



## **Innehåll**

<b>INNEHÅLL</b>	<b>2</b>
<b>INLEDNING</b>	<b>3</b>
<b>ANSTÄLLDA</b>	<b>4</b>
<b>FÖRTROENDEVALDA</b>	<b>7</b>
<b>INVÅNARNA</b>	<b>10</b>
ATTITYDER TILL HÄRJEDALENS KOMMUN/ANSTÄLLDA	10
ATTITYDER TILL FÖRTROENDEVALDA	12
UPPFATTNING OM KOMMUNENS OLIKA VERKSAMHETER	13
UPPFATTNING OM KOMMUNENS OLIKA VERKSAMHETER	13
HANTERING AV KONKRETA ÄRENDEN	14
BEDÖMNING AV SENASTE ÄRENDET	15
ÖVERGRIPANDE FÖRTROENDE FÖR HÄRJEDALENS KOMMUN	16
BO OCH LEVA I HÄRJEDALENS KOMMUN	17
<b>SLUTSATSER</b>	<b>18</b>

## **Inledning**

Härjedalens kommun har under det senaste året genomfört en utbildning i ”Värdskap” bland de flesta tillsvidareanställda inom kommunen. Tanken är att man genom utbildningen ska få medarbetare som fungerar som ännu bättre ”värdar” i sina kontakter med ”gäster”. Gäster kan i det här fallet vara medborgare/kommuninvånare, tillresta besökare/gäster, arbetskamrater, dvs. alla de olika personer som man kommer i kontakt med i sitt arbete.

Vad är värdskap?

Frågan har inget enkelt svar, men vi vet att värdskap är något som är viktigt och genomsyrar och påverkar alla de personliga kontakter som förekommer. Det är också något som går att påverka, och därmed också att utveckla och förbättra.

För att se vilka ev. resultat som har uppnåtts av utbildningen har det genomförts två undersökningar, en direkt när utbildningen påbörjades och en efter avslutad utbildning. Båda undersökningarna har riktats mot 3 olika målgrupper.

- Invånare (slumpmässigt urval i åldern 18-74 år)
- Kommunanställda (slumpmässigt urval bland tillsvidareanställda)
- Förtroendevalda (slumpmässigt urval bland samtliga)

Undersökningarna har genomförts med enkäter. Till invånarna och de förtroendevalda har enkäterna distribuerats per post, inkl en riktad påminnelse och till de anställda har enkäterna distribuerats internt.

Den första undersökningen genomfördes i nov-dec 2008 och den uppföljande undersökningen i april-maj 2010.

Svarsfrekvensen fördelas enligt följande. (Siffran inom parentes avser den första undersökningen)

- |                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| • Invånare (slumpmässigt urval i åldern 18-74 år)                 | 51% (54%) |
| • Kommunanställda (slumpmässigt urval bland tillsvidareanställda) | 52% (53%) |
| • Förtroendevalda (slumpmässigt urval bland samtliga)             | 73% (71%) |

I den här sammanställningen redovisas en sammanfattning av resultatet från undersökningarna. Resultatet redovisas med diagram samt skriftliga kommentarer.

## Anställda

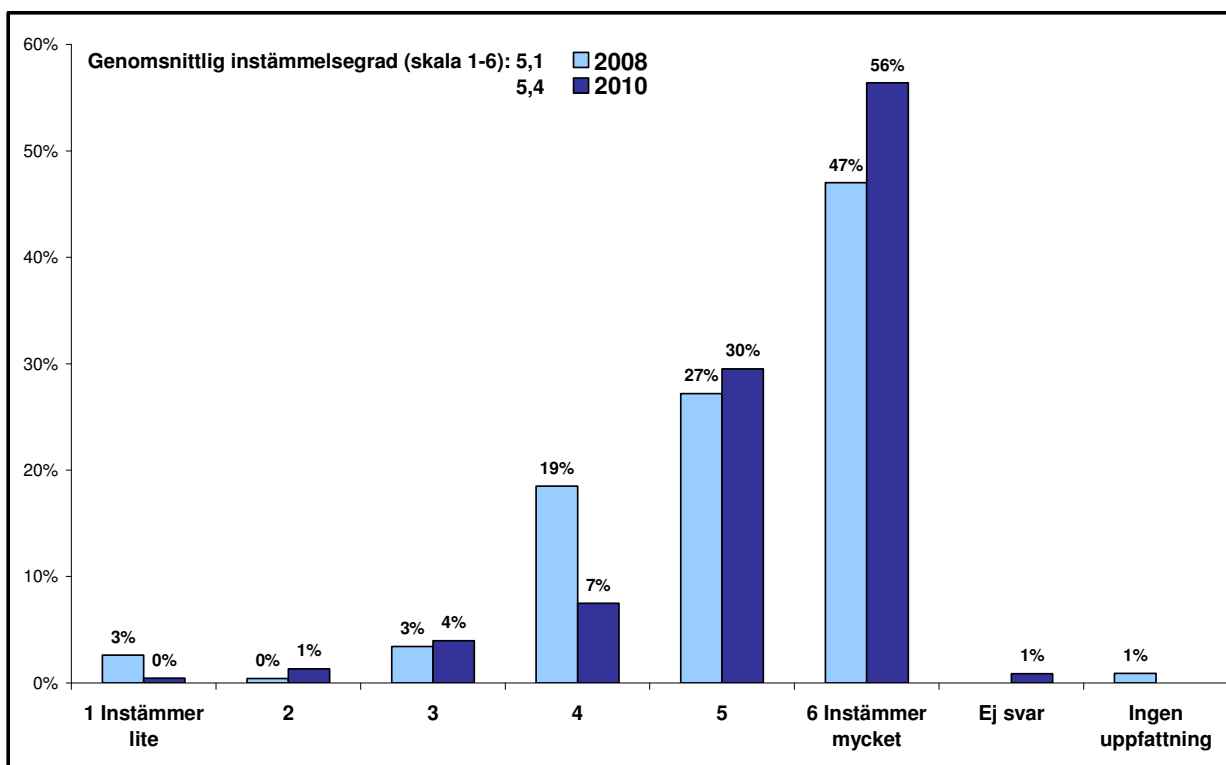
Undersökningen som är riktad till kommunens anställda har varit uppbyggd kring en huvudfråga bestående av en rad olika påståenden som på olika sätt relaterar till begreppet värdskap. På en 6-gradig skala har man fått ange i vilken grad man instämmer till respektive påståenden.

Nedanstående bild illustrerar hur frågan är uppbyggd och hur resultatet ser ut.

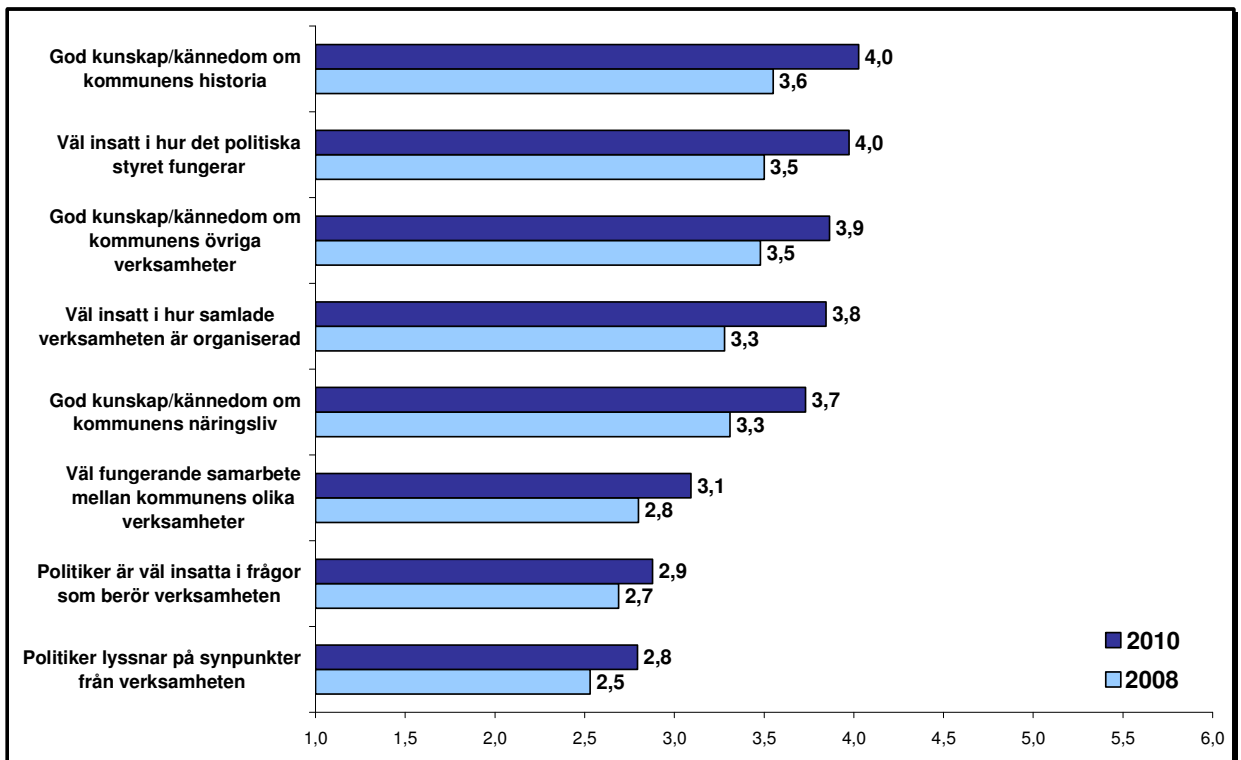
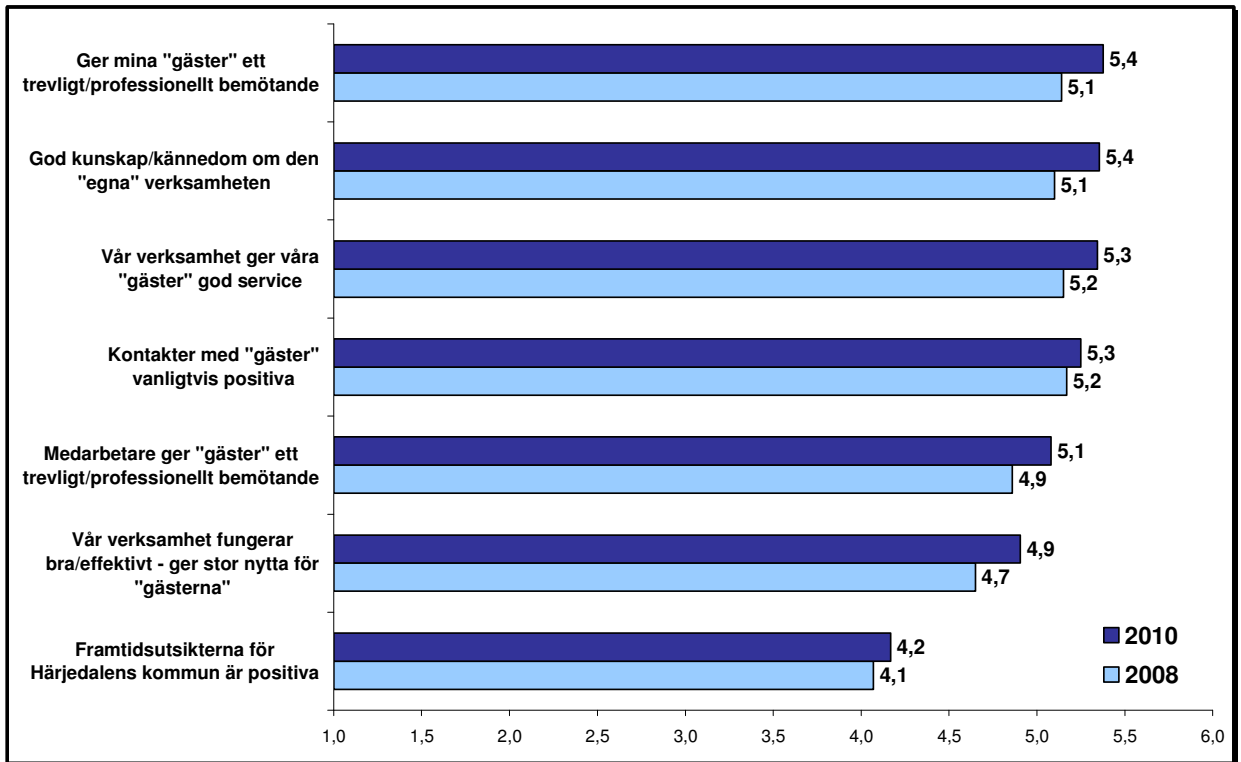
Där framgår hur stor andel som har angivit respektive svarsalternativ, vilket sedan också kan räknas om till ett medelvärde som kan sägas visa den genomsnittliga instämmelegraden. Just för det här påståendet är medelvärdet högt, 5,4, vilket är en ökning från 5,1 vid den första undersökningen.

På nästföljande sida visas samtliga påståenden redovisade som medelvärden för de två olika undersökningsomgångarna. Av bilderna framgår tydligt att det har skett en förbättring för samtliga områden/påståenden. Allra tydligast märks det kring frågor/påståenden som handlar om kunskap/kännedom om kommunens historia, näringsliv samt den kommunala organisationens funktioner och uppbyggnad. Men även de redan tidigare höga värdena som handlar om kontakter med ”gästerna” har förbättrats. Notera dock att detta är de anställdas egen uppfattning. ”Gästernas” (i det här fallet kommuninvånarna) uppfattning redovisas längre fram. Områden som tydligt behöver förbättras ytterligare handlar om samarbete/relationer mellan olika verksamheter inom kommunen såväl som mellan anställda och förtroendevalda. Här finns en tydlig brist och den gäller också med utgångspunkt från de förtroendevalda, vilket framkommer längre fram.

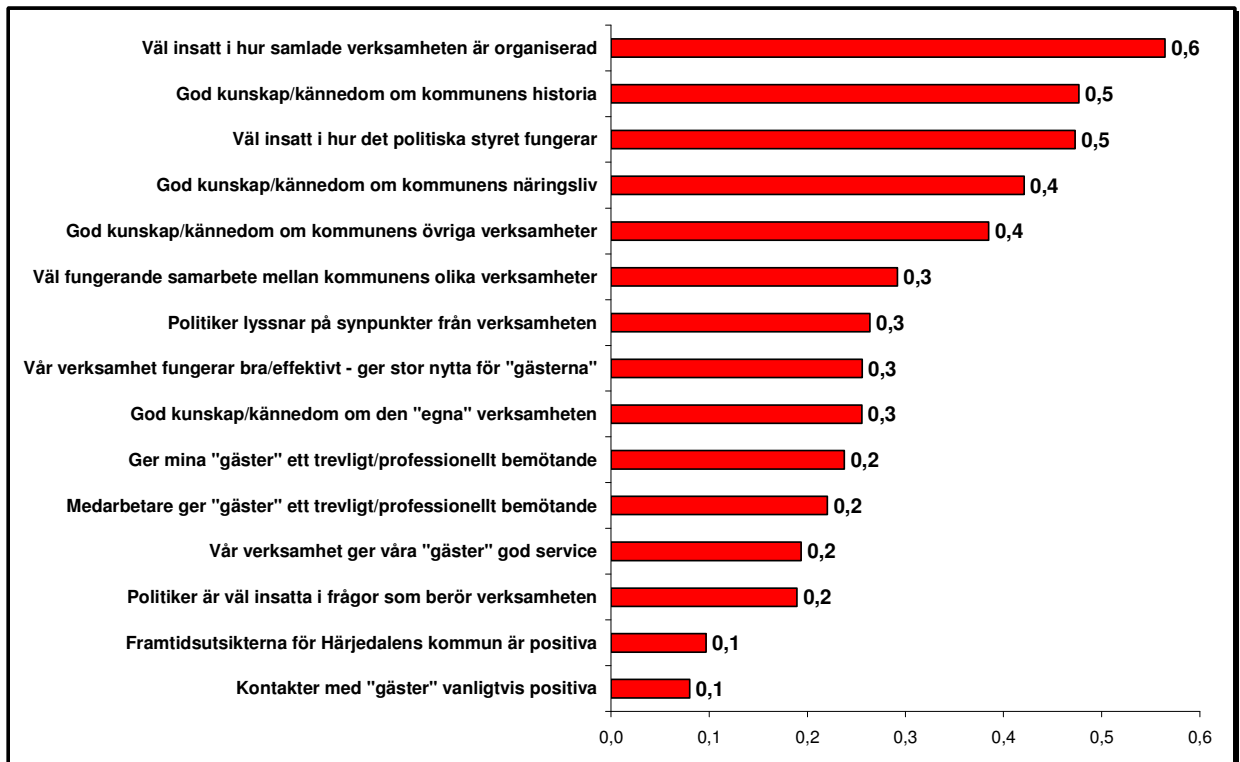
### Min kunskap/kännedom om verksamheten där jag själv arbetar är god



Sammanfattande resultat – anställda



## Sammanfattning – förändring för de anställda



En sammanvägning av samtliga påståenden visar hur resultatet ser ut om man jämför kommunens 4 största förvaltningar/verksamheter. Övriga förvaltningar har ett för litet svarsunderlag för att man ska kunna dra några säkrare slutsatser.

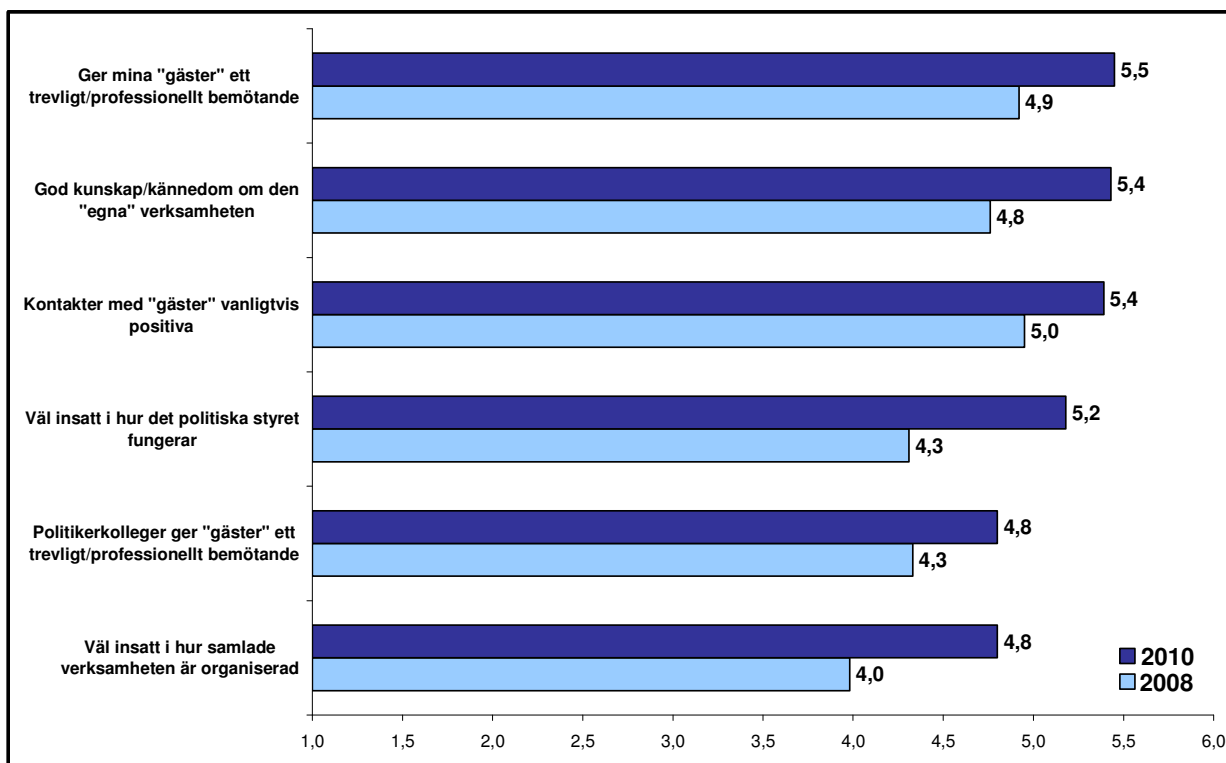
	Sammanvägt resultat 2010	Förändring jämfört med första undersökningen
Teknisk	4,4	+0,6
Barn&utbildning	4,4	+0,4
Social	4,0	+0,3
Räddning	4,1	+0,2

## Förtroendevalda

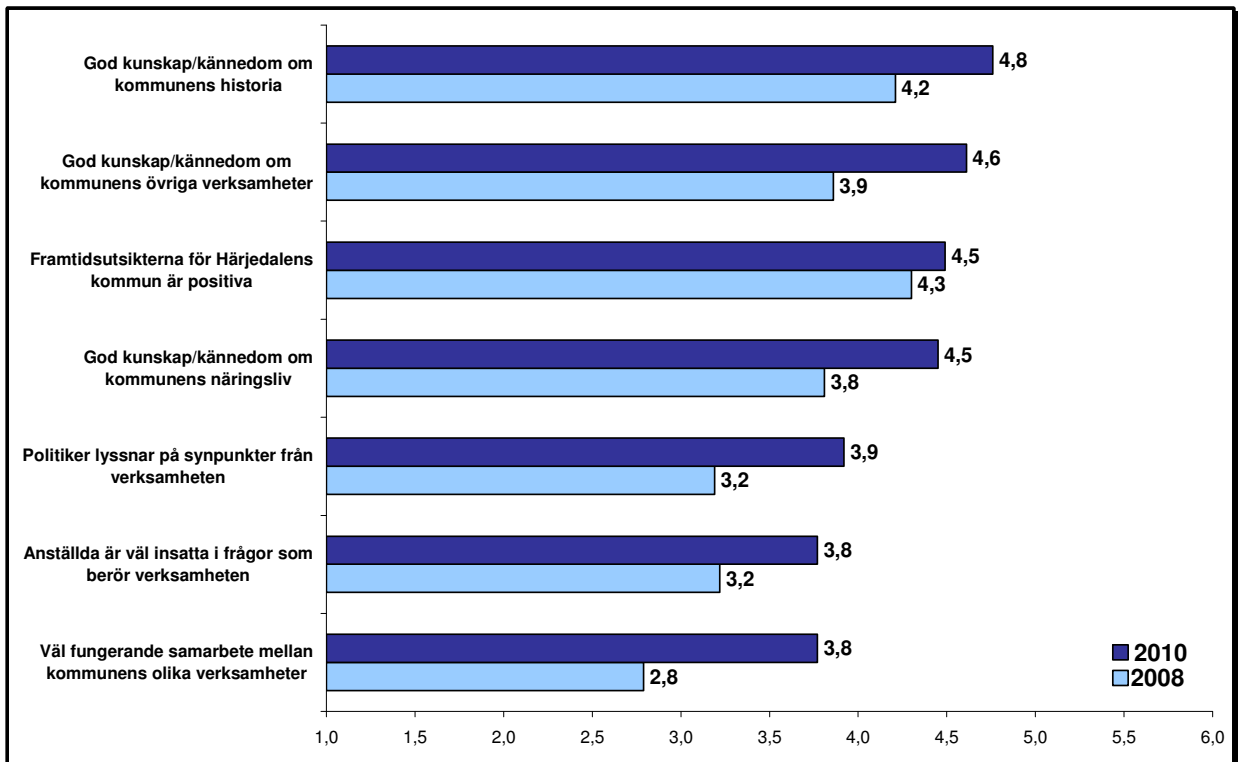
De förtroendevalda har i ännu högre grad än de anställda förbättrat sitt resultat jämfört med den första undersökningen. Störst förändringar märks kring frågor som handlar om kommunens organisation, verksamheter och samspelet däremellan.

Den stora positiva förändringen bland de förtroendevalda innebär att de vid den senaste mätningen når ett bättre resultat på i princip samtliga punkter jämfört med de anställda. Återigen, detta är den självupplevda bilden, men det är naturligtvis mycket glädjande med den tydligt positiva förändringen, både bland förtroendevalda och bland de anställda. Samtidigt visar jämförelsebilden mellan de förtroendevalda och de anställda på vikten/betydelsen av att arbeta på att förbättra relationer, förståelse och acceptans mellan dessa två olika grupper.

### Sammanfattande resultat – förtroendevalda



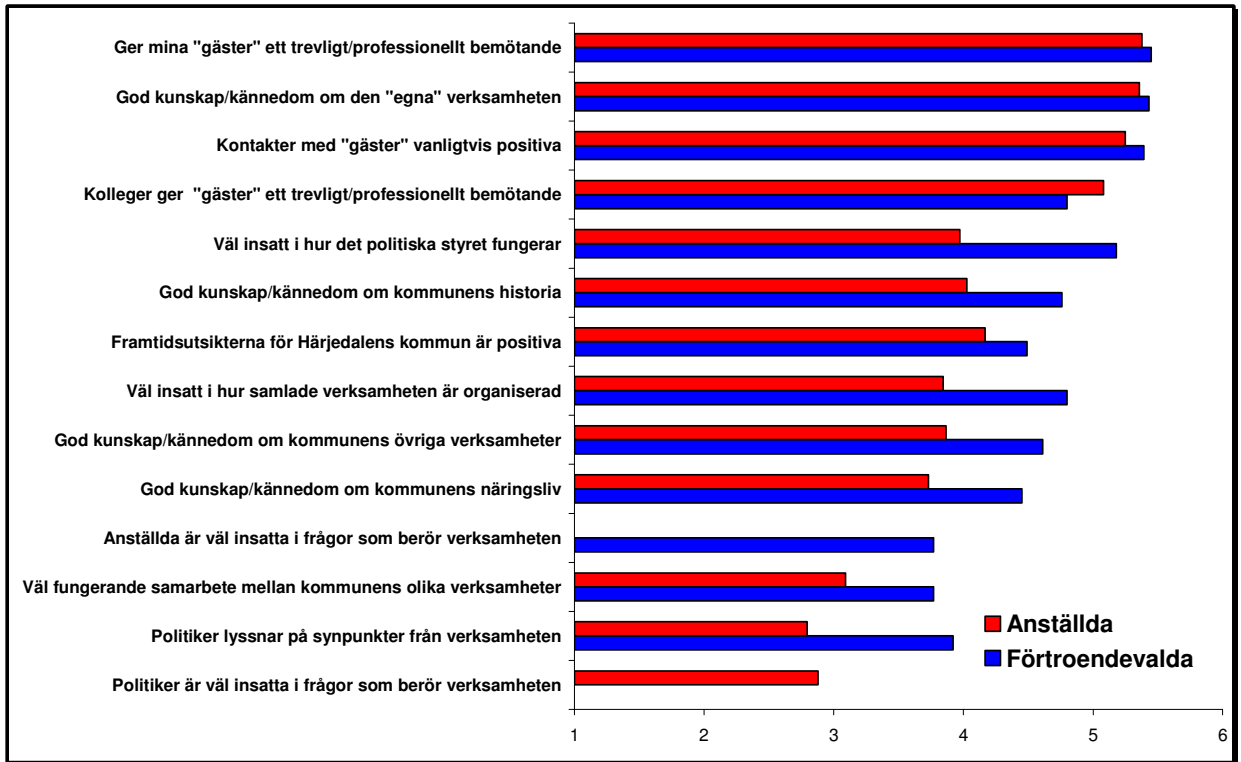
### Sammanfattande resultat – förtroendevalda



### Sammanfattning – förändring för de förtroendevalda



## Jämförelse anställda och förtroendevalda



## Invånarna

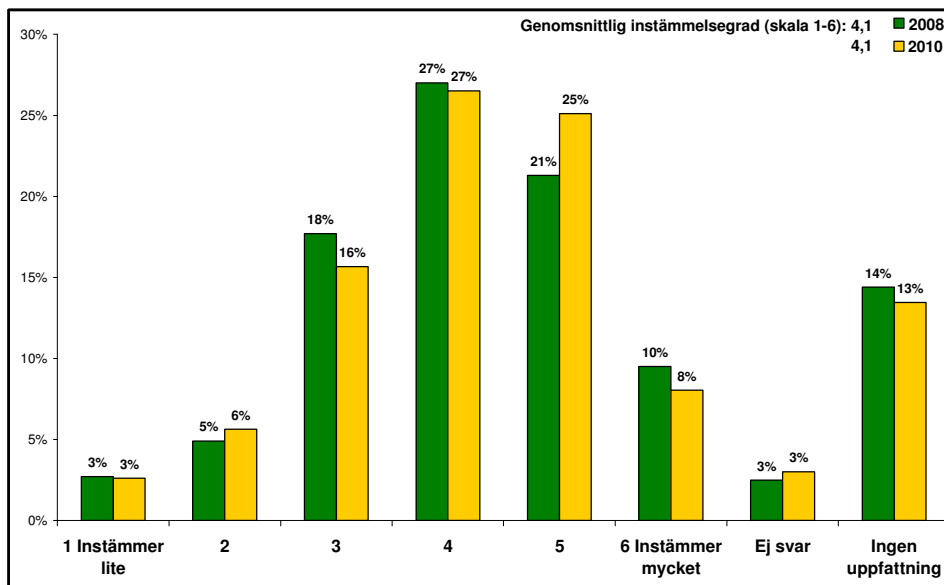
I undersökningen som är riktad till befolkningen har frågor ställts om övergripande uppfattningar/attityder till såväl kommunens verksamhet i stort och de olika verksamheterna liksom i relation till de förtroendevalda. Dessutom finns det ett frågeblock som berör upplevelsen av faktiska ärenden som man har haft med Härjedalens kommun under det senaste året. I det sistnämnda handlar det om 4 av 10 svarande som har haft något konkret ärende det senaste året. När det gäller övergripande uppfattningar/attityder så behöver svaren inte alltid vara underbyggda av specifik fakta utan det handlar lika ofta om en mer ”subjektiv uppfattning”.

## Attityder till Härjedalens kommun/anställda

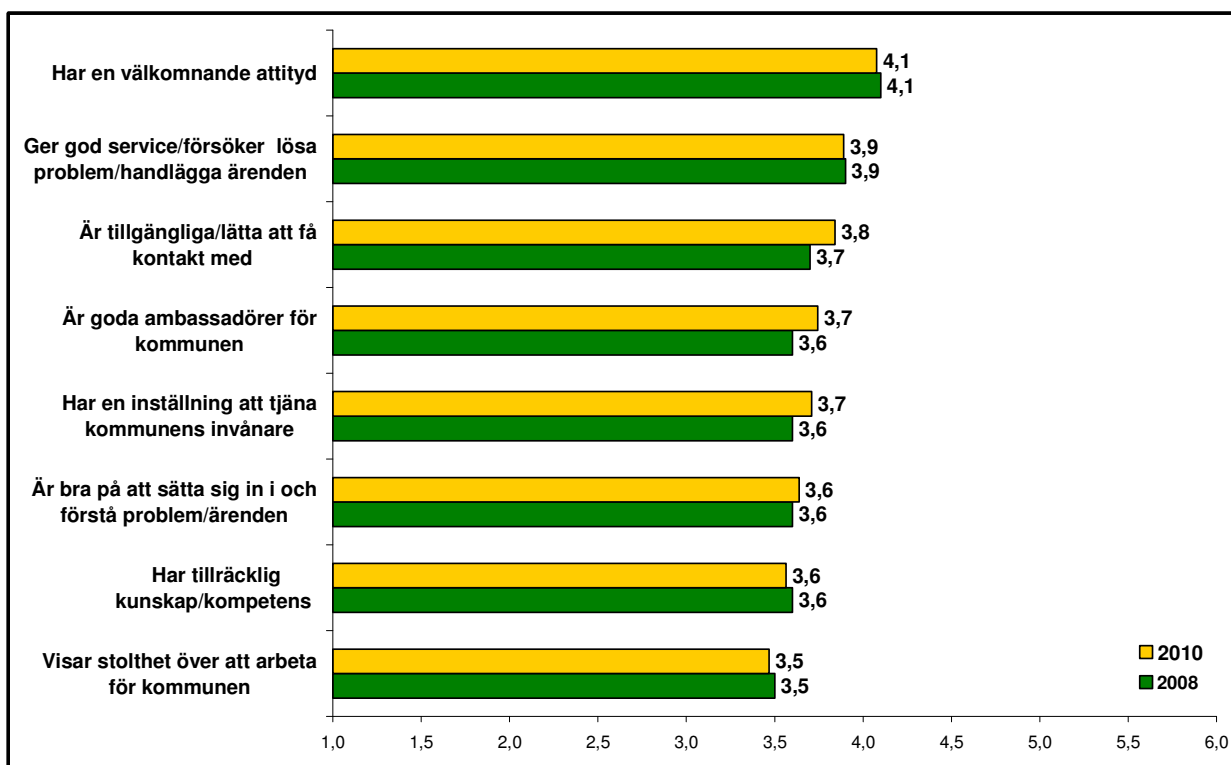
På samma sätt som tidigare har de svarande fått ta ställning till ett antal påståenden och ange i vilken grad man instämmer på en 6-gradig skala. Nedan visas ett exempel för en specifik frågeställning och på nästa sida redovisas samtliga påståenden sammanfattade i en och samma bild med medelvärden. Av nedanstående bild och bilden på nästa sida framgår att resultatet från de olika mätningarna skiljer sig åt i mycket liten grad. Inga av förändringarna är statistiskt säkerställda, även om det finns en liten positiv tendens. Det faktum att personalen upplever/anger förbättringar utifrån sitt eget perspektiv märks uppenbarligen ännu inte i någon större utsträckning bland ”gästerna” (invånarna). Detta är inte på något sätt konstigt eller anmärkningsvärt. Den här typen av uppfattningar/attityder tar tid att förändra, eftersom de ofta sitter djupt förankrade. Det är också så att många av invånarna under det gångna året inte haft kontakt/eller endast haft lite kontakt med kommunen och därmed inte har kunnat påverkas i någon större omfattning. Men det viktigaste skälet är säkerligen att man får räkna med att det tar flera år innan det blir ett tydligt genomslag, givet att man bibehåller eller helst ytterligare förbättrar den nu uppnådda ”självupplevda nivån” inom kommunen.

**Ta ställning till följande påståenden om Härjedalens kommun och verksamheten/anställda där och ange i vilken grad du instämmer. OBS! att du inte nödvändigtvis behöver känna till detaljfakta kring varje påstående utan det kan också vara en känsla/subjektiv uppfattning som styr ditt svar.**

## Anställda i Härjedalens kommun har en välkomnande attityd



## Sammanfattande resultat – invånarnas attityd till Härjedalens kommun/anställda



En sammanvägning av ovanstående resultat visar att det finns vissa skillnader mellan olika befolkningsgrupper. Det handlar inte om några stora dramatiska skillnader, utan det handlar mer om tendenser/mindre, men dock mätbara skillnader.

Grupper som utmärker sig något positivt är:

- Ålderssegmentet 60-74 år
- Pensionärer
- Låg utbildningsnivå (grundskola eller motsvarande)
- Hög utbildningsnivå (högskola/universitet mer än 80 p)
- Positivt inställda till att bo/leva i Härjedalens kommun

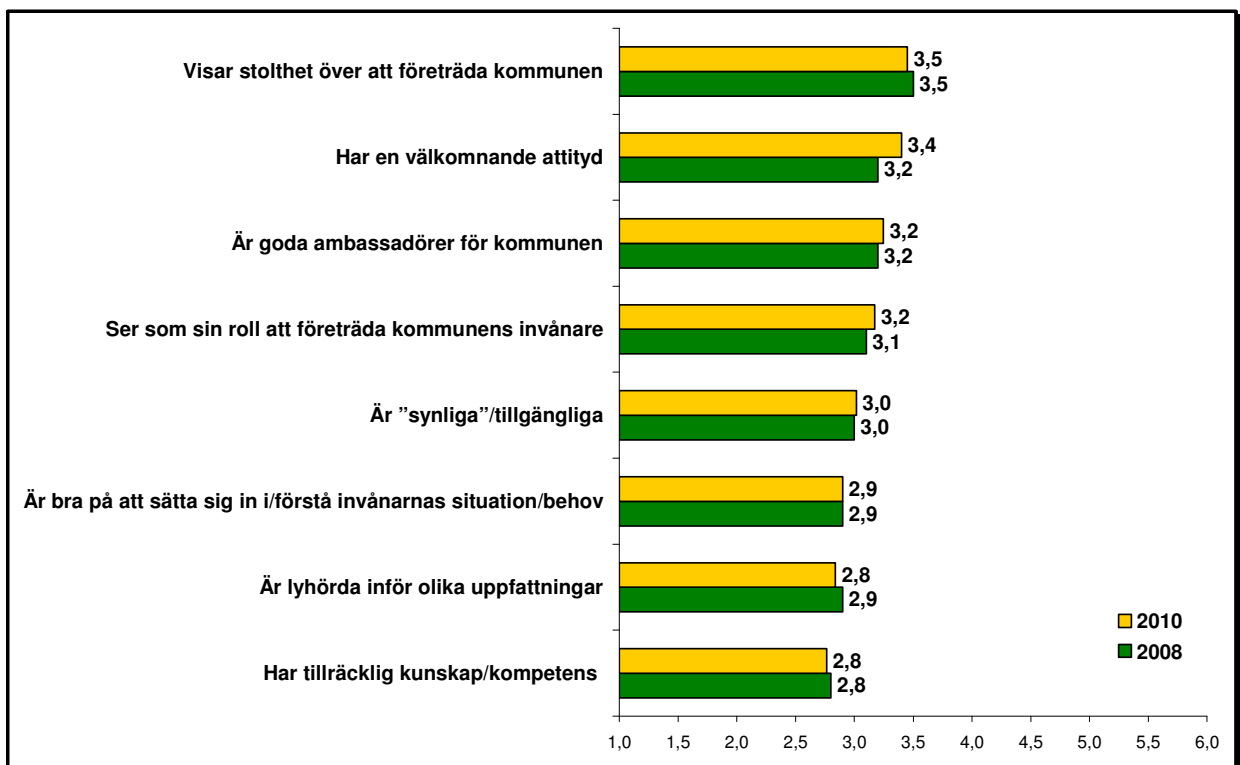
Grupper som utmärker sig något negativt är:

- Ålderssegmentet 44-59 år
- Utbildningsnivå gymnasieskola eller motsvarande samt högskola/universitet upp till 80 p
- Egna företagare
- Negativt inställda till att bo/leva i Härjedalens kommun

När det gäller den yngsta åldersgruppen, som ju av flera skäl är viktig när det gäller den framtida utvecklingen i kommunen så kan man konstatera att resultatet inte skiljer sig åt i förhållande till totalresultatet när det gäller attityder till Härjedalens kommun/anställda.

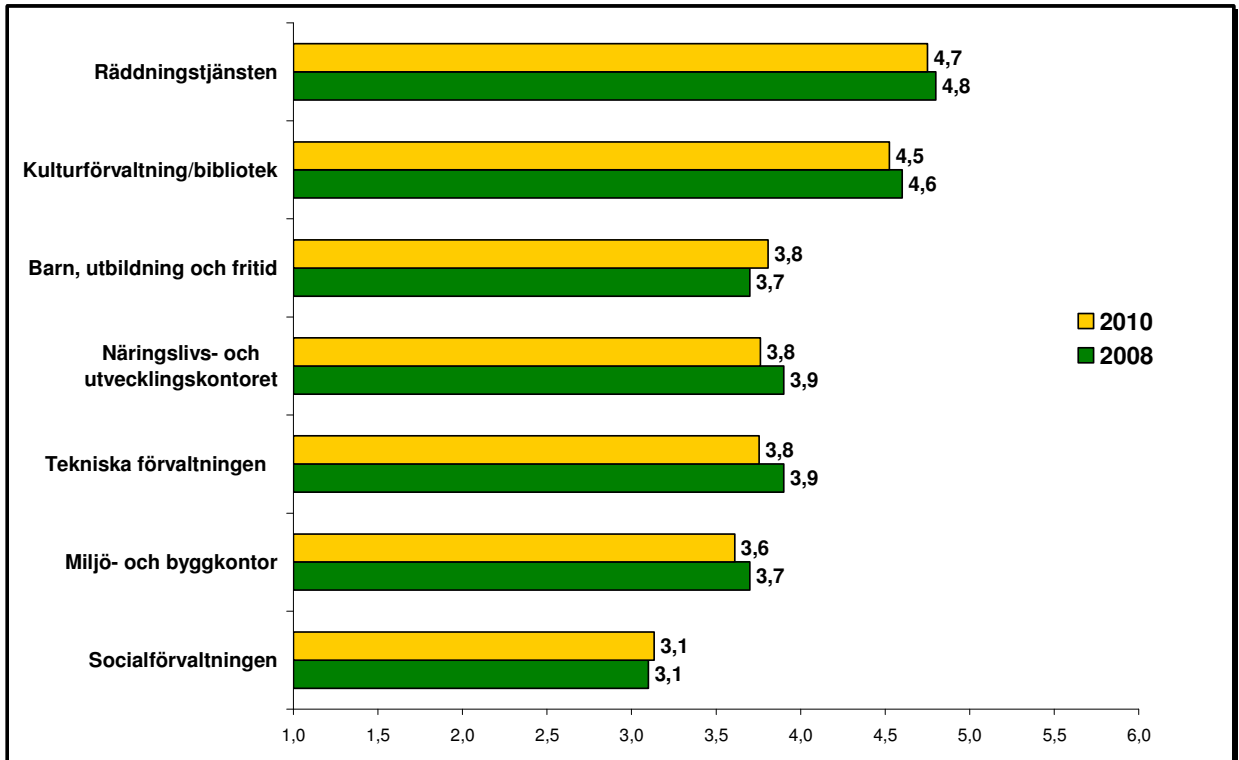
## Attityder till förtroendevalda

Beträffande invånarnas attityder till de förtroendevalda kan man konstatera att resultatet ligger på en generellt sett lägre nivå i jämförelse med utfallet för de anställda. Även här ligger samtliga förändringar inom den statistiska felmarginalen. En jämförelse mellan olika befolkningsgrupper visar på ungefär samma mönster som när det gäller attityder till personalen, men med några undantag. Egna företagare är ingen "minusgrupp", utan här utmärker sig heltidsanställda något, liksom anställda i Härjedalens kommun. Detta bekräftar resultatet från undersökningen som var riktad mot personalen, där också förtroendet för de förtroendevalda var lågt. Utöver ålderspensionärer har också sjuk-/förtidspensionerade totalt sett en mer positiv attityd till de förtroendevalda. Även i relation till förtroendevalda utmärker sig den yngsta åldersgruppen vare sig i positiv eller negativ riktning.



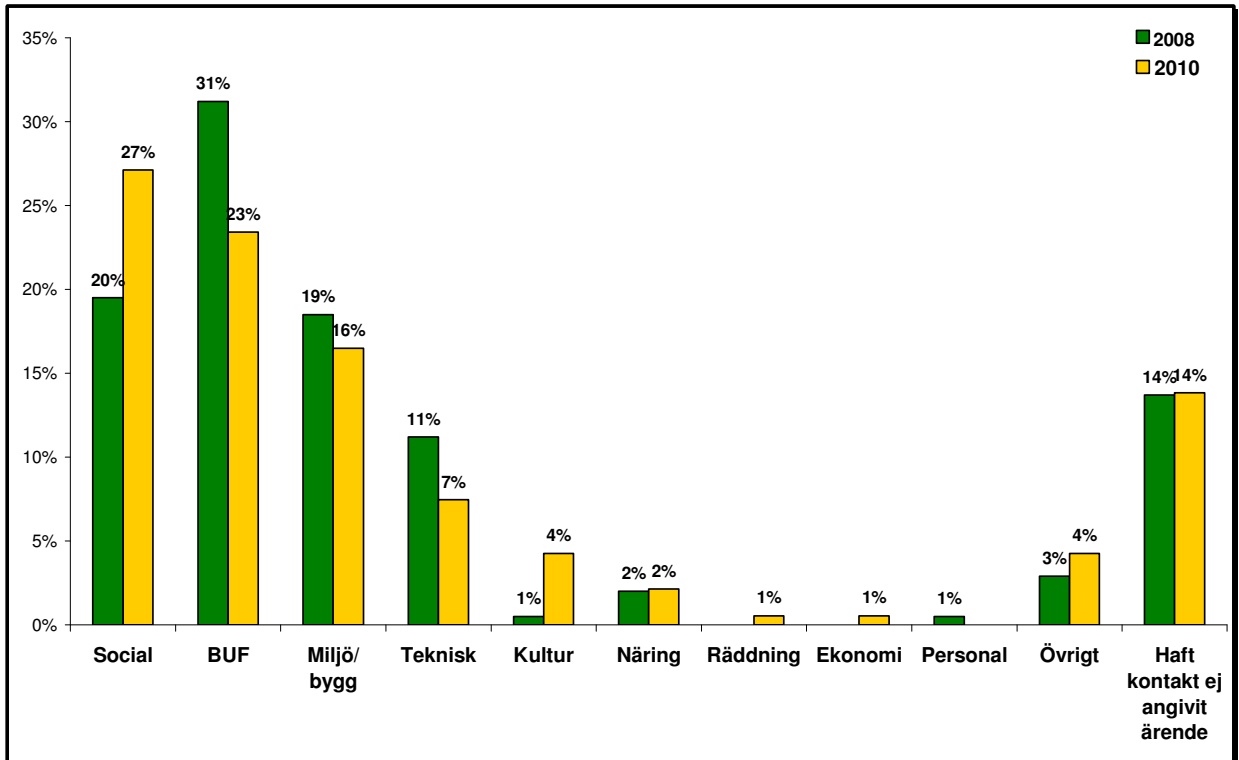
## Uppfattning om kommunens olika verksamheter

Invånarna har också fått ge ett övergripande omdöme om kommunens olika verksamheter. Även här ligger förändringarna på en nivå som inte är statistiskt säkerställd. Man kan också konstatera att det är ganska stora skillnader mellan de olika förvaltningarna/verksamheterna, samtidigt som det är viktigt att vara medveten om att ärendena som har att hanteras av de olika verksamheterna, skiljer sig väsentligt åt när det gäller karaktär och komplexitet.



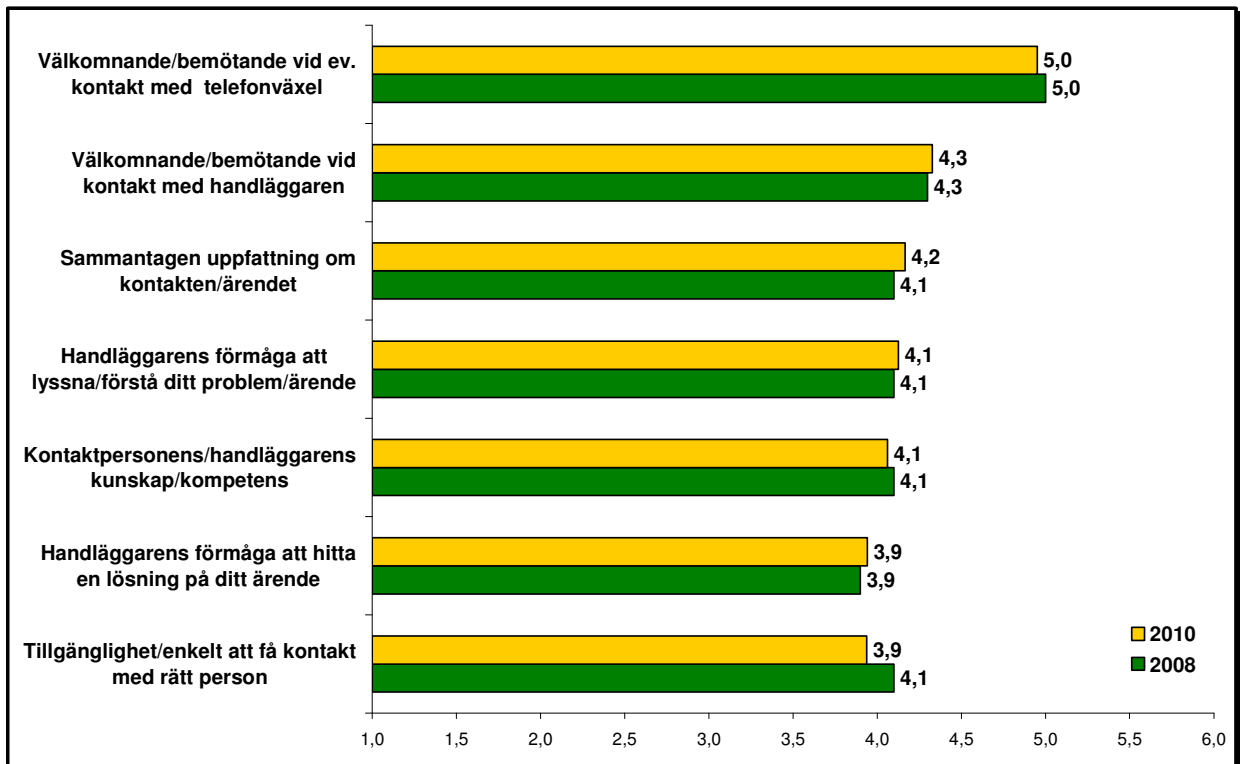
## Hantering av konkreta ärenden

Under det senaste året har 4 av 10 svarande haft ett eller flera konkreta ärenden med Härjedalens kommun, i princip samma andel som vid föregående mätning. I nedanstående bild framgår vilken förvaltning/verksamhet som det senaste aktuella ärendet gällde. Här är det vissa skillnader jämfört med föregående mätning.

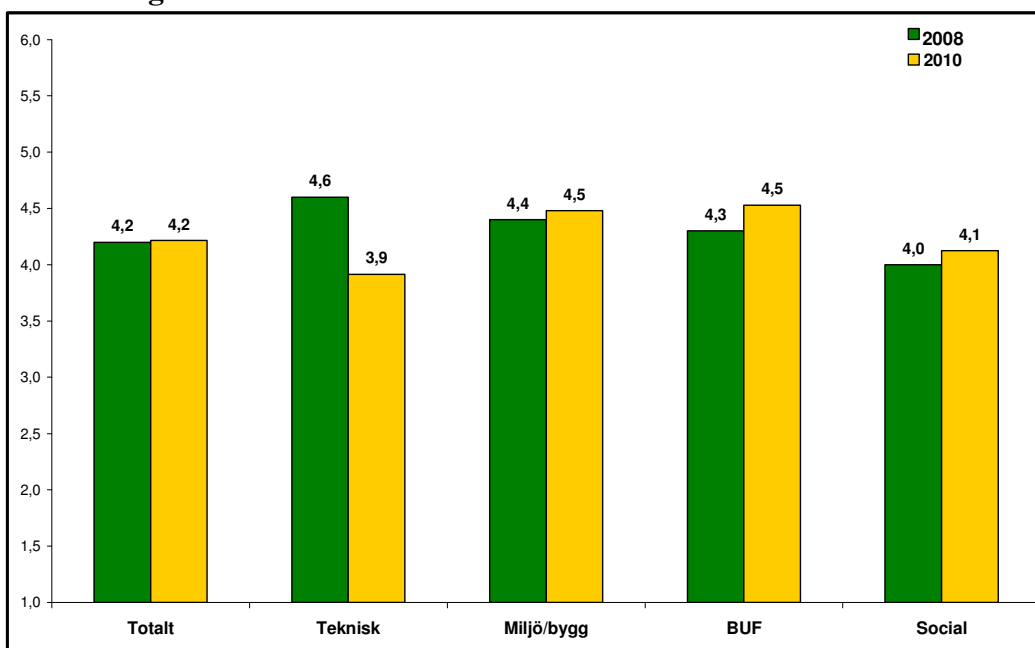


## Bedömning av senaste ärendet

Vid bedömningen av hur det senaste aktuella ärendet hanterades så visar utfallet på ett tämligen bra resultat, men med marginella förändringar jämfört med föregående undersökning. Bland de förvaltningar/verksamheter som har ett tillräckligt stort svarsunderlag, så framgår att det sammantagna resultatet har förbättrats något för 3 av verksamheterna (Barn&utbildning, Social och Miljö&bygg) medan det har försämrats för Teknisk.

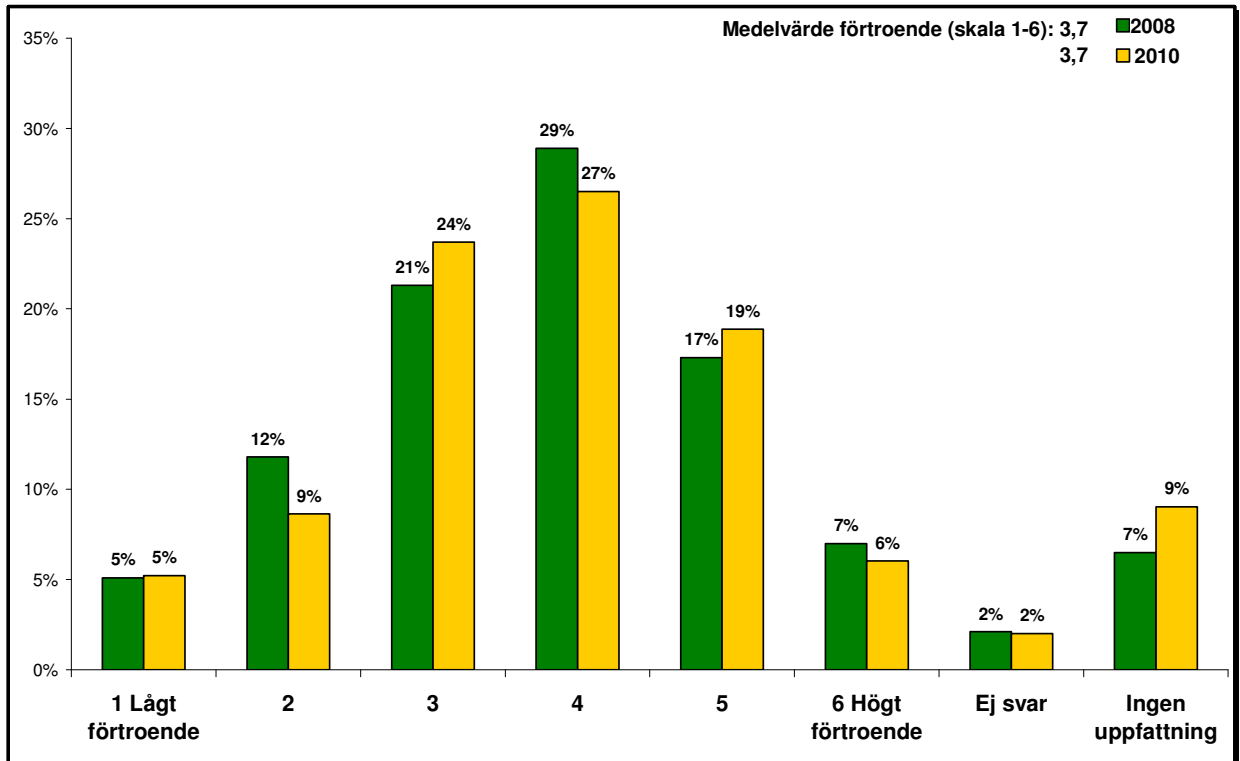


## Sammantaget resultat



## Övergripande förtroende för Härjedalens kommun

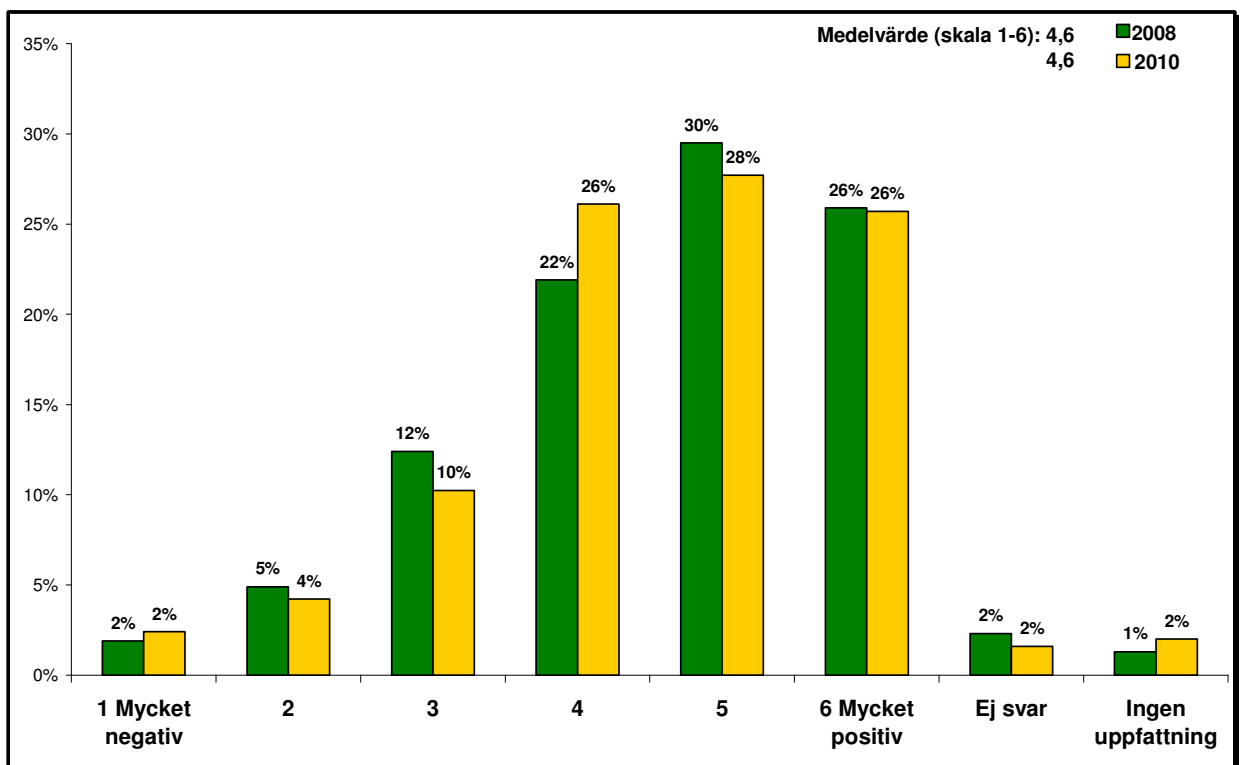
Invånarnas övergripande förtroende för Härjedalens kommun och deras sätt att sköta verksamheten ligger sammantaget på en lägre nivå (3,7) jämfört med det sammanvägda totalresultatet (4,2) när det gäller konkreta ärenden. Utfallet är detsamma som vid föregående mätning. Den äldsta åldersgruppen (60-74 år) har ett tydligt högre förtroende framförallt jämfört med åldersgrupperna 30-44 år och 45-59 år. Yrkesverksamma har totalt sett ett något lägre förtroende jämfört med de som inte förvärvsarbetar. Även anställda inom kommunen utmärker sig i negativ riktning, vilket möjligen kan ses som något anmärkningsvärt.



## Bo och leva i Härjedalens kommun

På frågan om vilken inställning man har till att bo och leva i Härjedalens kommun så är bilden totalt sett tämligen positiv. Drygt hälften av de svarande är positiva eller mycket positiva, i princip oförändrat jämfört med föregående mätning. Däremot har det skett en viss positiv förskjutning från ganska negativa (värde 3) till ganska positiva (värde 4). Andelen uttalat negativ (värde 1 eller 2) ligger på 6%.

Den yngsta åldersgruppen utmärker sig positivt med ett medelvärde på 4,9, högst av samtliga åldersgrupper medan gruppen 45-59 år "sticker ut" åt andra hållet med ett medelvärde på 4,3. Dessa sammanfaller i hög utsträckning med familjer med barn i skolåldern, vilka också totalt sett ger ett lägre betyg.



## **Slutsatser**

Mellan de två undersökningarna har det skett en tydlig förbättring såväl när det gäller förtroendevaldas som de anställdas egna uppfattning, relaterat till frågor som mer eller mindre tydligt har en koppling till begreppet "Värdskap".

Förändringarna är så påtagliga att det inte råder något tvivel om att den genomförda utbildningen har haft en positiv effekt.

Så här långt märks dock inget tydligt genomslag bland invånarna, vilket understryker betydelsen av att ha ett långsiktigt och uthålligt perspektiv på de insatser som görs. Utbildningsinsatsen har uppenbarligen fungerat som en "katalysator". Nu ligger utmaningen i att fortsätta arbetet och även få de positiva upplevda effekterna att genomsyra och märkas ute i de olika verksamheterna. Ett genomslag i verksamheterna som direkt påverkar invånarna kommer förhoppningsvis också på sikt att förbättra de uppfattningar och attityder som man har till den kommunala verksamheten.

Utförandet och resultatet av konkreta ärenden är sammantaget bättre än den kommunala verksamhetens totala rykte.

En viktig fråga att arbeta vidare med är att stärka förtroendet mellan personalen och de förtroendevalda. En förståelse och acceptans för de olika rollerna och funktionerna i det kommunala samspelet är av stor vikt för att verksamheten ska fungera bra och kunna utvecklas till att bli ännu bättre.

Det faktum att de anställda har lägre förtroende för kommunen och deras sätt att sköta verksamheten, jämfört med övriga invånare, är också något att ta fasta på och arbeta vidare med, för att stärka de anställdas förtroende.

Värdskap är ett brett begrepp och kopplar såväl till övergripande attityder som till konkret daglig verksamhet. Förändringar märks snabbast i den konkreta verksamheten, medan det tar längre tid att förändra attityder. Långsiktighet, uthållighet, prioritering och fokusering är nyckelord i den fortsatta utvecklingsprocessen.