



# UNDERSØGELSE AF DEN DEMOKRATISKE SAMTALE

RAPPORT, SEPTEMBER 2024

SILVERLINING RESEARCH FOR AARHUS KOMMUNE



AARHUS KOMMUNE

**Silverlining**  
RESEARCH

# INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning og metode	03
Hovedkonklusioner	07
Tillid, selvtillid og livsmestring	10
Demokratisk deltagelse	25
Mødet med kommunen og mødet med frontmedarbejderen	30
Beslutningsprocesser	48
Demokratiske værdier	61
Appendiks	66



# INDLEDNING OG METODE



## INDLEDNING OG METODE

## BAGGRUND OG FORMÅL MED UNDERSØGELSEN

Aarhus kommune har i 2023 sat fokus på syv særligt vilde problemer i vores samfund. Det er et udvalg af samfundsudfordringer af høj kompleksitet, som man for længst har erkendt og forsøgt at løse, men som stadigvæk består uløste.

Som led i arbejdet med det vilde problem *Den demokratiske samtale* har Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune fået gennemført en spørgeskemaundersøgelse om aarhusianernes oplevelse af og deltagelse i det lokale demokrati. Undersøgelsen har til formål at afdække, hvordan det står til med aarhusianernes demokratiske tillid, demokratiske selvtillid og demokratiske deltagelse.

Undersøgelsen er udarbejdet i samarbejde med Michael Bang Petersen, professor ved Aarhus Universitet og forskningsleder for Magtudredningen 2.0, samt konsulenthuset Silverlining Research.



## METODE OG DATAGRUNDLAG

Dataindsamlingen er gennemført som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt 2.895 borgere i Aarhus Kommune på 15 år og opefter i perioden fra den 11. juni til 11. juli 2024. Undersøgelsen er gennemført på baggrund af et udtræk af 22.281 borgere, der alle er tilfældigt udtrukket fra CPR-registret og har fået tilsendt spørgeskemaet via digital post. Der er i løbet af indsamlingsperioden udsendt én påmindelse til de borgere, der endnu ikke havde svaret.

I appendiks side 59 er der vist en analyse af stikprøvens repræsentativitet og frafald blandt forskellige demografiske grupper.

Grundet vigtigheden af at få et så retvisende billede af borgernes holdninger som muligt, samt erfaringer med at særligt borgere i udsatte boligområder ofte er underrepræsenterede i undersøgelser som denne, er der foretaget en dobbeltsampling på borgere med bopæl i udsatte boligområder. Det betyder, at der er udsendt invitationer til dobbelt så mange borgere i udsatte boligområder, som den demografiske andel udgør.

I alt indgår 12 udsatte boligområder i Aarhus Kommune i undersøgelsen \*.

For at sikre repræsentativiteten af undersøgelsen er alle data blevet vægtet, så de afspejler virkelighedens fordeling af køn, alder, geografi, samt udsatte og ikke-udsatte boligområder.

Alle analyser bygger derfor på et vejet datagrundlag, der er repræsentativt for Aarhus Kommune på køn, alder, geografi samt boligområde. I rapporten er det rapporterede antal respondenter (n) vist uvægtet, for at give et retvisende billede af det reelle datagrundlag.

\*Disse boligområder er følgende: Bispehaven, Charlottenhøj, Frydenlund, Gellerupparken/Toveshøj, Herredsvang, Langkærparken, Skovgårdsparken, Trigeparken, Vandtårnsområdet, Vejlbj Vest, Viby C og Viby Syd.

## RESULTATERNE VISES SAMLET OG OFTE PÅ KØN, ALDER, UDDANNELSESNIVEAU OG BOPÆL

Undervejs i rapporten vises de overordnede resultater for samtlige borgere i Aarhus Kommune. Derudover vises der også resultater opdelt på køn, alder og uddannelsesniveau.

Desuden opgøres resultaterne i flere tilfælde med en geografisk opdeling af postnumre, som borgerne er bosiddende i. Her er borgerne inddelt i fire overordnede områder:

- Aarhus Midtby er i undersøgelsen defineret som postnummeret "8000 Aarhus C", hvilket i store træk dækker over området inden for Ringgaden i Nord og Vest og afgrænset af Frederiksbjerg og området omkring Marselisborg mod Syd.
- Aarhus Nord dækker over postdistrikterne Aarhus N, Risskov, Egå, Trige, Lystrup, Hjortshøj og Skødstrup.
- Aarhus Vest dækker over postdistrikterne Aarhus V, Brabrand, Åbyhøj, Tilst, Harlev J og Sabro.
- Aarhus Syd dækker over postdistrikterne Viby J, Højbjerg, Tranbjerg J, Mårslet, Beder, Malling, Solbjerg, Hasselager og Hørning.

Postnummer	Bydel	Område
8000	Aarhus C	<b>Aarhus Midtby</b>
8200	Aarhus N	<b>Aarhus Nord</b>
8240	Risskov	
8250	Egå	
8380	Trige	
8520	Lystrup	
8530	Hjortshøj	
8541	Skødstrup	
8543	Hornslet	<b>Aarhus Vest</b>
8210	Aarhus V	
8220	Brabrand	
8230	Åbyhøj	
8381	Tilst	
8462	Harlev J	
8471	Sabro	<b>Aarhus Syd</b>
8260	Viby J	
8270	Højbjerg	
8310	Tranbjerg J	
8320	Mårslet	
8330	Beder	
8340	Malling	
8355	Solbjerg	
8361	Hasselager	
8362	Hørning	

# HOVEDKONKLUSIONER



## HOVEDPUNKTER FRA RAPPORTEN

**Tillid, selvtillid og livsmestring**

Borgerne i Aarhus Kommune er ressourcestærke og har generelt et højt niveau af social tillid, mens den demokratiske tillid er lidt lavere.

Der er stor forskel på tilliden til de forskellige demokratiske institutioner. Borgerne har mest tillid til domstolene og politiet, mens tilliden til medierne og politikerne generelt er lav.

Generelt har borgerne et højt niveau af livsmestring. De er sikre på deres egne evner til at opnå deres mål, håndtere udfordringer og opsøge hjælp, hvis de har brug for det.

**Demokratisk deltagelse**

Borgerne i Aarhus Kommune angiver at deltage, når noget er vigtigt for dem at få indflydelse på. Over halvdelen angiver også, at de ikke har lyst til at deltage mere, end de i forvejen gør. Ud fra klassiske demokratiidealer, er dette positivt.

Borgerne deltager primært i demokratiske valg og i aktiviteter, man kan deltage i på daglig basis. Det inkluderer aktiviteter såsom at diskutere politik eller købe bestemte varer. Altså aktiviteter, der er relativt lette at gå til, men som alligevel gør en forskel. Borgerne deltager i markant mindre grad i aktiviteter såsom borgermøder og høringer.

**Mødet med kommunen og mødet med frontmedarbejderen**

De fleste borgere i Aarhus synes, at de bliver mødt med respekt og forståelse af de kommunalt ansatte, samt at de ansatte er hjælpsomme og lyttende. Der er varierende tilfredshed med de ansattes effektivitet.

Borgerne mener i lav grad, at kommunens services lever op til deres rimelige forventninger. Det er tilfældet særligt indenfor de klassiske velfærdsområder såvel som klienttunge områder med mange myndighedsafgørelser. Dette kan være en udfordring, da der er en sammenhæng mellem tilfredshed og demokratisk tillid.

Mange borgere synes, det er svært at komme i kontakt med kommunen, men digitale løsninger gør det lettere for de fleste.



## HOVEDPUNKTER FRA RAPPORTEN - FORTSAT

**Beslutningsprocesser**

Borgerne i Aarhus Kommune føler sig bedre informeret og mere hørt, hvad angår de personlige beslutninger sammenlignet med de områdemæssige og værdimæssige beslutninger. Der er dog for alle beslutningstyperne plads til forbedring.

Der er en tendens til, at de beslutninger, som borgerne kan komme tanke om, i højere grad er beslutninger, hvor borgerne har været uenige i kommunens linje. Det gælder særligt de områdemæssige og værdimæssige beslutninger.

Der er en positiv sammenhæng mellem tilfredsheden med forskellige elementer i beslutningsprocessen og niveauet af demokratisk tillid, men også mellem disse elementer og hvorvidt man kan acceptere en beslutning. Selvom der kontrolleres for, om beslutningen var ønsket af borgeren, er sammenhængen stærk og positiv.

Der er dog ikke tegn på nogen større villighed til at acceptere uønskede beslutninger, når man ser på sammenhængen mellem hvor ønsket, en beslutning har været, og hvor acceptabel borgerne finder den.

**Demokratiske værdier**

Langt størstedelen af borgerne i Aarhus er enige i, at de er frie til at leve deres liv, som de ønsker det, og der er ikke store variationer på tværs af befolkningsgrupper.

Tilsvarende er det også langt størstedelen af borgerne, som angiver at de respekterer andres holdninger uanset køn, alder, etnicitet, uddannelse, seksualitet, politisk og religiøs overbevisning.

# TILLID, SELVTILLID OG LIVSMESTRING



## KERNEBEGREBER, DER UNDERSØGES

### Social tillid

Rapporten belyser to forskellige former for tillid, den første er social tillid. Social tillid er et mål for, om man generelt stoler på andre mennesker, eller om man har den tilgang, at man aldrig kan være for forsigtig.

Med dette begreb er der et nuanceret mål for, hvilke borgere, der generelt har tillid til andre mennesker, og omvendt hvilke borgere, der er mere skeptiske.

### Demokratisk tillid

Foruden den sociale tillid måler vi også borgernes demokratiske tillid. Det er et udtryk for, om man generelt har tillid til de demokratiske institutioner og grupper i vores samfund som domstolene, Folketinget og medierne.

Formålet med dette er todelt. Først og fremmest vil belyses det, om niveauet af demokratisk tillid varierer på tværs af forskellige grupper i befolkningen. Vi vil derudover også blive klogere på, hvad der potentielt kan påvirke borgernes tillidsniveau.

### Demokratisk selvtillid

Foruden borgernes tillid måler vi også deres demokratiske selvtillid.

Demokratisk selvtillid handler om borgernes tro på, at deres holdninger og meninger er værdifulde og at de har modet til at udtrykke dem. Det indebærer også evnen til at gøre sig politisk gældende og forstå politiske sager og spørgsmål.

Formålet er at blive klogere på, hvordan niveauet af demokratisk selvtillid ser ud for forskellige befolkningsgrupper.

### Livsmestring

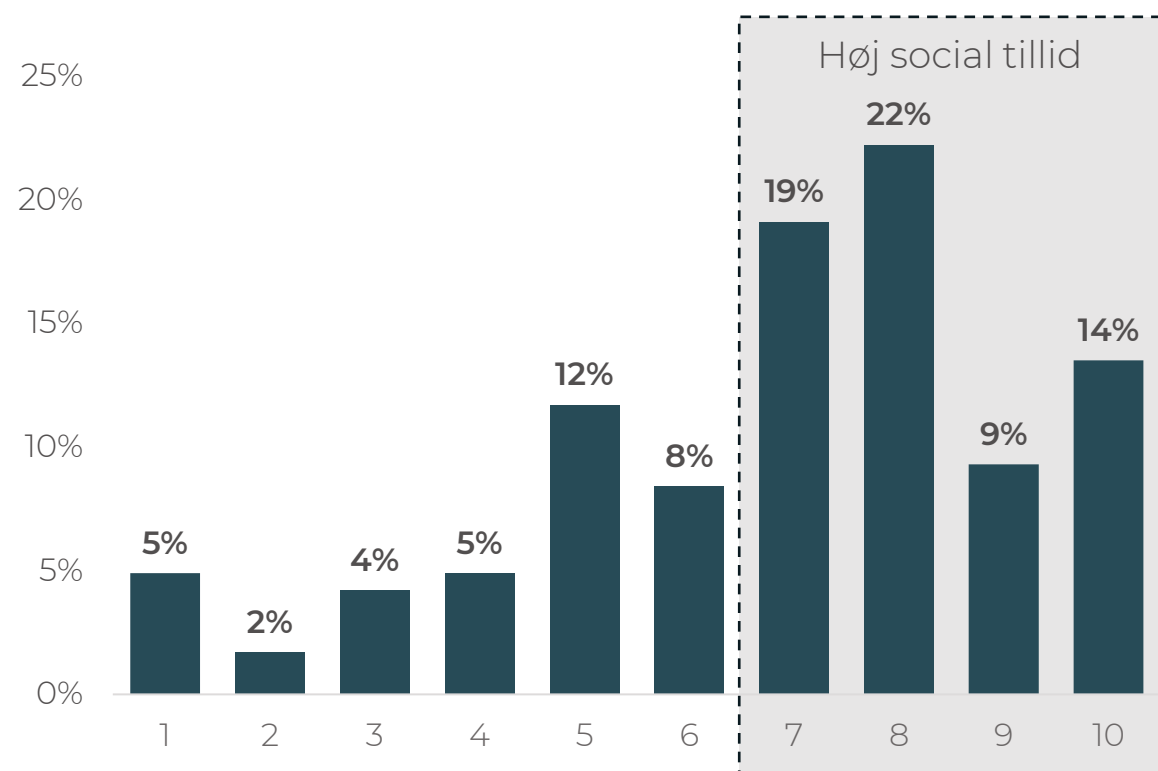
Livsmestring handler om troen på, at man har motivationen, evnerne og mulighederne til at imødekomme hverdagens krav.

Der er visse fællestræk mellem dette begreb og demokratisk selvtillid, men hvor demokratisk selvtillid mere specifikt omhandler politik, er livsmestring et mere generelt begreb.

Formålet med at måle borgernes livsmestring er at have et mere generelt mål for borgernes tro på egne evner, hvad angår andre områder end politik og demokrati.

## BORGERNES SOCIALE TILLID ER HØJ

**Social tillid: Nogle siger, at de fleste mennesker er til at stole på. Andre siger, at man ikke kan være for forsigtig. Hvad er din holdning? (n=2.829)**



Note: den præcise spørgsmålsformuleringen lyder: "Nogle siger, at de fleste mennesker er til at stole på. Andre siger, at man ikke kan være for forsigtig. Hvad er din holdning?" på en 1-10 skala (1=man kan ikke være for forsigtig og 10=man kan stole på de fleste). Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Borgernes sociale tillid, altså tillid til hinanden, er meget høj. Grafen til venstre viser, hvad borgerne i Aarhus Kommune har svaret til spørgsmålet om hvorvidt de fleste mennesker er til at stole. På denne 1-10 skala har næsten 2 ud af 3 borgere angivet, at de har et højt niveau af tillid til deres medborgere.

I den anden ende af skalaen er det blot 16% af borgerne, der har et lavt niveau af tillid til hinanden.

For at sætte disse tal i perspektiv, viser en international undersøgelse fra 2022, at 74% af danskerne er enige i udsagnet om, at de fleste mennesker er til at stole på<sup>1</sup>. Blandt borgerne i Aarhus er det 73%, der er enige i dette udsagn (ved at have angivet en værdi på 7 eller mere). Aarhusianerne lægger sig altså tæt op af det nationale tillidsniveau.

<sup>1</sup> Our World in Data - Trust in institutions, Denmark, 2022

## HØJT NIVEAU AF SOCIAL TILLID FORDELT PÅ ALDER OG GEOGRAFI

Når vi ser nærmere på hvordan niveauet af social tillid fordeler sig mellem forskellige grupper i Aarhus Kommune, så er der visse variationer at finde.

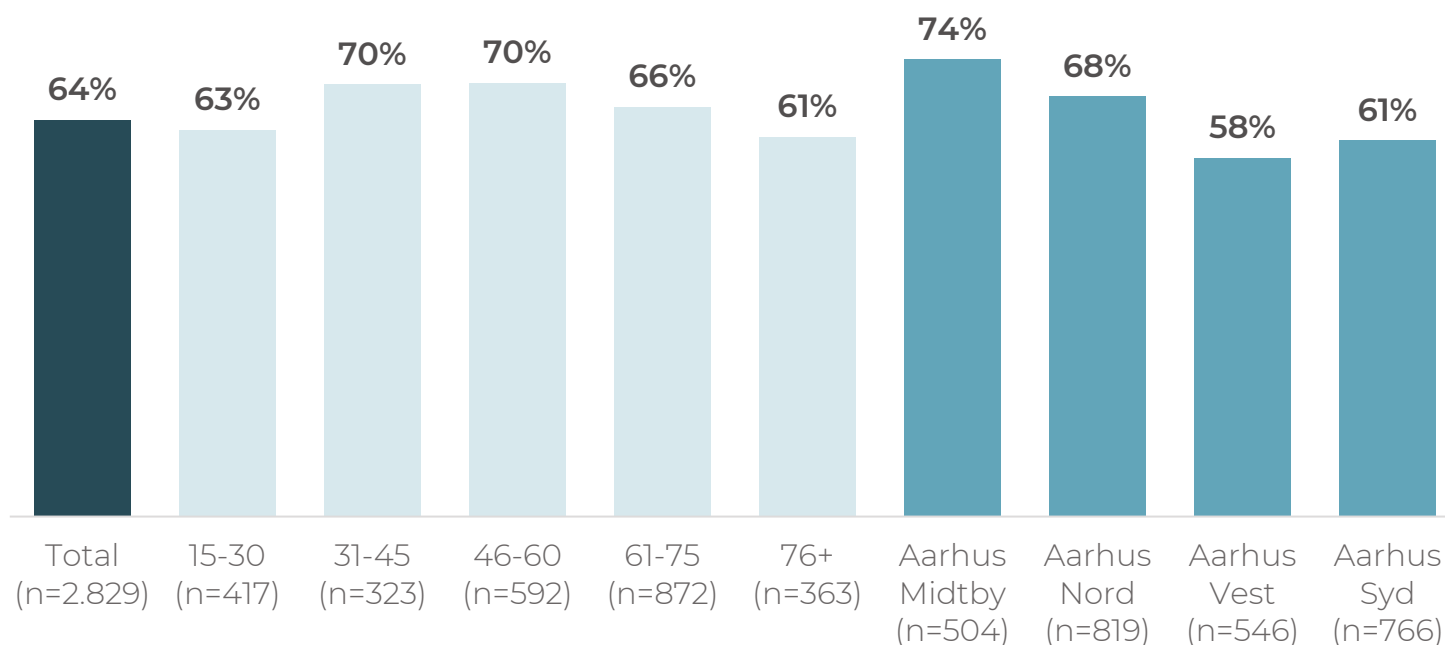
De yngste borgere under 31 år og de ældste borgere over 75 år har generelt et lavere niveau af tillid til andre, end de øvrige aldersgrupper. Det er dog værd at bemærke, at selvom niveauet er lavere for disse to aldersgrupper, så er niveauet stadig højt.

Der er også geografiske forskelle at finde. Borgere med bopæl i Midtbyen har det højeste niveau af social tillid i kommunen mens det er en lille smule lavere nordpå. Borgere i Aarhus Vest og i Aarhus Syd har et endnu lavere niveau, men som det var tilfældet med aldersgrupperne, så er niveauet stadig generelt højt blandt de forskellige geografiske områder.

Trods forskellige variationer, hvor nogle befolkningsgrupper har mere tillid til hinanden end andre, så er den overordnede tendens, at borgerne i Aarhus Kommune stoler på hinanden.

**Social tillid: Nogle siger, at de fleste mennesker er til at stole på. Andre siger, at man ikke kan være for forsigtig. Hvad er din holdning?**

Andel der svarer 7-10 på en skala fra 1-10



Note: andel af borgerne, der har angivet en værdi på 7 eller derover på en 1-10 skala (1=man kan ikke være for forsigtig og 10=man kan stole på de fleste). Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## EN POSITIV SAMMENHÆNG MELLEM SOCIAL TILLID OG UDDANNELSE

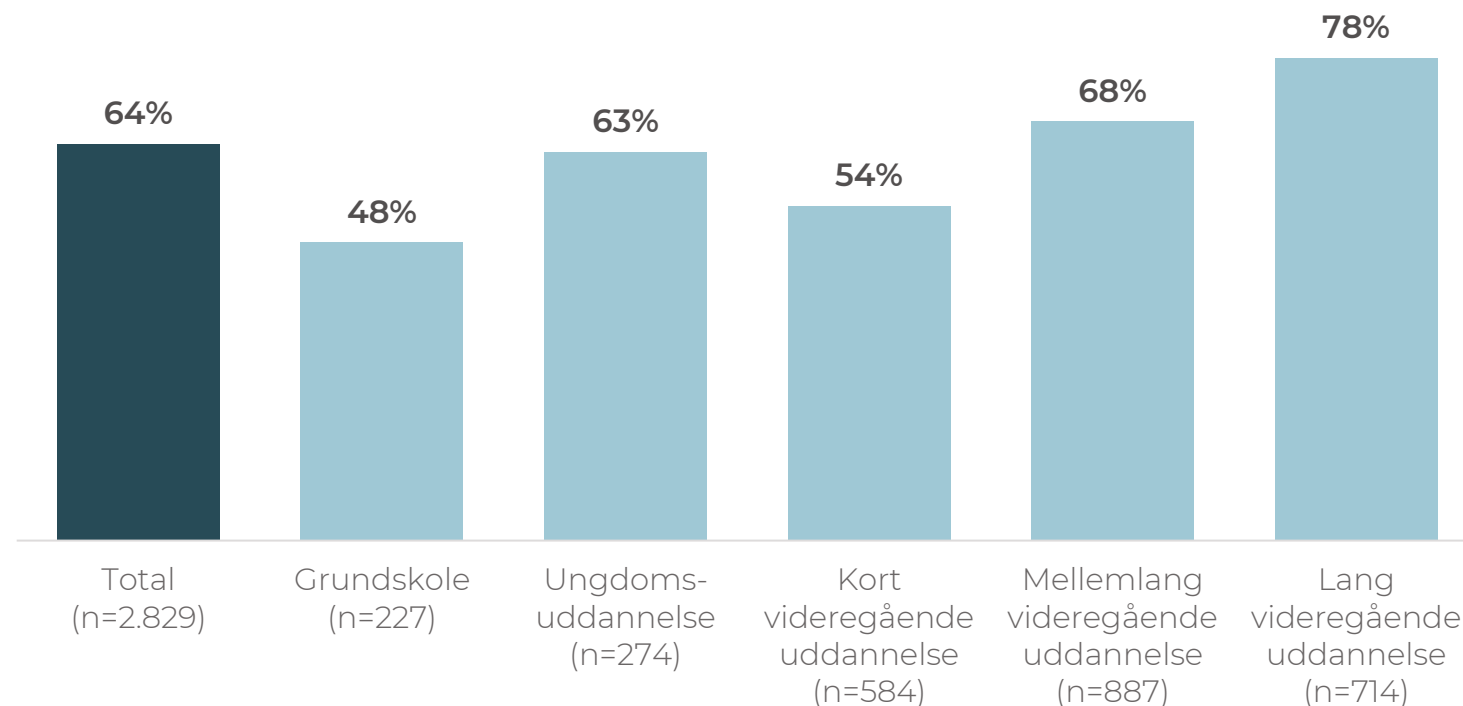
Et interessant fund er, at det øjensynligt er en sammenhæng mellem social tillid og uddannelsesniveau.

Blandt de borgere, hvis højest gennemførte uddannelsesniveau er grundskolen, er det kun lidt over halvdelen, der har et højt niveau af social tillid. For borgere med grundskolen som højest gennemførte uddannelsesniveau er det 5 ud af 10, der har et højt niveau af social tillid. For borgere med en lang videregående uddannelse er det næsten 8 ud af 10.

En lignende sammenhæng er også at finde mellem social tillid og husstandsindkomst (ikke vist), således at borgere med en høj årlig husstandsindkomst har et højere niveau af social tillid, end borgere med en lavere årlig indkomst.

**Social tillid: Nogle siger, at de fleste mennesker er til at stole på. Andre siger, at man ikke kan være for forsigtig. Hvad er din holdning?**

Andel der svarer 7-10 på en skala fra 1-10

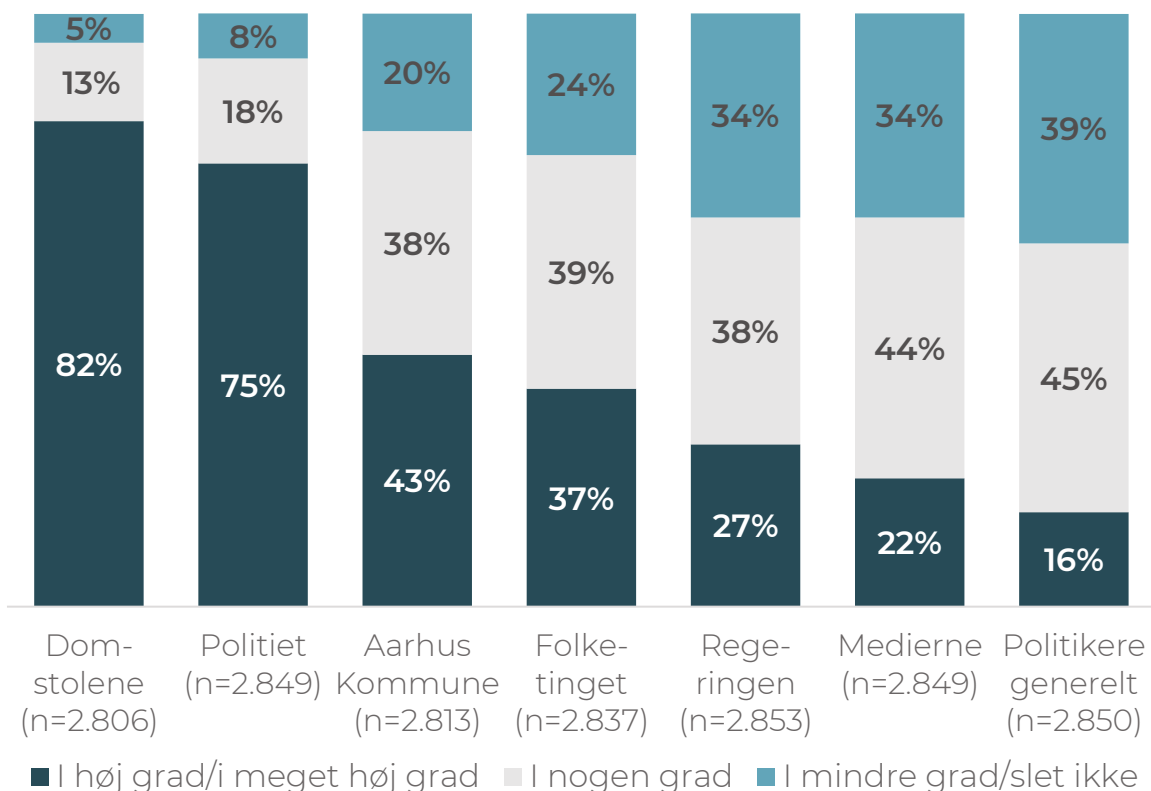


Note: andel af borgerne, der har angivet en værdi på 7 eller derover på en 1-10 skala (1=man kan ikke være for forsigtig og 10=man kan stole på de fleste). Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## TILLID, SELVTILLID OG LIVSMESTRING

STOR FORSKEL I TILLIDEN TIL  
DEMOKRATISKE INSTITUTIONER

*Demokratisk tillid: I hvilken grad har du tillid til følgende institutioner og grupper?*



Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Grafen til venstre illustrerer, i hvilket grad borgerne i Aarhus Kommune har tillid til en række demokratiske institutioner og grupper.

Der er stor forskel i tillidsniveauerne på tværs af disse institutioner. Blandt de institutioner, borgerne har mest tillid, finder vi domstolene og politiet. Her er det omtrent 4 ud af 5 borgere, der angiver at have et højt eller meget højt niveau af tillid til disse institutioner.

I den modsatte ende ser vi, at borgerne har markant mindre tillid til medierne og politikere generelt. Her er det kun omkring 1 ud af 5, der angiver at have et højt eller meget højt tillidsniveau til disse, mens det i den modsatte ende af skalaen næsten er 2 ud af 5, der angiver at have et lavt niveau af tillid til disse.

Disse tal stemmer også overens med resultater fra international forskning, der ligeledes finder, at danskerne har et højt niveau af tillid til de demokratiske institutioner, men et noget lavere niveau af tillid til politikerne<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Valgarðsson et al., 2024

## BORGERE I MIDTBYEN HAR LIDT STØRRE DEMOKRATISK TILLID END BORGERE I VEST OG SYD

Grafen til højre viser hvor stor en andel af borgerne, der i gennemsnit har tillid til de demokratiske institutioner og grupper samlet set.

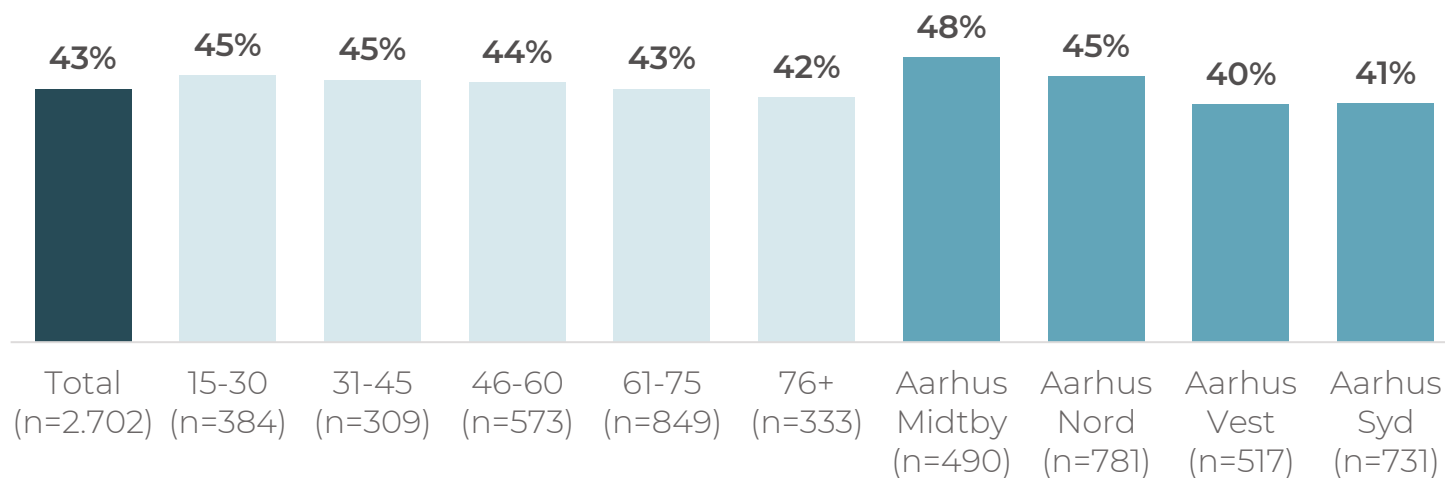
Der er kun meget lidt variation i tillidsniveauet på tværs af aldersgrupper, men der er en lille tendens til, at tillidsniveauet er højere blandt de unge sammenlignet med de ældre aldersgrupper.

Dette står i kontrast til niveauet af social tillid, hvor de yngste og ældste borgere havde et lavere niveau af tillid sammenlignet med borgere i alderen 31 til 75.

Der er lidt mere variation på tværs af geografiske områder. Tillidsniveauet er højest i midtbyen og lidt lavere i Aarhus Vest og Aarhus Syd, altså samme mønster vi så i niveauet af social tillid.

### Demokratisk tillid: I hvilken grad har du tillid til følgende institutioner og grupper?

Gennemsnitlig andel der svarer i høj eller meget høj grad



Note: gennemsnitlig andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til udsagnet for de respektive institutioner og grupper. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Se appendiks side 66 for mere information.



## DER ER EN POSITIV SAMMENHÆNG MELLEM UDDANNELSESNIVEAU OG DEMOKRATISK TILLID

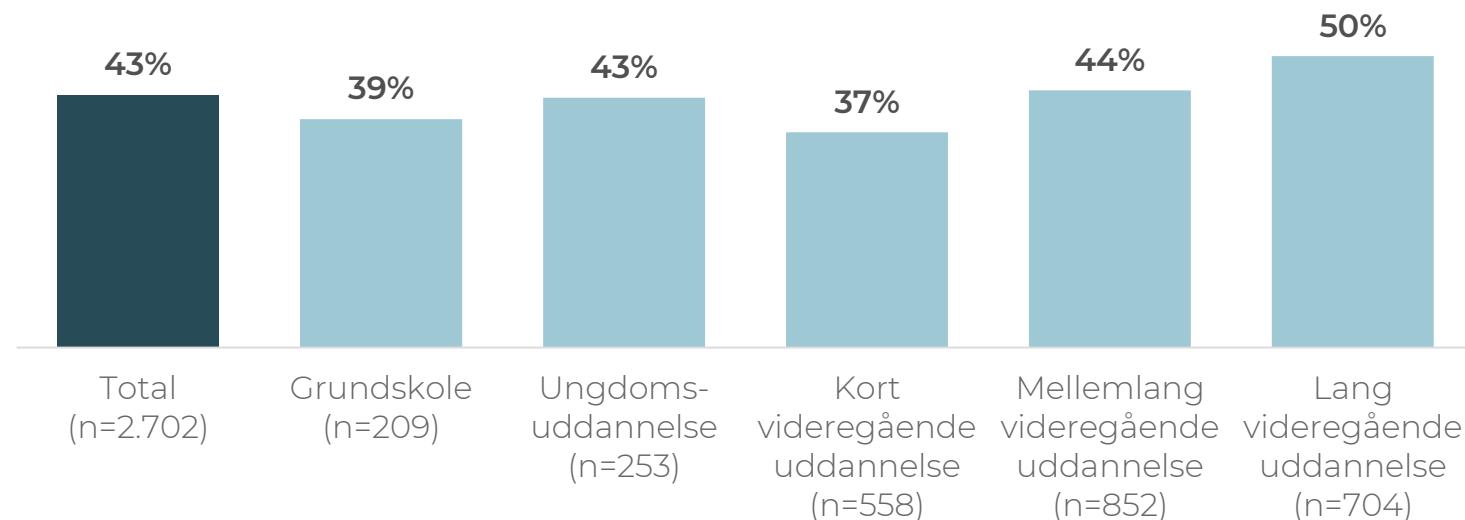
Ligesom det var tilfældet med borgernes sociale tillid, så er der også en sammenhæng mellem borgernes uddannelsesniveau og deres niveau af demokratisk tillid.

For de borgere, hvis højest gennemførte uddannelse er grundskolen, er det knap 40%, der i gennemsnit har tillid til de demokratiske institutioner og grupper. Blandt borgerne med en lang videregående uddannelse er det 50%, der angiver at have tillid til disse.

Selvom disse tal kan fremstå lave, bør man huske, at det er et udtryk for den gennemsnitlige tillid for de forskellige befolkningsgrupper. Som vi så tidligere, så er der store variationer i hvor meget tillid man har til de forskellige institutioner og grupper. Tallene dækker altså over meget stor tillid til visse institutioner og lavere tillid til andre.

### Demokratisk tillid: I hvilken grad har du tillid til følgende institutioner og grupper?

Gennemsnitlig andel der svarer i høj eller meget høj grad

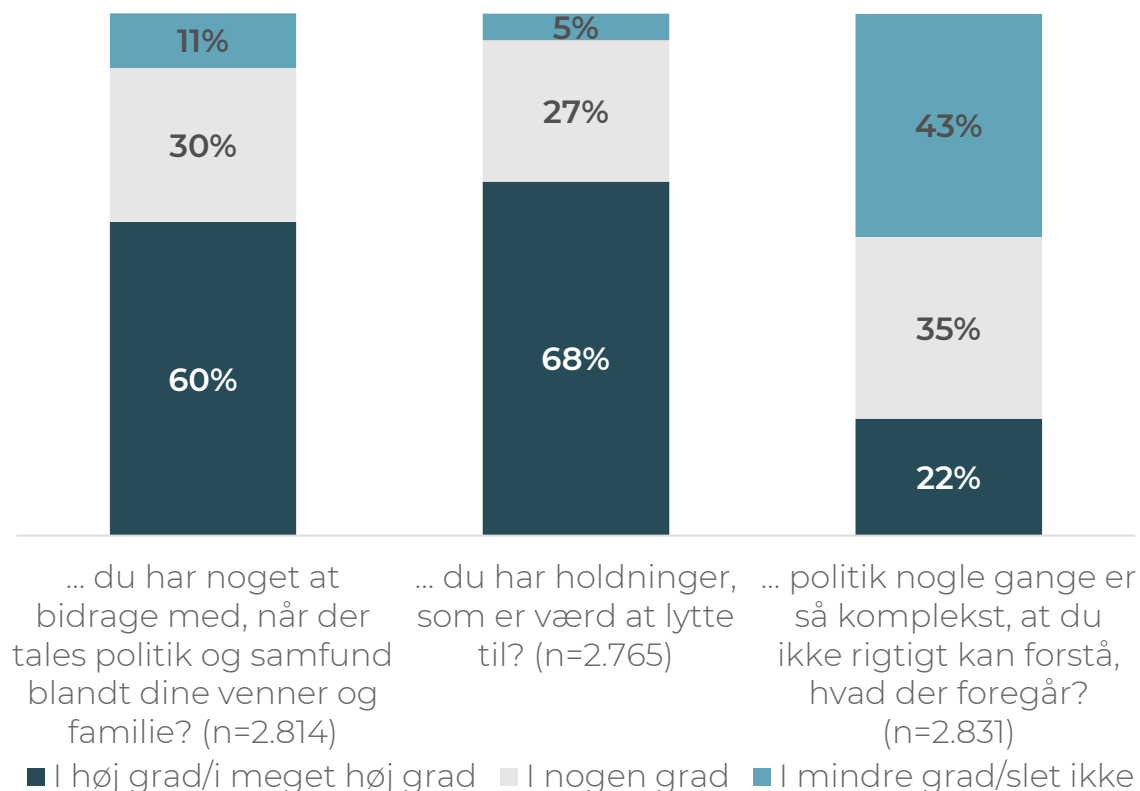


Note: gennemsnitlig andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til udsagnet for de respektive institutioner og grupper. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Se appendiks side 66 for mere information.

## TILLID, SELVTILLID OG LIVSMESTRING

DE FLESTE BORGERE SYNES, DERES  
HOLDNINGER ER VÆRD AT LYTTE TIL

*Demokratisk selvtillid: I hvilken grad synes du, at...*



Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Grafen til venstre illustrerer, hvor stor en andel af borgerne, der er enige i tre udsagn. Disse udsagn udgør tilsammen et mål for borgernes demokratiske selvtillid.

Det udsagn, som flest borgere er enige i, er hvorvidt de har holdninger, som er værd at lytte til. Omkring 2 ud af 3 borgere er nemlig enige i dette udsagn. Lidt færre er enige i, at de har noget at bidrage med, når der snakkes om politik og samfund.

22% af borgerne synes, at politik nogle gange er så komplekst, at de ikke rigtigt kan forstå, hvad der foregår. I 1973 var det på landsplan hele 82%, som var enige i udsagnet<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Valgundersøgelsen 1973

## BORGERE OVER 60 ÅR HAR I GENNEMSNIT LAVERE DEMOKRATISK SELVTILLID END YNGRE BORGERE

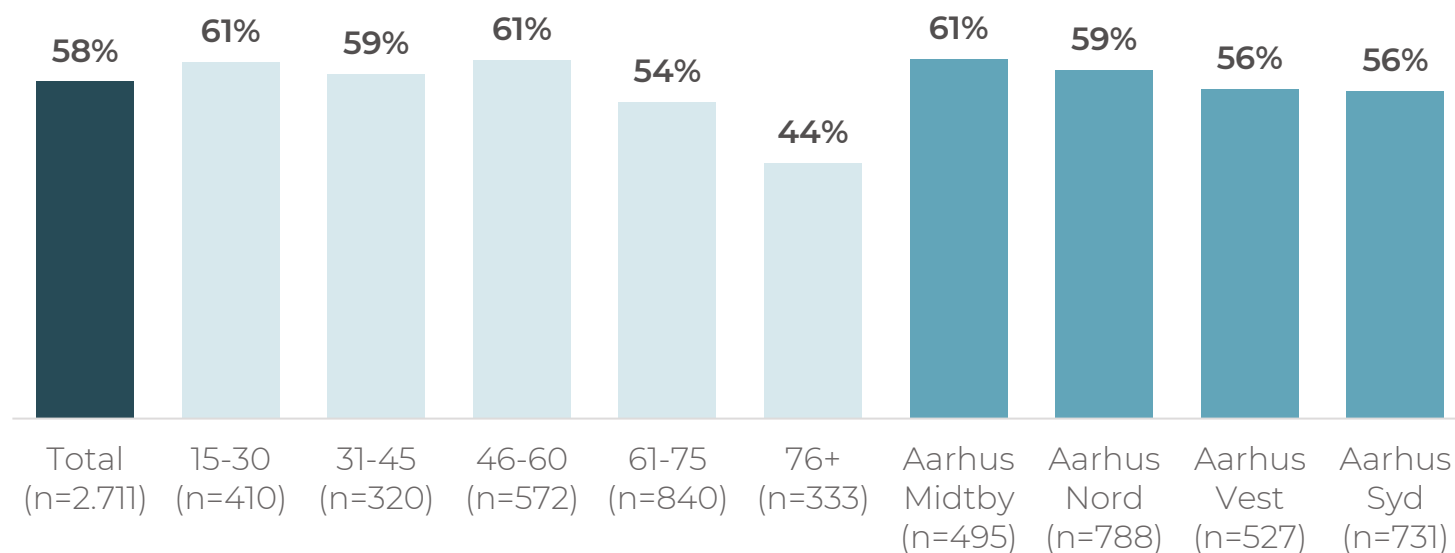
Vi skal nu se nærmere på de forskelle, der er i niveauet af demokratisk selvtillid blandt forskellige befolkningsgrupper. Igen udregner vi, hvor mange borgere der i gennemsnit har angivet at være enige i de to første udsagn og uenige i det tredje udsagn, da dette udsagn har omvendt fortegn i forhold til at måle demokratisk selvtillid.

Der er en klar tendens til, at niveauet af demokratisk selvtillid er lavere for de ældste borgere. Der er et tydeligt faldt for aldersgruppen af borgere mellem 61 og 75 år, mens det falder yderligere for de ældste borgere på 76 og opefter. Dette udfordrer imidlertid gængse argumenter for, at særligt de unge skulle have et lavt niveau af demokratisk selvtillid. I Aarhus Kommune tyder det i hvert fald ikke på, at de unge skulle have et lavere niveau af demokratisk selvtillid.

Der er små variationer i den demokratiske selvtillid afhængigt af hvor i kommunen, men er bosiddende. Niveauet er en smule højere i midtbyen, men kun med få procentpoint sammenlignet med de øvrige områder.

### Demokratisk selvtillid: I hvilken grad synes du, at...

Gennemsnitlig andel der svarer i høj eller meget høj grad



Note: gennemsnitlig andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til udsagnene " ... du har noget at bidrage med, når der tales politik og samfund blandt dine venner og familie?" og " ... du har holdninger, som er værd at lytte til?", samt "Slet ikke" eller "I mindre grad" til udsagnet " ... politik nogle gange er så komplekst, at du ikke rigtigt kan forstå, hvad der foregår?". Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Se appendiks side 66 for mere information.

## MÆND HAR I GENNEMSNIT MERE DEMOKRATISK SELVTILLID END KVINDER

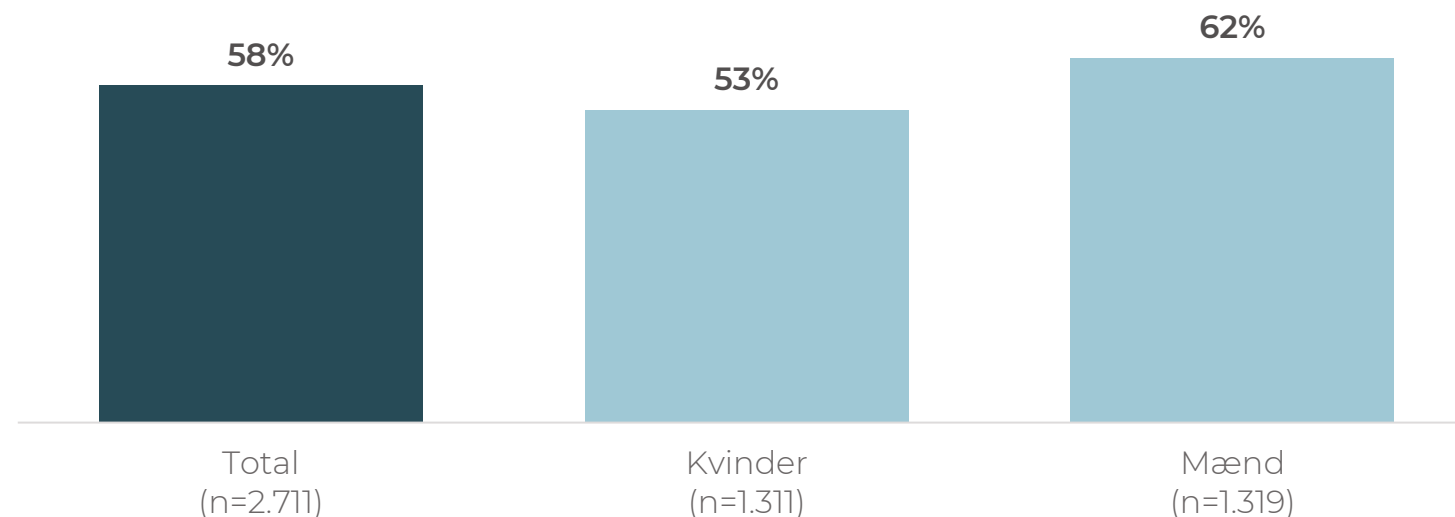
Foruden alder så finder vi også en klar forskel i den demokratiske selvtillid på tværs af køn. Der er nemlig markant flere mænd, der har et højt selvrapporeret niveau af demokratisk selvtillid sammenlignet med kvinder.

Dette er dog ikke ensbetydende med, at mænd nødvendigvis har bedre kompetencer til at udtrykke deres holdninger eller til at forstå politiske sager og spørgsmål. Demokratisk selvtillid er en vurdering af ens egne evner og kompetencer, altså en subjektiv vurdering.

Der er desuden indikationer på, at de unge borgere i Aarhus Kommune har et markant højere niveau af demokratisk selvtillid end unge i resten af landet, når resultaterne fra indeværende undersøgelse sammenlignes med resultaterne fra "Demokratianalysen 2024" af Epinion for DUF –Dansk Ungdoms Fællesråd. Der skal dog her tages forbehold for variationer i spørgsmålsformuleringer og svarskalaer.

### Demokratisk selvtillid: I hvilken grad synes du, at...

Gennemsnitlig andel der svarer i høj eller meget høj grad

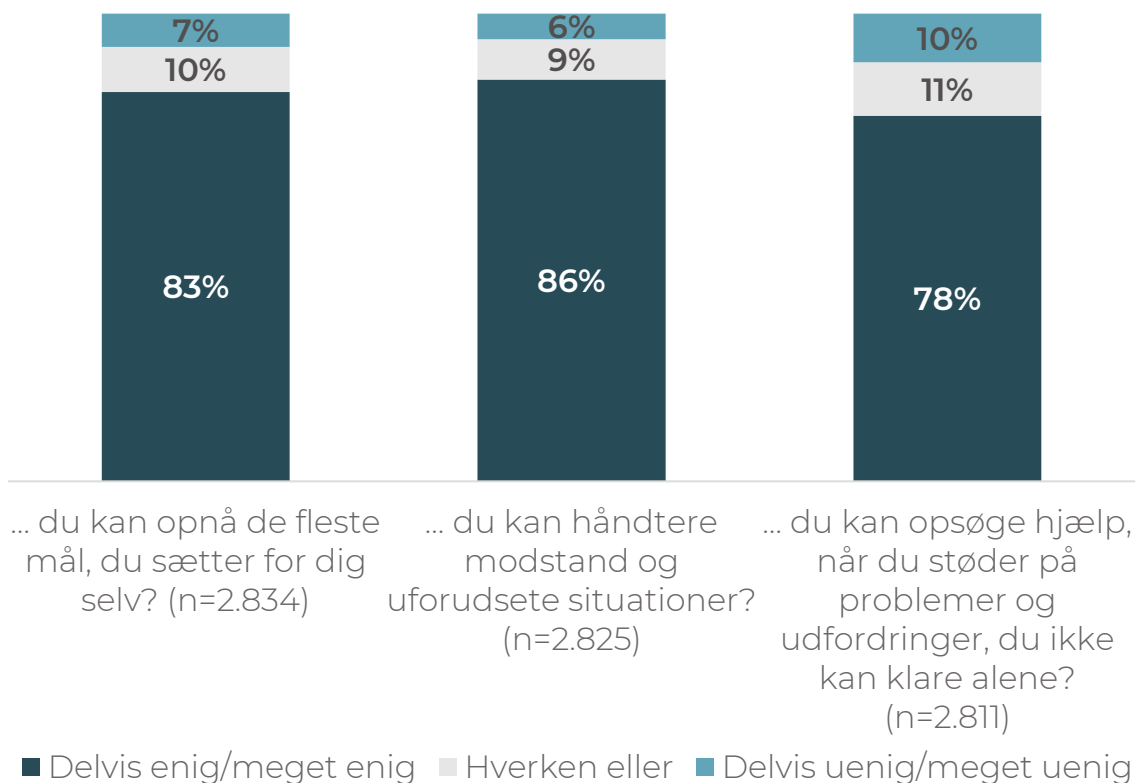


Note: gennemsnitlig andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til udsagnene " ... du har noget at bidrage med, når der tales politik og samfund blandt dine venner og familie?" og " ... du har holdninger, som er værd at lytte til?", samt "Slet ikke" eller "I mindre grad" til udsagnet " ... politik nogle gange er så komplekst, at du ikke rigtigt kan forstå, hvad der foregår?". Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Se appendiks side 66 for mere information.

## TILLID, SELVTILLID OG LIVSMESTRING

DER ER ET HØJT NIVEAU AF LIVSMESTRING  
BLANDT BORGERNE I AARHUS KOMMUNE

*Livsmestring: I hvilken grad er du enig i, at...*



Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

De tre udsagn til venstre udgør tilsammen et mål for borgernes livsmestring, som handler om troen på, at man har motivationen, evnerne og mulighederne til at imødekomme hverdagens krav.

Fælles for alle tre udsagn er, at langt størstedelen af borgerne i Aarhus Kommune er enige og dermed angiver at have et højt niveau af livsmestring.

Mere end 4 ud af 5 borgerne er enige eller meget enige i udsagnet om, at de er i stand til at opnå de fleste mål, som de sætter for sig selv. Det samme er tilfældet med om de synes, de kan håndtere modstand og uforudsete situationer.

Lidt færre, men stadig næsten 4 ud af 5 borgere synes, at de er i stand til at opsøge hjælp, når de støder på problemer og udfordringer, de ikke er i stand til at klare på egen hånd.

## DER ER KUN SMÅ VARIATIONER I HVOR MANGE, DER ER ENIGE I UDSAGNENE PÅ TVÆRS AF ALDER OG BOPÆL

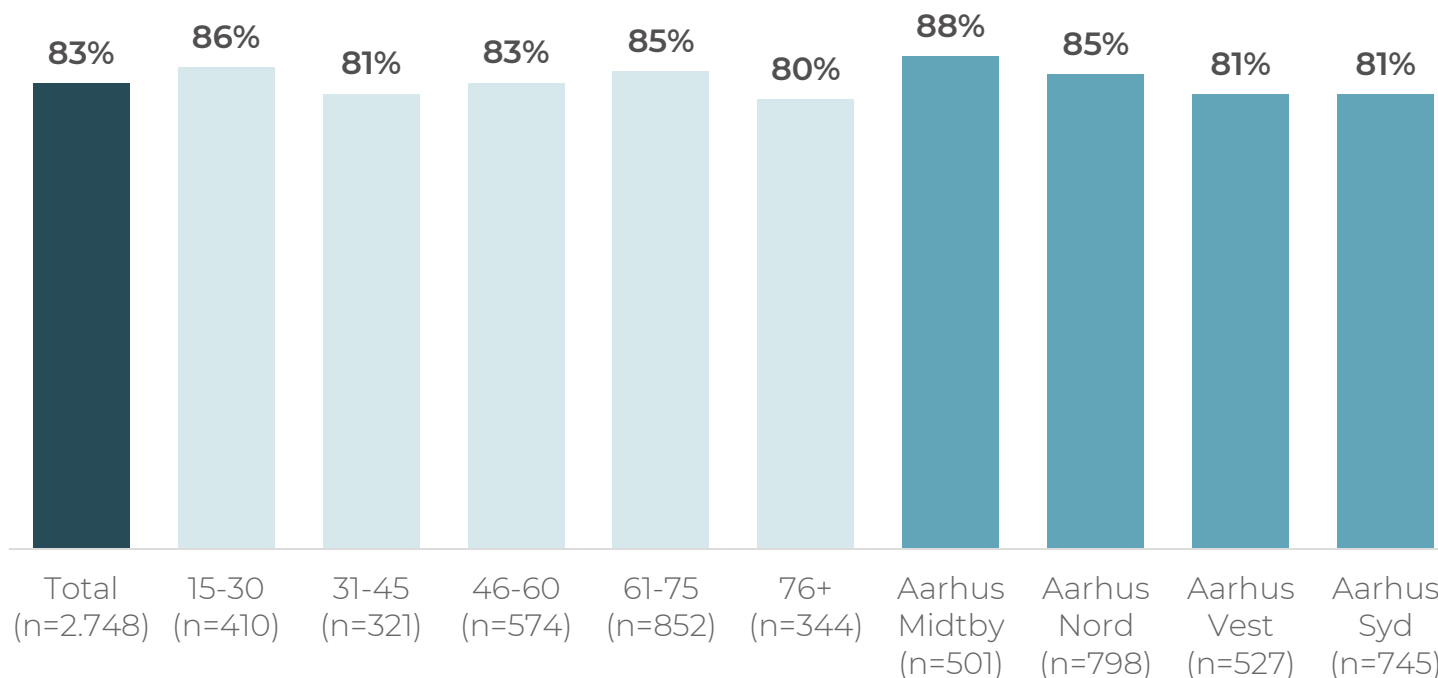
Grafen til højre viser borgernes gennemsnitlige enighed i alle tre udsagn. Der er mindre variationer i niveauet af borgere, der er enige i de tre udsagn præsenteret på forrige side.

En af disse variationer er på tværs af aldersgrupper. Blandt de yngste borgere på 30 år og derunder er niveauet af livsmestring højest, mens det for de ældste borgere over 76 år er lavest. Det er dog vigtigt at bemærke, at niveauet på tværs af aldersgrupper er meget højt, og at forskellen aldersgrupperne imellem er relativ lille.

Det samme gør sig gældende for forskelle på tværs af bopæl. Niveauet er højest blandt borgere i Midtbyen og lavest blandt borgere i Aarhus vest og Syd, men disse forskelle er små og niveauerne generelt høje.

### Livsmestring: I hvilken grad synes du, at...

Gennemsnitlig andel der svarer delvis enig eller meget enig

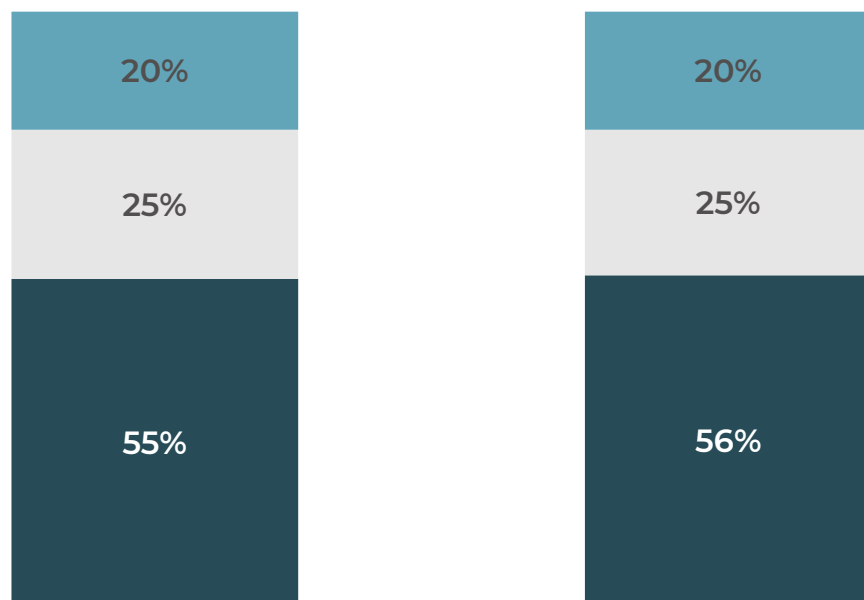


Note: gennemsnitlig andel af borgerne, der har angivet at være delvis enig eller meget enig i de tre udsagn. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## TILLID, SELVTILLID OG LIVSMESTRING

LIDT OVER HALVDELEN AF BORGERNE HAR  
TILLID TIL, AT POLITIK KAN FØRE TIL  
KONKRETE LØSNINGER PÅ PROBLEMER

Løsninger på problemer: I hvilken grad er du enig i, at...



... landspolitik fører til konkrete løsninger på problemer i samfundet? (n=1.682)

... kommunalpolitik fører til konkrete løsninger på problemer i samfundet? (n=1.669)

■ Delvis enig/meget enig ■ Hverken eller ■ Delvis uenig/meget uenig

Foruden borgernes tillid til de demokratiske institutioner har vi også målt deres tillid til, at politik kan føre til konkrete løsninger på problemer i samfundet. Vi spørger på to niveauer, henholdsvis landspolitik og kommunalpolitik.

Grafen til venstre illustrerer hvor mange borgere, der er enige i de to udsagn. Der er stort set lige stor tillid til landspolitik, som der er til kommunalpolitik. Det er desuden godt over halvdelen af borgerne, der har tillid til, at politik kan føre til løsninger. Det er selvfølgelig positivt, at det er tilfældet for over halvdelen, men omvendt er det også over 40%, som ikke har tillid til, at politik fører til løsninger.

Der er dog forskelle i tillidsniveauerne på tværs af befolkningsgrupper. Det dykker vi ned i på næste side.

Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Der er færre besvarelser til dette spørgsmål, da det blev tilføjet efter dataindsamlingen blev påbegyndt.

## DER ER EN POSITIV SAMMENHÆNG MELLEM UDDANNELSE OG TILLID

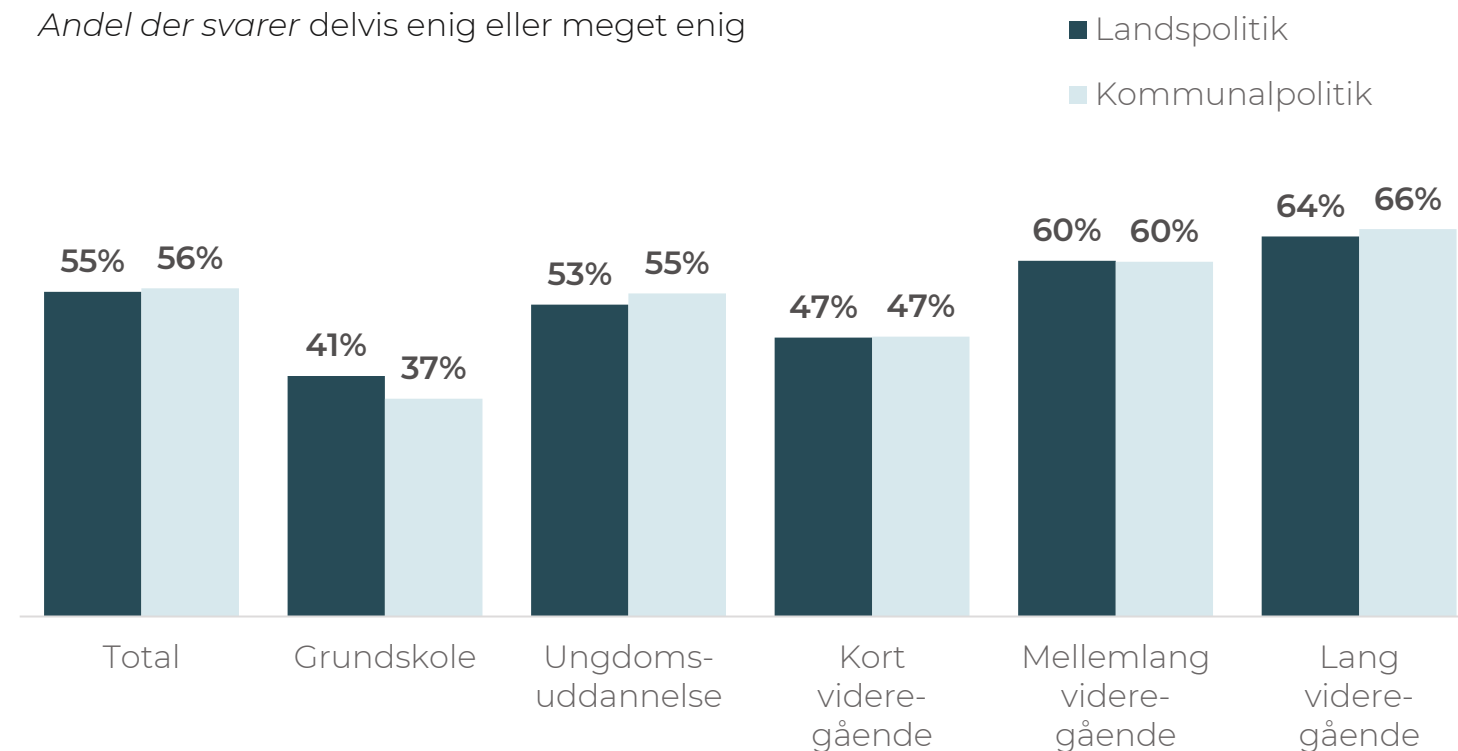
Der er store variationer i hvor mange borgere, der har tillid til, at politik fører til løsninger på problemer på tværs af uddannelsesniveau.

Der er tegn på en tendens til, at kortuddannede har det laveste niveau af tillid til politik som problemløsning. Jo højere uddannelsesniveau, des større tillid. Denne sammenhæng er at finde både hvad angår landspolitik og kommunalpolitik, og der er kun meget små forskelle mellem de to.

Tendensen afspejler også hvad vi så angående social tillid, hvor der også var et positivt forhold mellem uddannelsesniveau og tillid. På samme vis er der også en positiv sammenhæng mellem husstandsindkomst og tillid (ikke vist). Derfor kan vi heller ikke afgøre, om effekten reelt skyldes uddannelse eller indkomst, men blot konstatere, at der er en stærk sammenhæng.

### Løsninger på problemer: I hvilken grad er du enig i, at landspolitik /kommunalpolitik fører til konkrete løsninger på problemer i samfundet? (n=1.684)

Andel der svarer delvis enig eller meget enig



Note: andel, der har svaret "Delvis enig" eller "Meget enig" til hvert udsagn. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.



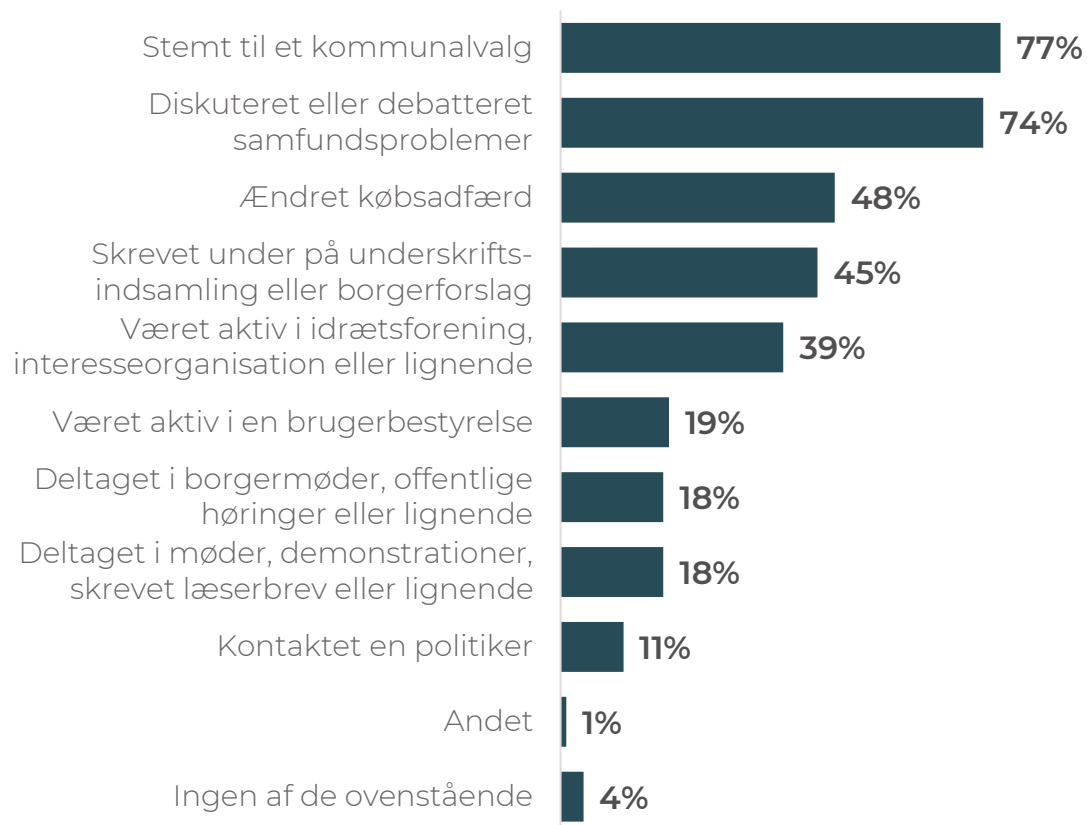
# DEMOKRATISK DELTAGELSE



## DEMOKRATISK DELTAGELSE

STØRSTEDELEN AF BORGERNE HAR  
DISKUTERET ELLER DEBATTERET  
SAMFUNDSPROBLEMER MED ANDRE

Hvilke af følgende aktiviteter har du deltaget i indenfor de seneste 5 år? (n=2.824)



Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Grafen til venstre giver et indblik i hvilke former for demokratisk deltagelse, som borgerne angiver at have deltaget i inden for de seneste 5 år.

De aktiviteter, som flest borgere har deltaget i, er at have stemt til det seneste kommunalvalg og at have diskuteret eller debatteret samfundsproblemer med andre. Det er omkring tre fjerdedele af de adspurgte borgere, som har angivet dette.

Bemærk, at lidt flere af de adspurgte borgere har angivet at have stemt ved det seneste kommunalvalg (77%) end hvad den opgjorte stemmeprocent var for kommunen som helhed <sup>5</sup> (68%).

Der er ligeledes mange borgere, næsten halvdelen, som har angivet at have ændret købsadfærd af politiske, etiske eller klimamæssige grunde.

<sup>5</sup> KMD 2021

## LANGT STØRSTEDELEN AF BORGERNE DELTAGER I HVERDAGSAKTIVITETER

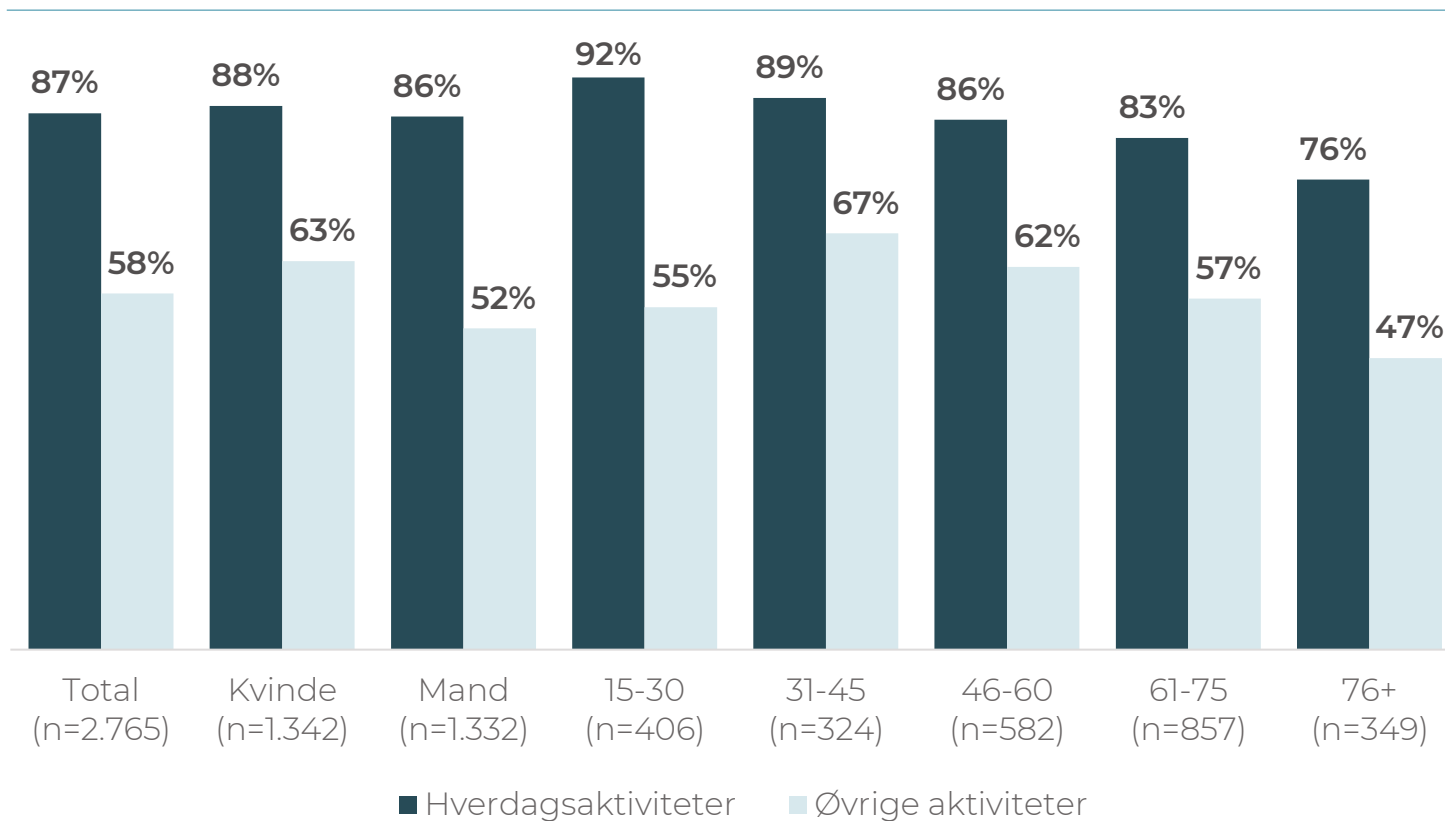
I grafen til venstre sondres der mellem hverdagsaktiviteter og øvrige aktiviteter. Hverdagsaktiviteter udgøres af aktiviteter, borgerne deltager i "i deres hverdag", såsom at diskutere samfundsproblemer eller købe bestemte varer af klimamæssige grunde. Øvrige aktiviteter er mere konkrete politiske handlinger, såsom at have stemt til et kommunalvalg eller at have skrevet under på en underskriftsindsamling\*.

Generelt er der flere borgere, der deltager i disse hverdagsaktiviteter sammenlignet med øvrige aktiviteter. Denne forskel er forventet, da hverdagsaktiviteter alt andet lige er mere tilgængelige at deltage i.

For begge aktivitetstyper er der dog en tendens til, at deltagelsesniveauet falder med alderen. De yngste borgere er markant mere aktive end de ældre borgere.

Det er interessant, at mens kvinder og mænd deltager lige hyppigt i hverdagen, så er kvinder markant mere aktive i øvrige aktiviteter, end mænd er.

Hvilke af følgende aktiviteter har du deltaget i indenfor de seneste 5 år?

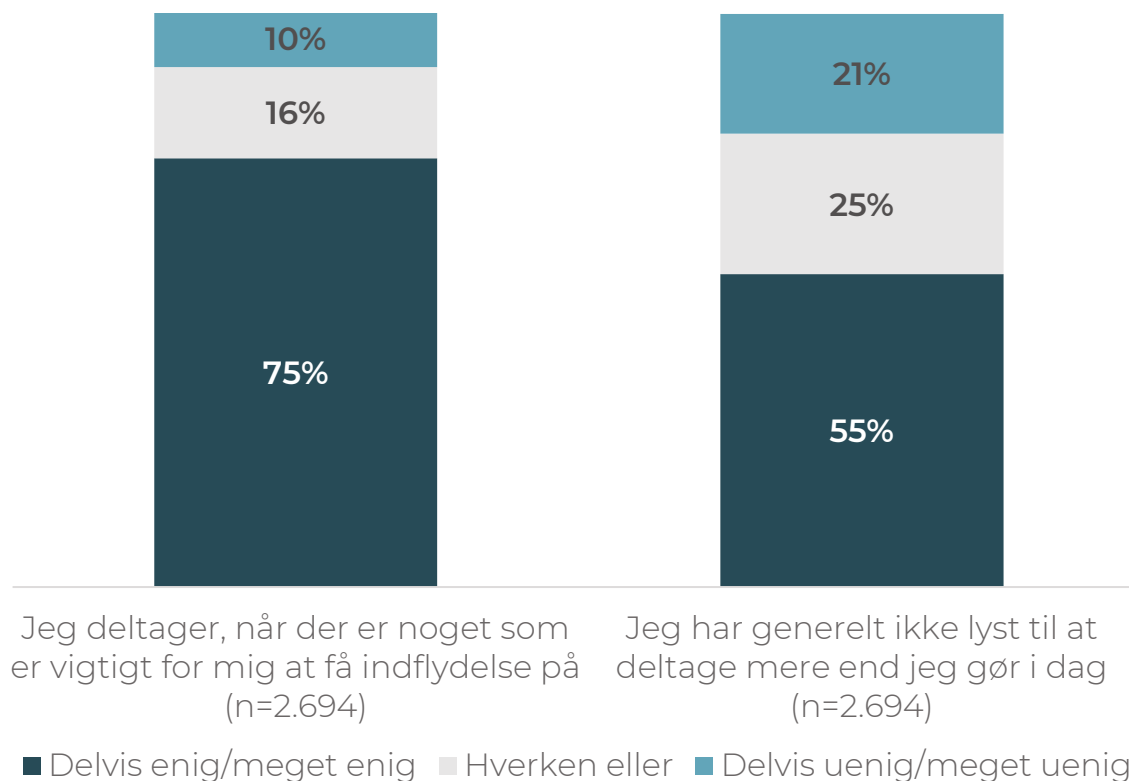


Note: hverdagsaktiviteter inkluderer at have diskuteret eller debatteret samfundsproblemer, ændret købsadfærd, været aktiv i idrætsforening, interesseorganisation el. lign. og været aktiv i en brugerbestyrelse. Øvrige aktiviteter inkluderer at have skrevet under på underskriftsindsamling eller borgerforslag, deltaget i borgermøder, offentlige høringer el. lign., deltaget i møder, demonstrationer, skrevet læserbrev el. lign. og kontaktet en politiker.

## DEMOKRATISK DELTAGELSE

## BORGERNE DELTAGER, NÅR DER ER NOGET, DE FINDER VIGTIGT

I hvilken grad synes du, at...



Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Langt størstedelen af borgerne er enige i udsagnet om, at de deltager, når der er noget, som er vigtigt for dem at få indflydelse på. Det er positivt, at så stor en andel af borgerne vælger at deltage for at give deres stemme til kende og få indflydelse.

Markant færre angiver dog, at de ikke har lyst til at deltage i mere, end de allerede gør. Det er lidt over halvdelen af de adspurgte borgere, der har erklæret sig enige i det udsagn. Dette er dog ikke nødvendigvis negativt, da borgernes svar afhænger af deres deltagelsesniveau. Hvis man som borger er meget aktiv og deltager i mange demokratiske aktiviteter, så har man ikke nødvendigvis lyst til at deltage i mere, end hvad man allerede gør.

Det kan dog også være et udtryk for, at borgerne generelt set er tilfredse med tingenes tilstand, og derfor ikke ser nogen grund til at involvere sig yderligere. Ud fra klassiske demokratiidealer er det netop også sådan, det bør være i et samfund med et repræsentativt demokrati.

Det er dog mere problematisk, hvis man som borger vælger ikke at deltage og samtidig ikke har lyst til at deltage, da man i så fald ikke får givet sin mening til kende, når det gælder.

På næste side ser vi nærmere på netop disse borgere, altså de borgere, der ikke deltager, når noget er vigtigt for dem at få indflydelse på, men som heller ikke har lyst til at deltage.

## DEN STØRSTE ÅRSAG TIL, AT MAN IKKE HAR LYST TIL AT DELTAGE, ER EN VURDERING AF, AT ENS DELTAGELSE IKKE GØR NOGEN FORSKEL

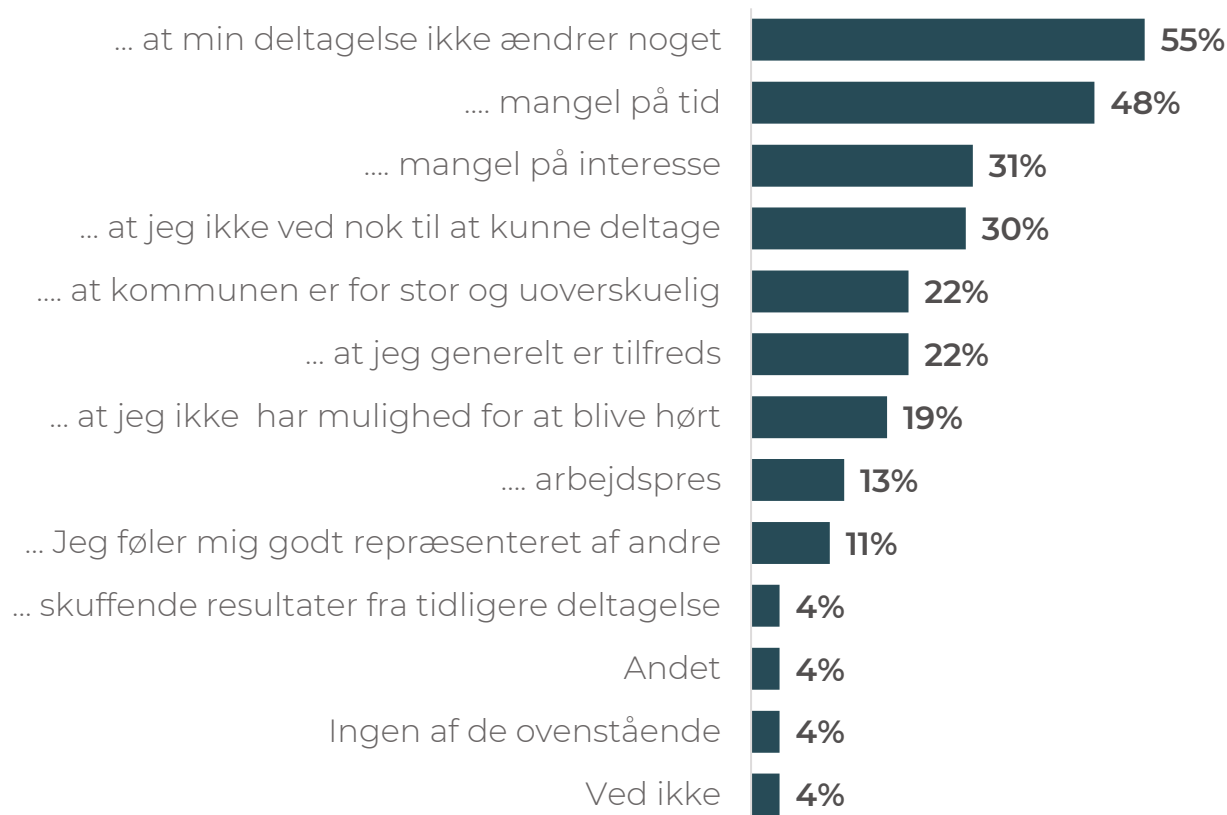
For de borgere, der ikke deltager og heller ikke ønsker at deltage, har vi spurgt dem om årsagen hertil. Dette viser grafen til venstre. Bemærk det lave antal respondenter til dette spørgsmål.

Den hyppigst angivne årsag er, at man som borger ikke føler, at ens deltagelse ændrer noget. Det er lidt over halvdelen af denne gruppe af borgere, som har angivet dette som årsag.

Der er også mange, som angiver manglende tid og interesse som årsag til, at man ikke deltager og heller ikke har lyst til at deltage. Det er tilfældet for henholdsvis halvdelen og en tredjedelen af disse borgere.

Det er dog positivt, at næsten hver fjerde borger angiver, at de ikke deltager, fordi de er godt tilfredse.

### Grunden til, at jeg ikke har lyst til at deltage mere end jeg gør i dag, er... (n=135)



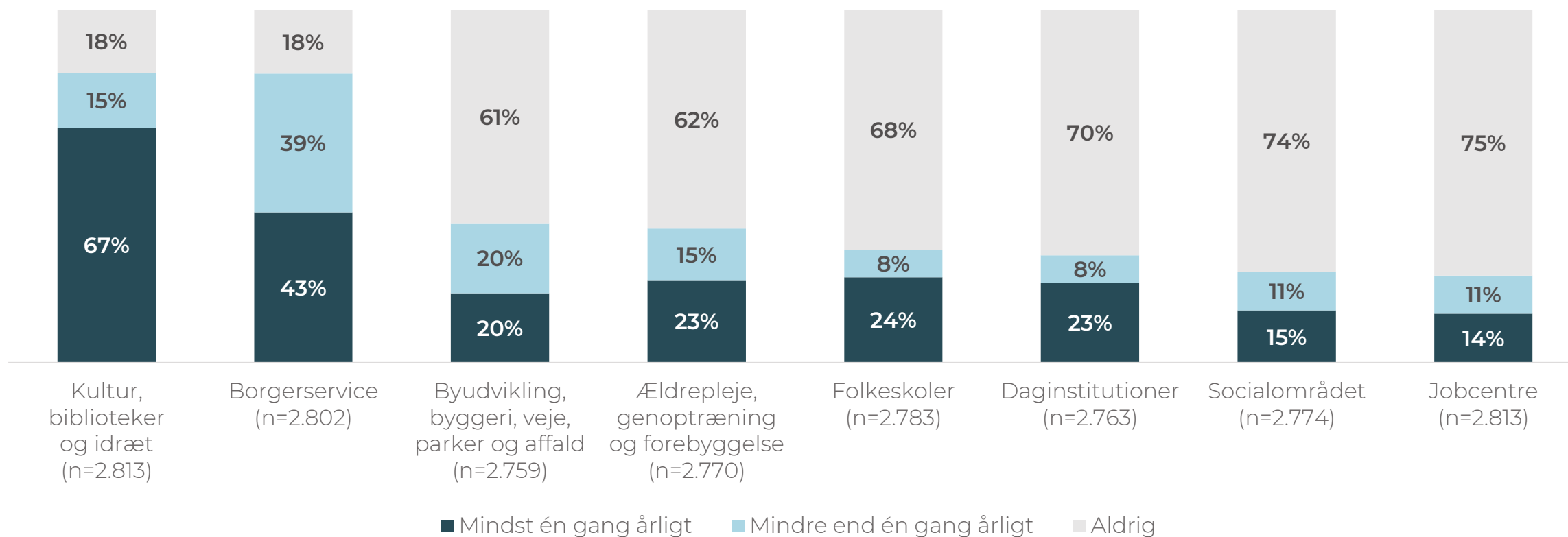
Note: dette spørgsmål er kun stillet de respondenter, der har angivet, at de ikke deltager, når der er noget, som er vigtigt for dem at få indflydelse på, og at de ikke ville deltage mere, end de gør i dag.

# MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN



## BORGERNE HAR OFTEST KONTAKT MED ANSATTE INDEN FOR KULTUROMRÅDET OG BORGERSERVICE

Hvor ofte er du i kontakt med kommunen eller kommunens medarbejdere inden for følgende områder? Kontakten kan både være ansigt-til-ansigt, via telefon, digitalt eller lignende.

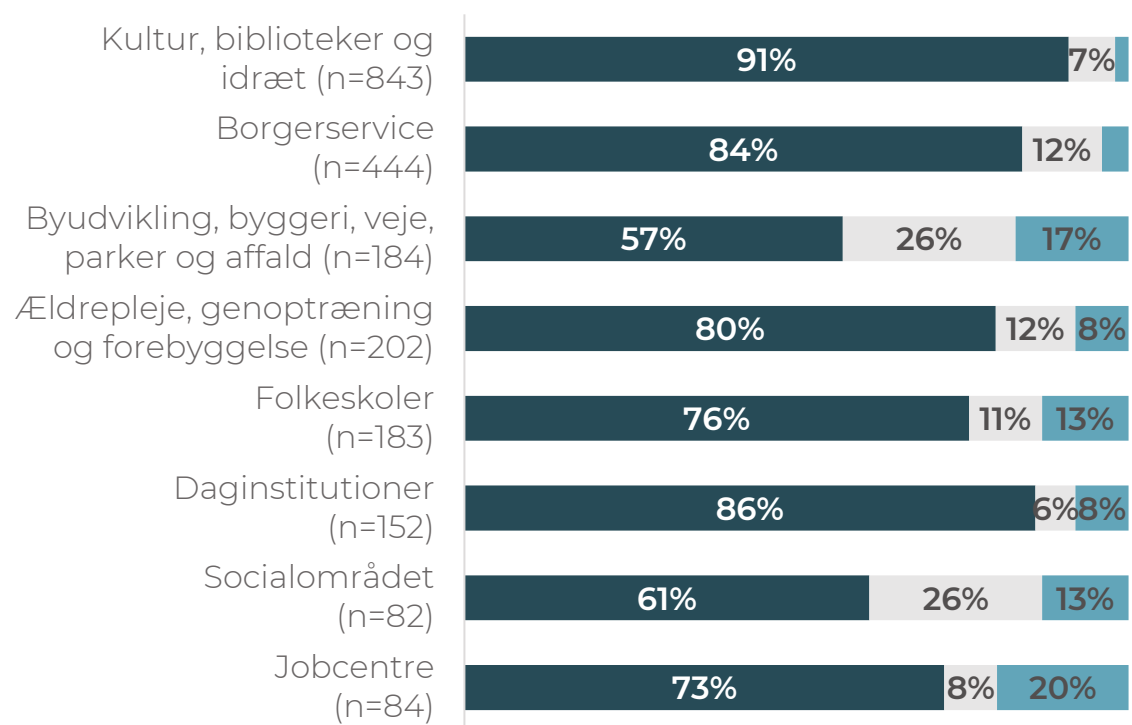


Note: Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

## BORGERNE BLIVER GENERELT MØDT MED RESPEKT OG FORSTÅELSE AF DE KOMMUNALT ANSATTE

*Hvor enig er du i de følgende udsagn om ansatte i [område]: Jeg bliver mødt med respekt og forståelse af de ansatte*



■ Delvis enig/meget enig ■ Hverken enig eller uenig ■ Delvis uenig/meget uenig

Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Spørgsmålet er kun stillet til de respondenter, der har angivet at have haft kontakt til medarbejdere inden for hvert område inden for det seneste år. De respondenter, der har haft kontakt til medarbejdere inden for mere end ét område, blev spurgt ind til et tilfældigt område inden for disse.

Borgerne i Aarhus Kommune synes generelt, at de bliver mødt med respekt og forståelse, når de har kontakt med kommunalt ansatte medarbejdere. Der er dog forskelle på hvor mange, der er enige i dette udsagn på tværs af forskellige kommunale områder.

Mere end fire ud af fem borgere er enige i udsagnet angående medarbejdere fra ældreområdet, kulturområdet, daginstitutioner og borgerservice.

De områder, hvor færrest borgere er enige i udsagnet, er indenfor socialområdet, samt byudvikling, byggeri, veje, parker og affald. Her er det omkring tre ud af fem borgere, som er enige i udsagnet.

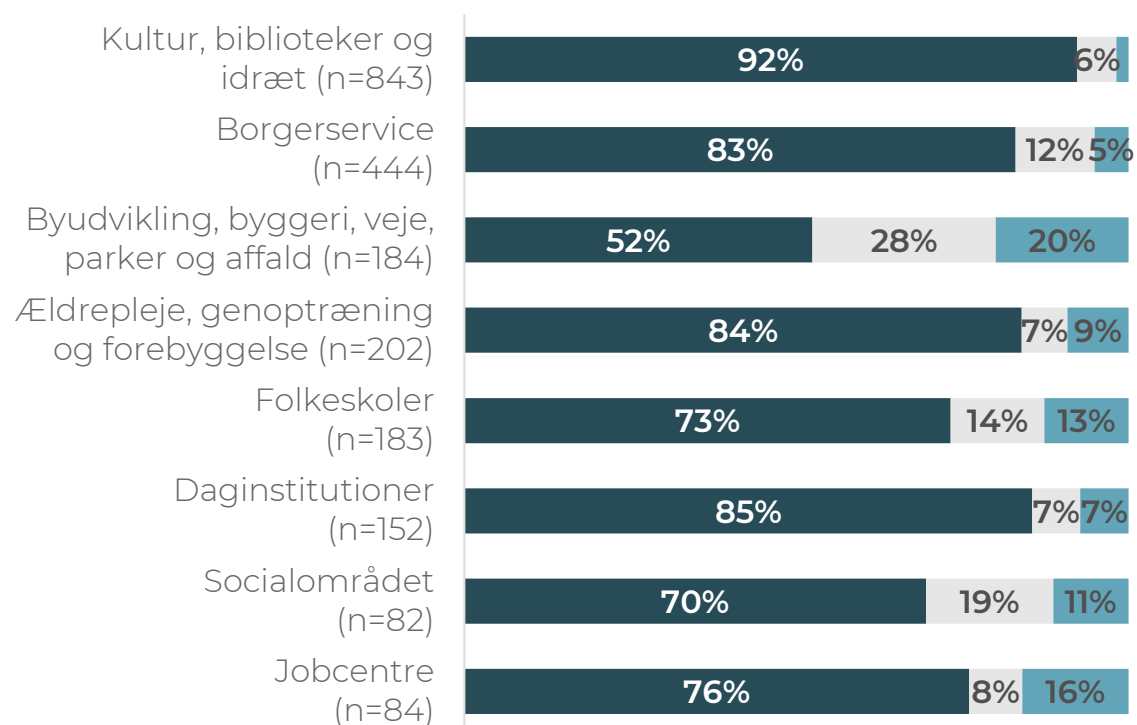
Det skal dog bemærkes, at det lavere antal respondenter for kategorierne socialområdet og jobcentre på denne og de følgende sider gør, at resultaterne for disse områder er behæftet med en større usikkerhed.



## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

## BORGERNE FØLER SIG HØRT OG HJULPET, MEN DER ER MINDRE TILFREDSHED VED BYUDVIKLING, BYGGERI, VEJE, PARKER, AFFALD

Hvor enig er du i de følgende udsagn om ansatte i [område]: De ansatte er hjælpsomme og lytter til mig



■ Delvis enig/meget enig ■ Hverken enig eller uenig ■ Delvis uenig/meget uenig

Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Spørgsmålet er kun stillet til de respondenter, der har angivet at have haft kontakt til medarbejdere inden for hvert område inden for det seneste år. De respondenter, der har haft kontakt til medarbejdere inden for mere end ét område, blev spurgt ind til et tilfældigt område inden for disse.

Når vi spørger borgerne, om de synes kommunalt ansatte medarbejdere er hjælpsomme og lytter til dem, så er størstedelen også her enige i udsagnet.

Igen ser vi, at borgere, der har været i kontakt med medarbejdere inden for ældreområdet, kulturområdet, daginstitutioner og borgerservice er mest enige i udsagnet.

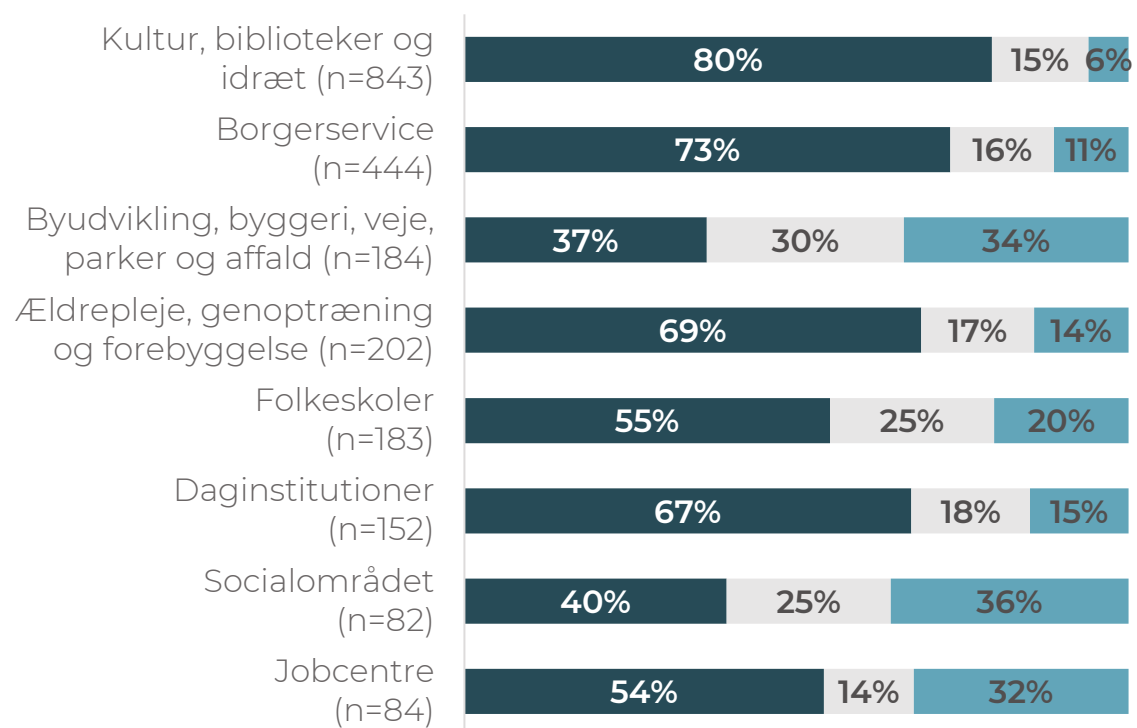
Vi ser også, at der tegner sig et mere positivt billede af de ansatte inden for socialområdet, da flere her angiver, at de ansatte er hjælpsomme og lytter til dem, end det var tilfældet for udsagnet på forrige side.

Det er dog kun omkring halvdelen, der er enige i udsagnet hvad angår ansatte inden for byudvikling, byggeri, veje, parker og affald.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

DER ER STORE VARIATIONER I VURDERINGEN AF  
DE KOMMUNALT ANSATTES HURTIGHED OG  
EFFEKTIVITET

*Hvor enig er du i de følgende udsagn om ansatte i [område]: De ansatte arbejder hurtigt og effektivt*



■ Delvis enig/meget enig ■ Hverken enig eller uenig ■ Delvis uenig/meget uenig

Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Spørgsmålet er kun stillet til de respondenter, der har angivet at have haft kontakt til medarbejdere inden for hvert område inden for det seneste år. De respondenter, der har haft kontakt til medarbejdere inden for mere end ét område, blev spurgt ind til et tilfældigt område inden for disse.

Når borgerne bliver spurgt til, hvorvidt de synes kommunalt ansatte arbejder hurtigt og effektivt, er der større variationer mellem de forskellige områder.

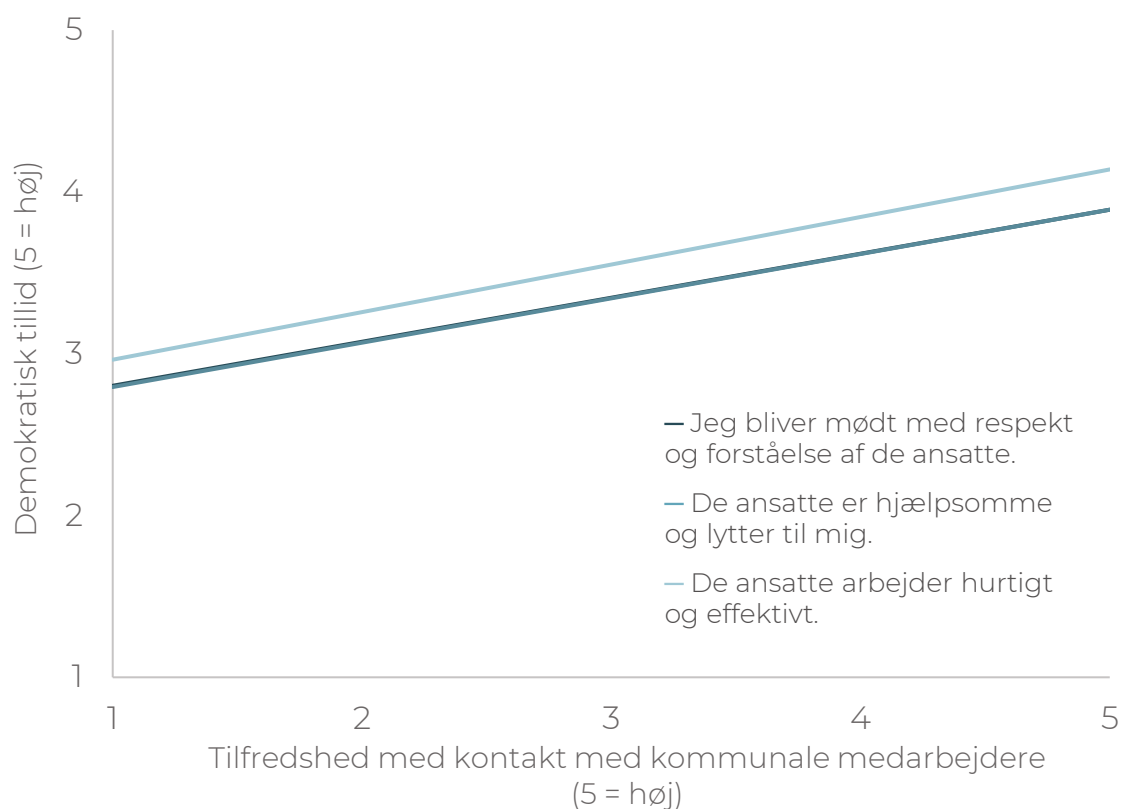
Vi ser også, at færre borgere er enige i udsagnet på tværs af alle områder, end det var tilfældet med de to udsagn på de foregående sider. Borgerne er således mindre enige i, at de ansatte arbejder hurtigt og effektivt, end de er enige i, at de møder borgerne med respekt og forståelse samt er hjælpsomme og lyttende.

Borgerne er mest enige med udsagnet, når det handler om kulturområdet, men der er også stor tilfredshed inden for borgerservice, ældrepleje og daginstitutioner.

Mere negativt ser det ud blandt de respondenter, der har forholdt sig til medarbejdere inden for socialområdet og byudvikling, byggeri, veje, parker og affald. Her er det under halvdelen af de adspurgte, som er enige i udsagnet.

Forskellene kan muligvis skyldes en forskel i kompleksiteten i sagerne områderne imellem, samt hvor meget tid der er behov for.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

DER ER EN SAMMENHÆNG MELLEM  
BORGERNES TILFREDSHED MED KOMMUNALE  
MEDARBEJDERE OG DEMOKRATISK TILLIDTilfredshed med kontakt med kommunale medarbejdere ↔  
demokratisk tillid

Vores første sammenhæng handler om borgernes tilfredshed med kommunale medarbejdere og deres niveau af demokratisk tillid. For hver af de tre mål for borgernes tilfredshed, som vi undersøgte på de forrige sider, har vi estimeret en sammenhæng.

Grafen til venstre viser disse tre sammenhænge grafisk, mens de særligt interesserede kan finde regressionstabellen i appendiks på side 72. Bemærk, at selvom de tre sammenhænge præsenteres sammen, er de udført uafhængigt af hinanden.

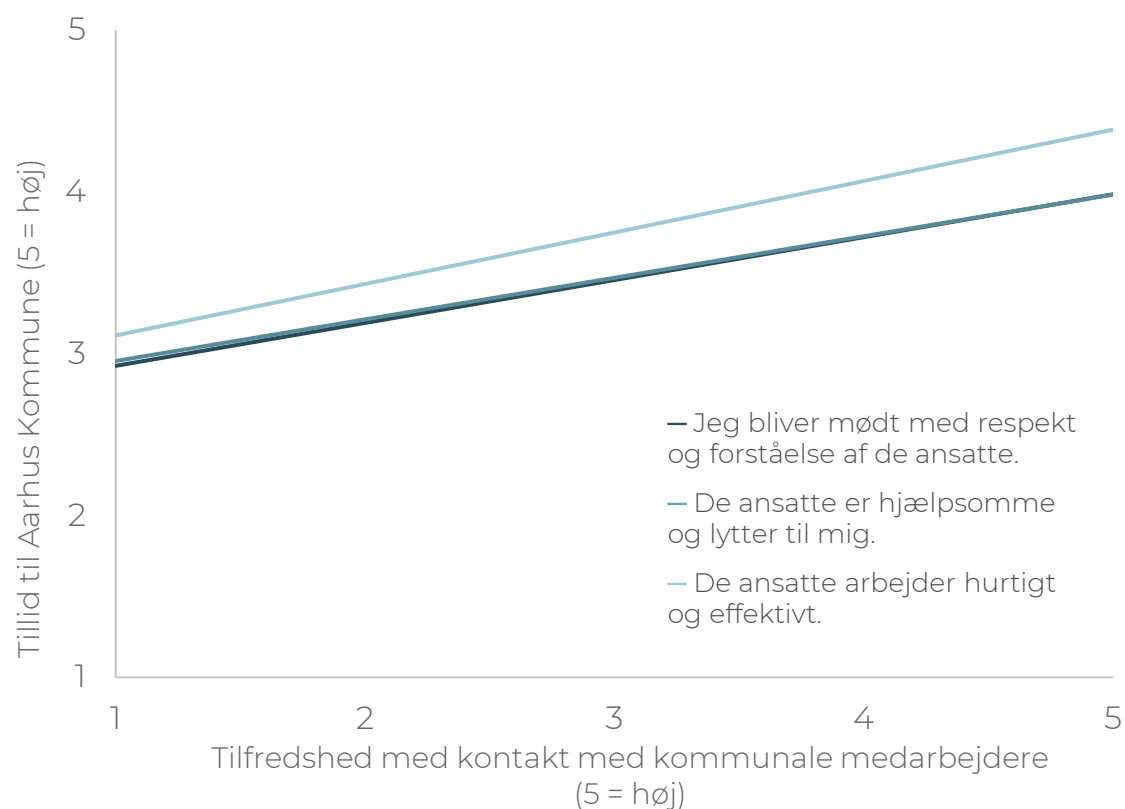
Fælles for alle tre sammenhænge er, at der er tale om en klar, positiv sammenhæng. Selv hvis vi tager højde for borgernes køn, alder, uddannelsesniveaue og geografisk bopæl i vores estimering, er sammenhængen fortsat stærk og positiv.

Det betyder, at jo mere enige borgerne er i, at de bliver mødt med respekt og forståelse, føler sig hjulpet og lyttet til eller oplever en hurtig og effektiv medarbejder, desto højere er deres niveau af demokratisk tillid.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

TILSVARENDE ER DER EN SAMMENHÆNG  
MELLEM TILFREDSHEDEN MED KOMMUNALE  
MEDARBEJDERE OG TILLID TIL KOMMUNEN

Tilfredshed med kontakt med kommunale medarbejdere ↔ tillid til Aarhus Kommune



Vi ser nu nærmere på tilliden til Aarhus Kommune i stedet for demokratisk tillid, som jo var et samlet mål for tilliden til Aarhus Kommune og seks andre demokratiske institutioner.

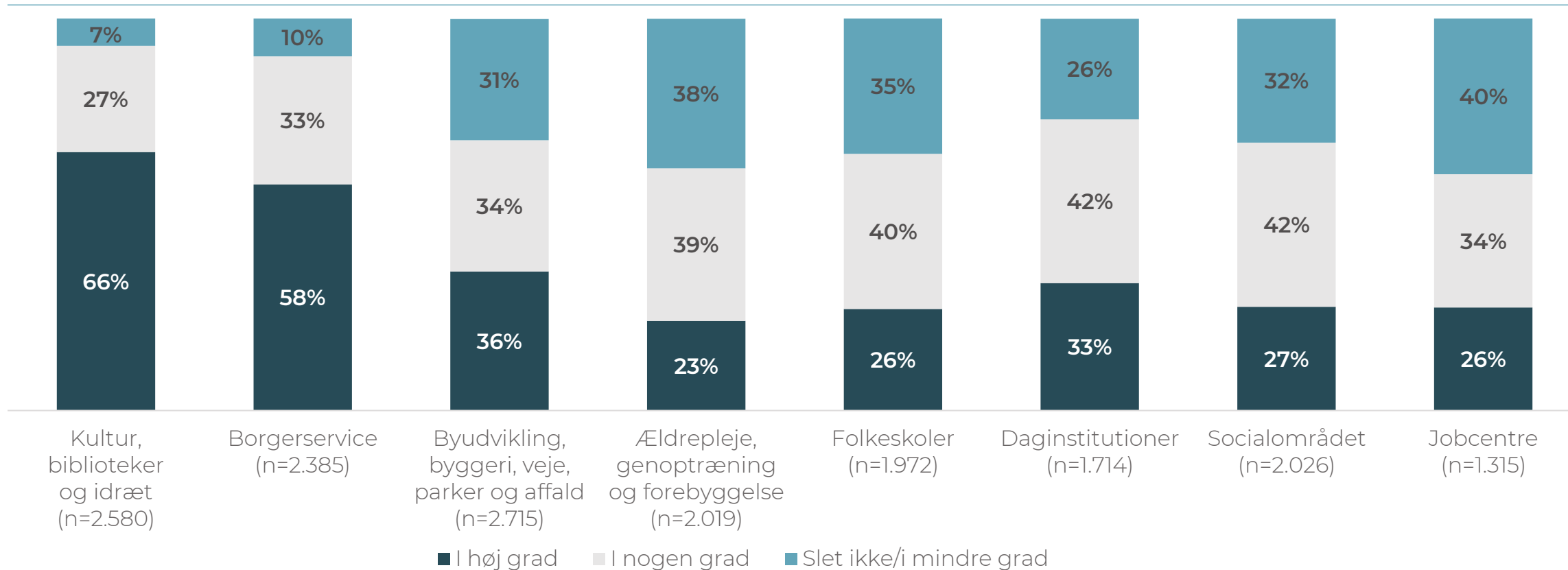
Grafen til venstre viser sammenhængen mellem de samme tre mål for tilfredshed med kontakt med kommunale medarbejdere og tillid til Aarhus Kommune.

Sammenhængen er en lille smule svagere for udsagnene "jeg bliver mødt med respekt og forståelse af de ansatte" og "de ansatte er hjælpsomme og lytter til mig", end det var tilfældet for demokratisk tillid. For udsagnet "de ansatte arbejder hurtigt og effektivt" er sammenhængen her en smule stærkere.

Dog er forskellene minimale. Det betyder altså, at når man som borger er tilfreds med kontakten til de kommunale medarbejdere, så har man stor sandsynlighed for både at have et højt niveau af demokratisk tillid og et højt niveau af tillid til Aarhus Kommune.

## DER ER STOR VARIATION I, OM DE KOMMUNALE SERVICES LEVER OP TIL BORGERNES FORVENTNINGER

I hvilken grad synes du, at Aarhus Kommunes service indenfor de følgende områder lever op til, hvad man med rimelighed kan forvente som borger i kommunen?

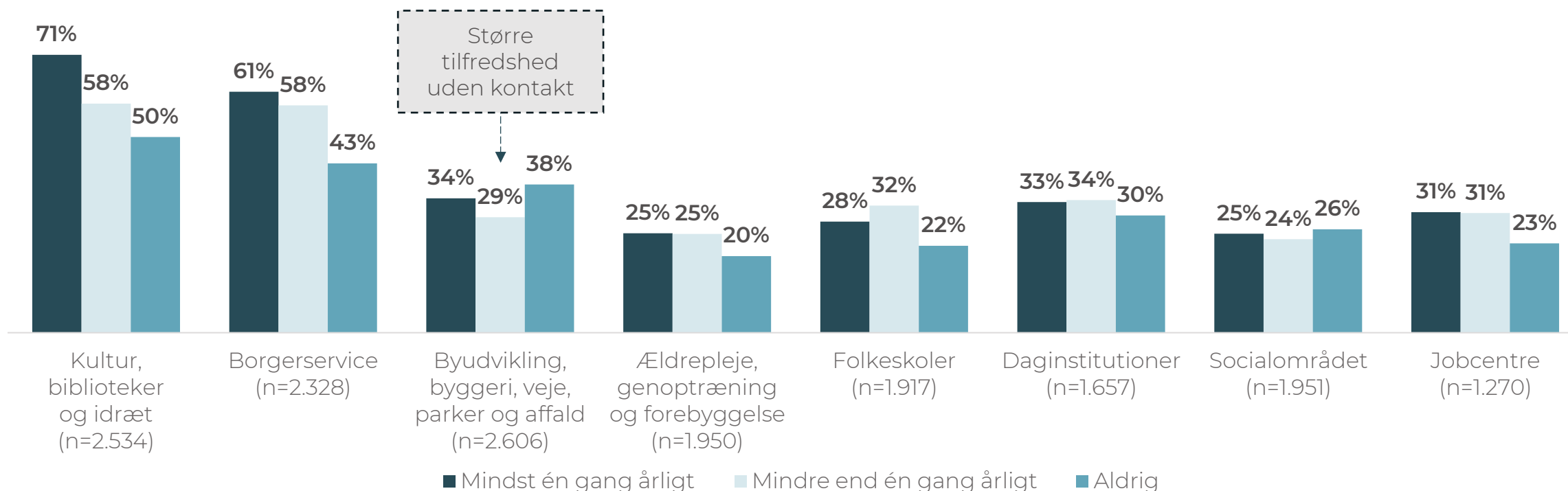


Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## FOR FLERE OMRÅDER ER DER EN POSITIV EFFEKT AF KONTAKT, DOG IKKE FOR SOCIALOMRÅDET OG INDENFOR BYUDVIKLING

I hvilken grad synes du, at Aarhus Kommunes service indenfor de følgende områder lever op til, hvad man med rimelighed kan forvente som borger i kommunen?

Andel der svarer i høj eller meget høj grad



Note: andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til hvert område. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## YNGRE BORGERE ER MERE TILFREDSE MED KOMMUNENS SERVICE END DERES ÆLDRE MEDBORGERE

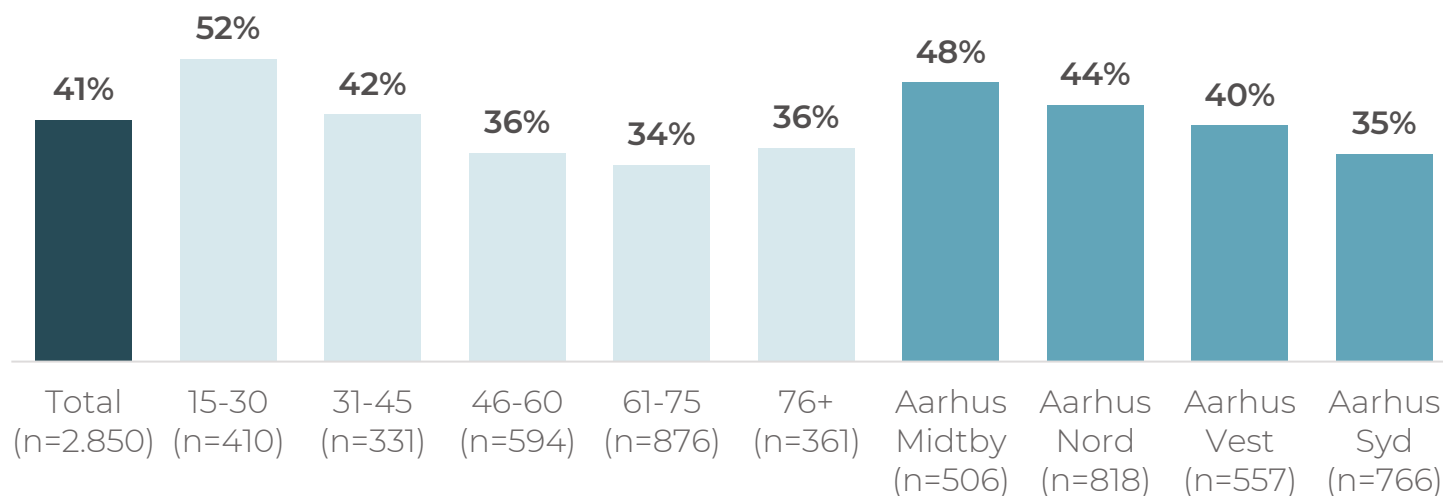
Vi ser her nærmere på borgernes samlede tilfredshed med kommunale services. Grafen til højre illustrerer hvor stor en andel af borgerne, der i gennemsnit er tilfredse med de kommunale services samlet set.

Samlet set er det over 40% af borgerne i Aarhus Kommune, der er enige i udsagnet om, at Aarhus kommunes services lever op til, hvad man som borger med rimelighed kan forvente. Dette dækker dog over variationer mellem de forskellige kommunale områder, som vi så på forrige side.

Foruden store forskelle blandt borgere i forskellige aldersgrupper, er der også forskel blandt borgere i forskellige dele af kommunen. Generelt er de yngre borgere på 30 år og derunder markant mere tilfredse, end borgere i de ældre aldersgrupper, særligt over 60 år. At det særligt er borgere i Aarhus Midtby, der er tilfredse med de kommunale services, kan skyldes en større andel af unge aarhusianere, der har bopæl der.

*I hvilken grad synes du, at Aarhus Kommunes service indenfor de følgende områder lever op til, hvad man med rimelighed kan forvente som borger i kommunen?*

*Gennemsnitlig andel der svarer i høj eller meget høj grad*

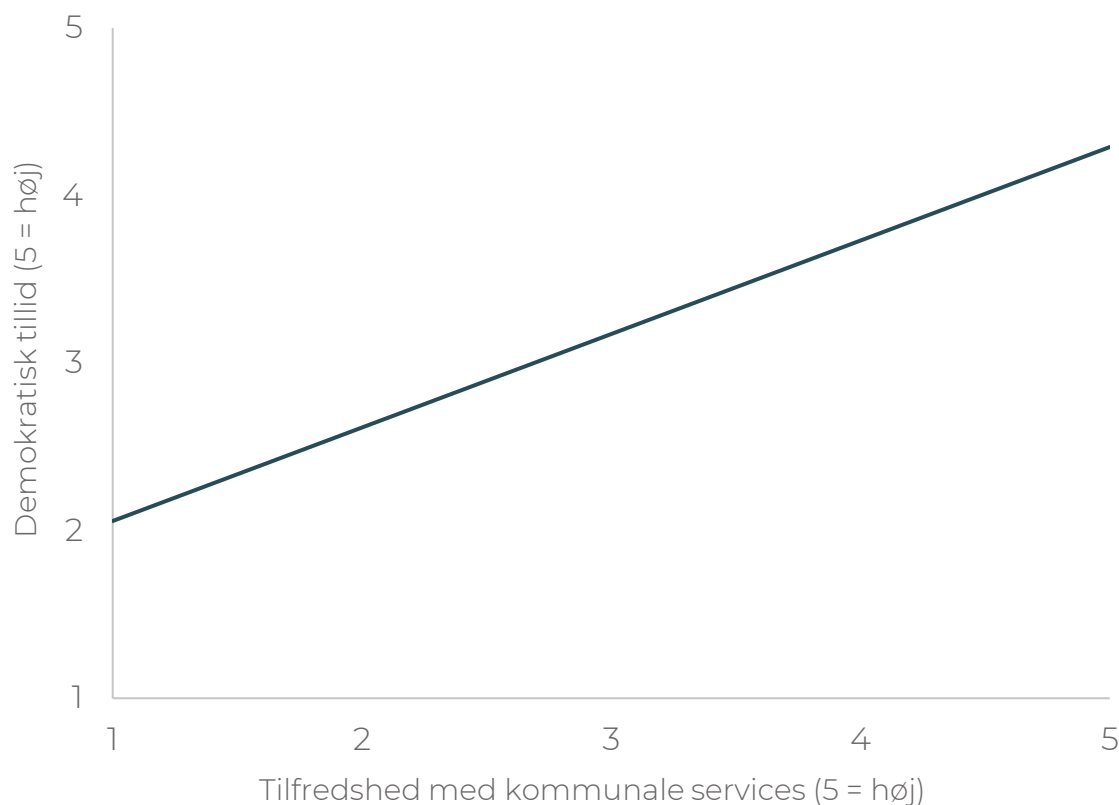


Note: gennemsnitlig andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til hvert område. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Se appendiks side 66 for mere information.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

DER ER EN STÆRK SAMMENHÆNG MELLEM  
BORGERNES TILFREDSHED MED KOMMUNALE  
SERVICES OG DEMOKRATISK TILLID

## Tilfredshed med kommunale services ↔ demokratisk tillid



Den anden sammenhæng, vi undersøger, handler om forholdet mellem borgernes tilfredshed med kommunale services og deres niveau af demokratisk tillid.

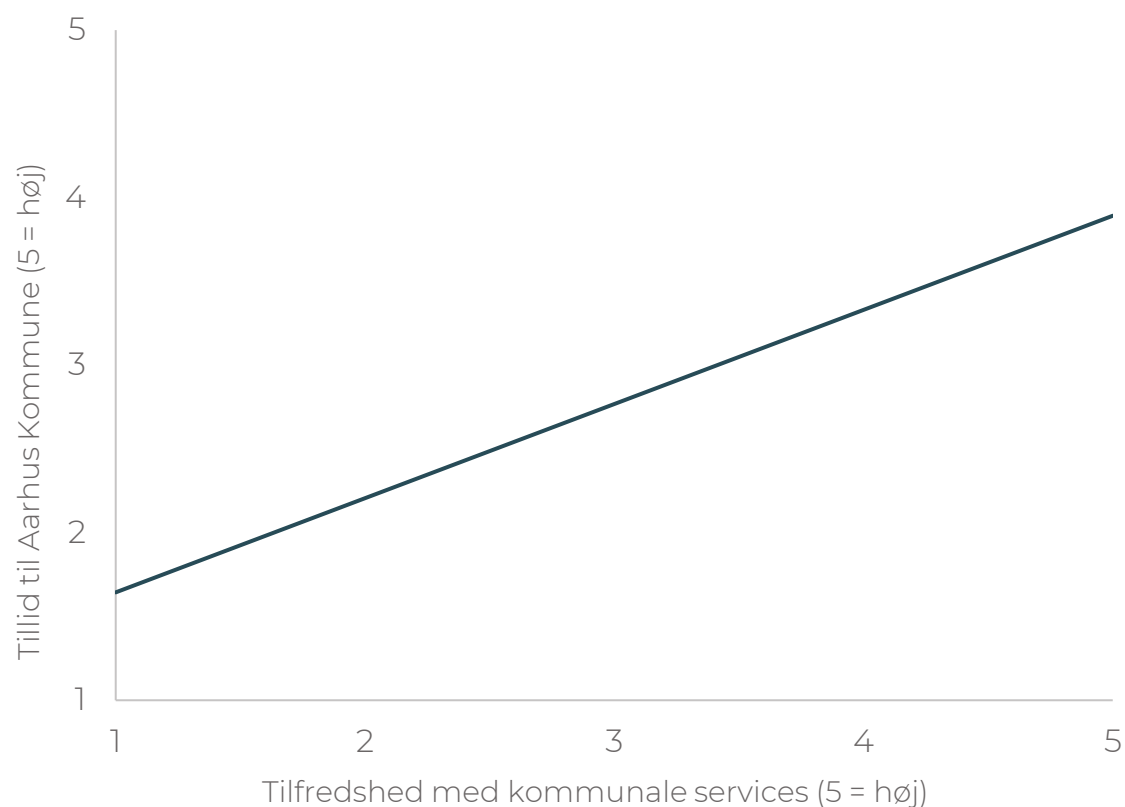
For at få et samlet mål for tilfredshed med kommunale services, er den gennemsnitlige tilfredshed beregnet for hver borger i undersøgelsen. Det er sammenhængen mellem dette og demokratisk tillid, som vises i grafen til venstre.

Grafen viser, at der er en positiv sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med de kommunale services og deres niveau af demokratisk tillid. Med andre ord betyder det, at når en borgers tilfredshed med kommunale services er høj, er der stor sandsynlighed for, at de også har et højt niveau af demokratisk tillid. Omvendt gælder det, at hvis en borger generelt er utilfreds med de kommunale services, har de sandsynligvis også et lavt niveau af demokratisk tillid. Denne sammenhæng er både positiv og stærk.

Selv når vi tager højde for borgernes køn, alder, uddannelsesnivea og geografisk bopæl, forbliver sammenhængen mellem tilfredshed og demokratisk tillid stærk og positiv.



## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

LIGELEDES ER SAMMENHÆNGEN STÆRK  
MELLEM TILFREDSHEDEN OG TILLIDEN TIL  
AARHUS KOMMUNETilfredshed med kommunale services  $\leftrightarrow$  tillid til Aarhus Kommune

Hvis vi, ligesom tidligere, zoomer ind på tilliden til Aarhus kommune frem for den demokratiske tillid som helhed, så er sammenhængen stort set uændret.

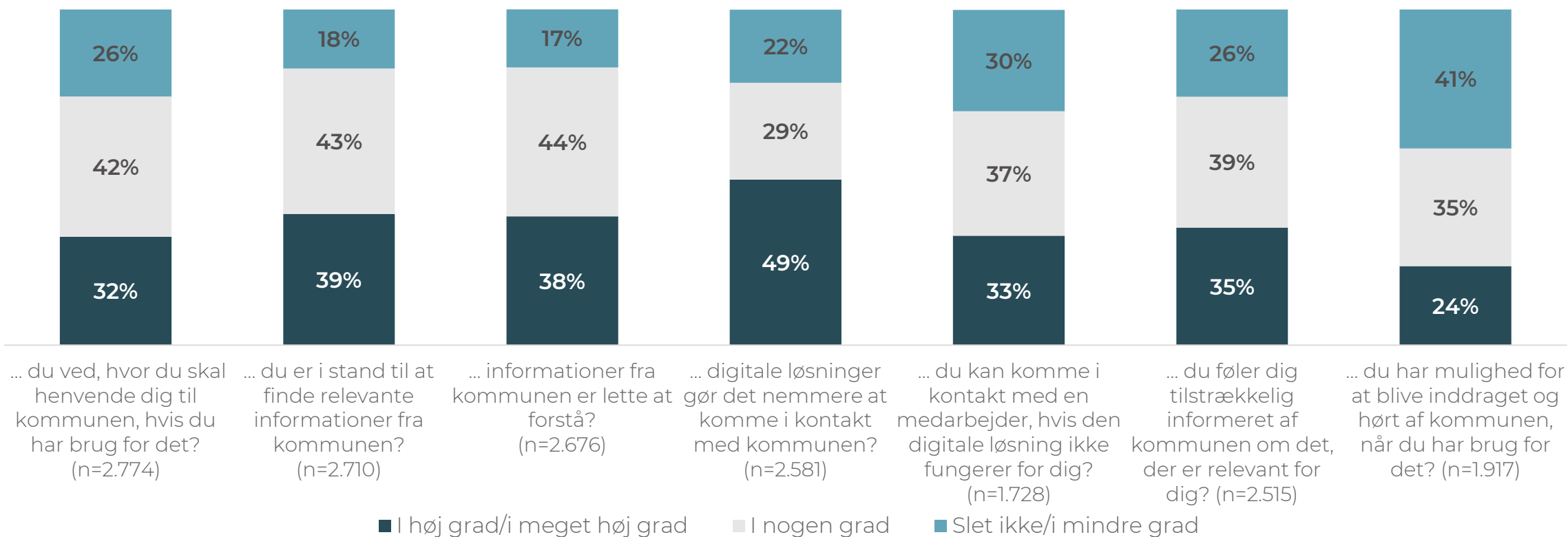
Det betyder, at der også her er en positiv og stærk sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med kommunale services og tillid til Aarhus Kommune. Selv når vi tager højde for borgernes køn, alder, uddannelsesniveau og geografisk bopæl, er denne sammenhæng til stede.

Hvis man som borger generelt er tilfreds med de kommunale services, så har man med stor sandsynlighed både et højt niveau af demokratisk tillid og tillid til Aarhus kommune.

Note: se appendiks side 72 for mere information.

# MANGE BORGERE SYNES, AT DET ER SVÆRT AT KOMME I KONTAKT MED KOMMUNEN, MEN AT DIGITALE LØSNINGER GØR DET LETTERE FOR DEM

I hvilken grad synes du, at...



Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

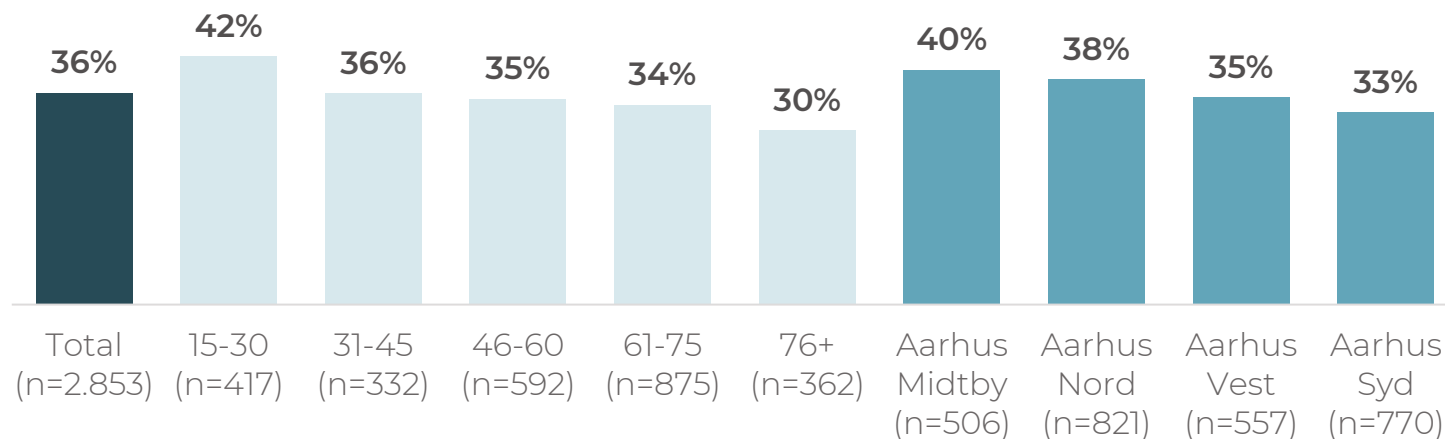
## BORGERE UNDER 30 ÅR HAR LETTERE VED AT KOMME I KONTAKT MED KOMMUNEN, END DERES ÆLDRE MEDBORGERE

Ser vi på borgernes gennemsnitlige enighed i alle de syv udsagn, så er der et klart mønster hvad angår borgernes alder. Der er nemlig markant flere borgere under 30 år, der synes, at det er let at komme i kontakt med kommunen, end sammenlignet med de øvrige aldersgrupper. Særligt blandt borgere over 75 år, er der samlet set færre, som er enige i udsagnene.

Dette afspejles også geografisk. Her ser vi, andelen af borgere, der i gennemsnit er enige i de syv udsagn samlet set, er større i Midtbyen end i de øvrige områder i Aarhus Kommune. Der er særligt færre i Aarhus Vest og Aarhus Syd.

### I hvilken grad synes du, at det er let at komme i kontakt med kommunen...

Gennemsnitlig andel der svarer i høj eller meget høj grad

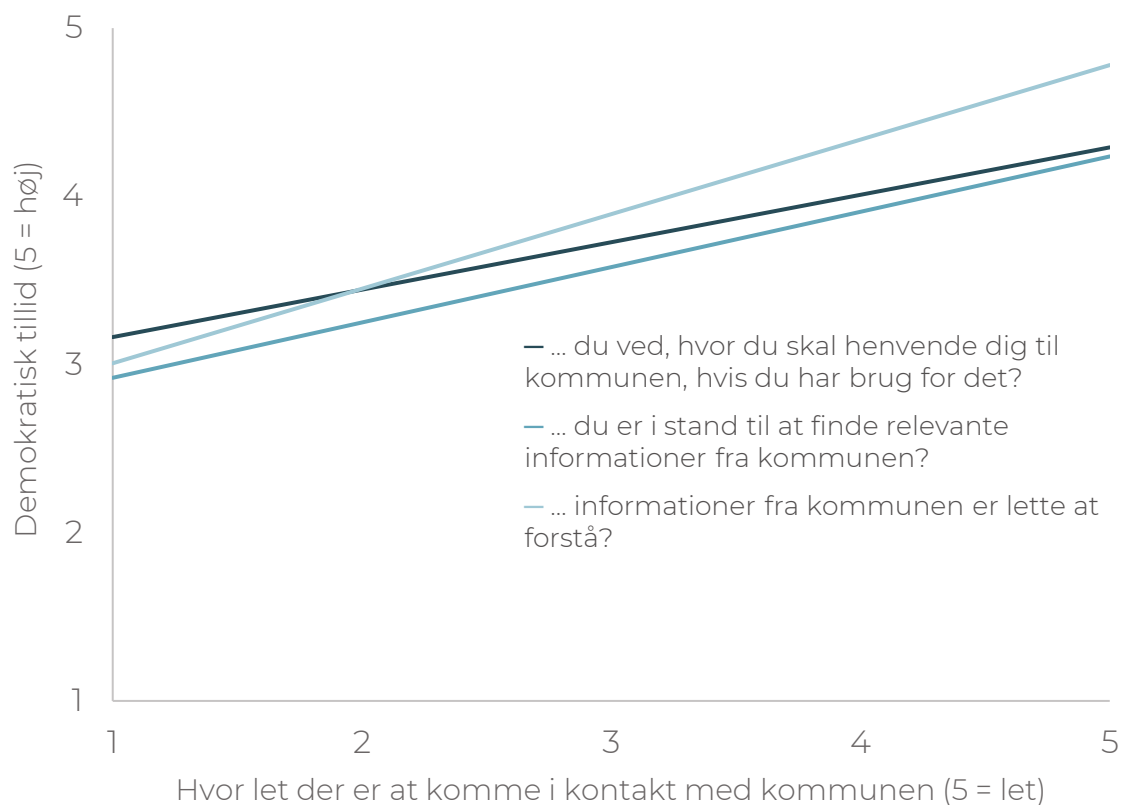


Note: gennemsnitlig andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til hvert udsagn. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår. Se appendiks side 66 for mere information.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

## DER ER EN SAMMENHÆNG MELLEM HVOR LET, DET ER FOR BORGERNE AT KOMME I KONTAKT MED KOMMUNEN OG DEMOKRATISK TILLID

Hvor let det er at komme i kontakt med kommunen ↔  
demokratisk tillid



Den tredje sammenhæng handler om, hvor let det er for borgerne at komme i kontakt med kommunen.

Der er i alt syv forskellige mål for dette, og grafen til venstre viser den estimerede sammenhæng for de første tre mål "... du er i stand til at finde relevante informationer fra kommunen?", "... informationer fra kommunen er lette at forstå?" og "... du ved, hvor du skal henvende dig til kommunen, hvis du har brug for det?". De øvrige fire sammenhænge er vist i grafen på næste side.

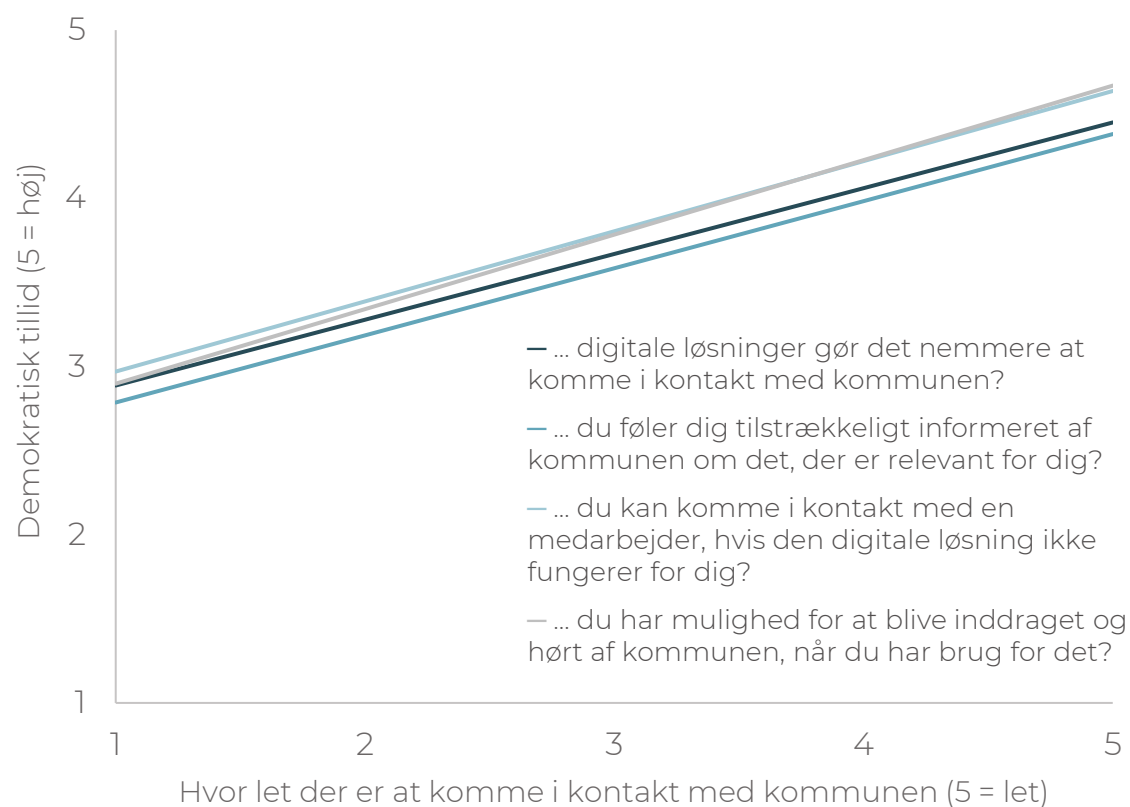
Der er en klar positiv sammenhæng mellem de første tre mål for, hvor let det er at komme i kontakt med kommunen, og demokratisk tillid.

Note: se appendiks side 72 for mere information.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

SAMMENHÆNGEN ER SÆRLIG STÆRK FOR  
UDSAGNET OM BORGERNE BLIVER  
INDDRAGET OG HØRT AF KOMMUNEN

Hvor let det er at komme i kontakt med kommunen ↔  
demokratisk tillid



Grafen til venstre illustrerer fortsat sammenhængen mellem de resterende fire mål for, hvor let det er at komme i kontakt med kommunen, og demokratisk tillid.

Disse parametre er "... digitale løsninger gør det nemmere at komme i kontakt med kommunen?", "... du føler dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om det, der er relevant for dig?", "... du kan komme i kontakt med en medarbejder, hvis den digitale løsning ikke fungerer for dig?" og "... du har mulighed for at blive inddraget og hørt af kommunen, når du har brug for det?".

Sammenhængen er også for disse mål stærk og positiv. Altså er den overordnede tendens, at jo lettere borgerne har ved at komme i kontakt med kommunen og dens medarbejdere, desto højere niveau af demokratisk tillid har borgeren. For sidstnævnte udsagn om kommunens lydhørhed er sammenhængen dog særlig stærk. Altså er der en tendens til, at kommunens lydhørhed har en særlig betydning for borgernes niveau af demokratisk tillid.

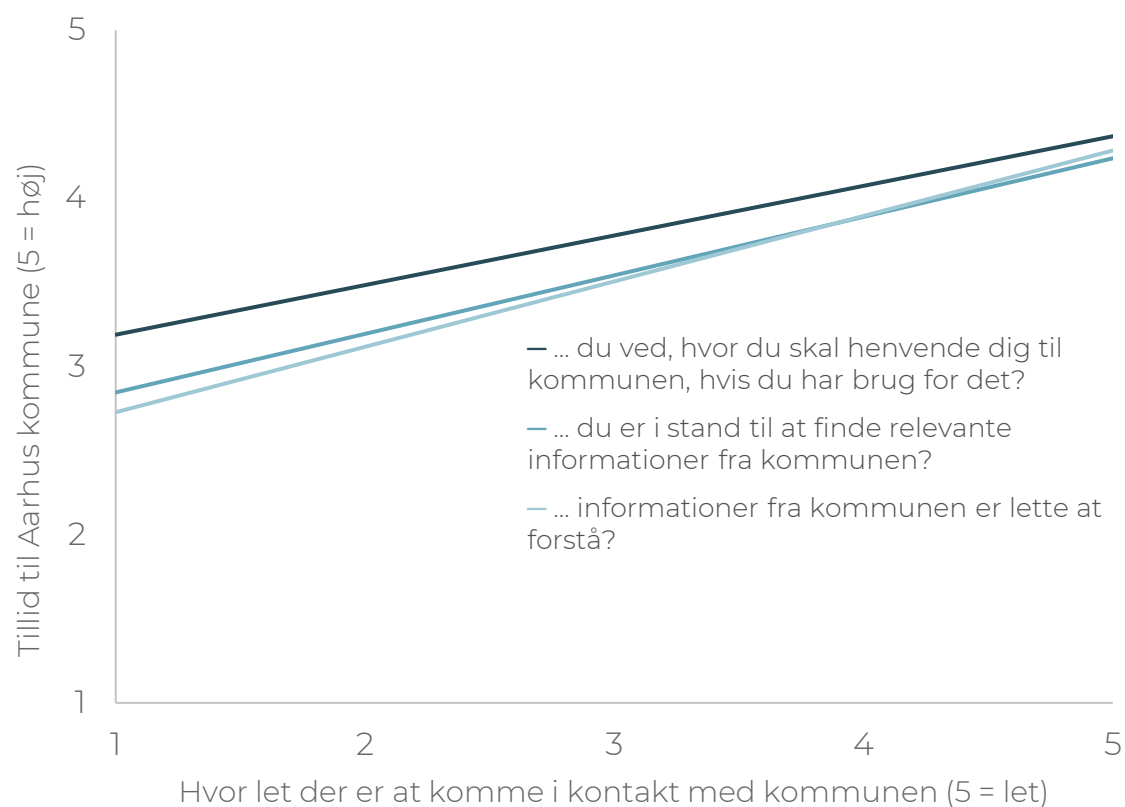
Hvis vi for alle syv sammenhænge tager højde for borgernes køn, alder, uddannelse og geografisk bopæl, forbliver styrken af de respektive sammenhænge stort set uændret.

Note: se appendiks side 72 for mere information.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

SAMMENHÆNGEN FORBLIVER NOGENLUNDE  
DEN SAMME, NÅR VI I STEDET SER NÆRMERE  
PÅ TILLIDEN TIL AARHUS KOMMUNE

Hvor let det er at komme i kontakt med kommunen  $\leftrightarrow$  tillid til Aarhus Kommune



Vi ser her nærmere på sammenhængen mellem de syv mål for, hvor let det er at komme i kontakt med Aarhus Kommune og tilliden til Aarhus Kommune.

For de første tre mål, som grafen her til venstre viser, er der stort set ingen forskel fra det forrige.

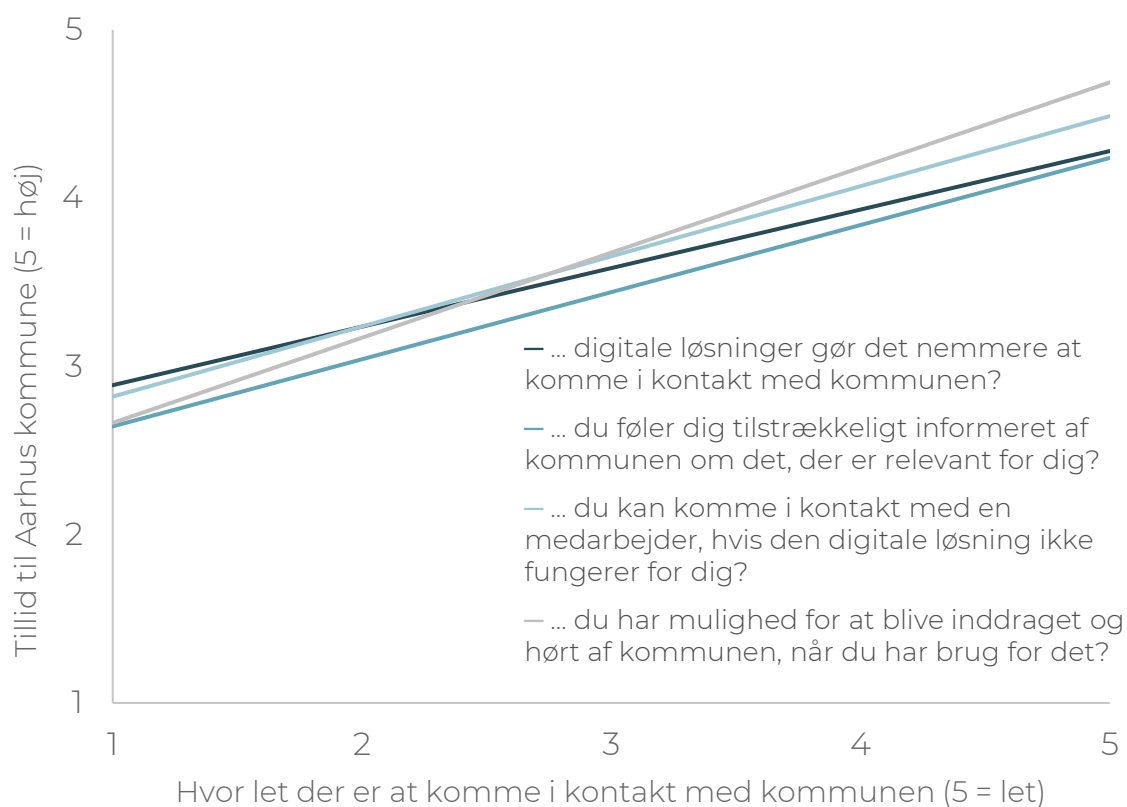
Altså er der generelt en positiv sammenhæng mellem hvor let det er at komme i kontakt med kommunen og både demokratisk tillid og tillid til Aarhus Kommune mere specifikt.

Note: se appendiks side 72 for mere information.

## MØDET MED KOMMUNEN OG FRONTMEDARBEJDEREN

## FOR UDSAGNET OM KOMMUNENS LYDHØRHED ER SAMMENHÆNGEN ENDNU STÆRKERE ANGÅENDE TILLID TIL AARHUS KOMMUNE

Hvor let det er at komme i kontakt med kommunen  $\leftrightarrow$  tillid til Aarhus Kommune



For de resterende tre ud af fire mål for, hvor let det er at komme i kontakt med kommunen, er sammenhængen stort set den samme for både demokratisk tillid og tillid til Aarhus Kommune. Altså er der også for disse mål en positiv sammenhæng mellem hvor let borgerne synes, det er at komme i kontakt med kommunen og deres niveau af tillid til Aarhus Kommune.

For det sidste mål, nemlig udsagnet "du har mulighed for at blive inddraget og hørt af kommunen, når du har brug for det?" er sammenhængen med den demokratiske tillid særlig stærk. Hvad angår sammenhængen mellem udsagnet og tilliden til Aarhus Kommune, så er den her endnu stærkere.

Dette er også med til at understøtte vurderingen af, at kommunens lydhørhed er særlig vigtig.

Note: se appendiks side 72 for mere information.

# BESLUTNINGS- PROCESSER





# SÅDAN UNDERSØGER VI BORGERNES OPLEVELSE AF KOMMUNALE BESLUTNINGER



Vi beder borgerne tænke på forskellige beslutninger, som Aarhus Kommune har truffet, og som de synes vedrører dem enten personligt, områdemæssigt eller værdimæssigt. Såfremt borgerne kan komme i tanke om flere typer af beslutninger, beder vi dem om at forholde sig til en tilfældigt udvalgt type.

Herefter beder vi borgerne om at angive, hvilket kommunalt område, deres valgte beslutning handler om.

Vi spørger borgerne, om de i forbindelse med beslutningen har været i kontakt eller dialog med medarbejdere fra kommunen. Hvis det er tilfældet, beder vi dem angive, på hvilken måde kontakten foregik.

Vi er nu klar til at spørge ind til borgernes oplevelse og tilfredshed med forskellige aspekter af beslutningsprocessen og resultatet af beslutningen.

## TRE FORSKELLIGE KOMMUNALE BESLUTNINGSTYPER UNDERSØGES

### Personlige beslutninger

De personlige beslutninger er beslutninger, som vedrørte borgeren selv, deres barn eller en pårørende.

Ved disse beslutninger bliver borgeren påvirket mere direkte af beslutningsprocessen og –resultatet, og det er ofte ved denne beslutningstype, at der er mest på spil for borgerne.

Eksempler på denne beslutningstype er bevillinger, afslag, tilladelser eller forbud, f.eks. bevilling af daginstitutionsplads, førtidspension, hjælpemidler, byggetilladelser eller lignende.

### Områdemæssige beslutninger

De områdemæssige beslutninger er i modsætning til de personlige beslutninger mere indirekte.

Disse beslutninger vedrører kommunale tilbud, services og områder, som borgerne selv eller deres nærmeste benytter sig af eller tidligere har benyttet sig af.

Eksempler på disse beslutningstyper er generelle beslutninger ift. daginstitutioner, folkeskoler, biblioteker, ældrepleje, offentlig transport, trafik, renovation, lokalplaner eller lignende.

### Værdimæssige beslutninger

De værdimæssige beslutninger er relateret til borgernes holdninger, værdier og meninger.

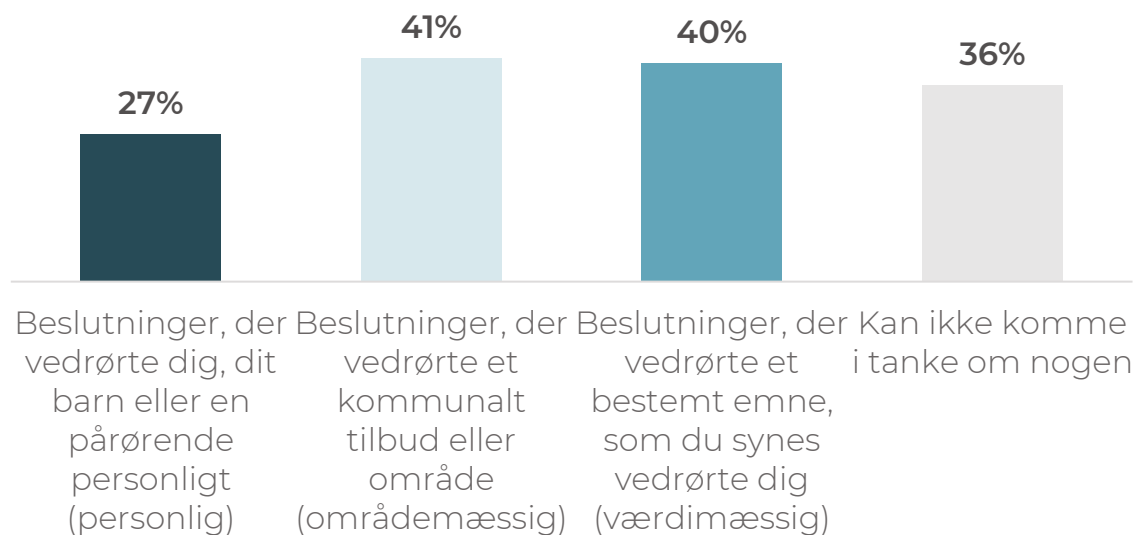
De omhandler beslutninger, som borgerne synes vedrører dem på en eller anden måde, men som ikke vedrører dem direkte som person eller som bruger af et tilbud.

Eksempler på beslutninger af denne type kan omhandle byudvikling, klimatiltag eller lignende.

## BESLUTNINGSPROCESSER

OMKRING TO TREDJEDELE AF BORGERNE  
KAN KOMME I TANKE OM EN KOMMUNAL  
BESLUTNING, DER HAR PÅVIRKET DEM

Hvilke slags beslutninger kan du komme i tanke om? (n=2.895)



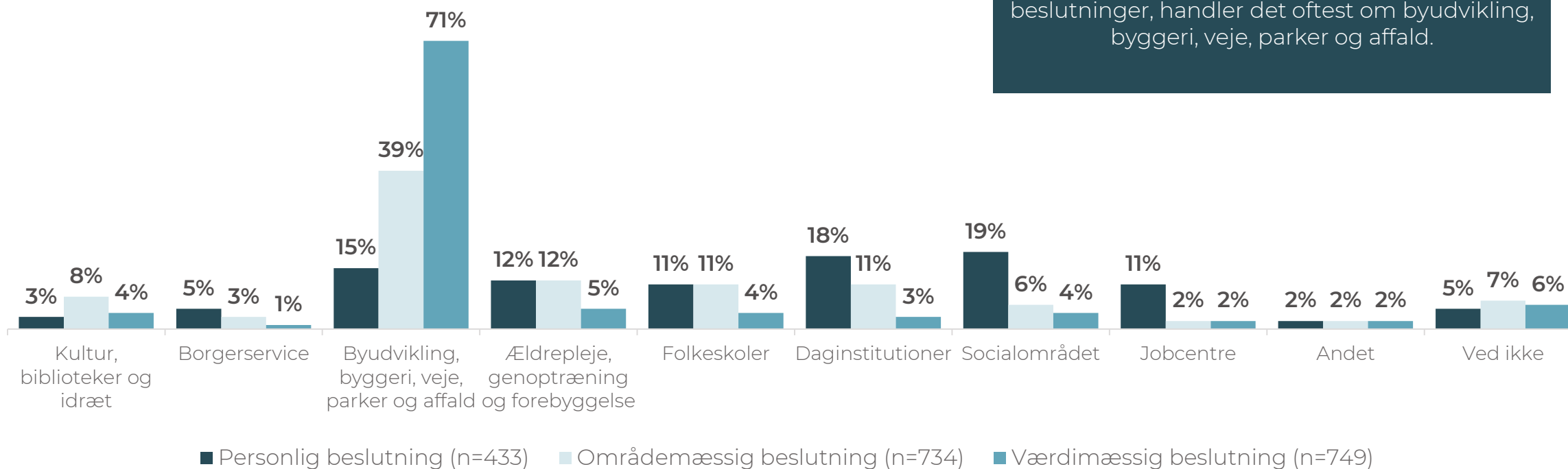
Grafen til venstre viser omfanget af hvilken type beslutning foretaget af Aarhus Kommune, som borgerne kan komme i tanke om, og som har vedrørt dem på en eller anden måde.

Omkring to tredjedele af borgerne kan komme i tanke om mindst én type beslutning, og nogle borgere kan komme i tanke om flere forskellige beslutningstyper. Næsten halvdelen af borgerne kan komme i tanke om en beslutning, der enten har vedrørt et kommunalt tilbud eller område, som de eller deres nærmeste benytter sig af, eller en beslutning, der har vedrørt et emne, der er vigtigt for dem. Lidt mere end hver fjerde borger kan komme i tanke om en beslutning, der har påvirket dem eller deres nærmeste personligt.

Borgerne er blevet bedt om at tænke på en bestemt beslutning inden for den beslutningstype, de kan komme i tanke om. De borgere, der kan komme i tanke om flere beslutningstyper, er tilfældigt tildelt en beslutningstype af de valgte, som de har skullet fokusere på.

## DE FLESTE BESLUTNINGER, BORGERNE KAN KOMME I TANKE OM, VEDRØRTE BYUDVIKLING

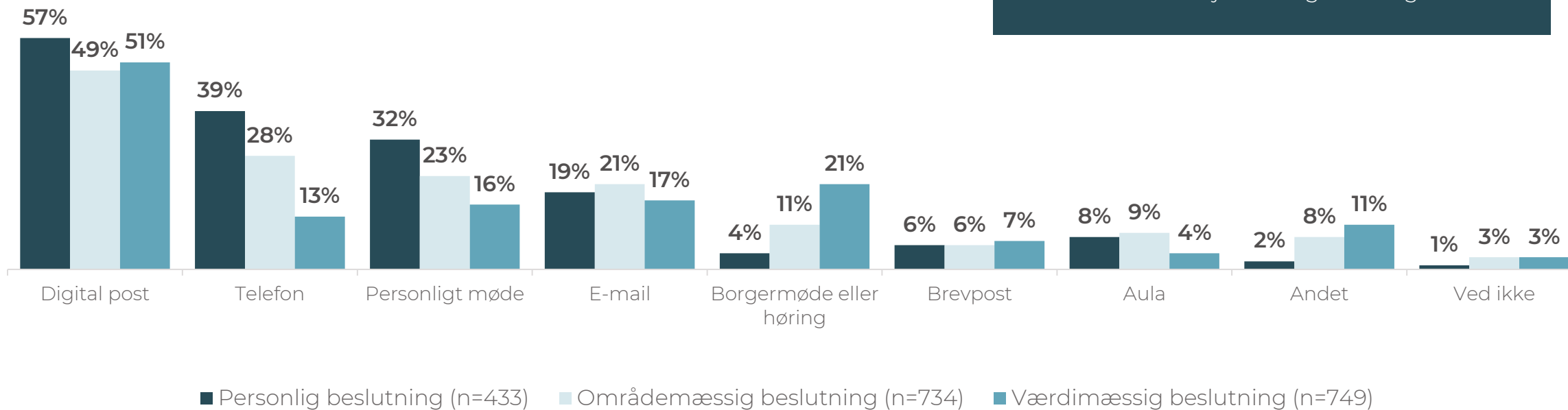
Hvad handlede denne beslutning om?



# BLANDT DE BORGERE, DER I BESLUTNINGSPROCESSEN HAR HAFT KONTAKT MED KOMMUNEN, HAR DE FLESTE VÆRET GENNEM DIGITAL POST ELLER TELEFONISK

Hvordan hørte du fra eller var du i kontakt med Aarhus Kommune?

Borgerne har oftest været i kontakt med kommunen gennem digital post. For især de personlige beslutninger har borgerne også været i telefonisk kontakt med kommunen eller haft et personligt møde med en kommunal medarbejder ansigt til ansigt.

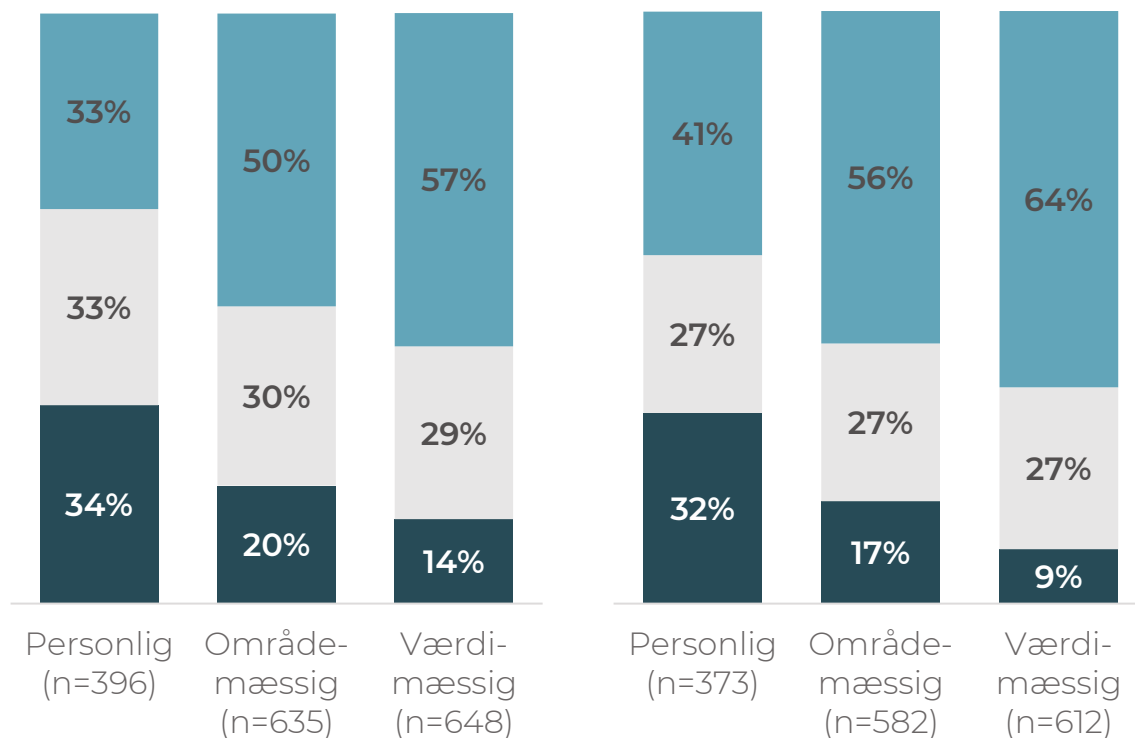


## BESLUTNINGSPROCESSER

## MANGE BORGERE SYNES IKKE, DE ER BLEVET INFORMERET ELLER HØRT

... du / du og andre borgere blev informeret tilstrækkeligt undervejs i processen?

... dine / dine og andre borgeres synspunkter og bekymringer blev hørt?



■ I høj grad/i meget høj grad ■ I nogen grad ■ Slet ikke/i mindre grad

Note: den præcise spørgsmålsformulering afhænger af beslutningstypen. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

De to grafer til venstre viser borgernes oplevelse med processen op til, at selve beslutningen blev truffet.

Den første graf viser borgernes holdninger til informationsniveauet i processen op til beslutningen blev truffet, mens den anden viser hvorvidt de synes, at deres og andres synspunkter og bekymringer er blevet hørt.

For de personlige beslutninger er det omkring en tredjedel af borgerne, som vurderer informationsniveauet og hvorvidt kommunen har lyttet til borgernes synspunkter og bekymringer som tilstrækkeligt.

For de øvrige beslutningstyper er dette markant lavere. Dette er ikke overraskende, da der træffes mange beslutninger i kommunen, som borgerne skal forholde sig til. Mange bliver måske først klar over, at en beslutning skal tages, når den allerede er blevet truffet. Derudover kan det være, at der er en tendens til, at de områdemæssige og værdimæssige beslutninger, som borgerne kan komme tanke om, i højere grad er beslutninger, hvor borgerne har været uenige i kommunens linje.

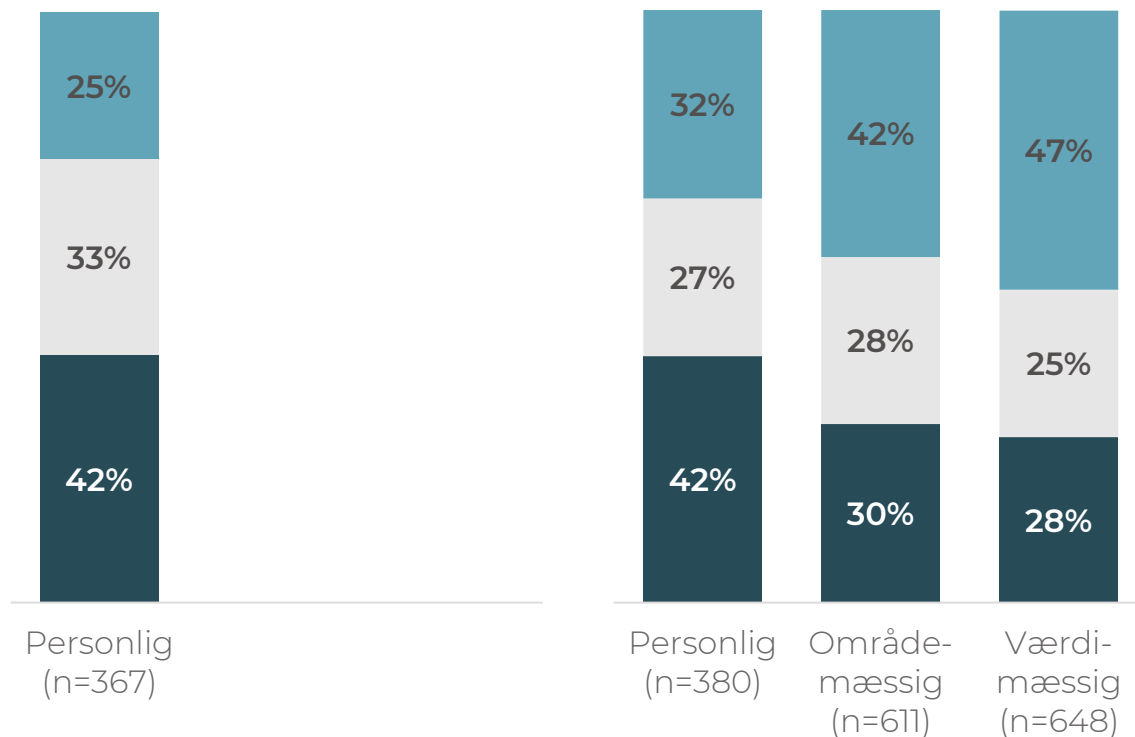
At kun en tredjedel af borgerne er enige i de to udsagn for de personlige beslutninger, er et mere ærgerligt resultat. For disse beslutninger har borgerne et stort incitament til at følge med i processen, og derfor er det en mindre oplagt konklusion, at resultatet afspejler manglende interesse eller opmærksomhed fra borgernes side.

## BESLUTNINGSPROCESSER

BESLUTNINGSGRUNDLAGET FREMSTÅR  
TYDELIGST FOR DE PERSONLIGE  
BESLUTNINGER

... de ansatte var hjælpsomme og lyttede til dig?\*

... det var tydeligt, hvad der lå til grund for beslutningen?



■ I høj grad/i meget høj grad ■ I nogen grad ■ Slet ikke/i mindre grad

\* Dette spørgsmål blev kun stillet i forbindelse med de personlige beslutninger.  
Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Den første graf til venstre illustrerer borgernes oplevelse med de kommunalt ansatte medarbejdere, som de har været i kontakt med undervejs i beslutningsprocessen. Dette spørgsmål er kun stillet til de borgere, der har forholdt sig til en personlig beslutning, der påvirkede dem direkte.

Det er lidt under halvdelen af disse borgere, som er enige i at de kommunalt ansatte har været hjælpsomme og har lyttet til dem. Selvom denne andel er relativ lav, så er en mulig forklaring, at en stor del af disse beslutninger omhandler socialområdet og byudvikling, henholdsvis 15% og 19%. Som vi så tidligere, så vurderede borgerne generelt de kommunalt ansatte inden for disse to områder lavere, end ansatte inden for andre områder.

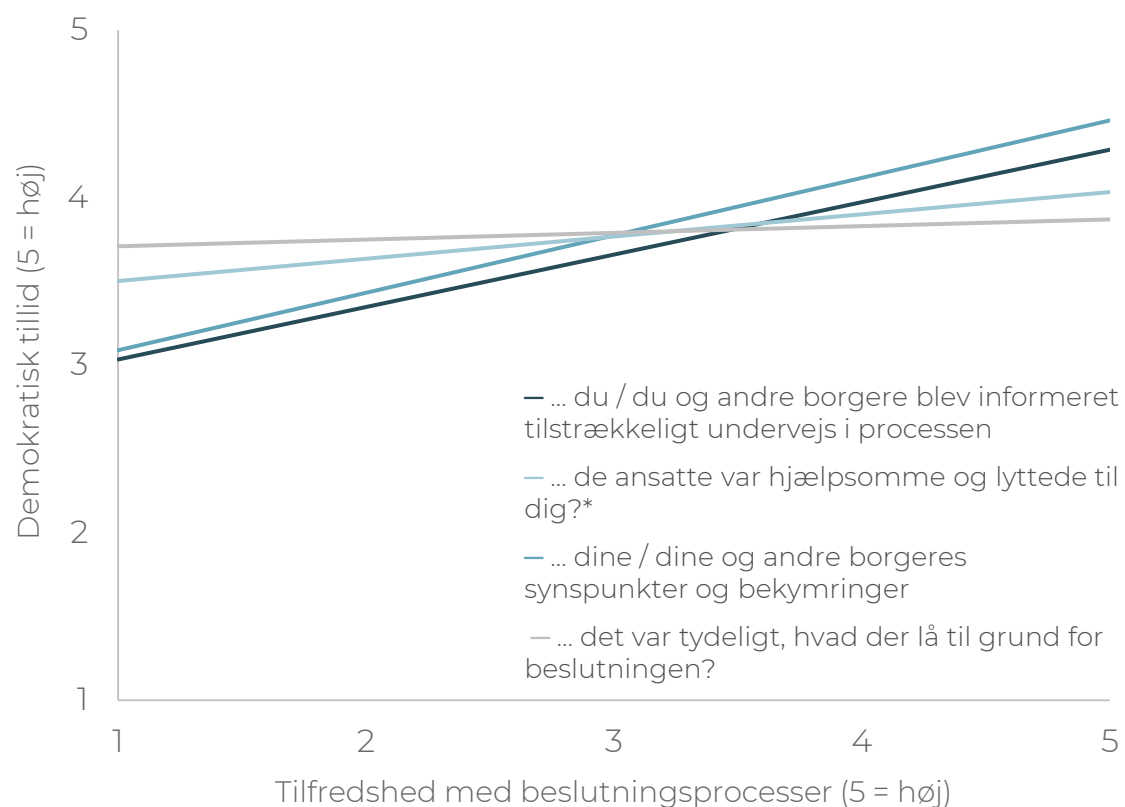
Altså kan denne relativt lave andel skyldes, at en stor andel af respondenterne har forholdt sig til beslutninger inden for disse to områder.

Omkring en tredjedel af borgerne synes, det var tydeligt, hvad der lå til grund for beslutningen. Tallet er dog lidt højere angående de personlige beslutninger, end for de områdemæssige og værdimæssige beslutninger.

## BESLUTNINGSPROCESSER

DER ER EN STÆRK SAMMENHÆNG MELLEM  
TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER  
OG NIVEAUET AF DEMOKRATISK TILLID

## Tilfredshed med beslutningsprocesser ↔ demokratisk tillid



Den fjerde sammenhæng, vi undersøger, handler om selve processen frem til, at en beslutning blev truffet. Også her estimerer vi en sammenhæng for hver af de i alt fire mål for forskellige dele af beslutningsprocessen. Disse estimater ses i grafen til venstre.

Der er en stærk og positiv sammenhæng mellem alle de fire mål for dele af beslutningsprocessen og demokratisk tillid. For de borgere, der er tilfrodse med beslutningsprocesserne, er der stor sandsynlighed for, at de tilsvarende har et højt niveau af demokratisk tillid.

Selvom der er en sammenhæng mellem demokratisk tillid og alle de målte dele af beslutningsprocessen, er sammenhængen særlig stærk for, om borgeren oplever de kommunalt ansatte som hjælpsomme og lyttende. Dette understøtter resultaterne fra side 35, hvor vi også så tegn på, at kommunens ansatte havde stor betydning for borgernes demokratiske tillid.

Igen tager vi højde for borgernes køn, alder, uddannelsesniveau og bopæl, ligesom vi har gjort for de øvrige undersøgte sammenhænge. For denne sammenhæng inkluderer vi dog en ekstra kontrol, nemlig om borgeren har haft kontakt med kommunen og om denne var fysisk eller ej.

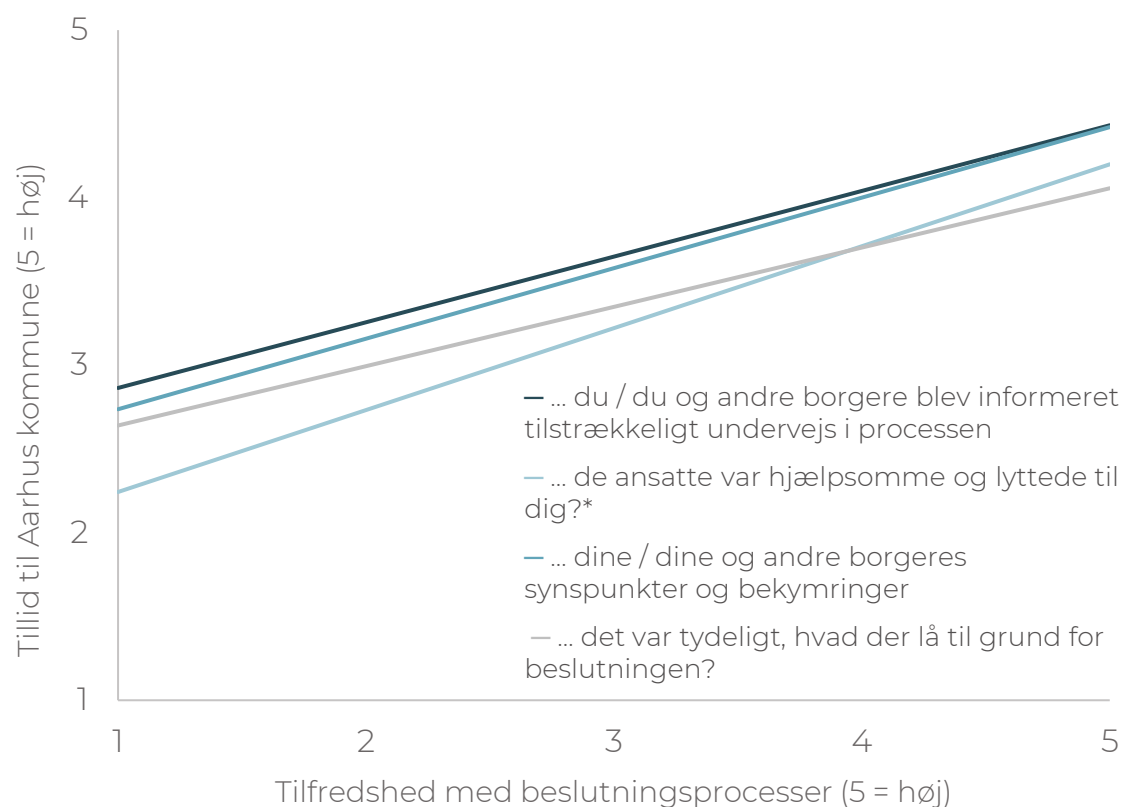
\* Dette spørgsmål blev kun stillet i forbindelse med de personlige beslutninger.  
Note: se appendiks side 72 for mere information.



## BESLUTNINGSPROCESSER

MEN SAMMENHÆNGEN ER STÆRKERE MELLEM  
TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER  
OG TILLID TIL AARHUS KOMMUNEN

## Tilfredshed med beslutningsprocesser ↔ tillid til Aarhus Kommune



Grafen til venstre viser sammenhængen mellem disse fire mål for forskellige dele af beslutningsprocessen og tillid til Aarhus kommune.

Også her er der en stærk og positiv sammenhæng for alle de fire mål, og sammenhængen er igen særlig stærk for de to udsagn om de kommunalt ansatte var hjælpsomme og lyttede til én.

For alle fire mål er sammenhængen endnu stærkere her, end det var tilfældet for borgernes demokratiske tillid. Det gælder således også den stærke sammenhæng mellem de ansattes lydhørhed og demokratisk tillid; sammenhængen er stærkere for tilliden til Aarhus Kommune, end for de demokratiske institutioner generelt. Dette er ligeledes med til at understøtte den store betydning af de kommunalt ansatte.

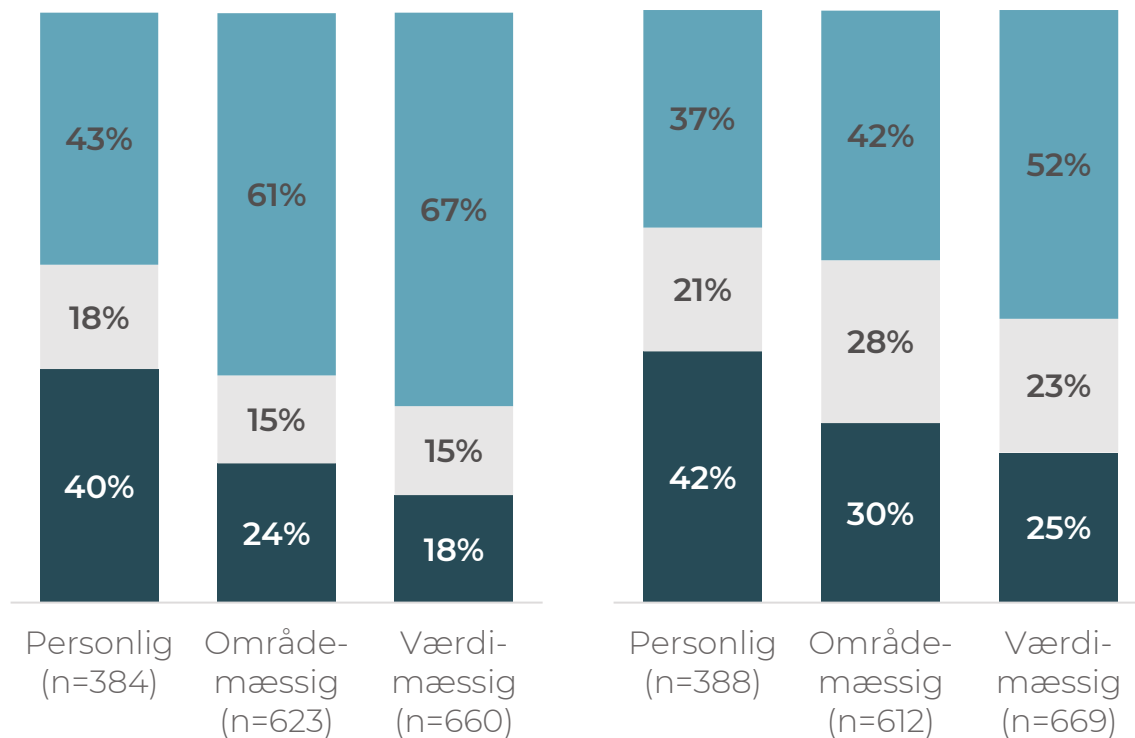
\* Dette spørgsmål blev kun stillet i forbindelse med de personlige beslutninger.  
Note: se appendiks side 72 for mere information.

BESLUTNINGSPROCESSER

# MANGE BESLUTNINGERS UDFALD VAR UØNSKET AF BORGERNE

... det var en beslutning, du ønskede?

... det var en beslutning, du kunne acceptere / acceptere pga. hensynet til andre eller samfundet?



Vi ser her nærmere på, hvordan borgerne vurderer selve beslutningen. Det gør vi ved både at måle, hvorvidt de ønskede beslutningen, men også hvorvidt de kunne acceptere den.

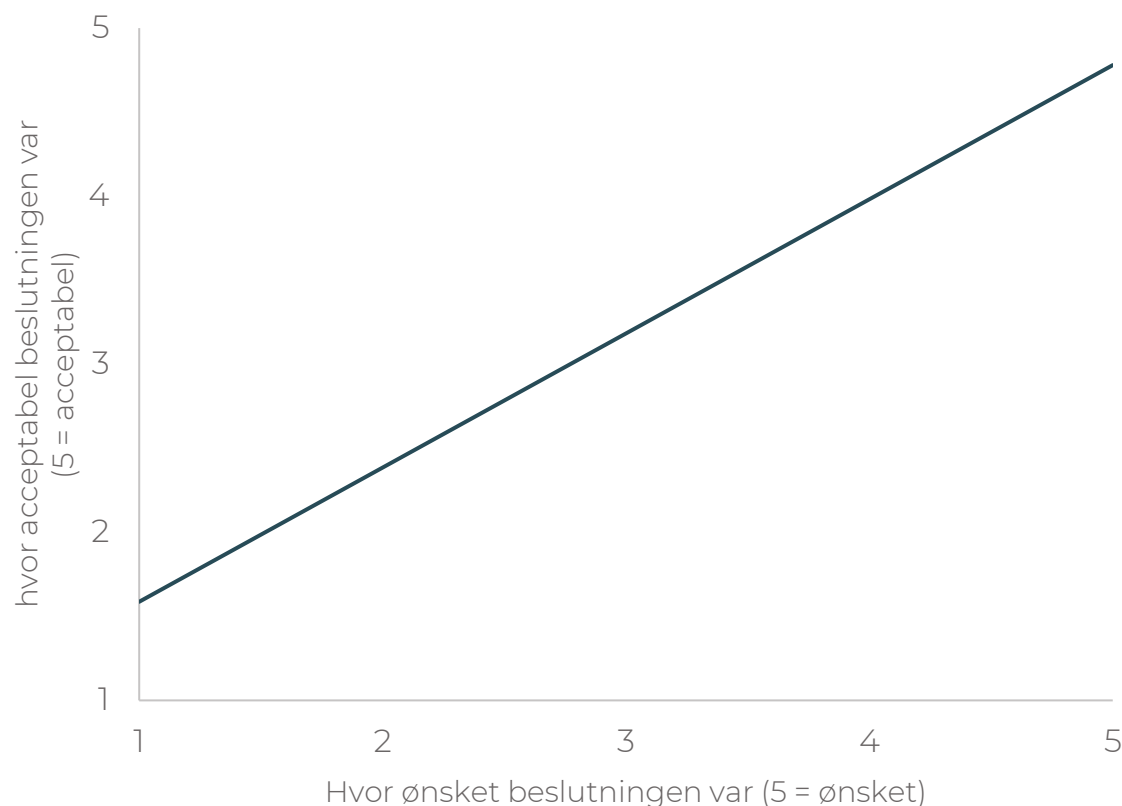
Igen ses variation mellem de tre beslutningstyper, så personlige beslutninger generelt er både ønsket og accepteret af en større andel af borgere, end det er tilfældet for de to øvrige beslutningstyper.

På næste side ser vi nærmere på sammenhængen mellem beslutninger, som borgerne har ønsket og hvorvidt de har været i stand til at acceptere dem.

■ I høj grad/i meget høj grad ■ I nogen grad ■ Slet ikke/i mindre grad

Note: den præcise spørgsmålsformulering i højre graf afhænger af beslutningstypen. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

## BESLUTNINGSPROCESSER

DER ER IKKE TEGN PÅ VILLIGHED TIL AT  
ACCEPTERE UØNSKEDE BESLUTNINGERHvor ønsket beslutningen var  $\leftrightarrow$  hvor acceptabel beslutningen var

Note: skala fra 1.5. Kontrolvariable: køn, alder, kontaktform, uddannelsesniveau og bopæl. Se appendiks side 72 for mere information.

Tabellen til venstre viser vores femte sammenhæng, som handler om, hvor ønsket en beslutning har været, og hvor acceptabel borgerne fandt den.

Der er en meget stærk og positiv sammenhæng mellem de to faktorer. Med andre ord er borgerne mere villige til at acceptere en beslutning, jo mere de ønskede den. Det er dog forventeligt, at de fleste har svært ved at acceptere et udfald, de ikke ønskede, mens de lettere accepterer et udfald, de gerne ville have.

Blandt de borgere, der slet ikke eller kun i mindre grad fik den beslutning, de ønskede, angiver hele 73 %, at de slet ikke eller kun i mindre grad kunne acceptere beslutningen. Omvendt er det kun 6 % af disse borgere, der angiver, at de i høj eller meget høj grad kunne acceptere beslutningen.

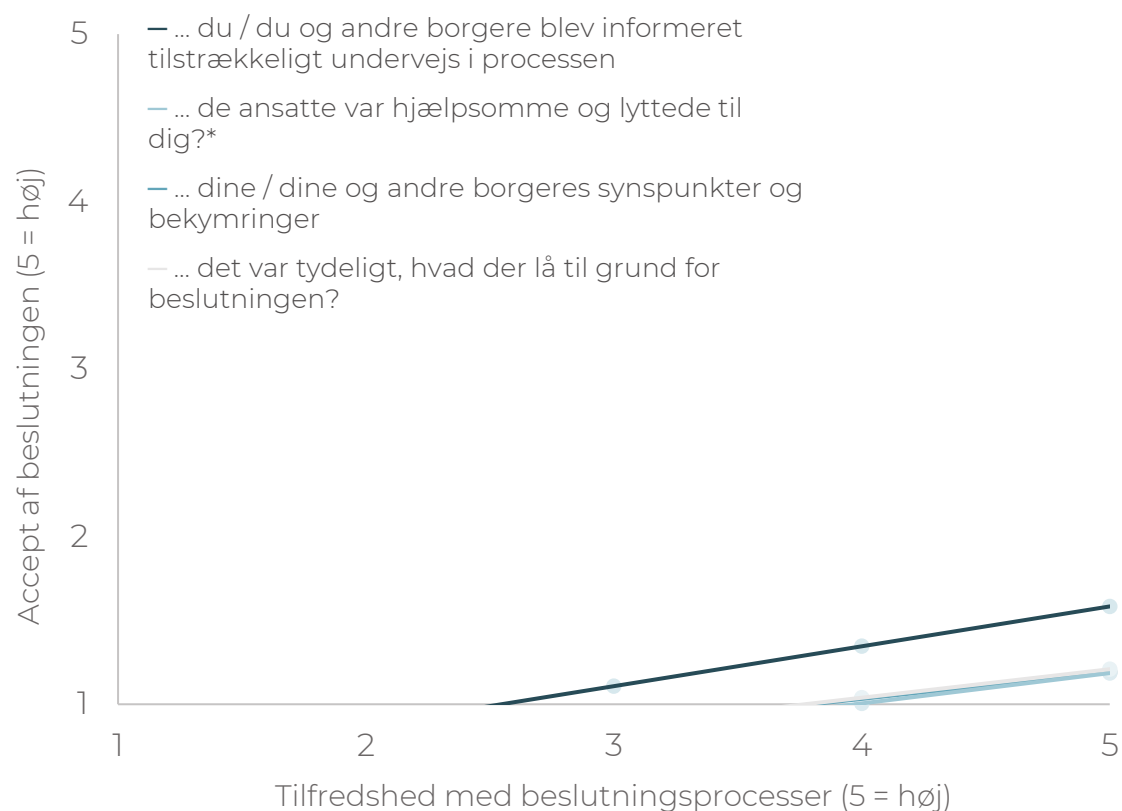
Dette betyder, at kun en meget lille andel af borgerne angiver at være i stand til at acceptere en uønsket beslutning.

På næste side undersøger vi, om der er en sammenhæng mellem forskellige dele af beslutningsprocessen og borgernes evne til at acceptere en beslutning.

## BESLUTNINGSPROCESSER

DER ER DOG EN SAMMENHÆNG MELLEM  
TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER  
OG OM MAN KAN ACCEPTERE BESLUTNINGEN

## Tilfredshed med beslutningsprocesser ↔ accept af beslutningen



I grafen til venstre ses estimaterne af vores sjette og sidste sammenhæng. Den handler om forholdet mellem de forskellige elementer i beslutningsprocessen og borgernes evne til at acceptere den beslutning, som processen førte til.

Vi finder også her en positiv sammenhæng. Altså ser det ud til, at borgerne har lettere ved at acceptere en beslutning, hvis de har haft gode oplevelser med beslutningsprocessen.

Det kræver dog, at oplevelsen har været særdeles god. Det ses ved, at linjerne i grafen nærmest forsvinder for de laveste niveauer af tilfredshed. Det sker, da vi udover at kontrollere for borgernes baggrundstræk også kontrollerer for, om beslutningen var ønsket af borgeren, hvilket har rigtig stor betydning. Dermed undgår vi, at sammenhængen ikke blot skyldes, at borgerne ønskede beslutningen, men at der faktisk er en selvstændig sammenhæng mellem de forskellige dele af beslutningsprocessen.

Der er altså en sammenhæng mellem at opleve en god beslutningsproces og ens villighed til at acceptere en beslutning, men der stilles store krav til denne proces.

\* Dette spørgsmål blev kun stillet i forbindelse med de personlige beslutninger.  
Note: se appendiks side 72 for mere information.

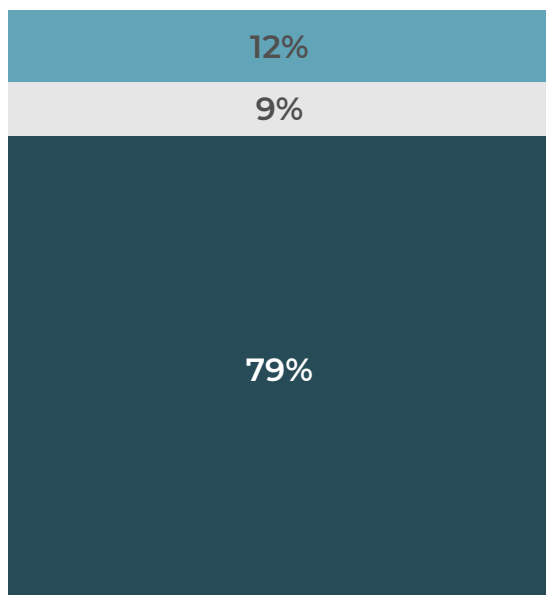
# DEMOKRATISKE VÆRDIER



## DEMOKRATISKE VÆRDIER

DE FLESTE BORGERE FØLER SIG FRIE TIL AT  
LEVE DET LIV, DE ØNSKER

I hvilken grad er du enig i, at... (n=2.858)



... du er fri til at leve dit liv, som du selv ønsker det?

■ Delvis enig/meget enig ■ Hverken eller ■ Delvis uenig/meget uenig

Note: respondenter, der har svaret "Ved ikke", udgår.

Foruden at undersøge borgernes demokratiske deltagelse, har vi også undersøgt deres demokratiske værdier. Det gør vi ved at spørge, hvor enige de er i to udsagn.

Grafen til venstre viser, hvor stor en andel af borgerne, der er enige i første udsagn om hvorvidt man er fri til at leve ens liv, som man selv ønsker det. En stor andel af borgerne er i gennemsnit enige i dette udsagn, nemlig fire ud af fem borgere.

## LIDT FLERE ÆLDRE BORGERE FØLER SIG FRIE TIL AT LEVE DET LIV, DE ØNSKER

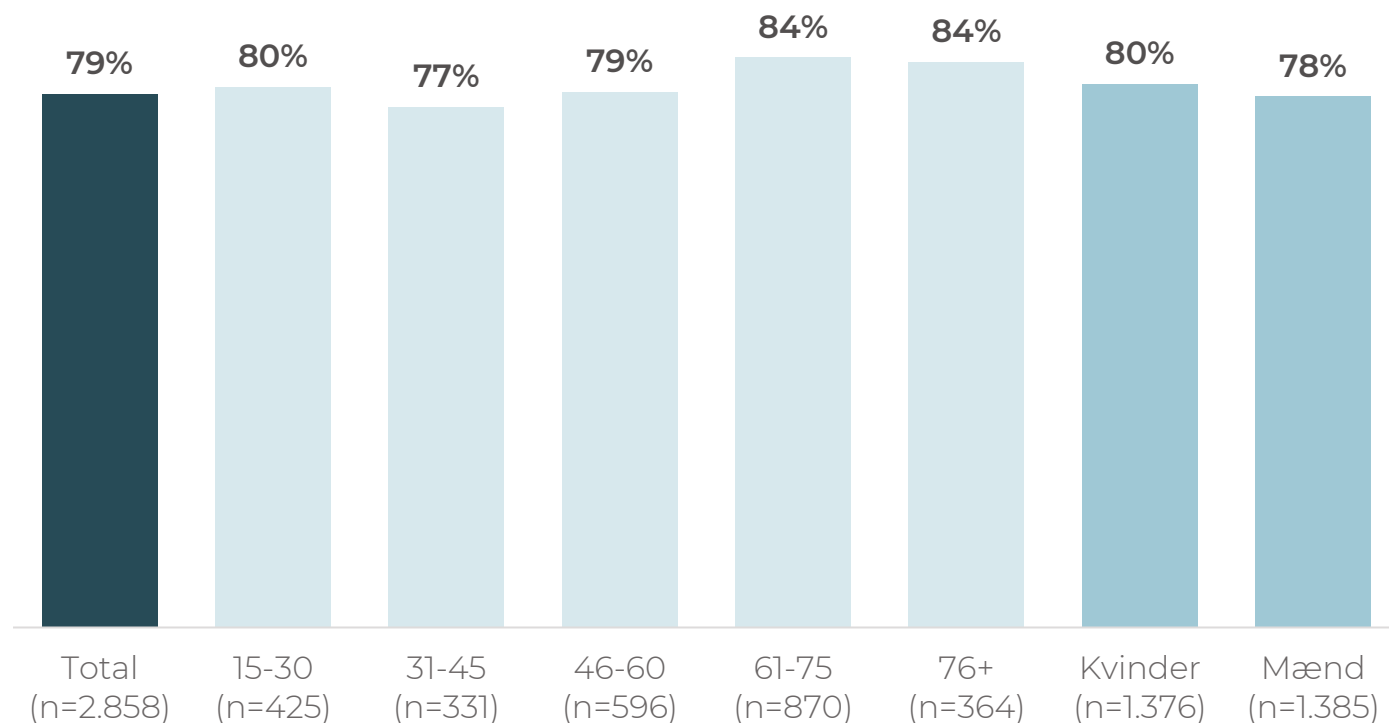
Hvis vi ser nærmere på hvordan forskellige befolkningsgrupper har svaret, så er der mindre variationer.

Der er en lille tendens til, at særligt de ældre borgere over 60 år er enige i udsagnet. Altså føler flere ældre borgere, at de er frie til at leve deres liv, som de ønsker det. Dog er der lidt flere af de unge i alderen 15 til 30, som er enige i udsagnet, end borgere mellem 31 og 60, men stadig færre end de ældste befolkningsgrupper.

Der er en lille forskel mellem mænd og kvinder, hvor kvinder i højere grad er enige i udsagnet, end mænd er. Denne forskel er dog minimal.

### I hvilken grad er du enig i, at du er fri til at leve dit liv, som du selv ønsker det?

Andel der svarer i delvis enig eller meget enig

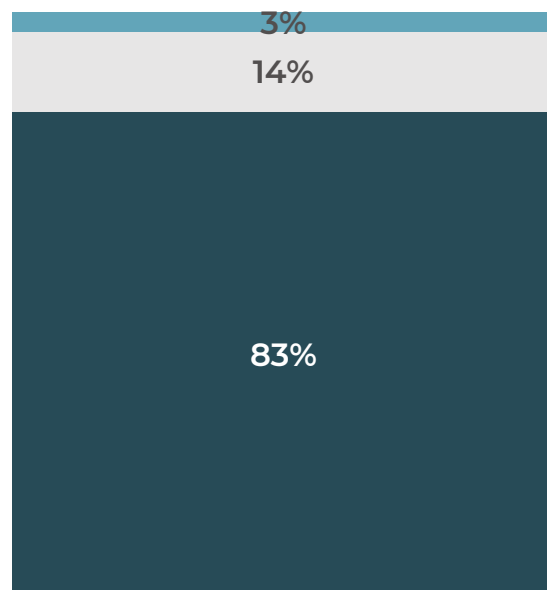


Note: andel, der har svaret "Delvis enig" eller "Meget enig" til udsagnet. Respondenter, der har svaret "Ved ikke", udgår.

## DEMOKRATISKE VÆRDIER

LANGT STØRSTEDELEN AF BORGERNE  
RESPEKTERER ANDRES HOLDNINGER

I hvilken grad synes du, at... (n=2.849)



... du respekterer andres holdninger uanset køn, alder, etnicitet, uddannelse, seksualitet, politisk og religiøs overbevisning?

■ I høj grad/i meget høj grad ■ I nogen grad ■ I mindre grad/slet ikke

Note: respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

Når vi spørger borgerne om de respekterer andres holdninger uanset køn, alder, etnicitet, uddannelse, seksualitet, politisk og religiøs overbevisninger, er langt størstedelen enige i dette udsagn. Lidt flere borgere er desuden enige i dette udsagn, end om udsagnet om at være fri til at leve sit liv, som man ønsker.

En vigtig pointe er dog, at der er tale om en subjektiv vurdering og ikke et objektivi mål for, om borgerne rent faktisk respekterer andres holdninger. Udover at man som respondent kan have et incitament til at svare hvad der er socialt acceptabelt, så kan der også være forskel på, hvordan man opfatter sig selv, og hvordan man faktisk agerer, når man konfronteres med holdninger, man ikke er enige i.



## DE ÆLDSTE BORGERE OVER 75 ER MINDRE RESPEKTERENDE FOR ANDRES HOLDNINGER, END RESTEN AF BEFOLKNINGEN

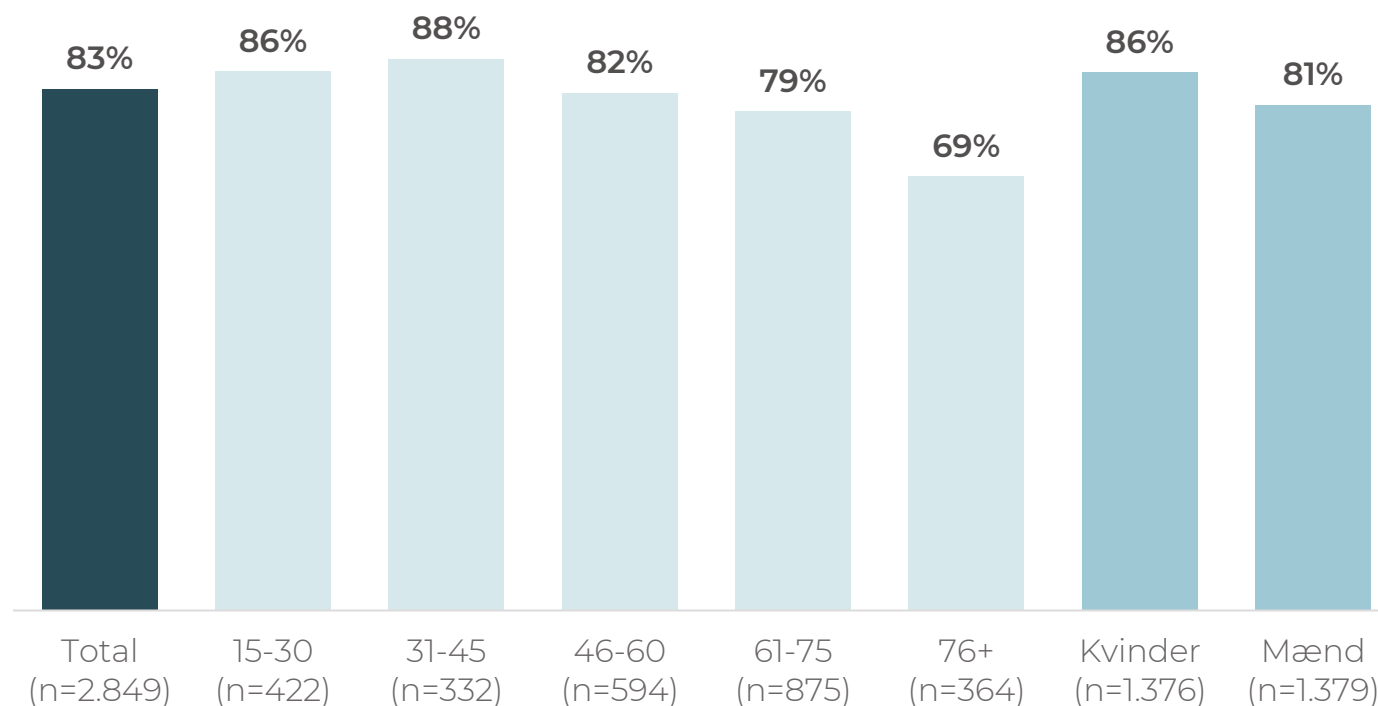
Selvom størstedelen af borgerne generelt er enige i udsagnet om, at de respekterer andres holdninger uanset køn, alder, etnicitet, uddannelse, seksualitet, politisk og religiøs overbevisning, så er der variationer mellem forskellige befolkningsgrupper.

De yngre befolkningsgrupper er generelt meget respekterende, særligt borgere mellem 31 og 45 år. Når vi ser nærmere på de ældre aldersgrupper, så falder andelen af enige borgere markant. Sammenligner vi den yngste aldersgruppe og den ældste, er der en forskel på næsten 20 procentpoint. Dog er det stadig langt over halvdelen af borgere over 75 år, der er enige i udsagnet på trods af, at andelen er markant lavere end de øvrige aldersgrupper.

Der er også en vis forskel mellem mænd og kvinder, hvor flere kvinder end mænd er enige i udsagnet.

*I hvilken grad synes du, at du respekterer andres holdninger uanset køn, alder, etnicitet, uddannelse, seksualitet, politisk og religiøs overbevisning?*

*Andel der svarer i høj eller meget høj grad*



Note: andel, der har svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad" til hvert udsagn. Respondenter, der har svaret "ved ikke", udgår.

# APPENDIKS



## FRAFALDSANALYSE

Ved udsendelse af spørgeskemaundersøgelser vil der, ligesom ved andre udsendelsesformer, være en potentiel skævhed i, hvilke borgere der reelt deltager i undersøgelsen og hvordan de adskiller sig fra borgerne generelt (populationen).

Der er derfor foretaget en frafaldsanalyse på udvalgte parametre for at belyse, hvor repræsentativ undersøgelsens datagrundlag er for borgerne i Aarhus Kommune.

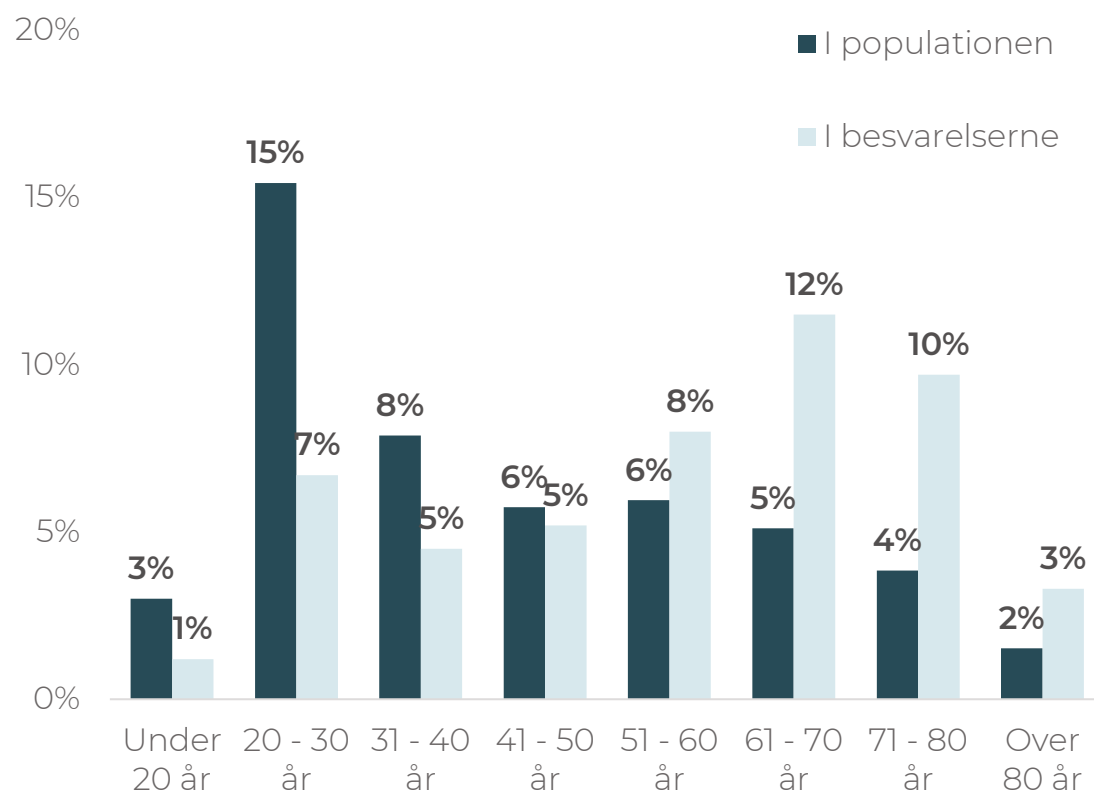
De efterfølgende grafer viser fordelingen i populationen sammenlignet med fordelingen i de indsamlede besvarelser. De to første grafer viser, som forventet, at indsamlingen via digital post medfører en overrepræsentation af de ældre borgere over 60 år – mandlige såvel som kvindelige – mens der er en underrepræsentation af de yngre borgere, særligt dem under 30 år.

Underrepræsentationen af de yngre borgere vurderes dog ikke at være et stort problem, eftersom de stadig er repræsenteret markant iblandt besvarelserne. Der er derfor stadig et stort datagrundlag og et stort antal interviews indsamlet blandt de yngre borgere, hvormed undersøgelsen stadig kan give valide og reliable svar på, hvordan de yngre borgere ser på den demokratiske samtale i Aarhus Kommune.

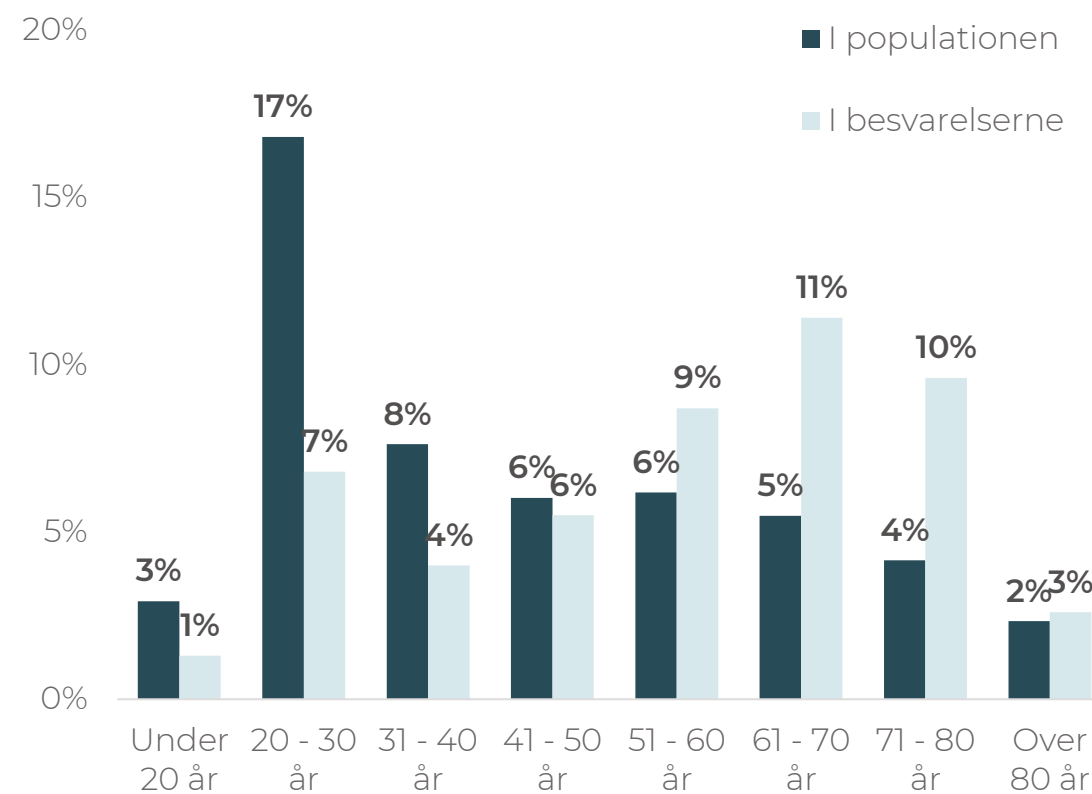
For at sikre et repræsentativt billede af alle borgerne i Aarhus Kommune, vejes data på plads efter populationsfordelinger. Det betyder i praksis, at interviewene blandt de ældre borgere vægter mindre end interviewene blandt de yngre borgere, når resultaterne for den samlede stikprøve rapporteres. På den måde sikres et retvisende og repræsentativt billede af alle borgerne i Aarhus i rapporten.

## FRAFALDSANALYSE - KØN

Fordeling af mandlige respondenter



Fordeling af kvindelige respondenter

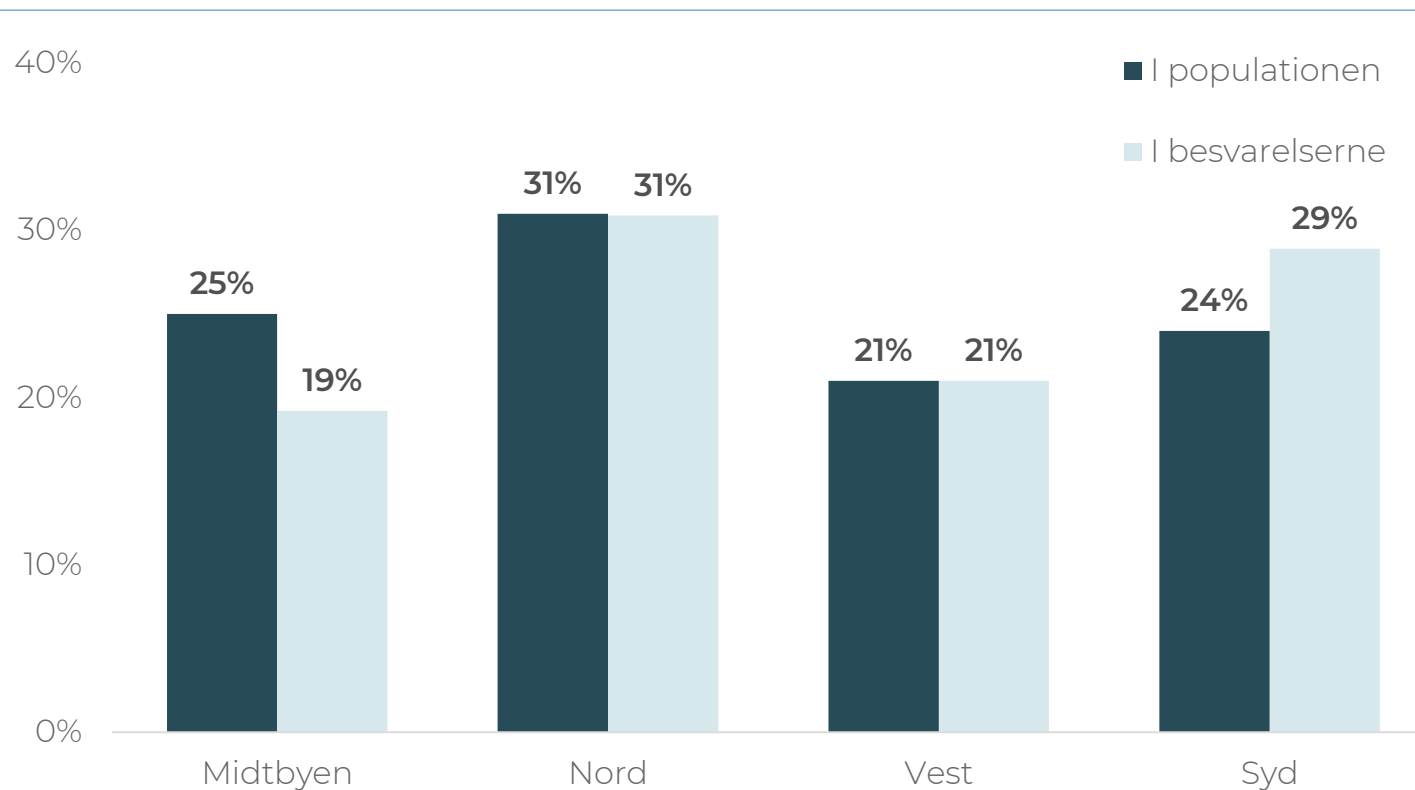


## FRAFALDSANALYSE - BOPÆL

Grafen til højre viser fordelingen i stikprøven sammenlignet med populationen opgjort på geografiske områder; midtbyen, det nordlige Aarhus, det sydlige Aarhus og det vestlige Aarhus.

Der er en god repræsentation af samtlige områder. Kun en mindre underrepræsentation af Midtbyen kan spores, hvilket skyldes den store gruppe af yngre borgere der bor i Midtbyen.

Fordeling af respondenteres bopæl

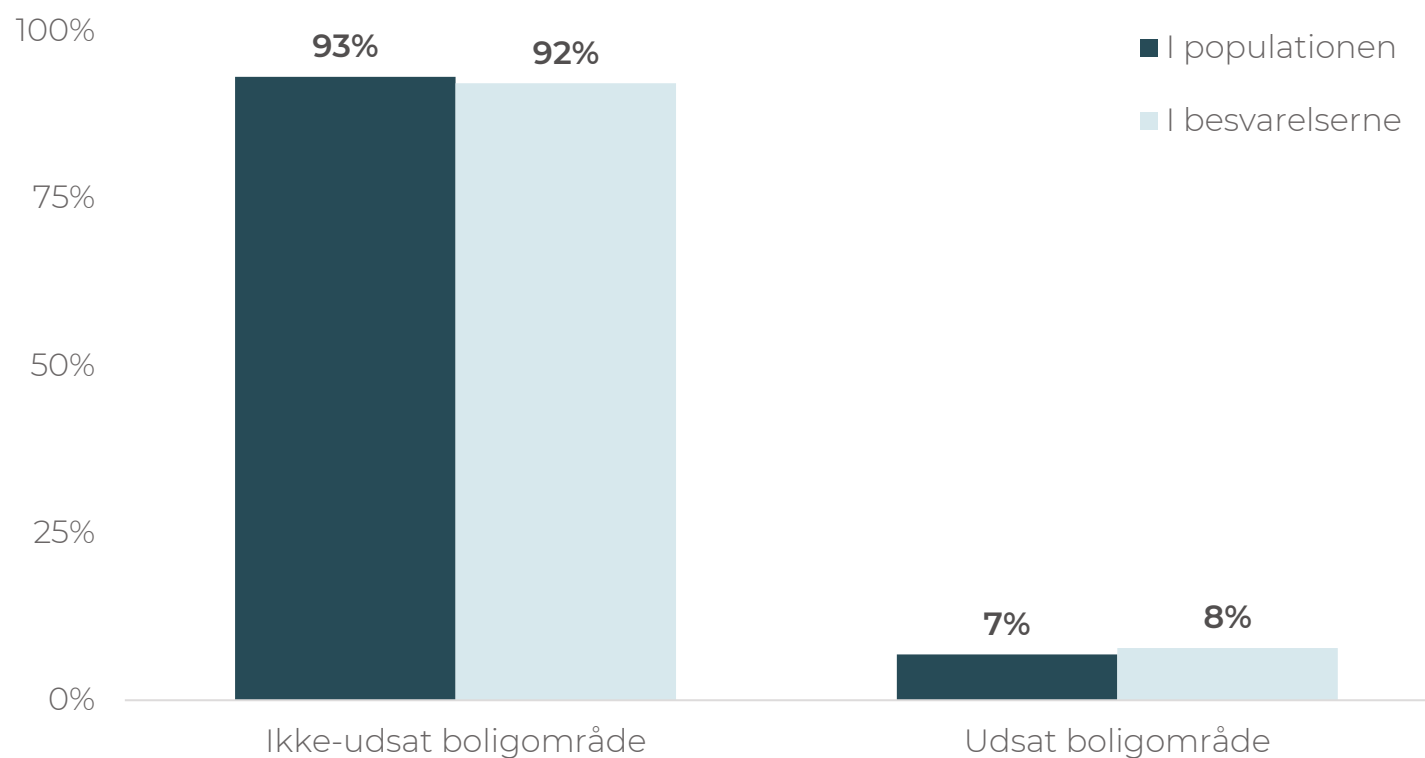


## FRAFALDSANALYSE - BOLIGOMRÅDE

Slutteligt viser grafen her fordelingen af respondenter i udsatte og ikke-udsatte boligområder i besvarelserne sammenlignet med populationen.

Der er, som tidligere skrevet, oversamlet i de udsatte boligområder grundet forventningen om en lavere svarprocent. Denne oversampling har sikret, at fordelingen i stikprøven er stort set identisk med fordelingen i populationen.

Fordeling af respondenter i udsatte og ikke-udsatte boligområder

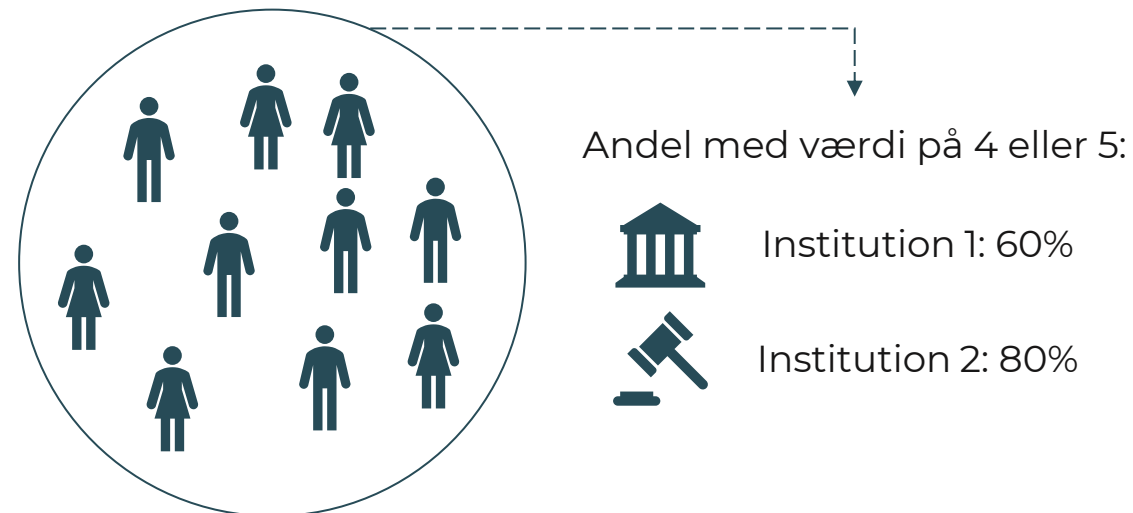


## BEREGNING AF GENNEMSNITLIG ANDEL (ANVENDT PÅ SIDE 16, 17, 19, 20, 38 OG 41)

Gennemsnitlig andel bliver brugt flere gange i indeværende rapport, når vi har flere forskellige mål for ét overordnet fænomen, vi gerne vil blive klogere på. Vi bruger her demokratisk tillid som et eksempel.

For at måle respondenternes demokratiske tillid, blev de bedt om at angive i hvilken grad, de har tillid til i alt 7 demokratiske institutioner og grupper på en 1-5 skala. Ud fra disse besvarelser kan vi beregne, hvor mange borgere der i gennemsnit har svaret en værdi på 4 eller 5 og dermed angivet i høj grad eller i meget høj grad at have tillid til den pågældende institution eller gruppe. For at få ét samlet mål for demokratisk tillid på tværs af alle disse institutioner og grupper, beregnes et gennemsnit af disse andele, altså et gennemsnit af et gennemsnit.

En forsimplet udgave af denne udregning ses til højre herfor.



Gennemsnitlig andel:  
 $(60\% + 80\%) / 2 =$

**70%**

## LINEÆRE REGRESSIONER (ANVENDT PÅ SIDE 35-36, 40-41, 44-47, 56-57 OG 59-60)

I indeværende rapport ser vi nærmere på flere sammenhænge, der undersøges med multiple lineære regressioner. For at fremme den overordnede forståelse af de undersøgte sammenhænge, er det blot de overordnede resultater af disse regressionsanalyser der er præsenteret i selve rapporten.

De fulde regressioner præsenteres derfor på de følgende sider med forskellige kontrolvariable inkluderet. De specifikke kontrolvariable, der indgår i hver regression, fremgår af hver tabel.

Alle regressioner er OLS-regressioner og koefficienter er standardiserede regressionskoefficienter.



## SAMMENHÆNG 1 - TILFREDSHED MED KONTAKT MED KOMMUNALE MEDARBEJDERE ↔ DEMOKRATISK TILLID

	Model 1 (demokratisk tillid)	Model 2 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 3 (demokratisk tillid)	Model 4 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 5 (demokratisk tillid)	Model 6 (tillid til Aarhus Kommune)
Jeg bliver mødt med respekt og forståelse af de ansatte	0,272***	0,265	-	-	-	-
De ansatte er hjælpsomme og lytter til mig	-	-	0,274***	0,257***	-	-
De ansatte arbejder hurtigt og effektivt	-	-	-	-	0,294***	0,318***
Køn (ref. Kvinde)	-0,033	-0,005	-0,028	0,003	-0,020	0,003
Alder	0,067**	-0,115***	0,054*	-0,128***	0,056*	-0,136***
Uddannelse (ref. Grundskole)						
Ungdomsuddannelse	-0,013	-0,104**	-0,020	-0,112**	0,000	-0,087*
Kort videregående	-0,102**	-0,145***	-0,097**	-0,138***	-0,087*	-0,117**
Mellemlang videregående	-0,017	-0,100*	-0,016	-0,106*	0,006	-0,071
Lang videregående	0,080	-0,056	0,082	-0,066	0,093*	-0,046
Område (ref. Aarhus Midt)						
Aarhus Nord	-0,031	0,027	-0,029	0,025	-0,036	0,023
Aarhus Vest	-0,091***	-0,016	-0,078*	-0,010	-0,079**	-0,016
Aarhus Syd	-0,082**	-0,011	-0,083*	-0,017	-0,082**	-0,016
Konstant	2,530	2,660	2,520	2,698	2,669	2,795
Justeret R2	0,109	0,095	0,108	0,090	0,120	0,123
N	1.876	1.849	1.862	1.835	1.736	1.713

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 2 - TILFREDSHED MED KOMMUNALE SERVICES ↔ DEMOKRATISK TILLID

	Model 1 (demokratisk tillid)	Model 2 (tillid til Aarhus Kommune)
Tilfredshed med kommunale services (indeks)	0,558***	0,562***
Køn	-0,089***	-0,034
Alder	0,109***	-0,040
Uddannelse (ref. Grundskole)		
Ungdomsuddannelse	-0,034	-0,078*
Kort videregående	-0,012	-0,079*
Mellemlang videregående	0,040	-0,053
Lang videregående	0,111**	-0,032
Område (ref. Aarhus Midt)		
Aarhus Nord	-0,004	0,048
Aarhus Vest	-0,045	0,053*
Aarhus Syd	-0,044	0,040
Konstant	1,500	1,082
Justeret R2	0,344	0,324
N	1.806	1.790

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 3 - HVOR LET DET ER AT KOMME I KONTAKT MED KOMMUNEN ↔ DEMOKRATISK TILLID (1/3)

	Model 1 (demokratisk tillid)	Model 2 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 3 (demokratisk tillid)	Model 4 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 5 (demokratisk tillid)	Model 6 (tillid til Aarhus Kommune)
... du ved, hvor du skal henvende dig til kommunen, hvis du har brug for det?	0,282***	0,295***	-	-	-	-
... du er i stand til at finde relevante informationer fra kommunen?	-	-	0,329***	0,348***	-	-
... informationer fra kommunen er lette at forstå?	-	-	-	-	0,364***	0,389***
Køn (ref. Kvinde)	-0,064**	-0,025	-0,044*	-0,002	-0,064***	-0,020
Alder	-0,010	-0,167***	0,042	-0,120***	0,076***	-0,089***
Uddannelse (ref. Grundskole)						
Ungdomsuddannelse	-0,013	-0,045	-0,027	-0,063	-0,040	-0,078*
Kort videregående	-0,042	-0,074*	-0,073*	-0,108***	-0,063*	-0,095**
Mellemlang videregående	0,043	-0,018	0,018	-0,050	0,002	-0,073*
Lang videregående	0,102**	-0,002	0,082*	-0,031	0,065	-0,060
Område (ref. Aarhus Midt)						
Aarhus Nord	-0,008	0,045	-0,028	0,029	-0,038	0,022
Aarhus Vest	-0,091***	0,008	-0,102***	0,003	-0,097***	0,004
Aarhus Syd	-0,089***	-0,008	-0,098***	-0,021	-0,087***	-0,012
Konstant	2,881	2,894	2,592	2,498	2,485	2,339
Justeret R2	0,114	0,108	0,145	0,144	0,168	0,171
N	2.364	2.322	2.314	2.281	2.283	2.251

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 3 - HVOR LET DET ER AT KOMME I KONTAKT MED KOMMUNEN ↔ DEMOKRATISK TILLID (2/3)

	Model 7 (demokratisk tillid)	Model 8 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 9 (demokratisk tillid)	Model 10 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 11 (demokratisk tillid)	Model 12 (tillid til Aarhus Kommune)
... digitale løsninger gør det nemmere at komme i kontakt med kommunen?	0,391***	0,348***	-	-	-	-
... du kan komme i kontakt med en medarbejder, hvis den digitale løsning ikke fungerer for dig?	-	-	0,368***	0,399***	-	-
... du føler dig tilstrækkeligt informeret af kommunen om det, der er relevant for dig?	-	-	-	-	0,389***	0,417***
Køn (ref. Kvinde)	-0,066***	-0,024	-0,054*	-0,001	-0,064**	-0,028
Alder	0,122***	-0,036	0,093**	-0,081**	0,044	-0,104***
Uddannelse (ref. Grundskole)						
Ungdomsuddannelse	-0,029	-0,048	0,016	-0,003	-0,024	-0,060
Kort videregående	-0,042	-0,078*	-0,013	-0,023	-0,036	-0,079*
Mellemlang videregående	0,034	-0,037	0,102*	0,033	0,045	-0,047
Lang videregående	0,076*	-0,026	0,152***	0,068	0,098**	-0,027
Område (ref. Aarhus Midt)						
Aarhus Nord	-0,041	0,020	-0,034	0,031	-0,026	0,034
Aarhus Vest	-0,107***	-0,010	-0,119***	-0,014	-0,062*	0,029
Aarhus Syd	-0,101***	-0,024	-0,099**	-0,005	-0,083***	-0,008
Konstant	2,496	2,541	2,387	2,245	2,553	2,404
Justeret R2	0,178	0,136	0,175	0,180	0,185	0,202
N	2.204	2.175	1.431	1.420	2.169	2.140

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 3 - HVOR LET DET ER AT KOMME I KONTAKT MED KOMMUNEN ↔ DEMOKRATISK TILLID (3/3)

	Model 13 (demokratisk tillid)	Model 14 (tillid til Aarhus Kommune)
... du har mulighed for at blive inddraget og hørt af kommunen, når du har brug for det?	0,443***	0,506
Køn (ref. Kvinde)	-0,043	0,011
Alder	0,020	-0,111***
Uddannelse (ref. Grundskole)		
Ungdomsuddannelse	0,016	-0,001
Kort videregående	0,006	-0,049
Mellemlang videregående	0,144***	0,039
Lang videregående	0,195***	0,043
Område (ref. Aarhus Midt)		
Aarhus Nord	-0,045	0,016
Aarhus Vest	-0,073**	0,002
Aarhus Syd	-0,086**	-0,025
Konstant	2,455	2,159
Justeret R2	0,242	0,280
N	1.622	1.605

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 4 - TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER ↔ DEMOKRATISK TILLID (1/2)

	Model 1 (demokratisk tillid)	Model 2 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 3 (demokratisk tillid)	Model 4 (tillid til Aarhus Kommune)
... du [og andre borgere] blev informeret tilstrækkeligt undervejs i processen?	0,313***	0,392***	-	-
... dine [og andre borgeres] synspunkter og bekymringer blev hørt?	-	-	0,343***	0,421***
Kontaktform (ref. Ingen kontakt)				
Ikke-fysisk kontakt	-0,013	0,017	-0,003	0,027
Fysisk kontakt	-0,019	-0,049	-0,017	-0,046
Køn (ref. Kvinde)	-0,003	0,015	-0,008	0,039
Alder	0,031	-0,095***	0,008	-0,106***
Uddannelse (ref. Grundskole)				
Ungdomsuddannelse	0,034	-0,008	0,020	0,007
Kort videregående	0,002	-0,062	0,008	-0,034
Mellemlang videregående	0,137**	0,036	0,152**	0,080
Lang videregående	0,222***	0,085	0,228***	0,134**
Område (ref. Aarhus Midt)				
Aarhus Nord	-0,039	0,033	-0,046	0,029
Aarhus Vest	-0,098***	0,025	-0,106***	0,005
Aarhus Syd	0,101**	-0,019	-0,103**	-0,013
Konstant	2,721	2,472	2,746	2,316
Justeret R2	0,134	0,172	0,150	0,195
N	1.553	1.528	1.375	1.353

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 4 - TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER ↔ DEMOKRATISK TILLID (2/2)

	Model 5 (demokratisk tillid)	Model 6 (tillid til Aarhus Kommune)	Model 7 (demokratisk tillid)	Model 8 (tillid til Aarhus Kommune)
... de ansatte var hjælpsomme og lyttede til dig?	0,387***	0,489***	-	-
... det var tydeligt, hvad der lå til grund for beslutningen?	-	-	0,302***	0,354***
Kontaktform (ref. Ingen kontakt)				
Ikke-fysisk kontakt	0,057	0,106	0,021	0,064*
Fysisk kontakt	-0,004	-0,045	0,021	0,006
Køn (ref. Kvinde)	0,109*	0,119*	0,015	0,048
Alder	0,017	-0,089	0,044	-0,082**
Uddannelse (ref. Grundskole)				
Ungdomsuddannelse	-0,072	-0,033	0,056	0,020
Kort videregående	-0,054	-0,083	0,016	-0,033
Mellemlang videregående	0,048	0,029	0,149**	0,082
Lang videregående	0,175	0,117	0,222***	0,111*
Område (ref. Aarhus Midt)				
Aarhus Nord	-0,035	-0,032	-0,040	0,036
Aarhus Vest	-0,007	0,054	-0,092**	0,038
Aarhus Syd	-0,125	-0,130	-0,131***	-0,034
Konstant	2,307	1,754	2,652	2,286
Justeret R2	0,184	0,306	0,128	0,158
N	321	317	1.446	1.422

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## SAMMENHÆNG 5 - TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER ↔ ACCEPT AF BESLUTNINGEN (1/2)

	Model 1	Model 2
... du [og andre borgere] blev informeret tilstrækkeligt undervejs i processen?	0,238***	-
... dine [og andre borgeres] synspunkter og bekymringer blev hørt?	-	0,160***
... det var en beslutning, du ønskede?	0,676***	0,717***
Kontaktform (ref. Ingen kontakt)		
Ikke-fysisk kontakt	0,012	0,033
Fysisk kontakt	-0,069***	-0,039*
Køn (ref. Kvinde)	-0,002	0,030
Alder	-0,073***	-0,061**
Uddannelse (ref. Grundskole)		
Ungdomsuddannelse	0,091***	0,074**
Kort videregående	0,050	0,046
Mellemlang videregående	0,107***	0,099**
Lang videregående	0,127***	0,115***
Område (ref. Aarhus Midt)		
Aarhus Nord	0,017	0,017
Aarhus Vest	0,016	0,007
Aarhus Syd	0,029	0,021
Konstant	0,394	0,392
Justeret R2	0,710	0,697
N	1.426	1.276

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001



## SAMMENHÆNG 5 - TILFREDSHED MED BESLUTNINGSPROCESSER ↔ ACCEPT AF BESLUTNINGEN (2/2)

	Model 3	Model 4
... de ansatte var hjælpsomme og lyttede til dig?	0,181***	-
... det var tydeligt, hvad der lå til grund for beslutningen?	-	0,170***
... det var en beslutning, du ønskede?	0,727***	0,712***
Kontaktform (ref. Ingen kontakt)		
Ikke-fysisk kontakt	0,051	0,033
Fysisk kontakt	-0,037	-0,038*
Køn (ref. Kvinde)	0,042	0,009
Alder	-0,048	-0,060***
Uddannelse (ref. Grundskole)		
Ungdomsuddannelse	0,003	0,101***
Kort videregående	-0,044	0,059*
Mellemlang videregående	0,025	0,122***
Lang videregående	0,037	0,139***
Område (ref. Aarhus Midt)		
Aarhus Nord	0,002	0,012
Aarhus Vest	0,017	0,018
Aarhus Syd	-0,009	0,027
Konstant	0,281	0,359
Justeret R2	0,742	0,688
N	300	1.359

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## APPENDIKS

## SAMMENHÆNG 6 – HVOR ØNSKET BESLUTNINGEN VAR ↔ HVOR ACCEPTABEL BESLUTNINGEN VAR

	Model 1
... det var en beslutning, du ønskede?	0,811***
Kontaktform (ref. Ingen kontakt)	
Ikke-fysisk kontakt	0,044*
Fysisk kontakt	-0,32
Køn (ref. Kvinde)	0,009
Alder	-0,071***
Uddannelse (ref. Grundskole)	
Ungdomsuddannelse	0,103***
Kort videregående	0,054
Mellemlang videregående	0,125***
Lang videregående	0,135***
Område (ref. Aarhus Midt)	
Aarhus Nord	0,018
Aarhus Vest	0,013
Aarhus Syd	0,030
Konstant	0,680
Justeret R2	0,676
N	1.426

\* p &lt; 0,05, \*\* p &lt; 0,01, \*\*\* p &gt; 0,001

## KONTAKT



**Terje Vammen**

**Senior Director & Partner**

Silverlining Research

E-mail: [tv@silverliningresearch.com](mailto:tv@silverliningresearch.com)

Mobile: +45 2986 1515



**Bjarke Bøgeskov**

**Project Director & Partner**

Silverlining Research

E-mail: [bb@silverliningresearch.com](mailto:bb@silverliningresearch.com)

Mobile: +45 4019 2060

