



Medborgarundersökningen

Med SCB:s
Nöjd-Region-Index
Nöjd-Medborgar-Index
Nöjd-Inflytande-Index

Sorsele kommun
Hösten 2009



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden

Innehållsförteckning

Analysrapport

Sammanfattning	1
Resultat.....	3
Inför eget arbete med materialet	14
SCB:s analysmodell med NKI	16
Om undersökningen	19

Tabeller och diagram

<i>A. Medborgarnas betyg på kommunen som en plats att bo och leva på</i>	
Diagram 1A. Modellbild A	32
Diagram 2A. Prioriteringsmatris A.....	33
Tabell 1A. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna.....	34
Diagram 3A. Andel som gett högt respektive lågt betyg	37
Tabell 2A.1–5 Faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor	38
<i>B. Medborgarnas betyg på kommunens verksamheter</i>	
Diagram 1B. Modellbild B.....	44
Diagram 2B. Prioriteringsmatris B.....	45
Tabell 1B. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna.....	46
Diagram 3B. Andel som gett högt respektive lågt betyg	50
Tabell 2B.1–10 Verksamheternas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	51
<i>C. Medborgarna om inflytandet i kommunen</i>	
Diagram 1C. Modellbild C.....	62
Diagram 2C. Prioriteringsmatris C.....	63
Tabell 1C. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna.....	64
Diagram 3C. Andel som gett högt respektive lågt betyg	66
Tabell 2C.1-6. Faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	67

Bilaga

Frågeblankett

Sammanfattning

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder årligen Sveriges kommuner att delta i SCB:s Medborgarundersökning. Kommunerna kan välja att delta antingen i vårens eller i höstens undersökningsomgång. Sammanlagt deltog 42 kommuner i undersökningen hösten 2009. Sedan undersökningen startade hösten 2005 har 210 av landets kommuner deltagit och 121 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via www.medborgarundersokning.scb.se.

Denna rapport avser medborgarundersökningen i Sorsele kommun hösten 2009. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning under tiden 15 september – 3 november med ett urval på 500 personer i åldrarna 18–84 år. Svarsandelen blev 58 procent i Sorsele kommun.

Undersökningen består av tre delar:

- A. Medborgarna om kommunen som en plats att bo och leva på
- B. Medborgarna om kommunens verksamheter
- C. Medborgarna om inflytandet i kommunen

Jämförelser med resultat från "samtliga" kommuner avser de 84 kommuner som varit med i undersökningen våren eller hösten 2009. Även i tabeller med jämförelser med kommuner i samma storleksklass är de ingående kommunerna begränsade till dem som var med i undersökningen våren eller hösten 2009.

De övergripande resultaten i undersökningen redovisas som betygsindex, vilka kan variera från 0 till 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun.

A. Medborgarna om Sorsele kommun som en plats att bo och leva på

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Sorsele kommun som en plats att bo och leva på blev 57. Genomsnittet för samtliga 84 kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna blev 64.

För Sorsele kommun är det främst en förbättring av betygsindexet för faktorn *Kommersiellt utbud* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

B. Medborgarna om Sorsele kommuns verksamheter

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer de kommunala verksamheterna i Sorsele kommun blev 45. Genomsnittet för samtliga kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna blev 54.

För Sorsele kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Äldreomsorgen*, *Fritid – Idrott*, *Stöd för utsatta personer* och *Gator och vägar* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

C. Medborgarna om inflytandet i Sorsele kommun

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut i Sorsele kommun blev 31. Genomsnittet för samtliga 84 kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna blev 40.

För Sorsele kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Påverkan* och *Förtroende* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

Resultat

Resultaten analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är uppbyggd dels av ett mått på totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten eller området. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor. I denna undersökning finns tre helhetsbetyg, ett för varje modell. I modell A, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). I modell B, med frågor om kommunens verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och i modell C, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index (NII).

Varje modell ovan består av ett antal faktorer. Varje faktor mäts i regel med flera frågor som alla behandlar aspekter av det område som avses. De svarande medborgarna sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. En utförligare beskrivning av modellen finns längre bak i rapporten.

A. Medborgarna om Sorsele kommun som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index)

Analysmodell A avser att mäta hur medborgarna betygsätter Sorsele kommun som en plats att bo och leva på. Modellen innefattar nedanstående åtta faktorer:

- Arbetsmöjligheter (fråga A1:1–3)
- Utbildningsmöjligheter (fråga A2:1–4)
- Miljö (fråga A3:1–4)
- Bostäder (fråga A4:1–4)
- Trygghet (fråga A5:1–4)
- Kommunikationer (fråga A6:1–8)
- Kommersiellt utbud (fråga A7:1–6)
- Fritid (fråga A8:1–7)

Vidare ingår tre frågor (A9:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Region-Index, NRI, samt indexet *Rekommendation* (fråga A10) som är en fråga till kommunens medborgare om de kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till Sorsele kommun.

Helhetsbetyget NRI för hur medborgarna bedömer Sorsele kommun som en plats att bo och leva på blev 57, vilket motsvarar betyget 6,1 på den 10-gradiga skalan. Det genomsnittliga NRI för samtliga 84 kommuner som varit med i undersökningssomgångarna våren och hösten 2009 uppgår till 64. NRI för Sorsele kommun är statistiskt säkerställt lägre än genomsnittet för de 84 kommunerna. Vid jämförelse med genomsnittsresultatet för kommunerna i samma storleksklass (färre än 10 000 invånare) i de två senaste undersökningssomgångarna

har kommunen fått ett NRI som inte är statistiskt säkerställt skilt från genomsnittresultatet.

Av medborgarna kan 39 procent starkt rekommendera (betyg 8–10 på fråga A10) vänner och bekanta att flytta till Sorsele kommun medan 30 procent vill avråda från det (betyg 1–4 på frågan).

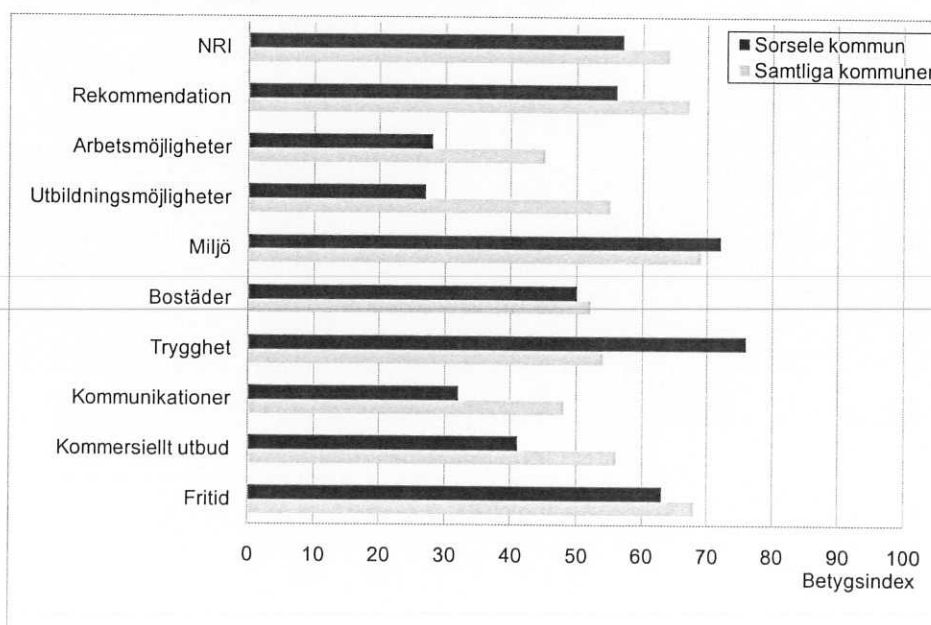
I Sorsele kommun blev medelindex för de åtta faktorerna (frågeområdena ovan) 49. I tabell A1 framgår Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* samt faktorernas betygsindex rangordnade för Sorsele kommun.

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* samt faktorerna rangordnade efter sina betygsindex för Sorsele kommun. Hösten 2009

	Betygsindex	Felmarginaler
NRI	57	±3,0
Rekommendation	56	±3,9
Trygghet	76	±2,4
Miljö	72	±2,4
Fritid	63	±2,3
Bostäder	50	±2,2
Kommersiellt utbud	41	±2,4
Kommunikationer	32	±2,1
Arbetsmöjligheter	28	±2,5
Utbildningsmöjligheter	27	±2,3

Jämfört med genomsnittet för samtliga 84 kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna har Sorsele kommun av sina medborgare fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorerna *Miljö* samt *Trygghet* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för faktorerna *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter*, *Kommunikationer*, *Kommersiellt utbud* samt *Fritid*.

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och faktorernas betygsindex för Sorsele kommun samt för samtliga 84 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009



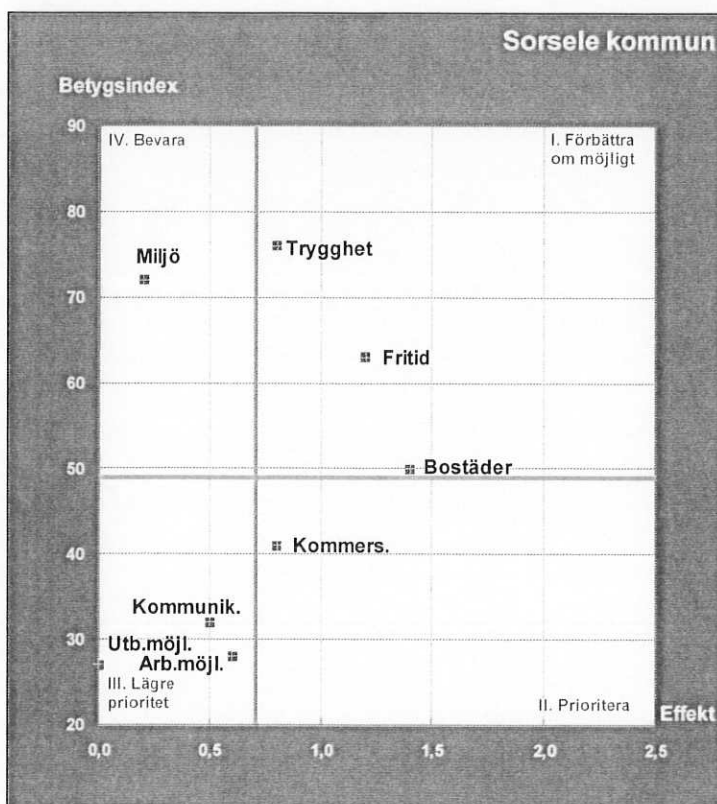
Vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (färre än 10 000 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna har Sorsele kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorn *Trygghet* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för faktorerna *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter*, *Bostäder*, *Kommunikationer*, *Kommersiellt utbud* samt *Fritid*.

Tabell A2. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 84 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga kommuner	Sorsele kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 -		
NRI	60	63	64	62	65	66	64	57
Rekommendation	61	66	67	64	70	72	67	56
Arbetsmöjligheter	36	43	44	45	47	51	45	28
Utbildningsmöjligheter	42	52	51	57	55	65	55	27
Miljö	69	70	71	67	70	69	69	72
Bostäder	53	52	54	53	53	51	52	50
Trygghet	63	55	52	50	51	53	54	76
Kommunikationer	39	47	49	49	48	55	48	32
Kommersiellt utbud	49	52	56	55	57	62	56	41
Fritid	67	66	69	66	69	70	68	63
ANTAL SVARANDE	3 361	6 046	4 635	8 054	5 675	10 527	38 298	289
ANTAL KOMMUNER	12	17	9	15	11	20	84	

I Sorsele kommun är det framför allt faktorn *Kommersiellt utbud* som bör uppmärksammas. Den faktorn har fått relativt lågt betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NRI för Sorsele kommun. Även förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Bostäder*, *Fritid* och *Trygghet* förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

Diagram A2. Nöjd-Region-Index (NRI) – Prioriteringsmatris för Sorsele kommun. Hösten 2009



Faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågor

I tabellerna 2A:1–5 (se bilaga Tabeller och Diagram) redovisas NRI, indexet Rekommendation och de olika faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågorna kön, ålder, ortstyp, antal år den svarande bott i kommunen samt erfarenhet av kollektivtrafiken.

B. Medborgarna om Sorsele kommuns verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)

Analysmodell B avser att mäta medborgarnas syn på de verksamheter som kommunen ansvarar för. Modellen innefattar nedanstående tretton verksamheter:

- Förskolan (fråga B1)
- Grundskolan (fråga B2)
- Gymnasieskolan (fråga B3)
- Äldreomsorgen (fråga B4)
- Stöd för utsatta personer (fråga B5)
- Gator och vägar (fråga B6:1–4)
- Gång- och cykelvägar (fråga B7:1–5)
- Fritid – Idrott (fråga B8:1–4)
- Fritid – Kultur (fråga B9:1–4)
- Miljöarbete (fråga B10:1–7)
- Vatten och avlopp (fråga B11:1–3)
- Renhållning (fråga B12:1–4)
- Räddningstjänsten (fråga B13)

Vidare ingår i frågeblanketten ett antal frågor (B14:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index, NMI, samt indexet *Bemötande – Tillgänglighet* (fråga B15:1–3).

Helhetsbetyget NMI för hur medborgarna bedömer Sorsele kommuns verksamheter blev 45, vilket motsvarar betyget 5,1 på den 10-gradiga skalan. Det genomsnittliga NMI för samtliga 84 kommuner som varit med i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009 uppgår till 54. NMI för Sorsele kommun är statistiskt säkerställt lägre än genomsnittet för de 84 kommunerna. Vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (färre än 10 000 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna har kommunen fått ett NMI som inte är statistiskt säkerställt skilt från genomsnittresultatet.

Av medborgarna är 47 procent mycket nöjda med hur de bemöts av kommunens personal (betyg 8–10 på fråga B15:1) medan 14 procent är missnöjda med bemötandet (betyg 1–4 på frågan).

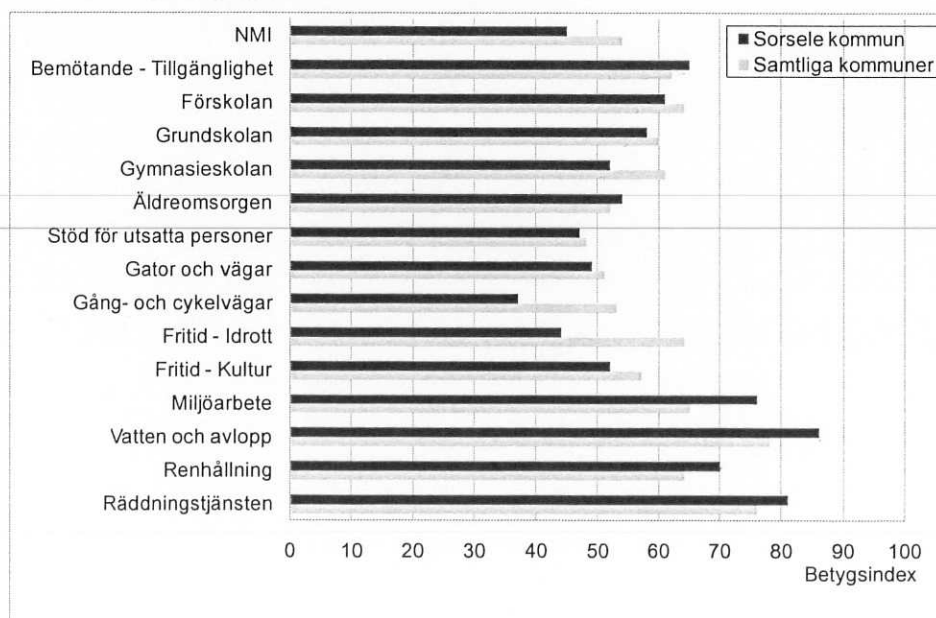
I Sorsele kommun blev medelindex för de tretton verksamheterna (frågeområdena ovan) 59. I tabell B1 redovisas Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande – Tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex rangordnade för Sorsele kommun.

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande – Tillgänglighet* samt verksamheterna rangordnade efter sina betygsindex för Sorsele kommun. Hösten 2009

	Betygsindex	Felmarginaler
NMI	45	±3,1
Bemötande - Tillgänglighet	65	±3,3
Vatten och avlopp	86	±2,2
Räddningstjänsten	81	±3,0
Miljöarbete	76	±2,5
Renhållning	70	±2,6
Förskolan	61	±2,8
Grundskolan	58	±3,4
Äldreomsorgen	54	±3,6
Gymnasieskolan	52	±3,4
Fritid - Kultur	52	±2,7
Gator och vägar	49	±3,6
Stöd för utsatta personer	47	±3,7
Fritid - Idrott	44	±2,9
Gång- och cykelvägar	37	±3,4

Jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna har Sorsele kommun av sina medborgare fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för verksamheterna *Miljöarbete*, *Vatten och avlopp*, *Renhållning* samt *Räddningstjänsten* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för verksamheterna *Gymnasieskolan*, *Gång- och cykelvägar*, *Fritid – Idrott* samt *Fritid – Kultur*.

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande – Tillgänglighet* och verksamheternas betygsindex för Sorsele kommun samt för samtliga 84 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009



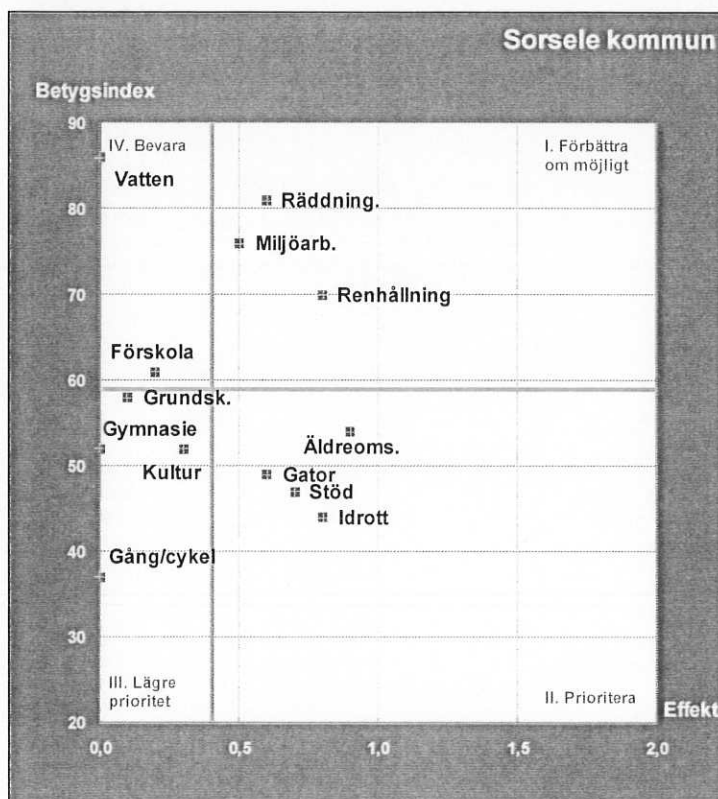
Vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (färre än 10 000 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna har Sorsele kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för verksamheterna *Miljöarbete, Vatten och avlopp, Renhållning* samt *Räddningstjänsten* och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för verksamheterna *Förskolan, Gymnasieskolan, Gång- och cykelvägar* samt *Fritid – Idrott*.

Tabell B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande – Tillgänglighet* och verksamheternas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 84 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009

	Kommunens storlek. Antal invånare					Samtliga kommuner	Sorsele kommun	
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999			50 000 -
NMI	49	53	55	54	55	57	54	45
Bemötande - Tillgänglighet	63	63	64	62	62	60	62	65
Förskolan	67	65	64	65	62	62	64	61
Grundskolan	62	61	58	60	58	59	60	58
Gymnasieskolan	60	61	60	62	59	63	61	52
Äldreomsorgen	52	52	54	52	51	50	52	54
Stöd för utsatta personer	48	48	48	48	47	47	48	47
Gator och vägar	48	49	52	50	53	53	51	49
Gång- och cykelvägar	46	50	56	54	56	56	53	37
Fritid - Idrott	61	61	65	63	67	66	64	44
Fritid - Kultur	51	54	57	58	59	62	57	52
Miljöarbete	64	65	70	63	63	64	65	76
Vatten och avlopp	80	74	79	76	77	79	78	86
Renhållning	65	63	65	64	64	63	64	70
Räddningstjänsten	77	75	77	76	76	77	76	81
ANTAL SVARANDE	3 361	6 046	4 635	8 054	5 675	10 527	38 298	289
ANTAL KOMMUNER	12	17	9	15	11	20	84	

I Sorsele kommun är det framför allt verksamheterna *Äldreomsorgen, Fritid – Idrott, Stöd för utsatta personer* och *Gator och vägar* som bör uppmärksammas. De verksamheterna har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NMI för Sorsele kommun. Även förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Renhållning, Räddningstjänsten* och *Miljöarbete* förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI.

Diagram B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) – Prioriteringsmatris för Sorsele kommun. Hösten 2009



Verksamheternas betygsindex efter bakgrundsfrågor

I tabellerna 2B:1–10 (se bilaga Tabeller och Diagram) redovisas NMI, indexet Bemötande – Tillgänglighet och de olika verksamheternas betygsindex efter bakgrundsfrågorna kön, ålder, ortstyp, antal år den svarande bott i kommunen, erfarenhet av förskolan, erfarenhet av grundskolan, erfarenhet av gymnasieskolan, erfarenhet av äldreomsorgen, kontakt med politiker i kommunen samt kontakt med personal i kommunen.

C. Medborgarna om inflytandet i Sorsele kommun (Nöjd-Inflytande-Index)

Analysmodell C avser att mäta hur medborgarna i Sorsele kommun ser på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och kommunala beslut. Modellen innefattar nedanstående fyra faktorer:

- Tillgänglighet (fråga C1:1–2)
- Information – Öppenhet (fråga C2:1–5)
- Påverkan (fråga C3:1–4)
- Förtroende (fråga C4:1–4)

Vidare ingår i frågeblanketten tre frågor (C5:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index, NII.

Helhetsbetyget NII blev 31 i Sorsele kommun, vilket motsvarar ett betyg på 3,8 på den 10-gradiga skalan. NII för samtliga de 84 kommuner som varit med i de två senaste undersökningsomgångarna uppgår till 40. NII för Sorsele kommun är statistiskt säkerställt lägre än genomsnittet för samtliga 84 kommuner. Även vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (färre än 10 000 invånare) i de två senaste undersökningsomgångarna är NII för Sorsele kommun statistiskt säkerställt lägre.

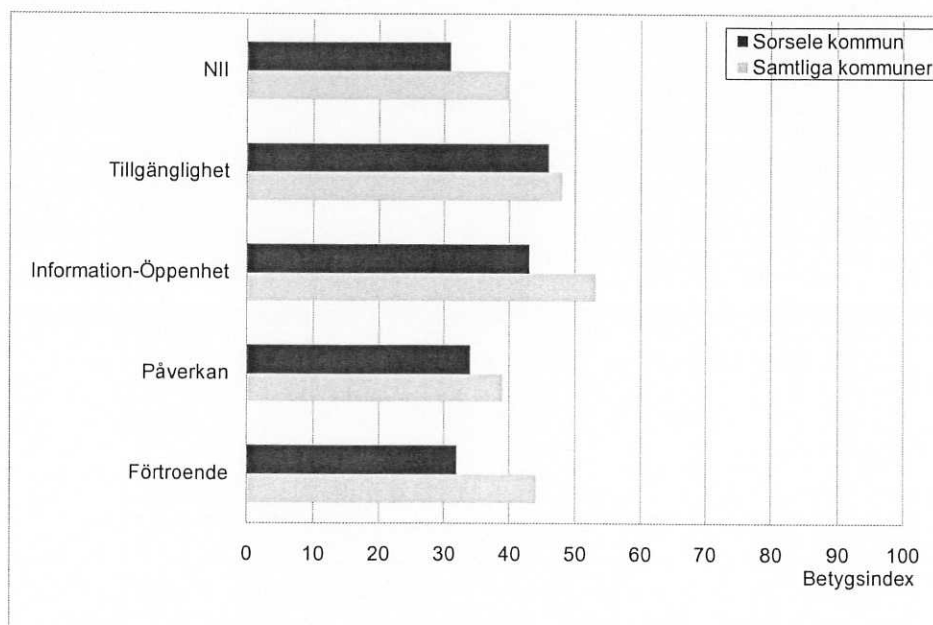
I Sorsele kommun blev medelindex för de fyra faktorerna (frågeområdena ovan) 39. I tabell C1 framgår Nöjd-Inflytande-Index (NII) samt faktorernas betygsindex rangordnade för Sorsele kommun.

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) samt faktorerna rangordnade efter sina betygsindex för Sorsele kommun. Hösten 2009

	Betygsindex	Felmarginaler
NII	31	±2,7
Tillgänglighet	46	±3,9
Information - Öppenhet	43	±3,2
Påverkan	34	±3,4
Förtroende	32	±3,0

Jämfört med resultaten för samtliga kommuner i de två senaste undersökningsomgångarna har Sorsele kommun av sina medborgare fått statistiskt säkerställt lägre betygsindex för faktorerna *Information – Öppenhet*, *Påverkan* samt *Förtroende*.

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Sorsele kommun samt för samtliga 84 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009



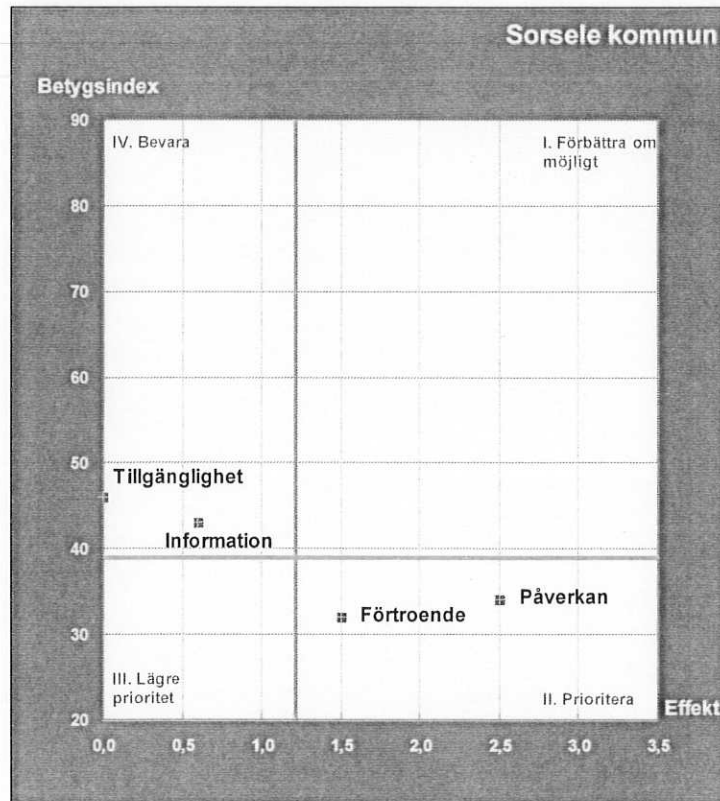
Vid jämförelse med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (färre än 10 000 invånare) i de två senaste undersökningarna har Sorsele kommun fått statistiskt säkerställt lägre betygsindex för faktorerna *Information – Öppenhet* och *Förtroende*.

Tabell C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 84 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2009

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga kommuner	Sorsele kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 -		
NII	37	40	40	40	40	42	40	31
Tillgänglighet	49	50	49	48	48	47	48	46
Information - Öppenhet	49	52	54	53	53	54	53	43
Påverkan	37	39	39	39	39	40	39	34
Förtroende	39	44	44	45	45	46	44	32
ANTAL SVARANDE	3 361	6 046	4 635	8 054	5 675	10 527	38 298	289
ANTAL KOMMUNER	12	17	9	15	11	20	84	

I Sorsele kommun är det framför allt faktorerna *Påverkan* och *Förtroende* som bör uppmärksammas. De faktorerna har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NII för Sorsele kommun.

Diagram C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) – Prioriteringsmatris för Sorsele kommun. Hösten 2009



Faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågor

I tabellerna 2C:1–6 (se bilaga Tabeller och Diagram) redovisas NII och de olika faktorernas betygsindex efter bakgrundsfrågorna kön, ålder, ortstyp, antal år i kommunen, kontakt med politiker samt kontakt med personal i kommunen.

Inför eget arbete med materialet

Resultatredovisningen för vart och ett av frågeblocken, A, B och C, bygger på:

- En modellbild (Diagram 1 A–C)
- En prioriteringsmatris (Diagram 2 A–C)
- En tabell (Tabell 1 A–C)
- Bakgrundstabeller (Tabell 2 A–C)

Ovanstående tabeller hittar du i bilagan Tabeller och diagram.

Modellbild och prioriteringsmatris

Starta med att studera modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick och struktur åt materialet och ofta kan vara tillräckligt som underlag.

Man bör överväga att i sitt förbättringsarbete uppmärksamma faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant II (nedre högra delen av prioriteringsmatrisen). Även faktorer med relativt höga betygsindex och stor effekt, dvs. de som hamnat i kvadrant I (övre högre delen), bör man uppmärksamma om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.

Om det finns faktorer som hamnat i kvadrant III (nedre vänstra delen), kan de ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på helhetsbetyget.

I kvadrant IV, högst upp till vänster, hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Se till att betygsnivån inte försämras för de faktorer som har låga effektmått.

Tabell 1 A–C

I tabell 1 A–C redovisas medelvärden och svarsfördelningar för var och en av de frågor som ligger till grund för de olika faktorerna. Det är viktigt att närmare studera vilka frågor och vilka svarsfördelningar som ligger bakom de olika faktorernas betygsindex och de enskilda frågornas medelvärden, speciellt hur stor andel av medborgarna som gett låga betyg. Frågorna har besvarats på en 10-gradig skala på vilken 1–4 klassas som låga betyg, 5–7 som mellanbetyg och 8–10 som höga betyg. Observera att i en frågas procentfördelning på dessa tre betygsklasser ingår inte svaren från de medborgare som uppgett "Ingen åsikt" eller valt att inte besvara den aktuella frågan.

Studera framförallt betygen på frågorna för de olika faktorer som enligt prioriteringsmatrisen hör till dem som bör uppmärksammas.

Bakgrundstabeller

I bakgrundstabellerna redovisas hur betygsindexen för faktorerna eventuellt varierar mellan olika delgrupper. I bakgrundstabellerna är undersökningsgruppen uppdelad på flera delgrupper, vilket medför att felmarginalerna för delgruppernas betygsindex blir större än de felmarginaler som angetts i modellbilderna. I

bakgrundstabellerna är därför skillnader på 4–5 indexenheter mellan olika gruppers indextal av mindre betydelse.

Övrigt

Arbetet med att höja en faktors betygsindex behöver inte nödvändigtvis betyda att en faktor eller ett verksamhetsområde måste förbättras. Det kan också vara så att medborgarna har en bristfällig kunskap om hur en viss verksamhet fungerar och kanske därför behöver mer information om den verksamheten.

Studera även kommunens resultat i jämförelse med andra deltagande kommuner för att på så sätt hitta bra exempel. I rapporten görs jämförelser för de två senaste undersökningsomgångarna dels med samtliga kommuner och dels med kommuner i samma storleksklass.

På SCB:s webbplats www.medborgarundersokning.scb.se finns en portal där man kan göra jämförelser med andra kommuner som har deltagit i undersökningen och godkänt publicering på portalen.

SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått på totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten eller området. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor. I denna undersökning finns tre helhetsbetyg, ett för varje modell. I modell A, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). I modell B, med frågor om kommunens verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och i modell C, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index (NII).

Varje modell ovan består av ett antal faktorer. Varje faktor mäts i regel med flera frågor som alla behandlar aspekter av det område som avses. De svarande medborgarna sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.

Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av respektive modellbilds hänvisningar till frågeblanketten. Frågeblanketten ingår som bilaga i rapporten.

Indexberäkningar

Medborgarna betygsätter de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor. Frågorna grupperas till faktorer. Vid beräkning av faktorernas betygsindex tilldelas de olika frågorna vikter efter den betydelse de har för faktorn ifråga. Vid omräkning till faktorernas betygsindex omvandlas resultaten till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med respektive faktor. Den 10-gradiga skalans betygssteg får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100).

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultaten tyder på att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänd". Gränsen för "nöjd" tycks gå vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänd". Gränsen för "nöjd" tycks gå vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

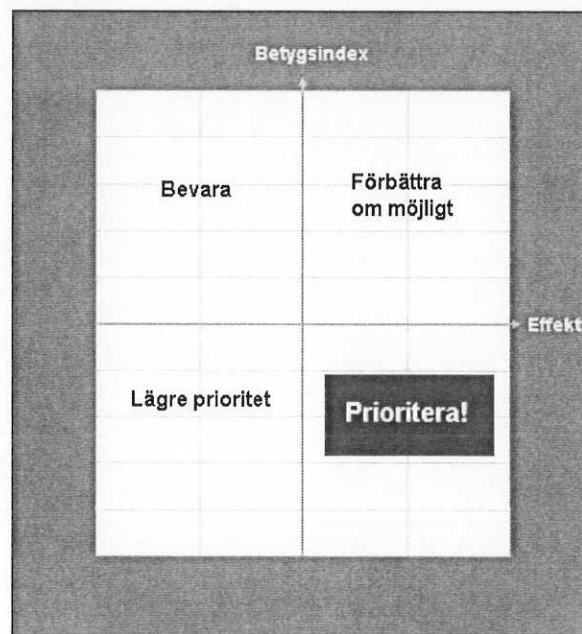
Effektmaßt – grad av påverkan

För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmaßt. Bakom effektmaßtet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget, NKI (eller i denna undersökning NRI, NMI och NII), och respektive faktor. En faktors effektmaßt anger faktorns grad av påverkan på helhetsbetyget, dvs. i vilken utsträckning NKI förväntas öka/minska vid en ökning/minskning av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor i undersökningens modellanalys till exempel erhållit ett effektmaßt på 1,0 innebär det att NKI (helhetsbetyget) förväntas öka med en

enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Prioriteringsmatris

I den så kallade prioriteringsmatrisen (korsdiagrammet nedan) placeras varje faktor in med hänsyn till sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är medborgarna med faktorn. Ju längre åt höger en faktor ligger i diagrammet desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på helhetsbetyget, NKI.



Prioriteringsmatrisen har konstruerats med en mittpunkt som ligger vid medelindex och medeleffekt för de i modellen ingående faktorerna i den aktuella undersökningen åt kommunen. På så vis bildas fyra områden (kvadranter) med olika prioriteringsgrad. För att förbättra sitt helhetsbetyg bör man enligt modellen främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen, dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp har vi de faktorer som hamnar i kvadrant I, uppe till höger. Även dessa faktorer har relativt höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras trots att de redan har förhållandevis höga betygsindex. Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på helhetsbetyget. I kvadrant IV, högst upp till vänster, hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock ska man försöka bibehålla dessa faktors höga betygsindex eftersom en sänkning av en faktors betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Tolkningen av faktorernas effektmått

Hur ska man då tolka att vissa faktorer har låga effektmått? Det ska inte tolkas som att de faktorerna inte är viktiga. Effektmåttet anger enbart vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av faktorns betygsindex skulle innebära.

Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på faktorn, kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen. T.ex. i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår faktorn *Arbetsmöjligheter*. Även om faktorn *Arbetsmöjligheter* fått ett lågt betyg av medborgarna i kommunen kan faktorn samtidigt få ett lågt effektmått, alltså ha ett lågt samband med helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). Detta kan t.ex. förklaras av att majoriteten av de svarande inte är personligen drabbade av arbetslöshet och att de kanske just därför fäster större avseende vid andra faktorer när de avger sitt helhetsbetyg NRI. Sambandet (dvs. effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på faktorn *Arbetsmöjligheter* och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett ett lågt betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

Felmarginaler

Felmarginaler för skattning av de olika faktorernas indextal och effektmått anges i diagrammen 1A, 1B och 1C i bilagan "tabeller och diagram". Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att det inte är samtliga medborgare i kommunen som har tillfrågats utan endast ett urval av dem och att inte samtliga som har tillfrågats har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om det för en faktor exempelvis står ett betygsindex som är 55 och en felmarginal $\pm 2,1$ så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaden mellan två skattade indexvärden är statistiskt säkerställd har följande förenklade förfarande använts i rapporten: Om intervallen (indexvärdet \pm felmarginalen) för två skattade indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, t.ex. ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd.

Om undersökningen

Allmänt

Undersökningens resultat har bearbetats med hjälp av SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser har genomförts för vart och ett av de tre frågeblocken (A, B och C).

Modellanalyserna är inte primärt konstruerade med syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden eller delar som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som medborgarna ger sin kommun.

Vid SCB har Jenny Hjort varit projektledare och Lena Andersson ansvarat för datainsamlingen. Jenny Hjort har genomfört modellberäkningarna. Soheila Rahimian och Lars Johnsson har svarat för programmering av tabeller och diagram. Denna rapport har utarbetats av Jenny Hjort.

Undersökningens omfattning

Population

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

Urval

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) är urvalsramen. Generellt drogs ett urval på 500 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs generellt ett urval på 1 000 personer.

Datainsamlingen

Metod

Undersökningen har genomförts som en postenkät med tre skriftliga påminnelser varav de två sista innehöll ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

Mätperiod

Datainsamlingen inleddes med utskick från SCB den 15 september 2009 och avbröts den 3 november 2009.

Svarsandel

Den sammanlagda svarsandelen för de 42 kommunerna i höstens undersökning uppgår till 52 procent av nettourvalet.

Viktning av svaren

För att korrigera för att andelen svarande skiljer sig åt mellan könen och åldersklasserna har svar från män och kvinnor i de olika åldersklasserna inom varje kommun tilldelats olika vikter. Viktningen innebär att inom varje åldersgrupp för män respektive kvinnor räknas antalet svarande om så att det viktade antalet svarande i gruppen summerar till den gruppens faktiska antal medborgare i kommunen.

Partiellt bortfall och ingen åsikt

Det partiella bortfallet, dvs. den andel av de svarande som hoppat över en fråga, är inte stort. Däremot är andelen som markerat alternativet "Ingen åsikt" relativt stor på flera av frågorna (se tabell 1 A–C).

Modellernas förklaringsgrad

Förklaringsgraden (R^2) kan variera mellan 0 och 1. För Nöjd-Region-Index blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,64 vilket innebär att modellens åtta faktorer förklarar 64 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index blev för de deltagande kommunerna cirka 0,60 vilket innebär att modellens tretton faktorer (verksamheter) förklarar 60 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index blev för de deltagande kommunerna cirka 0,79 vilket innebär att modellen med bara fyra faktorer förklarar 79 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har över kommunens verksamheter.

Tabell D. Urval per kommun. Hösten 2009

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande antal	Svarande andel
Arvika kommun	1000	5	995	524	53
Avesta kommun	1000	9	991	532	54
Bodens kommun	1000	8	992	521	53
Bromölla kommun	500	1	499	261	52
Falkenbergs kommun	1000	11	989	578	58
Falköpings kommun	1000	8	992	508	51
Gnesta kommun	500	1	499	284	57
Gotlands kommun	1000	7	993	569	57
Hammarö kommun	1000	5	995	597	60
Häbo kommun	1000	8	992	481	48
Härnösands kommun	1000	11	989	562	57
Jönköpings kommun	1000	9	991	515	52
Kalmar kommun	1000	10	990	455	46
Klippans kommun	1000	1	999	491	49
Kungsbacka kommun	1000	4	996	516	52
Lomma kommun	1000	10	990	574	58
Luleå kommun	2000	13	1987	1017	51
Lysekils kommun	1000	8	992	548	55
Markaryds kommun	500	1	499	259	52
Marks kommun	1000	12	988	513	52
Mjölby kommun	1000	6	994	550	55
Munkedals kommun	500	2	498	247	50
Nacka kommun	1500	10	1490	638	43
Norrälje kommun	1000	6	994	512	52
Norsjö kommun	500	5	495	291	59
Nybro kommun	1000	6	994	548	55
Ronneby kommun	1000	10	990	549	55
Sandvikens kommun	1000	4	996	497	50
Sigtuna kommun	1000	5	995	469	47
Skellefteå kommun	1000	9	991	495	50
Sorsele kommun	500	3	497	289	58
Stockholms stad	1000	10	990	419	42
Storumans kommun	500	3	497	270	54
Svenljunga kommun	500	4	496	279	56
Söderhamns kommun	1000	8	992	505	51
Trelleborgs kommun	1000	6	994	512	52
Täby kommun	1000	7	993	555	56
Vallentuna kommun	1000	9	991	506	51
Västerviks kommun	1000	6	994	544	55
Västerås stad	1000	6	994	469	47
Ätvidabergs kommun	500	7	493	311	63
Äivsbyns kommun	500	4	496	269	54
Samtliga kommuner	38 500	278	38 222	20 029	52

Tabell E. Andel svarande (%) efter ålder och kommun. Hösten 2009

	Ålder							Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	
Arvika kommun	34	37	37	58	63	70	65	53
Avesta kommun	27	36	49	55	69	69	60	54
Bodens kommun	27	36	42	57	66	68	58	53
Bromölla kommun	37	31	44	51	60	71	79	52
Falkenbergs kommun	36	43	47	55	73	79	77	58
Falköpings kommun	35	42	43	47	58	70	60	51
Gnesta kommun	40	44	50	65	65	71	60	57
Gotlands kommun	34	46	52	55	68	75	70	57
Hammarö kommun	36	47	48	63	74	77	71	60
Håbo kommun	28	36	39	43	63	72	62	48
Härnösands kommun	35	40	55	64	66	65	63	57
Jönköpings kommun	32	44	49	51	60	71	65	52
Kalmar kommun	38	29	48	44	54	63	49	46
Klippans kommun	30	35	43	47	56	68	71	49
Kungsbacka kommun	36	31	41	52	62	81	59	52
Lomma kommun	35	44	57	53	63	75	72	58
Luleå kommun	35	38	43	54	65	69	57	51
Lysekils kommun	26	32	48	55	65	72	64	55
Markaryds kommun	37	28	44	45	67	72	70	52
Marks kommun	30	43	48	49	59	66	70	52
Mjölby kommun	28	41	55	50	60	79	74	55
Munkedals kommun	47	31	48	43	48	69	69	50
Nacka kommun	25	34	35	44	55	60	64	43
Norrtälje kommun	25	30	45	56	58	72	59	52
Norsjö kommun	42	48	51	72	56	67	69	59
Nybro kommun	39	35	51	57	65	65	64	55
Ronneby kommun	39	41	50	59	62	74	56	55
Sandvikens kommun	30	28	44	54	68	61	53	50
Sigtuna kommun	31	28	38	50	65	69	63	47
Skellefteå kommun	29	35	41	49	71	68	50	50
Sorsele kommun	30	41	46	67	69	68	68	58
Stockholms stad	33	33	37	44	49	62	76	42
Storumans kommun	37	39	56	59	53	63	67	54
Svenljunga kommun	35	30	52	41	68	83	71	56
Söderhamns kommun	33	34	40	53	68	61	52	51
Trelleborgs kommun	26	40	42	54	58	73	65	52
Täby kommun	38	34	48	58	68	77	68	56
Vallentuna kommun	26	40	49	51	61	70	71	51
Västerviks kommun	26	37	36	60	66	75	64	55
Västerås stad	29	34	39	45	61	65	66	47
Åtvidabergs kommun	53	33	58	62	67	81	84	63
Älvsbyns kommun	28	32	52	51	68	71	64	54
Samtliga kommuner	33	37	45	53	63	70	64	52

Tabell F. Andel svarande (%) efter kön och kommun. Hösten 2009

	Kön		Total
	Män	Kvinnor	
Arvika kommun	50	55	53
Avesta kommun	49	58	54
Bodens kommun	50	55	53
Bromölla kommun	47	58	52
Falkenbergs kommun	54	63	58
Falköpings kommun	46	57	51
Gnesta kommun	53	61	57
Gotlands kommun	56	59	57
Hammarö kommun	58	62	60
Håbo kommun	44	52	48
Härnösands kommun	53	61	57
Jönköpings kommun	49	55	52
Kalmar kommun	44	48	46
Klippans kommun	44	54	49
Kungsbacka kommun	48	56	52
Lomma kommun	56	60	58
Luleå kommun	47	55	51
Lysekils kommun	49	62	55
Markaryds kommun	46	57	52
Marks kommun	46	58	52
Mjölby kommun	52	59	55
Munkedals kommun	47	52	50
Nacka kommun	40	46	43
Norrälje kommun	47	56	52
Norsjö kommun	54	64	59
Nybro kommun	51	59	55
Ronneby kommun	54	58	55
Sandvikens kommun	48	52	50
Sigtuna kommun	46	48	47
Skellefteå kommun	46	54	50
Sorsele kommun	52	64	58
Stockholms stad	39	45	42
Storumans kommun	49	60	54
Svenljunga kommun	54	59	56
Söderhamns kommun	49	53	51
Trelleborgs kommun	48	55	52
Täby kommun	52	59	56
Vallentuna kommun	46	55	51
Västerviks kommun	53	57	55
Västerås stad	46	48	47
Åtvidabergs kommun	61	65	63
Ålvsbyns kommun	52	56	54
Samtliga kommuner	49	56	52

Tabell G1. Andel svarande (%) i de kommuner som har deltagit i Medborgarundersökningen. Storleksklass färre än 10 000 invånare

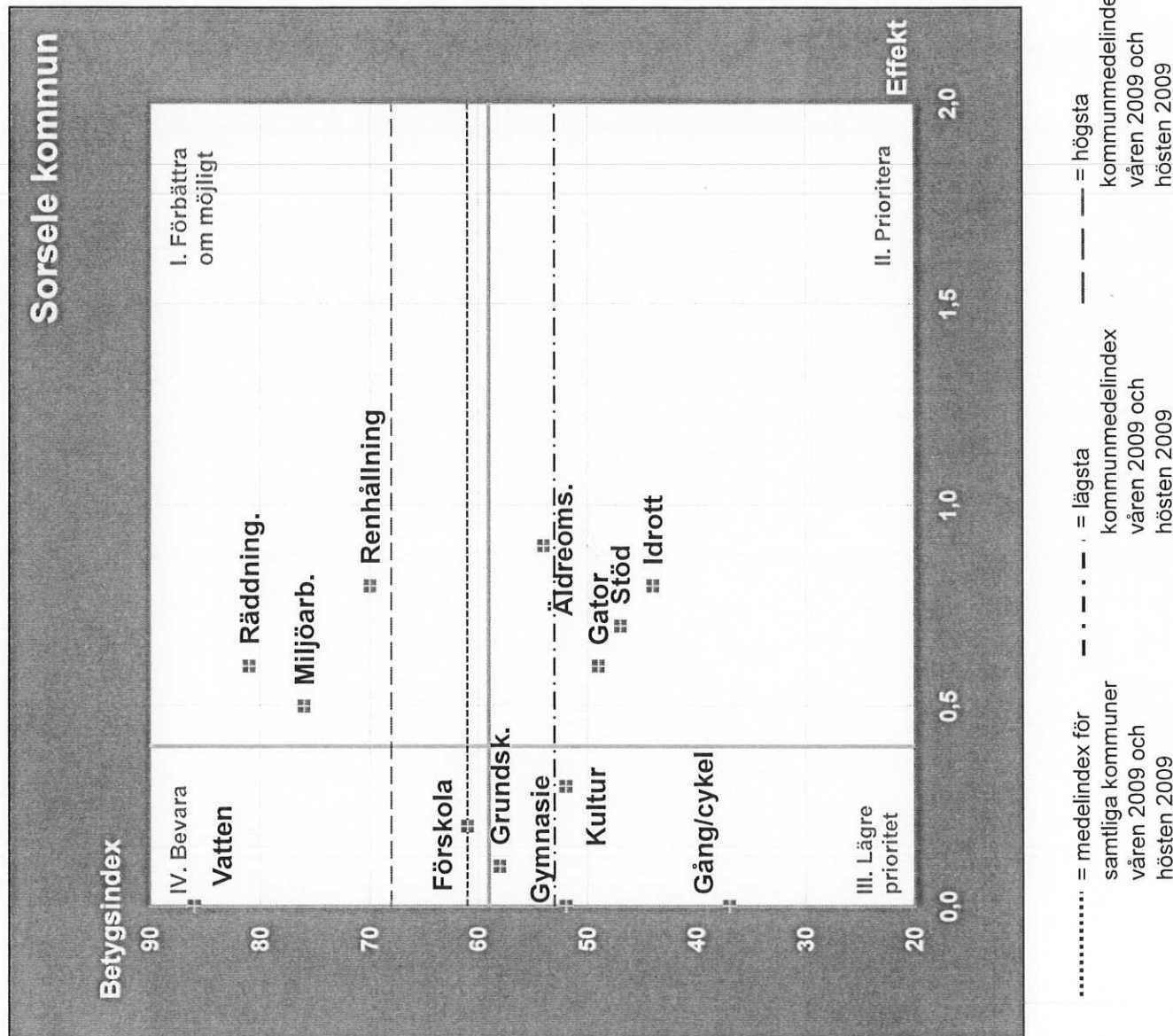
Kommun	Andel svarande	Tidpunkt	Kommun	Andel svarande	Tidpunkt
Aneby	60	vt 2006	Malå	63	ht 2007
Arjeplog	54	vt 2008	Markaryd	52	ht 2009
Arvidsjaur	64	ht 2006	Markaryd	59	ht 2007
Berg	56	vt 2009	Markaryd	60	ht 2006
Berg	61	vt 2007	Markaryd	60	ht 2005
Bollebygd	66	ht 2007	Mellerud	58	ht 2008
Boxholm	60	ht 2008	Norsjö	59	ht 2009
Boxholm	62	vt 2007	Norsjö	56	ht 2008
Boxholm	61	vt 2006	Norsjö	58	ht 2007
Bräcke	60	ht 2005	Norsjö	59	ht 2006
Degerfors	57	ht 2008	Nykvärn	54	vt 2007
Eda	56	vt 2008	Robertfors	63	vt 2008
Eda	55	vt 2006	Ockelbo	62	vt 2006
Emmaboda	62	ht 2007	Orsa	57	vt 2009
Emmaboda	64	ht 2005	Sorsele	58	ht 2009
Färgelanda	55	vt 2008	Storfors	53	vt 2008
Färgelanda	57	vt 2006	Storfors	64	ht 2005
Gnesta	60	ht 2006	Storuman	54	ht 2009
Grästorp	61	vt 2009	Storuman	64	vt 2006
Herrljunga	55	vt 2009	Torsås	58	vt 2008
Hjo	60	vt 2007	Töreboda	63	vt 2006
Högsby	54	ht 2006	Uppvidinge	60	vt 2007
Jokkmokk	58	ht 2008	Vansbro	60	vt 2008
Karlsborg	65	ht 2006	Åsele	67	vt 2009
Kinda	56	vt 2008	Älvsbyn	54	ht 2009
Kungsör	52	vt 2008	Örkelljunga	45	vt 2009
Lekeberg	57	vt 2007	Örkelljunga	60	vt 2007
Lessebo	62	ht 2007	Överkalix	63	ht 2005
Lessebo	61	ht 2005	Övertorneå	58	vt 2009

Sorsele kommun
 Hösten 2009

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	45
Frågeblock B	65
NMI	45
Bemötande - Tillgänglighet	289
Antal svarande	58
Andel svarande (%)	59
Medelindex	0,4
Medeleffekt	0,4

Verksamhet	Betygsindex	Effekt-mått
Förskolan	61	0,2
Grundskolan	58	0,1
Gymnasieskolan	52	0,0
Äldreomsorgen	54	0,9
Stöd för utsatta personer	47	0,7
Gator och vägar	49	0,6
Gång- och cykelvägar	37	0,0
Fritid - Idrott	44	0,8
Fritid - Kultur	52	0,3
Miljöarbete	76	0,5
Vatten och avlopp	86	0,0
Renhållning	70	0,8
Räddningstjänsten	81	0,6

———— = kommunens medelindex och medeleffekt

Diagram 2B Prioriteringsmatris


Tabell G2. Andel svarande (%) i de kommuner som har deltagit i Medborgarundersökningen. Storleksklass 10 000-14 999 invånare

Kommun	Andel svarande	Tidpunkt	Kommun	Andel svarande	Tidpunkt
Bjuv	49	vt 2009	Salem	56	vt 2007
Bromölla	52	ht 2009	Salem	58	ht 2005
Bromölla	67	ht 2007	Skurup	60	vt 2006
Bromölla	59	ht 2005	Strömstad	54	vt 2008
Båstad	58	vt 2008	Strömsund	53	ht 2008
Båstad	65	vt 2006	Strömsund	64	ht 2007
Degerfors	58	vt 2006	Strömsund	64	ht 2006
Gnesta	57	ht 2009	Sunne	57	vt 2008
Götene	61	vt 2008	Sunne	57	ht 2006
Hagfors	57	vt 2008	Svalöv	52	vt 2009
Hallsberg	60	ht 2006	Svalöv	59	vt 2007
Hallstahammar	51	vt 2007	Svenljunga	56	ht 2009
Hammarö	60	ht 2009	Säter	55	vt 2009
Hammarö	65	ht 2006	Tanum	52	vt 2009
Häparanda	52	ht 2008	Tanum	62	vt 2007
Heby	60	ht 2005	Tibro	54	vt 2009
Hedemora	60	vt 2006	Tibro	64	vt 2007
Hofors	65	ht 2005	Tidaholm	63	ht 2005
Hylte	65	vt 2006	Tingsryd	61	vt 2008
Härjedalen	70	ht 2005	Tingsryd	65	vt 2006
Hörby	55	ht 2008	Tjörn	54	vt 2009
Höör	58	ht 2008	Tjörn	60	vt 2008
Höör	61	ht 2005	Tjörn	61	vt 2007
Knivsta	58	vt 2009	Torsby	57	ht 2008
Knivsta	65	ht 2007	Tranemo	60	vt 2008
Lilla Edet	55	ht 2008	Trosa	61	vt 2009
Lilla Edet	56	ht 2006	Trosa	68	vt 2007
Lycksele	63	ht 2007	Vaggeryd	59	vt 2008
Lysekil	55	ht 2009	Vaggeryd	59	vt 2006
Lysekil	65	vt 2007	Vaxholm	56	vt 2008
Munkedal	50	ht 2009	Vårgårda	61	vt 2007
Munkedal	60	ht 2007	Vårgårda	64	2005
Munkedal	62	ht 2005	Åmål	56	vt 2008
Mönsterås	57	vt 2009	Åmål	59	ht 2005
Mönsterås	62	ht 2005	Ånge	60	ht 2007
Mörbylånga	65	ht 2005	Åtvidaberg	63	ht 2009
Osby	58	vt 2008	Åtvidaberg	66	ht 2007
Rättvik	56	vt 2009	Öckerö	63	vt 2006
Rättvik	60	ht 2007	Östra Göinge	56	vt 2008

Tabell G3. Andel svarande (%) i de kommuner i som har deltagit i Medborgarundersökningen. Storleksklass 15 000-19 999 invånare

Kommun	Andel svarande	Tidpunkt	Kommun	Andel svarande	Tidpunkt
Alvesta	60	ht 2008	Lomma	68	ht 2007
Alvesta	62	ht 2006	Lomma	64	ht 2005
Burlöv	54	ht 2008	Nybro	55	ht 2009
Eksjö	63	ht 2008	Nybro	58	vt 2007
Flen	61	ht 2008	Salem	54	vt 2009
Gällivare	46	vt 2009	Simrishamn	65	ht 2007
Gällivare	47	ht 2006	Sjöbo	56	vt 2009
Hedemora	62	vt 2007	Skara	61	ht 2008
Håbo	48	ht 2009	Skara	62	ht 2007
Håbo	56	ht 2008	Svedala	55	ht 2008
Håbo	52	ht 2006	Svedala	61	ht 2007
Klippan	49	ht 2009	Svedala	63	vt 2006
Klippan	58	ht 2007	Säffle	58	vt 2006
Klippan	58	ht 2005	Sölvesborg	53	vt 2009
Kramfors	58	vt 2008	Sölvesborg	57	ht 2007
Kumla	59	ht 2006	Sölvesborg	60	ht 2005
Leksand	67	ht 2007	Tranås	55	vt 2009
Leksand	60	ht 2005	Tranås	56	vt 2008
Ljusdal	49	vt 2009	Tranås	59	vt 2007
Ljusdal	55	ht 2006			

Tabell G4. Andel svarande (%) i de kommuner som har deltagit i Medborgarundersökningen. Storleksklass 20 000-29 999 invånare

Kommun	Andel svarande	Tidpunkt	Kommun	Andel svarande	Tidpunkt
Ale	54	ht 2007	Mjölby	55	ht 2009
Arvika	53	ht 2009	Mjölby	62	ht 2007
Arvika	58	ht 2007	Mora	58	ht 2008
Arvika	62	ht 2005	Mora	58	ht 2006
Avesta	54	ht 2009	Nynäshamn	53	vt 2009
Boden	53	ht 2009	Nynäshamn	57	vt 2007
Boden	54	ht 2008	Nässjö	57	vt 2009
Boden	63	ht 2007	Oskarshamn	55	vt 2008
Ekerö	61	vt 2007	Ronneby	58	ht 2008
Finspång	57	vt 2008	Ronneby	55	ht 2009
Finspång	56	vt 2006	Ronneby	55	ht 2007
Gislaved	54	vt 2009	Ronneby	53	ht 2006
Härnösand	57	ht 2009	Ronneby	58	ht 2005
Härnösand	60	ht 2007	Sollefteå	59	ht 2007
Kävlinge	63	vt 2008	Staffanstorps	54	vt 2009
Kävlinge	62	vt 2006	Staffanstorps	61	2008
Köping	47	vt 2008	Söderhamn	51	ht 2009
Köping	52	vt 2007	Söderhamn	59	ht 2007
Laholm	57	vt 2009	Tierp	51	vt 2009
Lomma	58	ht 2009	Ulricehamn	61	ht 2007
Ljungby	55	vt 2008	Vallentuna	51	ht 2009
Ljungby	60	vt 2006	Vallentuna	58	ht 2007
Ludvika	55	vt 2008	Vallentuna	58	ht 2005
Ludvika	59	vt 2006	Ystad	60	vt 2008
Mariestad	63	ht 2007	Ystad	64	vt 2006
Mariestad	61	ht 2005	Östhammar	57	vt 2006

Tabell G5. Andel svarande (%) i de kommuner som har deltagit i Medborgarundersökningen. Storleksklass 30 000-49 999 invånare

Kommun	Andel svarande	Tidpunkt	Kommun	Andel svarande	Tidpunkt
Borlänge	52	vt 2008	Sandviken	55	ht 2008
Danderyd	52	ht 2008	Sandviken	57	ht 2007
Danderyd	57	vt 2007	Sandviken	57	vt 2006
Danderyd	56	vt 2006	Sigtuna	47	ht 2009
Enköping	53	ht 2008	Sigtuna	48	ht 2008
Eslöv	54	vt 2006	Sigtuna	51	vt 2007
Falkenberg	58	ht 2009	Strängnäs	57	vt 2008
Falkenberg	61	ht 2007	Strängnäs	60	vt 2007
Falköping	51	ht 2009	Trelleborg	52	ht 2009
Falköping	54	ht 2008	Trelleborg	55	ht 2008
Falköping	59	ht 2007	Tyresö	51	vt 2009
Falköping	52	vt 2006	Tyresö	54	vt 2007
Härryda	58	ht 2008	Tyresö	54	ht 2005
Hässleholm	53	ht 2008	Upplands Väsby	54	vt 2008
Karlshamn	53	ht 2008	Upplands Väsby	60	vt 2006
Karlskoga	54	ht 2006	Vellinge	62	ht 2007
Katrineholm	58	vt 2008	Vellinge	62	ht 2005
Katrineholm	58	vt 2007	Vänersborg	59	vt 2008
Katrineholm	60	vt 2006	Vänersborg	60	ht 2005
Kungälv	64	vt 2006	Värmdö	56	ht 2008
Landskrona	56	ht 2007	Värmdö	58	ht 2007
Lerum	55	vt 2009	Värmdö	60	ht 2005
Lerum	62	vt 2007	Värnamo	58	ht 2008
Lidköping	62	ht 2006	Västervik	55	ht 2009
Lidköping	65	ht 2005	Västervik	61	ht 2007
Mark	52	ht 2009	Västervik	63	ht 2006
Mark	61	ht 2007	Västervik	62	ht 2005
Mark	62	ht 2005	Ängelholm	57	vt 2008
Piteå	51	vt 2009	Österåker	50	vt 2009
Piteå	59	ht 2007	Österåker	56	vt 2007
Sandviken	50	ht 2009			

Tabell G6. Andel svarande (%) i de kommuner som har deltagit i Medborgarundersökningen. Storleksklass 50 000 eller fler invånare

Kommun	Andel svarande	Tidpunkt	Kommun	Andel svarande	Tidpunkt
Borås	59	ht 2007	Luleå	53	ht 2006
Botkyrka	46	vt 2009	Lund	51	ht 2008
Botkyrka	49	vt 2007	Nacka	43	ht 2009
Eskilstuna	55	ht 2008	Nacka	48	ht 2008
Eskilstuna	59	vt 2007	Nyköping	59	ht 2008
Falun	62	ht 2007	Norrtälje	52	ht 2009
Gotland	57	ht 2009	Norrtälje	59	ht 2007
Gotland	62	ht 2008	Skellefteå	50	ht 2009
Gotland	59	ht 2006	Skellefteå	54	ht 2008
Gotland	63	ht 2005	Skellefteå	58	ht 2007
Gävle	54	ht 2008	Skellefteå	57	vt 2006
Gävle	57	ht 2007	Skövde	59	ht 2007
Gävle	58	ht 2005	Sollentuna	52	vt 2006
Halmstad	57	ht 2008	Solna	50	ht 2007
Halmstad	57	ht 2006	Stockholm	42	ht 2009
Haninge	48	vt 2009	Sundsvall	54	ht 2008
Haninge	49	vt 2007	Sundsvall	52	ht 2006
Helsingborg	47	vt 2009	Sundsvall	59	2004
Helsingborg	48	vt 2008	Södertälje	46	vt 2009
Helsingborg	51	ht 2006	Södertälje	48	ht 2006
Huddinge	44	vt 2009	Trollhättan	55	ht 2008
Huddinge	43	vt 2008	Trollhättan	56	ht 2006
Huddinge	51	vt 2007	Täby	56	ht 2009
Järfälla	54	ht 2008	Täby	57	ht 2008
Järfälla	56	ht 2006	Täby	60	ht 2006
Jönköping	52	ht 2009	Uddevalla	53	ht 2008
Jönköping	61	ht 2008	Uddevalla	59	ht 2007
Kalmar	46	ht 2009	Uddevalla	59	ht 2005
Kalmar	50	ht 2008	Umeå	51	vt 2009
Kalmar	55	ht 2007	Umeå	57	vt 2008
Kalmar	57	ht 2006	Umeå	56	vt 2007
Kalmar	59	ht 2005	Uppsala	51	ht 2008
Karlskrona	51	ht 2008	Uppsala	55	ht 2005
Karlskrona	52	ht 2006	Varberg	63	ht 2008
Karlstad	55	vt 2008	Varberg	59	ht 2005
Karlstad	57	vt 2007	Västerås	47	ht 2009
Kristianstad	50	ht 2008	Västerås	55	ht 2007
Kristianstad	52	ht 2006	Växjö	52	vt 2008
Kungsbacka	52	ht 2009	Växjö	57	vt 2006
Kungsbacka	60	ht 2008	Örebro	51	vt 2009
Kungsbacka	61	ht 2005	Örebro	52	vt 2008
Linköping	52	vt 2009	Örebro	55	vt 2007
Linköping	55	vt 2006	Örebro	57	vt 2006
Luleå	51	ht 2009	Örnsköldsvik	56	vt 2009
Luleå	55	ht 2008	Örnsköldsvik	61	ht 2007
Luleå	60	ht 2007	Östersund	62	ht 2008