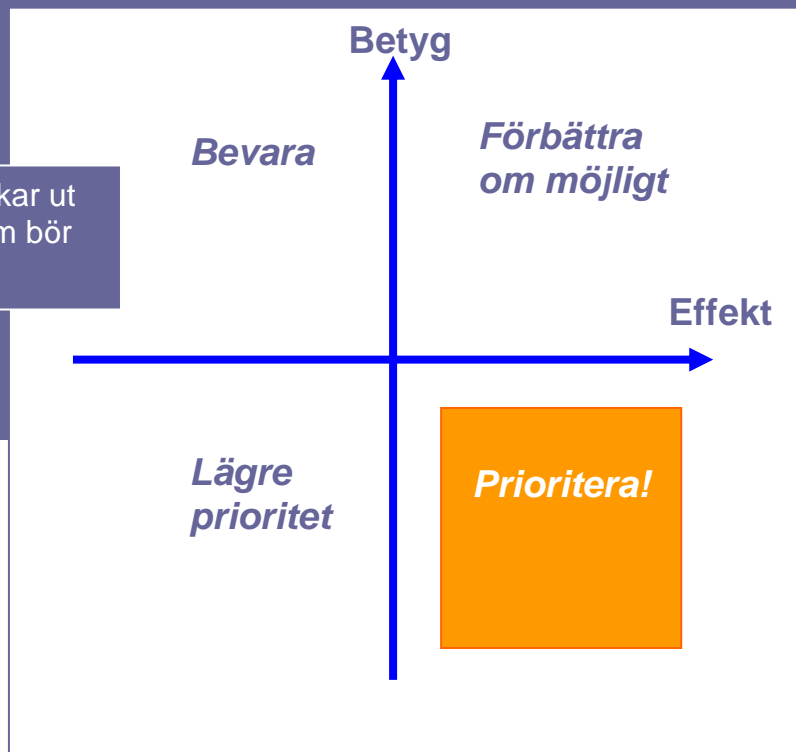


SCB:s analysmodell med Nöjd-Medborgar-Index Nöjd-Region-Index Inflytandeindex

Modellen pekar ut områden som bör prioriteras.



MEDBORGARUNDERSÖKNING LJUNGBY KOMMUN Våren 2006



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden

MEDBORGARUNDERSÖKNING
LJUNGBY KOMMUN
Våren 2006



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden

Innehållsförteckning

Analysrapport

Sammanfattning	1
Uppdraget.....	6
Teknisk rapport	7
SCB:s analysmodell med NKI	10
Resultat.....	14
Inför eget arbete med materialet	19

Diagram och tabeller

MODELL A BETYG PÅ KOMMUNEN SOM EN PLATS ATT BO OCH LEVA PÅ

Diagram 1 A. Modellstrukturbild A.....	20
Diagram 2 A. Prioriteringsmatris A.....	21
Tabell 1 A. Medelvärde och svarsfördelning för de olika indikatorerna, ..	22
Diagram 3 A. Andel som gett högt respektive lågt betyg.....	25
Tabell 2 A.1-4 Kvalitetsfaktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsvariabler.....	26

MODELL B BETYG PÅ KOMMUNENS VERKSAMHETER

Diagram 1 B. Modellstrukturbild B	30
Diagram 2 B. Prioriteringsmatris B	31
Tabell 1 B. Medelvärde och svarsfördelning för de olika indikatorerna ...	32
Diagram 3 B. Andel som gett högt respektive lågt betyg	34
Tabell 2 B.1-11 Kvalitetsfaktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsvariabler och erfarenhet.....	35

MODELL C BETYG PÅ MEDBORGARNAS INFLYTANDE I KOMMUNEN

Diagram 1 C. Modellstrukturbild C	46
Diagram 2 C. Prioriteringsmatris C	47
Tabell 1 C. Medelvärde och svarsfördelning för de olika indikatorerna ...	48
Diagram 3 C. Andel som gett högt respektive lågt betyg	50
Tabell 2 C.1-6. Kvalitetsfaktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsvariabler och erfarenhet.....	51

Bilagor

Frågeblankett.....	54
SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI)	69

Sammanfattning

Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning våren 2006 (13 mars – 24 april) med ett urval på 1 003 personer i åldrarna 18–84 år i Ljungby kommun. Sammanlagt deltog 35 kommuner i vårens undersökning. Svarsandelen blev 60 procent i Ljungby kommun. För de i vår deltagande 35 kommunerna blev den genomsnittliga svarsandelen 59 procent, vilket är något lägre än hösten 2005 då svarsandelen uppgick till 61 procent.

Läsanvisning

Undersökningens betygsindex kan variera från 0 till 100, ju högre värde desto bättre. Betygsindex under 40 kan betraktas som underkända.

Med rapportens begrepp ”samtliga kommuner” och ”alla kommuner” avses här samtliga under våren 2006 i denna undersökning deltagande kommunerna. ”Samtliga” avser således inte alla Sveriges kommuner. Vid beräkningen av resultaten för ”samtliga” kommuner har resultaten viktats så att de svarande i en kommun representerar alla invånarna i åldrarna 18-84 år i kommunen. Detta leder till att resultaten för ”samtliga” påverkas mer av resultaten i stora kommuner än av resultaten i små kommuner.

Kommentarerna i rapporten avser huvudsakligen jämförelser med gruppen ”samtliga kommuner”. Vi vill dock uppmärksamma läsarna på att det kan vara mer givande att göra jämförelser med kommuner i samma storleksklass.

Resultaten för kommuner i olika storleksklasser (efter totala antalet invånare) finns i tabellerna A, B och C. I de resultaten ingår också de kommuner som var med i undersökningen hösten 2005. I tabellerna A, B och C är indextalen beräknade som medelvärden av de i respektive storleksklass ingående kommunernas indextal.

För ytterligare jämförelser med andra kommuner hänvisar vi till SCB:s portal www.medborgarundersokning.scb.se där även resultat från vårens undersökning kommer att läggas in för de kommuner som ger sitt tillstånd.

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

Det sammanfattande betygsindexet NRI (Nöjd-Region-Index) för hur invånarna bedömer Ljungby kommun som en plats att bo och leva på blev 66 att jämföra med snittet för kommunerna i vårens undersökning som blev 64. Skillnaden mellan Ljungby kommun och samtliga kommuner är inte statistiskt säkerställd.

Högst betygsindex fick faktorerna *fritid* (68) och *miljö* (67) och lägst betygsindex fick faktorn *kommunikationer* (47).

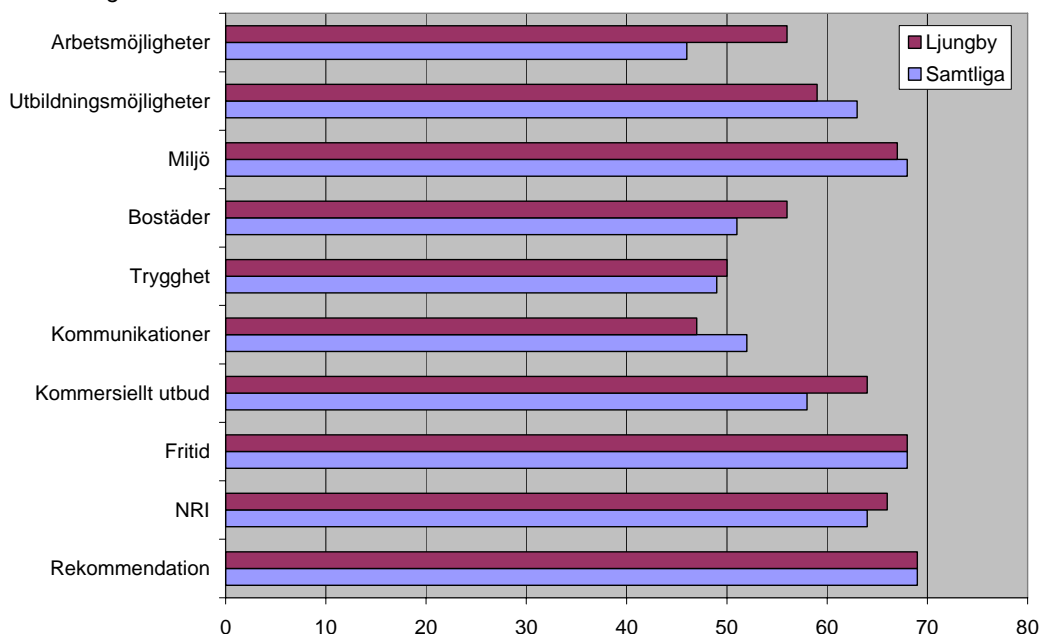
Jämfört med snittet för samtliga kommuner i vårens undersökning har Ljungby kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorerna

arbetsmöjligheter, bostäder och kommersiellt utbud och statistiskt säkerställt lägre betygsindex för faktorerna *utbildningsmöjligheter* och *kommunikationer*.

Vid jämförelse med kommuner i samma storleksklass (20 000–29 999 invånare), som deltagit antingen i undersökningsomgången hösten 2005 eller i vårens undersökningsomgång, har Ljungby kommun fått ett *NRI* som är i nivå med snittet för dessa kommuner. För faktorerna *arbetsmöjligheter* och *kommersiellt utbud* är betygsindex högre i Ljungby kommun jämfört med snittet för kommuner i denna storleksklass.

För Ljungby kommun är det faktorerna *fritid* och *miljö* som har störst betydelse för en förbättring av helhetsbetyget Nöjd-Region-Index. Detta kan man se på deras höga effektmått (1,4 och 1,3).

Diagram A. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex för Ljungby kommun samt för samtliga kommuner. Våren 2006.



Tabell A. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek, undersökningarna hösten 2005 och våren 2006 sammanslagna.

MEDELVÄRDE	Kommunstorlek. Antal invånare						
	< 10 000 invånare	10 000- 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 - 59 999	60 000 -
NRI	60	64	66	66	66	67	66
Rekommendation	62	66	70	70	70	73	72
Arbetsmöjligheter	38	40	43	44	44	44	44
Utbildningsmöjligheter	46	51	57	56	56	58	70
Miljö	68	70	69	70	70	68	66
Bostäder *	54	52	51	53	52	47	51
Trygghet	54	53	49	51	50	51	48
Kommunikationer	43	46	48	50	49	51	55
Kommersiellt utbud	43	46	49	52	53	59	63
Fritid	65	67	69	70	70	71	69
ANTAL SVARANDE	3940	7986	4177	6529	7669	2294	4556
ANTAL KOMMUNER	13	18	7	11	13	4	8

* Bostäder finns bara för undersökningen våren 2006

B. Medborgarna om Ljungby kommuns verksamheter

Det sammanfattande betygsindexet NMI (Nöjd-Medborgar-Index) för hur invånarna bedömer de kommunala verksamheterna i Ljungby kommun blev 56 att jämföra med snittet för kommunerna i vårens undersökning som blev 53. Skillnaden mellan Ljungby kommun och samtliga kommuner är inte statistiskt säkerställd.

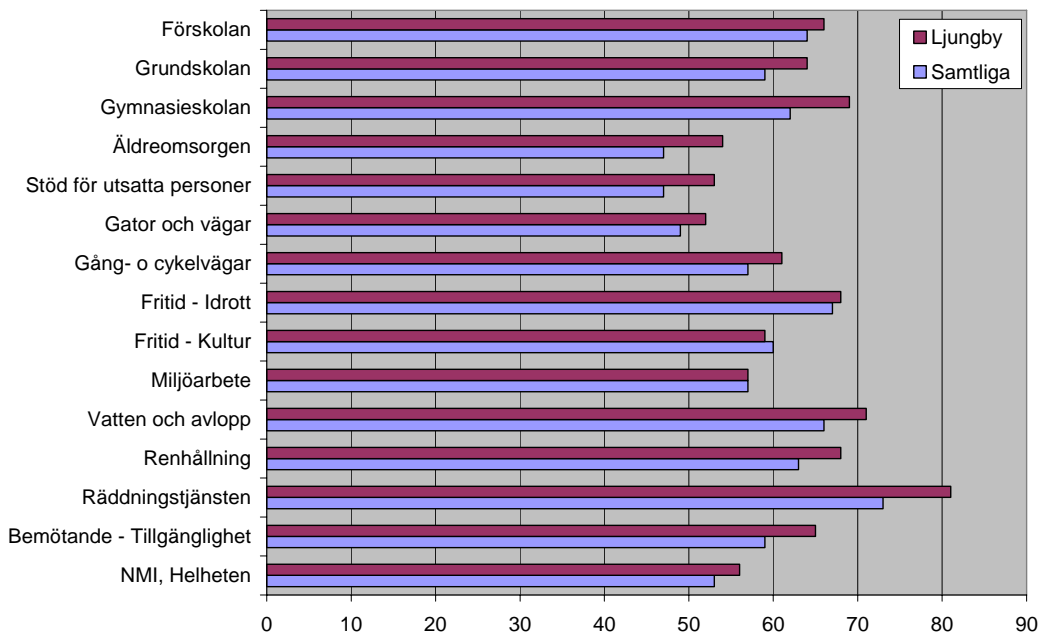
Ljungby kommun fick högst betygsindex för *räddningstjänsten* (81) och lägst betygsindex för *gator och vägar* (52).

Jämfört med snittet för samtliga kommuner i vårens undersökning har Ljungby kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för åtta av modellens tretton verksamheter. Det gäller för *grundskolan*, *gymnasieskolan*, *äldreomsorgen*, *stöd för utsatta personer*, *gång- och cykelvägar*, *vatten och avlopp*, *renhållning* samt *räddningstjänsten*.

Även vid jämförelser med kommuner i samma storleksklass (20 000–29 999 invånare) har Ljungby kommun fått ett NMI som är något högre än snittet. Skillnaden är emellertid inte heller här statistiskt säkerställd. För de flesta verksamheter har Ljungby också fått högre betygsindex jämfört med kommuner i samma storleksklass. Den största skillnaden märks för *räddningstjänsten*.

För Ljungby kommun är det *äldreomsorgen* samt *gator och vägar* som har störst betydelse för en förbättring av helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Diagram B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex för Ljungby kommun samt för samtliga kommuner. Våren 2006.



Tabell B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex efter kommunstorlek, undersökningarna hösten 2005 och våren 2006 sammanslagna.

MEDELVÄRDE	Kommunstorlek. Antal invånare						
	< 10000 invånare	10000 - 14999	15000 - 19999	20000 - 29999	30000 - 49999	50000 - 59999	60000 -
NMI	49	50	52	53	53	50	53
Bemötande - Tillgänglighet *	62	61	60	62	59	59	59
Förskolan	65	65	65	63	64	62	61
Grundskolan	58	60	62	59	59	56	56
Gymnasieskolan	59	59	65	62	60	61	61
Äldreomsorgen	51	52	48	49	49	46	43
Stöd för utsatta personer	48	48	47	47	47	45	45
Gator och vägar	43	49	48	48	48	51	48
Gång- och cykelvägar	48	52	53	57	54	57	60
Fritid - Idrott	63	65	67	67	67	66	66
Fritid - Kultur	48	50	54	56	56	59	63
Miljöarbete	53	54	55	54	56	57	58
Vatten och avlopp	66	66	67	63	64	66	67
Renhållning	64	65	65	66	62	64	63
Räddningstjänsten	69	68	71	71	71	72	74
ANTAL SVARANDE	3 940	7 986	4 177	6 529	7 669	2 294	4 556
ANTAL KOMMUNER	13	18	7	11	13	4	8

* Bemötande - Tillgänglighet finns bara för undersökningen våren 2006

C. Medborgarna om sitt inflytande i Ljungby kommun

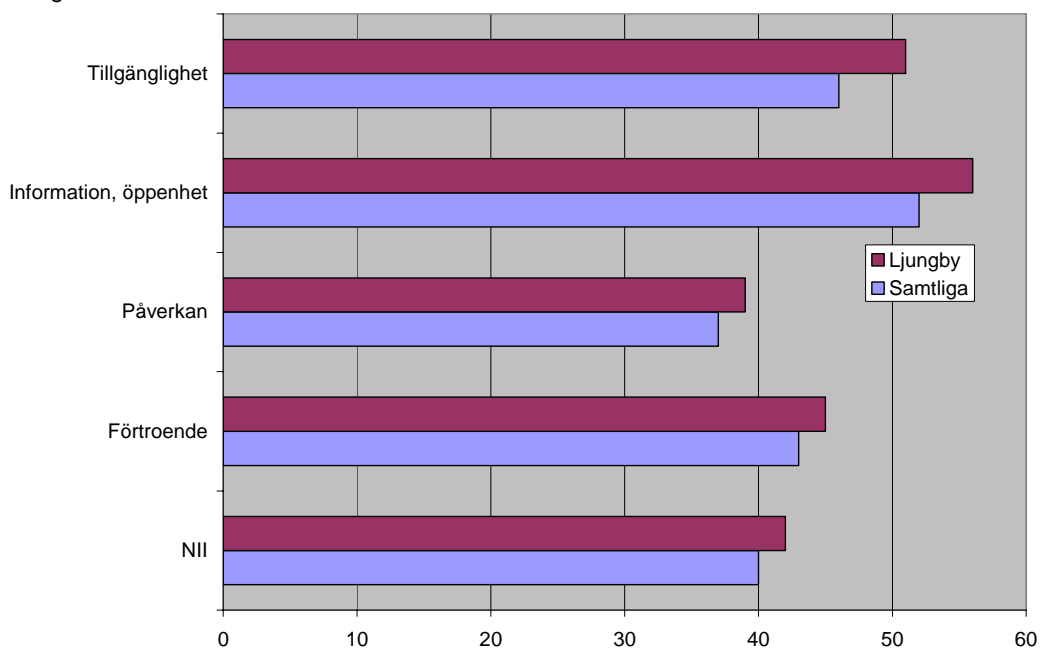
Det sammanfattande betygsindexet NII (Nöjd-Inflytande-Index) för hur invånarna i Ljungby kommun bedömer möjligheterna till inflytande på kommunala verksamheter och beslut blev 42 att jämföra med snittet för kommunerna i vårens undersökning som blev 40. Skillnaden mellan Ljungby kommun och samtliga kommuner är inte statistiskt säkerställd.

Högst betyg fick faktorn *information, öppenhet* (56) och lägst betyg fick faktorn *påverkan* (39). Jämfört med snittet för samtliga kommuner i vårens undersökning har Ljungby kommun fått statistiskt säkerställt högre betygsindex för faktorerna *tillgänglighet* och *information, öppenhet*. Övriga två faktorer i modellen har betygsindex i nivå med snittet.

Vid jämförelse med kommuner i samma storleksklass (20 000-29 999 invånare) har Ljungby kommun fått ett NII som är i nivå med snittet för dessa kommuner. För faktorerna *information, öppenhet* samt *tillgänglighet* är betygsindex högre i Ljungby kommun jämfört med dessa kommuner i samma storleksklass.

För Ljungby kommun har *förtroende* störst betydelse för en förbättring av helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index. Effektmåttet för denna faktor är hela 2,2.

Diagram C. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Ljungby kommun samt för samtliga kommuner. Våren 2006.



Tabell C. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek, undersökningarna hösten 2005 och våren 2006 sammanslagna.

MEDELVÄRDE	Kommunstorlek. Antal invånare						
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 - 59 999	60 000 -
NII	40	40	42	41	42	39	40
Tillgänglighet	51	48	48	47	47	44	42
Information, öppenhet	49	50	51	51	51	47	50
Påverkan	38	38	37	37	38	35	35
Förtroende	43	42	44	44	43	40	42
ANTAL SVARANDE	3940	7986	4177	6529	7669	2294	4556
ANTAL KOMMUNER	13	18	7	11	13	4	8

Uppdraget

I januari 2006 gick SCB ut med ett erbjudande till samtliga landets kommuner om att delta i denna Medborgarenkät. 35 kommuner anmälde sig till undersökningen vars datainsamling genomfördes under mars–april år 2006. För ytterligare 41 kommuner genomfördes motsvarande undersökning hösten 2005 (i två fall tidigare). Det finns alltså jämförelsetal från sammanlagt 76 kommuner och för de flesta kommunerna är resultaten snart tillgängliga via www.medborgarundersokning.scb.se.

Syftet med denna medborgarenkät är att undersöka hur respektive kommuns invånare, 18–84 år, a) upplever sin kommun som en ort att leva och bo på, b) hur de upplever att de kommunala verksamheterna fungerar samt c) hur de ser på sitt inflytande på kommunens verksamheter och beslut. Resultaten redovisas med hjälp av SCB:s modellanalys med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser genomförs för vart och ett av de tre frågeområdena ovan (a, b och c).

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

Lars-Gunnar Strand har varit undersökningsledare. Therese Wistrand har svarat för datainsamlingen. Rapporten har utarbetats av Jessica Persson. Docent Claes Cassel svarar för modellberäkningarna. Lars Johnsson och Maria Raptidou svarar för programmering av tabeller och diagram.

Dispositionen är följande. Först återfinns den tekniska rapporten med en redogörelse för undersökningens omfattning, datainsamlingsmetodik och svarsfrekvens. Därefter följer en beskrivning av de tre analysmodellerna som använts. Sedan redovisas undersökningens resultat följt av en sammanställning av sådant som är viktigt att tänka på vid fortsatt arbete med materialet. Sist i rapporten bifogas diagram, tabeller, frågeformulär samt en broschyr för dem som är intresserade av en beskrivning av analysmodellen.

Teknisk rapport

Allmänt

Undersökningen

- *Undersökningens omfattning:* Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. Målpopulationen (målgruppen) är invånare i Ljungby kommun i åldrarna 18–84 år. I kommunen drogs ett urval på totalt 1 003 personer.
- *Urvalsram:* SCB:s register över totalbefolkningen.

Datainsamlingen

- *Metod:* Postenkät med två skriftliga påminnelser varav den andra innehöll en ny frågeblankett och ett nytt svarskuvert.
- *Mätperiod:* Datainsamlingen inleddes med utskick den 10 mars från SCB. Datainsamlingen avbröts den 24 april.

Svarsandel

Tabell D. Urvalet i Ljungby kommun.

	Antal personer
Bruttourval	1 003 personer
Övertäckning*	16 personer
Nettourval	987 personer

*Personer som inte tillhör målgruppen. I det här fallet personer som avlidit eller flyttat samt långvarigt sjuka institutionsboende.

Svarsandel: Svarsandelen uppgår till 60 procent av nettourvalet i Ljungby kommun.

Tabell E. Svarsandel i olika åldersgrupper i Ljungby kommun.

Åldersgrupp	% svarande
18 – 24	45
25 – 34	45
35 – 44	54
45 – 54	61
55 – 64	68
65 – 74	76
75 – 84	62
Totalt	60

Viktning av svaren

Eftersom andelen svarande skiljer sig åt mellan ålderklasserna har svar från personer i olika åldersklasser tilldelats olika vikt för att korrigera för detta i vårens undersökning. Viktningen innebär att inom varje åldersgrupp räknas antalet svarande om så att det viktade antalet svarande i åldersgruppen motsvarar åldersgruppens faktiska andel av medborgarna.

Tabell F. Svarsandel i procent för de deltagande kommunerna

Kommun	% svarande
Aneby	60
Boxholm	61
Båstad	65
Danderyd	56
Degerfors	58
Eda	55
Eslöv	54
Falköping	52
Finspång	56
Färgelanda	57
Hedemora	60
Hylte	65
Katrineholm	60
Kungälv	64
Kävlinge	62
Linköping	55
Ljungby	60
Ludvika	59
Ockelbo	62
Sandviken	57
Skellefteå	57
Skurup	60
Sollentuna	52
Storuman	64
Svedala	63
Säffle	58
Tingsryd	65
Töreboda	63
Upplands Väsby	60
Vaggeryd	59
Växjö	57
Ystad	64
Öckerö	63
Örebro	57
Östhammar	57
Samtliga	59

Partiellt bortfall och ingen åsikt

Det partiella bortfallet (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 0,64 vilket innebär att modellens åtta faktorer förklarar 64 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av Ljungby kommun som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för *Nöjd-Medborgar-Index* blev 0,62 vilket innebär att modellens tretton faktorer förklarar 62 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av Ljungby kommuns verksamheter.

Förklaringsgraden för *Inflytandeindex* blev 0,62 vilket innebär att modellen med bara fyra faktorer förklarar 62 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som invånarna har över Ljungby kommuns verksamheter och beslut.

SCB:s analysmodell med NKI

Nedan redovisas vilka faktorer som ingår i de tre analysmodellerna som används i undersökningen. Därefter ges en kortfattad redogörelse för hur SCB:s analysmodell, Nöjd-Kund-Index (NKI), används för att analysera resultaten.

Nedan följer modellerna A, B och C. I uppställningen framgår vilka faktorer som bygger upp modellerna och inom parentes anges vilka konkreta frågor som ingår i respektive faktor.

Modell A. Nöjd-Region-Index

Analysmodell A, Nöjd-Region-Index, avser att mäta hur invånarna betygsätter Ljungby 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 i frågeblanketten ett antal frågor som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Region-Index, NRI (frågorna A9: 1-3) samt målvariabeln *Rekommendation* (fråga A10:1).

Modell B. Nöjd-Medborgar-Index

Analysmodell B, Nöjd-Medborgar-Index, avser att mäta invånarnas syn på de verksamheter som kommunen ansvarar för. Modellen innefattar nedanstående 13 faktorer eller verksamheter:

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

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

Modell C. Inflytandeindex

Analysmodell C, Inflytandeindex, avser att mäta hur invånarna i Ljungby kommun ser på sina möjligheter till inflytande på kommunens verksamheter och 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 ett antal frågor som ligger till grund för Nöjd-Inflytande-Index (frågorna C5: 1-3).

Indexberäkningar

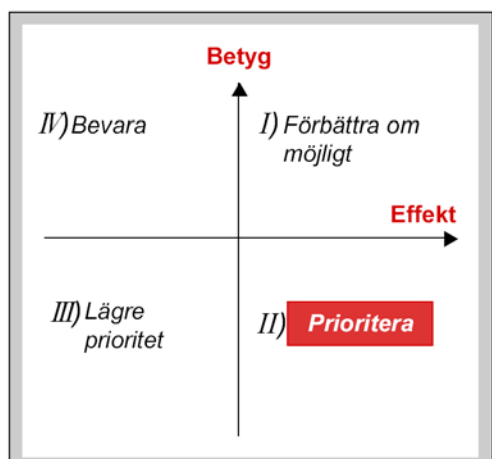
I frågeblanketten värderar invånarna olika aspekter/förhållanden avseende Ljungby kommun. Värderingen har gjorts på en 10-gradig skala. Vid omräkning till betygsindex har skalan transformerats till en ny skala som går från 0 till 100. I båda fallen innebär högre värde också högre betyg på Ljungby kommun. 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).

Effektmått

Utifrån analysmodellerna beräknas respektive faktors effekt vilken utgör mått på sambandet mellan modellens helhetsbetyg och respektive faktor. Effektmåtten har därmed inte erhållits genom några direkta frågor till invånarna om hur de bedömer verksamheternas betydelse eller effekt. Alla dessa samband beräknas simultant utifrån enkätsvaren från invånarna. Effektmåttet är ett mått på i vilken utsträckning helhetsbetyget i modellen förväntas att öka/minska vid en förändring av en faktors betygsnivå med fem enheter. En faktor med ett effektmått på 1 innebär t.ex. att helhetsbetyget förväntas öka med en enhet då faktorns betyg ökar med fem enheter. Sjunker däremot den faktorns betygsindex med fem enheter förväntas helhetsbetyget minska med just en enhet. Effektmåttet ger information om vilken/vilka faktorer som bör prioriteras i ett förbättringsarbete.

Prioriteringsmatris

För att sluta sig till vilka aspekter som är av störst betydelse för helhetsbetyget plottas faktorernas (eller verksamheternas) betygsindex och effektmått i ett korsdiagram där den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått. Origo (krysset) ligger vid kommunens medelbetyg och medeffekt för respektive modell. På så vis bildas fyra kvadranter.



För att få ett ökat helhetsbetyg är det rationellt att i första hand överväga att förbättra betygen på de faktorer som har effektmått utöver medeleffekten under förutsättning att man strävar efter att maximera helhetsbetyget sett ur invånarnas perspektiv. Faktorer med högre effektmått hamnar till höger om den lodräta linjen i diagrammet ovan.

Dessa faktorer eventuella betygsförändring förväntas i störst utsträckning påverka NRI, NMI respektive NII. Faktorer med mindre effekt på helhetsbetyget behöver inte ges högsta prioritet ens om de fått låga betyg av invånarna. Vad gäller faktorerna i modell A (om kommunen som en plats att bo och leva på) så avser de ofta förhållanden som ligger utanför kommunernas inflytande.

I de fall en faktor hamnat på gränsen mellan två kvadranter värderas faktorn nedåt vad gäller betyg och uppåt vad gäller effekt. Detta för att inte negligera faktorerens vikt i ett förbättringsarbete.

Kvadrant I — Förbättra om möjligt

Här placerar sig de faktorer som har såväl stor effekt på modellens helhetsbetyg, dvs. på NRI, NMI respektive NII, som relativt högt betygsindex. Faktorer i kvadrant I har stor betydelse för hur invånarna bedömer Ljungby kommun i sin helhet. Faktorer i kvadrant I tillhör en andra prioriteringsgrupp.

Kvadrant II — Prioritera

I denna kvadrant återfinns de särskilt kritiska faktorerna, nämligen de med både relativt stor effekt på respektive helhetsbetyg och samtidigt med betygsindex under medelvärdet. Dessa faktorer bör i första hand prioriteras.

Kvadrant III — Lägre prioritet

I kvadrant III placerar sig faktorer med svagare effekt på NRI, NMI respektive NII samtidigt som faktorer här har lägre betygsindex. Faktorerna i denna kvadrant tillhör en tredje prioriteringsgrupp.

Kvadrant IV — Bevara

Här återfinns faktorer som det inte finns någon anledning att prioritera i förbättringsarbetet eftersom en höjning av deras betygsindex, som redan är relativt höga, endast har en förväntat låg effekt på respektive modells helhetsbetyg. Det är dock viktigt att sådana faktorer betygsnivå bibehålls eftersom varje faktors effektmått är knutet till ett betygsintervall kring dess nuvarande nivå. Om dessa faktorer skulle försämrats påtagligt kan man nämligen inte ta för givet att deras låga effektmått blir bestående. Faktorernas betygsnivå måste således bibehållas, men de behöver inte ges hög prioritet i ett förbättringsarbete. Faktorer i denna kvadrant tillhör en sista prioriteringsgrupp.

Kvalitetsfaktorer med låga effektmått

Hur skall man tolka att vissa faktorer saknar effekt eller betydelse? Det får absolut inte tolkas som att de saknar betydelse för verksamheten eller helhetsbetyget och att man därför skulle kunna låta deras kvalitet sjunka från sin nuvarande nivå.

Tolkningen av låga effektmått bör begränsas till att innebära: givet den betygsnivå en faktor för tillfället har bidrar den inte till att förklara den variation som finns bland de svarande vad gäller deras värdering av helhetsbetyget. En påtaglig förbättring av en faktor med låg effekt förväntas således inte påverka invånarnas bedömning av kommunen i sin helhet.

Felmarginaler

Felmarginaler, för skattning av de olika kvalitetsverksamheternas indextal och effektmått, anges i diagrammen 1A, 1B och 1C, som visar modellstrukturen. Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att resultaten baseras på modellberäkningar. Vad gäller indexvärdena beaktar felmarginalerna även den osäkerhet som härrör från att det är ett urval av Ljungby kommuns invånare som har tillfrågats och inte samtliga. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95 procentigt konfidensintervall. Om det exempelvis för ett betygsindex som är 55 står ± 2 så innebär det att det sanna värdet ligger i intervallet 53-57 med 95 procents säkerhet.

Observera att resultaten på enskilda frågor i tabell 1 inte är behäftade med modellosäkerhet utan enbart urvalsosäkerhet.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaden mellan två skattade indexvärden är statistiskt säkerställd har följande förenklade förfarande använts i rapporten:

Om intervallen (intervallet är \pm felmarginalen) för två skattade indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd medan den inte är statistiskt säkerställd om intervallen överlappar varandra. Denna förenklade metod är något för sträng ty även om indexvärdernas intervall överlappar varandra till en mindre del kan skillnaden mellan indexen vara statistiskt säkerställd.

Resultat

Här följer en genomgång av resultaten för var och en av modellerna.

Verksamheternas indikatorer/frågor

I tabell 1A–C redovisas medelvärden och svarsfördelning för var och en av de delfrågor som ligger till grund för de olika faktorerna. Det är viktigt att närmare studera vilka svarsfördelningar som ligger bakom de olika medelvärdena, speciellt hur stor andel som gett lågt betyg. Detta för att se vilka indikatorer som är mest angelägna att förbättra. Frågorna har besvarats på en tiogradig skala på vilken 1–4 klassas som låga betyg, 5–7 som mellanbetyg och 8–10 som höga betyg. Observera dock att i tabellernas svarsfördelningar ingår inte de som uppgett ingen åsikt eller valt att inte alls besvara frågan. Det innebär att svarsfördelningarna i procent enbart gäller för de svarande som betygsatt indikatorerna.

Modell A. Nöjd-Region-Index. Om Ljungby som en plats att bo och leva på

NRI och faktorernas betygsindex och effektmått

- NRI blev 66, vilket motsvarar ett betyg på 6,9 på den tiogradiga skalan. NRI för samtliga deltagande kommuner uppgår till 64.
- Undersökningens medelbetyg för samtliga faktorer blev 58 och medel-effekten 0,7. 51 procent av invånarna kan starkt rekommendera (betyg 8–10 på frågan) vänner och bekanta att flytta till Ljungby medan 14 procent är klart tveksamma till en sådan rekommendation (betyg 1–4 på frågan).
- Över kommunens eget medelbetyg, 58, återfinns faktorerna *fritid* (68), *miljö* (67), *kommersiellt utbud* (64) och *utbildningsmöjligheter* (59).
- Faktorer med betyg under kommunens medelbetyg är *arbetsmöjligheter* (56), *bostäder* (56), *trygghet* (50) och *kommunikationer* (47).

Kvadrant I – Förbättra om möjligt

Här återfinns faktorerna *fritid*, *miljö* och *kommersiellt utbud* med såväl betygsindex som effektmått över kommunens medelvärde, dvs. dessa faktorer har starka samband med hur invånarna bedömer Ljungby kommun i sin helhet som en plats att bo och leva på (NRI). Det är viktigt att dessa faktorerers goda betygsindex åtminstone kan bibehållas.

Faktorn *miljö* byggs upp av fyra indikatorer/frågor, där samtliga har fått betyg på mellan 6,6 och 7,7 på den tiogradiga skalan. Nöjdast är de svarande med *landskapet och naturen* som har fått det högsta betyget. 59 procent av de svarande har gett ett högt betyg på denna fråga.

Vad gäller faktorn *fritid*, som byggs upp av sju frågor, har *möjligheterna till natur- och friluftsliv* fått det högsta betyget (7,8). 60 procent av de svarande har gett ett högt betyg på denna fråga. Minst nöjda är de svarande med *till-*

gången till kulturaktiviteter, 35 procent har gett ett högt betyg på denna fråga medan 18 procent gett ett lågt betyg.

Faktorn *kommersiellt utbud* har fått sex indexenheter högre betygsindex jämfört med snittet för samtliga kommuner, 64 mot 58. Faktorn byggs upp av sex frågor där de svarande är minst nöjda med *nöjesutbudet inom rimligt avstånd*, 30 procent av de svarande har gett ett lågt betyg på frågan. Mest nöjda är de svarande med *utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd*. 62 procent har gett ett högt betyg på denna fråga.

Kvadrant II – Prioritera

I den högprioriterade delen av diagrammet har faktorn *bostäder* hamnat. Denna faktor byggs upp av fyra frågor vars medelbetyg varierar mellan 5,9 och 6,4. Högst betyg har frågan om *hur trivsamt bebyggelsen är* fått.

Kvadrant III – Lägre prioritet

I detta område återfinns faktorerna *arbetsmöjligheter*, *kommunikationer* och *trygghet*.

Faktorn *arbetsmöjligheter* har fått tio indexenheter högre betygsindex jämfört med snittet för samtliga kommuner, 56 mot 46. Mellan 20 och 26 procent har gett låga betyg på faktorns tre frågor.

Faktorn *kommunikationer* består av åtta frågor. Minst nöjda är de svarande med *kollektivtrafikens turtäthet* samt *tillgången till förbindelser med fjärrtåg inom rimligt avstånd*.

I faktorn *trygghet* ingår fyra frågor. Medelbetyget varierar mellan 4,8 och 6,2. Lägst medelbetyg har frågan *hur trygg och säker du kan känna dig mot stöld och inbrott* fått. Närmare hälften av de svarande har gett ett lågt betyg på denna fråga.

Kvadrant IV – Bevara

Faktorn *utbildningsmöjligheter* har hamnat i kvadrant IV. Faktorn behöver inte prioriteras men det är viktigt att dess betygsnivå kan bibehållas. Faktorns betygsindex ligger något under snittet för samtliga kommuner. Mest nöjda är de svarande med *utbildningsmöjligheterna inom rimligt avstånd*. 37 procent av de svarande har gett ett högt betyg på frågan medan 14 procent gett ett lågt betyg.

Kvalitetsfaktorernas betygsindex efter bakgrundsvariabler

I tabellerna 2A.1–4 redovisas NRI och de olika faktorerna efter bakgrundsvariablerna kön, ålder, ortstyp samt antal år i kommunen.

Modell B. Nöjd-Medborgar-Index. Om kommunens verksamheter

NMI och verksamheternas betygsindex och effektmått

- NMI blev 56, vilket motsvarar ett betyg på 6,0 på den tiogradiga skalan. NMI för samtliga kommuner i undersökningen är 53.
- Över kommunens eget medelbetyg, 64, återfinns verksamheterna *räddningstjänsten* (81), *vatten och avlopp* (71), *gymnasieskolan* (69), *renhållning* (68), *fritid-idrott* (68) och *förskolan* (66).
- Precis på medelbetyget har *grundskolan* (64) hamnat.
- Verksamheter med betyg under kommunens medelbetyg är *gång- och cykelvägar* (61), *fritid-kultur* (59), *miljöarbete* (57), *äldreomsorgen* (54), *stöd för utsatta personer* (53) och *gator och vägar* (52).

Kvadrant I – Förbättra om möjligt

Här återfinns verksamheterna *räddningstjänsten*, *renhållning* samt *fritid-idrott*. Dessa verksamheter har såväl höga betygsindex som höga effektmått, dvs. dessa verksamheter har starka samband med hur invånarna bedömer kommunens verksamheter i sin helhet (NMI).

Kvadrant II – Prioritera

I den högprioriterade delen av diagrammet återfinns *gator och vägar*, *äldreomsorgen*, *fritid-kultur* samt *miljöarbete*.

Kvadrant III – Lägre prioritet

I denna kvadrant har verksamheterna *stöd för utsatta personer* samt *gång- och cykelvägar* hamnat. På gränsen mellan kvadrant III och kvadrant IV har *grundskolan* hamnat.

Kvadrant IV – Bevara

I detta område återfinns *förskolan*, *gymnasieskolan* samt *vatten och avlopp*. Dessa verksamheter behöver inte prioriteras men det är viktigt att deras betygsnivåer kan bibehållas.

Verksamheternas betygsindex efter bakgrundsvariabler

I tabellerna 2B.1–11 redovisas NMI och de olika verksamheterna efter bakgrundsvariablerna kön, ålder, ortstyp, antal år i kommunen samt erfarenhet av olika verksamheter, kontakt med politiker och kontakt med kommunens personal.

Modell C. Inflytandeindex

Inflytandeindex och faktorernas betygsindex och effektmått

- Inflytandeindex blev 42, vilket motsvarar ett betyg på 4,8 på den tiogradiga skalan. NII för samtliga deltagande kommuner uppgår till 40.
- Över kommunens eget medelbetyg, 48, återfinns faktorerna *information*, *öppenhet* (56) och *tillgänglighet* (51).
- Kvalitetsfaktorer med betyg under kommunens medelbetyg är *förtroende* (45) och *påverkan* (39).

Kvadrant I – Förbättra om möjligt

I detta område har ingen faktor hamnat.

Kvadrant II – Prioritera

I den högprioriterade delen av diagrammet har faktorn *förtroende* hamnat. På gränsen mellan kvadrant II och kvadrant III återfinns faktorn *påverkan*.

Mellan 33 och 43 procent av de svarande har gett låga betyg på de fyra frågorna som bygger upp faktorn *förtroende*. 41 respektive 43 procent av de svarande har gett låga betyg på *hur kunniga kommunens politiker är* samt *hur ansvarstagande kommunens politiker är*.

Påverkan har för Ljungby kommun modellens lägsta betygsindex, 39. De svarande är mest kritiska till *invånarnas möjligheter att påverka kommunala beslut* samt *invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna*. 53 respektive 54 procent av de svarande har gett låga betyg på dessa frågor.

Kvadrant III – Lägre prioritet

Ingen faktor har hamnat i kvadrant III.

Kvadrant IV – Bevara

Faktorerna *tillgänglighet* och *information*, *öppenhet* har hamnat i kvadrant IV. Faktorerna behöver inte prioriteras men det är viktigt att deras betygsnivåer kan bibehållas.

Faktorn *tillgänglighet* har fått fem indexenheter högre betygsindex jämfört med snittet för samtliga kommuner, 51 mot 46. De två frågor som bygger upp faktorn har fått medelbetyg på 5,6 och 5,7 på den tiogradiga skalan. 30 respektive 28 procent av de svarande har gett låga betyg på *invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens politiker* samt *invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens ansvariga tjänstemän*.

Faktorn *information*, *öppenhet* har fått fyra indexenheter högre betygsindex jämfört med snittet för samtliga kommuner, 56 mot 52. De fem frågor som bygger upp faktorn *information*, *öppenhet* har fått medelbetyg på mellan 5,9 och 6,1. Mellan 23 och 26 procent av de svarande har gett låga betyg på de fem frågorna.

Faktorernas betygsindex efter bakgrund

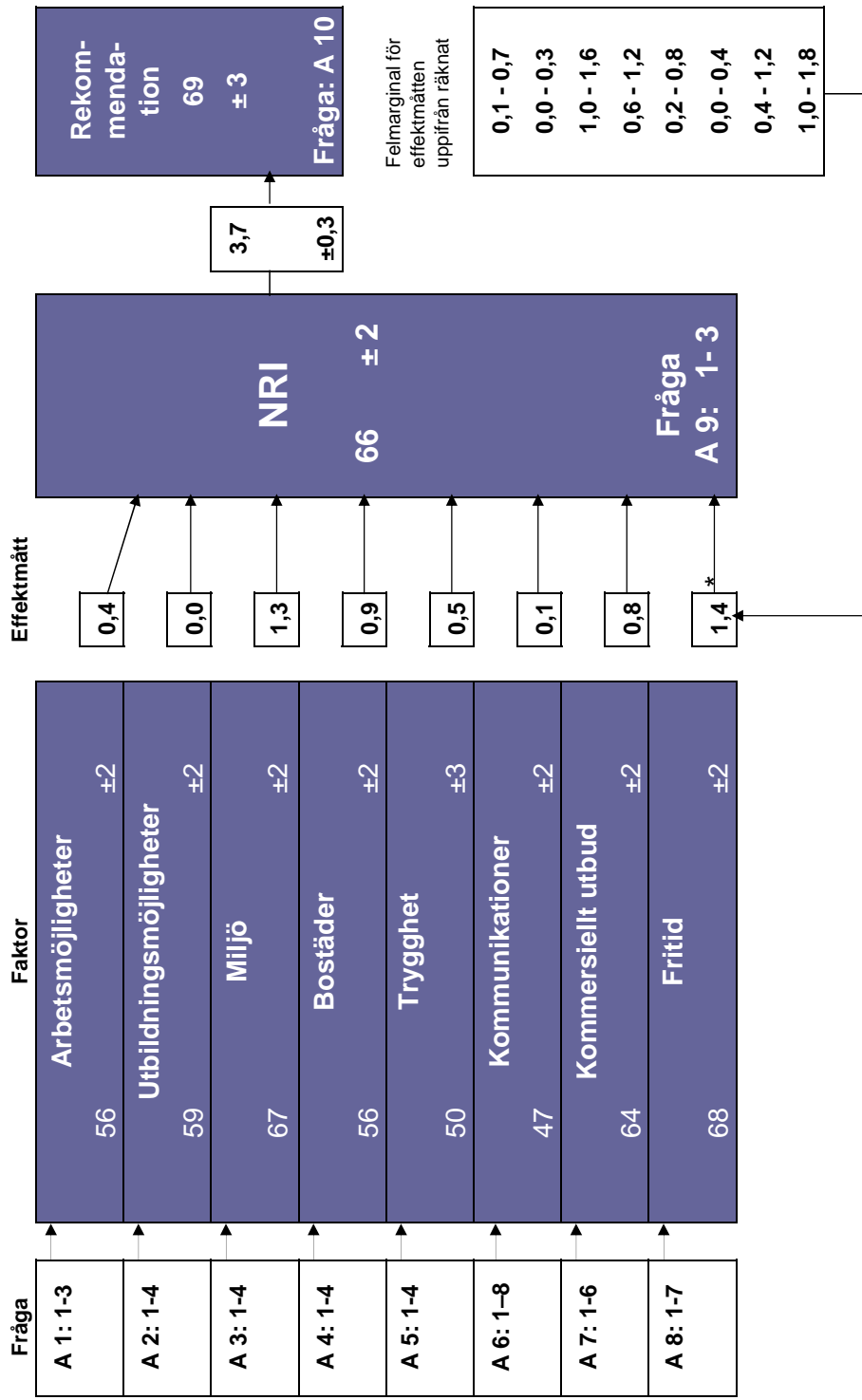
I tabellerna 2 C.1–6 redovisas NII och de olika faktorerna efter bakgrundsvariablerna kön, ålder, ortstyp, antal år i kommunen, kontakt med politiker samt kontakt med personal i kommunen.

Inför eget arbete med materialet

- Starta med modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick och struktur åt materialet och ofta kan vara tillräckligt som underlag.
- Kvalitetsfaktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex bör prioriteras i förbättringsarbetet, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant II.
- Även kvalitetsfaktorer med höga betyg och stor effekt, d.v.s. faktorer i kvadrant I, kan prioriteras om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar.
- Se till att bibehålla betygsnivån även på de kvalitetsfaktorer som har mindre effekt. Effektmåttets giltighet gäller för ett intervall kring dess nuvarande nivå.
- Gå sedan vidare och studera betygen på indikatorerna (dvs. delfrågorna), för de olika kvalitetsfaktorer som bör prioriteras.
- Undersök hur betygsindexen för faktorerna varierar mellan olika delgrupper. Detta ser man tydligt i bakgrundstabellerna. I bakgrundstabellerna är undersökningsgruppen uppdelad på flera delgrupper vilket innebär att felmarginalerna för delgruppernas betygsindex är större än de felmarginaler som angetts i modellbilderna. I bakgrundstabellerna är därför skillnader i indextal på 4–5 indexenheter mellan grupper av mindre betydelse.
- Studera inte enbart frågornas medelvärden eller medelbetyg. Titta också på varje frågas svarsfördelning. Höga medelvärden kan förekomma samtidigt som det finns en mindre andel svarande som flaggar för allvarliga problem.
- Man bör absolut inte känna sig bunden i sina diskussioner och göra halt vid de indikatorer som ingår i undersökningen för respektive faktor. Ute i organisationen kan man besitta specifik kunskap om kanske andra delar som man kan ha välgrundad anledning att förändra trots att de kanske inte direkt mätts i undersökningen.
- Arbete med att höja en faktors betyg 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.

Diagram 1 A
Nöjd-Region-Index (NRI)
Invånarna om att bo och leva i kommunen Ljungby Våren 2006

Frageblock A
Antal svar 593
Andel svarande % 60
Medelbetyg 58
Medeleffekt 0,7



* Värdet 1,4 innebär att om betyget för faktorn Fritid ökar med 5 enheter från 68 till 73 då förväntas helhetsbetyget eller NRI öka med 1,4 enheter från 66 till 67,4.

Ljungby
Våren 2006

**Nöjd-Region-Index
Frågeblock A**

NRI	66
	69
Antal svar	593
Andel svarande	60 %
Medelbetyg	58
Medeleffekt	0,7

Arbetsplatsfaktor	Betyg	Effekt
Arbetsmöjligheter	56	0,4
Utbildningsmöjligheter	59	0,0
Miljö	67	1,3
Bostäder	56	0,9
Trygghet	50	0,5
Kommunikationer	47	0,1
Kommersiellt utbud	64	0,8
Fritid	68	1,4

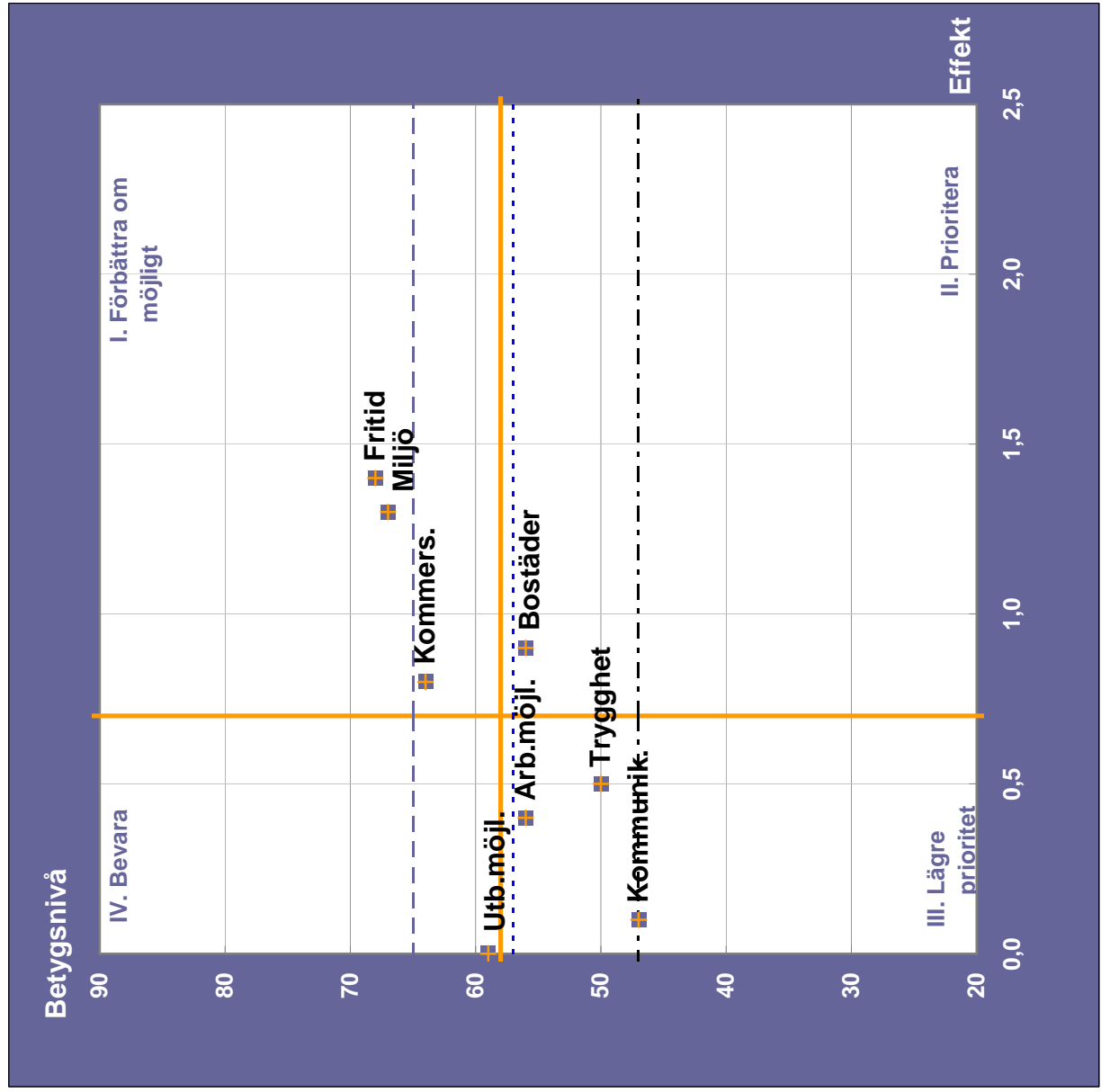
— = kommunens medelbetyg och medeleffekt

..... = medelbetyg för samtliga kommuner

- - - - = Lägsta kommunmedelbetyg

— = Högsta kommunmedelbetyg

Diagram 2 A



Tabell 1 A. Invånarnas bedömning av kommunen, 2006.

Ljungby
 Antal svarande: 593 Andel svarande: 60 %

Medelvärden och svarsfördelning för indikatorerna i frågeblocket "A. Hur nöjd är du med din kommun som en plats att bo och leva på?"

På en skala 1-10 har invånarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.

Med fet stil finns kvalitetsfaktorer och NRI (Nöjd-Region-Index) angivna med respektive indexvärde.

2006-05-09

13

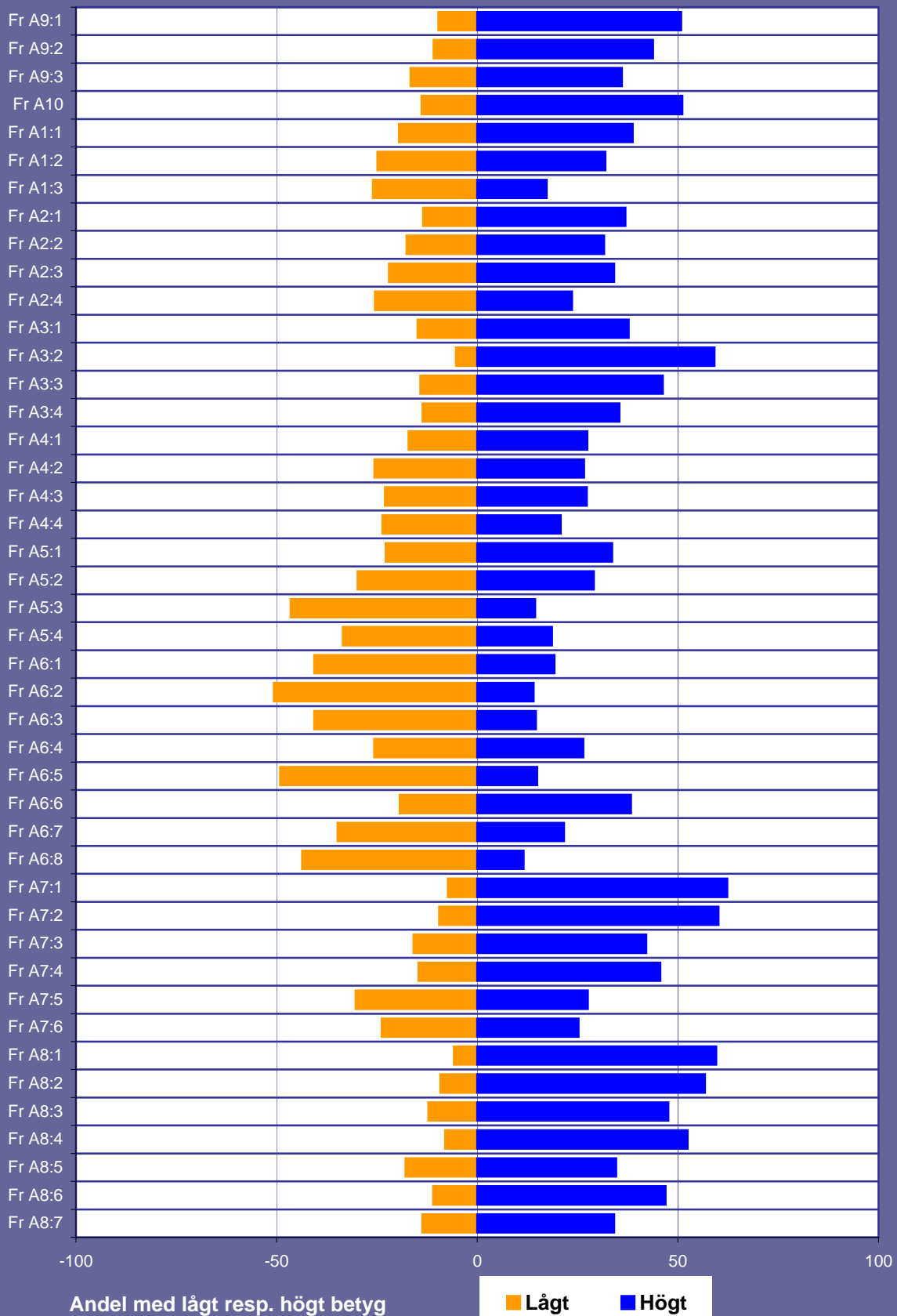
Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Ljungby		Samtliga kommuner			Betyg			Partiellt bortfall Procent		
		Medelvärde	Högsta värde	Medel värde	Lägsta värde	Högsta värde	lägt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	høgt (8 - 10)		Summa	
	NRI, HELHETEN	66	53	64	53	76						
Fr A9:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,3	6,2	7,2	6,2	8,2	10	39	51	100	0	1
Fr A9:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	7,0	5,9	6,8	5,9	7,8	11	45	44	100	0	2
Fr A9:3	Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,5	6,4	6,4	5,3	7,5	17	47	36	100	0	2
	REKOMMENDATION	69	49	69	49	83						
Fr A10	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,2	7,2	7,2	5,5	8,5	14	35	51	100	0	2
	ARBETSMÖJLIGHETER	56	30	46	30	61						
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>											
Fr A1:1	- möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,5	3,9	5,5	3,9	6,9	20	42	39	100	20	2
Fr A1:2	- hur väl möjligheterna till arbete uppfyller dina förväntningar?	6,1	3,9	5,2	3,9	6,6	25	43	32	100	22	3
Fr A1:3	Föreställ dig en ideal arbetsmarknad. Hur nära sådana ideala förhållanden är arbetsmöjligheterna för invånarna i din kommun?	5,6	4,6	4,6	3,1	6,0	26	57	17	100	21	2
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	59	33	63	33	79						
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>											
Fr A2:1	- utbildningsmöjligheterna inom rimligt avstånd?	6,7	4,5	6,9	4,5	8,1	14	50	37	100	16	2
Fr A2:2	- hur väl möjligheterna till utbildning uppfyller dina förväntningar?	6,4	4,3	6,6	4,3	7,9	18	51	32	100	24	3
Fr A2:3	- tillgången till högre utbildningar (universitets- eller högskoleutbildning) inom rimligt avstånd?	6,3	3,4	7,0	3,4	8,7	22	44	34	100	18	4
Fr A2:4	Föreställ dig ideala utbildningsmöjligheter. Hur nära sådana ideala förhållanden är utbildningsmöjligheterna för invånarna i din kommun?	5,9	6,4	6,4	3,5	7,9	26	51	24	100	20	2

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Ljungby Medelvärde	Samtliga kommuner			Betyg Andel svar efter invårnarnas bedömning			Partiellt bortfall Procent		
			Medel värde	Lägsta värde	Högsta värde	lägt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	högt (8 - 10)		Summa	
	MILJÖ	67	68	61	81						
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>										
Fr A3:1	- hur trivsamt miljön är?	6,8	6,9	6,2	8,1	15	47	38	100	3	2
Fr A3:2	- landskapet och naturen?	7,7	7,8	7,0	9,1	5	36	59	100	2	1
Fr A3:3	- parker, grönområden och strövmråden?	7,0	7,2	5,9	8,0	14	40	46	100	5	2
Fr A3:4	Föreställ dig en ideal miljö. Hur nära ett sådant ideal tycker du att miljön i din kommun kommer?	6,6	6,8	6,0	8,0	14	51	36	100	5	3
	BOSTÄDER	56	51	43	62						
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>										
Fr A4:1	- hur trivsamt bebyggelsen är?	6,4	6,3	5,7	7,7	17	55	28	100	7	1
Fr A4:2	- möjligheterna att hitta prisvärt boende?	5,9	5,3	3,4	7,4	26	48	27	100	14	2
Fr A4:3	- hur det planeras för bostäder?	6,0	5,1	3,8	6,1	23	50	27	100	20	2
Fr A4:4	Föreställ dig ideala bostadsförhållanden. Hur nära ett sådant ideal tycker du att boendet i din kommun kommer?	5,9	5,5	4,7	6,4	24	56	21	100	12	2
	TRYGGHET	50	49	38	71						
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>										
Fr A5:1	- hur trygg och säker du och dina närmaste kan känna er?	6,2	6,0	4,9	7,8	23	44	34	100	2	1
Fr A5:2	- hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,8	5,5	4,6	8,1	30	41	29	100	4	1
Fr A5:3	- hur trygg och säker du kan känna dig mot stöld och inbrott?	4,8	5,0	3,7	6,9	47	39	15	100	4	1
Fr A5:4	Föreställ dig en kommun med ideal trygghet. Hur nära ett sådant ideal kommer tryggheten i din kommun?	5,3	5,2	4,0	7,1	34	48	19	100	7	1

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Ljungby Medelvärde	Samtliga kommuner			Betyg			Partiellt bortfall Procent
			Medel värde	Lägsta värde	Högsta värde	Andel svar efter invånarnas bedömning	lägt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	
	KOMMUNIKATIONER	47	52	31	62				
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>								
Fr A6:1	- kollektivtrafikens linjesträckning?	5,0	5,9	3,8	6,9	41	40	19	30
Fr A6:2	- kollektivtrafikens turtäthet?	4,5	5,4	3,3	6,3	51	35	14	33
Fr A6:3	- kollektivtrafikens biljettpreiser?	5,0	4,7	3,6	6,6	41	45	15	41
Fr A6:4	- vägnätet?	5,9	5,8	3,5	7,0	26	48	27	15
Fr A6:5	- tillgången till förbindelser med fjärrtåg inom rimligt avstånd?	4,5	6,0	2,3	7,6	49	36	15	19
Fr A6:6	- tillgången till förbindelser med expressbuss (långfärdsbuss i linjetrafik)?	6,5	6,0	3,8	7,2	19	42	38	17
Fr A6:7	- tillgången till flygförbindelser inom rimligt avstånd?	5,4	6,3	3,4	8,3	35	44	22	16
Fr A6:8	Föreställ dig en kommun med ideala kommunikationer. Hur nära ett sådant ideal kommer kommunerna i din kommun?	4,9	5,6	3,6	6,6	44	45	12	14
	KOMMERSIELLT UTBUD	64	58	44	71				
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>								
Fr A7:1	- utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,8	7,1	5,7	8,2	7	30	62	1
Fr A7:2	- tillgången till bank och post inom rimligt avstånd?	7,6	6,4	5,6	7,9	10	30	60	2
Fr A7:3	- utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	6,8	6,3	4,7	7,7	16	42	42	2
Fr A7:4	- utbudet av restauranger/barer/kaféer inom rimligt avstånd?	6,9	6,3	4,2	8,0	15	40	46	3
Fr A7:5	- nöjesutbudet inom rimligt avstånd?	5,8	5,4	3,0	6,6	30	42	28	12
Fr A7:6	Föreställ dig en kommun med idealt kommersiellt utbud. Hur nära ett sådant ideal kommer det kommersiella utbudet i din kommun?	6,0	5,8	4,4	7,1	24	51	25	10
	FRITID	68	68	60	77				
	<i>Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...</i>								
Fr A8:1	- möjligheterna till natur- och friluftsliv?	7,8	7,7	6,5	8,7	6	35	60	4
Fr A8:2	- möjligheterna att utöva dina fritidsaktiviteter?	7,5	7,4	6,7	8,2	9	34	57	6
Fr A8:3	- tillgången till utflyktsmål?	7,1	7,3	6,5	8,3	12	40	48	6
Fr A8:4	- möjligheterna till föreningsliv?	7,3	7,3	6,4	8,0	8	40	53	12
Fr A8:5	- tillgången till kulturaktiviteter?	6,4	6,5	4,8	7,6	18	47	35	14
Fr A8:6	- tillgången till sport- och idrottsevenemang?	7,0	7,0	5,1	7,8	11	42	47	14
Fr A8:7	Föreställ dig en kommun med ideala fritidsmöjligheter. Hur nära ett sådant ideal kommer fritidsmöjligheterna i din kommun?	6,6	6,7	5,7	7,5	14	52	34	12

Diagram 3 A

Ljungby



TABELL 2A.1 KVALITETSFAKTORERS BETYGSINDEX OCH OCH NRI EFTER KÖN, 2006

Ljungby

MEDELVÄRDE	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NRI	65	66	66
Rekommendation	67	70	69
Arbetsmöjligheter	58	55	56
Utbildningsmöjligheter	59	59	59
Miljö	66	68	67
Bostäder	56	57	56
Trygghet	51	49	50
Kommunikationer	47	47	47
Kommerciellt utbud	63	65	64
Fritid	67	69	68
ANTAL SVARANDE	289	304	593

TABELL 2A.2 KVALITETSFAKTORERS BETYGSINDEX OCH OCH NRI EFTER ÅLDER, 2006

Ljungby

MEDELVÄRDE	Ålder								Uppgift saknas	Samtliga
	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år	75 år eller äldre			
NRI	50	66	66	67	70	68	68	66		66
Rekommendation	44	69	73	66	73	70	75	69		69
Arbetsmöjligheter	41	58	56	60	59	57	54	56		56
Utbildningsmöjligheter	56	63	58	57	61	60	59	59		59
Miljö	57	66	65	66	70	71	71	67		67
Bostäder	51	56	55	54	58	58	61	56		56
Trygghet	52	54	50	53	50	45	44	50		50
Kommunikationer	41	48	49	47	49	48	44	47		47
Kommerciellt utbud	57	67	66	63	66	65	60	64		64
Fritid	55	69	68	68	73	70	65	68		68
ANTAL SVARANDE	31	57	113	99	121	112	57	593	3	

TABELL 2A.3 KVALITETSFAKTORERS BETYGSINDEX OCH OCH NRI EFTER ORTSTYP, 2006

Ljungby

MEDELVÄRDE	Var bor du?				Samtliga
	Kommunen s centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NRI	69	61	64		66
Rekommendation	71	64	67		69
Arbetsmöjligheter	58	54	55		56
Utbildningsmöjligheter	61	58	57		59
Miljö	68	63	67		67
Bostäder	58	54	55		56
Trygghet	52	47	48		50
Kommunikationer	50	46	44		47
Kommerciellt utbud	68	61	59		64
Fritid	70	64	67		68
ANTAL SVARANDE	303	89	197	4	593

TABELL 2A.4 KVALITETSFAKTORERS BETYGSINDEX OCH OCH NRI EFTER BOENDETID I KOMMUNEN, 2006

Ljungby

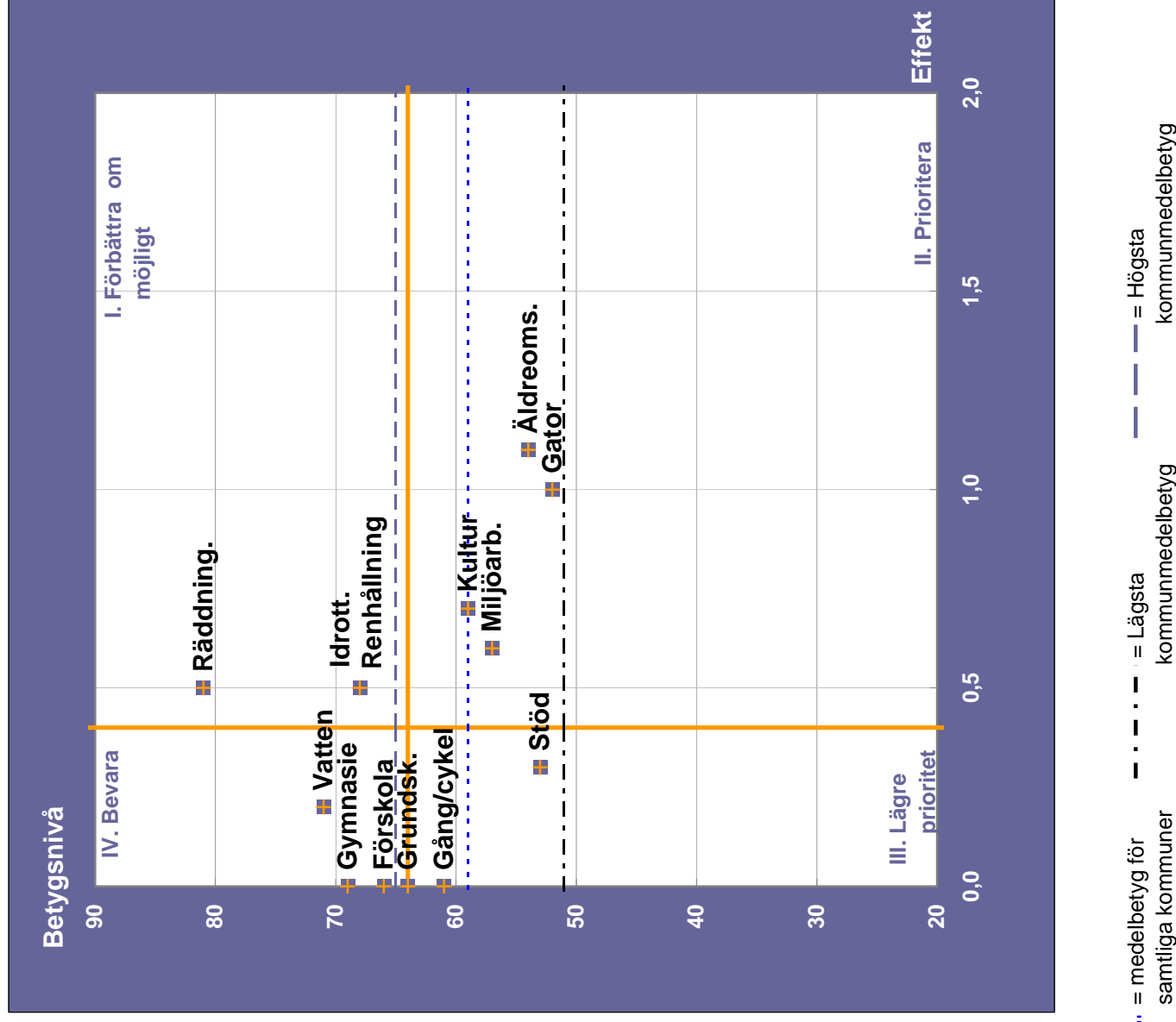
MEDELVÄRDE	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	0-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NRI	79	61	73	65		66
Rekommendation	89	60	73	69		69
Arbetsmöjligheter	48	52	60	57		56
Utbildningsmöjligheter	63	54	58	60		59
Miljö	83	69	71	66		67
Bostäder	67	57	62	55		56
Trygghet	63	58	58	49		50
Kommunikationer	51	44	48	47		47
Kommersiellt utbud	75	60	68	64		64
Fritid	82	60	73	68		68
ANTAL SVARANDE	12	31	31	511	8	593

Ljungby
 Våren 2006

Nöjd-Medborgar-Index	
Frågeblock B	56
NMI	65
Bemötande-Tillgänglighet	593
Antal svar	60 %
Andel svarande	64
Medelbetyg	0,4
Medeleffekt	

31

Diagram 2 B



Verksamhet	Betyg	Effekt
Förskolan	66	0,0
Grundskolan	64	0,0
Gymnasieskolan	69	0,0
Äldreomsorgen	54	1,1
Stöd för utsatta personer	53	0,3
Gator och vägar	52	1,0
Gång- och cykelvägar	61	0,0
Fritid - idrott	68	0,5
Fritid - Kultur	59	0,7
Miljöarbete	57	0,6
Vatten och avlopp	71	0,2
Renhållning	68	0,5
Räddningstjänsten	81	0,5

 = kommunens medelbetyg
 och medeleffekt

 = medelbetyg för
 samtliga kommuner

 = Lägsta
 kommunmedelbetyg

 = Högsta
 kommunmedelbetyg

Tabell 1 B. Invånarnas bedömning av kommunen, 2006.

Antal svarande: 593 Ljungby Andel svarande: 60 %

Medelvärden och svarsfördelning för indikatorerna i frågeblocket "B. Vad tycker du om din kommuns verksamheter?"

På en skala 1-10 har invånarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.

Med fet stil finns verksamheter och NMI (Nöjd-Medborgar-Index) angivna med respektive indexvärde.

2006-05-08

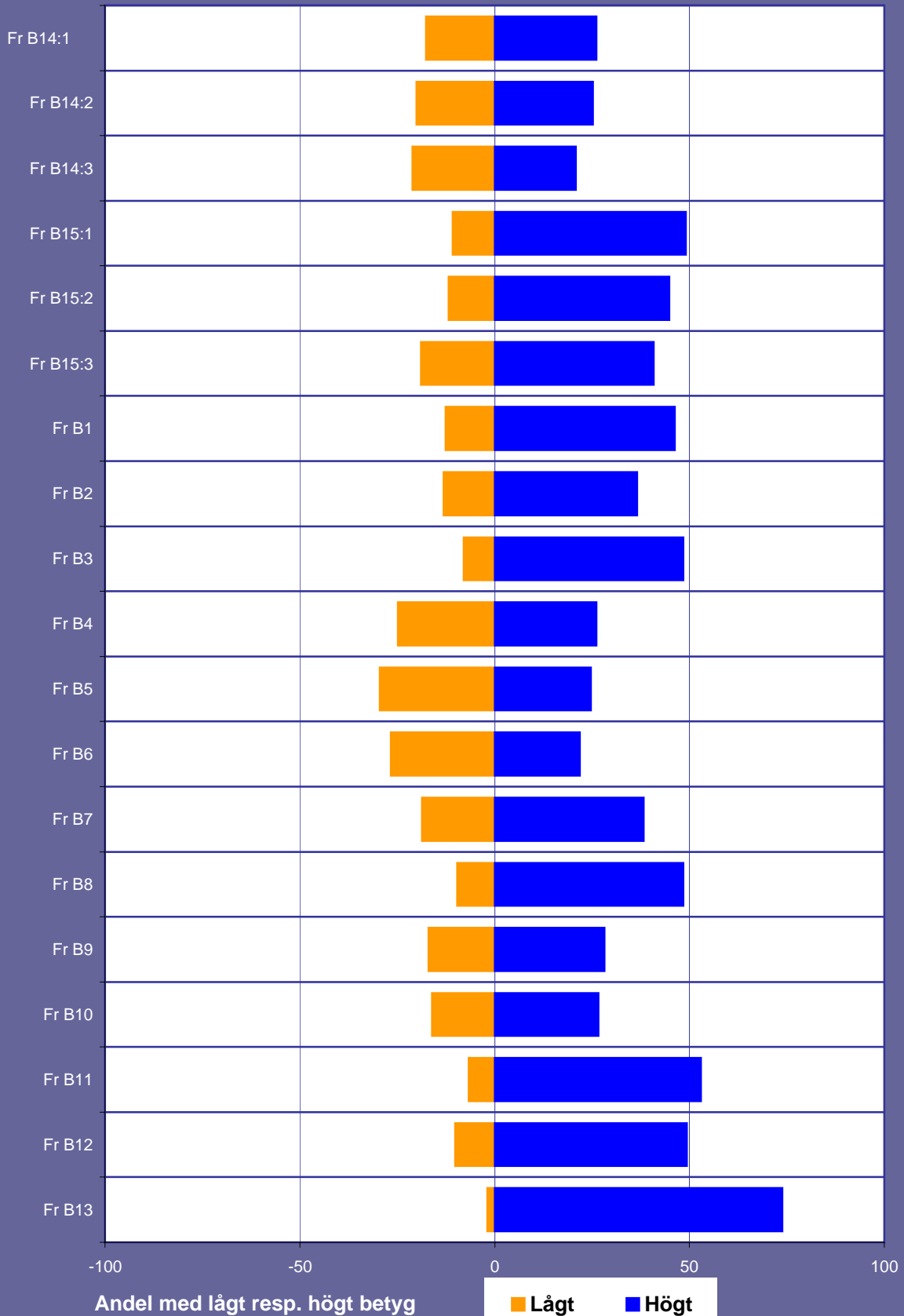
13

Fråga	VERKSAMHET Delfråga	Ljungby		Samtliga kommuner			Betyg Andel svar efter invånarnas bedömning			Partiellt bortfall Procent		
		Medelvärde	Högsta värde	Medel- värde	Lägst värde	Högsta värde	lägt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	högt (8 - 10)		Summa	
Fr B14:1	NMI, HELHETEN Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	56	62	53	36	62	18	56	26	100	0	2
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,2	6,6	5,9	4,3	6,6	20	55	25	100	0	2
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	6,1	6,6	5,8	4,3	6,6	21	58	21	100	0	3
Fr B15:1	BEMÖTANDE - TILLGÄNGLIGHET Hur blir du bemött när du har kontakt med personal i din kommun?	65	70	59	53	70	11	40	49	100	17	1
Fr B15:2	Hur tycker du att servicen är när du har kontakt med personal i din kommun?	7,1	7,5	6,6	6,0	7,5	12	43	45	100	17	1
Fr B15:3	Hur lätt är det att komma i kontakt med personal i din kommun?	6,9	7,2	6,4	5,8	7,2	19	40	41	100	17	1
Fr B1	FÖRSKOLAN Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	66	75	64	57	75	13	41	46	100	33	1
Fr B2	GRUNDSKOLAN Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	7,0	7,7	6,7	6,1	7,7	13	50	37	100	24	1
Fr B3	GYMNASIESKOLAN Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	64	75	59	44	75	8	44	49	100	29	1

Fråga	VERKSAMHET Delfråga	Ljungby		Samtliga kommuner			Betyg			Partiellt bortfall Procent		
		Medelvärde	Medelvärde	Medel- värde	Lägsta värde	Högsta värde	Andel svar efter invånarnas bedömning	Summa	Ingen åsiikt			
							lågt (1 - 4)	låg mellan (5 - 7)	hög (8 - 10)			
Fr B4	ÅLDREMSORGEN Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	54	54	47	33	63	25	49	26	100	11	1
Fr B5	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER (hjälp från Socialtjänsten) Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta individer får i din kommun?	53	53	47	38	58	30	46	25	100	33	1
Fr B6	GATOR OCH VÄGAR Vad tror eller tycker du om gator och vägar i din kommun?	52	52	49	30	57	27	51	22	100	4	1
Fr B7	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR Vad tror eller tycker du om gång- och cykelvägar i din kommun?	61	61	57	35	70	19	43	38	100	10	1
Fr B8	FRITID – IDROTT (idrotts- och motionsanläggningar, friluftsområden och promenadvägar) Vad tror eller tycker du om möjligheterna till idrotts- och friluftsliv i din kommun?	68	68	67	59	73	10	42	49	100	9	1
Fr B9	FRITID – KULTUR (bibliotek, utställnings- och konstverksamhet, teater, konserter, föreningsliv) Vad tror eller tycker du om möjligheterna till kulturaktiviteter i din kommun?	59	59	60	42	69	17	55	28	100	13	1
Fr B10	MILJÖARBETE Vad tror eller tycker du om miljöarbetet i din kommun?	57	57	57	46	63	16	57	27	100	24	1
Fr B11	VATTEN OCH AVLOPP Vad tror eller tycker du om din kommuns vatten och avlopp?	71	71	66	53	72	7	40	53	100	22	1
Fr B12	RENHÅLLNING Vad tror eller tycker du om renhållningen i din kommun?	68	68	63	53	72	10	41	49	100	6	1
Fr B13	RÄDDNINGSTJÄNSTEN Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten i din kommun?	81	81	73	61	81	2	24	74	100	9	1

Diagram 3 B

Ljungby



TABELL 2B.1 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER KÖN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NMI	56	57	56
Bemötande - Tillgänglighet	64	66	65
Förskolan	65	67	66
Grundskolan	63	65	64
Gymnasieskolan	68	71	69
Äldreomsorgen	52	56	54
Stöd för utsatta personer	54	53	53
Gator och vägar	51	54	52
Gång- och cykelvägar	61	61	61
Fritid - Idrött	68	68	68
Fritid - Kultur	58	60	59
Miljöarbete	57	57	57
Vatten och avlopp	71	72	71
Renhållning	68	69	68
Räddningstjänsten	80	82	81
ANTAL SVARANDE	289	304	593

TABELL 2B.2 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ÅLDER, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Ålder								Uppgift saknas	Samtliga
	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år	75 år eller äldre			
NMI	47	57	57	56	59	55	58		56	
Bemötande - Tillgänglighet	51	65	66	66	71	65	66		65	
Förskolan	59	66	67	67	67	65	69		66	
Grundskolan	59	64	66	62	66	64	68		64	
Gymnasieskolan	66	70	70	68	70	70	72		69	
Äldreomsorgen	56	56	56	56	54	51	46		54	
Stöd för utsatta personer	47	56	54	54	55	51	50		53	
Gator och vägar	50	53	53	53	55	53	47		52	
Gång- och cykelvägar	53	62	61	61	64	62	57		61	
Fritid - Idrott	53	69	69	69	72	70	68		68	
Fritid - Kultur	48	59	59	55	64	63	63		59	
Miljöarbete	51	61	58	57	59	56	55		57	
Vatten och avlopp	61	75	72	70	73	72	74		71	
Renhållning	61	68	67	68	74	68	70		68	
Räddningstjänsten	74	84	82	79	83	80	82		81	
ANTAL SVARANDE	31	57	113	99	121	112	57	3	593	

TABELL 2B.3 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ORTSTYP, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Var bor du?				Uppgjift saknas	Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort			
NMI	58	53	55			56
Bemötande - Tillgänglighet	67	64	64			65
Förskolan	67	63	66			66
Grundskolan	65	62	63			64
Gymnasieskolan	71	64	69			69
Äldreomsorgen	56	50	53			54
Stöd för utsatta personer	55	50	52			53
Gator och vägar	56	47	50			52
Gång- och cykelvägar	67	52	56			61
Fritid - Idrott	71	63	65			68
Fritid - Kultur	62	54	57			59
Miljöarbete	59	54	56			57
Vatten och avlopp	74	70	67			71
Renhållning	68	68	69			68
Räddningstjänsten	83	77	80			81
ANTAL SVARANDE	303	89	197	4		593

TABELL 2B.4 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ERFARENHET AV KOLLEKTIVTRAFIK, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?					Uppgift saknas	Samtliga
	Minst 4 ggr/vecka	1-3 ggr/vecka	Några ggr/månad	Mer sällan/ Aldrig			
NMI	56	48	54	57			56
Bemötande - Tillgänglighet	55	60	63	66			65
Förskolan	62	63	61	67			66
Grundskolan	59	63	66	64			64
Gymnasieskolan	68	64	74	69			69
Äldreomsorgen	52	54	56	54			54
Stöd för utsatta personer	52	56	56	53			53
Gator och vägar	55	48	49	53			52
Gång- och cykelvägar	57	50	57	62			61
Fritid - Idrott	58	56	70	69			68
Fritid - Kultur	45	56	61	60			59
Miljöarbete	51	54	54	58			57
Vatten och avlopp	60	64	71	72			71
Renhållning	59	66	71	69			68
Räddningstjänsten	75	73	82	81			81
ANTAL SVARANDE	18	14	30	526		5	593

TABELL 2B.5 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ERFARENHET AV FÖRSKOLAN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Har du erfarenhet av förskolan under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja, eget/egna barn i förskolan	Ja, barnbarn eller genom nära bekant	Arbetar inom förskolan	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas	
NMI	57	59	57	55		56
Bemötande - Tillgänglighet	67	70	65	63		65
Förskolan	68	68	64	65		66
Grundskolan	67	64	67	63		64
Gymnasieskolan	70	70	71	69		69
Äldreomsorgen	56	56	58	53		54
Stöd för utsatta personer	55	51	57	52		53
Gator och vägar	56	54	52	51		52
Gång- och cykelvägar	63	63	58	59		61
Fritid - Idrott	70	69	71	67		68
Fritid - Kultur	62	60	61	58		59
Miljöarbete	57	56	57	57		57
Vatten och avlopp	74	70	70	70		71
Renhållning	67	68	71	69		68
Räddningstjänsten	83	84	84	80		81
ANTAL SVARANDE	112	94	24	378	5	593

TABELL 2B.6 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ERFARENHET AV GRUNDSKOLAN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Har du erfarenhet av grundskolan under de senaste två åren?						Samtliga	
	Ja, eget/egna barn		Ja, har barnbarn eller genom nära bekant	Ja, har själv gått där	Arbetar inom grundskolan	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren		Uppgift saknas
	Ja, eget/egna barn	56						
NMI	56	57	52	58	55	56	56	
Bemötande - Tillgänglighet	65	67	53	72	65	65	65	
Förskolan	64	67	57	69	67	66	66	
Grundskolan	65	63	55	66	65	64	64	
Gymnasieskolan	68	71	64	71	69	69	69	
Åldreomsorgen	55	55	54	61	53	54	54	
Stöd för utsatta personer	53	54	52	58	52	53	53	
Gator och vägar	51	56	43	60	52	52	52	
Gång- och cykelvägar	60	63	50	66	60	61	61	
Fritid - Idrott	69	69	62	72	67	68	68	
Fritid - Kultur	58	60	57	66	59	59	59	
Miljöarbete	57	60	54	59	56	57	57	
Vatten och avlopp	71	73	66	74	71	71	71	
Renhållning	66	70	62	72	69	68	68	
Räddningstjänsten	81	83	77	90	81	81	81	
ANTAL SVARANDE	137	112	20	18	331	6	593	

TABELL 2B.7 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ERFARENHET AV GYMNASIESKOLAN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Har du erfarenhet av gymnasieskolan under de senaste två åren?						Samtliga
	Ja, eget/egna barn	Ja, barnbarn eller genom nära bekant	Ja, har själv gått där	Arbetar inom gymnasieskolan	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas	
NMI	58	55	52		56		56
Bemötande - Tillgänglighet	68	67	56		65		65
Förskolan	69	67	62		66		66
Grundskolan	63	65	62		65		64
Gymnasieskolan	69	70	69		69		69
Äldreomsorgen	56	51	59		54		54
Stöd för utsatta personer	56	53	53		52		53
Gator och vägar	52	51	49		53		52
Gång- och cykelvägar	61	59	56		61		61
Fritid - Idrott	70	66	61		69		68
Fritid - Kultur	56	58	51		60		59
Miljöarbete	60	56	56		57		57
Vatten och avlopp	72	72	65		72		71
Renhållning	67	68	65		69		68
Räddningstjänsten	82	84	76		80		81
ANTAL SVARANDE	86	81	36	6	400	7	593

TABELL 2B.8 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER ERFARENHET AV ÄLDREOMSORGEN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Har du haft erfarenhet av äldreomsorgen under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja, egen erfarenhet	Ja, genom nära anhörig eller bekant	Arbetar inom äldreomsorgen	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas	
NMI	56	55	54	58	34	56
Bemötande - Tillgänglighet	64	64	65	66	57	65
Förskolan	65	66	68	67	58	66
Grundskolan	61	63	65	66	57	64
Gymnasieskolan	69	68	71	70	63	69
Äldreomsorgen	56	54	59	54	40	54
Stöd för utsatta personer	54	51	56	55	45	53
Gator och vägar	47	53	52	53	37	52
Gång- och cykelvägar	60	62	60	61	44	61
Fritid - Idrott	70	68	66	69	55	68
Fritid - Kultur	63	58	60	59	49	59
Miljöarbete	58	57	56	58	46	57
Vatten och avlopp	72	71	74	72	60	71
Renhållning	69	67	66	69	56	68
Räddningstjänsten	81	81	80	81	73	81
ANTAL SVARANDE	57	222	48	290	10	593

TABELL 2B.9 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER KONTAKT MED POLITIKER, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Har du haft kontakt med någon politiker i kommunen under det senaste året?							Samtliga
	År själv politiker		Nej	Minns ej	Uppgift saknas			
	Ja							
NMI	57		56	51			56	
Bemötande - Tillgänglighet	67		65	54			65	
Förskolan	66		67	63			66	
Grundskolan	63		65	65			64	
Gymnasieskolan	69		70	65			69	
Åldreomsorgen	54		55	48			54	
Stöd för utsatta personer	54		53	51			53	
Gator och vägar	52		53	52			52	
Gång- och cykelvägar	59		62	57			61	
Fritid - Idrott	69		68	58			68	
Fritid - Kultur	60		59	55			59	
Miljöarbete	57		58	55			57	
Vatten och avlopp	71		72	69			71	
Renhållning	68		69	57			68	
Räddningstjänsten	82		81	72			81	
ANTAL SVARANDE	150	2	411	27	7		593	

TABELL 2B.10 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER KONTAKT MED PERSONAL, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Har du haft kontakt med personal i kommunen under det senaste året?						Samtliga
	Ja		Är själv anställd av kommunen	Nej	Minns ej	Uppgift saknas	
	Ja	Är själv anställd av kommunen					
NMI	57	56	55	59		56	
Bemötande - Tillgänglighet	66	69	63	61		65	
Förskolan	65	68	67	66		66	
Grundskolan	64	65	65	63		64	
Gymnasieskolan	69	71	69	69		69	
Äldreomsorgen	55	60	52	59		54	
Stöd för utsatta personer	54	55	50	58		53	
Gator och vägar	54	55	50	54		52	
Gång- och cykelvägar	62	61	60	62		61	
Fritid - Idrott	70	69	65	63		68	
Fritid - Kultur	61	60	57	56		59	
Miljöarbete	58	59	56	62		57	
Vatten och avlopp	72	72	69	78		71	
Renhållning	69	67	67	73		68	
Räddningstjänsten	81	85	80	84		81	
ANTAL SVARANDE	324	64	212	19	8	593	

TABELL 2B.11 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NMI EFTER BOENDETID I KOMMUNEN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Hur länge har du bott i kommunen?					Uppgift saknas	Samtliga
	0-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre			
NMI	72	57	63	56			56
Bemötande - Tillgänglighet	77	66	66	65			65
Förskolan	74	66	73	66			66
Grundskolan	78	64	72	63			64
Gymnasieskolan	77	68	77	69			69
Äldreomsorgen	72	56	65	53			54
Stöd för utsatta personer	59	55	57	53			53
Gator och vägar	62	51	55	52			52
Gång- och cykelvägar	73	59	60	61			61
Fritid - Idrott	84	65	73	68			68
Fritid - Kultur	75	57	61	59			59
Miljöarbete	64	59	60	57			57
Vatten och avlopp	79	72	72	71			71
Renhållning	78	65	70	68			68
Räddningstjänsten	80	77	82	81			81
ANTAL SVARANDE	12	31	31	511	8		593

Diagram 1 C

Inflytandeindex (NII)

Invånarna om inflytandet i kommunen

Ljungby

Våren 2006

Frågeblock C

Antal svar

Andel svarande %

Medelbetyg

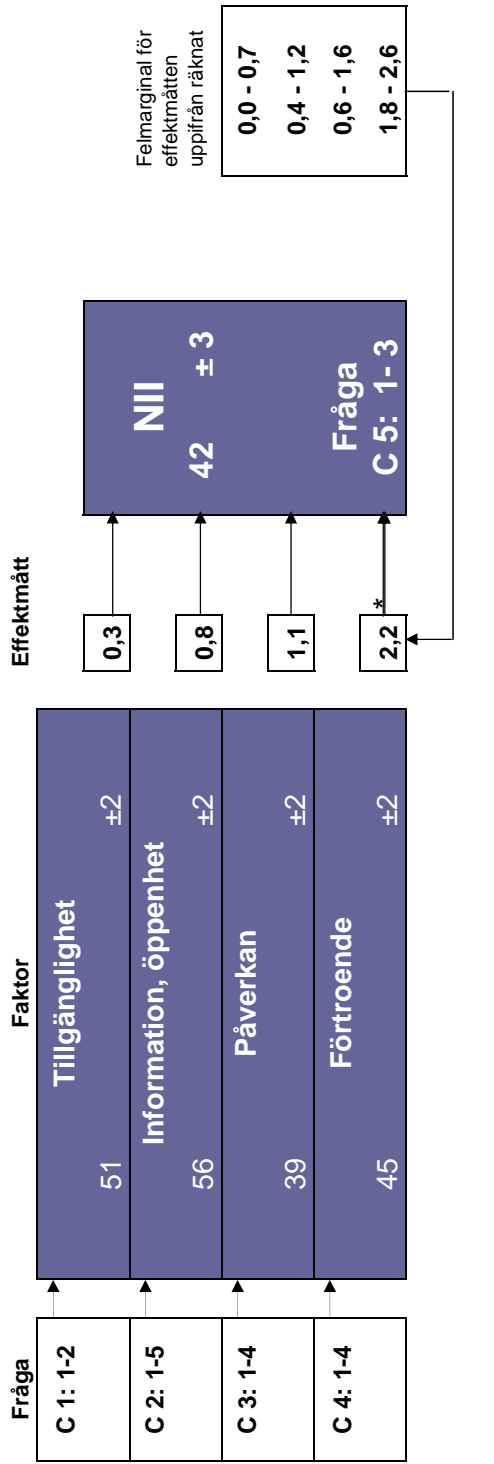
Medeleffekt

593

60

48

1,1

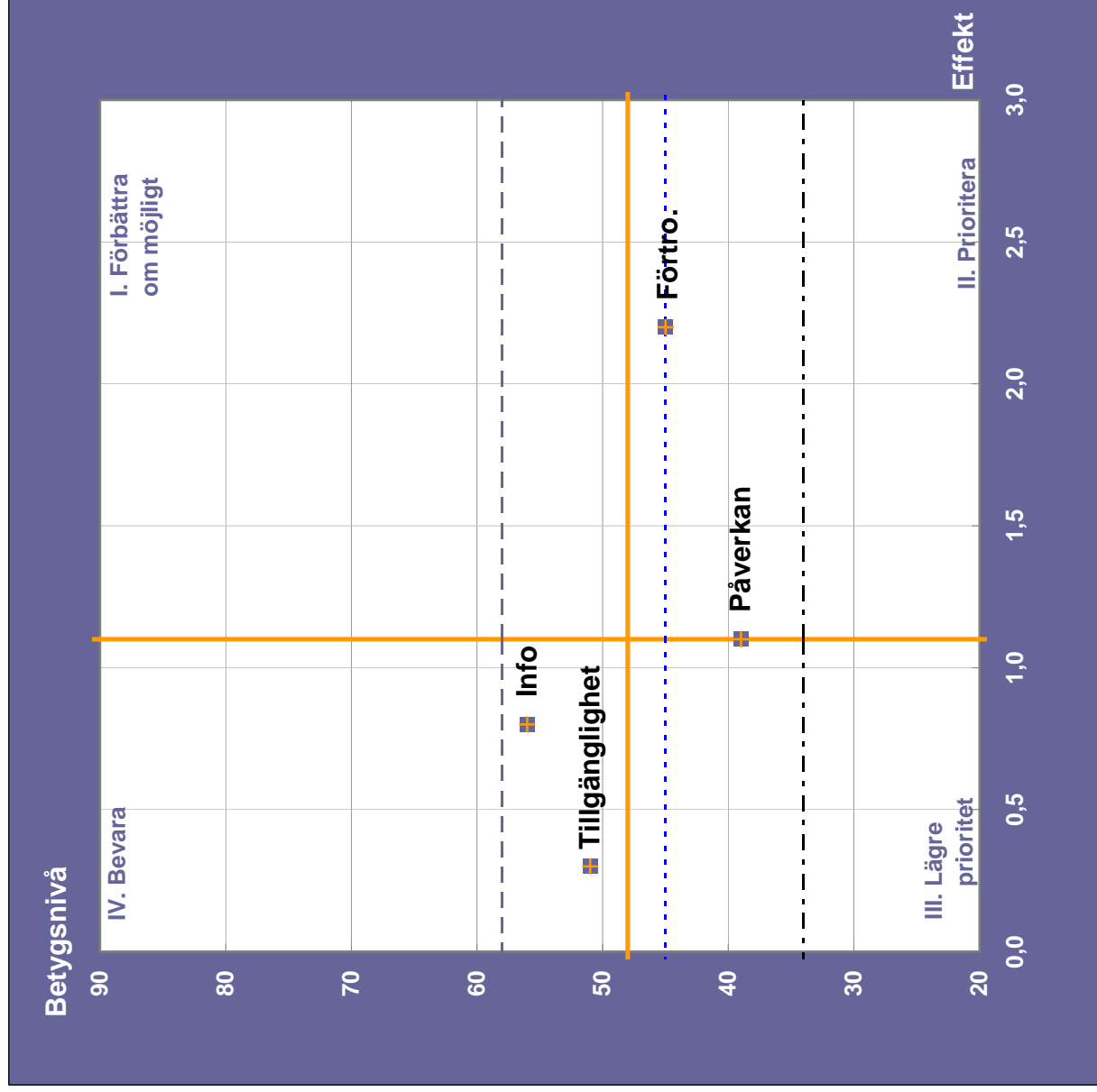


* Värdet 2,2 innebär att om betyget för faktorn Förtroende ökar med 5 enheter från 45 till 50 då förväntas helhetsbetyget eller NII öka med 2,2 enheter från 42 till 44,2.

Ljungby
Våren 2006

Nöjd-Inflytande-Index	
Frågeblock C	
NII	42
Antal svar	593
Andel svarande	60 %
Medelbetyg	48
Medeleffekt	1,1

Diagram 2 C



Inflytande	Betyg	Effekt
Tillgänglighet	51	0,3
Information, öppenhet	56	0,8
Påverkan	39	1,1
Förtroende	45	2,2

— = kommunens medelbetyg och medeleffekt
..... = medelbetyg för samtliga kommuner
- - - - - = Lägsta kommunmedelbetyg
- - - - - = Högsta kommunmedelbetyg

Tabell 1 C. Invånarnas bedömning av kommunen, 2006. Ljungby **Andel svarande: 60 %**
 Antal svarande: 593

Medelvärden och svarsfördelning för indikatorerna i frågeblocket "C. Hur nöjd är du med invånarnas inflytande i din kommun?"
 På en skala 1-10 har invånarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.

Med fet stil finns kvalitetsfaktorer och NII (Nöjd-Inflytande-Index) angivna med respektive indexvärde.

2006-05-10

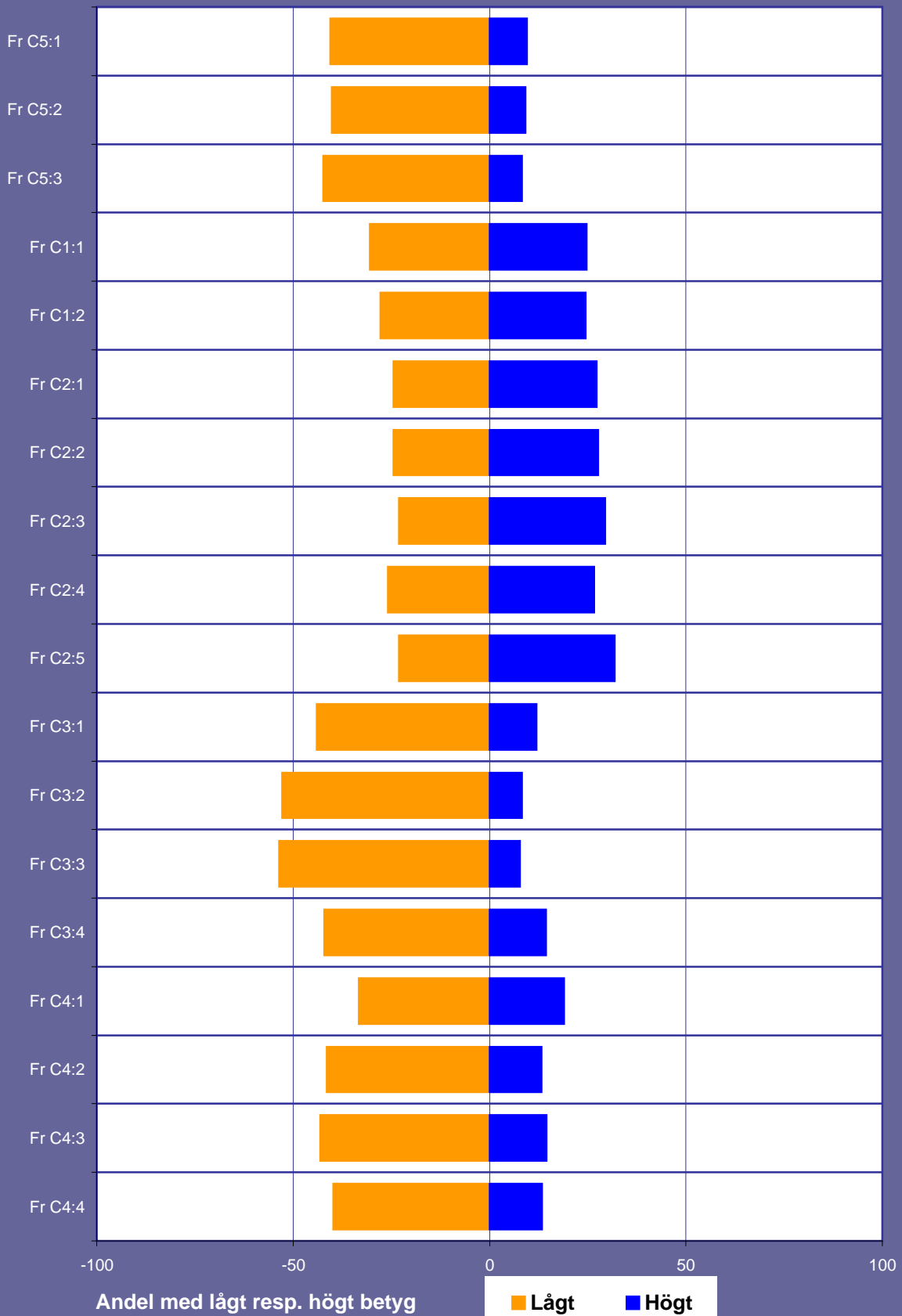
0013

Fråga	KVALITETSFAKTOR Delfråga	Ljungby		Samtliga kommuner			Betyg			Partiellt bortfall Procent	
		Medelvärde	Högsta värde	Lägst värde	Högsta värde	Andel svar efter invånarnas bedömning	låg (1 - 4)	högt (8 - 10)	Summa		
	NII, HELHETEN	42	30	40	51						
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,9	3,8	4,7	5,6	41	50	10	100	0	4
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,8	3,7	4,6	5,6	40	51	9	100	0	4
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,8	3,6	4,6	5,5	42	49	8	100	0	4
	TILLGÅNGLIGHET	51	35	46	59						
Fr C1:1	Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens politiker?	5,6	4,1	5,1	6,3	30	45	25	100	38	1
Fr C1:2	Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens ansvariga tjänstemän?	5,7	4,4	5,2	6,4	28	48	25	100	34	1
	INFORMATION, ÖPPENHET	56	40	52	62						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>										
Fr C2:1	- kommunens information om sina verksamheter?	6,0	4,6	5,7	6,7	24	48	27	100	13	1
Fr C2:2	- i hur god tid kommunen informerar om viktiga ärenden?	6,0	4,6	5,6	6,3	25	48	28	100	19	2
Fr C2:3	- tydligheten i kommunens information?	6,1	4,5	5,7	6,6	23	48	30	100	15	2
Fr C2:4	- omfattningen av kommunens information?	5,9	4,4	5,5	6,4	26	47	27	100	19	2
Fr C2:5	- möjligheterna att få tag på information från kommunen?	6,1	5,0	5,9	6,7	23	45	32	100	20	2

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Ljungby		Samtliga kommuner			Betyg			Partiellt bortfall Procent	
		Medelvärde	Medel värde	Lägsta värde	Högsta värde	låg (1 - 4)	mellan (5 - 7)	hög (8 - 10)	Summa		Ingen åsiikt
	PÅVERKAN	39	37	26	50						
Fr C3:1	<i>Hur nöjd är du med ... - hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?</i>	4,8	4,4	3,4	5,4	44	44	12	100	28	2
Fr C3:2	<i>- invånarnas möjligheter att påverka kommunala beslut?</i>	4,3	4,1	3,1	5,1	53	39	8	100	27	2
Fr C3:3	<i>- invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?</i>	4,3	4,1	3,2	5,2	54	39	8	100	29	2
Fr C3:4	<i>- i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?</i>	4,9	4,8	3,8	6,4	42	44	15	100	36	2
	FÖRTROENDE	45	43	29	60						
	<i>Vilken uppfattning har du om din kommun vad gäller ...</i>										
Fr C4:1	<i>- hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?</i>	5,5	5,2	3,9	6,7	33	48	19	100	22	1
Fr C4:2	<i>- hur kunniga kommunens politiker är?</i>	4,9	4,7	3,5	6,4	41	45	13	100	24	1
Fr C4:3	<i>- hur ansvarstagande kommunens politiker är?</i>	4,9	4,8	3,6	6,4	43	42	15	100	23	1
Fr C4:4	<i>- hur väl kommunala beslut genomförs?</i>	5,0	4,9	3,6	6,3	40	47	14	100	27	1

Diagram 3 C

Ljungby



TABELL 2C.1 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NII EFTER KÖN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NII	42	42	42
Tillgänglighet	52	51	51
Information, öppenhet	54	57	56
Påverkan	39	40	39
Förtroende	45	46	45
ANTAL SVARANDE	289	304	593

TABELL 2C.2 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NII EFTER ÅLDER, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Ålder							Uppgift saknas	Samtliga
	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år	75 år eller äldre		
NII	37	43	44	42	46	43	37	42	
Tillgänglighet	41	52	53	53	53	51	50	51	
Information, öppenhet	44	58	58	57	57	55	55	56	
Påverkan	32	41	42	40	41	38	35	39	
Förtroende	36	44	47	46	50	43	45	45	
ANTAL SVARANDE	31	57	113	99	121	112	57	593	
									3

TABELL 2C.3 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NII EFTER ORTSTYP, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NII	44	38	42		42
Tillgänglighet	52	49	51		51
Information, öppenhet	58	52	54		56
Påverkan	41	33	40		39
Förtroende	46	41	45		45
ANTAL SVARANDE	303	89	197	4	593

TABELL 2C.4 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NII EFTER KONTAKT MED POLITIKER, 2006
Ljungby

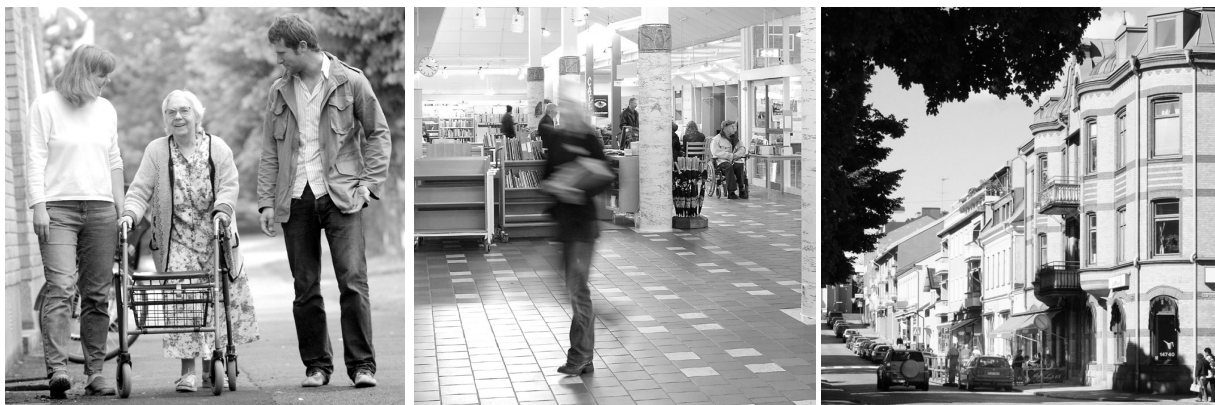
	Har du haft kontakt med någon politiker i kommunen under det senaste året?				Samtliga
	Ja	Är själv politiker	Nej	Uppgift saknas	
NII	43		43	37	42
Tillgänglighet	55		50	48	51
Information, öppenhet	57		56	49	56
Påverkan	42		39	33	39
Förtroende	46		45	45	45
ANTAL SVARANDE	150	2	411	27	593

TABELL 2C.5 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NII EFTER KONTAKT MED PERSONAL, 2006
Ljungby

	Har du haft kontakt med personal i kommunen under det senaste året?					Samtliga
	Uppgift saknas					
	Ja	Är själv anställd av kommunen	Nej	Minns ej	Uppgift saknas	
NII	43	39	42	43		42
Tillgänglighet	54	52	47	50		51
Information, öppenhet	57	56	53	57		56
Påverkan	41	38	37	39		39
Förtroende	46	43	45	43		45
ANTAL SVARANDE	324	64	212	19	8	593

53 TABELL 2C.6 VERKSAMHETENS BETYGSINDEX OCH NII EFTER BOENDETID I KOMMUNEN, 2006
Ljungby

MEDELVÄRDE	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	Uppgift saknas					
	0-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NII	54	38	49	42		42
Tillgänglighet	63	45	55	51		51
Information, öppenhet	70	56	59	55		56
Påverkan	57	35	43	39		39
Förtroende	57	40	52	45		45
ANTAL SVARANDE	12	31	31	511	8	593



Vad tycker du om Ljungby kommun?

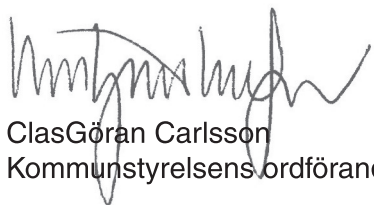
Ljungby kommun vill erbjuda kommuninvånarna så bra service som möjligt. För att kunna göra detta är det viktigt att veta hur invånarna ser på sin kommun.

Vad tycker Du om Ljungby kommun som en plats att leva och bo på? Hur bedömer Du skolan, äldreomsorgen, gator, vägar och kommunikationer? Hur ser Du på inflytandet i kommunen? Det är sådant som enkätfrågorna handlar om. Visst kan det vara svårt att svara på frågor om vissa verksamheter och förhållanden som man inte har så står erfarenhet av. Men i regel har man en uppfattning, om än en uppfattning grundad på vad man hört eller läst. Det räcker. Det är Din uppfattning om olika verksamheter och förhållanden vi vill veta.

Statistiska Centralbyrån (SCB) genomför denna undersökning i samarbete med Ljungby kommun. Du är en av 1 000 invånare som med statistiska metoder valts ut av SCB för att medverka i undersökningen.

Vi hoppas att Du tar dig tid att svara på frågorna!
På detta sätt hjälper Du Ljungby kommun att förbättra servicen för de som bor, lever och verkar i kommunen.

Tack för din medverkan!



ClasGöran Carlsson
Kommunstyrelsens ordförande



LJUNGBY
KOMMUN

Vad tycker Du om Din kommun?

För kommunens ledning är det viktigt att veta hur invånarna bedömer kommunen och dess verksamheter. Det är därför som kommunen gett SCB i uppdrag att ställa frågor till Dig och andra invånare i kommunen.

Vad tycker Du om Din kommun som en plats att bo och leva på? Hur bedömer Du skolan, äldreomsorgen, gator och vägar och kommunikationer? Hur ser Du på inflytandet i kommunen? Det är sådant frågorna i enkäten handlar om. Visst kan det vara svårt att svara på frågor om vissa verksamheter och förhållanden som man kanske inte har så stor egen erfarenhet av. Men i regel har man en uppfattning, kanske grundad på enbart vad man hört och läst. Det räcker. Det är Din uppfattning om olika verksamheter och förhållanden som vi vill få veta.

Statistiska centralbyrån (SCB) genomför denna undersökning i samarbete med Din kommun. Du är en av flera invånare i Din kommun som med statistiska metoder valts ut av SCB för att medverka i undersökningen.

Din medverkan är frivillig men för undersökningens tillförlitlighet är det viktigt att Du svarar. **Vi ber Dig att besvara frågorna och skicka den ifyllda frågeblanketten till SCB i det bifogade portofria svarskuvertet så snart som möjligt.**

När SCB får Din ifyllda blankett noterar vi att Du har svarat och sedan förstörs alla namn- och identifikationsuppgifter. Svaren sammanställs endast i statistiska tabeller där det inte går att utläsa vad just Du har svarat. Numret överst på frågeblanketten är till för att SCB inte ska skicka påminnelser till någon i onödan. När undersökningen avslutats överlämnas en avidentifierad datafil till Din kommun.

Om Du skrivit några kommentarer på blankettens sista sida lämnas dessa till Din kommun.

Vi hoppas att Du tar Dig tid att svara på frågorna!

På detta sätt bidrar Du med underlag åt Din kommun i arbetet med att förbättra för invånarna.

Har Du frågor om datainsamlingen kan Du vända Dig till Anna-Maria Jansson, SCB, tfn 019-17 67 63, eller Anders Renstrand, SCB, tfn 019-17 65 71. Har Du frågor om undersökningen kan Du vända Dig till projektledaren.

Tack på förhand för Din medverkan!

Lars-Gunnar Strand
Projektledare
SCB



A. Hur nöjd är du med din kommun som en plats att bo och leva på?

Här nedan följer ett antal frågor där vi vill att du betygsätter din kommun som en plats att bo och leva på. Frågorna handlar bl. a. om arbetsmöjligheter, utbildningsmöjligheter och kommunikationer. **Vissa frågor kan kanske vara svåra att svara på om du inte har så stor erfarenhet av det område frågorna gäller. Men ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. Det är vad du tror eller tycker som vi vill veta.** Försök svara på alla frågorna.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10 där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tycker.

A1 ARBETSMÖJLIGHETER

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...

- möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?
- hur väl möjligheterna till arbete uppfyller dina förväntningar?

Inte alls nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I högsta grad nöjd

Ingen åsikt

Föreställ dig en ideal arbetsmarknad. Hur nära sådana ideala förhållanden är arbetsmöjligheterna för invånarna i din kommun?

Långt ifrån

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mycket nära

Ingen åsikt

A2 UTBILDNINGSMÖJLIGHETER

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...

- utbildningsmöjligheterna inom rimligt avstånd?
- hur väl möjligheterna till utbildning uppfyller dina förväntningar?
- tillgången till högre utbildningar (universitets- eller högskoleutbildning) inom rimligt avstånd?

Inte alls nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I högsta grad nöjd

Ingen åsikt

Föreställ dig ideala utbildningsmöjligheter. Hur nära sådana ideala förhållanden är utbildningsmöjligheterna för invånarna i din kommun?

Långt ifrån

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mycket nära

Ingen åsikt



**A3 MILJÖ**

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- hur trivsamt miljön är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- landskapet och naturen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- parker, grönområden och strövområden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreställ dig en ideal miljö. Hur nära ett sådant ideal tycker du att miljön i din kommun kommer?	Långt ifrån										Mycket nära	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A4 BOSTÄDER

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- hur trivsamt bebyggelsen är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- möjligheterna att hitta prisvärt boende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur det planeras för bostäder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreställ dig ideala bostadsförhållanden. Hur nära ett sådant ideal tycker du att boendet i din kommun kommer?	Långt ifrån										Mycket nära	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A5 TRYGGHET

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- hur trygg och säker du och dina närmaste kan känna er?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur trygg och säker du kan känna dig mot stöld och inbrott?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreställ dig en kommun med ideal trygghet. Hur nära ett sådant ideal kommer tryggheten i din kommun?	Långt ifrån										Mycket nära	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**A6 KOMMUNIKATIONER**

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- kollektivtrafikens* linjesträckning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kollektivtrafikens turtäthet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kollektivtrafikens biljettpriser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- vägnätet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till förbindelser med fjärrtåg inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till förbindelser med expressbuss (långfärdsbuss i linjetrafik)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till flygförbindelser inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Föreställ dig en kommun med ideala kommunikationer. Hur nära ett sådant ideal kommer kommunikationerna i din kommun?	Långt ifrån										Mycket nära	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Med kollektivtrafik avses lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg eller båt/färja.

A7 KOMMERSIELLT UTBUD

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till bank och post inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- utbudet av restauranger/barer/kaféer inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- nöjesutbudet inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Föreställ dig en kommun med idealt kommersiellt utbud. Hur nära ett sådant ideal kommer det kommersiella utbudet i din kommun?	Långt ifrån										Mycket nära	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**A8 FRITID**

Hur nöjd är du med din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- möjligheterna till natur- och friluftsliv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- möjligheterna att utöva dina fritidsaktiviteter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till utflyktsmål?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- möjligheterna till föreningsliv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till kulturaktiviteter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tillgången till sport- och idrottsevenemang?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Föreställ dig en kommun med ideala fritidsmöjligheter. Hur nära ett sådant ideal kommer fritidsmöjligheterna i din kommun?	Långt ifrån										Mycket nära	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A9 HELHETSBEDÖMNING AV DIN KOMMUN SOM EN PLATS ATT BO OCH LEVA PÅ

Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	Inte alls										I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	Långt ifrån										Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A10 REKOMMENDATION

Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	Nej, absolut inte										Ja, absolut
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





B. Vad tycker du om din kommuns verksamheter?

I den här delen ställs frågor om din syn på din kommun och de verksamheter som kommunen ansvarar för såsom skola, omsorg, gator och vägar. Vissa frågor kan vara svåra att besvara om du inte har så mycket erfarenhet av den verksamhet frågan gäller. **Men ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. Det är just din uppfattning, vad du tror och tycker, om de olika verksamheterna som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10 där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tycker.

B1 FÖRSKOLAN											
Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	Att den inte alls är bra									Att den i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2 GRUNDSKOLAN											
Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	Att den inte alls är bra									Att den i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3 GYMNASIESKOLAN											
(Om kommunen saknar egen gymnasieskola avser frågan den gymnasieskolutbildning som erbjuds kommunens ungdomar i annan kommun.)											
Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	Att den inte alls är bra									Att den i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B4 ÄLDREOMSORGEN											
Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	Att den inte alls är bra									Att den i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**B5 STÖD FÖR UTSATTA PERSONER (hjälp från Socialtjänsten)**

Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta individer får i din kommun?

Att den
inte alls
är bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Att den i
högsta
grad är
bra

Ingen
åsikt

B6 GATOR OCH VÄGAR

Vad tror eller tycker du om gator och vägar i din kommun?

Att de
inte alls
är bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Att de i
högsta
grad är
bra

Ingen
åsikt

B7 GÅNG- OCH CYKELVÄGAR

Vad tror eller tycker du om gång- och cykelvägar i din kommun?

Att de
inte alls
är bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Att de i
högsta
grad är
bra

Ingen
åsikt

B8 FRITID – IDROTT (idrotts- och motionsanläggningar, friluftsområden och promenadvägar)

Vad tror eller tycker du om möjligheterna till idrotts- och friluftsliv i din kommun?

Att de
inte alls
är bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Att de i
högsta
grad är
bra

Ingen
åsikt

B9 FRITID – KULTUR (bibliotek, utställnings- och konstverksamhet, teater, konserter, föreningslivet)

Vad tror eller tycker du om möjligheterna till kulturaktiviteter i din kommun?

Att de
inte alls
är bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Att de i
högsta
grad är
bra

Ingen
åsikt

B10 MILJÖARBETE

Vad tror eller tycker du om miljöarbetet i din kommun?

Att det
inte alls
är bra

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Att det i
högsta
grad är
bra

Ingen
åsikt



**B11 VATTEN OCH AVLOPP**

	Att det inte alls är bra									Att det i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vad tror eller tycker du om din kommuns vatten och avlopp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B12 RENHÅLLNING

	Att den inte alls är bra									Att den i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vad tror eller tycker du om renhållningen i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B13 RÄDDNINGSTJÄNSTEN

	Att den inte alls är bra									Att den i högsta grad är bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B14 HELHETSBEDÖMNING AV DIN KOMMUNS VERKSAMHETER

	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Inte alls									I högsta grad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt.

Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?

	Långt ifrån									Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**B15 BEMÖTANDE - TILLGÄNGLIGHET**

Hur blir du bemött när du har kontakt med personal i din kommun?	Inte alls bra									I högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur tycker du att servicen är när du har kontakt med personal i din kommun?	Inte alls bra									I högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur lätt är det att komma i kontakt med personal i din kommun?	Inte alls lätt									I högsta grad lätt	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Hur nöjd är du med invånarnas inflytande i din kommun?

Nu följer ett antal frågor om invånarnas inflytande på kommunens verksamheter och beslut.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10 där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tycker.

C1 TILLGÄNGLIGHET

Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens politiker?	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens ansvariga tjänstemän?	Inte alls nöjd									I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**C2 INFORMATION, ÖPPENHET**

Hur nöjd är du med ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- kommunens information om sina verksamheter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- i hur god tid kommunen informerar om viktiga ärenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tydligheten i kommunens information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- omfattningen av kommunens information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- möjligheterna att få tag på information från kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C3 PÅVERKAN

Hur nöjd är du med ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- invånarnas möjligheter att påverka kommunala beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C4 FÖRTROENDE

Vilken uppfattning har du om din kommun vad gäller ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
- hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur kunniga kommunens politiker är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur ansvarstagande kommunens politiker är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur väl kommunala beslut genomförs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**C5 HELHETSBEDÖMNING AV INVÅNARNAS MÖJLIGHETER TILL INFLYTANDE PÅ BESLUT INOM KOMMUNEN**

Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?

Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?

Inte alls								I högsta grad	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut.

Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?

Långt ifrån								Mycket nära	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAKGRUNDSFRÅGOR**1. Är du man eller kvinna?**

- 1 Man
2 Kvinna

2. Hur gammal är du?

- 1 18-24 år
2 25-34 år
3 35-44 år
4 45-54 år
5 55-64 år
6 65-74 år
7 75 år eller äldre

3. Var bor du?

- 1 Kommunens centralort
2 Annan tätort
3 Utanför tätort



**ERFARENHETSFRÅGOR****4. Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?**

- 1 Minst 4 gånger i veckan
- 2 1-3 gånger i veckan
- 3 Några gånger i månaden
- 4 Mer sällan eller aldrig

5. Har du erfarenhet av förskolan genom att du har eller har haft eget/egna barn eller barnbarn i förskolan någon gång under de senaste två åren?

Flera alternativ kan markeras

- 1 Ja, eget/egna barn i förskolan
- 1 Ja, barnbarn eller genom nära bekant
- 1 Arbetar inom förskolan
- 2 Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste två åren

6. Har du erfarenhet av grundskolan genom att du har haft eget/egna barn eller nära anhörig/bekant i grundskolan, eller själv gått där, under de senaste två åren?

Flera alternativ kan markeras

- 1 Ja, eget/egna barn
- 1 Ja, barnbarn eller genom nära bekant
- 1 Ja, har själv gått där
- 1 Arbetar inom grundskolan
- 2 Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste två åren

7. Har du erfarenhet av gymnasieskolan genom att du har haft eget/egna barn eller nära anhörig/bekant i gymnasieskolan, eller själv gått där, under de senaste två åren?

Flera alternativ kan markeras

- 1 Ja, eget/egna barn
- 1 Ja, barnbarn eller genom nära bekant
- 1 Ja, har själv gått där
- 1 Arbetar inom gymnasieskolan
- 2 Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste två åren





**8. Har du haft egen erfarenhet av äldreomsorgen eller genom nära anhörig/
bekant under de senaste två åren?**

Flera alternativ kan markeras

- 1 Ja, egen erfarenhet
- 1 Ja, genom nära anhörig eller bekant
- 1 Arbetar inom äldreomsorgen
- 2 Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste två åren

**9. Har du haft kontakt med någon politiker i kommunen under de senaste
12 månaderna?**

Flera alternativ kan markeras

- 1 Ja
- 1 Är själv politiker
- 2 Nej
- 8 Minns ej

10. Har du haft kontakt med personal i kommunen under de senaste 12 månaderna?

Flera alternativ kan markeras

- 1 Ja
- 1 Är själv anställd av kommunen
- 2 Nej
- 8 Minns ej

11. Hur länge har du bott i kommunen?

- 1 0–2 år
- 2 3–5 år
- 3 6–10 år
- 4 11 år eller längre



SCB:s analysmodeller

Nöjd-Kund-Index NKI och Nöjd-Medarbetar-Index NMI

SCB:s analysmodeller kan tillämpas i både kund/brukar- och medarbetarundersökningar. I kund/brukarundersökningar används huvudsakligen begreppet NKI och i medarbetarundersökningar begreppet NMI för helhetsbetyget. Analysmodellerna för NKI och NMI är uppbyggda på exakt samma sätt. I den fortsatta genomgången av modellerna används enbart begreppet NKI.

Modell med skräddarsydda frågor

Varje undersöknings frågor (indikatorer) fastställs i samarbete med beställaren så att man kan få en modell som är skräddarsydd för beställarens verksamhet.

Modellen kan således karaktäriseras som en tom struktur uppbyggd kring en matematisk modell, vars variabelinnehåll konkretiseras i samarbete med beställaren. Ett undantag finns dock: de relativt standardiserade tre indikatorer (frågor) som ligger till grund för måttet på helhetsbetyget (dvs. på NKI). Dessa tre indikatorer utgörs av frågor om:

- hur nöjd man är med verksamheten *i dess helhet*
- hur väl verksamheten *uppfyller ens förväntningar*
- hur verksamheten är *jämfört med en ideal sådan*.

Dessa tre indikatorer bildar tillsammans NKI, som är en s.k. latent variabel och som ingår i den s.k. inre modellen (se figur på nästa sida) tillsammans med ett antal andra latent variabler i form av kvalitetsfaktorer och eventuella mål- och resultatvariabler.

Latenta variabler mäts via indikatorer

Kvalitetsfaktorerna och indikatorerna fastställs i dialog med beställaren. Vanligen mäts en kvalitetsfaktor med 3–5 indikatorer. Antalet beror på hur komplex och omfattande en kvalitetsfaktor är och kan därför i vissa fall innehålla betydligt fler än 5 indikatorer. Indikatorerna måste täcka respektive faktors område och bör vara så konkreta och åtgärdsrelevanta som möjligt.

Indikatorerna mäter vanligen olika aspekter eller delar av en kvalitetsfaktors område snarare än att de utgör alternativa mått på samma sak. Det senare kan dock sägas karaktärisera de tre ovan nämnda standardiserade indikatorer som mäter helhetsbetyget i form av NKI.

Förklaringsgraden

Modellen lyckas vanligen förklara 60–80 procent av variationen mellan kunderna när det gäller deras uppfattning om helhetsbetyget (NKI). Förklaringsgraden mäts med måttet R^2 .

NKI är centrum i modellen

NKI utgör

- dels ett sammanfattande mått på en verksamhet, sedd ur kundernas perspektiv, och är därmed viktig övergripande information lämplig att följa över tiden
- dels det nav som analysmodellen kretsar kring genom att NKI står för just helhetsbetyget för den studerade verksamheten.

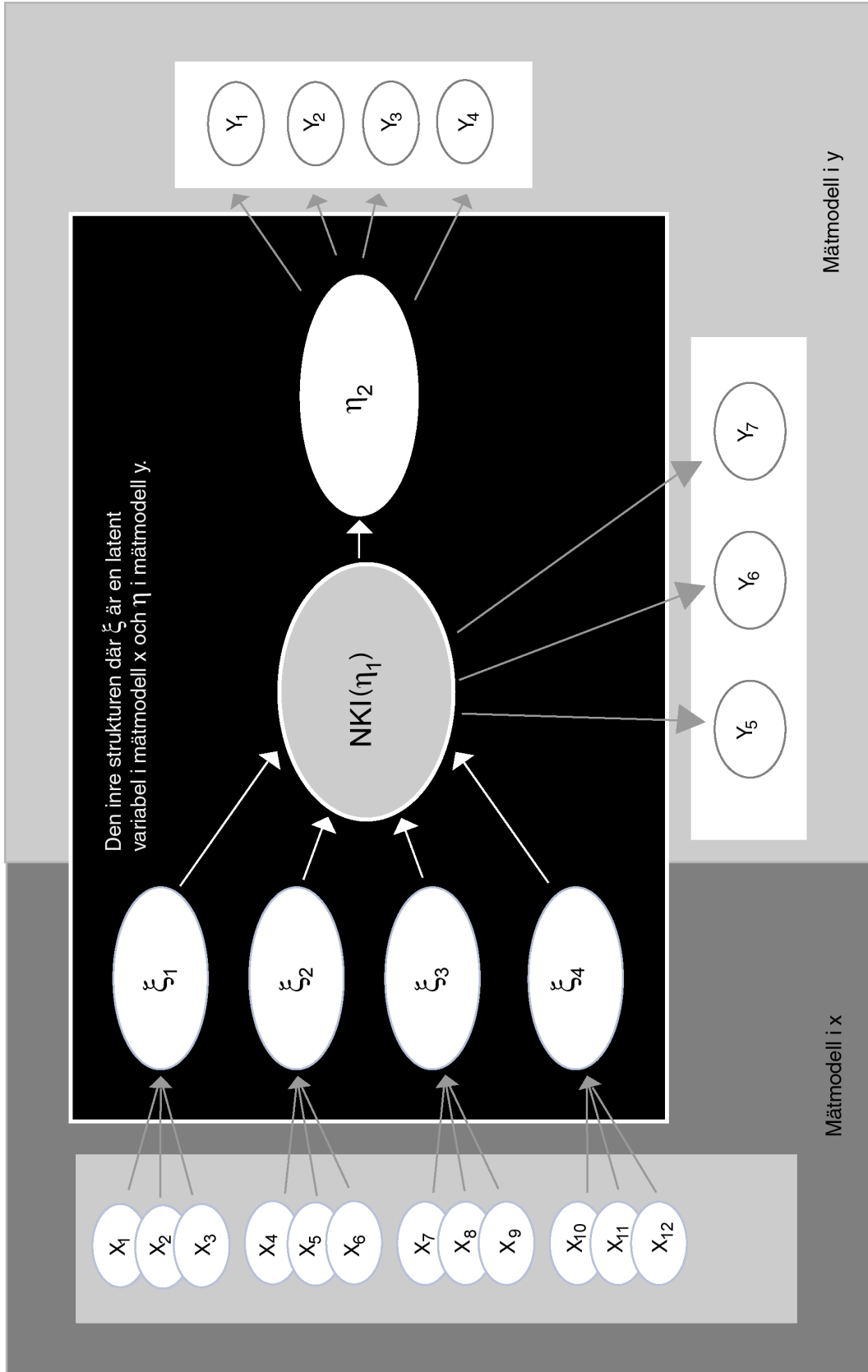
Det som finns i respektive undersöknings frågeformulär är de s.k. indikatorerna (delfrågorna) som i sin tur ligger till grund för de olika latent variablerna i modellen. Kunderna eller användarna får via frågeformuläret redovisa sin bedömning av de olika indikatorernas kvalitet. Varje indikator mäts vanligen på så sätt att kunden får betygsätta den del av verksamheten som indikatorn ifråga mäter (ange hur nöjd man är med den) på en skala från 1 till 10, där 1 är det lägsta och sämsta värdet och 10 det högsta och bästa.

Modellen illustreras i den stora figuren på nästa sida. Den innehåller tre delar: a) en mätmodell i x , b) en mätmodell i y samt c) en inre sambandsmodell i ξ och η (de sex stora ovalerna). x_1, x_2, \dots, x_{12} samt y_1, y_2, \dots, y_4 (vita mindre ovaler) symboliserar modellens indikatorer, dvs. de frågor som finns i frågeformuläret.

Ett viktat system

Underlaget för att beräkna kvalitetsfaktorernas (de latent variablernas) indexvärden består av de respektive indikatorer som kunderna betygsatt på 10-gradiga skalor. För varje indikator beräknar metoden en vikt. Dessa vikter kan ses som regressionskoefficienter. Med hjälp av dessa vikter byggs kvalitetsfaktorn upp som ett vägt medelvärde av respektive faktors indikatorer. Bestämningen av dessa vikter sker i ett iterativt förfarande med hjälp av s.k. minsta kvadratanpassning. Kriteriet för val av vikter är att få skattade indikatorvärden som är så lika de observerade värdena som möjligt.

En mera teknisk beskrivning ges i Wold H. (1973), se referenser.



Effektmåtten

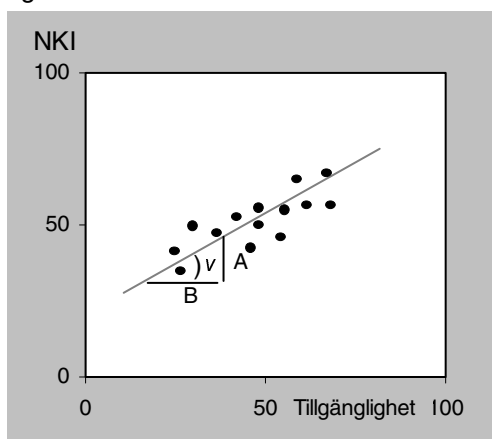
Denna matematisk-statistiska lösning ger också mått på den effekt som en förändring av respektive kvalitetsfaktors betygsindex förväntas ha på helhetsbetyget, dvs. på NKI. Detta innebär således att vi för varje kvalitetsfaktor dels vet vilket betygsindex den fått av kunderna, dels vet vilken effekt en förändring av dess betygsindex bör medföra för indexet för helhetsbetyget (NKI). Detta effektmått erhålles således via modellberäkningarna utan att vi ställt någon fråga om kvalitetsfaktorernas betydelse eller effekt. Frågeformuläret har därmed kunnat reduceras påtagligt samtidigt som man får ett mer relevant, tydligt och tolkbart effektmått.

Hur går då detta till? Hur beräknas effektmåtten? Effektmåtten erhålles som sagt utan att kunderna tillfrågas om dem. Det existerar därmed inga effektmått på individnivå, utan effektmåtten är sambandsmått på gruppnivå för kunderna, dvs. ett mått på kunderna som grupp.

Effektmåtten erhålles simultant för alla kvalitetsfaktorer via ett ekvationssystem, vars lösning bygger på linjär regression. Förenklat kan ett effektmått åskådliggöras som i figur 2, där den vertikala axeln mäter helhetsbetyget (NKI) med skalan 0–100 och den horisontella axeln mäter t.ex. kvalitetsfaktorn *tillgänglighet* med samma skala.

Varje punkt i diagrammet symboliserar svaret från en kund i undersökningen. För varje kund kan vi således samtidigt se ett värde för kundens bedömning av *tillgängligheten* och ett värde för kundens bedömning av helhetsbetyget mätt med NKI. Punkterna bildar här tillsammans ett mönster som kan sammanfattas av den linje som går genom

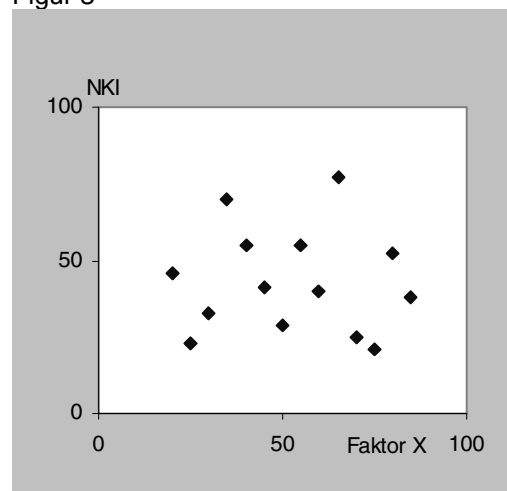
Figur 2



punktsvärmen och som modellen beräknat så, att i princip summan av de lodräta avstånden från respektive punkt till linjen är så liten som möjligt. Linjens anpassning till punkterna kallas för linjär regression. Varje sådan linje har en riktning (vinkeln v) som mäts med den s.k. riktningskoefficienten som är A/B . Detta mått är en s.k. regressionskoefficient, vilket är exakt detsamma som en kvalitetsfaktors effektmått.

Ju brantare linjen är, desto större effekt har kvalitetsfaktorn i fråga. En faktor med en linje som är nästan parallell med den vågräta axeln har därför ett lågt effektvärde. Ett effektmått på 0 kan också erhållas om sambandet mellan en kvalitetsfaktor och helhetsbetyget NKI ser ut som i figur 3 nedan.

Figur 3



Till en sådan diffus bild av kundsvaret som i figur 3 ovan kan ingen linje anpassas.

Tolkbart – inte enbart rangordning

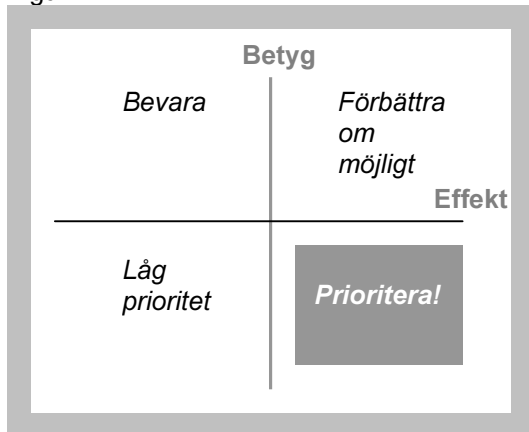
Effektmåttet ger inte enbart en rangordning av kvalitetsfaktorerna efter effekt. Måttet är också direkt tolkbart. Dess innebörd är att om man enligt exemplet i figur 2 lyckas öka *tillgänglighetens* betygsindex med B enheter, så kan man förvänta sig att helhetsbetyget, som den upplevs av kunderna, kommer att öka med A enheter. (De effektmått vi anger i våra rapporter är numera multiplicerade med 5 vilket innebär att om en kvalitetsfaktor ökar sitt betygsindex med 5 enheter, förväntas helhetsbetyget (NKI) öka med just det angivna effektmåttets storlek.)

Åtgärdsmatrisen

Modellen ger en tydlig och åtgärdsrelevant information och är samtidigt sparsam när det gäller antalet frågor.

Resultaten från den inre modellen kan sammanställas i en s.k. åtgärdsmatris som i figur 4 nedan.

Figur 4



Faktorer som hamnar i kvadrant I och II – i synnerhet de i kvadrant II – är de som bör prioriteras i förbättringsarbetet, eftersom de har högre effekt på kundernas bedömning av helhetsbetyget. Faktorer i kvadrant III och IV behöver däremot inte prioriteras, men deras standard bör bibehållas. En kvalitetsfaktors effektmått sammanhänger nämligen med den betygsnivå den har vid mätningen. Ett lågt effektmått får absolut inte tolkas som att kvalitetsfaktorn i fråga är av liten betydelse för verksamheten. Ett lågt effektmått innebär att med den standard som kvalitetsfaktorn i fråga har vid mätningen, saknar den samband med hur kunderna bedömer helhetsbetyget. På en klart lägre

Claes M Cassel
Lars-Gunnar Strand

betygsnivå kan samma faktor däremot ha en stor förväntad effekt på NKI, och oavsett betygsnivå kan den alltid vara av central betydelse för tjänsten eller produkten ifråga. Att modellens effektmått har just dessa egenskaper är av stort värde när man söker en optimal prioritering för sitt förbättringsarbete.

Felmarginal

Våra beräkningar av betygsindex och effektmått redovisas med konfidensintervall (felmarginaler) på 95-procentsnivån. Felmarginalerna täcker dels den osäkerhet som sammanhänger med att det är modellbaserade skattningar, dels den osäkerhet som kan bero på att en undersökning baseras på ett urval av kunder.

Referenser:

References:

Wold, H. (1973) *Nonlinear iterative partial least squares (NIPALS) modelling: Some current developments in multivariate analysis*, P.R. Krishnaiah, ed., New York: Academic Press, Inc., pp. 383-407.

Cassel C, Särndal C-E and Wretman J. (1977). *Foundations of Inference in Survey Sampling*. New York, Wiley.

Cassel Claes, Hackl Peter, Westlund H. Anders, *Robustness of Partial least-squares method for estimating latent variable quality structures*, *Journal of Applied Statistics*, Vol. 26, No. 4.

Fornell C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience*, *Journal of Marketing*, 56.