



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden

SCB:s medborgarundersökning – hösten 2016

Östersunds kommun

Rapportbilaga



Rapportbilaga

Innehållsförteckning

Allmänt om undersökningen

Arbeta vidare med resultaten	1
Förändringar i enkäten	4
SCB:s analysmodell med NKI	11
Om undersökningen	16

A. Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på

Diagram 1A. Modellbild A.....	28
Diagram 2A. Prioriteringsmatris A.....	29
Tabell 1A. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Samtliga	30
Diagram 3A. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Samtliga.....	33
Tabell 1A_Kvinnor. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Kvinnor	34
Diagram 3A_Kvinnor. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Kvinnor.....	37
Tabell 1A_Män. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Män	38
Diagram 3A_Män. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Män.....	41
Tabell 2A.1–6 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter bakgrundsfrågor.....	42

B. Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter

Diagram 1B. Modellbild B.....	46
Diagram 2B. Prioriteringsmatris B	47
Tabell 1B. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Samtliga	48
Diagram 3B. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Samtliga.....	52
Tabell 1B_Kvinnor. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Kvinnor	53
Diagram 3B_Kvinnor. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Kvinnor.....	57
Tabell 1B_Män. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Män	58
Diagram 3B_Män. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Män.....	62
Tabell 2B.1–11 Verksamheternas betygsindex och NMI efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	63

C. Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen

Diagram 1C. Modellbild C.....	74
Diagram 2C. Prioriteringsmatris C	75
Tabell 1C. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Samtliga	76
Diagram 3C. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Samtliga.....	79
Tabell 1C_Kvinnor. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Kvinnor	80
Diagram 3C_Kvinnor. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Kvinnor.....	83

Tabell 1C_Män. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning - Män	84
Diagram 3C_Män. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Män	87
Tabell 2C.1-6. Frågeområdenas betygsindex och NII efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	88

Allmänt om undersökningen

SCB:s medborgarundersökning hösten 2016

Arbeta vidare med resultaten

Undersökningen består av tre delar:

- A, medborgarnas syn på kommunen som en plats att bo och leva på
- B, medborgarnas syn på kommunens verksamheter
- C, medborgarnas syn på sitt inflytande i kommunen

Resultaten presenteras på samma sätt för de tre delarna, i följande tabeller och diagram.

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

Starta gärna med att studera modellbild och prioriteringsmatris som ger överblick åt materialet. Nedan beskrivs vad de olika tabellerna och diagrammen innehåller och hur de kan användas. För mer ingående beskrivningar, se avsnittet ”SCB:s analysmodell med NKI” längre ner.

Modellbild (Diagram 1 A–C)

Modellbilden ger en överskådlig bild av vilka betygsindex de olika frågeområdena fått. Den visar även felmarginalerna, det vill säga den osäkerhet som varje skattning har. Felmarginalerna ska användas om man vill jämföra resultaten, till exempel mellan olika omgångar eller olika kommuner. I avsnittet ”SCB:s analysmodell med NKI” står det mer om felmarginaler och statistiskt säkerställda skillnader.

Dessutom visar modellbilden vilka effektmått som varje frågeområde fått. Effektmåtten visar hur stor påverkan en förändring av betygsindex har på helhetsbetyget. Ju högre effektmått, desto större effekt får en förändring av betygsindex på helhetsbetyget.

Effektmåtten redovisas även i prioriteringsmatrisen.

Prioriteringsmatris (Diagram 2 A–C)

Prioriteringsmatrisen ger en överblick av vilka frågeområden som kommunen bör prioritera för att få nöjdare medborgare.

Man bör i sitt förbättringsarbete uppmärksamma frågeområden med stor effekt och relativt låga betygsindex, det vill säga i första hand de som hamnat i området *Prioritera* (nedre högra delen av diagrammet). Även frågeområden med relativt höga betygsindex och stor effekt, det vill säga de som hamnat i området *Förbättra om möjligt* (övre högra delen), bör uppmärksammas om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar.

Om det finns frågeområden som hamnat i området *Lägre prioritet* (nedre vänstra delen) kan de ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på helhetsbetyget.

I området *Bevara*, högst upp till vänster, hamnar de frågeområden som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Att ett frågeområde hamnat i detta område innebär inte att den är oviktig, utan att den vid undersökningstillfället inte förväntas påverka helhetsbetyget i lika stor utsträckning som andra frågeområden om den får högre betygsindex.

Tabell 1 (Tabell 1 A–C)

Frågorna har besvarats på en 10-gradig skala på vilken 1–4 klassas som låga betyg, 5–7 som mellanbetyg och 8–10 som höga betyg.

I tabell 1 A–C redovisas medelvärden och svarsfördelningar för var och en av de frågor som ingår i de olika frågeområdena. Studera framförallt betygen på frågorna för de olika frågeområden som enligt prioriteringsmatrisen hör till dem som bör prioriteras.

Svarsfördelningarna i tabellen är användbara då de visar hur stor andel av medborgarna som gett låga, mellan respektive höga betyg på respektive fråga. Dessa är användbara när man ska tolka resultaten. Dels visar de tydligt vilka frågor som sticker ut med höga andelar nöjda eller missnöjda medborgare, sedan visar de om medborgarna svarat homogent eller inte. Om en fråga till exempel fått medelbetyg 5 på den 10-gradiga skalan är det intressant att veta om de allra flesta gett betyg runt 5 (mellanbetyg) eller om hälften har gett låga betyg och hälften har gett höga. Det senare indikerar att det finns ett missnöje bland medborgarna med det som frågan mäter. Finns det ett tydligt missnöje bör det finnas förbättringspotential. Observera att i en frågas procentfördelning för de tre betygsklasserna ingår inte svaren från de medborgare som uppgett "Ingen åsikt" eller valt att inte besvara den aktuella frågan.

Bakgrundstabeller (Tabell 2 A-C)

I bakgrundstabellerna redovisas hur betygsindexen för frågeområdena varierar mellan kön, ålder, boendeort, boendetid i kommunen, födelseland och utifrån vilken erfarenhet man har av olika verksamheter. För kön och ålder redovisas felmarginaler.

För bakgrundstabeller som redovisas för mindre grupper är ofta felmarginalerna större än de felmarginaler som angetts för helheten. Det beror på att osäkerheten ökar när antalet individer som skattningarna görs på minskar.

Information om kön, ålder och födelseland på de svarande har hämtats från SCB:s register över totalbefolkningen, medan övriga bakgrundsvariabler som till exempel boendeort uppges av medborgarna själva i enkäten.

Övrigt

Att höja ett frågeområdes betygsindex behöver inte nödvändigtvis vara kopplat till att ett frågeområde eller ett verksamhetsområde förbättras. Det kan också vara så att medborgarna har en bristfällig kunskap om hur ett visst frågeområde/ verksamhet fungerar och behöver mer information om den verksamheten. I och med den informationen kan verksamhetens betygsindex öka, trots att det inte gjorts några förändringar i verksamheten i fråga.

Studera gärna kommunens resultat i jämförelse med andra deltagande kommuner. I rapporten redovisas jämförelser för höstens undersökning, dels med samtliga 136 kommuner som var med våren 2016 eller hösten 2016 och dels med kommuner i samma storleksklass. Kom dock ihåg att man måste ta hänsyn till felmarginaler för att kunna dra slutsatser om statistiskt säkerställda skillnader mellan olika kommuner.

På SCB:s webbplats www.scb.se/medborgarundersokningen finns resultaten för de kommuner som har deltagit i undersökningen och godkänt publicering på webbplatsen. Från och med i mitten av december 2016 kommer resultat från hösten 2010 och framåt finnas tillgängliga i SCB:s statistikdatabas www.statistikdatabasen.scb.se.

Observera att jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med försiktighet då verksamheter och förhållanden kan variera mycket mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, vilka inte fångas av undersökningen. Utan att ta hänsyn till dessa är resultaten inte direkt jämförbara.

Förändringar i enkäten

SCB:s medborgarundersökning har genomförts två gånger om året sedan starten hösten 2005. Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Efter önskemål från flertalet av de kommuner som deltagit i undersökningen reviderade SCB då, tillsammans med en referensgrupp, enkäten för att passa kommunerna och dess verksamheter bättre. Referensgruppen bestod av representanter från Eskilstuna kommun, Piteå kommun, Järfälla kommun, Kungsbacka kommun och Region Gotland samt representanter från Sveriges Kommuner och Landsting.

Förändringarna i enkäten handlar främst om att frågor som inte bedömdes som relevanta för kommunerna togs bort samt att en stor andel frågor formulerades om och tydliggjordes. En del nya frågor tillkom.

Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, men vår förhoppning med översynen var att detta skulle kompenseras av att enkäten fick en högre kvalitet och blev mer användbar för kommunerna. Helhetsbetygen, NRI, NMI och NII är däremot helt jämförbara mellan samtliga undersökningsomgångar.

Större delen av de delfrågor som ingår i frågeområdena kan däremot jämföras från och med hösten 2010 med senare år. I Tabell 1 A–C redovisas kommunens resultat från det år då undersökningen gjordes senast i kommunen, för de frågor som bedöms kunna jämföras med tidigare år.

Nedan beskrivs vilka förändringar som har gjorts mellan åren.

Del A. Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att bo och leva på? (Nöjd-Region-Index)

Från och med hösten 2010 har följande ändringar gjorts jämfört med den enkät som användes från och med hösten 2007. Dessa ändringar måste beaktas vid jämförelser mellan åren.

Den inledande frågan för samtliga frågor har ändrats från "Hur nöjd är du vad gäller" till "Hur ser du på".

Frågeområdet Arbetsmöjligheter

Frågorna "hur väl möjligheterna till arbete uppfyller dina förväntningar" och "Föreställ dig en ideal arbetsmarknad. Hur nära sådana ideala förhållanden är arbetsmöjligheterna för invånarna i din kommun" har tagits bort.

Frågeområdet Utbildningsmöjligheter

Frågorna "utbildningsmöjligheterna inom rimligt avstånd", "hur väl möjligheterna till utbildning uppfyller dina förväntningar" samt "Föreställ dig ideala utbildningsmöjligheter. Hur nära sådana ideala förhållanden är utbildningsmöjligheterna för invånarna i din kommun" har tagits bort. Frågan "tillgången till högre utbildningar (universitets- eller

högskoleutbildning) inom rimligt avstånd” har omformulerats till “tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd”.

Frågan *“tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)”* har lagts till.

Frågeområdet Bostäder

Frågorna *“möjligheterna att hitta prisvärt boende”, “hur det planeras för bostäder”* samt *“Föreställ dig ideala bostadsförhållanden. Hur nära ett sådant ideal tycker du att boendet i din kommun kommer”* har tagits bort.

Frågorna *“möjligheterna att hitta bra boende”* och *“utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)”* har lagts till.

Frågeområdet Miljö

Frågeområdet har tagits bort. Frågan om *“tillgången till parker, grönområden och natur”* har flyttats till frågeområdet *Fritidsmöjligheter*.

Frågeområdet Kommunikationer

Frågan *“tillgången till gång- och cykelvägar”* har flyttats från frågeområdet *Gång- och cykelvägar*.

Frågorna *kollektivtrafikens “linjesträckning”, “turtäthet”* och *“biljettpriser”* har tagits bort och ersatts av frågan *“möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)”*.

Frågorna *“tillgången till förbindelser med fjärrtåg inom rimligt avstånd”, “tillgången till förbindelser med expressbuss (långfärdsbuss i linjetrafik)”* samt *“tillgången till flygförbindelser inom rimligt avstånd”* har tagits bort och ersatts av frågan *“tillgången till förbindelser för längre resor (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)”*.

Frågan *“vägnätet”* har tagits bort och ersatts med *“möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil”*.

Frågan *“Föreställ dig en kommun med ideala kommunikationer. Hur nära ett sådant ideal kommer kommunikationerna i din kommun”* har tagits bort.

Frågeområdet Kommersiellt utbud

Frågorna *“tillgången till bank och post inom rimligt avstånd”* och *“Föreställ dig en kommun med idealt kommersiellt utbud. Hur nära ett sådant ideal kommer det kommersiella utbudet i din kommun”* har tagits bort.

Frågan *“nöjesutbudet inom rimligt avstånd”* har formulerats om till *“nöjesutbudet”* samt flyttats till frågeområdet *Fritidsmöjligheter*.

Frågeområdet Fritidsmöjligheter

Frågeområdet har ändrat namn, från *Fritid* till *Fritidsmöjligheter*.

Frågorna *“nöjesutbudet”* och *“tillgången till parker, grönområden och natur”* har lagts till från frågeområdet *Kommersiellt utbud* respektive *Miljö*.

Frågan *"möjligheterna att utöva dina fritidsaktiviteter"* har omformulerats till *"möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv"*.

Frågan *"tillgången till kulturaktiviteter"* har omformulerats till *"tillgången till kulturevenemang"*.

Frågan *"tillgången till sport- och idrottsevenemang"* har omformulerats till *"tillgången till idrottsevenemang"*.

Frågorna *"tillgången till utflyktsmål"* och *"Föreställ dig en kommun med ideala fritidsmöjligheter. Hur nära ett sådant ideal kommer fritidsmöjligheterna i din kommun"* har tagits bort.

Frågeområdet Trygghet

Frågorna *"hur trygg och säker du och dina närmaste kan känna er"* och *"Föreställ dig en kommun med ideal trygghet. Hur nära ett sådant ideal kommer tryggheten i din kommun"* har tagits bort.

Frågan *"hur tryggt du kan vistas utomhus på kvällar och nätter"* har omformulerats till *"hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter"*.

Frågan *"hur trygg och säker du kan känna dig mot stöld och inbrott"* har omformulerats till *"hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet"*.

Frågan *"hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel"* har lagts till.

Indexet Rekommendation

Ingen ändring har gjorts i frågan för detta index, *"Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun"*.

Förändringar mellan tidigare undersökningsomgångar 2005 – våren 2010

Del A i enkäten har ändrats sedan första gången undersökningen genomfördes 2005. Detta gäller till exempel frågeområdet *Miljö* som 2005 även innehöll frågor om *bebyggelsens trivsamtet* och *prisvärt boende*.

Betygsindexet för frågeområdet *Miljö* har emellertid räknats om så det är jämförbart med åren 2006, 2007, 2008, 2009 och våren 2010.

Från och med 2006 har frågeområdet *Bostäder* tillkommit där ovan nämnda frågor ingår tillsammans med en fråga om *planering för bostäder*.

Vidare har frågeområdet *Kommersiellt utbud* utökats med två frågor om *utbud av livsmedelsaffärer* och *tillgång till post och bank*. Förändringen innebär att frågeområdet *Kommersiellt utbud* inte är helt jämförbar mellan åren 2005 och 2006, 2007, 2008, 2009 och våren 2010.

För frågeområdet *Kommunikationer* har det tillkommit en fråga om *tillgången till förbindelser med expressbuss*.

Från och med hösten 2007 har texten "din kommun" tagits bort i frågorna rörande *Arbetsmöjligheter* och *Utbildningsmöjligheter*. Detta måste beaktas vid jämförelser mellan åren.

Helhetsbetyget NRI har beräknats på samma sätt genom åren och är därmed jämförbart mellan alla undersökningsomgångar.

Del B. Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter? (Nöjd-Medborgar-Index)

Från och med hösten 2010 har följande ändringar gjorts jämfört med den enkät som användes från och med hösten 2007. Dessa ändringar måste beaktas vid jämförelser mellan åren.

Verksamheten Förskolan

Ingen ändring i enkäten för denna verksamhet.

Verksamheten Grundskolan

Ingen ändring i enkäten för denna verksamhet.

Verksamheten Gymnasieskolan

Ingen ändring i enkäten för denna verksamhet.

Verksamheten Äldreomsorgen

Ingen ändring i enkäten för denna verksamhet.

Verksamheten Stöd för utsatta personer

Frågan "*Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta individer får i din kommun*" till "*Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun*".

Verksamheten Räddningstjänsten

Frågan "*Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten i din kommun*" till "*Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun*".

Verksamheten Gång- och cykelvägar

Frågan "*tillgången till gång- och cykelvägar samt cykelvänliga vägar i din kommun*" har flyttats till frågeområdet *Kommunikationer*.

Frågan "*belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun*" har lagts till.

Frågan "*gång- och cykelvägar samt cykelvänliga vägar i allmänhet i din kommun*" har tagits bort.

Verksamheten Gator och vägar

Frågan "*belysningen av gator och vägar i din kommun*" har lagts till.

Frågan "*gator och vägar i allmänhet i din kommun*" har tagits bort.

Verksamheten *Idrotts- och motionsanläggningar*

Frågeområdet har ändrat namn, från *Fritid – Idrott* till *Idrotts- och motionsanläggningar*.

Frågorna *"tillgången till idrotts- och motionsanläggningar"*, *"tillgången till friluftsområden och promenadvägar"* samt *"möjligheterna till idrotts- och friluftsliv"* har tagits bort.

Frågorna *"öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar"* och *"belysningen i kommunens motionsspår"* har lagts till.

Verksamheten *Kultur*

Frågeområdet har ändrat namn, från *Fritid – Kultur* till *Kultur*.

Frågan *"kulturaktiviteter i allmänhet"* har tagits bort.

Verksamheten *Miljöarbete*

Frågeområdet samtliga frågor har tagits bort och ersatts med frågan *"kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt"*.

Verksamheten *Renhållning och sophämtning*

Frågeområdet har bytt namn, från *Renhållning* till *Renhållning och sophämtning*.

Frågan *"renhållning av gator och vägar i din kommun"* har tagits bort.

Frågan om *"tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun (Där du t.ex. kan lämna farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)"* har lagts till.

Verksamheten *Vatten och avlopp*

Frågan *"kvaliteten på dricksvattnet i din kommun"* har formulerats om till *"dricksvattnet i din kommun"*.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet*

Den inledande formuleringen för frågorna har ändrats till *"Hur nöjd är du med"*.

Frågan *"hur blir du bemött när du har kontakt med personal i din kommun"* har omformulerats till *"hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun"*.

Frågan *"hur tycker du att servicen är när du har kontakt med personal i din kommun"* har omformulerats till *"den servicen du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun"*.

Frågan *"hur lätt är det att komma i kontakt med personal i din kommun"* har omformulerats till *"hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun"*.

Frågan *"möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer"* har lagts till.

Förändringar mellan tidigare undersökningsomgångar 2005 – våren 2010

Enkätens andra del, del B, har ändrats genom åren. För varje verksamhet ställdes 2005 tre övergripande frågor. För undersökningar från och med våren 2006 är det endast den första av dessa tre frågor som ingår för verksamheterna *Förskolan, Grundskolan, Gymnasieskolan, Äldreomsorgen, Stöd för utsatta personer* och *Räddningstjänsten*.

För 2005 har dessa verksamheters betygsindex räknats om så att de är helt jämförbara med övriga undersökningsomgångar.

Från och med hösten 2007 till och med våren 2010 tillkom det ett antal frågor under verksamheterna *Gator och vägar, Gång- och cykelvägar, Fritid – Idrott, Fritid – Kultur, Miljöarbete, Vatten och avlopp* samt *Renhållning*. Ovanstående förändringar innebär att nämnda verksamheter för åren 2005, 2006 och våren 2007 inte är helt jämförbara med resultaten för hösten 2007 till och med våren 2010. Helhetsbetyget NMI har emellertid beräknats på samma sätt genom åren och är därmed jämförbart mellan alla undersökningsomgångar.

Del C. Vad tycker medborgarna om inflytandet i kommunen? (Nöjd-Inflytande-Index)

Från och med hösten 2010 har följande ändringar gjorts i del C jämfört med den enkät som användes från och med hösten 2007. Dessa ändringar måste beaktas vid jämförelser mellan åren.

Frågeområdet *Kontakt*

Frågeområdet har bytt namn och hette tidigare *Tillgänglighet*.

Frågan "*Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens ansvariga tjänstemän*" har tagits bort.

Frågan "*Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att komma till tals med kommunens politiker*" har omformulerats till "*Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker*".

Frågeområdet *Information*

Frågeområdet har bytt namn och hette tidigare *Information, Öppenhet*.

Frågorna "*kommunens information om sina verksamheter*", "*omfattningen av kommunens information*" och "*möjligheterna att få tag på information från kommunen*" har tagits bort.

Frågorna "*tillgången till information om kommunen och dess verksamheter*" och "*kommunens webbplats*" har lagts till.

Frågeområdet *Påverkan*

Frågan "*invånarnas möjligheter att påverka kommunala beslut*" har omformulerats till "*invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut*".

Frågeområdet Förtroende

Den inledande frågan för frågorna har ändrats från *"Vilken uppfattning har du om din kommun vad gäller"* till *"Vad tror eller tycker du om"*.

Frågan *"hur kunniga kommunens politiker är"* har tagits bort.

Frågan *"hur väl kommunala beslut genomförs"* har omformulerats till *"hur väl politiska beslut genomförs"*.

Frågan *"kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa"* har lagts till.

Förändringar mellan tidigare undersökningsomgångar 2005 – våren 2010

Från och med våren 2006 till och med våren 2010 har ändringar gjorts i enkätens del C jämfört med 2005. För frågeområdet *Tillgänglighet* har en fråga tagits bort och dessutom har frågornas formuleringar ändrats något. Antalet frågor inom frågeområdet *Information – Öppenhet* har utökats från tre till fem frågor.

Frågeområdet *Inflytande* ändrade namn till *Påverkan* och innehöll en fråga om påverkan inom de kommunala verksamheterna. Förändringar innebär att nämnda frågeområden inte är helt jämförbara mellan år 2005 och övriga undersökningsomgångar. Frågorna för området *Förtroende* är helt jämförbara mellan 2005 och våren 2010. Helhetsbetyget NII går att jämföra mellan samtliga år.

SCB:s analysmodell med NKI

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

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

Vilka frågor som ingår i respektive frågeområde framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till enkäten i modellbilden för respektive modell. Enkäten finns sist i rapporten.

Indexberäkningar

Medborgarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med frågeområdet. Den 10-gradiga skalan 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). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande fått ange var på skalan de ansåg att olika omdömen passade in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går enligt undersökningarna vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd". Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Effektmått – grad av påverkan

För varje frågeområde beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) och respektive frågeområde. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika frågeområden. Ett frågeområdes effektmått anger i vilken utsträckning helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) förväntas förändras vid en förändring av frågeområdets betygsindex med 5 enheter. Om ett frågeområde till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att helhetsbetyget förväntas öka med 1 enhet om frågeområdets betygsindex ökar med 5 enheter. Sjunker däremot frågeområdets betygsindex med 5 enheter förväntas helhetsbetyget på motsvarande sätt minska med 1 enhet.

Tolkningen av frågeområdenas effektmått

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

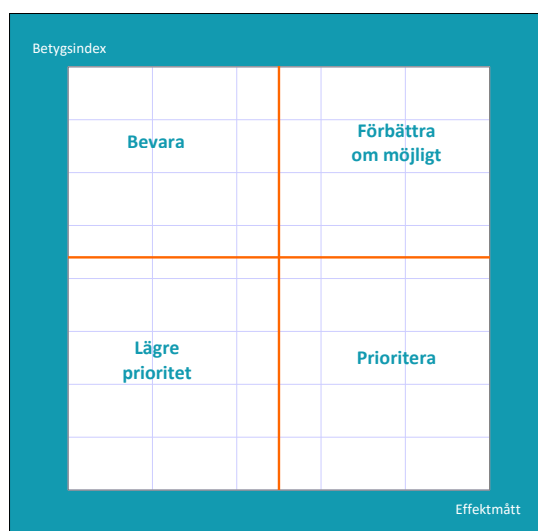
Vad kan ligga bakom att ett frågeområde med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av det frågeområdet har ett lågt samband med deras helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på frågeområdet, kan vara betydligt starkare för andra frågeområden i modellen.

Ett exempel på när ett frågeområde får både lågt betygsindex och lågt effektmått kan vara i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på. Där ingår frågeområdet *Arbetsmöjligheter*. Låt säga att medborgarna i en kommun är missnöjda med arbetsmöjligheterna i kommunen och har gett låga betyg, men frågeområdet får samtidigt ett lågt effektmått (alltså har ett lågt samband med helhetsbetyget NRI). Det kan till exempel förklaras av att majoriteten av de svarande inte personligen är drabbade av arbetslöshet och inte lägger så stor vikt vid frågeområdet i sin helhetsbedömning av kommunen. Andra frågeområden spelar större roll när de ger sitt helhetsbetyg. Sambandet (det vill säga effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på *Arbetsmöjligheter* och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett låga betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras frågeområdena in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra kvadranterna i prioriteringsmatrisen skapas av medelindex och medeleffekten för de frågeområden som ingår i modellen. De fyra kvadranterna visar vilken prioriteringsgrad frågeområdena ska få i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje frågeområde in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet ett frågeområde ligger desto nöjdare är medborgarna med det. Ju längre åt höger i diagrammet ett frågeområde ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NRI, NMI eller NII.



För att förbättra NRI, NMI eller NII bör man främst prioritera frågeområden som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), det vill säga de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de frågeområden som hamnar uppe till höger i matrisen (*Förbättra om möjligt*). Även dessa områden har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.

Frågeområden som hamnat i den nedre vänstra kvadranten av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI, NMI eller NII. I kvadranten högst uppe till vänster (*Bevara*) hamnar de frågeområden som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa frågeområdens höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av medborgarna har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om ett frågeområde exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är $\pm 2,1$ så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan åren eller mellan olika kommuner är statistiskt säkerställda har följande förenklade förfarande använts i rapporten: om intervallen (indexvärdet \pm felmarginalen) för två indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, till exempel ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd. Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i diagram 1A-C.

Partiellt bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de medborgare som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att medborgarna har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet "Ingen åsikt" betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i kommunen. De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt" på mer än 25 procent av frågorna utsluts vid beräkningen av frågeområdets betygsindex och påverkansgrad. Anledningen till detta är att om dessa medborgare ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten.

Totalt inkom 36 382 besvarade enkäter. För modellen Nöjd-Region-Index (NRI) var 33 549 av dessa tillräckligt ifyllda för att kunna ingå i beräkningen av betygsindex och effektmått. För Nöjd-Medborgar-Index (NMI) var motsvarande antal enkäter 19 372 och för Nöjd-Inflytande-Index (NII) var det 21 741.

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

Viktning av svaren

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

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland medborgarna vad gäller deras helhetsbedömning av sin kommun (NRI, NMI och NII). Förklaringsgraden (R^2) kan variera mellan 0 och 1.

För Nöjd-Region-Index (NRI) blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,57 vilket innebär att modellens åtta frågeområden förklarar 57 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index (NMI) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,62 vilket innebär att modellens tretton frågeområden (verksamheter) förklarar 62 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,81 vilket innebär att modellen med fyra frågeområden förklarar 81 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har över kommunens verksamheter.

Metoder bakom modellen

Beräkningarna av helhetsbetygen NRI, NMI och NII, betygsindex och effektmått skattas av en strukturekvationsmodell med latent variabler. Skattningarna görs med en algoritmisk metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan frågeområdena och helhetsbetyget. Utifrån det stratifierade urvalet minus totalbortfallet skattas helhetsbetyget och frågeområdenas betygsindex genom att individernas svar viktas upp till hela populationen. Vikterna beräknas i enlighet med teorin om stratifierat urval med obundet slumpmässigt urval inom strata. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse delfrågan har för frågeområdets betygsindex. Metoden som används för att skatta felmarginalerna för betygsindex och effektmått kallas för Jack-knife-metoden.

Om undersökningen

Enheten för demokratistatistik vid Statistiska centralbyrån (SCB) genomförde under perioden september – november 2016 Medborgarundersökningen på uppdrag av 81 kommuner.

Den genomsnittliga svarsandelen för de 81 kommunerna i vårens undersökning uppgick till 42 procent av nettourvalet (det vill säga urvalet minus övertäckning som till exempel avflyttade och avlidna).

Undersökningens resultat har bearbetats utifrån SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser har genomförts för var och en av undersökningens tre delar (A, B och C).

Modellanalyserna är inte i första hand konstruerade i syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Analyserna syftar till att peka ut vilka områden eller delar som kommunerna ska prioritera för att få nöjdare medborgare.

Population och urval

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

Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen var urvalsramen. Som standard drogs ett urval på 600 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs ett urval på 1 200 personer.

Urvalsstorlekarna utökades hösten 2013. Detta gjordes för att höja kvaliteten i undersökningen då det jämfört med tidigare har blivit svårare att få svar från dem som väljs ut. Urvalen utökades från 500 till 600 personer i mindre kommuner och från 1 000 till 1 200 personer i större kommuner.

Frågor/variabler

En expertgranskning av mätteknisk expertis genomfördes när enkäten senast förändrades, inför hösten 2010. Syftet med en expertgranskning är att minska risken för mätfel. Grundläggande för bra kvalitet i en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in. För att säkerställa att frågorna fungerar så bra som möjligt och enligt intentionerna har därför alla enkäter genomgått ett mättekniskt test.

Enkäten bestod av 88 frågor (plus eventuella kommunspecifika tillägsfrågor). Utöver de variabler som samlades in genom enkäten hämtades följande variabler från SCB:s register över totalbefolkningen:

- civilstånd
- födelseland (i grupper)
- medborgarskap (i grupper)
- inkomst

Se bifogad enkät för frågornas referensperioder. Med referensperiod menas vilken tidpunkt svaren avser, till exempel idag, förra veckan, senaste tre månaderna.

Datainsamling

Alla utskick till uppgiftslämnarna har gjorts via post. En vecka innan insamlingsstart skickas ett förebrev ut med information om undersökningen och syftet. I förbrevet finns även inloggningsuppgifter till en webbenkät. Uppgiftslämnarna kan därmed välja att besvara enkäten på webben istället för på papper. Webbenkäten går även att besvara på engelska, finska eller spanska. Pappersenkäten finns även tillgänglig på arabiska. Det första enkätutskicket gjordes den 22 september 2016. Ett tack- och påminnelsekort skickades den 3 oktober. En påminnelse med ny enkät skickades den 19 oktober och insamlingen avslutades den 8 november 2016.

Enkäterna skickas alltid ut tillsammans med ett informationsbrev där uppgiftslämnarna ombeds att besvara frågorna och skicka svaren till SCB. I informationsbrevet kan uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan kommunen och SCB. Brevet informerar också om att kompletterande uppgifter hämtas från SCB:s register över totalbefolkningen och att en avidentifierad datafil kan komma levereras till kommunen och forskare.

Brevet informerar även om personuppgiftslagen samt offentlighets- och sekretesslagen och att det var frivilligt att medverka i undersökningen. För att SCB ska kunna lämna ut data från en enkätundersökning krävs informerat samtycke av uppgiftslämnarna. Det innebär att de genom att besvara och skicka in enkäten godkänner att deras svar kompletteras med de bakgrundsvariabler, och behandlas på det sätt, som beskrivs i informationsbrevet.

Datainsamlingen genomfördes av enkätenheten vid SCB. Datainsamlingen genomfördes via webb samt skanning av de enkäter som kommit in via post.

Bortfall och kvalitet

Av ekonomiska och tidsmässiga skäl går det inte att fråga alla invånare i en kommun vad de tycker. Därför görs slumpmässiga urval som representerar kommunerna i miniatyr. Att bli utvald innebär därmed att man representerar en grupp invånare i kommunen. Om man inte svarar blir alltså representationen från den gruppen för liten.

Bortfallet, det vill säga de personer som slumpmässigt valts ut för att ingå i undersökningen men av ett eller annat skäl inte svarar, är en stor utmaning för såväl SCB som andra aktörer som genomför statistiska undersökningar.

Självklart är det enklare att göra statistik utan bortfall men det finns olika statistiska metoder för att kompensera för det bortfall som trots allt uppstår. På SCB används ofta viktning av svaren. Viktning innebär att om en viss grupp är underrepresenterad bland de svarande, jämfört med hur

stor den gruppen faktiskt är i kommunen, ges svaren från personer i den gruppen större tyngd då vi tar fram resultaten. På motsatt sätt ges svaren från en grupp som är överrepresenterad i förhållande till verkligheten en lägre vikt i resultaten.

I SCB:s medborgarundersökningen viktar vi utifrån kön och ålder. Till exempel har vi ofta ett större bortfall i de yngsta åldersgrupperna. När vi tar fram resultaten ges då svaren från personer i dessa åldersgrupper en större tyngd, då varje enskilt svar får anses representera ett större antal personer i kommunen. Om vi inte skulle göra denna typ av viktning skulle åsikterna från de äldre åldersgrupperna få större genomslag i resultaten eftersom de svarat i större utsträckning, men eftersom vi vill spegla kommunen i stort så gör vi denna typ av viktning.

Bortfallet blir framförallt ett problem om åsikterna kring det man vill mäta skiljer sig mycket bland dem som svarar jämfört med bland dem som inte svarar. Något som talar för att viktningsmetoden i denna undersökning fungerar är att vi ser stabila resultat på helhetsnivå över tid, oavsett svarsfrekvenser. Självklart kan resultat för en enskild kommun variera över tid, beroende på attitydförändringar i kommunen.

Sammanfattningsvis bör man alltid tolka resultaten i statistiska undersökningar med en viss försiktighet. Man ska vara medveten om att en enskild förändring mellan två undersökningsomgångar ska vara relativt stor för att man med säkerhet ska kunna säga att den inte beror på slumpen.

Till följd av det ökade bortfallet utökade vi urvalen i medborgarundersökningen med 20 procent hösten 2013. Det större urvalen leder till säkrare skattningar, det vill säga att felmarginalerna (osäkerheten) för kommunernas resultat blir mindre.

SCB jobbar också kontinuerligt med att hitta sätt för att få fler att svara på våra undersökningar. Detta görs till exempel genom experiment med blandade insamlings sätt, utveckling av våra brev till uppgiftslämnare, utveckling av vårt insamlingsverktyg på webben samt arbete för att stärka SCB:s varumärke.

Andra aktiviteter som genomförts i syfte att minska bortfallet eller dess effekter är att vi våren 2016 översatt pappersenkäten till arabiska, för att fånga upp personer som tidigare inte svarat på grund av språksvårigheter. Under 2016 har SCB informerat bredare i olika kanaler om undersökningen och vikten av att svara på enkäten. Kommunerna har även uppmanats att jobba mer aktivt med marknadsföringen av undersökningen i sina kommuner.

Objektsbortfall och partiellt bortfall

Svarsfrekvensen för respektive kommun som deltog i vårens undersökning redovisas i tabell A–C nedan.

Bortfallet består dels av objektsbortfall, som innebär att enkäten inte är besvarad alls, och dels av partiellt bortfall som innebär att vissa frågor i enkäten inte är besvarade. Objektsbortfall kan bland annat bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller är förhindrad att medverka.

Partiellt bortfall kan bero på att en fråga är svår att förstå, är känslig, eller att uppgiftslämnaren glömmer att besvara frågan. För samtliga kommuner varierar det partiella bortfallet mellan en och fem procent för de flesta av frågorna. För de olika kommunerna varierar det något mer, se tabell 1 A–C.

Statistikens tillförlitlighet

Ramtäckning

Täckningsfel, under- och övertäckning, innebär att urvalsram och population inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa objekt som ingår i populationen saknas i urvalsramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen.

Urval

Med urvalsfel avses fel som uppkommer på grund av att endast ett urval av populationen undersöks. Urvalsfel är den avvikelse mellan ett skattat värde och det faktiska värdet som beror på att man inte undersöker alla objekt i populationen. Urvalsfelets storlek minskar med en ökad urvalsstorlek.

Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt. I SCB:s medborgarundersökning är alla svarsalternativ fasta vilket minimerar risken för mätfel.

Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan bearbetningsfel uppstå. Exempel på bearbetningsfel är registreringsfel och kodningsfel. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms registreringsfelet vara litet eftersom enkäten endast hade fasta svarsalternativ.

Bortfall

Bortfallsfel inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt avseende frågorna/variablerna i undersökningen.

Beskrivning av tabeller och diagram/datafil

Tabeller och diagram

Resultaten har räknats upp till populationsnivå, vilket innebär att tabellerna och diagrammen avser hela populationen och inte endast de svarande.

Tabellerna har sekretessgranskats så att inga uppgifter för enskilda objekt röjs.

Redovisningsgrupper

Ofta redovisas statistik inte bara för hela populationen utan också för delgrupper (redovisningsgrupper). Redovisningsgrupper i den här undersökningen har avgränsas med hjälp av bakgrundsfrågor i enkäten och uppgifter från SCB:s register över totalbefolkningen. Information om kön, ålder och födelseland på de svarande har hämtats från SCB:s register över totalbefolkningen, medan övriga bakgrundsvariabler som boendeort och boendetid i kommunen uppges av medborgarna själva i enkäten. Uppgifter om födelseland redovisas grupperat, inrikes- respektive utrikesfödd.

Jämförbarhet över tid

Detta är den tjugotredje gången som SCB genomför undersökningen. Första omgången var hösten 2005 och därefter har undersökningen genomförts två gånger per år.

Sedan hösten 2010 har samma enkät använts och urvalsmetoden har varit densamma sedan undersökningen startade.

Tabell A. Urval och andel svarande per kommun (A-M). Hösten 2016.

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Alingsås kommun	1 200	8	1 192	499	42%
Arjeplogs kommun	600	6	594	318	54%
Arvidsjaurs kommun	600	8	592	275	46%
Askersunds kommun	600	6	594	279	47%
Bjuvs kommun	1 200	18	1 182	448	38%
Bodens kommun	1 200	11	1 189	478	40%
Borlänge kommun	1 200	12	1 188	496	42%
Burlövs kommun	1 200	27	1 173	467	40%
Dals-Eds kommun	600	6	594	255	43%
Enköpings kommun	1 200	14	1 186	477	40%
Eskilstuna kommun	1 200	9	1 191	448	38%
Eslövs kommun	1 200	17	1 183	506	43%
Falkenbergs kommun	1 200	13	1 187	523	44%
Falköpings kommun	1 200	13	1 187	508	43%
Finspångs kommun	1 200	9	1 191	522	44%
Flens kommun	1 200	24	1 176	528	45%
Gävle kommun	1 200	9	1 191	462	39%
Göteborgs stad	1 200	15	1 185	438	37%
Hallstahammars kommun	1 200	12	1 188	471	40%
Helsingborgs stad	1 200	12	1 188	432	36%
Hofors kommun	600	7	593	241	41%
Hällefors kommun	600	17	583	247	42%
Härjedalens kommun	600	7	593	274	46%
Härnösands kommun	1 200	12	1 188	488	41%
Härryda kommun	1 200	23	1 177	543	46%
Hässleholms kommun	1 200	6	1 194	472	40%
Höös kommun	1 200	17	1 183	493	42%
Kalmar kommun	1 200	15	1 185	503	42%
Karlskrona kommun	1 200	9	1 191	459	39%
Katrineholms kommun	1 200	17	1 183	486	41%
Kristinehamns kommun	1 200	9	1 191	501	42%
Kungsbacka kommun	1 200	7	1 193	549	46%
Köpings kommun	1 200	13	1 187	469	40%
Lekebergs kommun	600	6	594	294	49%
Lindesbergs kommun	1 200	16	1 184	474	40%
Ljusdals kommun	1 200	5	1 195	469	39%
Lomma kommun	1 200	8	1 192	620	52%
Ludvika kommun	1 200	7	1 193	481	40%
Luleå kommun	1 200	10	1 190	465	39%
Mora kommun	1 200	7	1 193	546	46%

Tabell A. Forts. Urval och andel svarande per kommun (N-Ö). Hösten 2016.

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Nacka kommun	1 500	22	1 478	574	39%
Nora kommun	600	8	592	282	48%
Norbergs kommun	600	11	589	243	41%
Norsjö kommun	600	9	591	257	43%
Nykvarns kommun	600	6	594	239	40%
Nyköpings kommun	1 200	11	1 189	533	45%
Region Gotland	1 200	13	1 187	582	49%
Ronneby kommun	1 200	19	1 181	499	42%
Sala kommun	1 200	12	1 188	478	40%
Salems kommun	1 200	18	1 182	452	38%
Sandvikens kommun	1 200	9	1 191	521	44%
Sigtuna kommun	1 200	27	1 173	399	34%
Simrishamns kommun	1 200	16	1 184	582	49%
Sjöbo kommun	1 200	10	1 190	486	41%
Skara kommun	1 200	17	1 183	548	46%
Skinnskattebergs kommun	600	8	592	240	41%
Smedjebackens kommun	600	8	592	282	48%
Sollentuna kommun	1 200	19	1 181	471	40%
Solna stad	1 200	35	1 165	419	36%
Strömstads kommun	600	8	592	260	44%
Strömsunds kommun	600	11	589	278	47%
Sundsvalls kommun	2 500	31	2 469	931	38%
Säffle kommun	1 200	20	1 180	505	43%
Tomelilla kommun	1 200	15	1 185	517	44%
Trelleborgs kommun	1 200	9	1 191	471	40%
Trollhättans kommun	1 200	13	1 187	453	38%
Tyresö kommun	1 200	11	1 189	475	40%
Täby kommun	1 200	14	1 186	526	44%
Ulricehamns kommun	1 200	18	1 182	561	47%
Upplands Väsby kommun	1 200	11	1 189	466	39%
Uppsala kommun	1 200	7	1 193	444	37%
Varbergs kommun	1 200	11	1 189	482	41%
Vimmerby kommun	1 200	10	1 190	566	48%
Vindelns kommun	600	10	590	290	49%
Vänersborgs kommun	1 200	7	1 193	496	42%
Västerviks kommun	1 200	20	1 180	505	43%
Västerås stad	1 200	17	1 183	410	35%
Åre kommun	1 200	16	1 184	521	44%
Åtvidabergs kommun	600	2	598	276	46%
Örebro kommun	1 200	13	1 187	475	40%
Östersunds kommun	1 200	19	1 181	483	41%
Samtliga	88 000	1 038	86 962	36 382	42%

Tabell B. Andel svarande (%) efter kön och kommun (A-M). Hösten 2016.

Kommun	Kön		Total
	Män	Kvinnor	
Alingsås kommun	38%	45%	42%
Arjeplogs kommun	52%	56%	54%
Arvidsjaur kommun	43%	50%	46%
Askersunds kommun	43%	51%	47%
Bjuvs kommun	38%	38%	38%
Bodens kommun	38%	43%	40%
Borlänge kommun	40%	43%	42%
Burlövs kommun	38%	42%	40%
Dals-Eds kommun	36%	50%	43%
Enköpings kommun	38%	42%	40%
Eskilstuna kommun	37%	38%	38%
Eslövs kommun	41%	44%	43%
Falkenbergs kommun	42%	47%	44%
Falköpings kommun	39%	47%	43%
Finspångs kommun	42%	46%	44%
Flens kommun	43%	47%	45%
Gävle kommun	36%	42%	39%
Göteborgs stad	36%	38%	37%
Hallstahammars kommun	37%	43%	40%
Helsingborgs stad	34%	38%	36%
Hofors kommun	38%	44%	41%
Hällefors kommun	36%	50%	42%
Härjedalens kommun	46%	47%	46%
Härnösands kommun	38%	44%	41%
Härryda kommun	43%	50%	46%
Hässleholms kommun	36%	43%	40%
Höörs kommun	39%	44%	42%
Kalmar kommun	40%	45%	42%
Karlskrona kommun	36%	41%	39%
Katrineholms kommun	40%	42%	41%
Kristinehamns kommun	39%	45%	42%
Kungsbacka kommun	45%	47%	46%
Köpings kommun	39%	40%	40%
Lekebergs kommun	45%	54%	49%
Lindesbergs kommun	38%	42%	40%
Ljusdals kommun	38%	41%	39%
Lomma kommun	51%	53%	52%
Ludvika kommun	41%	39%	40%
Luleå kommun	35%	43%	39%
Mora kommun	43%	49%	46%

Tabell B. Forts. Andel svarande (%) efter kön och kommun (N-Ö). Hösten 2016.

Kommun	Kön		Total
	Män	Kvinnor	
Nacka kommun	37%	41%	39%
Nora kommun	43%	52%	48%
Norbergs kommun	40%	43%	41%
Norsjö kommun	39%	48%	43%
Nykvarns kommun	40%	40%	40%
Nyköpings kommun	43%	46%	45%
Region Gotland	48%	50%	49%
Ronneby kommun	40%	44%	42%
Sala kommun	41%	40%	40%
Salems kommun	36%	41%	38%
Sandvikens kommun	42%	45%	44%
Sigtuna kommun	34%	34%	34%
Simrishamns kommun	46%	53%	49%
Sjöbo kommun	37%	45%	41%
Skara kommun	44%	48%	46%
Skinnskattebergs kommun	39%	42%	41%
Smedjebackens kommun	46%	50%	48%
Sollentuna kommun	37%	42%	40%
Solna stad	32%	39%	36%
Strömstads kommun	43%	45%	44%
Strömsunds kommun	40%	55%	47%
Sundsvalls kommun	35%	40%	38%
Säffle kommun	39%	48%	43%
Tomelilla kommun	39%	49%	44%
Trelleborgs kommun	40%	39%	40%
Trollhättans kommun	36%	40%	38%
Tyresö kommun	37%	43%	40%
Täby kommun	43%	46%	44%
Ulricehamns kommun	45%	50%	47%
Upplands Väsby kommun	38%	40%	39%
Uppsala kommun	37%	38%	37%
Varbergs kommun	41%	40%	41%
Vimmerby kommun	44%	51%	48%
Vindelns kommun	46%	53%	49%
Vänersborgs kommun	38%	46%	42%
Västerviks kommun	41%	45%	43%
Västerås stad	34%	35%	35%
Åre kommun	40%	49%	44%
Åtvidabergs kommun	42%	51%	46%
Örebro kommun	37%	43%	40%
Östersunds kommun	39%	43%	41%
Samtliga	40%	44%	42%

Tabell C. Andel svarande (%) efter ålder och kommun (A-M). Hösten 2016.

Kommun	Ålder							Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	
Alingsås kommun	20%	26%	38%	40%	54%	63%	51%	42%
Arjeplogs kommun	29%	44%	39%	54%	60%	73%	60%	54%
Arvidsjaurs kommun	31%	21%	36%	46%	60%	60%	71%	46%
Askersunds kommun	25%	15%	25%	49%	49%	71%	65%	47%
Bjuvs kommun	14%	17%	23%	42%	47%	63%	60%	38%
Bodens kommun	19%	20%	29%	40%	49%	61%	55%	40%
Borlänge kommun	22%	22%	34%	41%	55%	62%	57%	42%
Burlövs kommun	14%	20%	31%	43%	45%	66%	58%	40%
Dals-Eds kommun	19%	19%	35%	46%	48%	61%	66%	43%
Enköpings kommun	13%	19%	34%	42%	47%	66%	54%	40%
Eskilstuna kommun	24%	19%	29%	40%	45%	63%	48%	38%
Eslövs kommun	18%	24%	35%	48%	52%	64%	66%	43%
Falkenbergs kommun	23%	22%	37%	37%	54%	69%	56%	44%
Falköpings kommun	22%	21%	34%	47%	53%	63%	59%	43%
Finspångs kommun	16%	20%	32%	41%	57%	66%	65%	44%
Flens kommun	20%	18%	32%	39%	57%	66%	65%	45%
Gävle kommun	20%	14%	27%	42%	46%	72%	57%	39%
Göteborgs stad	22%	25%	28%	41%	51%	65%	54%	37%
Hallstahammars kommun	17%	17%	28%	36%	50%	61%	66%	40%
Helsingborgs stad	16%	16%	31%	40%	52%	56%	55%	36%
Hofors kommun	13%	18%	27%	43%	45%	65%	61%	41%
Hällefors kommun	20%	17%	28%	28%	52%	64%	56%	42%
Härjedalens kommun	29%	30%	27%	42%	54%	65%	59%	46%
Härnösands kommun	24%	22%	37%	37%	50%	59%	50%	41%
Härryda kommun	30%	26%	39%	45%	62%	66%	68%	46%
Hässleholms kommun	22%	21%	32%	37%	54%	63%	51%	40%
Höörs kommun	13%	18%	36%	40%	56%	63%	54%	42%
Kalmar kommun	26%	26%	39%	41%	50%	64%	63%	42%
Karlskrona kommun	17%	19%	32%	39%	52%	60%	49%	39%
Katrineholms kommun	19%	23%	25%	40%	52%	67%	61%	41%
Kristinehamns kommun	14%	18%	29%	39%	57%	65%	53%	42%
Kungsbacka kommun	25%	26%	36%	41%	57%	70%	64%	46%
Köpings kommun	20%	19%	28%	38%	53%	64%	50%	40%
Lekebergs kommun	21%	34%	44%	36%	60%	71%	70%	49%
Lindesbergs kommun	17%	23%	29%	39%	46%	65%	55%	40%
Ljusdals kommun	18%	17%	24%	38%	55%	58%	53%	39%
Lomma kommun	21%	35%	40%	51%	65%	72%	69%	52%
Ludvika kommun	16%	19%	28%	41%	53%	59%	63%	40%
Luleå kommun	21%	24%	29%	45%	47%	58%	50%	39%
Mora kommun	28%	34%	29%	43%	53%	65%	58%	46%

Tabell C. Forts. Andel svarande (%) efter ålder och kommun (N-Ö). Hösten 2016.

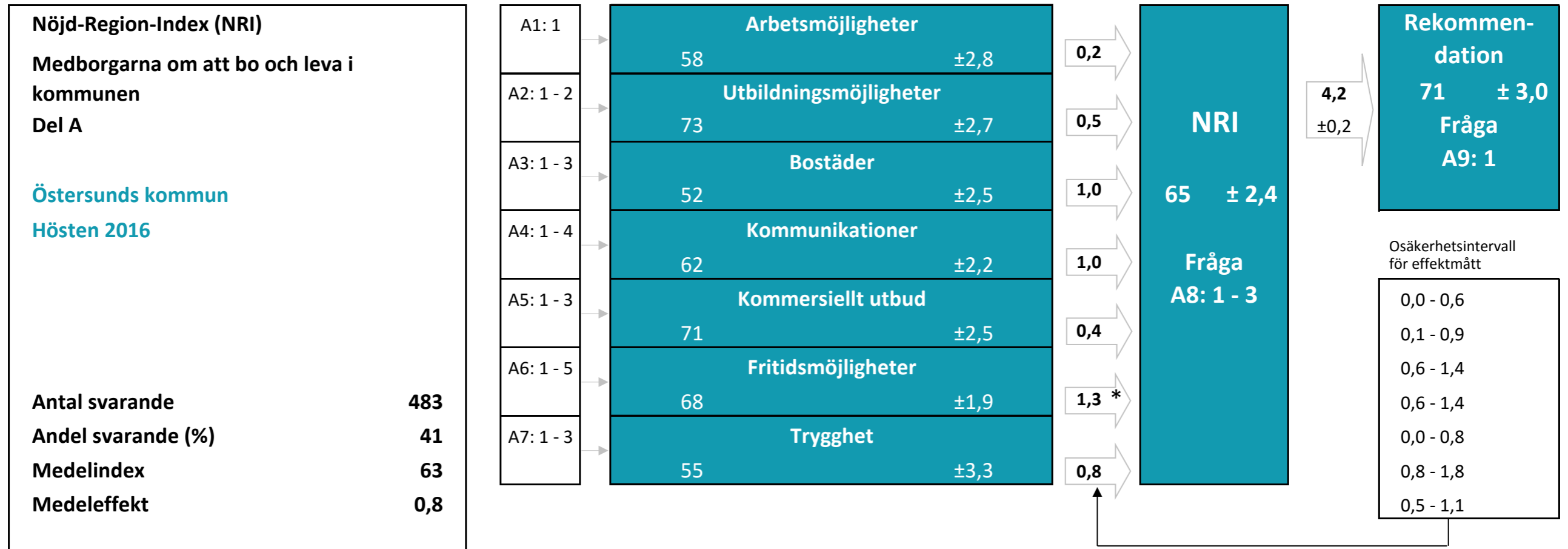
Kommun	Ålder							Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	
Nacka kommun	18%	25%	32%	36%	48%	59%	59%	39%
Nora kommun	27%	26%	35%	38%	55%	68%	62%	48%
Norbergs kommun	28%	12%	27%	38%	51%	61%	64%	41%
Norsjö kommun	15%	26%	33%	40%	51%	68%	59%	43%
Nykvarns kommun	17%	28%	31%	35%	54%	68%	63%	40%
Nyköpings kommun	25%	18%	32%	43%	52%	71%	62%	45%
Region Gotland	19%	26%	43%	49%	58%	69%	62%	49%
Ronneby kommun	16%	24%	30%	36%	59%	66%	56%	42%
Sala kommun	19%	19%	29%	32%	49%	66%	60%	40%
Salems kommun	17%	21%	26%	39%	48%	68%	67%	38%
Sandvikens kommun	25%	22%	34%	43%	50%	67%	63%	44%
Sigtuna kommun	16%	14%	30%	36%	47%	64%	62%	34%
Simrishamns kommun	22%	18%	37%	43%	58%	71%	59%	49%
Sjöbo kommun	18%	21%	30%	39%	50%	62%	59%	41%
Skara kommun	25%	23%	38%	47%	58%	65%	75%	46%
Skinnskattebergs kommun	20%	23%	29%	34%	44%	57%	55%	41%
Smedjebackens kommun	16%	19%	41%	38%	54%	70%	58%	48%
Sollentuna kommun	20%	23%	33%	45%	52%	59%	58%	40%
Solna stad	18%	23%	30%	39%	52%	58%	55%	36%
Strömstads kommun	11%	18%	34%	47%	61%	74%	69%	44%
Strömsunds kommun	22%	23%	29%	48%	57%	62%	62%	47%
Sundsvalls kommun	17%	19%	30%	35%	48%	58%	59%	38%
Säffle kommun	22%	27%	29%	38%	50%	67%	53%	43%
Tomelilla kommun	21%	25%	32%	44%	53%	59%	63%	44%
Trelleborgs kommun	13%	22%	35%	36%	51%	57%	58%	40%
Trollhättans kommun	19%	23%	22%	44%	48%	62%	55%	38%
Tyresö kommun	11%	23%	30%	39%	48%	70%	62%	40%
Täby kommun	26%	21%	39%	45%	49%	63%	70%	44%
Ulricehamns kommun	18%	23%	41%	48%	54%	67%	68%	47%
Upplands Väsby kommun	23%	18%	26%	41%	53%	71%	58%	39%
Uppsala kommun	26%	21%	34%	37%	47%	65%	59%	37%
Varbergs kommun	21%	16%	36%	44%	48%	60%	54%	41%
Vimmerby kommun	21%	34%	35%	44%	53%	67%	67%	48%
Vindelns kommun	24%	32%	38%	40%	57%	64%	69%	49%
Vänersborgs kommun	20%	25%	30%	37%	53%	59%	63%	42%
Västerviks kommun	10%	18%	30%	40%	54%	63%	64%	43%
Västerås stad	13%	20%	27%	35%	46%	62%	48%	35%
Åre kommun	19%	24%	40%	47%	56%	62%	63%	44%
Åtvidabergs kommun	26%	29%	32%	49%	58%	56%	60%	46%
Örebro kommun	21%	24%	38%	38%	49%	67%	57%	40%
Östersunds kommun	14%	19%	34%	44%	51%	70%	59%	41%
Samtliga	14%	19%	34%	44%	51%	70%	59%	42%

**A. Hur ser medborgarna på kommunen som en
plats att bo och leva på?**

(Nöjd-Region-Index)

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1A: Modellbild



Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 1,3 innebär att om betygsindexet för frågeområdet Fritidsmöjligheter ökar med 5 enheter från 68 till 73 förväntas helhetsbetyget (NRI) öka med 1,3 enheter från 65 till 66,3.

Diagram 2A: Prioriteringsmatris

Nöjd-Region-Index (NRI)

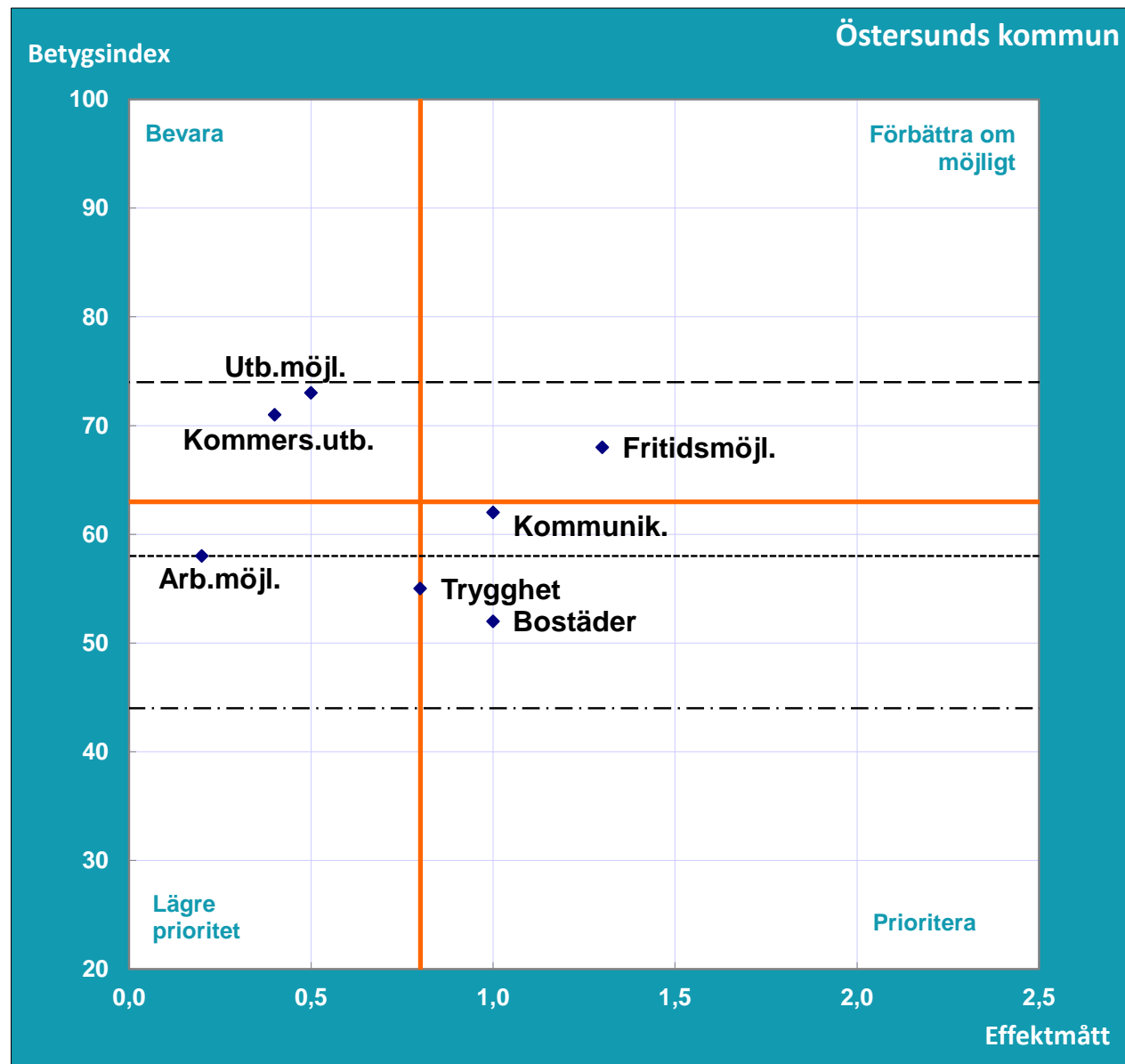
Medborgarna om att bo och leva i kommunen

Del A

Östersunds kommun
Hösten 2016

NRI	65
Rekommendation	71
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	63
Medeleffekt	0,8

Frågeområde	Betygsindex	Effekt-mått
Arbetsmöjligheter	58	0,2
Utbildningsmöjligheter	73	0,5
Bostäder	52	1,0
Kommunikationer	62	1,0
Kommersiellt utbud	71	0,4
Fritidsmöjligheter	68	1,3
Trygghet	55	0,8



— = kommunens medelindex och medeleffekt

..... = medelindex för samtliga kommuner våren och hösten 2016

- . - . - = lägsta kommun-medelindex våren och hösten 2016

— — — = högsta kommun-medelindex våren och hösten 2016

Tabell 1A: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NRI och samtliga frågeområden samt medelbetyg och svarsfördelning för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Region-Index (NRI)	
Medborgarna om att bo och leva i kommunen	
Del A	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	63

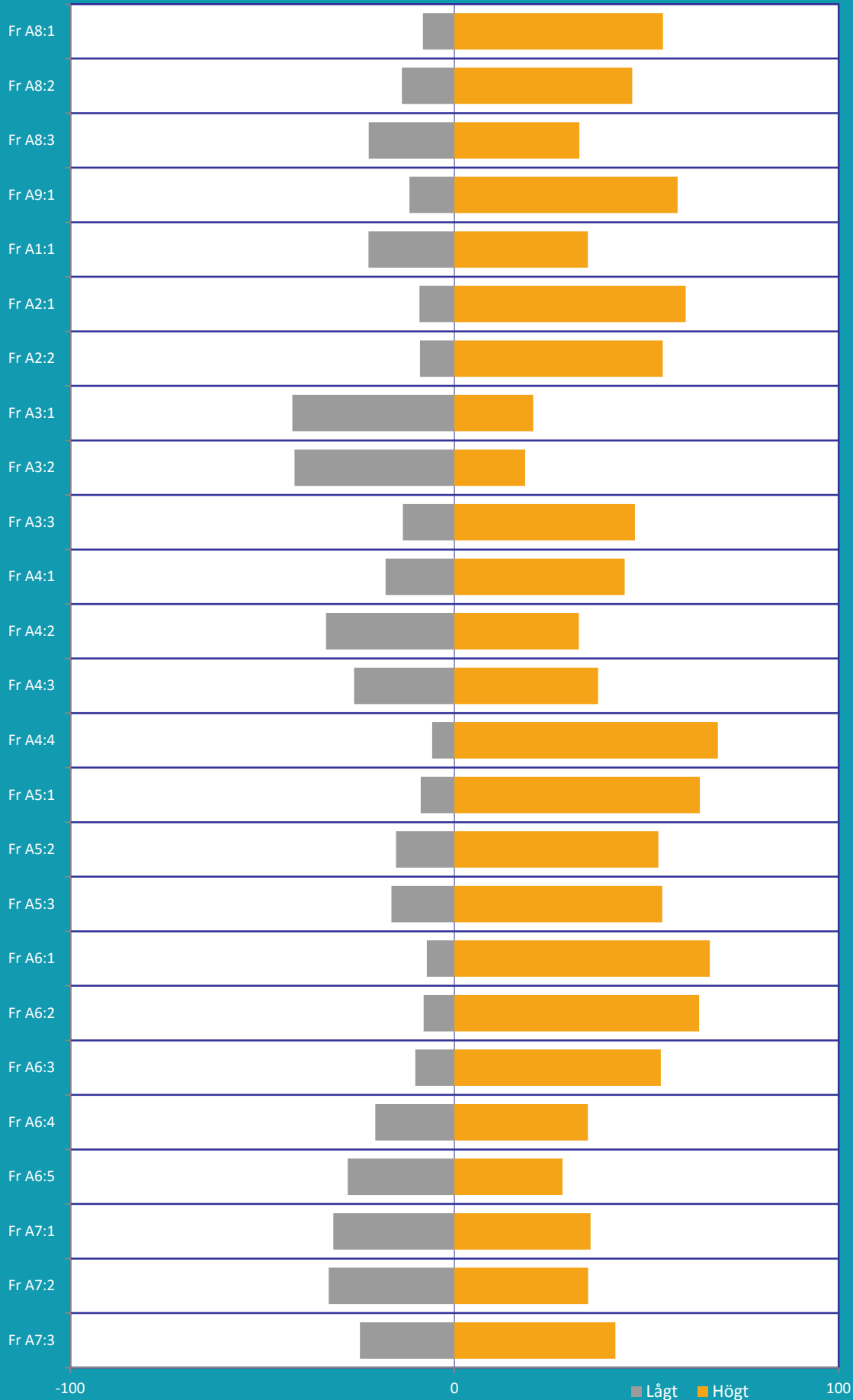
ÖSTERSUNDS KOMMUN						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
		A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	65	69	60
A9: 1	REKOMMENDATION	71	76	64	37	86
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	58	54	53	29	79
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	73	71	60	28	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	52	56	52	40	67
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	62	67	60	38	76
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	71	73	64	42	82
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	68	69	61	43	76
A7: 1 - 3	TRYGGHET	55	63	56	39	80
	MEDELINDEX	63	65	58		

ÖSTERSUNDS KOMMUN												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NRI, HELHETEN	65	69	60	44	79						
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,4	7,7	6,9	5,4	8,5	8	38	54	100	0	3
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	6,9	7,2	6,4	4,9	8,1	14	40	46	100	0	3
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,3	6,6	5,8	4,3	7,6	22	45	33	100	0	3
	REKOMMENDATION	71	76	64	37	86						
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,5	7,8	6,8	4,4	8,8	12	30	58	100	0	1
	ARBETSMÖJLIGHETER	58	54	53	29	79						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A1:1	...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,3	5,9	5,8	3,6	8,1	22	43	35	100	11	1
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	73	71	60	28	88						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A2:1	...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	7,6	7,5	6,2	3,0	9,2	9	31	60	100	8	1
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,5	7,3	6,5	3,9	8,7	9	37	54	100	18	8
	BOSTÄDER	52	56	52	40	67						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A3:1	...möjligheterna till att hitta bra boende?	5,1	5,4	5,2	3,2	6,8	42	37	21	100	5	1
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	4,9	5,3	4,9	3,2	6,4	42	40	18	100	6	4
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,9	7,2	6,6	5,2	8,4	13	40	47	100	6	3

ÖSTERSUNDS KOMMUN												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KOMMUNIKATIONER	62	67	60	38	76						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	6,7	6,7	6,2	2,6	7,9	18	38	44	100	5	3
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	5,8	6,1	5,6	2,6	8,5	33	34	32	100	7	6
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	6,3	6,8	5,8	3,2	8,1	26	37	37	100	3	5
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	7,9	8,4	8,0	5,5	8,8	6	26	69	100	4	6
	KOMMERSIELLT UTBUD	71	73	64	42	82						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,8	8,0	7,5	5,6	8,9	9	27	64	100	1	2
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,2	7,4	6,3	4,0	8,0	15	32	53	100	1	3
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,2	7,4	6,4	3,9	8,2	16	30	54	100	2	3
	FRITIDSMÖJLIGHETER	68	69	61	43	76						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	8,0	8,1	7,9	6,1	8,8	7	26	67	100	1	3
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,8	8,0	7,3	5,8	8,3	8	28	64	100	2	4
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,5	7,4	6,4	4,4	8,2	10	36	54	100	13	3
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	6,5	6,2	5,9	3,8	7,8	21	45	35	100	16	3
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	6,0	6,0	4,8	2,8	7,6	28	44	28	100	12	3
	TRYGGHET	55	63	56	39	80						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,8	6,5	6,1	4,1	8,7	32	33	35	100	4	3
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	5,8	6,5	6,0	4,2	8,3	33	32	35	100	4	3
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,4	6,9	6,0	4,7	7,5	25	34	42	100	2	3

Diagram 3 Modell A Andel som gett högt respektive lågt betyg

ÖSTERSUNDS KOMMUN



Tabell 1A_Kvinnor: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NRI och samtliga frågeområden samt medelbetyg och svarsfördelning för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

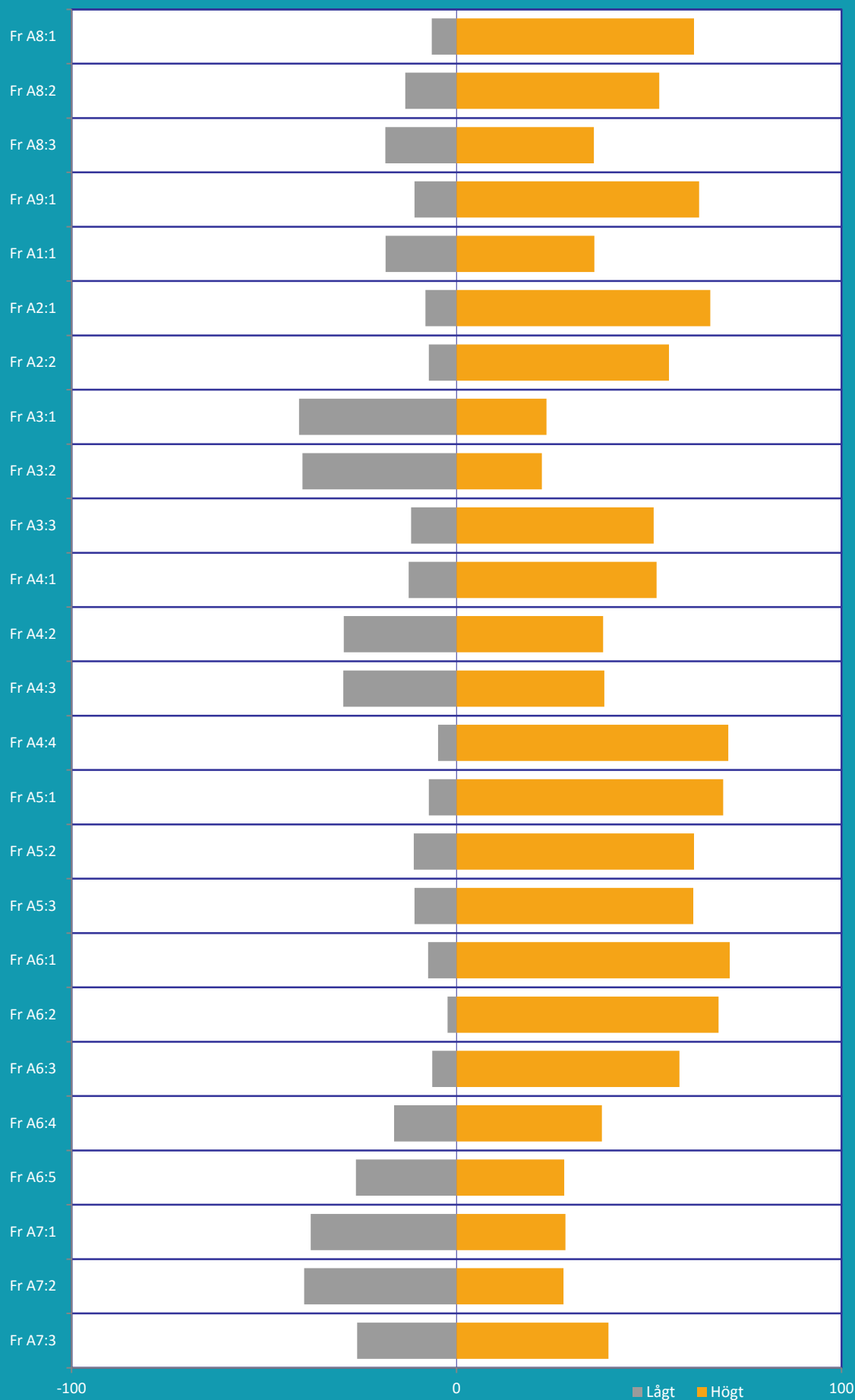
Nöjd-Region-Index (NRI)	
Medborgarna om att bo och leva i kommunen	
Del A	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Kvinnor	
Antal svarande	245
Andel svarande (%)	43
Medelindex	65

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	68	71	62	44	80
A9: 1	REKOMMENDATION	73	78	65	39	88
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	60	54	54	33	79
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	74	71	61	31	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	54	56	52	39	68
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	64	69	61	35	78
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	76	75	65	45	81
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	71	70	62	43	77
A7: 1 - 3	TRYGGHET	52	59	53	34	79
	MEDELINDEX	65	65	58		

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NRI, HELHETEN	68	71	62	44	80						
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,6	7,9	7,0	5,5	8,6	6	32	62	100	0	4
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	7,1	7,4	6,6	5,0	8,1	13	34	53	100	0	4
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,5	6,8	6,0	4,3	7,7	19	46	36	100	0	4
	REKOMMENDATION	73	78	65	39	88						
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,7	8,0	6,9	4,5	8,9	11	26	63	100	0	1
	ARBETSMÖJLIGHETER	60	54	54	33	79						
Fr A1:1	Hur ser du påmöjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,5	5,9	5,8	3,9	8,1	18	46	36	100	13	2
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	74	71	61	31	88						
Fr A2:1	Hur ser du påtillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	7,9	7,5	6,3	3,0	9,3	8	26	66	100	10	2
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,6	7,4	6,7	4,2	8,6	7	38	55	100	19	9
	BOSTÄDER	54	56	52	39	68						
Fr A3:1	Hur ser du påmöjligheterna till att hitta bra boende?	5,3	5,4	5,2	3,2	6,8	41	36	23	100	3	2
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,1	5,3	4,9	3,0	6,4	40	38	22	100	5	4
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	7,2	7,3	6,7	5,2	8,3	12	37	51	100	8	3

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KOMMUNIKATIONER	64	69	61	35	78						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	7,0	6,9	6,2	2,4	8,3	12	36	52	100	6	5
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	6,1	6,4	5,6	2,6	8,6	29	33	38	100	3	7
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	6,2	6,8	5,8	3,2	8,2	29	32	38	100	2	6
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	8,1	8,5	8,1	5,5	9,0	5	25	71	100	5	6
	KOMMERSIELLT UTBUD	76	75	65	45	81						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	8,1	8,0	7,6	5,8	8,7	7	24	69	100	0	4
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,6	7,5	6,4	3,8	8,3	11	27	62	100	0	5
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,7	7,5	6,5	4,1	8,4	11	28	62	100	1	5
	FRITIDSMÖJLIGHETER	71	70	62	43	77						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	8,2	8,0	8,0	5,8	8,8	7	22	71	100	1	4
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	8,2	8,0	7,4	5,9	8,3	2	30	68	100	3	5
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,8	7,4	6,5	4,8	8,1	6	36	58	100	16	5
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	6,7	6,4	6,1	3,7	7,8	16	46	38	100	14	5
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	6,2	6,1	4,9	2,7	7,6	26	46	28	100	15	5
	TRYGGHET	52	59	53	34	79						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,4	6,0	5,7	3,6	8,5	38	34	28	100	4	4
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	5,4	6,1	5,7	3,8	8,2	40	33	28	100	3	4
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,3	6,8	5,9	4,8	7,5	26	35	40	100	1	4

Diagram 3 Modell A Andel som gett högt respektive lågt betyg



Tabell 1A_Män: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NRI och samtliga frågeområden samt medelbetyg och svarsfördelning för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Region-Index (NRI)	
Medborgarna om att bo och leva i kommunen	
Del A	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Män	
Antal svarande	238
Andel svarande (%)	39
Medelindex	61

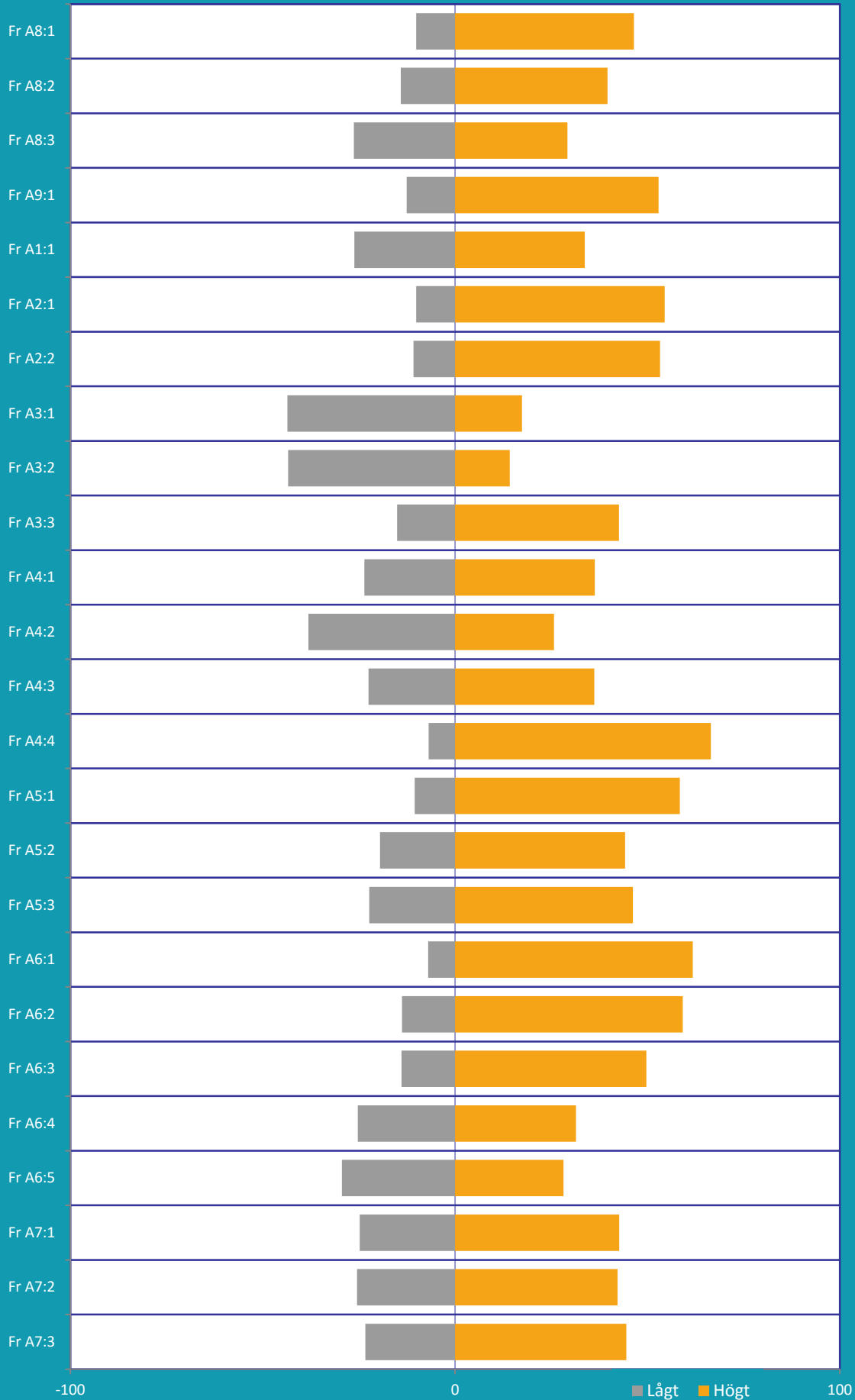
ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	62	66	59	41	79
A9: 1	REKOMMENDATION	69	74	63	36	87
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	57	53	52	25	81
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	71	71	59	24	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	49	56	52	41	67
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	60	65	60	39	75
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	65	72	62	38	83
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	65	68	60	43	75
A7: 1 - 3	TRYGGHET	59	67	59	40	80
	MEDELINDEX	61	65	58		

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NRI, HELHETEN	62	66	59	41	79						
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,1	7,5	6,8	5,2	8,5	10	43	47	100	0	2
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	6,7	7,0	6,3	4,5	8,2	14	46	40	100	0	2
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,0	6,3	5,7	4,2	7,5	26	44	29	100	0	2
	REKOMMENDATION	69	74	63	36	87						
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,3	7,7	6,7	4,3	8,8	13	35	53	100	0	1
	ARBETSMÖJLIGHETER	57	53	52	25	81						
Fr A1:1	Hur ser du påmöjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,1	5,8	5,7	3,3	8,3	26	40	34	100	9	0
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	71	71	59	24	88						
Fr A2:1	Hur ser du påtillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	7,4	7,5	6,1	2,9	9,1	10	35	55	100	6	1
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,3	7,2	6,4	3,5	8,7	11	36	53	100	16	6
	BOSTÄDER	49	56	52	41	67						
Fr A3:1	Hur ser du påmöjligheterna till att hitta bra boende?	4,9	5,4	5,2	3,2	6,8	44	39	17	100	6	0
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	4,7	5,4	4,9	3,4	6,3	43	42	14	100	8	3
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,7	7,2	6,6	5,2	8,4	15	42	43	100	5	4

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KOMMUNIKATIONER	60	65	60	39	75						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	6,3	6,6	6,1	2,8	7,9	24	40	36	100	5	2
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	5,4	5,7	5,5	2,4	8,3	38	36	26	100	12	4
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	6,4	6,9	5,8	3,2	8,1	23	41	36	100	4	5
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	7,8	8,2	7,9	5,4	8,8	7	27	67	100	4	6
	KOMMERSIELLT UTBUD	65	72	62	38	83						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,4	8,0	7,4	5,4	9,1	11	31	58	100	2	1
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	6,8	7,3	6,3	4,2	7,9	20	36	44	100	2	1
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	6,6	7,3	6,3	3,7	8,4	22	32	46	100	4	1
	FRITIDSMÖJLIGHETER	65	68	60	43	75						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	7,7	8,1	7,8	6,1	8,8	7	31	62	100	2	2
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,4	7,9	7,2	5,7	8,5	14	27	59	100	2	2
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,2	7,3	6,2	4,1	8,3	14	36	50	100	9	1
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	6,2	6,0	5,8	3,6	7,7	25	43	31	100	18	1
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	5,8	5,9	4,7	2,6	7,5	29	42	28	100	9	1
	TRYGGHET	59	67	59	40	80						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	6,3	7,0	6,5	4,5	8,9	25	32	43	100	3	1
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	6,2	7,0	6,3	4,4	8,4	26	32	42	100	4	2
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,5	7,1	6,2	4,6	7,5	23	32	45	100	3	2

Diagram 3 Modell A Andel som gett högt respektive lågt betyg

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män



SCB:s medborgarundersökning hösten 2016
Östersunds kommun

Tabell 2A.1 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NRI	62	±3,2	68	±3,6	65	±2,4
Rekommendation	69	±3,9	73	±4,5	71	±3,0
Arbetsmöjligheter	57	±4,0	60	±4,0	58	±2,8
Utbildningsmöjligheter	71	±3,4	74	±4,0	73	±2,7
Bostäder	49	±3,2	54	±3,9	52	±2,5
Kommunikationer	60	±2,8	64	±3,4	62	±2,2
Kommersiellt utbud	65	±3,3	76	±3,6	71	±2,5
Fritidsmöjligheter	65	±3,0	71	±2,3	68	±1,9
Trygghet	59	±4,0	52	±5,1	55	±3,3
ANTAL SVARANDE	238		245		483	

Tabell 2A.2 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter ålder

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NRI	59	±14,3	62	±5,7	64	±5,9	68	±6,5	67	±5,6	67	±5,2	68	±6,3	65	±2,4
Rekommendation	63	±17,4	67	±8,1	72	±7,3	70	±7,4	75	±6,2	76	±6,0	78	±6,9	71	±3,0
Arbetsmöjligheter	52	±15,0	59	±8,8	62	±7,3	65	±6,6	58	±6,3	56	±5,3	50	±6,6	58	±2,8
Utbildningsmöjligheter	70	±17,8	75	±7,4	75	±4,9	75	±5,5	67	±5,5	73	±5,3	73	±5,5	73	±2,7
Bostäder	47	±15,2	47	±7,0	54	±6,2	57	±6,1	53	±5,6	52	±5,2	51	±6,0	52	±2,5
Kommunikationer	60	±14,1	63	±5,2	58	±5,4	62	±5,5	64	±5,1	63	±4,8	66	±5,8	62	±2,2
Kommersiellt utbud	64	±13,6	73	±6,4	69	±6,3	73	±6,1	71	±6,0	71	±5,6	70	±7,1	71	±2,5
Fritidsmöjligheter	55	±9,3	68	±5,7	66	±4,8	72	±5,3	73	±4,6	70	±4,8	72	±5,4	68	±1,9
Trygghet	55	±21,0	59	±8,2	56	±7,4	57	±6,8	53	±6,8	55	±6,0	50	±8,2	55	±3,3
ANTAL SVARANDE	17		42		65		79		96		117		67		483	

SCB:s medborgarundersökning hösten 2016

Östersunds kommun

TABELL 2A.3 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NRI	67	61	59	79	65
Rekommendation	72	70	68	89	71
Arbetsmöjligheter	60	56	55	56	58
Utbildningsmöjligheter	75	70	67	75	73
Bostäder	53	49	48	51	52
Kommunikationer	65	60	48	81	62
Kommersiellt utbud	75	65	56	63	71
Fritidsmöjligheter	70	65	65	80	68
Trygghet	55	56	55	63	55
ANTAL SVARANDE	309	73	94	7	483

TABELL 2A.4 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i din kommun?					Samtliga
	2 år eller kortare	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NRI	69	67	61	65	.	65
Rekommendation	74	70	66	72	.	71
Arbetsmöjligheter	55	58	59	59	.	58
Utbildningsmöjligheter	69	74	71	73	.	73
Bostäder	54	50	50	52	.	52
Kommunikationer	69	64	63	61	.	62
Kommersiellt utbud	73	77	68	70	.	71
Fritidsmöjligheter	71	62	67	69	.	68
Trygghet	62	47	57	55	.	55
ANTAL SVARANDE	27	36	40	374	6	483

TABELL 2A.5 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter erfarenhet av kollektivtrafik

	Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?						Samtliga
	Minst 4 ggr/vecka	1-3 ggr/vecka	1-4 ggr/månad	Mer sällan än 1 gång/månad	Aldrig	Uppgift saknas	
NRI	59	64	71	68	60	55	65
Rekommendation	58	75	76	75	66	62	71
Arbetsmöjligheter	56	49	64	62	55	47	58
Utbildningsmöjligheter	67	72	77	74	72	42	73
Bostäder	40	51	58	55	46	47	52
Kommunikationer	59	66	68	64	56	58	62
Kommersiellt utbud	66	67	75	74	65	63	71
Fritidsmöjligheter	66	66	73	71	64	55	68
Trygghet	49	57	61	60	48	30	55
ANTAL SVARANDE	22	37	51	206	150	17	483

TABELL 2A.6 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter födelseland

	Födelseland			Samtliga
	Inrikes född	Utrikes född	Uppgift saknas	
NRI	65	62	.	65
Rekommendation	72	64	.	71
Arbetsmöjligheter	60	44	.	58
Utbildningsmöjligheter	74	62	.	73
Bostäder	52	46	.	52
Kommunikationer	62	66	.	62
Kommersiellt utbud	71	64	.	71
Fritidsmöjligheter	69	63	.	68
Trygghet	55	56	.	55
ANTAL SVARANDE	452	31	0	483

**B. Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?
(Nöjd-Medborgar-Index)**

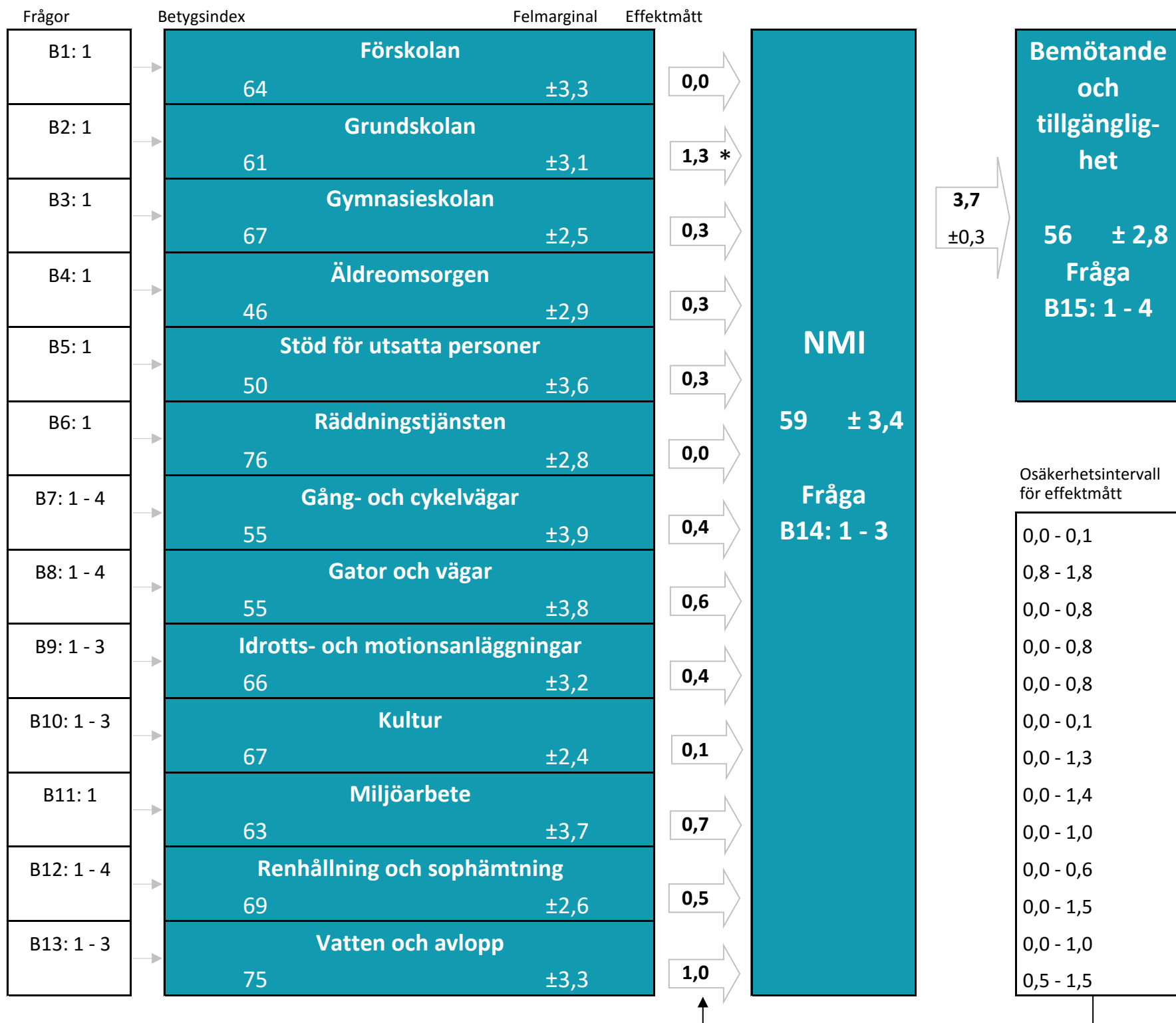
TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1B: Modellbild

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

Östersunds kommun
Hösten 2016

Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	63
Medeleffekt	0,5



Tolkning av effektmått:
* Effektmåttet 1,3 innebär att om betygsindexet för verksamheten Grundskolan ökar med 5 enheter från 61 till 66 förväntas helhetsbetyget (NMI) öka med 1,3 enheter från 59 till 60,3.

Diagram 2B: Prioriteringsmatrix

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

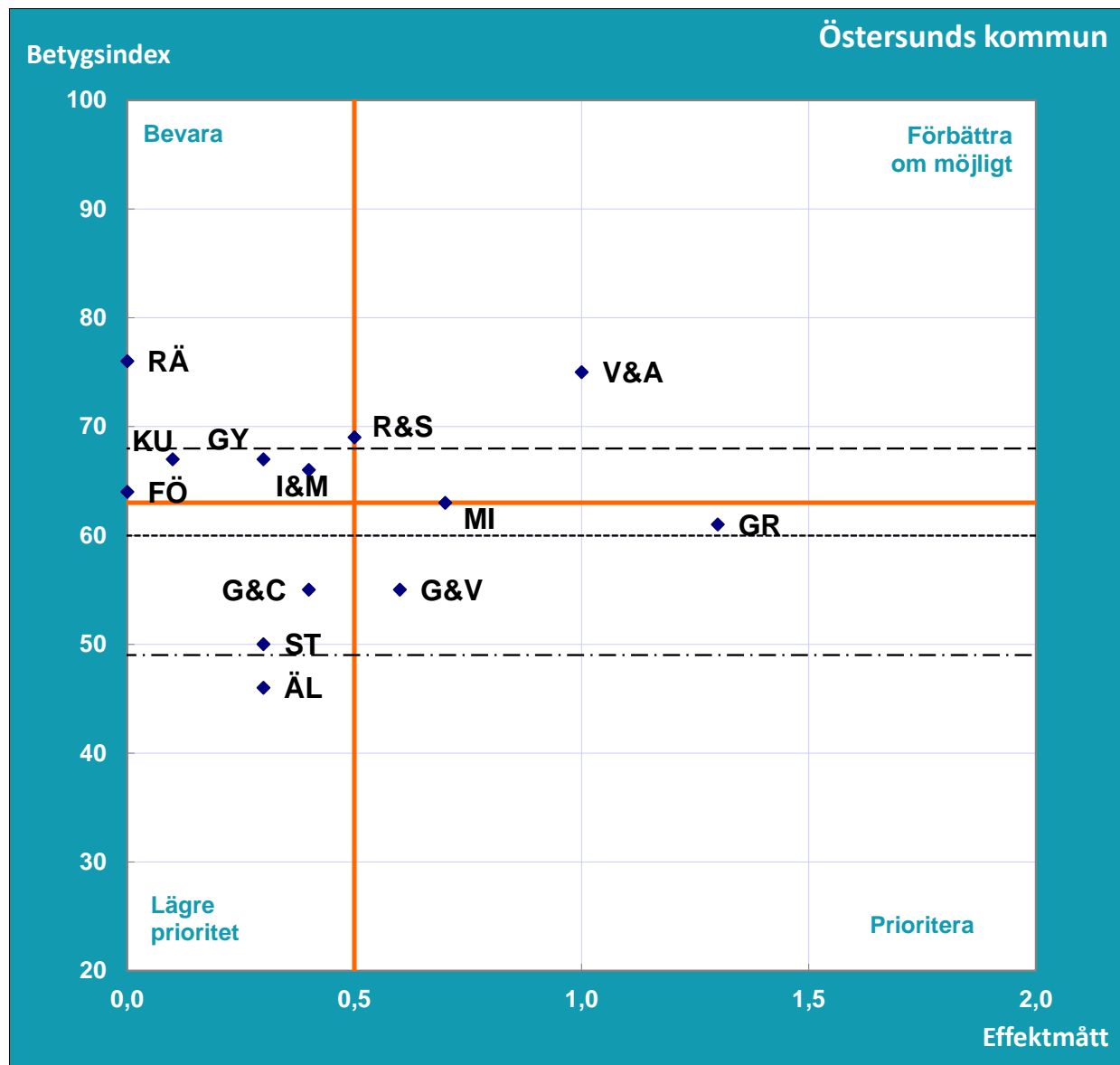
Medborgarna om kommunens verksamheter

Del B

Östersunds kommun Hösten 2016

NMI	59
Bemötande och tillgänglighet	56
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	63
Medeleffekt	0,5

Verksamhet	Betygsindex	Effekt-mått
Förskolan = FÖ	64	0,0
Grundskolan = GR	61	1,3
Gymnasieskolan = GY	67	0,3
Äldreomsorgen = ÄL	46	0,3
Stöd för utsatta personer = ST	50	0,3
Räddningstjänsten = RÄ	76	0,0
Gång- och cykelvägar = G&C	55	0,4
Gator och vägar = G&V	55	0,6
Idrotts- och motionsanläggningar = I&M	66	0,4
Kultur = KU	67	0,1
Miljöarbete = MI	63	0,7
Renhållning och sophämtning = R&S	69	0,5
Vatten och avlopp = V&A	75	1,0



— = kommunens medelindex och medeleffekt

..... = medelindex för samtliga kommuner våren och hösten 2016

- - - - = lägsta kommun-medelindex våren och hösten 2016

— — — — = högsta kommun-medelindex våren och hösten 2016

Tabell 1B: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NMI och samtliga verksamheter samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	63

ÖSTERSUNDS KOMMUN						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	59	58	54	39	69
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	56	60	56	43	68
B1: 1	FÖRSKOLAN	64	62	64	50	77
B2: 1	GRUNDSKOLAN	61	59	57	42	75
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	67	64	58	34	77
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	46	49	50	36	67
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	50	52	49	34	61
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	76	76	75	64	82
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	55	54	55	34	66
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	55	54	55	37	66
B9: 1 - 3	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	66	64	60	38	72
B10: 1 - 3	KULTUR	67	64	62	44	76
B11: 1	MILJÖARBETE	63	61	57	43	69
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	69	70	66	52	76
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	75	74	79	53	89
	MEDELINDEX	63	62	60		

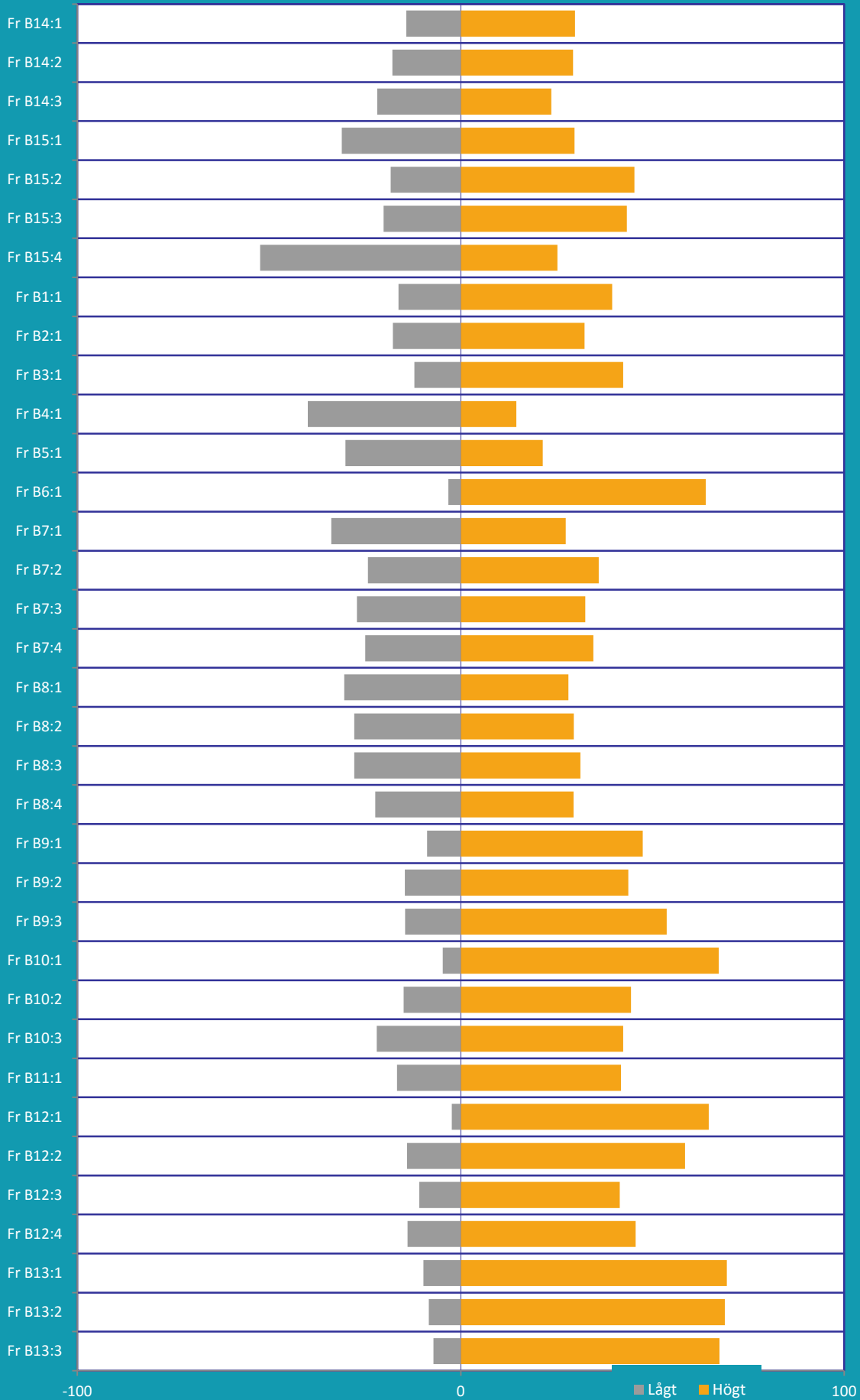
ÖSTERSUNDS KOMMUN												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	59	58	54	39	69						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,4	6,5	6,1	4,7	7,3	14	56	30	100	0	1
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,3	6,4	5,9	4,6	7,3	18	53	29	100	0	1
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?	6,0	6,1	5,6	4,4	6,9	22	55	24	100	0	1
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	56	60	56	43	68						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,9	6,2	6,0	4,6	7,1	31	39	30	100	38	1
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,6	6,9	6,6	5,6	7,4	18	36	45	100	36	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,6	6,7	6,4	5,3	7,2	20	37	43	100	36	1
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,8	5,3	5,1	3,8	7,1	52	23	25	100	65	2
	FÖRSKOLAN	64	62	64	50	77						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,8	6,5	6,8	5,7	7,9	16	44	40	100	45	3
	GRUNDSKOLAN	61	59	57	42	75						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	6,5	6,2	6,1	4,4	7,8	18	50	32	100	42	6
	GYMNASIESKOLAN	67	64	58	34	77						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,8	6,9	6,2	3,9	8,0	12	46	42	100	47	4

ÖSTERSUNDS KOMMUN

FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	46	49	50	36	67						
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,1	5,5	5,5	4,0	7,0	40	46	15	100	34	3
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	50	52	49	34	61						
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,5	5,7	5,3	4,1	6,4	30	49	21	100	47	4
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	76	76	75	64	82						
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	7,9	7,9	7,8	6,7	8,4	3	33	64	100	29	1
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	55	54	55	34	66						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B7:1	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	5,7	5,7	6,0	3,6	7,1	34	39	27	100	11	1
Fr B7:2	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,2	6,2	5,9	3,8	7,0	24	40	36	100	12	1
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,1	5,8	5,7	4,0	7,1	27	40	33	100	12	1
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,1	6,1	6,0	4,0	7,0	25	41	35	100	12	1
	GATOR OCH VÄGAR	55	54	55	37	66						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B8:1	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	5,9	5,6	6,3	4,4	7,5	30	42	28	100	3	0
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	6,0	5,9	5,6	3,8	6,8	28	43	30	100	3	0
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	5,9	5,8	5,8	4,0	7,2	28	41	31	100	2	1
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,1	6,2	6,1	4,7	7,1	22	48	29	100	5	0
	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	66	64	60	38	72						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B9:1	...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,2	7,2	6,7	4,8	7,8	9	44	48	100	52	1
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,8	6,6	6,3	4,2	7,6	15	42	44	100	49	1
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	7,1	6,7	6,2	3,5	7,6	15	32	54	100	48	0

ÖSTERSUNDS KOMMUN												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	67	64	62	44	76						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	7,8	7,8	7,7	6,4	8,8	5	28	67	100	30	0
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	6,8	6,7	6,5	4,4	7,8	15	41	44	100	47	0
Fr B10:3	...teaterföreställningar och konserter?	6,6	6,3	5,8	2,8	7,8	22	36	42	100	29	1
	MILJÖARBETE	63	61	57	43	69						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,6	6,6	6,1	4,8	7,2	17	42	42	100	11	1
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	69	70	66	52	76						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	8,0	8,1	7,7	6,7	8,5	2	33	65	100	4	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,4	7,8	7,4	5,5	8,3	14	28	59	100	4	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,8	6,8	6,5	5,0	7,4	11	48	42	100	37	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,0	7,1	6,8	5,3	8,1	14	41	46	100	9	1
	VATTEN OCH AVLOPP	75	74	79	53	89						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	7,9	7,8	8,4	5,7	9,4	10	21	69	100	6	0
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	7,9	7,8	8,3	4,7	9,3	8	23	69	100	19	0
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	7,9	7,6	7,8	5,8	8,7	7	25	68	100	26	0

Diagram 3 Modell B Andel som gett högt respektive lågt betyg



Tabell 1B_Kvinnor: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NMI och samtliga verksamheter samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Kvinnor	
Antal svarande	245
Andel svarande (%)	43
Medelindex	65

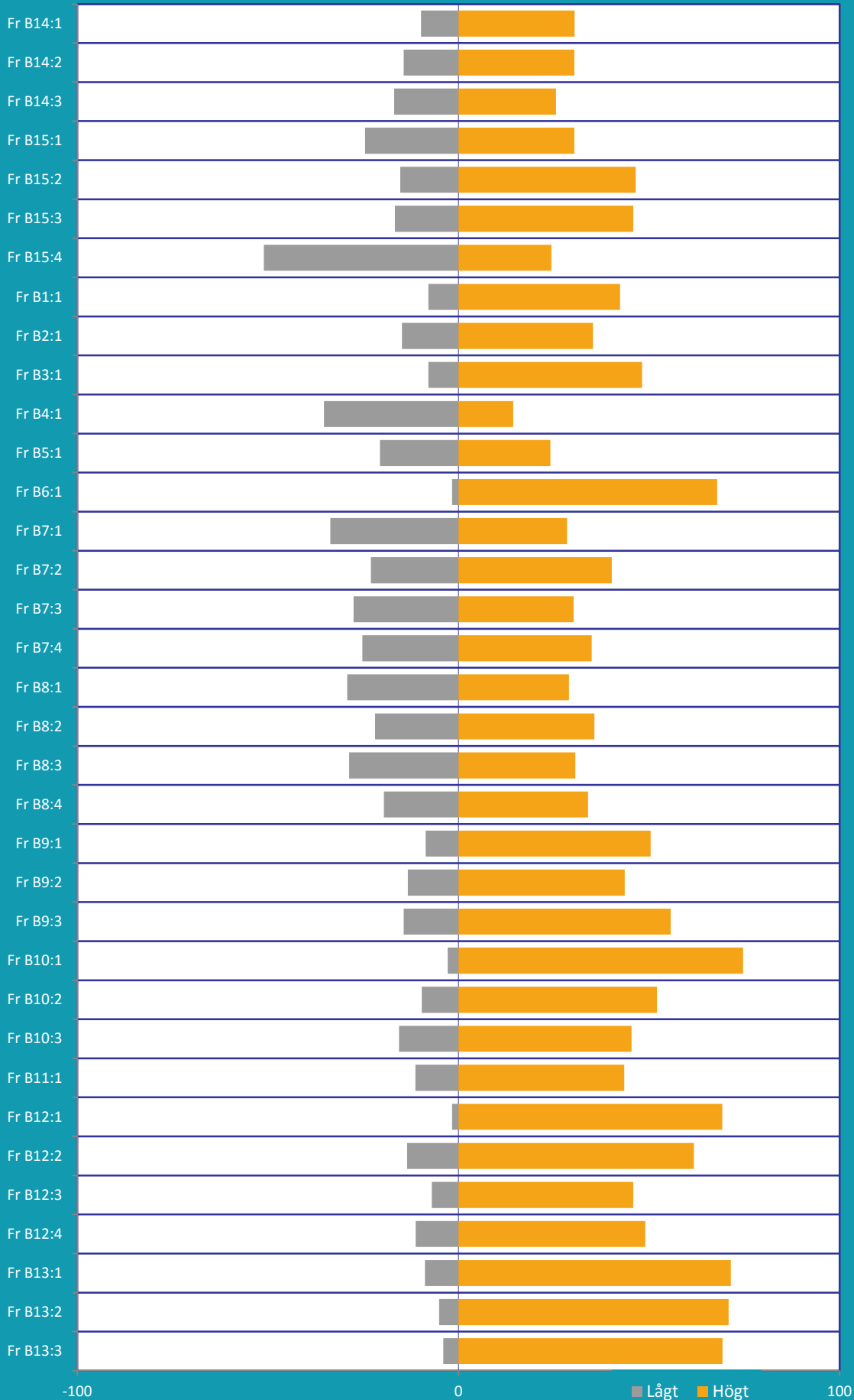
ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	61	59	56	40	69
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	58	62	57	45	69
B1: 1	FÖRSKOLAN	69	61	65	48	77
B2: 1	GRUNDSKOLAN	63	60	58	42	77
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	69	64	60	39	79
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	50	48	51	35	70
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	55	51	49	35	64
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	77	77	76	62	83
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	56	53	55	31	67
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	57	54	55	33	67
B9: 1 - 3	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	67	64	61	37	73
B10: 1 - 3	KULTUR	71	67	65	43	79
B11: 1	MILJÖARBETE	65	59	57	41	72
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	72	70	67	54	77
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	76	75	79	53	91
	MEDELINDEX	65	62	61		

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	61	59	56	40	69						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,6	6,5	6,1	4,8	7,3	10	60	31	100	0	2
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,5	6,4	6,0	4,7	7,2	14	55	30	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?	6,3	6,3	5,8	4,4	6,9	17	58	26	100	0	2
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	58	62	57	45	69						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,1	6,2	6,1	4,7	7,1	25	45	30	100	39	1
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,8	7,0	6,7	5,7	7,5	15	38	47	100	35	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,8	6,9	6,5	5,5	7,4	17	37	46	100	36	1
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	5,0	5,3	5,1	3,7	7,1	51	25	24	100	67	2
	FÖRSKOLAN	69	61	65	48	77						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	7,1	6,4	6,9	5,6	8,0	8	50	42	100	43	3
	GRUNDSKOLAN	63	60	58	42	77						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	6,8	6,4	6,2	4,6	7,8	15	50	35	100	43	5
	GYMNASIESKOLAN	69	64	60	39	79						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	7,1	6,9	6,3	4,3	8,2	8	44	48	100	46	5

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	50	48	51	35	70						
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,3	5,6	5,6	3,9	7,2	35	50	14	100	33	4
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	55	51	49	35	64						
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	6,0	5,6	5,3	4,3	6,4	21	55	24	100	45	3
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	77	77	76	62	83						
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	8,0	7,9	7,9	6,9	8,6	2	30	68	100	34	1
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	56	53	55	31	67						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B7:1	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	5,8	5,5	5,9	3,5	7,1	34	38	29	100	14	1
Fr B7:2	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,4	6,2	6,0	3,7	7,1	23	37	40	100	14	1
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,0	5,7	5,7	3,9	7,1	28	42	30	100	14	1
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,2	6,0	6,0	3,9	7,2	25	40	35	100	15	1
	GATOR OCH VÄGAR	57	54	55	33	67						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B8:1	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	6,0	5,6	6,3	4,4	7,4	29	42	29	100	4	0
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	6,3	5,9	5,7	3,7	6,9	22	42	36	100	4	0
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	6,0	5,8	5,8	4,1	7,1	29	41	31	100	3	0
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,3	6,2	6,1	4,6	7,1	20	46	34	100	6	0
	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	67	64	61	37	73						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B9:1	...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,3	7,3	6,8	4,5	7,8	9	41	50	100	57	2
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,9	6,7	6,3	3,9	7,6	13	43	44	100	56	1
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	7,1	6,5	6,2	3,3	7,6	14	30	56	100	53	1

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	71	67	65	43	79						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	8,0	8,0	7,8	6,3	8,8	3	23	75	100	25	0
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	7,2	7,0	6,7	4,1	8,1	10	38	52	100	43	0
Fr B10:3	...teaterföreställningar och konserter?	6,9	6,5	6,0	3,1	8,1	16	39	45	100	23	1
	MILJÖARBETE	65	59	57	41	72						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,9	6,5	6,2	4,6	7,4	11	45	44	100	12	1
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	72	70	67	54	77						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	8,1	8,2	7,8	6,8	8,9	2	29	69	100	3	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,5	7,9	7,4	5,7	8,5	14	25	62	100	2	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	7,1	6,7	6,6	5,6	7,7	7	47	46	100	42	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,2	7,1	6,9	5,3	8,4	11	40	49	100	10	1
	VATTEN OCH AVLOPP	76	75	79	53	91						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,1	8,0	8,4	5,4	9,6	9	20	72	100	6	0
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,2	7,9	8,4	4,6	9,6	5	24	71	100	25	1
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	8,1	7,6	7,9	6,0	8,9	4	27	69	100	31	0

Diagram 3 Modell B Andel som gett högt respektive lågt betyg



Tabell 1B_Män: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NMI och samtliga verksamheter samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Män	
Antal svarande	238
Andel svarande (%)	39
Medelindex	60

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	56	58	53	37	71
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	53	59	55	41	70
B1: 1	FÖRSKOLAN	59	64	62	49	77
B2: 1	GRUNDSKOLAN	59	58	56	42	77
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	64	64	56	27	78
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	42	50	49	35	65
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	46	52	48	31	69
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	75	74	62	81
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	53	55	55	35	69
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	53	54	54	38	67
B9: 1 - 3	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	64	64	59	32	72
B10: 1 - 3	KULTUR	63	62	60	42	75
B11: 1	MILJÖARBETE	61	63	57	44	67
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	67	71	65	51	77
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	74	73	78	52	90
	MEDELINDEX	60	62	60		

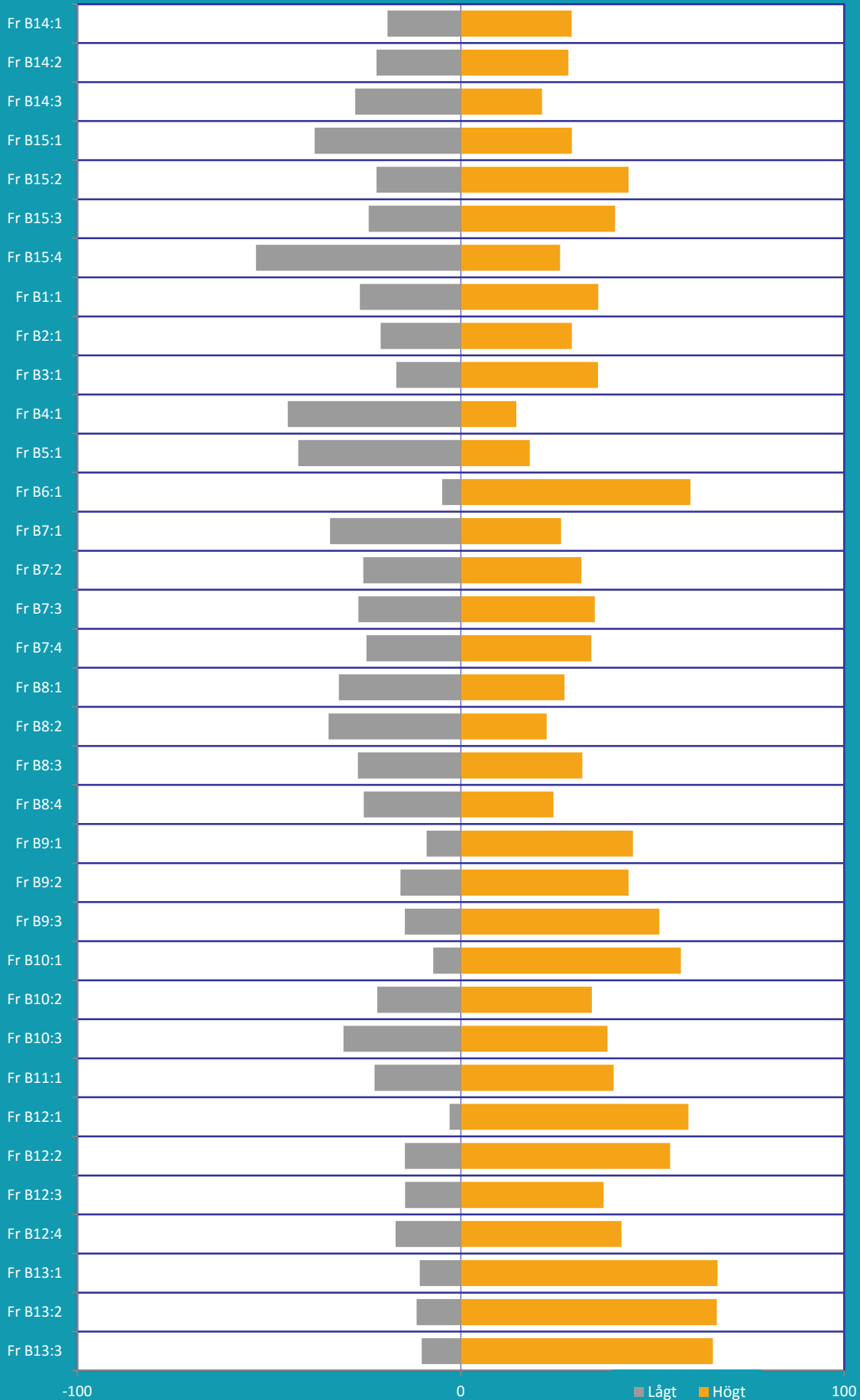
ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	56	58	53	37	71						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,2	6,4	6,0	4,5	7,4	19	52	29	100	0	1
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,1	6,3	5,8	4,5	7,3	22	50	28	100	0	1
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?	5,7	6,0	5,5	4,3	7,1	28	51	21	100	0	1
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	53	59	55	41	70						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,6	6,2	5,9	4,6	7,1	38	33	29	100	36	0
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,4	6,8	6,4	5,3	7,4	22	34	44	100	38	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,3	6,6	6,2	5,0	7,2	24	36	40	100	36	1
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,6	5,2	5,1	3,7	7,3	53	21	26	100	62	2
	FÖRSKOLAN	59	64	62	49	77						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,4	6,7	6,6	5,5	7,9	26	38	36	100	47	2
	GRUNDSKOLAN	59	58	56	42	77						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	6,2	6,0	6,0	4,1	7,8	21	50	29	100	42	6
	GYMNASIESKOLAN	64	64	56	27	78						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,5	6,8	6,0	3,3	8,1	17	47	36	100	47	4

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	42	50	49	35	65						
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	4,8	5,4	5,4	4,1	6,9	45	40	15	100	36	2
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	46	52	48	31	69						
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,0	5,7	5,3	4,0	6,9	42	40	18	100	49	6
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	75	74	62	81						
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	7,8	7,8	7,7	6,1	8,3	5	35	60	100	24	1
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	53	55	55	35	69						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B7:1	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	5,6	5,9	6,1	3,7	7,2	34	40	26	100	8	1
Fr B7:2	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,1	6,2	5,9	3,8	7,1	25	43	32	100	8	1
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,1	5,8	5,8	4,1	7,2	27	38	35	100	10	0
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,1	6,1	6,1	4,2	7,0	25	41	34	100	9	0
	GATOR OCH VÄGAR	53	54	54	38	67						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B8:1	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	5,8	5,6	6,3	4,5	7,5	32	41	27	100	3	0
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	5,6	5,8	5,5	3,7	7,0	35	43	22	100	3	0
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	5,9	5,8	5,8	3,9	7,3	27	42	32	100	2	1
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	5,9	6,2	6,1	4,7	7,1	25	51	24	100	4	1
	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	64	64	59	32	72						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B9:1	...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,1	7,1	6,6	5,0	7,8	9	46	45	100	46	0
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,8	6,6	6,2	4,4	7,6	16	41	44	100	41	0
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	7,0	6,9	6,3	3,7	7,6	15	34	52	100	42	0

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	63	62	60	42	75						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	7,5	7,6	7,4	6,1	8,6	7	36	57	100	35	0
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	6,2	6,3	6,2	4,4	7,5	22	44	34	100	51	0
Fr B10:3	...teaterföreställningar och konserter?	6,1	6,0	5,6	2,5	7,7	31	31	38	100	37	0
	MILJÖARBETE	61	63	57	44	67						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,4	6,7	6,1	5,1	7,1	23	38	40	100	11	0
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	67	71	65	51	77						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	7,8	8,0	7,6	6,5	8,5	3	38	59	100	5	0
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,2	7,7	7,3	5,1	8,4	15	31	55	100	5	0
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,6	6,8	6,3	4,5	7,5	15	48	37	100	31	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	6,8	7,1	6,7	5,0	7,9	17	41	42	100	7	1
	VATTEN OCH AVLOPP	74	73	78	52	90						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	7,8	7,5	8,3	5,8	9,4	11	22	67	100	6	0
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	7,7	7,7	8,2	4,8	9,1	12	22	67	100	13	0
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	7,7	7,5	7,7	5,6	8,7	10	24	66	100	19	0

Diagram 3 Modell B Andel som gett högt respektive lågt betyg

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män



SCB:s medborgarundersökning hösten 2016

Östersunds kommun

TABELL 2B.1 Verksamheternas betygsindex och NMI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NMI	56	±5,3	61	±4,3	59	±3,4
Bemötande och tillgänglighet	53	±4,2	58	±3,7	56	±2,8
Förskolan	59	±4,2	69	±5,0	64	±3,3
Grundskolan	59	±3,9	63	±4,8	61	±3,1
Gymnasieskolan	64	±3,7	69	±3,3	67	±2,5
Äldreomsorgen	42	±3,8	50	±4,4	46	±2,9
Stöd för utsatta personer	46	±5,3	55	±4,9	50	±3,6
Räddningstjänsten	75	±3,6	77	±4,3	76	±2,8
Gång- och cykelvägar	53	±5,2	56	±5,8	55	±3,9
Gator och vägar	53	±4,8	57	±5,7	55	±3,8
Idrotts- och motionsanläggningar	64	±4,1	67	±4,9	66	±3,2
Kultur	63	±3,8	71	±3,1	67	±2,4
Miljöarbete	61	±5,9	65	±4,6	63	±3,7
Renhållning och sophämtning	67	±3,9	72	±3,6	69	±2,6
Vatten och avlopp	74	±4,9	76	±4,5	75	±3,3
ANTAL SVARANDE	238		245		483	

TABELL 2B.2 Verksamheternas betygsindex och NMI efter ålder

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NMI	53	±18,8	56	±9,8	57	±6,7	59	±7,9	62	±7,3	62	±7,9	65	±8,4	59	±3,4
Bemötande och tillgänglighet	43	±11,9	52	±8,3	63	±6,1	59	±7,8	57	±7,2	55	±7,0	59	±8,6	56	±2,8
Förskolan	56	±21,8	60	±7,4	68	±7,3	68	±7,5	62	±6,9	67	±5,6	69	±6,4	64	±3,3
Grundskolan	65	±20,1	56	±6,5	61	±7,4	63	±8,0	60	±6,8	64	±5,5	58	±6,6	61	±3,1
Gymnasieskolan	57	±14,6	71	±6,7	63	±5,8	69	±6,4	65	±5,9	69	±4,6	68	±6,4	67	±2,5
Äldreomsorgen	42	±14,2	36	±7,7	46	±7,3	51	±7,9	50	±7,5	51	±6,4	47	±9,9	46	±2,9
Stöd för utsatta personer	59	±22,0	47	±11,9	52	±6,5	42	±6,7	49	±6,5	52	±6,3	59	±8,1	50	±3,6
Räddningstjänsten	78	±18,3	78	±6,8	74	±5,5	74	±6,9	79	±6,2	75	±5,5	73	±7,8	76	±2,8
Gång- och cykelvägar	49	±22,4	50	±11,7	55	±8,4	57	±7,6	61	±8,2	57	±8,0	50	±10,2	55	±3,9
Gator och vägar	51	±23,8	55	±9,7	54	±7,6	54	±7,9	57	±7,7	59	±7,6	56	±9,1	55	±3,8
Idrotts- och motionsanläggningar	63	±22,3	64	±7,7	64	±6,3	64	±6,6	69	±5,8	68	±6,1	72	±7,7	66	±3,2
Kultur	57	±11,7	68	±6,8	62	±5,2	68	±7,0	71	±6,0	72	±6,0	67	±9,5	67	±2,4
Miljöarbete	59	±20,5	65	±11,9	58	±7,4	62	±8,6	68	±7,1	64	±7,4	68	±9,7	63	±3,7
Renhållning och sophämtning	55	±14,5	70	±7,6	69	±5,9	66	±6,4	72	±6,6	76	±5,4	75	±6,6	69	±2,6
Vatten och avlopp	71	±15,7	73	±11,8	71	±7,8	76	±6,9	78	±6,9	78	±6,4	75	±8,3	75	±3,3
ANTAL SVARANDE	17		42		65		79		96		117		67		483	



SCB:s medborgarundersökning hösten 2016

Östersunds kommun

TABELL 2B.3 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av förskolan

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av förskolan genom...					Samtliga
	... eget/egna barn eller barnbarn?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom förskolan?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av förskolan under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	62	57	62	58	60	59
Bemötande och tillgänglighet	63	55	61	52	56	56
Förskolan	70	60	69	65	64	64
Grundskolan	63	57	59	62	59	61
Gymnasieskolan	68	64	67	67	65	67
Äldreomsorgen	52	41	50	44	44	46
Stöd för utsatta personer	50	46	56	50	57	50
Räddningstjänsten	76	76	76	76	76	76
Gång- och cykelvägar	59	49	65	54	61	55
Gator och vägar	60	50	61	55	62	55
Idrotts- och motionsanläggningar	69	64	67	66	66	66
Kultur	68	62	71	69	64	67
Miljöarbete	67	60	75	62	64	63
Renhållning och sophämtning	73	63	77	70	72	69
Vatten och avlopp	76	72	90	75	73	75
ANTAL SVARANDE	117	64	27	277	33	483

TABELL 2B.4 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av grundskolan

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av grundskolan genom...					Samtliga
	... eget/egna barn eller barnbarn?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom grundskolan?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av grundskolan under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	57	57	50	60	61	59
Bemötande och tillgänglighet	60	55	49	53	56	56
Förskolan	67	63	54	65	61	64
Grundskolan	61	61	51	61	59	61
Gymnasieskolan	65	65	56	68	66	67
Äldreomsorgen	46	47	44	43	49	46
Stöd för utsatta personer	46	53	51	50	55	50
Räddningstjänsten	75	77	77	76	76	76
Gång- och cykelvägar	55	55	54	53	61	55
Gator och vägar	54	55	55	54	61	55
Idrotts- och motionsanläggningar	65	67	62	67	65	66
Kultur	66	64	68	68	66	67
Miljöarbete	62	63	66	63	61	63
Renhållning och sophämtning	70	66	67	70	68	69
Vatten och avlopp	73	71	82	77	73	75
ANTAL SVARANDE	125	71	23	269	23	483

TABELL 2B.5 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av gymnasieskolan

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av gymnasieskolan genom...						Samtliga
	... att du själv går/gått i gymnasieskolan?	... eget/egna barn eller barnbarn?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom gymnasieskolan?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av gymnasieskolan under de senaste åren	Uppgift saknas	
NMI	53	58	60	40	58	58	59
Bemötande och tillgänglighet	50	56	55	35	56	56	56
Förskolan	62	68	65	60	62	65	64
Grundskolan	63	60	64	50	59	61	61
Gymnasieskolan	59	67	66	68	67	66	67
Äldreomsorgen	45	42	47	36	46	45	46
Stöd för utsatta personer	47	46	50	52	51	53	50
Räddningstjänsten	73	74	77	70	76	73	76
Gång- och cykelvägar	34	54	56	41	54	66	55
Gator och vägar	32	55	59	44	54	60	55
Idrotts- och motionsanläggningar	62	68	68	67	64	62	66
Kultur	65	71	66	65	67	69	67
Miljöarbete	67	63	65	52	61	67	63
Renhållning och sophämtning	62	70	69	59	70	69	69
Vatten och avlopp	76	76	76	74	74	71	75
ANTAL SVARANDE	16	80	80	12	291	28	483

TABELL 2B.6 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av äldreomsorgen

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av äldreomsorgen genom...						Samtliga
	... att du själv får/fått hjälp från äldreomsorgen?	... nära anhörig?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom äldreomsorgen?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	59	54	54	57	62	63	59
Bemötande och tillgänglighet	60	50	51	55	59	62	56
Förskolan	59	64	61	66	65	65	64
Grundskolan	64	57	57	67	64	57	61
Gymnasieskolan	70	68	64	67	66	66	67
Äldreomsorgen	60	41	41	50	48	48	46
Stöd för utsatta personer	56	47	43	47	56	55	50
Räddningstjänsten	64	74	75	81	77	79	76
Gång- och cykelvägar	51	51	48	53	59	67	55
Gator och vägar	52	49	52	53	59	59	55
Idrotts- och motionsanläggningar	56	66	65	60	67	63	66
Kultur	58	64	66	62	69	64	67
Miljöarbete	54	64	58	59	65	62	63
Renhållning och sophämtning	61	68	68	67	70	67	69
Vatten och avlopp	79	74	73	74	75	78	75
ANTAL SVARANDE	14	108	117	39	216	20	483

TABELL 2B.7 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av socialtjänsten

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av socialtjänsten genom...						Samtliga
	... att du själv får/fått hjälp från socialtjänsten?	... nära anhörig?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom socialtjänsten?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av socialtjänsten under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	66	57	52	52	62	56	59
Bemötande och tillgänglighet	62	50	50	50	58	53	56
Förskolan	81	65	56	45	67	64	64
Grundskolan	66	56	57	44	64	59	61
Gymnasieskolan	68	68	64	61	67	65	67
Äldreomsorgen	40	42	41	39	49	42	46
Stöd för utsatta personer	50	47	41	56	54	52	50
Räddningstjänsten	78	75	73	80	77	72	76
Gång- och cykelvägar	68	60	49	53	56	54	55
Gator och vägar	63	55	51	53	56	57	55
Idrotts- och motionsanläggningar	70	67	61	63	68	58	66
Kultur	67	68	60	71	70	60	67
Miljöarbete	72	65	56	64	65	58	63
Renhållning och sophämtning	77	71	65	64	71	63	69
Vatten och avlopp	83	78	74	79	75	69	75
ANTAL SVARANDE	16	27	75	13	335	32	483

TABELL 2B.8 Verksamheternas betygsindex och NMI efter kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen

	Har du under de senaste två åren haft kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen?					Samtliga
	Ja	Nej	Är själv/har varit anställd av kommunen	Minns ej	Uppgift saknas	
NMI	57	63	64	50	73	59
Bemötande och tillgänglighet	55	56	63	46	72	56
Förskolan	64	65	73	47	81	64
Grundskolan	60	61	71	54	70	61
Gymnasieskolan	66	70	69	56	73	67
Äldreomsorgen	44	47	52	48	69	46
Stöd för utsatta personer	50	49	51	48	57	50
Räddningstjänsten	76	77	79	65	81	76
Gång- och cykelvägar	54	57	55	37	63	55
Gator och vägar	55	57	56	39	77	55
Idrotts- och motionsanläggningar	65	71	61	52	71	66
Kultur	67	71	64	49	74	67
Miljöarbete	64	65	57	42	73	63
Renhållning och sophämtning	68	74	70	52	86	69
Vatten och avlopp	74	77	82	58	87	75
ANTAL SVARANDE	232	188	40	28	12	483

TABELL 2B.9 Verksamheternas betygsindex och NMI efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NMI	60	58	52	86	59
Bemötande och tillgänglighet	57	51	51	85	56
Förskolan	64	65	64	74	64
Grundskolan	60	62	63	63	61
Gymnasieskolan	68	67	61	67	67
Äldreomsorgen	45	49	47	66	46
Stöd för utsatta personer	50	51	52	65	50
Räddningstjänsten	78	71	73	79	76
Gång- och cykelvägar	57	46	52	73	55
Gator och vägar	57	49	52	64	55
Idrotts- och motionsanläggningar	67	60	67	80	66
Kultur	68	62	66	77	67
Miljöarbete	65	60	59	86	63
Renhållning och sophämtning	71	65	67	88	69
Vatten och avlopp	76	77	67	88	75
ANTAL SVARANDE	309	73	94	7	483

TABELL 2B.10 Verksamheternas betygsindex och NMI efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	2 år eller kortare tid tid	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NMI	61	63	59	58	.	59
Bemötande och tillgänglighet	55	57	54	56	.	56
Förskolan	62	72	61	64	.	64
Grundskolan	58	69	66	59	.	61
Gymnasieskolan	78	63	69	66	.	67
Äldreomsorgen	39	47	47	46	.	46
Stöd för utsatta personer	45	55	57	49	.	50
Räddningstjänsten	83	84	72	75	.	76
Gång- och cykelvägar	60	58	53	54	.	55
Gator och vägar	67	60	55	53	.	55
Idrotts- och motionsanläggningar	70	72	59	66	.	66
Kultur	66	67	60	68	.	67
Miljöarbete	67	59	60	64	.	63
Renhållning och sophämtning	70	67	70	69	.	69
Vatten och avlopp	69	82	76	74	.	75
ANTAL SVARANDE	27	36	40	374	6	483

TABELL 2B.11 Verksamheternas betygsindex och NMI efter födelseland

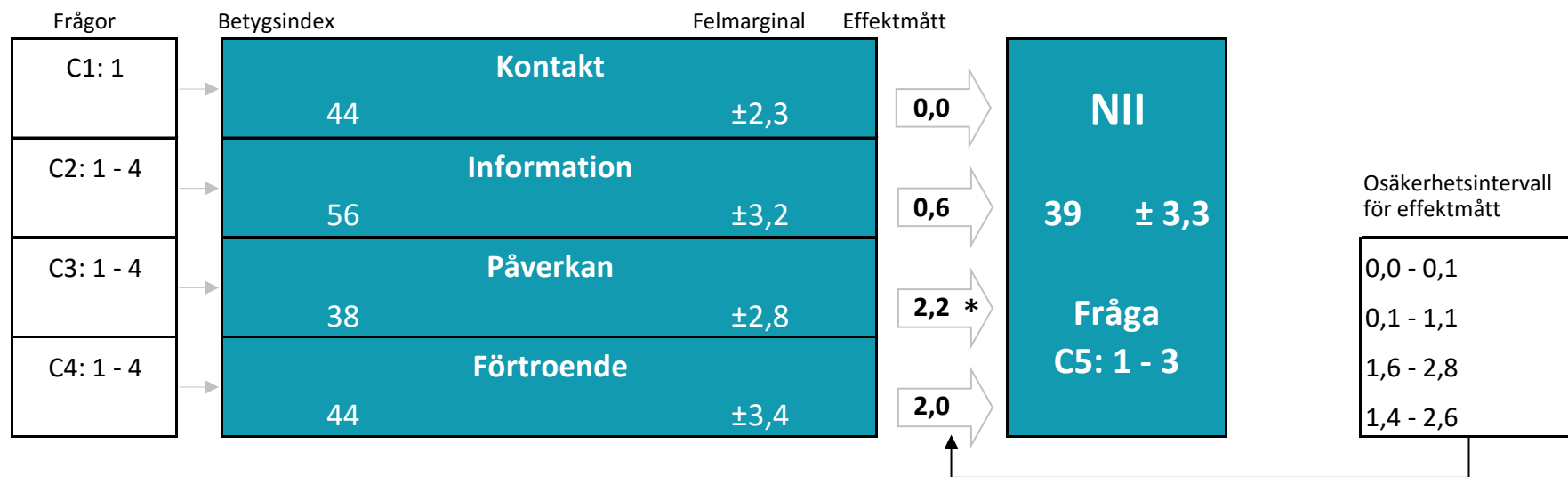
	Födelseland		Samtliga
	Inrikes född	Utrikes född	
NMI	59	60	59
Bemötande och tillgänglighet	56	56	56
Förskolan	65	56	64
Grundskolan	61	60	61
Gymnasieskolan	66	70	67
Äldreomsorgen	46	40	46
Stöd för utsatta personer	50	51	50
Räddningstjänsten	76	75	76
Gång- och cykelvägar	55	54	55
Gator och vägar	55	61	55
Idrotts- och motionsanläggningar	66	67	66
Kultur	67	61	67
Miljöarbete	63	64	63
Renhållning och sophämtning	69	68	69
Vatten och avlopp	74	87	75
ANTAL SVARANDE	452	31	483

**C. Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?
(Nöjd-Inflytande-Index)**

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1C: Modellbild

Nöjd-Inflytande-Index (NII) Medborgarna om inflytandet i kommunen Del C	
Östersunds kommun Hösten 2016	
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	45
Medeleffekt	1,2

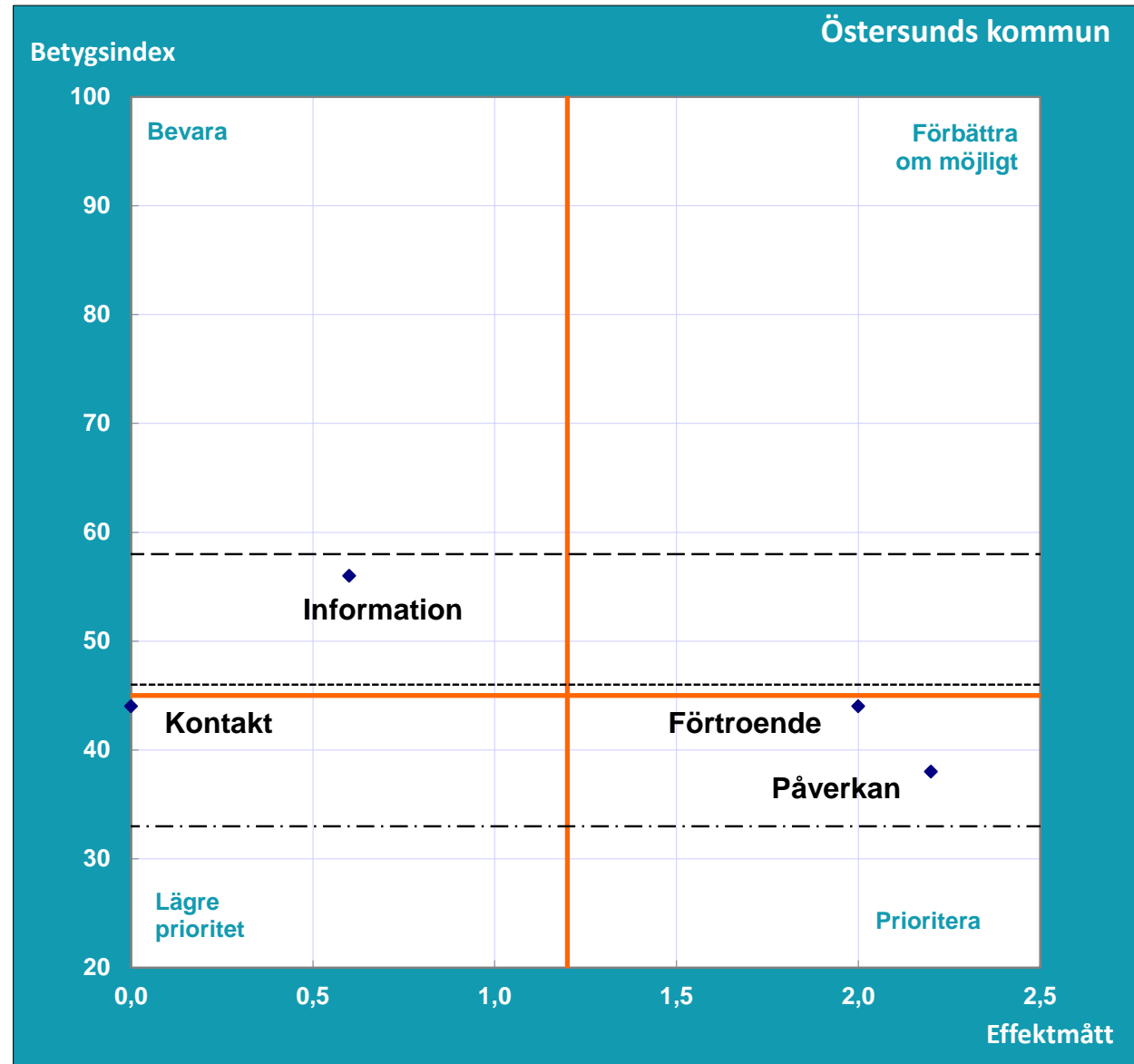


Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 2,2 innebär att om betygsindexet för frågeområdet Påverkan ökar med 5 enheter från 38 till 43 förväntas helhetsbetyget (NII) öka med 2,2 enheter från 39 till 41,2.

Diagram 2C: Prioriteringsmatris

Nöjd-Inflytande-Index (NII)	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
NII	39
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	45
Medeleffekt	1,2



Frågeområde	Betygsindex	Effektmått
Kontakt	44	0,0
Information	56	0,6
Påverkan	38	2,2
Förtroende	44	2,0

— = kommunens medelindex och medeleffekt

..... = medelindex för samtliga kommuner våren och hösten 2016

- . - . - = lägsta kommunmedelindex våren och hösten 2016

— — — = högsta kommunmedelindex våren och hösten 2016

Tabell 1C: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

2380

I denna tabell redovisas betygsindex för NII och samtliga frågeområden samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Antal svarande	483
Andel svarande (%)	41
Medelindex	45

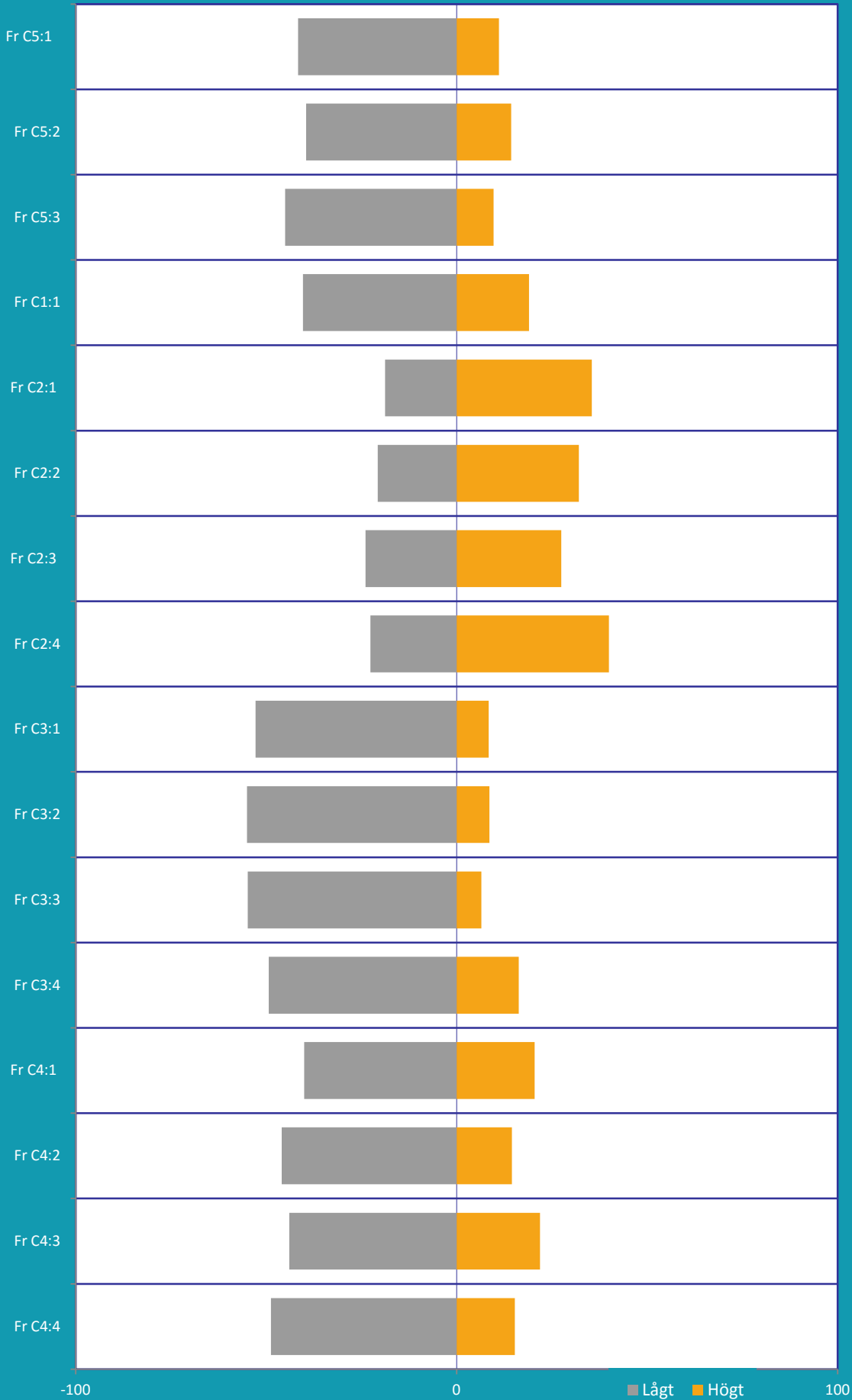
ÖSTERSUNDS KOMMUN						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
C5: 1 - 3	NII, HELHETEN	39	44	40	27	56
C1: 1	KONTAKT	44	49	49	32	65
C2: 1 - 4	INFORMATION	56	59	54	39	66
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	38	42	39	27	56
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	44	50	44	27	64
	MEDELINDEX	45	50	46		

ÖSTERSUNDS KOMMUN												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NII, HELHETEN	39	44	40	27	56						
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,9	5,1	4,8	3,8	6,2	42	47	11	100	0	4
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	5,0	5,2	4,8	3,7	6,1	40	46	14	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?	4,7	5,1	4,7	3,6	6,0	45	45	10	100	0	5
	KONTAKT	44	49	49	32	65						
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	5,0	5,5	5,4	3,8	6,9	40	41	19	100	66	1
	INFORMATION	56	59	54	39	66						
Fr C2:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,4	6,5	6,2	4,8	7,3	19	46	36	100	17	2
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,3	6,4	6,1	4,7	7,2	21	47	32	100	21	2
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	6,1	6,1	5,8	4,3	6,9	24	49	28	100	31	2
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,4	6,5	6,1	5,1	7,1	23	37	40	100	33	2

ÖSTERSUNDS KOMMUN

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner våren och hösten 2016			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	38	42	39	27	56						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	4,3	4,8	4,5	3,3	6,1	53	39	8	100	33	1
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,1	4,6	4,3	3,1	5,7	55	36	9	100	32	2
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,2	4,5	4,3	3,2	5,7	55	39	7	100	36	3
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,7	5,2	4,9	3,8	6,7	49	34	16	100	41	2
	FÖRTROENDE	44	50	44	27	64						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr C4:1	...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	5,1	5,6	5,3	3,5	7,0	40	40	21	100	24	1
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	4,7	5,4	5,0	3,2	6,7	46	40	15	100	25	1
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	5,0	6,0	5,2	3,7	6,7	44	34	22	100	27	1
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	4,7	5,4	4,9	3,3	6,7	49	36	15	100	29	1

Diagram 3 Modell C Andel som gett högt respektive lågt betyg



I denna tabell redovisas betygsindex för NII och samtliga frågeområden samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Kvinnor	
Antal svarande	245
Andel svarande (%)	43
Medelindex	48

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
C5: 1 - 3	NII, HELHETEN	42	44	40	26	56
C1: 1	KONTAKT	48	49	50	34	67
C2: 1 - 4	INFORMATION	58	60	55	41	67
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	40	43	40	25	57
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	47	50	45	28	66
	MEDELINDEX	48	51	47		

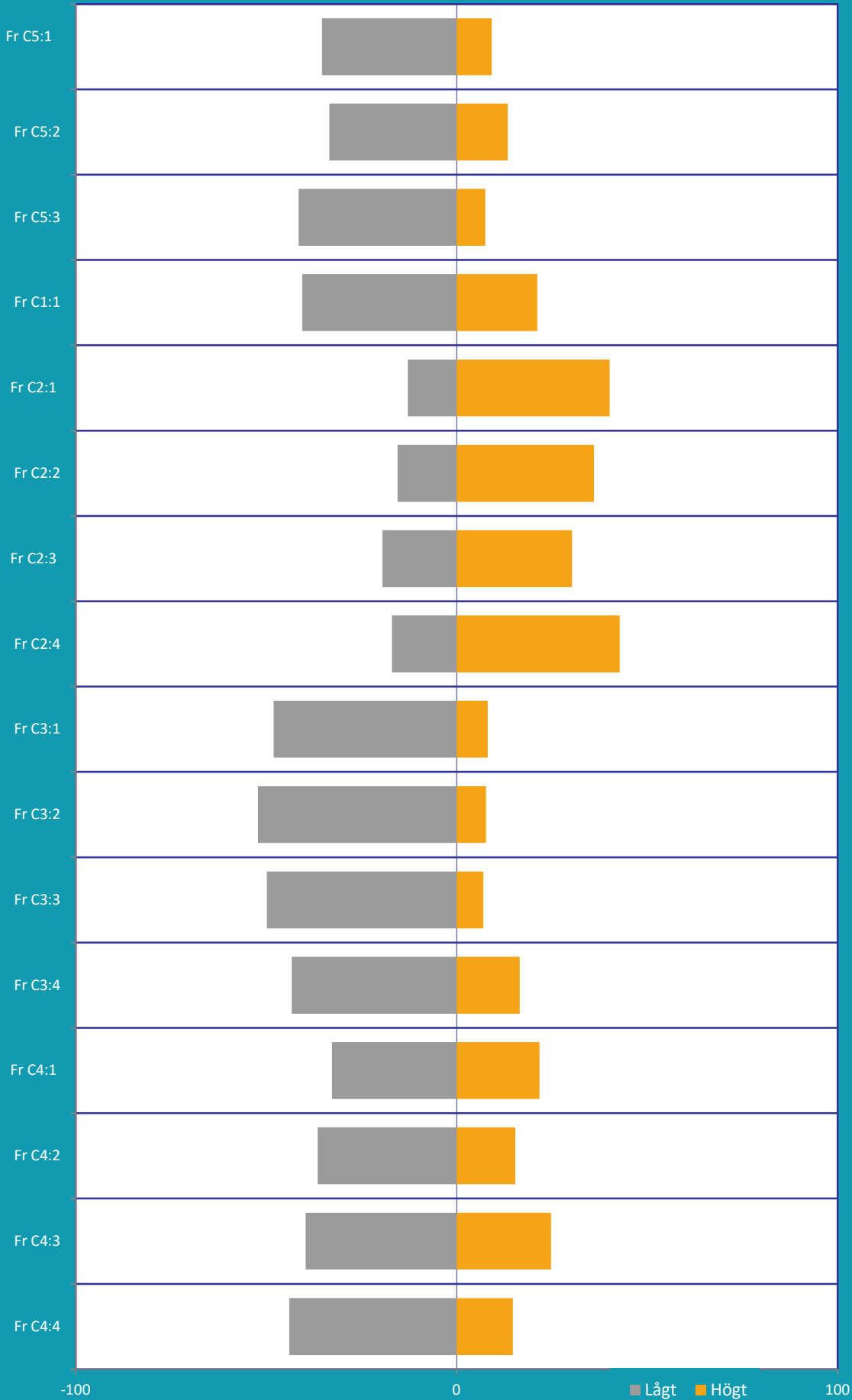
ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NII, HELHETEN	42	44	40	26	56						
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	5,1	5,1	4,9	3,8	6,1	35	56	9	100	0	6
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	5,1	5,2	4,9	3,7	6,0	33	53	13	100	0	6
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?	4,9	5,1	4,8	3,6	6,1	42	51	8	100	0	6
	KONTAKT	48	49	50	34	67						
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	5,3	5,5	5,5	4,0	6,8	41	38	21	100	71	1
	INFORMATION	58	60	55	41	67						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C2:1	...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,7	6,6	6,3	5,0	7,3	13	47	40	100	19	2
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,6	6,5	6,2	4,9	7,1	16	48	36	100	21	3
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	6,3	6,2	5,9	4,5	6,9	20	50	30	100	33	3
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,8	6,6	6,3	5,0	7,2	17	40	43	100	35	2

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Kvinnor

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	40	43	40	25	57						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	4,5	4,9	4,6	3,3	6,3	48	44	8	100	37	2
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,3	4,7	4,3	3,2	6,1	52	40	8	100	37	3
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,4	4,6	4,3	3,2	5,6	50	43	7	100	39	3
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	5,0	5,3	4,9	3,7	6,4	43	40	17	100	44	3
	FÖRTROENDE	47	50	45	28	66						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr C4:1	...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	5,4	5,8	5,3	3,5	7,2	33	46	22	100	31	2
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	5,1	5,5	5,1	3,3	6,9	37	48	15	100	33	2
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	5,4	6,1	5,3	3,7	7,0	40	36	25	100	32	2
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	4,9	5,5	4,9	3,4	6,8	44	41	15	100	35	2

Diagram 3 Modell C Andel som gett högt respektive lågt betyg



Tabell 1C_Män: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NII och samtliga frågeområden samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Östersunds kommun	
Hösten 2016	
Män	
Antal svarande	238
Andel svarande (%)	39
Medelindex	43

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män		
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
C5: 1 - 3	NII, HELHETEN	37	43	39	25	58
C1: 1	KONTAKT	41	49	48	30	68
C2: 1 - 4	INFORMATION	53	57	53	38	69
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	35	40	38	23	59
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	41	49	43	26	65
	MEDELINDEX	43	49	46		

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män

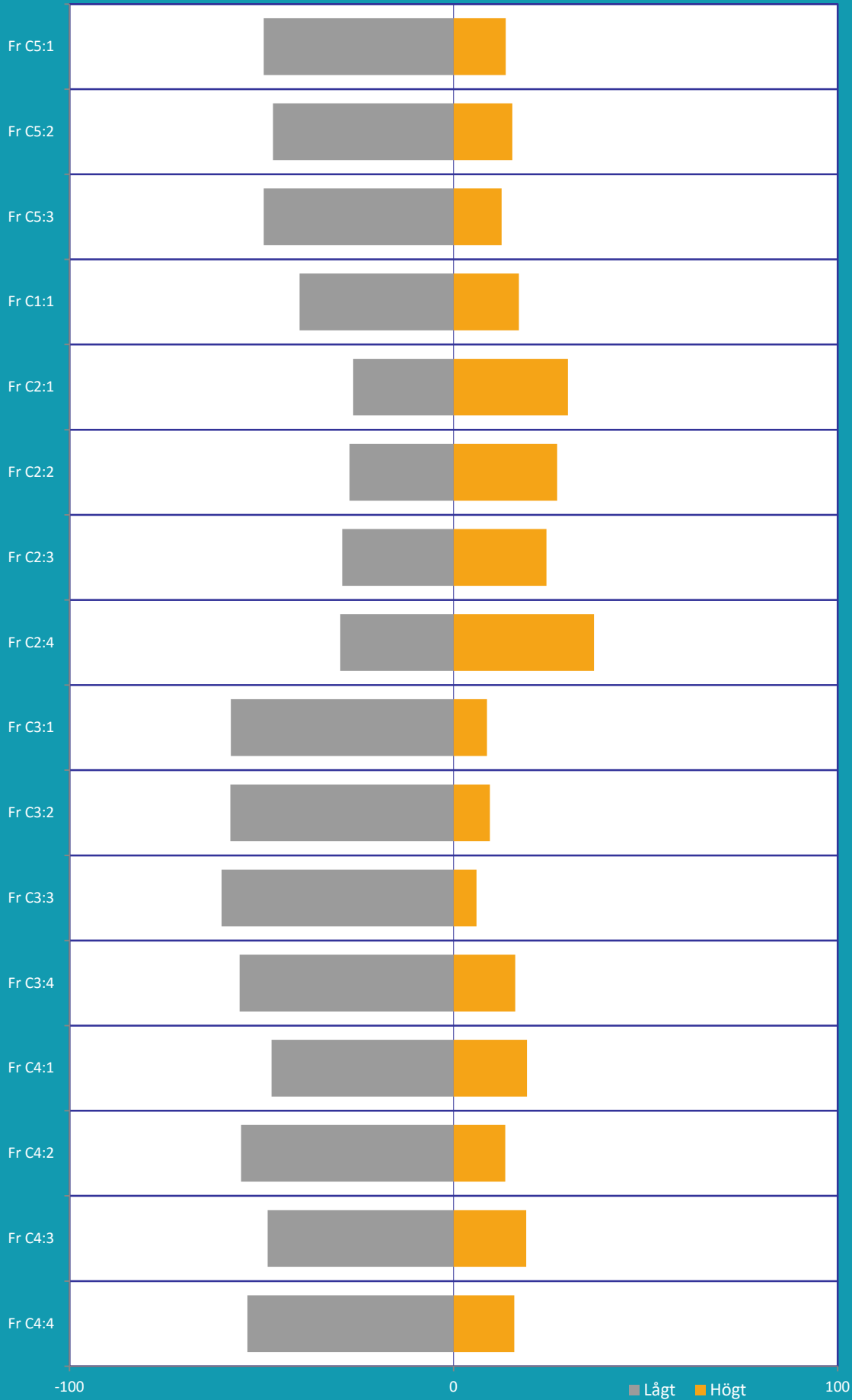
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NII, HELHETEN	37	43	39	25	58						
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,7	5,1	4,8	3,8	6,3	49	37	14	100	0	2
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,7	5,2	4,8	3,6	6,3	47	38	15	100	0	2
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?	4,6	5,0	4,6	3,5	6,2	49	38	13	100	0	3
	KONTAKT	41	49	48	30	68						
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	4,8	5,5	5,3	3,7	7,0	40	43	17	100	60	1
	INFORMATION	53	57	53	38	69						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C2:1	...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,1	6,4	6,1	4,6	7,3	26	44	30	100	16	1
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	5,9	6,2	6,0	4,6	7,2	27	46	27	100	21	1
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	5,7	6,0	5,7	4,2	7,0	29	47	24	100	29	1
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,0	6,4	6,0	4,8	7,1	30	34	37	100	31	2

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner våren och hösten 2016 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Hösten 2014	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	35	40	38	23	59						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	4,0	4,6	4,4	2,9	6,1	58	33	9	100	28	0
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,0	4,4	4,2	2,8	6,0	58	32	10	100	26	0
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	3,9	4,5	4,2	3,0	6,0	60	34	6	100	31	2
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,2	5,1	4,9	3,5	7,1	56	28	16	100	36	0
	FÖRTROENDE	41	49	43	26	65						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr C4:1	...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	4,9	5,5	5,2	3,4	7,2	47	34	19	100	15	0
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	4,3	5,3	4,9	3,1	6,9	55	31	14	100	15	0
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	4,7	5,9	5,0	3,6	6,9	48	33	19	100	20	0
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	4,5	5,3	4,8	3,1	6,7	54	31	16	100	22	0

Diagram 3 Modell C Andel som gett högt respektive lågt betyg

ÖSTERSUNDS KOMMUN - Män



SCB:s medborgarundersökning hösten 2016
Östersunds kommun

TABELL 2C.1 Frågeområdenas betygsindex och NII efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NII	37	±4,3	42	±5,1	39	±3,3
Kontakt	41	±3,5	48	±2,9	44	±2,3
Informaton	53	±4,4	58	±4,7	56	±3,2
Påverkan	35	±4,0	40	±3,9	38	±2,8
Förtroende	41	±4,4	47	±5,2	44	±3,4
ANTAL SVARANDE	238		245		483	

TABELL 2C.2 Frågeområdenas betygsindex och NII efter ålder

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NII	37	±19,7	33	±9,6	37	±6,7	41	±7,4	46	±7,5	41	±6,5	41	±8,5	39	±3,3
Kontakt	28	±9,6	41	±6,2	48	±5,6	52	±6,8	55	±6,6	41	±5,2	39	±7,2	44	±2,3
Informaton	42	±17,8	56	±10,4	59	±6,3	56	±7,2	59	±7,3	57	±6,1	59	±7,0	56	±3,2
Påverkan	36	±12,9	31	±8,6	36	±6,7	42	±7,1	42	±7,0	40	±6,5	35	±7,2	38	±2,8
Förtroende	39	±18,6	39	±10,1	40	±7,6	48	±7,9	50	±8,2	47	±7,1	45	±7,5	44	±3,4
ANTAL SVARANDE	17		42		65		79		96		117		67		483	

SCB:s medborgarundersökning hösten 2016

Östersunds kommun

TABELL 2C.3 Frågeområdenas betygsindex och NII efter kontakt med någon politiker i kommunen

	Har du under de senaste två åren haft kontakt med någon politiker i kommunen?					Samtliga
	Ja	Nej	Är själv/har varit politiker	Minns ej	Uppgift saknas	
NII	37	40	.	40	47	39
Kontakt	50	42	.	47	52	44
Information	53	57	.	55	59	56
Påverkan	36	38	.	40	45	38
Förtroende	42	44	.	49	48	44
ANTAL SVARANDE	85	378	2	12	10	483

TABELL 2C.4 Frågeområdenas betygsindex och NII efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NII	40	42	34	0	39
Kontakt	45	40	45	0	44
Information	58	52	52	0	56
Påverkan	39	39	32	0	38
Förtroende	46	45	36	0	44
ANTAL SVARANDE	309	73	94	7	483

TABELL 2C.5 Frågeområdenas betygsindex och NII efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	2 år eller kortare tid	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NII	55	34	42	38	.	39
Kontakt	35	36	48	46	.	44
Information	65	51	54	56	.	56
Påverkan	49	34	43	36	.	38
Förtroende	61	37	45	43	.	44
ANTAL SVARANDE	27	36	40	374	6	483

TABELL 2C.6 Frågeområdenas betygsindex och NII efter födelseland

	Födelseland			Samtliga
	Inrikes född	Utrikes född	Uppgift saknas	
NII	39	44	.	39
Kontakt	45	38	.	44
Information	56	52	.	56
Påverkan	37	43	.	38
Förtroende	44	49	.	44
ANTAL SVARANDE	452	31	0	483