

Innbyggerundersøkelsen 2009 - analysene

En presentasjon av analysene for Grimstad kommune

Torunn S. Olsen

Rapport 3

Innhold

Sammendrag	3
1 Innledning	5
2 Hva innbyggerne i Grimstad kommune er mest fornøyd med	5
3 Hva innbyggerne i Grimstad kommune er minst fornøyd med	8
4 Flytteplaner	15
VEDLEGG.....	17

Sammendrag

Denne rapporten bygger videre på innbyggerundersøkelsens rapport 1 utarbeidet av Grimstad kommune. I rapport 1 kan vi lese at 11 forhold hadde et *merkbart* eller *betydelig* positivt avvik relativt til landsgjennomsnittet, mens 19 forhold hadde et *merkbart* eller *betydelig* negativt avvik. I denne rapporten har vi sett nærmere på disse avvikene, samt på hva innbyggerne i Grimstad kommune er mest og minst tilfreds med.

Analysene viser at de positive avvikene i liten grad gjenspeiler at innbyggerne er svært fornøyd med disse forholdene, men heller at innbyggerne i kommunene som Grimstad kommune sammenlignes med, har vært enda mer misfornøyde. Ser vi på hva innbyggerne i Grimstad kommune er aller mest fornøyd med, er det området hvor de selv bor, samt miljøkvaliteter som drikkevann, luftkvalitet og muligheten for sortering av avfall for gjenvinning. Fra analysene kan vi også si at nærmere 40 prosent av innbyggerne er svært fornøyd og de er gjennomgående mer fornøyd langs alle dimensjonene som innbyggerundersøkelsen måler. De som er mest fornøyd kjennetegnes ved at de er veletablerte godt voksne mennesker med relativ høy utdanning, og som ikke engasjerer seg i politiske saker. Trolig har denne gruppen god helse siden de bruker mindre av hjemmehjelps- og legevaktjenester, relativt til de øvrige innbyggerne.

Det er først og fremst lokaldemokratiet innbyggerne i Grimstad kommune er minst fornøyd med. Det er fem forhold som scorer spesielt lavt og hvor flertallet av innbyggerne er mer misfornøyde enn de er fornøyd. Dette gjelder innbyggernes tillit til at kommunen behandler like saker likt, muligheten til å påvirke kommunale beslutninger, hvordan kommunen følger opp det som er lovet, hvordan folkevalgte lytter til innbyggernes synspunkter og hvordan folkevalgte i kommunen løser lokale utfordringer. Det er i forhold til likebehandling flest innbyggere er svært kritiske til kommunen. Det er også i forhold til likebehandling flest totalt sett er mest misfornøyd. De negative avvikene som kom til syne i rapport 1 vedrørende lokaldemokratiet kan således knyttes til misnøye i Grimstad kommune, og ikke bare tilskrives at innbyggere i andre kommuner er relativt sett mer fornøyd med sine politikere og kommunen.

Om lag 20 prosent av innbyggerne kan sies å være svært misfornøyde med lokaldemokratiet. Denne gruppen er også gjennomgående mer misfornøyd med de fleste variablene som inngår i undersøkelsen. Denne gruppen kjennetegnes ved at de har lang botid i Grimstad kommune, noe lavere utdanning, har benyttet seg av en rekke kommunale tjenester og har engasjert seg i politiske saker i løpet av de siste to årene.

Når det gjelder levekårsvariablene og variablene knyttet til de kommunale tjenestene, er det færre som er misfornøyd og graden av misnøye er mindre relativt til lokaldemokrativariablene. Misnøyen er størst i forhold til kommunens tilbud til eldre og kommunens tilbud til vanskeligstilte. Vi finner en sammenheng mellom misnøye med kommunens tilbud til eldre og en rekke kommunale tjenester. Dataene tyder på at gruppen som er minst fornøyd med eldres levekår og levekårene til vanskeligstilte er ikke eldre tjenestemottakere, men deres yngre pårørende. Det vil si sønnene og døtrene som har foreldre som mottar kommunale tjenester og som selv har barn i barnehage og skolealder. Også denne gruppen

kjennetegnes ved at de har vært politisk engasjerte i løpet av de siste to årene. Vi finner også en viss overlapp av personer i gruppen som er misnøyd med levekår for eldre og vanskeligstilte og gruppen som er misfornøyd med lokaldemokratiet. Men analysen viser at gruppen som er misnøyd med lokaldemokratiet omfatter flere enn pårørende til eldre.

Grimstad kommune har videre etterspurt en analyse av flytteplanene til innbyggerne. Brorparten av innbyggerne (82 prosent) regner med å bo i Grimstad kommune om tre år. 14 prosent av innbyggerne er enten usikre eller ønsker å flytte ut av kommunen, mens 21 prosent oppgir at de planlegger å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene.

De som vurderer å flytte ut av kommunen er relativt unge mennesker, herunder studenter, som enten er i etableringsfasen eller som ikke har kommet dit ennå. Tatt i betraktning at Grimstad kommune er en universitetsby bør ikke dette ses på som urovekkende. Det er imidlertid verdt å merke seg at de som vurderer å flytte ut av kommunen er gjennomgående mer misfornøyde enn de som ikke vurderer å flytte. De som ønsker å flytte innen kommunen, er misnøyd med muligheten til å skaffe seg tomt.

1 Innledning

Når vi skal kommentere tallene fra innbyggerundersøkelsen i Grimstad kommune kan vi gjøre det på minst to måter. For det første kan vi sammenligne hva innbyggerne i Grimstad kommune har svart mot hva innbyggere i andre kommuner har svart, slik det er gjort i rapport 1. For det andre er det mulig å kommentere hva innbyggerne er fornøyd med og hva de er mindre fornøyd med i Grimstad kommune, uavhengig av hva innbyggere i andre kommuner mener. I analysene i denne rapporten vil vi ta utgangspunkt i avvikene som rapport 1 viser til, samtidig som vi ser nærmere på hva innbyggerne er mest fornøyd med og minst fornøyd med i Grimstad kommune.

I rapport 1 ble avvikene fra landsgjennomsnittet delt inn i fire grupper, hvor de to første gruppene er avvik som er mindre enn +/- 0,3 i gjennomsnitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. I denne rapporten skal vi kun fokusere på avvikene som betegnes som *merkbare* (+/- 0,3-0,4) og *betydelige* (+/- 0,5 eller mer), relativt til landsgjennomsnittet.

Analysene er basert på svar fra et representativt utvalg av innbyggere i Grimstad kommune. Et tilfeldig utplukk på 1500 innbyggere over 18 år i Grimstad fikk tilsendt innbyggerundersøkelsen høsten 2009. Størrelsen på utplukket var beregnet etter en forventet svarprosent på 25. 634 personer svarte, noe som gav en svarprosent på 43 og lå godt over forventet. I rapport 1 er det redegjort for hva som kjennetegner innbyggerne som har svart på denne undersøkelsen (respondentene) i forhold til bakgrunnsvariablene kjønn, alder, utdanning, botid i kommunen og innbyggernes nasjonale bakgrunn.

2 Hva innbyggerne i Grimstad kommune er mest fornøyd med

Fra innbyggerundersøkelsens rapport 1 vet vi at innbyggerne i Grimstad kommune er mer tilfreds enn landsgjennomsnittet i forhold til næring, arbeid, transport og miljø, samt enkelte servicetilbud som kafeer, restauranter, uteliv, bank, post og forsikring. Totalt var det 11 variabler som scoret merkbart eller betydelig høyere i Grimstad kommune sammenlignet med landsgjennomsnittet. Variablene som hadde et *betydelig* avvik er imidlertid ikke de samme som scoret best eller særlig høyt innen kommunen, med unntak av muligheten for sortering og gjenvinning.

Sammenlignet med andre kommuner er innbyggerne i Grimstad kommune mer fornøyd med muligheter til å få arbeid innen rimelig avstand fra hjemmet, standard på veier og gater, og kollektivtilbudet inn og ut av kommunen, men det er ikke disse forholdene innbyggerne i Grimstad er mest fornøyd innen egen kommune. Disse tre variablene er rangert på henholdsvis 18., 35. og 48. plass (av totalt 64 variabler). At disse variablene har fått et positivt avvik når man sammenligner på tvers av kommuner, tyder på at dette er forhold som innbyggerne i andre

kommuner er mindre tilfreds med. Flere av kommunene ligger tett på Oslo eller er bykommuner som trolig har andre trafikale utfordringer og en pendlerproblematikk man ikke har i Grimstad. Det betydelige positive avviket må således tolkes dit hen at innbyggerne i Grimstad ikke er spesielt godt fornøyd med disse forholdene – men at de er mindre misfornøyd enn innbyggere i andre kommuner er. Grimstad kommune scoret også *merkbart* bedre relativt til landsgjennomsnittet (+0,3) i forhold til sju variabler.¹ Heller ikke disse variablene er rangert særlig høyt når vi ser på hva innbyggerne i Grimstad kommune er fornøyd med. Unntakene er imidlertid henting av husholdningsavfall som kommer på en tiende plass og bank, post og forsikring som kommer på en tolvte plass. De øvrige variablene plasserer seg mellom en 30. til 44. plass (av 64 mulige). Sistnevnte variabler har en gjennomsnittsscore på 3,80 og kan sies å ligge ”midt på treet”. Dette tyder på at de positive avvikene man får når man sammenligner Grimstad kommune med de øvrige kommunene, heller ikke i disse tilfellene gjenspeiler svært gode resultater i Grimstad kommune, men heller enda svakere resultater i flere av kommunene som Grimstad kommune sammenlignes med.

Tabell 2.1 gir en oversikt over hva innbyggerne i Grimstad kommune er mest fornøyd med. Som nevnt er innbyggerne godt fornøyd med muligheten for sortering av avfall og gjenvinning, men de er aller mest fornøyd med området hvor de selv bor, samt miljøkvaliteter som drikkevann og luftkvalitet. Disse variablene får en score på over 5 og må anses som svært bra. Nærmere halvparten av respondentene har svart at de er svært godt fornøyd med området der de bor (verdi 6 på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er svært fornøyd).

Videre er innbyggerne i Grimstad kommune godt fornøyd med å bo i kommunen og dette gjenspeiles i at de kan ferdes trygt ute, at de er tilfreds med butikk-, barnehage- og skoletilbudet, samt at de er tilfreds med fastlegetjenesten.

Tabell 2.1 De 10 variablene som innbyggerne i Grimstad kommune er mest tilfreds med. N=634

Variabel	Gj.snittsverdi (mean)
Hvor tilfreds er du med området der du bor?	5,18
Hvor fornøyd er du med kvaliteten på drikkevannet?	5,15
Hvor fornøyd er du med muligheten for sortering av avfall for gjenvinning?	5,07
Hvor fornøyd er du med luftkvaliteten?	5,05
Hvor trygt opplever du at det er å bo og ferdes i din kommune?	4,89
Hvor fornøyd var du med fastlegetjenesten?	4,85
Hvor tilfreds er du med å bo i kommunen?	4,84
Hvor fornøyd er du med butikktilbudet?	4,79
Hvor fornøyd var du med barnehagetjenesten?	4,76
Hvor fornøyd var du med grunnskolen?	4,76

¹ Henting av husholdningsavfall (+0,3), tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv (+0,3), næringsutviklingen (+0,3), tilrettelegging for fotgjengere (+0,4), tilrettelegging for syklistene (+0,4), bank, post og forsikring (+0,4) og muligheter til å etablere egen virksomhet i kommunen (+0,4).

Ser vi på om respondentene har svart likt på tvers av variablene i tabell 2.1, kan vi si at den sterkeste korrelasjonen (samvariasjonen i svarene) finner vi mellom hvor tilfreds innbyggerne er med området der de bor og hvor tilfreds de er med å bo i kommunen ($r = 0,580$).²

Tar vi utgangspunkt i de fem variablene som har fått høyest score i tabell 2.1, kan vi si at 39 prosent av utvalget (247 personer) har svart verdi 5 eller 6 på en skala fra 1 – 6 hvor 6 er svært fornøyd. Sammenligner vi denne gruppen med de øvrige respondentene, kan vi se at denne gruppen svarer generelt mer positivt på samtlige av spørsmålene. Begge gruppene er riktignok mest og minst fornøyd med de samme forholdene (men dog med noe variasjon i rangering), men det er styrken i grad av tilfredshet som er den mest markante forskjellen mellom de to gruppene. Eksempelvis, mens gruppen som er mest fornøyd scorer i gjennomsnitt 5,70 på drikkevann (rang 1), scorer de øvrige (349 personer) i gjennomsnitt 4,70 (rang 3). Tilsvarende, mens den mest fornøyde gruppen scorer i gjennomsnitt 5,68 på grad av tilfredshet med området de bor i (rang 2), scorer den øvrige gruppen i gjennomsnitt 4,76 (rang 1) på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er svært fornøyd.

Hva kjennetegner de som er mest fornøyd relativt til de øvrige?

De som er mest fornøyd er gjennomgående noe eldre: 46 prosent i den mest fornøyde gruppen er 55 år eller eldre, mot 36 prosent blant de øvrige. Videre er det en større andel blant de mest fornøyde som har høyere utdanning: 47 prosent har utdanning på høyskole eller universitetsnivå, mot 34 prosent blant de øvrige. I tillegg eier de sine boliger selv og har bodd noe lengre i Grimstad kommune. De som er mest fornøyd har i mindre grad brukt internettbaserte tjenester, fritidstilbud, hjemmehjelp og legevakta, sammenlignet med de øvrige. Videre er det en større andel av dem som regner med å bo i Grimstad kommune om tre år og har heller ikke flytteplaner innen kommunen. De som er mest fornøyd har heller ikke engasjert seg i politiske saker i løpet av de siste to årene. Resultatene fremkommer i tabell 1 i vedlegget.

Totalt sett gir dette et bilde av at de mest fornøyde i Grimstad kommune er veletablerte godt voksne mennesker med relativt høy utdanning og som ikke engasjerer seg i politiske saker. Det kan også tyde på at denne gruppen er ved god helse siden deres forbruk av hjemmehjelp og legevakten er relativt sett lav.

² Mange av de andre korrelasjonene er også statistisk signifikante på 0,01 nivå (2-sidig), men korrelasjonskoeffisienten (styrken i samvariasjonen) er ikke over 0,5.

3 Hva innbyggerne i Grimstad kommune er minst fornøyd med

Fra innbyggerundersøkelsens rapport 1 vet vi at innbyggerne i Grimstad kommune er mindre tilfreds enn landsgjennomsnittet i forhold til lokaldemokratiet, enkelte levekårsforhold og diverse kommunale tjenester. Det er 19 spørsmål som har et merkbart eller betydelig negativt avvik relativt til landsgjennomsnittet, og om lag halvparten av disse spørsmålene omhandler ulike aspekter ved lokaldemokratiet. Respondentene fra Grimstad er *merkbart* mer misfornøyd med informasjonen de mottar fra kommunen, hvor raskt de får hjelp/svar på sine spørsmål, deres mulighet til å påvirke kommunale beslutninger, samt de har mindre tillit til at kommunen behandler like saker likt. Respondentene fra Grimstad er *betydelig* mer misfornøyd med hvordan folkevalgte i kommunen løser lokale utfordringer, hvordan de folkevalgte lytter til innbyggernes synspunkter og følger opp det som er blitt lovet, samt de har mindre tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste og at kommunen følger lover og regler.

De øvrige ti forholdene som Grimstad kommunes innbyggere er merkbart eller betydelig mer misfornøyd med enn landsgjennomsnittet kan i hovedsak grupperes under overskriftene levekår og kommunale tjenester. Innbyggerne er *betydelig* mer misfornøyd med levekårsforholdene til eldre og vanskeligstilte. Videre er de betydelig mer misnøye med kommunale tjenester levert av servicetorget, hjemmesykepleien, hjemmehjelpen, heldøgns omsorgstjenesten/sykehjem og biblioteket. I tillegg til disse dimensjonene er innbyggerne i Grimstad kommune *merkbart* mer misfornøyd med muligheten til å skaffe seg tomt, og har betydelig mindre tro på at kommunen har et godt omdømme.

Ovennevnte oversikt forteller oss noe om hvor fornøyd/lite fornøyd Grimstad kommunes innbyggere er relativt til innbyggere i andre kommuner. I tabell 3.1 kan vi se hvilke ti forhold innbyggerne i Grimstad kommune er minst fornøyd med i egen kommune i rangert rekkefølge. Seks av forholdene scorer lavere enn 3 i gjennomsnitt og må anses som spesielt urovekkende. Fem av disse forholdene relaterer seg til ulike dimensjoner av lokaldemokratiet, mens det siste forholdet relaterer seg til et levekårsspørsmål, nemlig hvor fornøyd innbyggerne er med kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner. Til sammen tegner dette et bilde av at Grimstad kommune har spesielle utfordringer knyttet til lokaldemokratiet samt enkelte levekårsutfordringer.

I den videre analysen skal vi begynne med å se på dimensjonen som peker seg mest ut i negativ retning, nemlig innbyggernes syn på lokaldemokratiet, etterfulgt av innbyggernes syn på en rekke levekårsforhold. Siden svarene fra innbyggerne i Grimstad kommune avviker en del i forhold til kommunale tjenester, vil vi også se nærmere på denne dimensjonen til slutt.

Tabell 3.1 De ti variablene som innbyggerne i Grimstad kommune er minst fornøyd med i rangert rekkefølge. N=634

Variabel	Gjennomsnittsverdi (mean)*
Muligheten til å påvirke kommunale beslutninger	2,62
Hvordan kommunen følger opp det som er lovet	2,62
Har du tillit til at kommunen behandler like saker likt	2,76
Hvordan folkevalgte i kommunen løser lokale utfordringer	2,83
Hvordan folkevalgte i kommunen lytter til innbyggernes synspunkter	2,83
Kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner	2,91
Kollektivtilbud innen kommunen	3,10
Tomt	3,17
Hvor raskt du får hjelp/svar på dine spørsmål	3,26
Kommunen som bosted for eldre	3,36

* Gjennomsnittsverdien på en skala fra 1 til 6 hvor 1 representerer svært misfornøyd og 6 representerer svært fornøyd.

Lokaldemokratiet

Tar vi utgangspunkt i forholdene som innbyggerne var minst fornøyd med i tabell 3.1 (muligheten til å påvirke kommunale beslutninger og hvordan kommunen følger opp det som er lovet), ser vi av tabell 3.2 at disse to forholdene samvarierer (korrelerer) sterkt med sju andre variabler, nemlig manglende tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste, manglende tillit til at kommunen behandler like saker likt, manglende tillit til at kommunen følger lover og regler, manglende tilfredshet med at folkevalgte løser lokale utfordringer, manglende tilfredshet med at folkevalgte lytter til innbyggernes synspunkter, manglende tilfredshet med informasjonen fra kommunen og manglende tro på at kommunen har et godt omdømme. En korrelasjonskoeffisient (r) forteller oss om det er en sterk samvariasjon mellom variabler eller ikke. En høy korrelasjonskoeffisient slik vi finner mellom muligheten til å påvirke kommunale beslutninger og hvordan kommunen følger opp det som er lovet ($r = 0,777$), forteller oss at svært mange som har vært misfornøyd med påvirkningsmuligheten har også vært misfornøyd med hvordan kommunen følger opp det er lovet. De positive korrelasjonsverdiene i tabell 3.2 forteller oss at det er relativt mange personer som er misfornøyd med de samme forholdene.

I figur 3.1 kan vi se hvor stor andel av innbyggerne som uttrykker misnøye med lokaldemokratiet slik det kommer til uttrykk i disse ni variablene, samt deres grad av misnøye. Med utgangspunkt i en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd, kan vi si at godt over halvparten av innbyggerne i Grimstad kommune er mer misfornøyd enn fornøyd med fem av variablene, nemlig tillit til at kommunen behandler like saker likt, muligheten til å påvirke kommunale beslutninger, hvordan kommunen følger opp det som er lovet, at folkevalgte lytter til innbyggernes synspunkter og at folkevalgte løser lokale utfordringer. Mellom 10-20 prosent er svært misfornøyd, mens mellom 30-40 prosent er rimelig misfornøyd i forhold til de samme fem variablene. Det er i forhold til variabelen *tillit til likebehandling* flest innbyggere er svært kritiske (20,2 prosent). Det er også i forhold til denne variabelen flest totalt sett er misfornøyd (summen av verdiene 1-3).

Tabell 3.2 Korrelasjoner av ni variabler relatert til lokaldemokratiet. Samtlige av korrelasjonene er signifikante på 0,01 nivået (2-sidig).

	Påvirknings- mulighet	Oppfølging	Tillit likebehandlin- g	Folkevalgte løser lokale utfordringer	Folkevalgte lytter	Tillit til politikere	Tillit lovover- holdelse	Info fra kommunen	Helhets- vurdering - omdømme
Påvirkningsmulighet	1,0	0,777	0,622	0,794	0,801	0,708	0,556	0,601	0,588
Oppfølging		1,0	0,694	0,775	0,716	0,702	0,620	0,602	0,657
Tillit likebehandling			1,0	0,637	0,648	0,695	0,726	0,610	0,675
Folkevalgte løser lokale utfordringer				1,0	0,821	0,747	0,567	0,579	0,627
Folkevalgte lytter					1,0	0,750	0,560	0,623	0,604
Tillit til politikere						1,0	0,667	0,631	0,689
Tillit lovoverholdelse							1,0	0,500	0,743
Info fra kommunen								1,0	0,552
Helhetsvurdering – omdømme									1,0

De som er mest misfornøyd med lokaldemokratiet gir gjennomgående lavere score på de fleste av variablene. Det er således ikke en eller et fåtall variabler som peker seg mer ut enn andre. Ser vi på de tjue sakene som de er minst fornøyd med, er det stort sett de samme sakene som de øvrige respondentene er misfornøyd med: 16 av de 20 sakene er de samme for begge gruppene (dog rangordenen er noe ulik), men hovedforskjellen ligger i gjennomsnittsverdiene (mean), det vil si styrken i misnøyen, jf tabell 2 i vedlegget.

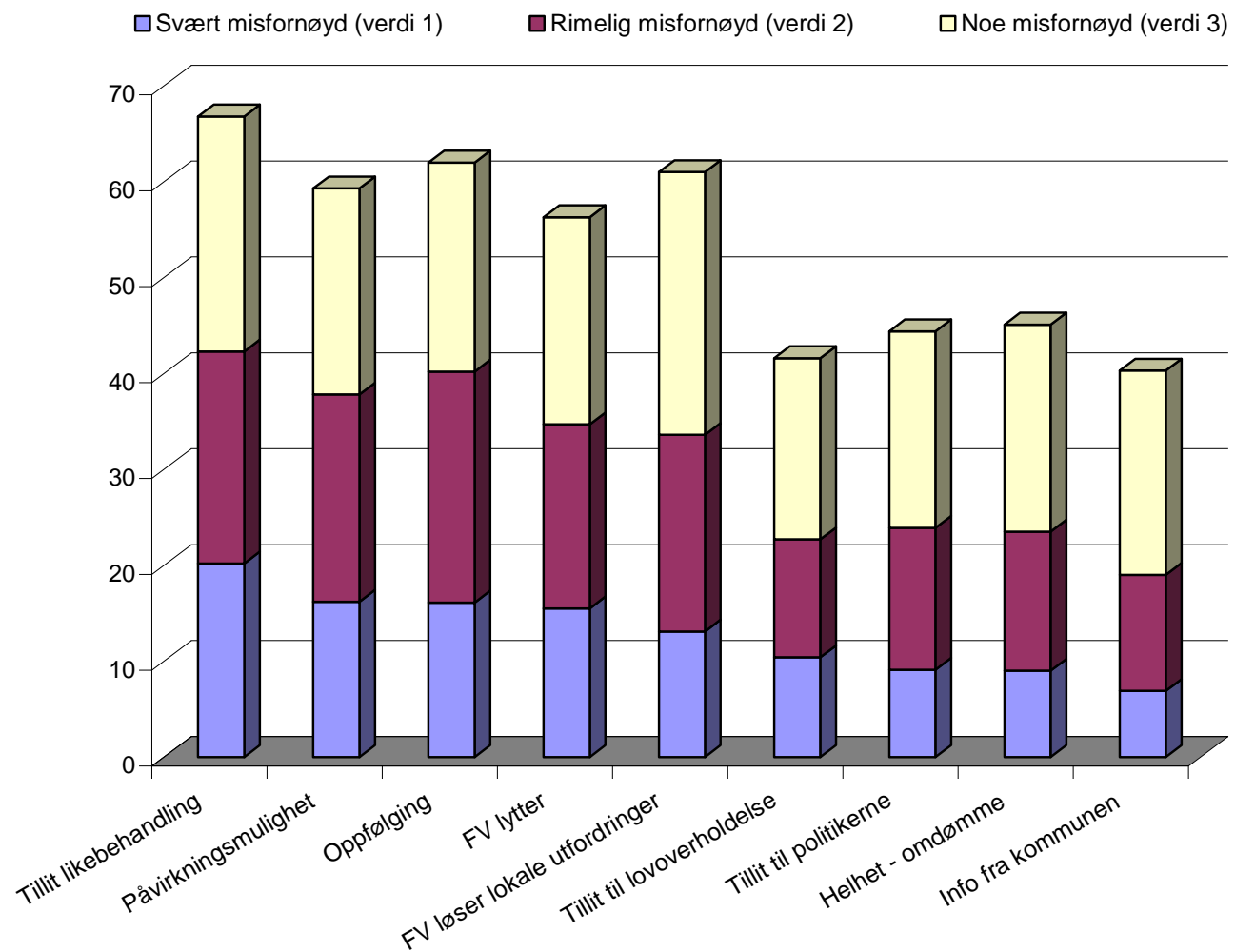
Hva kjennetegner personene som er minst fornøyd med lokaldemokratiet?

Korrelasjonsverdiene i tabell 3.2 forteller oss at de som er misfornøyd er ofte misfornøyd med flere forhold samtidig. I vårt dypdykk i hva som kjennetegner de mest kritiske, har vi valgt en streng definisjon. Vi har definert gruppen til å være alle som har svart verdi 1 eller 2 på samtlige av de fem variablene som peker seg mest ut i figur 3.1, nemlig tillit likebehandling, påvirkningsmulighet, oppfølging, folkevalgte lytter og folkevalgte løser lokale utfordringer. Denne gruppen består av 122 personer, det vil si om lag 20 prosent av utvalget.

Gruppen som er mest misfornøyd med lokaldemokratiet skiller seg ut fra resten av informantene ved kun et fåtall variabler. Gruppen kjennetegnes av noe lavere utdanning, noe lengre botid i Grimstad kommune, de eller noen i deres nære familie har brukt en rekke kommunale tjenester mer (servicetorget, hjemmehjelpstjenesten, hjemmesykepleien, heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem og legevakten), de er mer usikre på om de vil bo i kommunen om tre år, samt de oppgir at de har engasjert seg i politiske saker i løpet av de siste to årene. Forskjellene kommer fram i tabell 3 i vedlegget.

Figur 3.1

Andelen misfornøyde



Levekår og kommunale tjenester

Som vi så i tabell 3.1 scorer kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner under 3 i gjennomsnitt og er forholdet som innbyggerne er sjette minst fornøyd med totalt sett. Av samme tabell ser vi også at kommunen som bosted for eldre scorer relativt lavt, og er forholdet som innbyggerne er tiende minst fornøyd med totalt sett. Det er også i forhold til disse to variablene at innbyggerne i Grimstad kommune avviker betydelig i forhold til hva innbyggere i andre kommuner har svart (landsgjennomsnittet). Kommunens hjelp til personer i vanskelige situasjoner avviker i negativ retning med 0,6 i forhold til landsgjennomsnittet, mens kommunen som bosted for eldre avviker med hele 0,9 i negativ retning.

Tar vi utgangspunkt i disse to levekårsvariablene, ser vi av tabell 3.3 at de korrelerer positivt med hverandre. Det vil si at de som er misfornøyd med kommunens hjelp til personer i vanskelige situasjoner er også misfornøyd med kommunen som bosted for eldre. Disse to variablene samvarierer også med en rekke andre variabler, men dog ikke alltid med samme styrke som variablene i tabell 3.2 gjorde (lokaldemokratiet).

Vi ser imidlertid at det er en sammenheng mellom kommunens tilbud til eldre og en rekke kommunale tjenester, nemlig de tjenestene som scoret betydelig lavere enn landsgjennomsnittet. Servicetorget, hjemmesykepleien, hjemmehjelpen og heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem hadde negative avvik på mellom 0,5 og 0,7 fra landsgjennomsnittet. Det er imidlertid grunn til å bemerke at svarprosenten på samtlige av disse variablene er lav. Om lag 15 prosent av respondentene fra Grimstad kommune har tatt stilling til i hvilken grad de er fornøyd med hjemmesykepleien, og kun åtte prosent har tatt stilling til henholdsvis hjemmehjelpen og heldøgns omsorgstjenesten/sykehjem. Lave svarprosent gir større utslag i gjennomsnittsverdien og kan bidra til å forklare størrelsen på avvikene. Totalt sett er det ikke mange innbyggere som har svart at de er misfornøyde (verdi 1 eller 2). Hva gjelder synet på hjemmesykepleien er det kun 17 personer som har uttrykt misnøye, men det er 13 personer som uttrykker misnøye med henholdsvis hjemmehjelpen og heldøgns omsorgstjenesten/sykehjem. Med utgangspunkt i så lave tall, er det ikke grunnlag til å se nærmere på hva som kjennetegner personene som er misfornøyde med disse tre kommunale tjenestetilbudene.

Tabell 3.3 Korrelasjoner av seks variabler knyttet til levekår og kommunens tjenestetilbud.

	Vanskeligstilte	Levekår eldre	Alt i alt tjenestetilbudet	Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem	Hjemmehjelp	Hjemmesykepleie
Vanskeligstilte	1,0	0,692	0,556	(0,251)	(0,294)	0,519
Levekår eldre		1,0	0,524	0,565	0,600	0,562
Alt i alt tjenestetilbudet			1,0	0,710	0,736	0,521
Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem				1,0	0,642	0,701
Hjemmehjelp					1,0	0,892
Hjemmesykepleie						1,0

* Korrelasjoner er signifikante på 0,05 nivået (2-sidig). Verdier i parentes er ikke statistisk signifikante. Øvrige korrelasjoner er signifikante på 0,01 nivået (2-sidig).

Det er også verdt å merke seg at det ikke er en statistisk signifikant sammenheng mellom variabelene vanskeligstilte og heldøgns omsorgstjenesten/sykehjem og hjemmehjelpen. Det vil si at de som er misfornøyd med kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner kan være godt fornøyd med kommunens tjenestetilbud til hjemmehjelpen og heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem, og omvendt. En mulig forklaring på dette kan ligge i selve begrepet *vanskeligstilte*. Respondentene kan ha hatt ulike grupper i tankene når de har svart på dette spørsmålet, noe som medfører at svarene varierer desto mer.

I tillegg til de ovennevnte tjenestetilbudene scoret Grimstad kommunene også lavt i forhold til servicetorget (-0,5 fra landsgjennomsnittet). I forhold til dette spørsmålet er det også en relativ lav svarprosent. Om lag 30 prosent av respondentene svarte på dette spørsmålet og det er kun 31 personer som uttrykker misnøye (verdi 1 eller 2) med dette tilbudet. På grunn av små tall ser vi ikke nærmere på hva som kjennetegner denne gruppen.

Hva kjennetegner personene som er minst fornøyd med levekårene til eldre og vanskeligstilte?

For å svare på dette spørsmålet har vi tatt utgangspunkt i alle som har svart verdi 1 eller 2 på spørsmålene om Eldres levekår og vanskeligstilte, en gruppe som består av 108 personer og utgjør 17 prosent av utvalget.

Gruppen som er minst fornøyd med Eldres levekår og levekårene til vanskeligstilte skiller seg ut ved at de er noe yngre, færre har høyere utdanning, de har i større grad brukt en rekke kommunale tjenester i løpet av de siste 12 månedene, de er noe mer usikre på om de fortsatt vil bo i Grimstad kommune om tre år, de har engasjert seg mer i politiske saker og har i større grad deltatt i frivillig sektor, sammenlignet med resten av respondentene, jf tabell 4 i vedlegget. Det er mye som tyder på at de som er minst fornøyde er ikke eldre tjenestemottakere, men deres yngre pårørende. Det vil si sønnene og døtrene som har foreldre som mottar kommunale tjenester og som selv har barn i barnehage og skolealder. I likhet med de som var mest misfornøyd med lokaldemokratiet, kjennetegnes også denne gruppen som politisk engasjerte.

Korrelerer vi variablene levekår eldre og vanskeligstilte med demokrativariablene i tabell 3.2, finner vi at variablene samvarierer men dog ikke med like stor styrke som demokrativariablene innbyrdes gjør. Korrelasjonskoeffisientene er gjengitt i tabell 3.4. Tabellen forteller oss at det er en viss overlapp mellom de som er misfornøyd med lokaldemokratiet og de som er misfornøyd med levekårene og tjenestetilbudet.

Ser vi tilbake til hva som kjennetegner gruppen som er mest misfornøyd, ser vi at de eller noen i deres nære familie har i større grad benyttet seg av servicetorget, hjemmehjelpstjenesten, hjemmesykepleien, heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem og legevakten. Til sammen kan dette tyde på at pårørende til eldre er misfornøyd med både levekårsvariablene vi her har sett på, det kommunale tjenestetilbudet rettet mot eldre og lokaldemokratiet. Men analysene forteller oss også at misnøyen med lokaldemokratiet er ikke bare knyttet til denne gruppen av pårørende.

Tabell 3.4 Korrelasjonskoeffisienter (r) mellom enkelte levekårsvariabler og lokaldemokrativariabler.

	Påvirknings- mulighet	Oppfølging	Tillit like- behandling	Folkevalgte løser lokale utfordringer	Folkevalgte lytter	Tillit til politikerne	Tillit lov- overholdelse	Info fra kommunen	Helhets- vurdering - omdømme
Levekår eldre	0,494	0,470	0,452	0,512	0,472	0,509	0,446	0,443	0,573
Vanskeligstilte	0,550	0,549	0,537	0,557	0,504	0,536	0,442	0,477	0,524

Samtlige av korrelasjonskoeffisientene er statistisk signifikante på 0,01 nivå (2-sidig).

Bibliotek/bokbuss

Siden grad av fornøydhets med biblioteket/bokbussen har et betydelig avvik sammenlignet med landsgjennomsnittet (-0,8), men ikke korrelerer med de ovennevnte kommunale tjenestene, omtaler vi det særskilt her. Det er imidlertid viktig å understreke at til tross for dette betydelige negative avviket, er det store flertallet av innbyggerne som har svart på spørsmålet fornøyd med biblioteket/bokbussen. Av de 267 som har svart på spørsmålet (42 prosent) har litt over halvparten svart enten 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, hvor 6 er svært fornøyd. At mange er godt fornøyd med biblioteket/bokbussen understrekes av at gjennomsnittsverdien (mean) for denne variabelen er 4,29 og at variabelen er rangert på 22. plass fra toppen (av 64 variabler totalt).

At man likevel får et så stort avvik kan tyde på at innbyggerne i kommunene som Grimstad kommune sammenlignes med, er spesielt godt fornøyd med sitt bibliotek/sin bokbuss. Det er kun 33 personer som gir uttrykk for en misnøye (verdi 1 eller 2). Denne gruppen skiller seg markant ut fra de øvrige respondentene ved at de er yngre, har klart lengre utdanning (76 prosent mot 49 prosent har høyskole eller universitetsutdanning), har små barn (0-5 år) i sin husstand (33 prosent mot 16 prosent), har kortere botid i kommunen (51,5 prosent mot 73,5 prosent har bodd i kommunen i 15 år eller mer), og er mer aktive i forhold til verv i frivillig sektor (73 prosent mot 58 prosent).

Internettbaserte tjenester

I rapport 1 kom det frem at Grimstad kommune hadde et negativt avvik på internettbaserte tjenester med -0,3 i forhold til landsgjennomsnittet. Ser vi nærmere på denne variabelen kan vi si at 196 respondenter (31 prosent) har tatt stilling til i hvilken grad de er tilfreds med denne tjenesten eller ikke. Videre ser vi at denne variabelen har en gjennomsnittsverdi på 3,83 og kommer på en 40. plass av 64 variabler totalt. Ser vi på svarfordelingen, er den relativt normalfordelt. Det vil si at det er en opphopning rundt de midtre verdiene og relativt få som har sterke meninger verken den ene eller andre veien. Det er vanskelig å tolke noe klart ut av disse dataene.

4 Flytteplaner

Det er to typer flytteplaner som innbyggerundersøkelsen har spurt om. Den ene er flytting ut av kommunen, mens den andre er flytting innen kommunen. Blant de 634 som har svart på undersøkelsen, oppgir brorparten (82 prosent) at de regner med å bo i Grimstad kommune om tre år, mens 11 prosent er usikre og tre prosent svarer at de ikke regner med det. Om lag fire prosent har ikke svart på dette spørsmålet. Når det gjelder flytting innenfor kommunegrensen, oppgir 21 prosent at de planlegger å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene.

Flytteplaner ut av kommunen

Hva kjennetegner personene som ikke regner med å bo i Grimstad kommune om tre år eller som er usikre? 69 personer er usikre på om de kommer til å bo i Grimstad kommune om tre år og 19 personer har svart nei. Av hensyn til små tall i forhold til sistnevnte gruppe, omtaler vi begge gruppene under ett. Sammenligner vi denne gruppen med respondentene som i dag ikke regner med å flytte ut av kommunen i løpet av tre år (jf tabell 5 i vedlegget), kan vi si at det er en liten overvekt av kvinner, de har en noe yngre profil (en større andel er under 40 år), er mindre etablerte (bor i større grad på hybel, i kollektiv, i rekkehus eller i leilighet, og i mindre grad eier egen bolig), og har kortere botid i Grimstad kommune. I tillegg har denne gruppen en noe annen profil i forhold til hvilke kommunale tjenester de benytter seg av. De er større forbrukere av internettbaserte tjenester og fritidstilbud og benytter seg i mindre grad av barnehage, grunnskolen, fastlegen og legevakten, sammenlignet med de øvrige. Denne gruppen kjennetegnes også ved at de i mindre grad har hatt verv i frivillig sektor eller har deltatt på dugnad i nærmiljøet sitt. Det er også en overvekt av respondenter i denne gruppen som kan tenke seg å flytte til en annen bolig innen kommunen, og da gjerne en større bolig eller en ny bolig (bygd selv eller kjøpt nybygd).

Totalt sett tegner dette et bilde av relativt unge mennesker, herunder studenter, som enten er i etableringsfasen eller som ikke har kommet dit ennå. Tatt i betraktning at Grimstad kommune er en universitetsby bør ikke dette ses på som urovekkende. Trolig vil størrelsen på denne gruppen øke etter hvert som universitetsmiljøet blir større.

Det er imidlertid verdt å merke seg at de som vurderer å flytte ut av kommunen er gjennomgående mer misfornøyde enn de som ikke vurderer å flytte. Stort sett er det de samme forholdene begge gruppene er fornøyd med og mindre fornøyd med, men det er en betydelig forskjell i graden av fornøydhet. Mens 14 forhold får en score under 3 blant de som vurderer å flytte, er dette tilfelle for seks forhold blant de som ikke vurderer å flytte ut av kommunen, jf tabell 6 i vedlegget. Observante lesere kan trolig stusse over hvorfor de som vurderer å flytte er betydelig mer misfornøyd med tjenestetilbudet heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem (gjennomsnittsverdi = 2,25) enn det de øvrige respondentene er. Forklaringen ligger mest sannsynlig i at svært få i denne gruppen har svart på dette spørsmålet (N=8). Det samme kan sies for variabelen hjemmehjelp hvor N=4.

Flytteplaner innen kommunen

133 personer (21 prosent) oppgir at de planlegger å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene. Innbyggerne er videre spurt om hva de ønsker å flytte til. Svarkategoriene var ikke gjensidig utelukkende. Det vil si at det gikk an å svare positivt på flere av svarkategoriene. Kun en person krysset av på mer enn to alternativer, mens de fleste krysset av på kun en. Tabell 4.1 viser svarfordelingen for de som har krysset av på en eller to svaralternativer og må leses loddrett. Tabellen er ikke justert for den ene personen som har krysset av på tre alternativer. Blant dem som eksempelvis har svart at de ønsker å flytte til større bolig (44 personer totalt), har 25 personer ikke krysset av på andre alternativer, fire har svart at de ønsker både større bolig og å bo mer sentralt, mens 15 har svart at de ønsker større bolig og å bygge/kjøpe nytt.

Tabell 4.1 Flytteplaner innen kommunen. Tabellen leses loddrett. Antall personer

	Større bolig	Mindre bolig	Mer sentralt	Bygge/kjøpe nytt
Større bolig	25	-	4	15
Mindre bolig	-	23	10	5
Mer sentralt	4	10	7	3
Bygge/kjøpe nytt	15	5	3	25
Totalt	44	38	24	48

Vi vet fra rapport 1 at innbyggerne i Grimstad kommune er noe mer misfornøyd med muligheten til å skaffe seg tomt, enn landsgjennomsnittet er, jf et negativt avvik på -0,3. Ser vi på hvor fornøyd gruppen som ønsker å flytte i kommunen er med muligheten til å skaffe seg tomt, ser vi at over halvparten er rimelig misfornøyd: 52,5 prosent av denne gruppen har svart 1 eller 2 på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd. Blant de som ikke har flytteplaner, er det om lag 28 prosent som har svart det samme. Ser vi på gjennomsnittsverdien til variabelen fordelt på gruppen som ønsker å flytte innen kommunen og gruppen som ikke ønsker å flytte, får vi en score på henholdsvis 2,55 og 3,36. Muligheten til å skaffe seg tomt er også en av variablene som scorer lavt relativt til alle variablene (56. plass av 64 variabler). Dette betyr at misnøyen som kommer til uttrykk i det negative avviket på -0,3 i høy grad kan tilskrives en reell misnøye blant Grimstads innbyggere, og ikke bare at misnøyen er mindre i andre kommuner.

VEDLEGG

Tabeller

N som ikke summerer seg til 634 tilskrives at ikke alle har svart (ubesvart).

Tabell 1 Bakgrunnsvariabler fordelt på gruppen som er generelt mest fornøyd og øvrige respondenter, og hvor differensen er større enn +/- 5 prosentpoeng. Andel. Forskjell i prosentandel: Svart = 5,0-9,9 **Grønn = 10,0-14,9, Lysblå = 15,0 +**

Variabel	Verdi	Mest fornøyd generelt	Øvrige respondenter
Alder	Født før 1940 (> 70 år)	13,7	10,6
	Født 1940-1955 (55-70 år)	32,0	25,2
	Født 1956-1970 (40-54 år)	28,3	35,0
	Født 1971 eller senere (< 40 år)	25,5	28,4
Utdanning	Grunnskole	10,9	16,0
	Videregående skole	39,7	45,3
	Høyskole og universitet	47,0	34,4
Eierforhold	Eier bolig selv	88,7	78,2
	Leier bolig	6,9	13,5
Lengde bosatt i kommunen	Mindre enn 5 år	8,8	10,7
	5-14 år	15,0	18,1
	15 år eller mer	75,7	69,9
Bruk av kommunale tjenester i løpet av de siste 12 månedene	Internettbaserte tjenester	31,6	37,5
	Fritidstilbud	19,4	25,8
	Hjemmehjelp	3,2	11,5
	Legevakt	30,0	41,8
Regner du med å bo i kommunen om tre år	Ja	88,7	77,9
	Usikker	6,9	14,9
	Nei	2,4	3,7
Planlegger du å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene?	Har ikke flytteplan	83,4	75,9
Har du i løpet av de siste to årene engasjert deg i politiske saker, eks kontakt med folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg?	Ja	21,9	31,8
N		247	349

Tabell 2 De 20 variablene som gruppen som er mest misfornøyd med lokaldemokratiet er mest misfornøyd med (rangert).

Variabler	Mest misfornøyd med lokaldemokratiet		Øvrige respondenter	
	Rang	Gj.sn.verdi (mean)	Gj.sn.verdi (mean)	Rang
Hvordan kommunen følger opp det som er lovet	1	1,41	3,05	1
Har du tillitt til at kommunen behandler like saker likt	2	1,42	3,26	4
Muligheten til å påvirke kommunale beslutninger	3	1,42	3,06	2
Hvordan folkevalgte i kommunen lytter til innbyggernes synspunkter	4	1,45	3,34	7
Folkevalgte løser lokale utfordringer	5	1,52	3,28	6
Tillit til politikerne	6	1,94	3,90	18
Kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner	7	2,14	3,23	3
Tillit loverholdelse	8	2,14	3,87	17
Helhetsvurdering – omdømme	9	2,17	3,79	12
Hvor raskt du får hjelp/svar på dine spørsmål	10	2,29	3,60	9
Informasjon fra kommunen	11	2,36	3,79	13
Kommunen som bosted for eldre	12	2,45	3,64	10
Kollektivtilbud innenfor kommunen	13	2,52	3,28	5
Tomt	14	2,68	3,38	8
Kommunesenter	15	2,74	3,83	15
Serviceinnstilling	16	2,81	3,96	22
Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem	17	2,87	4,07	28
Alt i alt tjenestetilbudet	18	2,87	4,06	27
Lekeområde	19	2,99	3,80	14
Dyrket mark	20	3,02	3,94	21
N		122	435	

Tabell 3 Bakgrunnsvariabler fordelt på gruppen som er mest misfornøyd med lokaldemokratiet og øvrige respondenter, og hvor differensen er større enn +/- 5 prosentpoeng. Andel. Forskjell i prosentandel: Svart = 5,0-9,9 Grønn = 10,0-14,9, Lysblå = 15,0 +

Variabel	Verdi	Mest misfornøyd med lokaldemokratiet	Mindre misfornøyd med lokaldemokratiet
Utdanning	Grunnskole	16,4	12,9
	Videregående skole	50,0	40,9
	Høyskole og universitet	26,2	44,1
Lengde bosatt i kommunen	Mindre enn 5 år	1,6	9,1
	5-14 år	14,8	16,3
	15 år eller mer	82,0	74,0
Bruk av kommunale tjenester i løpet av de siste 12 månedene	Servicetorget	41,0	31,3
	Hjemmehjelp	16,4	6,4
	Hjemmesykepleie	19,7	13,6
	Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem	12,3	6,9
	Legevakt	45,9	36,6
Regner du med å bo i kommunen om tre år	Ja	80,3	86,4
	Usikker	18,0	7,8
	Nei	1,6	2,5
Har du i løpet av de siste to årene engasjert deg i politiske saker, eks kontakt med folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg?	Ja	42,6	25,5
N		122	435

Tabell 4 Bakgrunnsvariabler fordelt på gruppen som er mest misfornøyd med levekår for eldre og vanskeligstilte og øvrige respondenter, og hvor differensen er større enn +/- 5 prosentpoeng. Andel. Forskjell i prosentandel: Svart = 5,0-9,9 **Grønn = 10,0-14,9, **Lysblå = 15,0 +****

Variabel	Verdi	Mest misfornøyd med levekår eldre og vanskeligstilte	Mindre misfornøyd med levekår eldre og vanskeligstilte
Alder	Født før 1940 (> 70 år)	9,3	15,9
	Født 1940-1955 (55-70 år)	28,7	30,6
	Født 1956-1970 (40-54 år)	36,1	30,9
	Født 1971 eller senere (< 40 år)	25,9	1,7
Utdanning	Grunnskole	15,7	15,4
	Videregående skole	51,9	43,6
	Høgskole og universitet	25,9	38,2
Bruk av kommunale tjenester i løpet av de siste 12 månedene?	Servicetorget	44,4	32,1
	Barnehage	29,6	21,3
	Fritidstilbud	27,8	22,1
	Hjemmehjelp	14,8	7,6
	Hjemmesykepleie	21,3	15,4
	Legevakt	47,2	36,3
Regner du med å bo i kommunen om tre år?	Ja	79,6	87,0
	Usikker	13,9	8,8
	Nei	1,9	1,9
Har du i løpet av de siste 2 årene engasjert deg i politiske saker, eks kontakt med folkevalgte, deltatt i aksjoner, skrevet leserinnlegg?	Ja	35,2	27,0
Har du i løpet av de siste 2 årene hatt verv eller oppgaver i forbindelse med frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter, innsamlinger, idrettslag el. lign.?	Ja	41,7	46,8
N		108	408

Tabell 5 Bakgrunnsvariabler fordelt på gruppen som vurderer å flytte fra Grimstad kommune og de øvrige respondentene, og hvor differensen er større enn +/- 5 prosentpoeng. Andel. Forskjell i prosentandel: Svart = 5,0-9,9 **Grønn = 10,0-14,9, **Lysblå = 15,0 +****

Variabel	Verdi	Er usikre eller regner ikke med å bo i GK om 3 år	Regner med å bo i GK om 3 år
Kjønn	Kvinne	59,1	51,9
Alder	Født før 1940 (> 70 år)	3,4	14,6
	Født 1940-1955 (55-70 år)	19,3	29,1
	Født 1956-1970 (40-54 år)	25,0	32,6
	Født 1971-1988 (22-39 år)	45,5	22,0
	1989 eller senere (< 22 år)	5,7	1,1
Antall i husstand	1 person	15,9	14,4
	2 personer	30,7	37,5
	3 personer	22,7	14,0
	4 personer eller flere	27,2	32,8
Alder i husstand (noen i husstanden i aldersgruppen)	19-25 år	25,0	11,7
	67 år +	3,4	18,6
Type bolig	Enebolig	62,5	86,8
	Rekkehus	10,2	4,6
	Leilighet	12,5	7,7
	Hybel, kollektiv	9,1	0,8
	Trygdebolig, annet	2,2	1,4
Eierforhold	Eier selv	62,5	86,8
	Leier	27,3	7,3
Tid bosatt i kommunen	Mindre enn ett år	6,8	1,3
	1-4 år	16,0	6,3
	5-14 år	23,9	14,8
	15 år eller mer	52,3	76,8
Bruk av kommunale tjenester i løpet av de siste 12 månedene?	Internettbaserte tjenester	42,0	32,6
	Barnehage	15,9	22,8
	Grunnskole	29,5	41,4
	Fritidstilbud	29,5	21,8
	Fastlegen	75,0	87,2
	Legevakt	29,5	38,1
Planlegger du å flytte til en annen bolig i kommunen i løpet av de neste fem årene?	Ja	31,8	18,4
	Ja, større bolig	12,5	6,7
	Ja, bygge egen bolig/kjøre nybygd	15,9	7,3
Har du i løpet av de siste 2 årene hatt verv eller oppgaver i forbindelse med frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter, innsamlinger, idrettslag el. lign.?	Ja	36,4	47,4
Har du i løpet av de siste 2 årene deltatt på dugnad i nærmiljøet, foreldresamarbeid/kjøring?	Ja	39,8	56,9
N		88	522

Tabell 6 De 20 variablene som gruppen som vurderer å flytte ut av kommunen er mest misfornøyd med (rangert).

Variabel	De som vurderer å flytte ut av kommunen		De som ikke vurderer å flytte ut av kommunen	
	Rang	Gj.sn.verdi (mean)	Gj.sn.verdi (mean)	Rang
Har du tillitt til at kommunen behandler like saker likt	1	1,94	2,66	1
Muligheten til å påvirke kommunale beslutninger	2	2,17	2,67	3
Hvordan kommunen følger opp det som er lovet	3	2,22	2,66	2
Heldøgns omsorgstjeneste/sykehjem	4	2,25	4,02	32
Folkevalgte løser lokale utfordringer	5	2,25	2,90	4
Hvordan folkevalgte i kommunen lytter til innbyggernes synspunkter	6	2,25	2,91	5
Kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner	7	2,43	2,96	6
Tillit til politikerne	8	2,44	3,34	11
Tomt	9	2,53	3,24	9
Hvor raskt du får hjelp/svar på dine spørsmål	10	2,67	3,35	12
Helhetsvurdering – omdømme	11	2,78	3,28	10
Informasjon fra kommunen	12	2,82	3,51	14
Tillit lovoverholdelse	13	2,83	3,22	8
Kollektivtilbud innenfor kommunen	14	2,96	3,12	7
Hjemmehjelp	15	3,00	3,93	28
Kommunen som bosted for eldre	16	3,10	3,40	13
Serviceinnstilling	17	3,18	3,74	20
Alt i alt tjenestetilbudet	18	3,21	3,92	26
Møteplasser	19	3,22	4,11	35
Kommunesenter	20	3,22	3,58	15
N		88	522	