

# Resultatrapport

## Kommunens Kvalitet i Korthet

DIN KOMMUNS TILLGÄNGLIGHET

1

TRYGGHETSASPEKTER I DIN KOMMUN

2

DIN DELAKTIGHET OCH KOMMUNENS INFORMATION

3

DIN KOMMUNS EFFEKTIVITET

4

DIN KOMMUN SOM SAMHÄLLSBYGGARE

5

2008



# Resultatrapport

## Kommunens Kvalitet i Korthet

2008

I Sverige liksom i många andra länder har gapet mellan förtroendevalda och medborgarna blivit allt större. Färre går med i politiska partier, det är stor ojämlikhet i valdeltagande mellan olika områden och förtroendet för politiker minskar. Medborgarna har också bristfälliga kunskaper om kommunens ansvar och behovet av prioriteringar av resurser. En av de största utmaningarna för kommunerna är därför att utveckla dialogen med medborgarna om kommunens kvalitet i servicen. Kommunfullmäktiges kvalitetsredovisning kom till utifrån detta behov för att ge en god bild för de förtroendevalda av kommunens kvalitet.

Det vanliga är att informationen i årsredovisningar och verksamhetsberättelser formas främst utifrån lagstiftningens och tjänstemännens bedömning av centrala nyckeltal. Denna information har oftast utgått från ett internt perspektiv som framförallt grundat sig på den servicen som producerats till olika brukargrupper, dvs. det uppdrag som har givits från de förtroendevalda. De förtroendevaldas uppdrag som utgår från medborgarperspektivet har således sällan omfattats i de beskrivningar av verksamheten som redovisats av kommunen. Detta samtidigt som det finns ett stort behov från de förtroendevalda att kunna kommunicera med medborgarna om hur effektivt skattemedel används och vilka kvalitativa resultat det leder till för att skapa ett gott samhälle att leva i.

Kommunens Kvalitet i Korthet består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområden inbjöds under 2006 ett antal Kommunstyrelseordföranden för att ge sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. För varje område har mått och mätformer tagits fram. Under 2007 genomfördes den första undersökningen tillsammans med 41 kommuner. Under 2008 har 62 kommuner deltagit i Kommunens Kvalitet i Korthet för att utveckla och pröva verktyget. Resultatrapporten beskriver kommunernas resultat för de olika måtten. Tanken med skriften är att ge möjligheter till jämförelser inom nätverket men också möjlighet för andra kommuner att jämföra sig med nätverkets resultat.

*Lennart Hansson*

Sektionschef

Demokrati och styrning

# Innehåll

4

OMRÅDE 1:

**Din kommuns tillgänglighet**

20

OMRÅDE 2:

**Trygghetsaspekter i din kommun**

28

OMRÅDE 3:

**Din delaktighet och  
kommunens information**

36

OMRÅDE 4:

**Din kommuns effektivitet**

54

OMRÅDE 5:

**Din kommun som samhällsbyggare**

# Resultatrapporten

Resultatrapporten innehåller resultaten för nätverket i samtliga mått i Kommunens Kvalitet i Korthet. I resultatrapporten vill vi ge en bild av varje mått och ge en förklaring till hur man kan se på måttet. Totalt har 62 kommuner deltagit i Kommunens Kvalitet i Korthet under 2008. Alla kommuner har dock inte kunnat redovisa resultat på varje mått.

Kommuner som inte deltagit i Kommunens Kvalitet i Korthet kan genom att använda skriften Verkttygslådan och denna resultatrapport genomföra en egen undersökning och jämföra sig med kommunerna i nätverket.

De deltagande kommunerna har utifrån resultatet möjlighet att analysera sin verksamhet och finna intressanta kommuner att jämföra sig med.

Det viktigaste arbetet för kommunerna ligger dock framför dem, det handlar om att presentera resultatet till de förtroendevalda och medborgarna. Resultatet som tas fram i Kommunens Kvalitet i Korthet har som syfte att utgöra ett underlag för de förtroendevaldas dialog med medborgarna om kommunens kvalitet. Att hitta former för presentation av resultatet och former för dialog om resultatet är i fokus för det fortsatta arbetet. Resultatet kan också utgöra underlag för att sätta mål utifrån ett medborgarperspektiv och för ett internt utvecklingsarbete.

Resultatrapporten bör läsas tillsammans med Verkttygslådan för Kommunens Kvalitet i Korthet som presenteras i en egen skrift. I Verkttygslådan finns varje måtts innehåll beskrivet och hur det tas fram.



# Din kommuns tillgänglighet

## MÅTT 1

Hur många av medborgarna som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar?

### Syfte

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens tillgänglighet vad avser svarstider via e-post.

### Hur undersöks måttet?

Resultatet tas fram genom att ett externt företag under en fastställd tidsperiod sänder ett antal e-post frågor till kommunens centrala e-postadress. Tiden mäts sedan i arbetsdagar från det att e-postfrågan inkommit till dess att ett svar skickats.

### Hur kan man se på resultatet?

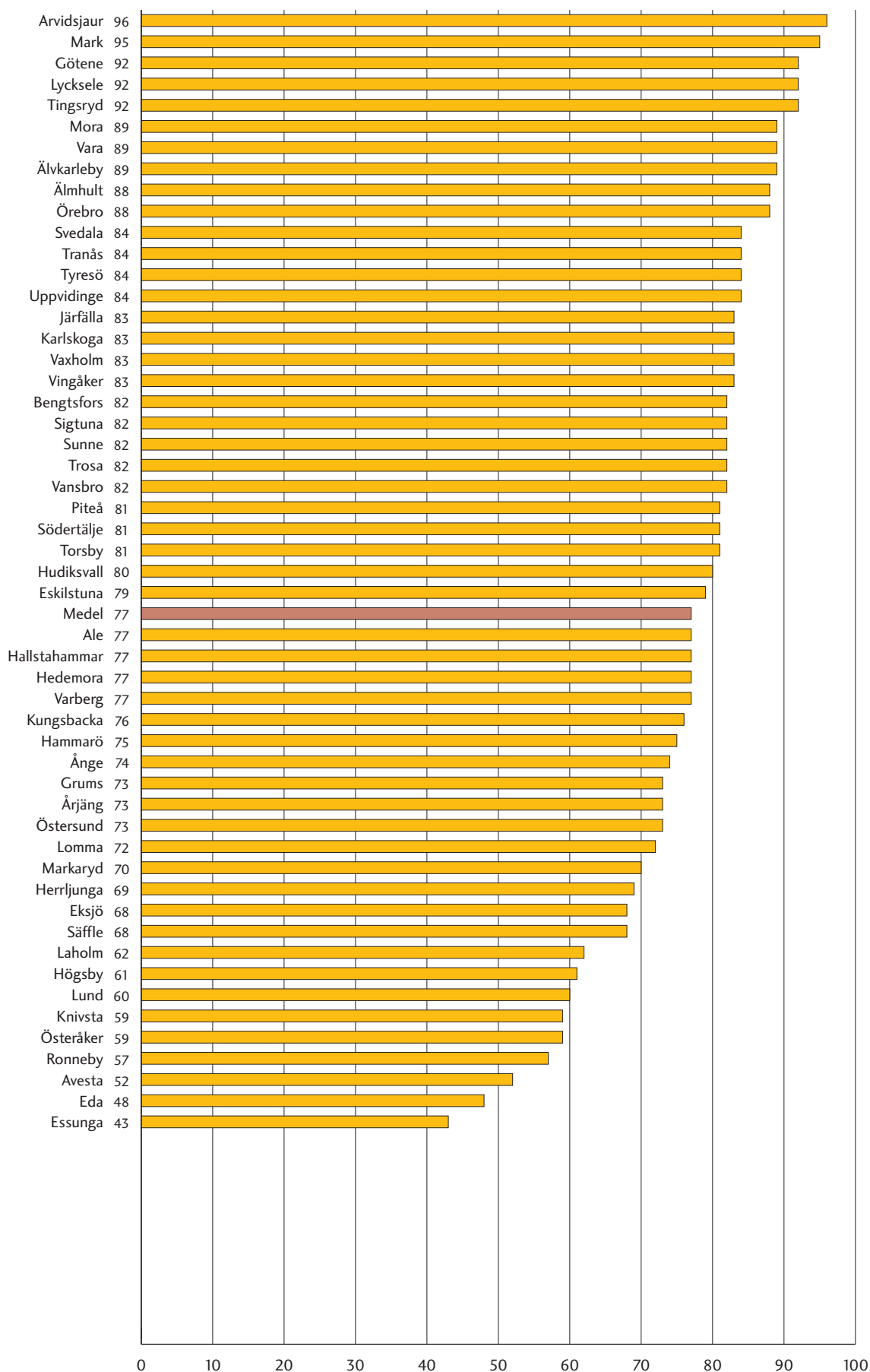
I snitt är det nästan 8 av 10 personer i denna undersökning som får svar inom två arbetsdagar på en enkel e-postfråga. I Arvidsjaur får nästan alla personer, 96 procent, ett svar på sin e-postfråga inom angiven tid. I utvecklingsarbete inom kommunerna kan det vara intressant att ta del av vad Arvidsjaur gör för att nå en så hög tillgänglighet.

### Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?

Undersökningen genomfördes av ett externt företag under november 2008 – januari 2009. Om ni vill veta vilka frågor som ställdes så återfinns de i Verktygslådan Version 2. Kostnaden för att ta fram resultatet för fråga 1–3 var 16 000 kr.

## MÅTT 1

Hur många av medborgarna som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar? (procent)



## **MÅTT 2**

Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon för att få svar på en enkel fråga får kontakt med en handläggare?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om tillgängligheten på den information som kommunen ger till medborgarna via telefon.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom att det under en fastställd period ställs ett antal relevanta frågor av enklare karaktär genom telefonsamtal till kommunen vid ett antal tillfällen.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Resultatet visar att i snitt är det endast hälften, 51 procent, av medborgarna som får kontakt med en handläggare inom kommunen och får svar på sin fråga. Det högsta resultatet uppvisar Piteå kommun där 7 av 10 personer får kontakt med en handläggare och får svar på sin fråga. Intressant att jämföra kan vara hur kommunerna har organiserat sin telefonservice till medborgarna. Skiljer det på tillgänglighet om kommunen har en "frontdesk" eller om man har en traditionell organisation för att möta frågor via telefon.

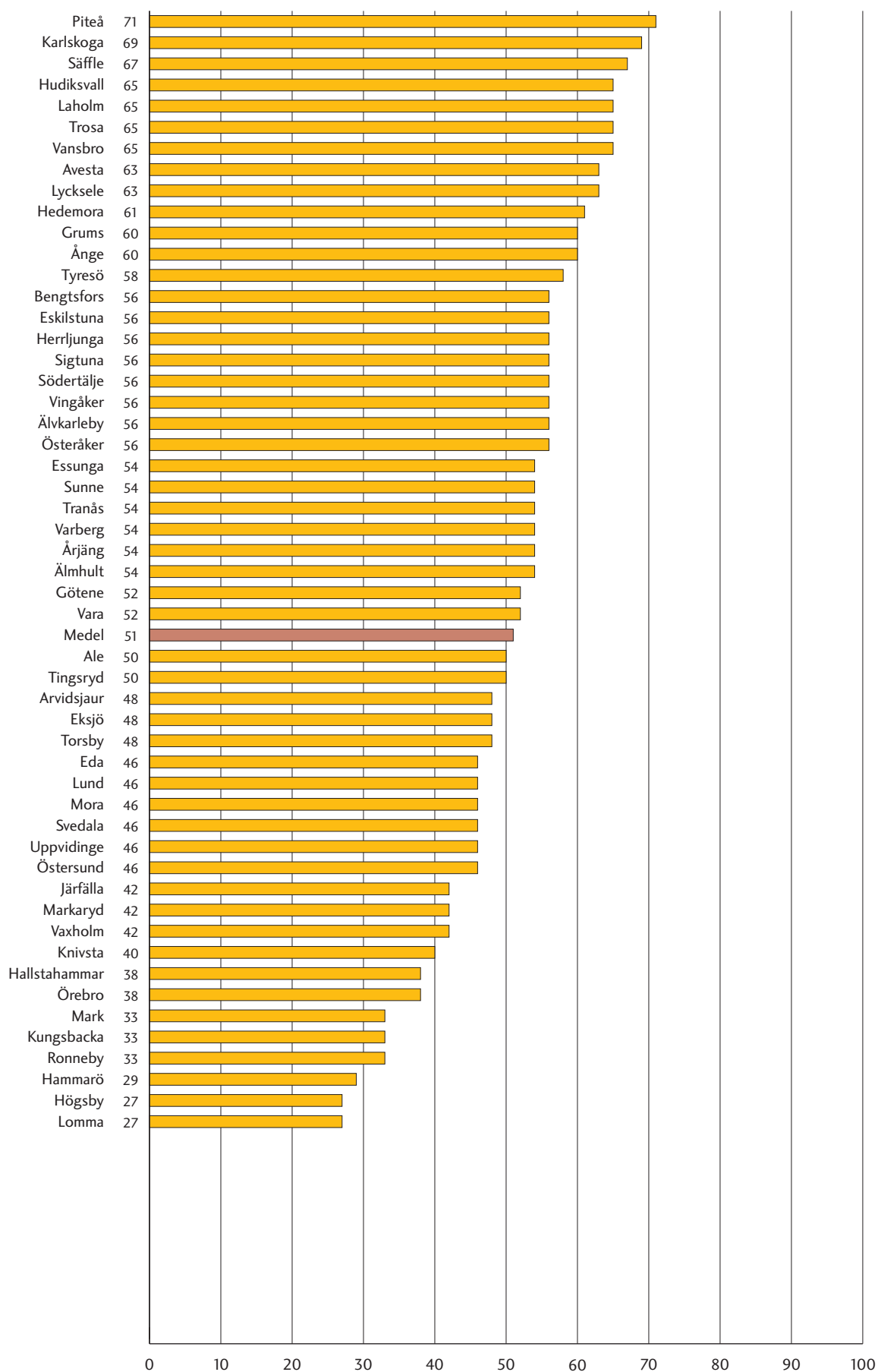
### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Undersökningen genomfördes av ett externt företag under november 2008 – januari 2009. Om ni vill veta vilka frågor som ställdes så återfinns de i Verkttygslådan Version 2. Kostnaden för att ta fram resultatet för fråga 1–3 var 16 000 kr.



## MÅTT 2

Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon för att få svar på en enkel fråga får kontakt med en handläggare? (procent)



### **MÅTT 3**

Hur många av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?

#### **Syfte**

Syftet med måttet är att få kunskap om kvaliteten på bemötande vid telefonkontakt med kommunen.

#### **Hur undersöks måttet?**

Den externa mätningen av tillgängligheten kompletteras med en subjektiv värdering om hur frågeställaren uppfattar bemötandet från de som svarat på samtal.

#### **Hur kan man se på resultatet?**

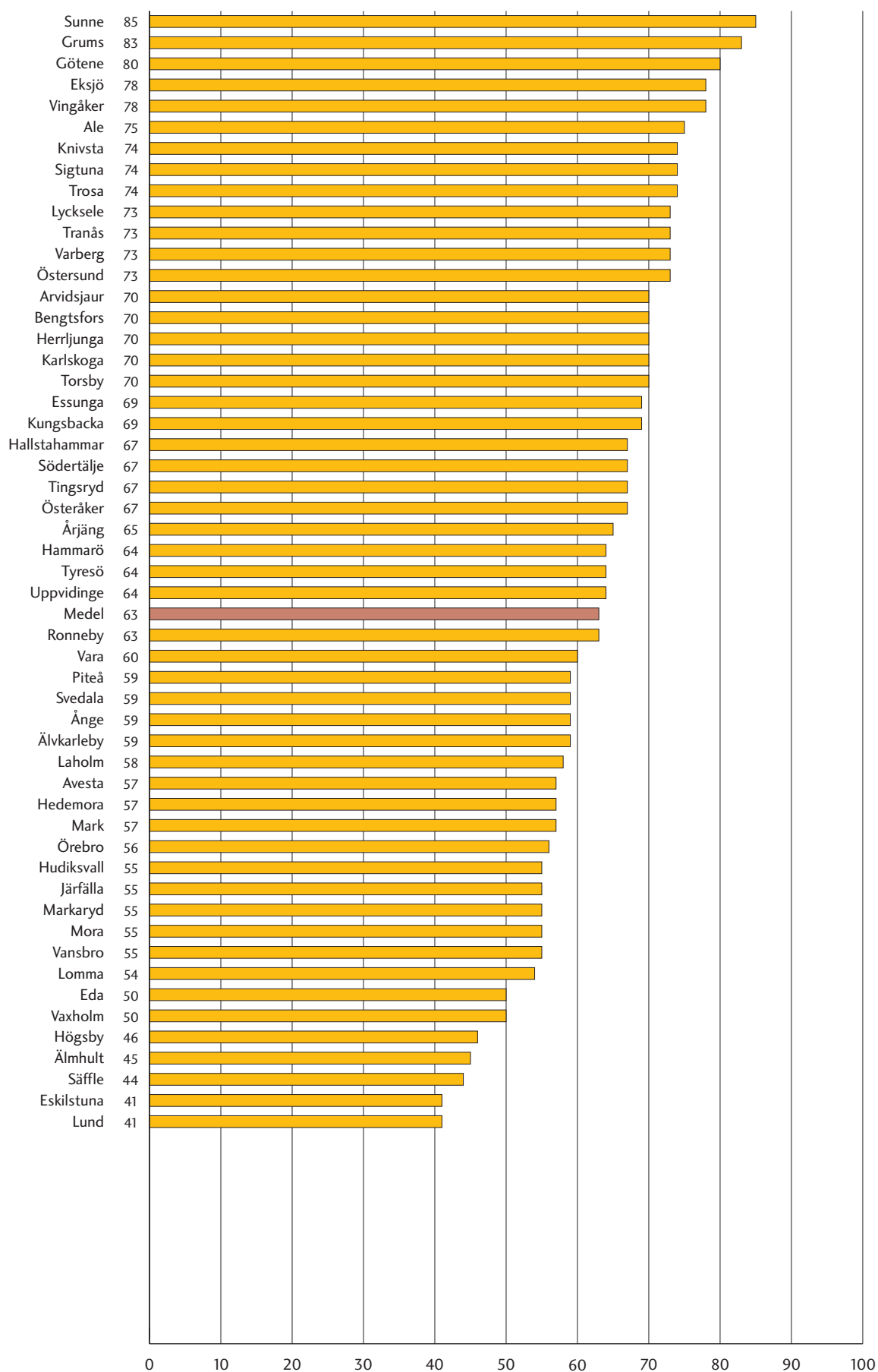
Resultatet visar på en stor spridning mellan kommunerna. Sunne når det högsta resultatet under undersökningsperioden. Att konstinuerligt arbeta med hur medarbetarna bemöter medborgarna är en viktig kvalitetsaspekt för kommunerna och jämförelser med andra kan därför ge ett gott underlag för ett utvecklingsarbete.

#### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Undersökningen genomfördes av ett externt företag under november 2008 – januari 2009. Företagets intervjuare har efter varje samtal gjort en bedömning av bemötandet utifrån tre nivåer, god, medelgod, dålig. Bedömningen av varje samtal har sedan lagts samman till en bedömning i procent för varje nivå. I nätverkets resultatredovisning har vi valt att redovisa procentandelen för de samtal där intervjuaren upplevt ett gott bemötande. Kostnaden för undersökningen var 16 000 kr för mått 1–3.

### MÅTT 3

Hur många av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen? (procent)



## **MÅTT 4**

Hur många timmar/vecka har huvudbiblioteket i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att få kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med biblioteksservicen till en så bred grupp som möjligt. Eftersträvansvärt är att erbjuda öppettider som attraherar den stora grupp medborgarna vars arbetstider kolliderar med traditionella öppethållanden.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom en intern undersökning av öppettider för huvudbiblioteket under en veckas tid vid normal period av året. Tid som räknas är vardagar utöver klockan 08.00–17.00 samt all tid under lördagar och söndagar.

### **Hur kan man se på resultatet?**

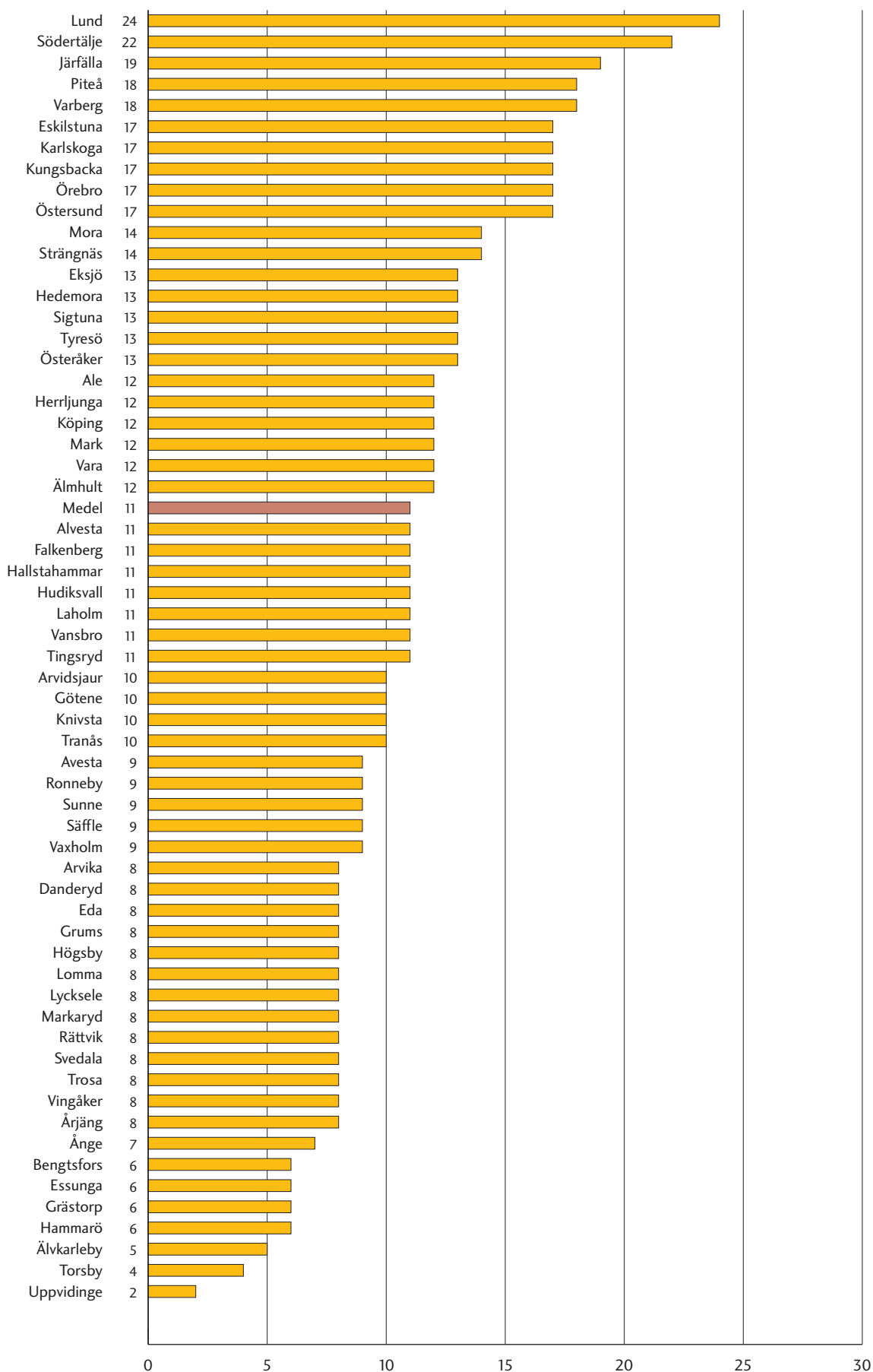
Av tabellen framgår att variationen är stor mellan kommunerna, dock är det så att alla kommuner har ett utökat öppethållande utöver normal arbetstid mellan 08.00–17.00 på vardagar. Variationen i det utökade öppethållandet ligger från 2 timmar till 24 timmar. Lund har ett utökat öppethållande på stadsbiblioteket med 24 timmar i vecka. Kan förklaringen vara att Lund är en universitetsstad.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverket genomförde undersökningen under en normalvecka under hösten 2008.

**MÅTT 4**

Hur många timmar/vecka har huvudbiblioteket i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar? (antal timmar)



## **MÅTT 5**

Hur många timmar/  
vecka har kommunen  
öppet simhallen  
utöver tiden 08–17  
på vardagar?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur väl kommunen har organiserat sin verksamhet för att kunna nå ut med servicen till en så bred grupp som möjligt. Det innebär att erbjuda öppettider som attraherar den stora grupp medborgarna vars arbetstider kolliderar med traditionella öppethållanden.

### **Hur undersöks måttet?**

Måttet tas fram genom en intern undersökning av öppettider för simhallen under en veckas tid vid normal period under året. Tid som räknas är vardagar utöver klockan 08.00–17.00 samt all tid under lördagar och söndagar. Tid som räknas är den tid som allmänheten har möjlighet att utnyttja simhallen.

### **Hur kan man se på resultatet?**

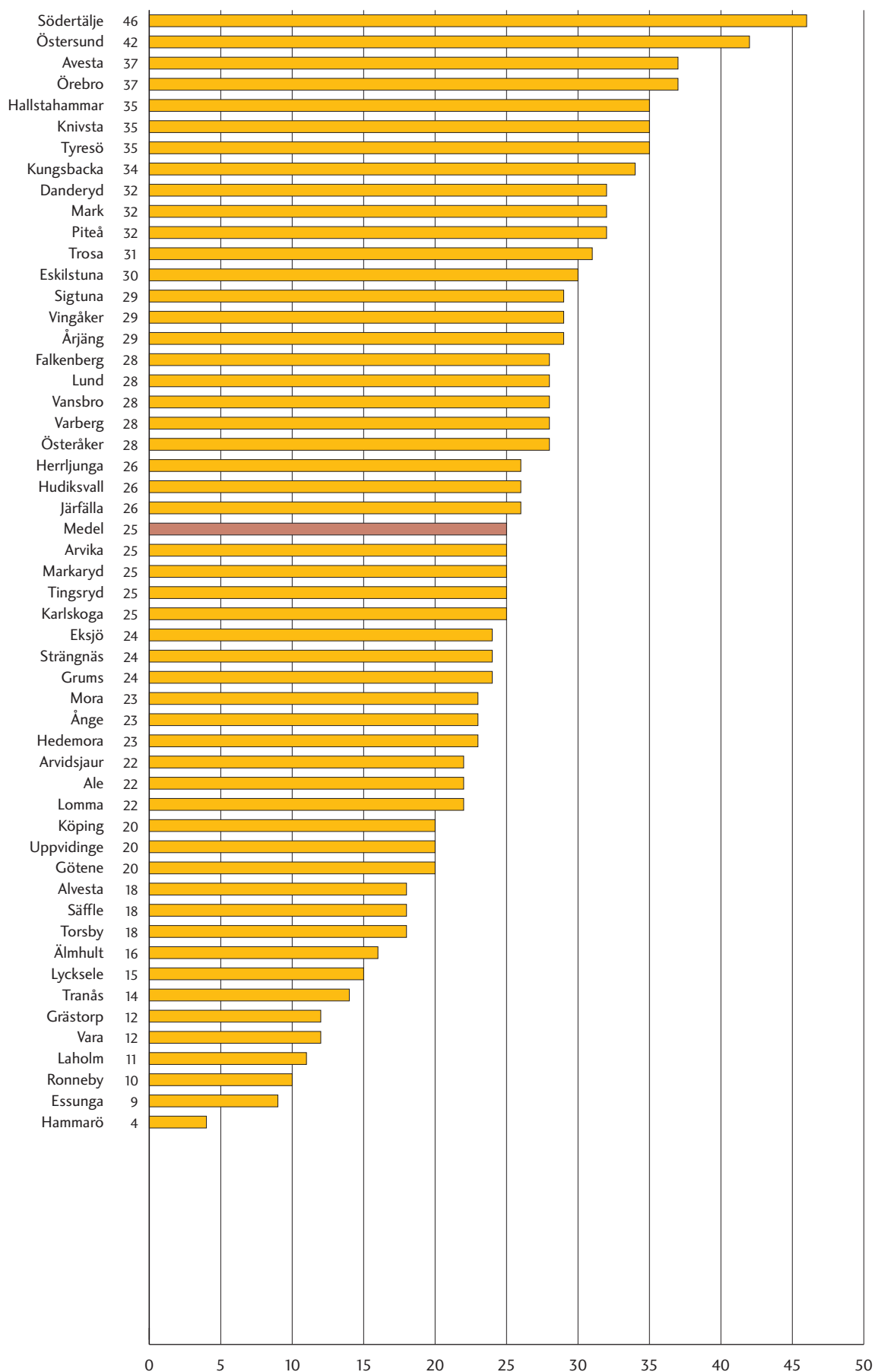
Variationen är stor mellan kommunerna. Alla kommuner, utom en, har ett utökat öppethållande utöver normal arbetstid mellan 08.00–17.00 på vardagar. Det utökade öppethållandet varierar från 4 timmar till 46 timmar per vecka. Södertälje har 46 timmar i vecka utöver normal arbetstid. Kan förklaringen vara att Södertälje har ett komplett äventyrsbad med generösa öppettider.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverket genomförde undersökningen av öppettider under en normalvecka under hösten 2008.

**MÅTT 5**

Hur många timmar/vecka har kommunen öppet simhallen utöver tiden 08–17 på vardagar? (antal timmar)



## **MÅTT 6**

Hur stor andel av de som erbjudits plats inom förskoleverksamheten har fått plats på önskat paceringsdatum?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att få kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till förskoleplatser i förhållande till behov.

### **Hur undersöks måttet?**

Måttet tas fram genom att kommunen använder intern statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatum som erbjuds. Det som redovisat är andel som har erbjudits plats på eller före önskat placeringsdatum av totalt antal erbjudna placeringar.

### **Hur kan man se på resultatet?**

I jämförelsen är det ett drygt 20-tal kommuner av totalt 53 som kan erbjuda plats inom förskoleverksamheten på eller före önskat placeringsdatum. Det finns också kommuner som endast kan tillgodose ca 50 procent eller mindre av föräldrars önskemål om önskat placeringsdatum. Den stora skillnaden mellan kommunerna kan bero på att man mäter detta på olika sätt eftersom det är ett mått som normalt inte mäts i kommunerna. Skillnaden kan också bero på att kommunen har en ung befolkning och en stor inflyttning av familjer med småbarn där det kan vara svårt att beräkna behovet.

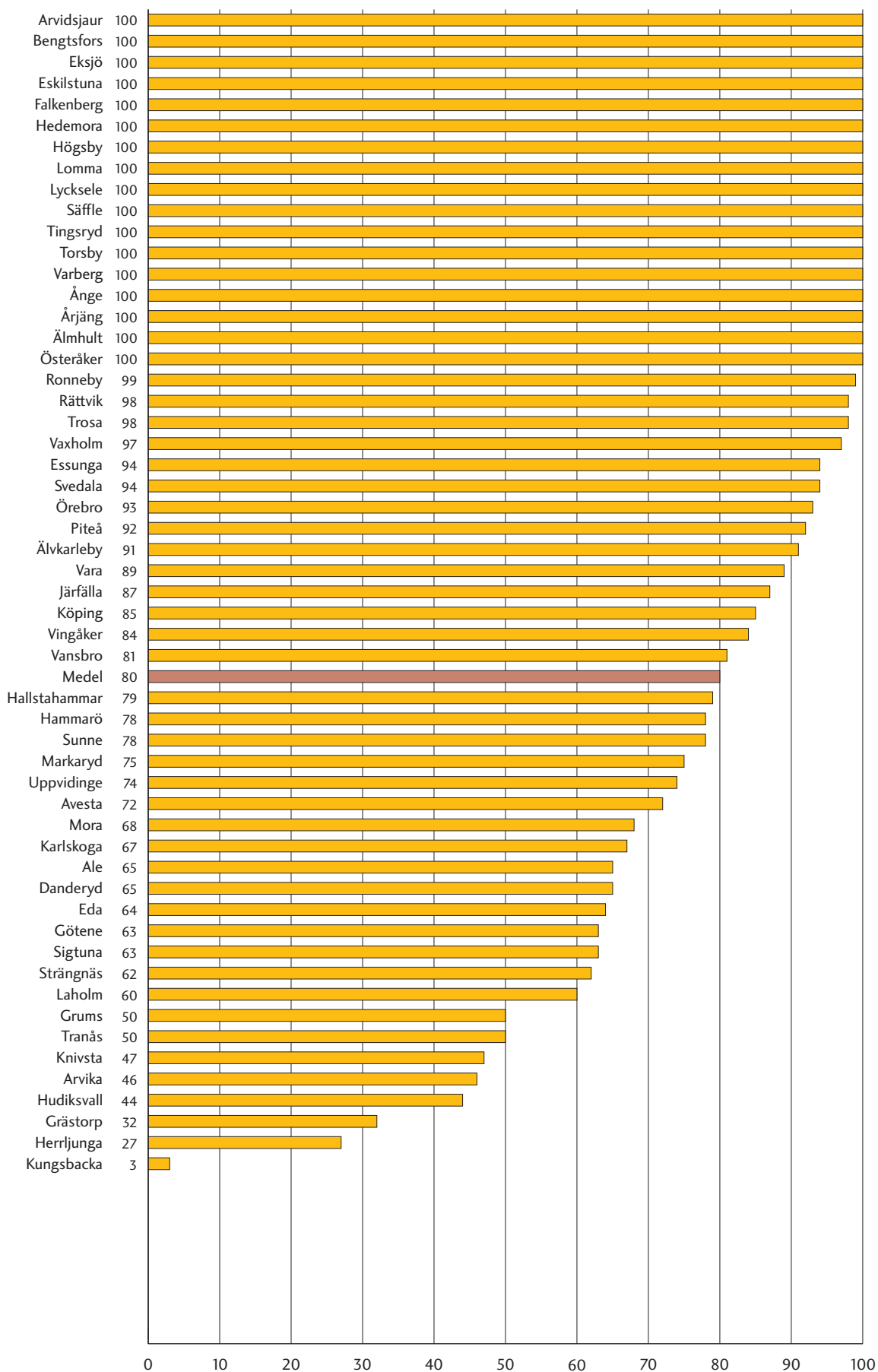
### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Mätningen genomfördes genom en intern undersökning i kommunen under mätperioden 080101–080630.



**MÅTT 6**

Hur stor andel av de som erbjudits plats inom förskoleverksamheten har fått plats på önskat paceringsdatum? (procent)



## **MÅTT 7**

Hur lång är väntetiden (dagar) för dem som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom att kommunen använder intern statistik kring föräldrarnas önskemål om placeringsdatum i förhållande till det faktiska placeringsdatumet som erbjuds.

### **Hur kan man se på resultatet?**

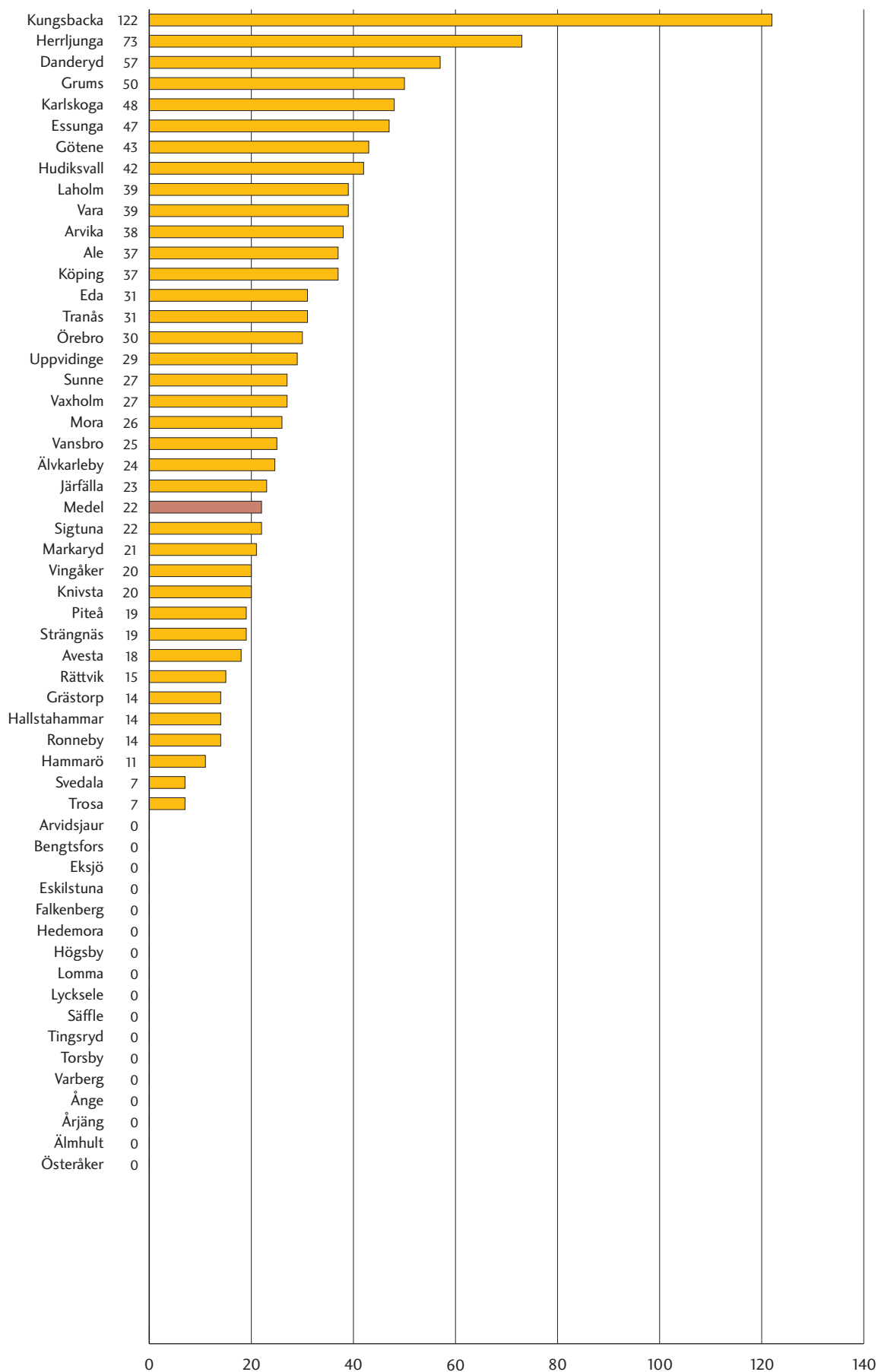
Måttet anger hur länge föräldrar kan få vänta på plats utöver önskat placeringsdatum. I tabellen kan man se att det kan skilja från 0 dagar till 122 dagar. Omräknat motsvarar den siffran ca 4 månader. Liksom mått 6 så påverkas resultatet av om kommunen har stor inflyttning eller ej.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Mätningen genomfördes genom en intern undersökning i kommunen under mätperioden 080101–080630.

## MÅTT 7

Hur lång är väntetiden (dagar) för dem som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum? (antal dagar)



## **MÅTT 8**

Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens förmåga att planera tillgång till platser i förhållande till behov.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom en intern undersökning av samtliga placeringar som gjorts till särskilt boende under 12 månaderna för små kommuner och under sex månaderna för stora kommuner. Som stor kommun räknas kommun med fler än 50 000 invånare. Datum noteras för ansökan till särskilt boende samt datum för när plats i särskilt boende har erbjudits.

### **Hur kan man se på resultatet?**

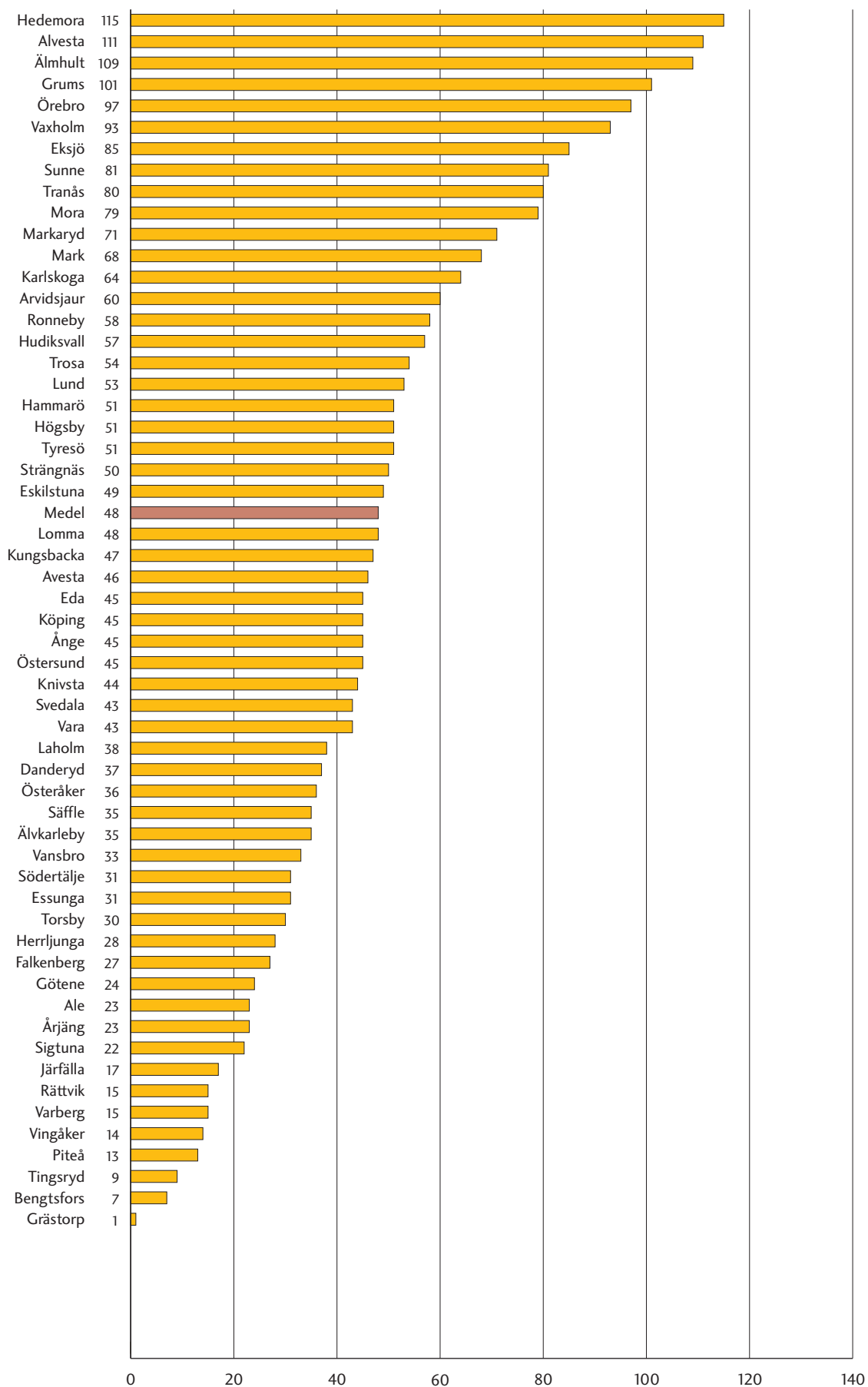
Det är en stor variation mellan kommunerna i hur många dagar i snitt en person kan få vänta mellan beslut om plats till erbjudande om plats på äldreboende. Det kan skilja mellan 1 till 115 dagar. Detta resultat motsvarar nästan 4 månader. Det kan vara intressant för de kommuner med längst väntetid att analysera orsakerna till detta i jämförelse med liknande kommuner.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Mätningen genomfördes genom en intern undersökning i kommunen under mätperioden 070701–080630.

## MÅTT 8

Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats? (antal dagar)





# Trygghetsaspekter i din kommun

## **MÅTT 9**

Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att få kunskap om kommunen uppfattas av medborgarna som en trygg plats att leva på.

### **Hur undersöks måttet?**

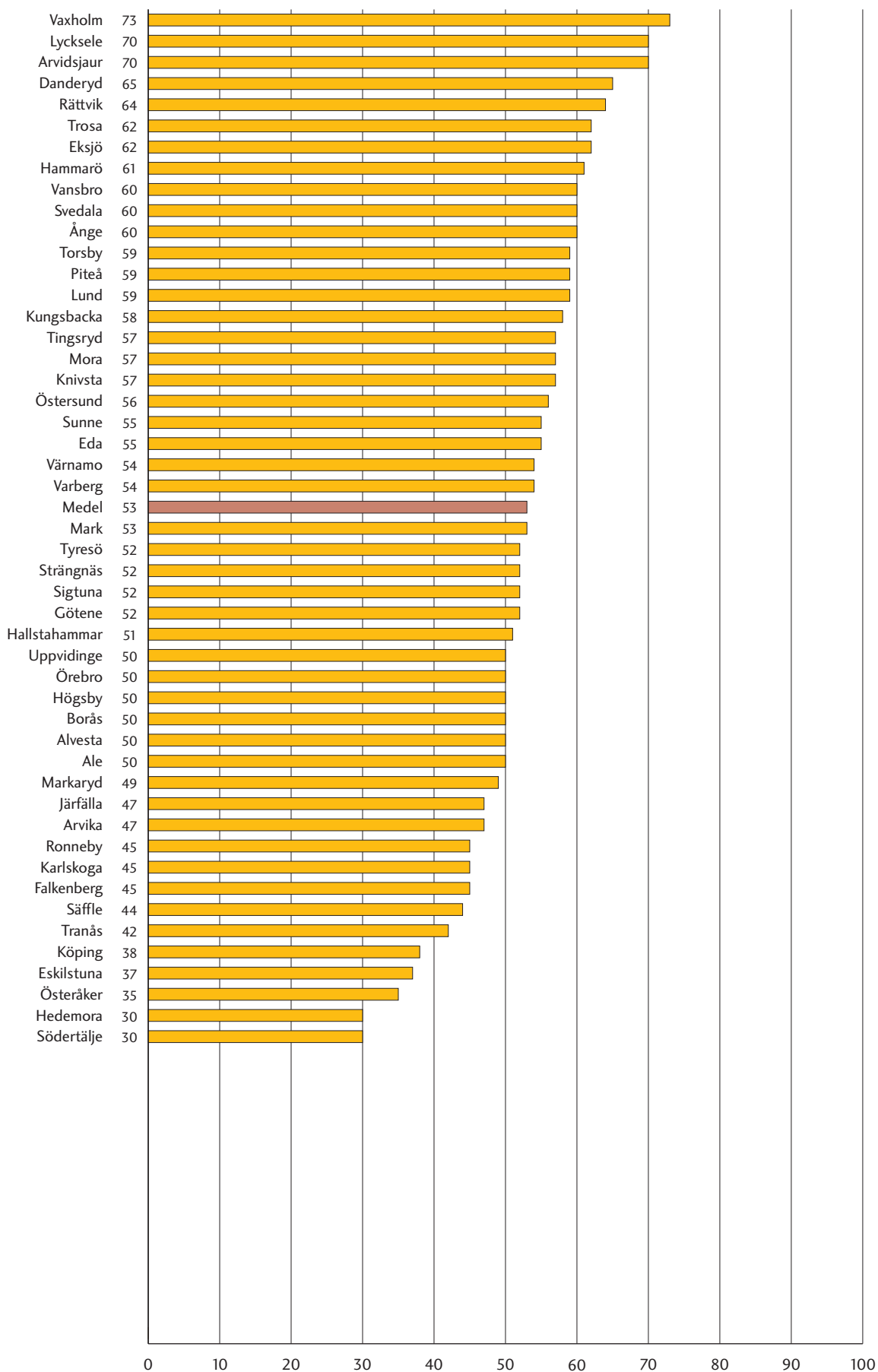
Resultatet är hämtat från SCB:s medborgarindex del trygghet.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Skillnaden mellan den kommun som har högst poäng och den som har lägst poäng är 43 poäng. Vilket innebär att det skiljer mer än den poäng som de kommuner som uppnått lägst poäng har. Ett antagande skulle kunna vara att man känner sig mer otrygg i stora kommuner men ett sådant mönster finns dock inte i jämförelsen mellan nätverkskommunerna. Det finns säkert flera olika förklaringar till att medborgare känner sig otrygga vid frågetillfället och det kan vara intressant för kommunen att analysera orsakerna för att kunna identifiera åtgärder.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet har tagits fram genom SCB:s Medborgarundersökningar för de kommunerna som genomfört denna mellan 2006 och 2008. Varje kommun beställer själv undersökningen av SCB.



## **MÅTT 10**

Hur många myndighetsbeslut ändras på grund av överklagande till första instans?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge en bild av i vilken utsträckning kommunen följer lagar och förordningar i sin regelbundna myndighetsutövning. Med andra ord att kommunen har en rättssäker hantering av ärenden.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom en intern undersökning av två storheter.

- Antal myndighetsbeslut totalt som rör enskild person
- Antal ändrade beslut på grund av överklagande i första instans

### **Hur kan man se på resultatet?**

Resultatet av detta mått visar att kommunerna har få överklaganden som leder till ändring i första instans. Vi redovisar här ett diagram där de flesta kommuner har mindre än två rättelser på 1 000 beslut. Det är svårt att använda detta mått i jämförelser med andra då kommunerna har olika förutsättningar både vad gäller storlek, antal beslut och befolkningssammansättning som påverkar resultatet. Resultatet kan framförallt visa medborgarna att kommunen har en rättssäker hantering av ärenden.

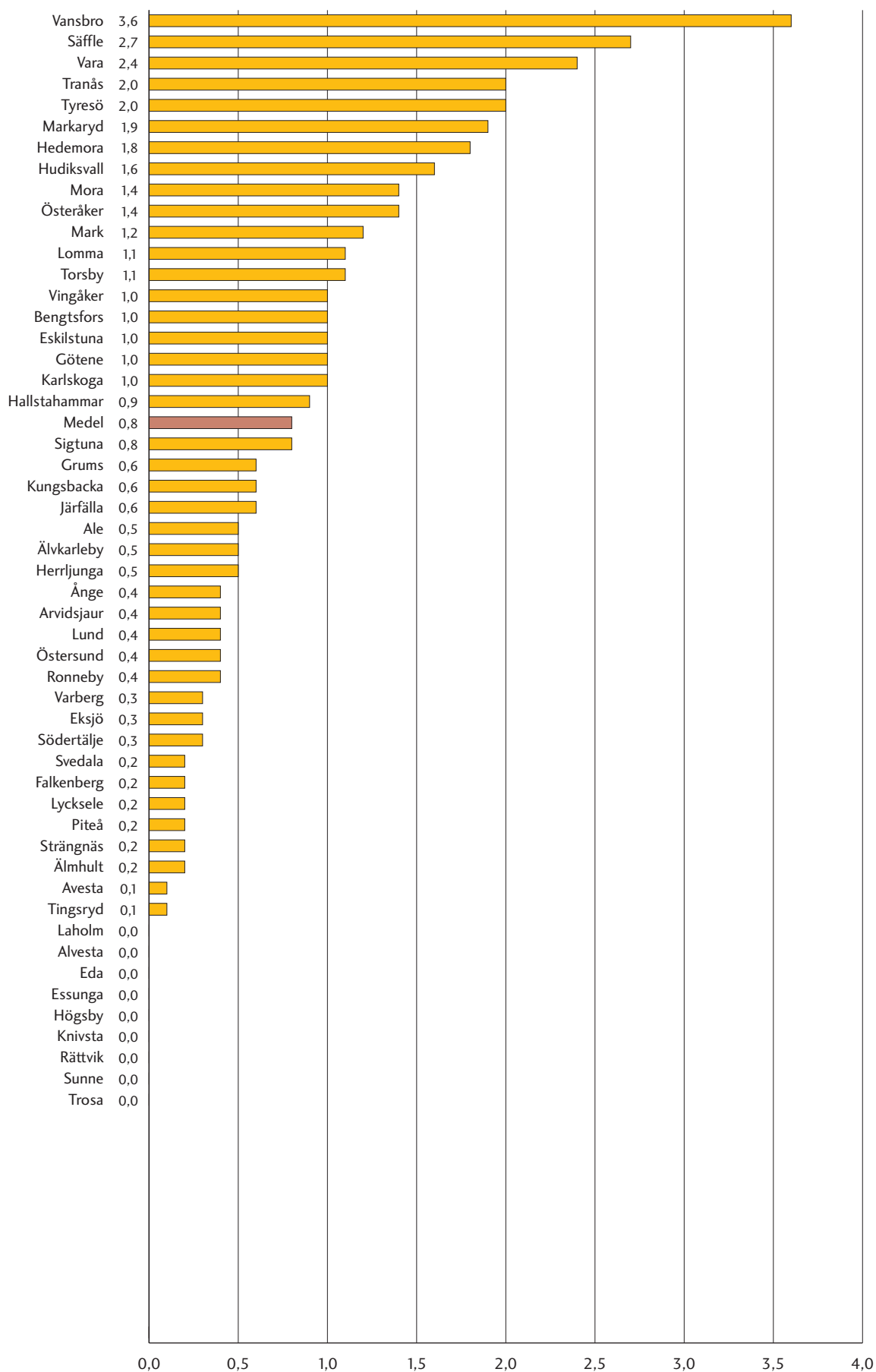
### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet har tagits fram genom en intern undersökning av myndighetsbeslut under perioden 070101–071231.



## MÅTT 10

Hur många myndighetsbeslut ändras på grund av överklagande till första instans? (andel i promille)



## **MÅTT 11**

Hur många olika vårdare besöker en äldre person, med hemtjänst beviljad av kommunen, under 14 dagar?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att få kunskap om hur väl kommunen säkrar behovet av kontinuitet och trygghet för äldre med behov av omsorg i hemmet.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom en intern undersökning av antalet personal som besöker äldre personer med hemtjänst med mer än en beviljad hemtjänstinsats 7 dagar per vecka under en mätperiod på 14 dagar.

### **Hur kan man se på resultatet?**

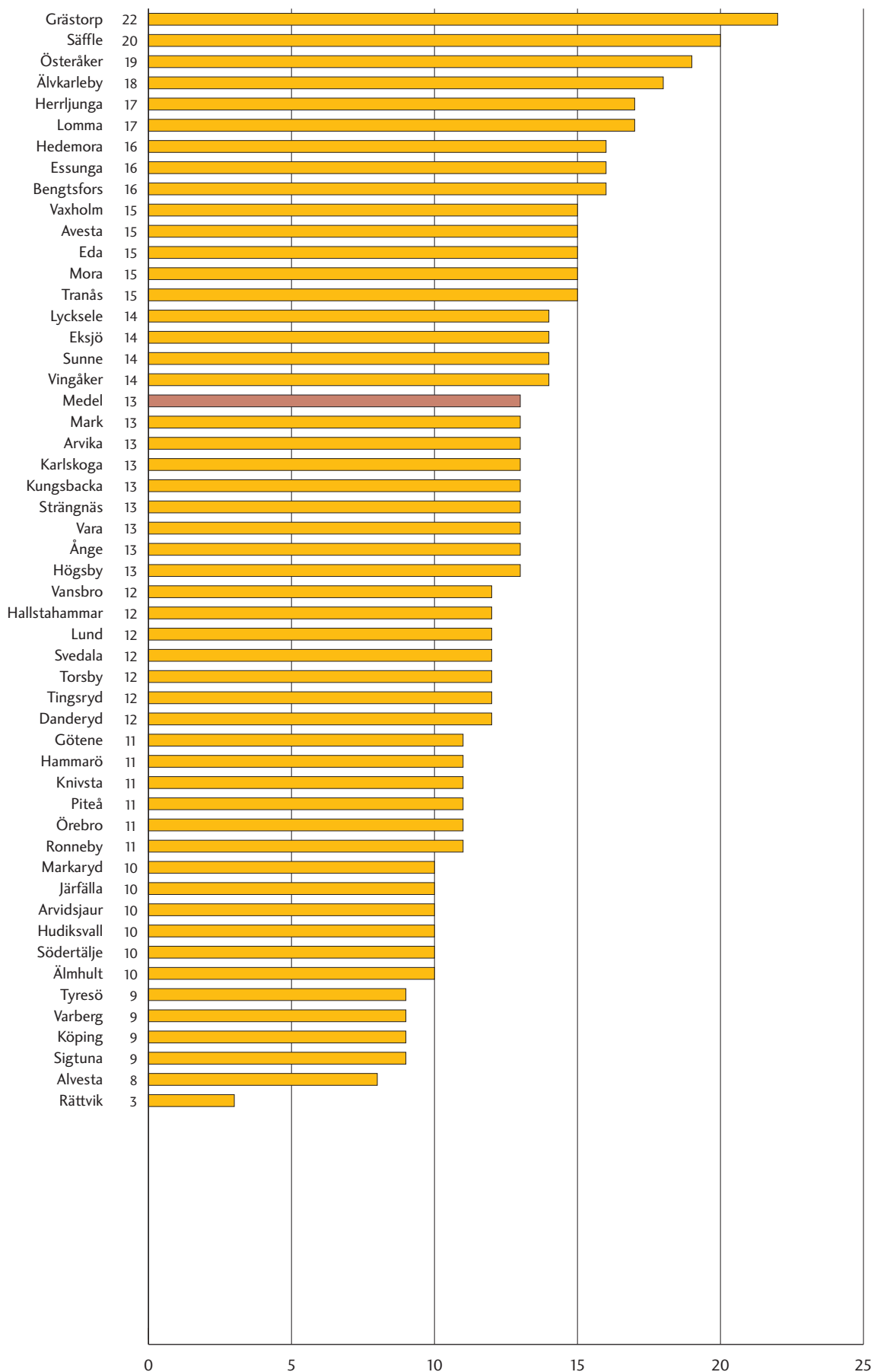
En av de viktigaste faktorerna för att skapa trygghet i hemtjänsten är att så få olika medarbetare som möjligt sköter servicen till hemtjänsttagaren. Detta mått visar snittet för 14 dagar i kommunen för personer som har mer än hemtjänstinsats per dag. Kommunerna bör analysera sitt resultat och bedöma vad som är rimlig personalkontinuitet utifrån det behov som finns i kommunen.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet tas fram genom en intern undersökning av antalet personal som besöker en hemtjänsttagare under 14 dagar. Nätverkets mätperiod var en valfri 14 dagars period under hösten 2008.

## MÅTT 11

Hur många olika vårdare besöker en äldre person, med hemtjänst beviljad av kommunen, under 14 dagar? (antal)



## **MÅTT 12**

Hur många barn per personal är det i snitt i kommunens förskolor?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens möjlighet att skapa trygghet genom en rimlig personaltäthet inom förskolan.

### **Hur undersöks måttet?**

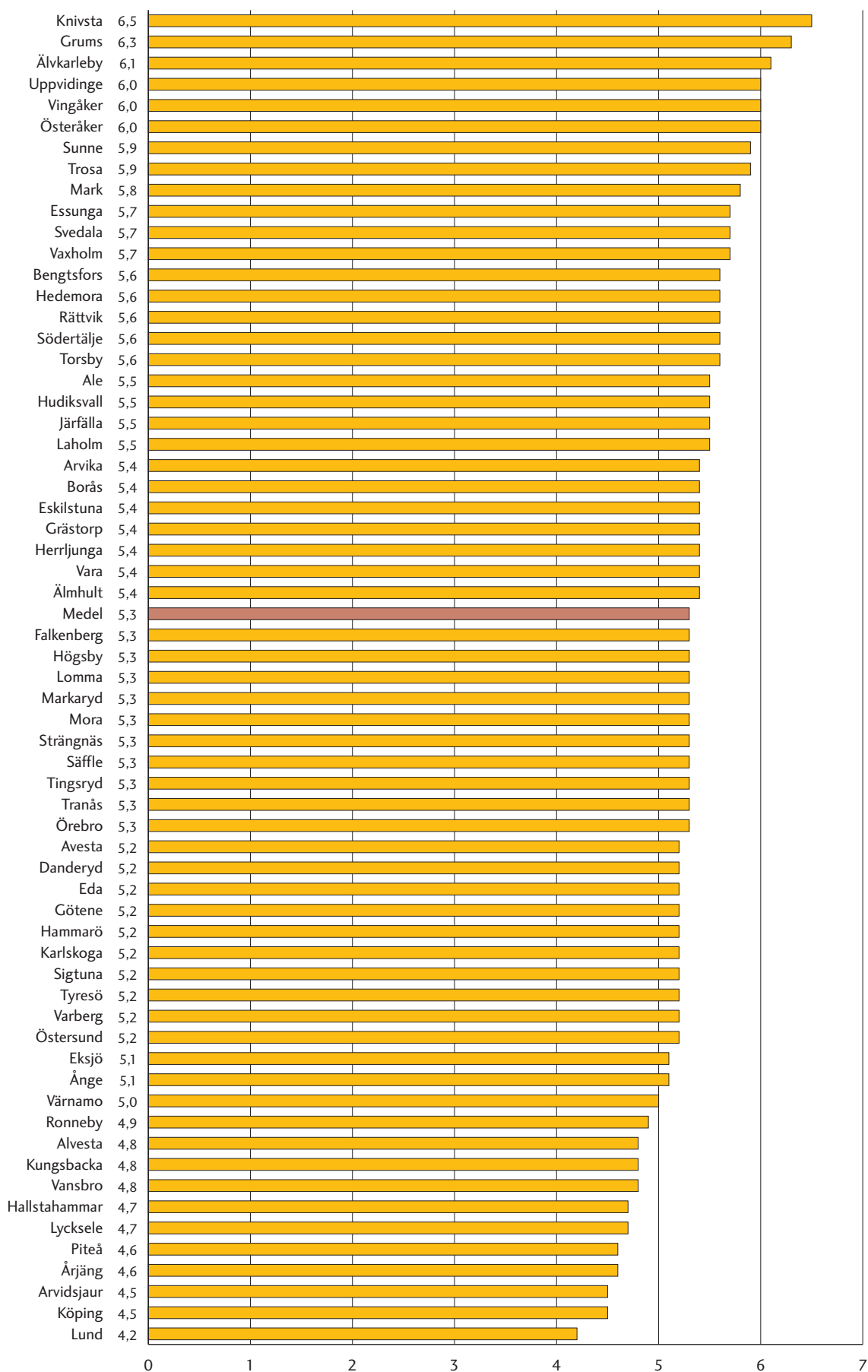
Resultatet tas fram genom Skolverkets nationella statistik över antalet inskrivna barn dividerat med antalet årsarbetare.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Inom detta mått är spridningen mellan kommunerna liten. Dock kan två barn mer utgöra en avsevärd kvalitetsskillnad för både barn, föräldrar och personal. Det som kan vara intressant att analysera är om skillnaderna i barnantal t.ex. mellan Lund med 4,2 barn/personal mot Knivsta med 6,5 barn/personal beror på politiska prioriteringar, kösituation, typ av förskolor eller andra orsaker.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet tas fram Skolverkets nationella statistik tabell Förskola/personal/ tabell 1. Resultatet för nätverket avser år 2007.





# Din delaktighet och kommunens information

## MÅTT 13

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?

### Syfte

Syftet med måttet är att ge kunskap om medborgarnas intresse och engagemang att delta i val på lokal nivå.

### Hur undersöks måttet?

Resultatet har hämtats Valmyndighetens statistik om valdeltagande.

### Hur kan man se på resultatet?

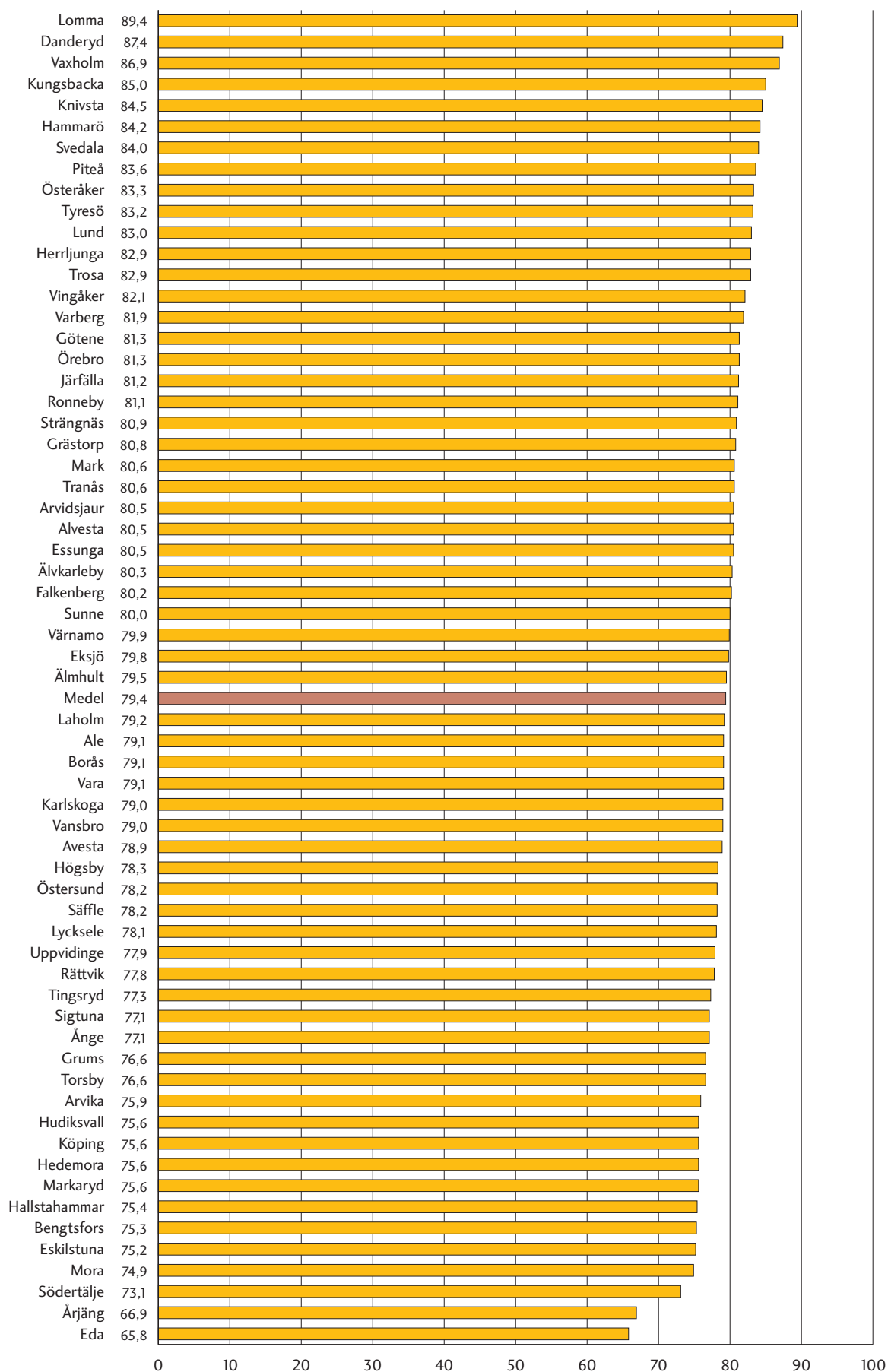
I internationell jämförelse har Sverige ett högt valdeltagande. Dock kan man se i denna jämförelse att det skiljer 23,6 procent mellan den kommun som har högst valdeltagande och den som har lägst valdeltagande. Inom varje kommun kan dessutom skillnaderna vara ännu större mellan stadsdelar och valkretsar. Valdeltagande kan till stor del förklaras i socioekonomiska faktorer och detta utgör en utmaning för vårt representativa system på lokal nivå.

### Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?

Nätverket har använt sig av valresultat för kommunalvalet 2006.

## MÅTT 13

Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?  
(procent)



## **MÅTT 14**

Hur god är kommunens information till medborgarna?

### **Syfte**

Syftet är att kunna visa en samlad bild av starka och svaga sidor av kommunens informationsgivning på kommunens webbplats till medborgarna. SKL:s informationsindex är inte heltäckande utan ska ses som en grundnivå för informationsgivningen till medborgarna.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram genom en extern mätning av kommunens webbsida. Undersökningen genomfördes av fyra ungdomar. Informationsindexet består av ca 190 frågor. Svaret på varje fråga ska kunna hittas inom två minuters sökning på kommunens webb. Undersökningen är indelad i 10 verksamhetsområden där varje områdes svar kan ge maximalt 100 procent.

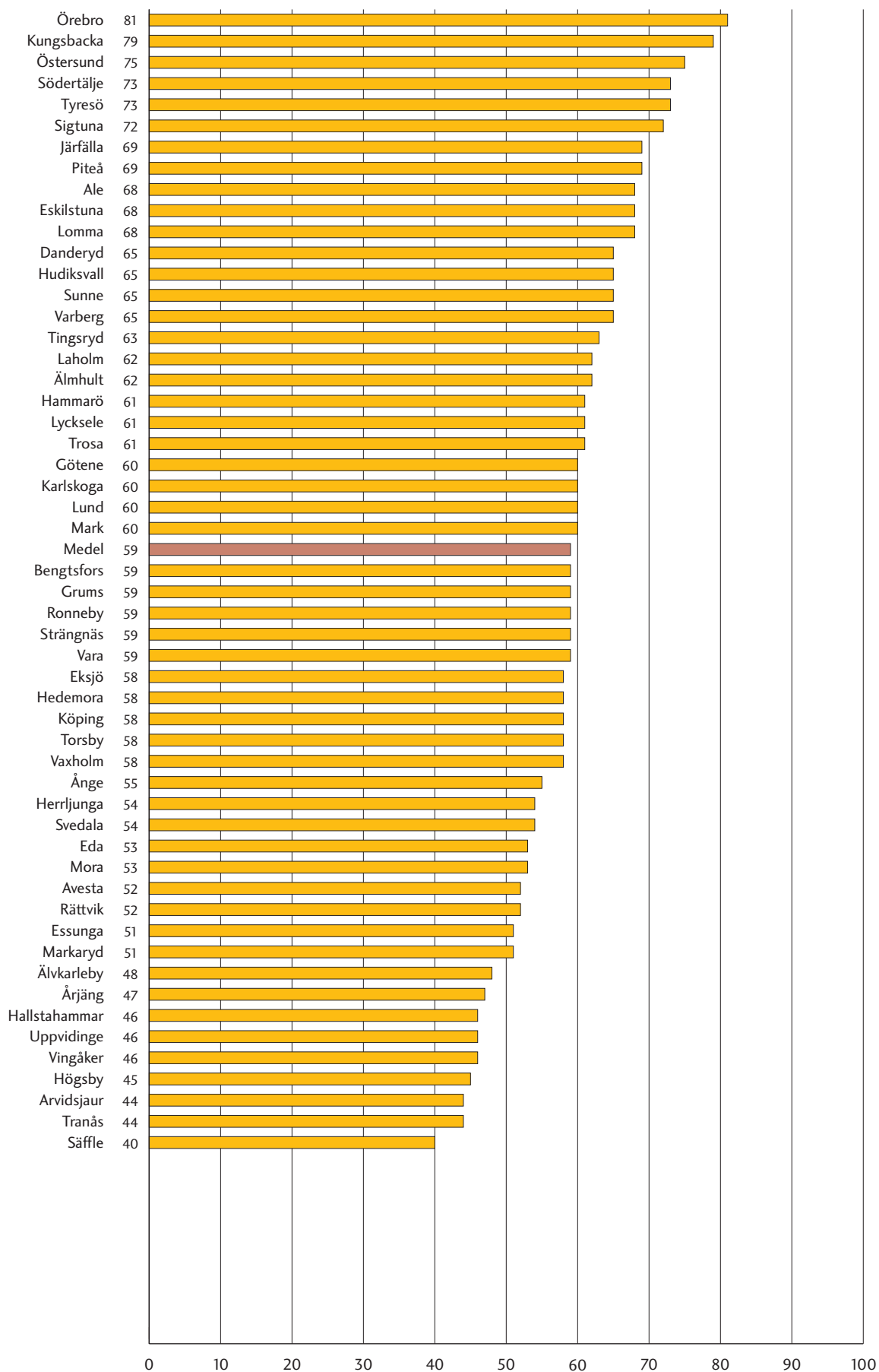
### **Hur kan man se på resultatet?**

Örebro kommun är den kommun som uppnår högst resultat i informationsundersökningen. Vi kan konstatera att generellt så utgår informationen på kommunernas webbsidor till stor del från ett internt perspektiv. Begrepp och sortering sker utifrån den interna struktur som kommunerna har. Det är också svårt att finna en gemensam struktur utan det är vanligt att varje förvaltning har format sin egen struktur vilket gör det svårare för medborgaren att hitta informationen. Informationsindexet kan på ett enkelt sätt vara underlag för förbättringar ur ett medborgarperspektiv och här finns mycket att lära av dem som når de högsta resultaten.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

En helt rättvis jämförelse är svårt att göra eftersom olika människor söker på olika sätt. För att vara någorlunda rättvis bör en extern part utan kommunal kunskap genomföra undersökningen. Undersökningen i nätverket gjordes i november–december 2008.





## **MÅTT 15**

Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att kunna visa en samlad bild av kommunens satsning på att skapa olika former av kommunikation och dialog med medborgarna. För att kunna ge en bild av detta har ett medborgarindex konstruerats med exempel på ett stort antal aktiviteter för medborgarkontakter. Bakom de efterfrågade aktiviteterna ligger givetvis politiska prioritering och beslut och listan ska ses som exempel på befintliga aktiviteter i landets kommuner.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram genom att kommunen har gjort en självgranskning utifrån SKL:s medborgarindex.

### **Hur kan man se på resultatet?**

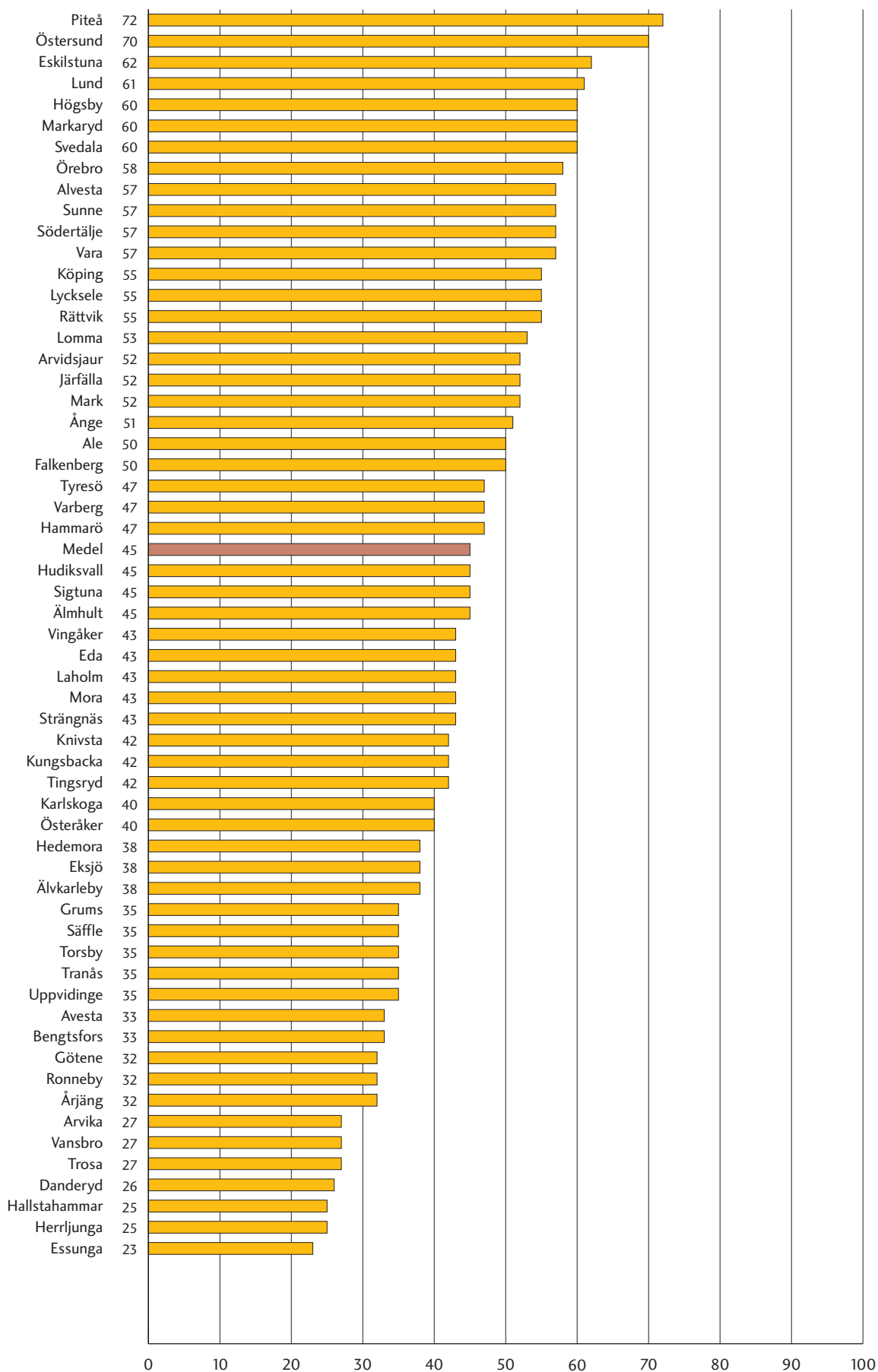
Även om vi i detta mått redovisar antal poäng så menar vi att det inte är högst poäng som är bäst resultat. Måttet innehåller ett antal metoder som förekommer inom kommuner för att skapa medborgarengagemang. Det är ett politiskt ställningstagande vilka metoder man vill införa i den egna kommunen. Det finns ingen forskning som styrker att ju flera metoder desto bättre resultat. Det kan snarare handla om på vilket sätt metoderna används och om det finns en vilja från politiker och tjänstemän att lyssna och skapa delaktighet för medborgarna.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Genom att genomföra en självgranskning utifrån Medborgarindex av kommunens verksamhet kan en jämförelse ske. Nätverket genomförde undersökningen under hösten 2008.

## MÅTT 15

Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling? (procent av maxpoäng)



## **MÅTT 16**

Hur väl upplever medborgarna att de har inflytande över kommunens verksamhet?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att få kunskap om medborgarnas uppfattning om inflytande över kommunens verksamheter.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram för de kommuner som genomfört SCB:s Medborgarindex. Kommunen beställer undersökningen av SCB som presenterar resultatet i en rapport till kommunen.

### **Hur kan man se på resultatet?**

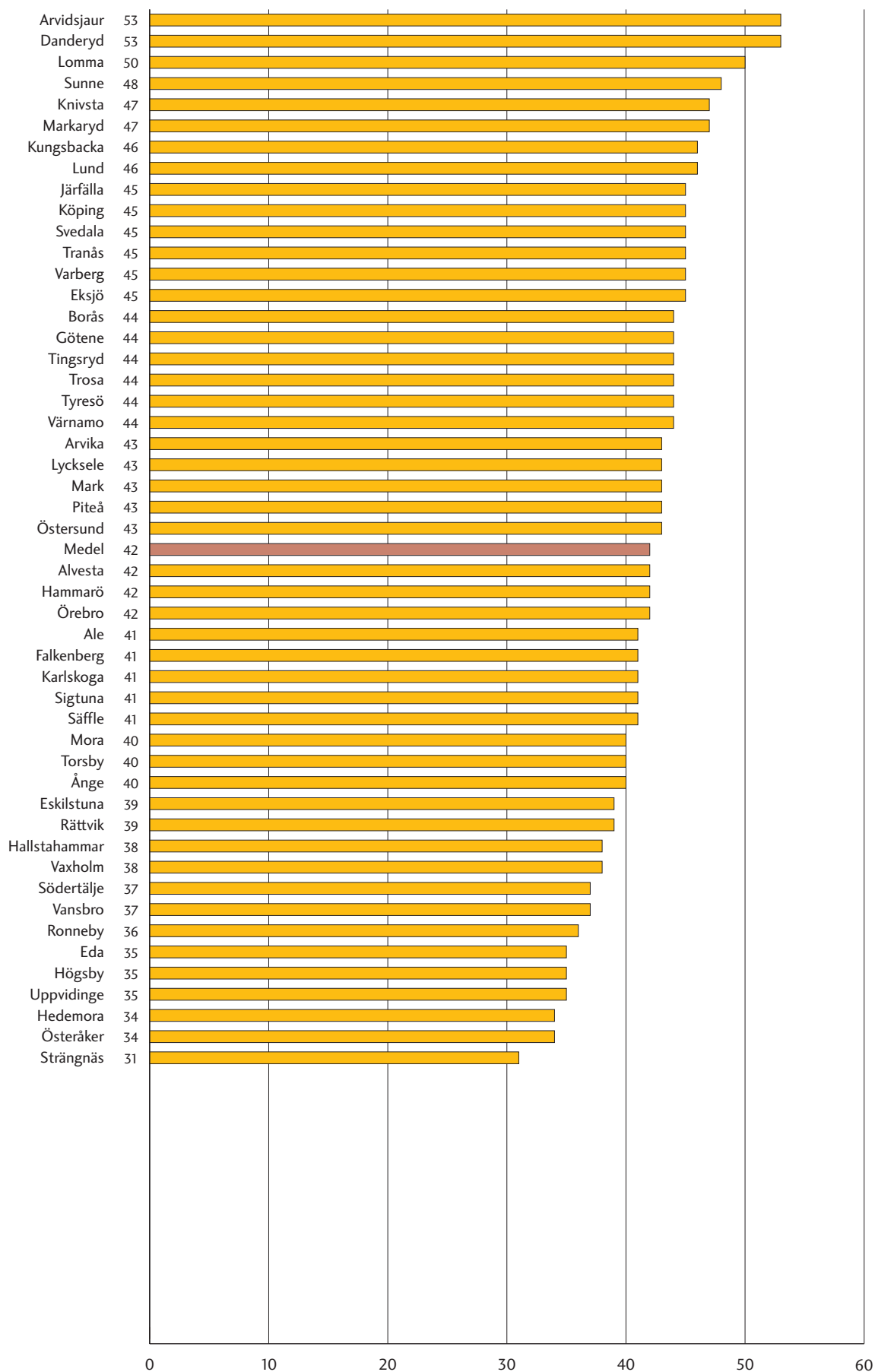
Detta mått kan kopplas till mått 15. Resultatet visar att det inte finns någon relation mellan många metoder och att medborgarna känner delaktighet. Jämförelsen mellan nätverkskommunerna visar inget tydligt samband mellan känsla av delaktighet när det gäller storlek, politisk majoritet, landsbygd eller storstadskommun. Att analysera vad som gör att människor känner sig delaktiga och ta reda på hur människor vill vara delaktiga kan vara en intressant utveckling för kommunerna.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet har tagits fram genom SCB:s Medborgarundersökningar för de kommuner som genomfört denna mellan 2006 och 2008. Varje kommun beställer själva undersökningen av SCB.

## MÅTT 16

Hur väl upplever medborgarna att de har inflytande över kommunens verksamhet? (värde på index)





# Din kommuns effektivitet

## MÅTT 17

Vilket resultat uppnår kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?

## Syfte

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens resultat inom skolan.

## Hur undersöks måttet?

Resultatet har tagits fram av SKL utifrån Skolverkets statistik.

## Hur kan man se på resultatet?

Detta mått redovisas i en rankinglista över svenska kommuner där plats ett utgör bäst resultat. Ranking i sig innebär inte självklart att den som hamnar på första plats har ett gott resultat eller den som hamnar på sista plats har ett dåligt resultat, det visar endast inbördes placering. Det kan dock vara intressant för kommunerna att se sin placering i förhållande till andra kommuner när det gäller resultatet i skolan. Oftast jämförs betyg. I detta mått har vi dock ställt upp ett meritvärde i förhållande till förväntat värde. Tabellen är färgad med grön färg för de 25 procent av kommunerna med det bästa resultatet. Röd färg visar de 25 procent av kommunerna med de relativt lägsta resultaten, gul färg är att kommunen har ett medelgott resultat.

## Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?

Nätverkets resultat gäller för år 2007. Resultattabell för alla Sveriges kommuner återfinns på SKL:s websida.

1	Danderyd	81	Sunne	149	Herrljunga	202	Värnamo
3	Hammarö	82	Torsby	150	Mark	205	Ronneby
4	Lomma	84	Österåker	151	Avesta	213	Älvkarleby
12	Arvidsjaur	92	Högsby	153	Tyresö	221	Hudiksvall
24	Lund	99	Östersund	161	Bengtstors	228	Laholm
27	Kungsbacka	100	Varberg	171	Alvesta	235	Eskilstuna
34	Piteå	102	Eksjö	172	Grums	237	Hallstahammar
35	Mora	105	Säffle	174	Ale	242	Ånge
40	Rättvik	119	Svedala	178	Lycksele	248	Sigtuna
42	Vara	120	Tranås	181	Hedemora	262	Örebro
43	Vaxholm	123	Vingåker	188	Järfälla	274	Södertälje
49	Götene	127	Strängnäs	190	Borås	275	Markaryd
52	Grästorp	134	Älmhult	193	Falkenberg	284	Karlskoga
57	Eda	138	Trosa	194	Köping	290	Essunga
64	Arvika	145	Årjäng	197	Tingsryd		
77	Uppvidinge	148	Knivsta	201	Vansbro		

## MÅTT 18

Hur effektiva är kommunens grundskolor i förhållande till övriga kommuner?

### Syfte

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom skolan.

### Hur undersöks måttet?

Resultatet har tagits fram av SKL utifrån statistik från Skolverket, Dagens Samhälle och VKV.

### Hur kan man se på resultatet?

Detta mått redovisas i en rankinglista över svenska kommuner där plats ett utgör bäst resultat. Ranking i sig innebär inte självklart att den som hamnar på första plats har ett gott resultat eller den som hamnar på sista plats har ett dåligt resultat, det visar endast inbördes placering. Det kan dock vara intressant för kommunerna att se sin placering i förhållande till andra kommuner när det gäller resultatet i skolan. Oftast jämförs betyg men det kan vara intressant att även koppla resultatet till kostnader för skolverksamheten. Kommuner med låga kostnader och högt meritvärde i förhållande till förväntad nivå borde vara intressanta för andra kommuner att studera. Tabellen är färgad med grön färg för de 25 procent av kommunerna med det bästa resultatet. Röd färg visar de 25 procent av kommunerna med de relativt lägsta resultaten, gul färg är att kommunen har ett medelgott resultat.

### Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?

Nätverkets resultat gäller för år 2007. Resultattabell för alla Sveriges kommuner återfinns på SKL:s websida.

8	Danderyd	59	Borås	119	Knivsta	227	Karlskoga
11	Hammarö	65	Laholm	129	Älmhult	229	Torsby
13	Vara	69	Tyresö	135	Ronneby	229	Östersund
17	Årjäng	71	Högsby	137	Vaxholm	232	Hallstahammar
19	Kungsbacka	74	Herrljunga	142	Piteå	233	Avesta
22	Arvika	77	Eda	156	Säffle	235	Järfälla
28	Grästorp	80	Sunne	161	Rättvik	239	Köping
29	Lomma	83	Södertälje	163	Lund	243	Hedemora
35	Tranås	89	Ale	163	Tingsryd	248	Arvidsjaur
38	Mark	92	Värnamo	177	Grums	254	Ånge
39	Varberg	97	Svedala	178	Strängnäs	265	Älvkarleby
45	Falkenberg	101	Eskilstuna	184	Bengtstors	272	Markaryd
47	Mora	102	Österåker	186	Sigtuna	274	Essunga
50	Götene	104	Alvesta	196	Vingåker	285	Lycksele
53	Trosa	106	Hudiksvall	206	Örebro		
55	Eksjö	116	Uppvidinge	226	Vansbro		

## MÅTT 19

Vilket resultat når de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av?

### Syfte

Syftet med måttet är att ge kunskap om uppnått resultat i de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av.

### Hur undersöks måttet?

Resultatet har tagits fram av SKL från Skolverkets statistik

### Hur kan man se på resultatet?

Även detta mått redovisas i en rankinglista över svenska kommuner där plats ett utgör bäst resultat. Ranking i sig innebär inte självklart att den som hamnar på första plats har ett gott resultat eller den som hamnar på sista plats har ett dåligt resultat, det visar endast inbördes placering. Det kan dock vara intressant för kommunerna att se sin placering i förhållande till andra kommuner när det gäller resultatet i skolan. När det gäller gymnasieskolan så har vi valt att undersöka resultatet för de elever som är folkbokförda i kommunen och inte den enskilda gymnasieskolans resultat. Det som undersöks i detta mått är hur eleverna fullföljer sitt gymnasieprogram, övergångsfrekvens till högskola och 20-åringar med grundläggande behörighet till universitet och högskola. Tabellen är färgad med grön färg för de 25 procent av kommunerna med det bästa resultatet. Röd färg visar de 25 procent av kommunerna med de relativt lägsta resultaten, gul färg är att kommunen har ett medelgott resultat.

### Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?

Nätverkets resultat gäller för år 2007. Resultattabell för alla Sveriges kommuner återfinns på SKL:s websida.

1	Lund	60	Alvesta	133	Svedala	200	Eda
2	Lomma	67	Arvidsjaur	150	Borås	207	Strängnäs
5	Danderyd	68	Grästorp	152	Högsby	208	Torsby
14	Hammarö	76	Tranås	156	Ale	217	Uppvidinge
22	Piteå	77	Varberg	160	Hudiksvall	218	Vara
26	Götene	85	Köping	166	Bengtstors	235	Hedemora
27	Eksjö	88	Värnamo	167	Eskilstuna	244	Trosa
29	Kungsbacka	89	Östersund	169	Lycksele	262	Falkenberg
32	Sunne	94	Tyresö	177	Herrljunga	273	Essunga
34	Vingåker	102	Karlskoga	178	Järfälla	281	Södertälje
37	Arvika	105	Knivsta	180	Årjäng	284	Hallstahammar
47	Örebro	111	Vaxholm	186	Ånge	286	Grums
50	Mora	116	Markaryd	187	Avesta	288	Älvkarleby
56	Laholm	125	Säffle	193	Rättvik	290	Vansbro
58	Tingsryd	127	Österåker	197	Mark		
59	Älmhult	132	Sigtuna	199	Ronneby		



## MÅTT 20

Hur effektiva är de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av?

### Syfte

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur effektiva de gymnasieutbildningar som kommunens elever tar del av är.

### Hur undersöks måttet?

Resultatet har tagits fram av SKL utifrån statistik från Skolverket och SKL:s VKV.

### Hur kan man se på resultatet?

Även detta mått redovisas i en rankinglista över svenska kommuner där plats ett utgör bäst resultat. Ranking i sig innebär inte självklart att den som hamnar på första plats har ett gott resultat eller den som hamnar på sista plats har ett dåligt resultat, det visar endast inbördes placering. Det kan dock vara intressant för kommunerna att se sin placering i förhållande till andra kommuner när det gäller effektiviteten i de gymnasieskolor som kommunens elever går i. Det som undersöks i detta mått är totalkostnaden för gymnasiet i förhållande till den förväntade kostnaden och kostnaden per elev i förhållande till den andel som fullföljer sin utbildning. Tabellen är färgad med grön färg för de 25 procent av kommunerna med det bästa resultatet. Röd färg visar de 25 procent av kommunerna med de relativt lägsta resultaten, gul färg är att kommunen har ett medelgott resultat.

### Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?

Nätverkets resultat gäller för år 2007. Resultattabell för alla Sveriges kommuner återfinns på SKL:s websida.

4	Eskilstuna	52	Vingåker	157	Tingsryd	241	Ånge
6	Grästorp	60	Vara	161	Varberg	246	Årjäng
7	Arvika	62	Tranås	163	Värnamo	250	Torsby
10	Örebro	80	Mark	164	Hedemora	252	Arvidsjaur
14	Hudiksvall	81	Vaxholm	164	Herrljunga	257	Trosa
15	Östersund	84	Bengtsfors	167	Hammarö	260	Svedala
16	Tyresö	96	Rättvik	171	Österåker	263	Ronneby
17	Eda	103	Sigtuna	176	Järfälla	265	Grums
23	Borås	104	Markaryd	183	Älvkarleby	267	Uppvidinge
25	Lund	109	Kungsbacka	189	Mora	270	Högsby
30	Piteå	126	Danderyd	191	Alvesta	275	Avesta
33	Götene	128	Laholm	196	Älmhult	279	Lycksele
40	Essunga	135	Köping	216	Strängnäs	287	Hallstahammar
46	Eksjö	141	Falkenberg	220	Karlskoga	290	Vansbro
47	Lomma	151	Sunne	223	Södertälje		
48	Säffle	155	Ale	235	Knivsta		

## **MÅTT 21**

Vilket resultat når elever i årskurs 5 i de kommunala skolorna i de nationella proven?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om vilket resultat kommunens elever i årskurs 5 når i ämnena svenska, engelska och matematik. Resultat som används grundar sig på elevernas resultat på de nationella proven i årskurs 5. Måttet visar andelen elever i snitt som uppnått Skolverkets fastställda kravnivåer i de tre ämnena av de elever som genomfört proven.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram av kommunerna utifrån Skolverkets kravnivåer.

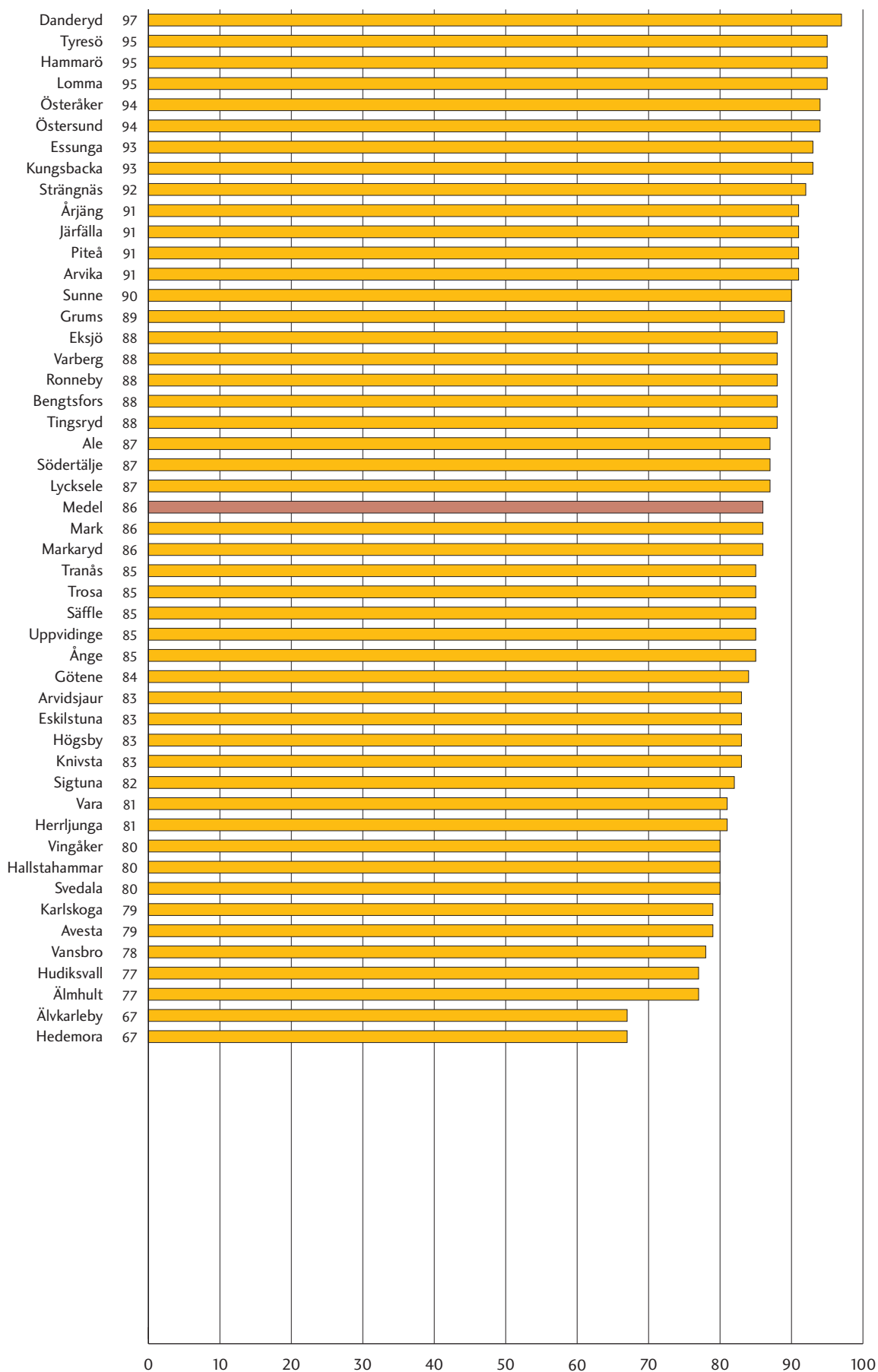
### **Hur kan man se på resultatet?**

Vi har i redovisningen valt att endast ta med resultatet för de kommunala skolorna av de nationella proven i årskurs fem. Flera av kommunerna har inte fristående skolor och ett antal har så få elever i fristående skolor så att den enskilda eleven är identifierbar. Det som redovisas är snittet mellan provresultatet i svenska, engelska och matematik för de som genomfört proven. Skillnaden mellan den kommuns som uppnått högst resultat och den som uppnått lägst resultat av nätverkskommunerna är 33 procent.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för de nationella prov som genomfördes våren 2008 i svenska, engelska och matematik. Undersökningen gäller elever i kommunala skolor som genomfört proven och redovisas i andel elever som uppnått skolverkets kravnivå.

## Vilket resultat når elever i årskurs 5 i de kommunala skolorna i de nationella proven? (procent)



## **MÅTT 22**

Vilken servicenivå har kommunens äldreboende?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens effektivitet och prioriteringar.

### **Hur undersöks måttet?**

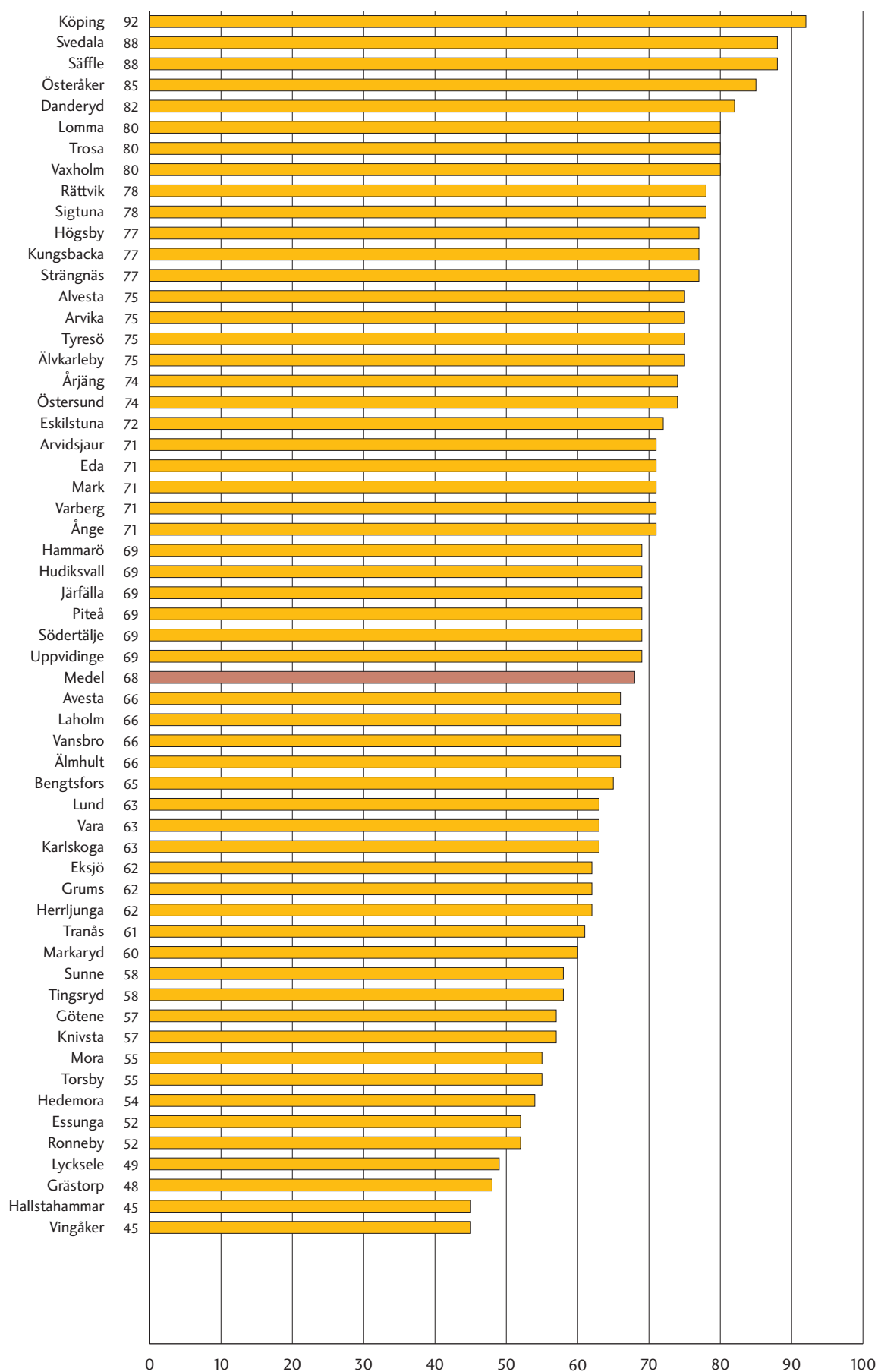
Resultatet har tagits fram genom en intern undersökning av kommunen utifrån SKL:s Äldreboendeindex.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Resultatet av detta mått visar att det finns stora skillnader mellan nätverkskommunerna i vilken service och valfrihet de erbjuder inom särskilt boende. Det kan vara intressant för kommunerna att analysera bakgrunden till skillnaderna och vad det består i.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat är framtaget under en normalperiod under hösten 2008 där varje kommun gjort en egen bedömning av sin servicenivå i äldreboende utifrån SKL:s Äldreboendeindex.



## **MÅTT 23**

Vad kostar en plats i kommunens äldreboende i förhållande till servicenivå?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom äldreomsorgen.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram genom att ställa kvalitetspoängen i mått 22 mot kostnader för en plats i äldreboende.

### **Hur kan man se på resultatet?**

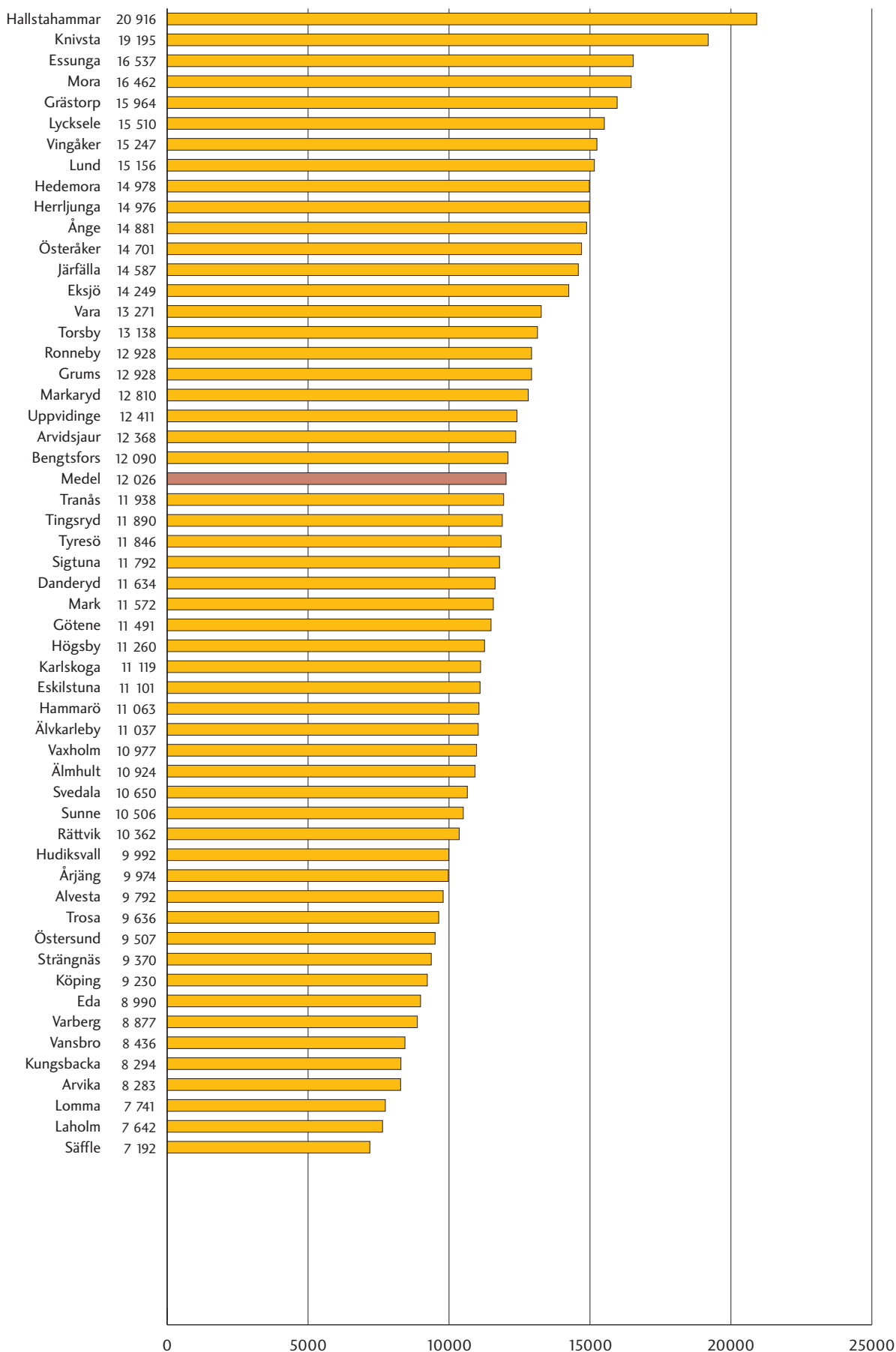
Måttet försöker ge en bild av kvalitet kopplat till kostnad. Där den kvalitet som mått 22 beskriver ställs mot kostnaden för en plats i äldreboende. Det finns ingen tydlig koppling mellan låg servicenivå och höga kostnader och vice versa. Måttet kan sägas framförallt vara värdefullt för en intern diskussion mellan de förtroendevalda och tjänstemän utifrån vilket kvalitet som erbjuds i förhållande till kostnader.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat är hämtat ur VKV redovisning för 2007 och kommunernas interna mätning utifrån Äldreboendeindex som genomförts hösten 2008.

**MÅTT 23**

Vad kostar en plats i kommunens äldreboende i förhållande till servicenivå?  
(krona per poäng)



## **MÅTT 24**

Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ta reda på hur brukarna värderar sitt boende.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har hämtats från SCB:s undersökning som gjorts på uppdrag av Socialstyrelsen om brukarnas nöjdhet av sitt särskilda boende.

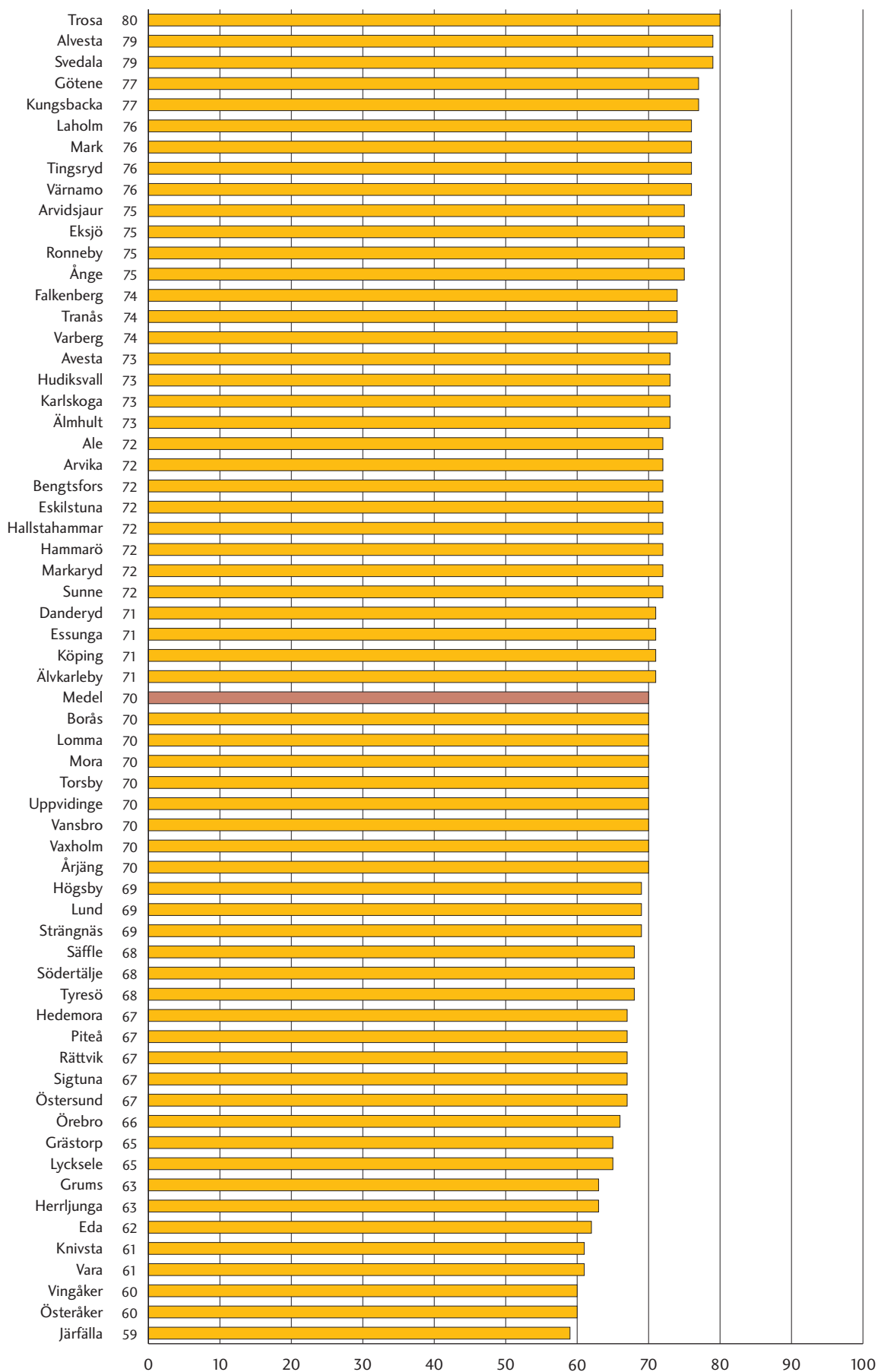
### **Hur kan man se på resultatet?**

Detta mått kan kopplas till mått 22 och 23. Trosa som har nöjdas brukare inom äldreboendet har relativt hög servicenivå och låga kostnader per kvalitetspoäng. När det handlar om att jämföra sig med andra för att lära kan det vara intressant att studera kommuner som Trosa.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet är hämtat från SCB:s undersökning Nöjd-Kund-Index (NKI) för äldreboende 2008.





## **MÅTT 25**

Vilken omsorgs- och servicenivå har kommunens hemtjänst?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens effektivitet och prioriteringar.

### **Hur undersöks måttet?**

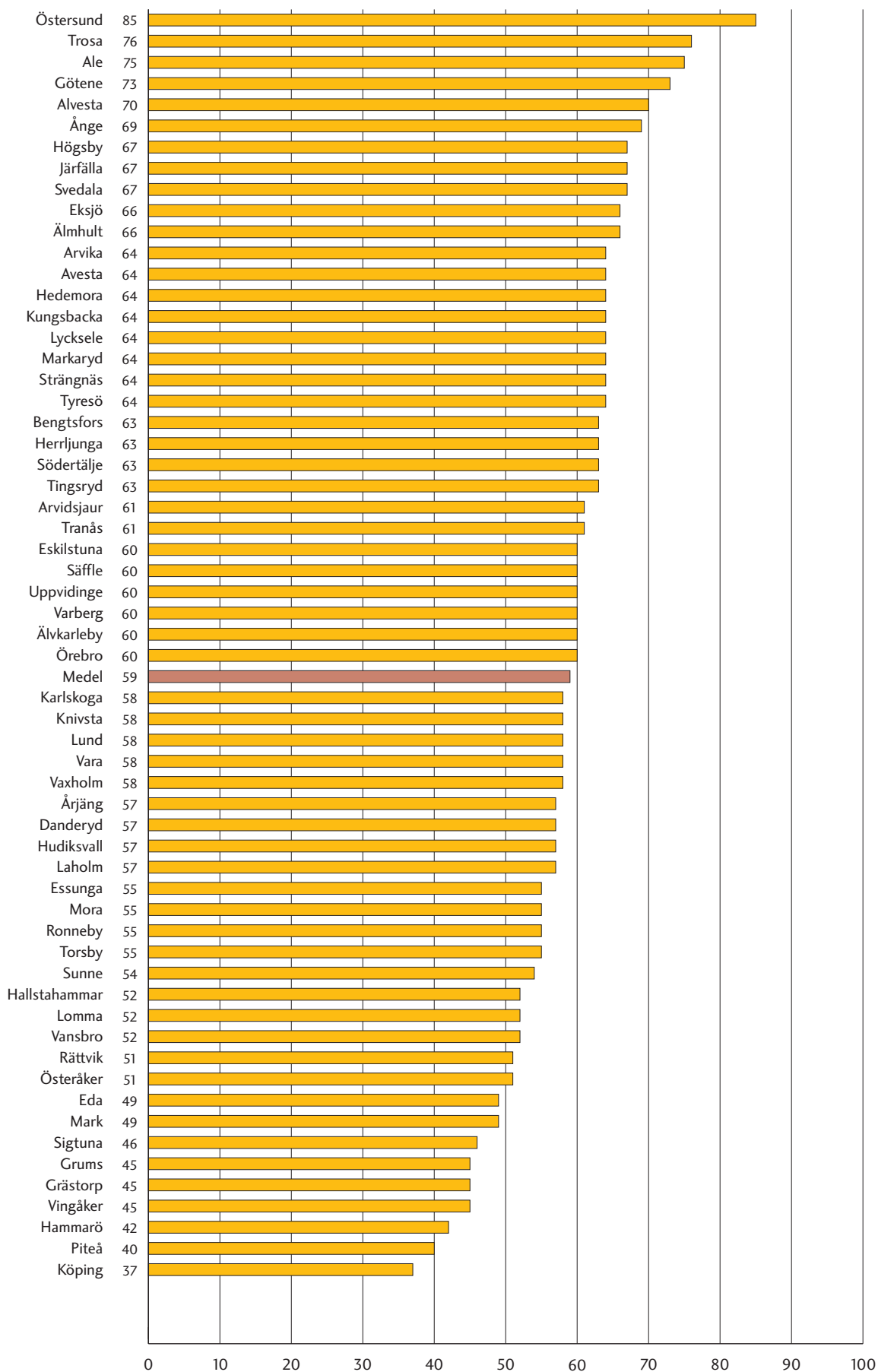
Resultatet har tagits fram genom en intern undersökning av kommunerna där man utgår från de lokala riktlinjerna för hemtjänsten som finns i kommunen och besvarar frågorna i SKL:s Omsorgsindex och Serviceindex för hemtjänst.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Även inom hemtjänsten skiljer det stort mellan nätverkskommunerna på vilken service och omsorg som erbjuds hemtjänsttagarna. Indexet är omfattande och fokus för jämförelser kan i första hand vara på vilka tjänster som erbjuds.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat är framtaget under hösten 2008 där varje kommun har gjort en egen bedömning av sin omsorg- och servicenivå inom hemtjänsten utifrån SKL:s hemtjänstindex.



## **MÅTT 26**

Vad kostar en plats i kommunens hemtjänst i förhållande till omsorgs- och servicenivå?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens kostnadseffektivitet inom äldreomsorgen.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram genom att ställa kvalitetspoängen i mått 25 mot kostnader för en plats i hemtjänsten.

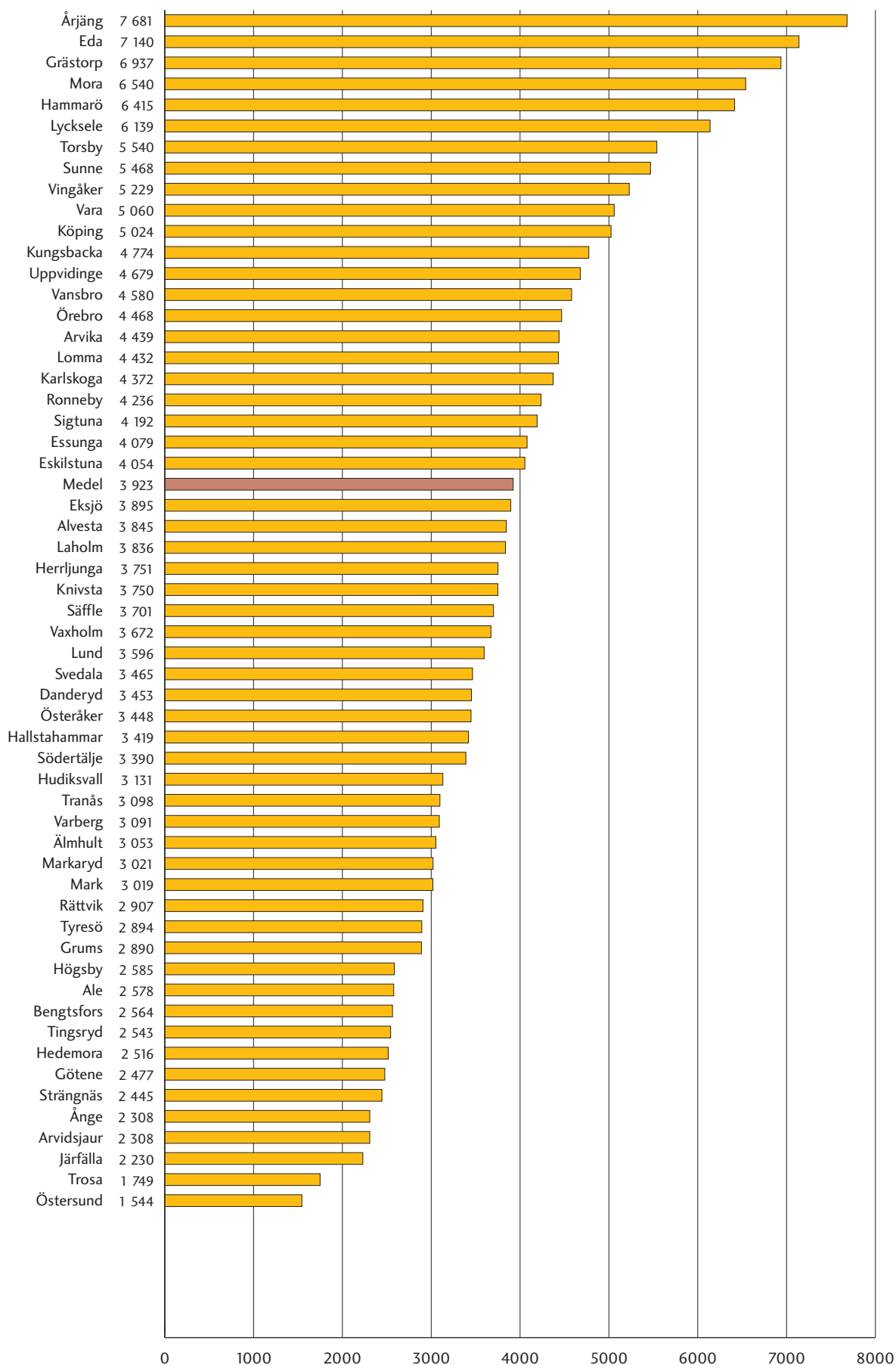
### **Hur kan man se på resultatet?**

Måttet försöker ge en bild av kvalitet kopplat till kostnad. Där den kvalitet som mått 25 beskriver ställs mot kostnaden för hemtjänst. Även detta mått kan framförallt vara värdefullt för en intern diskussion mellan de förtroendevald och tjänstemännen utifrån vilken kvalitet som erbjuds i förhållande till kostnaden för hemtjänsten.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat är hämtat ur VKV redovisning för 2007 och kommunernas interna mätning utifrån Omsorgs- och serviceindex för hemtjänst som genomförts hösten 2008.

Vad kostar en plats i kommunens hemtjänst i förhållande till omsorgs- och servicenivå? (krona per poäng)



## **MÅTT 27**

Hur nöjda är brukarna med den hemtjänst de erhåller?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ta reda på hur brukarna värderar sin hemtjänst.

### **Hur undersöks måttet?**

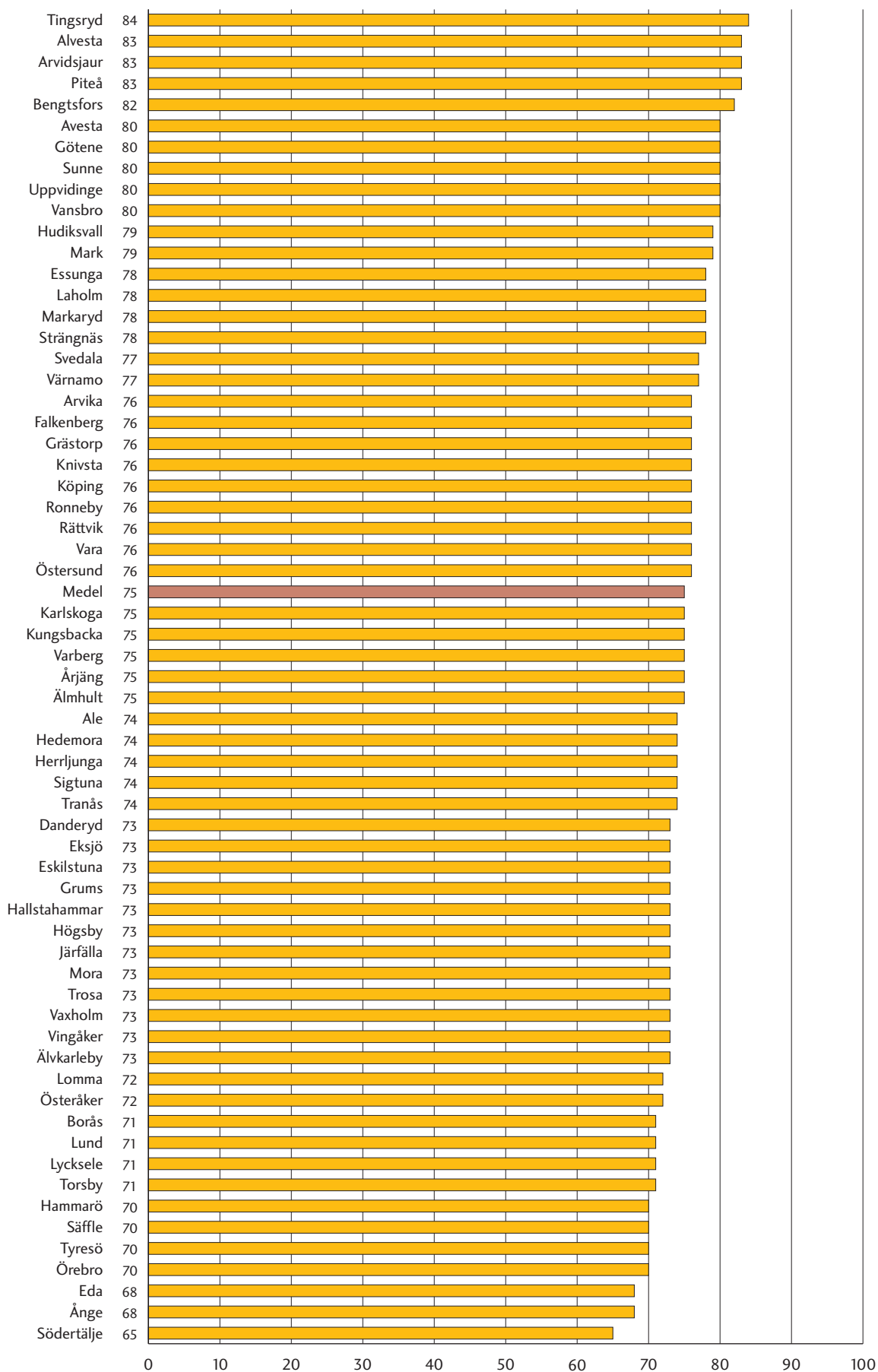
Resultatet har tagits från SCB:s undersökning som gjorts på uppdrag av Socialstyrelsen om brukarnas nöjdhet av sin hemtjänst.

### **Hur kan man se på materialet?**

Detta mått kan kopplas till mått 25 och 26. Måttet i sig beskriver hur nöjda hemtjänsttagarna är med den omsorg och service de får av kommunen. Det finns ingen tydlig koppling mellan den service och omsorgsnivå som kommunen erbjuder i förhållande till hemtjänsttagarnas nöjdhet. En förklaring kan vara att det inte är antalet tjänster som är avgörande utan att det är rätt tjänst utifrån hemtjänsttagarens behov och det bemötande som erhålls som är avgörande för nöjdheten

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet är hämtat från SCB:s undersökning Nöjd-Kund-Index (NKI) för hemtjänst, 2008.





# Din kommun som samhällsbyggare

---

## **MÅTT 28**

Hur många fler/färre invånare har kommunen fått under de fem sista åren?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunen har en positiv eller negativ befolkningsutveckling.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram av SKL utifrån SCB:s befolkningsstatistik.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Resultatet ger en bild av ökning eller minskning av invånare under en fem-års period. Resultatet visar en bild av att stora kommuner och kommuner som ligger runt våra tre största städer ökar sin befolkning.

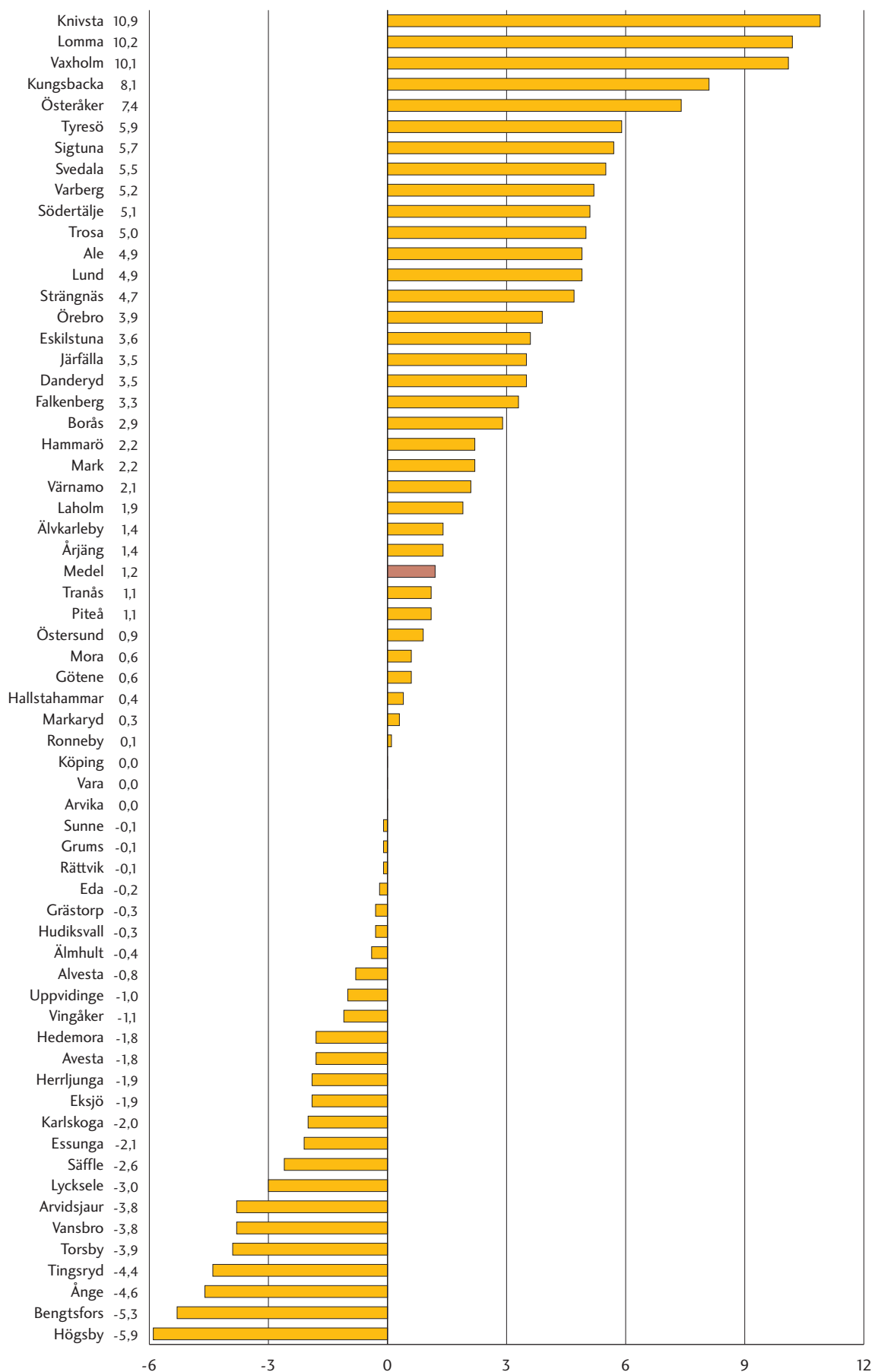
### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2003–2007.



## MÅTT 28

Hur många fler/färre invånare har kommunen fått under de fem sista åren?  
(procent)



## **MÅTT 29**

Hur hög är kommunens sysselsättningsgrad?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om hur stor procent av den arbetsföra befolkningen som har sysselsättning.

### **Hur undersöks måttet?**

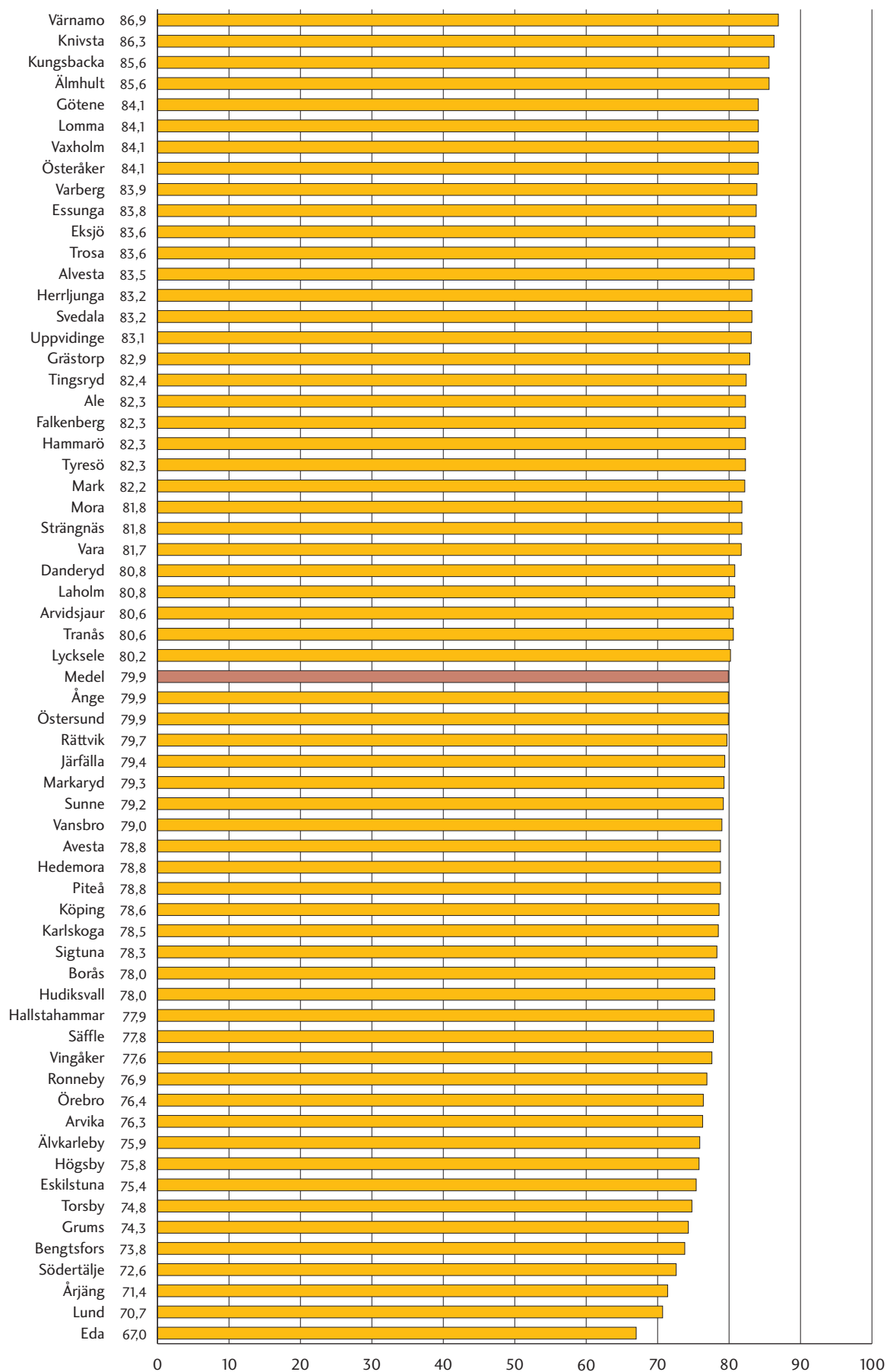
Resultatet har tagits fram av SKL utifrån statistik från SCB:s registerbaserade arbetsmarknadsstatistik (RAMS).

### **Hur kan man se på resultatet?**

Det skiljer närmare 20 procent mellan den kommun som har högst sysselsättningsgrad och den med lägst sysselsättningsgrad. Det finns inga klara samband mellan storlek, läge eller typ av kommun i jämförelsen mellan kommunerna. Kommunerna kan inte direkt påverka detta mått men det är ett mått som de förtroendevalda kan ha nytta av att känna till och göra analyser av orsaker bakom.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2007.



## **MÅTT 30**

Hur många nya företag har startats per 1000 invånare i kommunen?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om företagsklimatet i kommunen.

### **Hur undersöks måttet?**

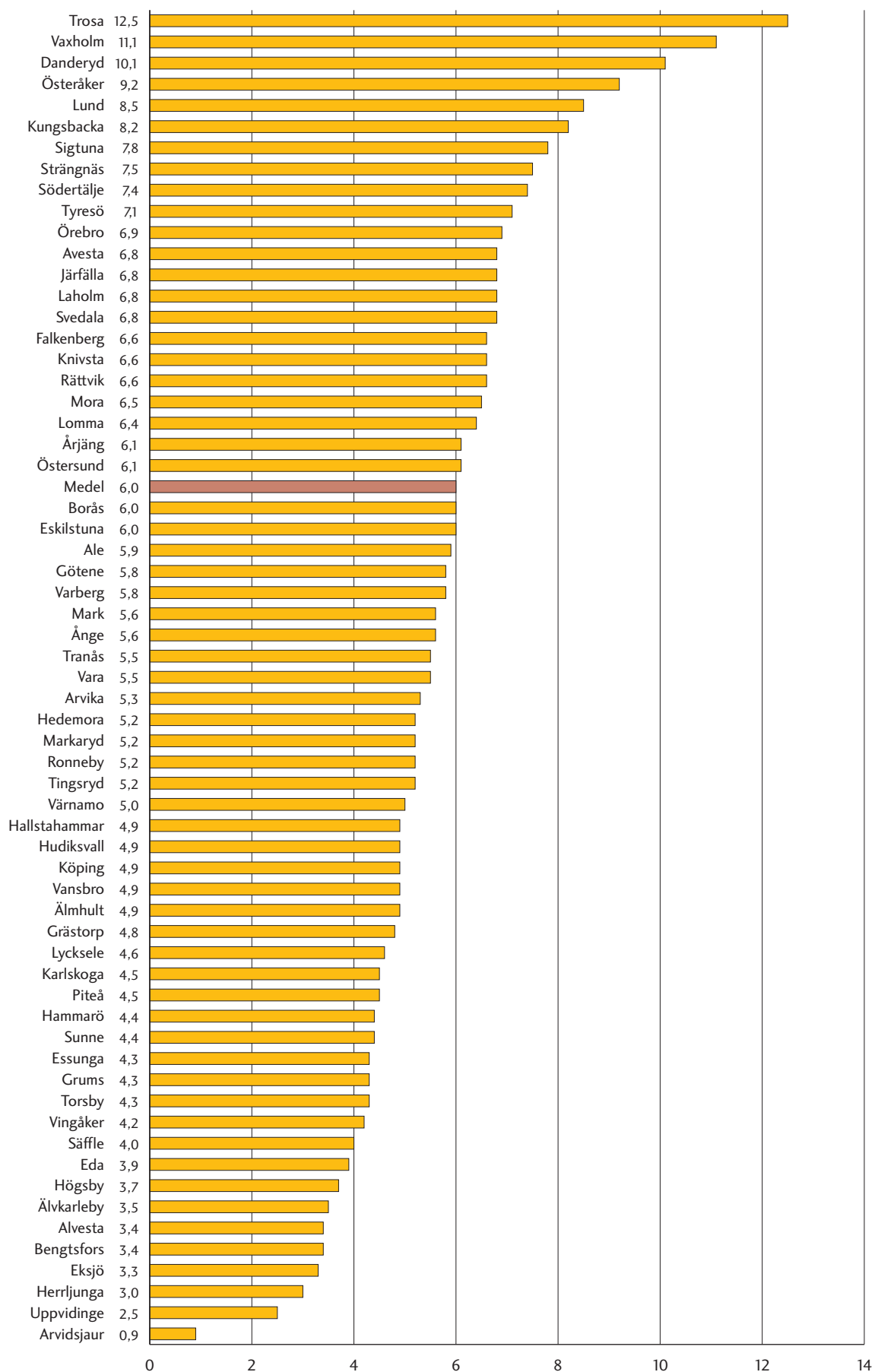
Resultatet har tagits fram av SKL utifrån statistik från Nyföretagarcentrums Företagsbarometer.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Det är stora skillnader mellan kommunerna i detta mått. Resultatet visar att det startar fler företag i storstadskommunerna än i andra kommuner. Dock är det svårt att göra direkta jämförelser mellan kommuner eftersom förutsättningarna är alltför olika. Vid analys bör kommunerna fokusera på jämförelser med liknande kommuner.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för första halvåret 2008.



## **MÅTT 31**

Hur många fler/färre  
förvärsarbetande har  
tillkommit/försvunnit  
i kommunen?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om företagsklimatet i kommunen.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram av SKL utifrån statistik från SCB:s Företagsregister

### **Hur kan man se på resultatet?**

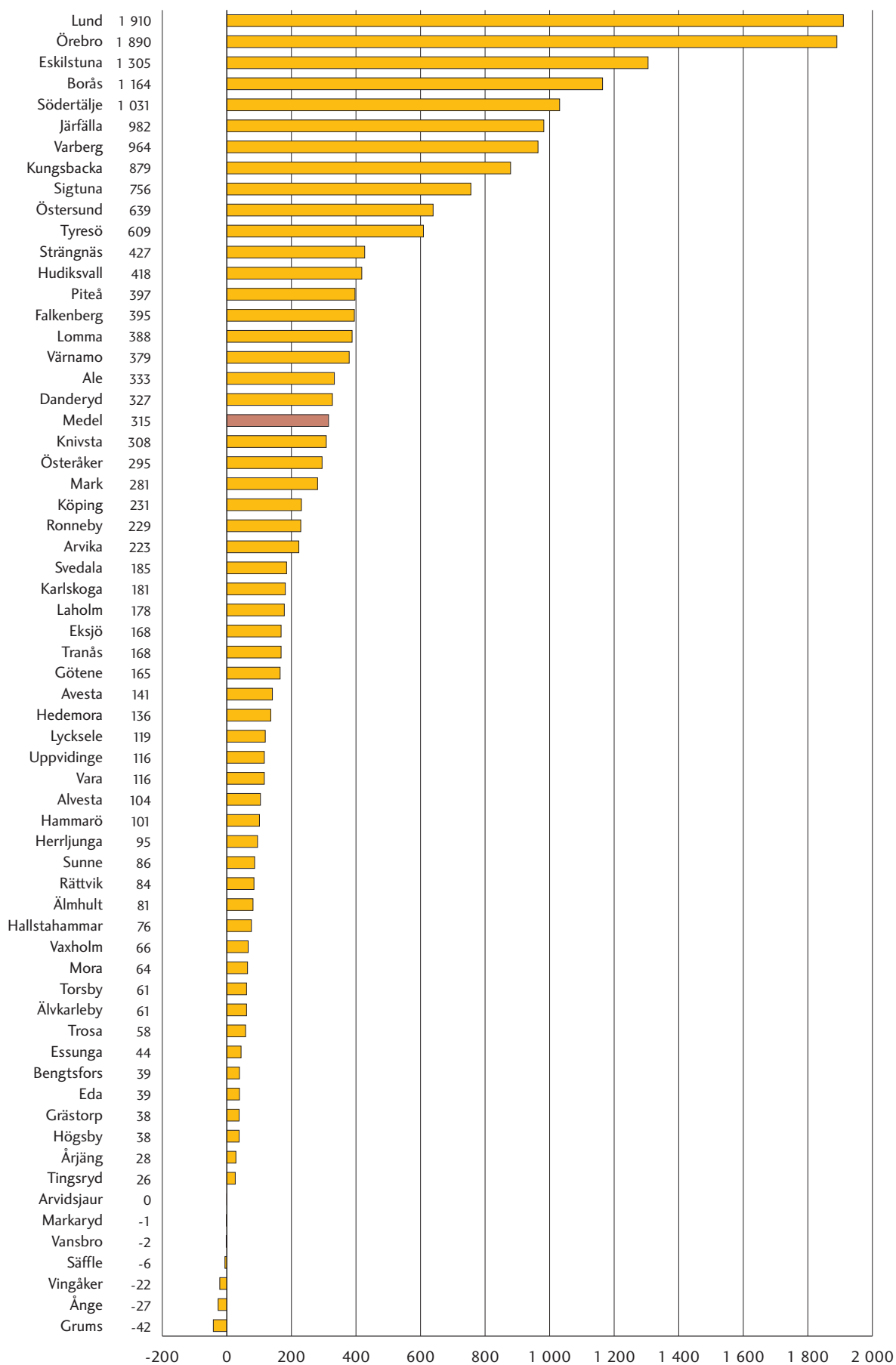
Resultatet är redovisat i diagram som jämförelse mellan nätverkskommunerna. Resultat i sig är dock inte jämförbart då storleken på kommun har avgörande effekt på antalet arbetstillfällen.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2007.

## MÅTT 31

Hur många fler/färe förvärvsarbetande har tillkommit/försvunnit i kommunen? (antal)



## **MÅTT 32**

Hur stor andel av befolkningen får försörjningsstöd?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om kommunens sociala struktur.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet har tagits fram av SKL från Socialstyrelsens statistik för försörjningsstöd

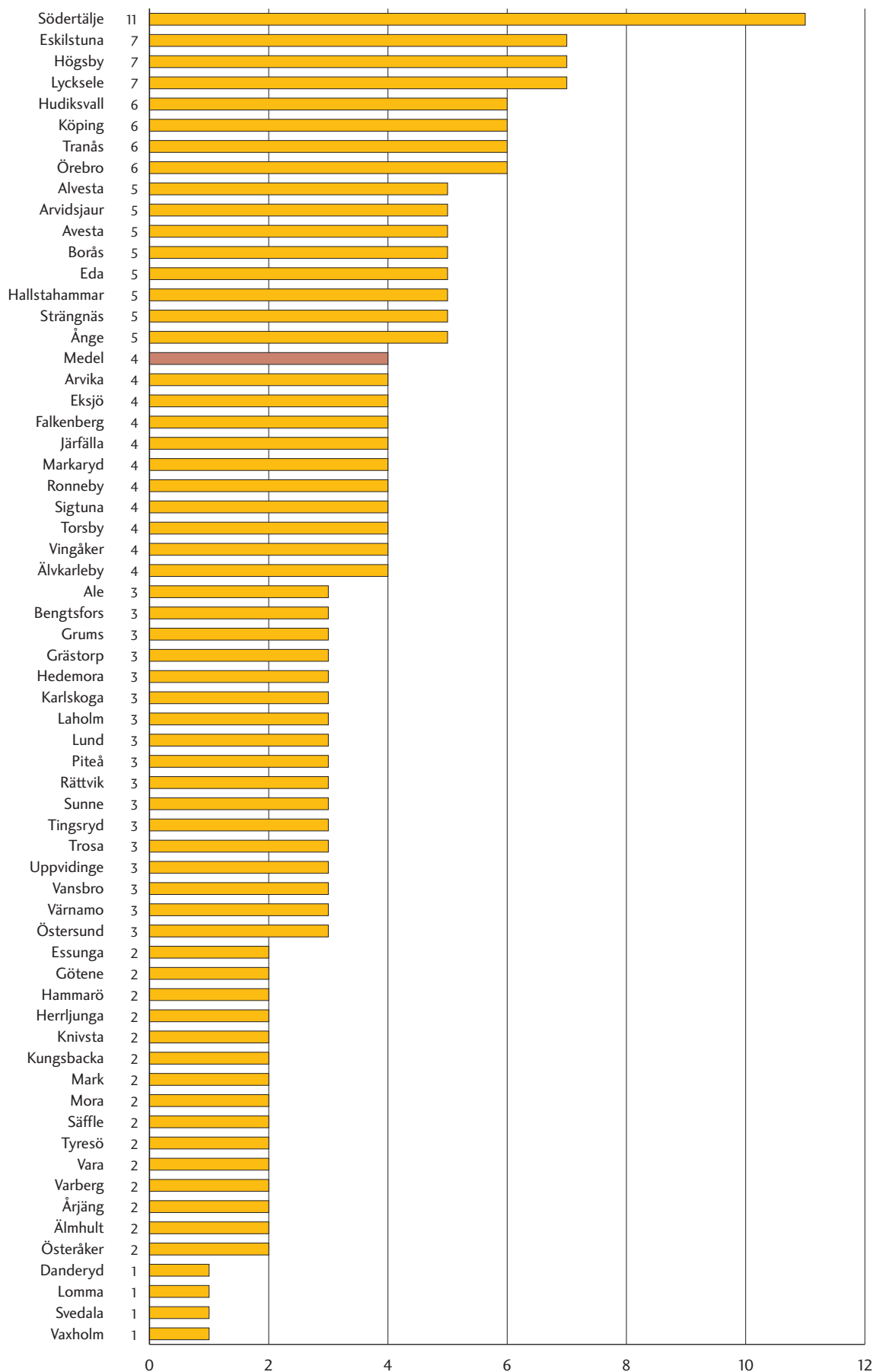
### **Hur kan man se på resultatet?**

Södertälje kommun skiljer sig från övriga kommuner när det gäller resultat för detta mått. Vilket kan förklaras i många nyanlända flyktingar/invandrare som ännu inte kommit i sysselsättning. Måttet ger en bild av den sociala struktur som finns inom kommunen och som skapar olika förutsättning för kommunens handlande.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2007.





## **MÅTT 33**

Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge kunskap om attityder hos företag etablerade i kommunen och hur de upplever den kommunala servicen.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram av SKL och utgår från den undersökning som görs årligen av företagsklimatet i landets kommuner av Svenkt Näringslivs kommunranking. Vi har i resultatrapporten valt att redovisa både enkätdelen, där företagare i kommunen tillfrågas om kommunens förmåga att skapa ett gott företagsklimat och resultatet för den totala undersökningen.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Resultatet redovisas i ranking av kommunerna. Det visar endast kommunernas placering i förhållande till varandra och inte om de har en god verksamhet eller ej. Måttet är omdiskuterat men används dock av många kommuner som mål för näringslivsarbetet. Tabellen är färgad med grön färg för de 25 procent av kommunerna med det bästa resultatet. Röd färg visar de 25 procent av kommunerna med de relativt lägsta resultaten, gul färg är att kommunen har ett medelgott resultat.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2008.

## Ranking enkätundersökningen

7	Värnamo	72	Tyresö	138	Lund	217	Lycksele
8	Årjäng	74	Sigtuna	144	Alvesta	220	Mark
9	Markaryd	77	Mora	152	Svedala	221	Södertälje
11	Sunne	78	Arvika	154	Älvkarleby	224	Österåker
12	Tranås	80	Järfälla	155	Tingsryd	225	Ånge
16	Trosa	85	Herrljunga	156	Hallstahammar	226	Torsby
22	Danderyd	87	Hammarö	158	Piteå	239	Hudiksvall
28	Essunga	91	Avesta	160	Ale	246	Grums
39	Götene	95	Knivsta	162	Östersund	255	Hedemora
43	Laholm	106	Köping	164	Grästorp	260	Vansbro
45	Lomma	111	Arvidsjaur	185	Strängnäs	263	Högsby
55	Falkenberg	122	Vingåker	187	Kungsbacka	278	Vaxholm
57	Varberg	127	Säffle	192	Rättvik	280	Ronneby
60	Vara	128	Karlskoga	200	Örebro	283	Eda
63	Älmhult	136	Eskilstuna	212	Bengtstorsfors		
70	Borås	137	Eksjö	214	Uppvidinge		

## Ranking totalundersökning

3	Danderyd	64	Götene	132	Köping	205	Mark
11	Trosa	78	Borås	136	Vingåker	218	Hallstahammar
13	Laholm	79	Vara	140	Alvesta	220	Rättvik
14	Värnamo	83	Mora	142	Ale	222	Bengtstorsfors
18	Markaryd	84	Arvika	144	Österåker	235	Torsby
22	Sunne	85	Knivsta	145	Strängnäs	238	Lycksele
31	Tranås	91	Herrljunga	146	Älvkarleby	249	Grums
33	Sigtuna	95	Hammarö	149	Karlskoga	253	Hudiksvall
34	Lomma	102	Arvidsjaur	152	Tingsryd	261	Hedemora
36	Essunga	106	Avesta	155	Grästorp	263	Ånge
39	Varberg	108	Kungsbacka	160	Piteå	270	Högsby
43	Årjäng	113	Lund	161	Örebro	274	Vansbro
48	Falkenberg	119	Eksjö	168	Eskilstuna	276	Eda
49	Tyresö	126	Östersund	175	Vaxholm	277	Ronneby
52	Järfälla	127	Svedala	193	Uppvidinge		
56	Älmhult	129	Säffle	199	Södertälje		

## **MÅTT 34**

Hur högt är ohälso-  
talet bland kommu-  
nens invånare?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att ge en bild av befolkningens hälsotillstånd.

### **Hur undersöks måttet?**

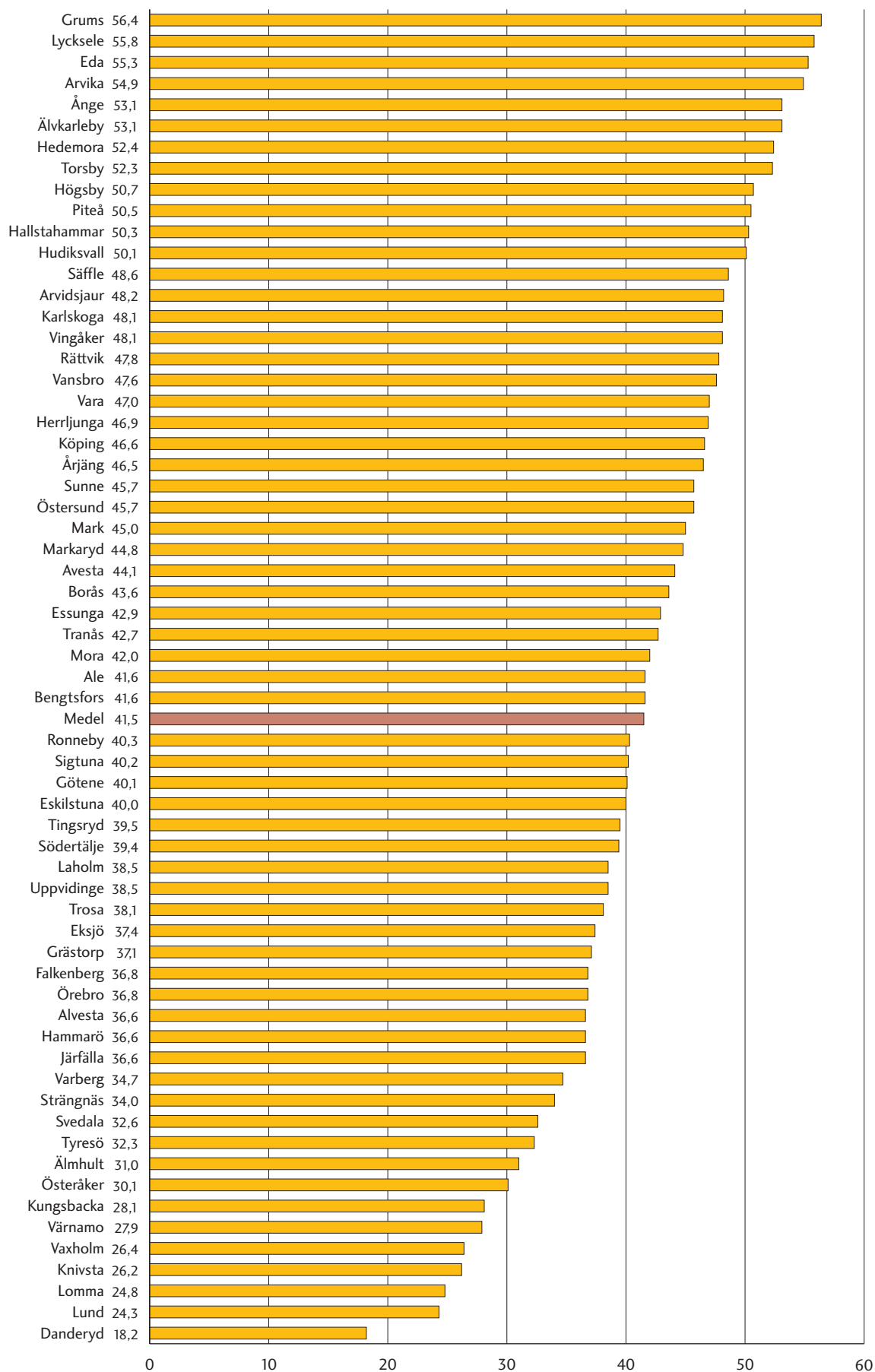
Resultatet tas fram av SKL och utgår från Försäkringskassans statistik.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Resultatet ger en bild av hälsan hos kommunens invånare. Socioekonomiska faktorer kan vara en förklaring till de stora skillnaderna mellan kommunerna där Danderyd har det klart lägsta ohälsotalet.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2007.



## **MÅTT 35**

Hur stor är andelen miljöbilar av kommunens totala antal bilar?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn genom främjande av användning alternativa drivmedel och bränslesnåla fordon. Med kommunen avses här kommunen som tjänsteproducent och arbetsgivare och inte som geografiskt område.

### **Hur undersöks måttet?**

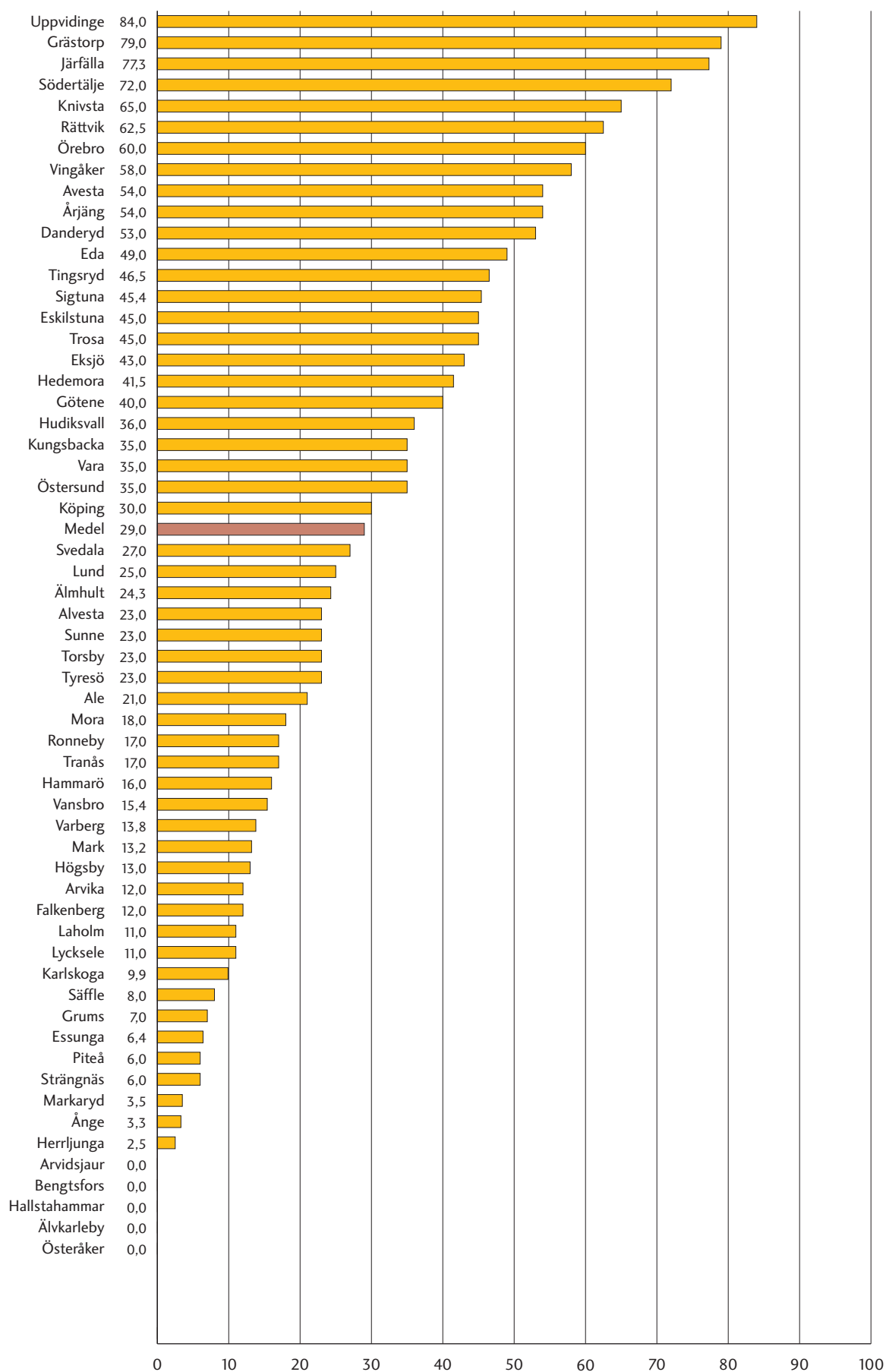
Resultatet tas fram genom en intern undersökning i kommunen utifrån definitioner fastställda i förordningar.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Andelen miljöbilar varierar stort i de jämförda kommunerna, från 0 procent till 84 procent. Ett rimligt antagande är att de kommuner som har en hög andel miljöbilar dels har antagit mål som tydligt styr mot denna andel, dels visar de att en medveten satsning på alternativ teknik kan få ett tydligt genomslag. En bromsande faktor för vissa kommuner att öka sin andel miljöbilar kan vara att tillgängligheten av alternativbränslen som etanol, biogas, etc. kan vara begränsad.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för hösten 2008. En definition av begreppet "miljöbil" finns i Verktygslåda för kommunens kvalitet i korthet, version 2.



## **MÅTT 36**

Hur stor är andelen inköpta ekologiska livsmedel?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att redovisa kommunens arbete med miljöhänsyn. Med kommunen avser vi här organisationen och inte ett geografiskt område.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet tas fram genom en intern undersökning i kommunen.

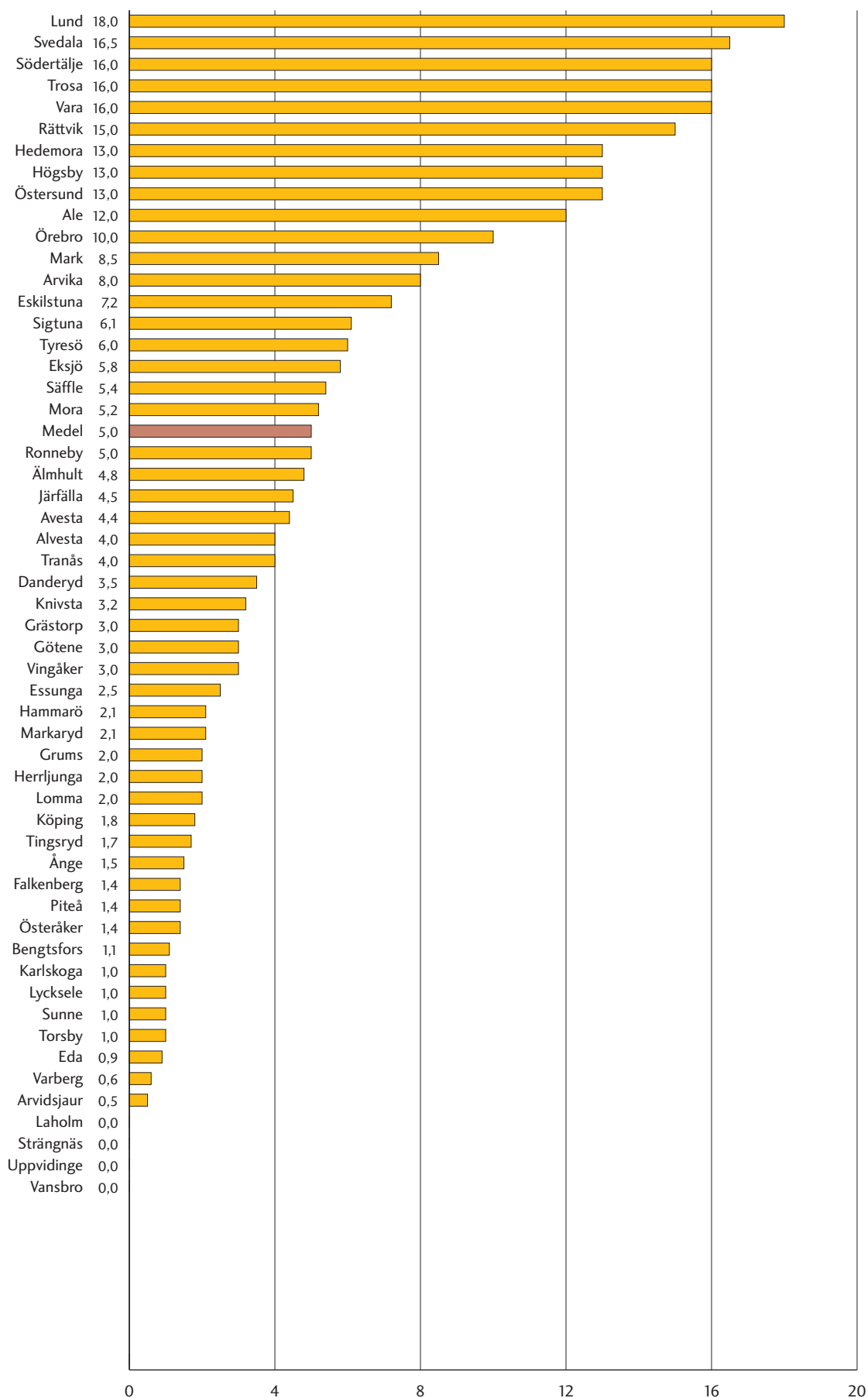
### **Hur kan man se på resultatet?**

Nationella mål för den certifierade ekologiska odlingen är 20 procent av Sveriges jordbruksmark, samt att den offentliga konsumtionen av ekologiska livsmedel bör vara 25 procent år 2010. I detta perspektiv är det intressant att se att vissa kommuner närmar sig detta mål avseende sina inköp av ekologiska livsmedel. De kommuner som når högst andel ligger på knappt 20 procent. Variationen mellan de medverkande kommunerna är stor.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2007.





## **MÅTT 37**

Hur stor är pappersanvändningen i kommunen?

### **Syfte**

Syftet med måttet är att redovisa hur stor pappersförbrukningen i kommunen är under ett år. Med kommunen avser vi här organisationen och inte ett geografiskt område. Minskad pappersmängd är en indikator på ökad effektivitet avseende informationsprocesser och digitalisering, samt en ökad miljöhänsyn då pappersproduktion/konsumtion påverkar miljön i samband med avverkning av skogsråvara, hög energiåtgång i samband med produktion och transporter vid distribution.

### **Hur undersöks måttet?**

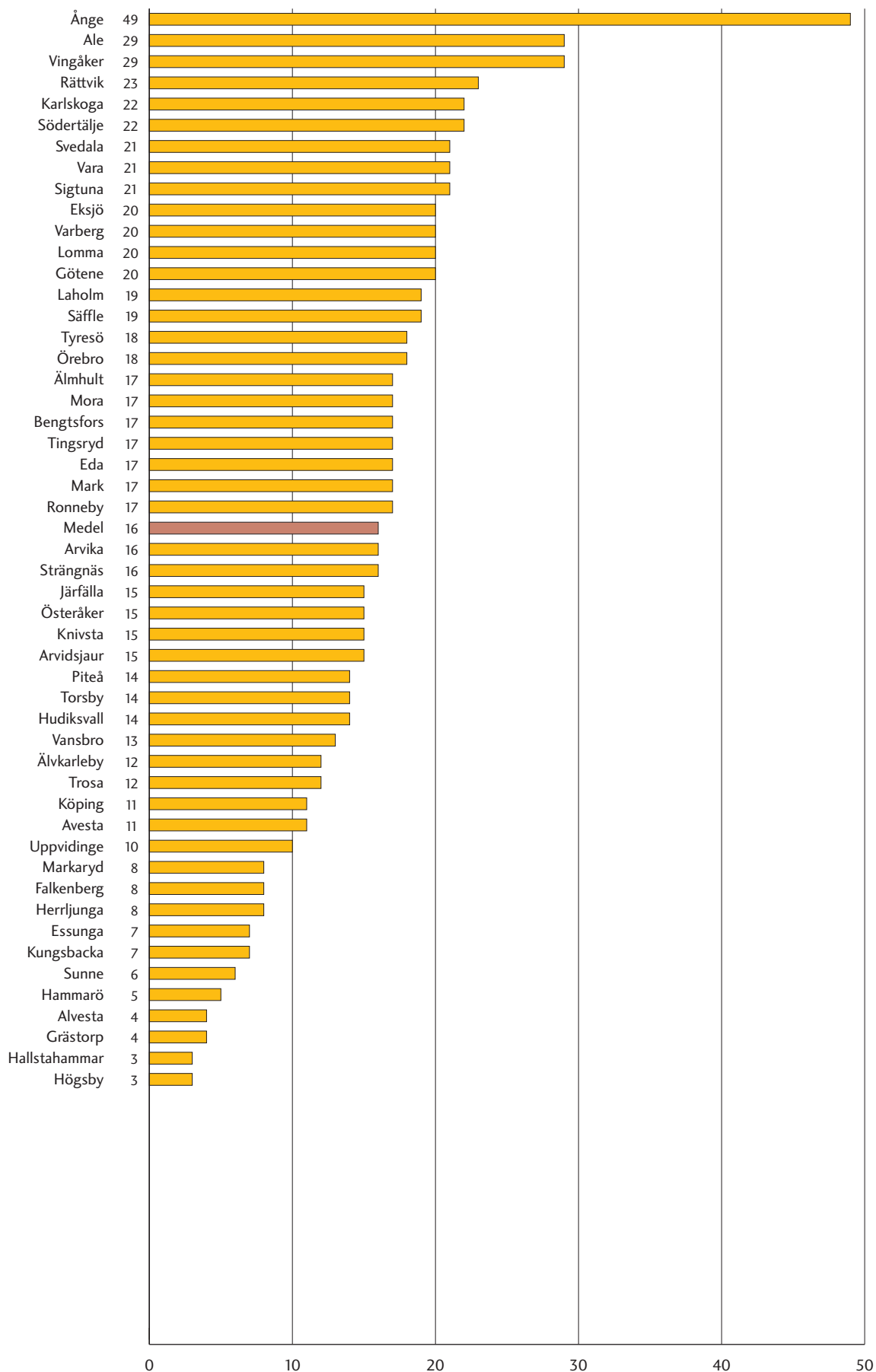
Resultatet tas fram genom en intern undersökning i kommunen.

### **Hur kan man se på resultatet?**

Variationen mellan kommunernas förbrukning av papper för tryck, kopiering och skrivare är stor. Det finns inget mönster som kopplar till storlek på kommun till pappersförbrukning. Det kan finnas ett värde i att jämföra och studera arbetsprocesser kring informationshantering. Det kan dock finnas felkällor i resultatet för både de kommuner med hög pappersförbrukning och de med låg pappersförbrukning.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Nätverkets resultat gäller för år 2007.



## **MÅTT 38**

Upplever medborgarna att kommunen är en attraktiv plats att leva och bo i?

### **Syfte**

Syftet är att få en uppfattning om medborgarnas syn på kommunen som en god plats att leva och bo i och ge underlag för politikerna att diskutera med medborgarna om vad som kan förbättra uppfattningen om kommunen.

### **Hur undersöks måttet?**

Resultatet är hämtat från SCB:s medborgarindex del A.

### **Hur kan man se på resultatet?**

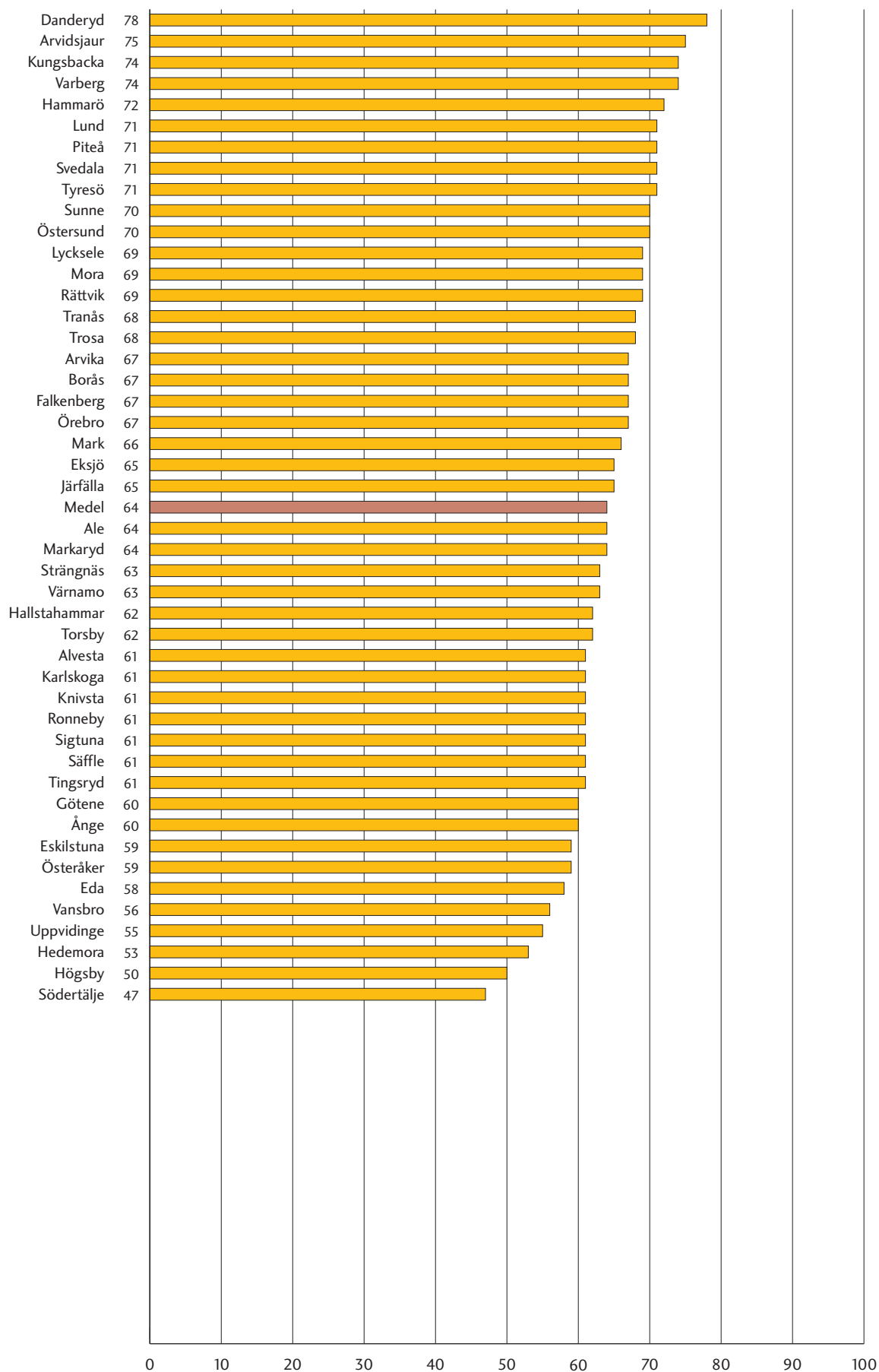
Resultatet ger en bild av om medborgarna upplever att kommunen är en god plats att leva och bo i. Bilden som ges handlar om kommunens rykte. När kommunerna arbetar aktivt för att höja kommunens attraktivitetsgrad kan det vara till god hjälp att titta på vad de kommuner gör som uppnår de högsta resultaten i undersökningen för att få idéer till sitt utvecklingsarbete.

### **Om ni vill jämföra er med nätverkets kommuner?**

Resultatet har tagits fram genom SCB:s Medborgarindex för de kommunerna som genomfört denna mellan 2006 och 2008. Varje kommun beställer själv undersökningen av SCB.

**MÅTT 38**

Upplever medborgarna att kommunen är en attraktiv plats att leva och bo i?  
(värde på index)



# Vill du veta mer?

Kommunens kvalitet i korthet innebär ett omfattande och långsiktigt arbete. Den första undersökningen genomfördes 2007 och om du är intresserad av att ta del av resultatet så återfinns det på SKL:s hemsida under [skl.se/medborgardialog](http://skl.se/medborgardialog). Där återfinns du resultatet från första undersökningen, verktygslådan för första undersökningen, presentationer av hur kommuner har använt resultatet och länkar till kommunernas hemsidor där resultatet presenteras.

På [skl.se/medborgardialog](http://skl.se/medborgardialog) finner du också 2008 års material enligt följande:

- 2008 års Verktygslåda  
(skiljer sig från föregående år p.g.a. att vissa mått är ändrade)
- resultatrapporten
- exelblad över resultat
- grundskoleindex
- gymnasieindex
- rapport för informationsundersökningens resultat

Under året kommer vi också att visa på exempel på hur kommunerna har presenterat sitt resultat i skriven form och på webben.

Kommunens Kvalitet i Korthet få aldrig stanna vid att bara vara insamlade resultat utan ska användas för att ge underlag för de förtroendevalda i deras dialog med medborgarna om kvaliteten i kommunens verksamheter, utgöra underlag för målarbete ur ett medborgarperspektiv och leda till intern utveckling.



## Resultatrapport till Kommunens Kvalitet i Korthet

**Kommunens Kvalitet i Korthet** är ett verktyg för att ta fram information som ger förtroendevalda en god kunskap om kommunens kvalitet i förhållande till sig själv över tid och i jämförelse med andra. Redovisningen består av ett antal viktiga kunskapsområden för kommuninvånarna som beskriver kommunens kvalitet och effektivitet. För att utveckla kunskapsområdena samarbetade vi under 2006 med ett antal Kommunstyrelseordföranden som gav sin bild av vilka områden som är centrala att ha kunskaper om. Fem områden togs fram och till dessa ett antal mått som ger information om kommunens resultat inom de olika områdena. Under 2007 prövade och utvecklade 41 kommuner verktyget och 2008 har 62 kommuner arbetat med verktyget. Kommunens Kvalitet i Korthets resultat är tänkt att ge stöd till de förtroendevalda i dialogen med medborgarna om kommunens verksamhet och utveckla den interna verksamheten från ett medborgarperspektiv. I denna skrift hittar ni nätverkskommunernas resultat.

Trycksaker från Sveriges Kommuner och Landsting  
beställs på [www.skl.se/publikationer](http://www.skl.se/publikationer) eller på  
tfn 020-31 32 30, fax 020-31 32 40.

För information kontakta:

*Lena Langlet*, [lena.langlet@skl.se](mailto:lena.langlet@skl.se)

*Peter Nilsson*, [peter.nilsson@skl.se](mailto:peter.nilsson@skl.se)

*Kjell-Åke Eriksson*, [kjell-ake.eriksson@skl.se](mailto:kjell-ake.eriksson@skl.se)

*Gunnar Gidenstam*, [gunnar.gidenstam@skl.se](mailto:gunnar.gidenstam@skl.se)

*Lars Strid*, [lars.strid@skl.se](mailto:lars.strid@skl.se)



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

118 82 Stockholm, Besök Hornsgatan 20  
Tfn 08-452 70 00, Fax 08-452 70 50  
[info@skl.se](mailto:info@skl.se), [www.skl.se](http://www.skl.se)