

Sammenlægningsundersøgelsen
Rapport 9

Bornholmerne, kommunesammenlægningen og den kommunale service

af

Leif Olsen
Signe Hald Andersen

Akf forlaget
September 2006

Forord

Oven på den frivillige sammenlægning på Bornholm i 2003 af fem kommuner og et amt til Bornholms Regionskommune tog Indenrigs- og Sundhedsministeriet og ministeriets landdistriktsgruppe initiativ til et forskningsprojekt, som gennem en treårig periode skulle opsamle erfaringer fra sammenlægningen. Projektet gennemføres i et samarbejde mellem akf og Syddansk Universitet, og denne rapport er den niende og sidste fra projektet.

Til at støtte projektarbejdet har der været nedsat en rådgivende følgegruppe bestående af:

- Regionsdirektør Niels Rasmussen, Bornholms Regionskommune.
- Michel Weber, KL.
- Jakob Jensen, Amtsrådsforeningen i Danmark.
- Borgmester Flemming Eskildsen, Sundsøre Kommune. Indenrigs- og Sundhedsministeriets landdistriktsgruppe.
- Annelise Molin. Indenrigs- og Sundhedsministeriets landdistriktsgruppe.
- Tonni Bjerrum. Indenrigs- og Sundhedsministeriets landdistriktsgruppe.
- Kontorchef Niels Jørgen Mau. Indenrigs- og Sundhedsministeriet.
- Fuldmægtig Søren Gregersen. Indenrigs- og Sundhedsministeriet.
- Fuldmægtig Lene Anderson. Indenrigs- og Sundhedsministeriet.
- Fuldmægtig Susanne Thaarup. Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

I forbindelse med denne rapport har vi nydt godt af, at ganske mange bornholmere har villet ofre tid på at udfylde hele to spørgeskemaer for os, og vi vil på dette sted gerne sige dem tak herfor.

Henrik Christoffersen
August 2006

Indhold

1 Sammenfatning	7
2 Kommunesammenlægningen	12
2.1 Forbedringer eller forringelser?.....	12
2.2 Har borgerne ændret deres vurderinger fra 2003 til 2005?	15
2.3 Hvem har ændret vurderinger fra 2003 til 2005?	20
3 Borgerbetjening i de gamle rådhus og på internettet	25
3.1 Borgernes vurderinger af regionskommunens borgerbetjening	26
3.2 Borgernes valg af borgerservicekontor	35
3.3 Vil borgerne bevare de fem borgerservicekontorer?	38
3.4 Borgerne henvender sig primært via telefon og personligt fremmøde.	39
4 Den kommunale service	45
4.1 Borgernes tilfredshed med de kommunale serviceydelser	45
4.2 Borgernes vurderinger af udviklingen i brugerindflydelsen.....	49
4.3 Borgernes forventninger til udviklingen i de kommunale serviceydelser	51
Bilag	
1 Undersøgelsens gennemførelse og datagrundlag.....	55
2 Spørgeskema anvendt i september/oktober 2005	63
3 Bortfaldsanalyse.....	85
Litteratur	90
English Summary	91
Om sammenlægningsundersøgelsen	97

1 Sammenfatning

Et repræsentativt udvalg på 937 borgere fra Bornholm, der er over 18 år, har i to omgange i 2003 og 2005 besvaret de samme spørgsmål om, hvad kommunesammenlægningen og dannelsen af Bornholms Regionskommune har betydet i forhold til det kommunale demokrati, den kommunale forvaltning og de kommunale serviceydelser. En del af borgernes svar er blevet analyseret og formidlet i tidligere rapporter. Senest har Ulrik Kjær (2006) sat fokus på borgernes vurderinger af det kommunale demokrati i rapporten »Bornholmerne og demokratiet efter kommunesammenlægning«. Tidligere har Kjær og Olsen (2004) analyseret og formidlet en række svar fra den første spørgeskemaundersøgelse i rapporten »Kommunesammenlægningens første år bedømt af borgerne på Bornholm«. I denne rapport, der er den niende og sidste i serien af rapporter fra dette projekt, ser vi på borgernes vurderinger af kommunesammenlægningen og udviklingen af de kommunale serviceydelser, siden den frivillige kommunesammenlægning trådte i kraft den 1. januar 2003.

Hovedspørgsmålet, der er omdrejningspunktet i rapporten, er: Har borgerne ændret deres vurderinger af kommunesammenlægningen og udviklingen i borgerbetjeningen samt de kommunale serviceydelser i perioden fra efteråret 2003 til efteråret 2005?

Da vi spurgte borgerne på Bornholm første gang i efteråret 2003, var svarene meget kritiske i forhold til resultaterne af kommunesammenlægningen. Borgerne havde således i efteråret 2003 meget svært ved at få øje på serviceforbedringer og andre forbedringer, som de var stillet i udsigt (Kjær 2004). Borgernes svar fra efteråret 2005 er stadig kritiske, men de ændringer, der har været i deres vurderinger i perioden mellem 2003 og

2005, peger i positiv retning. Den positive vending fra 2003 til 2005, som har vist sig at være gældende for borgernes generelle tilslutning til kommunesammenlægningen (Kjær 2006), viser sig således også i borgernes vurderinger af henholdsvis »udvalgte aspekter af kommunesammenlægningen«, »borgerbetjeningen« og »de kommunale serviceydelser«. Alt i alt kan vi konstatere, at borgerne stadig forbinder kommunesammenlægningen med forringelser på mange områder, men at ændringerne i deres vurderinger systematisk peger mod forbedringer, når vi sammenligner svarene fra efteråret 2005 med svarene fra efteråret 2003. Barometeret kan altså siges at bevæge sig mod sol, om end det sker i behersket tempo og omfang. De fleste borgere har således ikke ændret deres ret kritiske vurderinger af kommunesammenlægningens betydning med hensyn til forbedringer eller forringelser på de udvalgte områder, der indbefatter: 1) De kommunale serviceydelser generelt, 2) kommunens selvstyre i forhold til staten, 3) den overordnede planlægning, 4) den kommunale økonomi, 5) de små bysamfunds overlevelsesmuligheder, 6) de små skolars overlevelsesmuligheder, 7) Bornholms muligheder for at »tale med én stemme« udadtil, 8) det politiske samarbejde, 9) udligning af serviceniveauet, så der er samme standard på hele Bornholm og 10) udnyttelsen af de kommunale skattekroner til produktion af kommunal service.

Den største positive ændring i borgernes vurderinger finder vi, når vi spørger til borgernes vurdering af kommunesammenlægningens betydning for »den overordnede planlægning«. Her stiger andelen, der mener, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer fra hver sjette borger i 2003 til hver tredje i 2005. Vi finder ingen ændring i borgernes vurdering af »det politiske samarbejde«, hvor godt 11% af svarpersonerne vurderer, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer i det politiske samarbejde.

Vi har undersøgt, om der er forskel på borgernes vurderinger af udviklingen afhængigt af en række karakteristika fx køn, alder, uddannelse, bopæl og politisk tilhørsforhold.

Det viser sig, at der er mange områder, hvor alder ikke har nogen væsentlig betydning. Men det er dog værd at bide mærke i, at personer under 40 år er mere positivt indstillede over for kommunesammenlægningens betydning for »det politiske samarbejde« end personer over 40. Omvendt er

borgerne under 40 år mere negative over for kommunesammenlægningens betydning for »den overordnede planlægning«, »de små skolars overlevelsesmuligheder«, »for udligning af serviceniveauet« og »for udnyttelsen af de kommunale skattekroner« end svarpersonerne over 40 år.

Med hensyn til borgernes uddannelsesmæssige baggrund så viser det sig, at svarpersoner med studentereksamen er mere positive over for kommunesammenlægningens betydning på 7 af de 10 nævnte områder end borgere, der ikke har en studentereksamen. Svarpersonernes uddannelsesmæssige baggrund gør dog ikke nogen forskel, når det gælder vurderingerne af kommunesammenlægningens betydning for »de kommunale serviceydelser«, »de små bysamfunds overlevelsesmuligheder« og »de små skolars overlevelsesmuligheder«.

Vi har også undersøgt, om det gør en forskel, om borgerne bor i en af hovedbyerne, i en af de øvrige byer eller på landet. Vi finder forskelle mellem svarene fra borgerne, der er bosat i henholdsvis Rønne og de øvrige byer og »hovedstæder«, men ikke i forhold til borgerne, der er bosiddende i landdistrikterne. Borgerne fra de øvrige byer og »hovedstæder« (Allinge-Sandvig, Hasle by, Aakirkeby og Nexø by) viser sig således at være markant mere kritiske over for sammenlægningen end borgerne i Rønne og i landdistrikterne.

Kommunesammenlægninger medfører, at borgerne må stille sig spørgsmålet »Hvordan kommer jeg nu i kontakt med den kommunale forvaltning i min nye kommune?« Og kommunen må gøre sig bestræbelser på at informere borgerne om de måder og steder, hvorigennem det er muligt at få kontakt med kommunen. Denne omstilling fik et kritisk forløb i Bornholms Regionskommune, hvor mere end halvdelen af borgerne i efteråret 2003 vurderede, at kommunesammenlægningen havde medført forringelser i mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning. Dette tal er i efteråret 2005 faldet til godt 40%, hvilket dog stadig må siges at være stort. Omvendt vurderer godt 10% af borgerne, at der er sket forbedringer i mulighederne for at få kontakt med den kommunale forvaltning.

Da regionskommunen valgte at beholde og oprette borgerservicekontorer i de fem hidtidige rådhus, fik borgerne mulighed for at bruge deres rådhus stort set som hidtil, idet borgerservicekontorerne er oprettet til at kunne løse 80% af de sager, borgerne henvender sig med. Men borgerne

har også fået mulighed for at bruge et eller flere af de andre rådhus eller kombinere deres brug af borgerservicekontorerne. Der er således indført en ny fleksibilitet, som borgerne kan vælge, om de vil udnytte alt efter, hvordan det passer bedst ind i deres aktiviteter og vurderinger af, hvilket borgerservicekontor der er bedst for dem. Spørgsmålet er, hvordan borgerne har valgt at gøre brug af de fem borgerservicekontorer i de første knap tre år af regionskommunens levetid, og om der er tendenser til forandringer i udviklingen fra 2003 til 2005.

Det viser sig, at mellem knap 60% og 85% af borgerne i 2003 valgte at bruge borgerservicekontoret i deres tidligere bopælskommune og dermed deres gamle rådhus. I 2005 er der stadig en stærk tendens til, at borgerne vælger det borgerservicekontor, der ligger i deres tidligere bopælskommune, men denne er ikke helt så markant som i 2003. Borgerne gør således i stigende grad brug af borgerservicekontorerne, der ligger i de tidligere nabokommuners rådhus.

I 2003 var halvdelen af borgerne helt enige i, at det er vigtigt at bevare de gamle rådhus som borgerservicekontorer. Denne holdning er blevet styrket i 2005 til godt 60%. Det er et overraskende resultat, hvis man havde forventet, at der var tale om et overgangsfænomen, hvor tiden og borgernes praktiske erfaringer ville føre til accept af en gradvis centralisering af borgerservicefunktionerne. Resultatet er også interessant set i forhold til, at borgerne i stigende omfang er fleksible i forhold til deres valg af borgerservicekontor. Borgerne synes således ikke alene at ville bevare deres lokale borgerservicekontor, men også at sikre valgmulighederne i forhold til de andre.

En anden måde at kontakte kommunen på og eventuelt betjene sig selv er via den kommunale hjemmeside www.brk.dk. Vi har derfor stillet borgerne en række spørgsmål om borgernes kendskab til, brug af og ønsker til den kommunale hjemmeside. Kendskabet til hjemmesiden er gået op fra 2003 til 2005, således at der er næsten 11 procentpoint flere i 2005, som kender til hjemmesiden. Det er dog stadig under halvdelen af alle borgerne, der har kendskab til hjemmesiden. Samlet set er der en tendens til, at den del af hjemmesidens tilbud og funktioner, der angår administrative og politiske aktiviteter, bruges mindre. Omvendt bliver den del, der angår borgernes personlige behov, brugt i stigende grad. Borgerne ønsker, at hjemmesi-

den bliver udbygget på en række punkter, men antallet af borgere, der udtrykker disse ønsker, er faldende fra 2003 til 2005.

Det er et vigtigt spørgsmål, hvordan borgerne kan komme i kontakt med den kommunale forvaltning. Et andet lige så vigtigt spørgsmål er, hvordan borgerne vurderer serviceniveauet på borgerservicekontorerne. Tendensen viser, at borgerne er blevet mere positive i forhold til serviceniveauet i 2005 end i 2003. Flere svarpersoner er således enige i de positive udsagn »Jeg blev venligt betjent«, »Min sag blev behandlet hurtigt« og »Medarbejderne havde tilstrækkelig viden« i 2005 set i forhold til 2003. Og færre er enige i de negative udsagn »Jeg havde svært ved at få kontakt med de rigtige medarbejdere« og »Det var svært at forstå de oplysninger jeg fik« i 2005 set i forhold til 2003. Undtagelserne er dog, at der er færre borgere, der er enige i de positive udsagn »Jeg fik god vejledning«, »Medarbejderne var gode til at lytte til mig«, »Jeg havde tillid til at der blev truffet en korrekt afgørelse i min sag« og »Medarbejderne var åbne over for mine forslag«.

Gennemsnitligt set har borgerne ændret deres forventninger til den fremtidige kommunale service i positiv retning i perioden fra 2003 til 2005. Den mest markante forandring i positiv retning finder vi i borgernes forventninger til den kommunale service, der retter sig mod »børn og fritid«. Alt i alt kan vi konkludere, at borgernes forventninger til udviklingen i den fremtidige kommunale service i Bornholms Regionskommune har udviklet sig fra at pege mod forringelser til at pege mod forbedringer i perioden fra efteråret 2003 til efteråret 2005.

Rapporten er bygget sådan op, at kapitel 2 omhandler borgernes vurderinger af udvalgte aspekter af kommunesammenlægningen, mens kapitel 3 sætter fokus på borgerbetjeningen. Kapitel 4 ser på borgernes vurderinger af udviklingen i de kommunale serviceydelser. Og endelig er der tre bilag, hvor man kan orientere sig om henholdsvis: 1) Undersøgelsens gennemførelse og datagrundlag, 2) det anvendte spørgeskema og 3) bortfaldsanalyser.

2 Kommunesammenlægningen

2.1 Forbedringer eller forringelser?

Da de bornholmske vælgere den 29. maj 2001 ved en folkeafstemning sagde klart ja til at lægge øens fem kommuner og amtet sammen til en regionskommune, blev det slået fast, at visionen om »En ø – én kommune« skulle omsættes til praksis. Langt de fleste borgere foretrak at forfølge visionerne, der blev knyttet til sammenlægningen frem for at bevare status quo. Det er blevet diskuteret, hvor konkrete borgernes og politikernes forestillinger og forventninger egentlig var, da man tog beslutningen i 2001 (Kjær 2004). Der er dog ikke tvivl om, at borgerne havde forventninger om forbedringer på en række områder og i hvert fald anså en samlet kommunal enhed for at være et bedre grundlag for fremtidens udvikling end den eksisterende struktur med fem kommuner og et amt. Vi har ikke præcis viden om, hvilke forventninger og bekymringer de enkelte borgere havde. Men for at få konkretiseret de centrale emner, der var af afgørende betydning for borgernes vurderinger af kommunesammenlægningen, så har vi taget udgangspunkt i de offentlige debatter på Bornholm samt forskergruppens kendskab til de centrale diskussioner for og imod sammenlægningen blandt borgere, politikere og embedsfolk. Vi fandt på denne måde frem til 10 centrale emner, som vejede tungt i debatten på Bornholm. Efterfølgende har disse emner også haft en central placering i debatterne om kommunesammenlægningerne i det øvrige Danmark. Vi har argumenteret mere uddybende for valget af disse emner og deres betydning i Kjær (2004). De ti emner blev omsat til konkrete spørgsmål, da vi i efteråret 2003 og i efteråret 2005 spurgte bornholmerne om deres vurde-

ring af eventuelle forbedringer og forringelser i forhold til kommunesammenlægningen. Vi stillede bl.a. borgerne følgende spørgsmål (se spørgsmål 3 i bilag 2):

Synes du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer eller forringelser på følgende områder?

- a. De kommunale serviceydelser generelt
- b. Kommunens selvstyre i forhold til staten
- c. Den overordnede planlægning
- d. Den kommunale økonomi
- e. De små bysamfunds overlevelsesmuligheder
- f. De små skolars overlevelsesmuligheder
- g. Bornholms muligheder for at »tale med én stemme« udadtil i forhold til fx at tiltrække udviklingsmidler, nye virksomheder, uddannelser mv.
- h. Det politiske samarbejde
- i. Udligning af serviceniveauet, så der er samme standard på hele Bornholm
- j. Udnyttelsen af de kommunale skattekroner til produktion af kommunal service.

Svarmulighederne var: »Store forbedringer«, »nogen forbedringer«, »ingen forandringer«, »nogen forringelser«, »store forringelser« og »ved ikke«.

Der kan knyttes positive såvel som negative forventninger til alle de 10 emner, men afstemningsresultatet den 29. maj 2001, hvor 74% af bornholmernes stemmer sagde ja til sammenlægningen, underbygger, at de positive forventninger har vejet tungere end de negative, da borgerne tog samlet stilling til spørgsmålet om ja eller nej til kommunesammenlægningen ved folkeafstemningen. Den markant lavere tilslutning i 2003, hvor kun 52% ville have stemt ja til sammenlægningen, viste, at forventningerne ikke umiddelbart var blevet indfriet, mens den stigende tilslutning igen i 2005, hvor 65% ville have stemt ja til sammenlægningen, (Kjær 2004 og 2006) indikerer, at svarpersonernes forventninger tilsyneladende

bliver indfriet gradvist med tiden. Det sker dog vel at mærke først efter et markant dyk i borgernes tilslutning til »projektet« knap et år inde i sammenlægningsprocessen. I det følgende ser vi først på, i hvilket omfang tendensen i borgernes generelle tilslutning til sammenlægningen gør sig gældende for de 10 udvalgte emner. Dernæst sætter vi fokus på borgernes vurdering af borgerservice i kapitel 3 og specifikke serviceydelser i kapitel 4. Hovedspørgsmålet, som vi vil belyse i dette kapitel, er således: Hvordan vurderer borgerne på Bornholm de 10 udvalgte aspekter af kommunesammenlægningen henholdsvis knap et og knap tre år efter kommunesammenlægningen den 1. januar 2003?

Ved at stille spørgsmålet to gange, henholdsvis i efteråret 2003 og efteråret 2005, har vi mulighed for at »veje« borgernes umiddelbare vurderinger midt i »flytterodet« op imod deres vurderinger efter »indflytningen«, hvor hverdagen og fortroligheden med den nye regionskommune så småt er ved at indfinde sig. Det er undersøgelsens styrke, at det er muligt at undersøge udviklingen i borgernes vurdering af disse spørgsmål over en tidsperiode på to år. Det havde desuden styrket undersøgelsen, hvis vi også havde haft borgernes vurderinger af de samme spørgsmål to år tidligere, hvilket havde givet et grundlag for at sammenligne borgernes vurderinger, da de stadig levede i den tidligere kommunale struktur med fem kommuner og et amt. Disse oplysninger findes imidlertid ikke, og undersøgelsen bygger således på borgernes vurderinger ud fra en position, hvor de ser tilbage på den gamle struktur og derfor er »farvet« af den nye struktur, som de lever i, da de afgiver deres svar.

Da vi spurgte borgerne første gang i efteråret 2003, svarede de, som det fremgår af tabel 2.1. Borgernes svar tegnede et kritisk billede af de foreløbige resultater af kommunesammenlægningen, som de vurderede dem knap et år efter »indflytningen« den 1. januar 2003. Tallene i tabel 2.1 er sorteret efter, hvor stor en procentdel af borgerne der vurderer, at der var sket forbedringer siden kommunesammenlægningen. Da vi har kommenteret disse resultater mere indgående i den tidligere rapport »*Kommunesammenlægningens første år bedømt af borgerne på Bornholm*« (Kjær 2004), så vil vi ikke uddybe fortolkningerne heraf yderligere i denne rapport. Her er det alene formålet at fastholde billedet af borgernes svar på det første spørgeskema, og herefter sætte fokus på ændringerne i borgernes vurderin-

ger af de samme spørgsmål to år senere i efteråret 2005. Det skal understreges, at tallene for borgernes svar, der sammenlignes mellem 2005 og 2003, alene bygger på svar fra borgere, der har besvaret begge spørgeskemaer. Der var således 1.423 borgere, der besvarede skemaet i 2003, mens der var 937, der fulgte op med en ny besvarelse i 2005. Derfor er antallet af borgere større i tabel 2.1. end i de øvrige tabeller, figurer og sammenligninger i denne rapport. I bilag 1 gives en nærmere beskrivelse af undersøgelsens gennemførelse og datagrundlag.

Tabel 2.1 Bornholmernes syn på, hvorvidt dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer eller forringelser på en række områder i efteråret 2003, angivet i procent

	Forbedringer	Ingen forandringer	Forringelser	I alt (n=)
Mulighed for at tale med én stemme udadtil	37	36	27	100 (1.108)
Udligning af serviceniveauet	34	20	46	100 (1.092)
Kommunens selvstyre i forhold til staten	15	48	37	100 (859)
Den overordnede planlægning	14	18	68	100 (1.099)
Udnyttelsen af de kommunale skattekroner til service	13	26	61	100 (1.026)
Det politiske samarbejde	11	27	62	100 (1.192)
De kommunale serviceydelser generelt	6	31	63	100 (1.147)
Den kommunale økonomi	4	12	84	100 (1.181)
De små bysamfunds overlevelsesmuligheder	2	17	81	100 (1.223)
De små skolars overlevelsesmuligheder	1	8	91	100 (1.294)

Note: De præcise spørgsmålsformuleringer kan ses i bilag 2. Her er der tale om spørgsmål 3.

2.2 Har borgerne ændret deres vurderinger fra 2003 til 2005?

Vi har ikke mulighed for at sige præcist, hvad der kan forklare, at borgerne ændrer deres vurderinger af de samme spørgsmål i de to spørgeskemaundersøgelser fra 2003 og 2005. Vi kan dog med sikkerhed sige, hvor meget svarpersonerne har ændret deres vurdering af kommunesammen-

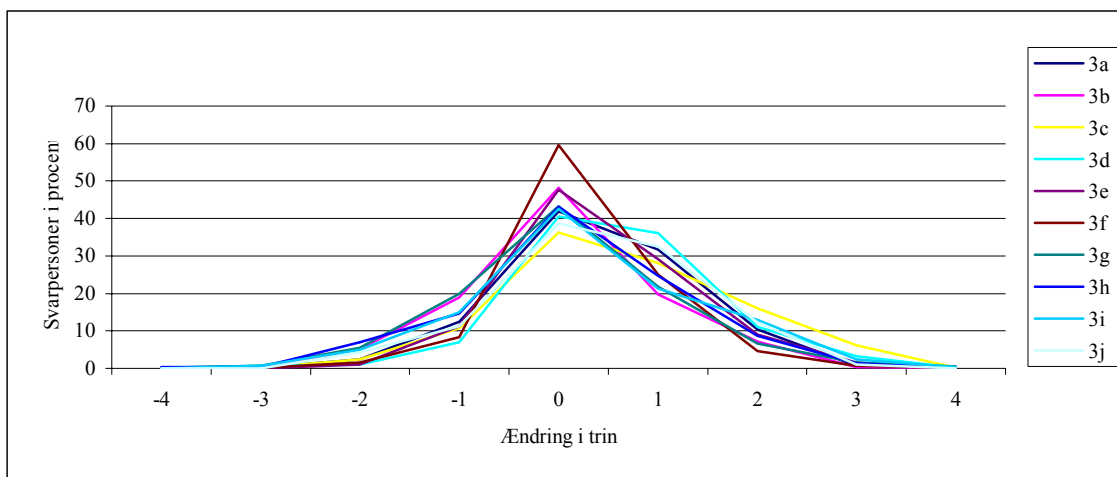
lægningens betydning for de udvalgte områder, hvilket vi belyser i dette afsnit.

I figur 2.1 er der tegnet grafer, der viser forskelle mellem borgernes svar i henholdsvis 2003 og 2005. Spørgsmål og svarkategorier fremgår af bilag 2 spørgsmål 3.

Den vandrette akse »ændring i trin« angiver forskellen mellem borgernes svar i 2003 og 2005. Værdien nul angiver, at svarpersonen ikke har ændret holdning mellem de to tidspunkter. En værdi på to angiver, at svarpersonen har rykket sig to trin i positiv retning, hvilket fx kan fremkomme ved, at borgeren har svaret »Nogen forringelser« i 2003 og »Nogen forbedringer« i 2005. Omvendt bliver værdien negativ, hvis svarpersonen ændrer sit svar i negativ retning ved fx at svare »Nogen forbedringer« i 2003 og »Nogen forringelser« i 2005, hvilket giver en negativ værdi på minus 2.

Den lodrette akse viser, hvor stor en procentdel af borgerne der har foretaget en ændring i positiv eller negativ retning eller har afgivet det samme svar i både 2003 og 2005 og derfor har værdien 0.

Figur 2.1 Ændringer i borgernes vurderinger af udviklingen på udvalgte områder fra efteråret 2003 til efteråret 2005



- 3a: De kommunale serviceydelser generelt
- 3b: Kommunens selvstyre i forhold til staten
- 3c: Den overordnede planlægning
- 3d: Den kommunale økonomi
- 3e: De små bysamfunds overlevelsesmuligheder
- 3f: De små skolars overlevelsesmuligheder
- 3g: Bornholms muligheder for at »tale med én stemme« udadtil
- 3h: Det politiske samarbejde
- 3i: Udligning af serviceniveauet, så der er samme standard på hele Bornholm
- 3j: Udnyttelsen af de kommunale skattekrone til produktion af kommunal service

Som det ses af figuren, har de fleste borgere ikke ændret deres vurdering af kommunesammenlægningens betydning med hensyn til forbedringer eller forringelser på de udvalgte områder. Den største procentdel af svarene udgøres på alle områder af personer, der har samme vurdering på begge tidspunkter og derfor har værdien 0. Borgernes vurdering af 3f »De små skolers overlevelsesmuligheder« er i særlig grad stabil, idet knap 60% fastholder deres svar, og der desuden er en ligelig fordeling mellem borgere, der går henholdsvis i positiv eller negativ retning. Der er tale om borgernes vurdering af skolernes overlevelsesmuligheder, der således er mere konstant, end der er tilfældet for de øvrige spørgsmål. Borgernes markante vurdering af, at de små skolers overlevelsesmuligheder er forringet efter kommunesammenlægningen, står således fast.

På fem af graferne kan man aflæse en relativ høj andel med værdien 1, altså en bevægelse på et trin i positiv retning. Der er tale om spørgsmålene 3a, 3e, 3d, 3j og særligt 3i, hvor borgerne er blevet mere positive over for kommunesammenlægningens betydning for henholdsvis den kommunale økonomi, for udnyttelsen af de kommunale skattekroner, for de kommunale serviceydelser, for de små bysamfunds overlevelsesmuligheder og i særlig grad for udligningen i serviceniveauet, så det er samme standard på hele Bornholm.

Grafen for forskellen i borgernes besvarelse af spørgsmål 3c »Kommunesammenlægningens betydning for den overordnede planlægning« er også værd at lægge mærke til. Den viser, at der er en lavere andel, som ikke har skiftet holdning mellem 2003 og 2005 set i forhold til de øvrige spørgsmål. Desuden viser den, at der er flere, som har ændret deres svar 3 trin i positiv retning. Borgerne er altså blevet relativt mere positive over for kommunesammenlægningens betydning i retning af forbedringer på dette område, end de er på de øvrige områder.

Ser man tilsvarende på gennemsnits- og spredningsværdier for ændringerne i borgernes holdninger til kommunesammenlægningens betydning for forbedringer eller forringelser på de udvalgte områder, viser der sig tilsvarende forskelle mellem områderne, som det fremgår af tabel 2.2. I tabel 2.2 har vi trukket værdierne af borgernes svar i 2005 fra værdierne af deres svar i 2003. Det betyder, at positive værdier angiver, at borgerne samlet set er blevet mere positive, og negative værdier angiver, at de er

blevet mere negative i forhold til vurderinger af, om kommunesammenlægningen har medført forringelser eller forbedringer. Det fremgår af tabel 2.2, at borgerne har flyttet sig mindst, når det gælder spørgsmål 3b »selvstyre« og spørgsmål 3g »én stemme«. Omvendt har de i gennemsnit ændret sig mest i forhold til spørgsmål 3c »overordnet planlægning« og spørgsmål 3d »kommunal økonomi«. Det er dog værd at bide mærke i, at alle gennemsnitsværdier er positive. Det viser, at borgerne har bevæget sig i retningen fra grader af forringelser mod grader af forbedringer, når det gælder samtlige de udvalgte spørgsmål om kommunesammenlægningens konsekvenser i 2003 og 2005. Det fremgår også af tabel 2.2, at der er forskel på standardafvigelse, som er en værdi for, hvor store variationer der er mellem borgernes værdier for ændringerne fra 2003 til 2005. Den mindste forskel finder vi i spørgsmål 3e »små bysamfunds overlevelsesmuligheder«, hvor der er mindst variation i, hvor meget borgerne har flyttet sig fra 2003 til 2005. Den største standardafvigelse finder vi på spørgsmål 3c »den overordnede planlægning«, hvor vi finder de største forskelle på, hvor meget borgernes holdninger har ændret sig fra 2003 til 2005.

Tabel 2.2 Gennemsnit og spredning for ændringer i borgernes besvarelse af spørgsmål 3 i 2003 og 2005

Synes du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer eller forringelser på følgende områder?	Gennemsnitsværdi	Standardafvigelse	N	Der er signifikant forskel, undtagen i forhold til følgende variabler
3c: Den overordnede planlægning	0,632	1,148	633	3d
3d: Den kommunale økonomi	0,574	0,994	665	3c
3j: Udnyttelsen af de kommunale skattekroner	0,404	1,015	587	3a, 3e, 3i
3a: De kommunale serviceydelser generelt	0,385	0,967	678	3e, 3i, 3j
3e: De små bysamfunds overlevelsesmuligheder	0,380	0,912	742	3a, 3i, 3j
3i: Udligning af serviceniveauet	0,284	1,151	673	3a, 3e, 3f, 3j
3f: De små skolars overlevelsesmuligheder	0,242	0,791	793	3e, 3h, 3i
3h: Det politiske samarbejde	0,155	1,089	743	3b, 3f, 3g
3g: Bornholms muligheder for at »tale med en stemme«	0,081	1,101	680	3h, 3b
3b: Kommunens selvstyre i forhold til staten	0,066	0,984	471	3g, 3h

I tabel 2.3 ses forskellene i svarfordelingerne fra 2003 til 2005 på de 10 underspørgsmål til spørgsmål 3. Bemærk, at de fem oprindelige svarkategorier er reduceret til tre, således at svarkategorierne »Store forbedringer« og »Nogen forbedringer« er lagt sammen til kategorien »Forbedringer«, og kategorierne »Nogen forringelser« og »Store forringelser« er lagt sammen til kategorien »Forringelser«. Det skal desuden bemærkes, at tabellen alene indeholder svar fra de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål i både 2003 og 2005. Tallene for 2003 afviger således fra tallene i tabel 2.1, idet svarene fra de borgere, der ikke fulgte op med endnu en besvarelse af skemaet i 2005, ikke optræder her.

Tabel 2.3 Borgernes vurderinger af forbedringer og forringelser, som følge af kommunesammenlægningen i henholdsvis 2003 og 2005 i procent

	2003			2005			N	Chi ²
	Forbedringer	Ingen forandringer	Forringelser	Forbedringer	Ingen forandringer	Forringelser		
Synes du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer eller forringelser på følgende områder?								
3g: Bornholms muligheder for at »tale med en stemme«	41	35	24	43	36	21	680	102,8 ***
3i: Udligning af serviceniveauet, så der er samme standard på hele Bornholm	35	20	44	46	21	33	673	132,2 ***
3c: Den overordnede planlægning	17	18	65	34	25	41	633	295,6 ***
3b: Kommunens selvstyre i forhold til staten	15	50	34	20	46	34	471	202,9 ***
3j: Udnyttelsen af de kommunale skattekroner	14	30	56	25	34	41	587	247,6 ***
3h: Det politiske samarbejde	11	27	62	12	36	52	743	100,3 ***
3a: De kommunale serviceydelser generelt	5	33	62	17	37	47	678	203,5 ***
3d: Den kommunale økonomi	5	12	83	12	27	61	665	329,0 ***
3e: De små bysamfunds overlevelsesmuligheder	2	18	81	7	29	64	742	173,8 ***
3f: De små skolars overlevelsesmuligheder	1	8	91	2	11	87	793	129,6 ***

Som man kan se af tabellen, bliver borgerne gennemgående set mere positive fra 2003 til 2005. Andelene, der mener, at der er sket forbedringer inden for de forskellige områder, øges således i perioden mellem borgerne svar fra henholdsvis 2003 og 2005. Den største forandring finder vi i spørgsmål 3c »den overordnede planlægning«. Her stiger andelen, der mener, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer fra 17% i 2003 til 34% i 2005, hvilket er en stigning på næsten 17%. Vi finder ingen betydende ændringer i spørgsmål 3h »det politiske samarbejde«, som borgerne har et meget kritisk syn på.

Samtidig med at tallene viser en positiv bevægelse i borgernes generelle vurderinger af kommunesammenlægningens betydning i forhold til forbedringer og forringelser, så fastholdes det kritiske indtryk fra 2003 i tallene fra 2005. Der er således ganske mange borgere, der stadig vurderer, at kommunesammenlægningen har ført til forringelser, knap tre år efter sammenlægningen. For halvdelen af spørgsmålene gælder det således stadig i 2005, at mere end halvdelen af borgerne vurderer, at kommunesammenlægningen har bidraget til forringelser på de pågældende områder.

I det følgende afsnit ser vi på, hvem der har ændret deres vurderinger fra 2003 til 2005.

2.3 **Hvem har ændret vurderinger fra 2003 til 2005?**

Vi belyser i dette afsnit spørgsmålet om, hvad der karakterisere de borgere, der har ændret deres vurderinger af kommunesammenlægningens betydning for forbedringer og forringelser. Til dette formål har vi opbygget en statistisk model (se bilag 1) og gennemført 10 regressionsanalyser, hvor de 10 underspørgsmål fra spørgsmål 3 anvendes som den afhængige variabel. Resultaterne af disse analyser fremgår af tabel 2.4., hvor den person, der måles op i mod, den såkaldte referenceperson, er: En mand, over 40 år, uden studentereksamen, der ikke er kommunalt ansat, bor i Rønne og stemmer på socialdemokraterne.

Tabel Regressionsanalyse

2.4

Spørgsmål	3a	3b	3c	3d	3e	3f	3g	3h	3i	3j
Forklarende variabler										
Konstant	2,6 ***	2,9 ***	2,7 ***	2,0 ***	2,1 ***	1,6 ***	3,3 ***	2,5 ***	3,0 ***	2,6 ***
År=2005	0,4 ***	0,1 *	0,6 ***	0,6 ***	0,4 ***	0,2 ***	0,1 **	0,2 ***	0,3 ***	0,4 ***
Alder (under 40 år)	-0,1 *	0,1	-0,2 **	-0,1	-0,1 *	-0,2 ***	0,1	0,3 ***	-0,2 **	-0,2 **
Studentereksamen	0,1	0,3 ***	0,3 ***	0,3 ***	0,0	0,0	0,3 ***	0,2 ***	0,4 ***	0,3 ***
Kommunalt ansat	-0,2 **	0,0	-0,1	-0,1	-0,0	0,0	0,1	-0,0	-0,1	-0,1
Kvinde	-0,1	-0,2 **	-0,1	-0,1	-0,0	0,0	-0,1	0,0	-0,0	-0,1
<i>Land/by. Reference: Rønne</i>										
Øvrige hovedstæder	-0,3 ***	-0,1	-0,4 ***	-0,3 ***	-0,3 ***	-0,2 ***	-0,3 **	-0,3 ***	-0,5 ***	-0,4 ***
Øvrige byer	-0,2 ***	-0,2	-0,4 ***	-0,2 **	-0,2 ***	-0,2 ***	-0,3 **	-0,4 ***	-0,3 ***	-0,2 **
Land	-0,1	-0,1	-0,2 *	-0,1	-0,2 **	-0,1	-0,1	-0,2 **	-0,1	-0,1
<i>Politisk orientering. Reference: Socialdemokraterne</i>										
Venstreorienteret	-0,2 *	-0,1	0,1	0,1	-0,2 ***	-0,1	0,0	0,1	0,2 *	0,3 **
Midterparti	-0,2 *	-0,2 **	-0,3 **	-0,1	-0,1 *	-0,2 ***	-0,2 *	-0,2 *	0,2	0,0
Borgerlig	-0,3 ***	-0,2 **	-0,5 ***	-0,2 **	-0,2 ***	-0,1 **	-0,2 **	-0,2 ***	-0,1	-0,1
Højreorienteret	-0,4 ***	-0,4 ***	-0,4 ***	-0,2 **	-0,0	-0,2 **	-0,3 ***	-0,2 **	-0,2	-0,3 **
Uoplyst	-0,3 ***	-0,4 ***	-0,5 ***	-0,3 ***	-0,3 ***	-0,2 ***	-0,3 ***	-0,4 ***	-0,1	-0,1
Pearson's R	0,13	0,02	0,23	0,25	0,16	0,09	0,01	0,02	0,05	0,14
N	678	471	633	665	742	793	680	743	673	587

* = signifikant på et 10%'s-niveau

** = signifikant på et 5%'s-niveau

*** = signifikant på et 1%'s-niveau

3a: De kommunale serviceydelser generelt

3b: Kommunens selvstyre i forhold til staten

3c: Den overordnede planlægning

3d: Den kommunale økonomi

3e: De små bysamfunds overlevelsesmuligheder

3f: De små skolars overlevelsesmuligheder

3g: Bornholms muligheder for at "tale med én stemme" udadtil

3h: Det politiske samarbejde

3i: Udligning af serviceniveauet, så der er samme standard på hele Bornholm

3j: Udnyttelsen af de kommunale skattekroner til produktion af kommunal service

Referencepersonernes score på spørgsmålene er udtrykt i konstantens værdi, der viser, at der er forskelle på, hvordan emnerne vurderes. Værdien 3 betegner vurderingen »ingen forandringer«, og de yderste værdier 1

og 5 betegner henholdsvis vurderingerne »store forringelser« og »store forbedringer«. Niveauet for referencepersonens vurderinger ligger således mellem »ingen forandringer« og »store forringelser«, idet konstanterne varierer mellem 3,3 og 1,6. Det er alene konstanten for »muligheden for at tale med en stemme«, der nærmer sig »nogen forbedringer« med værdien 3,3.

Resultaterne i tabel 2.4 bekræfter, at borgerne bevæger sig mod en mere positiv vurdering af, hvad kommunesammenlægningen har medført af forbedringer. I alle 10 regressionsanalyser er koefficienten til dummyvariablen »år=2005«, der angiver, om der samlet set er tale om en positiv eller negativ forandring, nemlig positiv og varierer mellem 0,1 og 0,6. Resultaterne kan med forsigtighed tolkes således, at den større fortrolighed, borgerne har kunnet opnå med den nye kommunestruktur fra 2003 til 2005, har haft en positiv effekt. Resultatet kan også afspejle, at den nye organisering af de kommunale virksomheder og borgerservice er blevet bedre kendt af borgerne. Endelig kan borgernes vurderinger være udtryk for, at kommunen gør det bedre på de nævnte områder.

Resultaterne i tabel 2.4 viser, at der er sket de største forandringer inden for områderne »den overordnede planlægning« og »den kommunale økonomi«. Her er vurderingen af forbedringer og forringelser steget med 0,6 point svarende til, at man er rykket mere end et halvt trin op ad skalaen. Det er vanskeligt at give et klokkeklart bud på en tolkningen af denne effekt, men den kan fx være et udtryk for, at disse områder er relativt enkle at få indblik i som borger. Den overordnede planlægning får pressedækning og kan have direkte indvirkning på den enkelte borgers situation. Kommunes økonomiske tilstand kan udtrykkes relativt enkelt i tal og får også relativt stor opmærksomhed i medierne. Det fremgår også af tabel 2.4, at der er væsentlige positive forandringer i borgernes vurderinger af »De kommunale serviceydelser generelt« og »udnyttelsen af de kommunale skatter«.

Vi har undersøgt, om der er forskel på borgernes vurderinger i forhold til deres alder opdelt efter, om borgerne er under eller over 40 år. Der er mange områder, hvor alder ikke har nogen betydning, men det er dog værd at bide mærke i, at personer under 40 år er (signifikant) mere positivt indstillede over for kommunesammenlægningens betydning for »det politiske

samarbejde« end personer over 40. Omvendt er de under 40-årige (signifikant) mere negative over for kommunesammenlægningens betydning for »den overordnede planlægning«, »de små skolars overlevelsesmuligheder«, »for udligning af serviceniveauet« og »for udnyttelsen af de kommunale skattekroner«, hvilket viser sig ved, at koefficienten i alle de nævnte tilfælde er minus 0,2.

Med hensyn til borgernes uddannelsesmæssige baggrund så viser regressionerne, at svarpersoner med studentereksamen er signifikant mere positive over for kommunesammenlægningens betydning på 7 af de 10 valgte områder end borgere, der ikke har en studentereksamen. Svarpersonernes uddannelsesmæssige baggrund gør dog ikke nogen forskel, når det gælder vurderingerne af kommunesammenlægningens betydning for »de kommunale serviceydelser«, »de små bysamfunds overlevelsesmuligheder« og »de små skolars overlevelsesmuligheder«.

Vi har også set på, om det gør en forskel, at svarpersonerne er kommunalt ansatte eller ej. Hovedresultatet er, at det gør det ikke. Der dog én undtagelse, idet der fremkommer én signifikant negativ koefficient i forhold til vurderingen af kommunesammenlægningens betydning for »de kommunale serviceydelser«. De kommunalt ansatte borgere er altså i dette ene tilfælde mere tilbøjelige til at mene, at kommunesammenlægningen har medført forringelser i de kommunale serviceydelser. Dette fund kan være en indikator for, at de kommunalt ansatte borgeres vurderinger også inkluderer de interne forandringsprocesser, som de har været igennem i deres egenskab af ansatte i kommunen.

Mænd og kvinder kan vurdere forandringerne i regionskommunen forskelligt, og vi har derfor analyseret, om der er forskel i deres vurderinger. Der viser sig kun at være signifikant forskel mellem kvinders og mænds vurderinger, når det gælder kommunesammenlægningens betydning for »det kommunale selvstyre« i forhold til staten. Koefficienten er negativ og angiver, at kvinderne i højere grad end mændene er kritiske over for sammenlægningens betydning for det kommunale selvstyre.

Den næste gruppe af forhold, vi har undersøgt, handler om, hvor borgerne bor, idet vi sonderer mellem, om de bor i en af hovedbyerne, i en af de øvrige byer eller på landet, set i forhold til referencepersonen, der bor i Rønne. Det interessante er, at vi ikke finder de største forskelle mellem

borgerne, der er bosiddende i Rønne og borgerne i landdistrikterne. Vi finder derimod flere forskelle mellem svarene fra borgerne, der er bosat i henholdsvis Rønne og de øvrige byer og »hovedstæder«. Forskellene er således signifikante i alle regressionsmodeller, med undtagelse af én, nemlig »kommunernes selvstyre i forhold til staten«. Når vi ser nærmere på koefficienterne, finder vi, at borgerne fra de øvrige hovedstæder og byer er markant mere kritiske over for sammenlægningen end borgerne i Rønne. Dette fund kan være et udtryk for, at borgerne i de øvrige byer har oplevet kommunesammenlægningen som en mere gennemgribende forandring end borgerne i Rønne. Det er dog værd at bemærke, at borgerne fra de øvrige byer også udtrykker mere kritiske holdninger over for forhold, der burde være ens for alle borgerne på Bornholm fx »mulighederne for at tale med én stemme«, »den kommunale økonomi« og »udnyttelsen af de kommunale skattekroner«.

Den sidste gruppe af forhold, vi har undersøgt, er, om svarpersonerne politiske orientering hænger sammen med deres vurderinger af kommunesammenlægningens betydning på de udvalgte områder. Det fremgår af tabel 2.4, at koefficienten for personer, der ville stemme på et venstreorienteret parti på svartidspunktet, kun er signifikant forskellig fra referencekategorien »socialdemokraterne« i fire af de 10 spørgsmål. Det viser sig, at borgere, der stemmer til venstre for socialdemokraterne, har en mere kritisk vurdering af udviklingen i de kommunale serviceydelser efter kommunesammenlægningen. Det samme gør sig gældende, når vi ser på spørgsmålet om »de små bysamfunds overlevelsesmuligheder«, hvor socialdemokraterne er mere positive end repræsentanterne for partierne til venstre i det politiske spektrum. I modsætning hertil viser det sig, at svarpersonerne med en politisk orientering til venstre for socialdemokraterne giver en mere positiv vurdering af kommunesammenlægningens konsekvenser for »udligningen af serviceniveauet« og for »udnyttelsen af de kommunale skattekroner«. Ser vi på personer, der ville stemme på et parti, der ligger til højre for socialdemokraterne, så vurderer de udviklingen på de udvalgte områder mere kritisk. Koefficienterne for »Midterparti«, »Borgerlig« og »Højreorienteret« er signifikante og negative i stort set alle 10 regressioner, og der er en svag tendens til, at man bliver mere negativ, jo længere til højre borgerne befinder sig på den politiske højre-venstre-skala.

3 Borgerbetjening i de gamle rådhus og på internettet

Med sammenlægningen af fem kommuner til én regionskommune rejser der sig en række væsentlige spørgsmål om, hvad denne fusion kommer til at betyde for borgernes adgang til betjening i kommunen. Vil der ske en centralisering af borgerbetjeningen, eller kan nærheden til den kommunale borgerbetjening fastholdes, måske ligefrem forbedres, inden for rammerne af den nye regionskommune? Helt konkret rejste sammenlægningen det afgørende spørgsmål: Skal de tidligere fem rådhus samles, et sted eller skal de gamle rådhus videreføres og være åbne for betjening af borgerne? I Bornholms Regionskommune valgte man at videreføre de fem rådhus og holde dem åbne for borgerbetjening for alle borgere i regionskommunen. Den enkelte borger har således haft adgang til borgerbetjening på alle fem rådhus siden den 1. januar 2003, men har borgerne benyttet sig af andre rådhus end det, de tidligere havde adgang til i deres hidtidige kommune? Ambitionen for borgerbetjeningen på alle rådhusene i regionskommunen er defineret sådan, at alle fem rådhus skal være i stand til at varetage 80% af de opgaver, som borgerne henvender sig med.

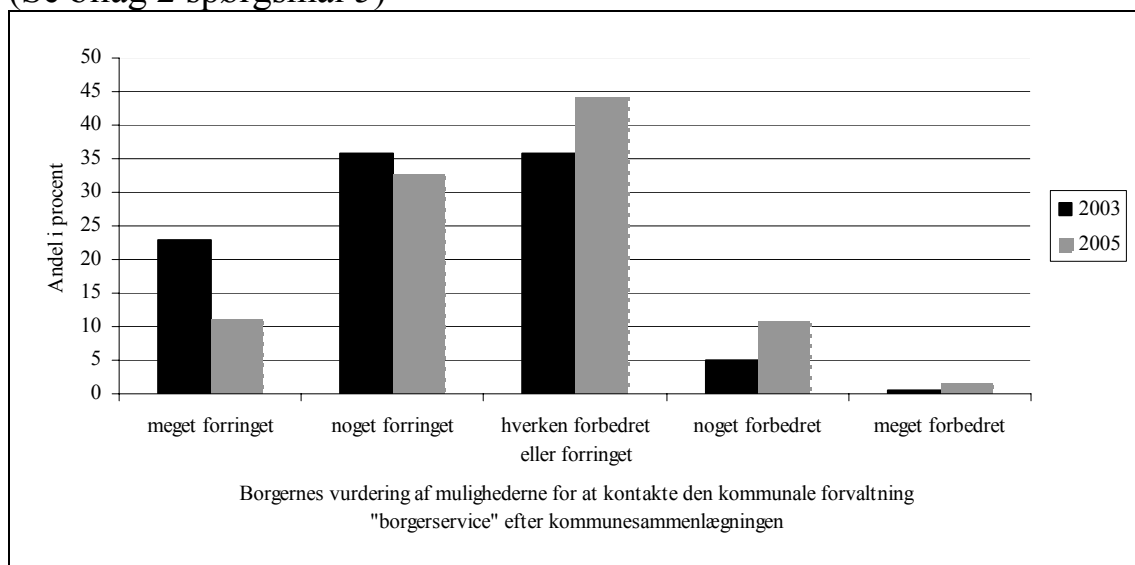
Vi har spurgt borgerne om deres erfaringer og vurderinger af borgerbetjeningen i den nye regionskommune. Vi har også bedt borgerne om at fortælle os, om de gør brug af det frie valg mellem de fem rådhus og de tilbud om borgerservice, der er placeret der. En relativt ny og voksende adgang til kommunal borgerbetjening er de digitale tilbud om selvbetjening via kommunale hjemmesider. I lyset af den voksende betydning af digital borgerbetjening via internettet så har vi også spurgt borgerne om deres vurderinger af og ønsker til regionskommunens hjemmeside.

3.1 **Borgernes vurderinger af regionskommunens borgerbetjening**

Vi har bedt borgerne om at vurdere udviklingen i mulighederne for at komme i kontakt med den kommunale forvaltning efter kommunesammenlægningen. Svarfordelingen er vist i figur 3.1 og viser, at borgerne er mere tilfredse med udviklingen i 2005, end de var i efteråret 2003. Der er således relativt flere borgere, der vurderer, at oprettelsen af regionskommunen har ført til forbedringer og færre, der vurderer at der er sket forringelser i adgangen til den kommunale forvaltning i 2005 end i 2003. Det er dog værd at bemærke, at denne bevægelse i positiv retning finder sted ud fra et kritisk udgangspunkt. I efteråret 2003 var der således godt 55% der vurderede, at kommunesammenlægningen havde medført forringelser i mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning. Dette tal er i efteråret 2005 ændret til godt 40%, hvilket dog stadig er mange og modsvares af godt 10%, der vurderer, at der er sket forbedringer i mulighederne for at få kontakt med den kommunale forvaltning.

Med hensyn til anvendelsen af betegnelsen »den kommunale forvaltning« så er den for så vidt upræcis ud fra en formel betragtning, idet regionskommunen har erstattet betegnelsen forvaltning med virksomheder og sekretariater som en del af den organisatoriske model, man har valgt for regionskommunen (Christoffersen 2003). Ud fra en betragtning om, at det tager tid, før nye begreber for velkendte fænomener i praksis har erstattet de gamle, så valgte vi at skrive følgende som indledning til dette spørgsmål i spørgeskemaet: »I de følgende spørgsmål bruger vi betegnelsen »den kommunale forvaltning« om de virksomheder, sekretariater mv., der tager sig af de opgaver, der tidligere lå i de gamle kommuners og amtets forvaltninger«. Det skulle således gerne have været klart for borgerne, hvad vi mente med »den kommunale forvaltning«, selv om nogle måske ville studse over, at betegnelsen jo formelt set var erstattet af virksomheder og sekretariater.

Figur 3.1 Borgernes vurdering af mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning »borgerservice« efter kommunesammenlægningen (Se bilag 2 spørgsmål 5)



N i 2003 = 777

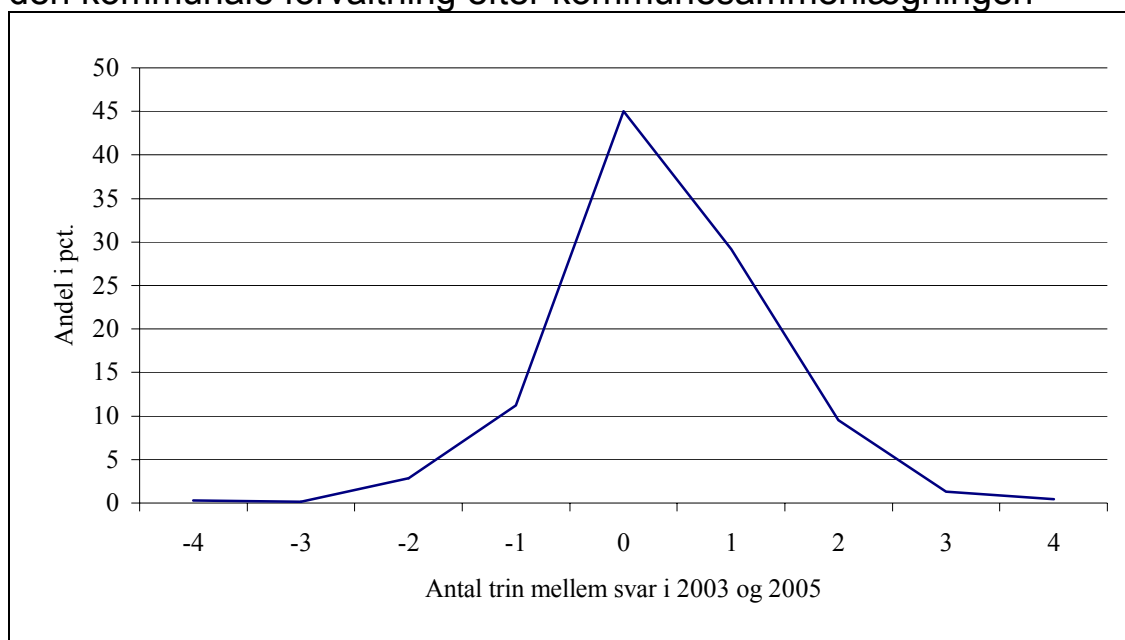
N i 2005 = 795

$\chi^2 = 60,24^{***}$

Den positive tendens, der afspejles i figur 3.1, kan fremkomme ved, at en del af borgerne bevæger sig i den positive retning og oplever, at det med tiden er blevet lettere at kontakte den kommunale forvaltning. Tendensen kan dog også være mere sammensat, idet borgerne jo også med tiden kan opleve det som vanskeligere at kontakte den kommunale forvaltning af forskellige grunde. Vi har derfor set på, hvordan den enkelte svarperson har vurderet kommunesammenlægningens konsekvenser for mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning i henholdsvis 2003 og 2005. Resultatet fremgår af figur 3.2, hvor den vandrette x-akse viser ændringerne i svarpersonernes vurderinger, idet værdien 0 angiver, at svarpersonen ikke har ændret mening, mens de øvrige værdier angiver, hvor mange trin i henholdsvis positiv og negativ retning borgernes vurderinger har ændret sig i perioden mellem 2003 og 2005.

Resultaterne i figur 3.2 viser, at der er en andel på knap 15% af borgerne, som er blevet mere kritiske over for mulighederne for at komme i kontakt med den kommunale forvaltning i perioden fra efteråret 2003 til efteråret 2005. Der er dog en større andel på godt 40% af borgerne, der har ændret deres vurdering i positiv retning.

Figur 3.2 Forandringer i borgernes vurdering af mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning efter kommunesammenlægningen



N = 695.

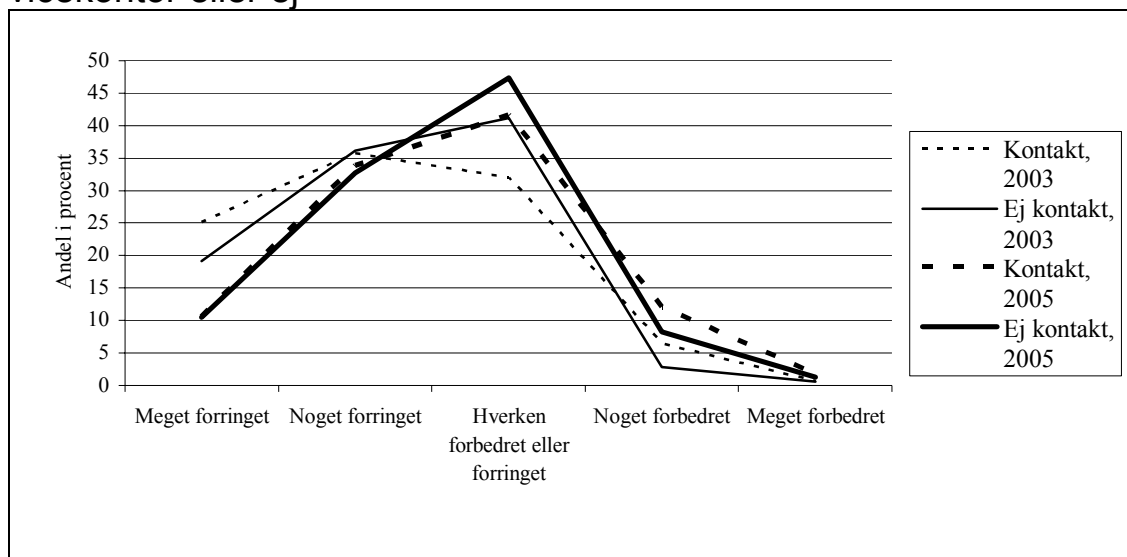
Indtil nu har vi set på alle borgernes svar og dermed ikke sondret mellem, om der er tale om borgere, der har haft kontakt med den kommunale forvaltning eller ej. Denne sondring er relevant, idet man kan antage, at der er forskelle i vurderingerne, afhængig af om borgerne har egne konkrete erfaringer med at skulle kontakte forvaltningen eller alene bygger deres vurderinger på erfaringer fra anden hånd og indtryk fra medierne. Vi har derfor foretaget en analyse, hvor vi skelner mellem, om borgerne selv har haft kontakt med forvaltningen eller ej. Resultaterne fremgår af figur 3.3 og 3.4.

Figur 3.3 viser borgernes vurderinger af mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning opdelt i forhold til, om de har haft kontakt med borgerservicekontorerne i henholdsvis 2003 og 2005. De stiplede linjer viser fordelingen af svarene for de borgere, som har haft kontakt med borgerservicekontorerne i 2003 eller 2005, mens de fuldt optrukne linjer viser fordelingen af svarpersoner, der ikke har haft kontakt med disse kontorer.

Det fremgår af figuren, at det i 2003 påvirkede borgernes svar i negativ retning, at de havde været i kontakt med borgerservicekontorerne, mens det i 2005 påvirkede borgernes svar i positiv retning, når de havde været i

kontakt med et borgerservicekontor. Dette skifte i de konkrete kontakters betydning for borgernes svar kan skyldes vanskeligheder forbundet med opstarten af de nye borgerservicekontorer, som afhjælpes med tiden.

Figur 3.3 Borgernes vurdering af mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning set i forhold til, om de har haft kontakt med et borgerservicekontor eller ej

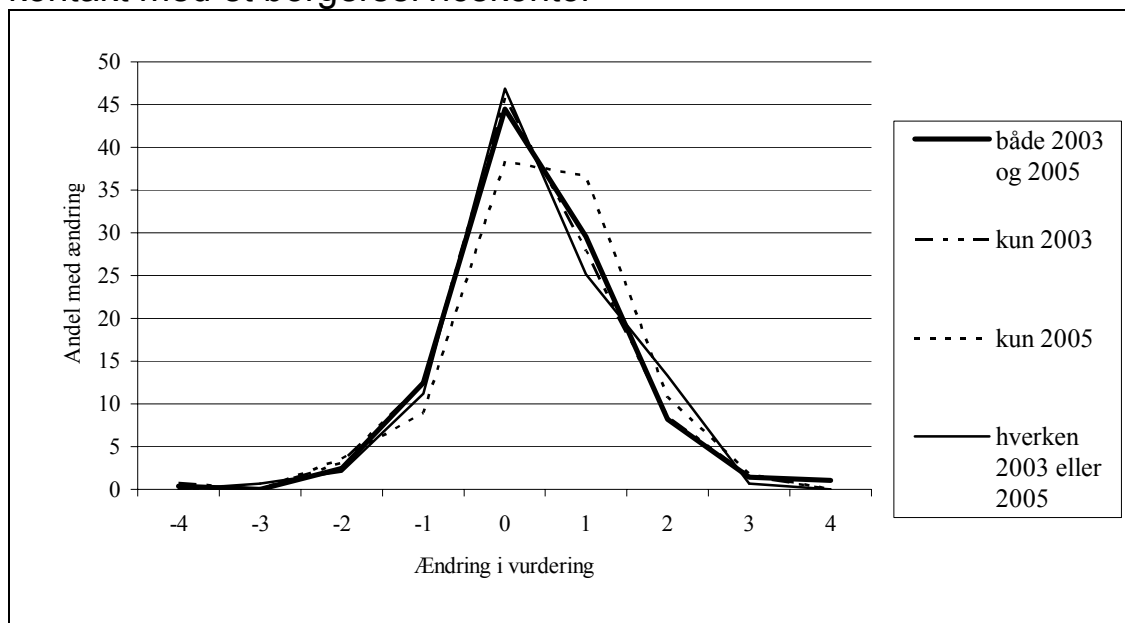


N for »kontakt 2003« = 450
 N for »ej kontakt 2003« = 318
 N for »kontakt 2005« = 454
 N for »ej kontakt 2005« = 315
 $\chi^2 = 76,11^{***}$

Figur 3.4 viser ændringerne i borgernes vurderinger af mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning efter kommunesammenlægningen set i forhold til, hvornår de har haft kontakt til et borgerservicekontor. Det fremgår, at der er stort sammenfald i kurverne for ændringerne blandt de svarpersoner, der: 1) både har været i kontakt med forvaltningen i 2003 og 2005, 2) kun har været i kontakt med forvaltningen i 2003, og 3) som hverken har været i kontakt med forvaltningen i 2003 eller i 2005. Af de, der hverken har været i kontakt med forvaltningen i 2003 eller i 2005, er der dog lidt færre, som kun har ændret deres vurdering et trin i positiv retning, og lidt flere, der har ændret deres vurdering to trin i positiv retning. Den væsentlige forskel finder vi ved at se på grafen for de borgere, der kun har været i kontakt med forvaltningen i 2005, hvor det viser sig,

at færre fastholder samme vurdering, og flere ændrer deres vurdering ét trin i positiv retning. Denne gruppe af borgere er altså i højere grad end de øvrige blevet mere positive i deres vurdering.

Figur 3.4 Ændringer i borgernes vurderinger set i forhold til, hvornår de har haft kontakt med et borgerservicekontor

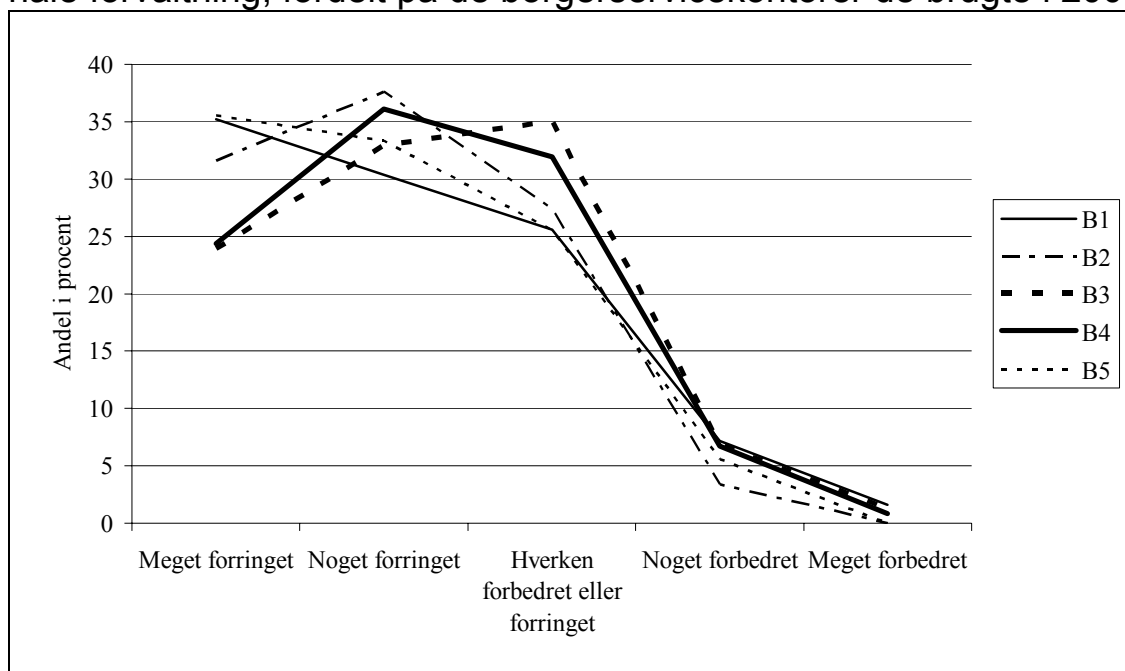


N for »både 2003 og 2005« = 281
 N for »kun 2003« = 129
 N for »kun 2005« = 112
 N for »hverken 2003 eller 2005« = 143
 N i alt 665

Da regionskommunen giver borgerne adgang til borgerservice i de fem tidligere kommunale rådhus, så er det relevant at spørge, om borgerne vurderer mulighederne for at komme i kontakt med de enkelte borgerservicekontorer på samme måde, eller der er forskelle mellem dem. Vi ser derfor på borgernes vurderinger af muligheden for at komme i kontakt med de forskellige borgerservicekontorer, som de har været brugere af i det pågældende år, hvor de besvarede spørgsmålet. Vi har valgt at anonymiserer de enkelte borgerservicekontorer, idet vi ikke har gennemført en egentlig evaluering af de enkelte kontorer, men alene har oplysninger om, hvordan borgerne oplever dem. Figur 3.5 viser, at der er store, men varierende, andele af svarpersonerne, der vurderer, at mulighederne er blevet »Meget forringet«, »Noget forringet« og »Hverken forbedret eller

forringet« blandt brugerne af alle borgerservicekontorerne. Borgerservicekontoret B3 skiller sig dog ud ved, at der er færre af deres brugere, der oplever forringelser. Den største andel af borgere, der vurderer, at mulighederne for at kontakte forvaltningen er blevet »Meget forringet« efter kommunesammenlægningen, finder vi blandt brugerne af borgerservicekontorerne B1 og B5.

Figur 3.5 Borgernes vurderinger af mulighederne for kontakt med den kommunale forvaltning, fordelt på de borgerservicekontorer de brugte i 2003

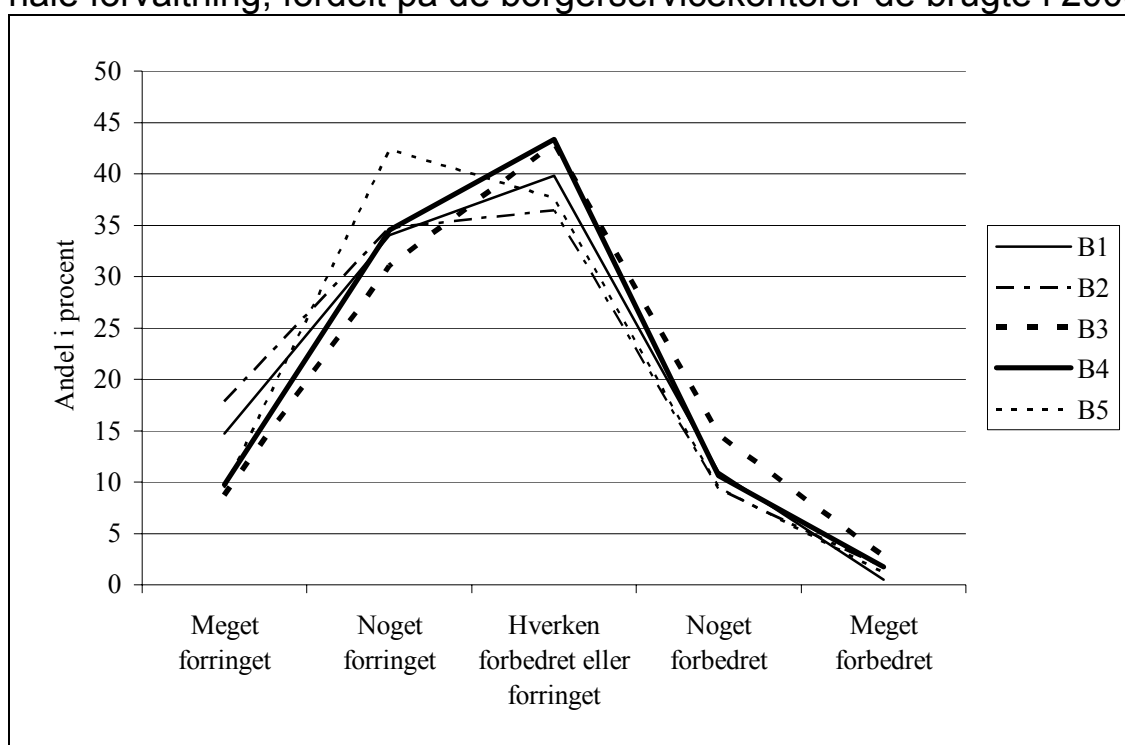


N for B1 = 125
 N for B2 = 117
 N for B3 = 234
 N for B4 = 119
 N for B5 = 90
 N i alt = 685

Figur 3.6 viser de tilsvarende tal for borgernes vurderinger i 2005. Når vi sammenligner figur 3.6 med figur 3.5, finder vi, at der er langt færre borgere, der mener, at mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning er blevet »Meget forringet« i 2005 end i 2003. Andelen ligger mellem 10 og 20% i 2005, hvor den i 2003 lå mellem ca. 25 og 35%. Der er også større andele af svarpersonerne, der vurderer at mulighederne er blevet »Noget forbedret«. Hvor denne andel lå omkring 5% for alle borgerservicekontorerne i 2003, ligger den omkring 10% i 2005. Selv om der er

store overensstemmelser mellem brugernes vurderinger af de fem borgerservicekontorer, skiller borgerservicekontoret B5 sig dog ud ved, der blandt dets brugere er langt den største andel, som mener, at mulighederne for kontakt til forvaltningen er blevet »Noget forringet«. Brugere af borgerservicekontoret B3 skiller sig ligeledes ud ved, at der her er en større andel, som mener, at mulighederne for kontakt er blevet »Noget forbedret«.

Figur 3.6 Borgernes vurderinger af mulighederne for kontakt med den kommunale forvaltning, fordelt på de borgerservicekontorer de brugte i 2005



N for B1 = 191
 N for B2 = 118
 N for B3 = 219
 N for B4 = 113
 N for B5 = 85
 N i alt = 726

Borgernes vurderinger af mulighederne for få kontakt med den kommunale forvaltning og borgerservicekontorerne er et vigtigt spørgsmål. Et andet vigtigt spørgsmål er, hvordan borgerne vurderer den service, de bliver mødt med, når de har kontakt med borgerservicekontorerne. I det følgende vil vi derfor se på, hvordan brugerne af de forskellige borgerser-

vicekontorer vurderer den service, de fik ved deres seneste kontakt til borgerservice.

Tabel 3.1 Borgernes vurdering af deres seneste kontakt med et borgerservice-kontor i henholdsvis 2003 og 2005
(Se bilag 2 spørgsmål 8)

	2003			2005			N	Chi ²
<i>Hvis du tænker på den seneste kontakt du har haft til et af borgerservicekontorerne (de gamle rådhus), hvor enig eller uenig er du da i følgende påstande?</i>	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig		
8a: Jeg blev venligt betjent	86	5	9	90	3	6	303	5,93
8f: Medarbejderne var gode til at lytte til mig	75	13	12	75	15	10	268	2,87
8g: Jeg havde tillid til, at der blev truffet en korrekt afgørelse i min sag	71	9	20	65	17	18	255	8,38
8e: Jeg fik god vejledning	69	12	19	68	16	16	273	5,27
8h: Medarbejderne var åbne over for mine forslag	64	19	16	62	26	13	219	4,16
8d: Medarbejderne havde tilstrækkelig viden	64	12	24	65	12	23	272	1,81
8c: Min sag blev behandlet hurtigt	62	13	26	69	14	17	281	7,67
8b: Jeg havde svært ved at få kontakt med de rigtige medarbejdere	51	9	40	39	12	48	285	19,54 ***
8i: Det var svært at forstå de oplysninger, jeg fik	20	17	63	13	17	70	263	5,65

Det fremgår af tabel 3.1, hvilke spørgsmål vi har stillet om den service, borgerne blev mødt ved i deres seneste kontakt med et borgerservicekontor (se også spørgsmål 8 i bilag 2). Borgernes svar er overvejende positive, og tendensen er, at de er blevet mere positive i perioden fra efteråret 2003 til efteråret 2005. Flere svarpersoner er således enige i de positive udsagn »Jeg blev venligt betjent«, »Min sag blev behandlet hurtigt« og »Medarbejderne havde tilstrækkelig viden« i 2005 set i forhold til 2003. Og færre er enige i de negative udsagn »Jeg havde svært ved at få kontakt med de rigtige medarbejdere«, og »Det var svært at forstå de oplysninger jeg fik« i 2005 set i forhold til 2003. Undtagelserne er dog, at der er færre borgere, der er enige i de positive udsagn »Jeg fik god vejledning«, »Medarbejderne var gode til at lytte til mig«, »Jeg havde tillid til, at der

blev truffet en korrekt afgørelse i min sag« og »Medarbejderne var åbne over for mine forslag«. Disse forskelle er beregnet og præsenteres i tabel 3.2.

Tabel 3.2 Gennemsnit og spredning for ændringer i borgernes vurdering af deres seneste kontakt med et borgerservicekontor i henholdsvis 2003 og 2005
(Se spørgsmål 8 i bilag 2)

Spørgsmål	Gennemsnitsværdi 2005-2003	Standardafvigelse	N
c: Min sag blev behandlet hurtigt	0,2	1,6	281
e: Jeg fik god vejledning	0,1	1,5	273
a: Jeg blev venligt betjent	0,1	1,3	303
d: Medarbejderne havde tilstrækkelig viden	0,0	1,6	272
g: Jeg havde tillid til, at der blev truffet en korrekt afgørelse i min sag	0,0	1,5	255
h: Medarbejderne var åbne over for mine forslag	0,0	1,5	219
f: Medarbejderne var gode til at lytte til mig	0,0	1,4	268
i: Det var svært at forstå de oplysninger jeg fik	- 0,2	1,6	263
b: Jeg havde svært ved at få kontakt med de rigtige medarbejdere	- 0,4	1,9	285

I tabel 3.2 vises gennemsnit og spredning for ændringerne i borgernes svar fra 2003 til 2005, når det gælder deres vurdering af seneste kontakt til borgerservicekontorerne. Idet svarkategorierne for spørgsmål 8 er kodet således, at svaret »Helt uenig« har værdien 1, og svaret »Helt enig« har værdien 5, er en positiv gennemsnitlig ændring et udtryk for, at svarpersonerne gennemsnitligt er blevet mere enige i udsagnet i perioden fra 2003 til 2005. Omvendt er de negative gennemsnitlige ændringer et udtryk for, at svarpersonerne er blevet mere uenige i udsagnet.

Det skal bemærkes, at svarpersoner, der erklærer sig enige i udsagnene 8a, 8c-8h, er positivt stemte over for den service de fik på borgerservicekontoret, mens borgere, der erklærer sig enige i udsagnene 8b og 8i, er negativt stemte. Det fremgår af tabel 3.2, at borgerne er blevet mere uenige i udsagnene 8b, 8g, 8h og 8i, og mere enige i de øvrige udsagn. Dette et udtryk for, at borgerne har haft en mere positiv oplevelse af kontakten til borgerservicekontoret i 2005 set i forhold til 2003. Det gælder for de om-

råder, der berøres af udsagnene 8a-8f og 8i, mens de har haft en mere negativ oplevelse af de områder, der berøres af udsagnene 8g og 8h.

3.2 **Borgernes valg af borgerservicekontor**

Da regionskommunen valgte at oprette borgerservicekontorer i de fem hidtidige rådhus, fik borgerne valget mellem stort set at bruge deres rådhus som hidtil, idet borgerservicekontorerne er oprettet til at kunne løse 80% af de sager, borgerne henvender sig med. Borgerne fik også mulighed for at bruge et eller flere af de andre rådhus eller kombinere deres brug af borgerservicekontorerne. Der er således indført en ny fleksibilitet, som borgerne kan vælge, om de vil udnytte alt efter, hvordan det passer bedst ind i deres aktiviteter og vurderinger af, hvilket borgerservicekontor der er bedst for dem. Spørgsmålet, som vi vil belyse i det følgende, er, hvordan borgerne har valgt at gøre brug af de fem borgerservicekontorer i de første knap tre år af regionskommunens levetid, og om der er tendenser til forandringer i udviklingen fra 2003 til 2005.

De følgende tabeller 3.3-3.6 viser, hvilke borgerservicekontorer borgerne har benyttet, set i forhold til deres tidligere bopælskommune: Hasle, Nexø, Rønne, Allinge-Gudhjem og Aakirkeby. Tabellerne skal læses således, at tallene i hver række af celler angiver andelen af brugere i den pågældende kommune, der har benyttet et givent borgerservicekontor i kolonnerne. Rækkerne summer ikke til 100, idet svarpersonerne har haft mulighed for at angive sig som brugere af mere end ét borgerservicekontor, hvorfor summen af tallene i rækkerne bliver over 100.

Det fremgår af tabel 3.3, at mellem knap 60% og 85% af borgerne valgte at bruge borgerservicekontoret i deres tidligere bopælskommune. Den mindste andel på knap 60% finder vi i Aakirkeby, og den største andel på 85% finder vi i Rønne. Vi kan herudover se, at der er en markant tendens til, at en stor del af borgerne fra alle fem kommuner anvender borgerservicekontoret i Rønne.

Tabel 3.3 Borgernes brug af borgerservicekontorer i 2003, set i forhold til deres bopælskommune og angivet i procent

Bopælskommune	Anvendt borgerservicekontor i 2003				
	Hasle	Nexø	Rønne	Allinge-Gudhjem	Aakirkeby
Hasle	66	7	46	22	8
Nexø	11	79	27	17	12
Rønne	20	10	85	11	12
Allinge-Gudhjem	18	13	39	75	15
Aakirkeby	24	15	32	13	58
N	129	124	256	125	93

χ^2 -værdi: 530,17, $p < 0,001$.

Borgernes svar fra 2005 er præsenteret i tabel 3.4. Her finder vi også en markant tendens til, at svarpersonerne anvender borgerservicekontoret i deres bopælskommune. Når vi sammenligner tallene fra 2003 og 2005, viser det sig, at der sket et markant fald i andelen af borgere i den tidligere Allinge-Gudhjem Kommune, der anvender borgerservicekontoret i deres tidligere kommune. I efteråret 2003 var der således 75% af de borgere i den tidligere Allinge-Gudhjem Kommune, som benyttede et borgerservicekontor, der brugte det lokale. I 2005 er de godt 75% faldet til 43% af de borgere, der benyttede et borgerservicekontor. En anden markant ændring, der viser sig, er en stigning på 10-20% i antallet af borgere med bopæl uden for den tidligere Hasle Kommune, der bruger borgerservicekontoret i det tidligere rådhus i Hasle.

Tabel 3.4 Borgernes brug af borgerservicekontorer i 2005, set i forhold til deres bopælskommune og angivet i procent

Bopælskommune	Anvendt borgerservicekontor i 2005				
	Hasle	Nexø	Rønne	Allinge-Gudhjem	Aakirkeby
Hasle	67	8	43	24	6
Nexø	26	77	14	15	7
Rønne	30	10	68	17	12
Allinge-Gudhjem	38	16	46	43	12
Aakirkeby	38	13	29	17	57
N	203	122	231	117	89

χ^2 -værdi: 408,01, $p < 0,001$.

Efter at have set på det foreløbige historiske forløb i borgernes brug af borgerservicekontorerne vil vi til sidst se på, hvilke af kontorerne borgerne forventer, at de vil bruge næste gang, de får behov for det. Tabel 3.5 og 3.6 viser, hvilket borgerservicekontor svarpersonerne forventer at benytte næste gang, de får behov, fordelt på deres bopælskommune. Det fremgår af tabel 3.5, at der er en klar tendens til, at borgerne forventer at benytte det kontor, der ligger i deres bopælskommune i 2003.

Tabel 3.5 Borgernes forventning til, hvilket borgerservicekontor de vil benytte i fremtiden, set i forhold til deres bopælskommune (2003) og angivet i procent

Bopælskommune	Forventet brug af borgerservicekontor næste gang					
	Hasle	Nexø	Rønne	Allinge-Gudhjem	Aakirkeby	Total
Hasle	71	1	24	2	2	100
Nexø	2	92	4	2	1	100
Rønne	5	0	93	1	2	100
Allinge-Gudhjem	3	3	12	79	4	100
Aakirkeby	5	6	11	0	79	100
N	95	119	255	65	77	611

χ^2 -værdi: 1618,73, $p < 0,001$.

I 2005 er der stadig en stærk tendens til, at borgerne vælger det borgerservicekontor, der ligger i deres tidligere bopælskommune, men denne er ikke helt så markant, som vi så det i 2003. Der er fx kun 57,9% af borgerne i Allinge-Gudhjem, der forventer at vælge det lokale borgerservicekontor. Tallet var 79,0% i 2003, så her er der tale om et fald i den forventede brug på 21%.

Tabel 3.6 Borgernes forventning til, hvilket borgerservicekontor de forventer at benytte i fremtiden, set i forhold til deres bopælskommune (2005) og angivet i procent

Bopælskommune	Forventet brug af borgerservicekontor næste gang					
	Hasle	Nexø	Rønne	Allinge-Gudhjem	Aakirkeby	Total
Hasle	69	0	27	3	1	100
Nexø	3	92	3	3	1	100
Rønne	4	1	91	1	3	100
Allinge-Gudhjem	9	5	24	58	4	100
Aakirkeby	4	4	18	0	75	100
N	96	121	265	53	76	611

χ^2 -værdi: 1381,18, $p < 0,001$.

3.3 Vil borgerne bevare de fem borgerservicekontorer?

Da sammenlægningsudvalget valgte at oprette borgerservicekontorer i rådhusene i de tidligere fem kommuner på Bornholm, hang det sammen med et ønske om at opretholde nærheden mellem borgere og kommune. Ved at give borgerne adgang til at henvende sig det samme sted, som de plejede, ville man i bedste fald undgå potentielle kritiske effekter af en centralisering af borgerservice til en enhed. Spørgsmålet er dog, i hvilket omfang borgerne rent faktisk synes, at det er en god ide. I det foregående har vi set, at borgerne i høj grad bruger det lokale kontor, men også at de benytter mulighederne for at bruge andre. Fra spørgeskemaundersøgelsen i efteråret 2003 fik vi en klar bekræftelse på, at borgerne syntes, det var en rigtig beslutning at oprette de fem borgerservicekontorer, idet knap tre ud af fire svarpersoner var enten delvis eller helt enig i beslutningen. Et er imidlertid borgernes stillingtagen til spørgsmålet midt i »flytterodet«, noget andet er, hvordan de praktiske erfaringer med kontorerne i de første tre år har påvirket borgernes vurdering af, om det er rigtigt at fastholde de fem borgerservicekontorer. Vi vil derfor i det følgende se på, om borgerne er blevet mere eller mindre interesserede i at bevare de fem borgerservicekontorer i perioden fra 2003 til 2005.

Vi har spurgt borgerne om, hvor enige eller uenige de er i følgende udsagn: »Det er meget vigtigt at bevare de fem borgerservicekontorer« (se

spørgsmål 9 i bilag 2). De svarmuligheder, vi gav svarpersonerne, var: »Helt uenig«, »Delvis uenig«, »Hverken enig eller uenig«, »Delvis enig« eller »Helt enig«. Borgernes svar i henholdsvis 2003 og 2005 fremgår af tabel 3.7, der viser, at et klart flertal af borgerne er enige i, at det er vigtigt at bevare de fem borgerservicekontorer. Når vi sammenligner svarfordelingerne for de to år, finder vi, at der er godt 5% flere, der er uenige eller delvist uenige i, at borgerservicekontorerne skal bevares i 2003 set i forhold til 2005. Omvendt er der godt 6% flere i 2005 end i 2003, der er »Helt enige« i, at borgerservicekontorerne skal bevares. Hermed indikerer tallene, at borgerne i stigende grad finder det vigtigt at bevare de fem borgerservicekontorer. Det er et overraskende resultat, hvis man havde forventet, at der var tale om et overgangsfænomen, hvor tiden og borgernes praktiske erfaringer ville føre til accept af en gradvis centralisering af borgerservicefunktionerne. Resultatet er også interessant set i forhold til de tidligere resultater, der viste, at borgerne i stigende omfang er fleksible i forhold til deres valg af borgerservicekontor. Borgerne synes således ikke alene at ville bevare deres lokale borgerservicekontor for kun at benytte det, men også for at sikre valgmulighederne i forhold til de andre.

Tabel 3.7 Borgernes holdning til, om det er vigtigt at bevare de fem borgerservicekontorer – i 2003 og 2005 og angivet i procent

Holdning År	Helt uenig	Delvis uenig	Hverken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Total	N
2003	12	10	7	15	56	100	828
2005	8	9	9	12	63	100	829

χ^2 -værdi: 17,89, $p < 0,001$

3.4 Borgerne henvender sig primært via telefon og personligt fremmøde

I det foregående har vi set på den fleksibilitet, der er indført i borgernes muligheder for at henvende sig til borgerservicekontorerne. I det følgende vil vi se på, hvilke fremgangsmåder borgerne bruger, når de henvender sig til den kommunale forvaltning. Der er en vifte af fleksible muligheder

for at kontakte kommunen såsom: Telefon, brev, e-mail, personligt fremmøde, internettet mv.

De følgende tabeller giver en oversigt over borgernes brug af forskellige former for henvendelser til borgerservicekontorerne i 2003 og 2005. Som det ses af tabel 3.8, er der sket en lille ændring i måden, hvorpå borgere har henvendt sig til forvaltningen. Der er færre svarpersoner, der har henvendt sig til forvaltningen via telefon eller pr. brev i 2005, set i forhold til 2003, mens der er lidt flere, som har henvendt sig pr. e-mail, eller som er mødt personligt op.

Tabel 3.8 Hvordan henvendte borgerne sig?

	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Over telefonen	65,7	63,4	-2,3
Pr. brev	5,6	3,5	-2,1
Pr. e-mail	4,8	6,3	1,5
Personligt møde	23,3	25,4	2,1
På anden måde	0,5	1,4	0,9
N	429	426	

χ^2 -værdi: 5,39, $p = 0,25$

Af tabel 3.9 fremgår det, at antallet af henvendelser, som har drejet sig om personlige eller familierelaterede sager, er steget fra 2003 til 2005, mens antallet af sager, som vedrører en gruppe af borgere, er faldet.

Tabel 3.9 Hvad drejede borgernes henvendelser sig om?

	2003	2005	Ændring (2005-2003)
En sag vedrørende mig selv eller et familiemedlem	61,8	67,3	5,5
En sag vedrørende en gruppe af borgere	12,5	5,8	-6,7
Forhold, der vedrører hele kommunen	4,8	5,5	0,7
Andet	20,9	21,4	0,5
N	483	483	

χ^2 -værdi: 0,5, $p = 0,91$

Endnu en måde at kontakte kommunen på og eventuelt betjene sig selv er via den kommunale hjemmeside www.brk.dk. Vi har derfor stillet borgerne en række spørgsmål om deres kendskab til, brug af og ønsker til den kommunale hjemmeside.

Tabel 3.10 viser svarpersonernes kendskab til hjemmesiden. Heraf kan man se, at kendskabet til hjemmesiden er gået markant op fra 2003 til 2005, således at der er næsten 11% flere i 2005, som kender til hjemmesiden. Det er dog stadig under halvdelen af alle borgerne, der har kendskab til hjemmesiden.

Tabel 3.10 I hvor høj grad har borgerne kendskab til hjemmesiden?

	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ja, kender til hjemmesiden	32,6	43,2	10,6
Nej, kender ikke til hjemmesiden	67,4	56,8	-10,6
N	919	911	

χ^2 -værdi: 21,86, $p < 0,001$

De følgende fire tabeller 3.11a til 3.11d viser, hvordan de svarpersoner, som kender til hjemmesiden, bruger den, og hvordan deres brug af den har ændret sig fra 2003 til 2005.

I tabel 3.11a fremgår det, at andelen af borgere, der aldrig læser »Nyheder fra Bornholms Regionskommune«, er steget fra 2003 til 2005, ligesom de også er blevet mindre tilbøjelige til at hente dagsordener eller referater fra Regionsrådets møder, hvilket fremgår af tabel 3.11b. Der er derimod sket en stigning i svarpersonernes brug af hjemmesiden til at hente informationer om regionskommunens servicemuligheder, som det fremgår af tabel 3.11c. Vi kan også, i tabel 3.11d, se, at borgerne er blevet en anelse mere tilbøjelige til at bruge hjemmesiden til selvbetjening.

Samlet set er der således en tendens til, at den del af hjemmesidens tilbud og funktioner, der angår Regionskommunens administrative og politiske aktiviteter, bruges mindre. Omvendt bruges den del, der angår borgerne personlige behov, i stigende grad.

Tabel 3.11a Tabel 3.11a: Borgernes brug af hjemmesiden: »Nyheder«

Hvor ofte læser borgerne »Nyheder fra Bornholms Regionskommune«	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ugentligt	13,1	9,1	-4,0
Månedligt	16,6	14,0	-2,6
Sjældnere	36,9	36,9	0
Aldrig	33,4	40,0	6,6
N	290	385	

χ^2 -værdi: 5,07, $p = 0,167$

Tabel 3.11b **Borgernes brug af hjemmesiden: »Dagsordner eller referater«**

Hvor ofte læser/henter borgerne dagsordener eller referater fra Regionsrådets møder	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ugentligt	5,9	3,7	-2,2
Månedligt	14,3	9,3	-5,0
Sjældnere	24,8	27,5	2,7
Aldrig	54,9	59,5	4,6
N	286	379	

χ^2 -værdi: 6,47, p = 0,09

Tabel 3.11c **Borgernes brug af hjemmesiden: »Information om service«**

Hvor ofte søger man information om Regionskommunens servicemuligheder	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ugentligt	3,5	5,0	1,5
Månedligt	19,8	17,6	-2,2
Sjældnere	49,0	48,6	-0,4
Aldrig	27,8	28,9	1,1
N	288	381	

χ^2 -værdi: 1,37, p = 0,71

Tabel 3.11d **Borgernes brug af hjemmesiden: »Selvbetjening«**

Hvor ofte bruger man »selvbetjeningen«	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ugentligt	0,7	1,0	0,3
Månedligt	8,2	8,5	0,3
Sjældnere	52,1	57,4	5,3
Aldrig	39,0	33,1	-5,9
N	292	387	

χ^2 -værdi: 2,76, p = 0,43

De næste tabeller, tabel 3.12a-3.12e, angår borgernes ønsker til udbygning af hjemmesiden. Her er der tydeligvis sket nogle ændringer i perioden 2003-2005, idet alle fem tabeller viser, at der sker et markant fald i andelen af borgere, der mener, at hjemmesiden »i høj grad« skal udbygges.

Tabel 3.12a Borgernes vurdering af behov for udbygning af hjemmesiden – »adgang til egne sager«

Er det vigtigt, at hjemmesiden udbygges i forhold til adgangen til sager/data, der vedrører dig selv?	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ja, i høj grad	38,0	27,8	-10,2
Ja, i nogen grad	31,4	38,3	6,9
Ja, i ringe grad	7,0	11,2	4,2
Nej, slet ikke	23,6	22,7	-0,9
N	229	295	

χ^2 -værdi: 8,34, $p = 0,04$

Tabel 3.12b Borgernes vurdering af behov for udbygning af hjemmesiden – »selvbetjening«

Er det vigtigt, at hjemmesiden udbygges i forhold til elektronisk selvbetjening?	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ja, i høj grad	42,1	31,1	-11,0
Ja, i nogen grad	44,6	45,0	0,4
Ja, i ringe grad	5,8	13,8	8,0
Nej, slet ikke	7,4	10,1	2,7
N	242	318	

χ^2 -værdi: 14,3, $p = 0,001$

Tabel 3.12c Borgernes vurdering af behov for udbygning af hjemmesiden – »information om service«

Er det vigtigt, at hjemmesiden udbygges i forhold til information om kommunal service?	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ja, i høj grad	50,4	34,1	-16,3
Ja, i nogen grad	36,7	46,4	9,7
Ja, i ringe grad	7,4	13,9	6,5
Nej, slet ikke	5,5	5,7	0,2
N	256	317	

χ^2 -værdi: 17,6, $p = 0,001$

Tabel 3.12d Borgernes vurdering af behov for udbygning af hjemmesiden – »information om Regionsrådets arbejde«

Er det vigtigt, at hjemmesiden udbygges i forhold til informationen om Regionsrådets arbejde?	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ja, i høj grad	41,6	27,5	-14,1
Ja, i nogen grad	34,6	42,1	7,5
Ja, i ringe grad	15,2	19,4	4,2
Nej, slet ikke	8,6	11,0	2,4
N	243	309	

χ^2 -værdi: 12,1, $p = 0,001$

Tabel 3.12e Borgernes vurdering af behov for udbygning af hjemmesiden – »adgang til at deltage i politiske debatter«

Er det vigtigt, at hjemmesiden udbygges i forhold til adgang til at deltage i politiske debatter	2003	2005	Ændring (2005-2003)
Ja, i høj grad	28,9	21,4	-7,5
Ja, i nogen grad	28,0	27,4	-0,6
Ja, i ringe grad	20,2	22,1	1,9
Nej, slet ikke	22,9	29,1	6,2
N	218	285	

χ^2 -værdi: 4,83, $p = 0,1843$

Det samlede billede af borgernes brug og ønsker til Regionskommunens hjemmeside viser, at der trods en pæn stigning på 10% i antallet af borgere, der kender til hjemmesiden, stadig er mere end halvdelen, der ikke gør det. Med hensyn til borgernes brug af hjemmesiden er der en bevægelse væk fra at anvende den til at hente nyheder og politisk information. Borgere bruger i stigende grad hjemmesiden til at hente information om service. Herudover finder borgerne i mindre grad anledning til, at hjemmesiden skal udbygges.

4 Den kommunale service

Den store folkelige og politiske opbakning bag etableringen af regionskommunen var bl.a. knyttet til forhåbninger om, at man gennem kommunesammenlægningen kunne sikre udbud og kvalitet i de kommunale serviceydelser. Udviklingen i de kommunale serviceydelser er derfor et vigtigt kriterium for vurderingen af sammenlægningens succes. Vi har af denne grund bedt borgerne om at vurdere de kommunale serviceydelser i efteråret 2003 og 2005. Borgernes første vurdering er således foretaget på et tidspunkt, hvor regionskommunen implementerede den nye organisering af kommunen (Christoffersen 2003). Borgernes anden vurdering blev givet i efteråret 2005, hvor den nye organisering var kommet bedre på plads, og man kan begynde at tale om, at borgerne kan bygge deres erfaringer og vurderinger på kendskab til driften af regionskommunen. De to vurderinger fra borgerne giver således mulighed for at få et indblik i de eventuelle forskelle, der er i deres vurderinger umiddelbart efter dannelsen af regionskommunen og knap tre år efter.

4.1 Borgernes tilfredshed med de kommunale serviceydelser

Vi har bedt borgerne om at vurdere de kommunale serviceydelser på en række områder, og vi vil i det følgende se på eventuelle ændringer i deres vurderinger i perioden fra 2003 til 2005.

Svarpersonerne har vurderet, om de har været »meget tilfredse«, »tilfredse«, »hverken tilfredse eller utilfredse«, »utilfredse« eller »meget util-

fredse« med den kommunale service inden for serviceområderne: »Arbejde og uddannelse«, »børn og familie«, »fritid og kultur«, »skat og folkeregister« samt »sundhed og pleje«. Svarkategorierne er kodet således, at jo mere tilfreds man er med den kommunale service på det pågældende område, jo højere en værdi tilskrives svaret. Det betyder, at svaret »meget tilfreds« får værdien 5, og svaret »meget utilfreds« får værdien 1, mens svaret »hverken tilfreds eller utilfreds« får værdien 3. Det betyder, at gennemsnitsværdier over 3 og op til 5 afspejler, at borgerne samlet set og i forskellige grader er tilfredse med de kommunale serviceydelser på de pågældende områder. Hvis de gennemsnitlige værdier er under 3 og ned til 1, så afspejler det, at borgerne samlet set og i forskellige grader er utilfredse med de kommunale serviceydelser på de pågældende områder.

I tabel 4.1 præsenteres borgernes besvarelser, beregnet som gennemsnit, af de fem underspørgsmål til spørgsmålet: Hvor tilfreds eller utilfreds er du i dag med den kommunale service? (se spørgsmål 34 i bilag 2). Det fremgår, at svarpersonerne, i 2003, er mindst tilfredse med den kommunale service, der vedrører »børn og familie«, og mest tilfredse med den kommunale service, der vedrører »skat og folkeregister«. Det samme mønster gør sig gældende for besvarelserne fra 2005, hvor vurderingerne af de kommunale serviceydelser, der angår »børn og familie«, dog er kommet på niveau med vurderingen af den kommunale service, der vedrører »sundhed og pleje« og »arbejde og uddannelse«. Borgerne er også i 2005 mest tilfredse med den kommunale service, der vedrører »skat og folkeregister«. Sammenligning af de gennemsnitlige vurderinger af den kommunale service i 2003 og 2005 er positiv, ligesom tallene i tabellens fjerde kolonne, der indeholder forskellene i de gennemsnitlige vurderinger fra 2003 til 2005, også er positive. Det vil sige, at borgerne er blevet mere tilfredse med den kommunale service inden for alle fem områder fra 2003 til 2005, målt som gennemsnit.

Den største positive ændring finder vi dog i vurderinger af serviceydelserne, der vedrører »børn og familie«, hvor den gennemsnitlige vurdering er steget med 0,5, der svarer til et halvt trin på skalaen, der indeholder fem trin fra »meget utilfreds« til »meget tilfreds«.

Den største standardafvigelse finder vi i svarpersonernes vurderinger af den kommunale service, der vedrører »sundhed og pleje«. Det er altså

her, at der er størst forskel på, hvor meget borgerne har ændret deres vurderinger fra 2003 til 2005.

Tabel 4.1 Borgernes tilfredshed med kommunale serviceydelser på udvalgte områder

(Se spørgsmål 34 i bilag 2)

Hvor tilfreds eller utilfreds er du i dag med den kommunale service ...	2003		2005		Forskel 2005-2003	Standardafvigelse (forsk. 05-03)
	Gns.	N	Gns.	N		
d: ... der vedrører skat og folkeregister	3,5	786	3,6	830	0,1 ***	0,9
c: ... der vedrører fritid og kultur	3,1	761	3,3	753	0,2 ***	1,1
a: ... der vedrører arbejde og uddannelse	2,9	671	3,1	701	0,2 ***	1,1
e: ... der vedrører sundhed og pleje	2,8	784	3,0	802	0,1 ***	1,3
b: ... der vedrører børn og familie	2,5	738	3,0	718	0,5 ***	1,2

***: $p < 0,0001$

I tabel 4.2 finder vi en præsentation af borgernes gennemsnitlige enighed i fem udsagn om udvalgte serviceområder. Svarkategorierne er kodet således, at svaret »Helt uenig« får værdien 1, mens svaret »Delvis uenig« får værdien 2 osv. En gennemsnitlig værdi over 3 er således udtryk for forskellige grader af enighed, mens en gennemsnitlig værdi under 3 er udtryk for forskellige grader af uenighed.

Det viser sig, at borgerne i gennemsnit er mest enige i udsagnet: »Det er et fremskridt, at dagplejen nu organiseres på samme måde på hele Bornholm«, og mindst enige i udsagnet »Den kommunale service over for virksomheder og erhverv er forbedret efter kommunesammenlægningen« i både 2003 og 2005.

Alle gennemsnitsværdierne ligger dog omkring værdien 3, hvilket er værdien for svaret »Hverken enig eller uenig«. Værdierne for den gennemsnitlige forskel på svarpersonernes holdninger i 2003 og 2005 er positiv for alle spørgsmålene. Det ser ud, som om der er en undtagelse, når det gælder spørgsmålet om ældreservice, men her skal den negative værdi faktisk forstås positivt. Uenighed i udsagnet udtrykker faktisk en vurdering, der

siger, at det også går bedre på ældreområdet, selv om der er tale om en marginal ændring.

Det er bemærkelsesværdigt, set i lyset af borgernes opbakning til borgerservicekontorerne, at de er blevet mere enige i udsagnet »Borgerservicekontorerne kan løse for få opgaver, og derfor må for mange borgere rejse langt for at få deres sager behandlet«. Udsagnet udtrykker et muligt kritisk aspekt af kommunesammenlægningens konsekvenser for den kommunale service fra borgerservicekontorerne. Der er ikke tale om nogen stor ændring, men dog et signal om, at borgerne trods deres opbakning har yderligere forventninger til, hvilke opgaver de enkelte kontorer kan tage sig af.

Alt i alt kan vi konstatere, at analysen af borgernes vurderinger af den kommunale service viser, at borgerne i perioden mellem deres svar i henholdsvis efteråret 2003 og efteråret 2005 er blevet mere positivt stemt over for kommunesammenlægningens konsekvenser for den kommunale service.

Tabel Borgernes vurderinger af udsagn om udvalgte serviceområder?

4.2 (Se spørgsmål 39 i bilag 2)

Er du enig eller uenig i følgende udsagn om udvalgte serviceområder?	2003		2005		Forskel 2005-2003	Standardafvigelse (forsk. 05-03)
	Gns.	N	Gns.	N		
a: Det er et fremskridt, at dagplejen nu organiseres på samme måde på hele Bornholm	3,74	732	3,82	698	0,10	1,38
e: Kommunesammenlægningen har medført forringelser i ældreservicen	3,61	716	3,54	687	-0,03	1,42
c: Borgerservicekontorerne kan løse for få opgaver og derfor må for mange borgere rejse langt for at få deres sager behandlet	3,15	722	3,22	702	0,12	1,57
b: Det er ud fra faglige og økonomiske hensyn nødvendigt at nedlægge en del af de små skoler	3,05	838	3,22	818	0,17 ***	1,42
d: Den kommunale service over for virksomheder og erhverv er forbedret efter kommunesammenlægningen	2,92	569	3,08	540	0,12 ***	1,23

***: $p < 0,0001$

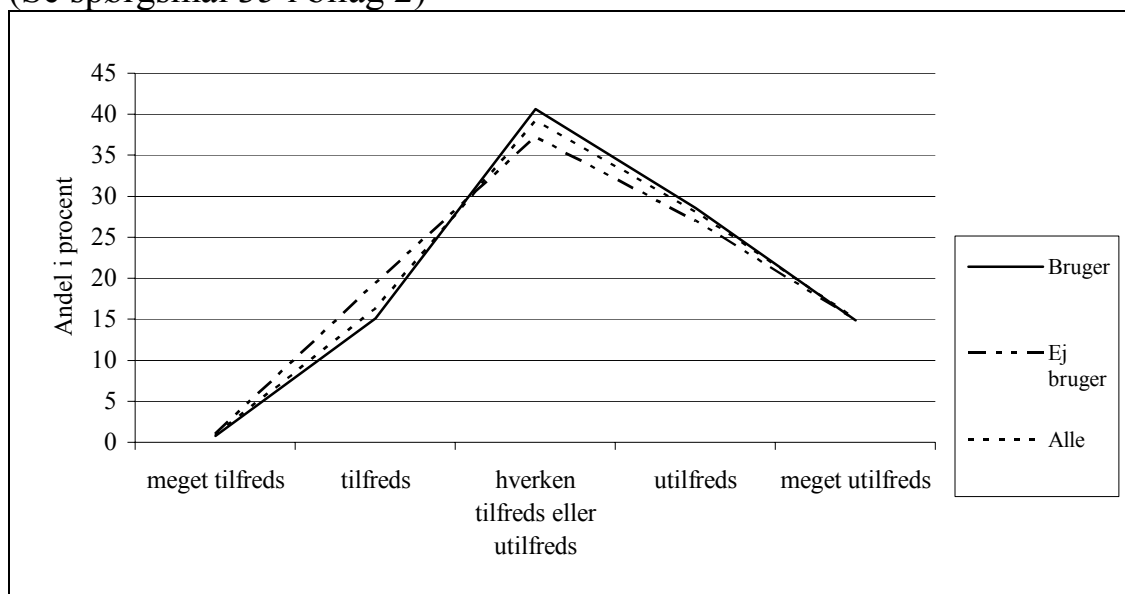
4.2 **Borgernes vurderinger af udviklingen i brugerindflydelsen**

Et vigtigt aspekt af borgernes vurdering af udviklingen i de kommunale serviceydelser er brugerindflydelsen, som også kan tænkes at blive påvirket af kommunesammenlægningen. Vi har derfor spurgt borgerne om deres vurderinger af brugerindflydelsen i de kommunale institutioner.

Analysen sonderer mellem, om svarene er givet af borgere, der er brugere eller ikke er brugere af kommunale institutioner. Der er to formål med analysen. For det første ønsker vi at belyse, hvorvidt der er forskel på de vurderinger, brugere og ikke-brugere giver af brugerindflydelsen i de kommunale institutioner. For det andet vil vi gerne belyse, hvorvidt der er sket i en ændring i svarpersonernes vurderinger fra 2003 til 2005.

I figur 4.1 ses tre grafer, der hver især viser fordelingen af de vurderinger henholdsvis; gruppen af brugere, ikke-brugere og hele gruppen har givet af tilfredsheden med brugerindflydelsen i de kommunale institutioner i 2003. Det fremgår, at tendensen er den samme for alle de tre grupper. Der er således en stor andel af både den samlede gruppe af borgere, af brugere og af ikke-brugere, der »hverken er tilfredse eller utilfredse« med brugerindflydelsen (37-40%), ligesom mere end 40% af hver af grupperne, der enten er »utilfredse« eller »meget utilfredse« med brugerindflydelsen. Herudover kan man se, at andelen af »meget tilfredse« eller »tilfredse« svar er mindst i gruppen af brugere, mens der omvendt er flest »tilfredse« og »meget tilfredse« borgere i gruppen af ikke-brugere.

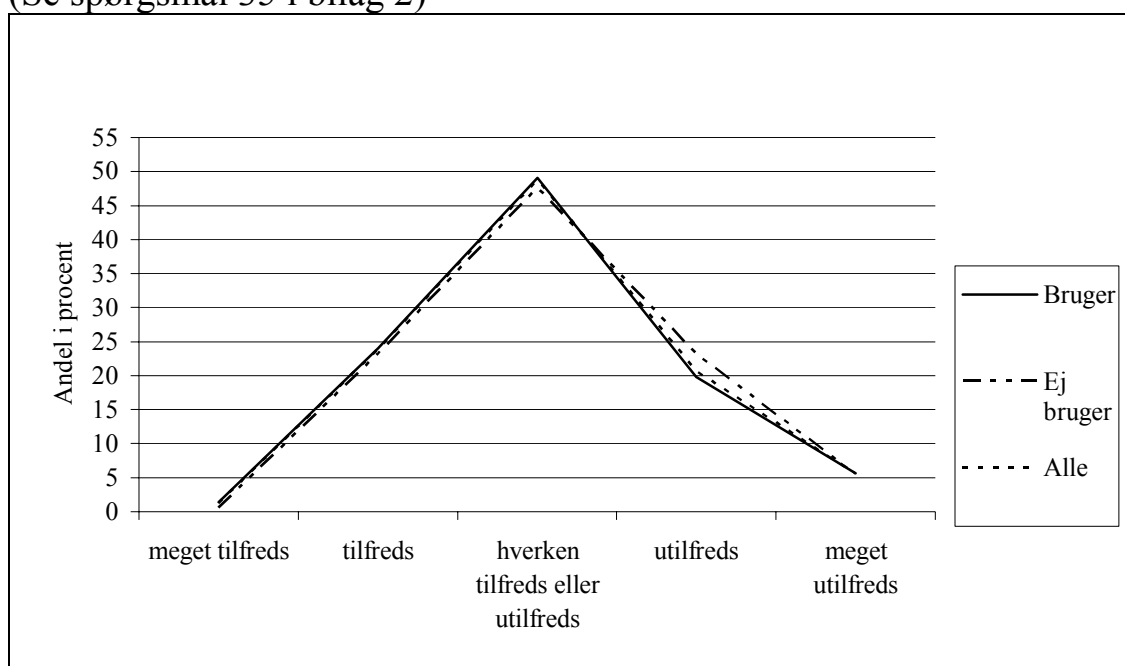
Figur 4.1 Borgernes tilfredshed med brugerindflydelsen i de kommunale institutioner i 2003, angivet i procent
(Se spørgsmål 35 i bilag 2)



N for »bruger« = 433
N for »ej bruger« = 179
N for »alle« = 612

Figur 4.2 viser de samme tal som i figur 4.1, men for borgernes svar i 2005. Det viser sig her, at andelen af borgere, der »hverken er tilfredse eller utilfredse«, er større i 2005 end i 2003, idet den i 2005 ligger på næsten 50% for alle tre grupper, hvor den i 2003 lå på godt 40%. Der er ligeledes flere svarpersoner, der er tilfredse med brugerindflydelsen i de kommunale institutioner, når man sammenligner svarene fra 2005 med svarene fra 2003. Omvendt er andelen af meget utilfredse borgere faldet med næsten 10% for alle grupper, ligesom også gruppen af utilfredse er væsentligt formindsket. Som vi så det med besvarelsene fra 2003, er der heller ikke i 2005 de store forskelle mellem de tre grupper af svarpersoner.

Figur 4.1 Borgernes tilfredshed med brugerindflydelsen i de kommunale institutioner i 2005, angivet i procent
(Se spørgsmål 35 i bilag 2)



N for »bruger« = 442
N for »ej bruger« = 148
N for »alle« = 590

Samlet set har vi således fundet, at der er visse, men ikke væsentlige forskelle mellem gruppen af brugere og gruppen af ikke-brugere. I 2003 synes ikke-brugerne at være lidt mere tilfredse med brugerindflydelsen end brugerne, mens ikke-brugerne er mere utilfredse end brugerne i 2005. Og overordnet set er tendensen, at borgerne er blevet mere tilfredse med brugerindflydelsen i perioden fra 2003 til 2005. Der er således færre borgere, der vurderer, at de »hverken er tilfredse eller utilfredse« med brugerindflydelsen i 2005, ligesom flere er »tilfredse« eller »meget tilfredse« i 2005.

4.3 Borgernes forventninger til udviklingen i de kommunale serviceydelser

Som tidligere nævnt kan man fortolke den store politiske og folkelige tilslutning til kommunesammenlægningen som en forventning og et håb om

at én kommune bedre kan sikre udviklingen af bl.a. de kommunale serviceydelser. Vi har ikke et direkte mål for borgernes forventninger til udviklingen i de kommunale serviceydelser før sammenlægningen i 2003. Vi har derimod to målinger, fra henholdsvis efteråret 2003 og 2005, af borgernes forventninger til de kommende 2-3 års udvikling i de kommunale serviceydelser på en række udvalgte områder. Det giver mulighed for at se borgernes forventningsniveauer på de to tidspunkter og se, om borgerne får stigende eller faldende forventninger til udviklingen i perioden fra 2003 til 2005.

Borgerne har svaret på følgende spørgsmål (se spørgsmål 38 i bilag 2): »Forventer du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune, i løbet af regionskommunens næste 2-3 leveår, vil medføre forbedringer eller forringelser i forhold til...«, hvorefter der følger en række områder, som de bedes tage stilling til fx »den kommunale service der retter sig mod arbejde og uddannelse«. Svarkategorierne med relation til serviceområdet indgår alle i tabel 4.3.

Vi har undersøgt borgernes besvarelser ved at se på gennemsnitsværdier af deres samlede besvarelser i 2003 og 2005, samt ved at se på forskellen mellem svarene, der er afgivet på de to tidspunkter. Resultaterne præsenteres i tabel 4.3, hvor det i anden kolonne fremgår, at borgerne i 2003 ytrede de mest positive forventninger til den kommunale service, der retter sig mod »skat og folkeregister«, og de mest negative forventninger til den kommunale service, der retter sig mod »børn og familie«, samt »fritid og kultur«. Tallene i tredje kolonne viser, at billedet ser noget anderledes ud i 2005. I 2005 udtrykker borgerne de største forventninger til den kommunale service, der retter sig mod »arbejde og uddannelse«, og de mindste forventninger til den kommunale service, der retter sig mod »sundhed og pleje«.

I tabellens fjerde kolonne viser den gennemsnitlige forskel på borgernes gennemsnitlige svar i 2005 fratrukket svarene fra 2003 sig i alle tilfælde at give positive værdier. Det er et udtryk for, at borgerne, gennemsnitligt set, har ændret deres forventninger til den fremtidige kommunale service i positive retning i perioden fra 2003 til 2005. Det fremgår også, at forskellen mellem forventningerne i 2003 og 2005 er størst, når det drejer sig om den kommunale service, der retter sig mod »børn og fritid«, hvor

den positive ændring er på 0,66. Det svarer til, at svarpersonerne gennemsnitligt set har flyttet deres svar mere end et halvt trin i positiv retning på skalaen, der samlet har fem trin med yderpunkterne »store forringelser« og »store forbedringer«. Tabel 4.3 er sorteret efter størrelsen af forskellen mellem svarene i 2005 minus 2003, så de største forskelle står øverst, og de mindste står nederst i tabellen. Vi finder den mindste forskel nederst i tabellen, hvor det fremgår, at borgernes forventninger til den kommunale service, der retter sig mod »skat og folkeregister«, er steget med 0,12, hvilket skal ses i lyset af, at det også var her, at borgerne havde de største forventninger i 2003.

Tabel 4.3 Borgernes forventninger til forbedringer og forringelser på udvalgte områder i 2003 og 2005

»Forventer du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune, i løbet af regionskommunens næste 2-3 leveår, vil medføre forbedringer eller forringelser i forhold til...	2003		2005		Forskel 2005-2003	Standardafvigelse på forskel
	Gns.	N	Gns.	N		
... den kommunale service, der retter sig mod børn og familie?	2,57	824	3,24	694	0,66 ***	1,23
... den kommunale service, der retter sig mod fritid og kultur?	2,57	825	3,15	699	0,57 ***	1,14
... udbuddet af serviceydelser	2,62	777	3,09	665	0,44 ***	1,06
... den kommunale service, der retter sig mod sundhed og pleje?	2,76	838	3,19	733	0,42 ***	1,24
... brugerindflydelsen i de kommunale institutioner, du er bruger af?	2,77	667	3,17	593	0,4 ***	1,04
... tilgængeligheden til serviceydelser?	2,74	757	3,13	672	0,38 ***	1,06
... kvaliteten af de udbudte serviceydelser	2,74	780	3,14	673	0,37 ***	1,13
... den kommunale service, der retter sig mod arbejde og uddannelse?	3,07	795	3,36	698	0,26 ***	1,06
... den kommunale service, der retter sig mod skat og folkeregister?	3,12	807	3,22	718	0,12 ***	0,89

***: $p < 0,0001$

Alt i alt kan vi altså konkludere, at borgernes forventninger til udviklingen i den fremtidige kommunale service har udviklet sig fra at pege mod forringelser til at pege mod forbedringer i perioden fra 2003 til 2005. Herudover kan det noteres, at forskellen på borgernes forventninger til de ni spørgsmål er blevet mere homogene. I 2003 var forskellen på de højeste og de laveste forventninger på 0,55, hvilket var faldet til 0,27 i 2005.

Bilag 1

Undersøgelsens gennemførelse og datagrundlag

Denne rapport bygger på en spørgeskemaundersøgelse, der er gennemført to gange med stort set identiske spørgeskemaer i henholdsvis oktober/november 2003 og i august/oktober 2005. Spørgeskemaet, som blev brugt i 2003, er præsenteret i Kjær (2004), og spørgeskemaet, der blev brugt i 2005 fremgår af bilag to i denne rapport.

Udgangspunktet for undersøgelsen er et repræsentativt udsnit på 2500 tilfældigt udvalgte bornholmere på 18 år og derover.

Vi har valgt at gennemføre spørgeskemaundersøgelsen to gange med knap to års mellemrum for at kunne følge eventuelle ændringer i borgernes holdninger og erfaringer over et tidsrum på knap tre år fra kommunesammenlægningen fandt sted ved indgangen til 2003 og frem til efteråret 2005, hvor de borgere, der havde besvaret det første spørgeskema (i alt 1426) fik tilsendt det andet spørgeskema. Tidsperspektivet er vigtigt, idet kommunesammenlægningen er en meget omfattende forandring for såvel borgere som politikere og ansatte i Bornholms Regionskommune. Det kan derfor forventes, at der vil være nogen forskel på borgernes vurderinger knap et års tid efter sammenlægningen og knap tre år efter, hvor den nye organisation, politikere og medarbejdere har haft bedre tid til at »komme på plads«, og borgerne har haft mere tid til at få erfaringer og danne sig holdninger i forhold til omstillingernes betydning for demokrati og service.

Der er tale om et panelstudie, hvor det er de samme mennesker, der besvarer spørgeskemaerne, hvorfor ændringer i erfaringer, holdninger og

vurderinger med sikkerhed kan siges at være sket hos de deltagende borgere.

Svarprocent

Det første spørgeskema blev sendt til 2.473 tilfældigt udvalgte borgere på 18 år og derover, idet 27 af de udtrukne viste sig at være »ukendt på adressen«. Spørgeskemaet blev udsendt i oktober/november 2003 og 1.423 returnerede et besvaret skema. Det giver en svarprocent på 58 på det første spørgeskema (Kjær 2004).

Det andet spørgeskema skulle sendes ud til de 1.423, der havde besvaret det første spørgeskema, idet vi ønskede et panel af borgere, der alle havde besvaret begge spørgeskemaer. I praksis blev det sendt ud til 1.356, idet 38 borgere var fraflyttet Bornholm og 29 var afgået ved døden i den mellemliggende periode. Ud af de 1.356 var der 937, der besvarede spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 69 ud af de 1.356 og en svarprocent på 66 ud af de 1.423, der besvarede det første skema. Og ser vi på det samlede udgangspunkt, hvor vi havde 2.473 tilfældigt udvalgte borgere og vores endelige panel på 937 borgere, der har besvaret begge spørgeskemaer, så er den samlede svarprocent på 38, eller 39, hvis vi fratrækker fraflyttere og afdøde i perioden mellem de to spørgeskemaundersøgelser fra startpopulationen.

De opnåede svarprocenter må alt i alt betragtes som et tilfredsstillende resultat for en undersøgelse af denne art. Ideelt set ville en højere svarprocent være ønskelig, men erfaringer viser, at det er meget vanskeligt at få bedre svarprocenter i en tid, hvor folk bliver »bombarderet« med spørgeskemaer i alle mulige sammenhænge og derfor er trætte af spørgeskemaer. Spørgeskemaet i denne undersøgelse er desuden relativt krævende, såvel omfangsmæssigt som indholdsmæssigt.

Svarprocenterne betyder, at det er vigtigt at være opmærksom på eventuelle systematiske tendenser i bortfaldet af borgere, der ikke har besvaret de tilsendte spørgeskemaer. Vi har derfor gennemført en række bortfaldsanalyser, som præsenteres i bilag 3. Analyserne viser, i lighed med Kjær (2004), at der trods det relativt store frafald er meget små forskelle mellem den oprindelige population og det endelige panel, der således udgør et pålideligt repræsentativt udsnit af borgere på Bornholm.

Spørgeskemaets indhold og oplysninger fra Danmarks Statistik

Spørgeskemaerne på 20 sider indeholder i alt 140 spørgsmål, fordelt på en række emner, nemlig:

1. Stemmeadfærd ved folkeafstemning og kommunalvalg
2. Syn på kommunesammenlægningen
3. Omfanget og karakteren af kontakter til kommunen
4. Tilfredshed med den kommunale service
5. Bornholms Regionskommunes hjemmeside
6. Interesse for og deltagelse i kommunalpolitik
7. Syn på kommunen og dens politikere
8. Sociodemografiske baggrundsoplysninger

Ud over borgernes oplysninger fra spørgeskemaet så har vi i samarbejde med Danmarks Statistik fået tilføjet oplysninger om borgernes bopæl i forhold til den tidligere sogne- og kommuneinddeling, samt om de bor i by eller i landdistrikter.

Gennemførelse

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført som postenquete, hvor borgerne modtog spørgeskemaerne med posten. Der var vedlagt svarkuvert og et følgebrev med en kort forklaring af undersøgelsens sigte samt en kort vejledning i udfyldningen af skemaet. Fremgangsmåden fra 2003 blev stort set fulgt, som beskrevet i Kjær (2004). Den ene forskel bestod i, at vi i 2005 fra første færd meldte ud, at borgerne, der besvarede skemaerne, deltog i en konkurrence om 10 gavekort á 1000 kr. til brug i Coop-Danmarks butikker. Den anden forskel bestod i, at vi udsendte to rykkede og ikke tre, som vi gjorde i 2003, idet den 3. rykker ikke havde væsentlig effekt på svarprocenten og samtidig viste sig at udgøre en etisk grænse for, hvor mange gange borgere synes det er acceptabelt at modtage rykker i en frivillig spørgeskemaundersøgelse.

Før vi kunne udsende det andet spørgeskema den 18. august 2005, gennemførte vi, via Det Centrale Personregister, en ny søgning efter de aktuelle adresser til de 1.423 borgere, der havde bevaret det første spørgeskema i 2003. Resultatet af denne søgning viste, at 38 borgere var fraflyttet

Bornholm og 29 var afgået ved døden i den mellemliggende periode. Der var således 1.356 relevante borgere, vi kunne sende det andet spørgeskema til.

Spørgeskemaet blev udsendt den 18. august 2005, og svarfristen var sat til den 1. september 2005. Den 1. september sendte vi den første rykker med postkort til dem, der endnu ikke havde besvaret spørgeskemaet, og svarfristen blev sat til fredag den 16. september. Den 19. september fremsendte vi anden rykker til dem, der endnu ikke havde besvaret skemaet, og den endelige svarfrist blev sat til spørgeskemaer afsendt senest søndag den 2. oktober 2005.

Statistisk model

Til samtlige analyser i afsnit 2.3 er anvendt en lineær regression, der giver mulighed for kontrol for uobserveret heterogenitet. Det betyder for det første, at den afhængige variabel indgår som en skalavariabel, hvor vi har valgt at opfatte afstanden mellem hver af de fem svarkategorier og disses »nabokategorier« som ens (dvs. at vi fx antager, at afstanden mellem kategorierne »Store forbedringer« og »Nogle forbedringer« er den samme som afstanden mellem kategorierne »Ingen forandringer« og »Nogen forringelser«).

Med den valgte modeltype kan vi for det andet kontrollere for uobserveret heterogenitet. Behovet for denne kontrol udspringer af den almindelige antagelse, at uanset hvor omfattende mængden af inkluderede baggrundsvariabler er, så vil der altid være individspecifikke forhold, som vi ikke har data til at inkludere, som vil spille ind på vores estimationsresultater, og som vil give anledning til bias i resultaterne for de inkluderede variabler. Gennem kontrollen for dette forhold kan man fjerne den individspecifikke variation og sørge for, at den ikke spiller ind på koefficienterne for de inkluderede baggrundsvariabler.

I forbindelse med kontrollen for den uobserverede heterogenitet udnyttes surveyens panelstruktur, idet identifikationen af den individspecifikke variation er afhængig af, at man har flere observationer pr. individ. Det betyder, at hvor regressionen er udført på baggrund af et samlet datasæt for både 2003 og 2005, er modellen kodet til at tage højde for, at det samme individ optræder to gange i datasættet. Herved er regressionerne i alle til-

fælde udført på et datamateriale, hvor antallet af observationer er dobbelt så stort som antallet af individer.

Variabler

Spørgsmålet og de 10 emner, som udgør de afhængige variabler i de 10 regressionsanalyser, lyder som følger:

Synes du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer eller forringelser på følgende områder?:

- a. De kommunale serviceydelser generelt
- b. Kommunens selvstyre i forhold til staten
- c. Den overordnede planlægning
- d. Den kommunale økonomi
- e. De små bysamfunds overlevelsesmuligheder
- f. Bornholms muligheder for at »tale med én stemme« udadtil i forhold til fx at tiltrække udviklingsmidler, nye virksomheder, uddannelser mv.
- g. Det politiske samarbejde
- h. Udnyttelsen af de kommunale skattekroner til produktion af kommunal service.

På disse 10 spørgsmål kunne respondenterne svare »Store forbedringer«, »Nogen forbedringer«, »Ingen forandringer«, »Nogen forringelser« og »Store forringelser«.

I hver enkelt regression er den afhængige variabel kodet således, at en person er mere tilfreds med det aspekt af kommunesammenlægningen, som variabelen udtrykker, jo højere en værdi han eller hun har på variabelen. Det betyder, at personen, der mener, at kommunesammenlægningen har medført »Store forringelser« inden for et område, får værdien 1, mens personen, der mener, at sammenlægningen har medført »Store forbedringer«, får værdien 5. Har en forklarende (dummy)variabel en positiv koefficient i regressionsanalysen, implicerer det herved, at en person, der har værdien 1 på den pågældende variabel, har en højere tilfredshed med kommunesammenlægningen (eller rettere, det aspekt af kommunesammenlægningen, som er udtrykt via den afhængige variabel) end en person, der har værdien 0 på variabelen. Omvendt afspejler en negativ koefficient, at personen med

værdien 1 på den forklarende variabel er mindre tilfreds end personen, der har værdien 0 på variabelen.

Det skal bemærkes, at der er forskel på antallet af inkluderede respondenter i de 10 regressionsanalyser, hvilket skyldes, at de personer, der har besvaret det spørgsmål, der anvendes som afhængig variabel i den pågældende regression med et »ved ikke«, er ekskluderet fra analysen, og at antallet af respondenter med denne svarstype varierer fra spørgsmål til spørgsmål. Således varierer antallet af respondenter mellem 471 og 743 (svarende til hhv. 942 og 1486 observationer).

Forklarende variabler

Vi har valgt at inkludere følgende baggrundskarakteristika i regressionsanalysen:

- **År for afgivelse af svar**

Denne variabel er helt central, idet dens koefficient vil angive forskellen mellem svarafgivelserne i de to survey. Variablen er kodet således, at dens koefficient afspejler effekten af svar afgivet i 2005, og herved vil en positiv koefficient angive, at svar afgivet i 2005 er mere positive end svar afgivet i 2003, og altså at borgerne er blevet mere tilfredse med kommunesammenlægningen fra 2003 til 2005. Hypotesen bag inklusionen af denne variabel er, at svar afgivet i 2005 er mere positive end svar afgivet i 2003. Hypotesen er for det første baseret på en formodning om, at borgerne har haft mere tid til at vænne sig til sammenlægningen og derfor er mindre utilfredse med den i 2005 set i forhold til 2003. Hypotesen er for det andet baseret på en formodning om, at den nye organisering af de kommunale forvaltninger og servicekontorer er blevet bedre indkørt fra 2003 til 2005, hvorved borgerne mødes af en mere velfungerende organisation i 2005 set i forhold til 2003, hvorfor de kan forventes at være mere tilfredse i 2005.

- **Alder ved afgivelse af svar**

Denne variabel antager værdien 1 for personer, der er under 40 på tidspunktet for svarafgivelsen, hvorved fx en positiv koefficient for denne variabel vil være et udtryk for, at personer under 40 år er mere positive over

for det pågældende aspekt af kommunesammenlægningen, som den afhængige variabel er et udtryk for, end personer under 40 år. Hypotesen bag denne variabel er, at der vil være forskel på den vurdering, personer over hhv. under 40 år giver af de 10 aspekter af kommunesammenlægningen, idet de har forskellige behov for kommunal service, deltagelse mv.

- Uddannelsesniveau

Denne variabel antager værdien 1 for personer, der har en studentereksamen. Hypotesen bag denne variabel er, at der vil være forskel på den vurdering, personer med hhv. uden en studentereksamen giver af de 10 aspekter af kommunesammenlægningen idet de har forskellige interesser og fokuspunkter.

- Hvorvidt man er kommunalt ansat

Denne variabel antager værdien 1 for personer, der er kommunalt ansat. Hypotesen bag denne variabel er, at de af respondenterne, der er kommunalt ansatte, vil have en anden oplevelse af kommunesammenlægningen end øvrige respondenter, idet de fx har en anden indsigt i omorganiseringerne eller er berørt af sammenlægningen i højere grad, idet den både influerer på deres arbejdsliv og på deres liv som borgere.

- Køn

Denne variabel antager værdien 1 for kvinder. Inklusionen af denne variabel er baseret på en hypotese om, at kvinder har andre typer af kontakter med kommunen end mænd, idet deres behov er forskellige fra mænds og idet de i familiemæssige sammenhænge ofte varetager andre typer af opgaver end mænd (som kan være afhængige af den kommunale service mv.). Kvinder vil derfor have en anden oplevelse af kommunesammenlægningen og de forandringer og problemer, den skaber, end mænd.

- Land-/byindikatorer

Vi inddrager en række indikatorer, der angiver, om personen er bosat i hhv. Rønne, anden tidligere hovedby, øvrige byer, eller landområder, med henblik på at kunne afdække, hvorvidt der er forskel på de vurderinger,

borgere bosat i forskellige typer af områder giver af kommunesammenlægningen. Hypotesen er i den forbindelse, at der vil være forskel på, hvor tilfredse personer fra land- hhv. byområder er med sammenlægningen.

- Politisk ideologi

Vi inddrager en række indikatorer, der angiver, om personen ville stemme på et venstreorienteret parti (dvs. SF eller Enhedslisten), på Socialdemokraterne, på et midterparti (Centrumdemokraterne, Kristeligt Folkeparti eller De Radikale), på et borgerligt parti (Venstre eller De Konservative) eller på et højreorienteret parti (Dansk Folkeparti eller Fremskridtspartiet), hvis der var folketingsvalg i morgen. Hypotesen bag inklusionen af denne variabel er, at ens holdning til kommunesammenlægningen er afhængig af den holdning, det parti, man identificerer sig med, har til kommunesammenlægningen.

Bilag 2

Spørgeskema anvendt i september/oktober 2005

August 2005 J.nr. 2617 lo/jp

Hvordan går det med den kommunale service og demokratiet?

Spørgeskemaundersøgelse blandt borgere i Bornholms Regionskommune

akf, amternes og kommunernes forskningsinstitut
SDU (Syddansk Universitet, Odense)

Kontaktpersoner

Ulrik Kjær

☎ 65502207 e-mail ulk@sam.sdu.dk

Vejledning i at udfylde spørgeskemaet

Det er ikke sikkert, at du skal svare på alle spørgsmål i skemaet. Nogle steder er der spørgsmål, som du skal springe over. Det fremgår med en tegning af en lille hånd, hvis du kan springe spørgsmål over, og hvilket spørgsmål du skal gå videre til. Fx betyder: » spørgsmål 39«, at du skal gå videre til spørgsmål 39.

Spørgsmål

Har du spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte:

Ulrik Kjær, Institut for Statskundskab, tlf. 6550 2207, e-mail ulk@sam.sdu.dk

Kommunesammenlægningen

- 1. Den 29. maj 2001 blev der afholdt folkeafstemning om sammenlægning af de tidligere fem kommuner og amtet. Hvad stemte du ved den lejlighed?**

Sæt kun ét kryds

Ja til kommunesammenlægningen ☐

Nej til kommunesammenlægningen ☐

Stemte ikke..... ☐

Husker det ikke ☐

- 2. Hvis der var en ny afstemning i dag, hvad ville du så stemme?**

Sæt kun ét kryds

Ja til kommunesammenlægningen ☐

Nej til kommunesammenlægningen..... ☐

Ville ikke stemme ☐

Ved ikke ☐

- 3. Synes du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune har medført forbedringer eller forringelser på følgende områder?**

Sæt ét kryds i hver række

	Store forbed- ringer	Nogen forbed- ringer	Ingen forand- ringer	Nogen forring- elser	Store forring- elser	Ved ikke
a. De kommunale serviceydelser generelt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Kommunens selvstyre i forhold til staten ...	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Den overordnede planlægning.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Den kommunale økonomi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. De små bysamfunds overlevelsesmulighe- der	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. De små skolars overlevelsesmuligheder	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. Bornholms muligheder for at »tale med én stemme« udadtil i forhold til fx at tiltræk- ke udviklingsmidler, nye virksomheder, uddannelser mv.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. Det politiske samarbejde	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. Udligning af serviceniveauet, så der er samme standard på hele Bornholm.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. Udnyttelsen af de kommunale skattekro- ner til produktion af kommunal service	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

Sæt ét kryds i hver række

	Helt uenig	Delvis uenig	Hver- ken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
Processen omkring etableringen af den nye regionskommune er alt taget i betragtning forløbet uden de helt store problemer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det er en fordel, at amt og kommune er slået sammen i Bornholms Regionskommune.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Den kommunale forvaltning

I de følgende spørgsmål bruger vi betegnelsen »den kommunale forvaltning« om de virksomheder, sekretariater mv., der tager sig af de opgaver, der tidligere lå i de gamle kommuners og amtets forvaltninger.

5. Er mulighederne for at kontakte den kommunale forvaltning blevet forbedret eller forringet efter kommunesammenlægningen?

Sæt kun ét kryds

Meget forbedret.....	☐
Noget forbedret	☐
Hverken forbedret eller forringet	☐
Noget forringet.....	☐
Meget forringet	☐
Ved ikke	☐

6. Har du siden 1. januar 2005 haft kontakt (personligt møde, telefon, brev, e-mail mv.) med et af borgerservicekontorerne (de gamle rådhus)?

Ja ☐ Hvis ja, skriv antal gange _____
 Nej ☐ ➡ spørgsmål 9

7. Hvilke af borgerservicekontorerne (de gamle rådhus) har du siden 1. januar 2005 haft kontakt med (personligt møde, telefon, brev, e-mail mv.)?

Sæt gerne flere kryds

Hasle: Toftelunden 1	☐
Nexø: Møllevænget 1	☐
Rønne: Landemærket 26	☐
Tejn: Skovløkken 4	☐
Aakirkeby: Ravnsgade 5	☐
Det husker jeg ikke	☐

8. Hvis du tænker på den seneste kontakt du har haft til et af borgerservicekontorerne (de gamle rådhus), hvor enig eller uenig er du da i følgende påstande?

Sæt ét kryds i hver række

	Helt uenig	Delvis uenig	Hver- ken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
a. Jeg blev venligt betjent	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Jeg havde svært ved at få kontakt med de rigtige medarbejdere	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Min sag blev behandlet hurtigt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Medarbejderne havde tilstrækkelig viden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Jeg fik god vejledning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. Medarbejderne var gode til at lytte til mig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. Jeg havde tillid til, at der blev truffet en korrekt afgørelse i min sag.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. Medarbejderne var åbne overfor mine forslag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. Det var svært at forstå de oplysninger, jeg fik.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Er du enig eller uenig i følgende påstande om borgerservicekontorerne (de gamle rådhus)?

Sæt ét kryds i hver række

	Helt uenig	Delvis uenig	Hver- ken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
a. Det er meget vigtigt at bevare de 5 borgerservicekontorer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Borgerservicekontorerne lever op til må- let om at sikre borgerne nærhed til kommunens forvaltning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Borgerservicekontorerne kan løse for få opgaver.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvis du er »delvis enig« eller »helt enig« i spørgsmål c., hvilke opgaver mener du så, at borgerservicekontorerne skal kunne løse ud over dem, de løser i dag?

10. Når du næste gang får brug for at kontakte et borgerservicekontor, hvilket tror du så, at du vil kontakte?

Sæt kun ét kryds

- Hasle: Toftelunden 1 ☐
- Nexø: Møllevænget 1 ☐
- Rønne: Landemærket 26 ☐
- Tejn: Skovløkken 4 ☐
- Aakirkeby: Ravnsbane 5 ☐
- Det ved jeg ikke ☐

11. Har du siden 1. januar 2005 henvendt dig til en ansat i forvaltningen i Bornholms Regionskommune?

Ja ☐

Nej ☐  spørgsmål 14

12. Hvordan henvendte du dig, da du sidst tog kontakt til en ansat i forvaltningen i Bornholms Regionskommune?

Sæt kun ét kryds

- Over telefonen ☐
- Pr. brev ☐
- Pr. e-mail ☐
- Personligt møde ☐
- På anden måde, hvilken? (skriv) ☐
-

13. Hvad handlede din henvendelse om?

Sæt kun ét kryds

- En sag vedrørende mig selv eller et familiemedlem ☐
- En sag vedrørende en gruppe af borgere (de der bor på vejen, idrætsklubben el. lign.). ☐
- Forhold der vedrører hele kommunen (fx regionplanlægning, trafikforhold) ☐
- Andet (skriv) ☐

Bornholms Regionskommunes hjemmeside

14. Kender du til Bornholms Regionskommunes hjemmeside: www.brk.dk?

Ja ☐

Nej ☐  spørgsmål 17

15. Hvor ofte foretager du dig noget af det følgende på regionskommunens hjemmeside?

Sæt ét kryds i hver række

	Ugent- ligt	Måned- ligt	Sjæld- nere	Aldrig
a. Læser »Nyheder fra Bornholms Regionskommune«....	☐	☐	☐	☐
b. Henter/læser dagsordener eller referater fra Regions- rådets møder.....	☐	☐	☐	☐
c. Søger information om Regionskommunens service- muligheder	☐	☐	☐	☐
d. Bruger »selvbetjeningen« (fx indberetning af vand- forbrug, meddelelse af flytning, lægeskift e.l.)	☐	☐	☐	☐

16. Synes du, at det er vigtigt, at Bornholms Regionskommune udbygger sin hjemmeside på følgende områder?

Sæt ét kryds i hver række

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Ja, i ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke
a. Adgang til sager/data, der vedrører dig selv (fx sager under behandling).....	☐	☐	☐	☐	☐
b. Elektronisk selvbetjening.....	☐	☐	☐	☐	☐
c. Information om kommunal service	☐	☐	☐	☐	☐
d. Informationen om Regionsrådets arbejde.....	☐	☐	☐	☐	☐
e. Adgang til at deltage i politiske debat- ter	☐	☐	☐	☐	☐
f. Andre områder, hvilke? _____	☐	☐	☐	☐	☐

Det kommunale demokrati

17. Hvor interesseret er du i politik?

Sæt ét kryds i hver række

	Meget interesseret	Noget interesseret	Lidt interesseret	Slet ikke interesseret
a. Kommunalpolitik.....	☐	☐	☐	☐
b. Landspolitik.....	☐	☐	☐	☐
c. Udenrigspolitik.....	☐	☐	☐	☐

18. Hvor ofte diskuterer du kommunalpolitik med andre?

Sæt ét kryds i hver række

	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Sjældnere	Aldrig
a. I familien.....	☐	☐	☐	☐	☐
b. På arbejdet/i skolen.....	☐	☐	☐	☐	☐
c. Med venner/bekendte.....	☐	☐	☐	☐	☐
d. Med naboerne	☐	☐	☐	☐	☐

19. I hvilken grad mener du, at beslutninger taget af Bornholms Regionskommune har indflydelse på din hverdag?

Sæt kun ét kryds

I meget høj grad	☐
I høj grad	☐
I nogen grad	☐
I mindre grad	☐
Slet ikke	☐
Ved ikke	☐

20. Har du siden 1. januar 2005 ...

Sæt ét kryds i hver række

	Ja	Nej
a. været til et borgermøde om lokal- eller kommunalpolitiske spørgsmål?	☐	☐
b. skrevet under på en underskriftindsamling vedrørende forhold i lokalområdet eller kommunen?.....	☐	☐
c. kontaktet pressen om forhold i lokalområdet eller kommunen?	☐	☐
d. kontaktet en forening eller et politisk parti om forhold i lokalområdet eller kommunen?.....	☐	☐
e. deltaget i arbejdet i en vælgerforening?	☐	☐

21. Har du siden 1. januar 2005 henvendt dig til en politiker fra Bornholms Regionsråd?

Ja ☐

Nej ☐  spørgsmål 24

22. Hvordan henvendte du dig, da du sidste gang henvendte dig til en politiker fra Bornholms Regionsråd?

Sæt kun ét kryds

- Over telefonen..... ☐
- Pr. brev..... ☐
- Pr. e-mail..... ☐
- Personligt møde..... ☐
- Andet (skriv) _____ ☐

23. Hvad handlede din henvendelse om, da du sidste gang henvendte dig til en politiker fra Bornholms Regionsråd?

Sæt kun ét kryds

- En sag vedrørende mig selv eller et familiemedlem ☐
- En sag vedrørende en gruppe af borgere (de der bor på vejen, idrætsklubben e.l.) ☐
- Forhold der vedrører hele kommunen..... ☐
- Hvis andet, skriv hvad _____ ☐
- _____
- _____
- _____

24. Hvor stor tillid har du i almindelighed til...?

Sæt ét kryds i hver række

	Meget stor tillid	Ret stor tillid	Hver- ken stor eller lille tillid	Ret lille tillid	Meget lille tillid	Ved ikke
a. at Regionsrådet tager ligeligt hensyn til alle relevante interesser i kommunen, når det træffer beslutninger?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. at kommunalpolitikere i Regionsrådet lytter til borgerne, før de træffer beslutninger?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. at kommunalpolitikere i Regionsrådet bestræber sig på at gennemføre det program, de er gået til valg på?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. at kommunalpolitikere i Regionsrådet gør deres bedste for at træffe beslutninger, der er i overensstemmelse med borgernes ønsker?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. at beslutningerne i Regionsrådet træffes på et sagligt og forsvarligt grundlag?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. de bornholmske politikere i almindelighed?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

25. I hvor høj grad føler du, at du personligt har muligheder for at øve indflydelse på de politiske beslutninger, der træffes i Regionsrådet?

Sæt kun ét kryds

Slet ingen muligheder						Meget store muligheder				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26. Er du uenig eller enig i, at Bornholms Regionkommune først og fremmest...

Sæt ét kryds i hver række

	Helt uenig	Delvis uenig	Hver- ken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
a. skal levere tilfredsstillende serviceydelser?.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. skal sikre borgerne indflydelse på politiske beslutninger, der vedrører lokalsamfundet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27. Hvordan synes du, at en kommunalpolitiker *bør handle*, hvis han eller hun oplever en konflikt mellem hensynet til sit lokalområdes interesser og hele øens interesser?

Sæt kun ét kryds

- a. Politikeren bør først og fremmest varetage sit eget lokalområdes interesser ☐
- b. Politikeren bør først og fremmest varetage hele øens interesser ☐

28. Hvordan synes du flertallet af politikerne i Regionsrådet så *reelt handler* i dag?

Sæt kun ét kryds

- a. Politikerne varetager først og fremmest deres eget lokalområdes interesser..... ☐
- b. Politikerne varetager først og fremmest hele øens interesser ☐

29. I hvilken grad føler du dig tilknyttet til følgende geografiske områder...?

Sæt ét kryds i hver række

	Slet ingen tilknytning										Meget stor tilknytning	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
a. Byen, landsbyen eller sognet hvor du bor.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
b. Den kommune, hvor du boede før kommunesammenlægningen den 1. januar 2003	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
c. Bornholm.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
d. Danmark	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Kommunesammenlægningen

30. Oplever du stadig de gamle kommunegrænser?

- Nej..... ☐
- Ja ☐

Hvis ja, skriv venligst, hvordan du oplever de gamle kommunegrænser

31. Hvad har indtil videre efter din mening været det *mest positive* ved kommunesammenlægningen?

Skriv:

32. Hvad har indtil videre efter din mening været det *mest negative* ved kommunesammenlægningen?

Skriv:

33. Hvilke muligheder har følgende parter efter din opfattelse for at præge udviklingen på Bornholm?

Sæt ét kryds i hver række					
	Meget store	Store	Nogen	Næsten ingen	Ingen
a. De bornholmske embedsmænd.....	☐	☐	☐	☐	☐
b. De bornholmske politikere	☐	☐	☐	☐	☐
c. Staten	☐	☐	☐	☐	☐
d. Erhvervslivet.....	☐	☐	☐	☐	☐
e. Borgerne på Bornholm	☐	☐	☐	☐	☐

Den kommunale service i Bornholms Regionskommune

I de følgende spørgsmål om den kommunale service ønsker vi at få dine svar som både borger og bruger. Hvis du ikke er bruger af den serviceydelse, der stilles spørgsmål om, vil vi således gerne have din bedste vurdering af ydelserne, ud fra det indtryk, du har som borger på Bornholm.

34. Hvor tilfreds eller utilfreds er du i dag med den kommunale service...

Sæt ét kryds i hver række

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hver- ken tilfreds eller utilfreds	Util- freds	Meget utilfreds	Ved ikke
a. der vedrører arbejde og uddannelse (fx aktivering, flex- og skånejob, vejledning om ungdoms- og voksen-uddannelse)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. der vedrører børn og familie (fx dagpasning, folkeskoler og fritidsordninger)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. der vedrører fritid og kultur (fx foreninger, musik og billedskole, biblioteker)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. der vedrører skat og folkeregister (fx forskudsopgørelse, lægeskift)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. der vedrører sundhed og pleje (fx hjælpemidler, hjemmehjælp, hjemmeplejen)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35. Hvor tilfreds eller utilfreds er du i dag med ...

Sæt ét kryds i hver række

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hver- ken tilfreds eller utilfreds	Util- freds	Meget utilfreds	Ved ikke
a. det kommunale demokrati?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. brugerindflydelsen i de kommunale institutioner?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. udbuddet af serviceydelser?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. kvaliteten i serviceydelser?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. tilgængeligheden til serviceydelser?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. det samlede udbytte af dine kommunale skattekroner?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

36. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med følgende kommunale institutioner og servicetilbud i dag?

Sæt to kryds i hver række

	Meget tilfreds						Meget utilfreds		Ved ikke		Er du bruger af institutionen eller tilbuddet?	
	5	4	3	2	1					Ja	Nej	
a. Kommunal dagpleje	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
b. Vuggestue	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
c. Børnehave	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
d. Folkeskole	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
e. Specialskole og/eller specialundervisning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
f. SFO (skolefritidsordning)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
g. Fritidsklub	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
h. Hjemmehjælp	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
i. Bibliotek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

37. Synes du, at der siden dannelsen af Bornholms Regionskommune i 2003 er sket forbedringer eller forringelser i forhold til ...

Sæt ét kryds i hver række

	Store forbedringer	Nogen forbedringer	Ingen forandringer	Nogen forringelser	Store forringelser	Ved ikke
a. den kommunale service, der retter sig mod arbejde og uddannelse (fx aktivering, flex- og skånejob, vejledning om ungdoms- og voksenuddannelse)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. den kommunale service, der retter sig mod børn og familie (fx dagpasning, folkeskoler og fritidsordninger)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. den kommunale service, der retter sig mod fritid og kultur (fx foreninger, musik og billedskole, biblioteker)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. den kommunale service, der retter sig mod skat og folkeregister (fx forskudsopgørelse, lægeskift)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. den kommunale service, der retter sig mod sundhed og pleje (fx hjælpemidler, hjemmehjælp, hjemmeplejen)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. det kommunale demokrati?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. brugerindflydelsen i de kommunale institutioner, du er bruger af?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| h. udbuddet af serviceydelser? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| i. kvaliteten i de udbudte serviceydelser? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| j. tilgængeligheden til serviceydelser? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| k. det samlede udbytte af dine kommunale skattekroneer? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

38. Forventer du, at dannelsen af Bornholms Regionskommune, i løbet af regionskommunens næste 2-3 leveår, vil medføre forbedringer eller forringelser i forhold til ...

Sæt ét kryds i hver række

- | | Store
forbed-
ringer | Nogen
forbed-
ringer | Ingen
forand-
ringer | Nogen
forring-
elser | Store
forring-
elser | Ved
ikke |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a. den kommunale service, der retter sig mod arbejde og uddannelse (fx aktivering, flex- og skånejob, vejledning om ungdoms- og voksenuddannelse)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| b. den kommunale service, der retter sig mod børn og familie (fx dagpasning, folkeskoler og fritidsordninger)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| c. den kommunale service, der retter sig mod fritid og kultur (fx foreninger, musik og billedskole, biblioteker)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| d. den kommunale service, der retter sig mod skat og folkeregister (fx forskudsopgørelse, lægeskift)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| e. den kommunale service, der retter sig mod sundhed og pleje (fx hjælpemidler, hjemmehjælp, hjemmeplejen)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| f. det kommunale demokrati? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| g. brugerindflydelsen i de kommunale institutioner, du er bruger af? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| h. udbuddet af serviceydelser? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| i. kvaliteten i de udbudte serviceydelser? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| j. tilgængeligheden til serviceydelser? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| k. det samlede udbytte af dine kommunale skattekroneer? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

39. Er du enig eller uenig i følgende udsagn om udvalgte serviceområder?

Sæt ét kryds i hver række

	Helt uenig	Delvis uenig	Hver- ken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Ved ikke
a. Det er et fremskridt, at dagplejen nu organiseres på samme måde på hele Bornholm	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Det er ud fra faglige og økonomiske hensyn nødvendigt at nedlægge en del af de små skoler	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Borgerservicekontorerne kan løse for få opgaver og derfor må for mange borgere rejse langt for at få deres sager behandlet.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Den kommunale service overfor virksomheder og erhverv er forbedret efter kommunesammenlægningen.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Kommunesammenlægningen har medført forringelser i ældreservicen.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

40. Er den kommunale skatteprocent for Bornholms Regionskommune for 2005 lavere eller højere end den samlede kommunale og amtskommunale skatteprocent i den kommune, hvor du boede i 2002?

Sæt kun ét kryds

Den kommunale skatteprocent er højere i dag	☐
Den kommunale skatteprocent er uændret	☐
Den kommunale skatteprocent er lavere i dag	☐
Ved ikke:	☐

Baggrundsoplysninger

41. Hvad er din civilstand?

Sæt kun ét kryds

Hjemmeboende hos forældre	☐
Enlig	☐
Gift/samlevende	☐
Andet:	☐

42. Hvor mange børn er der i husstanden?

	Skriv antal
a. Børn 0-2 år.....	
b. Børn 3-6 år.....	
c. Børn 7-15 år.....	
d. Børn 16-17 år.....	
e. Børn 18- år.....	

43. Hvilken skoleuddannelse har du?

Sæt kun ét kryds

8. klasse eller kortere	☐
9. klasse eller mellemskoleeksamen.....	☐
10. klasse eller realeksamen	☐
Studentereksamen eller hf.....	☐
Højere handelseksamen (hh, hg, hhx) eller højere teknisk eksamen (htx).....	☐
Andet:	☐

44. Hvilken erhvervsuddannelse har du?

Sæt kun ét kryds

Ingen erhvervsuddannelse.....	☐
Tillært uddannelse af kort varighed	☐
Specialarbejderuddannelse.....	☐
Efg-basisår (men ikke 2. del)	☐
Fuldført lærlinge- eller erhvervsuddannelse	☐
Kort videregående uddannelse (under 3 år)	☐
Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)	☐
Lang videregående uddannelse (over 4 år)	☐
Anden erhvervsuddannelse	☐

45. Er du for tiden erhvervsmæssigt beskæftiget?

Sæt kun ét kryds

- | | |
|---|--------------------------|
| Ja, fuldtidsjob | ☐ |
| Ja, deltidsjob | ☐ |
| Ja, men på uddannelsesorlov | ☐ |
| Ja, men på barselsorlov | ☐ |
| Ja, men midlertidigt arbejdsløs, mindre end 6 måneder | ☐ |
| Ja, men arbejder ikke for tiden af andre årsager | ☐ |
| Nej, arbejdsløs for en længere periode | ☐ |
| Nej, langtidssygemeldt, mere end 6 måneder | ☐ |
| Nej, efterlønsmodtager/overgangsydelse | ☐ |
| Nej, førtidspension | ☐ |
| Nej, folkepension | ☐ |
| Nej, anden pension | ☐ |
| Nej, lærling, elev eller studerende | ☐ |
| Nej, hjemmegående husmoder/husfader | ☐ |
| Nej, ikke erhvervsmæssigt beskæftiget af andre grunde | ☐ |

46. Hvad er betegnelsen på din stilling?

Skriv din stillingsbetegnelse: _____

47. Hvor langt har du ca. til din arbejdsplads?

Skriv antal kilometer: _____

48. Er du selvstændig, privat eller offentligt ansat?

Sæt kun ét kryds

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Selvstændig | ☐ |
| Privat ansat | ☐ |
| Offentligt ansat, kommune | ☐ |
| Offentligt ansat, stat | ☐ |

49. Hvad var din husstands samlede årsindtægt før skat i 2004?

Angiv ca. antal tusinde kroner: _____

50. Hvilket parti ville du stemme på, hvis der var folketingsvalg i morgen?

Sæt kun ét kryds

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| A. Socialdemokratiet..... | ☐ |
| B. Det radikale Venstre | ☐ |
| C. Det konservative Folkeparti | ☐ |
| D. Centrum-demokraterne..... | ☐ |
| F. Socialistisk Folkeparti..... | ☐ |
| K. Kristeligt Folkeparti | ☐ |
| M. Minoritetspartiet | ☐ |
| O. Dansk Folkeparti | ☐ |
| V. Venstre | ☐ |
| Z. Fremskridtspartiet..... | ☐ |
| Ø. Enhedslisten | ☐ |
| Ville ikke stemme | ☐ |
| Ville stemme blankt | ☐ |
| Ønsker ikke at svare..... | ☐ |

51. Hvilket parti eller liste ville du stemme på, hvis der var kommunalvalg i morgen?

Sæt kun ét kryds

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| A. Socialdemokratiet..... | ☐ |
| B. Det radikale Venstre..... | ☐ |
| C. Det konservative Folkeparti | ☐ |
| D. Centrum-demokraterne..... | ☐ |
| F. Socialistisk Folkeparti..... | ☐ |
| G. Kystlinielisten | ☐ |
| H. Bornholms selvstyre Parti | ☐ |
| I. Borgerlisten Bornholm | ☐ |
| J. Bornholms Fremtid..... | ☐ |
| K. Kristeligt Folkeparti | ☐ |
| N. Nyt Bornholm | ☐ |
| O. Dansk Folkeparti | ☐ |
| V. Venstre | ☐ |
| Z. Fremskridtspartiet..... | ☐ |
| Ø. Enhedslisten | ☐ |
| Å. Førderlisten | ☐ |
| Regionslisten..... | ☐ |
| Ville ikke stemme | ☐ |
| Ville stemme blankt | ☐ |
| Ønsker ikke at svare..... | ☐ |

Tak for hjælpen !

Bilag 3

Bortfaldsanalyse

I dette afsnit præsenteres og diskuteres en række analyser, der belyser bortfaldet af svarpersoner i forhold til det oprindelige tilfældige udtræk af 2500 borgere, på 18 år og derover, via Det Centrale Personregister tilbage i september 2003. Som omtalt i bilag 1 er resultatet blevet, at det samlede panel af borgere, der både har besvaret spørgeskemaet i 2003 og i 2005, består af 937 personer.

Formålet med frafaldsanalyserne er at vurdere, i hvilket omfang bortfaldet kan give anledning til systematiske skævheder i rapportens analyser. Analyserne er baseret på en række oplysninger om bopæl og køn.

Bopælsby

Det første aspekt, vi ser på, er bopælsby, idet borgernes bopæl kan antages at have betydning for en række af spørgsmålene i spørgeskemaet. I tabel B3.1 ses først fordelingen af svarpersoner i den oprindeligt udvalgte population, dernæst det endelige panel, og til sidst fremgår forskellen mellem andelene i den oprindelige population fratrasket andelen af borgere i panelet.

Tabel Forskel mellem den oprindelige population og det endelige panel
B3.1 med hensyn til bopælsby

	Oprindelig population 2003		Panel 2003 og 2005		Forskel i procent: Oprindelig population minus panel
By	Frekvens	Pct.	Frekvens	Pct.	
Allinge-Gudhjem	158	6,37	61	6,5	-0,13
Allinge-Sandvig By	103	4,15	35	3,73	0,42
Arnager By	9	0,36	5	0,53	-0,17
Gudhjem By	38	1,53	11	1,17	0,36
Hasle	166	6,69	74	7,89	-1,2
Hasle By	100	4,03	35	3,73	0,3
Klemensker By	48	1,93	16	1,71	0,22
Listed By	20	0,81	5	0,53	0,28
Lobbæk By	23	0,93	7	0,75	0,18
Muleby By	34	1,37	18	1,92	-0,55
Møllevangen By	12	0,48	5	0,53	-0,05
Nexø	117	4,71	40	4,26	0,45
Nexø By	226	9,11	76	8,1	1,01
Nyker By	44	1,77	22	2,35	-0,58
Nylars By	7	0,28	4	0,43	-0,15
Pedersker By	9	0,36	5	0,53	-0,17
Rø By	11	0,44	5	0,53	-0,09
Rønne	41	1,65	19	2,03	-0,38
Rønne By	778	31,35	278	29,64	1,71
Snogebæk By	42	1,69	20	2,13	-0,44
Svaneke By	75	3,02	26	2,77	0,25
Tejn By	50	2,01	25	2,67	-0,66
Vestermarie By	13	0,52	6	0,64	-0,12
Østerlars By	13	0,52	3	0,32	0,2
Østermarie By	33	1,33	9	0,96	0,37
Aakirkeby	164	6,61	73	7,78	-1,17
Aakirkeby By	123	4,96	45	4,8	0,16
Årdsdale By	25	1,01	10	1,07	-0,06

Som det fremgår, er der tale om små forskelle, der kun i fire tilfælde overstiger en procent. Borgerne fra Hasle og Aakirkeby er således en smule overrepræsenterede i det endelige panel, mens borgerne fra Rønne By og Nexø By er en smule underrepræsenterede. Disse forskelle er imid-

lertid så små, at vi antager, at de ikke giver anledning til afgørende systematiske skævheder.

By og land

Det andet aspekt, vi undersøger for, er, om der er systematiske forskelle i frafaldet mellem by og land. Denne dimension er i fokus i denne undersøgelse, og det antages ofte, at der er forskelle mellem borgernes vurderinger og holdninger til kommunesammenlægninger afhængig af, om de bor på landet eller i byerne.

Blandt byerne på Bornholm har vi set på Nexø for sig, idet borgerne i Nexø har skilt sig ud ved at være mere skeptiske over for kommunesammenlægningen end de øvrige borgere på Bornholm (Kjær 2006).

I tabel B3.2 ses fordelingen af svarpersonerne i forhold til, om deres bopæl ligger i Nexø, en anden tidligere hovedby, en af de øvrige byer eller i et landdistrikt.

Tabel B3.2 Forskel mellem den oprindelige population og det endelige panel med hensyn til by-land-fordelingen

By/land	Oprindelig population 2003		Panel 2003 og 2005		Forskel i procent: Oprindelig population minus panel
	Frekvens	Pct.	Frekvens	Pct.	
Nexø	778	31,35	278	29,64	1,71
Andre tidligere hovedbyer	552	22,24	191	20,36	1,88
Øvrige byer	506	20,39	202	21,54	-1,15
Land	646	26,03	267	28,46	-2,43

Som man kan se i tabellens sidste kolonne, er borgerne fra landdistrikterne og fra »øvrige byer« overrepræsenterede i det endelige panel, mens borgerne fra Nexø og de andre tidligere hovedbyer er underrepræsenterede i forhold til den oprindelige population. Der er dog tale om små forskelle, som vi ikke antager giver anledning til afgørende systematiske skævheder.

Køn

Køn har betydning på mange områder og kan også antages at være afgørende for erfaringer, vurderinger og holdninger til kommunesammenlæg-

ninger. Vi har derfor også undersøgt, om panelet af borgere har en acceptabel kønsmæssig sammensætning.

I tabel B3.3 ses forskellen mellem kønsfordelingen i den oprindelige population og i det endelige panel.

Tabel B3.3 Forskel mellem den oprindelige population og det endelige panel med hensyn til kønsfordelingen

Køn	Oprindelig population 2003		Panel 2003 og 2005		Forskel i procent: Oprindelig population minus panel
	Frekvens	Pct.	Frekvens	Pct.	
Kvinder	1262	50,48	486	51,81	-1,33
Mænd	1238	49,52	452	48,19	1,33

Det fremgår af tabel B3.3, at andelen af kvinder er større i det endelige panel, end den var det i den oprindelige population, og andelen af mænd derfor er tilsvarende mindre. Der er dog tale om meget meget små forskelle, som vi ikke antager spiller afgørende ind på analyserne.

Kommunetilknytning før kommunesammenlægningen

Det kan antagelig have betydning for borgernes svar i spørgeskemaundersøgelsen, hvilken kommune de boede i før sammenlægningen. Vi har derfor undersøgt, om det er systematiske tendenser i bortfaldet af svarpersoner i forhold til dette aspekt.

Tabel B3.4 viser forskellen mellem den oprindelige population og det endelige panel i forhold til, hvilken kommune de boede i før kommunesammenlægningen.

Tabel B3.4 Forskel mellem den oprindelige population og det endelige panel med hensyn til tidligere kommunetilknytning

Kommune	Oprindelig population 2003		Panel 2003 og 2005		Forskel i procent: Oprindelig population minus panel
	Frekvens	Pct.	Frekvens	Pct.	
Aakirkeby	348	14,02	145	15,46	-1,44
Allinge-Gudhjem	406	16,36	149	15,88	0,48
Hasle	392	15,79	165	17,59	-1,8
Nexø	505	20,35	177	18,87	1,48
Rønne	831	33,48	302	32,2	1,28

Tallene i tabel B3.4 viser, at borgere fra de tidligere Aakirkeby og Hasle Kommuner er overrepræsenterede i det endelige panel, mens borgere fra de tidligere Allinge-Gudhjem, Nexø og Rønne Kommuner er underrepræsenterede. Der er dog ikke tale om væsentlige forskelle, der giver anledning til bekymring i forhold til systematiske og betydende skævheder i panelet.

Samlet vurdering af bortfaldsanalyserne

Det har været relevant og muligt at gennemføre bortfaldsanalyser i forhold til svarpersonernes: Bopælsby, bopæl i landdistrikter eller i byer, køn og kommunetilknytning før kommunesammenlægningen. Analyserne viser meget små forskelle mellem den oprindelige population og det endelige panel. Vi kan derfor konkludere, at panelet, der i alt består af 937 ud af de oprindeligt 2500 tilfældigt udtrukne borgere, udgør et repræsentativt udsnit af den bornholmske befolkning og udgør et solidt grundlag for rapportens analyser og analyserne i rapport nr. 8 fra den samlede undersøgelse »Bornholmerne og demokratiet efter kommunesammenlægningen« (Kjær 2006).

Litteratur

Christoffersen, Henrik; Kurt Klaudi Klausen og Svend Lundtorp (2005): *Kommunesammenlægning – Professionalisering af politik og administration. En undersøgelse i Bornholms Regionskommune*. København: Akf forlaget.

Christoffersen, Henrik (2005): *Strukturreformen – en reform af kommunernes organisation og ledelse*. København: Akf forlaget.

Christoffersen, Henrik (2004): Stordriftsfordele og andre økonomiske fordele – de første erfaringer fra kommunesammenlægningen på Bornholm. I: Nils Groes og Leif Olsen (red.): *Brudstykker eller sammenhæng? - En antologi om forudsætningerne for en offentlig strukturreform*. FOKUS.

Christoffersen, Henrik, Kurt Klaudi Klausen og Svend Lundtorp (2003): *Central styring – decentral ledelse. En undersøgelse af den administrative organisering i Bornholms Regionskommune*. København: Akf forlaget.

Kjær, Ulrik (2004): *Én ø – én kommune. Politisk reorganisering på Bornholm*. København: Akf forlaget.

Kjær, Ulrik (2006): *Bornholmerne og demokratiet efter kommunesammenlægningen*. København: Akf forlaget.

Kjær, Ulrik & Leif Olsen (2004): *Kommunesammenlægningens første år bedømt af borgerne på Bornholm*. København: Akf forlaget.

Madsen, Bjarne (2003): *Kommunaløkonomi og kommunesammenlægning. En undersøgelse af den kommunale udgiftsudvikling på Bornholm og i landets øvrige regioner*. Akf forlaget.

Summary

Residents of Bornholm, the Amalgamation Process and Local Government Services

Issued September 2006

by Leif Olsen and Signe Hald Andersen

A representative sample of 937 residents of Bornholm who are over the age of 18 has responded to the same questionnaire on two separate occasions – in 2003 and 2005 – concerning the effects the local authority amalgamation and the establishment of the Regional Municipality of Bornholm have had on local government democracy, local government administration and local government services. Some of their responses have been analysed and published in previous reports. Most recently, Ulrik Kjær (2006) has focused on the residents' assessments of local authority democracy in the report »Bornholmerne og demokratiet efter kommunesammenlægning« (The residents of Bornholm and democracy after amalgamation). Previously, Kjær and Olsen (2004) analysed and published a number of responses from the first questionnaire study in the report »Kommunesammenlægningens første år bedømt af borgerne på Bornholm« (Bornholm residents' verdict on the first year of the local authority amalgamation). In the present report, which is the ninth and final in the series of reports on this project, we take a look at the residents' assessments of the amalgamation process and the development of local gov-

ernment services since the voluntary local government amalgamation took effect on 1 January 2003.

The main question dealt with in this report is: Have the residents changed their assessments of the amalgamation process and the development of citizen services as well as local government services in the period from autumn 2003 to autumn 2005?

In the autumn of 2003, when we surveyed residents of Bornholm for the first time, the responses were very critical in terms of the outcome of the local government amalgamation process. Then the residents had a hard time seeing the service and other improvements that had been promised (Kjær 2004). The residents' responses from autumn 2005 remain critical, but the changes in their assessments that have occurred in the period between 2003 and 2005 point in a positive direction. The change to the positive from 2003 to 2005, which is apparent for the residents' general support of the local government amalgamation process, is also apparent in their assessments of »selected aspects of the amalgamation process«, »citizen services« and »local government services«. Overall, we can ascertain that the residents still associate local government amalgamation with a decline in quality in many areas, but that changes in their assessments systematically point towards improvements when we compare the responses from autumn 2005 with those from autumn 2003. The barometer can be said to be moving towards sunny skies, though very slowly. Thus, most residents have not changed their rather critical assessments of the effect of the amalgamation process with regard to the improvement or decline in quality of the selected areas, which include: 1) local government services in general, 2) local government autonomy in relation to central government, 3) overall planning, 4) local government economy, 5) chances of survival for small communities, 6) chances of survival for small schools, 7) Bornholm's ability to »speak with one voice« to the outside world, 8) political cooperation, 9) redistribution of service level to ensure the same standards for all of Bornholm and 10) exploiting local government tax revenue for the production of local government services.

The largest positive change in the residents' assessments came to light when we asked residents for their assessments of the effect of amalgamation on »overall planning«. The percentage who feel that the establishment

of the Regional Municipality of Bornholm has led to improvements increased from one in six residents in 2003 to one in three in 2005. We find no changes in the residents' assessments of »political cooperation«, with about 11 per cent of respondents assessing that the formation of the Regional Municipality of Bornholm has resulted in improvements in political cooperation.

We also studied whether there are differences in the residents' assessments of developments according to a number of characteristics, e.g. gender, age, education, place of residence and political affiliation.

The study shows that there are many areas in which age plays no significant role. However, it is worth noting that people under the age of 40 have a more positive attitude about the effect the local government amalgamation process has had on »political cooperation« than people over the age of 40. In contrast, residents under the age of 40 are more negative about the effect of the amalgamation process on »overall planning«, »chances of survival of small schools«, »redistribution of service level« and »exploiting local government tax revenue« than respondents over the age of 40.

With regard to the residents' educational backgrounds, the study shows that respondents with an upper-secondary school leaving examination have a more positive attitude about the effect the amalgamation process has had on seven of the ten areas discussed here compared to residents without a leaving examination. However, the educational backgrounds of the respondents do not have any significance in terms of their assessments of the amalgamation process' effect on »local government services«, »chances of survival for small communities« and »chances of survival for small schools«.

We also studied whether place of residence – principle towns, other towns or rural districts – plays a role. We found differences between the responses of residents living in Rønne and the other towns/principle towns, but not in relation to residents living in rural districts. Residents from the other towns and principle towns (Allinge-Sandvig, Hasle, Aakirkeby and Nexø) appear to be significantly more critical of the amalgamation process than residents of Rønne and the rural districts.

Local government amalgamation forces residents to ask the question »How can I contact the local government administration in my new local authority?« And the local authority needs to work hard to inform residents about how and where it is possible to contact the local authority. This reorganisation has been highly criticised in the Regional Municipality of Bornholm, where in the autumn of 2003 more than half the residents assessed that amalgamation had resulted in a decline in opportunities to contact the local government administration. In the autumn of 2005, this figure had dropped to about 40 per cent, which, however, is still a rather large figure. In contrast, about 10 per cent of residents assess that there have been improvements in opportunities to contact the local government administration.

When the Regional Municipality chose to maintain and establish citizen services offices in the five existing town halls, residents had the opportunity to use their town hall basically as they always had, because the citizen services offices were established to deal with 80 per cent of residents' queries. Residents have also been given the opportunity to use one or more of the other town halls or to combine their use of the citizen services offices. Thus, a new flexibility has been introduced that residents can choose to use, depending on how it best suits their activities and assessments of which citizen services office is best for them. The question is how residents have chosen to make use of the five citizen services offices during the first approximately three years the Regional Municipality has been in existence, and whether there appears to be a change from 2003 to 2005.

The study shows that between approximately 60 and 85 per cent of residents in 2003 chose to use the citizen services office in their former local authority of residence and, thus, their old town hall. In 2005, there is still a strong tendency for residents to choose the citizen services office located in their former local authority of residence. However, the tendency is not as pronounced as in 2003. In 2005 residents were slightly more willing to use the citizen services offices located in the town halls of their former neighbouring local authorities.

In 2003, half the residents fully agreed that it is important to maintain the old town halls as citizen services offices. This attitude had grown stronger in 2005 to about 60 per cent. This is a surprising finding, because

the expectation was that this was a transitional phenomenon which would change over time, and with increasing practical experience the residents would accept a gradual centralisation of the citizen services function. The finding is also interesting in relation to the fact that residents are increasingly flexible in their choice of citizen services office. Not only do residents seem to want to maintain their local citizen services office, they also want to ensure freedom of choice in relation to the other offices.

Another way to contact the local authority and possibly help oneself is via the local authority website www.brk.dk. We therefore asked residents a series of questions about their knowledge and use of as well as wishes for the local authority website. Knowledge of the website increased from 2003 to 2005. Almost 11 percentage points more in 2005 were acquainted with the website. However, still only less than half of all residents are acquainted with the website. Overall, the website's options and functions regarding administrative and political activities tend to be used less. In contrast, the sections dealing with citizens' personal needs are increasingly used. Residents would like the website to be expanded in a number of areas, but the number of residents expressing these wishes fell from 2003 to 2005.

An important question is how residents can contact the local authority administration. Equally important is the question of how residents assess the service level of the citizen services offices. Residents appear to have become more positive in their attitudes towards the level of service in 2005 compared to 2003. Thus, in 2005 more respondents agreed with the positive statements »I received friendly service«, »My case was handled quickly« and »The staff are knowledgeable enough« than in 2003. And fewer agreed with the negative statements »I have difficulty in contacting the right employees« and »It was difficult to understand the information I received« compared to 2003. The exceptions, however, are that fewer residents agree with the positive statements »I received good guidance«, »The staff were good at listening to me«, »I had confidence that a correct decision was made in my case« and »The staff were open to my suggestions«.

On average, residents' expectations of the future quality of local authority services changed to the positive in the period from 2003 to 2005. The most significant positive change in relation to the residents' expecta-

tions of the quality of local authority services was in the area of »children and leisure«. Overall, we can conclude that the residents' expectations of the development of future local authority services in the Regional Municipality of Bornholm changed from focusing on a decline in quality to focusing on improvements in the period from autumn 2003 to autumn 2005.

Om sammenlægningsundersøgelsen

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har taget initiativ til en forskningsmæssig belysning af den bornholmske kommunesammenlægnings forløb og konsekvenser for det bornholmske samfund. Akf, amternes og kommunernes forskningsinstitut, står sammen med Institut for Statskundskab på Syddansk Universitet for opgaven. Forskningsleder Henrik Christoffersen, akf, er ansvarlig for arbejdet.

Projektet løber frem til midten af 2006. Der vil løbende blive fremlagt rapporter fra projektets forskellige undersøgelser.

Der foreligger følgende rapporter fra undersøgelsen:

- | | |
|-----------|--|
| Rapport 1 | Henrik Christoffersen, Kurt Klaudi Klausen og Svend Lundtorp: Central styring – decentral ledelse. En undersøgelse af den administrative organisering i Bornholms Regionskommune. December 2003. |
| Rapport 2 | Bjarne Madsen: Kommunaløkonomi og kommunesammenlægning. En undersøgelse af den kommunale udgiftsudvikling på Bornholm og i landets øvrige regioner. December 2003. |
| Rapport 3 | Bjarne Madsen: Documentation of the model of local authority economic activity. December 2003. |

- Rapport 4 Henrik Christoffersen: Regional udvikling og kommunesammenlægning. En undersøgelse af den regionale udvikling på Bornholm og i landets øvrige dele. Juni 2004.
- Rapport 5 Ulrik Kjær og Leif Olsen: Kommunesammenlægningens første år bedømt af borgerne på Bornholm. Oktober 2004.
- Rapport 6 Ulrik Kjær: Én ø – én kommune. Politisk reorganisering på Bornholm. December 2004.
- Rapport 7 Henrik Christoffersen, Kurt Klaudi Klausen og Svend Lundtorp: Kommunesammenlægning – Professionalisering af politik og administration. En undersøgelse i Bornholms Regionskommune. September 2005.
- Rapport 8 Ulrik Kjær: Bornholmere og demokratiet efter kommunesammenlægningen. Juni 2006.
- Rapport 9 Leif Olsen og Signe Hald Andersen: Bornholmerne, kommunesammenlægningen og den kommunale service. September 2006.