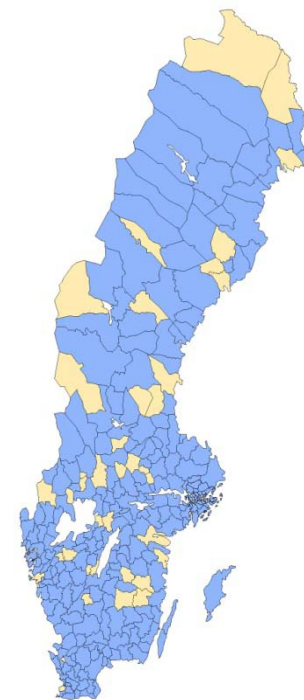


SCB:s Medborgarundersökning – Hösten 2011

Helsingborgs stad

Rapportbilaga



Rapportbilaga - Innehållsförteckning

Allmänt om undersökningen

Arbeta vidare med resultaten	1
Förändringar i enkäten	3
SCB:s analysmodell med NKI	10
Om undersökningen	15

A. Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att bo och leva på?

Diagram 1A. Modellbild A.....	20
Diagram 2A. Prioriteringsmatris A.....	21
Tabell 1A. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna - Samtliga	22
Diagram 3A. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Samtliga.....	25
Tabell 1A_K. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna utifrån kvinnors svar.....	26
Diagram 3A_K. Andel som gett högt respektive lågt betyg utifrån kvinnors svar.....	29
Tabell 1A_M. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna utifrån mäns svar.....	30
Diagram 3A_M. Andel som gett högt respektive lågt betyg utifrån mäns svar.....	33
Tabell 2A.1–5 Faktorens betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor	34

B. Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?

Diagram 1B. Modellbild B.....	39
Diagram 2B. Prioriteringsmatris B	40
Tabell 1B. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna - Samtliga	41
Diagram 3B. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Samtliga	45
Tabell 1B_K. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna utifrån kvinnors svar.....	46
Diagram 3B_K. Andel som gett högt respektive lågt betyg utifrån kvinnors svar.....	50
Tabell 1B_M. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna utifrån mäns svar.....	51
Diagram 3B_M. Andel som gett högt respektive lågt betyg utifrån mäns svar ...	55
Tabell 2B.1–10 Verksamheternas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	56

C. Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?

Diagram 1C. Modellbild C.....	66
Diagram 2C. Prioriteringsmatris C	67
Tabell 1C. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna - Samtliga	68

Diagram 3C. Andel som gett högt respektive lågt betyg - Samtliga.....	71
Tabell 1C_K. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna utifrån kvinnors svar.....	72
Diagram 3C_K. Andel som gett högt respektive lågt betyg utifrån kvinnors svar.....	75
Tabell 1C_M. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna utifrån mäns svar.....	76
Diagram 3C_M. Andel som gett högt respektive lågt betyg utifrån mäns svar ...	79
Tabell 2C.1-6. Faktoreernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	80

Arbeta vidare med resultaten

Resultatredovisningen för var och en av undersökningens tre delar A, B och C, bygger på:

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

Modellbild och prioriteringsmatris

Starta med att studera modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick åt materialet.

Man bör i sitt förbättringsarbete uppmärksamma faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant *Prioritera* (nedre högra delen av prioriteringsmatrisen). Även faktorer med relativt höga betygsindex och stor effekt, dvs. de som hamnat i kvadrant *Förbättra om möjligt* (övre högre delen), bör man uppmärksamma om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.

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

I kvadrant *Bevara*, högst upp till vänster, hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Se till att betygsnivån inte försämras för de faktorer som har låga effektmått.

Tabell 1 A–C

I tabell 1 A–C redovisas medelvärde och svarsfördelning för var och en av de frågor som ligger till grund för de olika faktorerna. Det är viktigt att närmare studera vilka frågor och vilka svarsfördelningar som ligger bakom de olika faktorernas betygsindex och de enskilda frågornas medelvärden, speciellt hur stor andel av medborgarna som gett låga betyg.

Frågorna har besvarats på en 10-gradig skala på vilken 1–4 klassas som låga betyg, 5–7 som mellanbetyg och 8–10 som höga betyg. Observera att i en frågas procentfördelning på dessa tre betygsklasser ingår inte svaren från de medborgare som uppgett "Ingen åsikt" eller valt att inte besvara den aktuella frågan.

Studera framförallt betygen på frågorna för de olika faktorer som enligt prioriteringsmatrisen hör till dem som bör uppmärksammas.

Bakgrundstabeller

I bakgrundstabellerna redovisas hur betygsindexen för faktorerna eventuellt varierar mellan kön, ålder, boendeort, boendetid i kommunen och svaren på erfarenhetsfrågorna i enkäten. För kön och ålder har felmarginaler tagits fram i samband med modellanalysen. Information om kön och ålder på de svarande har hämtats från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB).

För resterande bakgrundstabeller är resultaten uppdelad efter svaren på boendeort, boendetid i kommunen och svaren på erfarenhetsfrågorna, vilket medför att felmarginalerna för delgruppernas betygsindex blir större än de felmarginaler som angetts i modellbilderna. För dessa är därför skillnader på 4 – 5 indexenheter mellan dessa gruppers indextal av mindre betydelse.

Övrigt

Arbetet med att höja en faktors betygsindex behöver inte nödvändigtvis betyda att en faktor eller ett verksamhetsområde måste förbättras. Det kan också vara så att medborgarna har en bristfällig kunskap om hur en viss verksamhet fungerar och kanske därför behöver mer information om den verksamheten.

Studera även kommunens resultat i jämförelse med andra deltagande kommuner för att på så sätt hitta bra exempel. I rapporten görs jämförelser för höstens undersökning, dels med samtliga 128 kommuner och dels med kommuner i samma storleksklass.

På SCB:s webbplats www.scb.se/medborgarundersokningen kan jämförelser göras med andra kommuner som har deltagit i undersökningen och godkänt publicering på webbplatsen.

Förändringar i enkäten

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

Förändringarna i enkäten handlar främst om att frågor som inte bedömts som relevanta för kommunerna har tagits bort samt att en stor andel frågor formulerats om och blivit mer tydliga. En del nya frågor har även tillkommit.

Förändringarna i enkäten kommer att påverka jämförbarheten med tidigare år, men vår förhoppning med översynen är att detta ska kompenseras av att enkäten får en högre kvalitet och bli mer användbar för kommunerna. Helhetsbetygen, NRI, NMI och NII är däremot helt jämförbara mellan samtliga undersökningsomgångar.

Större delen av de delfrågor som ingår i faktorerna kan däremot jämföras med tidigare år. I Tabell1 A – C redovisas kommunens resultat från det år då undersökningen gjordes senast i kommunen, för de frågor som bedöms kunna jämföras med tidigare år.

Nedan beskrivs vilka ändringar som har gjorts mellan åren.

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

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

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

Faktorn Arbetsmöjligheter

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

Faktorn Utbildningsmöjligheter

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

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

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

Faktorn Bostäder

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

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

Faktorn Miljö

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

Faktorn Kommunikationer

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

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

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

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

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

Faktorn Kommersiellt utbud

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

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

Faktorn Fritidsmöjligheter

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

Frågorna *“nöjesutbudet”* och *“tillgången till parker, grönområden och natur”* har lagts till från faktorn *Fritidsmöjligheter* respektive *Miljö*.

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

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

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

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

Faktorn Trygghet

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

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

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

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

Indexet Rekommendation

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

Förändringar mellan tidigare undersökningsomgångar 2005 – våren 2010

Frågeblankettens del A har ändrats sedan första gången undersökningen genomfördes 2005. Detta gäller till exempel faktorn *Miljö* som 2005 även innehöll frågor om *bebyggelsens trivsamt* och *prisvärt boende*.

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

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

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

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

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

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

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

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

Verksamheten *Förskolan*

Ingen ändring i enkäten har gjorts för denna verksamhet.

Verksamheten *Grundskolan*

Ingen ändring i enkäten har gjorts för denna verksamhet.

Verksamheten *Gymnasieskolan*

Ingen ändring i enkäten har gjorts för denna verksamhet.

Verksamheten *Äldreomsorgen*

Ingen ändring i enkäten har gjorts för denna verksamhet.

Verksamheten *Stöd för utsatta personer*

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

Verksamheten *Räddningstjänsten*

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

Verksamheten *Gång- och cykelvägar*

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

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

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

Verksamheten *Gator och vägar*

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

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

Verksamheten *Idrott- och motionsanläggningar*

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

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

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

Verksamheten Kultur

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

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

Verksamheten Miljöarbete

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

Verksamheten Renhållning och sophämtning

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

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

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

Verksamheten Vatten och avlopp

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

Indexet Bemötande och tillgänglighet

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

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

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

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

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

Förändringar mellan tidigare undersökningsomgångar 2005 – våren 2010

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

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

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

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

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

Faktorn *Kontakt*

Faktorn har bytt namn och hette tidigare *Tillgänglighet*.

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

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

Faktorn *Information*

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

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

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

Faktorn *Påverkan*

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

Faktorn *Förtroende*

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

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

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

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

Förändringar mellan tidigare undersökningsomgångar 2005 – våren 2010

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

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

SCB:s analysmodell med NKI

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

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

Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till frågeblanketten i modellbilden för respektive modell. Frågeblanketten finns sist i rapporten.

Indexberäkningar

Medborgarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med faktorn. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

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

Effektmått – grad av påverkan

För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan NKI och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning NKI (i denna undersökning NRI, NMI och NII), förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NKI (helhetsbetyget) förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Tolkningen av faktorernas effektmått

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

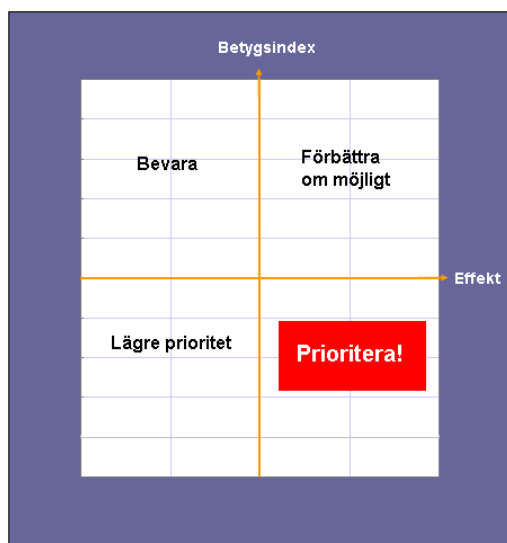
Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på faktorn, kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

T.ex. i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår faktorn *Arbetsmöjligheter*. Även om faktorn *Arbetsmöjligheter* fått ett lågt betyg av medborgarna i kommunen kan faktorn samtidigt få ett lågt effektmått, alltså ha ett lågt samband med helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). Detta kan t.ex. förklaras av att majoriteten av de svarande inte är personligen drabbade av arbetslöshet och att de kanske just därför fäster större avseende vid andra faktorer när de avger sitt helhetsbetyg NRI. Sambandet (dvs. effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på faktorn *Arbetsmöjligheter* och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett ett lågt betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra fälten i prioriteringsmatrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medel-effekt för de faktorer som ingår i modellen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad i ett förbättringsarbete.

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



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

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NKI. I kvadranten högst upp till vänster (*Bevara*) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Felmarginaler

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

Statistiskt säkerställda skillnader

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

Bortfall

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

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

Totalt inkom 29 770 besvarade enkäter. För modellen Nöjd-Region-Index (NRI) var 27 163 av dessa tillräckligt ifyllda för att kunna ingå i beräkningen av betygsindex och effektmått. För Nöjd-Medborgar-Index (NMI) var motsvarande antal enkäter 16 048 och för Nöjd-Inflytande-Index (NII) var motsvarande antal 17 106.

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

Viktning av svaren

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

Modellens förklaringsgrad

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

För Nöjd-Region-Index (NRI) blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,54 vilket innebär att modellens åtta faktorer förklarar 54 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index (NMI) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,61 vilket innebär att modellens tretton faktorer

(verksamheter) förklarar 61 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,77 vilket innebär att modellen med bara fyra faktorer förklarar 77 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har över kommunens verksamheter.

Metoder bakom modellen

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

Om undersökningen

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

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

Population

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

Urval

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) är urvalsramen. Som standard drogs ett urval på 500 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs ett urval på 1 000 personer.

Metod

Undersökningen har genomförts som en kombinerad post- och webbenkät med tre skriftliga påminnelser varav de två sista innehöll ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

Mätperiod

Datainsamlingen inleddes med utskick från SCB den 13 september och avslutades den 7 november.

Svarsandel

Den sammanlagda svarsandelen för de 63 kommunerna i höstens undersökning uppgår till 52 procent av nettourvalet (dvs. urvalet minus övertäckning)

Tabell D. Urval och andel svarande per kommun. Hösten 2010

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Arboga kommun	1 000	13	987	534	54%
Arvika kommun	1 000	13	987	484	49%
Bodens kommun	1 000	7	993	505	51%
Borås stad	1 000	10	990	512	52%
Boxholms kommun	500	6	494	281	57%
Bromölla kommun	500	4	496	259	52%
Danderyds kommun	1 000	14	986	540	55%
Falkenbergs kommun	1 000	12	988	545	55%
Falköpings kommun	1 000	10	990	518	52%
Flens kommun	1 000	10	990	532	54%
Gotlands region	1 000	15	985	538	55%
Halmstads kommun	1 000	9	991	547	55%
Hammarö kommun	1 000	16	984	579	59%
Helsingborgs stad	1 000	13	987	452	46%
Hofors kommun	500	6	494	246	50%
Hällefors kommun	500	8	492	291	59%
Härnösands kommun	1 000	15	985	514	52%
Högsby kommun	500	9	491	269	55%
Hörs kommun	1 000	13	987	534	54%
Kalmar kommun	1 000	15	985	492	50%
Karlsborgs kommun	500	8	492	292	59%
Klippans kommun	1 000	12	988	494	50%
Kumla kommun	1 000	16	984	522	53%
Kungsbacka kommun	1 000	12	988	562	57%
Lindesbergs kommun	1 000	16	984	524	53%
Lomma kommun	1 000	16	984	624	63%
Luleå kommun	1 000	9	991	483	49%
Lunds kommun	1 000	19	981	471	48%
Lysekils kommun	1 000	14	986	552	56%
Mjölby kommun	1 000	9	991	537	54%
Motala kommun	1 000	10	990	524	53%
Munkedals kommun	500	10	490	244	50%
Mölnåls stad	1 000	12	988	489	49%
Mönsterås kommun	500	7	493	285	58%
Nacka kommun	1 500	20	1 480	732	49%
Nordanstigs kommun	500	5	495	232	47%
Norrtälje kommun	1 000	9	991	517	52%
Nykvarns kommun	500	6	494	238	48%
Orust kommun	1 000	8	992	560	56%
Ronneby kommun	1 000	14	986	542	55%
Rättviks kommun	500	4	496	288	58%
Sandvikens kommun	1 000	12	988	512	52%
Sigtuna kommun	1 000	19	981	470	48%
Skara kommun	1 000	7	993	509	51%
Skellefteå kommun	1 000	4	996	513	52%
Stenungsunds kommun	1 000	9	991	510	51%
Strängnäs kommun	1 000	16	984	520	53%
Strömstads kommun	500	10	490	233	48%
Sundsvalls kommun	1 000	13	987	447	45%
Svedala kommun	1 000	14	986	519	53%
Söderhamns kommun	1 000	5	995	479	48%
Torsby kommun	500	2	498	254	51%
Täby kommun	1 000	10	990	566	57%
Upplands-Bro kommun	1 000	8	992	502	51%
Upplands-Väsby kommun	1 000	13	987	472	48%
Vallentuna kommun	1 000	20	980	508	52%
Varbergs kommun	1 000	12	988	533	54%
Vilhelmina kommun	500	3	497	295	59%
Vänersborgs kommun	1 000	13	987	501	51%
Västerviks kommun	1 000	8	992	540	54%
Västerås stad	2 000	16	1 984	943	48%
Örnsköldsviks kommun	1 000	8	992	551	56%
Österåkers kommun	1 000	15	985	509	52%
Samtliga kommuner	57 500	691	56 809	29 770	52%

Tabell E. Andel svarande (%) efter kön och kommun. hösten 2011

Kommun	Kön		Total
	Män	Kvinnor	
Arboga kommun	51%	57%	54%
Arvika kommun	45%	54%	49%
Bodens kommun	46%	56%	51%
Borås stad	46%	57%	52%
Boxholms kommun	54%	60%	57%
Bromölla kommun	50%	54%	52%
Danderyds kommun	51%	58%	55%
Falkenbergs kommun	53%	58%	55%
Falköpings kommun	49%	56%	52%
Flens kommun	51%	57%	54%
Gotlands region	48%	61%	55%
Halmstads kommun	51%	59%	55%
Hammarö kommun	57%	60%	59%
Helsingborgs stad	45%	47%	46%
Hofors kommun	48%	52%	50%
Hällefors kommun	56%	63%	59%
Härnösands kommun	49%	56%	52%
Högsby kommun	47%	64%	55%
Höörs kommun	50%	58%	54%
Kalmar kommun	45%	54%	50%
Karlsborgs kommun	53%	67%	59%
Klippans kommun	47%	54%	50%
Kumla kommun	47%	59%	53%
Kungsbacka kommun	56%	58%	57%
Lindesbergs kommun	47%	59%	53%
Lomma kommun	60%	67%	63%
Luleå kommun	48%	50%	49%
Lunds kommun	44%	52%	48%
Lysekils kommun	55%	57%	56%
Mjölby kommun	49%	59%	54%
Motala kommun	49%	57%	53%
Munkedals kommun	46%	53%	50%
Mölnåls stad	47%	52%	49%
Mönsterås kommun	54%	62%	58%
Nacka kommun	44%	54%	49%
Nordanstigs kommun	45%	49%	47%
Norrtälje kommun	47%	57%	52%
Nykvarns kommun	41%	56%	48%
Orust kommun	55%	58%	56%
Ronneby kommun	49%	61%	55%
Rättviks kommun	51%	64%	58%
Sandvikens kommun	49%	55%	52%
Sigtuna kommun	41%	55%	48%
Skara kommun	48%	55%	51%
Skelefteå kommun	47%	55%	52%
Stenungsunds kommun	45%	57%	51%
Strängnäs kommun	50%	56%	53%
Strömstads kommun	43%	53%	48%
Sundsvalls kommun	43%	48%	45%
Svedala kommun	50%	56%	53%
Söderhamns kommun	47%	49%	48%
Torsby kommun	49%	53%	51%
Täby kommun	55%	60%	57%
Upplands-Bro kommun	47%	55%	51%
Upplands-Väsby kommun	47%	49%	48%
Vallentuna kommun	47%	56%	52%
Varbergs kommun	50%	58%	54%
Vilhelmina kommun	57%	62%	59%
Vänersborgs kommun	47%	54%	51%
Västerviks kommun	54%	55%	54%
Västerås stad	44%	51%	48%
Örnsköldsviks kommun	52%	59%	56%
Österåkers kommun	45%	58%	52%
Samtliga kommuner	49%	56%	52%

Tabell F. Andel svarande (%) efter ålder och kommun. Hösten 2011

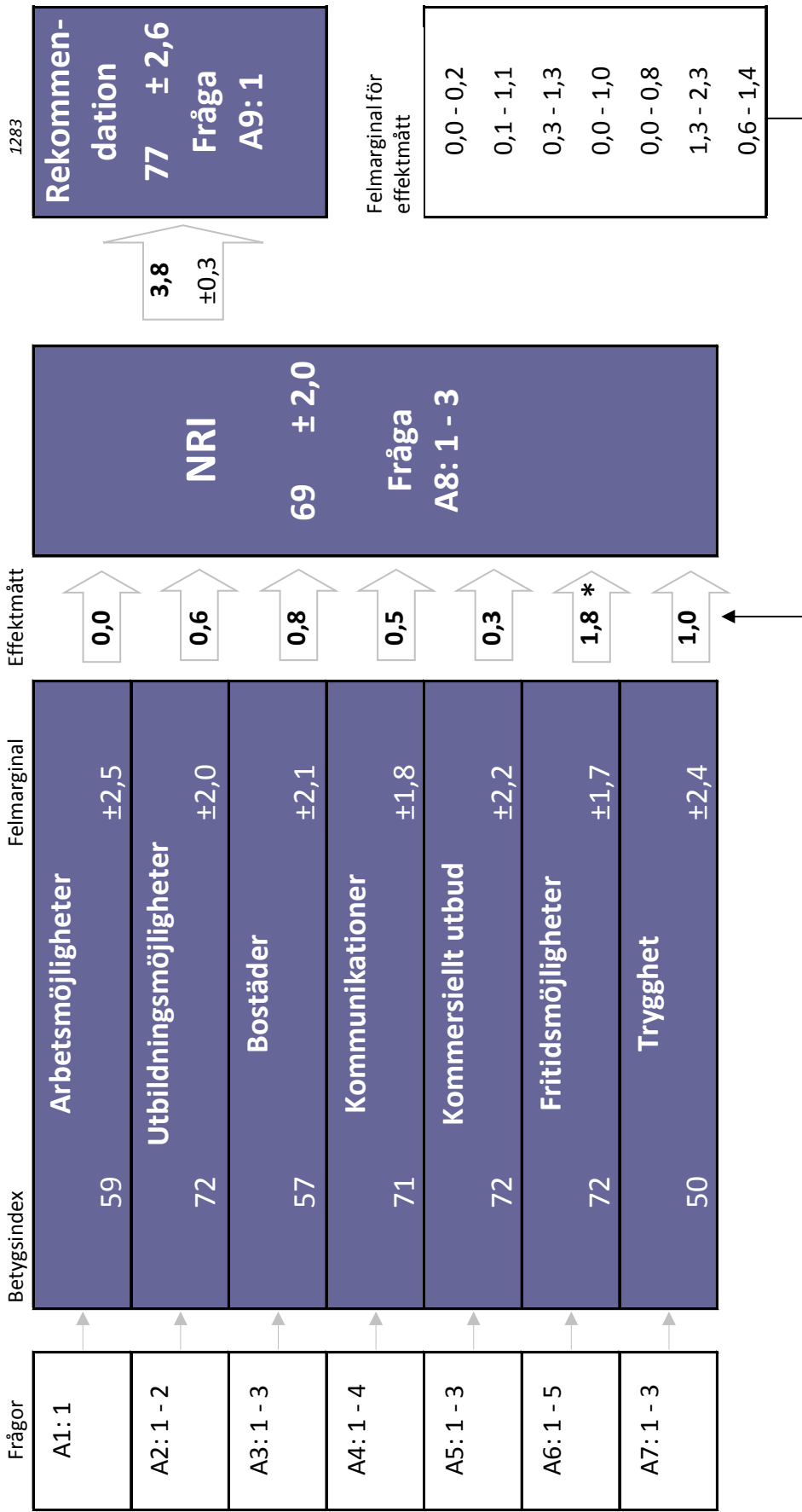
Kommun	Ålder							Total
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	
Arboga kommun	28	31	48	50	70	77	64	54%
Arvika kommun	33	29	44	49	59	64	64	49%
Bodens kommun	27	29	45	53	62	66	65	51%
Borås stad	32	36	37	51	75	75	66	52%
Boxholms kommun	33	37	45	53	68	77	65	57%
Bromölla kommun	30	29	35	46	68	71	77	52%
Danderyds kommun	34	31	48	52	66	73	78	55%
Falkenbergs kommun	35	38	56	59	59	73	61	55%
Falköpings kommun	38	40	50	46	62	69	61	52%
Flens kommun	29	31	46	50	64	73	68	54%
Region Gotland	28	34	41	55	67	81	60	55%
Halmstads kommun	37	41	54	55	63	71	72	55%
Hammarö kommun	38	44	48	56	74	75	70	59%
Helsingborgs stad	40	29	39	43	57	63	60	46%
Hofors kommun	25	31	45	49	61	66	66	50%
Hällefors kommun	31	41	45	67	71	72	61	59%
Härnösands kommun	31	31	44	53	64	68	62	52%
Högsby kommun	24	36	45	48	61	76	66	55%
Höörs kommun	37	34	49	59	60	73	64	54%
Kalmar kommun	31	34	48	55	60	66	60	50%
Karlsborgs kommun	39	39	56	48	65	82	69	59%
Klippans kommun	25	27	52	44	58	67	68	50%
Kumla kommun	30	41	46	49	70	72	63	53%
Kungsbacka kommun	28	32	53	57	66	79	78	57%
Lindesbergs kommun	24	33	38	56	61	72	70	53%
Lomma kommun	36	51	63	61	60	84	81	63%
Luleå kommun	30	32	35	50	65	64	69	49%
Lunds kommun	26	43	47	53	65	67	56	48%
Lysekils kommun	31	38	48	58	64	75	60	56%
Mjölby kommun	35	37	44	53	69	76	65	54%
Motala kommun	30	31	44	54	67	70	73	53%
Munkedals kommun	20	31	36	57	56	74	66	50%
Mölnåls stad	26	36	46	52	57	74	64	49%
Mönsterås kommun	40	29	48	57	64	77	81	58%
Nacka kommun	27	32	49	45	59	68	80	49%
Nordanstigs kommun	24	24	24	46	58	73	63	47%
Norrtälje kommun	25	32	44	51	62	71	71	52%
Nykvarns kommun	24	30	40	39	64	81	73	48%
Orust kommun	22	30	52	59	66	72	71	56%
Ronneby kommun	31	34	49	52	69	73	64	55%
Rättviks kommun	34	38	47	59	68	68	68	58%
Sandvikens kommun	30	25	44	51	64	67	71	52%
Sigtuna kommun	23	28	39	51	70	75	65	48%
Skara kommun	23	30	42	53	64	77	72	51%
Skellefteå kommun	21	40	46	53	66	70	58	52%
Stenungsunds kommun	30	38	47	50	63	64	69	51%
Strängnäs kommun	24	37	42	50	65	73	69	53%
Strömstads kommun	19	26	47	38	58	74	70	48%
Sundsvalls kommun	23	27	45	47	55	64	50	45%
Svedala kommun	37	34	48	53	61	64	70	53%
Söderhamns kommun	20	31	34	46	62	64	58	48%
Torsby kommun	29	39	54	55	56	60	57	51%
Täby kommun	22	30	53	57	68	81	77	57%
Upplands-Bro kommun	24	29	39	59	66	78	77	51%
Upplands-Väsby kommun	28	29	43	42	65	74	75	48%
Vallentuna kommun	28	32	46	56	64	72	70	52%
Varbergs kommun	31	34	41	60	64	77	68	54%
Vilhelmina kommun	40	44	48	59	75	72	63	59%
Vänersborgs kommun	26	34	42	56	60	68	63	51%
Västerviks kommun	31	37	38	49	68	77	58	54%
Västerås stad	28	32	41	50	56	70	61	48%
Örnsköldsviks kommun	39	30	48	61	65	67	69	56%
Österåkers kommun	30	37	49	48	63	66	71	52%
Samtliga kommuner	29	33	45	52	64	71	66	52%

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

(Nöjd-Region-Index)

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1A: Modellbild



Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 1,8 innebär att om

betygsindexet för faktorn Fritidsmöjligheter

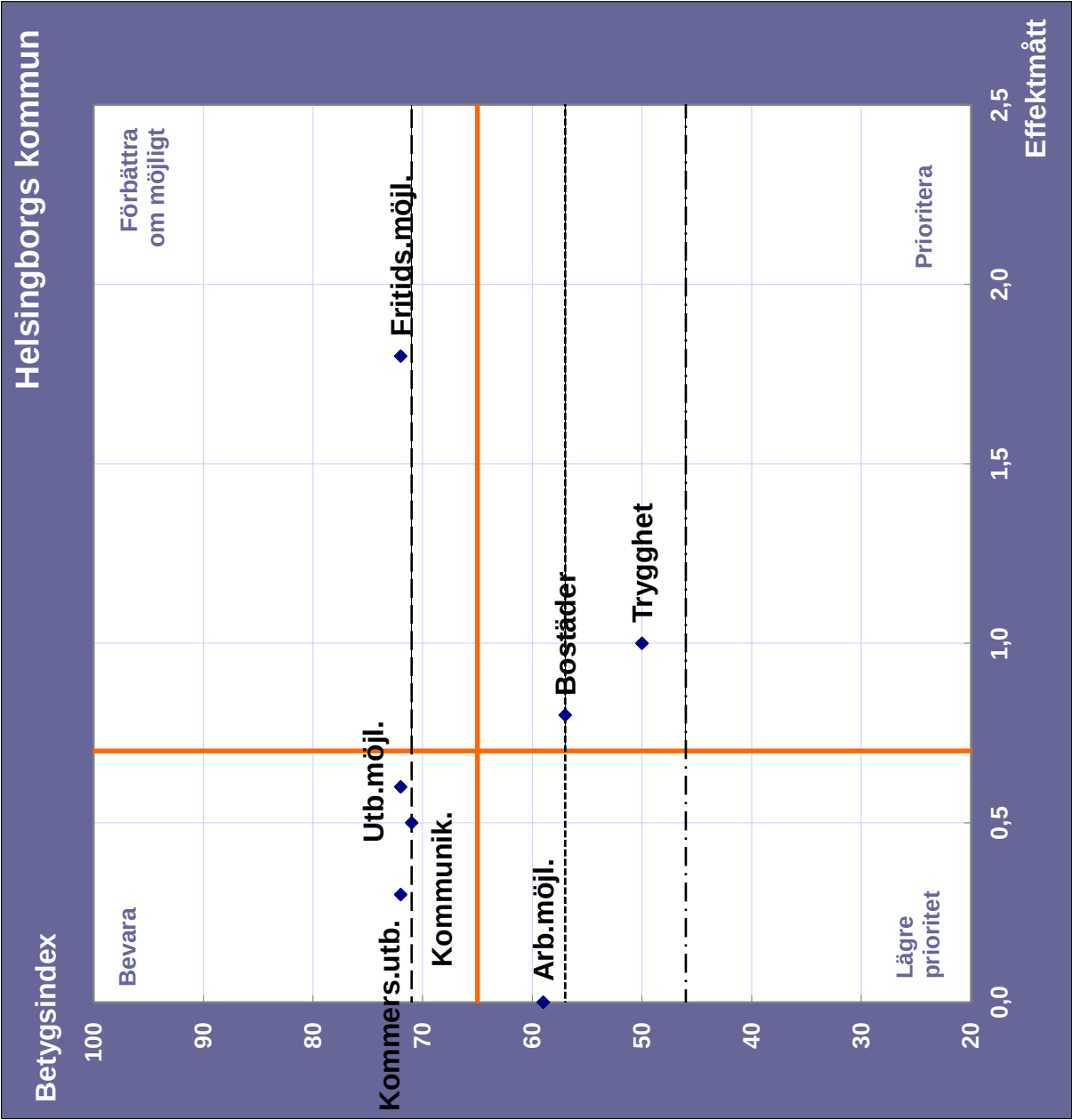
ökar med 5 enheter från 72 till 77

förväntas helhetsbetyget (NRI) öka

med 1,8 enheter från 69 till 70,8.

Nöjd-Region-Index (NRI)	
Medborgarna om att bo och leva i kommunen	
Del A	
Helsingborgs kommun	
Hösten 2011	
NRI	69
Rekommendation	77
Antal svarande	452
Andel svarande (%)	46
Medelindex	65
Medeleffekt	0,7

Diagram 2A: Prioriteringsmatris



Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Arbetsmöjligheter	59	0,0
Utbildningsmöjligheter	72	0,6
Bostäder	57	0,8
Kommunikationer	71	0,5
Kommersiellt utbud	72	0,3
Fritidsmöjligheter	72	1,8
Trygghet	50	1,0

— = kommunens medelindex och medeleffekt

..... = medelindex för samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011
- - - = medelindex för kommuner våren 2011 och hösten 2011
— = högsta kommunmedelindex våren 2011 och hösten 2011

Tabell11A: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

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

Nöjd-Region-Index (NRI) Medborgarna om att bo och leva i kommunen Del A Helsingborgs kommun Hösten 2011		
Antal svarande	452	
Andel svarande (%)	46	
Medelindex	65	

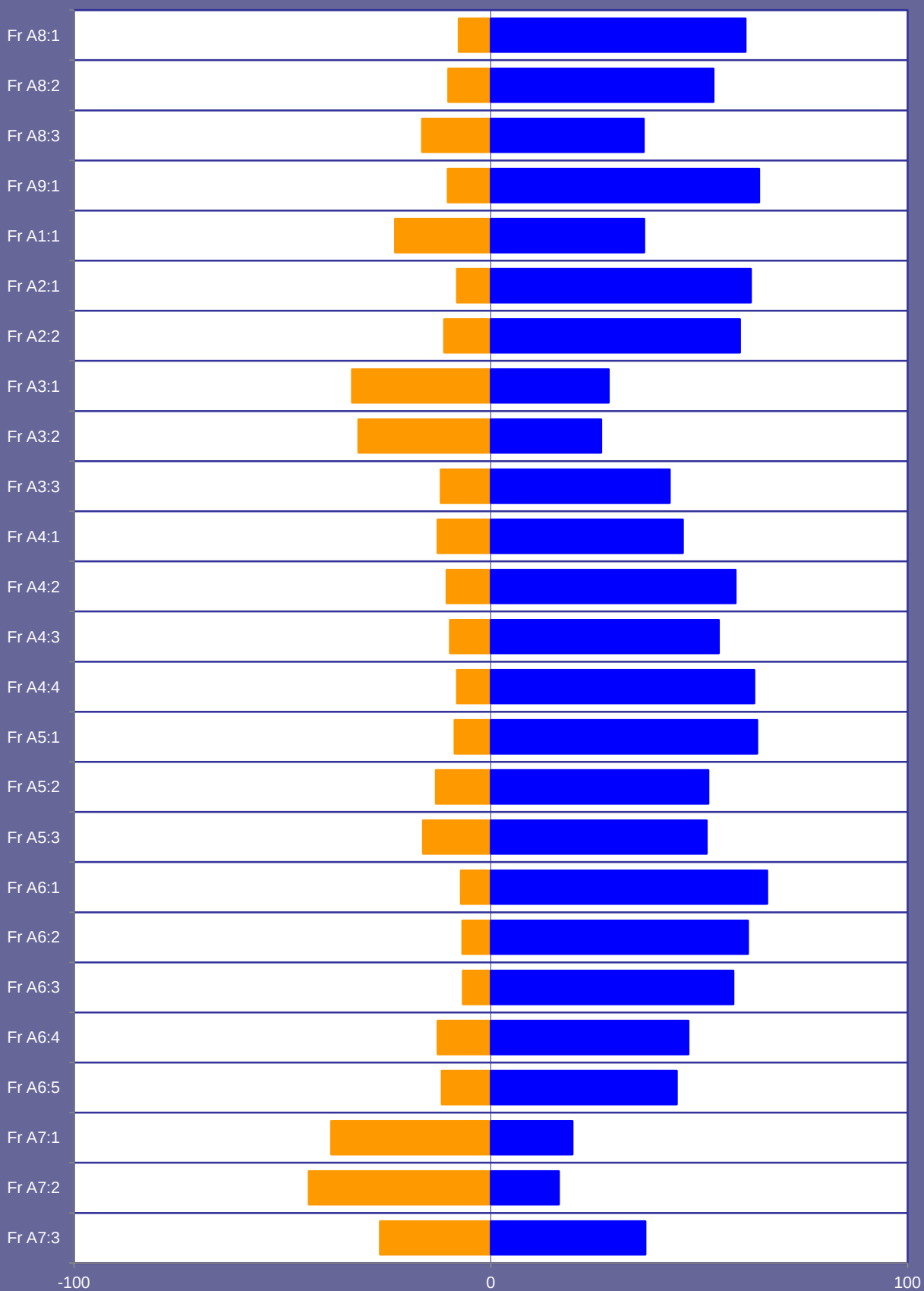
HELSINGBORGS KOMMUN						
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex		jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	69	66	60	41	79
A9: 1	REKOMMENDATION	77	77	64	36	86
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	59	56	47	23	78
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	72	74	58	36	87
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	57	57	59	29	71
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	71	72	59	34	74
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	72	70	60	34	75
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	72	71	59	43	72
A7: 1 - 3	TRYGGHET	50	46	61	37	85
	MEDELINDEX	65	64	57		

HELSINGBORGS KOMMUN														
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa				
	NRI, HELHETEN	69	66	60	41	79								
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,6	7,4	6,9	5,1	8,5			8	31	61	100	0	1
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	7,2	7,0	6,5	4,9	8,1			10	36	53	100	0	1
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,6	6,4	5,9	4,0	7,6			17	47	37	100	0	1
	REKOMMENDATION	77	77	64	36	86								
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,8	7,9	6,8	4,3	8,8			10	25	64	100	0	1
	ARBETSMÖJLIGHETER	59	56	47	23	78								
Fr A1:1	<i>Hur ser du på...</i> ...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,3	6,1	5,3	3,1	8,0			23	40	37	100	19	2
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	72	74	58	36	87								
Fr A2:1	<i>Hur ser du på ...</i> ...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	7,6	7,6	6,1	3,5	9,3			8	30	62	100	15	2
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,4	7,6	6,5	4,5	8,4			11	29	60	100	18	6
	BOSTÄDER	57	57	59	29	71								
Fr A3:1	<i>Hur ser du på ...</i> ...möjligheterna till att hitta bra boende?	5,7	5,6	6,1	2,4	7,4			33	38	28	100	5	2
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,7	5,5	5,7	2,5	7,2			32	42	27	100	7	4
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,9	7,1	6,8	4,8	8,5			12	45	43	100	5	3

HELSINGBORGS KOMMUN														
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa				
	KOMMUNIKATIONER	71	72	59	34	74								
	<i>Hur ser du på ...</i>													
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	7,0	7,0	5,9	2,9	8,1			13	41	46	100	4	1
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	7,4	7,5	5,4	2,8	7,8			11	31	59	100	3	1
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	7,4	7,5	5,6	2,9	7,9			10	36	55	100	4	2
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	7,7	8,0	8,0	7,0	8,8			8	29	63	100	9	1
	KOMMERSIELLT UTBUD	72	70	60	34	75								
	<i>Hur ser du på ...</i>													
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,8	7,6	7,1	3,5	8,6			9	27	64	100	2	1
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,3	7,2	6,0	3,6	7,7			13	35	52	100	3	1
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,1	7,1	6,0	3,9	7,7			16	32	52	100	4	1
	FRIIDSMÖJLIGHETER	72	71	59	43	72								
	<i>Hur ser du på ...</i>													
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	7,9	7,9	7,8	6,5	8,7			7	27	66	100	1	1
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,7	7,5	7,2	5,7	8,1			7	32	62	100	7	1
Fr A6:3	...tillgången till idrottsvenemang?	7,6	7,2	6,1	4,4	7,6			7	35	58	100	14	2
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	7,1	7,1	5,7	3,9	7,4			13	40	47	100	13	2
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	7,0	6,8	4,5	2,8	7,0			12	44	45	100	13	2
	TRYGGHET	50	46	61	37	85								
	<i>Hur ser du på ...</i>													
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,2	5,0	6,5	3,9	8,9			38	42	20	100	2	0
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	4,9	4,8	6,4	3,9	8,7			44	40	16	100	3	1
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,1	5,7	6,3	4,6	8,2			27	36	37	100	3	0

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt
■ Högt

Tabell1A_Kvinnor: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

1283

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

Nöjd-Region-Index (NRI) Medborgarna om att bo och leva i kommunen Del A Helsingborgs kommun Hösten 2011 Kvinnor			
Antal svarande			223
Andel svarande (%)			47
Medelindex			65

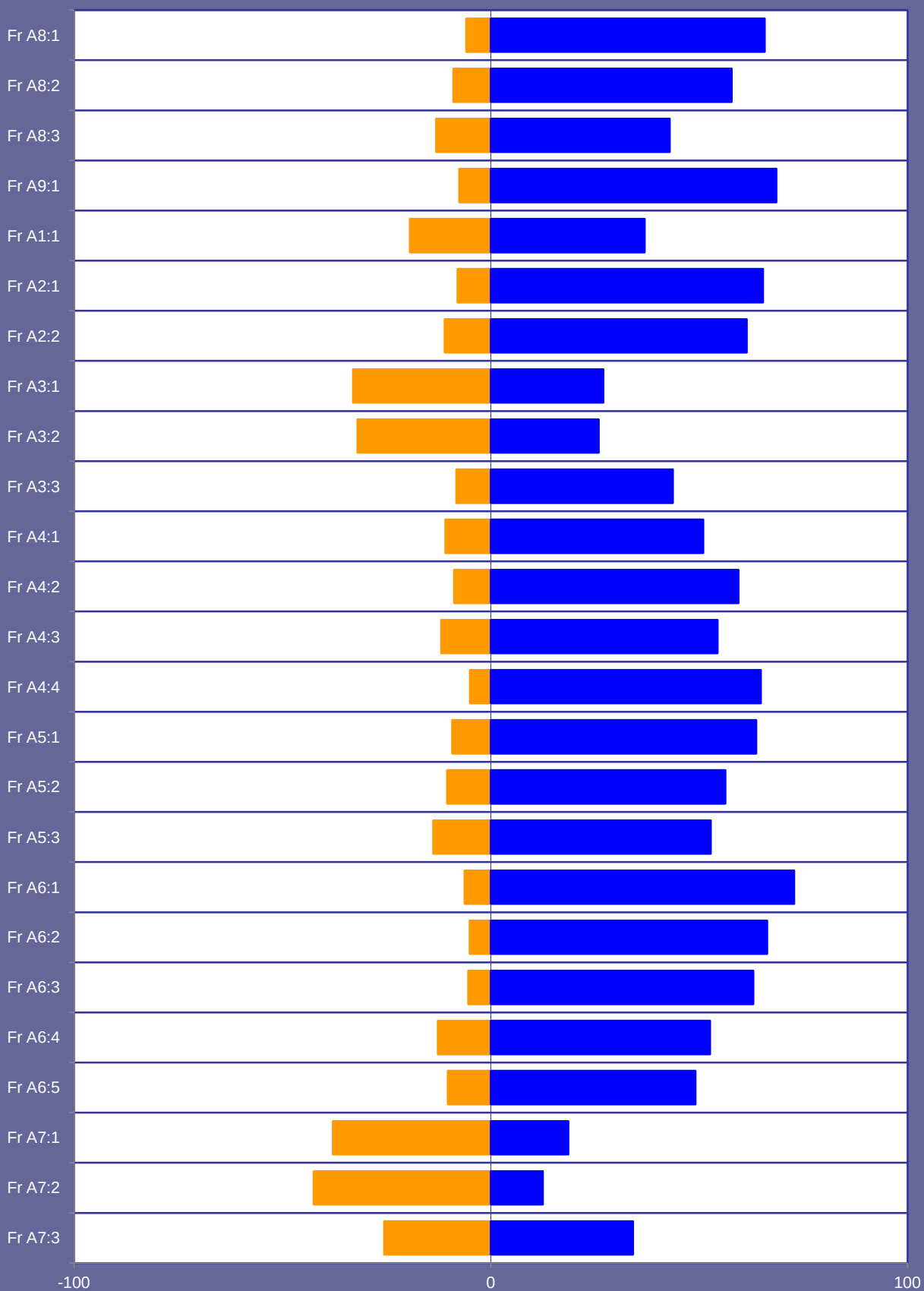
HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Kvinnor		jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	72	67	62	41	79
A9: 1	REKOMMENDATION	80	76	65	37	87
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	60	53	47	25	78
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	73	73	60	36	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	58	55	59	29	72
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	72	72	59	33	75
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	73	70	60	33	74
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	74	71	60	42	74
A7: 1 - 3	TRYGGHET	49	45	58	35	85
	MEDELINDEX	65	63	57		

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor														
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lågsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa				
	NRI, HELHETEN	72	67	62	41	79								
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,8	7,5	7,0	5,2	8,5		6	29	66	100		0	1
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	7,4	7,0	6,6	4,9	8,0		9	33	58	100		0	1
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,9	6,5	6,0	4,1	7,7		13	44	43	100		0	2
	REKOMMENDATION	80	76	65	37	87								
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	8,1	7,9	6,9	4,4	8,8		8	24	69	100		0	1
	ARBETSMÖJLIGHETER	60	53	47	25	78								
Fr A1:1	Hur ser du på... ...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,4	5,8	5,2	3,2	8,0		19	44	37	100		20	2
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	73	73	60	36	88								
Fr A2:1	Hur ser du påtillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	7,7	7,6	6,1	3,3	9,3		8	27	65	100		16	1
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,5	7,6	6,6	4,5	8,5		11	28	61	100		17	7
	BOSTÄDER	58	55	59	29	72								
Fr A3:1	Hur ser du påmöjligheterna till att hitta bra boende?	5,7	5,3	6,1	2,4	7,4		33	40	27	100		4	2
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,7	5,4	5,7	2,5	7,3		32	42	26	100		5	5
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	7,0	6,9	6,9	5,0	8,5		8	48	44	100		5	3

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor														
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa				
	KOMMUNIKATIONER	72	72	59	33	75								
	Hur ser du på ...													
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	7,2	6,9	6,0	2,7	8,2			11	38	51	100	4	1
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	7,5	7,5	5,4	2,7	7,8			9	32	59	100	3	1
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	7,3	7,4	5,6	2,7	7,8			12	34	54	100	4	2
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	7,9	8,0	8,1	7,2	8,9			5	30	65	100	10	2
	KOMMERSIELLT UTBUD	73	70	60	33	74								
	Hur ser du på ...													
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,8	7,6	7,1	3,5	8,6			9	27	64	100	1	1
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,5	7,1	6,0	3,3	7,9			11	33	56	100	2	1
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,3	7,0	6,1	3,7	7,9			14	33	53	100	3	1
	FRITIDSMÖJLIGHETER	74	71	60	42	74								
	Hur ser du på ...													
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	8,1	8,0	7,9	6,4	8,7			6	21	73	100	1	2
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,9	7,6	7,2	5,7	8,1			5	29	66	100	6	2
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,8	7,3	6,3	4,0	7,8			5	32	63	100	18	2
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	7,2	7,2	5,8	3,8	7,7			13	35	53	100	11	2
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	7,1	6,8	4,5	2,7	7,1			10	41	49	100	14	2
	TRYGGHET	49	45	58	35	85								
	Hur ser du på ...													
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,0	4,7	6,1	3,7	8,8			38	44	19	100	2	1
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	4,8	4,6	6,1	3,7	8,6			43	45	13	100	2	1
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,0	5,6	6,2	4,6	8,3			26	40	34	100	2	1

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt
■ Högt

Tabell1A_Män: Betygsindex, medelbetyg och

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

Nöjd-Region-Index (NRI) Medborgarna om att bo och leva i kommunen Del A Helsingborgs kommun Hösten 2011 Män			
Antal svarande			229
Andel svarande (%)			45
Medelindex			64

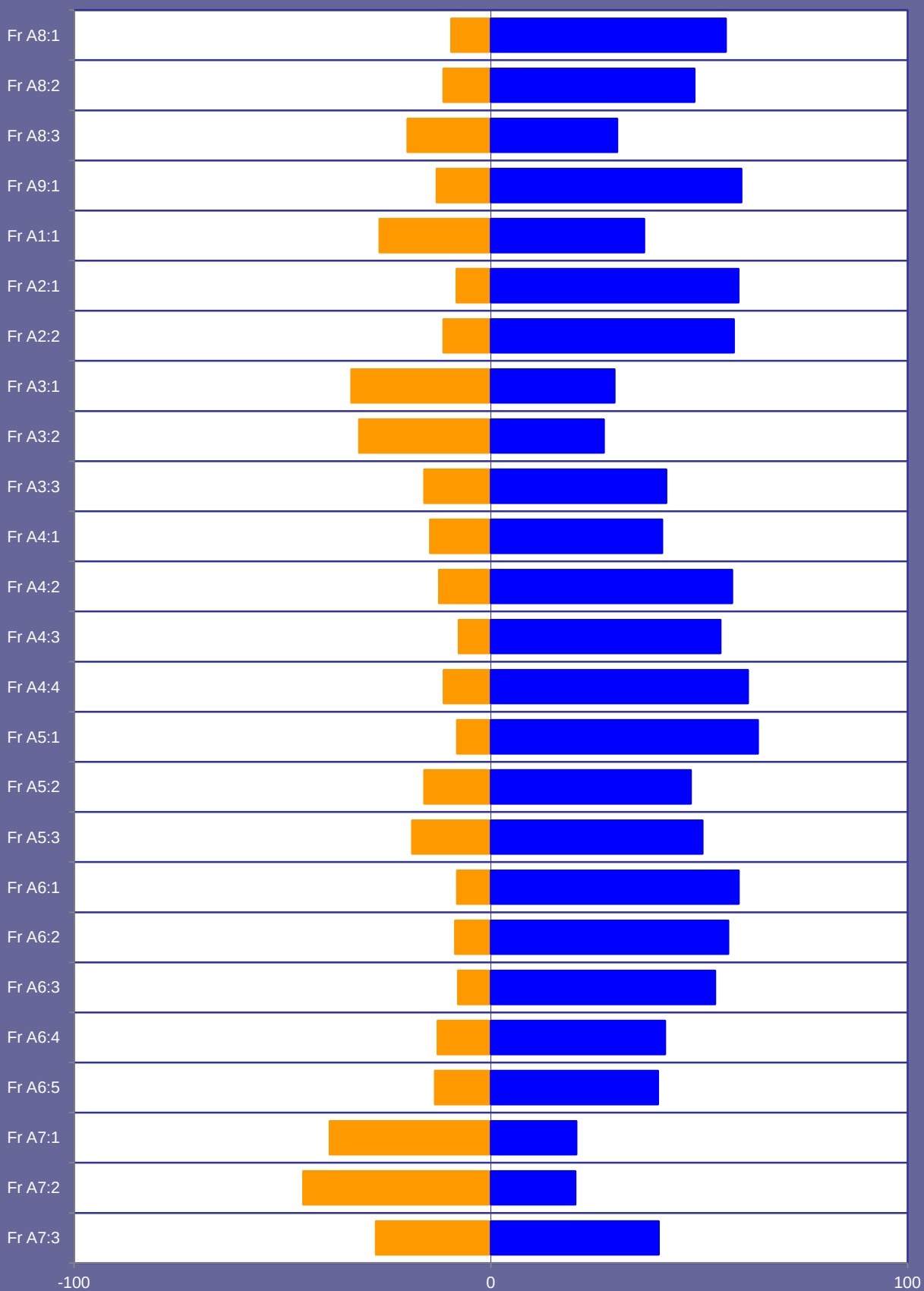
HELSEBORGSGS KOMMUN - Män						
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Män		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägst betygsindex	Högst betygsindex
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	66	65	59	41	73
A9: 1	REKOMMENDATION	74	78	63	36	82
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	58	59	46	25	66
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	71	74	56	36	79
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	56	59	58	28	70
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	70	73	57	35	75
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	70	70	58	33	74
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	70	70	57	42	71
A7: 1 - 3	TRYGGHET	51	48	61	35	85
	MEDELINDEX	64	65	56		

HELSINGBORGS KOMMUN - Män													
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NRI, HELHETEN	66	65	59	41	73							
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,4	7,3	6,8	5,1	8,0		10	34	56	100	0	0
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	7,0	7,0	6,4	4,9	7,6		11	40	49	100	0	1
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	6,2	6,3	5,8	4,0	7,1		20	50	30	100	0	1
	REKOMMENDATION	74	78	63	36	82							
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,6	8,0	6,6	4,2	8,4		13	27	60	100	0	0
	ARBETSMÖJLIGHETER	58	59	46	25	66							
Fr A1:1	Hur ser du på... ...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,1	6,3	5,1	3,2	7,0		27	37	37	100	18	2
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	71	74	56	36	79							
Fr A2:1	Hur ser du påtillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	7,5	7,7	5,8	3,3	8,4		8	32	59	100	14	2
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,4	7,7	6,3	4,5	7,9		11	30	58	100	19	5
	BOSTÄDER	56	59	58	28	70							
Fr A3:1	Hur ser du påmöjligheterna till att hitta bra boende?	5,7	5,9	6,1	2,4	7,3		34	37	30	100	6	1
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,7	5,6	5,7	2,5	7,1		32	41	27	100	10	3
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,8	7,2	6,7	4,7	7,9		16	42	42	100	6	3

HELSINGBORGS KOMMUN - Män														
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Män			Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011		Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
		70	73	70										
	KOMMUNIKATIONER				57	35	75							
	Hur ser du på ...													
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	6,9	7,1		5,8	2,7	7,7	15	44	41	100	4	0	
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	7,3	7,6		5,1	2,8	7,7	12	30	58	100	3	0	
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	7,4	7,6		5,4	3,0	7,7	8	37	55	100	4	1	
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	7,5	8,0		8,1	7,4	8,8	11	27	62	100	8	1	
	KOMMERSIELLT UTBUD				58	33	74							
	Hur ser du på ...													
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,7	7,7		7,0	3,4	8,0	8	28	64	100	2	1	
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,0	7,4		5,8	3,3	7,9	16	36	48	100	3	0	
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,0	7,2		5,9	3,7	7,9	19	30	51	100	5	1	
	FRITIDSMÖJLIGHETER				57	42	71							
	Hur ser du på ...													
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	7,6	7,8		7,8	6,4	8,7	8	32	60	100	2	0	
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,5	7,5		7,1	5,5	8,1	9	34	57	100	7	1	
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,5	7,2		5,9	4,0	7,6	8	38	54	100	10	1	
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	6,8	7,0		5,5	3,8	7,0	13	45	42	100	15	1	
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	6,8	6,8		4,2	2,6	6,7	13	47	40	100	12	1	
	TRYGGHET				61	35	85							
	Hur ser du på ...													
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,3	5,2		6,6	3,7	9,0	39	41	21	100	3	0	
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	5,1	5,1		6,5	3,7	8,8	45	35	20	100	3	1	
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,3	5,8		6,3	4,6	8,3	28	32	40	100	3	0	

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt
 ■ Högt

TABELL 2A.1 Faktoreernas betygsindex och NRI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna		Betygsindex	Fel-marg.
NRI	66	±2,9	72	±2,8	69	±2,0
Rekommendation	74	±3,8	80	±3,4	77	±2,6
Arbetsmöjligheter	58	±3,7	60	±3,4	59	±2,5
Utbildningsmöjligheter	71	±2,9	73	±2,7	72	±2,0
Bostäder	56	±3,2	58	±2,8	57	±2,1
Kommunikationer	70	±2,5	72	±2,5	71	±1,8
Kommersiellt utbud	70	±3,2	73	±3,0	72	±2,2
Fritidsmöjligheter	70	±2,5	74	±2,4	72	±1,7
Trygghet	51	±3,5	49	±3,1	50	±2,4
ANTAL SVARANDE	229		223		452	

TABELL 2A.2 Faktoreernas betygsindex och NRI efter ålder

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.
NRI	66	±7,0	69	±4,8	70	±4,9	67	±6,0	68	±5,4	71	±7,5	73	±7,1	69	±2,0
Rekommendation	74	±8,8	76	±7,8	78	±7,1	75	±7,0	74	±6,5	83	±6,8	83	±7,7	77	±2,6
Arbetsmöjligheter	51	±8,6	67	±7,9	63	±7,3	61	±7,0	58	±6,0	59	±6,6	43	±5,6	59	±2,5
Utbildningsmöjligheter	65	±7,4	74	±6,2	74	±5,4	74	±5,4	73	±4,7	72	±5,6	66	±6,5	72	±2,0
Bostäder	43	±5,3	57	±7,1	63	±5,9	60	±5,6	57	±5,3	60	±7,1	60	±7,7	57	±2,1
Kommunikationer	68	±6,9	70	±5,1	71	±4,5	70	±4,6	71	±4,8	72	±6,1	76	±6,6	71	±1,8
Kommersiellt utbud	66	±7,6	76	±5,9	74	±6,0	72	±5,5	72	±5,7	67	±7,9	72	±7,8	72	±2,2
Fritidsmöjligheter	62	±6,3	71	±5,3	74	±4,2	73	±5,0	74	±4,6	71	±6,1	74	±5,9	72	±1,7
Trygghet	54	±8,2	54	±6,9	55	±6,3	50	±6,1	45	±6,1	44	±7,3	43	±8,7	50	±2,4
ANTAL SVARANDE	48		47		68		75		103		62		49		452	

Helsingborgs kommun. Hösten 2011

TABELL 2A.3 Faktorernas betygsindex och NRI efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NRI	70	70	62	62	69
Rekommendation	80	74	71	69	77
Arbetsmöjligheter	59	59	60	44	59
Utbildningsmöjligheter	73	73	70	57	72
Bostäder	56	60	61	41	57
Kommunikationer	71	72	66	70	71
Kommersiellt utbud	73	70	66	69	72
Fritidsmöjligheter	73	72	67	63	72
Trygghet	48	54	52	43	50
ANTAL SVARANDE	280	107	56	9	452

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

	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	0-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NRI	63	71	65	70		69
Rekommandation	70	74	77	78		77
Arbetsmöjligheter	57	69	61	58		59
Utbildningsmöjligheter	66	77	73	72		72
Bostäder	59	63	59	56		57
Kommunikationer	67	73	73	70		71
Kommersiellt utbud	73	76	67	72		72
Fritidsmöjligheter	67	74	71	72		72
Trygghet	51	56	54	49		50
ANTAL SVARANDE	19	41	41	345		452

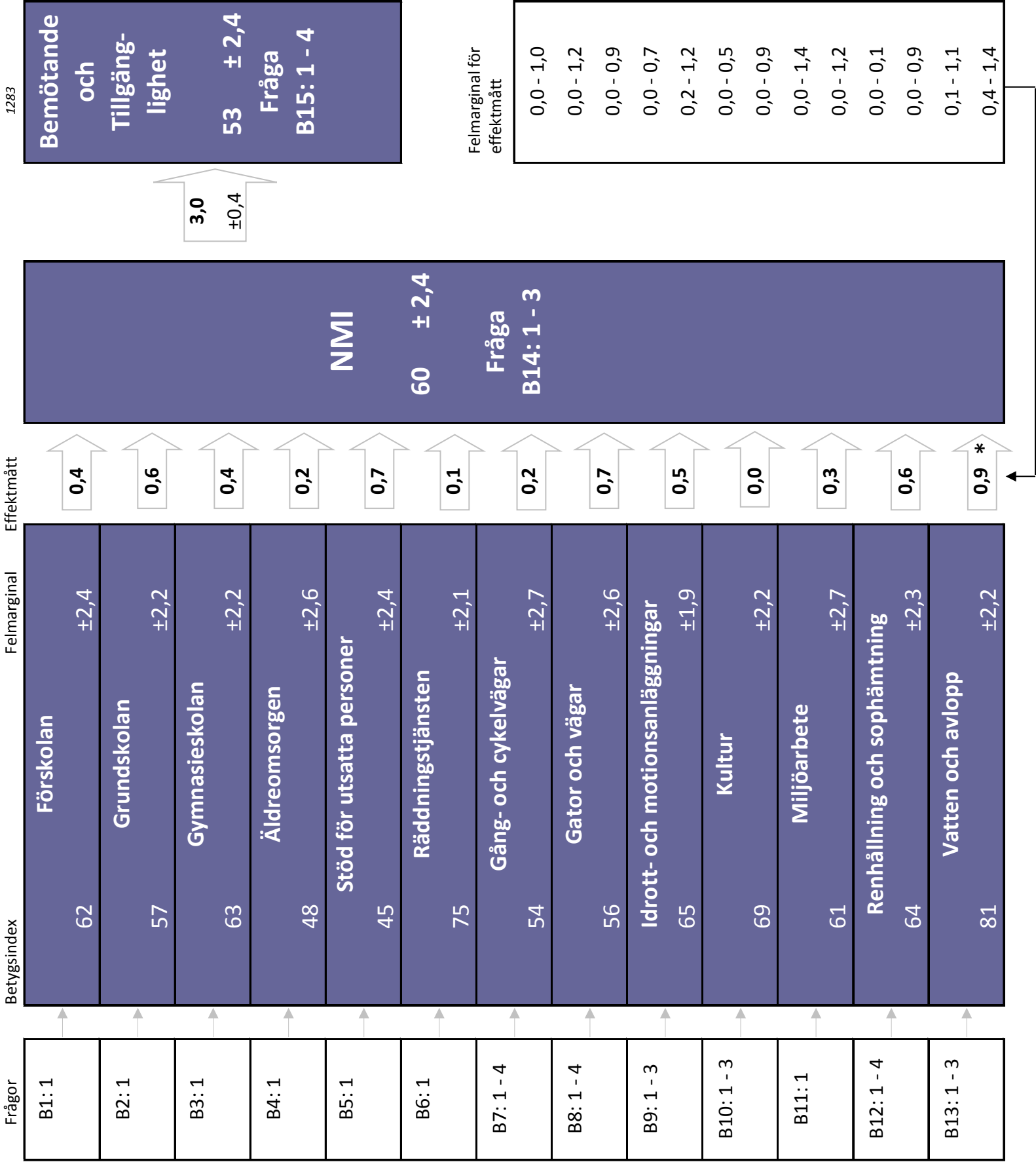
TABELL 2A.5 Faktoreernas betygsindex och NRI efter erfarenhet av kollektivtrafik

	Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?						Samtliga
	Minst 4 ggr/vecka	1-3 ggr/vecka	Några gånger/månad	Mer sällan än 1 gång/månad	Aldrig	Uppgift saknas	
NRI	66	69	71	72	63	54	69
Rekommandation	72	75	80	82	72	45	77
Arbetsmöjligheter	57	53	60	63	58	46	59
Utbildningsmöjligheter	70	70	73	75	70	73	72
Bostäder	53	54	60	62	53	48	57
Kommunikationer	72	73	72	71	64	55	71
Kommersiellt utbud	71	72	69	75	70	53	72
Fritidsmöjligheter	71	70	72	74	71	55	72
Trygghet	51	45	50	54	45	39	50
ANTAL SVARANDE	81	63	90	144	62	12	452

**B. Medborgarna om kommunens verksamheter
(Nöjd-Medborgar-Index)**

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1B: Modellbild



Nöjd-Medborgar-Index (NMI)			
Medborgarna om kommunens verksamheter			
Del B			
Helsingborgs kommun			
Hösten 2011			
Antal svarande		452	
Andel svarande (%)		46	
Medelindex		62	
Medeleffekt		0,4	

Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 0,9 innebär att om betygsindexet för verksamheten Vatten och avlopp ökar med 5 enheter från 81 till 86 förväntas helhetsbetyget (NMI) öka med 0,9 enheter från 60 till 60,9.

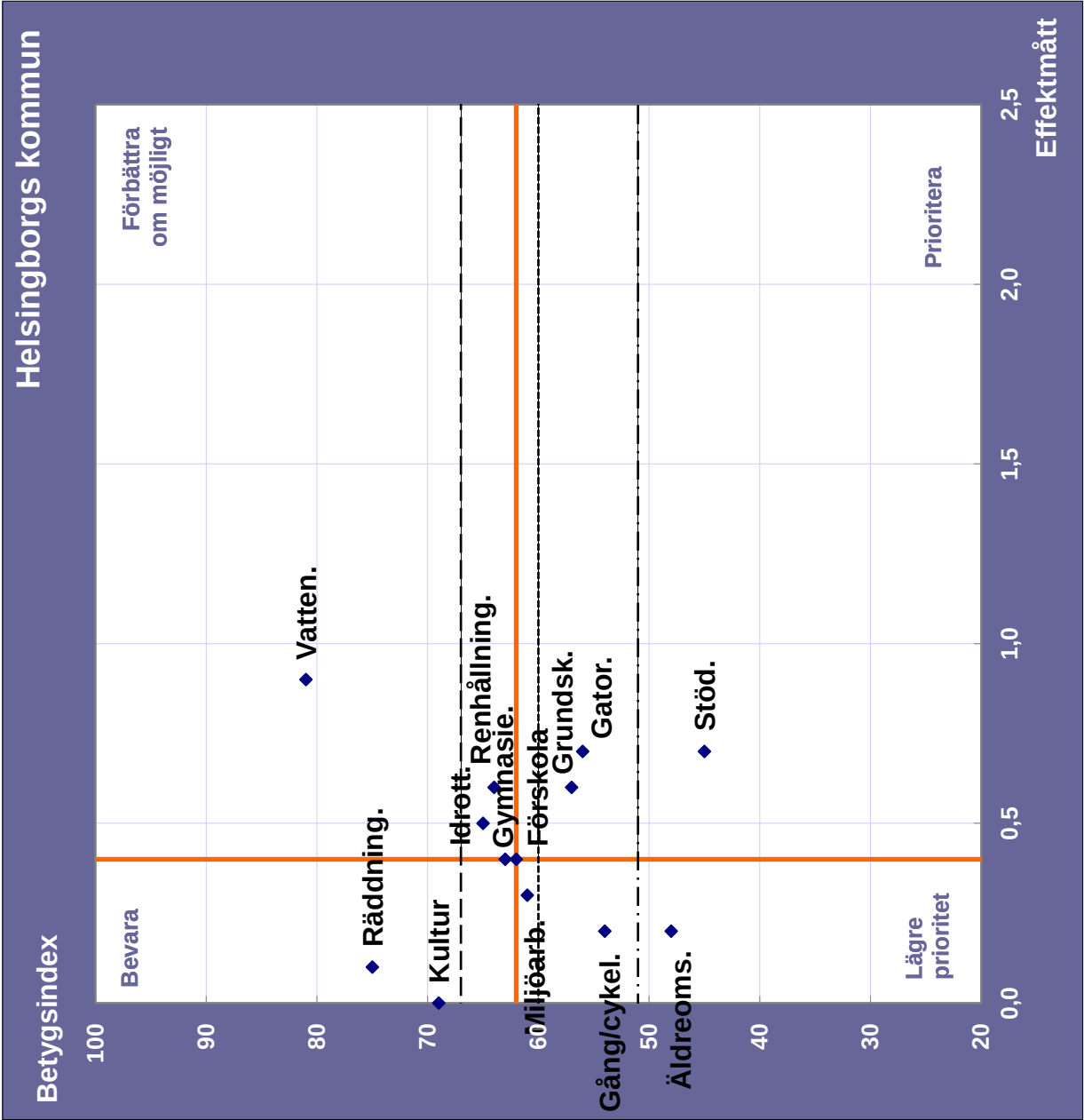
Diagram 2B: Prioriteringsmatris

1283

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)			
Medborgarna om kommunens verksamheter			
Del B			
Helsingborgs kommun			
Hösten 2011			
NMI			60
Bemötande och Tillgänglighet			53
Antal svarande			452
Andel svarande (%)			46
Medelindex			62
Medeleffekt			0,4

Verksamhet	Betygsindex	Effekt-mått
Förskolan	62	0,4
Grundskolan	57	0,6
Gymnasieskolan	63	0,4
Äldreomsorgen	48	0,2
Stöd för utsatta personer	45	0,7
Räddningstjänsten	75	0,1
Gång- och cykelvägar	54	0,2
Gator och vägar	56	0,7
Idrott- och motionsanläggningar	65	0,5
Kultur	69	0,0
Miljöarbete	61	0,3
Renhållning och sophämtning	64	0,6
Vatten och avlopp	81	0,9

= kommunens medelindex och medeleffekt



Tabell: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar

1283

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

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Helsingborgs kommun	
Hösten 2011	
Antal svarande	452
Andel svarande (%)	46
Medelindex	62

Helsingborgs kommun						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex våren 2011	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	60	60	54	41	65
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	53	52	57	46	70
B1: 1	FÖRSKOLAN	62	63	63	48	76
B2: 1	GRUNDSKOLAN	57	56	57	38	77
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	63	62	59	44	79
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	48	45	53	40	69
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	45	46	48	36	60
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	77	74	60	85
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	54	55	51	37	63
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	56	57	51	38	61
B9: 1 - 3	IDROTT- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	65	64	59	43	69
B10: 1 - 3	KULTUR	69	69	60	35	75
B11: 1	MILJÖARBETE	61	60	54	42	65
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	64	66	64	52	76
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	81	81	77	57	88
	MEDELINDEX	62	61	59		

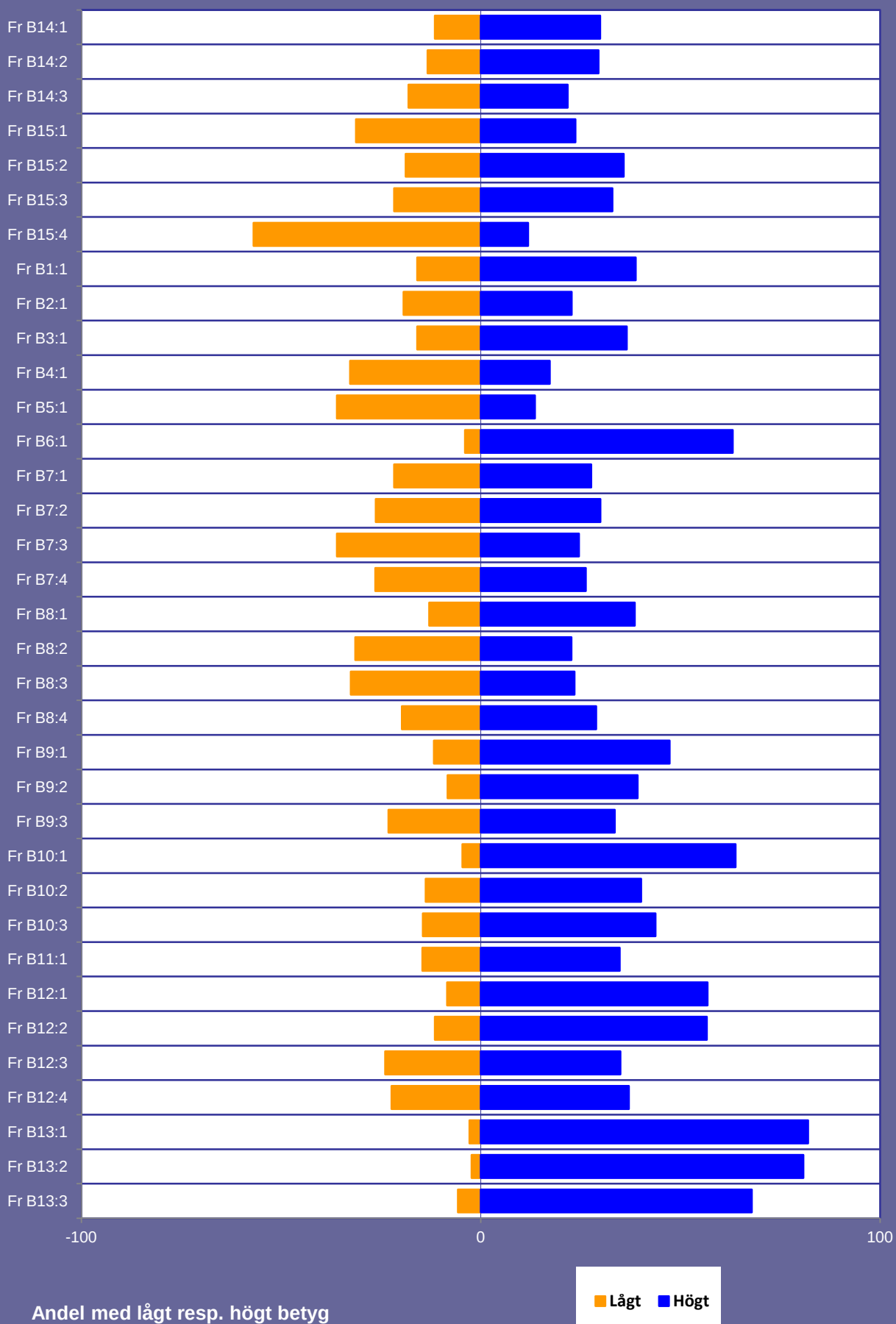
Helsingborgs kommun												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	60	60	54	41	65						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,4	6,5	6,0	4,9	7,1	12	59	30	100	0	2
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,4	6,5	5,9	4,8	7,0	13	57	30	100	0	2
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	6,1	6,3	5,7	4,5	6,9	18	60	22	100	0	1
	BEMÖTANDE OCH TILLGÅNGLIGHET	53	52	57	46	70						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,7	5,6	6,1	4,9	7,1	31	45	24	100	31	1
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,3	6,2	6,6	5,6	7,3	19	45	36	100	31	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,2	6,1	6,5	5,5	7,2	22	45	33	100	31	1
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,1	3,9	5,3	4,0	7,0	57	31	12	100	58	1
	FÖRSKOLAN	62	63	63	48	76						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,7	6,7	6,7	5,5	8,0	16	45	39	100	42	1
	GRUNDSKOLAN	57	56	57	38	77						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	6,1	6,0	6,1	4,4	7,9	19	58	23	100	37	2
	GYMNASIESKOLAN	63	62	59	44	79						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,6	6,6	6,3	5,0	8,1	16	48	37	100	39	2

Helsingborgs kommun													
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lågsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	ÄLDREOMSORGEN	48	45	53	40	69							
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,3	5,2	5,7	4,5	7,0	33	50	17	100	34	2	
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	45	46	48	36	60							
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,1	5,1	5,3	4,2	6,2	36	50	14	100	44	3	
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	77	74	60	85							
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	7,8	7,8	7,7	6,7	8,7	4	33	63	100	27	1	
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	54	55	51	37	63							
Fr B7:1	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>	6,1	6,2	5,8	4,2	6,7	22	51	28	100	8	1	
Fr B7:2	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?												
	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,0	6,1	5,6	3,9	6,6	26	44	30	100	6	1	
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	5,4	5,6	5,0	3,6	6,6	36	39	25	100	9	2	
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	5,8	6,0	5,9	4,3	7,0	26	47	26	100	7	2	
	GATOR OCH VÄGAR	56	57	51	38	61							
Fr B8:1	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>												
	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	6,7	6,6	6,2	4,7	7,2	13	49	39	100	3	1	
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	5,6	5,8	5,3	3,3	6,5	31	46	23	100	3	1	
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	5,6	5,8	5,1	3,7	6,3	33	44	24	100	4	1	
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,2	6,2	5,9	4,8	6,7	20	52	29	100	4	1	
	IDROTT- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	65	64	59	43	69							
Fr B9:1	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>												
	...öppetiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,0	7,1	6,5	4,5	7,5	12	41	47	100	46	2	
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,9	7,0	6,1	4,4	7,1	8	52	39	100	46	3	
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	6,2	6,2	6,2	4,0	7,6	23	43	34	100	53	2	

Helsingborgs kommun												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	69	69	60	35	75						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	7,9	7,9	7,6	5,8	8,4	5	32	64	100	20	1
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	6,8	7,0	6,4	4,0	7,7	14	46	40	100	30	2
Fr B10:3	...teaterföreställningar och konserter?	6,8	6,8	5,5	3,0	7,6	15	42	44	100	21	2
	MILJÖARBETE	61	60	54	42	65						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninnevärdarna ska kunna leva miljövänligt?	6,5	6,3	5,9	4,9	6,9	15	51	35	100	16	2
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	64	66	64	52	76						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	7,5	7,8	7,5	5,0	8,2	8	35	57	100	4	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,4	7,4	7,0	4,9	8,3	12	32	57	100	8	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,2	6,3	6,2	4,9	7,4	24	41	35	100	21	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	6,3	6,5	6,6	5,0	7,7	22	41	37	100	6	1
	VATTEN OCH AVLOPP	81	81	77	57	88						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,6	8,4	8,2	5,7	9,4	3	15	82	100	3	1
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,6	8,5	8,2	6,2	9,2	2	17	81	100	17	0
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	8,0	8,1	7,7	6,2	8,6	6	26	68	100	21	1

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Tabell1B_Kvinnor: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

1283

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

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Helsingborgs kommun	
Våren 2011	
Kvinnor	
Antal svarande	223
Andel svarande (%)	47
Medelindex	63

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor					
FRÅGA		Betygsindex för Kvinnor		Samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor	
		Våren 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Högsta betygsindex
VERKSAMHET					
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	61	62	55	43
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	56	51	58	46
B1: 1	FÖRSKOLAN	65	63	64	49
B2: 1	GRUNDSKOLAN	59	55	58	37
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	65	60	61	44
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	49	46	53	39
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	47	45	48	34
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	74	75	60
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	56	53	51	36
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	58	57	51	36
B9: 1 - 3	IDROTT- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	66	62	60	42
B10: 1 - 3	KULTUR	70	70	63	34
B11: 1	MILJÖARBETE	62	59	55	38
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	66	66	65	53
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	82	82	78	55
	MEDELINDEX	63	61	60	

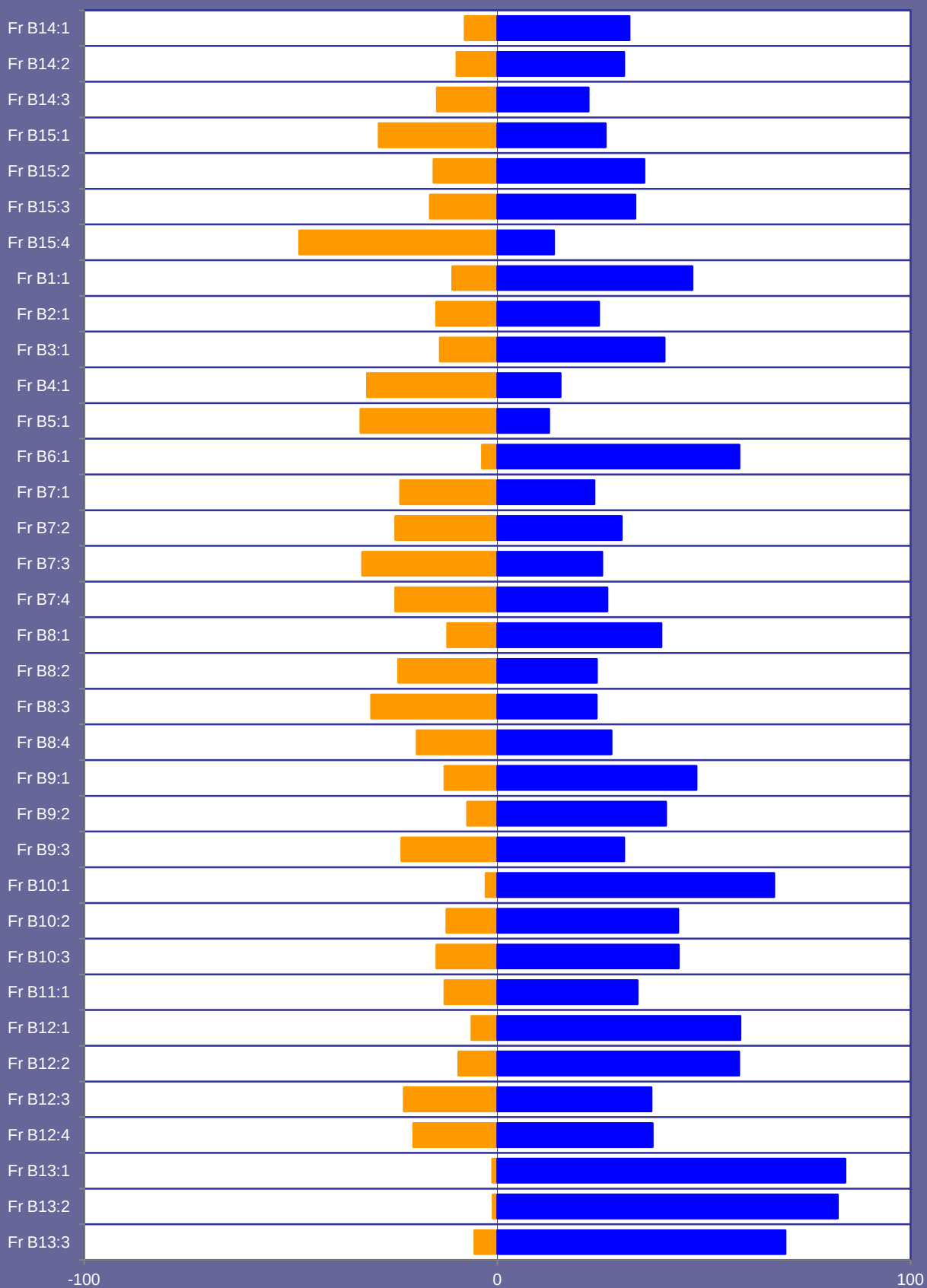
HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor													
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för Kvinnor		Samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NMI, HELHETEN	61	62	55	43	66							
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,5	6,5	6,1	4,9	7,1	8	60	32	100	0	3	
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,5	6,4	6,0	4,8	7,0	10	59	31	100	0	3	
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	6,2	6,3	5,8	4,5	6,9	15	63	22	100	0	2	
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	56	51	58	46	70							
	Hur nöjd är du med ...												
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,8	5,6	6,2	5,1	7,3	29	45	26	100	32	2	
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,5	6,1	6,7	6,0	7,5	15	49	36	100	33	1	
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,4	6,1	6,6	5,7	7,5	16	50	33	100	33	1	
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,4	3,9	5,3	4,0	6,8	48	38	14	100	61	1	
	FÖRSKOLAN	65	63	64	49	78							
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	7,0	6,7	6,8	5,6	8,1	11	42	47	100	44	1	
	GRUNDSKOLAN	59	55	58	37	77							
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	6,3	6,0	6,2	4,3	8,0	15	61	25	100	39	2	
	GYMNASIESKOLAN	65	60	61	44	80							
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,8	6,4	6,5	5,2	8,1	14	46	41	100	45	1	

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor													
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för Kvinnor		Samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	ÄLDREOMSORGEN	49	46	53	39	69							
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,3	5,0	5,8	4,4	7,1	32	53	15	100	34	3	
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	47	45	48	34	59							
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,1	4,9	5,3	4,2	6,4	33	54	13	100	44	3	
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	74	75	60	86							
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	7,7	7,6	7,8	6,9	8,9	4	38	59	100	32	1	
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	56	53	51	36	65							
Fr B7:1	Vad tror eller tycker du ombelysningen av gång- och cykelvägar i din kommun? ...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun? ...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun? ...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	5,9	6,0	5,7	4,1	6,7	24	53	24	100	10	1	
Fr B7:2		6,1	6,1	5,7	3,9	6,8	25	45	30	100	6	2	
Fr B7:3		5,5	5,5	5,0	3,4	6,6	33	42	25	100	10	3	
Fr B7:4		5,8	5,8	5,9	4,5	6,9	25	49	27	100	8	3	
	GATOR OCH VÄGAR	58	57	51	36	64							
Fr B8:1	Vad tror eller tycker du ombelysningen av gator och vägar i din kommun? ...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun? ...snöröjning av gator och vägar i din kommun? ...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,7	6,5	6,2	4,9	7,3	12	48	40	100	3	1	
Fr B8:2		5,8	5,8	5,4	3,5	6,5	24	52	24	100	3	1	
Fr B8:3		5,6	5,8	5,1	3,7	6,5	31	46	24	100	3	1	
Fr B8:4		6,2	6,1	5,9	4,9	6,9	20	53	28	100	5	1	
	IDROTT- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	66	62	60	42	74							
Fr B9:1	Vad tror eller tycker du omöppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar? ...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar? ...belysningen i kommunens motionsspår?	7,0	7,0	6,6	4,4	7,7	13	39	48	100	51	2	
Fr B9:2		6,9	6,7	6,2	4,5	7,5	7	52	41	100	52	4	
Fr B9:3		6,2	6,0	6,3	3,8	8,0	23	46	31	100	57	3	

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för Kvinnor		Samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	70	70	63	34	79						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	8,2	7,9	7,8	5,8	8,6	3	30	67	100	17	1
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	6,9	7,1	6,6	3,8	7,9	12	44	44	100	29	2
Fr B10:3	...teaterföreställningar och konserter?	6,9	6,9	5,7	3,0	7,8	15	41	44	100	19	2
	MILJÖARBETE	62	59	55	38	68						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninnevånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,6	6,4	5,9	4,9	7,1	13	53	34	100	16	2
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	66	66	65	53	76						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	7,7	7,8	7,6	5,2	8,3	6	35	59	100	5	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,6	7,5	7,0	5,0	8,3	9	32	59	100	10	2
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,3	6,2	6,3	4,5	7,4	23	40	37	100	23	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allkvmnorna platser i din kommun?	6,5	6,3	6,7	4,8	7,8	20	42	38	100	7	2
	VATTEN OCH AVLOPP	82	82	78	55	90						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,7	8,4	8,3	5,7	9,4	1	15	84	100	2	1
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,7	8,5	8,3	6,3	9,1	1	17	82	100	20	1
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	8,1	8,1	7,8	6,1	8,7	6	25	70	100	24	2

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt
■ Högt

Tabell1B_Män: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar

1283

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

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Helsingborgs kommun	
Våren 2011	
Män	
Antal svarande	229
Andel svarande (%)	45
Medelindex	60

HELSINGBORGS KOMMUN - Män						
FRÅGA		Betygsindex för Män		Betygsindex	Jämförelse med samtliga kommuner hösten 2010 och våren 2011 för Män	
		Våren 2011	Hösten 2010		Betygsindex	Högsta betygsindex
	VERKSAMHET					
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	58	59	53	37	66
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	50	53	56	43	70
B1: 1	FÖRSKOLAN	60	63	62	44	76
B2: 1	GRUNDSKOLAN	54	56	57	40	77
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	60	64	58	40	78
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	46	44	52	38	69
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	43	48	48	36	63
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	76	79	74	60	86
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	53	56	51	35	62
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	55	56	51	38	61
B9: 1 - 3	IDROTT- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	64	65	58	43	69
B10: 1 - 3	KULTUR	67	67	58	36	75
B11: 1	MILJÖARBETE	60	60	54	42	66
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	62	66	63	51	79
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	80	80	77	53	87
	MEDELINDEX	60	62	59		

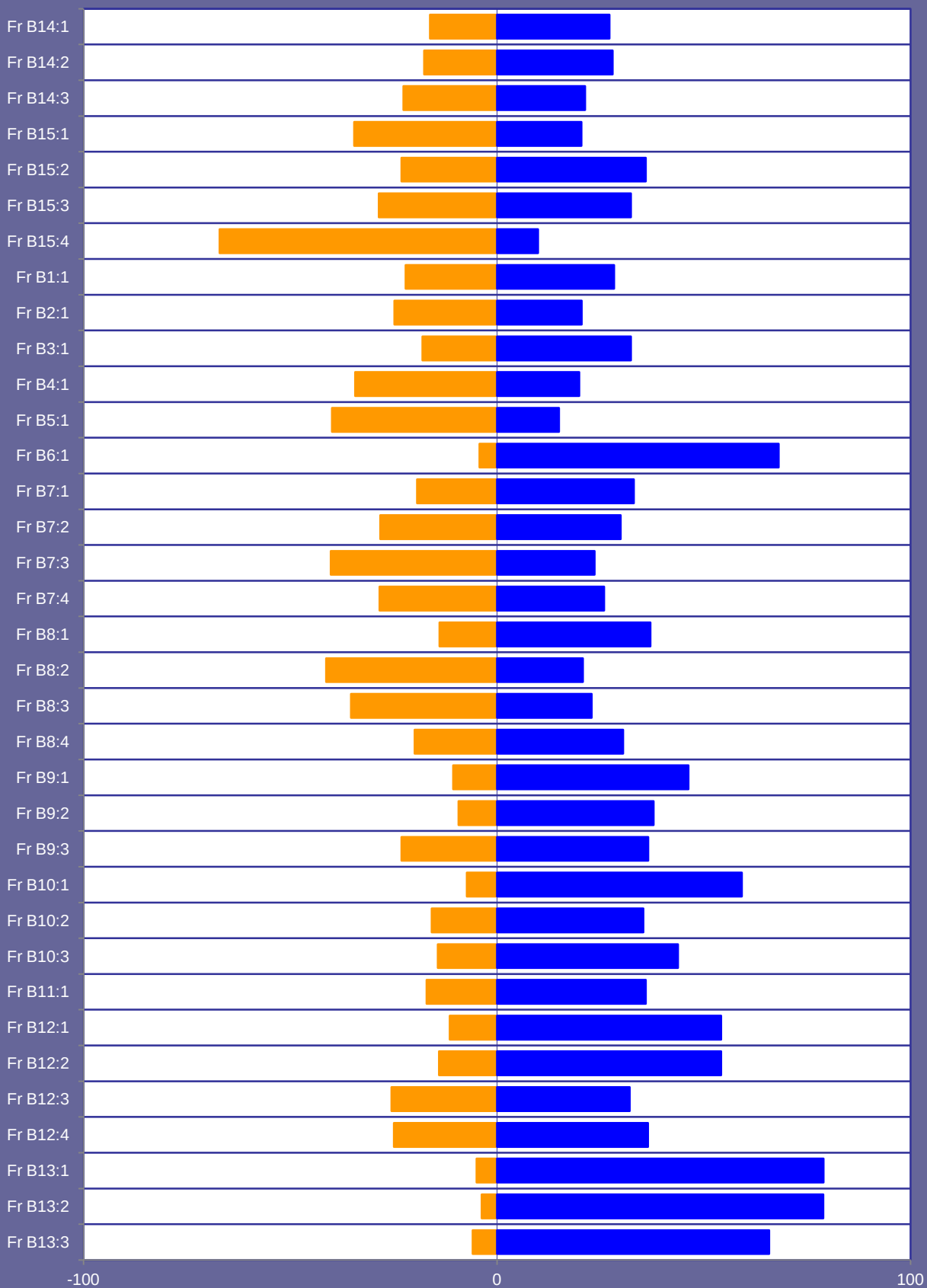
HELSINGBORGS KOMMUN - Män													
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner hösten 2010 och våren 2011 för Män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Våren 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NMI, HELHETEN	58	59	53	37	66							
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,3	6,5	5,9	4,7	7,1	16	57	27	100	0	0	
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,2	6,6	5,8	4,7	7,1	18	54	28	100	0	0	
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	5,9	6,2	5,6	4,4	6,9	23	56	21	100	0	0	
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	50	53	56	43	70							
	Hur nöjd är du med ...												
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,4	5,5	6,0	4,8	7,2	35	45	20	100	29	0	
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,1	6,2	6,5	5,2	7,4	23	41	36	100	29	0	
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,9	6,2	6,3	5,0	7,2	29	39	32	100	29	1	
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	3,7	3,9	5,3	3,7	7,2	67	23	10	100	55	0	
	FÖRSKOLAN	60	63	62	44	76							
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,3	6,8	6,6	5,2	7,8	22	50	28	100	40	1	
	GRUNDSKOLAN	54	56	57	40	77							
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	5,8	6,0	6,0	4,6	8,0	25	55	21	100	34	2	
	GYMNASIESKOLAN	60	64	58	40	78							
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,4	6,9	6,2	4,7	8,0	18	50	32	100	30	2	

HELSINGBORGS KOMMUN - Män													
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner hösten 2010 och våren 2011 för Män				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Våren 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägstabetygsindex	Högstabetysindex		Lågabetyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Högabetyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	46	44	52	38	69							
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,3	5,4	5,6	4,5	7,1		34	46	20	100	34	1
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	43	48	48	36	63							
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,0	5,4	5,3	4,0	6,6		40	45	15	100	44	3
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	76	79	74	60	86							
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	8,0	8,1	7,7	6,5	8,6		4	28	68	100	21	1
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	53	56	51	35	62							
Fr B7:1	Vad tror eller tycker du ombelysningen av gång- och cykelvägar i din kommun? ...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun? ...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun? ...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,3	6,4	5,8	4,0	6,7		19	48	33	100	6	0
Fr B7:2		5,9	6,1	5,6	3,7	6,7		28	42	30	100	5	0
Fr B7:3		5,3	5,8	5,1	3,5	6,5		40	36	24	100	8	1
Fr B7:4		5,7	6,1	5,9	3,9	7,0		28	46	26	100	5	0
	GATOR OCH VÄGAR	55	56	51	38	61							
Fr B8:1	Vad tror eller tycker du ombelysningen av gator och vägar i din kommun? ...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun? ...snöröjning av gator och vägar i din kommun? ...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,7	6,7	6,2	4,6	7,2		14	49	37	100	3	1
Fr B8:2		5,3	5,8	5,1	3,2	6,6		41	38	21	100	3	
Fr B8:3		5,5	5,8	5,0	3,7	6,3		35	42	23	100	5	1
Fr B8:4		6,2	6,3	5,9	4,8	6,7		20	50	31	100	4	1
	IDROTT- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	64	65	58	43	69							
Fr B9:1	Vad tror eller tycker du omöppetiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar? ...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar? ...belysningen i kommunens motionsspår?	7,0	7,3	6,4	4,3	7,7		11	43	46	100	38	1
Fr B9:2		6,8	7,2	6,0	4,3	7,2		9	53	38	100	39	1
Fr B9:3		6,2	6,5	6,2	4,1	7,6		23	40	37	100	48	1

HELSINGBORGS KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner hösten 2010 och våren 2011 för Män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Våren 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägstabetygsindex	Högstabetysindex	Lågabetyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Högabetyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	67	67	58	36	75						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	7,6	7,9	7,4	5,8	8,2	7	34	59	100	24	1
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	6,6	6,8	6,1	4,2	7,6	16	49	35	100	32	1
Fr B10:3	...teaterföreställningar och konserter?	6,8	6,6	5,3	2,7	7,5	14	42	44	100	25	1
	MILJÖARBETE	60	60	54	42	66						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninnevärdarna ska kunna leva miljövänligt?	6,5	6,2	5,8	4,7	6,9	17	47	36	100	16	2
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	62	66	63	51	79						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	7,3	7,9	7,4	4,9	8,1	11	34	54	100	3	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,3	7,3	7,0	4,4	8,3	14	32	54	100	4	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,0	6,3	6,1	4,9	7,5	26	42	32	100	17	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	6,2	6,6	6,6	5,1	7,9	25	39	37	100	5	1
	VATTEN OCH AVLOPP	80	80	77	53	87						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,5	8,4	8,2	5,6	9,4	5	16	79	100	4	1
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,5	8,5	8,2	6,1	9,3	4	18	79	100	13	0
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	7,9	8,1	7,7	6,0	8,6	6	28	66	100	17	0

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt
■ Högt

Helsingborgs kommun. Hösten 2011
TABELL 2B.1 Faktorernas betygsindex och NRI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NMI	58	±3,6	61	±3,2	60	±2,4
Bemötande och tillgänglighet	50	±3,5	56	±3,2	53	±2,4
Förskolan	60	±3,2	65	±3,4	62	±2,4
Grundskolan	54	±3,3	59	±2,9	57	±2,2
Gymnasieskolan	60	±3,3	65	±2,9	63	±2,2
Äldreomsorgen	46	±3,6	49	±3,7	48	±2,6
Stöd för utsatta personer	43	±3,4	47	±3,3	45	±2,4
Räddningstjänsten	76	±3,0	75	±2,9	75	±2,1
Gång- och cykelvägar	53	±3,9	56	±3,7	54	±2,7
Gator och vägar	55	±3,7	58	±3,6	56	±2,6
Idrott- och motionsanläggningar	64	±2,7	66	±2,6	65	±1,9
Kultur	67	±2,9	70	±3,3	69	±2,2
Miljöarbete	60	±4,0	62	±3,6	61	±2,7
Renhållning och sophämtning	62	±3,4	66	±3,2	64	±2,3
Vatten och avlopp	80	±3,3	82	±3,0	81	±2,2
ANTAL SVARANDE	229		223		452	

TABELL 2B.2 Faktorernas betygsindex och NRI efter ålder

	Ålder																Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre					
	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.
NMI	65	±5,9	53	±8,0	60	±5,8	61	±6,1	56	±6,8	64	±7,6	62	±10,8	60	±2,4		
Bemötande och tillgänglighet	56	±7,3	50	±7,2	51	±6,0	54	±5,7	53	±6,6	56	±7,2	55	±11,3	53	±2,4		
Förskolan	61	±7,9	60	±6,9	63	±6,7	62	±6,0	60	±6,2	68	±6,8	64	±8,7	62	±2,4		
Grundskolan	59	±7,4	52	±5,6	59	±6,4	56	±6,1	52	±6,0	64	±6,2	57	±9,4	57	±2,2		
Gymnasieskolan	72	±7,3	61	±6,3	63	±4,9	60	±7,0	56	±6,0	67	±6,1	62	±9,3	63	±2,2		
Äldreomsorgen	56	±8,3	45	±7,1	46	±6,0	47	±6,7	44	±7,3	49	±7,0	52	±14,2	48	±2,6		
Stöd för utsatta personer	52	±8,0	39	±7,3	53	±5,9	43	±5,9	39	±6,7	47	±5,7	48	±11,0	45	±2,4		
Räddningstjänsten	76	±8,2	65	±5,9	76	±4,8	81	±5,0	75	±6,5	82	±6,4	72	±8,7	75	±2,1		
Gång- och cykelvägar	54	±9,7	47	±8,8	60	±6,2	56	±6,6	53	±7,2	56	±7,8	54	±10,0	54	±2,7		
Gator och vägar	57	±8,8	51	±7,7	57	±5,9	58	±6,1	52	±7,4	61	±7,7	60	±12,0	56	±2,6		
Idrott- och motionsanläggningar	64	±6,7	59	±5,8	63	±4,8	66	±5,2	60	±6,3	76	±5,0	76	±4,1	65	±1,9		
Kultur	65	±9,1	63	±6,2	69	±5,0	68	±5,5	66	±6,7	76	±6,9	78	±5,8	69	±2,2		
Miljöarbete	64	±9,2	55	±8,7	63	±6,0	62	±6,6	54	±7,3	70	±7,5	65	±11,4	61	±2,7		
Renhållning och sophämtning	63	±8,0	60	±6,9	64	±5,3	67	±5,9	61	±6,5	68	±7,5	67	±10,6	64	±2,3		
Vatten och avlopp	85	±7,0	75	±8,1	82	±5,4	85	±4,6	78	±6,1	84	±6,8	84	±7,6	81	±2,2		
ANTAL SVARANDE	48		47		68		75		103		62		49		452			

Helsingborgs kommun

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

	Har du erfarenhet av förskolan under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja, eget/egna barn eller barnbarn	Ja, genom vänner/bekanta	Arbetar inom förskolan	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas	
NMI	61	59	62	60	54	60
Bemötande - Tillgänglighet	53	55	54	53	45	53
Förskolan	68	59	54	63	46	62
Grundskolan	59	56	43	58	51	57
Gymnastieskolan	63	61	50	65	62	63
Äldreomsorgen	46	45	50	52	37	48
Stöd för utsatta personer	48	46	60	45	22	45
Räddningstjänsten	74	74	79	78	51	75
Gång- och cykelvägar	54	51	51	57	38	54
Gator och vägar	56	55	57	58	61	56
Idrott- och motionsanläggningar	65	63	66	67	56	65
Kultur	68	66	76	71	57	69
Miljöarbete	60	60	66	64	53	61
Renhållning och sophämtning	65	63	67	65	44	64
Vatten och avlopp	82	80	90	83	69	81
ANTAL SVARANDE	108	96	15	238	23	452

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

	Har du erfarenhet av grundskolan under de senaste två åren?				Samtliga
	Ja, eget/egna barn eller barnbarn	Ja, genom vänner/ bekanta	Arbetar inom grundskolan	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas
NMI	62	58	49	60	60
Bemötande - Tillgänglighet	55	54	45	53	53
Förskolan	65	60	53	62	62
Grundskolan	58	54	49	57	57
Gymnasieskolan	62	62	50	64	63
Äldreomsorgen	47	47	50	49	48
Stöd för utsatta personer	48	44	40	46	45
Räddningstjänsten	77	72	71	78	75
Gång- och cykelvägar	58	51	50	54	54
Gator och vägar	59	53	56	57	56
Idrott- och motionsanläggningar	65	62	66	67	65
Kultur	71	65	64	70	69
Miljöarbete	63	59	57	63	61
Renhållning och sophämtning	68	63	53	64	64
Vatten och avlopp	84	79	76	81	81
ANTAL SVARANDE	122	109	19	212	452

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

	Har du erfarenhet av gymnasieskolan under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja, har själv gått där	Ja, eget/egna barn eller barnbarn	Ja, genom vänner/ bekanta	Arbetar inom gymnasieskolan	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	
NMI	64	58	58	48	61	60
Bemötande - Tillgänglighet	50	53	53	48	55	53
Förskolan	64	59	61	60	65	62
Grundskolan	60	54	55	38	59	57
Gymnasieskolan	75	62	61	51	62	63
Äldreomsorgen	49	45	49	42	48	48
Stöd för utsatta personer	46	45	44	38	47	45
Räddningstjänsten	80	77	74	76	75	75
Gång- och cykelvägar	60	54	53	56	53	54
Gator och vägar	62	57	54	54	57	56
Idrott- och motionsanläggningar	65	65	63	64	67	65
Kultur	69	71	65	69	70	69
Miljöarbete	63	62	57	59	64	61
Renhållning och sophämtning	62	66	64	60	64	64
Vatten och avlopp	87	82	80	81	80	81
ANTAL SVARANDE	32	96	91	14	223	452

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

	Har du haft erfarenhet av äldreomsorgen under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja, egen erfarenhet	Ja, genom nära anhörig	Ja, genom vänner/ bekanta	Arbetar inom äldreomsorgen	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas
NMI	70	54	57	60	62	55
Bemötande - Tillgänglighet	57	52	53	58	54	37
Förskolan	79	59	61	70	63	61
Grundskolan	59	55	55	56	58	54
Gymnasieskolan	59	61	61	65	64	61
Äldreomsorgen	54	46	44	51	50	33
Stöd för utsatta personer	56	44	43	50	47	17
Räddningstjänsten	67	74	74	83	76	80
Gång- och cykelvägar	55	51	53	61	55	55
Gator och vägar	61	52	55	61	59	68
Idrott- och motionsanläggningar	77	62	66	71	65	71
Kultur	70	65	69	72	69	70
Miljöarbete	68	55	57	71	65	45
Renhållning och sophämtning	70	61	63	75	65	43
Vatten och avlopp	84	79	78	91	83	80
ANTAL SVARANDE	20	107	87	27	234	13
						452

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

	Har du haft erfarenhet av socialtjänsten under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja, egen erfarenhet	Ja, genom nära anhörig	Ja, genom vänner/ bekanta	Arbetar inom socialtjänsten	Nej, ingen sådan erfarenhet under de senaste 2 åren	Uppgift saknas
NMI	74	51	54		61	67
Bemötande - Tillgänglighet	59	44	49		55	56
Förskolan	79	56	55		64	65
Grundskolan	49	51	52		58	63
Gymnasieskolan	64	61	56		64	56
Äldreomsorgen	50	38	44		49	63
Stöd för utsatta personer	73	40	43		45	44
Räddningstjänsten	71	69	71		78	90
Gång- och cykelvägar	57	48	49		57	59
Gator och vägar	68	51	53		58	65
Idrott- och motionsanläggningar	66	60	63		66	72
Kultur	81	64	68		70	76
Miljöarbete	73	55	55		63	61
Renhållning och sophämtning	68	57	59		67	57
Vatten och avlopp	83	75	78		83	83
ANTAL SVARANDE	13	40	57		328	19
						452

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

	Har du haft kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen under de senaste 12 månaderna?					Samtliga
	Ja	Nej	Är själv/har varit anställd av kommunen	Minns ej	Uppgift saknas	
NMI	58	64	63	61		60
Bemötande - Tillgänglighet	53	54	63	52		53
Förskolan	62	64	64	59		62
Grundskolan	54	61	60	58		57
Gymnasieskolan	61	66	73	61		63
Äldreomsorgen	45	55	55	45		48
Stöd för utsatta personer	43	49	51	45		45
Räddningstjänsten	75	77	81	72		75
Gång- och cykelvägar	52	59	57	51		54
Gator och vägar	53	63	61	56		56
Idrott- och motionsanläggningar						
Kultur	64	69	65	60		65
Miljöarbete	68	71	73	61		69
Miljöarbete	60	65	64	57		61
Renhållning och sophämtning	63	66	66	59		64
Vatten och avlopp	80	84	86	77		81
ANTAL SVARANDE	231	162	22	44		452

TABELL 2B.9 Verksamheternas betygsindex och NMI efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NMI	60	59	58	54	60
Bemötande - Tillgänglighet	55	51	52	43	53
Förskolan	63	62	62	53	62
Grundskolan	56	59	53	59	57
Gymnasieskolan	62	67	59	61	63
Äldreomsorgen	48	49	43	51	48
Stöd för utsatta personer	45	46	48	38	45
Räddningstjänsten	75	75	79	63	75
Gång- och cykelvägar	53	57	55	47	54
Gator och vägar	55	59	60	43	56
Idrott- och motionsanläggningar	66	65	61	55	65
Kultur	69	69	66	59	69
Miljöarbete	61	62	62	49	61
Renhållning och sophämtning	64	65	66	49	64
Vatten och avlopp	82	81	81	69	81
ANTAL SVARANDE	280	107	56	9	452

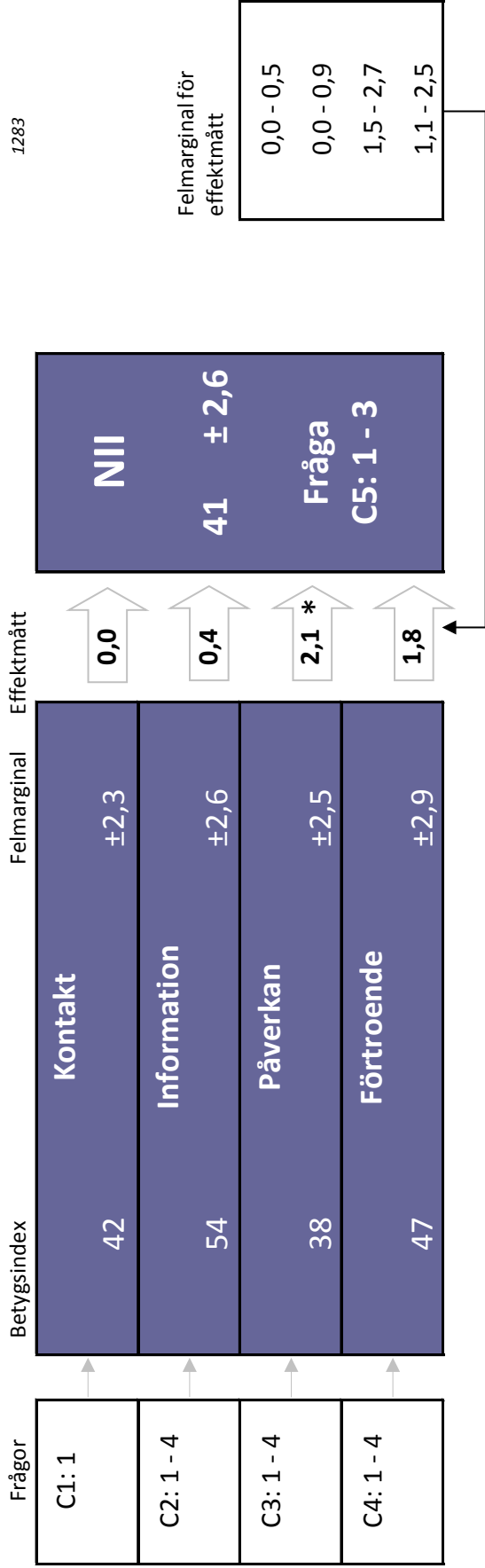
TABELL 2B.10 Verksamheternas betygsindex och NMI efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i kommunen?				Uppgift saknas	Samtliga
	0-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre		
NMI	53	58	56	60		60
Bemötande - Tillgänglighet	48	55	51	54		53
Förskolan	50	66	62	62		62
Grundskolan	46	61	57	57		57
Gymnasieskolan	60	62	60	63		63
Äldreomsorgen	44	47	48	48		48
Stöd för utsatta personer	41	48	46	45		45
Räddningstjänsten	53	78	76	76		75
Gång- och cykelvägar	46	55	56	54		54
Gator och vägar	63	58	57	56		56
Idrott- och motionsanläggningar	59	61	65	66		65
Kultur	59	68	65	70		69
Miljöarbete	57	69	59	60		61
Renhållning och sophämtning	54	65	61	65		64
Vatten och avlopp	68	81	74	83		81
ANTAL SVARANDE	19	41	41	345		452

**C. Medborgarna om inflytandet i kommunen
(Nöjd-Inflytande-Index)**

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1C: Modellbild



Nöjd-Inflytande-Index (NII)			
Medborgarna om inflytandet i kommunen			
Del C			
Helsingborgs kommun			
Hösten 2011			
Antal svarande	452		
Andel svarande (%)	46		
Medelindex	45		
Medeleffekt	1,1		

Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 2,1 innebär att om

betygsindexet för faktorn Påverkan

ökar med 5 enheter från 38 till 43

förväntas helhetsbetyget (NII) öka

med 2,1 enheter från 41 till 43,1.

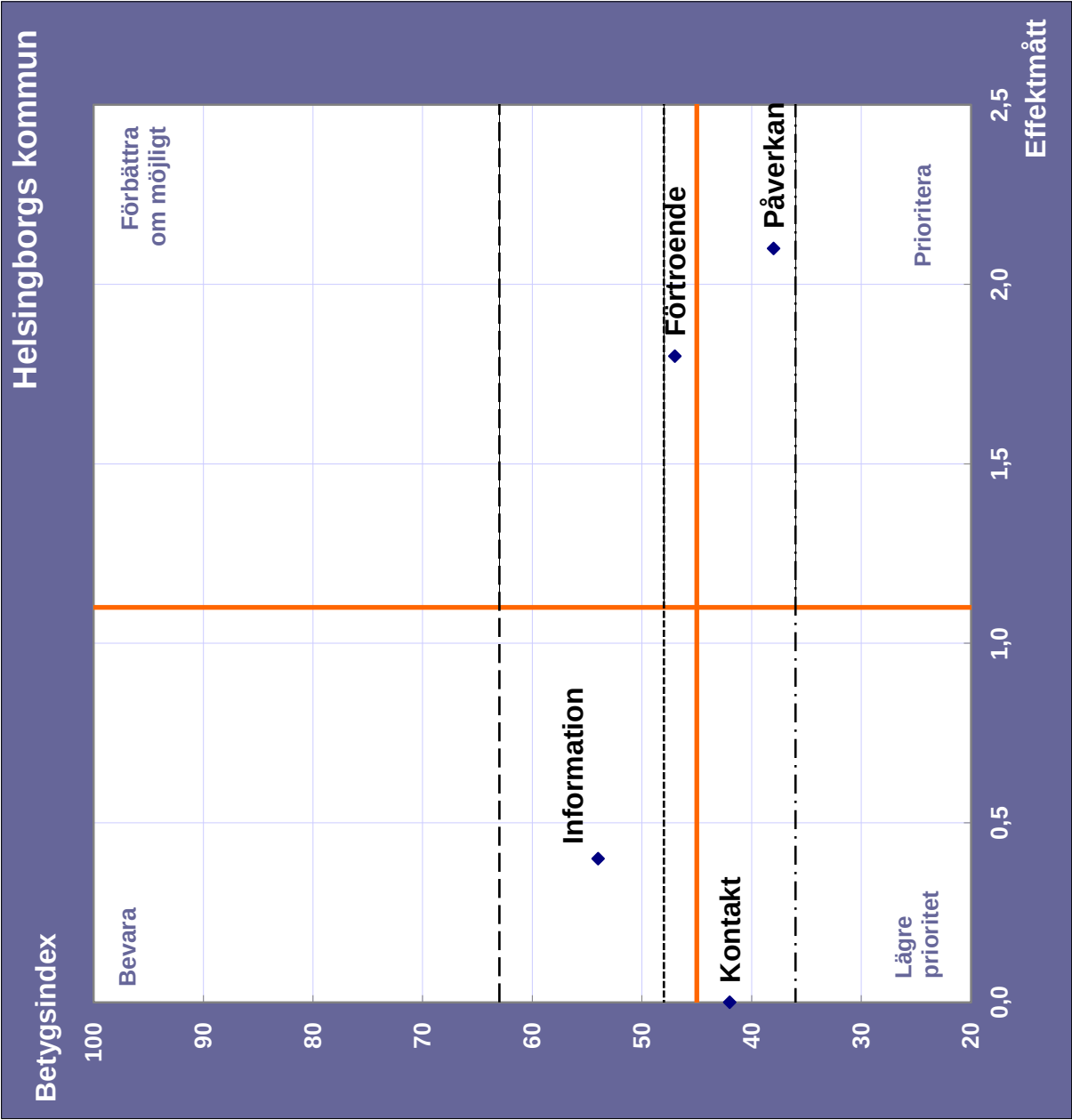
Diagram 2C: Prioriteringsmatris

1283

Nöjd-Inflytande-Index (NII)	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Helsingborgs kommun	
Hösten 2011	
NII	41
Antal svarande	452
Andel svarande (%)	46
Medelindex	45
Medeleffekt	1,1

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Kontakt	42	0,0
Information	54	0,4
Påverkan	38	2,1
Förtroende	47	1,8

= kommunens medelindex och medeleffekt



..... = medelindex för samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011

- . - . = lägsta kommunmedelindex våren 2011 och hösten 2011

— = högsta kommunmedelindex våren 2011 och hösten 2011

Tabell 1C: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar

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

Nöjd-Inflytande-Index (NII)	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Helsingborgs kommun	
Hösten 2011	
Antal svarande	452
Andel svarande (%)	46
Medelindex	45

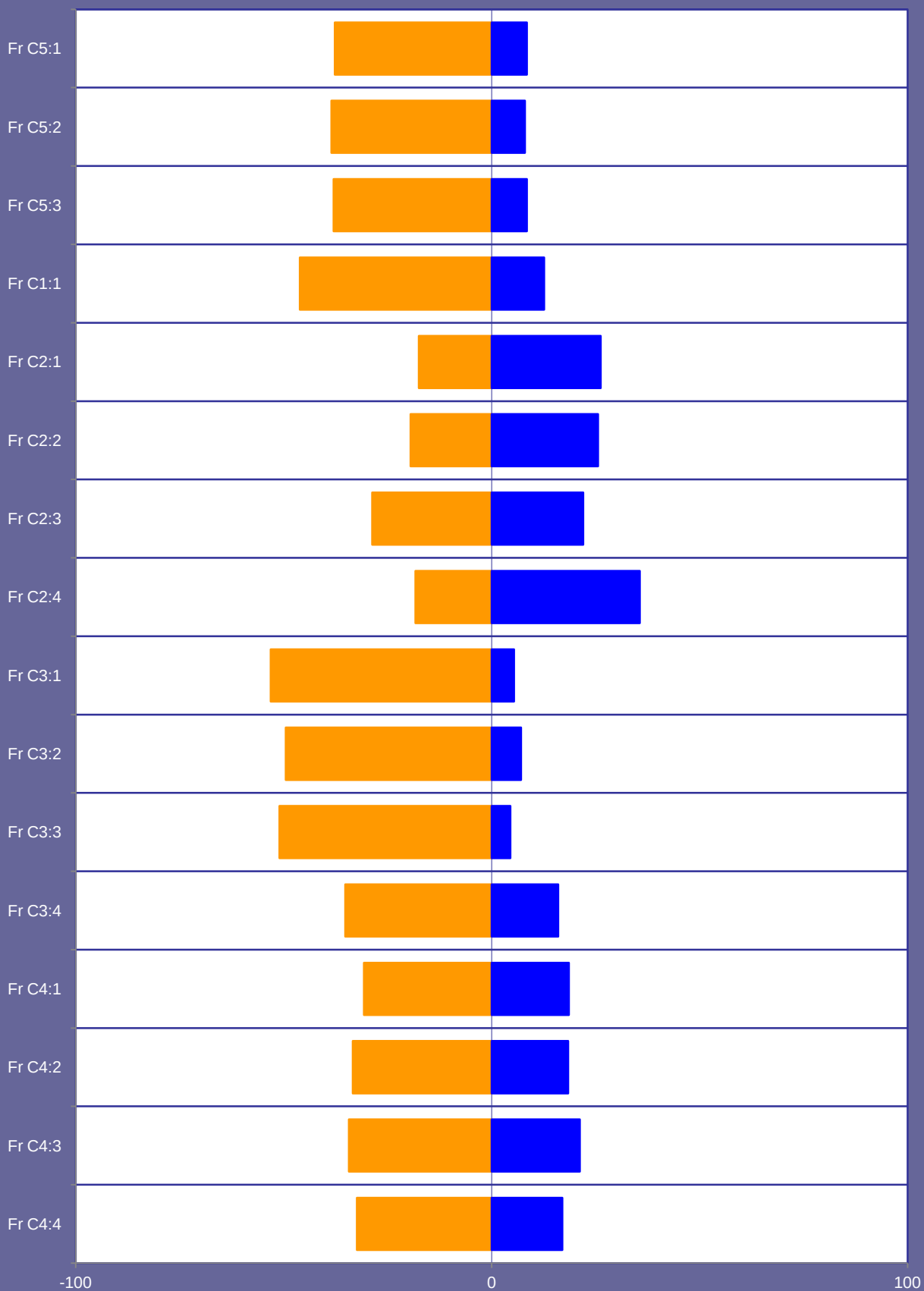
HELSINGBORGS KOMMUN						
FRÅGA		Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
C5: 1 - 3	FAKTOR	41	40	41	28	54
C1: 1	NII, HELHETEN	42	42	51	39	67
C2: 1 - 4	KONTAKT	54	56	54	42	66
C3: 1 - 4	INFORMATION	38	39	40	27	56
C4: 1 - 4	PÅVERKAN	47	50	47	30	65
	FÖRTROENDE					
	MEDELINDEX	45	47	48		

HELSINGBORGS KOMMUN													
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NIJ, HELHETEN	41	40	41	28	54							
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,9	4,8	4,8	3,9	5,9	38	54	9	100	0	4	
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,8	4,8	4,8	3,9	5,9	39	54	8	100	0	4	
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,8	4,8	4,7	3,7	5,8	38	54	9	100	0	5	
	KONTAKT	42	42	51	39	67							
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	4,8	4,7	5,6	4,6	7,1	46	41	13	100	56	0	
	INFORMATION	54	56	54	42	66							
Fr C2:1	Hur nöjd är du med ...												
Fr C2:1	...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,2	6,4	6,1	5,2	7,2	18	56	26	100	19	2	
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,1	6,1	6,0	4,9	7,0	20	55	26	100	22	2	
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	5,6	6,0	5,8	4,6	6,7	29	49	22	100	31	2	
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,3	6,5	6,2	5,2	7,3	18	46	36	100	38	2	

HELSINGBORGS KOMMUN												
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägstabetygsindex	Högstabetysindex	Lågabetyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Högabetyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	38	39	40	27	56						
Fr C3:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	4,1	4,5	4,6	3,4	6,1	53	42	5	100	31	2
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,2	4,1	4,3	3,3	5,6	50	43	7	100	27	2
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,2	4,1	4,3	3,2	5,7	51	45	5	100	35	2
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	5,1	5,2	5,1	3,9	6,6	35	49	16	100	36	2
	FÖRTROENDE	47	50	47	30	65						
Fr C4:1	<i>Vad tror eller tycker du om...</i> ...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	5,4	5,8	5,5	3,8	7,1	31	51	19	100	24	2
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	5,2	5,6	5,2	3,6	6,9	33	48	18	100	27	2
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	5,4	5,6	5,4	4,0	6,9	34	45	21	100	30	1
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	5,2	5,3	5,1	3,7	6,7	32	51	17	100	36	1

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

Lågt Högt

Tabell 1C_Kvinnor: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar

1283

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

Nöjd-Inflytande-Index (NII)			
Medborgarna om inflytandet i kommunen			
Del C			
Helsingborgs kommun			
Hösten 2011			
Kvinnor			
Antal svarande			223
Andel svarande (%)			47
Medelindex			46

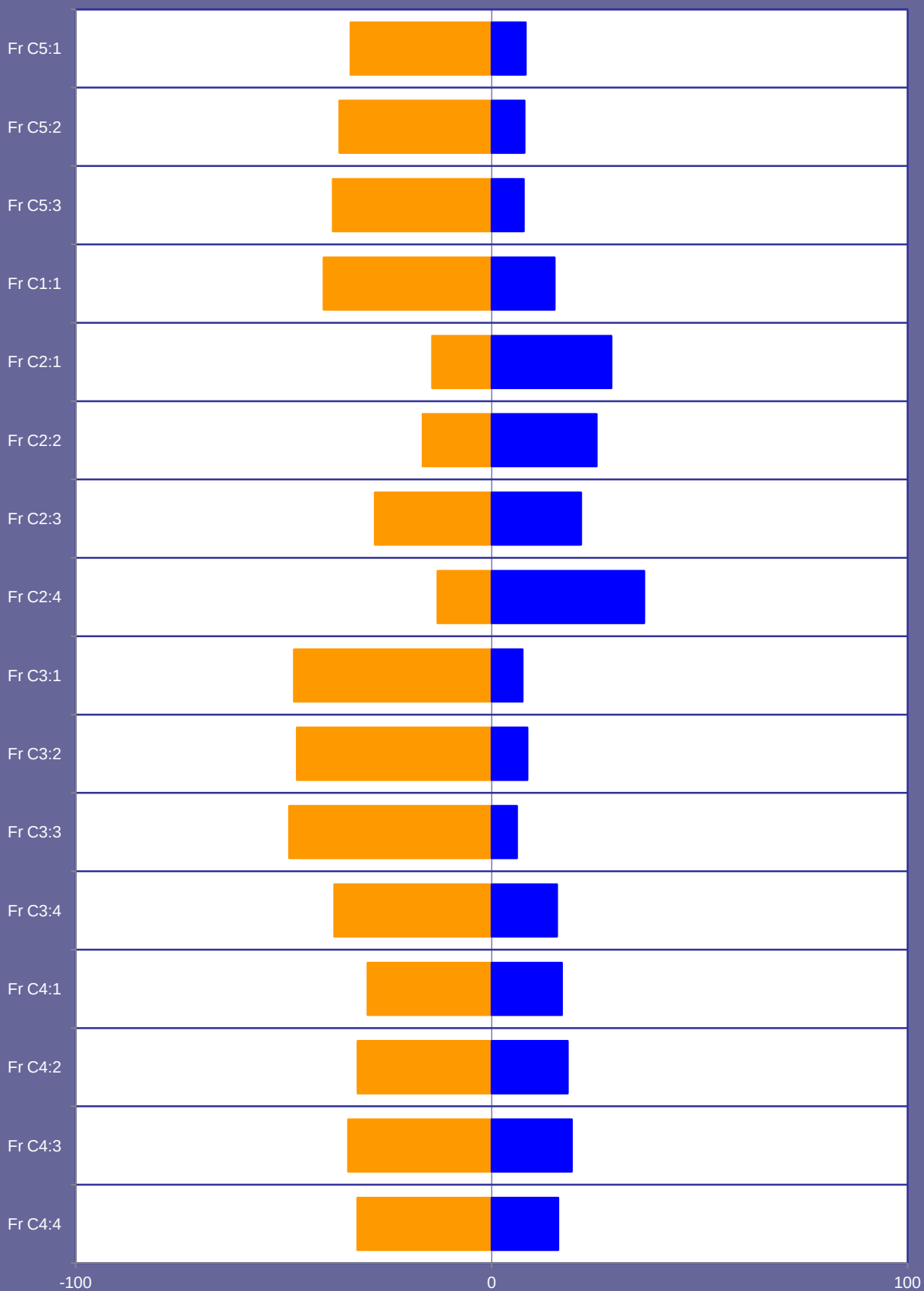
HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA		Betygsindex för Kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
C5: 1 - 3	FAKTOR	40	39	41	28	57
C1: 1	NII, HELHETEN	45	43	51	38	71
C2: 1 - 4	KONTAKT	56	54	55	43	67
C3: 1 - 4	INFORMATION	38	37	40	28	56
C4: 1 - 4	PÅVERKAN	47	49	47	30	66
	FÖRTROENDE					
	MEDELINDEX	46	46			

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NIJ, HELHETEN	40	39	41	28	57						
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	5,0	4,9	4,9	3,5	5,8	34	58	8	100	0	4
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,9	4,8	4,8	3,7	5,8	37	56	8	100	0	4
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,9	4,8	4,8	3,5	5,8	38	54	8	100	0	4
	KONTAKT	45	43	51	38	71						
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	5,1	4,8	5,6	4,5	7,4	40	45	15	100	60	0
	INFORMATION	56	54	55	43	67						
Fr C2:1	Hur nöjd är du medtillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,4	6,5	6,2	5,3	7,3	14	57	29	100	21	2
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,2	6,1	6,1	4,9	7,0	17	58	25	100	25	2
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	5,7	5,9	5,8	4,4	6,9	28	50	22	100	34	2
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,5	6,4	6,3	4,9	7,4	13	50	37	100	44	2

HELSINGBORGS KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Kvinnor		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	38	37	40	28	56						
Fr C3:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	4,4	4,2	4,7	3,5	6,2	48	45	7	100	33	2
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,4	3,9	4,4	3,2	5,5	47	45	9	100	27	2
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,3	3,9	4,3	3,2	5,6	49	45	6	100	35	2
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,9	5,0	5,0	3,9	6,7	38	47	16	100	39	3
	FÖRTROENDE	47	49	47	30	66						
Fr C4:1	<i>Vad tror eller tycker du om...</i> ...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	5,4	5,7	5,5	3,9	7,2	30	53	17	100	25	1
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är	5,3	5,5	5,3	3,6	7,1	32	50	18	100	31	1
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstekvinnor arbetar för kommunens bästa?	5,4	5,5	5,4	3,9	7,2	35	46	19	100	34	1
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	5,3	5,2	5,1	3,9	6,9	32	52	16	100	39	1

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

Lågt Högt

Tabell1C_Män: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

1283

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

Nöjd-Inflytande-Index (NII)			
Medborgarna om inflytandet i kommunen			
Del C			
Helsingborgs kommun			
Hösten 2011			
Män			
Antal svarande			229
Andel svarande (%)			45
Medelindex			44

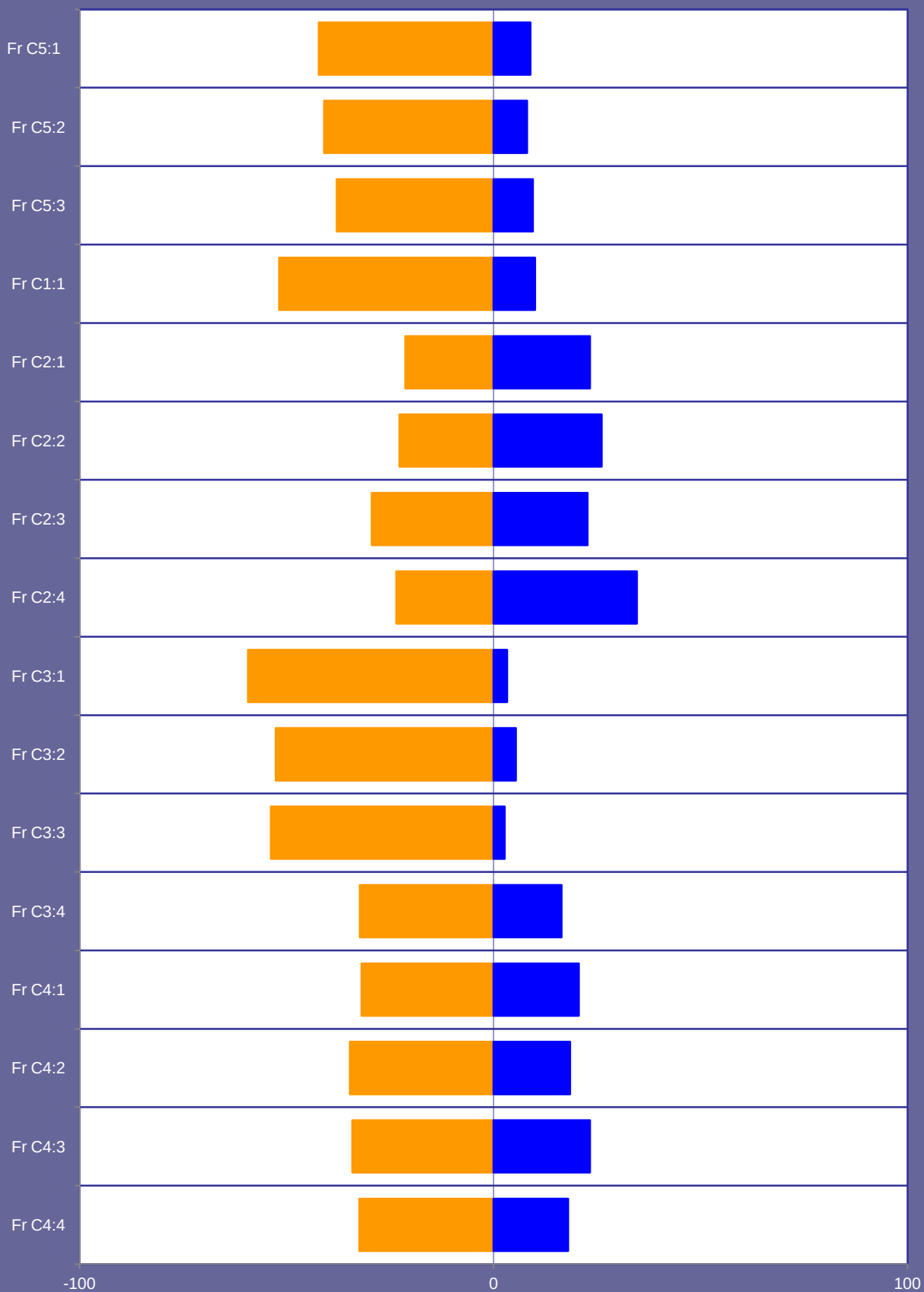
HELSINGBORGS KOMMUN - Män						
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Män		
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex
C5: 1 - 3	NIL, HELHETEN	41	41	41	27	56
C1: 1	KONTAKT	39	41	50	36	65
C2: 1 - 4	INFORMATION	53	57	53	40	66
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	37	42	40	26	55
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	47	51	46	29	64
	MEDELINDEX	44	48	47		

HELSINGBORGS KOMMUN - Män													
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Män				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NIJ, HELHETEN	41	41	41	27	56							
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,7	4,8	4,8	3,7	6,2	42	49	9	100	0	4	
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,7	4,8	4,8	3,7	6,2	41	51	8	100	0	5	
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,8	4,8	4,7	3,4	6,1	38	53	10	100	0	5	
	KONTAKT	39	41	50	36	65							
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	4,5	4,6	5,6	4,5	6,7	52	38	10	100	51	1	
	INFORMATION	53	57	53	40	66							
Fr C2:1	Hur nöjd är du medtillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,0	6,2	6,0	4,9	7,2	21	55	23	100	17	2	
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	5,9	6,1	5,9	4,7	7,0	23	51	26	100	18	2	
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	5,5	6,0	5,7	4,5	6,9	29	48	23	100	26	2	
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,1	6,6	6,0	4,6	7,1	24	42	35	100	31	2	

HELSINGBORGS KOMMUN - Män													
FRÅGA	FAKTOR	Betygsindex för Män		Jämförelse med samtliga kommuner våren 2011 och hösten 2011 för Män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2011	Hösten 2010	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	PÅVERKAN	37	42	40	26	55							
Fr C3:1	Hur nöjd är du medhur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	3,9	4,8	4,6	3,2	6,0	59	37	3	100	29	2	
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,0	4,4	4,3	3,1	5,7	53	42	5	100	26	2	
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,1	4,3	4,3	3,1	5,8	54	44	3	100	35	2	
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	5,2	5,4	5,1	3,6	6,8	32	51	16	100	33	2	
	FÖRTROENDE	47	51	46	29	64							
Fr C4:1	Vad tror eller tycker du om... ...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	5,4	5,8	5,4	3,7	7,1	32	48	21	100	22	2	
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är	5,1	5,6	5,2	3,6	6,9	35	47	19	100	22	3	
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	5,3	5,7	5,3	3,9	6,8	34	43	23	100	26	2	
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	5,2	5,4	5,1	3,6	6,7	32	50	18	100	31	2	

Diagram 3

Helsingborgs kommun



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt
 ■ Högt

TABELL 2C.1 Faktoreernas betygsindex och NRI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NII	41	±3,8	40	±3,6	41	±2,6
Kontakt	39	±3,4	45	±3,2	42	±2,3
Informaton	53	±3,7	56	±3,7	54	±2,6
Påverkan	37	±3,3	38	±3,7	38	±2,5
Förtroende	47	±4,2	47	±4,0	47	±2,9
ANTAL SVARANDE	229		223		452	

TABELL 2C.2 Faktoreernas betygsindex och NRI efter ålder

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.
NII	46	±9,7	43	±7,6	41	±7,1	38	±7,0	39	±6,4	38	±7,5	42	±9,3	41	±2,6
Kontakt	30	±6,4	39	±6,1	41	±7,1	43	±7,4	52	±6,2	36	±6,4	57	±7,7	42	±2,3
Informaton	48	±9,0	53	±8,7	54	±7,2	56	±6,3	55	±5,7	55	±7,6	57	±8,0	54	±2,6
Påverkan	37	±8,5	43	±6,7	39	±7,2	35	±7,1	39	±6,5	33	±6,9	38	±8,6	38	±2,5
Förtroende	47	±10,8	53	±8,1	45	±7,2	45	±7,3	45	±6,8	46	±8,4	47	±12,6	47	±2,9
ANTAL SVARANDE	48		47		68		75		103		62		49		452	

Helsingborgs kommun. Hösten 2011

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

	Har du haft kontakt med någon politiker i kommunen under de senaste två åren?					Samtliga
	Ja	Nej	Är själv/har varit politiker	Minns ej	Uppgift saknas	
NII	37	43		36	32	41
Kontakt	45	41		35	26	42
Information	53	56		44	41	54
Påverkan	35	40		33	36	38
Förtroende	44	49		43	46	47
ANTAL SVARANDE	84	332		27	10	452

TABELL 2C.4 Faktorerens betygsindex och NII efter ortstyp

	Var bor du?					Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas		
NII	41	42	36	43	41	
Kontakt	44	38	43	39	42	
Information	54	55	51	52	54	
Påverkan	38	38	33	42	38	
Förtroende	47	49	42	58	47	
ANTAL SVARANDE	280	107	56	9	452	

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

	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	0-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NII	42	44	43	40		41
Kontakt	32	42	35	43		42
Information	52	55	59	53		54
Påverkan	39	44	44	36		38
Förtroende	46	54	52	45		47
ANTAL SVARANDE	19	41	41	345		452