

SCB:s medborgarundersökning – hösten 2017

Helsingborgs stad



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2017	1
Om undersökningen	2
<u>Resultat Del A: Nöjd-Region-Index (NRI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på? ..	3
<u>Resultat Del B: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?	6
<u>Resultat Del C: Nöjd-Inflytande-Index (NII)</u>	
– Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?	9

SCB:s medborgarundersökning hösten 2017

Varje år erbjuder Statistiska centralbyrån (SCB) Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 131 kommuner 2017. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 266 av landets kommuner deltagit och 247 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Helsingborgs stad. Undersökningen genomfördes mellan den 16 augusti och den 27 oktober 2017. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 35 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 131 kommuner som var med i undersökningen 2017.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

Resultaten analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Analysmodellen är uppbyggd dels av ett mått på den totala nöjdheten och dels av ett antal frågeområden som återger delar av den undersökta verksamheten eller området. Analysmodellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten bland kommunens invånare.

Tre olika delar med varsitt helhetsbetyg

- Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI)*, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på.

- Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, med frågor om kommunens olika verksamheter.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om invånarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.

Mer om modellen

- Helhetsbetygen mäts med tre specifika frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- Frågeområdenas resultat redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Betygsindex under 40 klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd".

Alla kommenterade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittsresultaten i rapporten är statistiskt säkerställda om inget annat anges. Läs mer om felmarginaler i rapportbilagan.

Inför eget arbete med resultaten

Det är viktigt att komma ihåg att SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning och ingen brukarundersökning. Undersökningen är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av hur kommunens invånare ser på sin kommun. Det är därför viktigt att även inhämta kunskap från andra håll om de områden som undersökningen tar upp.

Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som invånarna ger sin kommun.

Rapportbilaga

Till denna resultatrapport finns en rapportbilaga. I rapportbilagan finns mer ingående information om undersökningen, analysmodellen med NKI, anvisningar för att tolka och arbeta vidare med resultaten, enkäten och deltagande kommuners svarsfrekvenser.

Tabell- och diagrambilaga

Till denna resultatrapport finns även en tabell- och diagrambilaga. Bilagan innehåller samtliga tabeller och diagram för Helsingborgs stad som använts till analysen i denna rapport.

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

Jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med viss försiktighet, då verksamheter och förhållanden kan variera mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, vilka inte fångas av undersökningen. Resultaten för de kommuner som varit med i undersökningen nu och från 2010 och framåt är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Den 20 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, www.statistikdatabasen.scb.se.

Om undersökningen

Population och urval

Populationen är Helsingborgs stads invånare i åldrarna 18–84 år. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning och SCB:s register över totalbefolkningen var urvalsram. Som standard drogs ett urval om 800 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år, 1 200 personer i kommuner med 10 000–59 999 invånare och 1 600 personer i kommuner med 60 000 eller fler invånare i dessa åldrar.

Insamling

Innan insamlingsstart skickades ett förbrev ut med information om undersökningen och dess syfte. I förbrevet trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att besvara enkäten via internet. På webben fanns enkäten tillgänglig på svenska, engelska, finska och spanska. Efter förbrevet skickades enkät och informationsbrev ut. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Två påminnelser skickades ut, varav den sista innehöll en ny enkät. Insamlingen pågick mellan 16 augusti och 27 oktober 2017.

Svarsandel

Svarsandelen för Helsingborgs stad blev 35 procent. Helsingborgs stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2016. Svarsandelen blev då 36 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2017 blev 40 procent.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

Hur ser medborgarna på Helsingborgs stad som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Helsingborgs stad samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

	Helsingborgs stad		Samtliga kommuner
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
NRI	64	±1,9	60
Rekommendation	71	±2,3	64
Kommersiellt utbud	73	±1,8	62
Utbildningsmöjligheter	72	±1,9	61
Fritidsmöjligheter	71	±1,6	61
Kommunikationer	69	±1,6	61
Arbetsmöjligheter	61	±2,2	57
Bostäder	54	±2,0	52
Trygghet	44	±2,3	57

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Helsingborgs stad som en plats att bo och leva på blev 64.

För Helsingborgs stad är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Trygghet* samt *Bostäder* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

53 procent av medborgarna i Helsingborgs stad kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 9 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 60. NRI för Helsingborgs stad är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

... **Bostäder** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Kommunikationer** högre.

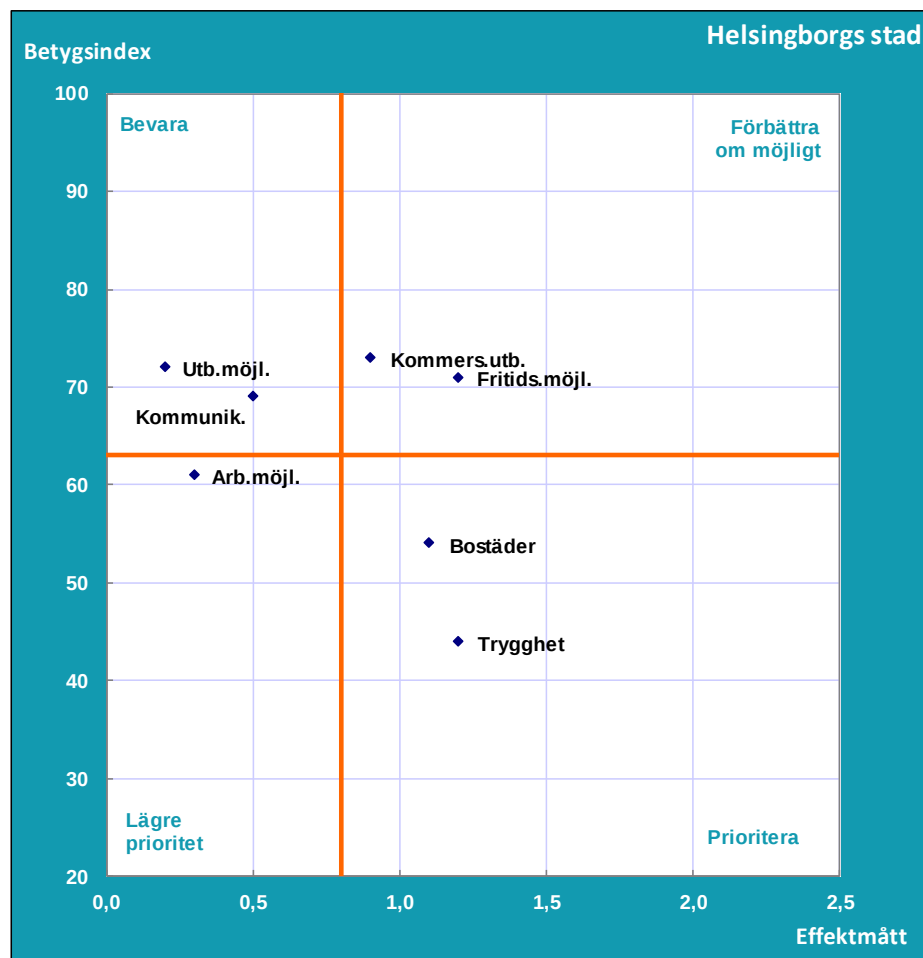
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Helsingborgs stad?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Helsingborgs stad hösten 2017.



Frågeområden som bör **Prioriteras** förväntas vid en förbättring ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI. Dessa har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, det vill säga stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de frågeområden som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa områden har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Frågeområden som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **Lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI.

Högst upp till vänster hamnar de frågeområden vars betygsindex kan **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet hamnar då i den prioriterade delen av matrisen.

Frågeområden som bör prioriteras

Trygghet, Bostäder

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter, Kommersiellt utbud

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

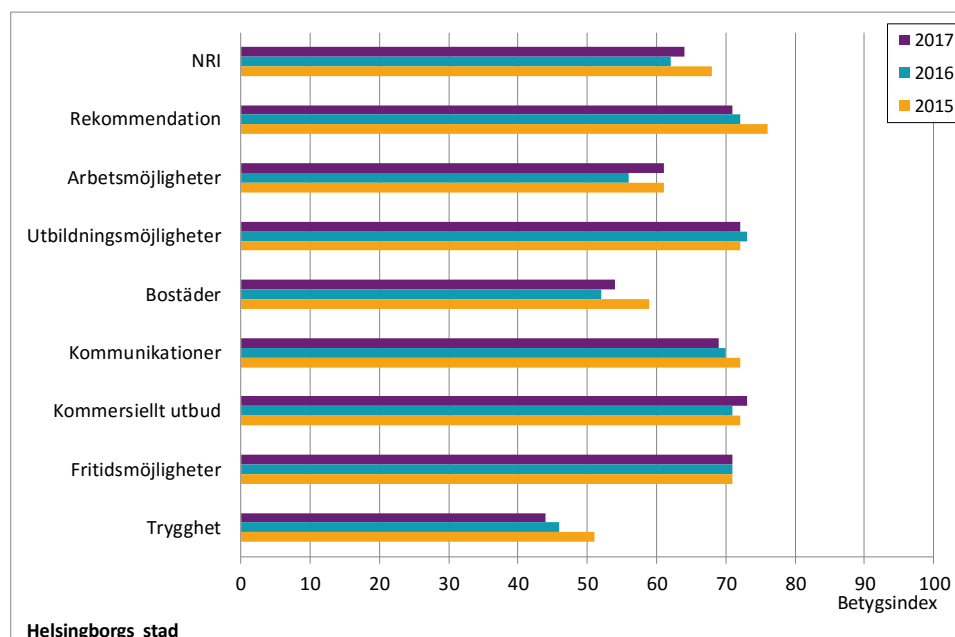
Arbetsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Kommunikationer, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

Diagram A2. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Helsingborgs stad. De tre senaste omgångarna kommunen deltagit.



Helsingborgs stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2008, våren 2009, samt varje höst mellan 2010 och 2016.

NRI för Helsingborgs stad blev 64 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NRI var 62.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Helsingborgs stad hösten 2016 har frågeområdet *Arbetsmöjligheter* fått högre betygsindex.

Indexet *Rekommendation* blev 71 för Helsingborgs stad i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då indexet *Rekommendation* var 72.

Del B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

Hur ser medborgarna i Helsingborgs stad på kommunens verksamheter?

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheterna efter sina betygsindex för Helsingborgs stad samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

	Helsingborgs stad		Samtliga kommuner
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
NMI	60	±2,3	55
Bemötande och tillgänglighet	56	±2,3	56
Räddningstjänsten	79	±1,6	76
Vatten och avlopp	79	±1,9	78
Kultur	72	±1,9	62
Renhållning och sophämtning	69	±2,1	67
Idrotts- och motionsanläggningar	66	±2,0	61
Förskolan	65	±1,7	65
Gymnasieskolan	64	±1,6	59
Miljöarbete	62	±2,7	57
Grundskolan	60	±2,0	59
Gång- och cykelvägar	59	±2,3	55
Gator och vägar	59	±2,3	55
Stöd för utsatta personer	49	±2,3	49
Äldreomsorgen	45	±2,4	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Helsingborgs stad blev 60.

För Helsingborgs stad är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Äldreomsorgen*, *Stöd för utsatta personer*, *Gator och vägar*, *Grundskolan* samt *Miljöarbete* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Betygsindexet för *Bemötande och tillgänglighet*, det vill säga hur medborgarna bedömer kommunens tillgänglighet och det bemötande de får i sin kontakt med kommunen, blev 56 i Helsingborgs stad.

NMI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 55. NMI för Helsingborgs stad är högre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... ***Bemötande och tillgänglighet*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Förskolan*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Grundskolan*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Gymnasieskolan*** högre.

... ***Äldreomsorgen*** lägre.

... ***Stöd för utsatta personer*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Räddningstjänsten*** högre.

... ***Gång- och cykelvägar*** högre.

... ***Gator och vägar*** högre.

... ***Idrotts- och motionsanläggningar*** högre.

... ***Kultur*** högre.

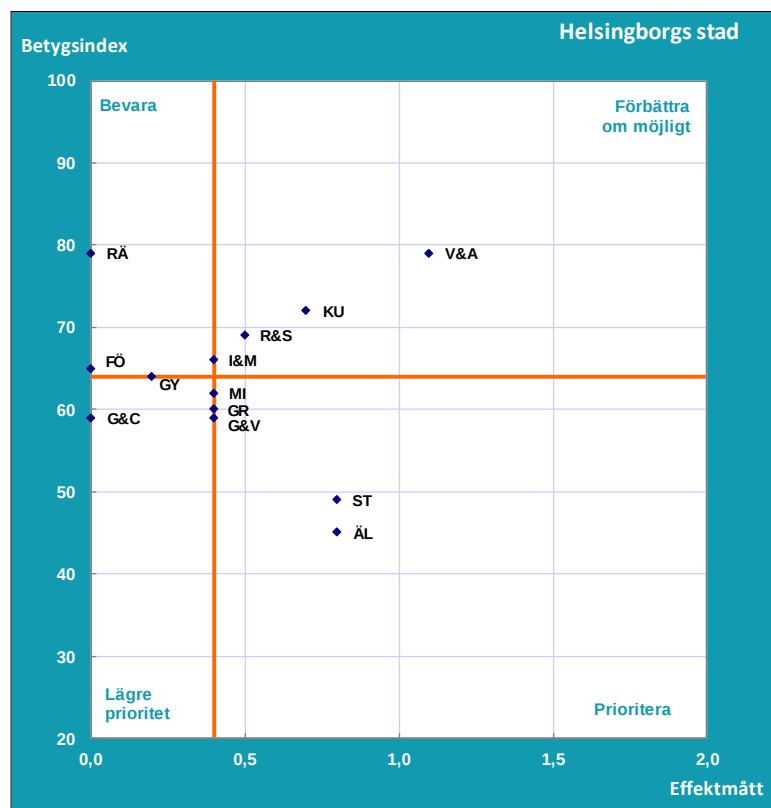
... ***Miljöarbete*** högre.

... ***Renhållning och sophämtning*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Vatten och avlopp*** inte säkerställt högre eller lägre.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Helsingborgs stad?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Helsingborgs stad hösten 2017.



FÖ	Förskolan	I&M	Idrotts- och motionsanläggningar	RÅ	Räddningstjänsten
G&C	Gång- och cykelvägar	KU	Kultur	ST	Stöd för utsatta personer
G&V	Gator och vägar	MI	Miljöarbete	V&A	Vatten och avlopp
GR	Grundskolan	R&S	Renhållning och sophämtning	ÄL	Äldreomsorgen
GY	Gymnasieskolan				

Verksamheter som bör prioriteras

Äldreomsorgen, Stöd för utsatta personer, Gator och vägar, Grundskolan, Miljöarbete

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Vatten och avlopp, Kultur, Renhållning och sophämtning, Idrotts- och motionsanläggningar

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

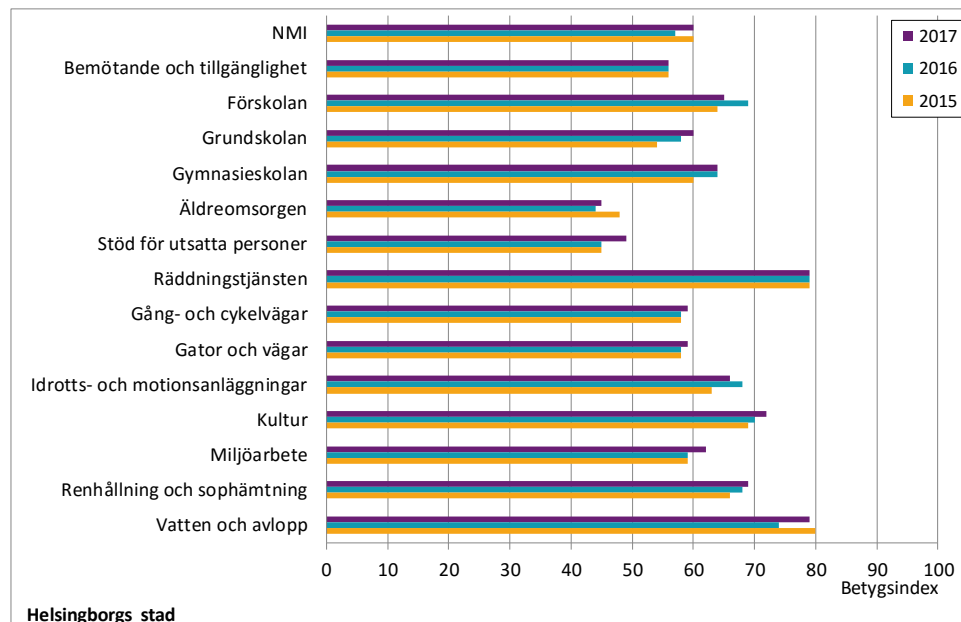
Gymnasieskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Förskolan, Räddningstjänsten

Jämförelser med tidigare år

Diagram B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och Tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Helsingborgs stad. De tre senaste omgångarna kommunen deltagit.



Helsingborgs stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2008, våren 2009, samt varje höst mellan 2010 och 2016.

NMI för Helsingborgs stad blev 60 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NMI var 57.

För Helsingborgs stad har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2016.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 56 för Helsingborgs stad i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016. Även då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 56.

Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Hur ser medborgarna i Helsingborgs stad på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdena efter sina betygsindex för Helsingborgs stad samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

	Helsingborgs stad		Samtliga kommuner
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
NII	43	±2,8	40
Information	59	±2,4	55
Förtroende	47	±2,9	45
Kontakt	46	±2,2	49
Påverkan	42	±2,8	40

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Helsingborgs stad blev 43.

För Helsingborgs stad är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Förtroende* samt *Påverkan* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

NII för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 40. NII för Helsingborgs stad är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** lägre.

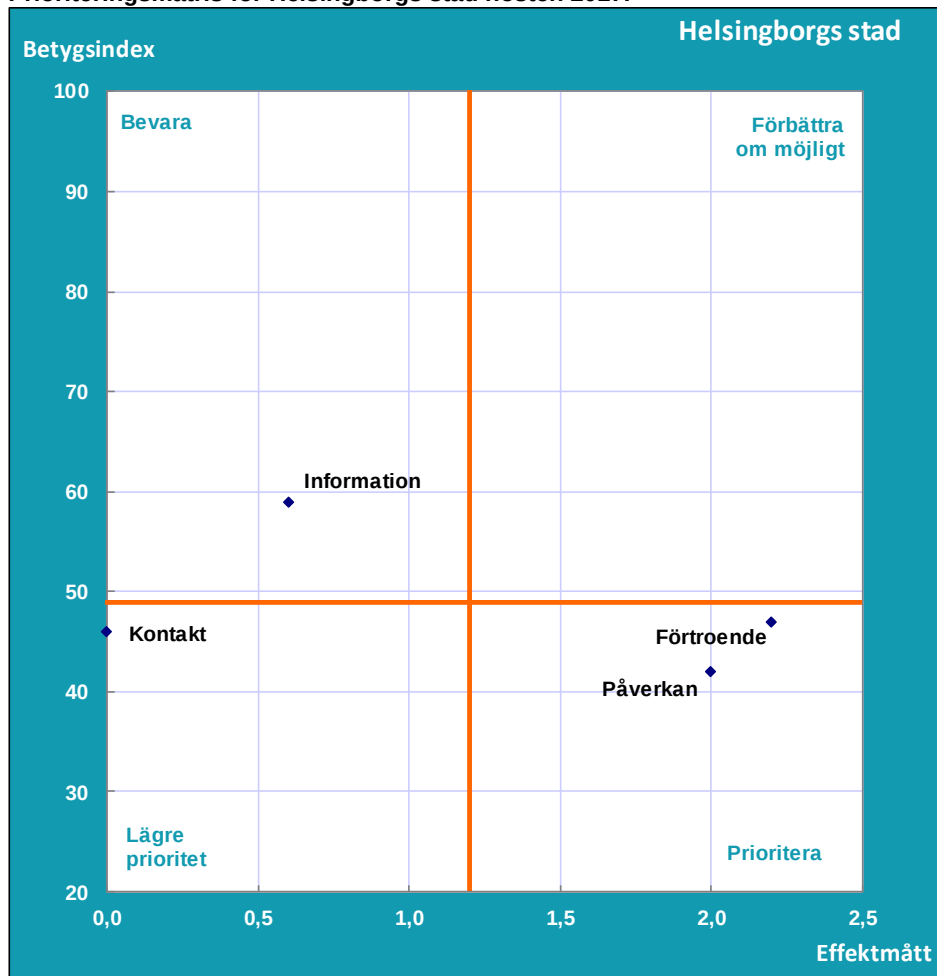
... **Information** högre.

... **Påverkan** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Förtroende** inte säkerställt högre eller lägre.

Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Helsingborgs stad?

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Helsingborgs stad hösten 2017.



Frågeområden som bör prioriteras

Förtroende, Påverkan

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

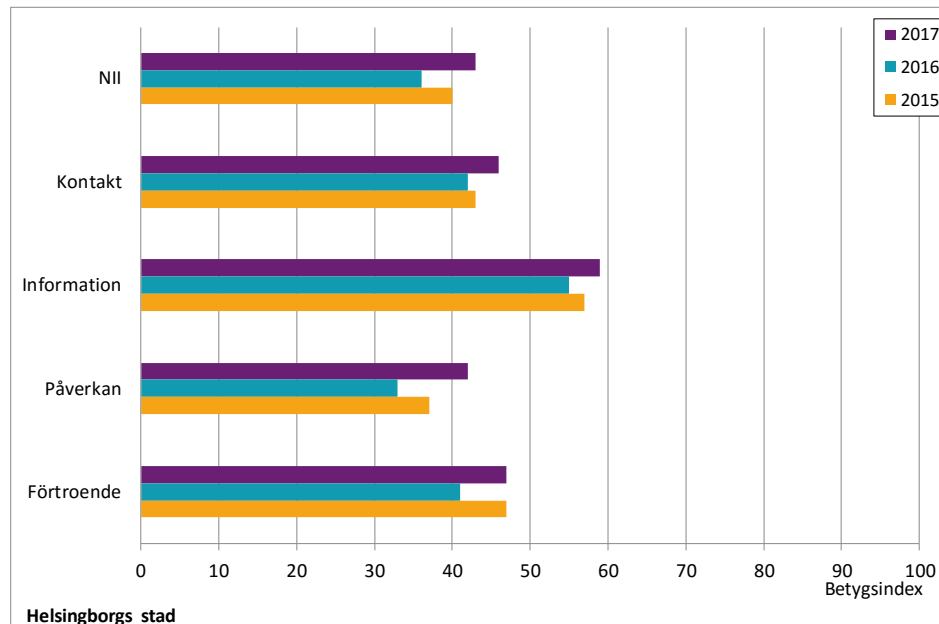
Kontakt

Frågeområden som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

Diagram C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Helsingborgs stad. De tre senaste omgångarna kommunen deltagit.



Helsingborgs stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2008, våren 2009, samt varje höst mellan 2010 och 2016.

NII för Helsingborgs stad blev 43 i årets undersökning. Det är högre jämfört med hösten 2016 då NII var 36.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Helsingborgs stad hösten 2016 har frågeområdet *Påverkan* fått högre betygsindex.

