

# **SCB:s medborgarundersökning 2018**

Helsingborg stad



## Innehållsförteckning

### Rapport

---

|                                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------|---|
| SCB:s medborgarundersökning 2018.....                                 | 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 2018

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

Sammanlagt deltog 111 kommuner 2018. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 268 av landets kommuner deltagit och 253 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Helsingborg stad. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 5 november 2018. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 36 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 111 kommuner som var med i undersökningen 2018.

### 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 Helsingborg 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 från 2010 och framåt är tillgängliga via [www.scb.se/medborgarundersokningen](http://www.scb.se/medborgarundersokningen). Den 20 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se).

## Om undersökningen

### Population och urval

Populationen är Helsingborg 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 23 augusti och 5 november 2018.

### Svarsandel

Svarsandelen för Helsingborg stad blev 36 procent. Helsingborg stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2017. Svarsandelen blev då 35 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2018 blev 41 procent.

## Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

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

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Helsingborg stad samt för samtliga 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

|                        | Helsingborg stad |           | Samtliga kommuner |
|------------------------|------------------|-----------|-------------------|
|                        | Betygs-index     | Fel-marg. | Betygs-index      |
| NRI                    | 64               | ±1,8      | 62                |
| Rekommendation         | 73               | ±2,2      | 66                |
| Utbildningsmöjligheter | 73               | ±1,8      | 61                |
| Kommersiellt utbud     | 73               | ±2,0      | 63                |
| Fritidsmöjligheter     | 71               | ±1,6      | 61                |
| Kommunikationer        | 68               | ±1,7      | 60                |
| Arbetsmöjligheter      | 64               | ±2,5      | 58                |
| Bostäder               | 54               | ±2,0      | 53                |
| Trygghet               | 43               | ±2,5      | 58                |

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

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

55 procent av medborgarna i Helsingborg 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 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 62. NRI för Helsingborg stad är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

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

... **Kommunikationer** högre.

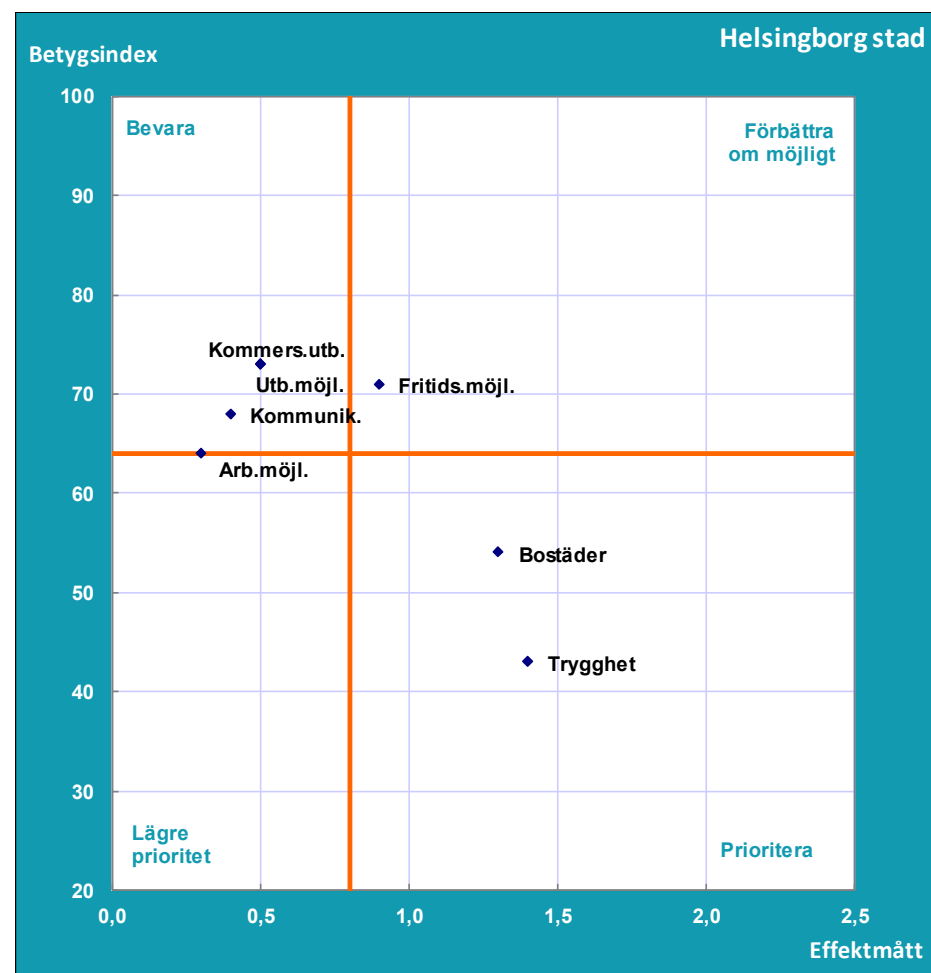
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).  
Prioriteringsmatris för Helsingborg stad 2018.



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*

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

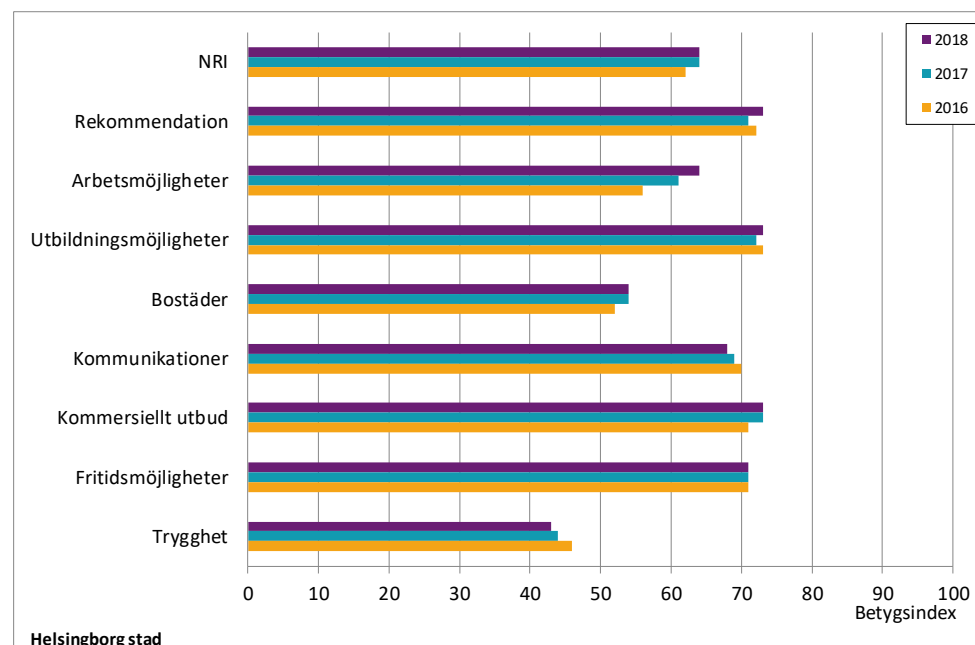
*Arbetsmöjligheter*

### Frågeområden som bör bevaras

*Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter, Kommunikationer*

## Jämförelser med tidigare år

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



Helsingborg stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2008, våren 2009, hösten 2010, hösten 2011, hösten 2012, hösten 2013, hösten 2014, hösten 2015, hösten 2016 och hösten 2017.

NRI för Helsingborg stad blev 64 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NRI också var 64.

För Helsingborg stad har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2017.

Indexet *Rekommendation* blev 73 för Helsingborg stad i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då indexet *Rekommendation* var 71.

## Del B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

### Hur ser medborgarna i Helsingborg stad på kommunens verksamheter?

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheterna efter sina betygsindex för Helsingborg stad samt för samtliga 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

|                                  | Helsingborg stad |           | Samtliga kommuner |
|----------------------------------|------------------|-----------|-------------------|
|                                  | Betygsindex      | Fel-marg. | Betygsindex       |
| NMI                              | 63               | ±2,4      | 56                |
| Bemötande och tillgänglighet     | 56               | ±2,6      | 57                |
| Vatten och avlopp                | 81               | ±2,1      | 78                |
| Räddningstjänsten                | 80               | ±1,9      | 77                |
| Kultur                           | 71               | ±1,7      | 62                |
| Renhållning och sophämtning      | 69               | ±2,3      | 66                |
| Gymnasieskolan                   | 66               | ±2,4      | 59                |
| Förskolan                        | 65               | ±2,5      | 64                |
| Idrotts- och motionsanläggningar | 65               | ±1,8      | 61                |
| Miljöarbete                      | 63               | ±2,8      | 56                |
| Grundskolan                      | 61               | ±2,5      | 59                |
| Gång- och cykelvägar             | 60               | ±2,6      | 55                |
| Gator och vägar                  | 59               | ±2,6      | 54                |
| Stöd för utsatta personer        | 49               | ±3,0      | 50                |
| Äldreomsorgen                    | 48               | ±2,8      | 52                |

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Helsingborg stad blev 63.

För Helsingborg stad är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Miljöarbete*, *Stöd för utsatta personer* samt *Äldreomsorgen* 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 Helsingborg stad.

NMI för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 56. NMI för Helsingborg 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.

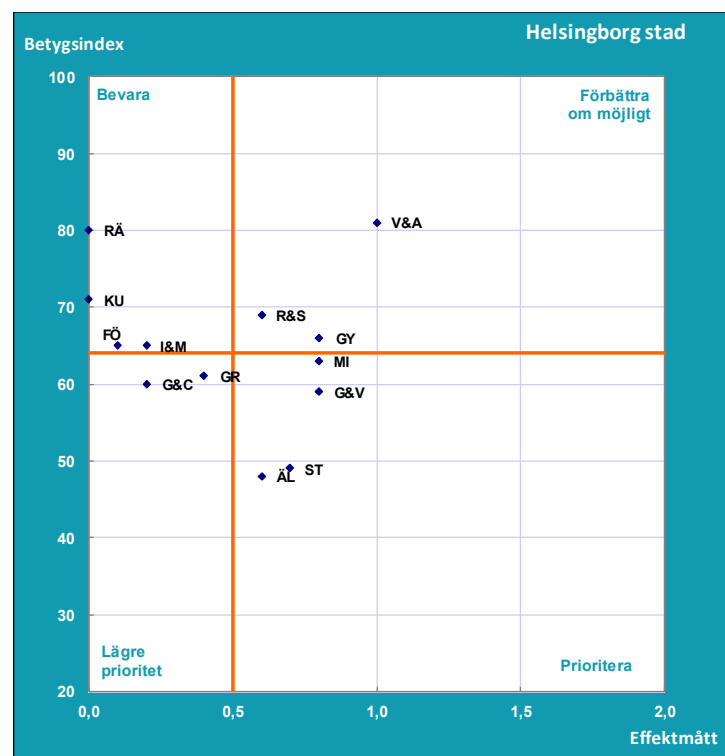
... ***Renhållning och sophämtning*** högre.

... ***Vatten och avlopp*** högre.



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

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).  
Prioriteringsmatris för Helsingborg stad 2018.



|     |                      |     |                                  |     |                           |
|-----|----------------------|-----|----------------------------------|-----|---------------------------|
| FÖ  | Förskolan            | I&M | Idrotts- och motionsanläggningar | RÄ  | 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

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

## Verksamheter som bör förbättras om möjligt

*Vatten och avlopp, Gymnasieskolan, Renhållning och sophämtning*

## Verksamheter som kan ges lägre prioritet

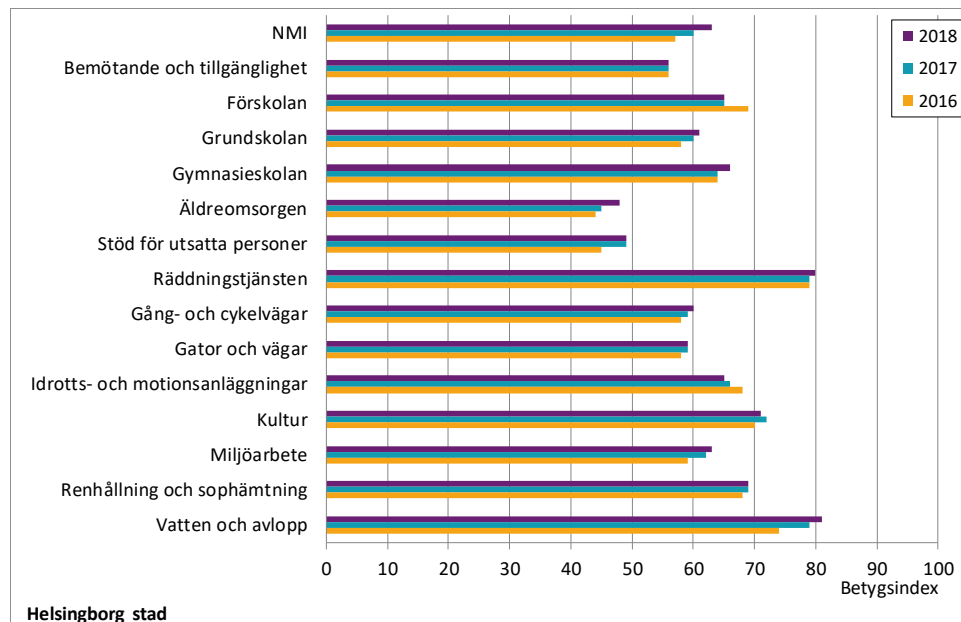
*Grundskolan, Gång- och cykelvägar*

## Verksamheter som bör bevaras

*Idrotts- och motionsanläggningar, Förskolan, Kultur, Räddningstjänsten*

## Jämförelser med tidigare år

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



Helsingborg stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2008, våren 2009, hösten 2010, hösten 2011, hösten 2012, hösten 2013, hösten 2014, hösten 2015, hösten 2016 och hösten 2017.

NMI för Helsingborg stad blev 63 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NMI var 60.

För Helsingborg stad har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2017.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 56 för Helsingborg stad i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017. Även då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 56.

## Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII)

### Hur ser medborgarna i Helsingborg stad på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdena efter sina betygsindex för Helsingborg stad samt för samtliga 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

|             | Helsingborg stad |           | Samtliga kommuner |
|-------------|------------------|-----------|-------------------|
|             | Betygs-index     | Fel-marg. | Betygs-index      |
| NII         | 44               | ±3,0      | 42                |
| Information | 60               | ±2,3      | 56                |
| Förtroende  | 51               | ±3,0      | 48                |
| Kontakt     | 48               | ±2,8      | 52                |
| Påverkan    | 42               | ±2,8      | 42                |

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Helsingborg stad blev 44.

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

NII för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 42. NII för Helsingborg stad är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** lägre.

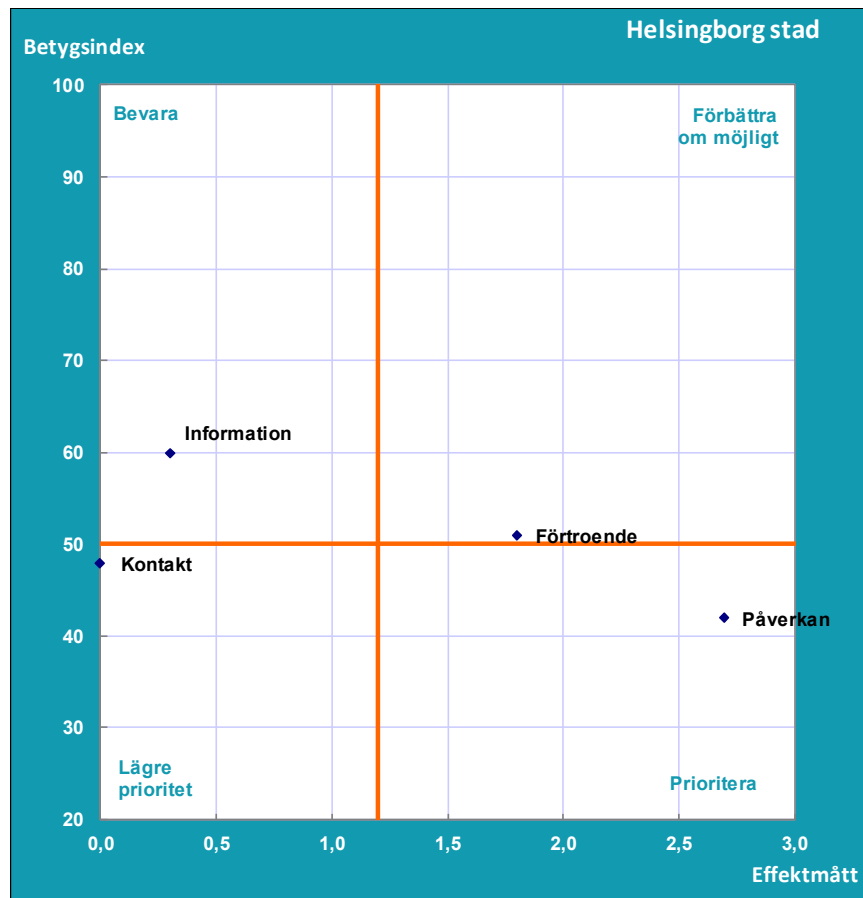
... **Information** högre.

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

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).  
Prioriteringsmatris för Helsingborg stad 2018.



**Frågeområden som bör prioriteras**

*Påverkan*

**Frågeområden som bör förbättras om möjligt**

*Förtroende*

**Frågeområden som kan ges lägre prioritet**

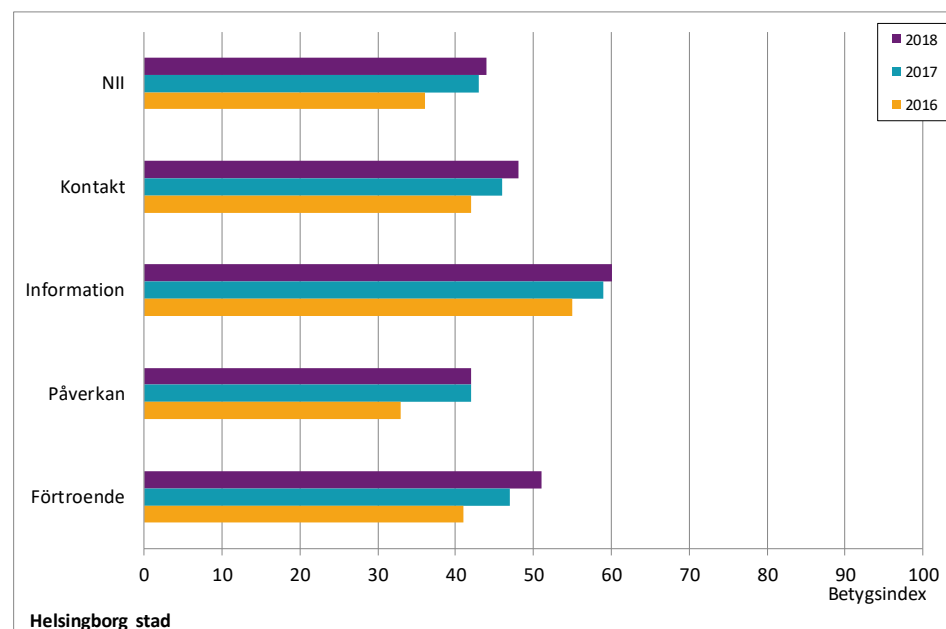
*Kontakt*

**Frågeområden som kan bevaras**

*Information*

## Jämförelser med tidigare år

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



Helsingborg stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2008, våren 2009, hösten 2010, hösten 2011, hösten 2012, hösten 2013, hösten 2014, hösten 2015, hösten 2016 och hösten 2017.

NII för Helsingborg stad blev 44 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NII var 43.

För Helsingborg stad har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2017.