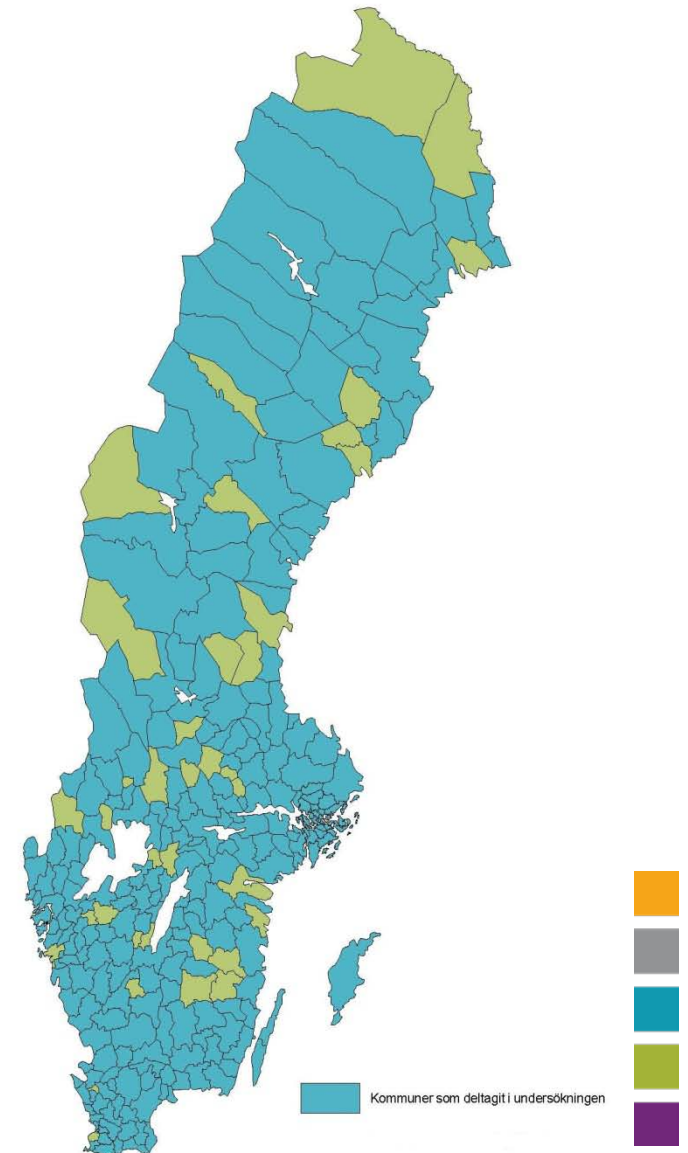




SCB:s Medborgarundersökning – hösten 2012

Hässleholms kommun

Rapport



Innehållsförteckning

Analysrapport

SCB:s Medborgarundersökning hösten 2012	1
<u>Resultat Del A</u>	
– Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att bo och leva på?	2
<u>Resultat Del B</u>	
– Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?	8
<u>Resultat Del C</u>	
– Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?	15
Om undersökningen.....	21
Inför eget arbete med resultaten	22
Frågeblankett	23

Rapportbilaga

Arbeta vidare med resultaten

Förändringar i enkäten

SCB:s analysmodell med NKI

Om undersökningen

Diagram och tabeller

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

Del B – Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?

Del C – Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?

SCB:s Medborgarundersökning hösten 2012

Varje vår och höst erbjuder Statistiska centralbyrån (SCB) Sveriges kommuner att delta i SCB:s Medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 68 kommuner i undersökningen hösten 2012. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 254 av landets kommuner deltagit och 203 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

I denna rapport redovisas resultatet för medborgarundersökningen i Hässleholms kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 13 september och den 9 november 2012. Ett urval på 1000 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 49 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner och med kommuner i samma storleksklass avser de 120 kommuner som var med i undersökningen våren eller hösten 2012.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

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

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 medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.
- Helhetsbetygen mäts med tre specifika frågor.
- Varje faktor mäts i regel med flera frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- Faktorernas resultat redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens invånare gett sin kommun.
- Betygsindex under 40 klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd".

En utförligare beskrivning av analysmodellen finns i rapportbilagan.

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex är statistiskt säkerställda används följande förfarande: Om intervallen för två indexvärden (indexvärdet \pm felmarginalen) inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra är skillnaden statistiskt säkerställd.

Del A.

Hur bedömer medborgarna Hässleholms kommun som en plats att bo och leva på? (Nöjd-Region-Index)

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation samt faktorerna efter sina betygsindex för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	Betygsindex	Felmarginaler
NRI	54	±2,3
Rekommendation	57	±2,8
Kommunikationer	69	±1,9
Utbildningsmöjligheter	63	±2,0
Kommersiellt utbud	62	±2,4
Fritidsmöjligheter	62	±1,9
Bostäder	57	±2,1
Trygghet	47	±2,6
Arbetsmöjligheter	46	±2,6

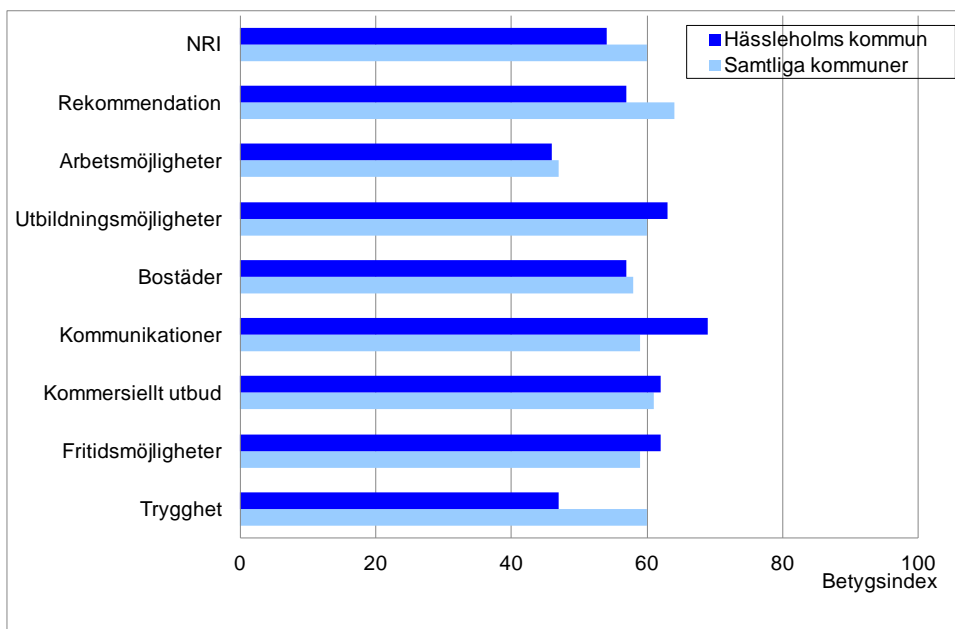
Nöjd-Region-Index

Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultaten är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

- Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Hässleholms kommun som en plats att bo och leva på blev 54.
- NRI för samtliga 120 kommuner som var med i undersökningen våren eller hösten 2012 blev 60. NRI för Hässleholms kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet för de 120 kommunerna.
- NRI för kommunerna i samma storleksklass (Fler än 50 000 invånare) blev 64. NRI för Hässleholms kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass.
- För Hässleholms kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Trygghet*, *Bostäder*, *Fritidsmöjligheter* och *Kommersiellt utbud* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.
- 28 procent av medborgarna i Hässleholms kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen medan 23 procent vill avråda från det.

Skiljer sig Hässleholms kommun från samtliga deltagande kommuner?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex för Hässleholms kommun samt för samtliga 120 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2012.



Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultatet för de 120 deltagande kommunerna i undersökningsomgångarna våren eller hösten 2012 är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för faktorn ...

... **Arbetsmöjligheter** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

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

... **Kommunikationer** högre.

... **Kommersiellt utbud** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

Skiljer sig Hässleholms kommun från deltagande kommuner i samma storleksklass?

Tabell A2. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 120 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2012.

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga 120 kommuner	Kommunresultat
	Färre än 10 000	10 000 – 14 999	15 000 – 19 999	20 000 – 29 999	30 000 – 49 999	50 000 eller fler		
NRI	57	58	55	59	61	64	60	54
Rekommendation	59	61	57	62	66	71	64	57
Arbetsmöjligheter	39	43	44	48	49	52	47	46
Utbildningsmöjligheter	49	53	59	59	60	71	60	63
Bostäder	58	57	58	59	58	57	58	57
Kommunikationer	52	54	61	60	62	66	59	69
Kommersiellt utbud	55	57	58	60	62	68	61	62
Fritidsmöjligheter	53	55	56	59	60	66	59	62
Trygghet	68	64	55	59	57	57	60	47
ANTAL SVARANDE	4 712	9 329	4 648	11 981	9 983	13 755	54 408	487
ANTAL KOMMUNER	17	25	9	23	19	27	120	

Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (Fler än 50 000 invånare) är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

Jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass är betygsindexet för faktorn ...

... **Arbetsmöjligheter** lägre.

... **Utbildningsmöjligheter** lägre.

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

... **Kommunikationer** högre.

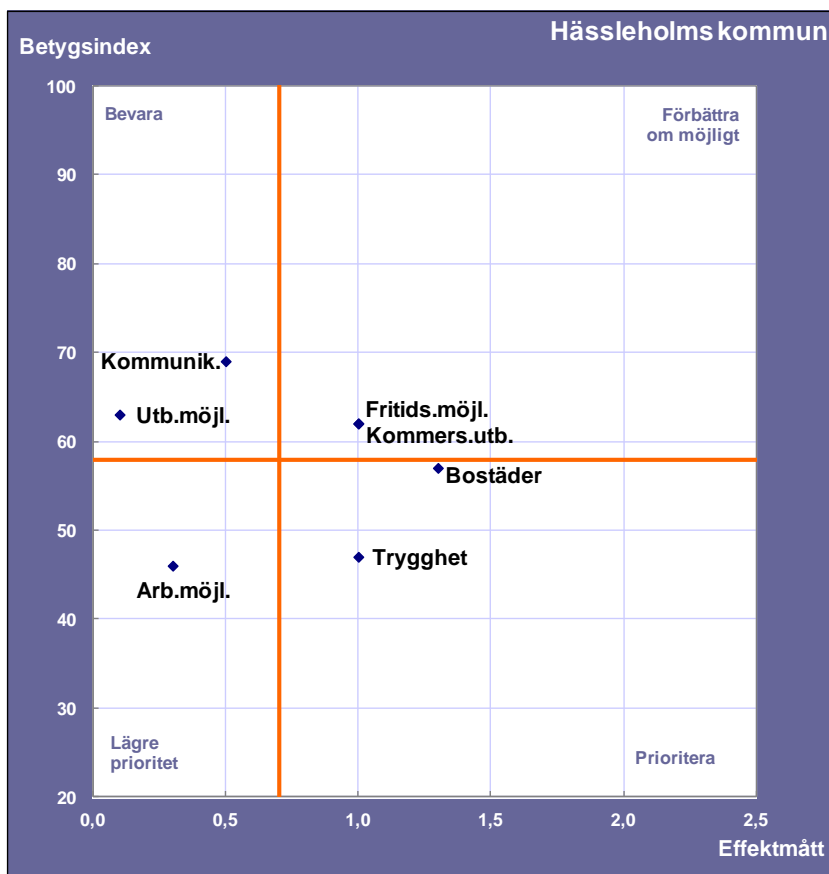
... **Kommersiellt utbud** lägre.

... **Fritidsmöjligheter** lägre.

... **Trygghet** lägre.

Vilka faktorer bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Hässleholms kommun?

Diagram A2. Nöjd-Region-Index (NRI) – Prioriteringsmatris för Hässleholms kommun. Hösten 2012



Faktorer som bör **Prioriteras** förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI. Dessa har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

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.

Faktorer 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 faktorer vars betygsindex kan **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade delen av matrisen.

Faktorer som bör prioriteras

Trygghet, Bostäder

Faktorer som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter, Kommersiellt utbud

Faktorer som kan ges lägre prioritet

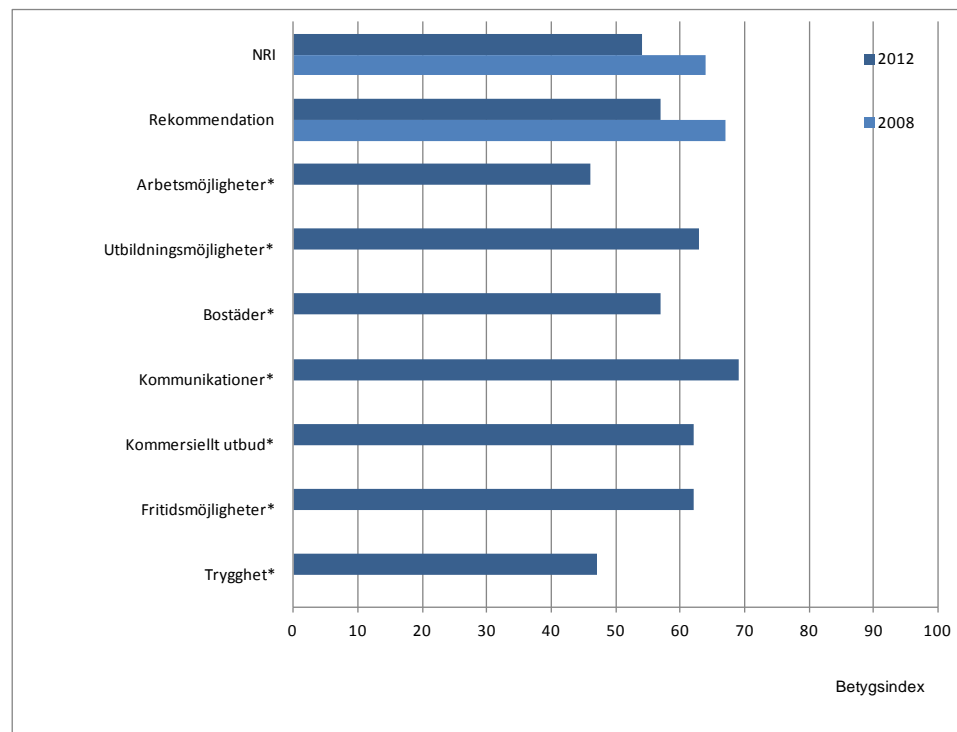
Arbetsmöjligheter

Faktorer som bör bevaras

Kommunikationer, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

Diagram A3. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex för Hässleholms kommun. Samtliga år kommunen deltagit.



* Faktorn är inte jämförbar mellan hösten 2012 och övriga undersökningsomgångar innan hösten 2010.

Hässleholms kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008.

NRI för Hässleholms kommun blev 54 i årets undersökning. Det är statistiskt säkerställt lägre jämfört med hösten 2008 då NRI var 64.

Indexet *Rekommendation* blev 57 för Hässleholms kommun i årets undersökning. Det är statistiskt säkerställt lägre jämfört med hösten 2008, då indexet *Rekommendation* var 67.

Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, framförallt för faktorernas betygsindex. Helhetsbetyget NRI är däremot jämförbart mellan samtliga undersökningsomgångar. Detta gäller även betygsindexet för *Rekommendation*.

Faktorernas betygsindex efter kön och ålder

Tabell A3. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation samt faktorernas betygsindex efter kön för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal
NRI	52	±3,3	56	±3,1	54	±2,3
Rekommendation	57	±4,1	57	±3,7	57	±2,8
Arbetsmöjligheter	46	±3,9	46	±3,3	46	±2,6
Utbildningsmöjligheter	60	±2,8	65	±2,9	63	±2,0
Bostäder	55	±3,1	59	±2,8	57	±2,1
Kommunikationer	68	±2,7	69	±2,7	69	±1,9
Kommersiellt utbud	62	±3,3	63	±3,5	62	±2,4
Fritidsmöjligheter	61	±2,7	63	±2,8	62	±1,9
Trygghet	48	±4,0	46	±3,4	47	±2,6
ANTAL SVARANDE	236		251		487	

Tabell A4. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex efter ålder för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	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-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal
NRI	52	±10,1	57	±7,6	52	±6,6	52	±5,8	55	±5,1	56	±5,2	55	±7,1	54	±2,3
Rekommendation	54	±11,4	59	±9,3	52	±7,9	54	±7,2	60	±6,1	61	±6,1	59	±8,5	57	±2,8
Arbetsmöjligheter	40	±10,2	53	±10,6	43	±7,6	42	±6,4	49	±6,0	49	±5,0	47	±5,7	46	±2,6
Utbildningsmöjligheter	62	±7,6	66	±6,9	57	±6,8	59	±5,3	64	±4,9	67	±4,7	66	±5,8	63	±2,0
Bostäder	52	±8,2	60	±7,6	59	±6,9	54	±5,2	58	±4,9	59	±4,7	57	±6,8	57	±2,1
Kommunikationer	70	±7,3	70	±6,8	67	±6,1	63	±4,8	69	±4,8	71	±4,5	74	±5,5	69	±1,9
Kommersiellt utbud	68	±9,2	63	±8,4	58	±6,7	58	±6,4	64	±5,6	65	±5,7	62	±8,2	62	±2,4
Fritidsmöjligheter	61	±8,8	61	±6,7	57	±6,1	62	±4,7	63	±4,6	65	±4,2	66	±6,0	62	±1,9
Trygghet	50	±12,2	53	±8,5	45	±7,6	45	±6,2	50	±5,7	42	±5,9	43	±7,7	47	±2,6
ANTAL SVARANDE	26		37		57		78		98		124		67		487	

Del B.

Vad tycker medborgarna i Hässleholms kommun om kommunens verksamheter? (Nöjd-Medborgar-Index)

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet samt verksamheterna efter sina betygsindex för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	Betygsindex	Felmarginaler
NMI	46	±2,9
Bemötande och tillgänglighet	49	±2,7
Vatten och avlopp	76	±2,4
Räddningstjänsten	74	±2,1
Kultur	65	±2,3
Förskolan	64	±2,8
Renhållning och sophämtning	63	±2,5
Gymnasieskolan	59	±2,2
Miljöarbete	57	±3,1
Idrott- och motionsanläggningar	55	±2,5
Grundskolan	53	±2,5
Gång- och cykelvägar	52	±2,7
Gator och vägar	50	±2,7
Äldreomsorgen	43	±2,6
Stöd för utsatta personer	42	±2,4

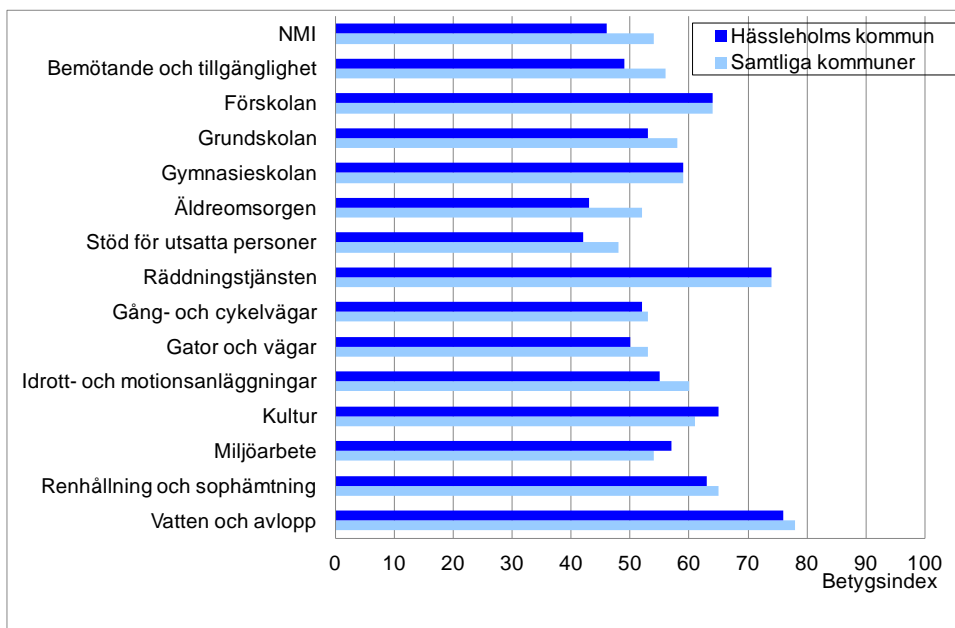
Nöjd-Medborgar-Index

Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultaten är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

- Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Hässleholms kommun blev 46.
- NMI för samtliga 120 kommuner som var med i undersökningen våren eller hösten 2012 blev 54. NMI för Hässleholms kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet för de 120 kommunerna.
- NMI för kommunerna i samma storleksklass (Fler än 50 000 invånare) blev 57. NMI för Hässleholms kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass.
- För Hässleholms kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Äldreomsorgen, Idrott- och motionsanläggningar, Gator och vägar, Stöd för utsatta personer, Miljöarbete* samt *Renhållning och sophämtning* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Skiljer sig Hässleholms kommun från samtliga deltagande kommuner?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex för Hässleholms kommun samt för samtliga 120 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2012.



Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultatet för de 120 deltagande kommunerna i undersökningsomgångarna våren eller hösten 2012 är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

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

... **Grundskolan** lägre.

... **Gymnasieskolan** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Äldreomsorgen** lägre.

... **Stöd för utsatta personer** lägre.

... **Räddningstjänsten** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Gång- och cykelvägar** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Gator och vägar** lägre.

... **Idrott- och motionsanläggningar** lägre.

... **Kultur** högre.

... **Miljöarbete** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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

Skiljer sig Hässleholms kommun från deltagande kommuner i samma storleksklass?

Tabell B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 120 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2012.

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga 120 kommuner	Kommunresultat
	Färre än 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 eller fler		
NMI	51	52	54	54	54	57	54	46
Bemötande och tillgänglighet	58	57	57	56	55	56	56	49
Förskolan	67	64	62	64	62	64	64	64
Grundskolan	59	57	54	58	57	59	58	53
Gymnasieskolan	56	59	59	59	60	62	59	59
Äldreomsorgen	55	52	54	52	52	50	52	43
Stöd för utsatta personer	49	48	47	48	48	50	48	42
Räddningstjänsten	72	72	74	75	74	76	74	74
Gång- och cykelvägar	50	52	54	54	53	55	53	52
Gator och vägar	51	52	54	53	54	55	53	50
Idrott- och motionsanläggningar	59	57	59	60	60	62	60	55
Kultur	57	58	59	62	61	66	61	65
Miljöarbete	52	51	54	54	55	58	54	57
Renhållning och sophämtning	64	64	66	66	65	65	65	63
Vatten och avlopp	80	77	77	79	77	80	78	76
ANTAL SVARANDE	4 712	9 329	4 648	11 981	9 983	13 755	54 408	487
ANTAL KOMMUNER	17	25	9	23	19	27	120	

Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (Fler än 50 000 invånare) är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

Jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass är betygsindexet för verksamheten ...

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

... **Grundskolan** lägre.

... **Gymnasieskolan** lägre.

... **Äldreomsorgen** lägre.

... **Stöd för utsatta personer** lägre.

... **Räddningstjänsten** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Gång- och cykelvägar** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Gator och vägar** lägre.

... **Idrott- och motionsanläggningar** lägre.

... **Kultur** inte säkerställt högre eller lägre.

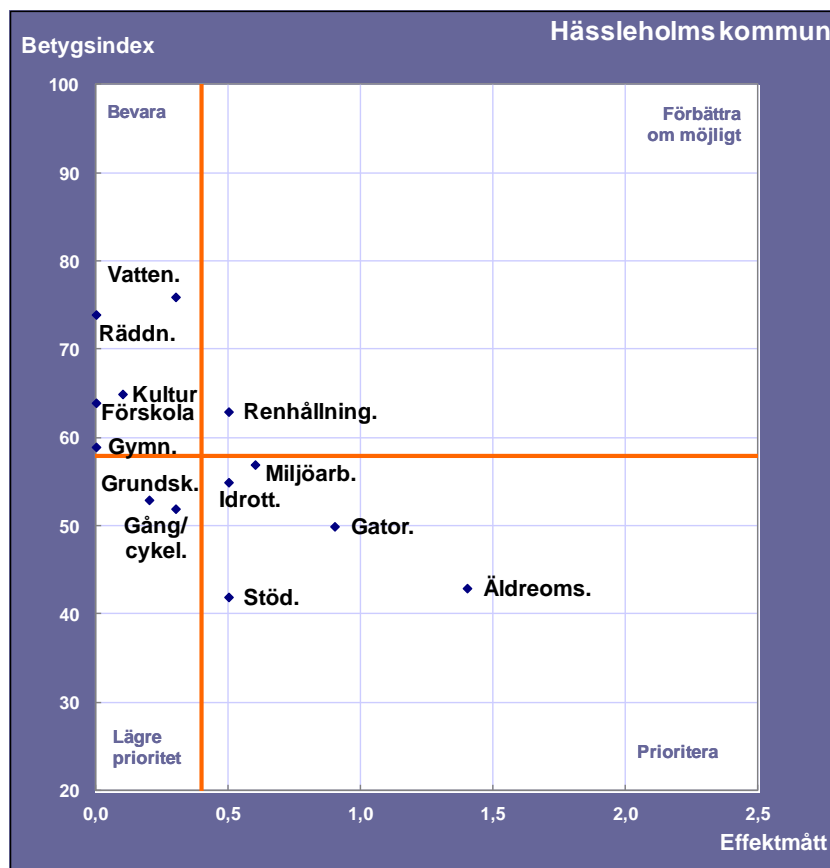
... **Miljöarbete** inte säkerställt högre eller lägre.

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

... **Vatten och avlopp** lägre.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Hässleholms kommun?

Diagram B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) – Prioriteringsmatris för Hässleholms kommun. Hösten 2012



Verksamheter som bör **Prioriteras** förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI. De verksamheterna har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NMI.

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

Verksamheter 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 NMI.

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

Verksamheter som bör prioriteras

Äldreomsorgen, Idrott- och motionsanläggningar, Gator och vägar, Stöd för utsatta personer, Miljöarbete

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Renhållning och sophämtning

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

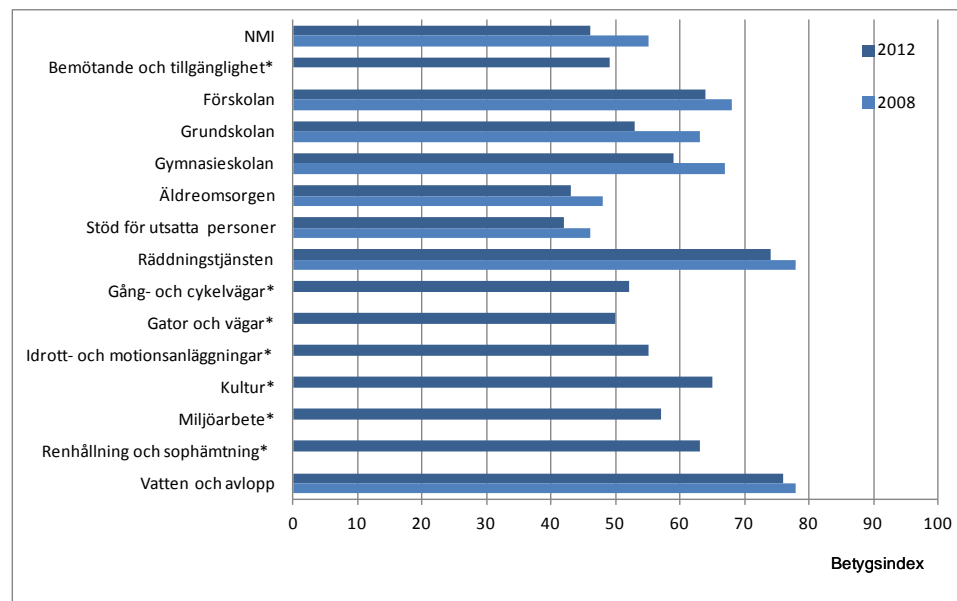
Grundskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Räddningstjänsten, Gymnasieskolan, Vatten och avlopp, Kultur, Förskolan

Jämförelser med tidigare år

Diagram B3. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex för Hässleholms kommun. Samtliga år kommunen deltagit.



* Verksamheten är inte jämförbar mellan hösten 2012 och undersökningsomgångar innan hösten 2010.

Hässleholms kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008.

NMI för Hässleholms kommun blev 46 i årets undersökning. Det är statistiskt säkerställt lägre jämfört med hösten 2008, då NMI var 55.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Hässleholms kommun hösten 2008 har verksamheterna *Grundskolan*, *Gymnasieskolan* och *Äldreomsorgen* fått statistiskt säkerställt lägre betygsindex.

Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, framförallt för verksamheternas betygsindex. Helhetsbetyget NMI är däremot jämförbart mellan samtliga undersökningsomgångar.

Verksamheternas betygsindex efter kön

Tabell B3. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande samt tillgänglighet och verksamheternas betygsindex efter kön för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal
NMI	46	±4,0	46	±4,3	46	±2,9
Bemötande och tillgänglighet	50	±3,7	48	±3,9	49	±2,7
Förskolan	65	±4,0	63	±3,8	64	±2,8
Grundskolan	56	±3,8	50	±3,3	53	±2,5
Gymnasieskolan	61	±3,1	57	±3,2	59	±2,2
Äldreomsorgen	42	±4,0	43	±3,3	43	±2,6
Stöd för utsatta personer	44	±3,4	41	±3,3	42	±2,4
Räddningstjänsten	76	±3,1	71	±2,9	74	±2,1
Gång- och cykelvägar	55	±3,8	50	±3,8	52	±2,7
Gator och vägar	50	±3,8	49	±3,9	50	±2,7
Idrott- och motionsanläggningar	58	±3,4	52	±3,6	55	±2,5
Kultur	64	±3,1	67	±3,6	65	±2,3
Miljöarbete	56	±4,2	58	±4,5	57	±3,1
Renhållning och sophämtning	62	±3,4	63	±3,7	63	±2,5
Vatten och avlopp	76	±3,4	77	±3,3	76	±2,4
ANTAL SVARANDE	236		251		487	

Verksamheternas betygsindex efter ålder

Tabell B4. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex efter ålder för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	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-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal
NMI	50	±12,9	50	±9,9	41	±7,8	46	±6,9	44	±5,9	45	±6,9	47	±9,6	46	±2,9
Bemötande och tillgänglighet	48	±12,1	51	±9,3	41	±7,3	50	±6,3	50	±5,8	56	±6,6	47	±8,6	49	±2,7
Förskolan	60	±14,4	70	±7,6	59	±8,9	66	±5,9	62	±5,7	67	±5,5	64	±6,9	64	±2,8
Grundskolan	43	±10,2	63	±7,2	50	±8,2	53	±7,3	51	±5,4	52	±5,9	63	±6,9	53	±2,5
Gymnasieskolan	54	±12,3	68	±6,2	51	±6,0	57	±5,5	59	±5,1	57	±4,8	71	±6,1	59	±2,2
Äldreomsorgen	41	±8,5	57	±7,8	36	±7,9	43	±7,1	41	±6,1	42	±6,4	41	±11,5	43	±2,6
Stöd för utsatta personer	42	±11,5	47	±6,0	38	±6,5	38	±5,7	40	±6,0	48	±5,5	46	±9,0	42	±2,4
Räddningstjänsten	66	±10,7	77	±5,9	71	±5,8	71	±5,0	75	±4,8	80	±5,7	77	±7,3	74	±2,1
Gång- och cykelvägar	58	±11,5	58	±9,1	46	±7,5	49	±6,7	52	±6,0	54	±6,6	51	±8,4	52	±2,7
Gator och vägar	51	±10,9	57	±9,5	44	±8,1	47	±6,8	51	±6,0	50	±6,8	50	±7,7	50	±2,7
Idrott- och motionsanläggningar	56	±11,4	60	±9,3	47	±6,5	55	±5,7	53	±5,0	60	±5,3	57	±7,6	55	±2,5
Kultur	65	±10,7	68	±7,1	61	±6,5	64	±5,5	64	±5,0	68	±5,4	66	±9,2	65	±2,3
Miljöarbete	53	±12,8	56	±10,7	59	±8,6	56	±6,1	56	±6,9	62	±7,5	57	±10,7	57	±3,1
Renhållning och sophämtning	61	±11,3	65	±8,1	57	±7,2	60	±6,2	63	±4,9	69	±6,1	66	±8,0	63	±2,5
Vatten och avlopp	77	±10,3	82	±8,5	72	±7,8	74	±5,1	72	±4,8	80	±5,5	80	±7,0	76	±2,4
ANTAL SVARANDE	26		37		57		78		98		124		67		487	

Del C.

Vad tycker medborgarna i Hässleholms kommun om inflytandet i kommunen? (Nöjd-Inflytande-Index)

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorerna efter sina betygsindex för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	Betygsindex	Felmarginaler
NII	31	±2,9
Information	44	±2,9
Kontakt	37	±2,9
Förtroende	31	±2,9
Påverkan	30	±2,9

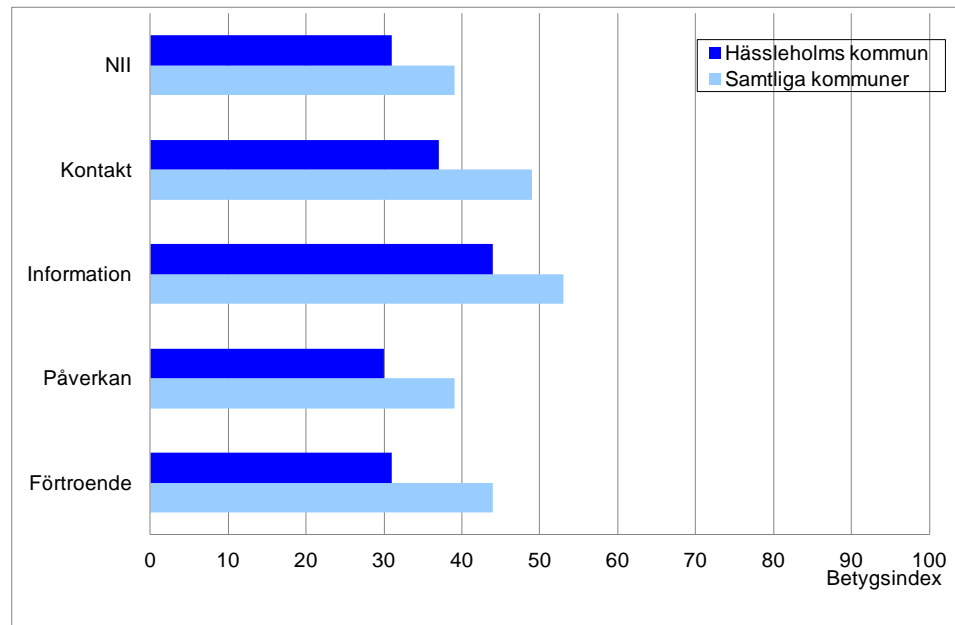
Nöjd-Inflytande-Index

Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultaten är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

- Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Hässleholms kommun blev 31.
- NII för samtliga 120 kommuner som var med i undersökningen våren eller hösten 2012 blev 39. NII för Hässleholms kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet för de 120 kommunerna.
- NII för kommunerna i samma storleksklass (Fler än 50 000 invånare) blev 41. NII för Hässleholms kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass.
- För Hässleholms kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Förtroende* och *Påverkan* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

Skiljer sig Hässleholms kommun från samtliga deltagande kommuner?

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Hässleholms kommun samt för samtliga 120 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2012.



Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittet för de 120 deltagande kommunerna i undersökningsomgångarna våren eller hösten 2012 är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för faktorn ...

... **Kontakt** lägre.

... **Information** lägre.

... **Påverkan** lägre.

... **Förtroende** lägre.

Skiljer sig Hässleholms kommun från deltagande kommuner i samma storleksklass?

Tabell C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 120 kommuner i undersökningsomgångarna våren och hösten 2012.

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga 120 kommuner	Kommunresultat
	Färre än 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 eller fler		
NII	39	39	40	39	38	41	39	31
Kontakt	53	50	50	48	46	46	49	37
Information	52	53	53	53	52	56	53	44
Påverkan	39	39	39	38	37	40	39	30
Förtroende	44	45	45	43	42	46	44	31
ANTAL SVARANDE	4 712	9 329	4 648	11 981	9 983	13 755	54 408	487
ANTAL KOMMUNER	17	25	9	23	19	27	120	

Alla redovisade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittet för kommunerna i samma storleksklass (Fler än 50 000 invånare) är statistiskt säkerställda om inget annat anges.

Jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass är betygsindexet för faktorn ...

... **Kontakt** lägre.

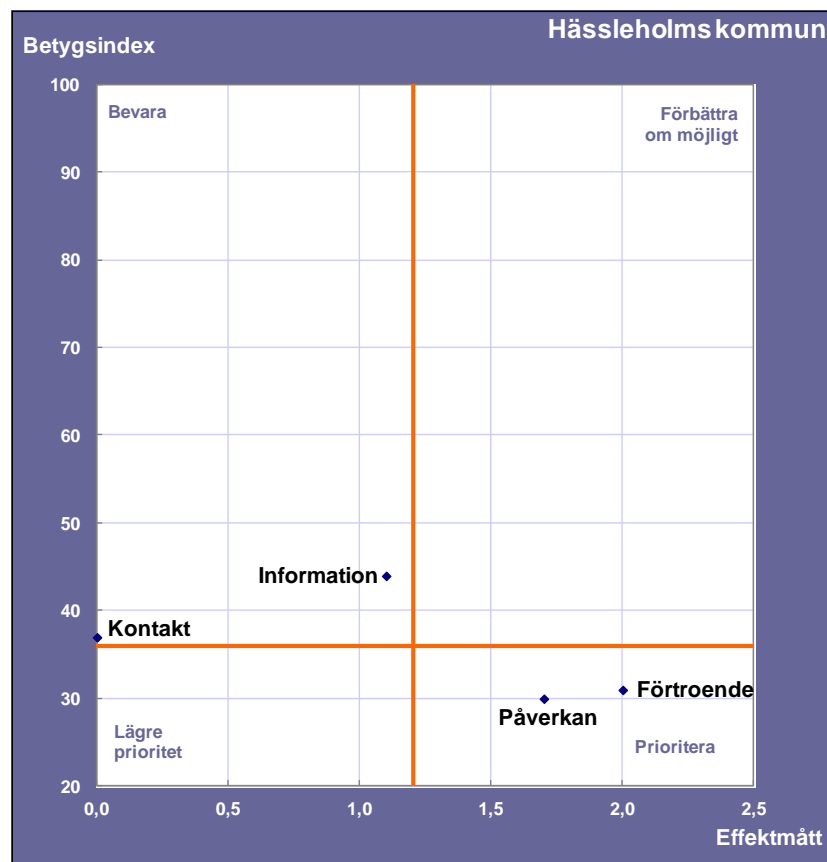
... **Information** lägre.

... **Påverkan** lägre.

... **Förtroende** lägre.

Vilka faktorer bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Hässleholms kommun?

Diagram C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) Prioriteringsmatris för Hässleholms kommun. Hösten 2012



Faktorer som bör **Prioriteras** förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NII. De faktorerna har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NII.

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.

Faktorer 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 NII.

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

Faktorer som bör prioriteras

Förtroende, Påverkan

Faktorer som bör förbättras om möjligt

Ingen faktor har hamnat i detta område.

Faktorer som kan ges lägre prioritet

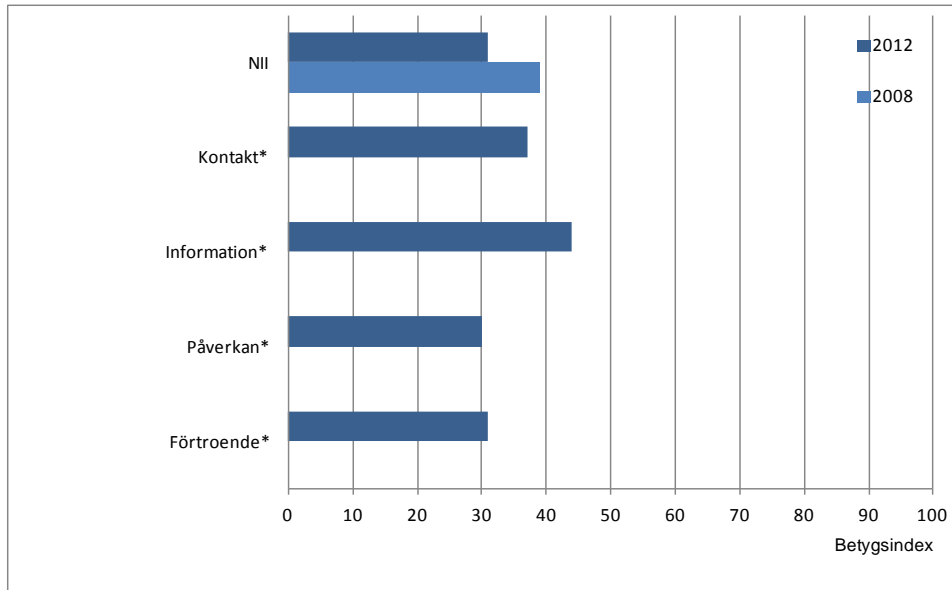
Ingen faktor har hamnat i detta område.

Faktorer som kan bevaras

Information, Kontakt

Jämförelser med tidigare år

Diagram C3. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Hässleholms kommun. Samtliga år kommunen deltagit.



* Faktorn är inte jämförbar mellan hösten 2012 och undersökningsomgångar innan hösten 2010.

Hässleholms kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008.

NII för Hässleholms kommun blev 31 i årets undersökning. Det är statistiskt säkerställt lägre jämfört med hösten 2008, då NII var 39.

Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, framförallt för faktorernas betygsindex. Helhetsbetyget NII är däremot jämförbart mellan samtliga undersökningsomgångar.

Faktorernas betygsindex efter kön och ålder

Tabell C3. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kön för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal
NII	31	3,8±	30	±4,4	31	±2,9
Kontakt	37	3,7±	38	±4,4	37	±2,9
Information	45	3,4±	44	±4,6	44	±2,9
Påverkan	30	3,9±	29	±4,2	30	±2,9
Förtroende	32	4,1±	31	±4,1	31	±2,9
ANTAL SVARANDE	236		251		487	

Tabell C4. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter ålder för Hässleholms kommun. Hösten 2012

	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-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal	Betygs-index	Fel-marginal
NII	36	±16,2	31	±8,8	30	±7,0	32	±6,6	31	±5,7	26	±5,7	27	±7,7	31	±2,9
Kontakt	25	±16,0	39	±9,0	32	±6,2	45	±6,9	45	±5,7	36	±5,5	36	±7,5	37	±2,9
Information	46	±15,8	43	±7,9	44	±7,7	47	±7,0	46	±5,7	43	±5,4	42	±6,8	44	±2,9
Påverkan	35	±17,5	32	±7,9	25	±6,3	30	±6,5	30	±5,4	27	±5,3	28	±6,9	30	±2,9
Förtroende	35	±14,8	34	±8,9	29	±7,6	33	±7,0	33	±6,3	29	±6,2	26	±7,4	31	±2,9
ANTAL SVARANDE	26		37		57		78		98		124		67		487	

Tabell D. Svarsfrekvens och nettourval per kommun. Hösten 2012

Kommun	Netto urval	Svarande Andel (%)	Kommun	Netto urval	Svarande Andel (%)
Ale kommun	992	48%	Lindesbergs kommun	991	49%
Alingsås kommun	987	54%	Luleå kommun	989	50%
Arvidsjaur kommun	492	55%	Marks kommun	992	54%
Askersunds kommun	498	55%	Mora kommun	993	55%
Avesta kommun	993	53%	Mölnåls kommun	991	53%
Bodens kommun	993	51%	Nacka kommun	1 477	46%
Borlänge kommun	987	54%	Norsjö kommun	494	56%
Boxholms kommun	491	52%	Nykvarns kommun	498	52%
Burlövs kommun	987	48%	Nyköpings kommun	991	55%
Ekerö kommun	987	54%	Oskarshamns kommun	992	53%
Emmaboda kommun	493	55%	Ronneby kommun	986	53%
Eskestuna kommun	1 493	48%	Sala kommun	989	49%
Falkenbergs kommun	991	58%	Sandvikens kommun	988	53%
Falköpings kommun	987	58%	Sigtuna kommun	989	47%
Finspångs kommun	988	54%	Skara kommun	989	55%
Flens kommun	990	57%	Skellefteå kommun	989	54%
Forshaga kommun	491	59%	Sollentuna kommun	989	52%
Gislaveds kommun	989	50%	Solna stad	974	46%
Gävle kommun	988	49%	Sotenäs kommun	493	65%
Hallsbergs kommun	990	52%	Strängnäs kommun	988	51%
Halmstads kommun	980	46%	Strömstads kommun	494	53%
Helsingborgs stad	989	47%	Strömsunds kommun	496	51%
Hjo kommun	493	61%	Sundsvalls kommun	990	50%
Hällefors kommun	493	51%	Tingsryds kommun	495	60%
Härnösands kommun	983	54%	Tomelilla kommun	983	53%
Härryda kommun	984	55%	Trollhättans stad	992	51%
Hässleholms kommun	995	49%	Täby kommun	987	51%
Höganäs kommun	988	56%	Uppsala kommun	976	46%
Kalmar kommun	993	51%	Vellinge kommun	992	56%
Karlskrona kommun	990	49%	Vårgårda kommun	496	52%
Kramfors kommun	993	52%	Vännäs kommun	489	55%
Kristinehamns kommun	987	55%	Värnamo kommun	996	50%
Kungsbacka kommun	987	54%	Västerviks kommun	989	56%
Lilla Edets kommun	494	53%	Östersunds kommun	987	55%

Om undersökningen

Vid SCB har Bo Thydén varit projektledare och Lena Andersson ansvarat för datainsamlingen. Bo Thydén och Johan Wilén har genomfört modellberäkningarna. Maria Raptidou och Mahtab Friman Ashori har ansvarat för programmering och framtagning av tabeller och diagram.

Population och urval

Målpopulationen är Hässleholms kommuns invånare i åldrarna 18–84 år. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning och SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) var urvalsram. Som standard drogs ett urval på 500 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år och 1 000 personer i kommuner med 10 000 eller fler invånare.

Insamling

Innan insamlingsstart skickades ett förebrev ut med information om undersökningen och syftet. Det andra utskicket innehöll sedan en enkät och svarskuvert. På enkäten trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att även besvara enkäten via Internet, där enkäten även fanns tillgänglig på engelska och finska. Två skriftliga påminnelser skickades ut, varav den sista innehöll en ny enkät samt nytt svarskuvert. Insamlingen startade den 13 september och avslutades den 9 november 2012.

Svarsandel

Svarsandelen för Hässleholms kommun blev 49 procent. Hässleholms kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008. Svarsandelen blev då 53 procent.

Rapportbilaga

Till denna resultatrapport finns en bilaga. Bilagan innehåller samtliga tabeller och diagram som har tagits fram för Hässleholms kommun och som använts till analysen i denna rapport. Utöver det finns mer ingående information om undersökningen, analysmodellen med NKI samt riktlinjer för att tolka och arbeta vidare med resultaten.

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

Resultaten för de kommuner som varit med i undersökningen är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Inför eget arbete med resultaten

Det är viktigt att komma ihåg att medborgarundersökningen är en attitydundersökning och ingen brukarundersökning. Undersökningen är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av hur kommunens medborgare 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 medborgarna ger sin kommun.