

# SCB:s medborgarundersökning 2020

Järfälla kommun



## Innehållsförteckning

### Rapport

---

SCB:s medborgarundersökning 2020 .....	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 2020

Varje år erbjuder statistikmyndigheten SCB Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 100 kommuner 2020. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 273 av landets kommuner deltagit och 258 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Järfälla kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 24 augusti och den 3 november 2020. Ett slumpmässigt urval på 1 200 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 37 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 100 kommuner som var med i undersökningen 2020.

## 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 över 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 genomsnittresultaten i rapporten är statistiskt säkerställda om inget annat anges. Läs mer om felmarginaler och om analysmodellen 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 Järfälla kommun 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 21 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 Järfälla kommuns 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

Totalt gjordes fyra utskick till urvalspersonerna, per post. Det första utskicket till urvalspersonerna innehöll ett informationsbrev med inloggningsuppgifter till webbenkäten samt information om undersökningen och dess syfte. Enkäten på webben fanns tillgänglig på

svenska, engelska, finska och spanska. Därefter skickades en pappersenkät och informationsbrev ut till de som inte svarat. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Ytterligare två påminnelser skickades ut till de som inte besvarat enkäten, varav den sista innehöll en ny pappersenkät. Insamlingen pågick mellan 24 augusti och 3 november 2020.

## Svarsandel

Svarsandelen för Järfälla kommun blev 37 procent. Järfälla kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2019. Svarsandelen blev då 29 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2020 blev 42 procent. År 2019 var den 41 procent, och 2018 var den också 41 procent. Under 2017 var svarsfrekvensen 40 procent.

Även om det självfallet är säkrare att göra statistik utan bortfall, finns olika statistiska metoder för att kompensera för bortfallet. På SCB används viktning av svaren, vilket innebär att om en viss grupp är under-representerad i svaren i förhållande till populationen, väger den gruppens svar tyngre i resultaten. I medborgarundersökningen använder vi juridiskt kön och ålder för denna viktning.

## Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

### Hur ser medborgarna på Järfälla kommun som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Järfälla kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Järfälla kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NRI	57	±2,5	60
Rekommendation	60	±3,2	64
Kommunikationer	68	±2,0	60
Kommersiellt utbud	67	±2,7	63
Utbildningsmöjligheter	60	±2,4	61
Arbetsmöjligheter	58	±2,9	56
Fritidsmöjligheter	57	±1,8	59
Bostäder	54	±2,5	55
Trygghet	43	±3,1	55

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Järfälla kommun som en plats att bo och leva på blev 57.

För Järfälla kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Trygghet*, *Bostäder* samt *Fritidsmöjligheter* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

39 procent av medborgarna i Järfälla kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 23 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 60. NRI för Järfälla kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** lägre.

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

... **Utbildningsmöjligheter** inte säkerställt högre eller lägre.

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

... **Kommunikationer** högre.

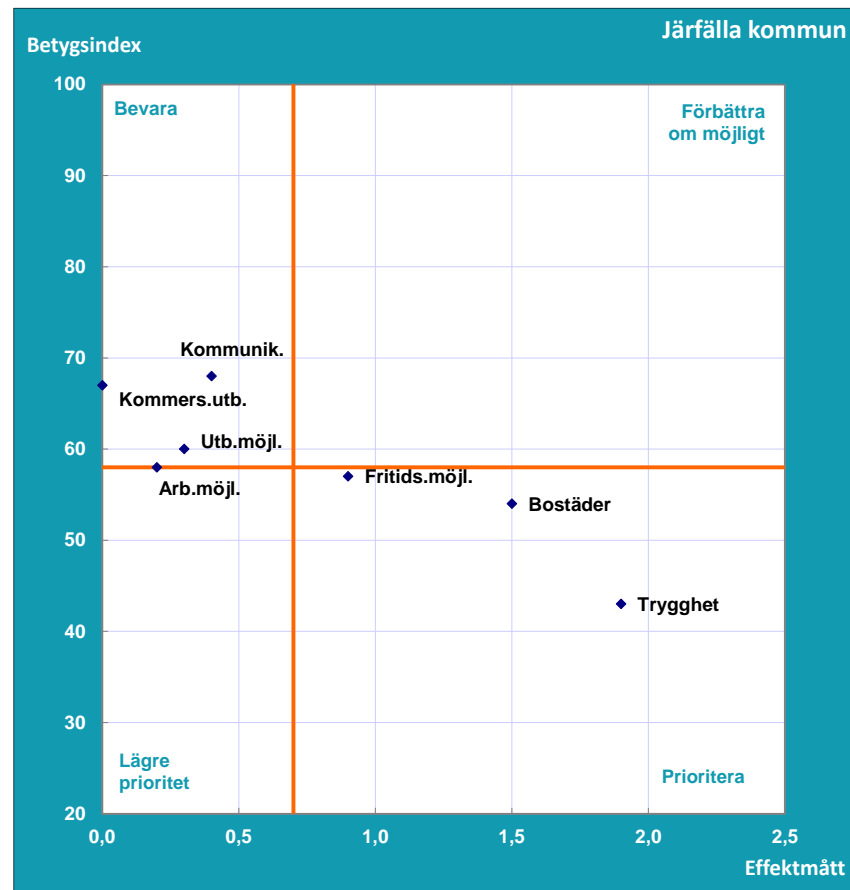
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Trygghet** lägre.

## Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att medborgarna i Järfälla kommun ska bli nöjdare?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).  
Prioriteringsmatris för Järfälla kommun 2020.



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 sänkning 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, Fritidsmöjligheter*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

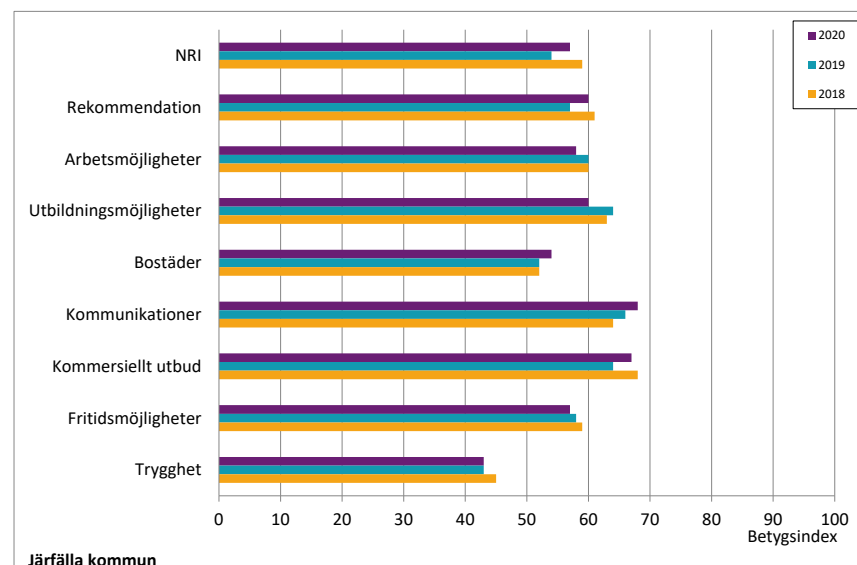
*Arbetsmöjligheter*

### Frågeområden som bör bevaras

*Kommunikationer, Utbildningsmöjligheter, Kommersiellt utbud*

## Jämförelser med tidigare år

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



Järfälla kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, hösten 2008, hösten 2010 samt årligen mellan 2012 och 2019.

NRI för Järfälla kommun blev 57 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NRI var 54.

För Järfälla kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2019.

Indexet *Rekommendation* blev 60 för Järfälla kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då indexet *Rekommendation* var 57.

## Del B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) Hur ser medborgarna i Järfälla kommun på kommunens verksamheter?

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Järfälla kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Järfälla kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NMI	58	±3,2	55
Bemötande och tillgänglighet	54	±3,2	55
Vatten och avlopp	81	±3,1	77
Räddningstjänsten	76	±2,4	77
Idrotts- och motionsanläggningar	65	±2,9	60
Gator och vägar	62	±3,1	55
Förskolan	61	±2,9	65
Gång- och cykelvägar	61	±3,1	55
Renhållning och sophämtning	61	±3,2	66
Kultur	59	±2,6	60
Miljöarbete	58	±3,6	56
Grundskolan	57	±2,8	59
Äldreomsorgen	47	±3,0	52
Stöd för utsatta personer	47	±2,8	49
Gymnasieskolan	44	±3,2	58

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Järfälla kommun blev 58.

För Järfälla kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Miljöarbete*, *Äldreomsorgen* samt *Gymnasieskolan* 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 54 i Järfälla kommun.

NMI för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 55. NMI för Järfälla kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

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

... *Förskolan* lägre.

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

... *Gymnasieskolan* lägre.

... *Äldreomsorgen* lägre.

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

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

... *Gång- och cykelvägar* högre.

... *Gator och vägar* högre.

... *Idrotts- och motionsanläggningar* högre.

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

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

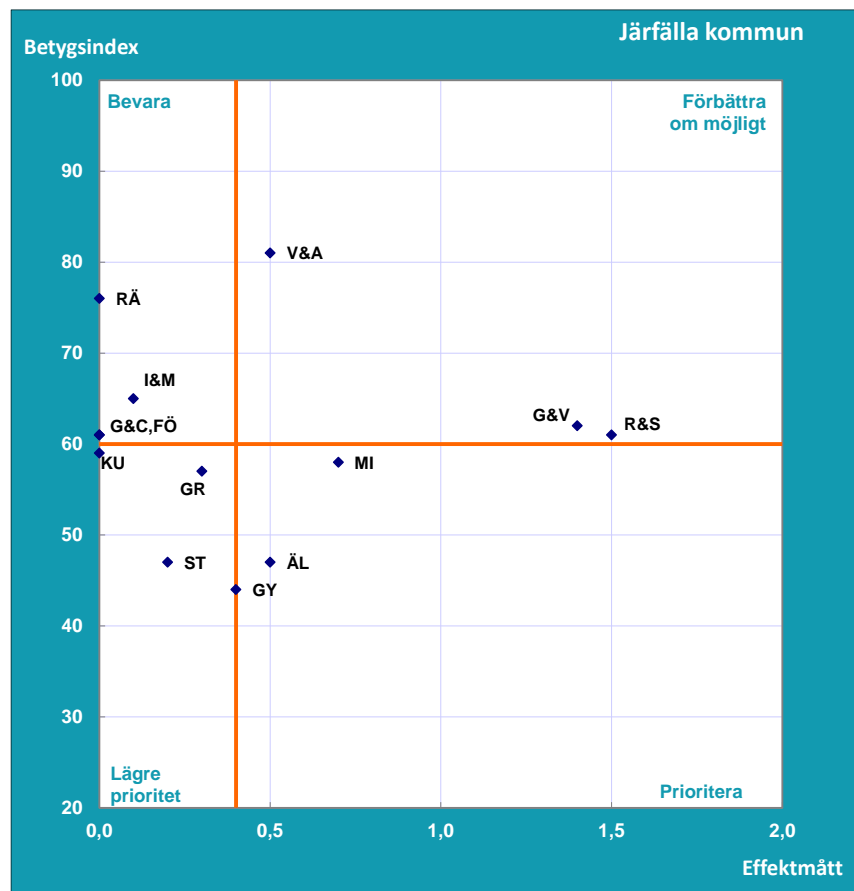
... *Renhållning och sophämtning* lägre.

... *Vatten och avlopp* högre.



## Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att medborgarna i Järfälla kommun ska bli nöjdare?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).  
Prioriteringsmatris för Järfälla kommun 2020.



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

*Miljöarbete, Äldreomsorgen, Gymnasieskolan*

### Verksamheter som bör förbättras om möjligt

*Renhållning och sophämtning, Gator och vägar, Vatten och avlopp*

### Verksamheter som kan ges lägre prioritet

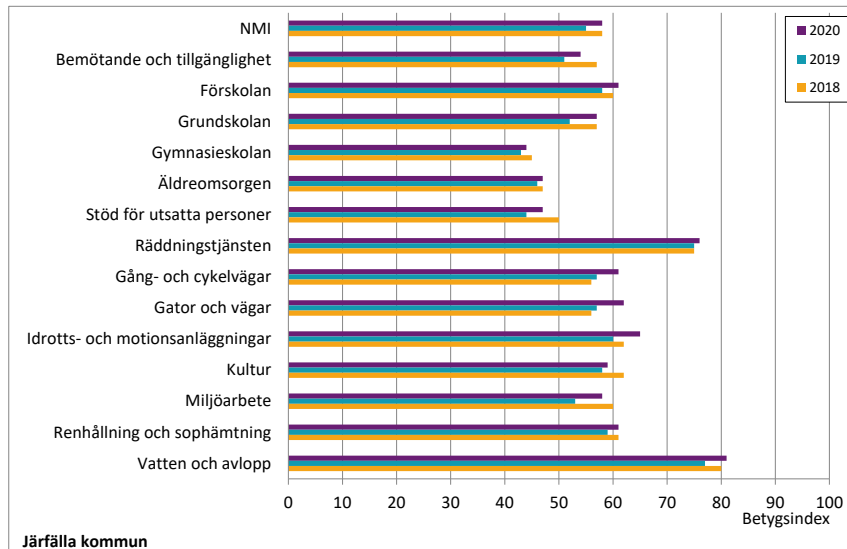
*Grundskolan, Stöd för utsatta personer, Kultur*

### Verksamheter som bör bevaras

*Idrotts- och motionsanläggningar, Förskolan, Gång- och cykelvägar, Räddningstjänsten*

## Jämförelser med tidigare år

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



Järfälla kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, hösten 2008, hösten 2010 samt årligen mellan 2012 och 2019.

NMI för Järfälla kommun blev 58 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NMI var 55.

För Järfälla kommun har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2019.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 54 för Järfälla kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 51.

## Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII) Hur ser medborgarna i Järfälla kommun på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Järfälla kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Järfälla kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
<b>NII</b>	38	±3,9	40
<b>Information</b>	55	±3,3	54
<b>Kontakt</b>	45	±3,4	47
<b>Förtroende</b>	44	±3,9	44
<b>Påverkan</b>	37	±3,4	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Järfälla kommun blev 38.

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

NII för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 40. NII för Järfälla kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Kontakt** inte säkerställt högre eller lägre.

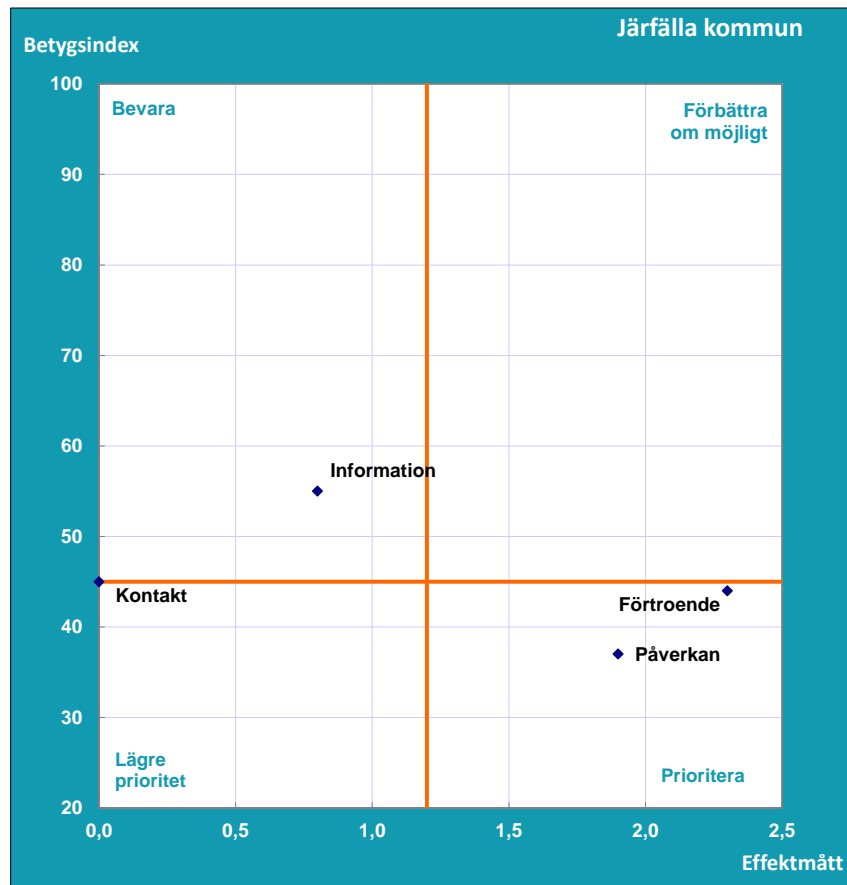
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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

## Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Järfälla kommun?

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).  
Prioriteringsmatris för Järfälla kommun 2020.



### Frågeområden som bör prioriteras

*Förtroende, Påverkan*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

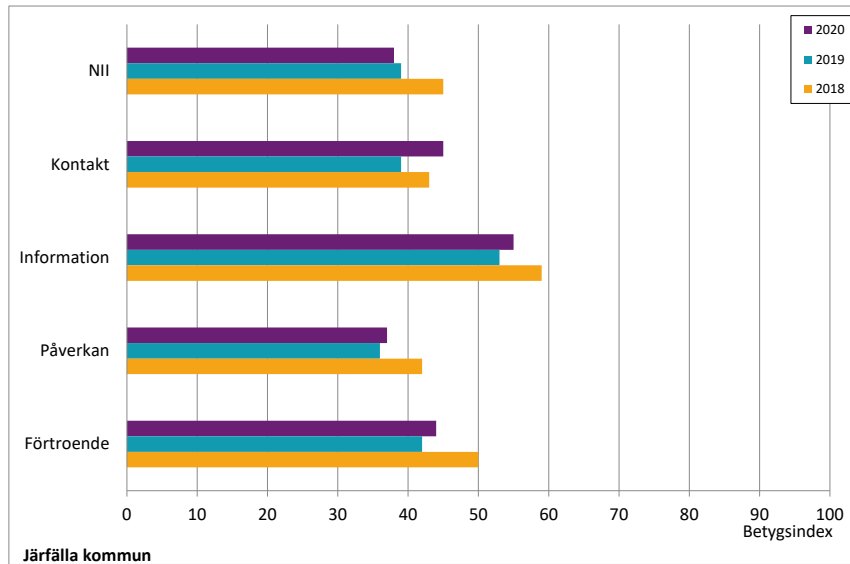
*Kontakt*

### Frågeområden som kan bevaras

*Information*

## Jämförelser med tidigare år

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



Järfälla kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, hösten 2008, hösten 2010 samt årligen mellan 2012 och 2019.

NII för Järfälla kommun blev 38 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NII var 39.

För Järfälla kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2019.