

Eksjö kommun genomförde för första gången en medborgarundersökning hösten 2008. Undersökningen genomfördes av SCB som en stickprovsundersökning vilket innebär att 1011 invånare fick en enkät som behandlade en mängd olika frågor om kommunen som en region att leva och bo i, men också hur nöjda invånarna var med den kommunala servicen och deras inflytande på den kommunala utvecklingen. Svarsfrekvensen uppgick till 63 procent vilket är normalt i den här typen av undersökningar.

För att mäta kundnöjdheten hos medborgarna användes följande tre index:

Nöjdregionindex (NRI) som mäter hur nöjda invånare är med Eksjö kommun som en region att bo och leva i.

Nöjdmedborgarindex (NMI), som mäter hur nöjda invånarna är med den kommunala servicen

Nöjdflytandeindex (NII), som mäter hur nöjda invånarna är med kommunens information och deras möjligheter till inflytande och påverkan av den kommunala utvecklingen.

Under 2008 genomförde 98 kommuner motsvarande undersökning vilket innebär att Eksjö kommun har ett bra jämförelsematerial (bench).

Av tabellen nedan framgår att Eksjöns medborgare är i princip lika nöjda som snittet av samtliga undersökta kommuner 2008, när det gäller regionen som en plats att leva och bo i.

När det gäller medborgarnas bedömning av den kommunala servicen är man mer nöjd här än jämfört med snittet för de övriga kommunerna i benchen. Medborgarna i undersökningen är också nöjdare med sina möjligheter att ha inflytande och påverka den kommunala utvecklingen.

Tabell 1

Index	Eksjö	Bench
NöjdRegionIndex (NRI)	65	64
NöjdMedborgarIndex (NMI)	58	54
NöjdflytandeIndex (NII)	45	40

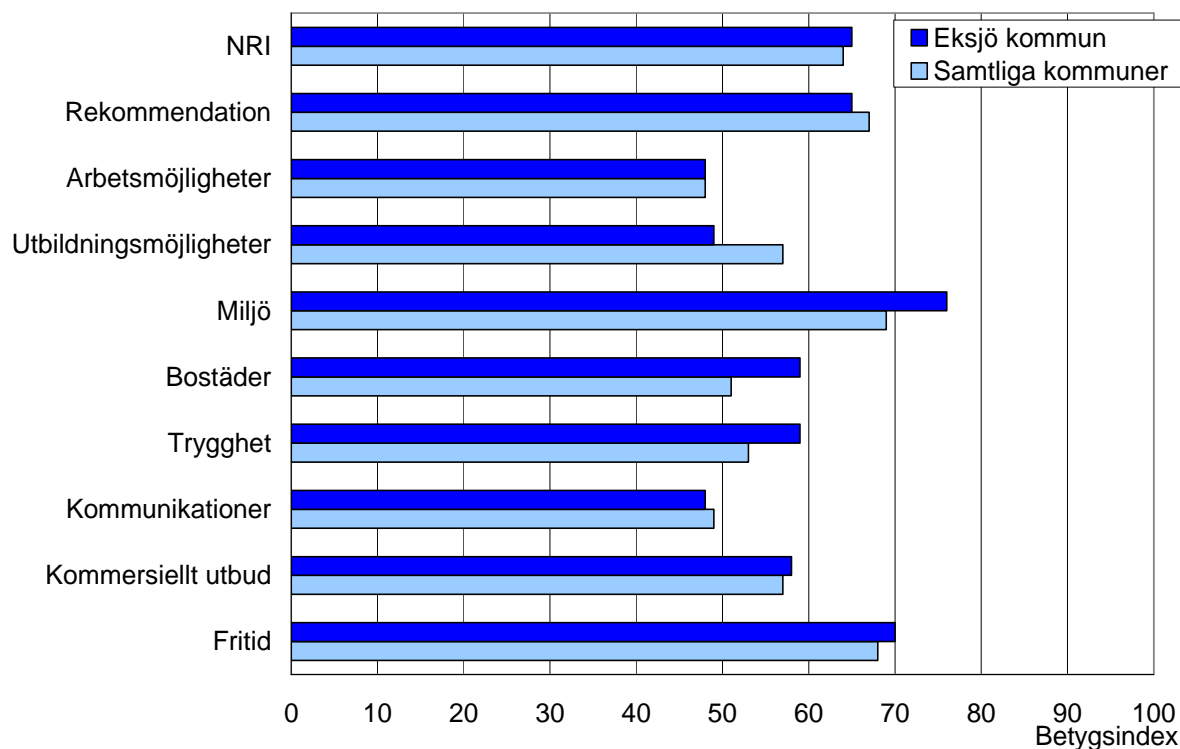
Nöjdregionindex (NRI)

Detta index har vägt in följande faktorer:

- Arbetsmöjligheter
- Utbildningsmöjligheter
- Miljö
- Bostäder
- Trygghet
- Kommunikationer
- Kommersiellt utbud
- Fritid

Av diagram 1 framgår vilken bedömning medborgarna har gjort på en skala från 0-100 kring de olika faktorerna. Ett högt värde anger ett högt betyg. Av diagrammet framgår också hur Eksjö förhåller till övriga undersökta kommuner 2008.

Diagram 1



Invånarna i Eksjö uppskattar framför allt miljön och fritidsmöjligheterna. Lägst värden ges här till arbetsmöjligheter och kommunikationer. Den faktor som bedöms ge störst effekt om man vill öka kundnöjdheten hos medborgarna är det kommersiella utbudet. Här handlar det främst om att öka och bredda utbudet.

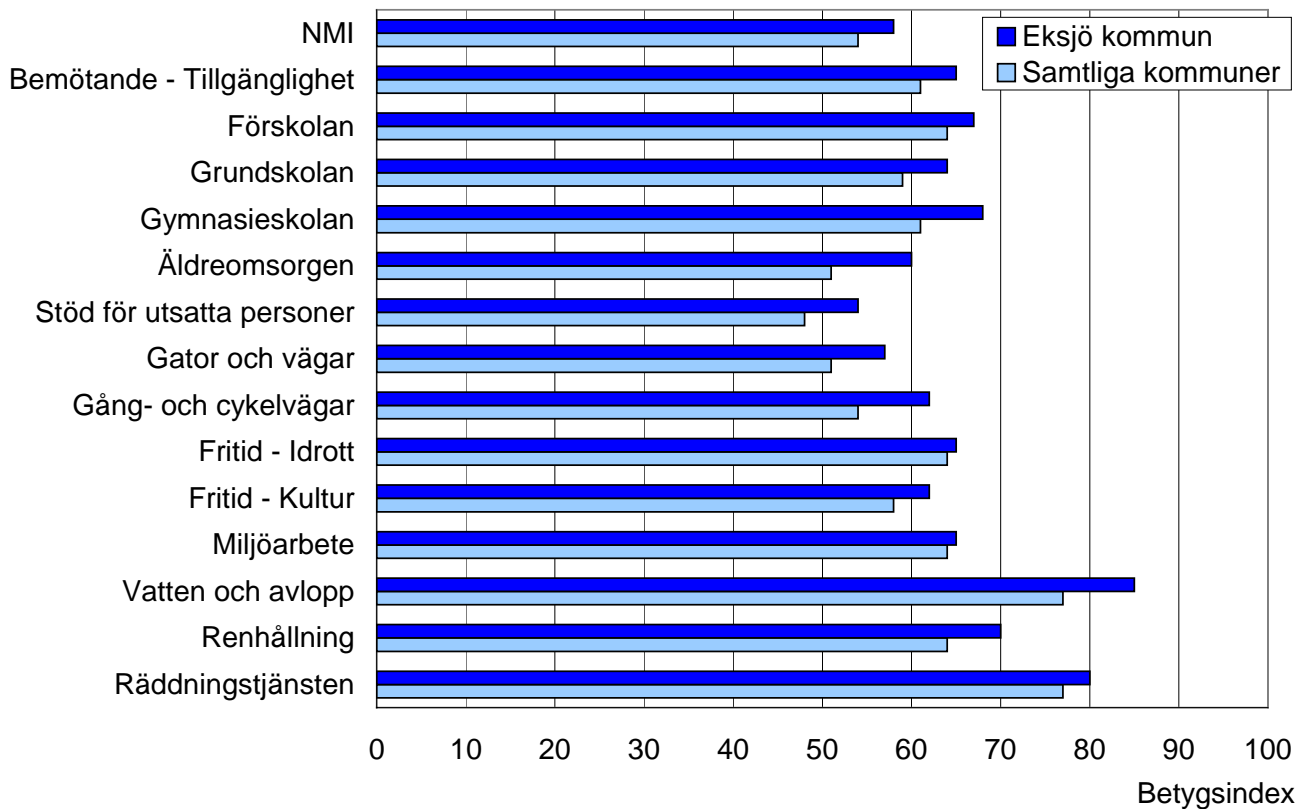
Nöjdmedborgarindex (NMI)

Detta index talar hur nöjda medborgarna är med den service som kommunen tillhandahåller. I undersökningar har följande faktorer bedömts:

- Vatten och avlopp
- Räddningstjänst
- Renhållning
- Gymnasieskolan
- Grundskolan
- Förskolan
- Fritid - idrott
- Fritid – kultur
- Miljöarbete
- Gång och cykelvägar
- Gator och vägar
- Stöd till utsatta
- Äldreomsorg

Medborgarna ger högt betyg till vatten och avlopp, räddningstjänst och lägre omdömen om gator och vägar och stödet till utsatta.

Diagram 2



Jämfört med snittet av övriga kommuner klarar sig Eksjö bra. De förbättringsområden som bör prioriteras om man vill öka kundnöjdheten hos medborgarna är framförallt äldreomsorg, fritid - idrott, grundskola, gator och vägar, samt stödet till utsatta människor.

Nöjdinflytandeindex (NII)

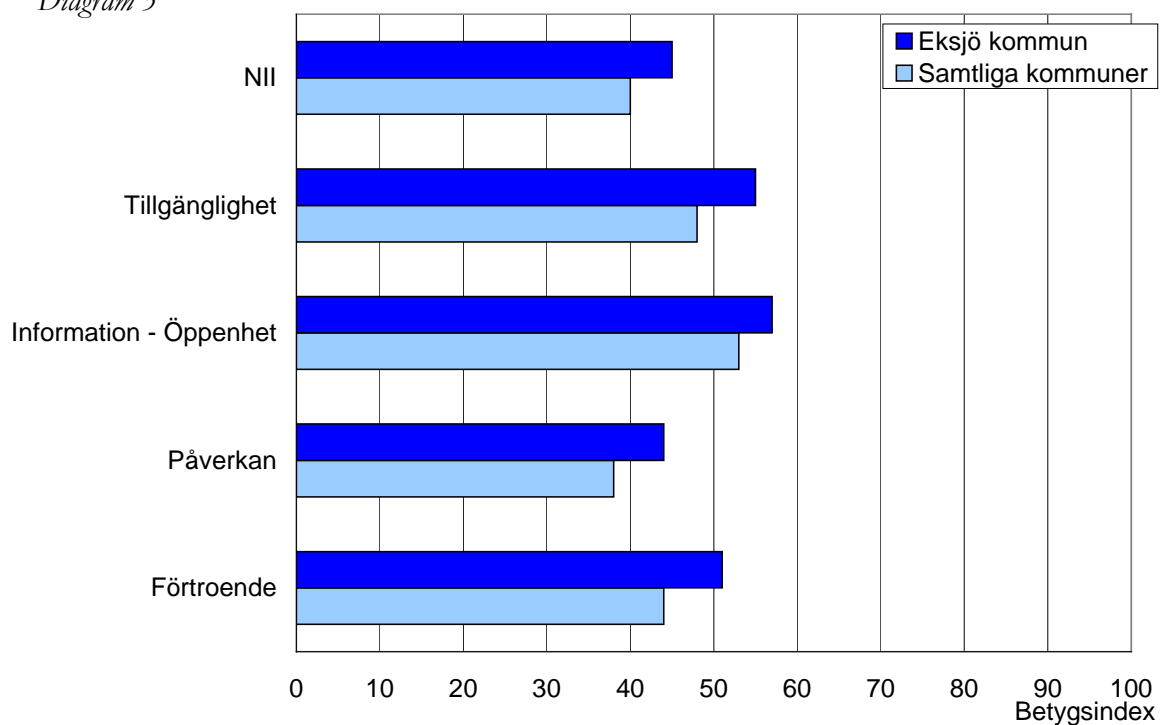
Indexet mäter hur nöjda medborgarna är med dess möjligheter att ha inflytande och påverka den kommunala utvecklingen. De faktorer som ingår i detta index är följande:

- Information – Öppenhet
- Tillgänglighet
- Förtroende
- Påverkan

Det skall konstateras direkt att även om Eksjö kommun har ett något högre omdöme än snittet för övriga kommuner, så är värdena låga för samtliga kommuner.

Detta gäller speciellt för faktorerna påverkan och förtroende.

Diagram 3



Den enskilt viktigaste faktorn för att öka kundnöjdheten i detta index är öka medborgarnas förtroende för politiker och tjänstemän.

Mer information

För den som är intresserad av ta del av undersökningen mer i detalj eller som vill studera övriga kommuner hänvisas till SCB:s hemsida på följande länk:

<http://www.medborgarundersokning.scb.se/medbresH2008.htm>

Ytterligare information om Eksjös resultat lämnas gärna av utvecklingschef Jürgen Beck, jurgen.beck@eksjo.se