



## KOMMUNENKÄT BLAND INVÅNARNA I JAKOBSTAD



C, Centria tutkimus ja kehitys - forskning och utveckling, 15

Jennie Elfving, Kai Lusa & Martin Sweins

## **KOMMUNENKÄT BLAND INVÅNARNA I JAKOBSTAD**

**JULKAISIJA:**

Centria ammattikorkeakoulu  
Talonpojankatu 2A, 67100 Kokkola

**JAKELU:**

Centria kirjasto- ja tietopalvelu  
kirjasto.kokkola@centria.fi, p. 040 808 5102

Taitto: Centria ammattikorkeakoulu / markkinointi- ja viestintäpalvelut  
Kannen kuva: Pietarsaaren kaupunki

C, Centria tutkimus ja kehitys - forskning och utveckling, 15  
ISBN 978-952-6602-64-6  
ISSN 2341-7846

## INNEHÅLL

1. Inledning .....	5
1.1 Rapportens struktur.....	5
1.2 Urval och erhållna svar .....	5
1.3 Demografisk fördelning bland respondenterna.....	6
2. Användningen av kommunala och privata tjänster.....	9
2.1 Användningen av kommunala tjänster .....	9
2.2 Användningen av privata tjänster .....	12
2.3 Invånarna i jämförelse med förtroendevalda och anställda.....	14
3. Åsikter om nuvarande kommunala tjänster .....	16
3.1 Sjuk- och hälsovårdstjänster i vardagen .....	16
3.2 Sjuk- och hälsovårdstjänster för personer med specialbehov .....	19
3.3 Barn och unga.....	22
3.4 Kultur- och idrottstjänster.....	24
3.5 Underhåll av gator och vägar .....	26
3.6 Sammanfattning av invånarnas åsikter .....	27
4. Framtida utveckling av kommunala tjänster .....	31
4.1 Vad ska kommunen satsa på i framtiden?.....	31
4.2 Vad kan kommunen göra för att öka sina intäkter? .....	35
4.3 Fördelning av fiktiva 100 miljoner euro.....	36
4.4 Hur ska den kommunala servicen ordnas i framtiden?.....	37
4.5 Eventuella kommunsammanslagningar .....	40
5. Sammanfattning och slutsatser.....	43
5.1 Varför behövs kommunen? .....	43
5.2 Hur ska den kommunala verksamheten organiseras? .....	44
5.3 Vad ska kommunen göra? .....	46

Bilaga: Frågorna i enkäten

## FÖRTECKNING ÖVER DIAGRAM

Figur 1. Procentuell åldersfördelning (invånare)	6
Figur 2. Procentuell fördelning av arbetssituation (invånare)	7
Figur 3. Procentuell fördelning av hushållens storlek (invånare)	7
Figur 4. Procentuell fördelning av hushållens månadsinkomst (invånare)	8
Figur 5. Invånarnas användning av kommunala tjänster	9
Figur 6. Procentuell andel av invånarna som anser att tjänsterna är ganska eller mycket viktiga	10
Figur 7. De förtroendevaldas användning av kommunal service	11
Figur 8. De anställdas användning av kommunal service	11
Figur 9. Antal invånare som minst en gång i året använder respektive privata tjänst	12
Figur 10. Procentuell andel av invånarna som helt eller delvis håller med om påståendena gällande servicen på den privata marknaden	13
Figur 11. Invånarnas, förtroendevaldas och anställdas orsaker till att välja annan service än den kommunala	14
Figur 12. Hälsovårdscentralens tjänster	17
Figur 13. Specialsjukvård	18
Figur 14. Tandvård	19
Figur 15. Åldringsvård och boenden	20
Figur 16. Hemvård	21
Figur 17. Handikappservice	21
Figur 18. Barndagvård	22
Figur 19. Grundskola	23
Figur 20. Gymnasium	23
Figur 21. Ungdomsverksamhet	24
Figur 22. Bibliotek	25
Figur 23. Kulturtjänster	25
Figur 24. Idrottsverksamhet	26
Figur 25. Underhåll av gator och vägar	27
Figur 26. Invånarnas åsikter om hur viktiga de olika tjänsterna är	27
Figur 27. Invånarnas åsikt om hur nöjda de är med de olika tjänsterna	28
Figur 28. Invånarnas åsikt om de olika tjänsternas tillgänglighet	28
Figur 29. Invånarnas åsikter om hur effektivt de olika tjänsterna sköts	29
Figur 30. Invånarnas åsikter om personalens kompetens	30
Figur 31. Nuvarande användning av kommunala medel	31
Figur 32. Invånarnas åsikter om hur de olika tjänsternas framtida prioritering	32
Figur 33. Procentuell andel som anser att kommunen borde satsa mera på följande tjänster	33
Figur 34. Procentuell andel som anser att kommunen borde satsa mindre på följande tjänster	34
Figur 35. förslag på hur inkomsterna kunde höjas	35
Figur 36. Fördelning av fiktiva 100 miljoner €	36
Figur 37. Invånarnas åsikter om hur den kommunala servicen bör ordnas i framtiden	38
Figur 38. Invånarnas, de förtroendevaldas och de anställdas åsikter om hur den kommunala servicen bör ordnas i framtiden	38
Figur 39. Åsikter om kommunsammanslagningar	41

## 1. Inledning

Staden Jakobstad påbörjade under år 2013 ett strategiarbete med syfte att få ekonomin i balans, att bättre möta invånarnas servicebehov, samt förekomma regeringens planerade reformer. Resultatet av strategiarbetet förväntas påverka vilken service staden kommer att erbjuda, hur den produceras samt vad staden äger.

Staden Jakobstad har i sitt strategiarbete poängterat vikten av att ha invånarnas behov och värderingar i fokus. Som en del av strategiprocessen har staden Jakobstad därför valt att höra invånarnas åsikter genom en enkätundersökning som genomförts av yrkeshögskolan Centria. Enkäten har utformats i samarbete med stadens ledande tjänstemän. Det främsta syftet med enkäten var att få fram invånarnas åsikter gällande staden nuvarande servicenivå och framtida utvecklingsbehov. Ett annat syfte med undersökningen var att jämföra de förtroendevaldas och de anställdas åsikter med invånarnas. Därför skickades samma enkät ut också till alla förtroendevalda och stadens alla förmän.

### 1.1 Rapportens struktur

Upplägget i rapporten ser ut så att i det här första kapitlet presenteras syftet med undersökningen, undersökningens upplägg och den demografiska fördelningen bland respondenterna. I kapitel två presenteras invånarnas, de förtroendevaldas och de anställdas användning av nuvarande serviceformer, dvs. vilka tjänster de utnyttjar och hur ofta. Kapitel tre handlar om vad respondenterna anser om nuvarande serviceformer, hur viktiga de olika serviceformerna är, hur effektivt de sköts, hur tillgängliga de är osv. I kapitel fyra flyttas sedan fokus från nutid till framtid. Här går rapporten in på vad respondenterna tycker att kommunen i framtiden borde satsa mera eller mindre på, hur servicen ska organiseras osv. I det sista kapitlet, kapitel 5, sammanfattas resultaten och en del rekommendationer görs med tanke på det fortsatta arbetet.

Genomgående i rapporten läggs fokus på invånarna och deras åsikter. De förtroendevalda och de anställda tas med främst som jämförelsegrupper. För invånarnas del har också noggrannare analyserats hur bakgrundsfaktorer som kön, modersmål, ålder och inkomstnivå påverkar svaren. Skillnaderna redovisas i de fall där de kan anses signifikanta. Motsvarande analys av bakgrundsfaktorer inverkan har inte gjorts bland förtroendevalda och anställda. Orsaken är delvis att det inte är relevant i sammanhanget, men främst att grupperna är så små att en statistisk analys inte kan anses särskilt trovärdig om man delar in dem i ännu mindre grupper.

### 1.2 Urval och erhållna svar

I staden finns cirka 19 600 invånare och cirka 9 000 hushåll. Enkäten skickades ut till 4 000 slumpmässigt utvalda invånare. Urvalskriterierna var att mottagarna skulle vara minst 18 år fyllda, att språkfördelningen i utskicket skulle motsvara den verkliga språkfördelningen i kommunen och att enkäten inte skickades till två personer från samma hushåll. Enkäten skickades ut per post och i varje kuvert fanns en finskspråkig och en svenskspråkig version av enkäten. I följebrevet fanns också en elektronisk länk och en QR-kod, vilket möjliggjorde för invånarna att svara elektroniskt ifall de så önskade. Frågorna som ingick i enkäten finns som bilaga längst bak i den här rapporten. Enkäten skickades ut i början av december 2013 och invånarna hade 2 veckor tid att besvara enkäten. 1 395 invånare svarade på enkäten, vilket ger en svarsprocent

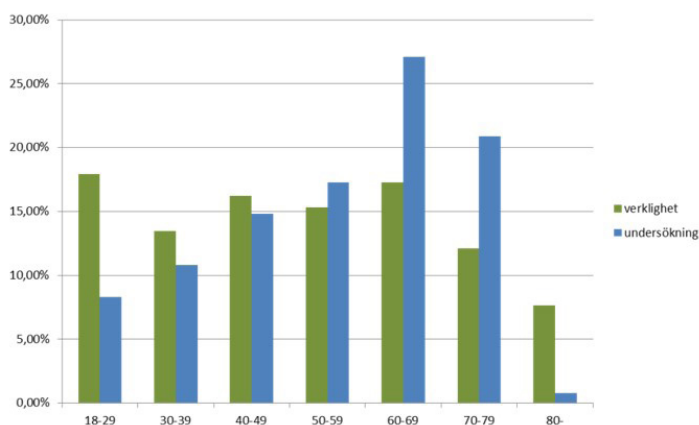
på 35 %. En klar majoritet valde att fylla i pappersversionen och posta svaret i ett färdigfrankerat kuvert som följde med. Endast knappa ¼ valde att svara elektroniskt. Överlag kan svarsprocenten anses vara bra och tillförlitligheten ökar ytterligare tack vare det stora utskicket. Närmare 1 400 svar ger en bra bild av invånarnas förväntningar.

Till förtroendevalda och förmännen skickades enkäten endast i elektronisk format, men undantag för några förtroendevalda som saknade e-postadress. De fick enkäten per post. Sammanlagt skickades enkäten till 227 förmän och 165 förtroendevalda. Eftersom enkäten skickades via e-post så fanns det också en möjlighet att skicka ut påminnelser till de som inte svarade inom utsatt tid. Två påminnelser skickades ut och det resulterade i totalt 156 svar av förmännen (svarsprocent 69 %) och 92 svar av förtroendevalda (svarsprocent 56 %). En del förtroendemän och förmän kan ha svarat i egenskap av "invånare", men den gruppen torde vara så liten att den inte påverkar resultatet märkbart.

### 1.3 Demografisk fördelning bland respondenterna

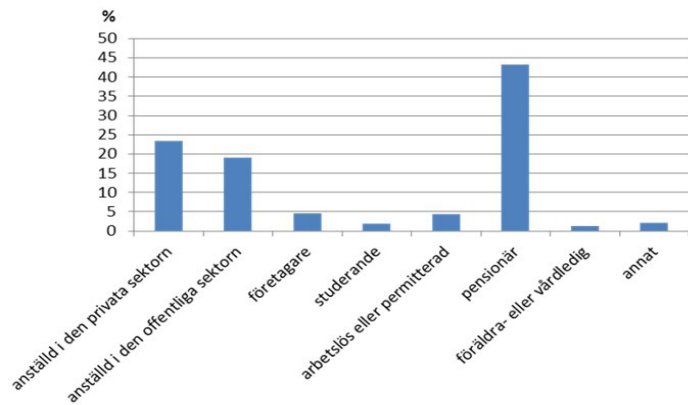
Fördelningen mellan könen är jämn. Av de som besvarade enkäten är 56 % kvinnor och 44 % män. Kvinnorna är alltså något flera, men så är också den verkliga fördelningen mellan könen i kommunen. Därför kan anses att könsfördelningen är acceptabel och den snedvrider inte resultaten på något sätt. Också fördelningen mellan språkgrupper är jämn. Situationen i kommunen ser ut så att 37,7 % av befolkningen har finska som modersmål och 56 % har svenska som modersmål och 6,3 % har annat modersmål än finska eller svenska. I undersökningen uppgav 63 % svenska som modersmål och 37 % angav finska som modersmål. Några har angett båda språken som modersmål, eller att de är tvåspråkiga.

Den grupp som sämst återspeglar verkligheten är åldersfördelningen. I undersökningen tillhör 29,3 % ålderskategorin 60-69 år och 23,3 % anger att de är 70 år eller äldre. Den verkliga åldersfördelningen i kommunen ser ut så att 17,3 % är i åldern 60-69 år och 19,7 % av invånarna är äldre än 70 år. Det innebär alltså att seniorerna är överrepresenterade i undersökningen, med undantag för kategorin över 80 år. I analyserna har beaktats hur ålder påverkar svaren och resultaten visar att det ibland finns skillnader mellan åldersgrupperna. Men mera om detta i senare kapitel. I figur 1 visas åldersfördelningen mellan de invånare som besvarade enkäten jämfört med den verkliga åldersfördelningen i Jakobstad.



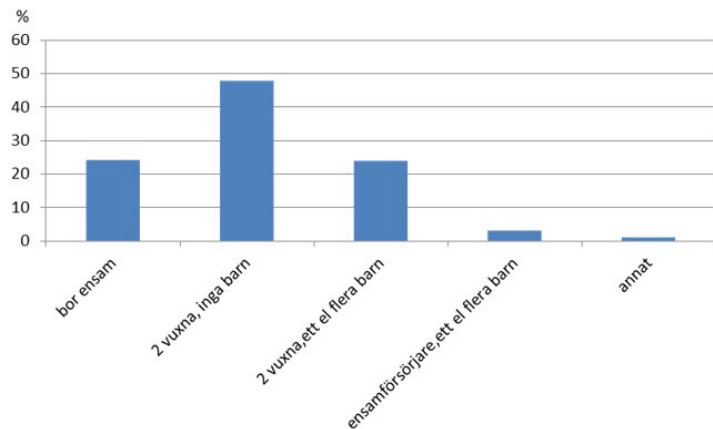
Figur 1. Procentuell åldersfördelning (invånare)

I undersökningen ombad respondenterna också redogöra för sin arbetssituation, för sin familjesituation och för familjens månatliga inkomst. Beträffande arbetssituationen så uppger 42,5 % att de är anställda inom den offentliga eller den privata sektorn. Knappa 5 % är företagare och 43 % är pensionärer.



Figur 2. Procentuell fördelning av arbetssituation (invånare)

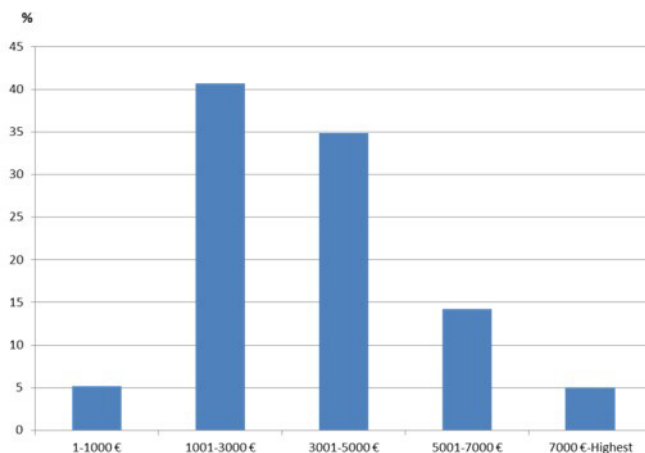
Av dem som besvarat enkäten bor 24 % i ett hushåll med 2 vuxna och ett eller flera barn. Ytterligare 3 % är barnfamiljer i form av ensamförsörjande vuxna med ett eller flera barn som bor hemma. Därmed uppgår barnfamiljernas del till dryga ¼ av respondenterna. Majoriteten dvs. 48 % bor i ett hushåll med två vuxna och inga barn och 24 % uppger att de bor ensamma.



Figur 3. Procentuell fördelning av hushållens storlek (invånare)

Inkomsterna fördelar sig så att 41 % bor i ett hushåll där den disponibla inkomsten per månad ligger mellan 1 001 € och 3 000 €. Nästan lika många (35 %) bor i ett hushåll där inkomsten per månad är mellan 3 001 € och 5 000 €. Den högsta inkomstgruppen, som omfattar de som tjänar 7 000 € eller mera, uppgår till 5 %.





Figur 4. Procentuell fördelning av hushållens månadsinkomst (invånare)

Inkomstfördelningen kan antas ganska direkt avspegla hushållets storlek och arbetssituationen. Bland respondenterna finns många som är pensionärer och många som bor i ett singelhushåll och därför faller många hushåll just inom inkomstkategori 1 001-3 000 € och 3 001-5 000 €.

### Sammanfattning av kapitlet

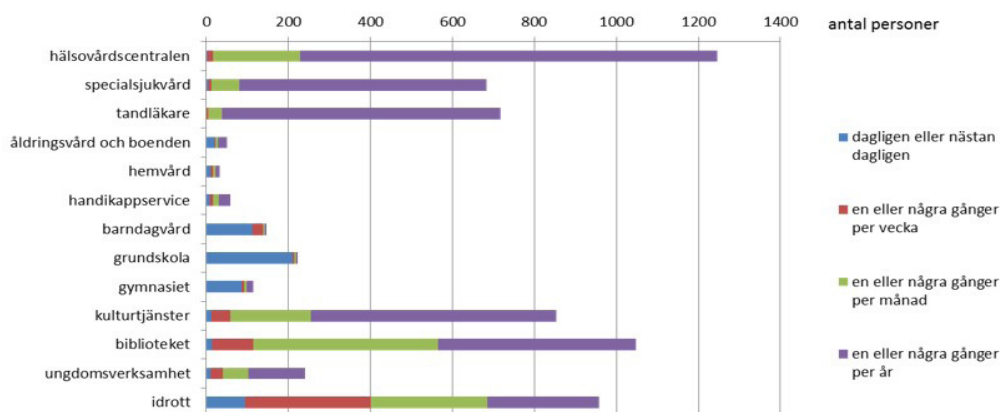
- Staden Jakobstad har i sitt strategiarbete poängterat vikten av att ha invånarnas behov och värderingar i fokus. Som en del av strategiprocessen har staden Jakobstad därför valt att höra invånarnas åsikter genom en enkätundersökning.
- Det främsta syftet med enkäten är att få fram invånarnas åsikter gällande staden nuvarande servicenivå och framtida utvecklingsbehov
- Enkäten skickades ut till 4000 invånare, 165 förtroendevalda och 227 förmän
- Svarsprocenten bland invånarna uppgick till 35 % (dvs. 1395 svar)
- Svarsprocenten bland förtroendevalda uppgick till 69 % (dvs. 156 svar)
- Svarsprocenten bland förtroendevalda uppgick till 56 % (dvs. 92 svar)
- Med undantag för ålder är den demografiska spridningen i undersökningen jämn

## 2. Användningen av kommunala och privata tjänster

För att kunna identifiera vilka områden som bör utvecklas och hur de bör utvecklas så är det viktigt att först veta vilka serviceformer invånarna använder och vad det tycker om dessa tjänster. I enkäten ombads respondenterna dessutom redogöra för hur viktiga de olika tjänsterna är, hur nöjda man är med tjänsterna, hur effektivt de sköts, hur väl tillgängliga de är och hur kompetent personalen är. Utgående från dessa attribut är det möjligt att skapa en helhetsbild av hur tjänsterna ifråga fungerar. Vi kommer att närmare redogöra för de resultaten i kapitel 3 och i det här kapitlet kommer vi först att gå närmare in på vilka kommunala tjänster invånarna använder och hur ofta de använder respektive tjänst. I enkäten frågade vi också hur ofta invånarna använder privata tjänster och vilka privata tjänster de använder. Också de resultaten redovisas här. I viss utsträckning jämförs invånarnas vanor med de förtroendevaldas och de anställdas vanor.

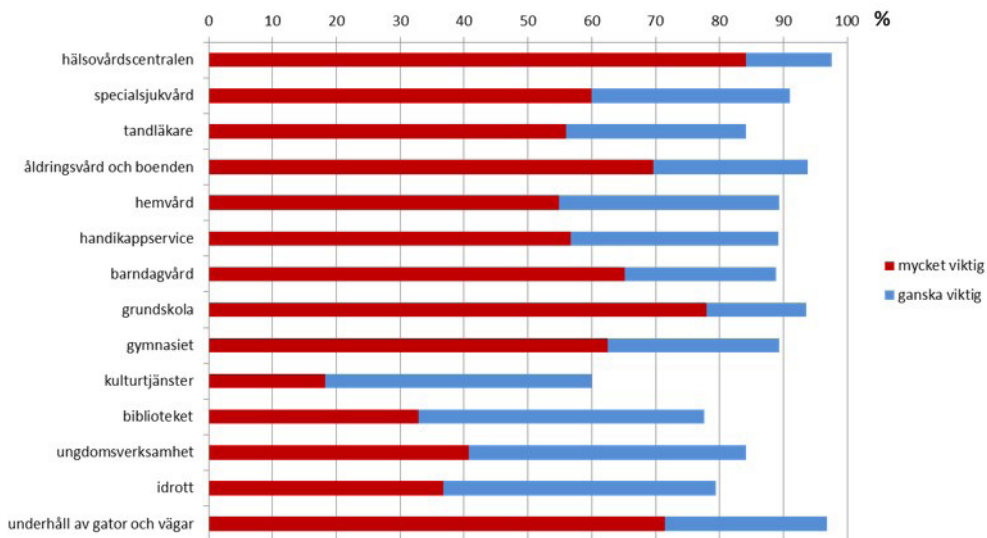
### 2.1 Användningen av kommunala tjänster

Fråga 8 löd: "Hur ofta använder du eller din familj följande kommunala tjänster?". Diagrammet anger antal personer som uppger att de själva eller en familjemedlem använder respektive tjänst minst en gång i året.



Figur 5. Invånarnas användning av kommunala tjänster

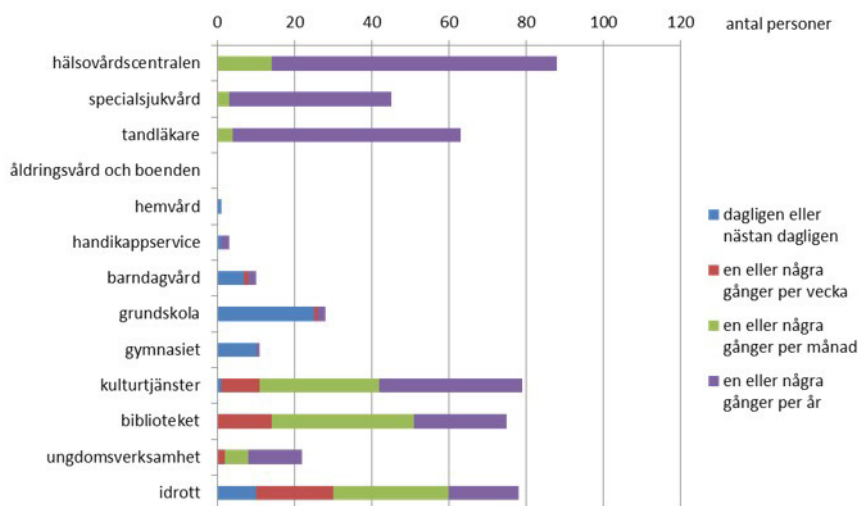
Som syns i diagrammet så är det vissa sjukvårdstjänster (hälsovårdscentralens tjänster, specialsjukvård och tandläkare) som används väldigt flitigt. Över 90 % av invånarna anger att de använder hälsovårdscentralens tjänster minst en gång i året. Också kultur-, fritids- och idrotts-tjänster (dvs. kulturtjänster, bibliotek, ungdomsverksamhet och idrott) används flitigt. Exempelvis uppger 30 % att de använder stadens idrottstjänster minst en gång i veckan. Också biblioteket används flitigt. Hela 43 % av invånarna använder biblioteket minst en gång i månaden. Det att vissa tjänster används mera sällan kan inte tolkas som att de inte behövs. För att få en mera komplett bild av verkligheten så ställdes också frågan hur viktiga de olika tjänsterna är enligt invånarna. Vi kommer att gå närmare in på de svaren i nästa kapitel när vi behandlar andra attribut som berör just de olika tjänsterna, men som diagrammet här nedan visar så går inte viktighetsgraden alltid hand i hand med användningsfrekvensen.



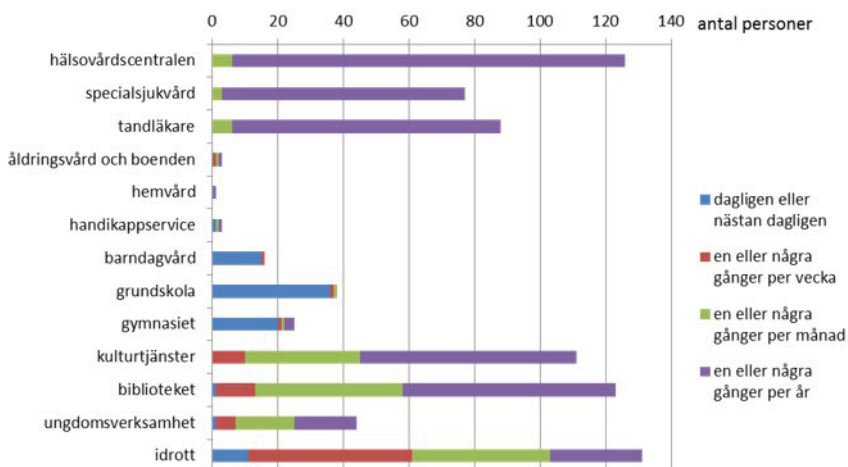
Figur 6. Procentuell andel av invånarna som anser att tjänsterna är ganska eller mycket viktiga

Som figur 6 visar så anser invånarna att så gott som alla tjänster är åtminstone ganska viktiga. Tittar man på andelen som tycker att nämnda tjänster är mycket viktiga så märks att kultur-tjänster, bibliotek, idrott och ungdomsverksamhet är de områden som prioriteras lite lägre än de övriga. Intressant att notera är att de tjänster som man använder väldigt ofta ändå är sådana som man tycker att på det stora hela inte är de viktigaste, medan tjänster som man använder väldigt sällan eller aldrig (t.ex. hemvård, handikappservice och åldringvård) ändå har en väldigt hög prioritet bland invånarna. Yngre har en tendens att mera betona vikten av framförallt tandvård, barndagvård, grundskola och ungdomsverksamhet. I viss mån gäller samma förhållande även hälsovårdscentralens tjänster och gymnasiet. Äldre däremot tycker att specialsjukvården är speciellt viktig.

De förtroendevaldas och de anställdas användning av kommunala tjänster skiljer sig inte märkbart från invånarnas användning. Deras användning illustreras i figur 7 och 8. I diagrammen anges antalet respondenter som angett att de själva eller någon i deras familj använder tjänsterna i fråga.



Figur 7. De förtroendevaldas användning av kommunal service



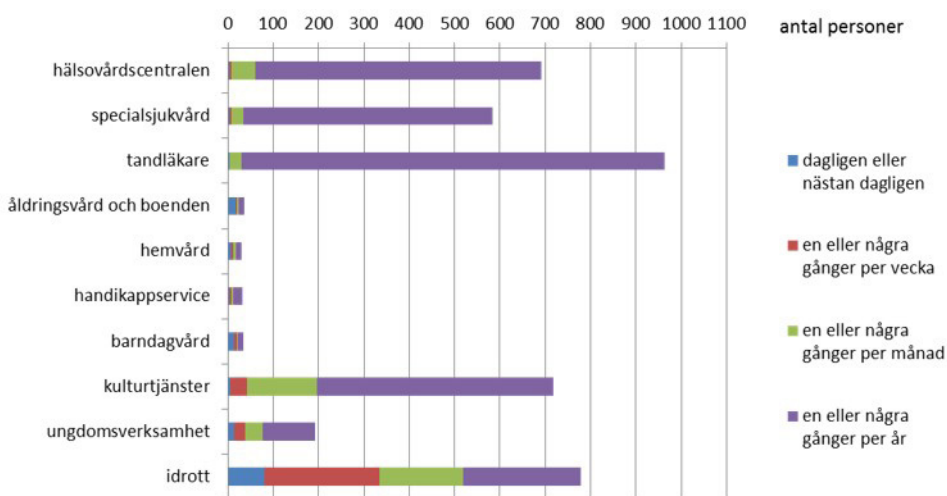
Figur 8. De anställdas användning av kommunal service

På det stora hela följer de tre grupperna samma mönster. Hälsovårdscentralens tjänster, specialsjukvård och tandvård är tjänster som man använder minst en gång per år, men inte dagligen eller varje vecka. Kulturtjänster, bibliotekets tjänster och idrottstjänster är den typ av service som man använder oftast.

## 2.2 Användningen av privata tjänster

I många fall har invånarna en möjlighet att välja en annan tjänsteproducent än den kommunala. Det kan handla om ett privat företag som producerar tjänsten eller om t.ex. en förening som erbjuder motsvarande service. Ifall tjänsten är avgiftsbelagd så är det i vissa fall en summa som invånarna tycker är värd att betala eller så kan det handla om t.ex. företagshälsövård och då är det arbetsgivaren som står för kostnaderna. I enkäten undersöktes vilka typer av tjänster som invånarna köper från den privata marknaden och av vilken orsak de ibland har valt en annan tjänsteproducent än den kommunala.

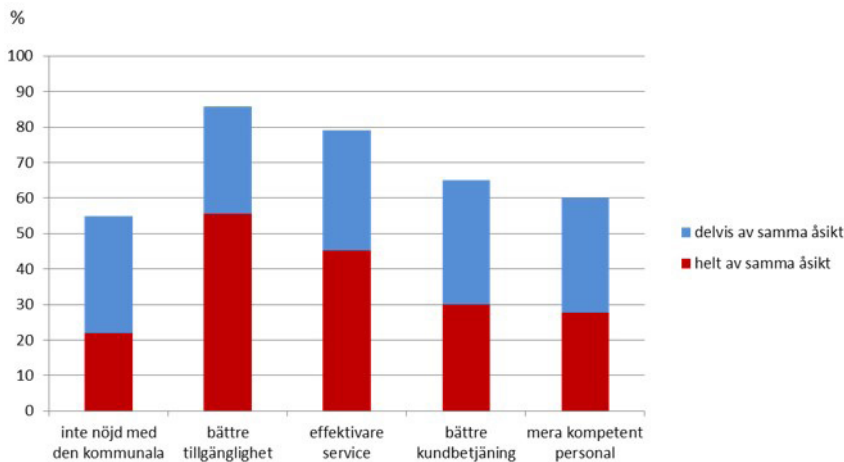
Fråga 9 i enkäten löd "Hur ofta använder du eller din familj följande tjänster som producerats av en annan organisation än den kommunala?". Diagrammet här nedan anger antal personer som angett att de själva eller någon i deras familj använder respektive tjänst minst en gång i året.



Figur 9. Antal invånare som minst en gång i året använder respektive privata tjänst

I stort sett så väljer invånarna att köpa eller använda liknande tjänster på den privata sidan som på den kommunala sidan. Med andra ord är kulturtjänster och sjukvårdstjänster sådana som områden där man ofta vänder sig till en annan serviceproducent än den kommunala. Exempelvis så anger dryga en fjärdel av invånarna att de själva eller någon i deras familj dagligen eller åtminstone en gång i veckan använder idrottstjänster som producerats av en annan producent än den kommunala. Hela 72 % anger att de själva eller någon i deras familj minst en gång i året använder sig av privata tandläkartjänster. På samma sätt uppger 53 % av invånarna att de själva eller någon i deras familj minst en gång i månaden köper tjänster från den privata marknaden som de i princip också kunde få från hälsovårdscentralen. Däremot visar resultaten att det fortfarande är ganska ovanligt att man köper barndagvård, hemvård, handikappservice eller äldreomsorg från den privata sektorn. På de områdena har man tydligen valt att ty sig till den kommunala servicen. Delvis har det säkert att göra med utbudet, t.ex. att det finns många privata kulturtjänster att välja mellan medan utbudet inom handikappservice är betydligt mindre. Men som vi kommer att märka senare så har det också att göra med hur nöjd man är med den kommunala servicen.

I enkäten frågades också efter orsakerna till att invånarna ibland valt att använda andra serviceproducenter än de kommunala. Invånarna tillfrågades om de valt en annan tjänsteproducent för att de inte är nöjd med den kommunala, för att tillgängligheten är bättre på den privata sidan, för att servicen är effektivare på den privata sidan, för att kundbetjäningen är bättre på den privata sidan eller för att personalen på den privata sidan är mera kompetent. Respondenterna ombads ta ställning till påstående genom att ange om de är helt av samma åsikt, delvis av samma åsikt, delvis av annan åsikt eller helt av annan åsikt. Respondenterna kunde också välja alternativet "kan inte säga". Den sistnämnda gruppen har emellertid inte räknats med när vi räknade ut procenten för svaren här nere.



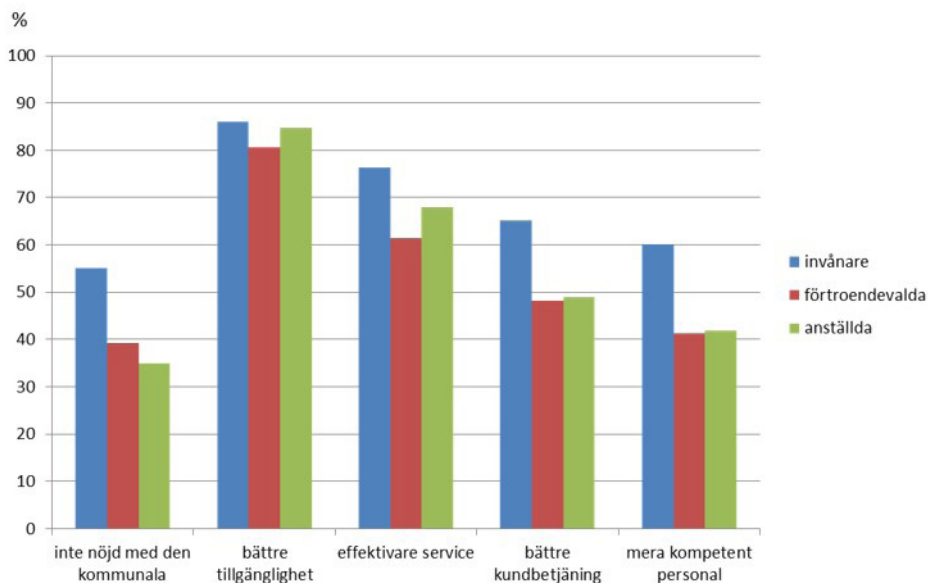
Figur 10. Procentuell andel av invånarna som helt eller delvis håller med om påståendena gällande servicen på den privata marknaden

Som framgår ur diagrammet så är den viktigaste orsaken till att man väljer en annan serviceproducent än den kommunala den att man anser att servicen på den privata sidan är mera tillgänglig och effektivare. Hela 86 % procent håller med om påståendet att servicen på den privata sidan är mera tillgänglig. 79 % anser att servicen på den privata sidan är effektivare. Även om 55 % av invånarna anser att de inte är helt nöjd med den kommunala servicen, så är det ändå den minst vanliga orsaken till att man väljer en annan serviceproducent än den kommunala. Orsakerna till att man väljer andra tjänsteproducenter än de kommunala bör givetvis också speglas mot vilka tjänster man köper från den privata marknaden. Exempelvis när det gäller det gäller kultur- och idrottstjänster så är det helt klart att utbudet (dvs. tillgängligheten) på den privata sidan är större än på den kommunala sidan.

Tendensen att använda sig av privata hälsovårdstjänster och tandläkare stiger tydligt med inkomstnivån, dvs. de med högre inkomster använder privata hälsovårdstjänster och tandläkartjänster oftare än de med lägre inkomster. Samma gäller i viss mån också användandet av privat hemvård och specialistsjukvård. Även när det gäller handikappvård använder de med högre inkomster sig oftare av privata tjänster, men här är korrelationen inte lika stark. Hushåll med högre inkomster är också tydligt mer benägna att använda sig av privata kultur-, ungdoms- och idrottstjänster.

### 2.3 Invånarna i jämförelse med förtroendevalda och anställda

Användningen av de olika tjänsterna är ganska likartad mellan invånarna, de förtroendevalda och de stadsanställda. Med andra ord betar sig förtroendevalda ungefär likadant som gemene invånare när det gäller vilka typer av tjänster man köper från annan serviceproducent än den kommunal. I princip anger förtroendevalda och anställda också samma orsaker till att de ibland väljer annan tjänsteproducent än den kommunala, dvs. bättre tillgänglighet och effektivare service. Följande diagram anger procentuell andel som helt eller delvis håller med om orsakerna till att välja annan serviceproducent än den kommunala.



Figur 11. Invånarnas, förtroendevaldas och anställdas orsaker till att välja annan service än den kommunala

Däremot finns det vissa skillnader mellan grupperna och dem upptäcker man när man tittar på andelen som t.ex. angett att de helt håller med om påståendet att de inte är nöjda med den kommunala servicen. Bland invånarna är det 22 % som helt håller med om det påståendet, medan motsvarande procent bland förtroendevalda och anställda bara kommer upp till cirka 10 %. På samma sätt väljer invånare i högre grad än förtroendevalda och anställda privata tjänster av den orsaken att kundbetjäningen är bättre och kompetensen högre än på den kommunala sidan.

### Sammanfattning av kapitlet

- Över 90 % av hushåll använder hälsovårdscentralens tjänster minst en gång i året.
- Cirka hälften av hushållen använder också specialistsjukvården och tandvården minst en gång i året.
- Flitigast använder sig invånarna av kulturtjänster, bibliotekstjänster, idrottstjänster och ungdomsverksamhet. Exempelvis använder närmare 30 % av hushållen idrottstjänsterna minst en gång i veckan och 43 % använder biblioteket minst en gång i månaden.
- Invånarna anser att så gott som alla tjänster är åtminstone ganska viktiga. Tittar man på andelen som tycker att nämnda tjänster är mycket viktiga märker vi att kulturtjänster, bibliotek, idrott och ungdomsverksamhet är de områden som prioriteras lite lägre än de övriga.
- I stort sett väljer invånarna att köpa eller använda liknande tjänster på den privata sidan som på den kommunala sidan. Med andra ord är kulturtjänster och sjukvårdstjänster sådana som områden där man ofta vänder sig till en annan serviceproducent är den kommunala.
- Den viktigaste orsaken till att man väljer en annan serviceproducent än den kommunala är att man anser att servicen på den privata sidan är mera tillgänglig och effektivare.



### 3. Åsikter om nuvarande kommunala tjänster

Förra kapitlet handlade om vilka tjänster invånarna använder och ofta de använder tjänsterna. Det här kapitlet kommer att gå närmare in på vad invånarna anser om kvaliteten på de kommunala tjänster som erbjuds. I enkäten frågades hur viktiga respondenterna anser att de olika tjänsterna är, hur nöjda de är med tjänsterna, hur väl tillgängliga tjänsterna är, hur effektivt de sköts och hur kompetent personalen verkar vara. När vi nu redogör för svaren så har vi delat upp de olika tjänsterna i fem olika grupper. I kapitel 3.1 behandlas de sjuk- och hälsovårdstjänster som i princip alla invånare behöver relativt regelbundet. Den gruppen omfattar hälsovårdscentralens tjänster, specialistsjukvård och tandvård. I kapitel 3.2 behandlas sjuk- och hälsovårdstjänster för grupper som har mera speciella behov. Hit hör åldringsvård och boenden, hemvård och handikappservice. I följande kapitel tar vi en närmare titt på tjänster som berör främst barn och unga. Hit räknas barndagvård, grundskola, gymnasium och ungdomsverksamhet. Sen följer ett kapitel där kultur- och idrottstjänster granskas närmare. Slutligen i kapitel 3.5 granskas tekniska tjänster i form av underhåll av gator och vägar.

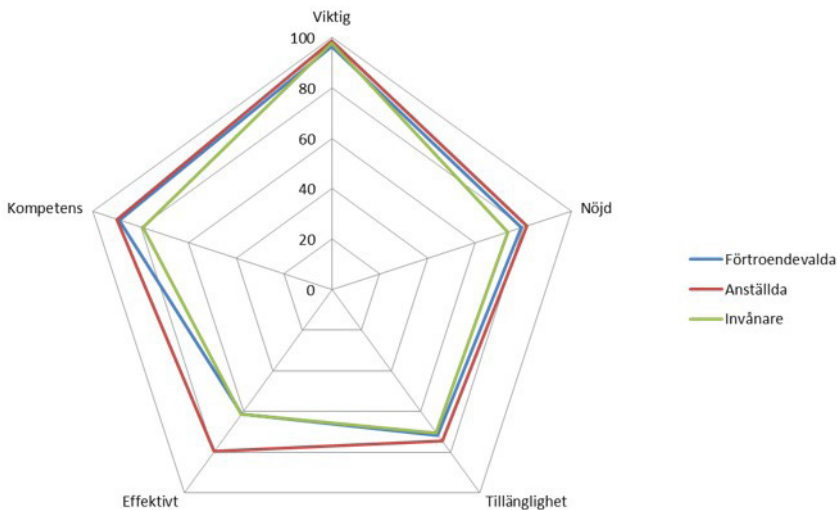
Här bör noteras att antalet svar på dessa frågor i vissa fall avviker markant från totala antalet respondenter. Veldig många har också valt svarsalternativet "kan inte säga". Exempelvis har 1298 personer svarat på frågan om hur nöjd de är med handikappvården, men av dem har 956 valt svarsalternativet "kan inte säga". Den frågan representerar visserligen ena ytterligheten och i de flesta fall har 500-1000 personer aktivt tagit ställning. Orsaken till att en del har hoppat över vissa frågorna, eller som i många fall svarat att de inte kan säga, beror antagligen på att de inte har personlig erfarenhet av tjänsterna i fråga. I fråga om sådana tjänster som berör de flesta är svarsprocenten betydligt högre. Till exempel i fråga om hur nöjd man är med hälsovårdscentralens tjänster så är det bara 36 personer som svarat att de inte kan säga och i fråga om underhåll av gator och vägar är motsvarande siffra 21. I första hand är vi intresserade av åsikter bland dem som har en personlig erfarenhet av tjänsterna ifråga och därför är det inte ett egentligt problem att storleken på svarsgrupperna varierar. Också i de fall där det kommit in minst svar har det kommit åtminstone 300 svar, vilket möjliggör trovärdiga statistiska analyser. De tjänster som verkar ha varit svårast att uttala sig om är hemvård och handikappvård, samt i vissa fall ungdomsverksamhet. När vi i texten och i bilderna anger procent så har vi inte räknat med gruppen som svarat "kan inte säga", utan endast inkluderat dem som aktivt tagit ställning.

#### 3.1 Sjuk- och hälsovårdstjänster i vardagen

Som tidigare resultat visade så är hälsovårdscentralens tjänster, tjänster inom specialistsjukvård och tandläkartjänster sådana serviceformer som nästa alla invånare kommer i kontakt med i något skede. Däremot är de få som använder tjänsterna dagligen.

I enkäten frågades hur viktiga dessa tjänster är, hur nöjda man är med den service man får, hur väl tillgängliga tjänsterna är, hur effektivt servicen sköts och hur kompetent man anser att personalen är. I diagrammen som följer sammanfattas alla dessa aspekter i ett och samma diagram. Dessutom har såväl invånarnas, de förtroendevaldas och de anställdas åsikter inkluderats i ett och samma diagram (men med olika linjer). Linjerna i diagrammen anger hur stor procent av de tillfrågade som helt eller delvis håller med om påståendet. Exempelvis om linjen för anställda går vid 80 för nöjdhet så betyder det att 80 % av de anställda är helt eller ganska nöjda med servicen ifråga.

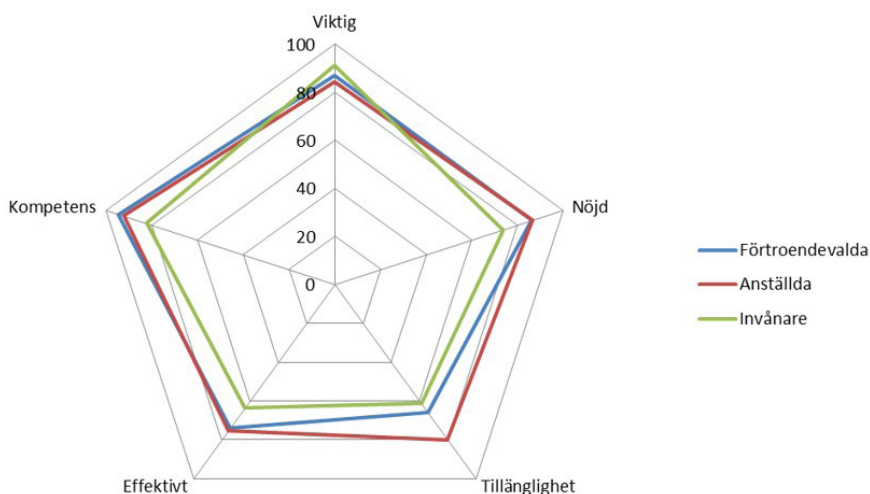
I figur 12 illustreras åsikterna om hälsovårdscentralens tjänster. Ur diagrammet kan vi se att samtliga tillfrågade tycker att det är en viktig tjänst. Enligt svarsresultaten är hälsovårdscentralens tjänster de tjänster som invånarna anser är allra viktigaste. 84 % av invånarna tycker att hälsovårdscentralens tjänster är mycket viktiga och ytterligare 13 % att de är ganska viktiga. 74 % av invånarna tycker att de är helt eller ganska nöjda med hälsovårdscentralen tjänster. Av dessa är 16 % mycket nöjda och 58 % ganska nöjda. Cirka 80 % av invånarna tycker att tjänster är väl tillgängliga och att personalen är kompetent. Det invånarna är mest kritiska till är effektiviteten. 60 % anger att det tycker att tjänsterna sköts ganska eller väldigt effektivt. Av dessa anser 9 % att tjänsterna sköts mycket effektivt och 53 % att de sköts ganska effektivt.



Figur 12. Hälsovårdscentralens tjänster

När det gäller effektiviteten skiljer sig invånarnas och de förtroendevaldas åsikter ganska markant från de anställdas åsikter. Medan 80 % av de anställda tycker att hälsovårdscentralen sköts effektivt så är det bara 60 % av invånarna och de förtroendevalda som håller med. Skillnader hittas också i åsikter om personalens kompetens. Där har invånarna en något mera kritisk inställning än de förtroendevalda och de anställda. 80 % av invånarna tycker att personalen är ganska eller mycket kompetent, medan motsvarande siffra bland förtroendevalda och anställda är cirka 90 %.

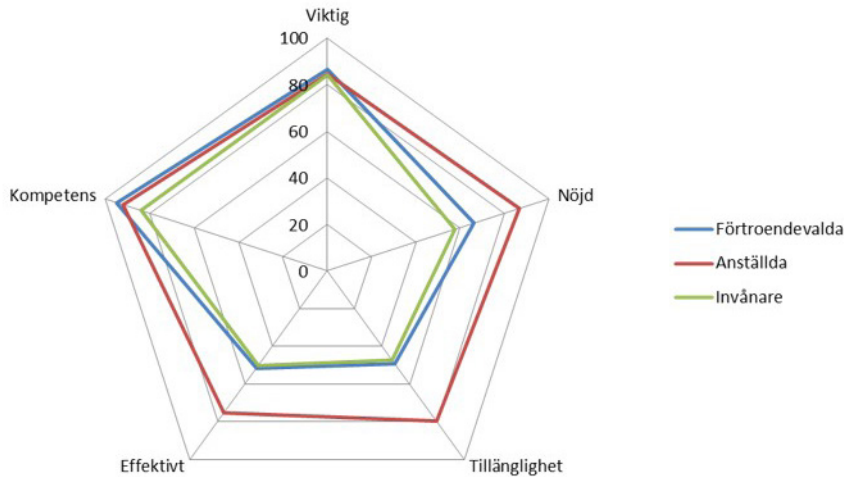
Åsikterna om specialistsjukvården följer på ett ungefär samma mönster som åsikterna om hälsovårdscentralens tjänster. Också specialistsjukvården anses vara viktig, även om den inte prioriteras riktigt lika högt som hälsovårdscentralens tjänster. Utgåendet från figur 13 kan vi notera att de största svagheterna inom specialistsjukvården tycks vara tillgängligheten och effektiviteten.



Figur 13. Specialsjukvård

Den största skillnaden finns i fråga om tillgängligheten, och här går åsikterna även isär mellan anställda och förtroendevalda. Invånarnas omdömen är mindre positiva förutom i fråga om hur viktig tjänsten är. Av invånarna är det endast 60 % som anser att specialsjukvården sköts effektivt och att tjänsterna är väl tillgängliga. Överlag har de förtroendevalda och de anställda en något positivare bild av situationen än vad invånarna har. Exakt vad det är som invånarna är missnöjda med när det gäller effektiviteten och tillgängligheten går det inte att säga, men det går givetvis att spekulera i att det handlar om långa köer och svårigheter att få just den vård man behöver.

För tandvårdens del kan vi se vissa avvikelser i jämförelse med hälsovårdscentralens tjänster och tjänster inom specialsjukvård. Samtliga tre grupper är överens om att det är en viktig service. Men när det gäller hur nöjd man är med servicen, hur väl tillgänglig man anser att den är och hur effektivt man anser att den sköts så finns det olikheter. I det här fallet är det främst anställda som har en avvikande åsikt. Av de anställda anser cirka 80 % att tandläkartjänsterna sköts effektivt, att de är väl tillgängliga och att de är nöjda med tjänsterna. Motsvarande siffra bland förtroendevalda och invånare rör sig kring 50-60 %.



Figur 14. Tandvård

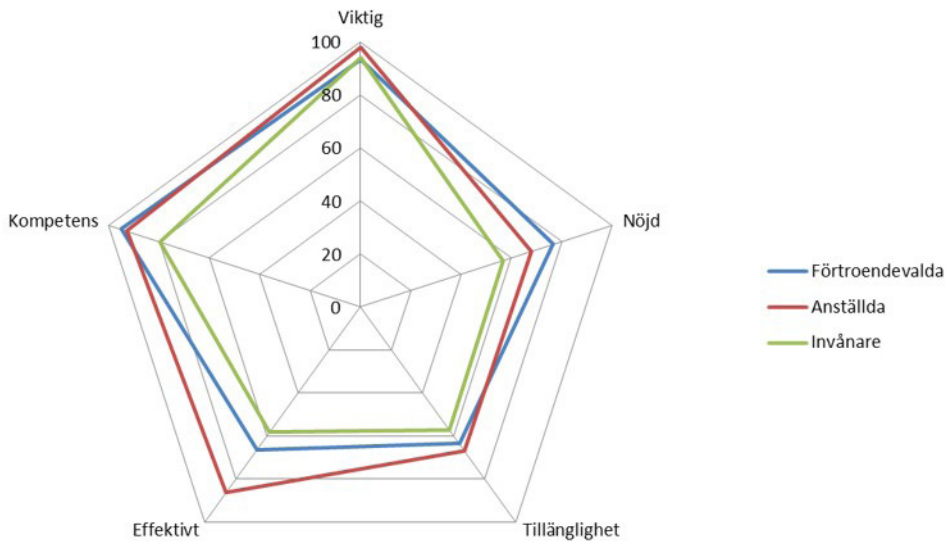
I fråga om de sjukvårdstjänster som de flesta invånare använder minst en gång i året så kan vi konstatera att tandvården är det område som får mest kritik. Många invånare är missnöjda med den service de får och i många fall beror missnöjdheten på att det är svårt att få tag på tandvårdstjänsterna och att man upplever att systemet är ineffektivt. Överlag verkar kompetensen bland personalen inte upplevas som ett problem. Sammanfattat kan konstateras att invånarna upplever de här tjänsterna som mycket viktiga och är relativt nöjda med den service de får. Kritiken riktas inte mot de som utför jobbet utan snarare mot ett system som upplevs som ineffektivt, vilket resulterar i att tjänsterna inte alltid är så tillgängliga som invånarna önskar.

### 3.2 Sjuk- och hälsovårdstjänster för personer med specialbehov

I det här stycket behandlas den typ av sjuk- och hälsovårdstjänster som riktar sig till en mindre grupp. Vi talar alltså om åldringsvård, hemvård och handikappvård. De är tjänster som endast en liten del av invånarna behöver. Men den grupp som använder tjänsterna använder dem väldigt ofta och för dem handlar det om att skapa en fungerande vardag.

Eftersom många inte har personlig erfarenhet av tjänsterna så har de också svårt att säga hur bra de fungerar. Däremot är den stora majoriteten överens om att det är viktiga tjänster som behöver finnas, oberoende om man själva använder dem eller inte.

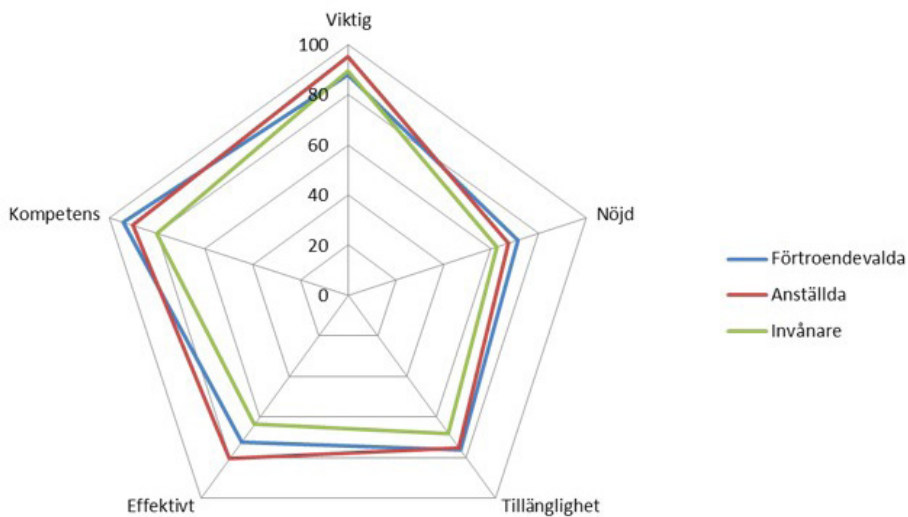
Diagrammet här nedan visar åsikterna om åldringsvård och boenden. Alla tre grupper är överens om att det är en viktig service, men sedan går åsikterna lite isär.



Figur 15. Aldringsvård och boenden

Invånarna är ganska kritiska till hur tjänsterna sköts. Störst är skillnaden mellan invånarna och de anställda i fråga om effektiviteten. Bland invånarna anser cirka 60 % att tjänsterna sköts på ett effektivt sätt. Av de anställda hävdar närmare 90 % att tjänsterna sköts effektivt. En intressant iakttagelse är att närmare 80 % av de förtroendevalda anser att de är ganska eller mycket nöjda med hur åldringsvården sköts, men samtidigt anser bara 60 % av dem att tjänsterna sköts effektivt och är väl tillgängliga. Även när det handlar om hur kompetent personalen verkar så är invånarna något mera kritiska än de två andra grupperna. Men här, precis som i fallet med många andra servicesektorer, så är kompetensen inte det stora problemet. Istället är det effektiviteten och tillgängligheten som orsakar missnöje.

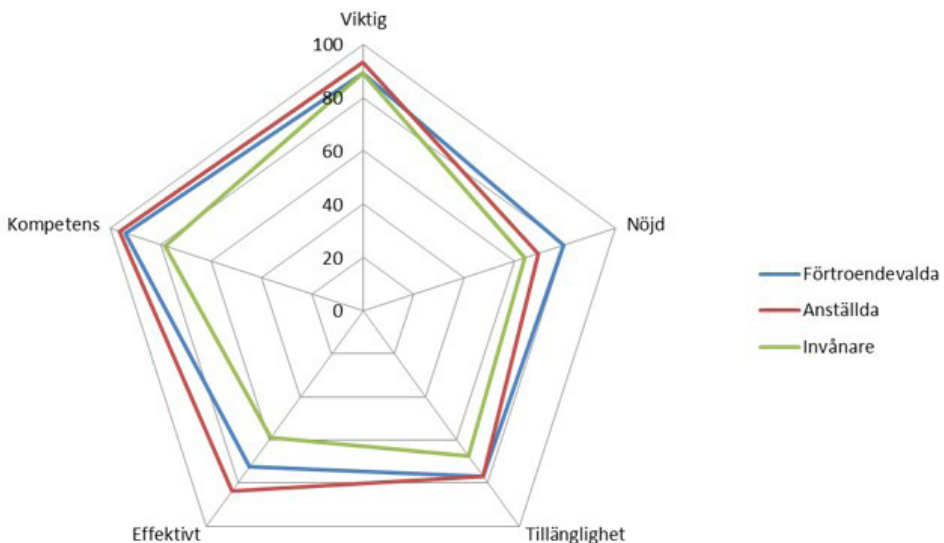
Också hemvårdstjänsterna uppfattas som mycket viktiga och som i tidigare fall så märker vi att det särskilt bland invånarna finns ett starkt samband mellan hur effektivt tjänsterna sköts, hur tillgängliga de är och hur nöjda invånarna är.



Figur 16. Hemvård

Dryga 60 % av invånarna anser att de är mycket eller ganska nöjda med hemvården, att tjänsterna är tillgängliga och att de sköts effektivt. Det betyder visserligen att majoriteten är nöjd, men och andra sidan så är gruppen med missnöjda ändå märkbar. De förtroendevalda och de anställda är igen en gång något positivare än invånarna.

Åsikterna om handikappservice följer mönstret för de övriga sjuk- och hälsovårdstjänsterna. Alla grupper är överens om att det är en mycket viktig service, men det finns saker som kunde skötas bättre också inom den sektorn.

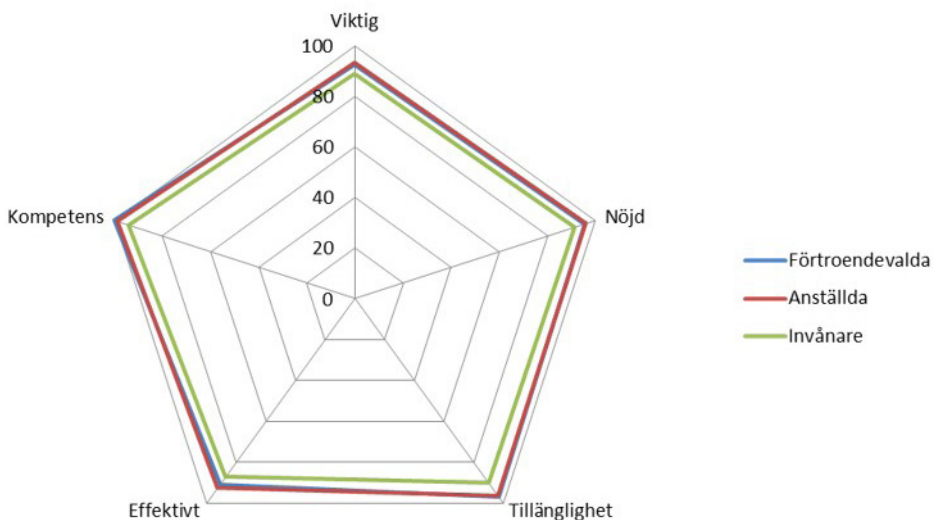


Figur 17. Handikappservice

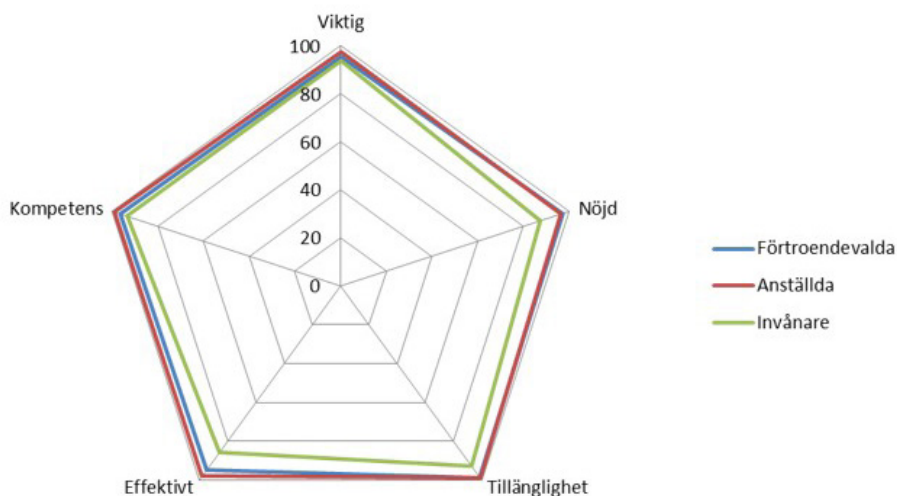
Igen en gång är det effektiviteten som får mest kritik. 40 % av invånarna anser att tjänsterna kunde skötas effektivare. Cirka 35 % anser att handikapptjänsterna är för svåra att få tillgång till. Beträffande personalens kompetens finns det vissa skillnader mellan invånarnas åsikter och ena sidan och förtroendevalda och anställda och andra sidan. 80 % av invånarna anser att personalen är ganska eller mycket kompetent, medan motsvarande siffra bland förtroendevalda och anställda är 10 procentenheter högre.

### 3.3 Barn och unga

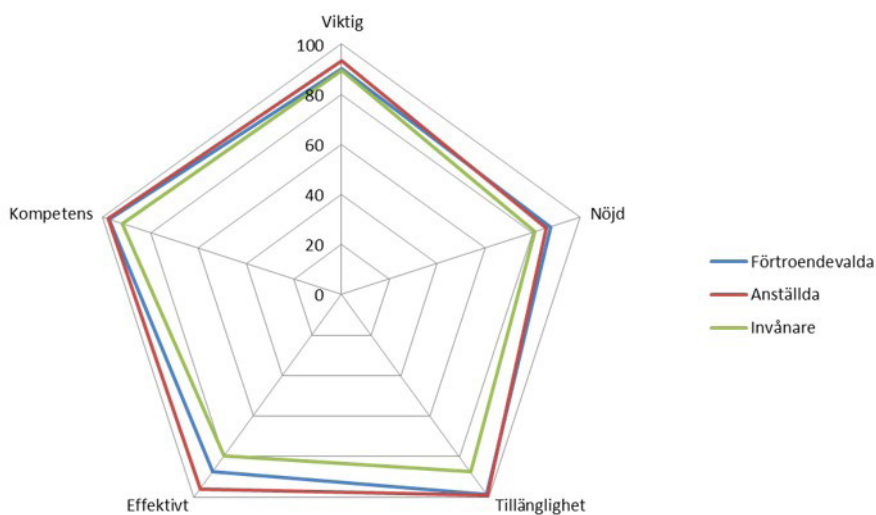
Från att ha behandlat sjuk- och hälsovårdstjänster kommer rapporten nu att gå in på tjänster som i första hand berör barn och unga samt deras familjer. Vi talar då om barndagvård, skola och ungdomsverksamhet. Resultaten presenteras i form av liknande radardiagram som tidigare och det är intressant att märka att när vi kommer in på en lite annan sektor så ser vi också helt andra svarsmönster. I diagram 18 presenteras åsikterna om barndagvården, i diagram 19 presenteras åsikterna om grundskolan och i diagram 20 presenteras åsikterna om gymnasiet.



**Figur 18.** Barndagvård



Figur 19. Grundskola



Figur 20. Gymnasium

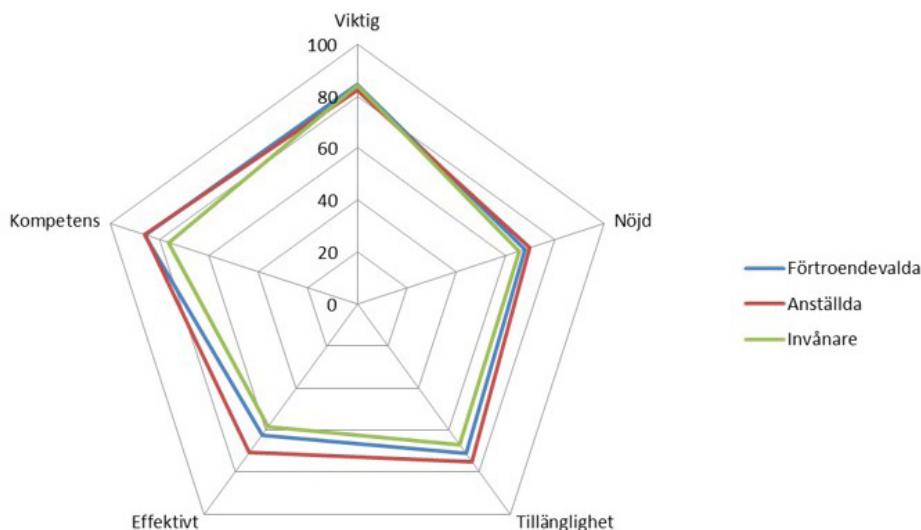
För det första kan konstateras att såväl invånare, beslutsfattare som tjänstemän är mycket nöjda med hur barndagvården och skolorna i staden sköts. Särskilt när det gäller barndagvård och grundskola så verkar det inte finnas mycket att klaga på. Invånarna tycker att det handlar om viktiga saker. Tjänsterna sköts effektivt, personalen är duktig och servicen är enkel att få tag på, vilket resulterar i att alla är nöjda.

Överlag är man också nöjd med gymnasieutbildningen i staden. Men här anmäler invånarna en åsikt som något avviker från de förtroendevaldas och de anställdas när det gäller effektivitet och tillgänglighet. Gymnasiefrågan har varit mycket på tapeten under det senaste året och



kanske återspeglar resultatet debatten kring det finska gymnasietts placering. Det finns också en skillnad mellan språkgrupperna som visar att de finskspråkiga inte är riktigt lika nöjda som de svenskspråkiga.

De tjänster som hittills behandlats har av samtliga grupper uppfattats som mycket viktiga, men när vi talar om ungdomsverksamhet så ser vi en viss skiftning i åsikterna. Fortfarande anser ändå 80 % att det handlar om en ganska eller mycket viktig service.



Figur 21. Ungdomsverksamhet

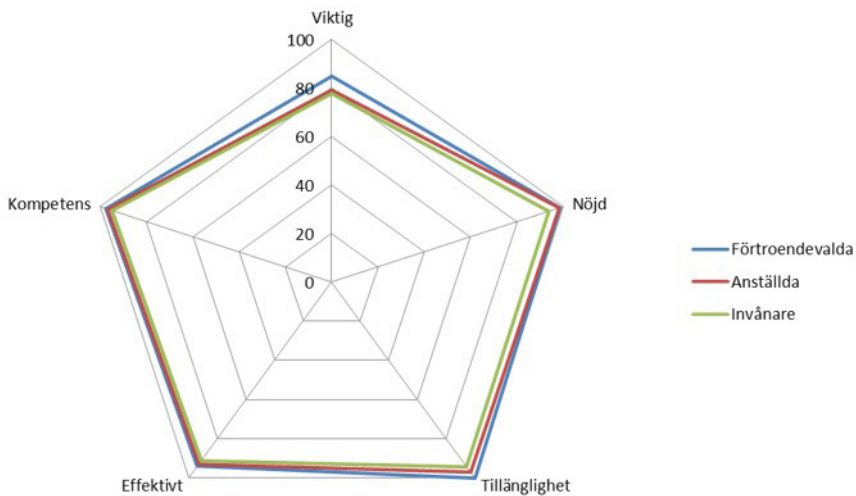
40 % av invånarna anser att ungdomsverksamheten kunde ordnas effektivare och cirka 35 % tycker att tjänsterna inte är tillräckligt tillgängliga. De åsikterna återspeglas i hur nöjda man är med verksamheten. Knappa 60 % uppger sig vara ganska eller helt nöjda.

### 3.4 Kultur- och idrottstjänster

Inom kultur och idrottstjänster hittas de tjänster som människorna i hög grad använder på sin fritid och i nöjessyfte, dvs. bibliotekstjänster, kulturtjänster och idrottsverksamhet. Att så är fallet märks väl när man tittar på hur ofta invånarna använder sig av den här typen av tjänster och hur viktiga de anser att tjänsterna är. Som tidigare nämndes så är det en stor del av invånarna som använder sig av de här tjänsterna åtminstone en gång i veckan och av alla tjänster som kommunen erbjuder är det de här tjänsterna som man mest använder. Majoriteten tycker att det handlar om viktiga tjänster, men i jämförelse med sjuk- och hälsovårdstjänster, så är i kultur- och idrottstjänster i alla fall tjänster som prioriteras lägre.

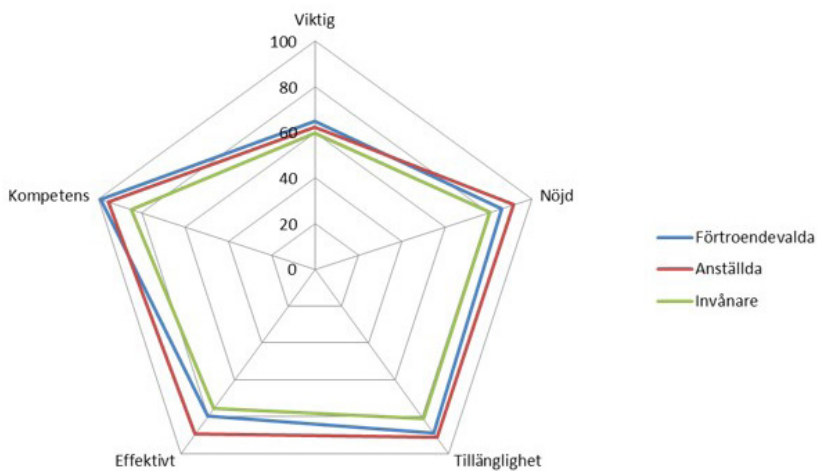
Åsikterna om bibliotekets tjänster finns illustrerade i figur 22. Av alla tjänster som omnämns i enkäten är bibliotekstjänsterna de som får högst betyg. Såväl invånare, förtraendevalda som anställda tycker att biblioteksverksamheten sköts effektivt, att personalen är duktig och att tjänsten är väl tillgänglig, vilket leder till att man är näst intill 100 % nöjd med tjänsten. Även om

bibliotekstjänsterna inte anses lika viktiga som sjuk- och hälsovårdstjänsterna så är det fortfarande cirka 80 % som tycker att tjänsten är ganska viktig eller mycket viktig.



Figur 22. Bibliotek

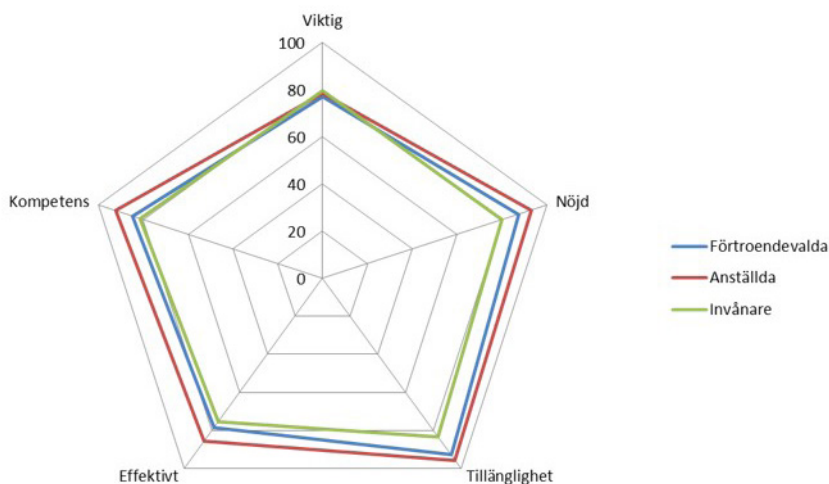
Av alla de tjänster som kommunen erbjuder anser de som svarat på enkäten att kulturtjänsterna är de minst viktiga. Det märker man särskilt om man tittar på andelen som angett att kulturtjänsterna är inte bara ganska viktiga utan mycket viktiga. Av invånarna anser 18 % att kulturtjänsterna är mycket viktiga och 42 % att de är ganska viktiga.



Figur 23. Kulturtjänster

I övrigt kan vi från diagrammet i figur 23 se att invånarna är något negativare än de förtroendevalda och de anställda i sin inställning. Bland invånarna anser 10 % att kulturtjänsterna sköts mycket effektivt och 65 % att de sköts ganska effektivt.

Gällande idrottstjänster så anser 37 % av invånarna att det är en mycket viktig service och ytterligare 26 % att det är en ganska viktig service. Det är en serviceform som invånarna ofta använder och de flesta är nöjda med tillgängligheten. 16 % av invånarna är mycket nöjda med idrottstjänsterna och 64 % är ganska nöjda.

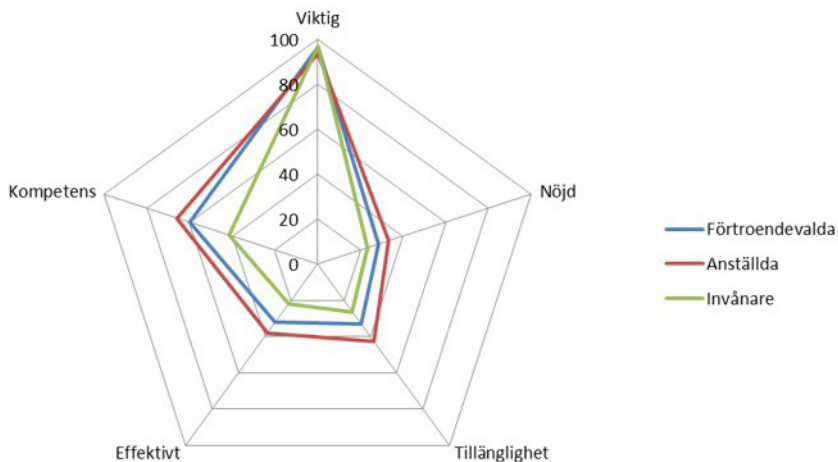


Figur 24. Idrottsverksamhet

### 3.5 Underhåll av gator och vägar

Beträffande de tjänster som hittills gått igenom kan vi väl påstå att invånarna i de flesta fall varit relativt nöjda. När det gäller underhåll av gator och vägar så är situationen radikalt annorlunda. Här finns nämligen ett stort missnöje bland invånarna och även om de förtroendevalda och de anställda är något positivare, så finns det ett väldigt tydligt missnöje också bland dem.

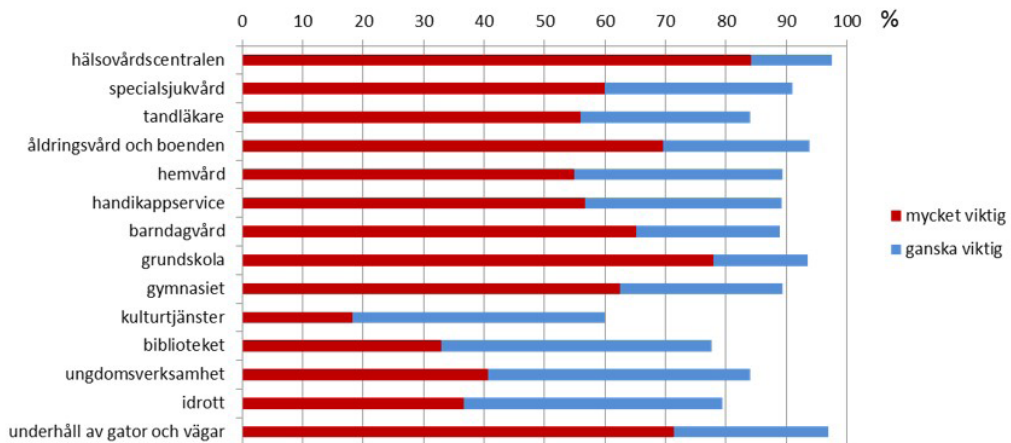
Bland invånarna anser 71 % att underhåll av gator och vägar är mycket viktigt och 26 % anser att det är ganska viktigt. Men av invånarna är det bara 3 % som tycker att underhållet sköts mycket bra. 21 % kan sträcka sig till att det sköts ganska bra. Bland invånarna tycker 22 % att tjänsten sköts ganska eller mycket effektivt. Även om de anställda inte är lika kritiska så är det även bland dem endast 38 % som tycker att jobbet sköts ganska eller mycket bra. Missnöjet med skötseln av gator och vägar syns tydligt också i invånarnas fria kommentarer. Många klagar på hur vägarna sköts och tycker att det är en sak som staden borde satsa mera på.



Figur 25. Underhåll av gator och vägar

### 3.6 Sammanfattning av invånarnas åsikter

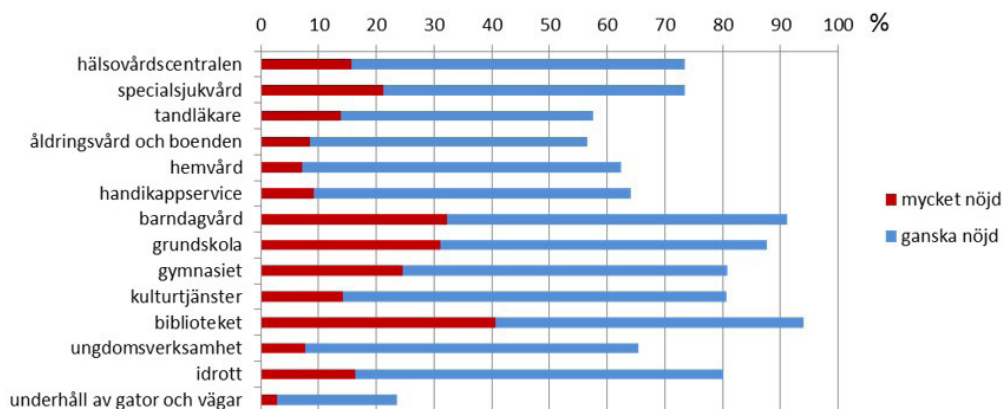
Invånarnas åsikter kan sammanfattas utgående från de fem olika dimensionerna; viktighet, nöjdhet, tillgänglighet, effektivitet och kompetens. Resultaten illustreras i diagrammen här nedan. I diagrammen anges hur stor procentuell andel av invånarna som helt eller delvis tycker att de kan hålla med om respektive påstående. I likhet med tidigare så har vi när vi räknat ut procenten sållat bort de som angett att de inte vill eller kan ta ställning.



Figur 26. Invånarnas åsikter om hur viktiga de olika tjänsterna är

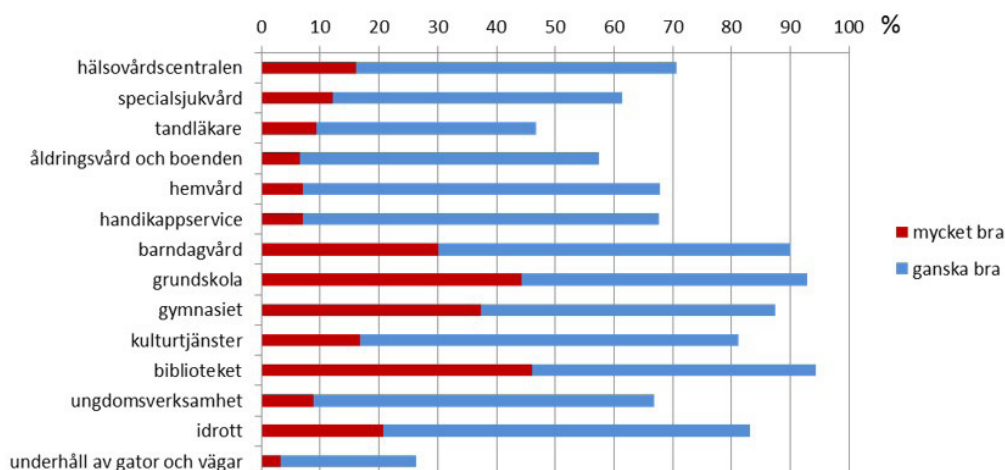
Invånarna tycker i princip att alla tjänster som kommunen erbjuder är viktiga, men det finns vissa skillnader i hur viktiga man anser att det är. Utgående från resultaten kan vi se att invånarna anser att hälsovårdscentralens tjänster och grundskolan hör till kommunens allra viktigaste tjänster. Överlag lägger invånarna större vikt vid social och hälsovårdstjänster än vid kultur- och fritidstjänster. I de flesta fall är de förtroendevalda och de anställda ungefär av samma åsikt

som invånarna gällande hur viktiga de olika tjänsterna är. Men på en punkt hittas en ganska tydlig skillnad och det gäller specialistsjukvården. Bland invånarna anser 60 % att specialistsjukvården är en mycket viktig kommunal tjänst, men bland de förtroendevalda är motsvarande procent 37 och bland de anställda 51. Vissa åsiktskillnader finns också när det gäller hemvården. Här betonar särskilt de anställda hur viktig hemvården är. 75 % av de anställda tycker att den är mycket viktig. Motsvarande siffra bland invånarna är 55 %. Om man tar med också de som tycker att hemvården är ganska viktig så jämnar skillnaderna emellertid ut sig.



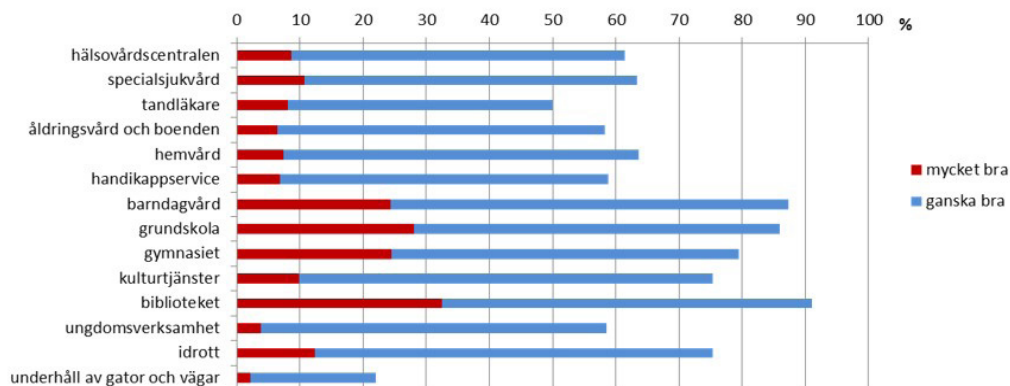
Figur 27. Invånarnas åsikt om hur nöjda de är med de olika tjänsterna

Vill man kort sammanfatta hur nöjda invånarna är så kan man säga att de är ganska nöjda med de flesta tjänsterna, men mycket nöjda med få tjänster. Biblioteket är den tjänst som invånarna är allra nöjdst med. Generellt är man också nöjds med barndagvård och skolorna. Allra mest kritik får underhåll av gator och vägar, men också de olika hälso- och sjukvårdstjänsterna får en del kritik. De förtroendevalda och de anställda tenderar att vara något nöjdare än invånarna, men skillnaderna är i de flesta fall inte så jättestora. Tandvården är ett område där tydliga skillnader finns. I det fallet är invånarna inte lika nöjda som de förtroendevalda. 14 % av invånarna är mycket nöjda med tandvården. Motsvarande siffra för de förtroendevalda är 27 %.



Figur 28. Invånarnas åsikt om de olika tjänsternas tillgänglighet

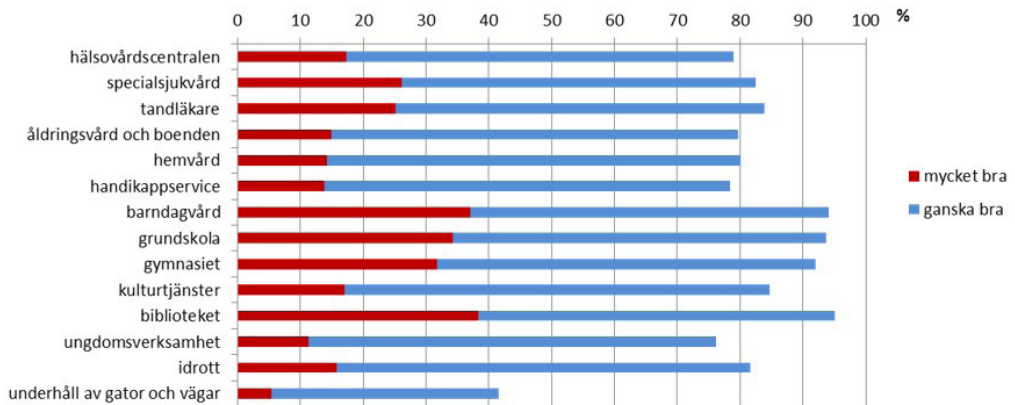
När det gäller hur väl tillgängliga man anser att de olika tjänsterna är så är invånarna mest nöjda med barndagvård, grundskola, gymnasiet och biblioteket. Igen en gång är det underhåll av gator och vägar som är den tjänst som får mest kritik. Men också tandvård, äldreomsorg, hemvård och handikappservice hör till de områden som inte anses så tillgängliga. Överlag är tillgänglighet och effektivitet de områden som får mest kritik och dessa saker har kommenterats flitigt också i de öppna kommentarerna. Där framkom bland annat att många invånare tycker att den kommunala administrationen borde ses över och att det där finns rum för förbättringar. Effektiviteten illustreras närmare i följande diagram.



Figur 29. Invånarnas åsikter om hur effektivt de olika tjänsterna sköts

Som vi redan konstaterat är underhåll av gator och vägar ett område som får mycket kritik och det gäller också effektiviteten. Mest effektivt sköts enligt invånarna barndagvården, grundskolan, gymnasiet och biblioteket. Skillnaderna mellan invånare, förtroendevalda och anställda är inte jättestor, men vi ser en tydlig tendens att anställda är de som tycker att de olika tjänsterna sköts allra effektivast, invånarna är mest kritiska och de förtroendevalda är mitt emellan. Tendensen är värd att notera, men inte så stor att det skulle finnas orsak till oro. Det är naturligt att de som är mera insatta i förvaltningen och de som är med och verkställer besluten också är mindre benägna att kritisera effektiviteten.

I figur 30 illustreras invånarnas åsikter om personalens kompetens. Här verkar det inte finnas någon större kritik. Det enda området som får stark kritik är underhåll av gator och vägar. I övrigt är invånarna ganska nöjda.



Figur 30. Invånarnas åsikter om personalens kompetens

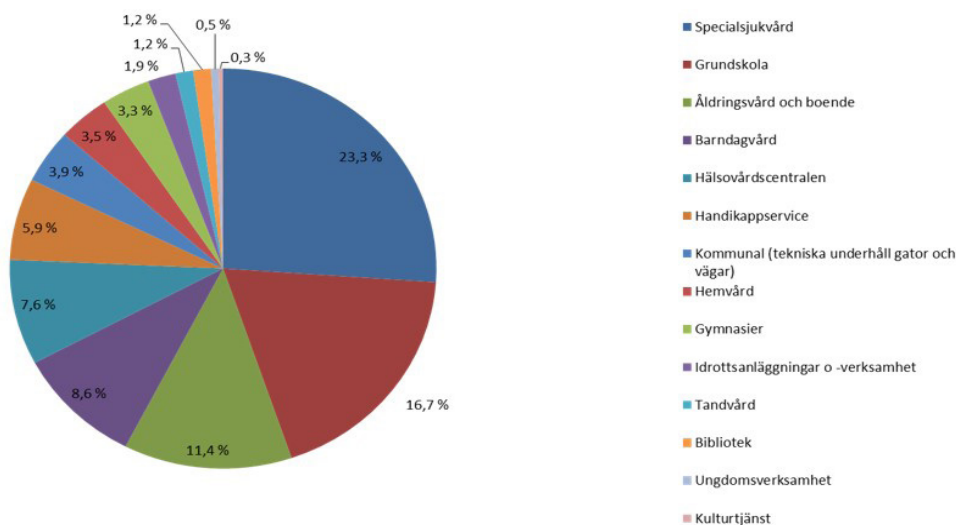
En sak som är värd att fästa uppmärksamhet vid är att invånarna för det mesta kritiserar effektiviteten och/eller tillgängligheten medan de sällan tycker att det finns lika stora brister i personalens kompetens. Det betyder troligtvis att när invånarna väl kommer så långt att de har tillgång till en viss service så är de relativt nöjda med den service de får. Problemet verkar ligga i att komma så långt att man verkligen får tillgång till tjänsten och det är den delen av servicekedjan som invånarna anser att borde förbättras och göras mera effektiv.

### Sammanfattning av kapitlet

- Invånarna tycker i princip att alla tjänster som kommunen erbjuder är åtminstone ganska viktiga, men det finns vissa skillnader i hur viktiga man anser att de är. Utgående från resultaten kan vi se att invånarna anser att hälsovårdscentralens tjänster och grundskolan hör till kommunens allra viktigaste tjänster.
- Överlag lägger invånarna större vikt vid social och hälsovårdstjänster än vid kultur- och fritidstjänster.
- Gällande invånarna kan man säga att de är ganska nöjda med de flesta tjänsterna, men mycket nöjda med få tjänster.
- Biblioteket är den tjänst som invånarna är allra nöjdast med. Generellt är man också nöjd med barndagvård och skolorna.
- Allra mest kritik får underhåll av gator och vägar, men också de olika hälso- och sjukvårdstjänsterna får en del kritik.
- När det gäller hur väl tillgängliga man anser att de olika tjänsterna är så är invånarna mest nöjda med barndagvård, grundskola, gymnasiet och biblioteket. Underhåll av gator och vägar den tjänst som får mest kritik. Också tandvård, åldringvård, hemvård och handikappservice hör till de områden som inte anses så tillgängliga.
- Överlag är det tjänsternas effektivitet och tillgänglighet som får mest kritik, medan invånarna mera sällan klagar över personalens kompetens.

## 4. Framtida utveckling av kommunala tjänster

Staden Jakobstad har bedömt att det är nödvändigt att genomföra strukturella förändringar för att bättre möta servicebehovet men också för att få ekonomin i balans. Därför vill staden använda den här enkäten också som ett forum för medborgarna att ge uttryck för sina åsikter och förväntningar på staden. Invånarna tillfrågades om vad de tycker att kommunen borde satsa mera på i framtiden, vad man eventuellt kunde satsa mindre på och hur den kommunala verksamheten borde ordnas i framtiden. Att satsa mera eller mindre är givetvis en fråga som bör ställas i relation till hur mycket som satsas för tillfället. I figur 31 illustreras hur stor andel av budgeten som går till respektive serviceområde.



Figur 31. Nuvarande användning av kommunala medel

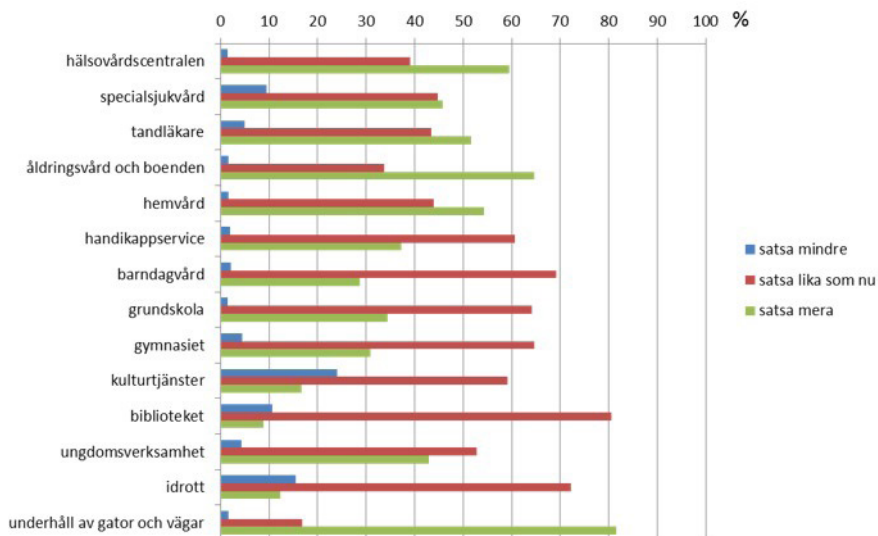
Som syns i figur 31 så utgör specialsjukvården den största enskilda kostnaden. Cirka 23 % av pengarna används till det området. Totalt utgör kostnader för social och hälsovård cirka 60 %. Barndagvård och skolor använder knappa 30 % av resurserna. Resterande pengar går främst till idrotts och kulturtjänster, samt till underhåll av gator och vägar.

### 4.1 Vad ska kommunen satsa på i framtiden?

Respondenterna ombads ta ställning till om staden borde satsa mindre, lika som nu eller satsa mera på de olika tjänster som staden erbjuder. Det fanns även möjlighet att ange att man inte ansåg sig kunna ta ställning i frågan.

I följande diagram illustreras invånarnas åsikter gällande hur mycket de tycker att kommunen i framtiden borde satsa på följande tjänster. Svaren anges i procent och diagrammet läses som så att t.ex. för hälsovårdscentralens tjänster så anser 60 % att kommunen borde satsa mera, 39 % att kommunen borde satsa lika mycket som nu och 1 % att kommunen borde satsa mindre.





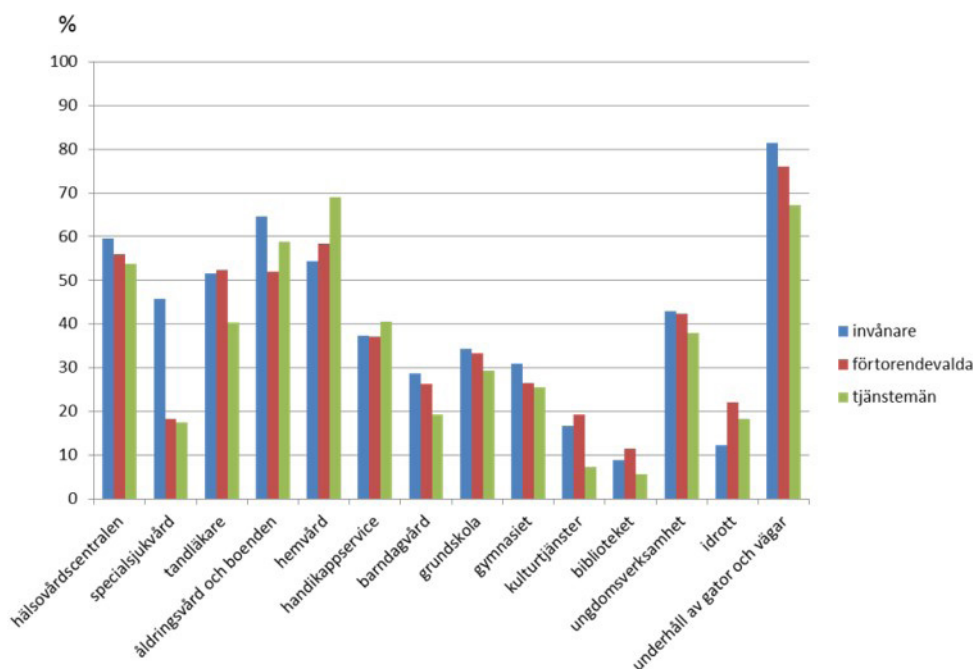
Figur 32. Invånarnas åsikter om hur de olika tjänsternas framtida prioritering

Som diagrammet visar så är det främst sjuk- och hälsovårdstjänster som invånarna anser att borde få mera resurser i framtiden. Majoriteten av de tillfrågade anser att kommunen i framtiden borde satsa mera på hälsovårdscentralens tjänster, på tandläkartjänster, på äldreomsorg och på hemvård. Invånarnas allra tydligaste önskan kommer ändå från en helt annan sektor, nämligen underhåll av gator och vägar. Över 80 % av invånarna tycker att den sektorn i framtiden borde få mera resurser. Om vi tittar på hur åldern påverkar satsningarna kan vi konstatera att det finns några svaga korrelationer. Yngre är inte lika benägna att satsa på äldreomsorg och hemvård, men sambandet är som sagt inte starkt. Med stigande ålder vill man satsa mera på tandvård, kulturtjänster och bibliotek, men i de två förstnämnda är sambandet ganska svag.

Modersmålet påverkar delvis hur man svarar. Då vi analyserar svaren ser vi att finskspråkiga vill satsa mer än svenskspråkiga på hälsovård, tandvård, grundskola, gymnasium, bibliotek och idrott. Största skillnaden i svaren ser vi gällande gymnasiet där betydligt fler finskspråkiga vill satsa mer. De svenskspråkiga vill allmänt bibehålla nuvarande nivå i större grad än finskspråkiga.

Angående övriga tjänster, dvs. barn och ungdom samt fritidsverksamhet, så tycker majoriteten av invånarna att kommunen också i fortsättningen kunde satsa lika mycket som nu.

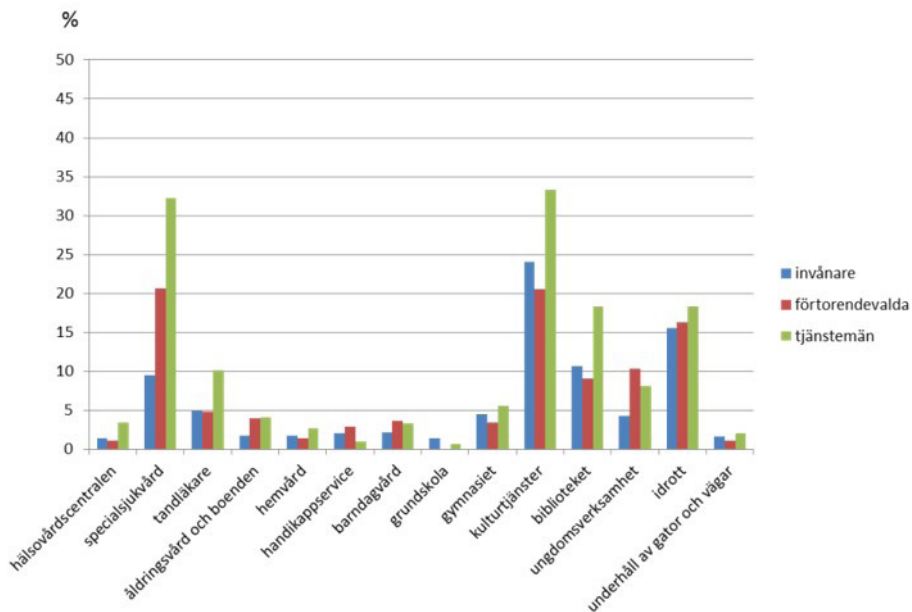
Också de förtroendevalda och de anställda tillfrågades om hur mycket de tycker att kommunen i framtiden borde satsa på de olika tjänsterna. Svaren visar att de tre grupperna i de flesta fall är ganska överens, men vissa skillnader finns. Svaren illustreras i följande diagram och anges i procent.



Figur 33. Procentuell andel som anser att kommunen borde satsa mera på följande tjänster

Den största skillnaden mellan grupperna finns inom specialsjukvården där invånarna är klart villigare att satsa mera än de anställda och de förtroendevalda. 46 % av invånarna tycker att kommunen borde satsa mera på specialsjukvård medan endast knappa 20 % av de övriga två grupperna är av samma åsikt. Tandvården är ett annat område som delvis delar åsikterna. Cirka hälften av invånarna och hälften av de förtroendevalda skulle vara villiga att satsa mera på tandvården i framtiden och bland de anställda är motsvarande siffra 40 %. Till viss del hittas också skillnader inom äldreomsorg och hemvård, men i det fallet är det värt att notera att det ofta handlar om samma målgrupp och därför kan det handla främst om nyansskillnader och lite olika sätt att uttrycka sig. Generellt kan vi märka att invånarna är något villigare än tjänstemännen och politikerna att satsa mera i framtiden.

Respondenterna tillfrågades också om vad kommunen i framtiden kunde satsa mindre på. Svaren på den frågan syns i diagrammet nedan. Svaren anges i procent och vi kan genast märka att staplarna blir mindre än i föregående diagram. Dvs. det är inte så stor procent av de tillfrågade som är villiga att satsa mindre på någon viss service.



Figur 34. Procentuell andel som anser att kommunen borde satsa mindre på följande tjänster

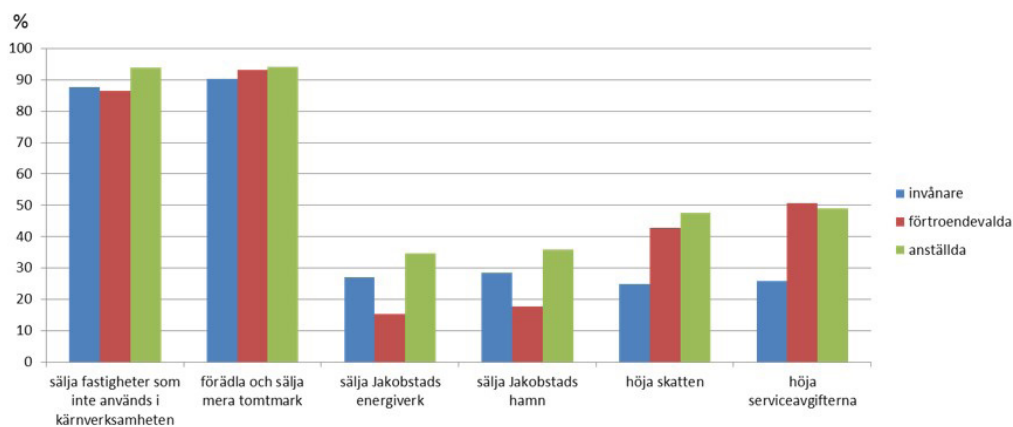
En tendens som vi kan märka här är att de tre grupperna är relativt samstämmiga, men invånarna är något mera motvilliga än de två andra grupperna när det kommer till inbesparingar. I de flesta fall är skillnaderna ändå marginella. Största åsiktsskillnaderna gäller specialsjukvården där 32 % av tjänstemännen, 21 % av de förtroendevalda och 10 % invånarna anser att man kunde satsa mindre. I övrigt är alla tre grupper överens om att sjuk- och hälsovårdssektorn inte är det område där man ska spara.

Invånarna hade också möjlighet att skriva fria kommentarer angående vad de tycker att staden borde satsa mera eller mindre på. Den möjligheten hade många utnyttjat och samtliga kommentarer har kategoriserats. I de fria kommentarerna var det många som ytterligare poängterade vikten av sjuk- och hälsovårdstjänster samt verksamhet för barn och unga. Dessutom kom det många kommentarer om att gator och vägar är i behov av underhåll och det är något som staden borde satsa på. Det kom också en del kommentarer om ämnen som inte direkt togs upp någon annanstans i enkäten. Ett sådant ämne är service på finska i Jakobstad. Många finskspråkiga invånare kommenterade att de inte alltid får service på sitt modersmål. Baserat på fria kommentarer är det svårt att ta ställning till problemets verkliga bredd, men det är en tendens som är värd att notera. Sammanlagt kom det också ett tjugotal kommentarer om invandring och i de flesta fall handlade det om att staden borde satsa mindre på flyktingar. Områden som staden kunde satsa mera på enligt invånarnas fria kommentar är t.ex. centrumutveckling och företagervänlighet.

#### 4.2 Vad kan kommunen göra för att öka sina intäkter?

Satsningar behöver inte alltid handla om att satsa mera eller mindre pengar. Det kan också handla om att t.ex. öka effektiviteten så att man för samma summa pengar får ett bättre resultat. Som vi såg av tidigare resultat så är det en åtgärd som invånarna prioriterar högt.

Respondenterna gavs möjlighet att ge sin syn på hur man kunde förbättra stadens ekonomi genom att välja mellan olika alternativ att sälja stadens egendom eller höja skatter och avgifter. Förslagen var att sälja stadens fastigheter som inte används i kärnverksamheten, att förädla och sälja mer tomtmark, sälja Jakobstads hamn eller energiverk, att höja skatten eller serviceavgifterna. Respondenterna ombads svara om de är helt av samma åsikt, delvis av samma åsikt, helt av annan åsikt eller delvis av annan åsikt. Resultaten för de olika grupperna av respondenter syns i följande diagram. Diagrammet anger hur många som helt eller delvis håller med om att följande åtgärder kunde vidtas.



Figur 35. Förslag på hur inkomsterna kunde höjas

Bland grupperna är man relativt överens om de två förstnämnda, d.v.s. att sälja fastigheter som inte behövs för kärnverksamheten samt tomtmark. Tittar man på staplarna för helt eller delvis av samma åsikt landar alla respondentgrupper kring 90 %. När det sedan handlar om att sälja hamnen eller energiverket gäller det motsatta förhållandet, i alla tre grupper utgör andelen som svarat helt eller delvis av annan åsikt minst dryga 60 % (förtroendevalda cirka 85 %, invånare cirka 75 %, anställda cirka 65 %).

Skatte- eller serviceavgiftshöjningar tilltalar inte invånarna. 75 % motsätter sig sådana åtgärder genom att ange annan eller delvis annan åsikt. Ser man sedan på de förtroendevalda sjunker motståndet till mellan 55 och 50 %. De anställda är mest för dessa åtgärder av de tre respondentgrupperna. Kring 50 % av respondenterna i den gruppen tycker att man kunde höja avgifterna. Hos både förtroendevalda och anställda är gruppen som svarat delvis av samma åsikt också större än den hos invånarna, cirka 20 % jämfört med 30 %.

### 4.3 Fördelning av fiktiva 100 miljoner €

I en fråga ombads respondenterna föreställa sig att de åtgärder som nämndes i föregående stycke skulle genomföras och därmed inbringa 100 miljoner extra. Respondenterna tillfrågades om hur de i så fall skulle fördela de pengarna. De fick 4 olika alternativ: minska skuldbördan, öronmärka för investeringar i social- och hälsovård, investeringar i grundläggande utbildning eller något annat. De tillfrågade fick i uppgift att fördela summan mellan de fyra olika alternativen enligt egen önskan, men så att totala summan uppgår till 100 miljoner euro. Svaren visar att de tre grupperna skulle fördela pengarna enligt följande:

Invånarna i medeltal skulle använda

- 40,9 miljoner till att minska skulden
- 29,6 miljoner till social- och hälsovård
- 17,5 miljoner till grundskolan
- 11,9 miljoner till annat

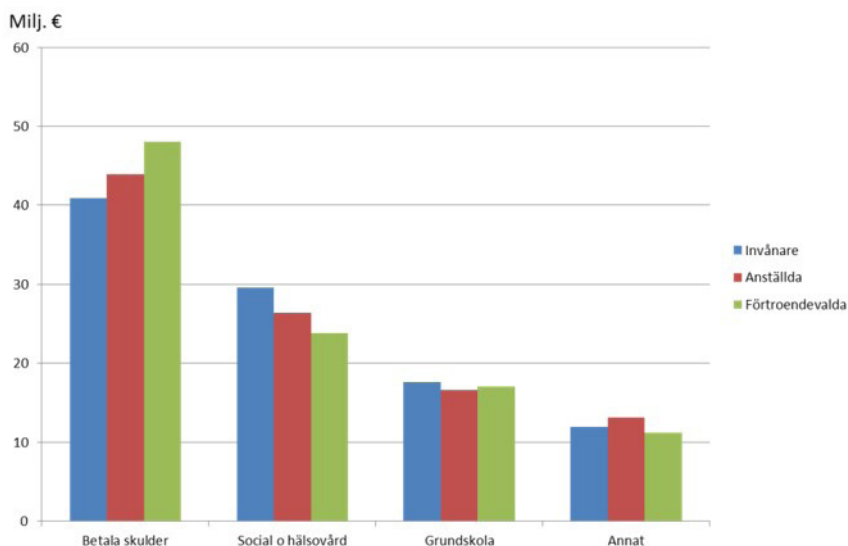
Tjänstemännen i medeltal skulle använda

- 43,9 miljoner till att minska skulden
- 26,4 miljoner till social- och hälsovård
- 16,6 miljoner till grundskolan
- 13,1 miljoner till annat

Förtroendevalda i medeltal skulle använda

- 48 miljoner till att minska skulden
- 23,8 miljoner till social- och hälsovård
- 17 miljoner till grundskolan
- 11,2 miljoner till annat

I diagram 36 finns samma resultat angivet i staplar för att enklare kunna illustrera skillnaderna mellan grupperna. Den vertikala axeln anger här antalet miljoner som respektive grupp valt att sätta på de olika alternativen.



Figur 36. Fördelning av fiktiva 100 miljoner €

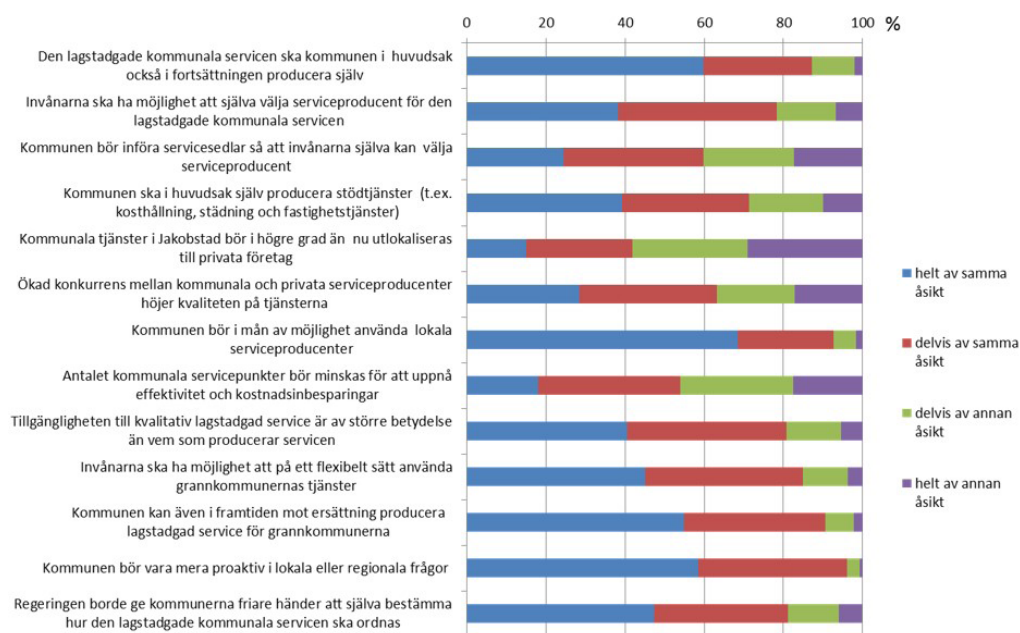
Miljonerna har av alla tre grupper av respondenter fördelats så att största delen skulle gå till att betala av skuldbördan. Invånarna fördelar överlag de 100 miljonerna lite mera jämt än de andra. De förtroendevalda vill använda 48 miljoner till att betala av skulderna. Motsvarande summa bland invånarna är 41 miljoner och bland de anställda 44 miljoner. Då det gäller social och hälsovård är det invånarna som tilldelar den sektorn mest pengar, 30 miljoner, jämfört med 26 miljoner för anställda och 24 miljoner för förtroendevalda. Den grundläggande utbildningen är alla grupper relativt ense om, här skulle man satsa kring 17 miljoner för ändamålet.

Alternativet "övrigt" har också fördelats jämnt, mellan 11 och 13 miljoner. Det vanligast förekommande förslaget var underhåll av gator och vägar. Närmare 300 respondenter kommenterade att en del av pengarna borde satsas just på det området. Också satsningar på bl.a. kultur och idrott och centrumutveckling fick understöd i de fria kommentarerna.

Det har kontrollerats för hur bakgrundsfaktorer som ålder och inkomstnivå påverkar svaren, men inga signifikanta skillnader hittades.

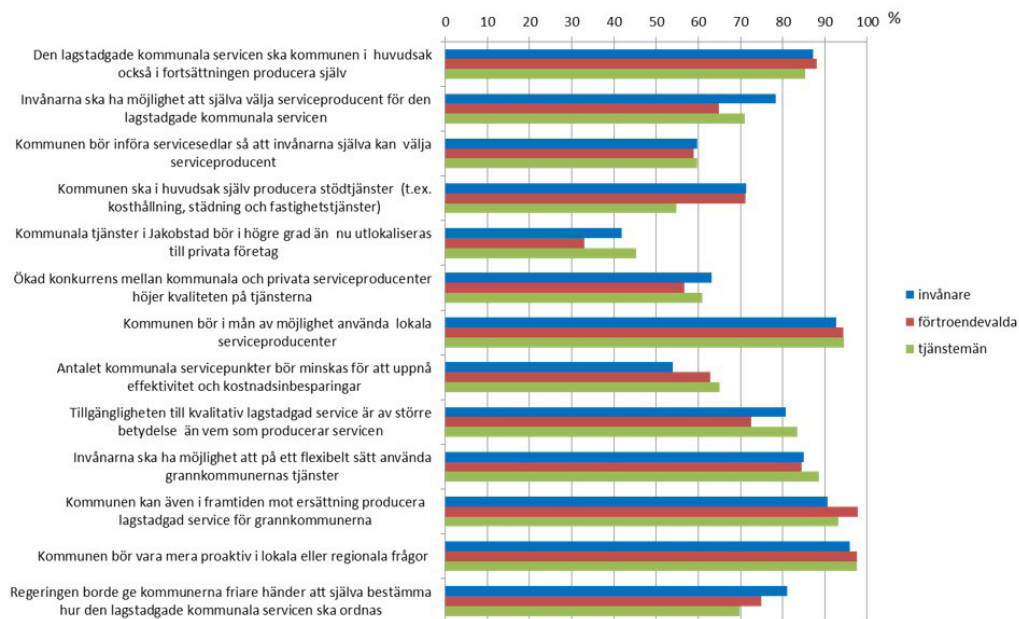
#### **4.4 Hur ska den kommunala servicen ordnas i framtiden?**

Hur vill man då att den kommunala servicen ska utvecklas i framtiden? I frågeformuläret hade formulerats 13 stycken åtgärder i form av påståenden (fråga 19) med syfte att förbättra den offentliga servicen. Respondenterna skulle på en skala 1-4 ange om de var helt eller delvis av annan åsikt, eller helt eller delvis av samma åsikt. Man gavs också möjlighet att ange om man inte ansåg sig kunna ta ställning till påståendet. Just dessa frågor verkar ha varit rätt svåra att besvara och en märkbar del har svarat att de inte vet. Frågorna handlade bland annat om huruvida kommunen i fortsättningen främst ska producera sina tjänster själva eller inkludera flera producenter från den privata sektorn eller tredje sektorn och hur man kunde effektivisera den kommunala servicen. För att kunna ta ställning till den typen av påståenden så krävs en ganska bra insikt i kommunal förvaltning. Andelen som svarat att de inte vet eller kan ta ställning varierar från 4 % (i påståendet om att kommunen bör gynna lokala serviceproducenter) till 17 % (i påståendet om att kommunen bör vara mera proaktiv i regionala frågor). I de flesta fall ligger andelen som inte aktivt tagit ställning kring 10 %. När vi i texten och i diagrammen anger något i procent så inkluderar den siffran inte gruppen som valt svaralternativet "kan inte säga". Genom att lämna bort den kategorin och inkludera enbart de som aktivt tagit ställning får vi nämligen en mera sanningsenlig bild av invånarnas åsikter. Invånarnas åsikter finns sammanfattade i följande diagram.



Figur 37. Invånarnas åsikter om hur den kommunala servicen bör ordnas i framtiden

Också de förtroendevalda och de anställda ombads att ta ställning till samma påståenden. Diagram 38 anger procentuell andel bland invånare, förtroendevalda och anställda som helt eller delvis håller med om påståendet ifråga.



Figur 38. Invånarnas, de förtroendevaldas och de anställdas åsikter om hur den kommunala servicen bör ordnas i framtiden

Flera av frågorna handlade om huruvida kommunen i framtiden ska producera alla tjänster själv eller om tjänster hellre bör utlokaliseras till andra serviceproducenter. Närmare 90 % av invånarna håller helt eller delvis med om att kommunen också i fortsättningen ska producera den lagstadgade kommunala servicen själv. Det här påståendet stöds särskilt av äldre personer och kvinnor. Enligt samma linje anser dryga 70 % av invånarna att kommunen i fortsättningen ska producera stödtjänster, som t.ex. kosthållning och städtjänster i egen regi. Särskilt äldre personer och kvinnor stöder starkt förslaget. Vidare så motsätter sig majoriteten att kommunala tjänster ska utlokaliseras till andra producenter i högre grad än nu. Baserat enbart på de här frågorna får man en bild av att invånarna ganska hårt vill hålla fast vid att kommunen själv producerar sin service, men när vi tar en närmare titt på de påståenden som handlar om invånarnas möjlighet att själva välja serviceproducent så märker vi ganska snabbt att åsikterna inte är så svartvita.

Närmare 80 % av invånarna håller nämligen helt eller delvis med om påståendet att invånarna själva ska ha möjlighet att välja serviceproducent och där finns en skillnad mellan könen så tillvida att kvinnorna stöder förslaget starkare än män. 56 % av invånarna håller helt eller delvis med om påståendet att kommunen borde införa servicesedlar. Det påståendet stöds särskilt av äldre personer och kvinnor. 27 % av invånarna anser att ökad konkurrens mellan den kommunala och den privata sektorn helt klart förbättrar kvaliteten på tjänsterna och ytterligare 34 % anser att konkurrensen åtminstone delvis leder till bättre kvalitet. Det kan tyckas motstridigt att invånarna först så bestämt påstår att kommunen i också i framtiden ska producera tjänsterna själva och sen i nästa påstående hävdar nästan lika bestämt att de vill ha ökad valfrihet. Motstridigheten bottnar kanske delvis i det som vi tidigare konstaterade, nämligen att frågorna är ganska svåra och att de kan vara svårt för den vanliga invånaren att ha överblick över hur systemet fungerar. Samtidigt kan påståendet om att tillgängligheten till kvalitativ lagstadgad service är av större betydelse än vem som producerar servicen vara en nyckel till tolkningen av svaren. Hela 77 % av de tillfrågade håller helt eller delvis med om att tillgängligheten till bra service är viktigare än vem som producerar tjänsten. Av dessa 77 % är 39 % helt av samma åsikt och 39 % delvis av samma åsikt.

Att kommunen i framtiden konkurrensutsättningar bör gynna lokala serviceproducenter är något som invånarna är väldigt eniga om. Av de tillfrågade håller 66 % helt med om att kommunen bör sträva till att köpa tjänster av lokala producenter och ytterligare 23 % håller delvis med om påståendet.

Som vi ser i diagram 38 så skiljer sig de anställdas och de förtroendevaldas åsikter i de flesta fall inte märkbart från invånarnas åsikter. Ett undantag är frågan om hur stödtjänster som t.ex. kosthållning och städning ska ordnas i framtiden. Där avviker de anställdas åsikter ganska tydligt från de två övriga grupperna. Av de anställda håller nämligen endast knappa 55 % med om att kommunen också i framtiden bör producera de tjänsterna själv. Bland invånarna och de förtroendevalda tycker dryga 70 % att kommunen också i fortsättningen ska producera dylika tjänster själv. Samma tendens återspeglas i frågan om huruvida de kommunala tjänsterna i framtiden i högre grad än nu bör utlokaliseras till privata tjänsteproducenter. Enligt svaren är de anställda mera villiga att utlokaliseras än vad de förtroendevalda är. Också i frågan om antalet framtida servicepunkter är åsikterna något delade. 54 % av invånarna tycker att man eventuellt kunde minska antalet servicepunkter i framtiden. Bland de förtroendevalda och de anställda är motsvarande siffra cirka 10 procentenheter större.



Att invånarna vill ha flexibilitet och valmöjligheter framgick redan i föregående stycke. Den åsikten förstärks ytterligare när man tittar på deras inställning till att använda grannkommunernas tjänster och att producera tjänster åt grannkommunerna. Hela 81 % av invånarna håller helt eller delvis med om att de vill ha möjlighet att på ett flexibelt sätt använda grannkommunernas tjänster. På samma sätt håller 91 % helt eller delvis med om att staden Jakobstad i framtiden, mot skälig ersättning, ska producera tjänster åt grannkommunerna.

En önskan om mera flexibilitet märks också i att 78 % tycker att staten i framtiden borde ge kommunen större frihet att bestämma över hur det lagstadgade kommunala servicen ska organiseras. En större frihet kunde också leda till mera flexibilitet, vilket i sin tur kan öka möjligheterna till långsiktig planering. Av de tillfrågade anser 96 % att kommunen borde vara mer proaktiv i lokala och regionala frågor. Åldern ser ut att spela en stor roll i hur man svarar, med stigande ålder är man mera för att kommunerna ska kunna avgöra hur servicen ordnas.

Flexibilitet och valfrihet är något som betonas också i de förtroendevaldas och de anställdas svar. I vissa fall till och med något starkare än bland invånarna. Viljan att samarbeta med grannkommunerna för att öka flexibiliteten och valfriheten återkommer också senare när eventuella kommunsammanslagningar diskuteras.

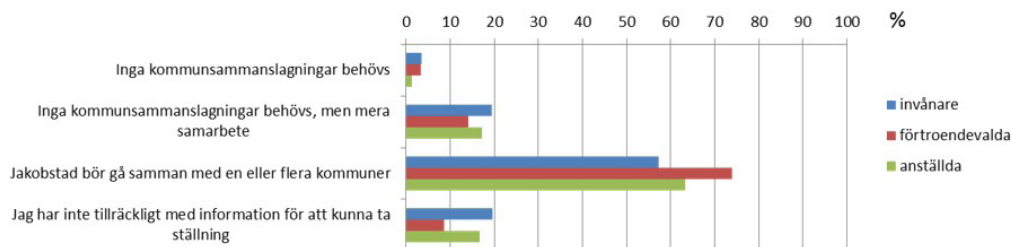
Analysen visar att svaren till en viss del påverkas av familjens inkomstnivå. En korrelationsanalys visar att det finns en stark korrelation mellan en högre inkomstnivå och följande frågor (ju högre inkomstnivå, desto mer stöder man denna uppfattning):

- kommunala tjänster bör i högre grad än nu bör utlokaliseras till privata företag
- en ökad konkurrens med privata serviceproducenter höjer kvaliteten på tjänsterna
- kommunen bör i mån av möjlighet använda lokala serviceproducenter antalet kommunala servicepunkter bör minskas för att uppnå effektivitet och kostnadsinbesparingar
- kommunen kunde även i framtiden mot ersättning producera lagstadgad service för grannkommunerna

Invånarnas åsikter varierar inte särskilt mycket beroende på modersmålet. Det gäller särskilt om man slår ihop grupperna som angett att de är helt eller delvis av samma åsikt. Den lilla skillnad man kan se mellan språkgrupperna är att finskspråkiga tydligare tagit ställning i frågorna genom att vara mer kategoriska (helt av samma åsikt) i sina åsikter om de olika påståendena, medan de svenska svaren delas upp på delvis av samma åsikt och helt av samma åsikt.

#### **4.5 Eventuella kommunsammanslagningar**

Eftersom kommunreformen är högaktuell, frågades även vad invånarna anser om eventuella kommunsammanslagningar. Svaralternativen var "inga kommunsammanslagningar behövs", "inga kommunsammanslagningar behövs, men mera samarbete med grannkommunerna", "Jakobstad bör gå samman med en eller flera kommuner" och "jag har inte tillräckligt information för att kunna ta ställning". Svaren visar att invånarna i Jakobstad generellt ställer sig positiva till kommunsammanslagningar. De som angav att mera samarbete behövs ombads också redogöra för vilken typ av samarbete som behövs och de som angav att Jakobstad borde gå samman med en eller flera kommuner ombads redogöra för vilka. Alternativen var då Nykarleby, Pedersöre, Kronoby, Larsmo, Karleby, Vasa eller valfri annan ort.



Figur 39. Åsikter om kommunsammanslagningar

57 % av invånarna tycker att Jakobstad borde gå samman med en eller flera grannkommuner. Endast 3,5 % av invånarna tycker att det inte varken behövs kommunsammanslagningar eller mera samarbete med grannkommunerna. Mest stöd får en samgång med Larsmo och Pedersöre. Dryga 50 % av invånarna tycker att de kommunerna borde slås ihop med Jakobstad. Också Nykarleby är en stark kandidat i samarbetsdiskussionerna. Cirka 40 % tycker att Nykarleby borde höra till samma kommun som Jakobstad. Var fjärde respondent tyckte att också Kronoby borde komma med i den nya kommunen. Stödet för Karleby och Vasa var betydligt mindre. Däremot nämndes Evijärvi många gånger i form av valfri annan ort.

Stödet för kommunsammanslagningar är ännu större bland de förtroendevalda och de anställda. Bland de förtroendevalda anser 74 % att Jakobstad kunde gå samman med en eller flera grannkommuner och motsvarande siffra bland de anställda är 64 %. Även i de här grupperna är det Pedersöre, Nykarleby och Larsmo som anses vara de mest lämpliga kommunerna att slå ihop med Jakobstad. Kronoby kommer som god fyra.

I fråga om på vilka områden Jakobstad borde öka samarbetet med grannkommunerna, utan att för den skull ta till kommunsammanslagningar, är det två alternativ som dominerar. Det ena är tekniska tjänster och det andra infrastruktur. Över 90 % av dem som valt svarsalternativet "inga kommunsammanslagningar behövs, men mera samarbete med grannkommunerna" tycker att de tjänsterna ska ingå i samarbetet. Också samarbete kring gymnasieutbildning får ganska stort stöd. Cirka hälften av dem som önskade mera samarbete, men inga kommunsammanslagningar, tycker att samarbetet kunde gälla gymnasieutbildningen.

20 % av invånarna anser att de inte har tillräckligt med information eller kunskap för att kunna ta ställning till eventuella kommunsammanslagningar. Bland de två andra grupperna är den siffran lite lägre.

## Sammanfattning av kapitlet

- Majoriteten av de tillfrågade anser att kommunen i framtiden borde satsa mera på hälsovårdscentralens tjänster, tandläkartjänster, åldringsvård och på hemvård.
- Invånarnas allra tydligaste önskan kommer ändå från en helt annan sektor, nämligen underhåll av gator och vägar. Över 80 % av invånarna tycker att den sektorn i framtiden borde få mera resurser.
- För att höja stadens inkomster anser invånarna att man kunde sälja bort en del tomtmark och fastigheter. Däremot är invånarna kritiska till att sälja bort affärsverk eller att höja skatter och avgifter.
- Ifall staden kunde få in 100 miljoner € extra så tycker invånarna att 40,9 av dessa skulle användas till att minska skuldbördan, 29,6 till investeringar social och hälsovård, 17,5 till investeringar i den grundläggande utbildning och 11,9 till övriga ändamål.
- I framtiden önskar invånarna att de kommunala tjänsterna ordnas på ett flexibelt sätt som ger invånarna valmöjligheter. Samtidigt är invånarna måna om att kommunen inte helt ska sluta att själv producera tjänster.
- 57 % av invånarna tycker att Jakobstad borde gå samman med en eller flera grannkommuner.
- Stödet för kommunsammanslagningar är ännu större bland de förtroendevalda och de anställda. Bland de förtroendevalda anser 74 % att Jakobstad kunde gå samman med en eller flera grannkommuner och motsvarande siffra bland de anställda är 64 %.
- Mest stöd får en samgång med Larsmo och Pedersöre. Också Nykarleby och Kronoby är starka alternativ.

## 5. Sammanfattning och slutsatser

Syftet med den här undersökningen har varit att ge invånarna i Jakobstad en möjlighet att säga sin åsikt och därmed vara med och påverka det strategiarbete som pågår inom stadens organisation. Sammanlagt har 1 395 invånare uttryckt sin åsikt och tagit ställning till över 150 olika påståenden. Lite tillspetsat betyder det att staden fått in över 200 000 åsikter att beakta. Det är ett digert material som ger stadens tjänstemän och beslutsfattare en bra uppfattning om vad invånarna tycker och värdefulla tankar kring hur verksamheten bör organiseras i framtiden. I den här rapporten har vi sammanfattat de viktigaste resultaten från undersökningen.

För att kunna omsätta åsikterna i konkreta handlingar krävs att resultaten tolkas och analyseras. Tolkningen kan se lite olika ut beroende på ur vems synvinkel man ser på saken. I det här kapitlet har vi valt att tolka resultaten i ljuset av den strategiprocess som pågår inom staden. Strategiprocesser handlar generellt om att prioritera, välja bort och sätta upp mål för framtiden. Inom ramen för den processen svarar organisationen på tre viktiga frågor; varför, hur och vad. Varför existerar organisationen, i det här fallet staden Jakobstad, och vad kan räknas som organisationens kärnverksamhet? Hur ska verksamheten organiseras och vilka är de värderingar och principer som man vill följa? Vad ska organisationen göra för att förverkliga sin kärnuppgift i enlighet med de principer som man har fastställt, dvs. vilka konkreta åtgärder bör man vidta? För att få en helhetsbild av invånarnas åsikter och kunna identifiera de mest centrala slutsatserna kan man spegla också invånarnas åsikter mot frågorna varför, hur och vad.

### 5.1 Varför behövs kommunen?

I enkäten har invånarna ganska tydligt uttryckt vilka uppgifter de tycker att hör till kommunens viktigaste. Som vi kunde notera så tyckte invånarna att alla stadens tjänster i princip är viktiga, men speciellt betonades sjuk- och hälsovård samt dagvård och grundläggande utbildning. Kultur- och fritidstjänster uppfattades också som viktiga och framför allt är det tjänster som invånarna ofta använder, men invånarna prioriterar helt klart sjuk- och hälsovård samt dagvård och grundläggande utbildning. Det märks såväl i frågan om vad invånarna i framtiden vill satsa mera på som också i de öppna kommentarerna. Även tekniska tjänster i form av underhåll av gator och vägar uppfattas som viktiga.

Att 18 % av invånarna anser att kulturtjänsterna är mycket viktiga och 42 % att de är ganska viktiga jämfört med t.ex. 84 % respektive 13 % för hälsovårdscentralens tjänster ska inte tolkas som att människorna generellt inte tycker att kultur är viktigt. Som tidigare resultat visar så använder invånarna aktivt både kommunens kulturtjänster och privata kulturtjänster. Det som resultaten antyder är att invånarna, i likhet med förtroendevalda och anställda, anser att det inte hör till kommunens viktigaste uppgifter att producera kulturtjänster.

Vad invånarna anser vara viktigt och mindre viktigt spelar också en roll när vi granskar vilka tjänster man köper från den privata marknaden. Att invånarna i vissa fall köper kultur-, idrotts- och fritidstjänster från den privata marknaden är inte nödvändigtvis ett problem eftersom invånarna uttryckt att de här tjänsterna kanske inte räknas till kommunens kärnverksamhet. Visst ska kommunen tillhandahålla en del kultur- och idrottstjänster med hjälp av skattemedel, men det är helt naturligt att utbudet kompletteras med privata aktörer och aktiva föreningar. Däremot finns det större orsak att fundera varför t.ex. så många väljer att gå till en privat tandläkare istället för en kommunal. Detta trots att invånarna tycker att tandvård är en viktig

uppgift för kommunen. Här spelar säkert långa köer en roll och många väljer att gå till en privat tandläkare för att snabbare få vård, även om de i princip gärna skulle använda den kommunala tandvården. Samma resonemang gäller för hälsovårdstjänster och specialistsjukvård. Och då kommer vi redan delvis in på frågan om hur verksamheten borde organiseras.

Men innan vi övergår till den delen kan vi sammanfatta invånarnas åsikt så att kommunens viktigaste uppgift är att trygga invånarnas mest grundläggande behov i form av sjuk- och hälsovård, grundläggande utbildning och fostran samt fungerande infrastruktur. I mån av möjlighet bör kommunen sen också satsa på kultur- och fritidstjänster. Resultaten visar att också de förtroendevalda och de anställda håller med om det påståendet.

## 5.2 Hur ska den kommunala verksamheten organiseras?

På basen av undersökningen kan vi konstatera att invånarna, och för den delen också tjänstemännen och de förtroendevalda, har en ganska enhetlig uppfattning om varför kommunen behövs och vilka tjänster som är viktiga. Det ger ett bra utgångsläge inför diskussionen om hur den kommunala verksamheten borde organiseras och vilka principer som ska gälla. I undersökningen tog invånarna ställning till den här typen av frågor genom att svara på vad de anser om nuvarande serviceutbud, vad de tycker att kommunen borde satsa på i framtiden och vad de anser om konkurrensutsättning, samarbete, kommunsammanslagningar osv.

I undersökningen ombads invånarna redogöra för hur nöjda de är med nuvarande service, hur väl tillgänglig servicen är, hur kompetent personalen är och hur effektivt servicen sköts. Redan genom att välja dessa attribut signalerar kommunen att det är saker som man från kommunens sida anser vara viktiga. Resultaten visar att kompetensen för det mesta motsvarar invånarnas förväntningar, men däremot finns det en del saker som kunde förbättras när det gäller den kommunala servicens tillgänglighet och effektivitet. Vi har i tidigare kapitel noggrannare redogjort för åsikterna kring de enskilda serviceformerna och därför går vi här inte in på detaljer, men konstaterar att hur nöjda invånarna är med en viss service är relaterat till hur tillgängliga tjänster är och hur effektivt de sköts. Särskilt inom sjuk- och hälsovård samt inom underhåll av gator och vägar ser invånarna att det skulle finnas rum för förbättringar vad gäller tillgänglighet och effektivitet. I de flesta fall verkar kritiken rikta sig mot den administrativa sidan snarare än mot de som utför själva jobbet. På basen av undersökningen kan man inte säga exakt hur de kommunala tjänsterna ska göras effektivare och mera tillgängliga, men man kan se att det är områden som enligt invånarna behöver ses över.

Resultaten visar tydligt att beträffande framtida satsningar så är det sjuk- och hälsovården samt underhåll av gator och vägar som prioriteras högst bland invånarna. Vidare så visar resultaten att invånarna tycker att kommunen ska satsa på att utveckla kärnverksamheten och t.ex. göra sig av med byggnader som inte används inom kärnverksamheten. En växande skuldbörda verkar oroa många kommuninvånare och därför skulle man vara villig att satsa en del på att minska skuldbördan.

Det faktum att de flesta inte vill spara in på någonting, men ändå satsa mera på social- och hälsovård är en nöt som i praktiken kan vara svår att knäcka. Social- och hälsovårdstjänsterna är nämligen den sektor som helt klart äter upp största delen av kommunens budgetmedel. I nuläget uppgår social- och hälsovårdstjänsterna till närmare 60 % av den totala budgeten. Av dessa 60 % står specialistsjukvården för 23 %. För jämförelsens skull kan nämnas att kulturtjäns-

terna får cirka 2 % av de budgeterade medlen, idrottstjänsterna får ungefär lika mycket och för kommunaltekniska tjänster (inklusive underhåll av gator och vägar) budgeteras knappa 4 %. I praktiken betyder det att fast kommunen helt skulle dra in kultur- och idrottstjänster så skulle de pengarna inte räcka särskilt långt inom sjuk- och hälsovården. Det innebär dock inte att det inte skulle finnas orsak att se över prioriteringarna eller att de inte skulle gå att organisera social- och hälsovården effektivare inom nuvarande budgetramar.

En av frågorna i enkäten (fråga 18) handlade om vilka åtgärder kommunen borde vidta för att utveckla och förbättra den offentliga servicen. Frågorna handlade bland annat om vilka tjänster som kommunen ska producera själv och vilka tjänster kommunen kunde köpa in via konkurrensutsättningar samt i vilken utsträckning invånarna vill ha möjlighet att själva välja serviceproducent. Även om svaren vid första anblick kanske verkar lite svårtolkade hittas det vid närmare granskning tendenser som tyder på att det som invånarna egentligen vill få fram är att kommunen också i framtiden bör ha bra kontroll över de kommunala tjänsterna och deras kvalitet, men samtidigt önskar sig invånarna en viss valfrihet och möjlighet att välja serviceproducent.

I det här skedet är det också viktigt att spegla just de här resultaten mot tidigare resultat. Som vi konstaterade så är det främst effektiviteten och tillgängligheten som oroar invånarna när det gäller de kommunala tjänsterna. På samma sätt har vi tidigare sett att det är precis de samma orsakerna som gör att invånarna ibland väljer att använda privata tjänster istället för kommunala. Om kommunen genom att köpa in mera tjänster från den privata sidan och från tredje sektorn kan öka effektiviteten och tillgängligheten så finns det därför orsak att anta att invånarna skulle välkomna beslutet. De något inbördes oförenliga svaren i fråga 18 kan emellertid tolkas som att invånarna inte är helt övertygade om att ökad konkurrensutsättning alltid leder till högre effektivitet och bättre tillgänglighet. Den här enkäten svarar inte på vad som ligger bakom invånarnas åsikter, men frågan om hur de kommunala tjänsterna ska ordnas i framtiden och i vilken utsträckning de ska konkurrensutsättas är en fråga som det finns orsak att återkomma till i framtiden. Eftersom ämnet starkt är kopplat till servicens effektivitet och tillgänglighet, vilket i sin tur ligger invånarna varmt om hjärtat, så är det en fråga där medborgarnas åsikter nogga bör beaktas.

Överlag är invånarna positivt inställda till samarbete med grannkommunerna och många anser också att kommunsammanslagningar skulle vara en välkommen lösning i framtiden. I framtiden vill invånarna möjlighet att på ett flexibelt sätt använda grannkommunens tjänster och också låta invånarna från grannkommunerna använda tjänster som produceras av staden Jakobstad.

För att sammanfatta invånarnas åsikter om hur de kommunala tjänsterna ska organiseras kan vi konstatera att invånarna önskar sig en effektiv organisation som koncentrerar sig på det väsentliga, tillgängliga och flexibla tjänster samt i viss utsträckning en möjlighet att själva välja serviceproducent.

### 5.3 Vad ska kommunen göra?

I undersökningen har lagts stor vikt på att reda ut vilka tjänster invånarna anser vara viktiga och hur de vill att tjänsterna ska organiseras i framtiden. Invånarna har också haft möjlighet att genom fria kommentarer ge förslag på konkreta åtgärder. Alla svar har analyserats och åsikter och förslag som återkommer ofta har registrerats. Risken med den här typen av enkäter är emellertid att det blir som en önskebrunn där det kommer en mängd förslag om vad man borde satsa mera på och ingen är villig att satsa mindre på något eller alternativt höja skatten. Därför är det viktigt för beslutsfattarna att kunna skilja behov från önskingar, dvs. vad är sånt som enligt invånarna är verkligen viktigt och vad är sånt som man gärna skulle ha, men egentligen klarar sig utan. För att göra den distinktionen bör konkreta åtgärdsförslag speglas mot frågorna varför och hur. Om kommunen vidtar en viss åtgärd, medför det då att kommunen uppfyller en uppgift som enligt invånarna verkligen hör till kommunen och gör man det på ett sätt som stämmer överens med hur invånarna vill att kommunen ska fungera? Om svaret är "ja" så är det en åtgärd som bör prioriteras. Om svaret är "nej" så kanske den åtgärden kan vänta eller skötas av någon annan.

Utgående från resultaten och ovan nämnda principer har vi identifierat följande viktiga åtgärdsområden:

- *Effektiv serviceproduktion och välfungerande förvaltningen.* De kommunala tjänsterna uppfattas i många fall som ineffektiva i jämförelse med t.ex. privata tjänster. De fria kommentarerna antyder att det delvis är byråkratin som sätter käppar i hjulet för effektiva kommunala tjänsterna och det finns orsak att fundera hur effektiviteten och tillgängligheten kunde förbättras.
- *Flexibilitet och bra kvalitet på servicen.* Invånarna är inte i första hand intresserade av vem som producerar servicen, men enligt invånarna är det kommunens uppgift att garantera att alla har tillgång till god service och dessutom vill invånarna i ganska hög grad ha möjlighet att själva välja serviceproducent.
- *Garanterat tillgängliga sjuk- och hälsovårdstjänster.* Invånarna anser att sjuk- och hälsovårdstjänster är väldigt viktiga och inom den sektorn når effektiviteten och tillgängligheten inte alltid upp till den nivå som invånarna önskar. Här finns det från invånarnas sida en tydlig önskan om konkreta åtgärder och staden bör fundera vilka de kunde vara. Särskilt tandvården kräver en närmare granskning.
- *Välfungerande dagvård och grundläggande utbildning också i framtiden.* Grundläggande utbildning och dagvård är viktigt enligt invånarna. På det området finns i dagsläget inga akuta problem, men det är viktigt att behålla resurserna på samma nivå i framtiden så att kvaliteten bibehålls.
- *Välskötta gator och vägar.* Invånarna tycker att underhåll av gator och vägar är en viktig tjänst och de är inte nöjda med hur den sköts. Majoriteten ansåg att det är ett område som staden i framtiden borde satsa mera på.
- **Fungerande samarbete med grannkommunerna.** Från invånarna finns ett tydligt önskemål om nära samarbete med grannkommunerna och eventuellt också kommunsammanslagningar.
- *Gynna lokala serviceproducenter vid konkurrensutsättningar.* Invånarna uttryckte starkt stöd för lokala serviceproducenter och kommunen har skäl att fundera hur den åsikten kan omsättas i konkreta handlingar.
- *Fungerande språkpolitik och service på båda inhemska språken.* Av de öppna kommentarerna framgår att den finska minoriteten inte alltid är nöjda med den service de får på grund

av att de ibland upplever att de inte får service på sitt modersmål. Bland annat kom det kommentarer om att finskspråkiga är bekymrade över att de inte kan få service på sitt eget modersmål på hälsocentralen.

- *En levande stadskärna.* Flera av kommentarerna i de öppna frågorna handlade om centrumutveckling. Invånarna tycker att det är viktigt att gå från ord till handling och skapa ett livskraftigt centrum i Jakobstad.

Resultaten från den här rapporten, tillsammans med det övriga strategiarbetet som pågår, ger kommunen underlag för att dra upp de stora linjerna och fatta viktiga strategiska beslut. När kommunen vet vilka tjänster invånarna prioriterar och hur de vill att servicen ska ordnas så är det också enklare att avgöra vilka konkreta åtgärder man bör vidta.



## BILAGA: Frågarna i enkäten

### DEL 1. BAKGRUNDSINFORMATION Ringa in lämpligt svarsalternativ.

#### 1. Kön

- a) kvinna
- b) man

#### 2. Modersmål

- a) svenska
- b) finska
- c) annat, vad? \_\_\_\_\_

#### 3. Ålder

- a) 18-29
- b) 30-39
- c) 40-49
- d) 50-59
- e) 60-69
- f) 70-79
- g) 80 eller äldre

#### 4. Arbetsituation

- a) anställd i den privata sektorn
- b) anställd i den offentliga sektorn
- c) företagare
- d) studerande
- e) arbetslös eller permitterad
- f) pensionär
- g) föräldra- eller vårdledig
- h) annat, vad? \_\_\_\_\_

#### 5. Hushållets storlek

- a) bor ensam
- b) ett hushåll med 2 vuxna, inga barn
- c) ett hushåll med 2 vuxna och ett eller flera barn som bor hemma
- d) ensamförsörjare med ett eller flera barn som bor hemma
- e) annat, vad? \_\_\_\_\_

#### 6. Hushållets månadsinkomst

- (brutto)
- a) under 1000 €
  - b) 1001-3000 €
  - c) 3001-5000 €
  - d) 5001-7000 €
  - e) över 7000 €

**DEL 2. DIN ANVÄNDNING AV DEN KOMMUNALA SERVICEN** - Vi vill gärna veta vilka kommunala tjänster du tycker är viktiga och vilka tjänster du använder. Därför ber vi dig svara på följande frågor.

**7. Hur viktiga är följande kommunala tjänster enligt dig?**

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1= helt oviktig, 2 = ganska oviktig, 3 = ganska viktig, 4 = mycket viktig och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underhåll av gator och vägar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Hur ofta använder du eller din familj följande kommunala tjänster?**

	aldrig eller nästan aldrig	en eller några gånger per år	en eller några några gånger per månad	en eller några några gånger per vecka	dagligen eller nästan dagligen
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Specialsjukvården i Jakobstad omfattar inre medicin, lungmedicin, kirurgi, öronsjukdomar, ögonsjukdomar, neurologi, rehab./fysiatri, gynekologi, barnmedicin, smärtpoliklinik, ätstörningsvård, psykiatri

**9. Hur ofta använder du eller din familj följande tjänster som producerats av en annan organisation än den kommunala (t.ex. av ett privat företag eller en förening)?**

	aldrig eller nästan aldrig	en eller några gånger per år	en eller några några gånger per månad	en eller några några gånger per vecka	dagligen eller nästan dagligen
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Av vilken orsak har du ibland valt att använda andra tjänsteproducenter än den kommunala (t.ex. ett privat företag eller en förening)?**

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1= helt av annan åsikt, 2 =delvis av annan åsikt, 3 =delvis av samma åsikt, 4 = helt av samma åsikt och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
Inte nöjd med den kommunala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bättre tillgänglighet på tjänsterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effektivare service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bättre kundbetjäning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mer kompetent personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**DEL 3. DINA ÅSIKTER OM DEN KOMMUNALA SERVICEN** - Vi vill gärna veta hur du upplever de kommunala tjänster som erbjuds för tillfället. Du kan ta ställning till frågorna baserat på dina egna upplevelser och/eller baserat på din allmänna uppfattning om tjänsten ifråga.

**11. Hur nöjd är du med följande kommunala tjänster i Jakobstad?**

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1 =väldigt missnöjd, 2 =ganska missnöjd, 3 =ganska nöjd, 4 = väldigt nöjd och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underhåll av gator och vägar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Hur väl tillgänsliga är följande kommunala tjänster i Jakobstad enligt dig?**

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1= väldigt dåligt, 2 = ganska dåligt, 3 = ganska bra, 4 = mycket bra och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underhåll av gator och vägar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. Hur effektivt sköts följande kommunala tjänster i Jakobstad enligt dig?**

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1= väldigt ineffektivt, 2 = ganska ineffektivt, 3 = ganska effektivt, 4 = mycket effektivt och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underhåll av gator och vägar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. Vad anser du om personalens kompetens när det gäller följande kommunala tjänster i Jakobstad?**

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1= väldigt inkompetent, 2 = ganska inkompetent, 3 = ganska kompetent, 4 = mycket kompetent och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underhåll av gator och vägar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### DEL 4. DINA ÅSIKTER OM HUR DEN KOMMUNALA SERVICEN BÖR SKÖTAS I FRAMTIDEN - För

att kunna erbjuda våra invånare ännu bättre service i framtiden så vill vi gärna veta vad du anser att vi borde göra annorlunda när det gäller kommunala tjänster. Därför ber vi dig svara på följande frågor.

##### 15. Hur mycket tycker du att kommunen i framtiden borde satsa på följande tjänster?

	satsa mindre	satsa lika som nu	satsa mera	kan inte säga
Hälsovårdscentralens tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Specialsjukvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tandvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Åldringvård och boenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemvård	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handikappservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barndagvården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grundskolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gymnasiet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulturtjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ungdomsverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idrottsanläggningar och -verksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underhåll av gator och vägar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### 16. Finns det ytterligare något som kommunen borde satsa mera eller mindre på, i så fall vad?

---

##### 17. Vilka av följande åtgärder anser du att staden kunde vidta för att förbättra sin ekonomi och stå bättre rustad inför framtida utmaningar?

Ta ställning på en skala från 0-4 där 1= helt av annan åsikt, 2 =delvis av annan åsikt, 3 =delvis av samma åsikt, 4 = helt av samma åsikt och 0 = kan inte säga.

Kommunen kunde:	1	2	3	4	0
sälja fastigheter som inte används i kärnverksamheten (vård, skola, omsorg)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
förädla och sälja mer tomtmark	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sälja Jakobstads energiverk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sälja Jakobstads hamn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
höja skatten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
höja serviceavgifterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**18. Ifall kommunen genom att vidta de åtgärder som nämns i fråga 17 skulle få 100 miljoner euro "extra" hur skulle du då vilja att dessa medel används? Ta ställning genom att fördela 100 miljoner på följande alternativ.**

för minskning av skuldbördan \_\_\_\_\_ miljoner €  
 öronmärka för social- och hälsovård \_\_\_\_\_ miljoner €  
 öronmärka för grundläggande utbildning \_\_\_\_\_ miljoner €  
 öronmärka för annat, vad? \_\_\_\_\_ miljoner €

**19. Hur viktiga är följande åtgärder för att utveckla och förbättra den offentliga servicen?**

Ta ställning till följande påståenden på en skala från 0-4 där 1= helt av annan åsikt, 2 =delvis av annan åsikt, 3 =delvis av samma åsikt, 4 = helt av samma åsikt och 0 = kan inte säga.

	1	2	3	4	0
a) Den lagstadgade kommunala servicen <sup>1</sup> ska kommunen i huvudsak också i fortsättningen producera själv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Invånarna ska ha möjlighet att själva välja serviceproducent <sup>2</sup> för den lagstadgade kommunala servicen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Kommunen bör införa servicesedlar så att invånarna själva kan välja serviceproducent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Kommunen ska i huvudsak själv producera stödtjänster (t.ex. kosthållning, städning och fastighetstjänster)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Kommunala tjänster i Jakobstad bör i högre grad än nu utlokaliseras till privata företag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Ökad konkurrens mellan kommunala och privata serviceproducenter höjer kvaliteten på tjänsterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Kommunen bör i mån av möjlighet använda lokala serviceproducenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Antalet kommunala servicepunkter bör minskas för att uppnå effektivitet och kostnadsinbesparingar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Tillgängligheten till kvalitativ lagstadgad service är av större betydelse än vem som producerar servicen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Invånarna ska ha möjlighet att på ett flexibelt sätt använda grannkommunernas tjänster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Kommunen kan även i framtiden mot ersättning producera lagstadgad service för grannkommunerna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l) Kommunen bör vara mera proaktiv i lokala eller regionala frågor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m) Regeringen borde ge kommunerna friare händer att själva bestämma hur den lagstadgade kommunala servicen ska ordnas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>1</sup> med lagstadgad kommunal service avses de tjänster som kommunen enligt lag måste erbjuda sina invånare, t.ex. grundutbildning, social- och hälsovård

<sup>2</sup> med serviceproducent avses den organisation som i praktiken utför arbetet. Kan vara t.ex. ett företag, en förening eller kommunen själv.

20. Vad anser du om eventuella kommunsammanslagningar? Ringa in lämpligt alternativ.

- a) Inga kommunsammanslagningar behövs för Jakobstads del
- b) Inga kommunsammanslagningar behövs, men mera samarbete med grannkommunerna behövs
- c) Jakobstad bör gå samman med en eller flera kommuner
- d) Jag har inte tillräckligt med information för att kunna ta ställning

Om du svarade alternativ b på fråga 20, vilka tjänster tycker du då att samarbetet borde gälla?

- |                   |                       |   |                       |
|-------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| tekniska tjänster | <input type="radio"/> | stöd tjänster (kosthåll, städning, fastighetsskötsel) | <input type="radio"/> |
| grundskola        | <input type="radio"/> | infrastruktur (vägar, vatten och avlopp, energi)      | <input type="radio"/> |
| gymnasiet         | <input type="radio"/> | övrigt, vad? _____                                    | <input type="radio"/> |
| kulturtjänster    | <input type="radio"/> |   |                       |

Om du svarade alternativ c på fråga 20, vilka kommuner tycker du att Jakobstad borde gå samman med?

- |           |                       |                       |                       |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kronoby   | <input type="radio"/> | Karleby               | <input type="radio"/> |
| Larsmo    | <input type="radio"/> | Vasa                  | <input type="radio"/> |
| Nykarleby | <input type="radio"/> | annan kommun, vilken? | <input type="radio"/> |
| Pedersöre | <input type="radio"/> |                       |                       |

21. Övriga kommentarer:

---

---

---

---

---

Tack för att du tog dig tid att svara på enkäten!








## KOMMUNENKÄT BLAND INVÅNARNA I JAKOBSTAD

Staden Jakobstad påbörjade under år 2013 ett strategiarbete med syfte att få ekonomin i balans, att bättre möta invånarnas servicebehov, samt förekomma regeringens planerade reformer. Resultatet av strategiarbetet förväntas påverka vilken service staden kommer att erbjuda, hur den produceras samt vad staden äger.

Staden Jakobstad har i sitt strategiarbete poängterat vikten av att ha invånarnas behov och värderingar i fokus. Som en del av strategiprocessen har staden Jakobstad därför valt att höra invånarnas åsikter genom en enkätundersökning som genomförts av yrkeshögskolan Centria. Enkäten har utformats i samarbete med stadens ledande tjänstemän. Det främsta syftet med enkäten var att få fram invånarnas åsikter gällande staden nuvarande servicenivå och framtida utvecklingsbehov. Ett annat syfte med undersökningen var att jämföra de förtroendevaldas och de anställdas åsikter med invånarnas. Därför skickades samma enkät ut också till alla förtroendevalda och stadens alla förmän.

-  C, Centria tutkimus ja kehitys - forskning och utveckling, 15
-  ISBN 978-952-6602-64-6
-  ISSN 2341-7846