



2007-11-12

2. Fakta om utvärderingen i Uddevalla

Den här första utvärderingen av servicedeklarationen om park- och grönyteskötsel ska betraktas som en nulägesanalys och en utgångspunkt för vidare arbete.

Utvärderingsunderlag:	Service­deklaration för park- och grönyteskötseln fastställd i Tekniska nämnden 2006 11 06.
Målgrupp:	Kommuninvånare i Uddevalla kommun.
Metod:	Enkät värderingsskala 1-5 formulerad i påståenden. En påminnelse, utlottning av biobiljetter som morot.
Urval:	Utskick till 130 slumpvis utvalda kommuninvånare.
Svarsfrekvens:	65,6 %. (Utskick 130 st, tekniskt bortfall 2 st svar 84 st)
Genomförandetidpunkt:	Oktober - November 2007

3. Analysresultat

3.1 Disposition

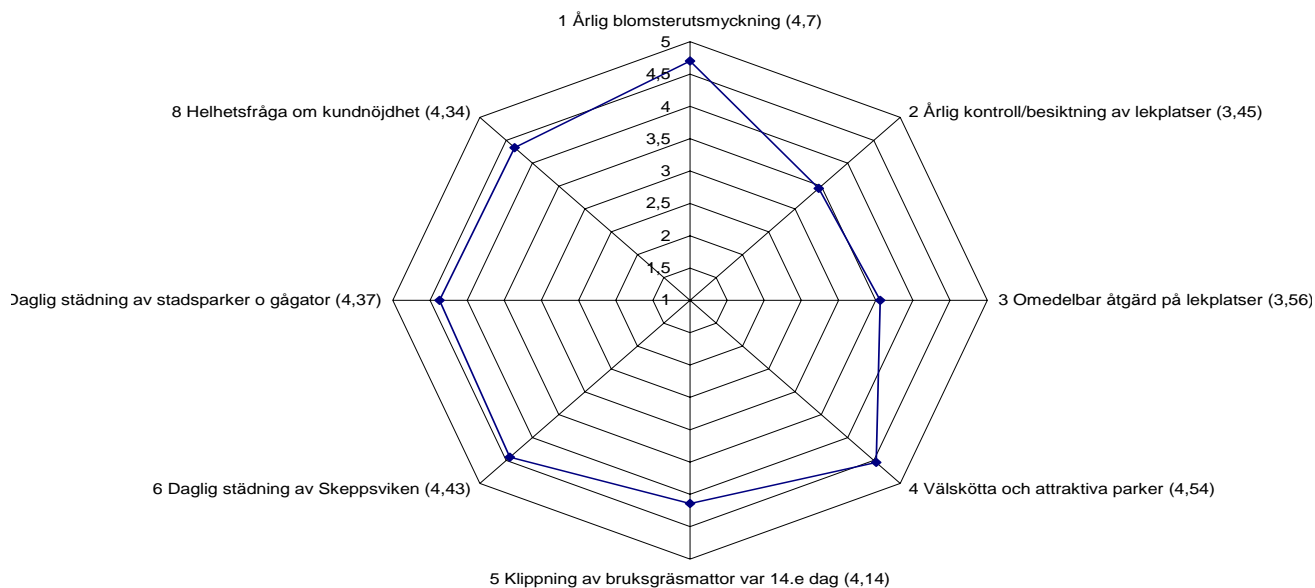
Resultatredovisningen följer servicedeklarationens olika rubriker och strecksatser. Korta kommentarer om fortsatt utvecklingsarbete ges sist under slutsatser och rekommendationer.

3.2 Värderingsfrågor om park- och grönyteskötsel.

Frågorna i enkäten ställdes som påståenden motsvarande servicedeklarationens olika punkter. De svarande har på en femgradig skala kunnat instämma i olika hög grad på påståendena, där 5 motsvarat "instämmer helt" och 1 motsvarat "instämmer inte alls". Resultatet presenteras i form att ett s.k. polärddiagram där yttersta linjen utgör högsta möjliga värde = 5 och den inre linjen de svarandes nulägesbedömning av i hur hög grad målet uppfyllts.



2007-11-12



Fem av de 7 frågorna ges ett medelvärde på över 4. De punkter i servicedeklarationen som av medborgarna bedöms ha högst måluppfyllelse avser garantierna om att årlig blomsterutsmyckning sker i centrala Uddevalla och Ljungskile, att parker i kommunens centrala delar är välskötta och attraktiva, att Skeppsvikenområdet städas dagligen under badsäsong samt att städning dagligen sker i stadsparker och gågator.

Lägst måluppfyllelse ges påståendena om att alla allmänna lekplatser kontrolleras och besiktigas årligen och att vi åtgärdar uppkomna skador på lekplatserna omedelbart efter inkommen anmälan.

På helhetsfrågan;

Jag är i helhet nöjd med park- och grönyteskötseln ger **95 %** svaret instämmer helt eller till stor del och 2,5 % anger svaret varken/eller och 2,5 % att man instämmer till viss del eller inte alls. Medelvärdet för frågan är 4,34 på den 5-gradiga skalan.

3.3 Otydligheter i materialet

Det kan konstateras att enkäten av många upplevts som svår att svara på. Vissa av garantierna i servicedeklarationen bygger på att man använder sig av (lekplatser) eller besöker park- och grönområden för att man ska kunna ge ett svar på om vi uppfyller löftena. Den av oss utlovade garantin om att klippning sker av övriga anlagda bruksgräsmattor var 14.e dag har vållat frågetecken hos de svarande. (Vad är en bruksgräsmatta?) Av enkätens totalt 8 frågor har vissa besvarats av relativt få just p.g.a. att man inte känner till förhållanden t.ex. på lekplatser.



2007-11-12

3.4 Öppen fråga

De svarande har också givits möjlighet att lämna fria kommentarer. 39 % (33 st) av de svarande utnyttjade möjligheten att framföra beröm, synpunkter och kritik.

Typ	Antal
Beröm	9
Synpunkter	20
Kritik, missnöje	9

Antalet beröm, synpunkter och kritik/missnöje är fler än de angivna antal svarande. Detta beror på att man uttryckt både beröm och kritik i samma svar.

De inskickade kommentarerna kommer att utgöra en grund för det förbättringsarbete vi har framför oss.

4. Slutsatser och rekommendationer

4.1 Att arbeta vidare med

Resultatet av den genomförda utvärderingen av garantierna som utlovas i servicedeklarationen för park- och grönyteskötsel har fått höga siffror. Sex av enkäten totalt åtta frågor har värden mellan 4,14 – 4,7 vilket tyder på att allmänheten uppfattar sig få de tjänster utförda som vi lovar. Helhetsfrågan om kundnöjdhet som ligger på höga 4,34 på en 5-gradig skala eller omvandlat att 95 % instämmer helt eller till stor del i påståendet att man är nöjd med verksamheten måste anses mer än godkänt.

Enkätsvaren visar också på ett tydligt förbättringsområde (lekplatser) som vi ska arbeta vidare med. Problemet verkar bl.a. vara att vi inte når ut med tillräcklig information om arbetet med lekplatser. Vi arbetar efter en tydlig upprättad strategi sedan ett antal år tillbaks i tid, men allmänheten kännedom om densamma verkar fattas. Således krävs en bättre och utökad information till allmänheten om den befintliga strategin som ett första steg.

I steg två kommer vi att genomföra en av politiken beslutad total kommunövergripande översyn/utredning om lekplatsverksamheten i samverkan med de kommunala bostadsbolagen. Vi räknar med att involvera kommuninvånare i denna utredning för att på det viset få in medborgaraspekterna i verksamheten.



UDDEVALLA KOMMUN
TEKNISKA KONTORET

RAPPORT

5 (4)

2007-11-12

4.2 Spridning av resultatet

Rapportering sker internt till berörd verksamhet, tekniska nämnden, kommunstyrelsen och centrala samverkansgruppen. Extern publicering på www.uddevalla.se samt på annonssidorna i Bohusläningen.

Seppo Räikkönen
Tekniska kontoret