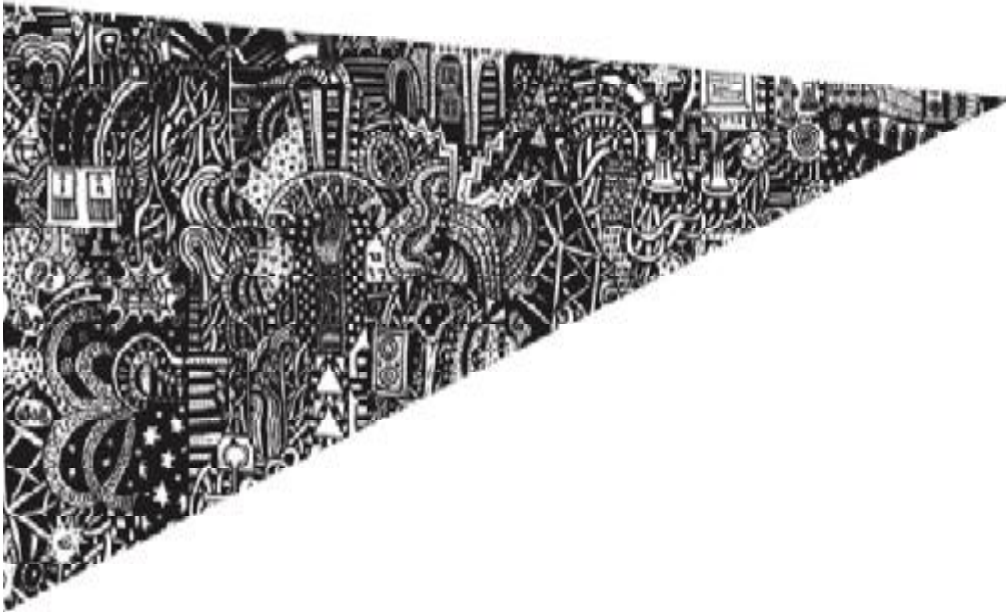


Jönköping kommun

Att följa upp verksamheternas ändamåls-
enlighet med stöd av brukarundersökningar



Innehållsförteckning

1. Sammanfattning och slutsatser	3
2. Inledning.....	4
2.1. Bakgrund	4
2.2. Syfte.....	4
2.3. Inriktning	4
2.4. Metod.....	4
3. Kommunstyrelsen.....	5
3.1. Aktuella undersökningar och stadsledningskontorets arbete.....	5
3.2. Rapportering och användning av undersökningens resultat	5
3.3. Kommentarer	5
4. Skol- och barnomsorgsnämnden.....	5
4.1. Aktuella brukarundersökningar.....	5
4.2. Resultat av brukarundersökningarna.....	6
4.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat	6
4.4. Kommentarer	7
5. Gymnasienämnden	7
5.1. Aktuella brukarundersökningar.....	7
5.2. Resultat av brukarundersökningen.....	8
5.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat	8
5.4. Kommentarer	8
6. Socialnämnden	8
6.1. Aktuella brukarundersökningar.....	8
6.2. Resultat av brukarundersökningar.....	9
6.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat	10
6.4. Kommentarer	10
7. Fritidsnämnden	11
7.1. Aktuella brukarundersökningar.....	11
7.2. Resultat av brukarundersökningen.....	12
7.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat	13
7.4. Kommentarer	13
8. Kulturnämnden	13
8.1. Aktuella brukarundersökningar.....	13
8.2. Resultat av brukarundersökningen.....	14
8.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat	14
8.4. Kommentarer	15
9. Tekniska nämnden.....	15
9.1. Aktuella brukarundersökningar.....	15
9.2. Resultat av brukarundersökningen.....	16
9.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat	16
9.4. Kommentarer	16

10. Stadsbyggnadsnämnden.....	16
10.1. Aktuella brukarundersökningar	16
10.2. Resultat av brukarundersökningen	17
10.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat.....	17
10.4. Kommentarer.....	18
11. Källförteckning.....	19

1. Sammanfattning och slutsatser

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har Ernst & Young genomfört en granskning för att belysa om nämnderna använder brukarundersökningar som en del i att säkerställa att verksamheten är ändamålsenlig. Ett viktigt perspektiv på ändamålsenlighet är hur de som verksamheten finns till för ser på servicen.

Brukarundersökningar förekommer i hög utsträckning i kommunen. Merparten av de målgrupper som verksamheterna riktas till omfattas av brukarundersökningar. Det varierar i vilken grad undersökningarna genomförs frekvent och därmed om det finns möjlighet att följa utvecklingen över tid. I de flesta fall finns ett tydligt samband mellan de frågor som ställs och verksamhetens mål och målen speglar i stor utsträckning de värden som verksamheten ska skapa. Brukarundersökningarna fångar således det som är verksamheternas kärna.

Den medborgarundersökning som just genomförts är ett viktigt instrument för att följa upp de övergripande målen.

Resultaten av brukarundersökningarna används systematiskt för att utveckla verksamheten. Det sker bl.a. genom att höja ribban för måluppfyllelse och genom att prioritera utvecklingsinsatser inom områden som undersökningarna visar behöver förbättras. I verksamheterna används undersökningsresultaten i diskussioner om utvecklingsarbete på arbetsplatser och i ledningar.

Samtliga undersökningar rapporteras till ansvarig nämnd.

Sammanfattningsvis är bedömningen att brukarundersökningar används på ett ändamålsenligt sätt i kommunen för att följa upp och utveckla verksamheten. Det läggs stor vikt vid undersökningarnas resultat och därmed vad brukarna tycker. Genom undersökningarna får brukarna inflytande över verksamheterna.

I granskningen noteras några områden som kan uppmärksammas i det fortsatta arbetet.

- Miljönämnden bör genomföra brukarundersökningar.
- Brukarundersökningarna bör genomföras över tid för att möjliggöra jämförelser och följa utvecklingen.
- Skol- och barnomsorgsnämnden bör överväga att följa upp fler mål med stöd av brukarundersökningar.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Revisorerna ska årligen granska om verksamheten sköts ändamålsenligt. Ändamålet för kommunernas verksamhet är att skapa väsentliga värden som ytterst motiverar att verksamheten är skattefinansierad. Ändamålet eller syftet uttrycks ofta i termer av mål. Det innebär att målen bör spegla vilka värden som verksamheterna ska skapa för brukarna.

Ett återkommande inslag i revisionen är att se hur verksamheten styrs och följs upp med utgångspunkt från fastställda mål. Ett viktigt perspektiv på ändamålet är hur de som verksamheten finns till för ser på ändamålsenligheten. Det är därför angeläget att på ett systematiskt sätt ta reda på hur de som nyttjar kommunens verksamheter ser på den. Flera verksamheter lyder också under lagstiftning som betonar vikten av brukarnas roll och att hänsyn ska tas till dem när verksamheten utformas. Ett ytterligare motiv till att fånga in brukarnas synpunkter är att brukar- eller kundundersökningar är ett centralt inslag inom servicenäringen.

2.2. Syfte

Granskningens syfte är att granska om nämnderna genomför brukarundersökningar som en del i att säkerställa att verksamheten är ändamålsenlig.

2.3. Inriktning

Granskningen omfattar samtliga nämnder/styrelser och besvarar följande frågor:

- ▶ Används brukarundersökningar?
- ▶ Omfattas nämndens samtliga målgrupper av brukarundersökningar?
- ▶ Med vilken frekvens genomförs brukarundersökningar?
- ▶ Har de frågor som ställs i undersökningarna ett tydligt samband med målen och verksamhetens ändamål?
- ▶ Hur används resultatet i undersökningarna?
- ▶ Hur återkopplas resultaten till nämnden?
- ▶ Är verksamheten ändamålsenlig utifrån ett brukarperspektiv?

2.4. Metod

Granskningen grundas på genomgång av måldokument, brukarundersökningar och undersökningarnas resultatsammanställningar. Material har inhämtats från förvaltningarna via förvaltningscheferna och/eller de personer som de utsett som kontaktpersoner i denna granskning. Miljönämnden genomför inga brukarundersökningar så den omfattas inte av granskningen.

I källförteckningen framgår vilka dokument som legat till grund för granskningen.

3. Kommunstyrelsen

3.1. Aktuella undersökningar och stadsledningskontorets arbete

Stadskontoret har få verkställande verksamheter som direkt möter brukarna. Kontoret genomför därför inga brukarundersökningar men stadskontoret ansvarar för genomförandet av den medborgarundersökning vars resultat är under sammanställning.

Medborgarundersökningen utförs årligen av Statistiska Centralbyrån, och erbjuds samtliga Sveriges kommuner. Hösten 2008 deltog Jönköpings kommun för första gången. Att flera kommuner deltar möjliggör jämförelser av utfallet kommunerna emellan. Jämförelsen sker via nyckeltal som har skalan medelvärde, lägsta värde och högsta värde. Ett representativt urval har skett av respondenterna avseende kön, ålder etc. för att spegla hela befolkningen.

Det finns ett tydligt samband mellan de 25 övergripande mål som kommunfullmäktige beslutat om och en del av frågorna i enkäten.

3.2. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Medborgarundersökningen är ett verktyg för att följa upp nämnda mål. Undersökningen ska genomföras årligen vilket gör det möjligt att följa utvecklingen över tid. Resultatet kommer att rapporteras till ledningsutskott och kommunstyrelse samt till berörda förvaltningar och nämnder.

3.3. Kommentarer

I andra kommuner där vi biträder de förtroendevalda revisorerna har vi sett att medborgarundersökningen är ett bra instrument för att följa upp strategiska mål. Resultatet ger en tillförlitlig bild av medborgarnas syn på kommunen och kan användas för att utveckla verksamheten. Då flera frågor handlar om synen på de förtroendevalda kan undersökningen också bidra till att utveckla det politiska arbetet för att möta medborgarnas önskemål.

4. Skol- och barnomsorgsnämnden

4.1. Aktuella brukarundersökningar

Förvaltningen använder enkäter för att följa upp en del av skolplanens mål. Trygghet är ett mål i alla skolverksamheter.

Våren 2007 gjordes en undersökning om mobbning och ordning och reda. Den omfattade samtliga elever i förskola, fritids, grundskola samt alla medarbetare och ett strategiskt urval av vårdnadshavare. Enkäten riktades till tre åldersgrupper; förskoleklass- åk 1, åk 2-3 samt åk 4-9. Skolverkets undersökning "Attityder i skolan 2006" användes som stöd vid formuleringen av frågor. Eleverna i årskurs 4-9 besvarade en mer omfattande enkät med attitydfrågor.

Svarsfrekvensen för eleverna uppgick till 85 procent. För vårdnadshavarna och medarbetarna var svarsfrekvensen endast 17 respektive 15 procent, varför dessa resultat inte använts i uppföljningen.

Till följd av resultatet i nämnda undersökning ska alla elever i förskoleklass och grundskolan årligen besvara en trygghetsenkät. Svarefrekvensen vid den första undersökningen 2008 uppgick till cirka 90 procent.

Det genomförs också undersökningar om föräldrars nöjdhet med förskolan. De behandlar trygghet och den pedagogiska verksamheten. Under 2005 genomfördes webbaserad enkätstudie som riktades till samtliga vårdnadshavare i kommunen med barn i förskoleverksamhet. Svarefrekvensen uppgick till endast 20 procent, vilket ledde till att en liknande studie, med ett slumpmässigt urval, genomfördes under 2006. Svarefrekvensen var tillfredsställande och uppgick till knappt 80 procent. Sedan dess har det inte genomförts någon undersökning.

4.2. Resultat av brukarundersökningarna

Resultaten från enkätundersökningen om mobbning och ordning och reda visar att de flesta elever känner sig trygga och upplever att de inte är ensamma i skolan.

De yngre eleverna (årskurs 2 och 3) upplever att det är god stämning på skolan. 15 procent av de yngre eleverna uppger dock att de är rädda för andra elever på skolan och att de känner till att någon i klassen blir mobbad. 25 procent av dem upplever att det inte är lugnt i klassrummet på lektionerna.

Bland de äldre eleverna (årskurs 4 till 9) uppger 11 procent att de är rädda för någon i personalen och lika många att de blir retade på ett elakt sätt. Drygt 13 procent av eleverna blir slagna eller knuffade. Hälften av eleverna uppgav att det ibland eller aldrig är lugnt i klassrummet. 30 procent uppgav att det bara är arbetsro ibland eller aldrig.

Till följd av utfallet i denna enkät har trygghetsenkäten genomförts som består av två frågor som handlar om ifall eleverna är rädda för vuxna eller elever på skolan. Den visar att 2 procent är rädda för en eller flera vuxna på skolan och 7 procent är rädda för en vuxen. Utfallet varierar mellan skolorna. Andelen elever som är rädda för andra elever är ungefär densamma. Resultatet i denna undersökning är således inte lika bekymmersamt som resultatet av undersökningen om mobbning och ordning och reda.

Föräldrarna i förskolan är nöjda med verksamheten inom flera områden. De är nöjda med de områden som de också anser vara viktigast, d.v.s. barnets trivsel, känslan av trygghet när barnet lämnas samt personalens engagemang och bemötande. De är mindre nöjda med barngruppens storlek, personaltätheten, den dagliga informationen kring barnet, personalomsättning samt inne- och utemiljön.

4.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Undersökningen om mobbning och ordning och reda har använts för att följa upp skolornas och förskolornas likabehandlingsplaner. En slutsats som förvaltningen dragit är att det är viktigt att medarbetarna är delaktiga när likabehandlingsplanen tas fram eftersom de då blir mer förtrogna med planens innehåll. Det ska också finnas en plan för varje verksamhet inom rektorsenheter. Då undersökningens resultat var alarmerande fick varje skola i uppdrag att analysera resultaten och vidta åtgärder. Den årliga trygghetsenkäten, som riktas till samtliga elever i förskola till årskurs 9, är ett sätt att följa upp resultaten av de åtgärder som vidtas.

Resultaten från föräldraenkäten i förskolan används som en bas för jämförelse i kommande undersökningar. Skol- och barnomsorgsnämnden har som mål att föräldrarnas nöjdhet ska öka under en treårsperiod vilket kommer att följas upp.

Brukarenkäterna är ett viktigt instrument för att följa upp och utveckla verksamheten inom områden och skolor. Områdeschefer och rektorer har ansvar för förbättringsarbetet. Den centrala förvaltningen bistår med stöd.

Brukarundersökningarnas resultat delges nämnden och presenteras i Kvalitetsredovisningen. Den senare behandlar också förbättringsområden och konkreta åtgärder som ska genomföras till följd av undersökningarnas resultat. Uppföljningarna används också för att skärpa styrsignalerna. Till följd av att tidigare undersökningar visat att tryggheten kan förbättras betonas trygghet starkare i det förslag till skolplan som läggs fram för beslut i början av 2009.

4.4. Kommentarer

Skol- och barnomsorgsnämnden använder brukarundersökningar för att följa upp trygghetsmålet i skolplanen. Det finns ett tydligt samband mellan målet och de frågor som ställs varför enkäterna är ett ändamålsenligt verktyg för att följa upp verksamheten utifrån ett brukarperspektiv. Brukarundersökningarna omfattar skol- och barnomsorgsnämndens samtliga målgrupper. Det finns anledning för nämnden att överväga om undersökningarna inte ska omfatta fler av målen. Med fördel kan enkäter användas för att exempelvis följa upp de mål som handlar om hur föräldrarna upplever utvecklingssamtalen samt hur eleverna upplever inflytandet och hur miljöfrågorna uppmärksammas i de olika verksamheterna.

Resultaten av undersökningarna analyseras och presenteras för nämnden och de behandlas i Kvalitetsredovisningen. Redovisningarna av resultat, analyser och åtgärder i Kvalitetsredovisningen är relativt fylliga.

Analyserna ligger till grund för förbättringsarbete och direktiv till utförarna om att driva utvecklingsarbete. Ett mycket konkret exempel på att nämnden använder resultatet aktivt är att utfallet i enkäten om mobbning samt ordning och reda bl.a. resulterat i årliga uppföljningar av elevernas trygghet till följd av det alarmerande resultatet.

Det är positivt att samma undersökningar genomförs årligen så att det går att följa utvecklingen. På motsvarande sätt bör undersökningar som riktas till föräldrar genomföras frekvent.

5. Gymnasienämnden

5.1. Aktuella brukarundersökningar

En elevattitydundersökning, även kallad SKOP, har genomförts i gymnasieskolans årskurs 2 under våren 2008. Undersökningen har genomförts årligen sedan 2004 vilket ger möjlighet att jämföra utfallet över tid. Ett Nöjd Elev- Index används som ett övergripande mått för verksamheten. Undersökningen belyser nöjdhet med undervisning och arbetssätt, trygghet och trivsel, information och inflytande samt vad de ser kan förbättras. Undersökningen är ett stöd för att följa upp ett par av de mål och uppdrag som framgår i skolplanen. Enkätfrågorna behandlar bl.a. skolplanens mål, trygghet och inflytande.

Alla gymnasieskolor (kommunala samt fristående) i Jönköping deltar i undersökningen och sammanlagt gick 2320 enkäter ut i den senaste undersökningen. 1750 besvarades vilket ger en svarsfrekvens på 75 procent.

5.2. Resultat av brukarundersökningen

Det genomsnittliga Nöjd Elev- Index (0-100) är 63, vilket är en ökning jämfört med föregående år. 64 procent av eleverna är nöjda och 14 procent är mycket eller extremt nöjda. 22 procent av eleverna svarar att de är missnöjda.

Bilden av hur eleverna ser på undervisning och arbetssätt är splittrad. 38 procent anser att alla/de flesta lärarna kan engagera och skapa intresse. 34 procent anser att bara några få eller inga lärare har denna förmåga. Nyckeltalen som handlar om undervisning och arbetsro har genomgående positiva resultat. Dessa belyser om lärarna behandlar flickor och pojkar lika, om lärarna sätter rätt betyg i förhållande till elevens uppvisade kunskaper, om lärarna tror på dem och deras förmåga att lära sig samt om lärarna bryr sig om och tar tillvara elevernas erfarenheter.

Områdena trygghet och trivsel har också positiva resultat. En övervägande majoritet instämmer helt eller delvis i att det är lugnt och finns arbetsro, att det finns en positiv stämning och god sammanhållning, att de är lugna och trygga i skolan samt att det är rent och fräscht på skolan. Mobbning och diskriminering har minskat jämfört med föregående år.

Hela 45 procent av eleverna anser att kontakten med verksamhet utanför skolan bör öka, t.ex. studiebesök och kontakter med företag.

5.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Brucarundersökningarnas resultat utgör grunden för uppföljning av verksamheten i förhållande till skolplanens mål om trygghet och inflytande. Områdeschefen har tillsammans med rektorer ansvaret för det förbättringsarbetet. Den centrala förvaltningen tillhandahåller stöd till skolornas utvecklingsarbete.

Nämnden delges brukarundersökningens resultat och diskuterar dem. Nämnden är också aktiv i att identifiera förbättringsbehov inom områdena värdegrundsfrågor, elevperspektiv, arbetsorganisation, undervisning, kvalitetsutveckling och betygsuppföljning.

5.4. Kommentarer

Gymnasienämnden använder brukarundersökningar för att följa upp målen om trygghet och inflytande i skolplanen. Det finns ett tydligt samband mellan målen och de frågor som ställs till brukarna. Undersökningarna omfattar nämndens samtliga målgrupper och genomförs återkommande vilket ger möjlighet till jämförelser.

Resultaten av undersökningarna analyseras och presenteras för nämnden samt i Kvalitetsredovisningen. Redovisningarna av resultat, analyser och åtgärder i Kvalitetsredovisning är relativt fylliga.

Analyserna ligger till grund för att utveckla verksamheten och öka måluppfyllelsen.

6. Socialnämnden

6.1. Aktuella brukarundersökningar

Nämndens styrning har inspirerats av balanserade styrkort. De har fem perspektiv i sin styrning, varav brukarperspektivet är ett. Detta speglar främst den yttre kvaliteten, d.v.s. brukar-

nas syn på kvaliteten i verksamheten. De indikatorer som är kopplade till detta perspektiv följs upp med stöd av brukarundersökningar. Samtliga av nämndens målgrupper omfattas av brukarundersökningarna.

Handikappomsorgen ska genomföra brukarundersökningar vart annat år och genomförde den första undersökningen 2007. Syftet är att följa upp nämndens mål rörande sysselsättning, respekt, integritet och självbestämmande. Enkätfrågorna är formulerade för att fånga brukarnas syn på verksamheten som helhet, hänsyn och respekt, inflytande och delaktighet, genomförandeplan och klagomål, personalkontakt och kunskaper, trygghet och förtroende, kontinuitet och stöd till närstående.

Totalt skickades 406 enkäter ut, varav 316 riktades till psykiskt funktionshindrade (de som har särskilt boende respektive boendestöd) och 90 enkäter riktades till fysiskt funktionshindrade (de som har särskilt boende respektive personlig assistent). Svarsfrekvensen var 34 procent för de psykiskt funktionshindrade och 48 procent för de fysiskt funktionshindrade. På grund av den låga svarsfrekvensen går det inte att dra några generella slutsatser av resultatet.

Inom äldreomsorgen genomförs brukarundersökningar vart annat år sedan 2006. Syftet är främst att få underslag för det fortsatta kvalitetsarbetet ur ett kundperspektiv. Enkätfrågorna bygger i hög utsträckning på utvecklingsplanen för äldreomsorgen som antogs 2004. Resultaten ska ge en indikation på hur verksamheterna upplevs av omsorgstagarna. Den senaste enkäten tilldelades 1521 personer inom hemtjänsten och hade en svarsfrekvens på 69 procent. 1430 enkäter tilldelades personer på äldreboende och här var svarsfrekvensen 64 procent.

Inom försörjningsstöd genomförs årligen en bemötandeenkät. Syftet med denna är att utvärdera handlingsplanens områden som handlar om kundtillfredsställelse/Brukar- Klientperspektiv. Frågorna rör främst hur brukarna uppfattar personalens bemötande, kommunikationen med handläggaren, handläggarens tillgänglighet samt nöjdhet med handläggaren. Undersökningen 2007 omfattade verksamheterna Råslätt, Öxnehaga, Unga Vuxna och Team mottagningen vilket gav 286 enkätsvar. Svarsfrekvensen uppgick till 87 procent.

Förvaltningen genomför också s.k. brukarstyrda utvärderingar i samtliga dagliga verksamheter och gruppboenden inom omsorgen. De har genomförts två gånger, år 2003 och 2006. Här tillämpas metoden BrukarUtvärdering och KvalitetsUtveckling (BUKU). Datainsamling sker via intervjuer och observationer och de utförs av ett team som består av en brukare, en anhörigrepresentant och en personalrepresentant. Samtliga team genomgår en utbildning. Anhörigrepresentanterna och personalrepresentanterna får en utbildning som drivs av Riksförbundet FUB och brukarna får utbildning i bl.a. tystnadsplikt på vuxenskolan.

Den andra BUKU, som genomfördes 2006, skiljer sig något från den som genomfördes 2003. Den första var med beskrivande medan den andra var inriktad på att ta fram mätvärden som jämförbara över tid. Frågeställningarna i den senare är uppdelad i huvudområdena fysisk miljö, personalresurser och inflytande för den enskilde.

6.2. Resultat av brukarundersökningar

Brukarenkäterna inom handikappomsorgen visar att brukarna i hög grad är nöjda med helheten, trygghet och förtroende. Svaren varierar beroende på om brukaren fått hjälp med att fylla i enkäten eller inte. De som haft hjälp (av närstående, god man eller annan person) är mer positiva. Endast 48 procent av de fysiskt funktionshindrade uppgav dock att de har en genomförandeplan och knappt hälften av de psykiskt funktionshindrade vet hur de ska gå tillväga om de vill klaga på någonting. De psykiskt funktionshindrade som bor i särskilt boende är

mer positiva med undantag av några områden; svårare att få kontakt med personalen, det kommer oftare annan personal än ordinarie, närstående erbjuds inte tillräckligt stöd. Bland de fysiskt funktionshindrade finns missnöje i samma utsträckning inom nämnda områden.

Brukarna inom hemtjänsten och på ålderdomshemmen ger verksamheterna ett gott helhetsomdöme. De har förtroende för personalen och känner sig trygga. Också här går det att skönja skillnader beroende på om brukarna har svarat själva eller fått hjälp av anhörig. De som svarat själva är nöjdare. Till de områden där brukarna inte är nöjda hör att var tredje brukare inom hemtjänsten upplever att de ofta får hjälp av annan personal än den ordinarie. Mer än hälften av dem uppger att det är vanligt att de inte får information i förväg om att annan personal än den ordinarie ska komma. Nästan hälften av brukarna i hemtjänsten har inte någon individuell plan eller en särskild kontaktperson. 44 procent av de som bor på ålderdomshemmen vet inte hur de ska klaga om de inte är nöjda och 39 procent är inte nöjda med den träning de får.

Bemötandeenkäten inom försörjningsstöd 2007 uppvisar sammantaget ett relativt gott resultat. Genomgående får dock verksamheten Unga Vuxna lägre omdömen än de andra. Den fråga som får sämst resultat inom samtliga verksamheter handlar om hur lätt det är att nå sin handläggare.

Den senaste BUKU visar att samtliga verksamheter fungerar väl. De förbättringsområden som framkommer handlar om personal. Personalen ser brister rörande kompetensbevarande insatser, inflytande över tillsättning av personal, handledning samt personalpolicy.

6.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Verksamheter och enheter gör årligen sammanställningar av perspektiven i det balanserade styrkortet med tillhörande kvalitetsindikatorer. Utfallet presenteras i verksamhetsberättelsen.

Varje enhet tar del av resultatet i brukarundersökningarna och analyserar det. Utfallet beaktas när målen formuleras i enhetens årliga verksamhetsplan och handlingsplan. Enheterna har ett tydligt uppdrag att ta hänsyn till brukarundersökningarnas resultat när förslag till handlingsplaner tas fram. På så sätt leder resultatet till konkreta åtgärder. Verksamhetsplanen med handlingsplaner beslutas av nämnden.

Resultatet ligger således till grund för fortsatt kvalitetsarbete. Exempelvis har resultatet från äldreomsorgens brukarenkät lett till förbättringar av informationen t.ex. av informationsmaterial om klagomålshantering, rätten till individuell handlingsplan samt kontaktperson.

6.4. Kommentarer

Med det balanserade styrkortet följer att brukarundersökningar är ett viktigt inslag för att fånga brukarnas syn på verksamheten och måluppfyllelsen. Sedan ett par år omfattas samtliga målgrupper av brukarundersökningar. Enligt plan ska de genomföras årligen eller vart annat år för att möjliggöra jämförelser. Olika metoder tillämpas, såväl enkäter som intervjuer och observationer.

Resultatet används för att formulera nya mål och ligger till grund för förbättringsarbete. Medarbetarna engageras i diskussionerna och för att finna förbättringsåtgärder. Det finns flera konkreta exempel på åtgärder som genomförts till följd av undersökningarna.

Nämnden använder resultatet aktivt i uppföljningen och utvecklingen av verksamheten.

Nämnden har funnit ändamålsenliga former för att följa upp och utveckla verksamheten med stöd av brukarundersökningar.

7. Fritidsnämnden

7.1. Aktuella brukarundersökningar

Fritid Jönköping omfattar fem avdelningar; barn och ungdom, bad, anläggning, förening och administration. Nämndens ledamöter har gjort en inbördes uppdelning mellan dessa områden.

Varje avdelning genomför brukarenkäter som en del i verksamhetsuppföljningen. Undersökningarna tar sin utgångspunkt i nämndens Visions- och måldokument. Sambandet mellan detta och de frågor som ställs är tydligt. Nämndens prioriterade målgrupp är barn och ungdomar i åldern 10-19, vilket leder till att denna åldersgrupp fångas upp mer frekvent i olika undersökningar.

Avdelningen administration har i hög grad en stödjande funktion till de andra avdelningarna. De genomför s.k. nyttjandekontroller vilket innebär att de hjälper till att kontrollera antalet besökare av lokalerna. Detta sker två gånger per år eftersom verksamheten består av både inne- och uteanläggningar.

Avdelningen barn och ungdom genomför sedan 2004 en årlig fritidsgårdsenkät. Den syftar till att fånga vad målgruppen anser vara viktigast respektive minst viktigt i verksamheten. De fyra kvalitetsfaktorer som bedöms är tillgänglighet, yrkeskompetens, bemötande samt inflytande. Enkätundersökningen 2007 bygger på svar från 286 ungdomar.

På uppdrag av kommunens samverkansgrupp för barn och ungdom, SBU, genomförs Ung livsstilenkäten vart tredje år sedan 1994. Den genomförs även i Stockholm, Haninge, Lidingö och Helsingborg. Målgruppen är elever i mellanstadiet, högstadiet och gymnasiet, som går i såväl kommunala skolor som friskolor. Sedan år 2000 omfattas också elever i särskolan. Enkäten år 2006 besvarades av 703 elever i mellanstadiet vilket gav en svarsfrekvens på 91 procent. 1254 enkäter besvarades av högstadieelever vilket gav en svarsfrekvens på 87 procent och i gymnasiet besvarades 959 enkäter vilket gav en svarsfrekvens på 73 procent. Särskolorna vid Junedalsskolan, Bäckadalsgymnasiet, Sandagymnasiet och Tenhults Naturbruksgymnasium deltog i undersökningen. Här var svarsfrekvensen 73 procent.

Anläggningsavdelningen genomför brukarsamtal två gånger per år. De använder också en enkät som värdemätare på verksamheten, vart tredje år. Syftet med såväl enkäten som samtalen är främst att fånga brukarnas synpunkter och nöjdhetsgrad för att kunna utveckla och förbättra. Brukarna ges möjlighet att yttra sig angående tillgänglighet, lokaler samt personalens bemötande och service. Enkätundersökningen har genomförts fyra gånger. Den senaste undersökningen 2005 besvarades av 148 personer och frågorna rörde 38 inomhusanläggningar.

Inom badavdelningen genomförs brukarsamtal två gånger årligen samt enkätundersökningar vart annat år vid Stadsgårdsbadet, Norrahammarbadet samt Rosenlundsbadet. Undersökningarna syftar till att förbättra kvaliteten. Målgruppen är besökare på baden i åldrarna 13 år och uppåt. Enkäten 2005 besvarades av 184 personer vid Stadsgårdsbadet, 204 personer vid Norrahammarbadet och 399 personer vid Rosenlundsbadet.

Föreningsavdelningen ansvarar för kommunens bidragsberättigade föreningar och ska bidra till att nya grupper nås som inte deltar i det ordinarie utbudet p.g.a. exempelvis funktionshinder. Att verka för en bättre folkhälsa genom att öka fysisk aktivitet och goda matvanor samt öka möjligheterna för funktionshindrade att delta i föreningslivet är viktiga mål för verksamheten. Uppföljning av verksamheterna sker genom föreningsbesök.

7.2. Resultat av brukarundersökningen

Fritidsgårdsenkätens resultat visar att tillgänglighet får bäst betyg och är av störst vikt. Till tillgänglighet hör att känna sig välkommen, att platsen är trygg och att verksamheten passar både killar och tjejer, vilket är aspekter som får mycket goda omdömen och är av störst vikt. Trevlig samtalston samt öppettiderna är aspekter som får sämre betyg men som var av stor vikt. Den minst viktiga aspekten är att ha nära till fritidsgården och att det är en plats där man kan träffa vuxna.

Resultatet från Ung livsstil-enkäten från 2006 visar att ungdomars handlingar och preferenser i princip är oförändrade sedan 2003. En tydlig förändring är dock att elever i högstadiet och gymnasiet, såväl pojkar som flickor, i betydligt högre grad efterfrågar satsningar på idrott (idrottsanläggningar och idrottsföreningar). Det är främst satsningar på gym som önskas. Inom kulturområdet efterfrågas ökade satsningar på ungdomsfestivaler, konserter för rock och pop samt media/film.

Andelen gymnasieelever som är med i föreningslivet har minskat markant sedan 2003. Pojkar, på alla stadier, som är med i en förening har sjunkit stadigt sedan 1994. Andelen mellanstadieflickor som är med i en förening har dock ökat sedan 1994 medan andelen gymnasieflickor har minskat under samma period. Gemensamt för samtliga kommuner som deltar i undersökningen är att de högstadieelever som är förningsaktiva tillhör en högre socio-ekonomisk grupp. Skillnaden är störst bland flickor.

Särskolans resultat visar att eleverna, i högre utsträckning än andra elever, anser att de lär sig något viktigt i skolan. Flickorna är fysiskt inaktiva i högre utsträckning än andra elever på högstadiet och gymnasiet. Särskoleungdomarna är i mindre utsträckning aktiva i föreningsliv än andra ungdomar inte bara i Jönköping utan också i Haninge kommun som resultatet jämförs med. Särskoleflickorna mår generellt sämre än särskolepojkar och flickor i samma åldrar som inte går i särskolan. De upplever sin livssituation som betydligt svårare, de trivs sämst i skolan, på fritiden och med livet i stort. De skattar också sin hälsa lägst av de undersökta eleverna. De har dock högre förtroende för skolsköterskan än särskolepojkarna.

Anläggningsenkäten visar en stor nöjdhet med verksamheten som helhet men det finns synpunkter på utrustning (t.ex. mål och basketkorgar) och städning.

Besöksenkäterna vid baden visar bra resultat rörande information och bemötande i kassan. Även här finns missnöje med städning. Duschar, toaletter och omklädningsrum upplevs som ofräscha. Det finns också önskemål om fler duschar samt utvidgade öppettider. Resultaten jämförs med den senaste undersökningen. Norrahammar får något bättre omdöme rörande parkeringsmöjligheter och sämre rörande vattentemperaturen och städning. Rosenlundsbadet får lite bättre resultat rörande undervisning, personalens bemötande och kompetens. Vattentemperaturen anses dock vara för låg och parkeringsmöjligheterna anses vara sämre än tidigare. Stadsgårdsbadet får lite bättre omdöme gällande öppettider medan bevakning/säkerhet får sämre resultat än tidigare.

7.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Brukarundersökningarnas resultat presenteras antingen för nämndens respektive avdelningsgrupp eller för hela nämnden. Resultaten behandlas också i verksamhetsberättelser.

Resultaten används för att följa upp visioner och mål samt vid framtagandet för nästkommande års verksamhetsplan som innehåller handlingsplaner för varje enhet/verksamhet. När det är möjligt genomförs förändringar direkt.

Brukarenkäternas resultat diskuteras på respektive arbetsplats för att se vilka åtgärder som behöver vidtas för att utveckla verksamheten.

Anläggningsenkätens resultat delges även skol- och barnomsorgen och tekniska kontoret.

7.4. Kommentarer

Fritidsnämnden använder brukarundersökningar för att på ett systematiskt sätt följa upp vision och målen. Nämnden har funnit ändamålsenliga former för att med stöd av brukarundersökningar bedöma måluppfyllelsen och utveckla verksamheten. Undersökningensresultaten används för jämförelser över tid och förbättringsåtgärder på arbetsplatserna.

8. Kulturnämnden

8.1. Aktuella brukarundersökningar

Målsättningen är att nämndens samtliga målgrupper ska omfattas av de brukarundersökningar som genomförs. Det är dock svårt att säkerställa att samtliga nås med tanke på verksamhetens varierade utbud. Förvaltningen har genomfört ett antal undersökningar riktade till olika målgrupper.

I kulturplanen framgår att det övergripande målet för Kultur Jönköping är att skapa ett vitalt kulturliv och god kulturmiljö för alla i kommunen. Till detta finns några mer specifika mål. Det finns ett samband mellan målen och de frågor som lyfts i brukarundersökningarna.

Hösten 2002 bildades Dansnät Sverige, ett nätverk som syftar till att sprida danskonsten i landet. Det var ett treårigt projekt med Kulturdepartementet som uppdragsgivare. Dansnät Jönköping är en permanent verksamhet idag. I slutet av projektperioden gjordes en enkätundersökning för att få veta hur Dansnät Jönköpings verksamhet uppfattats under projektiden. Således skickades enkäter ut till samtliga 236 medlemmar. Endast ett fåtal besvarades. Under hela projektperioden gjordes publikundersökningar i samband med de 18 dansföreställningarna. Här var svarsfrekvensen 53 procent.

I slutet av 2007 gjordes en uppföljning av kulturbidrag och Ungdomsakuten. Ungdomsakuten syftar till att hjälpa ungdomar att förverkliga sina egna idéer genom rådgivning och finansiella bidrag. Enkäter gick ut till kulturföreningar, föreningar/privatpersoner som tidigare fått kulturbidrag samt studieförbund och ungdomar som använt Ungdomsakuten. Totalt skickades 183 enkäter ut och 73 besvarades om kulturbidrag, 3 om Ungdomsakuten. Den totala svarsfrekvensen var knappt 42 procent. Då endast ett fåtal av enkäterna om Ungdomsakuten besvarades går det inte att dra några slutsatser av undersökningen. Andra former av utvärdering diskuteras därför.

En biblioteksundersökning genomfördes hösten 2007. Den syftade till att kartlägga vad biblioteket bör göra för att attrahera fler besökare och vilken kännedom kommunens invånare har om bibliotekets hemsida. Undersökningen genomfördes med hjälp av telefonintervjuer och målgruppen var samtliga kommuninvånare över 18 år som inte besökt biblioteket fler än två gånger senaste året. Urvalet bestod av 6000 slumpmässigt utvalda personer och 300 valde att delta.

Jönköping Filmfestival genomförs årligen. År 2006 gjordes en enkätundersökning bland besökarna för att utvärdera festivalen och planera kommande festivaler. Enkäter delades ut till 390 besökare och svarsfrekvensen var 34 procent.

Under senhösten 2005 hängdes fyra konstverk, av den finska konstnären Riitta Päiväläinen, upp i Per Brahegymnasiets restaurang Linden. En elevenkät genomfördes vid ett tillfälle för att få veta vad eleverna tyckte om initiativet. 285 enkäter delades ut varav 240 besvarades.

8.2. Resultat av brukarundersökningen

Dansnät Jönköpings medlemsundersökning får höga betyg. Det gäller såväl helhetsintrycket, kvaliteten på föreställningarna som informationen. Resultatet visar att få medlemmar har deltagit i aktiviteter som "dansprat" med koreograf/dansare efter vissa föreställningar, workshops, seminarier/föreläsningar samt resor. Medlemmarna har i begränsad utsträckning känt sig delaktiga i projektet. Publikundersökningen visar på att föreställningarna/arrangemangen upplevs som mycket bra. Projektet lockade många nya besökare.

Utvärderingen av kulturbidrag visar att den direkta kontakten mellan handläggare i kommun och de bidragssökande fungerar bra och är mycket viktig för informationsspridning. Bidragssystemet uppfattas besvärligt och de olika typerna av bidrag blandas ihop. Det nya systemet med förlustgaranti har inte nått fram till alla.

Biblioteksundersökningen visar att utbudet behöver utökas. Musik, film, föreläsningar/ föredrag samt barnaktiviteter är förslag på aktiviteter som bör utvecklas. Endast 14 procent har besökt bibliotekets hemsida. De som besökt hemsidan har också i hög grad besökt biblioteket.

Besöksenkäten om filmfestivalen visar att besökarna är mycket nöjda. Merparten uppskattade filmutbudet som upplevdes som varierande. Förbättringsområdena handlar om logistik och marknadsföring.

Elevenkäterna om konstverken i restaurang Linden visar ett positivt resultat. Merparten av eleverna uppskattar bilderna och tycker det är viktigt att det finns konst i skolmiljön. Några elever ifrågasätter dock prioriteringen att lägga pengar på konst. Det finns andra områden såsom undervisning, skolmat och läromedel som de ser det behöver mer resurser.

8.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Resultatet av brukarundersökningarna redovisas löpande för nämnden och i den årliga verksamhetsberättelsen.

Kulturverksamheten behöver ständigt förändras, förnyas, utvecklas och omvärderas. Här är brukarundersökningarna ett viktigt stöd. Resultaten används i verksamheten för att utveckla, ompröva och avveckla aktiviteter samt ytterst för att uppnå verksamhetens mål.

I nämndens handlingsplan för 2007- 2010 framgår att en rad aktiviteter ska genomföras i biblioteksverksamheten som är ett direkt svar på genomförda brukarundersökningar. Exempelvis ska bibliotekets hemsida förnyas, det ska bli mer uppsökande verksamhet och marknadsföringen ska förbättras.

8.4. Kommentarer

En betydande del av nämndens målgrupper omfattas av brukarundersökningar. Det finns ett samband mellan nämndens mål och de frågor som ställs i undersökningarna. Merparten av undersökningarna har genomförts vid ett tillfälle. Det är lämpligt att överväga att återkommande göra uppföljningar för att kunna göra jämförelser av utvecklingen över tid.

Resultaten används framförallt för att utveckla och förändra verksamheten och därigenom nå en högre måluppfyllelse. Nämnden tar aktiv del av resultaten och beaktar dem i verksamhetsplaneringen.

9. Tekniska nämnden

9.1. Aktuella brukarundersökningar

Tekniska nämnden ansvarar för kommunens fasta egendom såsom fastigheter, mark, naturområden, parker, gator, vägar och VA-anläggningar. Nämnden har också ansvar för avfallshandling, färjetrafik, hamnar och parkeringsverksamhet samt planering för kommunens bostads- och markförsörjning. I nämndens verksamhetsberättelse presenteras de olika avdelningarnas mål och måluppfyllelse.

Förvaltningen tillämpar balanserad styrning där kund är ett perspektiv. I verksamhetsberättelsen framgår att undersökningar ska genomföras årligen för att mäta kundernas krav och behov. Undersökningarna riktar sig till samtliga målgrupper, d.v.s. till såväl kommuninvånarna som till interna brukare.

Under våren 2007 genomförde Sveriges Kommuner och Landsting en undersökning, "Kritik på teknik", i 84 kommuner. Syftet var att undersöka vad medborgarna anser om kommunens skötsel av gator, parker, vatten och avlopp, avfallshandling, information samt kontakter. Undersökningen fångade medborgarnas önskemål, prioriteringar samt om det finns några brister i verksamheten som behöver åtgärdas. Liknande undersökningar har genomförts vart tredje år sedan 1987. I merparten av kommunerna valdes 500 invånare i åldern 18-74 år ut för att besvara enkäten. SCB utförde datainsamlingen. I Jönköping var svarsfrekvensen för gator och parker 65 procent och 66 procent för vatten/avlopp och avfallshandling.

Teknisk Service och Produktion genomför årliga s.k. interna kundenkäter. Teknisk Service kundenkät omfattar tjänsterna verkstad, förråd och transportcentral/biluthyrning. Syftet är att undersöka vad kunderna anser om tjänsterna (betygskala 1-5) i aspekterna närbarhet, bemötande, kvalitet samt ytterligare behov. Enkäten 2008 besvarades av 90 kunder.

Produktions kundenkät syftar till att fånga upp vad de interna kunderna anser om de tjänster som de beställer av avdelningen. Det gäller kommunikation, tidsplanering, pris, funktionalitet, utseende, samarbete samt helheten. De olika enheterna inom avdelningen är staben, gata/VA, park och anläggning. Dessa tillhandahåller tjänster såsom drift gata/VA, drift park, anläggning/underhåll gata respektive park. Enkäten 2007 besvarades av avdelningens samtliga 17 kunder.

9.2. Resultat av brukarundersökningen

SKL:s enkätundersökning "Kritik på teknik" 2007 visade att invånarna i Jönköpings kommun är nöjdast, jämfört med de andra kommunerna, med snöröjning och skötsel av de större vägarna och gatorna. Detta är det näst viktigaste området enligt respondenterna. Jönköping fick också ett mycket positivt resultat, jämfört med övriga kommuner, rörande invånarnas nöjdhet med skötsel av parker. Kommunen fick däremot lågt betyg, bland de lägsta i undersökningen, avseende trafiksäkerheten.

Teknisk Service interna kundenkät får genomgående bra resultat med betygen fyra och fem på en framgradig skala. Av kommentarerna framgår önskemål om bättre städning av kommunens bilar och behov av fler biltvättar.

Produktions kundenkät visar att merparten av kunderna beställer arbete från enheterna gata och park. Anläggning/underhåll av gata/VA är den tjänst som beställs mest. Hälften av alla kunder upplever att kommunikationen, funktionaliteten och samarbetet fungerar bra. Flera av de svarande har inga synpunkter och uppger att tjänsterna varken är bra eller dåliga. Bland kommentarerna framförs synpunkter på entreprenadverksamheten. Tiden från en arbetsorder till uppförande är alltför lång och vissa beställningar "glöms" bort.

9.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Enkätundersökningarnas resultat granskas och analyseras inom respektive avdelning och de presenteras för nämnden. Undersökningarna är ett viktigt led i att följa upp målen i kundperspektivet och de behandlas i verksamhetsberättelsen.

Resultaten används också för att utveckla verksamheten och de beaktas när nya målnivåer läggs fast.

9.4. Kommentarer

Att följa upp kundtillfredsställelsen är ett viktigt inslag i nämndens styrning. Resultatet används för att följa upp måluppfyllelsen och fastställa nivåer för förväntad måluppfyllelse. Samtliga målgrupper omfattas av undersökningarna vilket innebär såväl interna som externa kunder. Nämnden har utvecklat ett ändamålsenligt sätt att använda kundenkäter i sin styrning.

Resultatet diskuteras på förvaltningens avdelningar och ligger till grund för förbättringsåtgärder.

10. Stadsbyggnadsnämnden

10.1. Aktuella brukarundersökningar

Stadsbyggnadsnämnden har ansvar för stadsbyggnadskontorets verksamhet och räddningstjänsten.

Stadsbyggnadskontoret är en myndighet för plan- och byggfrågor, svarar för lantmäteri- samt trafikfrågor. Brukarundersökningar genomförs inom de verksamheter som har mest kundkontakt, d.v.s. inom bygglovverksamheten och lantmäteriverksamheten. Tidigare har försök gjorts inom trafikverksamheten (tillstånd och dispenser) men svarsfrekvensen var låg.

Att genomföra brukarundersökningar är ett mål i stadsbyggnadskontorets budgetdokument. Inom bygglovverksamheten genomförs undersökningar löpande under en treårsperiod. I

lantmäteriverksamheten genomförs kundundersökningar på motsvarande sätt som inom alla lantmäteriverksamheter i landet. De genomförs årligen under en period om tre månader.

Den senaste brukarenkäten om bygglov genomfördes 2008. 900 enkäter skickades ut tillsammans med bygglovet. Svarsfrekvensen uppgick till drygt 40 procent. Tre målgrupper är representerade; enskilda sökande, företag, samt förening/organisation. Syftet är att fånga hur kunderna/brukarna uppfattar verksamhetens kvalitet samt se om verksamheten har några utvecklingsområden.

Lantmäteriverksamhetens brukarundersökningar syftar till att fånga kundernas/brukarnas syn på verksamheten avseende; bemötande, information, handlingar, kartor och markeringar, leveranstid, pris samt vilka områden kunderna anser är viktigast. Viktigt att notera här är att staten genom lantmäteriet har tillsynsansvar över kommunens lantmäteriverksamhet.

Inom räddningstjänsten utförs brukarundersökningar om sotningsverksamhet samt om trygghet och säkerhet under Räddningstjänstens insatser.

2005 gjordes en brukarundersökning om sotning. Syftet var att utvärdera hur nöjda kunderna är med sotarens arbete, service samt brandskyddskontroll. Totalt delades 350 enkäter ut, varav 202 besvarades vilket gav en svarsfrekvens på 58 procent.

Under 2008 genomfördes en undersökning av Räddningstjänstens insatser av studenter på Internationella handelshögskolan i Jönköping. Syftet var att utvärdera nämndens mål för trygghet och säkerhet i kommunen. Enkätundersökningen omfattade tre målgrupper; personer som drabbats av bränder, trafikolyckor eller aktiverade automatlarm. 33 personer per målgrupp valdes ut och 79 personer besvarade enkäten, som genomfördes via telefonintervjuer. Målgruppen trafikolyckor hade störst bortfall.

10.2. Resultat av brukarundersökningen

Stadsbyggnadskontorets senaste brukarundersökning om bygglov visar att respondenterna är nöjda med servicen. Personalen uppfattas som kompetent och har ett gott bemötande. Mindre bra är tjänstemännens nåbarhet och avgifterna anses vara höga.

Brukarundersökningen om sotningen fick genomgående ett gott resultat. Kunderna är nöjda med aviseringen, servicen, informationen om det utförda arbetet och personalen uppfattas som kompetent. Sämre omdöme får främst priset, 30 procent tycker inte att priset ger valuta för pengarna.

Brukarundersökningen om Räddningstjänstens insatser visar på positiva resultat. De olika målgrupperna har liknande uppfattningar och ger förtroende, snabba insatser, trygghet, personalens bemötande och kompetens mycket goda omdömen. Ett tydligt mönster är att förtroendet för Räddningstjänsten ökat med de erfarenheter respondenterna fått i samband med en olycka.

10.3. Rapportering och användning av undersökningens resultat

Brukarundersökningars resultat redovisas i nämnden och används vid formulering av mål.

Resultatet används löpande i verksamheten som underlag för förändrings- och utvecklingsarbete. De förändringar som skett med anledning av den senaste undersökningen om bygglov, som presenterades i nämnden i april, handlar främst om att förbättra tillgängligheten. Konkreta resultat är en utökad tjänst samt en sammanslagning av två avdelningar (plan- och

bygglov) för att frigöra handläggningstid. Beslut har fattats om att skapa ett kontaktcenter för att ge bättre och snabbare service. Ett antal kommunvägledare ska kunna svara på de mest frekventa frågorna gällande de olika verksamheterna, dock rör de ofta bygglovsverksamheten.

10.4. Kommentarer

Stadsbyggnadsnämnden använder olika former av brukarundersökningar för att följa upp brukarnas syn på och erfarenheter av de olika verksamheterna. Tydligheten i sambandet mellan målen och undersökningarna varierar.

Vissa undersökningar genomförs återkommande, andra har skett vid enstaka tillfällen. Det finns anledning att överväga om fler undersökningar ska ske frekvent för att möjliggöra jämförelser över tid.

Nämnden använder resultaten aktivt och de beaktas när målen formuleras. Det finns flera konkreta exempel på att nämnden och verksamheterna använder resultaten för att förbättra verksamheten.

Jönköping, 18 februari 2009

Lena Joelsson

Maria Carlander, praktikant

11. Källförteckning

- Anläggningsenkät 2005 – rapport*, Fritid Jönköpings kommun
- Bemötandeenkät inom försörjningsstöd 2007*, Socialförvaltningen, Jönköpings kommun
- Brukarutvärdering, BUKU*, Socialförvaltningen, Jönköpings kommun
- Ej besökare 2007-10-12 – Jönköpings bibliotek*, Kultur, Jönköpings kommun
- Elevenkät Per Brahegymnasiet 2005-02-15*, Kultur, Jönköpings kommun
- Enhetsrapport äldreomsorgen 2006*, Socialförvaltningen, Jönköping kommun
- Enkätformulär- Lantmäteriverksamheten*, Stadsbyggnadskontoret, Jönköping kommun
- Enkätformulär- Bygglovverksamheten*, Stadsbyggnadskontoret, Jönköping kommun
- Enkätformulär och resultat Teknisk service 2008*, Tekniska kontoret, Jönköping kommun
- Fritidsnämndens visions- och måldokument 2007-2010*, Fritid, Jönköpings kommun
- Fritidsgårdsenkät hösten 2004- 2007*, Fritid, Jönköpings kommun
- Handikappomsorgen – resultat från brukarundersökning 2007*, Socialförvaltningen, Jönköpings kommun
- Handlingsplan 2008*, Kultur, Jönköpings kommun
- Hur nöjd är du? – en undersökning om hur nöjda invånarna i Jönköpings kommun är med sotarverksamheten 2005*, Räddningstjänsten, Jönköpings kommun
- Invånarnas uppfattning om hur gator, parker, vatten och avlopp samt avfallshantering sköts i Jönköpings kommun- sammanfattning av resultaten från en enkätundersökning våren 2007*, Tekniska kontoret, Jönköpings kommun
- Jönköping Filmfestival – Brukarundersökning 2006*, Allmänskulturella avdelningen, Kultur, Jönköpings kommun
- Kritik på teknik 2007- Redovisning av kundenkäter i teknisk förvaltning*, Sveriges Kommuner och Landsting, ISBN: 978-91-7164-285-1
- Kvalitet i äldreomsorgen – resultat av brukarundersökning 2006/2007*, Socialförvaltningen, Jönköpings kommun
- Kvalitetsredovisning Gymnasienämnden 2007*, Jönköpings kommun
- Kvalitetsredovisning Skol- och barnomsorgsnämnden 2007*, Jönköpings kommun
- Medlemsundersökning – Dansnät Jönköping 2006-03-20*, Allmänskulturella avdelningen, Kultur, Jönköpings kommun

Mobbning och ordning och reda i Jönköpings kommuns skolor – rapport över enkätundersökning vårterminen 2007, Forsknings- och utvecklingsenheten, Skol- och barnomsorgsförvaltningen, Jönköpings kommun

Publikundersökning vid dansnät Jönköpings föreställningar 2003-2005, Kultur, Jönköpings kommun

Resultat från brukarenkät genomförd på Norrahammars sportcenter hösten 2005, Fritid, Jönköpings kommun

Resultat från brukarenkät genomförd på Rosenlundsbadet hösten 2005, Fritid, Jönköpings kommun

Resultat från brukarenkät genomförd på Stadsgårdsbadet hösten 2005, Fritid, Jönköpings kommun

Skrivelse från Fritid Jönköping 2008-11-10, Jönköpings kommun

Skrivelse från Kultur Jönköping 2008-11-18, Jönköpings kommun

Skrivelse från Räddningstjänsten 2008-11-06, Jönköpings kommun

Skrivelse från Stadskontoret 2008-11-18, Jönköpings kommun

Skrivelse från Socialförvaltningen 2008-11-14, Jönköpings kommun

Skolplan 2004, Skol- och barnomsorgsförvaltningen, Jönköpings kommun

Skolplan 2004, Gymnasienämnden, Jönköpings kommun

Skolplan 2008- "Vi ska klara alla elever", Gymnasienämnden, Jönköpings kommun

Skolplan 2008- "Vi ska klara alla barn och elever", Skol- och barnomsorgsförvaltningen, Jönköpings kommun

SKOP – rapport om gymnasieundersökning april- juni 2008, Jönköpings kommun

Tekniska nämndens verksamhetsberättelse 2007, Jönköpings kommun

Trygghetsenkät 2008, Skol- och barnomsorgsförvaltningen, Jönköpings kommun

Undersökning av Räddningstjänstens insatser 2008, Internationella Handelshögskolan Jönköping

Ung livsstil – en studie av elever i högstadiet och gymnasiet i Jönköping 2006, Fritid, Jönköpings kommun

Utvärdering av kulturbidraget och Ungdomsakuten 2008-08-1, Allmänkulturella avdelningen, Kultur, Jönköpings kommun

Verksamhetsberättelse 2007, Räddningstjänsten, Jönköpings kommun

Verksamhets- och investeringsplan 2009-2011, Fritid, Jönköpings kommun

Verksamhets- och investeringsplan 2009-2011, Räddningstjänsten, Jönköpings kommun

Verksamhets- och investeringsplan 2008-2010, Stadsbyggnadskontoret, Jönköping kommun

Verksamhetsplan 2008, Socialtjänsten, Socialförvaltningen, Jönköpings kommun

Årsberättelse 2007, Kultur, Jönköpings kommun