

Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2004-2786

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Institutionen för allmän statslära	
Tekijä-Författare-Author Godenhjelm, Sebastian			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Servicetillfredsställelse inom den kommunala sektorn: Arbetslivskvalitetens, enhetskostnadernas och den ekonomiska omgivningens inverkan på servicetillfredsställelse i fyra finländska servicesektorer			
Oppiaine-Läroämne-Subject Allmän statslära			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu	Aika-Datum-Month and year 2004-05-03	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 117 sidor + 18 bilagor 32 sidor	
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Servicetillfredsställelse inom den offentliga sektorn är något som alla vill ha och är något alla som producerar tjänster eller produkter vill åstadkomma. Vad som påverkar servicetillfredsställelse är däremot inte lika lätta att besvara. Servicetillfredsställelse kan även bero på en mängd olika faktorer. I denna avhandling analyseras servicetillfredsställelsen inom den kommunala sektorn beträffande hemtjänstens, högstadiets, gymnasiet, äldreomsorgens och dagvårdens verksamheter. Detta görs genom att undersöka hur arbetslivskvaliteten, enhetskostnaderna och den ekonomiska omgivningen som kommunernas befinner sig i påverkar servicetillfredsställelse.</p> <p>Analysen baserar sig på KommunFinland 2004 projektets material beträffande servicetillfredsställelse, arbetslivskvalitet och enhetskostnader. Materialet utgjordes av 46 kommuner utvalda för att sammanlagt representera Finland i ett miniatyrperspektiv. Eftersom materialet från undersökningarna är fullständigt kompatibelt var de statistiska analysmetoderna främst faktoranalyser och korrelationsanalyser. För att undersöka hur servicetillfredsställelsen varierade i skilda ekonomiska omgivningar placerades kommunerna in i olika ekonomiska omgivningar beroende på två olika dimensioner. Dimensionerna utgick ifrån Mintzbergs kontingensteori och representerade graden av stabilitet i kommunen och kommunens förändringstakt. Stabilitetsdimensionen representerades av kommunens årstäckningsbidrag medan kommunens förändringstakt representerades av de skatteprocentuella förändringarna i kommunen. För att förenkla tolkandet av faktoranalysen delades faktorladdningarna in enligt problemtyper.</p> <p>Servicetillfredsställelsen kunde överlag konstateras vara relativt bra i de fyra sektorerna. Arbetslivskvaliteten kunde även konstateras vara bra i samtliga sektorer. Eftersom enhetskostnaderna inte kunde jämföras sektorer emellan analyserades de största kostnadsposterna som för samtliga sektorer bestod av löner och arvoden. Arbetslivskvalitetens och enhetskostnadernas samband med servicetillfredsställelse utan indelning i skilda ekonomiska omgivningar visade sig vara relativt liten. Endast beträffande högstadiet och gymnasiet förekom det signifikanta korrelationer. Indelningen i olika ekonomiska omgivningar var däremot mer givande. Arbetslivskvaliteten visade sig ha en stor inverkan på servicetillfredsställelse i ekonomiska omgivningar, medan enhetskostnaderna hade en inverkan i alla utom en ekonomisk omgivning. Arbetslivskvaliteten och enhetskostnaderna kunde därmed konstateras ha en inverkan på servicetillfredsställelse.</p> <p>Med hjälp av faktoranalysen kunde man även konstatera att brukarnas åsikter beträffande servicetillfredsställelse i alla ekonomiska omgivningar utom den med en årstäckningsprocent som är i balans och låga skatteprocentuella förändringar betonade ekonomiska problemtyper. Även informationsrelaterade problem och psykiska problem förklarade en stor del av brukarnas varierande åsikter beträffande servicetillfredsställelse.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords servicetillfredsställelse arbetslivskvalitet enhetskostnader omgivning			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			