

EPSI Norge om

Kommuner 2014

Tilfredshet og anbefaling



Mer informasjon om EPSI og våre studier finnes på www.epsi-norway.org

Fredrik Høst, Daglig Leder
Telefon: +47 4886 7601
e-post: fredrik.host@epsi-norway.org

Kristian Olsen, Analytiker
Telefon : +47 9088 4130
e-post: kristian.olsen@epsi-norway.org

EPSI Norway AS

KOMMUNEANBEFALING 2014

I forbindelse med EPSI sine kundeundersøkelser i 2014 er respondentene også blitt spurt hvorvidt de ville anbefalt andre å flytte til sin kommune eller om bedrifter vi har vært i kontakt med ville anbefalt andre bedrifter å etablere seg i kommunen. Det er hentet inn nærmere 20.000 svar fra personer og norske bedrifter. Dette dokumentet representerer en sammenstilling av resultatene fra disse målingene. Det er et tilfeldig utvalg av personer som er blitt intervjuet, samt bedrifter med én ansatt eller flere. Intervjuene er i all hovedsak gjennomført fra begynnelsen av august frem til slutten av november.

Innbygger

EPSI har datapunkter i 417 av de 428 kommunene på individnivå og i 405 kommuner på bedriftsnivå. For en rekke kommuner er datagrunnlaget for lite til at tall kan publiseres, og svarene for disse kommunene er samlet i samlegruppen «Øvrige» kommuner. Ta kontakt med EPSI for informasjon om kommunene som ligger i denne gruppen.

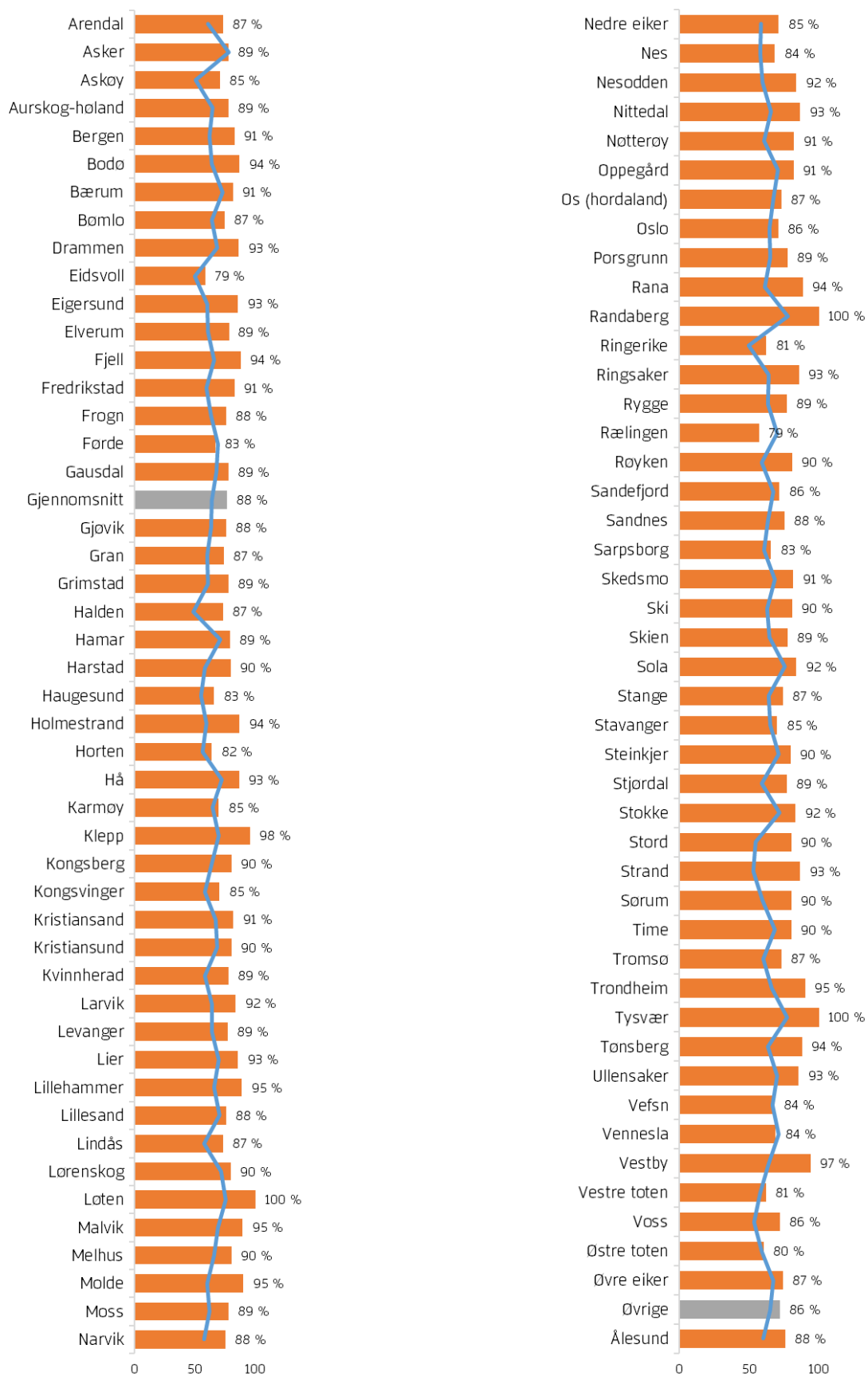
Samlet sett så viser analysen at 89% av de spurte svarer «ja» på spørsmålet om de ville anbefalt andre å flytte til sin kommune, 9% svarer «nei» mens de resterende er usikre. Dette er et tall som er så godt som identisk med tilsvarende måling i fjor. I Løten, Randaberg og Tysvær kommune svarte samtlige av de innbyggere som ble kontaktet «ja» på det aktuelle spørsmålet. Videre så viser studien at personer bosatt i mindre kommuner («øvrige» kommuner) er mindre tilbøyelige til å anbefale andre å flytte til sin kommune sammenlignet med landsgjennomsnittet.

Blant de større kommunene så er det Trondheim som utmerker seg med en ja-prosent på 95. Dette er 5% poeng opp fra i fjor. Oslo ligger på nivå med i fjor med sine 84%. Kvinner uttrykker i snitt noe høyere anbefalingsadferd enn menn, og ser man tallene opp mot alder så forteller analysen at det er personer som er 70 år eller eldre som uttrykker lavest anbefalingsadferd (84%).

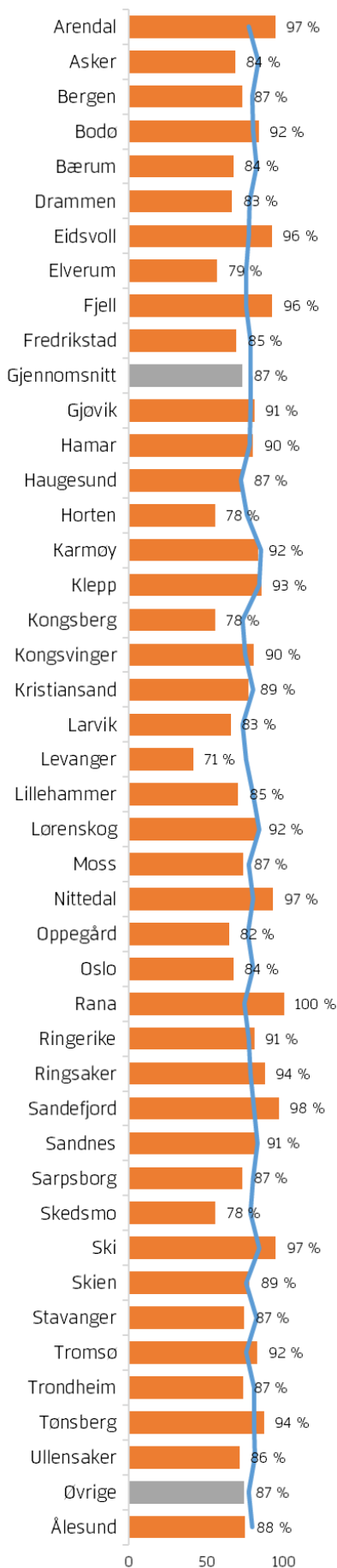
Nytt av året er at det også er blitt spurt om hvor tilfreds innbyggerne i kommunene er med tjenestene som kommunen tilbyr. Innbyggerne i Løten, Randaberg og Tysvær er (sammen med Asker kommune) også mest tilfreds med tjenestene som kommunen tilbyr.

”Løten, Randaberg og Tysvær får tommel opp som bokommune”





Oransje stolper: viser andelen i de aktuelle kommunene som har svart «ja» på spørsmålet om man ville anbefalt andre å flytte til sin kommune. Den blå linjen: viser resultatet på spørsmålet «alt i alt, hvor tilfreds er du med tjenestene som kommunen tilbyr» og er indeksverdi mellom 0 og 100 der 100 er best.



Bedrift

EPSI har også spurt norske bedrifter om de ville anbefale andre bedrifter å etablere en bedrift i deres kommune. I oversikten så publiseres data for 42 kommuner. Som for innbygger oversikten over så viser den oransje søylen andelen som svarte «ja» på det aktuelle spørsmålet i de respektive kommunene, mens den blå linjen viser tilfredsheten med å drive et selskap i kommunen (indeksverdi 0 til 100).

Blant de nevnte kommunene så viser målingen at samtlige av de spurte bedriftene i Rana kommune vil anbefale andre bedrifter å etablere seg der. Bedrifter i Sandefjord, Ski, Arendal og Nittedal uttrykker også meget høy anbefalingsadferd. På spørsmålet om tilfredsheten med å drive et selskap i den aktuelle kommunen så er det Karmøy og Ski som skårer best i denne oversikten.

Om EPSI Norge

EPSI Norge en ledende leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er å anse som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI gjennomfører syndikerte målinger og samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester.

Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land. I Sverige jobber EPSI under navnet Svenskt Kvalitetsindex – SKI.