

# Syftet...

Inspel till förbättringsarbete utifrån invånarnas syn på

- hur det är att leva och bo i regionen och Eskilstuna
- nöjdhet med kommunens tjänster
- möjligheten till inflytande gällande kommunen och dess verksamheter

Attitydundersökningen kompletteras med brukar- och kundmätningar, serviceundersökning... som bygger på direkta frågor till användarna.

# Inte index utan andel positiva svar

## Lokala arbets- och utbildningsmöjligheter

8. Vad är din uppfattning kring möjligheten för kommunens invånare...

	Mycket dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Mycket bra	Vet inte/ Ingen åsikt
... att ha ett arbete inom rimligt avstånd från där man bor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... att kunna bo kvar i kommunen samtidigt som man genomför eftergymnasiala studier? (t.ex. högskola, universitet, yrkeshögskola etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Jämförelser och bedömningsgrunder

## Trend

- I förhållande till 2021

## Jämförelser

- Kön
- Riket

## Andel positiva svar

- Mycket bra, 85 % och över.
- Bra: 75 - 84 %.
- Godkänt: 60 - 74 %.
- Inte godkänt: 41 - 59 %.
- Underkänt: 40 % och under.



# Skola och omsorg

**Slutsats:** Skolan har bra/förbättrade resultat, över riket i stort.

Vården har försämrade resultat, under riket. Äldre och soctj förbättringsområden.

Män mer nöjda än kvinnor.

## *Hur tycker du det fungerar i din kommun?*

Förskolan

E 21

89 (88/89)

E 22

**81 (80/82)**

Riket

85

Grundskolan

69 (68/71)

**73 (71/74)**

73

Gymnasieskolan

76 (75/76)

**81 (76/83)**

78

Äldreomsorgen

54 (56/52)

**49 (39/58)**

54

Kommunala vuxenutbildningen

76

**81 (83/80)**

76

Kommunens verksamhet för personer med funktionsvariation

72

**65 (58/72)**

69

Socialtjänstens stöd och hjälp till utsatta personer

48 (52/45)

**43 (32/39)**

51

# Lokala arbets- och utbildningsmöjligheter

**Slutsats:** Mycket bra möjligheter att få jobba och plugga inom rimligt avstånd från där man bor. Förbättrade resultat och bättre än i riket.

*Vad är din uppfattning kring möjligheten för kommunens invånare...?*

...att ha ett arbete inom rimligt avstånd från där man bor?

...att kunna bo kvar i kommunen samtidigt som man genomför

eftergymnasiala studier? (t.ex. högskola, universitet, yrkeshögskola etc.)

E 21

E 22

Riket

84 (88/80) **89 (91/87)** 83

89 (90/87) **94 (94/94)** 79

# Samhällsservice

**Slutsats:** Samhällsservice fungerar i stort mycket bra eller bra, i nivå med riket.

*Hur tycker du följande fungerar i din kommun? Tillgång till...*

kommunal service utanför kommunens centralort, t.ex. skola, äldreomsorg, bibliotek.

E 21

E 22

Riket

77 (80/74) **77 (77/77)** 80

hälso- och sjukvård inom rimligt avstånd från din bostad, t.ex. apotek, vårdcentral.

89 (92/96) **86 (86/86)** 88

Utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd från din bostad.

88 (89/88) **89 (87/97)** 89

Utbudet av ställen att hämta paket på inom rimligt avstånd från din bostad

91 (93/90) **92 (92/92)** 92

Täcker internetuppkopplingen i din bostad det behov som du och ditt hushåll har ?

85 (88/82) **82 (78/86)** 86

# Resor och kommunikationer

**Slutsats:** God tillgång till gång- och cykelvägar. Godkänt för kollektivtrafiken. Mkt bra för bilburna, saknas laddstationer, pendlarparkeringar och bilpooler. I nivåer med riket.

## *Vad tycker du om ...*

utbudet av gång- och cykelvägar i kommunen?

trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i kommunen?

möjligheterna att på ett enkelt sätt använda kollektivtrafiken för dina vardagliga resor, t.ex. till arbete, skola eller annan sysselsättning?

möjligheterna att på ett enkelt sätt använda kollektivtrafiken för att ta dig till dina fritidsaktiviteter?

möjligheterna att på ett enkelt sätt kunna göra längre resor från kommunen utan att använda bil?

enkelt sätt att transportera sig med bil?

tillgång till laddstationer?

utbud av bilpooler?

utbud av pendlarparkeringar?

E21	E 22	Riket
84 (83/84)	<b>83 (84/82)</b>	81
71 (72/71)	<b>67 (65/69)</b>	71
71 (73/68)	<b>70 (72/68)</b>	67
63 (68/52)	<b>59 (60/59)</b>	59
69 (73/65)	<b>63 (62/64)</b>	65
83	<b>87 (91/84)</b>	92
43	<b>35 (27/21)</b>	30
...	<b>47</b>	37
40	<b>37</b>	50

# Bibliotek, kulturliv och mötesplatser

**Slutsats:** Biblioteksutbudet är mycket bra och förbättrat resultat. Kulturlivet godkänt resultat. Utbudet av mötesplatser ett förbättringsområde, särskilt kan utbudet för unga. Över riket.

## *Vad tycker du om*

	E 21	E 22	Riket
bibliotekens...utbud när det gäller böcker och tidskrifter?	94 (93/96)	<b>98 (99/97)</b>	95
bibliotekens...digitala utbud när det gäller böcker och tidskrifter?	88	<b>97 (96/97)</b>	89
bibliotekens...utbud av aktiviteter? ( t.ex. bokklubbar, författarbesök, sagostunder, utbildning)	80	<b>80 (87/76)</b>	82
utbudet av caféer och restauranger i kommunen?	85 (88/82)	<b>84 (83/86)</b>	82
utbudet av lekplatser, parklekar etc. i kommunen?	84 (85/83)	<b>86 (85/86)</b>	82
utbudet av ställen för unga att träffas på i kommunen? (t.ex. fritidsgårdar, ungdomsklubbar)	31 (28/33)	<b>35</b>	33
utbudet av ställen för äldre att träffas på i kommunen? (t.ex. träffpunkter)	57 (56/58)	<b>52 (57/48)</b>	52
det lokala kultur- och nöjeslivet i kommunen? (tex. konstutställning, teater, konserter etc.)	67 (73/60)	<b>68 (72/65)</b>	66
kommunens arbete för att främja det lokala kulturlivet?	61 (65/57)	<b>70 (72/68)</b>	61



# Idrott, motion och friluftsliv

**Slutsats:** Mkt bra resultat, utbudet av belysta motionsspår godkänt. Förbättrade och mer jämförbart resultat, över riket.

## *Vad tycker du om*

öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar? (inkl. badhus, ishallar etc.)

möjligheten för invånare att nyttja kommunens idrotts- och motionsanläggningar?

utbudet av belysta motionsspår i kommunen? (t.ex. för löpning och skidåkning)

utbudet av allmänna träningsplatser utomhus i kommunen? (t.ex. utegym)

utbudet av friluftsområden i kommunen?

E 21	E 22	Riket
80 (76/84)	<b>87 (87/87)</b>	83
78 (73/83)	<b>82 (81/83)</b>	80
75 (67/82)	<b>73 (74/73)</b>	72
75 (77/74)	<b>84 (86/83)</b>	68
89 (88/90)	<b>90 (90/90)</b>	86

# Underhåll av den offentliga miljön

**Slutsats:** Mycket bra resultat för skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar, övrigt godkänt, förbättringsområde snöröjning.

<i>Hur tycker du följande saker fungerar i din kommun?</i>	E 21	E 22	Riket
Skötsel av gator och vägar	63 (65/61)	<b>60 (62/58)</b>	66
Snöröjning av gator och vägar	57 (58/57)	<b>55 (56/54)</b>	62
Skötsel av gång- och cykelvägar	65 (65/66)	<b>65 (68/63)</b>	70
Snöröjning av gång- och cykelvägar	54 (55/52)	<b>54 (50/58)</b>	60
Skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar, inkl. badhus, ishallar	85 (81/88)	<b>88 (84/88)</b>	80

# Underhåll av den offentliga miljön

**Slutsats:** Bra eller mkt bra skötsel av allmänna platser och naturområden. Godkänt i övrigt, förutom åtgärder mot skadegörelse eller annan förstörelse.

## *Hur tycker du följande saker fungerar i din kommun?*

Skötsel av allmänna platser, t.ex. parker, torg, lekplatser

Skötsel av naturområden i kommunen

Skötsel av badplatser i kommunen

Åtgärder mot skadegörelse eller annan förstörelse som uppkommer, t.ex. klotter

Skötsel av byggnader där kommunen har verksamhet, t.ex. skolor, äldreboende

E21	E 22	Riket
80 (81/80)	<b>82 (84/80)</b>	81
81 (81/81)	<b>85 (86/84)</b>	84
69 (68/70)	<b>68 (65/71)</b>	77
52 (58/47)	<b>57 (59/54)</b>	61
70 (71/69)	<b>70 (65/73)</b>	70

# Trygghet i samhället

**Slutsats:** Mycket bra resultat för räddningstjänsten. Bra informationen vid samhällsstörning, och ingen större oro för allvarliga samhällsstörningar. Låg polisnärvaron.

	E 21	E 22	Riket
Hur orolig är du för att...det kommer ske en allvarlig <b>samhällsstörning</b> i kommunen? (t.ex. skogsbrand, översvämning)	77 (76/78)	<b>76 (75/78)</b>	81
Hur orolig är du för att...det kommer ske en <b>terrorhandling</b> i kommunen?	70 (69/71)	<b>64 (60/67)</b>	80
Hur tycker du... <b>räddningstjänsten</b> fungerar i kommunen?	95 (98/93)	<b>94 (94/95)</b>	94
Hur tycker du...kommunen <b>informerar</b> vid samhällsstörningar? (t.ex. strömavbrott, extremt väder, översvämning, problem med dricksvatten och avlopp)	82 (81/83)	<b>77 (76/78)</b>	75
Vad tycker du om <b>polisens närvaro</b> i kommunen?	58 (64/53)	<b>57 (57/57)</b>	55

# Trygghet i samhället

**Slutsats:** Trygg i bostadsområdet, sämre när det är mörkt. Oron inte så stor för olika händelser, förutom våld och identitetsstöld. I jämförelse är den upplevda otryggheten något högre i Etuna.

	E 21	E 22	Riket
Hur trygg känner du dig utomhus i området där du bor när det är mörkt ute?	64 (65/63)	<b>66 (62/69)</b>	75
Hur trygg känner du dig utomhus i området där du bor när det är ljust ute?	89 (91/87)	<b>91 (89/93)</b>	95
Hur orolig är du för att drabbas av inbrott i ditt hem?	70 (70/70)	<b>69 (68/70)</b>	76
Hur orolig är du för att utsättas för sexuella trakasserier eller liknande?	80 (69/90)	<b>78 (68/89)</b>	87
Hur orolig är du för att bli utsatt för våldsbrott eller hot om våld?	62 (62/63)	<b>57(56/58)</b>	75
Hur orolig är du för att bli utsatt för hot och trakasserier på nätet?	85 (85/86)	<b>87 (84/89)</b>	88
Hur orolig är du för att bli utsatt för identitetsstöld?	60 (59/61)	<b>59 (58/60)</b>	66

# Trygghet i samhället

**Slutsats:** Allt fler tycker att är problem med gäng, bråk, droger, våld, inbrott, stölder samt skadegörelse, klotter och nedskräpning. Betydligt sämre än riket.

Nätet, trafik, belysning, varierar i "godkänt", men även det sämre än riket.

## ***Hur stort eller litet problem tycker du att följande saker är i kommunen där du bor?***

Personer eller gäng som bråkar eller stör.

57E 21	E 22	Riket
36 (41/31)	<b>23 (21/25)</b>	40
38 (38/38)	<b>33 (28/38)</b>	60
24 (23/25)	<b>17 (16/19)</b>	44
27 (26/27)	<b>21 (18/25)</b>	58
31 (31/32)	<b>28 (24/31)</b>	52
65 (65/65)	<b>60 (57/62)</b>	66
65 (61/70)	<b>66 (60/71)</b>	80
74 (73/75)	<b>71 (70/72)</b>	80
51 (53/50)	<b>45 (44/47)</b>	69
40 (41/39)	<b>41 (41/41)</b>	57

Personer som är påverkade av alkohol eller narkotika.

Narkotikahandel.

Våldsbrott.

Inbrott eller stölder.

Störande trafik med motorfordon.

Hot och trakasserier på nätet.

Bristande eller trasig utomhusbelysning.

Skadegörelse eller klotter.

Nedskräpning.

# Klimat- och miljöarbete

**Slutsats:** Mkt bra eller bra resultat överlag, även i jämförelse.  
Inte godkänt, går att förbättra att slippa att transportera bort avfall med bil.

## *Hur tycker du följande saker fungerar i din kommun?*

Hämtningen av hushållsavfall.

Utbudet av platser för förpackningsåtervinning i närheten till där du bor.

Utbudet av återvinningscentraler i din kommun, där du kan lämna in farligt avfall, grovsopor och elektronik.

Möjligheten att kunna återvinna avfall utan att behöva transportera bort det med bil eller annat motordrivet fordon.

Kommunens arbete för att minska sin egen miljö- och klimatpåverkan i sina verksamheter.

Kommunens information om vad du kan göra för att minska din miljö- och klimatpåverkan.

Kommunens arbete för att säkerställa tillgången till dricksvatten.

E 21	E 22	Riket
95 (96/93)	<b>95 (94/96)</b>	93
80 (79/80)	<b>79 (79/80)</b>	82
85 (85/84)	<b>88 (86/89)</b>	78
44 (44/45)	<b>45 (44/46)</b>	40
83 (86/81)	<b>81 (80/82)</b>	63
70 (74/66)	<b>67 (71/65)</b>	52
93 (93/93)	<b>90 (88/91)</b>	88

# Bemötande, information och inflytande

**Slutsats:** Bemötandet är mycket bra, invånarna tycker i stort att de får svar på sina frågor. Möjligheten att kunna påverka har blivit ngt sämre och är ett förbättringsområde (även om det ligger ngt över riket).

## *Vad tycker du om...*

möjligheterna som kommunens invånare har att **påverka** inom de kommunala verksamheterna? (ex brukarråd, föräldraråd.)

möjligheterna som kommunens invånare har att **påverka** innehållet i politiska beslut?

möjligheterna som kommunens invånare har att **delta aktivt** i arbetet med utveckling av kommunen? (t.ex. medborgardialoger, samråd)

tjänstepersonen, hur blev du bemött?

politikern, hur blev du bemött?

svar på dina frågor om kommunen?

E 21	E 22	Riket
47 (57/..)	<b>42</b>	40
35 (40/30)	<b>29</b>	28
39 (48/29)	<b>37</b>	36
	<b>84 (87/81)</b>	84
	<b>85 (92/81)</b>	87
	<b>69 (68/70)</b>	67



# Jämlikhet och integration

**Slutsats:** Många tycker att hen kan leva sitt liv som hen vill. I övrigt ett förbättringsområde, även för övriga kommuner.

## ***Upplever du att din kommun arbetar aktivt för att***

förbättra **integration** och delaktighet av människor i samhället?

förbättra **toleransen** för människors olikheter? T.ex. utifrån ålder, kön eller könstillhörighet, sexualitet, religion, etnicitet eller funktionsnedsättning.

minska **diskrimineringen** i samhället?

Tycker du att du kan vara den du är och **leva ditt liv** som du vill i din kommun? T.ex. utifrån ålder, kön eller könstillhörighet, sexualitet, religion, etnicitet eller funktionsnedsättning.

	E 21	E 22	Riket
förbättra <b>integration</b> och delaktighet av människor i samhället?	26 (22/30)	<b>22</b>	28
förbättra <b>toleransen</b> för människors olikheter? T.ex. utifrån ålder, kön eller könstillhörighet, sexualitet, religion, etnicitet eller funktionsnedsättning.	32 (29/36)	<b>31</b>	35
minska <b>diskrimineringen</b> i samhället?	34 (34/33)	<b>29 (28/30)</b>	32
Tycker du att du kan vara den du är och <b>leva ditt liv</b> som du vill i din kommun? T.ex. utifrån ålder, kön eller könstillhörighet, sexualitet, religion, etnicitet eller funktionsnedsättning.	77 (79/75)	<b>79 (77/81)</b>	87

# Förtroende

**Slutsats:** Ett förbättringsområde, förtroendet har minskat i förhållande till föregående mätning.

## *Upplever du att*

kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?

E 21

E 22

Riket

48

**42 (41/43)**

46

kommunens politiker är ansvarstagande?

41

**34 (34/34)**

37

kommunens politiker är lyhörda till invånarnas tankar och idéer kring kommunen och dess verksamheter?

26

**29**

25

kommunens anställda arbetar för kommunens bästa?

58

**49 (49/49)**

55

politiska beslut som fattas i kommunen är genomtänkta och genomarbetade?

32

**29**

28

det finns en transparens i hur politiska beslut fattas i kommunen?

31

**24**

26

det kommunens verksamheter är fria från korruption?

32

**44 (42/46)**

45

Allmänt sett, hur stort förtroende har du för...kommunens politiker?

42

**43 (44/42)**

42

Allmänt sett, hur stort förtroende har du för...politiker i riksdagen?

39

**36 (38/34)**

42

Allmänt sett, tycker du att man kan lita på människor?

52

**50**

63

# Kommunen som helhet

**Slutsats:** Bra resultat förutom möjlighet till insyn och inflytande samt rekommendation som är ngt sämre både till föregående år och riket.

	E 21	E 22	Riket
Vad tycker du om din kommun som en plats att <b>bo och</b> leva på?	81 (85/76)	<b>79 (79/79)</b>	92
Hur tycker du att din kommun <b>sköter</b> sina olika verksamheter?	76 (78/75)	<b>75 (75/75)</b>	81
Tycker du att invånarna i din kommun har möjlighet till <b>insyn</b> och <b>inflytande</b> över kommunens beslut och verksamheter?	21 (22/21)	<b>19</b>	21
Kan du rekommendera andra som inte bor här i kommunen att flytta hit?	43 (45/40)	<b>34 (30/37)</b>	63

# 2022 års resultat, slutsatser 12 områden

## 5 ”mycket bra/bra”

- lokala arbets- och utbildningsmöjligheter
- samhällsservice
- bibliotek och kulturliv, *mötesplatser*
- idrott, motion och friluftsliv
- klimat och miljöarbete

## 4 1/2 ”godkänt”

- trygghet; samhällsstörningar, offentliga miljöer
- skola, *omsorg*
- resor och kommunikationer,
- underhåll av den offentliga miljön
- bemötande, information och *inflytande*

## 2 1/2 ej godkänt/ underkänt”

- trygghet; droger, gäng, bråk, våld, stölder och skadegörelse
- jämlikhet och integration
- förtroende och rekommendation

*Kursiv* text är förbättringsområden

# Syfte provtryck på vår service 2022, inspel till förbättringsarbete



# 108 tfn och 108 mail kontorstid, 6 frågor per område

## Bedömt; god, medelgod och dålig

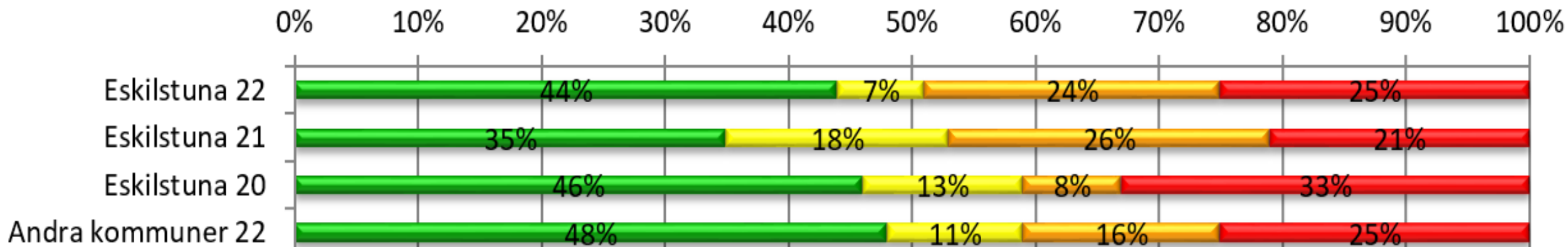
- Bygg
- Förskola
- Grundskola
- Individ- & familj
- Miljö & hälsa
- Äldreomsorg
- Funktionshinder
- Kultur & fritid
- Gator och vägar

# Tillgänglighet

## Slutsats:

- 75 % svar inom 2 min, högre tillgänglighet i ett kontaktcenter, I nivå med andra.
- 25% inget svar alls, ED möta upp gm justera tfn tid skolan 8-12, kompetens...

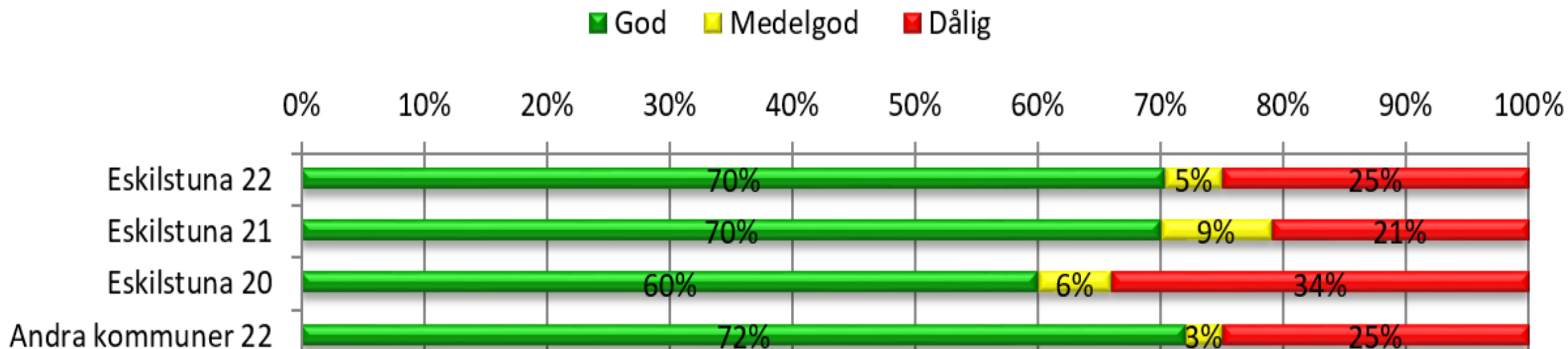
■ Svar på frågan - 60 sek   ■ Svar på frågan - 61-120 sek   ■ Svar på frågan >120 sek   ■ Ingen kontakt



# Svar på frågan

Slutsats:

- 70 % god kvalitet (förskola, funktion; 100%). Svar oftast direkt via ED.
- ED kompetens om ex funktionsvariation och justera tfn tid skolan.

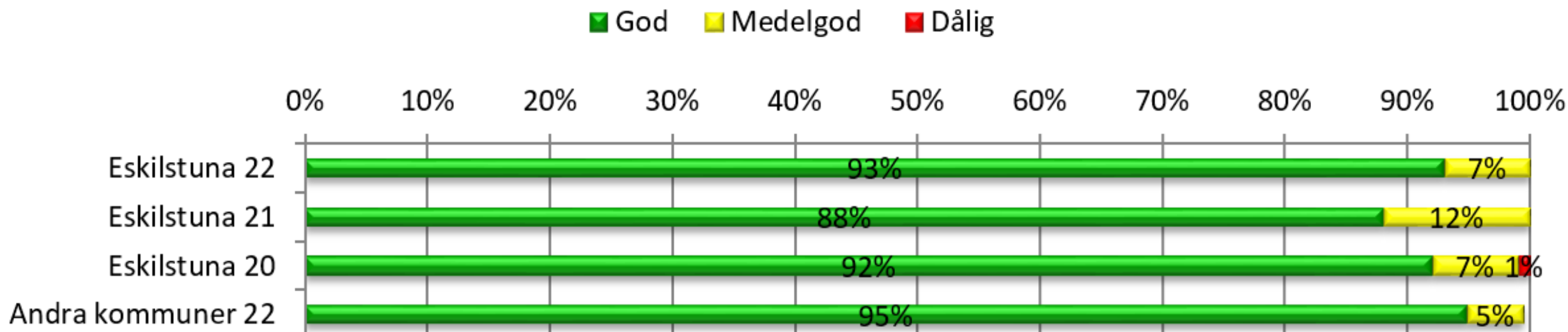




# Informationen

Slutsats:

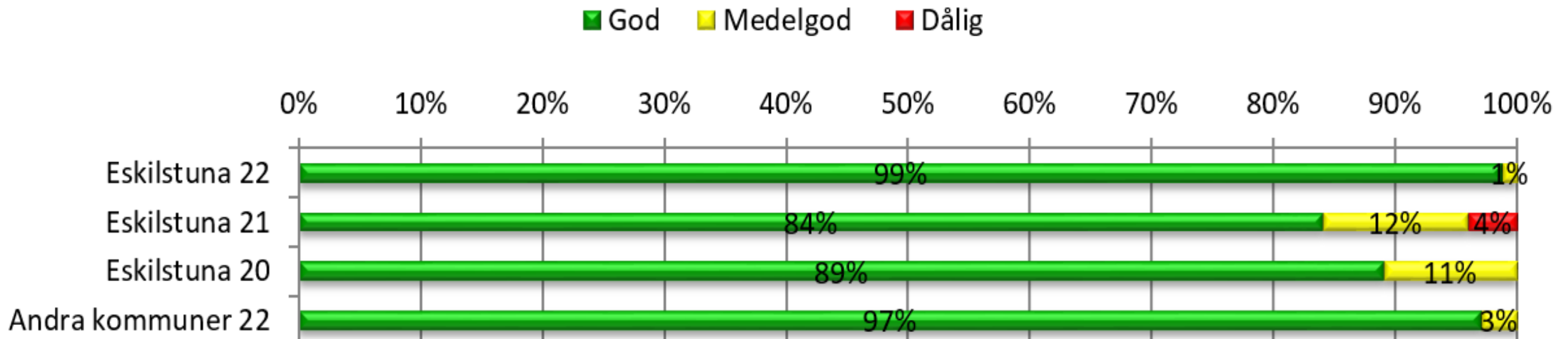
- Mycket bra. I nivå med övriga kommuner.



# Intresse och engagemang

Slutsats:

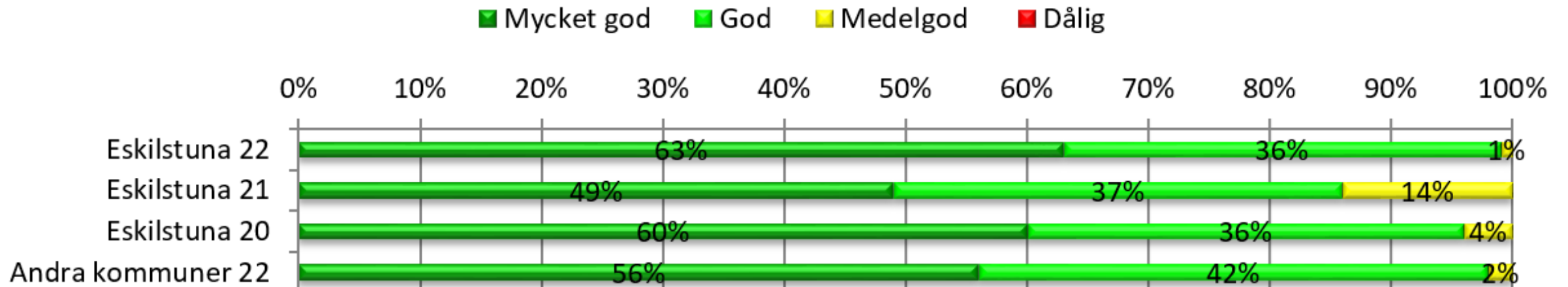
- Mkt bra, 0% dålig. I nivå mer övriga kommuner.



# Bemötande

Slutsats:

- Mkt bra, ökning med 13%. I nivå med övriga kommuner.



# RESULTAT E-POST



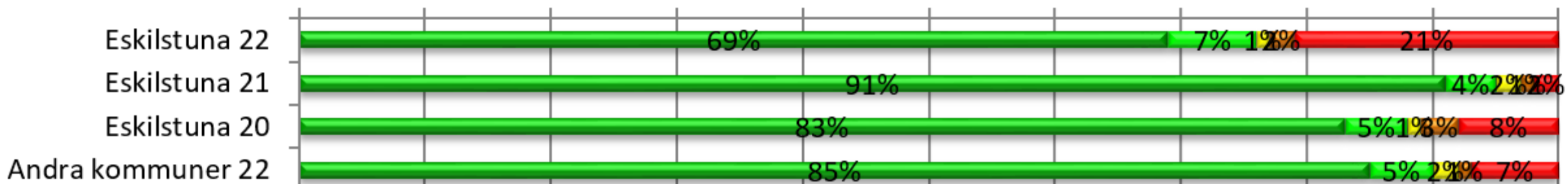
# Svarstider

Slutsats:

- 68 % får svar inom 1 dygn.
- 23 % ej svar inom 2 veckor eller utan svar, resultatet försämrats från 2021.
- Pågår förbättringsarbete "kundresa", riktade insatser förvaltningar och ED.

■ Inom 1 dygn ■ 1-2 dygn ■ 2-5 dygn ■ 1-2 veckor ■ Ej svar alls/inom 2 veckor

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



# Ex mail ej svar Bygg

- Jag undrar om det finns några planer på att bygga nya hus i kommunen och i så fall i vilka områden?
- Jag ska riva mitt garage för att bygga ett nytt. Hur ansöker jag om rivningslov?
- Jag har ett två år gammalt bygglov för en altan och undrar om det gäller fortfarande. Hur gammalt får det vara innan man behöver göra en nyansökan?
- Jag undrar om det krävs bygglov för ett staket? Det ska ersätta ett gammalt som är i dåligt skick.

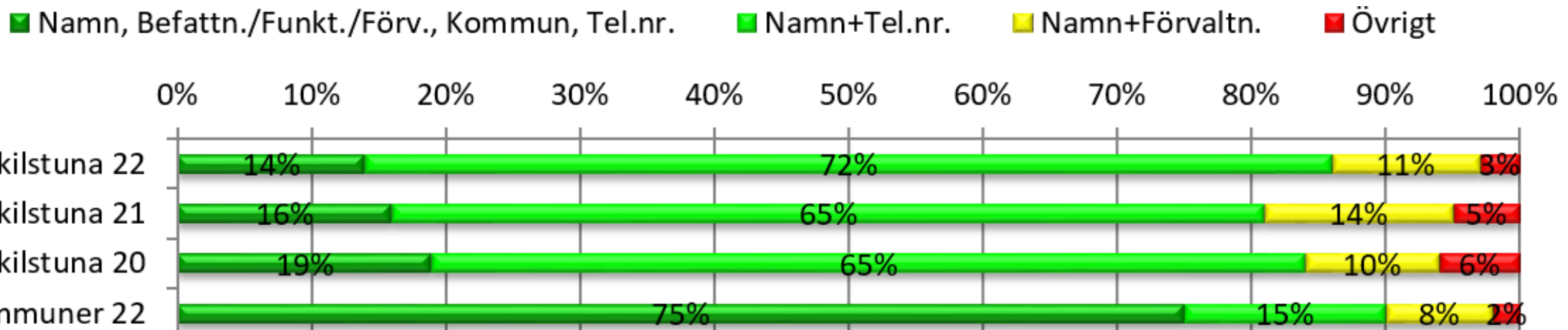
# Ex mail ej svar Äldreomsorg, Grundskola

- Jag hjälper min pappa att söka efter olika dagliga verksamheter för äldre i kommunen och undrar om ni kan berätta vilket utbud som finns?
- Vem kan jag tala med om möjligheten att få en rollator?
- Har kommunen några friskolor? Hur ansöker man i så fall?
- P.g.a. flytt till ny bostad funderar vi på ett skolbyte för vår son. Hur gör man för att byta skola?
- Vi funderar på att låta vår dotter byta skola. Hur gör man?

# Avsändare kontaktuppgifter

Slutsats:

- 86 % ok uppgifter, men kan förbättras.
- 14 % fullständiga uppgifter, övriga kommuner 75 %

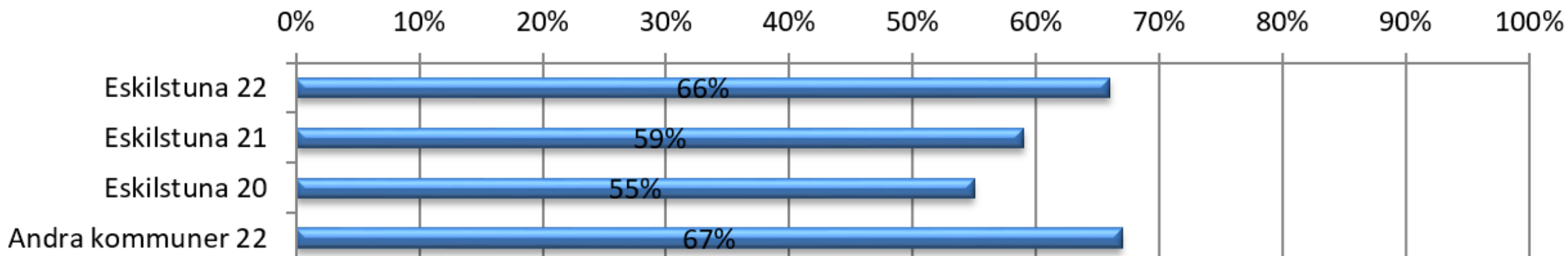




# Svarskvalitet

Slutsats:

- 66 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med övriga kommuner.



# Summering

## Bra

- Svarskvalitet
- Information, intresse och engagemang
- Bemötande

## Förbättra

- Tillgänglighet/svar på en enkel fråga tfn.
- Svar via mail och fullständiga kontaktuppgifter.

# Här hittar du underlagen

[den här sidan på eskilstuna.se](https://www.eskilstuna.se)

