

# Översiktlig granskning

## Undersökningar som rör varumärket Eskilstuna

Mars 2013, Markör Marknad och Kommunikation AB

Jonas Karlsson





## 1 Inledning

Eskilstuna kommun är i starten av ett omfattande varumärkesarbete och är i samband med detta i behov av kartläggning angående vad undersökningar som publicerats de senaste åren förmedlar för bild av Eskilstuna kommun.

## 2 Genomförande

Inför denna sammanställning har ungefär 35 undersökningar granskats översiktligt för att skapa en bild av vilka områden som kan påverka Eskilstuna kommuns varumärke. De områden som redovisas i denna sammanställning är:

- Demokrati
- Utbildning
- Miljö- och samhällsbyggnadsbehov
- Kultur och berikande fritid
- Vård och sociala tjänster
- Samhällsskydd och säkerhetsarbete
- Näringsliv och arbete
- Hälsa och sjukvård
- Kommunal service

Då flertalet av de undersökningar som granskats berör flertalet områden kommer denna sammanställning inledningsvis att kortfattat beskriva de olika undersökningarna som efter den översiktliga analysen har bedömts kunna påverka Eskilstuna kommuns varumärke. Därefter kommer dessa undersökningar endast att refereras till i löpande text. Att samtliga granskade undersökningar inte presenteras i denna sammanställning beror på att flertalet undersökningar har fokuserat på samma eller liknande områden samt att några rapporter har varit sammanställningar som baserats på samma data som andra rapporter.

För varje område kommer en kort resultatsammanställning presenteras utifrån vilka resultat som kan anses mest utmärkande. Därefter kommer området kommenteras utifrån hur resultaten kan relateras till Eskilstuna kommuns varumärke.



Avslutningsvis kommer en sammanfattande diskussion föras utifrån de resultat som framkommit vilket mynnar ut i förslag och rekommendationer som Eskilstuna kommun kan ha som en utgångspunkt i det ett kommande varumärkesarbetet.



### **3 Undersökningar som sammanställts**

Följande avsnitt beskriver kortfattat de undersökningar och underlag som kommer refereras i denna sammanställning.

#### **ContentFlight (2011) Utvärdering av hemsida**

ContentFlight är en utvärdering som berör webbplatser utifrån områdena:

- Användarens upplevelse
- Layout
- Navigation
- Rubricering
- Länkhantering
- Läsbarhet
- Grafik
- Struktur
- Sökbarhet

Dessa områden består av 50 olika kriterier för god användbarhet och interaktionsdesign och är det som analyseras i utvärderingen.

#### **Eskilstuna kommun (2007). Visionsarbete**

I visionsarbetet har invånare i Eskilstuna kommun haft möjlighet att framhålla vilka aspekter med kommunen som de anser är mest positiva, mest negativa samt vad de ser som de viktigaste utvecklingsområdena.

#### **Eskilstuna kommun (2012a). Delår 2**

Eskilstuna kommun har gjort en sammanställning utifrån hur kommunens resultat möter upp de strategiska riktlinjer som kommuner har för perioden 2012-2015. De uppsatta målen i dessa riktlinjer jämförs med resultat som framkommer i nationell och regional statistik.



## **Eskilstuna kommun (2012b). Handlingsplan 2012**

Som ett långsiktigt mål arbetar Eskilstuna kommun med att genomföra ett trygghetsarbete som ska resultera i att invånarna i kommunen ska uppleva en större trygghet samt att antalet brott ska minska i kommunen. Den handlingsplan som presenteras redogör olika konkreta insatser som skulle genomföras under 2012.

## **JSM (2012). Servicemätning via telefon och e-post**

Undersökningen har utarbetats i samband med SKL och genomförts år 2011 genom telefonsamtal och e-post till kommunerna. De frågor som ställts har handlat om de sex olika områdena:

- Bygglov
- Förskola
- Grundskola
- Individ och familjeomsorg
- Miljö och hälsa
- Äldreomsorg
- Handikappomsorg
- Kultur och fritid

Bedömningskriterierna i undersökningen har varit: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Resultaten har jämförts över tid med mätningar från 2007 och framåt. Som referensresultat i undersökning finns övriga kommuner som valde att delta i undersökningen. 2011 var det 42 kommuner utöver Eskilstuna kommun.

## **Polisen (2011). Trygghetsmätning 2011 – Polismyndigheten i Södermanland län**

Trygghetsmätningen från polisen har genomförts genom att Eskilstuna kommuns invånare har besvarat en postal enkätundersökning. Huvudområdena i undersökningen är:

- Upplevelse av bostadsområde
- Faktisk utsatthet för olika typer av brott
- Oro för att utsättas för olika typer av brott
- En bedömning av polisens agerande



## **Skandinaviska utvärderingsinstitutet (2012). Översyn av kommunens samlade stöd till föreningslivet i Eskilstuna kommun**

Undersökningen har utvärderat föreningslivet i Eskilstuna kommun med utgångspunkten att kommunens företagsstöd inte endast innefattar kontanta medel utan även taxor och avgifter, lokalsubventioner, utbildningar samt tryck- och layout hjälp. Undersökningens resultat består av statistiska uppgifter från kommunen som främst är hämtade från år 2010.

## **SKL (2009). Öppna jämförelse 2009 - Folkhälsa**

Öppna jämförelse av folkhälsa är en nationell undersökning som hämtar sin information från fyra nationella befolkningsenkäter som genomförts under perioden 2006-2008. Dessutom har resultat hämtats från Socialstyrelsens register. Resultaten är uppdelade på de tre huvudområdena:

- Levnadsvillkor
- Levnadsvanor
- Hälsoeffekter

## **SKL (2011a). Kommunkompassen**

Kommunkompassen är en undersökning vars metod är intervjuer, inläsning av officiella dokument samt granskning av kommunens hemsida. Undersökningens resultat delas enligt följande områden:

- Offentlighet och demokrati
- Tillgänglighet och brukarorientering
- Politisk styrning och kontroll
- Ledarskap
- Ansvar och delegation
- Resultat och effektivitet
- Kommunen som arbetsgivare (personalpolitik),
- Verksamhetsutveckling
- Kommunen som samhällsbyggare



## **SKL (2011b). Öppna jämförelser - Företagsklimat 2011**

Undersökningen är en servicemätning av kommunens myndighetsområden och utgår från de fem områdena:

- Brandtillsyn
- Bygglov
- Markupplåtelse
- Miljö- och hälsoskydd
- Serveringstillstånd

Undersökningen är en enkätundersökning med de företag som varit i kontakt med kommunen i de olika ärendena. Resultaten presenteras delvis genom att rangordna de kommuner som deltagit i undersökningen.

## **SKL (2012a). Information till alla?**

Undersökningens utgångspunkt har varit att undersöka de delar av kommuners webbplatser där det tidigare funnits informationsbrister. De har alltså inte undersökt tidigare fungerade områden då dessa antas vara informativa om de tidigare varit det. Undersökningsmetoden har varit att studenter med god datavana sökt svar på, av SKL fastställda, frågor där tidsgränsen för att hitta svaret var två minuter.

## **SKL (2012b). Kommunernas kvalitet i korthet (KKIK)**

KKIK är en kortfattad sammanställning av Sveriges kommuners resultat utifrån de fem övergripande områden:

- Kommunens tillgänglighet
- Trygghetsaspekter
- Delaktighet och kommunens information
- Kommunens effektivitet
- Kommunen som samhällsutvecklare

Resultaten av undersökningen skapar en kommunal rangordning. I denna sammanställning kommer även resultaten från de undersökningar som genomfördes år 2010 och 2011 att beaktas.



### **SKL (2012c). Öppna jämförelser – Gymnasieskola 2012.**

SKL:s öppna jämförelser av gymnasieskolan 2012 bygger på följande indikatorer:

- Andel elever som fullföljt gymnasieutbildningen inom tre år
- Andel elever som fullföljt gymnasieutbildningen inom fyra år
- Andel elever som uppnått grundläggande behörighet till universitet och högskola
- Andelen elever som uppnått grundläggande behörighet till universitet och högskolan inom tre år
- Genomsnittligt betygspoäng
- Genomsnittligt betygspoäng – skillnaden mellan män och kvinnor
- Andel elever som påbörjat studier vid universitet eller högskola inom tre år efter avslutad utbildning
- Andel elever med direktövergång till universitet eller högskola efter avslutad gymnasieutbildning
- Andel elever som etablerat sig på arbetsmarknaden två år efter avslutad gymnasieutbildning
- Andelen elever som är etablerade på arbetsmarknaden eller studerar två år efter avslutad gymnasieutbildning

### **SKL (2012d). Öppna jämförelse – Trygghet och säkerhet 2012**

SKL:s öppna jämförelse av trygghet och säkerhet grundar sig på statistik från: Socialstyrelsen, Brottsförebyggande rådet, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Sveriges kommuner och landsting, Rikspolisstyrelsen samt Statistiska centralbyrån. Resultaten är uppdelade utifrån de tolv områdena:

- Personskador
- Utvecklade bränder i byggnader
- Våldsbrott
- Stöld och tillgrepp
- Skadegörelse
- Otrygghet och oro
- Information och utbildning
- Samverkan
- Krisberedskap
- Risk och sårbarhetsanalyser
- Hjälpsystem vid nödläge
- Jämställdhet





### **Statistiska centralbyrån (2012). Medborgarundersökning**

Statistiska centralbyråns medborgarundersökning genomfördes 2012 med 120 kommuner. Datainsamlingen genomfördes med en postal enkät och frågorna utgick från tre huvudsakliga områden:

- Hur kommunen är att leva och bo i
- En bedömning av kommunens olika verksamheter
- Medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.

### **Stockholm business alliance (2011). Serviceundersökning**

Stockholm business alliance har genomfört en serviceundersökning med 580 företag som varit i kontakt med Eskilstuna kommun i ett ärende som rör något av följande områden:

- Brandtillsyn
- Bygglov
- Markupplåtelse
- Miljö och hälsoskydd
- Serveringstillstånd

Metoden var en enkätundersökning med 25 frågor om olika serviceaspekter och tre helhetsfrågor. Undersökningen har även genomförts 2007 och 2009 och dess resultat beaktas i kommande sammanställning.

### **Svenskt kvalitetsindex (2011). Medborgarindex – Vägen till nöjda medborgare**

Svenskt kvalitetsindex (SKI) är ett enkätinstrument som mäter kunddrivet strategiarbete. I jämförelse med andra nyckeltal så har SKI en stark framtidsfokusering som ska ge signaler åt vilket håll konkurrenskraft och lönsamhet kan förväntas utvecklas. De verksamheter som ingår i undersökningen är:

- Information
- Integration
- Vaghållning
- Kultur och fritid
- Miljö
- Förskola
- Grundskola



- Gymnasieskola
- Sopor och avfall
- Sjukvård
- Kollektivtrafik
- Trygghet
- Serviceboende/äldreboende
- Hemtjänst
- Socialtjänst
- Vatten och avlopp
- Företagsklimat

Datainsamlingen genomfördes med telefonintervjuer och undersökningens primära målgrupp var personer i åldern 18-79 år men en kompletterande målgrupp inkluderades för att besvara frågor om serviceboende/äldreboende och hemtjänst. Denna kompletterande målgrupp var i åldern 80-85 år. Undersökningen är jämförbar över tid då frågeformuleringen i största mån varit samma mellan de år då undersökningen genomförts. Undersökningens resultat framhålls framförallt genom en prioriteringsmatris där de olika verksamheternas betyg relateras till i vilken utsträckning de påverkar den totala nöjdheten i kommunen.

### **Svenskt näringsliv (2012). Företagsklimat**

Svenskt näringsliv har genomfört en enkätundersökning med 38 000 företagare fördelade över hela landet. Resultaten presenteras i ett rankingsystem där 18 faktorer varit till grund för rankingen. Den faktor som vägt tyngst i rankingen har varit det sammafattande omdömet av företagsklimatet i kommunen. Exempel på andra faktorer är; kommunalskatt, politikerns attityder, andelen kommuninvånare som har ett arbete, kommunens service till företagen och kommunens infrastruktur.



## **Tyréns (2011). Eskilstuna Stadsutvecklingsprogram**

Undersökningens resultat bygger på insamlad statistik, offentliga rapporter, personliga intervjuer samt en fysisk inventering av kommunen. Resultaten delas i de åtta följande områdena

- Trafik
- Fysisk planering
- Stads kärnan och handel
- Turism och kultur
- Ekonomi och demografi
- Offentliga åtaganden
- Fastigheter
- Klimat och miljö



## 4 Demokrati

### 4.1 Medborgarnas inflytande

Enligt Statistiska centralbyrån (2012) så upplever Eskilstuna kommuns medborgare ett lägre inflytande i jämförelse med storleksmässigt liknande kommuner som deltagit i undersökningen. Utifrån faktorerna kontakt, påverkan och förtroende så uppvisar Eskilstuna kommun lägre resultat än genomsnittet som är statistiskt säkerställda. De områden som Eskilstuna kommun framförallt behöver utveckla är medborgarnas påverkansmöjlighet och dess förtroende då dessa faktorer visar störst påverkan på det övergripande betyget för medborgarinflytande. Undersökningen har tidigare genomförts 2007, 2008 och 2010 och då resultaten från 2012 relateras med de tidigare undersökningarna framkommer att resultaten från och med 2007 gällande inflytande har ökat vid varje mätning för att sedan minska 2012. Även enligt SKI (2011) framkommer att en faktor som Eskilstuna kommuns medborgare framhåller som negativ och som påverkar deras totala nöjdhet av kommunen är bilden av att man som medborgare inte får ta del av beslut som kommunen fattar.

Enligt SKL (2012b) framkommer andra resultat angående Eskilstuna kommuns medborgares inflytande. Metoden i den undersökningen har dock varit något annorlunda i jämförelse med Statistiska centralbyrån (2012) och SKI (2011). Kommunerna har själva gjort en bedömning enligt en mall från SKL som handlat om hur olika aktiviteter i kommunen möjliggjort medborgarkontakter. Vid en sammanställning av mallen framkommer att Eskilstuna kommun erhåller 53 procent av den maximala poängen vilket kan jämföras med riksgenomsnittet på 49 procent.

### 4.2 Kommunens politiska system

Enligt SKL (2011a) framkommer att den politiska styrningen och kontrollen är god i jämförelse med övriga kommuner som genomfört samma undersökning. Några områden som framhålls som extra positiva är tydligheten i politiska mål vilket exemplifieras med att kommunens årsplan är tydligt uppbyggd av strategiska mål som har tydliga indikatorer. Dessutom finns det även en tydlig struktur angående uppföljningen av dessa mål. Det framkommer också att ansvarsfördelningen mellan politiker och tjänstemän i kommunen är tydligt uppdelad.



### 4.3 Kommentarer demokrati

Det framkommer ingen entydighet i de resultat som gäller demokrati i Eskilstuna kommun. Medborgarna upplever att de har ett förhållandevis lågt inflytande medan kommunens egen bedömning är att det genomförs aktiviteter som skapar möjlighet till medborgardialog i relativt hög utsträckning jämfört med nationell statistik. Sådana resultat kan visa på att det finns ett aktivt arbete från kommunen med att skapa möjligheter för kommunens invånare att vara delaktiga men att invånarna inte har upplevt dessa aktiviteter som möjligheter till delaktighet. Därmed kan det vara intressant för kommunen att utreda på vilka sätt som medborgarna vill vara delaktiga. Det skulle också kunna vara effektivt ur ett varumärkesperspektiv eftersom resultaten också framhåller att inflytande och påverkansmöjlighet visar samband med hur nöjd man är med sin kommun som helhet. Om kommunens invånare har en negativ total upplevelse av kommunen kan det innebära att de blir en kanal som kan påverka kommunens varumärke negativt.

## 5 Utbildning

### 5.1 Förskola

Enligt SKL (2012b) framkommer att andelen som blivit erbjudna plats inom förskoleverksamhet på önskat placeringsdatum uppgår till 22 procent. I jämförelse med övriga kommuner där den typen av resultat redovisats så är det mycket lågt. Medelvärdet nationellt är 72 procent och vid en rangordning hamnar Eskilstuna kommun på sista plats av de kommuner som redovisat resultat. Vid jämförelser över tid framkommer att Eskilstuna kommun inte redovisade några resultat för 2011 men för 2010 var andelen som blev erbjudna en plats inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum 100 procent. Väntetiden (antal dagar) för de personer som inte fått sitt barn placerat på önskat datum är 38 dagar i Eskilstuna kommun. I relation till övriga kommuner är det något längre än den genomsnittliga väntetiden som uppgår till 22 dagar.

Enligt SKI (2011) framkommer att de boende i Eskilstuna kommun har en bild av att det är för stora barngrupper i förskoleverksamheten. Dock visar undersökningen att flertalet områden som efterfrågats i undersökningen och som rör förskoleverksamheten visar på förhållandevis höga betyg och, i sammanhanget, en stark koppling till den övergripande kommunala nöjdheten. Några exempel är: upplevelsen av att förskolan är trygg och säker, bilden av pedagogernas kunskap i förskolan, kvaliteten på förskolan när det gäller problem (t ex mobbing) samt bilden av förskolan utifrån lokaler, mat, säkerhet och aktiviteter.



## 5.2 Grundskola

Enligt SKL (2012b) uppgår andelen elever i tredje klass från Eskilstuna kommun som uppnått Skolverkets kravnivåer i svenska och matematik till 65 procent. Denna andel är något lägre än det riksgenomsnitt som uppgår till 69 procent. Liknande resultat framkommer även vid en granskning av andelen elever i årskurs sex som uppnått Skolverkets kunskapskrav i matematik, engelska och svenska. Eskilstuna kommun uppnår 77 procent medan riksgenomsnittet är 80 procent.

Andelen elever som är behöriga att söka till gymnasiet är, enligt SKL (2012b) 86,1 procent i Eskilstuna kommun. Det riksgenomsnittliga värdet uppgår till 87,7 procent. Enligt SKI (2011) framkommer liknande upplevelse av grundskolan som framkom om förskolan. Det område som Eskilstuna kommuns invånare ger ett förhållandevis lågt betyg till och som har relativt hög påverkan på den totala nöjdheten är klasstorleken där medborgarna anser att det är för många elever per lärare. Några faktorer som får höga betyg i sammanhanget och som påverkar nöjdheten i hög utsträckning är: bilden av skolans pedagogik, bilden av lärare och annan personal utifrån exempelvis empati och engagemang samt bilden av det sociala klimatet, exempelvis utifrån gemenskap.

## 5.3 Gymnasieskola

I de öppna jämförelserna om gymnasieskolan från SKL (2012c) framkommer att andelen elever som fullföljt den gymnasiala utbildningen efter tre eller fyra år är högre än riksgenomsnittet. I Eskilstuna kommun har nästan 82 procent av eleverna som fullföljt sin gymnasiala utbildning efter tre år och strax över 85 procent har fullföljt efter fyra år. Dock visar resultaten över betygspoängen att Eskilstuna kommun har en lägre genomsnittlig totalpoäng jämfört med riksgenomsnittet. Resultaten visar även att de elever som avslutat sin gymnasieutbildning har svårigheter i att etablera sig på arbetsmarknaden eller komma in i studier. Endast 55,3 procent av eleverna har två år efter avslutad gymnasieutbildning antingen lyckats etablera sig på arbetsmarknaden eller påbörjat studier.

Enligt SKI (2011) finns det en positiv bild av gymnasieskolan hos kommunens invånare. Samtliga områden som efterfrågats visar på positiva resultat och några av de som har högst påverkan på den totala nöjdheten är: att förväntningarna på lärarnas empati och engagemang uppnås, bilden av det sociala klimatet, bilden av skolans pedagogik och kompetens samt bilden av kvaliteten när det gäller materiella resurser som lokaler, läromedel och annan utrustning.



## 5.4 Högskolan

Enligt Tyréns (2011) framhålls högskolan i Eskilstuna kommun som något kommunen bör prioritera utifrån utbudet på utbildningar. Det framkommer också att de som studerar på Eskilstuna kommun i hög utsträckning lämnar kommunen då de är färdigutbildade på högskolan.

## 5.5 Kommentarer utbildning

Sett utifrån ett varumärkesperspektiv är den bild som förmedlas i undersökningarna om skola varierande för Eskilstuna kommun. Några faktorer som kan vara negativa ur ett varumärkesperspektiv är svårigheten att få ett barn placerat inom förskoleverksamheten på önskat datum, de förhållandevis låga resultaten i grundskolan samt att det framkommer att elever som avslutat sin gymnasiala utbildning har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden eller påbörja vidare studier. Framförallt den sistnämnda kan vara en faktor som minskar Eskilstuna kommuns attraktivitet om de ungdomar som studerat i kommunen inte ser möjlighet till ett yrkesliv i kommunen och därmed måste flytta. Några av de positiva aspekter som framkommer är gällande den bild av förskoleverksamhet, grundskola och gymnasieskola som kommunens invånare har. De har generellt en positiv uppfattning om lärare utifrån kompetens och engagemang samt klimatet i skolorna. En annan positiv aspekt är att andelen som fullföljer sina gymnasiala studier är hög i Eskilstuna kommun i förhållande till riksgenomsnittet.

Det finns också en ytterligare intressant aspekt gällande förskolan. Enligt mätningen från SKL (2012b) som genomförs årligen framkommer att det hänt något med förskoleverksamheten i Eskilstuna kommun. 2010 kunde kommunen erbjuda samtliga sökande en plats i förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum. 2011 fanns inga resultat att tillgå för Eskilstuna kommun för att sedan redovisa lägst resultat i landet med 22 procent 2012. Att sådana resultat framkommer kan vara en aspekt som Eskilstuna kommun kan behöva fundera över. Är det något i undersökningen som gör att resultaten blir så negativa eller har det skett något i kommunen som har försämrat läget för förskoleverksamheten?

## 6 Miljö- och samhällsbyggnadsbehov

Eskilstuna kommun (2012a) redovisar att det finns en befolkningsökning i kommunen men att antalet nybyggda bostäder inte klarar av att möta den ökande befolkningens behov. Tyréns (2011) framhåller att vid en jämförelse mellan Sveriges 24 växande regioner så har Eskilstuna lägst andel nöjda invånare. Exempel på faktorer som i hög grad påverkar det totala betyget och som Eskilstuna kommun uppvisar låga resultat för är; kollektivtrafik,



geografisk integration, handelsstråk utifrån funktion och struktur, avsaknad av centrala bostäder samt avsaknad av ett förankrat miljöarbete hos medborgarna. Undersökningen belyser dock även att Eskilstuna kommun visar på positiva resultat utifrån resursanvändning i kommunen. Då undersökningen genomfördes hade Eskilstuna kommun ökat sin tillväxt och samtidigt minskat sin energianvändning samt minskat utsläppen av koldioxid. Dessutom redovisar undersökningen Naturskyddsföreningens rangordning av kommuner utifrån planer för klimat och miljö. På den rangordningen placeras Eskilstuna kommun på sjunde plats nationellt. Det framkommer även att Eskilstuna kommun har ett positivt miljöarbete utifrån trafiken där bil-pool för tjänstemän i kommunen, biogasbussar och en miljövänlig parkeringsstruktur lyfts fram som exempel.

SKI (2011) visar på att kollektivtrafiken är något som upplevs förhållandevis positivt bland invånarna men där prisbilden är en faktor som upplevs negativ och har en förhållandevis stark påverkan på den totala nöjdheten. Faktorer inom kollektivtrafik som har relativt stark påverkan på kommunens totala nöjdhet och som även får höga betyg är exempelvis: bilden av att kollektivtrafiken är ett pålitligt färdssätt, bilden av personalens service, att kollektivtrafiken är ett snabbt och effektivt färdssätt samt att kollektivtrafiken erbjuder ett brett utbud av bekväma transportmedel. Undersökningen har även bedömt miljöaspekten, vilken för Eskilstuna kommun får positiva betyg. Exempel på områden som lyfts fram utifrån högt betyg och stark påverkan på totala nöjdheten är: kommunen har en trivsamt miljö utifrån närhet till gröna parker, tillgång till naturområden samt vacker omgivning, bilden av bra badvattenkvalitet i kommunen, god ljudnivå i kommunen samt rent och snyggt i kommunen. Även kommunens sophantering framhålls som positiv och exempel på områden som utmärker sig med ett högt betyg och stark påverkan på totala nöjdheten är: bilden av att sophämtningen är pålitlig, bilden av personalens service och kompetens, bilden av kontinuerlig och tillräcklig sophämtning samt bilden av att det är en ren och god avfallshantering, exempelvis utifrån lukt och städning.

## **6.1 Kommentarer miljö- och samhällsbyggnadsbehov**

Resultaten för miljö och samhällsbyggnad visar på delade resultat. Utifrån miljöarbetet framkommer att kommunens arbete är funktionellt och effektivt men att det saknas ett förankrat miljöarbete hos invånarna. Gällande den faktiska miljön i kommunen framkommer positiva resultat där medborgarna upplever att det är en trivsamt miljö där det finns närhet till grönområden. Utifrån samhällsbyggnaden finns det några problematiska aspekter. Eskilstuna kommun har en befolkningstillväxt men antalet nybyggda bostäder visar inte på motsvarande ökning. Dessutom, vid en extern bedömning, framkommer att den geografiska integrationen samt handelsstråkens funktion och struktur får negativa betyg. Att fokusera på nybyggnation av bostäder, om möjligt i centrala lägen, kan vara en metod för att göra Eskilstuna kommun mer attraktiv och kunna bibehålla den rådande befolkningsökningen.





## 7 Kultur och berikande fritid

Enligt Skandinaviska undersökningsinstitutet (2012) har Eskilstuna kommun ett varierat föreningsliv utifrån antalet idrotter som finns att utöva inom en förening i kommunen. Samma resultat framkommer angående barn och ungdomsverksamhet. Ur en ekonomisk aspekt framkommer att Eskilstuna kommun ger föreningsidrotten bidrag som motsvarar 85 procent av det statliga stödet. Att det kommunala stödet är lägre än det statliga är normalt för kommuner generellt och sett utifrån ett nationellt perspektiv är Eskilstuna kommuns bidrag till föreningsidrotten högt. Det framkommer även att Eskilstuna kommun har ett förhållandevis stort antal föreningar som erbjuder aktiviteter som inte är idrottsrelaterade. Totalt är 13 procent av samtliga föreningar i kommunen inte idrottsföreningar. Det framkommer även enligt Eskilstuna kommun (2007) att föreningslivet är en faktor som många framhåller som det mest positiva med kommunen. Den idrottsförening som ofta används som ett positivt exempel är GUIF.

Enligt Tyréns (2011) framkommer att det finns en avsaknad av modernitet och variation i kulturutbudet vilket kan påverka upplevelsen av Eskilstuna kommun negativt. I motsats till det redovisar även undersökningen områden som upplevs som positiva och som därmed kan ha en positiv påverkan på helhetsupplevelsen av Eskilstuna kommun. Exempel på dessa är: vackra landmärken, bra och uppskattade grönområden samt det kulturhistoriska arvet.

### 7.1 Kommentarer kultur och berikande fritid

De resultat som framkommer utifrån kultur och berikande fritid visar på att det finns rikliga möjligheter till föreningsaktivitet i Eskilstuna kommun. Att det finns möjligheter för barn, ungdomar och vuxna att aktivera sig i kommunen kan vara positivt utifrån kommunens varumärke. Det som ger en mer negativ bild av Eskilstuna kommun är kulturutbudets modernitet och variation. För att förbättra Eskilstuna kommuns varumärke utifrån aspekten kultur och fritid kan det vara intressant att försöka erbjuda ett mer modernt kulturellt utbud och inte endast utgå från den befintliga kultur som finns i kommunen som idag redan upplevs positiv med vackra landmärken, uppskattade grönområden och ett kulturhistoriskt arv.

## 8 Vård och sociala tjänster

### 8.1 Äldrevården

Det framkommer i SKL (2012b) att äldre personer med hemtjänst får besök av 14 olika vårdare under en 14-dagars period. Det är lika många olika besök som uppvisas vid en jämförelse med det nationella medelvärdet. När brukarna har fått bedöma sin hemtjänst svarade 88 procent att de är nöjda eller mycket nöjda. Denna andel är två procentenheter



lägre än riksgenomsnittet. I SKI (2011) framkommer att medborgarna i Eskilstuna kommun överlag har positiva upplevelser av hemtjänsten och inget område som efterfrågats visar på negativa resultat. De områden som visar på mest positiva resultat och som samtidigt påverkar den totala nöjdheten av Eskilstuna kommun i högst utsträckning är: bilden av personalens bemötande och engagemang, att hjälp erhålls vid de tidpunkter som är önskvärda samt bilden av personalens kunskap och kompetens. Vidare visar undersökningen även på positiva resultat angående upplevelsen av kommunens äldreboenden. Även där visar inget efterfrågat område på negativa resultat i sammanhanget och de mest positiva resultat och som påverkar den totala nöjdheten i högst utsträckning är: bilden av boendets sociala tillvaro, bilden av kvaliteten på vården, bilden av personalens tillgänglighet samt bilden av personalen utifrån dess engagemang.

## **8.2 Socialtjänsten**

Enligt SKI (2011) som utgår från Eskilstuna kommuns medborgares upplevelser framkommer förhållandevis negativa resultat utifrån Eskilstuna kommuns socialtjänst. Samtliga områden som visar på en förhållandevis hög påverkan på kommunens totala nöjdhet visar också på, i sammanhanget, låga betyg. De områden som visar på lägst betyg och högst påverkan är: bilden av att personalen är tillmötesgående, personalens engagemang samt bilden av den hjälp som socialtjänsten ger. Däremot redovisar SKL (2012b) att andelen ungdomar som inte återaktualiseras efter en insats från socialtjänsten är hög i jämförelse med det nationella genomsnittet. I Eskilstuna kommun är andelen ej återaktualiserade ungdomar ett år efter avslutad insats eller utredning 87 procent vilket kan jämföras med riksgenomsnittet på 78 procent.

## **8.3 Kommentarer vård och sociala tjänster**

Utifrån ett varumärkesperspektiv framkommer en positiv bild av den vård som Eskilstuna kommun erbjuder och utför. För flertalet faktorer uppvisar kommunen bättre resultat än riksgenomsnittet och i de fall då resultaten är lägre än riksgenomsnittet så skiljer det endast någon eller några procentenheter. Även då medborgarna själva fått bedöma kommunens vård så framkommer en positiv bild där man har ett högt förtroende för personalens kompetenser och deras engagemang. Därmed kan en utgångspunkt vara att det i Eskilstuna kommun finns fungerande arbetsmetoder inom vård och äldreomsorg och att nuvarande arbetssätt och arbetsstruktur bör bevaras. För Socialtjänsten framkommer mer varierande resultat. Utifrån hur funktionellt Socialtjänsten arbetar framkommer positiva resultat som är utmärkande höga i jämförelse med riksgenomsnittet, men medborgarnas bild av Socialtjänstens arbete är mer negativ. Om varumärket ska stärkas utifrån vård och sociala tjänster kan det därmed vara relevant att informera medborgarna om det sociala arbete som genomförs för att visa på att det finns ett effektivt och funktionellt arbete i kommunen.



## 9 Samhällsskydd och säkerhetsarbete

### 9.1 Upplevelse

I Polisens (2011) trygghetsmätning förmedlas de boende i Eskilstuna kommuns bild av sin hemkommun utifrån trygghet och utsatthet för brott. Undersökningen fokuserar alltså inte på den faktiska statistiken utan det är upplevelsen som är central. Det framkommer att 18 procent av de svarande upplever att de har blivit utsatta för våld, stöld och/eller skadegörelse och 67 procent svarar att de varit oroliga för att utsättas för någon form av brott. Vidare framkommer att tolv procent av de svarande har avstått aktiviteter på grund av oron för att utsättas för något brott. Även SKL (2012b) mäter aspekten trygghet. Enligt undersökningen har endast två andra kommuner i Sverige en lägre andel trygga än Eskilstuna kommun. Dessutom framkommer det enligt Eskilstuna kommun (2007) att en av de faktorer som upplevs mest negativa med kommunen är den kriminalitet och otrygghet som finns och är ett område som invånarna anser bör förändras i hög utsträckning. Undersökningen från SKI (2011) som relaterar trygghetsupplevelsen med den totala upplevelsen av kommunen framhåller att negativa resultat visas för bilden av att kommunen är säker på kvällstid samt bilden av att känna sig säker i offentliga miljöer. Dessa två faktorer får låga betyg i sammanhanget och visar samtidigt på en stark relation med den totala nöjdheten av kommunen. Dock framkommer även mer positiva resultat i undersökningen där räddningstjänsten och tryggheten på dagtid får positiva betyg av invånarna samtidigt som de har en stark relation med den totala nöjdheten.

### 9.2 Brottsstatistik

Enligt SKL (2012d) framkommer att Eskilstuna kommun har fler anmälda brott gällande skadegörelse, våldsbrott samt stöld- och tillgreppsbrott än riksgenomsnittet.

### 9.3 Kommentarer samhällsskydd och säkerhetsarbete

Ur ett varumärkesperspektiv är området trygghet/kriminalitet något som kan ha en negativ inverkan på bilden av Eskilstuna kommun. Det framkommer att befolkningen känner sig otrygga i hög utsträckning jämfört med andra kommuner och att antalet anmälda brott per invånare är något högre än riskgenomsnittet. De resultat som framkommer från SKI (2011) ger dock en varierad bild där en av de positiva faktorerna är den höga tryggheten som upplevs på dagtid medan två negativa faktorer är avsaknaden av tryggheten på kvällstid och på offentliga platser. Därmed kan det vara intressant för Eskilstuna kommun att göra en fördjupad undersökning om det finns fakta som styrker medborgarnas upplevelse om att kommunen är otrygg på kvällstid samt uppmärksamma vilka offentliga platser som anses otrygga. Därefter kan kommunen antingen genomföra insatser för att öka tryggheten på



dessa platser och under dessa tider alternativt om inga sådana resultat kan styrkas så kan information behöva förmedlas till invånarna för att lyckas förändra bilden av kommunen. Det framkommer dock i Eskilstuna kommun (2012b) att initiativ har tagits för att skapa en sådan förändring där nattvandringar är en del. Att lyfta fram resultaten från den nattvandringen kan vara en utgångspunkt för att fastställa vilka eventuella problem som finns i kommunen och därefter påbörja ett aktivt förändrings- och informationsarbete.

## 10 Näringsliv och arbete

### 10.1 Arbetsmöjligheter

Enligt SKL (2012b) framkommer att Eskilstuna har en sysselsättningsgrad på nästan 73 procent. I relation till landets övriga kommuner är det ett lägre resultat då medelvärdet uppgår till 78, 4 procent. Statistiken förstärks även av Statistiska centralbyrån (2012) som redovisar att Eskilstuna kommun uppvisar ett lägre antal arbetsmöjligheter i förhållande till genomsnittet för övriga kommuner i landet. Upplevelsen av att det är en hög arbetslöshet är även något som framkommer enligt Eskilstuna kommun (2007). Flertalet belyser arbetslösheten som det man upplever som mest negativt med kommunen.

Tyréns (2011) framhåller dock att det finns positiva tendenser i Eskilstuna kommun som om dessa områden bevaras kommer kunna vara en god förutsättning för att skapa bättre arbetsmöjligheter i kommunen. Några av de områden som framhålls är: det finns en god samverkan från kommuner med entreprenörer och småföretag, som exempel Munktell Science Park, branschutvecklingen går att rätt håll med en tillväxt inom kunskapsintensiva branscher samt visar kommunen på en ekonomisk tillväxt. Undersökningen framhåller också några aspekter som Eskilstuna kommun bör prioritera för att förbättra kommunens ekonomi. Exempel på dessa är: fokusering på samverkan med övriga regioner och att försöka förbättra utbildningsnivån i kommunen.

### 10.2 Företagsklimat

I resultaten från Svenskt näringslivs (2012) undersökning som baserats på 18 olika faktorer framkommer att Eskilstuna kommun utifrån ett helhetsbetyg placeras på plats 231 av totalt 290 kommuner. Det område som Eskilstuna kommun får högst placering gäller tele- och IT-nät. Där placeras de på plats 113 av 290. Det område som placerar Eskilstuna lägst är gällande konkurrens från kommunen (kommunen konkurrerar ut privata företag) där Eskilstuna kommun hamnar på plats 277 av 290. SKL (2011b) som haft andra utgångspunkter för att mäta företagsklimat i kommunerna uppvisar skilda resultat jämfört med undersökningen från Svenskt näringsliv (2012). Exempelvis är nöjd kund index, en



sammanvägd bedömning av hur nöjda företagen är, för Eskilstuna kommun ett av de högsta i Sverige för städer med liknande storlek. Även för de mer specifika områdena uppvisar Eskilstuna kommun positiva resultat och en hög ranking. I SKL (2012b) redovisas även där positiv statistik om företagsklimatet utifrån antalet nystartade företag i kommunen. 5,7 nya företag per 1000 personer har startats upp i Eskilstuna kommun under 2012 vilket är 0,2 enheter högre än riksgenomsnittet. Även enligt Eskilstuna kommun (2007) framkommer att företagsklimatet är något som upplevs som positivt bland invånarna.

### **10.3 Kommentarer näringsliv och arbete**

De resultat som framkommer inom näringsliv och arbete kan påverka Eskilstuna kommuns varumärke positivt och negativt. Att arbetslösheten är något högre i Eskilstuna kommun än i övriga landet kan vara en av de mest negativa faktorerna för varumärket. Det som däremot kan vara positivt är företagsklimatet. Det framkommer i en undersökning att Eskilstuna kommun har ett bra företagsklimat samt att andelen nystartade företag är något högre i kommunen jämfört med riksgenomsnittet. Enligt Tyréns (2011) framkommer att Eskilstuna kommun har goda förutsättningar för att utveckla näringslivet. Att det finns ett välfungerande samarbete med småföretag och entreprenörer framhålls som något positivt och kan vara en faktor som inspirerar nyföretagande i kommunen och eventuellt kan innebära att personer som inte är boende i kommunen ser möjlighet att etablera sitt företag inom Eskilstuna kommun. Att det dessutom finns en ökad ekonomisk tillväxt samt en ökning inom kunskapsintensiva branscher kan vara ytterligare faktorer som innebär att Eskilstuna kommun är en attraktiv att etablera sig i för företag. Att värna om dessa positiva faktorer kan vara centralt för att på sikt kunna skapa fler arbetstillfällen och därmed också minska arbetslösheten. Ett problem kan dock vara att det framhålls att Eskilstuna kommun har svårt att behålla och rekrytera personer med högre utbildning. Om kunskapsintensiva företag ska kunna etablera sig i kommunen krävs att det finns personer att tillgå eller rekrytera med tillräcklig kompetens och utbildning för att möta de eventuella kraven från företagen.

## **11 Hälsa och sjukvård**

### **11.1 Hälsa och riskfaktorer**

Enligt SKL (2009) framkommer att Eskilstuna kommuns invånare är fysiskt inaktiva, har en högre grad av fetma samt visar på en högre andel tonårsaborter än resultaten på nationell nivå. Däremot framkommer också att invånarna har en högre självskattad hälsa, en lägre andel dagligrökare och rökande inskriva mammor på mödrahälsovården samt en högre andel som äter frukt och grönt minst fem gånger per dag.



## 11.2 Sjukvård

Enligt SKI (2011) upplever invånarna i Eskilstuna kommun sjukvården som positiv. Inget av de efterfrågade områdena visar på låga betyg i sammanhanget och mest positiva resultat som även påverkar den totala nöjdheten av kommunen i hög utsträckning är exempelvis: sjukvårdens tillgänglighet, bilden av att sjukvårdspersonalen förstår patienternas behov, bilden av att sjukvården är modern och erbjuder de bästa tekniska förutsättningarna för sina patienter samt att förväntningarna på den medicinska personalen uppnås.

## 11.3 Kommentarer hälsa och sjukvård

Resultaten om hälsa och sjukvård visar på att Eskilstuna kommun har en fungerande sjukvård utifrån medborgarnas upplevelse. De upplever att sjukvården är modern, tillgänglig samt att personalens kompetens är hög. Mer negativa resultat framkommer utifrån det förebyggande arbetet. Flertalet riskfaktorer som fetma och fysisk inaktivitet är högre i Eskilstuna kommun än riksgenomsnittet. Utifrån ett varumärkesperspektiv kan resultaten för hälsa och sjukvård främst anses positiva då de negativa resultat som framkommer beror på beteenden och troligtvis inte direkt relateras till kommunen. Dock kan det vara av intresse för Eskilstuna kommun att se över utvecklingsmöjligheterna för ett mer främjande och förebyggande arbete för att förbättra hälsan i kommunen. Att vara en kommun med låg andel som är i behov av sjukvård kan vara något som stärker varumärket men samtidigt kan det ge bättre ekonomiska förutsättningar för kommunen.

## 12 Kommunal service

### 12.1 Tillgänglighet och bemötande

Enligt SKL (2012b) har biblioteket i Eskilstuna längre öppettider än riksgenomsnittet. Eskilstuna kommuns bibliotek har öppet 17 timmar utöver tiden 8-17 på vardagar. Medelvärdet, nationellt sett, uppgår till tolv timmar. Simhallen i Eskilstuna kommun har öppet 25 timmar i veckan utöver tiden 8-17 på vardagar vilket är samma antal timmar som riksgenomsnittet.

SKL:s (2012b) sammanställning utgår från den support som Sveriges kommuner erbjuder avseende svar via telefon, e-post och brev. Resultaten för Eskilstuna kommun visar att 86 procent av medborgarna som skickar in en enkel fråga till kommunen har fått svar inom två dagar. Denna andel är 14 procentenheter högre än det riksgenomsnitt som redovisas. Även den andel av medborgarna som via telefon kontaktar kommunen och får ett direkt svar är högre i Eskilstuna kommun än riksgenomsnittet. 62 procent får svar direkt via telefon i Eskilstuna kommun vilket kan jämföras med riksgenomsnittet på 41 procent. I den



rankinglista som presenteras hamnar Eskilstuna kommun på nionde plats i jämförelse med samtliga kommuner i landet som uppvisat resultat för området. Även JSM (2012) har gjort mätningar av kommuners service utifrån telefon och mail. Resultaten visar att Eskilstuna kommun i jämförelse med övriga deltagande kommuner har en liknande tillgänglighet via telefon och e-post där 60 procent kom i kontakt med en handläggare via telefon och nästan 80 procent fick svar via e-post inom två dagar.

Vid en bedömning av det bemötande som medborgarna erhållit via telefon framkommer, enligt SKL (2012b), att Eskilstuna kommun ger ett sämre bemötande än riksgenomsnittet. Andelen som fått ett bra bemötande uppgår till 77 procent för Eskilstuna kommun vilket kan jämföras med 82 procent på nationell nivå. Enligt JSM (2012) så framkommer liknande resultat där Eskilstuna kommuns bemötande får något lägre betyg än genomsnittet för övriga deltagande kommuner. I JSM:s (2012) undersökning fanns fler parametrar än bara bemötandet och det mest negativa är huruvida de som ringt in fått ett tillräckligt svar på sin fråga samt hur god informationen varit. För båda dessa visar Eskilstuna kommun upp resultat som är nio procentenheter lägre än genomsnittet för övriga kommuner som deltagit i undersökningen. 39 procent av respondenterna i Eskilstuna kommun svarar att de har fått ett bra svar på sin fråga och 53 procent svarar att de har fått bra information.

## **12.2 Kommunens webbplats**

Enligt ContentFlight (2011) framkommer att Eskilstuna kommuns webbplats får ett högre betyg i jämförelse med det genomsnittliga betyget för övriga deltagande kommuner för majoriteten av de bedömningskriterier som använts. Utmärkande positiva resultat (samtliga kriterier har högre eller samma betyg som riksgenomsnittet) framkommer för webbplatsens rubricering. Det finns inget övergripande område där samtliga kriterier har lägre betyg än genomsnittet. Även SKL (2012a) har utvärderat Eskilstuna kommuns webbplats utifrån informationsaspekten. På totalnivå har 87 procent av de eftersökta svaren hittats vilket är 13 procentenheter högre än medelvärdet för samtliga deltagande kommuner. Då totalresultaten rangordnas på en lista med samtliga 290 kommuner så placeras Eskilstuna kommun på plats 15.

## **12.3 Upplevelsen bland företag**

Enligt Stockholm business alliance (2011) uppvisar Eskilstuna kommun ett Nöjd-Kund-Index (NKI) på 69 och detta värde har endast justerats marginellt över tid. Undersökningen har särskådat de olika faktorerna: information, tillgänglighet, bemötande, kompetens rättssäkerhet och effektivitet och relaterat de olika faktorernas påverkan på NKI-värdet. Det framkommer att effektivitet, bemötande och rättssäkerhet är de faktorer som i högst utsträckning påverkar NKI-värdet i Eskilstuna kommun.



## 12.4 Kommentarer kommunal service

Resultaten om den service som kommunen erbjuder visar på skilda resultat. Utifrån mätningarna om servicens tillgänglighet, exempelvis hur lång tid det tar att få svar på en fråga och i vilken utsträckning information går att hitta på hemsidan uppvisar Eskilstuna kommun höga betyg i jämförelse med övriga kommuner. Däremot när det handlar om vilket bemötande som upplevs och vilket kvalitet svaret har så framkommer något negativa resultat i jämförelse med nationella resultat. Dessa resultat kan innebära att Eskilstuna kommun har skapat funktionella arbetssätt och arbetsstrukturer som underlättar för de personer som har frågor till kommunen medan inte fullt så effektiva arbetssätt finns gällande bemötandet. Att bemötandet inte upplevs som positivt i särskilt hög utsträckning kan ha negativ påverkan på kommunens varumärke. De personer som ansvarar för kontakten är representanter för kommunen och om de inte bemöter invånare och andra personer på ett positivt sätt finns risk för att Eskilstuna kommuns varumärke kan påverkas negativt.





## 13 Diskussion

Utifrån de sammanställda resultaten kan Markör se att det finns positiva och negativa områden inom Eskilstuna kommun som kan påverka kommunens varumärke. Det är svårt att ge en entydig bild av de olika områdena eftersom olika undersökningar med olika perspektiv kan förmedla två helt olika resultat av samma område. Orsaken till de skilda resultaten är ofta att olika målgrupper har bedömt samma område och därefter förmedlat olika upplevelser. Ett exempel är medborgarinflytandet i kommunen där positiva resultat framkommer då kommunen själva gör en bedömning medan då invånarnas bild förmedlas så är resultaten mer negativa. Ett annat område är kommunens service där man är duktig på att snabbt svara via mail och telefon men bemötandet och kvaliteten på svaren får sämre omdömen. Sett till en sammanvägd bild av de olika områdena kan följande områden ses som positiva förmedlare av Eskilstuna kommun varumärke:

- Miljömässig hållbarhet
- Fin kringmiljö i kommunen med grönområden och liknande
- Kommunens vård
- Föreningslivets variation
- Företagsklimat

De områden som förmedlar en mer negativ bild är framförallt:

- Arbetsmöjligheterna i kommunen
  - Svårt för ungdomar att etablera sig
  - Hög arbetslöshet
- Trygghet
- Bostadsmöjligheter och geografisk integration

Dessa positiva och negativa områden kan ha en påverkan på hur kommunens invånare upplever sin kommun och därmed vara faktorer som påverkar kommunens varumärke. För de områden som Eskilstuna kommun visar positiva resultat bör ett bevarande arbete genomföras för att bibehålla den positiva upplevelsen och för de resultat som är mer negativa kan ett förändringsarbete behöva genomföras för att förbättra kommunen och därmed även dess varumärke. Förutom att arbeta för att bibehålla de positiva resultaten kan Eskilstuna kommun ur ett varumärkesperspektiv aktivt arbeta för att dessa områden ska bli belysta i hög utsträckning och marknadsföra kommunen genom dessa. På motsvarande sätt kan det stärka Eskilstuna kommuns varumärke att tydligt informera om vilka arbetsmetoder som kommer genomföras för att utveckla de områden med mer negativ prägel. Då det finns en variation i de positiva resultaten utifrån att det finns aspekter mot både företag och privatpersoner kan det vara relevant att specificera informationsförmedlingen mot olika typer



av grupper beroende vad som kan upplevas som intressant för dem. Ett positivt företagsklimat kan attrahera företag, miljömässigt hållbarhet kan vara en faktor som skapar stolthet för kommunens invånare och fin kringmiljö samt riklig föreningsvariation kan vara attraktivt för boende i kommunen men också vara intressanta aspekter för individer som överväger att flytta till kommunen.

Att dock entydigt uttala sig om att positiva eller negativa resultat har en påverkan på Eskilstuna kommuns varumärke kan vara svårt eftersom det finns fler faktorer som kan spela in. Framförallt hur resultaten förmedlas ser Markör som en viktig faktor för Eskilstuna kommuns varumärke. En fundering är i vilken utsträckning som information om exempelvis kommunens miljömässiga hållbarhet, som är ett positivt område, faktiskt når ut till befolkningen och därmed kan vara en positiv del i varumärkesbyggandet? Detta område kan jämföras med ett av de mer negativa områdena arbetslöshet. Information om arbetslöshet är dels något väldigt konkret och dels något som ofta blir belyst i exempelvis media. När informationen om dessa två områden ut i samma omfattning? Troligtvis är det fler som har kännedom om att Eskilstuna kommun har en högre arbetslöshet än riksgenomsnittet jämfört med antalet som vet att Eskilstuna kommun har ett utmärkande positivt miljöarbete. Samma problematik kan även gälla för de områden som visar på både positiva och negativa resultat. Vilka resultat är det som når ut? Ges en fullständig bild eller är det endast resultat som i någon mån anses utmärkande som lyfts fram till allmänheten? Inom detta område anser Markör att det kan behövas en fördjupad analys av media som kan vara den kanal som i högst utsträckning förmedlar de resultat som framkommit i de granskade undersökningarna till allmänheten. Att sedan väga den bilden mot de resultat som framkommer i denna sammanställning kan vara intressant för att se hur väl de speglar varandra. Om det framkommer entydigt negativa resultat från media kan det vara av intresse för kommunen att se över sina egna informationskanaler för att möjliggöra en mer heltäckande bild av de olika områdena.

## 14 Rekommendationer

Utifrån denna sammanställning skulle Markör rekommendera Eskilstuna kommun att:

- Arbeta för att bibehålla de positiva resultat som framkommer i denna sammanställning
- Marknadsföra dessa positiva resultat med inriktning på de målgrupper som det kan vara särskilt intressant för
- Arbeta för att skapa en förändring inom de negativa områdena
- Förmedla ut tydlig information om hur Eskilstuna kommun planerar att skapa en förändring inom de områden som upplevs som negativa
- Genomföra en medianalys för att se vilken bild som förmedlas av Eskilstuna kommun i de offentliga kanalerna