



Göteborgs
Stad

Göteborgs Stad

Utförare 2016
ITER

Genomförd av CMA Research AB
December 2016



Svarsfrekvens

ITER

	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens
ITER	12	12	100%

Instruktionssida

Rubrik

"Har uppfattning" visar andel som svarat 1-5, dvs som inte svarat "Vet ej".

Frågeställning 1

Frågeställning 2

Frågeställning 3

Frågeställning 4

Frågeställning 5

Har uppfattning

94%

94%

94%

94%

94%



2016
Medelvärde

2015
Medelvärde

3.3

3.5

4.3

4.1

3.8

3.8

3.8

3.2

3.2

3.6

■ Ja, alltid ■ Ja, nästan alltid ■ Ibland ■ Nej, nästan aldrig ■ Nej, aldrig

På första frågan uppifrån har

- 94% haft uppfattning
- 6% svarat "Vet ej"
- 17,6% svarat "Ja, alltid"
- 29,4% svarat "Ja, nästan alltid"
- 17,6% svarat "Ibland" osv

Medelvärdet för aktuell rapport är 3,3
Medelvärdet för tidigare mätning är 3,5

Längst ner på sidan anges antal svarande i denna rapport och för den nivå med vilken jämförelser görs.

Staplarna visar hur stora andelar som angett olika svarsalternativ. Grönt är andelen som svarat 4 eller 5, gult är andelen som svarat 3 och rött är andelen som svarat 1 eller 2.

Till höger om denna rapport's medelvärde på frågan finns tidigare mätning's resultat.

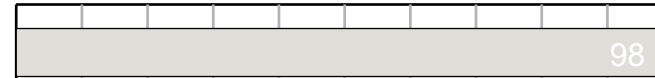
Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan.

1) 2016 (234) 2) 2015 (231)

Index ITER

Göteborgs Stad
Index

Jag förstår den information jag får av personalen.



90

Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver.



81

Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen.



91

Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet, insatsen, boendet etc).



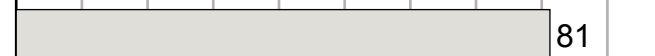
87

Personalen har kontakt med andra verksamheter och personer som ger mig hjälp och stöd.



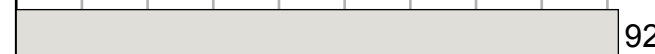
77

Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får.



82

Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver.



86

Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd.



79

Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?



81

Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?



85

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

Prioriteringsmatris

ITER

Prioritera

Dessa frågor har lägre resultat än andra frågor hos den aktuella svarsgruppen samtidigt som de har starkare samband med hur nöjda klienterna är med verksamheten. Här finns en potential till förbättringar som kan få stor positiv inverkan på den övergripande nöjdheten.

Vårda

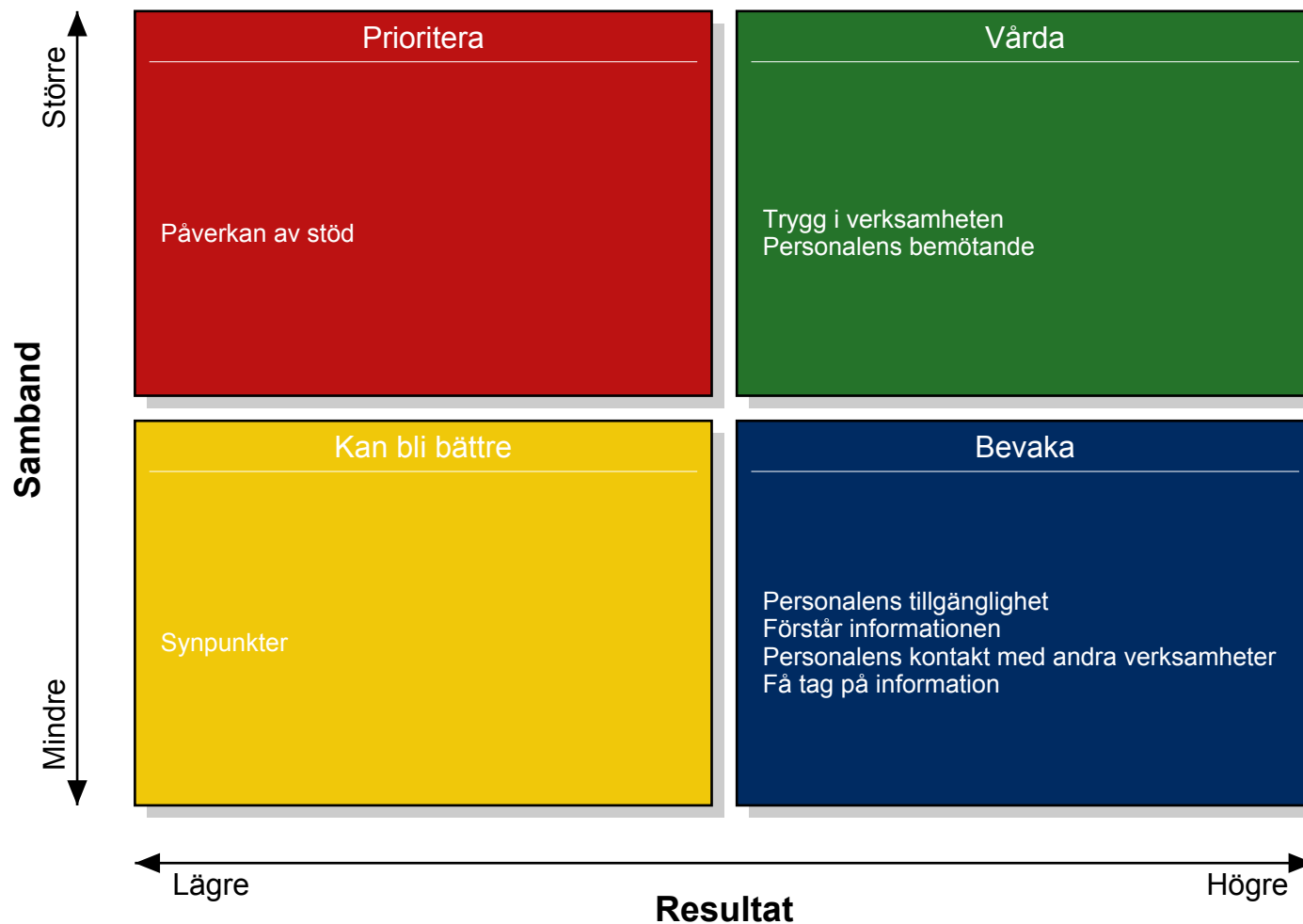
Dessa frågor har högre resultat och har samtidigt ett starkare samband med nöjdheten. Här är det viktigt att säkerställa att den goda prestationen upprätthålls.

Kan bli bättre

Här finns de frågor som har lägre undersökningsresultat men samtidigt har dessa frågor ett relativt sett svagt samband med den övergripande nöjdheten. Förbättringar är önskvärda men mindre prioriterade än frågorna under Prioritera.

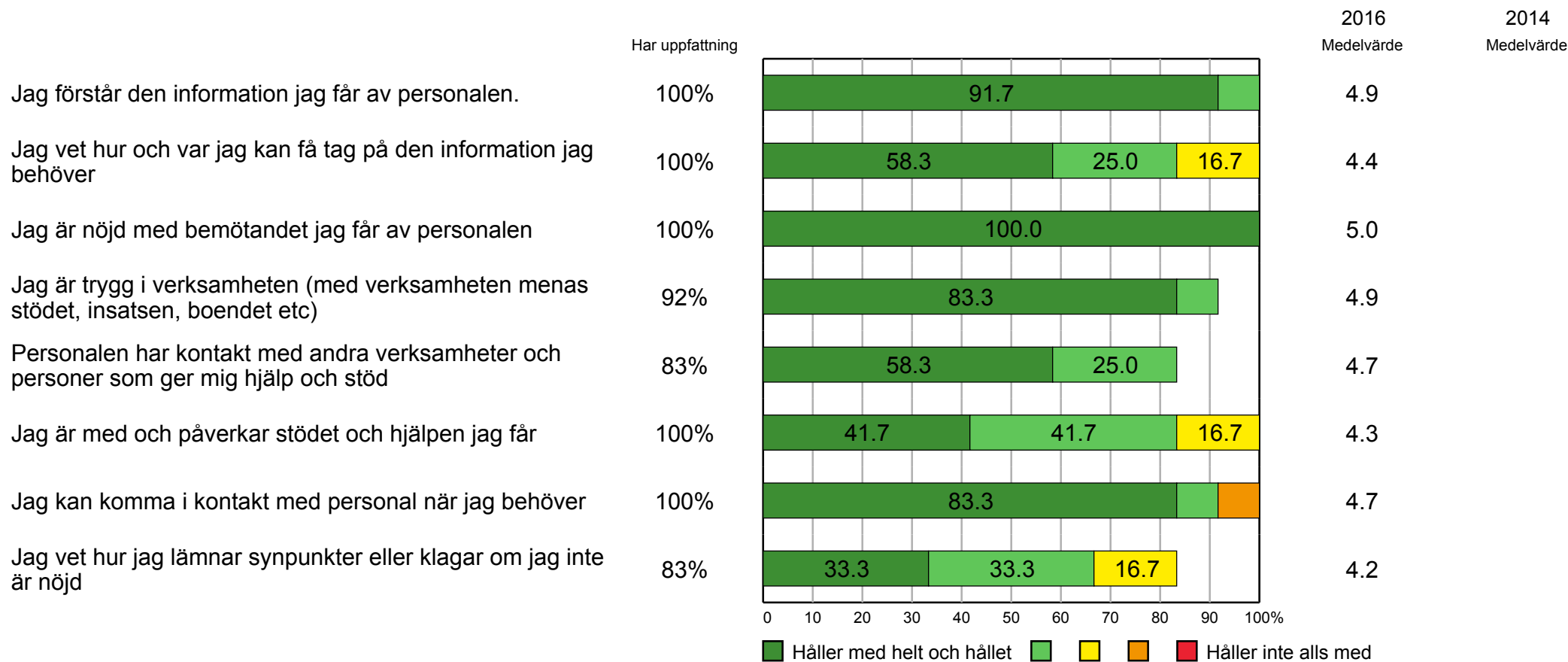
Bevaka

Här är undersökningsresultaten på frågorna bland de högre samtidigt som sambandet med den övergripande nöjdheten är svagare. Se till att resultaten inte försämras eftersom frågorna kan vara grundläggande faktorer som om de inte fungerar kan driva missnöje.



Kvalitetsfaktorer

ITER



1) 2016 (12) 2) 2014 (-)

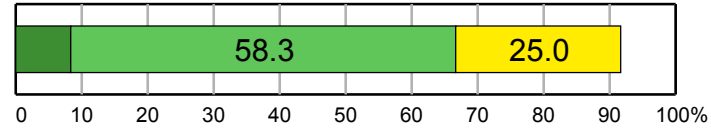
Kvalitetsfaktorer

ITER

Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?

Har uppfattning

92%



■ Förbättrats mycket ■ Förbättrats något ■ Varken eller ■ Försämrats något ■ Försämrats mycket

2016
Medelvärde

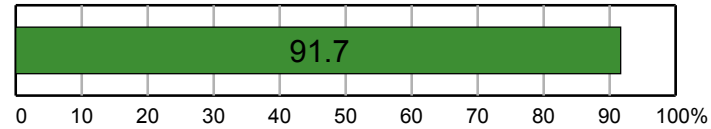
3.8

2014
Medelvärde

Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?

Har uppfattning

92%



■ 4-5 ■ 3 ■ 1-2

2016
Medelvärde

4.9

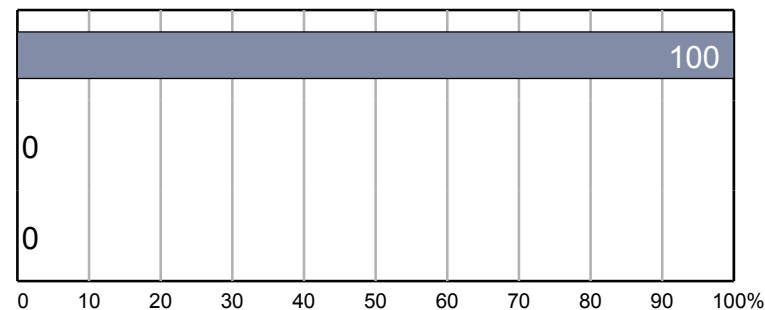
2014
Medelvärde

Svarar du som företrädare för någon annan?

Nej

Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder

Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn



2014

1) 2016 (12) 2) 2014 (-)

Bakgrundsfrågor

ITER

Hur gammal är du?

Högst 14 år

15 - 17 år

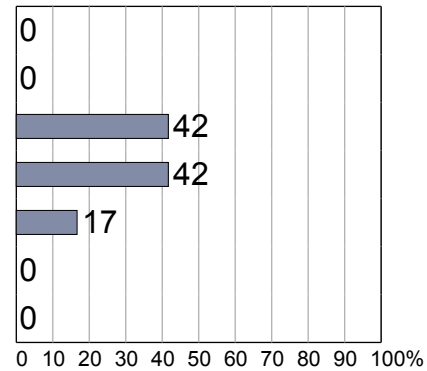
18 - 19 år

20 - 24 år

25 - 40 år

41 - 64 år

65 år eller äldre

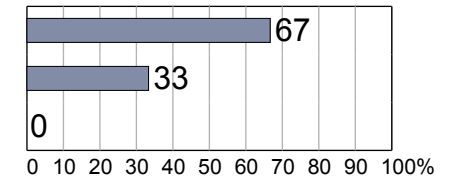


Kön?

Man

Kvinna

Annat

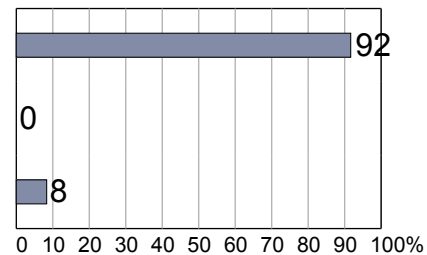


Var är du född?

I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige

I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige

Utanför Sverige



Hur länge har du bott i Sverige?

5 år eller mindre

Mer än 5 år

