

RentNöje-Kundnöjdhetssmätning®

Hammarö kommun

Permanenthushåll

Uppdragsgivare: Maria Einarsson och Emil Florell, Renhållningssamordnare,
Hammarö kommun

Utförd av: Karin Franzén och Sebastian Dahrendorf, utredarna AB, 2018

Rapporter

- I rapport RentNöje-Kundnöjdhetssmätning 2018
- Bilaga: Kommentarer

Syfte

- Ta reda på kundernas nöjdhet med avfallshanteringen, kundernas vanor och attityder inom specifika frågor

RentNöje®

- Kundnöjdhetsmätning
- Fokusgruppsundersökningar med hushåll och verksamhetskunder
- Beprövade frågor

Standardinnehållet över vad som mäts är framtaget tillsammans med kunder och uppdragsgivare. Genom omvärldsbevakning och en nära dialog med våra uppdragsgivare hålls innehållet aktuellt och framtidsorienterat.

Avfallssystemet

- ★ Nöjdhet
- ★ Trovärdighet
- ★ Enkelhet
- ★ Incitament

Källsortering

- ★ Fraktioner
- ★ Kunskap
- ★ Inställning
- ★ Nöjdhet

Information

- ★ Informationskällor
- ★ Nöjdhet
- ★ Upplevelse
- ★ Inställning

Kundtjänst

- ★ Ärendetyp
- ★ Ärendehantering
- ★ Nöjdhet
- ★ Upplevelse

Avfallsminimering

- ★ Inställning
- ★ Kunskap
- ★ Beteende

Demografi

- ★ Boende
- ★ Mobilitet
- ★ Kön & ålder

ÅVC

- ★ Beteende
- ★ Nöjdhet
- ★ Upplevelse

ÅVS

- ★ Beteende
- ★ Nöjdhet
- ★ Upplevelse

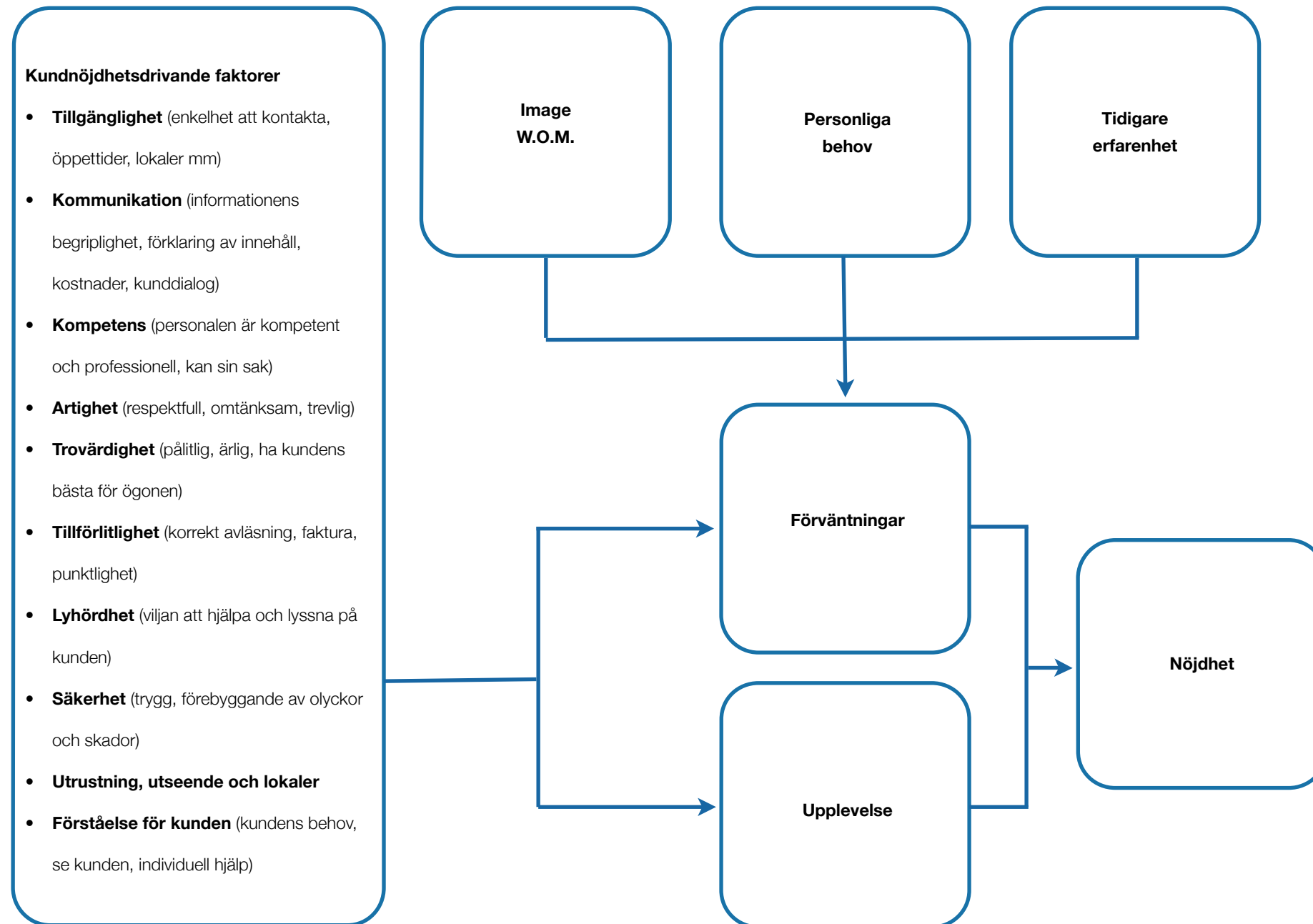
Farligt Avfall

- ★ Kunskap
- ★ Nöjdhet
- ★ Lämning

Hämtning

- ★ Nöjdhet
- ★ Upplevelse
- ★ Arbetsmiljö

Analysmodell



Disposition

- Genomförande
- Vem har svarat?
- Konsumtion och avfallsmängder
- Källsortering bland permanentboende
- Upplevd servicekvalitet

Genomförande

- Postal enkätundersökning med möjlighet att svara elektroniskt (mobil, läsplatta eller dator)
- Stratifierat slumpmässigt urval, representativt för befolkningen folkbokförda i kommunen, i åldern över 20 år (födda 1938-1998)
- 300 hushåll, på kommunnivå felmarginalsnivå 8% vid 50% svarsfrekvens, 95% konfidensgrad
- Svartsinsamling v. 12 2018 till v. 23 2018, påminnelse 1 och påminnelse 2 med ny enkät

Underlag till analys

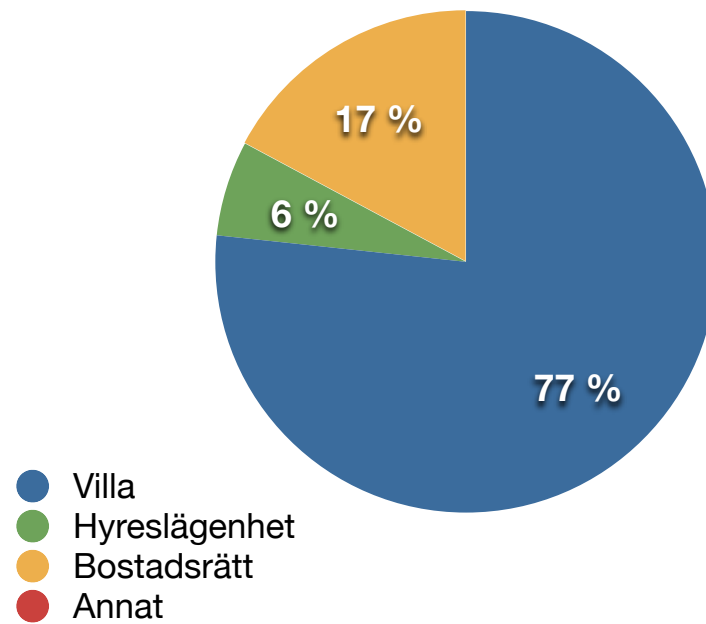
Svarsutfall

- Antal inkomna svar: 171
- Bortfall: 2
- Svarsfrekvens: ca. 57%
- Felmarginal $< 8\%$ på kommunnivå

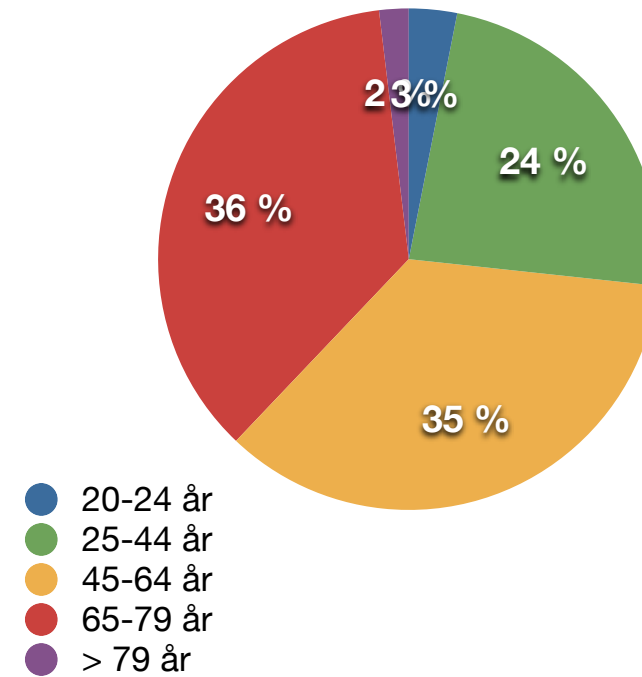
Underlag till analys

Bas 171

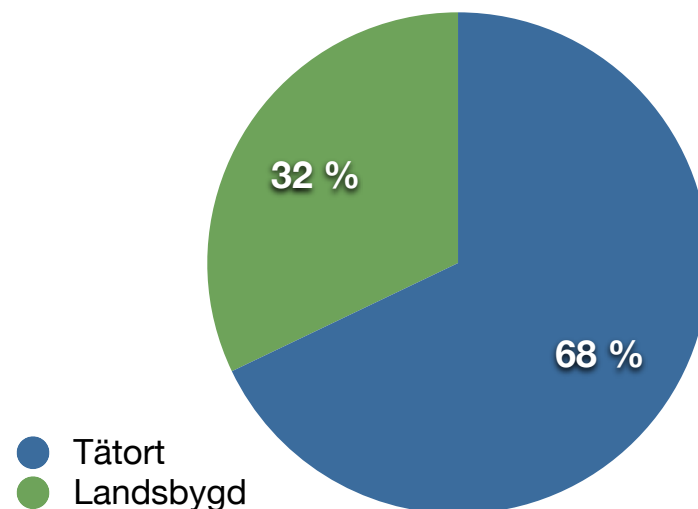
Boendeform



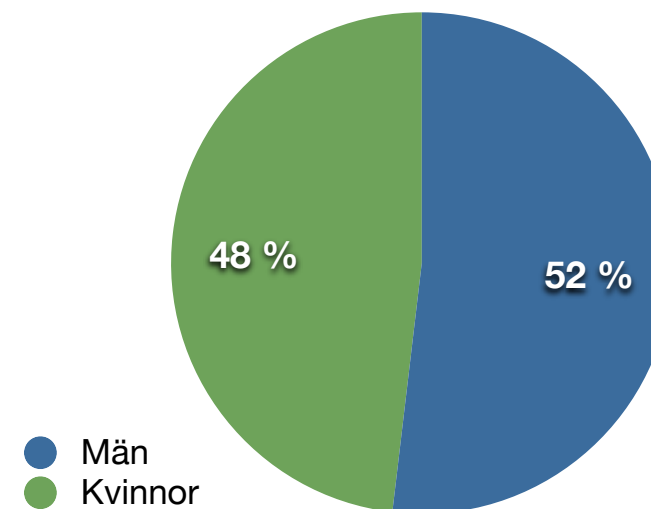
Åldersgrupper



Landsbygd Tätort



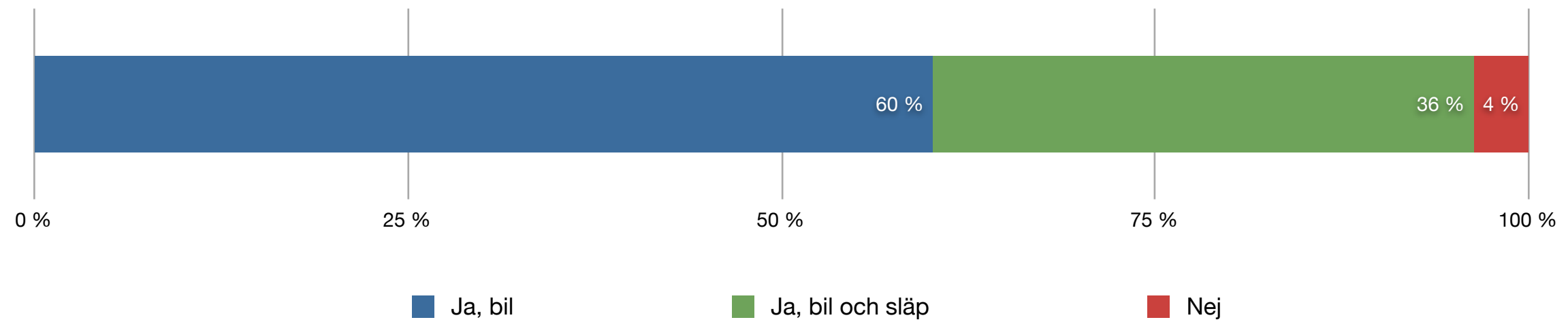
Genus



Vem har svarat?

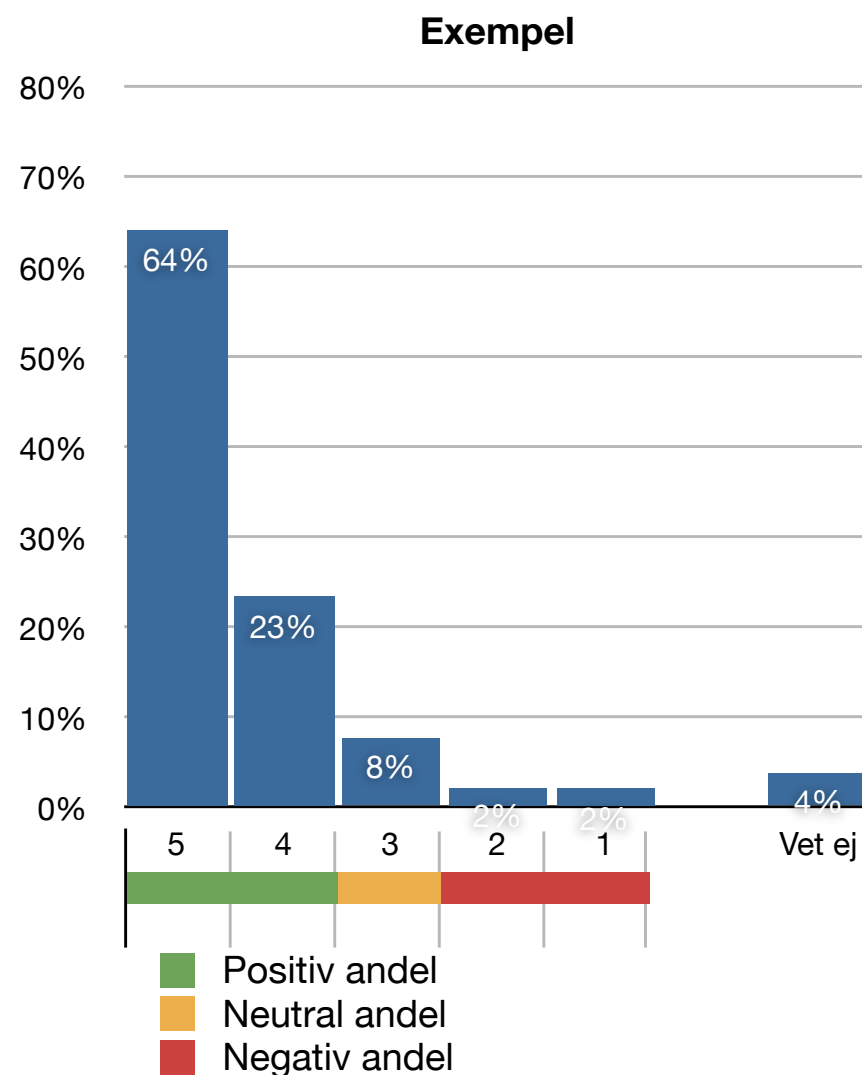
Övrigt

Hushållens tillgång till bil och släpvagn



Tolkning av resultatet

I undersökningen valdes svarsskalor med fem steg med en femgradig semantisk differentialskala vid frågor gällande nöjdhet och attityder.



		Exempel			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	244	60,2	64,2	64,2
	4	89	22,0	23,4	87,6
	3	30	7,4	7,9	95,5
	2	9	2,2	2,4	97,9
	1	8	2,0	2,1	100,0
	Total	380	93,8	100,0	
Missing	Ej svar	9	2,2		
	Vet ej	16	4,0		
	Total	25	6,2		
Total		405	100,0		

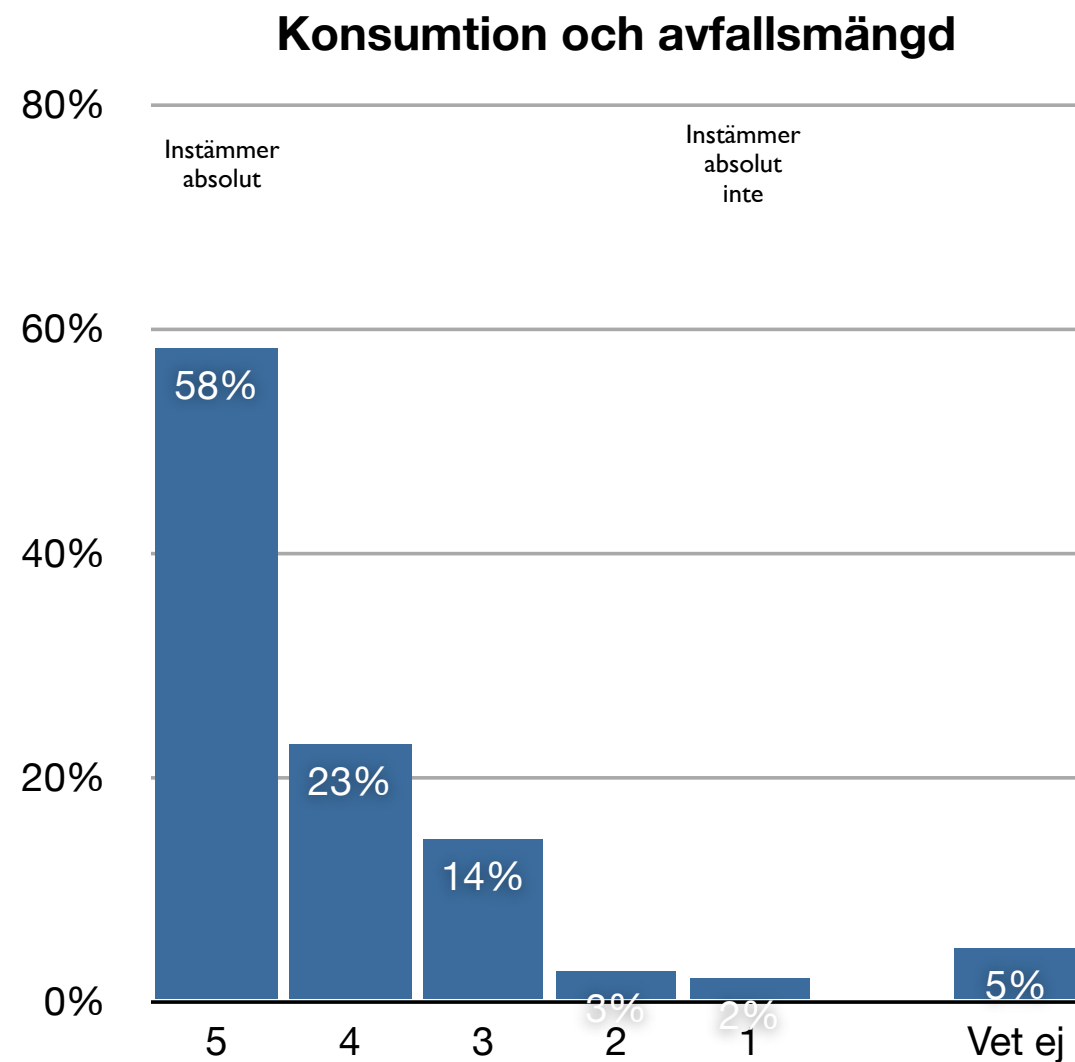
Grafen visar fördelningen mellan positiva, neutrala och negativa andelar. Andelen som kryssade för 5 och 4 visar andelen av respondenter som är positiva (är nöjda eller instämmer), 2 och 1 visar den negativa andelen. I tabellen visas bl.a. kumulativa andelar - i exemplet är totalt 87,6% av de som tagit ställning positiva.

Konsumtion och avfallsmängd

- Instämmer hushållen i att den privata konsumtionen påverkar kommunens avfallsmängd?

Konsumtion och avfall

Attityd



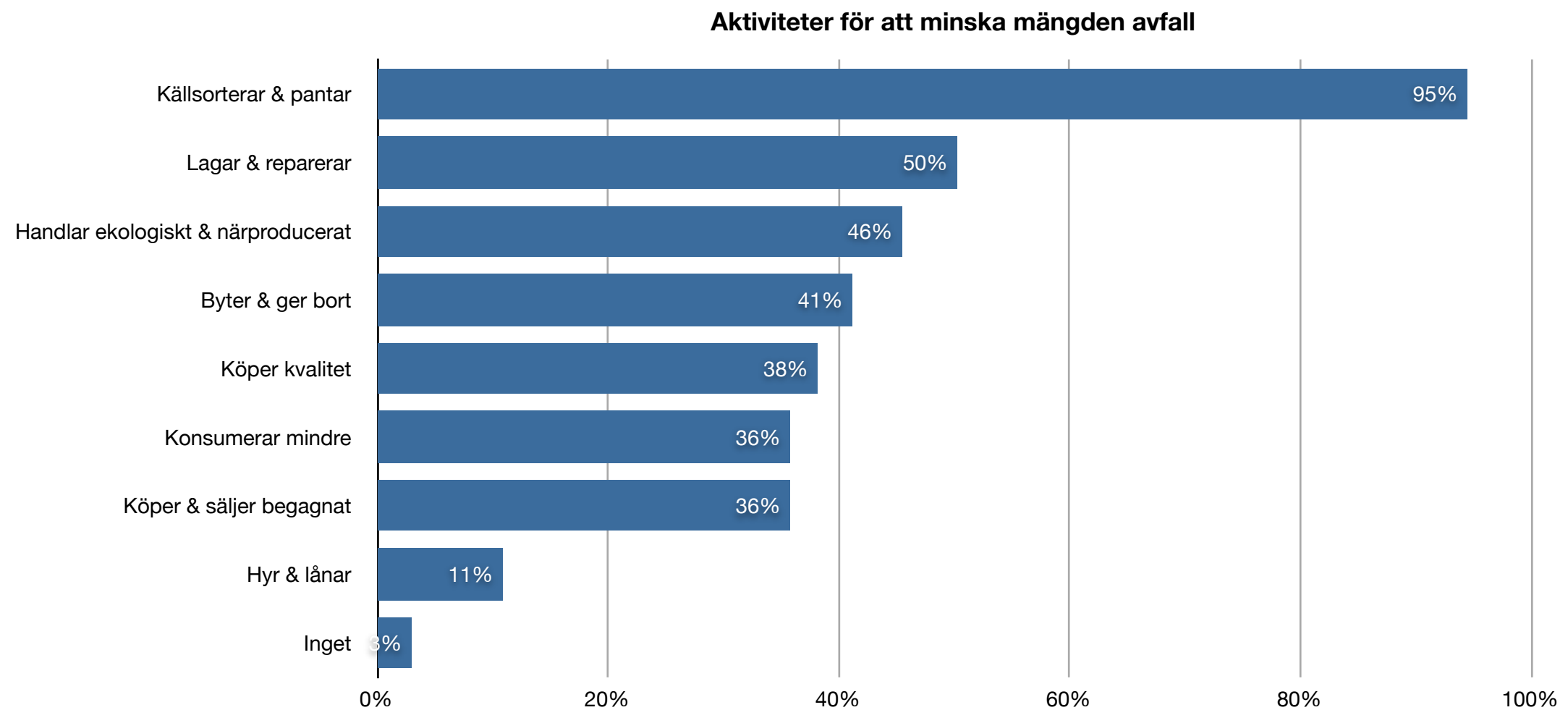
		Konsumtion & avfallsmängd			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	89	52,0	58,2	58,2
	4	35	20,5	22,9	81,0
	3	22	12,9	14,4	95,4
	2	4	2,3	2,6	98,0
	1	3	1,8	2,0	100,0
	Total	153	89,5	100,0	
Missing	Ej svar	10	5,8		
	Vet ej	8	4,7		
	Total	18	10,5		
Total		171	100,0		

Minska avfallsmängden

- Vad gör hushållen för att minska sin avfallsmängd?

Minska avfallsmängden

Aktiviter

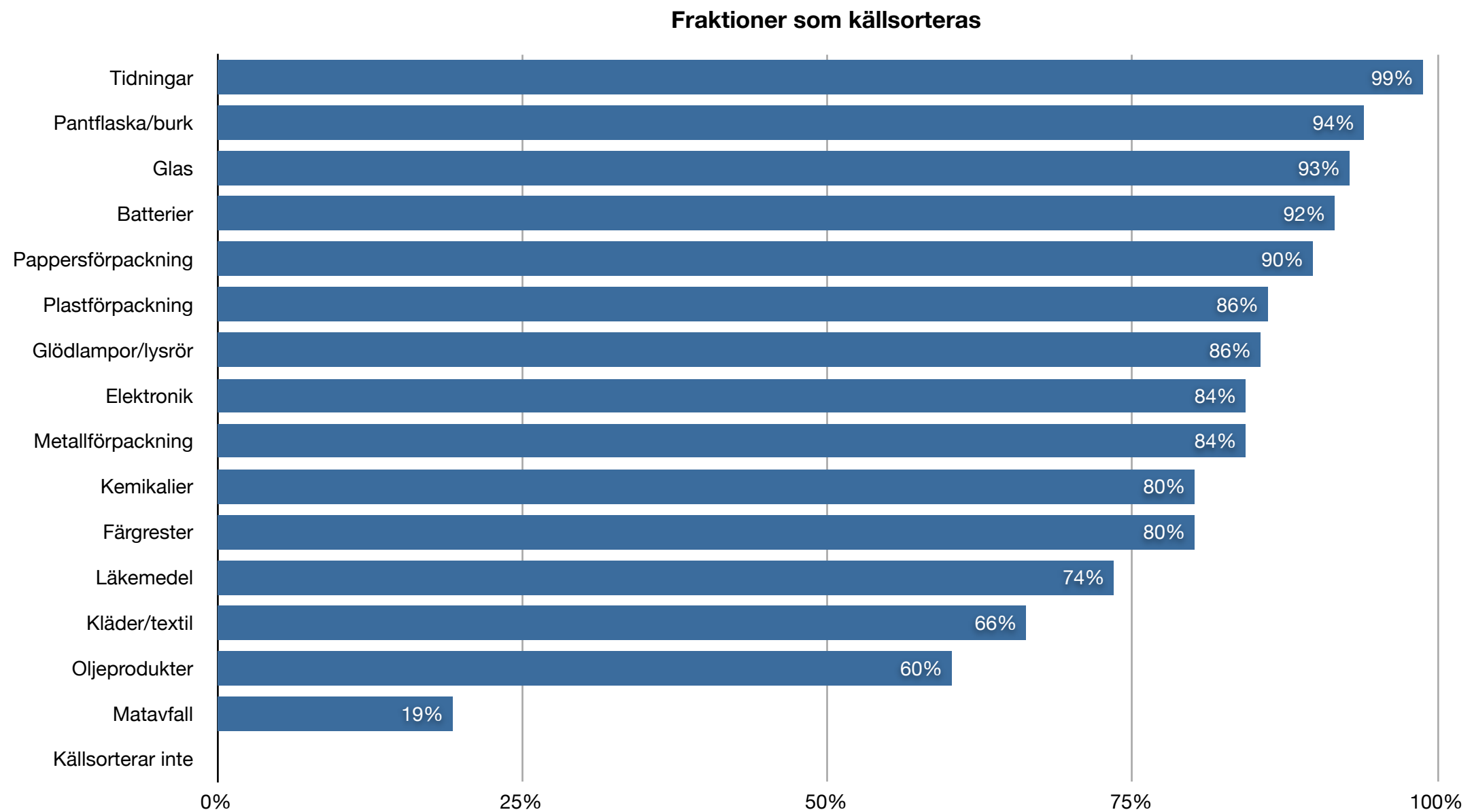


Källsortering

- Vad sorteras och i vilken utsträckning?
- Kunskap om FA
- Nöjdhet med lämningsmöjligheter av källsorterade fraktioner

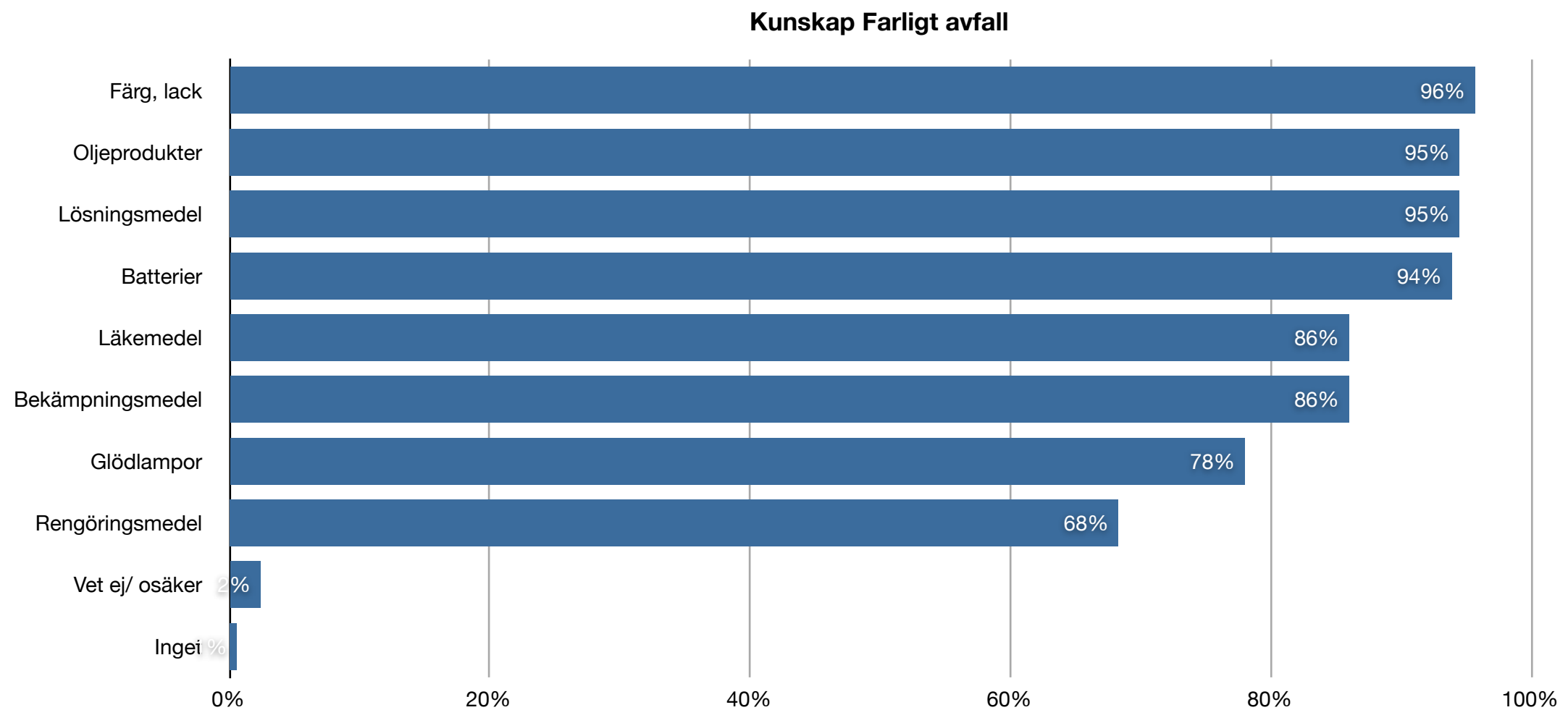
Källsortering

Vad sorteras



Kunskap Farligt avfall

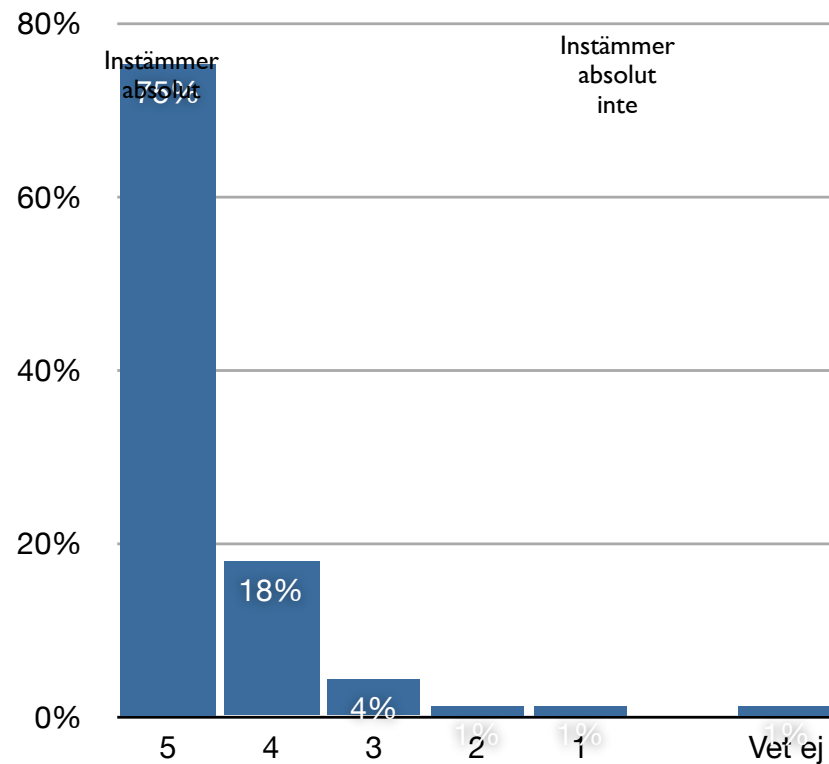
Kunskap



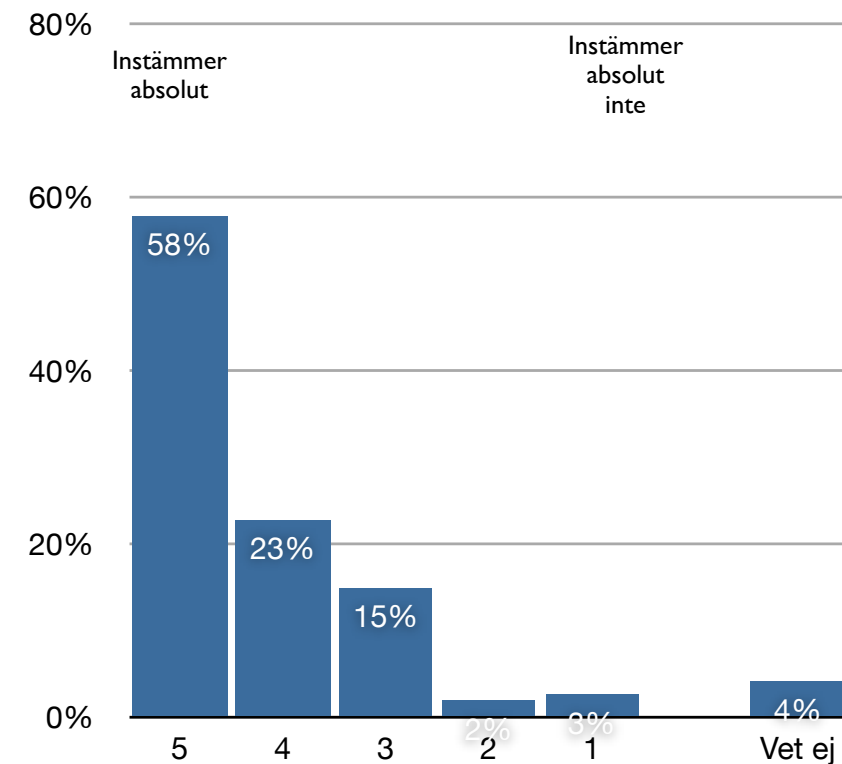
Källsortering

Attityd

Det är meningsfullt att källsortera



Det lönar sig att källsortera



Källsortera: meningsfullt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	122	71,3	75,3	75,3
	4	29	17,0	17,9	93,2
	3	7	4,1	4,3	97,5
	2	2	1,2	1,2	98,8
	1	2	1,2	1,2	100,0
	Total	162	94,7	100,0	
Missing	Ej svar	7	4,1		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	9	5,3		
Total		171	100,0		

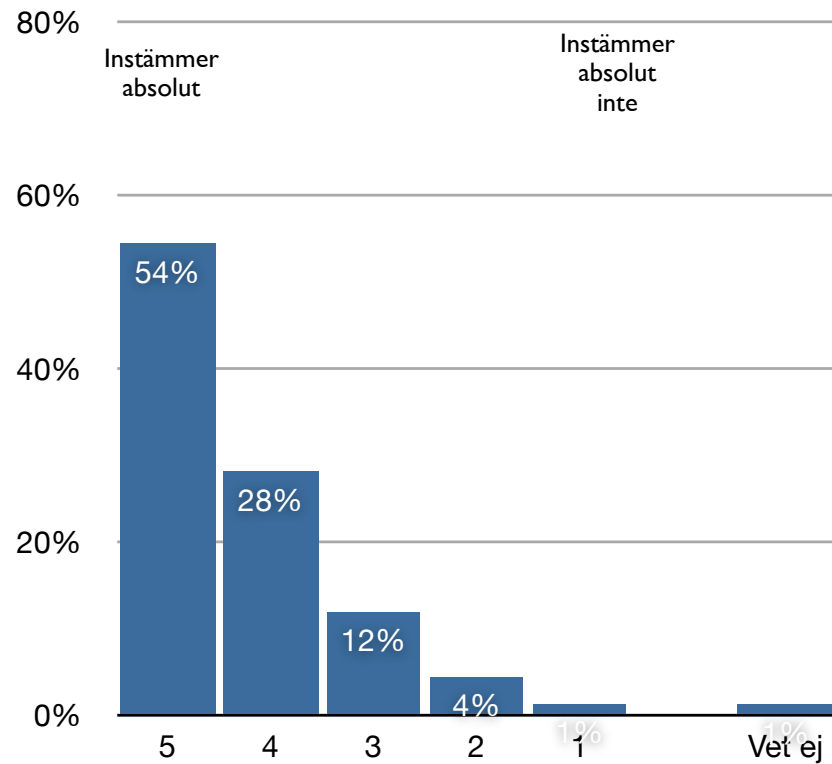
Källsortera: det lönar sig

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	89	52,0	57,8	57,8
	4	35	20,5	22,7	80,5
	3	23	13,5	14,9	95,5
	2	3	1,8	1,9	97,4
	1	4	2,3	2,6	100,0
	Total	154	90,1	100,0	
Missing	Ej svar	10	5,8		
	Vet ej	7	4,1		
	Total	17	9,9		
Total		171	100,0		

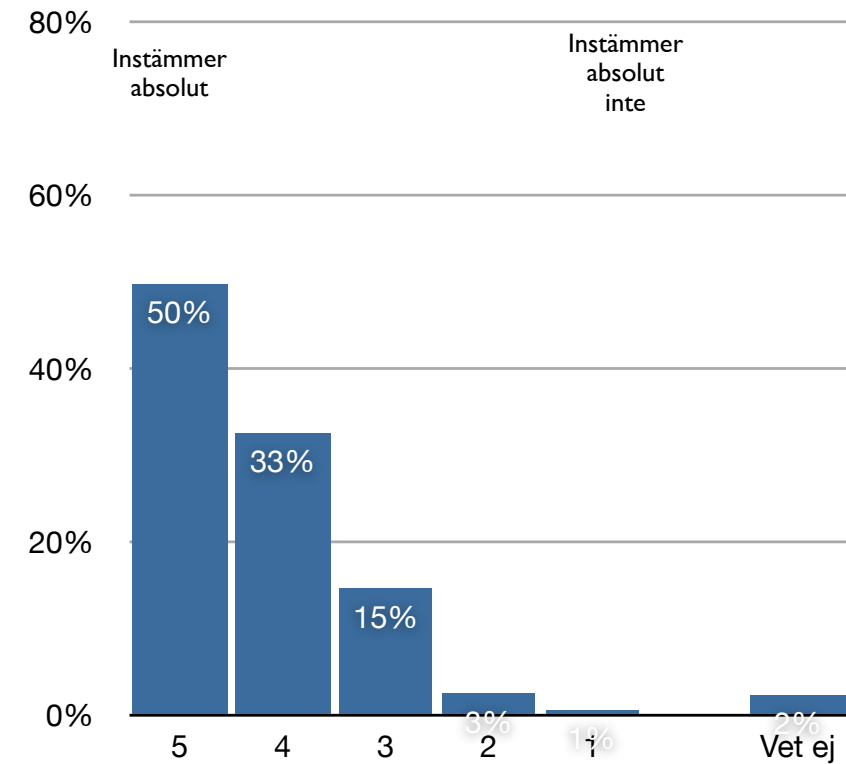
Källsortering

Attityd

Det finns goda förutsättningar att källsortera



Jag har god kunskap att källsortera



Källsortera: goda förutsättningar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	87	50,9	54,4	54,4
	4	45	26,3	28,1	82,5
	3	19	11,1	11,9	94,4
	2	7	4,1	4,4	98,8
	1	2	1,2	1,3	100,0
	Total	160	93,6	100,0	
Missing	Ej svar	9	5,3		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	11	6,4		
Total		171	100,0		

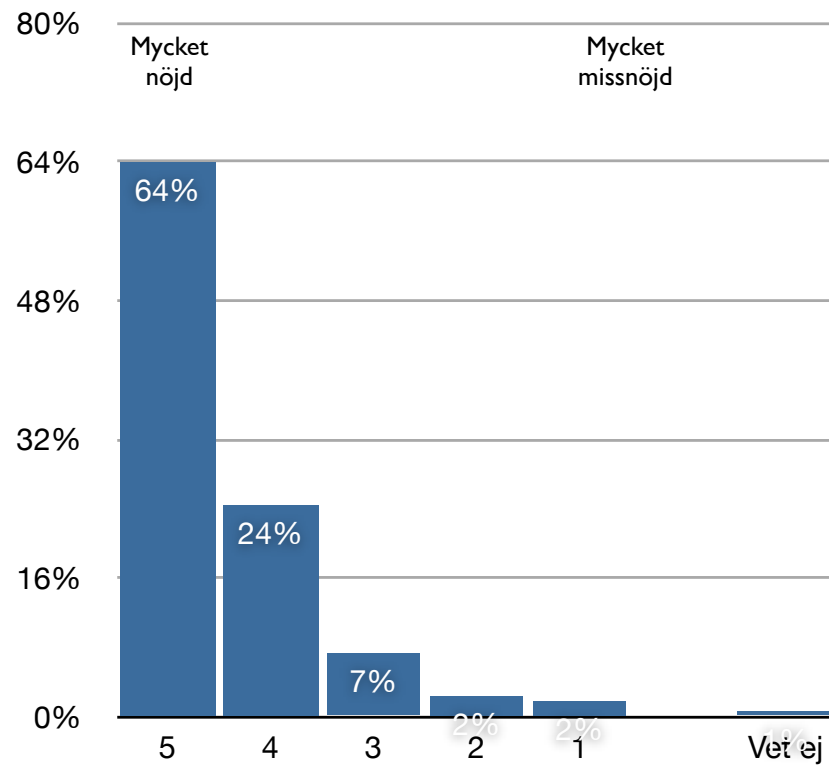
Källsortera: god kunskap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	78	45,6	49,7	49,7
	4	51	29,8	32,5	82,2
	3	23	13,5	14,6	96,8
	2	4	2,3	2,5	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	157	91,8	100,0	
Missing	Ej svar	10	5,8		
	Vet ej	4	2,3		
	Total	14	8,2		
Total		171	100,0		

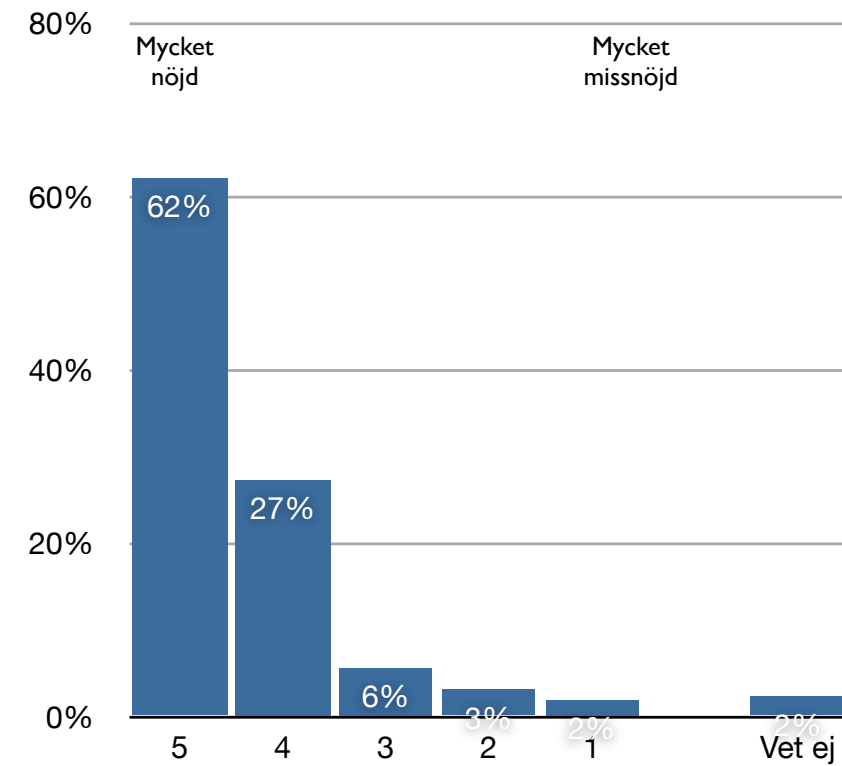
Källsortering

Nöjdhet

Nöjdhet lämningsmöjlighet FA



Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall



Nöjdhet lämningsmöjlighet FA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	105	61,4	64,0	64,0
	4	40	23,4	24,4	88,4
	3	12	7,0	7,3	95,7
	2	4	2,3	2,4	98,2
	1	3	1,8	1,8	100,0
	Total	164	95,9	100,0	
Missing	Ej svar	6	3,5		
	Vet ej	1	,6		
	Total	7	4,1		
Total		171	100,0		

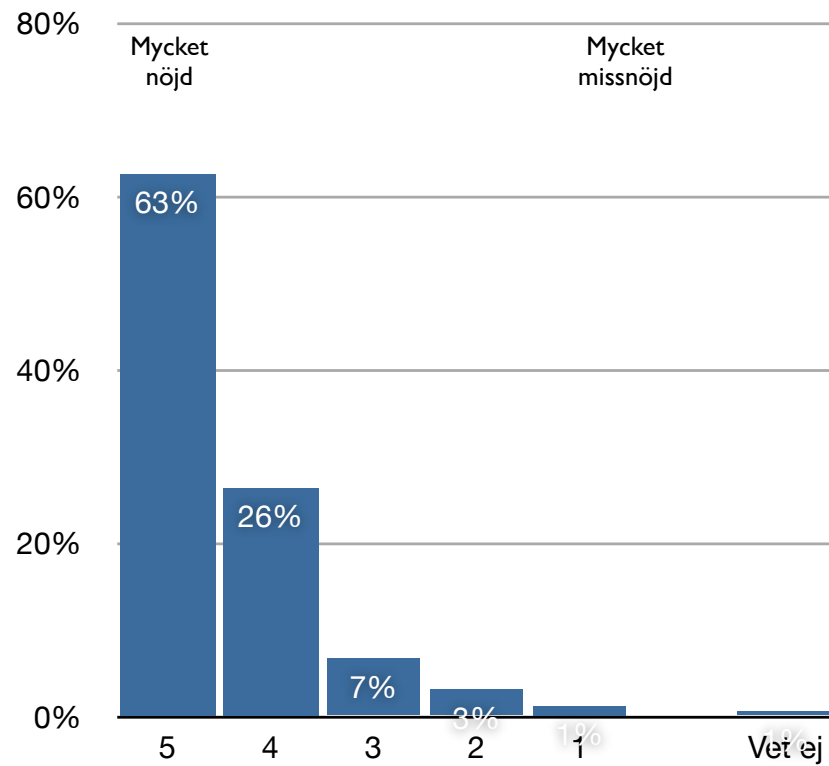
Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	100	58,5	62,1	62,1
	4	44	25,7	27,3	89,4
	3	9	5,3	5,6	95,0
	2	5	2,9	3,1	98,1
	1	3	1,8	1,9	100,0
	Total	161	94,2	100,0	
Missing	Ej svar	6	3,5		
	Vet ej	4	2,3		
	Total	10	5,8		
Total		171	100,0		

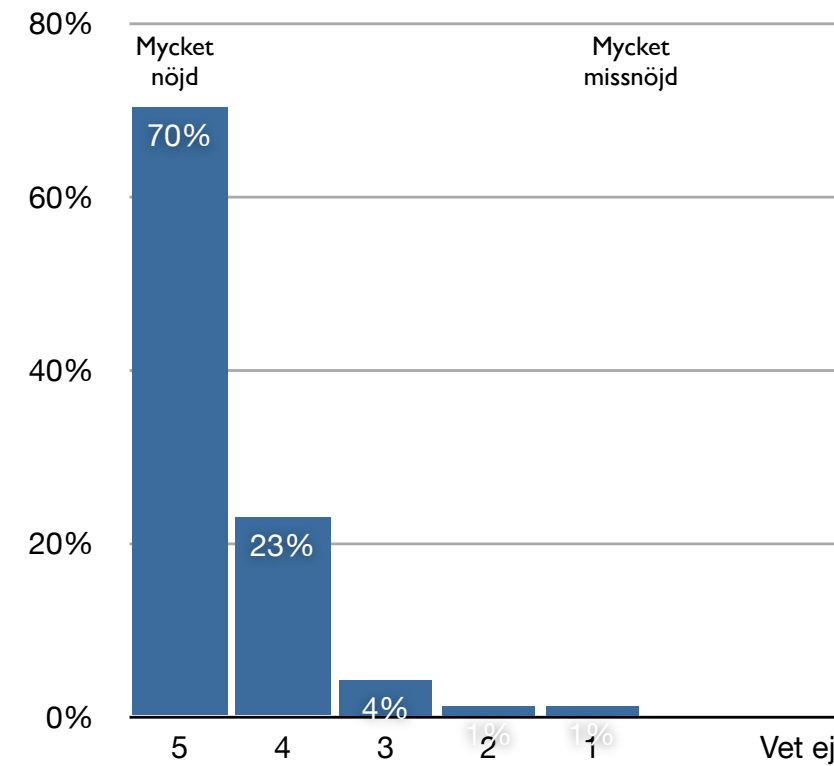
Källsortering

Nöjdhet

Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik



Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI



Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik

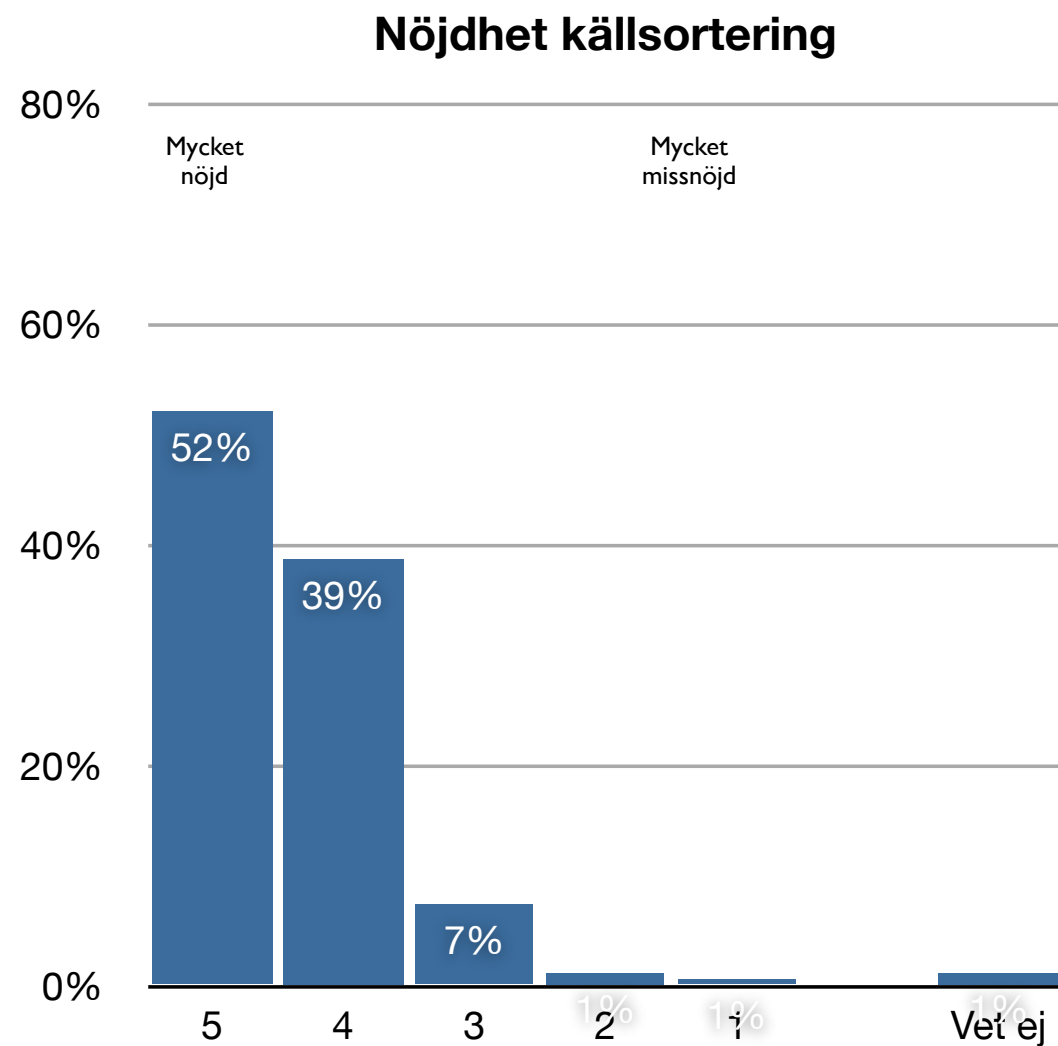
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	102	59,6	62,6	62,6
	4	43	25,1	26,4	89,0
	3	11	6,4	6,7	95,7
	2	5	2,9	3,1	98,8
	1	2	1,2	1,2	100,0
	Total	163	95,3	100,0	
Missing	Ej svar	7	4,1		
	Vet ej	1	,6		
	Total	8	4,7		
Total		171	100,0		

Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	116	67,8	70,3	70,3
	4	38	22,2	23,0	93,3
	3	7	4,1	4,2	97,6
	2	2	1,2	1,2	98,8
	1	2	1,2	1,2	100,0
	Total	165	96,5	100,0	
Missing	Ej svar	6	3,5		
Total		171	100,0		

Källsortering

Nöjdhet



		Nöjdhet källsortering			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	85	49,7	52,1	52,1
	4	63	36,8	38,7	90,8
	3	12	7,0	7,4	98,2
	2	2	1,2	1,2	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	163	95,3	100,0	
Missing	Ej svar	6	3,5		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	8	4,7		
Total		171	100,0		

Servicekvalitet

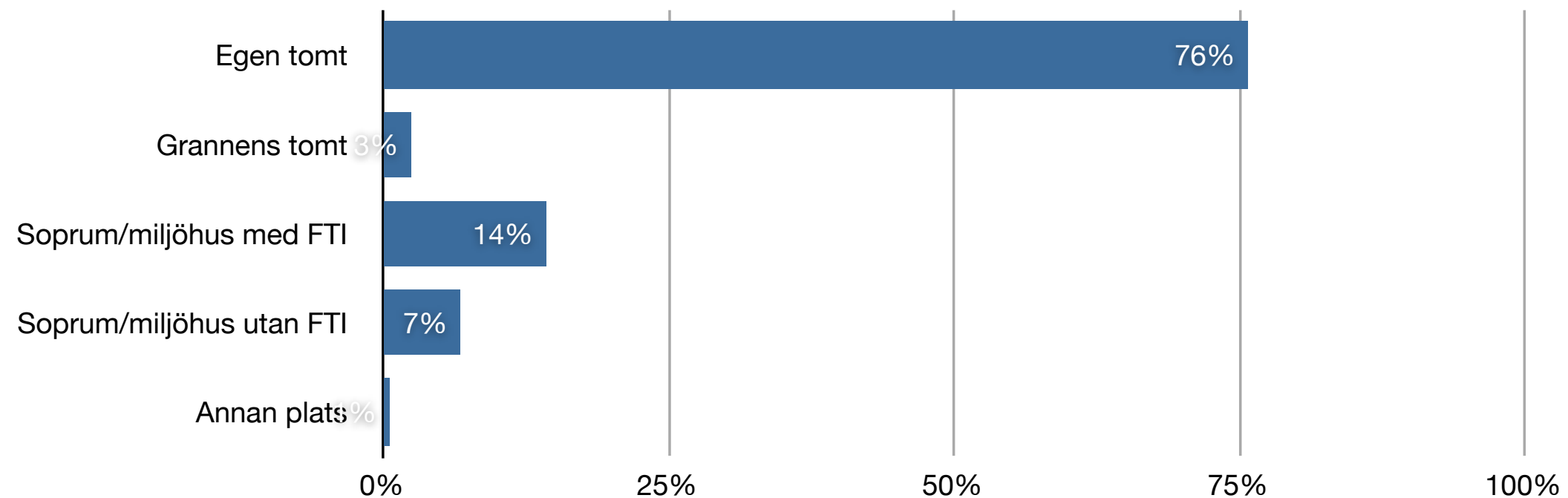
- Hur nöjda är hushållen med servicekvaliteten, dvs. hämtningen hushållsavfall, ÅVS, ÅVC, kundtjänst, information och avfallshanteringen i kommunen?

Upplevd servicekvalitet

Faktor	Nöjdhet
Hämtning av hushållsavfall	93% av hushållen är nöjda/mycket nöjda
Återvinningsstationer	86% av hushållen är nöjda /mycket nöjda
Återvinningscentraler	95% av hushållen är nöjda /mycket nöjda
Kundtjänst	78% av hushållen är nöjda /mycket nöjda
Informationen	69% av hushållen är nöjda /mycket nöjda
Avfallshanteringen i kommunen	89% av hushållen är nöjda /mycket nöjda

Hämtning hushållsavfall

Var hämtas hushållssoporna



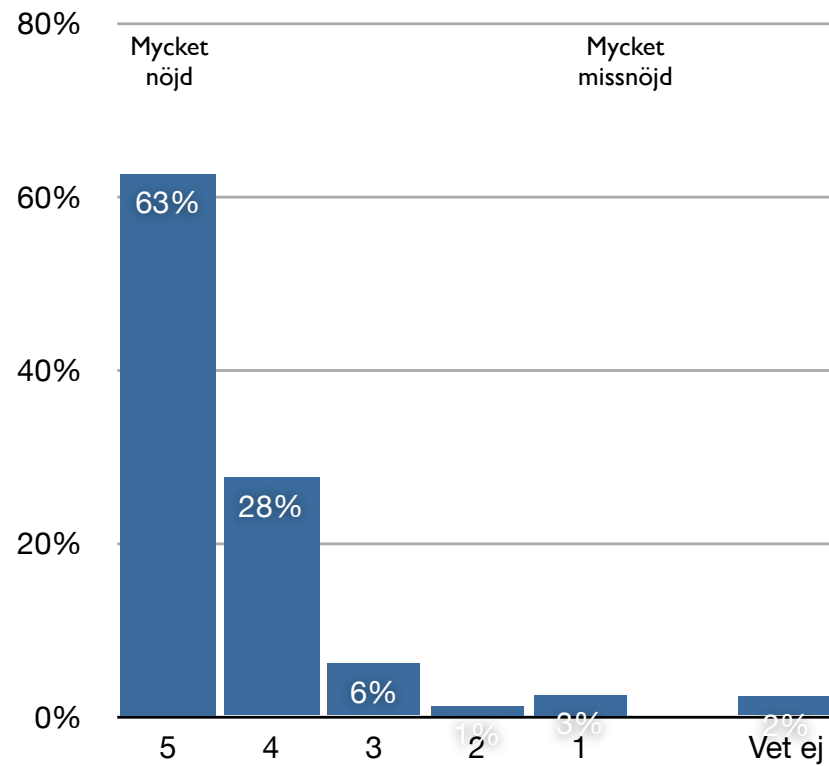
Var hämtas hushållssoporna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Egen tomt	122	71,3	75,8	75,8
	Grannens tomt	4	2,3	2,5	78,3
	Soprum med FTI	23	13,5	14,3	92,5
	Soprum utan FTI	11	6,4	6,8	99,4
	Annans plats	1	,6	,6	100,0
	Total	161	94,2	100,0	
Missing	Vet ej	2	1,2		
	Ej svar	8	4,7		
	Total	10	5,8		
Total		171	100,0		

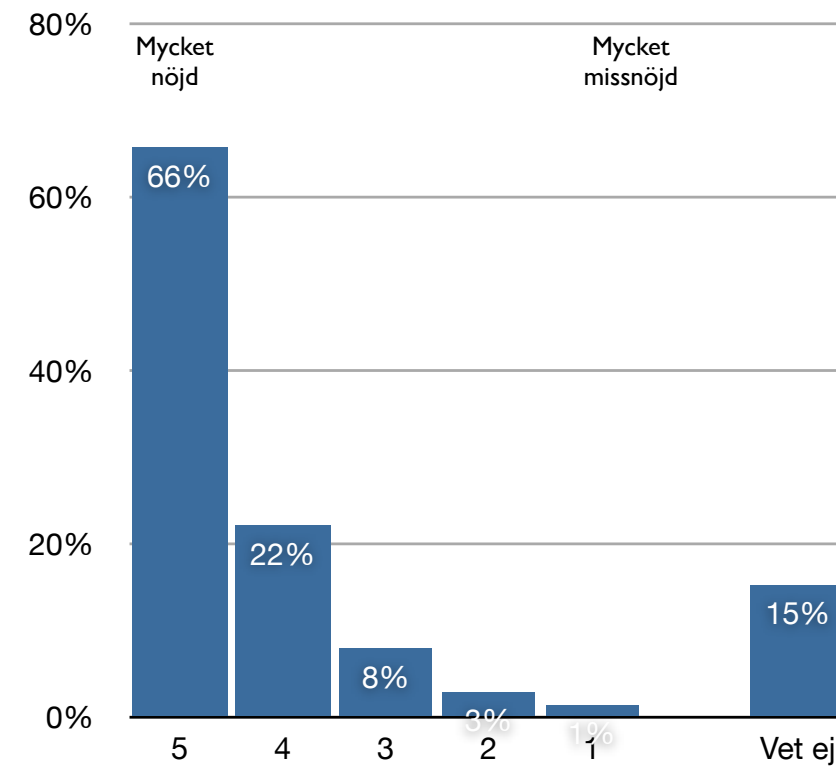
Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Hämtningsintervall



Hämtpersonalens körsätt



Hämtningsintervall

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	102	59,6	62,6	62,6
	4	45	26,3	27,6	90,2
	3	10	5,8	6,1	96,3
	2	2	1,2	1,2	97,5
	1	4	2,3	2,5	100,0
	Total	163	95,3	100,0	
Missing	Ej svar	4	2,3		
	Vet ej	4	2,3		
	Total	8	4,7		
Total		171	100,0		

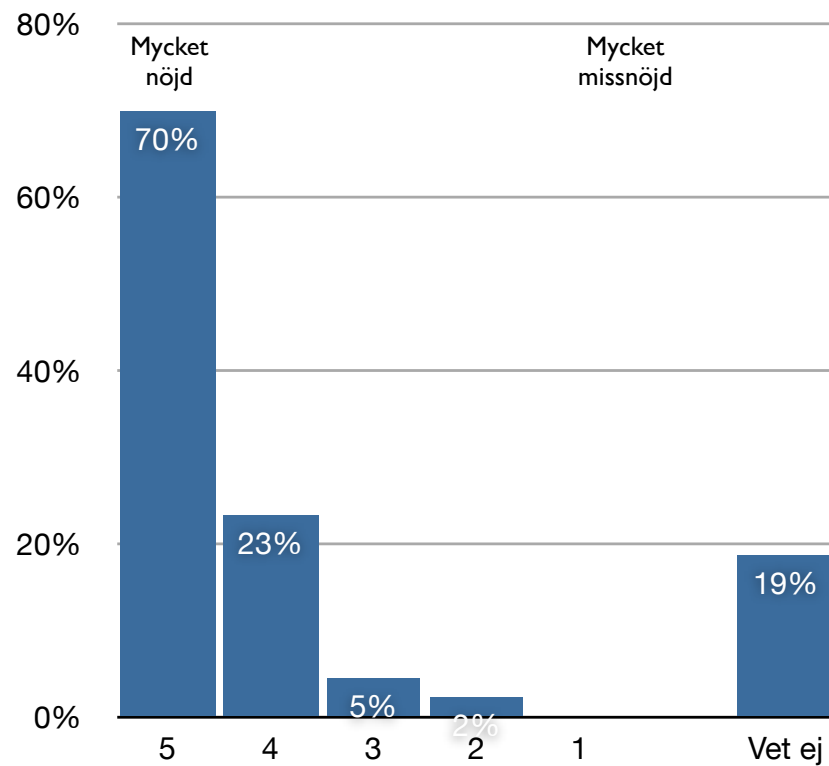
Hämtpersonalens körsätt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	92	53,8	65,7	65,7
	4	31	18,1	22,1	87,9
	3	11	6,4	7,9	95,7
	2	4	2,3	2,9	98,6
	1	2	1,2	1,4	100,0
	Total	140	81,9	100,0	
Missing	Ej svar	5	2,9		
	Vet ej	26	15,2		
	Total	31	18,1		
Total		171	100,0		

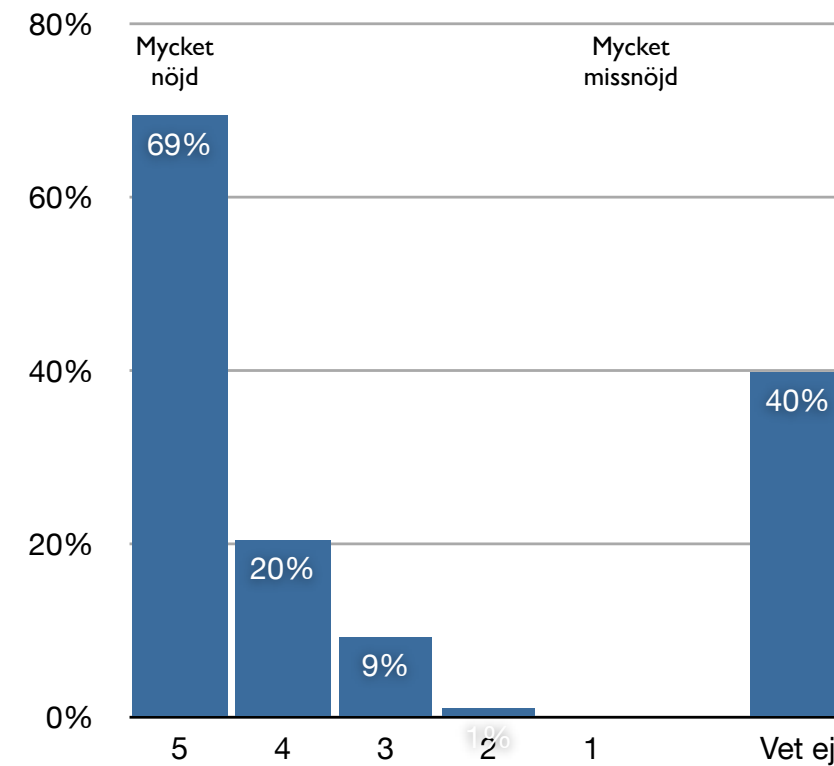
Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Hämtpersonalens effektivitet



Hämtpersonalens bemötande



Hämtpersonalens effektivitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	93	54,4	69,9	69,9
	4	31	18,1	23,3	93,2
	3	6	3,5	4,5	97,7
	2	3	1,8	2,3	100,0
	Total	133	77,8	100,0	
Missing	Ej svar	6	3,5		
	Vet ej	32	18,7		
	Total	38	22,2		
Total		171	100,0		

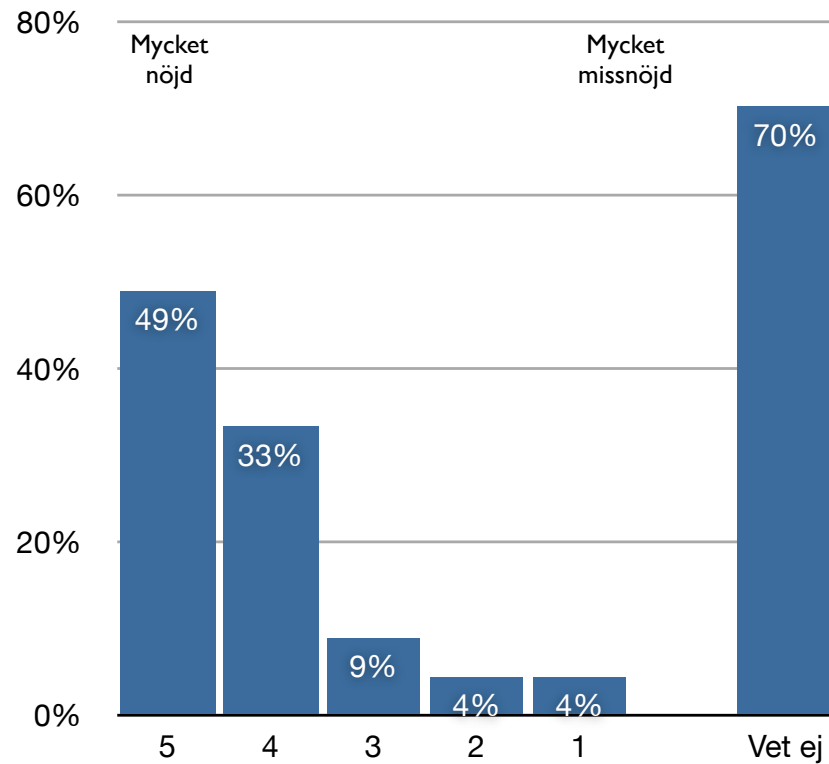
Hämtpersonalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	68	39,8	69,4	69,4
	4	20	11,7	20,4	89,8
	3	9	5,3	9,2	99,0
	2	1	,6	1,0	100,0
	Total	98	57,3	100,0	
Missing	Ej svar	5	2,9		
	Vet ej	68	39,8		
	Total	73	42,7		
Total		171	100,0		

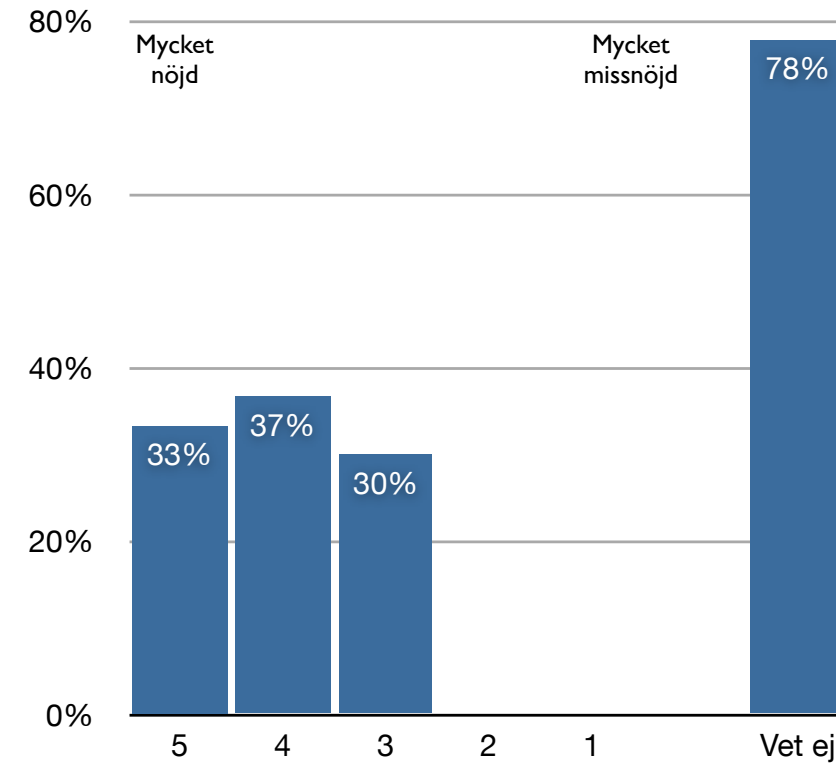
Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet

Åtgärd missad hämtning



Extra tömning/extra säck



Åtgärd missad hämtning

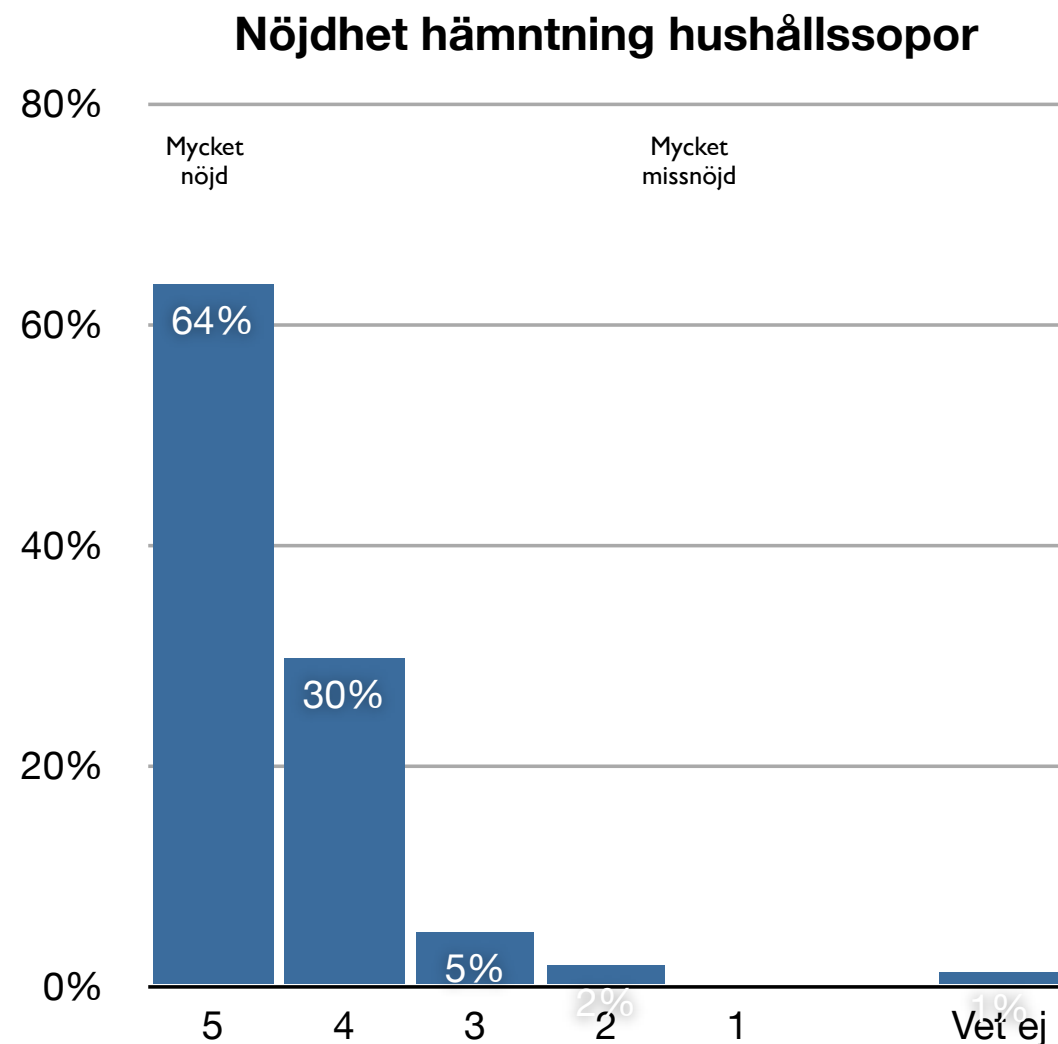
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	12,9	48,9	48,9
	4	15	8,8	33,3	82,2
	3	4	2,3	8,9	91,1
	2	2	1,2	4,4	95,6
	1	2	1,2	4,4	100,0
	Total	45	26,3	100,0	
Missing	Ej svar	6	3,5		
	Vet ej	120	70,2		
	Total	126	73,7		
Total		171	100,0		

Extra tömning/extra säck

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	5,8	33,3	33,3
	4	11	6,4	36,7	70,0
	3	9	5,3	30,0	100,0
	Total	30	17,5	100,0	
Missing	Ej svar	8	4,7		
	Vet ej	133	77,8		
	Total	141	82,5		
Total		171	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet



Nöjdhet hämtning hushållssopor					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	105	61,4	63,6	63,6
	4	49	28,7	29,7	93,3
	3	8	4,7	4,8	98,2
	2	3	1,8	1,8	100,0
	Total	165	96,5	100,0	
Missing	Ej svar	4	2,3		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	6	3,5		
Total		171	100,0		

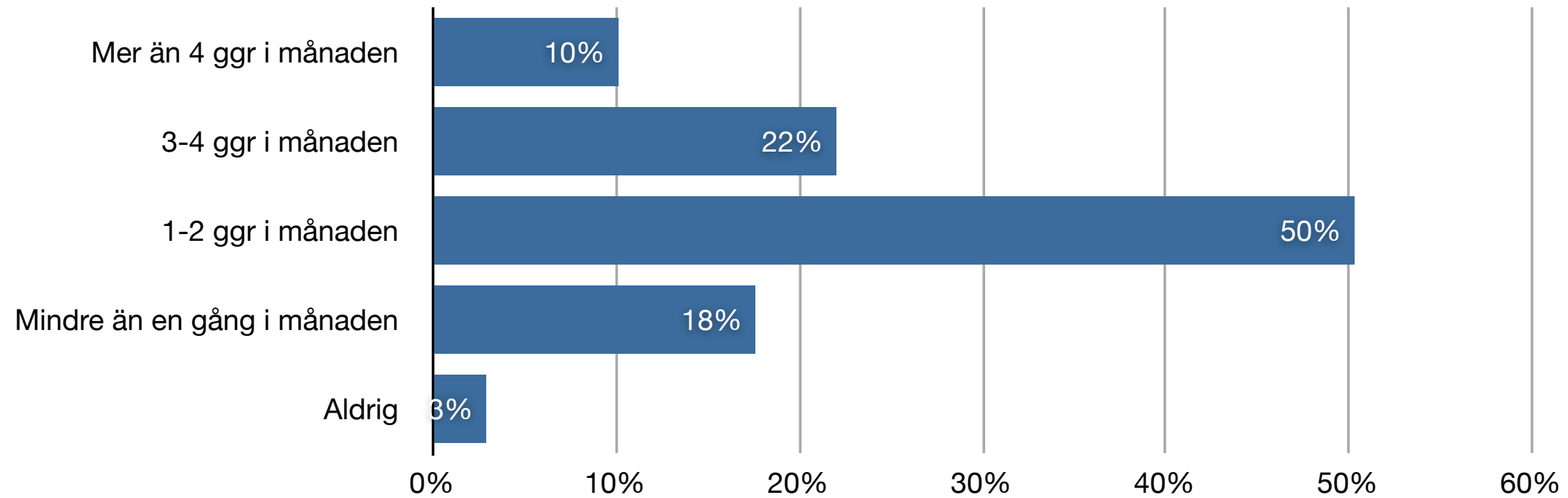
Återvinningsstation

- Antal besök per månad på ÅVS
- Upplevelse av ÅVS
- Nöjdhet med ÅVS

Återvinningsstation

Antal besök ÅVS

Hushållens besök på ÅVS per månad



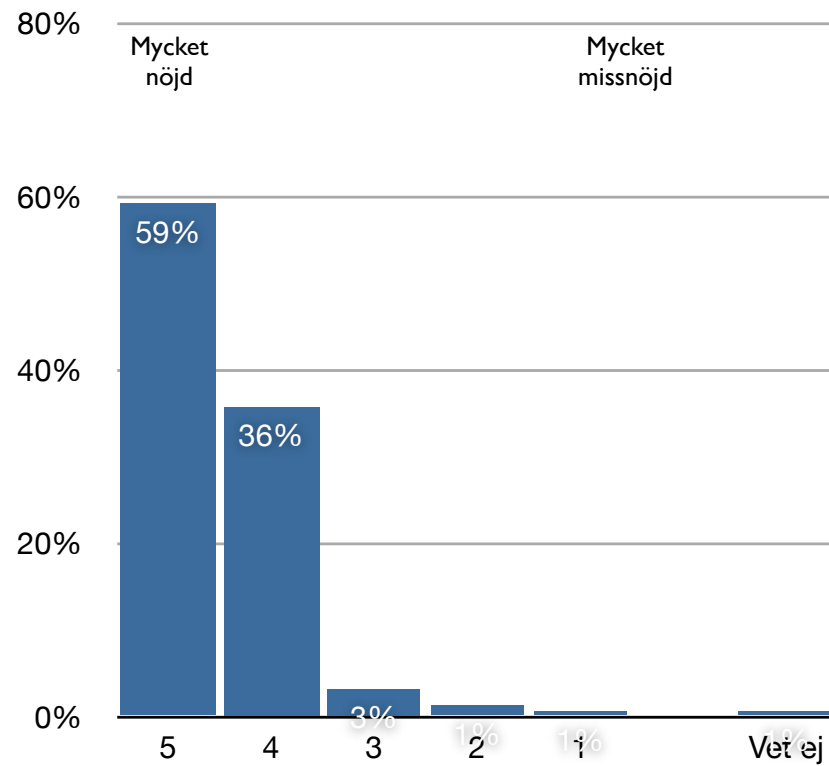
Besök ÅVS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mer än 4 ggr/mån	16	9,4	10,1	10,1
	3-4 ggr/mån	35	20,5	22,0	32,1
	1-2 ggr/mån	80	46,8	50,3	82,4
	Mindre än 1 ggr/mån	28	16,4	17,6	100,0
	Total	159	93,0	100,0	
Missing	Ej svar	7	4,1		
	Aldrig	5	2,9		
	Total	12	7,0		
Total		171	100,0		

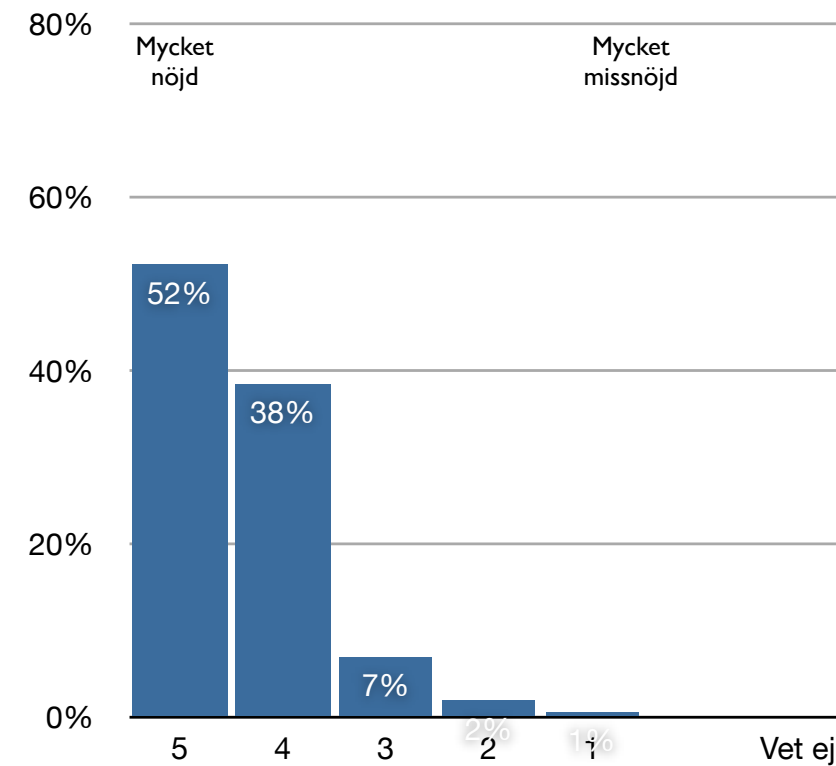
Återvinningsstation

Nöjdhet

Geografisk placering



Framkomligheten på platsen



geografisk placering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	93	54,4	59,2	59,2
	4	56	32,7	35,7	94,9
	3	5	2,9	3,2	98,1
	2	2	1,2	1,3	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	157	91,8	100,0	
Missing	Ej svar	13	7,6		
	Vet ej	1	,6		
	Total	14	8,2		
Total		171	100,0		

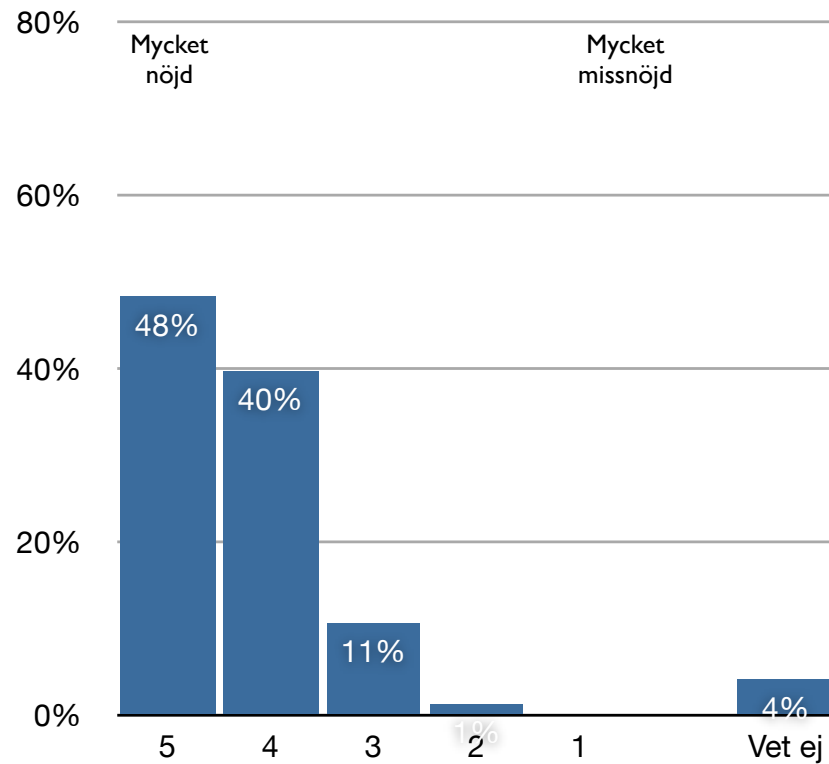
framkomligheten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	83	48,5	52,2	52,2
	4	61	35,7	38,4	90,6
	3	11	6,4	6,9	97,5
	2	3	1,8	1,9	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	159	93,0	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Total	171	100,0		

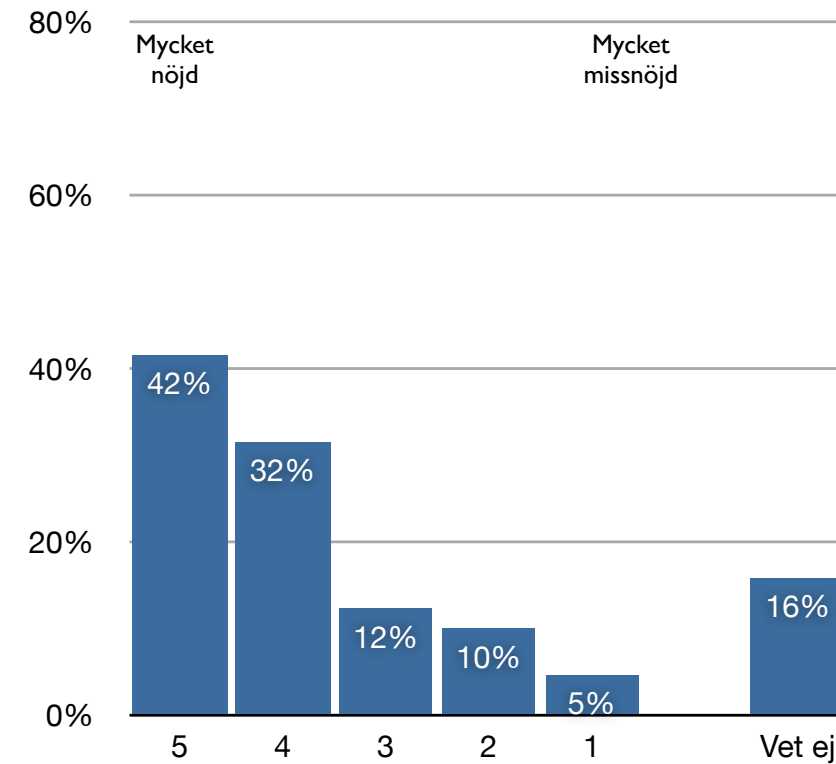
Återvinningsstation

Nöjdhet

Skyltningen



Belysningen



skyltningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	73	42,7	48,3	48,3
	4	60	35,1	39,7	88,1
	3	16	9,4	10,6	98,7
	2	2	1,2	1,3	100,0
	Total	151	88,3	100,0	
Missing	Ej svar	13	7,6		
	Vet ej	7	4,1		
	Total	20	11,7		
Total		171	100,0		

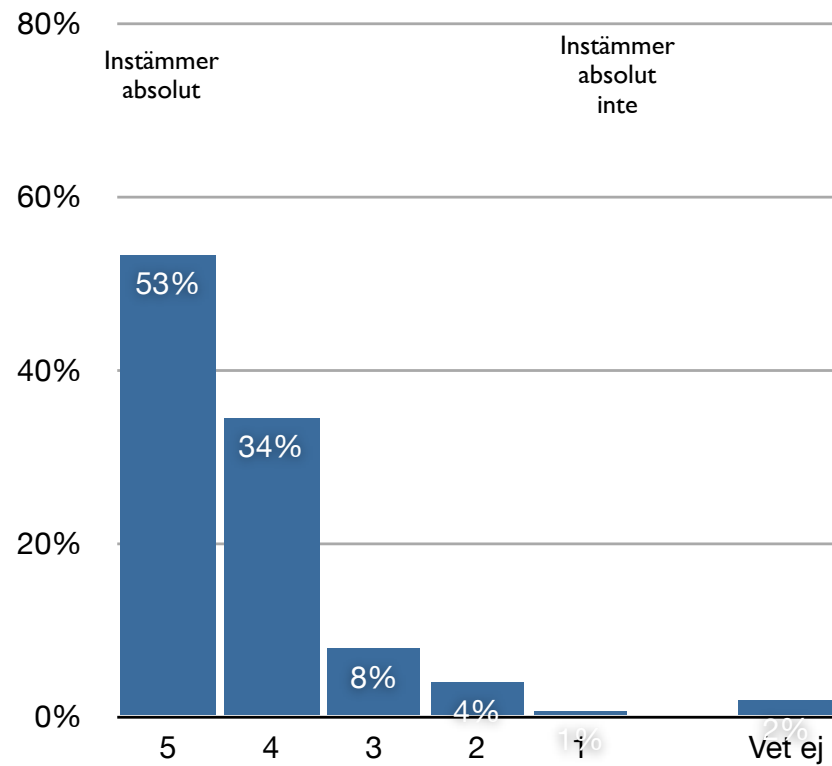
belysningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	54	31,6	41,5	41,5
	4	41	24,0	31,5	73,1
	3	16	9,4	12,3	85,4
	2	13	7,6	10,0	95,4
	1	6	3,5	4,6	100,0
	Total	130	76,0	100,0	
Missing	Ej svar	14	8,2		
	Vet ej	27	15,8		
	Total	41	24,0		
Total		171	100,0		

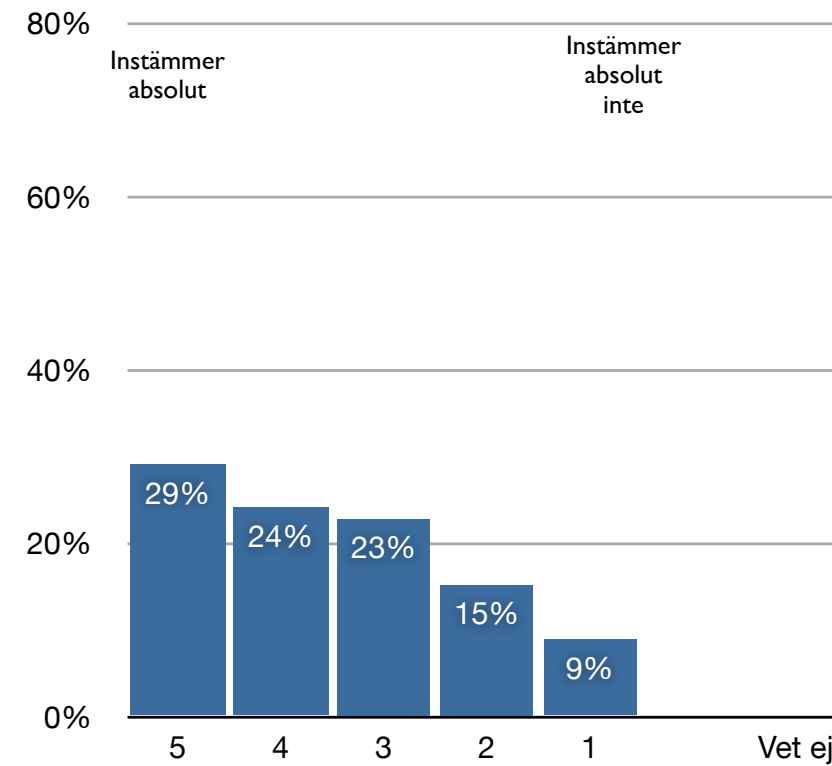
Återvinningsstation

Attityd

Det känns tryggt på platsen



Det är rent och snyggt på platsen



känns tryggt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	82	48,0	53,2	53,2
	4	53	31,0	34,4	87,7
	3	12	7,0	7,8	95,5
	2	6	3,5	3,9	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	154	90,1	100,0	
Missing	Ej svar	14	8,2		
	Vet ej	3	1,8		
	Total	17	9,9		
Total		171	100,0		

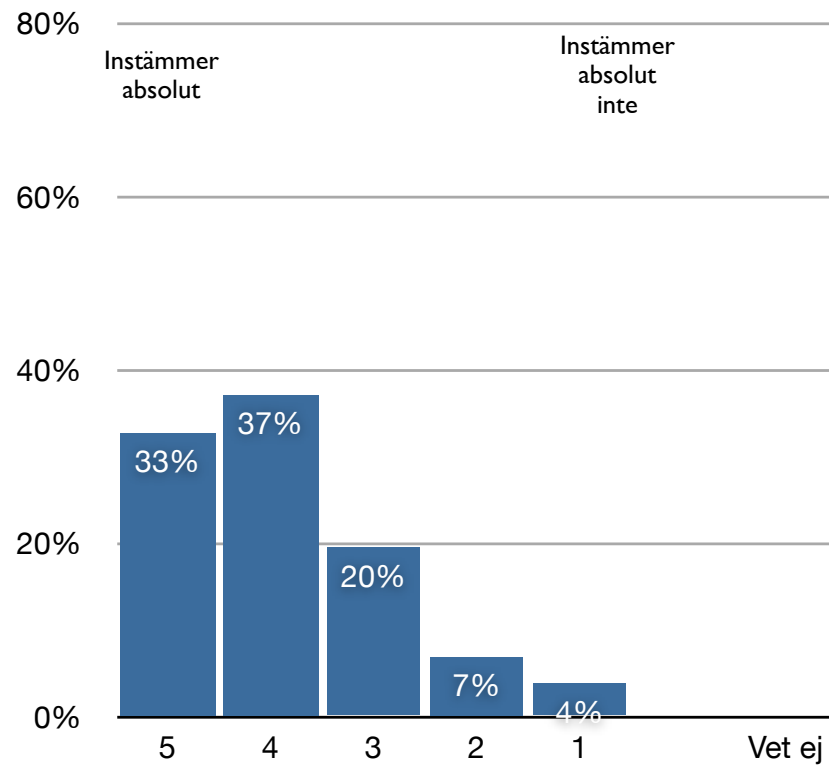
rent & snyggt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	46	26,9	29,1	29,1
	4	38	22,2	24,1	53,2
	3	36	21,1	22,8	75,9
	2	24	14,0	15,2	91,1
	1	14	8,2	8,9	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	13	7,6		
	Total	171	100,0		

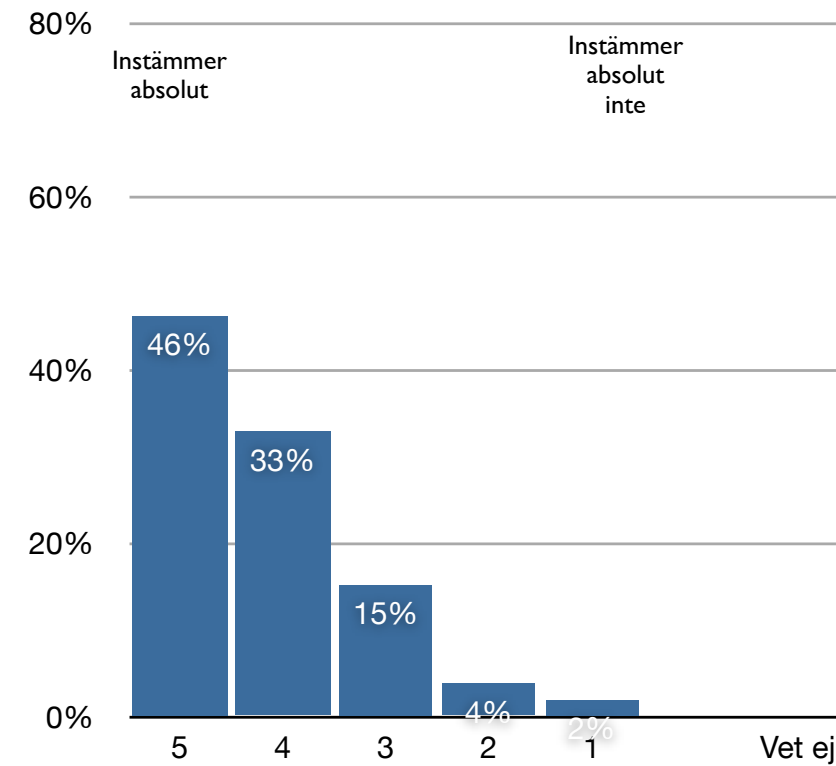
Återvinningsstation

Attityd

För det mesta finns det plats i containern



Det är enkelt att lämna förpackningar



plats i containern

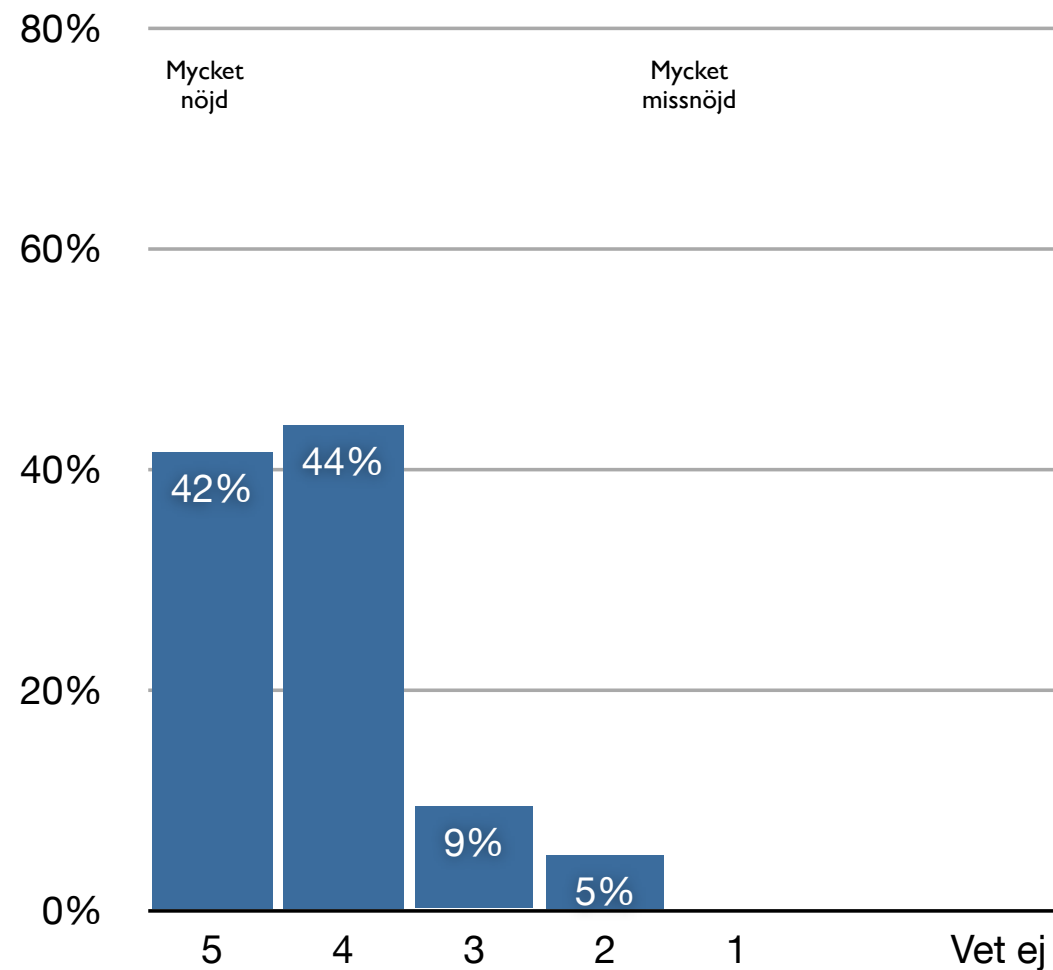
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	52	30,4	32,7	32,7
	4	59	34,5	37,1	69,8
	3	31	18,1	19,5	89,3
	2	11	6,4	6,9	96,2
	1	6	3,5	3,8	100,0
	Total	159	93,0	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
Total		171	100,0		

enkelt att lämna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	73	42,7	46,2	46,2
	4	52	30,4	32,9	79,1
	3	24	14,0	15,2	94,3
	2	6	3,5	3,8	98,1
	1	3	1,8	1,9	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	13	7,6		
Total		171	100,0		

Återvinningsstation

Nöjdhet ÅVS



		Nöjdhet ÅVS			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	66	38,6	41,5	41,5
	4	70	40,9	44,0	85,5
	3	15	8,8	9,4	95,0
	2	8	4,7	5,0	100,0
	Total	159	93,0	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
Total		171	100,0		

Nöjdhet

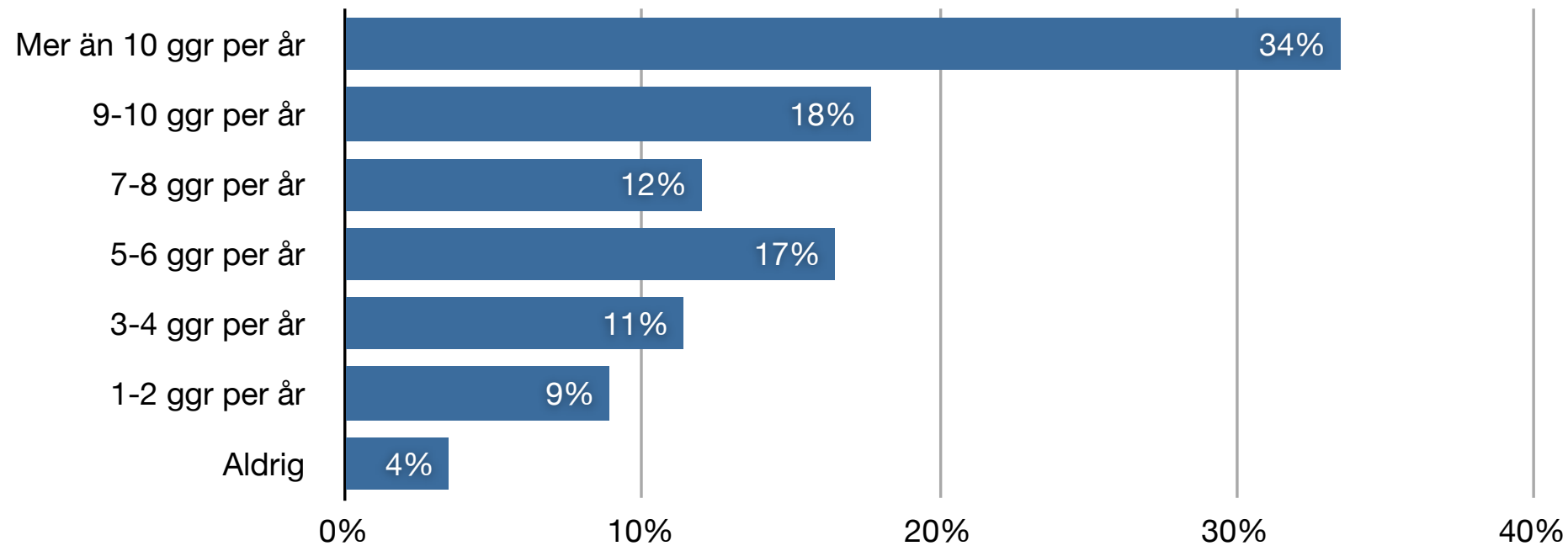
Återvinningscentral

- Antal besök per år på ÅVC
- Nöjdhet med ÅVC

Återvinningscentral

Antal besök ÅVC

Hushållens besök på ÅVC per år



Besök ÅVC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mer än 10 ggr/år	53	31,0	33,5	33,5
	9-10 ggr/år	28	16,4	17,7	51,3
	7-8 ggr/år	19	11,1	12,0	63,3
	5-6 ggr/år	26	15,2	16,5	79,7
	3-4 ggr/år	18	10,5	11,4	91,1
	1-2 ggr/år	14	8,2	8,9	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	7	4,1		
	Aldrig	6	3,5		
	Total	13	7,6		
Total		171	100,0		

Återvinningscentral

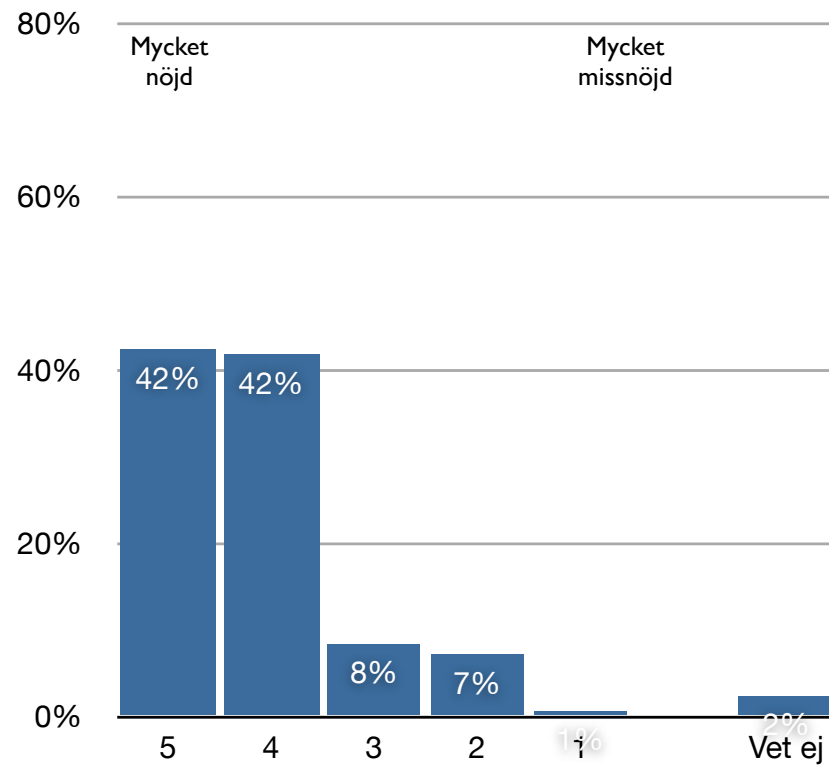
Besökta ÅVC

		Val ÅVC			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hammarö	153	89,5	96,2	96,2
	Hammarö & annan kommun	3	1,8	1,9	98,1
	Ingen	2	1,2	1,3	99,4
	Grums	1	,6	,6	100,0
	Total	159	93,0	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
Total		171	100,0		

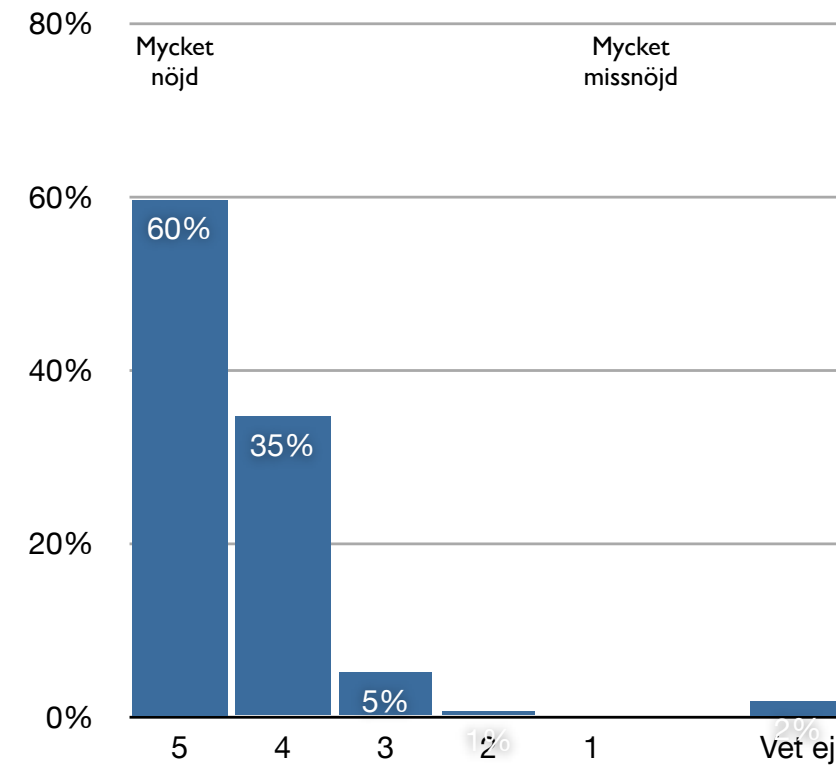
Återvinningscentral

Nöjdhet

Öppettider



Geografisk placering



öppettider

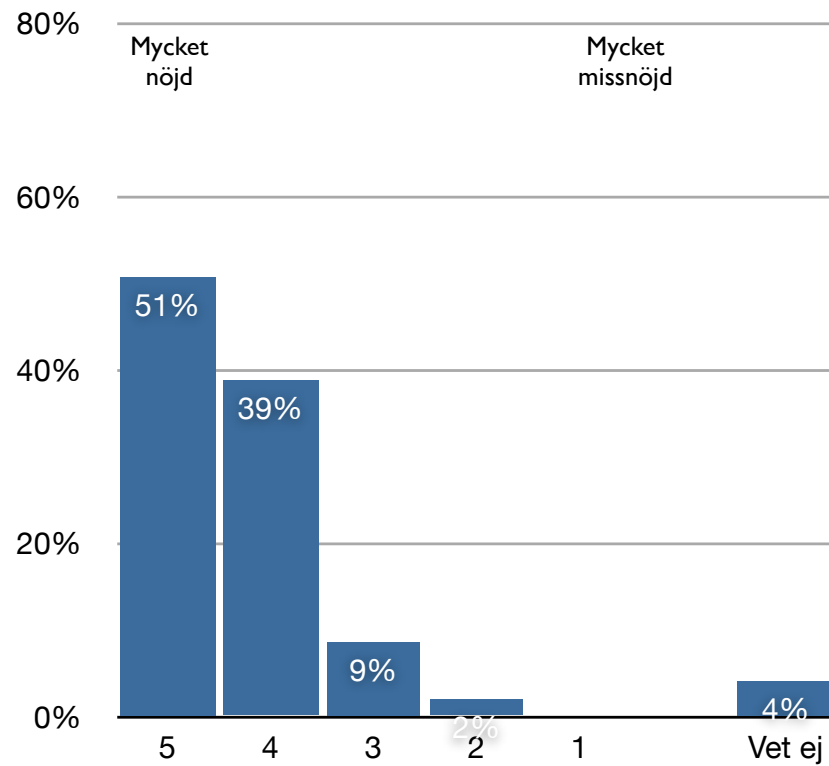
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	66	38,6	42,3	42,3
	4	65	38,0	41,7	84,0
	3	13	7,6	8,3	92,3
	2	11	6,4	7,1	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	156	91,2	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	4	2,3		
	Total	15	8,8		
Total		171	100,0		

geografisk placering

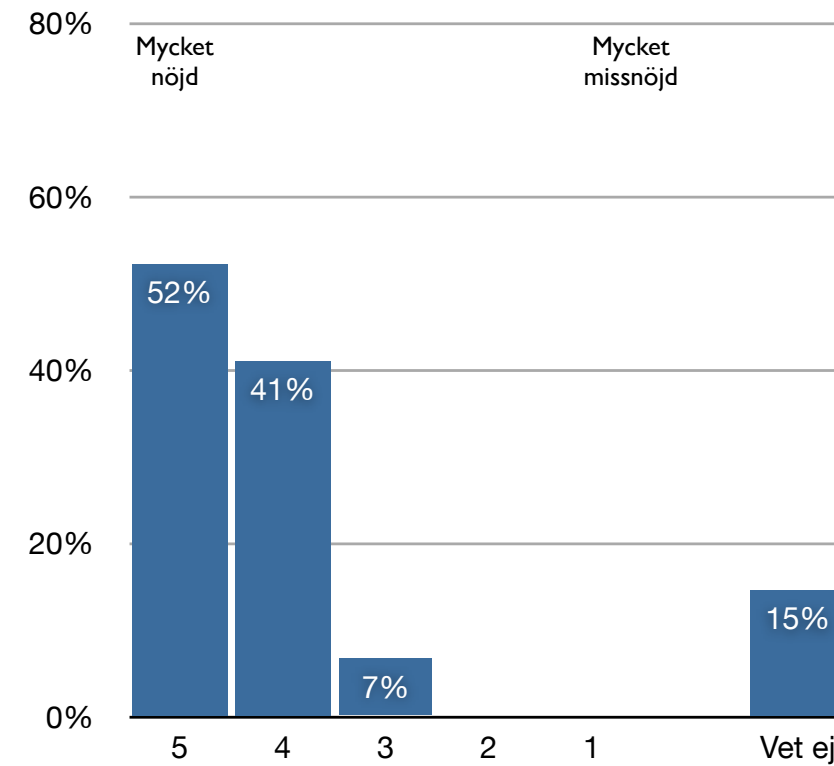
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	93	54,4	59,6	59,6
	4	54	31,6	34,6	94,2
	3	8	4,7	5,1	99,4
	2	1	,6	,6	100,0
	Total	156	91,2	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Vet ej	3	1,8		
	Total	15	8,8		
Total		171	100,0		

Återvinningscentral

Personalens bemötande



Personalens kompetens



personalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	77	45,0	50,7	50,7
	4	59	34,5	38,8	89,5
	3	13	7,6	8,6	98,0
	2	3	1,8	2,0	100,0
	Total	152	88,9	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Vet ej	7	4,1		
	Total	19	11,1		
Total		171	100,0		

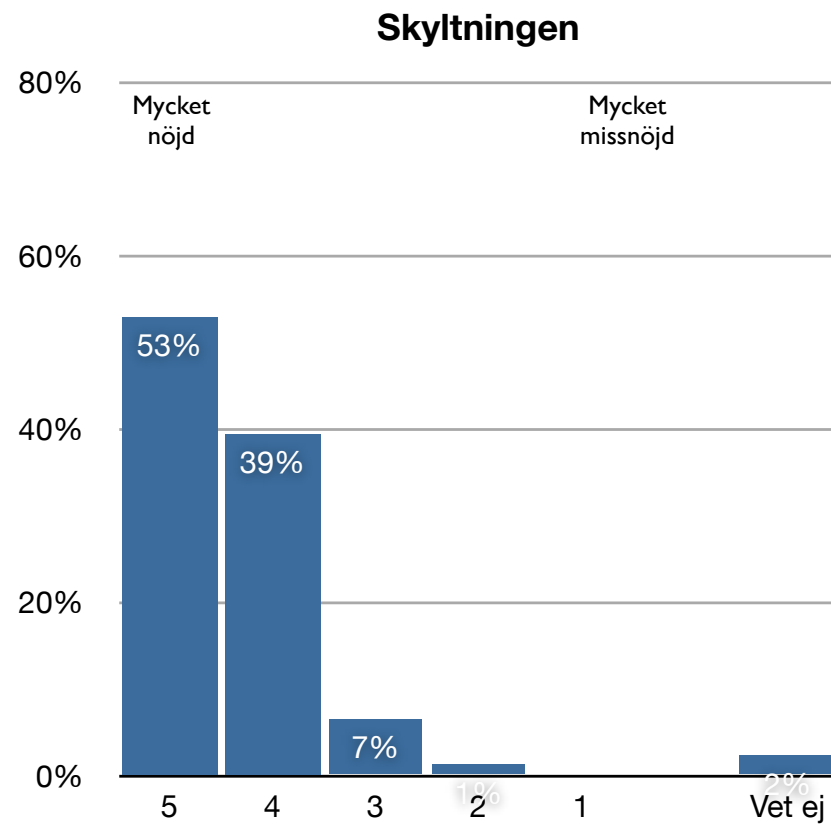
personalens kompetens

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	70	40,9	52,2	52,2
	4	55	32,2	41,0	93,3
	3	9	5,3	6,7	100,0
	Total	134	78,4	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Vet ej	25	14,6		
	Total	37	21,6		
Total		171	100,0		

Nöjdhet

Återvinningscentral

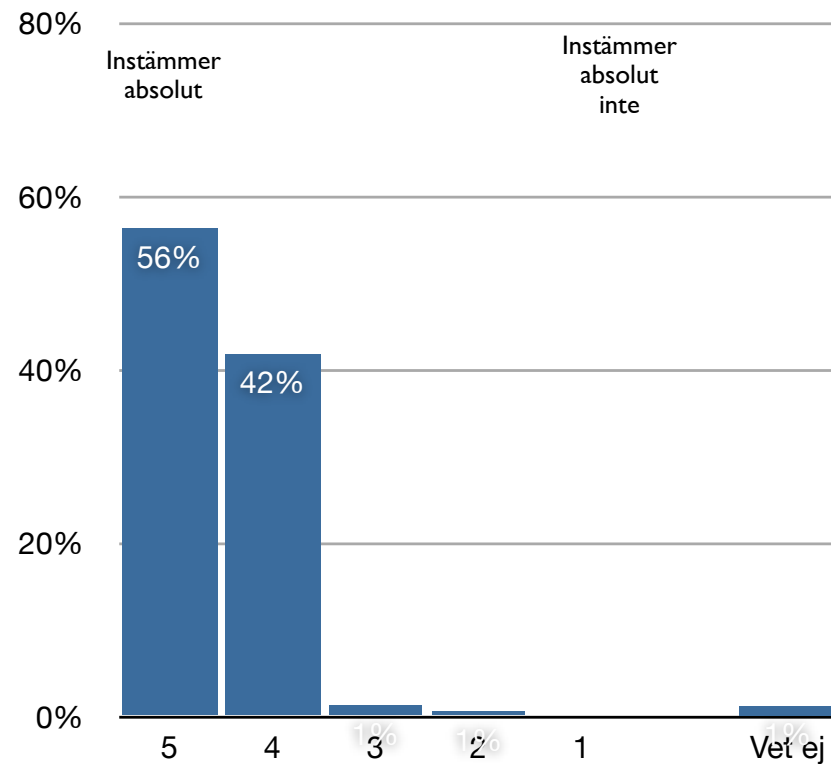
Nöjdhet



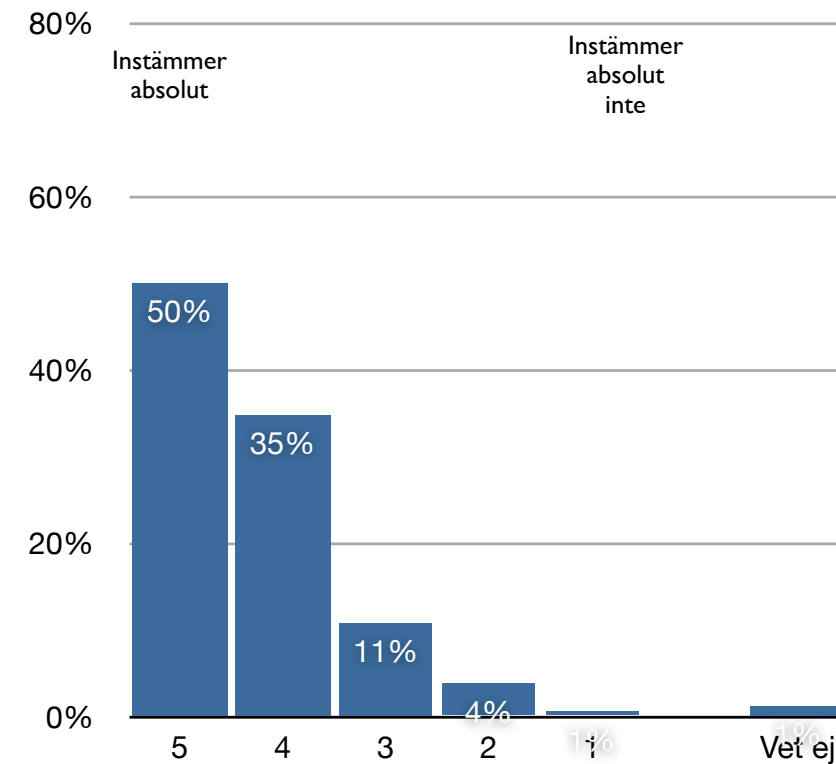
		skyltningen		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	5	82	48,0	52,9	52,9
	4	61	35,7	39,4	92,3
	3	10	5,8	6,5	98,7
	2	2	1,2	1,3	100,0
	Total	155	90,6	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Vet ej	4	2,3		
	Total	16	9,4		
Total		171	100,0		

Återvinningscentral

Det är ordning och reda



Det är enkelt att lasta av



ordning & reda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	89	52,0	56,3	56,3
	4	66	38,6	41,8	98,1
	3	2	1,2	1,3	99,4
	2	1	,6	,6	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	13	7,6		
Total		171	100,0		

enkelt att lasta av

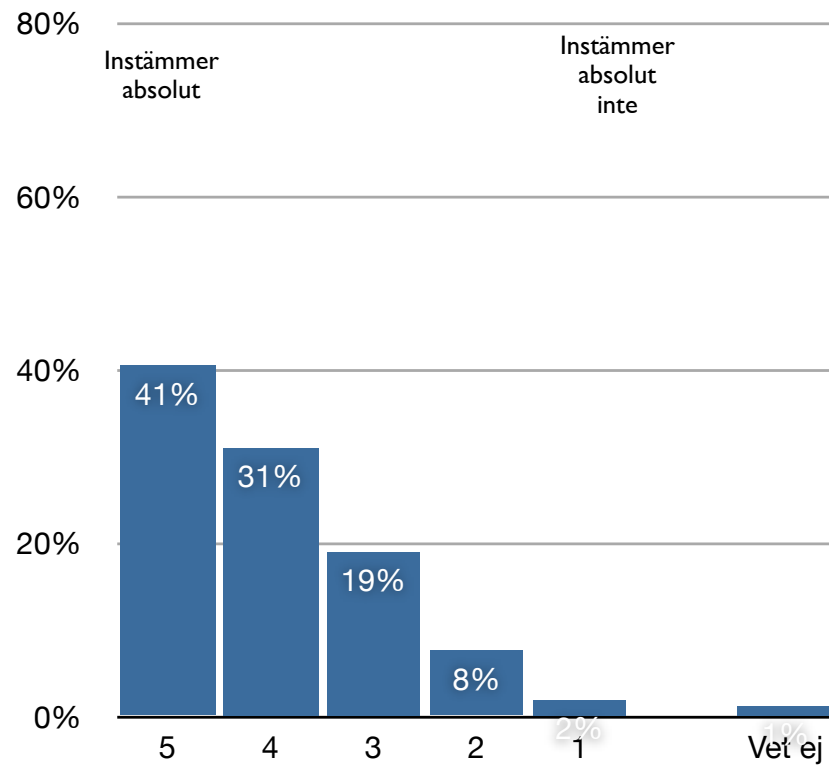
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	79	46,2	50,0	50,0
	4	55	32,2	34,8	84,8
	3	17	9,9	10,8	95,6
	2	6	3,5	3,8	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	13	7,6		
Total		171	100,0		

Attityd

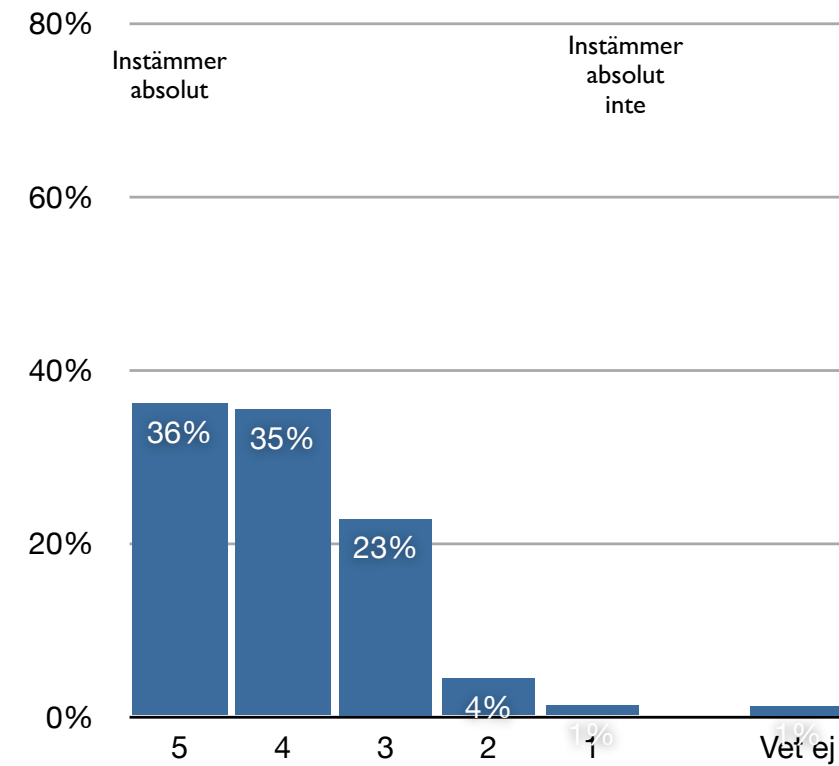
Återvinningscentral

Attityd

Det är lätt att ta sig fram med fordon



Man behöver sällan vänta



lätt att ta sig fram

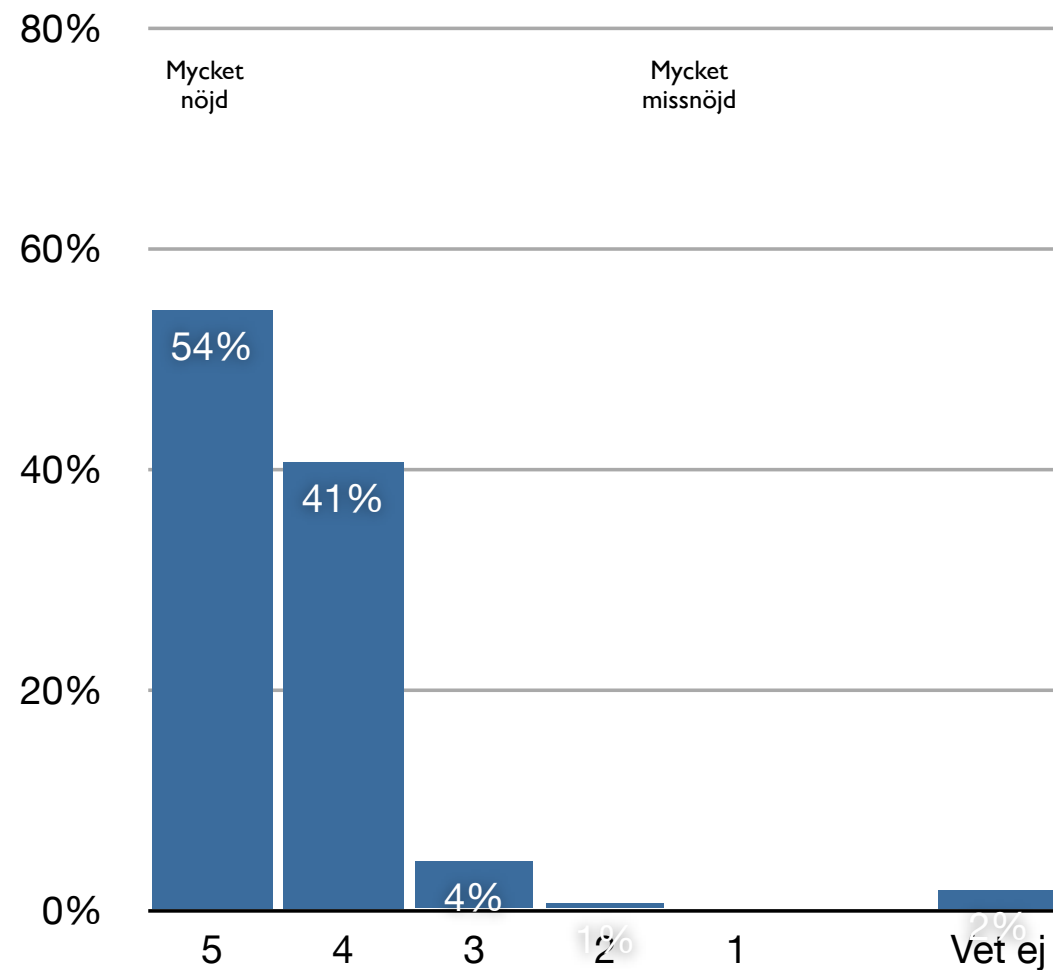
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	64	37,4	40,5	40,5
	4	49	28,7	31,0	71,5
	3	30	17,5	19,0	90,5
	2	12	7,0	7,6	98,1
	1	3	1,8	1,9	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	13	7,6		
Total		171	100,0		

sällan väntetider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	57	33,3	36,1	36,1
	4	56	32,7	35,4	71,5
	3	36	21,1	22,8	94,3
	2	7	4,1	4,4	98,7
	1	2	1,2	1,3	100,0
	Total	158	92,4	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	2	1,2		
	Total	13	7,6		
Total		171	100,0		

Återvinningscentral

Nöjdhet ÅVC



		Nöjdhet ÅVC			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	87	50,9	54,4	54,4
	4	65	38,0	40,6	95,0
	3	7	4,1	4,4	99,4
	2	1	,6	,6	100,0
	Total	160	93,6	100,0	
Missing	Ej svar	8	4,7		
	Vet ej	3	1,8		
	Total	11	6,4		
Total		171	100,0		

Nöjdhet

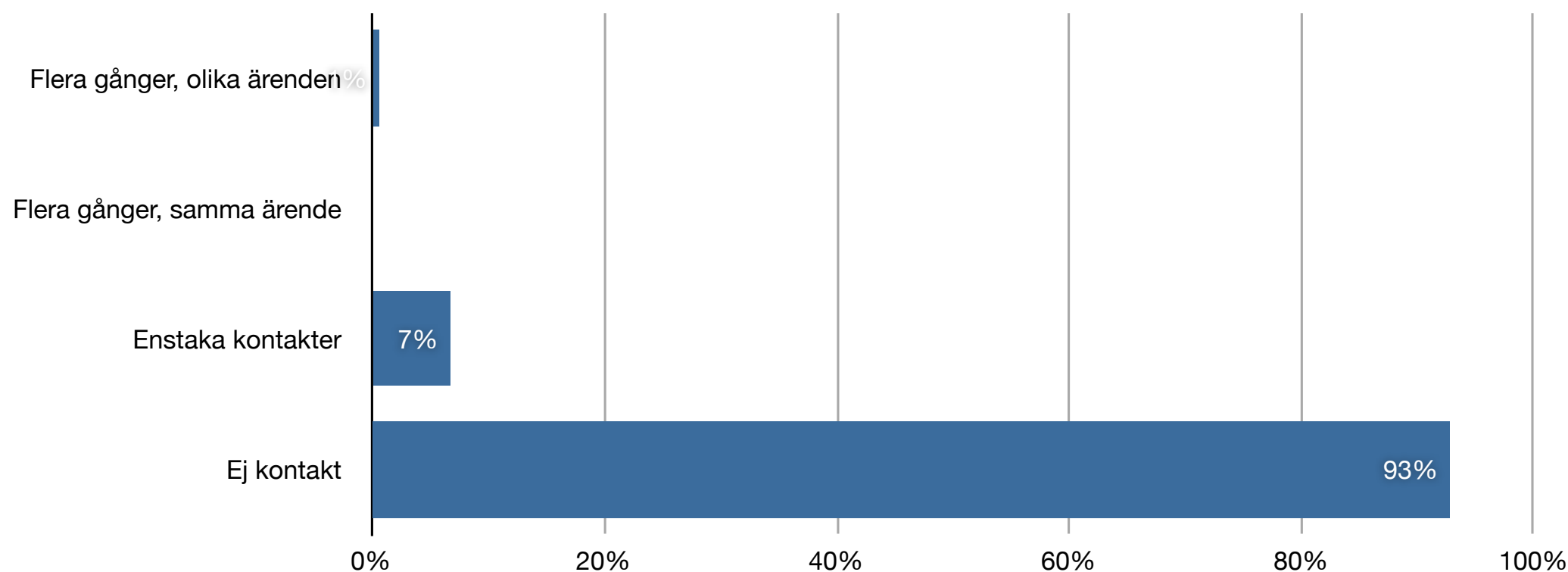
Kundtjänst

- Kontakt med kundtjänst
- Anledning till kontakt
- Nöjdhet med kundtjänst

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst

Hushållens kontakt med kundtjänst



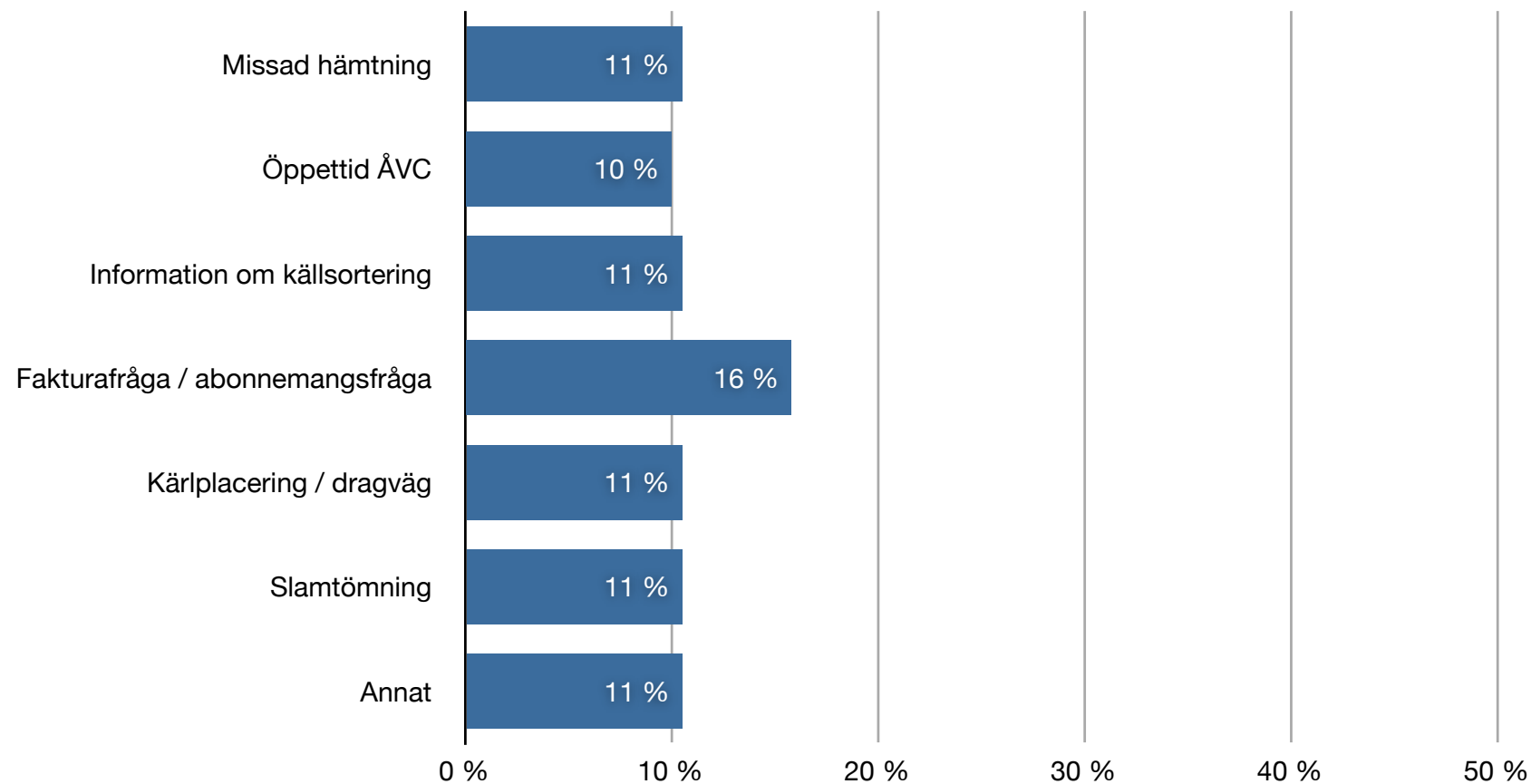
Kontakt kundtjänst

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Flera ggr, olika ärende	1	,6	,6	,6
	Enstaka gång	11	6,4	6,7	7,3
	Ej kontakt	152	88,9	92,7	100,0
	Total	164	95,9	100,0	
Missing	Ej svar	7	4,1		
Total		171	100,0		

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst

Kontaktens ärende



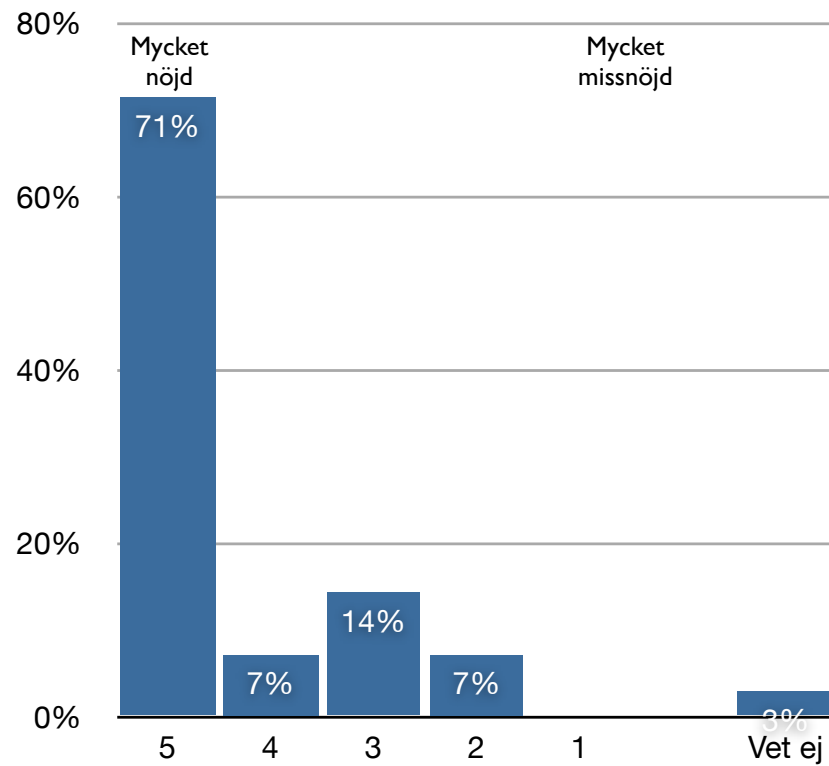
Kontakt kundtjänst

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Flera ggr, olika ärende	1	,6	,6	,6
	Enstaka gång	11	6,4	6,7	7,3
	Ej kontakt	152	88,9	92,7	100,0
	Total	164	95,9	100,0	
Missing	Ej svar	7	4,1		
Total		171	100,0		

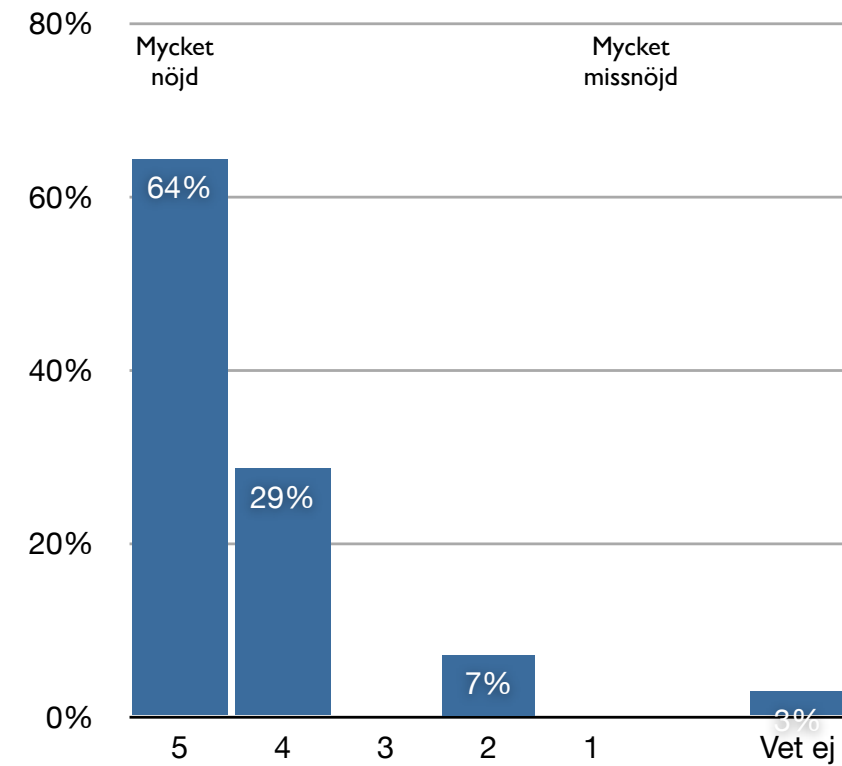
Kundtjänst

Nöjdhet

Tillgänglighet



Kundtjänstens bemötande



Kundtjänst: tillgänglighet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	5,8	71,4	71,4
	4	1	,6	7,1	78,6
	3	2	1,2	14,3	92,9
	2	1	,6	7,1	100,0
	Total	14	8,2	100,0	
Missing	Ej kontakt	145	84,8		
	Ej svar	7	4,1		
	Vet ej	5	2,9		
	Total	157	91,8		
Total		171	100,0		

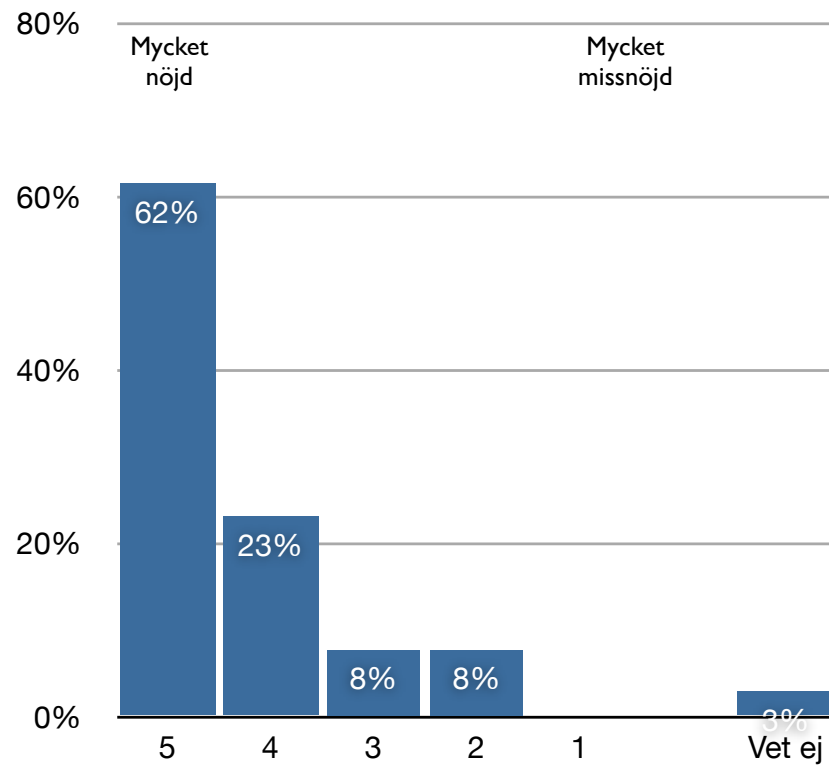
Kundtjänst: bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	9	5,3	64,3	64,3
	4	4	2,3	28,6	92,9
	2	1	,6	7,1	100,0
	Total	14	8,2	100,0	
Missing	Ej kontakt	145	84,8		
	Ej svar	7	4,1		
	Vet ej	5	2,9		
	Total	157	91,8		
Total		171	100,0		

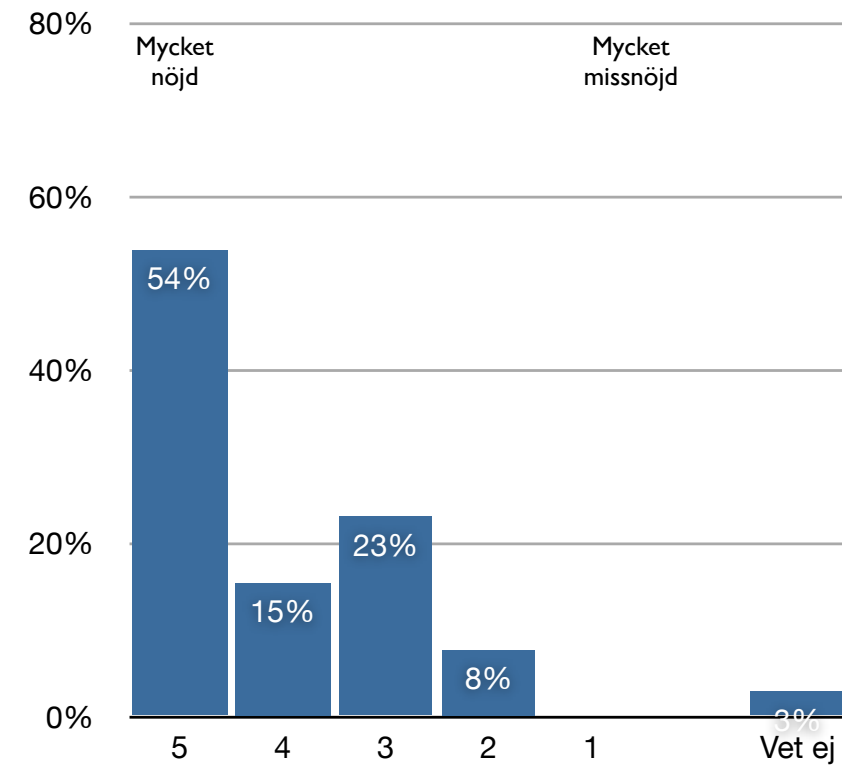
Kundtjänst

Nöjdhet

Kundtjänstens effektivitet



Handläggningen av ditt ärende



Kundtjänst: effektivitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	8	4,7	61,5	61,5
	4	3	1,8	23,1	84,6
	3	1	,6	7,7	92,3
	2	1	,6	7,7	100,0
	Total	13	7,6	100,0	
Missing	Ej kontakt	145	84,8		
	Ej svar	8	4,7		
	Vet ej	5	2,9		
	Total	158	92,4		
Total		171	100,0		

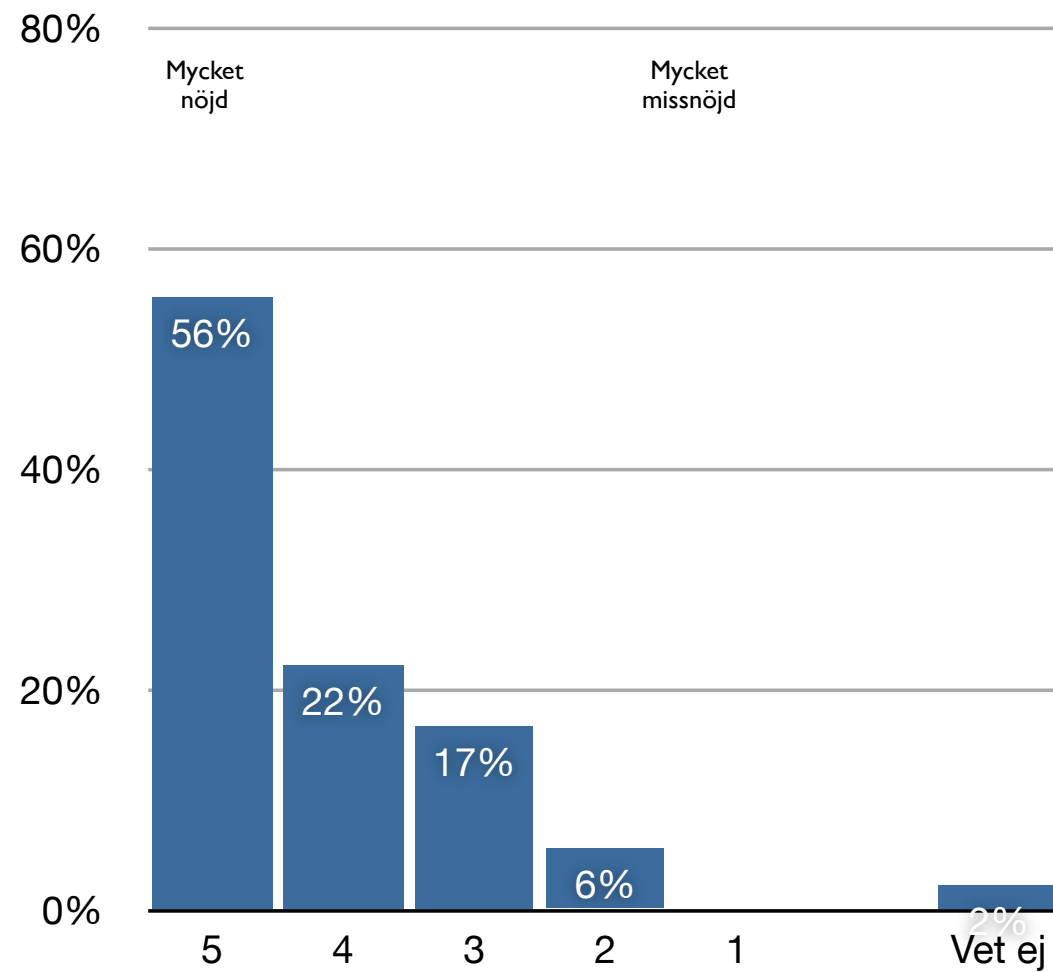
Kundtjänst: handläggning av ärendet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	7	4,1	53,8	53,8
	4	2	1,2	15,4	69,2
	3	3	1,8	23,1	92,3
	2	1	,6	7,7	100,0
	Total	13	7,6	100,0	
Missing	Ej kontakt	145	84,8		
	Ej svar	8	4,7		
	Vet ej	5	2,9		
	Total	158	92,4		
Total		171	100,0		

Kundtjänst

Nöjdhet

Nöjdhet kundtjänsten



		Nöjdhet kundtjänst			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	5,8	55,6	55,6
	4	4	2,3	22,2	77,8
	3	3	1,8	16,7	94,4
	2	1	,6	5,6	100,0
	Total	18	10,5	100,0	
Missing	Ej kontakt	142	83,0		
	Ej svar	7	4,1		
	Vet ej	4	2,3		
	Total	153	89,5		
Total		171	100,0		

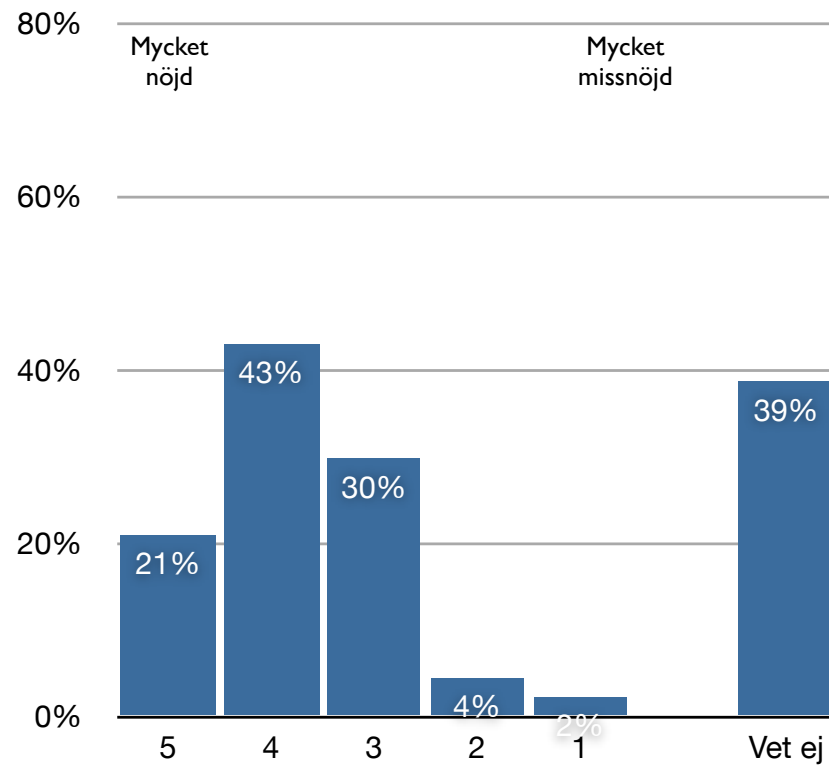
Information

- Nöjdhet med informationen

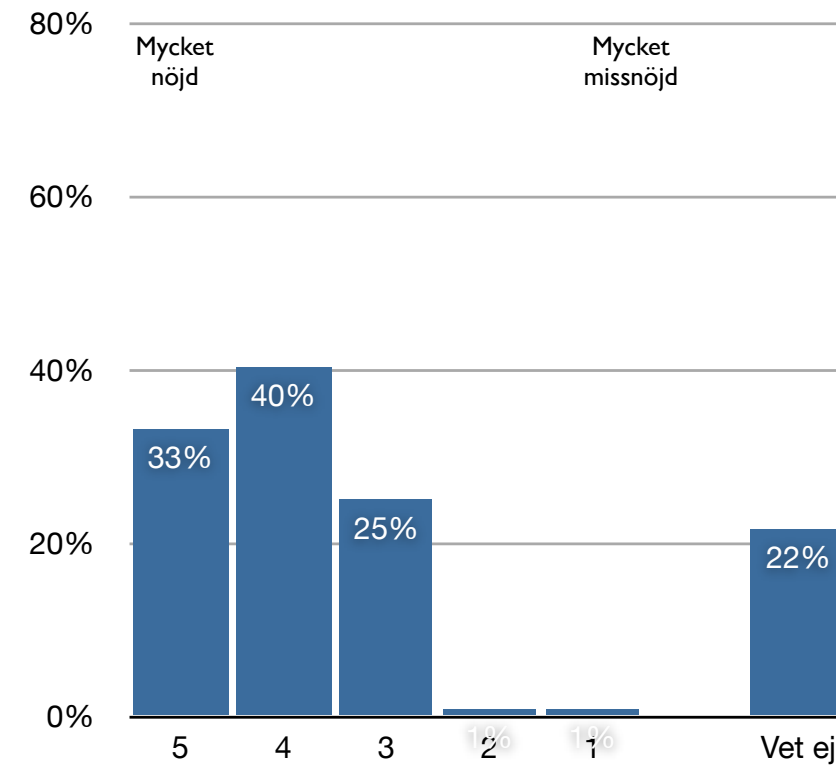
Information

Nöjdhet

Information om abonnemangsalternativen



Information och anvisningar till källsortering



Information: abonnemangsalternativ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	11,1	20,9	20,9
	4	39	22,8	42,9	63,7
	3	27	15,8	29,7	93,4
	2	4	2,3	4,4	97,8
	1	2	1,2	2,2	100,0
	Total	91	53,2	100,0	
Missing	Ej svar	14	8,2		
	Vet ej	66	38,6		
	Total	80	46,8		
Total		171	100,0		

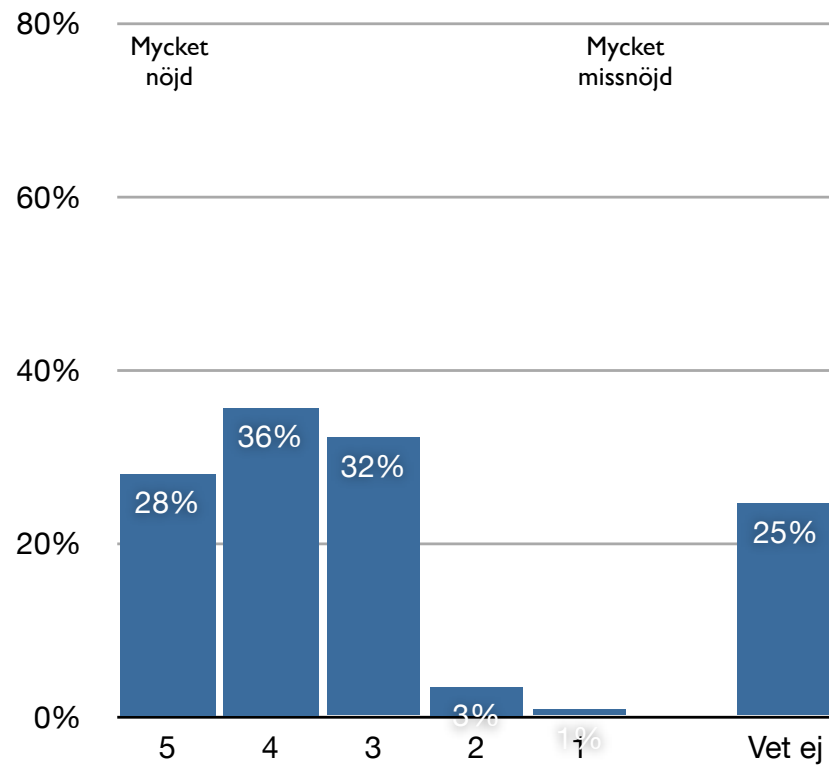
Information: anvisning källsortering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	41	24,0	33,1	33,1
	4	50	29,2	40,3	73,4
	3	31	18,1	25,0	98,4
	2	1	,6	,8	99,2
	1	1	,6	,8	100,0
	Total	124	72,5	100,0	
Missing	Ej svar	10	5,8		
	Vet ej	37	21,6		
	Total	47	27,5		
Total		171	100,0		

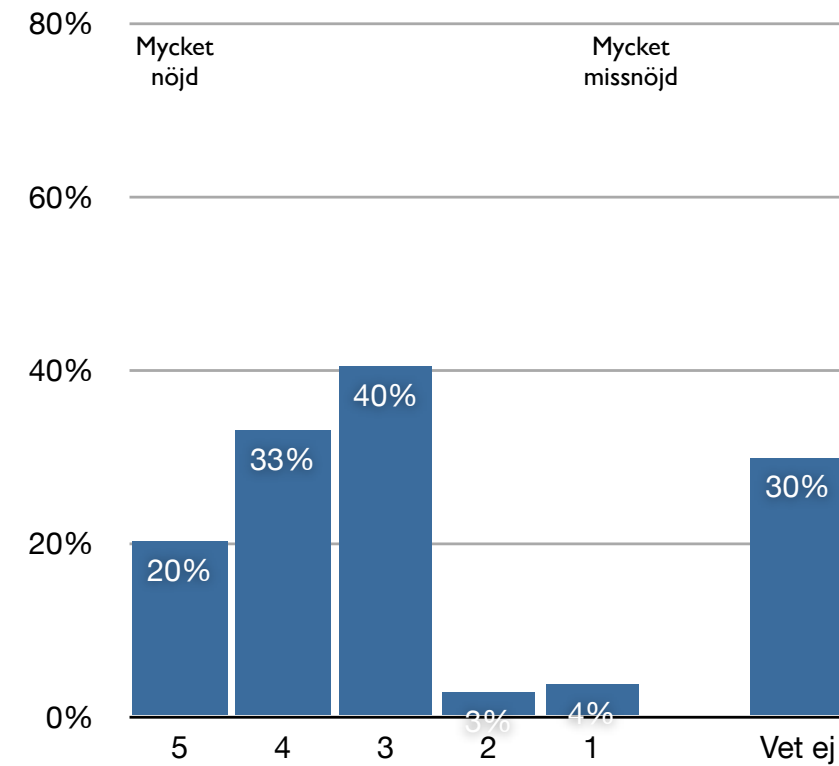
Information

Nöjdhet

Information om regler och bestämmelser



Information om taxor och avgifter



Information: regler & bestämmelser

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	33	19,3	28,0	28,0
	4	42	24,6	35,6	63,6
	3	38	22,2	32,2	95,8
	2	4	2,3	3,4	99,2
	1	1	,6	,8	100,0
	Total	118	69,0	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	42	24,6		
	Total	53	31,0		
Total		171	100,0		

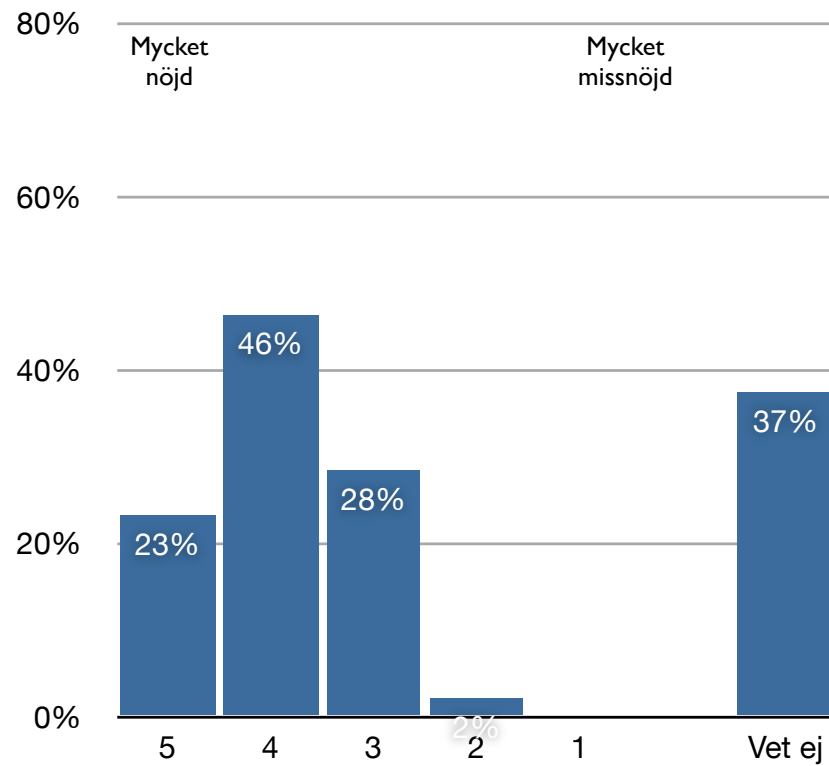
Information: taxor & avgifter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	12,9	20,2	20,2
	4	36	21,1	33,0	53,2
	3	44	25,7	40,4	93,6
	2	3	1,8	2,8	96,3
	1	4	2,3	3,7	100,0
	Total	109	63,7	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	51	29,8		
	Total	62	36,3		
Total		171	100,0		

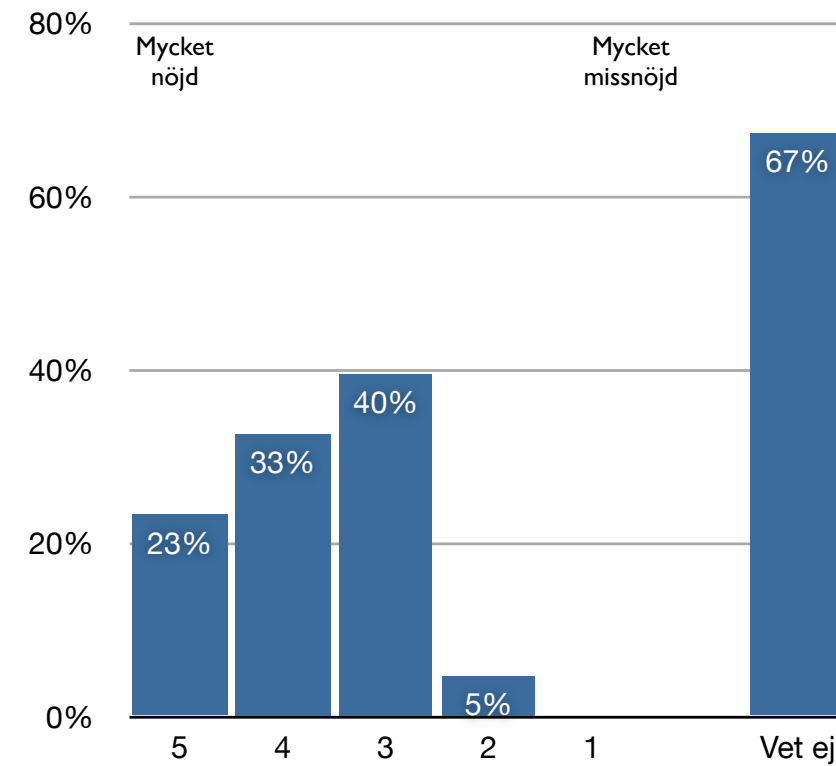
Information

Nöjdhet

Information via våra nyhetsbrev



Information via Facebook/sociala medier



Information: Våra nyhetsbrev

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	12,9	23,2	23,2
	4	44	25,7	46,3	69,5
	3	27	15,8	28,4	97,9
	2	2	1,2	2,1	100,0
	Total	95	55,6	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Vet ej	64	37,4		
	Total	76	44,4		
Total		171	100,0		

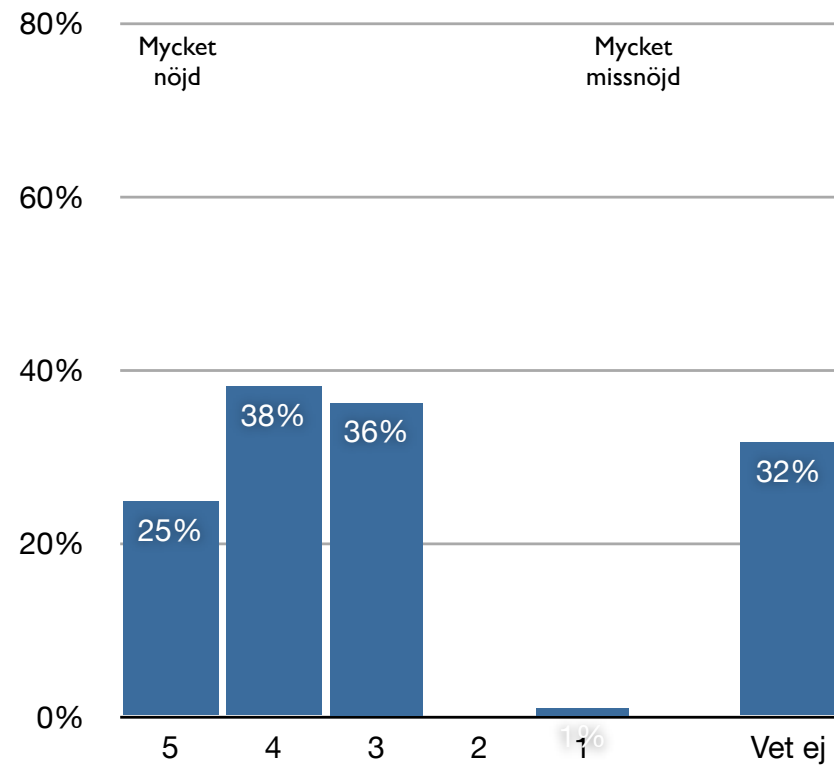
Information: FB /sociala medier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	10	5,8	23,3	23,3
	4	14	8,2	32,6	55,8
	3	17	9,9	39,5	95,3
	2	2	1,2	4,7	100,0
	Total	43	25,1	100,0	
Missing	Ej svar	13	7,6		
	Vet ej	115	67,3		
	Total	128	74,9		
Total		171	100,0		

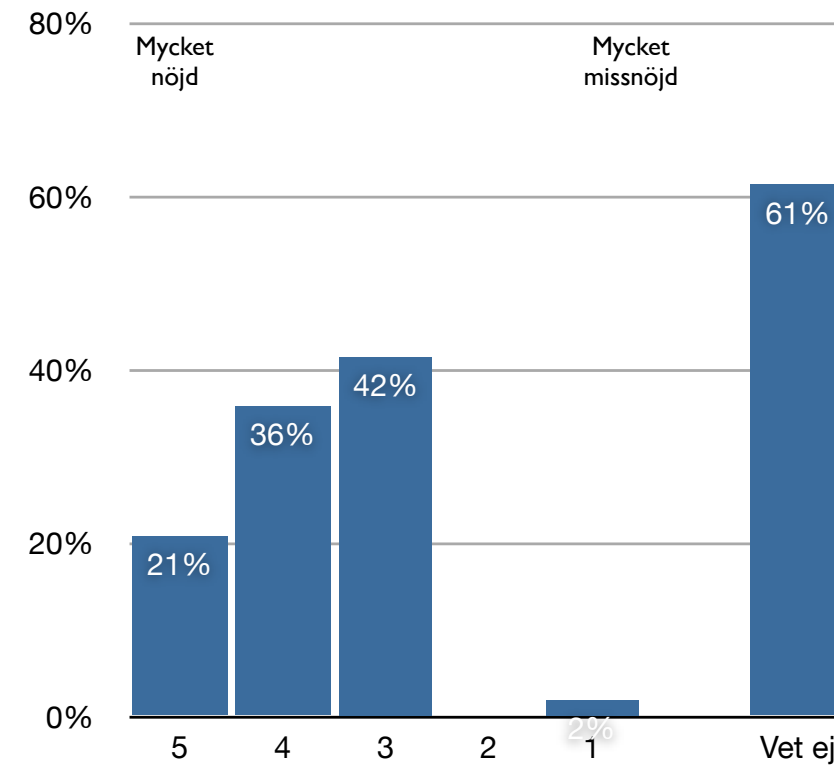
Information

Nöjdhet

Information via informationsbrev/fakturabilaga



Information via tidningsannonser



Information: Informationsbrev/fakturabilaga

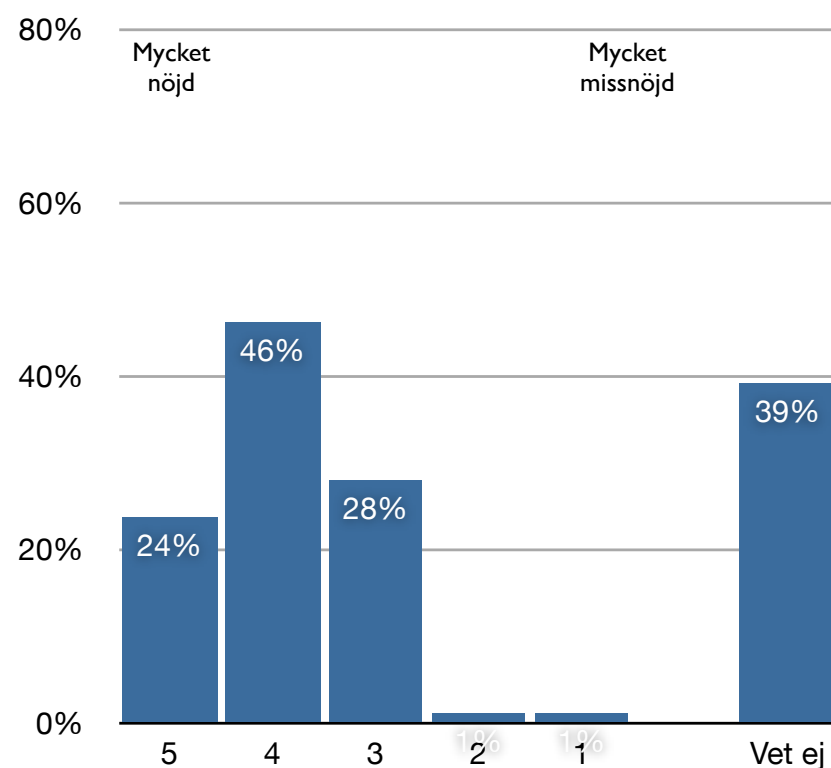
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	26	15,2	24,8	24,8
	4	40	23,4	38,1	62,9
	3	38	22,2	36,2	99,0
	1	1	,6	1,0	100,0
	Total	105	61,4	100,0	
Missing	Ej svar	12	7,0		
	Vet ej	54	31,6		
	Total	66	38,6		
Total		171	100,0		

Information: Annonser i tidningar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	11	6,4	20,8	20,8
	4	19	11,1	35,8	56,6
	3	22	12,9	41,5	98,1
	1	1	,6	1,9	100,0
	Total	53	31,0	100,0	
Missing	Ej svar	13	7,6		
	Vet ej	105	61,4		
	Total	118	69,0		
Total		171	100,0		

Information

Hemsidan som informationskälla



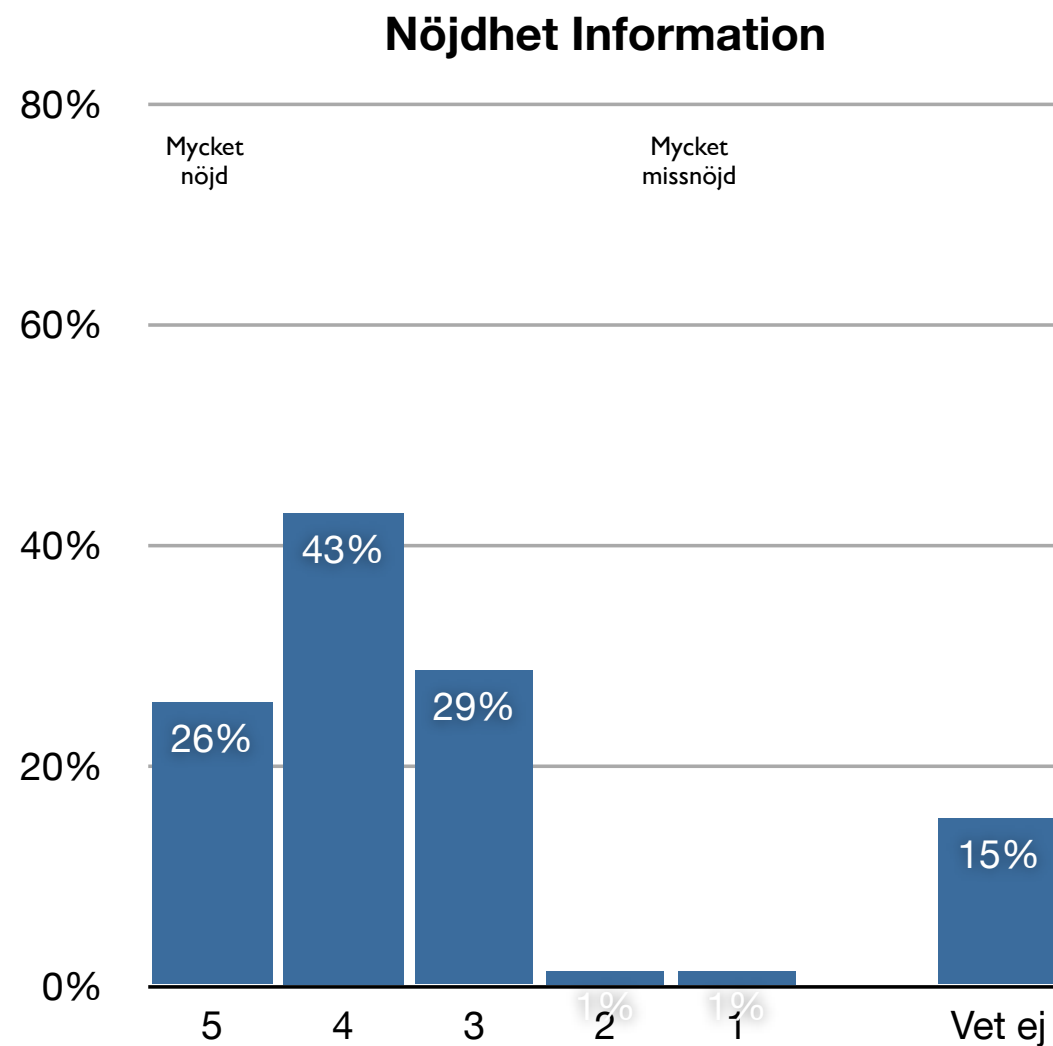
Information: hemsidan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	22	12,9	23,7	23,7
	4	43	25,1	46,2	69,9
	3	26	15,2	28,0	97,8
	2	1	,6	1,1	98,9
	1	1	,6	1,1	100,0
	Total	93	54,4	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	67	39,2		
	Total	78	45,6		
Total		171	100,0		

Nöjdhet

Information

Nöjdhet



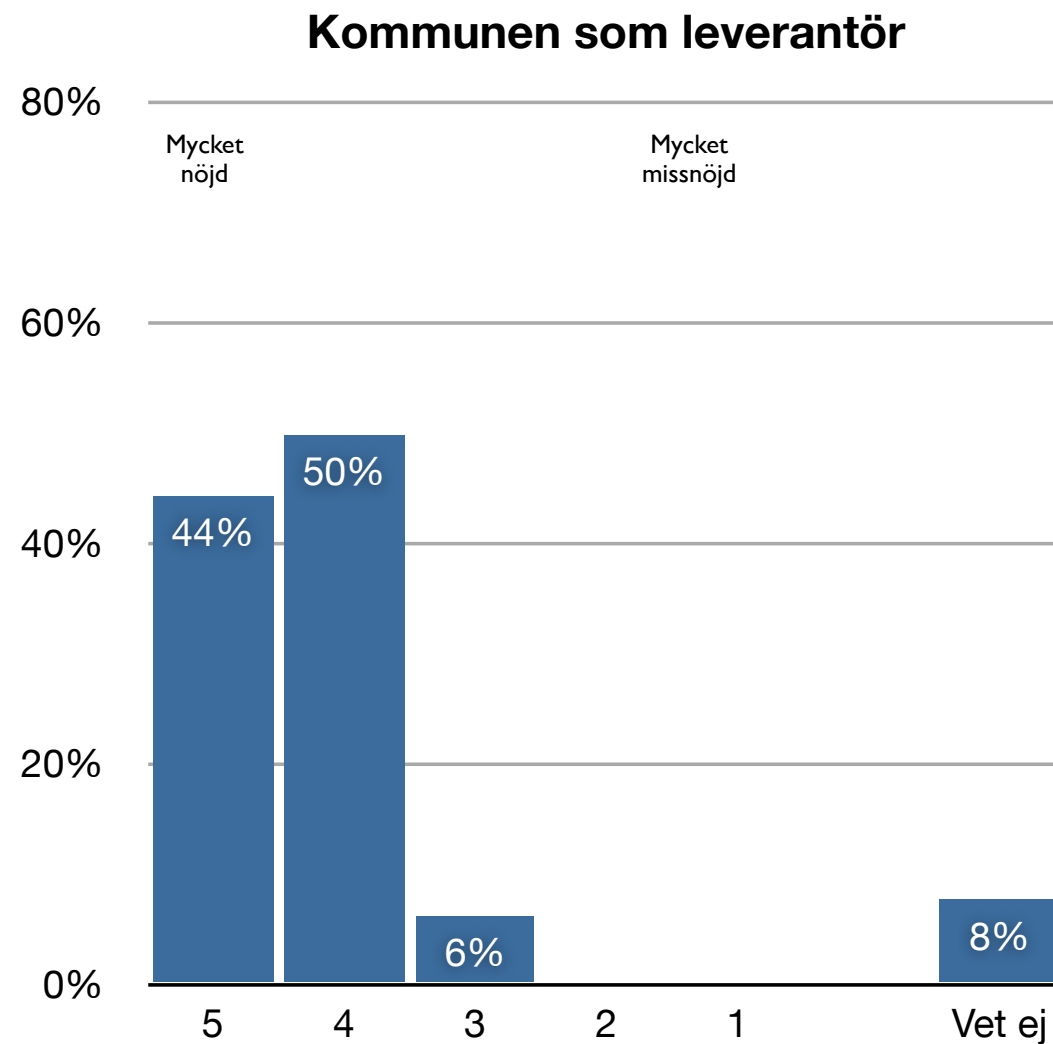
		Nöjdhet Information			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	36	21,1	25,7	25,7
	4	60	35,1	42,9	68,6
	3	40	23,4	28,6	97,1
	2	2	1,2	1,4	98,6
	1	2	1,2	1,4	100,0
	Total	140	81,9	100,0	
Missing	Ej svar	5	2,9		
	Vet ej	26	15,2		
	Total	31	18,1		
Total		171	100,0		

Avfallssystemet

- Nöjdhet med avfallssystemet i kommunen

Avfallssystemet

Nöjdhet

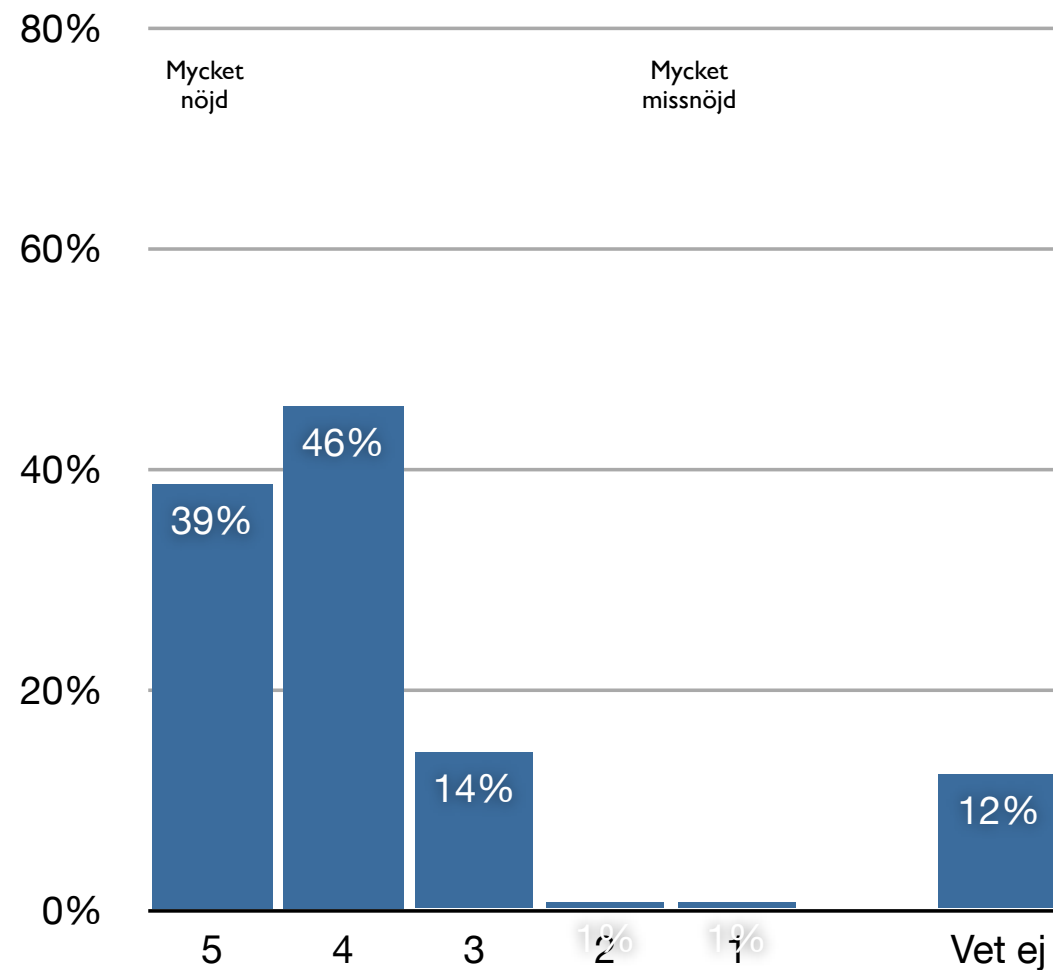


kommunen som leverantör					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	65	38,0	44,2	44,2
	4	73	42,7	49,7	93,9
	3	9	5,3	6,1	100,0
	Total	147	86,0	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	13	7,6		
	Total	24	14,0		
Total		171	100,0		

Avfallssystemet

Nöjdhet

Trovärdighet av avfallssystemet i kommunen

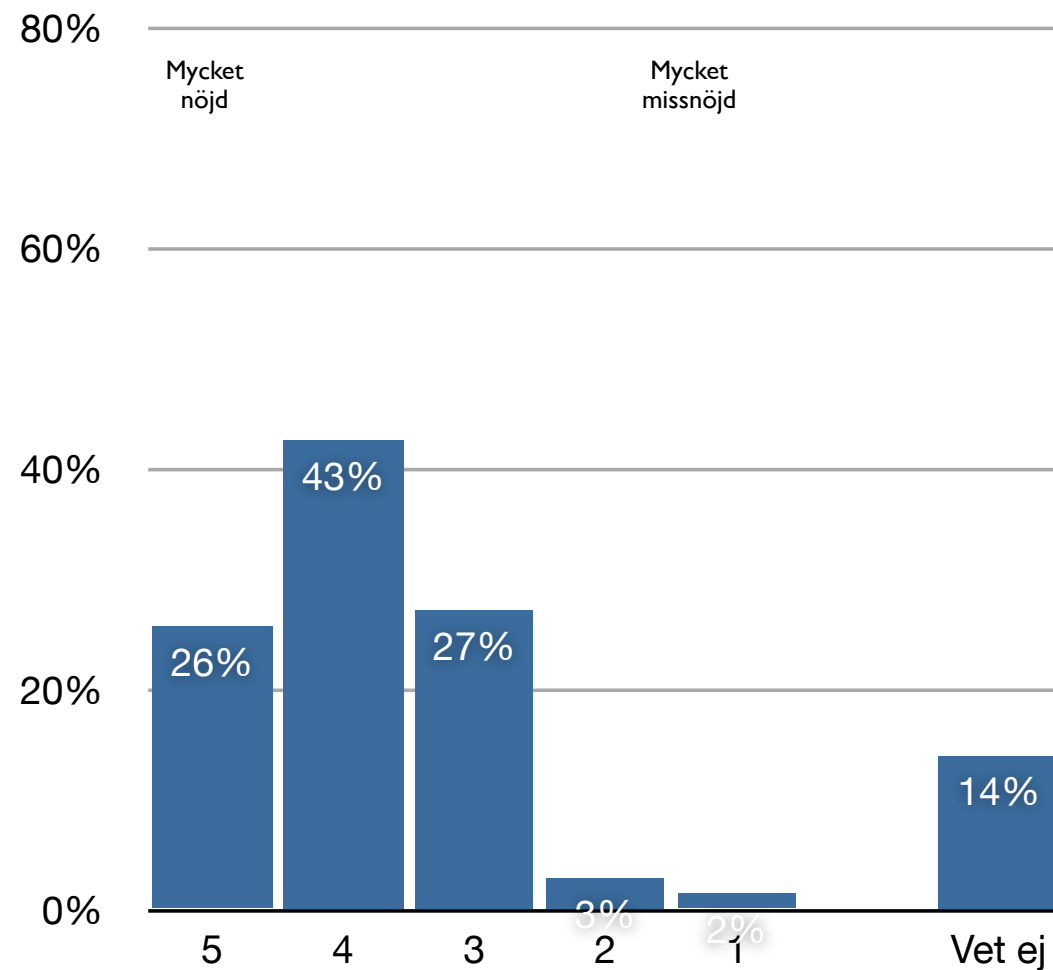


		trovärdigheten			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	5	54	31,6	38,6	38,6
	4	64	37,4	45,7	84,3
	3	20	11,7	14,3	98,6
	2	1	,6	,7	99,3
	1	1	,6	,7	100,0
	Total	140	81,9	100,0	
Missing	Ej svar	10	5,8		
	Vet ej	21	12,3		
	Total	31	18,1		
Total		171	100,0		

Avfallssystemet

Nöjdhet

Vad du får för renhållningsavgiften

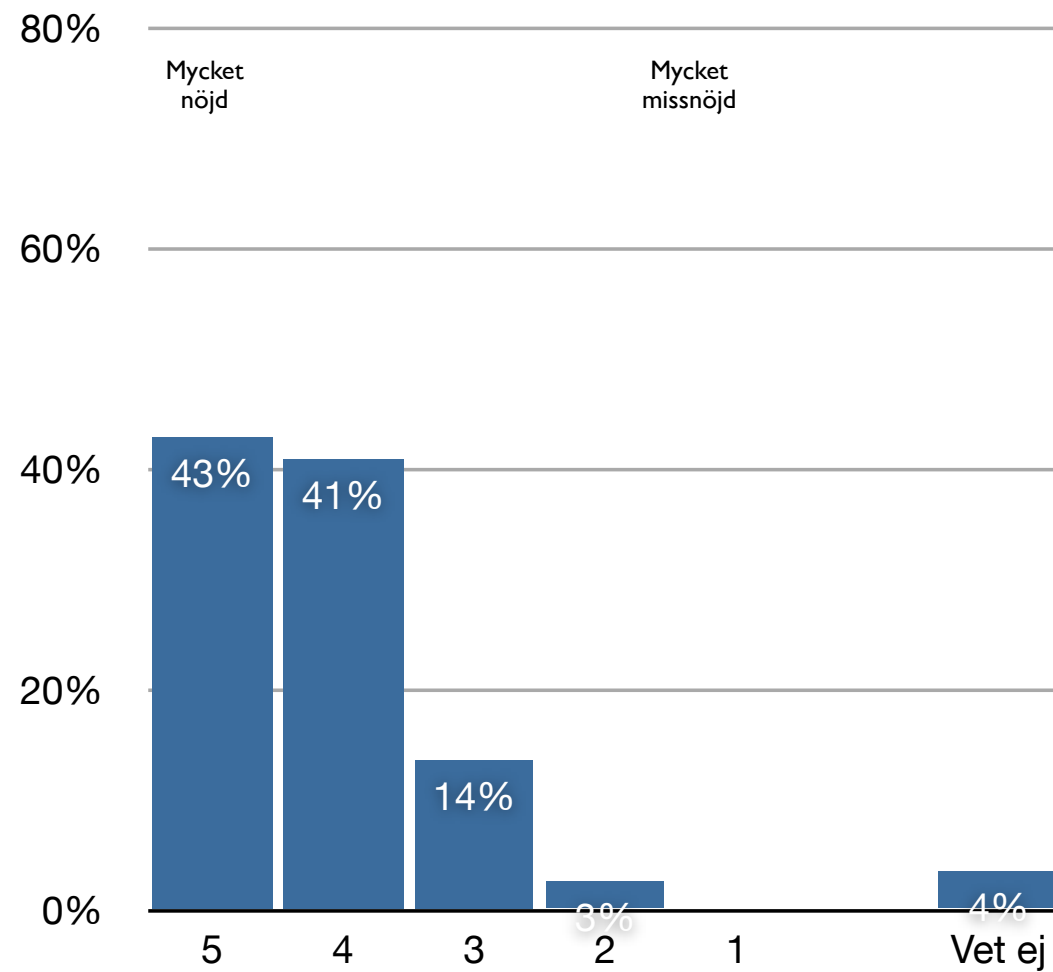


		prisvärde			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	35	20,5	25,7	25,7
	4	58	33,9	42,6	68,4
	3	37	21,6	27,2	95,6
	2	4	2,3	2,9	98,5
	1	2	1,2	1,5	100,0
	Total	136	79,5	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	24	14,0		
	Total	35	20,5		
Total		171	100,0		

Avfallssystemet

Nöjdhet

Enkelheten att källsortera i kommunen



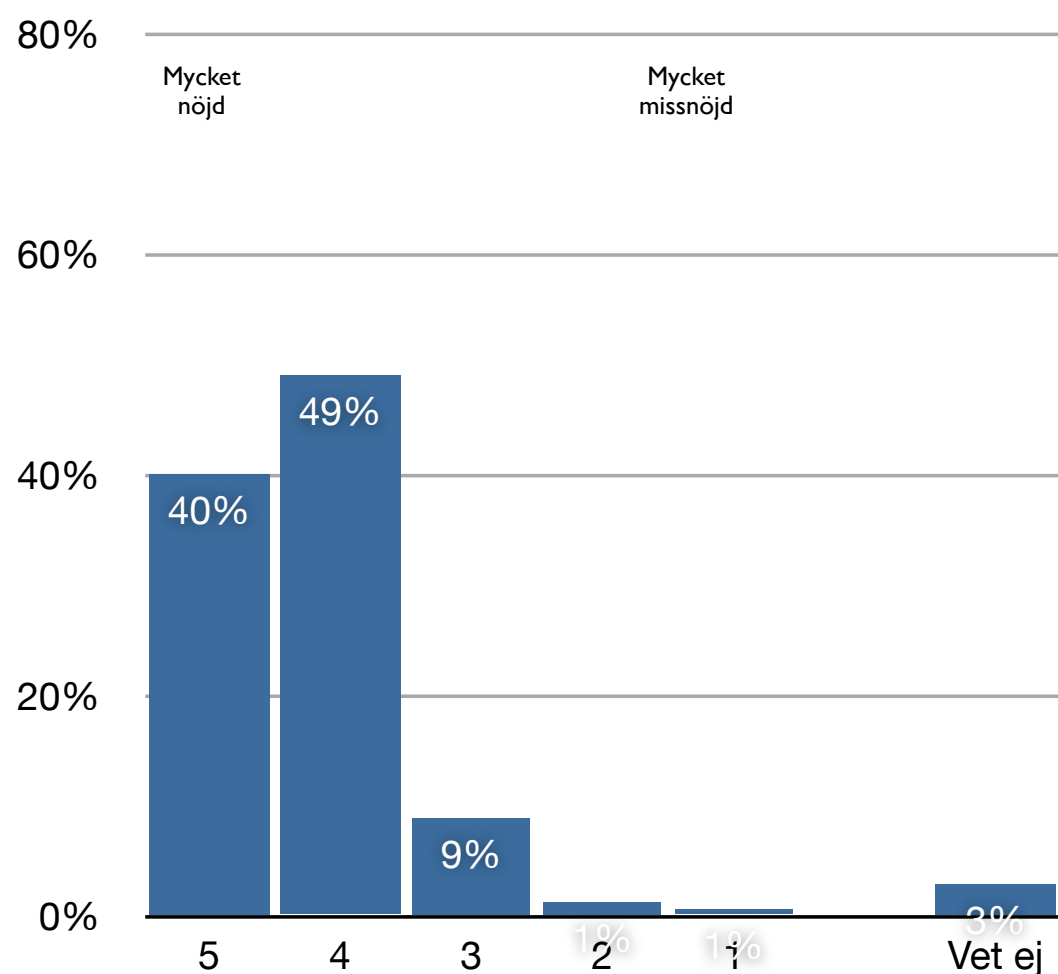
enkelheten att källsortera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	66	38,6	42,9	42,9
	4	63	36,8	40,9	83,8
	3	21	12,3	13,6	97,4
	2	4	2,3	2,6	100,0
	Total	154	90,1	100,0	
Missing	Ej svar	11	6,4		
	Vet ej	6	3,5		
	Total	17	9,9		
Total		171	100,0		

Sammanfattande omdöme

Nöjdhet

Nöjdhet med avfallshanteringen i kommunen



Nöjdhet Avfallshantering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	63	36,8	40,1	40,1
	4	77	45,0	49,0	89,2
	3	14	8,2	8,9	98,1
	2	2	1,2	1,3	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	157	91,8	100,0	
Missing	Ej svar	9	5,3		
	Vet ej	5	2,9		
	Total	14	8,2		
Total		171	100,0		



Kontakt: utredarna AB, box 123, 382 22 nybro

karin franzén telefon: 0481-77 90 08, e-post: karin.franzen@utredarna.se