

RentNöje-Kundnöjdhetmätning®

Permanenthushåll i Osby och Östra Göinge
kommuner

Viktad rapport enligt befolkningsmängden

ÖGRAB

Uppdragsgivare: Per Erlandsson

Utförd av: Karin Franzén och Sebastian Dahrendorf, Utredarna AB

Datum: 2020-08-31



Rapporter

- 3 rapporter, en för varje medlemskommun + en för bolaget som helhet
- Rapport med jämförelsevärden för servicekvaliteten 2017 och 2020, kommunvis och för bolaget
- Fördjupad analys: Prioritering i förbättringsarbetet, kommunvis
- Bilaga: Kommentarer redovisade per kommun

Syfte

- Ta reda på kundernas nöjdhet med avfallshanteringen, kundernas vanor och attityder inom specifika frågor.
- Resultatet av undersökningen ska ge jämförelse med tidigare undersökningar och användas i det strategiska förbättringsarbetet.

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

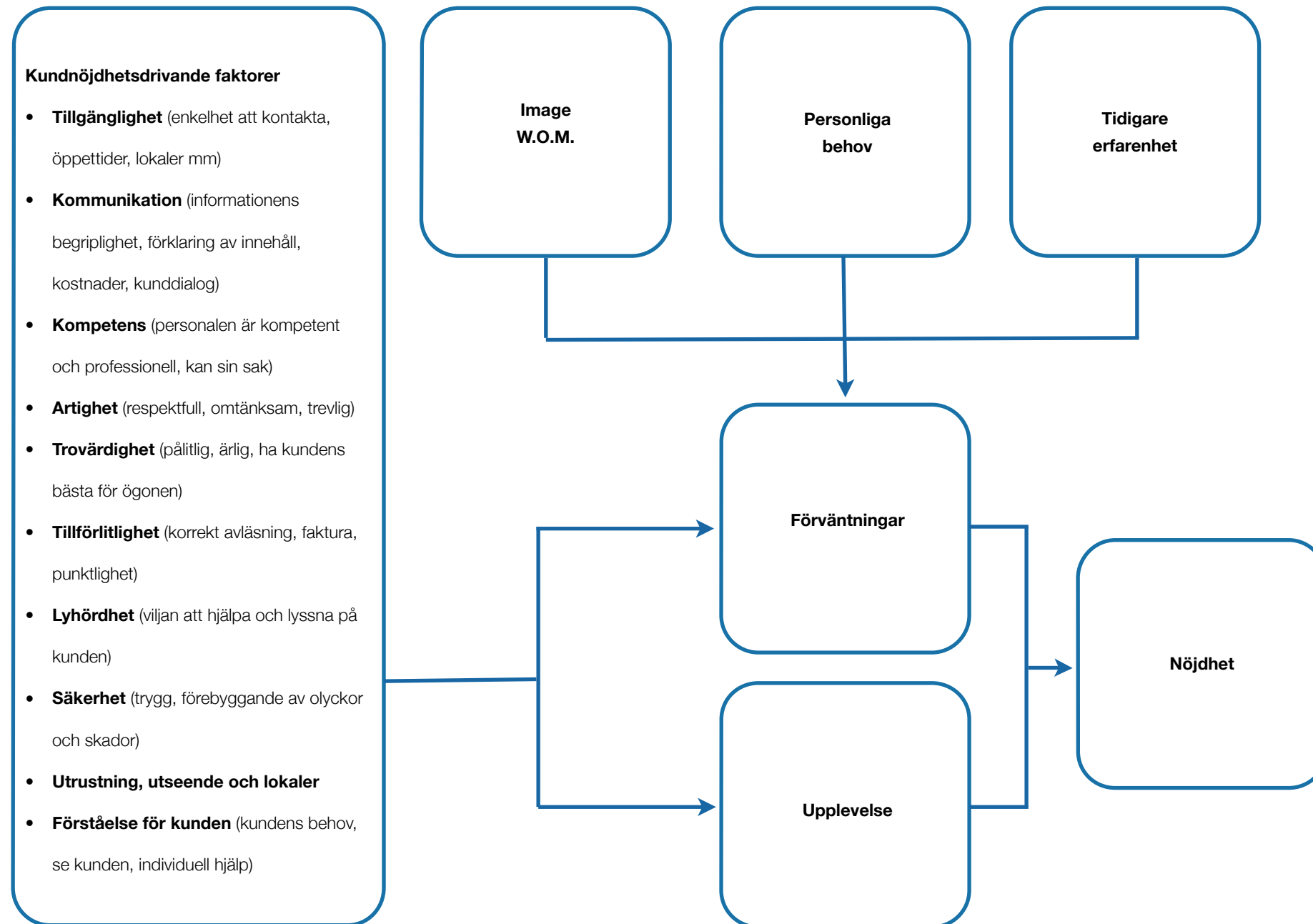
Farligt Avfall

- ★ Kunskap
- ★ Nöjdhet
- ★ Lämning

Hämtning

- ★ Nöjdhet
- ★ Upplevelse
- ★ Arbetsmiljö

Analysmodell



ÖGRAB:s ordmön



Ju fler som nämnde ett ord desto större visas associationen

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 i varje medlemskommun, folkbokförda i kommunen, i åldern 20 till 80 år (födda 1940-2000)
- 1000 hushåll, på kommunnivå felmarginalsnivå 6% vid 50% svarsfrekvens, 95% konfidensgrad
- Svarsinsamling vecka 20 till vecka 32 2020

Underlag till analys

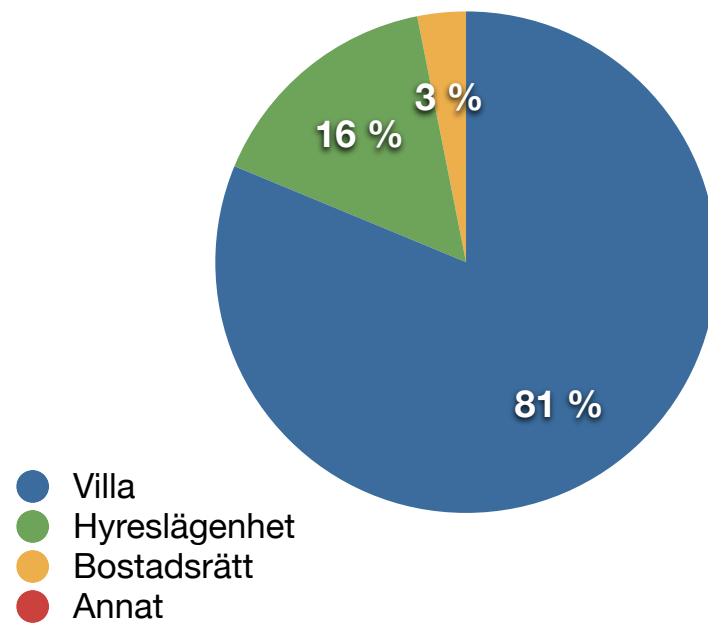
Svarsutfall

- Antal inkomna svar för ÖGRAB: 516
- Svarsfrekvens ÖGRAB: ca. 52%
- Felmarginal ca. 6% på kommunnivå

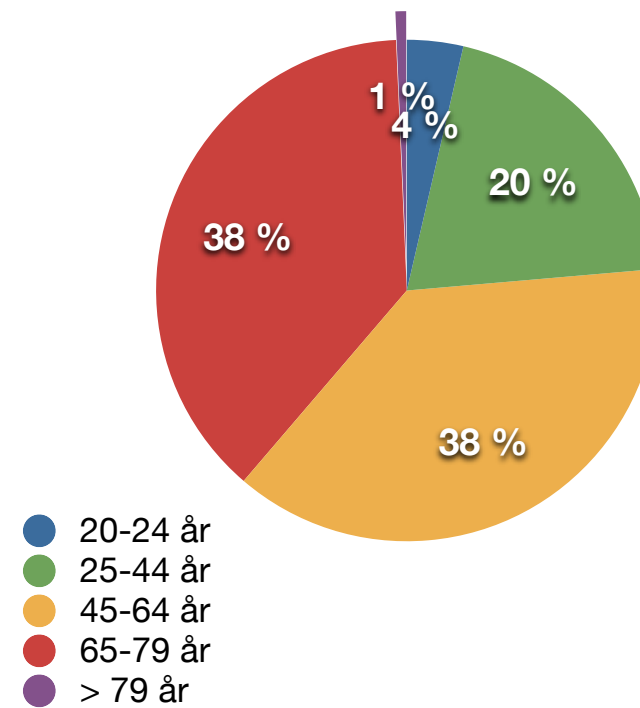
Underlag till analys

Bas 516

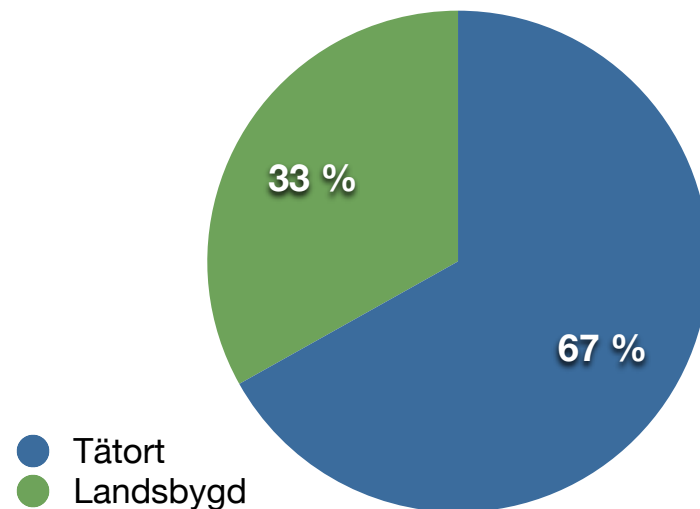
Boendeform



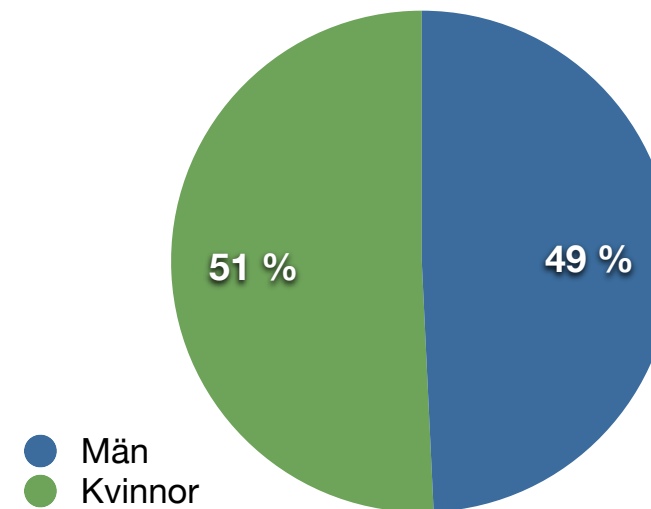
Åldersgrupper



Landsbygd Tätort



Genus



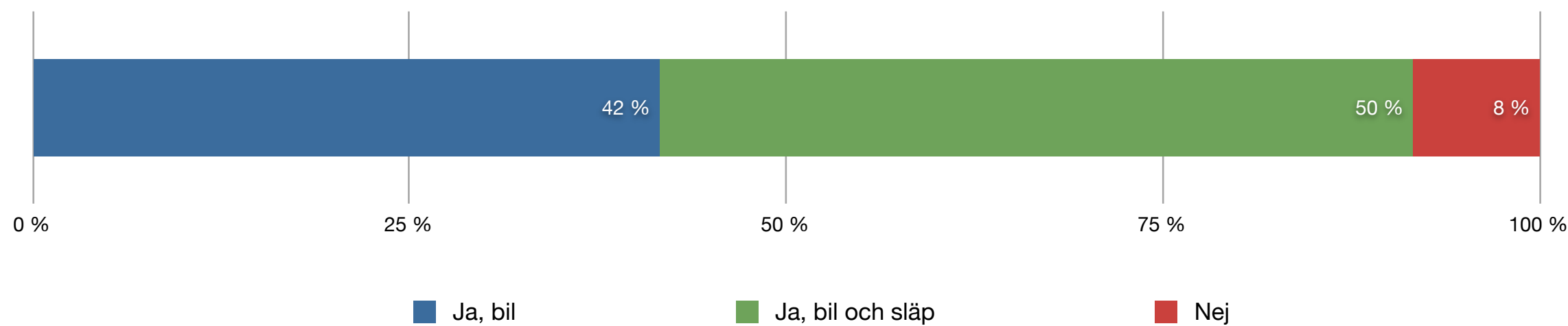
Vem har svarat?

ÖGRAB

Övrigt

Bas 516

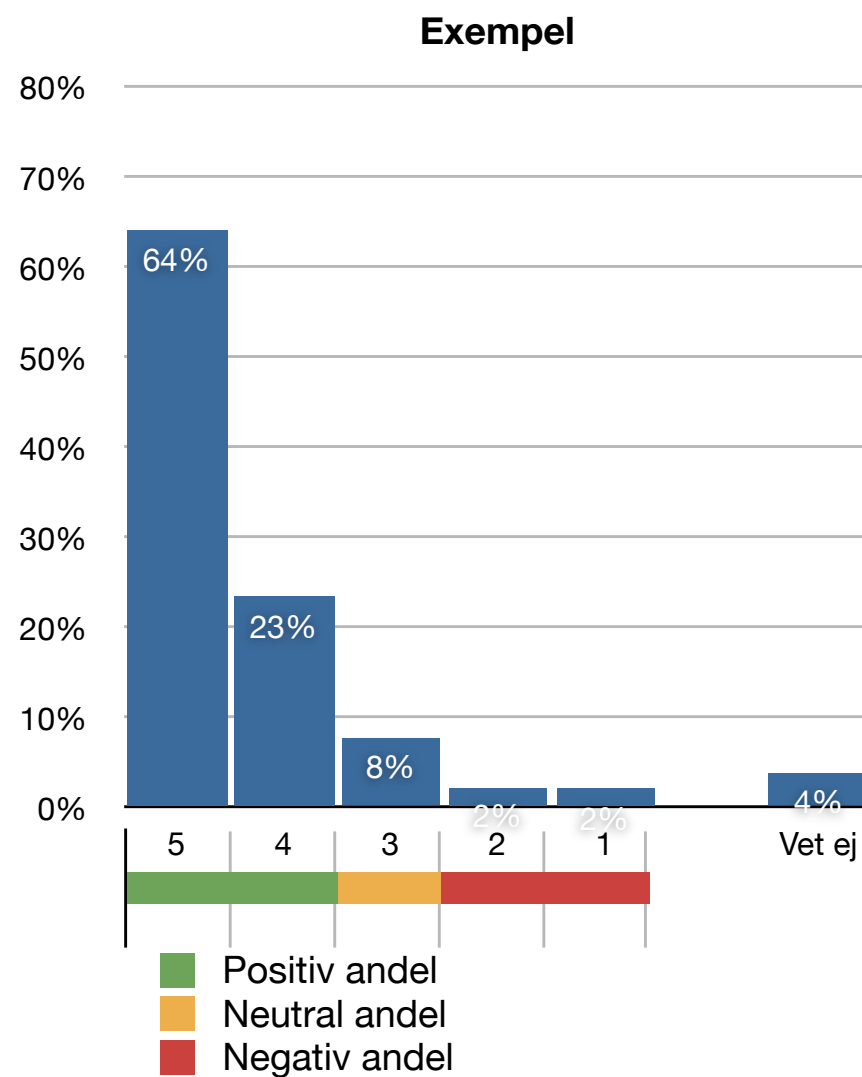
Hushållens tillgång till bil och släpvagn



ÖGRAB

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

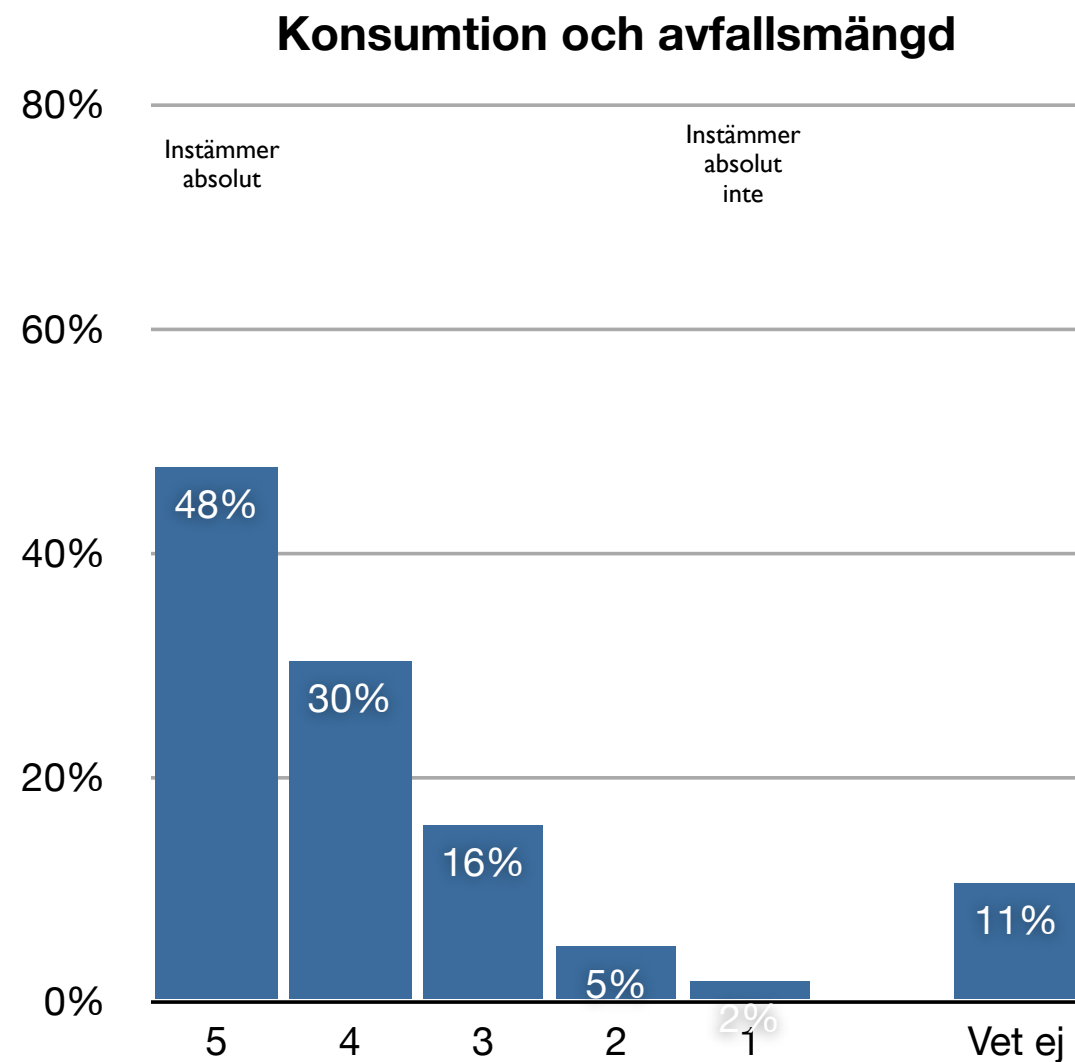
Bas 248

- Instämmer hushållen i att den privata konsumtionen påverkar kommunens avfallsmängd?
- Vad gör hushållen för att minska sin avfallsmängd?

Konsumtion och avfall

Attityd

ÖGRAB



		Konsumtion & avfallsmängd			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	199	38,6	47,6	47,6
	4	127	24,6	30,3	78,0
	3	65	12,6	15,6	93,5
	2	20	3,9	4,8	98,3
	1	7	1,4	1,7	100,0
	Total	418	81,0	100,0	
Missing	Ej svar	44	8,5		
	Vet ej	54	10,5		
	Total	98	19,0		
Total		516	100,0		

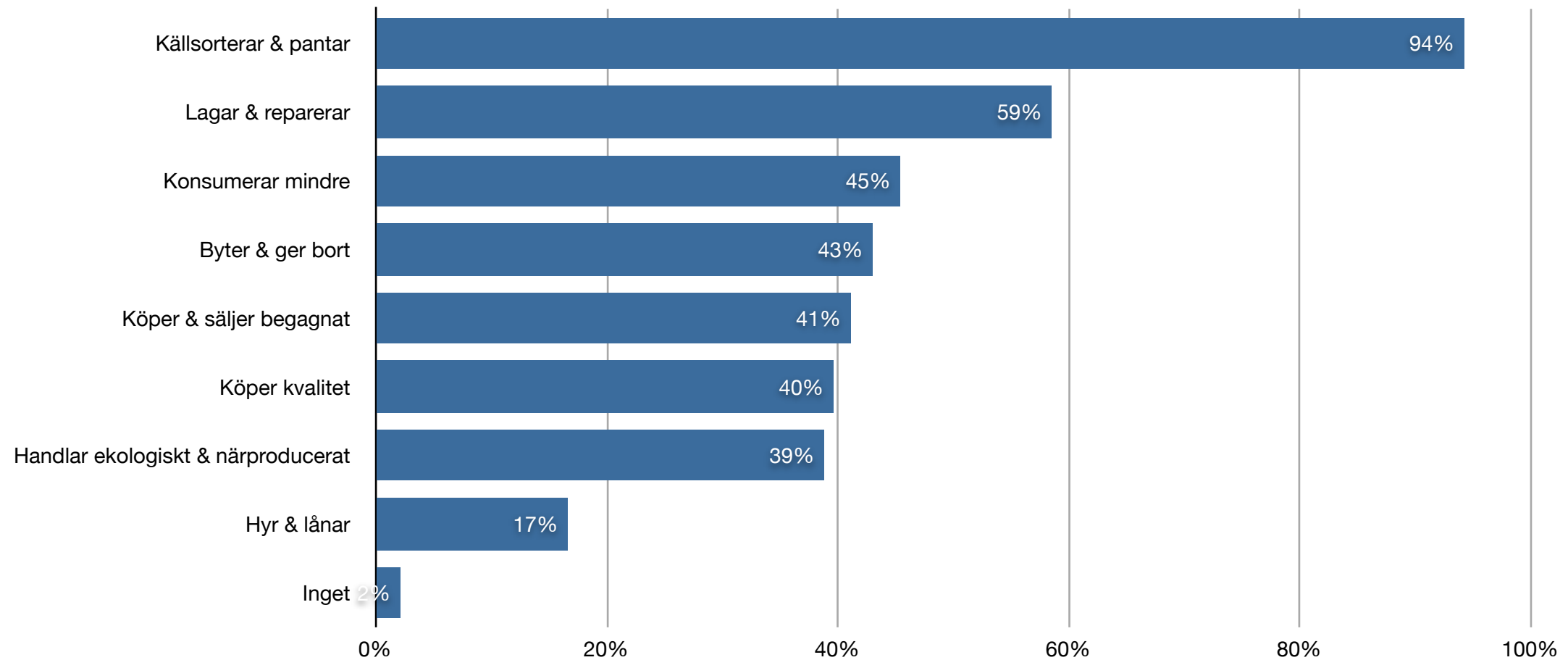
Minska avfallsmängden

Bas 516

Aktiviter

ÖGRAB

Aktiviteter för att minska mängden avfall

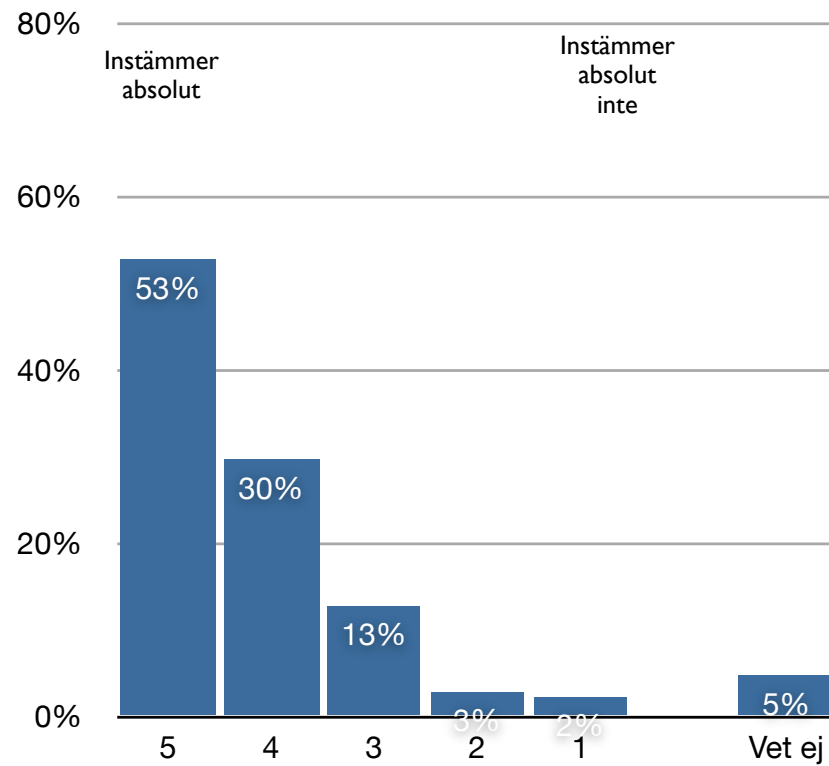


Minska avfallsmängden

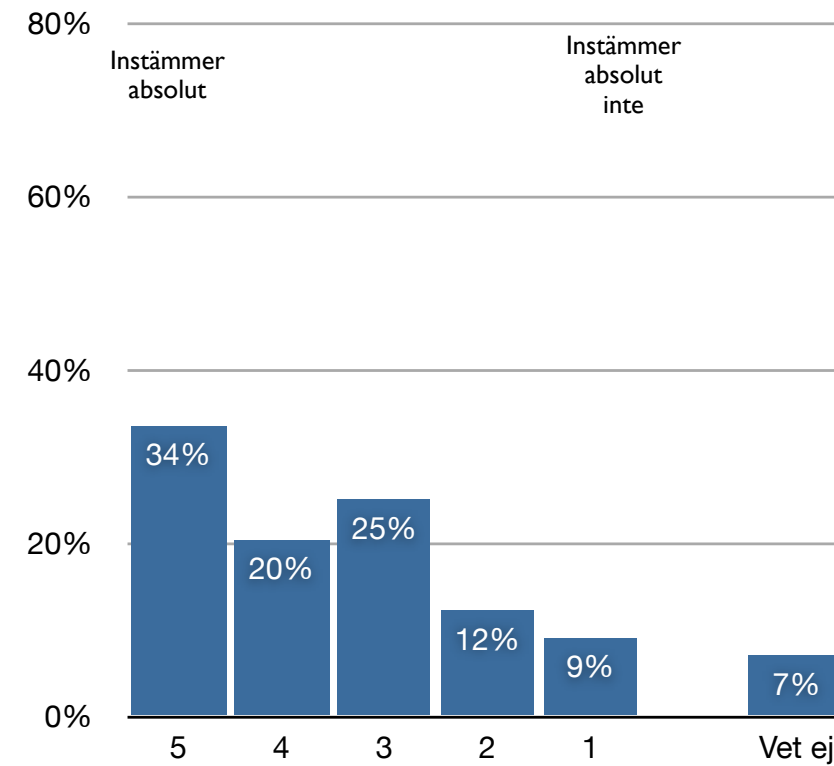
Intention

ÖGRAB

Kommer lämna saker till återanvändning



Kommer köpa begagnade saker



Intention: lämna till återbruk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	240	46,5	52,7	52,7
	4	135	26,2	29,6	82,3
	3	58	11,2	12,7	95,0
	2	13	2,5	2,8	97,8
	1	10	1,9	2,2	100,0
	Total	456	88,3	100,0	
Missing	Ej svar	36	7,0		
	Vet ej	24	4,7		
	Total	60	11,7		
Total		516	100,0		

Intention: köpa begagnat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	145	28,1	33,5	33,5
	4	88	17,0	20,3	53,8
	3	108	21,0	25,0	78,8
	2	53	10,2	12,2	91,0
	1	39	7,5	9,0	100,0
	Total	433	83,9	100,0	
Missing	Ej svar	47	9,1		
	Vet ej	36	7,0		
	Total	83	16,1		
Total		516	100,0		

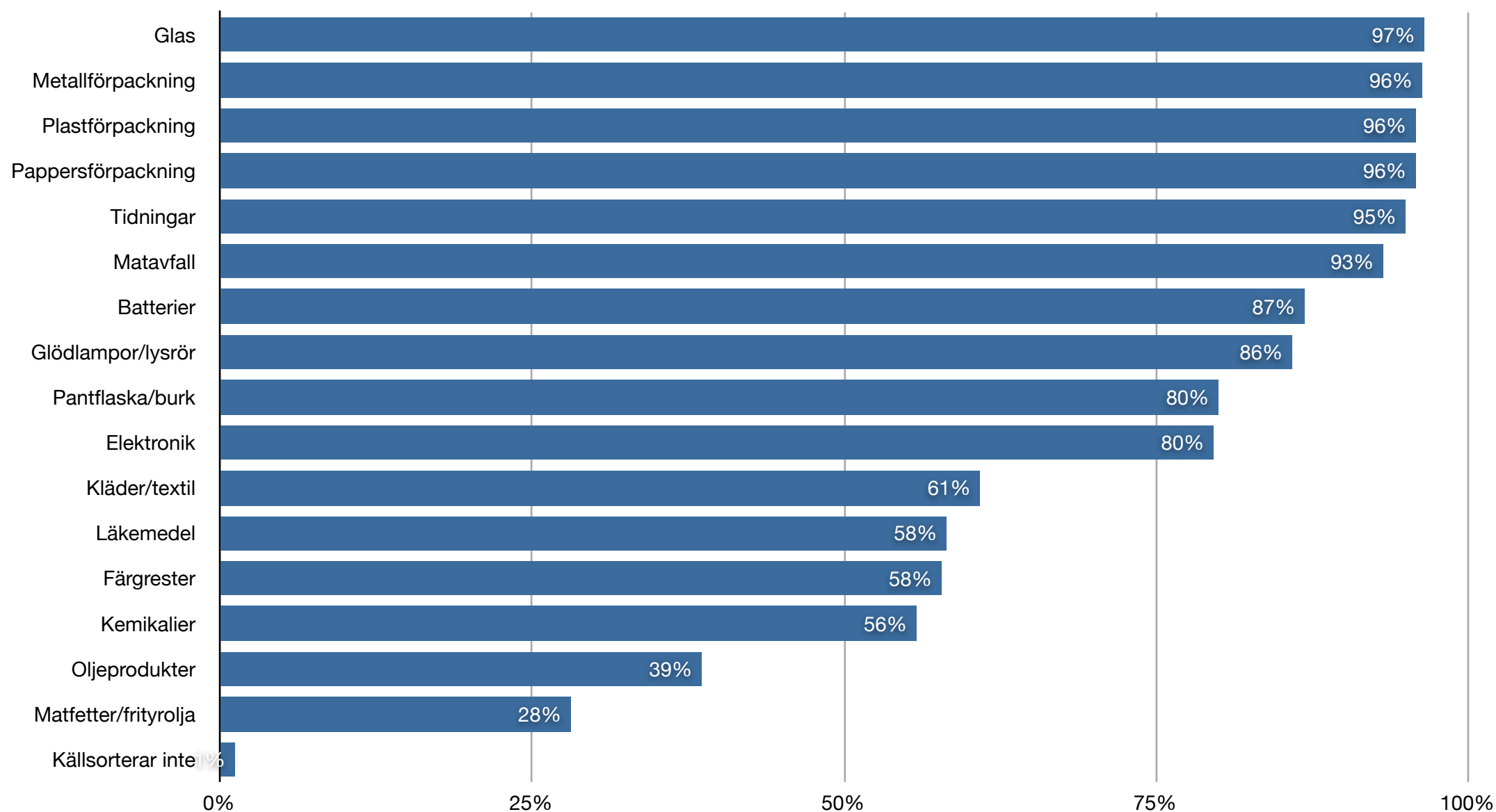
Källsortering

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

Källsortering

Bas 516

Fraktioner som källsorteras



Vad sorteras

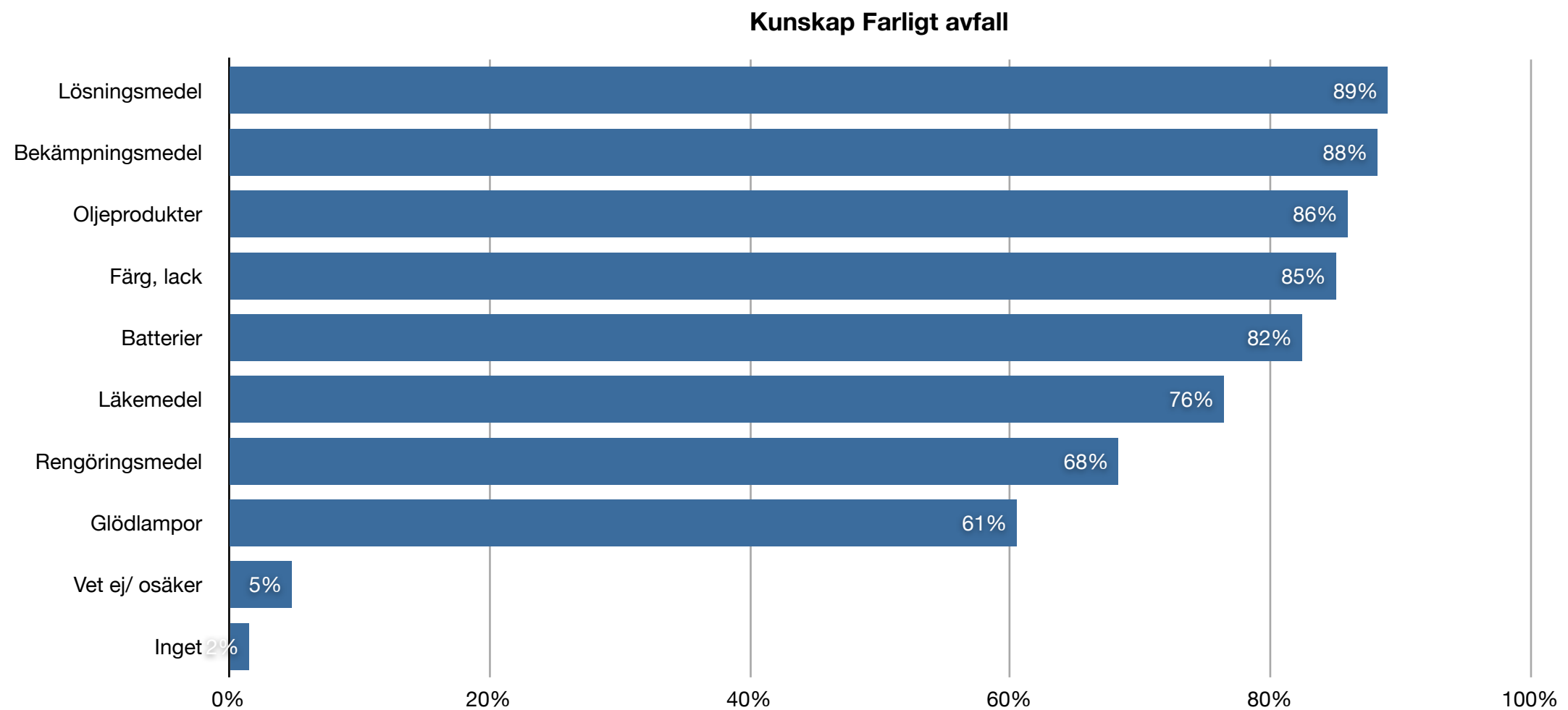
ÖGRAB

Kunskap Farligt avfall

Bas 516

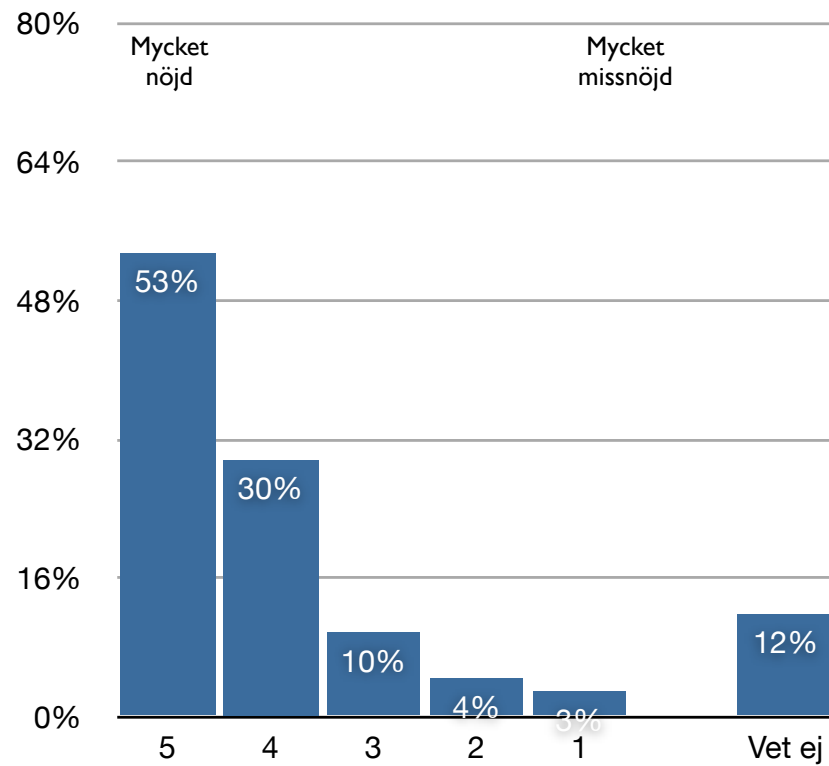
Kunskap

ÖGRAB

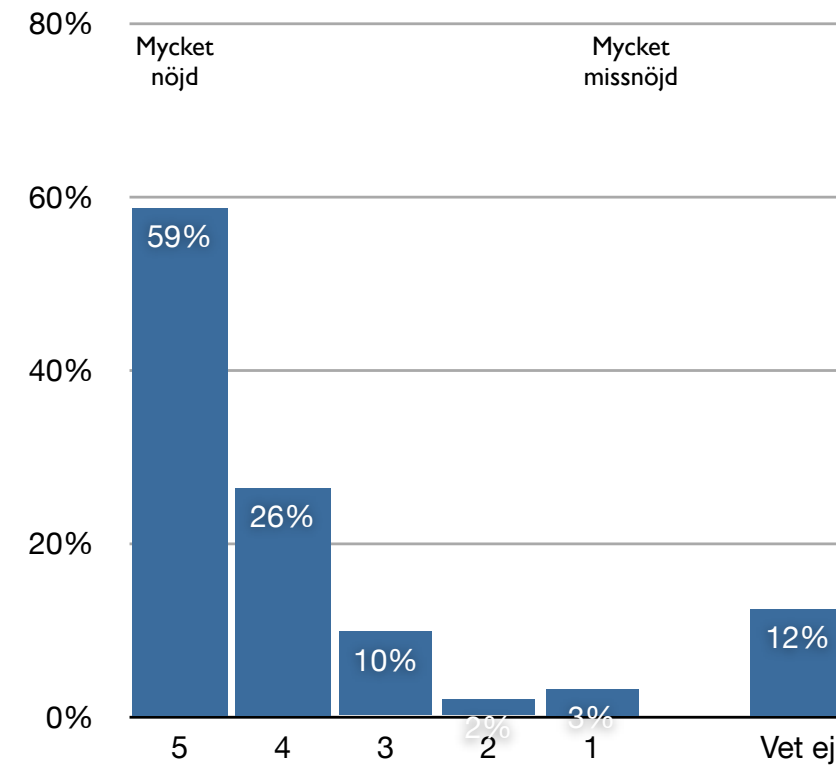


Källsortering

Nöjdhet lämningsmöjlighet FA



Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall



Nöjdhet lämningsmöjlighet FA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	220	42,6	53,4	53,4
	4	122	23,6	29,6	83,0
	3	40	7,8	9,7	92,7
	2	18	3,5	4,4	97,1
	1	12	2,3	2,9	100,0
	Total	412	79,8	100,0	
Missing	Ej svar	43	8,3		
	Vet ej	61	11,8		
	Total	104	20,2		
Total		516	100,0		

Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	240	46,5	58,7	58,7
	4	108	20,9	26,4	85,1
	3	40	7,8	9,8	94,9
	2	8	1,5	2,0	96,8
	1	13	2,5	3,2	100,0
	Total	409	79,3	100,0	
Missing	Ej svar	43	8,3		
	Vet ej	64	12,4		
	Total	107	20,7		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

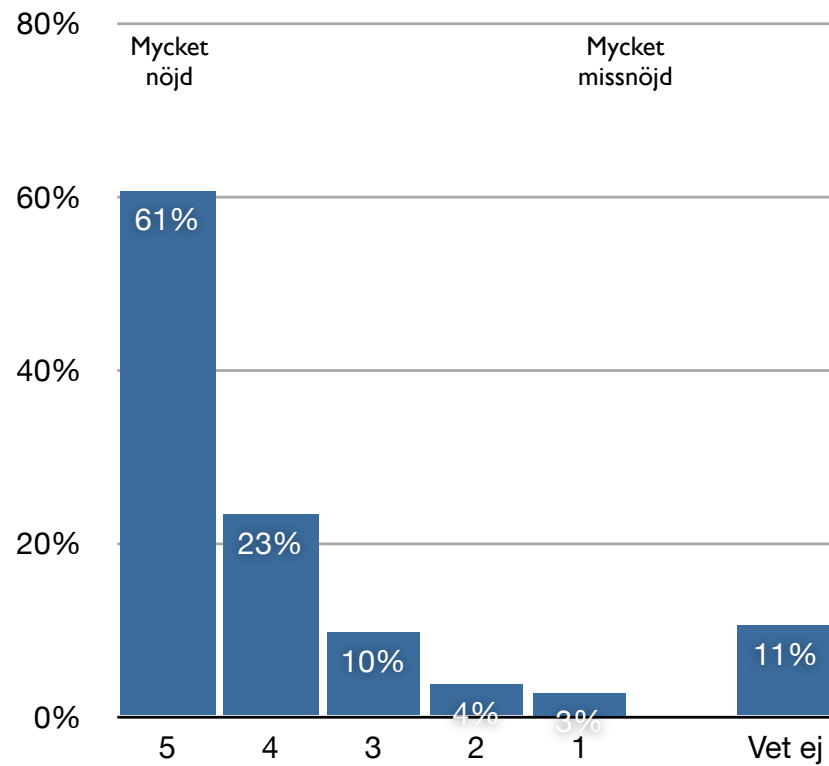
ÖGRAB

Källsortering

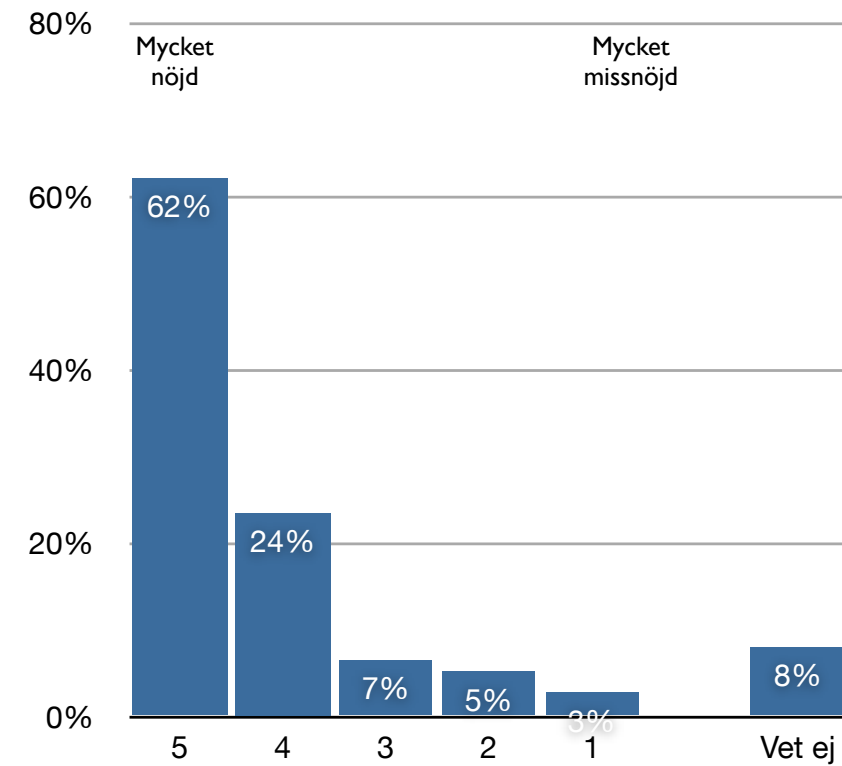
Nöjdhet

ÖGRAB

Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik



Nöjdhet lämningsmöjlighet småelektronik



Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik

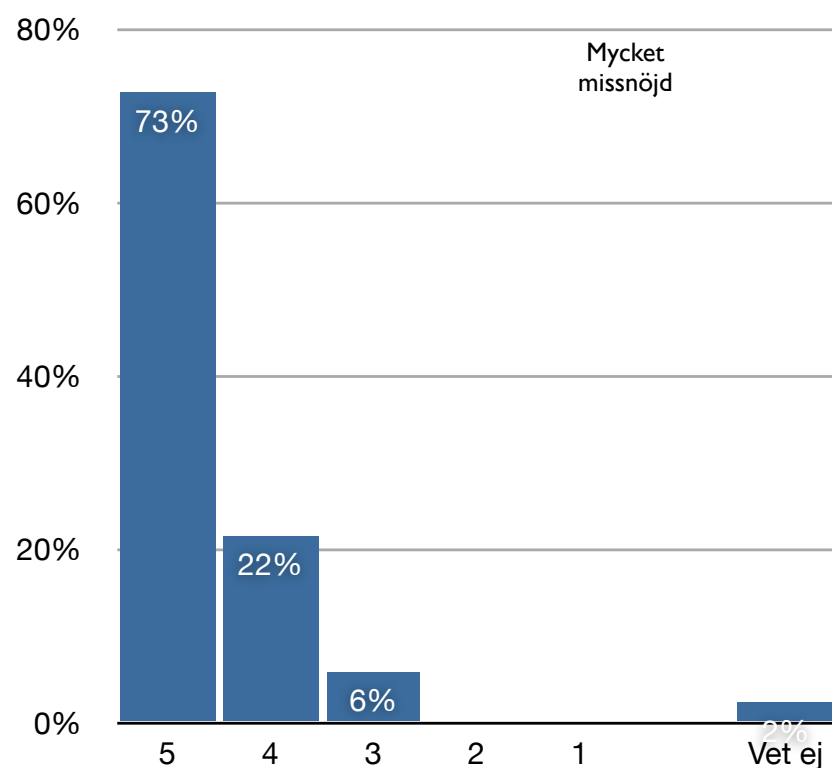
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	250	48,4	60,6	60,6
	4	96	18,6	23,3	83,9
	3	40	7,8	9,7	93,7
	2	15	2,9	3,7	97,3
	1	11	2,1	2,7	100,0
	Total	412	79,8	100,0	
Missing	Ej svar	50	9,7		
	Vet ej	54	10,5		
	Total	104	20,2		
Total		516	100,0		

Nöjdhet lämningsmöjlighet småelektronik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	267	51,7	62,1	62,1
	4	101	19,5	23,5	85,6
	3	28	5,4	6,5	92,1
	2	22	4,3	5,2	97,2
	1	12	2,3	2,8	100,0
	Total	430	83,3	100,0	
Missing	Ej svar	45	8,7		
	Vet ej	41	8,0		
	Total	86	16,7		
Total		516	100,0		

Källsortering

Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI



Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	336	65,2	72,7	72,7
	4	100	19,3	21,5	94,2
	3	27	5,2	5,8	100,0
	Total	463	89,7	100,0	
Missing	Ej svar	41	7,9		
	Vet ej	12	2,3		
	Total	53	10,3		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

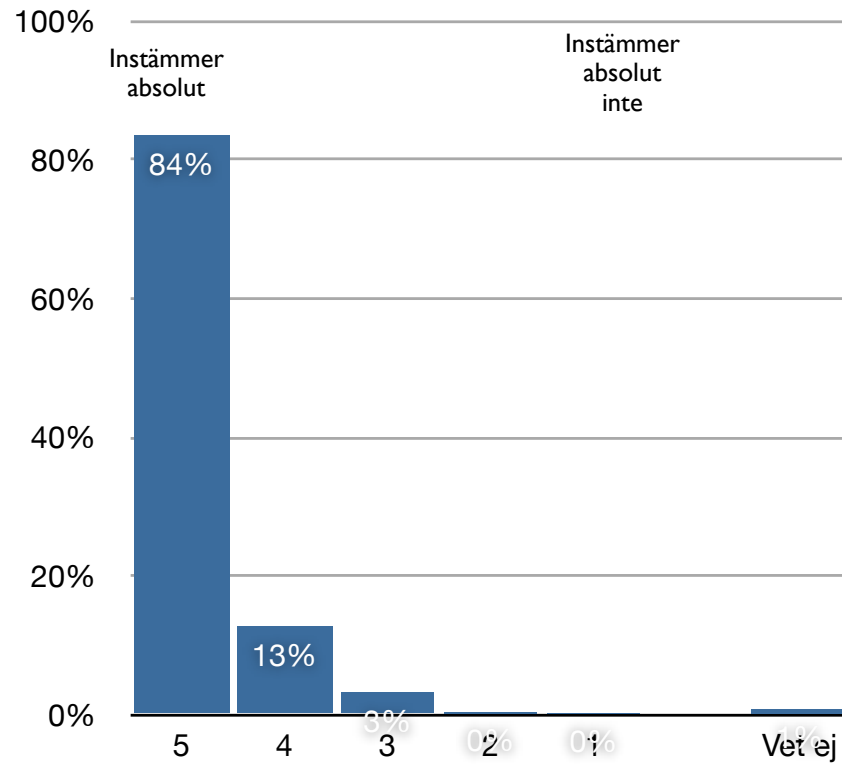
ÖGRAB

Källsortering

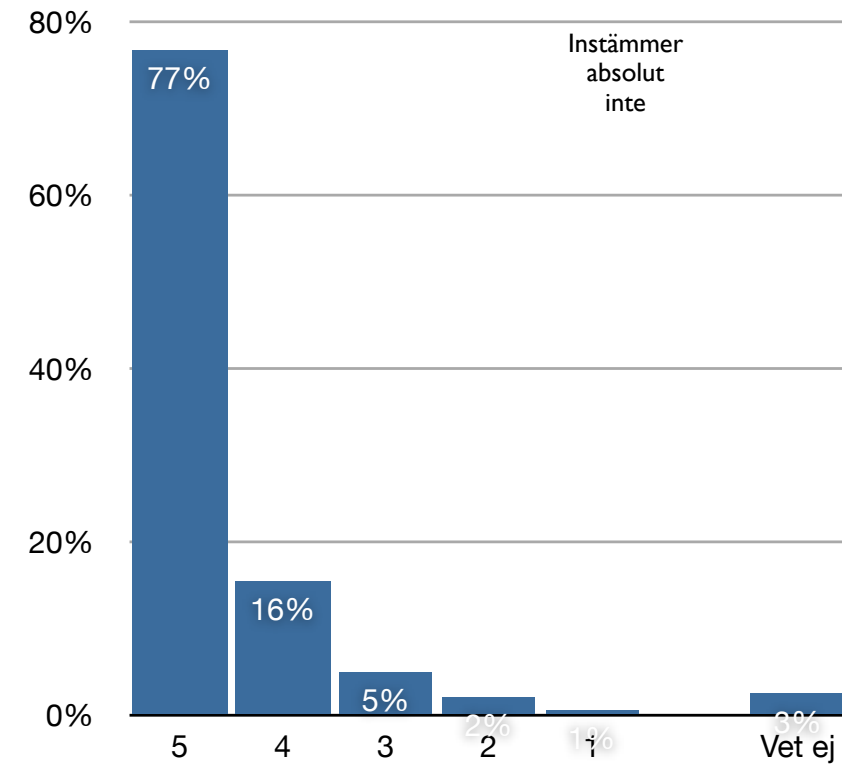
Attityd

ÖGRAB

Det är meningsfullt att källsortera



Det lönar sig att källsortera



Källsortera: meningsfullt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	394	76,4	83,5	83,5
	4	60	11,6	12,7	96,2
	3	15	2,9	3,2	99,4
	2	2	,4	,4	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	472	91,5	100,0	
Missing	Ej svar	40	7,7		
	Vet ej	4	,8		
	Total	44	8,5		
Total		516	100,0		

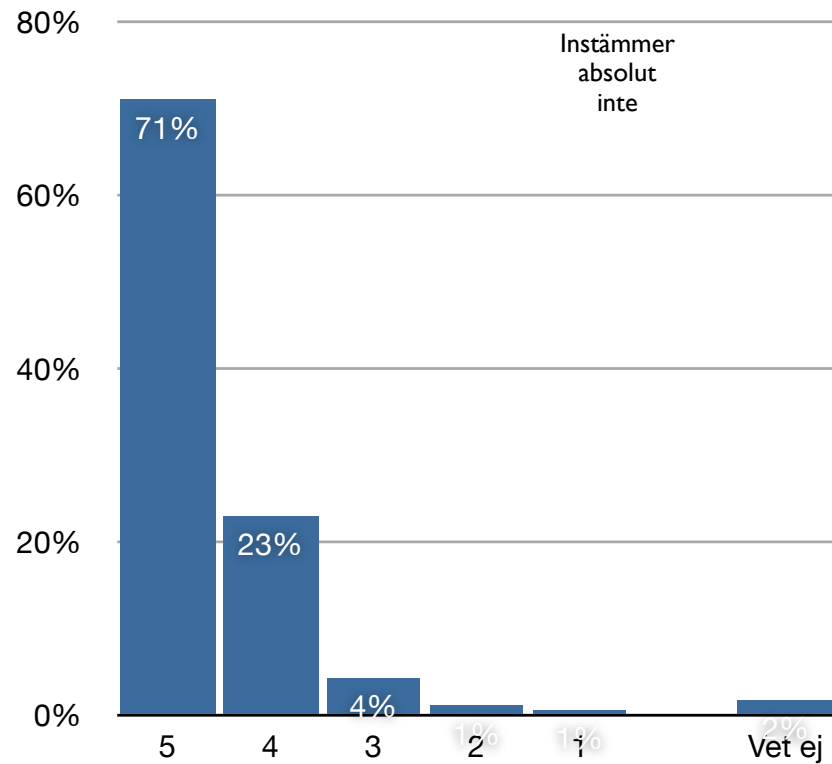
Källsortera: det lönar sig

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	355	68,8	76,7	76,7
	4	72	13,9	15,5	92,2
	3	23	4,5	5,0	97,2
	2	10	1,9	2,1	99,4
	1	3	,6	,6	100,0
	Total	463	89,8	100,0	
Missing	Ej svar	40	7,8		
	Vet ej	13	2,5		
	Total	53	10,2		
Total		516	100,0		

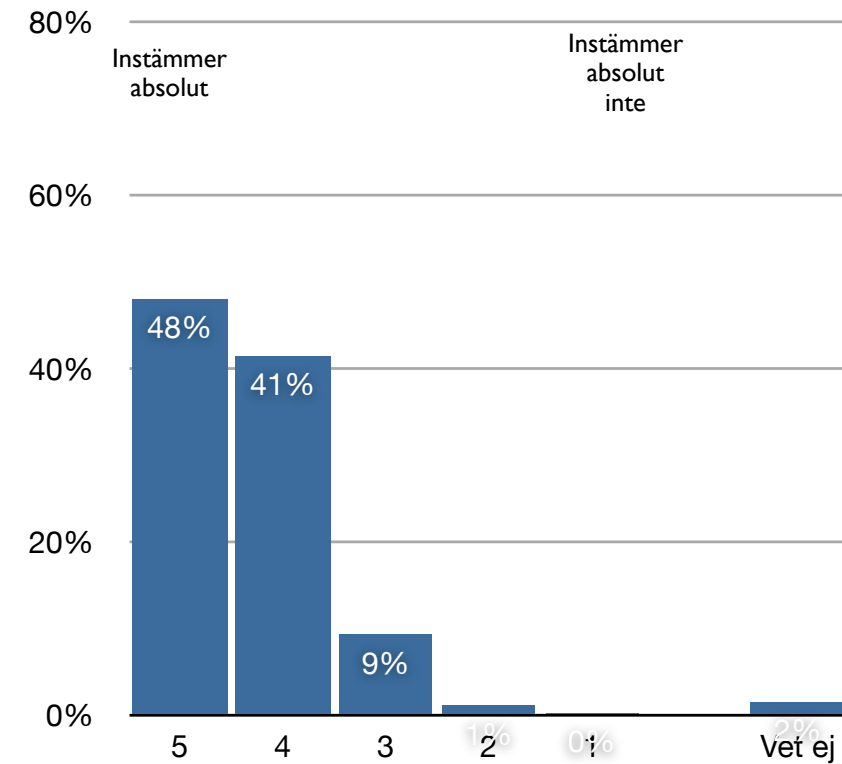
Källsortering

Attityd

Det finns goda förutsättningar att källsortera



Jag har god kunskap att källsortera



ÖGRAB

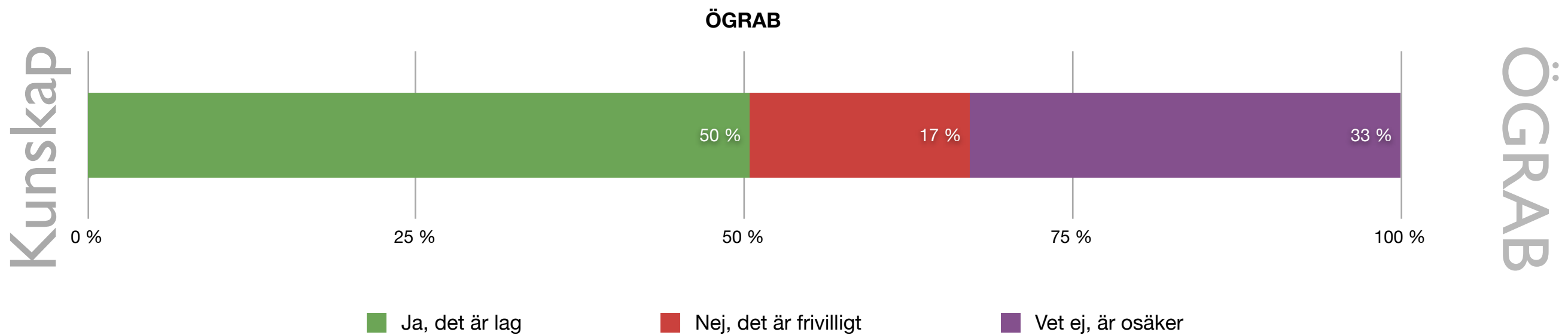
Källsortera: goda förutsättningar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	330	64,0	71,0	71,0
	4	107	20,7	23,0	94,0
	3	20	3,9	4,3	98,3
	2	5	1,0	1,1	99,4
	1	3	,6	,6	100,0
	Total	465	90,1	100,0	
Missing	Ej svar	42	8,1		
	Vet ej	9	1,7		
	Total	51	9,9		
Total		516	100,0		

Källsortera: god kunskap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	225	43,6	48,0	48,0
	4	194	37,6	41,4	89,4
	3	44	8,5	9,3	98,7
	2	5	1,0	1,1	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	469	90,9	100,0	
Missing	Ej svar	39	7,6		
	Vet ej	8	1,5		
	Total	47	9,1		
Total		516	100,0		

Källsortering



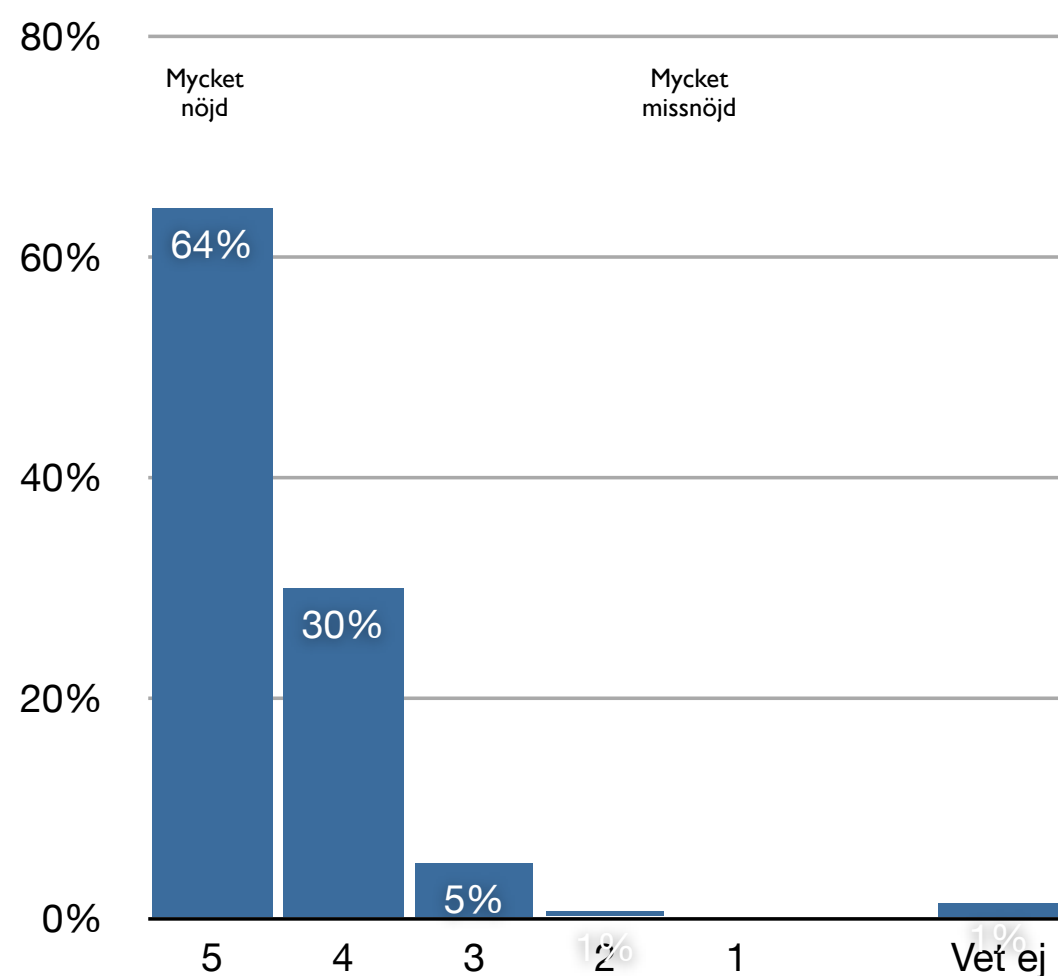
Ja, det är lag

Nej, det är frivilligt

Vet ej, är osäker

Källsortering

Nöjdhet källsortering



		Nöjdhet källsortering			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	306	59,3	64,4	64,4
	4	142	27,5	29,9	94,3
	3	24	4,6	5,0	99,4
	2	3	,6	,6	100,0
	Total	475	92,1	100,0	
Missing	Ej svar	34	6,6		
	Vet ej	7	1,4		
	Total	41	7,9		
Total		516	100,0		

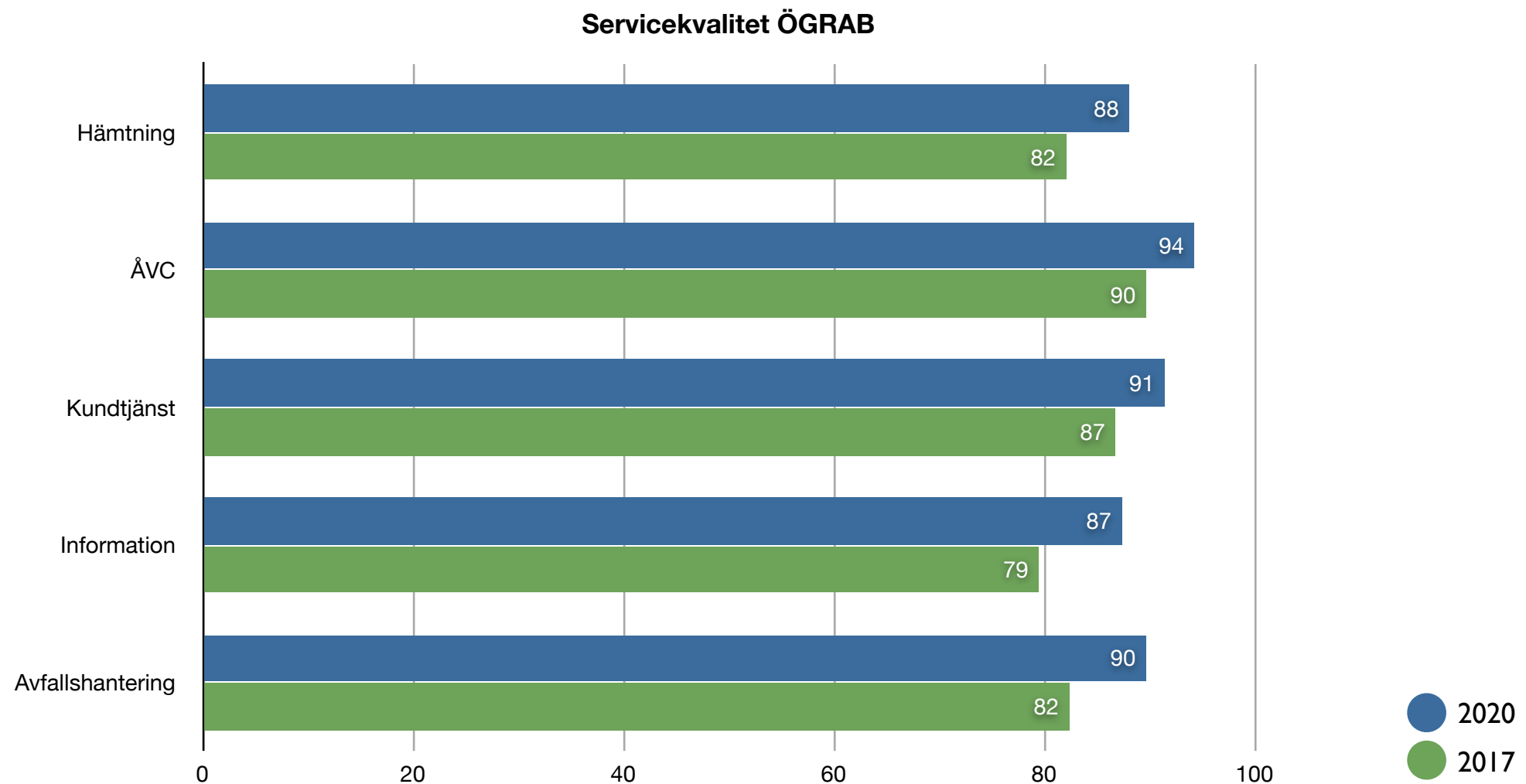
Nöjdhet

ÖGRAB

Servicekvalitet

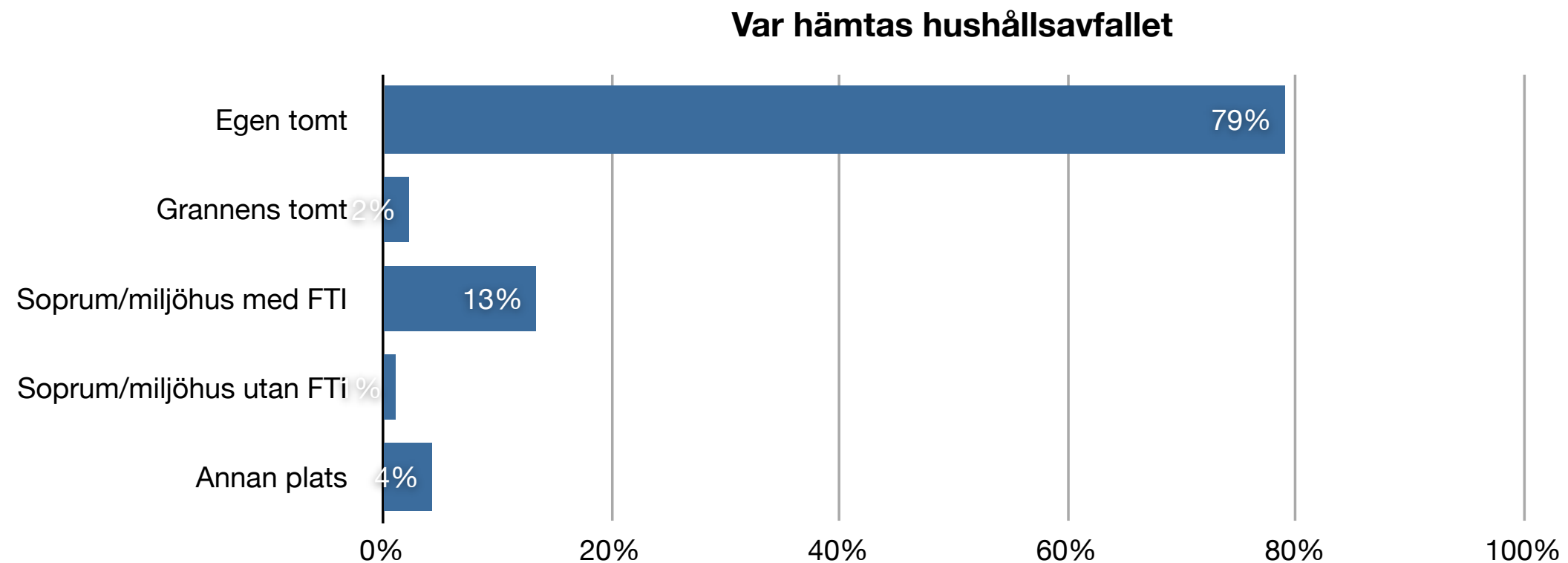
- Hur nöjda är hushållen med servicekvaliteten, dvs. hämtningen hushållsavfall, ÅVC, kundtjänst, information och avfallshanteringen i kommunen?

Upplevd servicekvalitet



Diagrammet visar den sammanlagda andelen som har kryssat för värdena 5 och 4, det vill säga andelen som är positiva

Hämtning hushållsavfall

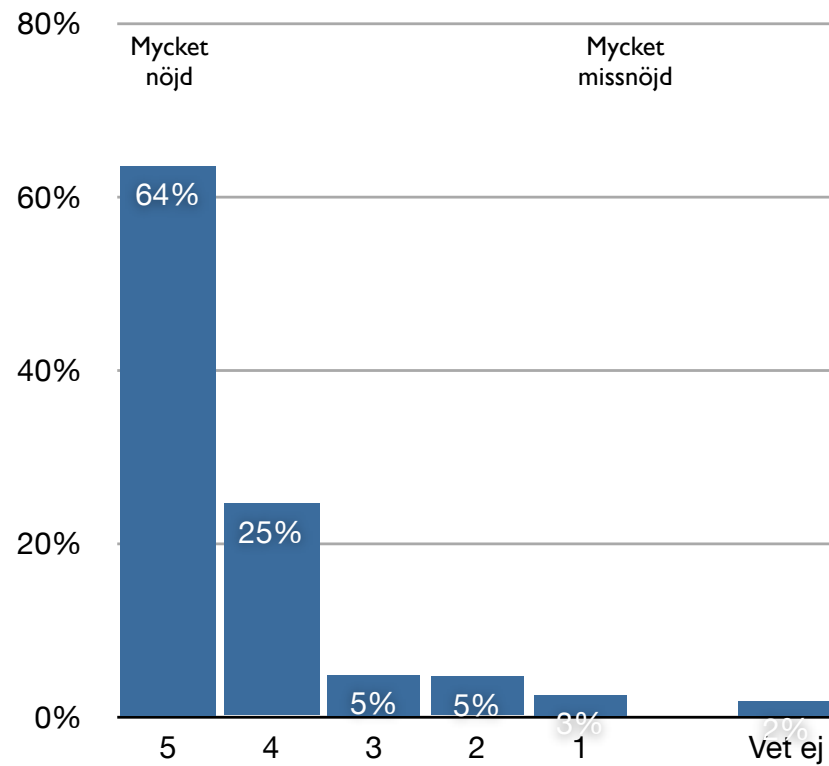


Var hämtas hushållsavfallet

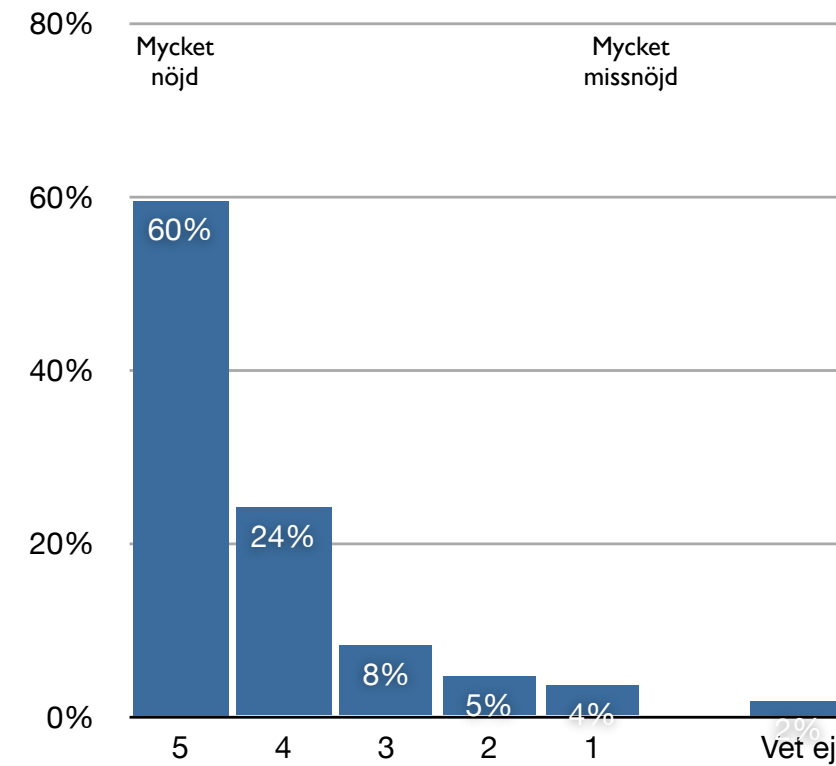
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Egen tomt	374	72,5	79,0	79,0
	Grannens tomt	11	2,1	2,3	81,3
	Soprum med FTI	63	12,2	13,4	94,7
	Soprum utan FTI	5	1,0	1,1	95,7
	Annans plats	20	3,9	4,3	100,0
	Total	473	91,7	100,0	
Missing	Vet ej	4	,8		
	Ej svar	39	7,5		
	Total	43	8,3		
Total		516	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Hämtningsintervall kär 1



Hämtningsintervall kär 2



Hämtningsintervall kär 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	302	58,4	63,5	63,5
	4	117	22,6	24,6	88,1
	3	23	4,4	4,8	92,9
	2	22	4,3	4,6	97,5
	1	12	2,3	2,5	100,0
	Total	475	92,1	100,0	
Missing	Ej svar	32	6,2		
	Vet ej	9	1,8		
	Total	41	7,9		
Total		516	100,0		

Hämtningsintervall kär 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	281	54,5	59,5	59,5
	4	114	22,1	24,1	83,6
	3	39	7,5	8,2	91,8
	2	22	4,2	4,6	96,4
	1	17	3,3	3,6	100,0
	Total	473	91,7	100,0	
Missing	Ej svar	34	6,6		
	Vet ej	9	1,8		
	Total	43	8,3		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

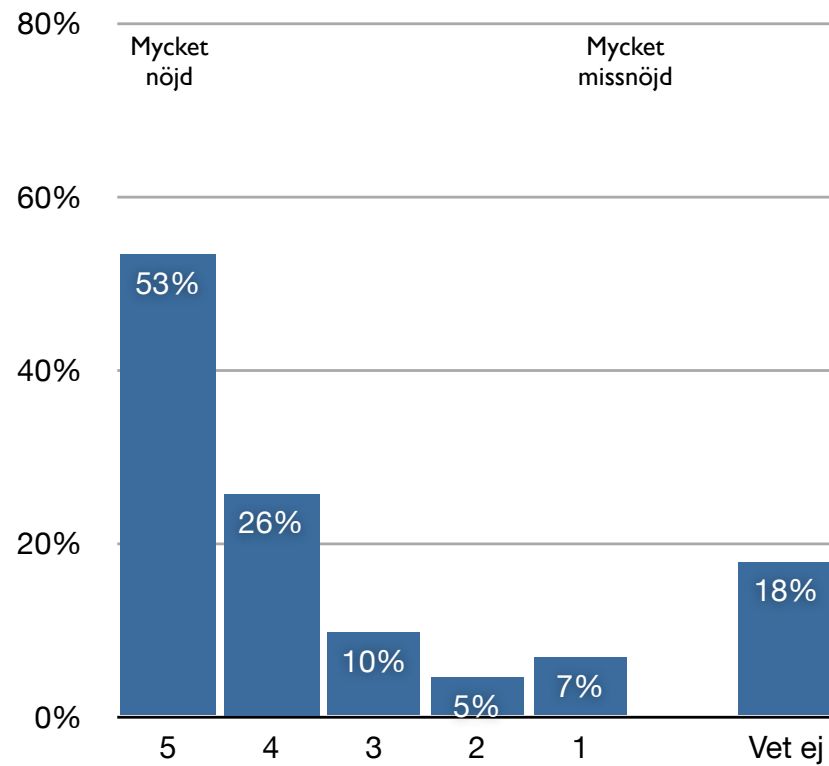
ÖGRAB

Hämtning hushållsavfall

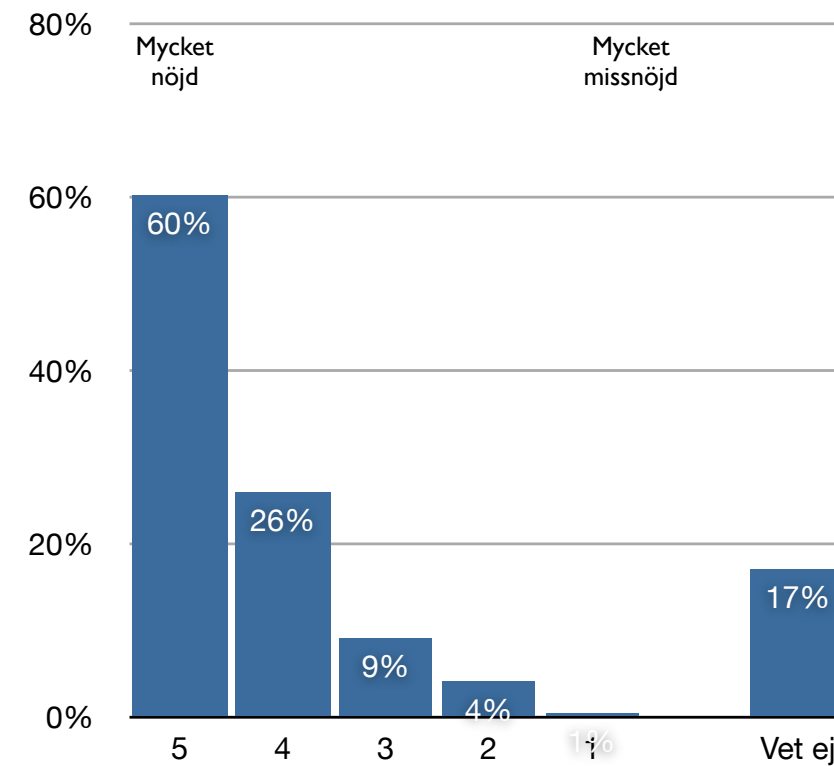
Nöjdhet

ÖGRAB

Påhångsboxar



Hämtpersonalens körsätt



Påhångsboxar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	204	39,5	53,3	53,3
	4	98	19,0	25,7	79,0
	3	37	7,2	9,7	88,7
	2	17	3,3	4,5	93,2
	1	26	5,1	6,8	100,0
	Total	382	74,1	100,0	
Missing	Ej svar	42	8,1		
	Vet ej	92	17,8		
	Total	134	25,9		
Total		516	100,0		

Hämtpersonalens körsätt

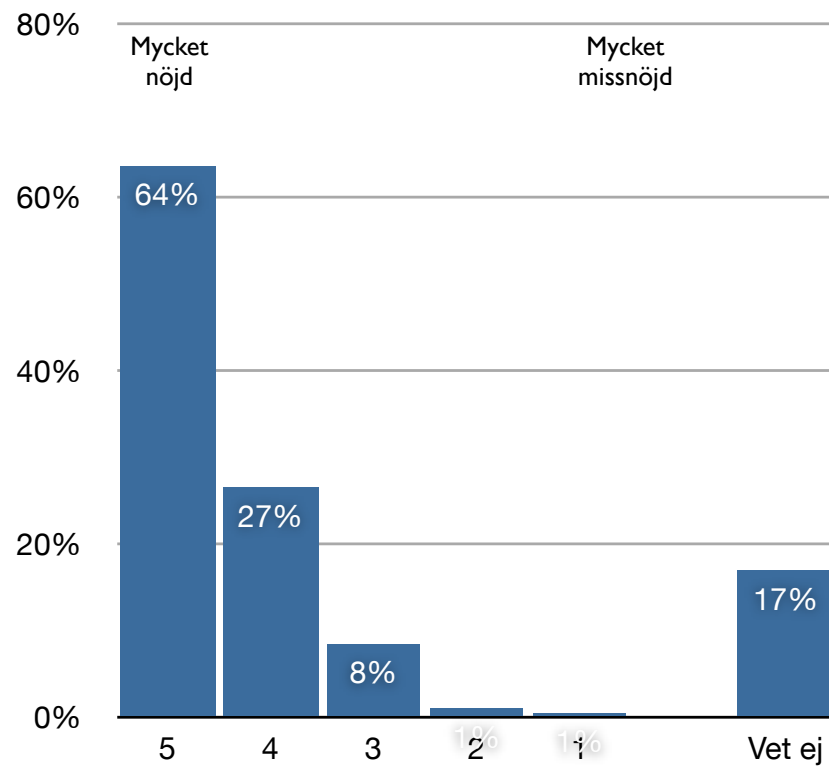
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	235	45,6	60,2	60,2
	4	102	19,7	26,0	86,3
	3	36	6,9	9,1	95,4
	2	16	3,1	4,1	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	391	75,8	100,0	
Missing	Ej svar	37	7,1		
	Vet ej	88	17,1		
	Total	125	24,2		
Total		516	100,0		

Hämtning hushållsavfall

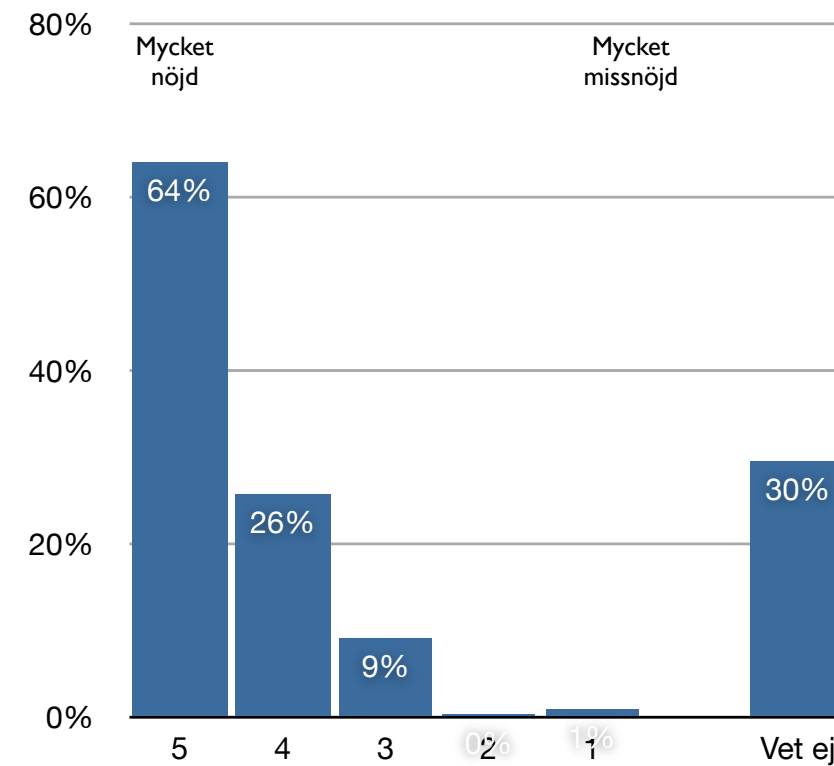
Nöjdhet

ÖGRAB

Hämtpersonalens effektivitet



Hämtpersonalens bemötande



Hämtpersonalens effektivitet

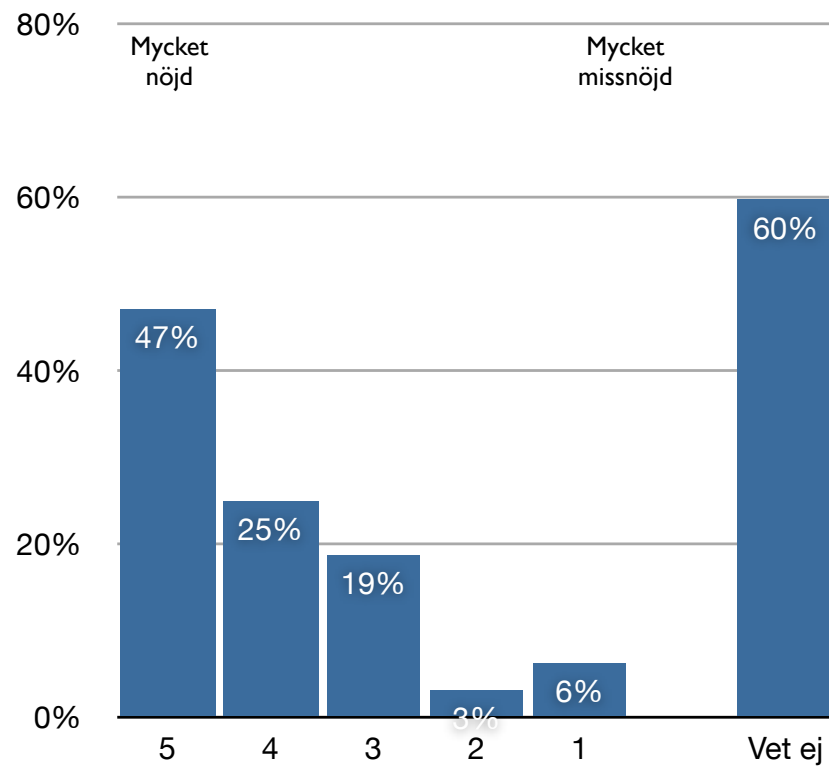
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	247	47,9	63,6	63,6
	4	103	19,9	26,5	90,0
	3	33	6,4	8,4	98,5
	2	4	,8	1,0	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	389	75,4	100,0	
Missing	Ej svar	40	7,7		
	Vet ej	87	16,9		
	Total	127	24,6		
Total		516	100,0		

Hämtpersonalens bemötande

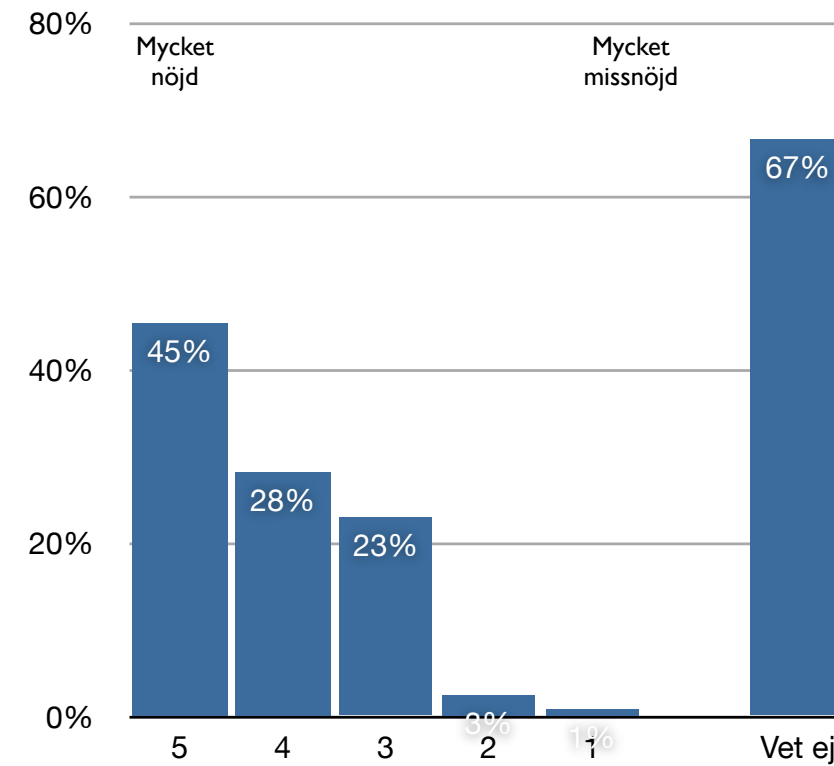
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	209	40,5	64,0	64,0
	4	84	16,3	25,7	89,7
	3	30	5,8	9,1	98,8
	2	1	,2	,3	99,1
	1	3	,6	,9	100,0
	Total	327	63,4	100,0	
Missing	Ej svar	37	7,1		
	Vet ej	152	29,5		
	Total	189	36,6		
Total		516	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Åtgärd missad hämtning



Extra tömning



Åtgärd missad hämtning

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	75	14,6	47,1	47,1
	4	40	7,7	24,9	72,0
	3	30	5,8	18,7	90,7
	2	5	1,0	3,1	93,8
	1	10	1,9	6,2	100,0
	Total	160	31,0	100,0	
Missing	Ej svar	48	9,3		
	Vet ej	308	59,7		
	Total	356	69,0		
Total		516	100,0		

Extra hämtning

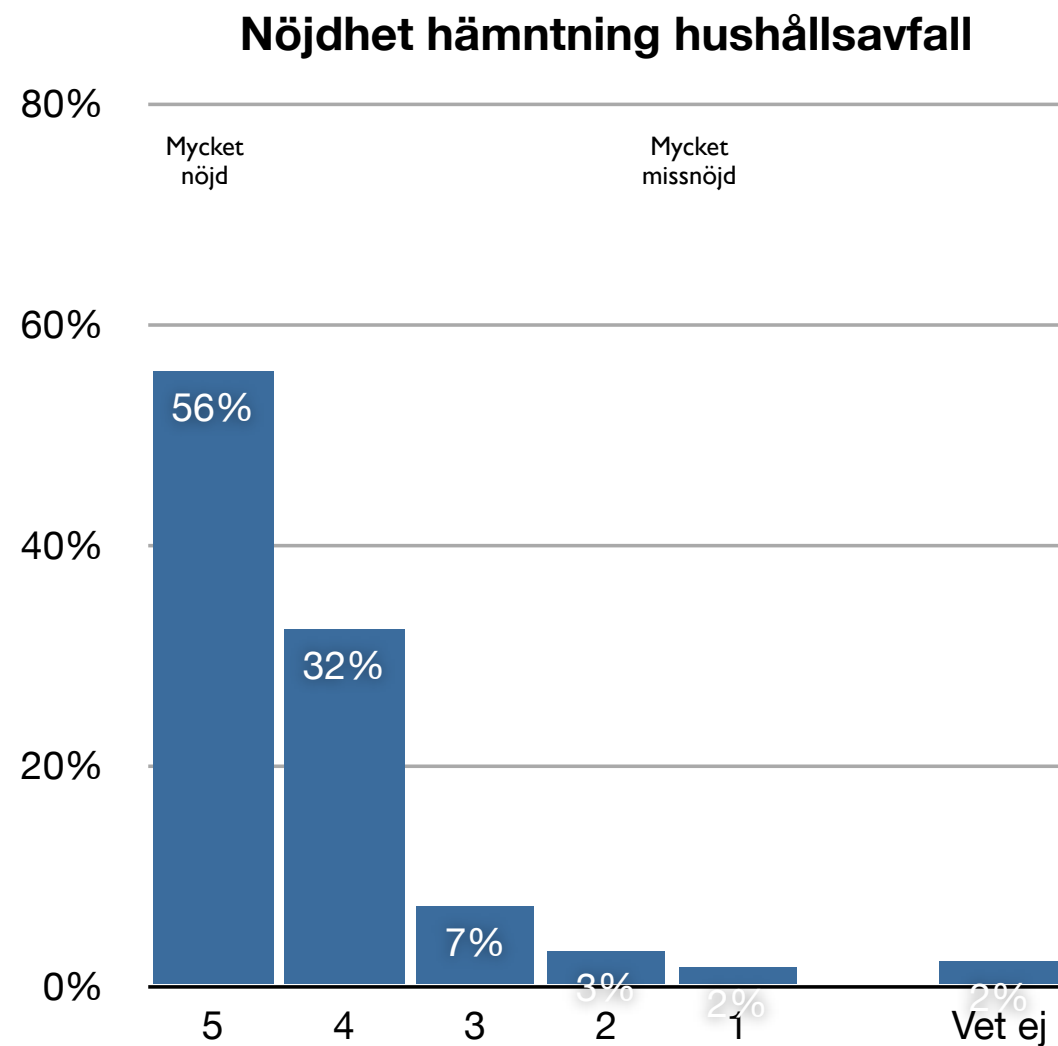
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	53	10,3	45,4	45,4
	4	33	6,4	28,2	73,6
	3	27	5,2	23,0	96,6
	2	3	,6	2,5	99,1
	1	1	,2	,9	100,0
	Total	117	22,7	100,0	
Missing	Ej svar	55	10,6		
	Vet ej	344	66,6		
	Total	399	77,3		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB

Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet



Nöjdhet hämtning hushållssopor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	264	51,2	55,7	55,7
	4	153	29,6	32,3	88,0
	3	34	6,6	7,2	95,2
	2	15	2,9	3,1	98,3
	1	8	1,6	1,7	100,0
	Total	474	91,9	100,0	
Missing	Ej svar	31	6,0		
	Vet ej	11	2,2		
	Total	42	8,1		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

Återvinningscentral

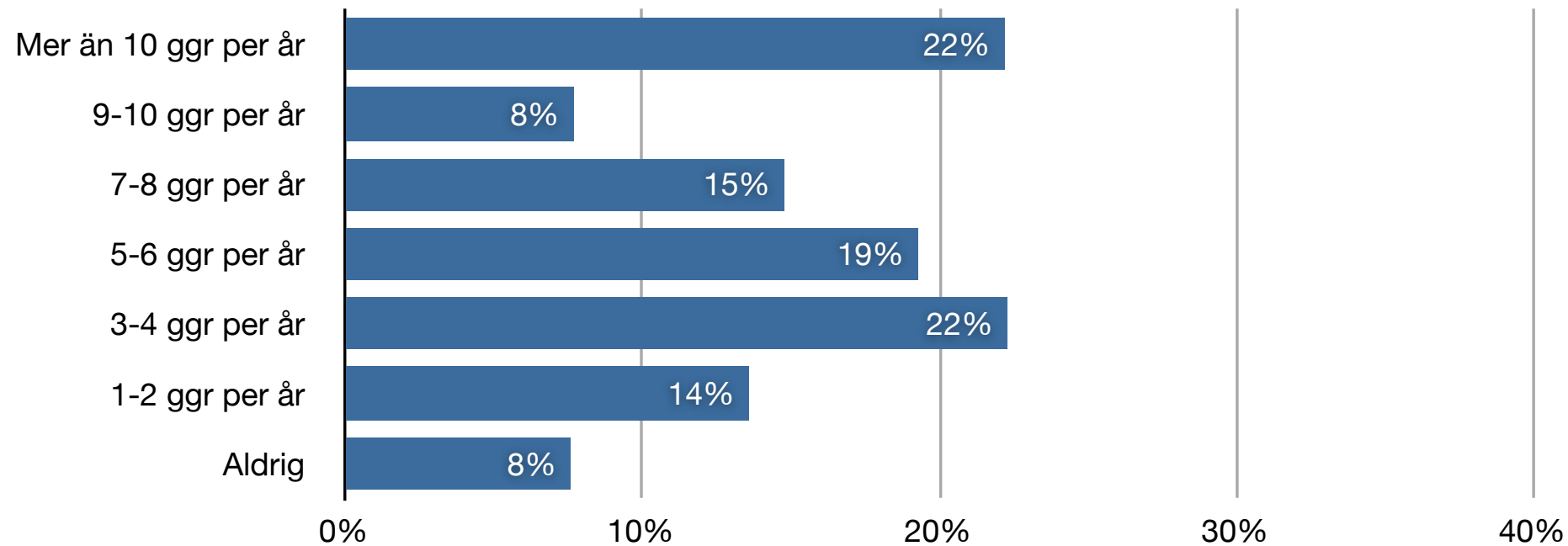
- Antal besök per år på ÅVC
- Nöjdhet med ÅVC

Återvinningscentral

Antal besök ÅVC

ÖGRAB

Hushållens besök på ÅVC per år



Besök ÅVC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mer än 10 ggr/år	98	19,0	22,2	22,2
	9-10 ggr/år	34	6,6	7,7	30,0
	7-8 ggr/år	65	12,6	14,8	44,7
	5-6 ggr/år	85	16,5	19,3	64,0
	3-4 ggr/år	98	19,0	22,3	86,4
	1-2 ggr/år	60	11,6	13,6	100,0
	Total	440	85,3	100,0	
Missing	Ej svar	37	7,2		
	Aldrig	39	7,6		
	Total	76	14,7		
Total		516	100,0		

Återvinningscentral

Besökta ÅVC

ÖGRAB

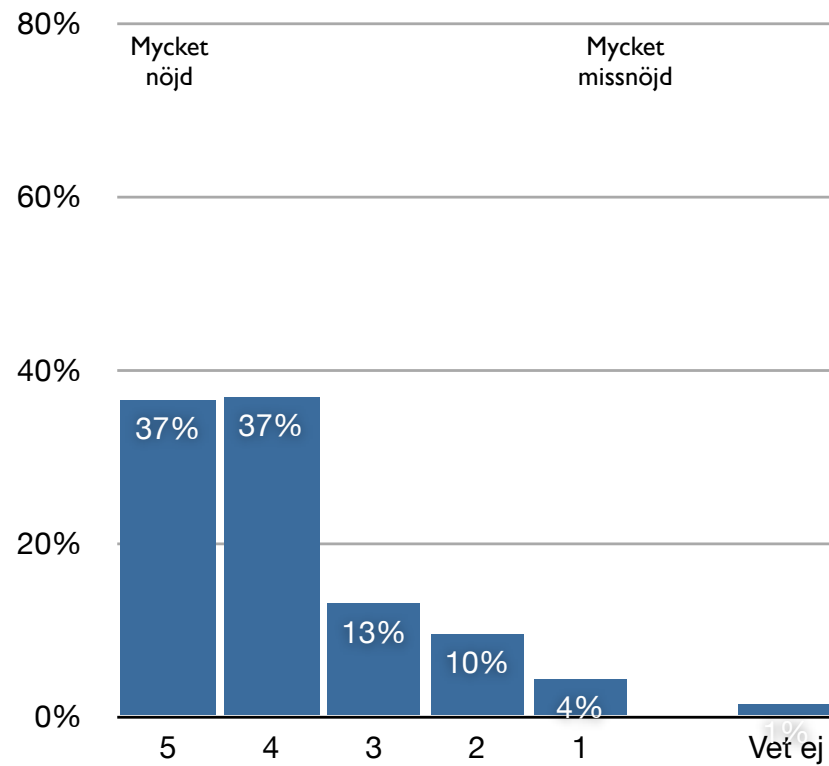
		ÅVC Val		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	Kattarp	119	23,0	27,5	27,5
	Knislinge	83	16,0	19,1	46,6
	Osby	72	14,0	16,7	63,3
	Lönsboda	48	9,3	11,1	74,4
	Sibbhult	42	8,1	9,7	84,0
	Kattarp & Osby	27	5,3	6,3	90,3
	Killeberg	24	4,6	5,4	95,8
	Kattarp & Knislinge	8	1,6	1,9	97,7
	Kattarp & Sibbhult	3	,6	,7	98,4
	Knislinge & Sibbhult	3	,6	,7	99,1
	Kattarp, Knislinge & Sibbhult	2	,4	,5	99,5
	Kattarp & Lönsboda	1	,2	,2	99,8
	Osby & Lönsboda	1	,2	,2	100,0
	Total	433	83,9	100,0	
Missing	Ej svar	62	12,0		
	ÅVC annan kommun	11	2,1		
	Ingen	10	1,9		
	Total	83	16,1		
Total		516	100,0		

Återvinningscentral

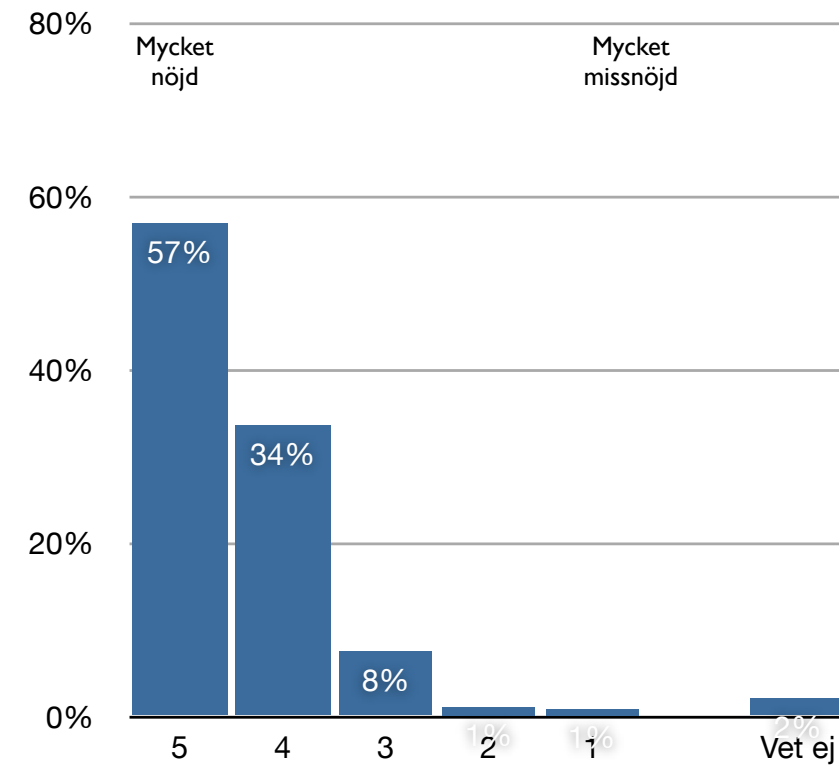
Nöjdhet

ÖGRAB

Öppettider



Geografisk placering



öppettider

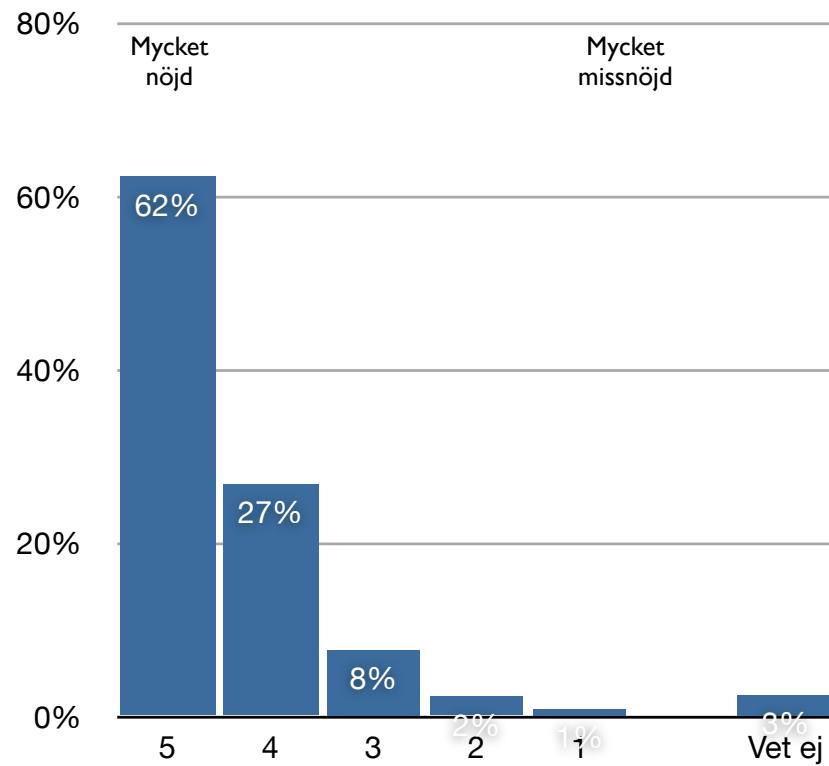
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	162	31,4	36,5	36,5
	4	163	31,6	36,8	73,3
	3	57	11,1	13,0	86,2
	2	42	8,2	9,5	95,7
	1	19	3,7	4,3	100,0
	Total	444	86,0	100,0	
Missing	Ej svar	65	12,6		
	Vet ej	7	1,4		
	Total	72	14,0		
Total		516	100,0		

geografisk placering

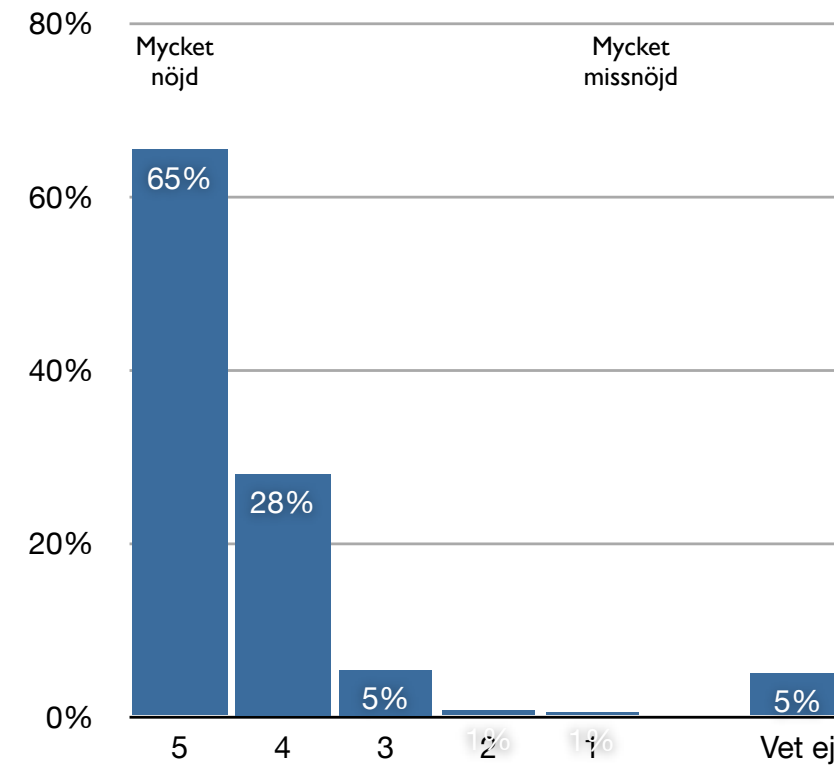
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	250	48,4	56,9	56,9
	4	147	28,5	33,6	90,4
	3	33	6,4	7,5	98,0
	2	5	1,0	1,1	99,1
	1	4	,8	,9	100,0
	Total	439	85,1	100,0	
Missing	Ej svar	66	12,8		
	Vet ej	11	2,1		
	Total	77	14,9		
Total		516	100,0		

Återvinningscentral

Personalens bemötande



Personalens kompetens



personalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	272	52,7	62,3	62,3
	4	117	22,7	26,8	89,1
	3	34	6,5	7,7	96,8
	2	10	1,9	2,3	99,1
	1	4	,8	,9	100,0
	Total	437	84,7	100,0	
Missing	Ej svar	66	12,8		
	Vet ej	13	2,5		
	Total	79	15,3		
Total		516	100,0		

personalens kompetens

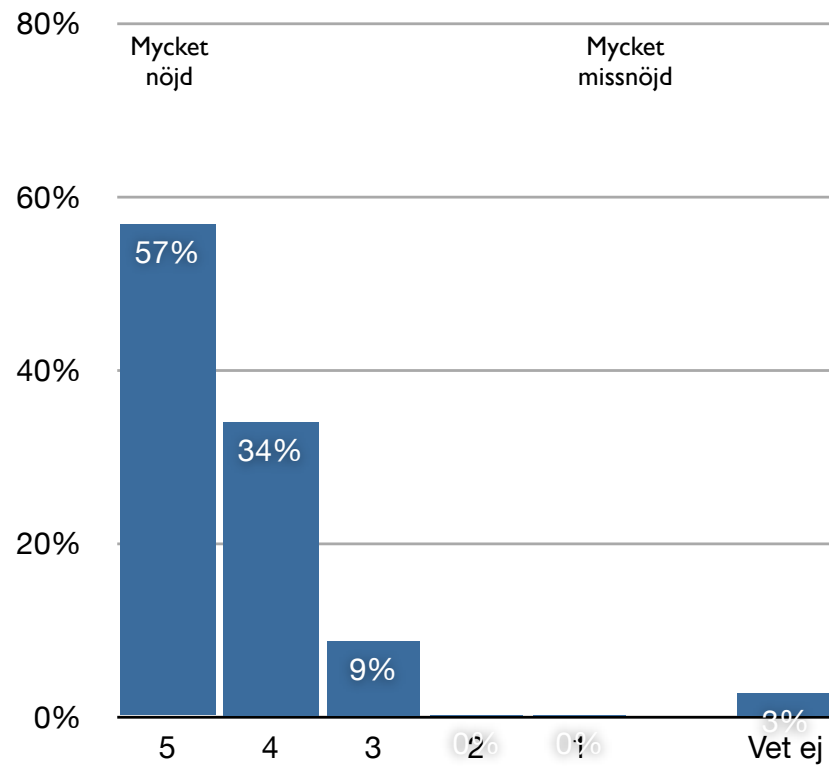
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	277	53,7	65,4	65,4
	4	119	23,0	28,0	93,4
	3	23	4,4	5,4	98,8
	2	3	,6	,7	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	424	82,1	100,0	
Missing	Ej svar	66	12,8		
	Vet ej	26	5,0		
	Total	92	17,9		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

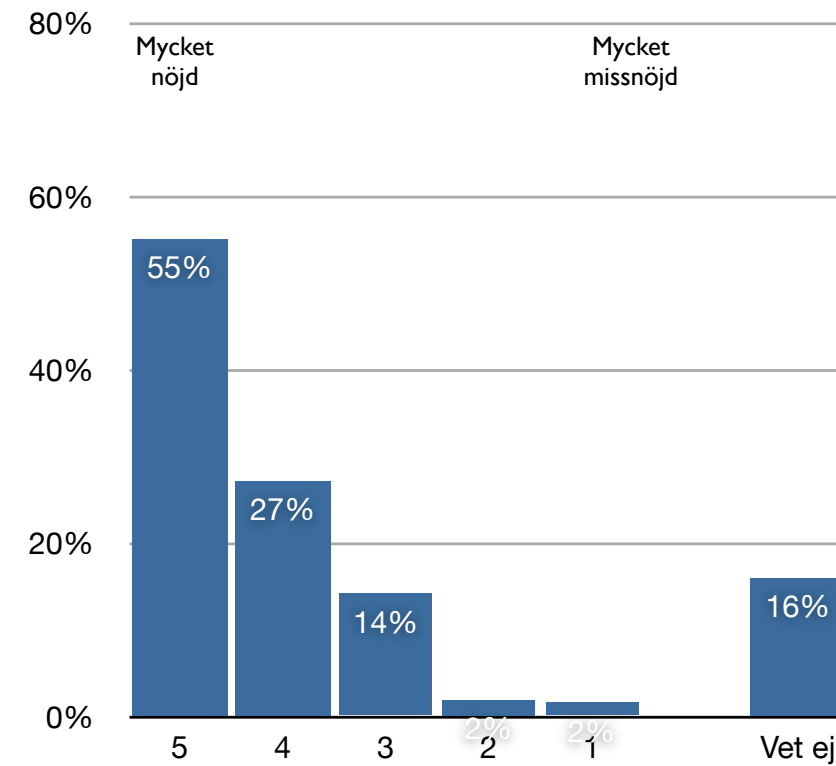
ÖGRAB

Återvinningscentral

Skyltningen



Möjligheten att lämna till återanvändning



skyltningen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	247	47,9	56,8	56,8
	4	148	28,7	34,0	90,8
	3	38	7,3	8,7	99,5
	2	1	,2	,2	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	435	84,3	100,0	
Missing	Ej svar	67	13,0		
	Vet ej	14	2,7		
	Total	81	15,7		
Total		516	100,0		

återbruk

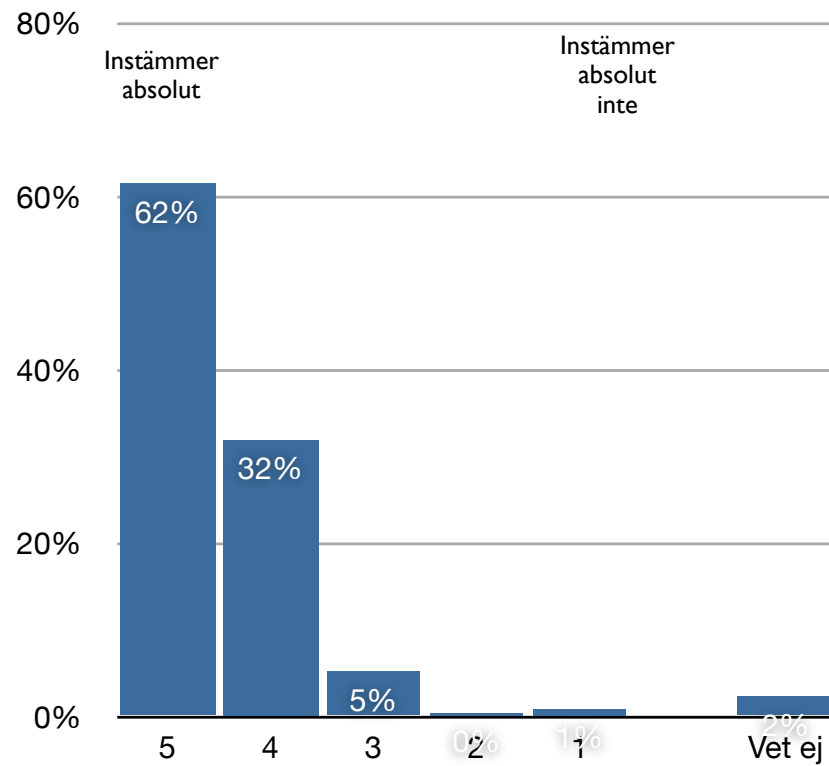
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	201	38,9	55,1	55,1
	4	99	19,2	27,2	82,3
	3	52	10,0	14,2	96,4
	2	7	1,4	1,9	98,4
	1	6	1,2	1,6	100,0
	Total	364	70,6	100,0	
Missing	Ej svar	69	13,4		
	Vet ej	83	16,0		
	Total	152	29,4		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

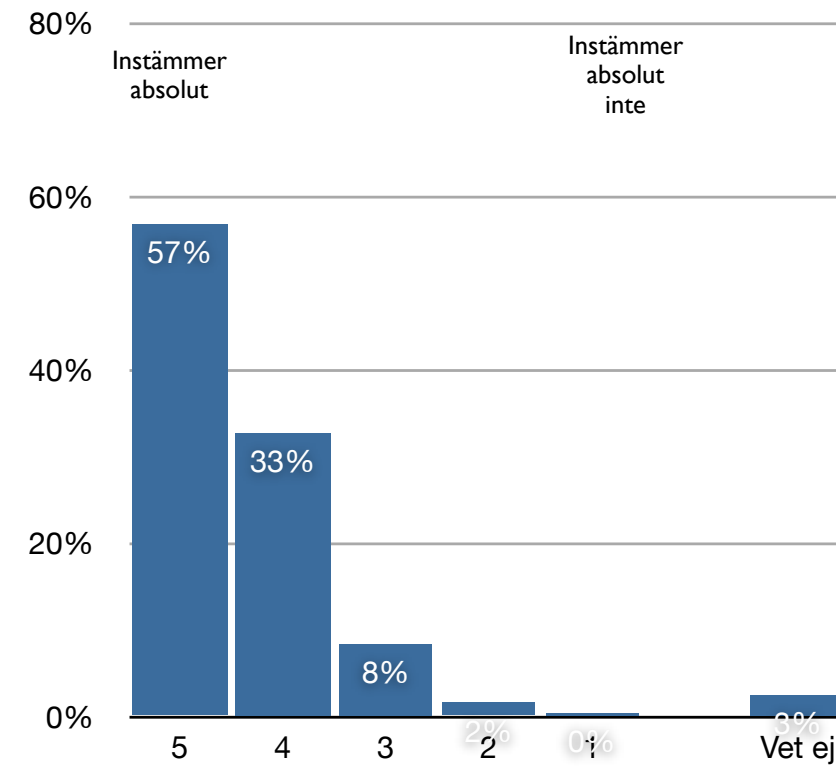
ÖGRAB

Återvinningscentral

Det är ordning och reda



Det är enkelt att lasta av



ordning & reda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	270	52,3	61,5	61,5
	4	140	27,1	31,9	93,4
	3	23	4,4	5,2	98,6
	2	2	,4	,4	99,1
	1	4	,8	,9	100,0
	Total	439	85,1	100,0	
Missing	Ej svar	65	12,6		
	Vet ej	12	2,3		
	Total	77	14,9		
Total		516	100,0		

enkelt att lasta av

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	248	48,0	56,8	56,8
	4	143	27,6	32,7	89,5
	3	37	7,1	8,4	98,0
	2	7	1,3	1,6	99,6
	1	2	,4	,4	100,0
	Total	436	84,5	100,0	
Missing	Ej svar	67	13,0		
	Vet ej	13	2,5		
	Total	80	15,5		
Total		516	100,0		

Attityd

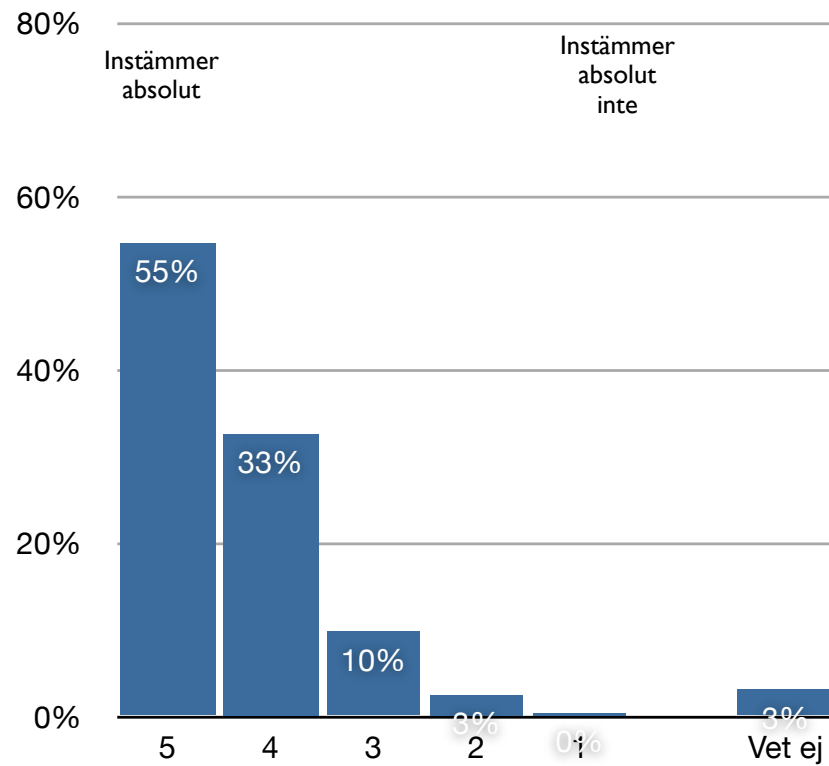
ÖGRAB

Återvinningscentral

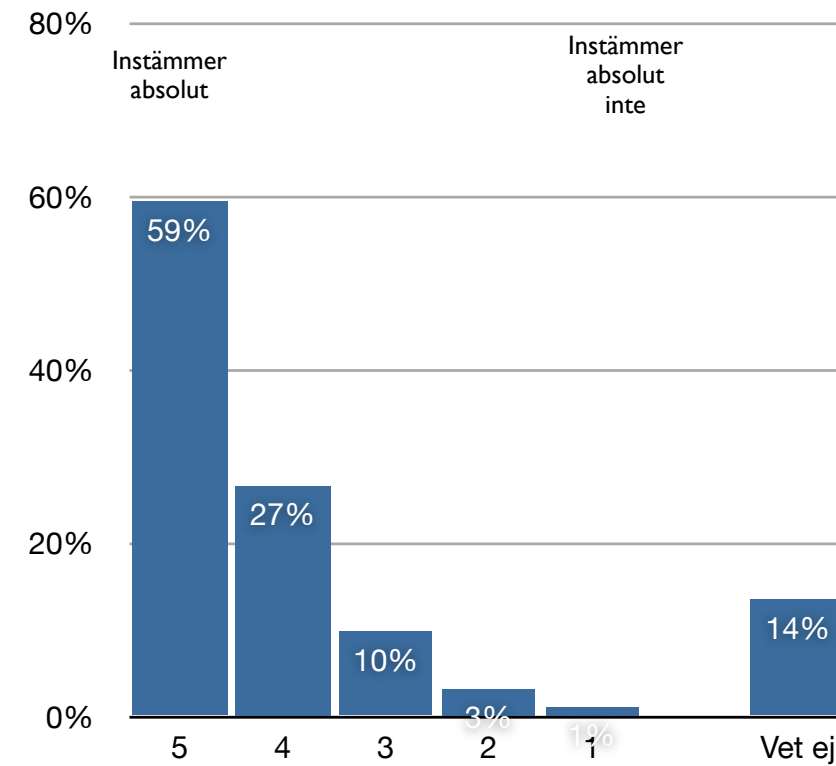
Attityd

ÖGRAB

Det är lätt att ta sig fram med fordon



Infartsbommar höjer säkerheten



lätt att ta sig fram

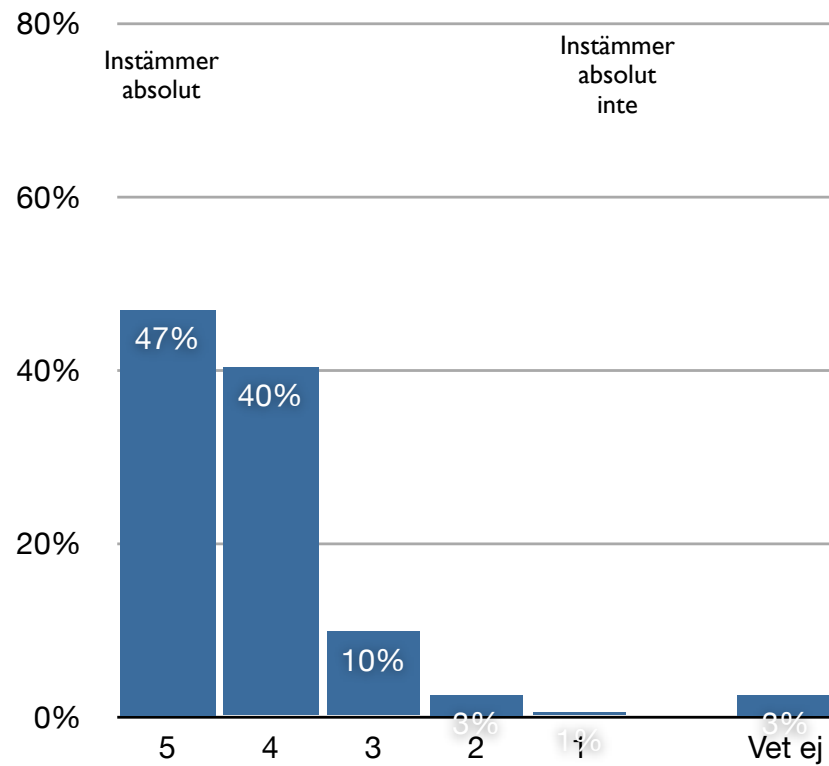
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	238	46,1	54,6	54,6
	4	142	27,5	32,6	87,2
	3	43	8,3	9,8	97,0
	2	11	2,1	2,5	99,6
	1	2	,4	,4	100,0
	Total	435	84,3	100,0	
Missing	Ej svar	65	12,6		
	Vet ej	16	3,1		
	Total	81	15,7		
Total		516	100,0		

infartsbommar höjer säkerheten

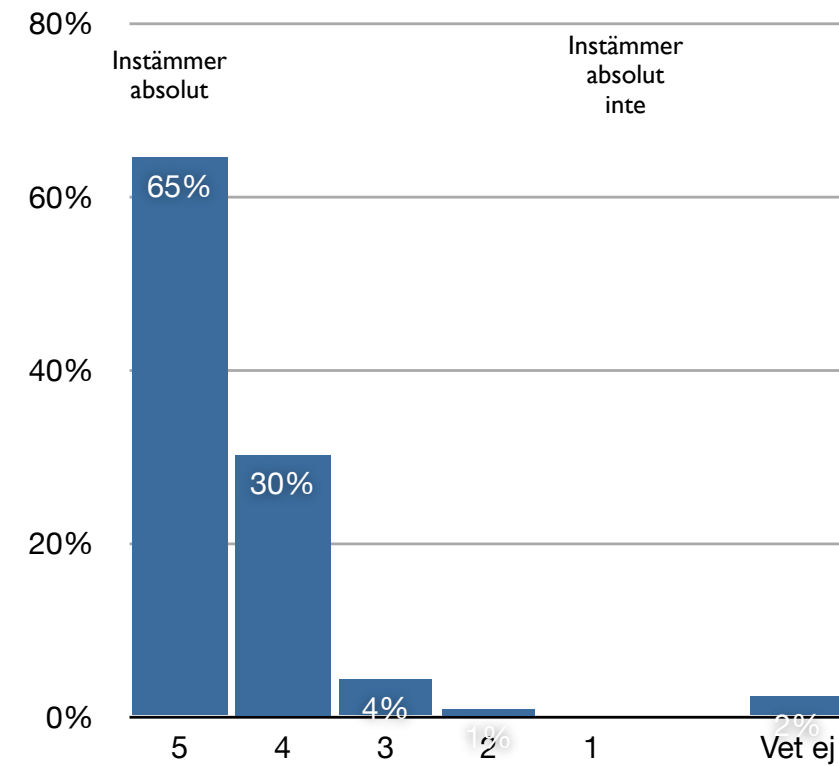
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	223	43,3	59,4	59,4
	4	100	19,4	26,6	86,0
	3	37	7,2	9,8	95,8
	2	12	2,3	3,2	98,9
	1	4	,8	1,1	100,0
	Total	376	72,9	100,0	
Missing	Ej svar	70	13,6		
	Vet ej	70	13,5		
	Total	140	27,1		
Total		516	100,0		

Återvinningscentral

Man behöver sällan vänta



Det känns tryggt på platsen



sällan väntetider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	205	39,7	46,9	46,9
	4	176	34,1	40,3	87,2
	3	43	8,3	9,8	97,1
	2	11	2,1	2,5	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	437	84,7	100,0	
Missing	Ej svar	66	12,8		
	Vet ej	13	2,5		
	Total	79	15,3		
Total		516	100,0		

känns tryggt

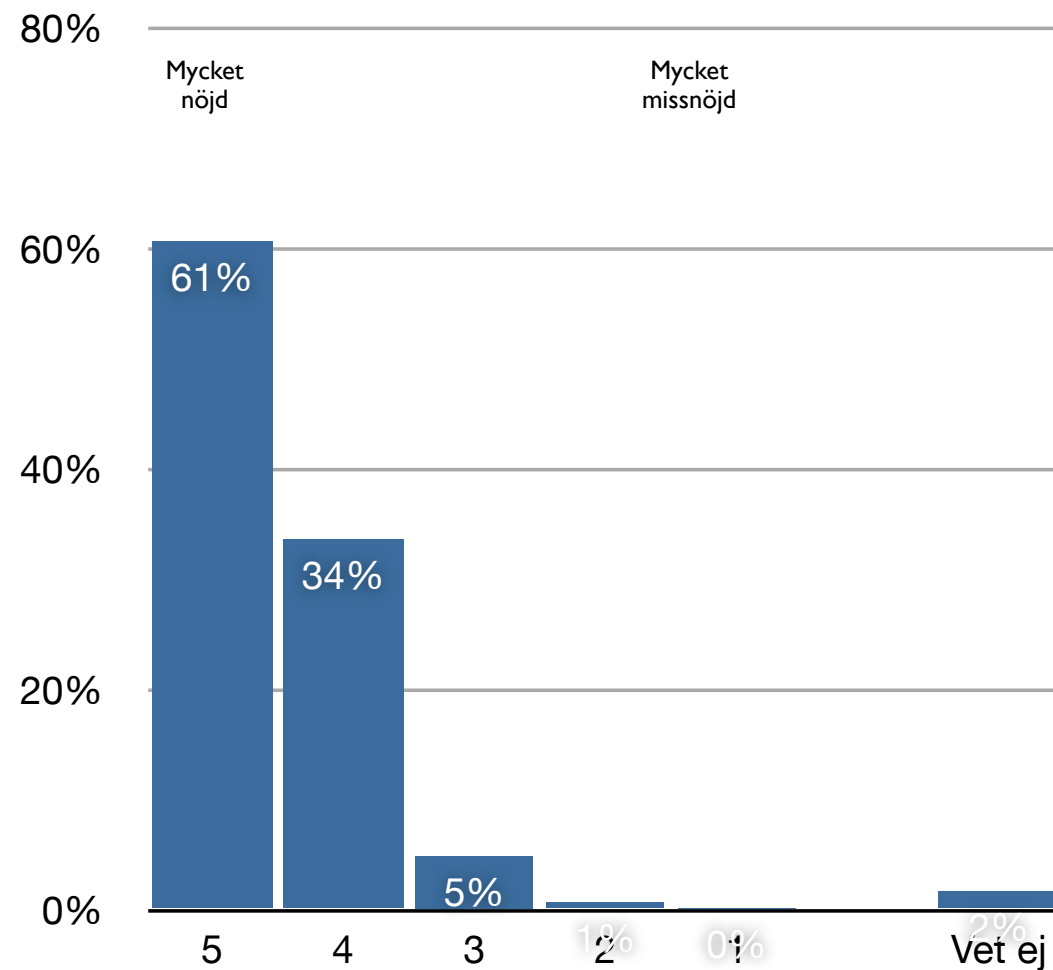
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	283	54,9	64,5	64,5
	4	133	25,7	30,2	94,8
	3	19	3,7	4,3	99,1
	2	4	,8	,9	100,0
	Total	439	85,1	100,0	
Missing	Ej svar	65	12,6		
	Vet ej	12	2,3		
	Total	77	14,9		
Total		516	100,0		

Attityd

ÖGRAB

Återvinningscentral

Nöjdhet ÅVC



		Nöjdhet ÅVC			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	269	52,2	60,6	60,6
	4	149	28,9	33,6	94,2
	3	22	4,2	4,9	99,1
	2	3	,6	,7	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	444	86,0	100,0	
Missing	Ej svar	63	12,2		
	Vet ej	9	1,7		
	Total	72	14,0		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB

Kundtjänst

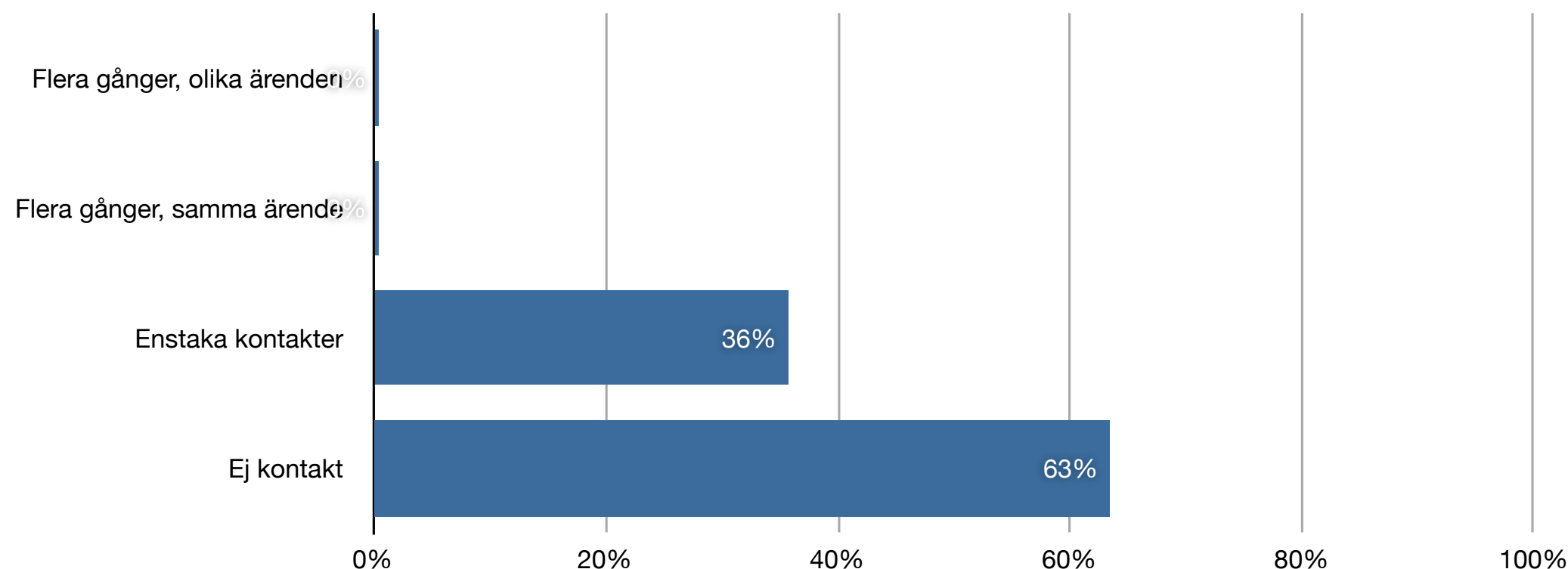
- Kontakt med kundtjänst
- Anledning till kontakt
- Nöjdhet med kundtjänst

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst

ÖGRAB

Hushållens kontakt med kundtjänst



Kontakt kundtjänst

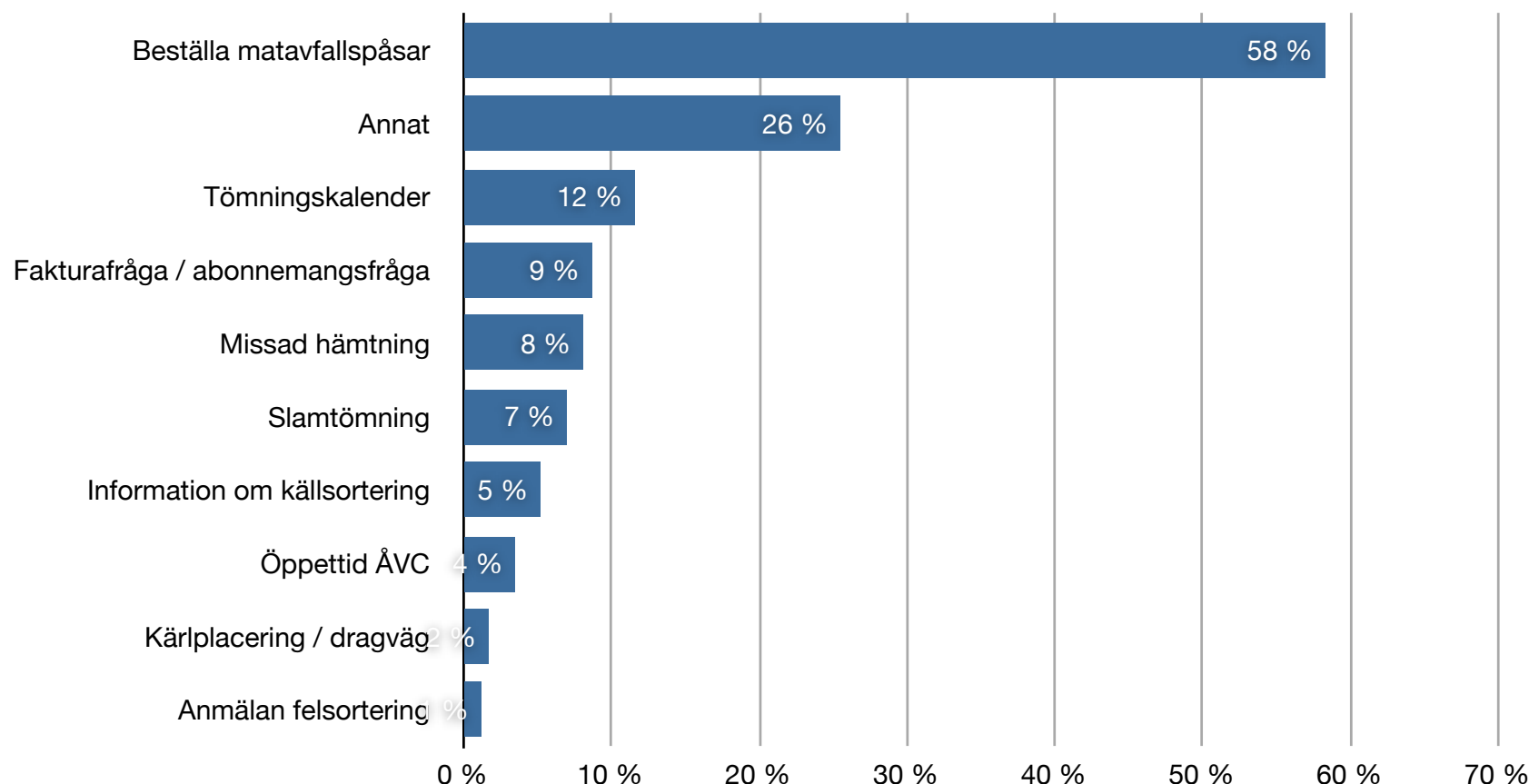
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Flera ggr, olika ärende	2	,4	,4	,4
	Flera ggr, samma ärende	2	,4	,4	,8
	Enstaka gång	169	32,7	35,7	36,6
	Ej kontakt	300	58,1	63,4	100,0
	Total	473	91,7	100,0	
Missing	Ej svar	43	8,3		
Total		516	100,0		

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst

ÖGRAB

Kontaktens ärende



•Under "Annat" angavs:

- klistermärken
- De satte bara tunnorna på vägen
- boka grov avfall
- Grovopor
- hämtat kompost jord
- Hämta grovsopor
- Beställning Grovavfall
- Förfrågan om körschema/hämtning
- Beställning av hämtade grovsopor(en soffa)
- Hämta vitvaror
- Beställa matjord

- Beställning av kärl för trädgårdsavfall
- Hämtning av stora hushållsapparater
- Fråga om grovsopor
- Lägga till SMS påminnelse
- Facket för matavfall saknades efter tömning.
- Beställa tunna för trädgårdsavfall.
- Hämta tvättmaskin vid tomten
- Hämtning av tvättmaskin
- Hämtning grovavfall
- Beställa tunna för trädgårdsavfall.
- Hämtning av grovavfall

- De som tömmer sopkärnen brukar glömma att bromsa dessa som kan medföra olyckor med kärnen som kan rulla iväg.
- Tillgång till bommar för att komma in.
- ändrad till mej som ensam på adressen, min man flyttade till demensboende.
- Hämtning av frys
- personal som valde att kasta ut kattmatsburkar på gräsmattan, så de kan skada sig.
- nytt abonnemang
- Grovopor

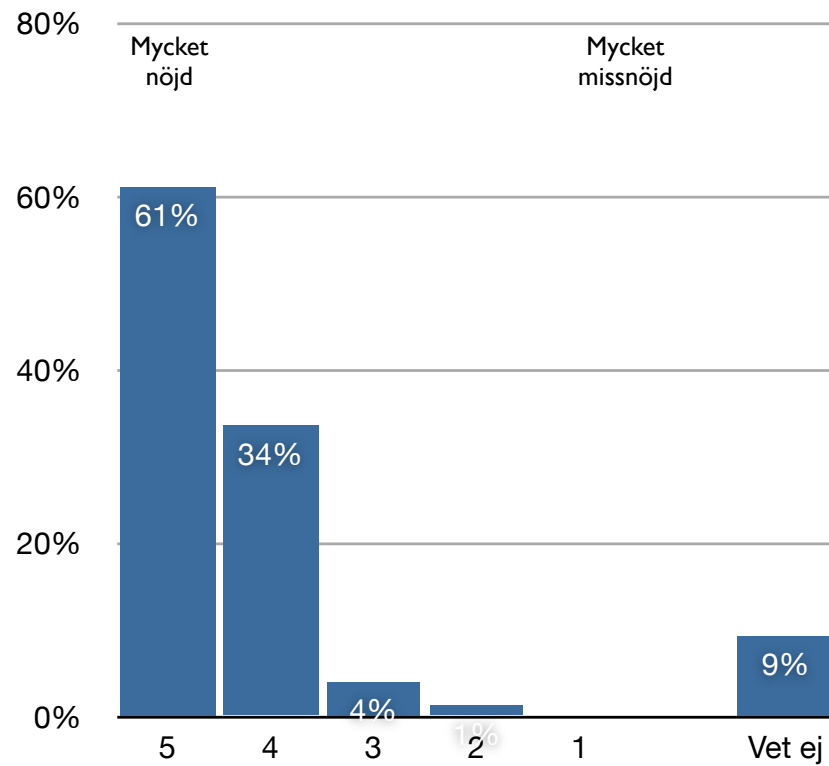
- Köp av matjord/kompostjord
- beställning grovfall
- Fick grannens påsar
- Byte organisk tunna
- Beställa Hämtning kyl, frys
- Registrera körkort
- Hämtning grovavfall
- för att beställa hämtning av grovsopor
- Avbokning av hämtning av vitvara

Kundtjänst

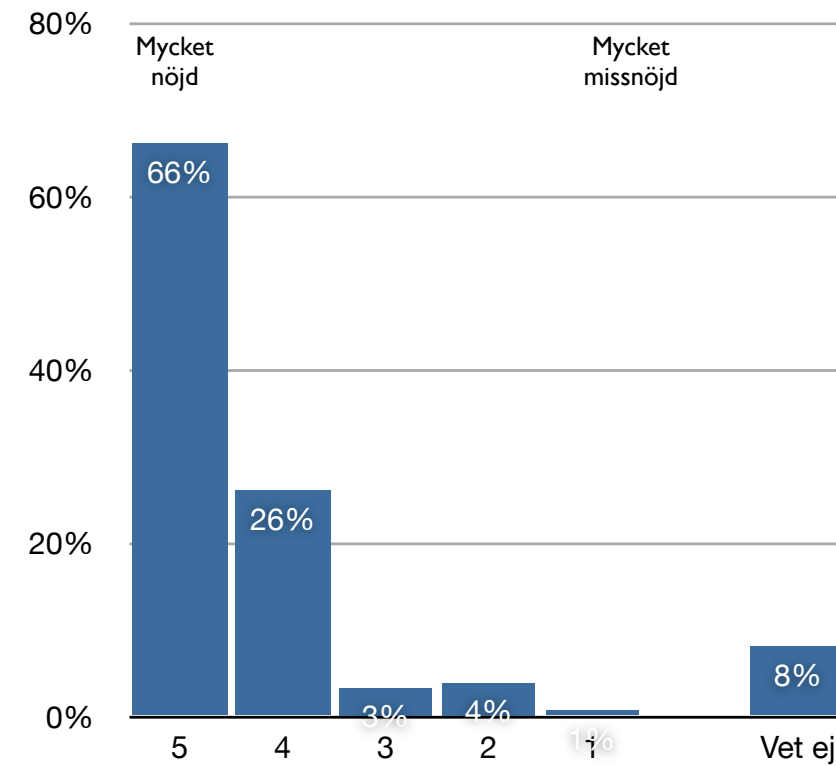
Nöjdhet

ÖGRAB

Tillgänglighet



Kundtjänstens bemötande



Kundtjänst: tillgänglighet

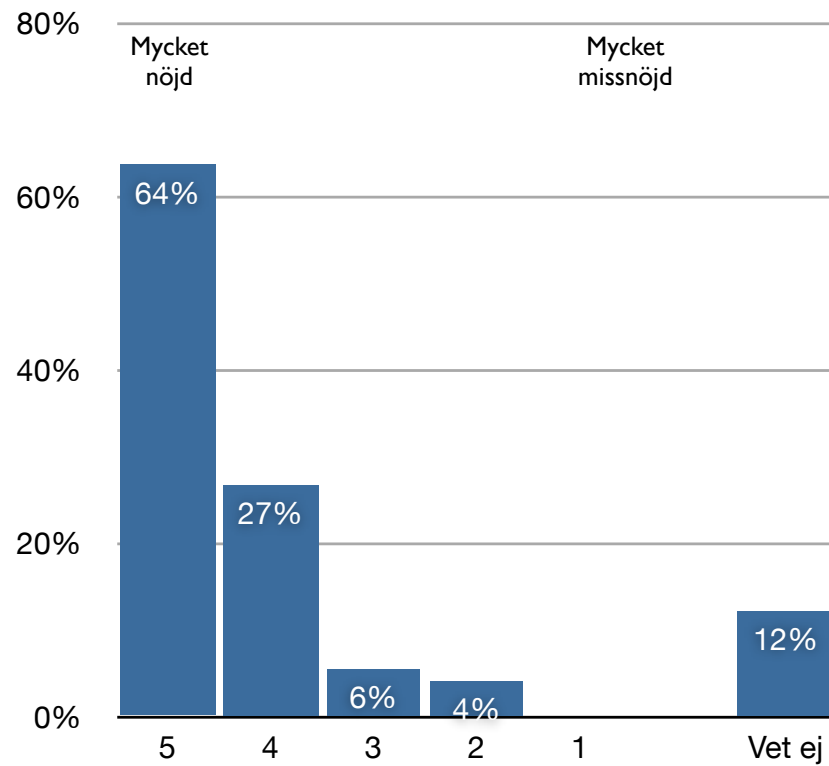
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	93	53,7	61,1	61,1
	4	51	29,5	33,6	94,7
	3	6	3,5	4,0	98,7
	2	2	1,2	1,3	100,0
	Total	152	87,9	100,0	
Missing	Ej svar	5	2,9		
	Vet ej	16	9,3		
	Total	21	12,1		
Total		173	100,0		

Kundtjänst: bemötande

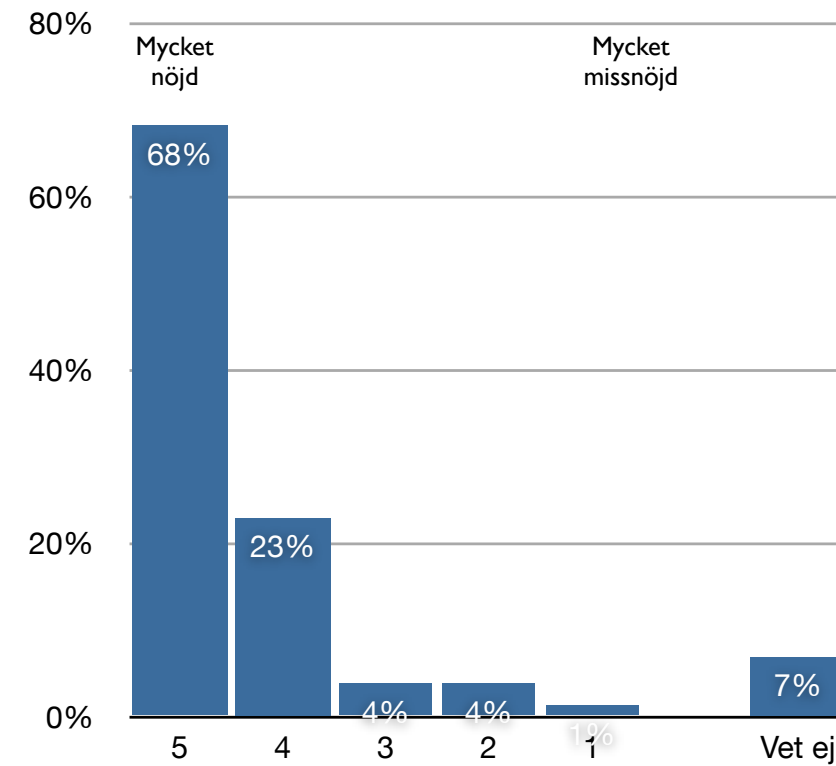
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	102	58,9	66,1	66,1
	4	40	23,2	26,1	92,2
	3	5	2,9	3,3	95,4
	2	6	3,5	3,9	99,3
	1	1	,6	,7	100,0
	Total	154	89,0	100,0	
Missing	Ej svar	5	2,8		
	Vet ej	14	8,1		
	Total	19	11,0		
Total		173	100,0		

Kundtjänst

Kundtjänstens effektivitet



Handläggningen av ditt ärende



Kundtjänst: effektivitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	94	54,2	63,7	63,7
	4	39	22,7	26,7	90,4
	3	8	4,7	5,5	95,9
	2	6	3,5	4,1	100,0
	Total	147	85,0	100,0	
Missing	Ej svar	5	2,8		
	Vet ej	21	12,2		
	Total	26	15,0		
Total		173	100,0		

Kundtjänst: handläggning av ärendet

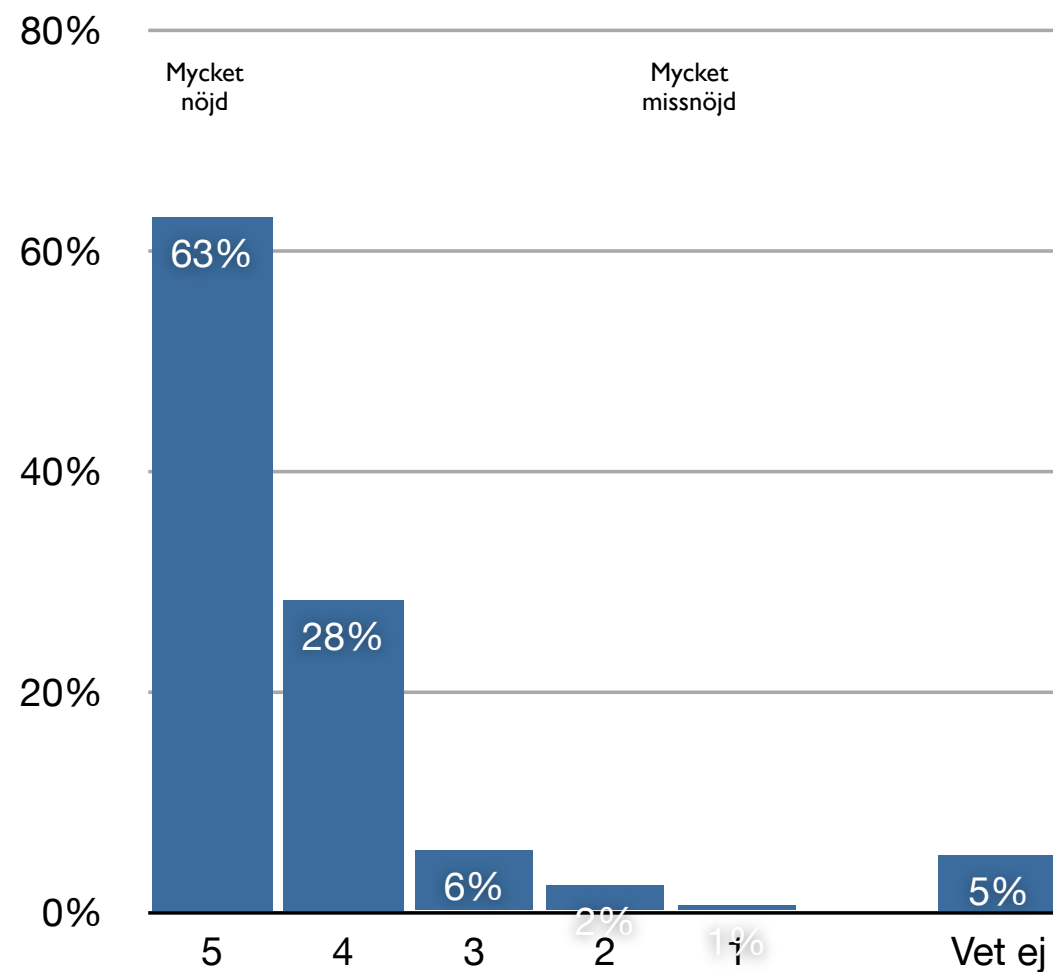
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	108	62,3	68,2	68,2
	4	36	20,9	22,9	91,1
	3	6	3,5	3,8	94,9
	2	6	3,4	3,8	98,7
	1	2	1,2	1,3	100,0
	Total	158	91,4	100,0	
Missing	Ej svar	3	1,7		
	Vet ej	12	6,9		
	Total	15	8,6		
Total		173	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB

Kundtjänst

Nöjdhet kundtjänsten



		Nöjdhet kundtjänst			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	103	59,4	63,0	63,0
	4	46	26,7	28,3	91,4
	3	9	5,3	5,6	96,9
	2	4	2,3	2,4	99,4
	1	1	,6	,6	100,0
	Total	163	94,2	100,0	
Missing	Ej svar	1	,6		
	Vet ej	9	5,2		
	Total	10	5,8		
Total		173	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB

Information

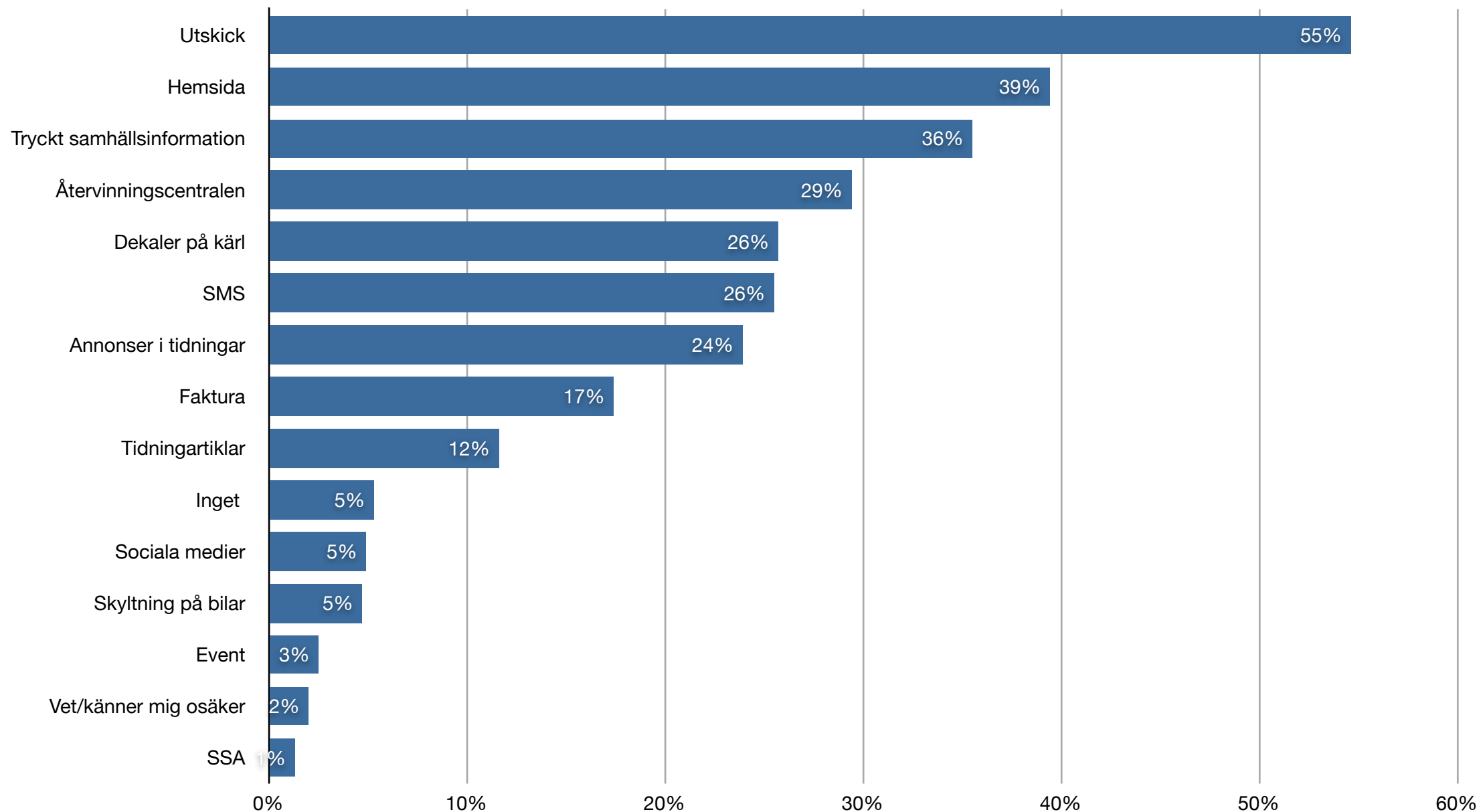
- Kännedom information och budskap
- Valda informationskanaler
- Nöjdhet med informationen

Information

Kännedom

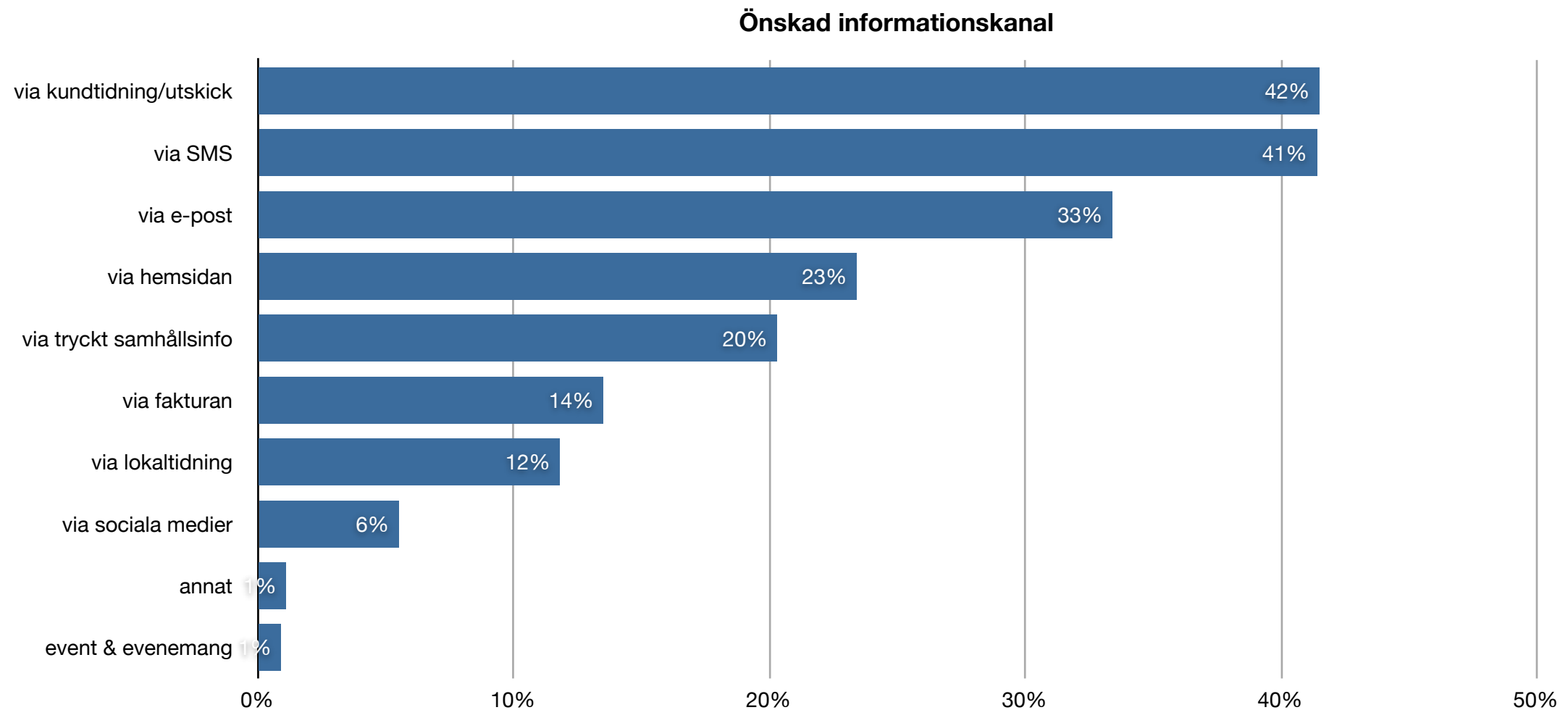
ÖGRAB

Kontakt med ÖGRAB:s information och budskap



Information

Hur vill man få information

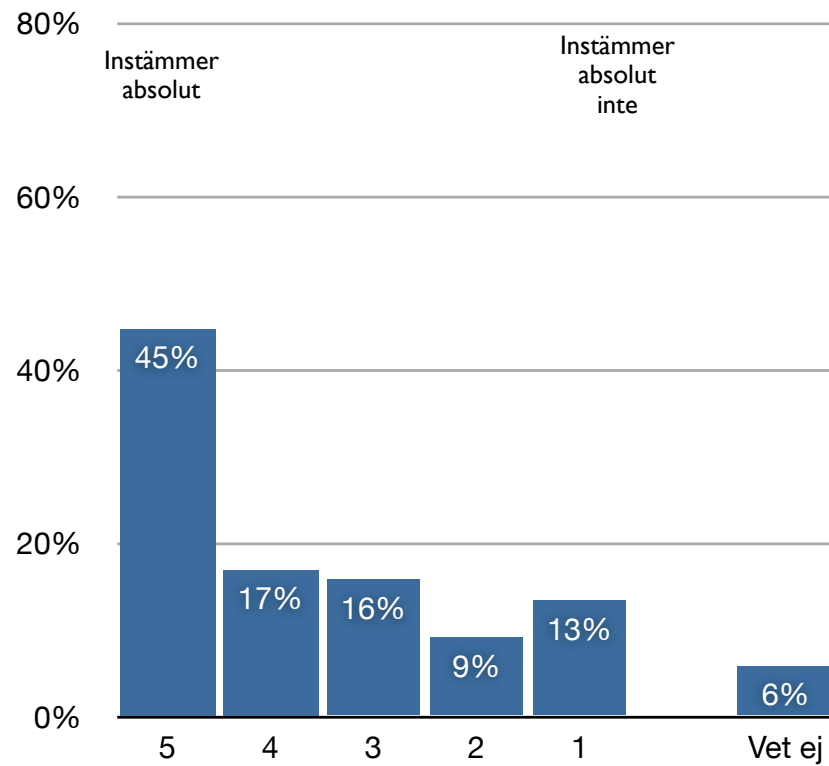


ÖGRAB

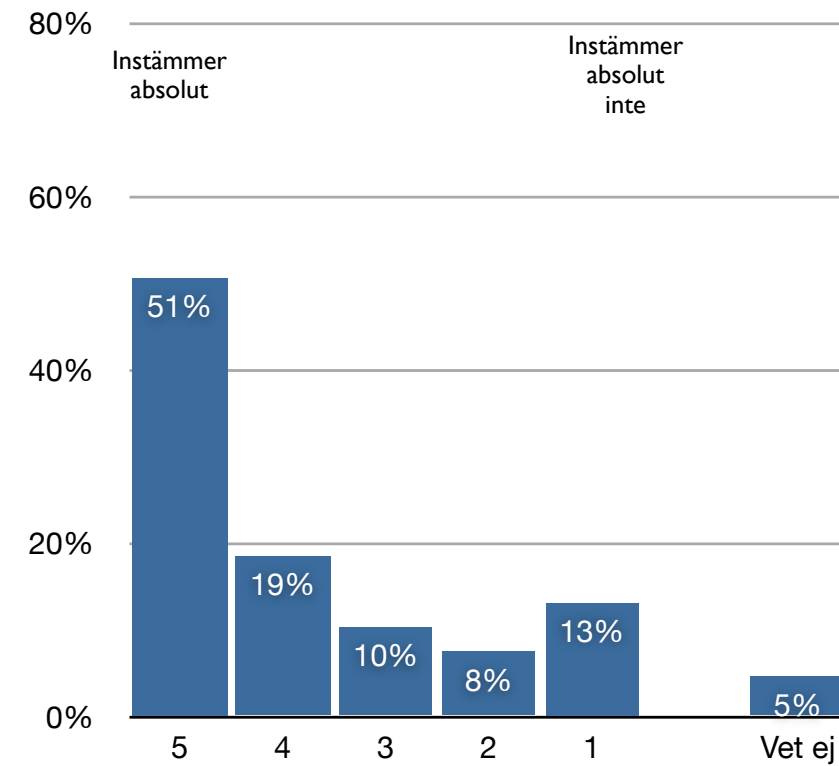
Under "Annat" angavs:
 Genom hyresvärden
 Som det är , vi är supernöjda
 Ögrab-
 Google
 vill inte få information från er

Information

All information i digital form



Tryckt och digital information



All information i digital form

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	166	32,2	44,7	44,7
	4	63	12,2	16,9	61,6
	3	59	11,4	15,8	77,4
	2	34	6,6	9,1	86,6
	1	50	9,7	13,4	100,0
	Total	372	72,1	100,0	
Missing	Ej svar	114	22,1		
	Vet ej	30	5,8		
	Total	144	27,9		
Total		516	100,0		

Vill ha både tryckt och digital info

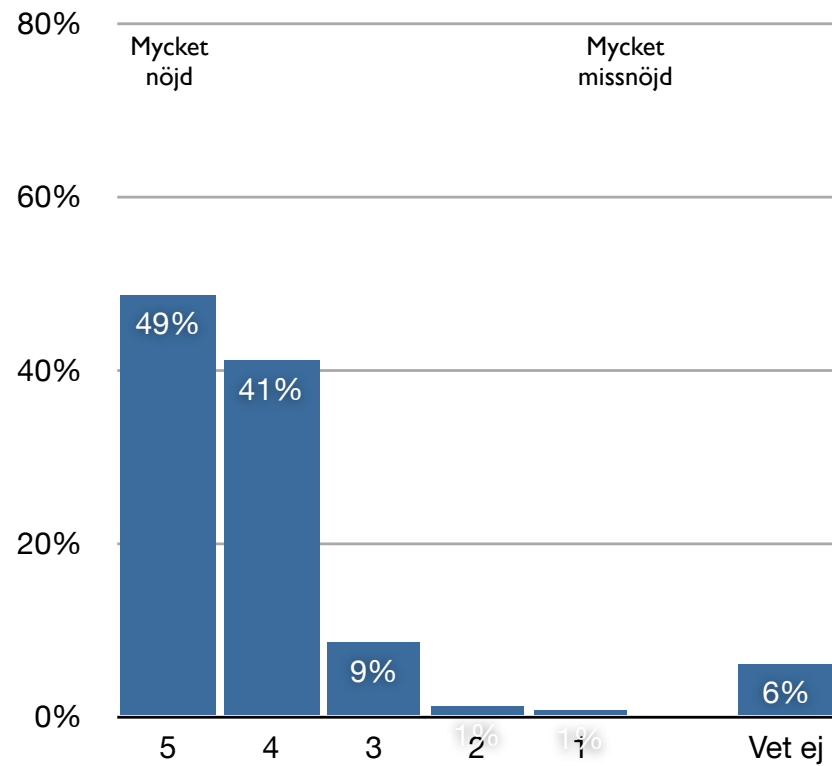
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	216	41,9	50,6	50,6
	4	79	15,3	18,5	69,2
	3	44	8,5	10,3	79,5
	2	32	6,2	7,5	86,9
	1	56	10,8	13,1	100,0
	Total	427	82,7	100,0	
Missing	Ej svar	65	12,6		
	Vet ej	24	4,6		
	Total	89	17,3		
Total		516	100,0		

Information

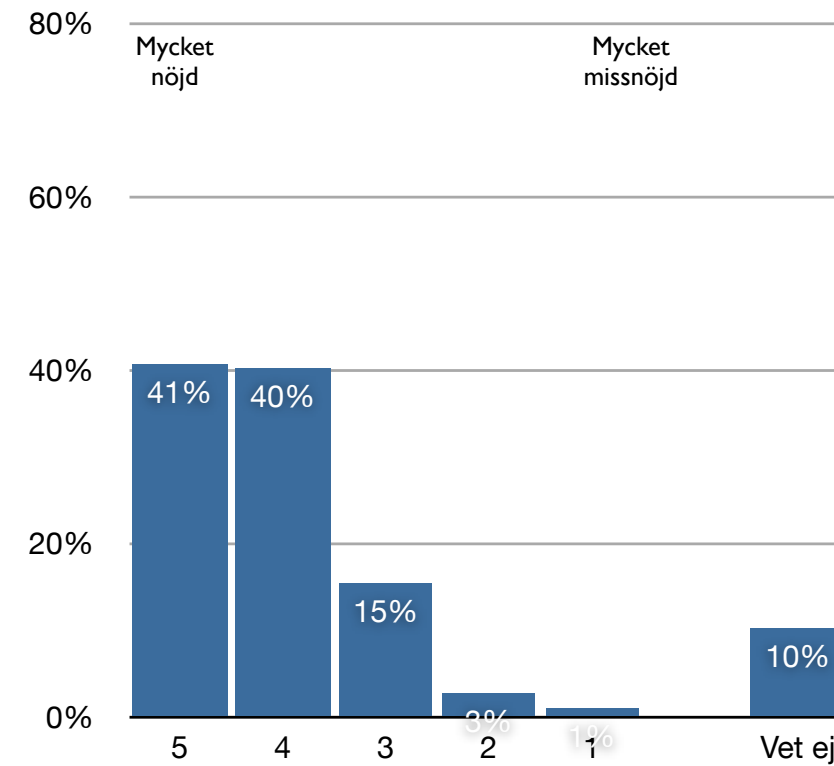
Nöjdhet

ÖGRAB

Information och anvisningar till källsortering



Information om farligt avfall



Information: anvisning källsortering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	209	40,6	48,6	48,6
	4	176	34,1	41,0	89,6
	3	37	7,1	8,5	98,2
	2	5	1,0	1,1	99,3
	1	3	,6	,7	100,0
	Total	430	83,4	100,0	
Missing	Ej svar	55	10,7		
	Vet ej	31	6,0		
	Total	86	16,6		
Total		516	100,0		

Information: FA

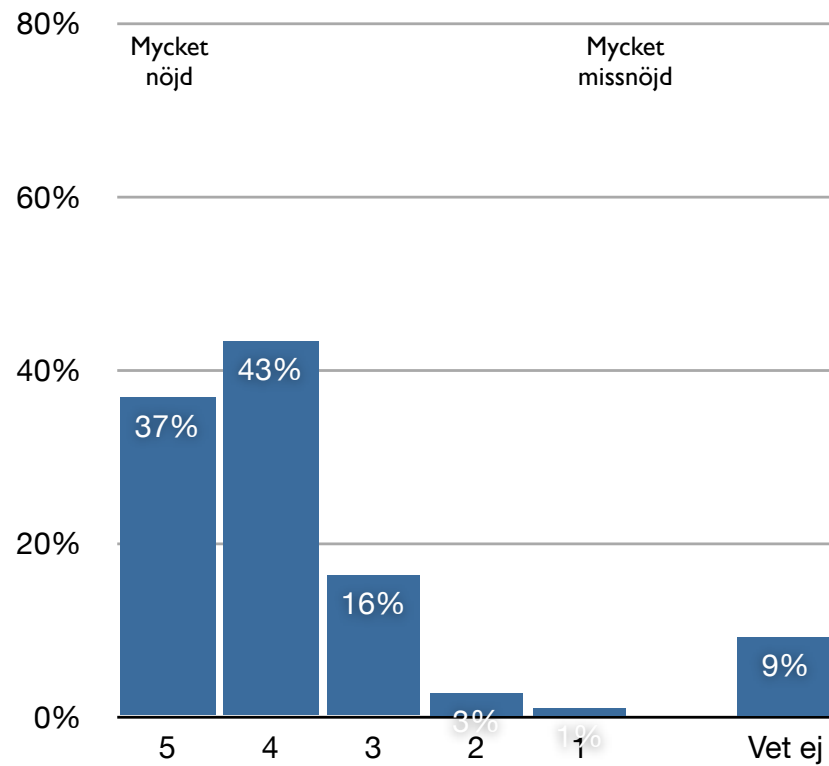
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	164	31,9	40,7	40,7
	4	163	31,5	40,2	80,9
	3	62	12,1	15,4	96,3
	2	11	2,1	2,7	99,0
	1	4	,8	1,0	100,0
	Total	404	78,4	100,0	
Missing	Ej svar	59	11,4		
	Vet ej	53	10,2		
	Total	112	21,6		
Total		516	100,0		

Information

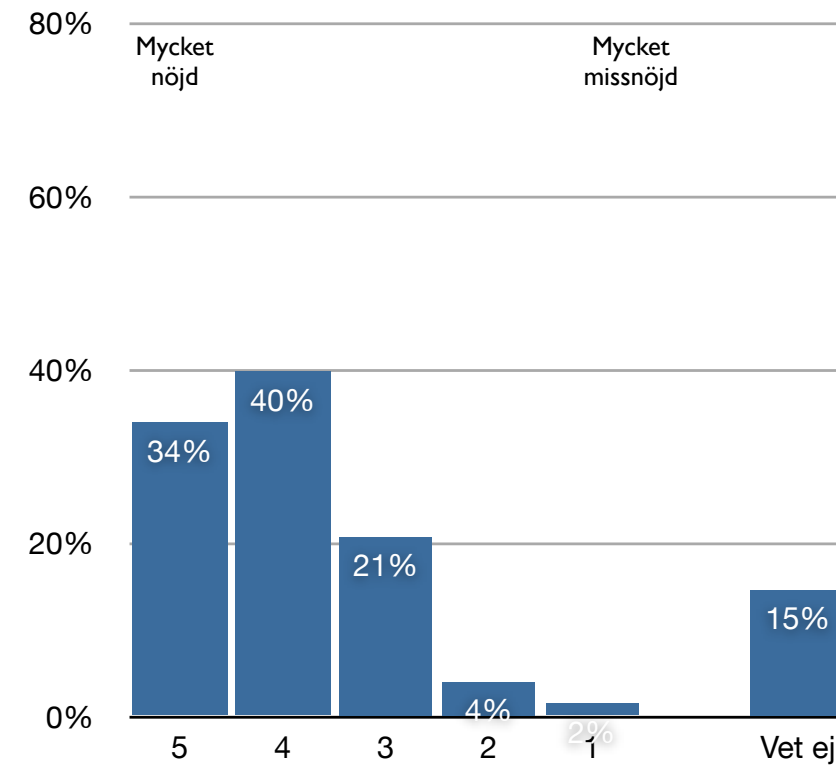
Nöjdhet

ÖGRAB

Information om regler och bestämmelser



Information om taxor och avgifter



Information: regler & bestämmelser

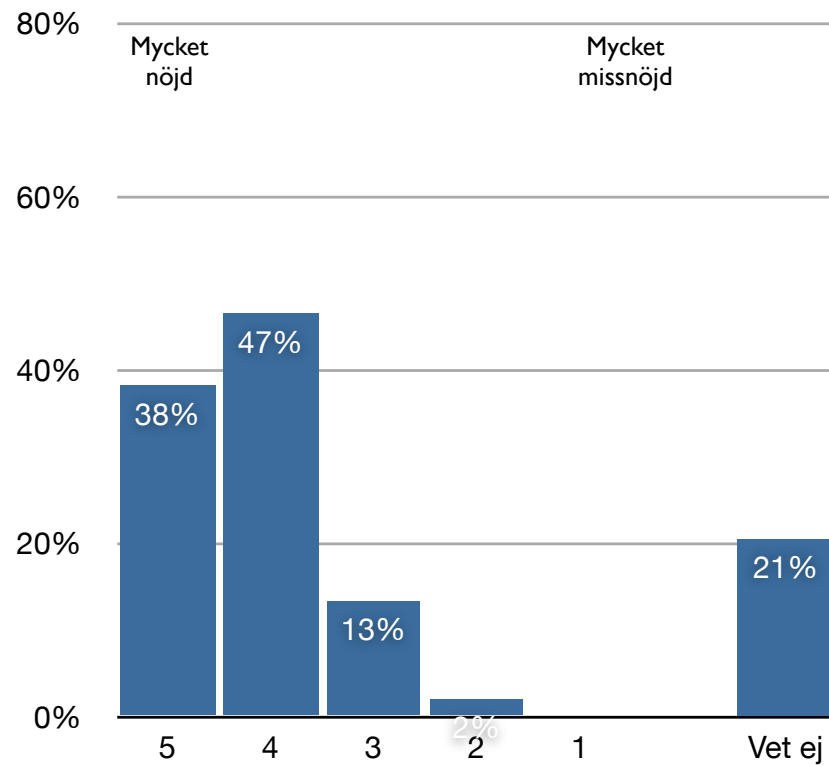
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	149	29,0	36,8	36,8
	4	176	34,1	43,3	80,1
	3	66	12,8	16,3	96,3
	2	11	2,1	2,7	99,0
	1	4	,8	1,0	100,0
	Total	406	78,7	100,0	
Missing	Ej svar	62	12,0		
	Vet ej	48	9,2		
	Total	110	21,3		
Total		516	100,0		

Information: taxor & avgifter

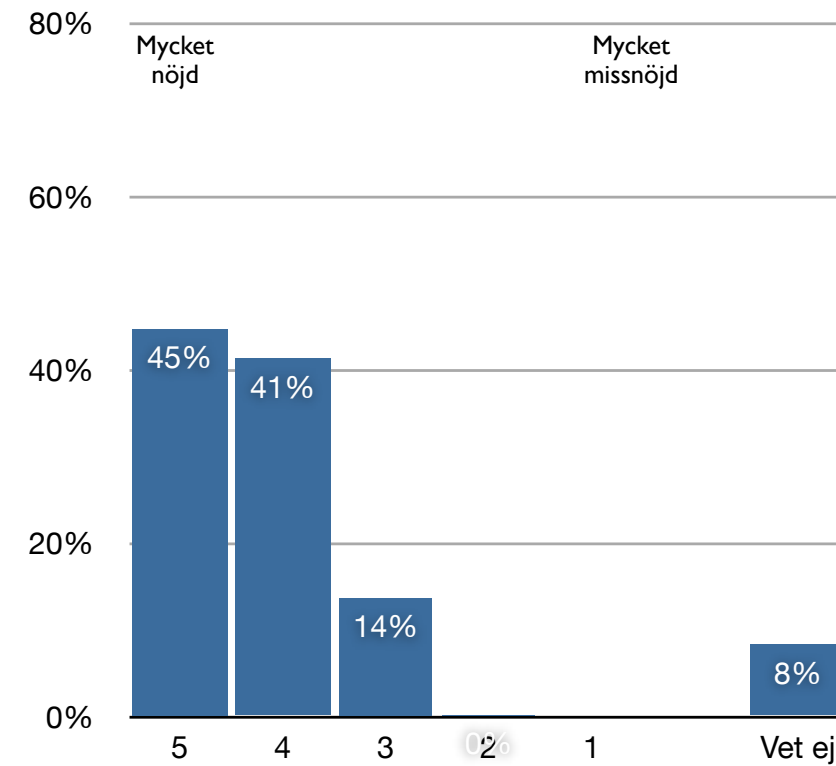
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	129	25,1	33,9	33,9
	4	152	29,4	39,8	73,8
	3	79	15,3	20,7	94,5
	2	15	2,9	4,0	98,5
	1	6	1,1	1,5	100,0
	Total	381	73,9	100,0	
Missing	Ej svar	59	11,4		
	Vet ej	76	14,6		
	Total	135	26,1		
Total		516	100,0		

Information

Hemsidan som informationskälla



Våra utskick



Information: hemsidan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	130	25,2	38,2	38,2
	4	158	30,6	46,5	84,7
	3	45	8,7	13,3	98,0
	2	7	1,3	2,0	100,0
	Total	340	65,9	100,0	
Missing	Ej svar	70	13,6		
	Vet ej	106	20,5		
	Total	176	34,1		
Total		516	100,0		

Information: utskick

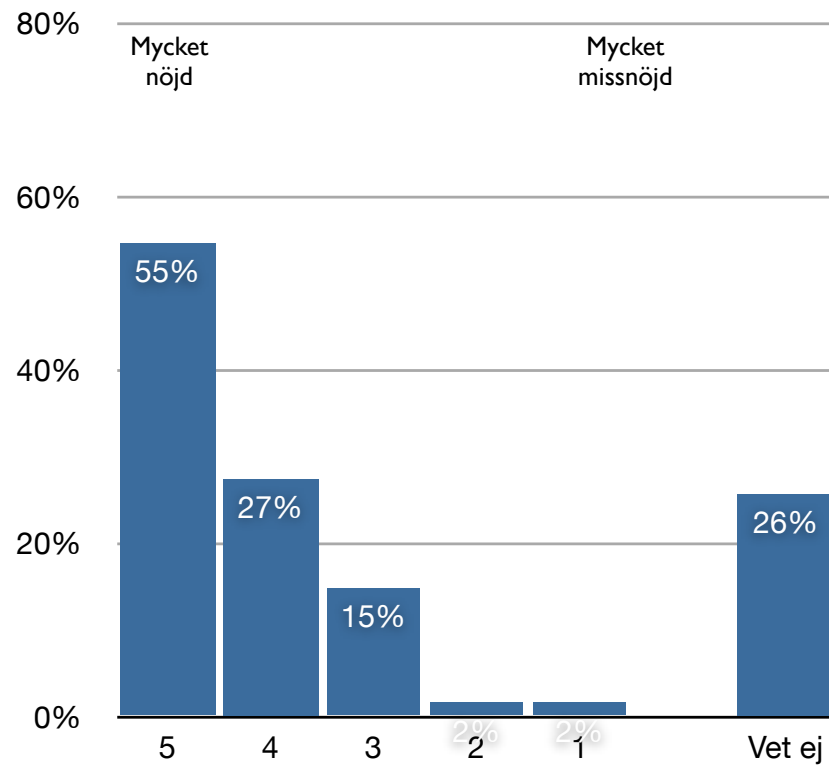
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	188	36,5	44,7	44,7
	4	174	33,7	41,3	86,0
	3	58	11,2	13,7	99,8
	2	1	,2	,2	100,0
	Total	421	81,6	100,0	
Missing	Ej svar	52	10,1		
	Vet ej	43	8,3		
	Total	95	18,4		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

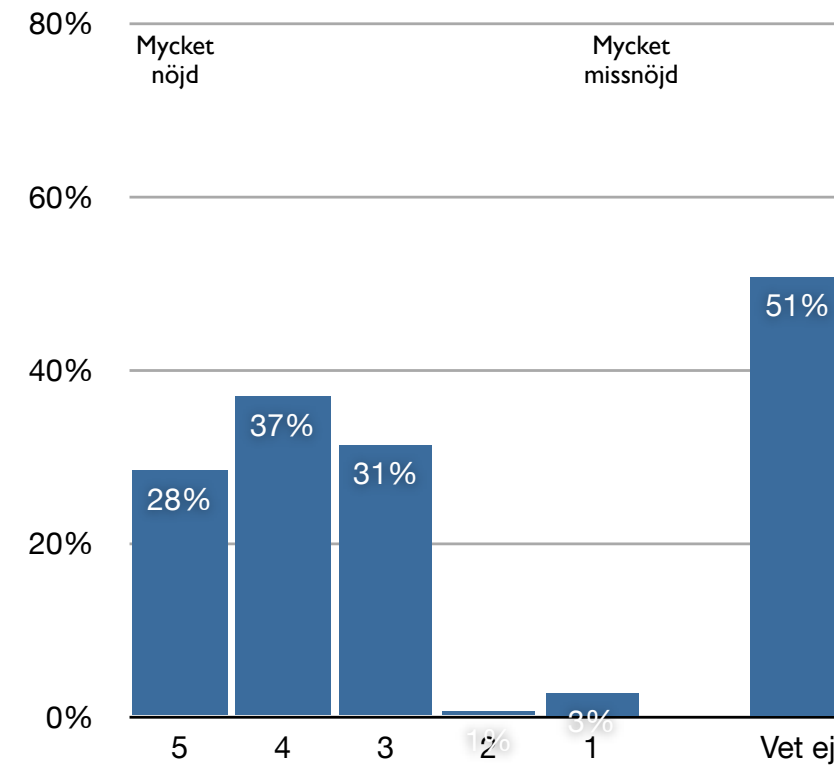
ÖGRAB

Information

Information: SMS



Information: sociala medier



Information: via SMS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	173	33,6	54,6	54,6
	4	87	16,9	27,4	82,0
	3	47	9,1	14,8	96,9
	2	5	1,0	1,6	98,4
	1	5	1,0	1,6	100,0
	Total	317	61,5	100,0	
Missing	Ej svar	66	12,8		
	Vet ej	133	25,7		
	Total	199	38,5		
Total		516	100,0		

Information: sociala medier

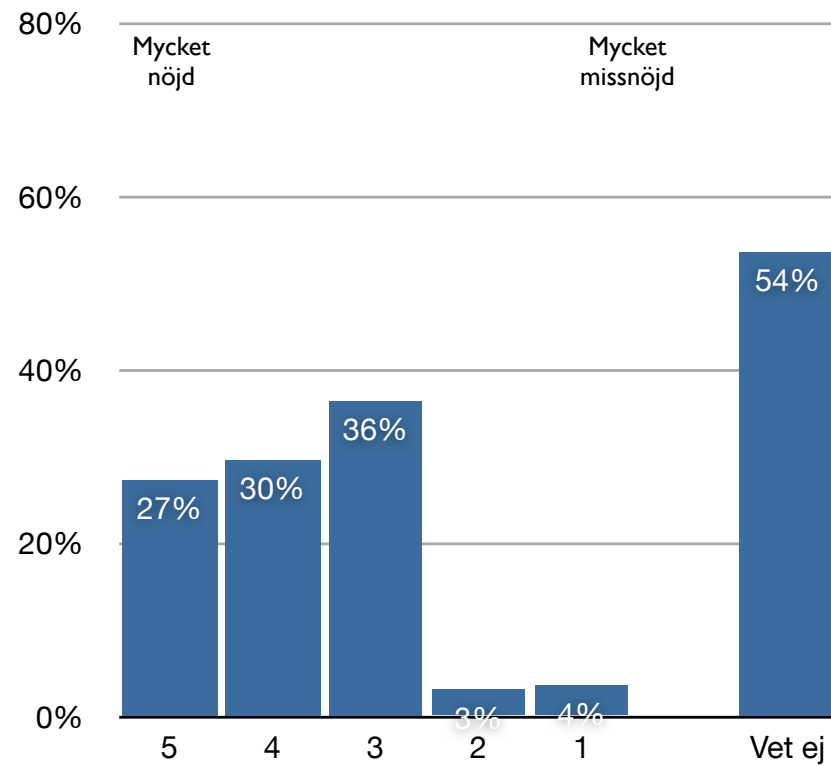
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	51	9,9	28,4	28,4
	4	66	12,8	36,9	65,4
	3	56	10,9	31,3	96,7
	2	1	,2	,6	97,3
	1	5	,9	2,7	100,0
	Total	180	34,8	100,0	
Missing	Ej svar	75	14,5		
	Vet ej	262	50,7		
	Total	336	65,2		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB

Information

Information: e-post



Information: epost

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	45	8,8	27,3	27,3
	4	49	9,5	29,6	56,9
	3	60	11,7	36,4	93,3
	2	5	1,0	3,1	96,4
	1	6	1,1	3,6	100,0
	Total	166	32,1	100,0	
Missing	Ej svar	74	14,3		
	Vet ej	277	53,6		
	Total	350	67,9		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

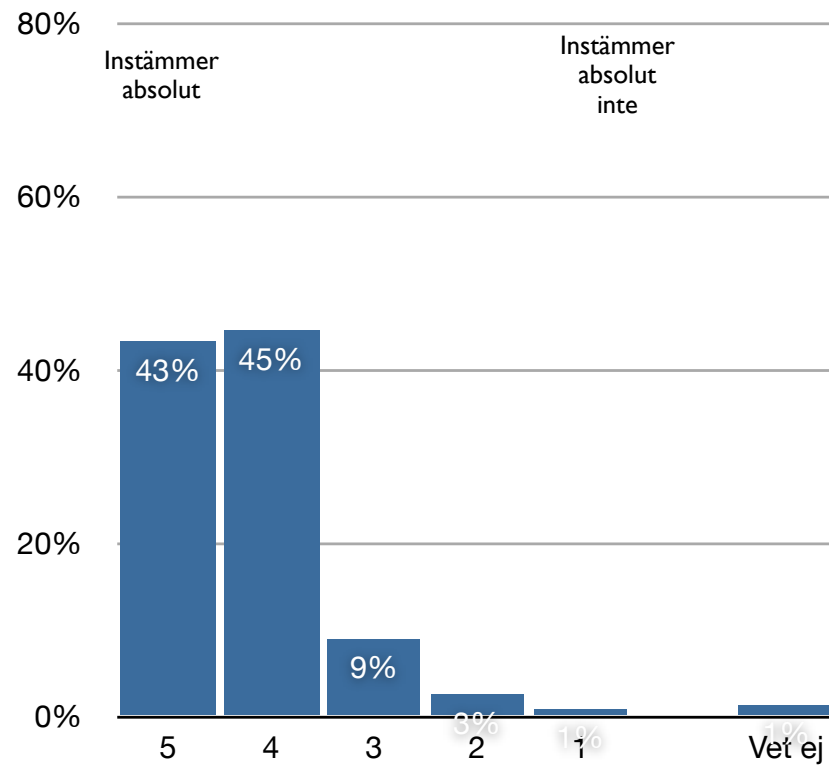
ÖGRAB

Information

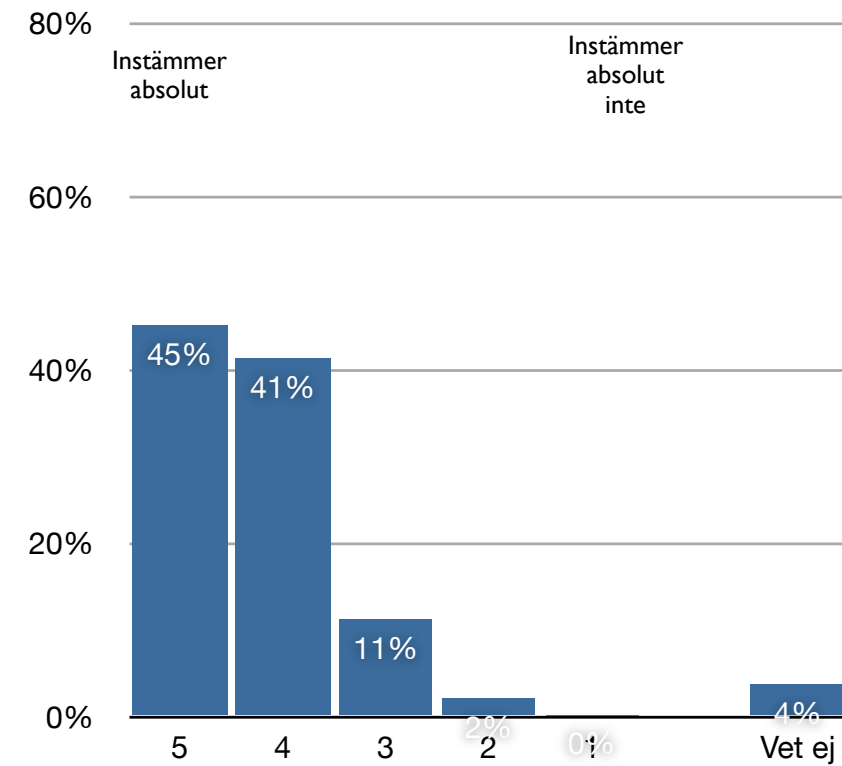
Attityd

ÖGRAB

lättfattligt hur man ska källsortera



lättfattligt hur man ska lämna avfallet



Information: lätt hur källsortera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	202	39,2	43,2	43,2
	4	208	40,3	44,5	87,7
	3	42	8,1	8,9	96,6
	2	12	2,3	2,5	99,2
	1	4	,8	,8	100,0
	Total	468	90,7	100,0	
Missing	Ej svar	41	8,0		
	Vet ej	7	1,3		
	Total	48	9,3		
Total		516	100,0		

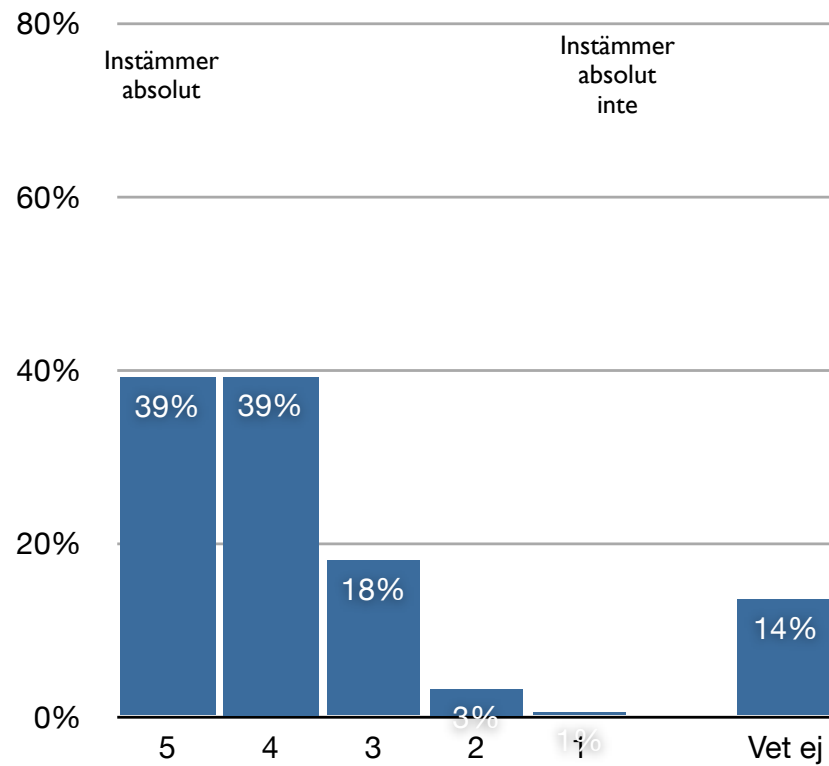
Information: lätt hur lämna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	205	39,8	45,1	45,1
	4	188	36,5	41,3	86,4
	3	51	9,9	11,2	97,6
	2	10	1,9	2,1	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	455	88,2	100,0	
Missing	Ej svar	42	8,2		
	Vet ej	19	3,7		
	Total	61	11,8		
Total		516	100,0		

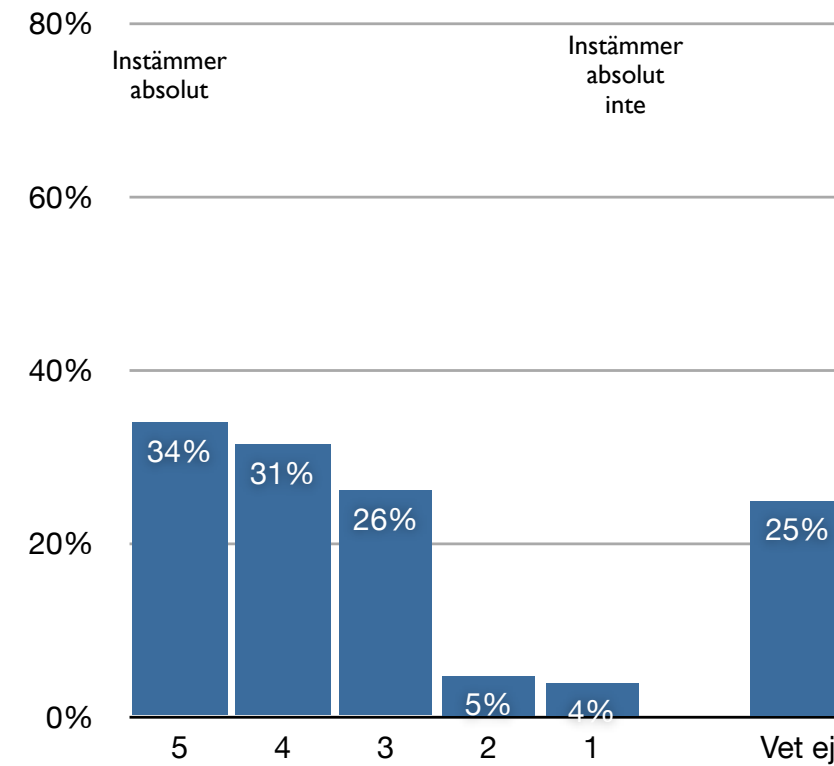
Information

Attityd

tydligt vad som ingår i abonnemanget



enkelt att välja abonnemang



Information: innehåll abonnemang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	156	30,2	39,1	39,1
	4	156	30,3	39,2	78,2
	3	72	13,9	18,0	96,3
	2	13	2,5	3,2	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	399	77,4	100,0	
Missing	Ej svar	47	9,1		
	Vet ej	70	13,5		
	Total	117	22,6		
Total		516	100,0		

Information: enkelt välja abo

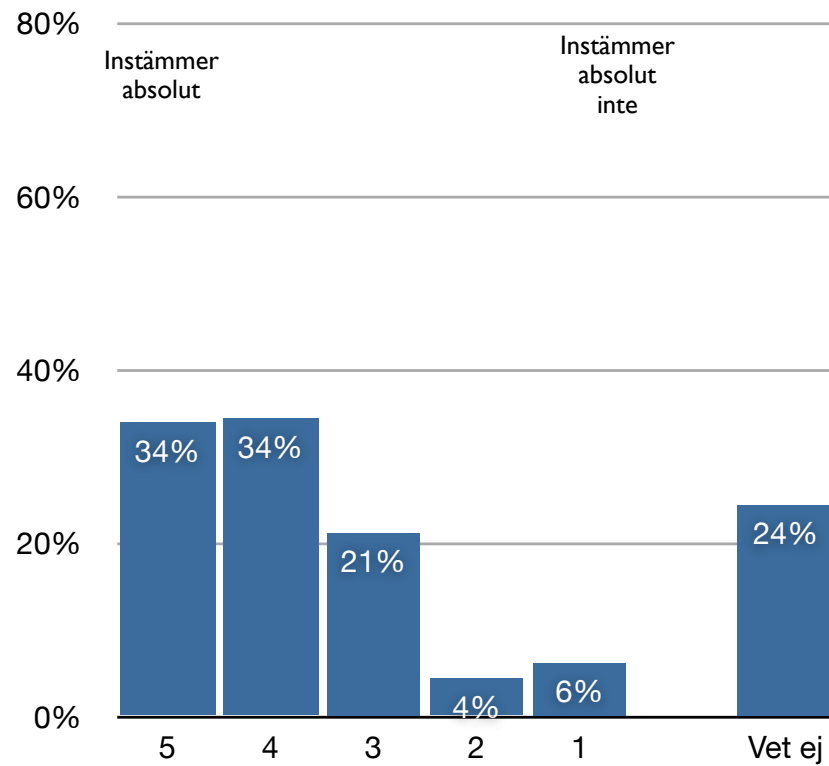
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	114	22,1	33,9	33,9
	4	106	20,5	31,4	65,3
	3	88	17,1	26,1	91,4
	2	16	3,1	4,7	96,1
	1	13	2,5	3,9	100,0
	Total	337	65,4	100,0	
Missing	Ej svar	50	9,7		
	Vet ej	129	24,9		
	Total	179	34,6		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

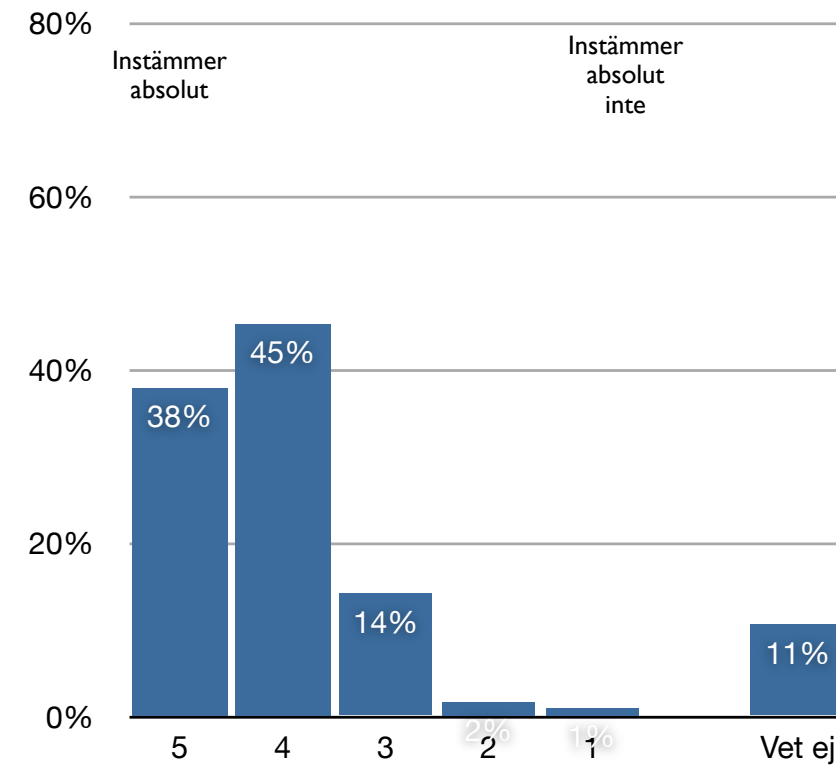
Information

Attityd

ÖGRAB:s abonnemang passar mina behov



Information: lagom i omfattning



Information: passande abonnemang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	115	22,3	33,9	33,9
	4	117	22,6	34,4	68,2
	3	72	14,0	21,2	89,5
	2	15	2,9	4,4	93,8
	1	21	4,1	6,2	100,0
	Total	340	65,9	100,0	
Missing	Ej svar	50	9,7		
	Vet ej	126	24,4		
	Total	176	34,1		
Total		516	100,0		

Information: lagom omfattning

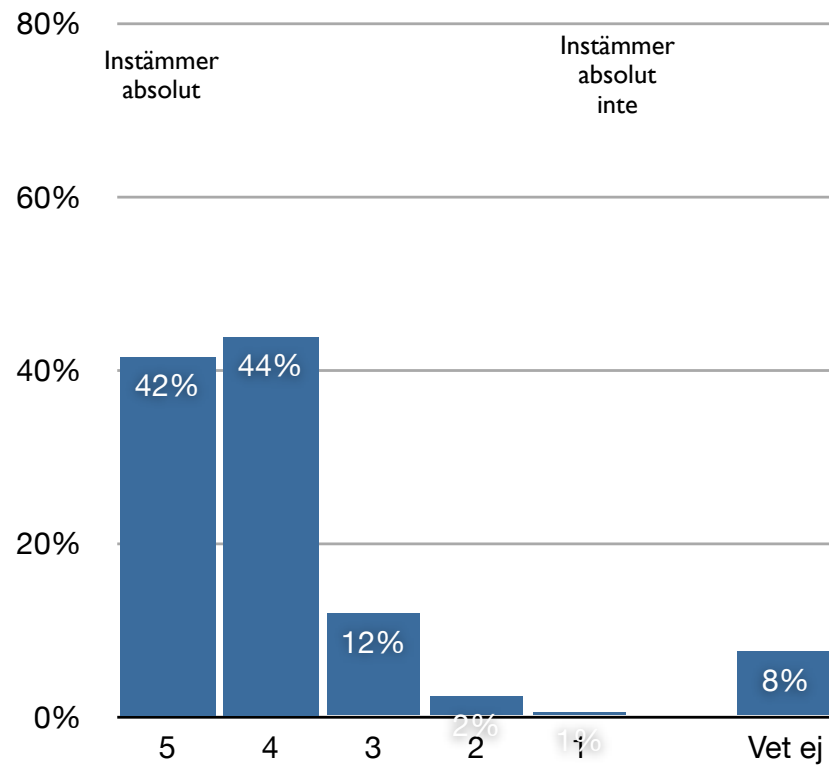
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	155	30,1	37,9	37,9
	4	186	36,0	45,3	83,1
	3	58	11,3	14,2	97,3
	2	7	1,4	1,7	99,0
	1	4	,8	1,0	100,0
	Total	410	79,5	100,0	
Missing	Ej svar	51	9,9		
	Vet ej	55	10,6		
	Total	106	20,5		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

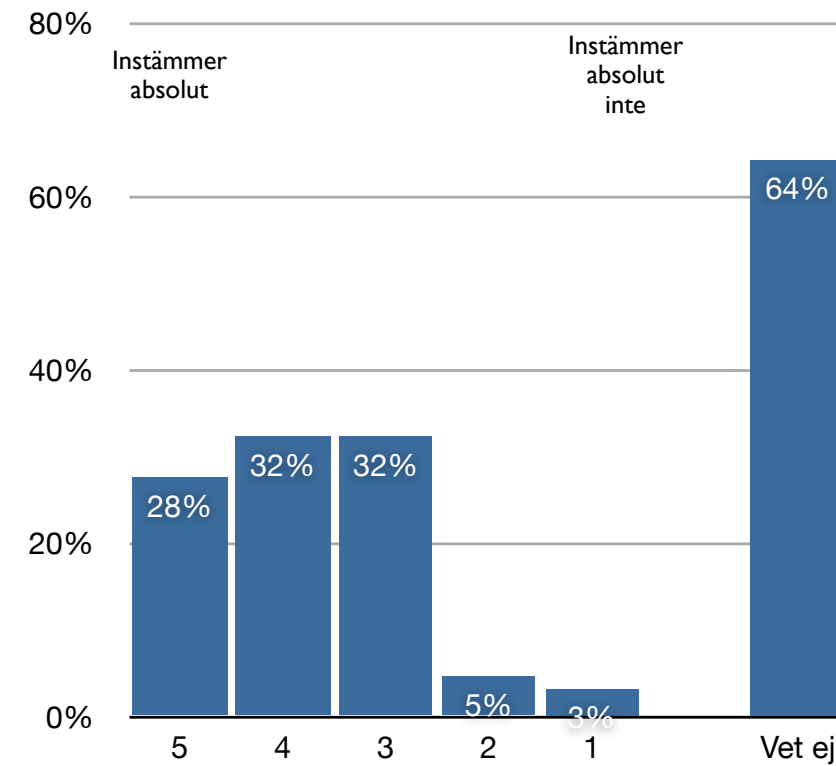
Information

Attityd

Information: täcker mitt informationsbehov



SSA i skolorna har ökat sorteringen



ÖGRAB

Information: täcker infobehov

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	178	34,5	41,5	41,5
	4	188	36,5	43,8	85,3
	3	51	9,9	11,9	97,2
	2	10	1,9	2,3	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	429	83,2	100,0	
Missing	Ej svar	48	9,3		
	Vet ej	39	7,5		
	Total	87	16,8		
Total		516	100,0		

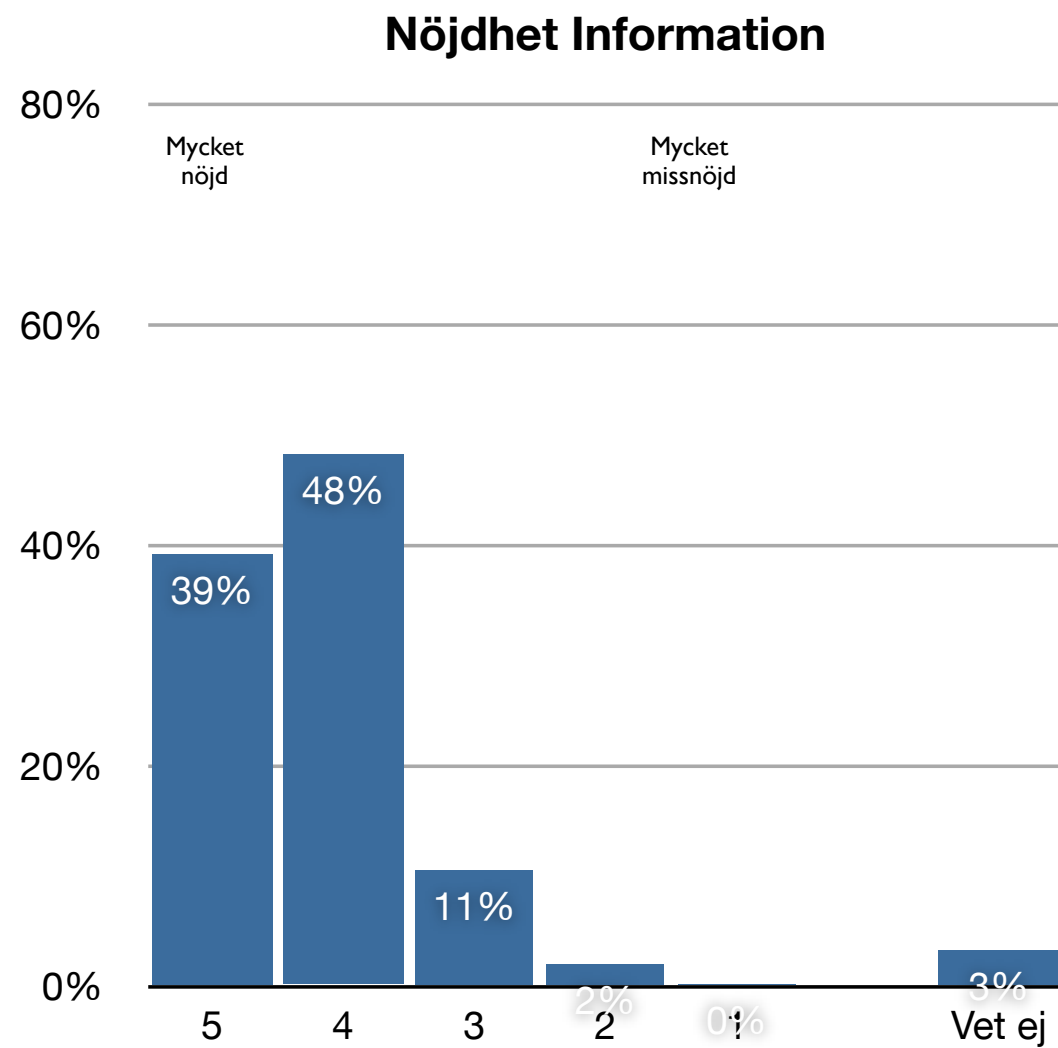
Information: SSA ökar sortering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	35	6,8	27,6	27,6
	4	41	8,0	32,3	59,9
	3	41	8,0	32,3	92,2
	2	6	1,1	4,6	96,8
	1	4	,8	3,2	100,0
	Total	128	24,8	100,0	
Missing	Ej svar	57	11,0		
	Vet ej	331	64,2		
	Total	388	75,2		
Total		516	100,0		

Information

Nöjdhet

ÖGRAB



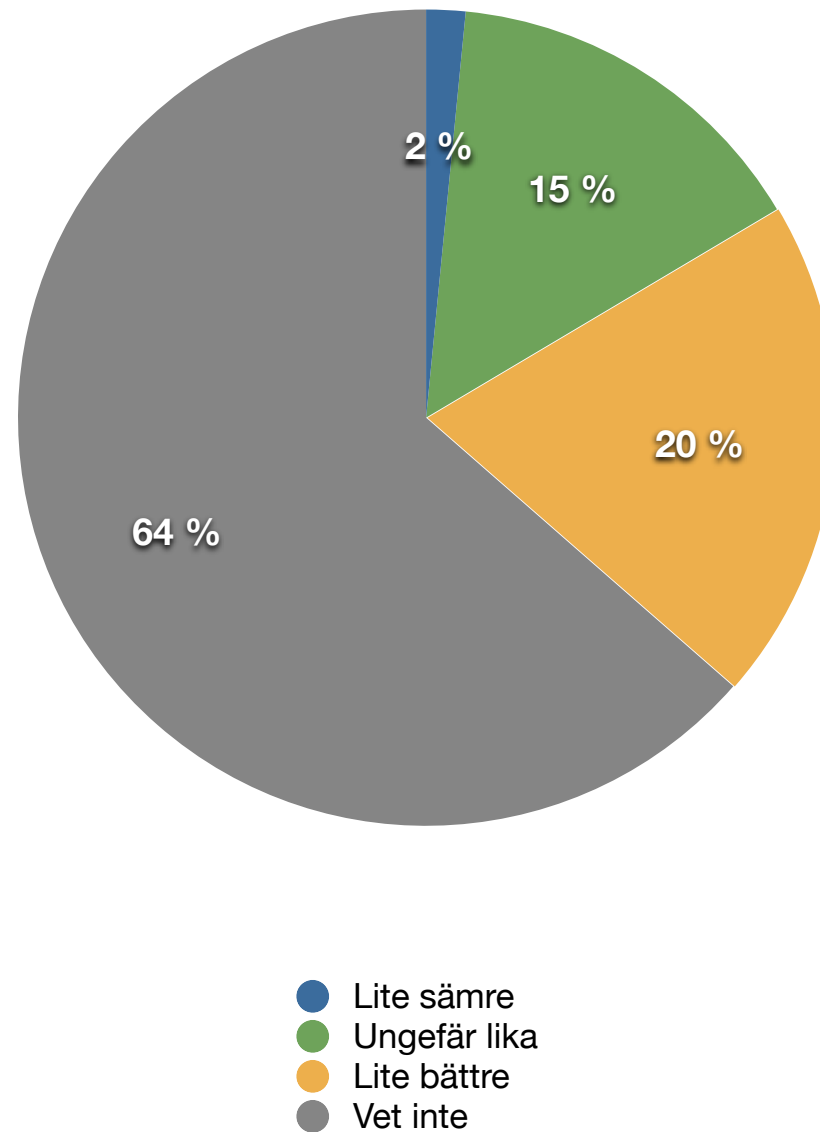
		Nöjdhet Information			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	179	34,7	39,2	39,2
	4	220	42,7	48,2	87,3
	3	48	9,3	10,5	97,8
	2	9	1,7	2,0	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	457	88,6	100,0	
Missing	Ej svar	42	8,1		
	Vet ej	17	3,3		
	Total	59	11,4		
Total		516	100,0		

Avfallssystemet

- Nöjdhet med avfallssystemet i kommunen

Avfallssystemet

Hur bra tycker du att ÖGRAB sköter avfallshanteringen i jämförelse med andra kommuner?

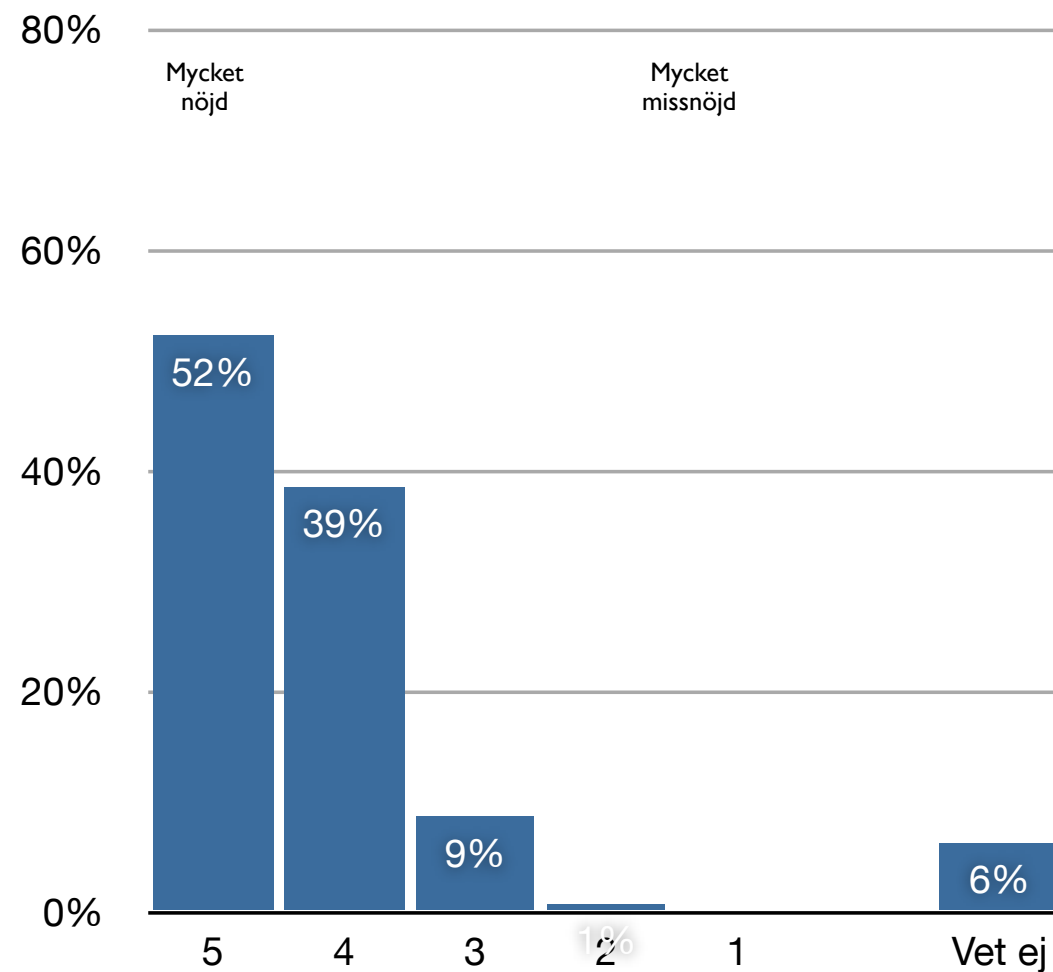


Jämförelse

ÖGRAB

Avfallssystemet

Oss som leverantör



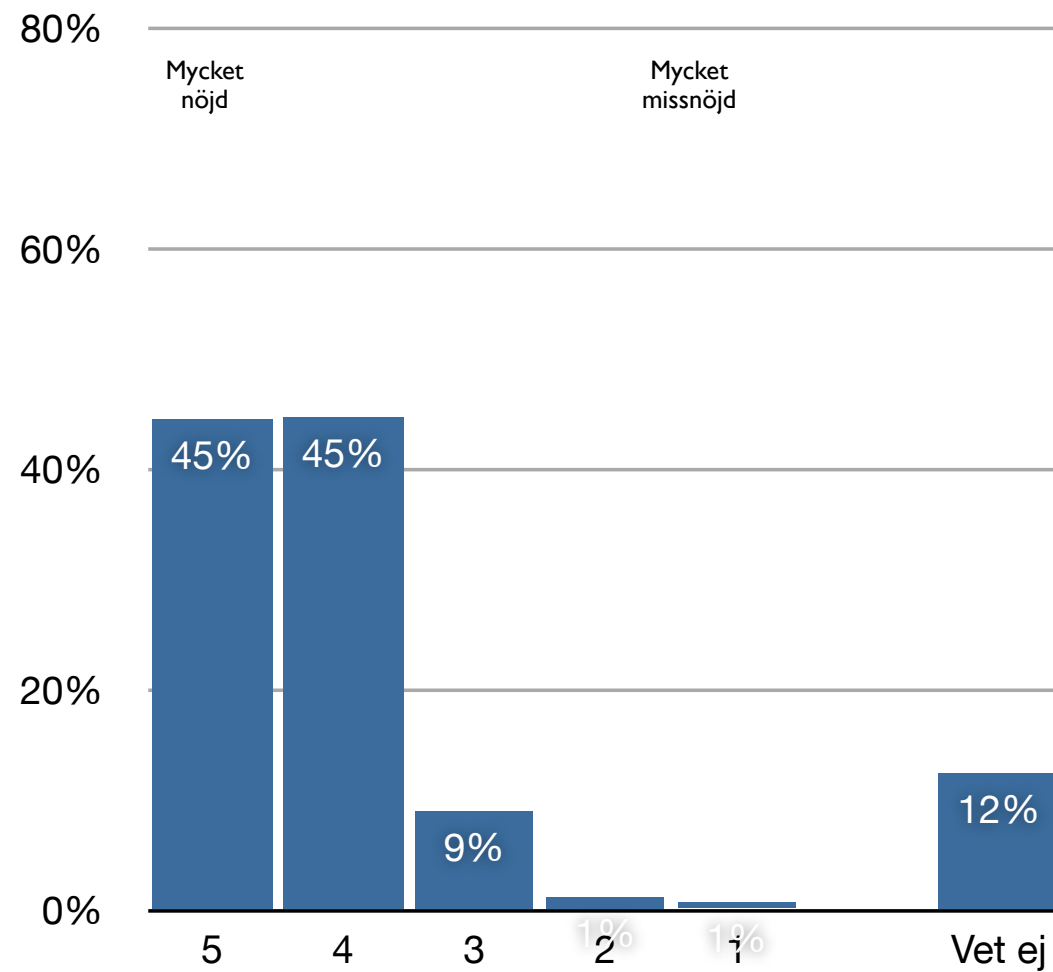
		oss som leverantör			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	231	44,8	52,2	52,2
	4	170	33,0	38,5	90,8
	3	38	7,3	8,6	99,3
	2	3	,6	,7	100,0
	Total	442	85,7	100,0	
Missing	Ej svar	42	8,1		
	Vet ej	32	6,2		
	Total	74	14,3		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

Avfallssystemet

Nöjdhet

Trovärdighet av avfallssystemet i kommunen

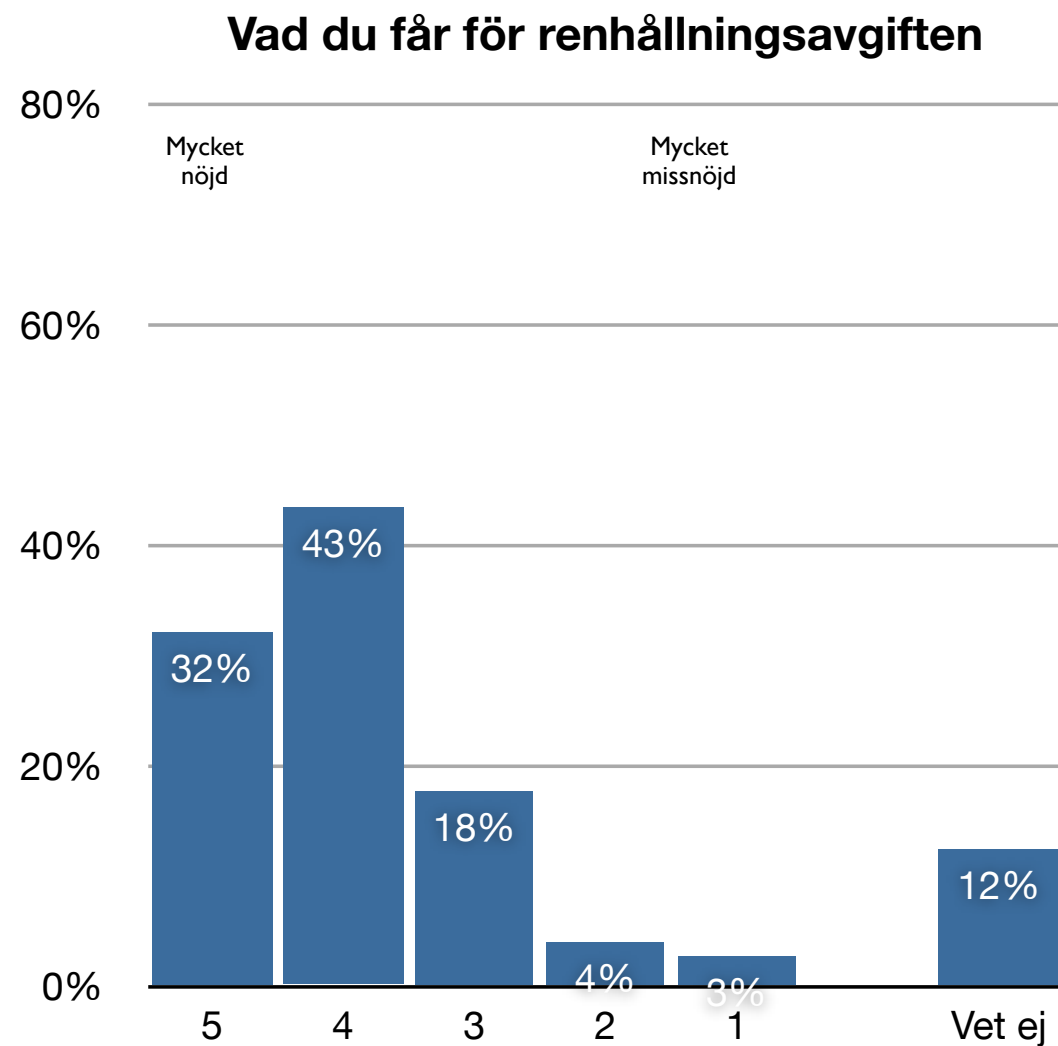


		trovärdigheten			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	184	35,7	44,5	44,5
	4	185	35,8	44,7	89,1
	3	37	7,2	9,0	98,1
	2	5	1,0	1,2	99,3
	1	3	,6	,7	100,0
	Total	414	80,2	100,0	
Missing	Ej svar	47	9,1		
	Vet ej	55	10,6		
	Total	102	19,8		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

Avfallssystemet

Nöjdhet

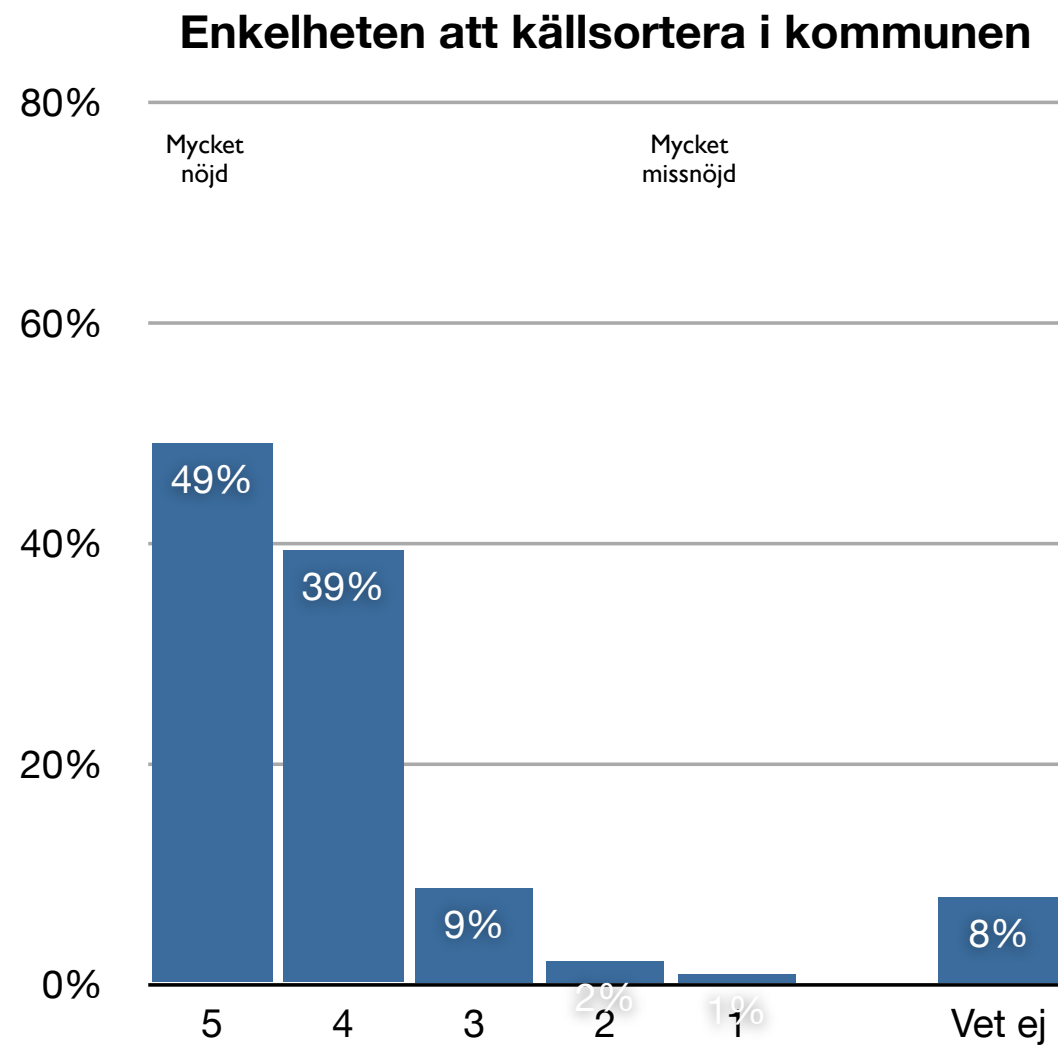


		vad du får för renhållningsavgiften			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	129	25,0	32,1	32,1
	4	174	33,7	43,4	75,5
	3	71	13,8	17,7	93,2
	2	16	3,1	4,0	97,3
	1	11	2,1	2,7	100,0
	Total	401	77,7	100,0	
Missing	Ej svar	51	9,9		
	Vet ej	64	12,4		
	Total	115	22,3		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

Avfallssystemet

Nöjdhet

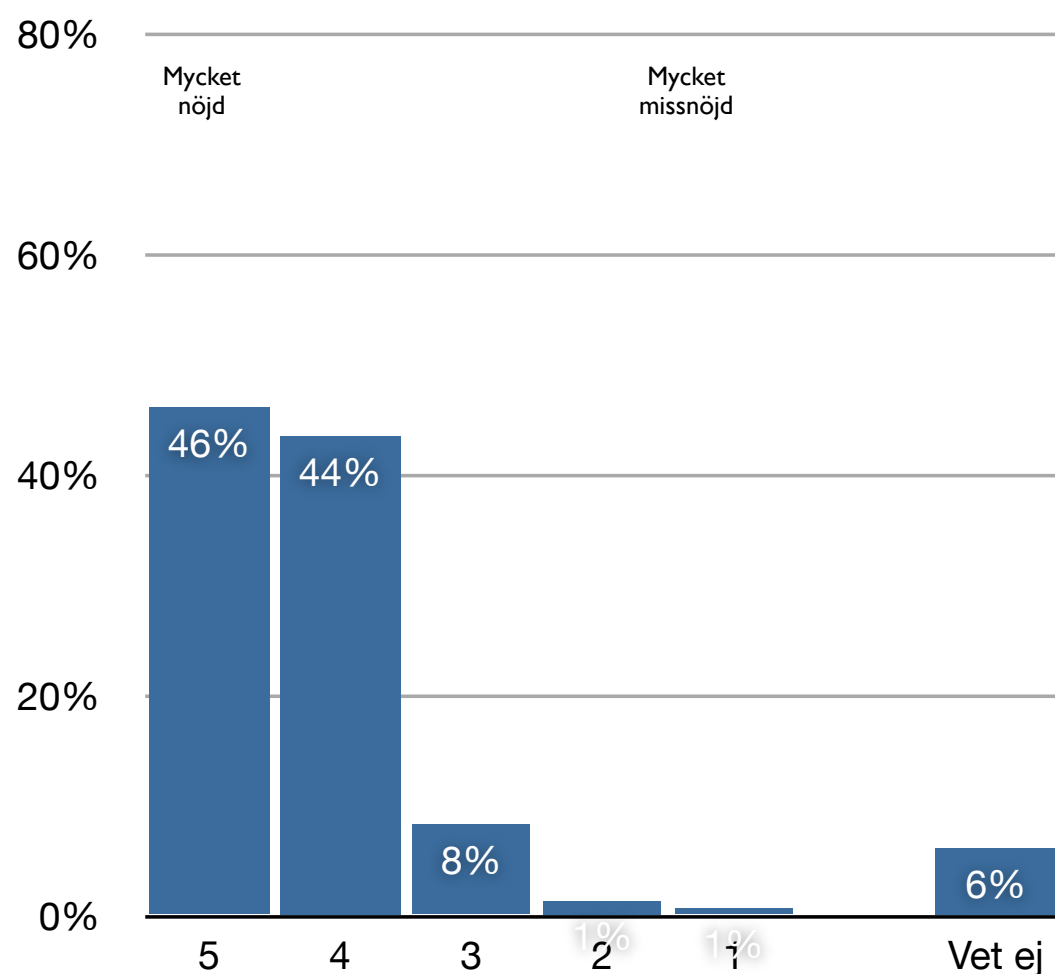


		enkelheten att källsortera			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	208	40,3	49,0	49,0
	4	167	32,4	39,3	88,2
	3	37	7,2	8,7	97,0
	2	9	1,7	2,1	99,1
	1	4	,8	,9	100,0
	Total	425	82,4	100,0	
Missing	Ej svar	50	9,7		
	Vet ej	41	7,9		
	Total	91	17,6		
Total		516	100,0		

ÖGRAB

Sammanfattande omdöme

Nöjdhet med avfallshanteringen i kommunen



Nöjdhet Avfallshantering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	204	39,5	46,1	46,1
	4	192	37,2	43,5	89,6
	3	37	7,1	8,3	98,0
	2	6	1,2	1,4	99,3
	1	3	,6	,7	100,0
	Total	442	85,6	100,0	
Missing	Ej svar	42	8,1		
	Vet ej	32	6,2		
	Total	74	14,4		
Total		516	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB



Kontakt: utredarna AB, box 123, 382 22 Nybro

Karin Franzén telefon: 0709 56 28 56, e-post: karin.franzen@utredarna.se