

RentNöje-Kundnöjdhetmätning®

Permanenthushåll i Osby och Östra Göinge
kommuner

Viktad rapport enligt befolkningsmängden

ÖGRAB



Uppdragsgivare: Per Erlandsson, ÖGRAB

Utförd av: Karin Franzén och Sebastian Dahrendorf, Utredarna AB

Datum: 2023-09-11





Rapporter

- Presentation för ledningen 2023-09-11
- 3 rapporter: en för varje medlemskommun + en för bolaget som helhet
- Rapport med jämförelsevärden för servicekvaliteten 2017, 2020 och 2023 kommunvis och för bolaget
- Fördjupad analys: Prioritering i förbättringsarbetet, kommunvis och för bolaget
- 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.

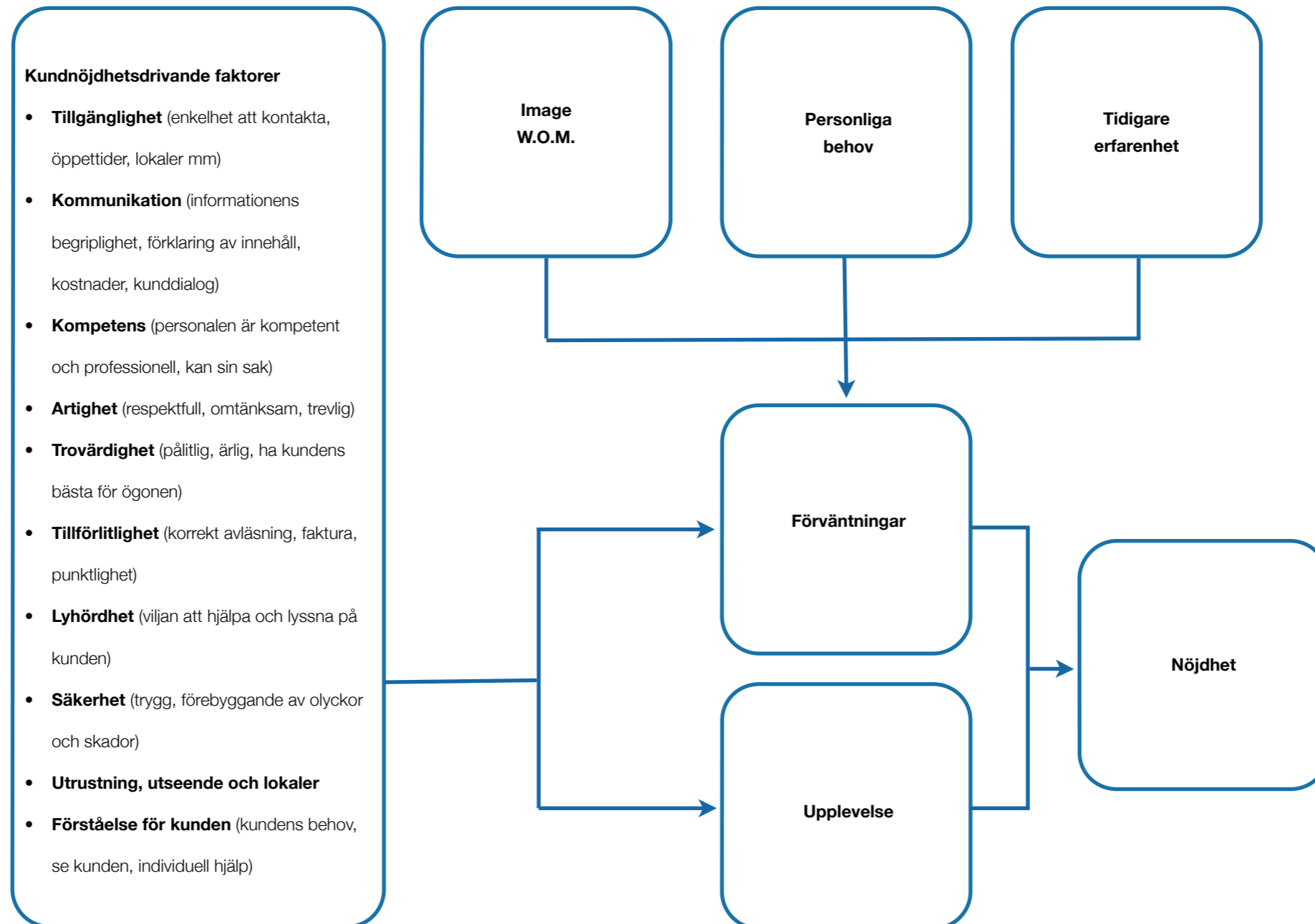
RentNöje®

- 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	Källsortering	Information	Kundtjänst	Avfallsminimering
★ Nöjdhet	★ Fraktioner	★ Informationskällor	★ Ärendetyp	★ Inställning
★ Trovärdighet	★ Kunskap	★ Nöjdhet	★ Ärendehantering	★ Kunskap
★ Enkelhet	★ Inställning	★ Upplevelse	★ Nöjdhet	★ Beteende
★ Incitament	★ Nöjdhet	★ Inställning	★ Upplevelse	
Demografi	ÅVC	ÅVS	Farligt Avfall	Hämtning
★ Boende	★ Beteende	★ Beteende	★ Kunskap	★ Nöjdhet
★ Mobilitet	★ Nöjdhet	★ Nöjdhet	★ Nöjdhet	★ Upplevelse
★ Kön & ålder	★ Upplevelse	★ Upplevelse	★ Lämning	★ Arbetsmiljö

Analysmodell



ÖGRAB:s ordmoln



Ju fler som nämnde ett ord desto större visas associationen

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 1943-2003)
- 1000 hushåll (500 per kommun), på kommunnivå felmarginalsnivå 6% vid 50% svarsfrekvens, 95% konfidensgrad
- Svartsinsamling vecka 22 till vecka 33 2023

Underlag till analys

- Antal inkomna svar för ÖGRAB: 429 (87 färre svar än 2020)
- Svarsfrekvens ÖGRAB: ca. 44%
- Felmarginal ca. 6,5% på kommunnivå och ca 4.5% i den viktade rapporten

Svarsutfall

ÖGRAB

		Konfidensgrad	95%								
		Felmarginal									
befolkning	kommun	10,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%	
13216	Osby	95	148	193	262	373	574	987	2032	5562	
14483	Östra Göinge	95	149	193	262	374	576	994	2060	5775	
27699	Total	95	149	193	262	374	576	994	2060	5775	

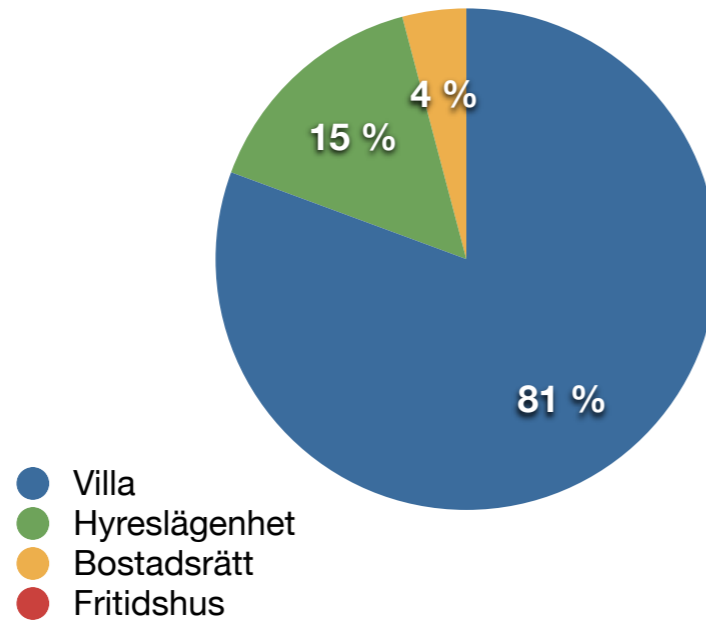
Underlag till analys

Bas 429

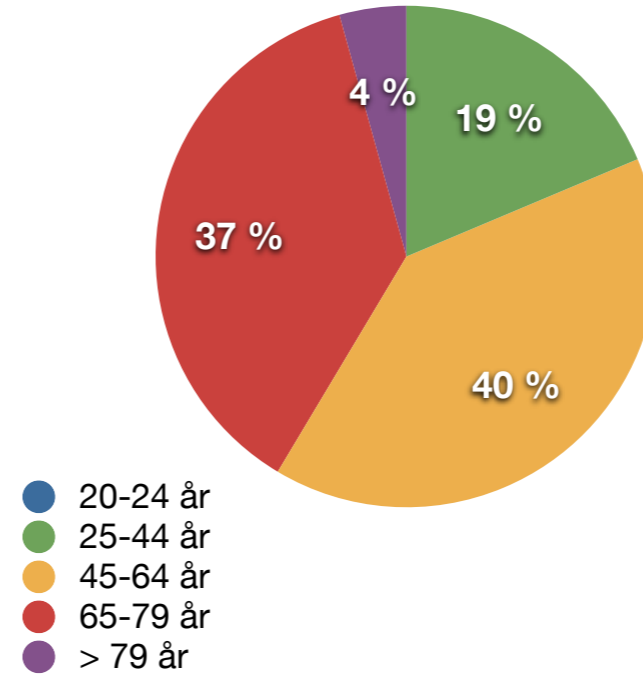
Vem har svarat?

ÖGRAB

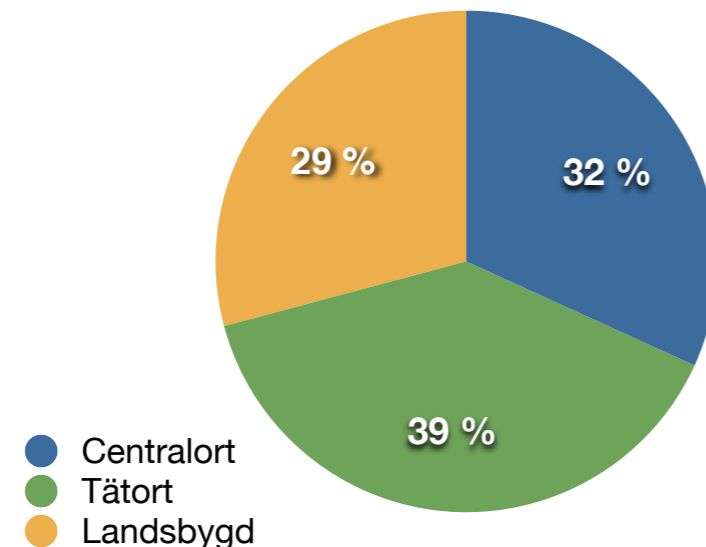
Boendeform



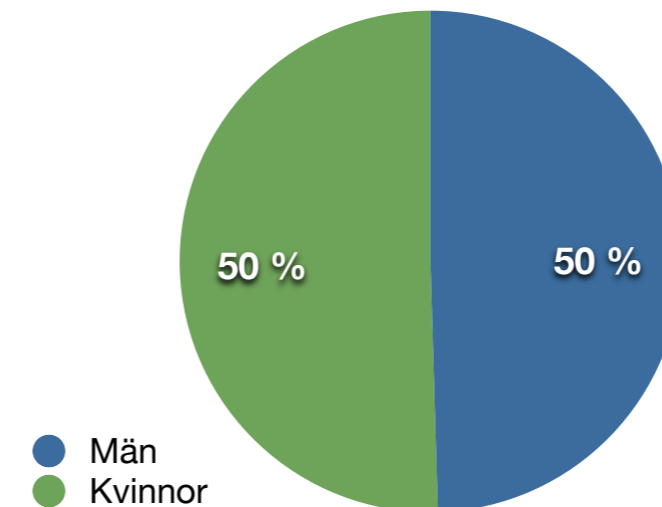
Åldersgrupper



Landsbygd Tätort



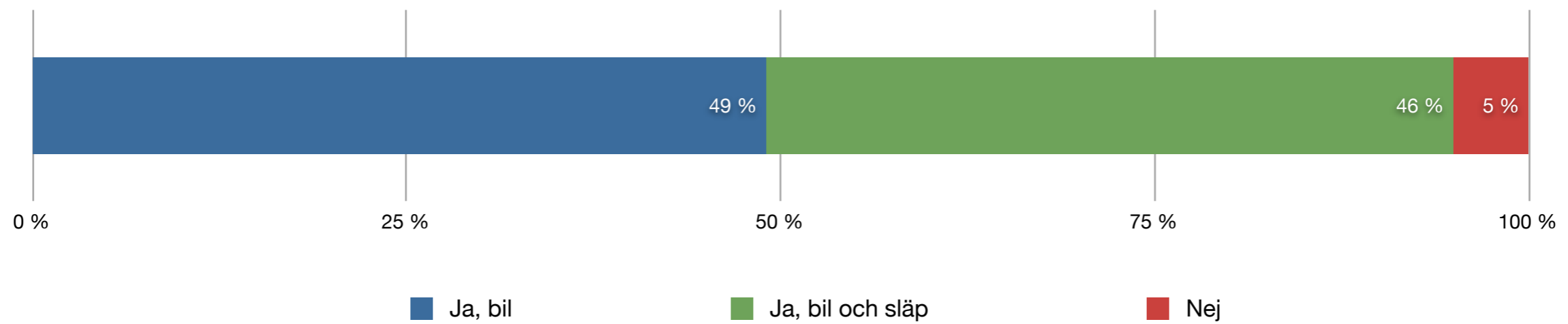
Genus



Övrigt

Bas 429

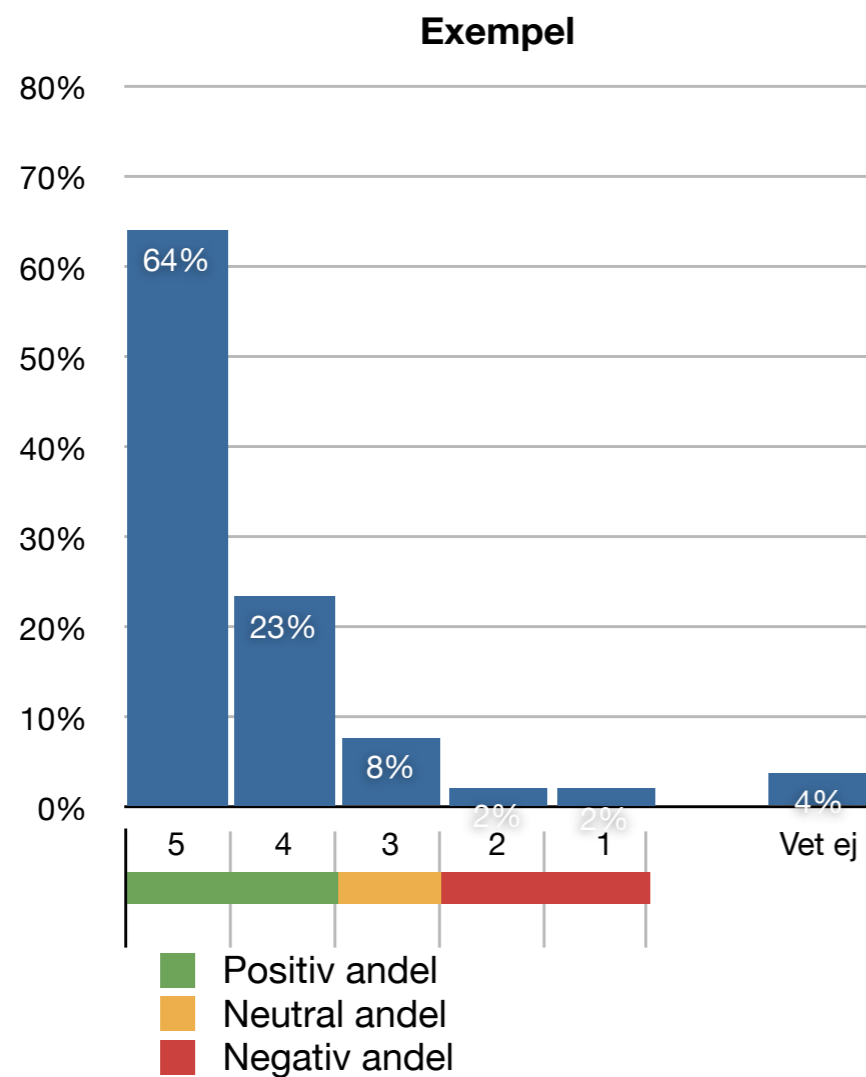
Hushållens tillgång till bil och släpvagn



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.

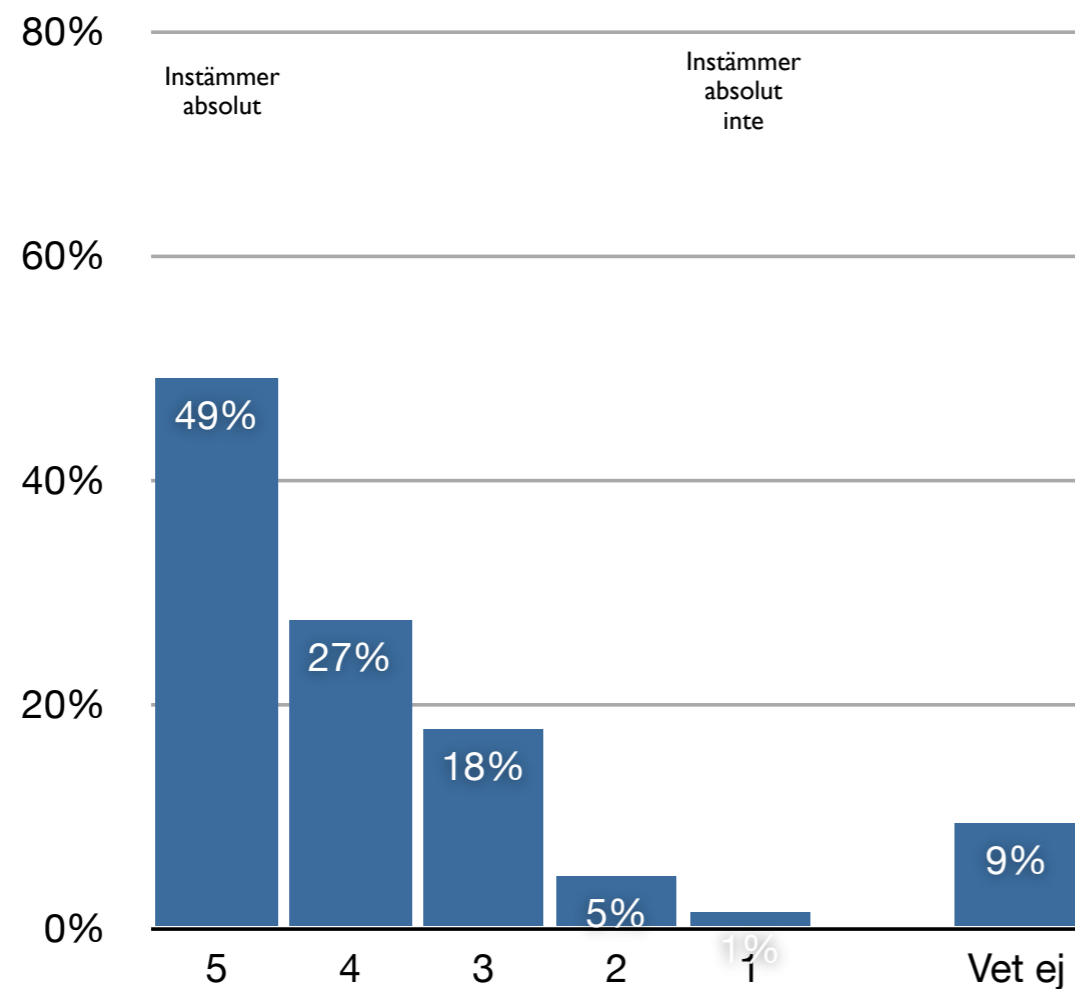
Tumregel: Värde under 60: håller inte med/missnöje, 60 till 75 "Ljummet", 75 till 100 håller absolut med/är mycket nöjd

Konsumtion och avfallsmängd

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

Konsumtion och avfall

Konsumtion och avfallsmängd



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	184	42,9	49,0	49,0
	4	103	24,0	27,4	76,4
	3	66	15,5	17,7	94,0
	2	17	4,1	4,6	98,6
	1	5	1,2	1,4	100,0
	Total	376	87,7	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,0		
	Vet ej	40	9,3		
	Total	53	12,3		
Total		429	100,0		

Attityd

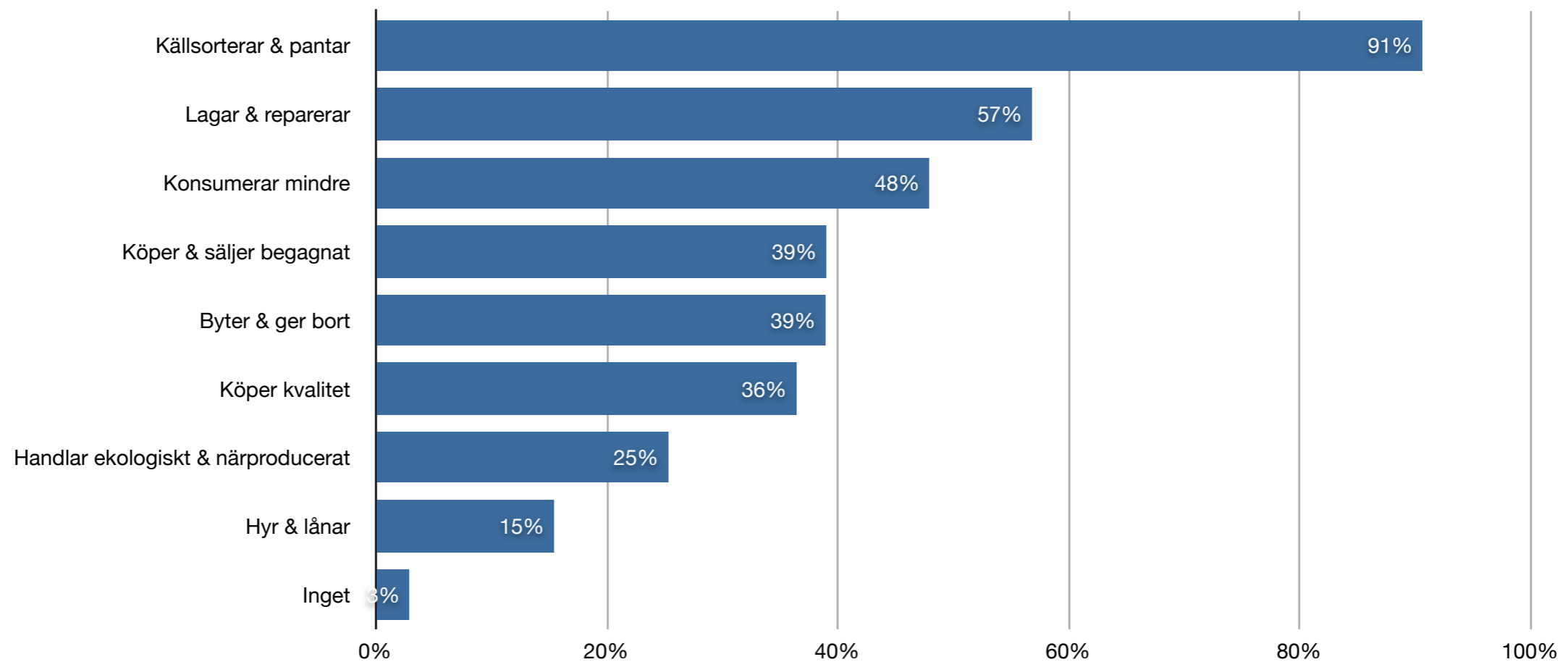
ÖGRAB

Minska avfallsmängden

Bas 429

Aktiviter

Aktiviteter för att minska mängden avfall



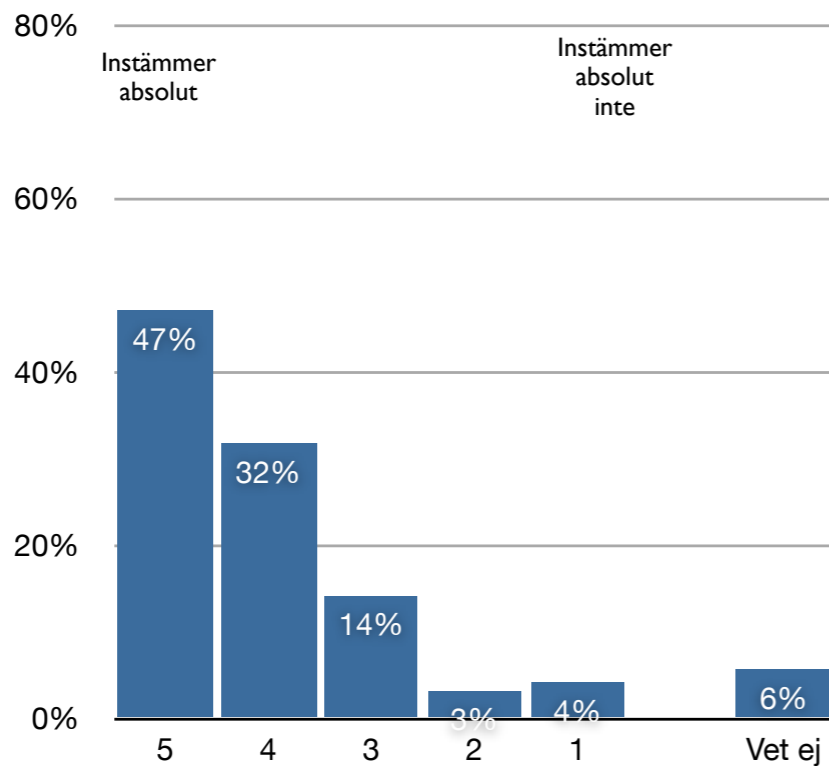
ÖGRAB

Minska avfallsmängden

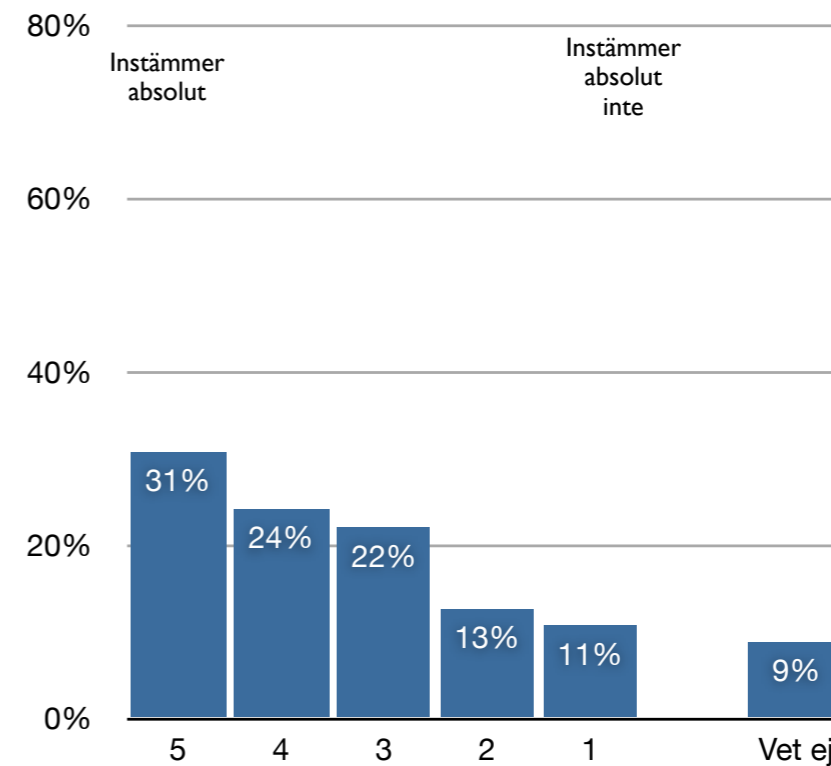
Intention

ÖGRAB

Kommer lämna saker till återanvändning



Kommer köpa begagnade saker



Intention: lämna till återbruk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	185	43,2	47,0	47,0
	4	125	29,2	31,7	78,7
	3	56	13,0	14,1	92,8
	2	12	2,8	3,1	95,9
	1	16	3,8	4,1	100,0
	Total	394	91,9	100,0	
Missing	Ej svar	11	2,5		
	Vet ej	24	5,6		
	Total	35	8,1		
Total		429	100,0		

Intention: köpa begagnat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	113	26,4	30,7	30,7
	4	89	20,8	24,1	54,8
	3	81	18,9	22,0	76,7
	2	47	10,8	12,6	89,3
	1	39	9,2	10,7	100,0
	Total	369	86,1	100,0	
Missing	Ej svar	22	5,1		
	Vet ej	38	8,8		
	Total	60	13,9		
Total		429	100,0		

Källsortering

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

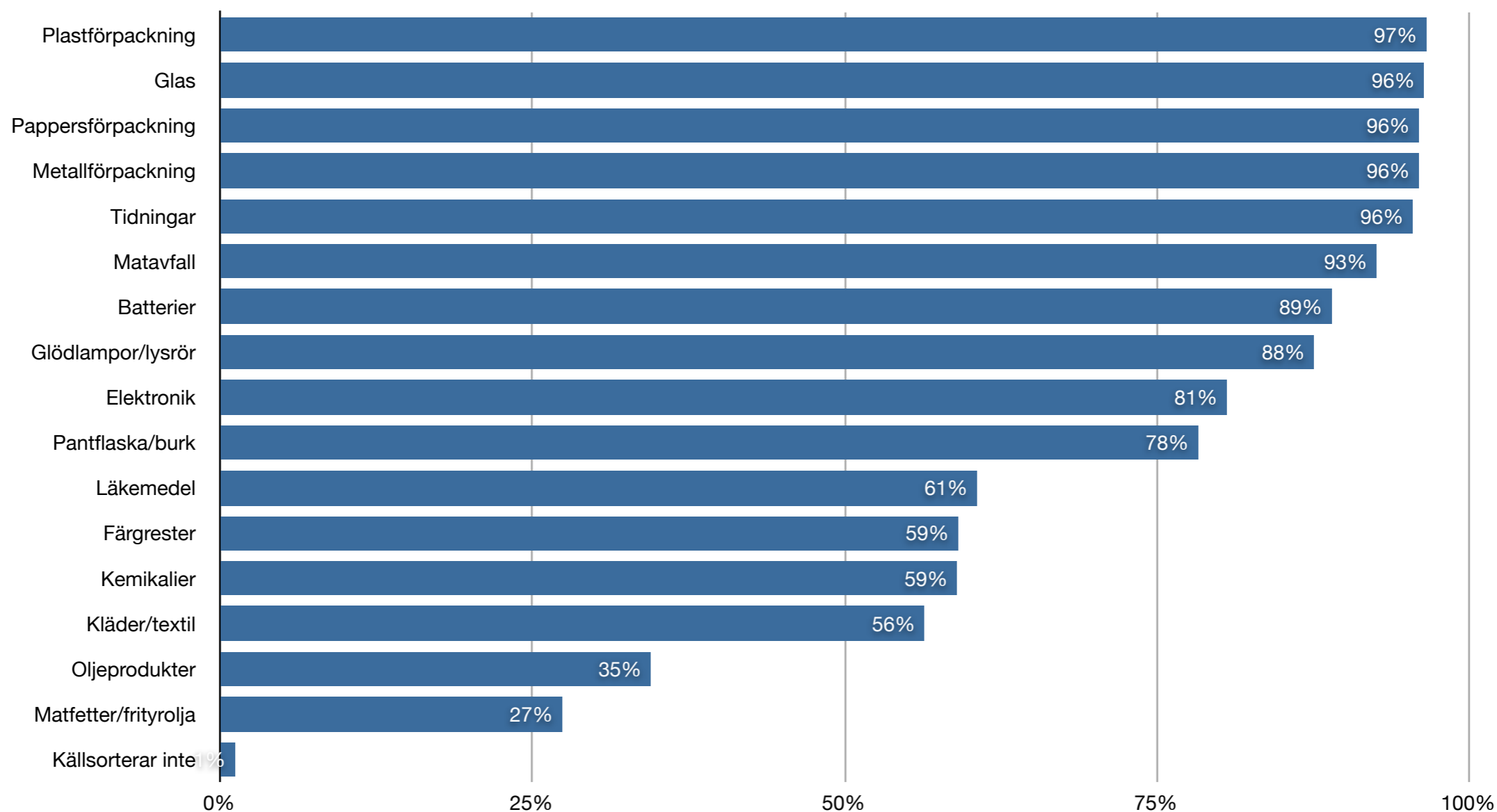
Källsortering

Bas 429

Fraktioner som källsorteras

Vad sorteras

ÖGRAB

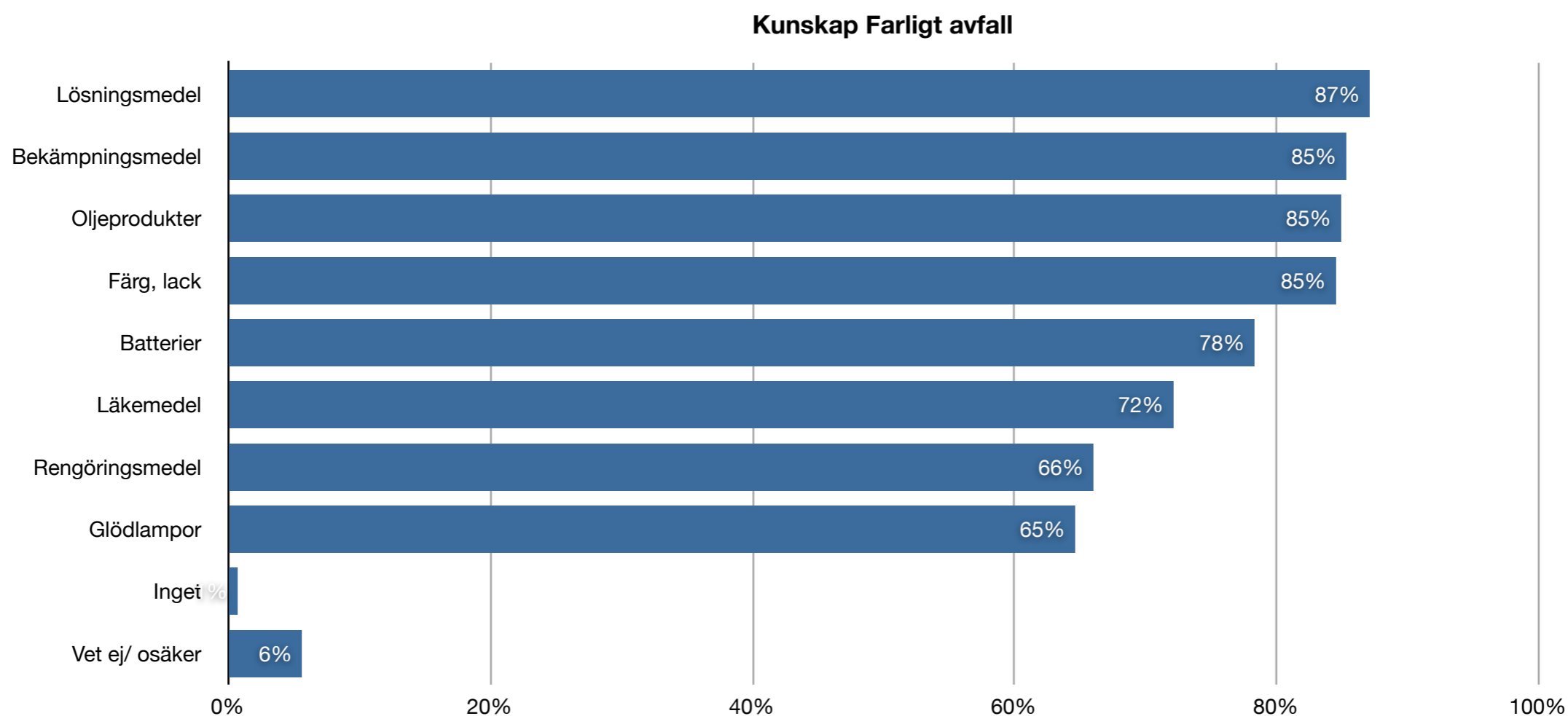


Kunskap Farligt avfall

Bas 429

Kunskap

ÖGRAB

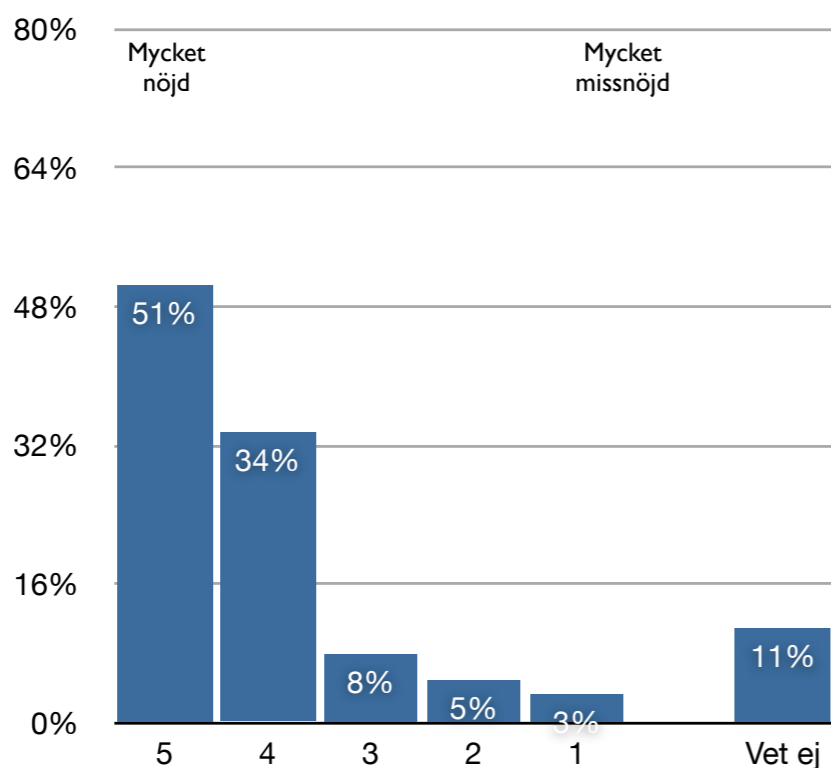


Källsortering

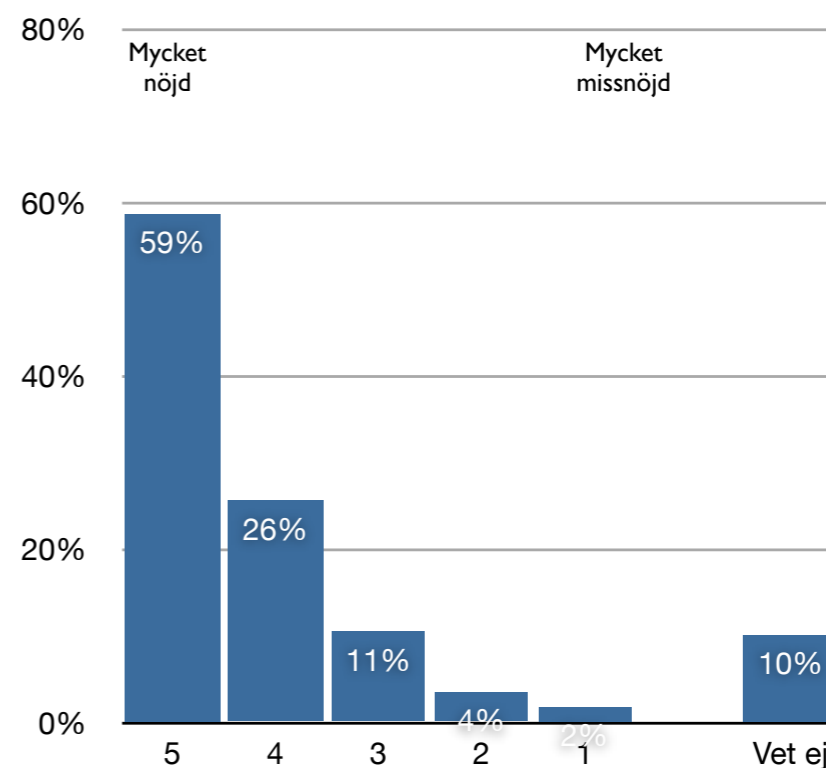
Nöjdhet

ÖGRAB

Nöjdhet lämningsmöjlighet farligt avfall



Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall



Nöjdhet lämningsmöjlighet FA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	184	43,0	50,5	50,5
	4	123	28,6	33,5	84,0
	3	29	6,7	7,9	91,9
	2	18	4,1	4,9	96,7
	1	12	2,8	3,3	100,0
	Total	365	85,2	100,0	
Missing	Ej svar	17	4,0		
	Vet ej	47	10,9		
	Total	64	14,8		
Total		429	100,0		

Nöjdhet lämningsmöjlighet grovavfall

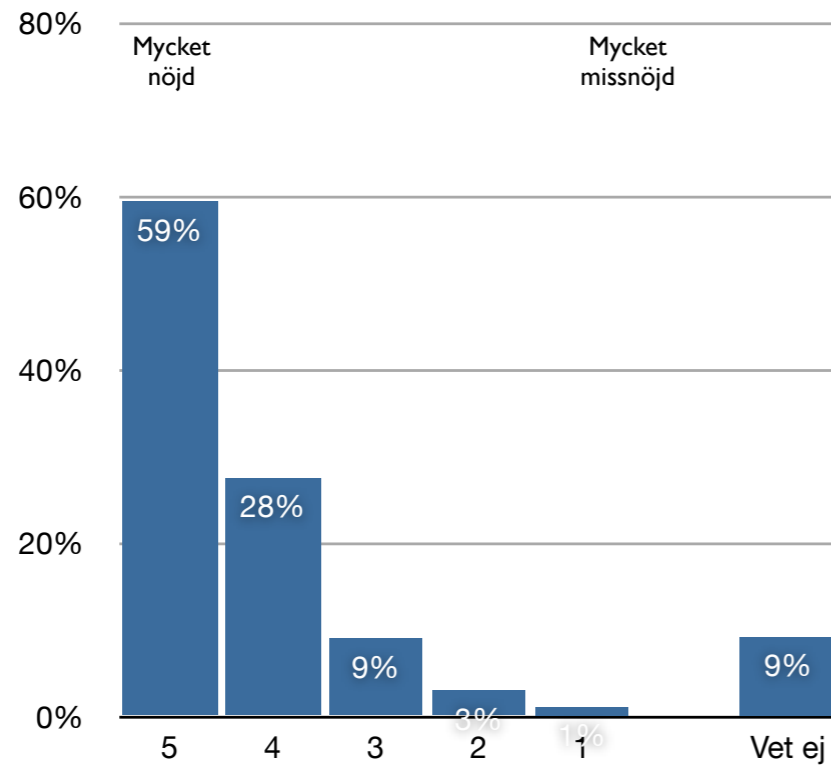
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	217	50,7	58,7	58,7
	4	95	22,1	25,6	84,2
	3	39	9,1	10,5	94,7
	2	13	3,1	3,5	98,2
	1	7	1,5	1,8	100,0
	Total	371	86,4	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,5		
	Vet ej	43	10,1		
	Total	58	13,6		
Total		429	100,0		

Källsortering

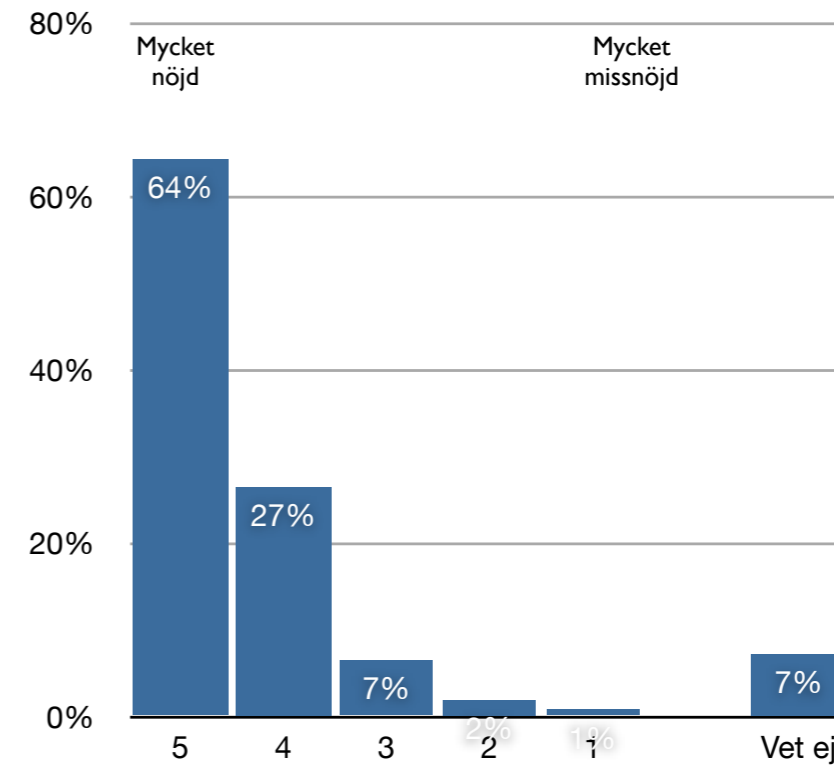
Nöjdhet

ÖGRAB

Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik



Nöjdhet lämningsmöjlighet småelektronik



Nöjdhet lämningsmöjlighet elektronik

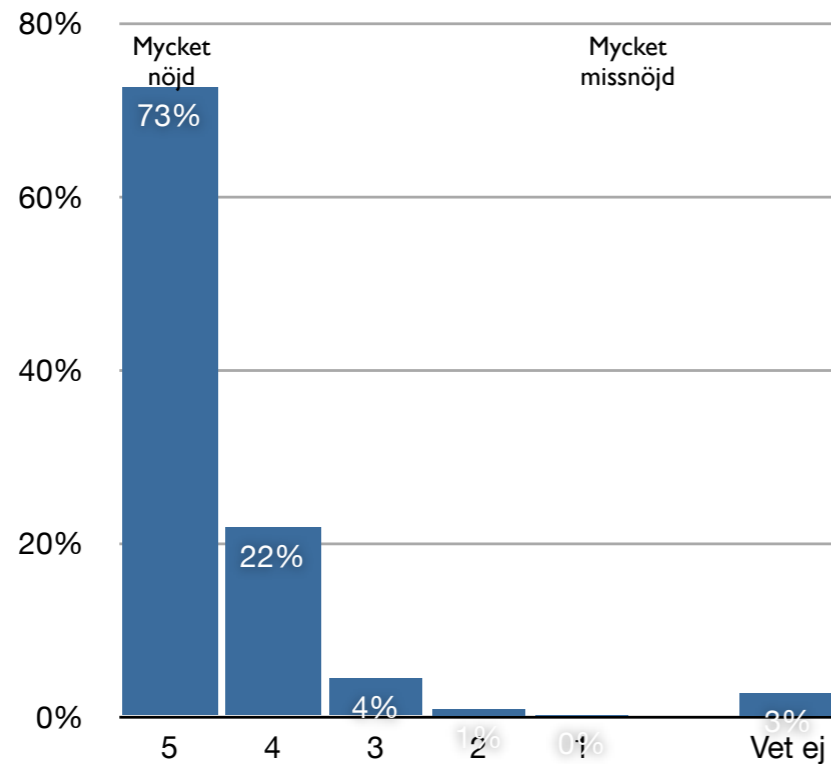
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	221	51,4	59,4	59,4
	4	102	23,8	27,5	86,9
	3	33	7,8	9,0	95,9
	2	11	2,6	3,0	98,9
	1	4	,9	1,1	100,0
	Total	371	86,6	100,0	
Missing	Ej svar	18	4,2		
	Vet ej	40	9,2		
	Total	58	13,4		
Total		429	100,0		

Nöjdhet lämningsmöjlighet småelektronik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	245	57,1	64,3	64,3
	4	101	23,6	26,5	90,8
	3	25	5,8	6,5	97,3
	2	7	1,7	1,9	99,2
	1	3	,7	,8	100,0
	Total	381	88,8	100,0	
Missing	Ej svar	17	4,0		
	Vet ej	31	7,2		
	Total	48	11,2		
Total		429	100,0		

Källsortering

Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI



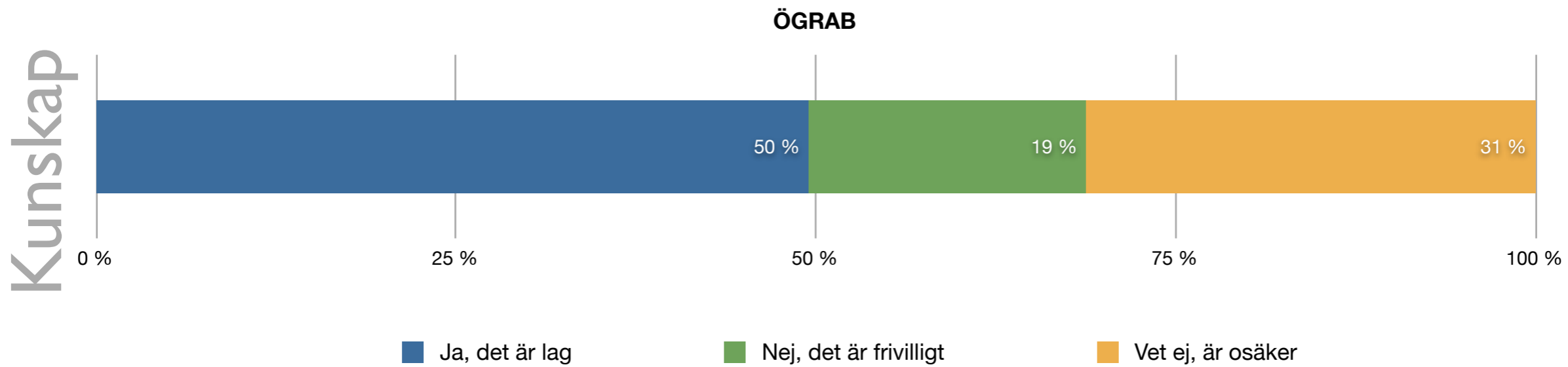
Nöjdhet lämningsmöjlighet FTI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	292	68,1	72,6	72,6
	4	88	20,5	21,8	94,5
	3	18	4,1	4,4	98,8
	2	4	,9	,9	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	402	93,8	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,5		
	Vet ej	12	2,7		
	Total	27	6,2		
Total		429	100,0		

Nöjdhet

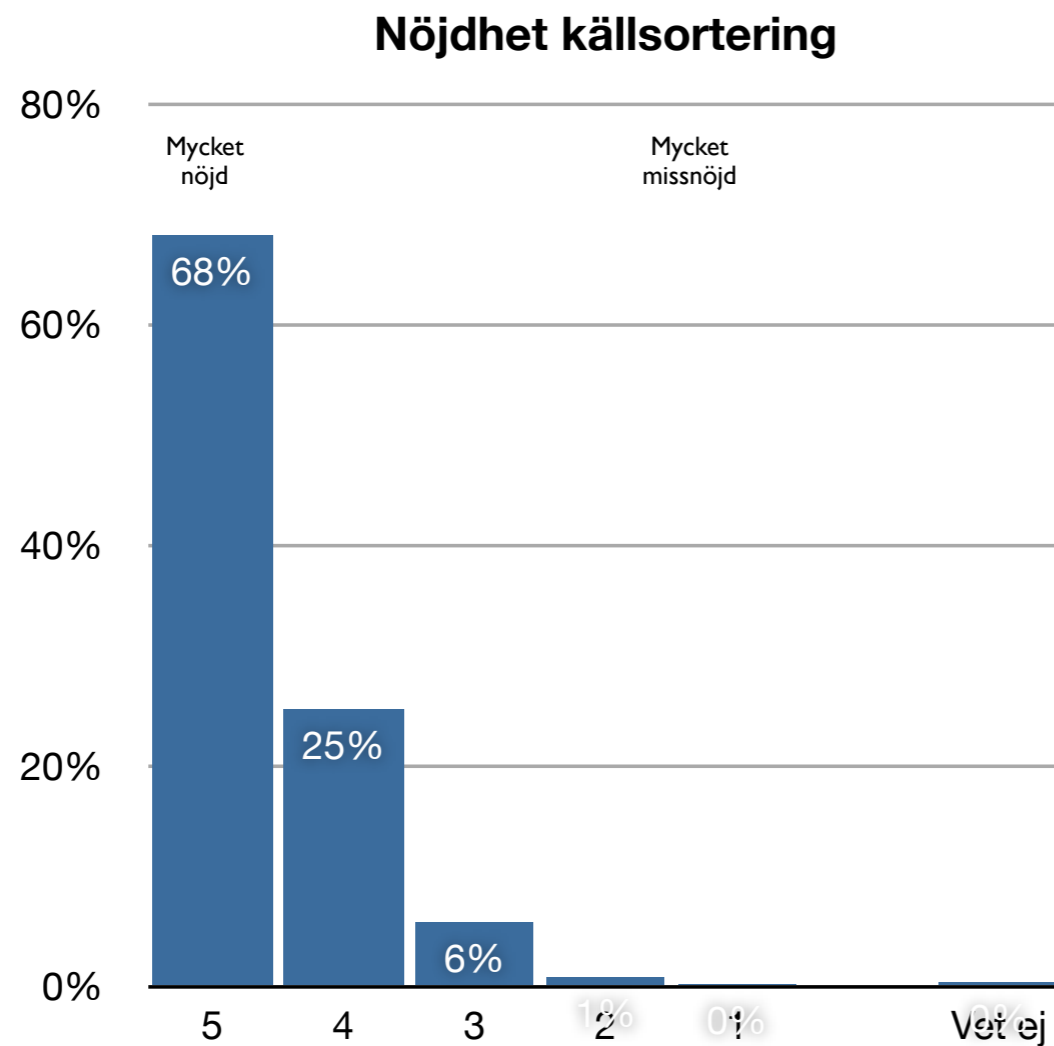
ÖGRAB

Källsortering



Källsortering

Nöjdhet



Nöjdhet källsortering

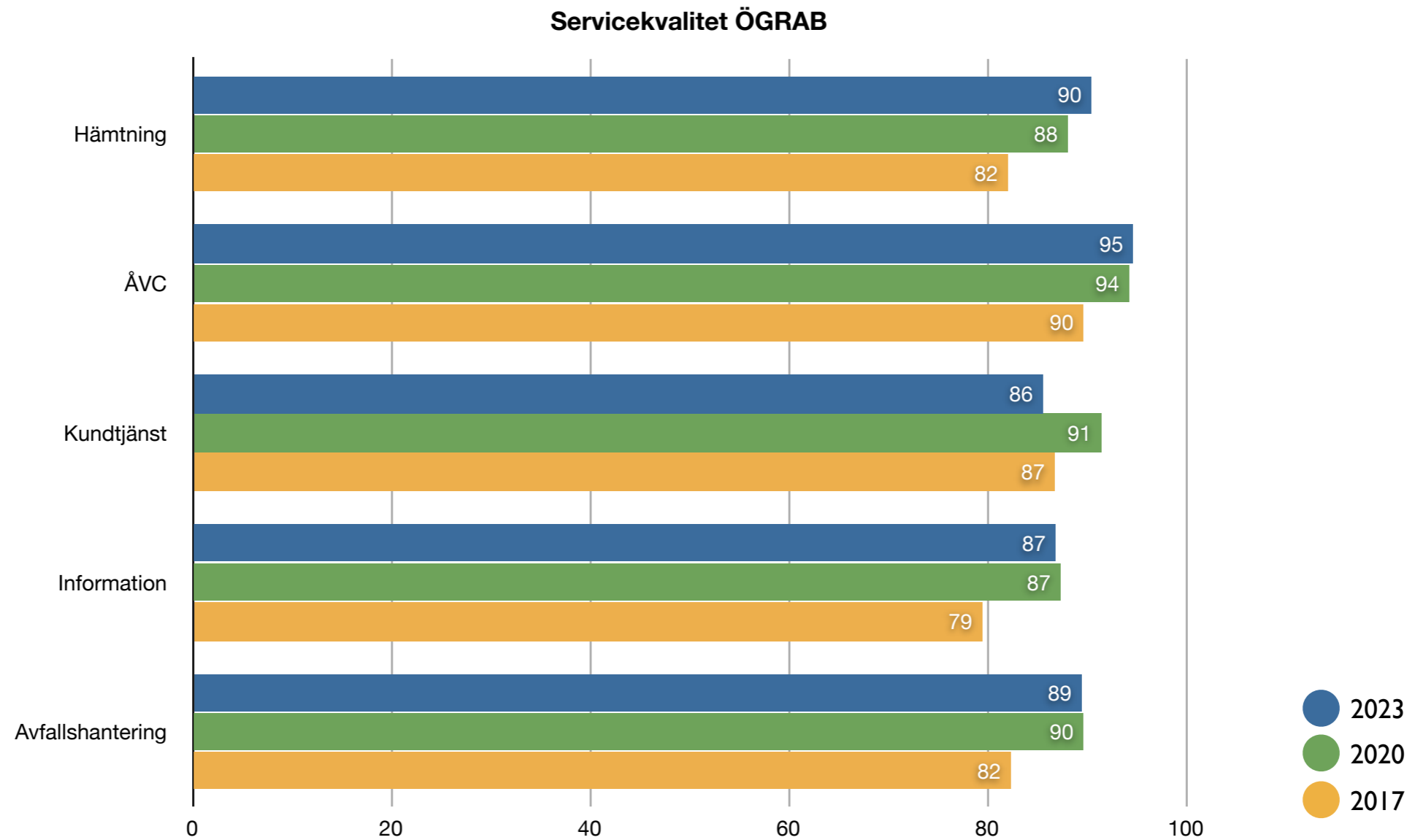
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	282	65,8	68,1	68,1
	4	104	24,3	25,1	93,2
	3	24	5,6	5,8	99,0
	2	3	,8	,8	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	414	96,5	100,0	
Missing	Ej svar	13	3,0		
	Vet ej	2	,4		
	Total	15	3,5		
Total		429	100,0		

ÖGRAB

Servicekvalitet

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

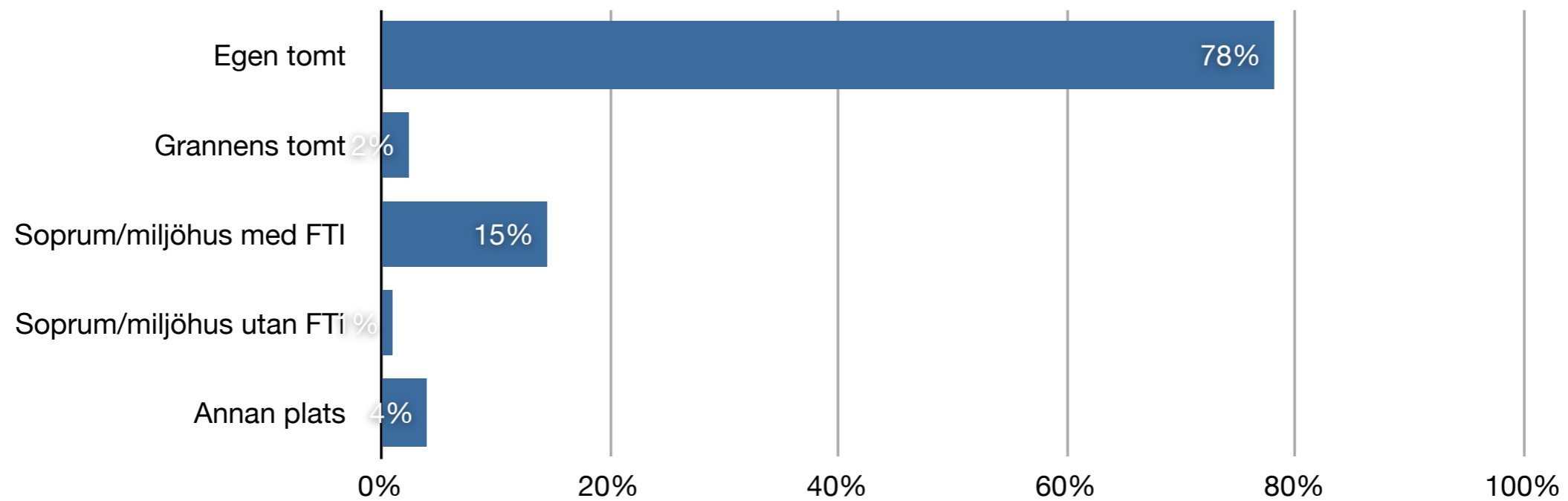
Upplevd servicekvalitet



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

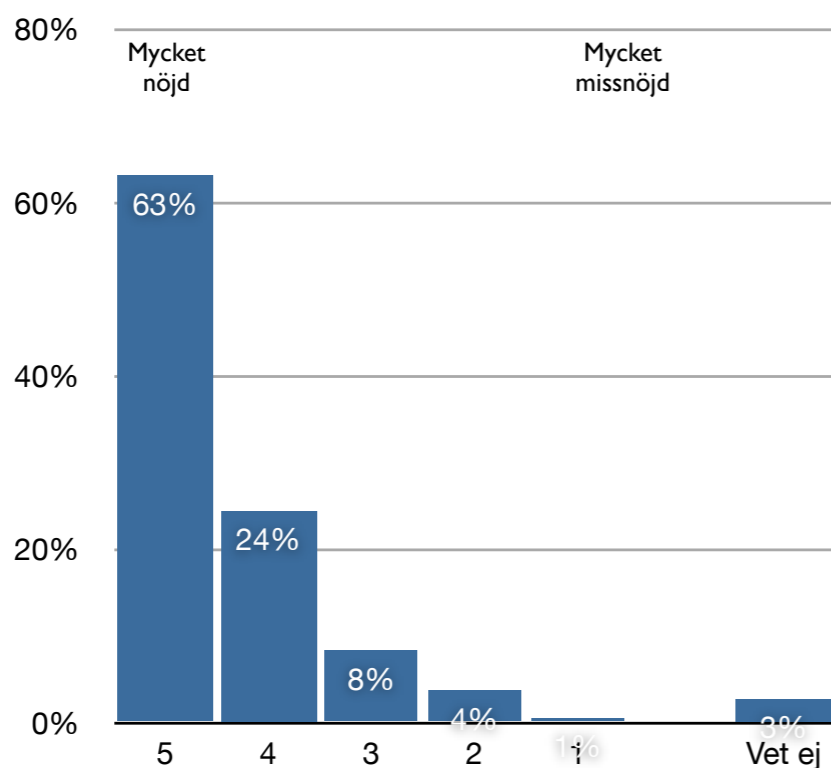


Var hämtas hushållsavfallet

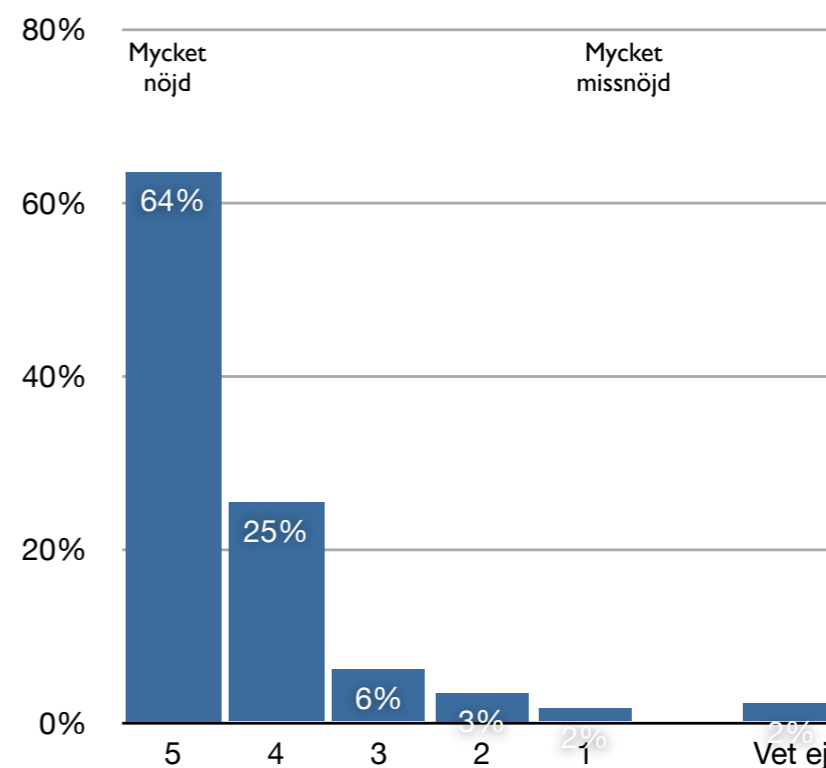
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Egen tomt	331	77,1	78,1	78,1
	Grannens tomt	10	2,4	2,4	80,5
	Soprum med FTI	61	14,3	14,5	95,0
	Soprum utan FTI	4	1,0	1,0	96,0
	Annan plats	17	3,9	4,0	100,0
	Total	423	98,7	100,0	
Missing	Vet ej	2	,4		
	Ej svar	4	,9		
	Total	6	1,3		
Total		429	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Hämtningsintervall kär 1



Hämtningsintervall kär 2



Hämtningsintervall kär 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	258	60,2	63,1	63,1
	4	100	23,3	24,4	87,6
	3	34	7,9	8,3	95,9
	2	15	3,5	3,7	99,5
	1	2	,5	,5	100,0
	Total	409	95,3	100,0	
Missing	Ej svar	9	2,1		
	Vet ej	11	2,7		
	Total	20	4,7		
Total		429	100,0		

Hämtningsintervall kär 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	262	61,1	63,5	63,5
	4	105	24,5	25,4	88,9
	3	25	5,8	6,1	95,0
	2	14	3,3	3,4	98,4
	1	7	1,6	1,6	100,0
	Total	413	96,2	100,0	
Missing	Ej svar	7	1,6		
	Vet ej	10	2,2		
	Total	16	3,8		
Total		429	100,0		

Nöjdhet

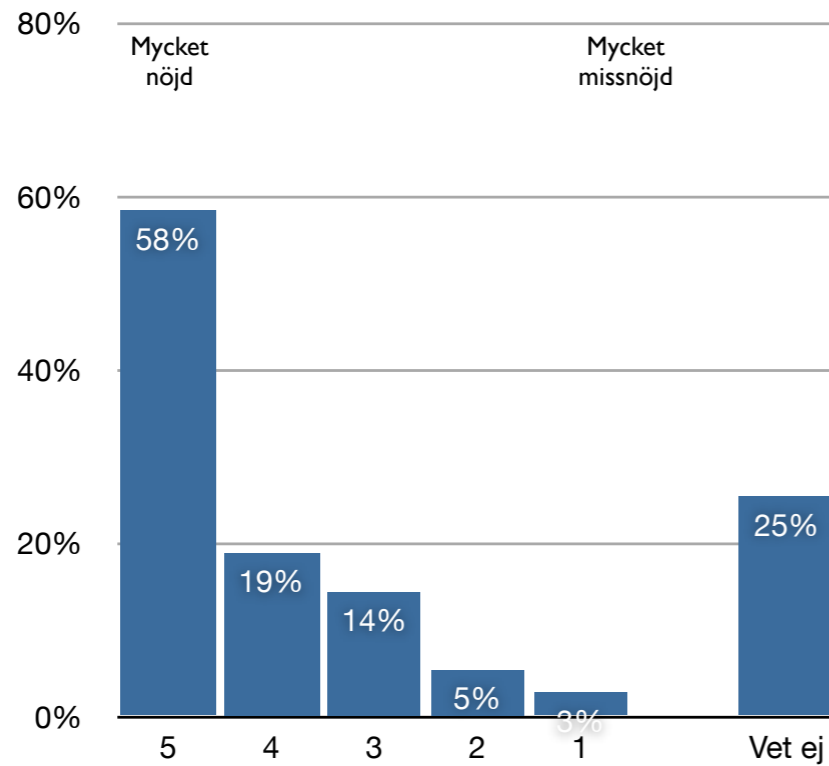
ÖGGRAB

Hämtning hushållsavfall

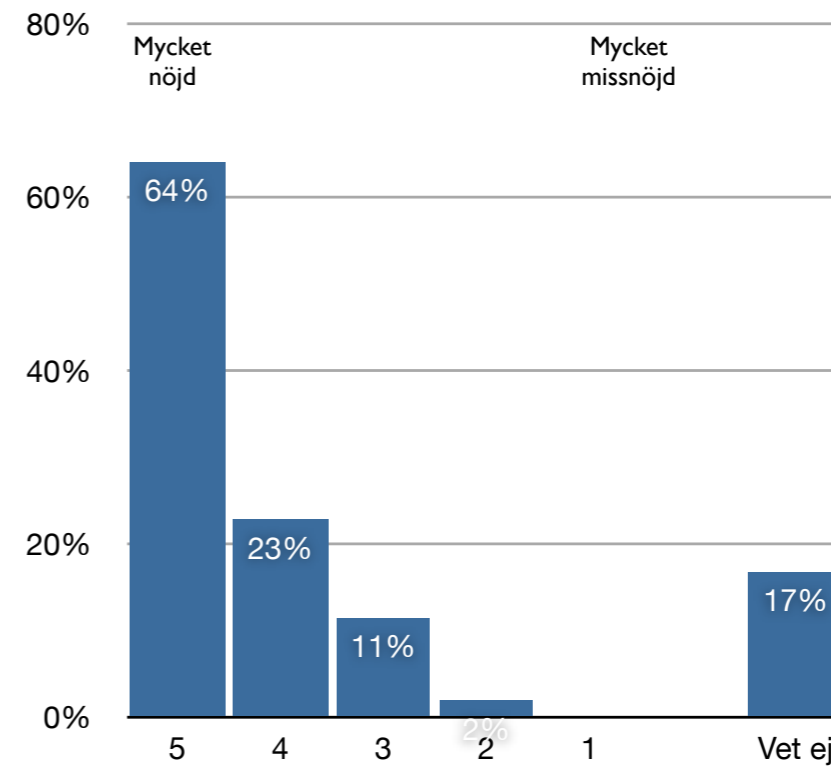
Nöjdhet

ÖGRAB

Påhångsboxar



Hämtpersonalens körsätt



Påhångsboxar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	174	40,6	58,4	58,4
	4	56	13,2	18,9	77,3
	3	43	10,0	14,4	91,8
	2	16	3,8	5,4	97,2
	1	8	1,9	2,8	100,0
	Total	298	69,5	100,0	
Missing	Ej svar	22	5,1		
	Vet ej	109	25,4		
	Total	131	30,5		
Total		429	100,0		

Hämtpersonalens körsätt

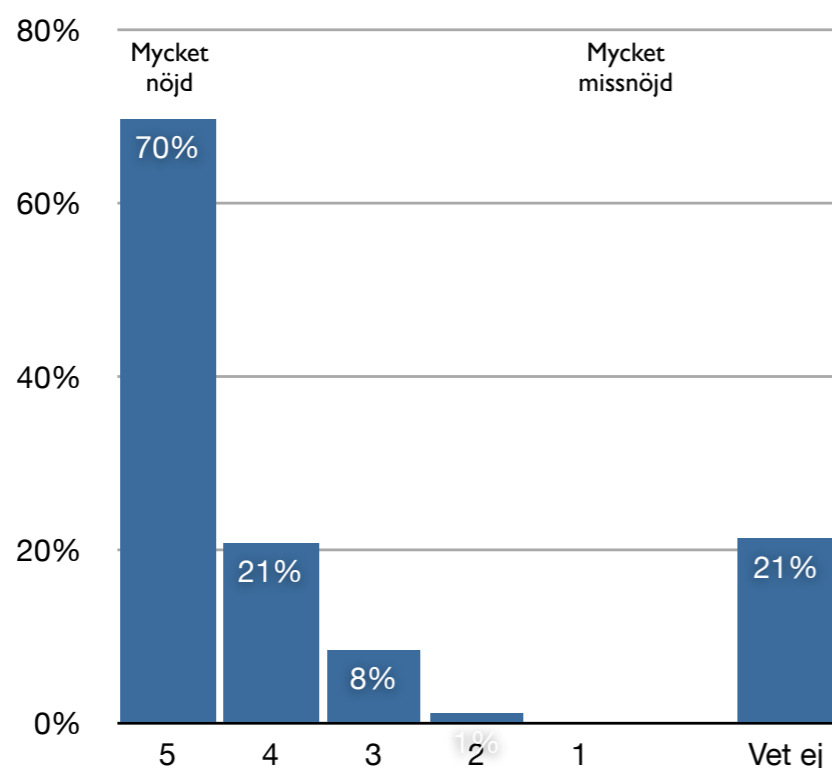
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	224	52,3	64,0	64,0
	4	80	18,6	22,8	86,8
	3	40	9,3	11,4	98,1
	2	7	1,5	1,9	100,0
	Total	350	81,7	100,0	
	Missing	Ej svar	7	1,6	
Vet ej		72	16,7		
Total		79	18,3		
Total		429	100,0		

Hämtning hushållsavfall

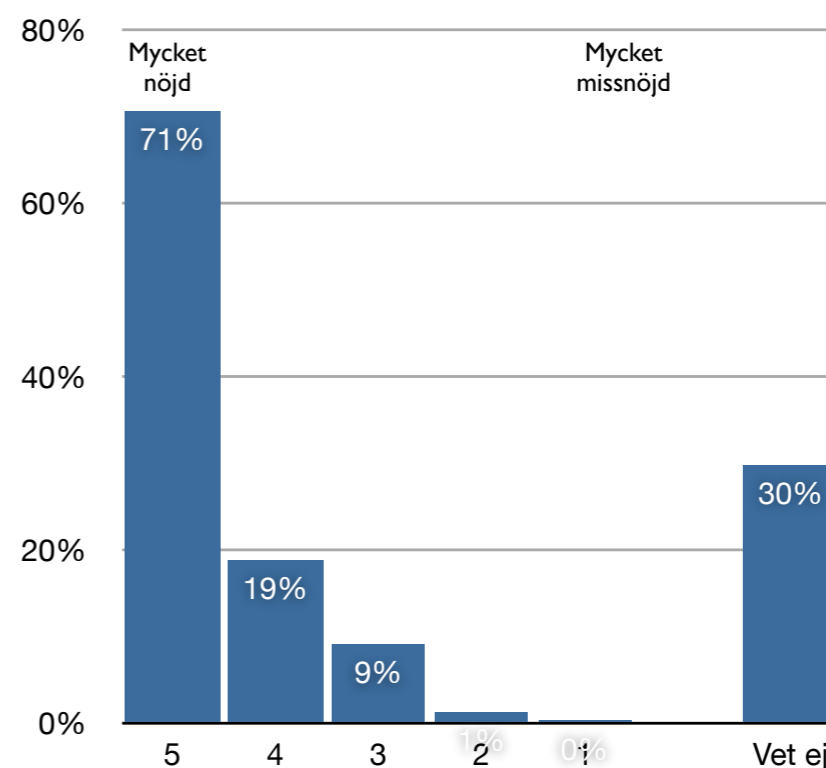
Nöjdhet

ÖGRAB

Hämtpersonalens effektivitet



Hämtpersonalens bemötande



Hämtpersonalens effektivitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	233	54,3	69,7	69,7
	4	69	16,2	20,8	90,5
	3	28	6,5	8,4	98,9
	2	4	,9	1,1	100,0
	Total	334	77,8	100,0	
	Missing	Ej svar	4	,9	
Vet ej		91	21,3		
Total		95	22,2		
Total		429	100,0		

Hämtpersonalens bemötande

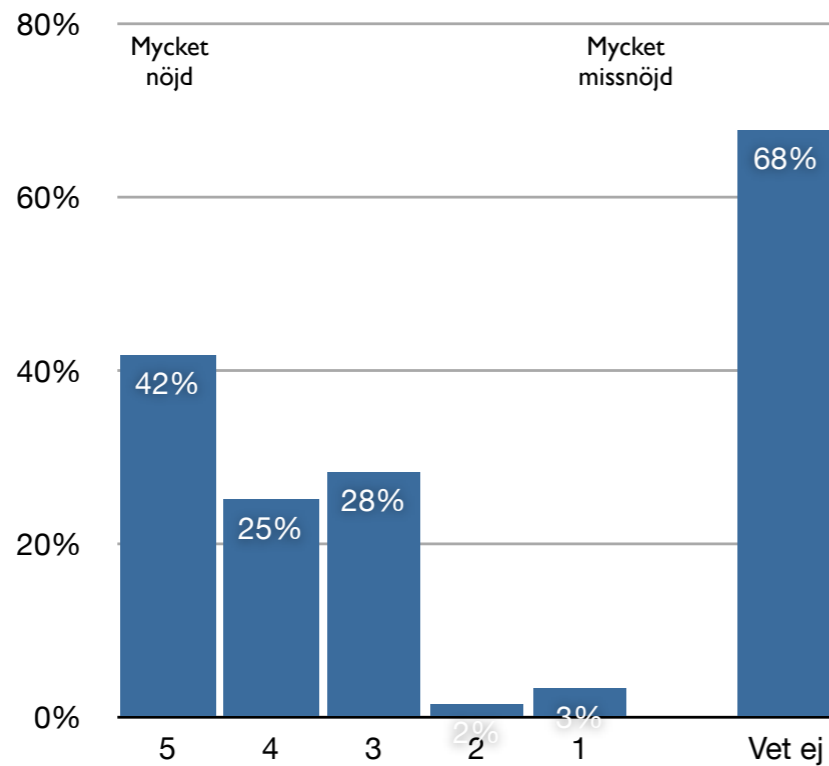
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	209	48,8	70,6	70,6
	4	56	13,0	18,8	89,4
	3	27	6,3	9,1	98,4
	2	4	,9	1,3	99,7
	1	1	,2	,3	100,0
	Total	296	69,1	100,0	
Missing	Ej svar	5	1,1		
	Vet ej	128	29,8		
	Total	133	30,9		
Total		429	100,0		

Hämtning hushållsavfall

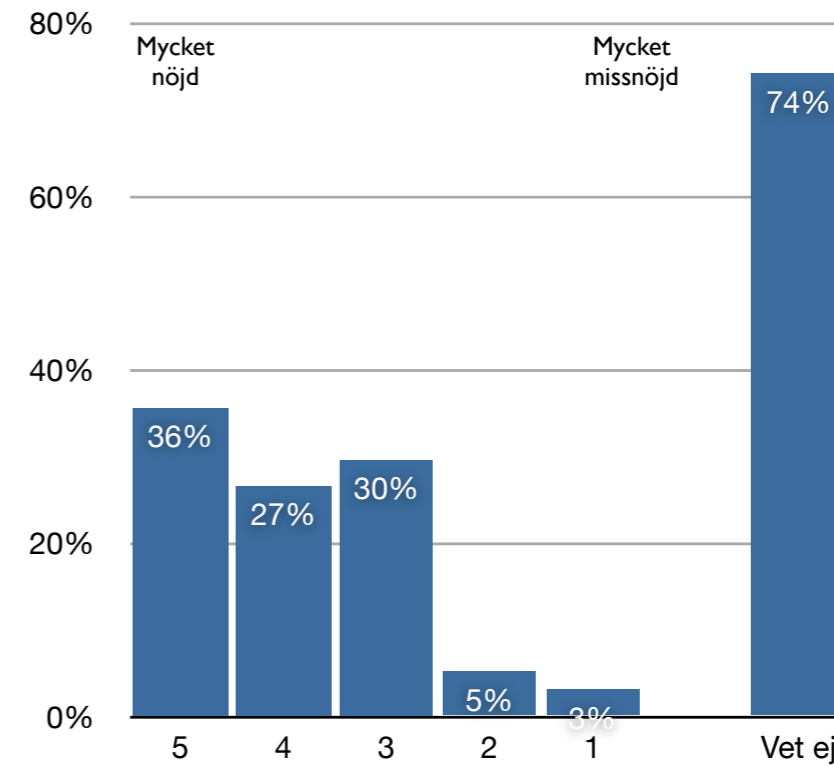
Nöjdhet

ÖGRAB

Åtgärd missad hämtning



Extra hämtning



Åtgärd missad hämtning

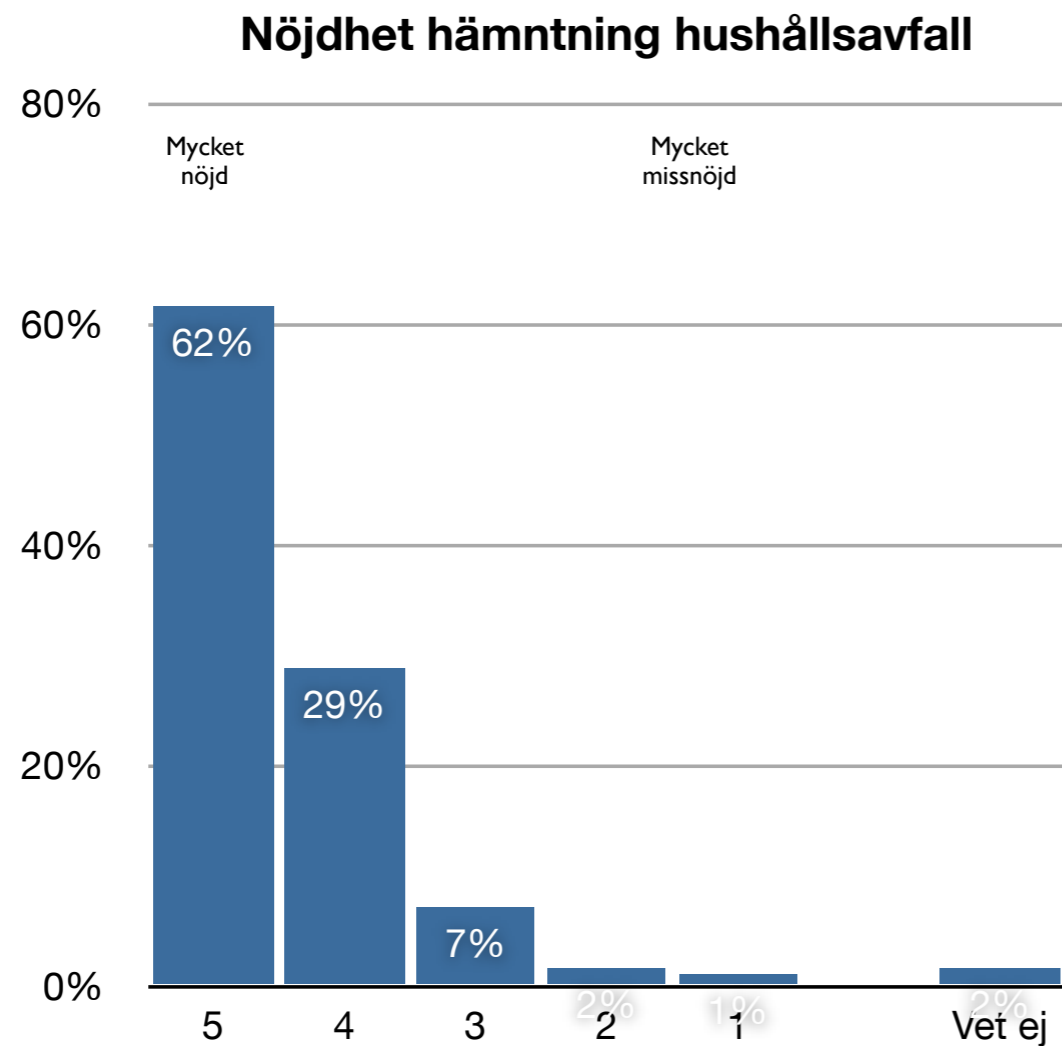
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	52	12,1	41,8	41,8
	4	31	7,3	25,1	66,9
	3	35	8,2	28,3	95,2
	2	2	,4	1,5	96,7
	1	4	1,0	3,3	100,0
	Total	124	29,0	100,0	
Missing	Ej svar	14	3,3		
	Vet ej	290	67,7		
	Total	305	71,0		
Total		429	100,0		

Extra hämtning

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	34	7,9	35,6	35,6
	4	25	5,9	26,6	62,2
	3	28	6,6	29,6	91,7
	2	5	1,2	5,2	96,9
	1	3	,7	3,1	100,0
	Total	95	22,2	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,6		
	Vet ej	318	74,2		
	Total	334	77,8		
Total		429	100,0		

Hämtning hushållsavfall

Nöjdhet



Nöjdhet hämtning hushållssopor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	257	59,9	61,6	61,6
	4	120	28,0	28,8	90,4
	3	30	6,9	7,1	97,5
	2	7	1,5	1,6	99,0
	1	4	,9	1,0	100,0
	Total	418	97,3	100,0	
Missing	Ej svar	5	1,1		
	Vet ej	7	1,6		
	Total	11	2,7		
Total		429	100,0		

ÖGRAB

Återvinningscentral

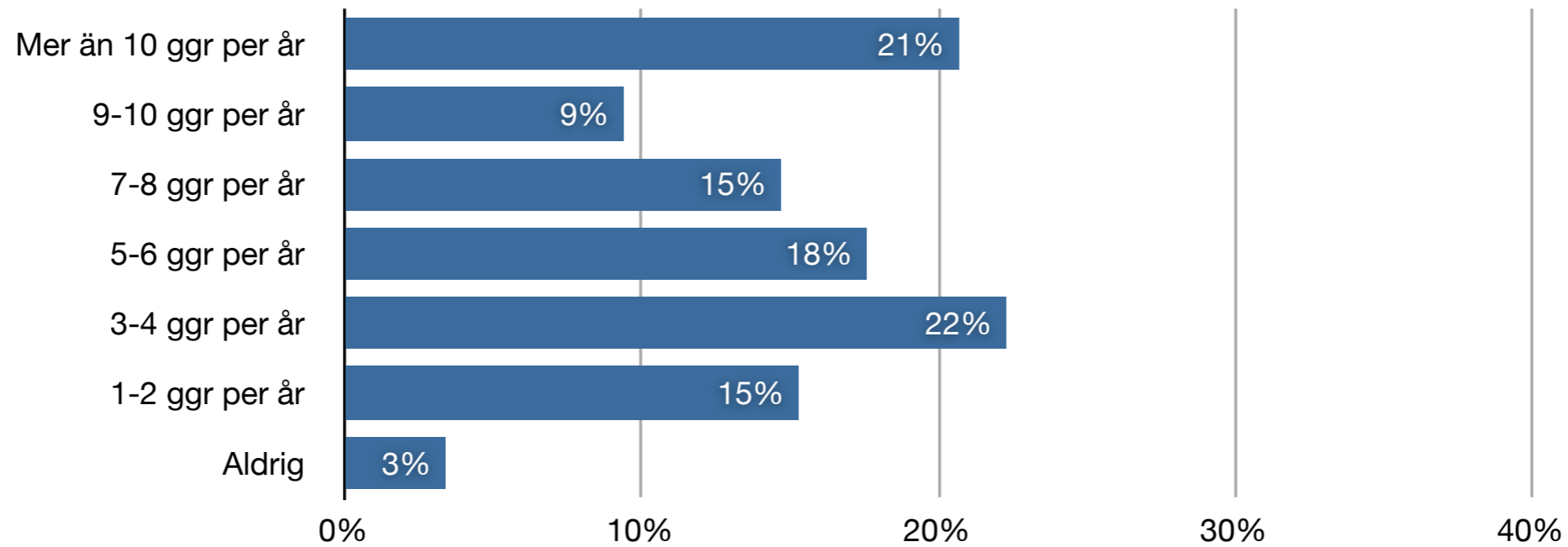
- Antal besök per år på ÅVC
- Nöjdhet med ÅVC

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	81	19,0	20,7	20,7
	9-10 ggr/år	37	8,6	9,4	30,1
	7-8 ggr/år	58	13,5	14,7	44,9
	5-6 ggr/år	69	16,1	17,6	62,4
	3-4 ggr/år	88	20,4	22,3	84,7
	1-2 ggr/år	60	14,0	15,3	100,0
	Total	393	91,5	100,0	
Missing	Ej svar	22	5,1		
	Aldrig	14	3,4		
	Total	36	8,5		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

ÅVC Val

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kattarp	96	22,4	24,4	24,4
	Osby	76	17,6	19,2	43,6
	Knislinge	71	16,5	18,0	61,6
	Sibbhult	50	11,7	12,8	74,4
	Lönsboda	46	10,7	11,7	86,1
	Kattarp & Osby	19	4,3	4,7	90,9
	Killeberg	16	3,7	4,0	94,9
	Kattarp & Knislinge	14	3,3	3,6	98,4
	Kattarp & Sibbhult	3	,8	,8	99,3
	Knislinge & Sibbhult	1	,3	,3	99,5
	Killeberg & Osby	1	,2	,2	99,8
	Osby & Lönsboda	1	,2	,2	100,0
	Total	393	91,6	100,0	
	Missing	Ej svar	30	7,0	
ÅVC annan kommun		4	,9		
Ingen		2	,5		
Total		36	8,4		
Total		429	100,0		

Besökta ÅVC

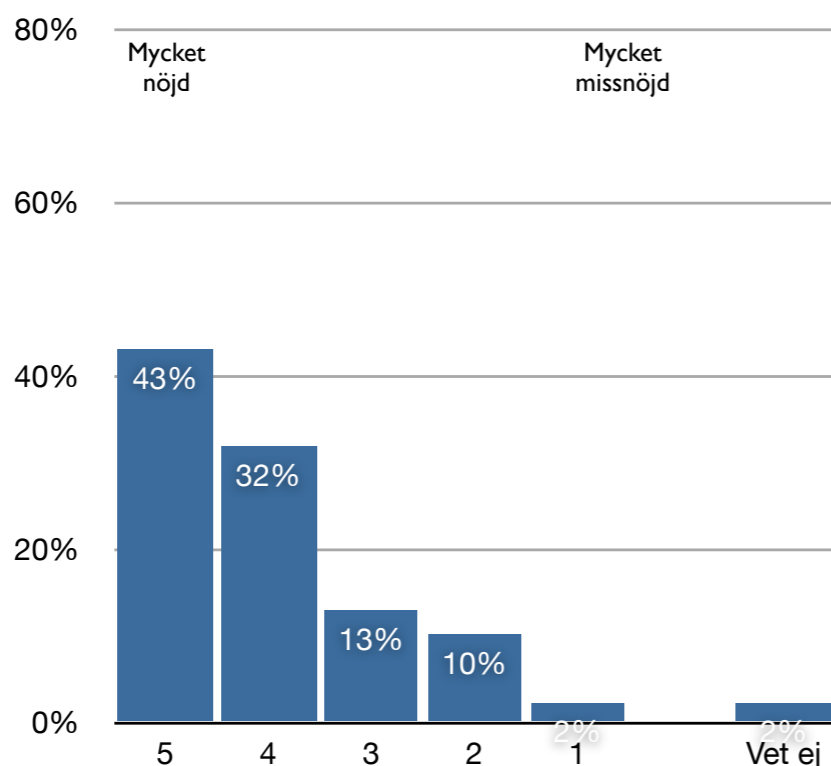
ÖGRAB

Återvinningscentral

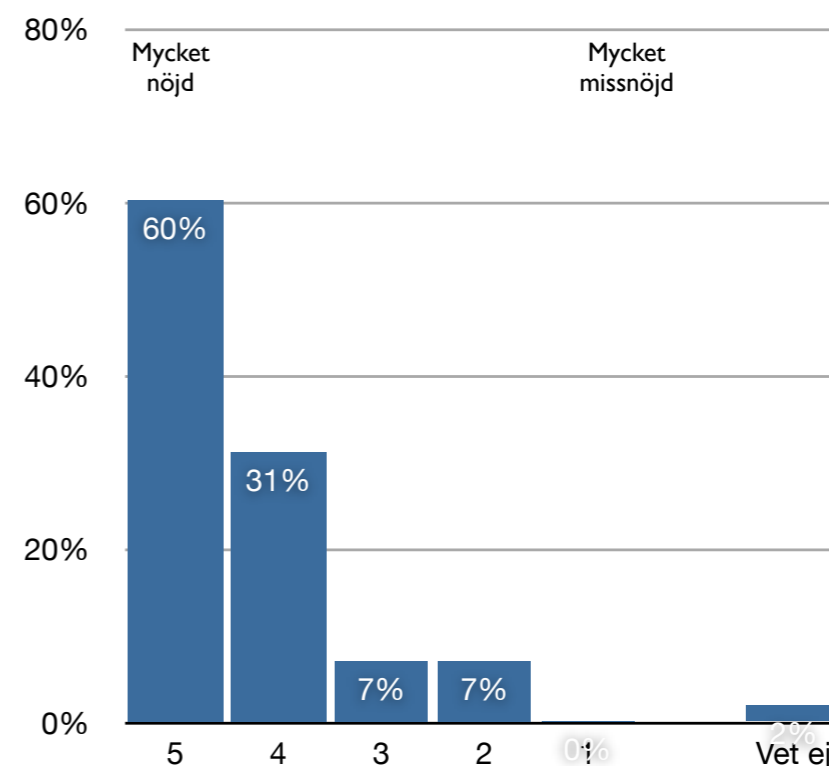
Nöjdhet

ÖGRAB

Öppettider



Geografisk placering



öppettider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	167	39,0	43,0	43,0
	4	124	28,8	31,8	74,8
	3	50	11,7	12,9	87,7
	2	39	9,2	10,1	97,8
	1	9	2,0	2,2	100,0
	Total	389	90,6	100,0	
Missing	Ej svar	31	7,2		
	Vet ej	9	2,2		
	Total	40	9,4		
Total		429	100,0		

geografisk placering

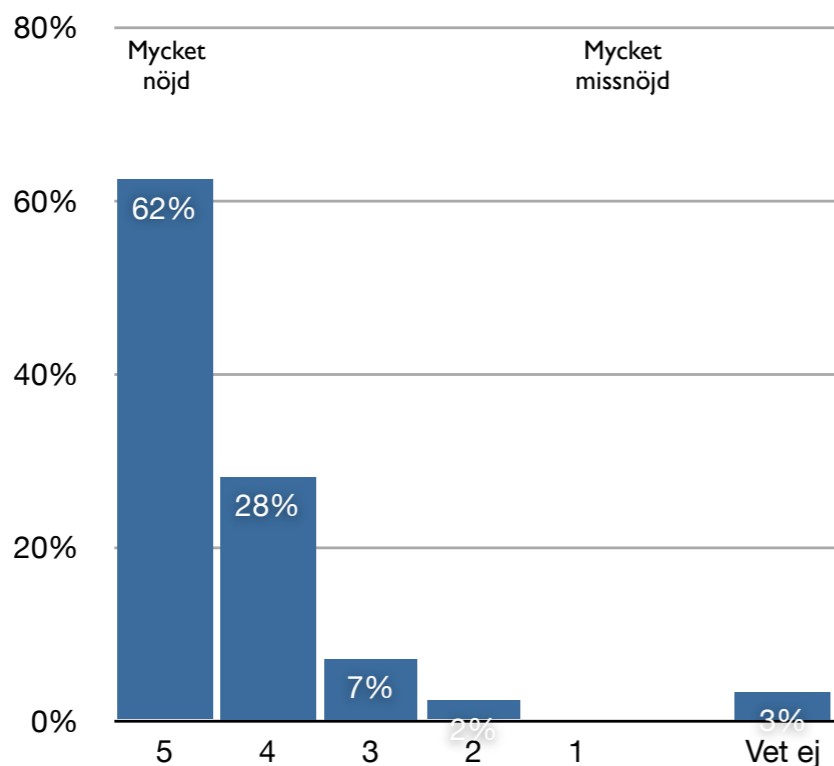
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	232	54,2	60,3	60,3
	4	120	28,1	31,2	91,5
	3	28	6,4	7,1	98,6
	2	4	1,0	1,1	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	386	89,9	100,0	
Missing	Ej svar	35	8,2		
	Vet ej	8	2,0		
	Total	43	10,1		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

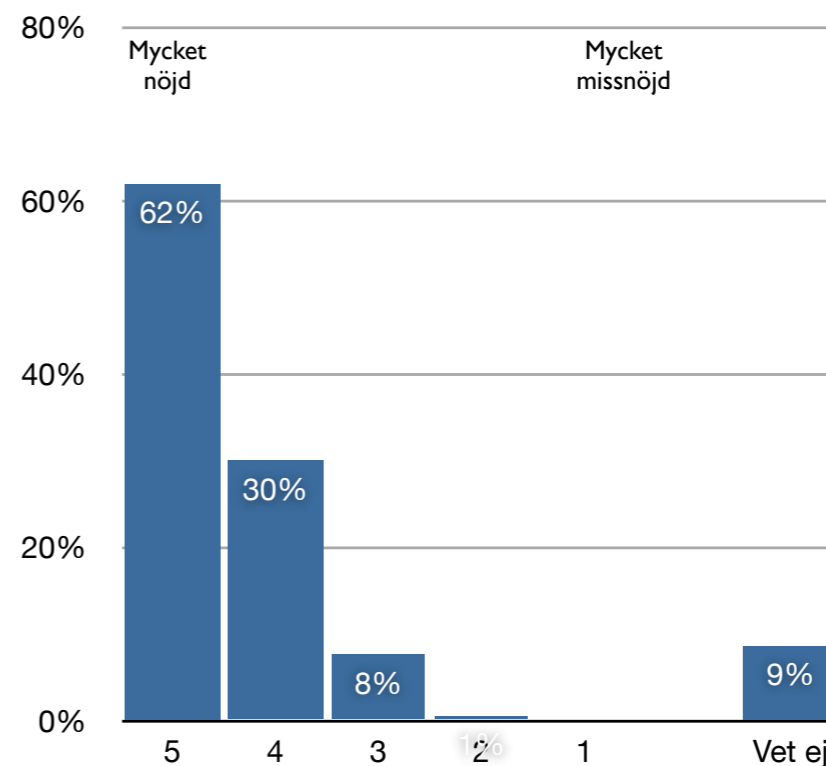
Nöjdhet

ÖGRAB

Personalens bemötande



Personalens kompetens



personalens bemötande

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	239	55,7	62,4	62,4
	4	108	25,1	28,1	90,6
	3	27	6,4	7,1	97,7
	2	9	2,1	2,3	100,0
	Total	383	89,2	100,0	
Missing	Ej svar	32	7,4		
	Vet ej	14	3,3		
	Total	46	10,8		
Total		429	100,0		

personalens kompetens

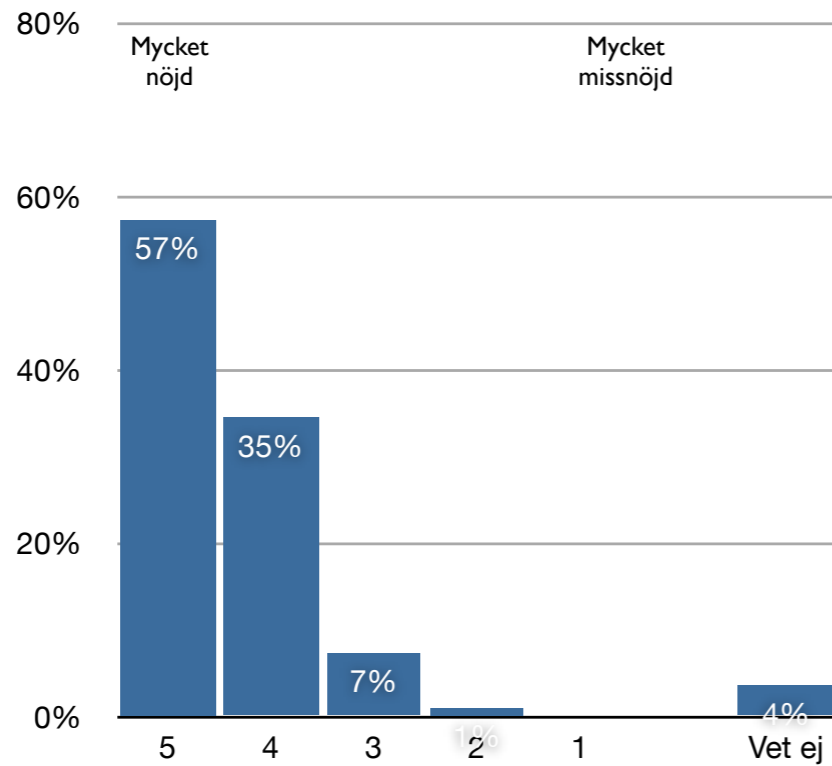
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	223	52,0	61,9	61,9
	4	108	25,2	30,0	91,9
	3	27	6,4	7,6	99,5
	2	2	,4	,5	100,0
	Total	360	84,0	100,0	
Missing	Ej svar	32	7,4		
	Vet ej	37	8,6		
	Total	69	16,0		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

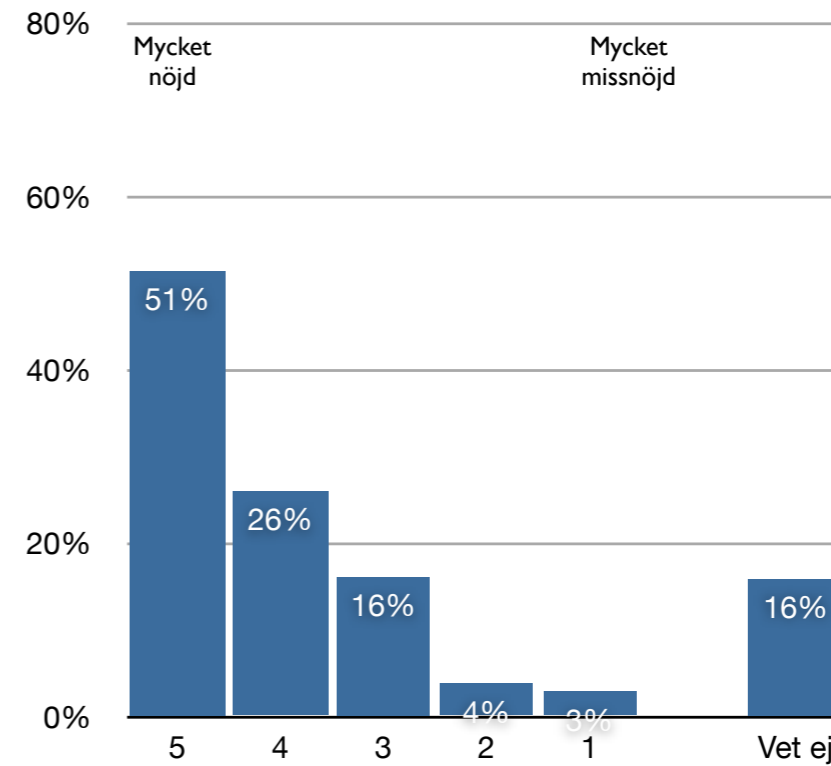
Nöjdhet

ÖGRAB

Skytningen



Möjligheten att lämna till återanvändning



		skyltningen			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	219	50,9	57,3	57,3
	4	132	30,7	34,5	91,7
	3	28	6,5	7,3	99,0
	2	4	,9	1,0	100,0
	Total	382	89,0	100,0	
Missing	Ej svar	32	7,4		
	Vet ej	16	3,6		
	Total	47	11,0		
Total		429	100,0		

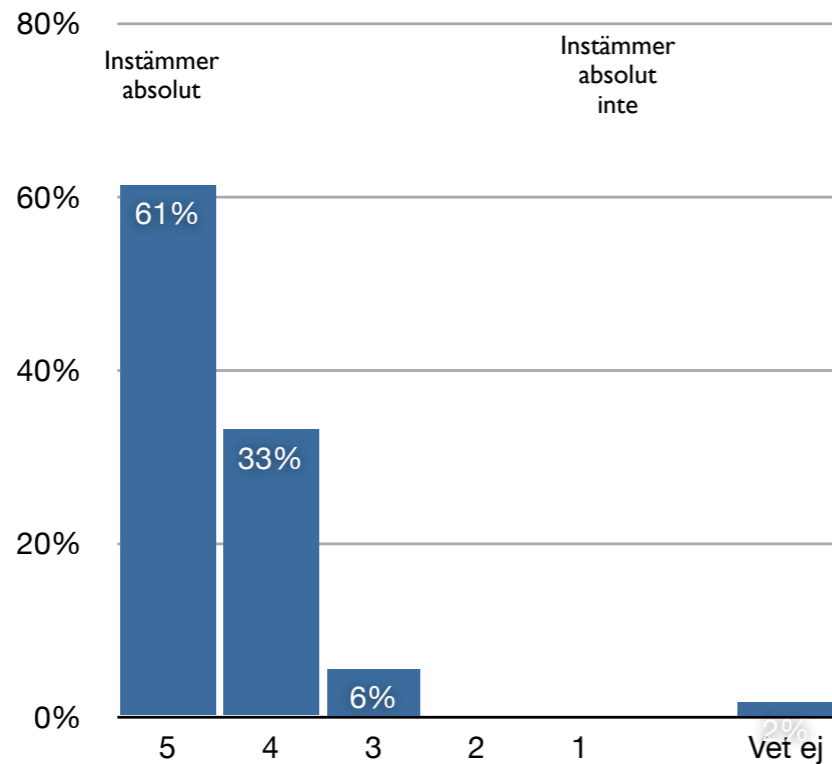
		återbruk			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	169	39,5	51,4	51,4
	4	86	20,0	26,0	77,3
	3	53	12,4	16,1	93,4
	2	12	2,9	3,8	97,1
	1	9	2,2	2,9	100,0
	Total	330	76,9	100,0	
Missing	Ej svar	31	7,2		
	Vet ej	68	15,9		
	Total	99	23,1		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

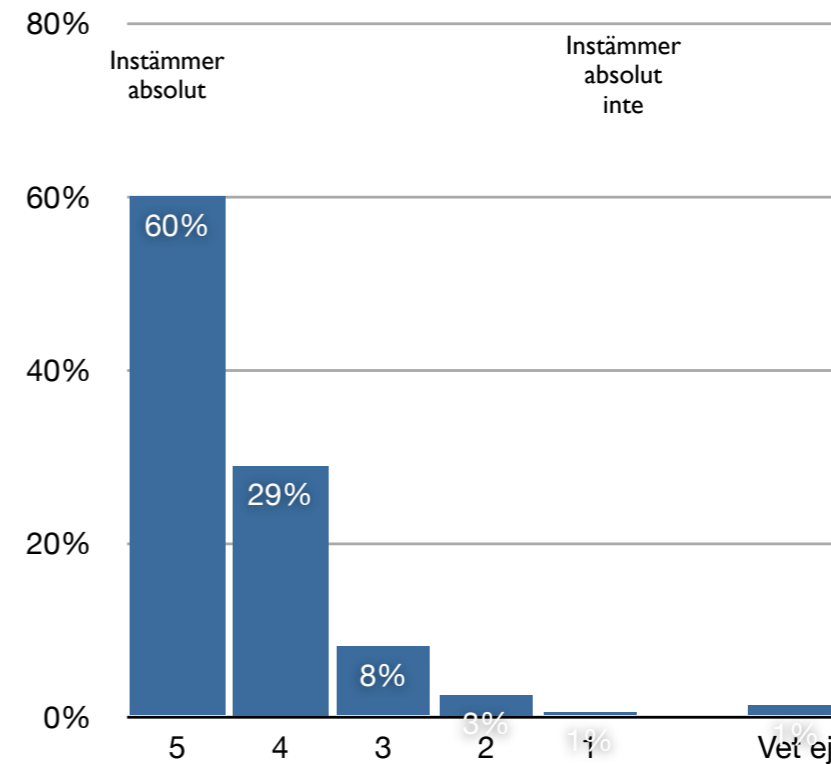
Attityd

ÖGRAB

Det är ordning och reda



Det är enkelt att lasta av



ordning & reda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	239	55,7	61,3	61,3
	4	129	30,1	33,1	94,5
	3	22	5,0	5,5	100,0
	Total	390	90,9	100,0	
Missing	Ej svar	32	7,4		
	Vet ej	7	1,7		
	Total	39	9,1		
Total		429	100,0		

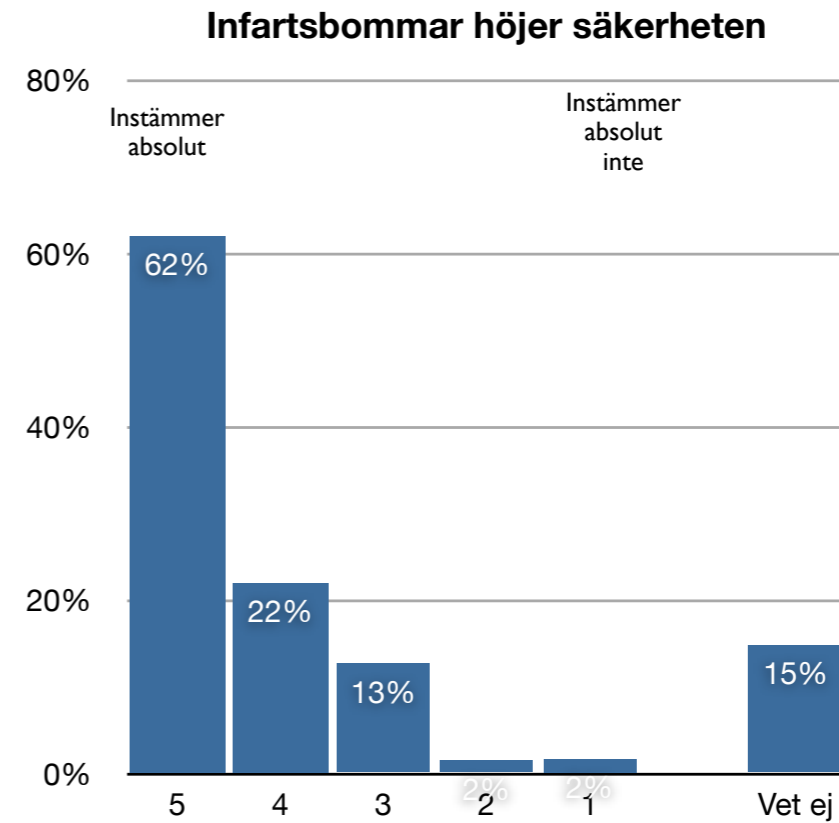
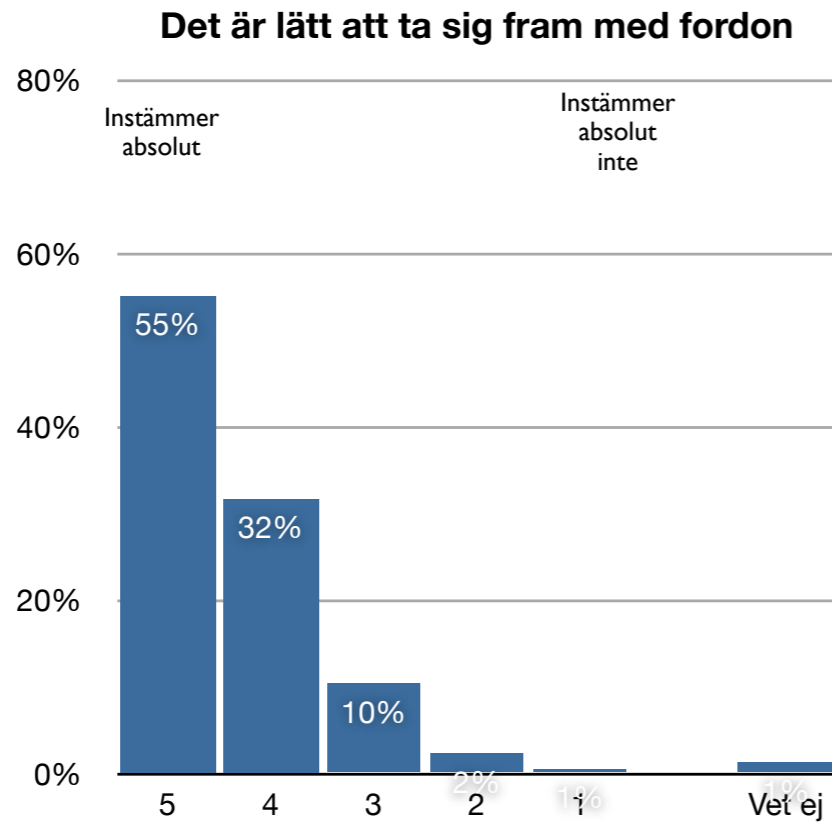
enkelt att lasta av

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	235	54,8	60,0	60,0
	4	113	26,4	28,9	88,9
	3	32	7,4	8,1	97,0
	2	10	2,3	2,5	99,5
	1	2	,5	,5	100,0
	Total	392	91,3	100,0	
Missing	Ej svar	32	7,4		
	Vet ej	5	1,3		
	Total	37	8,7		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

Attityd

ÖGRAB



lätt att ta sig fram

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	215	50,2	55,1	55,1
	4	124	28,9	31,7	86,8
	3	41	9,5	10,4	97,2
	2	9	2,1	2,3	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	391	91,1	100,0	
Missing	Ej svar	33	7,7		
	Vet ej	5	1,3		
	Total	38	8,9		
Total		429	100,0		

infartsbommar höjer säkerheten

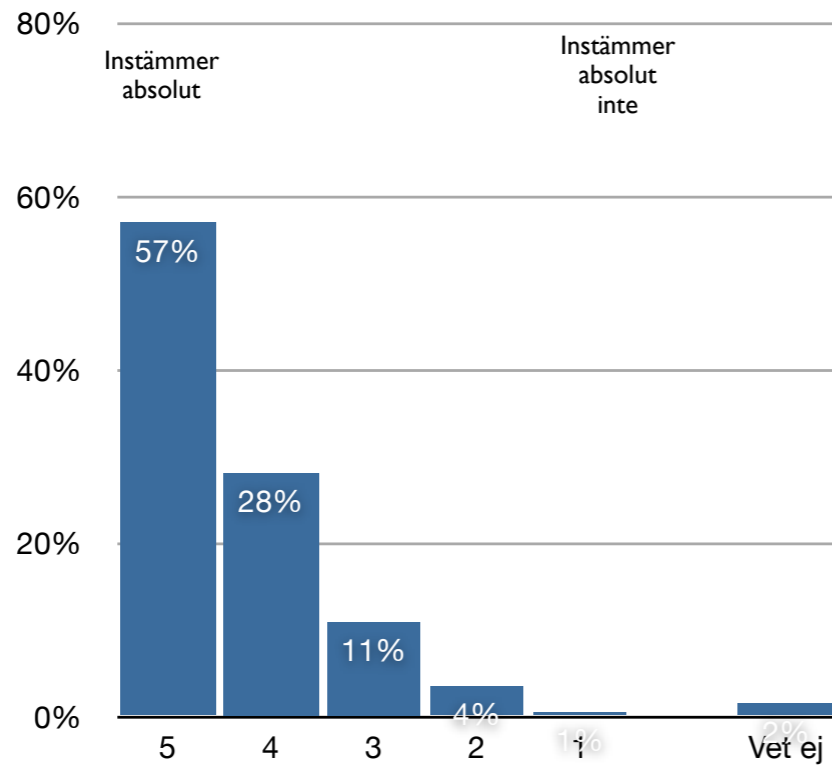
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	206	48,1	62,0	62,0
	4	73	17,1	22,0	84,0
	3	42	9,9	12,7	96,7
	2	5	1,2	1,5	98,3
	1	6	1,3	1,7	100,0
	Total	332	77,5	100,0	
Missing	Ej svar	33	7,7		
	Vet ej	64	14,8		
	Total	97	22,5		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

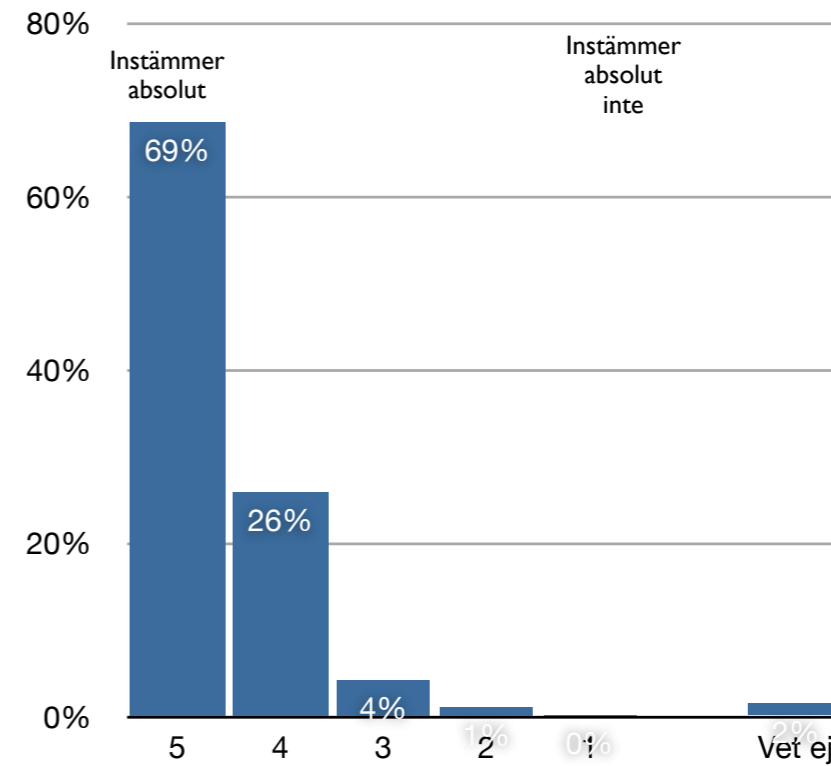
Attityd

ÖGGRAB

Man behöver sällan vänta



Det känns tryggt på platsen



sällan väntetider

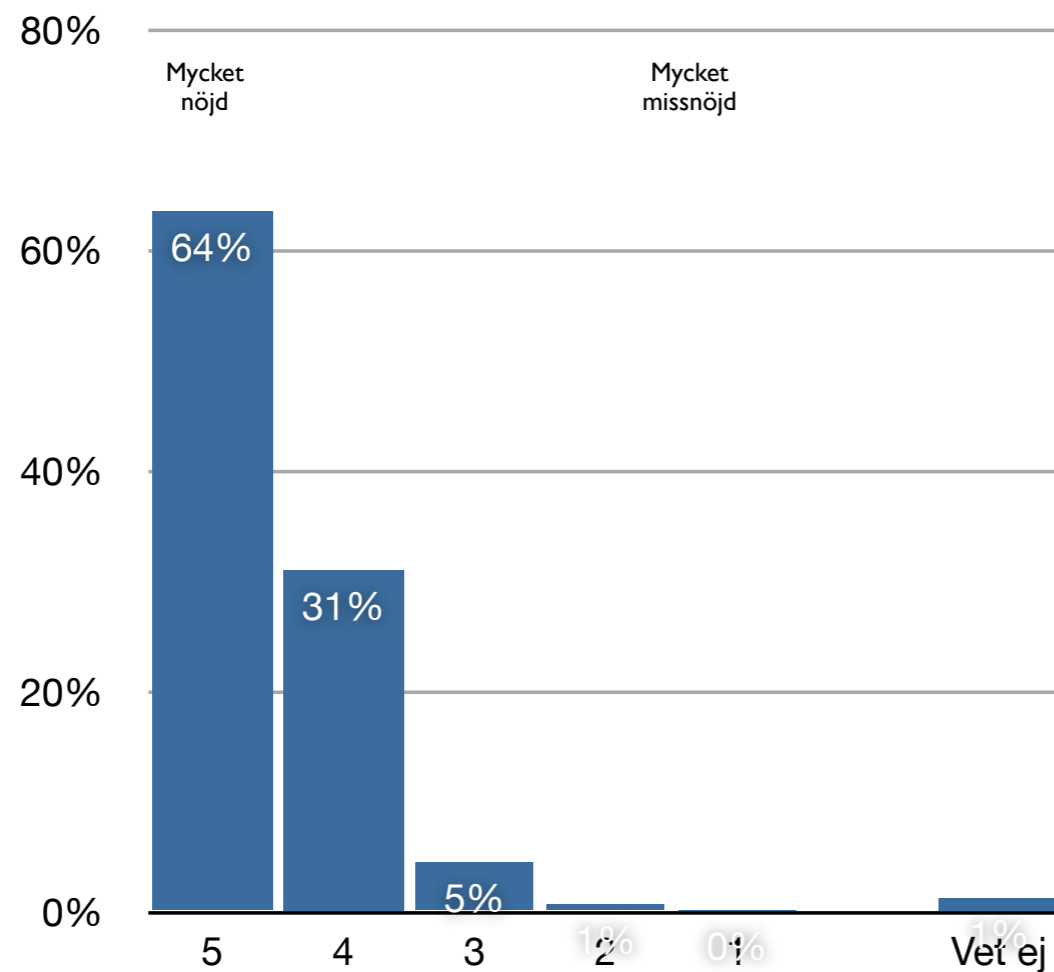
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	222	51,8	57,0	57,0
	4	110	25,6	28,1	85,1
	3	43	9,9	10,9	96,1
	2	14	3,2	3,5	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	390	90,9	100,0	
Missing	Ej svar	33	7,7		
	Vet ej	6	1,5		
	Total	39	9,1		
Total		429	100,0		

känns tryggt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	267	62,3	68,6	68,6
	4	101	23,5	25,9	94,5
	3	17	3,9	4,2	98,7
	2	4	1,0	1,1	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	390	90,9	100,0	
Missing	Ej svar	33	7,7		
	Vet ej	6	1,5		
	Total	39	9,1		
Total		429	100,0		

Återvinningscentral

Nöjdhet ÅVC



		Nöjdhet ÅVC			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	251	58,4	63,5	63,5
	4	123	28,6	31,0	94,6
	3	18	4,1	4,5	99,1
	2	3	,7	,7	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	395	92,0	100,0	
Missing	Ej svar	29	6,8		
	Vet ej	5	1,3		
	Total	34	8,0		
Total		429	100,0		

Nöjdhet

ÖGGRAB

Återbruksbutiker

Liten marknadsundersökning: Återbruksbutik

Återbruk är en viktig faktor för att nå miljömålen. En butik för återbruk ska vara tillgänglig och lätt att besöka. Vi vill gärna veta var du tycker att den ska ligga och vem som ska bedriva en sådan verksamhet. Tycker du att det skulle kännas naturligt att ÖGRAB bedriver en sådan verksamhet?

AB1 Vilken placering tycker du att en återbruksbutik bör ha?

Välj alternativet som passar dig bäst

- Gärna vid återvinningscentralen. Det känns naturligt att den ligger där med tanke på återvinning
- Gärna i tätortens centrum, även om det kan vara svårt att parkera
- Gärna i ett industriområde vid tätorten. Lätt att nå och att parkera
- Vet inte

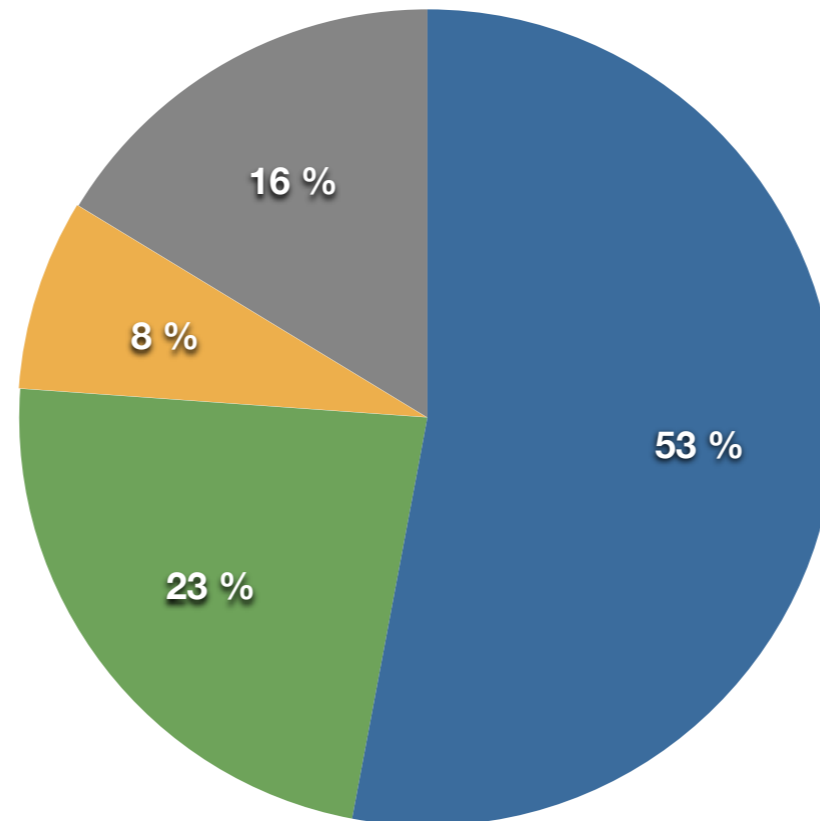
AB2 Vem tycker du lämpar sig bäst att driva en återbruksbutik?

Välj alternativet som passar dig bäst

- En ideell organisation som Myrorna, Röda korset eller liknande
- Ett kommunägt bolag som ÖGRAB passar bra eftersom det då har hand om hela kedjan
- En sådan verksamhet konkurrerar med vanliga affärer och ska inte drivas ideellt eller kommunalt
- Vet inte

Återbruksbutiker

Vilken placering tycker du att en återbruksbutik ska ha?



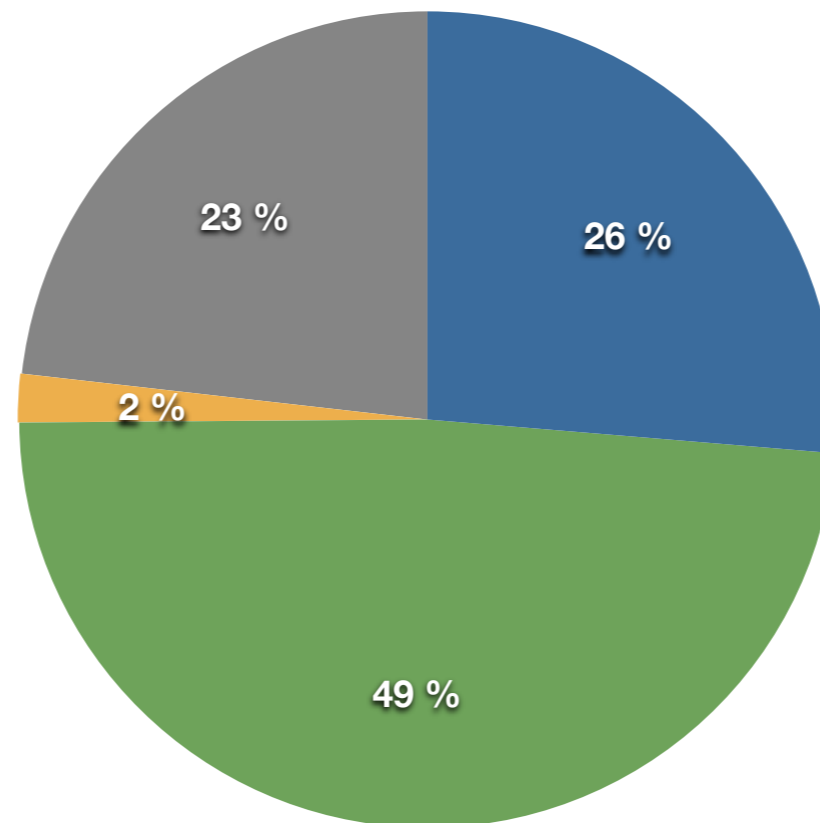
- Vid ÅVC
- Industriområde
- Centrum
- Vet inte

Placering

ÖGRAB

Återbruksbutiker

Vem tycker du lämpar sig bäst att driva en återbruksbutik?



- En ideell organisation som Myrorna, Röda korset mfl
- Kommunägt bolag som ÖGRAB
- Ej ideellt eller kommunalt
- Vet inte

Drift

ÖGRAB

Kundtjänst

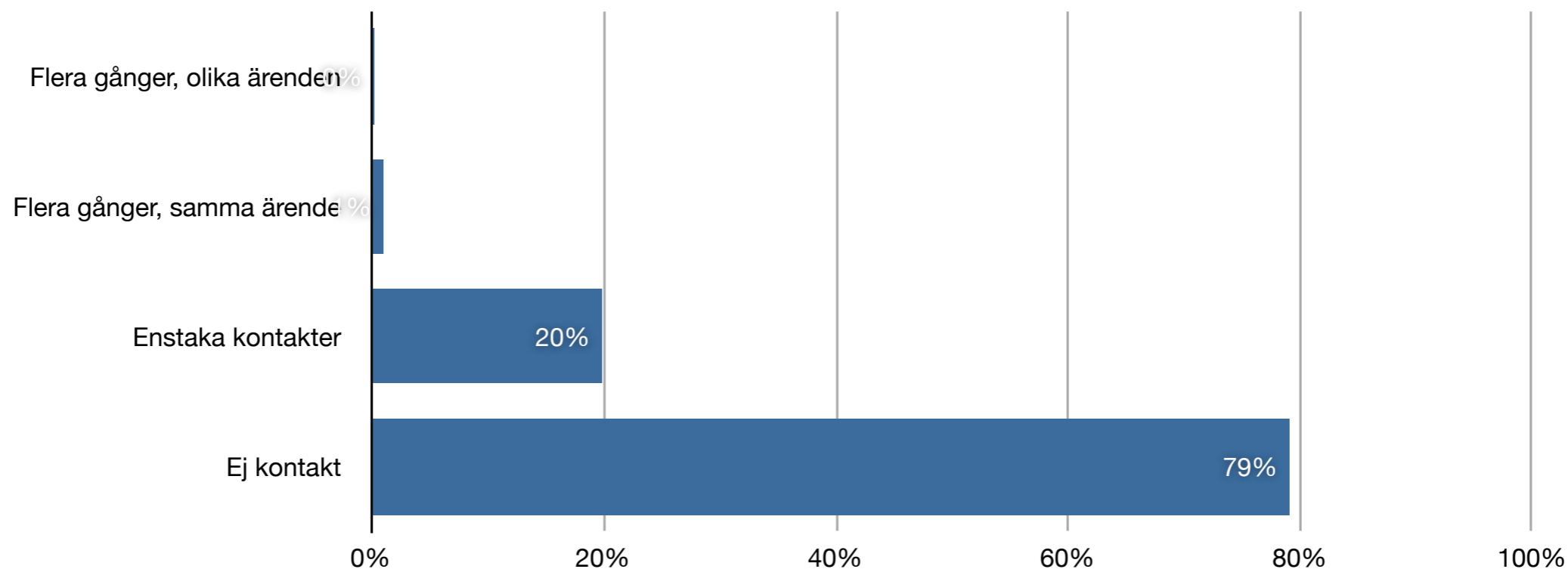
- Kontakt med kundtjänst
- Anledning till kontakt
- Nöjdhet med kundtjänst

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst

ÖGRAB

Hushållens kontakt med kundtjänst

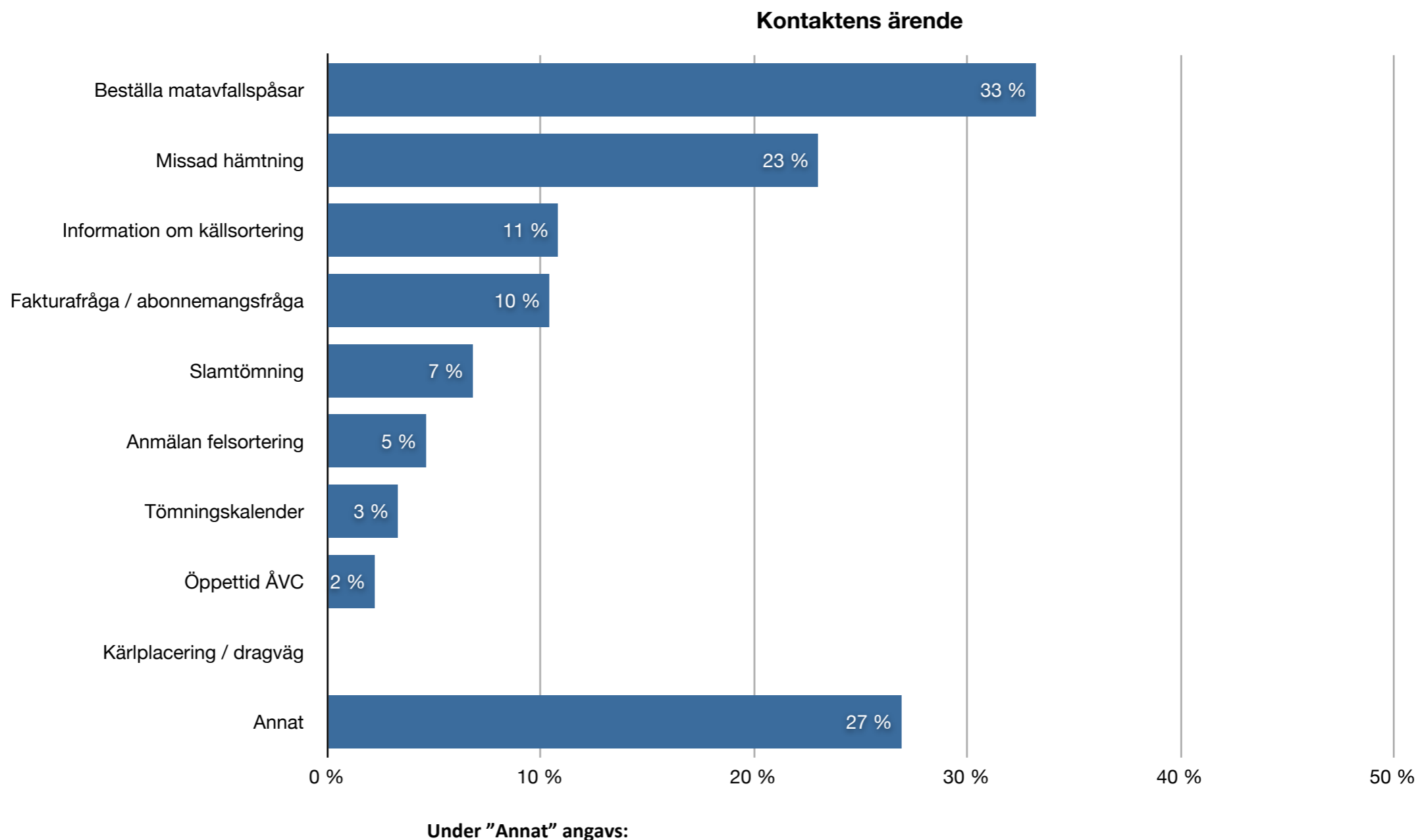


Kontakt kundtjänst

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Flera ggr, olika ärende	1	,2	,2	,2
	Flera ggr, samma ärende	4	1,0	1,0	1,2
	Enstaka gång	82	19,1	19,8	21,0
	Ej kontakt	328	76,5	79,0	100,0
	Total	415	96,8	100,0	
Missing	Ej svar	14	3,2		
	Total	429	100,0		

Kundtjänst

Kontakt med kundtjänst



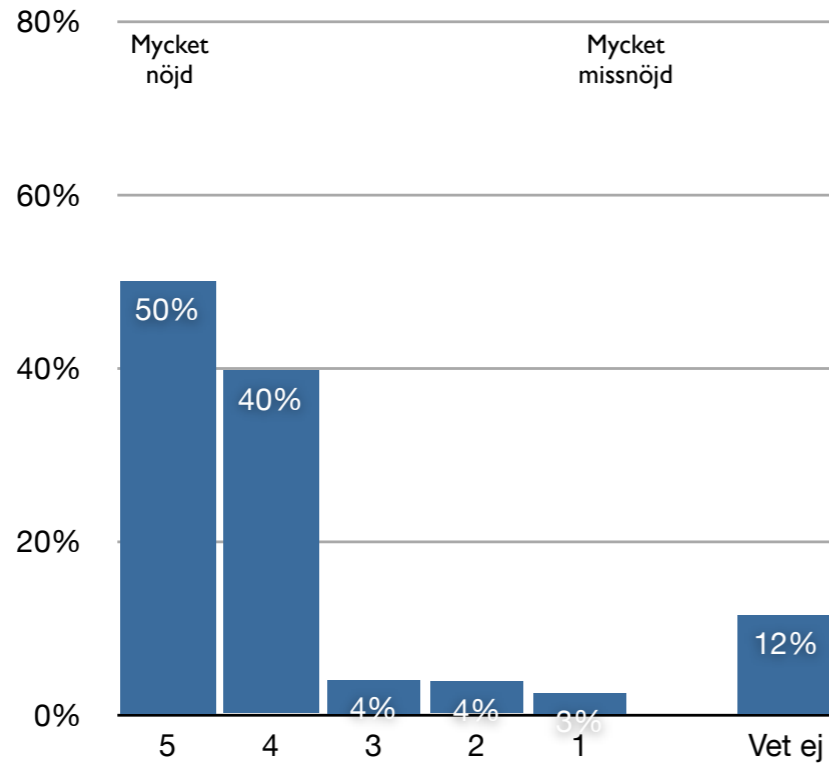
ÖGRAB

Kundtjänst

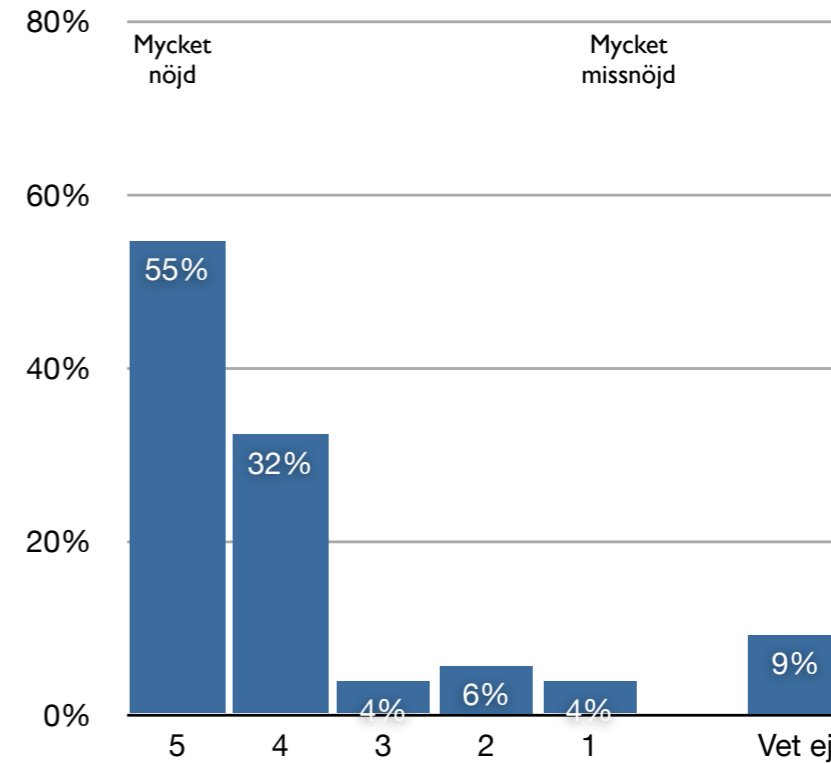
Nöjdhet

ÖGRAB

Tillgänglighet



Kundtjänstens bemötande



Kundtjänst: tillgänglighet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	37	42,1	50,0	50,0
	4	29	33,4	39,7	89,7
	3	3	3,4	4,0	93,7
	2	3	3,2	3,8	97,5
	1	2	2,1	2,5	100,0
	Total	73	84,2	100,0	
Missing	Ej svar	4	4,3		
	Vet ej	10	11,5		
	Total	14	15,8		
Total		87	100,0		

Kundtjänst: bemötande

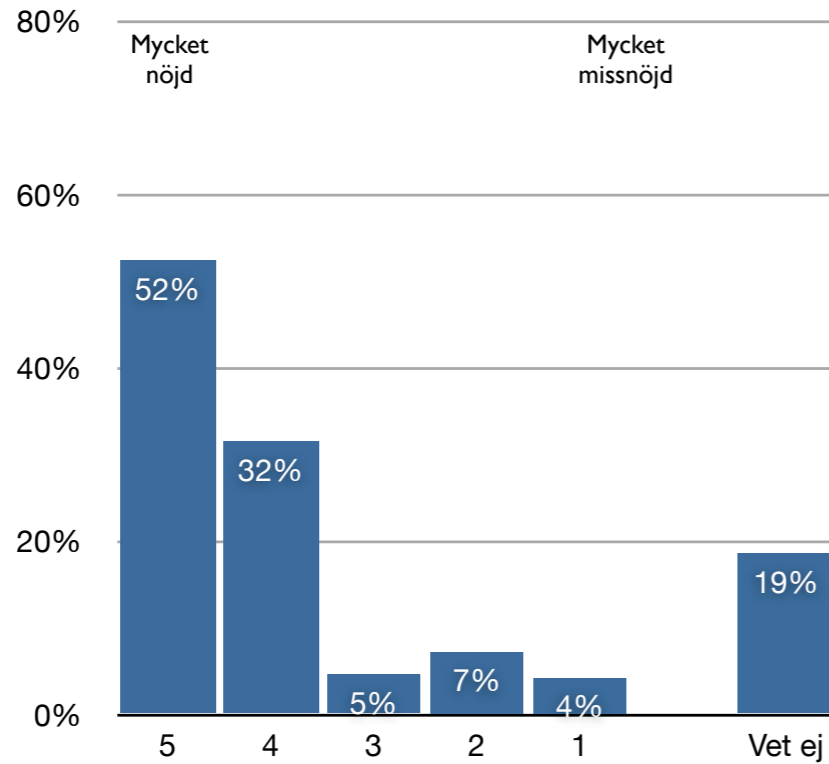
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	41	46,6	54,6	54,6
	4	24	27,6	32,3	86,9
	3	3	3,2	3,8	90,7
	2	4	4,8	5,6	96,2
	1	3	3,2	3,8	100,0
	Total	74	85,3	100,0	
Missing	Ej svar	5	5,5		
	Vet ej	8	9,2		
	Total	13	14,7		
Total		87	100,0		

Kundtjänst

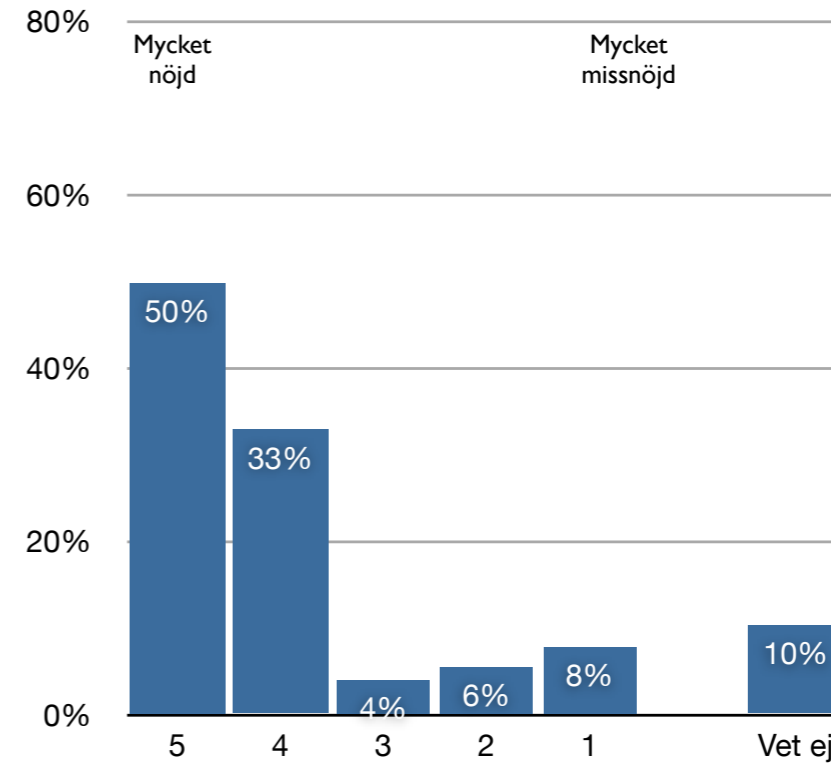
Nöjdhet

ÖGRAB

Kundtjänstens effektivitet



Handläggningen av ditt ärende



Kundtjänst: effektivitet

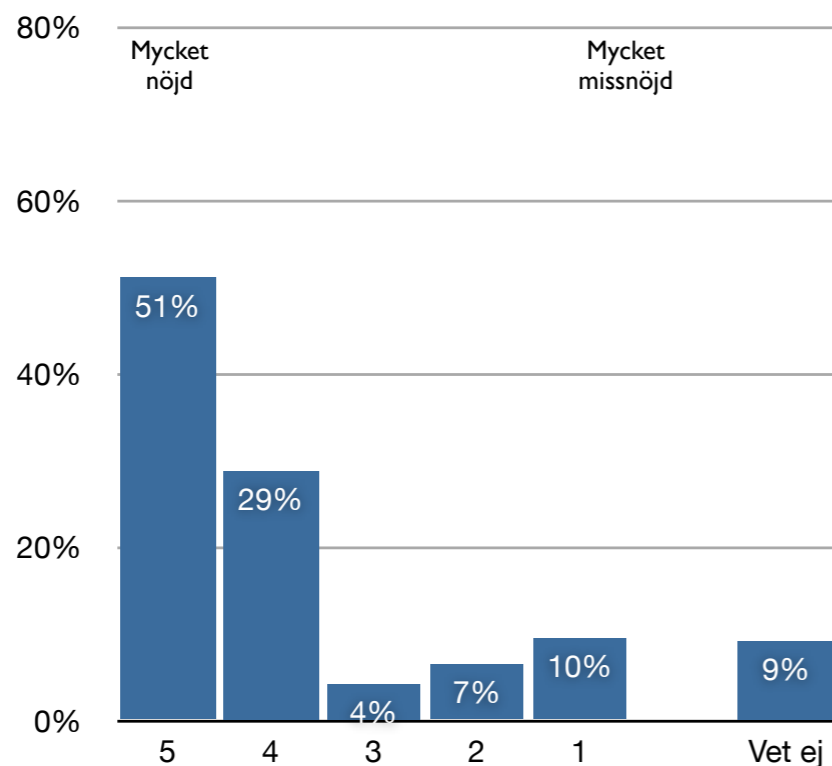
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	35	39,8	52,4	52,4
	4	21	23,9	31,5	83,9
	3	3	3,5	4,6	88,5
	2	5	5,5	7,2	95,8
	1	3	3,2	4,2	100,0
	Total	66	75,9	100,0	
Missing	Ej svar	5	5,5		
	Vet ej	16	18,6		
	Total	21	24,1		
Total		87	100,0		

Kundtjänst: handläggning av ärendet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	37	42,0	49,8	49,8
	4	24	27,7	32,9	82,7
	3	3	3,4	4,0	86,7
	2	4	4,6	5,5	92,2
	1	6	6,6	7,8	100,0
	Total	73	84,2	100,0	
Missing	Ej svar	5	5,5		
	Vet ej	9	10,3		
	Total	14	15,8		
Total		87	100,0		

Kundtjänst

Enkelheten att få ärendet löst



Nöjdhet

ÖGRAB

Kundtjänst: enkelheten att få ärendet löst

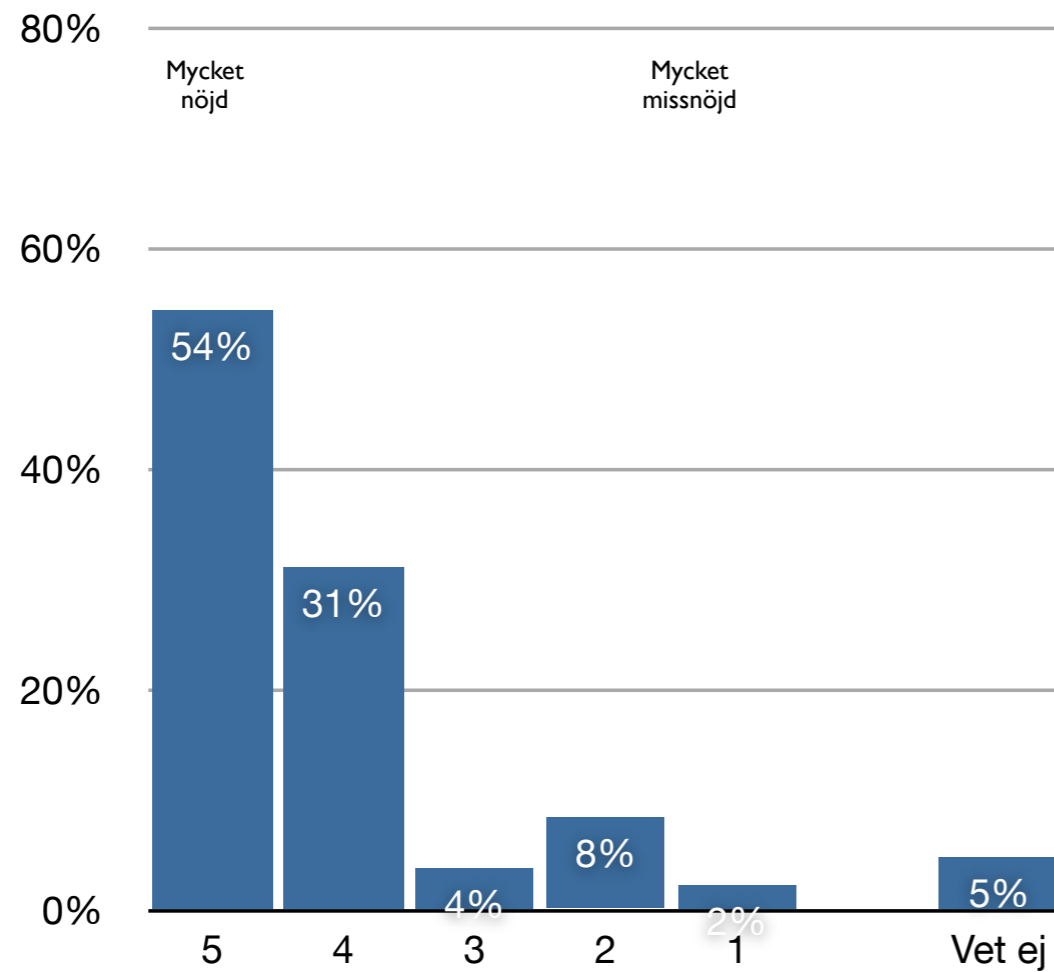
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	37	43,0	51,1	51,1
	4	21	24,2	28,8	79,8
	3	3	3,5	4,2	84,0
	2	5	5,5	6,5	90,5
	1	7	8,0	9,5	100,0
	Total	73	84,2	100,0	
Missing	Ej svar	6	6,6		
	Vet ej	8	9,2		
	Total	14	15,8		
Total		87	100,0		

Kundtjänst

Nöjdhet

ÖGRAB

Nöjdhet kundtjänsten



		Nöjdhet kundtjänst			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	44	50,7	54,4	54,4
	4	25	29,0	31,1	85,5
	3	3	3,5	3,8	89,3
	2	7	7,8	8,4	97,7
	1	2	2,1	2,3	100,0
Total		81	93,1	100,0	
Missing	Ej svar	2	2,1		
	Vet ej	4	4,8		
	Total	6	6,9		
Total		87	100,0		

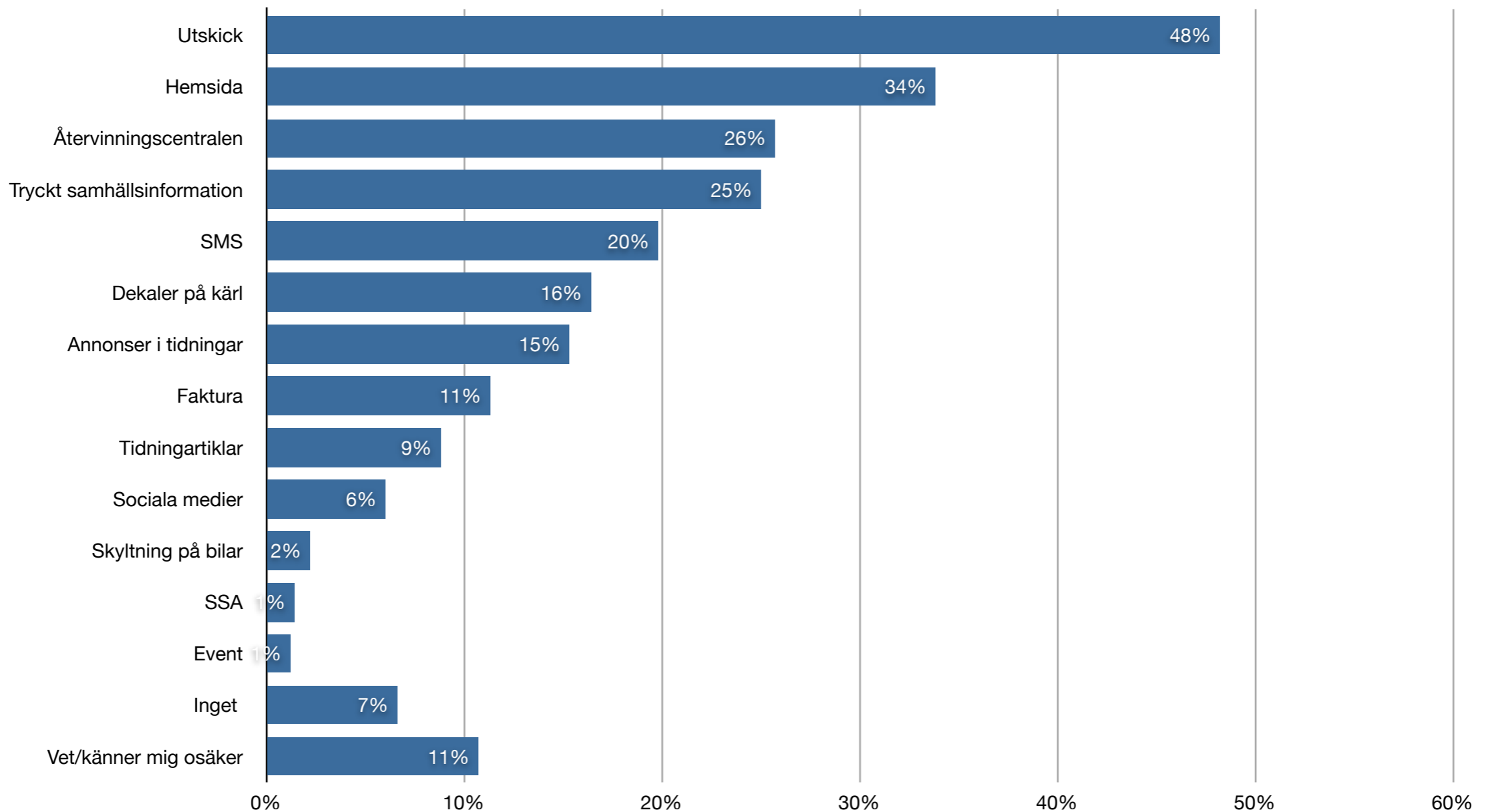
Information

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

Information

Kontakt med ÖGRAB:s information och budskap

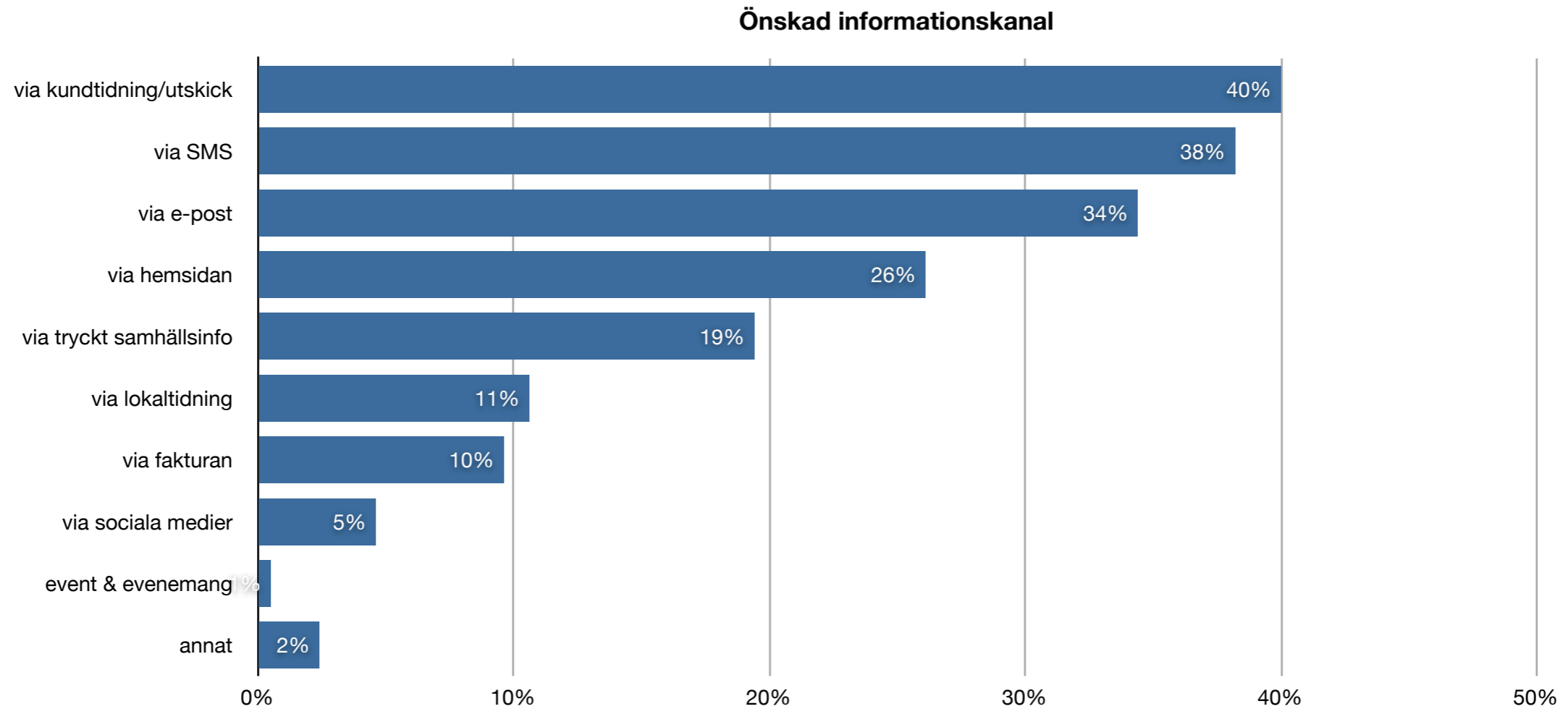
Kännedom



ÖGRAB

Information

Hur vill man få information

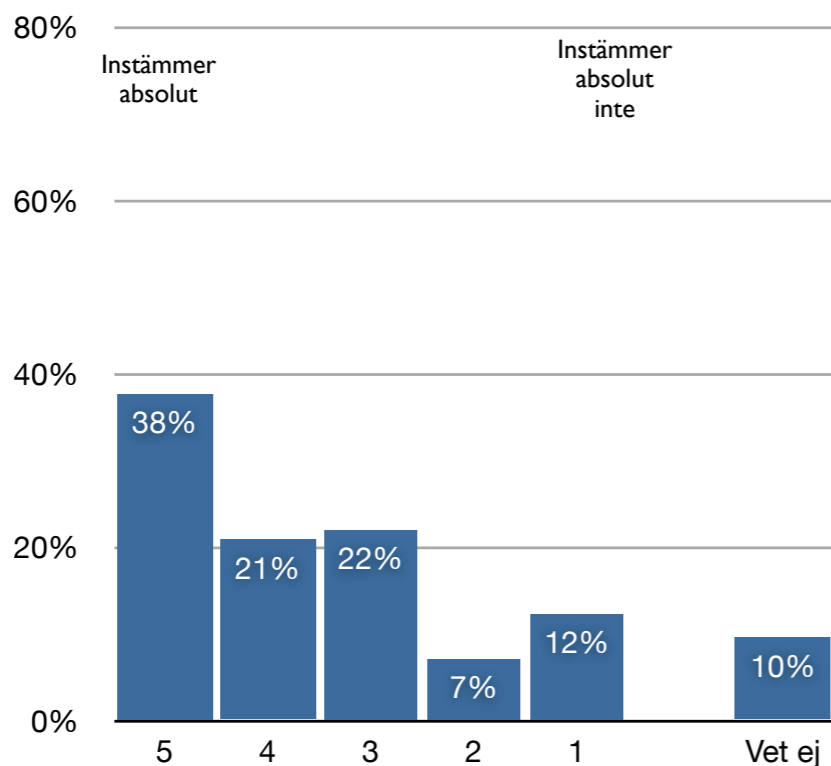


ÖGRAB

Under "Annat" angavs:

Information

All information i digital form



All information i digital form

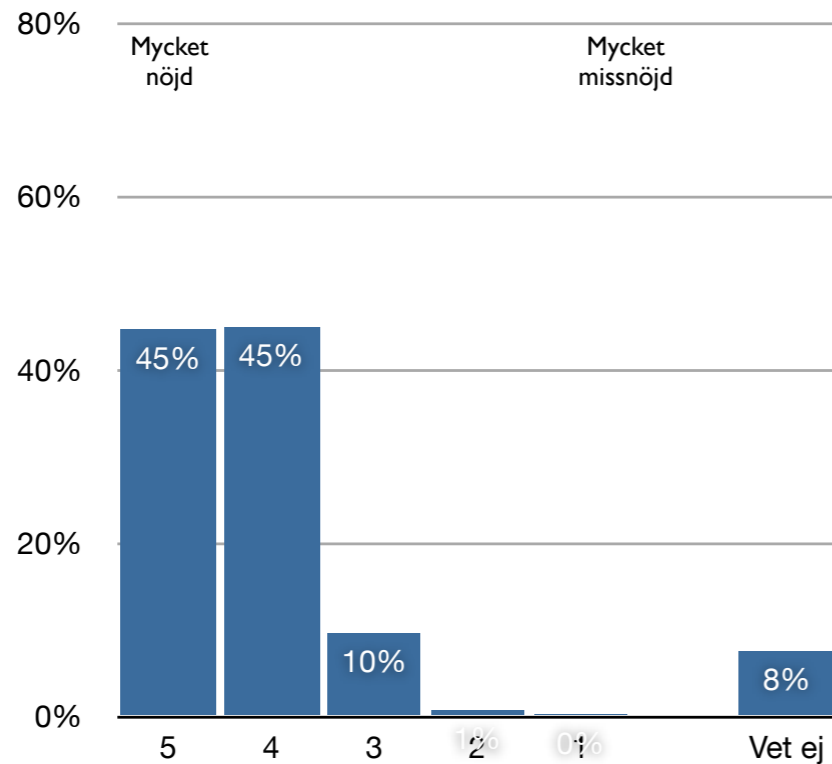
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	141	32,8	37,7	37,7
	4	78	18,1	20,9	58,6
	3	82	19,1	22,0	80,6
	2	27	6,2	7,1	87,7
	1	46	10,7	12,3	100,0
	Total	373	87,0	100,0	
Missing	Ej svar	15	3,5		
	Vet ej	41	9,6		
	Total	56	13,0		
Total		429	100,0		

Information

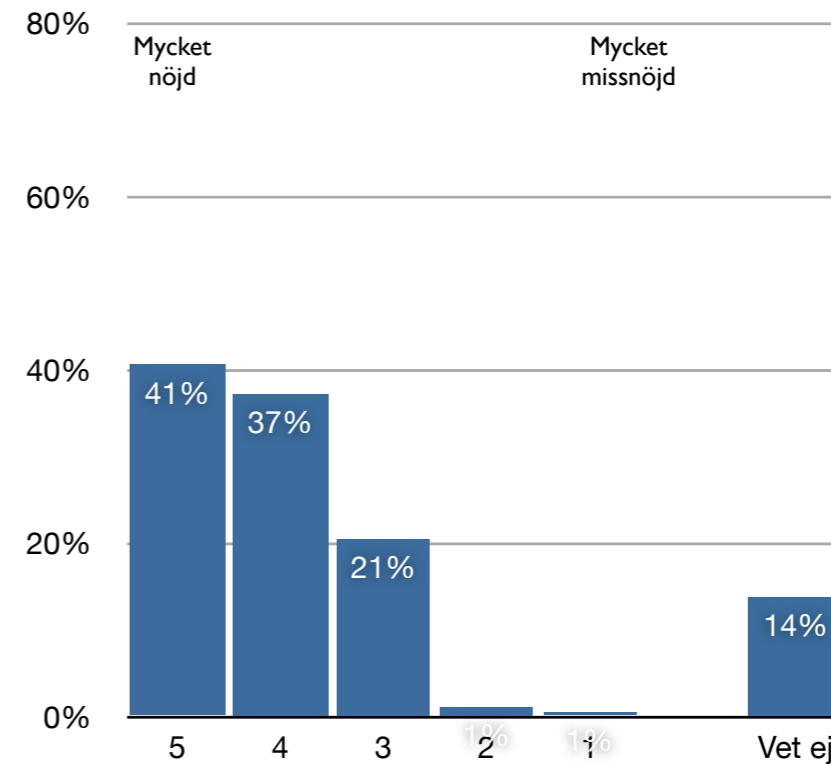
Nöjdhet

ÖGRAB

Information och anvisningar till källsortering



Information om farligt avfall



Information: anvisning källsortering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	168	39,1	44,6	44,6
	4	169	39,3	44,9	89,4
	3	36	8,4	9,6	99,0
	2	3	,7	,7	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	376	87,7	100,0	
Missing	Ej svar	21	4,9		
	Vet ej	32	7,5		
	Total	53	12,3		
Total		429	100,0		

Information: FA

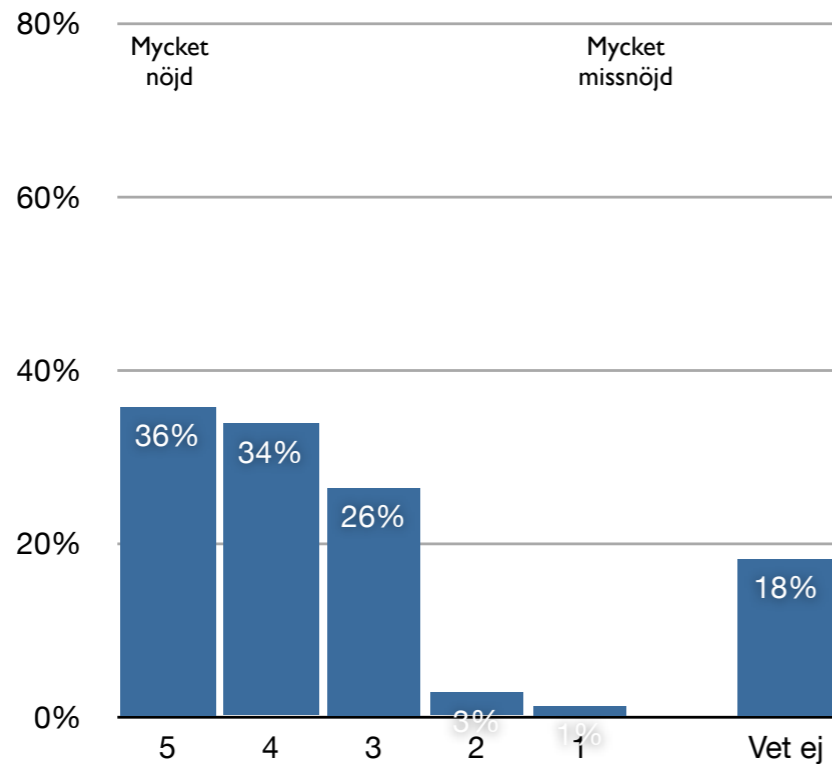
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	141	32,9	40,6	40,6
	4	129	30,2	37,2	77,8
	3	71	16,6	20,5	98,4
	2	4	,9	1,1	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	348	81,0	100,0	
Missing	Ej svar	22	5,1		
	Vet ej	59	13,8		
	Total	81	19,0		
Total		429	100,0		

Information

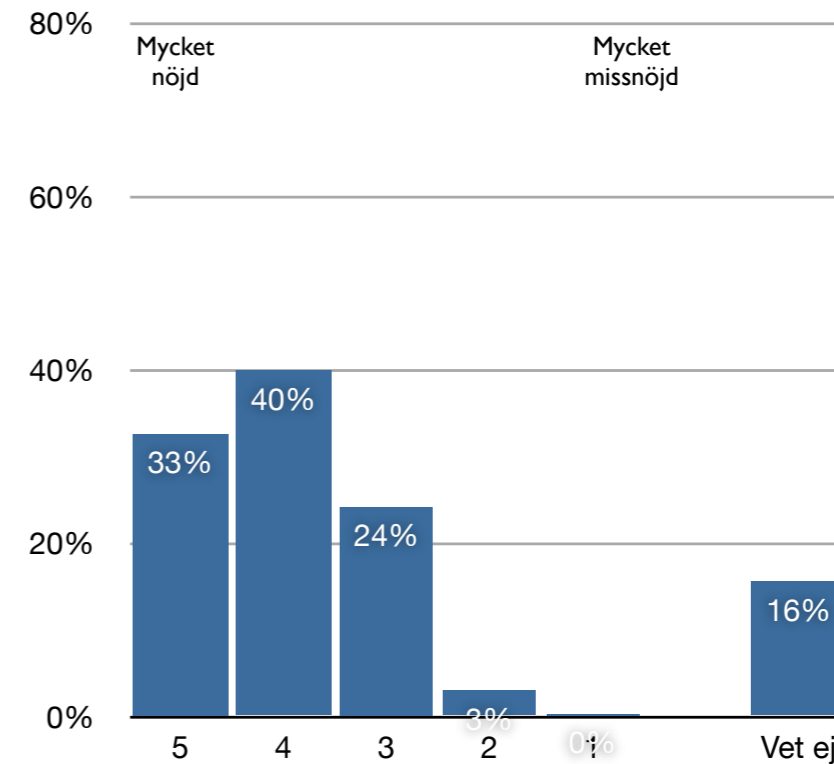
Nöjdhet

ÖGRAB

Info om hur man kan minska avfallsmängden



Information om regler och bestämmelser



Information: minska avfallsmängd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	116	27,1	35,7	35,7
	4	110	25,7	33,8	69,6
	3	86	20,0	26,4	95,9
	2	9	2,2	2,8	98,8
	1	4	,9	1,2	100,0
	Total	326	75,9	100,0	
Missing	Ej svar	25	5,9		
	Vet ej	78	18,2		
	Total	103	24,1		
Total		429	100,0		

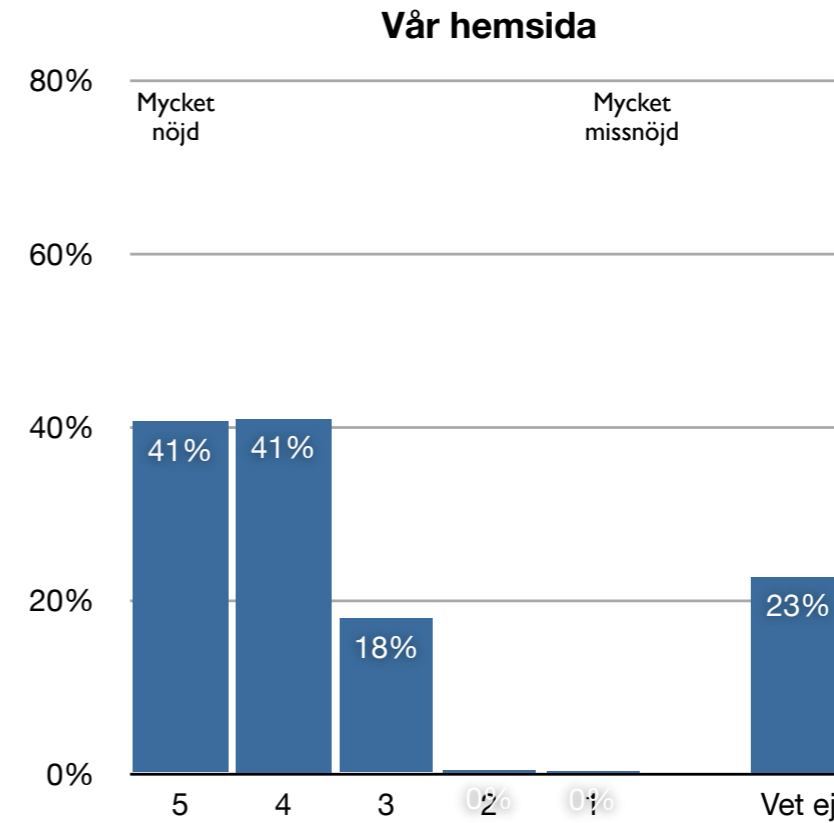
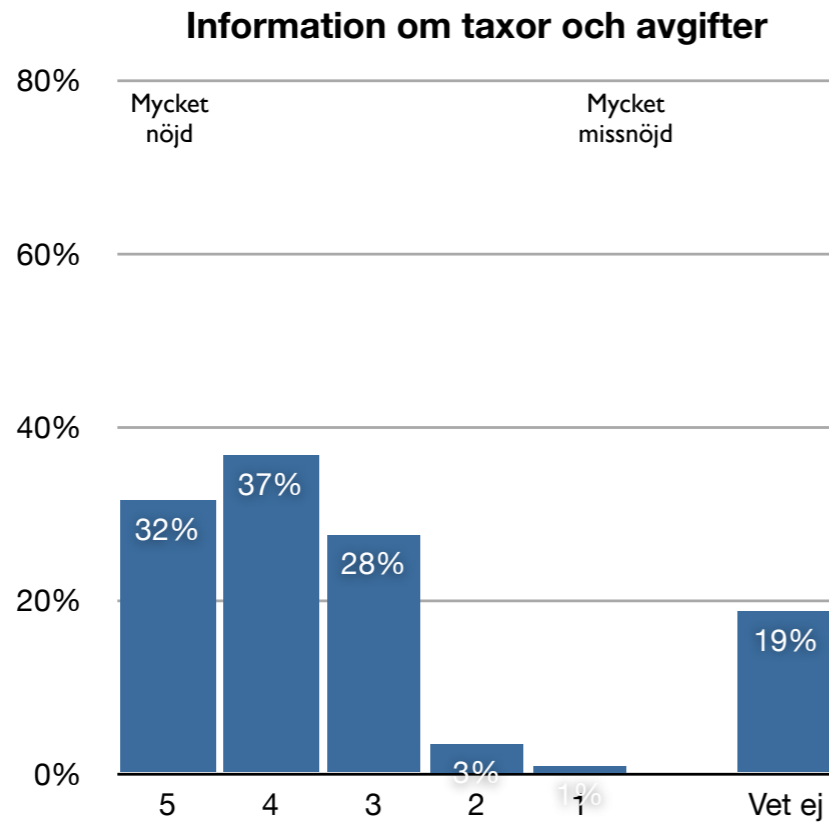
Information: regler & bestämmelser

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	110	25,6	32,6	32,6
	4	134	31,3	39,9	72,6
	3	81	18,9	24,2	96,7
	2	10	2,3	3,0	99,7
	1	1	,2	,3	100,0
	Total	336	78,3	100,0	
Missing	Ej svar	26	6,1		
	Vet ej	67	15,6		
	Total	93	21,7		
Total		429	100,0		

Information

Nöjdhet

ÖGRAB



Information: taxor & avgifter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	102	23,7	31,5	31,5
	4	118	27,6	36,7	68,2
	3	89	20,7	27,5	95,7
	2	11	2,6	3,4	99,1
	1	3	,7	,9	100,0
	Total	323	75,2	100,0	
Missing	Ej svar	26	6,1		
	Vet ej	80	18,7		
	Total	106	24,8		
Total		429	100,0		

Information: hemsidan

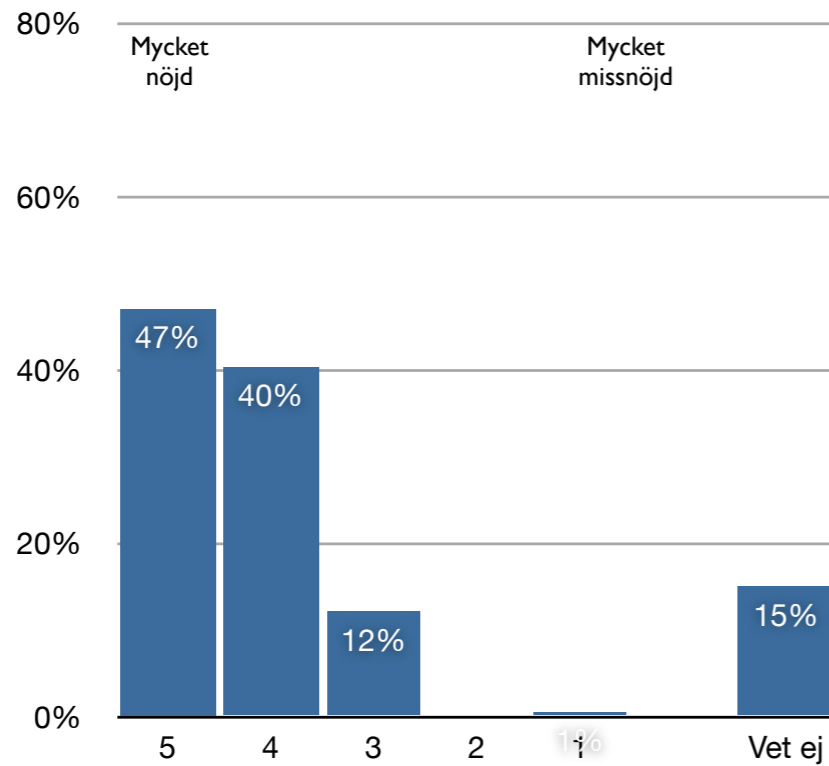
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	123	28,7	40,6	40,6
	4	124	29,0	40,9	81,4
	3	55	12,7	17,9	99,3
	2	1	,3	,4	99,7
	1	1	,2	,3	100,0
	Total	304	70,9	100,0	
Missing	Ej svar	28	6,5		
	Vet ej	97	22,7		
	Total	125	29,1		
Total		429	100,0		

Information

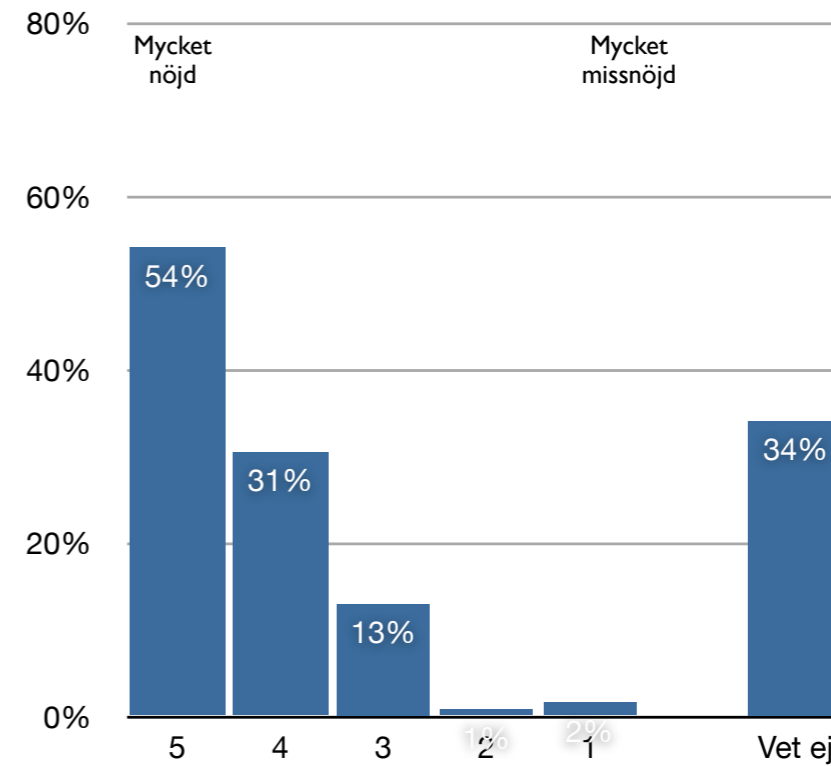
Nöjdhet

ÖGRAB

Våra utskick



Information: SMS



Information: utskick

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	162	37,7	47,0	47,0
	4	139	32,3	40,3	87,4
	3	42	9,7	12,1	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	344	80,1	100,0	
Missing	Ej svar	21	4,9		
	Vet ej	64	15,0		
	Total	85	19,9		
Total		429	100,0		

Information: via SMS

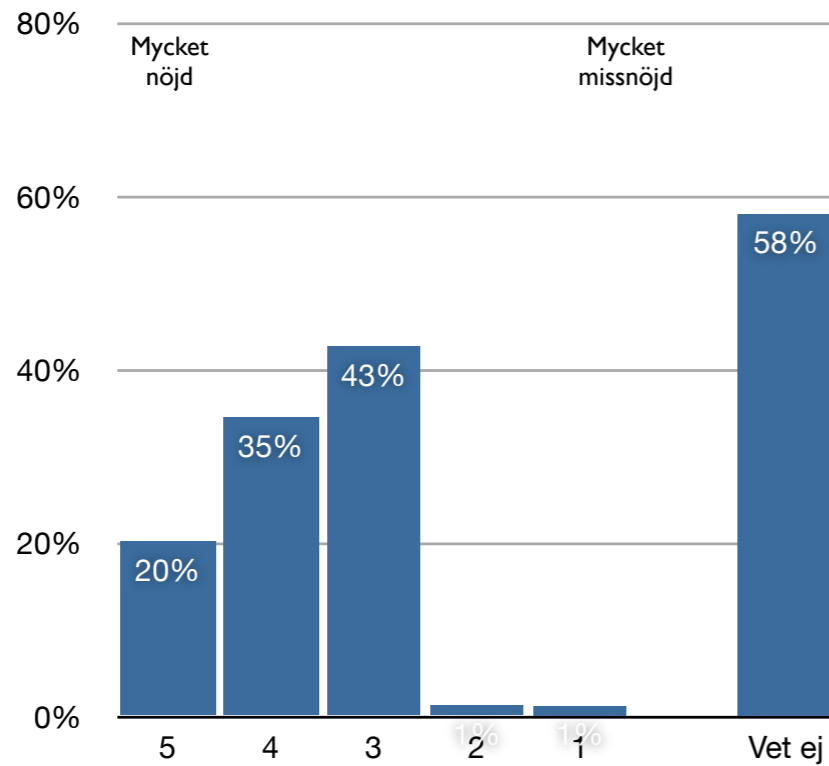
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	140	32,5	54,1	54,1
	4	79	18,3	30,5	84,6
	3	33	7,8	13,0	97,6
	2	2	,5	,8	98,4
	1	4	,9	1,6	100,0
	Total	258	60,1	100,0	
Missing	Ej svar	25	5,8		
	Vet ej	146	34,1		
	Total	171	39,9		
Total		429	100,0		

Information

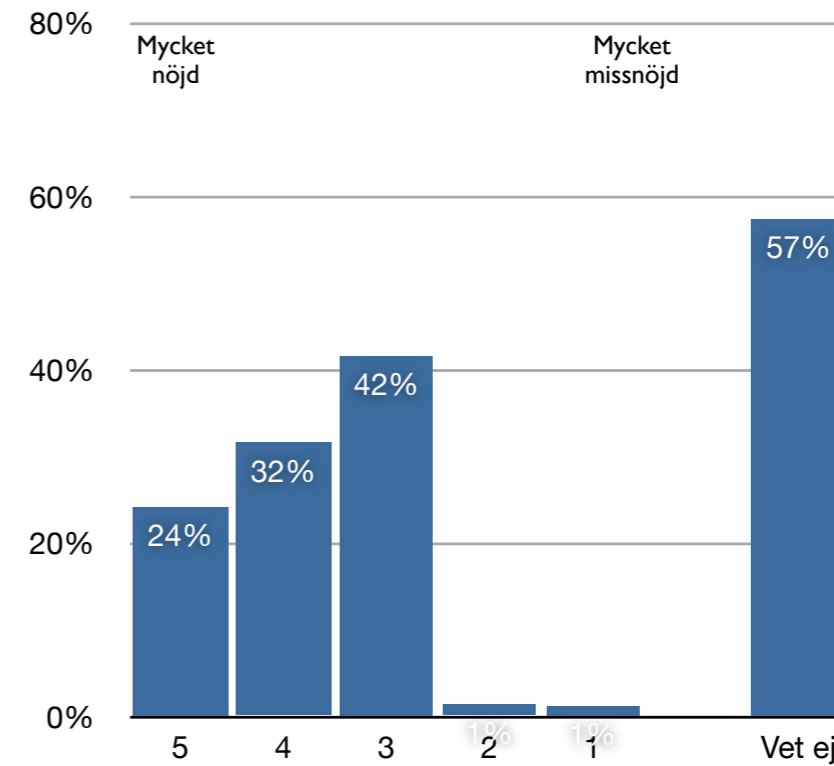
Nöjdhet

ÖGGRAB

Information: sociala medier



Information: e-post



Information: sociala medier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	30	7,0	20,2	20,2
	4	51	12,0	34,5	54,8
	3	64	14,8	42,7	97,4
	2	2	,5	1,3	98,8
	1	2	,4	1,2	100,0
	Total	149	34,8	100,0	
Missing	Ej svar	31	7,2		
	Vet ej	249	58,0		
	Total	280	65,2		
Total		429	100,0		

Information: epost

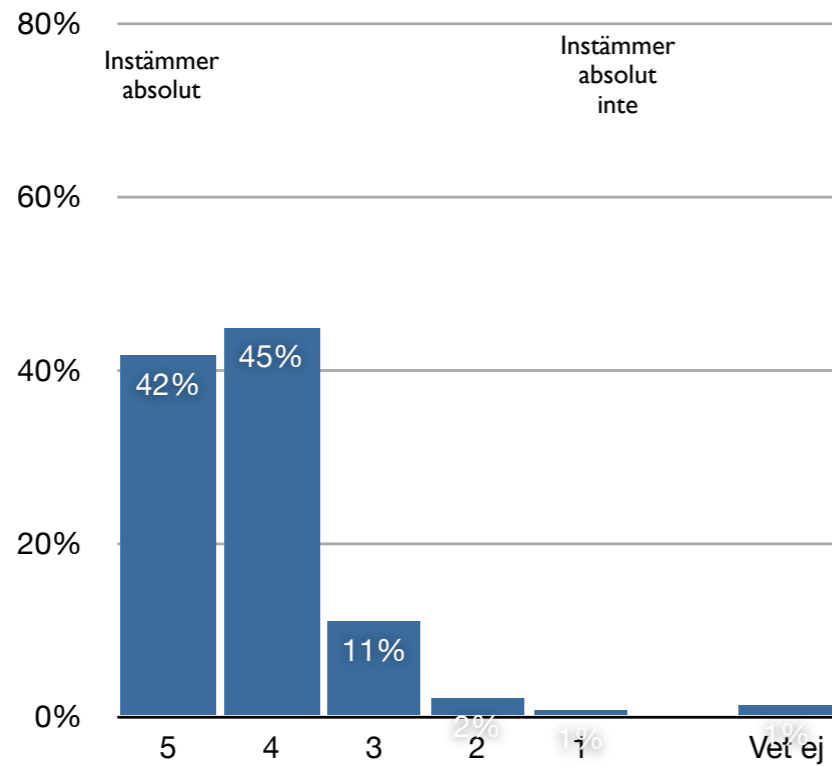
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	37	8,6	24,2	24,2
	4	48	11,2	31,6	55,8
	3	63	14,7	41,6	97,4
	2	2	,5	1,4	98,8
	1	2	,4	1,2	100,0
	Total	152	35,4	100,0	
Missing	Ej svar	31	7,2		
	Vet ej	246	57,4		
	Total	277	64,6		
Total		429	100,0		

Information

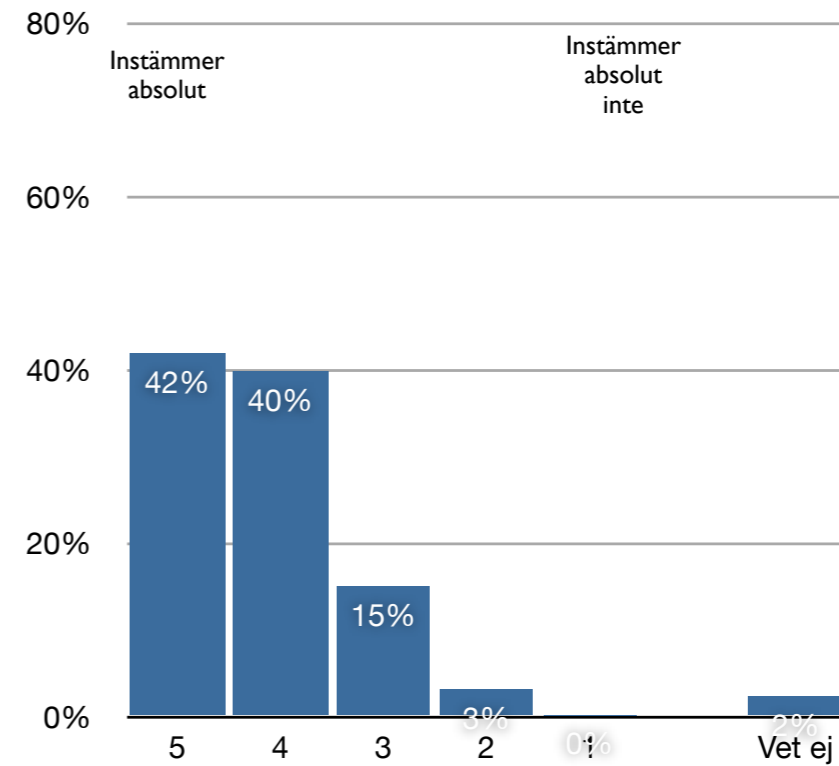
Attityd

ÖGGRAB

lättfattligt hur man ska källsortera



lättfattligt hur man ska lämna avfallet



Information: lätt hur källsortera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	169	39,4	41,6	41,6
	4	182	42,4	44,8	86,4
	3	44	10,3	10,9	97,2
	2	9	2,0	2,1	99,3
	1	3	,7	,7	100,0
	Total	406	94,7	100,0	
Missing	Ej svar	18	4,2		
	Vet ej	5	1,2		
	Total	23	5,3		
Total		429	100,0		

Information: lätt hur lämna

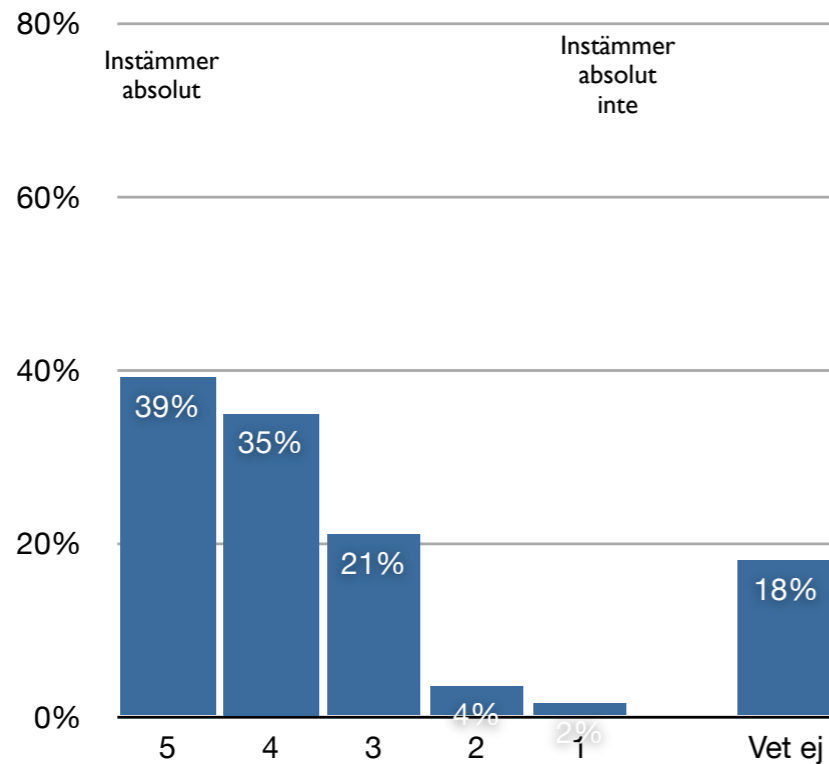
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	167	38,9	41,9	41,9
	4	159	37,0	39,8	81,6
	3	60	14,0	15,0	96,7
	2	12	2,9	3,1	99,8
	1	1	,2	,2	100,0
	Total	399	93,0	100,0	
Missing	Ej svar	20	4,6		
	Vet ej	10	2,3		
	Total	30	7,0		
Total		429	100,0		

Information

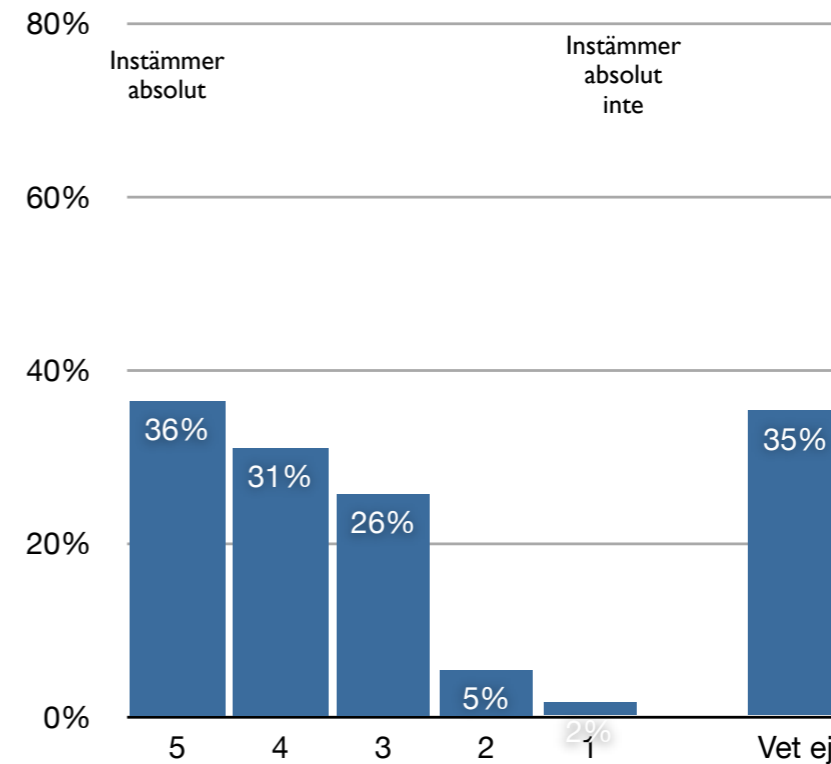
Attityd

ÖGRAB

tydligt vad som ingår i abonnemanget



enkelt att välja abonnemang



Information: innehåll abonnemang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	128	29,9	39,1	39,1
	4	114	26,7	34,9	74,1
	3	69	16,0	21,0	95,0
	2	11	2,7	3,5	98,5
	1	5	1,1	1,5	100,0
	Total	328	76,4	100,0	
Missing	Ej svar	24	5,6		
	Vet ej	77	18,0		
	Total	101	23,6		
Total		429	100,0		

Information: enkelt välja abo

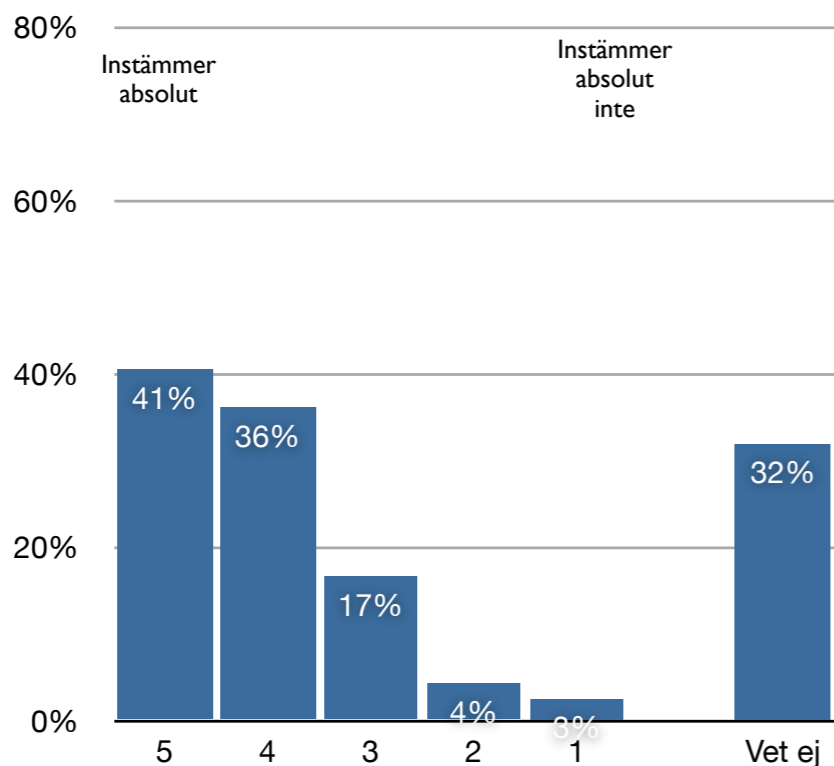
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	92	21,3	36,4	36,4
	4	78	18,1	31,0	67,4
	3	64	15,0	25,7	93,1
	2	13	3,1	5,4	98,4
	1	4	,9	1,6	100,0
	Total	251	58,6	100,0	
Missing	Ej svar	26	6,1		
	Vet ej	151	35,3		
	Total	178	41,4		
Total		429	100,0		

Information

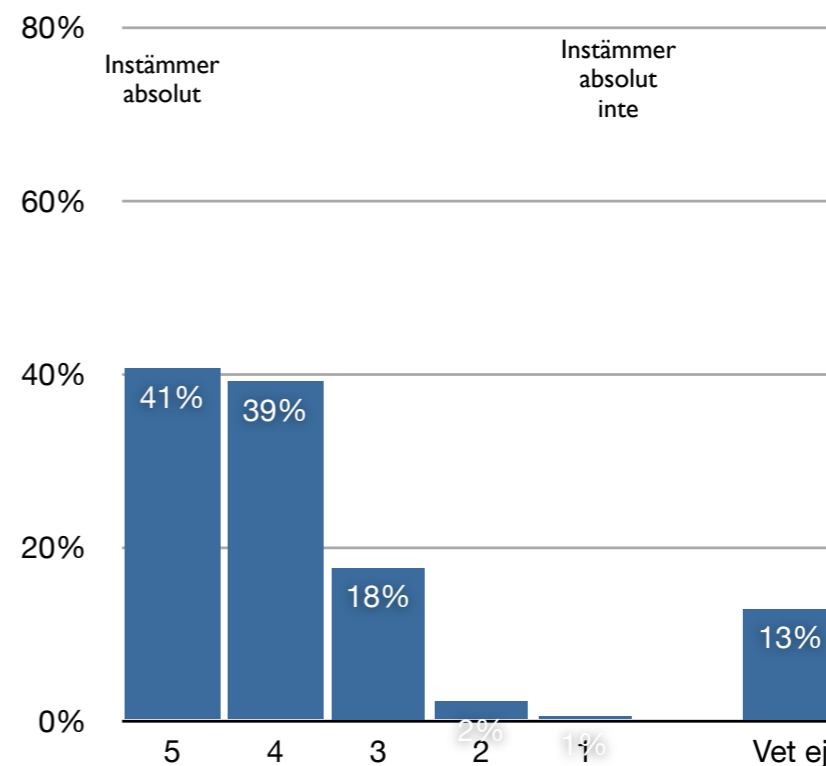
Attityd

ÖGGRAB

ÖGRAB:s abonnemang passar mina behov



Information: lagom i omfattning



Information: passande abonnemang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	109	25,5	40,5	40,5
	4	98	22,7	36,1	76,6
	3	45	10,5	16,6	93,2
	2	12	2,7	4,3	97,5
	1	7	1,6	2,5	100,0
	Total	270	63,0	100,0	
Missing	Ej svar	22	5,1		
	Vet ej	137	31,9		
	Total	159	37,0		
Total		429	100,0		

Information: lagom omfattning

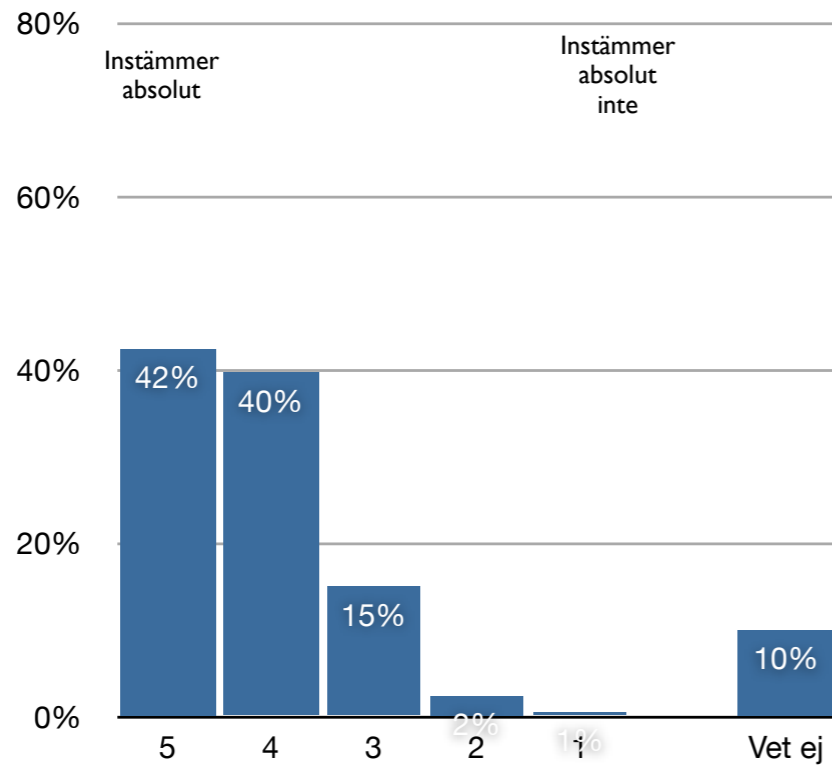
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	141	32,8	40,6	40,6
	4	135	31,5	39,1	79,7
	3	61	14,2	17,6	97,3
	2	8	1,8	2,2	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	346	80,7	100,0	
Missing	Ej svar	27	6,3		
	Vet ej	56	12,9		
	Total	83	19,3		
Total		429	100,0		

Information

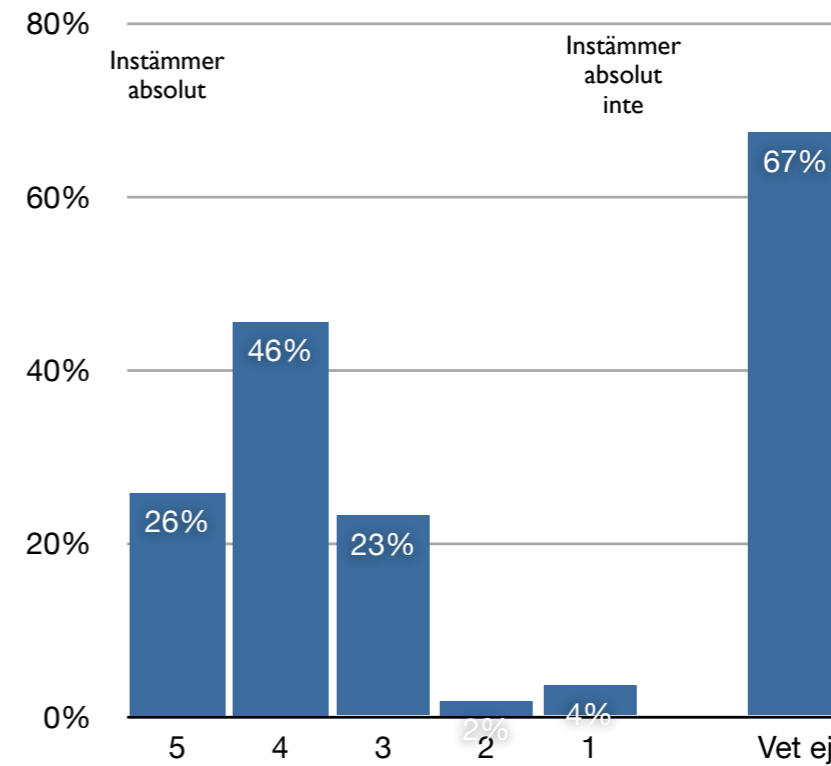
Attityd

ÖGRAB

Information: täcker mitt informationsbehov



SSA i skolorna ökar sorteringen



Information: täcker infobehov

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	155	36,1	42,4	42,4
	4	145	33,8	39,7	82,1
	3	55	12,7	15,0	97,1
	2	9	2,1	2,4	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	365	85,1	100,0	
Missing	Ej svar	21	4,9		
	Vet ej	43	10,0		
	Total	64	14,9		
Total		429	100,0		

Information: SSA ökar sortering

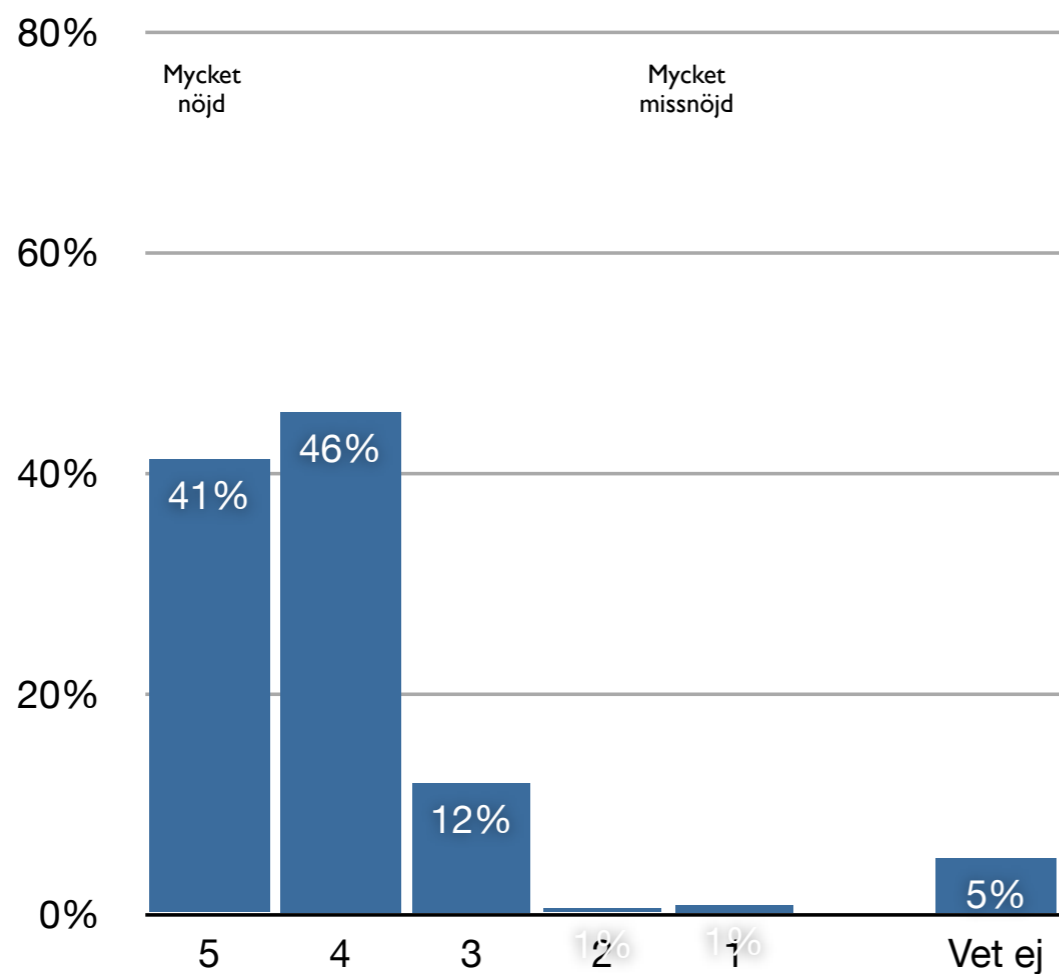
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	28	6,6	25,8	25,8
	4	50	11,7	45,5	71,3
	3	26	6,0	23,2	94,5
	2	2	,5	1,8	96,4
	1	4	,9	3,6	100,0
	Total	110	25,7	100,0	
Missing	Ej svar	30	6,9		
	Vet ej	289	67,4		
	Total	319	74,3		
Total		429	100,0		

Information

Nöjdhet

ÖGGRAB

Nöjdhet Information



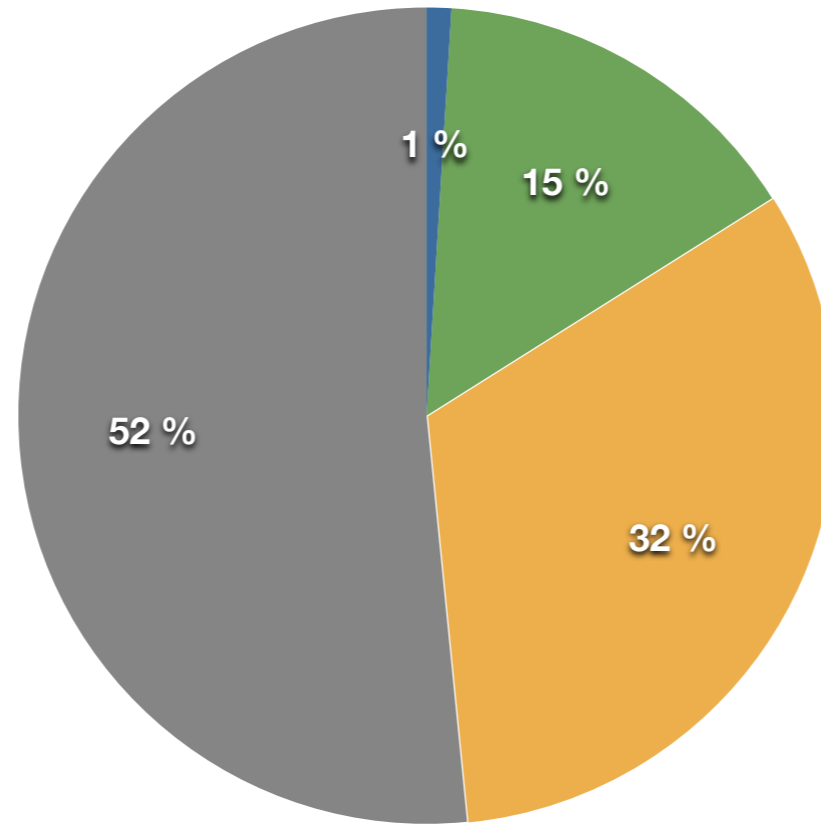
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	161	37,5	41,2	41,2
	4	178	41,4	45,5	86,8
	3	47	10,9	11,9	98,7
	2	2	,4	,5	99,2
	1	3	,7	,8	100,0
	Total	390	90,9	100,0	
Missing	Ej svar	17	4,0		
	Vet ej	22	5,1		
	Total	39	9,1		
Total		429	100,0		

Avfallssystemet

- Nöjdhet med avfallssystemet i kommunen

Avfallssystemet

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



- Lite sämre
- Ungefär lika
- Lite bättre
- Vet inte

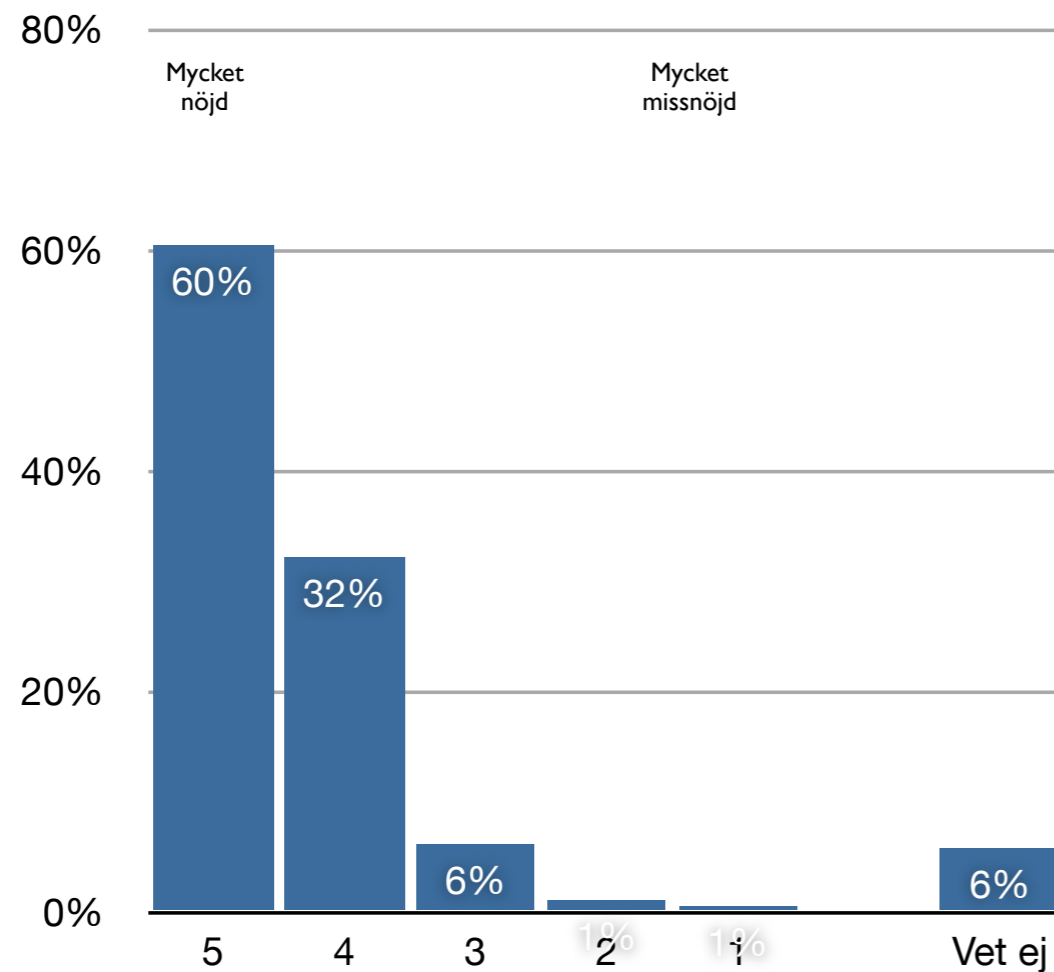
Jämförelse

ÖGRAB

Avfallssystemet

Oss som leverantör

Nöjdhet



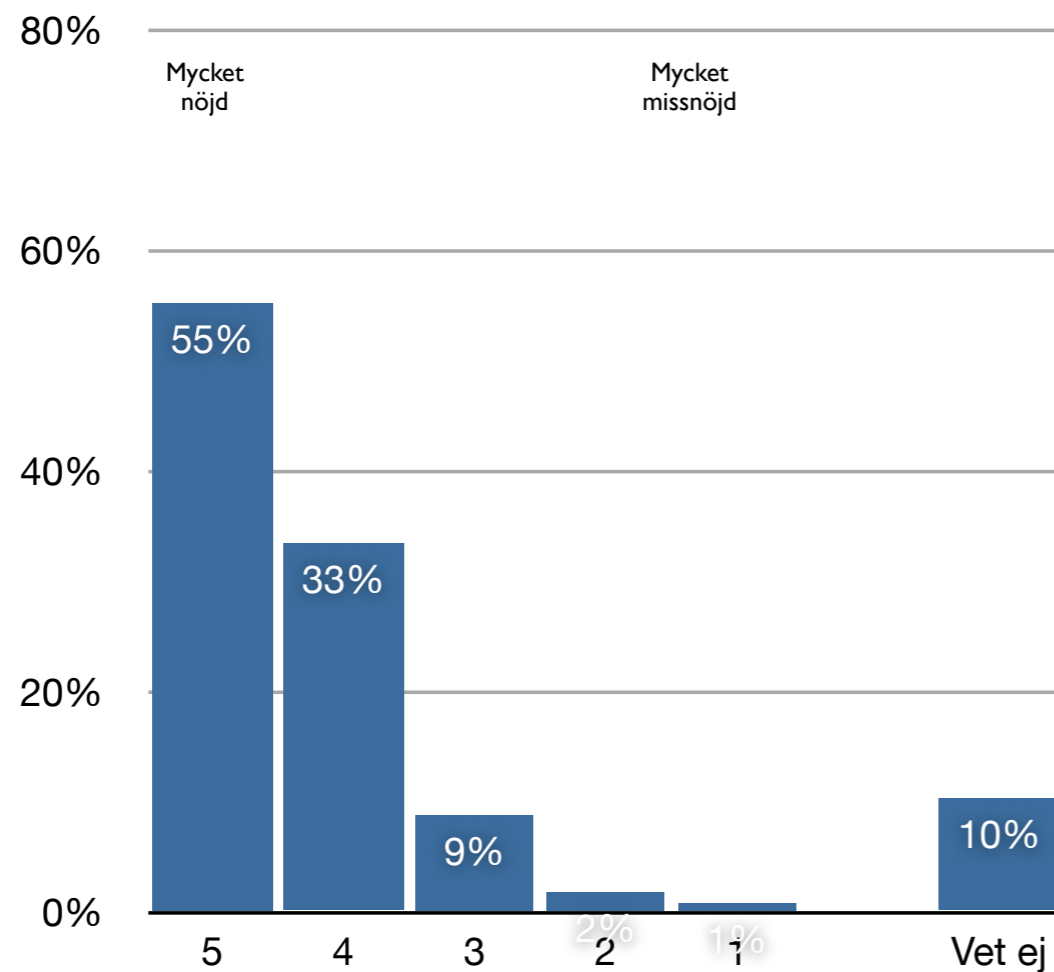
oss som leverantör

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	233	54,3	60,4	60,4
	4	124	28,9	32,1	92,5
	3	23	5,5	6,1	98,6
	2	4	,9	1,0	99,5
	1	2	,4	,5	100,0
	Total	386	89,9	100,0	
Missing	Ej svar	19	4,3		
	Vet ej	25	5,7		
	Total	43	10,1		
Total		429	100,0		

ÖGRAB

Avfallssystemet

Trovärdighet av avfallssystemet i kommunen



		trovärdigheten			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	201	46,9	55,2	55,2
	4	122	28,4	33,4	88,6
	3	32	7,5	8,8	97,4
	2	7	1,5	1,8	99,2
	1	3	,7	,8	100,0
	Total	364	84,9	100,0	
Missing	Ej svar	21	4,8		
	Vet ej	44	10,3		
	Total	65	15,1		
Total		429	100,0		

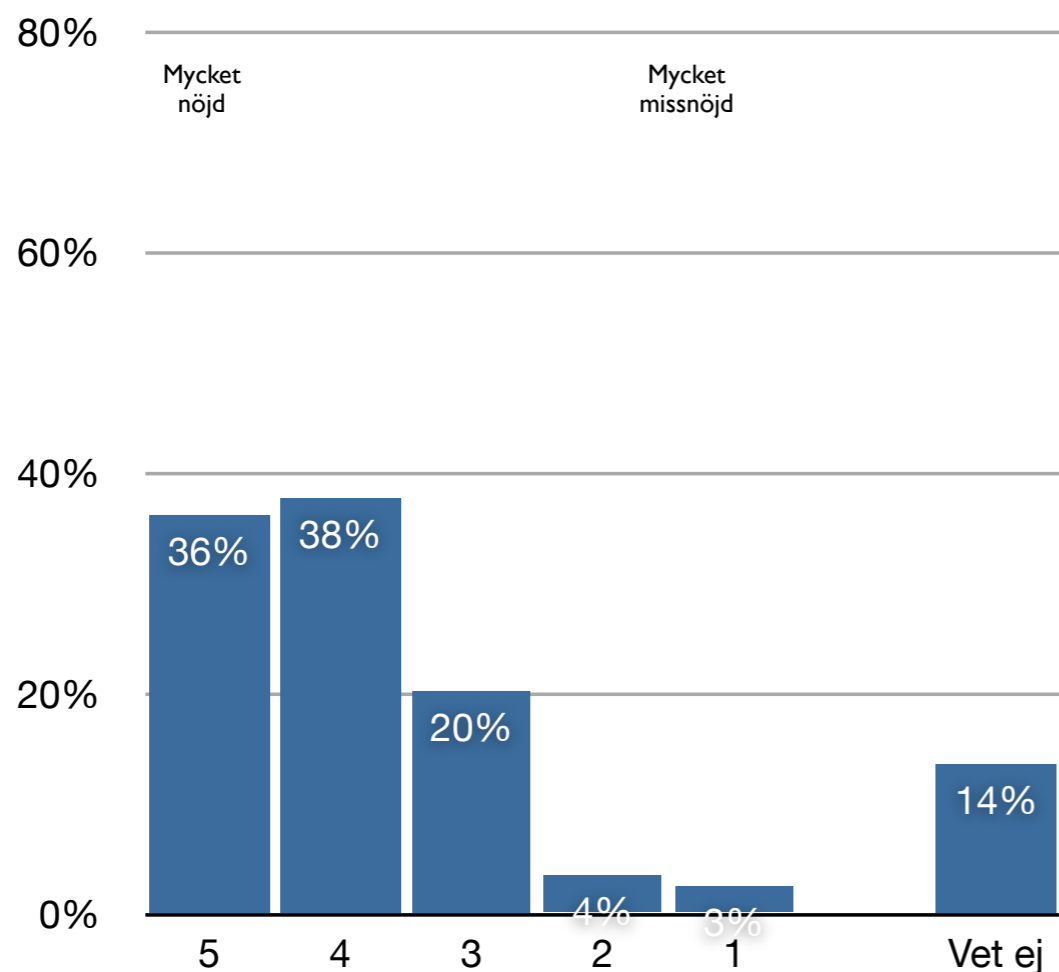
Nöjdhet

ÖGRAB

Avfallssystemet

Nöjdhet

Vad du får för renhållningsavgiften



vad du får för renhållningsavgiften

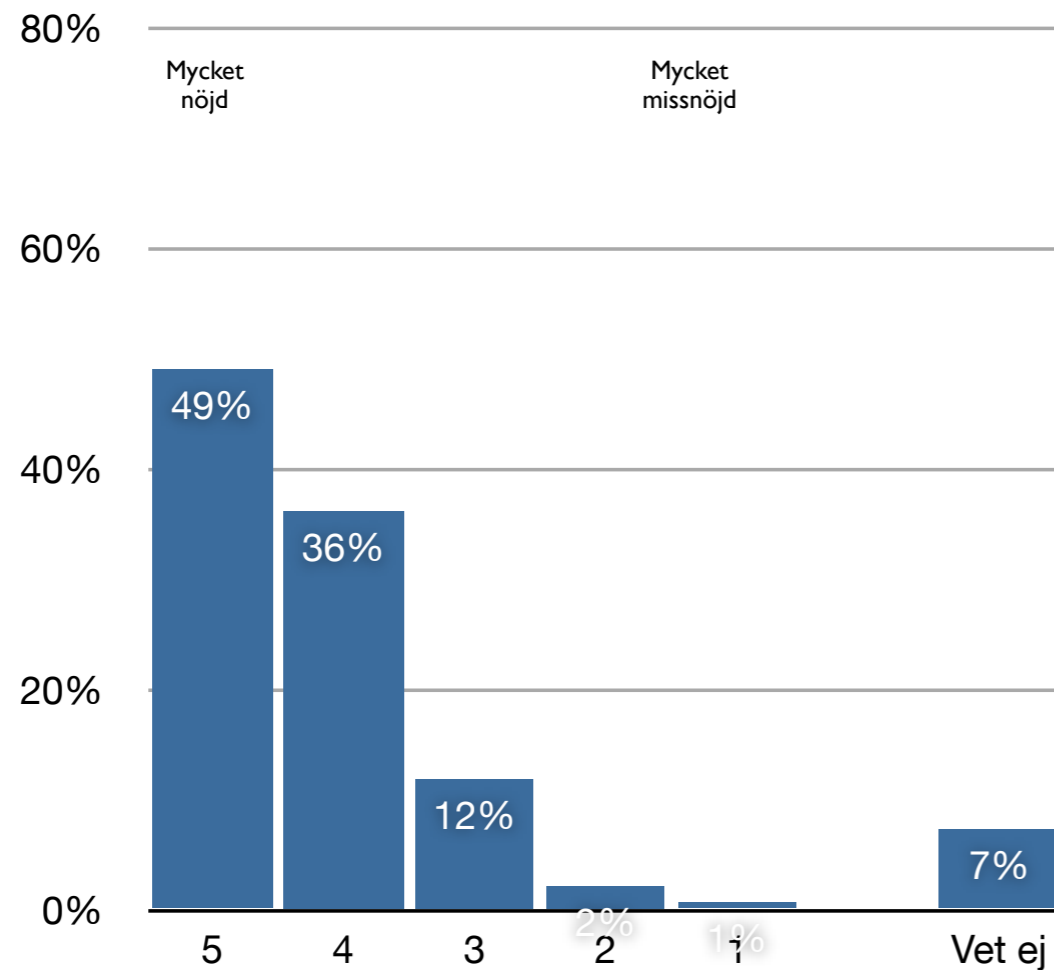
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	126	29,5	36,2	36,2
	4	132	30,7	37,7	73,8
	3	71	16,5	20,2	94,0
	2	12	2,8	3,5	97,5
	1	9	2,1	2,5	100,0
	Total	350	81,5	100,0	
Missing	Ej svar	21	4,8		
	Vet ej	59	13,6		
	Total	79	18,5		
Total		429	100,0		

ÖGRAB

Avfallssystemet

Nöjdhet

Enkelheten att källsortera i kommunen



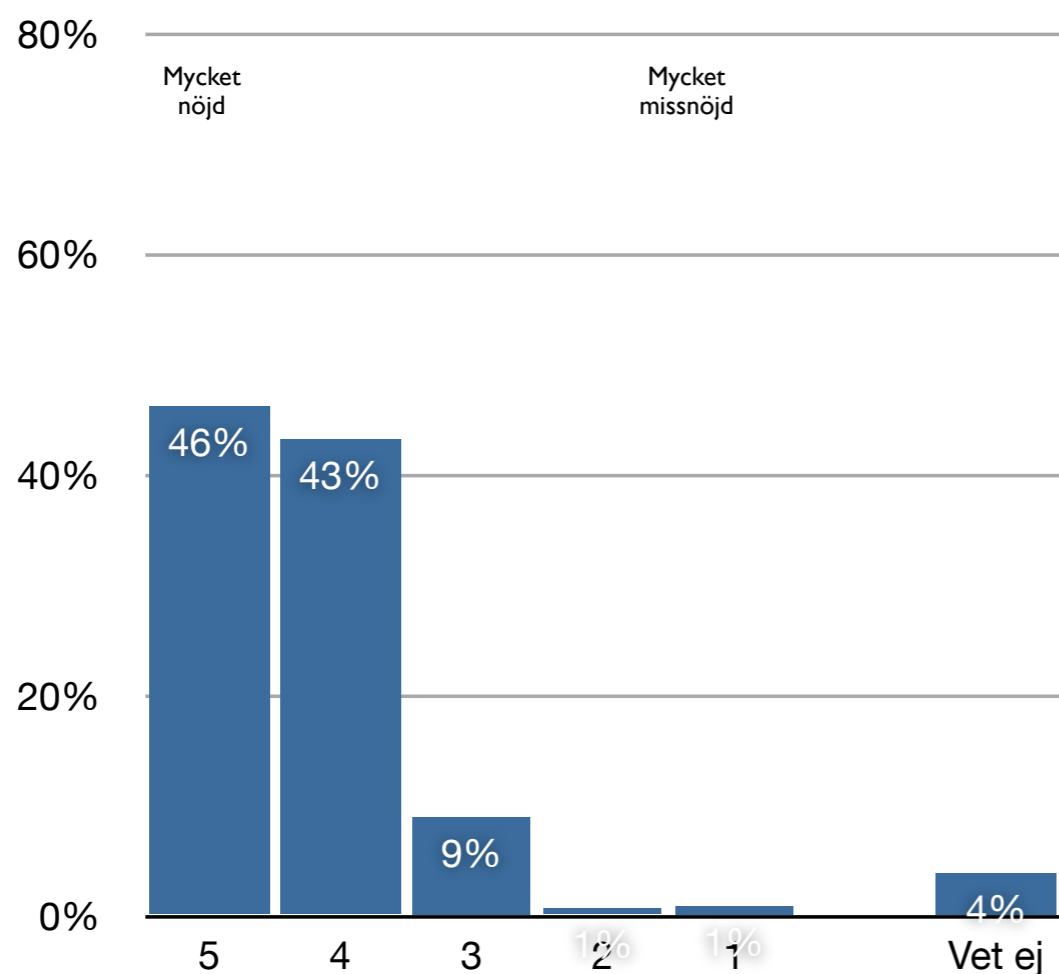
enkelheten att källsortera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	185	43,2	49,0	49,0
	4	137	31,9	36,2	85,2
	3	45	10,5	11,9	97,1
	2	8	1,9	2,2	99,3
	1	3	,7	,7	100,0
	Total	378	88,1	100,0	
Missing	Ej svar	20	4,6		
	Vet ej	31	7,3		
	Total	51	11,9		
Total		429	100,0		

ÖGRAB

Sammanfattande omdöme

Nöjdhet med avfallshanteringen i kommunen



Nöjdhet Avfallshantering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	183	42,6	46,2	46,2
	4	171	39,9	43,2	89,4
	3	35	8,3	9,0	98,4
	2	3	,7	,7	99,1
	1	4	,9	,9	100,0
	Total	396	92,2	100,0	
Missing	Ej svar	17	3,9		
	Vet ej	17	3,9		
	Total	33	7,8		
Total		429	100,0		

Nöjdhet

ÖGRAB



Kontakt: utredarna AB, Röckla 5, 343 73 Virestad

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