

prifloat

Sammanställning av enkätresultat

Slamhantering 2023

TJÖRNS KOMMUN

Innehållsförteckning

- Sid 3 Fakta om undersökningen
- Sid 4 Svarsfrekvens
- Sid 5-13 Slamtömningstjänster
- Sid 14-18 Beteenden, attityder och värderingar
- Sid 19-29 Leverantör av slamtjänster
- Sid 30-31 Jämförelse mellan kommuner
- Sid 32-33 Bilaga: Samtliga frågor i enkäten

Fakta om undersökningen

- Enkäten distribuerades postalt till 300 slumpvist utvalda privata "slamkunder".
- Utskicket gjordes i slutet av augusti 2023 och efter några veckor fick de som inte svarat en påminnelse.
- Enkätsvaren är anonyma.
- I denna sammanställning redovisas resultaten som positiv andel och/eller svarsfördelning. Den positiva andelen innebär att man på betygsfrågor anger andel svar på den positiva delen av insamlingskalan. I denna enkät förekommer endast 5-gradiga skalar. De skalsteg som ingår i den positiva andelen på en 5-gradig skala är vanligtvis skalsteg 4 + 5.



Svarsfrekvens

Svarsfrekvens:

Antal utskickade enkäter: 300

Antal svar totalt: 169

Svarsandel totalt: 56%

Antal svar per kategori:

	Antal		Antal
Skriven i kommunen		Typ av avloppsanläggning	
Ja, folkbokförd i kommunen	93	Sluten tank	36
Nej, inte folkbokförd i kommunen	75	Slamavskiljare - infiltration/markbädd	63
		Minireningsverk	41
Din ålder		Annan anläggning	9
30 år eller yngre	1	Vet ej	8
31-44 år	10		
45-64 år	46	Ort/stadsdel	
65 år eller äldre	109	Myggenäs/Höviksnäs	20
		Kållekärr	40
Typ av fastighet		Klövedal/Kyrkesund	41
Villa eller radhus	91	Skärhamn	14
Enbart fritidshus	65	Rönnäng/Klädesholmen	18
Annan fastighet	11	Härön/Tjörnekalv/Dyrön	0
		Åstol	0
Egen/gemensam avloppsanläggning		Mjörn/Lilla Askerön	21
Avloppsanläggning på egen tomt	129		
Gemensam avloppsanläggning med andra fastigheter men egen slambrunn	17		
Gemensam avloppsanläggning med andra fastigheter, ingen egen slambrunn	17		
Vet ej	1		

Kommentar: Om summan av antalet svar inom en variabel (exempelvis "Din ålder") inte motsvarar det antal personer som har svarat på enkäten totalt, beror detta på att vissa har hoppat över att markera något alternativ under den variabeln.

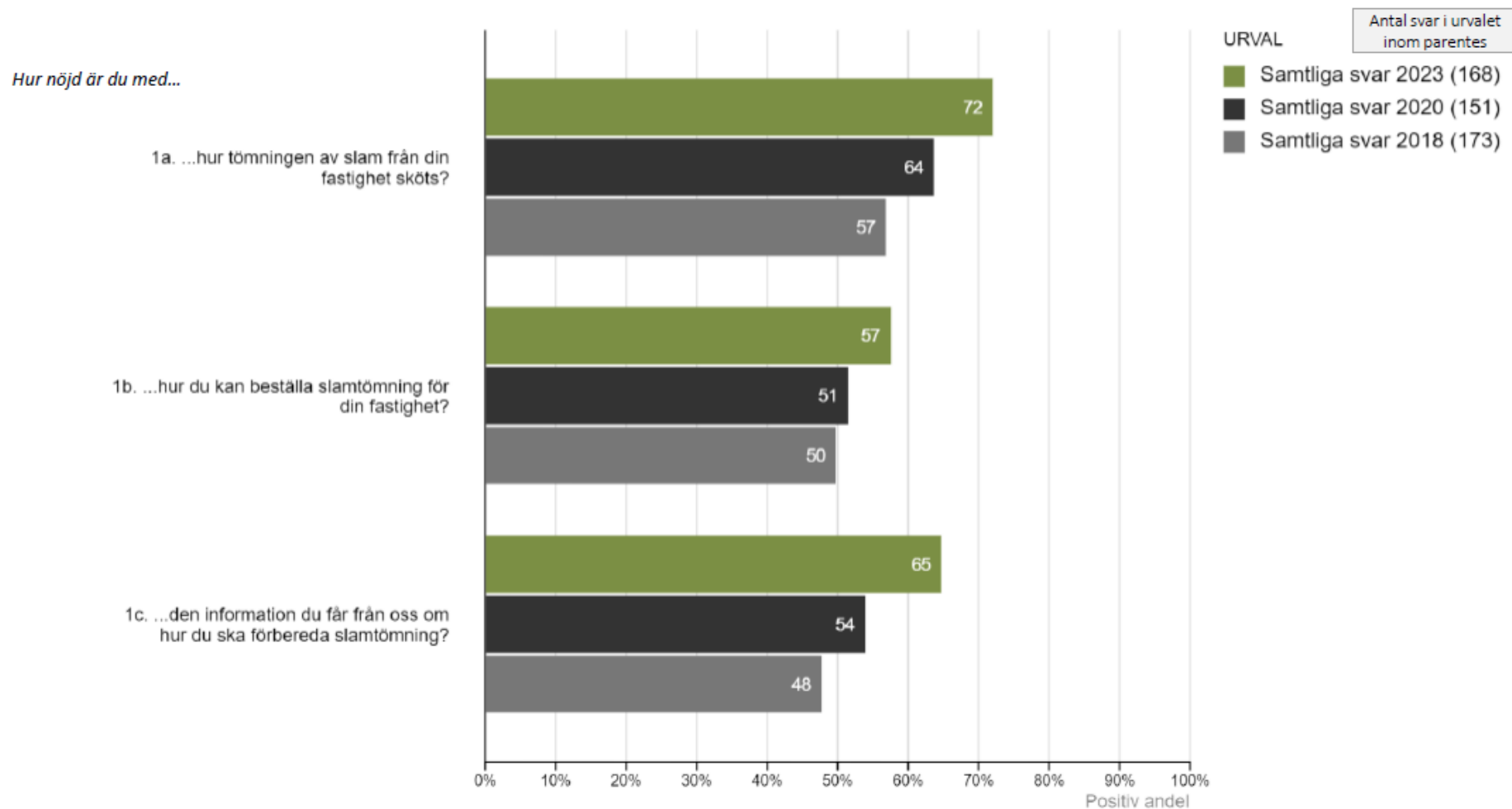
Slamtömningstjänster

Frågor: 1-2



Frågeområde: Slamtömningstjänster

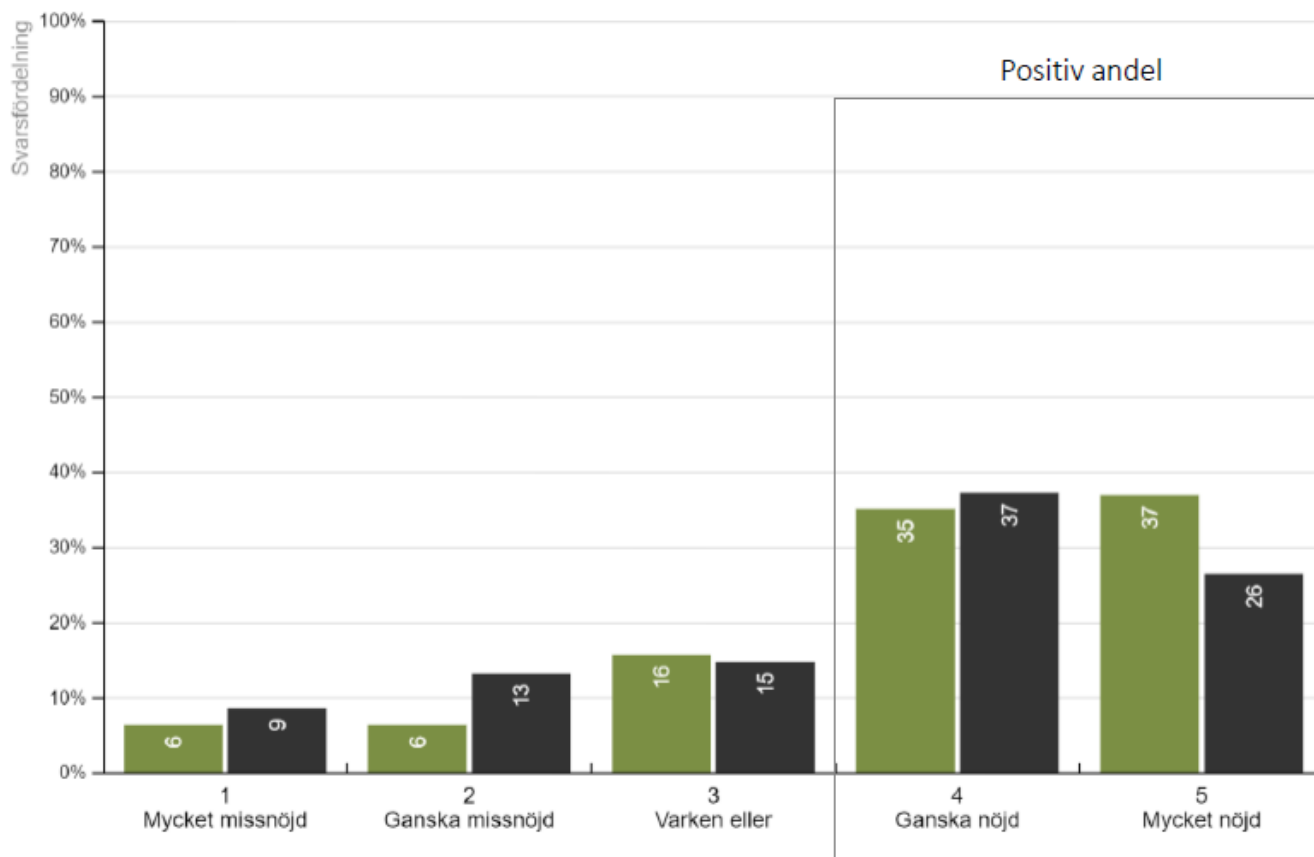
Positiv andel för betygsfrågor inom frågeområdet



Slamtömning

1a. Hur nöjd är du med hur tömningen av slam från din fastighet sköts?

1a. Slamtömning



Antal svar i urvalet inom parentes

URVAL

- Samtliga svar 2023 (168)
- Samtliga svar 2020 (151)

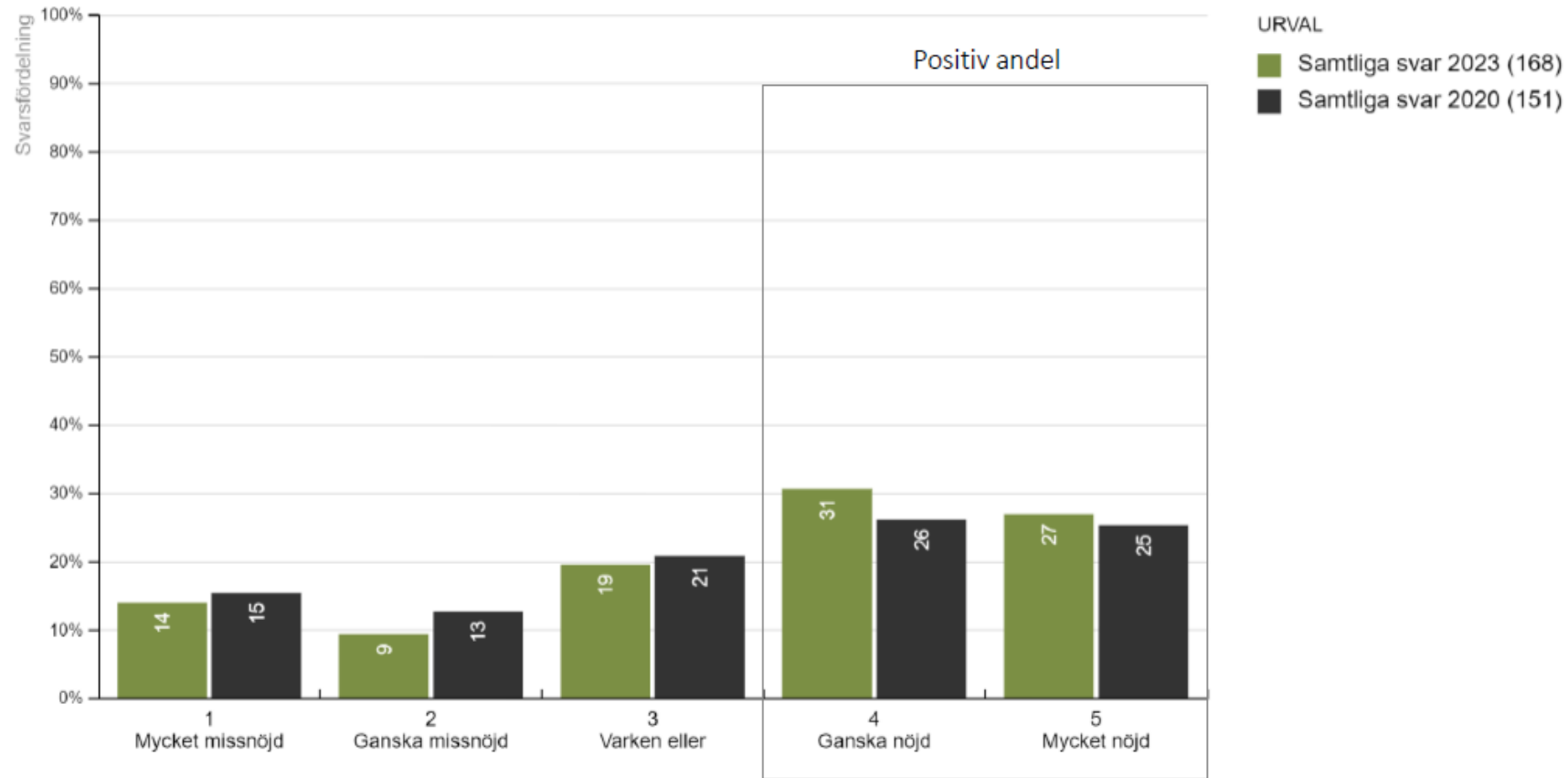
Värde för inmatning i Avfall web Kod S49:
Nöjdhet tömning av slam:
72%

Beställa slamtömning

1b. Hur nöjd är du med hur du kan beställa slamtömning för din fastighet?

1b. Beställa slamtömning

Antal svar i urvalet inom parentes

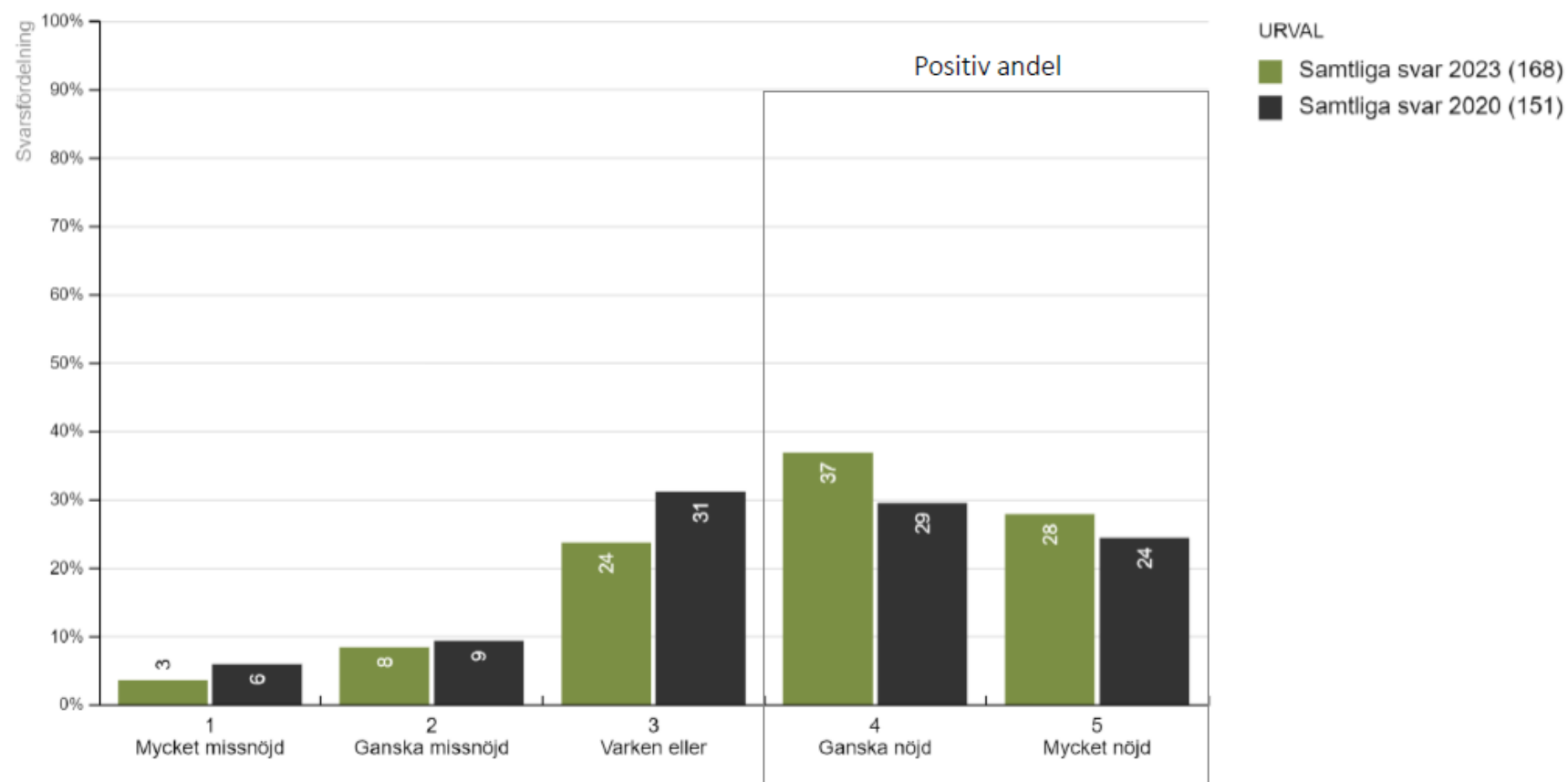


Information förberedelse slamtömning

1c. Hur nöjd är du med den information du får från oss om hur du ska förbereda slamtömning?

1c. Information förberedelse slamtömning

Antal svar i urvalet inom parentes



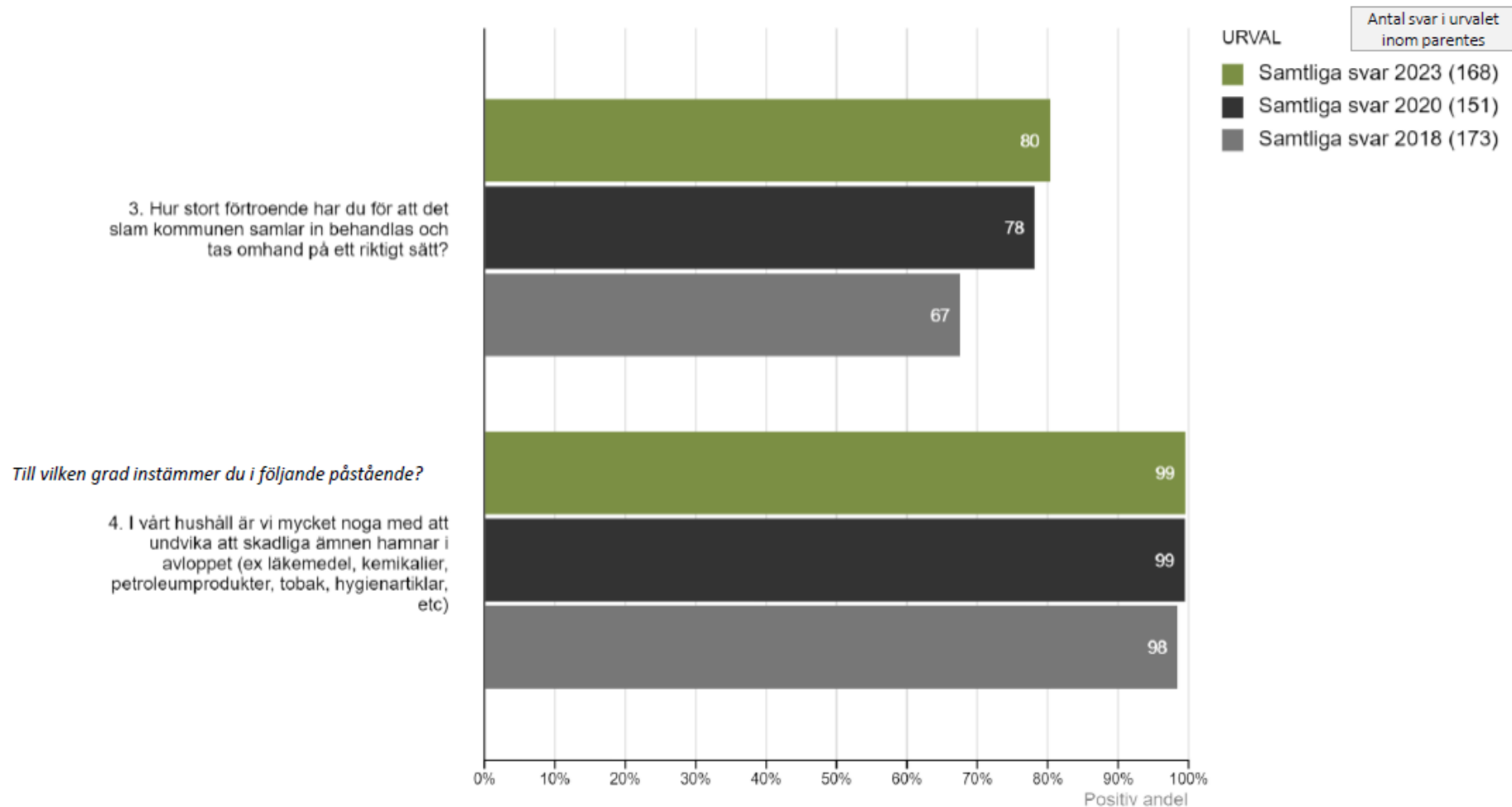
Beteenden, attityder och värderingar

Frågor: 3-4



Frågeområde: Beteenden, attityder och värderingar

Positiv andel för betygsfrågor inom frågeområdet



prifloat

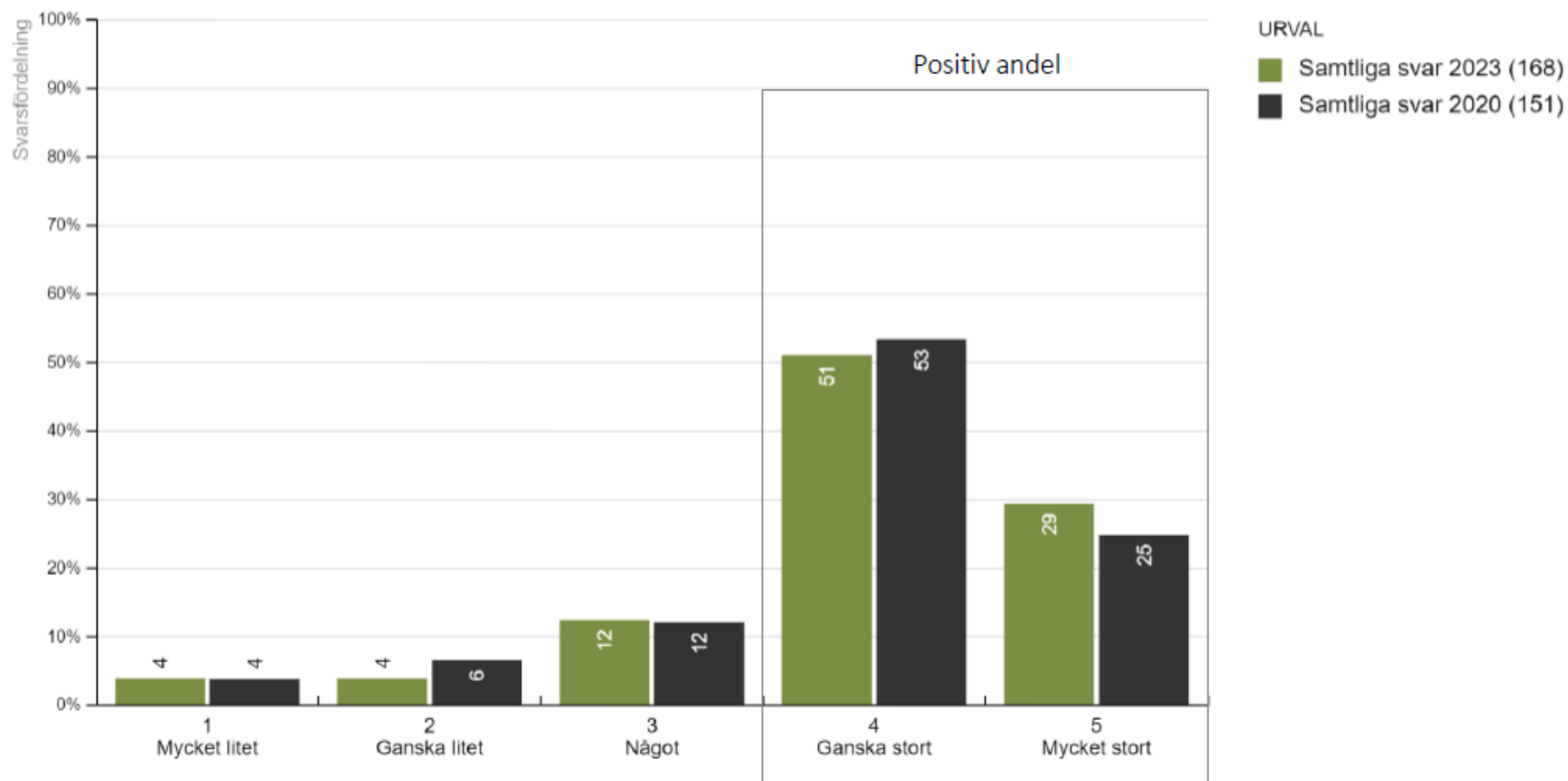
Positiv andel
2023-10-26, Tjörn, Enkät:Slamhantering 2023 - Tjörn

Förtroende för kommunens slamhantering

3. Hur stort förtroende har du för att det slam kommunen samlar in behandlas och tas omhand på ett riktigt sätt?

3. Förtroende för kommunens slamhantering

Antal svar i urvalet inom parentes

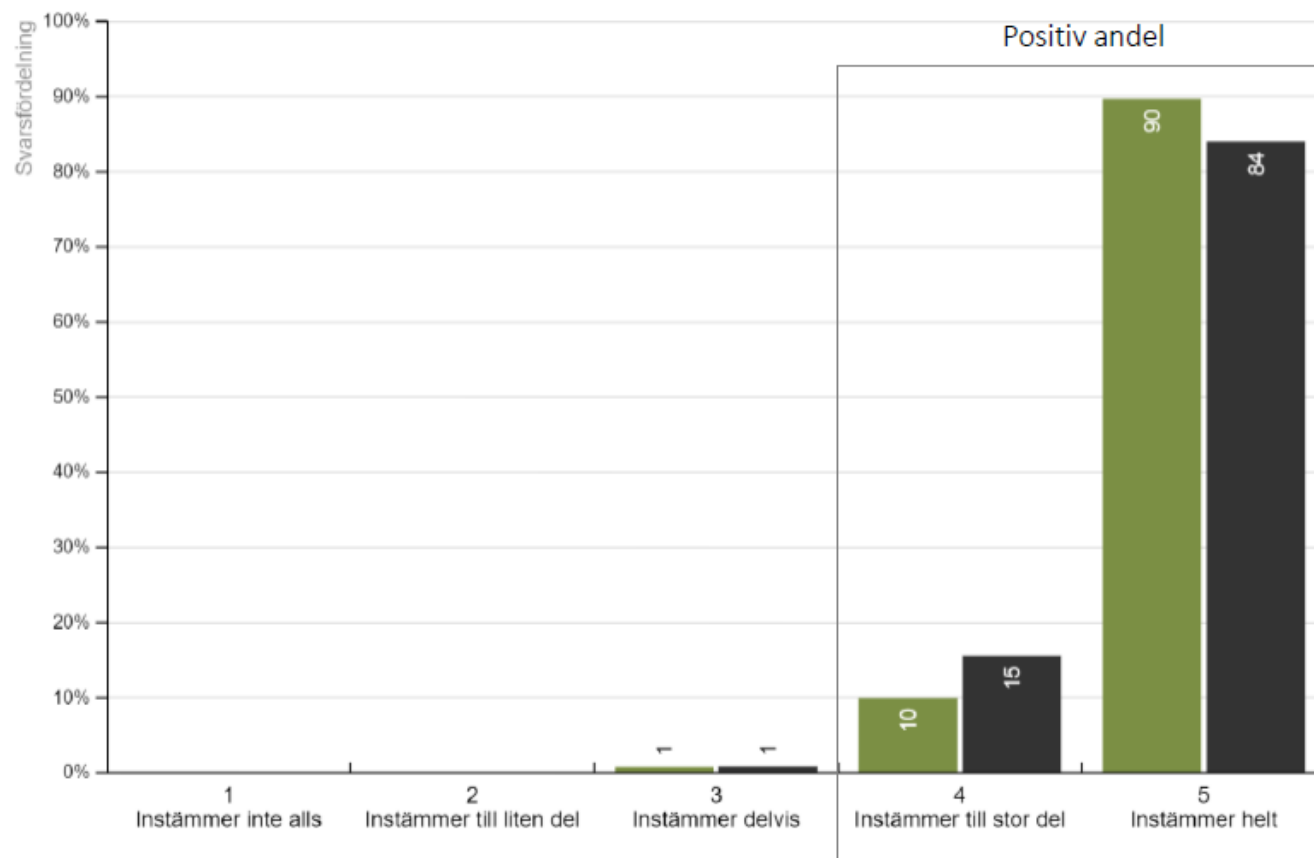


Undvika skadliga ämnen i avlopp

4. Till vilken grad instämmer du i följande påstående? I vårt hushåll är vi mycket noga med att undvika att skadliga ämnen hamnar i avloppet (ex läkemedel, kemikalier, petroleumprodukter, tobak, hygienartiklar, etc)

4. Undvika skadliga ämnen i avlopp

Antal svar i urvalet inom parentes



URVAL

- Samtliga svar 2023 (168)
- Samtliga svar 2020 (151)

Värde för inmatning i
Avfall web Kod S51:
Beteende för rena avlopp:
99%

Leverantör av slamtjänster

Frågor: 5-8

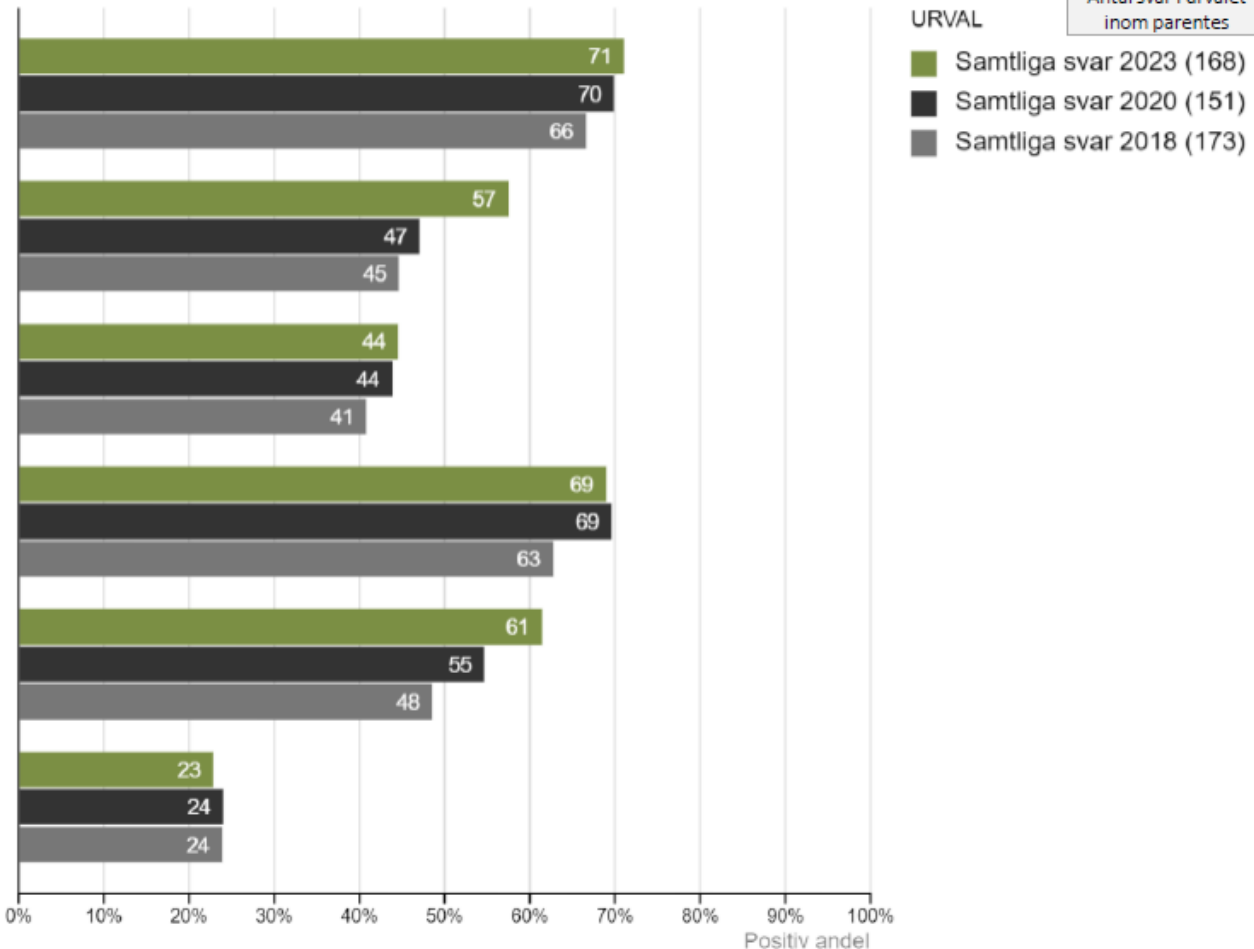


Frågeområde: Leverantör av slamtjänster

Positiv andel för betygsfrågor inom frågeområdet

Hur nöjd är du med...

5a. ...utformningen av de fakturor ni får avseende slamtömning?



URVAL

Antal svar i urvalet inom parentes

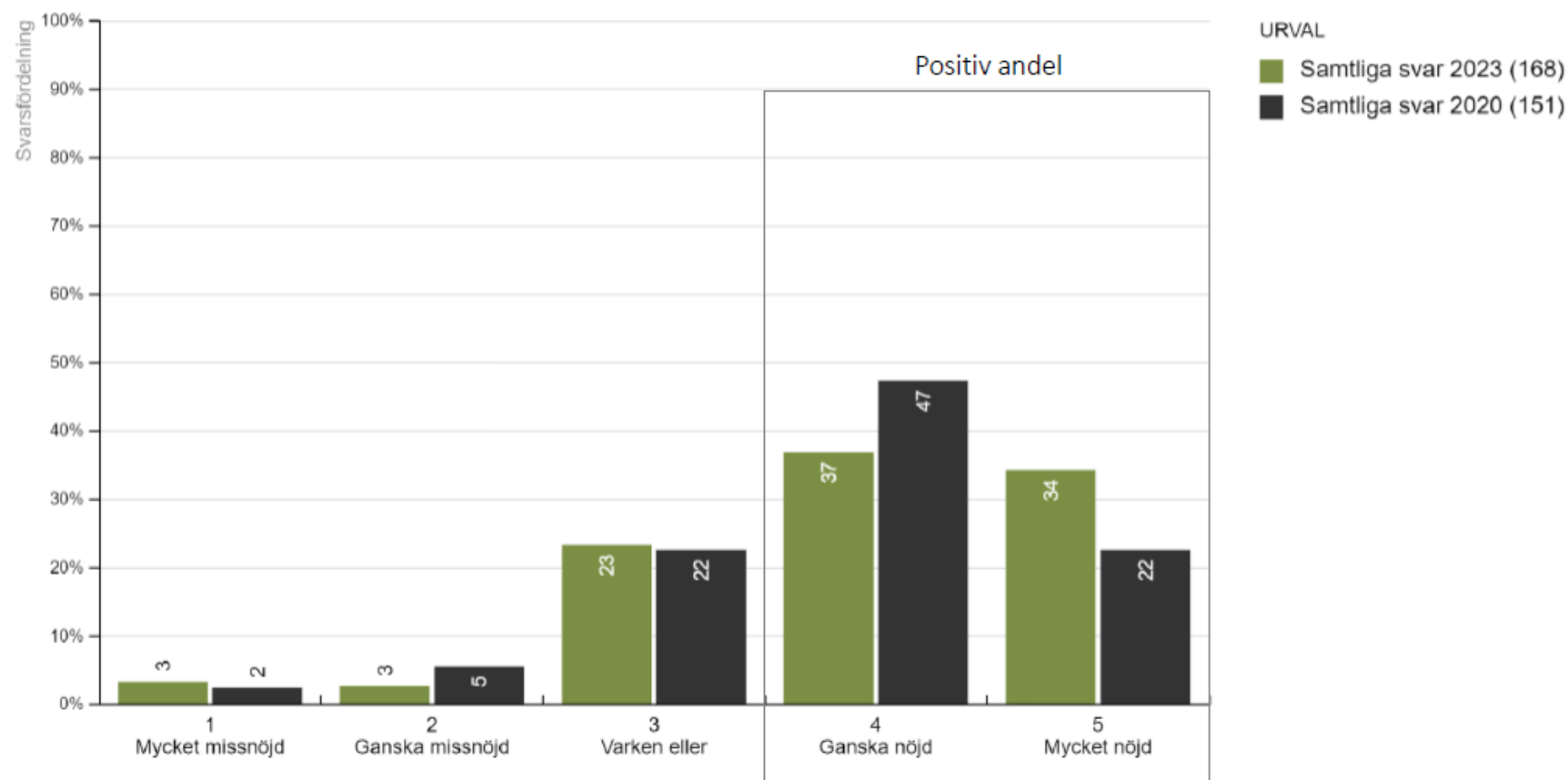
- Samtliga svar 2023 (168)
- Samtliga svar 2020 (151)
- Samtliga svar 2018 (173)

Fakturans utformning

5a. Hur nöjd är du med utformningen av de fakturor ni får avseende slamtömning? (Här syftar vi i första hand på om de är lätt a att tyda och förstå)

5a. Fakturans utformning

Antal svar i urvalet inom parentes

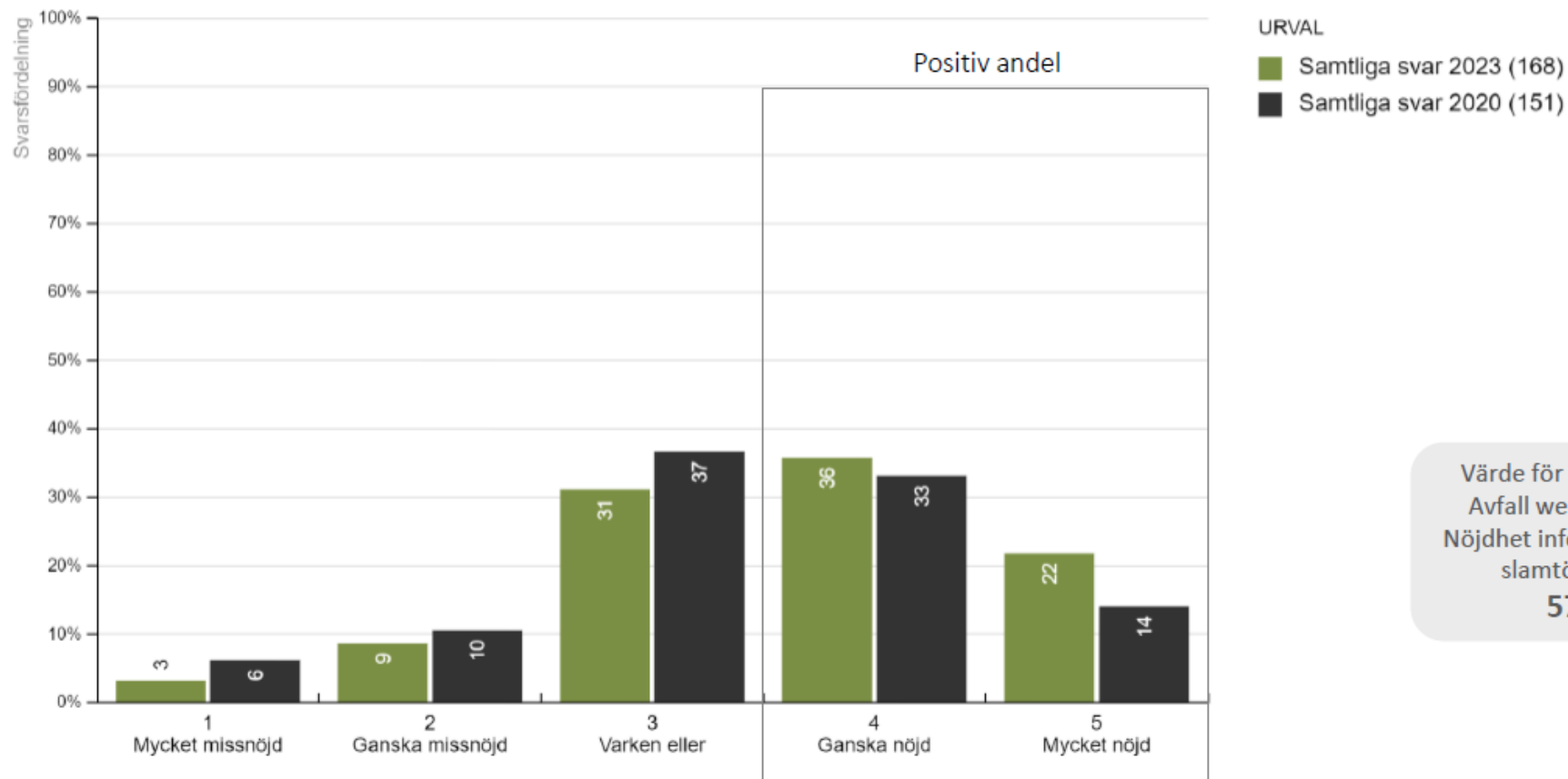


Information om slamhantering

5b. Hur nöjd är du med den information du får från oss gällande frågor om slamhantering?

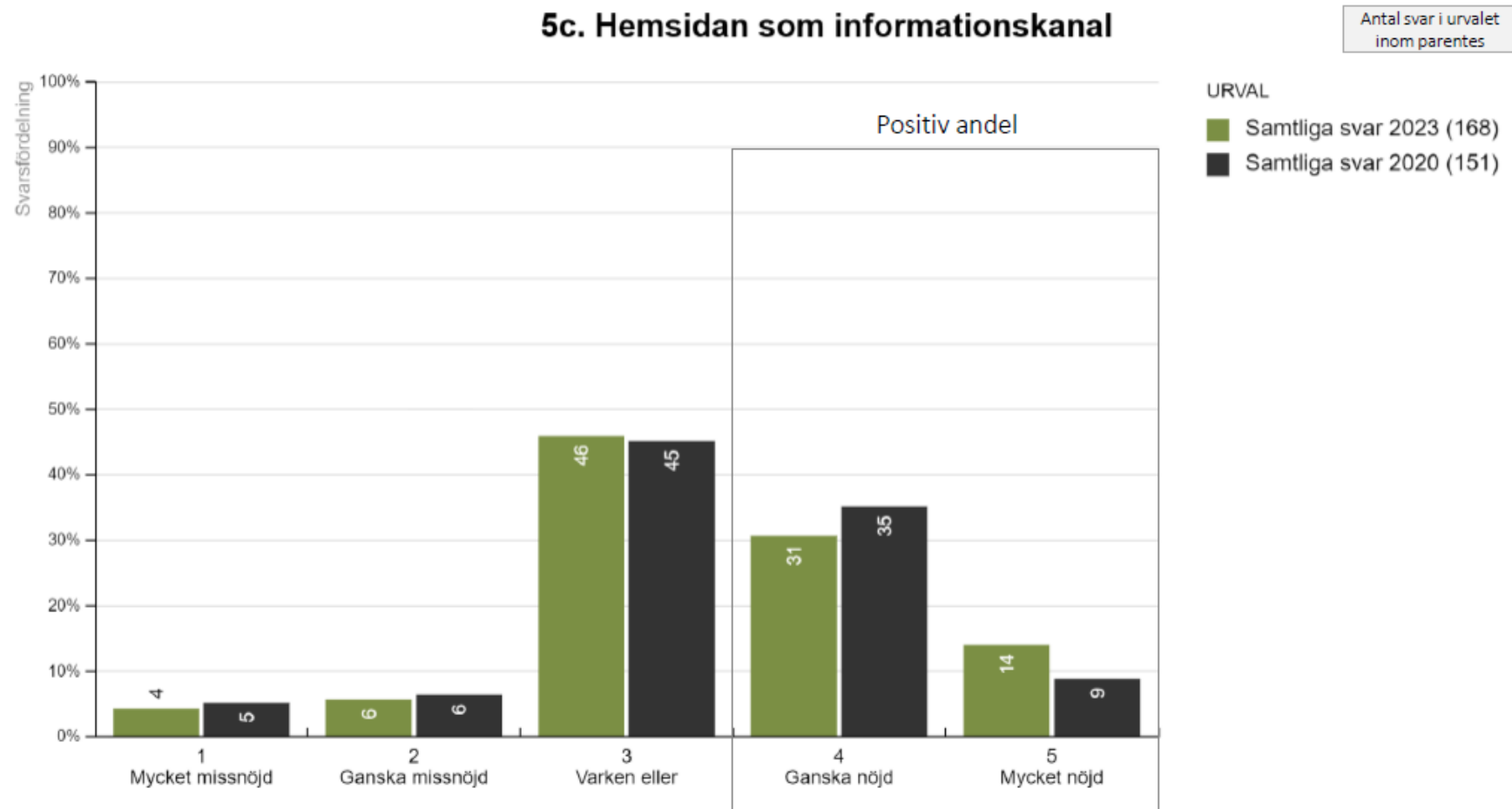
5b. Information om slamhantering

Antal svar i urvalet inom parentes



Hemsidan som informationskanal

5c. Hur nöjd är du med vår hemsida som informationskanal gällande frågor om slamhantering?

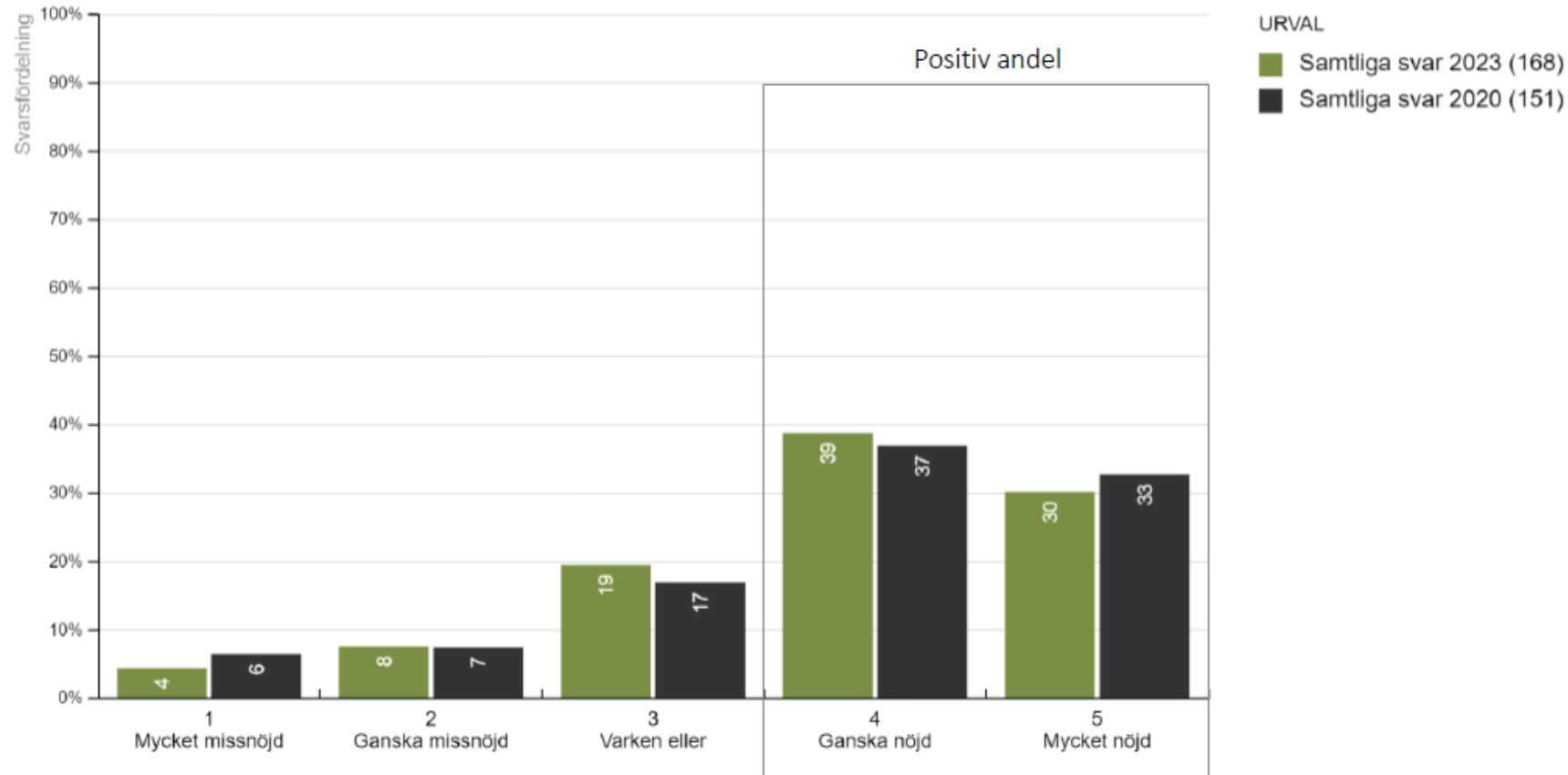


Bemötande kundtjänst

5d. Hur nöjd är du med det bemötande du fått från vår kundtjänst då du kontaktat oss om slamhantering under de senaste 12 mån aderna?

5d. Bemötande kundtjänst

Antal svar i urvalet inom parentes

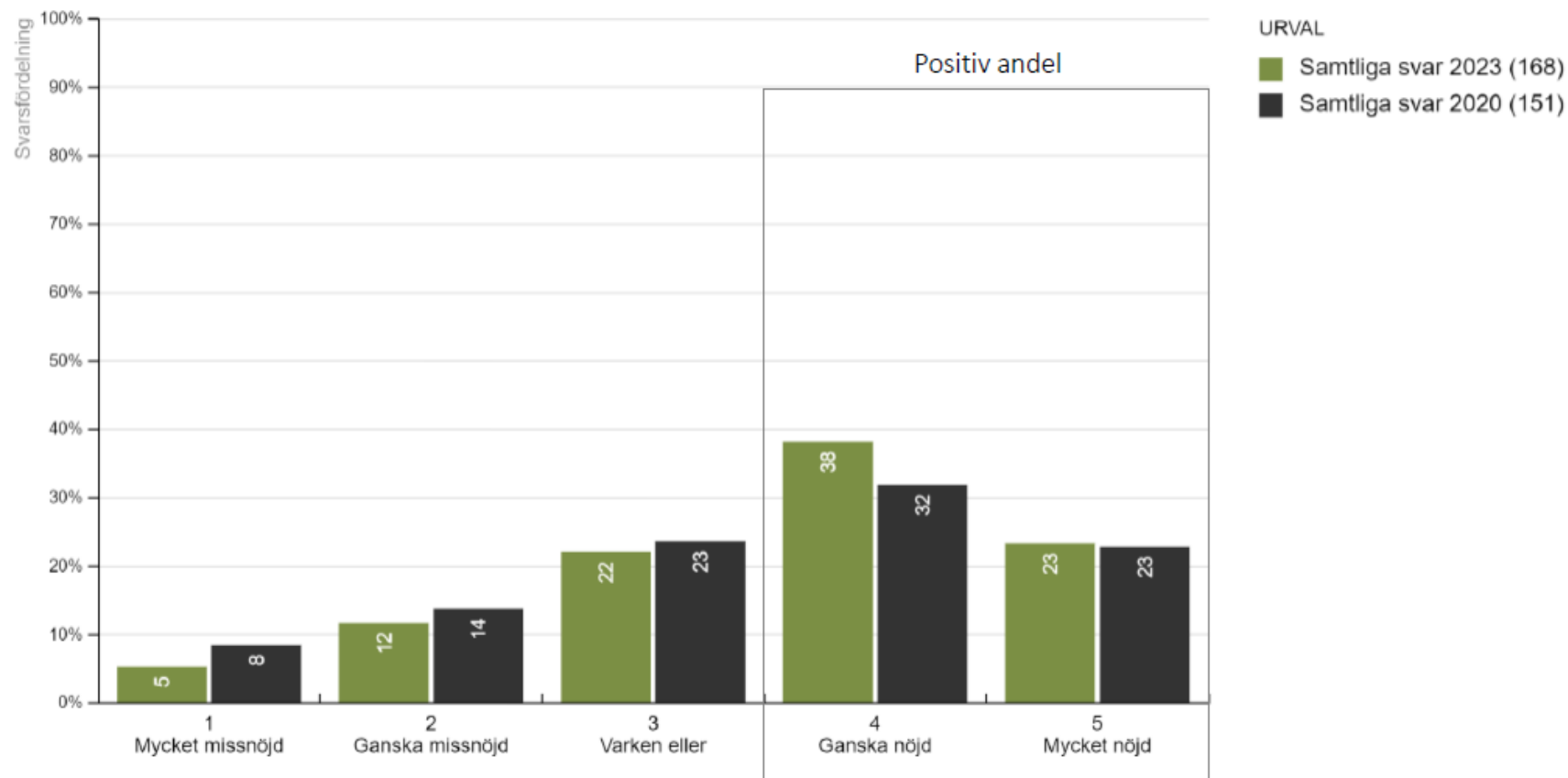


Sammanfattande omdöme leverantör av tjänster för slamhantering

6. Tänk på all erfarenhet du har av Tjörns kommun som leverantör av slamtjänster, hur nöjd är du då?

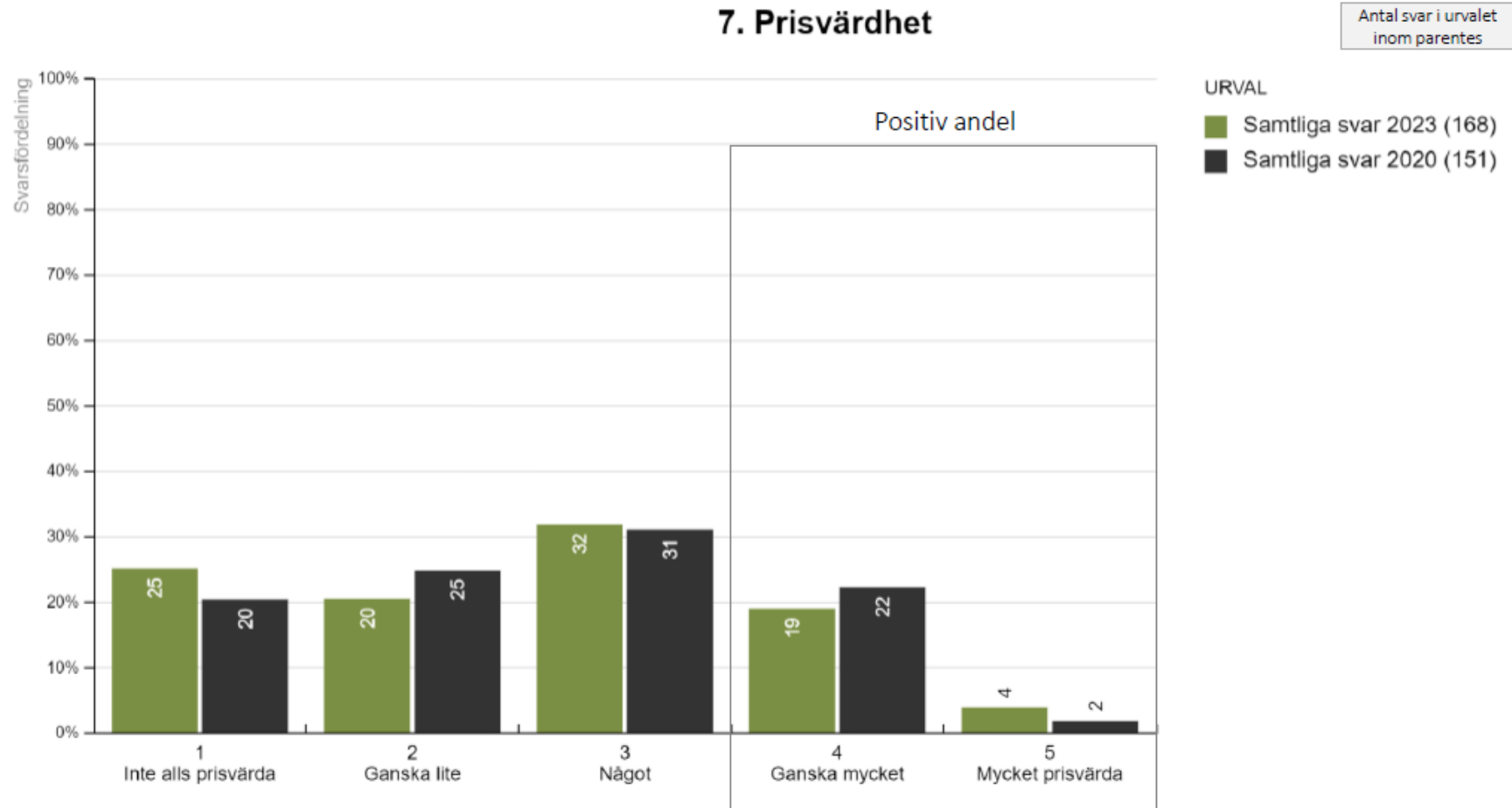
6. Sammanfattande omdöme leverantör av tjänster för slamhantering

Antal svar i urvalet inom parentes



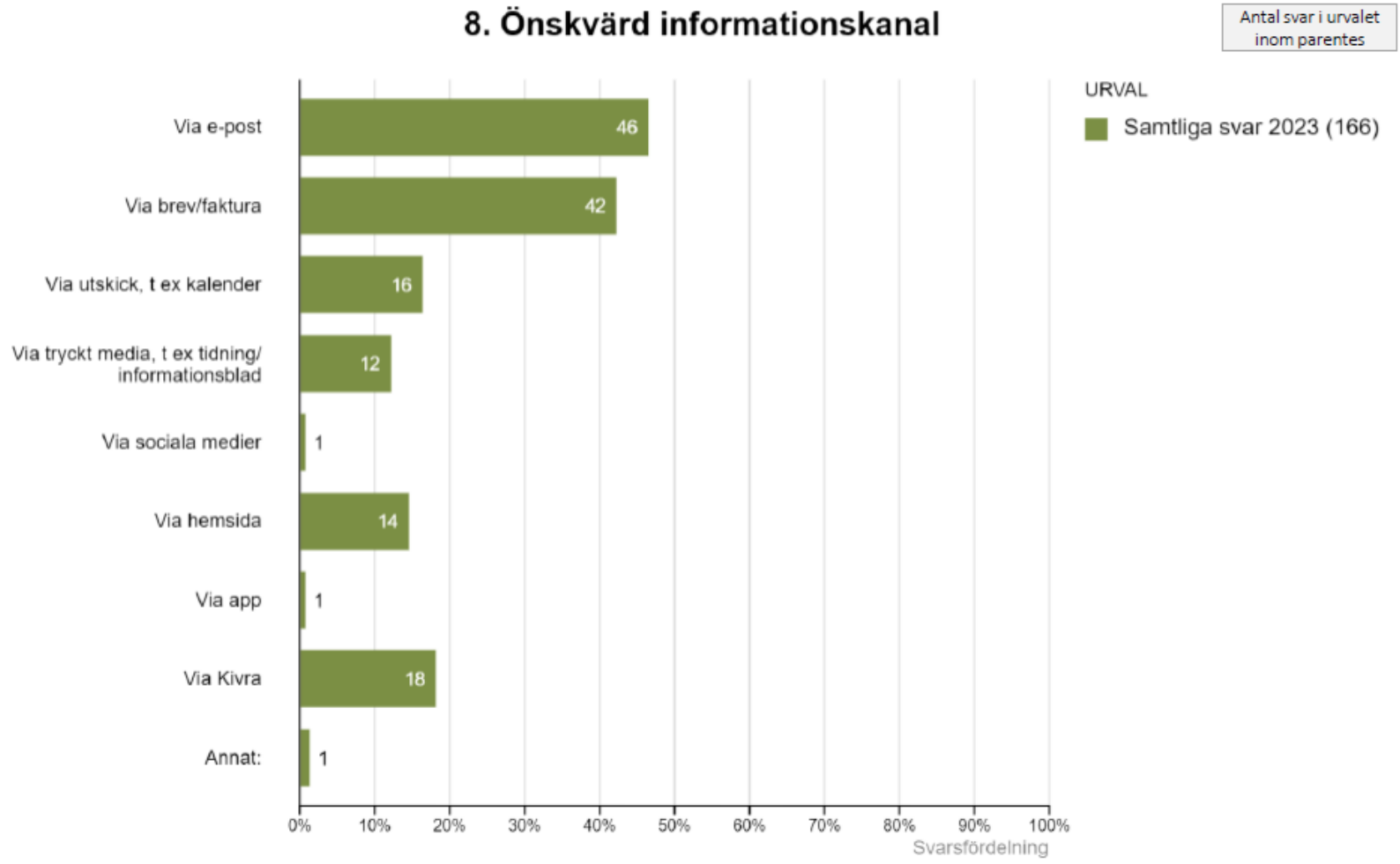
Prisvärdhet

7. Slamtjänsterna betalar du enligt slamtaxan. Hur prisvärda anser du att tjänsterna för slamhantering är?



Önskvärd informationskanal

8. Hur skulle du vilja få allmän information om slamhantering? (Markera max 2 alternativ)



Kommentarer till Annat:
-SMS

Jämförelse mellan kommuner



Positiv andel - jämförelse mellan kommuner

Positiv andel (%) Slamhantering 2023-2022

		2023		2022				
		Malung-Sälen	Tjörn	Luleå	Stenungsund	Min	Max	Medel
Slamtömning	1a	86	85	90	89	86	90	88
Beställa slamtömning	1b	82	57	83	79	57	83	75
Information förberedelse slamtömning	1c	79	65	80	75	65	80	75
Förtroende för kommunens slamhantering	3	87	80	91	86	80	91	86
Undvika skadliga ämnen i avlopp	4	95	99	97	100	95	100	98
Fakturans utformning	5a	86	71	92	85	71	92	84
Information om slamhantering	5b	78	57	78	66	57	78	70
Hemsidan som informationskanal	5c	65	44	66	68	44	68	61
Bemötande kundtjänst	5d	87	69	86	87	69	87	82
Sammanfattande omdöme leverantör av tjänster för slamhantering	6	85	61	93	80	61	93	80
Prisvärdhet	7	39	23	58	37	23	58	39
Samtliga		79	63	83	77			

Bilaga: Samtliga frågor i enkäten



Samtliga frågor

Koder för frågetyper: B = betyg, AF = alternativ flerval, F = fritext

Slamtömningstjänster

Hur nöjd är du med...

B 1a. **Slamtömning.** ...hur tömningen av slam från din fastighet sköts?

B 1b. **Beställa slamtömning.** ...hur du kan beställa slamtömning för din fastighet?

B 1c. **Information förberedelse slamtömning.** ...den information du får från oss om hur du ska förbereda slamtömning?

5-gradig betygsskala: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

F 2. **Vad tycker du är viktigast att förbättra avseende kommunens slamtömning?**

Beteenden, attityder och värderingar

B 3. **Förtroende för kommunens slamhantering.** Hur stort förtroende har du för att det slam kommunen samlar in behandlas och tas omhand på ett riktigt sätt? *5-gradig betygsskala: 1=Mycket litet, 2=Ganska litet, 3= Något, 4=Ganska stort, 5=Mycket stort + Vet ej/Ingen åsikt*

B 4. **Undvika skadliga ämnen i avlopp.** I vårt hushåll är vi mycket noga med att undvika att skadliga ämnen hamnar i avloppet (ex läkemedel, kemikalier, petroleumprodukter, tobak, hygienartiklar, etc) *5-gradig betygsskala: 1=Instämmer inte alls, 2=Instämmer till liten del, 3=Instämmer delvis, 4=Instämmer till stor del, 5=Instämmer helt + Vet ej/Ingen åsikt*

Leverantör av slamtjänster

Hur nöjd är du med...

B 5a. **Fakturans utformning.** ...utformningen av de fakturor ni får avseende slamtömning? (Här syftar vi i första hand på om de är lätta att tyda och förstå)

B 5b. **Information om slamhantering.** ...den information du får från oss gällande frågor om slamhantering?

B 5c. **Hemsidan som informationskanal.** ...vår hemsida som informationskanal gällande frågor om slamhantering?

B 5d. **Bemötande kundtjänst.** ...det bemötande du fått från vår kundtjänst då du kontaktat oss om slamhantering under de senaste 12 månaderna?

5-gradig betygsskala: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt

B 6. **Sammanfattande omdöme leverantör av tjänster för slamhantering.** Tänk på all erfarenhet du har av Tjörns kommun som leverantör av slamtjänster, hur nöjd är du då? *5-gradig betygsskala: 1=Mycket missnöjd, 2=Ganska missnöjd, 3=Varken eller, 4=Ganska nöjd, 5=Mycket nöjd + Vet ej/Ingen åsikt*

B 7. **Prisvärdhet.** Slamtjänsterna betalar du enligt slamtaxan. Hur prisvärda anser du att tjänsterna för slamhantering är? *5-gradig betygsskala: 1=Inte alls prisvärda, 2=Ganska lite, 3= Något, 4=Ganska mycket, 5= Mycket prisvärda + Vet ej/Ingen åsikt*

AF 8. **Önskvärd informationskanal.** Hur skulle du vilja få allmän information om slamhantering?

- | | |
|---|-------------|
| • Via e-post | Via hemsida |
| • Via brev/faktura | Via app |
| • Via utskick, t ex kalender | Via Kivra |
| • Via tryckt media, t ex tidning/informationsblad | Annat: |
| • Via sociala medier | |