

# Kritik på teknik 2010

REDOVISNING AV KUNDENKÄTER I TEKNISK FÖRVALTNING





# Förord

Under våren 2010 gjordes undersökningar i 94 kommuner om hur medborgarna uppfattar kommunens service när det gäller gator & vägar, parker, vatten & avlopp samt sophämtning och avfallshantering.

Kommunernas syfte med enkäterna är att bilda sig en uppfattning om medborgarnas önskemål och prioriteringar samt att ta reda på om man lever upp till de krav på god service som medborgarna ställer, eller om det finns brister i verksamheten som måste åtgärdas.

Denna skrift ger en sammanfattande och jämförande redovisning av resultat för 88 deltagande kommuner eller grupper av kommuner.

Avsikten med redovisningen är att ge kommunerna möjlighet att jämföra sina resultat med andra kommuners. Till vår glädje visar undersökningarna att en stor del av befolkningen även i år är nöjd med kommunens

service, även om det i vissa avseenden finns stora skillnader kommunerna emellan.

Vi tror att kundenkäter är ett effektivt sätt att följa upp verksamhetens resultat och en hjälp vid prioriteringar och avvägningar mellan olika verksamheter inom det kommunaltekniska området. Vi hoppas också att denna skrift ska öka intresset för kundenkäter som ett uppföljningsinstrument i kommunerna och skapa en god grund för ännu en omgång gemensamma kundenkäter om några år.

Rapporten har skrivits av Elisabeth Bylund och Jan Lille vid Bylund Tjänsteutveckling AB.

*Sveriges Kommuner och Landsting i sept 2010  
Avdelning för tillväxt och samhällsbyggnad*

*Gunilla Glasare  
Avdelningschef*

*Göran Roos  
Sektionschef*

# Innehåll

Nyttan av kundenkäter.....	3
Så redovisar vi resultaten från 2010 års kundenkäter.....	4
Standarden på gator, vägar och cykelvägar .....	5
Renhållning av gator och vägar.....	8
Vinterväghållning .....	10
Trafiksäkerhet.....	14
Prioriteringar inom gatuverksamheten.....	16
Belysning .....	18
Parkernas skötsel.....	19
Prioriteringar inom parkverksamheten .....	22
Vattenkvalitet .....	24
Avfallshantering.....	28
Kontakter med kommunen .....	39

Sveriges Kommuner och Landsting  
Hornsgatan 20, 118 82 Stockholm  
Tfn 08-452 70 00, [www.skl.se](http://www.skl.se)

SKL Kommentus AB  
Hornsgatan 15, 117 99 Stockholm  
Tfn 08-709 59 00, [www.sklkommentus.se](http://www.sklkommentus.se)

Beställning av boken kan göras på telefon 08-709 59 90,  
via epost [order@sklkommentus.se](mailto:order@sklkommentus.se) eller i vår nätbutik på [www.sklkommentus.se](http://www.sklkommentus.se)

© SKL Kommentus och Sveriges Kommuner och Landsting 2010

**Text:** Elisabeth Bylund och Jan Lille

**Projektledare:** Örjan Lindberg och Anna Anderman, Sveriges Kommuner och Landsting

**Slutredigering, form & produktion samt omslagsfoto:** Björn Hårdstedt, SKL Kommentus

**Tryckeri:** EO Grafiska, Stockholm-Skarpnäck

**ISBN:** 978-91-7345-248-9

# Nyttan av kundenkäter

Kommunerna har mycket starka krav på sig att bli effektivare och att styra resurserna dit de gör mest nytta. För att klara detta på ett bra sätt behöver man ha kunskap om kommunmedborgarnas önskemål och prioriteringar. Den kunskapen kan man få bland annat genom att fråga kommuninvånarna vilken service de vill ha, och hur mycket de är villiga att betala för denna. Man tar helt enkelt kunderna till hjälp för att prioritera på bästa sätt. Det handlar inte om att ersätta det politiska systemet med enkätundersökningar. Kundenkäterna ger däremot de politiska beslutsfattarna värdefull vägledning.

Svarsprocenten på kundenkäterna är mellan 43 och 64 procent. Många kommuner har också använt sig av resultaten från tidigare enkäter för att göra omprioriteringar av verksamheten.

Det är viktigt att undersökningarna genomförs med viss regelbundenhet. Några kommuner har deltagit i alla nio undersökningarna och kan därför följa eventuella förändringar i medborgarnas uppfattningar om verksamheten. För andra kommuner är årets kundenkäter det första försöket att ta reda på vad medborgarna tycker om den kommunala servicen inom gator/vägar, parker, vatten/avlopp och sophämtning/avfallshantering. Det finns även kommuner som regelbundet genomför egna kundenkäter för att kontrollera att man lever upp till målen för sin verksamhet.

Från både årets och tidigare års kundenkäter vet vi att de flesta är nöjda med den

kommunala servicen när det gäller ovanstående områden. Att presentera dessa resultat för personalen kan ge bra motvikt mot den ofta onyanserade kritiken mot den kommunala verksamheten i massmedia, men det är naturligtvis också viktigt att ta till sig de svar som visar på en sämre service. De svaren pekar ju ut de områden som kommunen måste bli bättre på att sköta. Man kan kanske säga att de många positiva omdömena ger inspiration och kraft att ta itu med bristerna. Om kundenkäterna ska kunna bli denna kraft är det naturligtvis mycket viktigt att kommunerna samlar personalen och informerar samt diskuterar och analyserar resultaten av undersökningarna. Läs mer om detta i SKL:s skrift *Teknik med öppna öron. Kundtjänst i teknisk förvaltning* från 2005.

Rätt använda kan således kundenkäterna vara ett bra instrument för att förbättra servicen och använda de begränsade resurserna på det för kommunens invånare bästa sättet.

Det är också viktigt att kommunen använder kundenkäterna och resultaten från dessa i marknadsföringen av sig själva och sin verksamhet. Kommunen måste visa invånarna att man faktiskt bryr sig om deras åsikter och önskemål. Man får inte heller vara för blyg för att visa upp bra resultat och goda omdömen. Man kan ordna presskonferenser, skicka ut pressmeddelanden eller direktinformation till kommuninvånarna. De som har gjort det har haft framgång.

# Så redovisar vi resultaten från 2010 års kundenkäter

De gemensamma kundenkäterna 2010 genomfördes av 88 kommuner eller grupper av kommuner. I några fall har kommuner gått samman om en gemensam undersökning. Totalt har invånarna i 94 kommuner besvarat frågorna.

I varje kommun gjordes ett urval av 500 alternativt 1 000 personer i åldern 18–74 år, vilka ombads besvara enkäterna. I årets undersökning gjordes tre skriftliga påminnelser.

Kommunerna kunde välja en enklare undersökning med frågor om alla fyra verksamhetsområden i samma frågeformulär eller en mer detaljerad undersökning med fler frågor om två områden i samma frågeformulär. Det ena detaljerade formuläret gällde gator/vägar och parker och det andra vatten/avlopp samt avfallshantering.

Vid jämförelser av värden mellan åren där flera kommuner ingår bör man tänka på att de deltagande kommunerna varierar mellan de olika åren.

Av diagrammen i rapporten framgår vilka kommuner som deltog i de olika undersökningarna. Kommunerna Hällefors, Lindesberg, Ljusnarsberg och Nora redovisas under benämningen Bergslagen. Kommunerna i Fagersta och Norberg redovisas som Fagersta/Norberg. Kommunerna Mariestad, Töreboda och Gullspång redovisas under benämningen ”Tre kommuner”, kort för ”Tre kommuner i samverkan”.

Totalt ställdes mellan 50 och 100 frågor beroende på vilket eller vilka frågeformulär som användes. I alla frågeformulär fanns frågor inom flera olika områden och av olika art, till exempel:

- ◆ Frågor om information och kontakter med kommunen, till exempel: ”Är du nöjd eller missnöjd med din senaste kontakt med kommunen?”
- ◆ Attitydfrågor som till exempel ”Vad tycker du om kvaliteten på vattnet?”

- ◆ Prioriteringsfrågor som till exempel ”Om vi får mindre pengar till parkverksamheten, till vad ska vi då främst använda pengarna?”

Dessutom fanns utrymme för egna lokala frågor i respektive kommun.

I de följande avsnitten finns resultaten från samtliga kommuner samlade. Resultaten redovisas i diagram och text under följande rubriker:

- ◆ Standard på gator, vägar och cykelvägar
- ◆ Renhållning av gator och vägar
- ◆ Vinterväghållning
- ◆ Trafiksäkerhet
- ◆ Prioriteringar inom gatuverksamheten
- ◆ Belysning
- ◆ Parkernas användning
- ◆ Parkernas skötsel
- ◆ Prioriteringar inom parkverksamheten
- ◆ Vattenkvalitet
- ◆ Avlopp
- ◆ Avfall och avfallshantering
- ◆ Hushållsavfall
- ◆ Grovsopor
- ◆ Förpackningsavfall och tidningar
- ◆ Farligt avfall
- ◆ Elektroniskt avfall
- ◆ Källsortering
- ◆ Kontakter med kommunen

I diagrammen är det möjligt att jämföra svaren från den egna kommunen med resultaten från andra kommuner som har använt samma frågeformulär.

Svaren på frågorna om prioriteringar redovisas samlat för alla kommuner.

Svaren på frågorna om medborgarnas kontakter med kommunen och erfarenheterna av dessa redovisas också samlat. Orsaken till detta är att antalet kontakter är så få att resultatet för respektive kommun är mycket osäkert. Genom att behandla alla kommuner gemensamt ökar säkerheten i resultaten väsentligt.

# Standarden på gator, vägar och cykelvägar

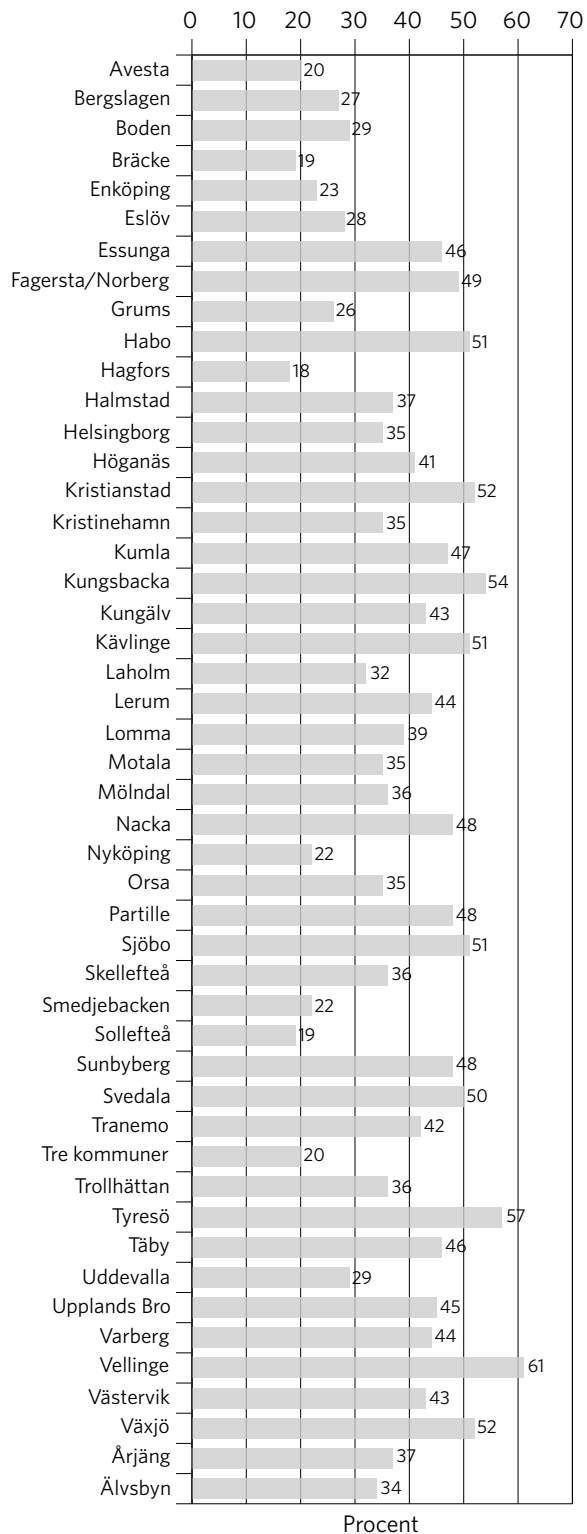
## Allmänhetens bedömning av standarden (jämnhet, gropar och spår) – det enklare formuläret

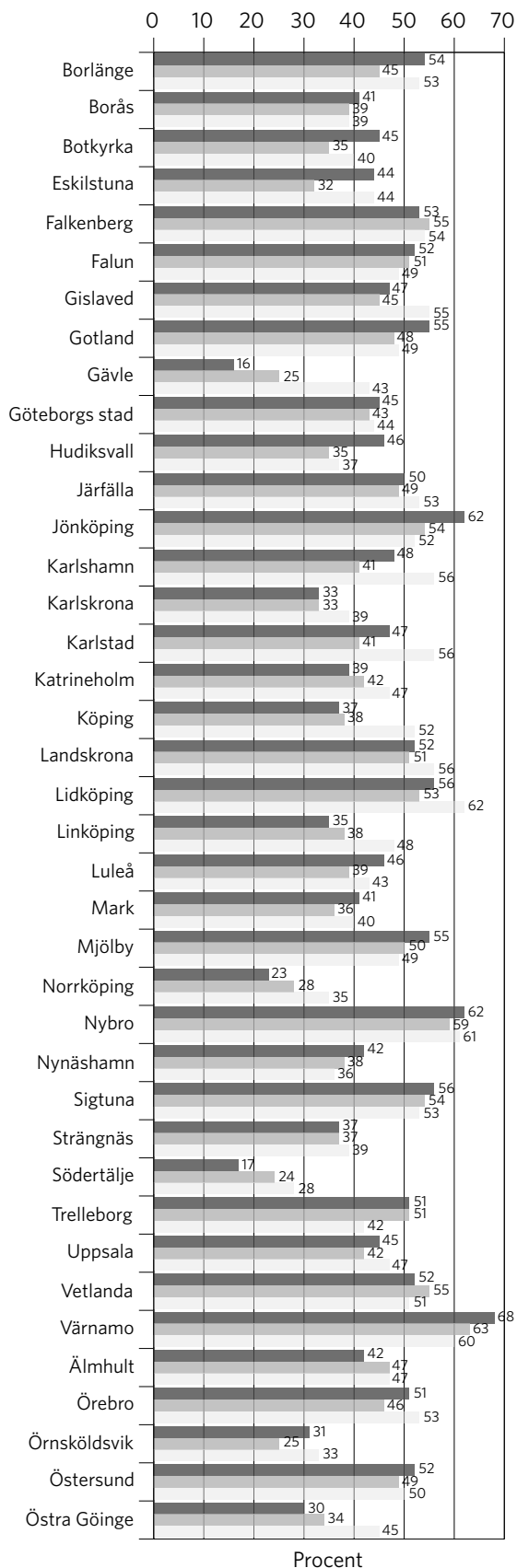
Bland samtliga 48 kommuner som använt sig av det enklare frågeformuläret där gator, vägar och cykelvägar bedömdes tillsammans är det 40 procent som tycker att standarden är bra. I 2007 års undersökning var det 35 procent tyckte att standarden var bra.

Jämförs uppfattningen om standarden mellan olika grupper är det inga stora skillnader mellan olika grupper. Kvinnorna är något mer nöjda än vad männen är. De som bor mer centralt är något nöjdare med standarden än vad de som bor utanför tätort är. De mellan 18 och 39 år är något nöjdare än vad de som är över 39 år är. Vidare framgår det att boende i flerbostadshus är något mer nöjda med standarden än vad boende i småhus är.

Kommunerna med den största andelen nöjda invånare är Vellinge där 61 procent är nöjda. Därefter följer Tyresö (57 procent), Kungsbacka (54 procent), Kristianstad (52 procent), Växjö (52 procent), Habo (51 procent), Kävlinge (51 procent), Sjöbo (51 procent) och Svedala (50 procent). Även år 2007 hörde Vellinge och Sjöbo till de kommuner som hade störst andel nöjda invånare.

Diagram 1. Allmänhetens bedömning av standarden (jämnhet, gropar och spår), enklare formuläret. Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".





**Allmänhetens bedömning av standarden (jämnhet, gropar och spår) - det detaljerade formuläret**

Invånarna i de 39 kommuner som har använt det mer detaljerade formuläret har bedömt standarden på de stora gatorna, gatorna/vägarna där de bor samt gång- och cykelvägar var för sig.

Bland samtliga kommuner som har använt sig av det detaljerade formuläret är det 44 procent som tycker att standarden på de stora gatorna är bra. 41 procent tycker att standarden är bra på gatan/vägen där de bor. 46 procent tycker att standarden är bra på gång- och cykelvägar. När det gäller gång- och cykelvägar är det dock 20 procent som inte har någon uppfattning. Det är ungefär samma resultat som år 2007.

**De stora gatorna**

Jämförs olika grupper när det gäller synen på standarden hos de stora gatorna så framgår det att de i åldern 18 till 39 år är mer nöjda med standarden jämfört med vad de som är äldre än 39 år är. De som bor i centrum av en tätort är något mer nöjda jämfört med de som bor mindre centralt. Dessutom framgår att de som dagligen åker bil inom kommunen inte är lika nöjda som de som kör bil mer sällan.

Diagram 2. Allmänhetens bedömning av standarden (jämnhet, gropar och spår), detaljerade formuläret. Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".

- De stora gatorna
- Gatorna där man bor
- Gång- och cykelvägar



De kommuninvånare som är nöjdast med standarden på de stora gatorna bor i Värnamo (68 procent), Jönköping (62 procent) och Nybro (62 procent).

### **Gatan/vägen där man bor**

Studerar resultaten för gatan/vägen där invånarna bor framgår det att de i åldern 18 till 39 år är nöjdare med standarden än vad de som är över 39 år är. Boende mer centralt är nöjdare med standarden än vad de som bor mindre centralt är. De som bor i flerbostadshus är nöjdare med standarden än vad boende i småhus är. Dessutom framgår att de som dagligen åker bil inom kommunen är inte lika nöjda som de som inte åker bil lika ofta är.

De kommuner som har störst andel nöjda invånare är Värnamo med 63 procent och Nybro med 59 procent.

### **Gång- och cykelvägar**

Det är många (20 procent) som saknar uppfattning om standarden på gång- och cykelvägar. Andelen som saknar uppfattning varierar mellan 10 och 37 procent i de olika kommunerna.

I samtliga kommuner återfinns de största andelarna som har en uppfattning bland dem som cyklar dagligen under sommarhalvåret. Även bland dem som cyklar några gånger i veckan är det många som har en uppfattning. I dessa båda grupper finns en större andel som är nöjda än bland samtliga invånare.

Kommuner med störst andel nöjda bland samtliga invånare är Lidköping, med 62 procent nöjda, Nybro (61 procent) och Värnamo (60 procent). Även år 2007 fanns Nybro med bland de kommuner som hade bäst omdömen.

# Renhållning av gator och vägar

## Allmänhetens bedömning av gatornas och vägarnas renhållning - det enkla formuläret

Bland samtliga kommuner som har använt det enkla formuläret är det 75 procent av invånarna som tycker att det är rent och snyggt på gator och vägar. Det är ungefär samma resultat som förra gången då 73 procent tyckte detta.

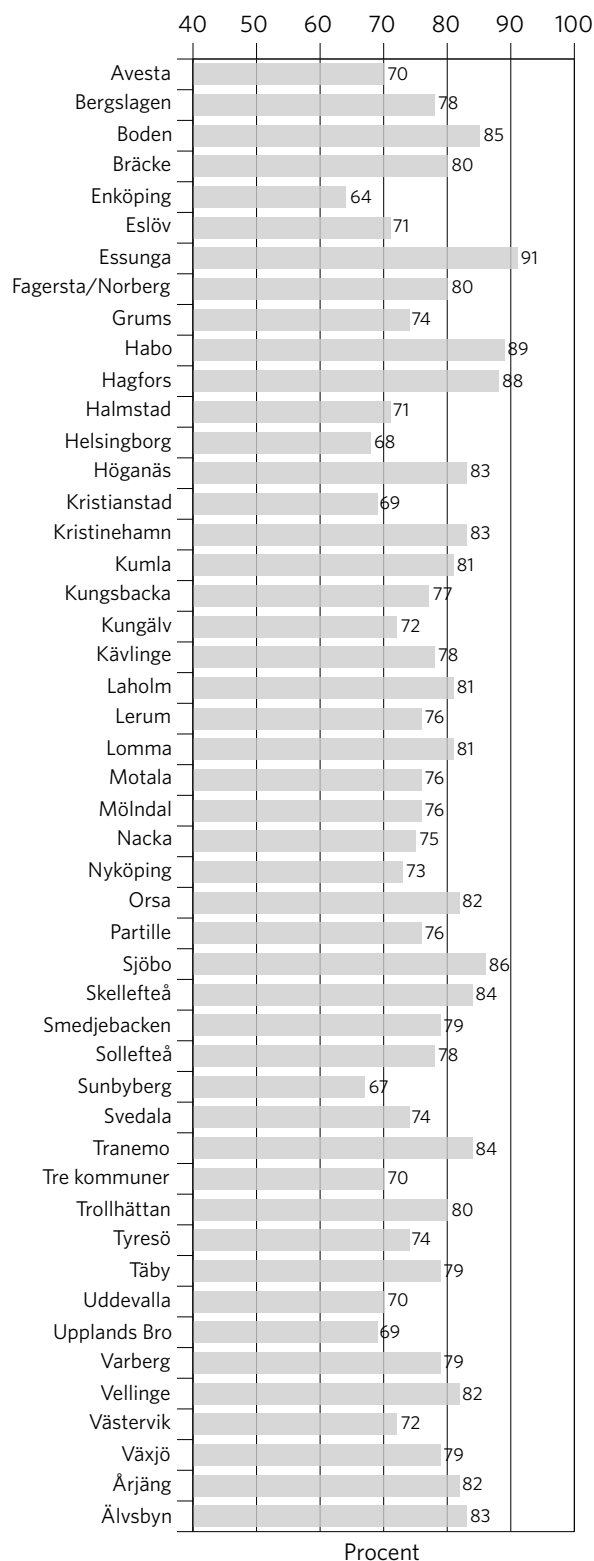
De som bor i småhus tycker att det är rent och snyggt på gator och vägar i större utsträckning än vad de som bor i flerbostadshus gör. Det framgår även att ju yngre man är, desto nöjdare är man. De som åker kollektivt flera gånger i veckan är inte riktigt lika nöjda som de som inte nyttjar allmänna färdmedel lika ofta. Ju oftare invånarna åker bil inom kommunen, desto nöjdare är de med renhållningen av gator och vägar.

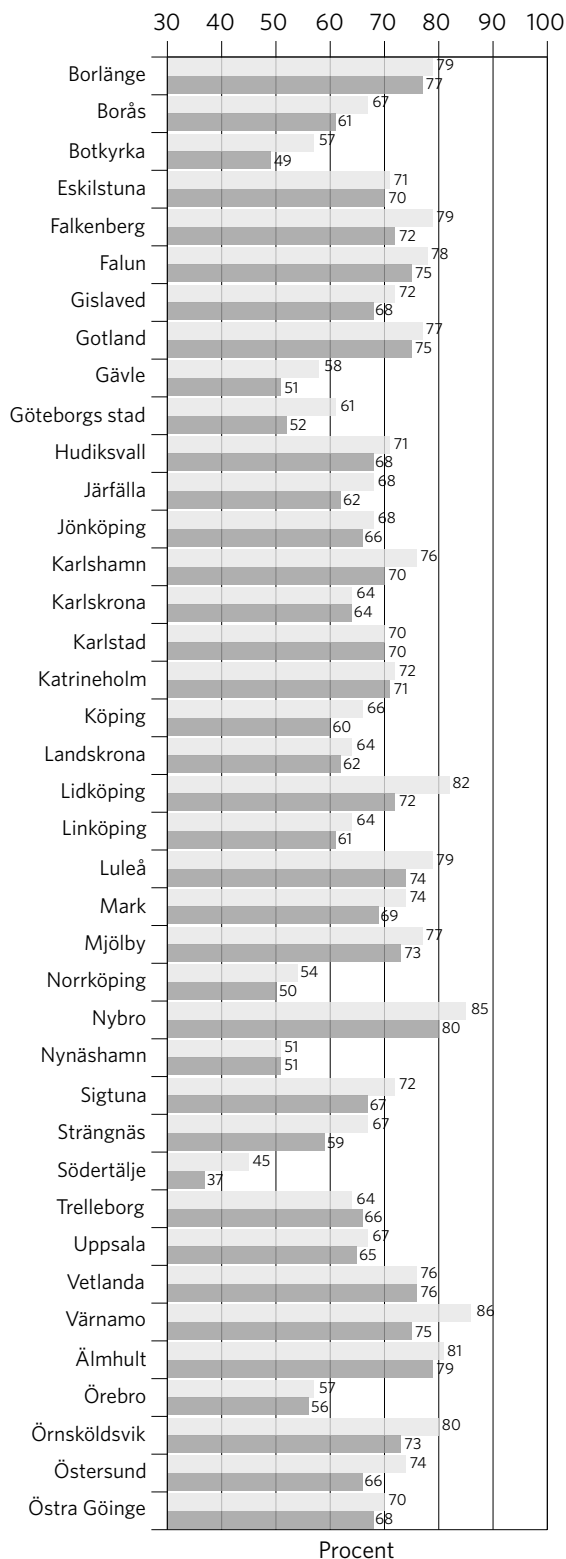
De kommuner som har störst andel nöjda med renhållningen är Essunga (91 procent), Habo (89 procent), Hagfors (88 procent), Sjöbo (86 procent) och Boden (85 procent). Även 2007 återfanns Essunga, Hagfors och Sjöbo bland de kommuner som fick bäst omdömen av sina invånare.

## Allmänhetens bedömning av gatornas och vägarnas renhållning - det detaljerade formuläret

Bland samtliga kommuner som har använt det detaljerade formuläret, där renhållningen av gator/vägar i centrum respektive utanför centrum bedömts var för sig, är det 66 procent av invånarna som tycker att det är rent och snyggt

Diagram 3. Allmänhetens bedömning av gatornas och vägarnas renhållning, enkla formuläret. Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".





i centrum och 61 procent som tycker att det är rent och snyggt utanför centrum. Andelen som är nöjda har ökat något sedan 2007 både när det gäller gator/vägar i centrum och gator/vägar utanför centrumområdet.

Invånarna anser att renhållningen av gator och vägar i centrum fungerar bättre än renhållningen utanför centrumområdet. De mellan 18 och 39 år är nöjdare med renhållningen både i centrum och utanför centrumområdet än vad de som är äldre än 39 år är. De som bor i flerbostadshus är inte lika nöjda med renhållningen i centrum som vad de som bor i småhus är. Boende i centrum är mindre nöjda både med renhållningen i centrum och utanför centrumområdet än vad de som bor mindre centralt är.

Renhållningen av gator och vägar i centrum fungerar bäst i Värnamo (86 procent nöjda), Nybro (85 procent), Lidköping (82 procent), Älmhult (81 procent) och Örnsköldsvik (80 procent). Nybro hörde även år 2007 till de kommuner som fick bäst omdömen.

Renhållningen av vägarna utanför centrumområdet fungerar bäst i Nybro (80 procent) och Älmhult (79 procent). Även vid undersökningen år 2007 hörde Nybro till de kommuner som fick höga omdömen för renhållningen av gatorna/vägarna utanför centrumområdet.

Diagram 4. Allmänhetens bedömning av gatornas och vägarnas renhållning, detaljerade formuläret. Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".

■ I centrum  
■ Utanför centrum

# Vinterväghållning

## Allmänhetens bedömning av snöröjning och halkbekämpning - det enkla formuläret

Bland samtliga kommuner som har använt det enkla formuläret är det 54 procent som tycker att snöröjningen och halkbekämpningen i kommunen sköts bra. Det är ungefär samma resultat som 2007 då 57 procent var nöjda.

Om olika grupper jämförs framgår det att de som bor i småhus är nöjdare med snöröjningen och halkbekämpningen än de boende i flerbostadshus är. Dessutom framgår att ju yngre man är, desto nöjdare är man med detta.

Mest nöjda med snöröjning och halkbekämpning är invånarna i Bräcke (80 procent nöjda), Orsa (76 procent), Boden (74 procent) Kungsbacka (71 procent) och Tranemo (71 procent). Även 2007 fanns Bräcke med bland de kommuner som fick höga omdömen.

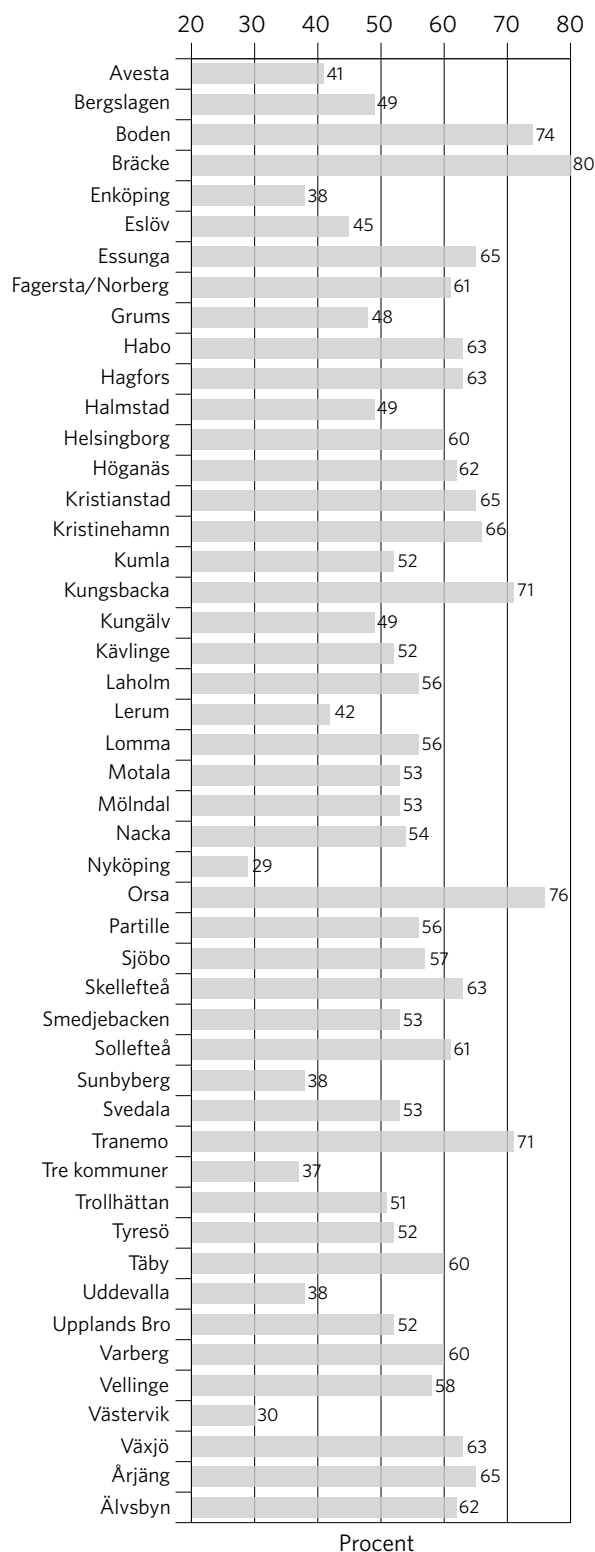
## Var ska man börja snöröja eller halkbekämpa?

En fråga ställdes om var man ska börja snöröja. Svaren fördelade sig på de olika alternativen enligt nedan:

- ◆ 48 procent svarar att det är viktigast att börja med de stora gatorna.
- ◆ 21 procent svarar viktiga gångvägar till till exempel busshållplatser och skolor.
- ◆ 10 procent svarar bostadsgatorna.
- ◆ 8 procent svarar cykelvägarna/gångvägarna in mot centrum.
- ◆ 1 procent svarar busshållplatserna.
- ◆ 8 procent svarar att de inte vet.
- ◆ 4 procent har inte besvarat frågan.

Det är ungefär samma svarsmönster som 2007.

Diagram 5. Allmänhetens bedömning av snöröjning och halkbekämpning, enkla formuläret. Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".



Nästan alla grupper som jämförs tycker att det är viktigast att börja med de stora gatorna in mot centrum. Undantaget är de som sällan eller aldrig åker bil inom kommunen, vilka tycker att det är något viktigare att börja med viktiga gångvägar än med de stora gatorna.

Ju mindre centralt man bor, desto viktigare tycker invånarna att det är att börja snöröja/halkbekämpa de stora gatorna. De under 60 år tycker att det är viktigare att börja med de stora gatorna än vad de över 59 år gör. Bland dem som bor i flerbostadshus är det ganska stor andel som tycker att man ska börja med viktiga gångvägar, till exempel till busshållplatser och skolor, jämfört med dem som bor i småhus.

Invånarna som bor mer centralt tycker att det är viktigare att börja med gång- och cykelvägar samt att börja snöröja/halkbekämpa viktiga gångvägar till busshållplatser etc än vad de som bor minst centralt gör. Bland dem som åker med allmänna färdmedel flera gånger i veckan är det vanligare att önska att man ska börja med viktiga gångvägar till till exempel busshållplatser och skolor än vad de som åker mer sällan med allmänna färdmedel gör. Ju oftare man åker bil inom kommunen desto vanligare är önskemålet om att man börjar med de stora gatorna in mot centrum.

### Allmänhetens bedömning av snöröjning och halkbekämpning – det detaljerade formuläret

I de kommuner som använde det detaljerade formuläret bedömdes de större gatorna/vägarna och gatan/vägen där man bor var för sig. 56 procent av invånarna i samtliga dessa kommuner tycker att snöröjningen och halkbekämpningen av de större vägarna och gatorna sköts bra och 41 procent tycker att den sköts bra på gatan/vägen där de bor. År 2007 var det 59 procent som var nöjda med snöröjningen/halkbekämpningen av de stora gatorna och 46 procent som var nöjda med snöröjningen/halkbekämpningen av bostadsgatorna.

Invånarna tycker överlag att snöröjningen och halkbekämpningen sköts bättre på de stora gatorna/vägarna i kommunen, än på gatan/vägen där de bor. De som bor i småhus är mer nöjda med snöröjningen/halkbekämpningen av de stora gatorna än vad de boende i flerbostadshus är. De i åldern mellan 60 och 74 år är inte lika nöjda med snöröjningen/halkbekämpningen av de stora gatorna som vad de under 60 år är. Bäst fungerar snöröjningen av de större vägarna och gatorna i Värnamo (71 procent) och Lidköping (70 procent).

När det gäller gatan/vägen där man bor fungera snöröjningen och halkbekämpningen bäst i Lidköping (60 procent nöjda) och Östersund (60 procent).

### Cykelvägar

24 procent av invånarna tycker att snöröjningen och halkbekämpningen sköts bra på cykelvägarna. Hela 29 procent saknar dock uppfattning om snöröjning/halkbekämpning av cykelvägarna. Andelen som saknar uppfattning varierar från 15 till 47 procent i de olika kommunerna. Det är därför svårt att göra några jämförelser mellan kommunerna.

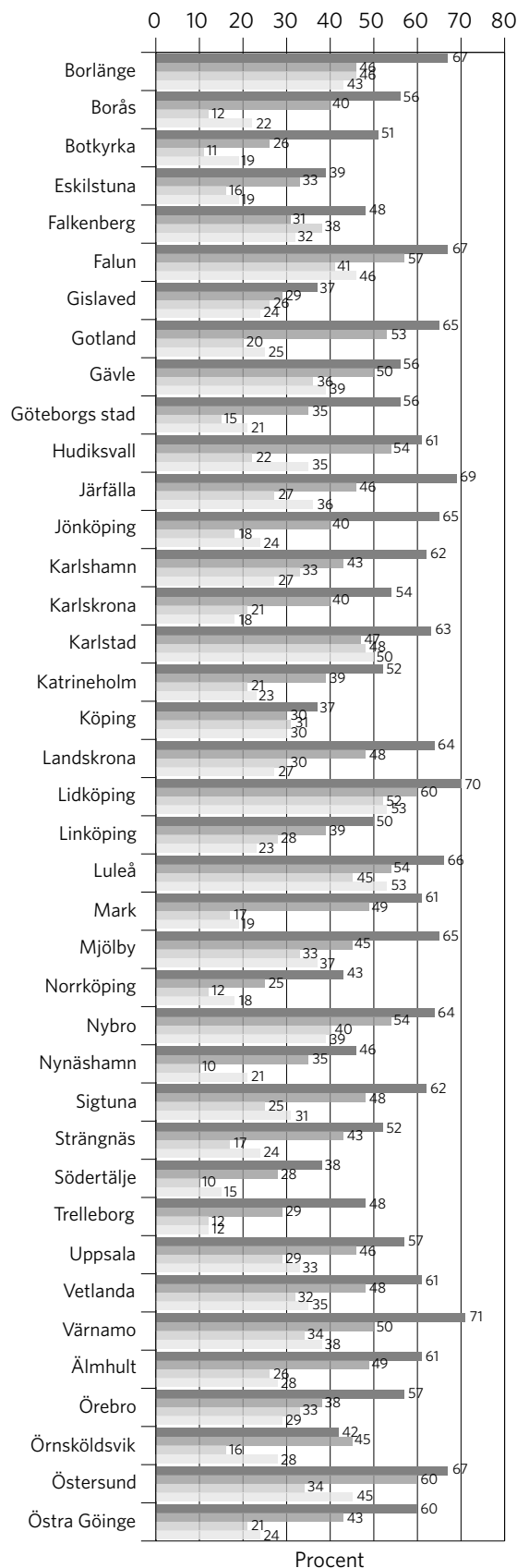
En grupp som i större utsträckning har en uppfattning om snöröjningen/halkbekämpningen av cykelvägar är de som cyklar dagligen under sommarhalvåret. Bland dessa cyklister är 34 procent nöjda. 10 procent av dessa cyklister saknar uppfattning. Det är ungefär samma svarsmönster som 2007.

Den kommun som får bäst omdöme av sina kommuninvånare är Lidköping (52 procent).

### Gångvägar

28 procent tycker att vinterväghållningen av gångvägarna sköts bra. 10 procent har ingen uppfattning. När det gäller snöröjningen och halkbekämpningen av gångvägar är det inga stora skillnader i uppfattning mellan olika grupper. Det är ungefär samma svarsmönster som 2007.

Snöröjningen och halkbekämpningen av gångvägar fungerar den här gången bäst i



Lidköping (53 procent nöjda), Luleå (53 procent) och Karlstad (50 procent). Även år 2007 fanns Luleå bland de kommuner som fick bäst omdömen.

**Var ska man börja snöröja/halkbekämpa?**

En fråga ställdes om var man ska börja snöröja och halkbekämpa. Svaren fördelade sig på de olika alternativen enligt följande:

- ◆ 47 procent svarar att det är viktigast att börja med de stora gatorna
- ◆ 22 procent svarar viktiga gångvägar till till exempel busshållplatser och skolor
- ◆ 9 procent svarar bostadsgatorna
- ◆ 9 procent svarar cykelvägarna/gångvägarna in mot centrum
- ◆ 2 procent svarar busshållplatserna
- ◆ 7 procent svarar att de inte vet
- ◆ 4 procent har inte besvarat frågan

För de flesta grupper som jämförs är det viktigast att börja med de stora gatorna. De som sällan eller aldrig åker bil inom kommunen tycker att det är viktigare att börja med viktiga gångvägar till till exempel busshållplatser och skolor än med de stora gatorna. För dem som ofta åker med kollektivtrafiken är det lika viktigt att man börjar snöröja/halkbekämpa viktiga gångvägar som att man börjar med de stora gatorna. I övrigt framgår att ju mindre centralt man bor, desto viktigare tycker man att det är att börja snöröja/halkbekämpa de stora gatorna.

Boende i småhus tycker att det är viktigare att börja snöröja och halkbekämpa de

- De större gatorna/vägarna
- Gatan/vägen där man bor
- Cykelvägar
- Gångvägar

Diagram 6. Allmänhetens bedömning av snöröjning och halkbekämpning, detaljerade formuläret. Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".

stora gatorna, jämfört med vad de som bor i flerbostadshus tycker. Ju oftare man åker bil inom kommunen, desto viktigare är det att börja snöröjningen/halkbekämpningen med de stora gatorna/vägarna. De som bor mer centralt och i flerbostadshus tycker att det är viktigare med viktiga gångvägar till till exempel busshållplatser och skolor än vad de som bor mindre centralt och i småhus tycker.

Ju oftare man åker med kollektivtrafiken, desto viktigare tycker man att det är att börja med viktiga gångvägar. De som cyklar dagligen under sommarhalvåret tycker att det är viktigare att börja snöröja/halkbekämpa cykelvägarna/gångvägarna jämfört med de som inte cyklar lika ofta. De som bor i flerbostadshus tycker att det är viktigare att börja med viktiga gångvägar och bostadsgator än vad boende i småhus tycker.

### Åsikt om användning av sand och salt för att minska halkrisken - det detaljerade formuläret

Det är 9 procent som tycker att man ska salta fler gator. 22 procent vill att man ska salta färre gator och 32 procent anser att man inte ska salta alls. Slutligen vill 34 procent att man ska göra på samma sätt som tidigare. Det är samma svarsmönster som år 2007.

Resultaten visar att de som är äldre än 39 år i större utsträckning inte vill salta alls än vad de som är yngre vill. Männerna vill i större utsträckning än kvinnorna att man inte ska salta alls. De som åker bil minst någon gång i veckan inom kommunen vill i större utsträckning att man avstår från saltningen än vad de som sällan eller aldrig kör bil inom kommunen vill. Ytterligare en skillnad är att de som bor i småhus vill att man inte saltar alls i något större utsträckning än vad de som bor i flerbostadshus vill.

De kommuner som ligger norrut har större andelar som tycker att man inte ska salta alls.

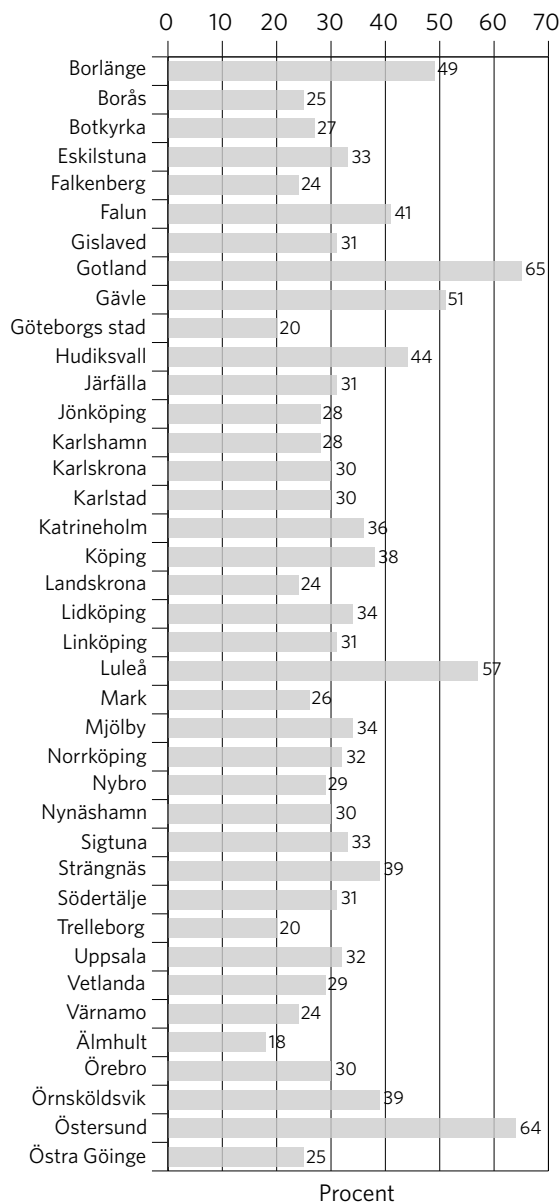


Diagram 7. Åsikt om användning av sand och salt för att minska halkrisken. Diagrammet visar andelen som svarat att man *inte* ska salta alls.

Undantaget är Gotlands kommun där 65 procent tycker att man inte ska salta alls. Därefter kommer Östersund (64 procent) och Luleå (57 procent). Även 2007 fanns Östersund och Luleå bland de kommuner med störst andelar som inte ville att man skulle salta alls.

# Trafiksäkerhet

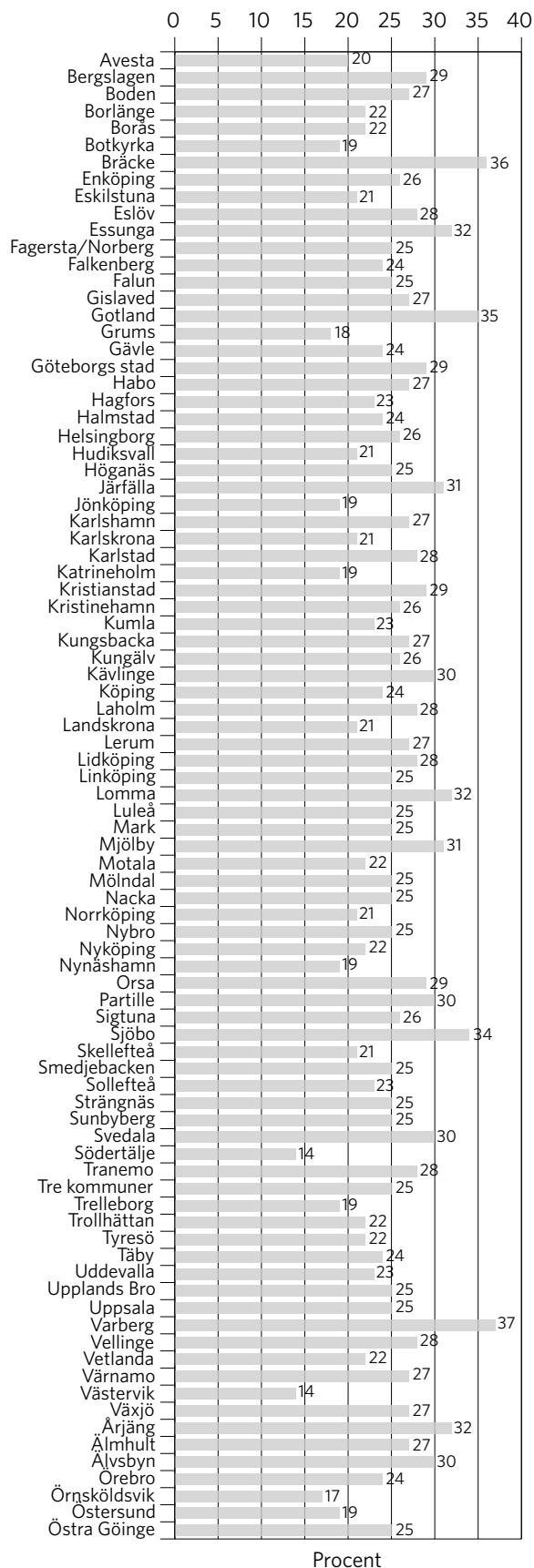
## Vad ska kommunen göra för att öka trafiksäkerheten?

25 procent av de svarande tycker att den nuvarande trafiksäkerheten är bra som den är. Det är samma resultat som 2007.

Männen är mer nöjda med den nuvarande trafiksäkerheten än vad kvinnorna är. Hushåll med barn, och särskilt de med barn upp till 13 år, är inte lika nöjda med trafiksäkerheten som vad hushåll utan barn är. Varberg (37 procent), Bräcke (36 procent) och Gotland (35 procent) är de kommuner som har störst andel invånare som är nöjda med den nuvarande trafiksäkerheten. Även 2007 var Gotland bland de kommuner som hade störst andel invånare som var nöjda med trafiksäkerheten.

Diagram 8. "Vad ska kommunen göra för att öka trafiksäkerheten?"

Diagrammet visar de som anser att trafiksäkerheten är bra som den är.

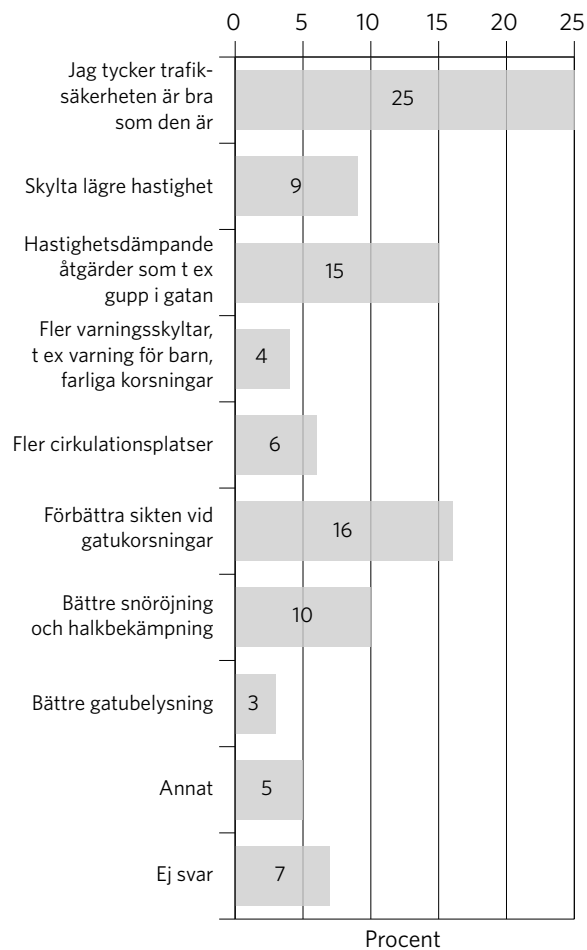




### Vad ska kommunen göra för att öka trafiksäkerheten där man bor?

De åtgärder som är mest önskade för att öka trafiksäkerheten är hastighetsdämpande åtgärder och att förbättra sikten vid gatukorsningar. Därefter kommer att skylta lägre hastighet samt bättre snöröjning och halkbekämpning. Hastighetsdämpande åtgärder önskas främst av hushåll med barn upp till 13 år. Ju yngre man är, desto viktigare tycker man att det är med hastighetsdämpande åtgärder. De över 60 år önskar snöröjning/halkbekämpning i större utsträckning än vad de yngre önskar. Boende mer centralt önskar hastighetsdämpande åtgärder i större utsträckning än vad de som bor mindre centralt gör.

Diagram 9. "Vad ska kommunen göra för att öka trafiksäkerheten där man bor?"



## Prioriteringar inom gatuverksamheten

**Om vi får mindre pengar till underhåll av gator och vägar, till vad ska vi främst använda pengarna?  
– det enklare formuläret**

Vid mindre pengar till underhåll av gator och vägar är det främsta önskemålet i de flesta grupper som använt det enklare formuläret att medlen ska användas till underhåll av asfalten på gator/vägar och därefter snöröjning/halkbekämpning av gator/vägar. De som sällan eller aldrig åker bil inom kommunen tycker att det är lika viktigt med snöröjning och halkbekämpning av såväl gatorna som av gång- och cykelvägar som med underhåll av asfalten. Boende i småhus är mer angelägna

om underhåll av asfalten än vad boende i flerbostadshus är. Det framgår även att intresset för underhåll av asfalten ökar ju mindre centralt man bor. De som är 60 år och äldre är inte lika intresserade av underhåll av asfalten som vad de yngre är. Underhåll av asfalten är mer angeläget för männen än det är för kvinnorna. Bland de mellan 60 och 74 år och bland kvinnorna är det viktigare både med snöröjning och halkbekämpning av gatorna och med snöröjningen av gång- och cykelvägar än vad det är för männen och de under 60 år. Ju oftare kommuninvånarna åker bil inom kommunen, desto mer angelägna är de om underhåll av asfalten.

Snöröjningen av gång- och cykelvägar är viktigare för dem som bor mer centralt än vad den är för dem som bor minst centralt. Den är också viktigare för de som bor i flerbostadshus än vad den är för dem som bor i småhus. Även de som cyklar dagligen under sommarhalvåret önskar både underhåll samt snöröjning/halkbekämpning av gång- och cykelvägar i större utsträckning än de som cyklar mer sällan gör. Underhåll av gång- och cykelvägar är viktigare för dem som bor mer centralt än vad det är för dem som bor utanför tätort. De som bor mindre centralt önskar istället, i större utsträckning, snöröjning/halkbekämpning av gatorna.

I de allra flesta kommuner är det viktigast med underhållet av asfalten. Det förekommer dock att det är lika viktigt eller viktigare med snöröjning och halkbekämpning. Särskilt viktigt med underhåll av asfalten är det i Bräcke, Essunga och Hagfors. Snöröjning önskas mest av invånarna i Älvsbyn, Boden, Skellefteå, Sollefteå och Västervik.

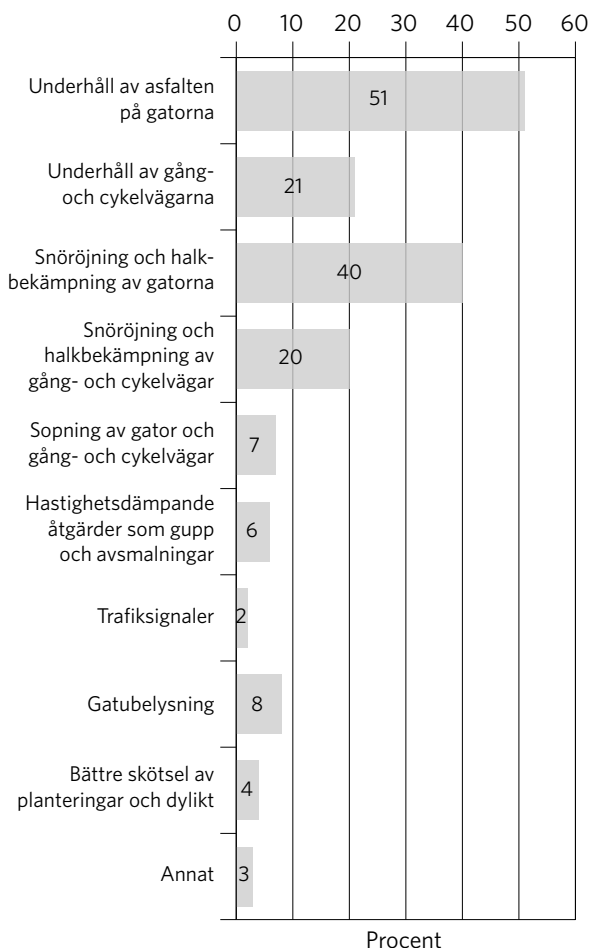


Diagram 10. "Till vad ska vi främst använda pengarna?" (enkla formuläret).  
Summan av svaren överstiger 100 procent då det fanns möjlighet att markera fler alternativ.

**Om vi får mindre pengar till underhåll av gator och vägar, till vad ska vi främst använda pengarna?  
- det detaljerade formuläret**

Nästan alla grupper som använt det mer detaljerade formuläret tycker att det är viktigast med underhåll av asfalten. Undantaget är de som sällan eller aldrig åker bil inom kommunen, vilka önskar underhåll av asfalten och underhåll av gång- och cykelvägar i samma utsträckning. Kvinnorna tycker att underhållet av asfalten är viktigast, även om andelen som har markerat detta alternativ inte är lika stor som bland männen. Ju längre bort från centrum man bor, desto viktigare blir underhållet av asfalten. Underhållet av asfalten prioriteras högre av dem som bor i småhus än av dem som bor i flerbostadshus, även om de senare även de sätter asfalten främst. Ju oftare man åker bil inom kommunen, desto högre prioriterar man underhållet av asfalten.

Andra skillnader som framkommer är att de som bor minst centralt prioriterar snöröjning och halkbekämpning av de större gatorna i högre grad än vad de som bor mer centralt gör. De senare är istället mer intresserade av både underhåll och snöröjning/halkbekämpning av gång- och cykelvägar. Jämförs de som bor i småhus med dem som bor i flerbostadshus framkommer det att de som bor i småhus prioriterar snöröjningen/halkbekämpningen av de större gatorna i högre grad, medan de som bor i flerbostadshus prioriterar underhåll samt snöröjning/halkbekämpning av gång- och cykelvägar samt snöröjning/halkbekämpning av bostadsgatorna högre än vad de som bor i småhus gör.

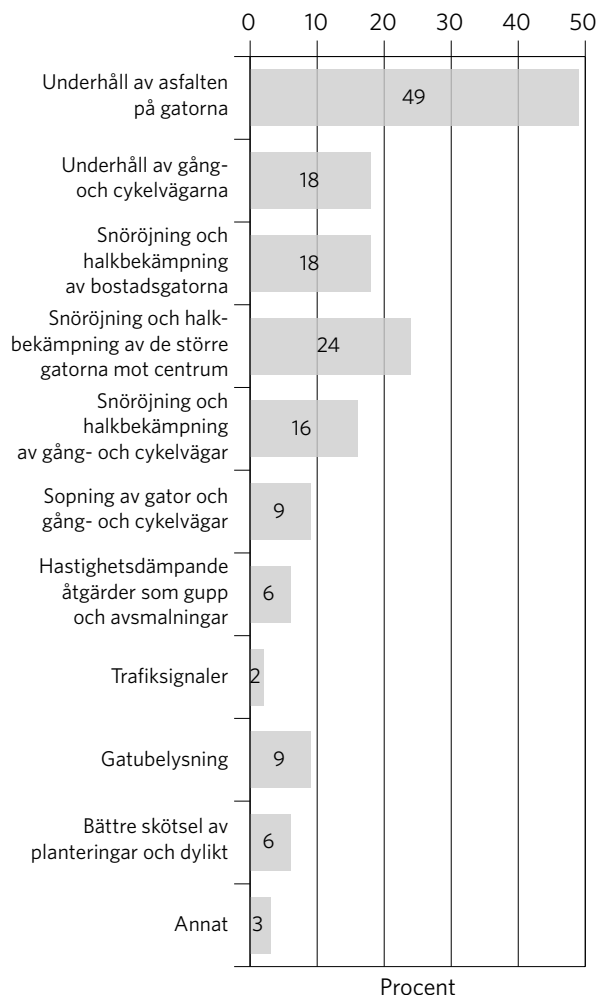
De som åker med allmänna färdmedel

Diagram 11. "Till vad ska vi främst använda pengarna?" (detaljerade formuläret).  
Summan av svaren överstiger 100 procent då det fanns möjlighet att markera fler alternativ.

minst några gånger i månaden är mer intresserade av underhåll av gång- och cykelvägar än vad de som åker med allmänna färdmedel mer sällan är.

Bland de kommuner som använt det mer detaljerade formuläret är det viktigast att använda pengarna till underhåll av asfalten för invånarna i alla kommuner utom för Östersund där det är ungefär lika viktigt med snöröjning och halkbekämpning som med underhåll av asfalten.

Särskilt viktigt är underhåll av asfalten för invånarna i Gävle (72 procent), Karlskrona (66 procent), Södertälje (65 procent) och Östra Göinge (65 procent).



## Belysning

Belysningen på gator och i parker är till för att höja trafiksäkerheten, ge ökad trygghet för dem som vistas ute och bidra till en trevlig miljö. Men belysningen kostar pengar! Tycker du att kommunen kan spara in på eller öka resurserna för belysningen?

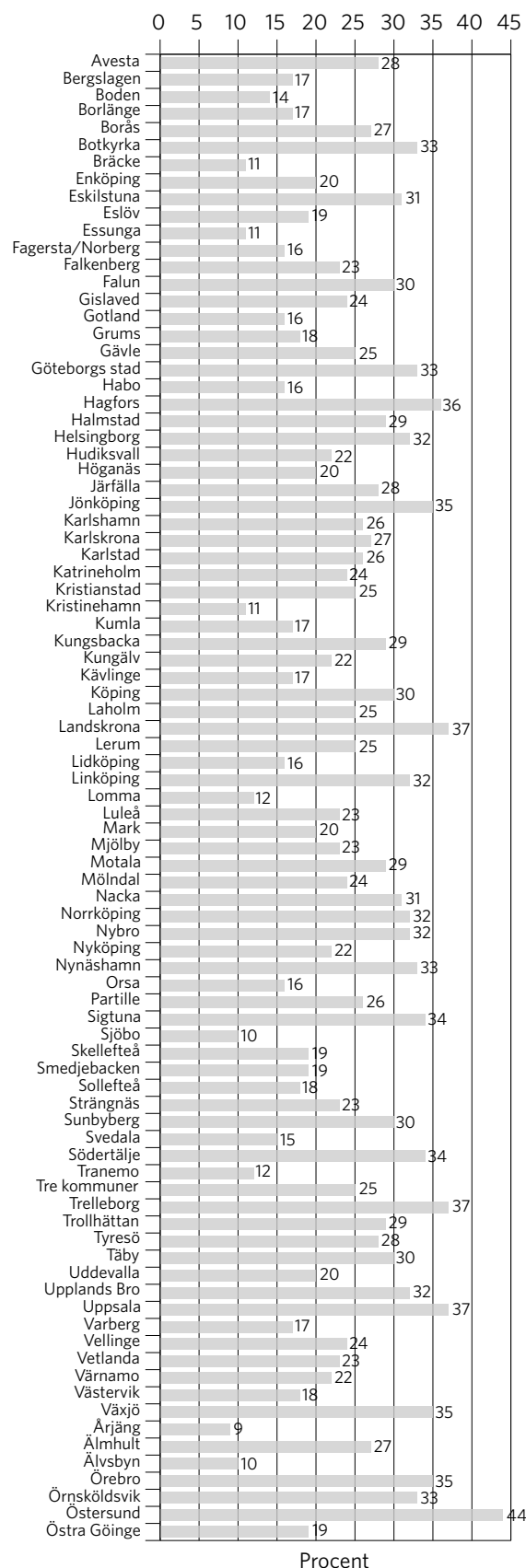
32 procent vill att man ska öka resurserna för belysning och 7 procent vill att man ska spara på resurserna. 63 procent tycker att den är bra som den är. Jämfört med 2007 så har andelen som önskar ökade resurser minskat något medan andelen som tycker att det är bra som det är har ökat.

Jämförs olika grupper framgår att kvinnorna i högre grad än männen vill ha mer resurser för belysningen. De under 60 år anser också i högre grad än de äldre att man ska öka resurserna. De som bor i flerbostadshus är mer angelägna om ökade resurser än vad de som bor i småhus är.

De kommuner som har störst andelar som vill öka resurserna för belysning är Östersund (44 procent), Landskrona (37 procent), Trelleborg (37 procent), Uppsala (37 procent), Hagfors (36 procent), Jönköping (35 procent), Växjö (35 procent) och Örebro (35 procent).

Sparviljan är störst i Älvsbyn (18 procent) och Sjöbo (17 procent) som anser att kommunen bör spara in på belysningen.

Diagram 12. Andel som svarat att man ska öka resurserna för belysningen.



# Parkernas skötsel

## Hur tycker du att parkerna sköts i kommunen?

### - det enklare formuläret

Det är 63 procent som svarar att parkerna sköts bra. Det är samma resultat som år 2007. 15 procent saknar uppfattning om parkernas skötsel, och det är vanligast bland dem som bor utanför en tätort (23 procent). Boende i flerbostadshus är mer nöjda med parkernas skötsel än vad boende i småhus är. De som är 60 år och äldre är nöjdare med parkernas skötsel än vad de under 60 år är.

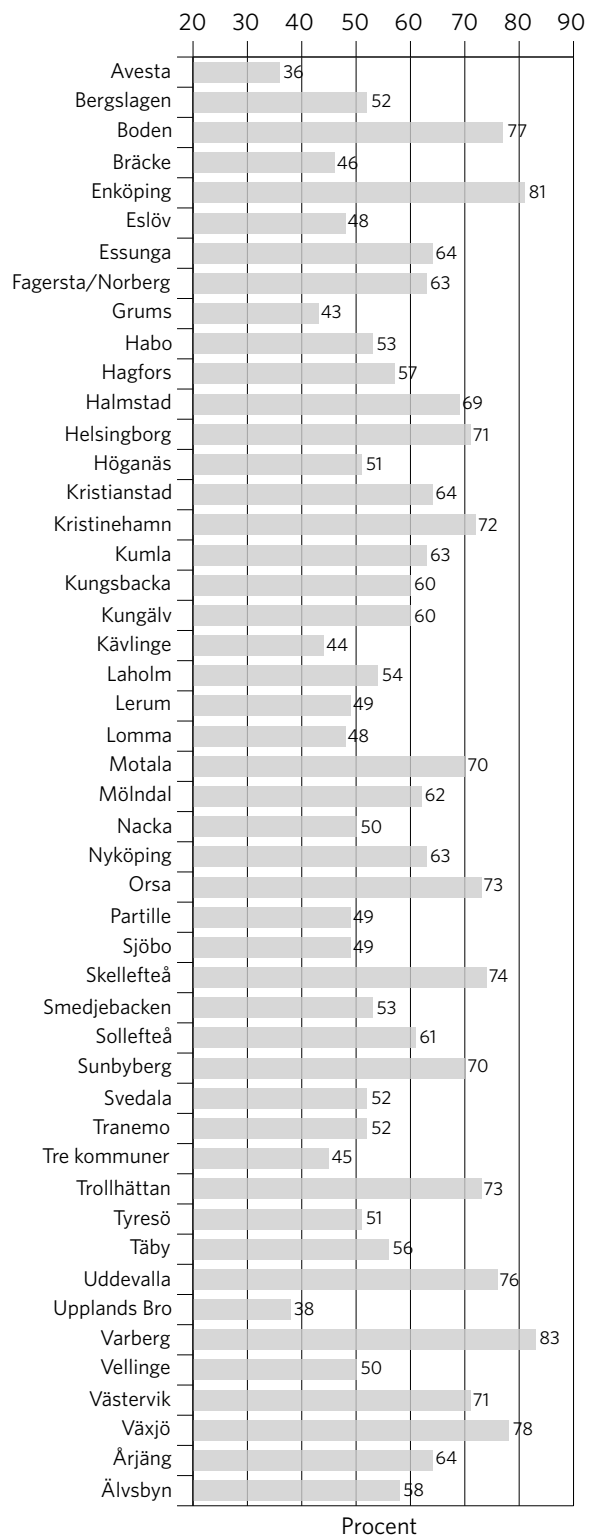
Bäst omdömen får parkerna i Varberg (83 procent nöjda) och Enköping (81 procent). Även i undersökningen år 2007 var Varberg och Enköping bland de kommuner som fick bäst omdömen.

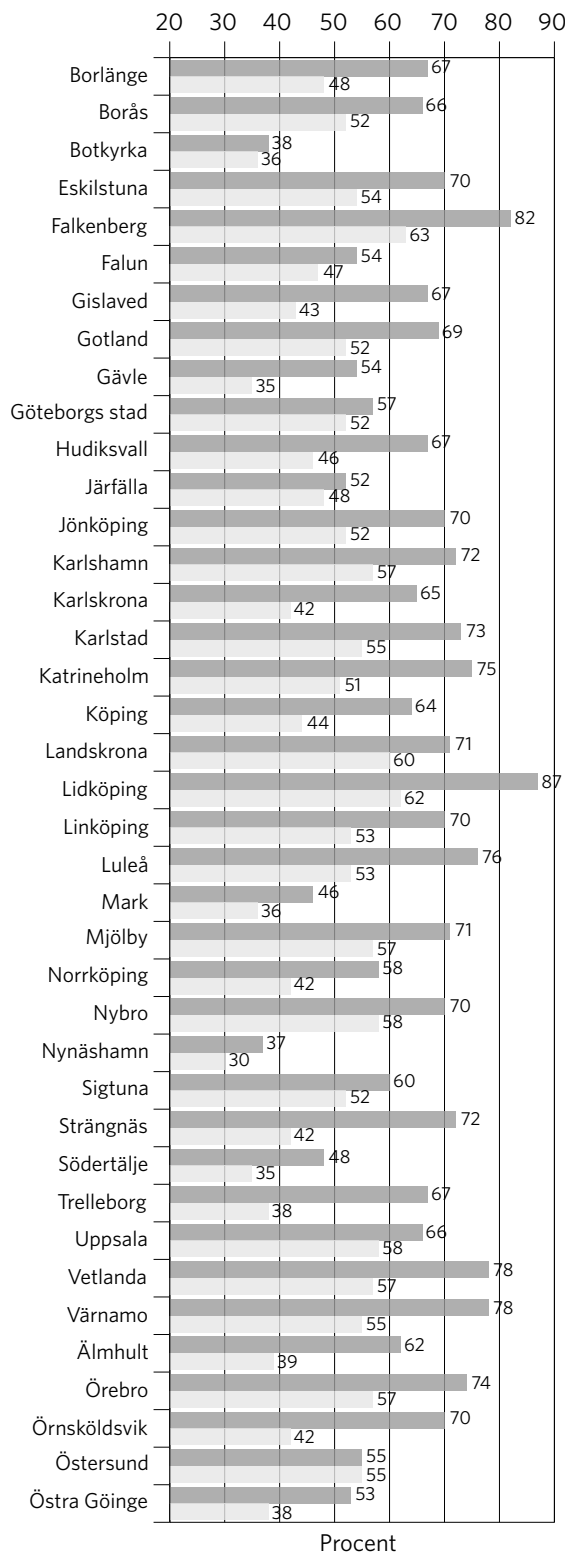
En fråga ställdes även om lekredskap och skötsel av lekparkerna/lekplatserna. 41 procent har inte någon uppfattning om lekparkerna/lekplatserna. Det är främst barnfamiljer med barn upp till och med sex år som har en uppfattning. I den gruppen är 42 procent nöjda och 26 procent missnöjda. 18 procent är varken nöjda eller missnöjda. 12 procent i denna grupp har ingen uppfattning. 2007 var det 34 procent som var nöjda med lekredskap och skötsel av lekparkerna/lekplatserna.

Bäst omdömen får lekparkerna/lekplatserna i Boden (44 procent nöjda), Växjö (44 procent), Sundbyberg (44 procent) samt Skellefteå (41 procent). Även år 2007 var Boden och Skellefteå bland de kommuner som fick bäst omdömen.

Diagram 13. "Hur tycker du att parkerna sköts i kommunen?"

Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".





### Hur tycker du att parkerna sköts i kommunen?

- det detaljerade formuläret

63 procent av samtliga som använt det detaljerade formuläret tycker att parkerna i centrum sköts bra och 50 procent tycker att parkerna i bostadsområdena sköts bra. I undersökningen år 2007 var färre nöjda både med parkerna i centrum (57 procent) och med parkerna i bostadsområdena (45 procent).

De som bor utanför tätort saknar uppfattning om parkernas skötsel i större utsträckning än vad de som bor mer centralt gör. Det gäller både parkerna i centrum och särskilt parkerna i bostadsområdena.

Parkerna som ligger i centrum får högre betyg av medborgarna än vad parkerna i bostadsområden får. Det är inga stora skillnader i uppfattning mellan olika grupper för såväl parkerna i centrum som i bostadsområdena.

Bland dem som är missnöjda med hur parkerna sköts beror missnöjet främst på att det är skräpigt i parkerna.

När det gäller skötsel av parker belägna i centrum får Lidköping (87 procent), Falkenberg (82 procent), Vetlanda (78 procent) och Värnamo (78 procent) bäst omdömen. Även år 2007 var Falkenberg bland de kommuner som fick bäst omdömen av kommunens invånare.

Nöjdast med bostadsparkernas skötsel är man i Falkenberg (63 procent), Lidköping (62 procent) och Landskrona (60 procent nöjda).

Diagram 14. "Hur tycker du att parkerna sköts i kommunen?" Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".

■ I centrum  
 ■ I bostadsområdena

Även 2007 var invånarna i Falkenberg, Lidköping och Landskrona nöjda med sina parker.

På frågan om vad man tycker om lekparkernas/lekplatsernas skötsel och lekredskap är det 40 procent som inte har någon uppfattning. De som har en uppfattning är barnfamiljer med barn upp till 13 år. I den gruppen är det 40 procent nöjda och 28 procent missnöjda. 2007 var det ungefär lika många nöjda som missnöjda.

Jämförs resultaten för samtliga invånare i kommunerna så är de som bor i Värnamo (46 procent nöjda), Landskrona (44 procent), Falkenberg (40 procent) och Strängnäs (41 procent) nöjda med lekplatserna, även om det också i dessa kommuner är stora andelar som saknar uppfattning. Även år 2007 hörde Falkenbergs invånare till de kommuninvånare som var mest nöjda med lekplatserna.

### Parkernas användning - det detaljerade formuläret

I diagram 15 ingår enbart de som vistas i parkerna minst någon gång i månaden.

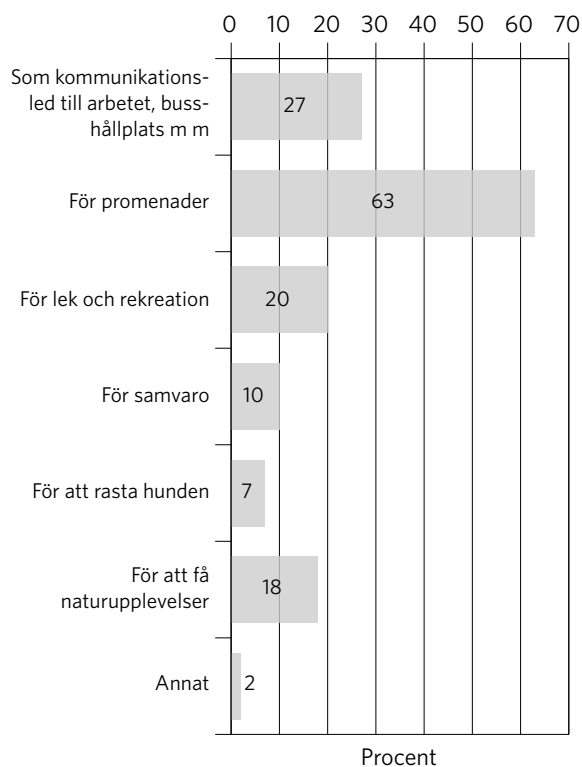
Summan av svaren överstiger 100 procent då det fanns möjlighet att markera flera alternativ.

I det detaljerade frågeformuläret ställdes även en fråga om hur ofta man använder parkerna. 9 procent använder parkerna dagligen, 28 procent använder dem minst en gång i veckan, 36 procent minst en gång i månaden och 26 procent använder dem mer sällan eller aldrig. Det är ungefär samma svarsmönster som 2007.

En större andel av kommunens invånare vistas ofta i parkerna i Falkenberg, Köping och Trelleborg.

Diagram 15. "Hur använder du parkerna?"

Parkerna används i särklass mest för promenader. Det gäller för alla grupper utom för barnfamiljer med barn upp till 13 år, vilka främst använder parkerna för lek och rekreation. Det gäller särskilt för hushåll med barn upp till och med 6 år. De mellan 18 och 39 år använder parkerna i större utsträckning för lek och rekreation än vad de över 39 år gör. Att använda parkerna för promenader är vanligare bland dem som bor mer centralt än vad det är bland dem som bor minst centralt. Ju äldre man är, desto vanligare är det att använda parkerna för promenader. I övrigt kan noteras att de mellan 40 och 74 år även använder parkerna mer för att få naturupplevelser än vad de under 40 år gör. Vanligast att använda parkerna för promenader är det i Nybro (78 procent), Karlshamn (76 procent) och Falkenberg (75 procent).



## Prioriteringar inom parkverksamheten

**Om vi får mindre pengar till parkverksamheten, till vad ska vi i första hand använda pengarna?  
- det enklare formuläret**

Vid minskade resurser är det enligt de flesta grupper viktigast att satsa på städningen av parkerna. Därefter kommer gräsklippning i parkerna, lekplatser samt blomsterarrangemang på gator och torg. Det är ungefär samma önskemål som 2007.

Många grupper önskar städning i första hand utom barnfamiljer med barn upp till 13 år som i första hand önskar lekplatser. Särskilt familjer med barn upp till och med 6 år önskar lekplatser.

Männen önskar gräsklippning i högre grad än vad kvinnorna gör. Boende i småhus önskar gräsklippning i större utsträckning än vad boende i flerbostadshus gör. De som är över 39 år är mer intresserade av blomsterarrangemang på gator och torg än vad de under 40 år är.

Jämförs kommunerna framgår det att städning är viktigast för invånarna i många kommuner. I en del kommuner är dock gräsklippning eller lekplatser viktigast eller lika viktiga som städningen. Särskilt i Helsingborg, Kristianstad, Sundbyberg, Tyresö och Täby är önskemålet om städning högt. Gräsklippning önskas i större utsträckning av invånarna i Bräcke, Eslöv, Essunga, Hagfors, Motala, Smedjebacken och Älvsbyn än i övriga kommuner. I Habo och Kävlinge finns störst andelar som önskar lekplatser.

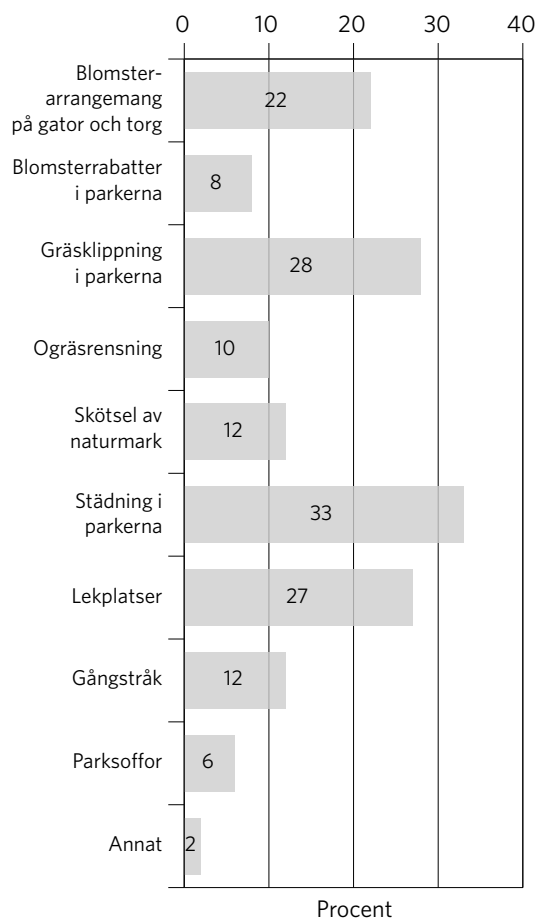


Diagram 16. "Till vad ska vi i första hand använda pengarna?" Summan av svaren överstiger 100 procent då det fanns möjlighet att markera fler alternativ.



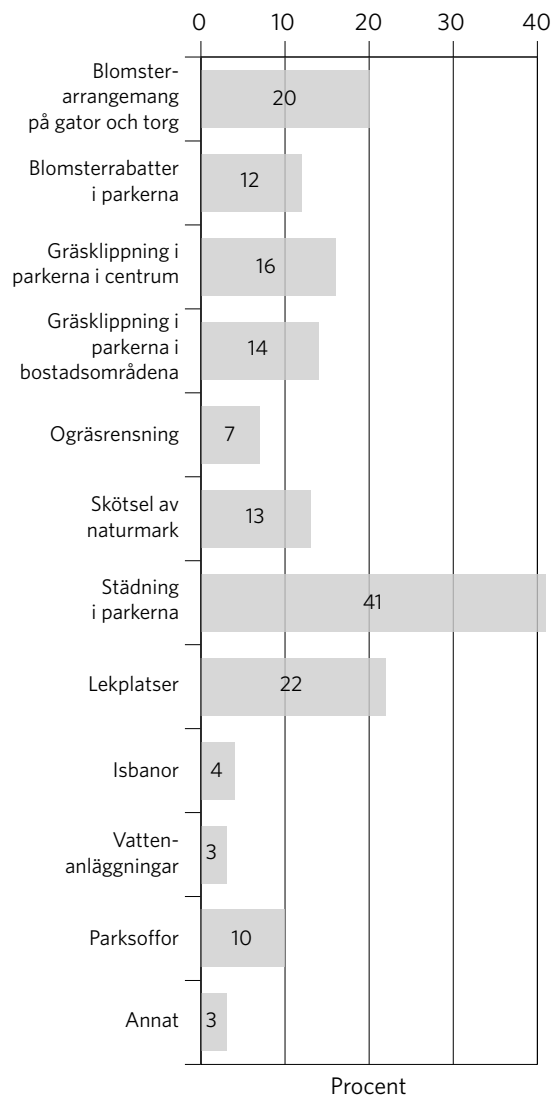
**Om vi får mindre pengar till park-  
verksamheten, till vad ska vi främst  
använda pengarna?  
- detaljerade formuläret**

För alla grupper är städningen i särklass viktigast utom för familjer med barn upp till sex år vilka i första hand vill ha lekplatser. De i åldern mellan 18 och 39 år önskar lekplatser i högre grad än vad de över 39 år gör.

Särskilt viktigt är städning för dem som bor i flerbostadshus och för dem som bor mer centralt jämfört med de som bor i småhus och minst centralt.

Vid en jämförelse framgår det att städning av parkerna är den åtgärd som kommer i första hand i många kommuner. I många kommuner är det förutom städning lika viktigt med blomsterarrangemang, gräsklippning i parkerna i centrum och/eller bostadsområdena och/eller lekplatser. I Östra Göinge är det viktigast med lekplatser.

Diagram 17. "Till vad ska vi i första hand använda pengarna?" Summan av svaren överstiger 100 procent då det fanns möjlighet att markera fler alternativ.



## Vattenkvalitet

### Vad tycker du om kvaliteten på vattnet?

Frågan om vattnets kvalitet ställdes enbart till de som har kommunalt vatten. Andelen med kommunalt vatten varierar från 43 procent i Orust till 97 procent i Vellinge.

Det är 90 procent som tycker att kvaliteten på vattnet är bra. Enbart 3 procent är missnöjda med den. 2007 var 89 procent nöjda och 4 procent missnöjda. I de flesta kommuner är vattnet av bra kvalitet, då det i 55 av 74 kommunerna är 90 procent eller fler som tycker att vattnets kvalitet är bra. Det är ingen skillnad i uppfattning mellan olika grupper.

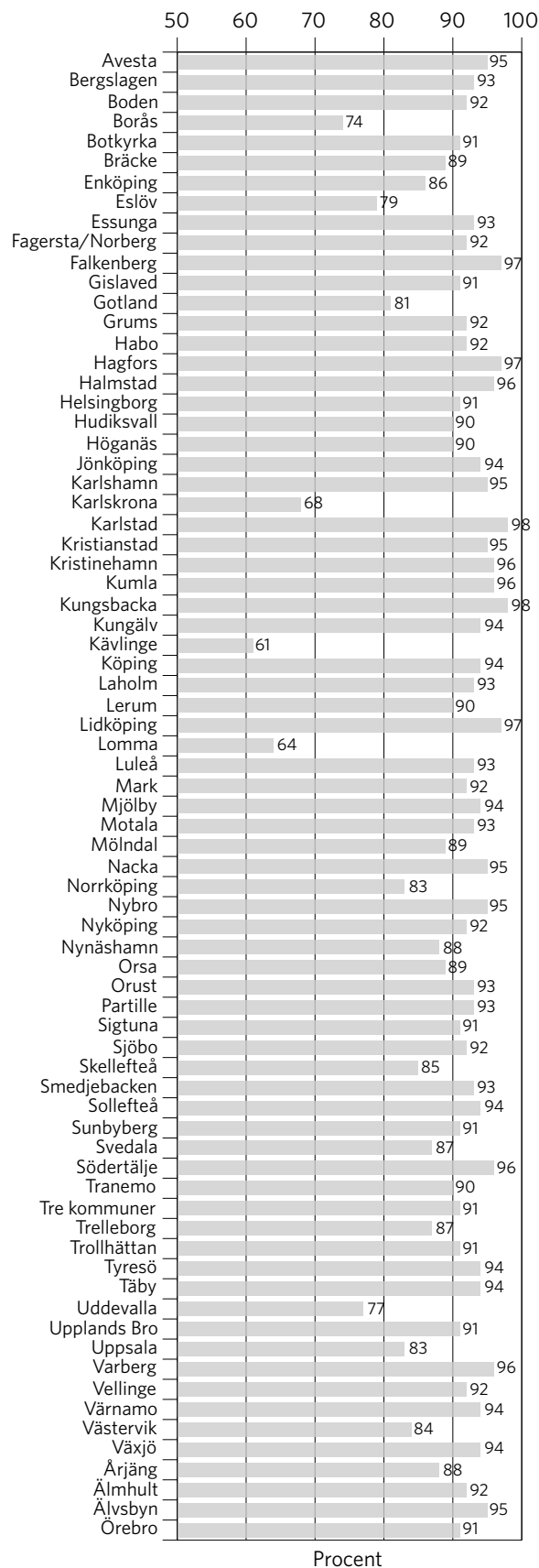
Bäst tycker invånarna i Karlstad och Kungsbacka att vattnet är där 98 procent tycker att vattnets kvalitet är bra. Även år 2007 fanns Kungsbacka bland de kommuner som hade bäst vattenkvalitet.

Bland dem som är missnöjda med kvaliteten är den vanligaste orsaken till missnöje att vattnet smakar illa.

Att vattnet håller en hög kvalitet visar sig också genom att 88 procent av samtliga tillfrågade dricker av vattenledningsvattnet flera gånger per dag. 2007 var andelen nästan lika hög 86 procent. Kvinnorna dricker oftare av vattenledningsvattnet än vad männen gör. I 29 kommuner är det 90 procent eller fler som dricker vattenledningsvattnet flera gånger per dag. Störst är andelarna i Kungsbacka (95 procent), Enköping (94 procent), Luleå (94 procent) och Älvsbyn (94 procent).

En fråga gällde om man har varit utsatt för störningar i vattentillförseln under det senaste året. Det är ungefär 20 procent som har haft störningar och det har vanligen gällt avbrott i tillförseln. 2007 var det 19 procent som varit utsatt för störningar.

Diagram 18. "Vad tycker du om kvaliteten på vattnet?" Andel som svarat "ganska bra" eller "mycket bra".



Händer det att du oroar dig för kvaliteten på vattenledningsvattnet? (OBS: diagrammet visar andel som *inte* oroar sig)

Det är 66 procent som aldrig oroar sig för kvaliteten på vattenledningsvattnet. 2 procent oroar sig alltid eller ofta och 13 procent oroar sig ibland. 18 procent av invånarna svarar att de sällan oroar sig. Det är samma svarsmönster som 2007.

Männen oroar sig i mindre utsträckning än vad kvinnorna gör. Jämförs olika boendeformer så framgår det att de som bor i småhus oroar sig i mindre grad än vad boende i flerbo-stadshus gör.

Falkenberg (83 procent), Lidköping (82 procent), Hagfors (81 procent) och Karlstad (81 procent) har störst andel som aldrig oroar sig.

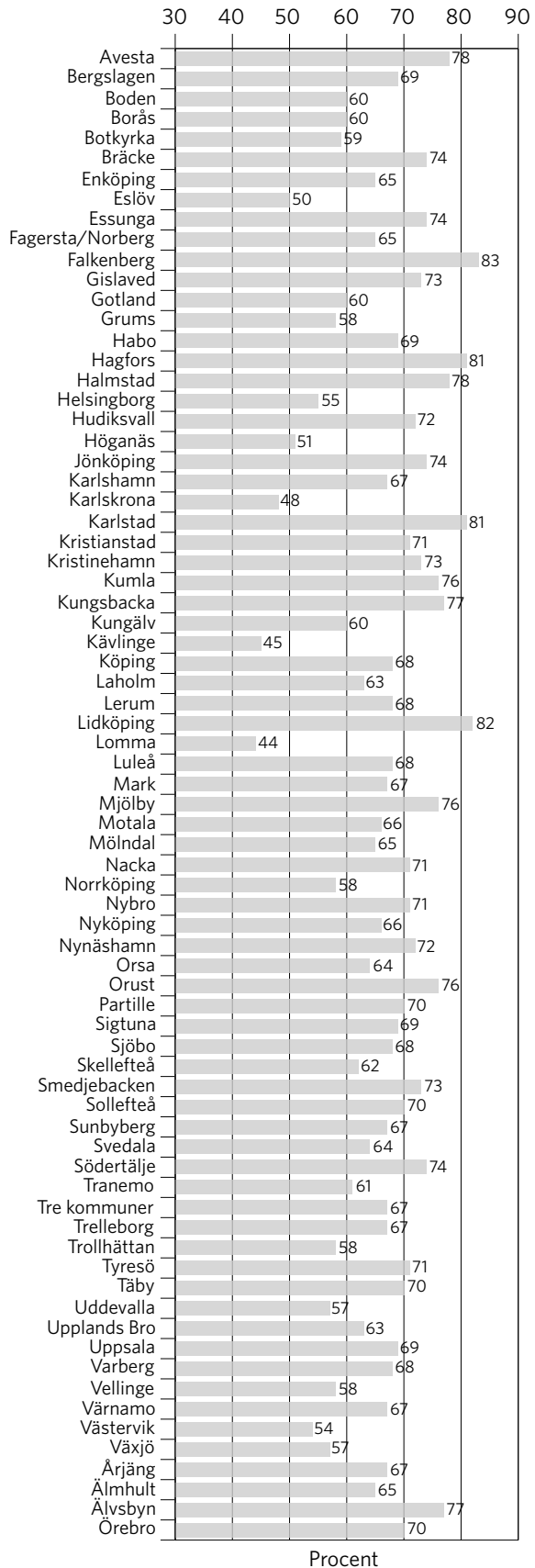


Diagram 19. "Händer det att du oroar dig för kvaliteten på vattenledningsvattnet?" Diagrammet visar andel som *inte* oroar sig.

### I vilken utsträckning tror du att reningsverket klarar att rena avloppsvattnet på ett tillfredställande sätt?

En fråga ställdes om huruvida man tror att reningsverket klarar av att rena avloppsvattnet på ett tillfredställande sätt. I genomsnitt tror 73 procent att reningsverket klarar denna uppgift. Det är 15 procent som saknar uppfattning om detta. Det är samma svarsmönster som 2007.

Den största andel invånare som tror att reningsverket lyckas med sin uppgift finns i Jönköping (82 procent), Karlstad (82 procent), Boden (80 procent), Varberg (80 procent) och Örebro (80 procent). Även 2007 fanns Karlstad och Örebro med bland de kommuner där invånarna hade högst tilltro till reningsverkens förmåga att rena avloppsvattnet.

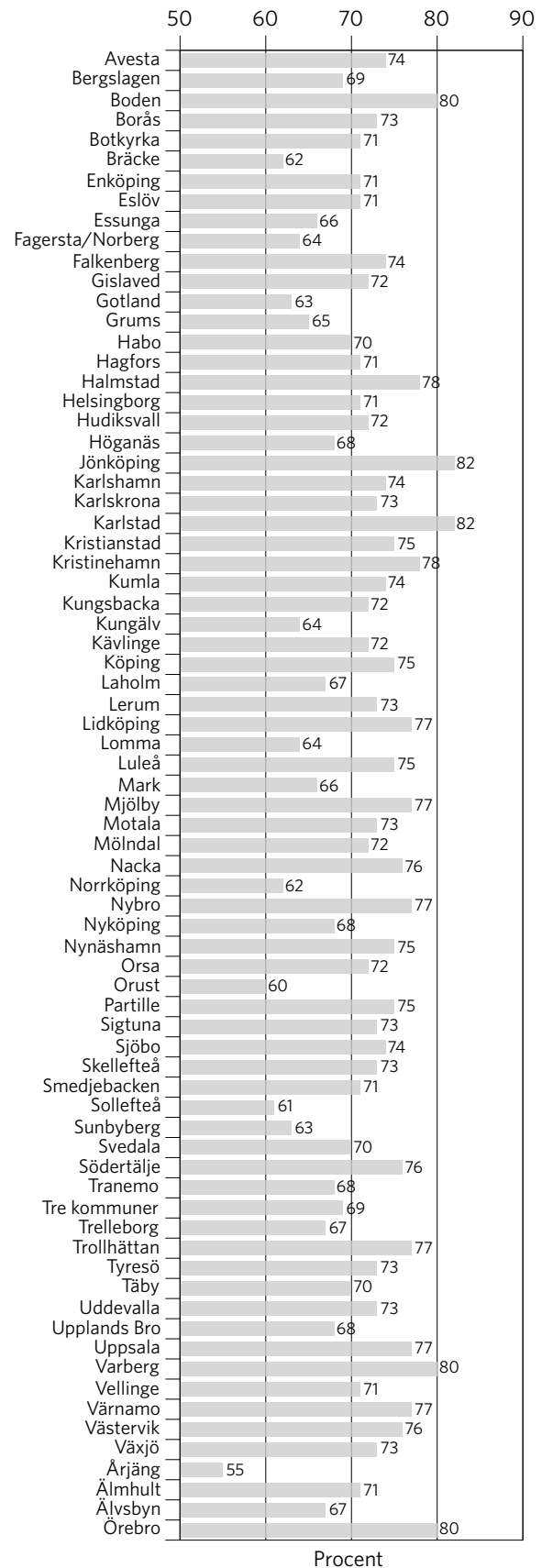


Diagram 20. "I vilken utsträckning tror du att reningsverket klarar att rena avloppsvattnet på ett tillfredsställande sätt?" Andel som tycker att man är mycket eller ganska bra på att leva upp till målet.



# Avfallshantering

## Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med hämtningen av hushållsavfall?

En majoritet av invånarna är nöjda med hur det fungerar med hämtningen av hushållsavfall då 81 procent är nöjda. 2007 var 79 procent nöjda med detta.

Ju äldre man är, desto nöjdare är man. De som bor i småhus är nöjdare än vad de som bor i flerbostadshus är.

I Gislaved (91 procent), Hudiksvall (91 procent), Avesta (90 procent), Mjölby (90 procent), Varberg (90 procent), Vellinge (90 procent) och Älmhult (90 procent), finns störst andel nöjda invånare. Även år 2007 fanns Vellinge med bland de kommuner som låg bäst till.

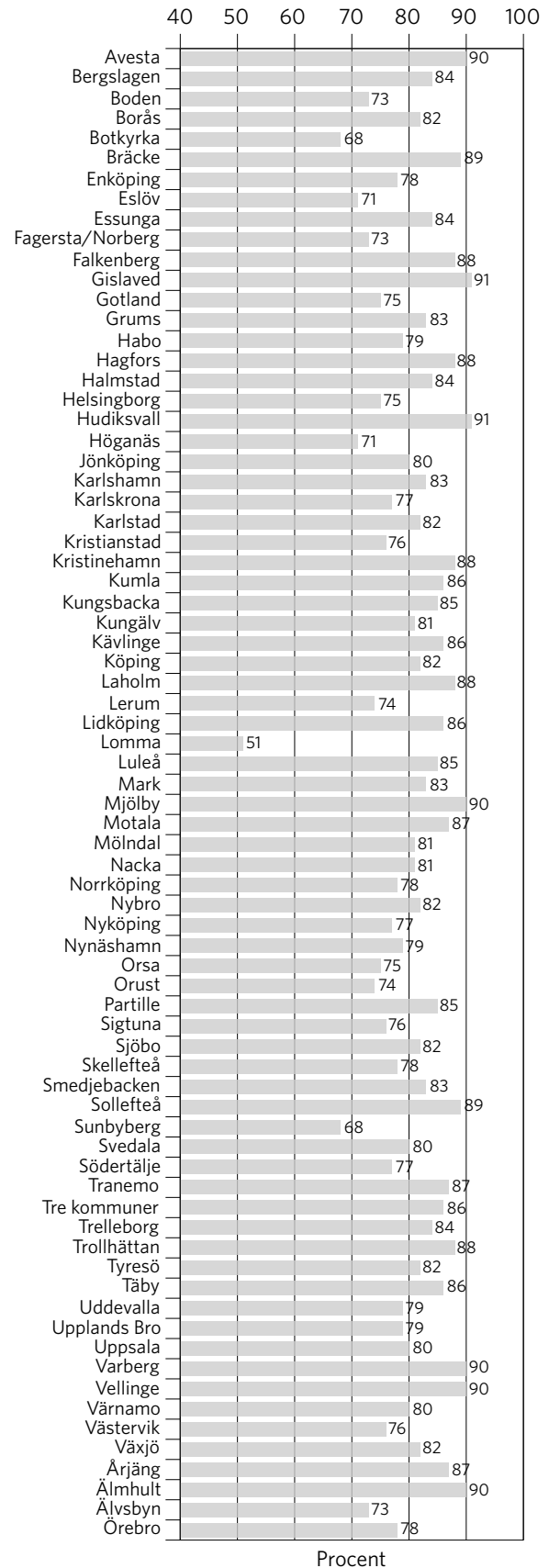


Diagram 21. "Hur tycker du att hämtningen av hushållsavfall fungerar?"  
Diagrammet visar andel nöjda.

### Vad är du missnöjd med i hanteringen av hushållsavfall?

De som inte är nöjda med hur det fungerar fick en fråga om vad de är missnöjda med. Den främsta orsaken till missnöje är fulla sopbehållare och därefter dålig lukt från soprum/sopkärl. 20 procent har svarat "annat" där man med egna ord har beskrivit orsaken till missnöje. Dessa svar finns i det material som varje kommun erhållit. Det är samma svarsmönster som år 2007.

Jämförs olika grupper så framgår att boende i flerbostadshus är mer missnöjda med fulla sopbehållare än vad boende i småhus är. De invånare som bor mer centralt besväras mer av fulla sopbehållare och dålig lukt än vad de som bor mindre centralt gör.

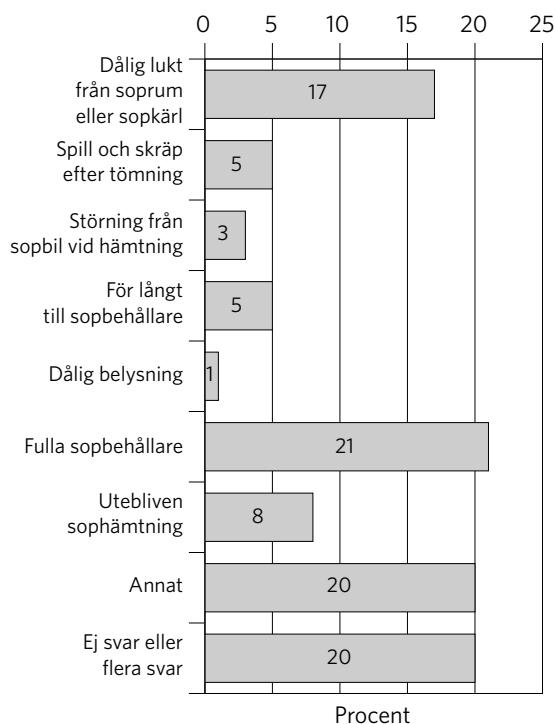


Diagram 22. "Vad är du missnöjd med i hanteringen av hushållsavfall?"

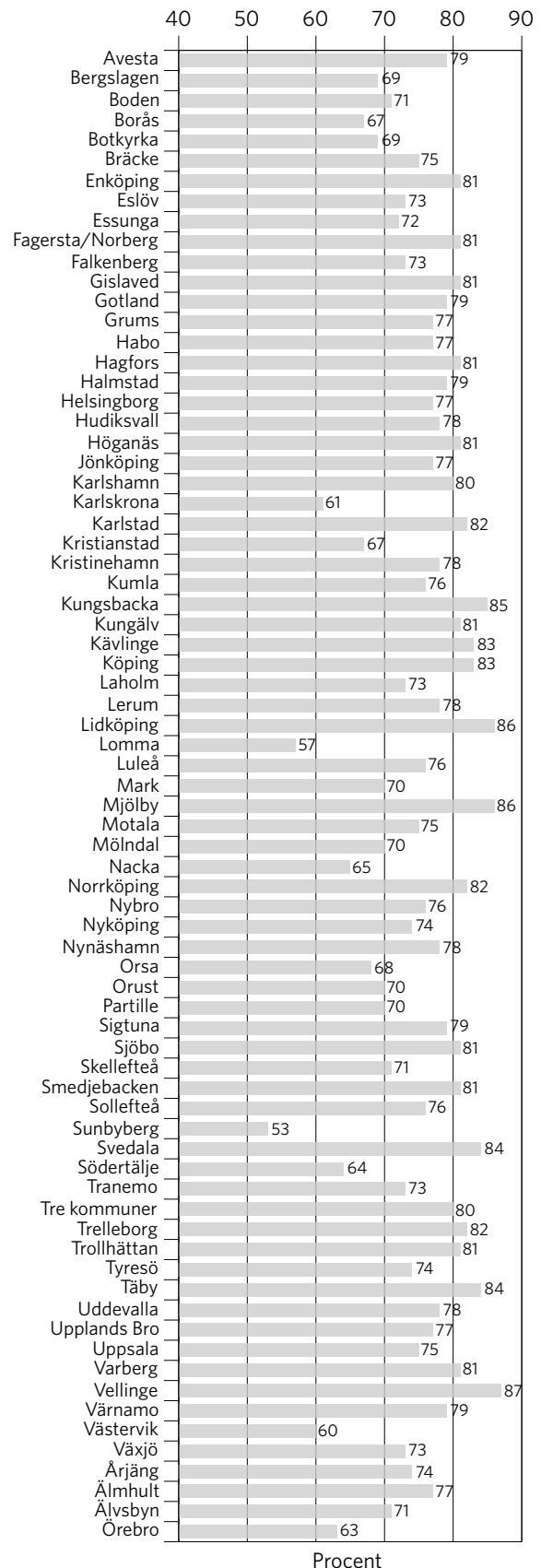
Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med hur det fungerar att bli av med grovsopor, till exempel kasserade kylar, spisar, diskmaskiner, möbler barnvagnar, cyklar, skidor, större leksaker och större emballage?

75 procent av kommunernas invånare är nöjda med hur grovsopshanteringen fungerar. 2007 var 73 procent nöjda med detta. Ju äldre man är, desto nöjdare är man med hur grovsopshanteringen fungerar. Boende i flerbostadshus är inte lika nöjda med detta som vad boende i småhus är.

Bäst omdömen om hanteringen av grovsopor ger invånarna i Vellinge (87 procent nöjda), Lidköping (86 procent), Mjölby (86 procent) och Kungsbacka (85 procent). Även 2007 hörde Kungsbacka till de kommuner som fick bäst omdömen.

Det är vanligast att invånarna lämnar sina grovsopor på kommunens återvinningscentral eller liknande. En del som bor i flerbostadshus lämnar grovsoporna på ordnad plats i närheten av bostaden.

Diagram 23. "Hur tycker du det fungerar att bli av med grovsopor?"  
Diagrammet visar andel nöjda.





### Vad är du missnöjd med när det gäller grovsopor?

De som inte är nöjda med hur det fungerar fick en fråga om vad de är missnöjda med. Det som orsakar mest missnöje är att platserna där man kan lämna sina grovsopor ligger för långt bort och därefter kommer att invånarna besväras av dåliga öppettider/tillgänglighet.

De som bor i flerbostadshus är mer missnöjda med att det är långt till de platser där man lämnar grovsopor, medan de som bor i småhus är mer missnöjda med dåliga öppettider/tillgänglighet.

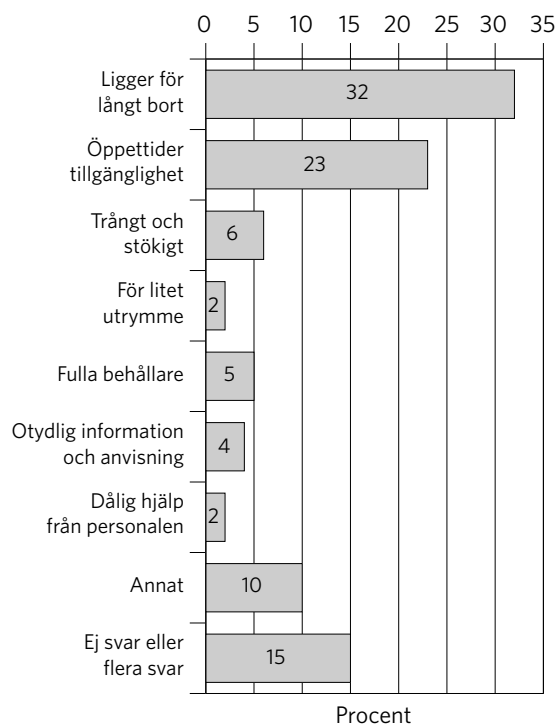


Diagram 24. "Vad är du missnöjd med i hanteringen av grovsopor?"

### Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med hur det fungerar att bli av med förpackningsavfall och tidningar?

Det är 73 procent som tycker det fungerar bra att bli av med sitt förpackningsavfall och sina tidningar. 2007 var 75 procent nöjda. Ju äldre man är desto nöjdare är man med detta.

De kommuner som har störst andelar nöjda kommuninvånare är Helsingborg (86 procent), Kristinehamn (86 procent), Fagersta/Norberg (83 procent) och Halmstad (83 procent). Även 2007 hörde Helsingborg till de kommuner som fick bäst omdömen.

Det är vanligast att kommunens invånare lämnar sina tidningar och sitt förpackningsavfall på en återvinningsstation. Därefter kommer att lämna det på ordnad plats i närheten av bostaden. Det senare är mycket vanligt bland dem som bor i flerbostadshus.

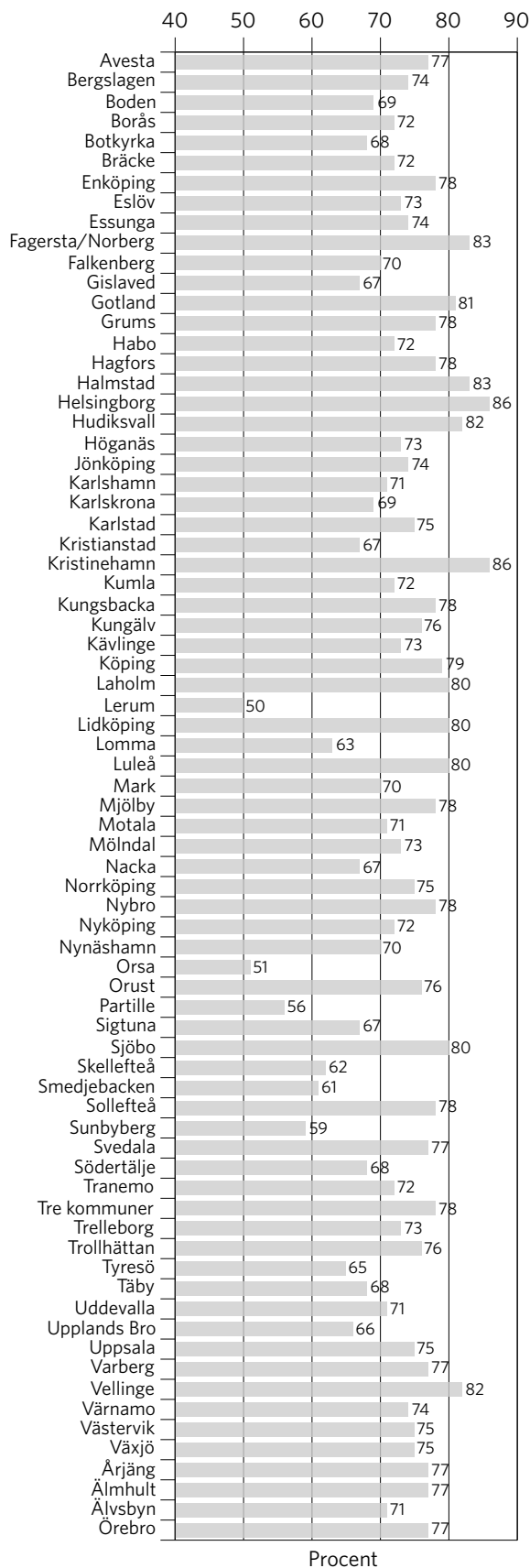
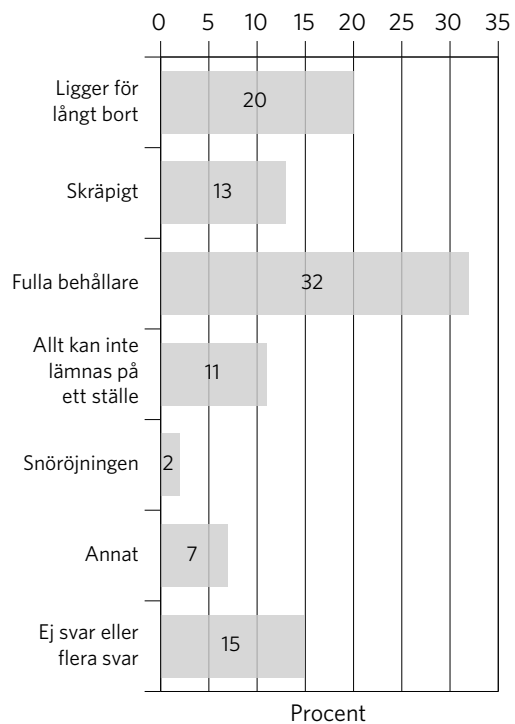


Diagram 25. "Hur tycker du det fungerar att bli av med förpackningsavfall och tidningar?"  
Diagrammet visar andel nöjda.

### Vad är du missnöjd med när det gäller förpackningsavfall och tidningar?

De som är missnöjda fick en fråga om vad de är mest missnöjda med. Det största missnöjet orsakas av fulla sopbehållare och därefter att platserna som avfallet ska lämnas på ligger för långt bort. Fulla sopbehållare är de som bor i småhus mer missnöjda med än vad boende i flerbostadshus är.

Diagram 26. "Vad är du missnöjd med i hanteringen av förpackningsavfall och tidningar?"



**Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med hur det fungerar att bli av med farligt avfall, till exempel oljerester, färgrester, bekämpningsmedel?**

Cirka 66 procent är nöjda med hur det fungerar att bli av med sitt farliga avfall. 2007 var 62 procent nöjda.

Männen är mer nöjda än vad kvinnorna är. Med stigande ålder ökar andelen nöjda. De som bor i småhus är mer nöjda, än vad de som bor i flerbostadshus är. Slutligen är de som bor mindre centralt mer nöjda än vad de är som bor i centrum är.

De kommuner som får bäst omdömen är Vellinge (81 procent), Kävlinge (79 procent), Mjölby (79 procent), Kungsbacka (78 procent), Svedala (78 procent), Grums (77 procent) och Tre kommuner i samverkan (77 procent). Även 2007 fanns Vellinge, Kävlinge och Kungsbacka med bland de kommuner som fick högst omdömen.

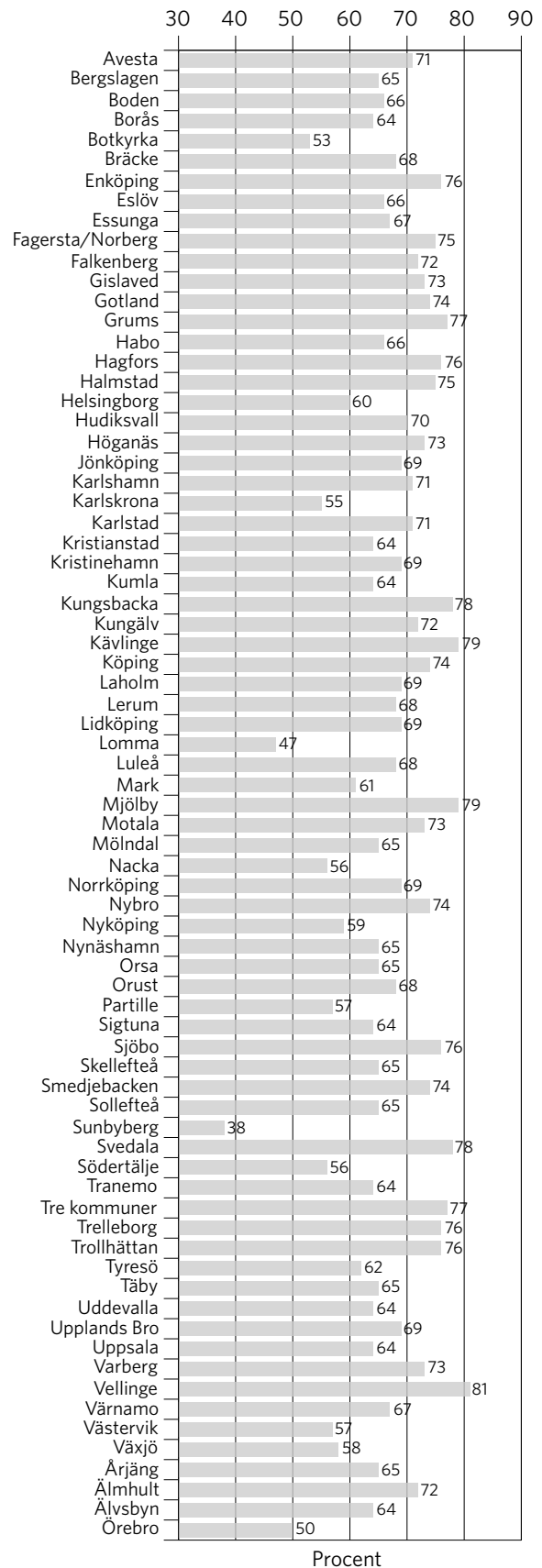
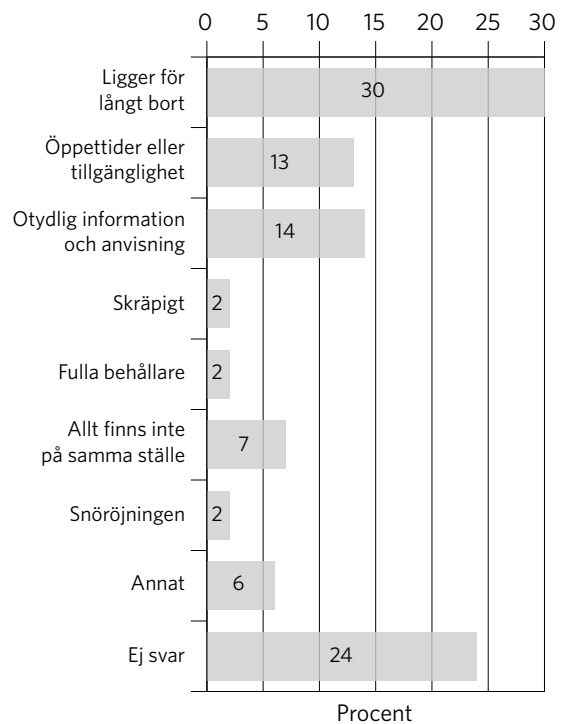


Diagram 27. "Hur tycker du det fungerar att bli av med farligt avfall?  
Diagrammet visar andel nöjda.

### Vad är du missnöjd med när det gäller farligt avfall?

De som inte är nöjda fick en fråga om vad de är mest missnöjda med. Det som orsakar mest missnöje är att de platser där man kan lämna farligt avfall ligger för långt bort. Det är ungefär lika stort missnöje med detta då olika grupper jämförs.

Diagram 28. "Vad är du missnöjd med i hanteringen av farligt avfall?"



Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med hur det fungerar att bli av med elektroniskt avfall som till exempel eltandborstar, brödrostar, TV- och radioapparater, elektriska bormaskiner?

Det är 74 procent som är nöjda med hur det fungerar att bli av med elektroniskt avfall. 2007 var 70 procent nöjda med detta.

Ju äldre man är, desto nöjdare är man med hur det fungerar att bli av med elektroniskt avfall. Boende i småhus är mer nöjda än vad de som bor i flerbostadshus är.

De kommuner som får bäst omdömen är Mjölby (85 procent) och Vellinge (85 procent). Även 2007 fanns Vellinge med bland kommuner i topp i denna kategori.

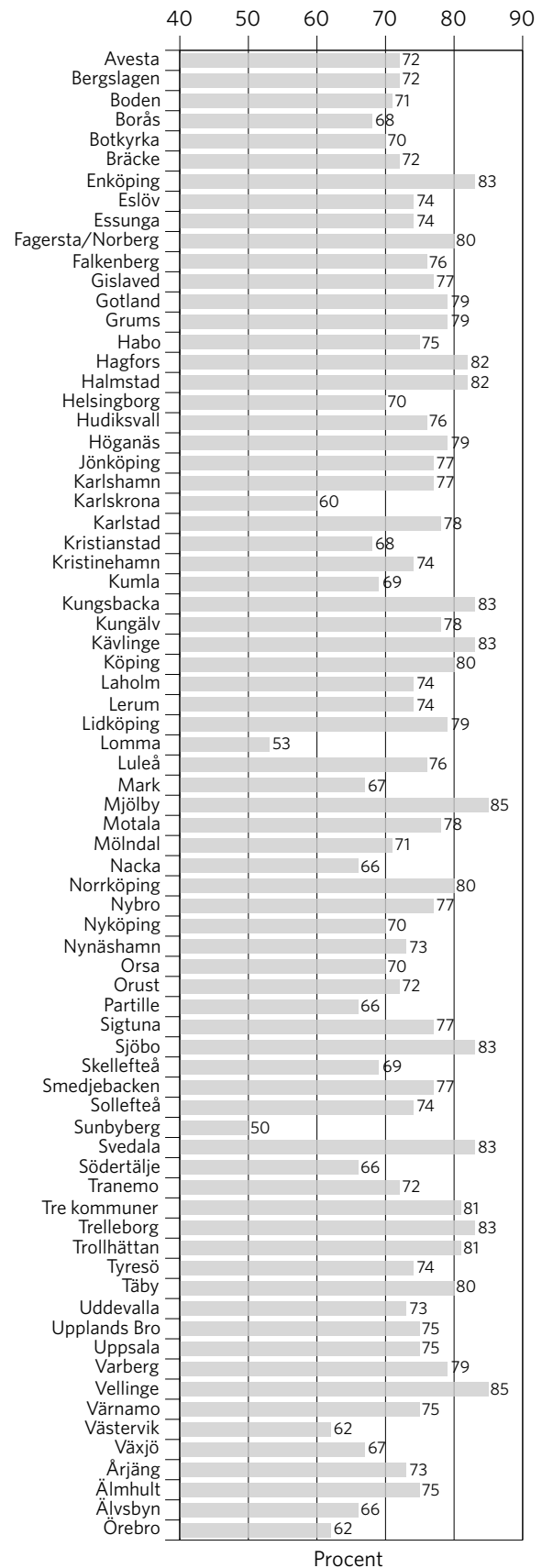
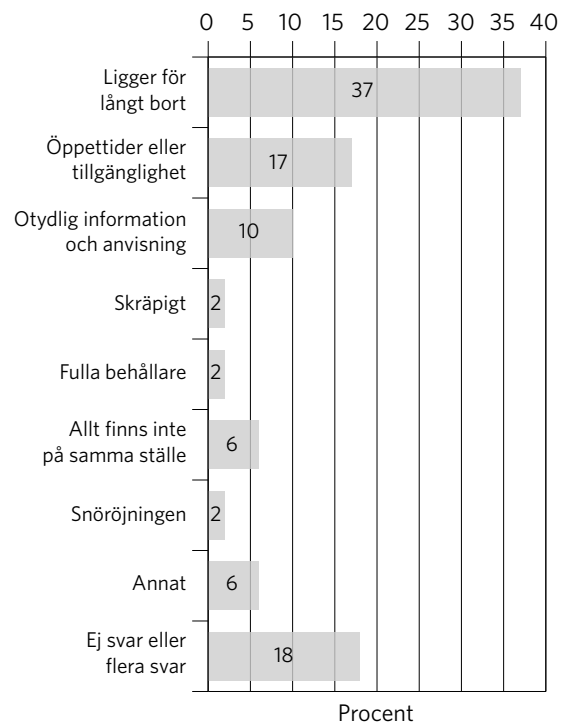


Diagram 29. "Hur tycker du det fungerar att bli av med elektroniskt avfall?"  
Diagrammet visar andel nöjda.

### Vad är du missnöjd med när det gäller elektroniskt avfall?

De som inte är nöjda fick en fråga om vad de är mest missnöjda med. Det som orsakar mest missnöje är att de platser där man kan lämna elektroniskt avfall ligger för långt bort. En del är även missnöjda med dåliga öppettider eller tillgänglighet.

Diagram 30. "Vad är du missnöjd med i hanteringen av elektroniskt avfall?"



### I vilken utsträckning tror du att källsorteringen är meningsfull?

- det detaljerade frågeformuläret

80 procent av samtliga svarande tycker att källsorteringen är meningsfull. 2007 var det 74 procent som ansåg det.

De i åldern 18 till 39 år tycker i högre utsträckning att det är meningsfullt än vad de som är äldre än 39 år tycker.

I Borås (85 procent), Uppsala (85 procent och Norrköping (84 procent) finns störst andelar bland kommunens invånare som tycker att det är meningsfullt.

På en fråga om vad invånarna tycker om kommunens ambitionsnivå när det gäller källsorteringen så anser 66 procent att den är lagom, 10 procent tycker att den är för hög och 13 procent att den är för låg. År 2007 var det 57 procent som tyckte att den var lagom och 13 procent att den var för låg. 11 procent tyckte att den var för hög.

Ju yngre man är, i desto högre grad anser man att den är för låg. De som bor i flerbostadshus tycker i större utsträckning att den är för låg jämfört med vad de som bor i småhus anser.

Störst andelar som tycker att den är lagom finns i Köping (75 procent), Lidköping (72 procent), Karlstad (72 procent) och i Luleå (72 procent). 2007 återfanns Köping och Luleå bland de kommuner som hade störst andelar som svarade att ambitionsnivån var lagom.

På en fråga om man tycker att man är tillräckligt informerad om hur källsorteringen fungerar, svarar 74 procent av invånarna att de är det. År 2007 var andelen lägre (64 procent).

Ju äldre man är desto fler är det som anser sig vara tillräckligt informerade. Det är en större andel bland dem som bor i småhus som

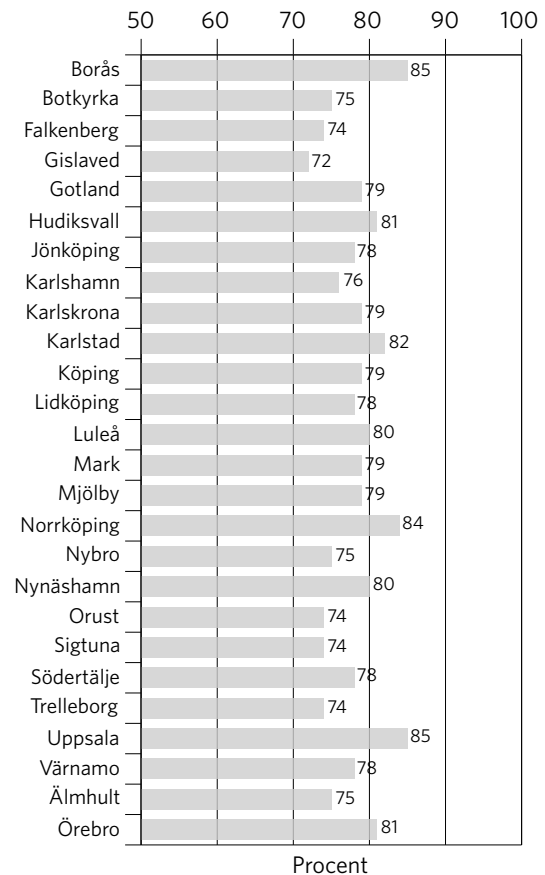


Diagram 31. "I vilken utsträckning tror du att källsorteringen är meningsfull?"  
Diagrammet visar andelen som tror att källsorteringen är meningsfull.

känner sig tillräckligt informerade jämfört med vad det är bland dem som bor i flerbostadshus.

Bäst informerade tycker invånarna att de är på Gotland (83 procent).



## Kontakter med kommunen

Har du haft kontakt med kommunen om gator, parker, vatten/avlopp eller sophämtning/avfallshantering under de senaste tolv månaderna?

Som framgår av diagrammet är det mycket ovanligt att ha fler än två kontakter per år med kommunen. Det är vanligare att ha kontakter med kommunen om man bor i småhus än om man bor i flerbostadshus.

För de kommuner som använt formulär A (det enklare formuläret med frågor om gator/vägar, parker, vatten/avlopp och sophämtning/avfallshantering) varierar kontakterna mellan 12 och 34 procent mellan de olika kommunerna. Lomma (34 procent), Sjöbo (33 procent) och Mölndal (32 procent) är de kommuner där det är vanligast att invånarna har haft kontakter. Årjäng är den kommun med minst kontakter (12 procent).

Kontakterna fördelar sig på följande ärenden:

- ◆ Gator, vägar och trafik: 25 procent,
- ◆ Sophämtning/avfallshantering: 28 procent
- ◆ Vatten/avlopp: 18 procent
- ◆ Parkfrågor: 4 procent

Det är ungefär samma svarsmönster som 2007.

För de kommuner som använt formulär B (detaljerade frågor om gator/vägar och parker) varierar antalet kontakter mellan 7 och 18 procent. Flest kontakter har invånarna i Botkyrka och Östra Göinge med 18 procent vardera och minst kontakter har invånarna i Vetlanda (7 procent).

För de kommuner som har använt formulär C (detaljerade frågor om vatten/avlopp och sophämtning/avfallshantering) ligger antalet kontakter mellan 9 och 26 procent i de olika kommunerna. Flest kontakter har man i Karskrona (26 procent). Minst kontakter

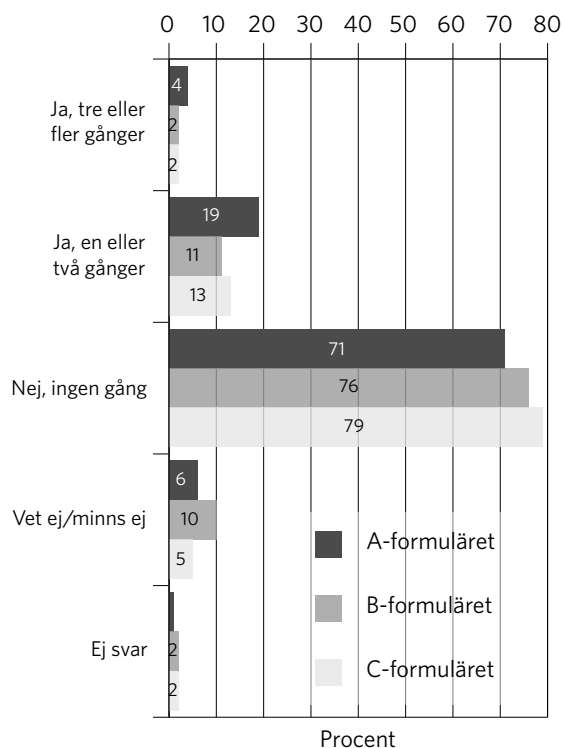


Diagram 32. Kontakt med kommunen de senaste tolv månaderna, och vad kontakten gällt.

med kommunen har invånarna i Nynäshamn (9 procent).

Kontakterna fördelar sig på följande ärenden:

- ◆ Sophämtning/avfallshantering: 39 procent
- ◆ Avlopp: 16 procent
- ◆ Vatten: 15 procent
- ◆ Både vatten och avlopp: 5 procent

I årets undersökning är det färre som varit i kontakt om sophämtning/avfallshantering än vad det var 2007 då 48 procent hade haft sådana kontakter. För övriga ärendetyper är det ungefär samma svarsmönster som 2007.

### Är du nöjd eller missnöjd med din senaste kontakt?

Bland de kommuner som använt det enklare formuläret (A) är 51 procent nöjda med sina kontakter och 25 procent är missnöjda. Det är samma svarsmönster som 2007.

Boende i småhus är något mer nöjda med sina kontakter än vad de som bor i flerbostads-hus är. De som bor i centrum är inte lika nöjda som de som bor mindre centralt.

Bland de kommuner som har använt det mer detaljerade formuläret (B) är 35 procent nöjda och 42 procent missnöjda. Jämfört med 2007 så har andelen missnöjda minskat då det 2007 var 47 procent missnöjda. I detta formulär ställdes en fråga till de som inte var nöjda om orsaken till missnöje. Främsta orsaken till missnöje är att ärendet inte blev åtgärdat (46 procent). Därefter kommer missnöje med att det tog för lång tid att få besked eller att få en åtgärd genomförd (33 procent) och att det är svårt att få tag på rätt person (29 procent). Det är något färre som är missnöjda med att ärendet inte blev åtgärdat i årets undersökning än 2007, även om det i årets undersökning är den vanligaste orsaken till missnöje.

Bland de kommuner som använt det detaljerade formuläret (C) är 55 procent nöjda och 14 procent missnöjda med sina kontakter. Det är ungefär samma resultat som 2007. Det framträder inga säkra skillnader i svaren mellan olika grupper.

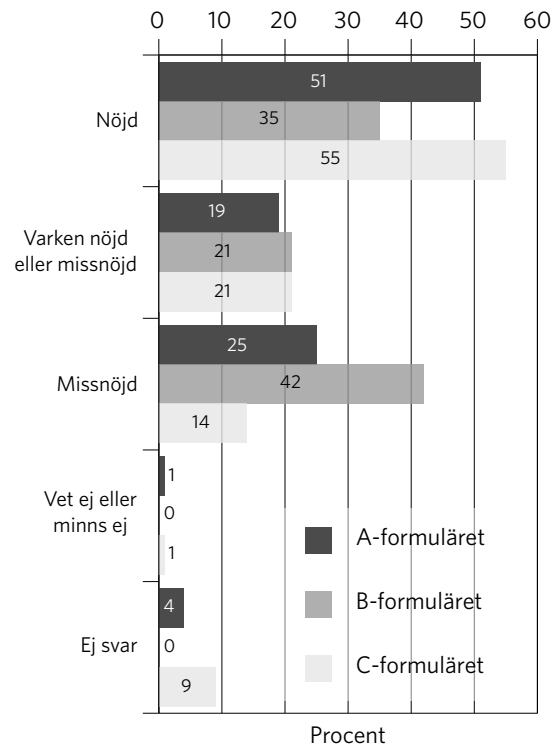


Diagram 33. "Är du nöjd eller missnöjd med din senaste kontakt med kommunen?"