



BRUKERUNDERSØKELSE VANN- OG AVLØP

- FRA TJENESTEORIENTERT TIL BRUKERORIENTERT TJENESTEUTVIKLING

Postadresse:
Postboks 174
9156 Storslett

E-post: postmottak@nordreisa.kommune.no

Besøksadresse:
Sentrum 17

www.nordreisa.kommune.no

Telefon: 77 77 07 00
Telefaks: 77 77 07 01

Bankkonto: 4740 05 03954

Organisasjonsnr: 943 350 833

INNHOLDSFORTEGNELSE

Innhold

Brukerundersøkelse vann- og avløp	0
- fra tjenesteorientert til brukerorientert tjenesteutvikling.....	0
Om undersøkelsen	1
Undersøkelsens hensikt.....	1
Kvalitetsmodellen	1
Metode, utvalg og Innsamling av data	4
Respondenter og svarprosent	5
Resultater	9
Resultater for brukerne	9
Sammenligning med andre kommuner	14
Tillit og respekt	16
Sammenligning med andre kommuner	18
Service og tilgjengelighet	19
Sammenligning med andre kommuner	21
Informasjon.....	22
Sammenligning med andre kommuner	23
Total tilfredshet.....	24
Sammenligning med andre kommuner	25
Om spørsmål som er besvart med «vet ikke».....	26
Oppsummering og konklusjon	27
Vedlegg: spørreskjema	28

Om undersøkelsen

UNDERSØKELSENS HENSIKT

Denne undersøkelsen har som formål å avdekke hvordan brukere av vann- og avløp opplever kvaliteten på tjenesten som ytes. På bakgrunn av dette kan kommunen kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdialog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner. Dersom en organisasjon med utstrakt bruker-/kundeforhold utvikler tjenesten etter hva som oppfattes internt som viktige forbedringsområder, er organisasjonen *tjenesteorientert*. I mange tilfeller brukes dermed ressurser på forbedring som *ikke er viktig* eller allerede oppfattes som *god nok av brukere*. Dette er en ineffektiv ressursbruk siden internt valgte forbedringer ikke nødvendigvis er viktig for brukeren. Utvikling av innholdet og kvaliteten av kommunale tjenester i en *brukerstyrt* utviklingsprosess, gir derimot innspill fra brukere på hvilke områder som både er viktig og hvordan tjenesten oppleves av brukeren. Resultater fra slike undersøkelser gir en målrettet og god metodikk for *utviklingsorienterte kommuner, ved at ressursene til egen intern utvikling brukes på de viktigste områdene i tjenesteproduksjonen*.

KVALITETSMODELLEN

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder;

- Resultatkvalitet
- Prosesskvalitet
- Strukturkvalitet

De tre kvalitetsområdenes fokusområder er oppsummert i tabell 1.

Resultat	Fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?
Prosess	Oppmerksomhet på de prosessene som foregår i tjenesteproduksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene. Samhandling med bruker.
Struktur	Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Tabell 1: Kvalitetsområdenes fokusområder

Den målte brukeropplevde¹ kvaliteten kan skisseres som i modellen i figur 1.

¹ Det er vanlig å skille mellom brukeropplevd kvalitet og teknisk kvalitet. Den brukeropplevde kvaliteten er den subjektive opplevelsen brukeren har av tjenesten og/eller produktet. Eksempelvis er det mulig å måle faktisk saksbehandlingstid i en tidsdimensjon, eks 3 uker, men dette forteller ikke noe om kunden er tilfreds med den opplevde saksbehandlingstiden.

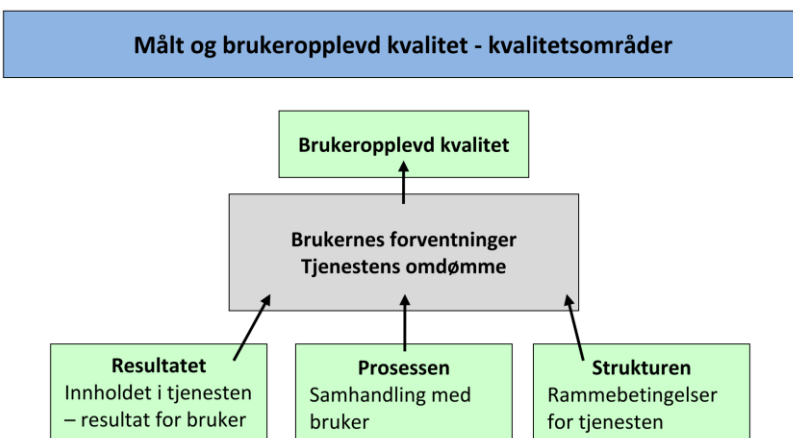


Fig. 1: modell for brukeropplevd kvalitet

Som “bakteppe” eller referanserammer har brukeren ulike *forventninger* til tjenesten og/eller produktet. Dersom den subjektivt opplevde kvaliteten er lik eller høyere enn forventningene, påvirker det den opplevde kvaliteten *i positiv retning*. Motsatt blir den brukeropplevde kvaliteten påvirket *i negativ retning* dersom den opplevde kvaliteten er lavere enn forventningene.

Videre har omdømmet² betydning for den opplevde kvaliteten ved at et dårlig omdømme vil kunne påvirke den opplevde kvaliteten i negativ retning, og et godt omdømme i positiv retning. I boken «Det gode selskap» definerer “kommunikasjonsguru” Nils M. Apeland omdømme som «summen av oppfatninger ulike interessentgrupper har av en virksomhet». Generelt påvirkes omdømmet av hvem vi er (identitet), hva vi sier (kommunikasjon) og hva vi gjør (atferd). Omdømmet vil forbedres når virksomheten leverer godt på de områdene omgivelsene har forventninger til. I tillegg vil omdømmet styrkes ved å jobbe systematisk med å forbedre relasjonene til de gruppene som påvirker virksomhetens suksess. Det er derfor vanskelig å reklamere seg til et godt omdømme, men det kan hjelpe hvis virksomheten kjenner seg selv og leverer kvalitet. **En komponent** av omdømmet er selvsagt den direkte opplevelsen folk har med kvaliteten på de tjenestene/varene som leveres fra virksomhet/organisasjon/tjenesteyter. Og det de formidler videre til andre om dette, som igjen påvirker omdømmet.

Men **en annen komponent** er den kommunikasjonen som virksomheten selv fører og de forventningene som skapes på bakgrunn av denne. Her inngår alt fra reklamemateriell, informasjon, trykksaker, nettsider, samtaler med kunder/brukere/tjenestemottagere og ikke minst når sentrale personer fra en virksomhet uttaler seg offentlig/i media. Eksempelvis sjefen i

² **Omdømme** er et norsk begrep som har opphav i norrøne *umdómi*, som betyr dom, vurdering av andre, og egen evne til å dømme, ha dømmekraft. Begrepet i dag benyttes stadig mer i betydningen renommé, særlig under innflytelse PR- og kommunikasjonsbransjen, omtrent slik det engelske begrepet *image* benyttes.

en bedrift, eller ordføreren i en kommune. Hva disse sier og hvordan de kommuniserer sine budskap påvirker nemlig også organisasjonens omdømme.

Oppsummert kan omdømme defineres som summen av inntrykk og reaksjoner som skapes gjennom bedriftens/organisasjonens interaksjon med omverdenen. I de tilfellene inntrykkene harmonerer med mottakernes verdier, oppstår positive reaksjoner som bygger positivt omdømme. Disharmoni mellom inntrykk og verdier vil skape negative reaksjoner og omdømmetap. Omdømmet kan dermed være positivt eller negativt.

Hvert kvalitetsområde i modellen kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier). Brukerundersøkelsen for byggesak består av 5 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger. Disse er som i tabell 2.

Resultatet	Prosesen	Strukturen
Resultat for brukerne	Respektfull behandling	Tilgjengelighet
	Pålitelighet	Informasjon

Tabell 2: de 5 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene

Respondenter og svarprosent

I denne undersøkelsen sendte vi ut undersøkelsen til 1112 brukere den 8.juni 2018. Påminnelser ble sendt den 14.juni og den 26.juni 2018. Til sammen har 257 respondenter svart på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på om lag 23 % (fig.3), som er litt i underkant av det som er ønskelig (25%). På tross av dette ligger responsen så nært 25 % at vil velger å akseptere dette som en retningsgivende tilbakemelding fra respondentene.

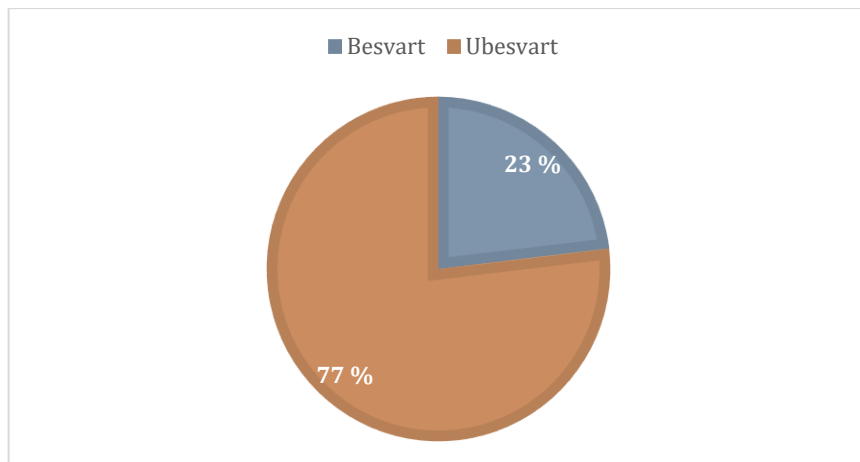


Fig. 3: Andel av respondentene som har besvart/ikke har besvart undersøkelsen

Respondentene er kategorisert i aldersgrupper i figur 4.

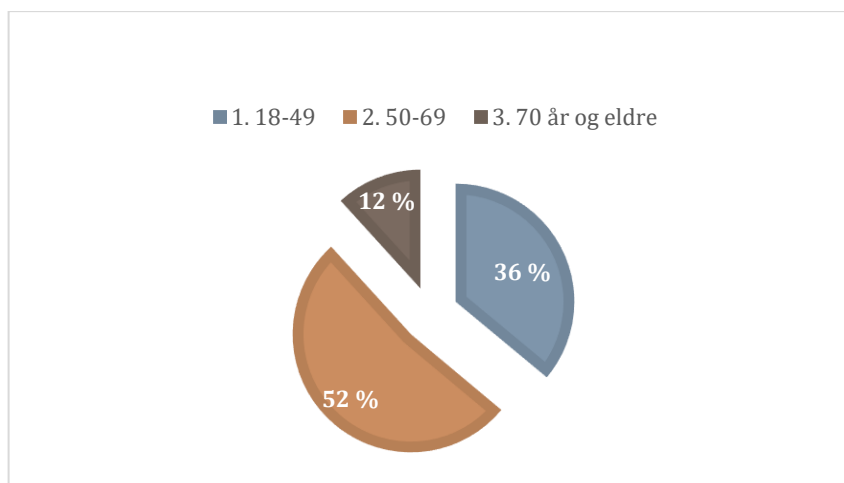


Fig. 4: Andeler av respondenter fordelt i ulike aldersgruppe

Av figur 4 kan vi se at majoriteten (52%) er mellom 50 og 69 år. 36 % er mellom 18-49 år, og 12 % er 70 år eller eldre.

I figur 5 ser vi hvilken boligtype respondentene bor i. Figuren viser at de fleste (94 %) bor i enebolig/tomannsbolig.

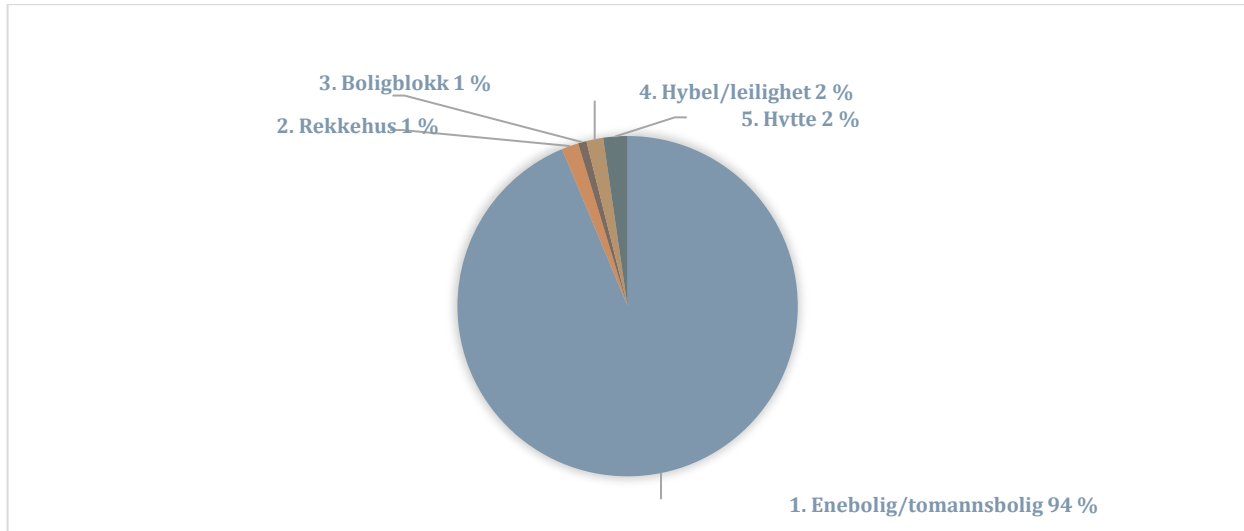


Fig. 5: Andeler av respondenter som bor i ulike boligtyper

Videre ser vi av figur 6 at 99 % av respondentene er selveier, mens bare 1 % er leietaker.

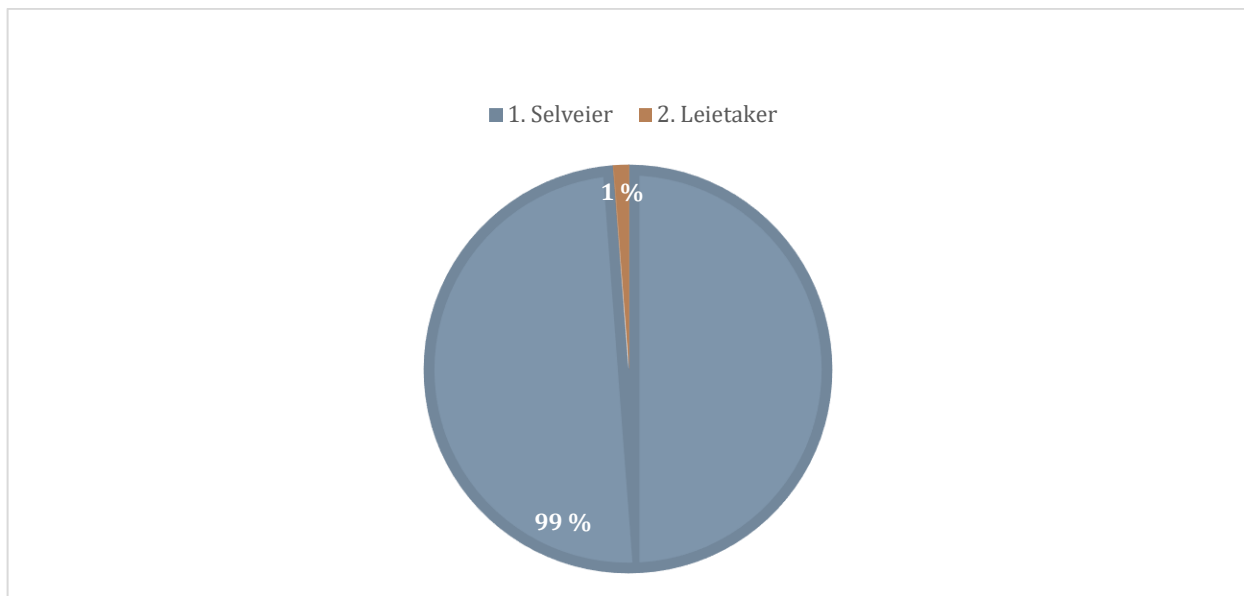


Fig. 6: Andel av respondentene som er leietaker eller selveier

Figur 7 viser hvilket vannverk respondentene er knyttet til. 98 % er tilknyttet kommunalt vannverk, mens 2 % er knyttet til privat vannverk.

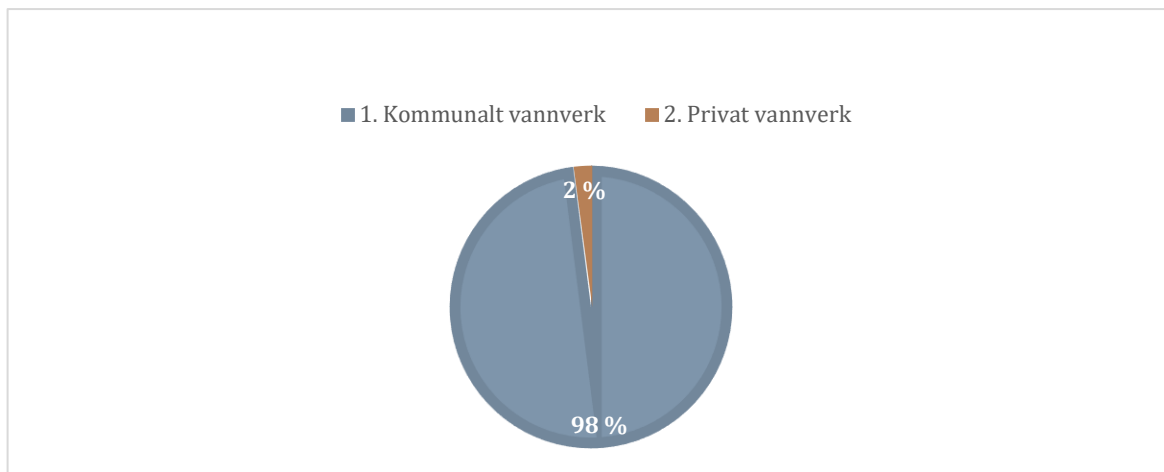


Fig. 7: Andeler av respondenter som er tilknyttet privat- eller kommunalt vannverk

I figur 8 kan vi se respondentenes tilknytning til avløp. Figuren viser at 70 % er tilknyttet kommunalt avløp. 29 % er tilknyttet privat avløp, mens 1 % ikke vet hvilke type avløp de er tilknyttet.

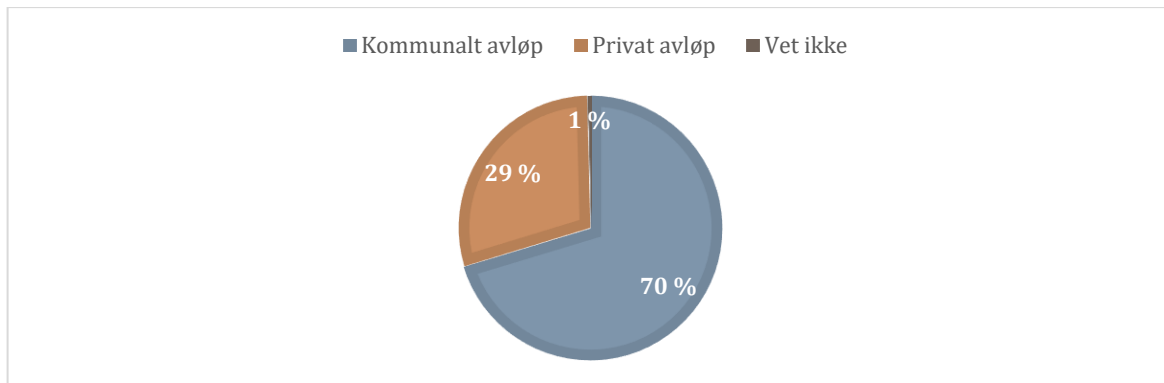


Fig. 8: Andeler av respondenter som er tilknyttet privat- eller kommunalt avløp

Figur 9 viser hvor mye respondentene tror husstanden betaler for vann- og avløp pr år.

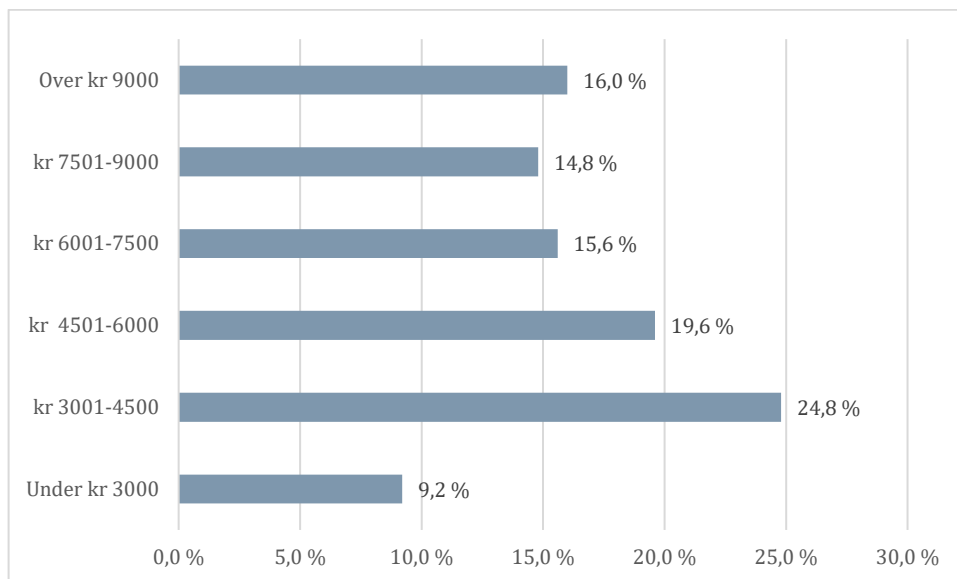


Fig. 9: viser hvor mye respondenten tror husstanden betaler for vann og avløp per år

24,8 % tror husstanden betaler mellom 3001 og 4500 kroner. 19,6 % mener de betaler fra 4501 til 6000 kroner. Videre ser vi at 16 % mener de betaler over 9000 kroner, 15,6 % tror de betaler mellom 6001 og 7500 kroner, 14,8 % mellom 7501 til 9000 kroner, og 9,2% tror de betaler under 3000 kroner.

"Synes spørsmålet om hvor hvilket beløp vi bruker vann for hvert år var umulig å svare på.. Hvordan kan jeg som bruker vite det? Derfor er svaret mitt (4501-6000) tatt ut av løse lufta!"

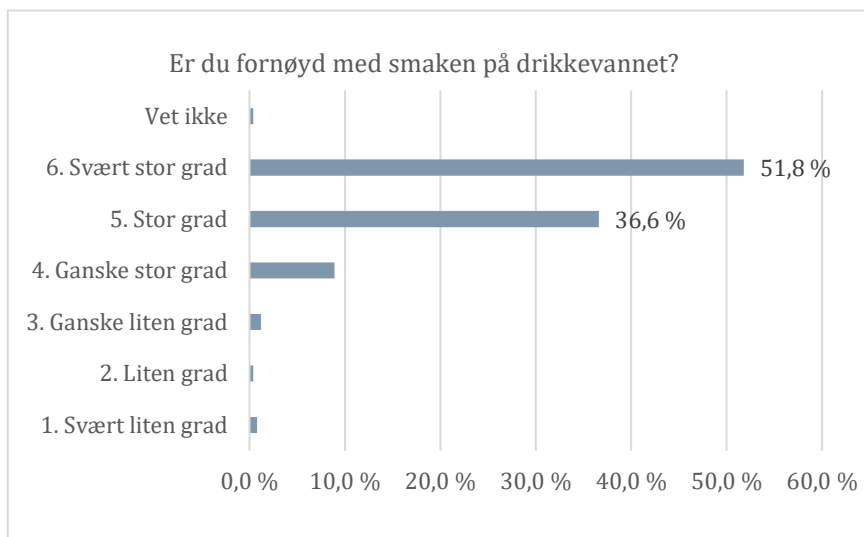
- Sitat fra respondent

Resultater

I resultatdelen vil vi presentere frekvensen av hvordan svarene fordeler seg på en skala fra 1-6. Det blir også gjort en sammenligning med andre Norske kommuner som har gjennomført denne brukerundersøkelsen. Så langt er det kun 8 eller 1,9 %³ av norske kommuner som har gjennomført denne undersøkelsen i 2018, så sammenligningsgrunnlaget er relativt svakt. Allikevel vil vi benytte dette som et sammenligningsgrunnlag da vi ikke har andre data å sammenligne med.

RESULTATER FOR BRUKERNE

I figur 10 ser vi fordelingene av svarene på en skala fra 1 til 6 for hvor tilfreds respondentene er med smaken på vannet.



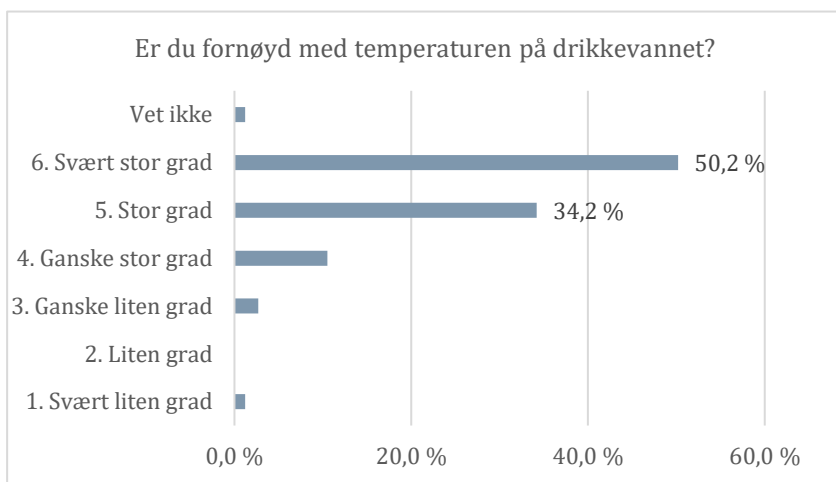
“E godt fornøyd. Ingen ting å klage på, vi har verdens beste vann”

- Sitat fra respondent

Fig. 10: viser hvor fornøyd respondentene er med smaken på drikkevannet

Hele 97,3 % av respondentene er fra «ganske stor grad» (4) til i «svært stor grad» (6) fornøyd med smaken på drikkevannet. Kun 2,4 % gir en lavere karakter enn 4 på skalaen.

³ 422 kommuner pr 1.januar 2018



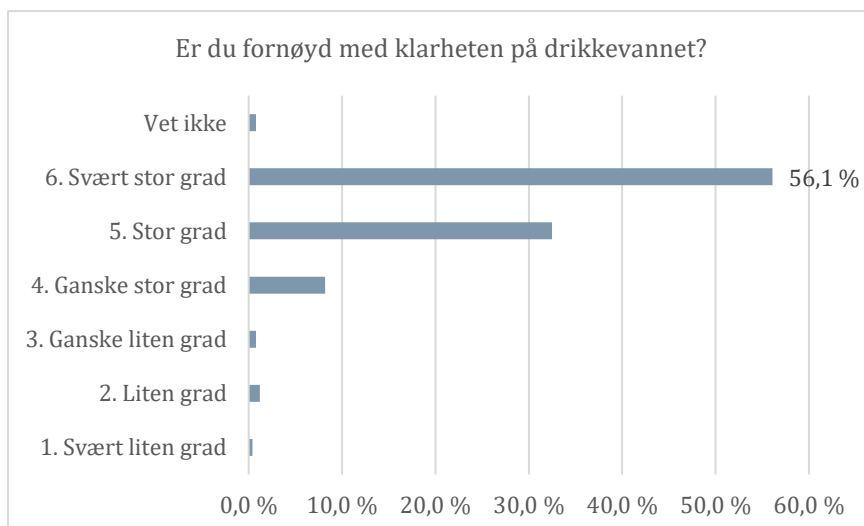
“Godt vann - topp kvalitet. Bare å sikre at det ikke fryser!”

- Sitat fra respondent

Fig. 11: viser hvor fornøyd respondentene er med temperaturen på drikkevannet

94,9 % er i «ganske stor», «stor» eller «svært stor grad» fornøyd med temperaturen på vannet (fig.11). Kun 3,9 % gir karakteren 3 eller lavere, mens 1,2 % svarer «vet ikke» på dette spørsmålet.

Figur 12 viser hvor fornøyd respondentene er med «klarheten» på vannet.



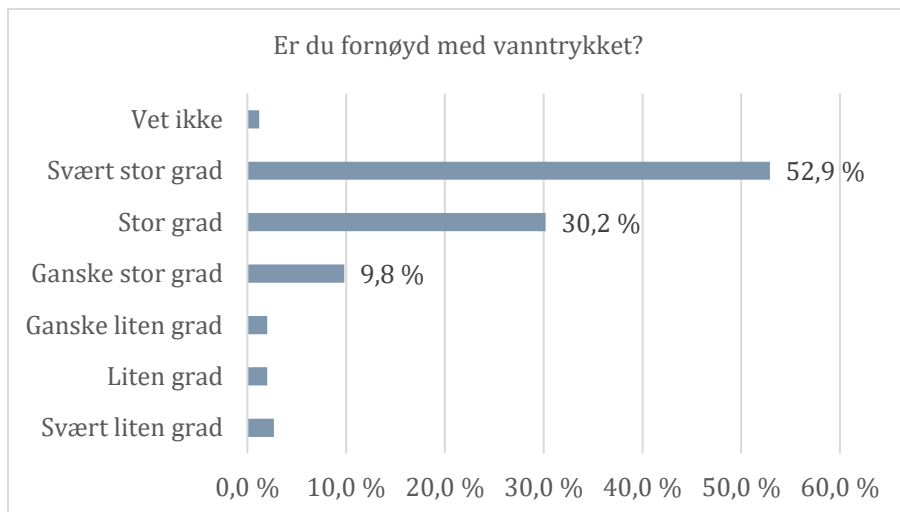
“Vi i Oksfjordhamn (Nordeng) har hver vår redusert vannkvalitet med misfarging, dårlig smak og lukt. Også ved store nedbørsmengder. Naboet har vannfilter ved inntaket til huset og det blir brunt etter noen dager!”

- Sitat fra respondent

Fig. 12: viser hvor fornøyd respondentene er med klarheten på drikkevannet

96,8 % svarer at de er fra «ganske stor grad» (4) til «svært stor grad» (6) tilfreds med klarheten på vannet. Bare 2,4 % gir karakteren 3 («ganske liten grad») eller lavere (1-2).

Figur 13 viser at 92,9 % er mer enn middels (4-6) fornøyd med vanntrykket. Hele 52,9% svarer "svært stor grad" (6) på dette spørsmålet.



"Vi har tidvis varierende vanntrykk i Oksfjordhamn (Nordeng)."

- Sitat fra respondent

Fig. 13: viser hvor fornøyd respondentene er med vanntrykket

"Har ønske om at kommunens vann/avløps arbeidere oftere sjekker vann-kvaliteten ang. trykk, misfarging, partikkelinnhold og lignende i drikkevannet, og oftere sjekker om det er behov for en eller to utfløsjinger / utspylinger, særlig i endene av tilførsel-slanger og rørsystemer

- Sitat fra respondent

"Har litt dårligere vanntrykk enn tidligere»

- Sitat fra respondent

På spørsmål om respondentene er fornøyd med renheten på vannet i elver, innsjøer og fjorder i kommunen, ser vi av figur 14 at 24,7 % er svært fornøyd (6), 38 % er fornøyd i "stor grad" (5), og 18,4% svarer i "ganske stor grad" (4).

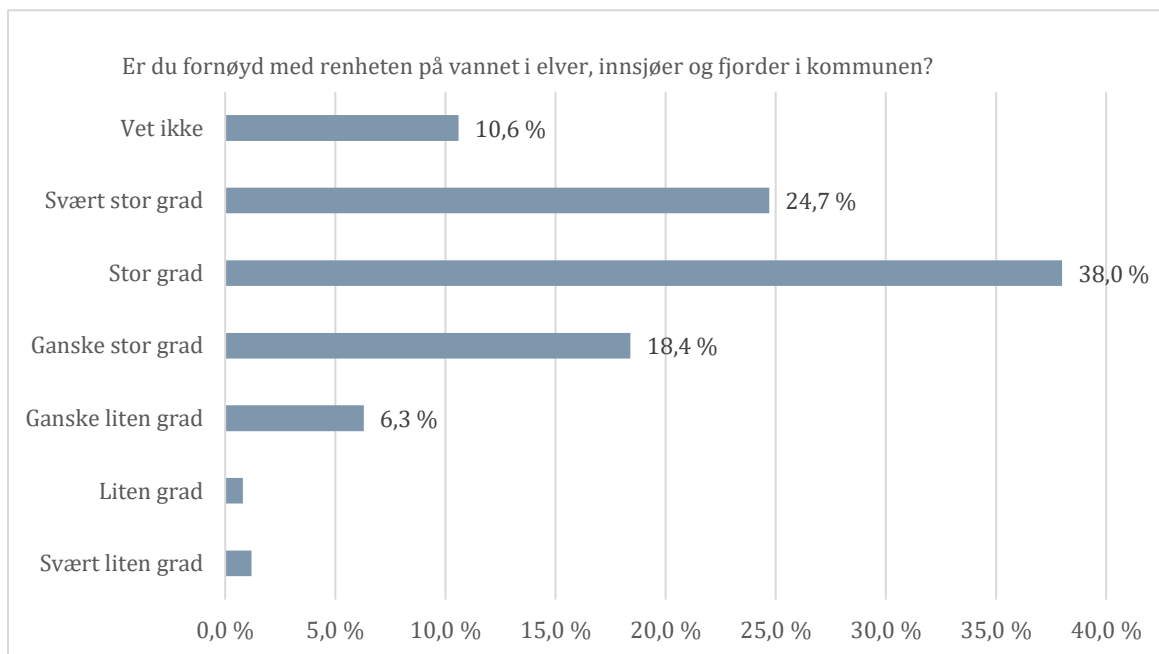
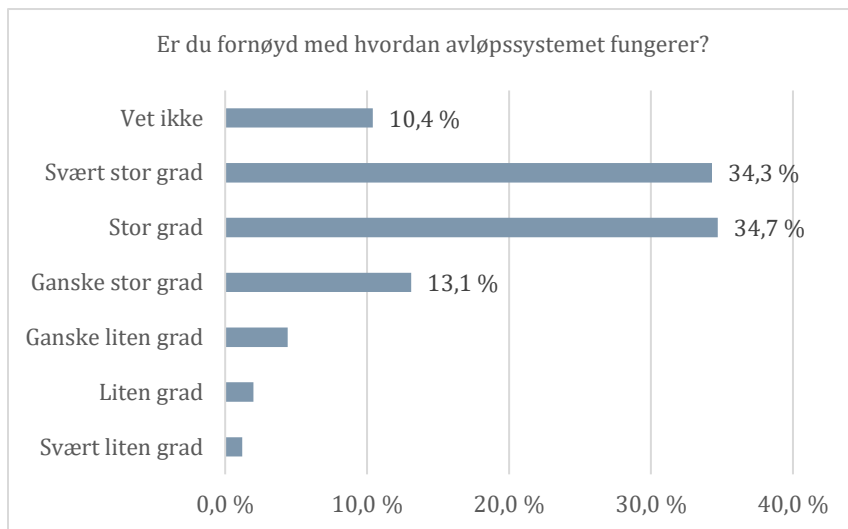


Fig. 14: viser hvor fornøyd respondentene er med renheten i vannforekomster i kommunen

«Avløpet burde ikke slippes ut ved Sørkjosen havn»

- Sitat fra respondent

Resultatene i figur 15 viser hvor fornøyd respondentene er med hvordan avløpssystemet fungerer. Figuren viser at 82,1% gir karakteren 4 (ganske stor grad) til 6 (svært stor grad).

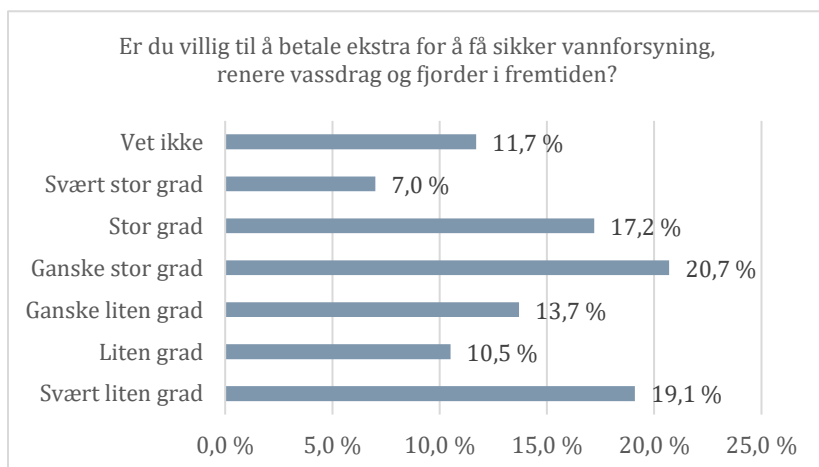


“Litt dumt at jeg selv må kripe ned i kommen å skylle ventilen til avløpet hvert år. Dette mener jeg er farlig, og burde vært kommunens oppgave»

- Sitat fra respondent

Fig. 15: viser hvor fornøyd respondentene er med hvordan avløpssystemet fungerer

I figur 16 ser vi resultatene av spørsmålet, «Er du villig til å betale ekstra for å få sikker vannforsyning, renere vassdrag og fjorder i fremtiden?». Figuren viser at 19,1 % i svarer «svært liten grad» (1), 10,5 % svarer «liten grad» (2), og 13,7 % «ganske liten grad» (3). 44,9% mener de er villig til å betale ekstra (4-6), mens 11,7% vet ikke hva de skal svare.



“Svært høye priser! Ikke mulig å betale mer»

- Sitat fra respondent

Fig. 16: viser om respondentene er villig til å betale ekstra for sikker vannforsyning osv.

“Det er voldsomt urettferdig at først har kommunen brukt boligareal med kaldloft +++ som utgangspunkt for vann og avløpsavgiftene. Deretter er det ikke gjort forskjell på om det bor 1 eller 10 personer i boligen. Eneboeren må betale det samme! Hvor er rettferdigheta?»

- *Sitat fra respondent*

“Redusering av pris på vann og avløp når husstanden ikke er i bruk. Feks. aleneboere i turnus jobb. Bortreist 6 mnd. I året pga jobb.»

- *Sitat fra respondent*

“Jeg har i mange år vært plaget med kloakken, både med at den er tett og at den fryser. Det har kostet meg flere tusen i året å få hjelp. Jeg tror at jeg får innslag fra hovedrollen, og/eller at den muligens ligger for høyt...»

- *Sitat fra respondent*

Sammenligning med andre kommuner

Figur 17 er en sammenligning av gjennomsnittsverdier for spørsmål i kategorien “resultat for brukerne”. I figuren sammenligner vi resultatene fra Nordreisa kommune med resultatene fra andre norske kommuner som har gjennomført den tilsvarende undersøkelsen. For variabler som er basert på tilfredsheten med en egenskap ved vannet ser vi at innbyggere i Nordreisa er mest tilfreds med “klarhet”, “smak”, og “temperatur”. Innbyggerne i Nordreisa er minst tilfreds med “renheten på vannet i elver, innsjøer og fjorder i kommunen”. Vi ser også at innbyggere i andre norske kommuner har en tilnærmet identisk rangering av tilfredsheten ved egenskaper knyttet til vannet. Det er for øvrig verdt å legge merke til at brukerne rangerer disse kvalitetsegenskapene til en verdi litt over 5. Det betyr at brukerne i gjennomsnitt er “I stor grad” (5) til “svært stor grad” (6) fornøyd med hvordan de opplever kvaliteten på vannet.

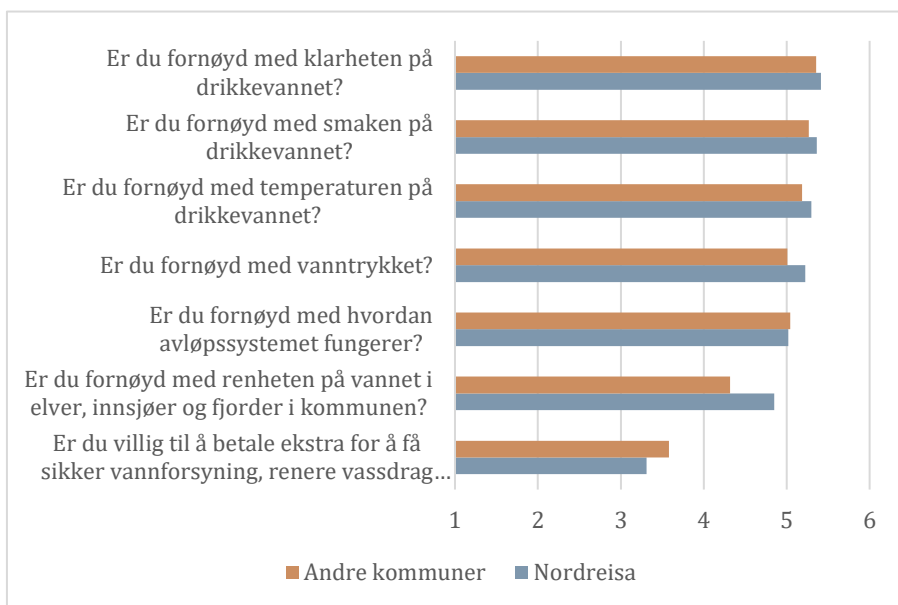


Fig.17: sammenligning av gjennomsnittsverdier for kategorien "resultat for brukere"

Når det gjelder differansen mellom Nordreisa og andre norske kommuner for spørsmålene innen kategorien "resultat for brukerne", er disse relativt små. For tilfredsheten med "klarhet", "smak", "temperatur", "vanntrykk" og hvordan avløpssystemet fungerer, er differansen liten, og med stor sannsynlighet ikke statistisk signifikant (fig.17). I beste fall kan vi si at det er en liten trend for at innbyggerne i Nordreisa er litt mer tilfreds ved vannets egenskaper sammenlignet med brukere i andre kommuner. Når det gjelder tilfredsheten med renheten på vannet i elver, innsjøer og fjorder i kommunen, ser vi av figur 17 at innbyggere i Nordreisa er litt mer tilfredse sammenlignet med innbygger i andre kommuner. Vi ser for øvrig at innbyggere i både Nordreisa og andre kommuner er lite villig til å betale ekstra for renere vann.

TILLIT OG RESPEKT

I figur 18 ser vi resultatene av om respondentene mener vann- og avløpstjenesten leverer det de skal. Figuren viser at 90,5 % gir karakteren fra 4 (ganske stor grad) til 6 (svært stor grad). 4,3 % vet ikke, og 4,7 % mener at de ikke leverer (3 eller lavere).

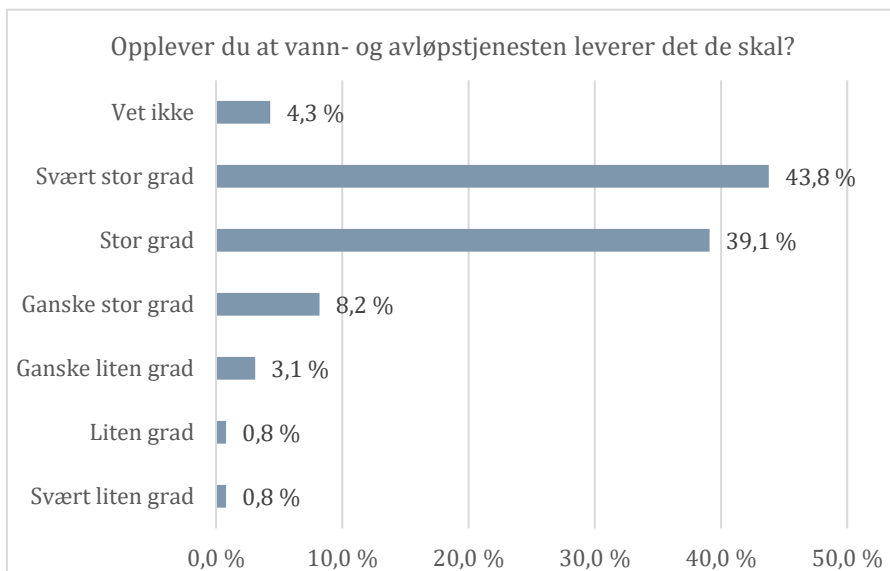


Fig.18: viser i hvilken grad respondentene mener vann- og avløpstjenesten leverer

“Generelt svært godt fornøyd med vann- og avløpstjenesten. Det koster litt, men det fører til god og sikker leveranse»

- Sitat fra respondent

I figur 19 kan vi se hvordan respondentene har vurdert spørsmålet, «har du tillit til vann- og avløpstjenesten». Resultatene viser at 39,9 % svarer i «svært stor grad» (6), 41,1 % i «stor grad» (5), og 9,5% i «ganske stor grad» (4).

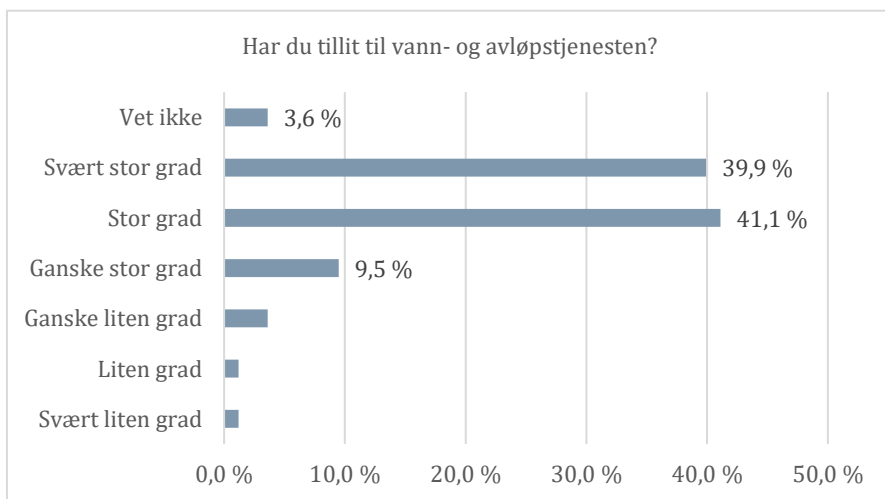
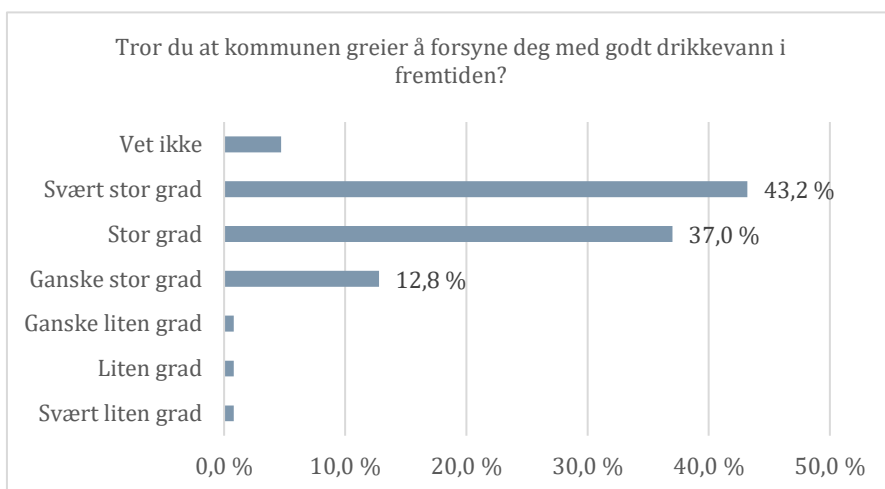


Fig.19: viser om respondentene har tillit til vann- og avløpstjenesten

“Hyggelige og hjelpsomme folk i etaten, har bare gode opplevelser med dem da det har vært endel grave- og reparasjonsarbeid i min gate, og svært samarbeidsvillig og trivelig leder»

- Sitat fra respondent

Figur 20 viser hvordan respondentene svarer på spørsmålet; «tror du kommunen greier å forsyne deg med godt drikkevann i fremtiden?». 93 % har over middels (4-6) tillit til at kommunen greier dette, mens kun 2,4% har under middels (1-3) tillit. 3,6 % vet ikke om kommunen greier denne oppgaven.



“Dokker gjør en jævla god jobb”

- Sitat fra respondent

Fig.20: viser om respondentene tror kommunen greier å forsyne innbyggerne med godt drikkevann i fremtiden

“Jeg synes Nordreisa kommune har vært forutseende og satset på vann og avløp. Dette vil i framtida vise seg å ha vært en fornuftig politikk da kostnadene bare vil stige i framtida.»

- Sitat fra respondent

Sammenligning med andre kommuner

Figur 21 viser gjennomsnittsverdier for spørsmålene innen kategorien "tillit og respekt". Figuren viser at brukere i Nordreisa kommune og andre kommune har tilnærmet identiske vurderinger.

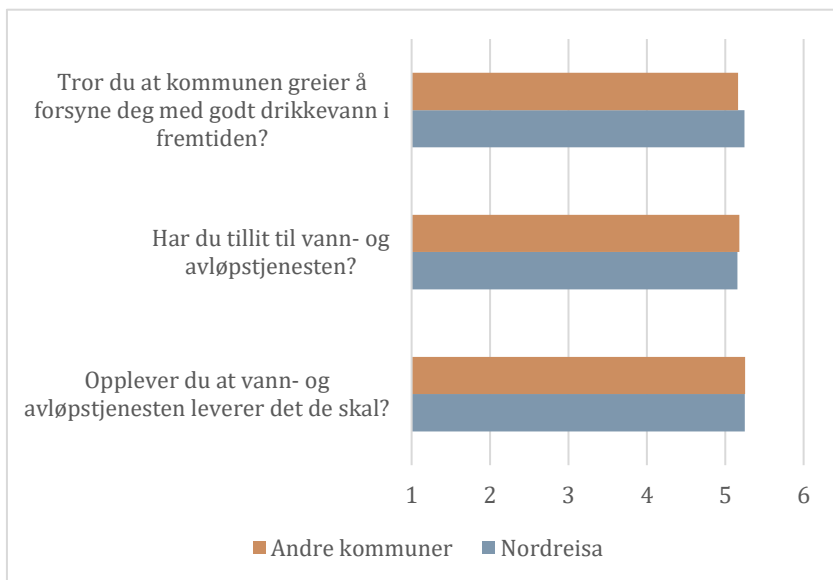
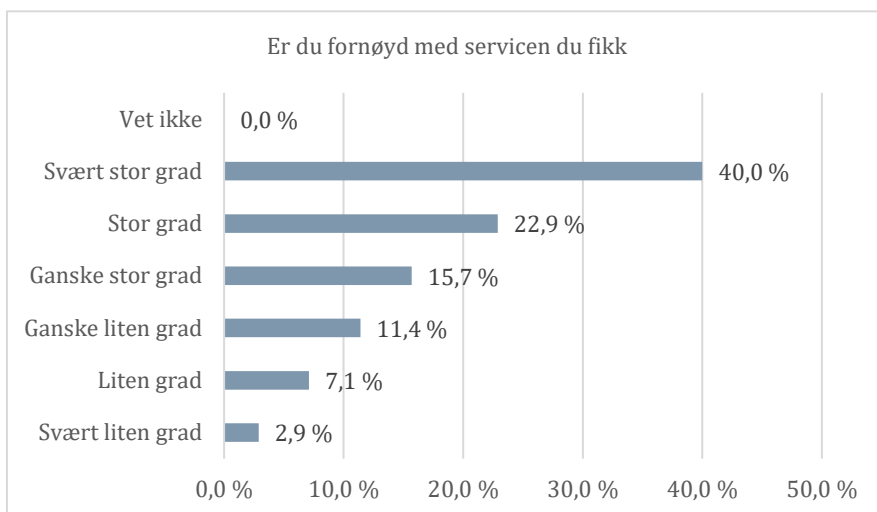


Fig.21: sammenligning av gjennomsnittsverdier for kategorien "tillit og respekt"

Gjennomsnittsverdiene i figur 21 ligger på om lag 5,2 for alle spørsmålene. Det betyr at brukere har stor til svært stor tillit til de som arbeider med å levere vann- og avløp i kommunene.

SERVICE OG TILGJENGELIGHET

På spørsmål om respondentene har henvendt seg til vann- og avløpstjenesten de 2 siste år, har disse fått oppfølgingsspørsmål for hvordan de opplevde dette. I figur 22 ser vi at hele 78,6% gir karakteren 4 eller høyere. 21,4 % var under middels (3 eller lavere) fornøyd med servicen de fikk.

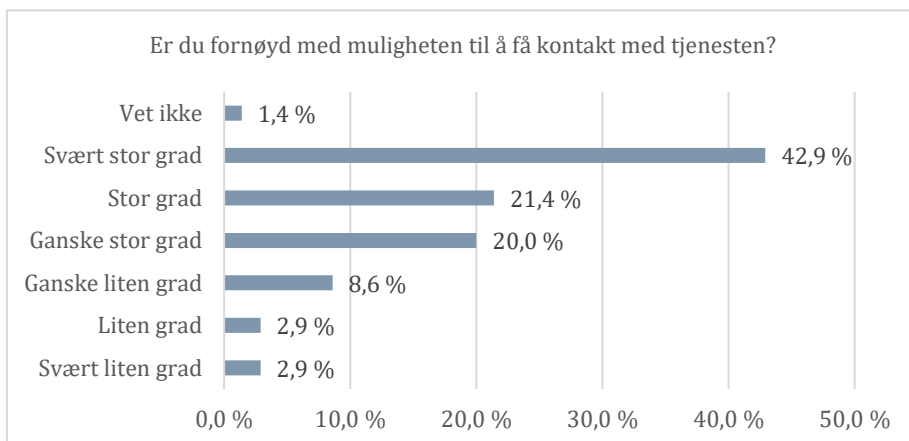


“Imøtekommende og trivelige folk i kommunen 👍»

- Sitat fra respondent

Fig.22: viser hvor fornøyd respondentene var med servicen de fikk

Figur 23 viser om respondentene var fornøyd med muligheten til å få kontakt med tjenesten. 84,3 % er over middels fornøyd (4-6), mens 14,4% er under middels (1-3) fornøyd.

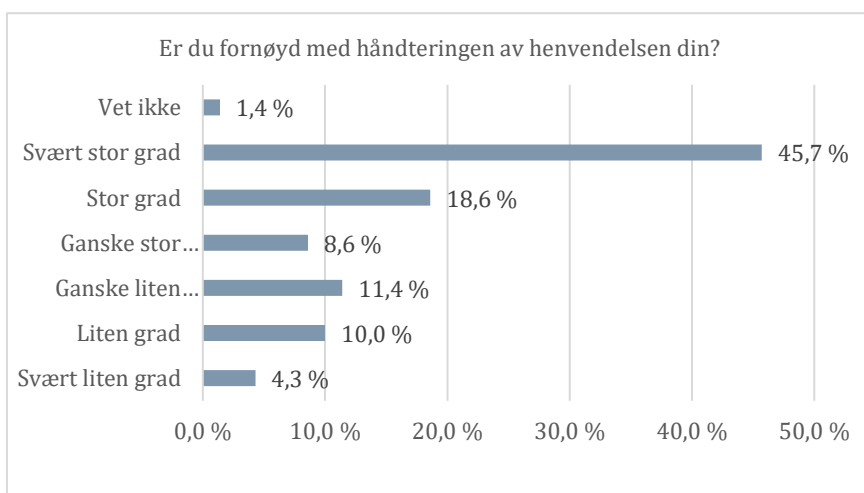


“Særdeles godt fornøyd med tjenesten! Får raskt svar og alltid hjelpsomme folk i kommunen!

- Sitat fra respondent

Fig.23: viser om respondentene var fornøyd med muligheten til å få kontakt med tjenesten

Figur 24 viser om respondentene var fornøyd med hvordan deres henvendelse ble håndtert. Resultatene viser at hele 45,7% er svært fornøyd (6), 18,6% er stort sett fornøyd (5), og 8,6 % i ganske stor grad fornøyd. 25,7 % er under middels fornøyd, mens 1,4 % har svart «vet ikke».



“Mere damer inn i drifta!”

- Sitat fra respondent

“Jeg er godt fornøyd med kvaliteten på tjenesten»

- Sitat fra respondent

Fig.24: viser hvor fornøyd respondentene er med håndtering av henvendelsen

Sammenligning med andre kommuner

I figur 25 har vi sammenlignet gjennomsnittsverdier for kategorien "tillit og respekt". Figuren viser at det er størst tilfredshet med muligheten for å få kontakt med tjenesten. Generelt er brukere i både Nordreisa og i andre norske kommuner "ganske stor" til i "stor grad" med hensyn på service og tilgjengelighet.

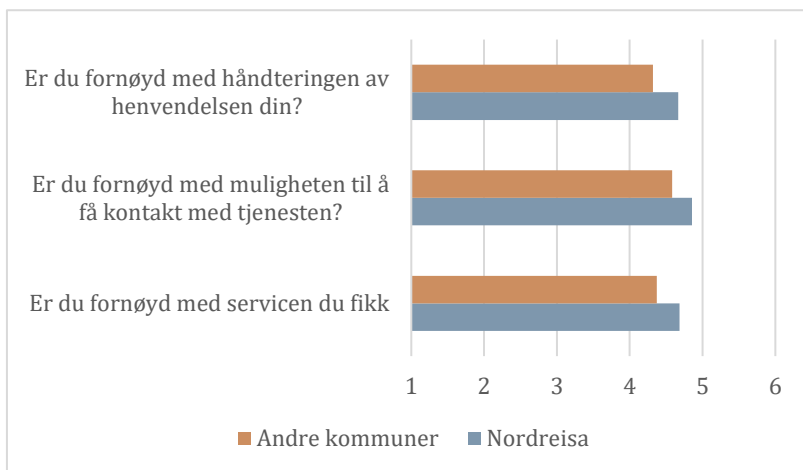


Fig.25: sammenligning av gjennomsnittsverdier for kategorien "service og tilgjengelighet"

Figur 25 viser for øvrig at innbyggere i Nordreisa litt mer tilfreds med service og tilgjengelighet sammenlignet med innbyggere i andre norske kommuner.

INFORMASJON

Figur 26 viser om respondentene er fornøyd med informasjonen fra vann- og avløpstjenesten. Resultatene viser at 76,2 % er over middels fornøyd (4-6), mens 14,4 % er under middels fornøyd. 9,4 % har svart «vet ikke» på dette spørsmålet.

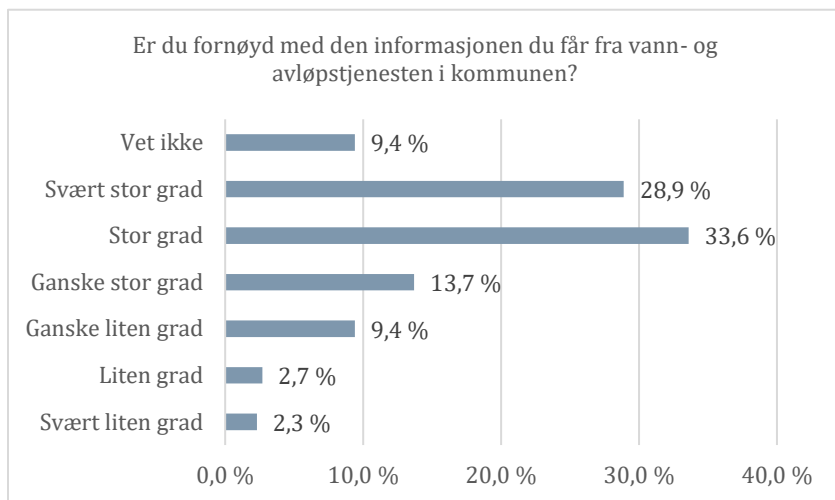


Fig.26: viser hvor fornøyd respondentene er med informasjonen fra vann- og avløpstjenesten

“Ønsker varsling per post/SMS for når septikk skal tømmes og eventuelt har vært tømt slik at vi kan kontrollere det. Ønsker oftere varsling når det er stenging av vann gjerne på SMS»

- Sitat fra respondent

I figur 27 ser vi om respondentene vet hvor de kan få informasjon fra vann- og avløpstjenesten. 68,8 % har svart over middels (4-6), og 23,4 % under middels. 7,8% har svart «vet ikke».

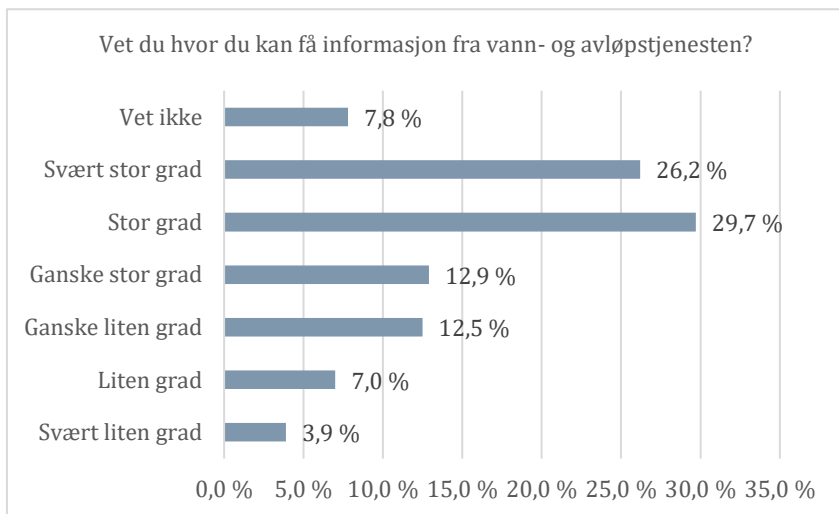
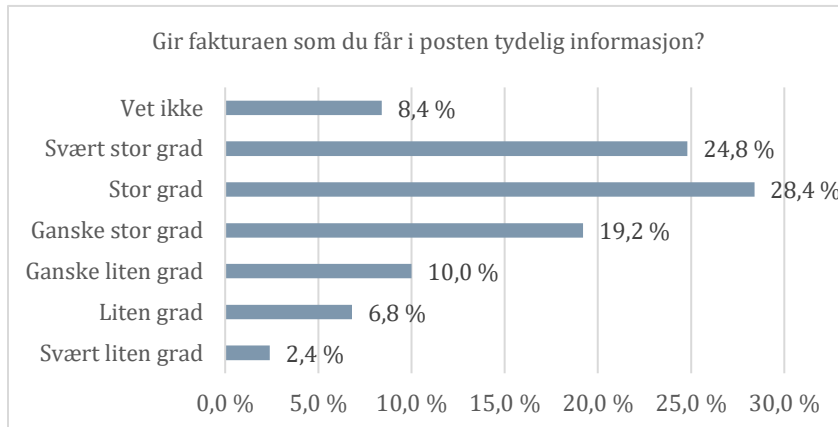


Fig.27: viser om respondenten vet hvor de kan få informasjon

“Vet ikke så mye om vann og avløp tjenester i kommunen. Men det er ingen problemer med kloakk eller drikkevann hos oss, som jeg vet om»

- Sitat fra respondent

I figur 28 kan vi se om respondentene er enig i at fakturaen gir tydelig informasjon. Resultatene fra dette spørsmålet viser at 72,4 % mener at fakturaen i «ganske stor» til «svært stor» grad (4-6) gir tydelig informasjon. 19,2 % mener i varierende grad (1-3) at fakturaen ikke gir tydelig informasjon.



“Jeg får ikke faktura i posten. Avtalegiro»

- Sitat fra respondent

Fig.28: viser om respondentene synes fakturaen gir tydelig informasjon

Sammenligning med andre kommuner

I figur 29 er det gjort en sammenligning med verdier fra brukere i Nordreisa og andre kommuner for spørsmål i kategorien “informasjon”. Figuren viser at brukere både i Nordreisa og andre kommuner i gjennomsnitt er “i ganske stor grad” fornøyd med informasjonen de får.

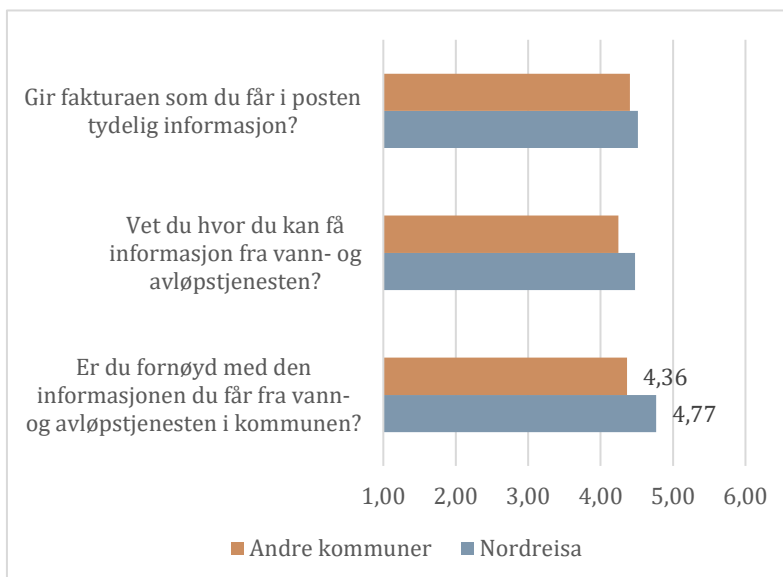
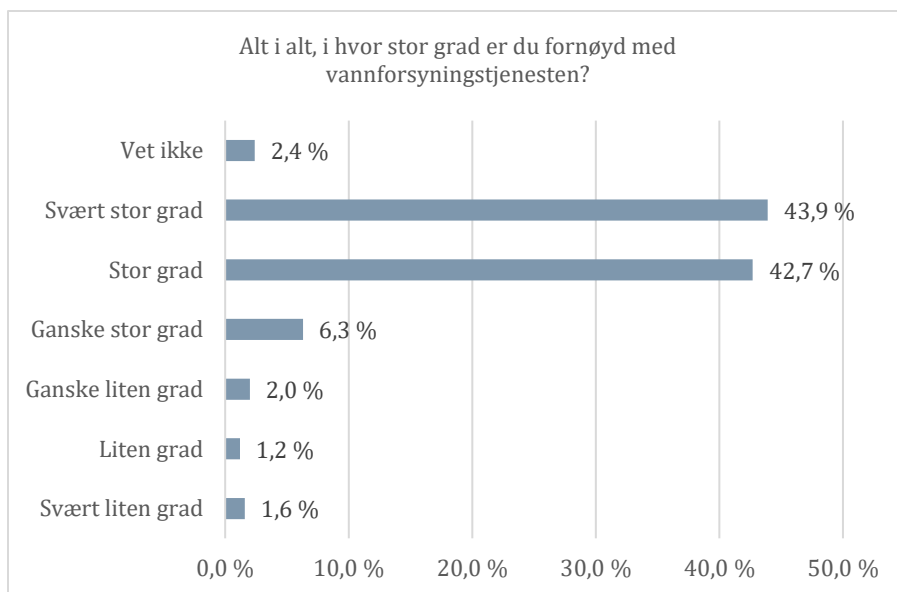


Fig.29: sammenligning av gjennomsnittsverdier for kategorien “informasjon”

Figuren viser for øvrig at innbyggerne i Nordreisa er litt mer fornøyd sammenlignet med andre norske kommuner.

TOTAL TILFREDSHET

Figur 30 viser den samlede tilfredshet med *vannforsyningstjenesten*. 43,9% gir tilbakemelding om at de er «i svært stor grad» fornøyd (6). Resultatene viser at hele 92,9% av respondentene i ulik grad er over middels (4-6) fornøyd med tjenesten. Kun 4,8% er under middels (</=3) fornøyd. 2,4% har svart «vet ikke».

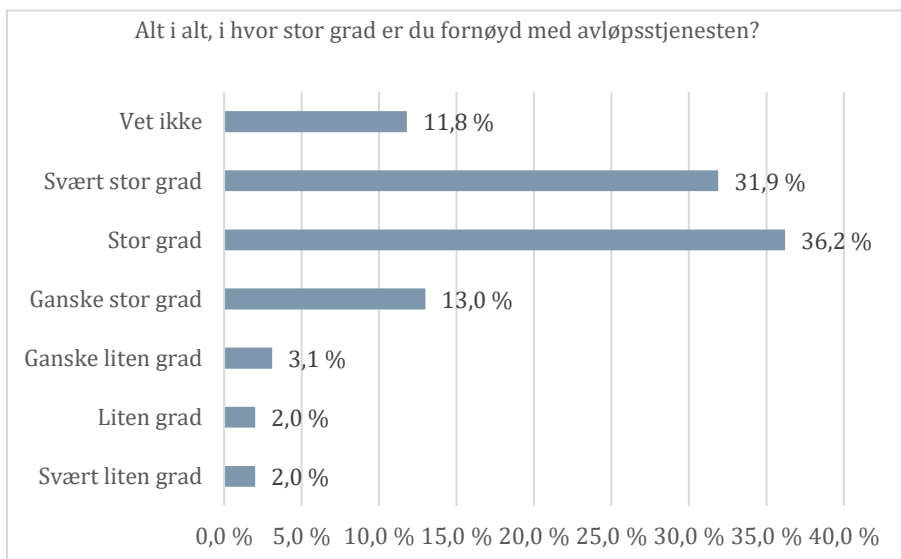


“Godt fornøyd på alle områder»

- Sitat fra respondent

Fig.30: viser hvor tilfreds respondentene er med vannforsyningstjenesten

I figur 31 ser vi tilsvarende den samlede tilfredsheten med *avløpstjenesten*. Her er 81,1% mer enn middels (4-6) tilfreds. 7,1% er under middels fornøyd (1-3), mens 11,8% svarer «vet ikke».



“Alt i alt fornøyd. Flott med melding på SMS når det er ting som skjer»

- Sitat fra respondent

Fig.31: viser hvor tilfreds respondentene er med vannforsyningstjenesten

Sammenligning med andre kommuner

I figur 32 er det gjort en sammenligning med verdier fra brukere i Nordreisa og andre kommuner for spørsmål i kategorien "helhetsvurdering". Figuren viser at brukere både i Nordreisa og andre kommuner i gjennomsnitt er "i stor grad" fornøyd med både vannforsynings- og avløpstjenesten.

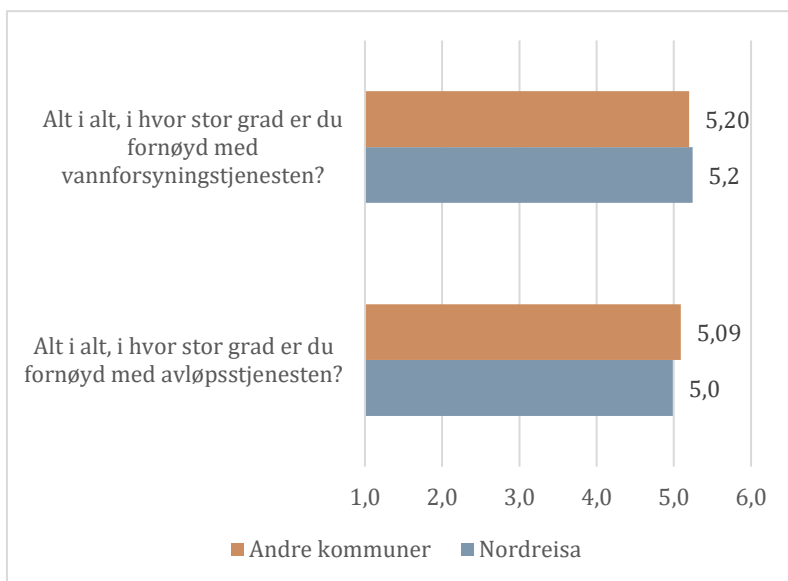


Fig.32: sammenligning av gjennomsnittsverdier for "helhetsvurderingen"

Figur 32 viser for øvrig at den totale tilfredsheten blant brukere i Nordreisa er tilnærmet identisk lik det som er kartlagt i andre norske kommuner.

"Jeg synes denne undersøkelsen var helt fantastisk teit. Spørsmålene var lite aktuelle for Nordreisa kommune. Hadde vært bedre å spørre hva jeg synes om vann og avløpstjenesten. De gjør stort sett en god jobb. Litt lekkasjer og frosne rør men det må man nesten regne med.»

- Sitat fra respondent

OM SPØRSMÅL SOM ER BESVART MED «VET IKKE»

I figur 3 ser vi andelen som har svart «vet ikke» for de ulike spørsmålene. Størst andel «vet ikke» er det med 11,8% for spørsmålet «*Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med avløpsstjenesten?*». Videre ser vi at spørsmålet «*Er du villig til å betale ekstra for å få sikker vannforsyning, renere vassdrag og fjorder i fremtiden?*». De spørsmålene som har lavest andel, er smak, klarhet, vanntrykk, og temperatur på vannet. Vi ser også at for spørsmålet «*Er du fornøyd med servicen du fikk?*», har ingen svart vet ikke.

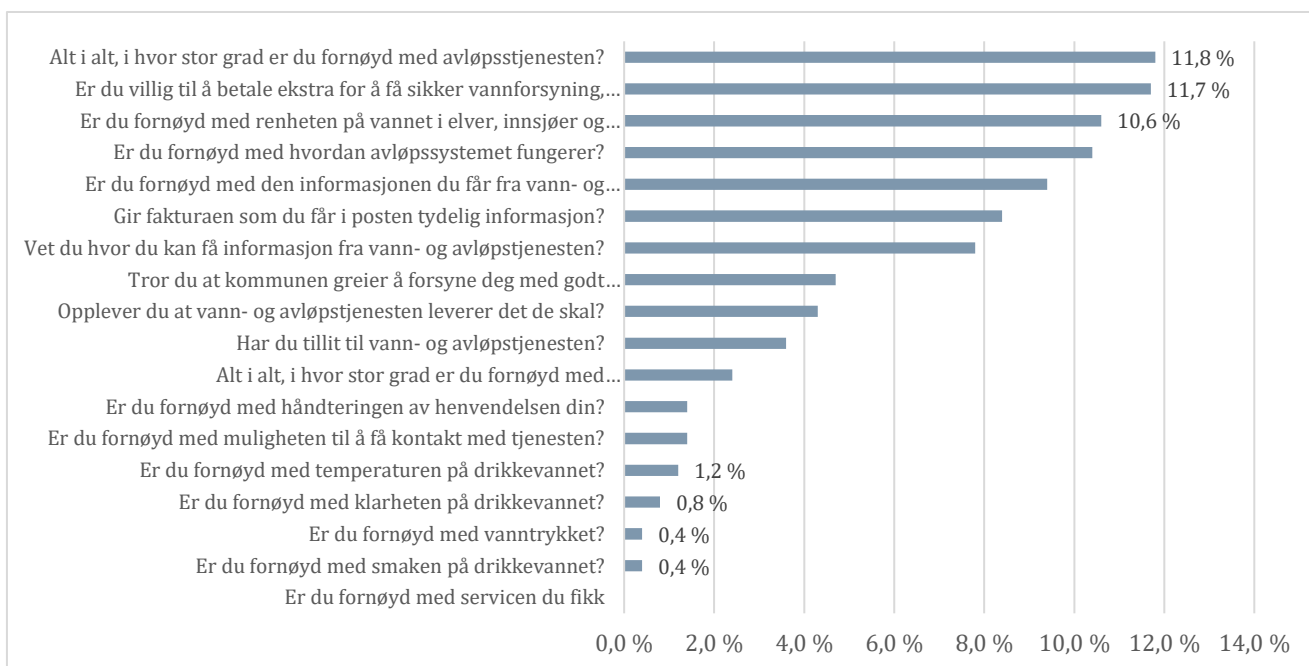


Fig.34: viser en rangering av andelen som har svart «vet ikke» for de ulike variablene

Årsaken til disse forskjellene er relativt åpenbar. De spørsmålene i figur som har fått størst andel «vet ikke», skyldes at respondenten føler at hun/han ikke har tilstrekkelig erfaring, kunnskap og innsikt til å gi en vurdering. I motsatt ende er spørsmål relatert til *fysiske stimuli* som smak osv. enkelt å forholde seg til. Det samme gjelder service som er knyttet til en konkret *erfaring*.

OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Figur 33 viser en rangering av variablene i undersøkelsen. Figuren viser at opplevelsen av fysiske egenskaper som «klarhet», «smak» og «temperatur» på drikkevannet får de høyeste verdien basert på brukernes vurderinger.

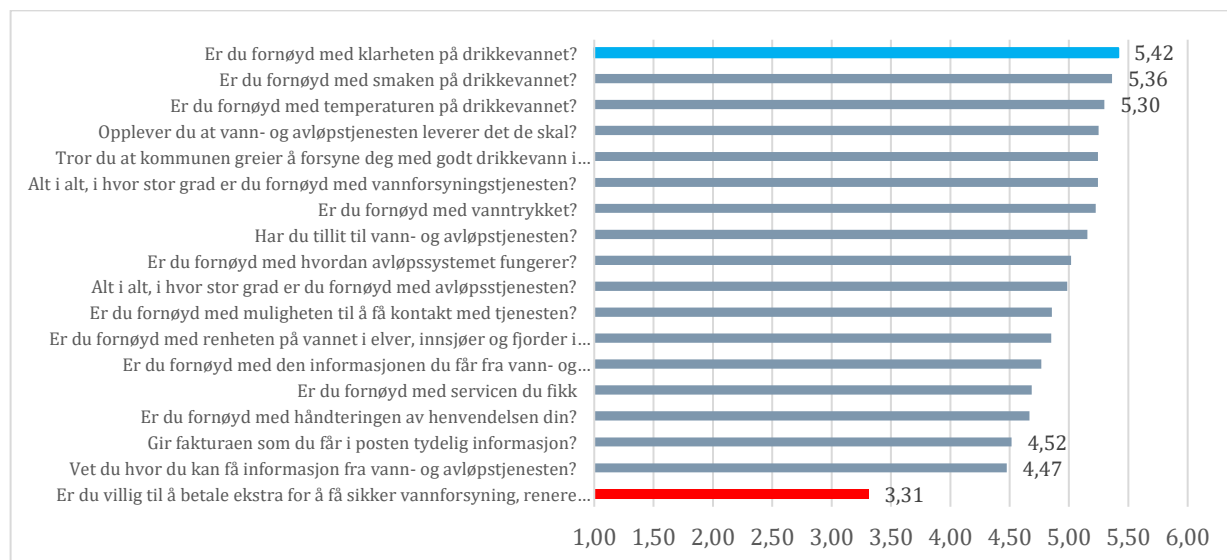


Fig.33: viser en rangering av variablene i undersøkelsen

Videre ser vi av figur 33 at brukernes vilje til å betale ekstra for å få sikker vannforsyning og renere vannforekomster skiller seg ut og er lav (3,31). Av de øvrige variablene er det *spørsmål relatert til informasjon* som får en noe lavere vurdering sammenlignet med øvrige variabler.

Samlet viser denne undersøkelsen følgende:

- Brukere i Nordreisa kommune er svært tilfreds med den fysiske kvaliteten på drikkevannet
- Brukere i Nordreisa har samme tilfredshet og vurdering av vann- og avløpstjenesten som brukere i andre kommuner, med unntak av tilfredsheten med renheten i elver, innsjøer og fjorder, hvor brukerne i Nordreisa er mer tilfreds sammenlignet med andre norske kommuner
- Det er mulig å forbedre informasjonen, noe vi så var tilfelle også i brukerundersøkelsen for byggesaksbehandling
- Den totale tilfredsheten med vann- og avløpstjenesten er høy

Vedlegg: spørreskjema

Vann og avløp - brukere

Bakgrunnsspørsmål

Vi ønsker at du svarer på noen generelle bakgrunnsspørsmål

Alder

Hvilken aldersgruppe tilhører du?

18-49

50-69

70 år og eldre

Bolig

Hva slags boligtype bor du i?

Enebolig/tomannsbolig

Rækkehus

Boligblokk

Hybel/leilighet

Hytte

Eierforhold

Er du selveier eller leietaker?

Selveier

Leietaker

Tilknytning vannverk

Er du tilknyttet kommunalt eller privat vannverk?

Kommunalt vannverk

Privat vannverk

Vet ikke

Tilknytning avløp

Er du tilknyttet kommunalt eller privat avløp?

Kommunalt avløp

Privat avløp

Vet ikke

Pris

Hvor mye tror du husstanden din betaler for vann og avløp per år? (pris per husstand/husholdning)

Under kr. 3000

kr. 3001 - 4500

kr. 4501- 6000

kr. 6001 - 7500

kr. 7501- 9000

Over kr. 9000

[Neste side →](#) [Tøm siden](#) [Avbryt](#)

Vann og avløp - brukere

Tillit og respekt

Drakk du vann fra springen i går?

Ja
 Nei

Når du drikker vann, foretrekker du flaskevann eller vann fra springen?

Vann fra springen
 Flaskevann

I hvor stor grad opplever du at vann- og avløpstjenesten leverer det de skal?

Svært liten grad Svært stor grad Vet ikke

1 2 3 4 5 6

har du tillit til vann- og avløpstjenesten?

Svært liten grad Svært stor grad Vet ikke

1 2 3 4 5 6

tror du at kommunen greier å forsyne deg med godt drikkevann i fremtiden?

Svært liten grad Svært stor grad Vet ikke

1 2 3 4 5 6

[← Forrige side](#) [Neste side →](#) [Tøm siden](#) [Avbryt](#)

Vann og avløp - brukere

Service og tilgjengelighet

Har du henvendt deg til vann- og avløpstjenesten siste 2 år?

Ja Nei

Dersom du har svart Ja

I hvor stor grad er du fornøyd med servicen du fikk

Svært liten grad Svært stor grad Vet ikke

1 2 3 4 5 6

er du fornøyd med muligheten til å få kontakt med tjenesten?

Svært liten grad Svært stor grad Vet ikke

1 2 3 4 5 6

Dersom du har svart Ja, hva gjaldt henvendelsen?

Vann (f.eks. vannkvalitet, trykk, avlesning, gebyret)
 Avløp (feks forurensing, vannflomskade)
 Annet

I hvor stor grad er du fornøyd med håndteringen av henvendelsen din?

Svært liten grad Svært stor grad Vet ikke

1 2 3 4 5 6

[← Forrige side](#) [Neste side →](#) [Tøm siden](#) [Avbryt](#)

