

Toivakan kunnan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimus 2023 yhteenvedo

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
puh. 045 128 7477
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi



Toivakan kunnan vesihuollon asiakastytyväisyystutkimus 2023

Asiakastytyväisyystutkimus toteutettiin 20.2 - 2.4.2023.

Toivakan kunnan vesihuollon Vesihuollon asiakastytyväisyystutkimuksen kutsut ja saateviesti on toimitettu asiakkaille laskujen yhteydessä. Lisäksi tutkimuksen linkkiä jaettiin kunnan kotisivuilla.

Kokonaisuudessaan kyselytutkimukseen kerättiin vastauksia 70 veden asiakkaalta.

Tutkimus tuotti hyviä kehitysideoita ja avopalautetta, jotka löytyvät raportin loppuosasta. Asiakastytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi muodostui hyvä kouluarvosana-asteikon arvio **8,9**. Lisäksi vesihuollon kokonaisarvosanaksi muodostui hieno tulos **4,1** asteikolla 1-5. **Yleisvaikutelma veden laadusta koetaan erittäin hyvänä.**

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimus on toteutettu online-kyselynä Toivakan kunnan vesihuollon asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella kyselyjärjestelmällä. Kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

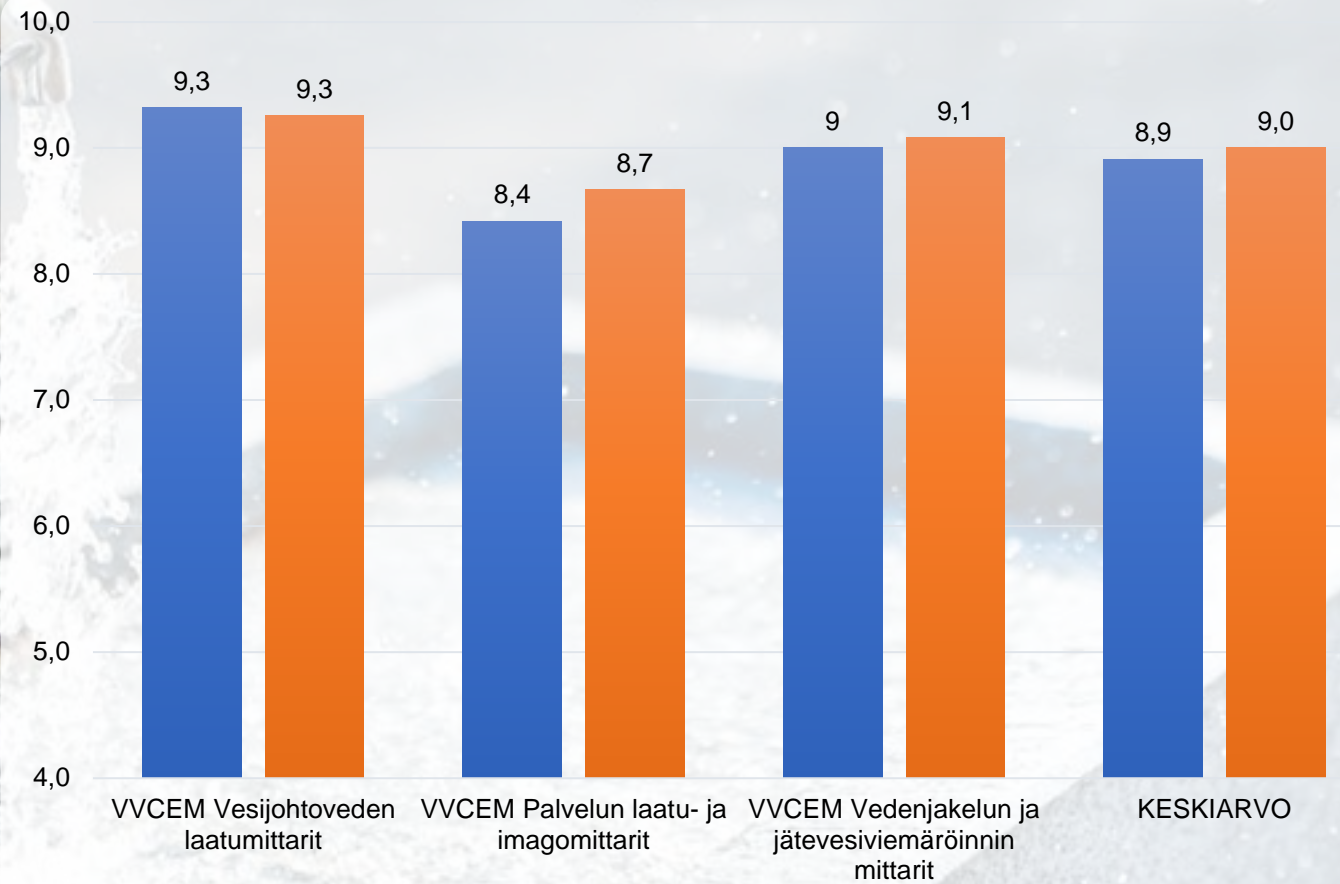
Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia Toivakan kunnan vesihuollon laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan kehittämiseksi

VVCEM Kokonaiskeskiarvot

8,9

Kokonaiskeskiarvot
Asteikolla 4-10



■ Toivakan kunnan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimus
■ VVCEM vertailuaineisto 2021-2023 (10234 vastausta)

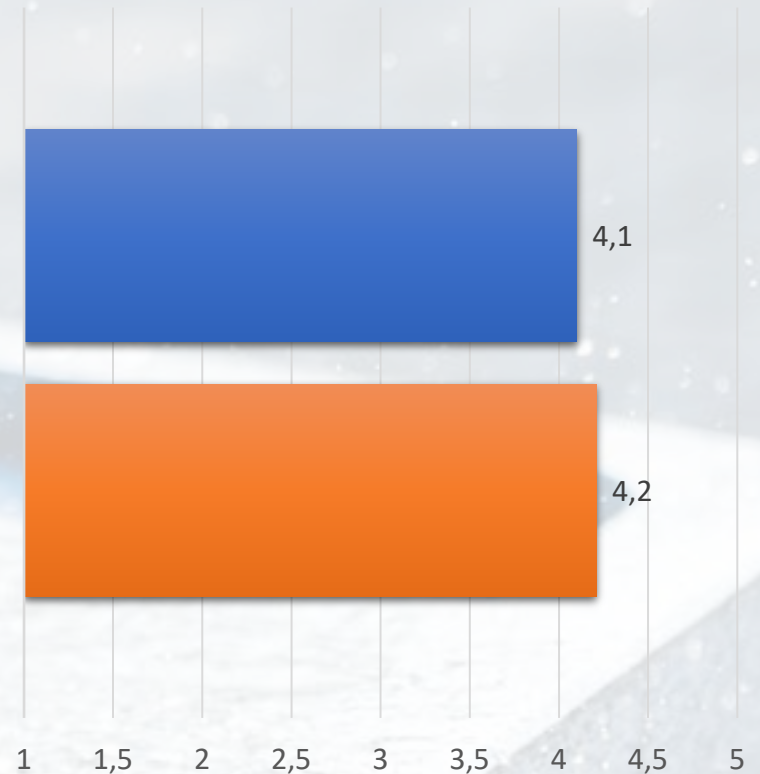
VVCEM Kokonaisarvosana vesi- ja viemärihuollosta

4,1

Kokemus vesi- ja viemärihuollosta
Asteikolla 1-5

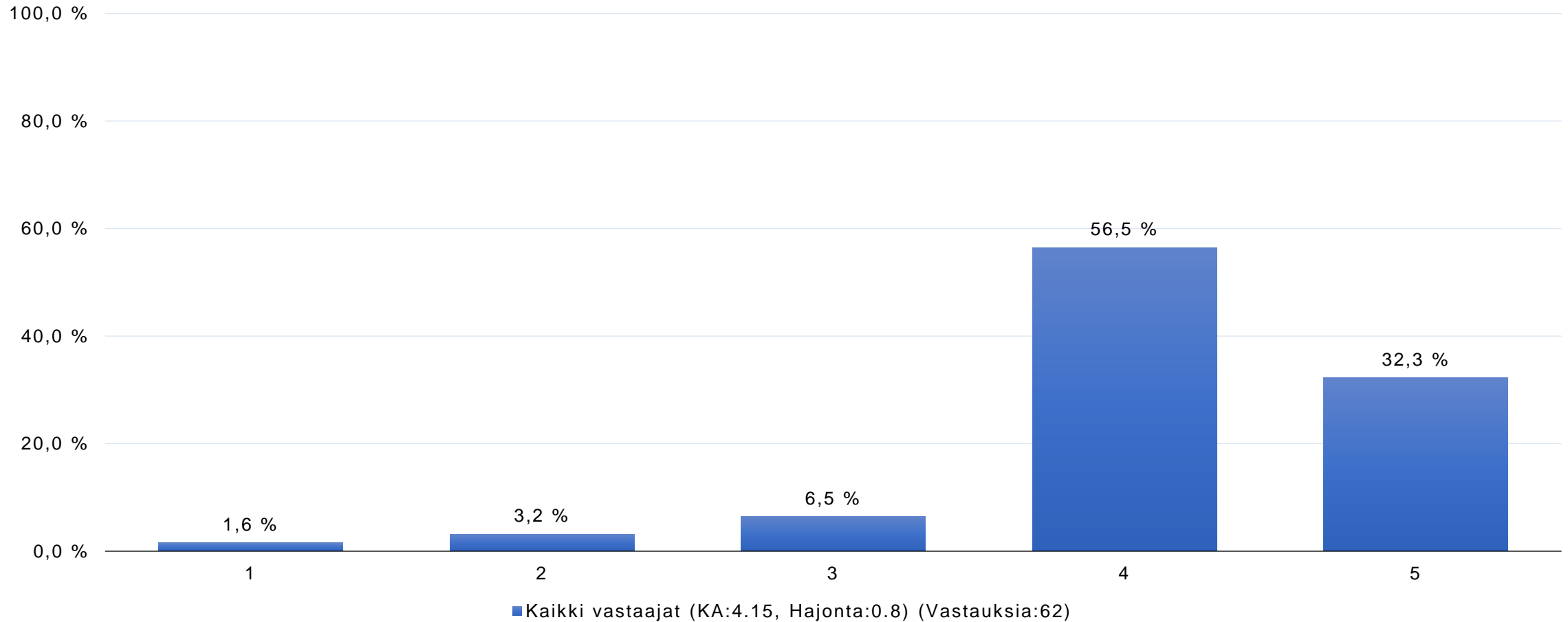


Kokonaisarvosana kokemuksellesi vesi- ja viemärihuollosta



■ Toivakan kunnan vesihuolto VVCEM 2023
■ VVCEM vertailuaineisto 2021-2023 (10234 vastausta)

Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi vesi- ja viemärihuollosta

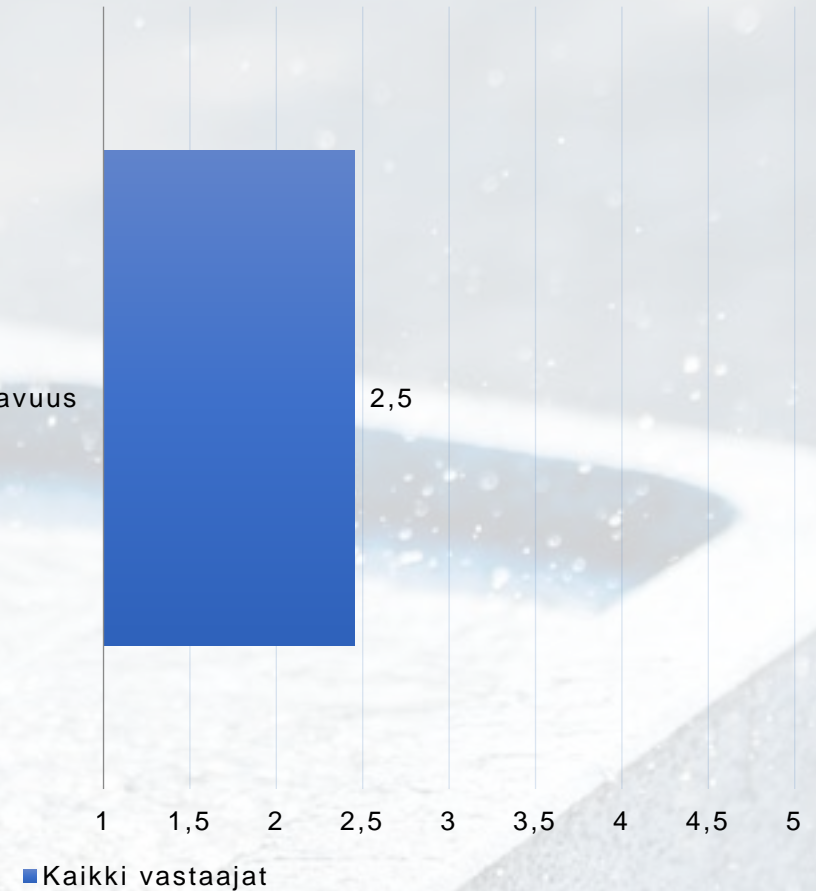


Toivakan kunnan vesihuollon tunnettavuus

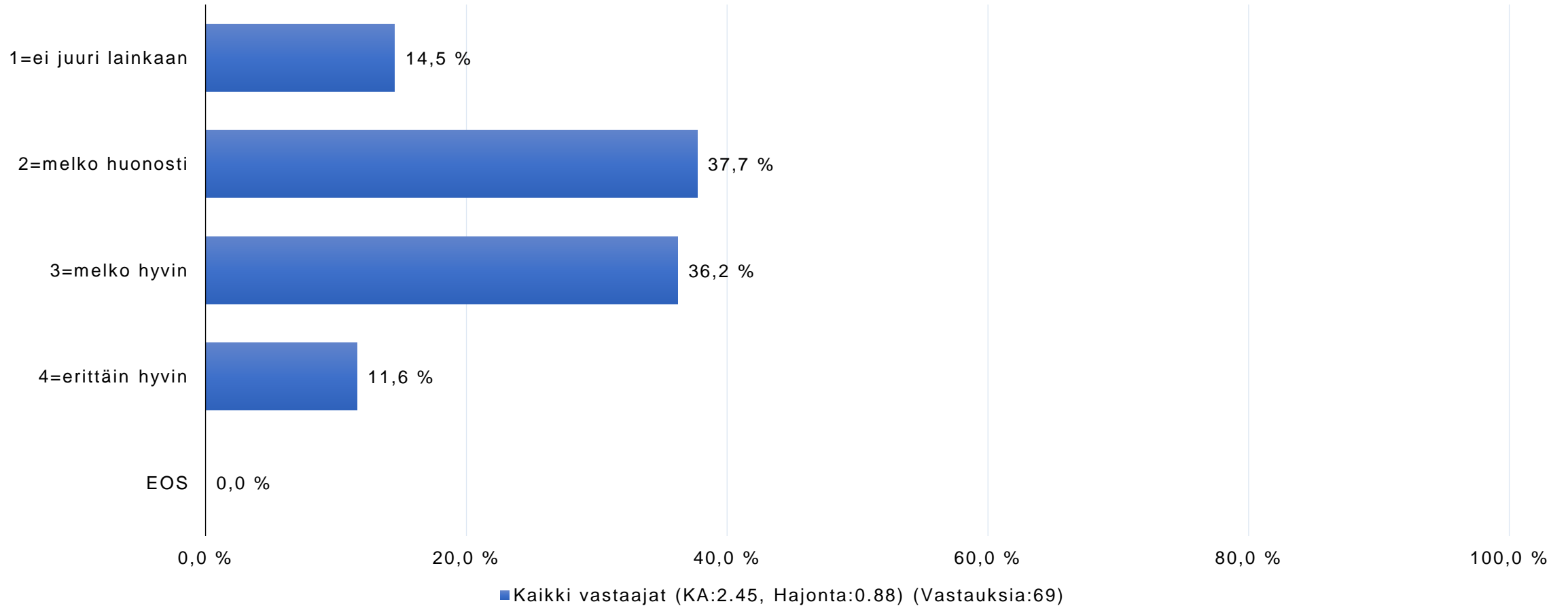
2,5

Kokemus vesi- ja viemärihuollosta
Asteikolla 1-5

Toivakan kunnan vesihuollon tunnettavuus



Toivakan kunnan vesihuollon tunnettavuus



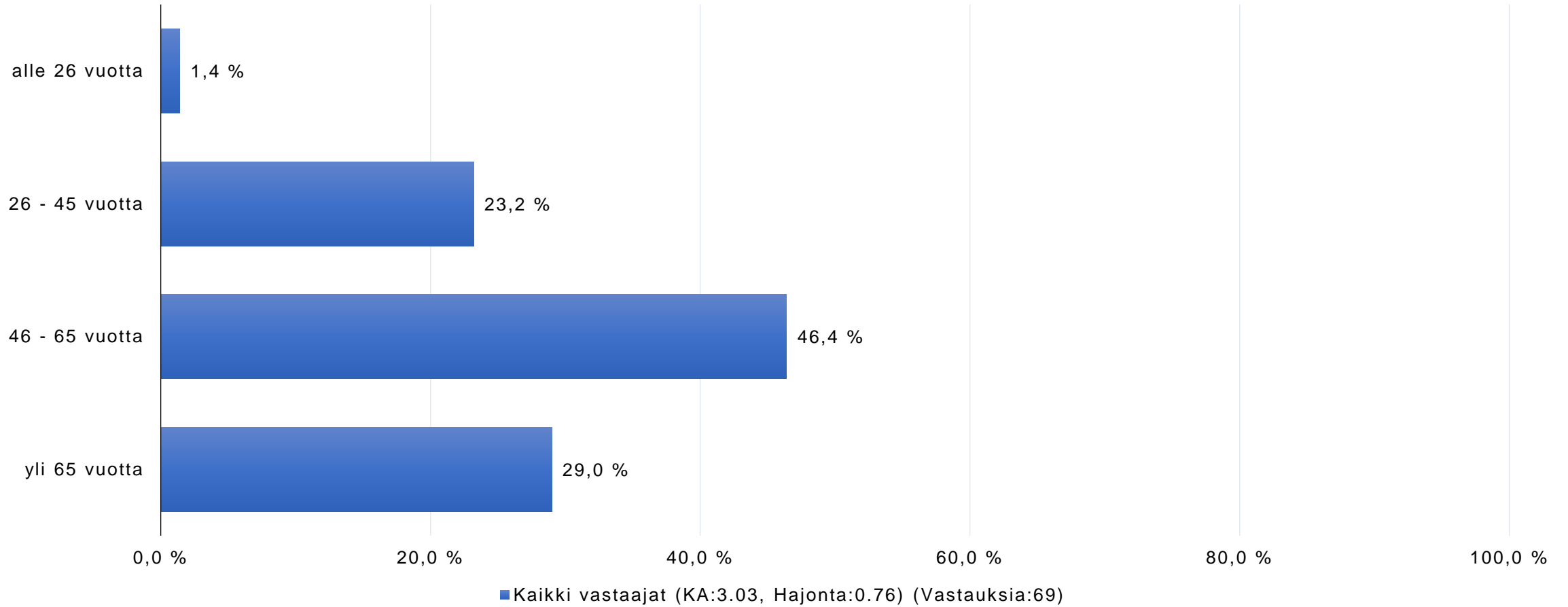


Taustatiedot

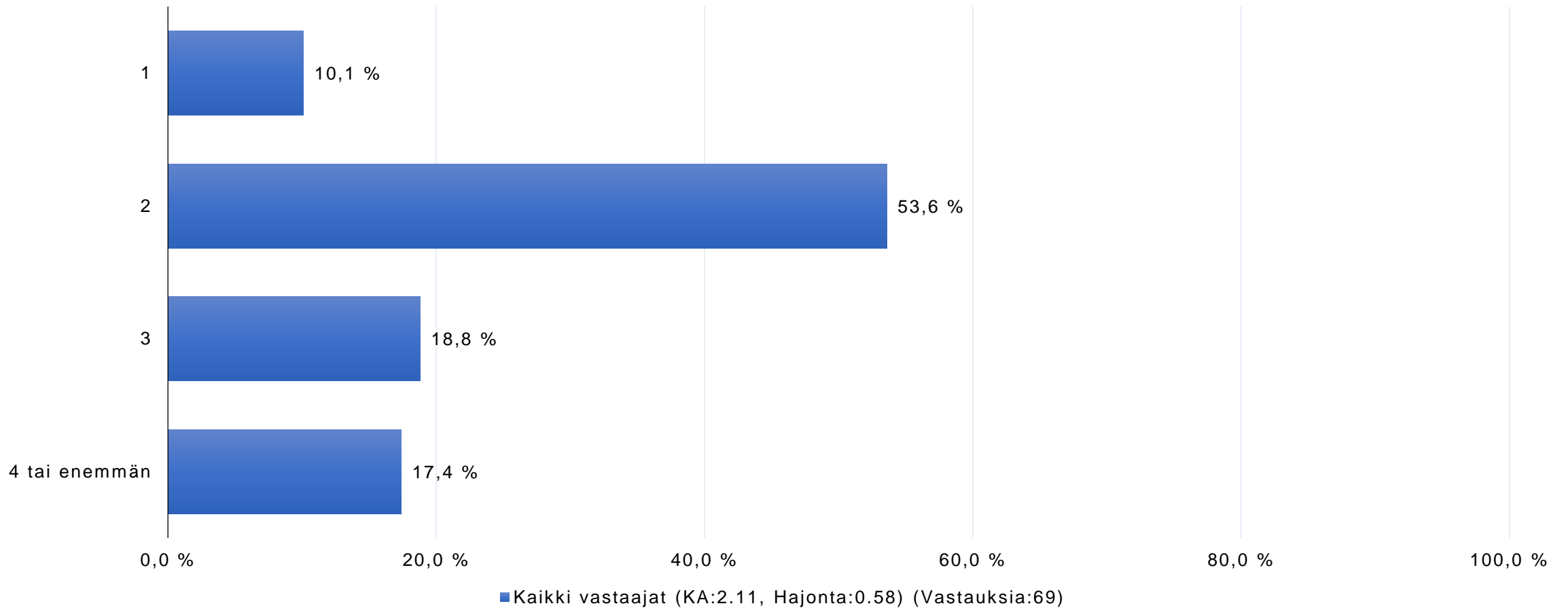
Vastaajien taustatietoja

Vastaajan taustatietoja	Asukas	94,3%	66
	Vuokralainen	5,7%	4
	Yritys tai organisaatio	0,0%	0
	Isännöitsijä	0,0%	0
Ikä	alle 26 vuotta	1,4%	1
	26 - 45 vuotta	23,2%	16
	46 - 65 vuotta	46,4%	32
	yli 65 vuotta	29,0%	20
Henkilömäärä taloudessanne	1	10,1%	7
	2	53,6%	37
	3	18,8%	13
	4 tai enemmän	17,4%	12
Asumismuoto	kerrostalo	0,0%	0
	rivitalo	5,7%	4
	omakotitalo	82,9%	58
	liikekiinteistö	0,0%	0
	paritalo	0,0%	0
	jokin muu, mikä	11,4%	8

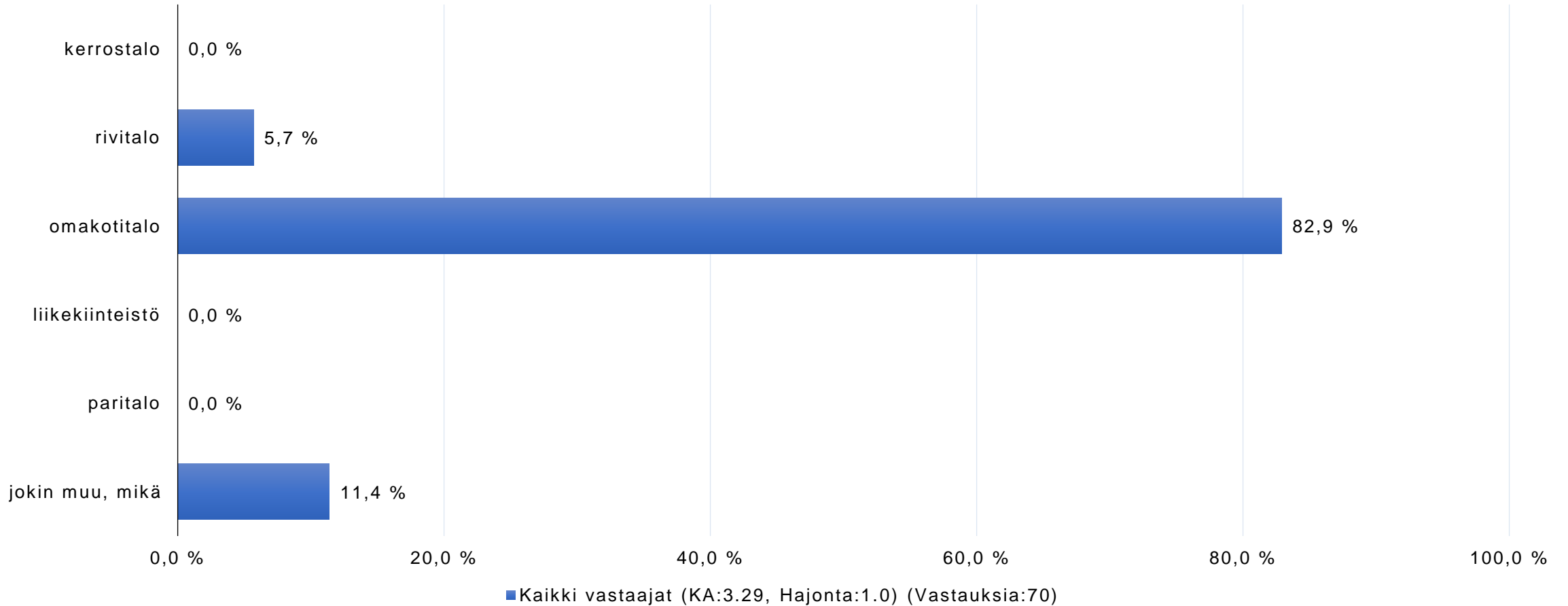
Ikä



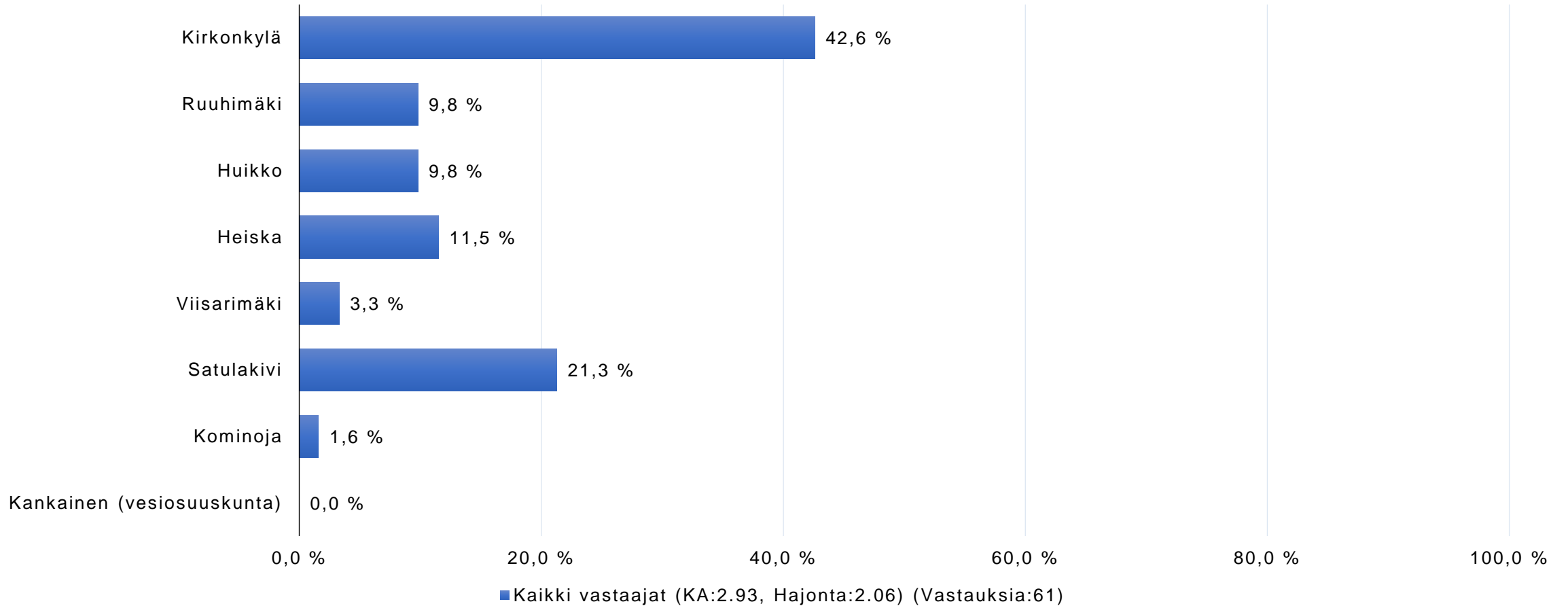
Henkilömäärä taloudessanne



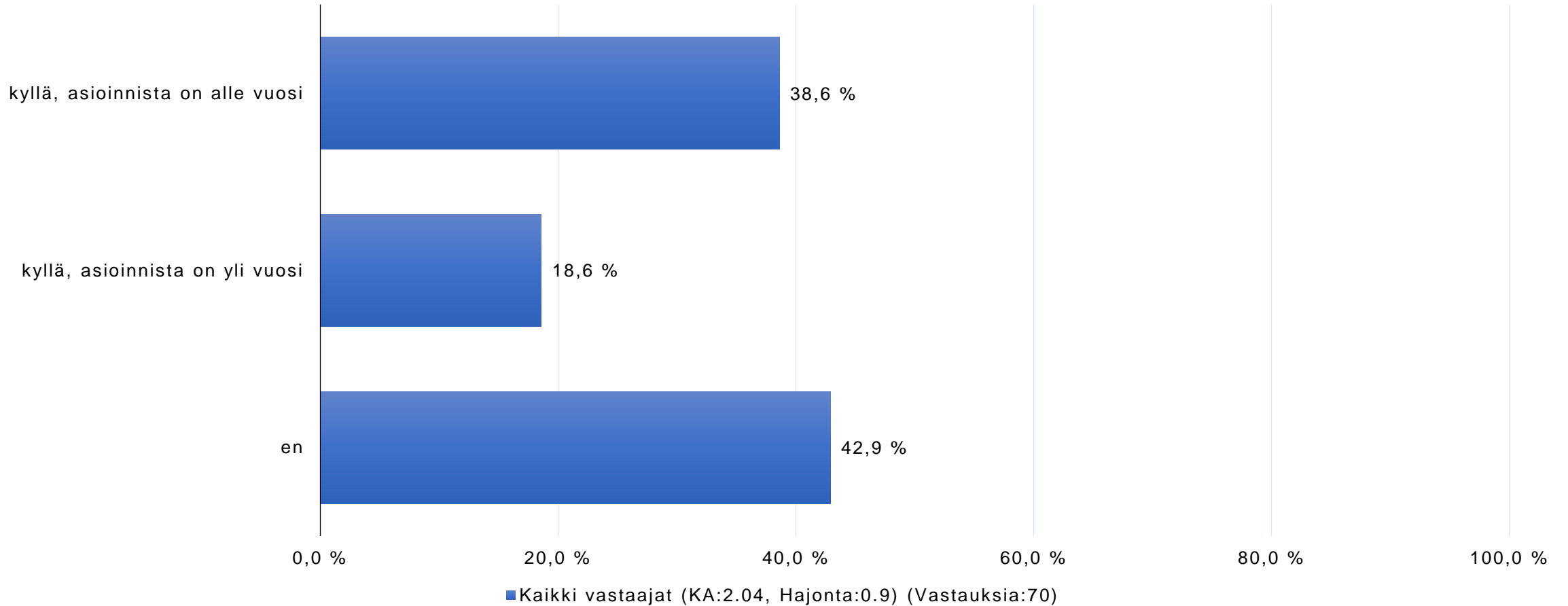
Asumismuoto



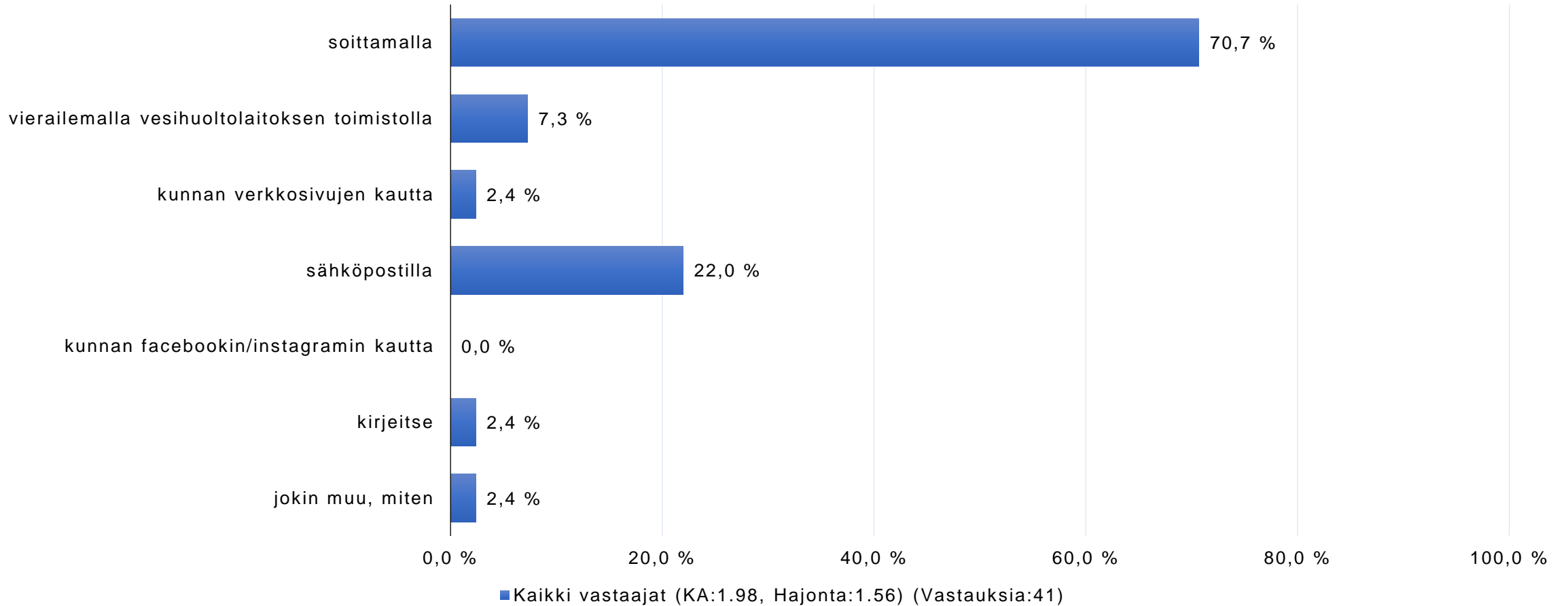
Toiminta-alue, jossa veden käyttöpiste sijaitsee



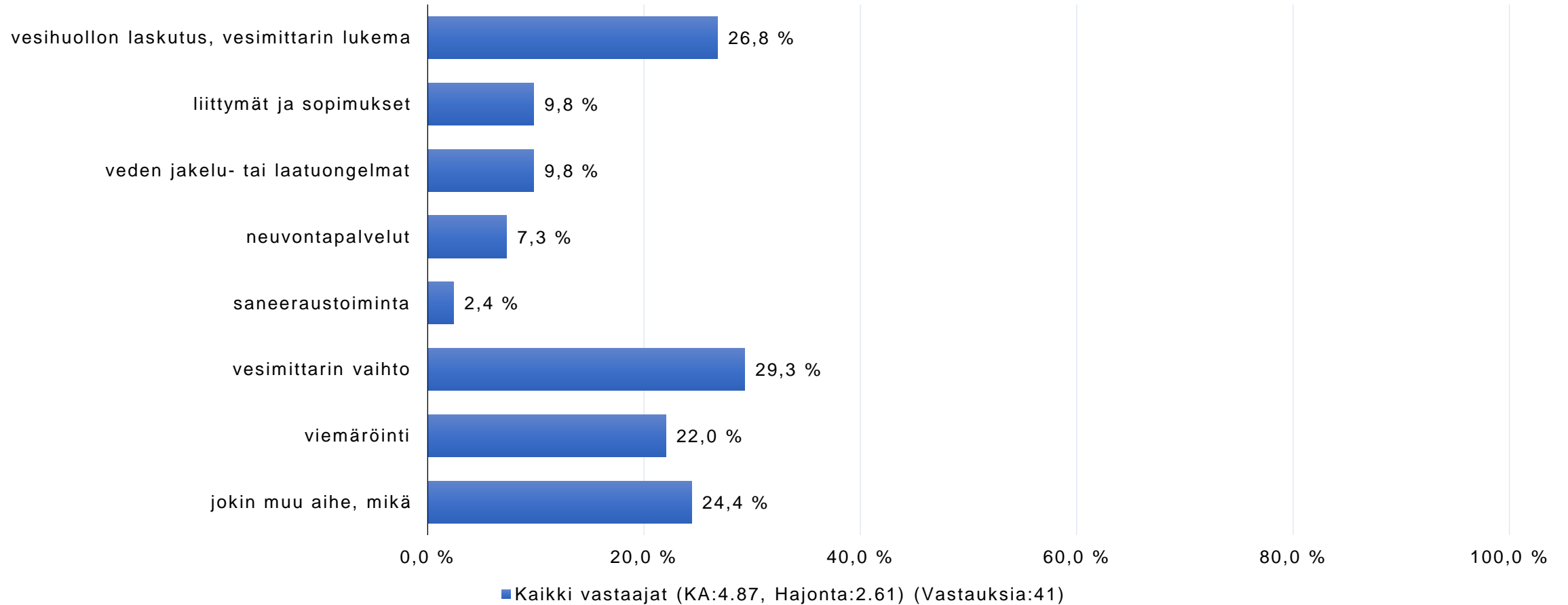
Oletteko asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa



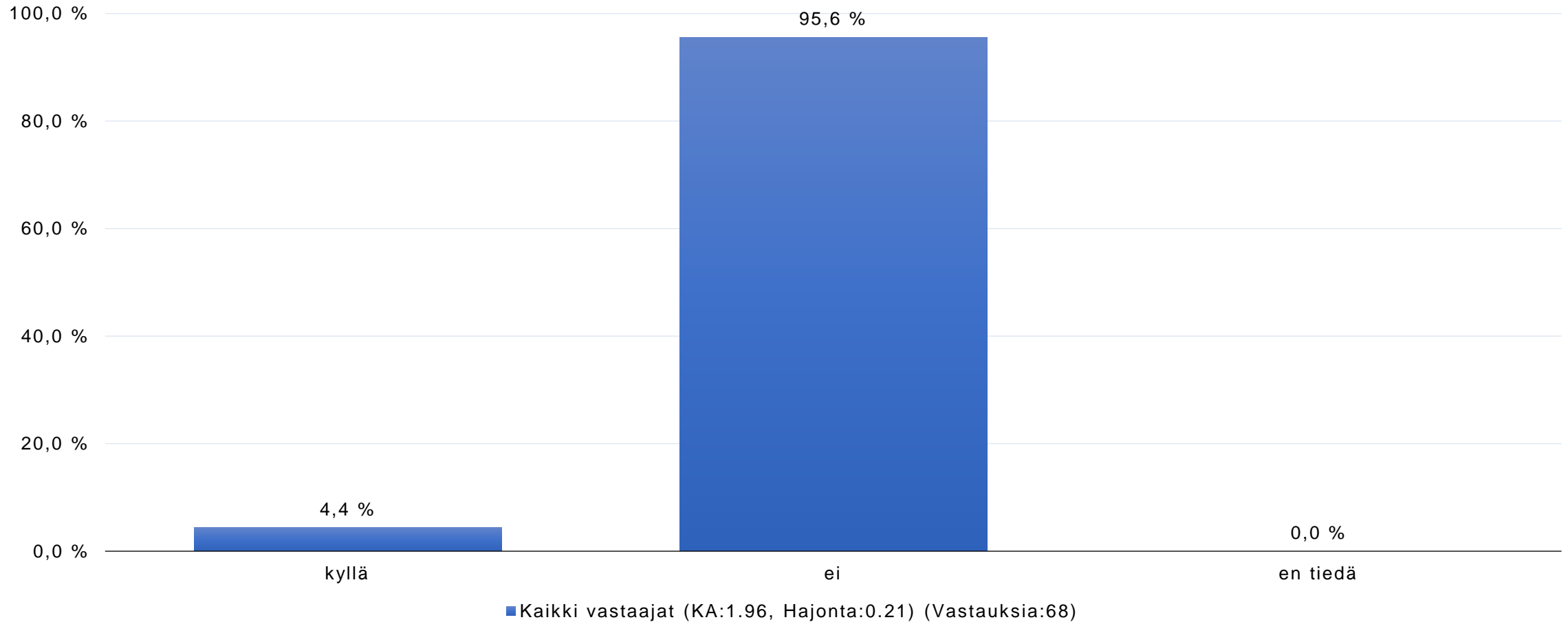
Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian



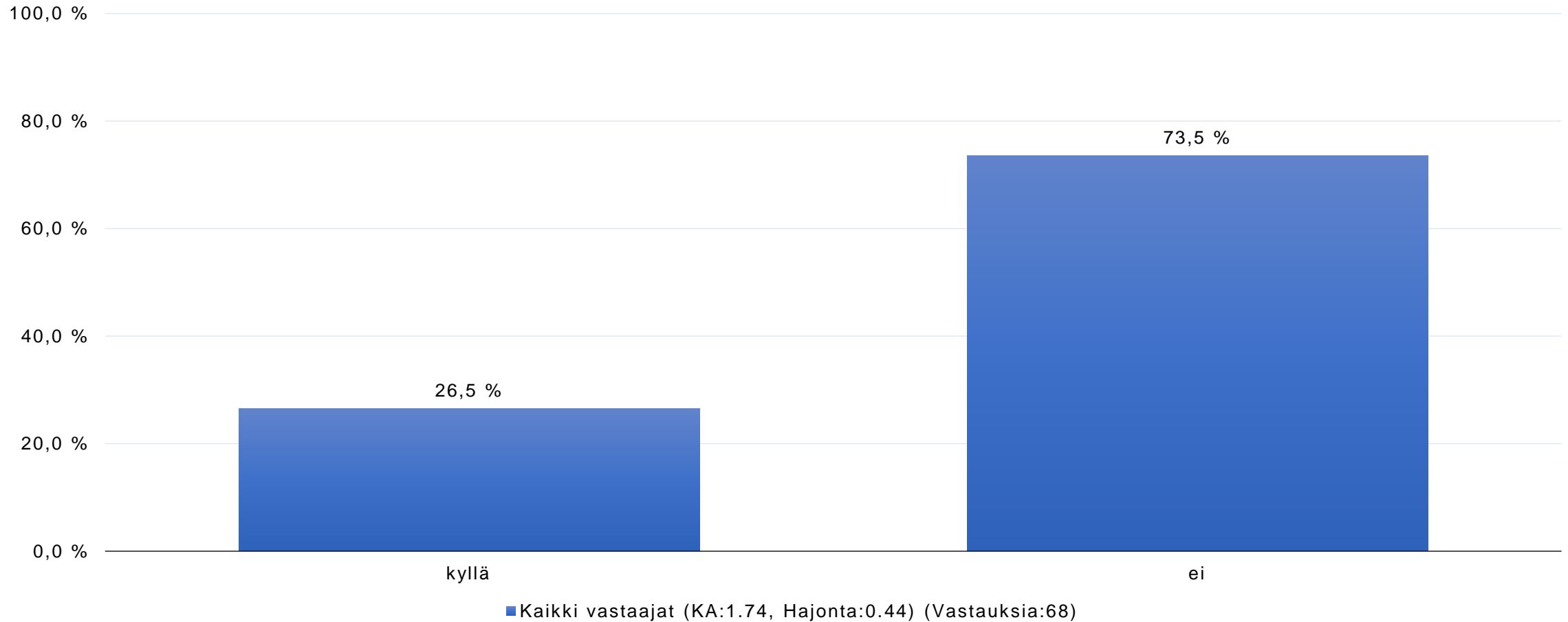
Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena



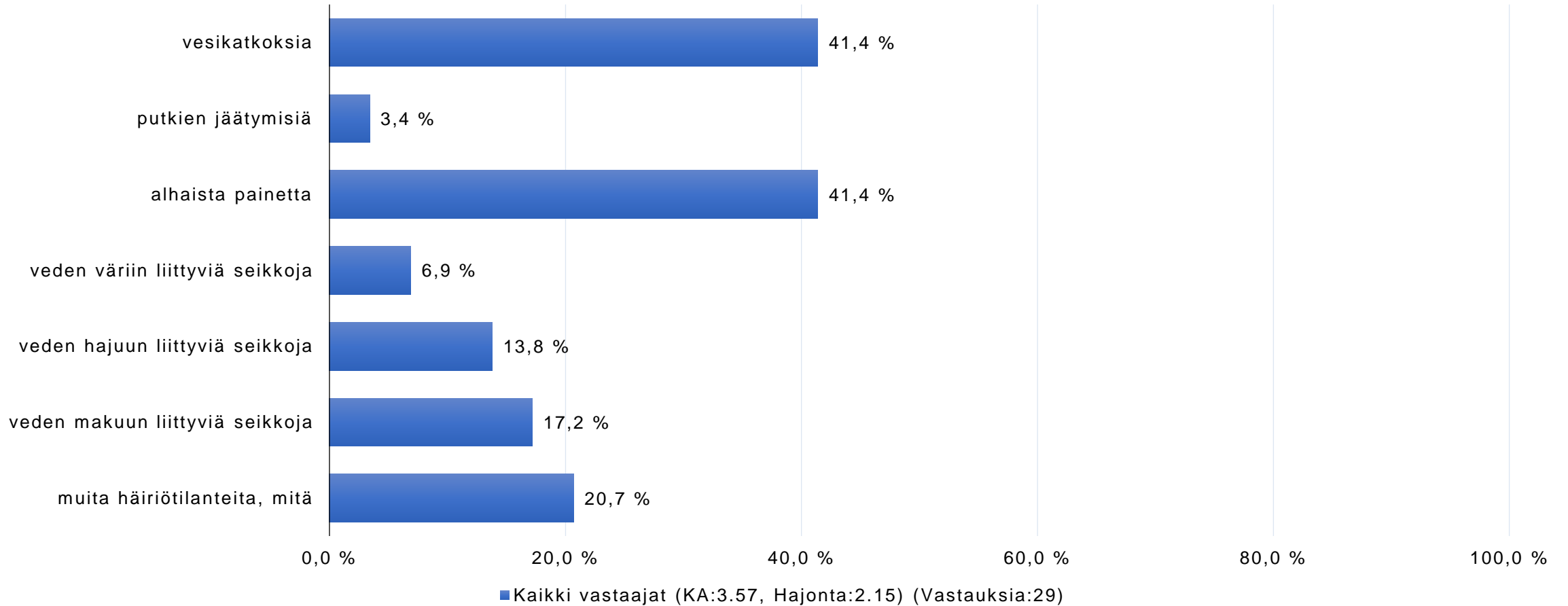
Onko oman asuntonne/kiinteistönne sisällä olevissa vesikalusteissa tai -putkissa havaittu vuotoja viimeisen vuoden aikana?



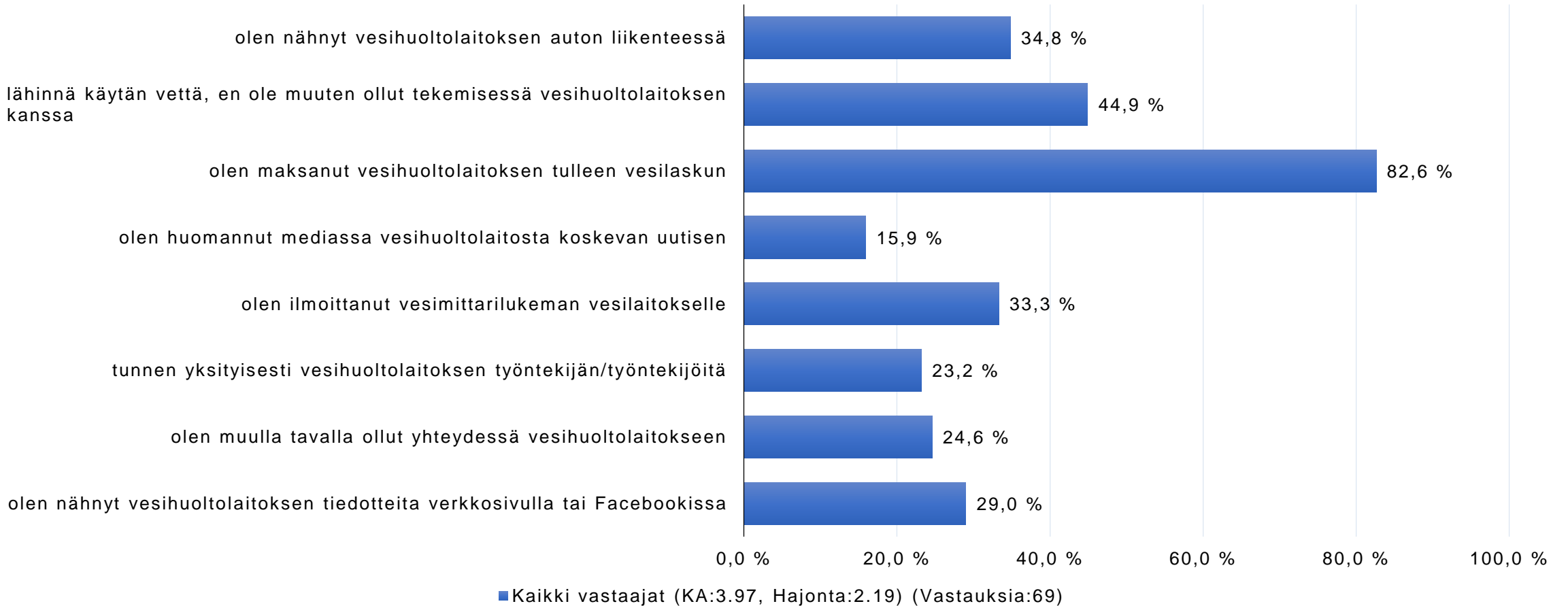
Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoja tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita?



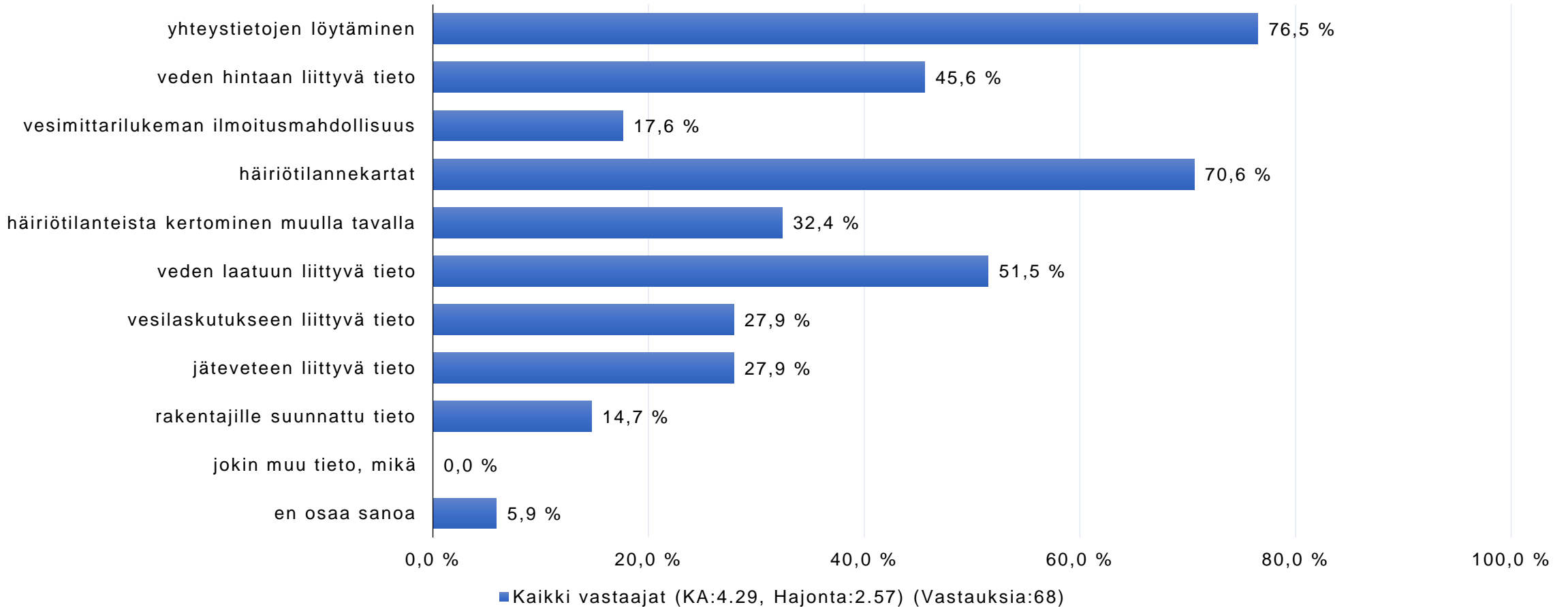
Oletteko havainnut vesihuollon verkostossa?



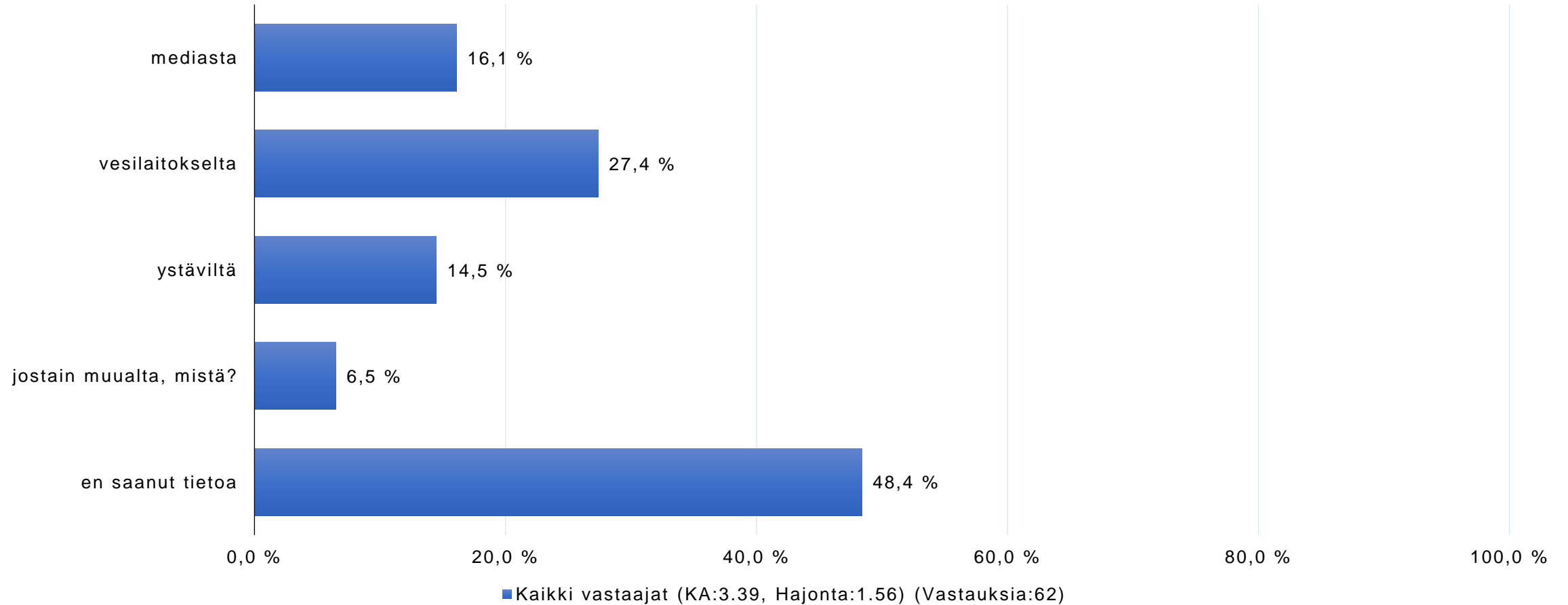
Millä tavalla olette olleet yhteydessä vesihuoltolaitokseen tai miten tunnette sen toimintaa?



Mitkä verkkopalvelut Toivakan kunnan vesihuollon www-sivuilla olisivat tulevaisuudessa tärkeitä? Voitte valita useita vaihtoehtoja.



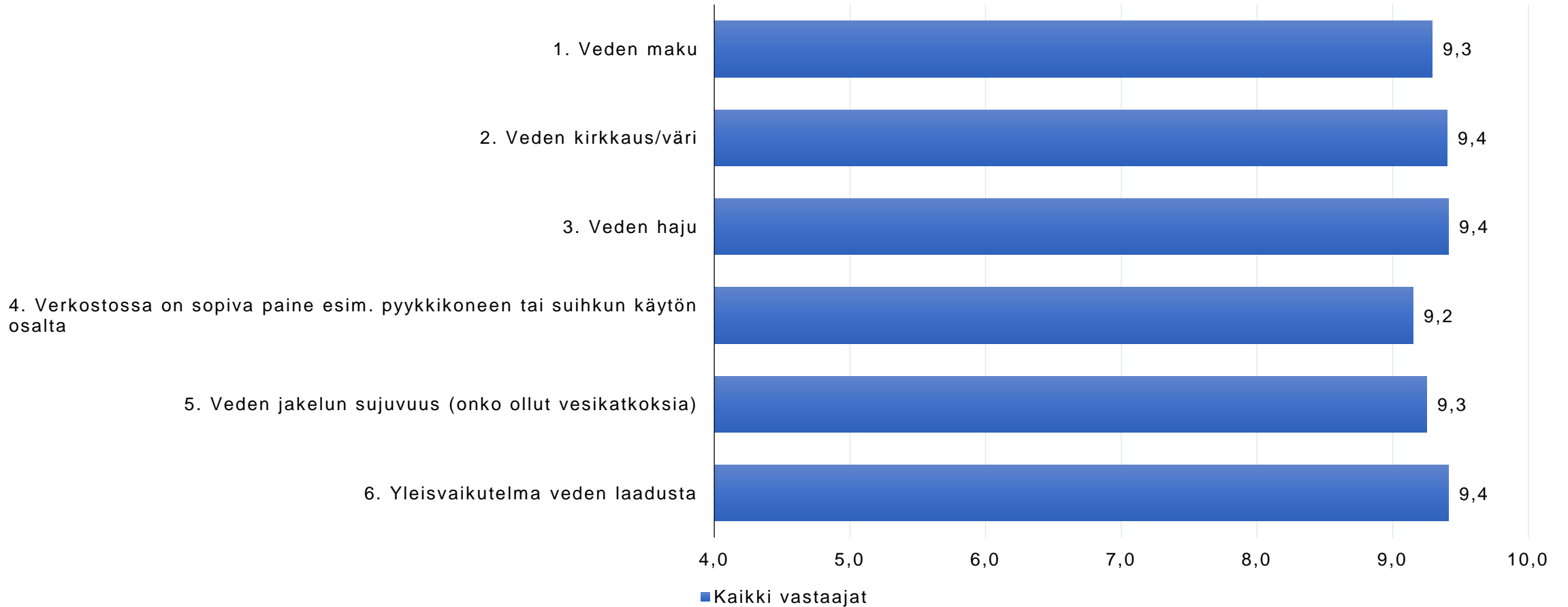
Mistä olette saanut tietoa kunnallisen vesijohtoverkoston kunnosta?





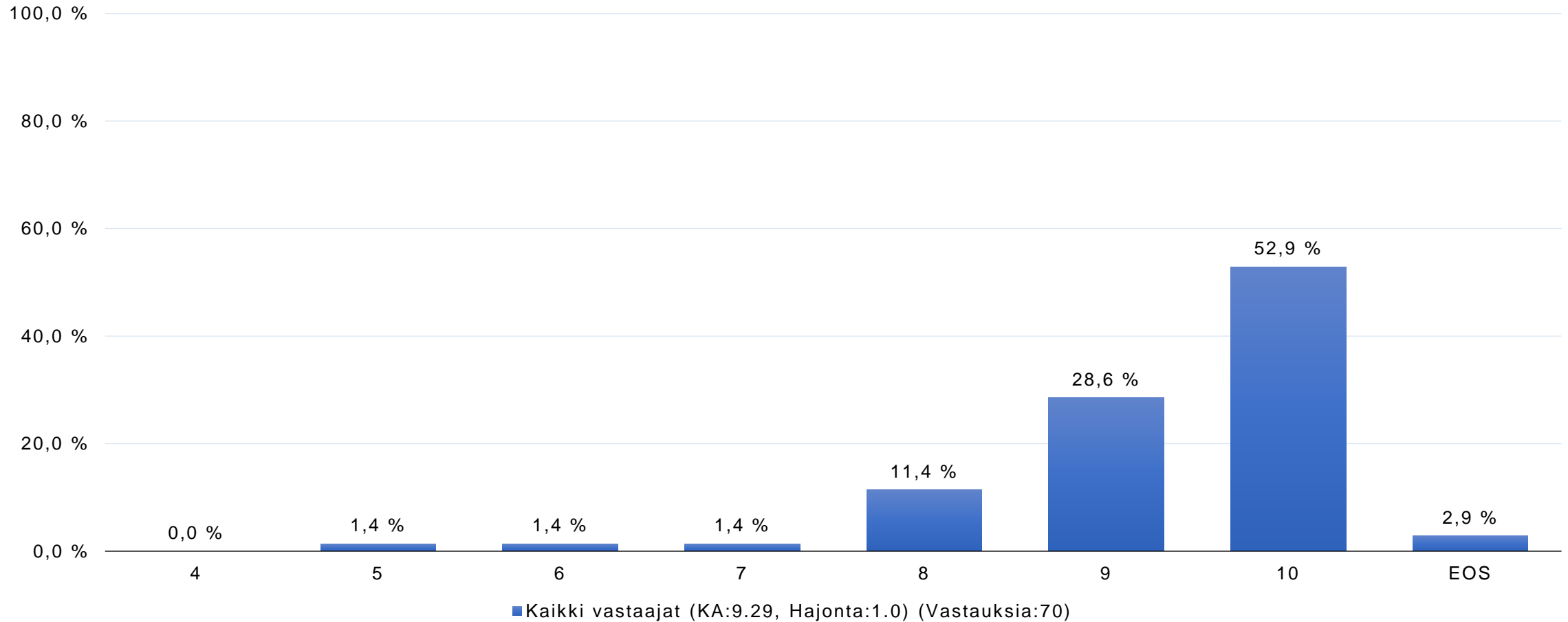
VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit



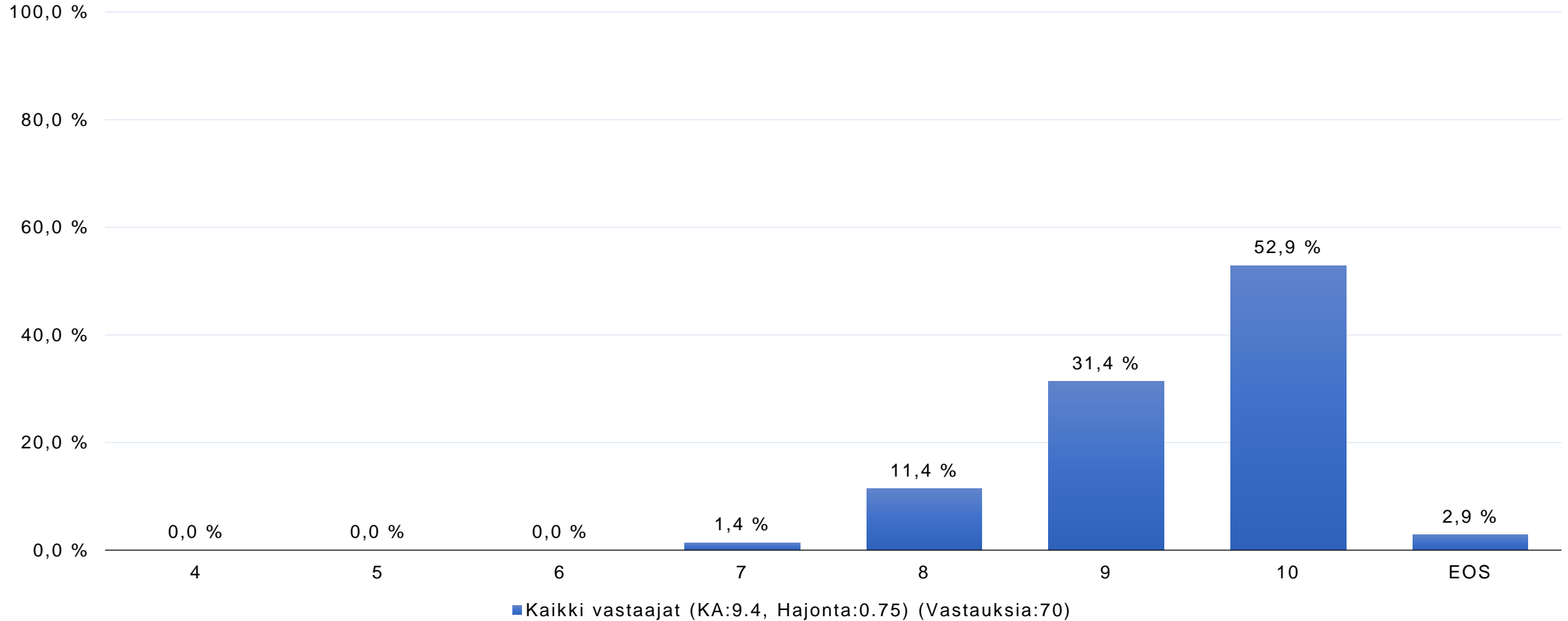
1. Veden maku

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



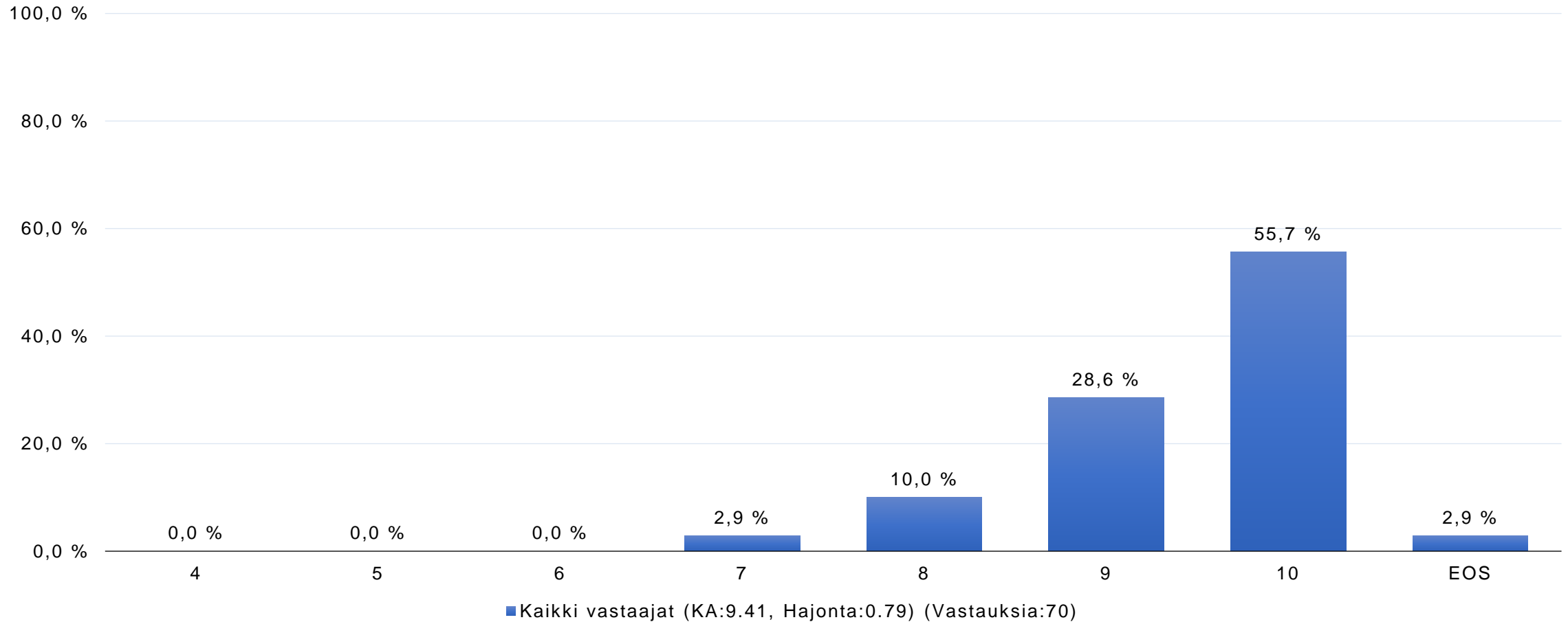
2. Veden kirkaus/väri

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



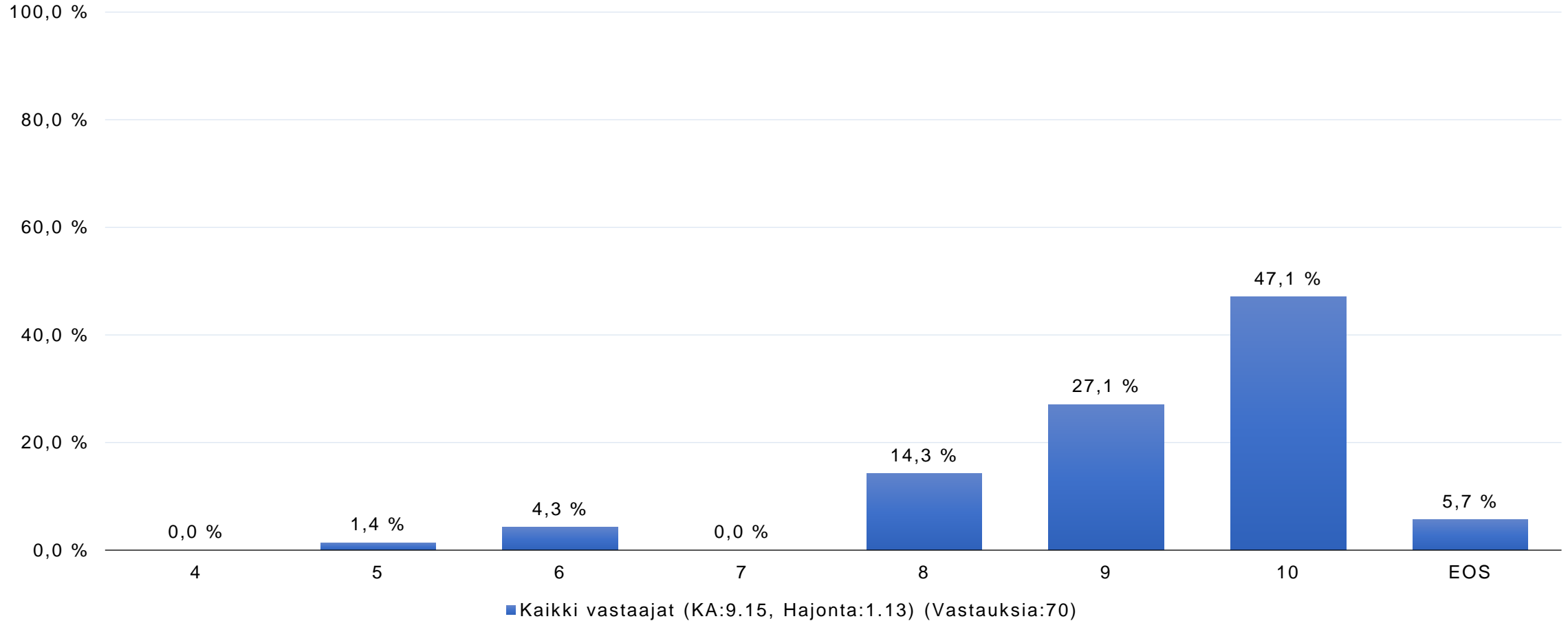
3. Veden haju

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



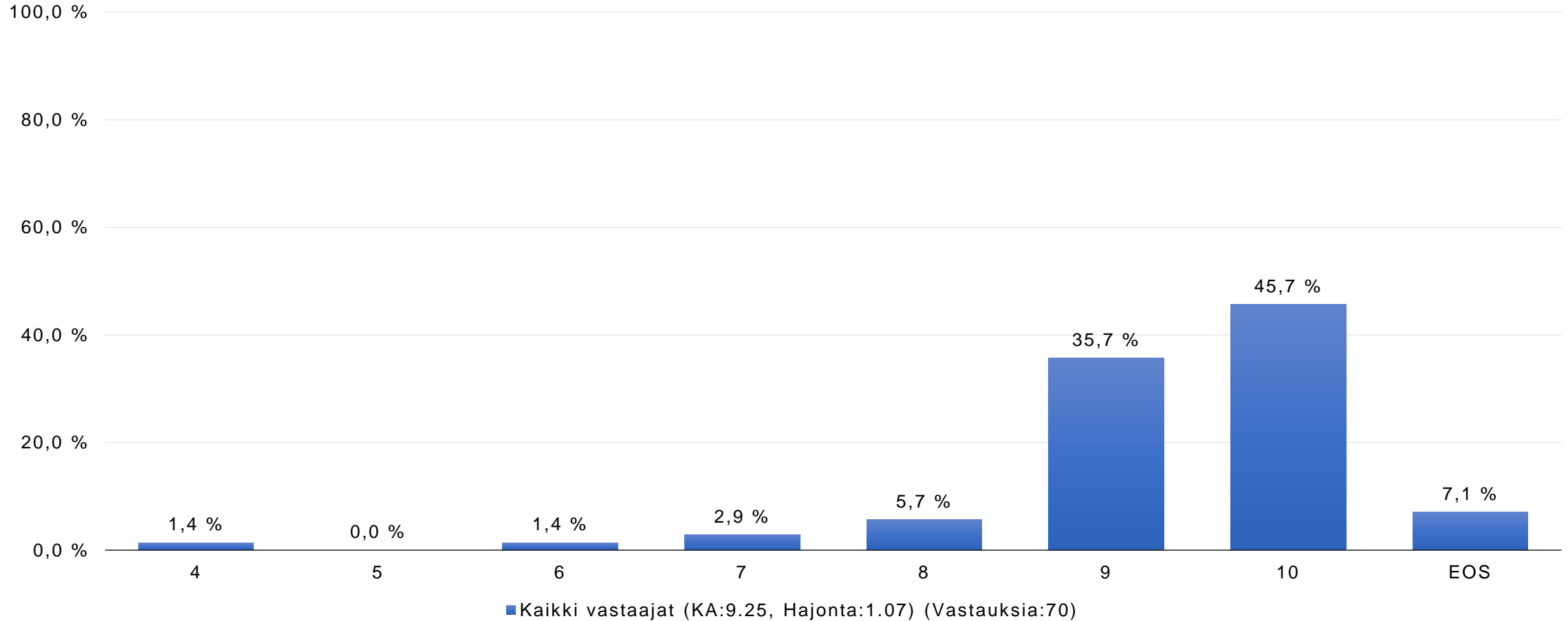
4. Verkostossa on sopiva paine esim. pyykkikoneen tai suihkun käytön osalta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



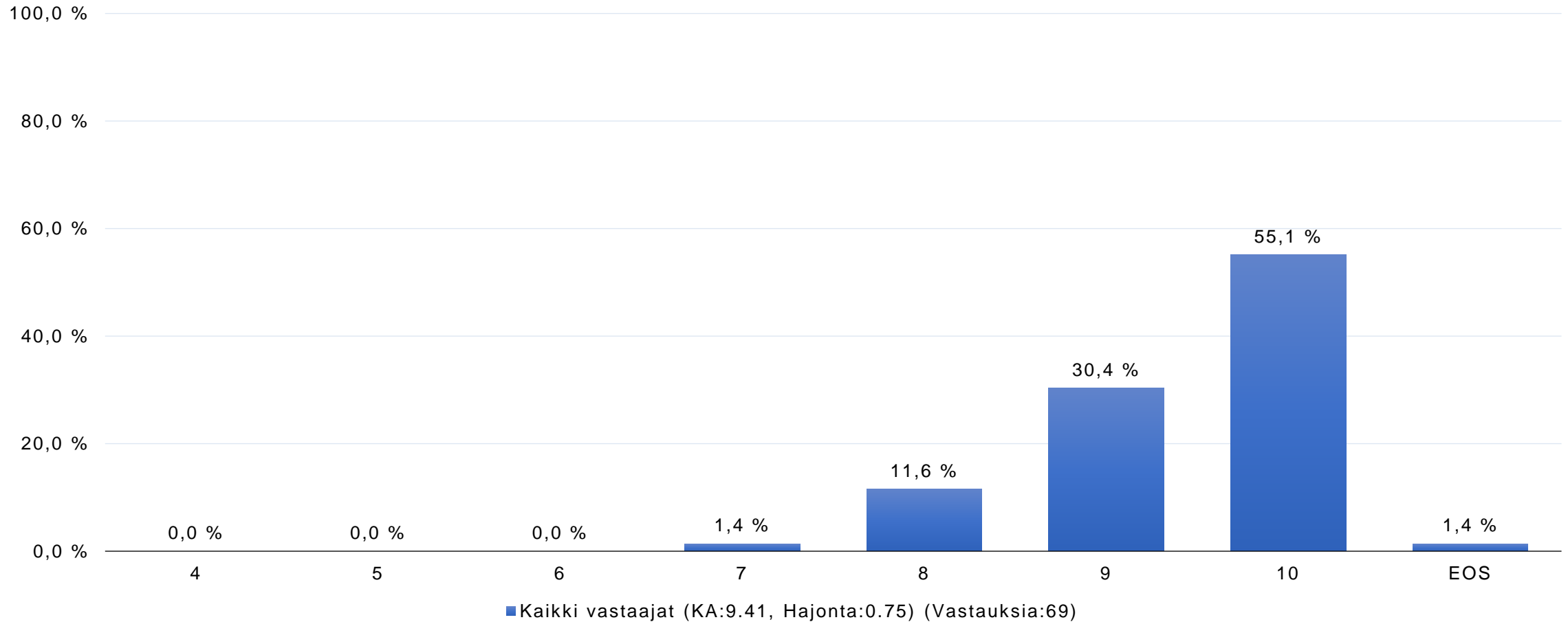
5. Veden jakelun sujuvuus (onko ollut vesikatkoja)

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



6. Yleisvaikutelma veden laadusta

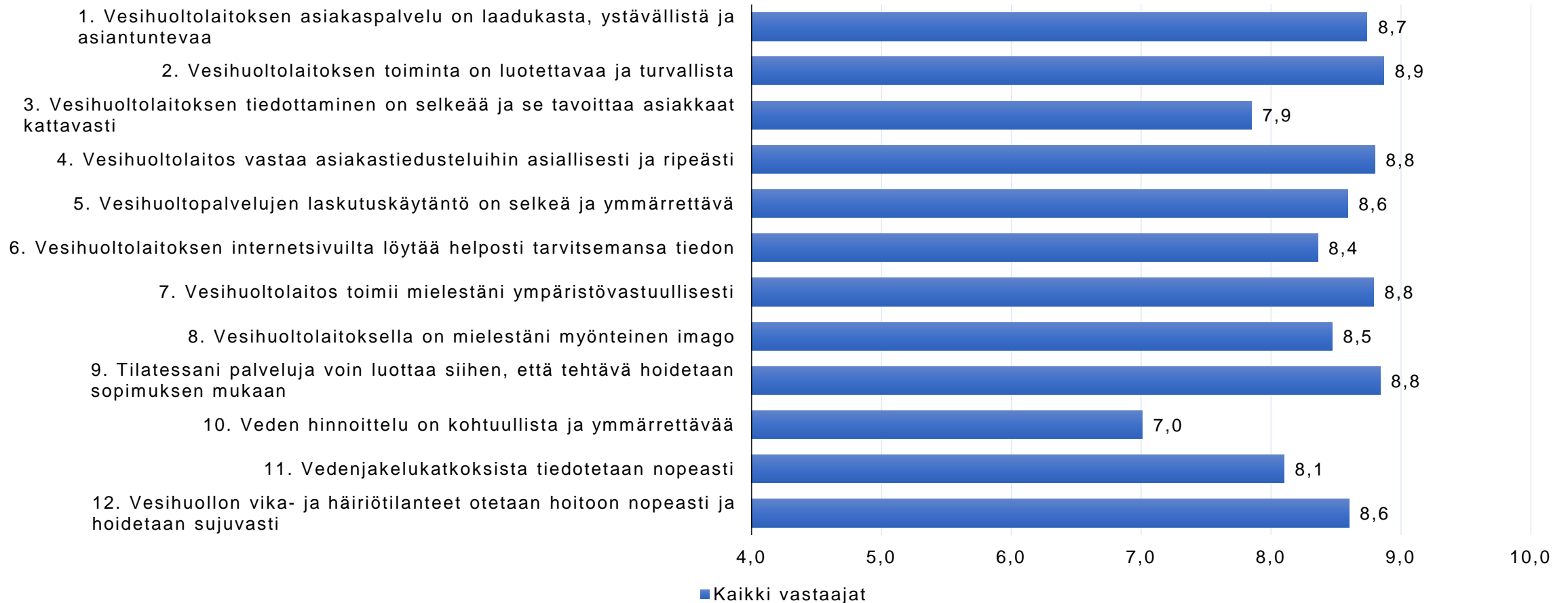
(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



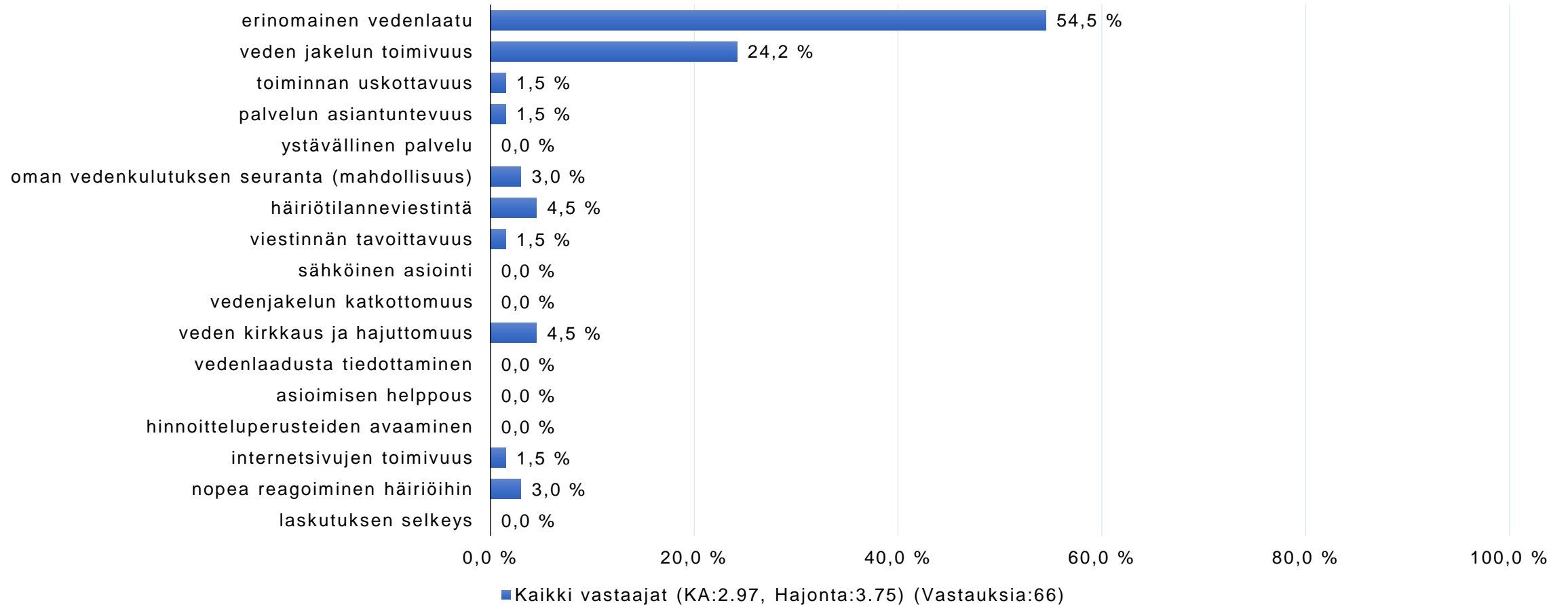



VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit

VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit



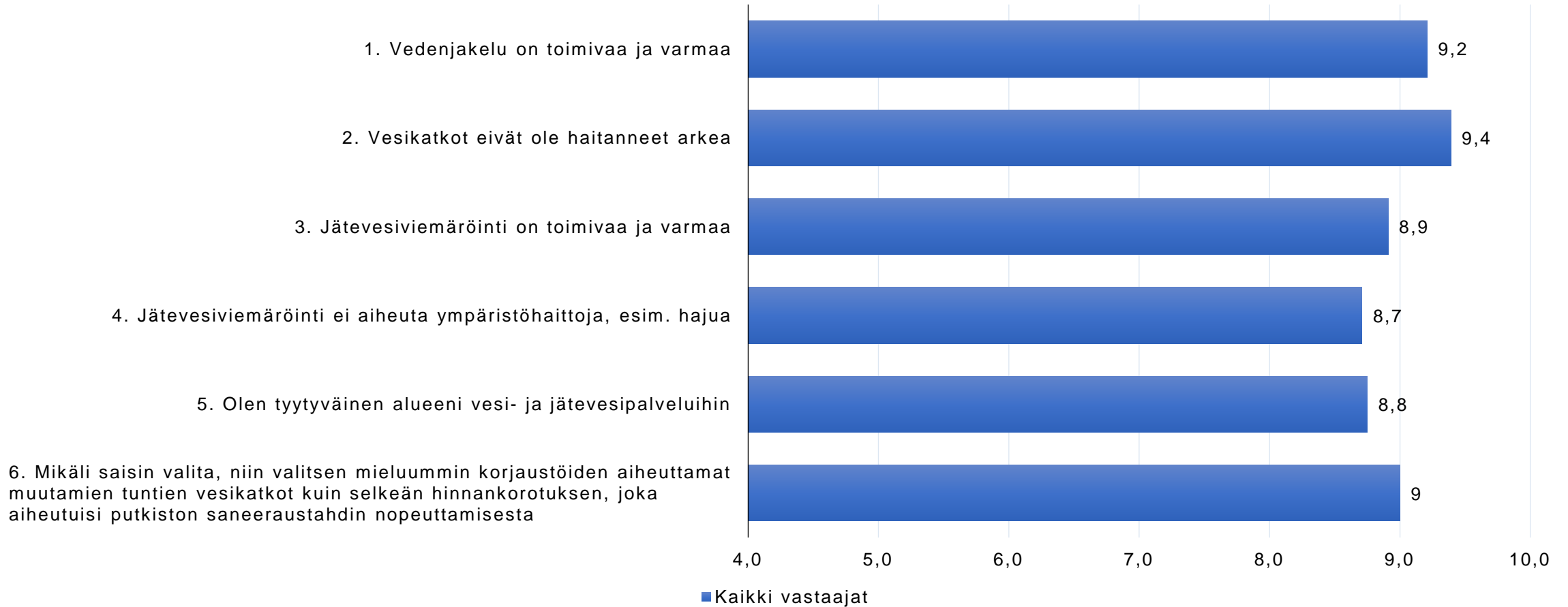
Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden tärkeimmät mittarit asiakkaalle vastaisuudessa





VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

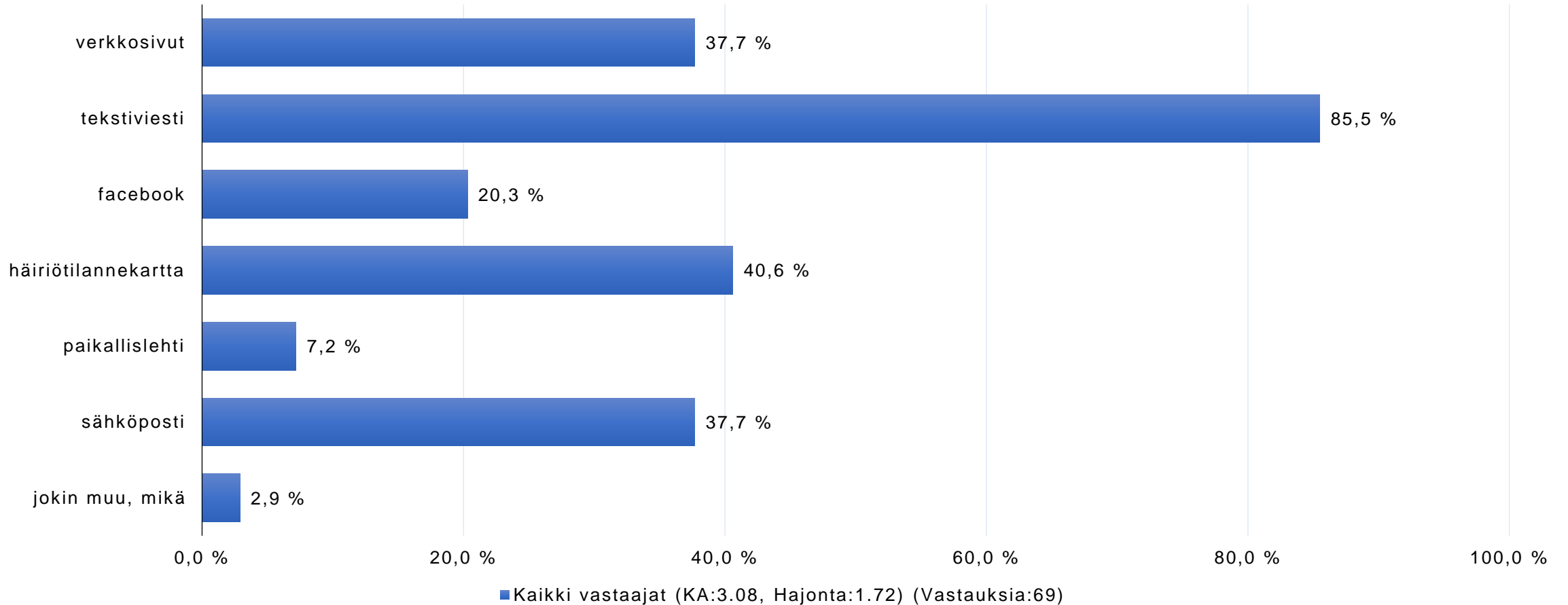




Häiriötiedotus

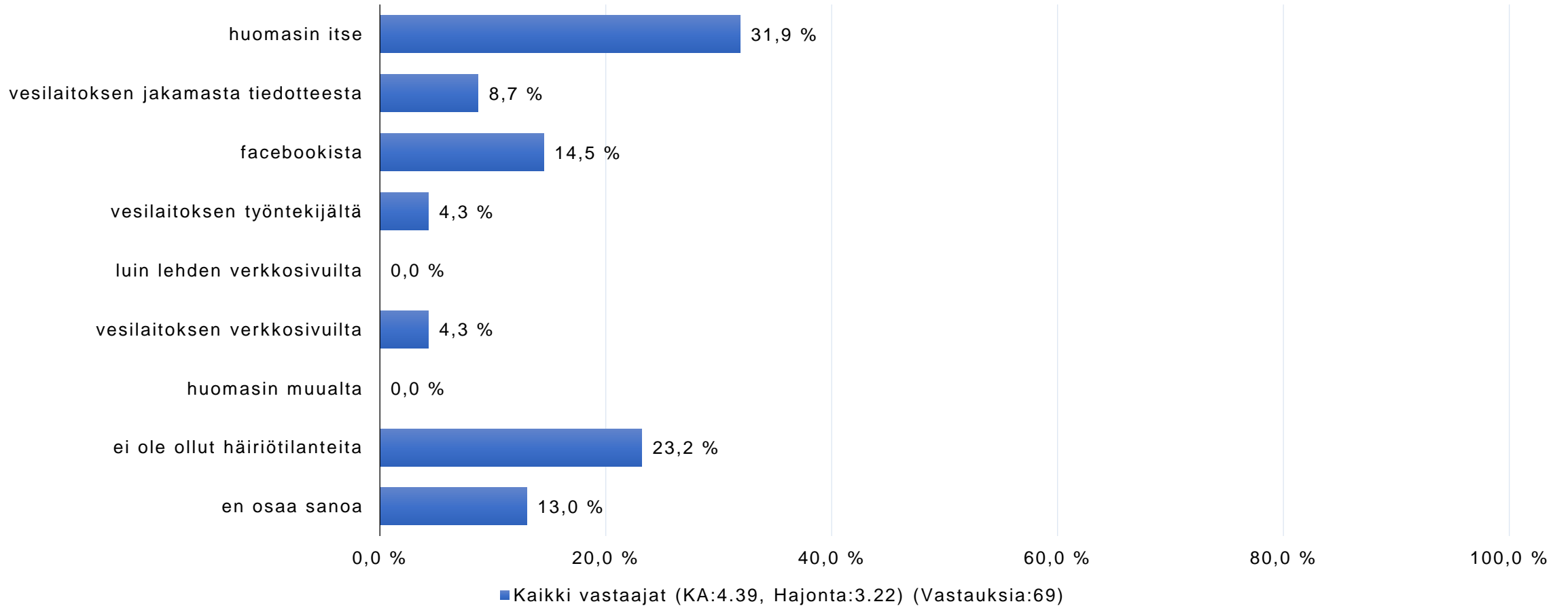
Häiriötilanteet

Mitkä olisivat parhaat ratkaisut häiriötilanteiden tiedottamiseksi?



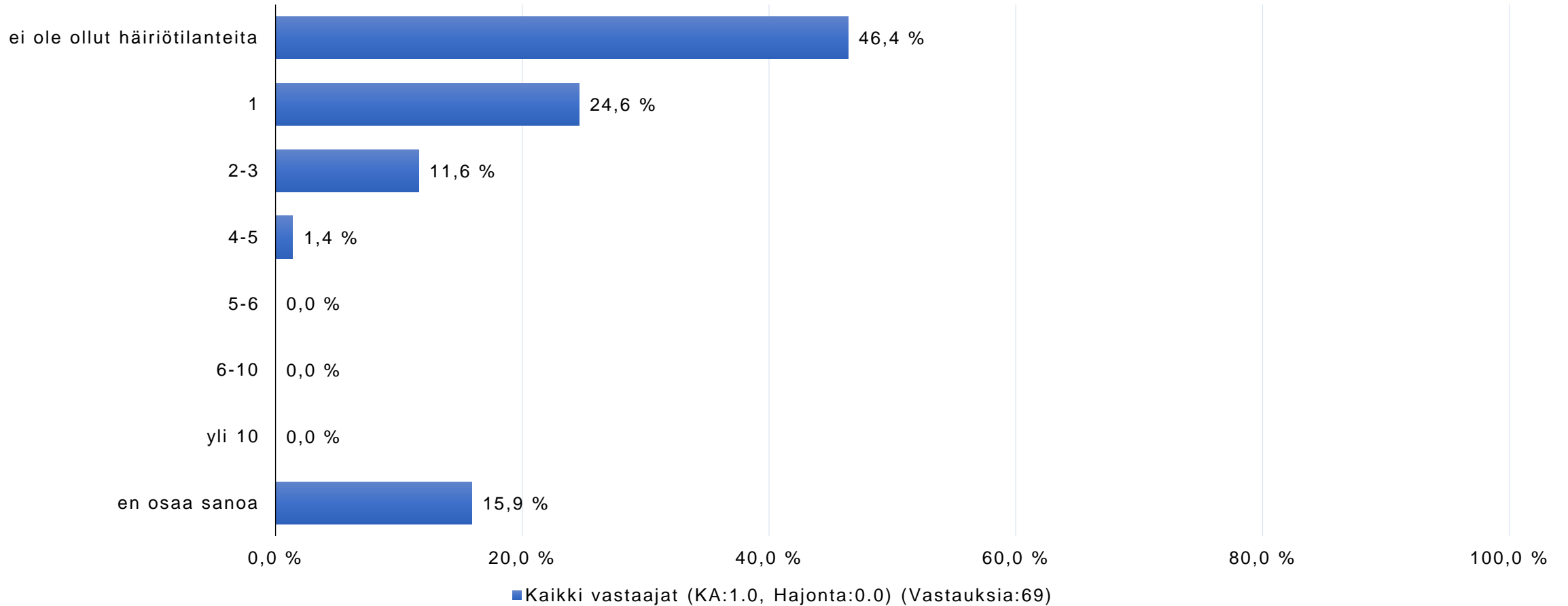
Häiriötilanteet

Mistä olette saanut tietoa häiriötilanteesta?



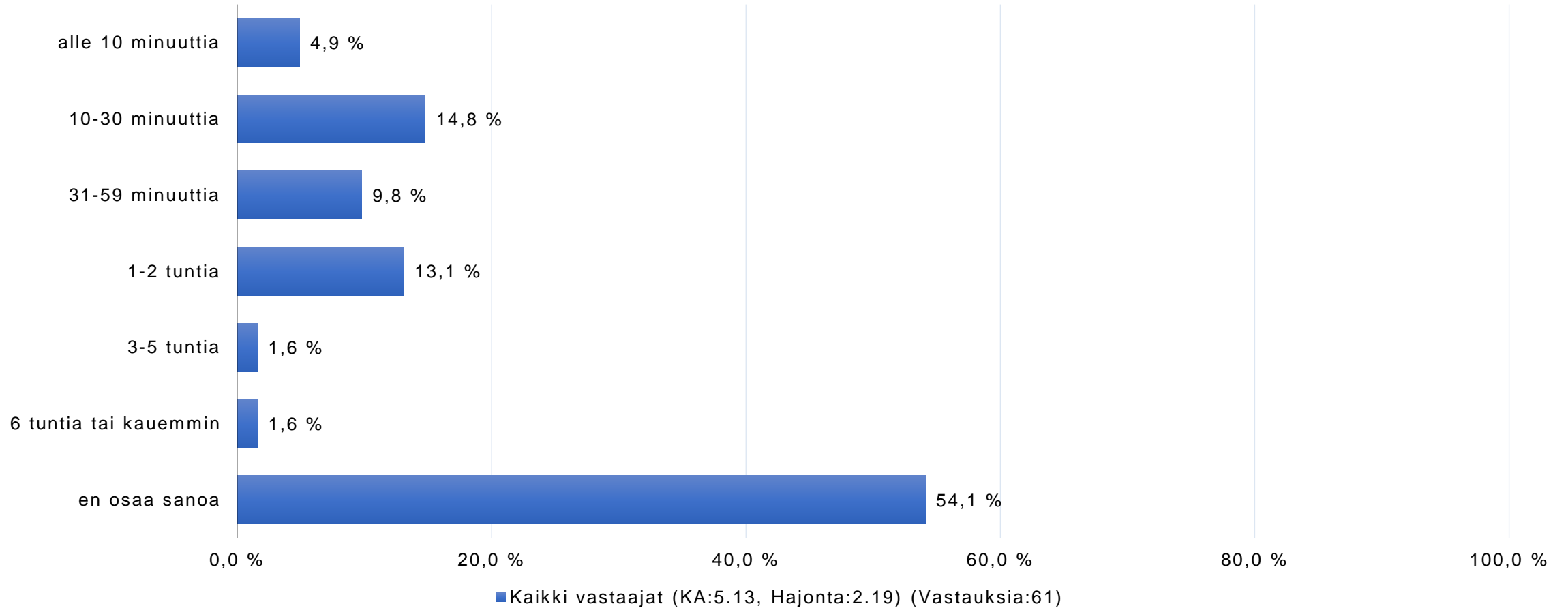
Häiriötilanteet

Kuinka monta vesihuollon häiriötilannetta olette havainnut viimeisen vuoden aikana?



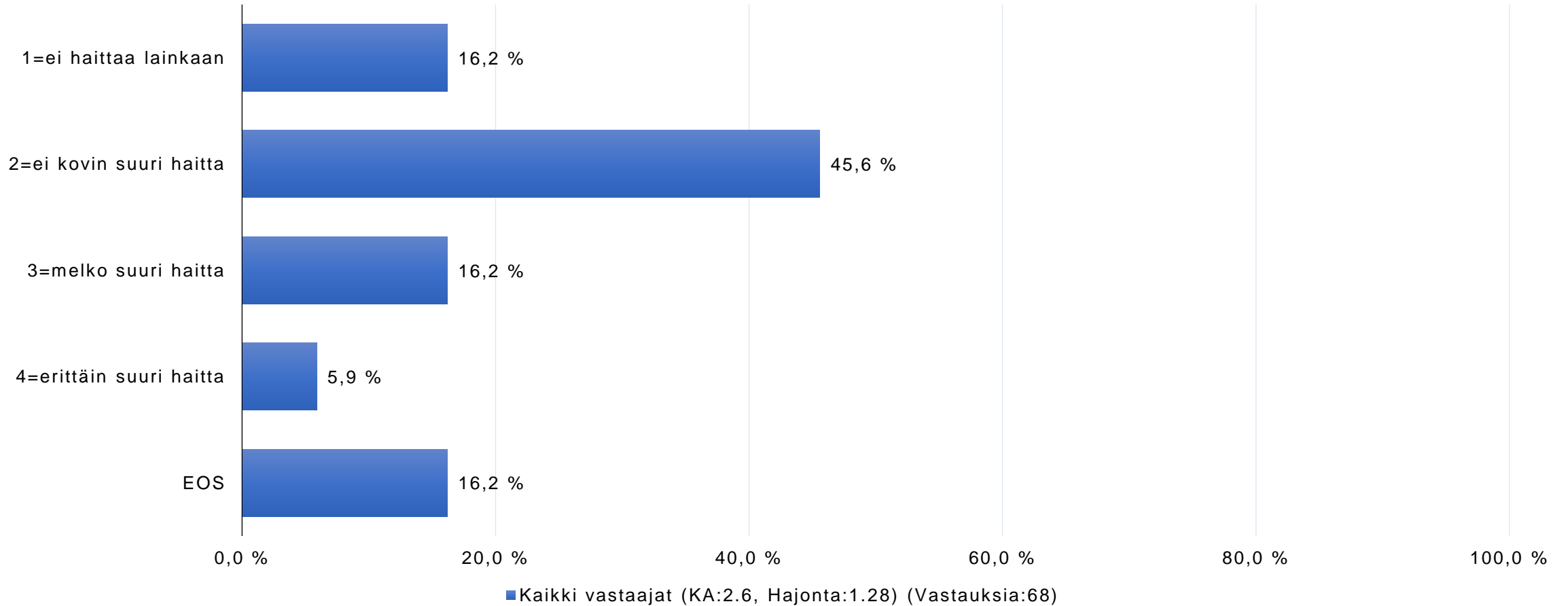
Häiriötilanteet

Kuinka kauan häiriötilanne tai -tilanteet ovat yleensä kestäneet?



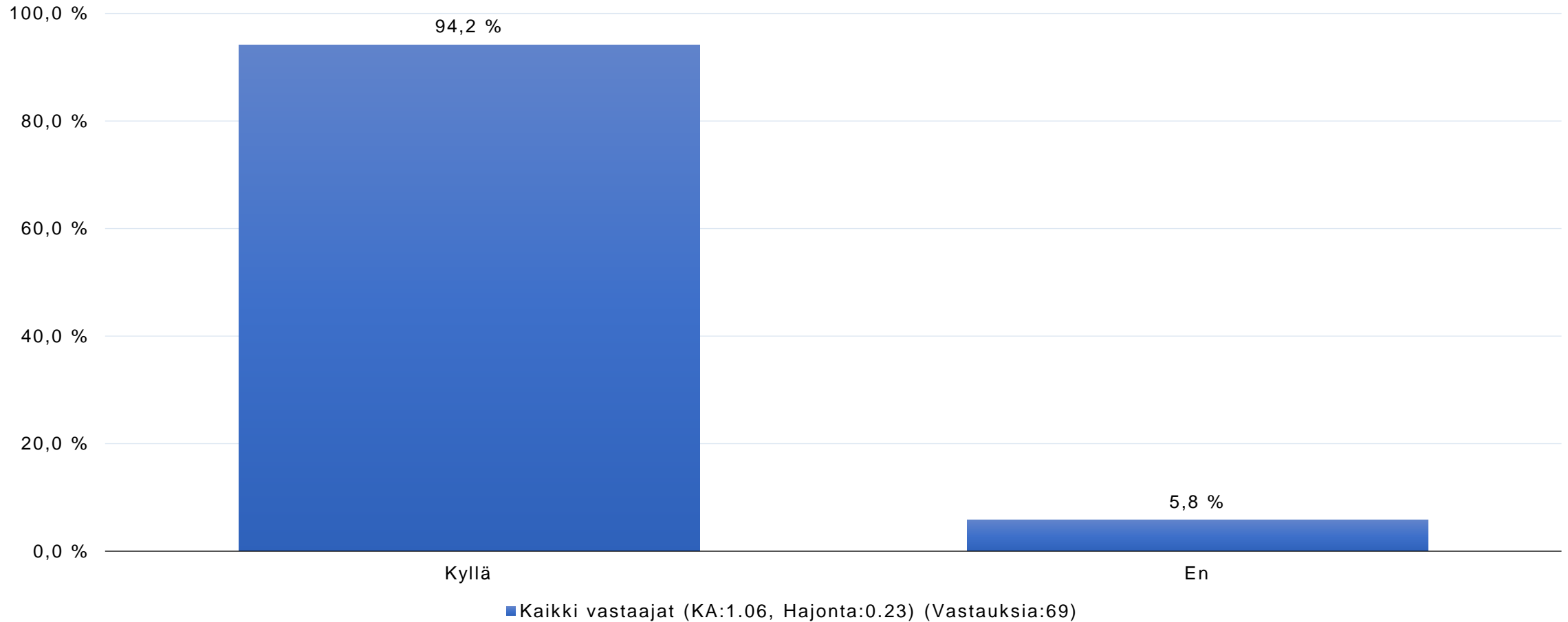
Häiriötilanteet

Vesikatkoksesta aiheutuvan häiriön vaikutus



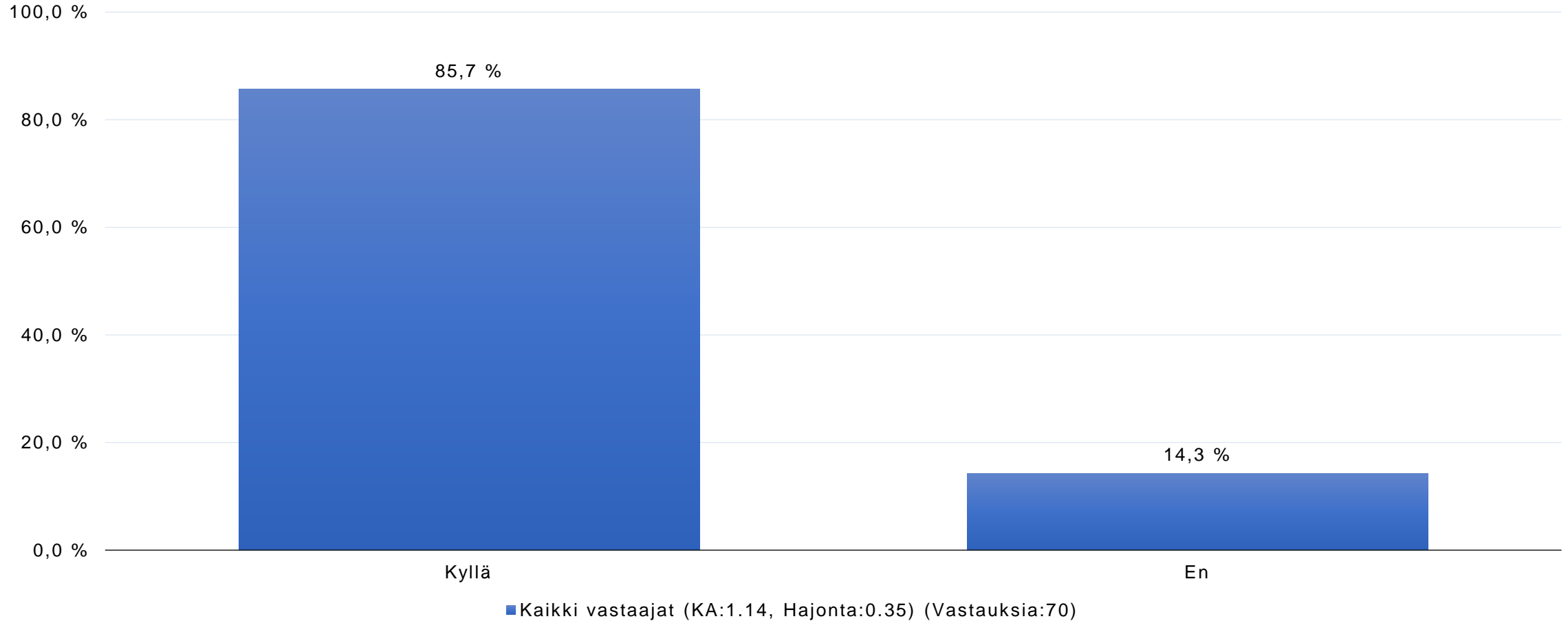
Häiriötilanteet

1. Tulisiko Toivakan kunnan vesihuollolla olla käytössä tekstiviestihäiriötiedotepalvelu?



Häiriötilanteet

2. Pitäisikö Toivakan kunnan vesihuollolla olla käytössä häiriötiedotekartta?





Kiitos!

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
puh. 045 128 7477
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi

