



KÄRKÖLÄN  VESI

Asiakastyytyväisyystutkimus 2024

 **SERVITIUM**

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi

Sisällysluettelo

- Sivu 3** Tutkimuksen tulokset ja yhteenveto
- Sivu 8** Taustatiedot
- Sivu 16** Asiointi vesihuollon kanssa
- Sivu 26** Veden laskutus
- Sivu 31** Kärkölän Veden kotisivut
- Sivu 34** Palvelun laatu- ja imagomittarit
- Sivu 51** Veden jakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit
- Sivu 58** Vesijohtoveden laatumittarit
- Sivu 65** Häiriötilanteet
- Sivu 72** Kehitysideat ja asiakaspalautteet



Asiakastyytyväisyystutkimus 2024

Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Kärkölen Veden laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää ideoita ja parannuksia toiminnan kehittämiseksi.

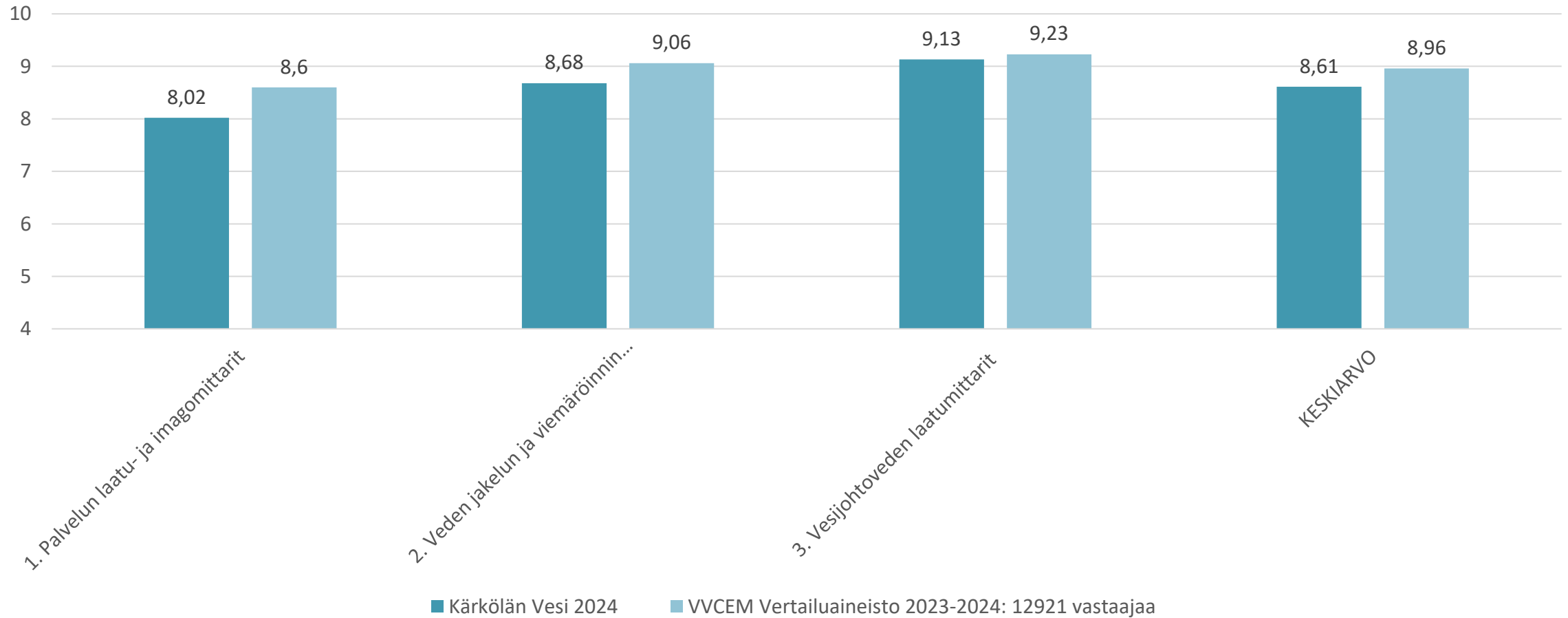
Kärkölen Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 23.9.2024-20.10.2024 välisenä aikana online-kyselynä. Asiakkaat kutsuttiin vastaamaan kyselyyn henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla Servitiumin tutkimusjärjestelmästä. Linkkiä jaettiin myös Kärkölen Veden kotisivuilla sekä Kärkölen kunnan Facebook -sivulla.

Sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 595 vastaajalle. Kyselytutkimukseen vastasi sähköpostikutsujen kautta 223 Kärkölen Veden asiakasta ja sähköpostien vastausaktiivisuus oli **37 %** kutsun saaneista vastaajista. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi **236 Kärkölen Veden asiakasta**.

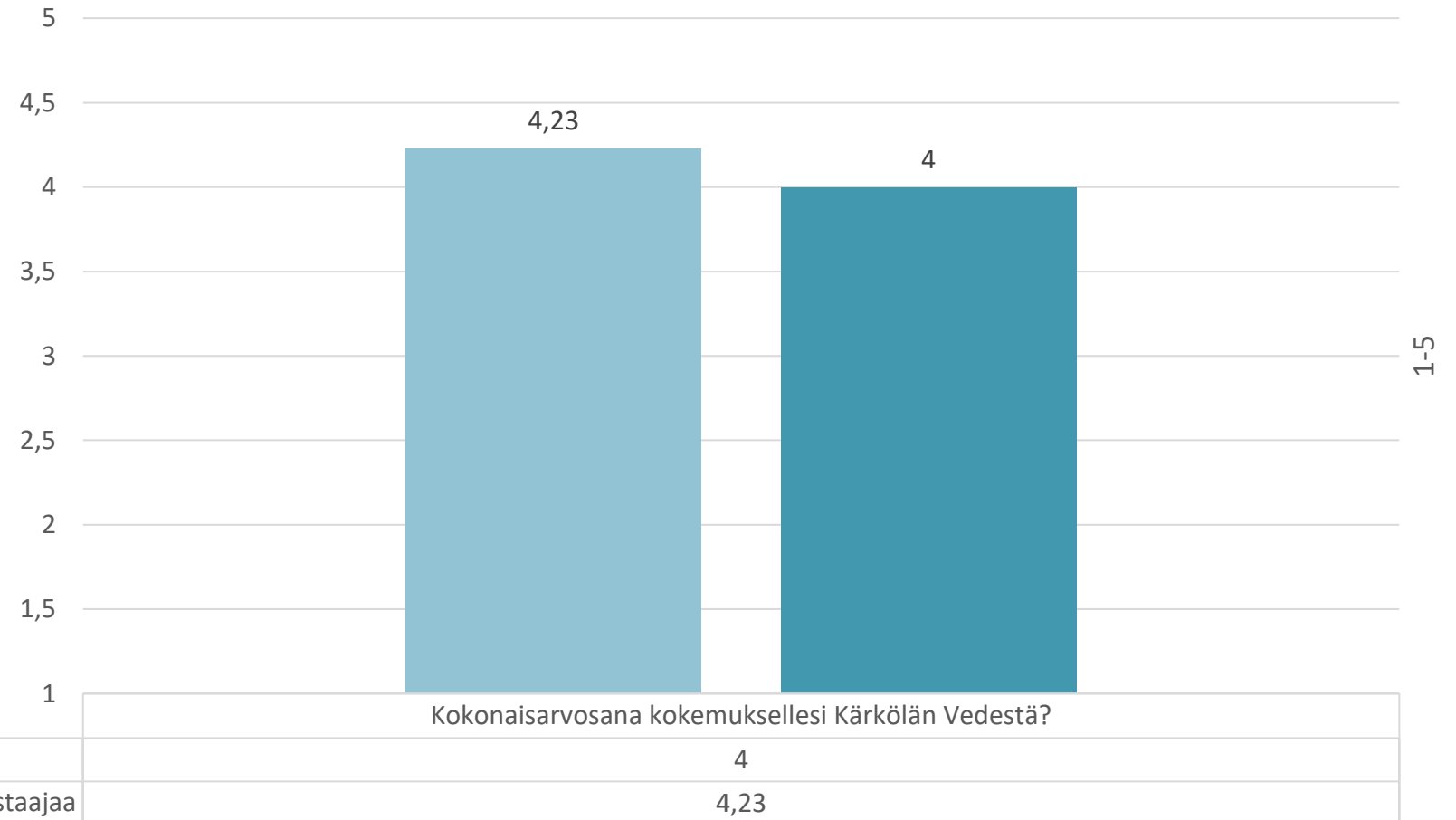
Asiakastyytyväisyydessä kolme tärkeintä tekijää ovat veden jakelun toimivuus, veden erinomainen laatu ja nopea reagointi mahdollisiin häiriöihin. Kärkölen Veden asiakkaat luottavat vedenjakelun varmuuteen, ja vesijohtoveden laatu on saanut erityisen korkeat arvosanat. Hieman alle puolet vastaajista (noin 45 %) saa laskunsa edelleen paperisena. Heistä noin 57 % olisi kuitenkin halukkaita siirtymään e-laskutukseen, jos laskutus tapahtuisi kuukausittain.

Vesihuollon asiakastyytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi muodostui hyvä kouluarvosana-asteikon arvio **8,6**. Lisäksi Kärkölen Veden kokonaisarvosanaksi muodostui hieno tulos **4** asteikolla 1-5.

Kokonaiskeskiarvot

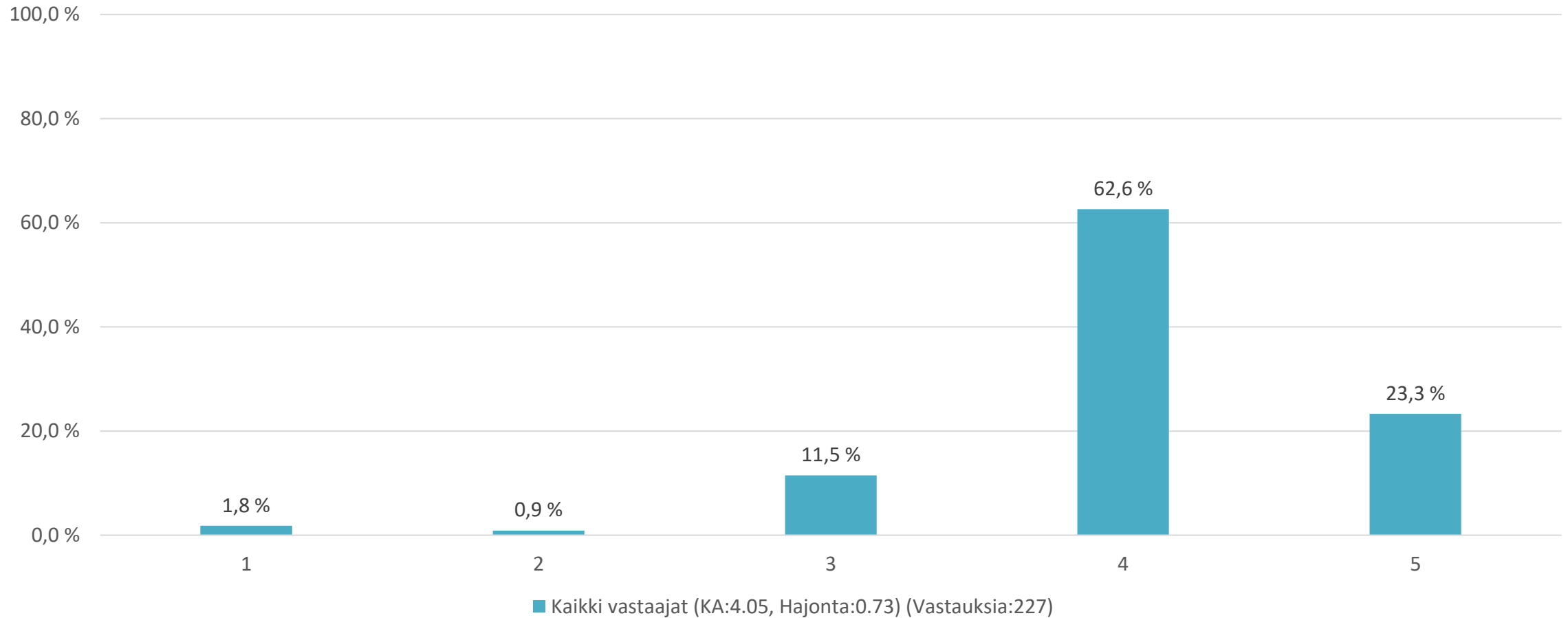


Kokonaisarvosana kokemuksellesi Kärkölän Vedestä asteikolla 1-5



■ Kärkölän Vesi 2024	4
■ VVCEM Vertailuaineisto 2023-2024: 12921 vastaajaa	4,23

Kokonaisarvosana kokemuksellesi Kärkölän Vedestä asteikolla 1-5.



Sanapilvi

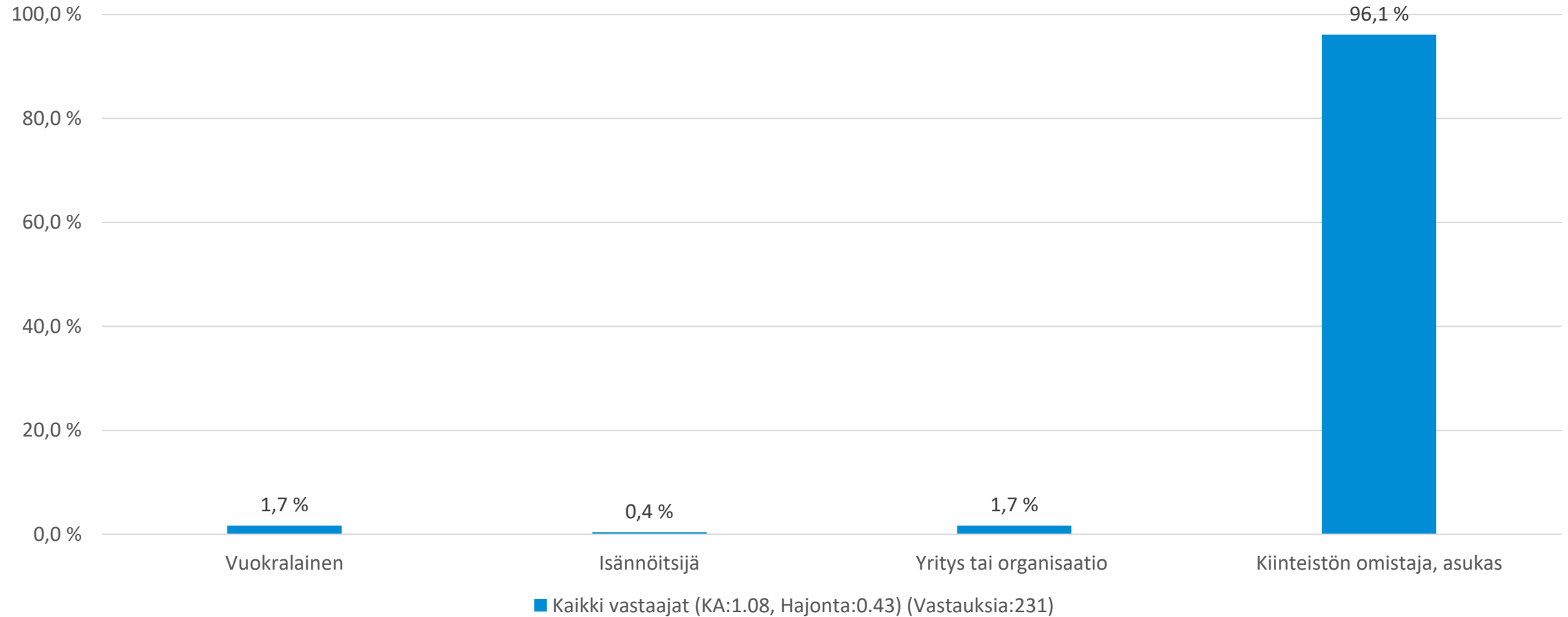
Sanapilvi on muodostettu Kärkölän Veden avopalautteesta





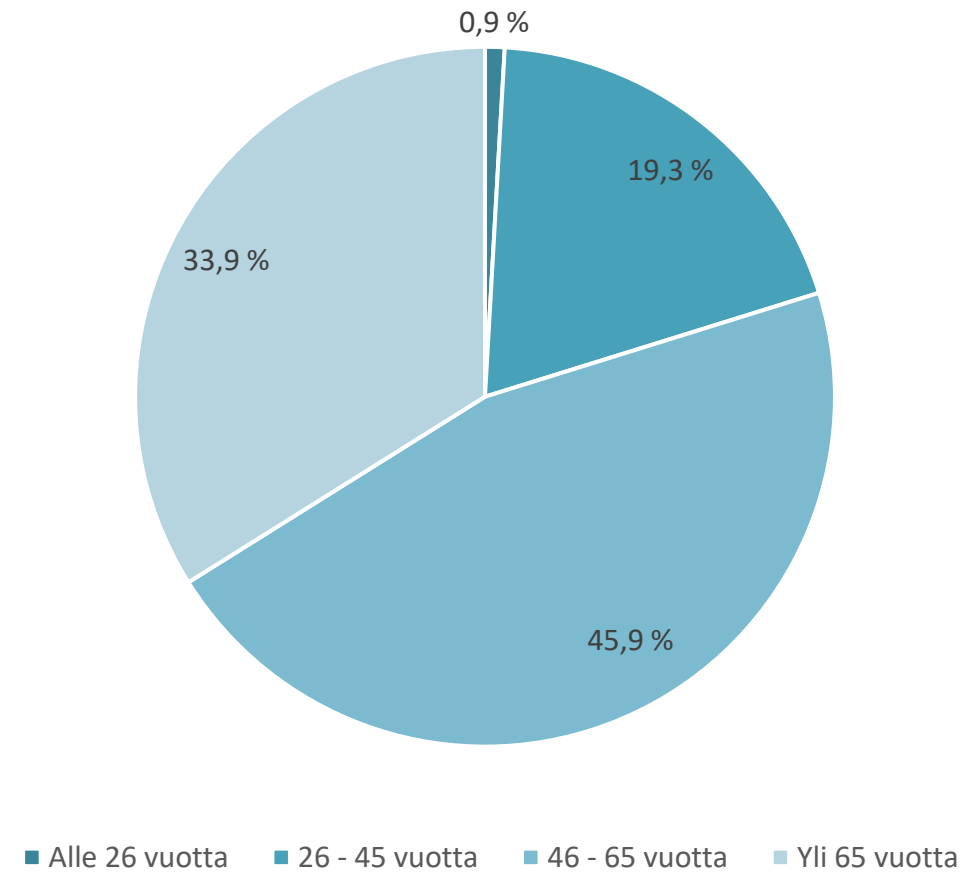
Taustatiedot

Vastaajan taustatietoja

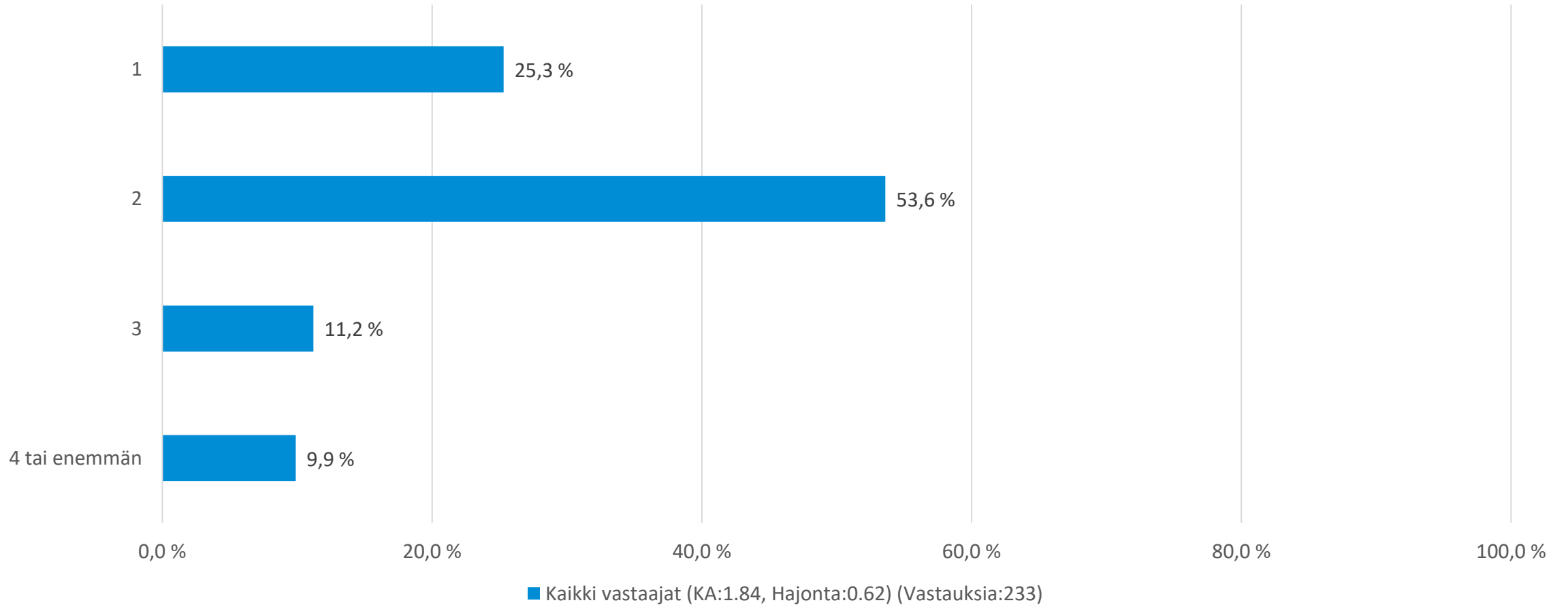


Ikä

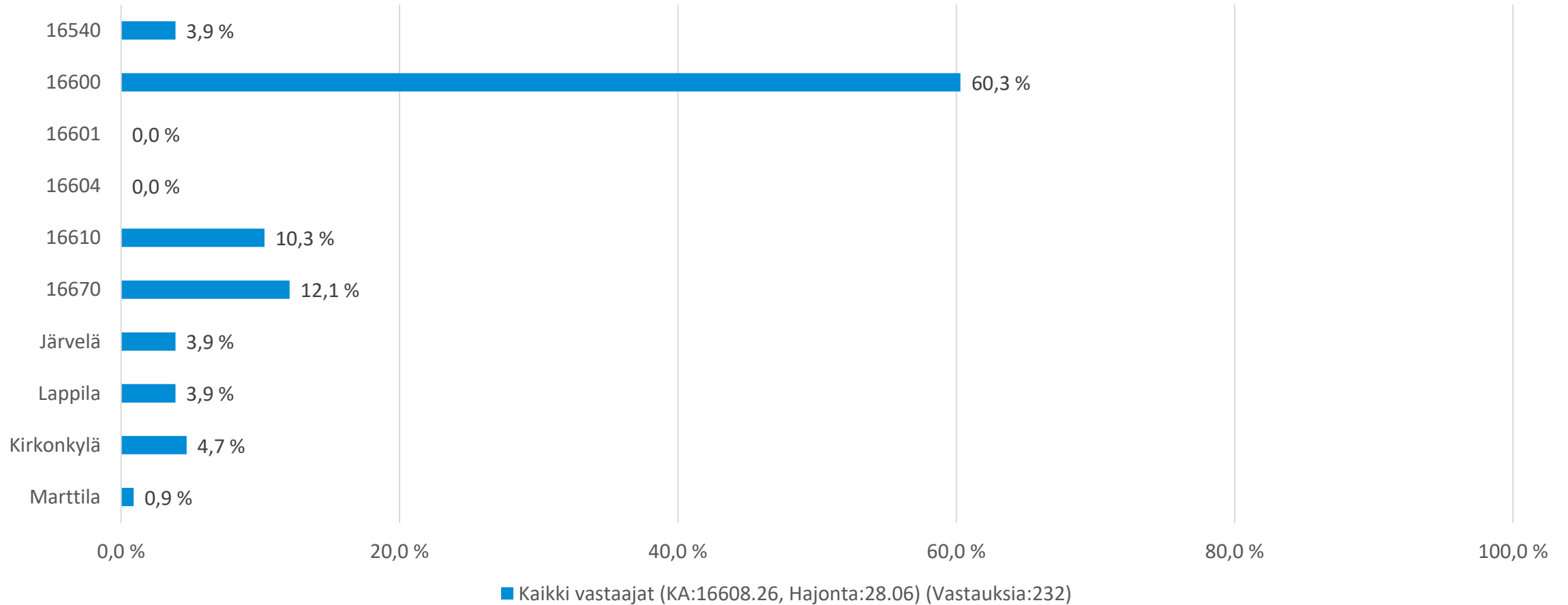
- Alle 26 vuotta **0,9 %** (2 vastaajaa)
- 26 – 45 vuotta **19,3 %** (45 vastaajaa)
- 46- 65 vuotta **45,9 %** (107 vastaajaa)
- Yli 65 vuotta **33,9 %** (79 vastaajaa)



Henkilömäärä taloudessa



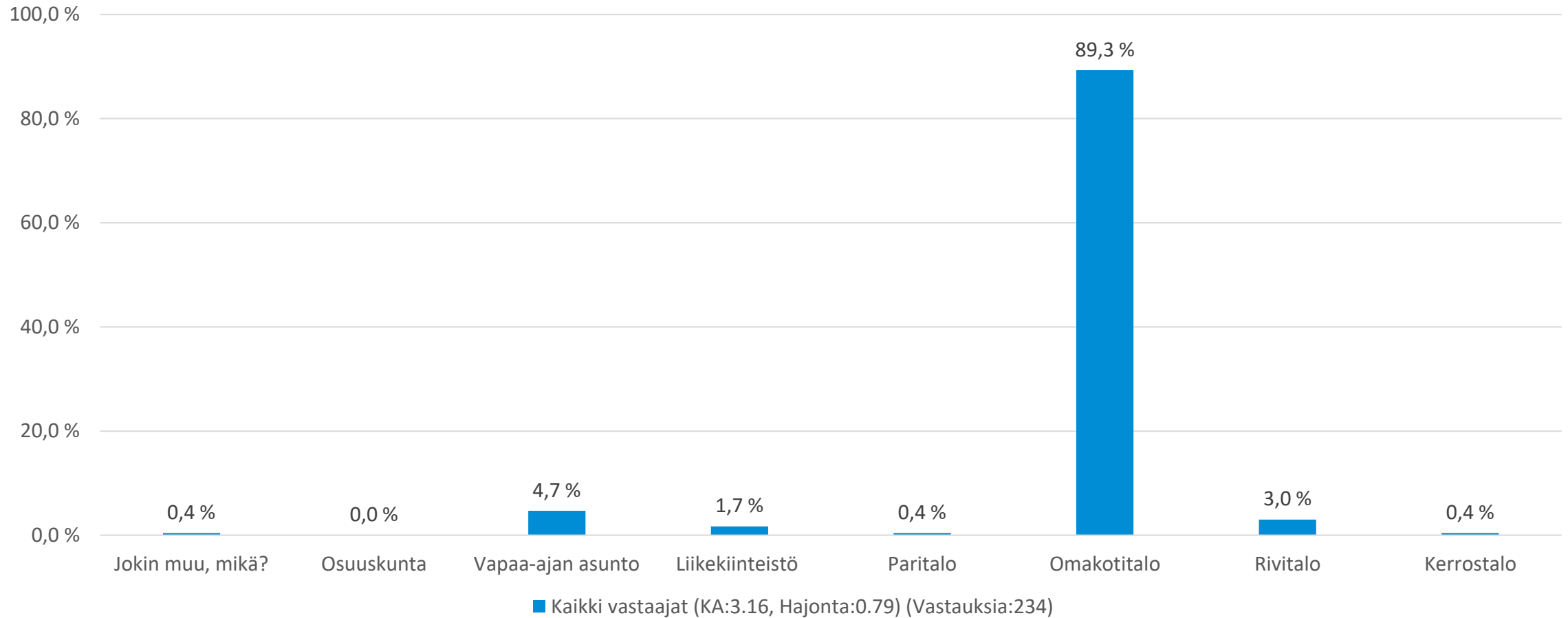
Postinumero



Jokin muu postinumero, mikä?

- 15140
- 16600
- 04310
- 16610

Kiinteistömuoto



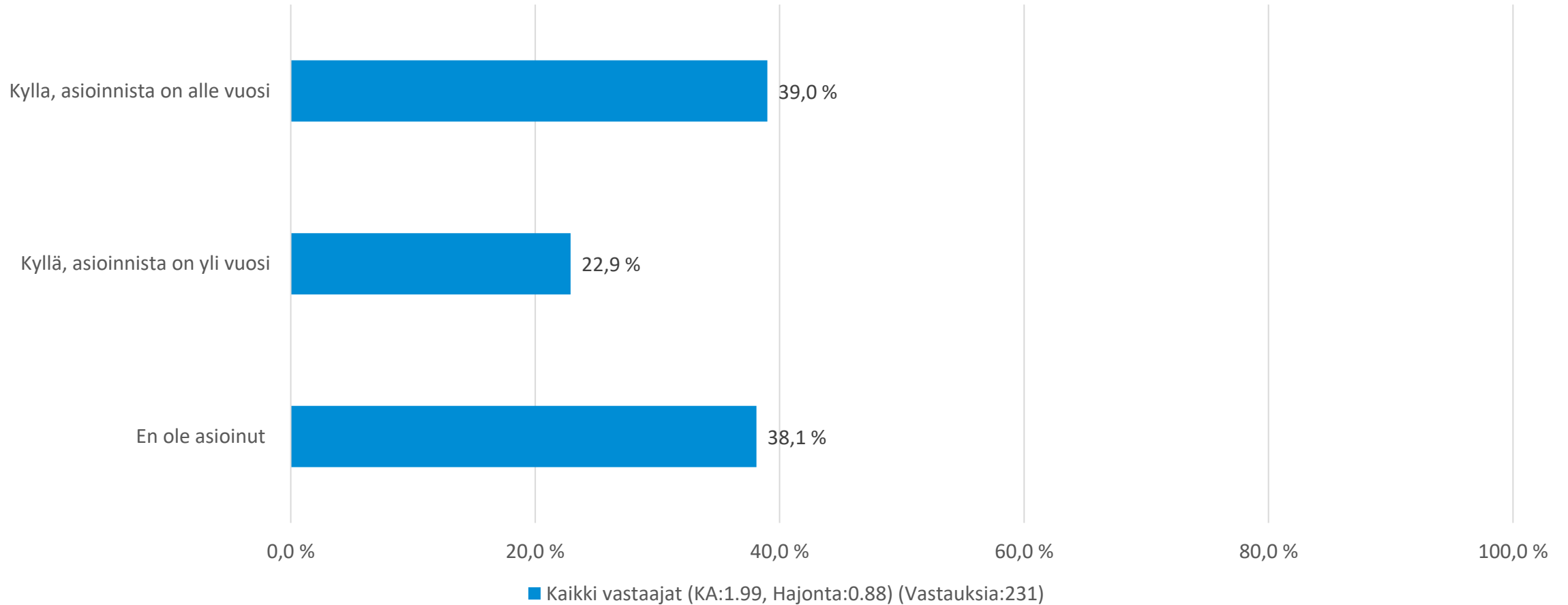
Kiinteistömuoto - Jokin muu, mikä?

- Entinen koulu

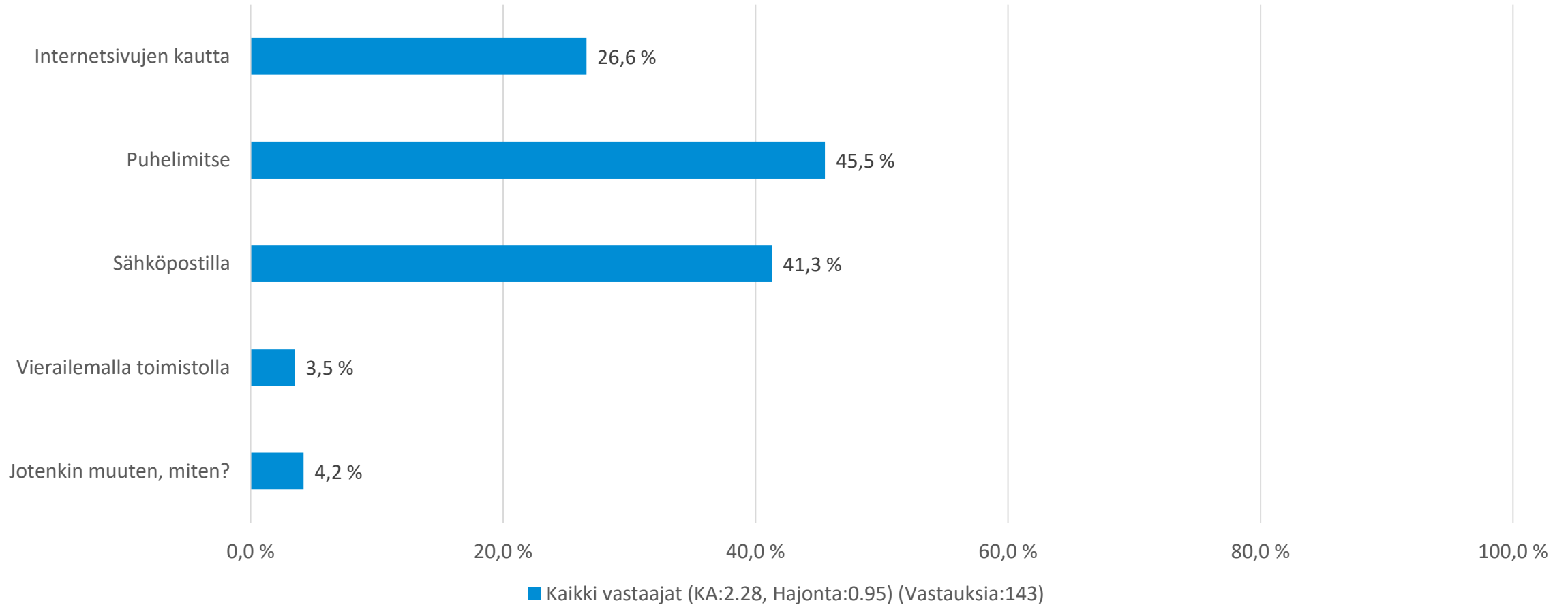


Asiointi vesihuollon kanssa

Oletko asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa?



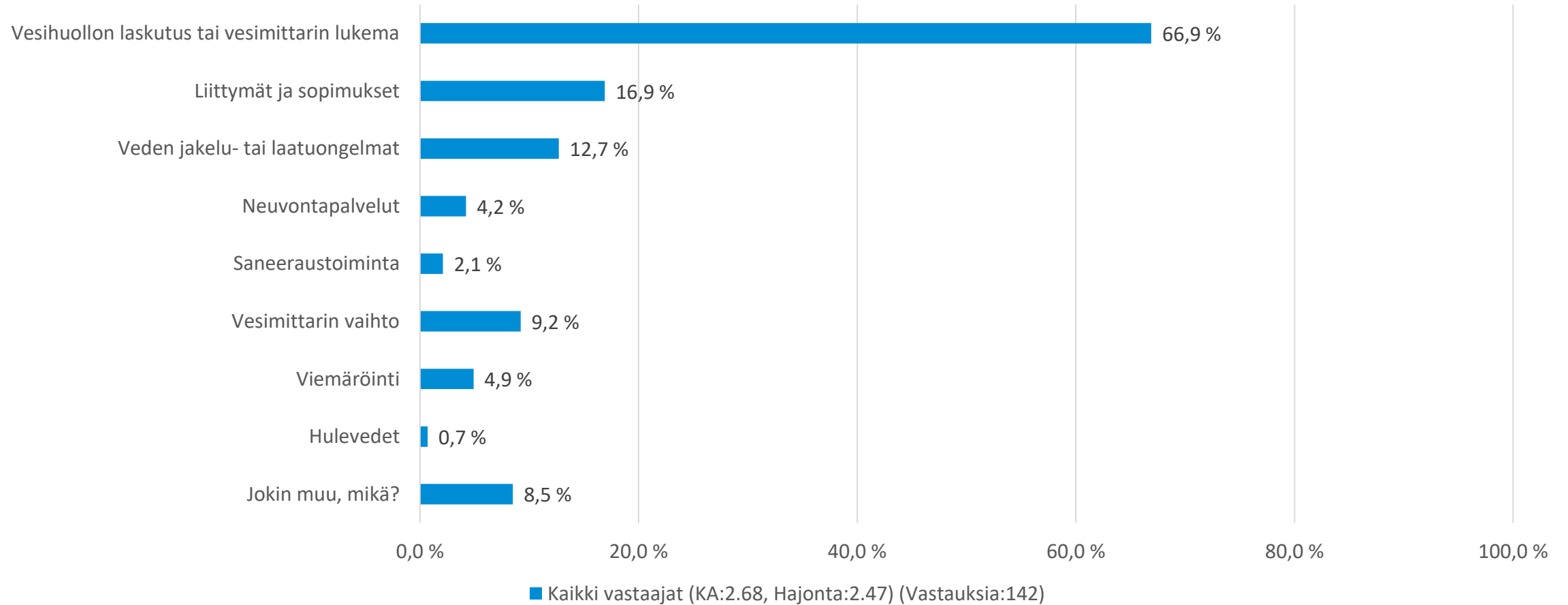
Millä tavoin hoidit asiointisi vesihuoltolaitoksen kanssa?



Millä tavoin hoidit asiointisi vesihuoltolaitoksen kanssa? - Jotenkin muuten, miten?

- Face to face
- Kasvotusten
- Tontillani
- Juttelin
- Tarkastajat halusi tietää talohaaraliittymien paikat tarkistuskierröksellaan. Talohaaraliittymämme oli liian lähellä tietä/ojaa ja sitä sitten siirrettiin hieman. Asiasta olimme valittaneet vuosia aiemmin (Luurin aikaan) mutta korjaus tuli vasta uuden henkilön astuessa virkaan (kuulemma ei enää kunnan palveluksessa)
- Putkiurakoitsija hoiti yhteydenpidon

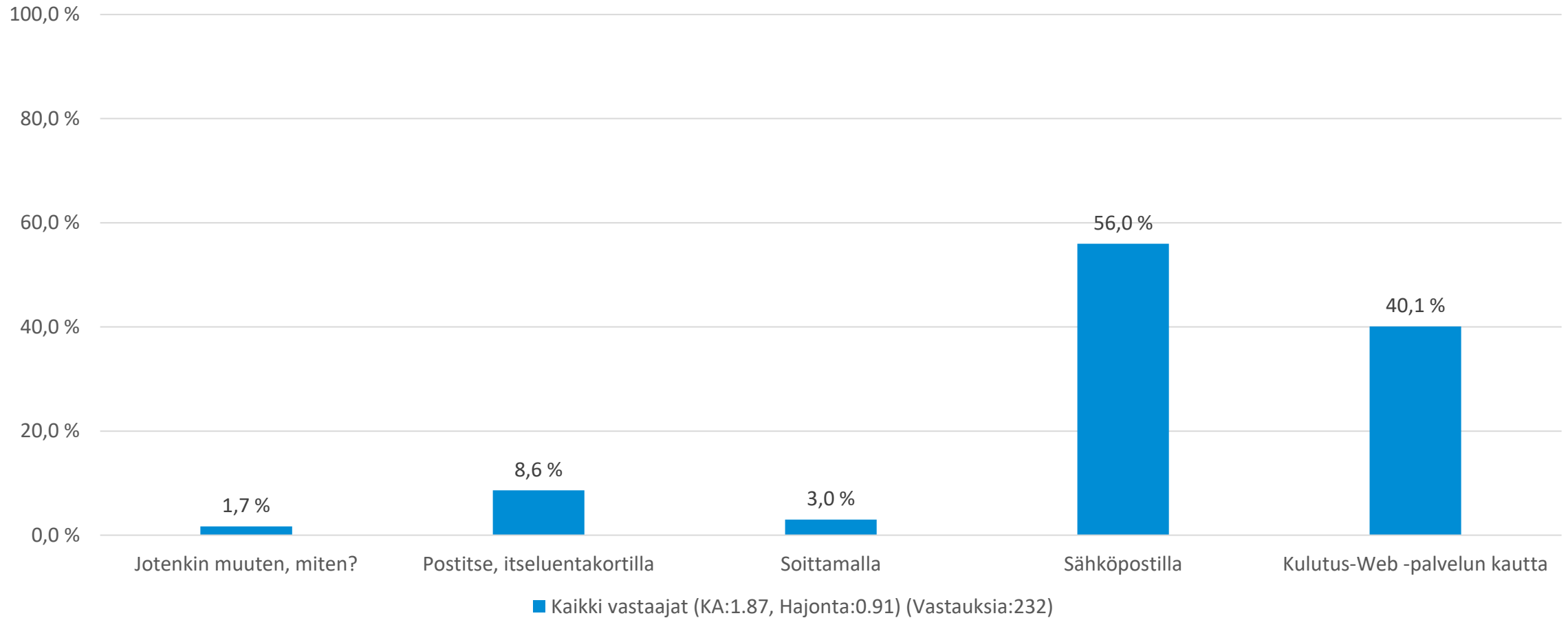
Mikä oli asiointisi aiheena?



Mikä oli asiointisi aiheena? - Jokin muu, mikä?

- Vesiliityntä on keskellä ajotietä ja routa nostaa siihen parin.
- Naapuritalon uusi vesiliittymä
- liittyminen häiriötiedotteelle
- talosulku
- Jätevesiviemärin tarkastuskaivo on rikkoutunut
- Viemärin yhdistyskaivon toimimattomuus
- Vesivuoto runkoputkessa
- Tontilla oleva sulku
- Kts. edellinen vastaus
- Asukastietojen päivitys
- Tarkistuskaivon ja kiisteistön vesisukuventtiilin uusiminen

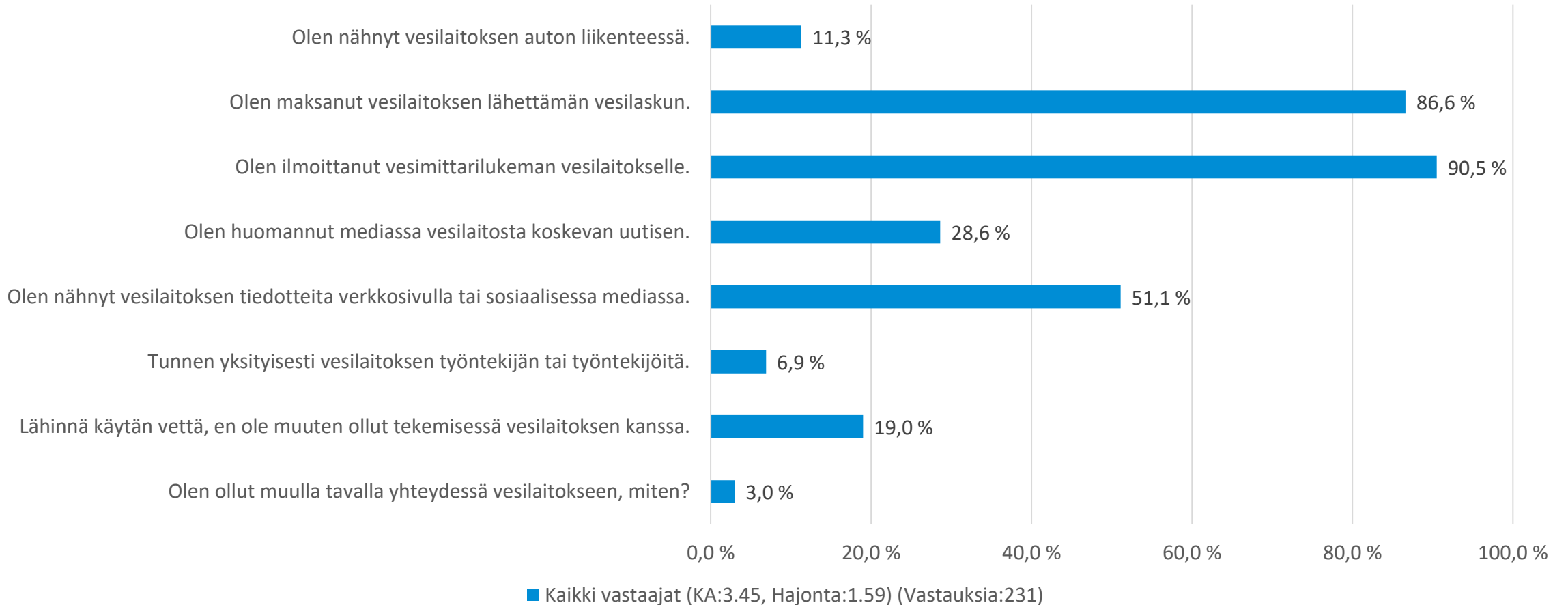
Miten ilmoitat vesimittarilukeman vesilaitokselle?



Miten ilmoitat vesimittarilukeman vesilaitokselle? - Jotenkin muuten, miten?

- Viime kerralla palveu ei toiminut, joten taisin turvautua sähköpostiin...
- Huom. Viimeksi yhteys ei toiminut eli ilmoitus sähköpostitse
- Paperilla
- isännöitsijälle

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



Millä tavalla olette olleet yhteydessä vesilaitokseen tai miten tunnette sen toimintaa? - Olen ollut muulla tavalla yhteydessä vesilaitokseen, miten?

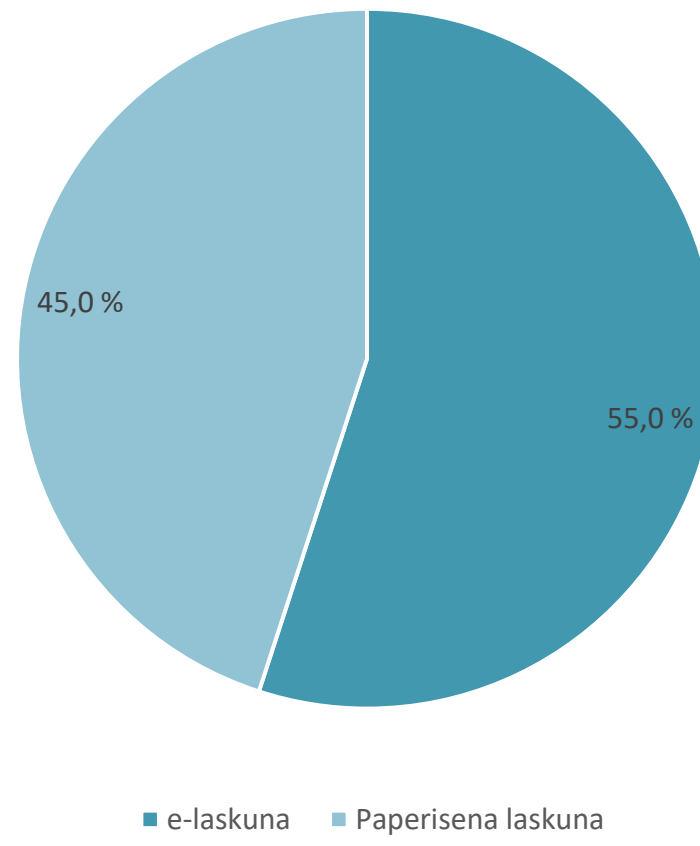
- Naapurin vesijohtoa rakennettiin kiinteistöni alueelle. Lupa rakentamiseen paikan päällä.
- lietelavan tyhjäminen
- Hulevesien poisto tonteilta
- Tuon tontillamme olevan yhdistelykaivon toimattomuudesta.
- Joitain vuosia sitten sovimme, että vesilaitos kartoittaa alueen vanhoja vesiputkia ja varmistaa, ettei niissä ole paineita. Asia jäi kesken. Vesilaitos ikään kuin vain unohti sen.
- olen saanut tekstiviestit, jos on häiriöitä ja se on hyvää asiakaspalvelua



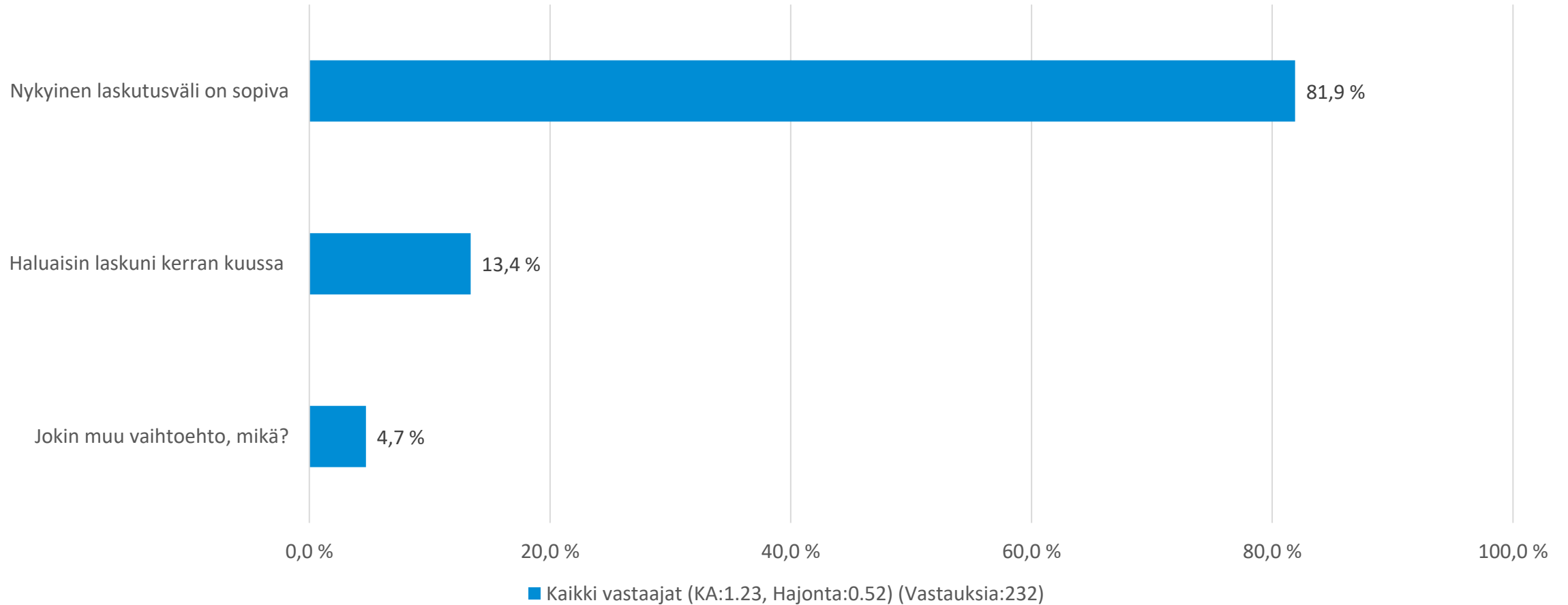
Veden laskutus

Vesilaskuni toimitetaan

- e-laskuna **55 %** (127 vastaajaa)
- Paperisena laskuna **45 %** (104 vastaajaa)



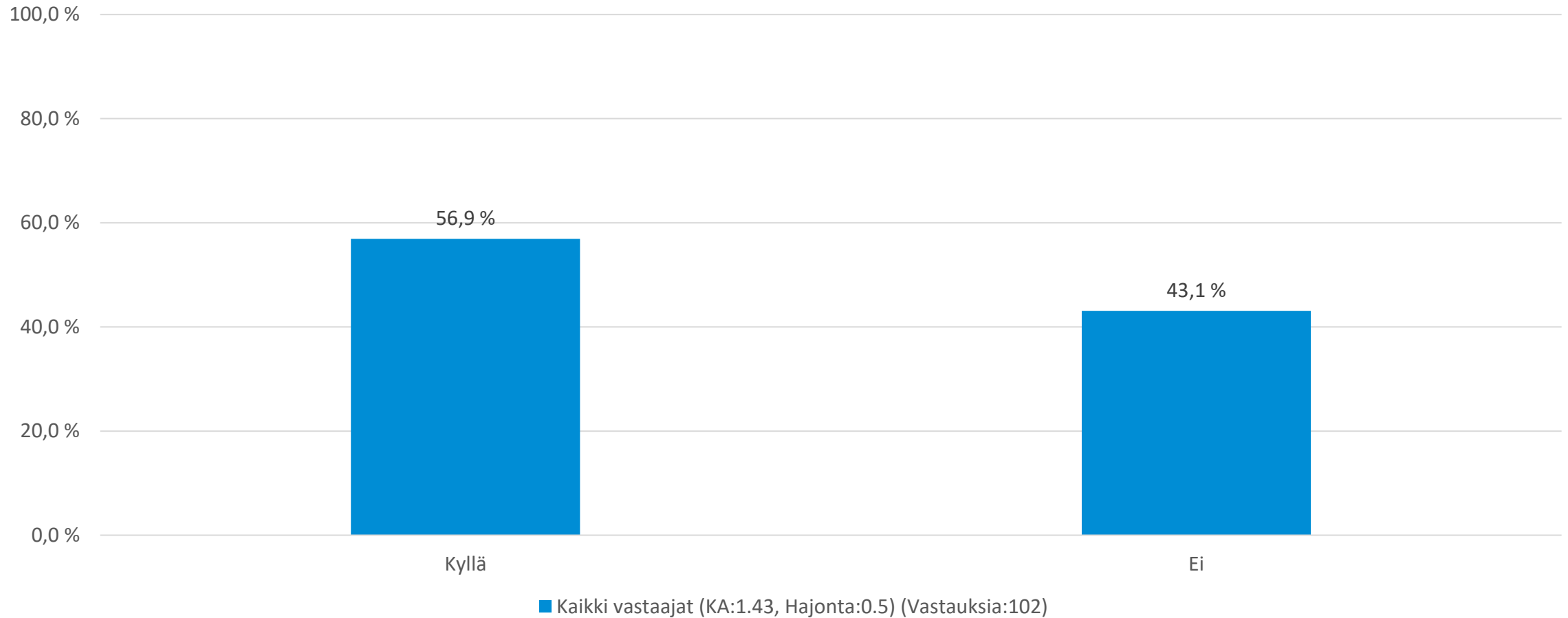
Oletko tyytyväinen nykyiseen laskutuskauteesi?



Oletko tyytyväinen nykyiseen laskutuskauteesi? - Jokin muu vaihtoehto, mikä?

- Aiemmin kun vedenkulutus oli suurempi niin olisin halunnut laskut useammin
- Menee näinkin mutta ei haittaa vaikka tulisi kerran kuussakin
- 1-3 krt vuodessa (kukaan ei asu kiinteistössä)
- 3kk välein
- Lasku menee isännöitusjälle, joten en näe laskua, mutta laskutusväli lienee ok
- Kahden kuukauden välein
- 2 kk välein, nyt lasku on n. 250 e
- Ihan sama kunhan laskun saa
- en ymmärrä laskutusväliäni, se näyttää vaihtelevan. en löydä siyä laskulta
- 3-4kk välein, nyt kerran vuodessa
- En tiedä, kun en ole yhtäkään laskua vielä saanut

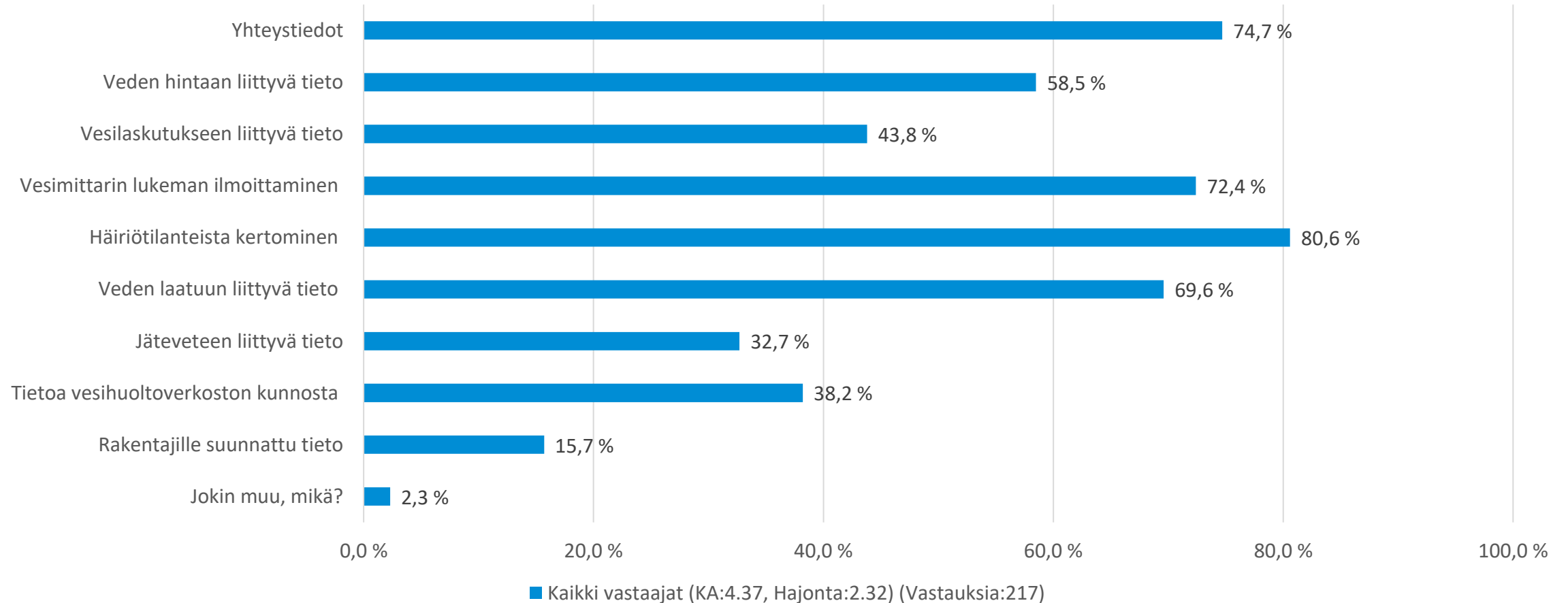
Olisitko valmis siirtymään e-laskutukseen, jos laskun voisi saada kuukausittain?





Kärkölän Veden kotisivut

Mitkä tiedot Kärkölän Veden kotisivuilla ovat tai olisivat hyödyllisiä?



Mitkä tiedot Kärkölen Veden kotisivuilla ovat tai olisivat hyödyllisiä? - Jokin muu, mikä?

- Jäteveden ja käyttöveden liittymän hinta
- Puhelinnumero
- Vikailmoituksen yhteystiedot
- Veden kovuus , Kärkölen Veden asiakaspalvelun aukiolo, yhteystiedoissa oleelliset päivystys ja vikailmoitusnumerot (ehkä vähän tietoa milloin soitetaan päivystys umeroon ja milloin tehdään vikailmoitus)
- Ongelmatilanteessa puhelinyhteys



Palvelun laatu- ja imagomittarit

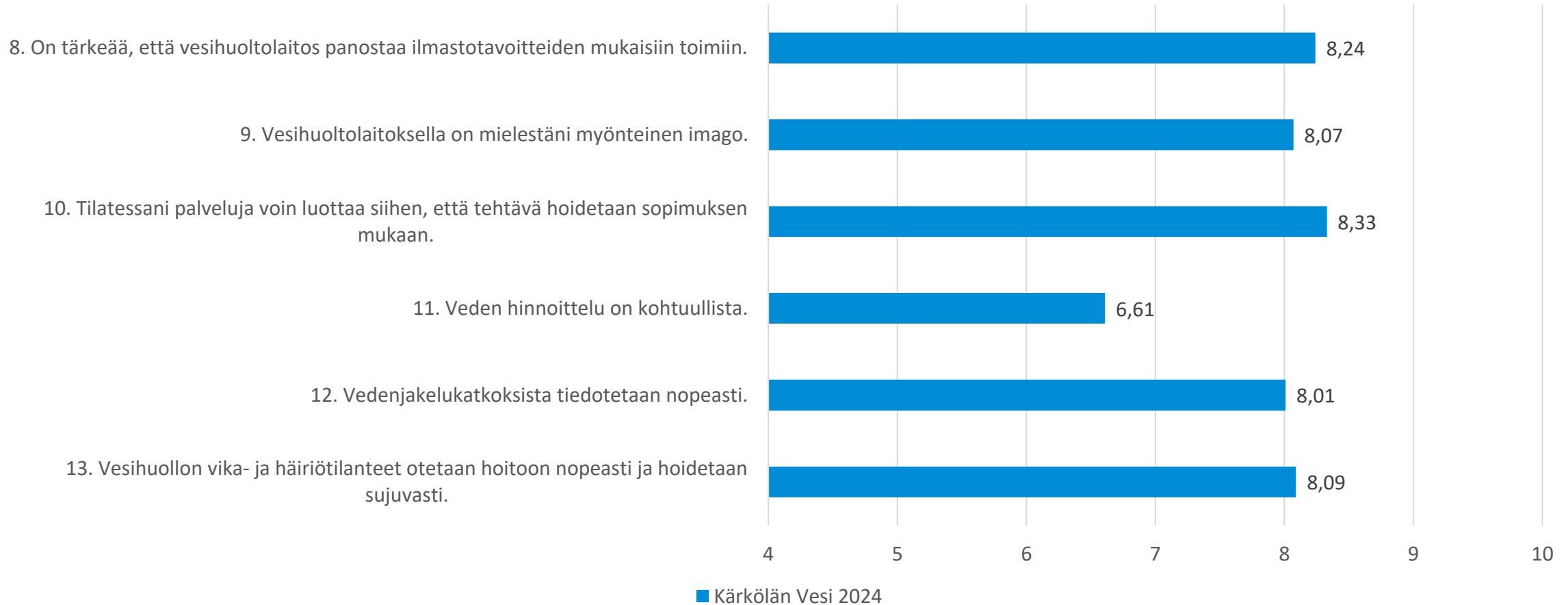
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

Keskiarvot



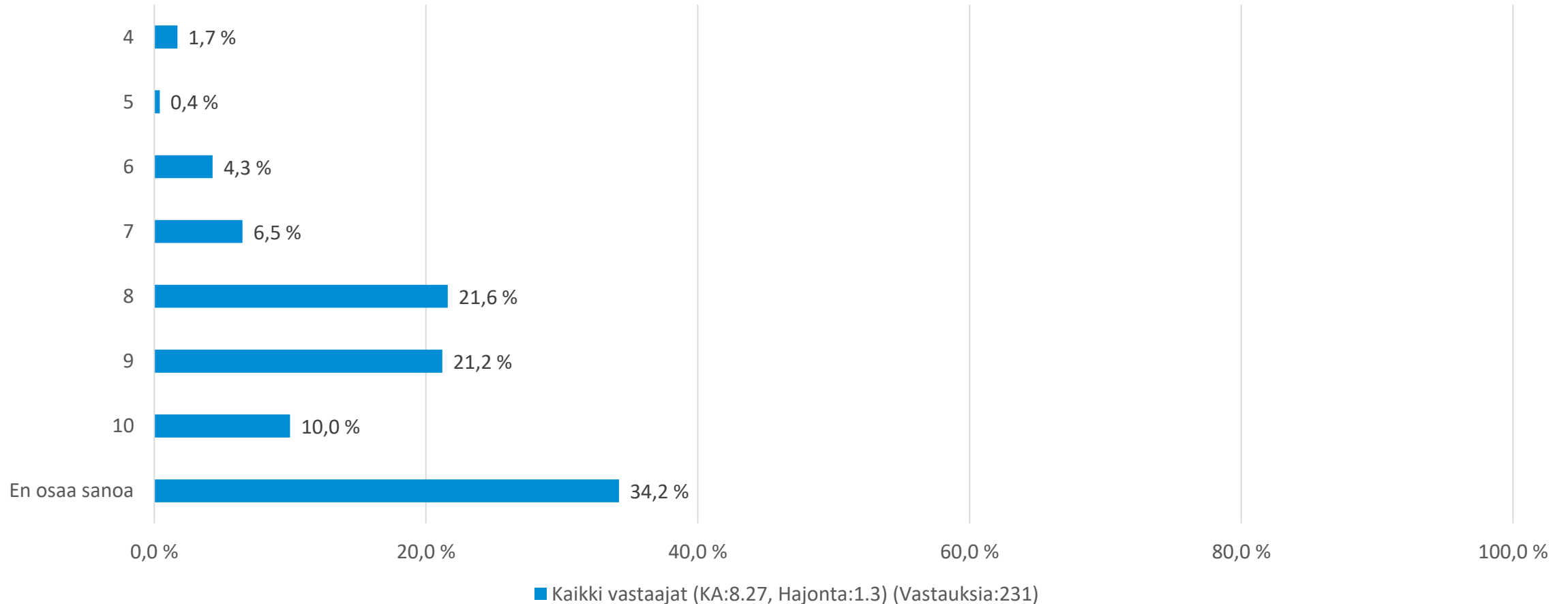
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

Keskiarvot



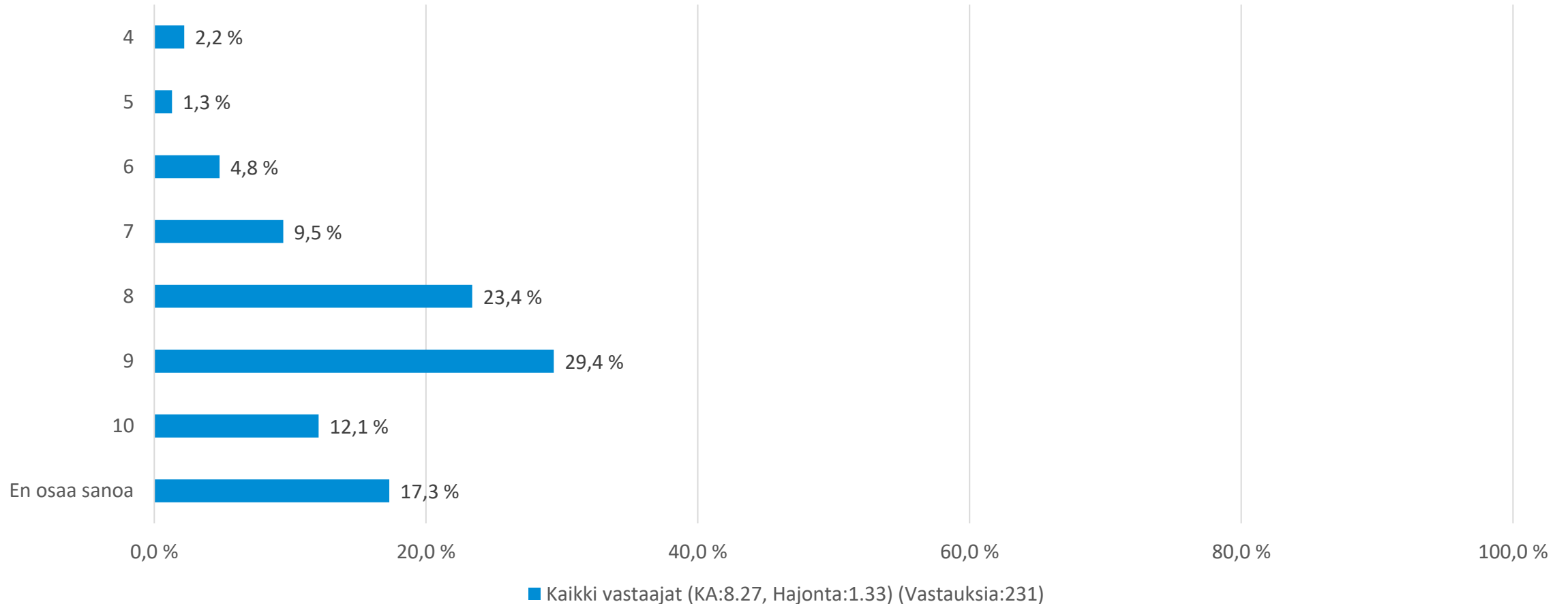
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

1. Vesihuoltolaitoksen asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa.



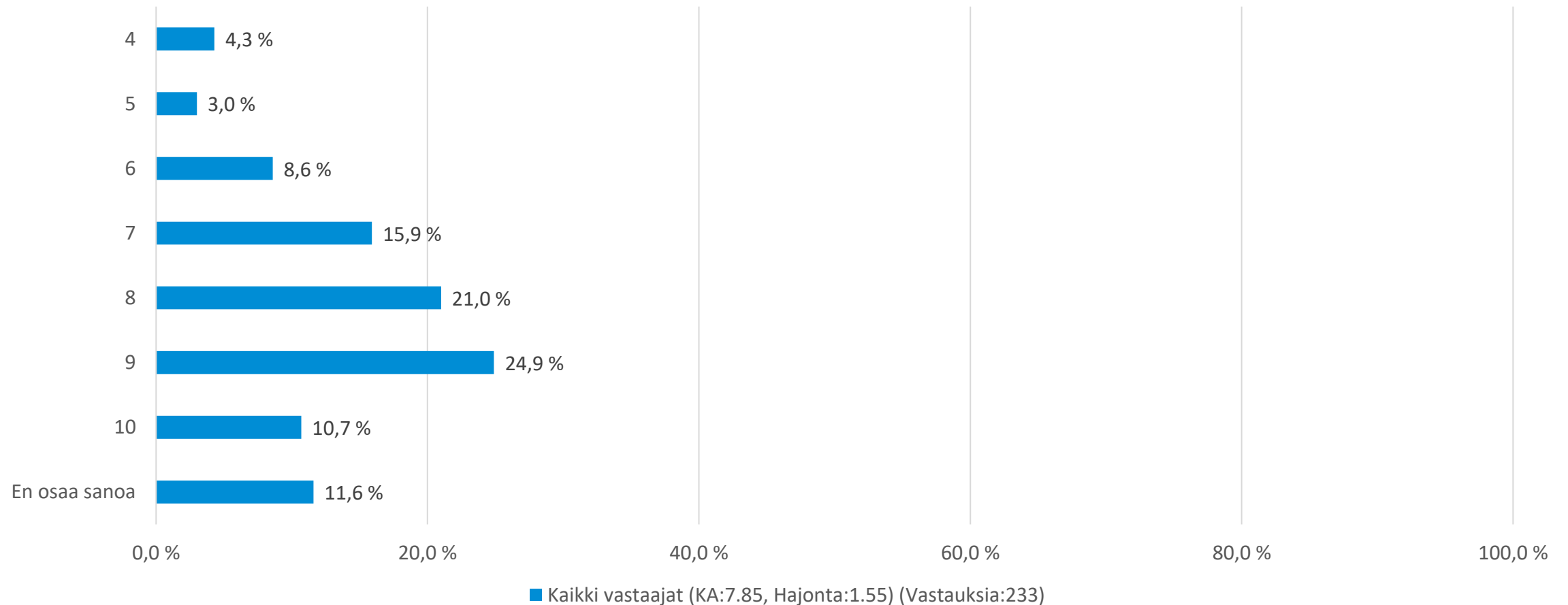
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

2. Vesihuoltolaitoksen toiminta on luotettavaa ja turvallista.



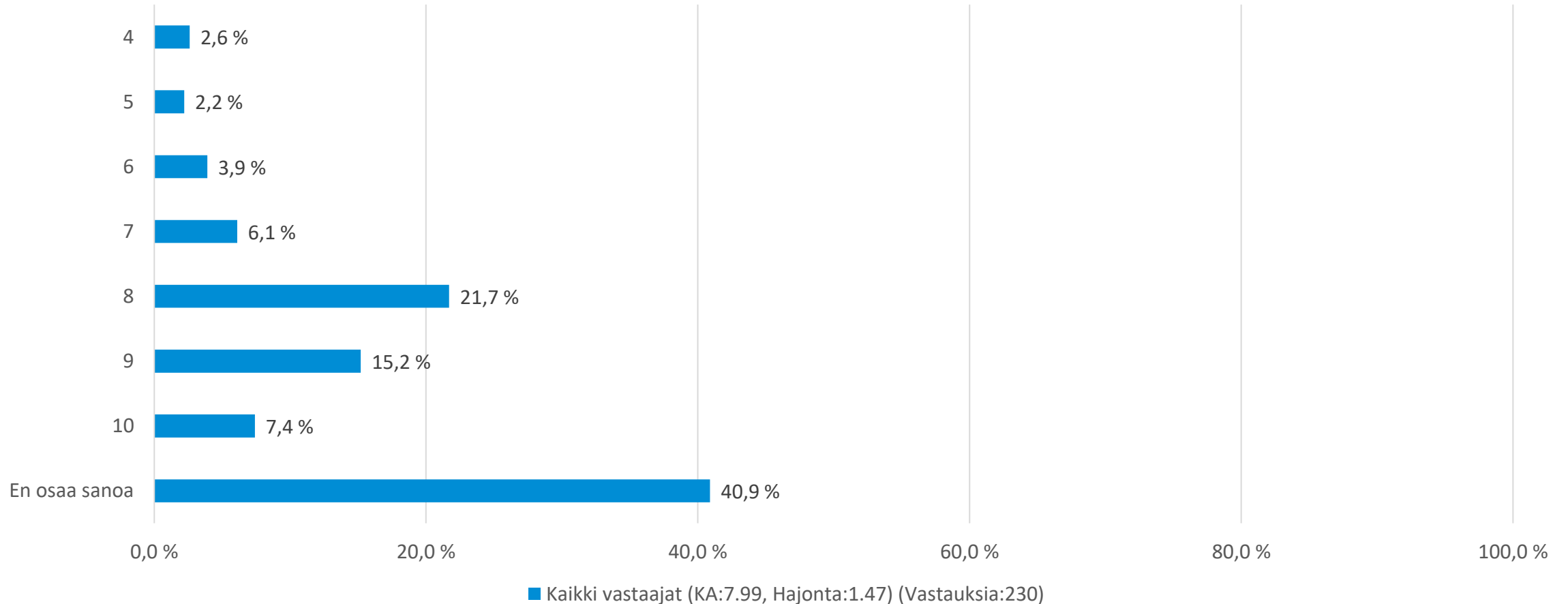
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

3. Vesihuoltolaitoksen tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaan.



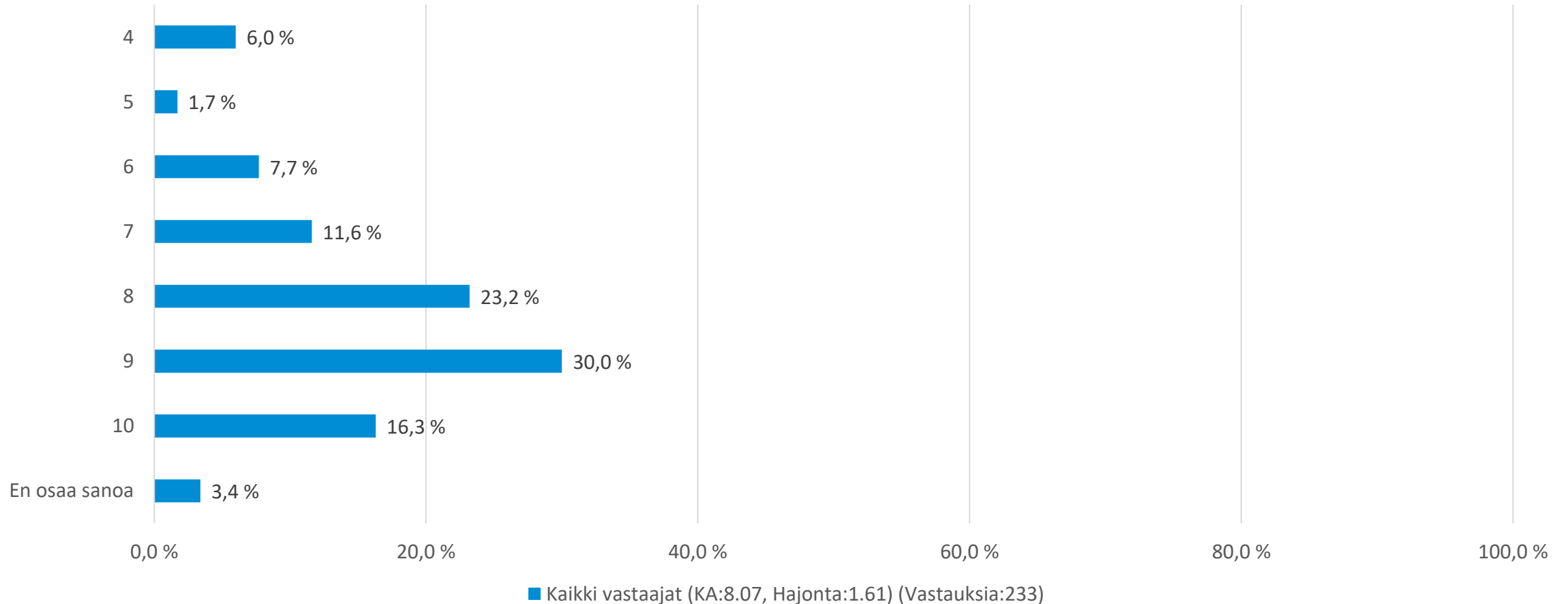
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

4. Vesihuoltolaitos vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi.



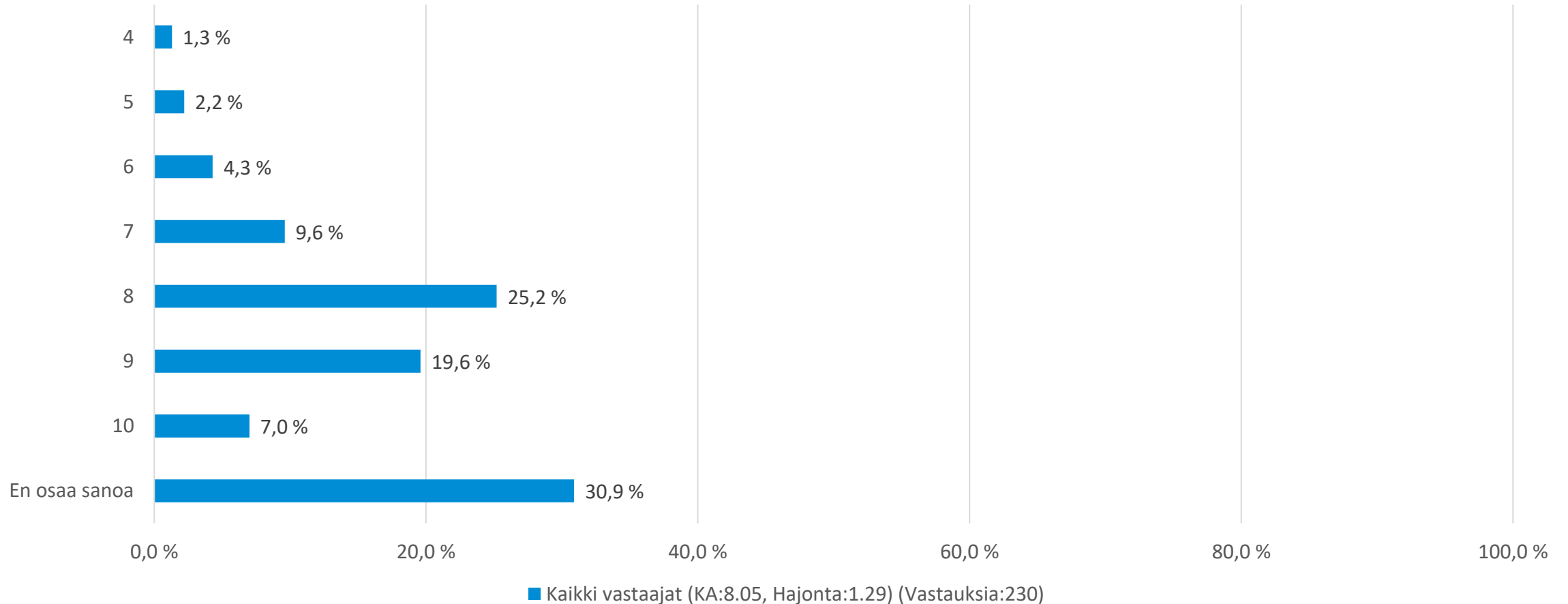
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

5. Vesihuoltolaitoksen laskutuskäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä.



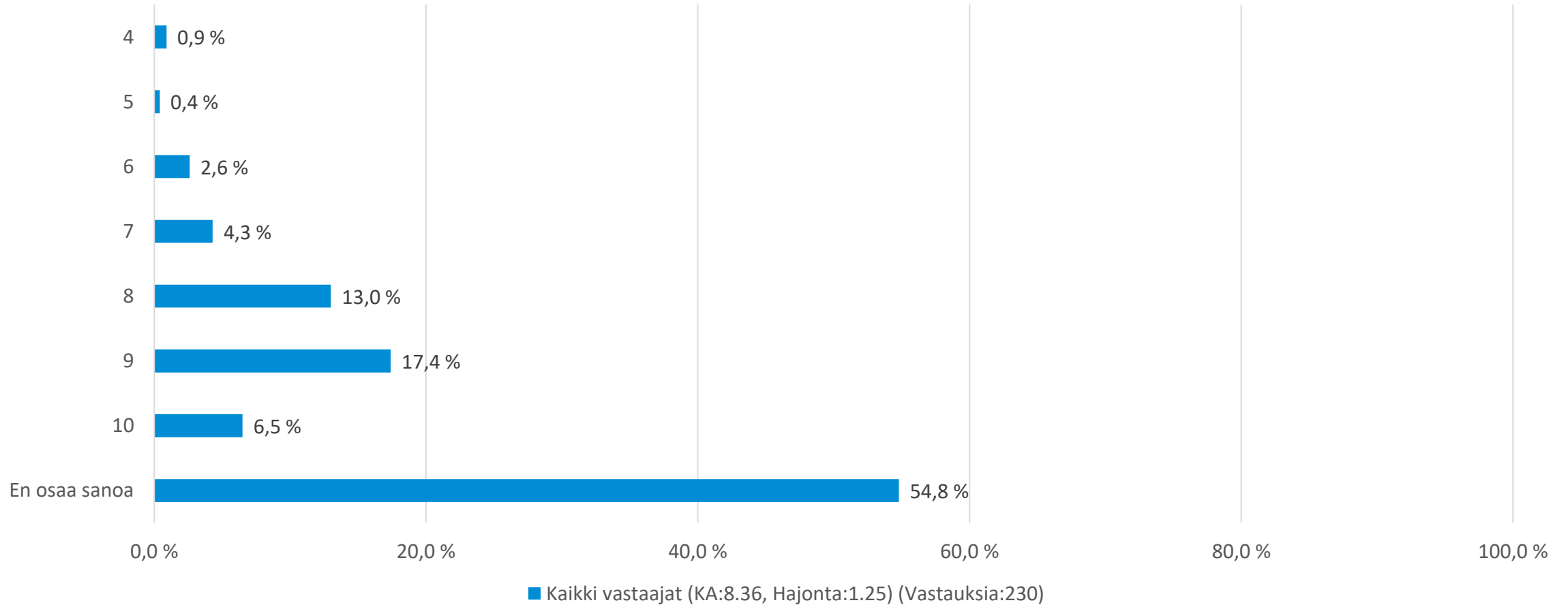
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

6. Vesihuoltolaitoksen internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon.



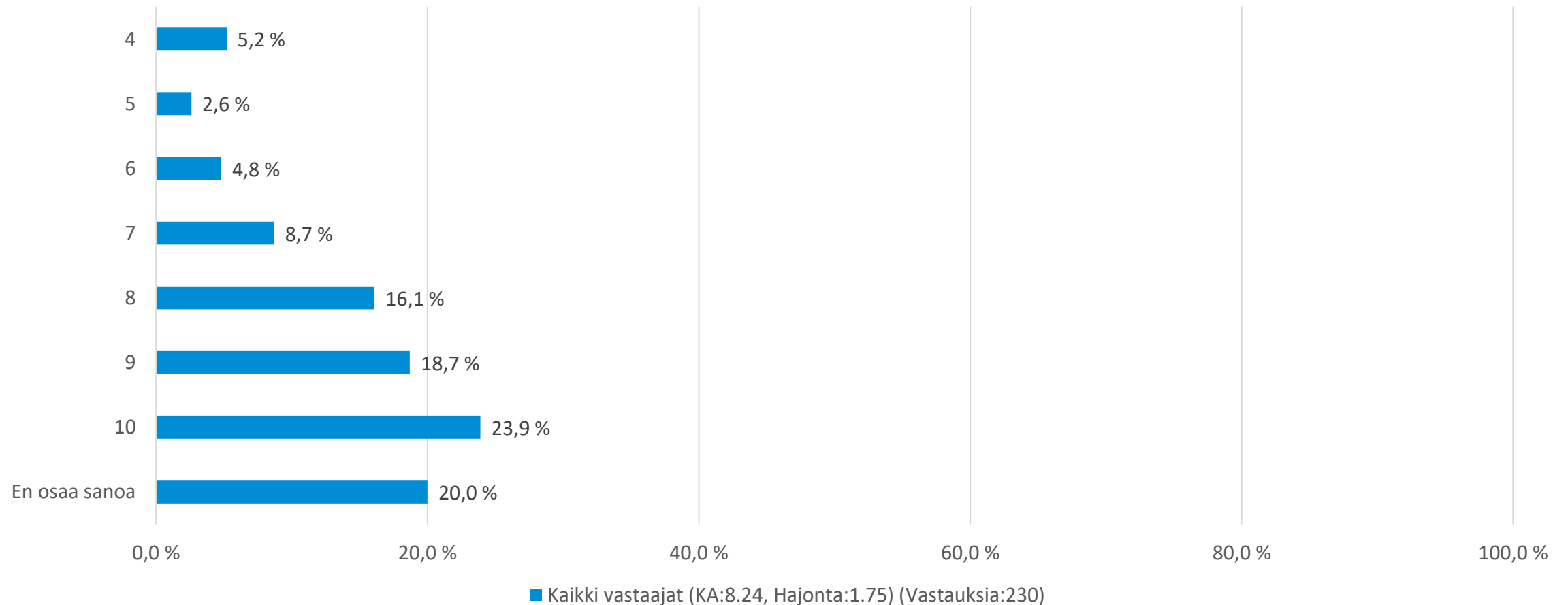
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

7. Vesihuoltolaitos toimii mielestäni ympäristövastuullisesti.



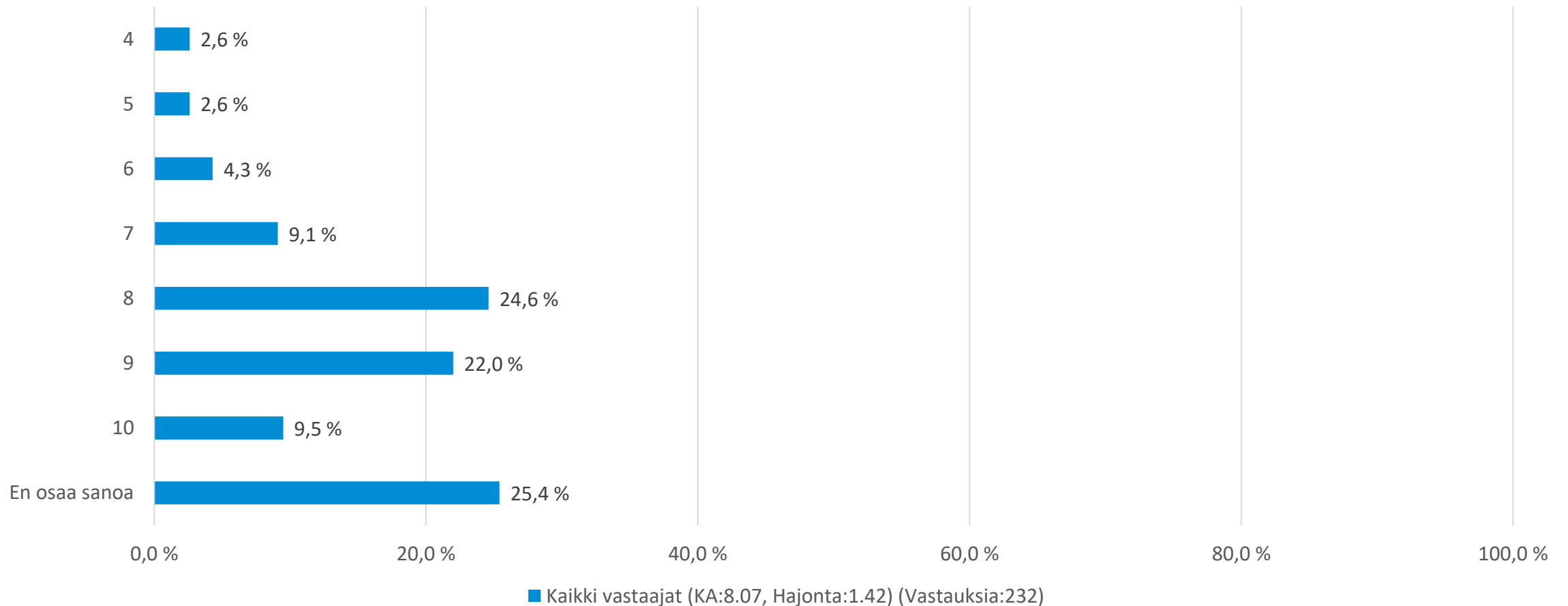
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

8. On tärkeää, että vesihuoltolaitos panostaa ilmastotavoitteiden mukaisiin toimiin.



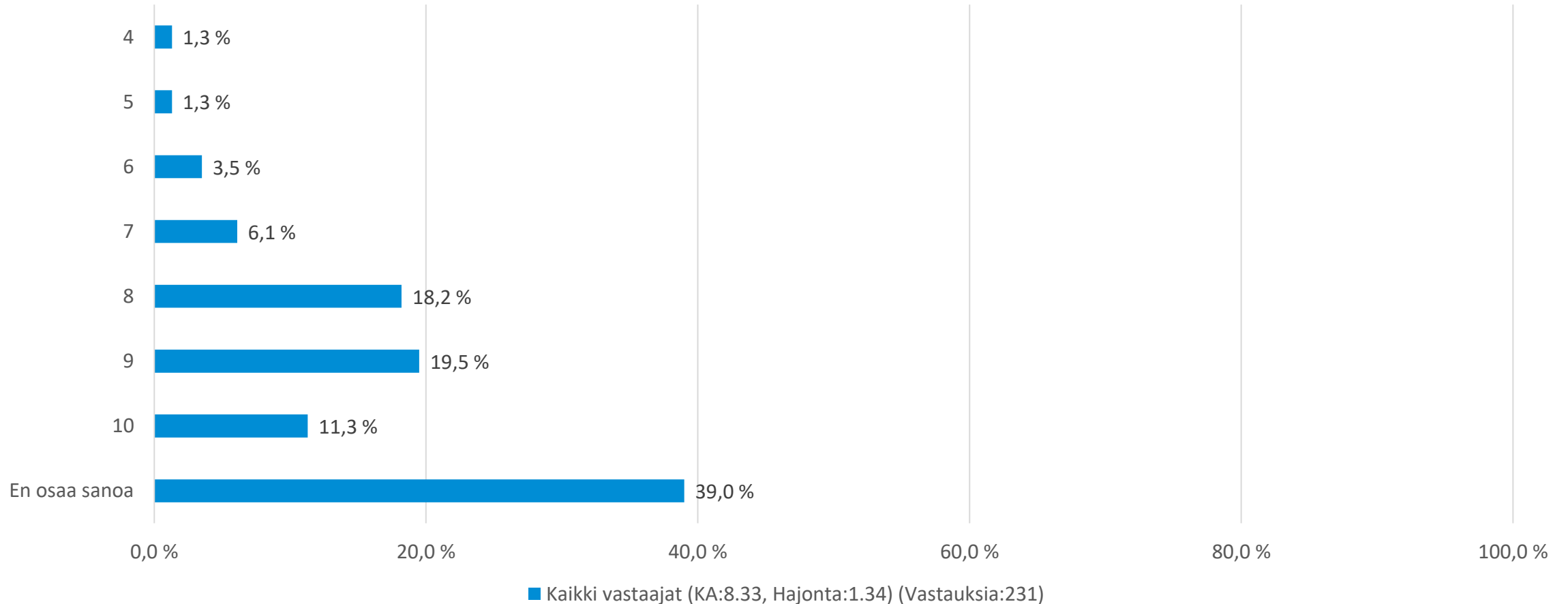
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

9. Vesihuoltolaitoksella on mielestäni myönteinen imago.



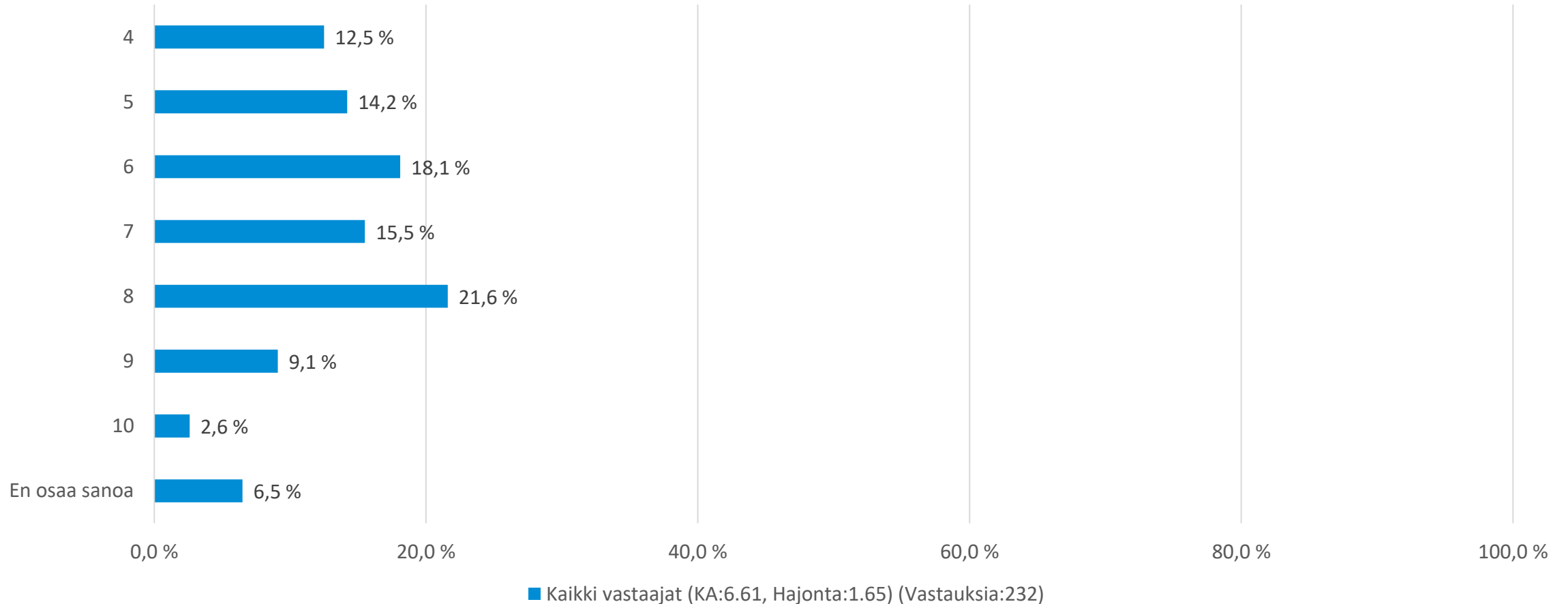
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

10. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan.



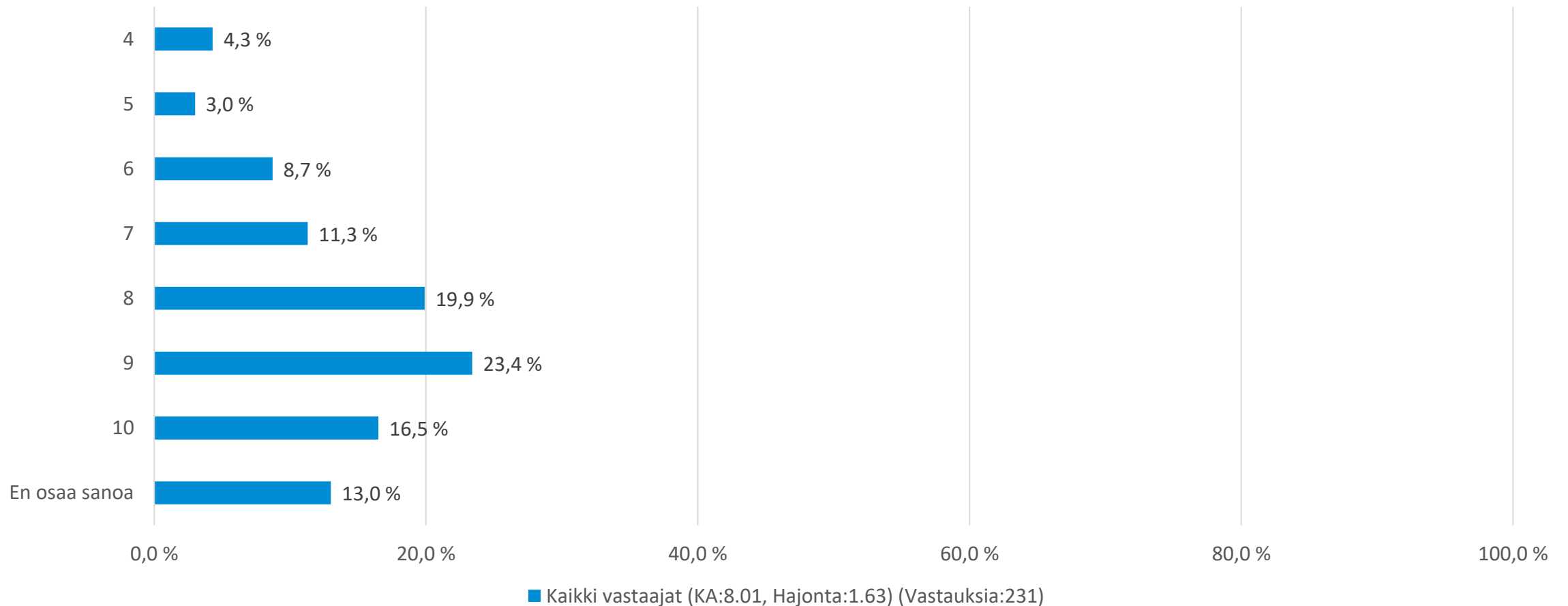
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

11. Veden hinnoittelu on kohtuullista.



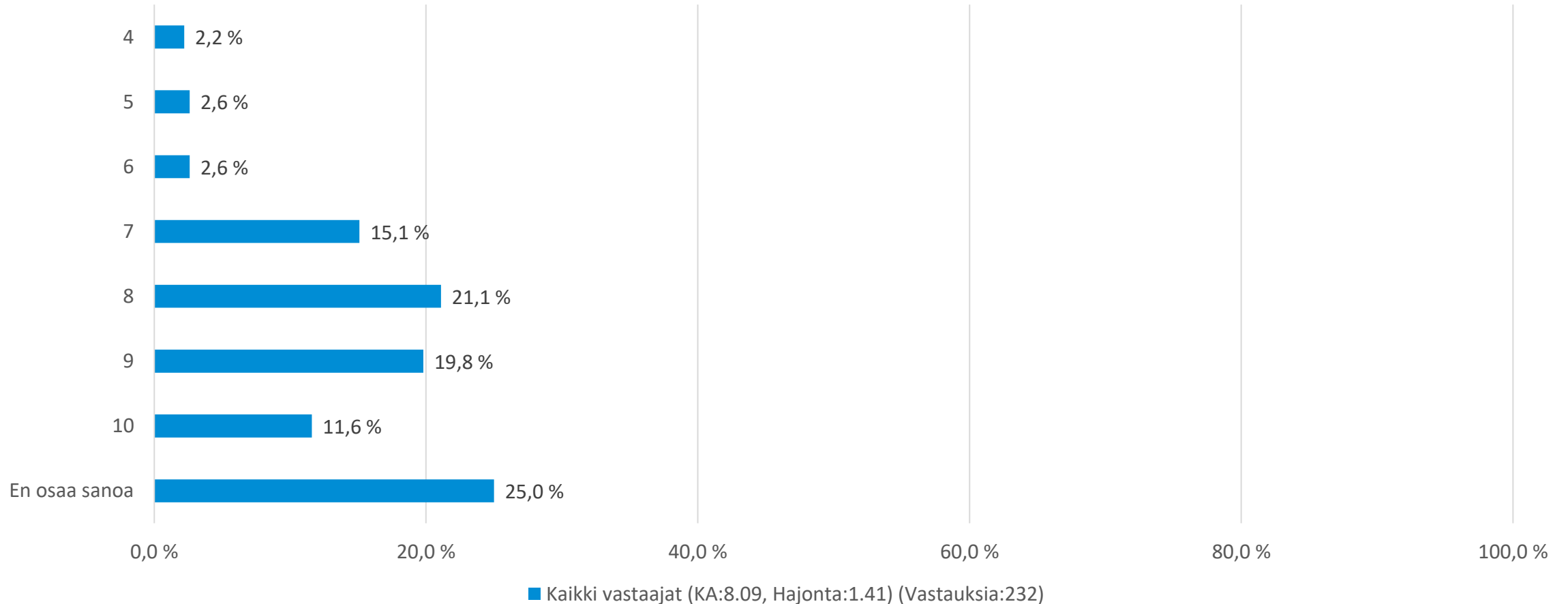
Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

12. Vedenjakelukatkoksisista tiedotetaan nopeasti.

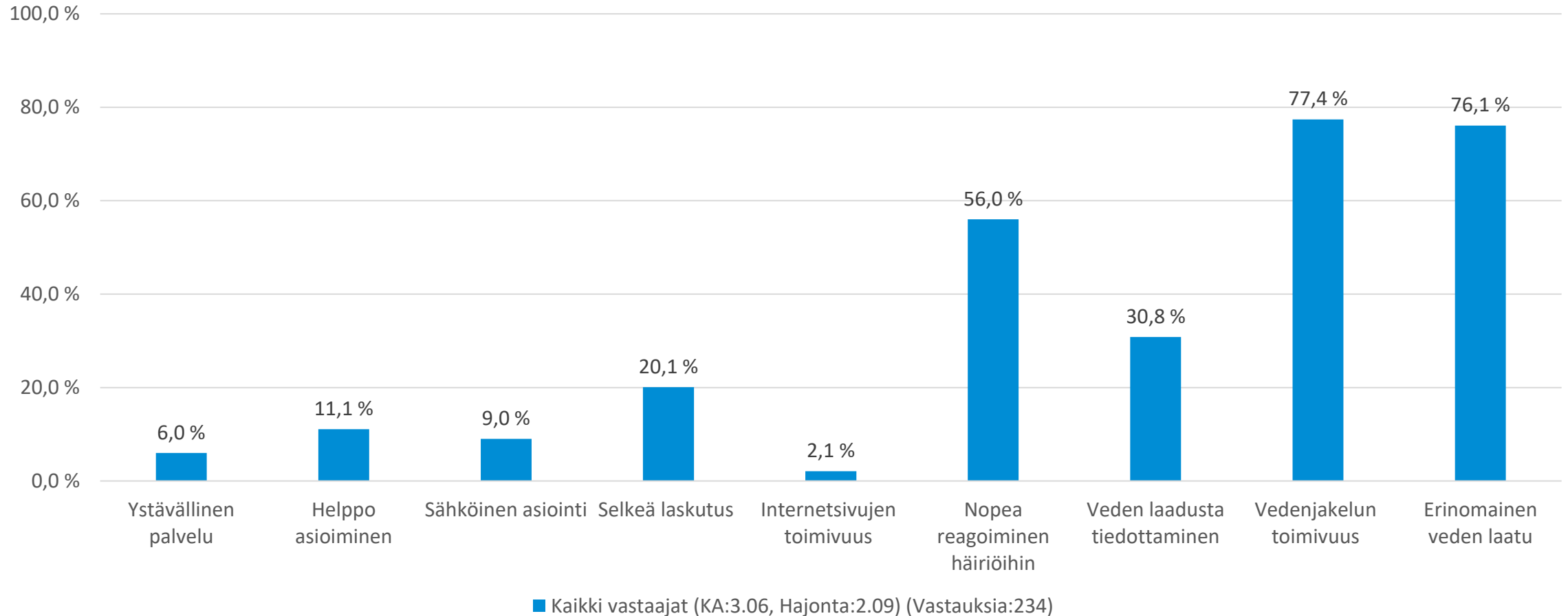


Arvioi seuraavia palvelun laatuun ja imagoon liittyviä tekijöitä asteikolla 4-10.

13. Vesihuollon vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti.



Valitse 3 mielestäsi tärkeintä asiakastyytyväisyyden tekijää

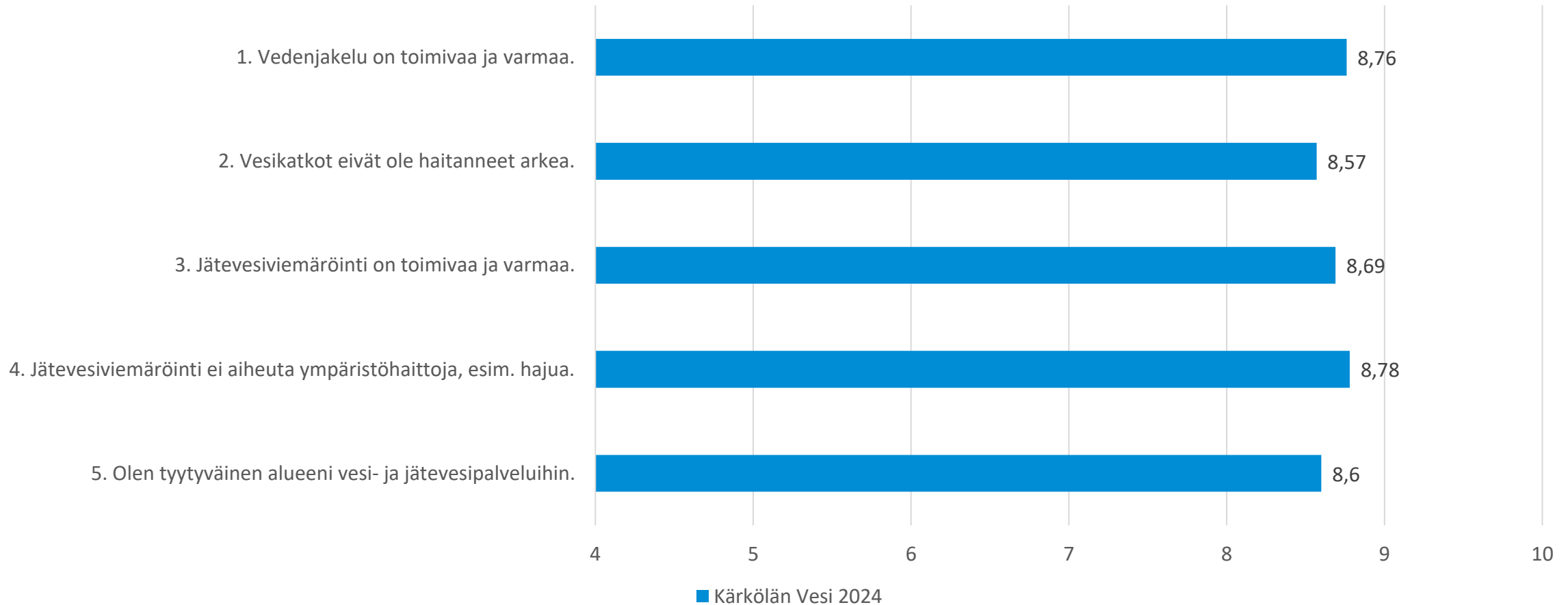


A close-up photograph of water splashing from a pipe. The water is captured in mid-air, creating a dynamic, crystalline shape. The background is a blurred industrial setting with a large pipe and some lights. The overall color palette is cool, dominated by blues and greys, with some warm highlights from the lights.

Veden jakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

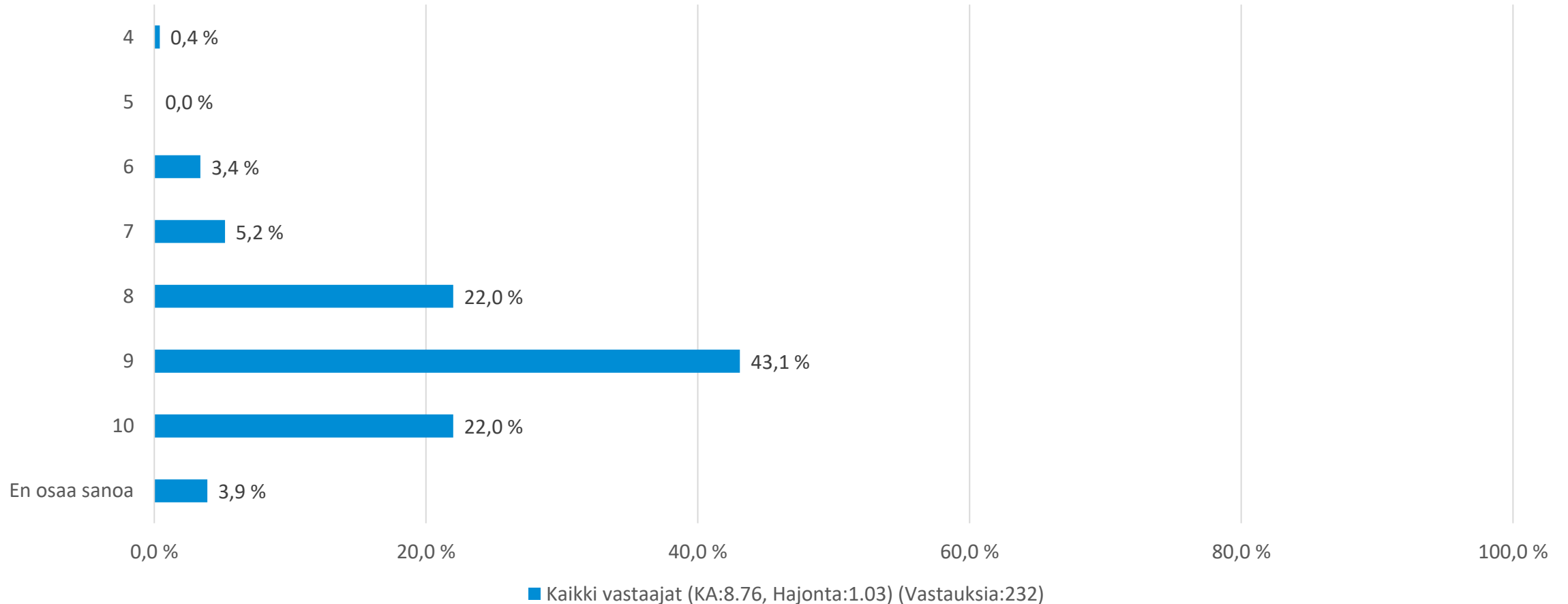
Arvioi seuraavia väittämiä liittyen veden jakeluun ja jätevesiviemärointiin asteikolla 4-10.

Keskiarvot



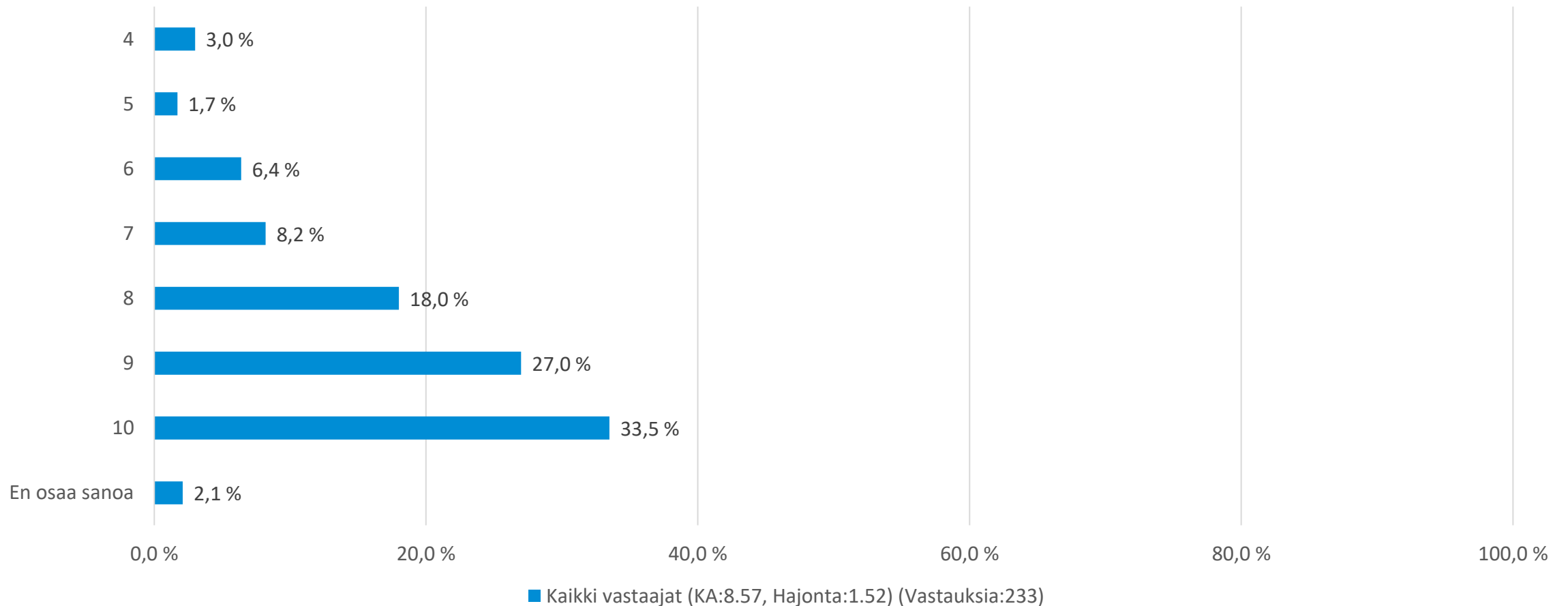
Arvioi seuraavia väittämiä liittyen veden jakeluun ja jätevesiviemärointiin asteikolla 4-10.

1. Vedenjakelu on toimivaa ja varmaa.



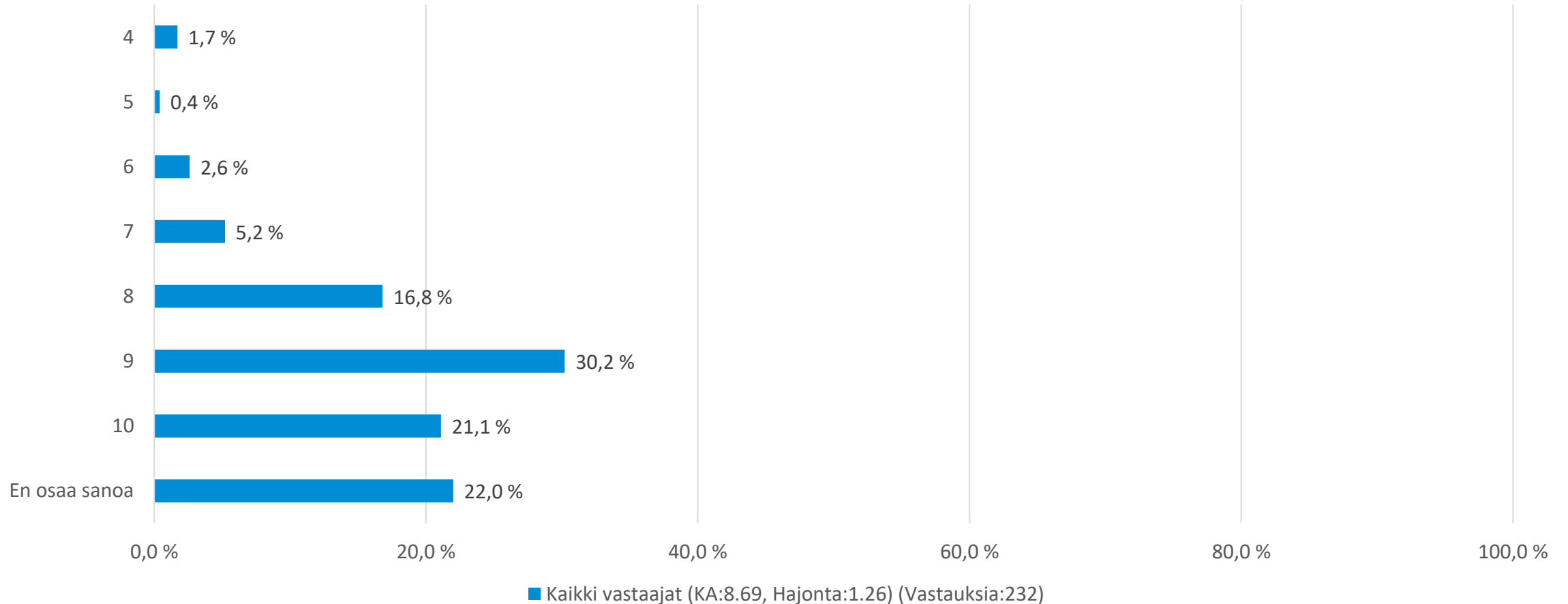
Arvioi seuraavia väittämiä liittyen veden jakeluun ja jätevesiviemärintiin asteikolla 4-10.

2. Vesikatkot eivät ole haitanneet arkea.



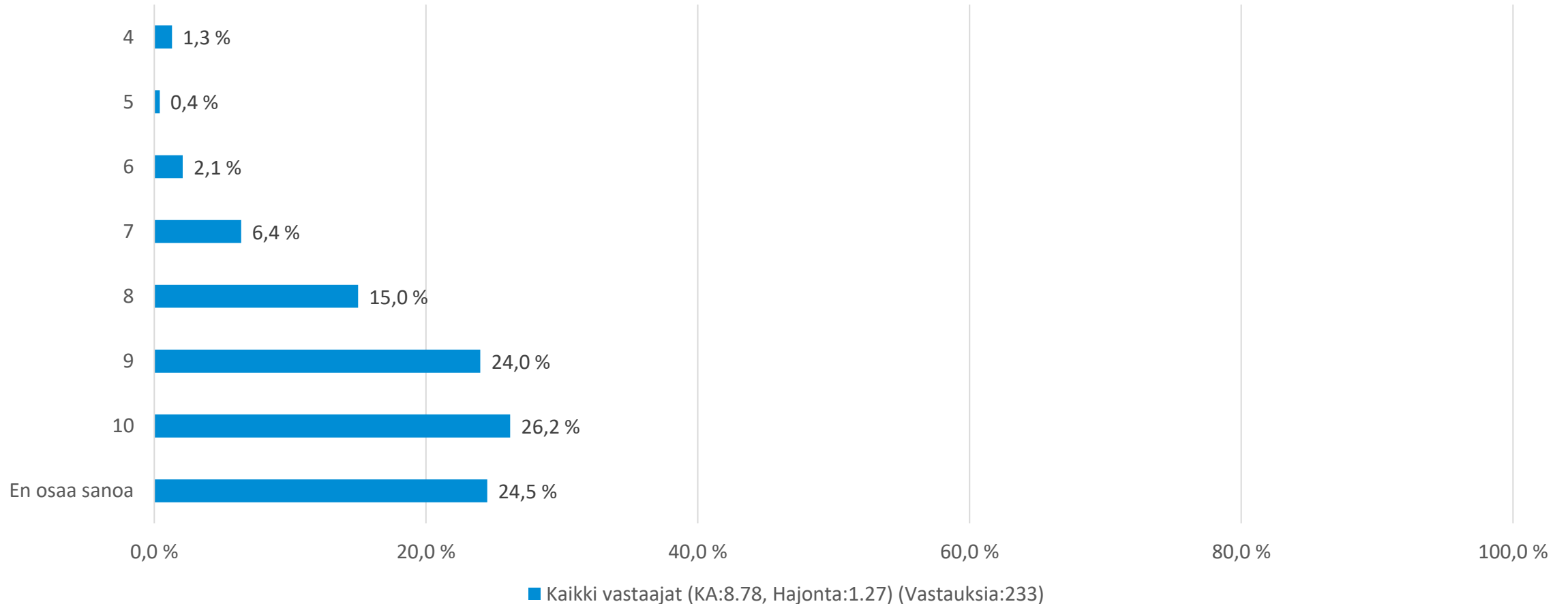
Arvioi seuraavia väittämiä liittyen veden jakeluun ja jätevesiviemärointiin asteikolla 4-10.

3. Jätevesiviemärointi on toimivaa ja varmaa.



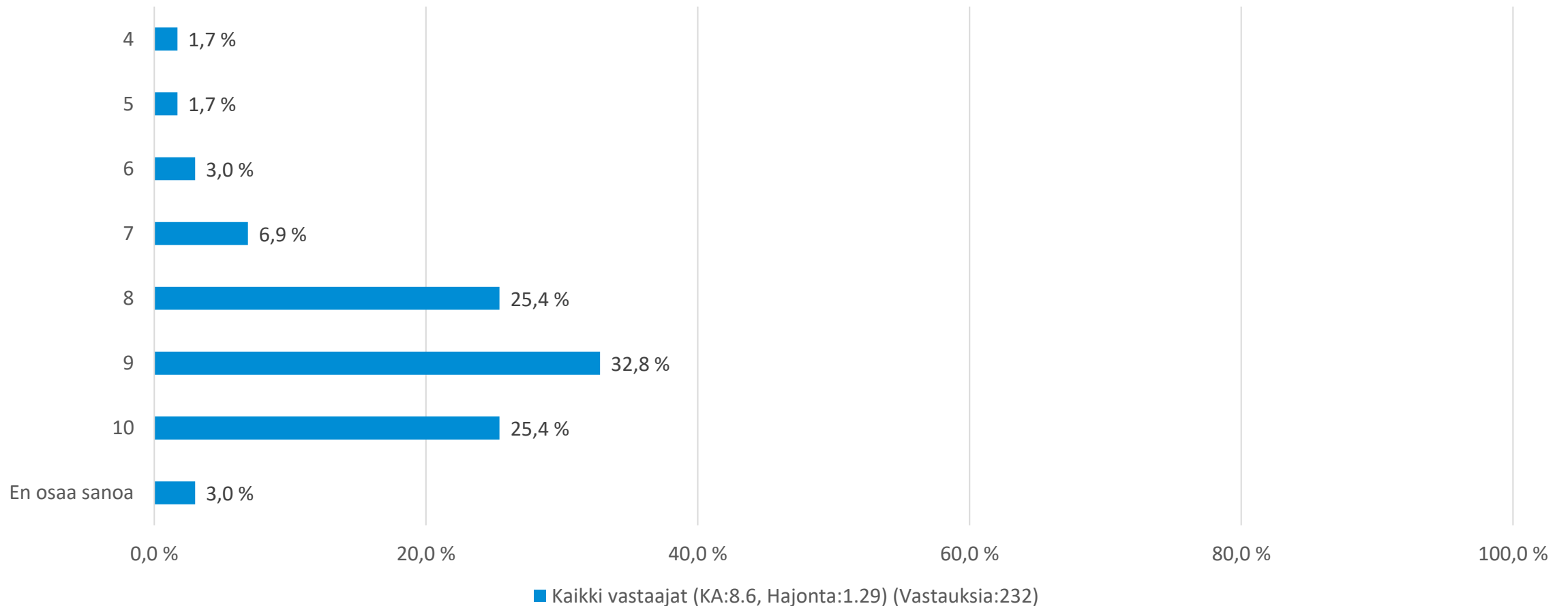
Arvioi seuraavia väittämiä liittyen veden jakeluun ja jätevesiviemärointiin asteikolla 4-10.

4. Jätevesiviemärointi ei aiheuta ympäristöhaittoja, esim. hajua.



Arvioi seuraavia väittämiä liittyen veden jakeluun ja jätevesiviemärintiin asteikolla 4-10.

5. Olen tyytyväinen alueeni vesi- ja jätevesipalveluihin.

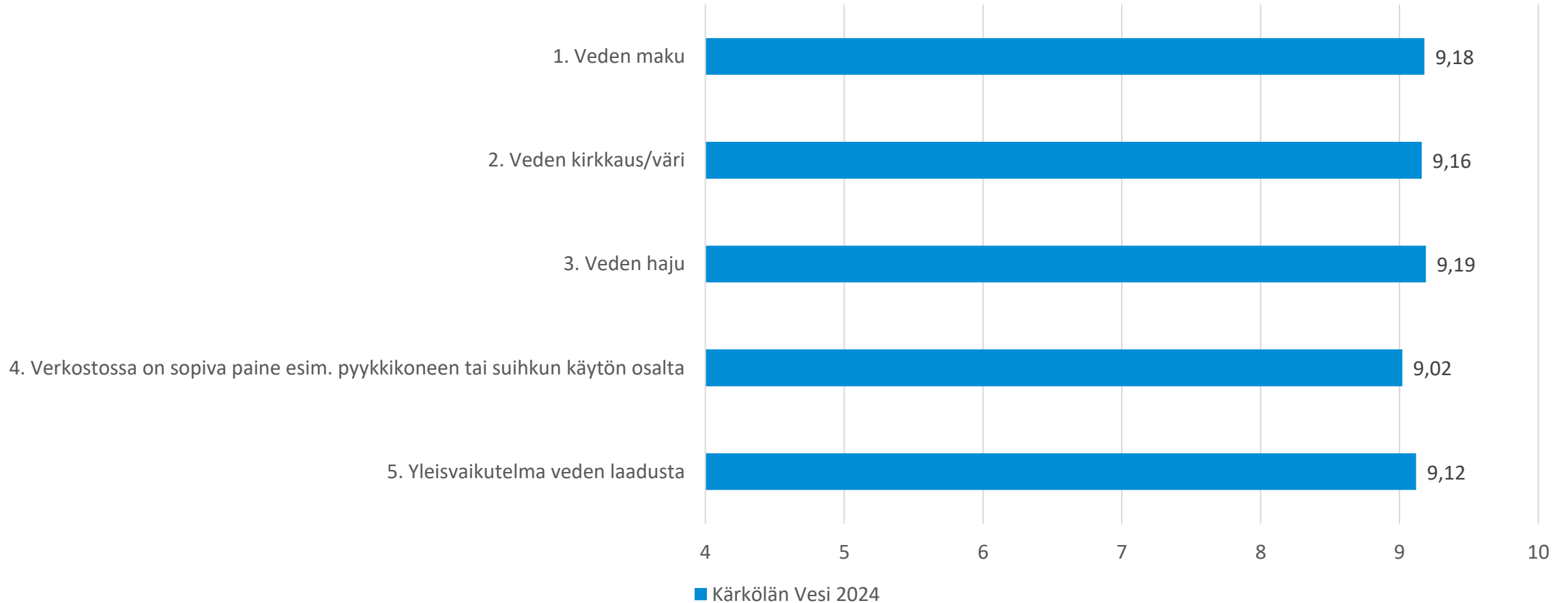




Vesijohtoveden laatumittarit

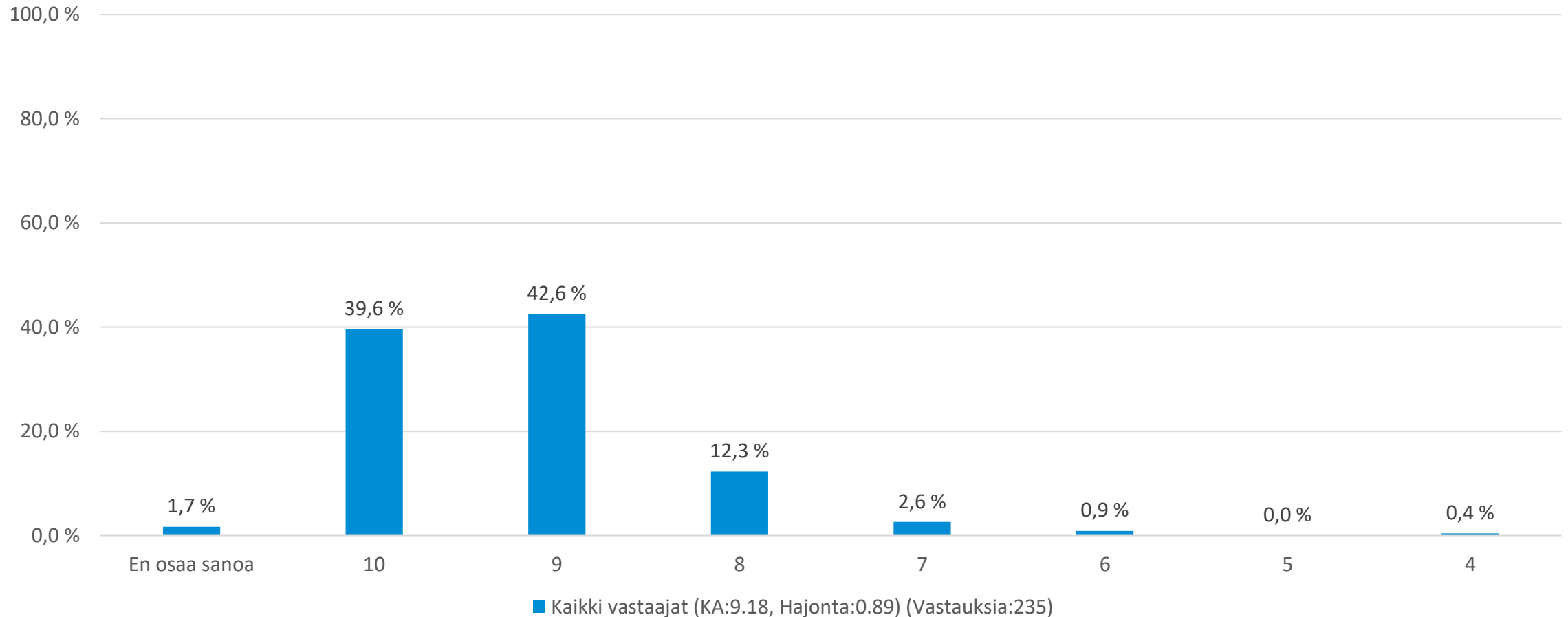
Arvioi seuraavia vesijohtoveteen liittyviä laatutekijöitä asteikolla 4-10.

Keskiarvot



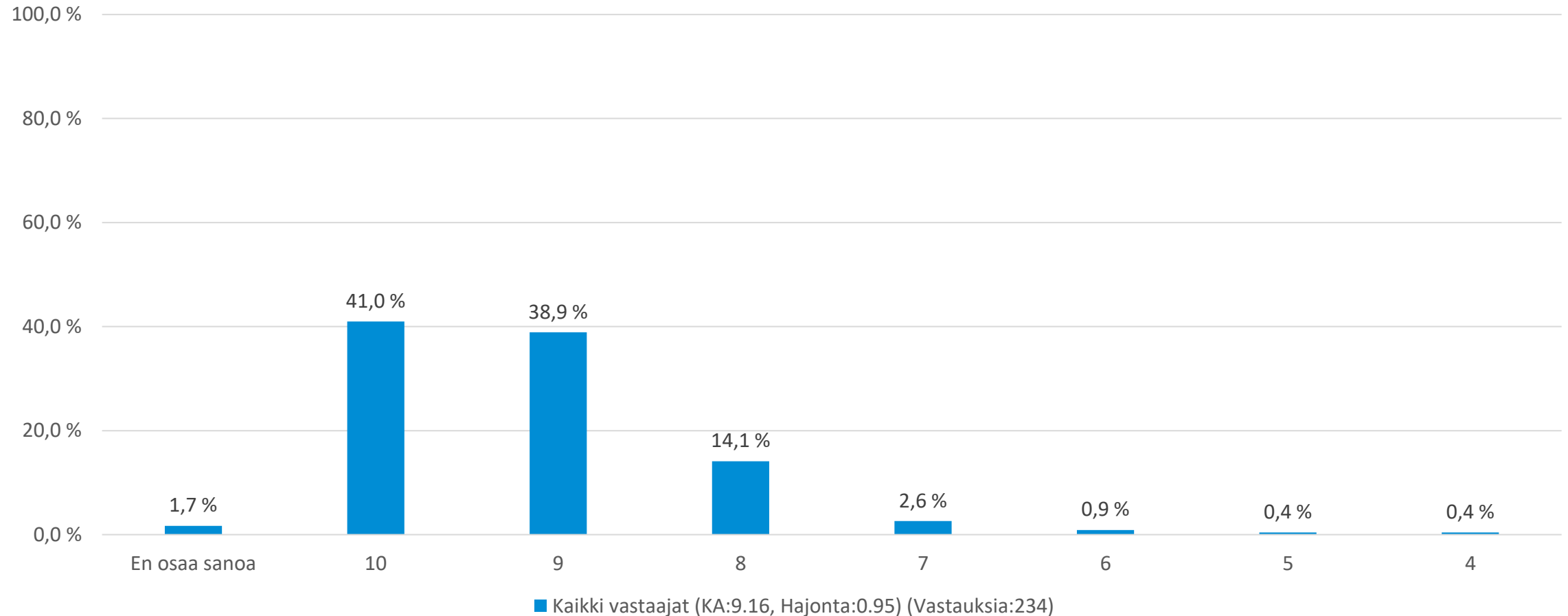
Arvioi seuraavia vesijohtoveteen liittyviä laatutekijöitä asteikolla 4-10.

1. Veden maku



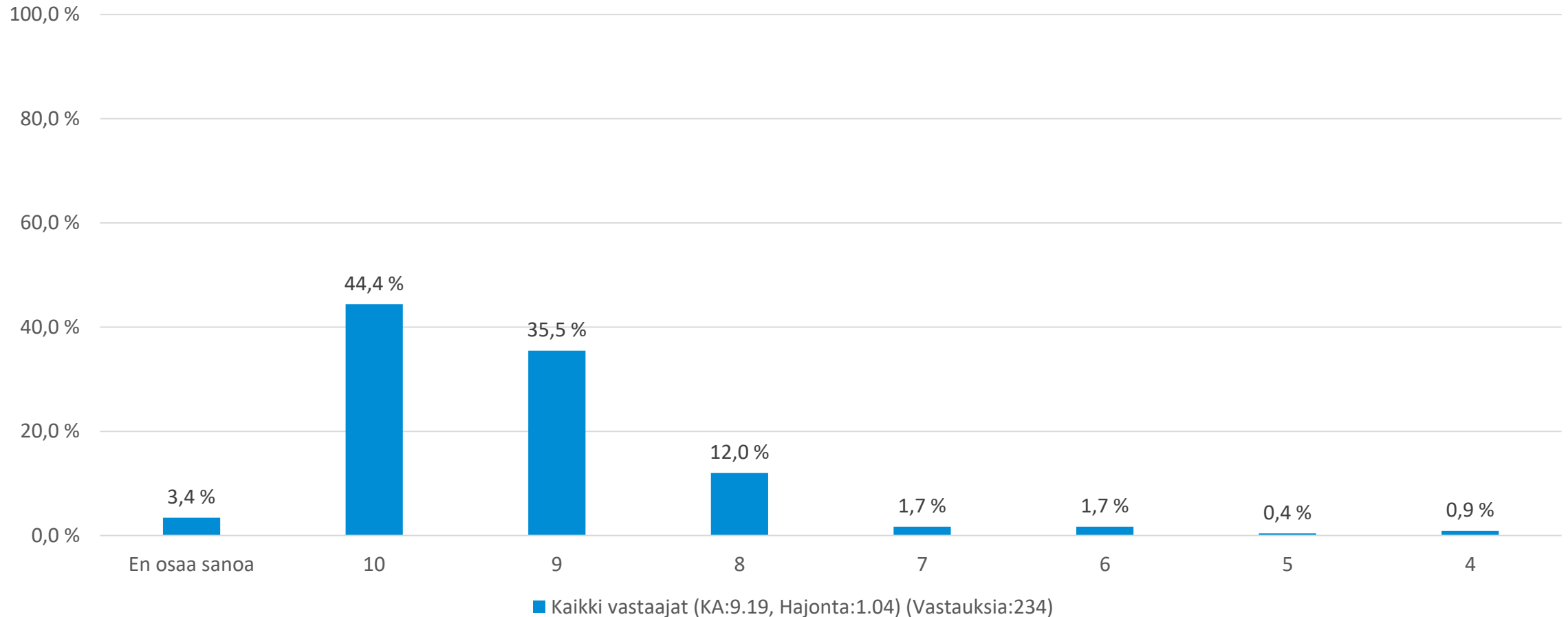
Arvioi seuraavia vesijohtoveteen liittyviä laatutekijöitä asteikolla 4-10.

2. Veden kirkkaus/väri



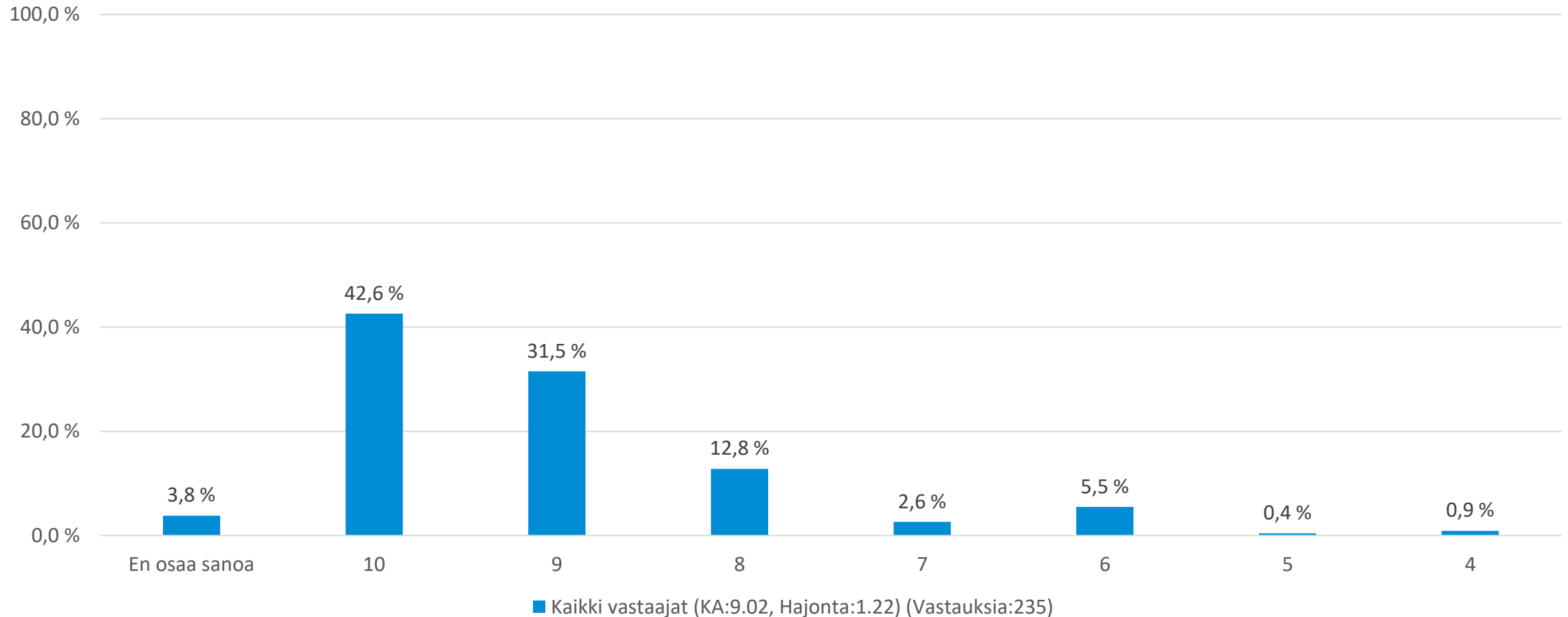
Arvioi seuraavia vesijohtoveteen liittyviä laatutekijöitä asteikolla 4-10.

3. Veden haju



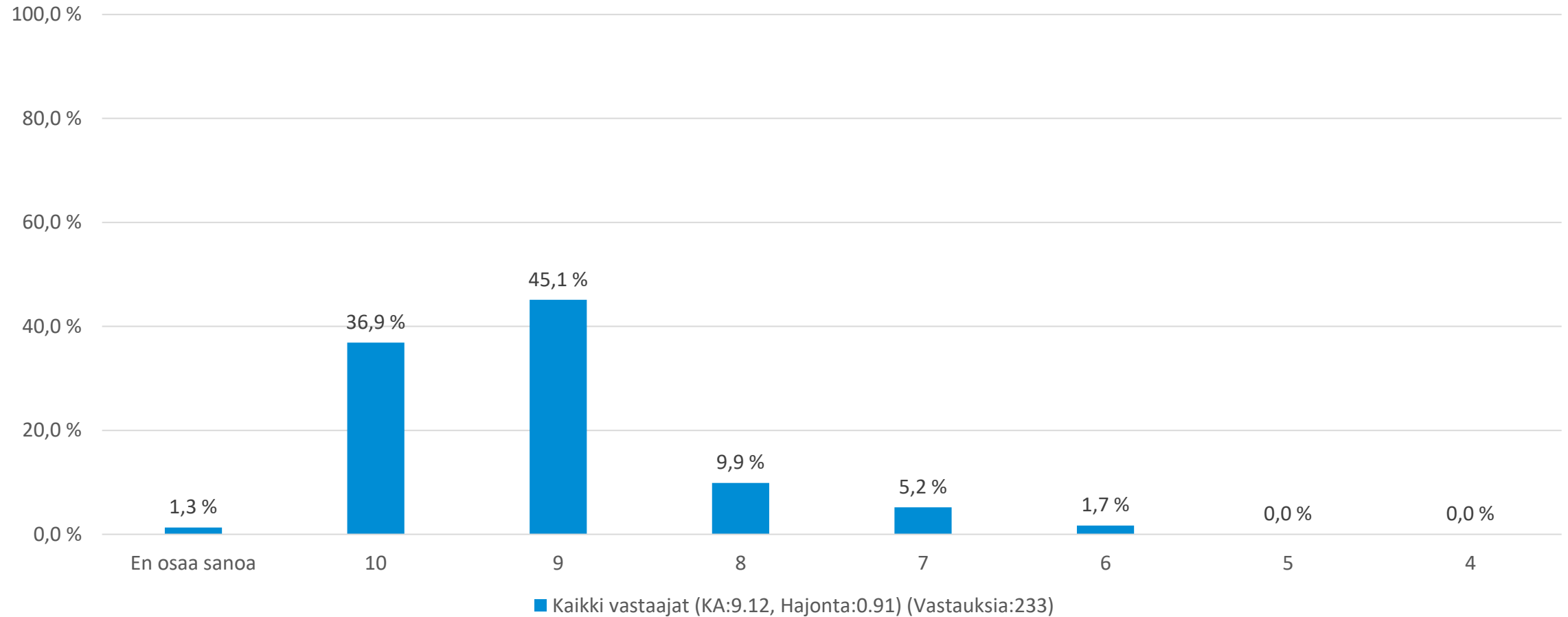
Arvioi seuraavia vesijohtoveteen liittyviä laatu tekijöitä asteikolla 4-10.

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



Arvioi seuraavia vesijohtoveteen liittyviä laatutekijöitä asteikolla 4-10.

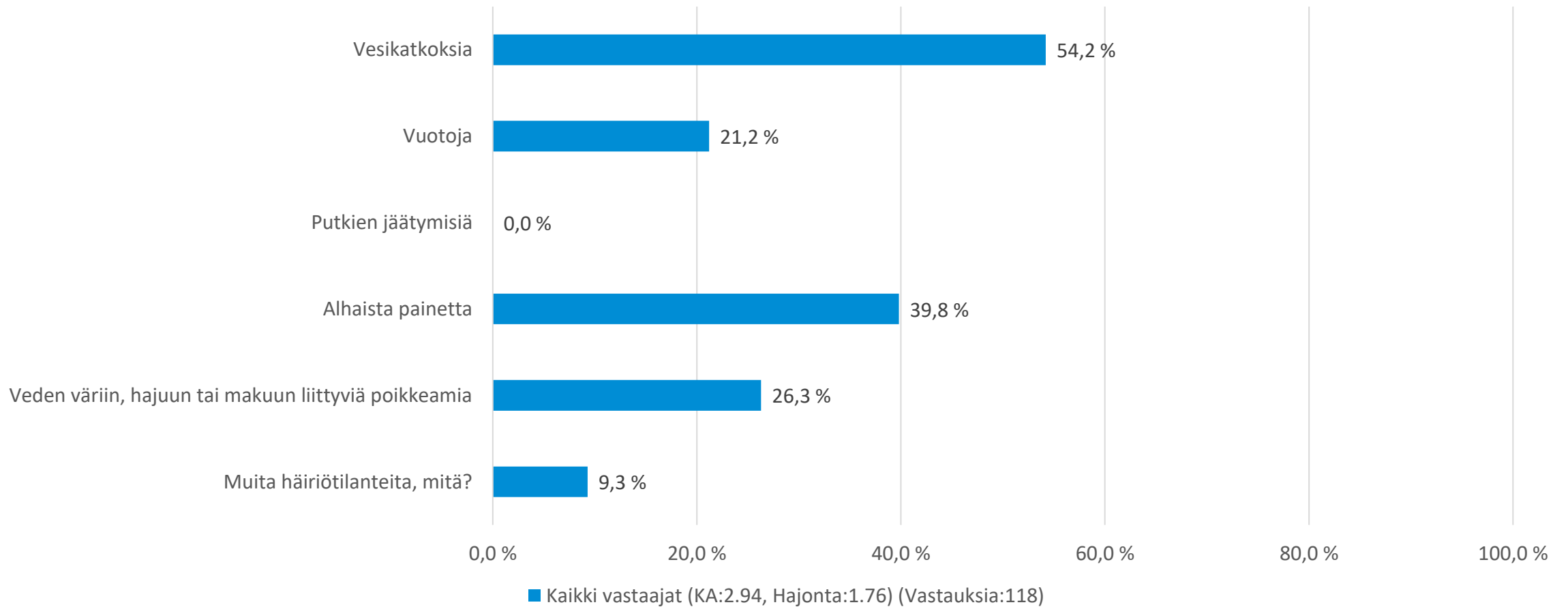
5. Yleisvaikutelma veden laadusta





Häiriötilanteet

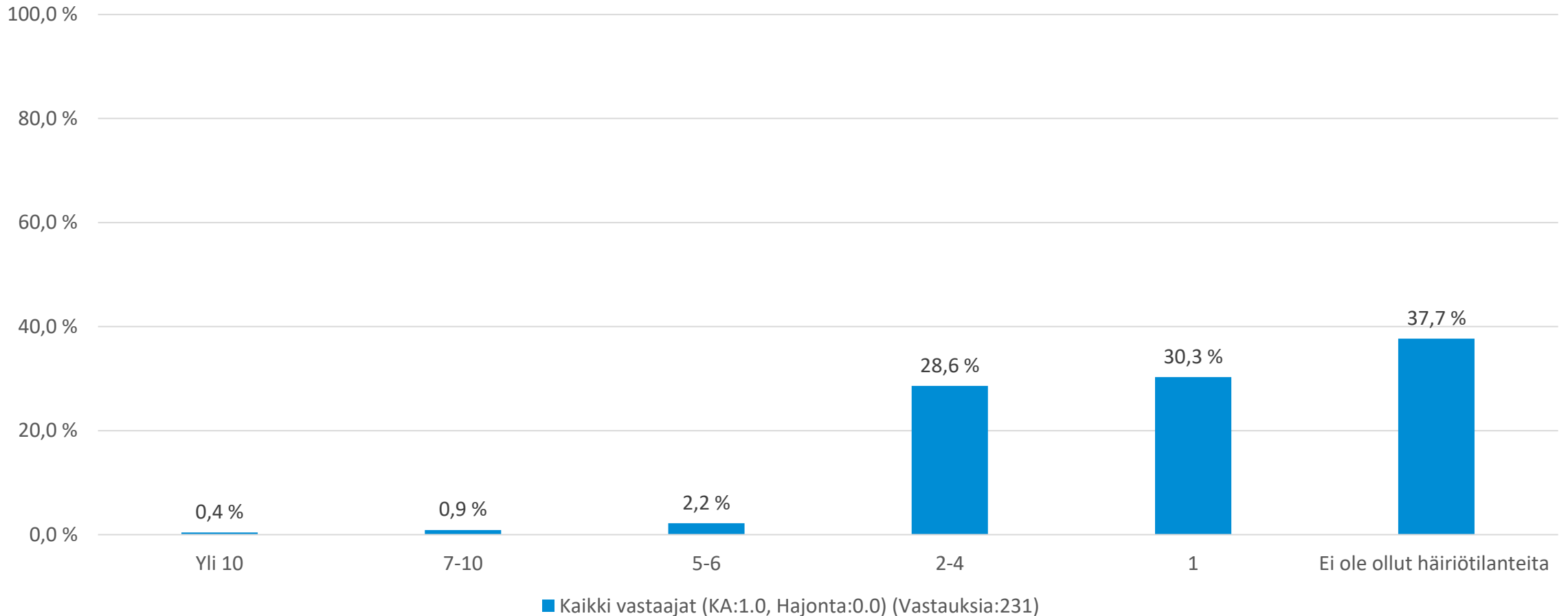
Oletko havainnut Kärkölän Veden verkostossa...



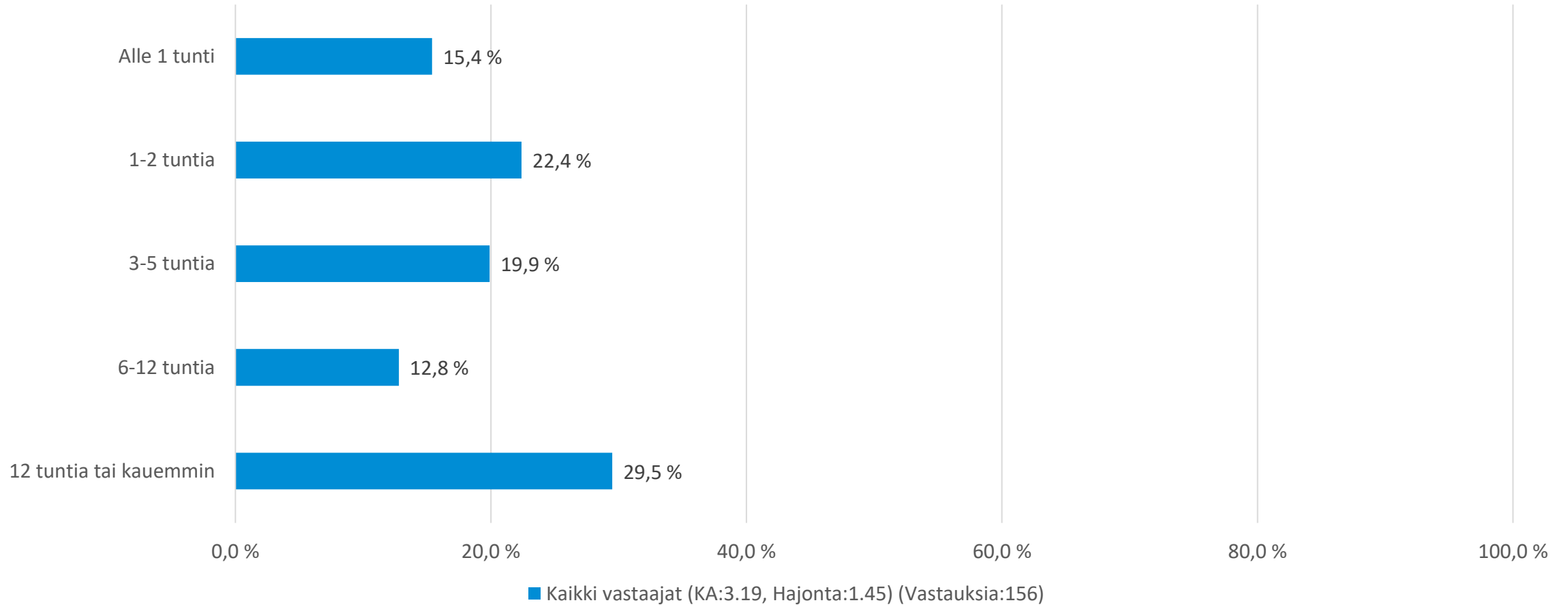
Oletko havainnut Kärkölän Veden verkostossa... - Muita häiriötilanteita, mitä?

- Joista ei ilmoiteta
- Kalkkia. Kerääntyy suihkun suulle sekä saunan pataan.
- En ole havainnut
- En
- en ole havainnut mitään huonoa
- Hulevesi putkisto tukossa. Veden laatuun vaikuttavat asiat 30 vuoden aikana, ei viimeisen vuoden.
- Tuhopoltosta johtuva katkos
- En ole
- vedestä tulee altaaseen ruskeaa altaaseen viemärin suulle
- Ei erityistä mainittavaa
- En

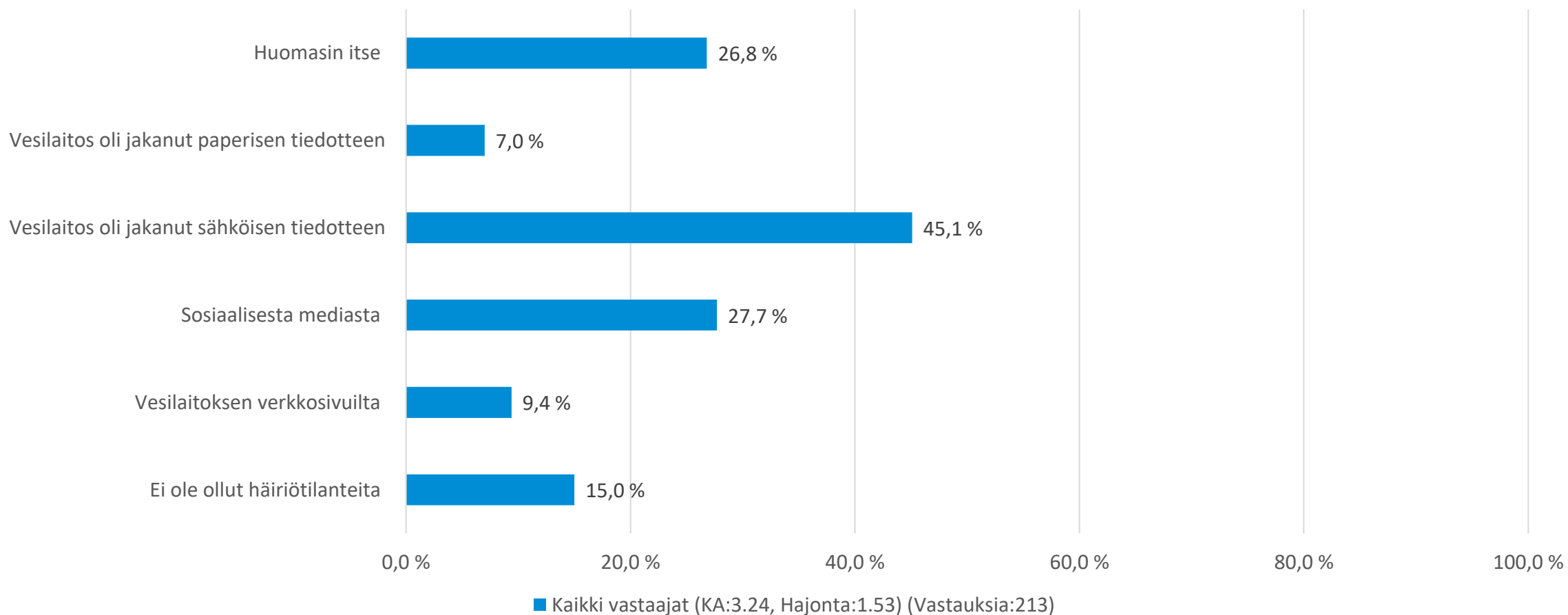
Kuinka monta vesihuoltolaitoksen häiriötilannetta olet havainnut viimeisen vuoden aikana?



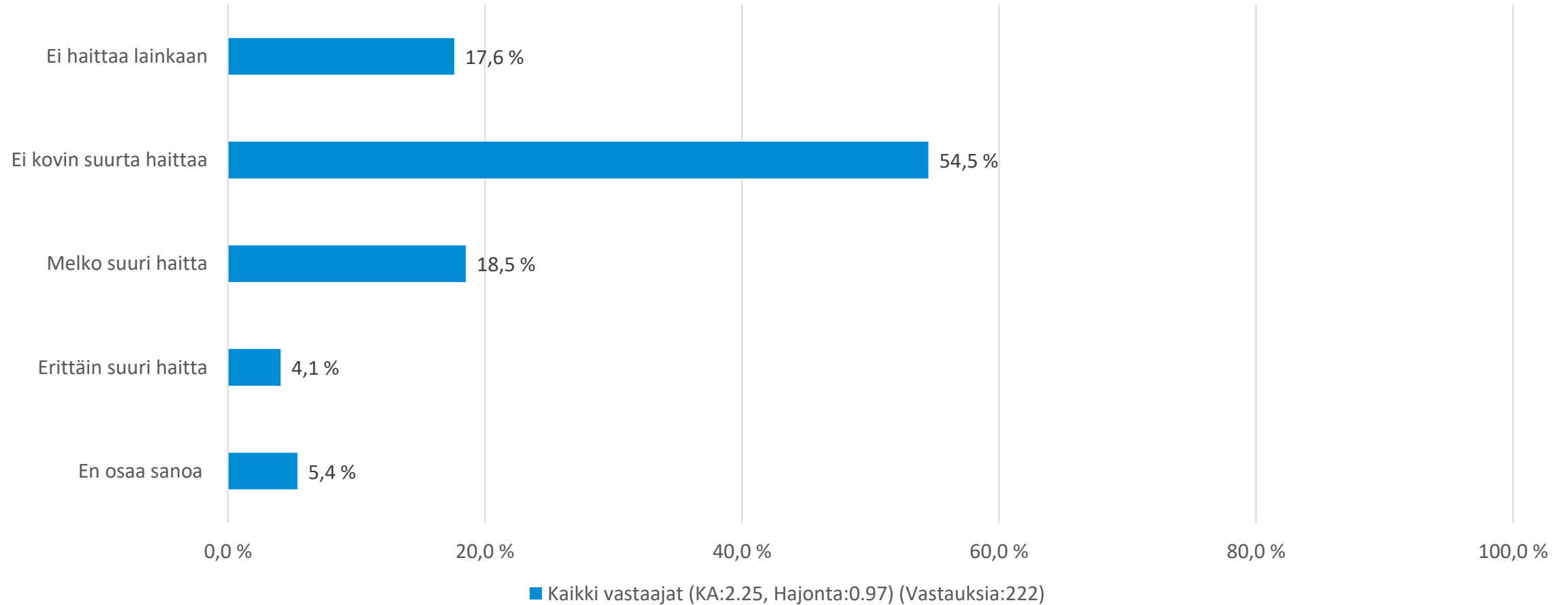
Kuinka kauan häiriötilanne tai -tilanteet ovat yleensä kestäneet?



Mistä olet saanut tietoa häiriötilanteista?



Miten kuvailisit arkielämään aiheutuvaa häiriötä vesikatkoksista?





KÄRKÖLÄN  VESI

Kiitos!

 **SERVITIUM**

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi