

Kirkkonummen Vesi
Asiakaskyselyn 2021 tuloksia

Kirkkonummen Vesi



Kyrkslätts Vatten

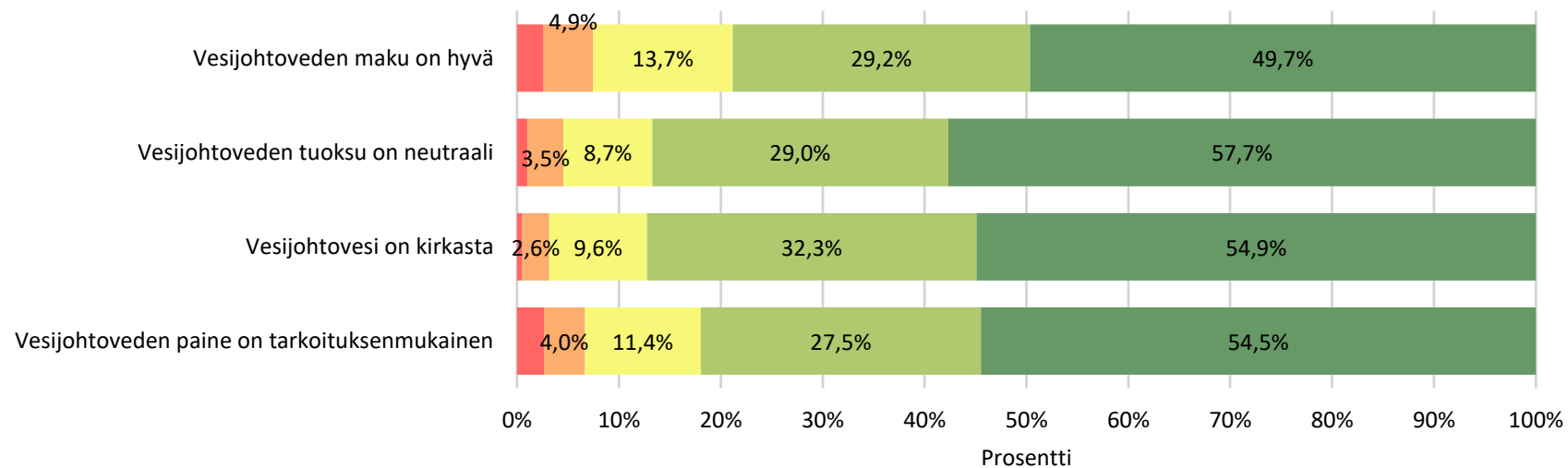
Kyselyn ajankohta ja vastaajat

- Kyselylinkki lähetettiin 2172 osoitteeseen ja julkaistiin Kirkkonummen Veden nettisivuilla
- Kysely suomeksi ja ruotsiksi
- Vastausaika 26.10-14.11.2021
- Vastauksia 597, joista kaikki paitsi 4 vastasivat sähköpostilinkin kautta; vastausprosentti 27%
- 47% vastaajista vastasi mobiililaitteella
- Vastaajia pyydettiin syöttämään postinumero, vastaukset käsitellään nimettöminä
- Tuloksista kerrotaan vuoden loppuun mennessä Kirkkonummen Veden nettisivulla

VEDEN LAATU

Vesijohtoveden laadun merkitys korostuu

Miten usein seuraavat väitteet Kirkkonummen Veden vesijohtoveden laadusta vastaavat kokemustasi?

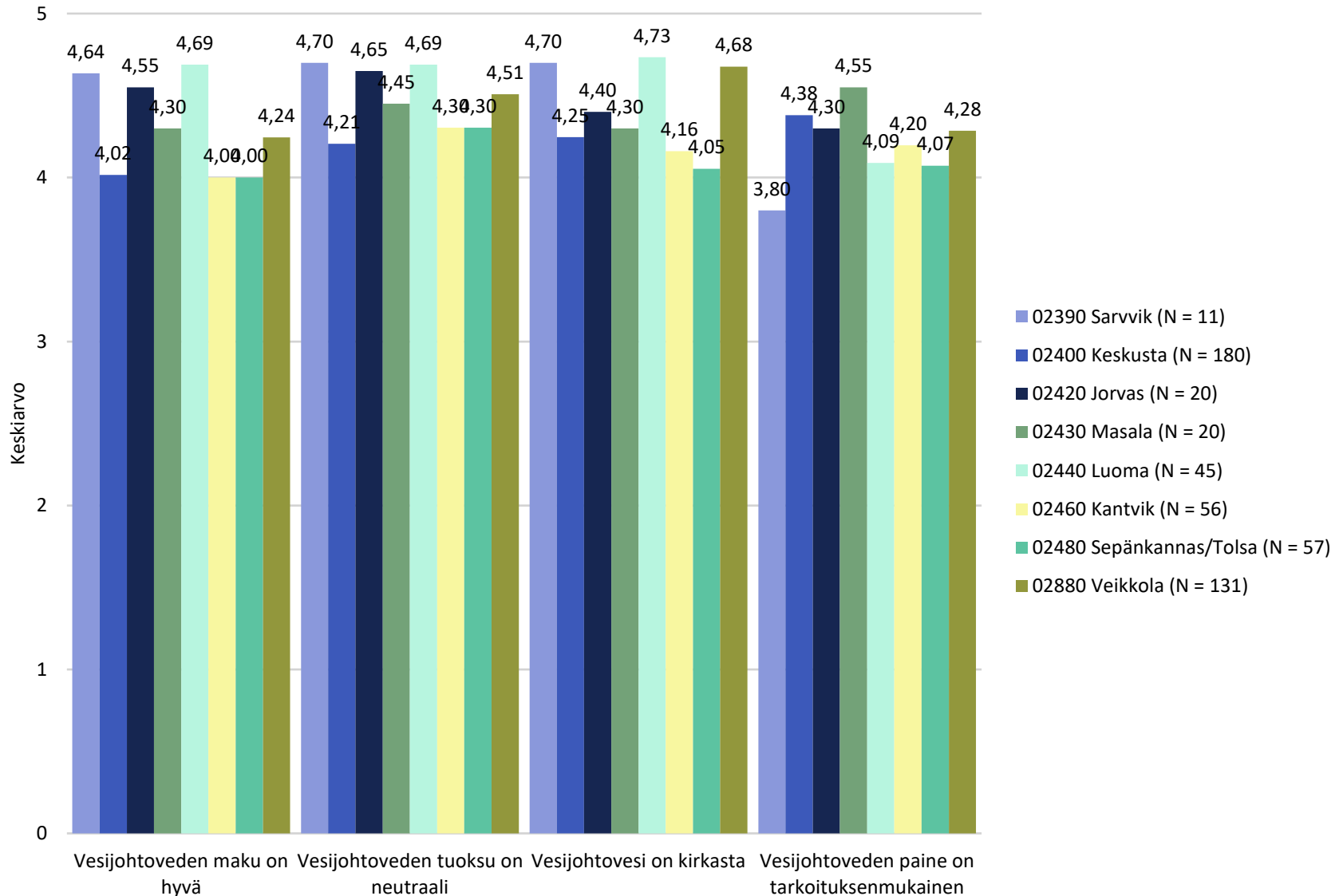


	Ei vastaa kokemustani koskaan	Joskus, mutta poikkeamia on usein	Yleensä, mutta poikkeamia on muutaman kerran vuodessa	Lähes aina, mutta poikkeamia on ehkä kerran vuodessa	Vastaa kokemustani aina	N
Vesijohtoveden maku on hyvä	2,6%	4,9%	13,7%	29,2%	49,7%	576
Vesijohtoveden tuoksu on neutraali	1,0%	3,5%	8,7%	29,0%	57,7%	572
Vesijohtovesi on kirkasta	0,5%	2,6%	9,6%	32,3%	54,9%	572
Vesijohtoveden paine on tarkoituksenmukainen	2,6%	4,0%	11,4%	27,5%	54,5%	571

VEDEN LAATU

Veden laatuun eniten tyytymättömyyttä keskustassa ja lähialueilla

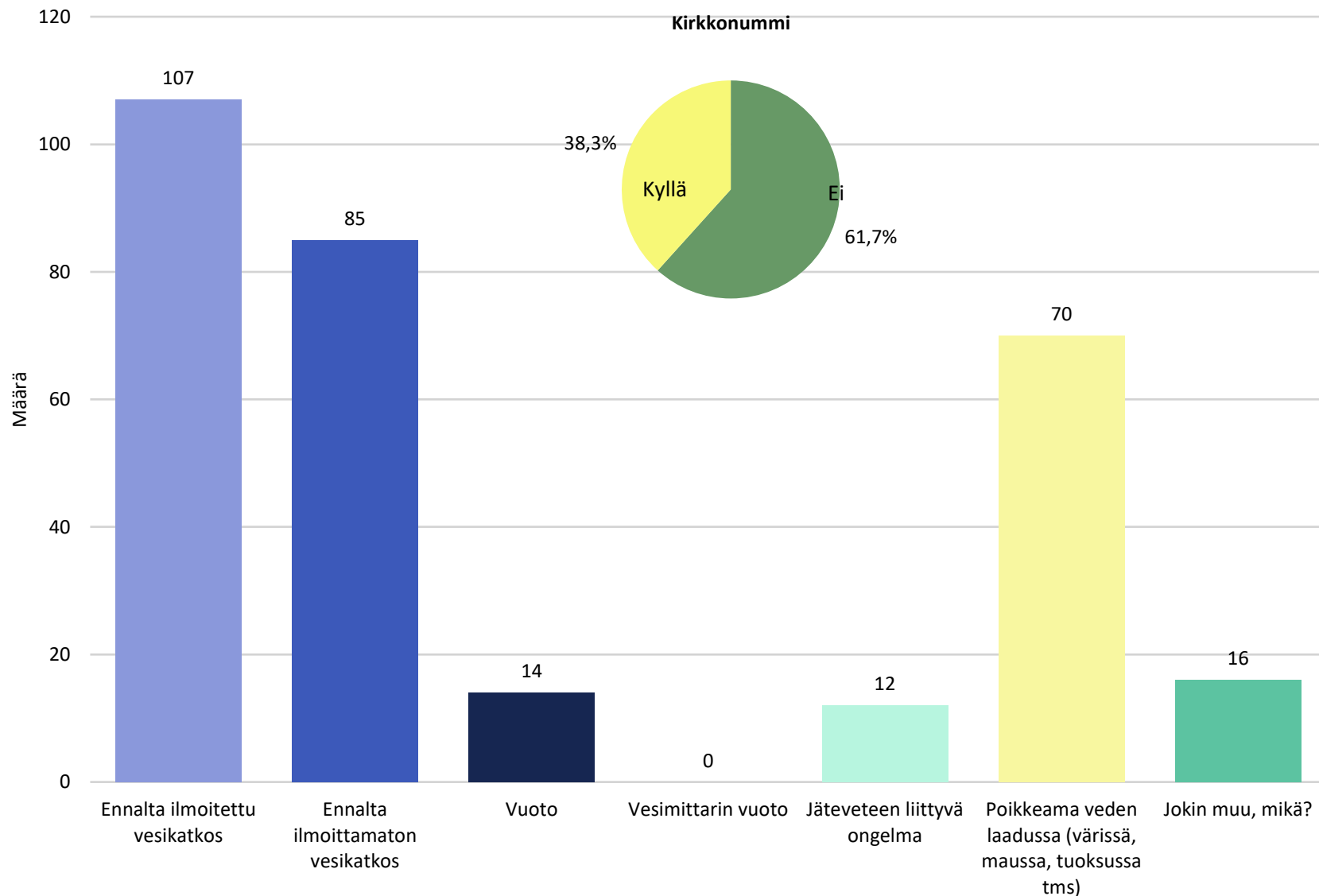
Miten usein seuraavat väitteet Kirkkonummen Veden vesijohtoveden laadusta vastaavat kokemustasi?



HÄIRIÖTILANTEET

Tavallisin häiriötilanne on ennalta ilmoitettu katkos

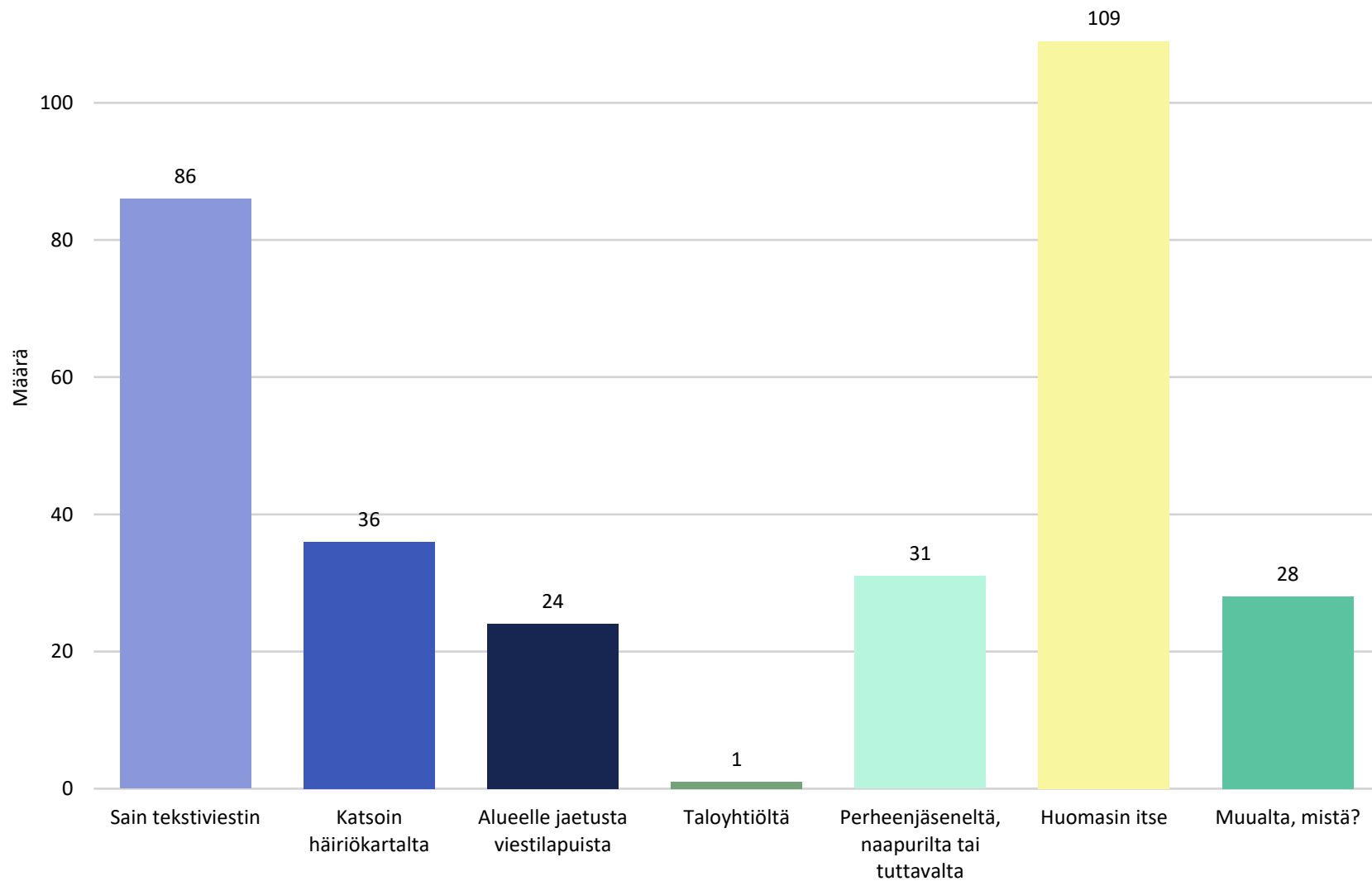
Onko vedenkäyttöpaikassasi tai sen läheisyydessä ollut jokin häiriötilanne veden toimituksessa tai viemäröinnin toiminnassa viimeksi kuluneen vuoden aikana? Jos, niin mikä?



HÄIRIÖTILANTEET

Tekstiviesti tavoittaa usein ,mutta ei aina

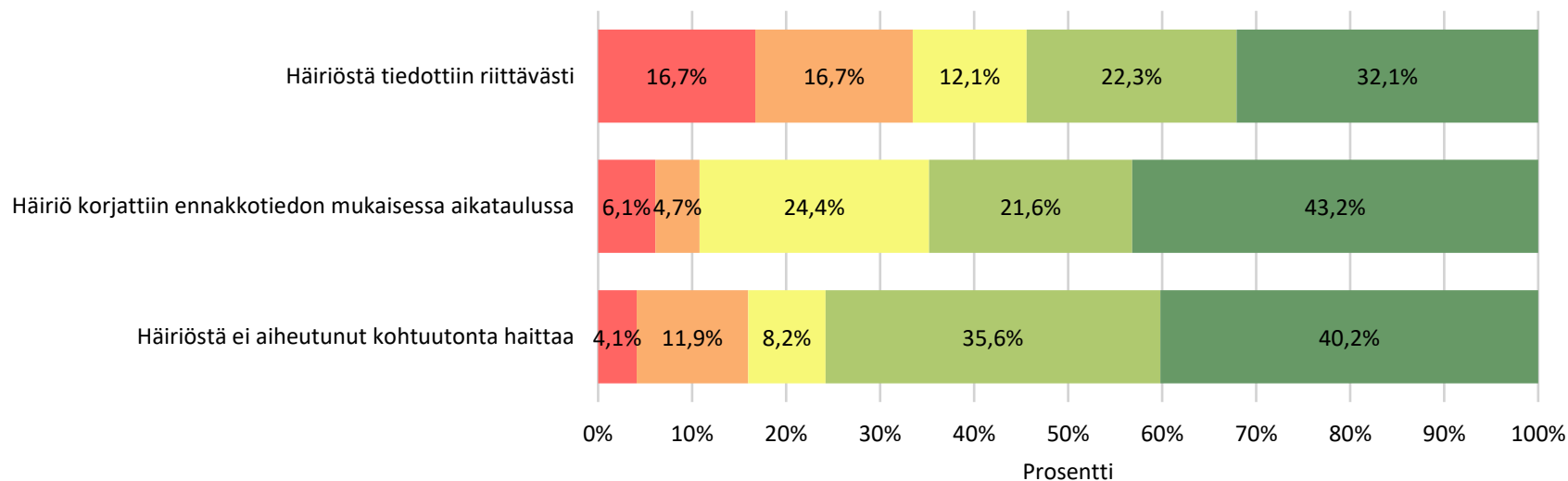
Mitä kautta sait tiedon häiriötilanteesta?



HÄIRIÖTILANTEET

Häiriötiedotuksen ei koeta tavoittavan kaikkia

Miten Kirkkonummen Vesi onnistui häiriötilanteen hoitamisessa?

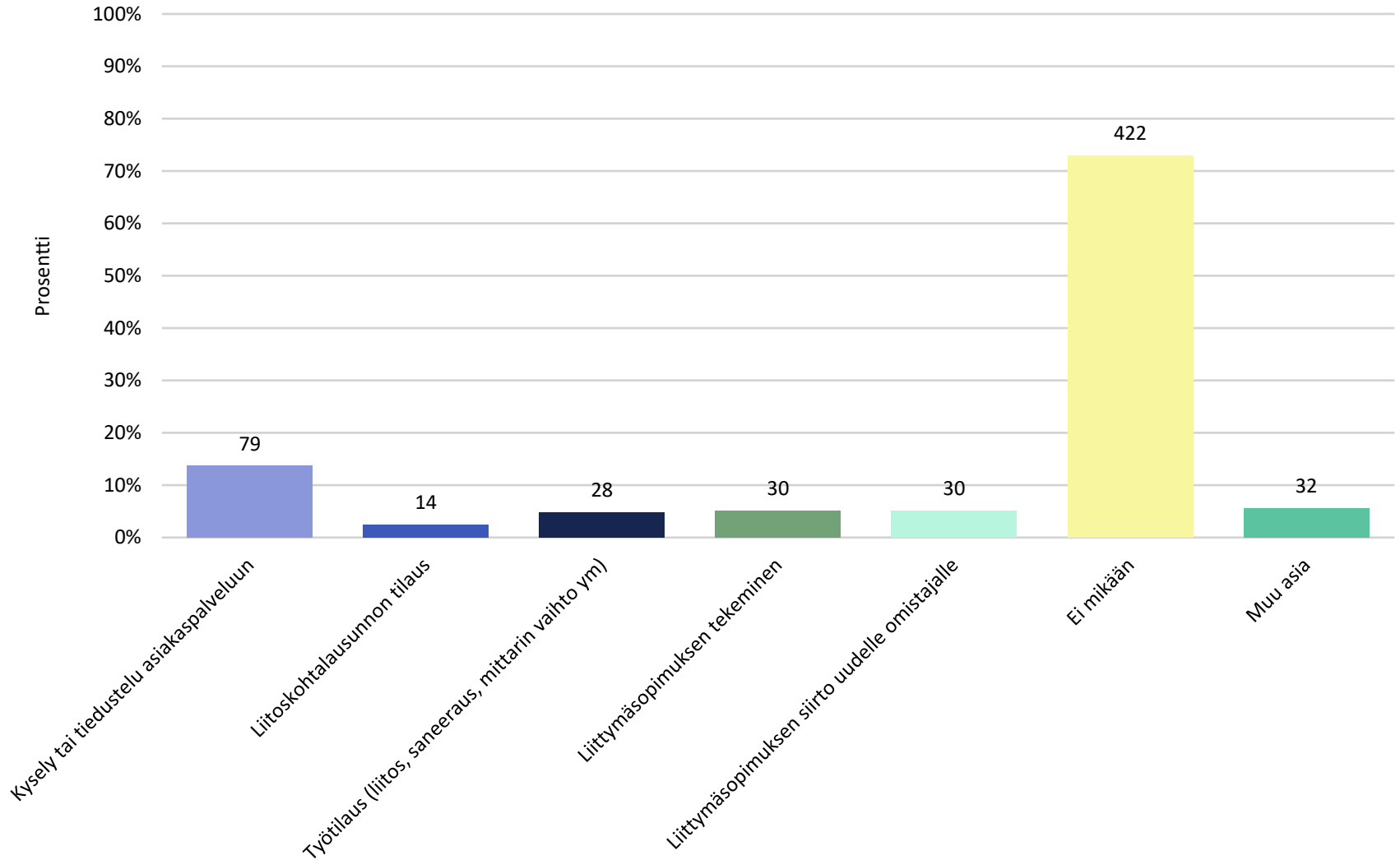


	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
Häiriöstä tiedottiin riittävästi	16,7%	16,7%	12,1%	22,3%	32,1%	215
Häiriö korjattiin ennakkotiedon mukaisessa aikataulussa	6,1%	4,7%	24,4%	21,6%	43,2%	213
Häiriöstä ei aiheutunut kohtuutonta haittaa	4,1%	11,9%	8,2%	35,6%	40,2%	219

ASIAKASPALVELU

Alle kolmannes vastaajista asioi Kirkkonummen Veden kanssa vuoden aikana

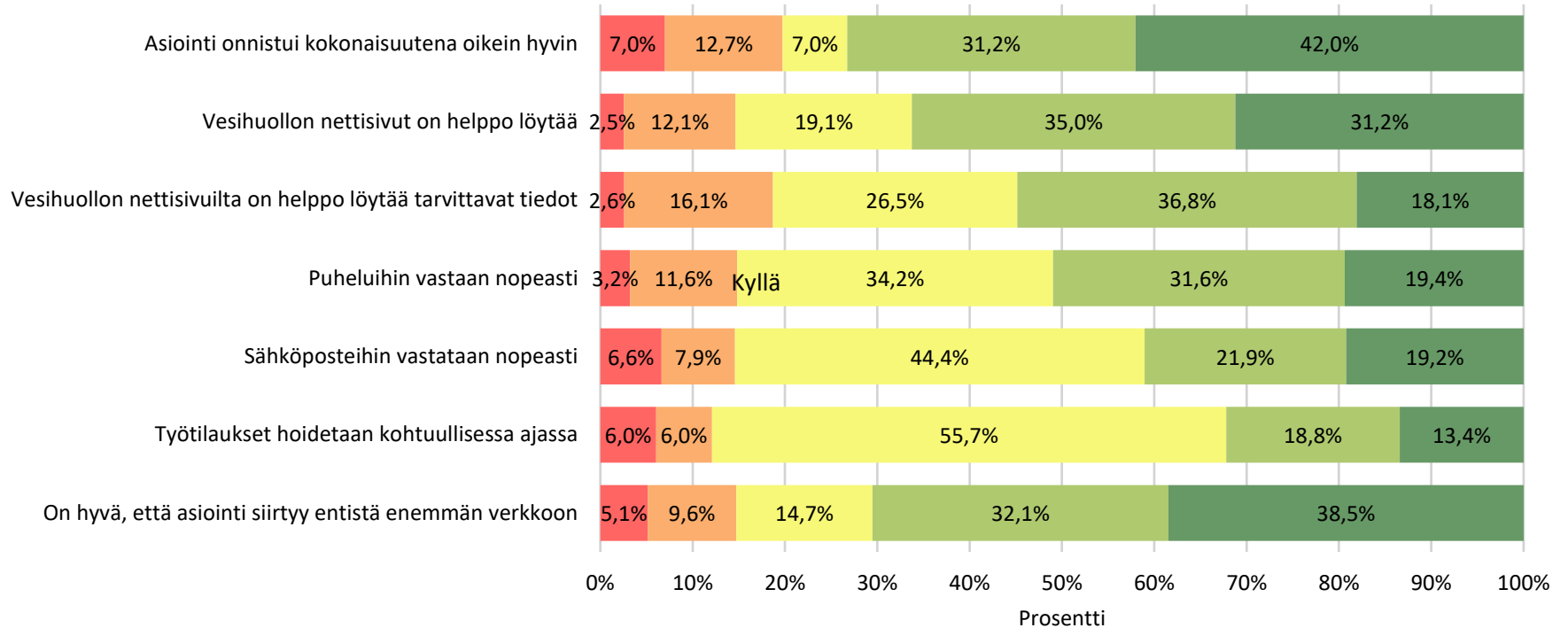
Oletko viimeksi kuluneen vuoden aikana asioinut Kirkkonummen Veden kanssa jossain seuraavista asioista? N=579



ASIAKASPALVELU

Verkoasiointiin suhtaudutaan myönteisesti

Arvioi kokemaasi asiakaspalvelua - missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavista väitteistä?



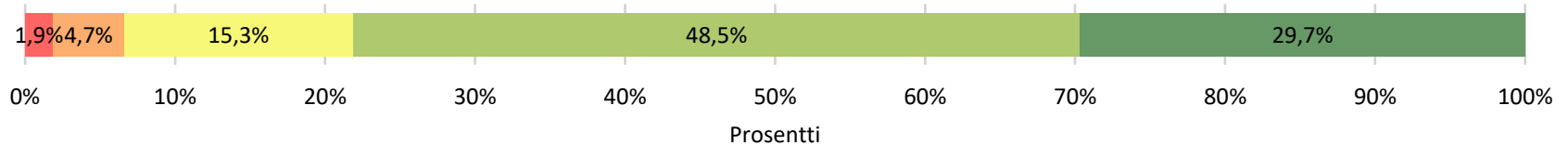
- Täysin eri mieltä
- Jossain määrin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jossain määrin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

MITTAROINTI JA LASKUTUS

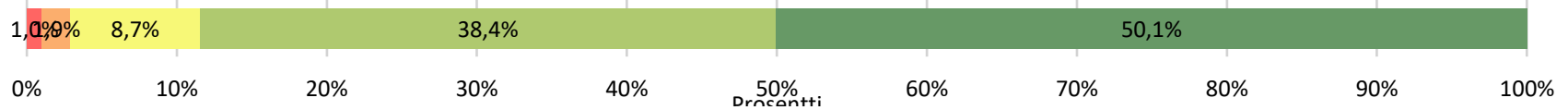
Hinta jakaa eniten mielipiteitä

Kuinka tyytymätön tai tyytyväinen olet seuraaviin, mittarointiin ja laskutukseen liittyviin asioihin?

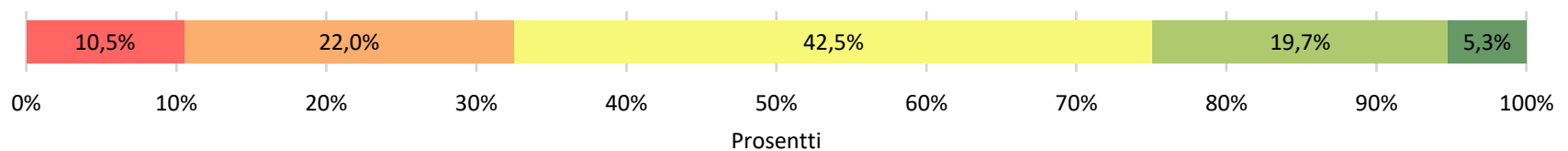
Vesilaskun selkeys ja ymmärrettävyys N= 590



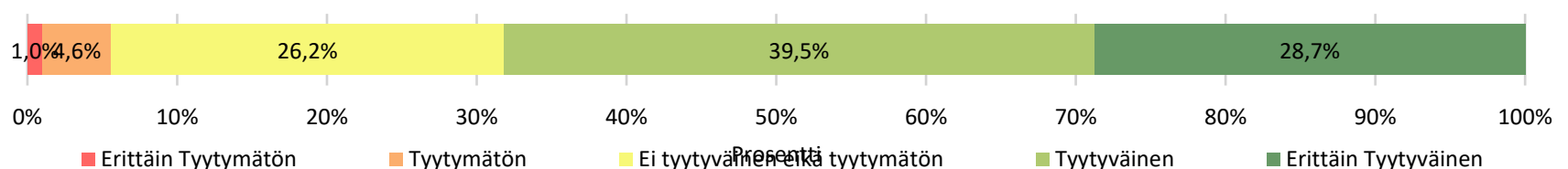
Vesimittarilukeman ilmoittamisen vaivattomuus N=589



Vesihuollon hinnoittelu N=590



Tiedon saatavuus oman käyttöpaikan vedenkulutuksesta N=588



■ Erittäin Tyytymätön ■ Tyytymätön ■ Ei tyytyväinen eikä tyytymätön ■ Tyytyväinen ■ Erittäin Tyytyväinen

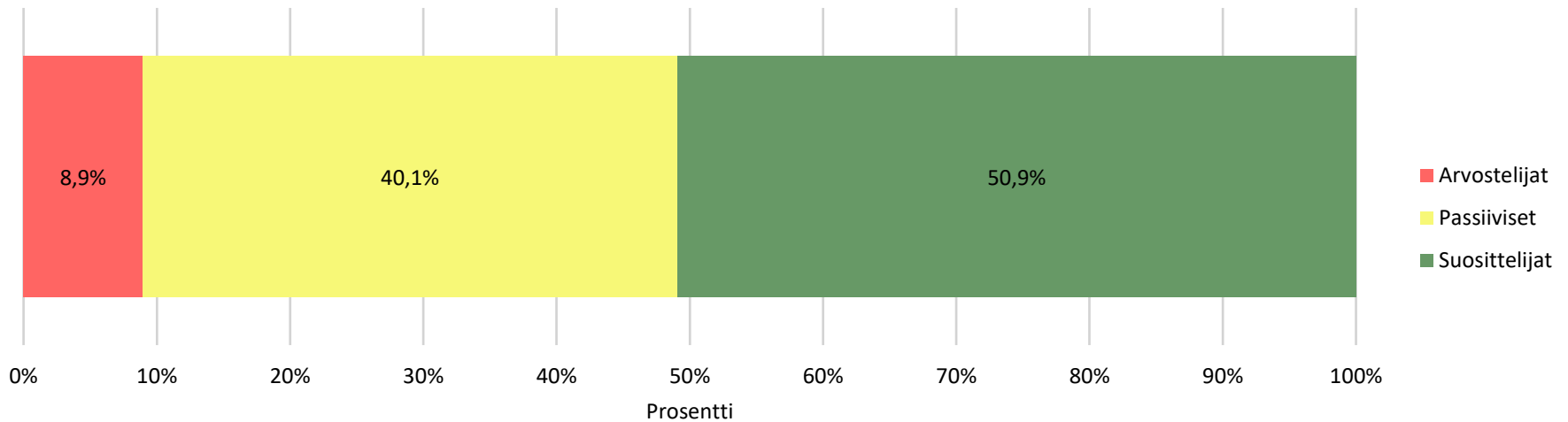
KOKONAISTYYTYVÄISYYS Yli puolet vastaajista antaa Kirkkonummen Vedelle arvosanan 9 tai 10

Asteikolla 0-10, jossa 0= erittäin tyytymätön ja 10=erittäin tyytyväinen, kuinka tyytyväinen olet paikkakuntasi vesi- ja jätevesihuollon toimintaan kokonaisuutena? Arvostelijat =0-6, Passiiviset 7-8, Suosittelijat 9-10

NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden % osuus suosittelijoiden % osuudesta

42

NPS™ -luku



Vapaa palaute, 0-6 arvioineet: (8,9%)



