

Lohjan vesilaitos 7.12.2021

Asiakaskyselyn 2021 tuloksia

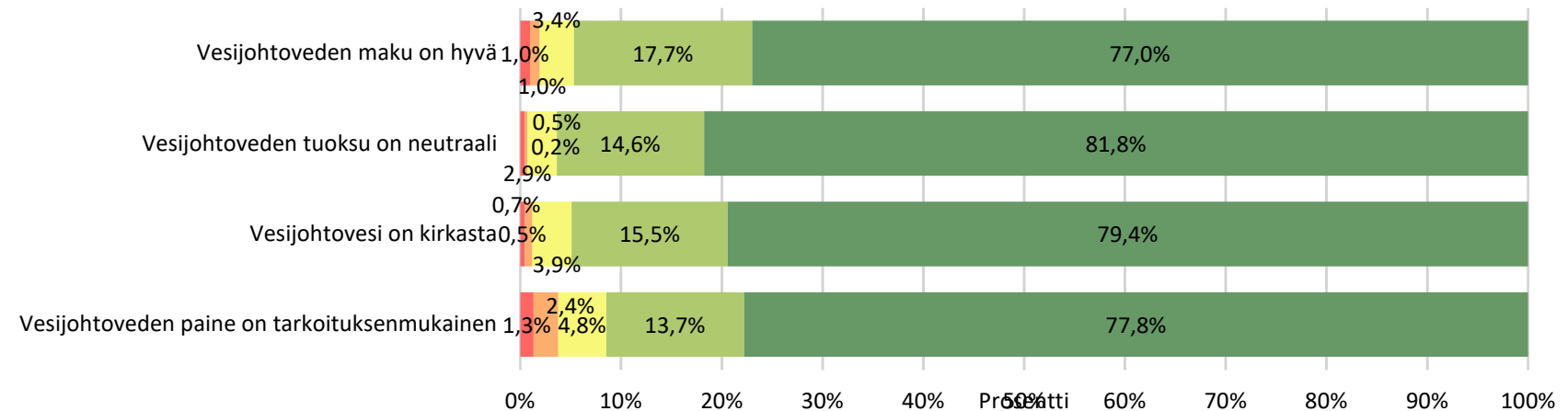
Kyselyn ajankohta ja vastaajat

- Kyselylinkki lähetettiin 4195 sähköpostiosoitteeseen
- Kysely suomeksi ja ruotsiksi
- Vastausaika 2.11.-14.11.2021
- Vastauksia 858, vastausprosentti 20%
- 50% vastaajista vastasi mobiililaitteella
- Vastaajia pyydettiin syöttämään postinumero, vastaukset käsitellään nimettöminä
- Tuloksista kerrotaan vuoden loppuun mennessä Lohjan vesilaitoksen nettisivulla

VEDEN LAATU

Asiakkaat tunnistavat Lohjan erinomaisen veden laadun

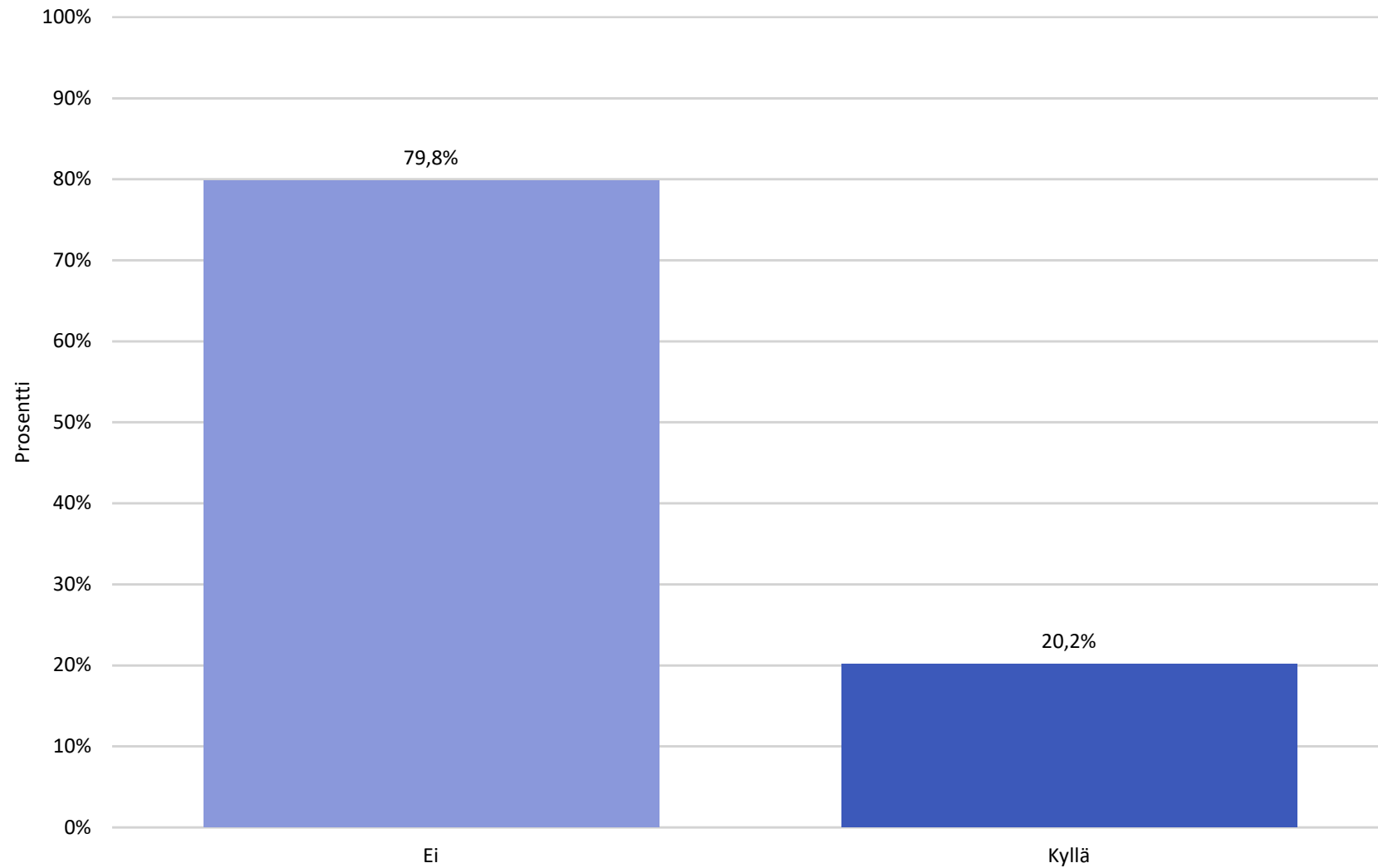
Miten usein seuraavat väitteet Lohjan vesilaitoksen toimittaman vesijohtoveden laadusta vastaavat kokemustasi?



	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	1,0%	1,0%	3,4%	17,7%	77,0%	825
Vesijohtoveden tuoksu on neutraali	0,5%	0,2%	2,9%	14,6%	81,8%	822
Vesijohtovesi on kirkasta	0,5%	0,7%	3,9%	15,5%	79,4%	821
Vesijohtoveden paine on tarkoituksenmukainen	1,3%	2,4%	4,8%	13,7%	77,8%	819

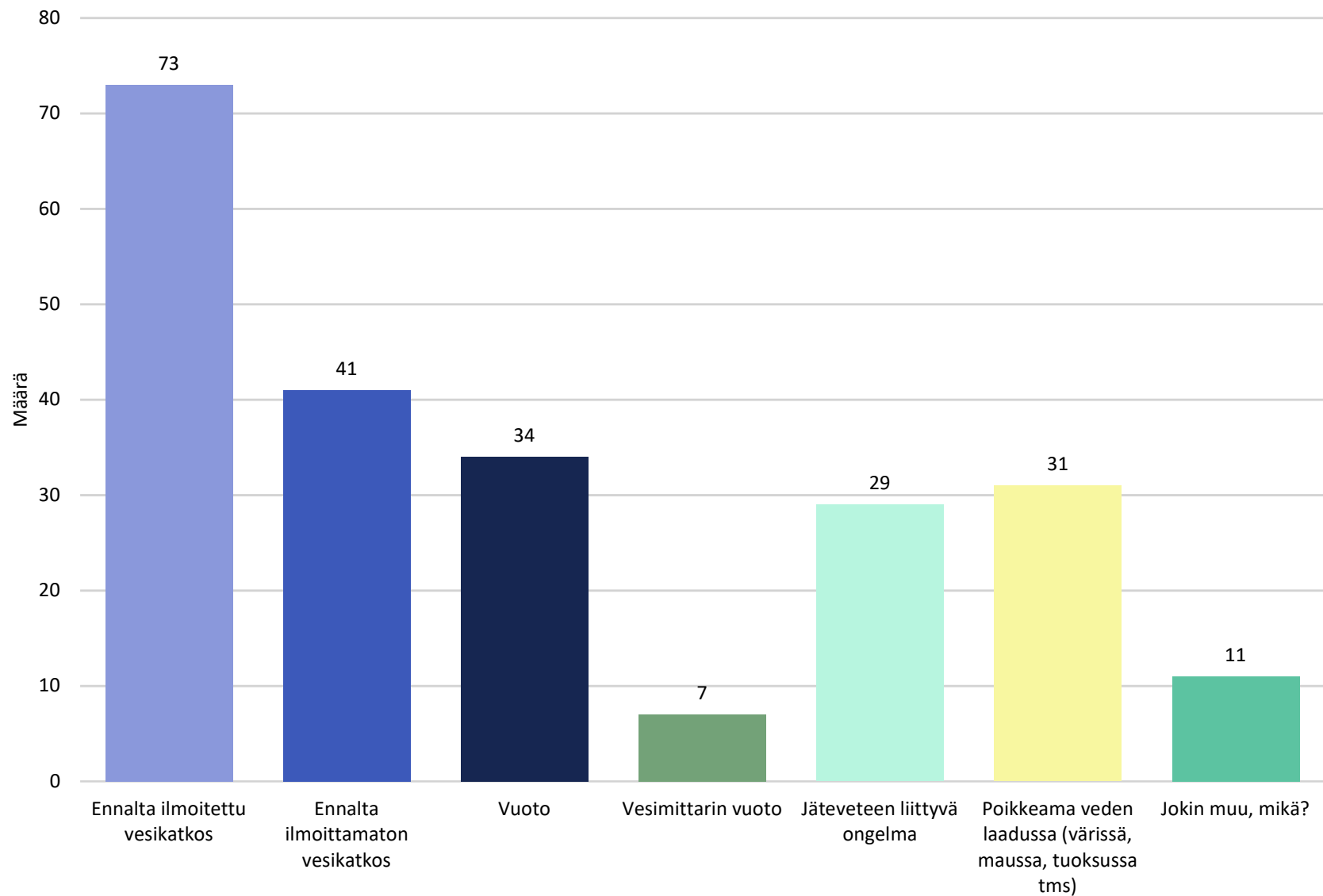
HÄIRIÖTILANTEET Viidennes vastaajista on kokenut häiriötä

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



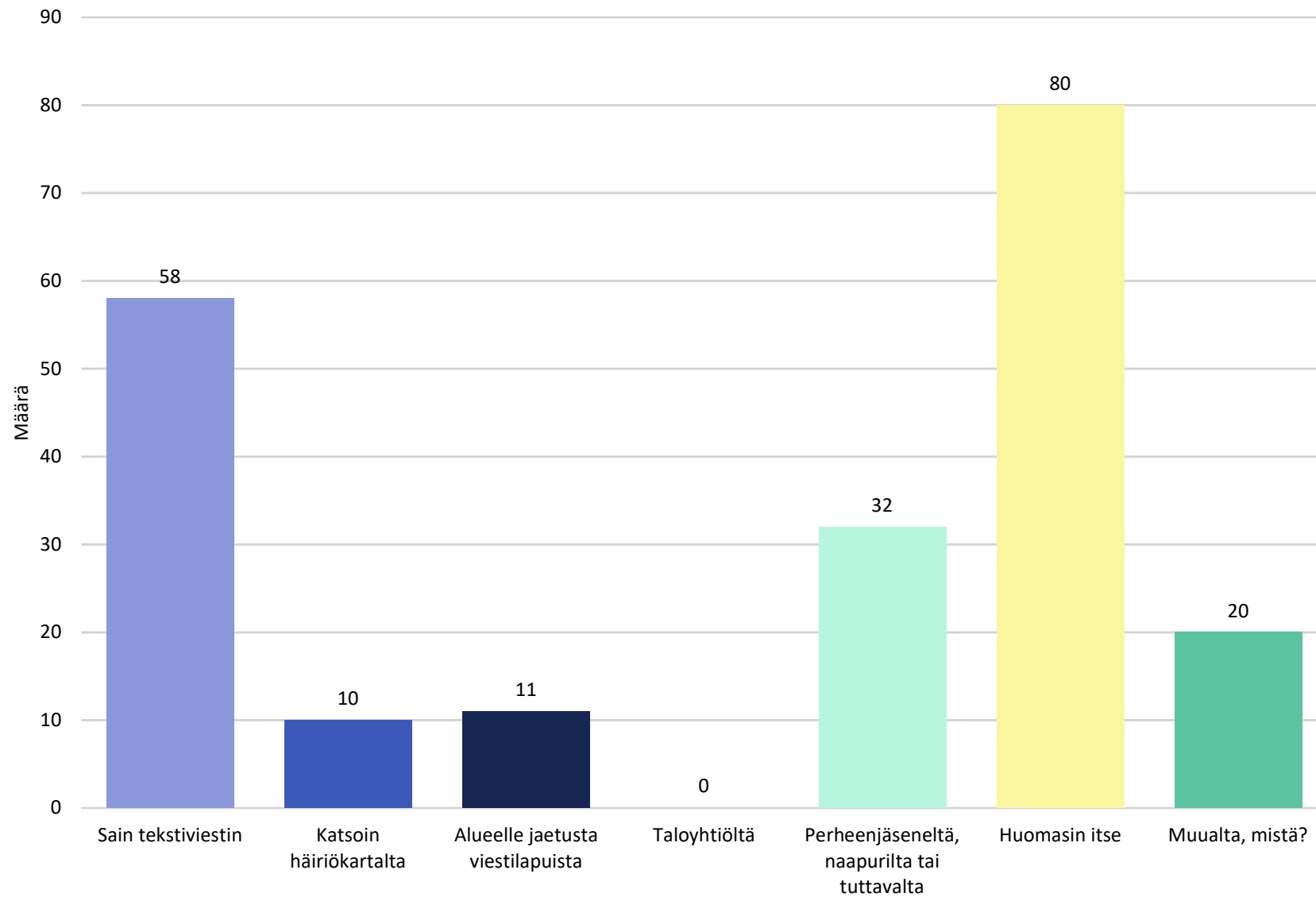
HÄIRIÖTILANTEET Tyypillisin häiriötilanne on ennalta ilmoitettu vesikatkos

Jos, niin mikä?



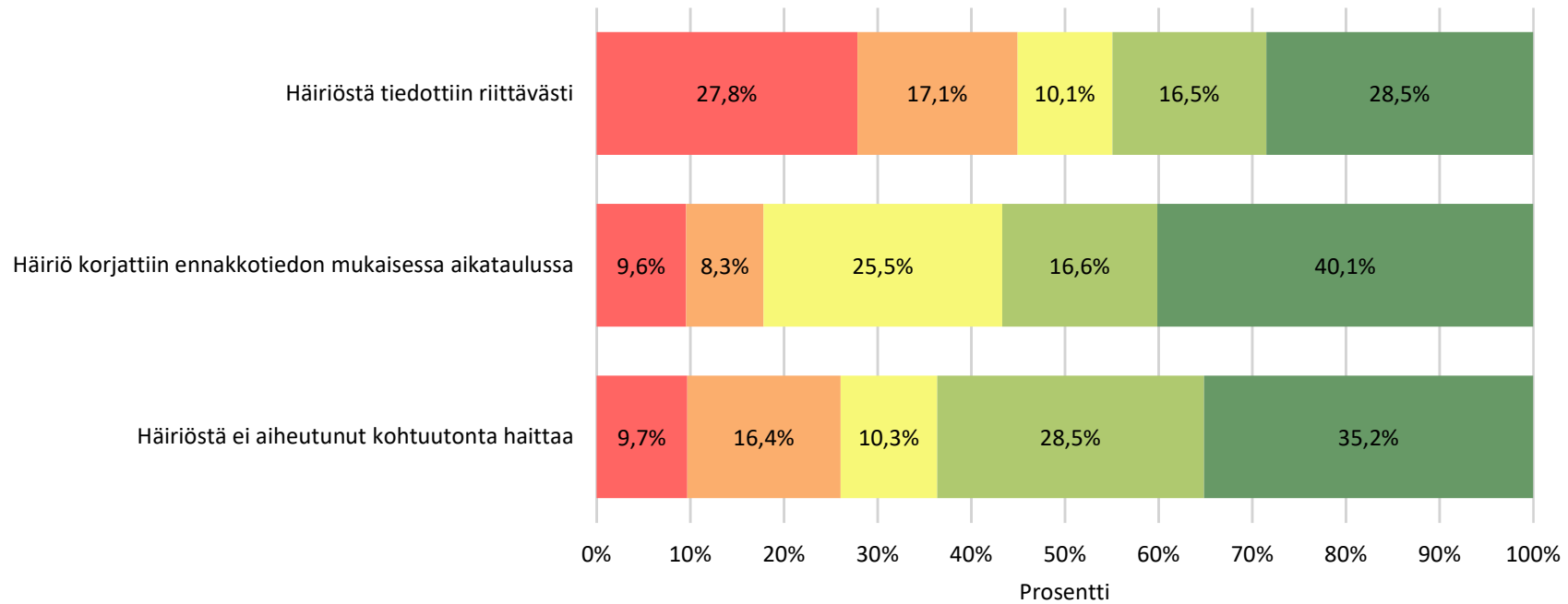
HÄIRIÖTILANTEET Tekstiviesti tavoittaa usein, muttei aina

Mitä kautta sait tiedon häiriötilanteesta?



HÄIRIÖTILANTEET Kaikki asiakkaat eivät koe häiriötiedotusta riittäväksi

Miten Lohjan vesilaitos onnistui häiriötilanteen hoitamisessa?

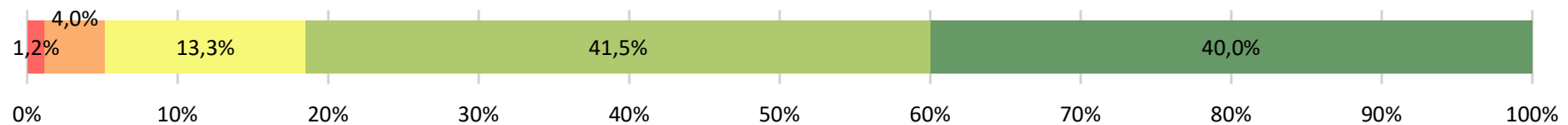


	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	N
Häiriöstä tiedottiin riittävästi	27,8%	17,1%	10,1%	16,5%	28,5%	158
Häiriö korjattiin ennakkotiedon mukaisessa aikataulussa	9,6%	8,3%	25,5%	16,6%	40,1%	157
Häiriöstä ei aiheutunut kohtuutonta haittaa	9,7%	16,4%	10,3%	28,5%	35,2%	165

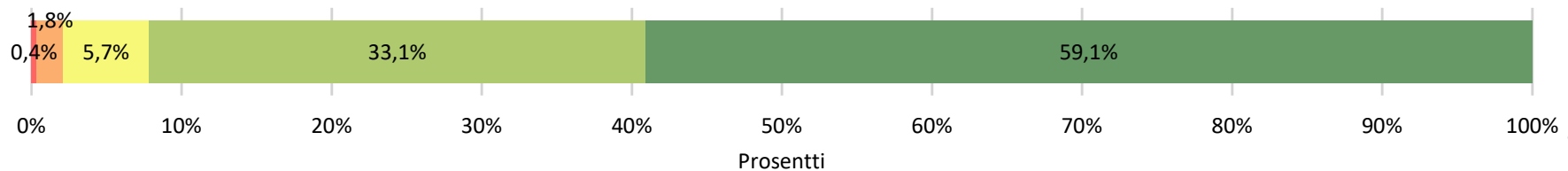
MITTAROINTI JA LASKUTUS Hinnoittelu jakaa mielipiteitä

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

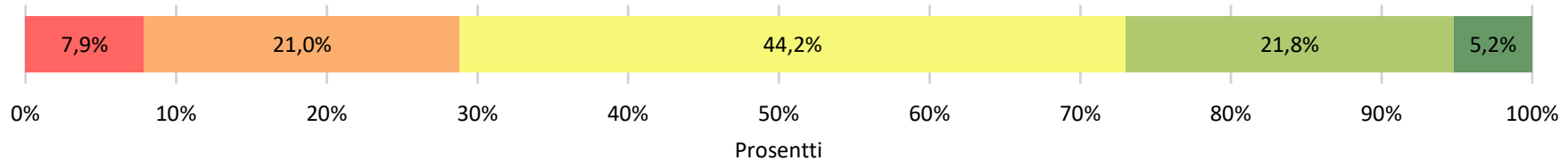
Vesilaskun selkeys ja ymmärrettävyys N=848



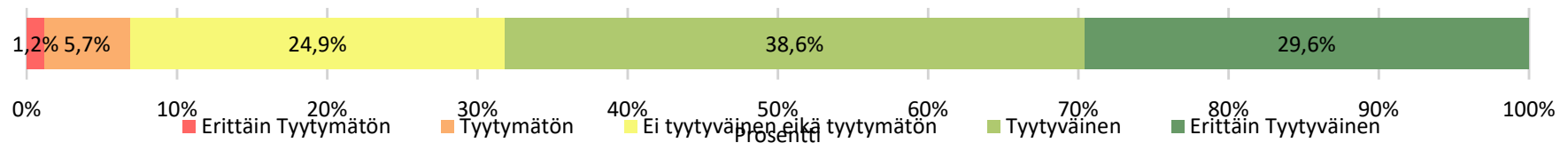
Vesimittarilukeman ilmoittamisen vaivattomuus N=853



Vesihuollon hinnoittelu N=849

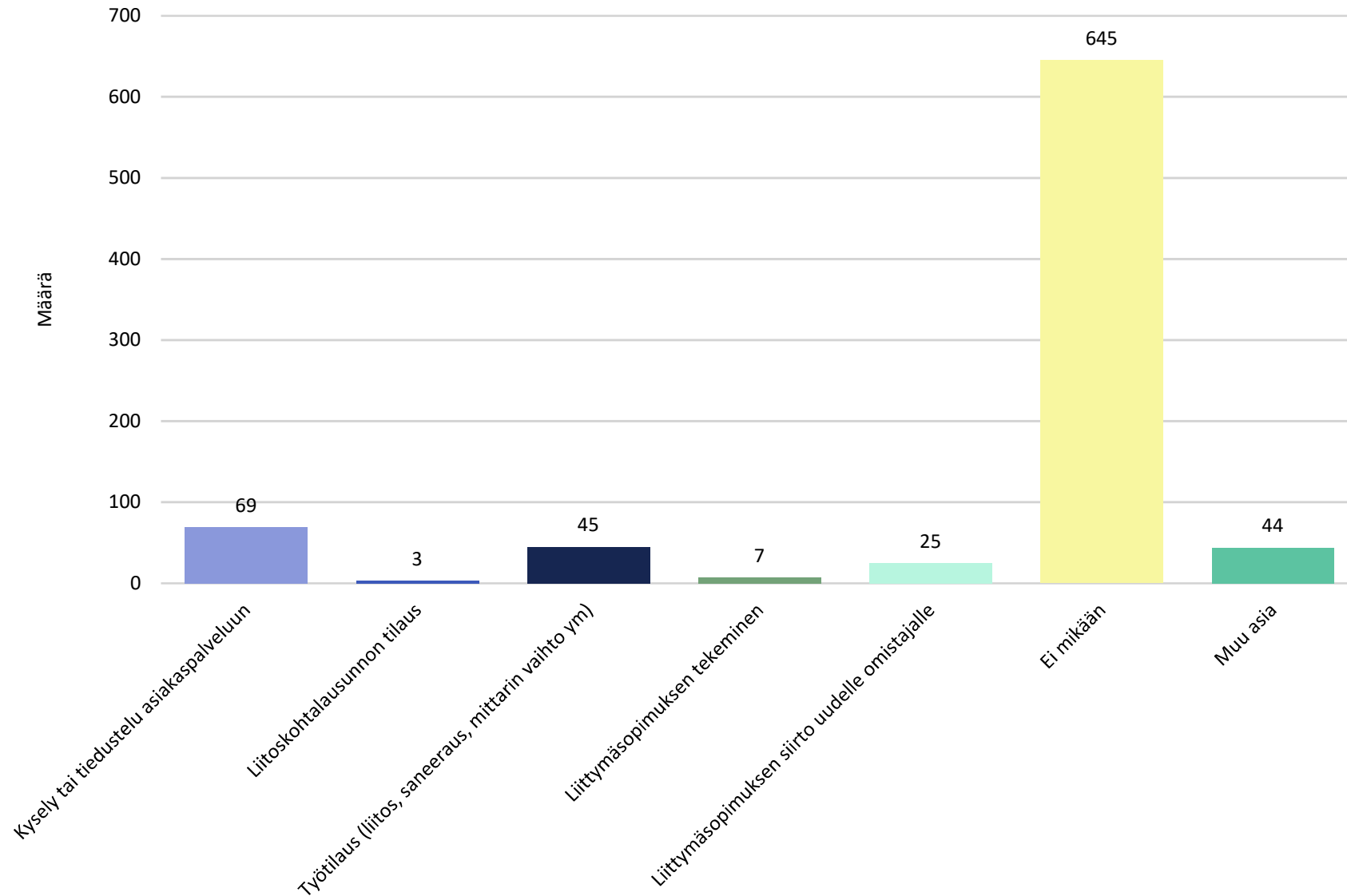


Tiedon saatavuus oman käyttöpaikan vedenkulutuksesta N=842



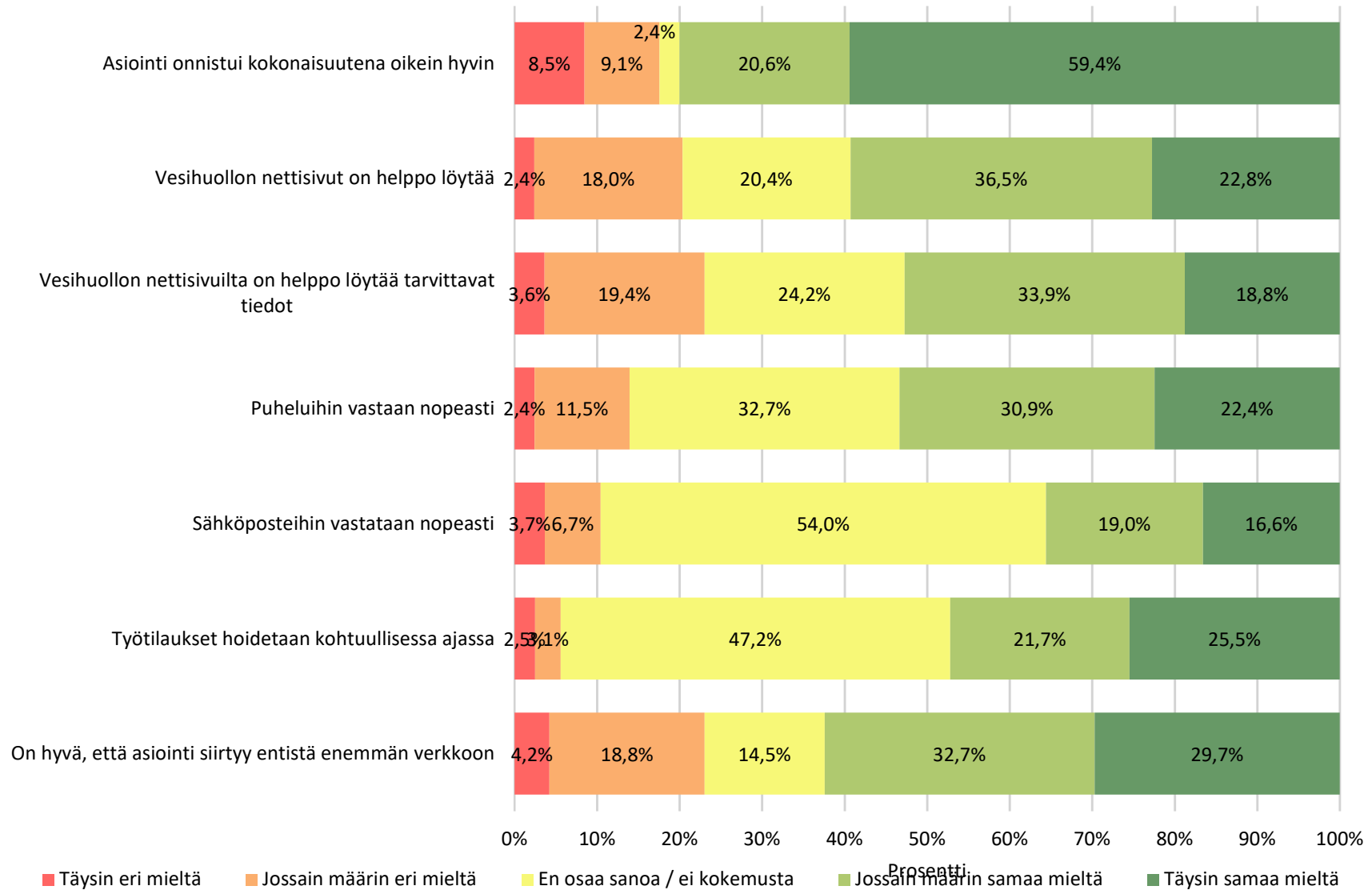
ASIAKASPALVELU Vain noin joka viides vastaaja on ollut yhteydessä vesilaitokseen

Oletko viimeksi kuluneen vuoden aikana asioinut Lohjan vesilaitoksen kanssa joissain seuraavista asioista? N=813



ASIAKASPALVELU Enemmistö vastaajista on tyytyväisiä asiakaspalveluun

Arvioi kokemaasi asiakaspalvelua - missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavista väitteistä? N=165

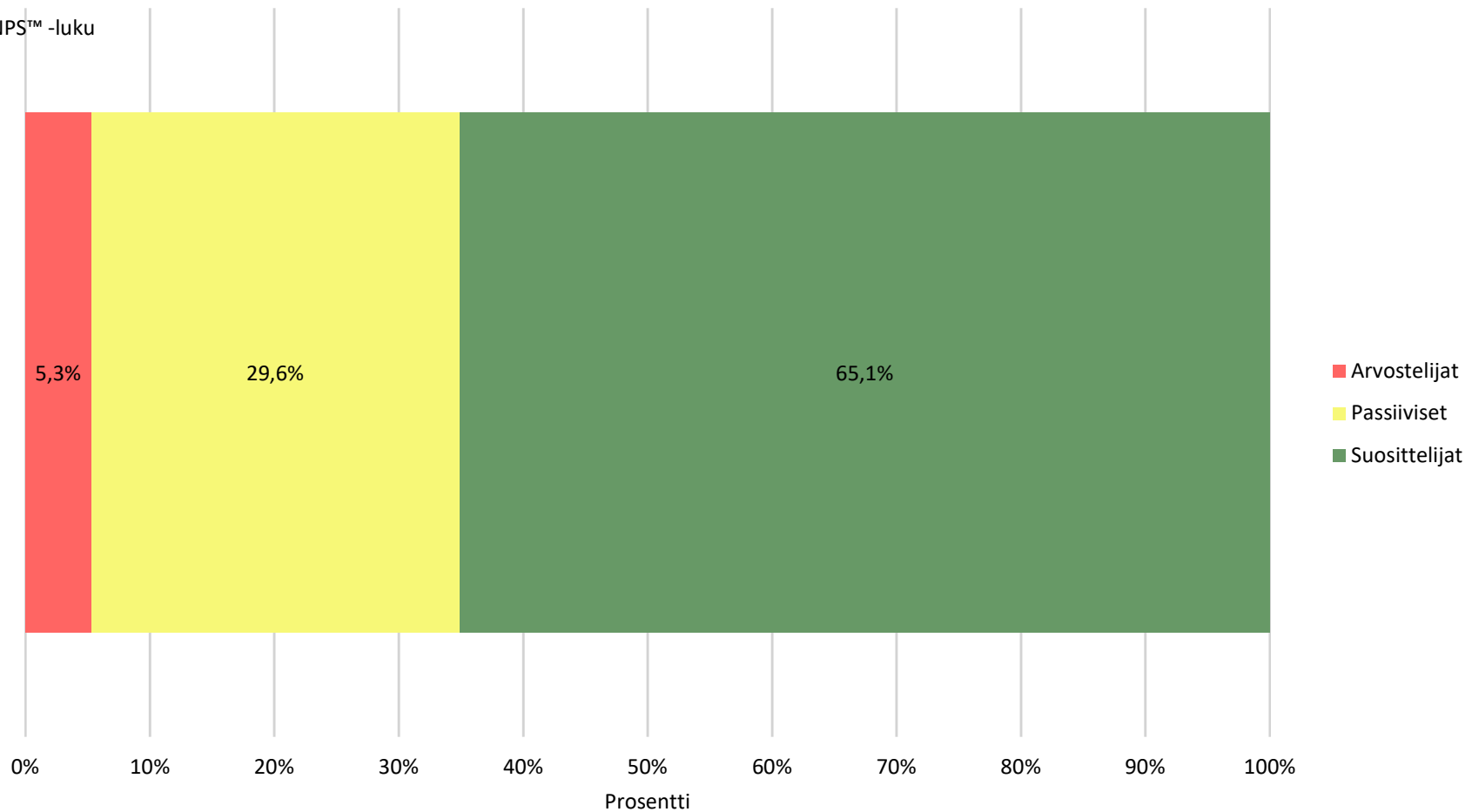


KOKONAISTYYTYVÄISYYS on erittäin korkealla tasolla - kaksi kolmesta vastaajasta antaa Lohjan vesilaitokselle kokonaisarvosana 9 tai 10 Asteikolla 0-10, jossa 0= erittäin tyytymätön ja 10=erittäin tyytyväinen, kuinka tyytyväinen olet paikkakuntasi vesi- ja jätevesihuollon toimintaan kokonaisuutena?

N=851

60

NPS™ -luku



VAPAA PALAUTE, kriittiset, kokonaisarvosanan 0-6 antaneet (5,3%)



A word cloud of Finnish words related to water supply and wastewater treatment. The words are arranged in a circular pattern around a central point. The words are: Laatu (Quality), Vettä (Water), Tieto (Information), Hinta (Price), Vesimittari (Water meter), Vesimittarin (Water meter's), Vesihuolto (Water supply), Ilmoitus (Notification), Ilmoitettu (Notified), Erikseen (Separately), Kunnallisen Paineen (Municipal pressure), Kulkoksa (Transportation), Riittävän (Sufficient), Jäteveden (Wastewater), Koskee (Concerns), Nousee (Increases), Vesilaitos (Water utility), Vuodessa (Per year), Helppo (Easy), Kalkkipitoista (Calcium-containing), Kehityskohde (Development target), Hinnat (Prices), Kallis (Expensive), Pihalla (In the yard), Viemäri (Sewer), Lukeman (Reading), Laatuun (To quality), Putket (Pipes), Vanhojen (Old), Viemäröinti (Sewerage), Vuosia (Years), Kuntoon (To good condition), Palvelu (Service), Käyttövesi (Tap water), Kaupunki (City), Nopea (Fast), Putkien (Pipes), Saada (To get), Vedenlaatu (Water quality), Lohjan (Lohja), Kalkkista (From calcium), Mittarin (Meter), and Vesilaitos (Water utility). The words are in various colors and sizes, with 'Laatu' and 'Vettä' being the largest.

