

2011

Yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselystä

Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden jätteenkuljetusasiakkaat, marras-joulukuu 2010



Sisältö

1. Kyselyn toteutus ja taustat.....	3
2. Vastaajien tiedot.....	4
3. Vastaajien arviot jätehuoltopalveluista	8
3.1 Jätehuoltopalvelujen hinta-laatusuhde.....	8
3.2 Vastaajien arviot Etelä-Karjalan jätehuollon jätteenkuljetuspalveluista	9
3.3 Jäteastioiden tyhjennysvälien sopivuus	10
4. Vastaajien arviot Etelä-Karjalan Jätehuollon asiakaspalvelusta	11
5. Tärkeimmät asiat jätehuollossa.....	12
6. Jäteneuvonta	13
7. Kokonaisarvio Etelä-Karjalan Jätehuollon toiminnasta	14

Liite Kyselylomake (paperiversio)

1. Kyselyn toteutus ja taustat

Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden kunnat siirsivät jätehuollon tehtävät Etelä-Karjalan Jätehuolto Oy:lle vuoden 2009 alussa. Etelä-Karjalan Jätehuolto kilpailutti keskitetysti kuntien asukkaiden jätteenkuljetuspalvelut. Kilpailutuksen voitti HFT Network, jonka alihankkijana toimiva kuljetusliike Environet Oy hoitaa kolmen kunnan alueella asukkaiden kuiva- ja biojätteen kuljetukset kahdella jäteautolla. Etelä-Karjalan Jätehuolto hoitaa keskitetysti jätteenkuljetuksiin liittyvän asiakaspalvelun ja laskutuksen.

Vuoden 2009 alussa Etelä-Karjalan Jätehuollon hoidettavaksi siirtyivät myös Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden hyötyjätteiden keräyspisteet, miehitetyt jäteasemat sekä kuivajätteiden aluekeräyspisteet. Lähinnä haja-asutusalueella sijaitsevia kuivajätteiden aluekeräyspisteitä käyttävät ne kotitaloudet ja vapaa-ajan asunnot, jotka eivät kuulu kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen piiriin.

Etelä-Karjalan Jätehuolto lähetti kaikille kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen piiriin kuuluville asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn marraskuussa 2010. Kysely lähetettiin sekä vakituisille asukkaille että vapaa-ajan kiinteistöille, jotka kuuluvat kiinteistökohtaiseen jätteenkuljetukseen. Kysely lähetettiin jätekimppojen (useamman kiinteistön, esimerkiksi naapureiden, yhteisessä käytössä olevat jäteastiat) vastuuhenkilöille mutta ei kimppaosakkaille. Kyselyä ei lähetetty asunto-osakeyhtiöille, kiinteistöosakeyhtiöille, yritysasiakkaille tai aluekeräyspisteitä pääasiassa käyttäville asiakkaille.

Kysely toteutettiin sähköisenä QuestBack-palautejärjestelmällä laaditulla lomakkeella. Kyselylomake lähetettiin sähköpostilla niille asiakkaille, joiden sähköpostiosoite oli tiedossa. Muille asiakkaille kyselylomake lähetettiin perinteisesti kirjeenä, mutta mukana olleessa saatekirjeessä asiakkaita kehoitettiin vastaamaan ensisijaisesti Etelä-Karjalan Jätehuollon kotisivujen kautta sähköisesti. Kysely oli mahdollista täyttää ja palauttaa myös paperiversiona palautuskuorella, mutta myös paperiset vastaukset syötettiin sähköiseen järjestelmään yhteenvedon tekemistä varten.

Kyselyjä lähetettiin kaikkiaan 3020 kpl. Parikkalaan lähetettiin 1440 kyselyä, Rautjärvelle 411 kyselyä ja Ruokolahdelle 1169 kyselyä. Vastauksia tuli kaikkiaan 1384 kpl, joten vastausprosentti oli kaikkiaan 46 %.

2. Vastaajien tiedot

Vastaajista 46 % oli Parikkalasta, 40 % Ruokolahdelta ja 14 % Rautjärveltä. Rautjärveläisten vastaajien pieni osuus selittyy sillä, että Rautjärvellä kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen piirissä on muita kuntia pienempi osuus. Rautjärvellä myös suuri osa Simpeleen ja Asemanseudun taajamien kiinteistöistä käyttää vielä toistaiseksi aluekeräyspisteitä. Etelä-Karjalan Jätehuolto on tehnyt jätteenkuljetuspalvelun kehittämistä ehdotuksen Imatran seudun ympäristötoimelle loppuvuonna 2010.

Vastaajien asuinpaikat jakautuivat haja-asutusalueisiin ja taajama-alueisiin seuraavasti. Kyselyssä taajamilla tarkoitettiin Parikkalassa kirkonkylän ja Särkisalmen taajamia, Rautjärvellä Asemanseudun ja Simpeleen taajamia sekä Ruokolahdella kirkonkylän taajamaa (Rasila). Näiden ulkopuoliset alueet olivat kyselyssä määritelty haja-asutusalueiksi.

Vastaajista yli 60-vuotiaita oli 54 % ja 30–60-vuotiaita 45 %. Ainoastaan noin 1 % vastaajista oli alle 30-vuotiaita. Vastaajista 83 % asuu kahden tai useamman henkilön taloudessa.

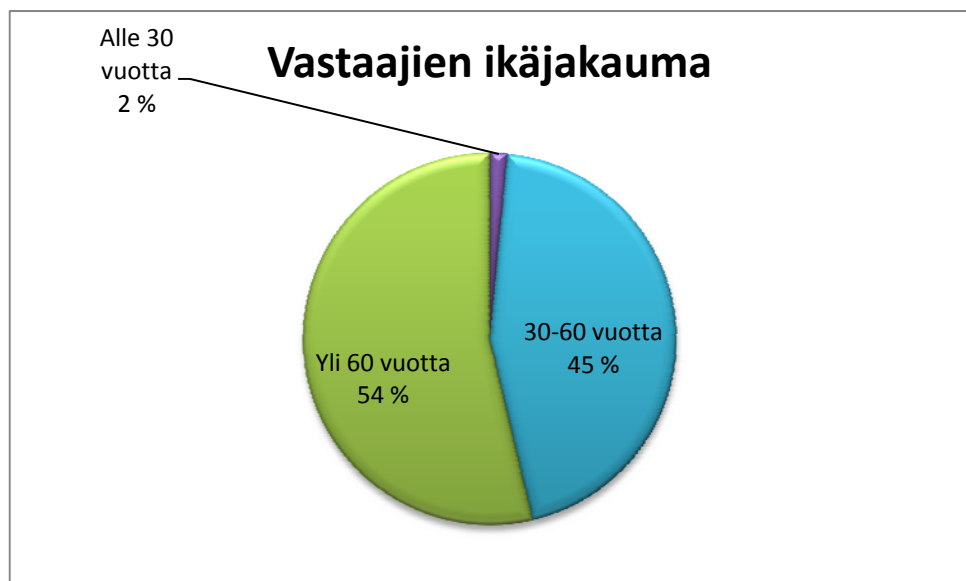
88 % vastaajista oli kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen asiakkaita ja 12 % vastaajista oli yhteisten jäteastioiden eli kimppa-astioiden vastuuhenkilöitä.



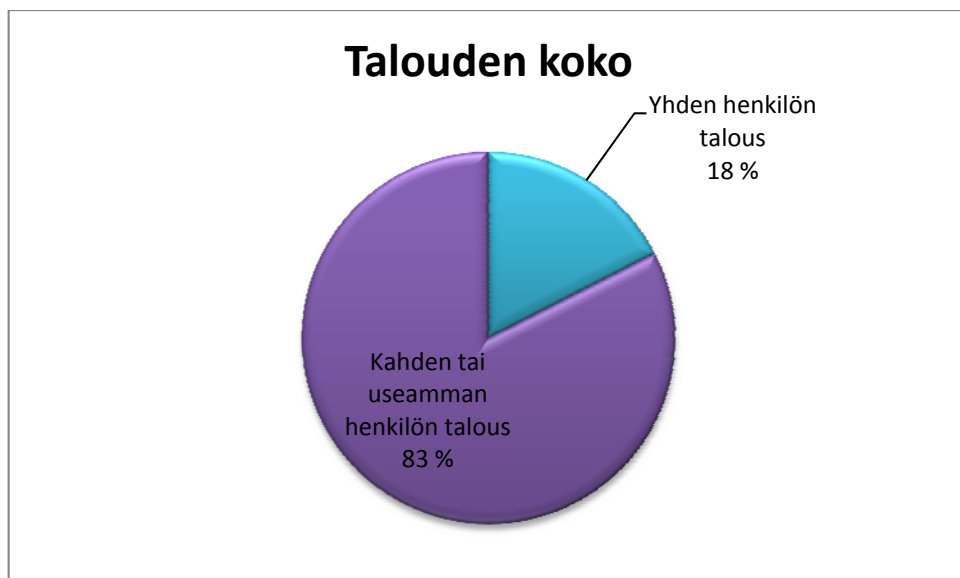
Kuva 1. Parikkalalaisia oli vastaajista 45,9 %, Rautjärveläisiä 14,4 % ja Ruokolahtelaisia 39,7 %.



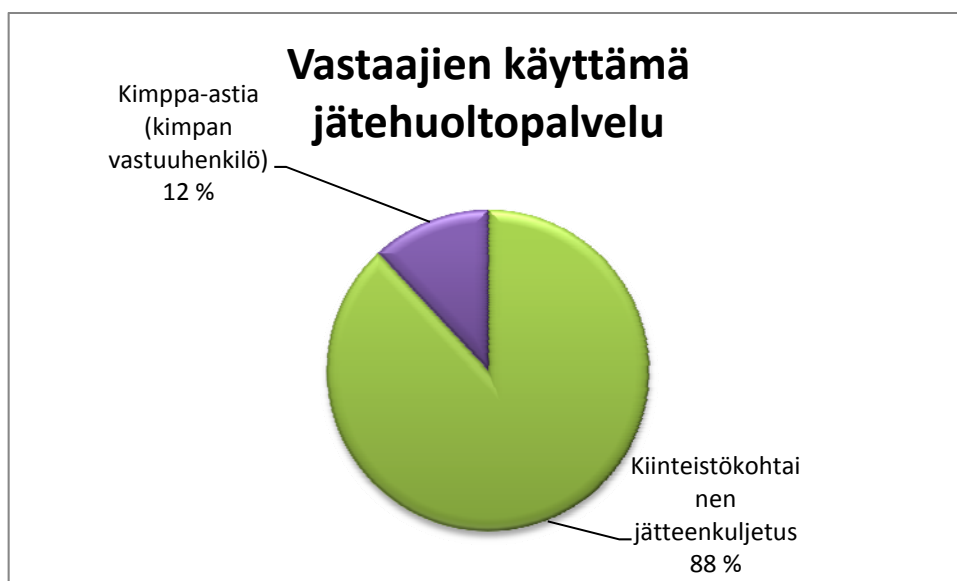
Kuva 2. Vastaajista 59 % asuu haja-asutusalueella ja taajamissa 41 %.



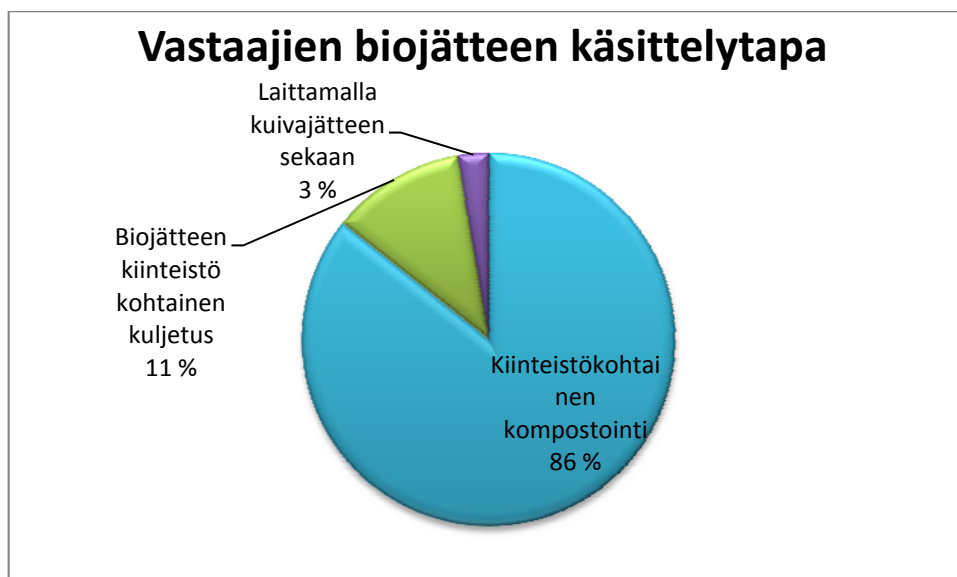
Kuva 3. Vastaajista alle 30 -vuotiaita oli 1,5 %, 30–60 -vuotiaita 44,8 % ja yli 60-vuotiaita 53,7 %. Ainoastaan 1 % vastaajista oli alle 30-vuotiaita.



Kuva 4. Vastaajista 83 % asuu kahden tai useamman henkilön taloudessa ja 17 % yhden henkilön taloudessa.



Kuva 5. Kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen asiakkaita oli 88 % vastaajista ja kimppu-astian (useamman kiinteistön yhteisessä käytössä oleva jäteastia) vastuuhenkilöitä 12 % vastaajista.

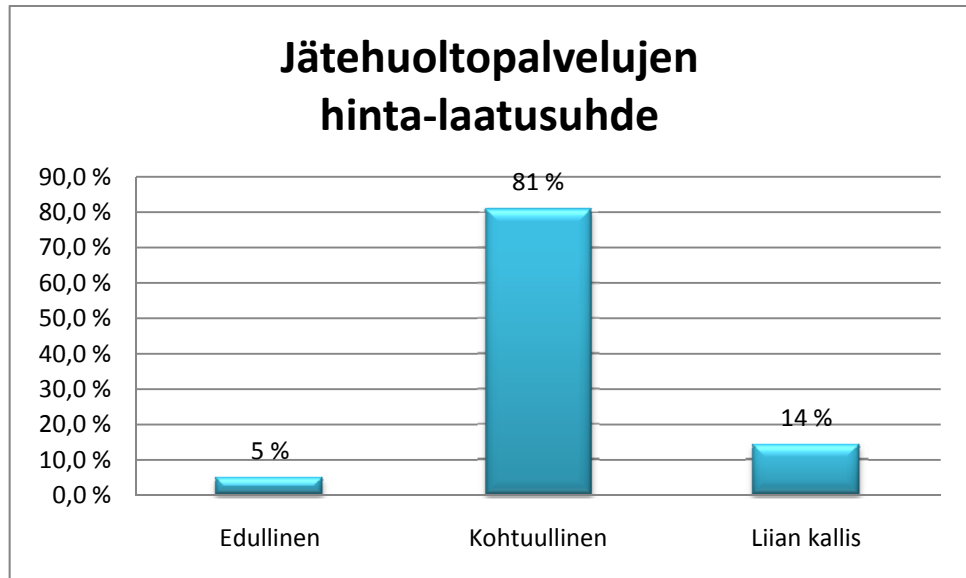


Kuva 6. 86 % vastaajista ilmoitti kompostoivansa biojätteet kiinteistöllä. Biojätteen kiinteistökohtaiseen kuljetukseen kuuluu 11 % vastaajista. Biojätteet kuivajätteen sekaan ilmoitti laittavansa 3 % vastaajista.

3. Vastaajien arviot jätehuoltopalveluista

3.1 Jätehuoltopalvelujen hinta-laatusuhde

81 % vastaajista piti jätehuoltopalveluiden hinta-laatusuhdetta kohtuullisena.

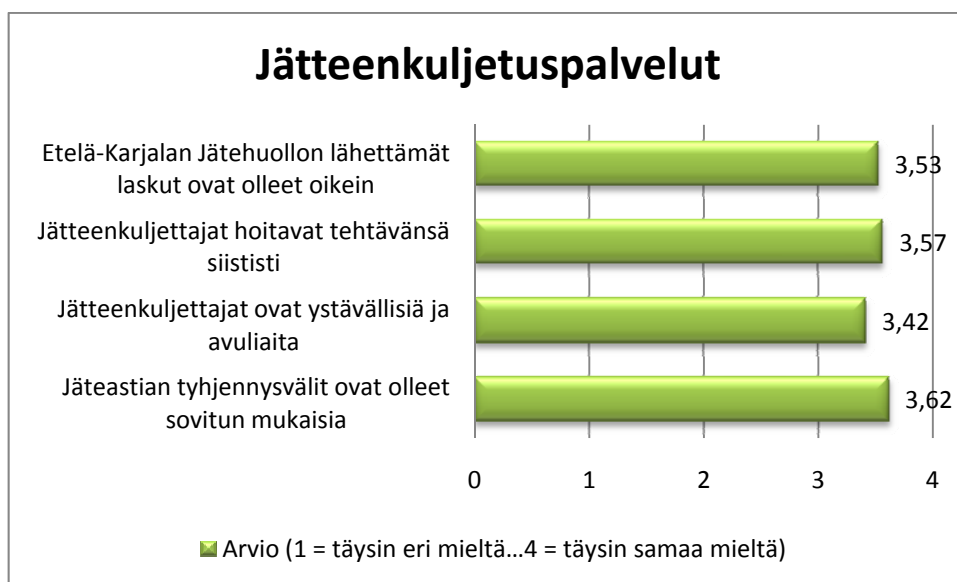


Kuva 7. 5 % vastaajista piti jätehuoltopalvelujen hintaa laatuun verrattuna edullisena, 81 % kohtuuhintaisena ja 14 % liian kalliina.

3.2 Vastaajien arviot Etelä-Karjalan jätehuollon jätteenkuljetuspalveluista

Vastaajat arvioivat seuraavasti jätteenkuljetuspalveluihin liittyviä väittämiä (arviointiasteikko 1 = täysin eri mieltä ... 4 = täysin samaa mieltä):

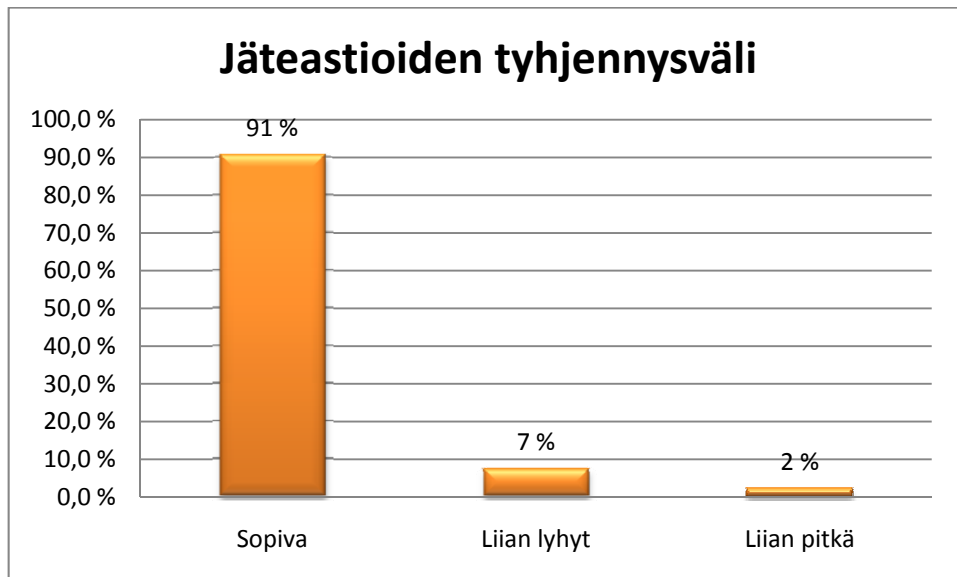
Väittämä	Keskiarvo vastaajien arvioista
Etelä-Karjalan Jätehuollon laskut ovat olleet oikein	3,53
Jätteenkuljettajat hoitavat tehtävänsä siististi	3,57
Jätteenkuljettajat ovat ystävällisiä ja avuliaita	3,42
Jäteastian tyhjennysvälit ovat olleet sovitun mukaisia	3,62



Kuva 8. Vastaajien arviot jätteenkuljetuspalveluihin liittyviin väittämiin vaihtelivat välillä 3,42–3,62 (1 = täysin eri mieltä... 4 = täysin samaa mieltä).

3.3 Jäteastioiden tyhjennysvälien sopivuus

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että jäteastioiden nykyinen tyhjennysväli on sopiva.



Kuva 9. Jäteastioiden tyhjennysväli oli sopiva 91 % vastaajien mielestä. 7 % mielestä tyhjennysväli oli liian lyhyt ja 2 % mielestä liian pitkä.

4. Vastaajien arviot Etelä-Karjalan Jätehuollon asiakaspalvelusta

Niitä vastaajia, jotka olivat olleet Etelä-Karjalan Jätehuollon asiakaspalveluun puhelimitse, sähköpostitse, kotisivujen kautta tai kirjeitse, pyydettiin arvioimaan Etelä-Karjalan Jätehuollon asiakaspalvelun toimivuutta. Asiakaspalvelun toimivuutta arvioi yhteensä 433 vastaajaa.

Vastaajat arvioivat seuraavasti asiakaspalveluun liittyviä väittämiä (arviointiasteikko 1 = täysin eri mieltä ... 4 = täysin samaa mieltä):

Väittäjä	Keskiarvo vastaajien arvioista
Etelä-Karjalan Jätehuollon laskut ovat olleet oikein	3,53
Jätteenkuljettajat hoitavat tehtävänsä siististi	3,57
Jätteenkuljettajat ovat ystävällisiä ja avuliaita	3,42
Jäteastian tyhjennysvälit ovat olleet sovitun mukaisia	3,62



Kuva 10. Vastaajien arviot asiakaspalveluun liittyviin väittämiin vaihtelivat välillä 3,29–3,39 (1 = täysin eri mieltä... 4 = täysin samaa mieltä).

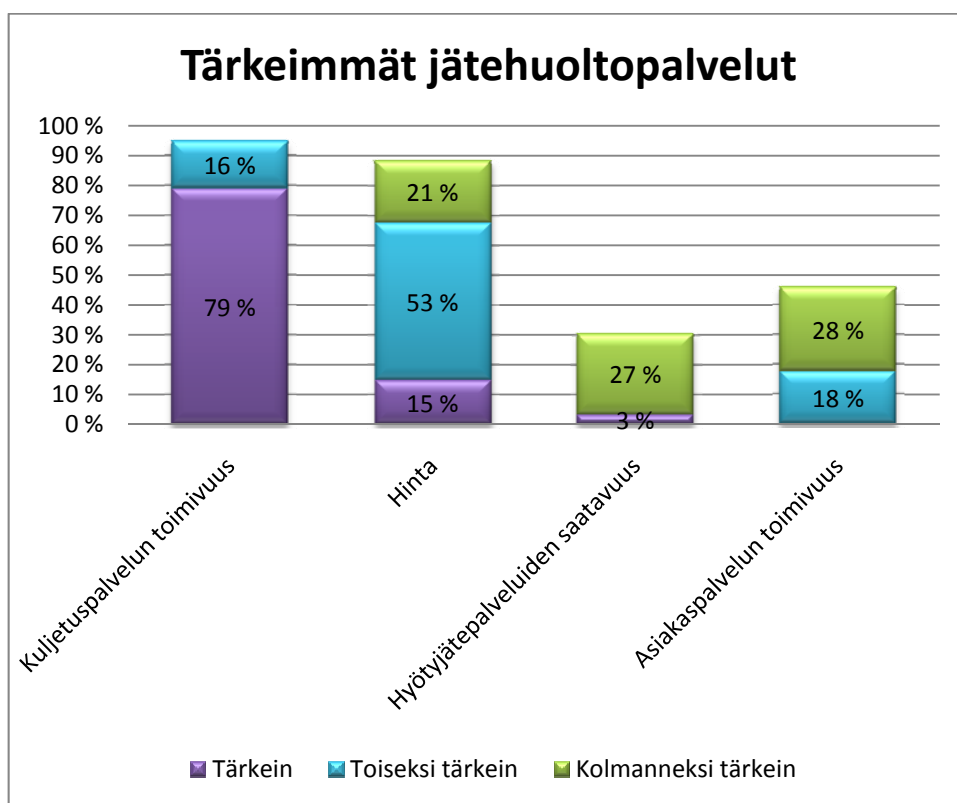
5. Tärkeimmät asiat jätehuollossa

Vastaajia pyydettiin valitsemaan mielestään kolme tärkeintä asiaa jätehuollossa.

Vastausvaihtoehtoina olivat:

- kuljetuspalvelun toimivuus
- asiakaspalvelun toimivuus
- hinta
- tiedonsaannin riittävyys
- tiedonsaannin helppous
- hyötyjätepalveluiden saatavuus

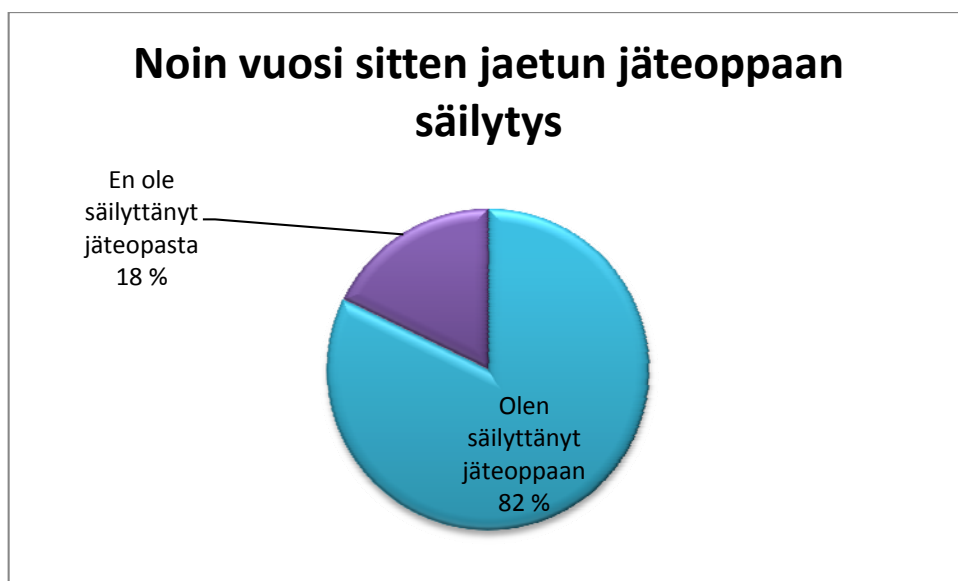
Vastaajien mielestä tärkeimpiä jätehuoltopalveluihin liittyviä asioita olivat kuljetuspalvelun toimivuus ja hinta. Lisäksi tärkeinä pidettiin asiakaspalvelun toimivuutta ja hyötyjätepalveluiden saatavuutta. Kuvassa 11 on esitetty tärkeimmiksi arvioitujen palveluiden jakautuminen.



Kuva 11. Tärkeimpinä jätehuoltoon liittyvinä asioina vastaajat pitivät kuljetuspalvelua (79 % piti tärkeimpänä ja 16 % toiseksi tärkeimpänä) ja hintaa (15 % piti tärkeimpänä ja 53 % toiseksi tärkeimpänä).

6. Jäteneuvonta

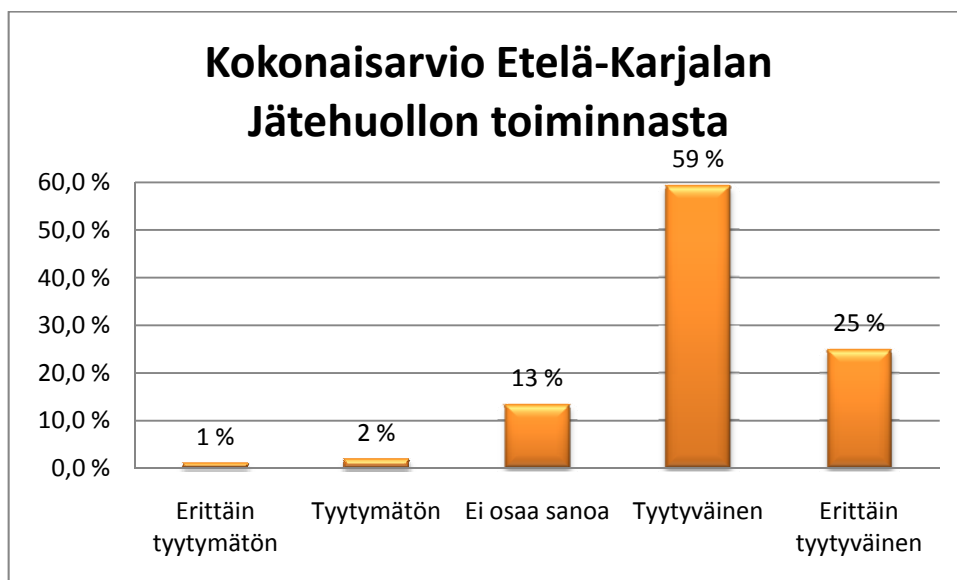
Asiakastytyväisyyskyselyn yhteydessä asiakkaita pyydettiin vastaamaan myös jätehuollon neuvontaan ja tiedotukseen liittyviin asioihin. Kysymykseen ”oletko säilyttänyt noin vuosi sitten talouteenne toimitetun jäteoppaan” vastasi myöntävästi 82 % vastaajista. Kysymyksellä haluttiin selvittää kirjallisen jäteoppaan tarpeellisuutta ja käyttöä kotitalouksissa. Vastaajilta kysyttiin myös haluttua jätehuollon tiedonvälityskanavaa tulevaisuudessa, ja 85 % vastaajista toivoo jatkossakin jätehuollosta tietoa kotiin jaettavalla materiaalilla.



Kuva 12. 82 % vastaajista oli säilyttänyt marraskuussa 2009 kotitalouksiin jaetun jäteoppaan.

7. Kokonaisarvio Etelä-Karjalan Jätehuollon toiminnasta

Vastaajien arvioivat Etelä-Karjalan Jätehuollon toimintaa kokonaisuudessaan seuraavasti (1 = erittäin tyytymätön ... 5 = erittäin tyytyväinen). Valtaosa vastaajista (59 %) olivat tyytyväisiä ja neljännes (25 %) erittäin tyytyväisiä Etelä-Karjalan Jätehuollon toimintaan.



Kuva 13. 59 % vastaajista on tyytyväisiä ja 25 % erittäin tyytyväisiä Etelä-Karjalan Jätehuollon toimintaan.

8. Avoimet kommentit ja kehitysehdotukset

Vastaajilta pyydettiin avoimella kysymyksellä kehitysehdotuksia ja toiveita jätehuoltopalveluihin (jätteenkuljetukset, asiakaspalvelu, tiedottaminen ja neuvonta sekä hyöty- ja ongelmajätehuoltopalvelut). Avoimia kommentteja, kehitysideoita ja kysymyksiä tuli yhteensä 485 kpl, näistä 232 Parikkalasta, 64 Rautjärveltä ja 189 Ruokolahdelta.

Suurin osa kommentteista koski hyöty- ja ongelmajätehuoltopalveluiden kehittämistä, esimerkiksi hyötyjätteiden keräysverkoston tihentämistä ja varustelutason parantamista useammilla kerättävillä hyötyjätejakeilla. Yleisessä käytössä olevien keräyspisteiden siisteyttä ja valvonnan tehostamista toivottiin myös. Palautetta tuli myös muun muassa jätemaksuihin, laskutukseen ja tiedotukseen ja jäteneuvontaan liittyen.

Avoimista kommentteista on laadittu erillinen yhteenveto työkaluksi jätehuoltopalveluiden kehittämiseen tulevaisuudessa.

15.11.2010

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY JÄTTEENKULJETUSASIAKKAILLE

Teemme asiakastyytyväisyyskyselyn kehittääksemme palvelujamme. Kysely on lähetetty Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden jätteenkuljetusasiakkaillemme. Arvomme kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken Biolanin lämpökompostorin. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia.

1) Kunta

Parikkala Rautjärvi Ruokolahti

2) Ikä

Alle 30 v. 31–60 v. Yli 60 v.

2) Asuinalueenne

Taajama Haja-asutusalue

Taajamalla tarkoitetaan tässä kyselyssä Parikkalassa kirkonkylän ja Särkisalmen taajamia, Rautjärvellä Asemanseudun ja Simpeleen taajamia sekä Ruokolahdella kirkonkylän taajamaa (Rasila). Näiden ulkopuoliset alueet ovat tässä kyselyssä haja-asutusalueita.

4) Talouden koko

Yhden hengen talous Kahden tai useamman henkilön talous

5) Asumismuoto

Omakotitalo / paritalo Rivitalo / kerrostalo

6) Jätehuoltopalvelu

Kotinouto Kimppa

Kotinoudolla tarkoitetaan kiinteistön omaa, jäteauton tyhjentämää jätteastiaa. Kimpalla tarkoitetaan kahden tai useamman kiinteistön (esim. naapureiden) yhteisessä käytössä olevaa jätteastiaa.

7) Käsittelen biojätteeni...

kompostoimalla jäteauto tyhjentää biojäteastian laitan kuivajätteen sekaan

15.11.2010

8) Olen kotinoutoasiakas ja

- en käytä aluekeräyspistettä milloinkaan
 käytän aluekeräyspistettä satunnaisesti
 käytän aluekeräyspistettä säännöllisesti /usein

Aluekeräyspisteillä tarkoitetaan lähinnä haja-asutusalueilla sijaitsevien kiinteistöjen yhteisessä käytössä olevia kuivajätteiden keräyspisteitä

9) Onko jätteenkuljetuspalvelun hinta-laatusuhde

- edullinen kohtuullinen liian kallis

10) Seuraavaksi pyytäisimme arvioimaan sinua jätteenkuljetuspalveluita asteikolla 1-4 (1 = täysin eri mieltä... 4 = täysin samaa mieltä). Rastita.

	1	2	3	4
Kiinteistön jäteastioiden tyhjennysvälit ovat olleet sovitun mukaisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jätteenkuljettajat ovat ystävällisiä ja avuliaita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jätteenkuljettajat hoitavat tehtävänsä siististi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Karjalan Jätehuollon lähettämät laskut ovat olleet oikein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Kiinteistöni jäteastian tyhjennysväli on mielestäni...

- sopiva liian lyhyt liian pitkä

12) Olen ollut asiakaspalveluun yhteydessä viimeisen 12 kuukauden aikana?

- Puhelimitse Sähköpostitse Kotisivujen kautta Kirjeitse

- En ole ollut yhteydessä (siirry suoraan kysymykseen 14).

13) Olet ollut yhteydessä asiakaspalveluumme viimeisen vuoden aikana ja haluaisimme kuulla arvioisi asiakaspalvelumme toimivuudesta asteikolla 1-4

(1 = täysin eri mieltä... 4 = täysin samaa mieltä). Rastita.

	1	2	3	4
Asiakaspalvelun yhteystiedot löytyvät helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakaspalvelu on ystävällistä ja palveluultista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan asiani hoidettua asiakaspalvelun kautta riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15.11.2010

14) Mielestänne kolme (3) tärkeintä asiaa jätehuollon toimivuudessa ovat (merkitse tärkein numerolla 1, toiseksi tärkein numerolla 2 ja kolmanneksi tärkein numerolla 3)?

Kuljetuspalvelun toimivuus	<input type="checkbox"/>
Asiakaspalvelun toimivuus	<input type="checkbox"/>
Hinta	<input type="checkbox"/>
Tiedonsaannin riittävyys	<input type="checkbox"/>
Tiedonsaannin helppous	<input type="checkbox"/>
Hyötyjätepalvelujen saatavuus	<input type="checkbox"/>

15) Oletko säilyttänyt noin vuosi sitten talouteenne toimitetun jäteoppaan

Kyllä Ei

16) Mistä haluat jätehuoltoosi liittyvää tietoa?

- Kotiin jaettava materiaali (esim. Jäteopas)
- Kotisivut (www.ekjh.fi)
- Muut sähköiset kanavat (sähköposti, sosiaaliset mediat)
- Puhelinluettelo
- Neuvontatilaisuudet

17) Olisitko valmis tehostamaan jätteiden lajittelua vaikka kotitalouden jätehuoltokustannukset nousisivat nykyisestä...

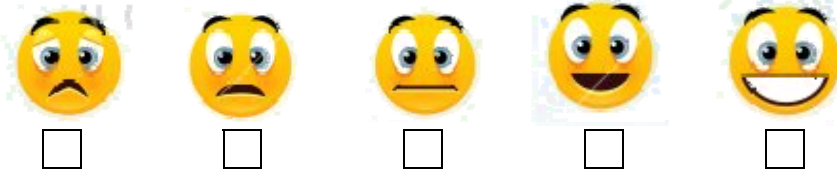
- 5-10 euroa vuodessa
- 11-30 euroa vuodessa
- 31-50 euroa vuodessa
- en ole valmis maksamaan lisää

18) Mitä seuraavista jätehuoltopalveluista olette käyttäneet viimeisen vuoden aikana?

- Paperinkeräyspisteet
- Lasinkeräyspisteet
- Pahvin- tai kartonginkeräyspisteet
- Pienmetallin keräyspisteet
- Miehitetyt jäteasemat (Särkisalmella, Änkilässä ja Vaittilassa)
- Ongelmajätteiden (eli vaarallisten jätteiden) keräyskierrokset

15.11.2010

19) Kokonaisarvosanasi EKJH:n toiminnasta



20) Kehitysehdotuksesi ja toiveesi koskien jätehuoltopalvelujamme (jätteenkuljetukset, asiakaspalvelu, tiedottaminen ja neuvonta sekä hyöty- ja ongelmajätehuoltopalvelut)

Yhteystiedot arvontaa varten

Nimi _____

Osoite _____

Sähköposti _____

Puhelinnumero _____

Kiitos vastauksesta!

