

WACSI 2017

Water Customer Satisfaction Index

Limingan Vesihuolto

Taloustutkimus Oy

Timo Myllymäki

18.8.2017



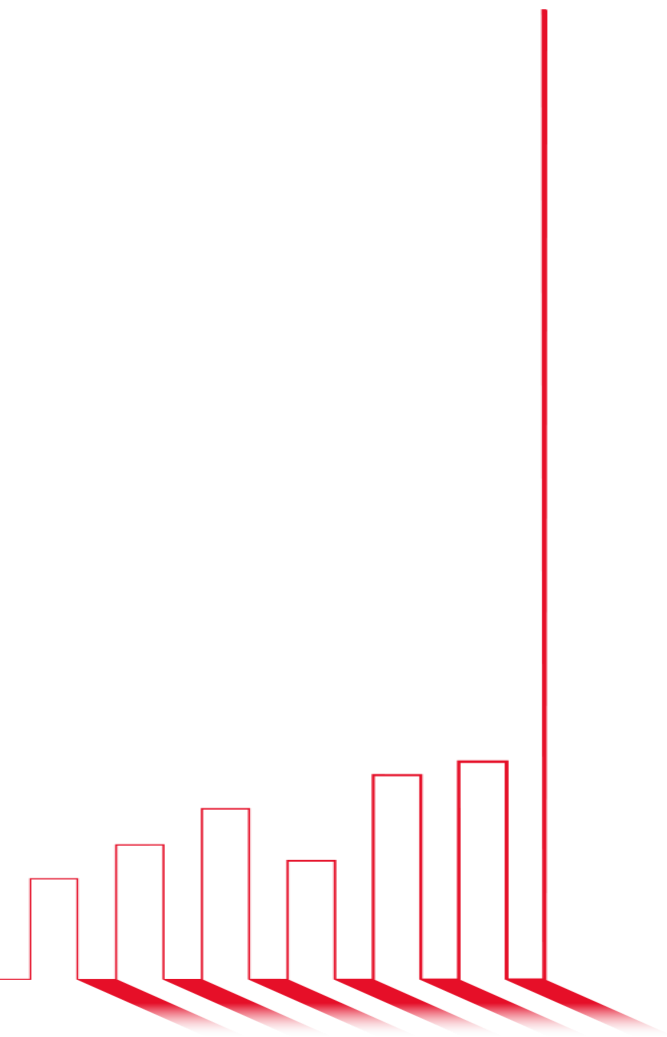
SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO

- 1.1 Tutkimuksen tavoitteet
- 1.2 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä
- 1.3 Aineiston käsittely
- 1.4 Esitetyt kysymykset
- 1.5 Vastuuhenkilöt

2. ARVOSANAT VEDELLE JA VESILAITOKSEN TOIMINNALLE

3. VEDEN LAADUN JA VESILAITOKSEN TOIMINNAN KEHITYSKOHDENELIKENTÄT



MITEN TUTKIMUS TEHTIIN

1. JOHDANTO

Tämä raportti on yhteenveto tutkimuksen tilaajan toimeksiannosta tehdystä tutkimuksesta. Tutkimus tehtiin kesä-elokuussa 2017.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

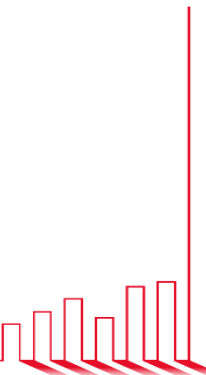
Tavoitteena on selvittää vesilaitosten kotitalousasiakkaiden mielipiteitä veden laadusta ja vesilaitoksen toiminnasta.

1.2 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimus on tehty puhelinhaastatteluina 8.6.-4.8.2017 välisenä aikana Taloustutkimuksen puhelinhaastattelukeskuksessa. Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat kunkin vesilaitoksen toiminta-alueella asuvat 18-74-vuotiaat. Tutkimuksen näyte muodostettiin satunnaispoiminnalla kohdealueella asuvien henkilöiden puhelinnumeroista.

1.3 Aineiston käsittely

Aineiston tallennus, koodaus ja atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:ssä. Avoimet vastaukset toimitetaan erillisessä excel-tiedostossa. Tuloksia ei ole painotettu.



JOHDANTO

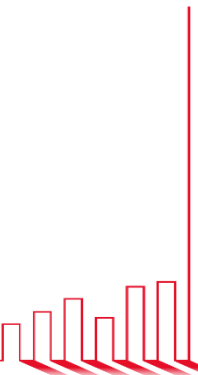
1.4 Esitetyt kysymykset

Tutkimuksen kysymykset sekä käytettävissä olevat taustatietokysymykset ovat tämän raportin liitteenä.

1.5 Vastuuhenkilöt

Tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa tutkimuspäällikkö Timo Myllymäki, p. 040 764 1685 ja timo.myllymaki@taloustutkimus.fi

Tämän projektin laatu varmistetaan käsittelemällä kaikkia tutkimukseen liittyviä aineistoja ja syntyneitä tietoja ehdottoman luottamuksellisesti sekä noudattamalla markkinatutkimusalan ISO 20252-standardia, ESOMARin ja Kansainvälisen Kauppakamarin yhdessä julkaisemia tutkimusalan perussääntöjä sekä Suomen lakia.

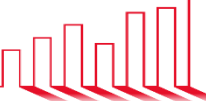


JOHDANTO

- Vuoden 2017 tutkimuksessa olivat mukana seuraavien kaupunkien / kuntien vesilaitokset
 1. Hyvinkää
 2. Hämeenlinna
 3. Kotka
 4. Kouvola
 5. Lahti+Hollola
 6. Nurmijärvi
 7. Oulu
 8. Riihimäki
 9. Liminka
 10. Pieksämäki
 11. Hanko
 12. Pori
 13. Lappeenranta
 14. Saarijärvi
 15. Hamina
 16. Kangasala

- Seuraavilla sivuilla esitettävät WACSI-luvut ovat vesilaitosten CSI* (Customer Satisfaction Index), veden laadusta ja vesilaitoksen toiminnasta erikseen laskettuna.

*Tutkittujen tekijöiden keskiarvojen summa jaettuna tutkittujen tekijöiden määrällä.



TUTKIMUSGRAFIikka

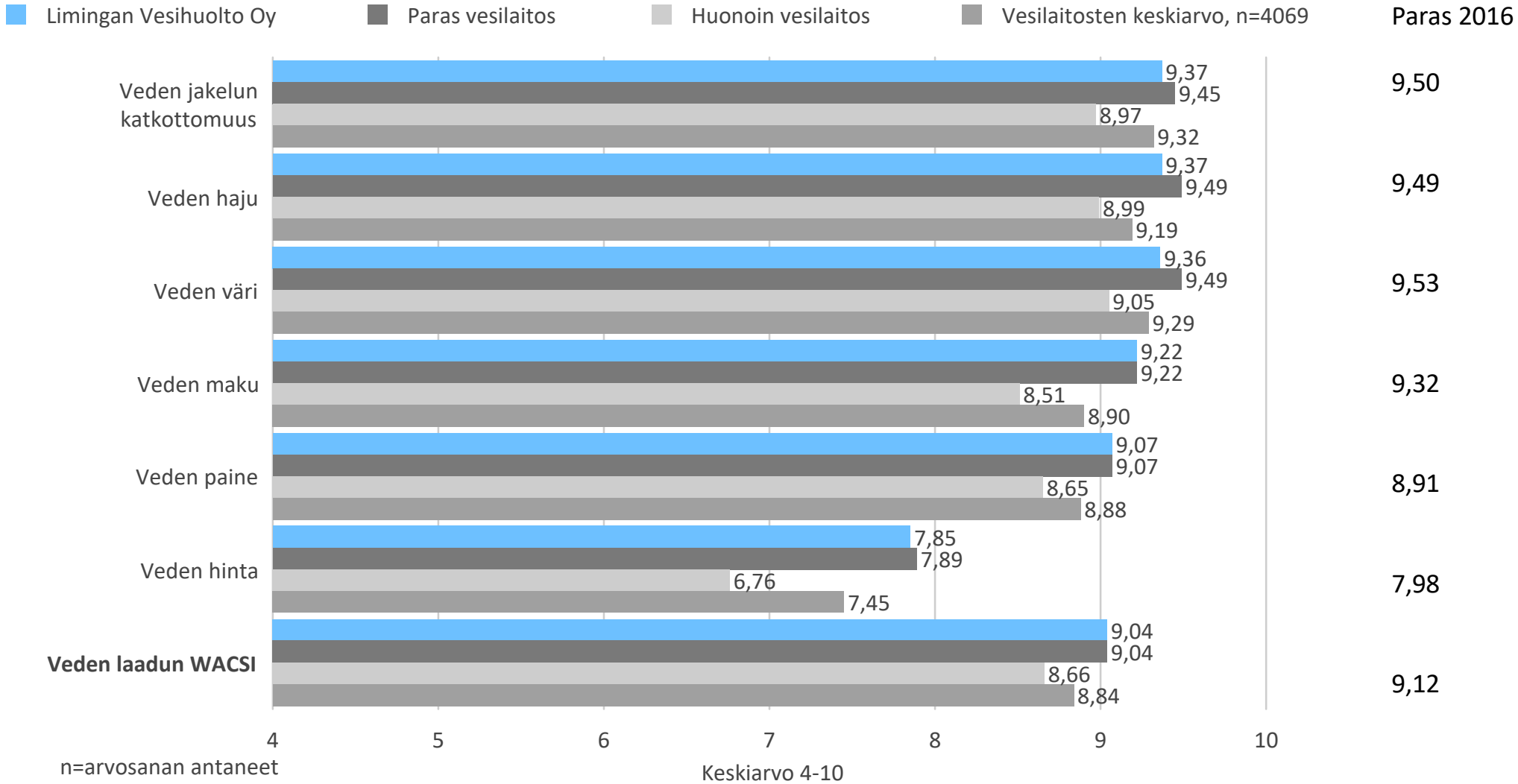
2. ARVOSANAT VEDELLE JA VESILAITOSTEN TOIMINNALLE

- Vastaajat arvioivat seuraavia veden laatua ja vesilaitosten toimintaa koskevia ominaisuuksia kouluarvosana-asteikolla (4-10) seuraavasti:
 - Veden laatuun liittyvät ominaisuudet:
 - veden maku
 - veden haju
 - veden väri
 - veden paine
 - veden jakelun katkottomuus
 - veden hinta
 - veden laatu yleensä
 - Vesilaitoksen palveluun liittyvät ominaisuudet:
 - vesilaitoksen toiminnan uskottavuus
 - vesilaitoksen asiakaspalvelu
 - vesilaitoksen yleinen tiedotustoiminta (lehdet, tiedotteet, internet-sivut jne.)
 - tiedottaminen poikkeustilanteissa kuten esim. vesikatkojen ja verkostosaneerauksien yhteydessä
 - vesilaitoksen suhtautuminen tiedusteluihin
 - veden hinnoittelu
 - veden laskutuskäytäntö
 - kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen palvelulle
 - Veden jakeluun ja viemärointiin liittyvät ominaisuudet:
 - veden toimitusvarmuus
 - vesikatkosten pituus
 - vesikatkosten lukumäärä
 - viemäreiden hajuttomuus
 - viemäreiden toimivuus
 - kunnallisen vesijohtoverkoston kunto
 - kokonaistyytyväisyys veden jakeluun ja viemärointiin
- Annetuista arvosoista laskettiin keskiarvo kuvaamaan vastaajien tyytyväisyyttä veden laatuun ja vesilaitoksen toimintaan.



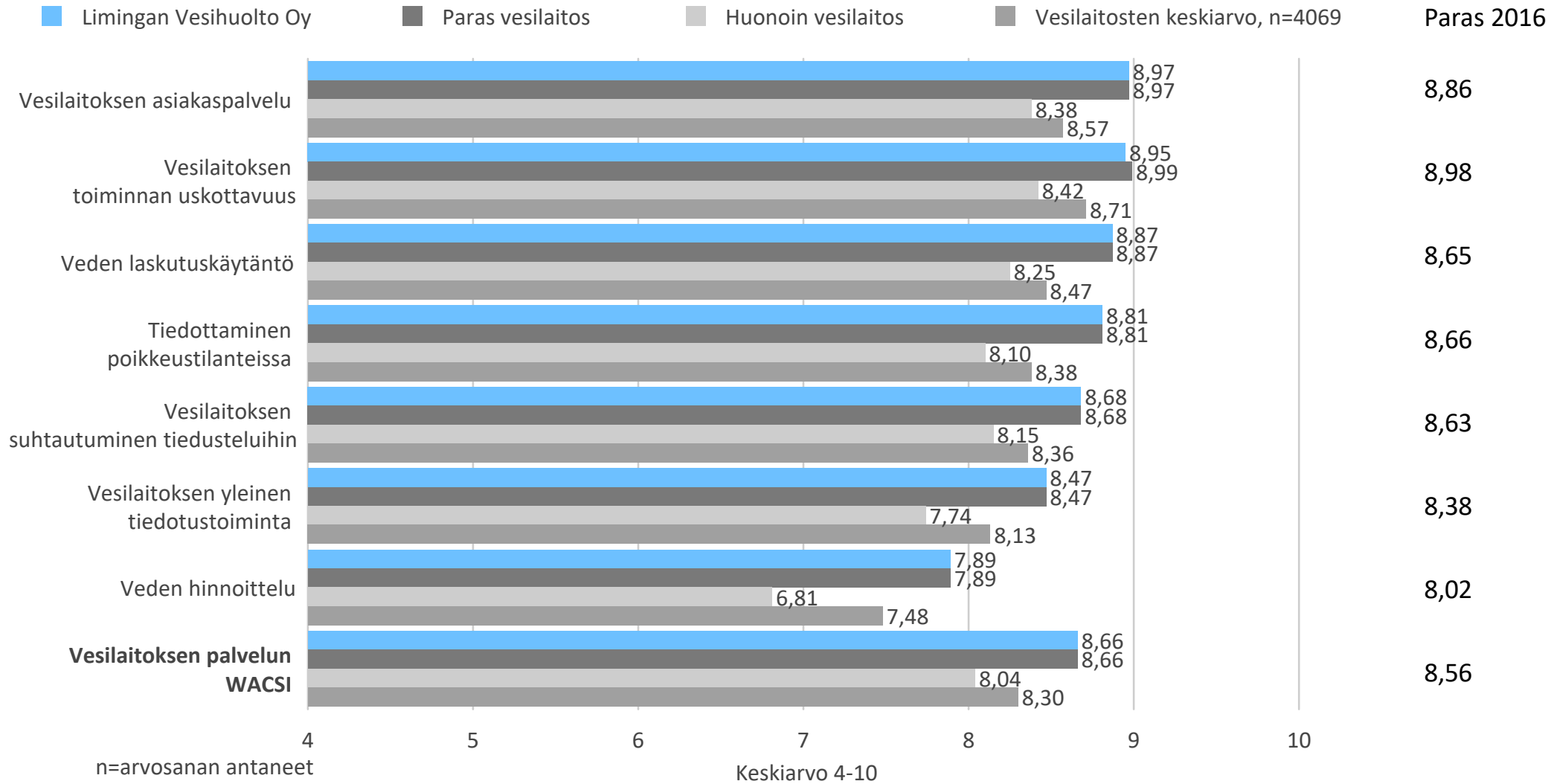
Limingan Vesihuolto Oy

Arvosanat veden laatua kuvaaville ominaisuuksille 2017



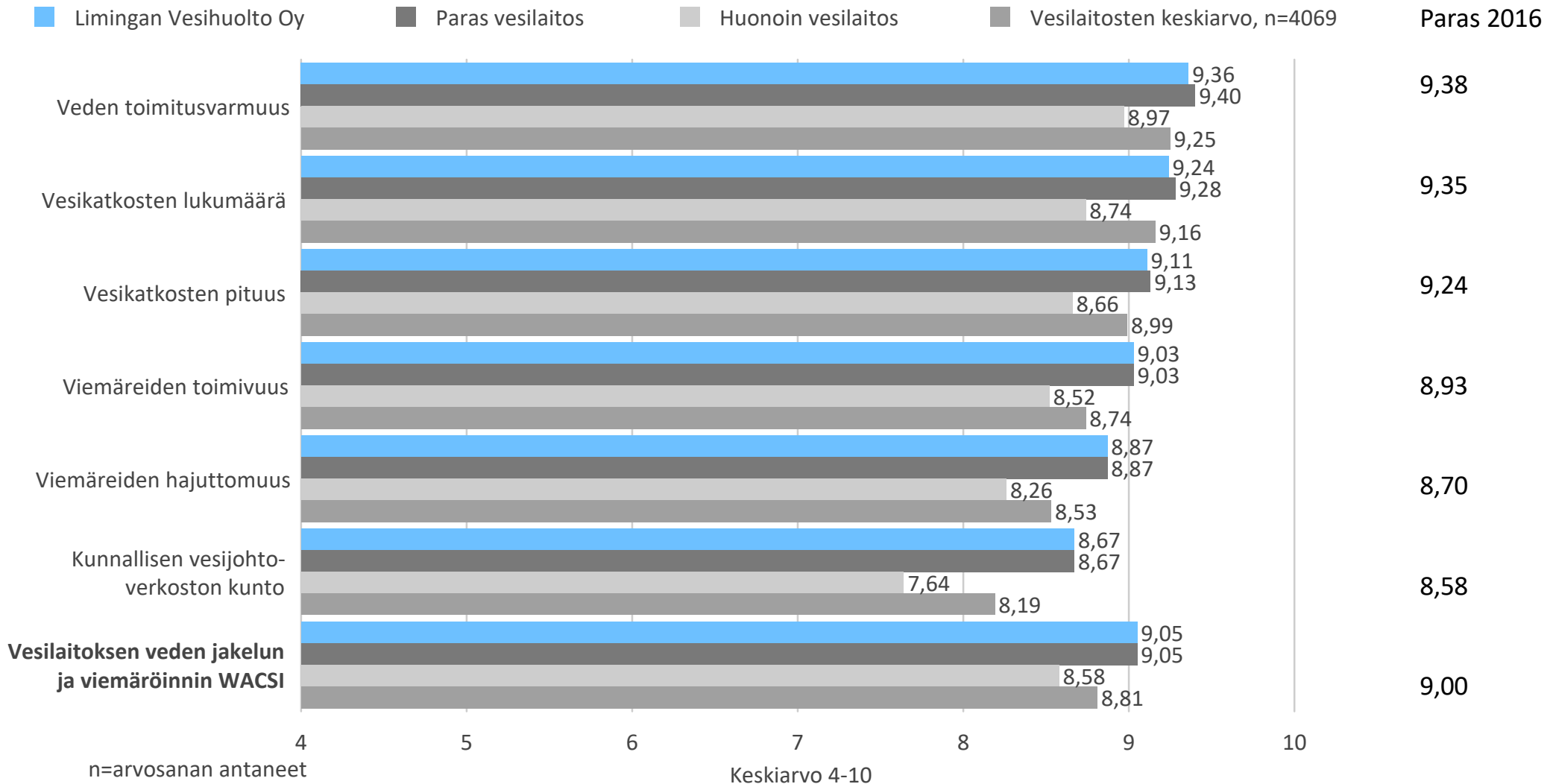
Limingan Vesihuolto Oy

Arvosanat vesilaitoksen palveluja koskeville tekijöille 2017



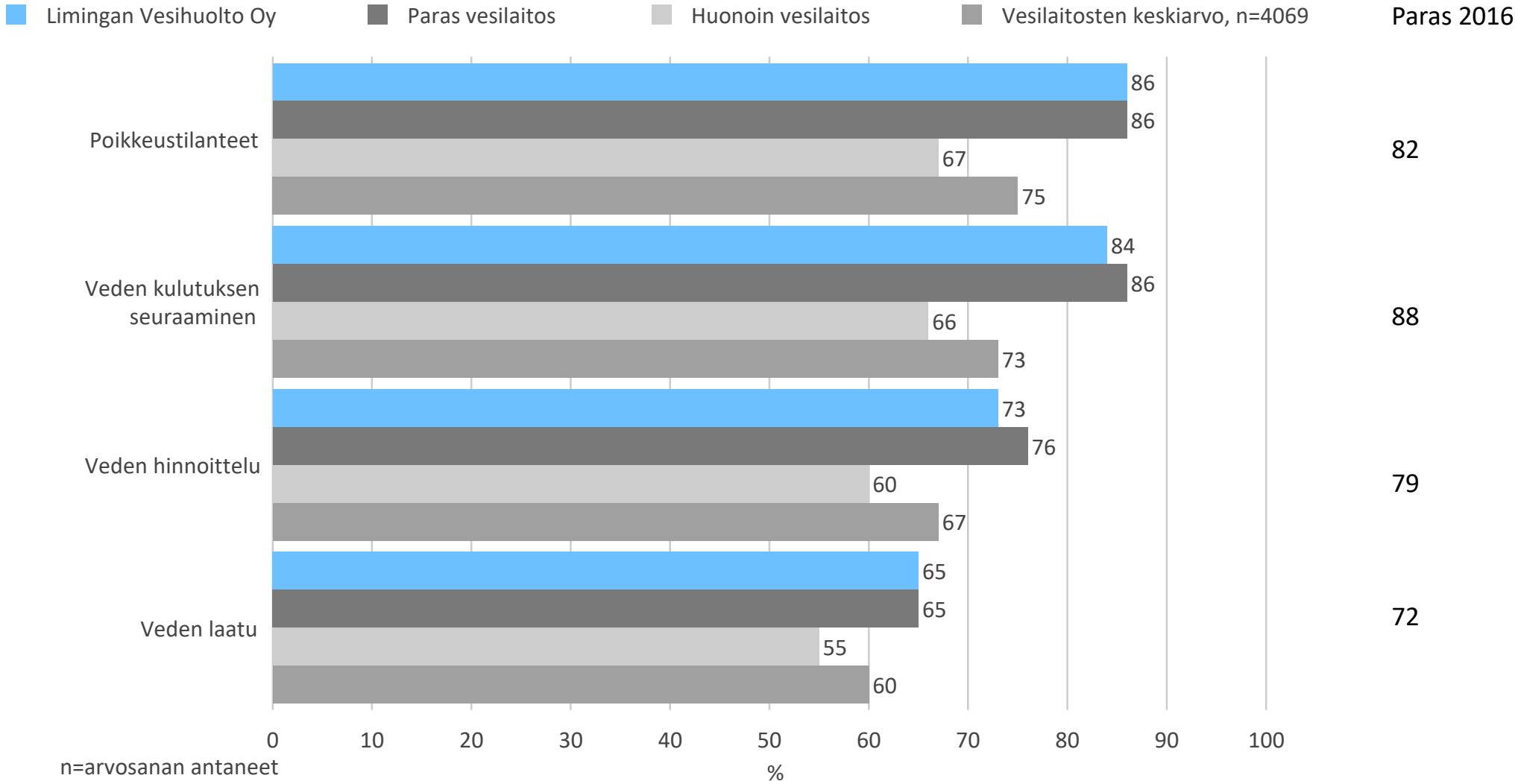
Limingan Vesihuolto Oy

Arvosanat vesilaitoksen veden jakelua ja viemäröintiä koskeville tekijöille 2017



Limingan Vesihuolto Oy

Saako riittävästi tietoa vesilaitoksen toiminnasta



LUOTETTAVUUSRAJATAULUKKO 95 %:N TASOLLE

| % -luku, joka tuli tulokseksi | VASTAAJAMÄÄRÄ | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|-------|----------------|-------|----------------|------|------|------|------|------|------|-------|---------------|-------|-------|---------------|
| | 25 | 50 | 75 | 100 | 150 | 200 | 250 | 300 | 400 | 500 | 600 | 800 | 1000 | 2000 | 3000 | 5000 |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| 2 tai 98 | ±5,6 | ±4,0 | ±3,2 | ±2,8 | ±2,3 | ±2,0 | ±1,8 | ±1,6 | ±1,4 | ±1,3 | ±1,1 | ±0,98 | ±0,9 | ±0,61 | ±0,51 | ±0,4 |
| 3 tai 97 | ±6,8 | ±4,9 | ±3,9 | ±3,4 | ±2,8 | ±2,4 | ±2,2 | ±2,0 | ±1,7 | ±1,5 | ±1,4 | ±1,2 | ±1,1 | ±0,75 | ±0,62 | ±0,49 |
| 4 tai 96 | ±7,8 | ±5,6 | ±4,5 | ±3,9 | ±3,2 | ±2,8 | ±2,5 | ±2,3 | ±2,0 | ±1,8 | ±1,6 | ±1,4 | ±1,3 | ±0,86 | ±0,71 | ±0,56 |
| 5 tai 95 | ±8,7 | ±6,2 | ±5,0 | ±4,4 | ±3,6 | ±3,1 | ±2,7 | ±2,5 | ±2,2 | ±2,0 | ±1,8 | ±1,5 | ±1,4 1 | ±0,96 | ±0,79 | ±0,62 |
| 6 tai 94 | ±9,5 | ±6,8 | ±5,5 | ±4,8 | ±3,9 | ±3,4 | ±3,0 | ±2,8 | ±2,4 | ±2,1 | ±2,0 | ±1,7 | ±1,5 | ±1,0 | ±0,87 | ±0,68 |
| 8 tai 92 | ±10,8 | ±7,7 | ±6,2 | ±5,4 | ±4,4 | ±3,8 | ±3,4 | ±3,1 | ±2,7 | ±2,4 | ±2,2 | ±1,9 | ±1,7 | ±1,2 | ±0,99 | ±0,77 |
| 10 tai 90 | ±12,0 | ±8,5 | ±6,9 3b | ±6,0 | ±4,9 3a | ±4,3 | ±3,8 | ±3,5 | ±3,0 | ±2,7 | ±2,5 | ±2,1 | ±1,9 | ±1,3 | ±1,1 | ±0,85 |
| 12 tai 88 | ±13,0 | ±9,2 | ±7,5 | ±6,5 | ±5,3 | ±4,6 | ±4,1 | ±3,8 | ±3,3 | ±2,9 | ±2,7 | ±2,3 | ±2,1 | ±1,4 | ±1,2 | ±0,92 |
| 15 tai 85 | ±14,3 | ±10,1 | ±8,2 | ±7,1 | ±5,9 | ±5,1 | ±4,5 | ±4,1 | ±3,6 | ±3,2 | ±2,9 | ±2,5 | ±2,3 | ±1,6 | ±1,3 | ±1,0 2 |
| 20 tai 80 | ±16,0 | ±11,4 | ±9,2 | ±8,0 | ±6,6 | ±5,7 | ±5,0 | ±4,6 | ±4,0 | ±3,6 | ±3,3 | ±2,8 | ±2,5 | ±1,8 | ±1,4 | ±1,1 |
| 25 tai 75 | ±17,3 | ±12,3 | ±10,0 | ±8,7 | ±7,1 | ±6,1 | ±5,5 | ±5,0 | ±4,3 | ±3,9 | ±3,6 | ±3,0 | ±2,8 | ±1,9 | ±1,6 | ±1,2 |
| 30 tai 70 | ±18,3 | ±13,0 | ±10,5 | ±9,2 | ±7,5 | ±6,5 | ±5,8 | ±5,3 | ±4,6 | ±4,1 | ±3,8 | ±3,2 | ±2,9 | ±2,0 | ±1,7 | ±1,3 |
| 35 tai 65 | ±19,1 | ±13,5 | ±11,0 | ±9,5 | ±7,8 | ±6,8 | ±6,0 | ±5,5 | ±4,8 | ±4,3 | ±3,9 | ±3,3 | ±3,1 | ±2,1 | ±1,7 | ±1,4 |
| 40 tai 60 | ±19,6 | ±13,9 | ±11,3 | ±9,8 | ±8,0 | ±7,0 | ±6,2 | ±5,7 | ±4,9 | ±4,4 | ±4,0 | ±3,4 | ±3,1 | ±2,2 | ±1,8 | ±1,4 |
| 45 tai 55 | ±19,8 | ±14,1 | ±11,4 | ±9,9 | ±8,1 | ±7,0 | ±6,2 | ±5,8 | ±5,0 | ±4,5 | ±4,1 | ±3,5 | ±3,2 | ±2,2 | ±1,8 | ±1,4 |
| 50 tai 50 | ±20,0 | ±14,2 | ±11,5 | ±10,0 | ±8,2 | ±7,1 | ±6,3 | ±5,8 | ±5,0 | ±4,5 | ±4,1 | ±3,5 | ±3,2 | ±2,2 | ±1,8 | ±1,4 |

Esimerkki 1

Jos tuhannesta vastaajasta 5 % on ostanut tuotetta, on virhemarginaali ±1,4 prosenttiyksikköä. Koko väestössä on siis 95 %:n luotettavuustason mukaan 3,6–6,4 % tuotetta ostaneita.

Esimerkki 2

Oletetaan ennen tutkimusta, että tuotteen markkinaosuus on noin 15 %. Halutaan selvittää asia ±1 prosenttiyksikön tarkkuudella. Tutkimukseen tarvitaan 5000 vastaajaa.

Esimerkki 3

a) Tuhannen vastaajan joukossa 15–19-vuotiaita on 150, ja näistä 10 % ilmoittaa ostavansa säännöllisesti tuotetta X. Todellinen ostajien osuus 95 %:n luotettavuustasolla on 10 % ±4,9 eli 5,1–14,9 %.

b) Jos otoskoko olisi puolta pienempi eli 500, 15–19-vuotiaita vastaajia olisi 75 ja todellinen ostajien osuus olisi 10 % ±6,9 eli 3,1–16,9 %.