



Savitaipale

SYDÄMELLÄ SOVUSSA SISULLA

Savitaipaleen kunta, kaukolämmön Asiakastyytyväisyystutkimus 2021

5.5.2021

Servitium Oy

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi

www.servitium.fi

Savitaipaleen kunta, kaukolämmön asiakastyytyväisyystutkimus 2021

Tutkimuksen perustietoja ja vastausaktiivisuus

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin huhtikuun 2021 aikana.

Savitaipaleen kunnan lämpölaitoksen asiakkaat kutsuttiin tutkimukseen henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla ja tekstiviestikutsuilla sekä pyydettiin vastaamaan tutkimuskutsuun puhelimitse. Lisäksi tutkimuksen linkki jaettiin Savitaipaleen kunnan Facebook-ryhmässä. Savitaipaleen kunnan toimittaman kaukolämmön 44 asiakkaan listasta yhteensä saatiin 13 vastaajaa vastaamaan tutkimuksen. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 29,5%. Kokemuseräisesti kyselytutkimuksissa hyvä vastausprosentti on 15%-30%. Olemme tyytyväisiä Savitaipaleen aktiivisiin kaukolämmön asiakkaisiin.

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

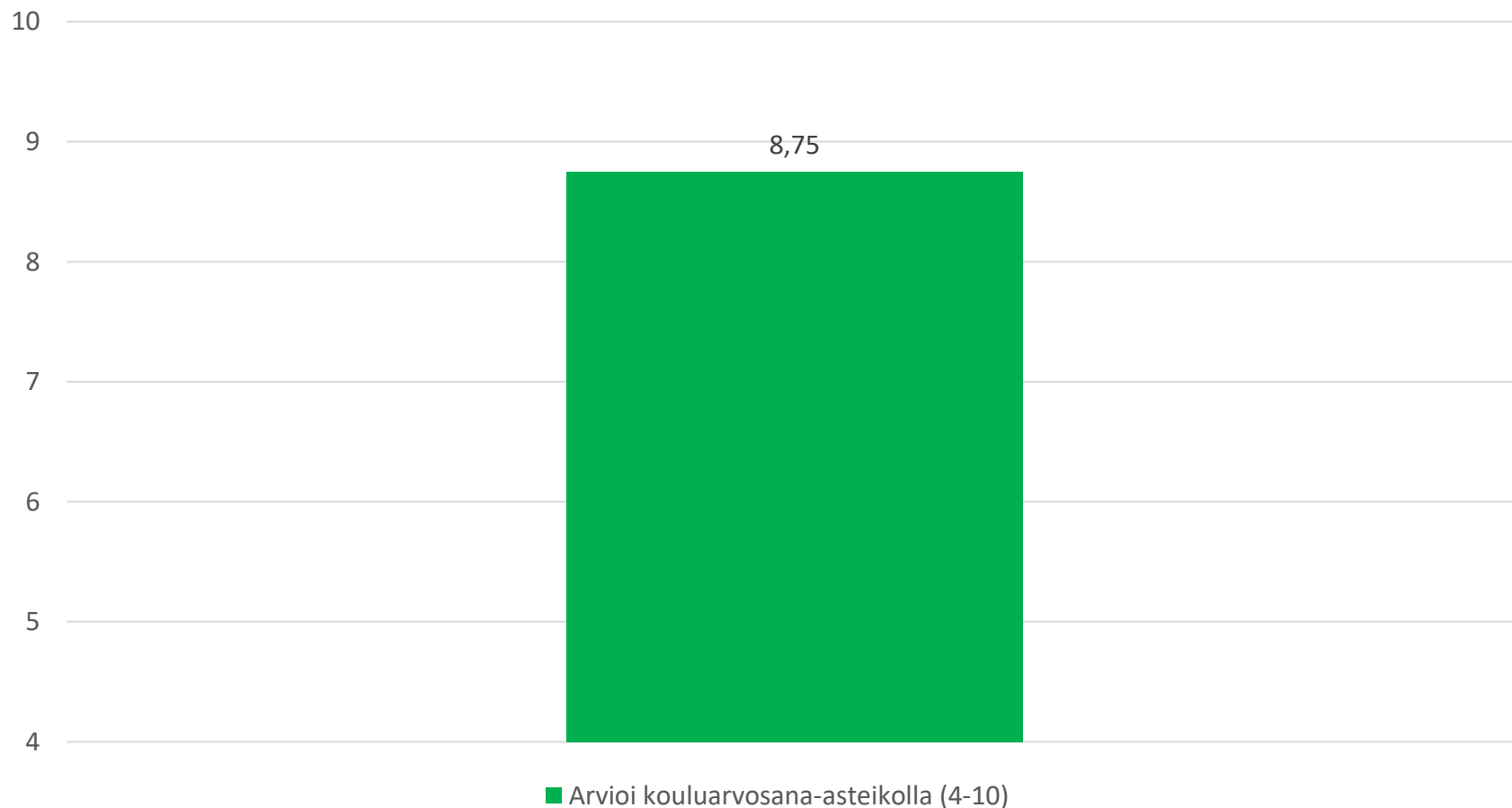
Tutkimus on toteutettu online-kyselynä Savitaipaleen kunnan lämpölaitoksen asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella SurveyPal –kyselyjärjestelmällä. Tutkimuksen kohderyhmän muodostaa Savitaipaleen kunnan lämpölaitoksen asiakkaat ja tiedonkeruusta saadun kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia kaukolämpöpalvelun laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimuksen yhteenveto

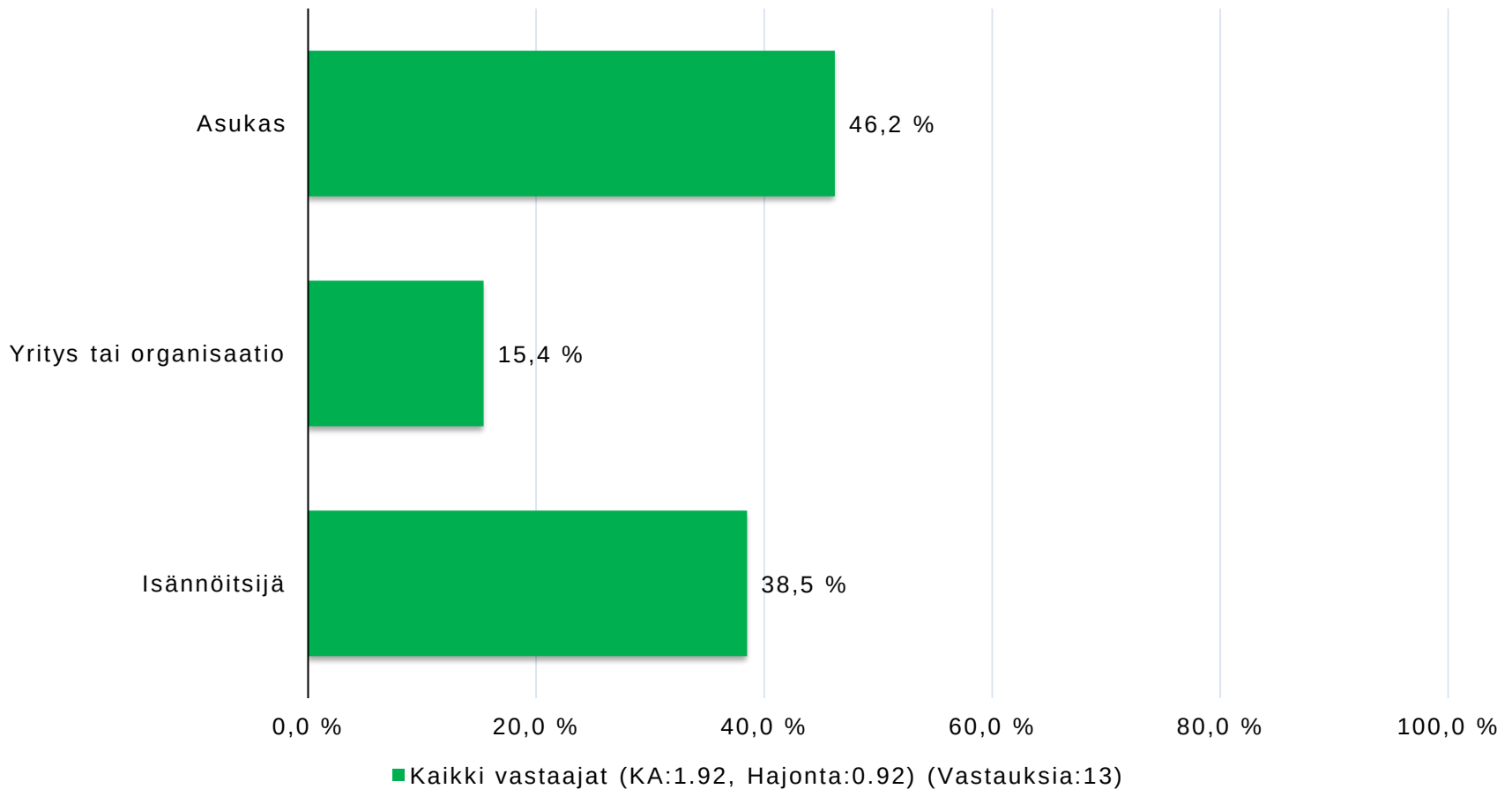
Asiakastyytyväisyys kouluarvosanalla-asteikolla (4-10)



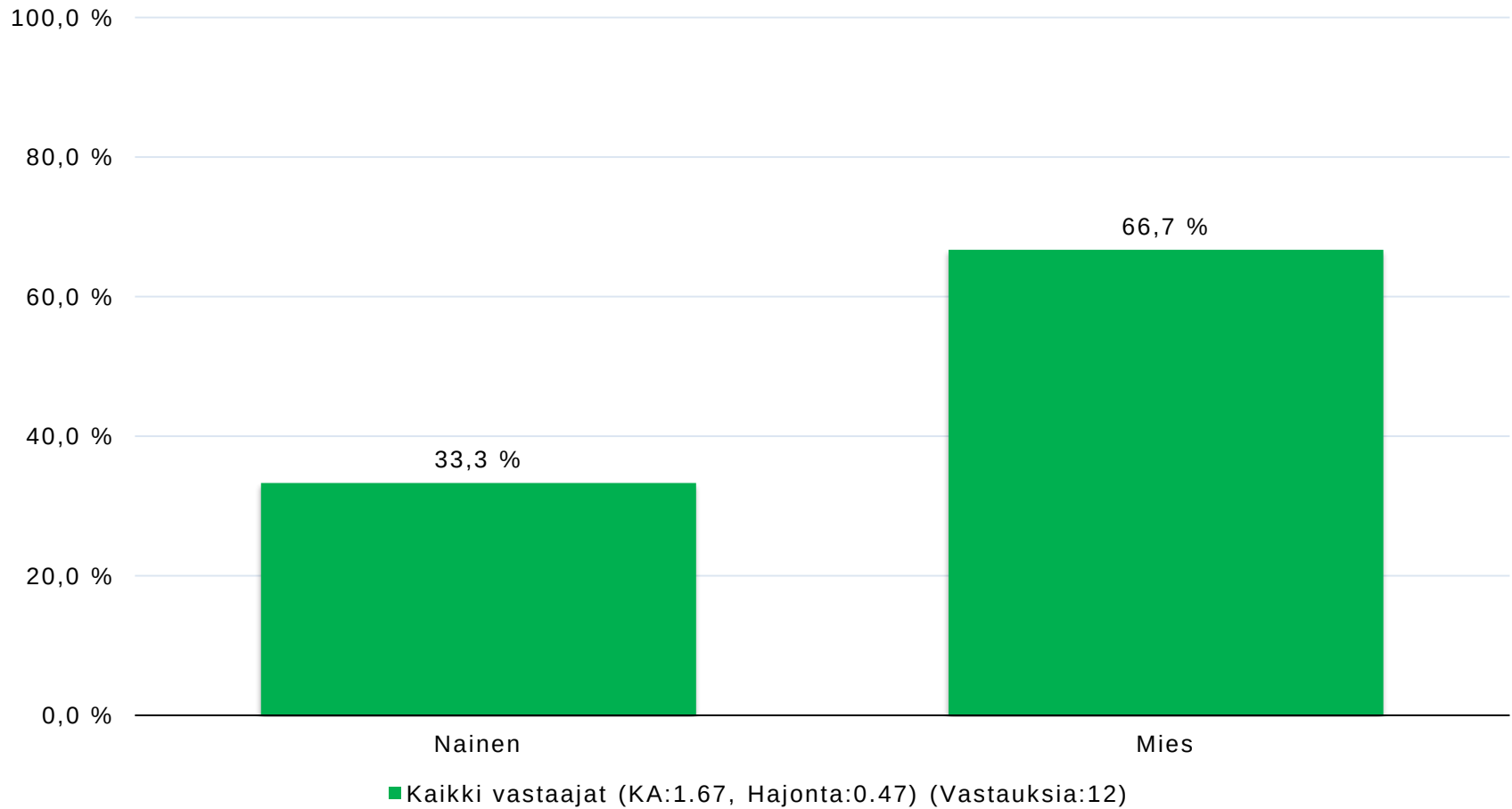
Taustatiedot

		%	kpl
Vastaajan taustatietoja	Asukas	46,2%	6
	Yritys tai organis.	15,4%	2
	Isännöitsijä	38,5%	5
Sukupuoli	Nainen	33,3%	4
	Mies	66,7%	8
Ikä	alle 26 vuotta	0,0%	0
	26 - 45 vuotta	7,7%	1
	46 - 65 vuotta	61,5%	8
	yli 65 vuotta	30,8%	4
Henkilömäärä taloudessanne	1	10,0%	1
	2	50,0%	5
	3	10,0%	1
	4 tai enemmän	30,0%	3
Asumismuoto	kerrostalo	27,3%	3
	rivitalo	0,0%	0
	omakotitalo	45,5%	5
	paritalo	0,0%	0
	muu	27,3%	3

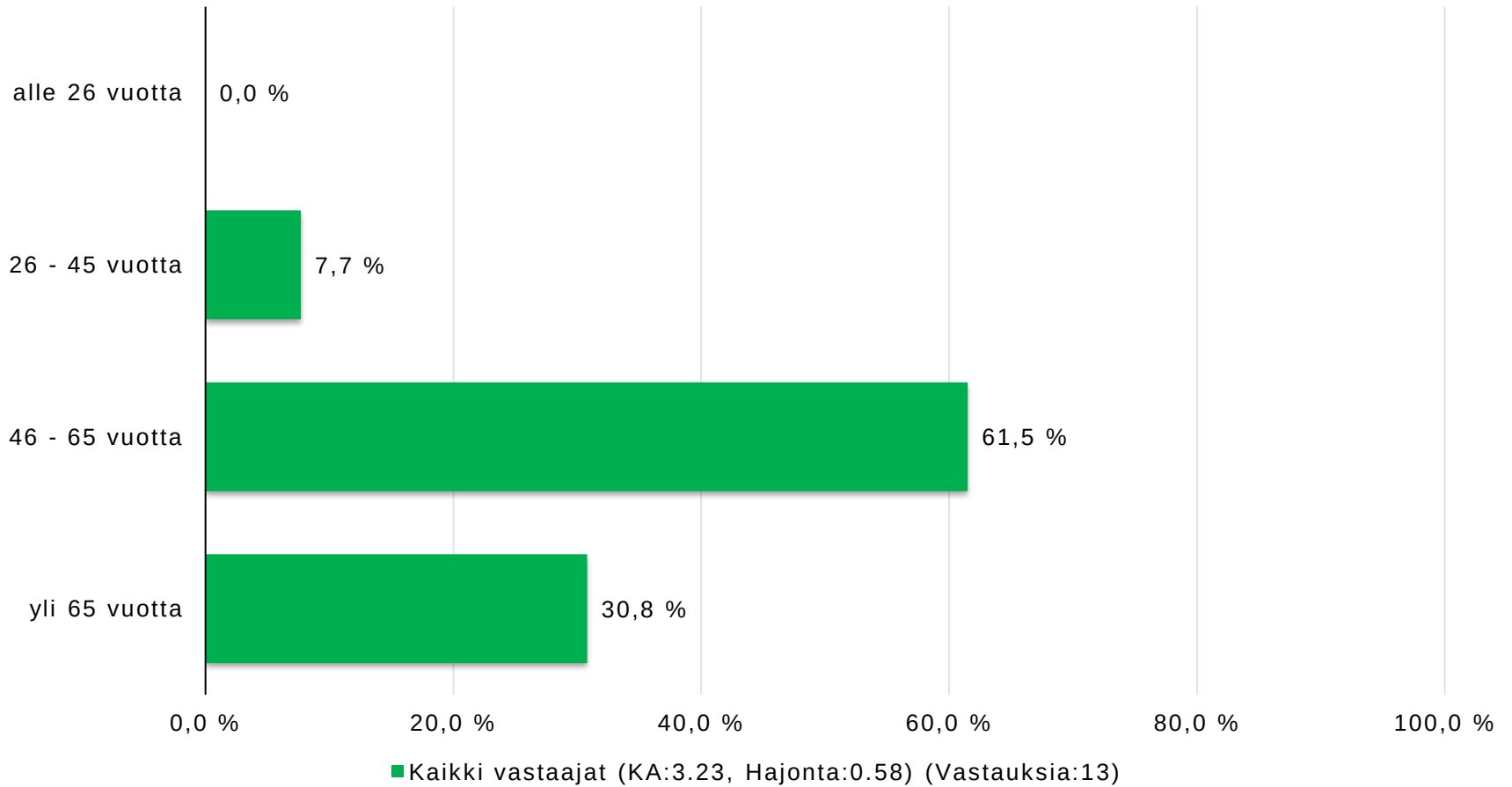
Vastaajan rooli



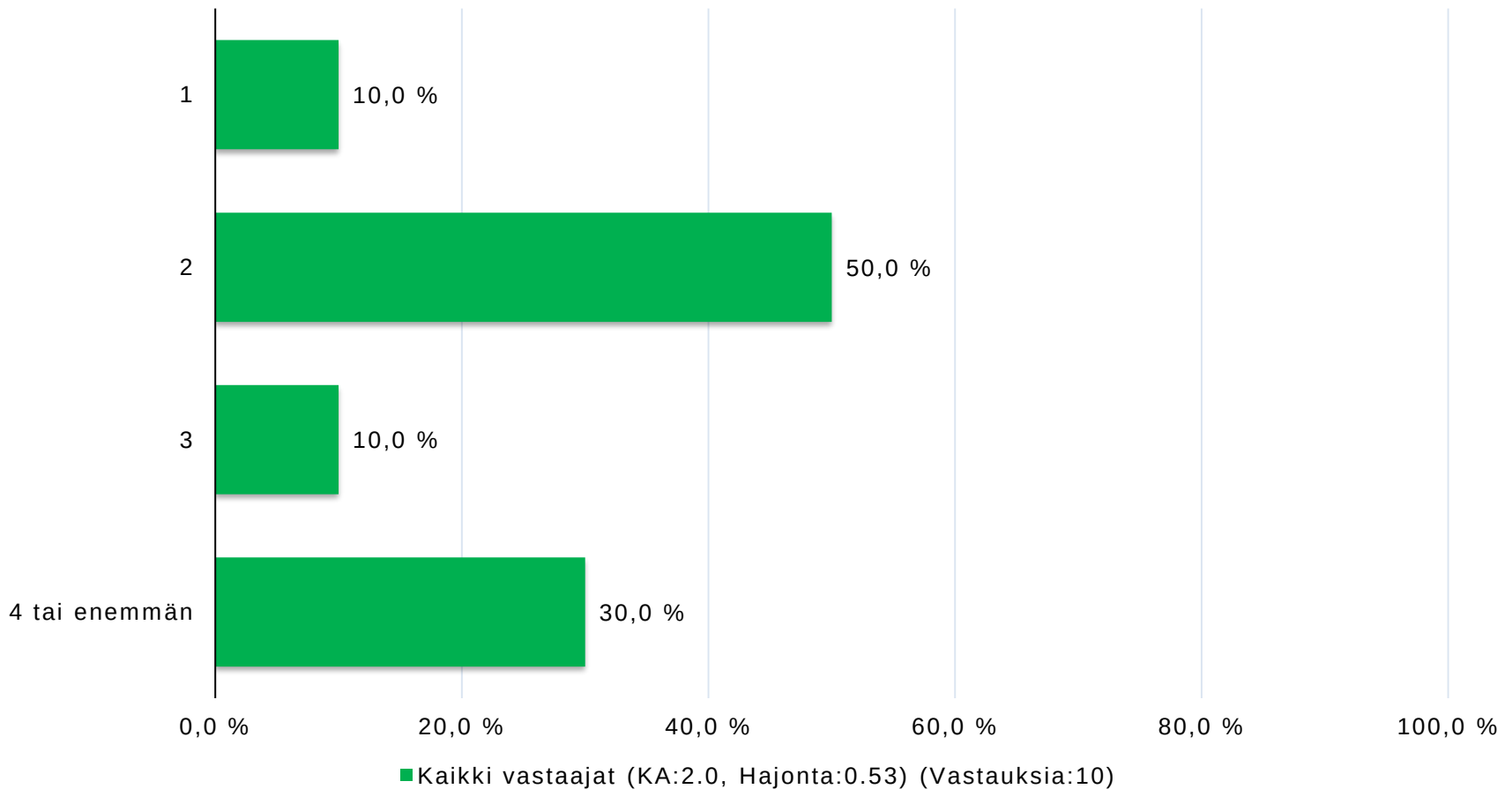
Sukupuoli



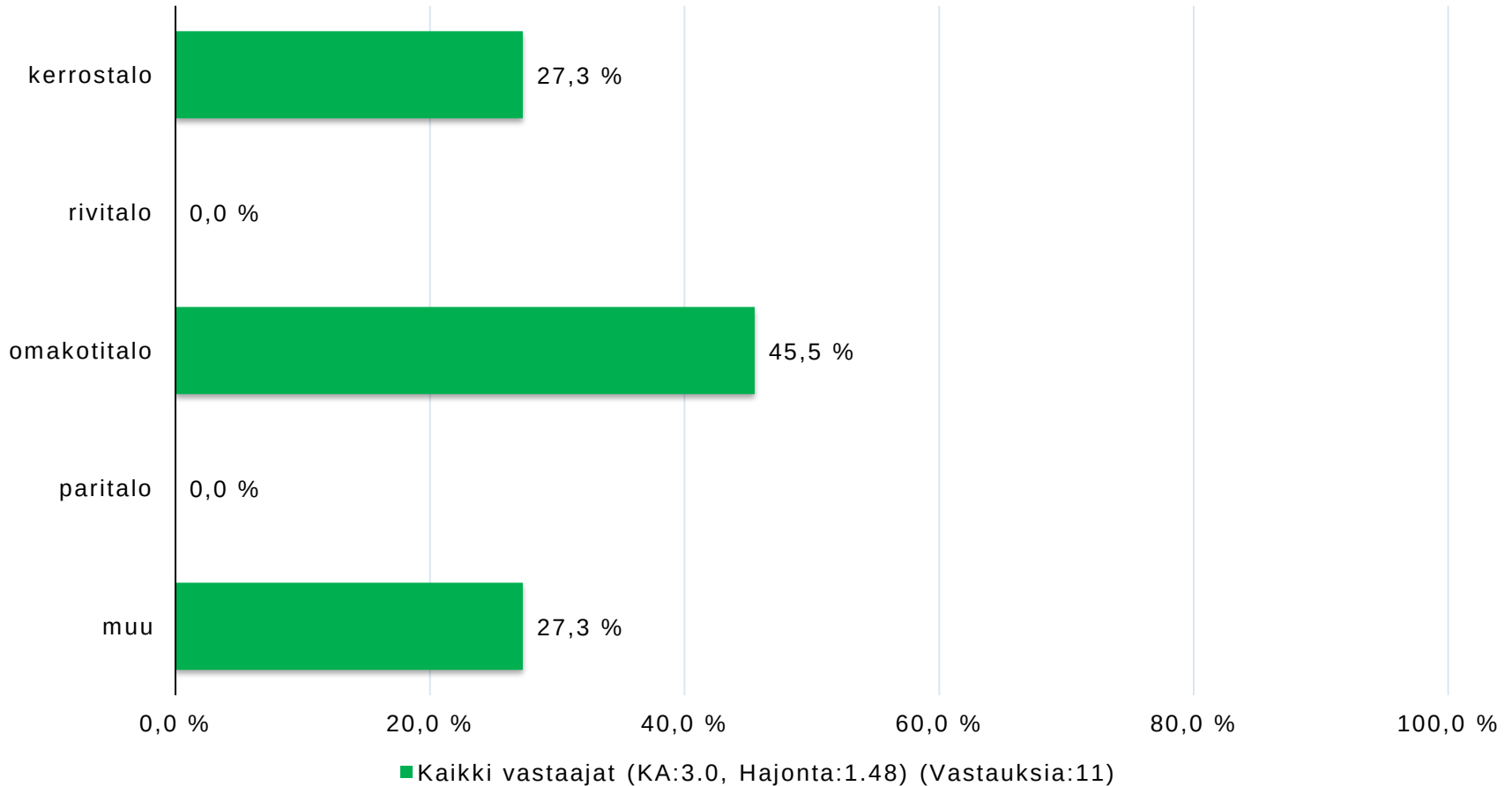
Ikä



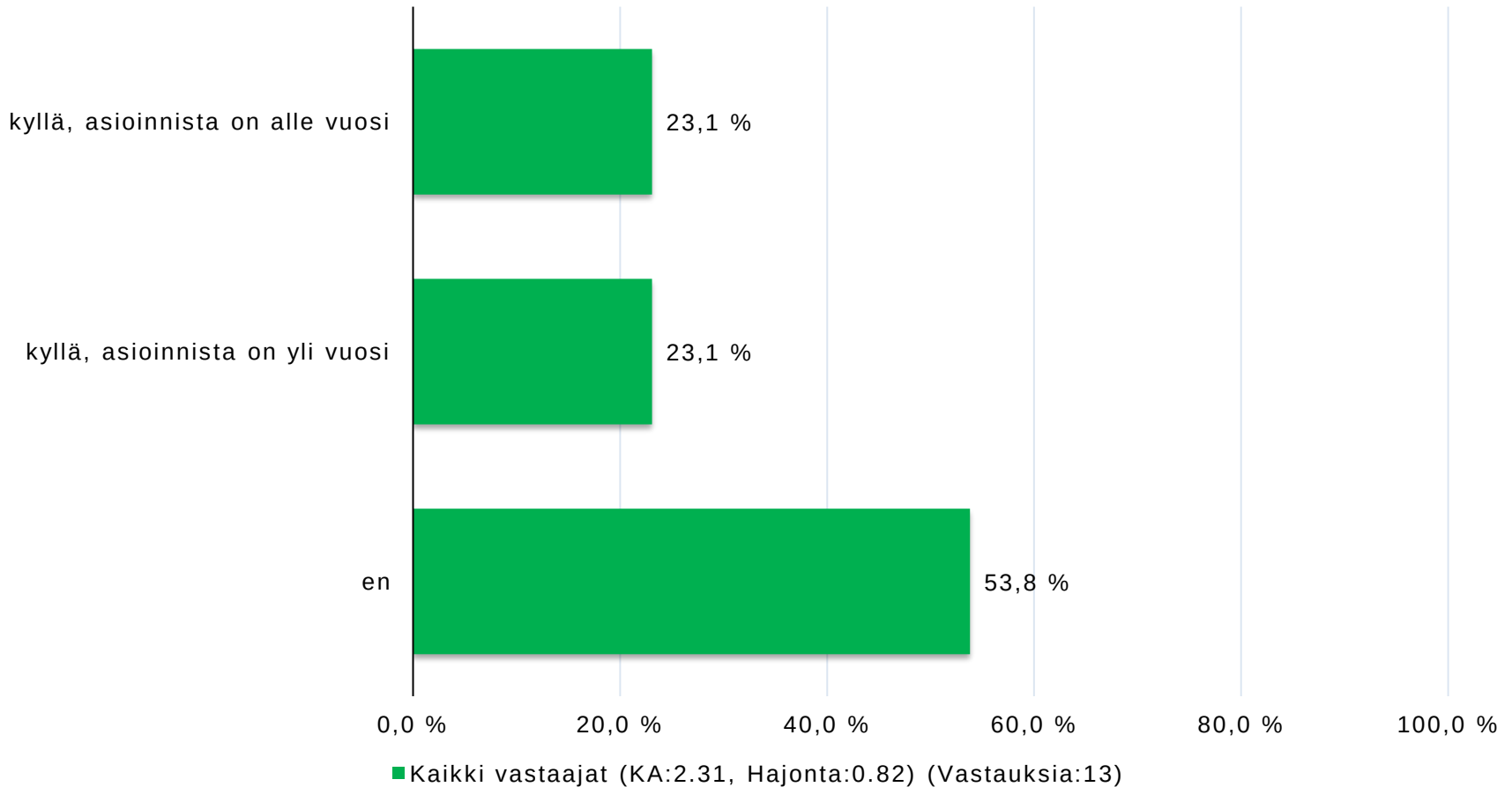
Henkilömäärä taloudessanne



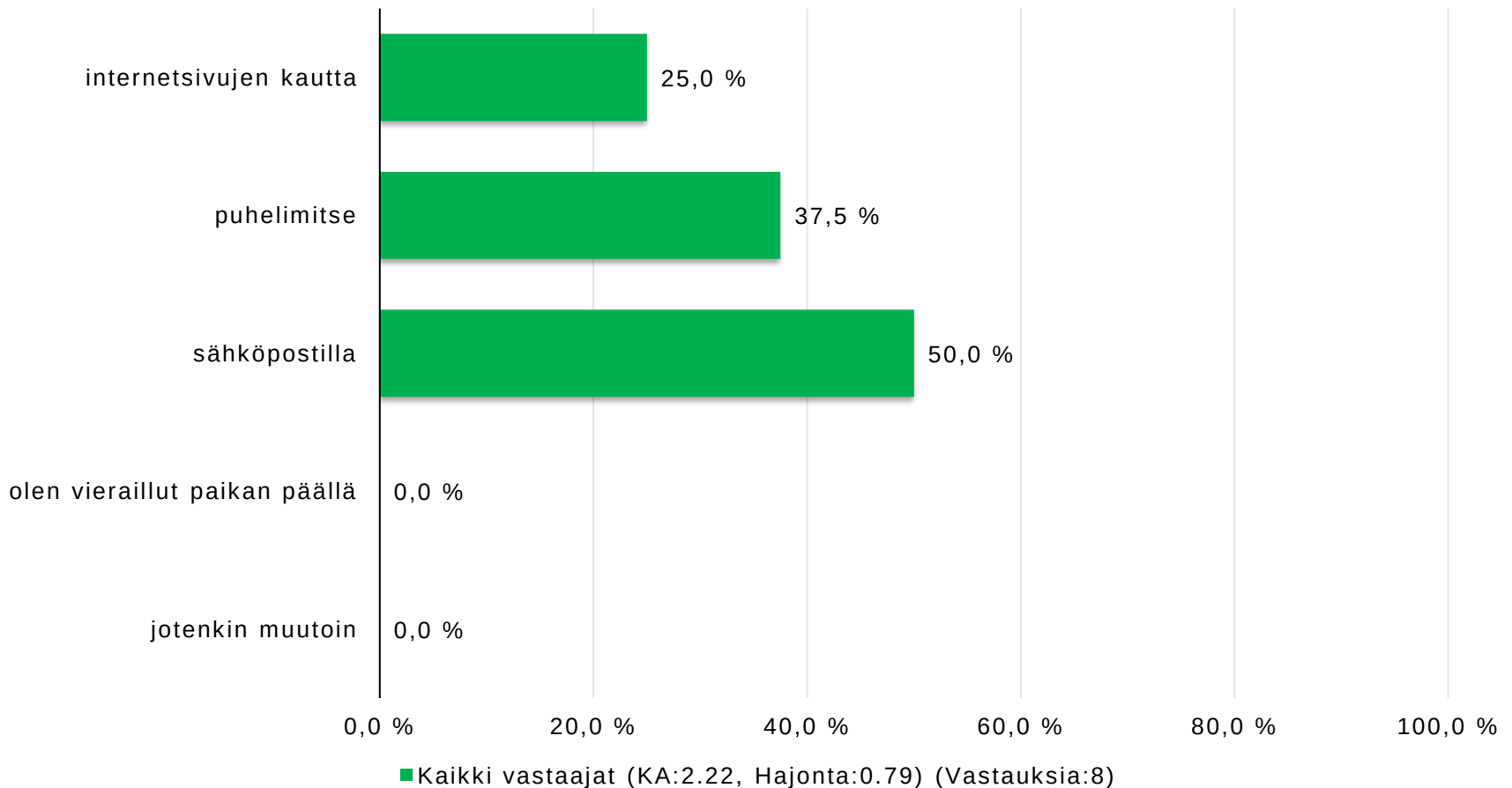
Asumismuoto



Oletteko asioinut lämpölaitoksen kanssa



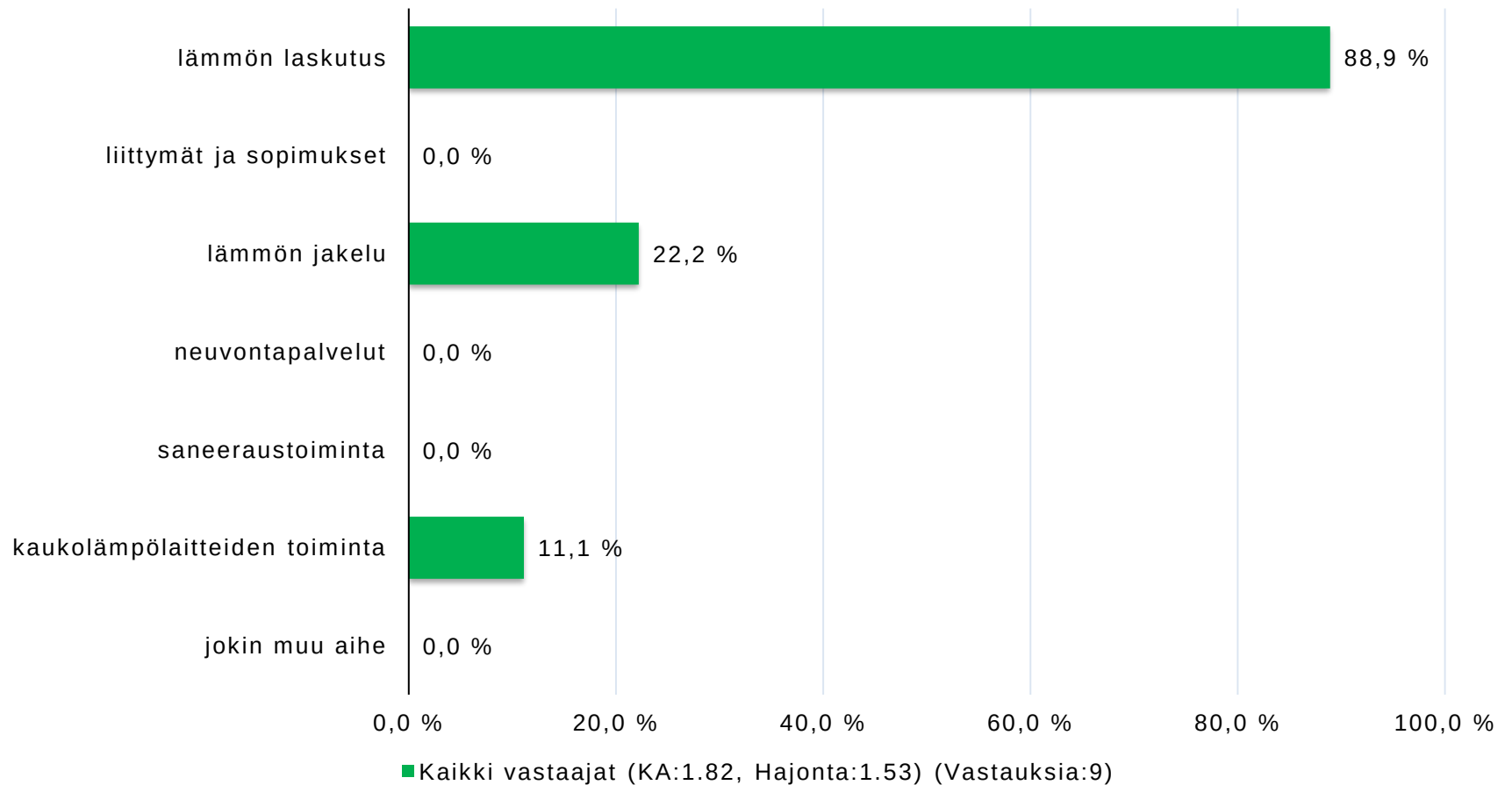
Mikäli olette asioinut lämpölaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian



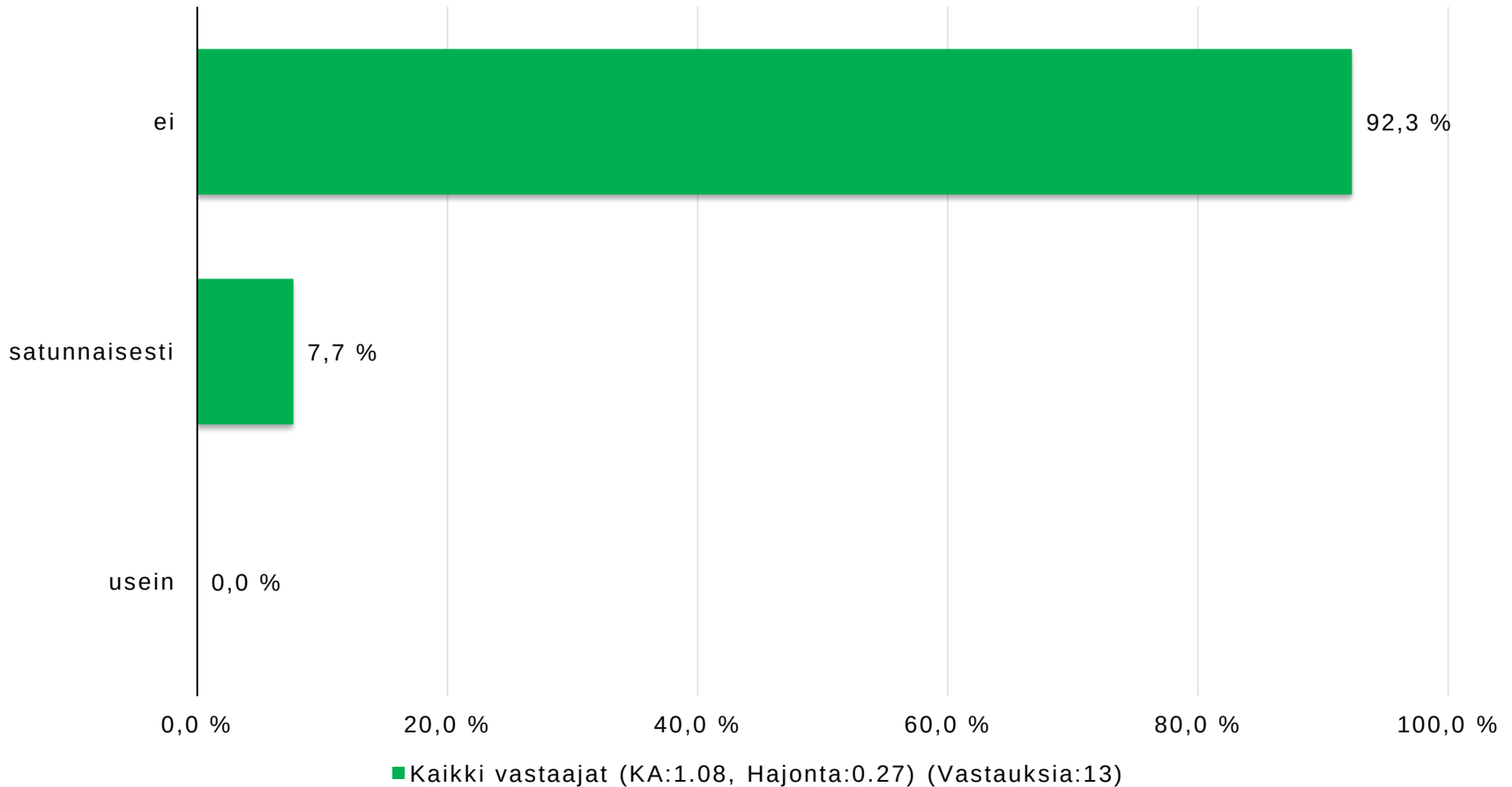
Mikä olisi mieluisin tapa asioida lämpölaitoksen kanssa? (Kaikki vastaajat)

- puhelimitse
- Puhelimise/ s.posti
- sähköposti
- sähköposti
- s-posti
- puhelimella
- Henk.koht.
- Teksti viestit esim
- sähköposti
- Netti

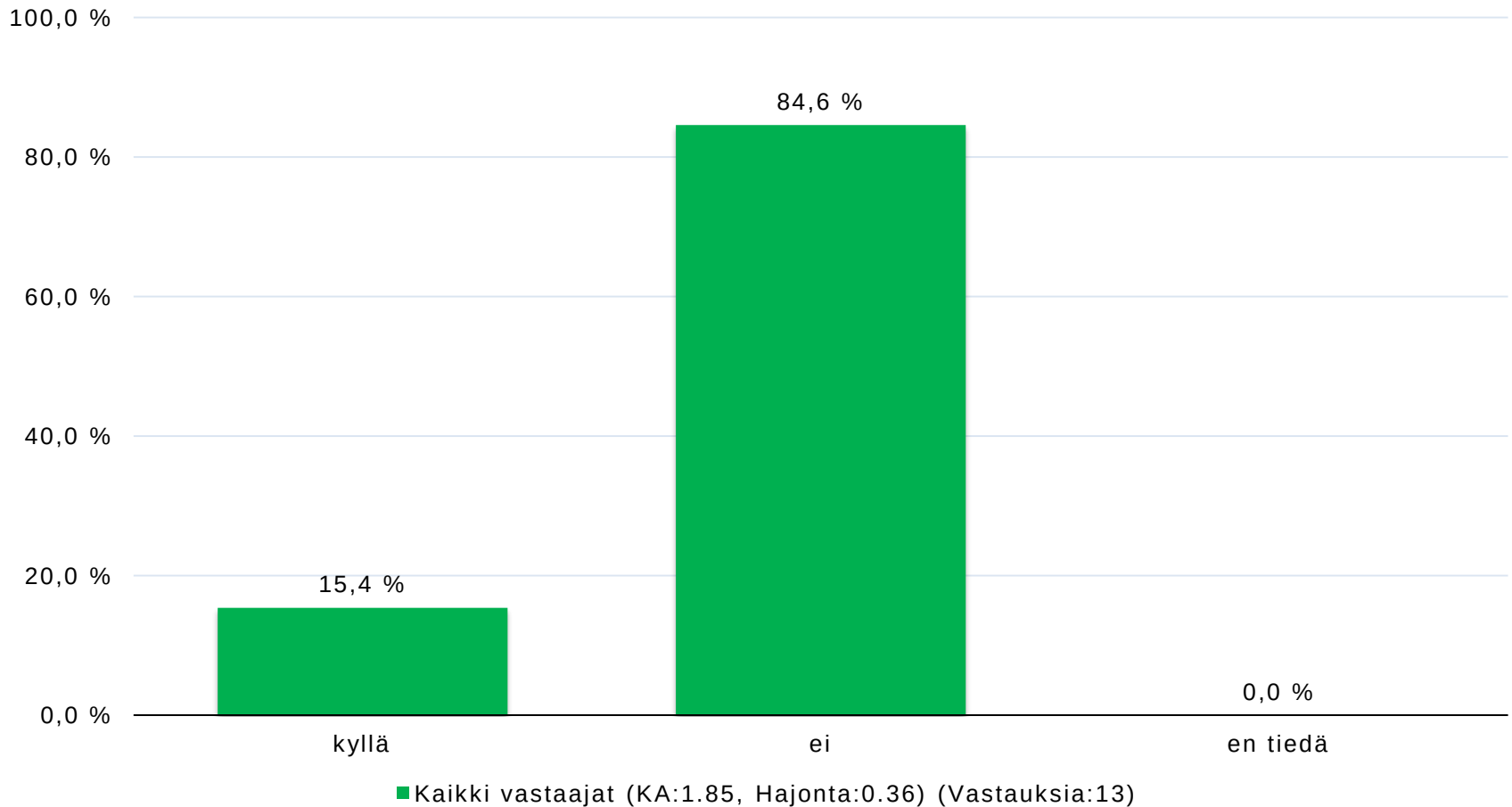
Mikäli olette asioinut lämpölaitoksen kanssa, mikä oli aiheena



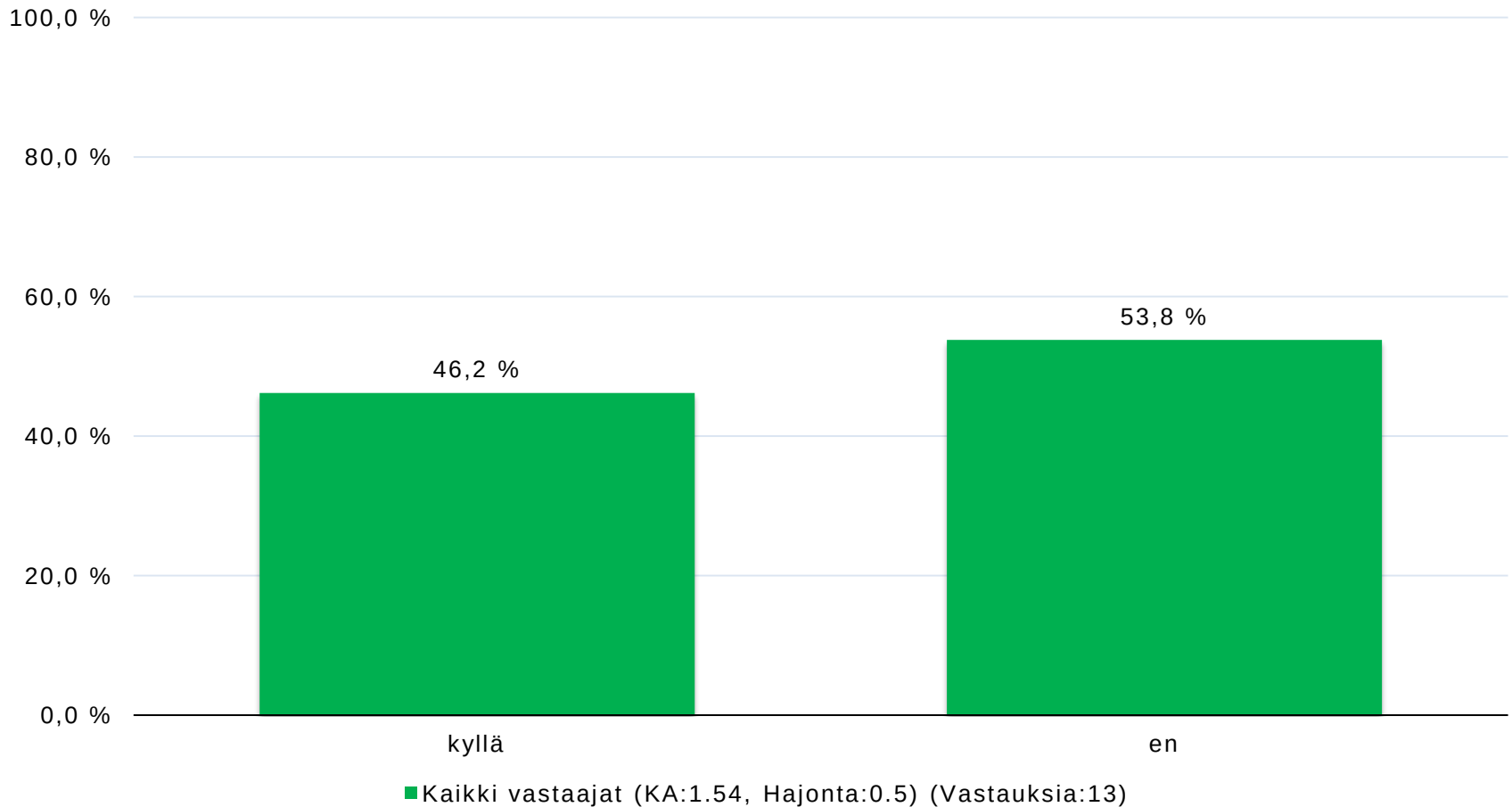
Onko havainnut kaukolämmön jakelussa häiriöitä viimeisen vuoden aikana



Oletteko havainnut häiriöitä kaukolämpölaitteissa viimeisen vuoden aikana



Oletko harkinnut muita lämmitysmuotoja kaukolämmön korvaajaksi



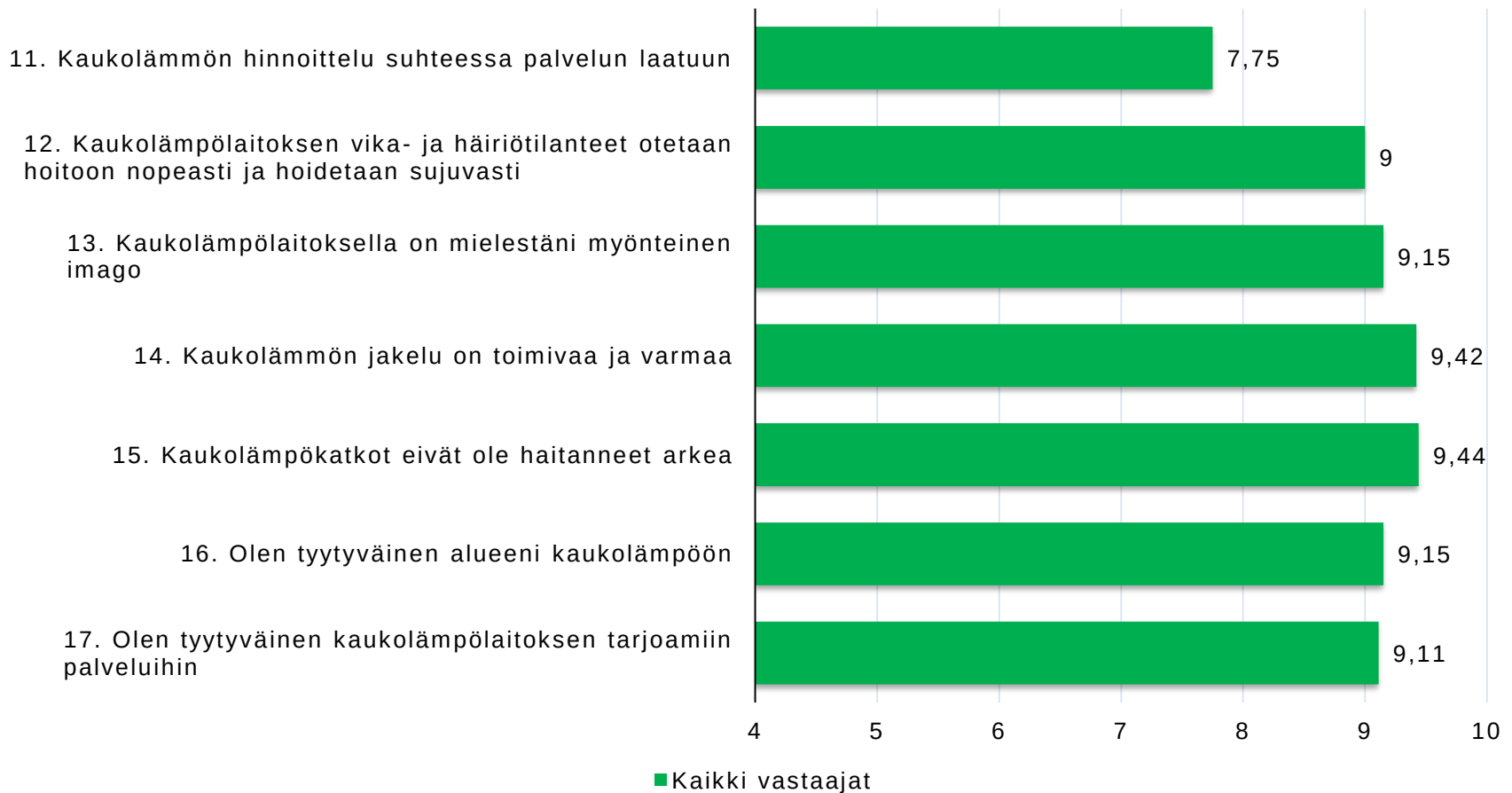


Kaukolämpölaitoksen palvelun laatu- ja imagomittarit

Arvioi kouluarvosana-asteikolla (4-10)

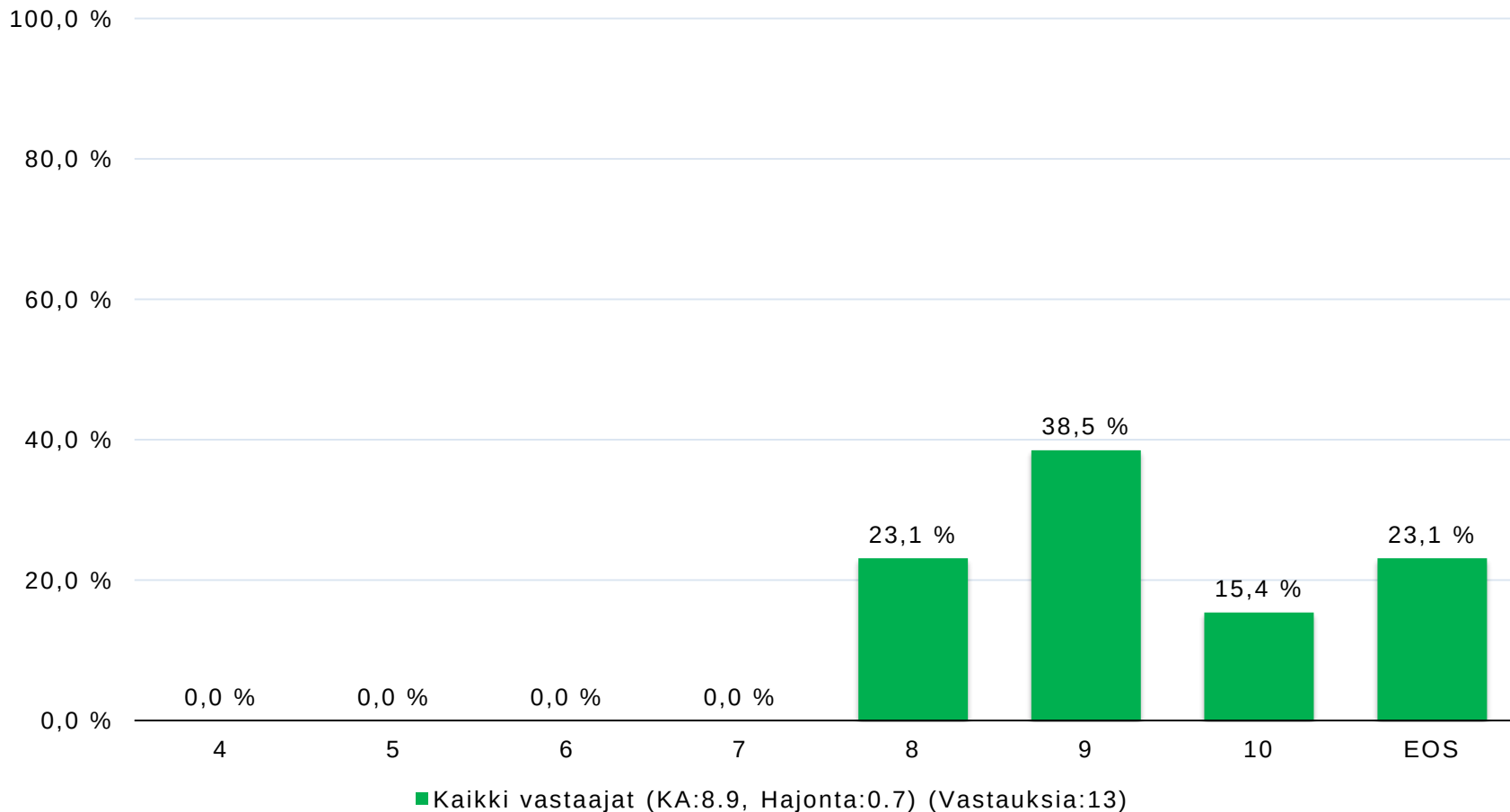


Arvioi kouluarvosana-asteikolla (4-10)



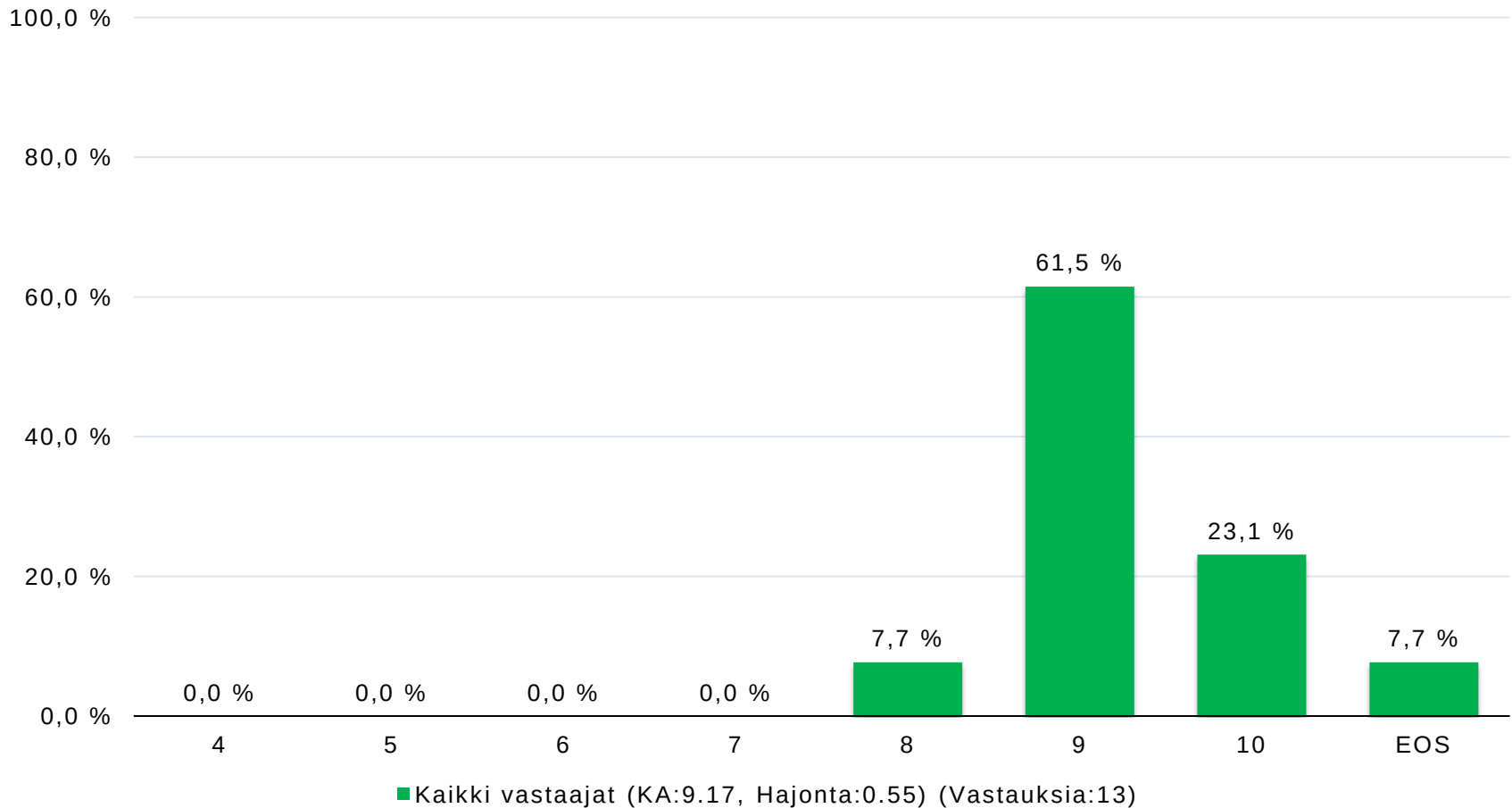
1. Kaukolämpölaitoksen asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



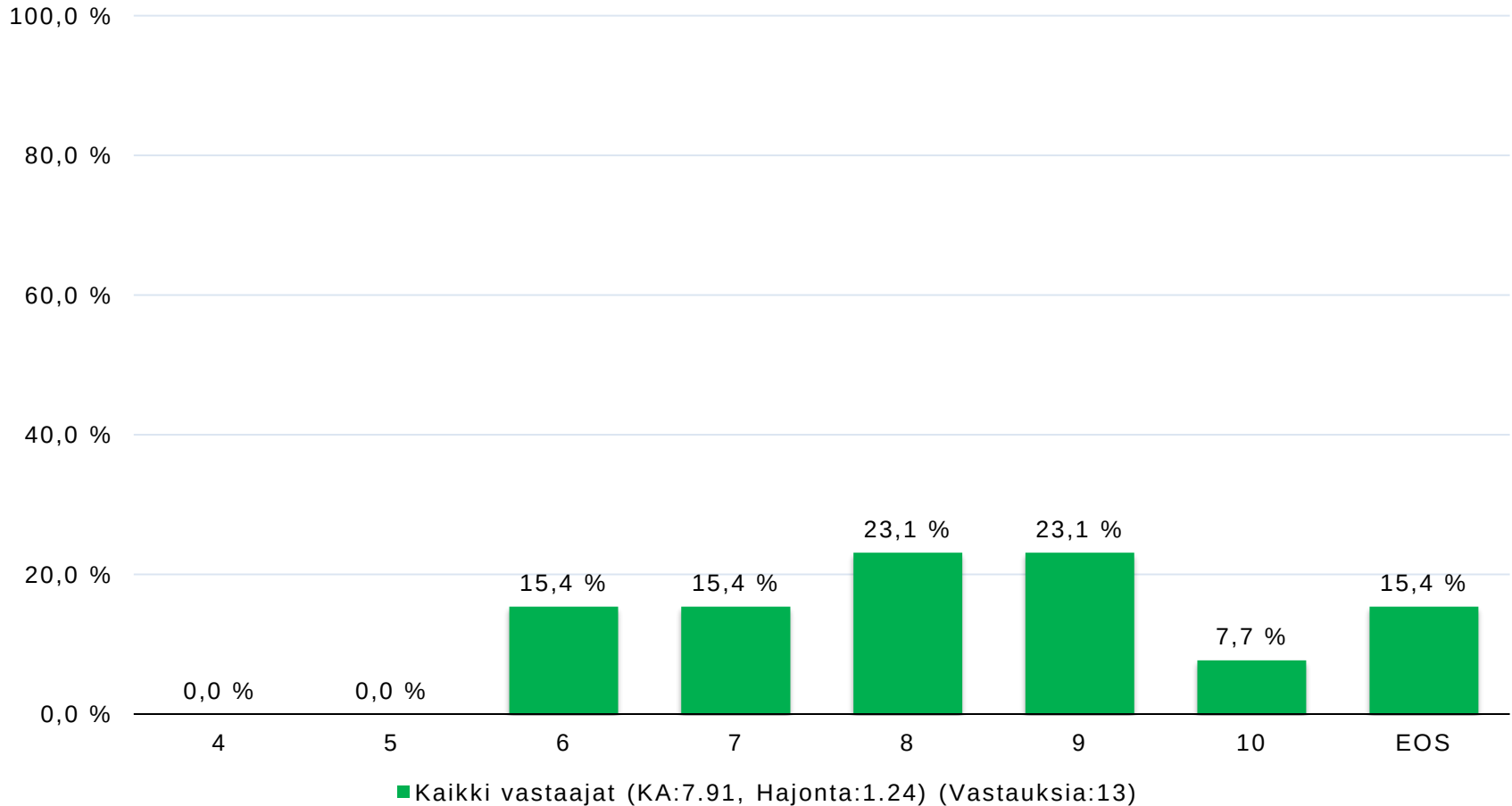
2. Kaukolämpölaitoksen toiminta on luotettavaa ja turvallista

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



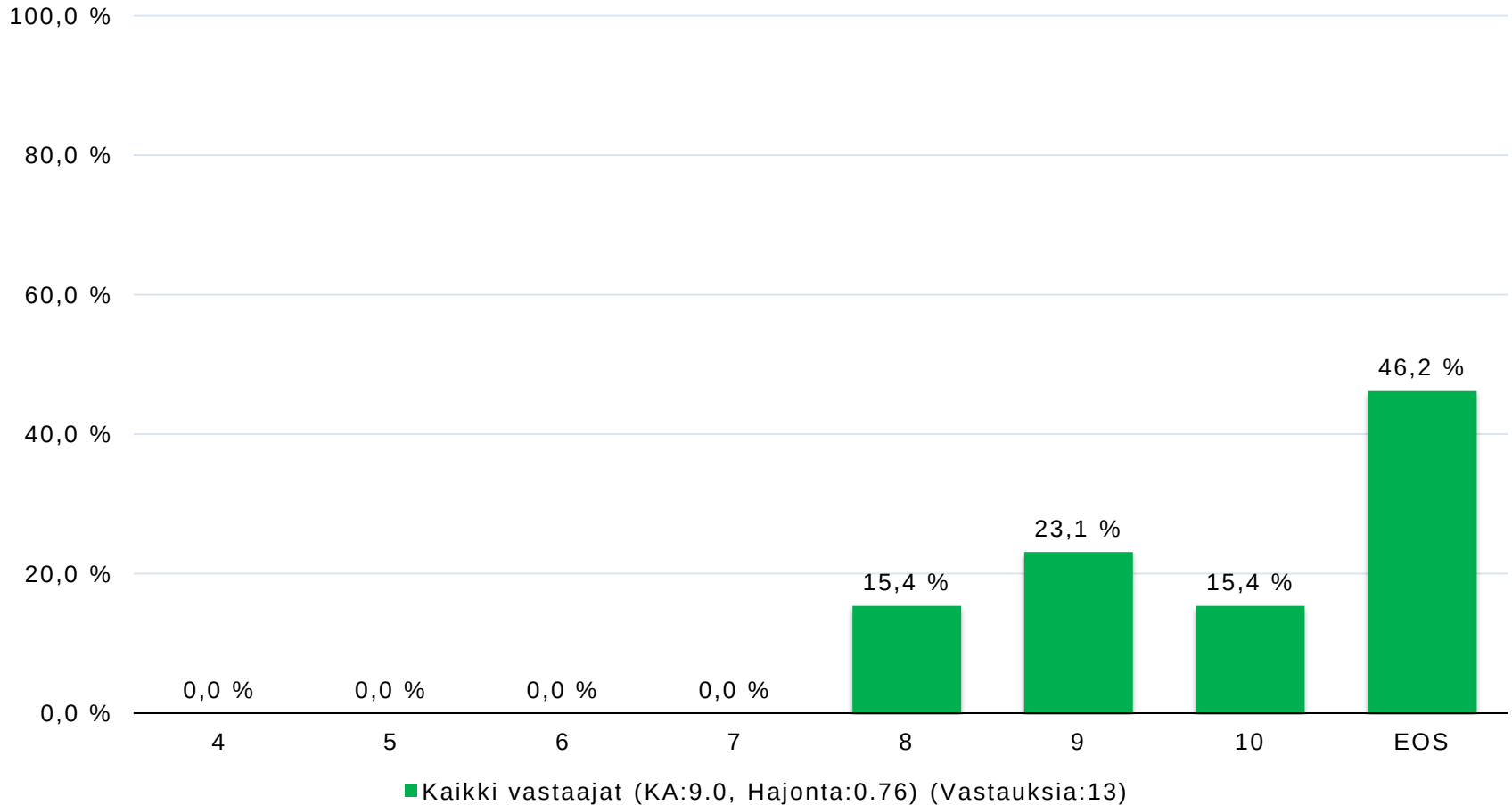
3. Kaukolämpölaitoksen tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaat kattavasti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



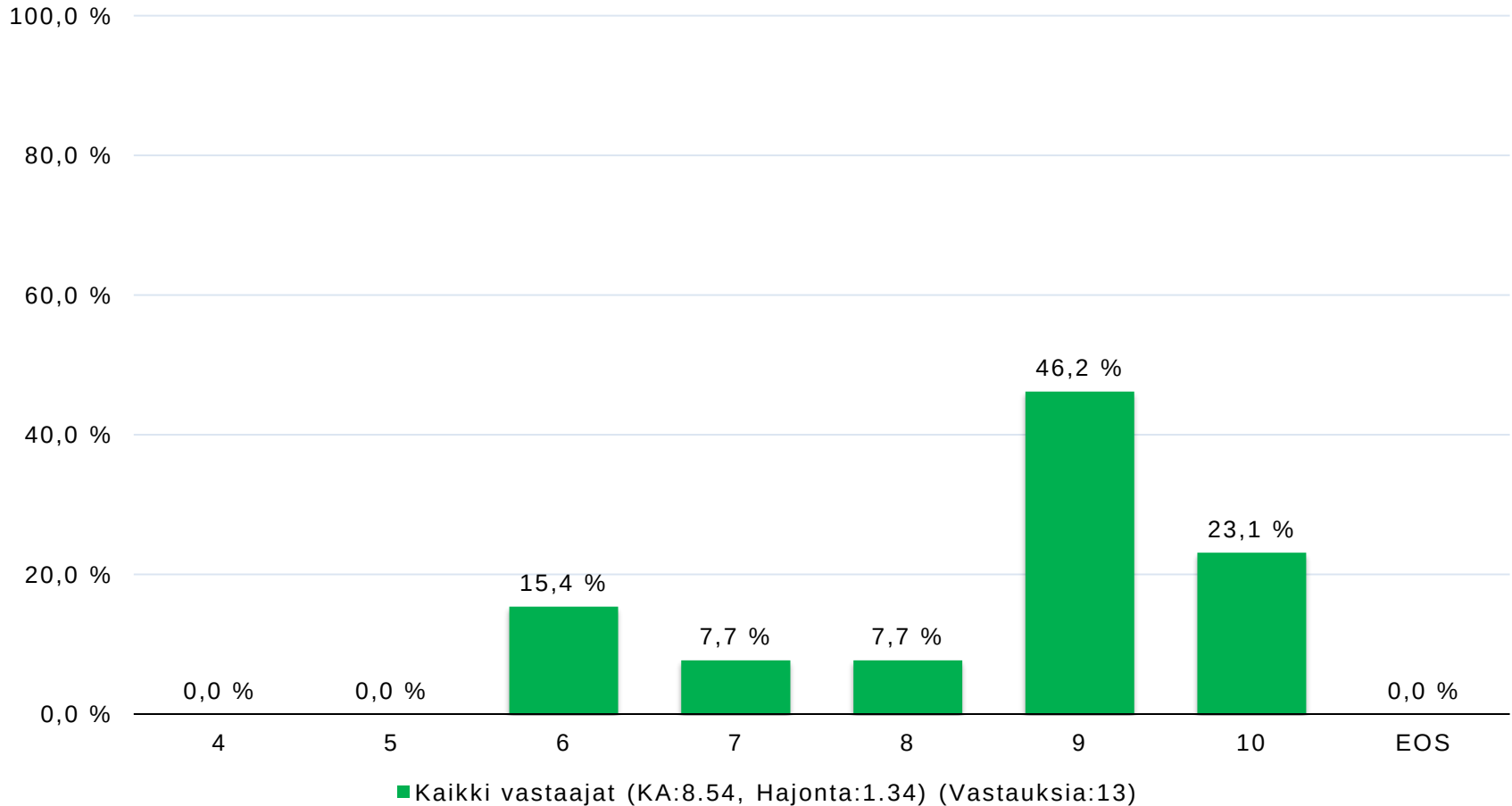
4. Kaukolämpölaitos vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



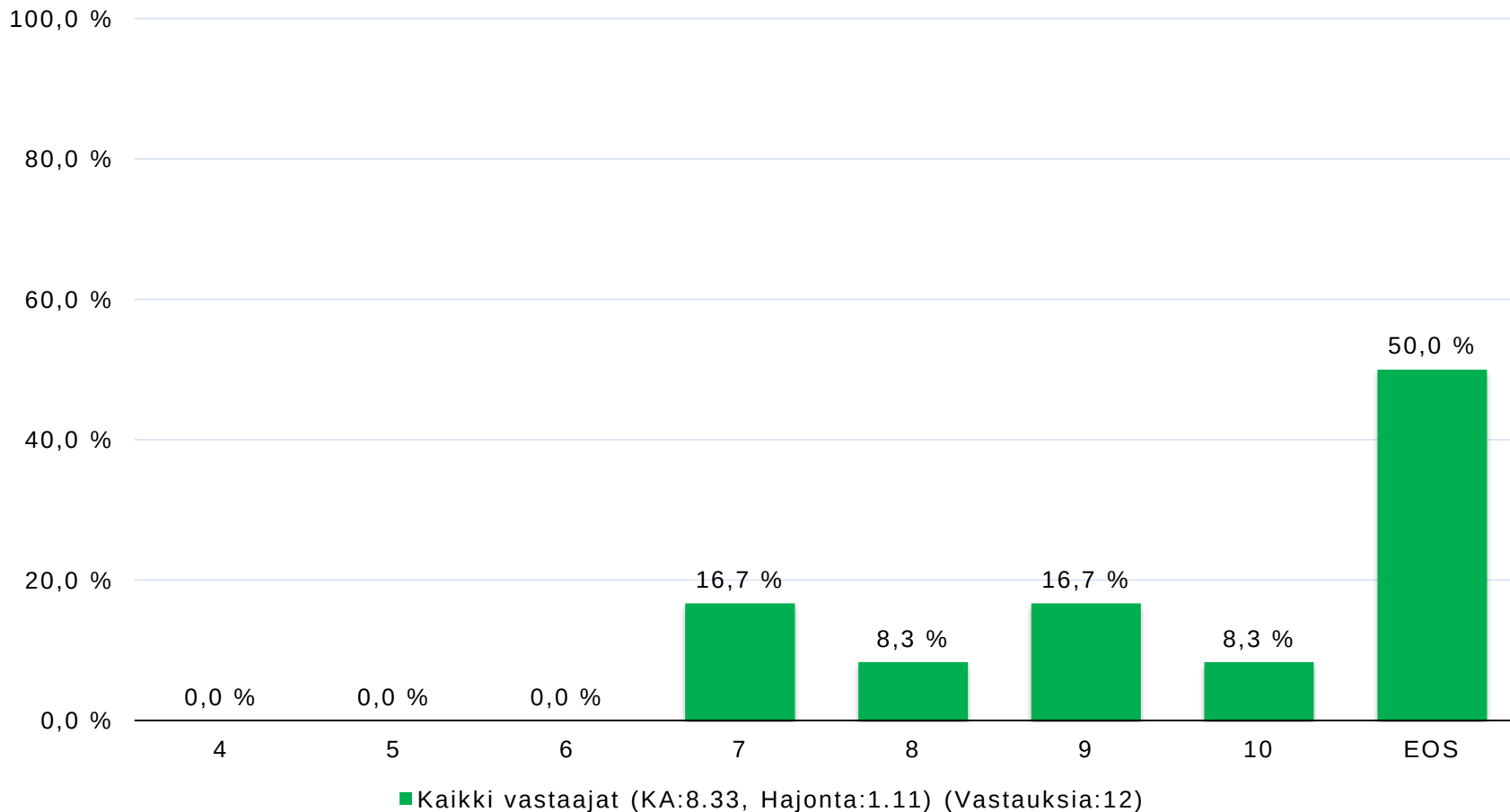
5. Kaukolämpölaitoksen laskutuskäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



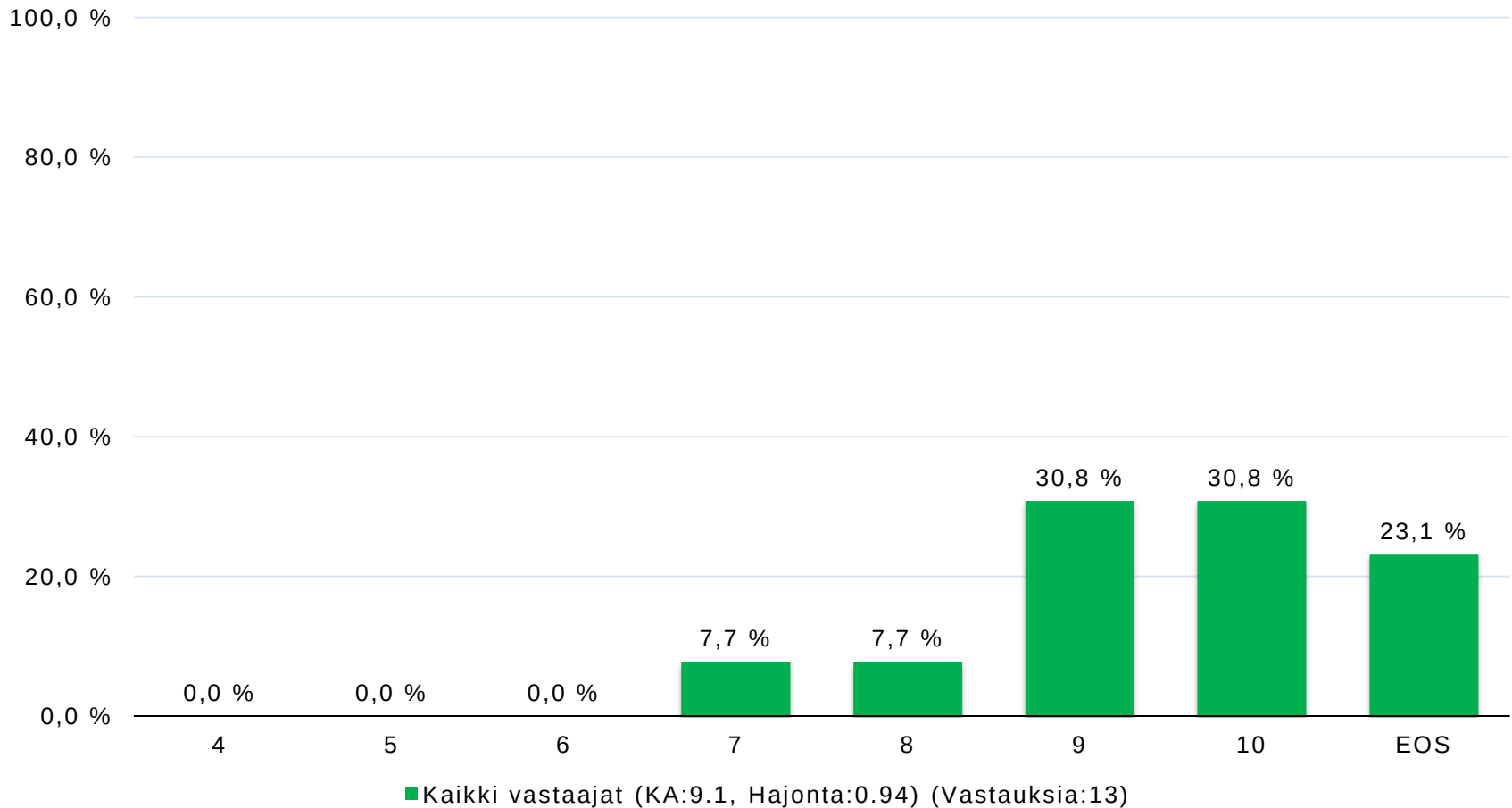
6. Kaukolämpölaitoksen internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



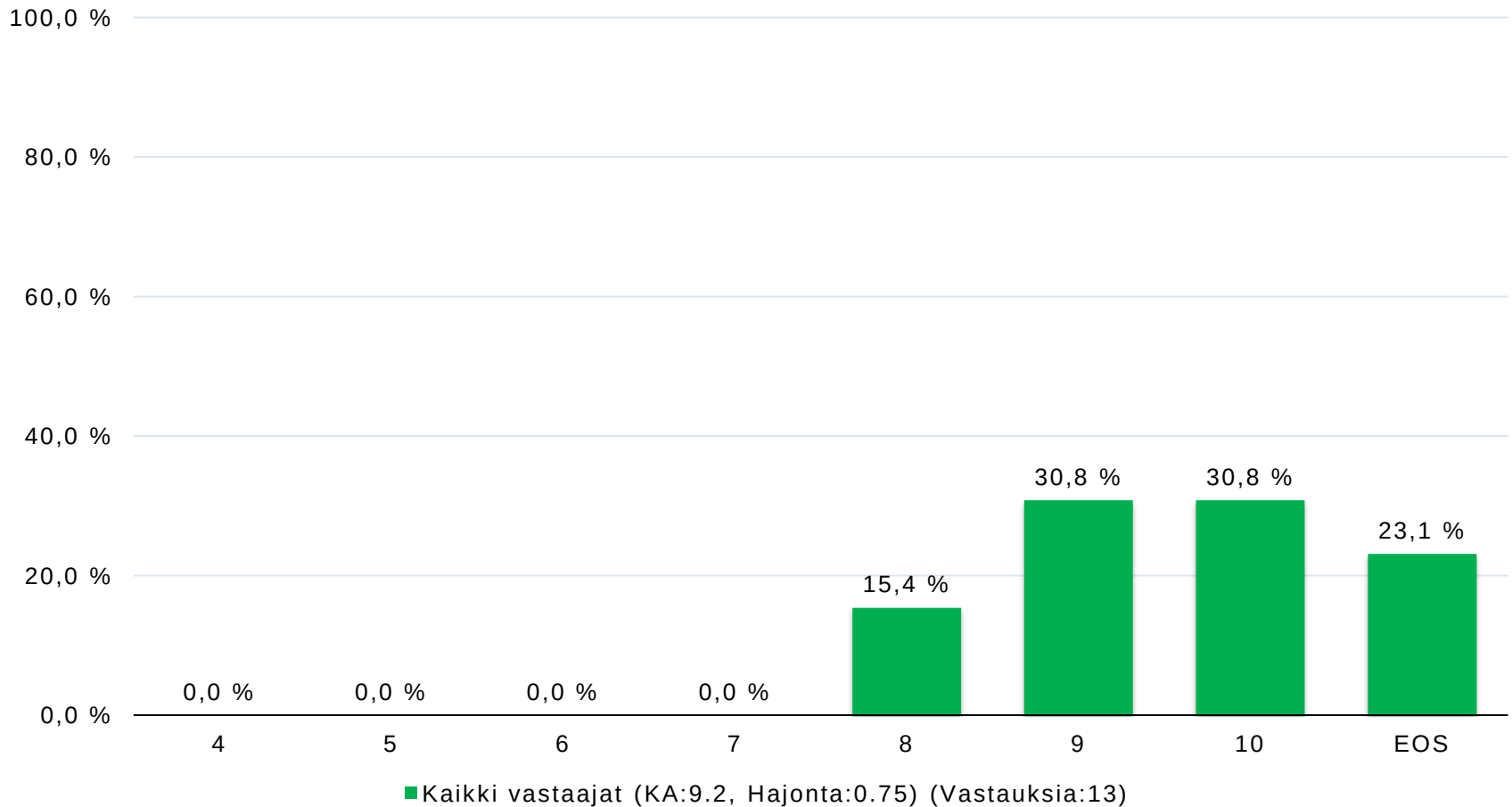
7. Kaukolämpölaitos toimii mielestäni ympäristövastuullisesti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



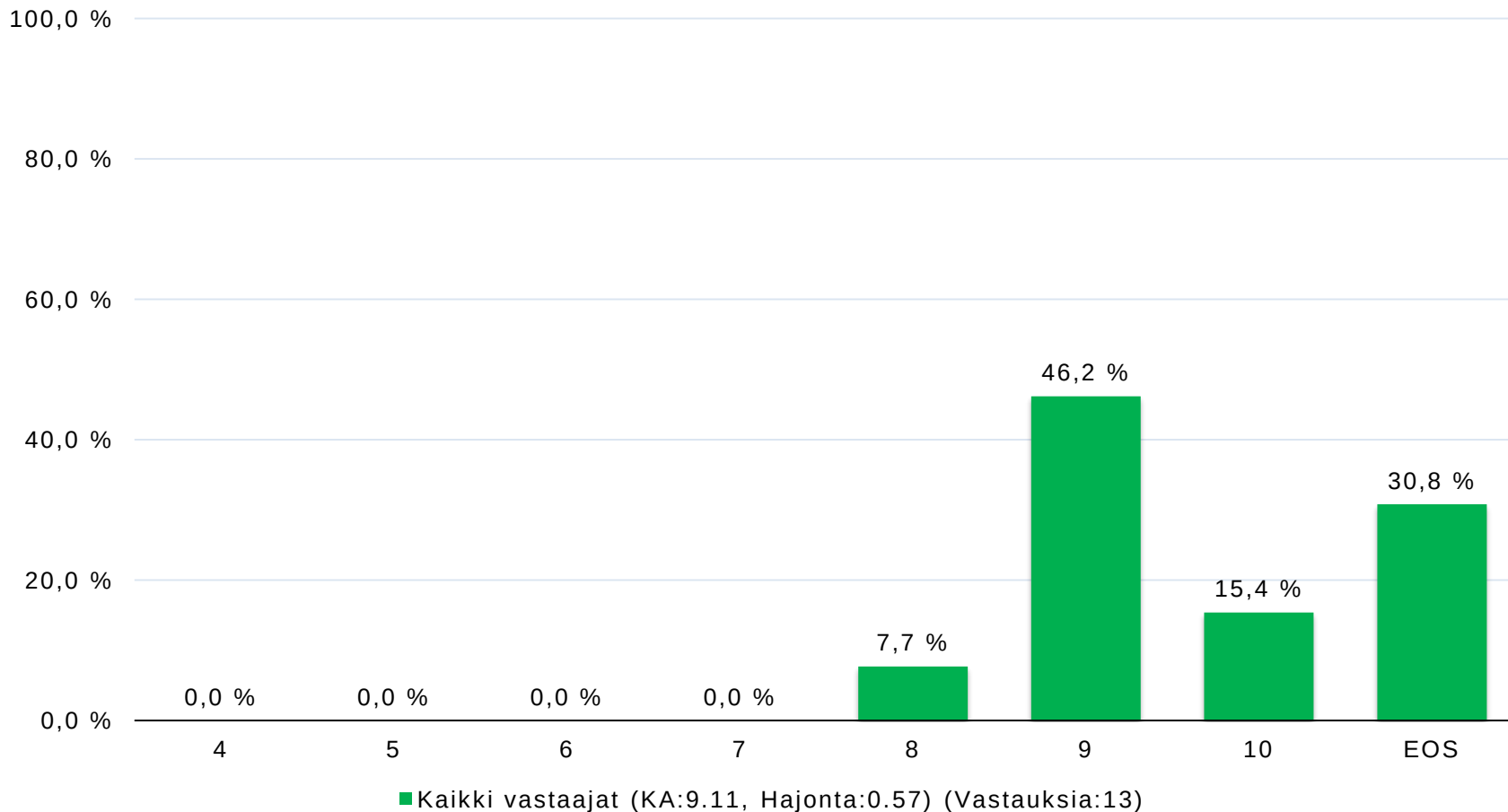
8. Kaukolämpö tuotetaan ympäristöystävällisesti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



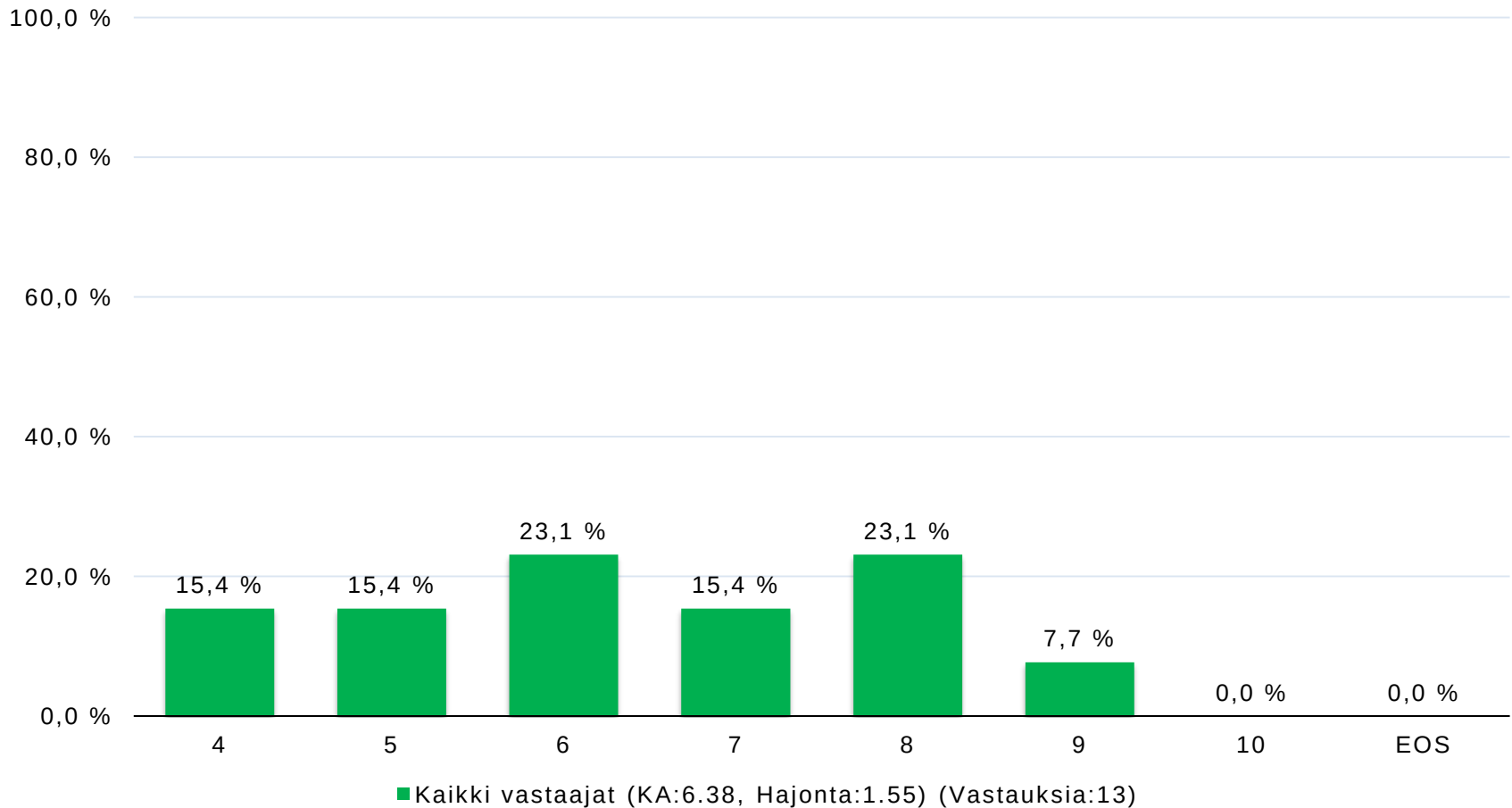
9. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



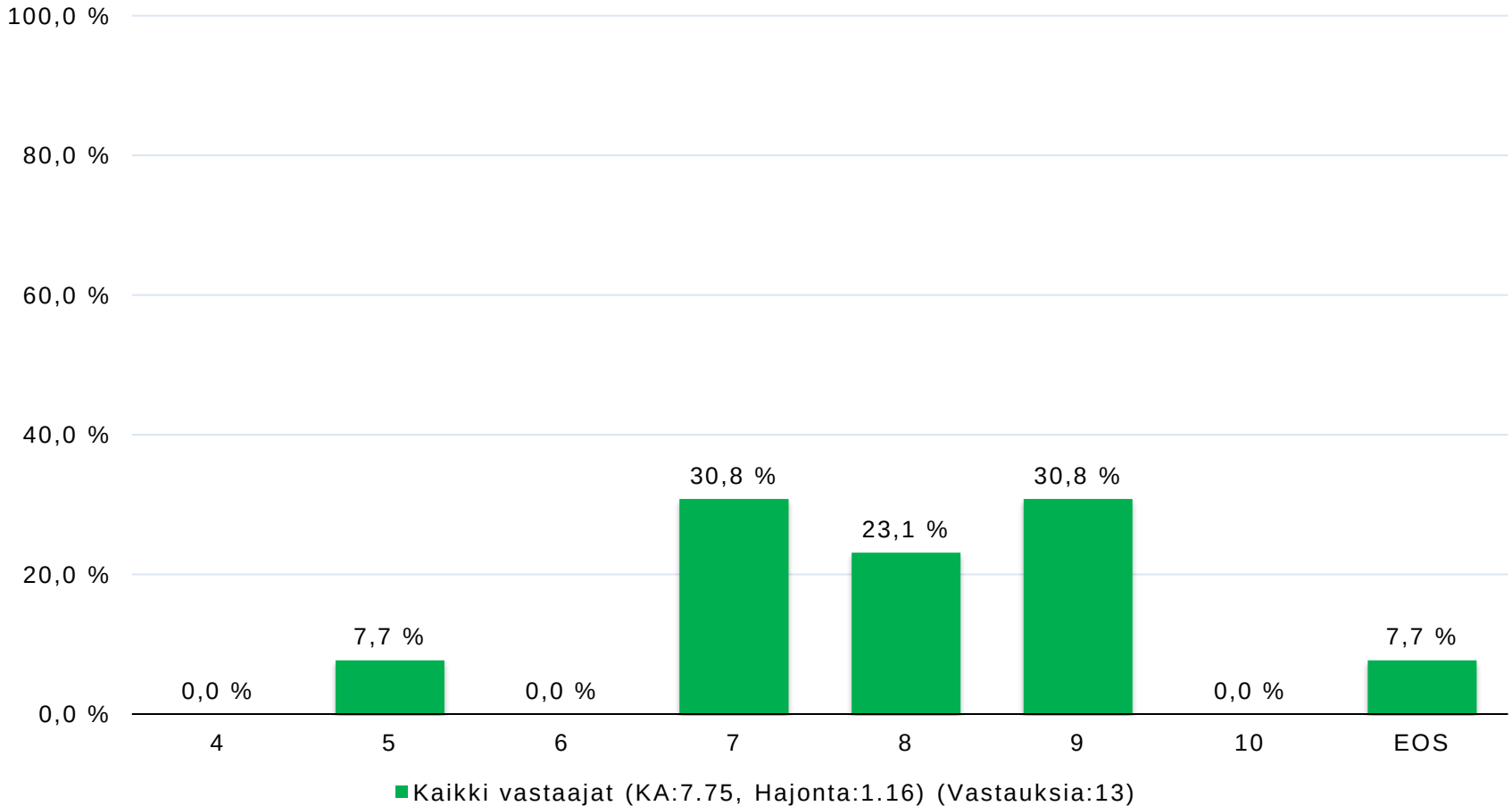
10. Kaukolämmön hinnoittelu on kohtuullista

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



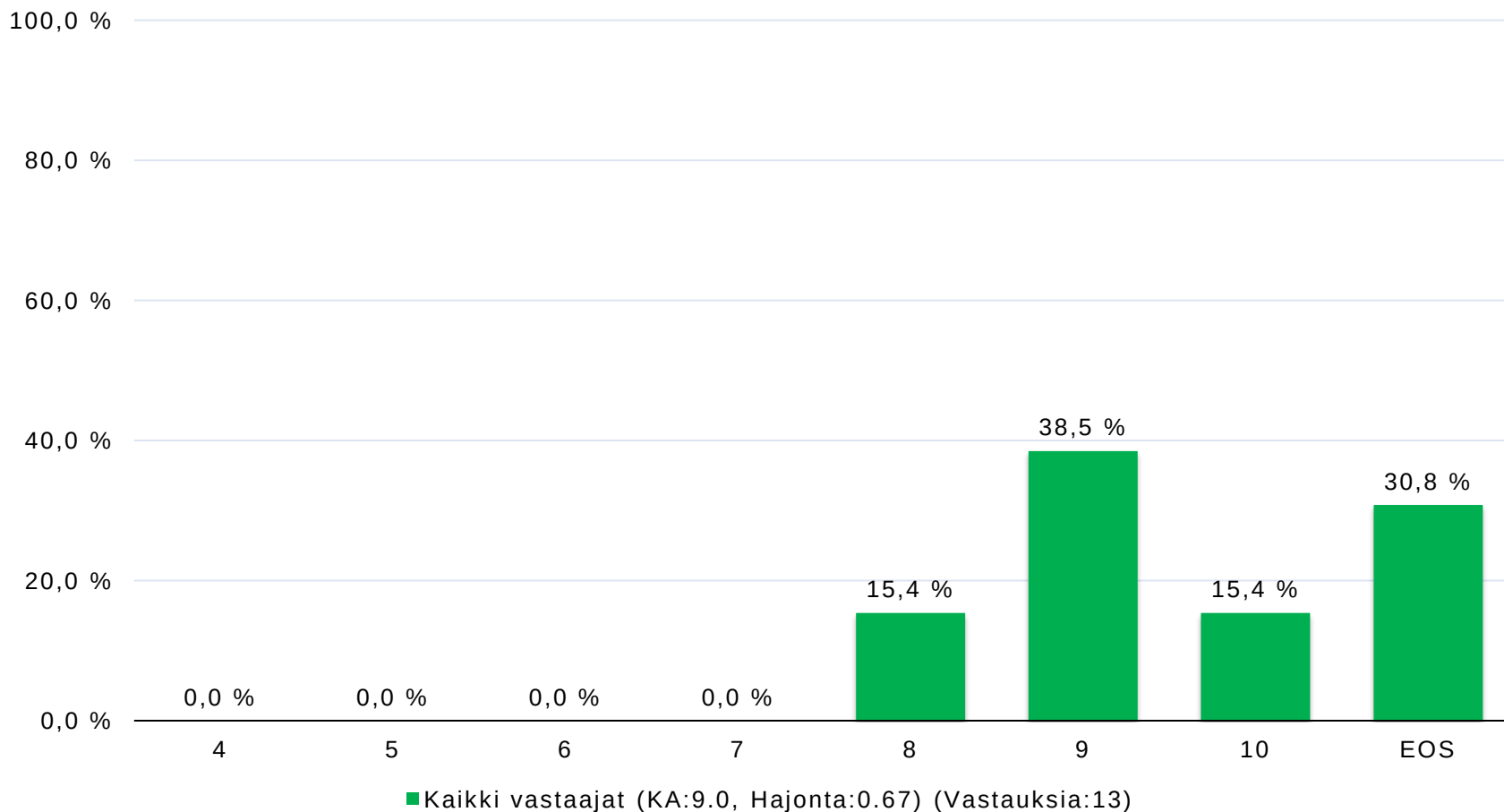
11. Kaukolämmön hinnoittelu suhteessa palvelun laatuun

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



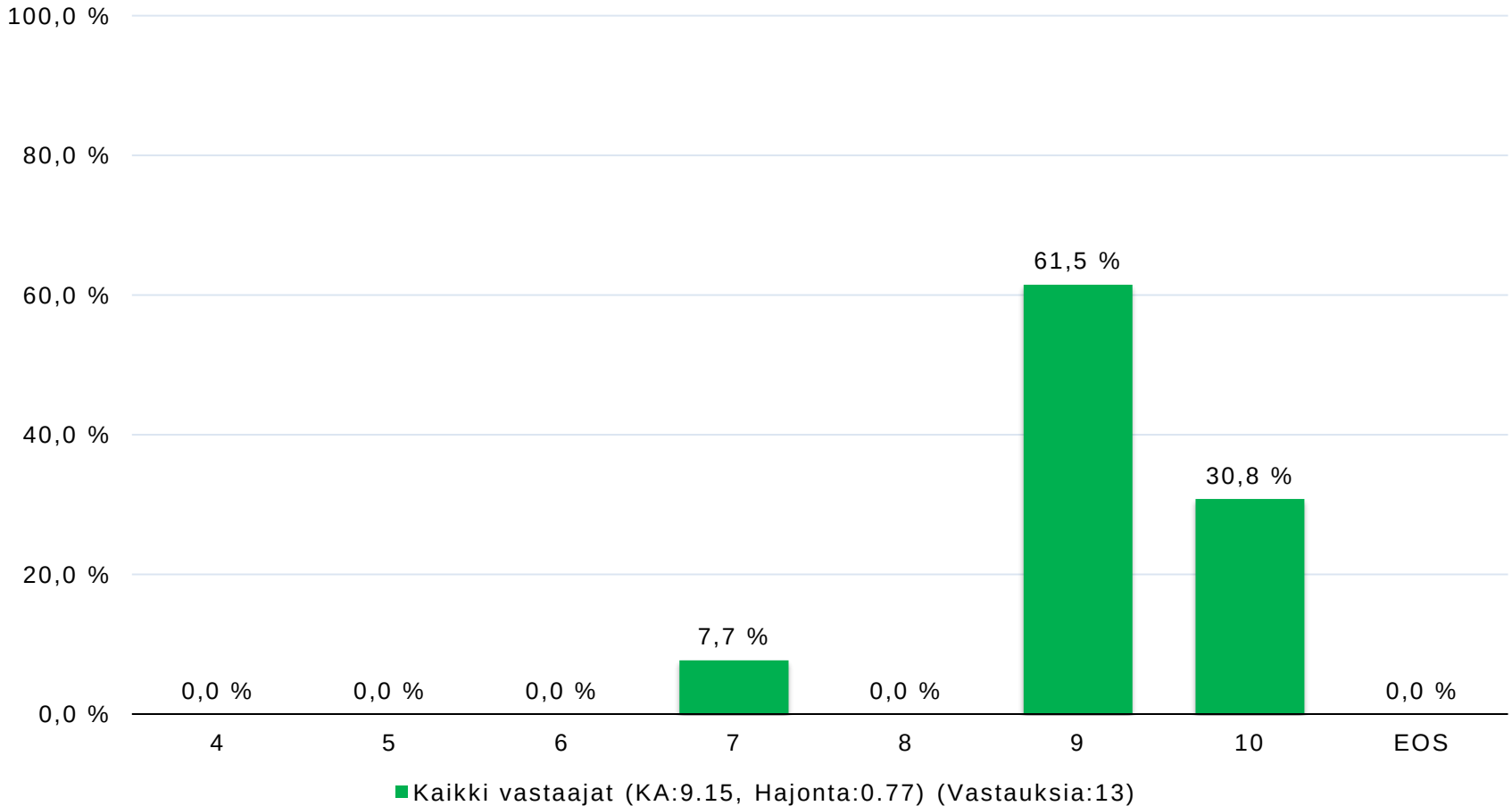
12. Kaukolämpölaitoksen vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



13. Kaukolämpölaitoksella on mielestäni myönteinen imago

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)

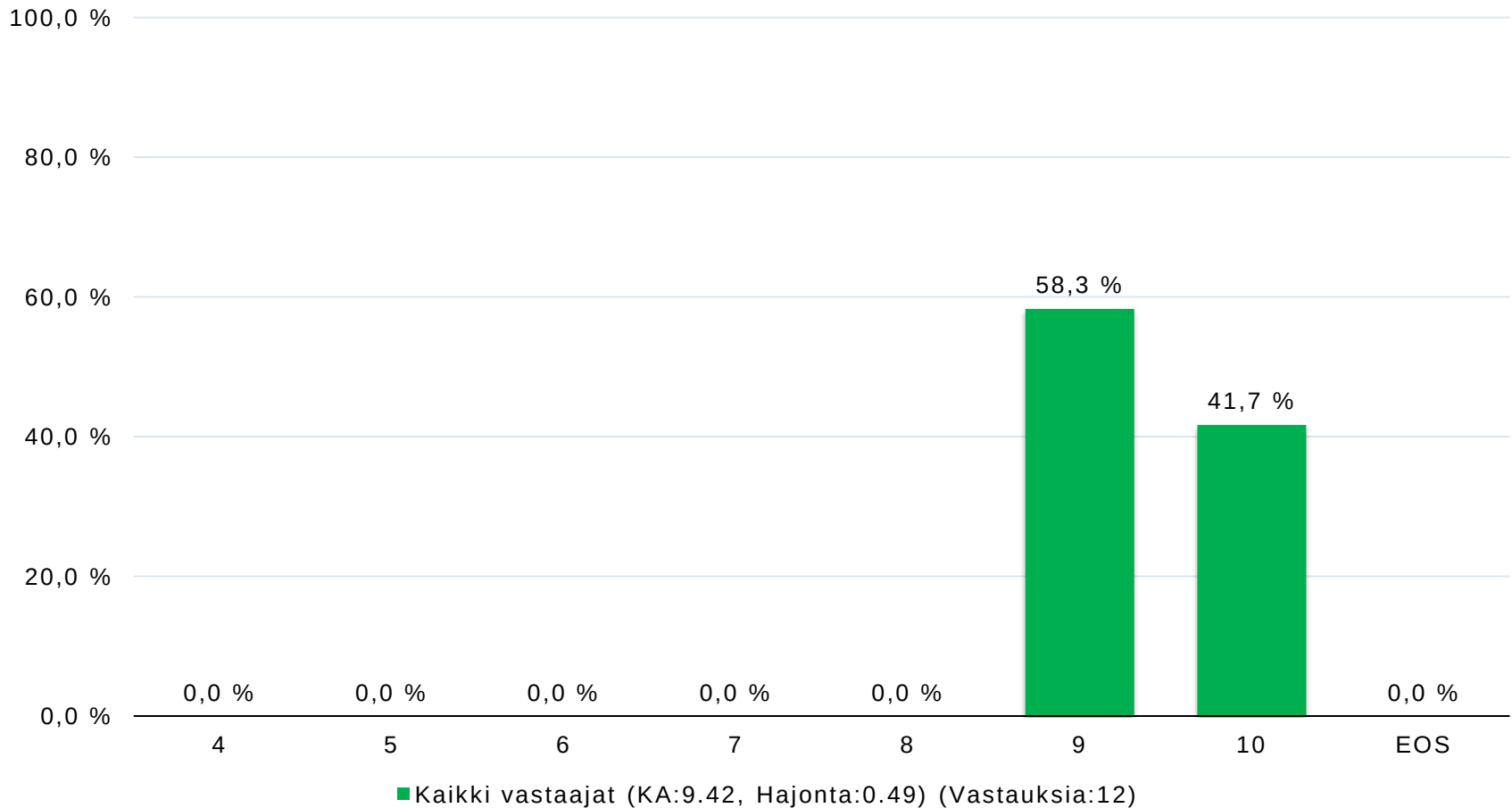




Kaukolämmön jakelun mittarit

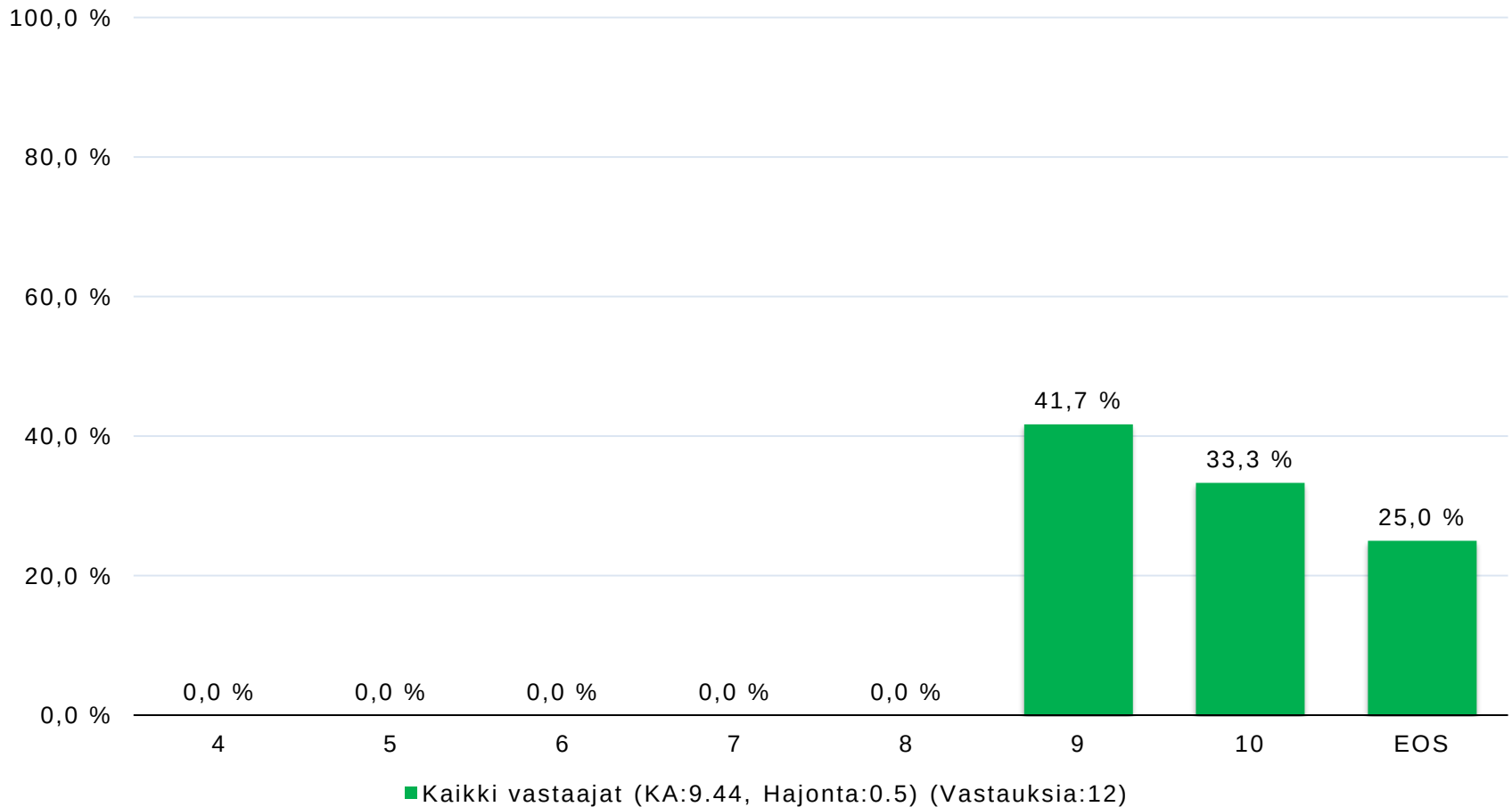
14. Kaukolämmön jakelu on toimivaa ja varmaa

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



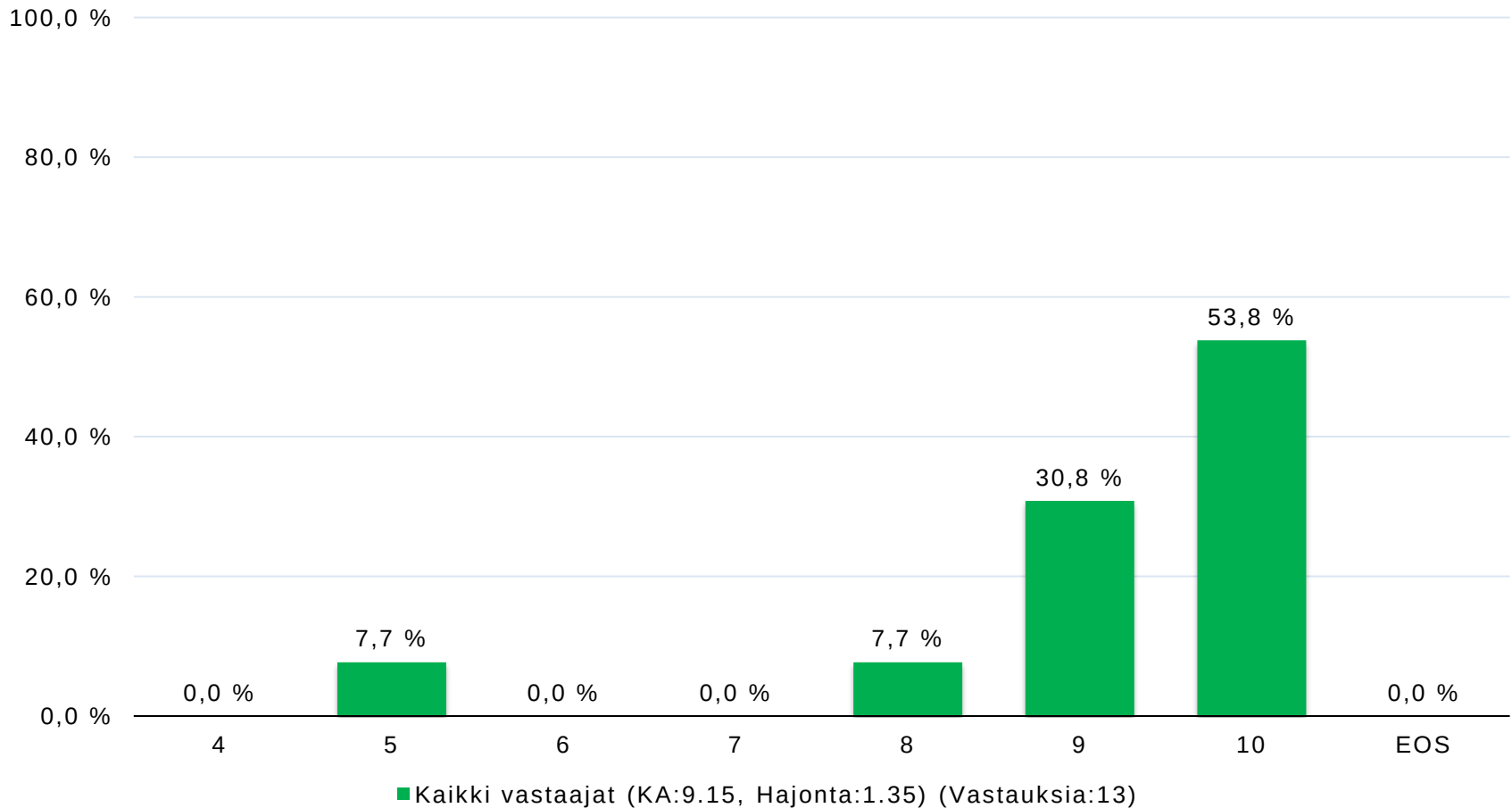
15. Kaukolämpökatkot eivät ole haitanneet arkea

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



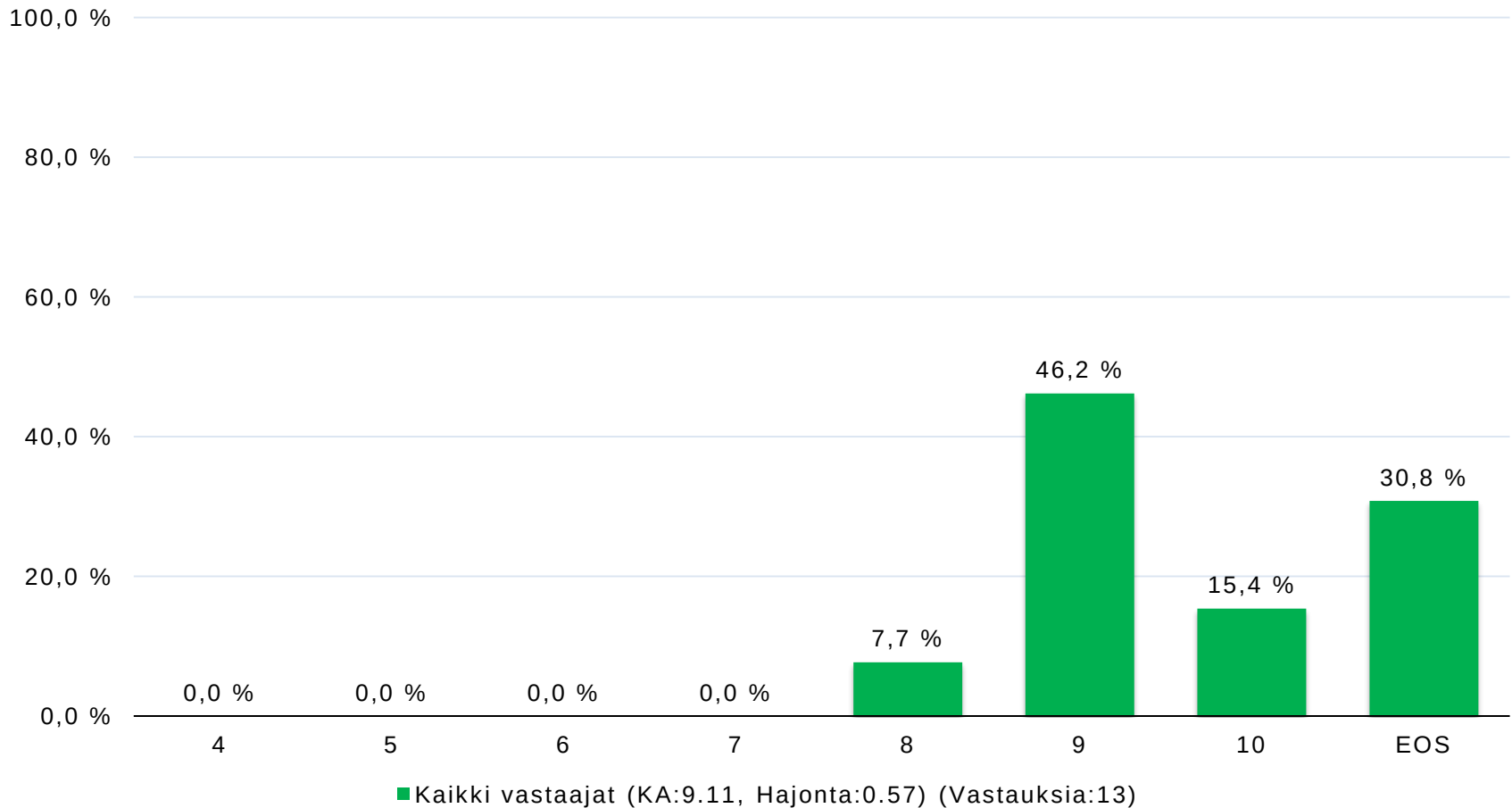
16. Olen tyytyväinen alueeni kaukolämpöön

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



17. Olen tyytyväinen kaukolämpölaitoksen tarjoamiin palveluihin

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)

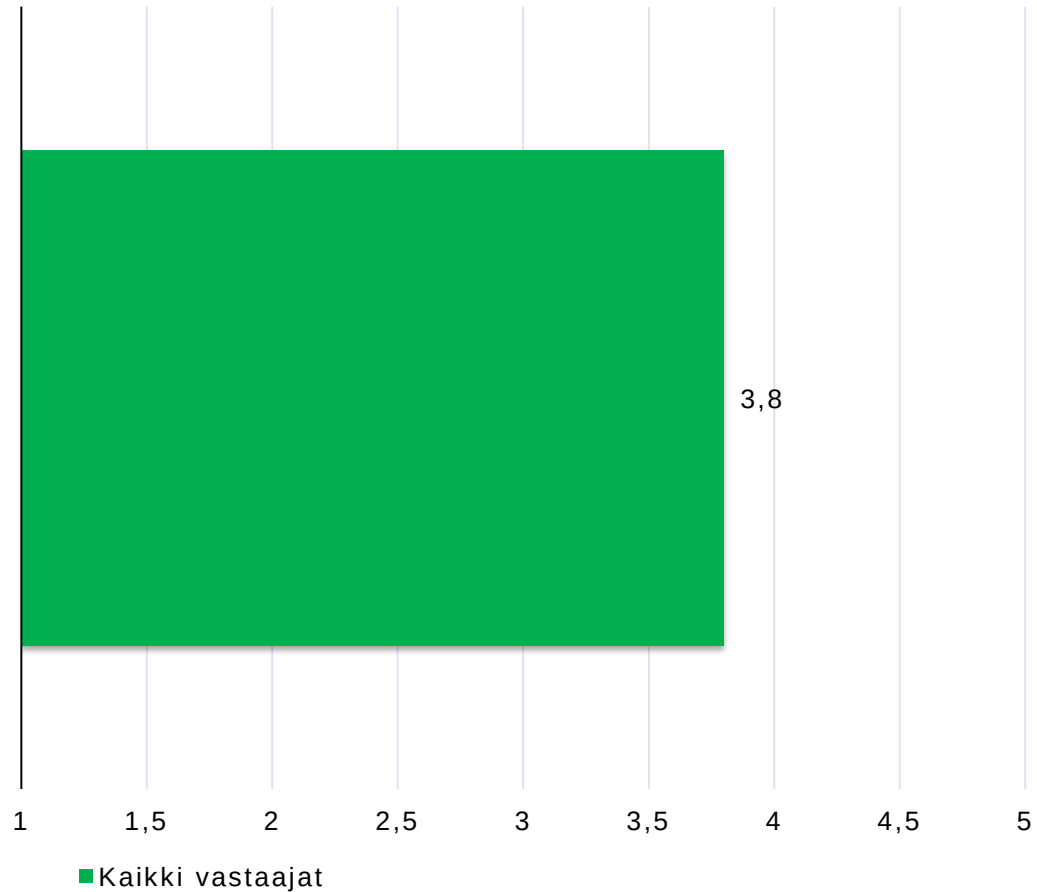


Tiedätkö, millä Savitaipaleen kaukolämpö on tuotettu?

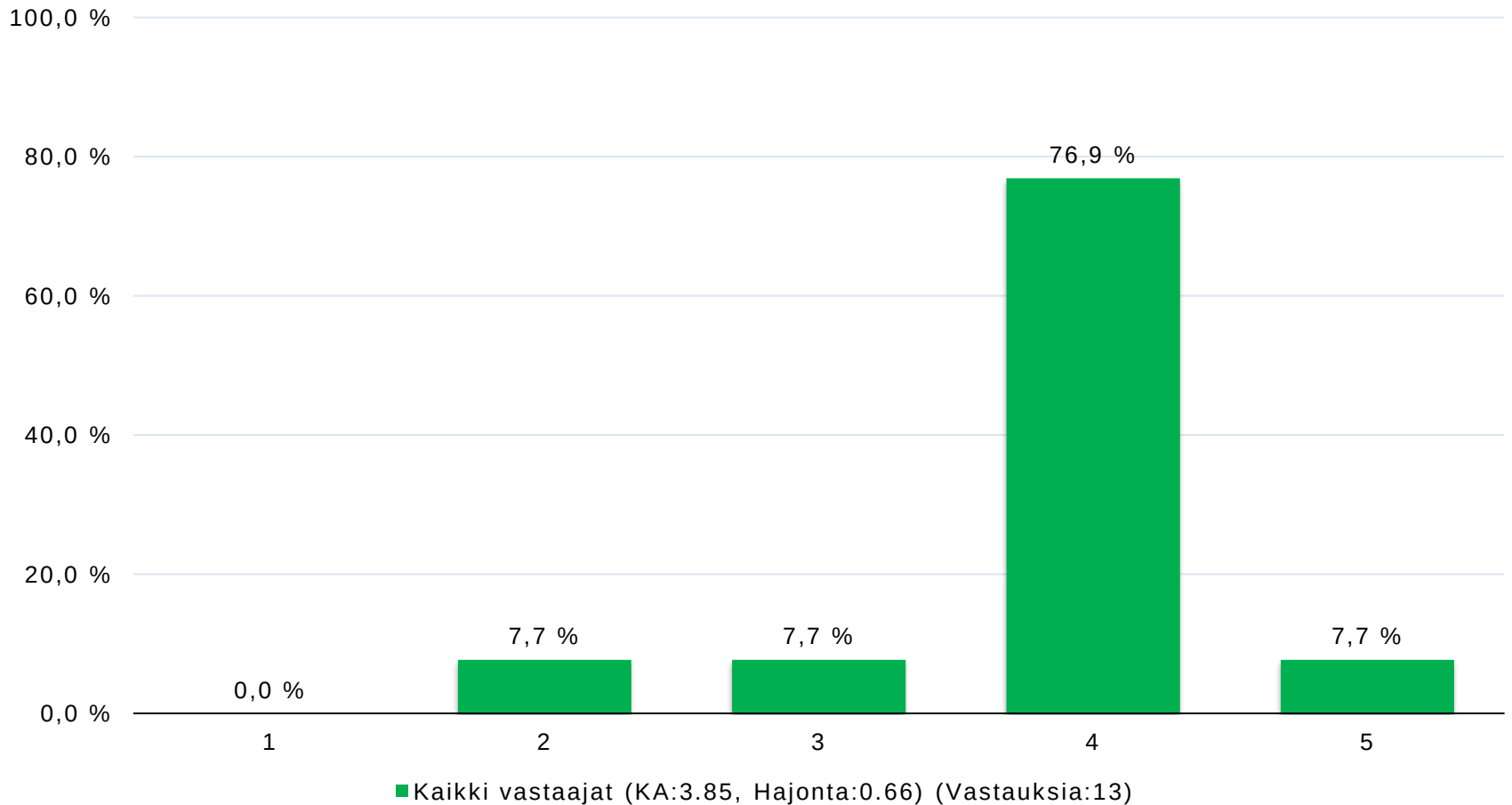
- Kyllä
- pelleteillä
- Kyllä, hakkeella.
- hakkeella
- En
- Hake ja öljy
- en
- Hake, polttoöljy ????
- Metsä hake
- En
- Tiedän.
- Haketta

Kokonaisarvosana kaukolämmöstä asteikkolla 1 - 5

Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi
kaukolämmöstä



Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi kaukolämmöstä





Avopalautteet

Kehitysideoita liittyen kaukolämmön palveluihin ja toimintatapoihin

Kehitysideoita liittyen lämpölaitoksen palveluihin

- hinta tulisi pitää kohtuullisena, sillä kilpailevia tuotteita on paljon kuten maalämpö. Voisiko kunnan nettisivuilla olla lomake, jonne voi ilmoittaa kaukolämpölukeman ?
- -



Avopalautteet

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Hinta nousee liian usein!
- kaikki asiakaspalvelu on ollut ystävällistä ja nopeaa siis ruusuja kaikille.
- Kunnan päättäjä päättää hinnoittelusta vaikka ei yksikään käytä sitä omassa taloudessa eli hyvä päättää siitä mitä ei tarvitse itse maksaa.
- Laskutukseen ehdottaisin vuosikulutuksen arvion jakamista neljään. Ja vuoden vaihteessa tasauslaskulla tarkennus. Näin saataisiin kulut jakautumaan tasaisemmin /vuosi.
- Tyytyväinen toimintaa,jotka pyörittävät hommaa ovat kasvollisia.katkoksista vähän nopeammin tiedotus etten ite mäne säätämään mitään lämmönvaihtimelle...Toivon että pysyy SAVITAIPALEEN KUNNALLA



Savitaipale

SYDÄMELLÄ SOVUSSA SISULLA

Servitium Oy

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi

www.servitium.fi

Autamme tietämään!