

INNOLINK

ASIAKASTUTKIMUS 2018
Loimi-Hämeen Jätehuolto

16.08.2018

JUKKA ARO
ELINA ROSENSTRÖM
JENNI LAUKKANEN

Yleistä tutkimuksesta

- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Loimi-Hämeen Jätehuollon asiakkaiden tyytyväisyyttä eri toiminnan tekijöihin sekä kartoittaa mahdollisia kehityskohteita ja tulevaisuuden tarpeita.
- Tutkimus toteutettiin paperisena ja sähköisenä kyselynä kesä-heinäkuussa 2018.
- Kohderyhmän muodostivat Loimi-Hämeen Jätehuollon asiakkaat.
- Tutkimus perustuu 476 vastaukseen (paperiset 445 kpl ja sähköiset 31 kpl).
- Paperisen kyselyn vastausprosentiksi muodostui 22 % (lähteneet: 2000 kpl).
- Tässä raportissa esitetään tutkimuksen päätulokset. Kaikki tutkimuksen tulokset esitetään yksityiskohtaisesti InnolinkWeb® -järjestelmässä.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

88 %

Vastaajista kokee yhdeksi tärkeimmistä asioista jätteenkuljetuksessa olevan palvelun toimivuus sovitusti. Vastaajista 62 % luokitteli tärkeäksi tekijäksi hinnan.

91 %

Vastaajista ei kilpailuta jätteenkuljetustaan säännöllisesti.

96 %

Vastaajista on käyttänyt kierrätyspisteitä. Vastaajista 41 % toivoo kierrätyspisteiden määrää lisättävän kun taas loput vastaajista kokevat niitä olevan tarpeeksi.

79 %

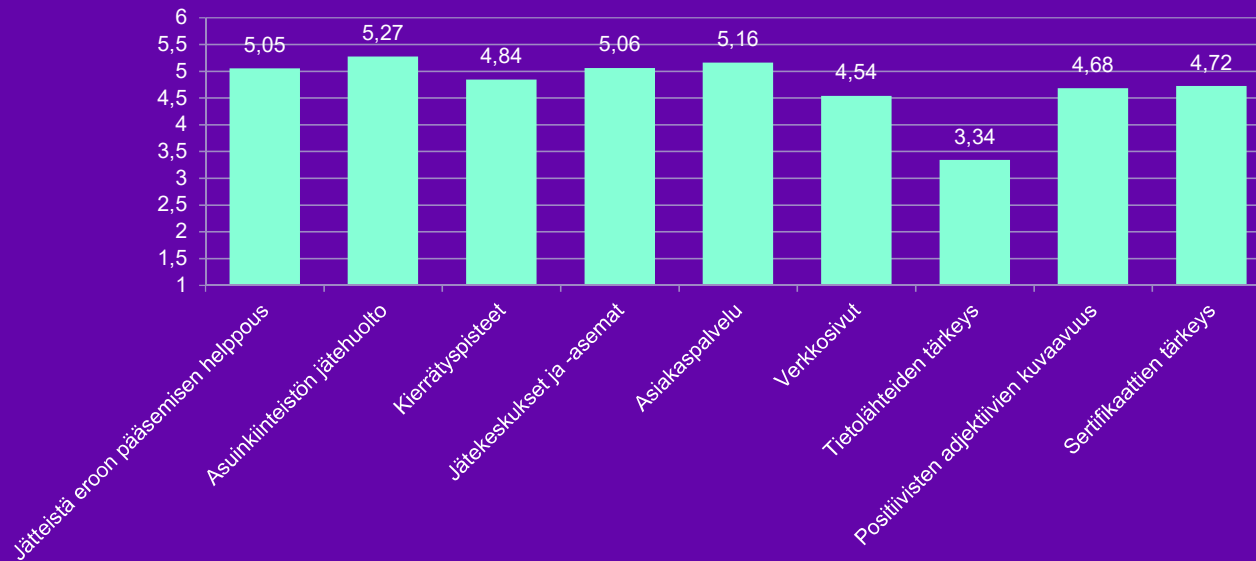
Vastaajista ei ole ollut yhteydessä LHJ:n asiakaspalveluun. 73 % ei ole koskaan käynyt LHJ:n verkkosivuilla.

61 %

Vastaajista koki sertifikaattien olevan tärkeitä tai erittäin tärkeitä.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

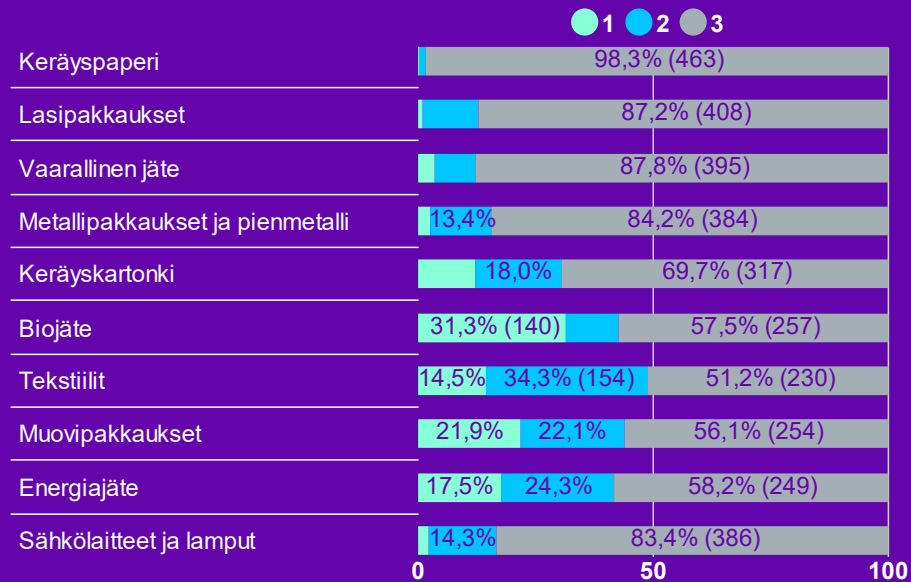
Toiminnan osa-alueiden tekijöiden keskiarvot.



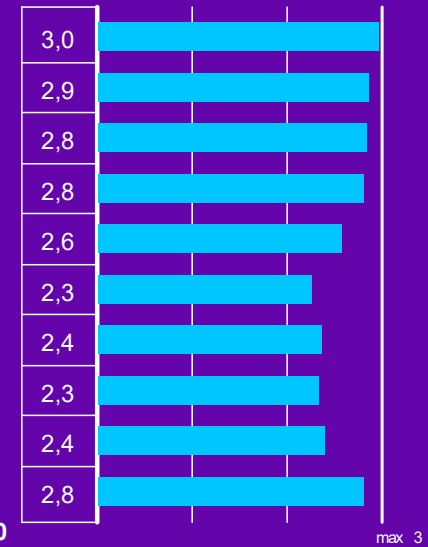
Asteikko: 1 = vaikeasti/täysin eri mieltä/ei lainkaan tärkeä/ei lainkaan, ..., 6 = helposti/täysin samaa mieltä/erittäin tärkeä/erittäin hyvin

Jätteenkuljetus yleisesti

Mitä seuraavista jätteistä lajittelette?



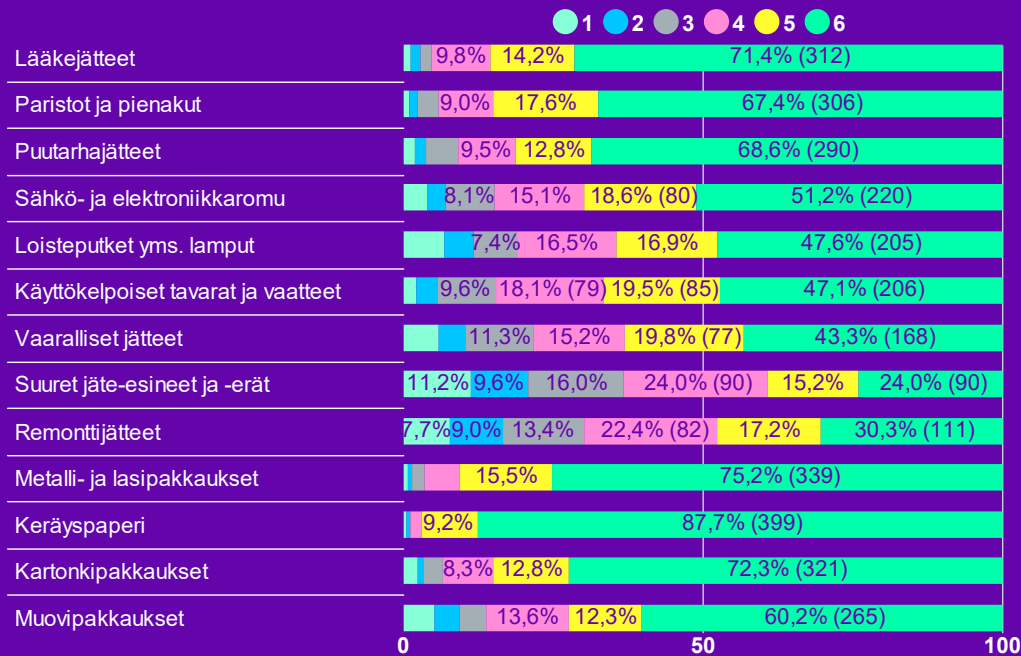
Keskiarvo:



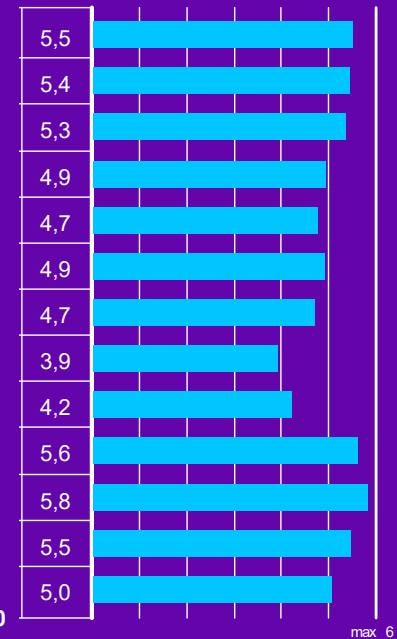
Asteikko: 1 = en lajittele / 2 = lajittelen joskus / 3 = lajittelen säännöllisesti

Jätteenkuljetus yleisesti

Miten helposti pääsette eroon seuraavista jätteistä?



Keskiarvo:

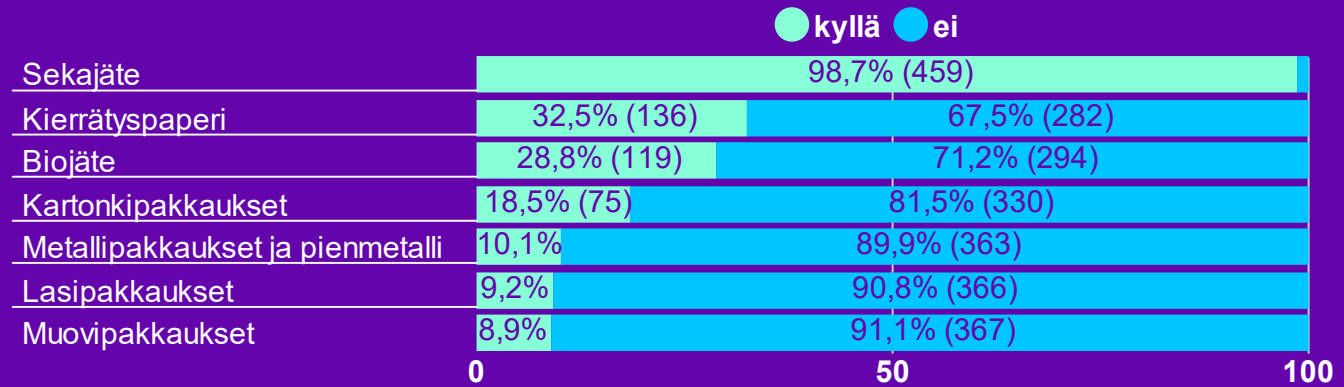


Asteikko: 1 = vaikeasti, ..., 6 = helposti

max 6

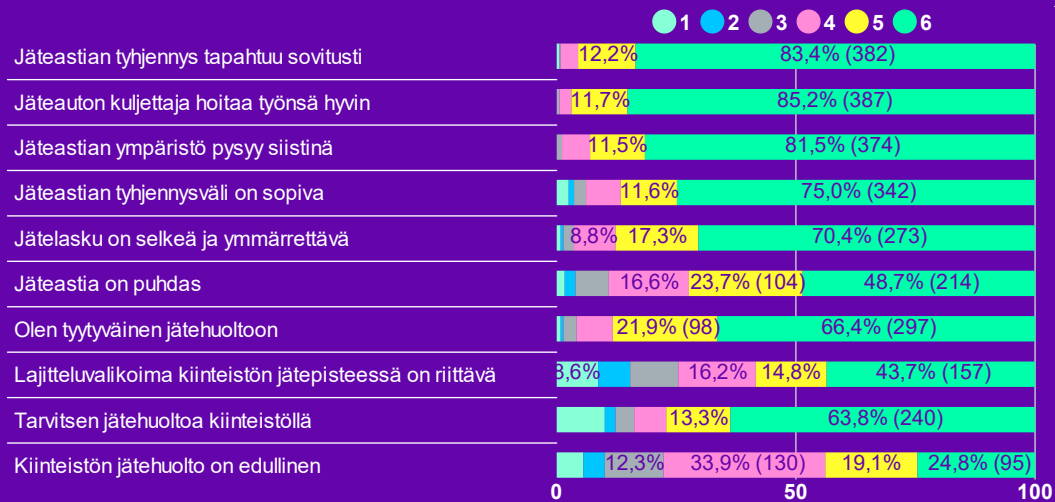
Jätteenkuljetus yleisesti

Mitä seuraavia jätelajeja kiinteistöltänne noudetaan?



Jätteenkuljetus yleisesti

Arvioikaa asuinkiinteistöenne jätehuoltoa.



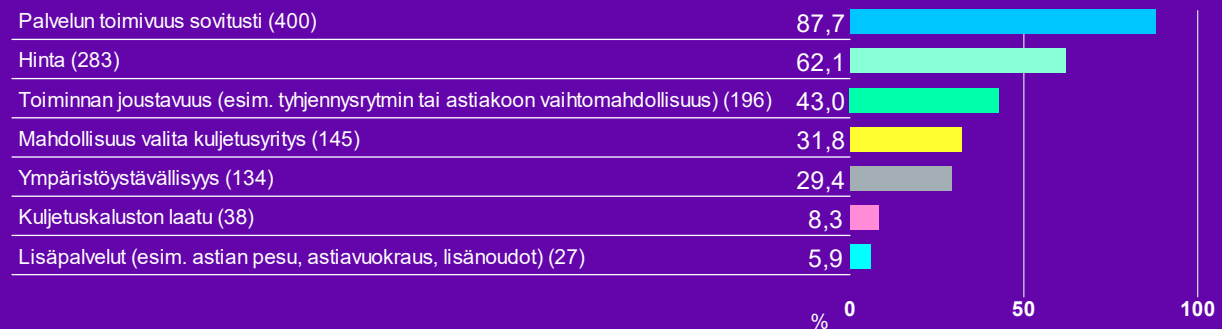
Keskiarvo:



Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, ..., 6 = täysin samaa mieltä

Jätteenkuljetus yleisesti

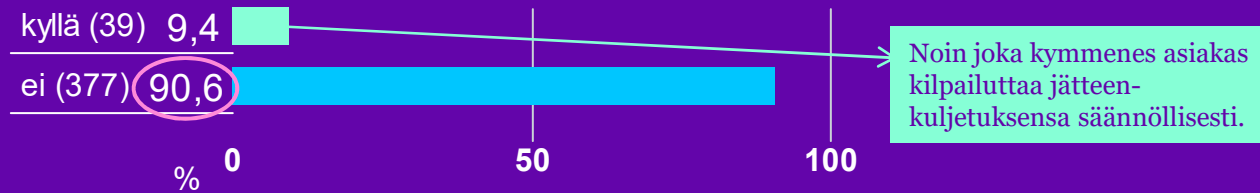
Mitkä ovat jätteenkuljetuksessa mielestänne tärkeimmät asiat?



Asumismuodon mukaan	omakotitalo / paritalo	rivitalo / kerrostalo	vapaa-ajan asunto
Hinta	65,5% (230)	49,4% (44)	55,6% (5)
Palvelun toimivuus sovitusti	88,9% (312)	85,4% (76)	77,8% (7)
Ympäristöystävällisyys	23,6% (83)	50,6% (45)	44,4% (4)
Kuljetuskaluston laatu	7,1% (25)	13,5% (12)	11,1% (1)
Mahdollisuus valita kuljetusyritys	34,5% (121)	21,3% (19)	33,3% (3)
Toiminnan joustavuus (esim. tyhjennysrytmin tai astiakoon vaihtomahdollisuus)	43,3% (152)	38,2% (34)	66,7% (6)
Lisäpalvelut (esim. astian pesu, astiavuokraus, lisänoudot)	3,4% (12)	16,9% (15)	0,0% (0)
Yhteensä	266,4% (935)	275,3% (245)	288,9% (26)

Jätteenkuljetus yleisesti

Kilpailutatteko jätteenkuljetuksenne säännöllisesti?

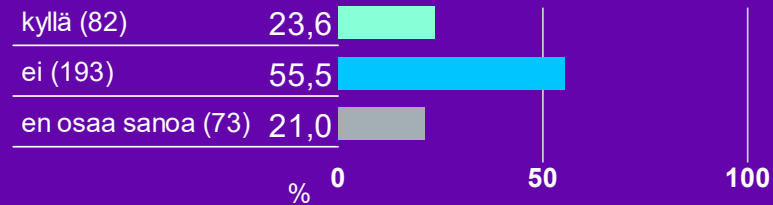


Kotitalouden muodon mukaan	asun yksin	kahden aikuisen talous	yksinhuoltajakotitalous	kahden aikuisen ja lasten talous
kyllä	8,2% (7)	9,7% (24)	0,0% (0)	10,4% (8)
ei	91,8% (78)	90,3% (223)	100,0% (5)	89,6% (69)
Yhteensä	100,0% (85)	100,0% (247)	100,0% (5)	100,0% (77)

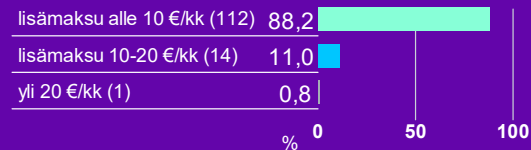
Asumismuodon mukaan	omakotitalo / paritalo	rivitalo / kerrostalo	vapaa-ajan asunto	län mukaan	30 tai alle	31-45 vuotta	46-60 vuotta	yli 60 vuotta
kyllä	7,0% (24)	23,3% (14)	12,5% (1)	kyllä	14,3% (2)	9,3% (4)	14,3% (15)	7,1% (18)
ei	93,0% (319)	76,7% (46)	87,5% (7)	ei	85,7% (12)	90,7% (39)	85,7% (90)	92,9% (236)
Yhteensä	100,0% (343)	100,0% (60)	100,0% (8)	Yhteensä	100,0% (14)	100,0% (43)	100,0% (105)	100,0% (254)

Jätteenkuljetus yleisesti

Olisitko valmis hankkimaan kiinteistöllesi yksin tai yhdessä lähinaapuruston kanssa jätehuollon lisäpalveluita, esim. biojätteen, pakkausjätteen tai paperin keräysasiat? Kysytty vain omakoti- tai paritalossa asuilta.



Millä hinnalla voisitte kuvitella liittyvänne mukaan tällaiseen järjestelyyn?

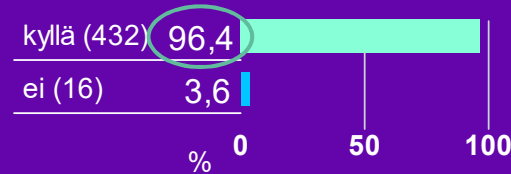


EU:n tasolta on tulossa 2020-luvun puolivälissä määräys biojätteen esikäsittelylle. Mikä olisi mielestänne paras tapa hoitaa tämä asia?

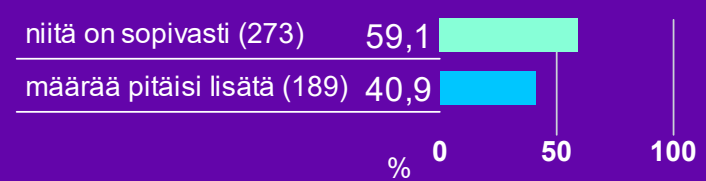


Kierrätyspisteet

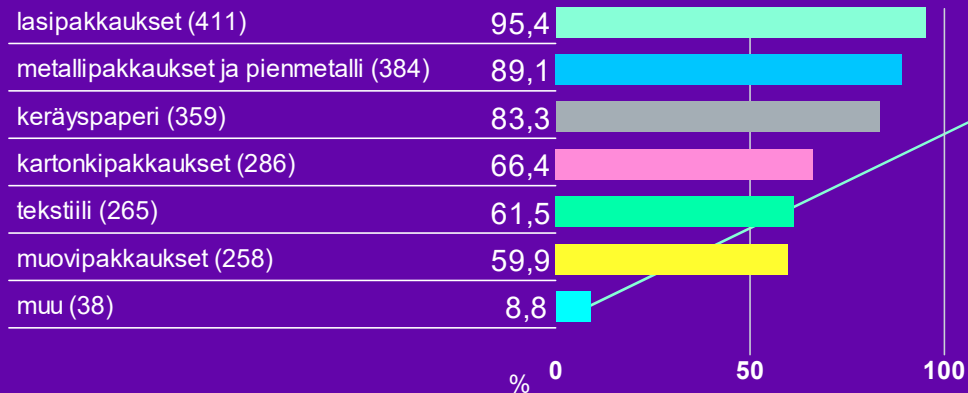
Oletteko käyttänyt kierrätyspisteitä?



Kierrätyspisteiden määrää...



Mitä jätteitä viette kierrätyspisteille? Kysytty vain kierrätyspisteitä käyttäviltä

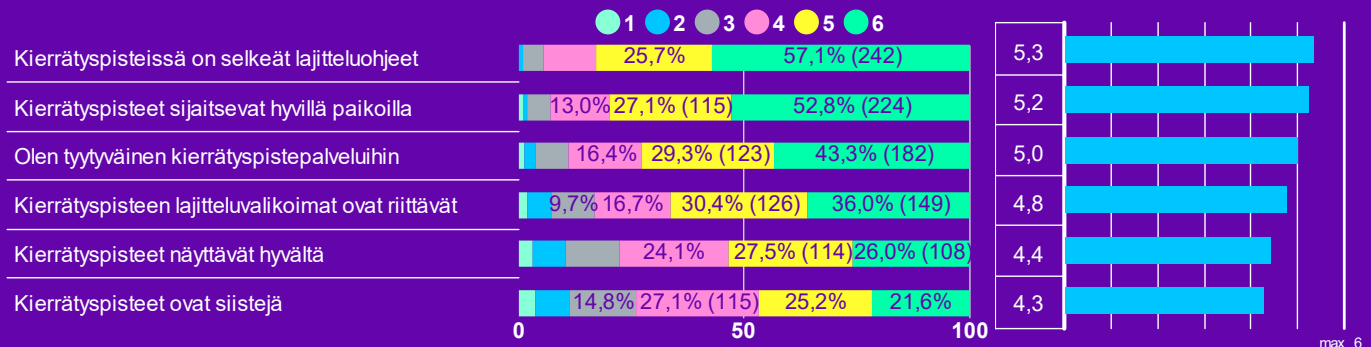


Muu, mikä? (Otteita)

- maalit
- ongelmajäte
- paristot
- paristot, loisteputket, lääkkeet apteekkiin
- patterit
- sähkötuotteet
- UFF-vaatekeräys
- vaaralliset aineet, ekotempaus-toiminta
- öljyt

Kierrätyspisteet

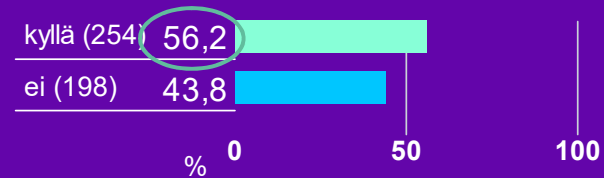
Kierrätyspisteiden tekijöiden arviointi, kysytty vain kierrätyspisteitä käyttäviltä.



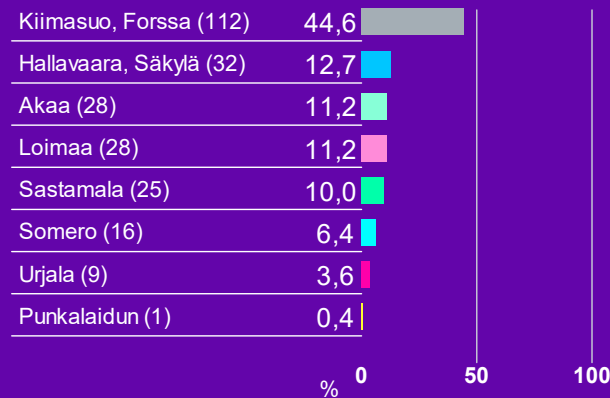
Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, ..., 6 = täysin samaa mieltä

Jätekeskus ja -asemat

Oletteko asioinut LHJ:n jäteasemalla tai Kiimasuon jätekeskuksessa Forssassa?

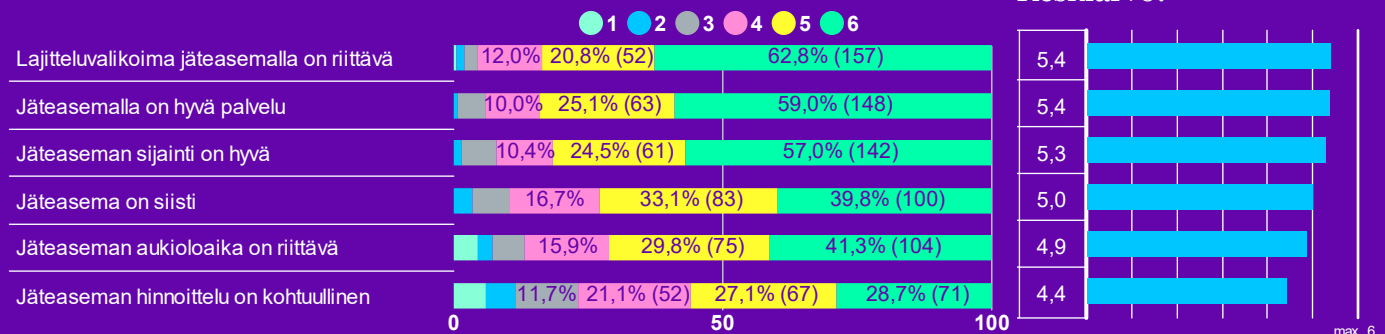


Pääsääntöisesti käytetty jäteasema... (Kysytty LHJ:n jäteasemalla asioineilta)



Jätekeskus ja -asemat

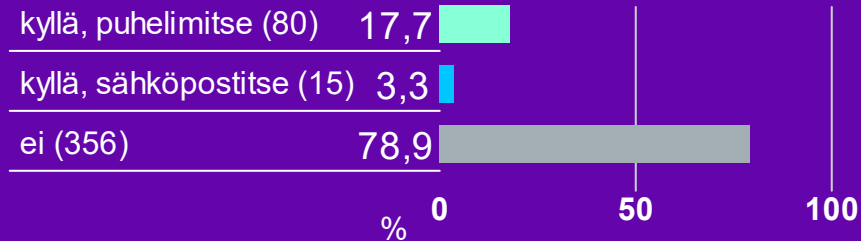
Jätekeskuksien tekijöiden arviointi, kysytty LHJ:n jäteasemalla asioineilta.



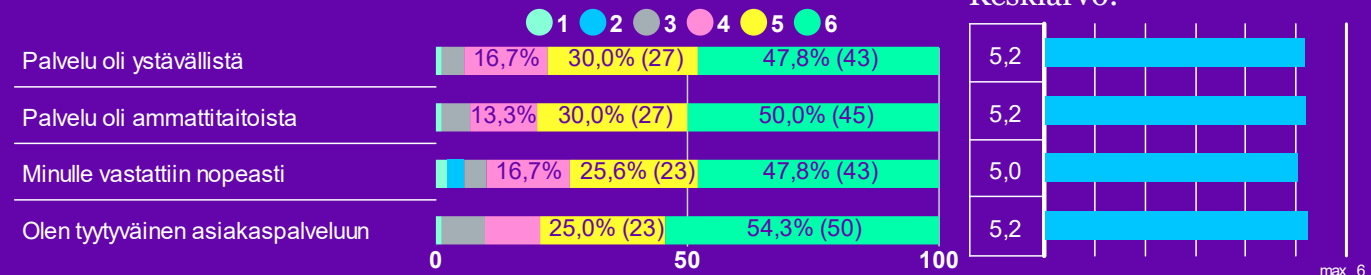
Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, ..., 6 = täysin samaa mieltä

Asiakaspalvelu

Oletteko ollut yhteydessä LHJ:n asiakaspalveluun?



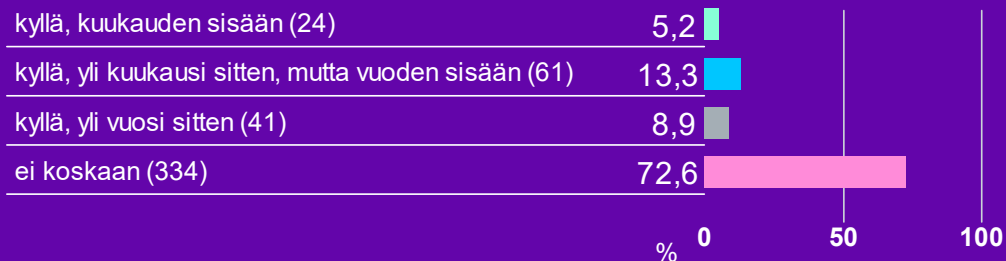
Asiakaspalvelun tekijöiden arviointi, kysytty LHJ:n asiakaspalveluun yhteydessä olleilta.



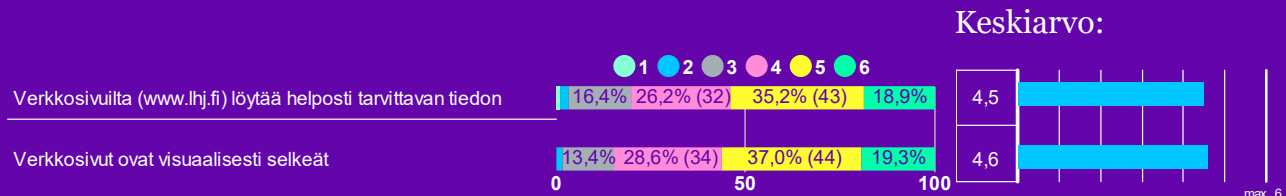
Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, ..., 6 = täysin samaa mieltä

Verkkosivut

Oletteko käynyt LHJ:n verkkosivuilla?



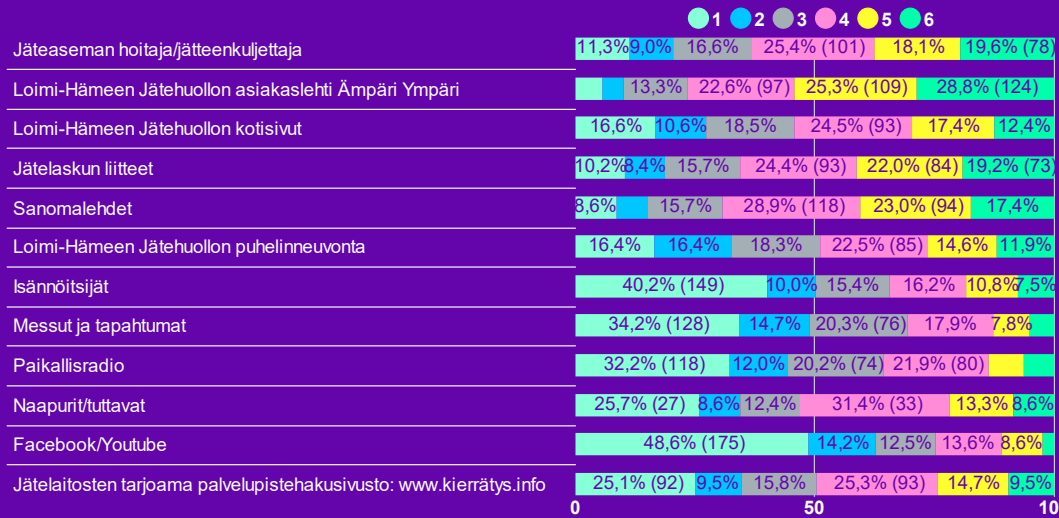
Verkkosivujen tekijöiden arviointi, kysytty LHJ:n verkkosivuilla käyneiltä.



Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, ..., 6 = täysin samaa mieltä

Tietolähteet

Arvioikaa seuraavia tietolähteitä jättesioista tiedottamisen kannalta.



Keskiarvo:

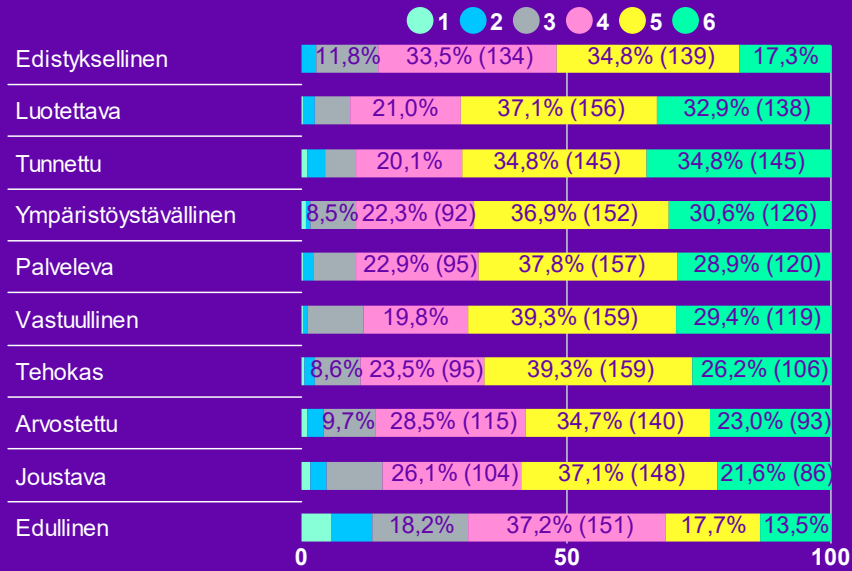


max 6

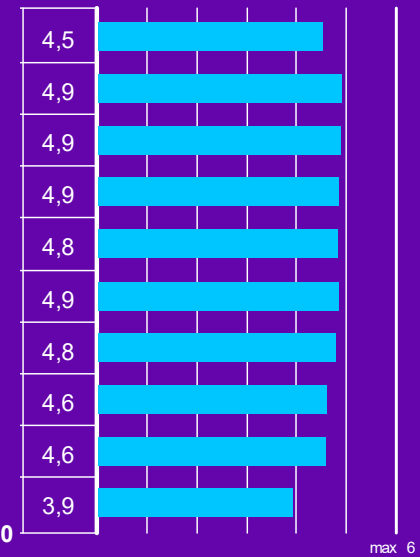
Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeä, ..., 6 = erittäin tärkeä

Loimi-Hämeen Jätehuolto

Miten seuraavat ominaisuudet kuvaavat mielestänne Loimi-Hämeen Jätehuoltoa?



Keskiarvo:



Asteikko: 1 = ei lainkaan, ..., 6 = erittäin hyvin

INNOLINK



Kiitos mielenkiinnostanne!