

Ekokymppi Jätehuollon Asiakaskysely 2023

FEEL
BA
CK

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tarkoitus

Selvittää Ekokymppin asiakkaiden tyytyväisyyttä jätehuoltoon ja yhtiön toimintaan. Tulosten vertailu soveltuvin osin aiemmin toteutettuihin kyselyihin.

Alle viiden vastauksen ryhmiä ei esitetä.

Tiedonkeruun ajankohta

04
2023

Tiedonkeruutapa

Paperilomake + saate postitettuna alueen asukkaille. Lisänä avoin linkki Ekokymppin jakamana.

Postitusta varten Ekokymppi toimitti poiminnan asiakasrekisteristään painotettuna alla esitettävällä tavalla.

Yhteensä	1000 KPL
Kajaani	480 KPL
Kuhmo	110 KPL
Sotkamo	135 KPL
Suomussalmi	105 KPL
Paltamo	45 KPL
Vaala	40 KPL
Hyrinsalmi	30 KPL
Puolanka	35 KPL
Ristijärvi	20 KPL

Kohdejoukko

Ekokymppin asiakkaat.

Vastajamäärä

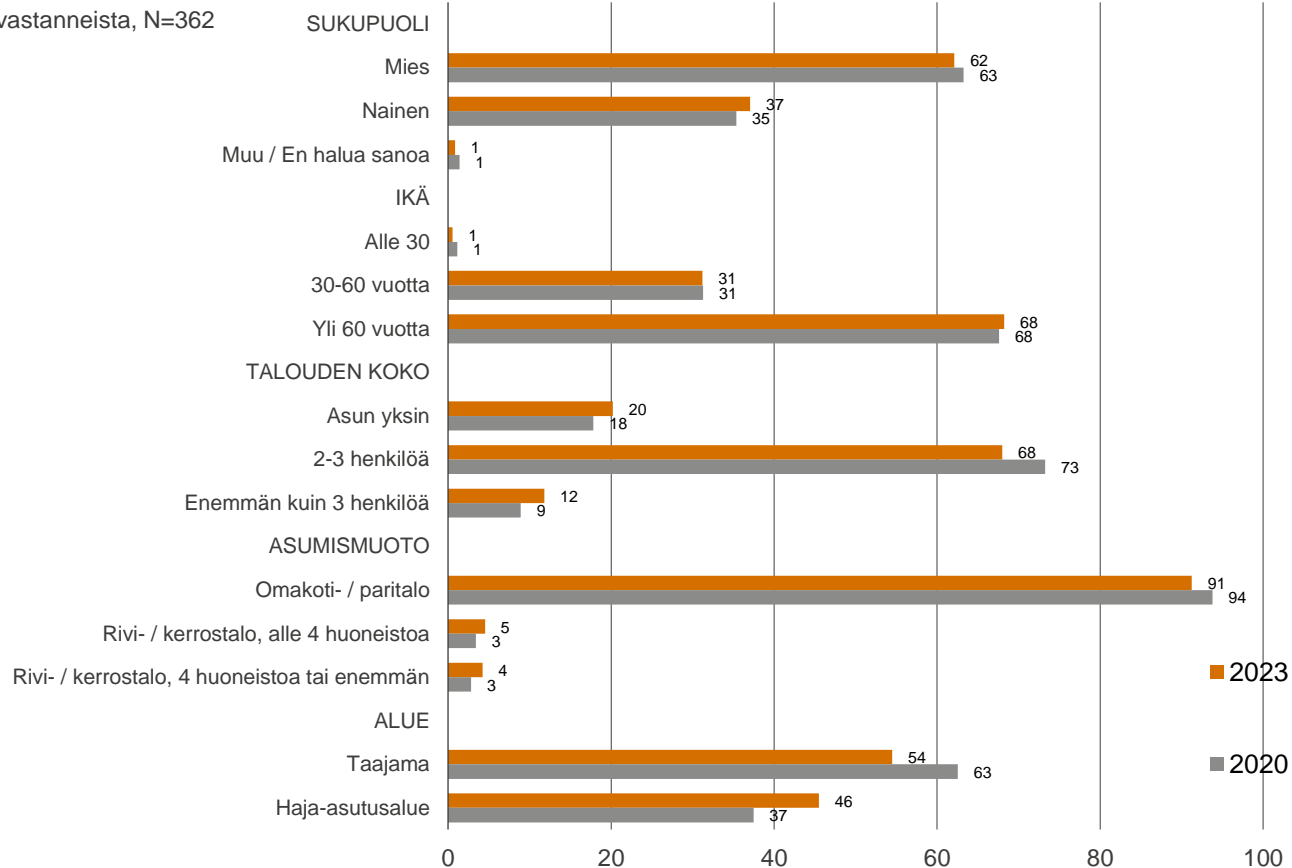
N=362

36 % painetuista kutsukirjeistä

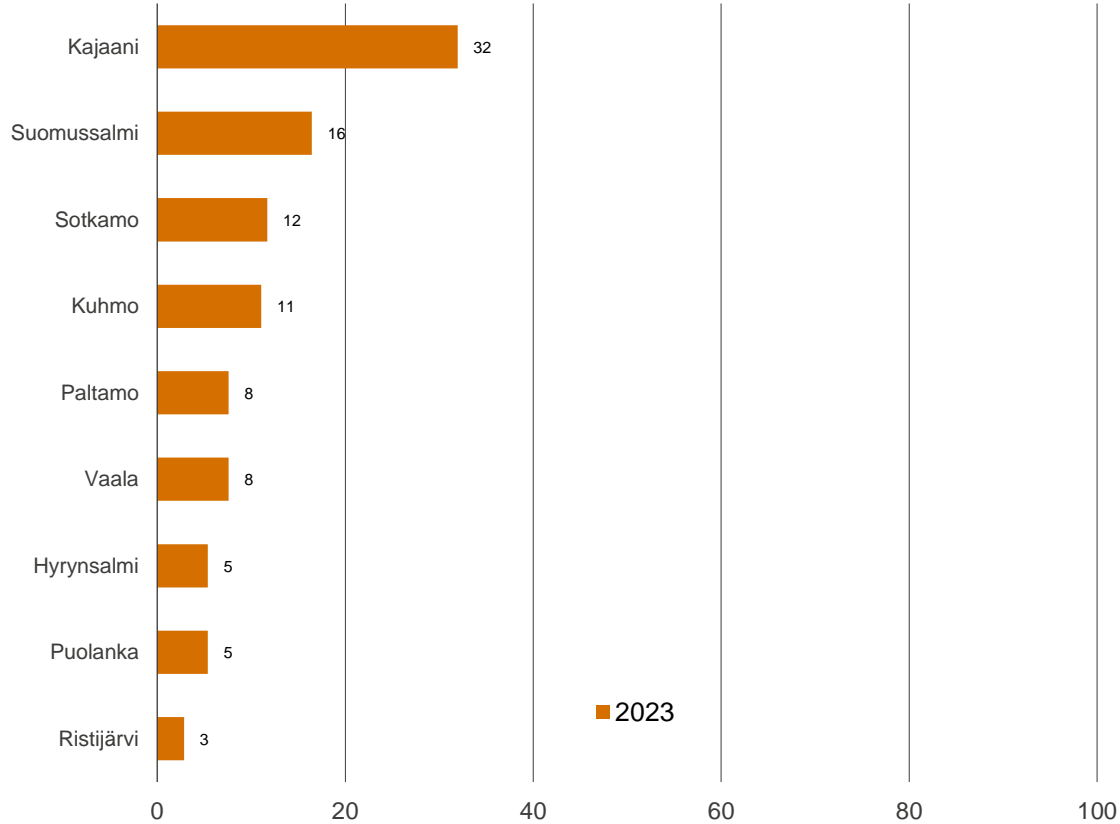
2020: N= 362 / 36 %

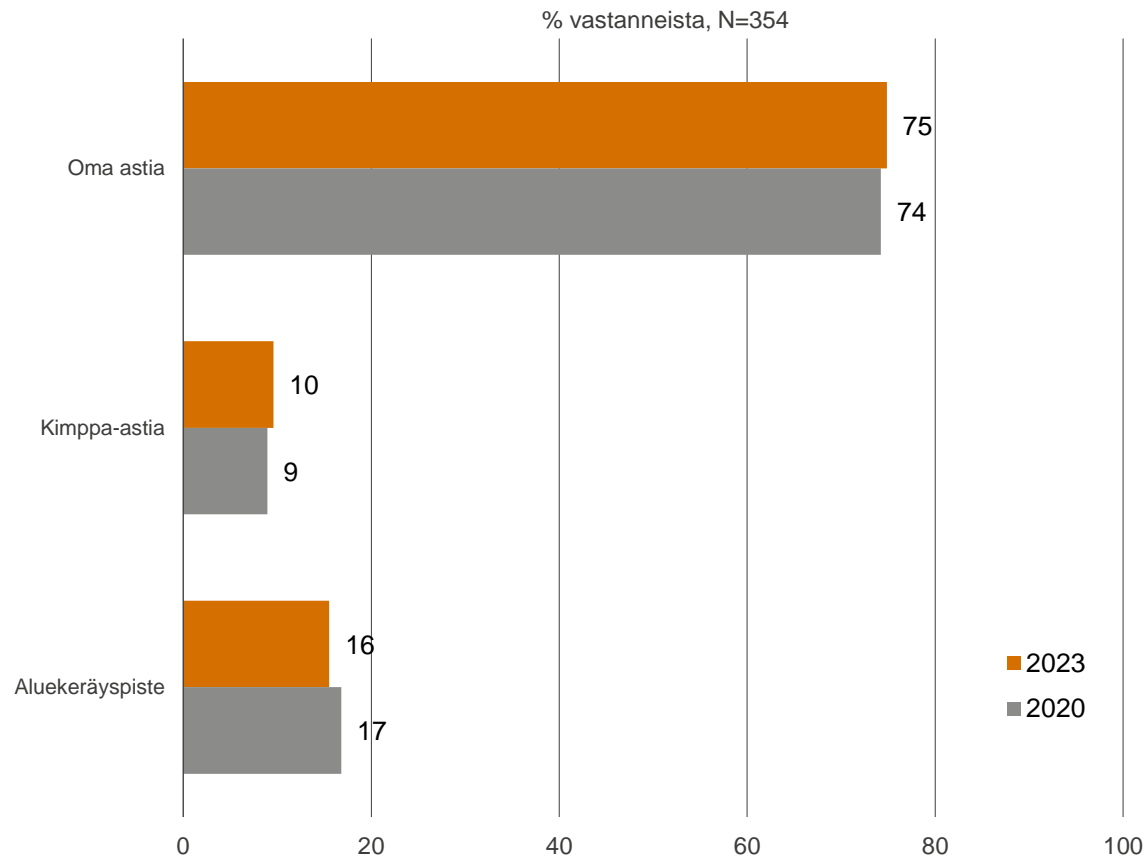
Vastaajarakenne

% vastanneista, N=362

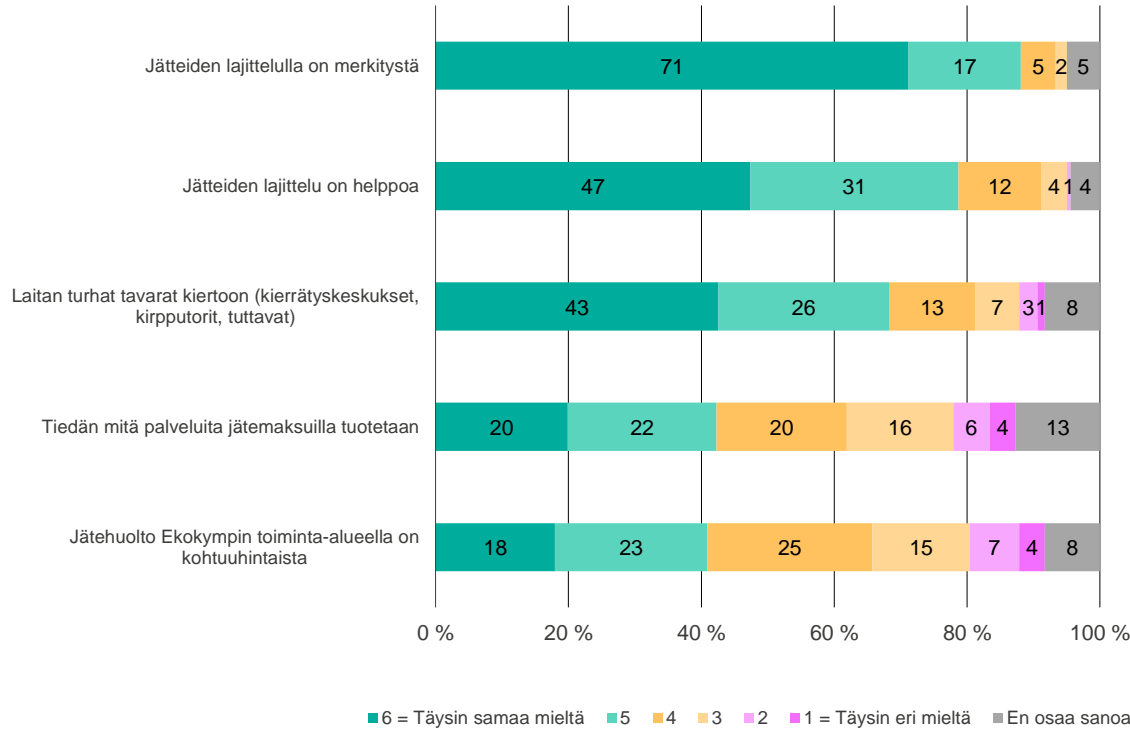


% vastanneista, N=316 (vastaajilta kysytty postinumero, josta esitetyt alueet on luokiteltu.)

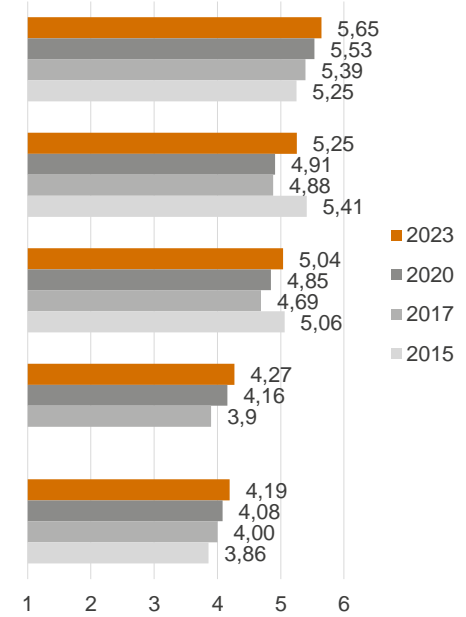


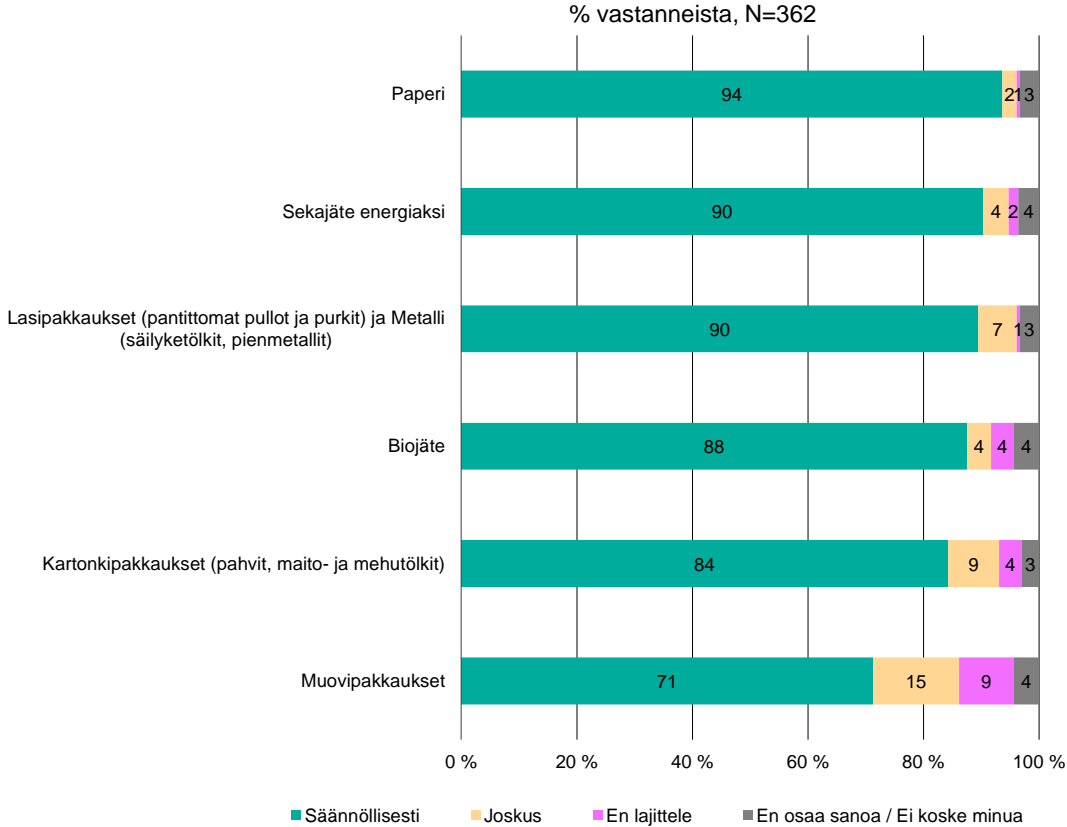


Kaikki, % vastaajista, N=362

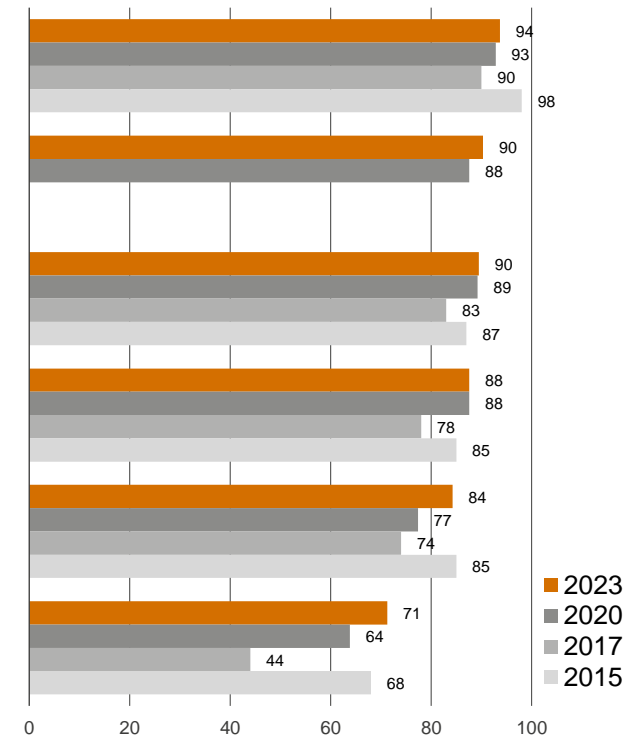


Keskiarvo 1-6

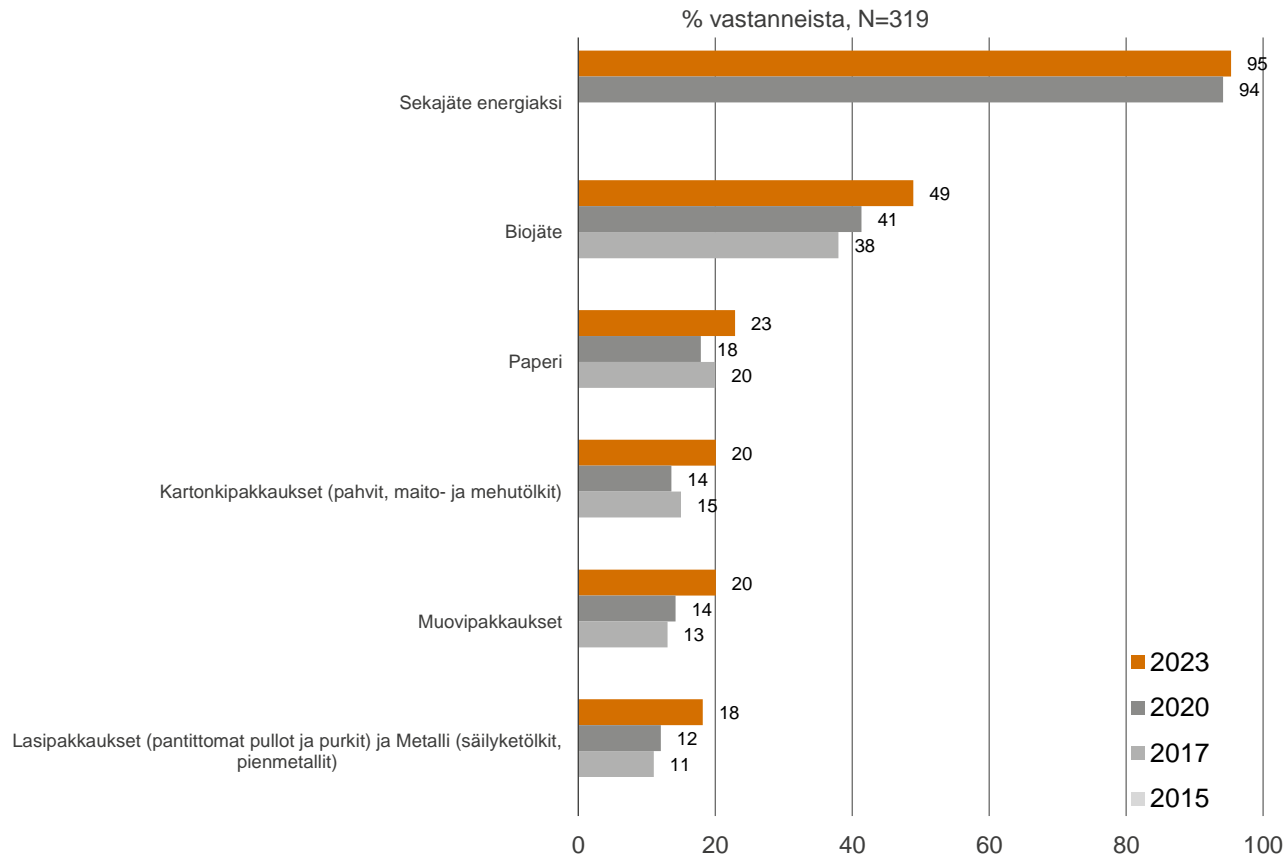




% vastanneista, säännöllisesti lajittelevien osuus

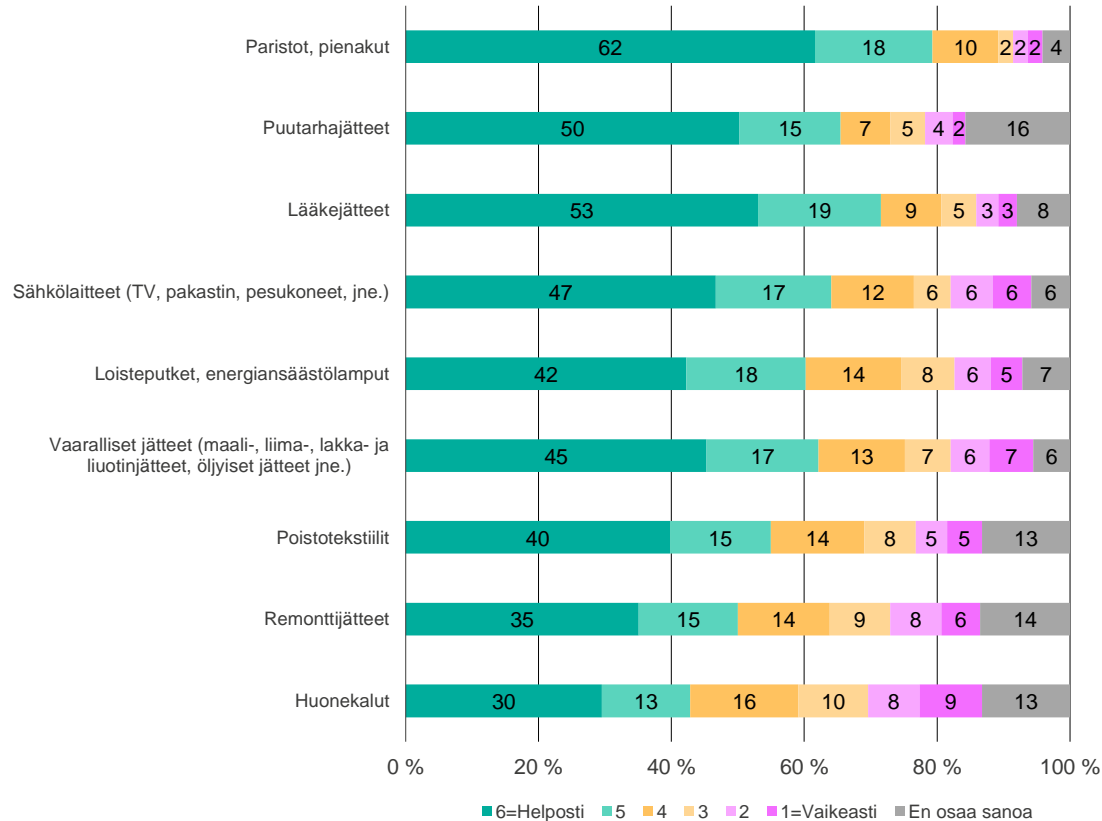


Ennen vuotta 2020 vuosina kohdat "Lasi" ja "Metalli" kysyty erillään. Vertailussa näiden keskiarvo.

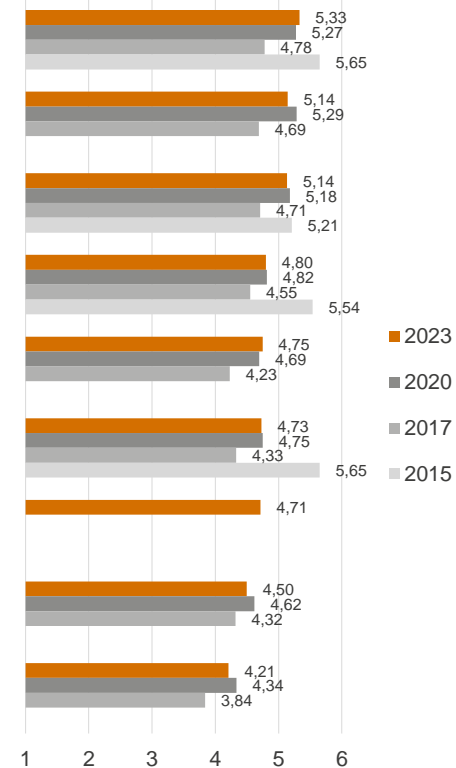


Vastaanottopisteiden saavutettavuus

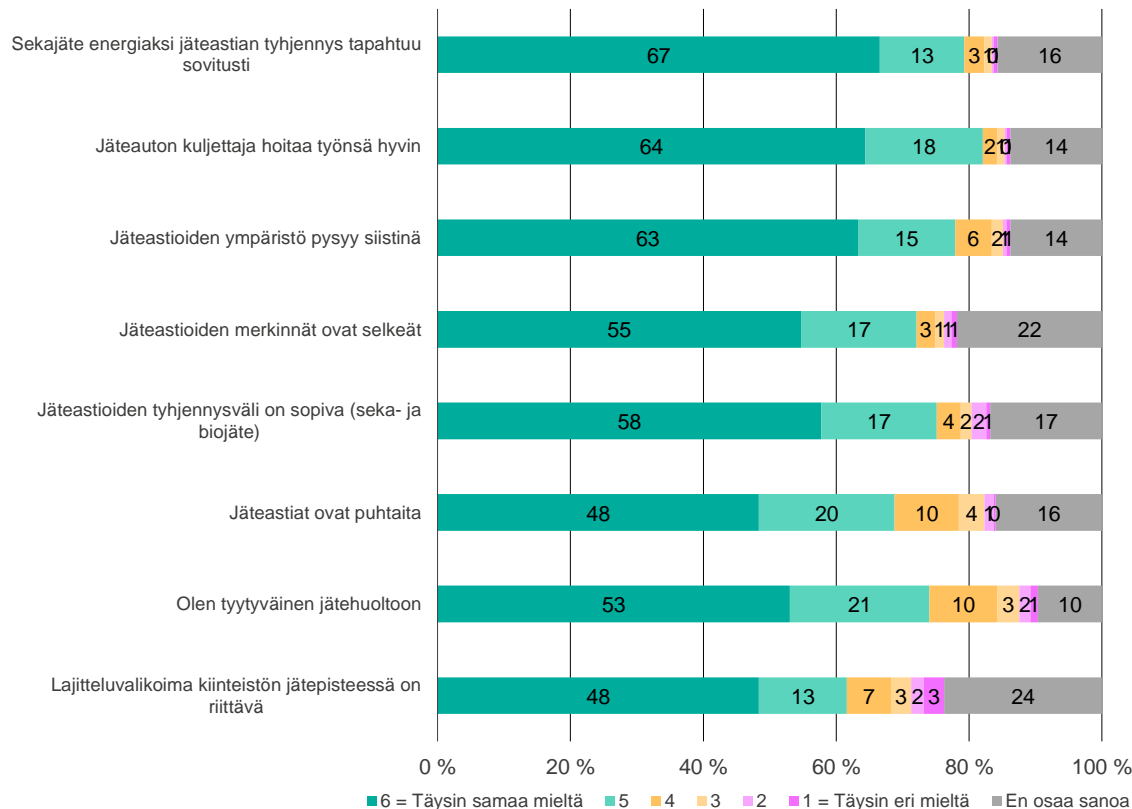
Kaikki, % vastaajista, N=362



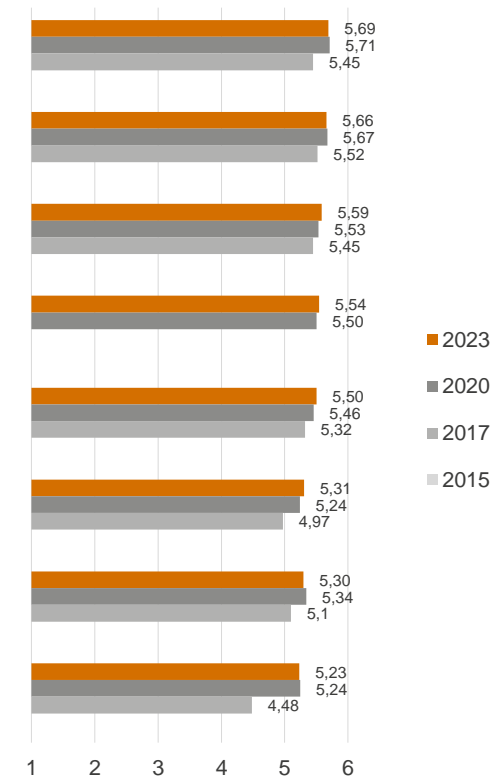
Keskiarvo 1-6

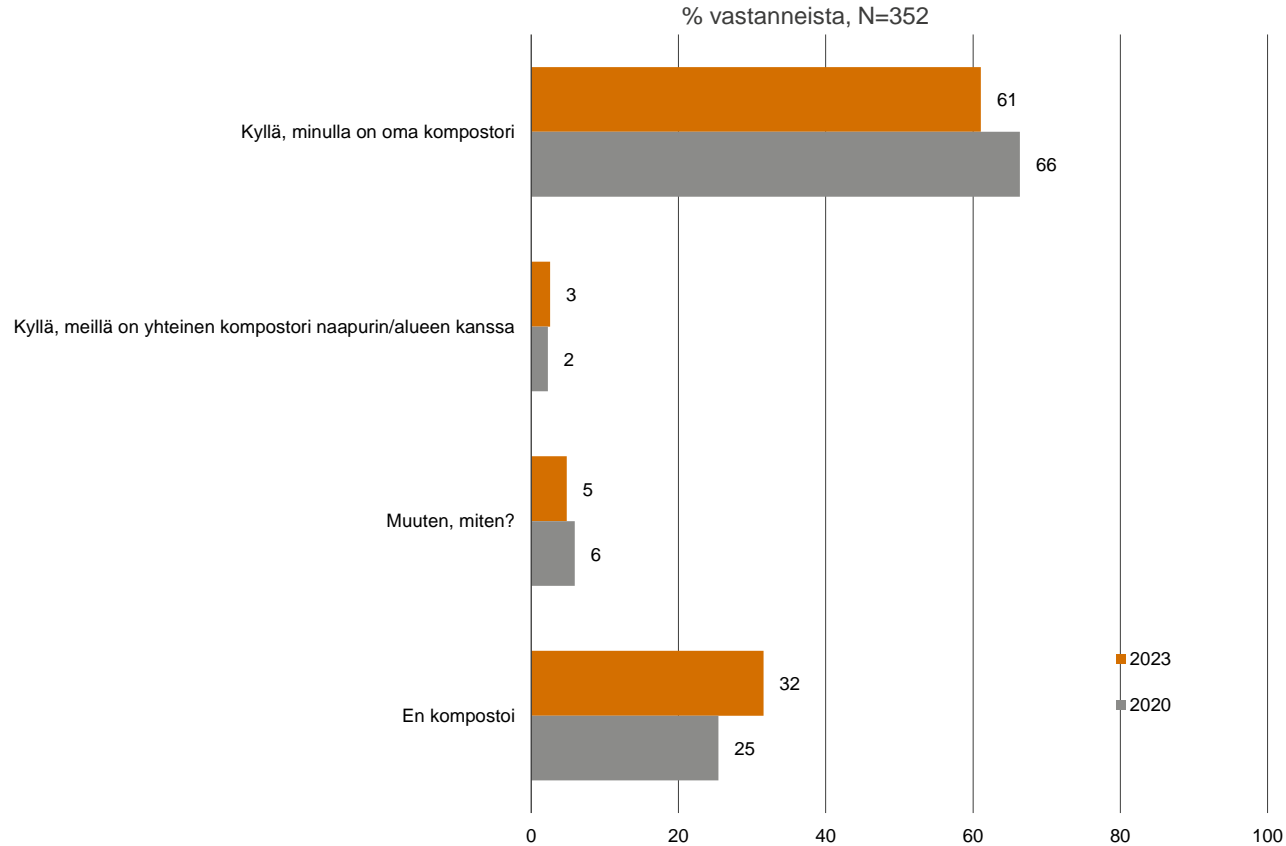


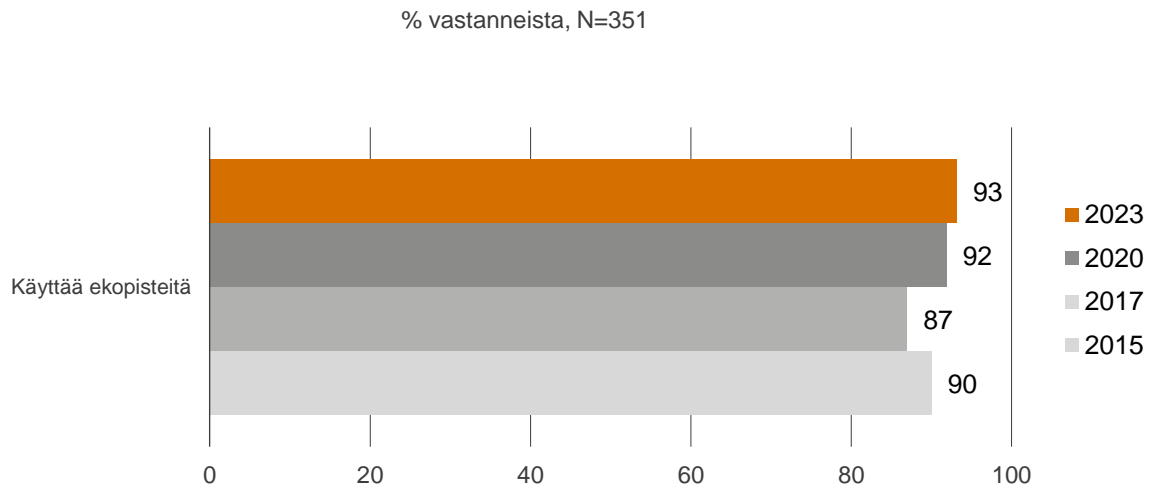
Kaikki, % vastaajista, N=362



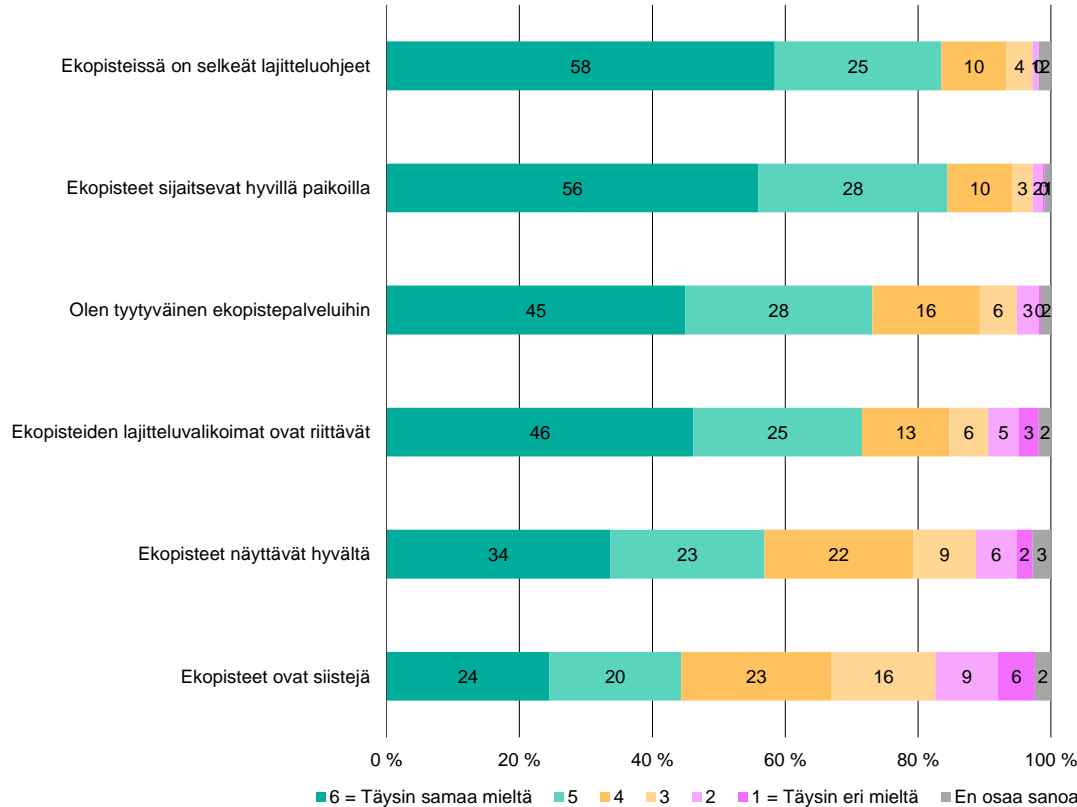
Keskiarvo 1-6



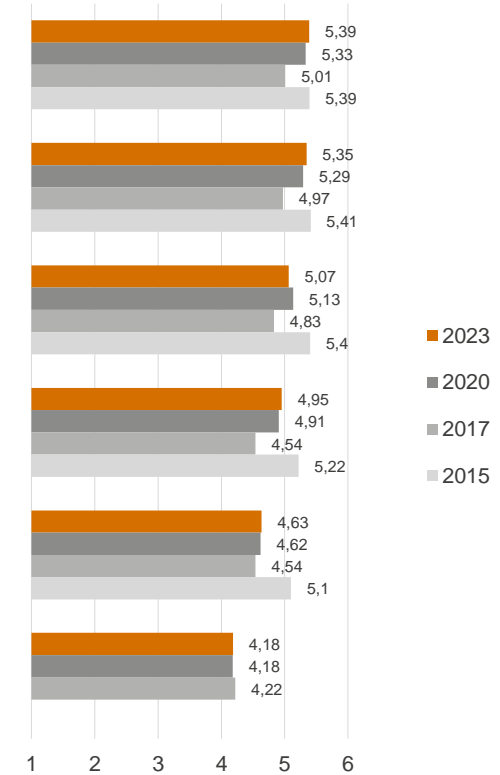


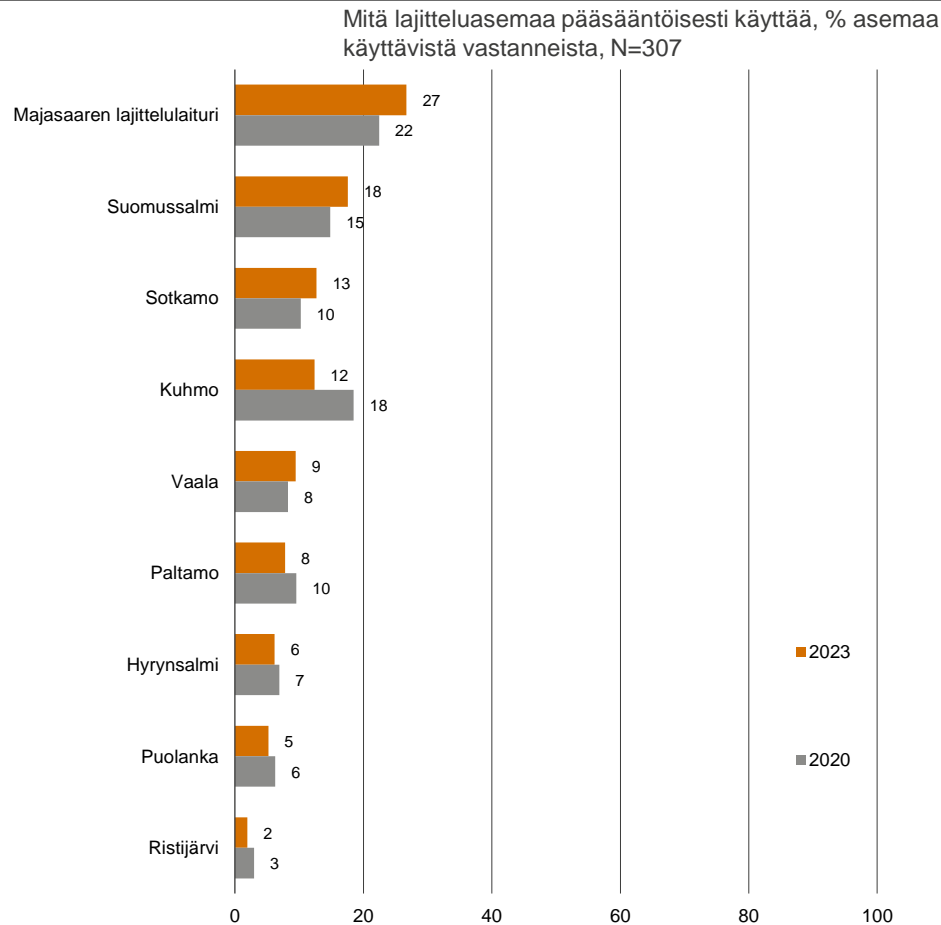
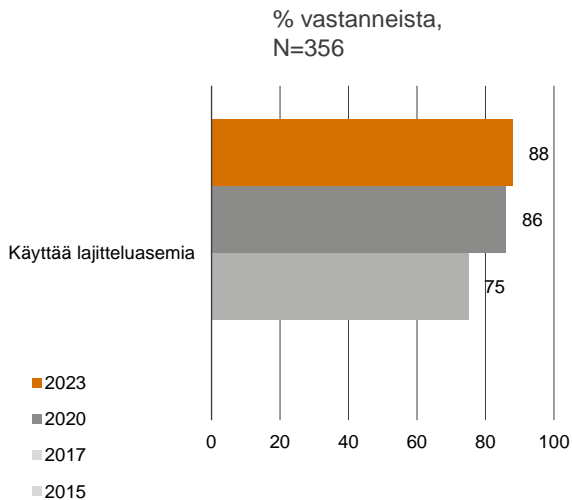


Ekopisteitä käyttävät, % vastaajista, N=327



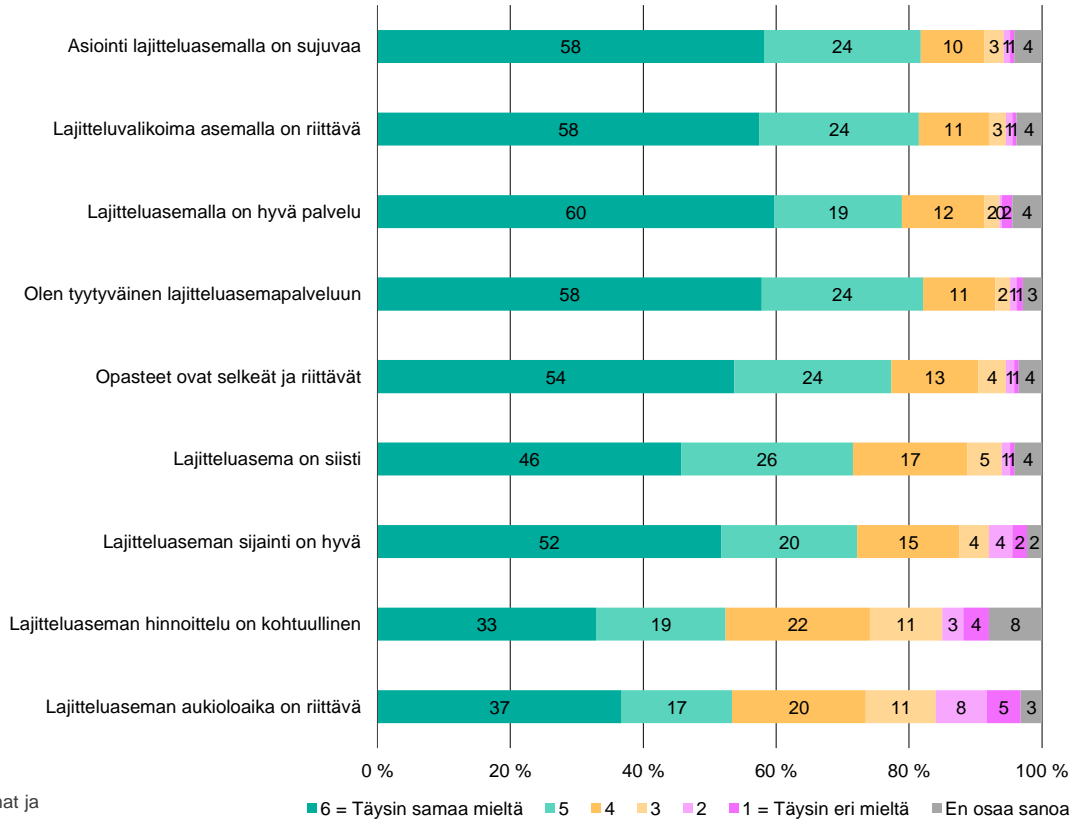
Keskiarvo 1-6



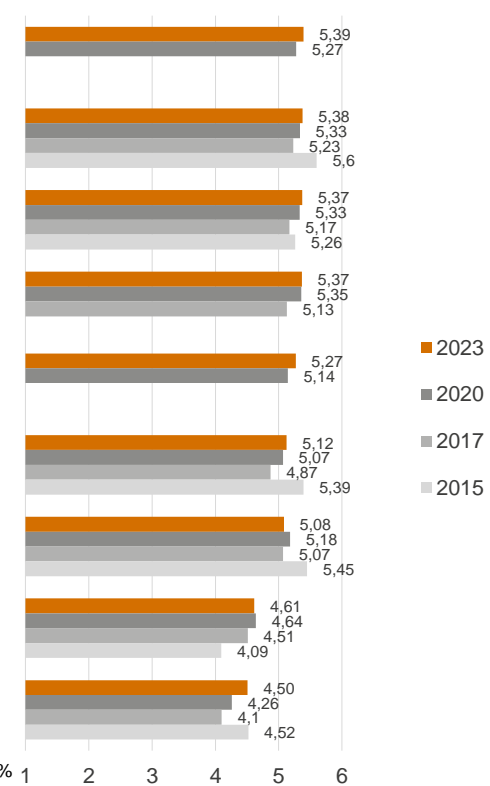


Ennen 2020 kyselyä, asemat ja keskus kysytyt samassa.

Asemia käyttävät, % vastaajista, N=313

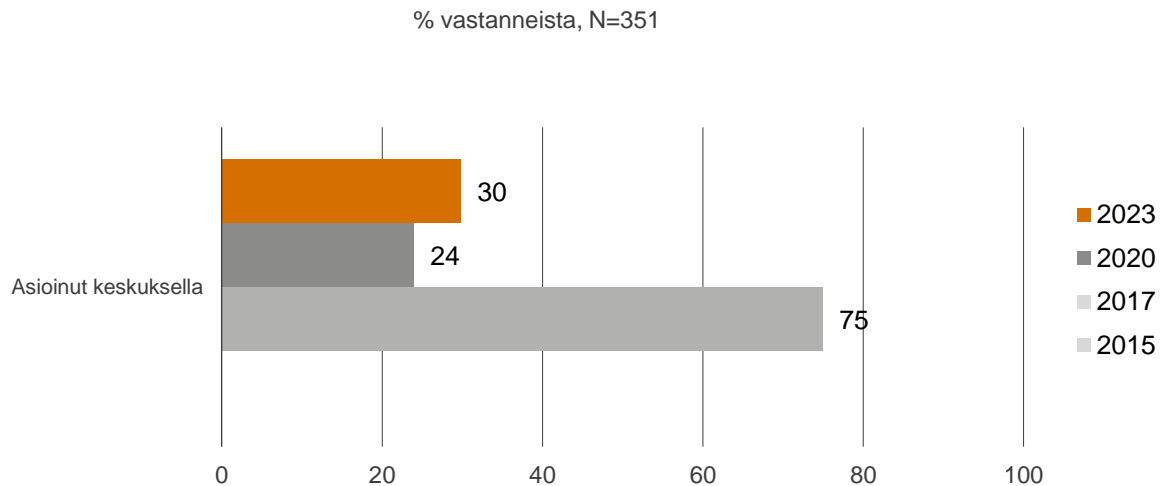


Keskiarvo 1-6



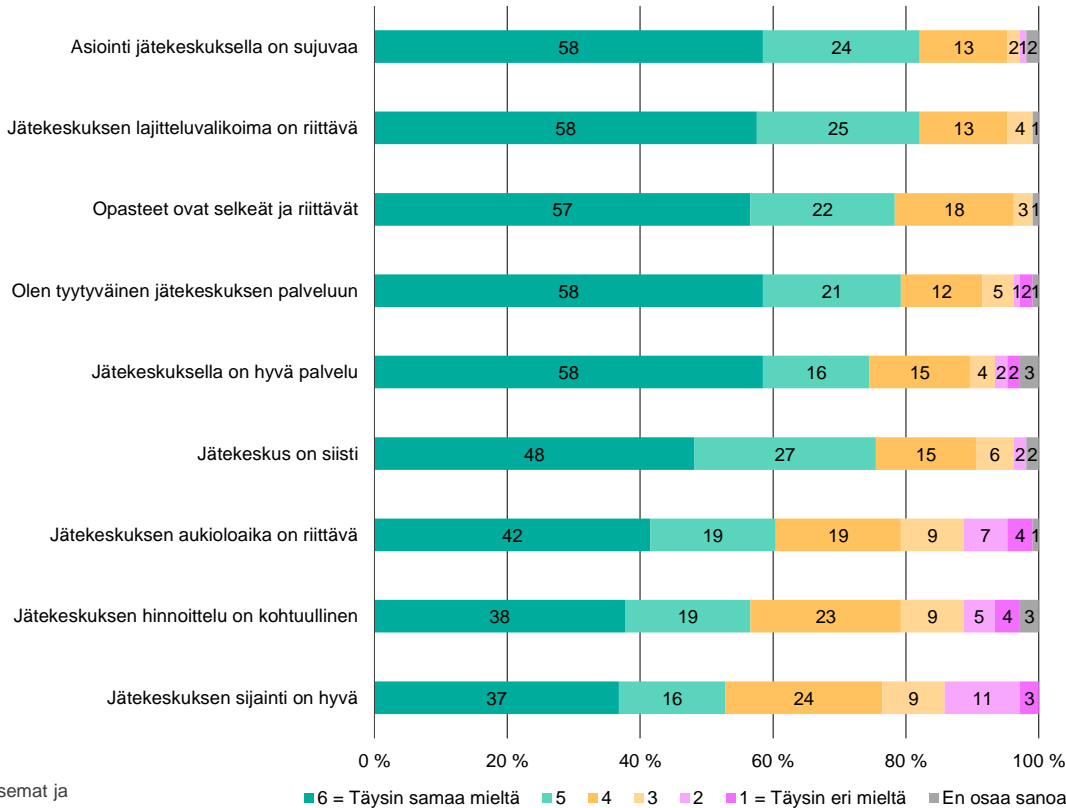
Ennen 2020 kyselyä, asemat ja keskus kysytyt samassa.

Värikoodattu riveittäin: vihreä korkein arvo - punainen alin	N=	Pääasiallinen lajitteluasema									
		Kaikki									
		Kaikki	Hyrnsalmi	Kuhmo	Majasaaren lajittelulaituri	Paltamo	Puolanka	Ristijärvi	Sotkamo	Suomussalmi	Vaala
		313	19	38	82	24	16	6	39	54	29
Asiointi lajitteluasemalla on sujuvaa	KA	5,39	5,61	5,69	5,22	5,50	5,33	5,50	5,28	5,51	5,16
Lajitteluvalikoima asemalla on riittävä	KA	5,38	5,72	5,47	5,20	5,42	5,47	5,60	5,44	5,45	5,19
Lajitteluasemalla on hyvä palvelu	KA	5,37	5,67	5,67	5,21	5,50	5,47	5,60	5,36	5,52	4,77
Olen tyytyväinen lajitteluasemapalveluun	KA	5,37	5,50	5,50	5,30	5,38	5,27	5,67	5,41	5,44	5,11
Opasteet ovat selkeät ja riittävät	KA	5,27	5,50	5,64	5,23	5,33	5,13	5,67	5,18	5,21	4,92
Lajitteluasema on siisti	KA	5,12	5,61	5,42	5,04	4,88	5,20	5,60	5,08	5,13	4,75
Lajitteluaseman sijainti on hyvä	KA	5,08	5,72	5,41	4,61	5,25	5,47	5,83	5,28	4,89	5,19
Lajitteluaseman hinnoittelu on kohtuullinen	KA	4,61	4,72	5,00	4,42	4,52	4,67	5,50	4,60	4,58	4,68
Lajitteluaseman aukioloaika on riittävä	KA	4,50	5,17	4,35	4,46	4,75	4,93	5,33	4,62	4,09	4,50

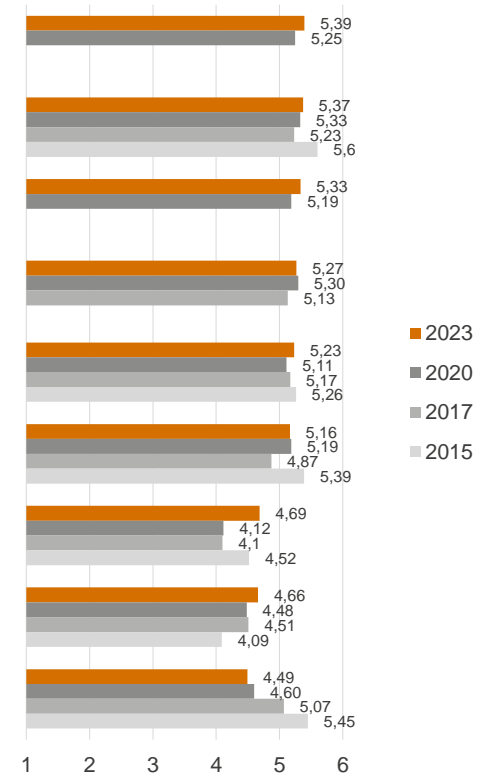


Ennen 2020 kyselyä, asemat ja keskus kysytty samassa.

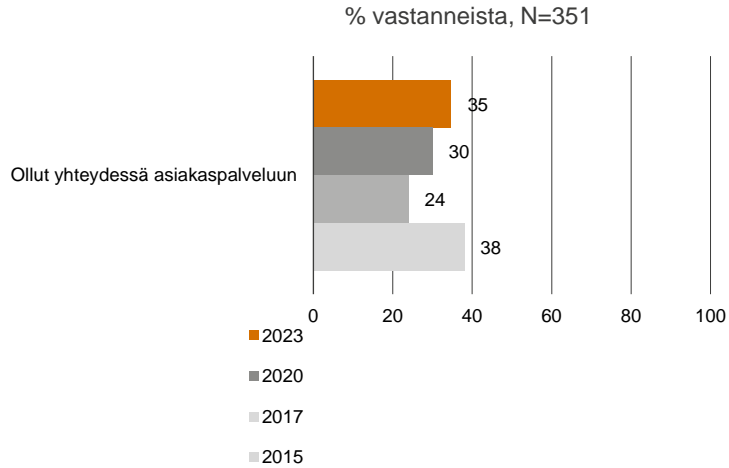
Keskuksella asioineet, % vastaajista, N=106



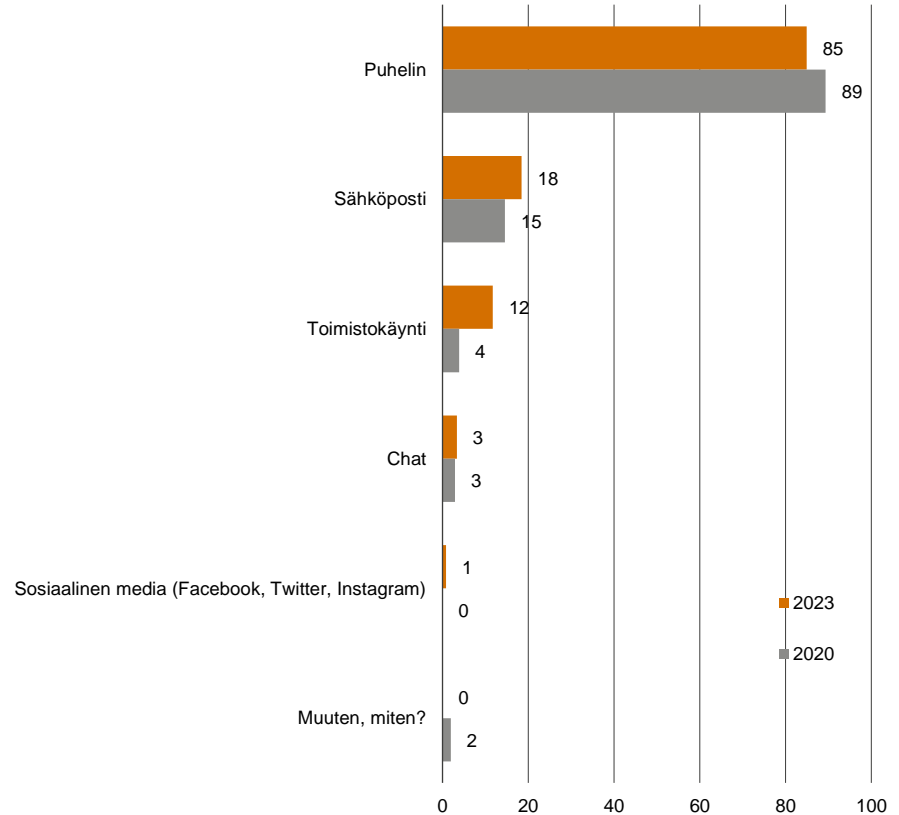
Keskiarvo 1-6



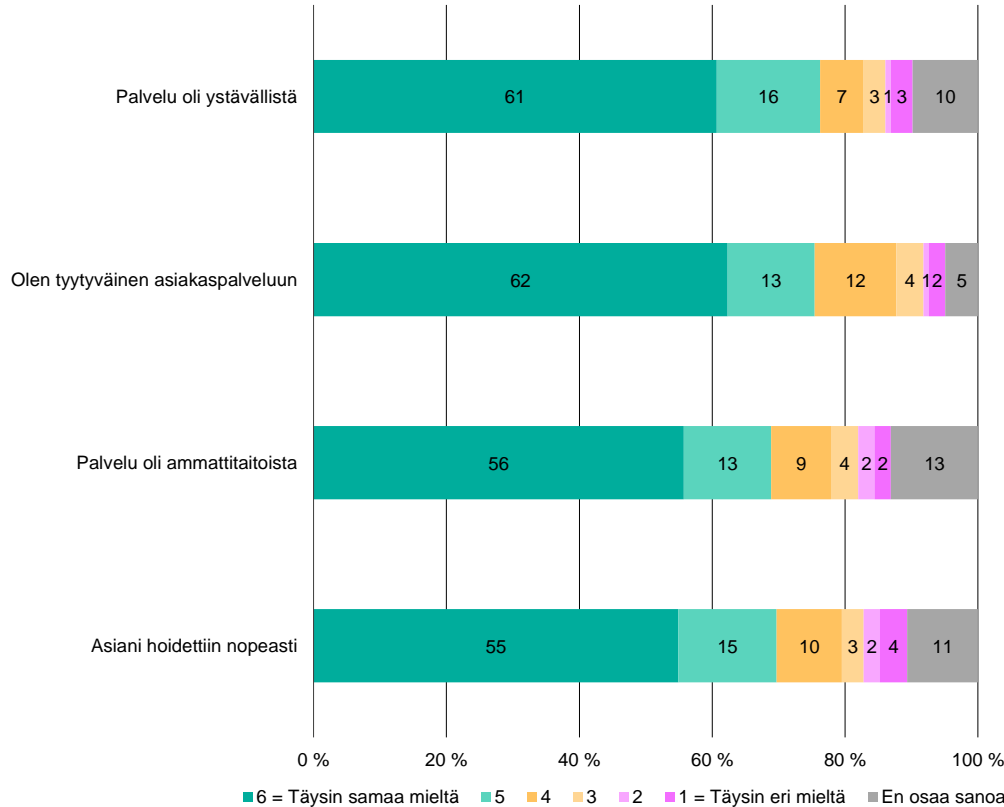
Ennen 2020 kyselyä, asemat ja keskus kysytyt samassa.



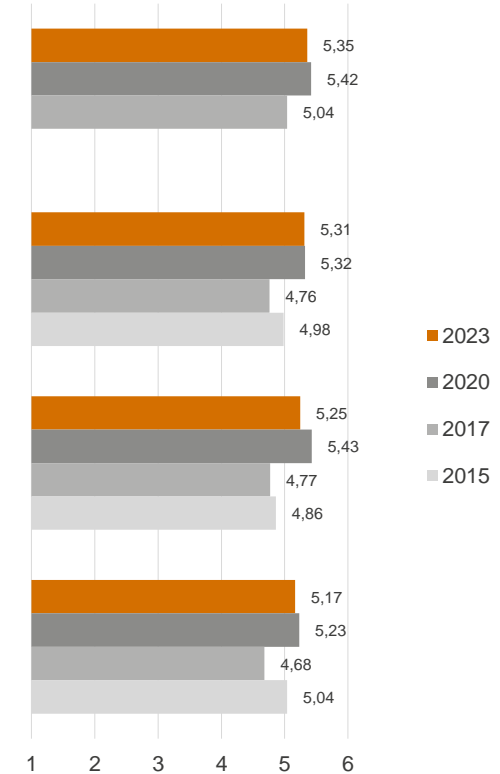
% vastanneista, asiakaspalveluun yhteydessä olleista, N=119

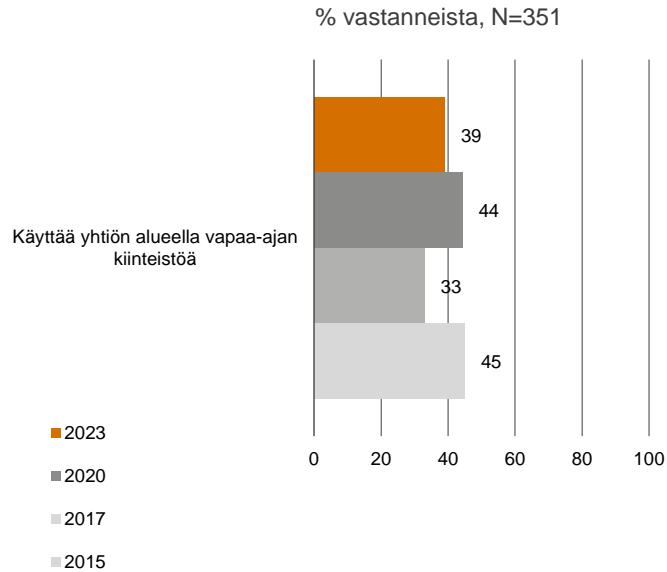


Asiakaspalveluun yhteydessä olleista, % vastaajista, N=122

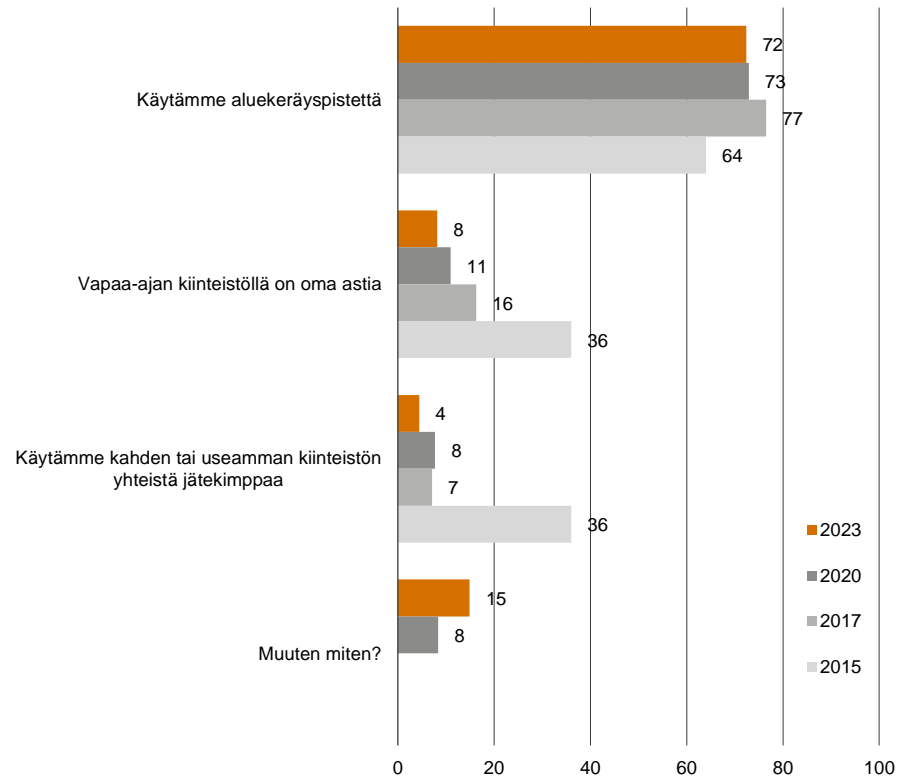


Keskiarvo 1-6

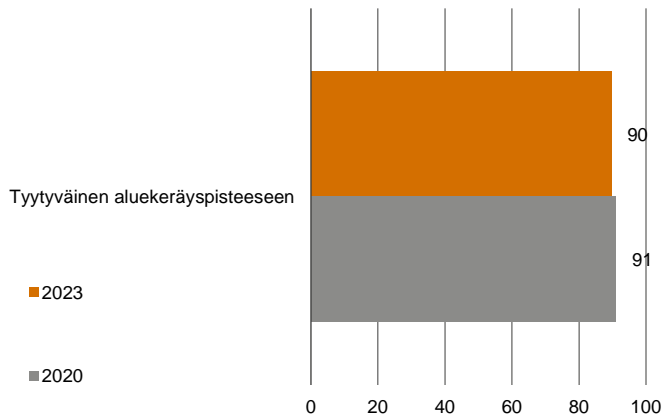




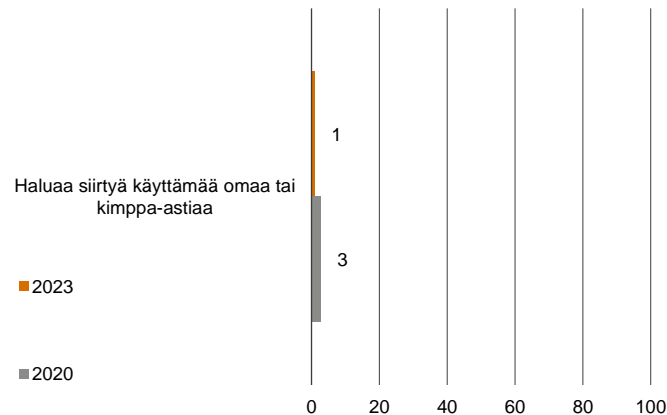
Miten vapaa-ajan kiinteistön jätehuolto on järjestetty?
%, Vapaa-ajan asuntoa alueella käyttävistä vastanneista, N=134



Oletteko tyytyväisiä aluekeräyspisteeseen?
%, aluekeräyspistettä käyttävistä vastanneista, N=96

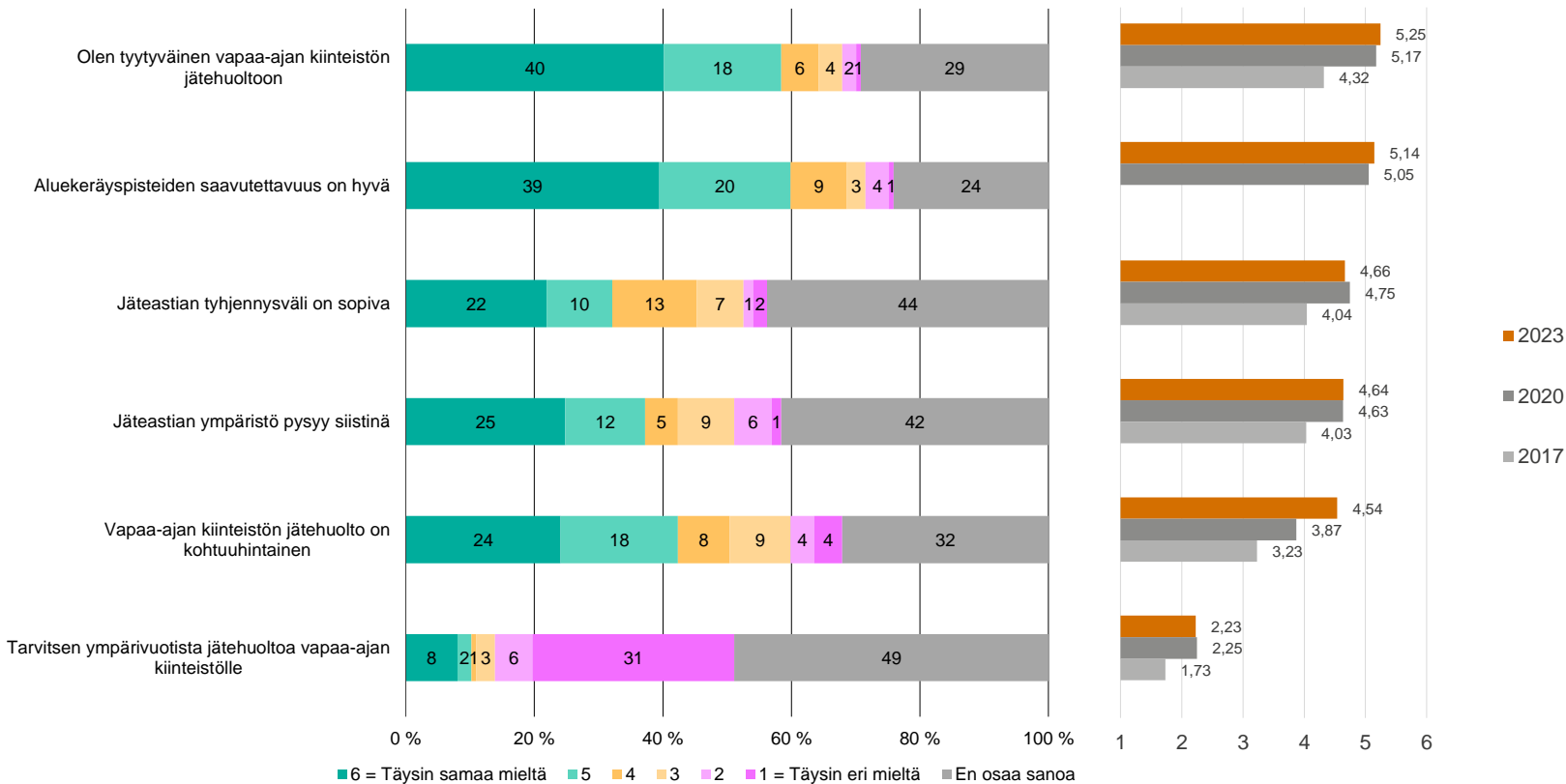


Haluaisitteko siirtyä käyttämään omaa tai kimppa-astiaa.
%, aluekeräyspistettä käyttävistä vastanneista, N=94



Vapaa-ajan kiinteistöä käyttävät, % vastaajista, N=137

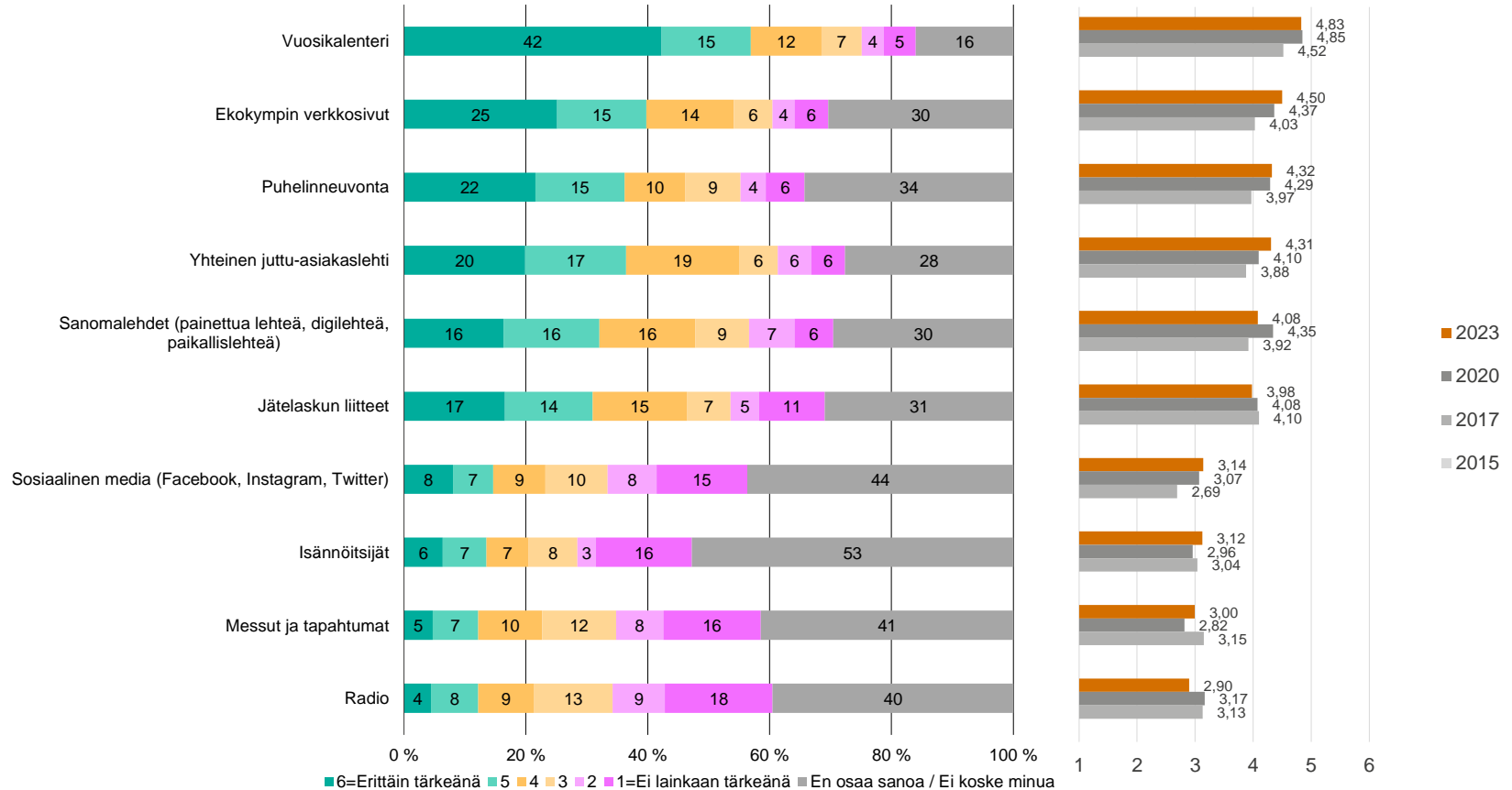
Keskiarvo 1-6

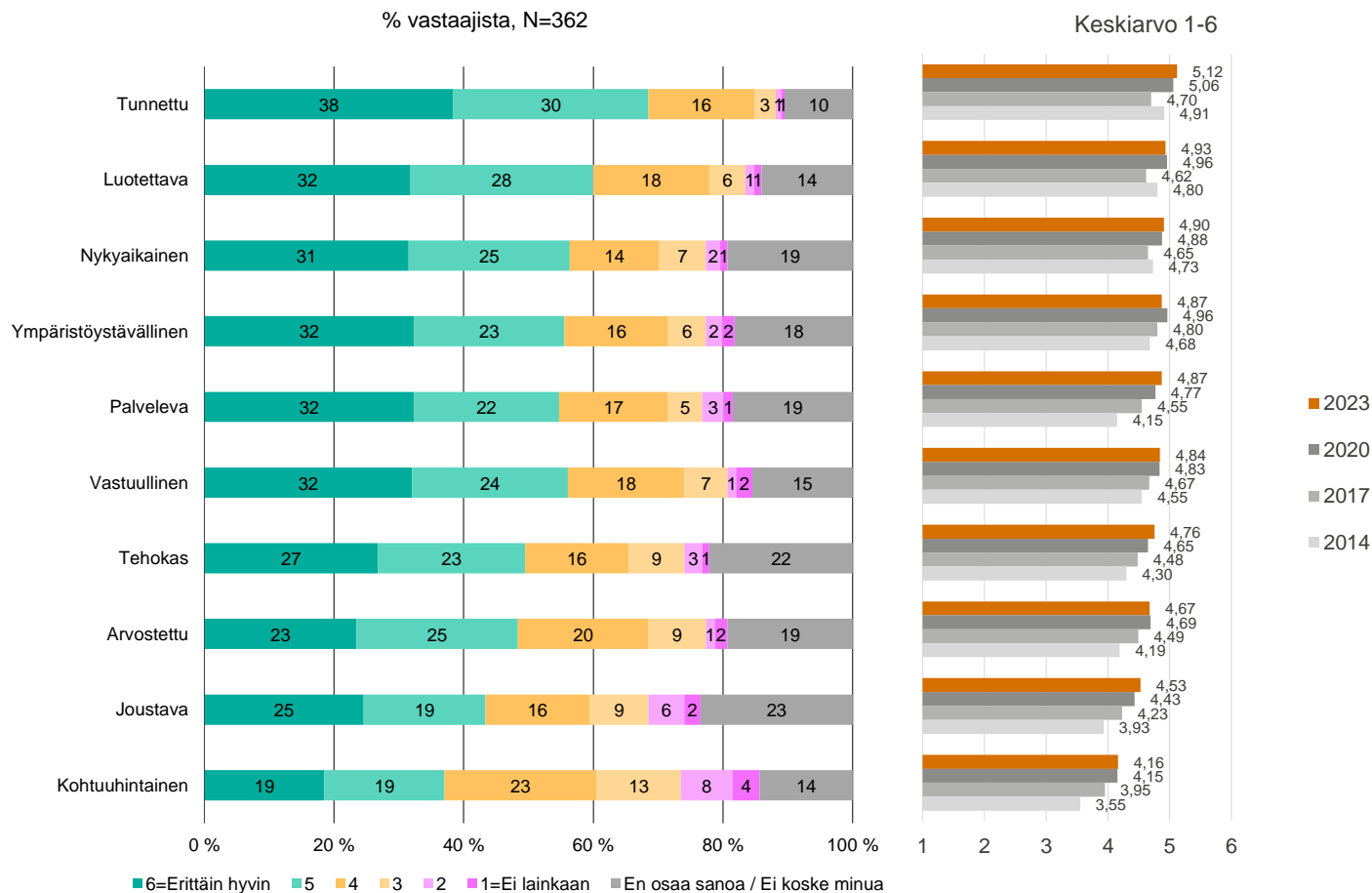


Tietolähteet jätehuoltoasioissa

% vastaajista, N=362

Keskiarvo 1-6





Kuinka vaivattomana pidät jätehuoltoa Ekokympin alueella

(asteikko: Vaivattomana, Ei erityisen vaivattomana, eikä erityisen hankalana, Hankalana)

CES

(Kaikki vastaajat yhteensä, N=349)

63

Vaivattomuus

(Kaikki vastaajat yhteensä, N=349)



Vaivatonta

65%



Ei vaivatonta,
eikä hankalaa

32 %



Hankalaa

2 %

Customer Effortless Score (Vaivattomuusindeksi) lasketaan vähentämällä palvelun tai tuotteen käytön hankalaksi kokevien prosenttiosuuden, vaivattomana kokevien prosenttiosuudesta.

Mikäli jäljelle jäävä nettotulos on positiivinen, niin vastaajat kokeva tuotteen tai palvelun käytön vaivattomaksi. Nettotulos voi olla +100 ja -100 välillä.