

Kokkolan Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen 2023 tulosraportti

Vesilaitosjohtokunta 28.11.2023 § 99
4/02.08.00/2023

Valmistelija talous- ja hallintopäällikkö Sisko-Leea Salmela

Kokkolan Veden asiakastyytyväisyystutkimus 2023 toteutettiin 3. – 29.10.2023. Tutkimus suoritettiin online-kyselynä laitoksen asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella tutkimusjärjestelmällä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Kokkolan Veden laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toimintaan.

VVCEM asiakastyytyväisyystutkimuksen kutsut on lähetetty asiakkaille henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla. Lisäksi kyselyn linkkiä jaettiin sosiaalisessa mediassa ja Kokkola-lehdessä.

Tutkimuksen osalta sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 5346, mihin vastasi 1829 henkilöä. Sähköpostikutsujen vastausaktiivisuus oli 34,2 %. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen antoi vastauksia 1928 Kokkolan Veden asiakasta.

Tutkimus tuotti paljon kehitysideoita ja avopalautetta. Asiakastyytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi muodostui hyvä kouluarvosana-asteikon arvio 8,8. Vesihuollon kokonaisarvosanaksi muodostui kiitettävä 4,1 asteikolla 1-5.

Numeraalinen yleisvaikutelma veden laadusta koetaan hyvänä. Veden suuri kalkkipitoisuus sekä veden outo maku ja haju nousi kuitenkin avopalautteissa useasti esille.

Kokkolan Veden toiminta keräsi myös positiivista palautetta ja kiitosta. Tekstiviestitiedottaminen koetaan todella hyvänä häiriötiedottamisen kanavana, johon annettiin erinomainen arvio 9,1 kouluarvosana-asteikolla. Vedenjakelua pidetään toimivana ja varmana arviolla 9,2. Asiakkaat olivat tyytyväisiä myös muun muassa siihen, että vesikatkot eivät ole haitanneet arkea, sillä he antoivat erinomaisen arvosanan 9,4.

Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden tärkeimmiksi mittareiksi asiakkaille vastaisuudessa nousivat keskeiset vesihuollon toiminnasta huolehtimisen asiat: erinomainen veden laatu ja veden jakelun toimivuus.

Vesilaitosjohtaja Vesilaitosjohtokunta merkitsee tiedoksi asiakastyytyväisyystutkimus 2023 tulokset.

Päätös Vesilaitosjohtokunta hyväksyi päätösesityksen.