

Vesihuoltolaitoksen asiakastyytyväisyyskysely 2021

Tekninen lautakunta 09.12.2021 § 111
535/14.05.00/2021

Valmistelija

Vesilaitoksen vastaava hoitaja Esko Mäntysaari

Oriveden kaupungin vesihuoltolaitoksen asiakastyytyväisyystutkimus on tilattu ja saatu Servitium Oy:ltä.

Tutkimus toteutettiin, Servitium Oy:n toimesta online-kyselynä aikavälillä 7.9.-21.9.2021 vesihuoltolaitoksen asiakastietojärjestelmästä poimituille asiakkaille henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla sekä tekstiviestitiedoksiannoilla. Lisäksi kyselylinkkiä jaettiin sosiaalisessa mediassa sekä internetissä kaupungin kotisivuilla.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vesilaitoksen asiakkaiden kokemuksia veden laadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita palvelun ja toiminnan kehittämiseksi. Tutkimusraportin yhteenveto on liitteenä.

Tutkimuksen osalta sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 617 vastaajalle, johon vastasi 209 henkilöä ja sähköpostikutsujen vastausaktiivisuus oli 33,9%. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen jätti vastauksia 408 vastaajaa.

Tutkittavien tyytyväisyysmittarien pääosa-alueiden keskiarvoissa saatiin laitoksen kannalta hyvät tulokset. Kaikkien tutkittavien mittareiden keskiarvot olivat keskimääräistä vesihuollon verrokkipdataa korkeammalla tasolla. Myös vesihuollon yleinen arvosana sai hyvän arvion 4,4 asteikolla 1-5.

Saadussa palautteessa mm. vesihuollon nettisivujen kehittämiseen toivottiin parannusta ja veden hintaa, joka perustuu vesihuoltolaitoksen 1.1.2015 voimaan tulleeseen taksaan, pidettiin kalliina. Veden laatuun ja laitoksen asiakaspalveluun oltiin vastaavasti pääosin tyytyväisiä.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden kesken on arvottu, tyytyväisyyskyselyn yhteydessä luvattu, 50 € suuruinen alennus vesilaskuun. Arvonnän tuloksesta on voittajalle ilmoitettu sähköpostitse.

Esittelijä

Tekninen johtaja Matti Vesava

Päätösehdotus

Tekninen lautakunta päättää merkitä asiakastyytyväisyyskyselyn tietoonsa saatetuksi. Lisäksi lautakunta toteaa, että saatu palaute otetaan huomioon laitoksen palveluja kehitettäessä.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Merkittiin, että vesilaitoksen vastaava hoitaja Esko Mäntysaari oli asiantuntijana paikalla asian käsittelyn ajan.
