

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen asiakastyytyväisyystutkimuksen vuoden 2020 tulokset

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta 02.09.2020 § 33
1204/00.01.02.06/2020

Taloustutkimus Oy tekee vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (water customer satisfaction index) -asiakastyytyväisyystutkimuksen, johon Nurmijärven Vesi on osallistunut. Vuonna 2020 tutkimukseen osallistui 17 vesilaitosta, joista 8 kpl oli samoja kuin vuonna 2019.

Nurmijärven Veden WACSI-indeksit ovat yleisesti hyvällä tasolla ja veden laadun indeksi parempi kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella. Vuoteen 2019 verrattuna kuitenkin veden laadun, veden jakelun ja viestinnän arvosanat ovat pudonneet. Veden laadun ja viestinnän osalta tyytyväisyyden lasku on ollut pientä, mutta veden jakelun osalta pudotus on ollut hieman isompi. Nurmijärven Veden palvelun arvosana on parantunut. Kokonaisuutena Nurmijärven veden WACSI-indeksi ja näin ollen myös asiakastyytyväisyys on hieman laskenut.

Veden laadussa Nurmijärven Vesi ylittää kaikissa mittareissa vähintään tutkittujen vesilaitosten keskitasolle. Vesilaitoksen palvelua koskevissa arvioissa tulokset ovat pääsääntöisesti keskitasolla, mutta veden hinnan ja laskutuskäytännön osalta arvosanat ovat keskimääräistä huonompia. Veden jakelun osalta Nurmijärven Vesi jää kaikissa mittareissa vesilaitosten keskiarvon alapuolelle. Eniten kehittämistä on hieman yllättäen veden paineessa, mutta mahdollisesti asiakkaat ovat pohtineet vedenjakelun poikkeustilanteiden aiheuttamia paineen vaihteluita. Vesijohtoverkoston kunnon, veden toimitusvarmuuden ja veden jakelun katkottomuuden arvosanat ovat laskeneet keskenään suunnilleen samassa suhteessa. Veden jakelun arvosanan huononeminen on ymmärrettävää, sillä loppusyksyn 2019 ja kuluneen vuoden aikana on ollut aikaisempaa enemmän vesikatkoja, jotka ovat aiheuttaneet laajempia vedenjakelun häiriöitä. Näistä useampi on johtunut ulkopuolisen toimijan aiheuttamasta putkirikosta. Edelleen useimmissa viestintään liittyvissä arvioissa Nurmijärven Veden tulokset jäävät keskimääräisen vesilaitoksen tulosta heikommiksi.

Vuoden 2020 WACSI-raportti on liitteenä.

Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

Eesitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen vuoden 2020 tulokset.

Valmistelija

vesilaitoksen johtaja Päivi Kopra, paivi.kopra@nurmijarvi.fi

Päätös

Eesitys hyväksyttiin.