

# Nurmijärven Veden asiakastytyväisyystutkimuksen 2021 tulokset

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta 08.12.2021 § 48  
1819/12.00.07/2021

Taloustutkimus Oy tekee vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (water customer satisfaction index) -asiakastytyväisyystutkimuksen, johon Nurmijärven Vesi on osallistunut. Vuonna 2021 tutkimukseen osallistui 14 vesilaitosta, joista 10 kpl oli samoja kuin vuonna 2020.

Nurmijärven Veden WACSI-indeksit ovat yleisesti hyvällä tasolla kokonaisarvosanan ollessa 8,58. Muihin vesihuoltolaitoksiin verrattuna veden laadun indeksi on parempi ja vesilaitoksen palvelun ja viestinnän indeksit samalla tasolla kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella. Veden jakelun indeksi sen sijaan on vesihuoltolaitosten keskiarvoa reilusti huonompi. Vuoteen 2020 verrattuna veden laadun, vesilaitoksen palvelun ja viestinnän arvosanat ovat parantuneet. Veden jakelun arvosana on edelleen laskenut. Kokonaisuutena Nurmijärven veden WACSI-indeksi on noussut ja näin ollen myös asiakastytyväisyys on hieman parantunut.

Veden laadussa Nurmijärven Vesi on kaikissa mittareissa tutkittujen vesilaitosten keskitasoa korkeammalla. Vesilaitoksen palvelua koskevista arvioista tulokset ovat pääsääntöisesti keskitasolla tai hieman keskitason yläpuolella, mutta veden hinnan, laskutuskäytännön ja ongelmien ratkaisukyvyn osalta arvosanat ovat keskimääräistä huonompia. Edelleen useimmissa viestintään liittyvissä arvioissa Nurmijärven Veden tulokset jäävät keskimääräisen vesilaitoksen tulosta heikommiksi ja viestinnän kokonaisarvosana 8,18 on myös muiden osioiden arvosanoja huomattavasti huonompi. Arvosana liittyen tiedon löydettävyyteen vesilaitoksen [www-sivuilla](http://www.sivuilla) on kuitenkin noussut keskiarvon yläpuolelle ja parantunut myös verrattuna vuoden 2020 tuloksiin. Tämä liittyneen kunnan nettisivujen uudistukseen ja [www.nurmijarvenvesi.fi](http://www.nurmijarvenvesi.fi) osoitteen käyttöönottoon tässä yhteydessä. Veden jakelun osalta Nurmijärven Vesi jää kaikissa muissa mittareissa paitsi veden paineessa vesilaitosten keskiarvon alapuolelle. Vesijohtoverkoston kunnan, veden toimitusvarmuuden ja veden jakelun katkottomuuden arvosanat ovat laskeneet edelleen keskenään suunnilleen samassa suhteessa.

Vuoden 2021 WACSI-raportti on liitteenä.

## Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

## Esitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastytyväisyystutkimuksen vuoden 2021 tulokset.

## Valmistelija

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

## Päätös

Esitys hyväksyttiin.