

Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen 2022 tulokset

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta 14.09.2022 § 30
1287/00.01.02.06/2022

Taloustutkimus Oy tekee vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (water customer satisfaction index) -asiakastyytyväisyystutkimuksen, johon Nurmijärven Vesi on osallistunut. Vuonna 2022 tutkimukseen osallistui 13 vesilaitosta.

Nurmijärven Veden WACSI-indeksit ovat yleisesti hyvällä tasolla kokonaisarvosanan ollessa 8,55. Muihin vesihuoltolaitoksiin verrattuna veden laadun indeksi on parempi ja viestinnän indeksit samalla tasolla kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella. Veden jakelun ja vesilaitoksen palvelun indeksi sen sijaan ovat vesihuoltolaitosten keskiarvoa huonompia. Vuoteen 2021 verrattuna veden laadun, veden jakelun ja viestinnän arvosanat ovat parantuneet. Vesilaitoksen palvelun arvosana on laskenut. Kokonaisuutena Nurmijärven veden WACSI-indeksi on hieman laskenut ja näin ollen myös asiakastyytyväisyys on hieman huonontunut.

Veden laadussa Nurmijärven Vesi on kaikissa mittareissa tutkittujen vesilaitosten keskitasoa korkeammalla. 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 kuitenkin nousseet verrattuna edelliseen vuoteen. Vesilaitoksen palvelua koskevilla arvioilla tulokset ovat pääsääntöisesti hieman keskitason alapuolella, mutta palvelun ystävällisyyden arvosana on vesilaitosten keskitasoa. Useimmissa viestintään liittyvissä arvioissa Nurmijärven Veden tulokset ovat nousseet keskimääräisen vesilaitoksen tasolle. Viestinnän kokonaisarvosana 8,21 on myös muiden osioiden arvosanoja huomattavasti huonompi. Arvosana liittyen tiedon löydettävyyteen vesilaitoksen www-sivuilta on laskenut keskiarvon alapuolelle ja huonontunut verrattuna vuoden 2021 tuloksiin.

Vuoden 2022 WACSI-raportti on liitteenä.

Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

Esitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen vuoden 2022 tulokset.

Valmistelija

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

Päätös

Esitys hyväksyttiin.