

Nurmijärven Veden asiakastytyväisyystutkimuksen 2023 tulokset

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta 06.09.2023 § 26
987/00.01.02.06/2023

Taloustutkimus Oy tekee vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (water customer satisfaction index) -asiakastytyväisyystutkimuksen, johon Nurmijärven Vesi on osallistunut. Vuonna 2023 tutkimukseen osallistui yhdeksän vesilaitosta.

Nurmijärven Veden WACSI-indeksit ovat yleisesti hyvällä tasolla kokonaisarvosanan ollessa 8,77. Muihin vesihuoltolaitoksiin verrattuna veden laadun indeksi on parempi ja viestinnän indeksit samalla tasolla kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella. Vuoteen 2022 verrattuna veden laadun, veden jakelun, palvelun ja viestinnän arvostamat ovat parantuneet. Kokonaisuutena Nurmijärven veden WACSI-indeksi on hieman noussut ja näin ollen myös asiakastytyväisyys on hieman parantanut.

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. Vesilaitoksen palvelua koskevilla tuloksilla on pääsääntöisesti hieman keskitason yläpuolella, mutta laskutuskäytäntö ja veden hinta ovat keskitason alapuolella. Viestinnän kokonaisarvosana 8,33 on noussut verrattuna vuoteen 2022.

Vuoden 2023 WACSI-raportti on liitteenä.

Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

Esitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastytyväisyystutkimuksen vuoden 2023 tulokset.

Valmistelija

vesilaitoksen johtaja Kimmo Rintamäki, kimmo.rintamaki(at)nurmijarvi.fi

Päätös

Esitys hyväksyttiin.