

Vesihuollon asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Vesihuoltoliikelaitoksen johtokunta 01.03.2023 § 17
149/00.01.02.04/2023

Valmistelija

Vesihuoltopäällikkö

Lieksan kaupungin vesihuoltoliikelaitos on toteuttanut 21.11.-21.12.2022 asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää Lieksan kaupungin vesihuoltoliikelaitoksen asiakkaiden kokemuksia veden laadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan kehittämiseksi. Tutkimustulokset valmistuivat tammikuussa 2023.

Tutkimukseen saatiin yhteensä 250 vastausta. Tutkimuskutsuja lähetettiin asiakkaille henkilökohtaisina sähköpostikutsuina, joiden vastausaktiivisuus oli 39,7 %. Lisäksi tutkimuksesta ilmoitettiin Lieksan Lehdessä sekä Lieksan kaupungin sosiaalisen median tileillä. Vastausaktiivisuus oli erittäin hyvä.

Kokonaisarvosana Lieksan kaupungin vesihuoltoliikelaitoksen palveluista oli erinomainen 4,4 asteikolla 1-5. Asiakastyytyväisyyden keskeisten tutkittujen mittarien keskiarvosanaksi muodostui kouluarvosana-asteikolla 9,0.

Asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä vesijohtoveden laatuun, asiakaspalveluun sekä palvelun luotettavuuteen. Tärkeimmät kehittämiskohteet asiakaspalautteen perusteella ovat häiriötilanteista tiedottaminen, internetsivujen sisällön kehittäminen, sähköisen asioinnin parantaminen sekä siirtyminen etäluettaviin vesimittareihin. Vastaajista 95,5 % toivoi tekstiviestihäiriötiedotepalvelua.

Esittelijä

Vesihuoltopäällikkö

Päätösehdotus

Vesihuoltoliikelaitoksen johtokunta päättää, että

- asiakastyytyväisyyden parantamisen pääpainoiksi vuosille 2023–2028 valitaan, häiriötiedottamisen parantaminen, internetsivujen sisällön kehittäminen, sähköisen asioinnin helpottaminen sekä etäluettavien vesimittarien hyödyntäminen,
- asiakastyytyväisyyttä sekä siinä tapahtuvia muutoksia seurataan säännöllisesti noin 3 vuoden välein tehtävän tutkimuksen avulla,
- pääpainojen seuranta otetaan osaksi toiminnallisten tavoitteiden seurantaa, ja niitä lisätään tavoitteisiin vuonna 2024 niiden alueiden osalta, joita ei ole jo vuoden 2023 tavoitteisiin asetettu.

Päätös

Vesihuoltoliikelaitoksen johtokunta päätti, että

- asiakastyytyväisyyden parantamisen pääpainoiksi vuosille 2023–2028 valitaan, häiriötiedottamisen parantaminen, internetsivujen sisällön kehittäminen, sähköisen asioinnin helpottaminen sekä etäluettavien vesimittarien hyödyntäminen,
- asiakastyytyväisyyttä sekä siinä tapahtuvia muutoksia seurataan säännöllisesti noin 3 vuoden välein tehtävän tutkimuksen avulla,

- pääpainojen seuranta otetaan osaksi toiminnallisten tavoitteiden seurantaan, ja niitä lisätään tavoitteisiin vuonna 2024 niiden alueiden osalta, joita ei ole jo vuoden 2023 tavoitteisiin asetettu.

Lisätietoja

Vesihuoltopäällikkö Ville Nevalainen, p. 040 1044 850,
sähköposti ville.nevalainen(at)lieksa.fi