

Kärkölen Veden asiakastytyväisyystutkimus 2024

Tekninen lautakunta 19.11.2024 § 124
150/02.08.00/2024

Valmistelija tekninen johtaja emilia.lehikoinen@karkola.fi puh. 044-770 2056

Kärkölen veden asiakastytyväisyyskyselyn tekeminen tilattiin Servitium Oy:ltä keväällä 2024. Asiakastytyväisyystutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 23.9.-20.10.2024 välisenä aikana online-kyselynä, jossa asiakkaat kutsuttiin vastaamaan kyselyyn henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla. Linkkiä kyselyyn jaettiin myös Kärkölen Veden kotisivujen sekä kunnan Facebook-sivun kautta.

Kyselytutkimukseen osallistui ja antoi vastauksia yhteensä 236 henkilöä, eli vastausaktiivisuus oli yhteensä 37 % kutsun saaneista vastaajista. Tutkimus tuotti hyvää avopalautetta ja kehitysideoita, jotka on tiivistetty liitteenä olevaan asiakastytyväisyyskyselyn yhteenvetoon.

Asiakastytyväisyyskyselyssä kolmena tärkeimpänä tekijänä korostuivat veden jakelun toimivuus, veden erinomainen laatu ja nopea reagointi mahdollisiin häiriöihin. Kärkölen Veden asiakkaat osoittivat luottamusta vedenjakelun varmuuteen ja vesijohtoveden laatu sai erityisen korkeat arvostukset.

Vesihuollon asiakastytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvoksi muodostui kouluarvosana 8,6 ja Kärkölen veden kokonaisarvosanaksi muodostui 4 asteikolla 1-5. Vesihuollon asiakastytyväisyyden keskeiset mittarit ovat suurin piirtein samalla tasolla, kuin toimialan muilla vastaavilla laitoksilla toteutuneissa tutkimuksissa. Erityisesti vesijohtoveden laatu kaikilla osa-alueillaan on Kärkölässä korkealla, mikä vaikuttaa merkittävästi asiakastytyväisyyteen.

Annetuissa sanallisissa palautteissa ja kehitysideoissa korostui tiedottamisen ja etenkin häiriötiedottamisen sekä laskutuksen kehittäminen ja vesimaksujen hinnoitteluperusteiden selittäminen asiakkaille.

Esittelijä tekninen johtaja Emilia Lehikoinen

Päätösehdotus Tekninen lautakunta merkitsee tiedoksi Kärkölen Veden asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset.

Päätös Tekninen lautakunta päätti yksimielisesti hyväksyä päätösehdotuksen.

Muutoksenhaku Muutoksenhakukielto