

Asiakkaiden tyytyväisyystutkimus 2023

Joensuun Vesi teetti yhteistyössä Innolink Research Oy:n kanssa tutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää Joensuun Veden kuluttaja-, avain- ja isännöitsijäasiakkaiden sekä Joensuussa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden näkemyksiä Joensuun vedenlaadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja palveluista. Tutkimus perustuu 1122 vastaukseen ja on jatkoa vuoden 2021 vastaavalle toteutukselle.



Tunnettu, luotettava ja maailman parasta vettä

Tutkimuksen tulokset heijastavat Joensuun Vedestä vesilaitoksena ja sen tarjoamasta vedestä positiivisen kuvan. Joensuun Vesi on onnistunut rakentamaan tunnettavuutta ja näkyvyyttä, ja sillä on vahva maine luotettavana toimijana. Lisäksi veden hajuttomuus, hyvä maku ja korkea arvostus asiakkaiden keskuudessa osoittavat Joensuun Veden vahvuutta vesilaitoksena. Nämä tulokset antavat hyvän perustan jatkuvan menestyksen ja asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi.

Vettä pidetään hyvänmakuisena

96%

- Lähes kaikki vastaajat pitivät vettä hajuttomana ja hyvänmakuisena.

Joensuun Vesi luotettava

90%

- Lähes kaikki vastaajat kokivat Joensuun Veden toiminnan luotettavuuden erittäin tai melko hyväksi.

Vedenlaatu maailman parasta

88%

- Suurin osa vastaajista koki Joensuussa veden olevan maailman parasta.

Joensuun Vesi tunnetaan hyvin

69%

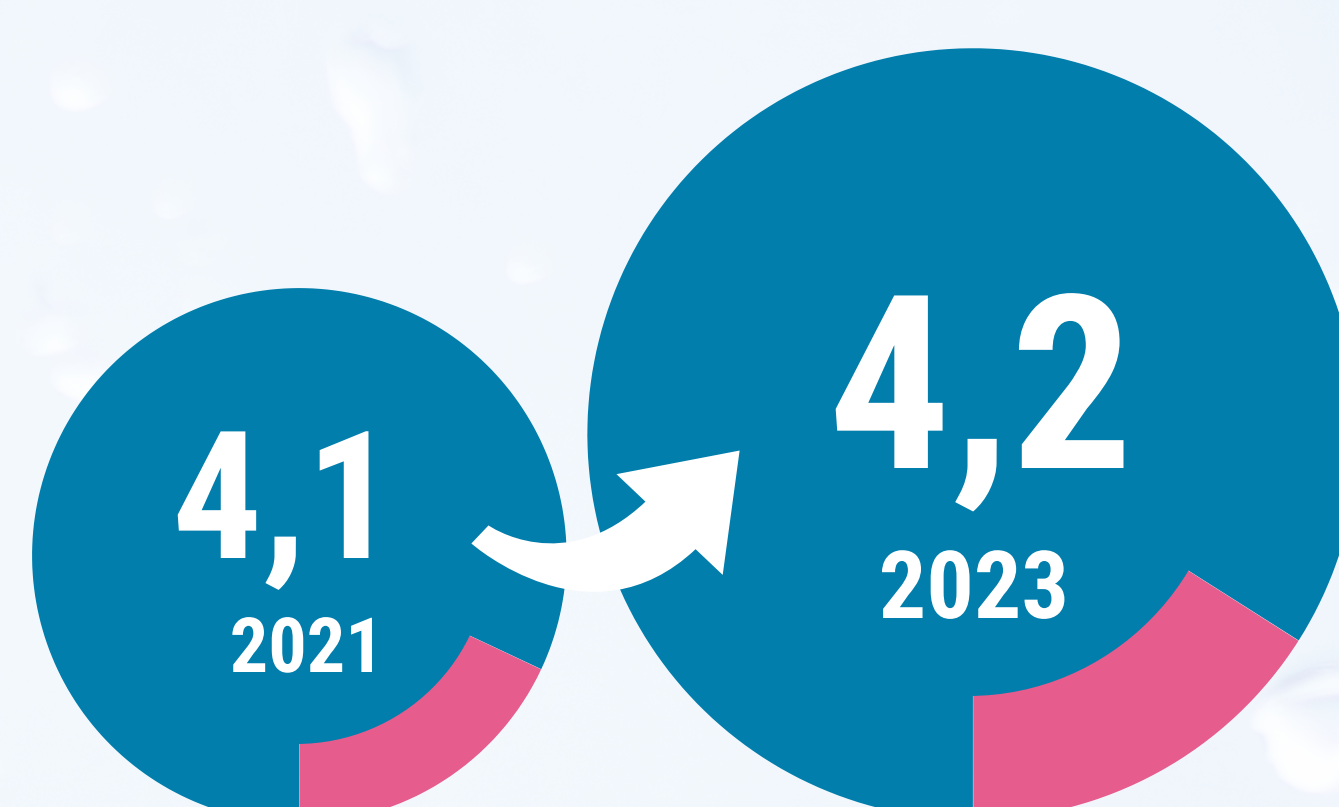
- Monet vastaajat arvioivat Joensuun Veden olevan tunnettu ja näkyvä.



Toiminnalle annetaan hyvä arvosana

Yleisesti Joensuun Veden toiminta arvioidaan varsin onnistuneelle tasolle. Vastaajat antoivat Joensuun Vedelle kokonaisarvosanaksi 4,2 asteikolla 1-5 (2021: 4,1). Eri vastaajaryhmistä erityisesti kansainväliset opiskelijat olivat tyytyväisiä ja antoivat kokonaisarvosanaksi 4,7.

Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 5 = onnistunut erittäin hyvin



Kokonaisarvosanan kehitys

4,7

Kansainväliset opiskelijat

4,2

Suora asiakas

4,2

Välillinen asiakas

4,0

Organisaatio

3,9

Isännöitsijä



Suuret kiitokset kaikille vastaajille!

Haluan lämpimästi kiittää kaikkia kyselyyn osallistuneita. Saamamme vastaukset ovat antaneet meille arvokasta tietoa ja syvempää ymmärrystä Joensuun Veden maineesta ja asiakastyytyväisyyden tilanteesta.

Teidän antamanne positiivinen palaute vahvistaa meidän uskoamme ja motivoi meitä jatkamaan parhaan mahdollisen palvelun tarjoamista teille. Arvostamme suuresti sitoutumistanne ja toivomme, että annatte arvokkaan palautteenne myös jatkossa.

Lämmintä kesää kaikille!

Juha Lemmetyinen
Johtaja
Joensuun Vesi