

Asiakkaat tyytyväisiä palveluumme

Joensuun Vesi teetti yhteistyössä Innolinkin kanssa asiakastyytyväisyystutkimuksen, jolla selvitettiin Joensuun Veden kuluttaja-, avain- ja isännöitsijäasiakkaiden sekä Joensuussa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden näkemyksiä Joensuun vedenlaadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja palveluista. Vastauksia saatiin 881. Viimeksi Innolink toteutti vastaavan tyyliksen kyselyn vuonna 2019, jolloin vastauksia saatiin 621. Selkeä tulosmuutos parempaan suuntaan edellisen kyselyn tuloksiin verrattuna on saatu aikaan mittareissa kehittyvä ja uudistumiskykyinen sekä positiivinen julkisuuskuva. Toimitamme asiakkaillemme laadukasta eli sitä maailman parasta vettä ja palveluumme ollaan tyytyväisiä. Lisäksi esim. Kuhasalon lietekentän siirto Kontiosuolle näkyy tuloksissa, puhdistamon hajuttomuus -mittari on kehittynyt positiiviseen suuntaan.



Joensuun Veden toiminta

Tutkimuksen keskeisimmät tulokset

84 % **90 %** **65 %**

vastaajista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että vedenlaatu kokonaisuutena on Joensuussa maailman parasta.

vastaajista koki Joensuun Veden toiminnan luotettavuuden tällä hetkellä erittäin tai melko hyväksi.

vastaajista piti Joensuun Vettä hyvin tai melko hyvin tunnettuna ja näkyvänä.

Parhaiten onnistuneet tekijät



vesi on hajutonta



vesi on hyvänmakuista



vesi on kirkasta

Asiakkailta hyvä kokonaisarvosana toiminnasta

Vastaajien kokemukset Joensuun Veden toiminnan onnistumisesta ovat hyvällä tasolla.

Vuonna 2021 kokonaisarvosanaksi muodostui

4,1



kuluttajat



avainasiakkaat



isännöitsijät



kansainväliset opiskelijat

Asteikko 5 = onnistunut erittäin hyvin, 1 = onnistunut erittäin huonosti

Kiitos palautteestanne!

”Positiivista palautetta on aina ilo saada. Kiitosta annettiin erityisesti asiakaspalveluhenkilöstöllemme. Kehitettäviksi kohteiksi nousivat muun muassa viestinnän osalta vedenjakelukatkosten tiedottaminen ja lisätietojen jakaminen veden laadusta sekä vedensäästövinkeistä. Lisäksi hinnaston ja vesilaskun (tasauslasku) selkeyteen sekä asian hoitoon yhdellä kertaa toivottiin parannusta. Toimintaa ja viestintää kehitetään edelleen kyselyn tulosten perusteella ja etäluettavien vesimittarien asentamisen myötä saadaan selkeytettyä myös vesilaskutusta.

Kiitos kaikille vastaajille arvokkaasta palautteestanne!”

Juha Lemmetyinen

johtaja, Joensuun Vesi