

## Uudenkaupungin Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset 2024

Uudenkaupungin Veden johtokunta 23.10.2024 § 33  
795/00.01.03.00/2022

Valmistelija: Vesihuoltopäällikkö Kim Westerholm  
etunimi.sukunimi(ät)uusikaupunki.fi

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutti Servitium Oy 29.8.-18.9.2024 kuten myös edellisinä vuosina 2022 ja 2020. Tiedonkeruu toteutettiin online-kyselynä ja asiakkaat kutsuttiin vastaamaan sähköpostikutsuin ja linkkiä jaettiin myös mm. Uudenkaupungin Veden sähköisessä tiedotuksessa.

Sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 1.482 vastaajalle. Kyselytutkimukseen vastasi sähköpostikutsujen kautta 564 Uudenkaupungin Veden asiakasta ja sähköpostien vastausaktiivisuus oli 38 % kutsun saaneista vastaajista. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi 577 Uudenkaupungin Veden asiakasta.

Tutkimus tuotti hyviä kehitysideoita ja avopalautetta. Asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun kolmeksi tärkeimmäksi tekijäksi koetaan erinomainen vedenlaatu, vedenjakelun toimivuus sekä ammattitaitoinen henkilöstö. Uudenkaupungin Veden asiakkaat luottavat vedenjakelun toimivuuteen ja varmuuteen, eivätkä vesikatkot arkea haittaa. 43 % kyselyyn vastanneista ei olisi valmis maksamaan ylimääräistä etäluettavan vesimittarin käytöstä.

Vesihuollon asiakastyytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi muodostui hyvä kouluarvosana-asteikon arvio 8,8. Lisäksi vesihuollon kokonaisarvosanaksi muodostui mainio tulos 4,2 asteikolla 1-5. Yleisvaikutelma veden laadusta koetaan hyvänä.

Tutkimuksen tarkemmat tulokset esitellään kokouksessa.

Esittelijä: Uudenkaupungin Vesi liikelaitoksen johtaja Kim Westerholm

Päätösehdotus: Merkitään tiedoksi.

Päätös: Merkitään tiedoksi.

---