



Asiakaspalvelututkimukset 2019

Toimitusjohtaja Kirsi Laamanen Kuopion Veden hallinto

Kuopion Vesi on ollut vuonna 2019 mukana kahdessa asiakastyytyväisyystutkimuksessa, Yhdyskuntatekniset palvelut 2019 -tutkimuksessa ja WACSI 2019 -tutkimuksessa. Yhdyskuntatekniset palvelut -tutkimuksen toteutti FCG Konsultointi Oy ja WACSI -tutkimuksen Taloustutkimus Oy.

Yhdyskuntatekniset palvelut 2019 –tutkimuksessa arvioitiin asiakkaiden tyytyväisyyttä vesihuollon lisäksi katujen kuntoon, katuväläistukseen, puistoihin, liikuntapaikkoihin, jätehuoltoon sekä palo- ja pelastustoimen palveluihin. Tutkimus on toteutettu valtakunnallisesti vuosittain vuodesta 1992 lähtien. Tutkimuksessa oli vuonna 2019 mukana 19 kuntaa.

Tutkimus toteutettiin perinteisesti paperilomakkeella mutta myös verkkovastausmahdollisuus oli valittavissa. Kuopiossa kysely postitettiin 2500 vastaanottajalle, joiden ikä vaihteli 18-79 vuoden välillä. Vastausprosentti oli 34 % ja suurin osa vastauksista saatiin paperilomakkeella. Vastaaajista suurin osa oli naisia ja vastaajien ikä suurimmalta osin yli 36 vuotta. Vastanneiden asumismuoto oli suurimmaksi osaksi kerros-, omakoti- tai paritalo. Vastaajien tausta oli vastaava myös vertailukunnissa.

Tulosten perusteella Kuopion vesihuolto oli kyselyyn vastanneiden kuntalaisten mielestä edelleenkin yksi Kuopion parhaiten hoidetuista palveluista. Tyytyväisyyden mitta-asteikkona tutkimuksessa olivat luvut 1-5. Tulosten tulkinassa neutraalin arvon 3 alle jäävät tulokset osoittavat kielteistä ja sitä suuremmat arvot myönteistä suhtautumista. Osa tuloksista perustuu myös useampien kysymysten yhdistämisen avulla laskettuihin summamuuttujiin (mittareihin). Kuopiossa veden laatua ja toimitusvarmuutta, jätevesiviemärien sekä jätevedenpuhdistamoiden toimintaa koskevat tulokset olivat välillä 4,11-4,59. Vesihuollon asiakaspalvelua sekä tiedotusta koskevat tulokset olivat välillä 3,68-3,86. Häiriötilannetiedottamisen osalta vastaajat olivat tutkimuskunnissa edellisvuoden tapaan kaikkein tyytyväisimpiä Kuopiossa ja yleistiedottamisenkin osaltakin edelleen valtakunnallisesti vertailtuna Kuopiossa toiseksi tyytyväisimpiä. Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden kuntien tulosten keskiarvoihin verrattuna Kuopion vesihuollon tulokset olivat hyvin lähellä keskiarvoja. Suurin negatiivinen ero valtakunnalliseen keskiarvoon oli vesilaitoksen toimittaman juomaveden laadussa. Muiden kuntien tuloksiin vertailu ei kuitenkaan anna kaikilta osin vesihuollon palveluista oikea kuvaa, koska laitokset eroavat toisistaan mm. raakavesilähteen ja laitokseen osalta.

WACSI 2019 –tutkimuksessa arvioitiin asiakkaiden tyytyväisyyttä vesihuoltolaitosten toimittaman veden laatuun ja jakeluun, viemäröintiin, laitosten palveluihin ja viestintään. Vuonna 2019 tutkimuksessa oli mukana 13 vesihuoltolaitosta. Kuopion Vesi on ollut mukana WACSI -tutkimuksessa aiemmin vuosina 2010 ja 2011.



08.10.2019

Tutkimus toteutettiin puhelinhaastattaluina (200 haastateltavaa) ja tutkimuksen kohderyhmänä olivat vesihuoltolaitoksen toiminta-alueella asuvat 25-74-vuotiaat. Tyytyväisyyden mitta-asteikkona tutkimuksessa olivat luvut 4-10. Tulosten perusteella laskettiin veden laadulle, jakelulle, laitoksen palveluille ja viestinnälle ns. WACSI-mittarit, jotka yhdessä muodostavat laitoksen kokonaisWACSI -luvun. Numeraalisten tulosten lisäksi tutkimuksessa tunnistettiin nelikenttäänalyysin avulla laitoksen vahvuudet ja kehityskohteet.

Kyselyyn vastanneet olivat sekä Kuopiossa että valtakunnallisesti kokonaisuutena hyvin tyytyväisiä vesihuoltolaitosten palveluihin. Kuopion Veden WACSI-luvut vuonna 2019 olivat veden laadun osalta 8,71, veden jakelun osalta 8,86, palvelun osalta 8,53 ja viestinnän osalta 8,27. KokonaisWACSI -luku oli 8,58. Muutokset viimeisimmän aiemman tutkimusvuoden (2011) tuloksiin olivat veden laadun ja jakelun osalta vähäisiä, suuruudeltaan -0,8...-0,22 yksikköä. Palveluiden ja viestinnän WACSI-luvuista ei ollut käytettävissä vertailutietoa, koska niistä kysyttiin tutkimuksessa ensimmäisen kerran vasta vuonna 2018, jolloin Kuopion Vesi ei ollut tutkimuksessa mukana. Kuopion tulokset olivat kaikilta osin hyvin lähellä valtakunnallisia keskiarvoja. Näitäkin tuloksia toisiin laitoksiin vertailtaessa on kuitenkin muistettava, että laitokset eroavat toisistaan.

WACSI-tutkimuksen tulosten perusteella veden laadun tekijöistä keskeisin kehittämiskohde Kuopiossa on veden maun parantaminen ja veden jakelun tekijöistä vesijohtoverkoston kunto sekä vedenjakelun katkottomuus. Molemmat kehittämiskohteet on tunnistettu jo aiemmin. Veden laadun tyytyväisyyskokemukseen pyritään vaikuttamaan veden käsittelyn kehittämisellä Itkonniemen päävesilaitoksella. Aktiivihiihliuodatus sekä desinfiointin muutostyöt ovat toteutussuunnitteluvaiheessa ja niiden rakentaminen käynnistyy suunnitelmien mukaan vuonna 2020. Vesijohtoverkoston kuntoa pyritään puolestaan jatkuvasti parantamaan vuosittaisella verkoston saneerauksella sekä suunnitelmallisella ennakkohuollolla. Kehittämistoimenpiteet pyritään tekemään näkyväksi viestinnän keinoin. Keskeisimpiä kanavia kehittämistoimenpiteistä kertomiseen ovat laitoksen verkkosivut, sosiaalisen median kanavat sekä asiakaslehti Pisaroita.

Palvelujen ja viestinnän osalta lähes kaikki palvelutekijät ovat tutkimuksen mukaan Kuopion Veden vahvuuksia. Vain veden hinta sekä hinta- ja laatuviestintä sekä asioinnin helppous ovat kehittämiskohteita. Nämäkin kehityskohteet on jo tunnistettu. Erityisesti sähköisen asioinnin helppoutta pyritään lisäämään asiakaspalvelujärjestelmän uusimisella. Uusi järjestelmä mahdollistaa myös asiakkaille tarjottavien sähköisten palvelujen parantamisen. Uuden järjestelmän käyttöönotto ajoittuu kevääseen 2020. Veden hinnan osalta asiakaskokemusta pyritään parantamaan kertomalla avoimesti ja säännöllisesti vesimaksuilla katettavasta toiminnasta sekä veden hinnan muodostumisperusteista viestinnän keinoin. Tässäkin keskeisiä viestintäkanavia ovat verkkosivut, sosiaalisen median kanavat ja asiakaslehti, jonka syksyn 2019 numerossa hintaviestintä on jälleen yhtenä teemana.

Tutkimustulokset jaetaan johtokunnan jäsenille.



08.10.2019

44 §

Kirsi Tähti puh. +358 44 718 5322
etunimi.sukunimi(at)kuopionvesi.fi

Päätösehdotus

Toimitusjohtaja Kirsi Laamanen

Johtokunta merkitsee vuoden 2019 asiakaspalvelututkimukset tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.



Kuopion Vesi Liikelaitos
Kuopion Vesi Liikelaitoksen johtokunta

Pöytäkirja

9/2019

4 (4)

08.10.2019

44 §