

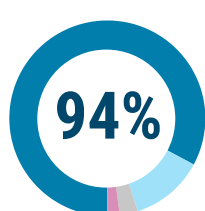


Asiakkaat arvioivat Joensuun Veden toiminnan erinomaiseksi

Joensuun Vesi toteutti yhteistyössä Innolinkin kanssa asiakastutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää kuluttaja-, avain- ja isännöitsijäasiakkaiden sekä Joensuussa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden näkemyksiä veden laadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja palveluista. Kyselyyn vastasi yhteensä 888 asiakasta.

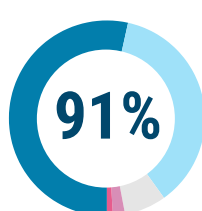
Positiivinen mielikuva rakentuu laadusta ja luottamuksesta

Joensuun Vettä koskeva mielikuva on vastaajien keskuudessa erittäin myönteinen. Yhtiö nähdään ennen kaikkea luotettavana vesihuollon toimijana, ja tämä korostui myös avoimissa vastauksissa. Veden laatua kiiteltiin runsaasti: vettä pidetään hajuttomana, kirkkaana ja hyvänmakuisena. Tulosten perusteella Joensuun Vesi on onnistunut täyttämään asiakkaidensa odotukset keskeisissä palvelun osa-alueissa.



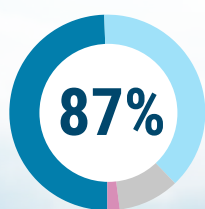
Vettä pidetään hyvänmakuisena

- Lähes kaikki vastaajat pitivät vettä hyvänmakuisena, hajuttomana ja kirkkaana.



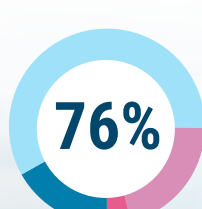
Joensuun Vesi luotettava

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



Vedenlaatu maailman parasta

- Suurin osa vastaajista koki Joensuussa veden olevan maailman parasta.



Joensuun Vesi tunnetaan hyvin

- Monet vastaajat arvioivat Joensuun Veden olevan hyvin tunnettu ja näkyvä.



Toiminnasta kiitettävät arviot eri asiakasryhmiltä

Joensuun Veden toimintaa arvioidaan yleisesti ottaen onnistuneeksi. Kaikki vastaajat antoivat toiminnalle keskimäärin arvosanan 4,2 asteikolla 1–5. Erityisen tyytyväisiä olivat kansainväliset opiskelijat, jotka arvioivat toiminnan keskiarvoksi 4,5. Myös organisaatioasiakkaat, avainasiakkaat ja isännöitsijät antoivat korkeat arviot. Suorat ja välilliset asiakkaat arvioivat toiminnan hieman maltillisemmin arvostamalla 4,2. Kokonaisuutena tulos kertoo laajasta luottamuksesta eri asiakasryhmien keskuudessa.



Kansainväliset opiskelijat



Organisaatio / Avainasiakas



Isännöitsijä



Suora asiakas



Välillinen asiakas

Suuret kiitokset vastaajille!

On hienoa nähdä, että työmme saa asiakkailtamme näin myönteistä palautetta. Erityisesti luotettavuuden ja veden laadun korostuminen kertoo siitä, että olemme onnistuneet perustehtävässämme. Asiakaskokemus on meille tärkeä kehittämisen kohde myös jatkossa. Kiitän lämpimästi kaikkia vastaajia – palaute antaa meille arvokasta tietoa ja suuntaa siihen, missä voimme vielä parantaa.

Kaunista kesän odotusta kaikille!

Juha Lemmetyinen
johtaja

