

Salon Veden asiakastyytyväisyyskyselyn 2025 tulokset

Liikelaitos Salon Veden johtokunta 26.11.2025
3291/00.01.02.02/2025

Valmistelija

vesihuoltosihteeri Annukka Rannikko-Lahtinen, annukka.rannikko-lahtinen@salo.fi, 02 778 5704

Salon Vedessä toteutettiin 4.8.–31.8.2025 asiakastyytyväisyystutkimus, jonka tavoitteena oli saada ajantasaista tietoa asiakkaiden kokemuksista, palvelun laadusta ja kehitystarpeista. Tutkimuksen taustalla oli tarve vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja mitata palvelun laatua luotettavasti ensimmäistä kertaa laajassa mittakaavassa.

Tutkimuksen toteuttajaksi valittiin Bondata Research Oy (entinen Innolink), joka on erikoistunut kuntien ja vesihuoltolaitosten asiakas- ja sidosryhmätutkimuksiin. Vertailuaineisto (benchmark) samankokoisista laitoksista mahdollisti tulosten vertaamisen valtakunnallisesti muihin vesihuoltolaitoksiin.

Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä, avoimen verkkolinkin kautta sekä laajalla sosiaalisen median näkyvyydellä, jotta mahdollisimman moni Salon Veden asiakas sai mahdollisuuden osallistua tutkimukseen. Kyselyyn saatiin 974 vastausta, mikä on erinomainen tulos. Tulokset antavat kattavan kuvan asiakkaiden näkemyksistä. Lisäksi vastauksissa jätettiin avointa palautetta, josta on arvokasta apua asiakaspalvelun kehittämisessä.

Keskeiset tulokset ja havainnot

Kaikkiin kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–5.

Kokonaissijoitus benchmark-vertailussa

Salon Veden tulos sijoittuu kokonaisuutena vesihuoltolaitosten keskimääräiselle tasolle. Kokonaisarvosana oli 4,09 kun vertailutulosten keskiarvo oli 4,08. Veden laatu koettiin Salossa vertailun keskimääräistä tasoa paremmaksi, ja sähköisten palveluiden käyttö oli Salossa keskimääräistä tasoa aktiivisempaa. Tiedonsaannin ja tunnettavuuden osalta tulokset olivat hieman keskiarvoa heikkomat. Aineisto sisältää 11 saman kokoluokan vesihuoltolaitoksen tulokset.

Veden laatu

Salon veden laatu koetaan poikkeuksellisen hyväksi. Asiakkaat antoivat arvosanoiksi keskimäärin 4,6–4,7 asteikolla 1–5. Vesi on kirkasta, hajutonta ja hyvänmakuista, ja arviot sijoittuvat selvästi yli vertailuryhmän keskiarvon.

Asiointikokemus ja palvelu

Vastaajat, jotka olivat olleet henkilökohtaisesti yhteydessä Salon Veteen, arvioivat asiointin kokonaiskokemuksen hyväksi (keskiarvo 4,1–4,3). Erityisen hyvin arvioitiin henkilökunnan asiantuntevuus, ystävällisyys ja palvelualltius. Lisäksi kyselyssä nousi esiin toiveita sähköisten palvelujen kehittämisestä. Tämä tukee suuntaa, jossa asiointin helppoutta ja palvelujen saavutettavuutta voidaan edelleen parantaa digitaalisin ratkaisuin.

Panostukset verkostojen kunnossapitoon ja ilmastopäästöihin

Tutkimuksessa nousi esiin asiakkaiden vahva tuki verkostojen uudistamiseen ja kunnossapitoon, vaikka se merkitsisi vesimaksujen

nousua. Tulos oli 3,85, kun vertailulaitosten tulos oli 3,71. Tämä kertoo asiakkaiden ymmärryksestä ja luottamuksesta laitoksen pitkäjänteiseen kehittämistyöhön ja halusta turvata palvelujen toimintavarmuus myös tulevaisuudessa. Kysymykseen vesihuollon hiilijalanjäljen pienentämisen tärkeydestä asiakkaiden vastausten arvosana oli 3,29. Vertailulaitosten tulos oli 3,64.

Yhteenveto

Tulosten perusteella Salon Veden kokonaistulos on hyvä ja vastausten avulla on mahdollista priorisoida kehitystyötä. Salon Veden asiakkaat antoivat hyvät arvosanat luotettavuudelle, veden erinomaiselle laadulle ja asiointikokemukselle. Tunnettavuutta ja tiedonsaantia tulisi tulosten perusteella parantaa. Tavoitteena on, että asiakastyytyväisyystutkimus toteutetaan jatkossa säännöllisin määrävälein, jotta Salon Vesi pystyy seuraamaan asiakaskokemuksen kehitystä. Jatkuva asiakaspalautteen keruu tukee laadunhallintaa, viestintää ja asiakassuhteiden pitkäjänteistä kehittämistä.

Liitteenä on kooste asiakaskyselyn tuloksista.

Esittelijä

Liikelaitos Salon Veden toimitusjohtaja

Päätösehdotus

Merkitään tiedoksi.

Päätös

Tiedoksianto

-