

Savonlinnan Veden asiakastyytyväisyyskysely vuodelta 2020

518/72.720/2020

TL § 222

Selostus:

Savonlinnan Vesi toteutti asiakastyytyväisyyskyselyn internetissä Webropol-kyselynä. Linkkejä kyselyyn lähetettiin sähköpostitse 1420 asiakkaalle (25,8 % liittyjistä). Kyselyyn vastasi 354 asiakasta (6,5 % liittyjistä). Avoimia, kirjallisia palautteita annettiin 112 kappaletta.

Asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli sama kuin vuonna 2019 eli 9,0. Talousarviossa asetettu tulostavoite 8,0 saavutettiin.

Kyselyn tulokset ovat pöytäkirjaliitteenä A ja avoimet palautteet luettavissa luottamushenkilöiden extranetissä.

valmistelu: vesihuoltopäällikkö Esa Hinkkanen, 044 417 4800

Teknisen johtajan esitys:

Lautakunta merkitsee tiedoksi Savonlinnan Veden asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2020, joita huomioidaan vesihuoltolaitoksen toimintoja kehittäessä.

Päätös:

Esitys hyväksyttiin.

Tiedoksi:

Savonlinnan Vesi