

AS Pärnu Vesi Kliendirahulolu uuring

November 2018

AS Pärnu Vesi kliendirahulolu uuring

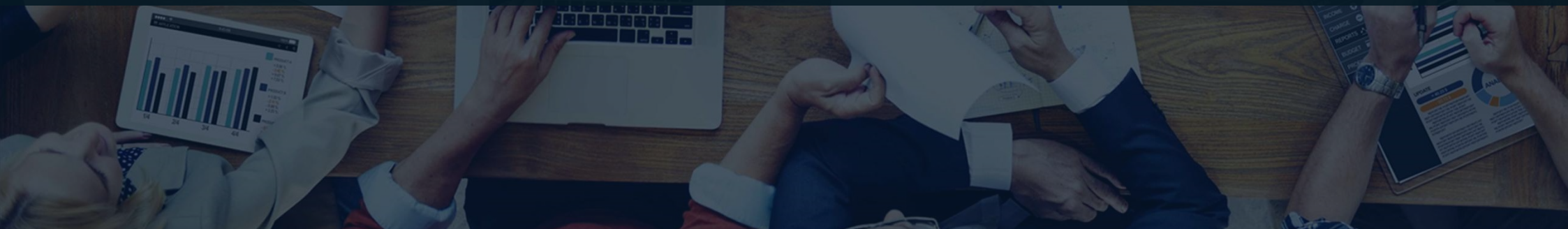
Uuringu raames selgitati kliendirahulolu lõpptarbijate, äriklientide ja korteriühistute ning eraklientide rühmades.

Käesolevas materjalis esitatakse tulemused järgmiselt

- **Lõpptarbijad** – alates slaidist 3
- **Ärikliendid ja korteriühistud** – alates slaidist 15
- **Erakliendid** – alates slaidist 38
- **Kokkuvõte** – alates slaidist 55



LÕPPTARBIJAD



Lõpptarbija. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 30. oktoober – 19. november
- **Küsitlusmeetod** – telefoniküsitlus
- **Valimi alus** – juhuvalik. Pärnu linna ning lähiümbruse elanikkond
- **Valim** – N=200
- **Eesmärk** – selgitada lõpptarbijate (ei oma otselepingut teenusepakkujaga) rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

Lõpptarbija. Valimi profiil

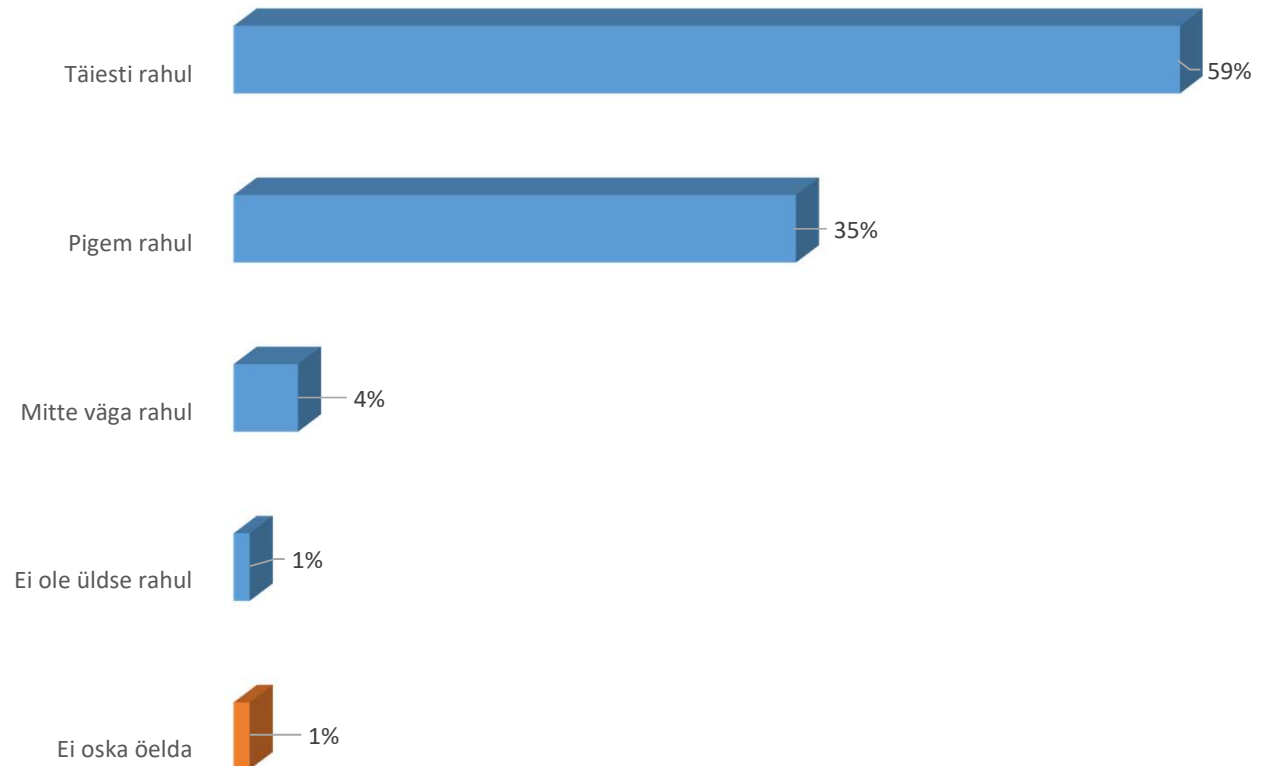
		N	%
Üldjaotus		200	100
Sugu	Mees	102	51
	Naine	98	49
Vanuserühmad	19-34	59	30
	35-45	44	22
	46-60	50	25
	61+	47	24
Millises Pärnu linna piirkonnas te elate?	Audru	10	5
	Kesklinn	30	15
	Mai	35	18
	Paikuse	4	2
	Rääma	33	17
	Raeküla	23	12
	Ranna joon	15	8
	Vana-Pärnu	9	5
	Ülejõe	35	18
	Muu	6	3
Mis tüüpi majas te elate?	Eramajas või ridaelamus	74	37
	Kortermajas	126	63

Lõpptarbija

Üldine rahulolu

- 59% küsitletutest on Pärnu Vesi teenusega täiesti rahul, 35% pigem rahul.
- Rahulolematuid on kokku 5%
- Viies üldise rahulolu hinnangu 5-palli skaalale süsteemis 1-2-4-5, on rahulolu keskmiseks palliks 4.5

Tuginedes oma senistele kogemustele ASiga Pärnu Vesi, kui rahul olete üldiselt ettevõtte vee- ja kanalisatsiooniteenustega?

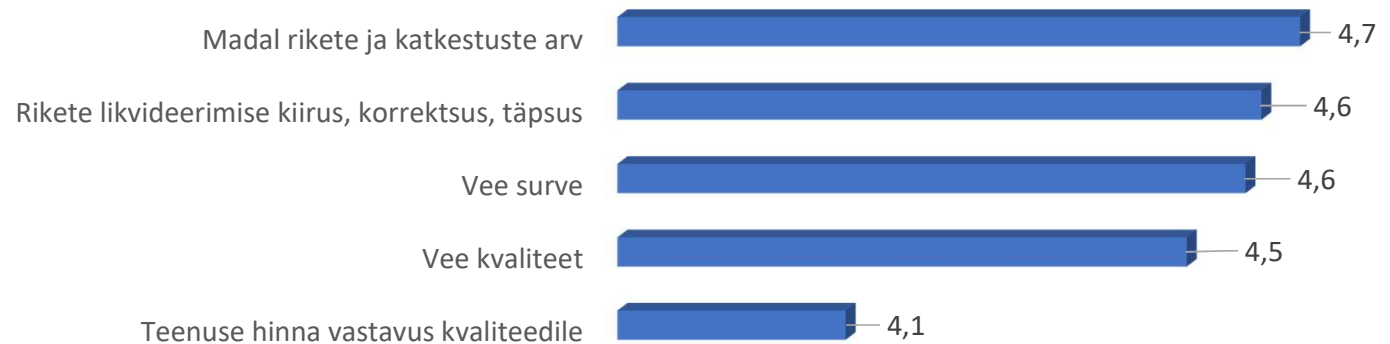


Lõpptarbijad

Rahulolu teenuse kvaliteedi erinevate aspektidega ja rahulolu üldindeks

- Rahulolu teenuse erinevate aspektidega on kõrge. Vaid teenuse hinna ja kvaliteedi suhe on madalam (4.1), mis viitab madalama hinna ootusele.
- Lõpptarbijate rahulolu üldindeks on 4.5 palli

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?
Keskmine pall



Üldine rahulolu indeks



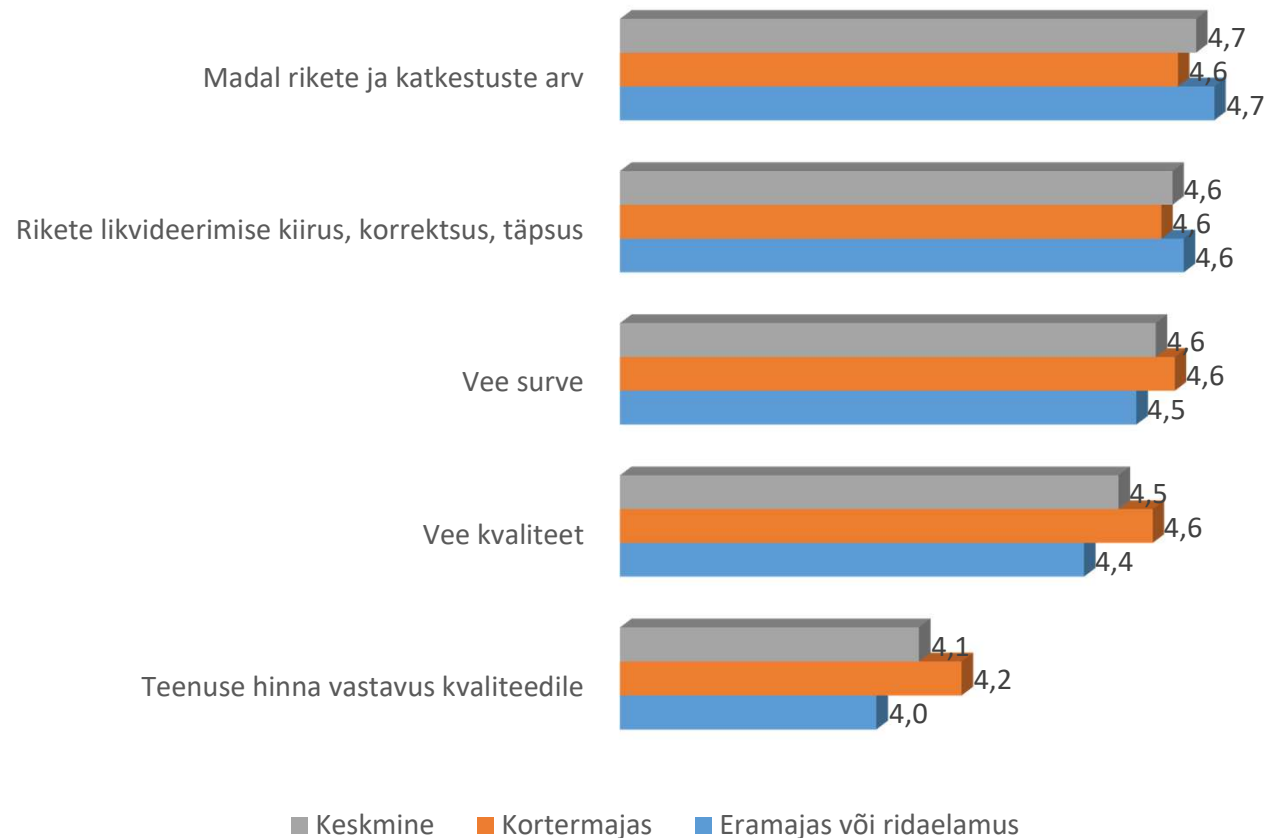
Indeksis on arvestatud nii üldise rahulolu keskmist palli kui rahulolu teenuse eri aspektidega

Lõpptarbijad

Teenuse kvaliteet maja tüübi lõikes.

- Kortermajade elanike rahulolu on võrreldes era- ja ridamajade elanikega veidi kõrgem vee kvaliteedi ning hinna-kvaliteedi suhte näitajas

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



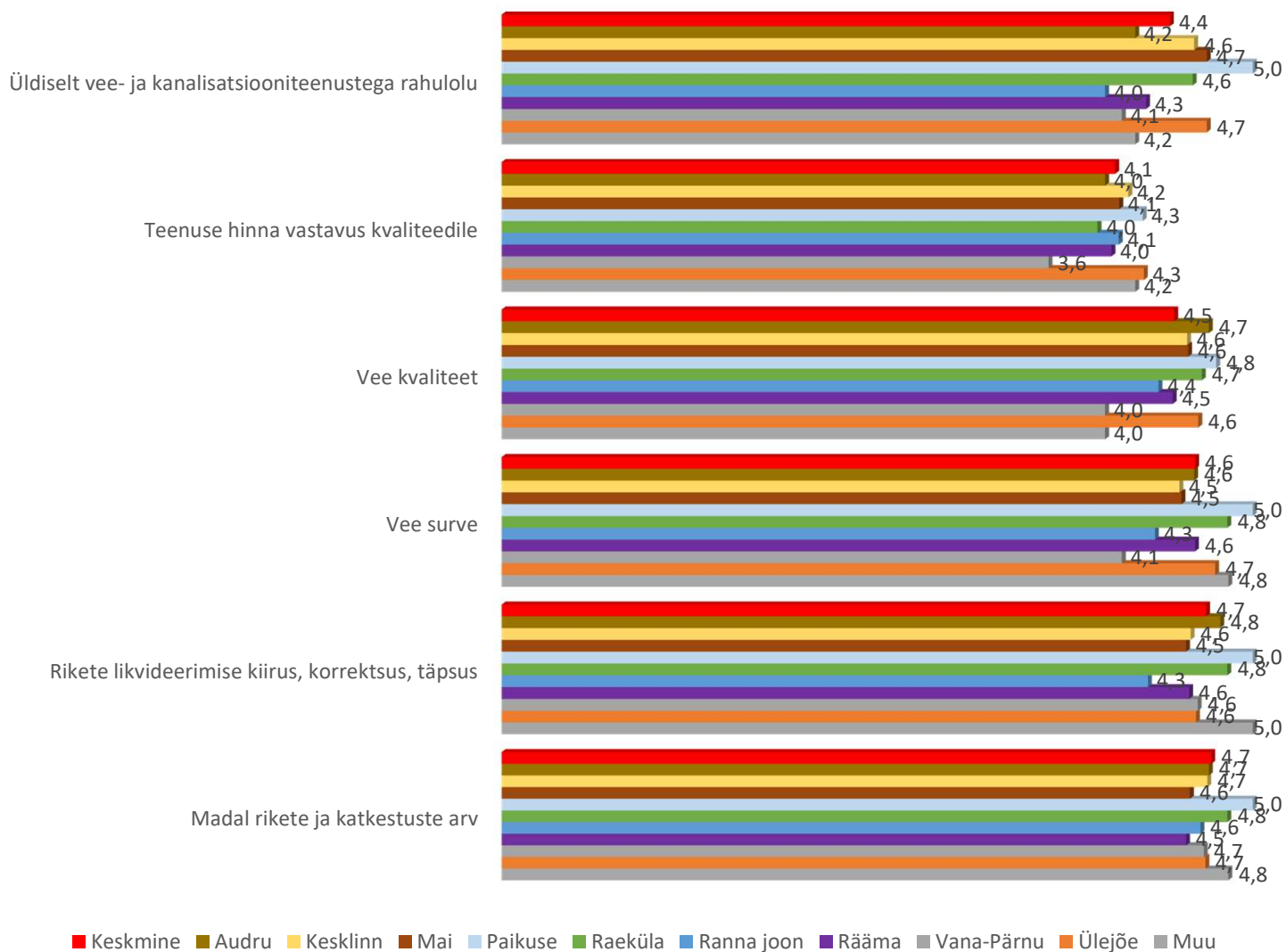
Võrdsete pallide korral tuleneb pulga erinev pikkus komakohtade mõjust

Lõpptarbijad

Rahulolu piirkonna lõikes

- Üldine teenusega rahulolu on keskmisest madalam Rannarajoonis ja Vana-Pärnu piirkonnas
- Vana-Pärnu piirkonnas on rahulolu madalam ka teenuse-hinna-kvaliteedi suhte näitajas, vee kvaliteedi ja veesurve aspektis.
- Rannarajoonis on rahulolu madalam ka rikete likvideerimise kiiruse aspektis.

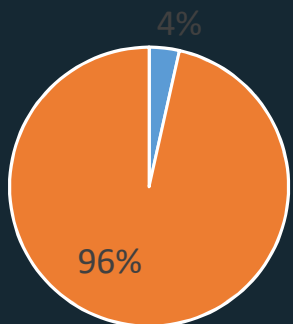
Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



Lõpptarbija

Kraanivee tarbimine joogiks

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?



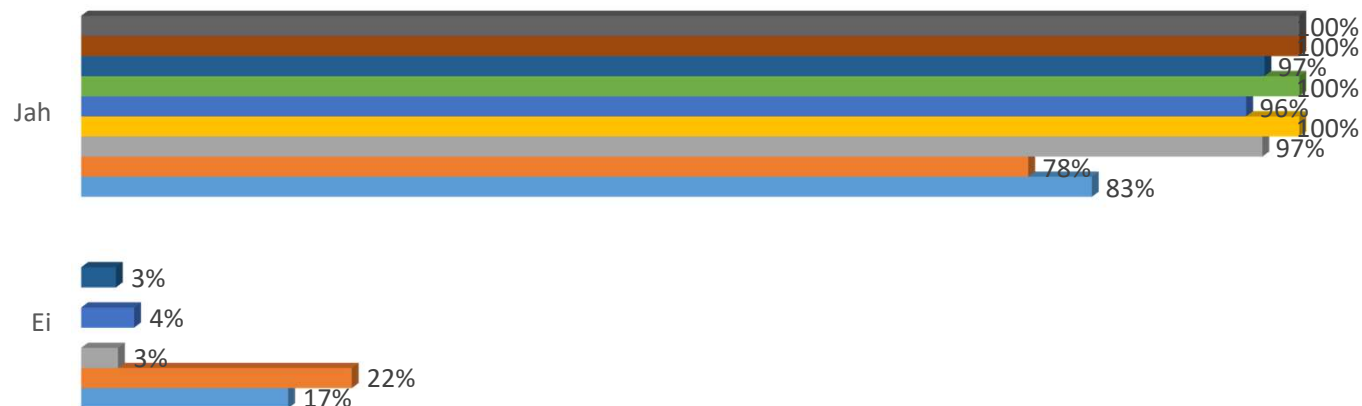
■ Ei ■ Jah

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?



■ Kortermajas ■ Eramajas või ridaelamus

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?



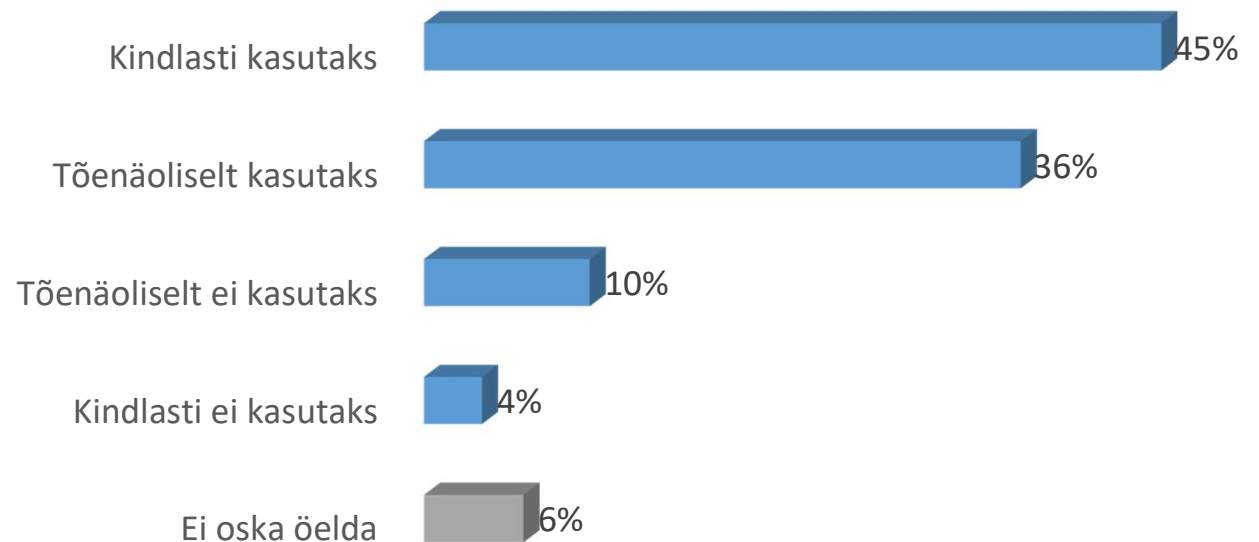
■ Audru ■ Kesklinn ■ Mai ■ Paikuse ■ Raeküla ■ Ranna joon ■ Rääma ■ Vana-Pärnu ■ Muu

Lõpptarbijad

Potentsiaalne lojaalsus teenusepakkujale Pärnu Vesi

- Kui turul oleks teisi teenusepakkujaid ligilähedaselt sama hinnaga, jätkaks Pärnu Vesi teenuse kasutamist kindlasti 45% ja tõenäoliselt 36%. Kokku siis potentsiaalne lojaalsus 81%
- 14% tõenäoliselt või kindlasti ei jätkaks ning 6% ei oska öelda.
- Kuna tingimuseks on ligilähedaselt sama hind näitab potentsiaalne lojaalsus hinnangut teenuse kvaliteedile, mis on lähedane üldis rahulolu hinnangule (vt slaid 5)

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbijal oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?

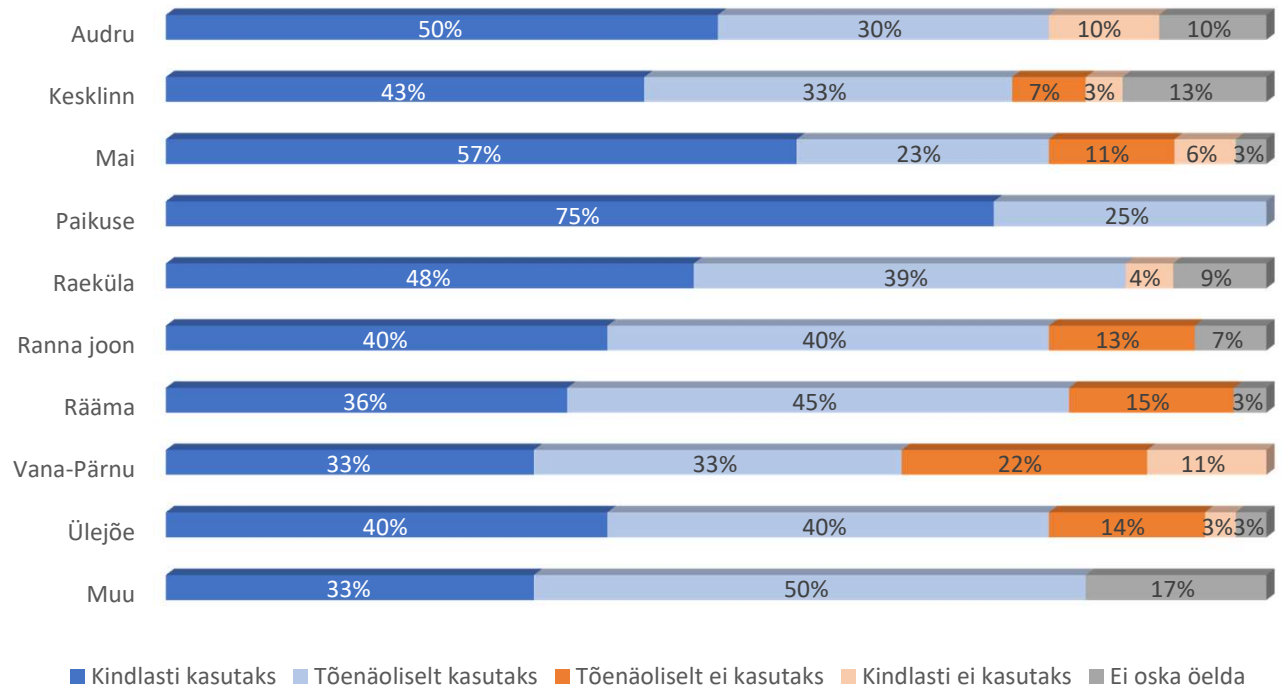


Lõpptarbija

Potentsiaalne lojaalsus piirkonna lõikes

- Vana-Pärnu hinnangud on ka siin madalamad.

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbija oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?



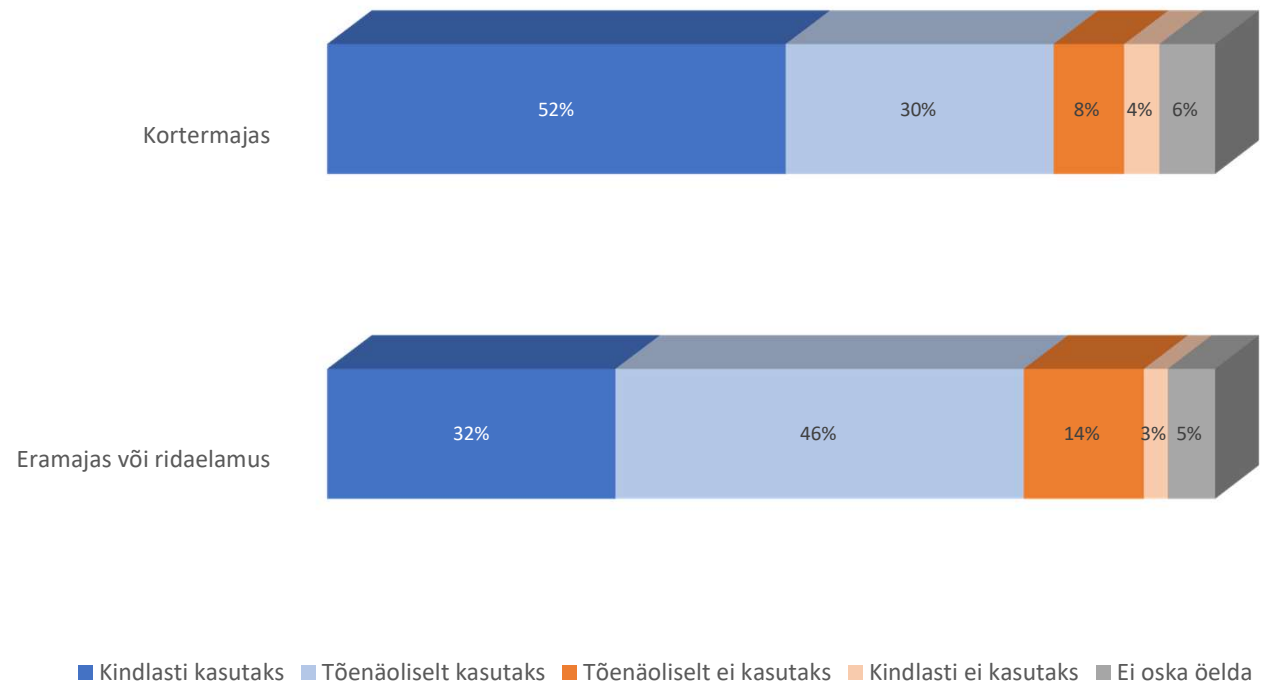
Paikuse tulemus ei ole statistiliselt esinduslik (4 vastajat)

Lõpptarbijad

Potentsiaalne lojaalsus majatüübi lõikes

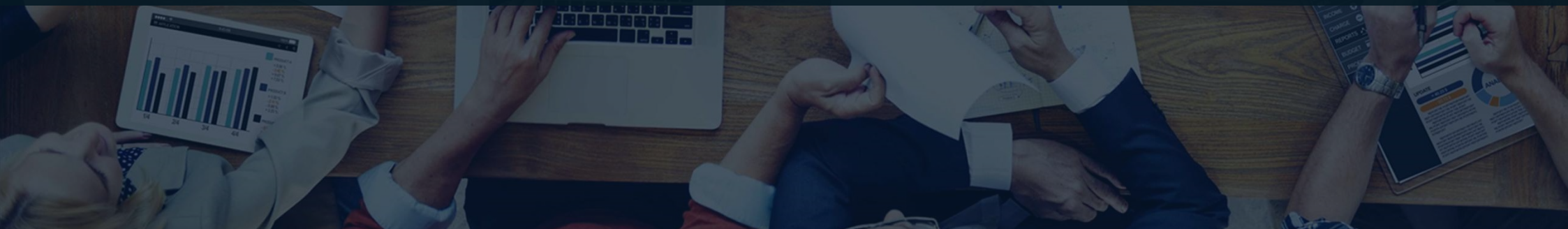
- Kortermajade elanike potentsiaalne lojaalsus on kõrgem kui era- ja ridamajade elanike oma

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbijal oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?





ÄRIKLIENDID JA KORTERIÜHISTUD



Äriettevõtted ja korteriühistud. Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 30. oktoober – 19. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus
- **Valimi alus** – Tellija kontaktibaas
- **Valim** – valimi eesmärgiks oli küsitleda 50 esindajat kummastki kliendirühmast, tegelikuks valimiks kujunes 176 vastajat – 64 äriettevõtte ja 112 korteriühistu esindajat
- **Eesmärk** – selgitada mõlema kliendirühma rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

Äriettevõtted ja korteriühistud. Valimi profiil

		N	%
Millises Pärnu piirkonnas tegutsete?	Audru	17	10%
	Kesklinn	44	25%
	Mai	14	8%
	Paikuse	10	6%
	Raeküla	6	3%
	Ranna rajoon	17	10%
	Rääma	18	10%
	Vana- Pärnu	4	2%
	Ülejõe	30	17%
	Muu	16	9%

	N	%
Ettevõte	64	36%
Korteriühistu	112	64%
Kokku	176	100%

Ärikiendid ja Korterühistud

Pärnu Vesi tegevuse üldiste aspektide olulisus ja rahulolu

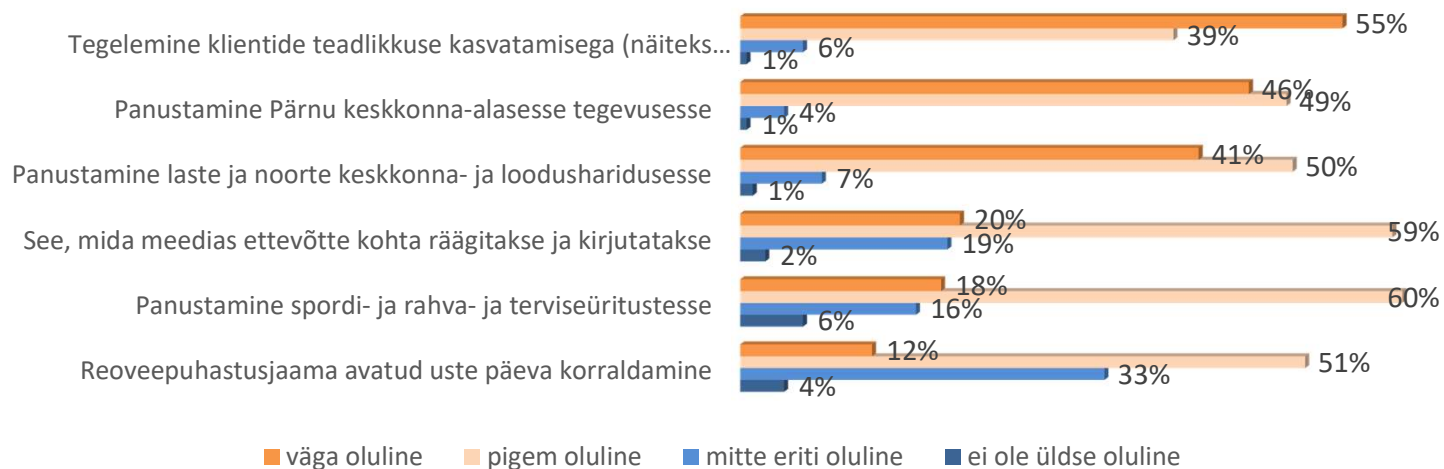
Olulisemaks hinnatakse:

- Tegelemist klientide teadlikkuse kasvatamisega
- Panustamist Pärnu keskkonna-alasesse tegevusse
- Panustamist laste ja noorte keskkonna- ja loodusharidusse

Ülejäänud vaadeldud aspektid on vähemolulised

Samas on rahulolu klientide teadlikkuse kasvatamisega madalam. Rahulolu ülejäänud kahe aspektiga on keskmine.

Kui olulised on teie kui AS Pärnu Vesi kliendi jaoks järgmise aspektid?



Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega? (keskmine pall)

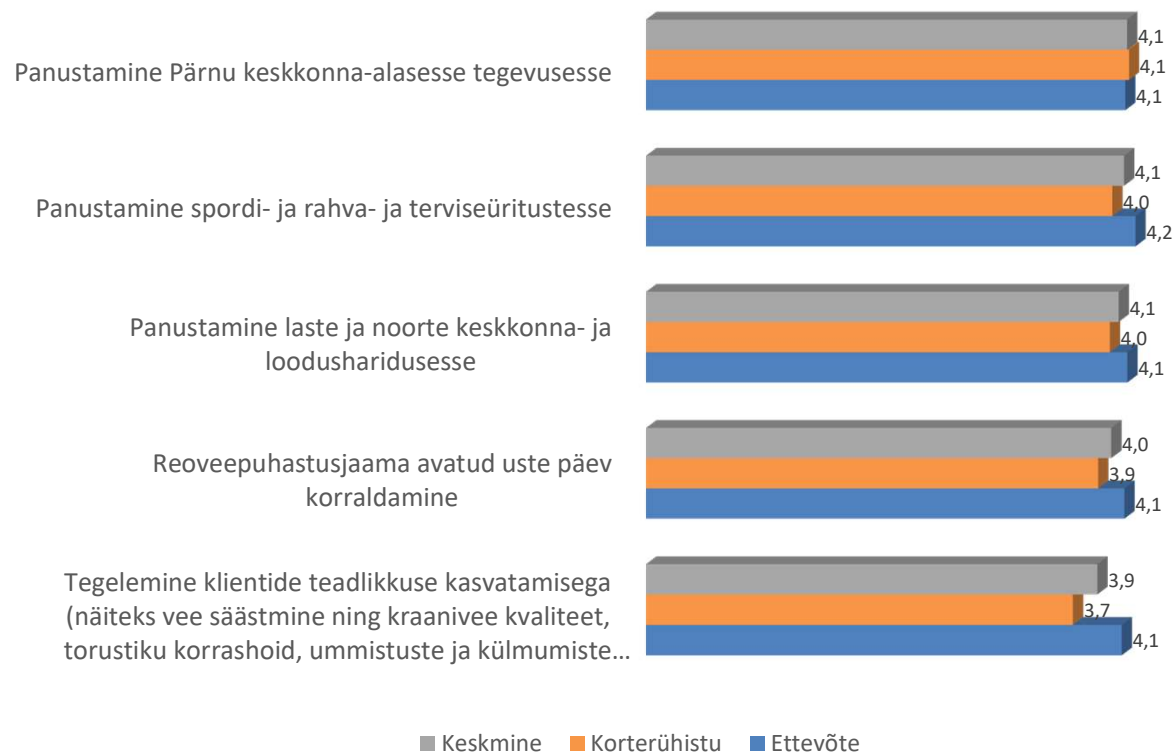


Ärikiendid ja Korteriühistud

Rahulolu Pärnu vesi tegevuse
üldiste aspektidega kliendirühmade
lõikes

Äriettevõtted on vaadeldud
aspektidega üldiselt enam rahul kui
korteriühistute esindajad

Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



Ärikliendid ja Korterühistud

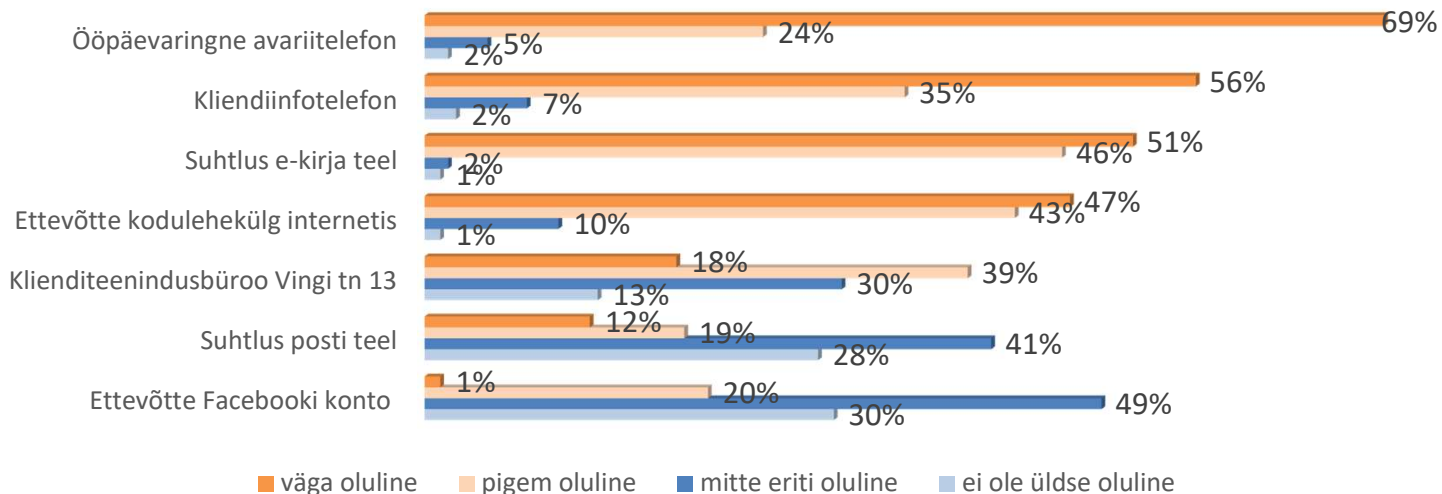
Suhtlus- ja infokanalite olulisus küsimuste ja probleemide korral ning rahulolu nendega.

Olulisemad on:

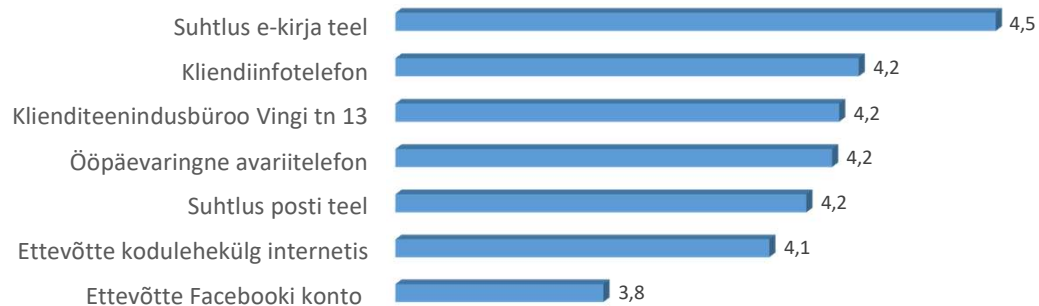
- Ööpäevaringne infotelefon
- Kliendiinfotelefon
- Suhtlus-kirja teel
- Ettevõtte koduleheküljel internetis

Enim ollakse rahul suhtlusega e-kirja teel, kõige vähem Facebooki kontaga, kuid seda ei peeta ka oluliseks kanaliks

Kui olulised on küsimuste ja probleemide korral Teie kui kliendi järgmised suhtlus- ja infokanalid?



Kui rahul olete küsimuste ja probleemide korral järgmiste suhtlus- ja infokanalitega? (keskmine pall)



Ärikliendid ja Korteriühistud

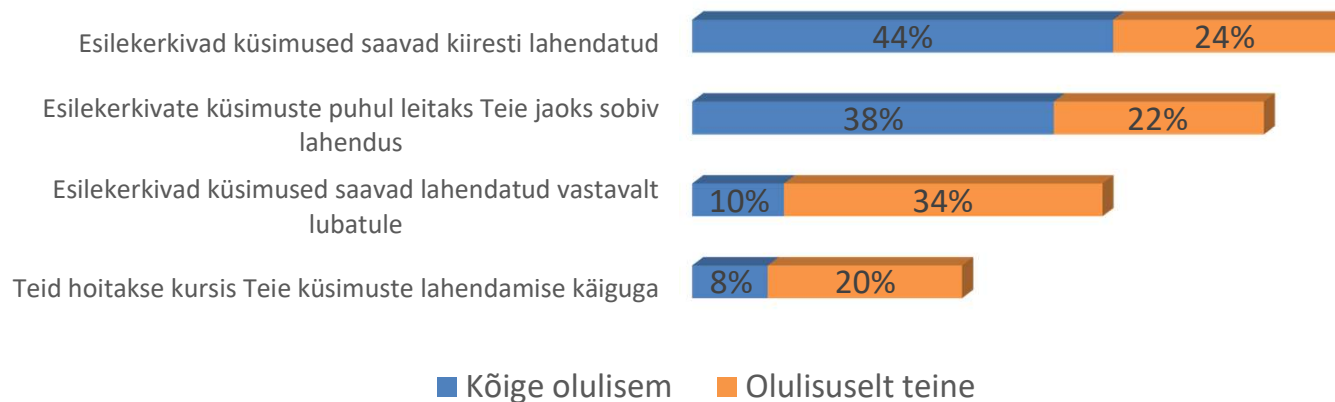
Esilekerkivate küsimuste lahendamise erinevate aspektide olulisus

Vaadeldud aspektides on olulisemad:

- Küsimuste kiire lahendamine
- Sobiva lahenduse leidmine

Kui küsimusi on esile kerkinud ja nende lahendamiseks on Pärnu Vesi poole pöördutud, on rahulolu lahenduse erinevate aspektidega keskmisel tasemel (vt ka slaid 28)

Kui olulised on Teie kui kliendi seisukohalt vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid?



Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



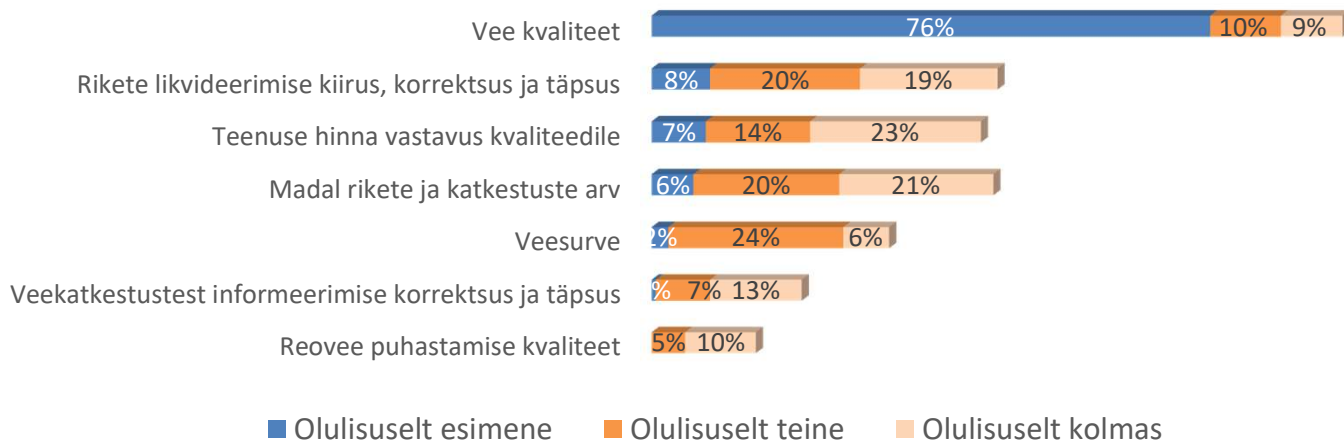
Ärikliendid ja Korterühistud

Vee-ettevõtte teenuse kvaliteedi eri aspektide olulisus ja rahulolu.

Ülekaalukalt olulisim on vee kvaliteet

Rahulolu vee kvaliteediga on seejuures pigem hea

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



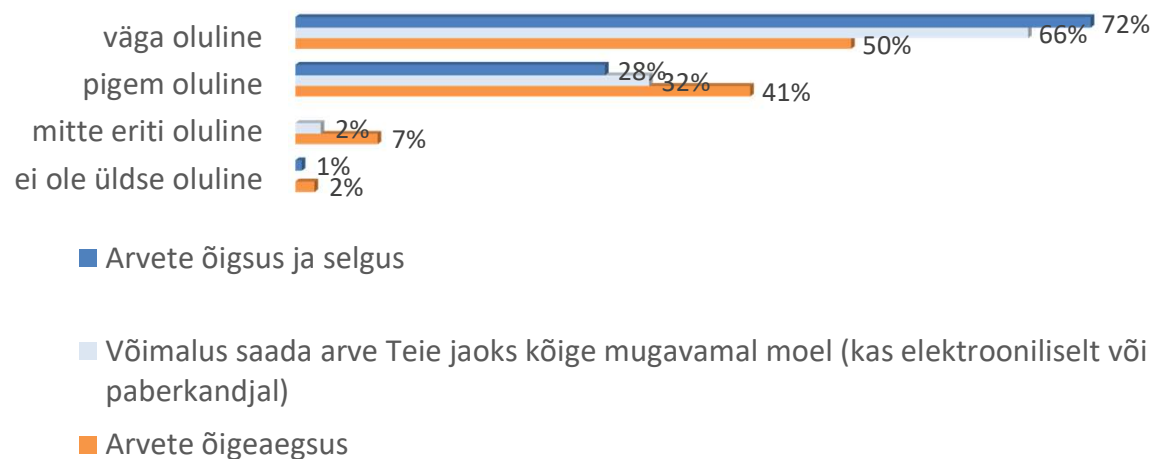
Ärikliendid ja Korterühistud

Arveldamisega seotud aspektide olulisus.

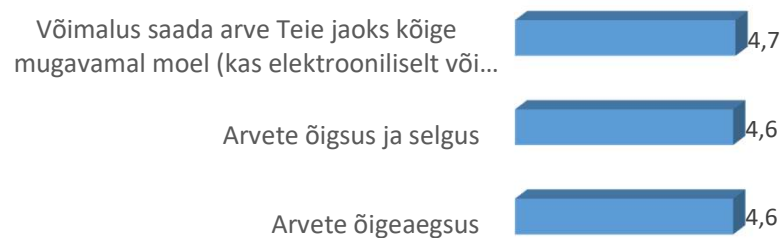
Kõik vaadeldud aspektid on olulised, eriti aga arvete õigsus ja selgus

Kõigi kolme aspektiga ollakse ka rahul

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee- ja kanalisatsiooniteenuste eest arveldamisel järgmised arvetega seotud aspektid



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)

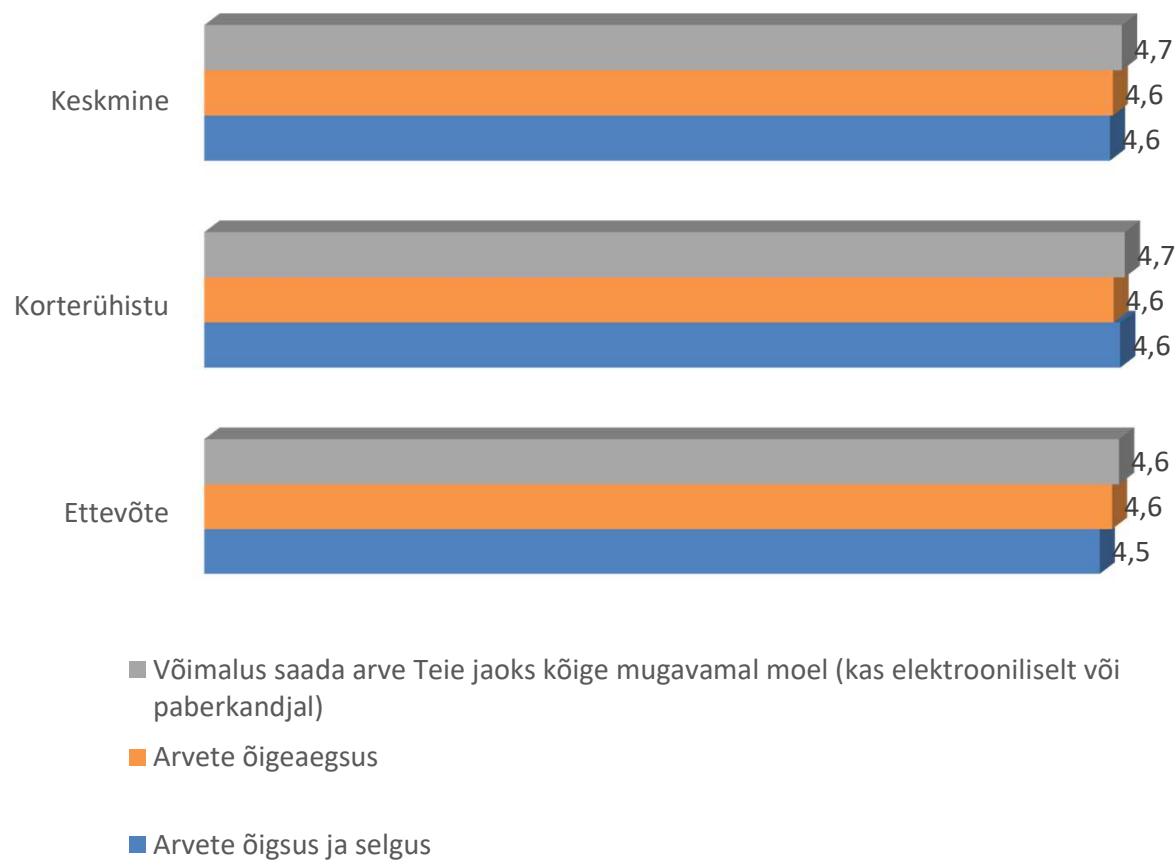


Ärikliendid ja Korterühistud

Rahulolu arveldamise erinevate
aspektidega kliendirühmade lõikes

Olulist vahet nende rühmade lõikes
ei ole

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste
aspektidega?
(keskmine pall)



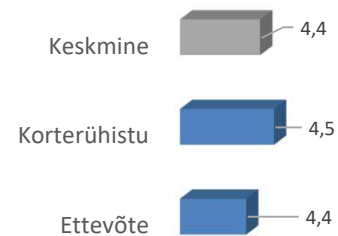
Ärikliendid ja Korterühistud

Rahulolu pakutavate võimalustega
veearvesti näitude teatamiseks on
4.4 palli

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi poolt pakutavate võimalustega
veearvesti näitude teatamiseks? (keskmine pall)



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi poolt pakutavate
võimalustega veearvesti näitude teatamiseks?
(keskmine pall)

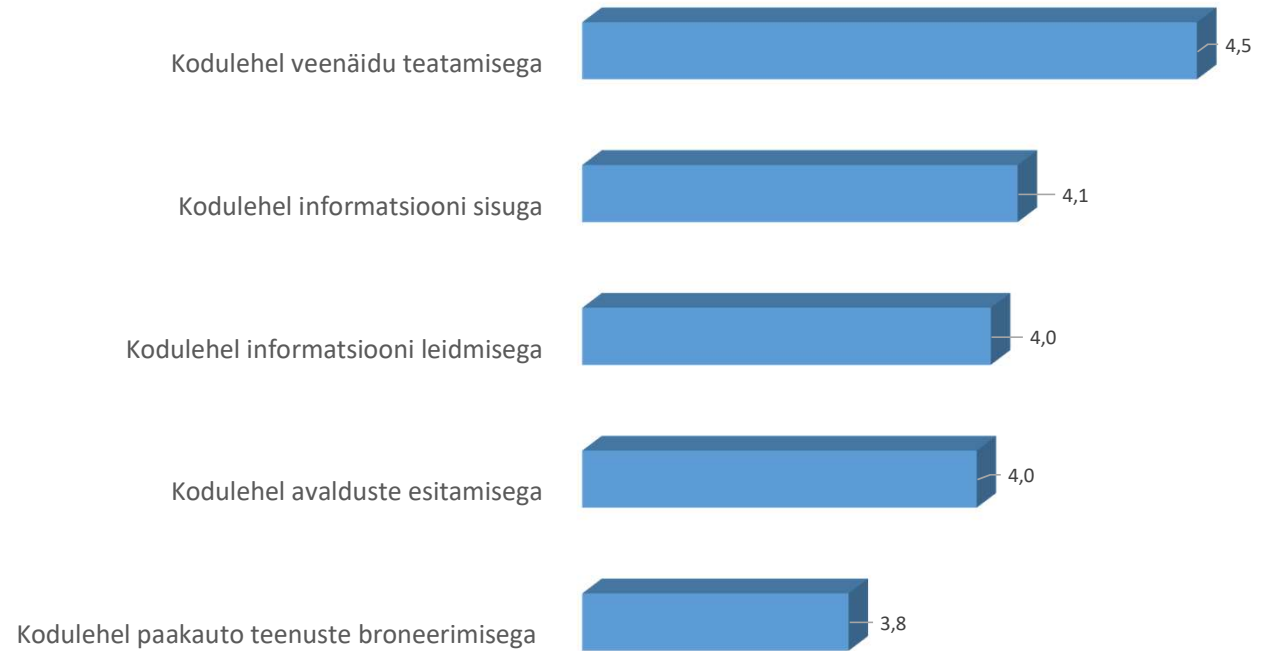


Ärikliendid ja Korteriühistud

Rahulolu uuendatud kodulehe erinevate aspektidega

- Enim ollakse kodulehel rahul veenäidu teatamisega, vähem paakaute teenuste broneerimisega

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi uuendatud kodulehel järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)

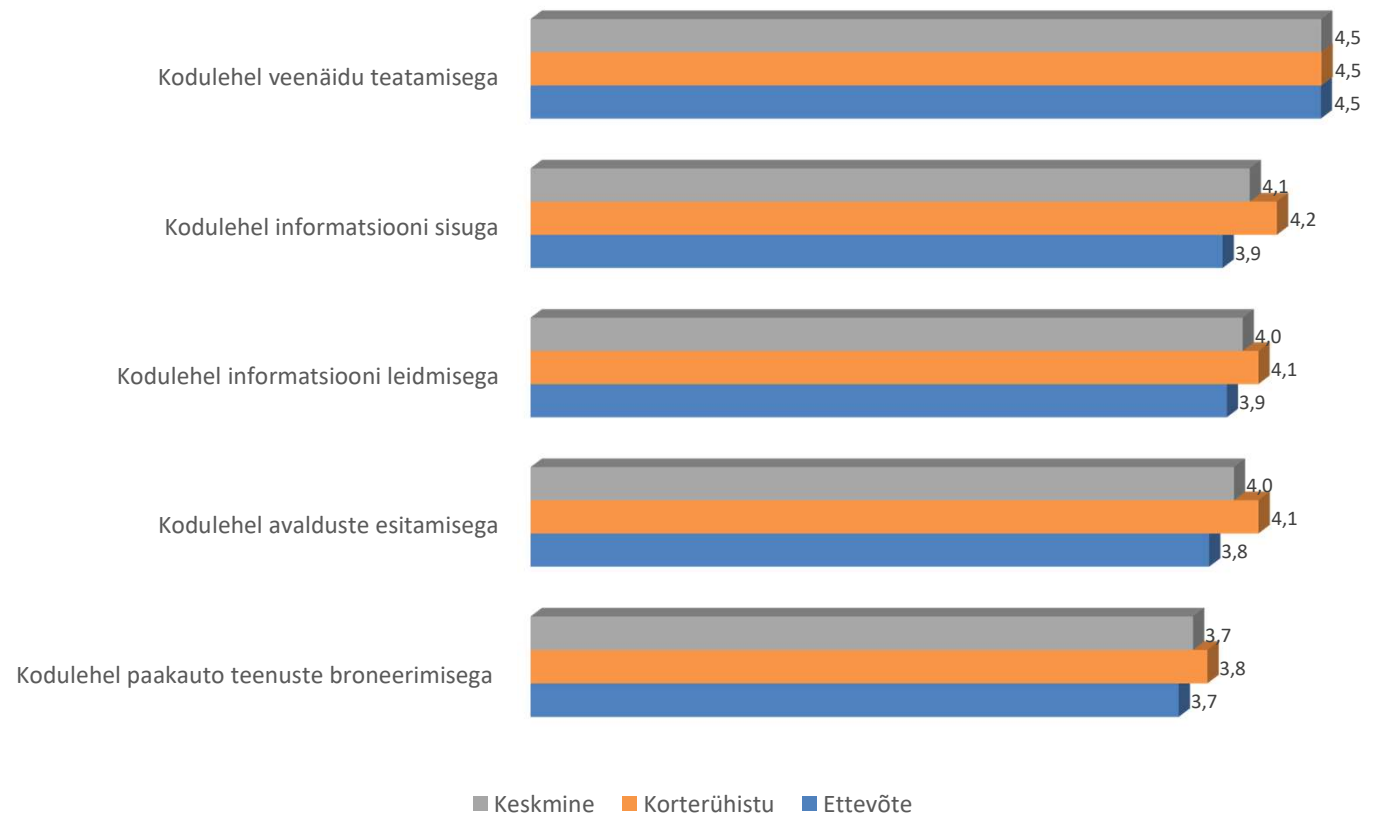


Ärikliendid ja Korterühistud

Rahulolu uuendatud kodulehe erinevate aspektidega. Kliendirühmade lõikes

Veenäidu teatamisega on mõlemad rühmad võrdselt rahul, muus osas on äriettevõtted kriitilisemad kui korteriühistud

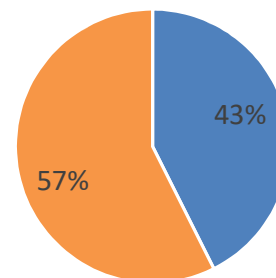
Kui rahul olete AS Pärnu Vesi uuendatud kodulehel järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)



Ärikliendid ja Korteriühistud

- Kokkupuude lahendamist vajavate küsimustega
- 57% küsitletutest on selliste küsimustega kokku puutunud. Seejuures on küsimuste ring üsna lai, kuid kõige enam kanalisatsioon-ummistused-üleujutused

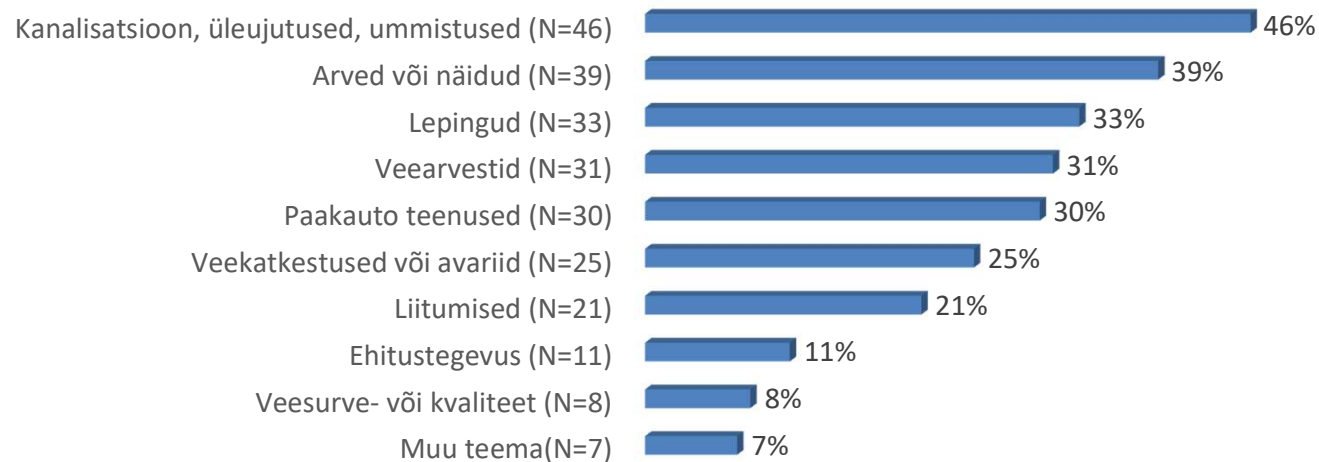
Kas Te olete isiklikult viimase paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses ASiga Pärnu Vesi?



■ Ei (N=75) ■ Jah (N=101)

Mis teemat need küsimused puudutasid?

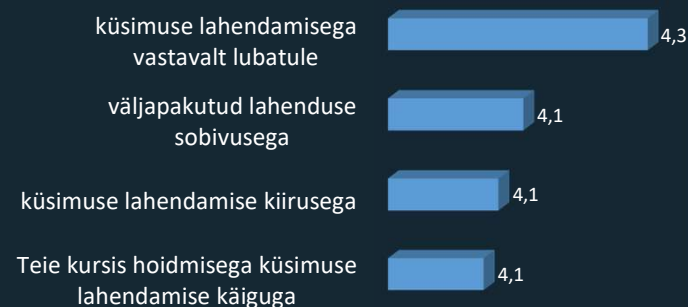
N=101



Ärikliendid ja Korterühistud

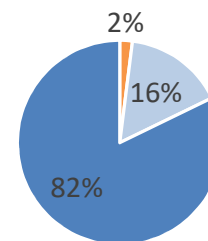
Kokkupuude lahendamist vajavate küsimustega

Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



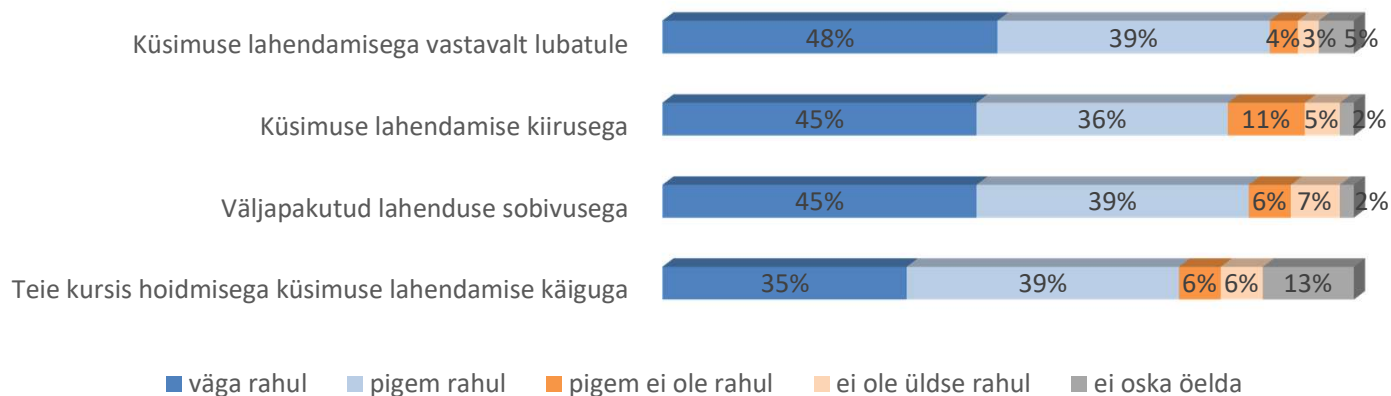
Kas Te pöördusite neil kordadel oma küsimusega kellegi poole ASis Pärnu Vesi?

N=101



■ Ei (N=2) ■ Jah, mõnel korral (N=16) ■ Jah, alati (N=83)

Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega? (N=99)

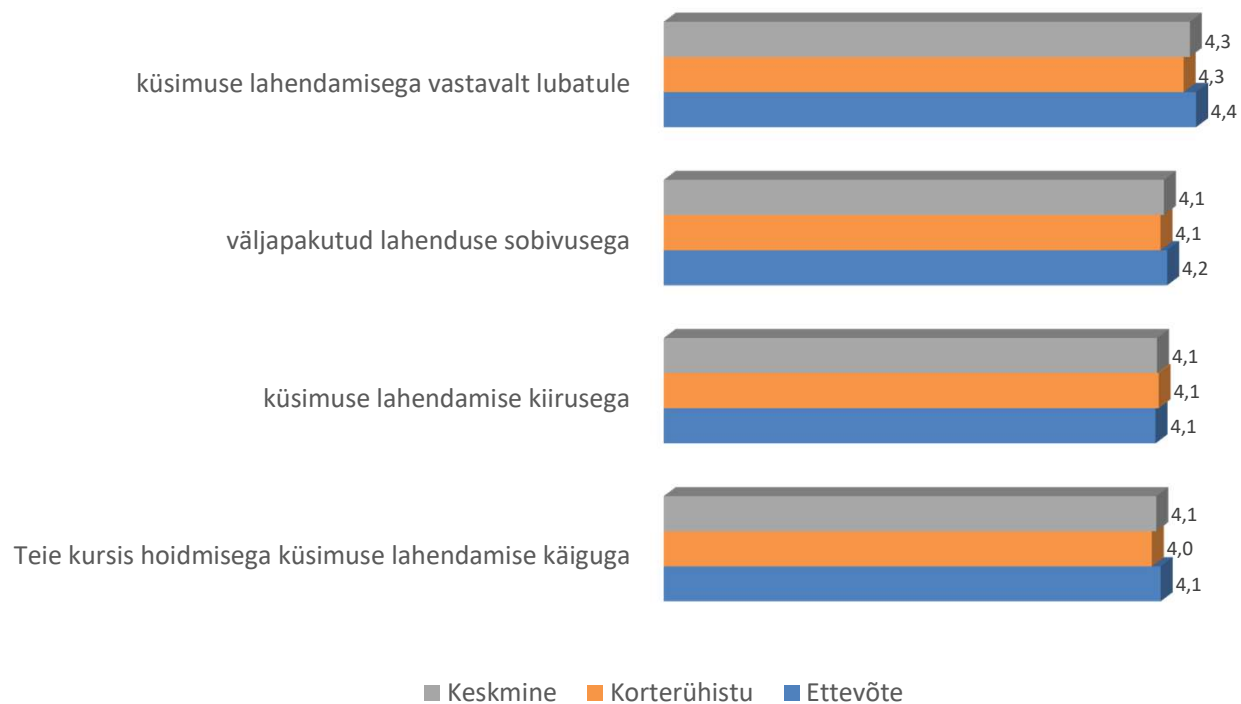


Ärikliendid ja Korterühistud

Rahulolu kokkupuutel lahendamist vajavate küsimustega
Äriettevõtted vs korteriühistud

Äriettevõtted on keskmiselt veidi enam rahul kui korteriühistud

Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)

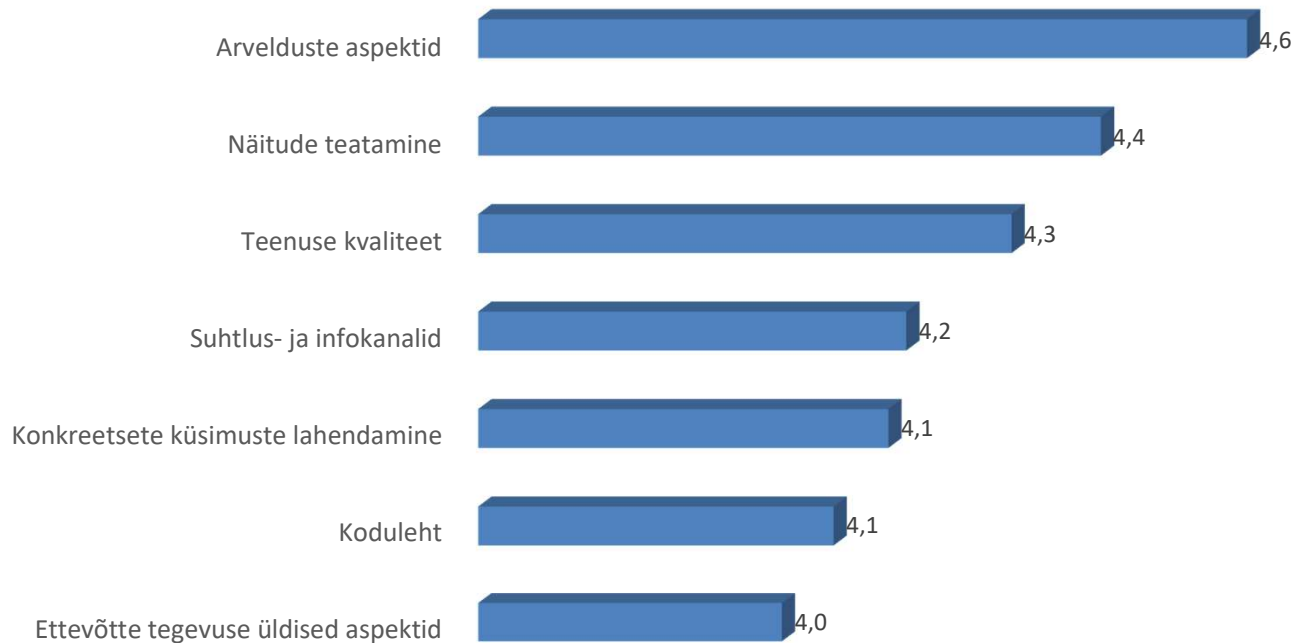


Ärikliendid ja Korterühistud

Rahulolu indeksid teemade kaupa ja rahulolu üldindeks

- Kõige enam ollakse rahul arvelduste erinevate aspektidega, kõige vähem Pärnu Vesi tegevuse üldiste aspektidega
- Äriklientide ja korteriühistute üldine rahulolu indeks mis koosneb kõigi teemade rahulolu indeksitest on 4.3 palli

Keskmsed hinnangud aspektidele



Rahulolu üldindeks

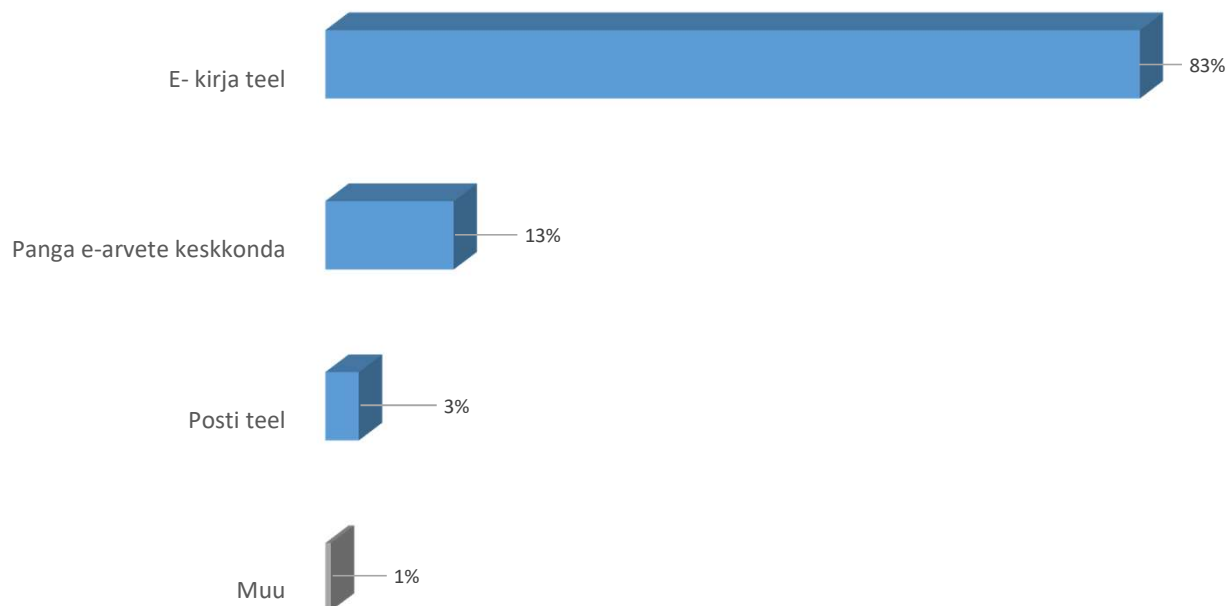


Ärikliendid ja Korterühistud

Arve saamise eelistus

Selleks on selgelt e-kiri

Millist arve saamise võimalust te eelistate?

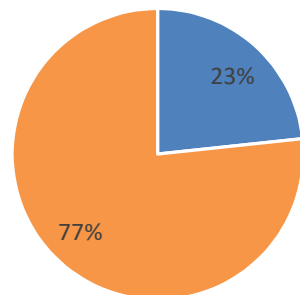


Ärikliendid ja Korterühistud

Kursisolek paakauto, avarii- ja laboriteenustega ning nende teenuste kasutamine.

- 77% küsitletutest on teenustega kursis
- Neist omakorda 59% on teenuseid kasutanud
- Viimastest 88% on kasutanud paakauto teenust
- Kõigist nimetatud teenuste kasutajaist on 48% jäänud teenusega väga rahule ja 46% pigem rahule.

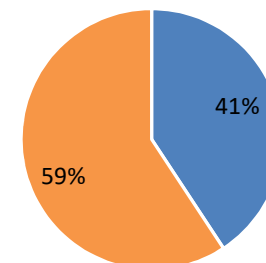
Kas Te olete kuulnud, et AS Pärnu Vesi pakub vee- ja kanalisatsiooniga seotud paakauto-avarii- ja labori teenuseid?



■ Ei (N=41) ■ Jah (N=135)

Kas te olete neid teenuseid kasutanud?

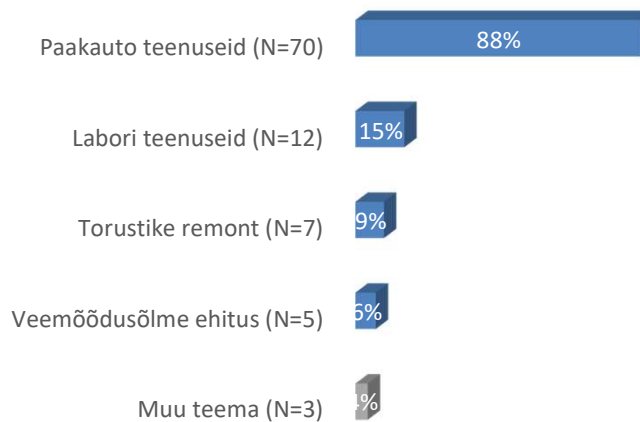
N=135



■ Ei (N=55) ■ Jah (N=80)

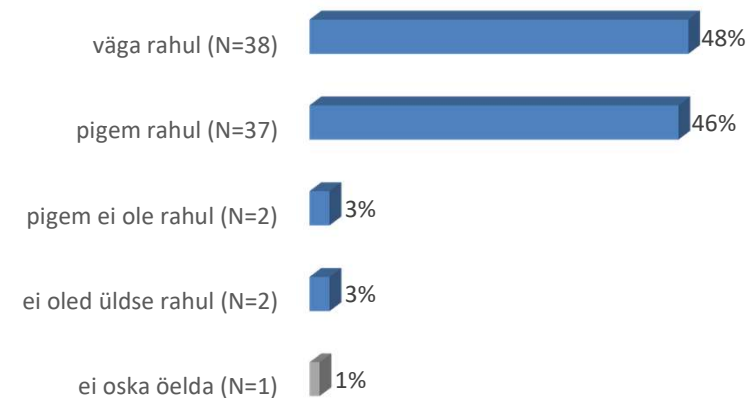
Mis teenuseid te kasutasite?

N=80



Kui rahule te nende teenustega olete jäänud?

N=80

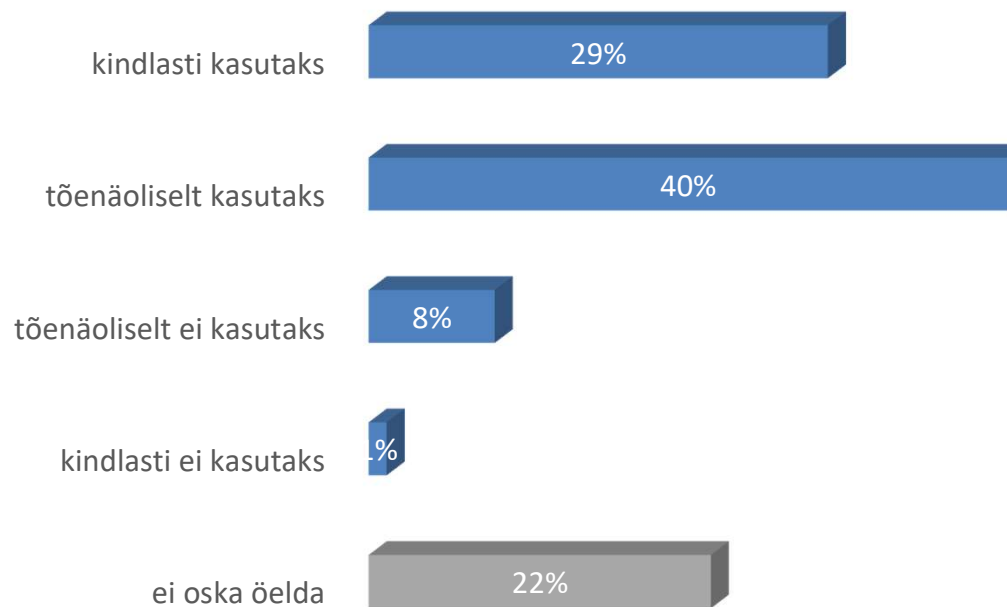


Ärikliendid ja Korterühistud

Potentsiaalne lojaalsus

- Kui turul oleks ligilähedaselt samade teenusehindadega teisi teenusepakkujaid, kasutaks Pärnu Vesi teenuseid kindlasti 29% ja tõenäoliselt 40%
- 22% ei oska öelda
- Otseseid kahtlejaid on vähe (9%)

Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbijal oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?

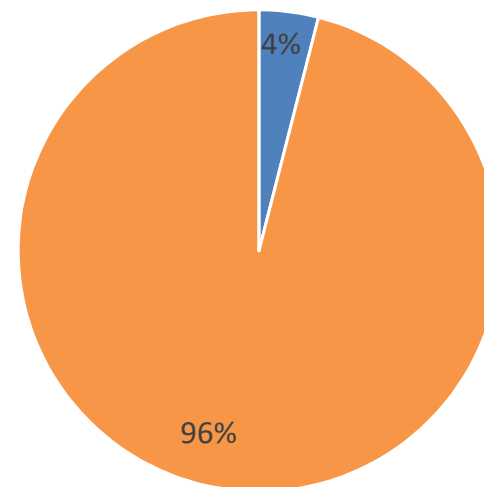


Ärikiendid ja Korteriühistud

Kraanivee tarbimine joogiks

Samuti 96% tarbib, nagu ka
lõppkiendid.

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?



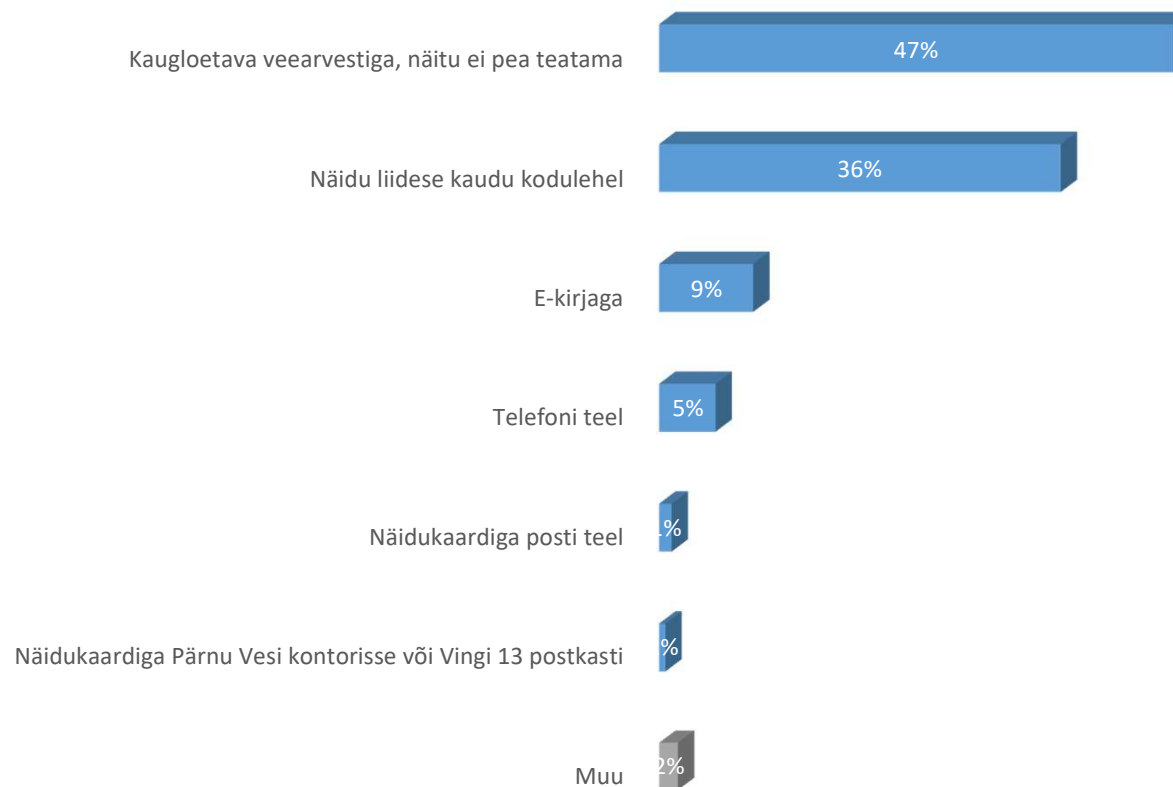
■ Ei ■ Jah

Ärikliendid ja Korterühistud

Eelistatud veenäidu teatamise võimalus

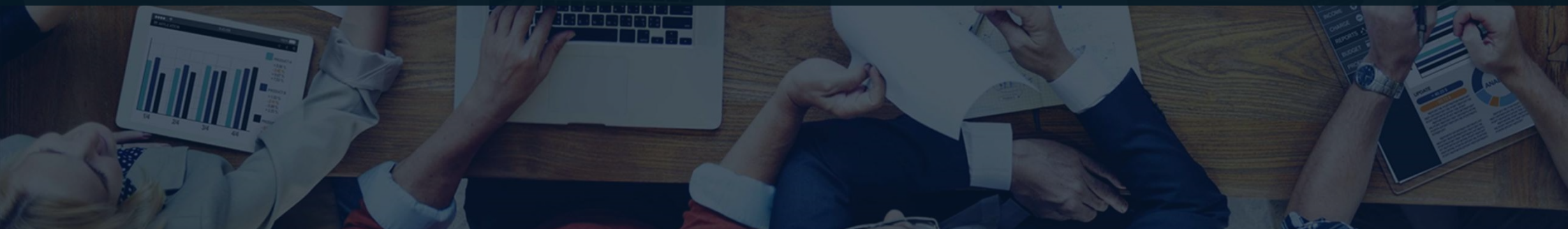
- 47% eelistab kaugloetavat veearvestit
- 36% eelistab kodulehe kaudu teatamist

Millist veearvesti näitude teatamise võimalust te eelistate?





ERAKLIENDID



Erakliendid Uuringu taust

- **Tellija** – AS Pärnu Vesi
- **Küsitlusperiood** – 30. oktoober – 23. november
- **Küsitlusmeetod** – veebiküsitlus
- **Valimi alus** – lepingulised erakliendid. Tellija kontaktibaas
- **Valim** – valimi eesmärgiks oli küsitleda 200 eraklienti tegelikuks valimiks kujunes 197 vastajat
- **Eesmärk** – selgitada kliendirühma rahulolu AS Pärnu Vesi teenusega

Erakliendid Valimi profiil

		N	%
Millises Pärnu linna piirkonnas te elate?	Audru	22	11%
	Kesklinn	21	11%
	Mai	1	1%
	Paikuse	22	11%
	Raeküla	35	18%
	Ranna rajoon	8	4%
	Rääma	40	20%
	Vana- Pärnu	20	10%
	Ülejõe	21	11%
	Muu	7	4%

Erakliendid

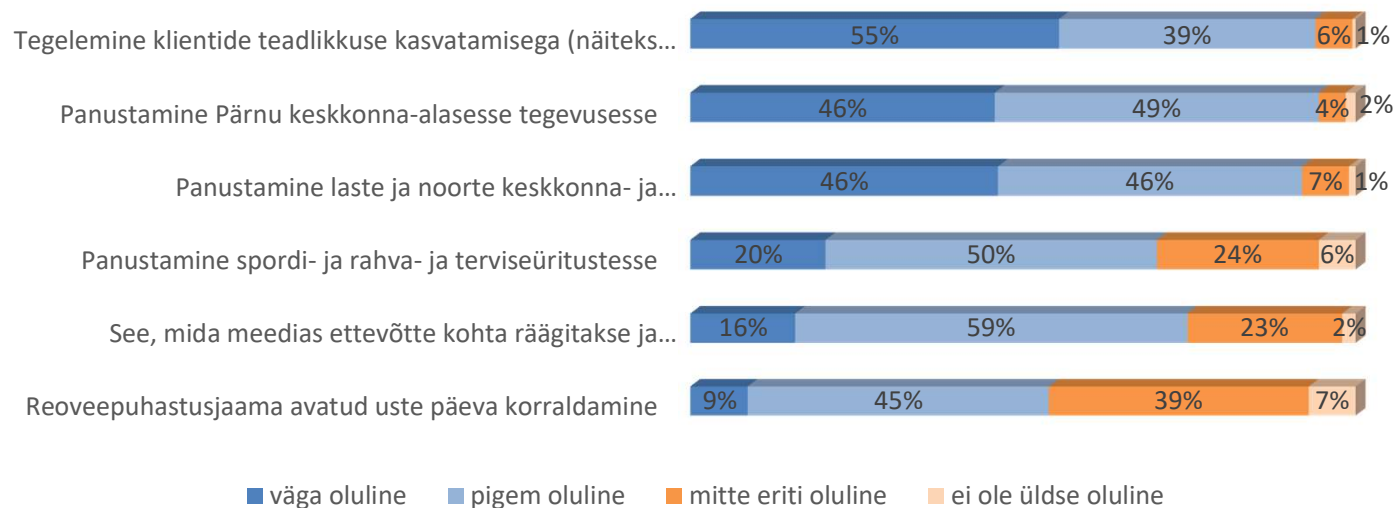
AS Pärnu vesi tegevuse üldiste aspektide olulisus ja rahulolu

Vaadeldud üldistest aspektidest peetakse olulisemateks:

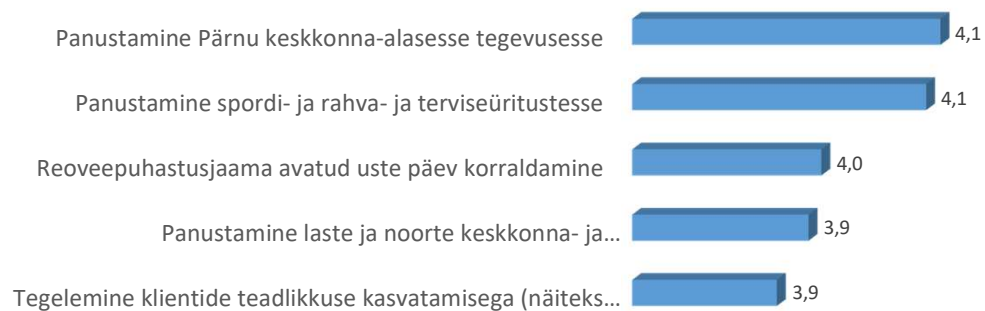
- Klientide teadlikkuse kasvatamine
- Panustamine Pärnu keskkonna-alasesse tegevusse
- Panustamine laste ja noorte keskkonna- ja loodusharidusse

Rahulolu nimetatud aspektidega ei ole väga kõrge, keskmisest veidi madalam seejuures klientide teadlikkuse tõstmise aspektis, mis oli hinnatud tähtsaimaks.

Kui olulised on teie kui AS Pärnu Vesi kliendi jaoks järgmise aspektid?



Kui rahul Te olete AS Pärnu Vesi tegevuse järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



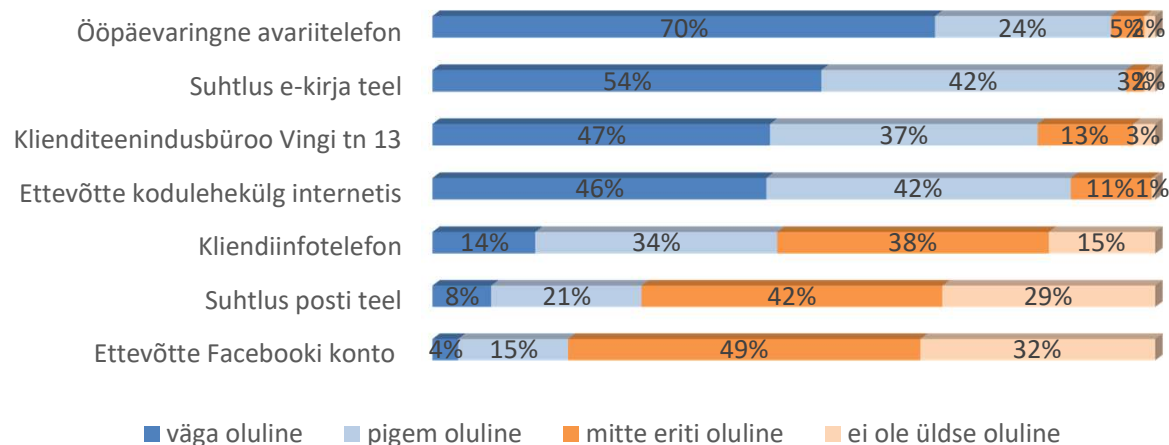
Erakliendid

Suhtlus- ja infokanalite olulisus ning rahulolu

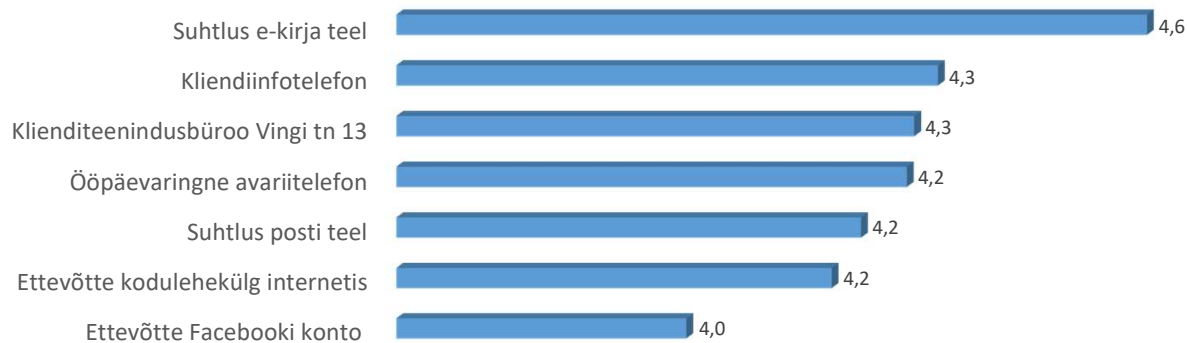
- Olulisim on ööpäevaringne infotelefon
- Järgnevad üsna võrdselt suhtlus e-kirja teel, klienditeenindusbüroo Vingi 13 ja ettevõtte koduleheküljel internetis

Rahulolu on kõrgeim e-kirja teel suhtlusega, madalaim aga Facebook kontoga, mida aga ei peeta oluliseks kanaliks. Muude kanalitega on rahulolu keskmisel tasemel.

Kui olulised on küsimuste ja probleemide korral Teie kui kliendi järgmised suhtlus- ja infokanalid?



Kui rahul olete küsimuste ja probleemide korral järgmiste suhtlus- ja infokanalitega? (keskmine pall)



Erakliendid

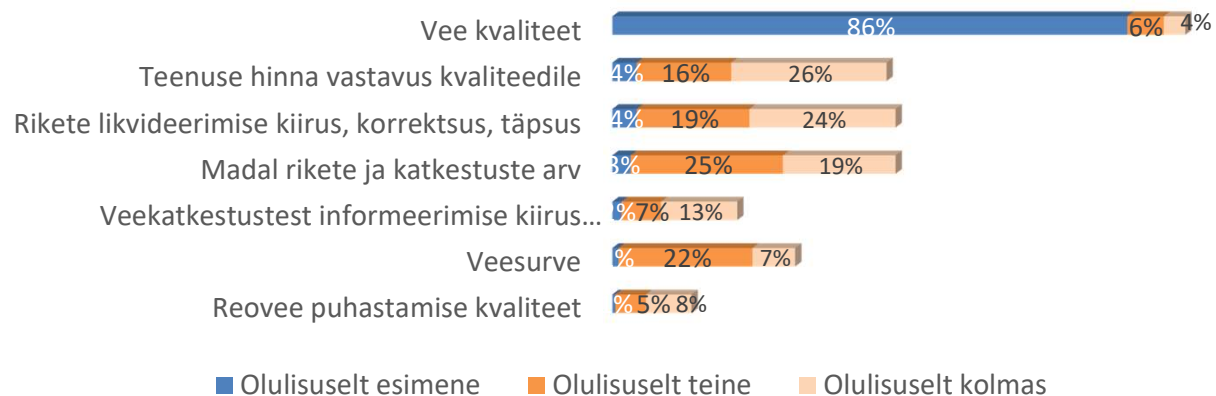
Teenuse kvaliteedi erinevate aspektide olulisus ja rahulolu nendega

- Ülekaalukalt olulisemaks aspektiks on vee kvaliteet

Vee kvaliteediga ollakse üldiselt ka rahul

Rahulolu on aga kõrgeim madala rikete ja katkestuste arvuga.

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi teenuse kvaliteedi järgmiste aspektidega? (keskmine pall)

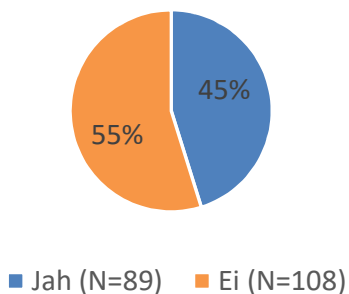


Erakliendid

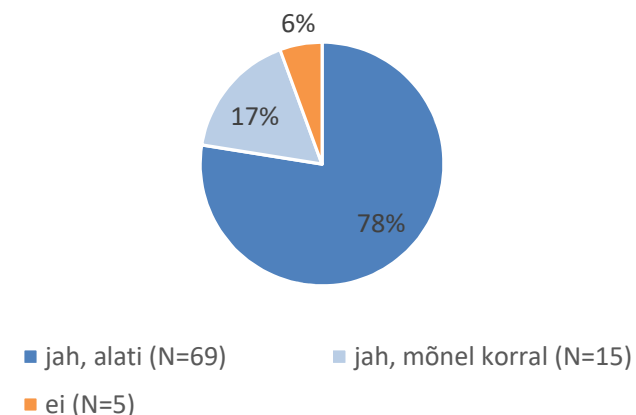
Kokkupuuted lahendamist vajavate küsimustega seoses AS-ga Pärnu Vesi

- 45% küsitatud eraklientidest on selliste küsimustega kokku puutunud
- 94% antud rühmast on neis küsimustes pöördunud ettevõtte poole
- Enamasti on küsimusteks olnud arved/näidud ja veearvestid

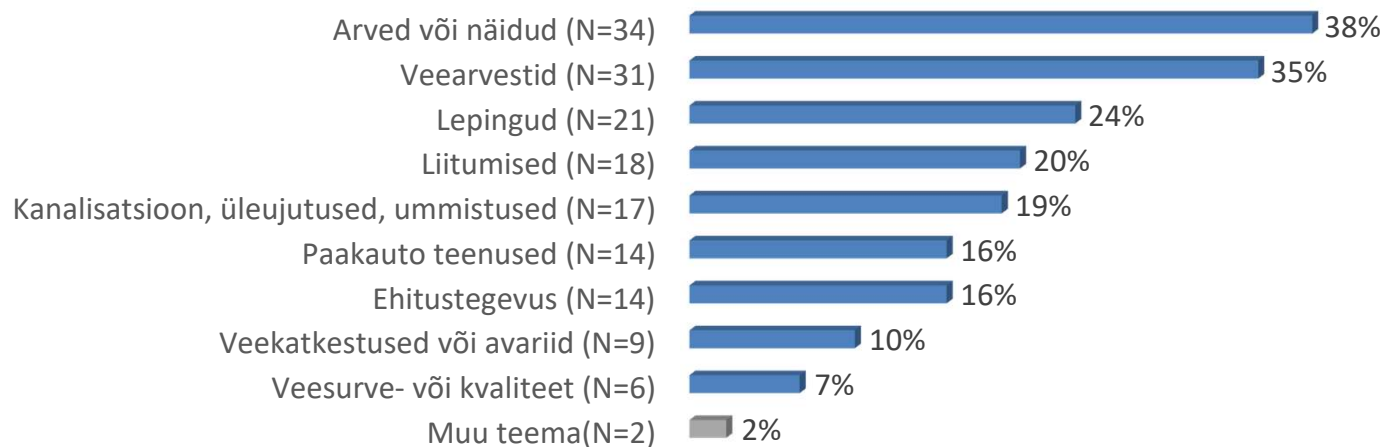
Kas Te olete isiklikult viimase paari aasta jooksul puutunud kokku mingisuguste lahendamist vajavate küsimustega seoses ASiga Pärnu Vesi?



Kas Te pöördusite neil kordadel oma küsimusega kellegi poole ASis Pärnu Vesi?



Mis teemat need küsimused puudutasid?
N=89



Erakliendid

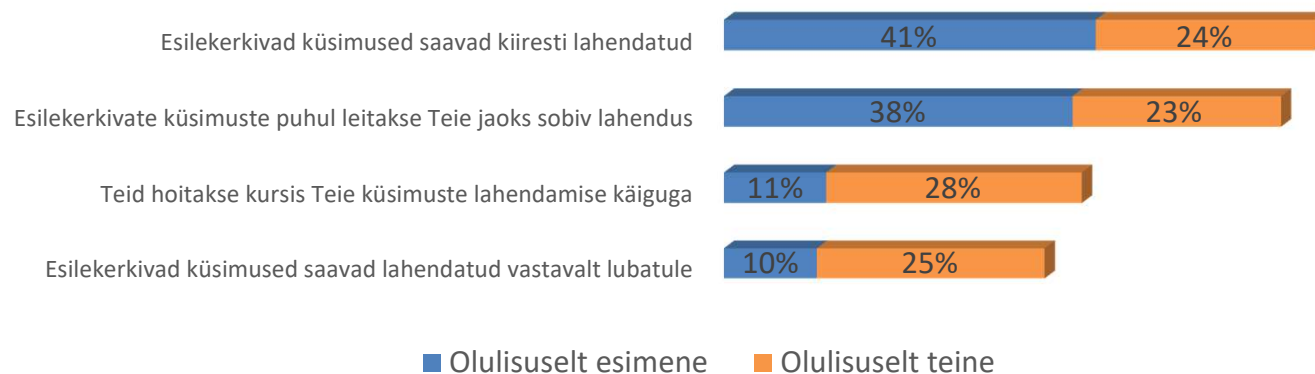
Esilekerkinud küsimuste lahendamise erinevate aspektide olulisus ja rahulolu vastava kogemuse korral

Kaheks olulisemaks aspektiks on:

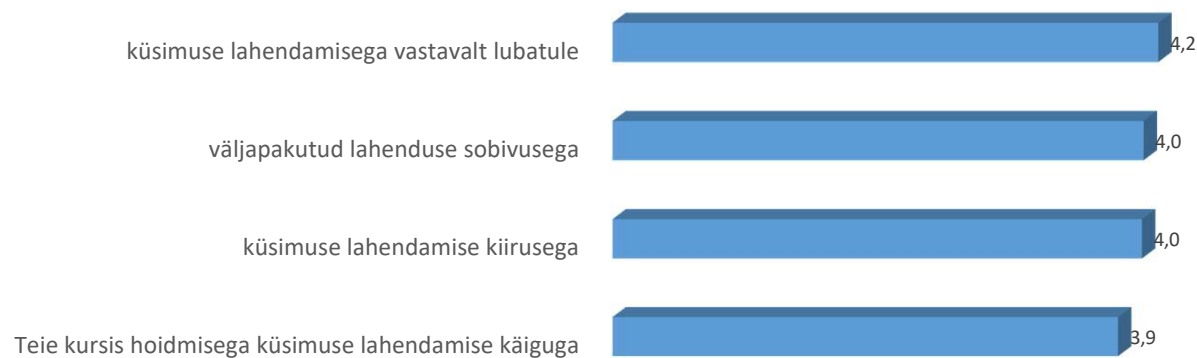
- Küsimuse lahendamise kiirus
- Lahenduse sobivus

Kui on lahendamist vajavate küsimustega pöördunud Pärnu Vesi poole, on mõlema aspektiga rahulolu keskmisel tasemel (4.0).

Kui olulised on Teie kui kliendi seisukohalt vee-ettevõtte puhul järgmised aspektid? Kogu valim



Kuivõrd te olete nendel pöördunud juhtudel olnud rahul küsimuse lahendamise järgmiste aspektidega? (keskmine pall). Ettevõttega kokkupuutunud, N=89



Erakliendid

Arveldamisega seotud aspektide olulisus ja rahulolu

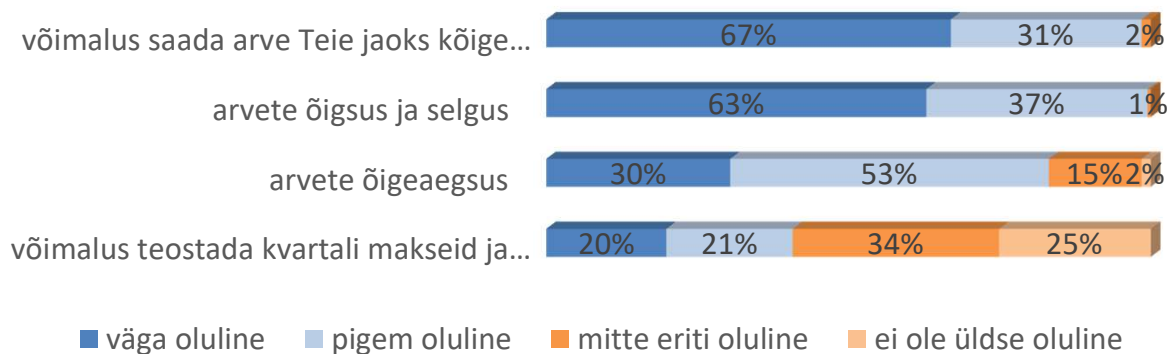
Olulisemateks aspektideks on:

- Võimalus saada arve kõige mugavamal moel
- Arvete õigsus ja selgus

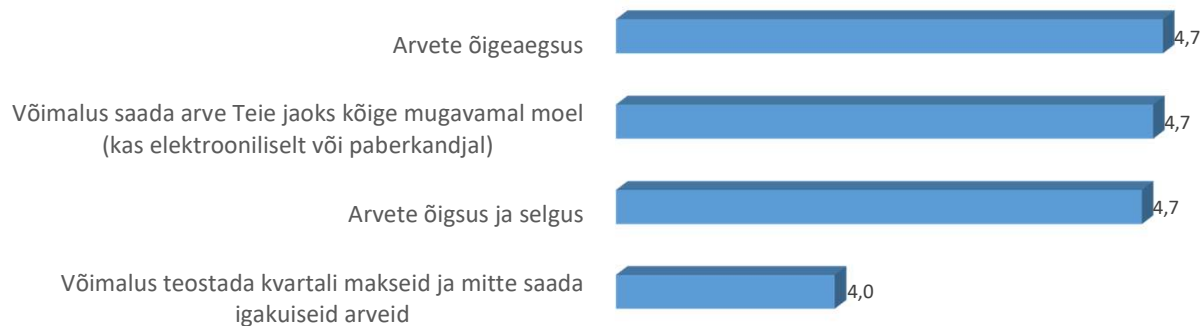
Mõlema aspektiga on rahulolu kõrge

Suhteliselt madal on aga rahulolu võimalusega kasutada kvartaalseid makseid, kuigi seda aspekti ei peeta kokkuvõttes väga oluliseks

Kui olulised on Teie kui kliendi jaoks vee- ja kanalisatsiooniteenuste eest arveldamisel järgmised arvetega seotud aspektid?



Kui rahul olete AS Pärnu Vesi arvelduste puhul järgmiste aspektidega? (keskmine pall)



Erakliendid

Rahulolu võimalustega veearvesti näitude teatamiseks on heal tasemel (4.6)

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi poolt pakutavate võimalustega veearvesti näitude teatamiseks? (keskmine pall)

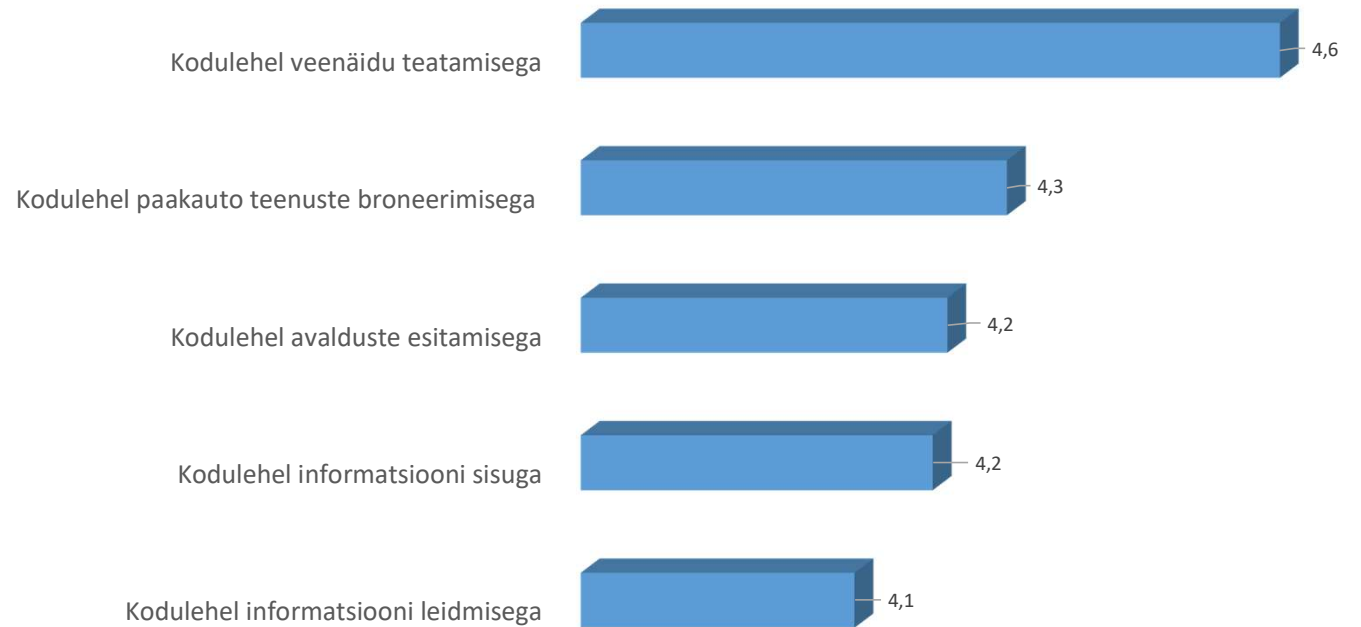


Erakliendid

Rahulolu Pärnu Vesi uuendatud kodulehe erinevate aspektidega

- Enim ollakse rahul veenäidu teatamise võimalusega kodulehel
- Mõnevõrra problemaatiline on info leidmine kodulehel (rahulolu 4.1)

Kui rahul olete AS Pärnu Vesi uuendatud kodulehel järgmiste aspektidega?
(keskmine pall)

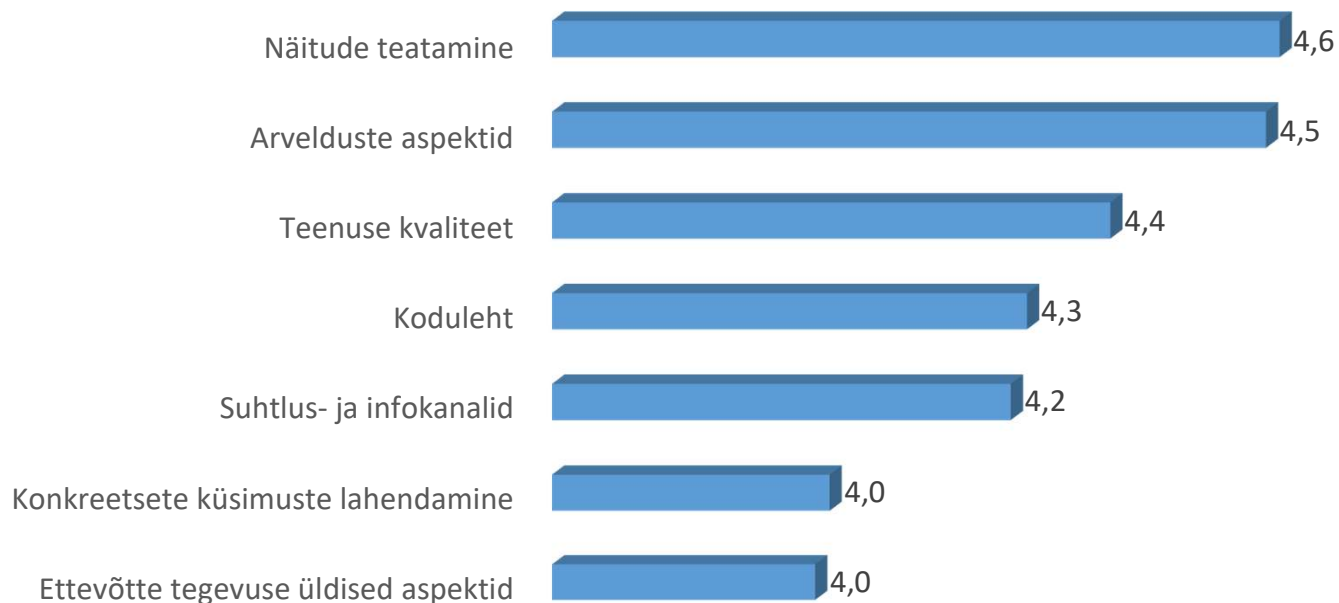


Erakliendid

Rahulolu indeksid teemade kaupa ja eraklientide üldine rahulolu indeks

- Heal tasemel on rahulolu veearvest näitude teatamise ja arveldustega.
- Suhteliselt madal on rahulolu konkreetsete küsimuste lahendamise käiguga (kui on vajadust kokku puutunud) ning AS Pärnu Vesi tegevuse üldiste aspektidega (klientide teadlikkuse kasvatamine, keskkonnateemad)
- Eraklientide rahulolu üldindeks (kõikidest teemadest kokku) on 4.3 palli, ehk pigem hea.

Keskmiised hinnangud aspektidele



Rahulolu üldindeks

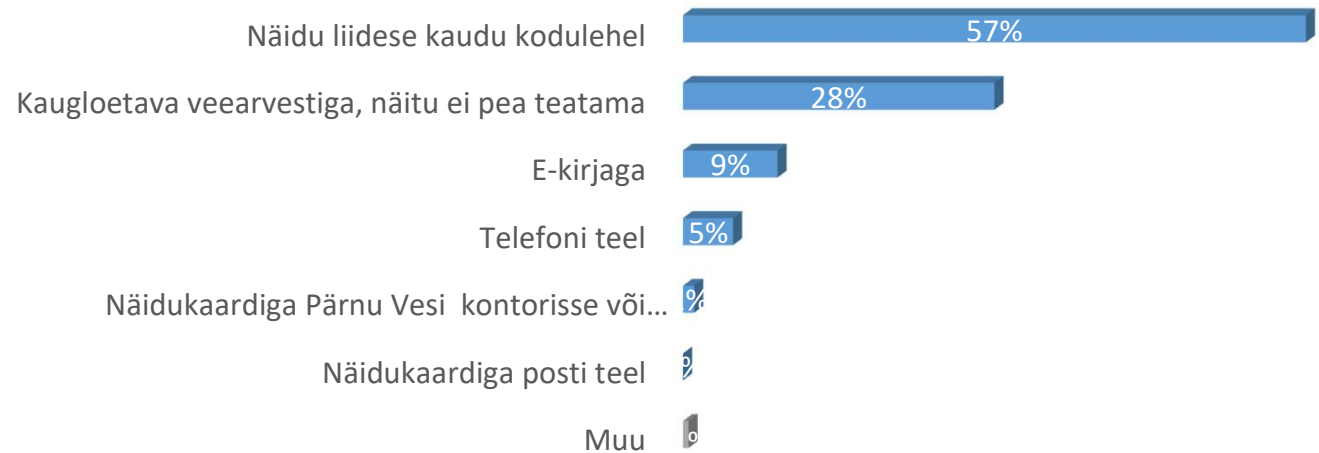


Erakliendid

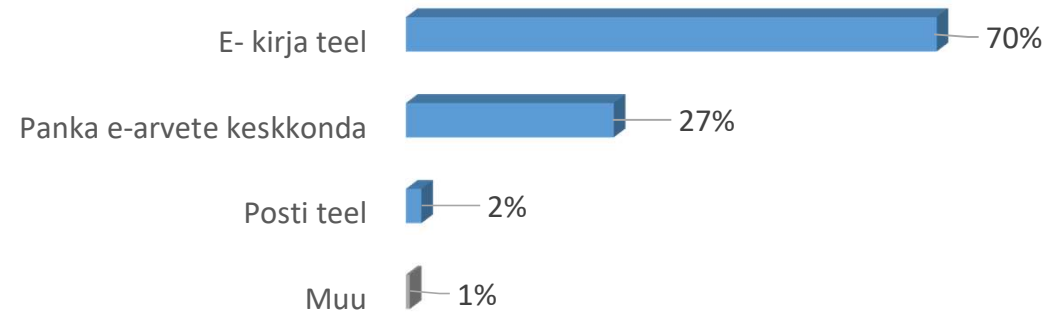
Näitude teatamise ja arve saamise eelistused

- Näitude teatamisel eelistatakse enim näidu liidest kodulehel, kuid olulisel kohal on ka kaugloetavat arvesti ootus.
- Arve saamises eelistatakse e-posti. Panga e-arvete keskkonda eelistab 27%

Millist veearvesti näitude teatamise võimalust te eelistate?



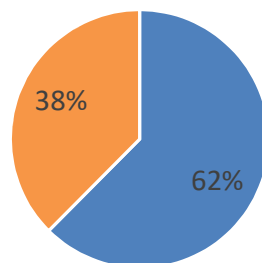
Millist arve saamise võimalust te eelistate?



Erakliendid

- 62% eraklientidest on kuulnud, et Pärnu Vesi pakub paakauto-avarii ja labori teenuseid
- 33% teenustest teadlikest on neid ka kasutanud.
- Enamus viimastest on kasutanud paakauto teenust
- Teenust kasutanud on sellega väga rahul

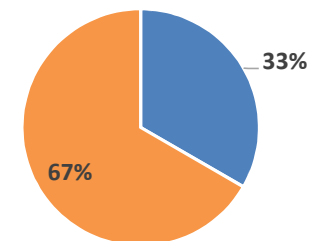
Kas Te olete kuulnud, et AS Pärnu Vesi pakub vee- ja kanalisatsiooniga seotud paakauto-avarii- ja labori teenuseid?



■ Jah (N=123) ■ Ei (N=74)

Kas te olete neid teenuseid kasutanud?

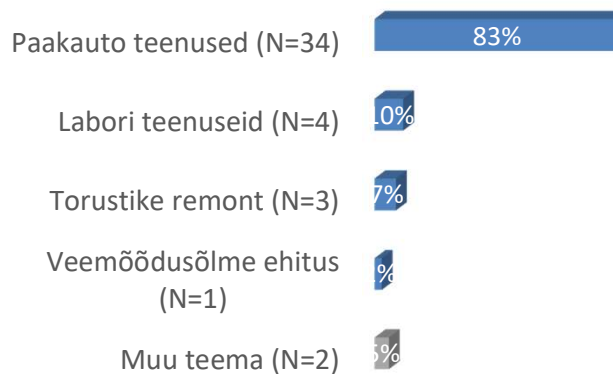
N=123



■ Jah (N=41) ■ Ei (N=82)

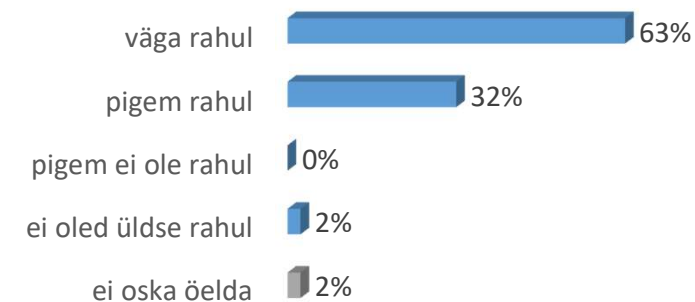
Mis teenuseid te kasutasite?

N=41



Kui rahule te nende teenustega olete jäänud?

N=41

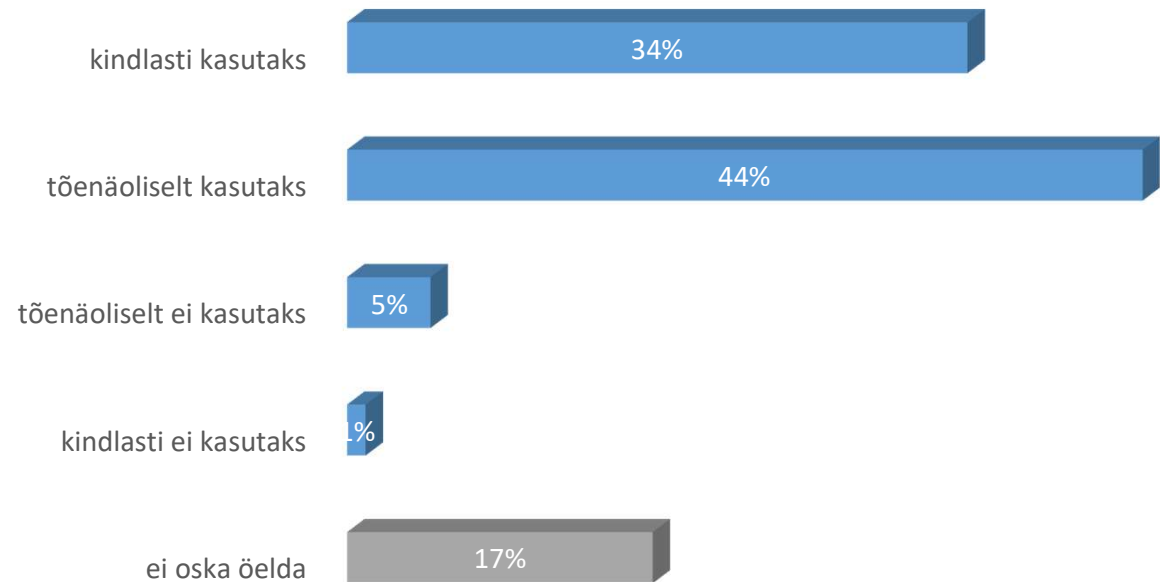


Erakliendid

Kliendilojaalsus

- 78% eraklientidest kasutaks kindlasti või tõenäoliselt Pärnu Vesi teenust ka siis kui turul oleks teisi ligilähedaselt sama hinnaga teenusepakkujaid
- Potentsiaalselt mittelojaalseid on 6%

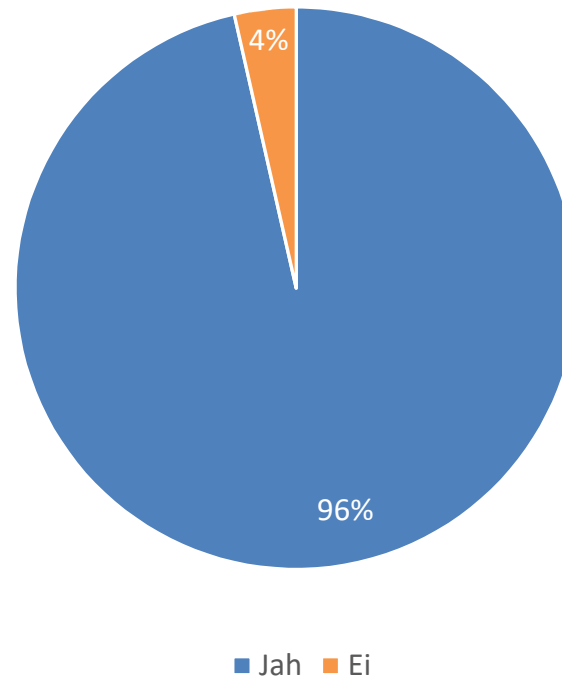
Juhul, kui turul oleks ka teisi veeteenuseid pakkuvaid ettevõtteid ja lõpptarbija oleks valikuvõimalus, siis kui tõenäoliselt te jätkaks ASi Pärnu Vesi teenuste kasutamist tulevikus kui konkurentide teenuse hind oleks ligilähedaselt sama?



Erakliendid

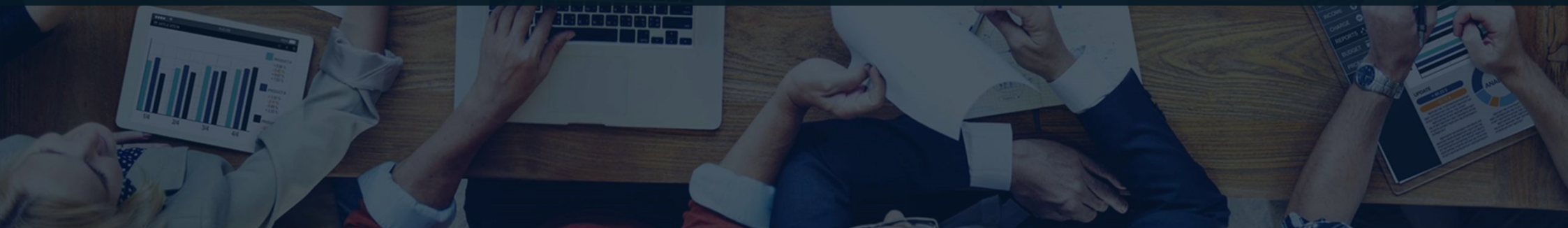
- Taas, 96% eraklientidest kasutab kraanivett joogiks

Kas Te tarbite kraanivett joogiks?





KOKKUVÕTE

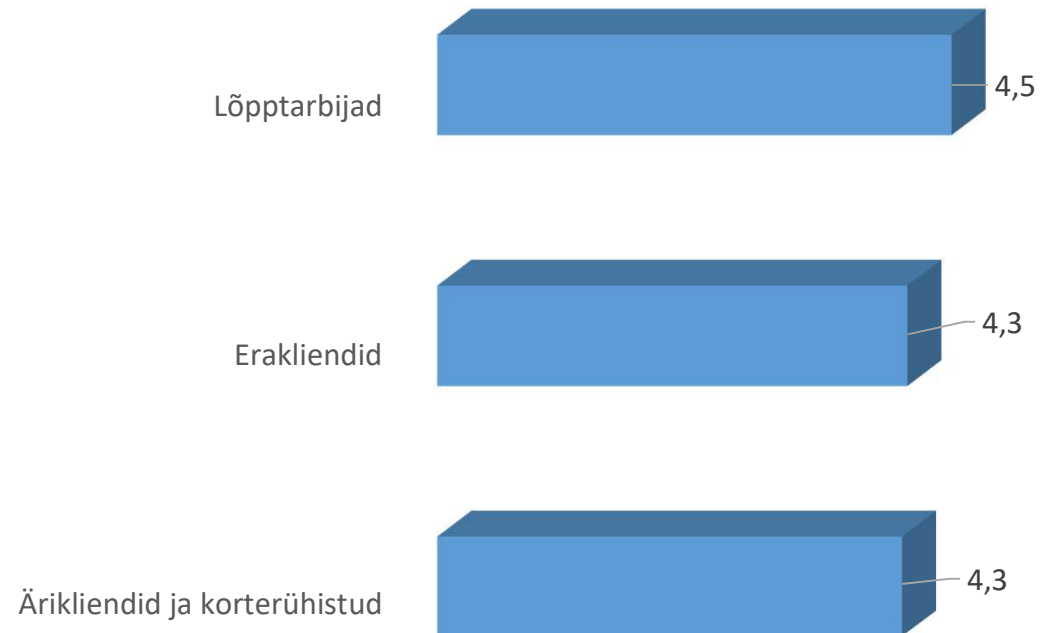


Kõik Rahulolu indeksid

3 kliendirühma rahulolu üldindeksid

- Seega rahulolu on heal tasemel lõpptarbijate seas, kes AS-ga Pärnu vesi otseselt kokku ei puutu
- Eraklientide ja äriklientide/korterühistute üldine rahulolu indeks on veidi madalam (kuigi mitte halb)
- Järgmistel slaididel esitame iga kliendirühma osas peamised teemad/aspektid, milledes rahulolu tõstmise aitaks parandada ka üldist rahulolu indeksit.

Pärnu Vesi üldine rahulolu indeks – kõigi kolme sihtrühma üldise rahulolu indeksi keskmine



Kliendirahulolu tõstmise võimalused. Lõpptarbijad

- Teenuse ja vee kvaliteedi parandamine Rannarajoonis ja Vana-Pärnu piirkonnas
- Vana Pärnu piirkonnas eelkõige veesurve, vee kvaliteet ja hinnakvaliteedi suhte tajumine
- Rannarajoonis eelkõige veesurve ning rikete likvideerimise kiirus/korrektus

Kliendirahulolu tõstmise võimalused. Ärikliendid ja korteriühistud

Rahulolu tõstmise võimalused peamiselt järgmises

- **Ettevõtte tegevuse üldised aspektid** (klientide teadlikkuse kasvatamine ja keskkonnaalane tegevus)
- **Koduleht** – eelkõige: paakauto broneerimine, avalduste esitamine, informatsiooni leidmine, informatsiooni sisu
- **Konkreetsete küsimuste lahendamine** – eelkõige: küsimuse lahendamise kiirus ja pakutud lahenduse sobivus
- **Suhtlus- ja infokanalid** – eelkõige: koduleht ja ööpäevaringne avariitelefon
- **Teenuse kvaliteet** – eelkõige: teenuse hinna ja kvaliteedi suhte tajumine

Kliendirahulolu tõstmise võimalused. **Erakliendid**

Rahulolu tõstmise võimalused peituvad peamiselt järgmises

- **Ettevõtte tegevuse üldised aspektid** (klientide teadlikkuse kasvatamine ja keskkonnaalane tegevus)
- **Koduleht** – eelkõige: informatsiooni leidmine, informatsiooni sisu ja avalduste esitamine
- **Konkreetsete küsimuste lahendamine** – eelkõige: küsimuse lahendamise kiirus, pakutud lahenduse sobivus ja kursishoidmine lahenduse käiguga
- **Suhtlus- ja infokanalid** – eelkõige: koduleht
- **Teenuse kvaliteet** – eelkõige: teenuse hinna ja kvaliteedi suhte tajumine