



# Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyyskysely 2022

Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyystutkimus tilattiin Servitium Oy:ltä ja toteutettiin online-kyselynä aikavälillä 16.5-30.5.2022. Tutkimuksen sähköpostikutsun saaneista 3122 Hyvinkään Veden asiakkaasta 924 vastasi kyselyyn. Vastausaktiivisuus oli 29,6 %.

# Tutkimuksen yhteenveto

- Tutkimus jakaantui neljään pääluokkaan, jotka olivat
  - Vesijohtoveden laatutekijät
  - Palvelun laatu ja imagotekijät
  - Veden jakelu ja viemäröinti
  - Häiriötiedotus
- Kukin pääluokka koostui 6–12 kysymyksestä. Vastaajat arvioivat kysymyksiä kouluarvosana-asteikolla 4–10.

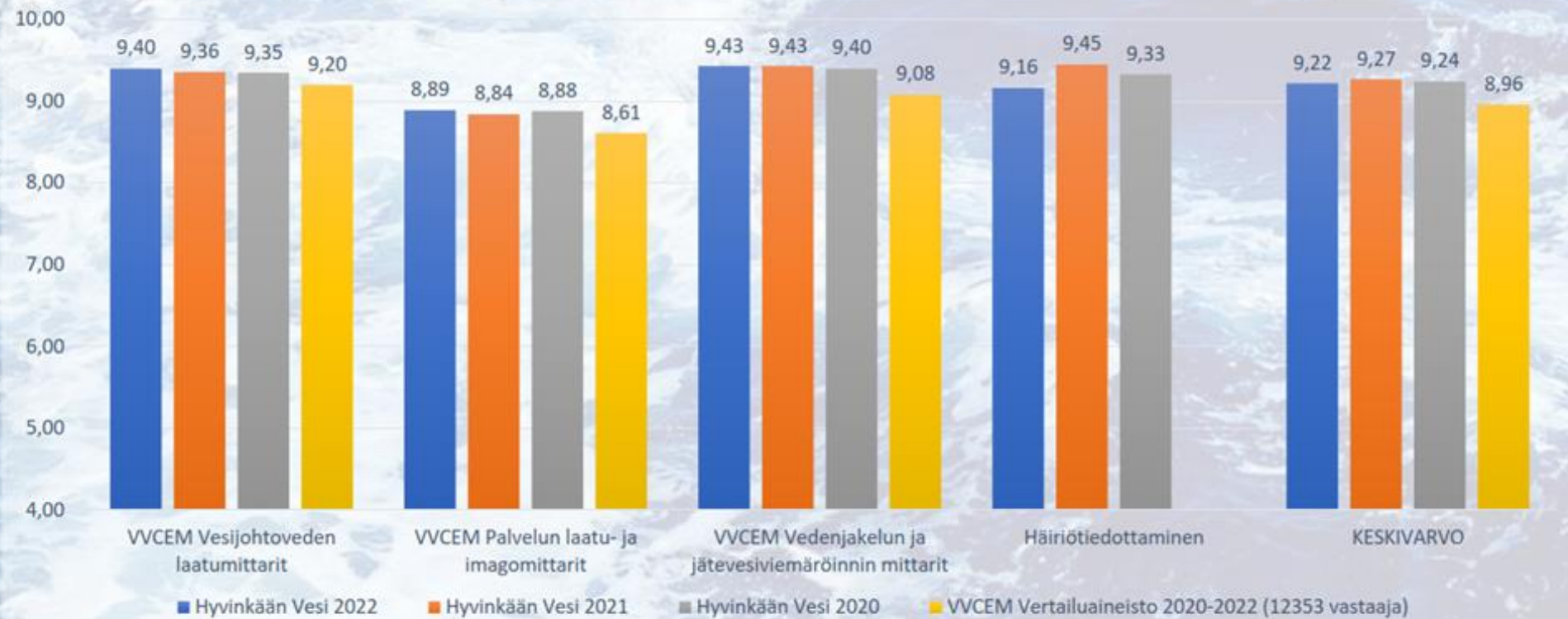
Toteutettu tutkimus tuotti paljon avopalautetta ja hyviä kehitysideoita. Kehitysideoiden keskeisimmät aiheet olivat toiveet etäluettavista mittareista sekä laskujen selkeyttäminen. Kiitosta herätti erityisesti veden hyvä maku ja väri, vedenjakelun sujuvuus sekä Hyvinkään Veden toiminta ja palvelu yleisesti.

Asiakastyytyväisyyden keskeisten tutkittujen päämittarien eli vesijohtoveden laatutekijät, palvelun laatu ja imagotekijät, veden jakelu ja viemäröinti keskiarvosana ylsi kouluarvosana-asteikon kiitettävään arvioon 9,2. Lisäksi kokonaisarvosana vesi- ja viemärihuollosta oli erittäin hyvä 4,4 asteikolla 1-5.

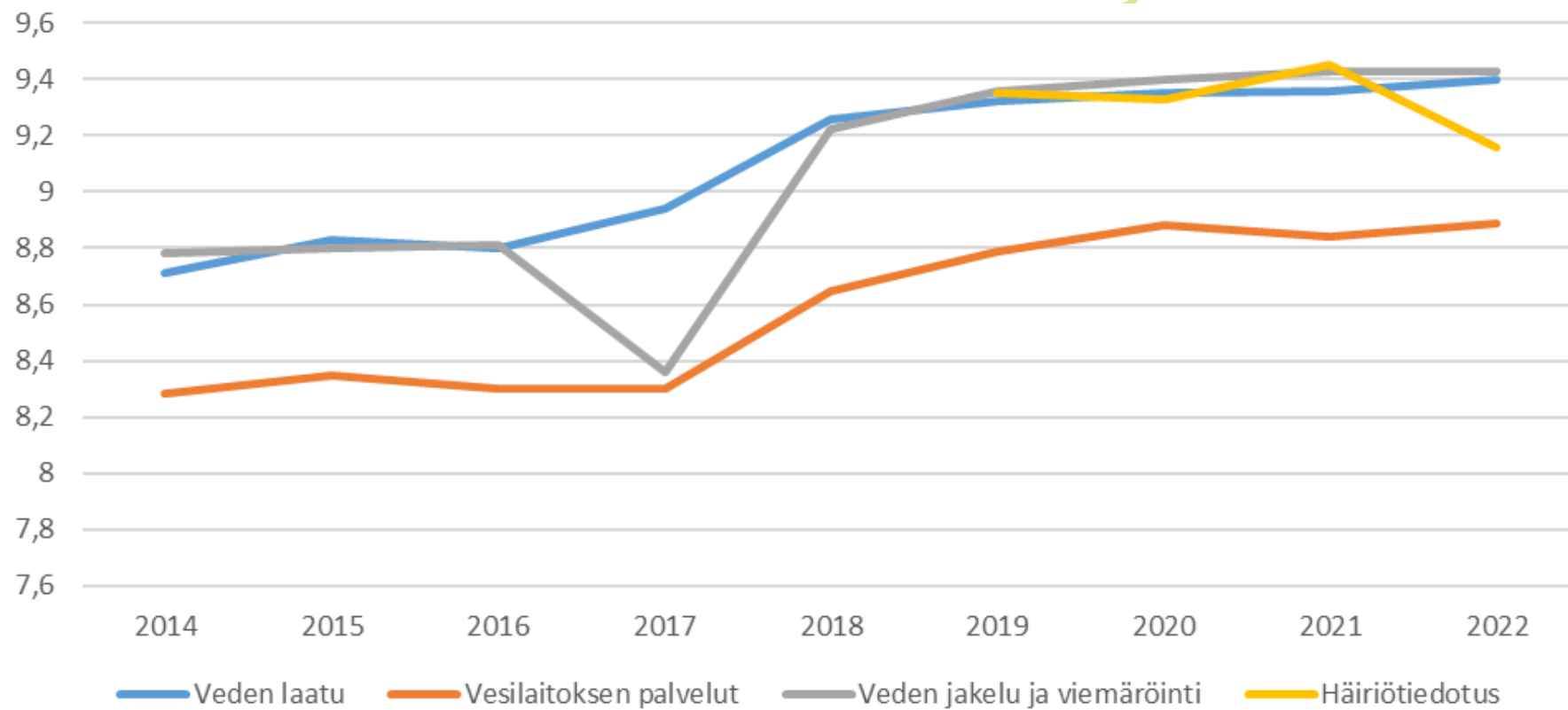


# VVCEM tutkimuksen yhteenveto

1. Veden laatu 2. Palvelun laatu 3. Vedenjakelu ja viemäröinti



Vertailu vuosina 2014-2022



Asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen ja parantaminen on jatkuva prosessi. Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeitä, jotta voimme ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja kehittää ja muokata sen pohjalta palveluitamme vastaamaan niitä.

Keräämme tämän kyselyn pohjalta vastauksia nettisivuillemme kohtaan tietoa vedestä/ usein kysytyjä kysymyksiä.

Kiitos kaikille kyselyyn vastanneille.

