

Asiakastytyväisyystutkimus 2021

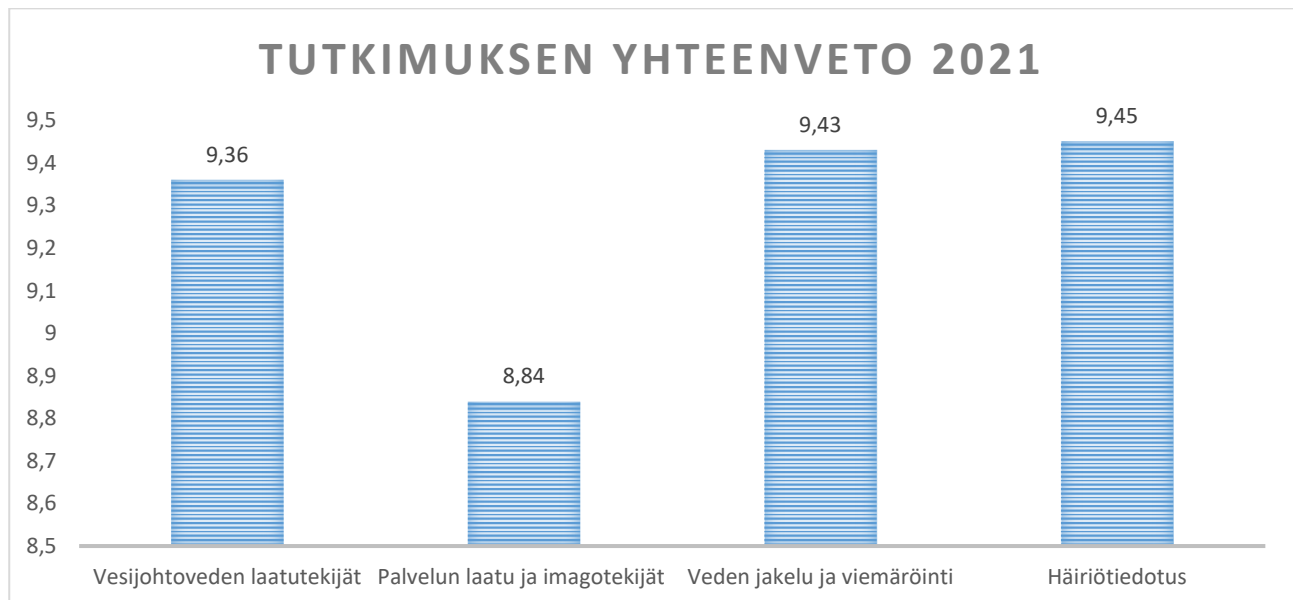
Hyvinkään Veden asiakastytyväisyystutkimus tilattiin Servitium Oy:ltä ja toteutettiin nyt jo neljättä kertaa online-kyselynä aikavälillä 14.5-30.5.2021. Tutkimuksen sähköpostikutsun saaneista 2212 Hyvinkään Veden asiakkaasta 689 vastasi kyselyyn. Vuonna 2019 vastausaktiivisuus oli 29 %:a, vuonna 2020 35,3 %:a ja tänä vuonna 31,1 %:a.

Tutkimus jakaantui neljään pääluokkaan, jotka olivat

- Vesijohtoveden laatutekijät
- Palvelun laatu ja imagotekijät
- Veden jakelu ja viemäröinti
- Häiriötiedotus

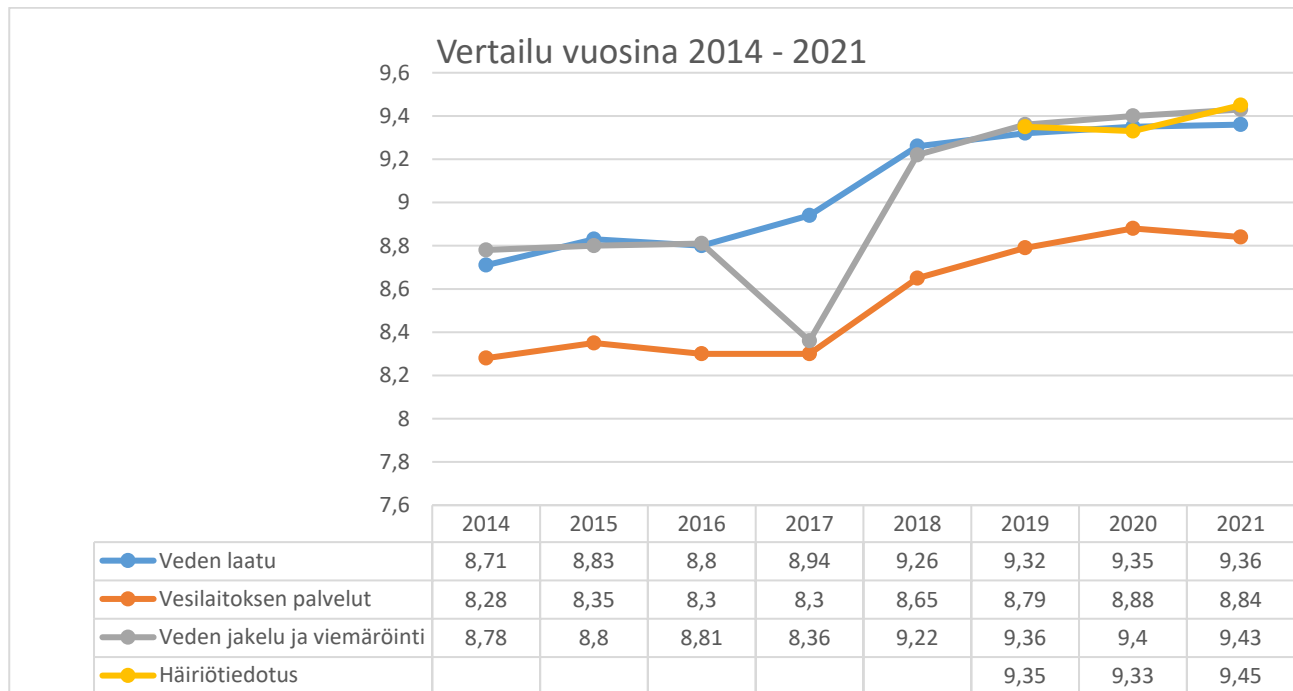
Kukin pääluokka koostui 6–12 kysymyksestä. Vastaajat arvioivat kysymyksiä kouluarvosana-asteikolla 4–10.

Tutkimuksen yhteenveto



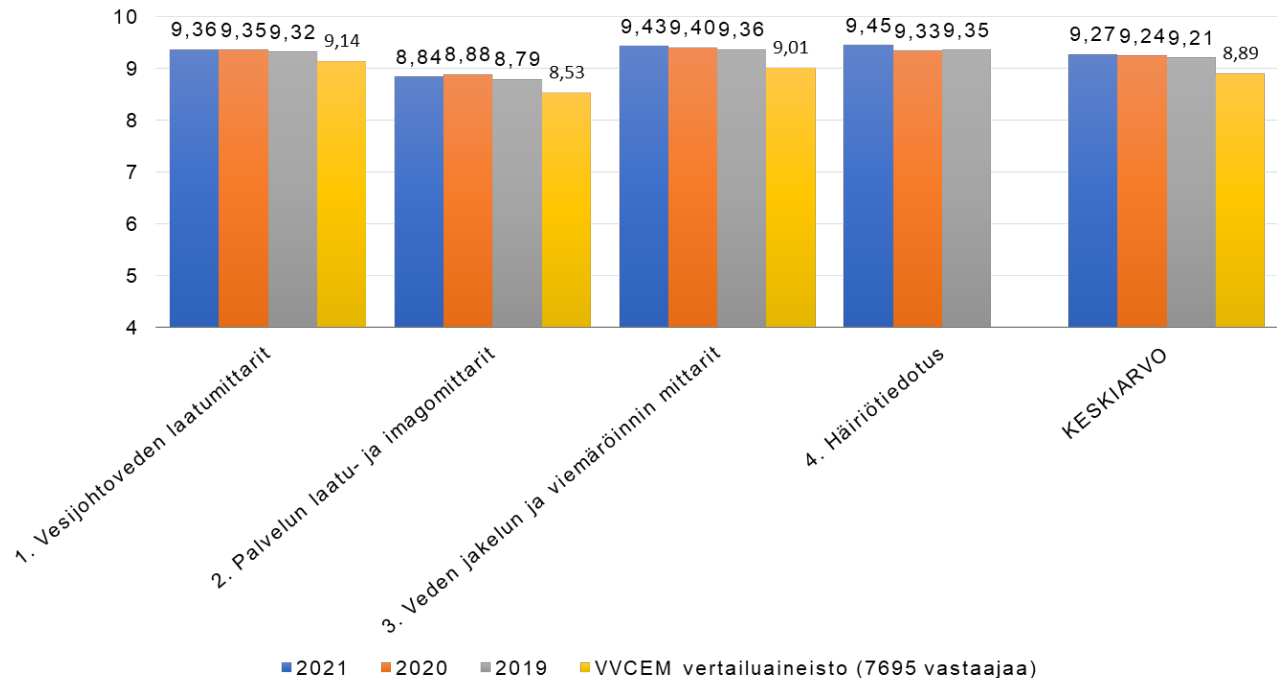
Asiakaskyselyn mukaan hyvinkääläiset ovat keskimäärin erittäin tyytyväisiä veden laatuun (9,36) ja veden jakeluun ja viemäröintiin (9,43) sekä häiriötiedottamiseen (9,45). Palvelun laatu ja imagotekijät saivat kokonaisarvosanaksi 8,84. Lisäksi Hyvinkään Veden tulokset ovat keskimääräistä vertailudataa (mukana useita vesilaitoksia) korkeammat.

Vertailu vuosina 2014–2021



VVCEM tutkimuksen yhteenveto

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



Kyselyn avoimissa palautteissa esille nousi veden kalkkipitoisuus sekä etäluettavien mittareiden käyttöönotto.

- Hyvinkäällä vesijohtoveteen lisätään kalkkia veden pH:n nostamista varten. pH-arvon nostamisella vähennetään metalliputkien syöpymistä. Tavoitteenamme on optimoida kalkkilisäystä siten, että putkiston suojavaikutus syntyy, mutta saostumista asiakkaiden vesikalusteisiin tapahtuisi mahdollisimman vähän. Kokonaan saostumista ei kuitenkaan päästä.
- Hyvinkään Vesi tutkii vesimittareiden etäluennan järjestämistä ja mahdollisuuksia. Etäluettavien vesimittarien hankinnalla ja asentamisella asiakkaiden kiinteistöön ei ole vielä aikataulua. Tekniikka etäluennassa on uutta ja kehitty nopealla tahdilla. Alalla on myös paljon tarjontaa. Hyvinkään Vedellä harkitaan toteutusta tarkasti, koska kustannukset etäluentaan siirtyessä on huomattavat. Tästä aiheutuvaa kustannusnousua ei haluta täysimääräisesti siirtää veloitushintoihin, jotta asiakkaiden vedenkäytön kustannukset pysyisivät lähellä nykyistä tasoa. Tästä syystä kannustamme edelleen asiakkaita seuraamaan omaa vedenkulutusta ja ilmoittamaan lukemia kulutuswebin kautta <https://www.kulutus-web.com/hyvinkaa/vesi/suomi/>. Huomioithan, että lukeman voi ilmoittaa useamminkin kuin kerran vuodessa. Näin laskutus pysyy ajantasaisempänä.

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.

Kiitos kaikille kyselyyn vastanneille.