

Asiakastyytyväisyystutkimus 2026

Tutkimustuloksien yhteenveto

Hyvinkään Vesi



SISÄLLYSLUETTELO

Sivu 3	Yhteenveto ja tutkimustulokset
Sivu 9	Vastaajaprofiili
Sivu 11	Vesihuollon tunnettuus ja asiointi
Sivu 19	Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys: Talousveden laatu
Sivu 22	Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys: Palvelun laatu
Sivu 27	Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys: Veden jakelu ja jätevesiviemärointi
Sivu 30	Avoimet palautteet ja kehitysideat



Hyvinkään Vesi asiakastyytyväisyystutkimus 2026 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Hyvinkään Veden laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää ideoita ja parannuksia toiminnan kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin **25.5.2026 - 21.6.2026** välisenä aikana online-kyselynä. Asiakkaat kutsuttiin vastaamaan kyselyyn henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla Servitiumin tutkimusjärjestelmästä. Vastauslinkki jaettiin myös Hyvinkään Veden verkkosivuilla vastaajien tavoittamiseksi.

Kyselykutsu lähetettiin sähköpostitse 2053 asiakkaalle, joista 596 vastasi (**vastaus% = 29**). Kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui **656 Hyvinkään Veden asiakasta**.

Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyys on erinomaisella tasolla ja kehitys on ollut edelleen myönteistä edellisvuoteen verrattuna. Erityisen vahvaa on ydintoiminta: veden laatu, jakelu sekä jätevesiviemäroinnin toimivuus arvioidaan kiitettävänä. Palvelun laatu koetaan lähes kiitettävänä (KA 8,83).

Tasaisesti korkea kokonaisarvosana (4,4) viittaa siihen, että palvelun laatu on vakiintuneesti hyvällä tasolla ja asiakkaiden luottamus toimintaan on vahva. Lisäksi tulos ylittää muiden laitosten keskiarvon, mikä kertoo Hyvinkään Veden suoriutuvan vertailussa erinomaisesti.



Hyvinkään Vesi asiakastyytyväisyystutkimus 2026

Havainnot tuloksista

Palautteissa korostuu yleinen tyytyväisyys Hyvinkään Veden toimintaan, veden laatuun ja vesihuollon toimintavarmuuteen. Selvästi yleisin kehitysteema liittyy veden kalkkipitoisuuteen. Muita merkittäviä teemoja ovat veden hinta ja laskutus, puutarhavesien jätevesimaksut, tiedottaminen sekä saneeraus- ja työmaahankkeiden viestintä. Asiakaspalvelusta saatu palaute on kokonaisuutena erittäin myönteistä.

Yleinen tyytyväisyys veden laatuun ja palvelun toimintavarmuuteen

Yleisin teema on tyytyväisyys siihen, että vesihuolto toimii luotettavasti ja arjessa näkymättömästi. Moni vastaaja korosti, ettei ole juuri joutunut olemaan yhteydessä Hyvinkään Veteen, mikä nähdään merkinä palvelun toimivuudesta.

Veden kalkkipitoisuus ja laatuun liittyvät havainnot

Eniten yksittäisiä kehityskommentteja liittyi veden kovuuteen ja kalkkisaostumiin. Kalkki näkyy vastaajien mukaan hanoissa, suihkussa, kodinkoneissa ja veden maussa. Kalkin lisäksi esiin nousi sameus, värjäytymät sekä kloorin haju.



Hyvinkään Vesi asiakastyytyväisyystutkimus 2026

Havainnointia tuloksista

Hinta ja laskutus

Avoimissa palautteissa nousi esiin veden hinta, laskutuksen rakenne sekä laskutuspalveluun liittyvät kokemukset.

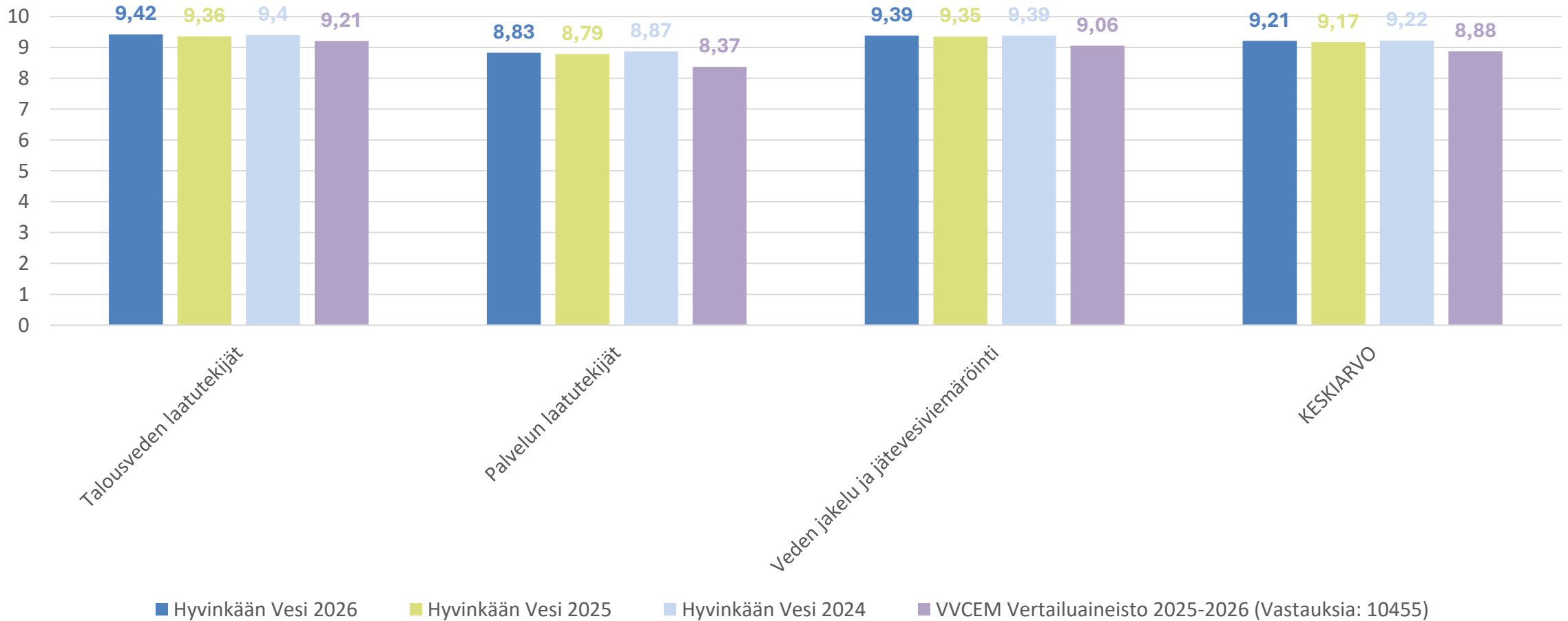
Tiedottaminen ja viestintä

Vastaajat toivovat parempaa tiedottamista saneerauksista, työmaista veden laadusta sekä muutoksista.

Asiakaspalvelu

Palautteet asiakaspalvelusta ovat pääosin erittäin myönteisiä.

Numeraalisten mittareiden kokonaiskeskiarvot:



Kokonaisarvosana kokemuksellesi Hyvinkään Vedestä:

Hymynaama-asteikko 1-5

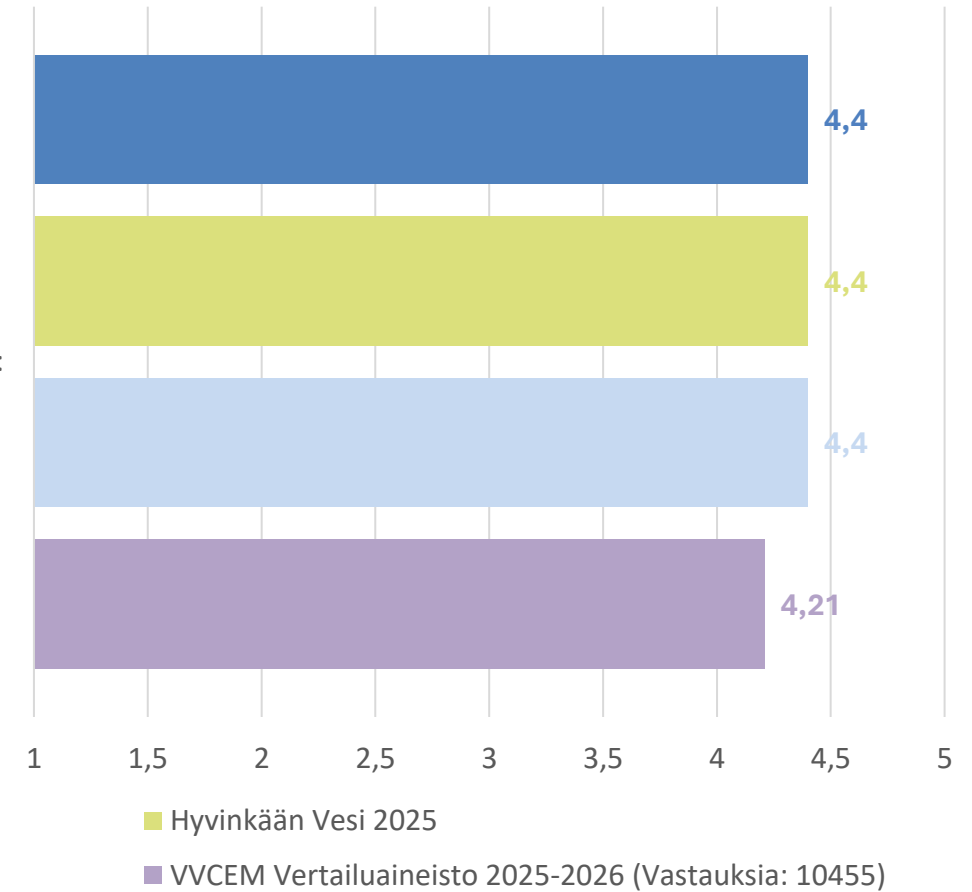


KA 4,4



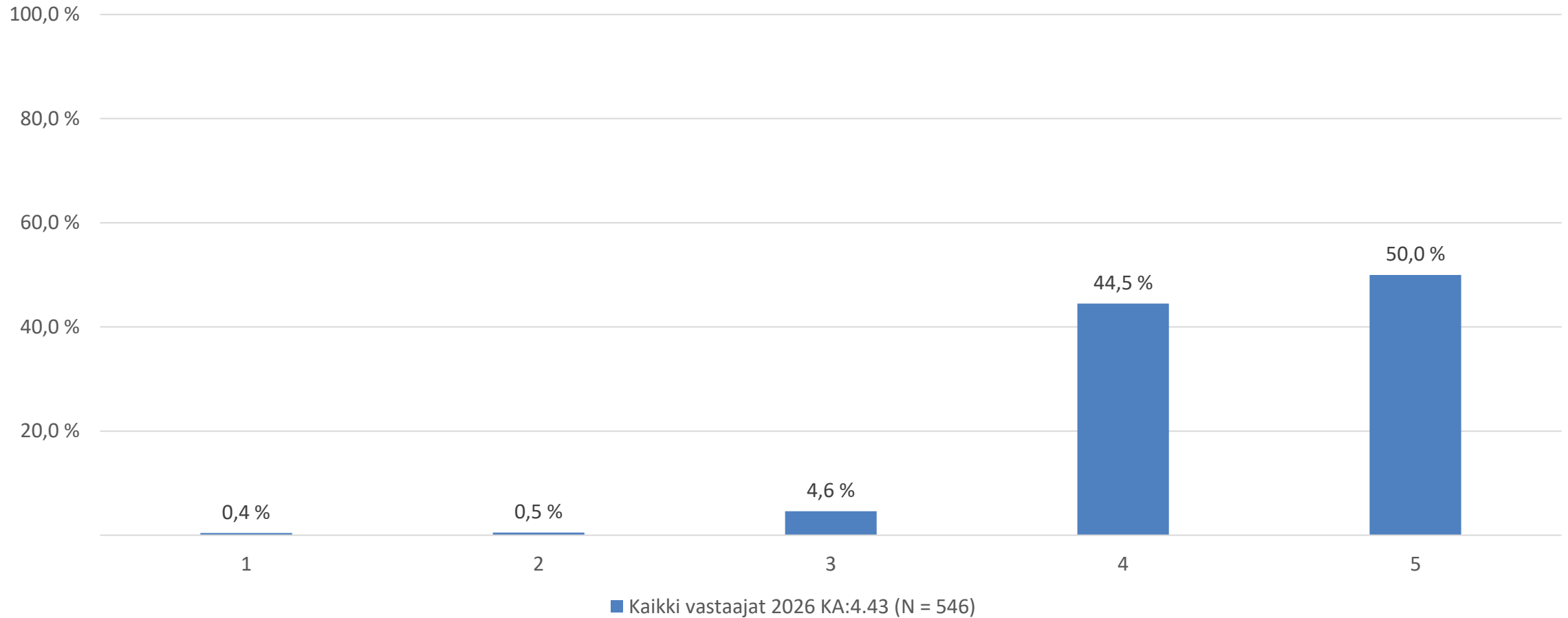
Kokonaisarvosana kokemuksellesi Hyvinkään Vedestä:

■ Hyvinkään Vesi 2026
■ Hyvinkään Vesi 2024



Kokonaisarvosana kokemuksellesi Hyvinkään Vedestä:

Vastauksien jakauma 1-5

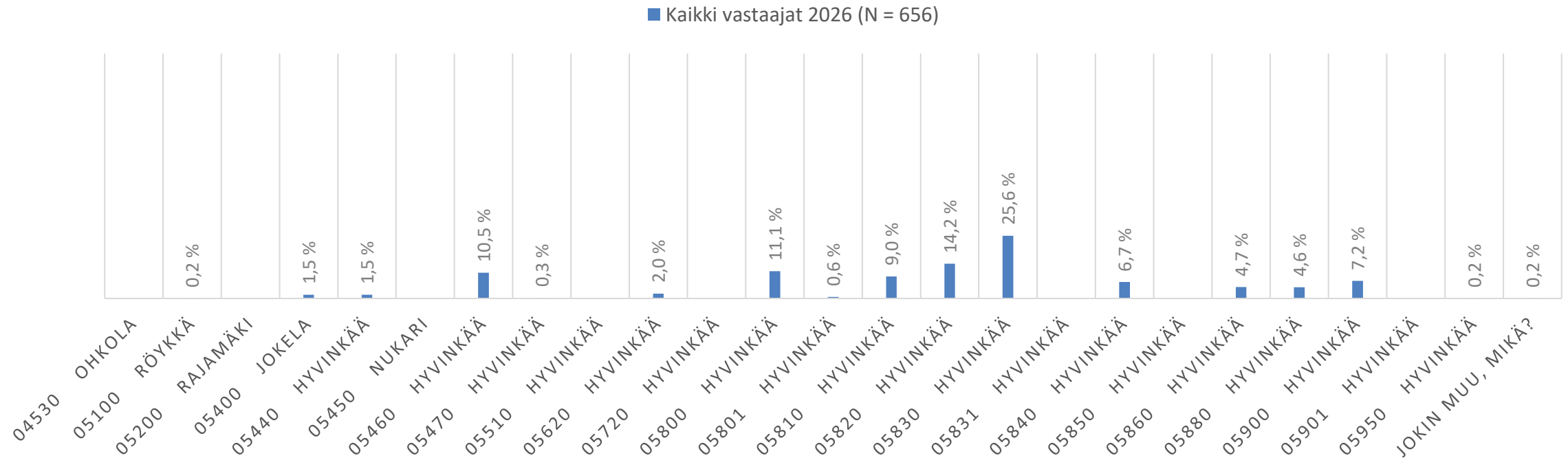


Vastaajaprofiili

Hyvinkään Vesi 2026

Vastaajaprofiili

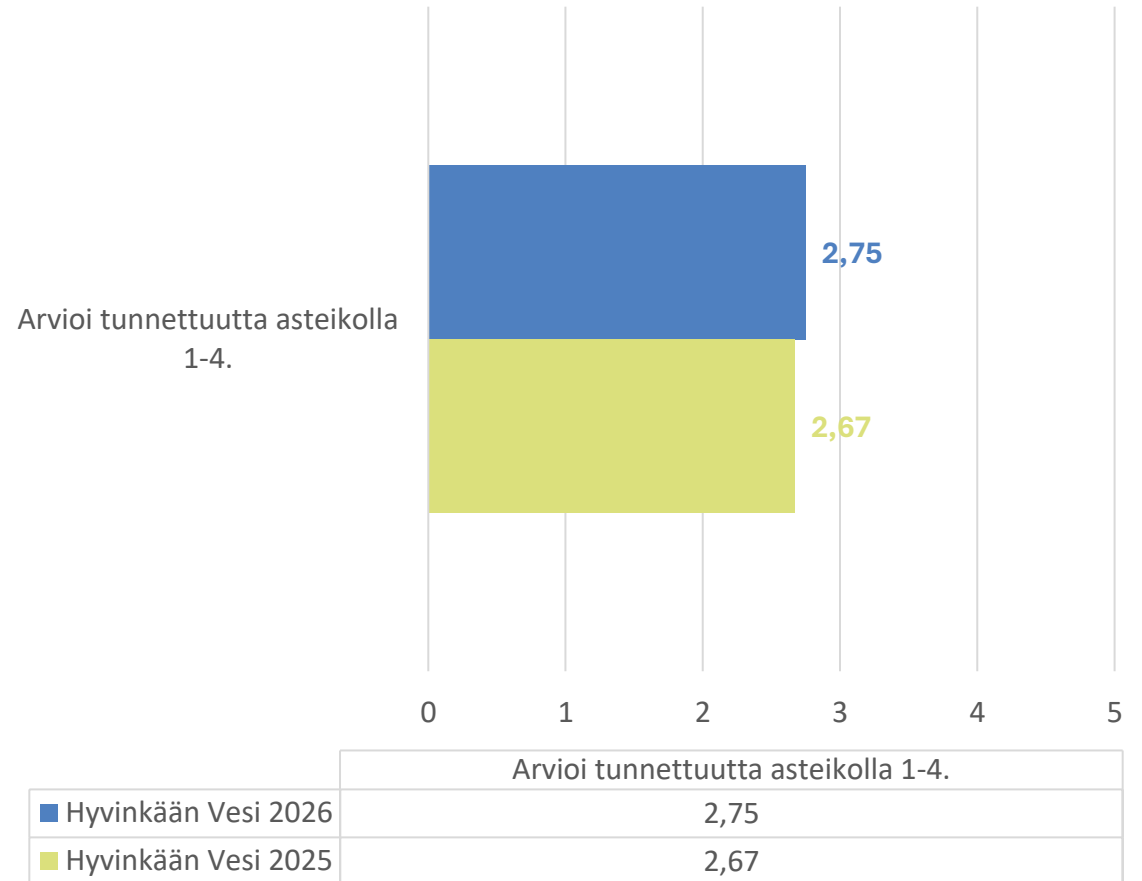
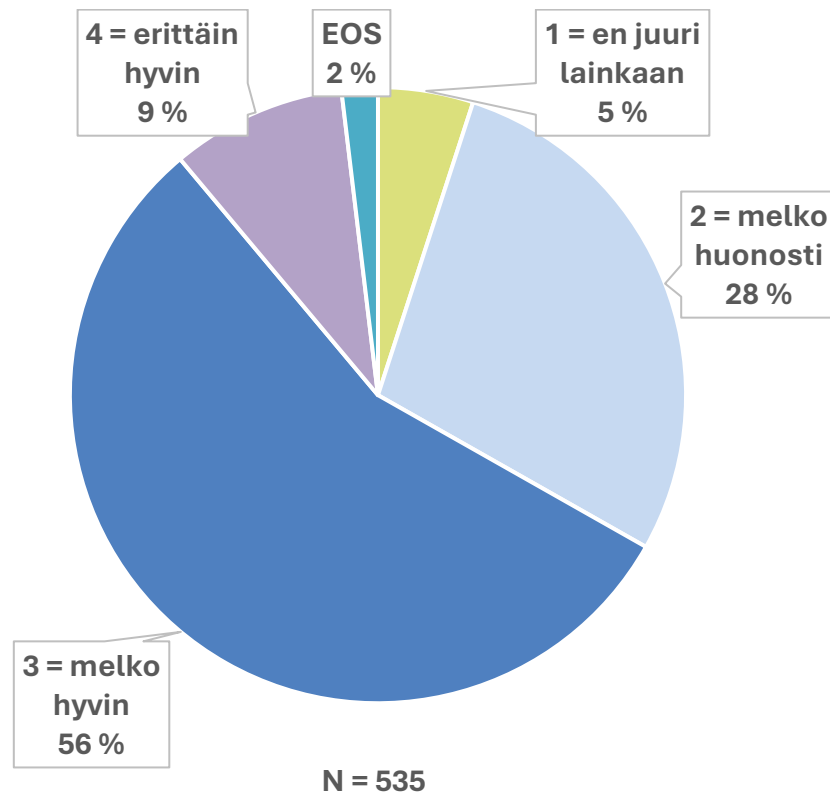
Eniten vastauksia saatiin postinumeralueelta 05830 (**168 vastausta**), seuraavaksi eniten alueelta 05820 (**93 vastausta**) ja kolmanneksi eniten alueelta 05800 (**73 vastausta**).



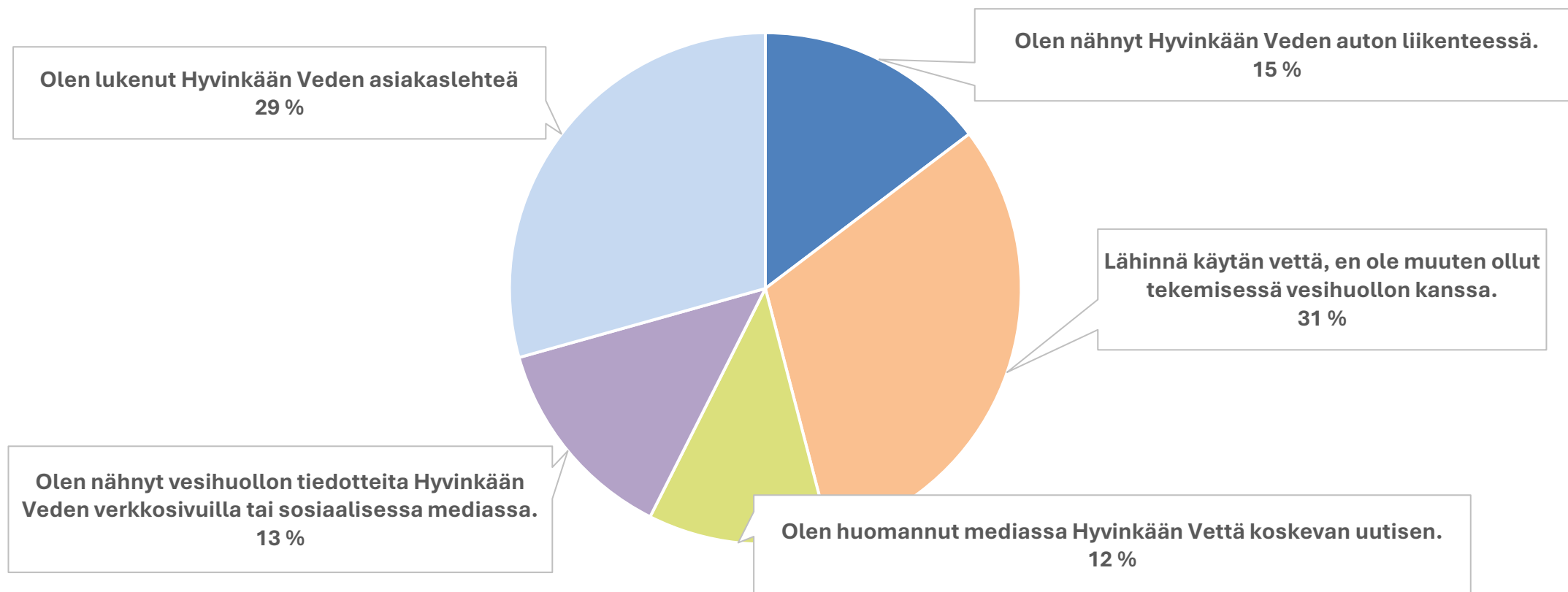
Vesihuollon tunnettuus ja asiointi

Hyvinkään Vesi 2026

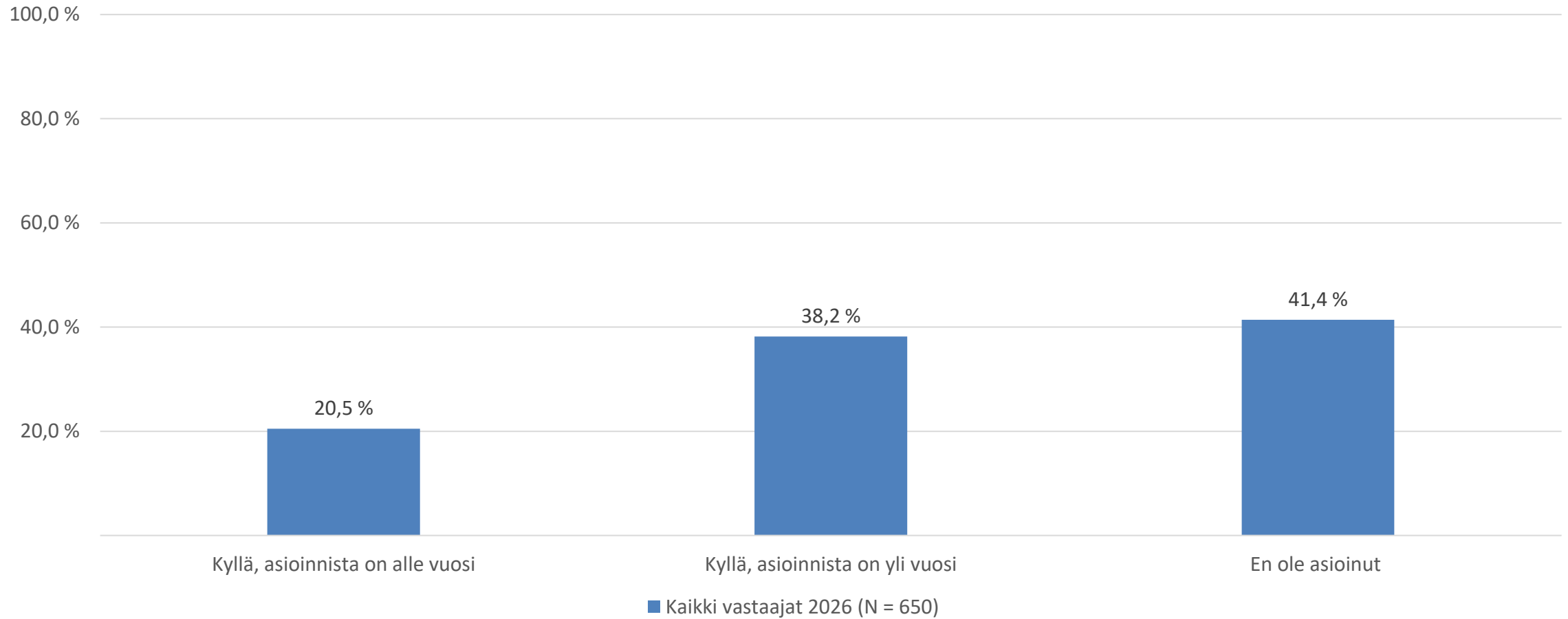
Hyvinkään Veden tunnettuus asteikolla 1-4



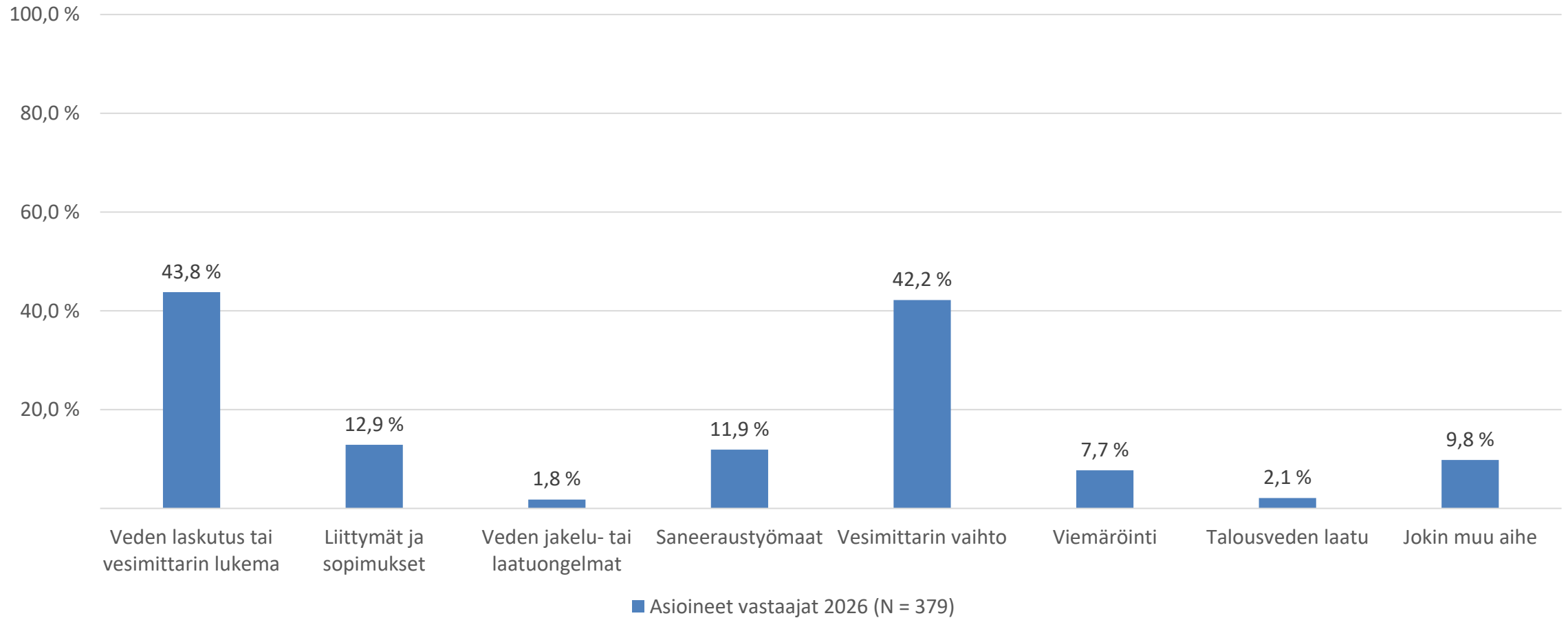
Kaikki vastaajat 2026 (N = 652)



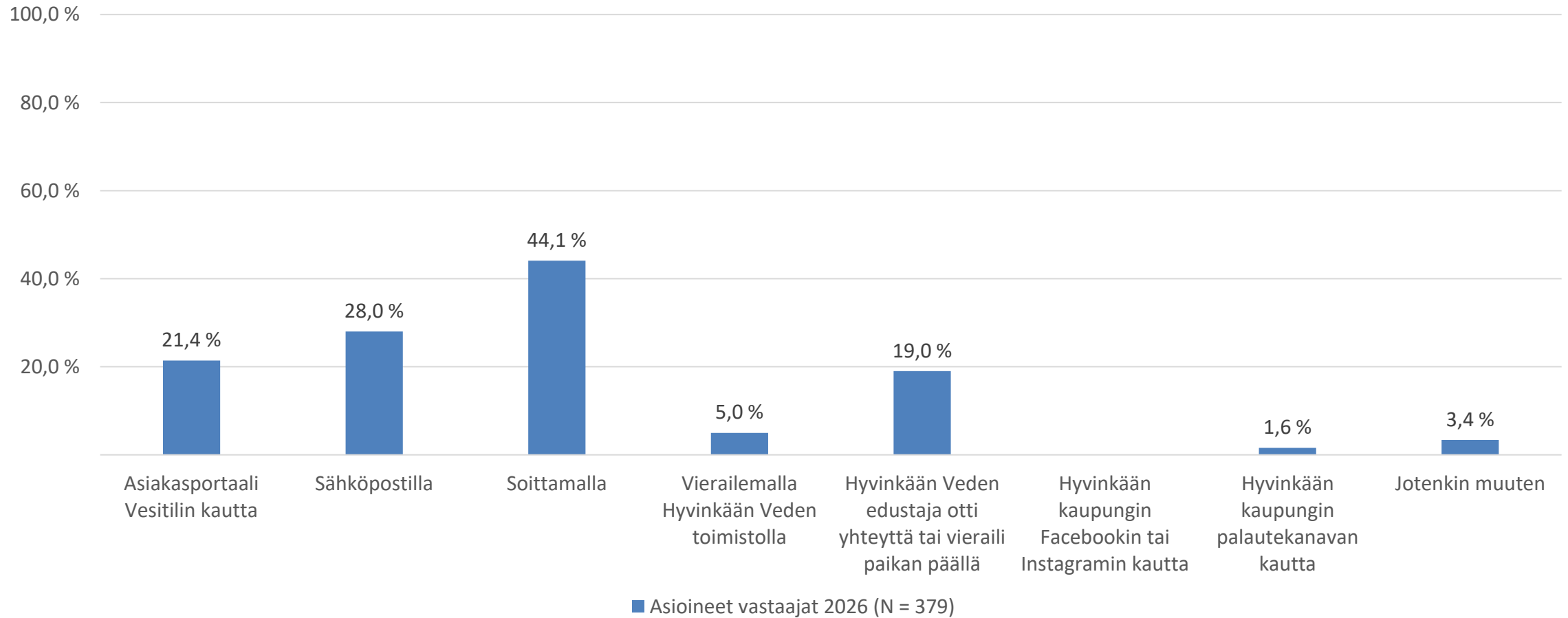
Oletko asioinut Hyvinkään Veden kanssa?



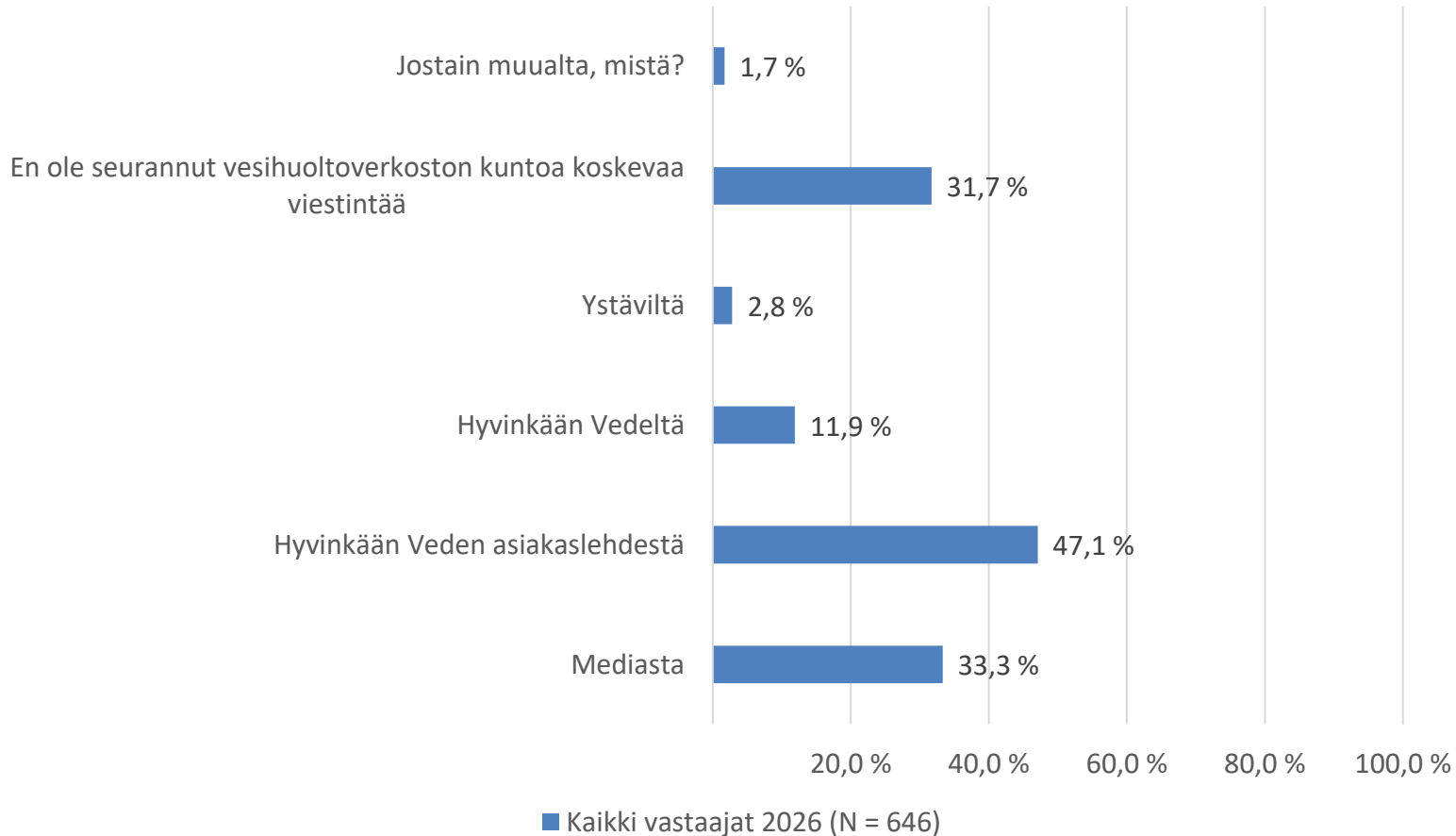
Mikä oli asiointin aiheena?



Millä tavoin asiointi tapahtui?



Mistä olet saanut tietoa Hyvinkään Veden vesihuoltoverkoston kunnosta?



Jostain muualta, mistä:

- Tekstiviestillä, huotokatkoksista.
- Omakohtaiset kokemukset
- En mistään
- Aamupostista lukenut artikkeleita ja meillähän oli koko tiellä vesi- ja viemäriverkoston saneraaus.
- Internetistä
- kaupungin nettisivut
- nettisivuilta
- Face
- Hyvinkään veden toimihenkilöltä
- HyVa:lta
- En mistään, koska en ole yrittänyt etsiä tällaista tietoa.

Mitä sisältöjä tai toimintoja toivoisit verkkosivuille lisättävän tai muutettavan?

– Vastauksien yhteenveto (N = 125)

Suurin osa vastaajista ei käytä verkkosivuja aktiivisesti tai on tutustunut niihin vain satunnaisesti, **pääasiassa kulutustietojen tarkasteluun**. Sivuihin tutustuneet pitävät niitä pääosin selkeinä ja riittävinä perustarpeisiin.

Keskeiset kehitystoiveet liittyvät:

- **ajantasaiseen tiedottamiseen** (häiriöt, huollot, saneeraukset)
- **veden laadun esittämiseen** (selkeämpi ja tarkempi tieto)
- **kulutuksen seurantaan** (visuaalisuus ja ajantasaisuus)
- **käytettävyyteen** (tärkeiden tietojen helppo löydettävyyys, selkeä asiointi)

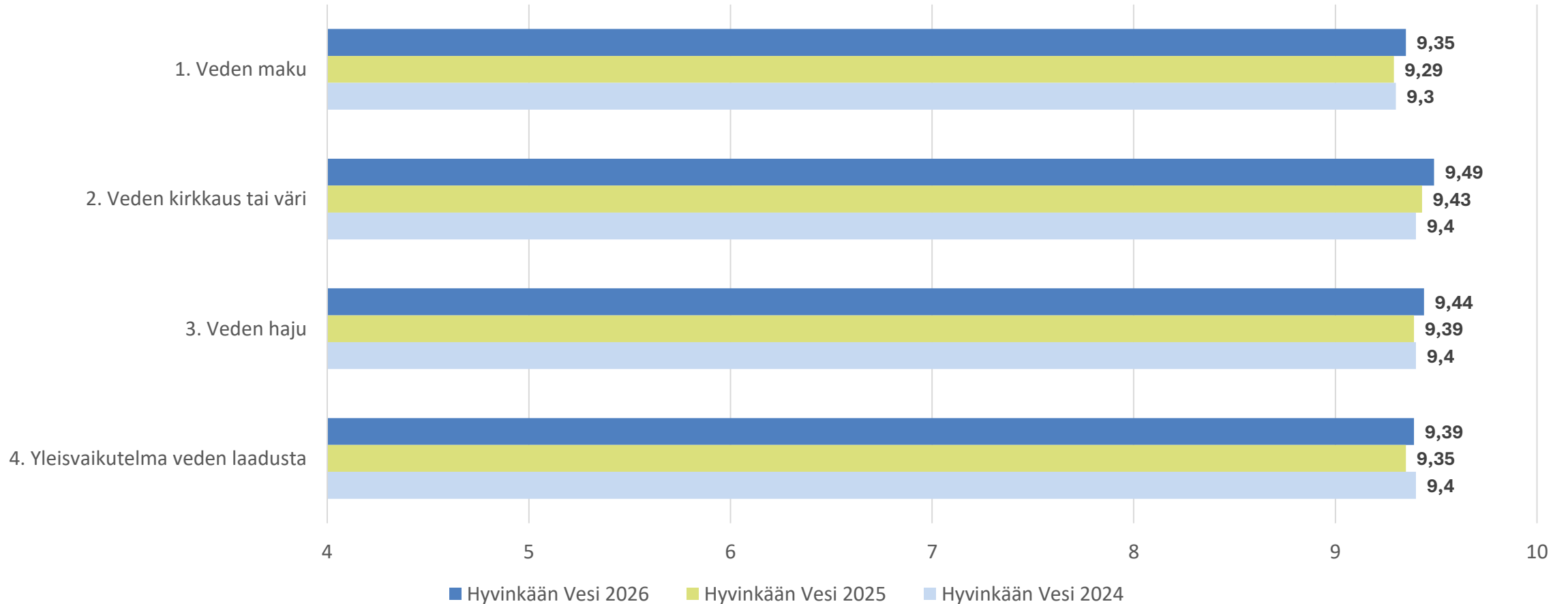
Johtopäätöksenä verkkosivut toimivat hyvin peruskäytössä, mutta tiedon selkeydessä, ajantasaisuudessa ja digitaalisissa palveluissa on kehittämispotentiaalia.

Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys: Talousveden laatu

Hyvinkään Vesi 2026

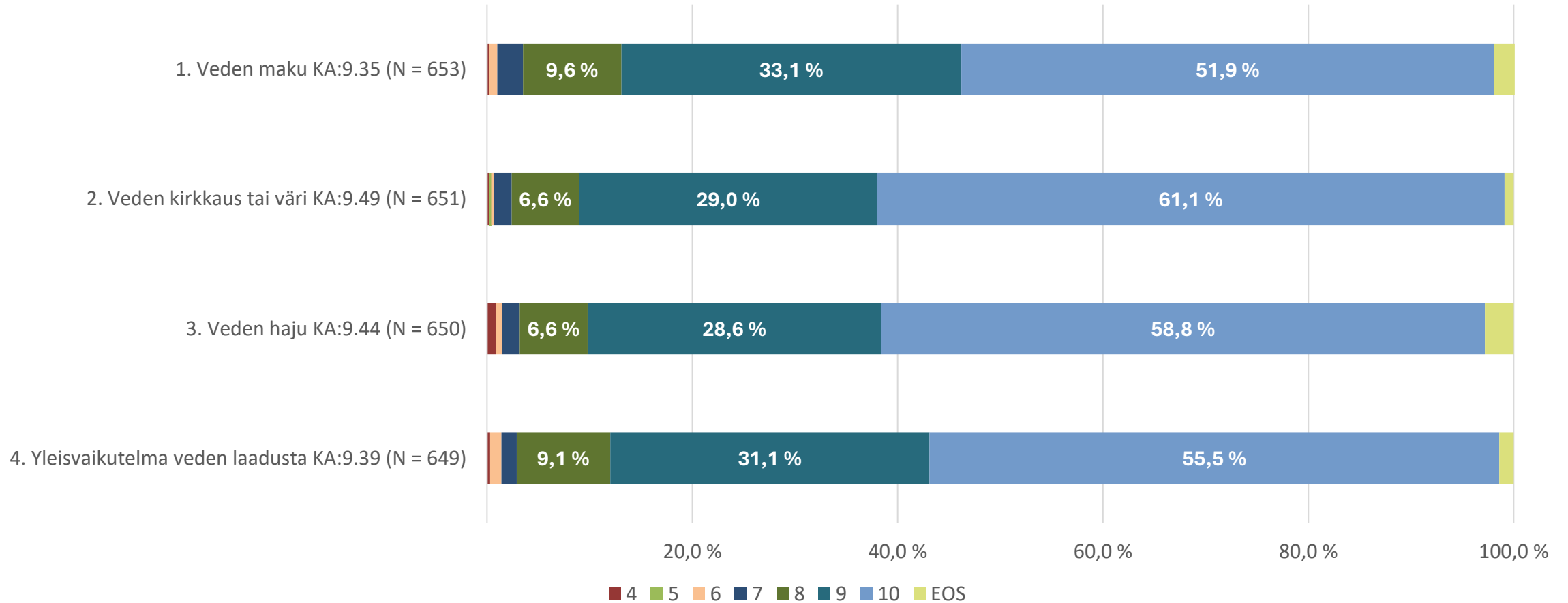
Arvioi talousveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta

Vastauksien keskiarvot (4 = heikko, 10 = kiitettävä)



Arvioi talousveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta

Vastauksien jakauma (4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)

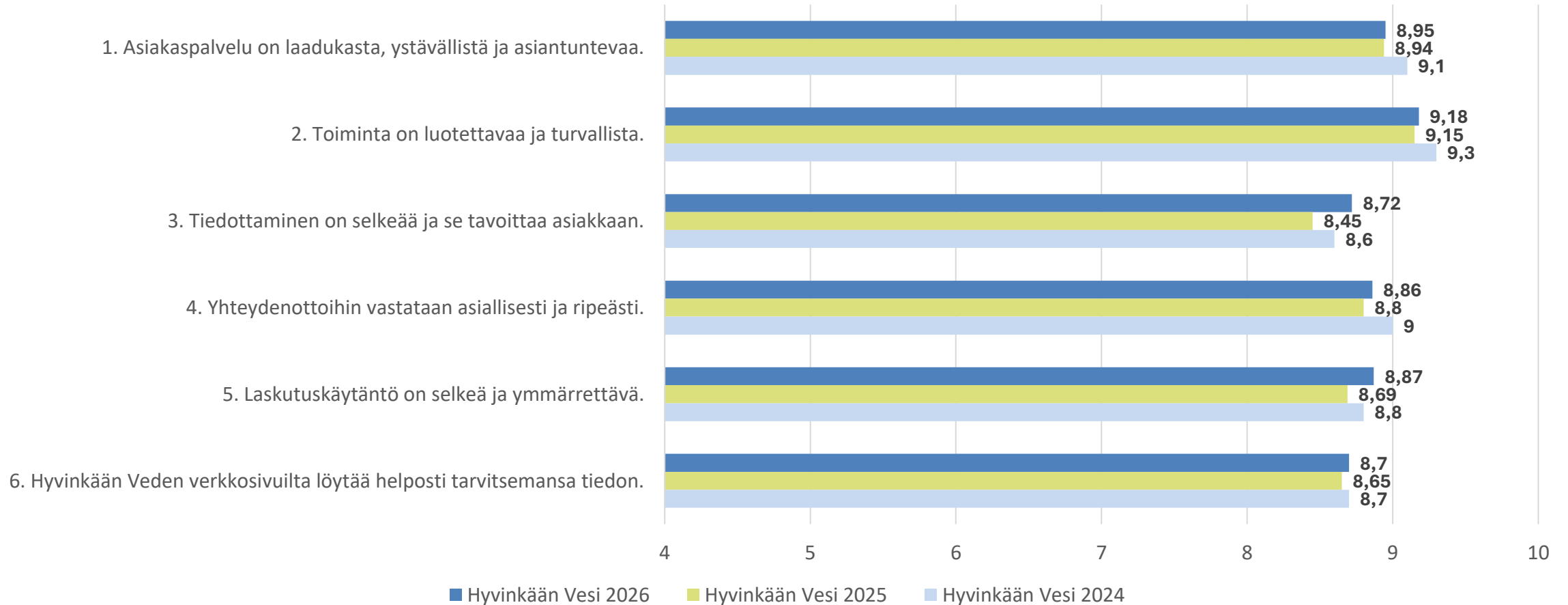


Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys: Palvelun laatu

Hyvinkään Vesi 2026

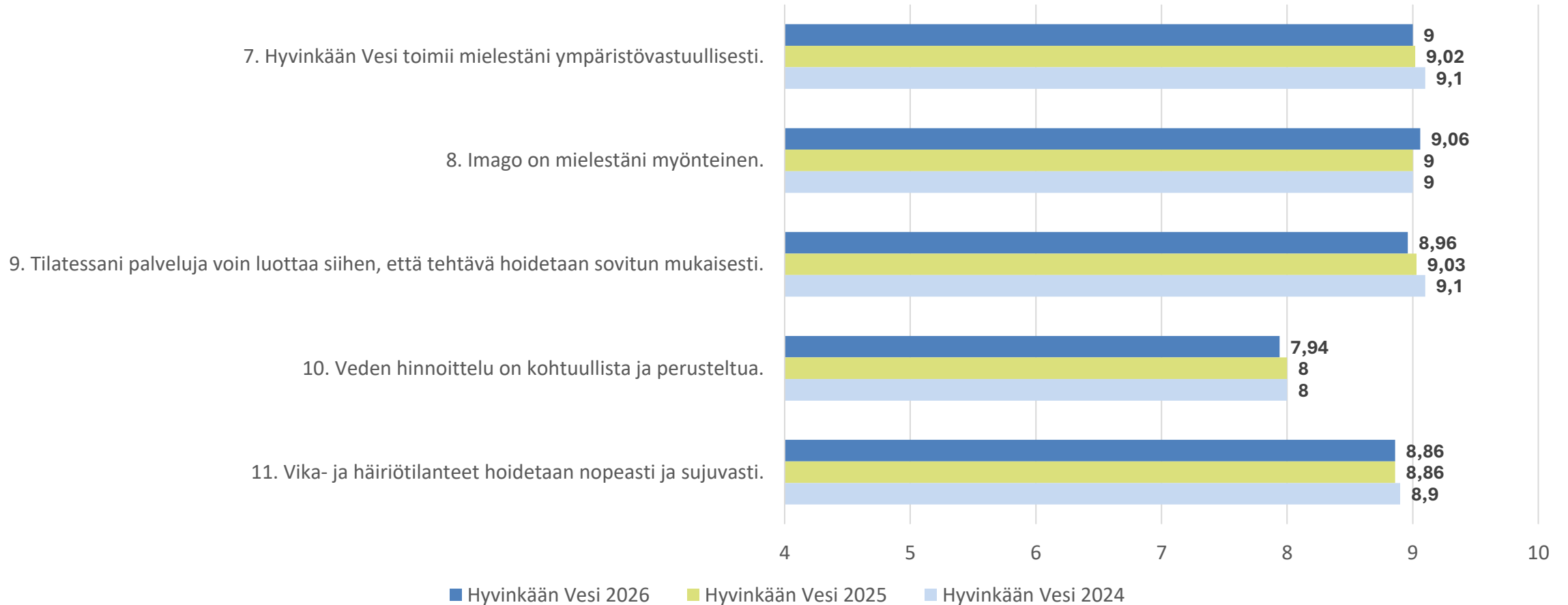
Arvioi Hyvinkään Veden palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta (1/2)

Vastauksien keskiarvot (4 = heikko, 10 = kiitettävä)



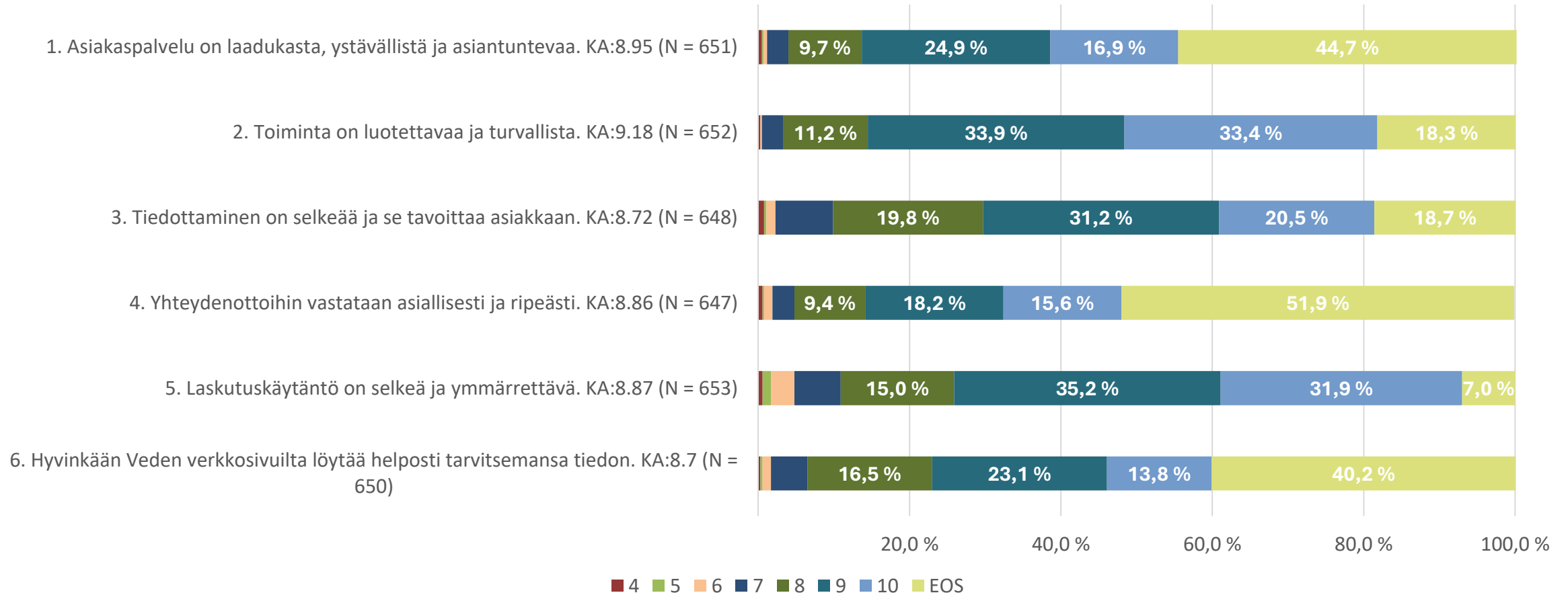
Arvioi Hyvinkään Veden palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta (2/2)

Vastauksien keskiarvot (4 = heikko, 10 = kiitettävä)



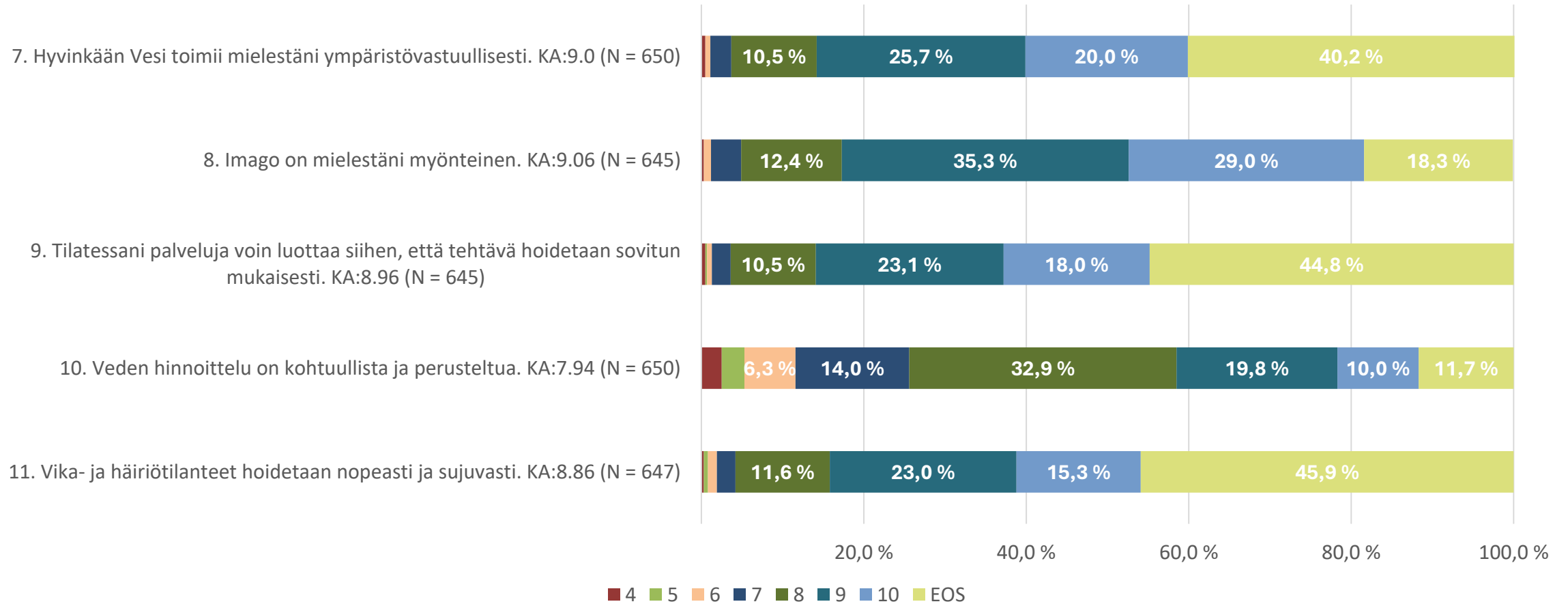
Arvioi Hyvinkään Veden palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta (1/2)

Vastauksien jakauma (4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



Arvioi Hyvinkään Veden palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta (2/2)

Vastauksien jakauma (4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)

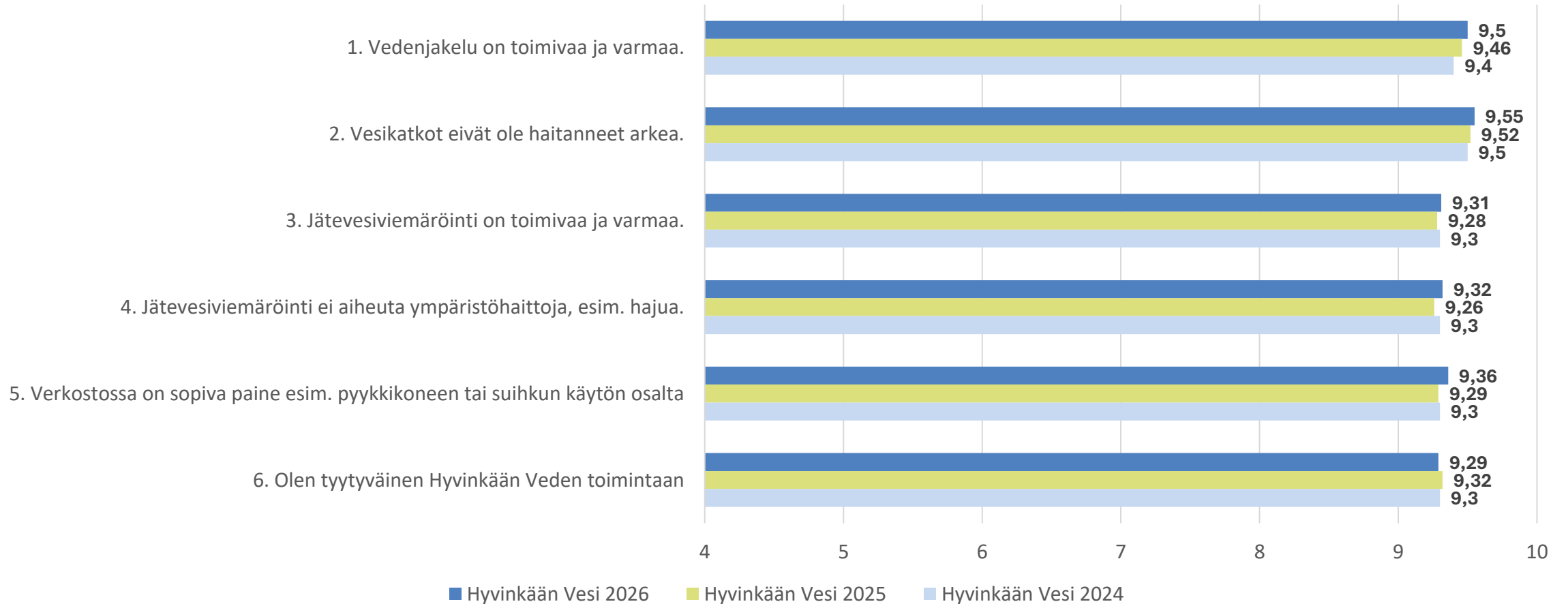


Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys: Veden jakelu ja jätevesiviemäröinti

Hyvinkään Vesi 2026

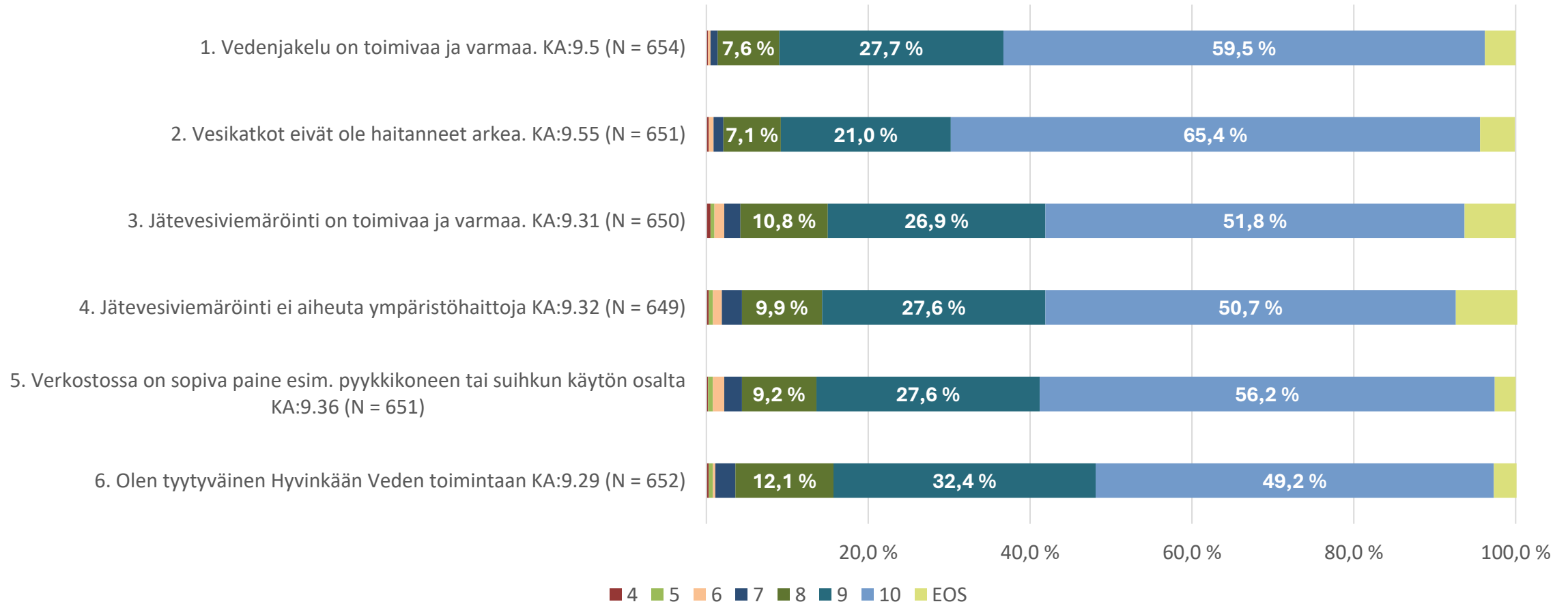
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta

Vastauksien keskiarvot (4 = heikko, 10 = kiitettävä)



Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta

Vastauksien jakauma (4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)





Servitium Oy

Ilkankatu 1, 53100 Lappeenranta

Y-tunnus: 2887563-4

www.servitium.fi

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi

