

Hyvinkään Veden Asiakastyytyväisyystutkimus 2024



Hyvinkään Vesi

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
puh. 045 128 7477
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi



Sisällysluettelo

Sivu 3	Tutkimuksen tulokset ja yhteenveto
Sivu 8	Taustatiedot
Sivu 18	Hyvinkään Veden tunnettuus
Sivu 22	Asiointi Hyvinkään Veden kanssa
Sivu 36	VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit
Sivu 67	VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit
Sivu 82	VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit
Sivu 89	Hyvinkään Veden verkkopalvelut
Sivu 93	Häiriötiedottaminen
Sivu 103	Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

Hyvinkään Veden Asiakastyytyväisyystutkimus 2024 Yhteenveto

Vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin 20.5.-2.6.2024.

Hyvinkään Veden VVCEM asiakastyytyväisyystutkimuksen kutsut on lähetetty asiakkaille henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla Servitiumin tutkimusjärjestelmästä. Lisäksi linkkiä jaettiin Hyvinkään Veden kotisivuilla.

Tutkimuksen osalta sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 3515 vastaajalle. Kyselytutkimukseen vastasi sähköpostikutsujen kautta 1003 Hyvinkään Veden asiakasta ja sähköpostien vastausaktiivisuus oli 29% kutsun saaneista vastaajista. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi 1060 Hyvinkään Veden asiakasta.

Tutkimus tuotti hyviä kehitysideoita ja avopalautetta, jotka löytyvät raportin loppuosasta. Palvelun asiallisuus sekä ystävällisyys keräsivät kiitosta. Huomioitavaksi teemaksi nousi mainittu veden suuri kalkkipitoisuus.

Vesihuollon asiakastyytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi muodostui kiitettävä kouluarvosana-asteikon arvio **9,2**. Lisäksi vesihuollon kokonaisarvosanaksi muodostui hieno tulos **4,4 asteikolla 1-5. Yleisvaikutelma veden laadusta koetaan hyvänä.**

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

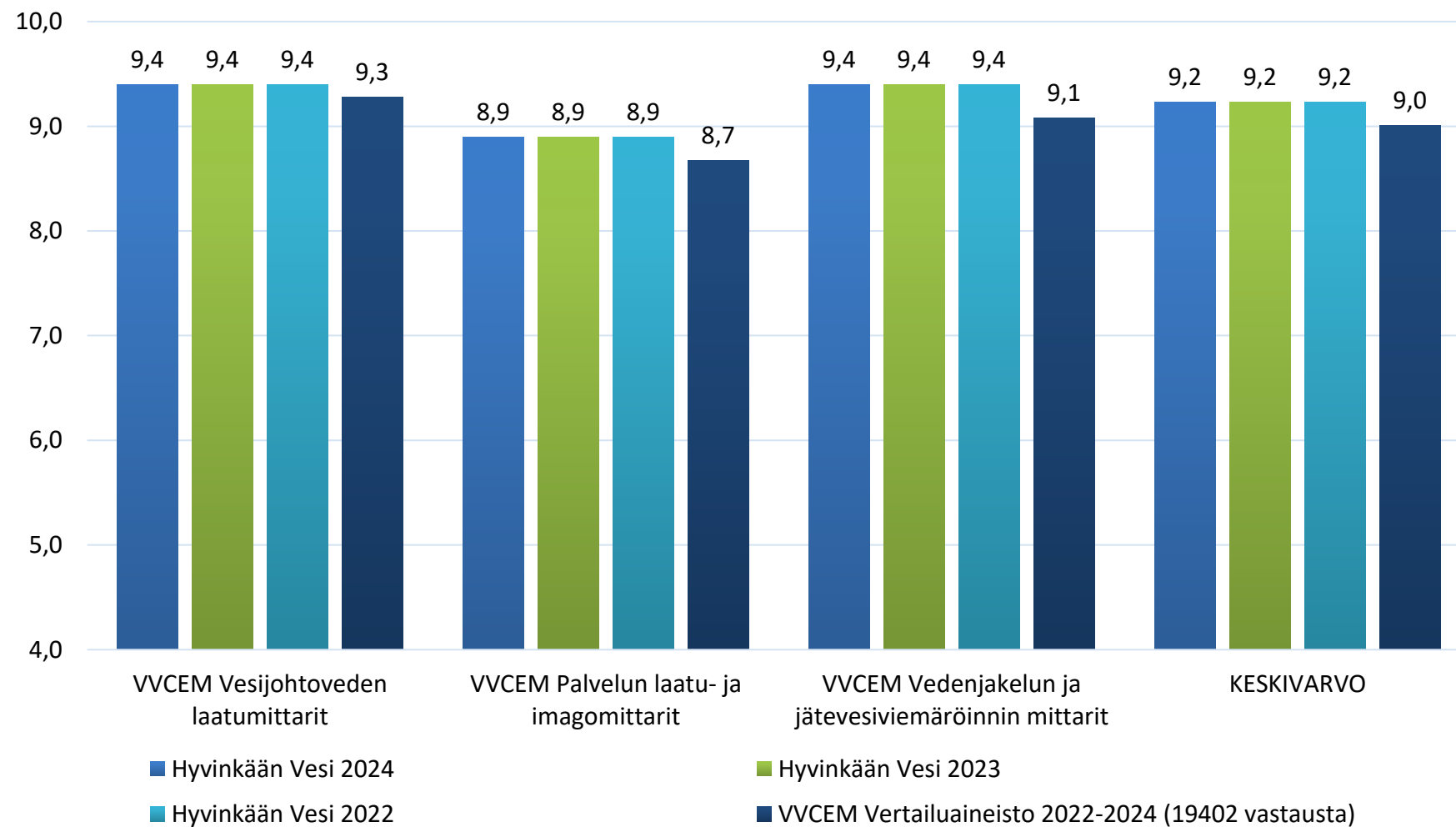
Tutkimus on toteutettu online-kyselynä Hyvinkään Veden asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella kyselyjärjestelmällä. Kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia Hyvinkään Veden laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan kehittämiseksi



Kokonaiskeskiarvot
Asteikolla 4-10

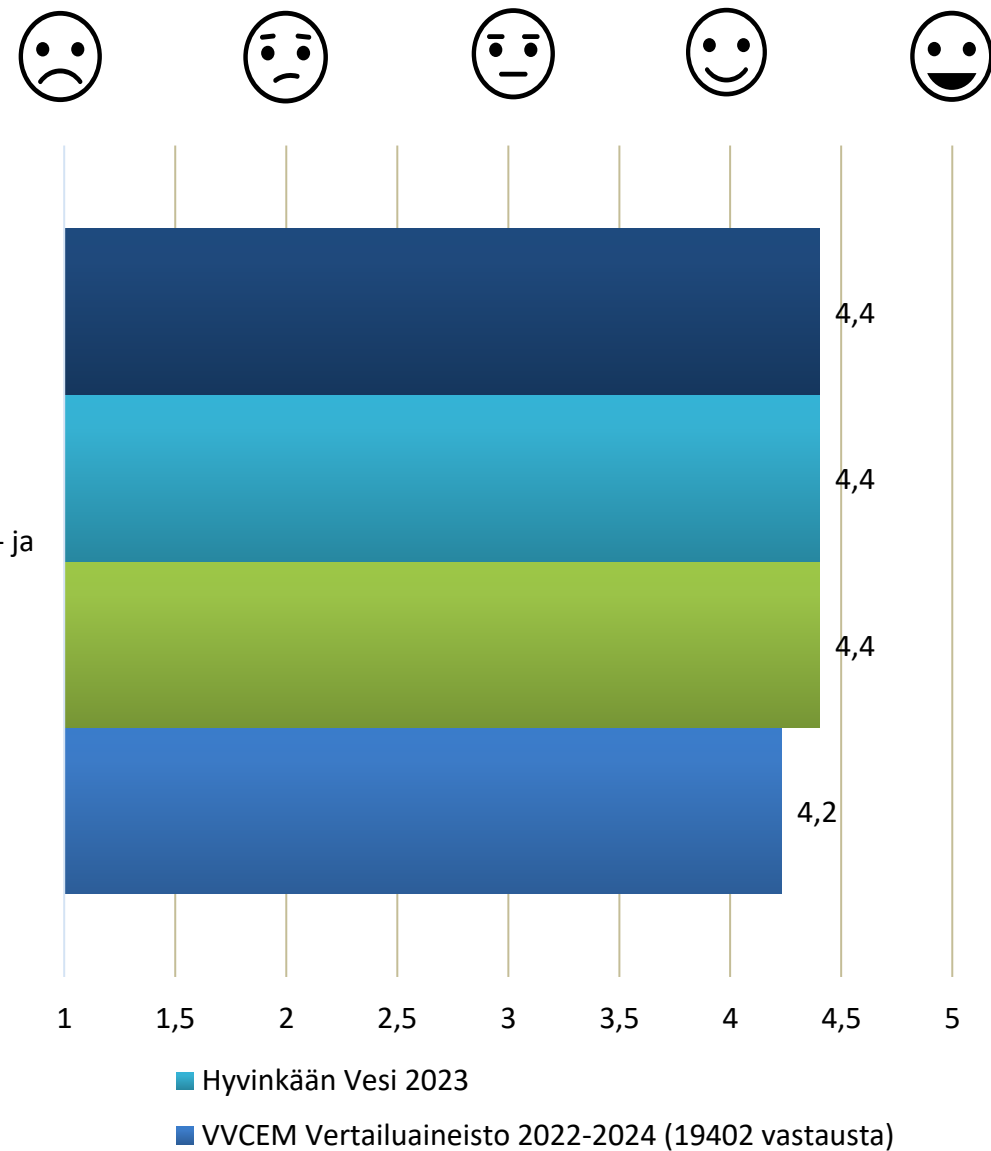




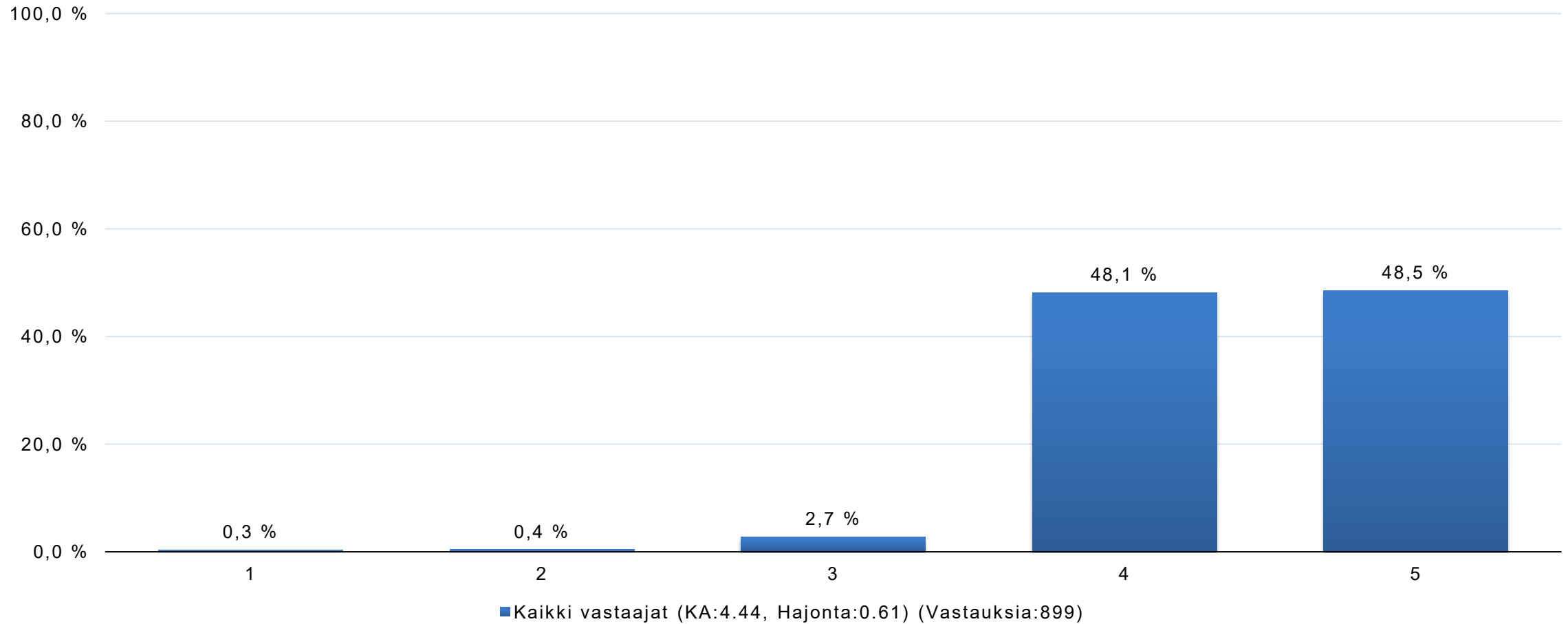
Kokemus vesi- ja viemärihuollosta
Asteikolla 1-5

Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi vesi- ja viemärihuollosta

■ Hyvinkään Vesi 2024
■ Hyvinkään Vesi 2022



Kokonaisarvosana kokemuksellesi vesihuollosta?







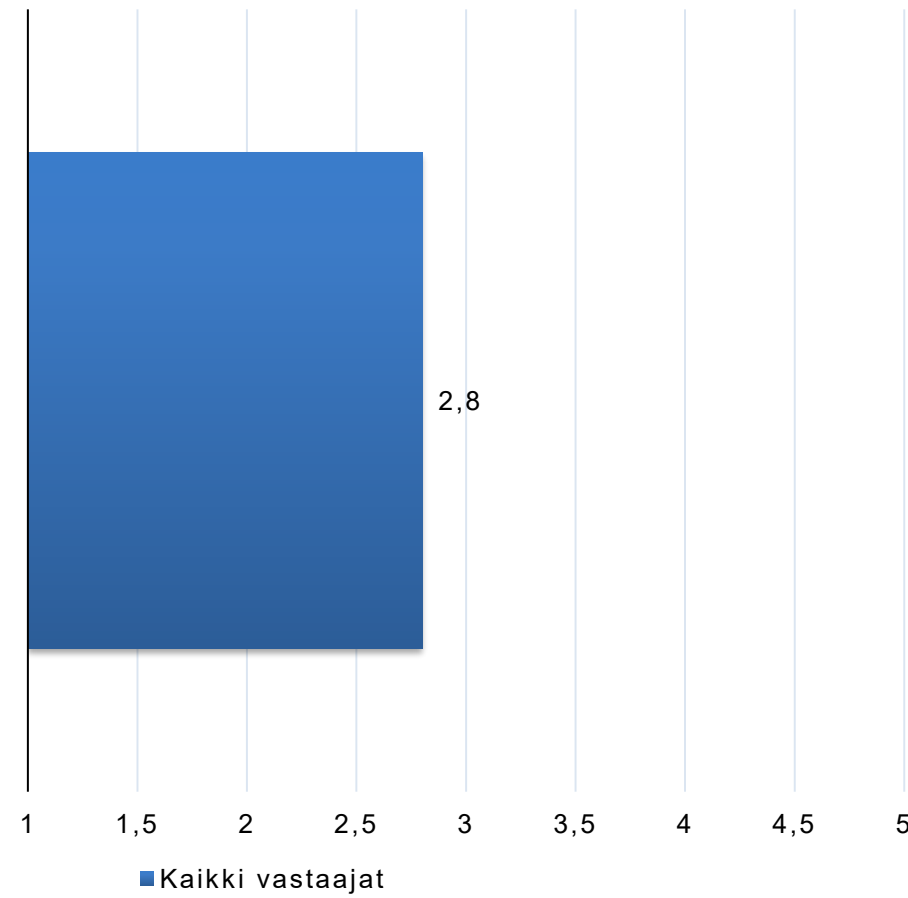
Hyvinkään Veden tunnettuus ja asiointi yhtiön kanssa

Hyvinkään Veden tunnettuus

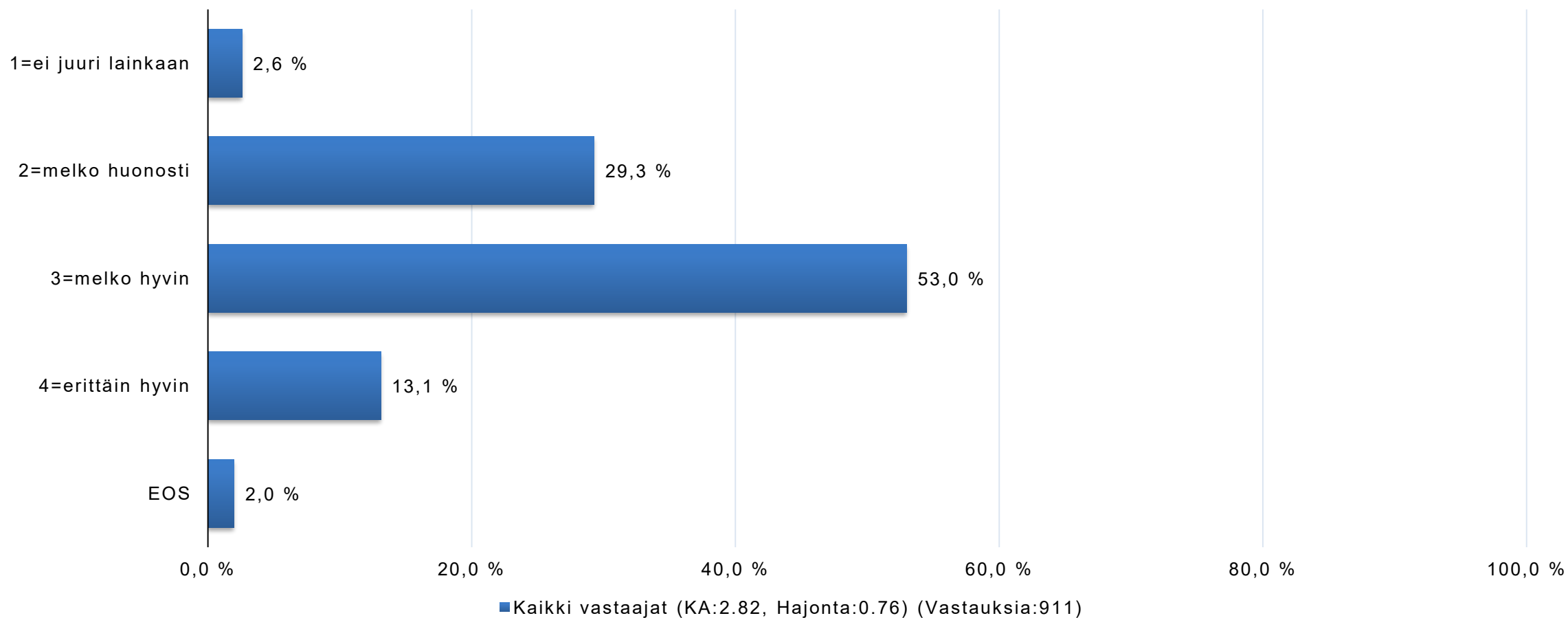


Kokonaiskeskisarvo
Asteikolla 1-5

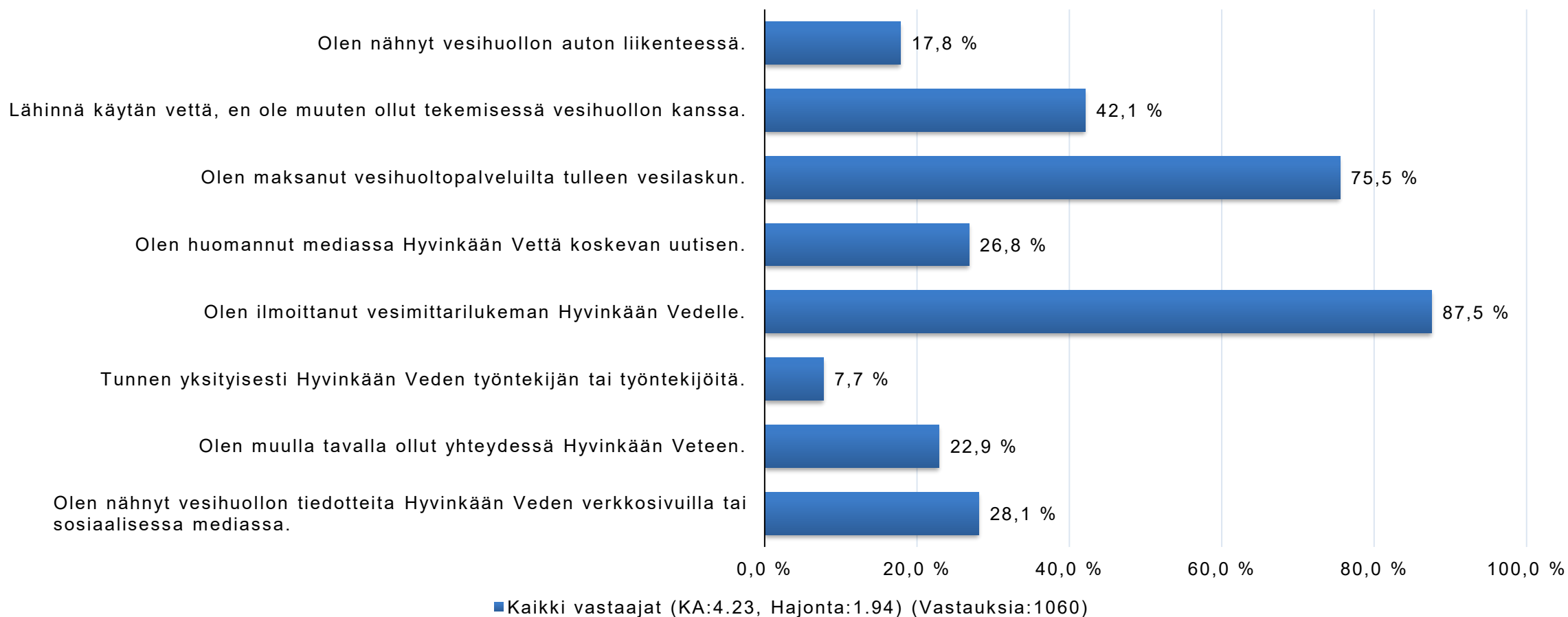
Hyvinkään Veden tunnettuus



Vesihuollon tunnettuus ja asiointi Hyvinkään Vedellä



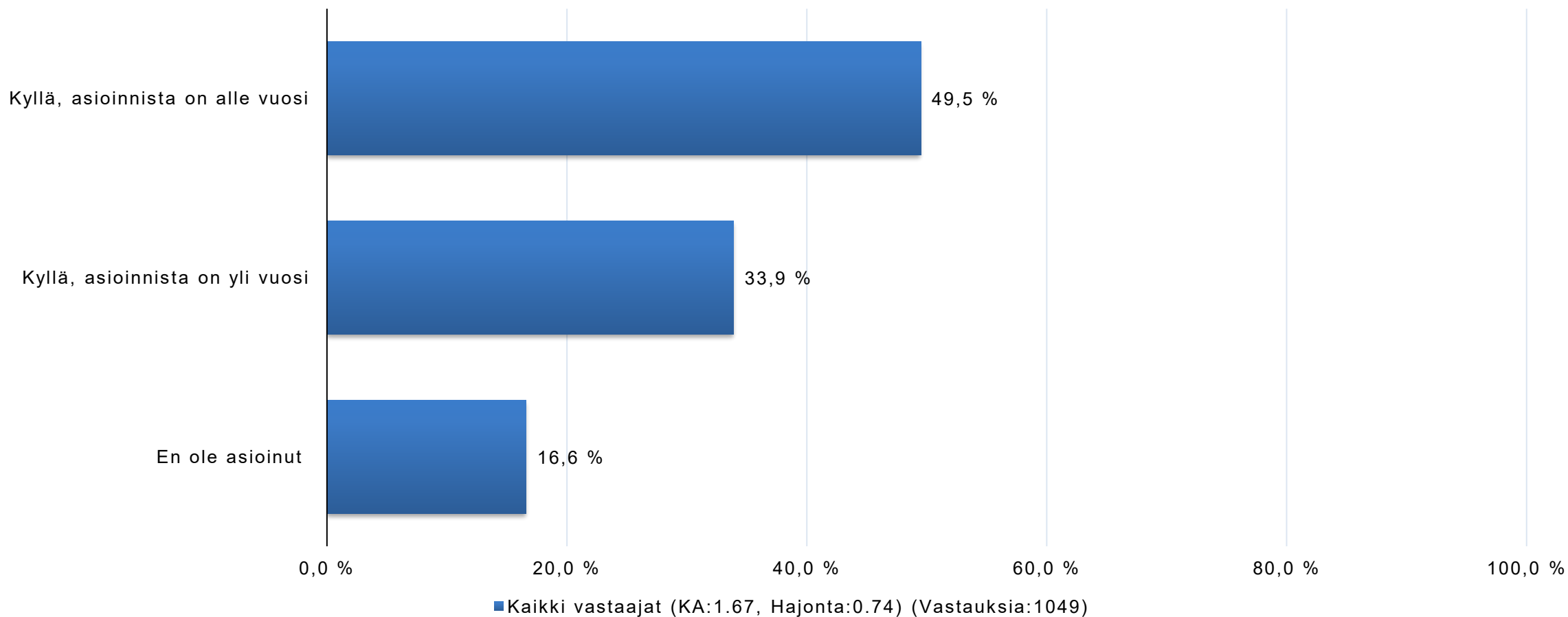
Millä tavalla olette olleet yhteydessä Hyvinkään Veteen tai miten tunnette sen toimintaa?



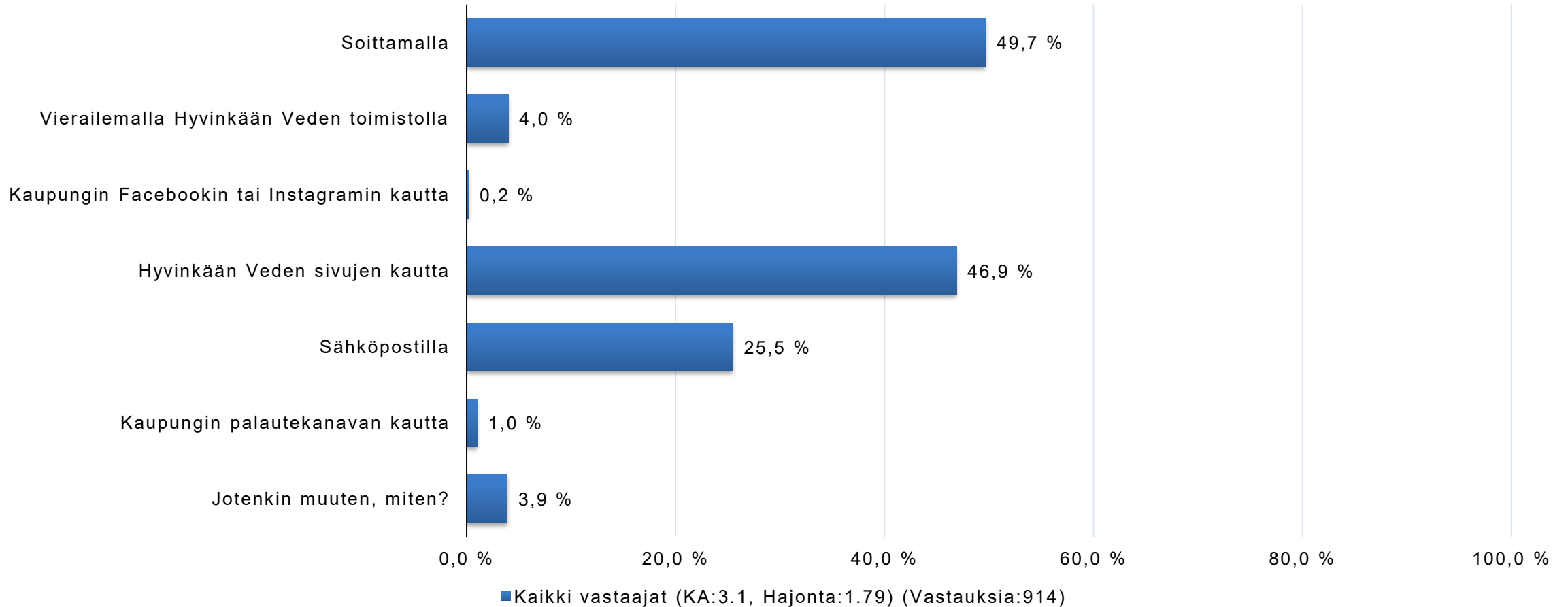


Asiointi Hyvinkään Veden kanssa

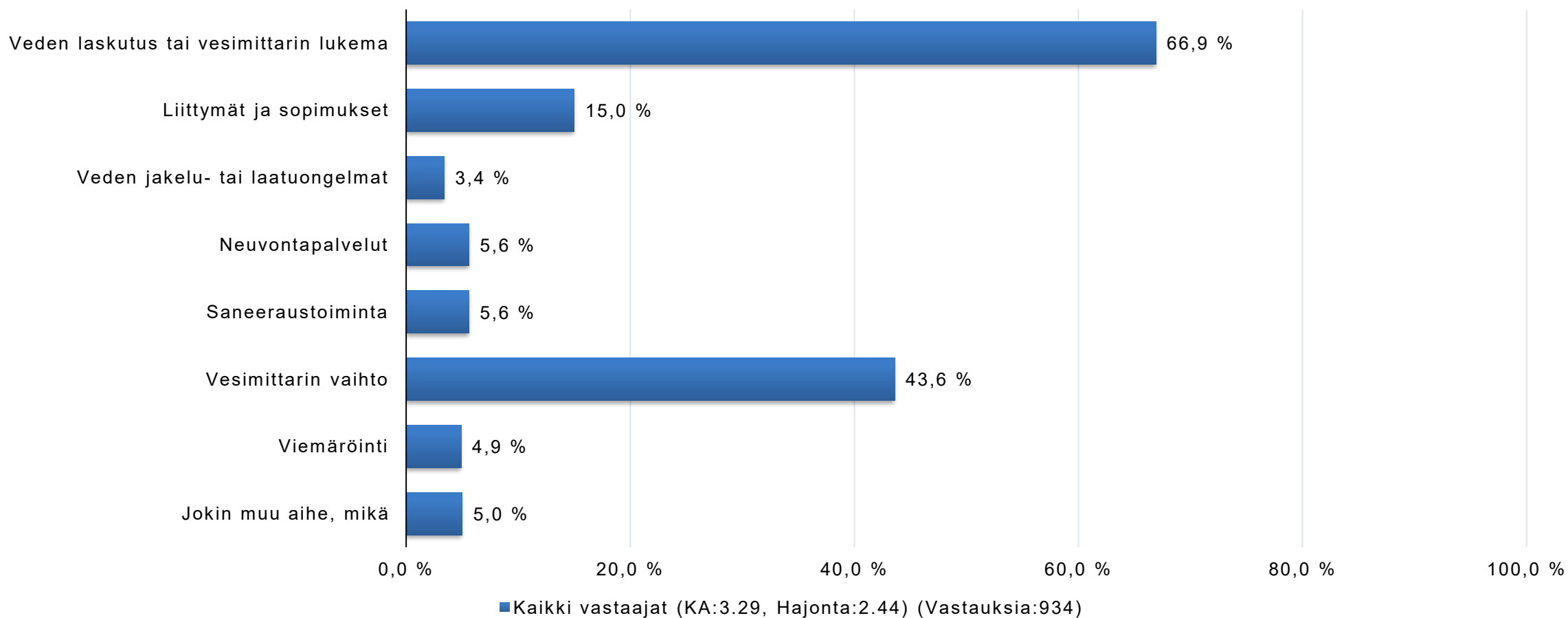
Oletteko asioineet Hyvinkään Veden kanssa?



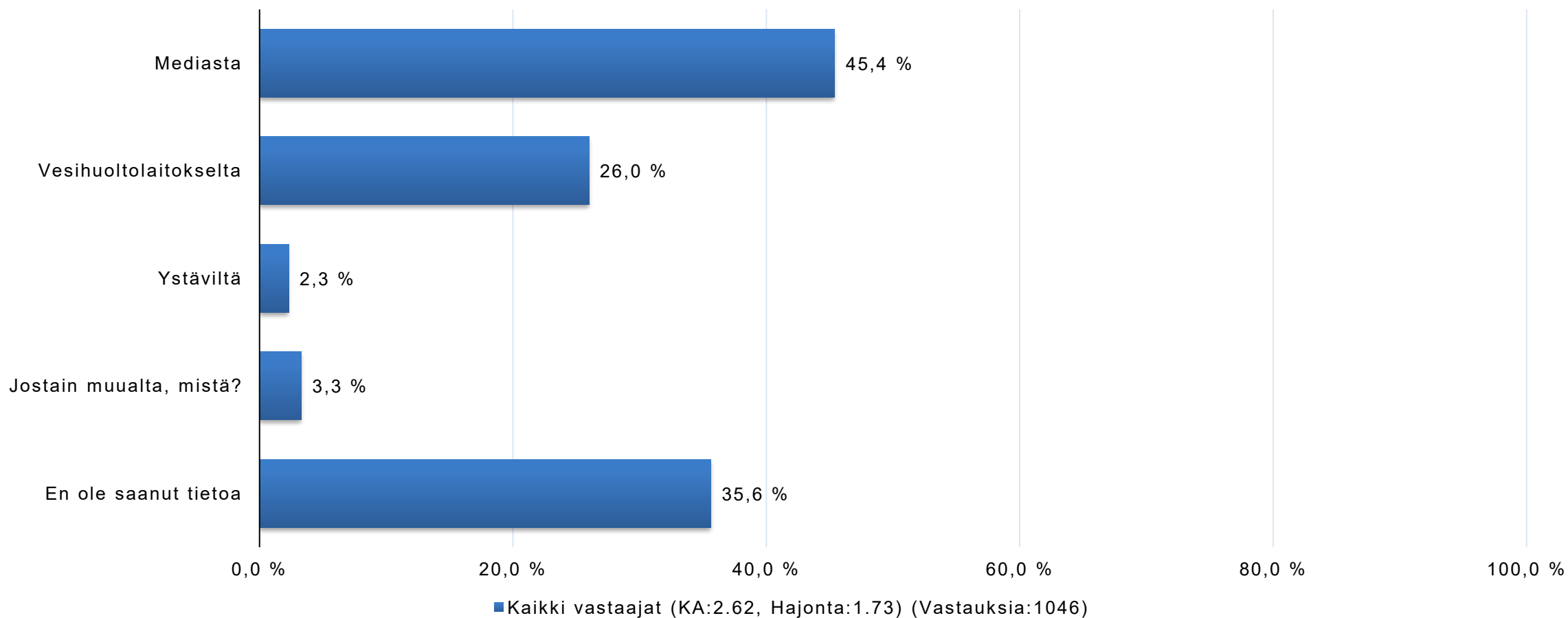
Mikäli olette asioineet Hyvinkään Veden kanssa, millä tavoin hoiditte asian?



Mikäli olette asioineet Hyvinkään Veden kanssa, mikä oli asiointinne aiheena?



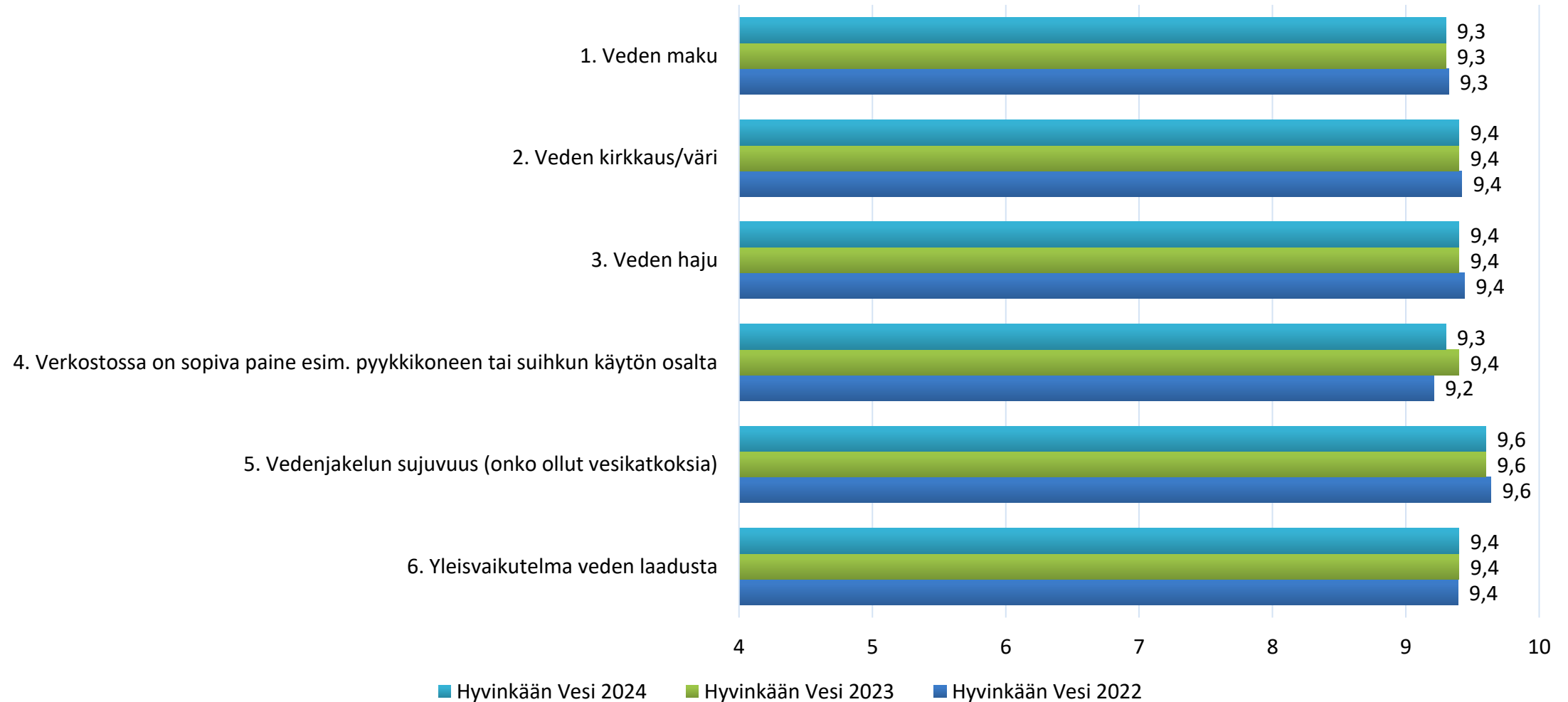
Mistä olette saaneet tietoa Hyvinkään Veden vesijohtoverkoston kunnosta?





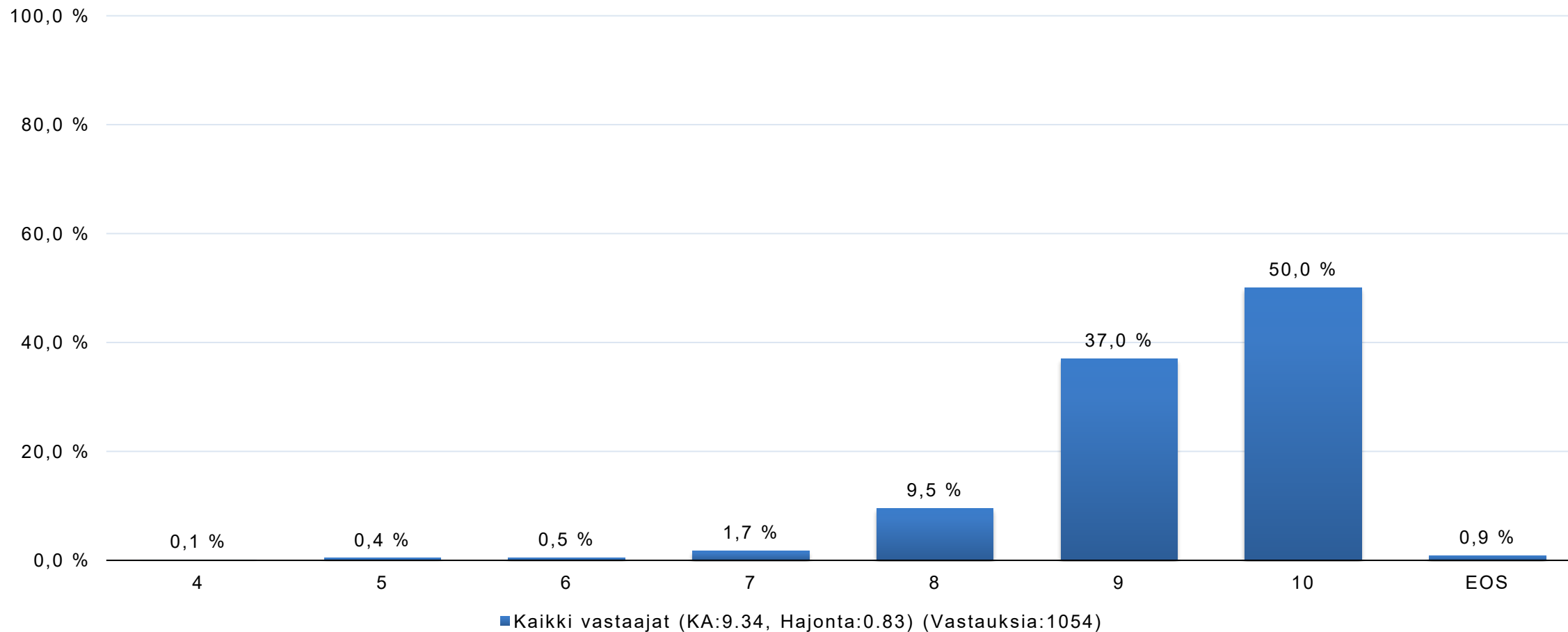
VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit



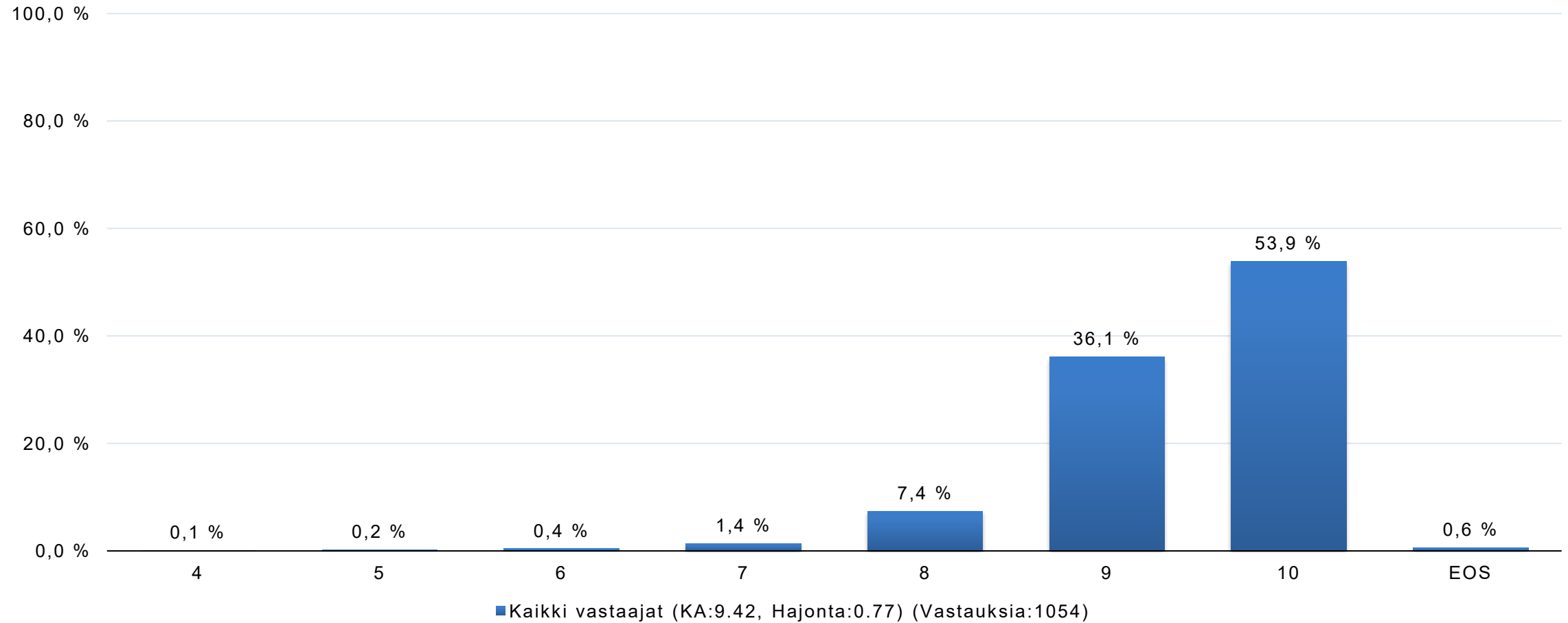
1. Veden maku

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



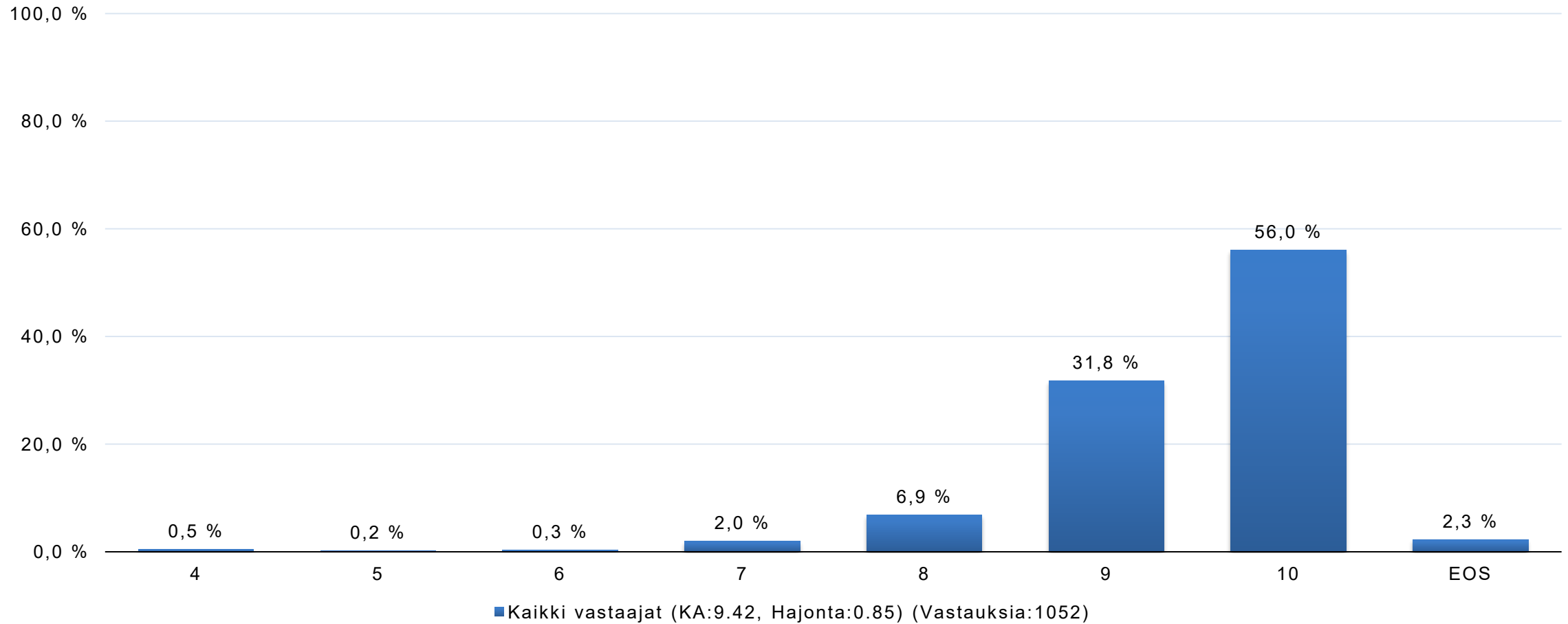
2. Veden kirkkaus tai väri

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



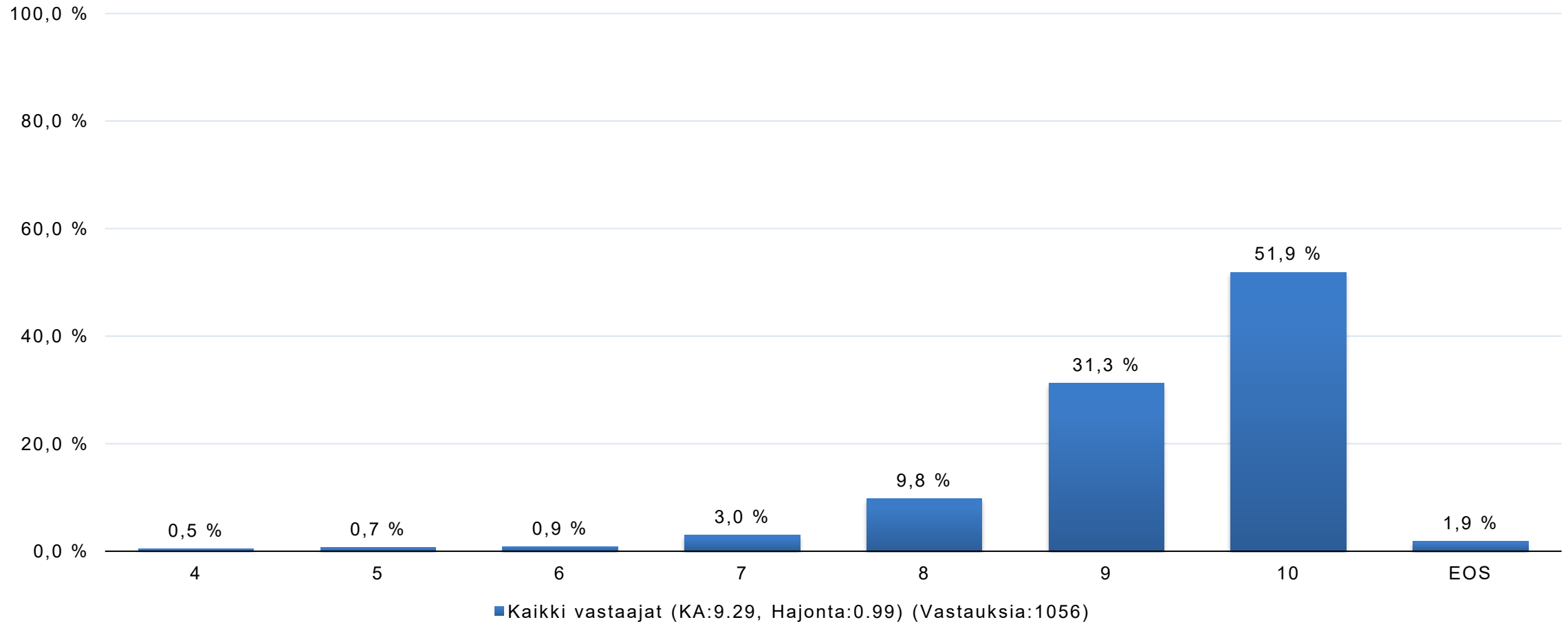
3. Veden haju

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



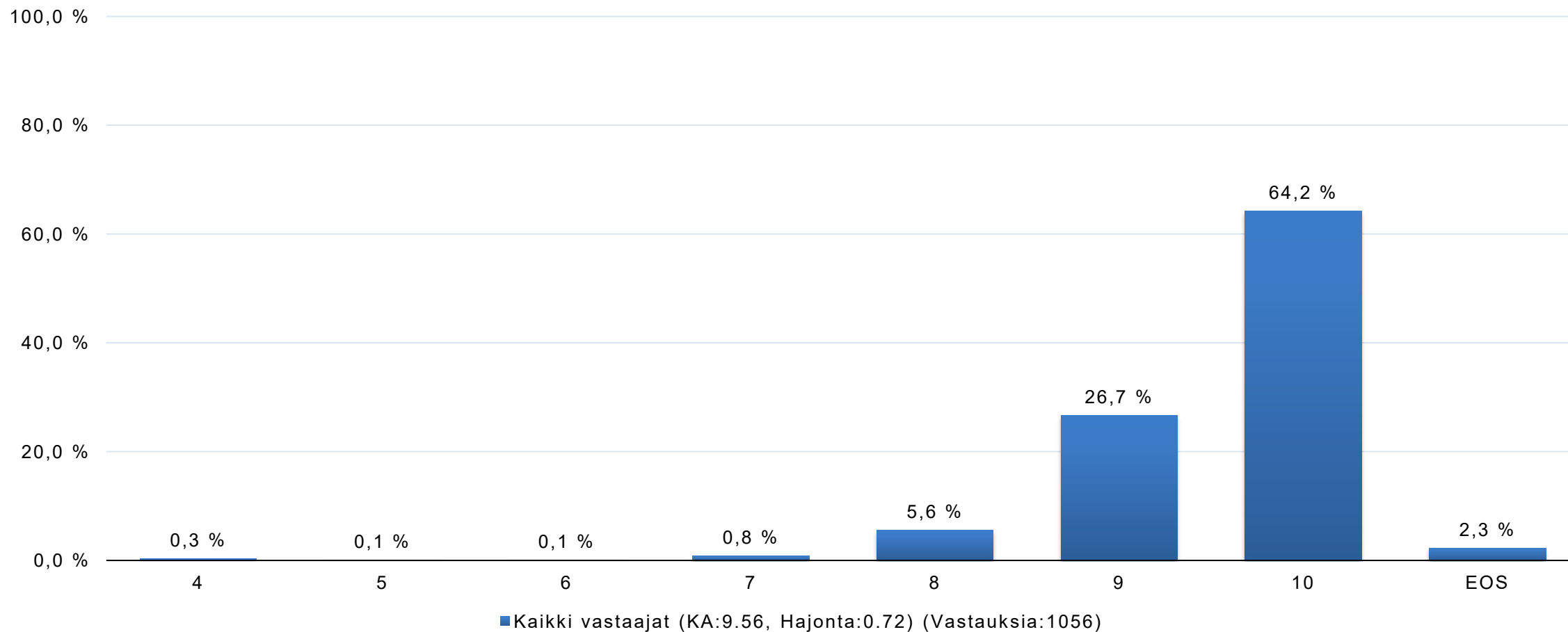
4. Verkostossa on sopiva paine esim. pyykkikoneen tai suihkun käytön osalta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



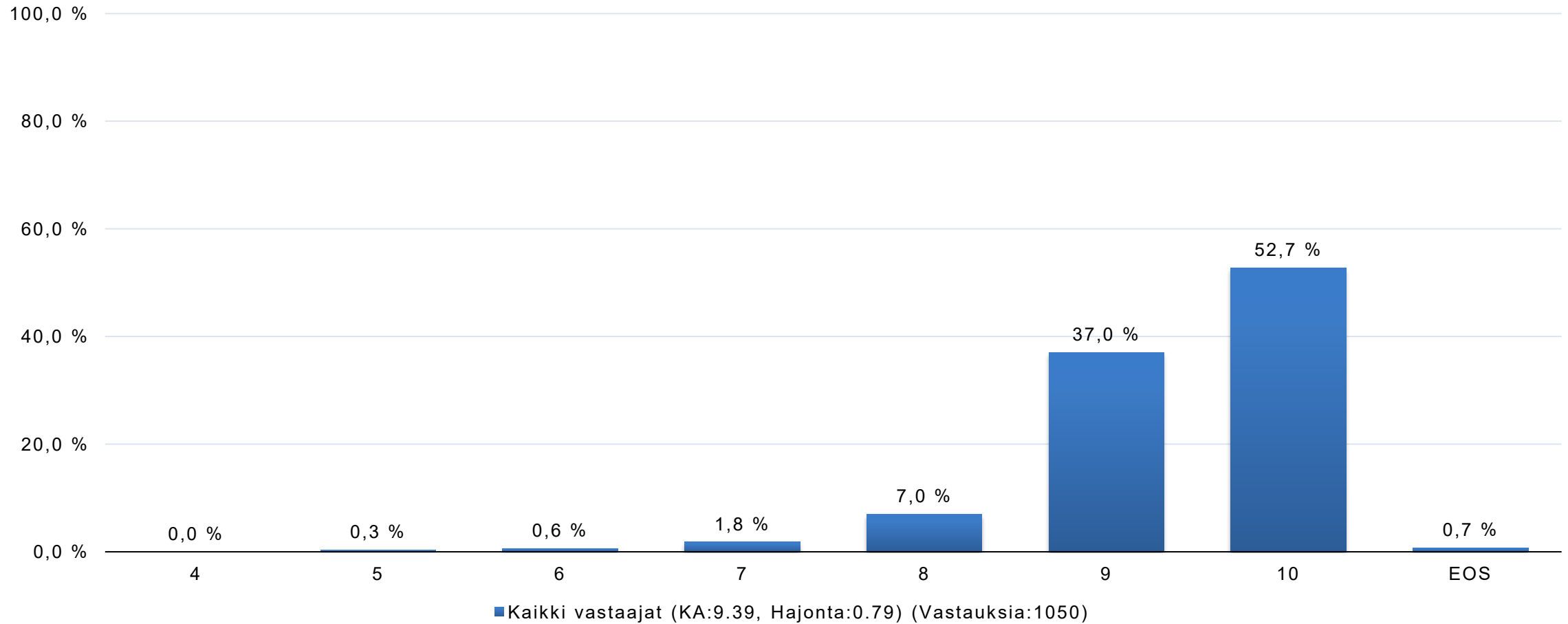
5. Veden jakelun sujuvuus (onko ollut vesikatkoja)

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



6. Yleisvaikutelma veden laadusta

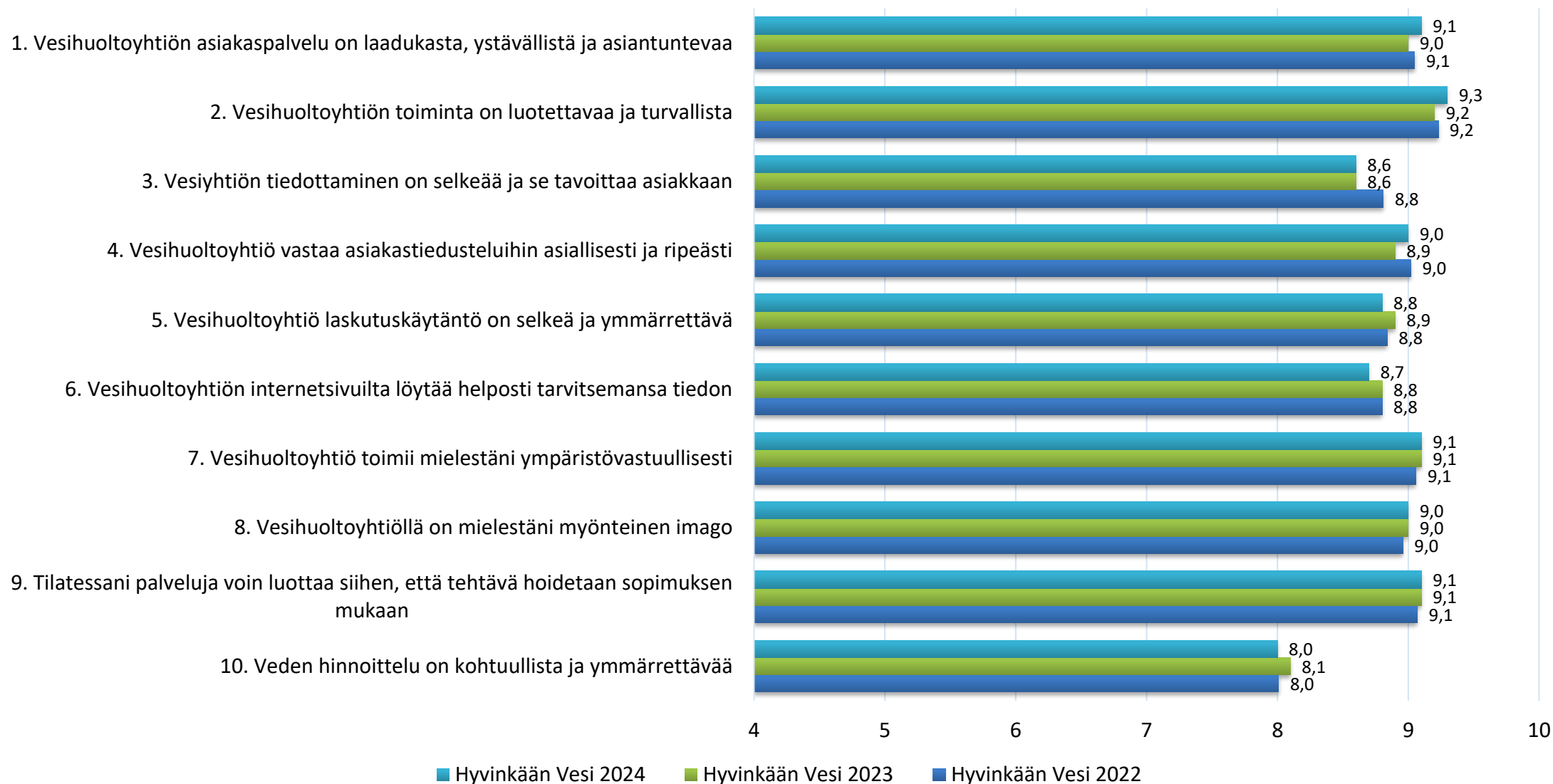
(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



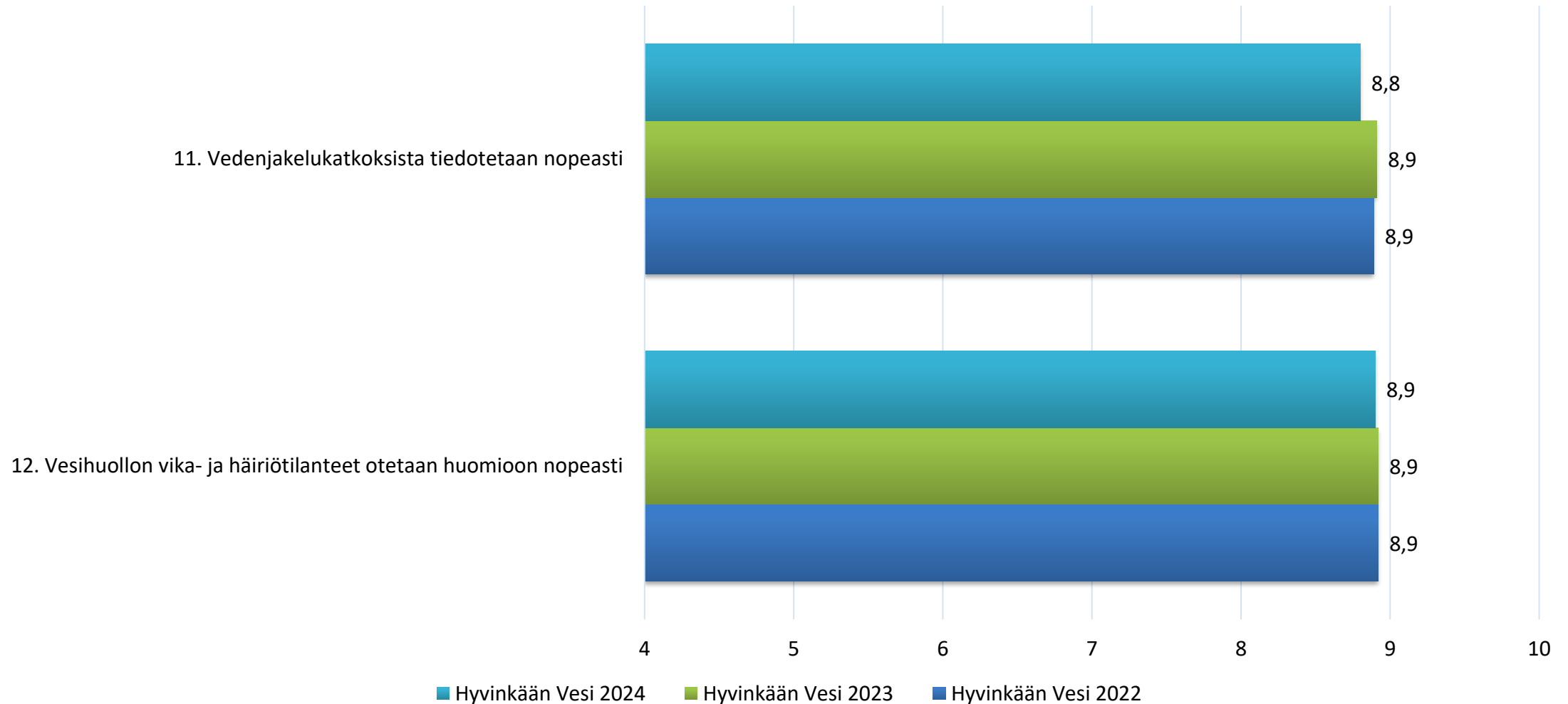


VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit

VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit 1/2

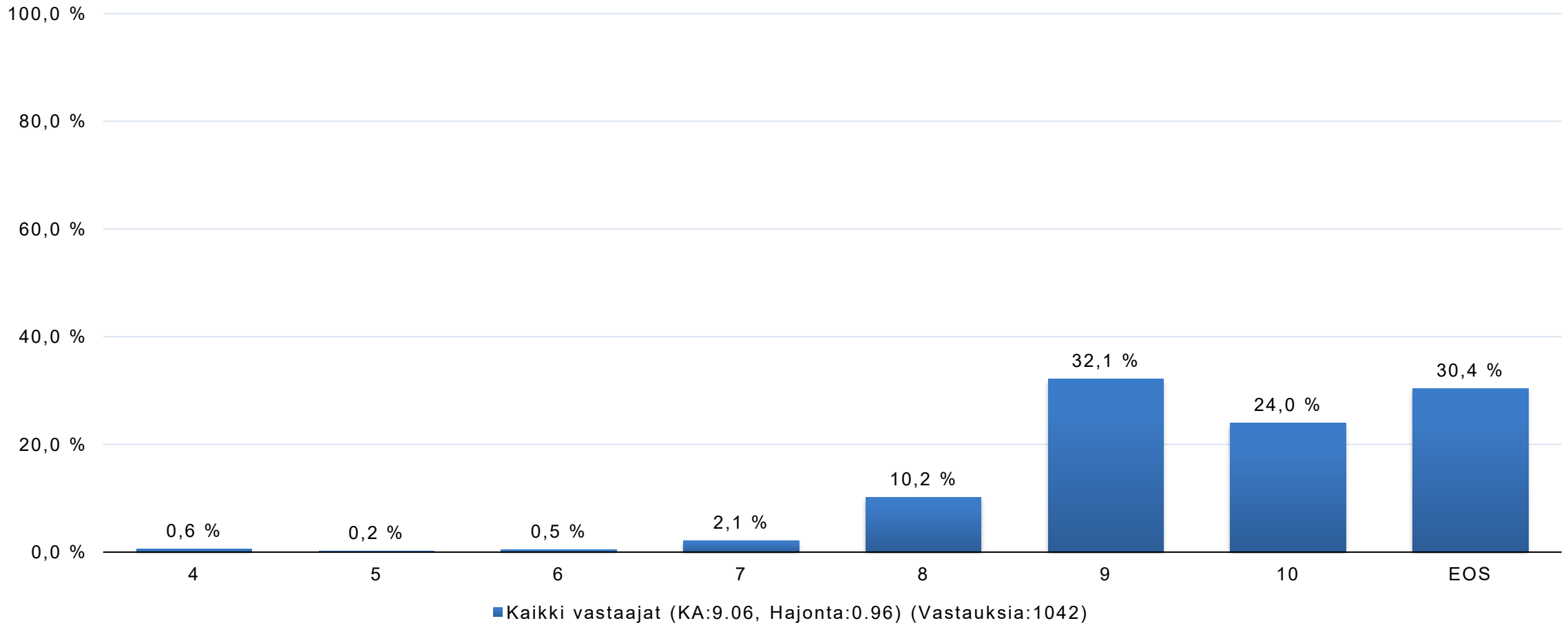


VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit 2/2



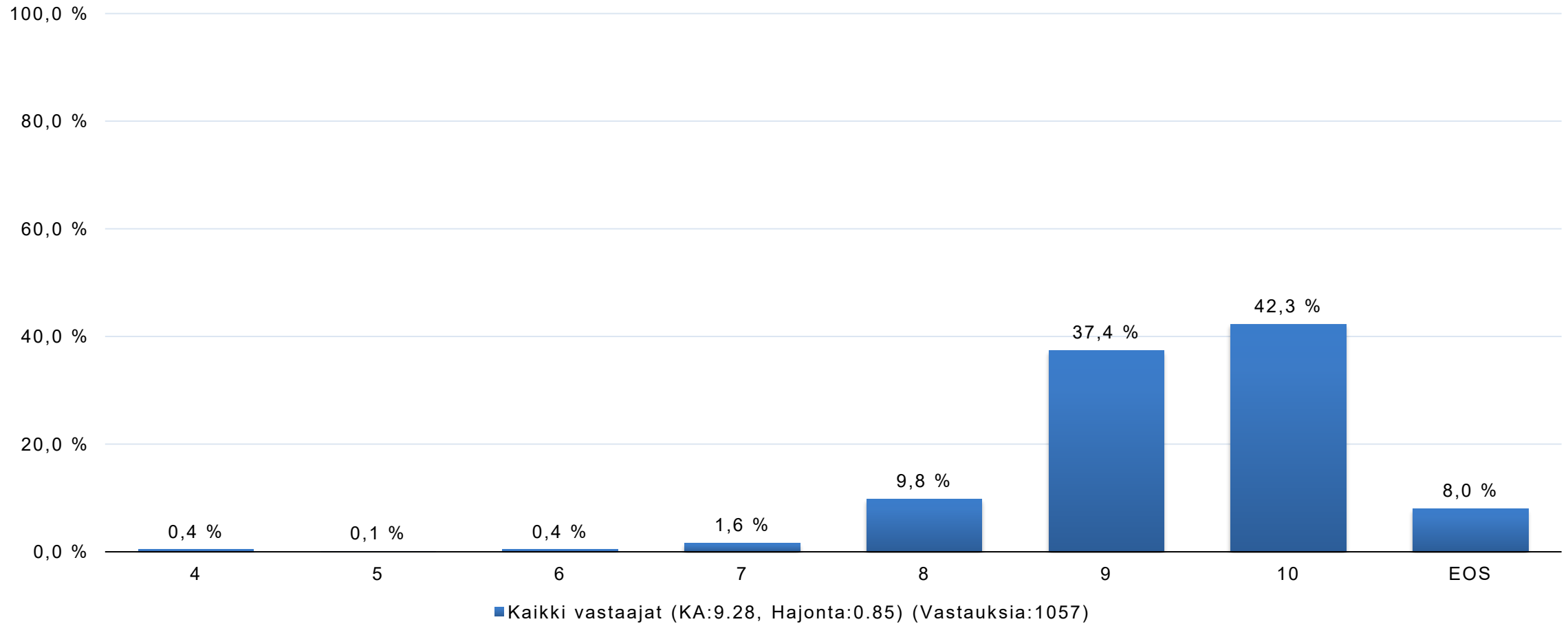
1. Hyvinkään Veden asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



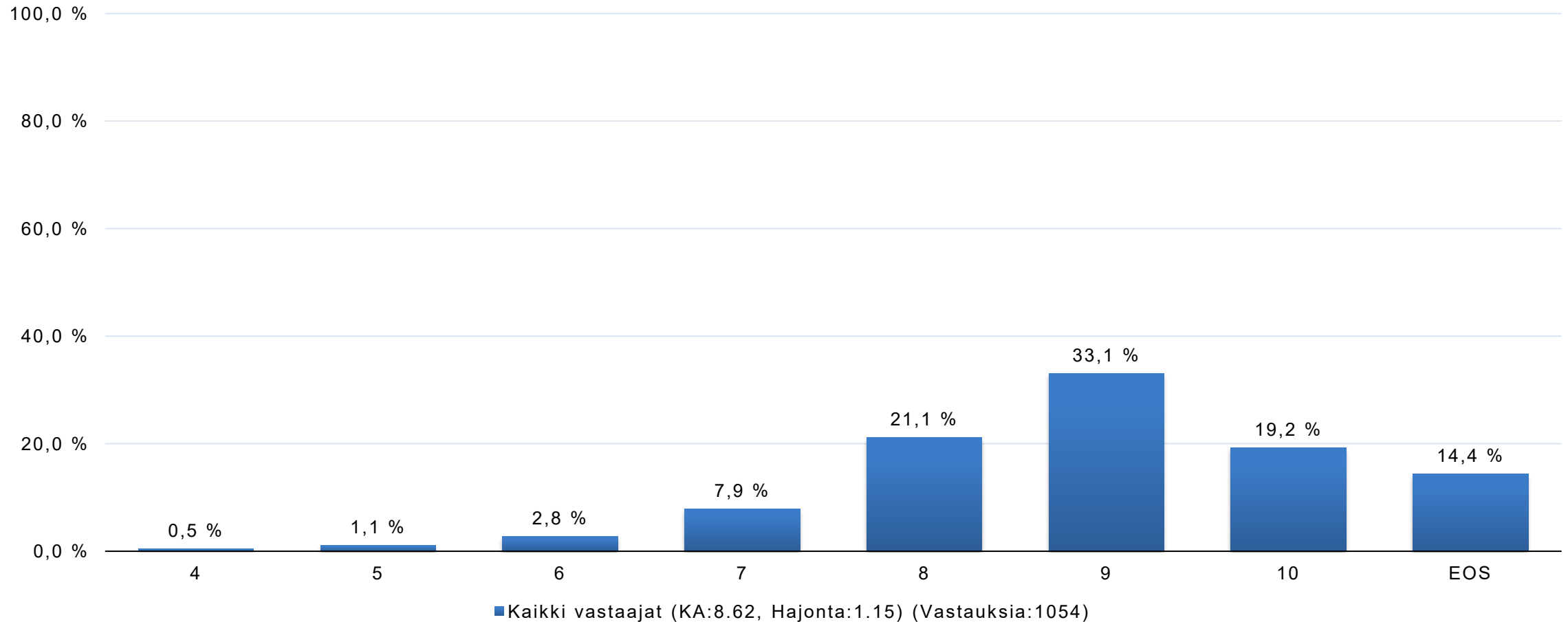
2. Vesihuollon toiminta on luotettavaa ja turvallista.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



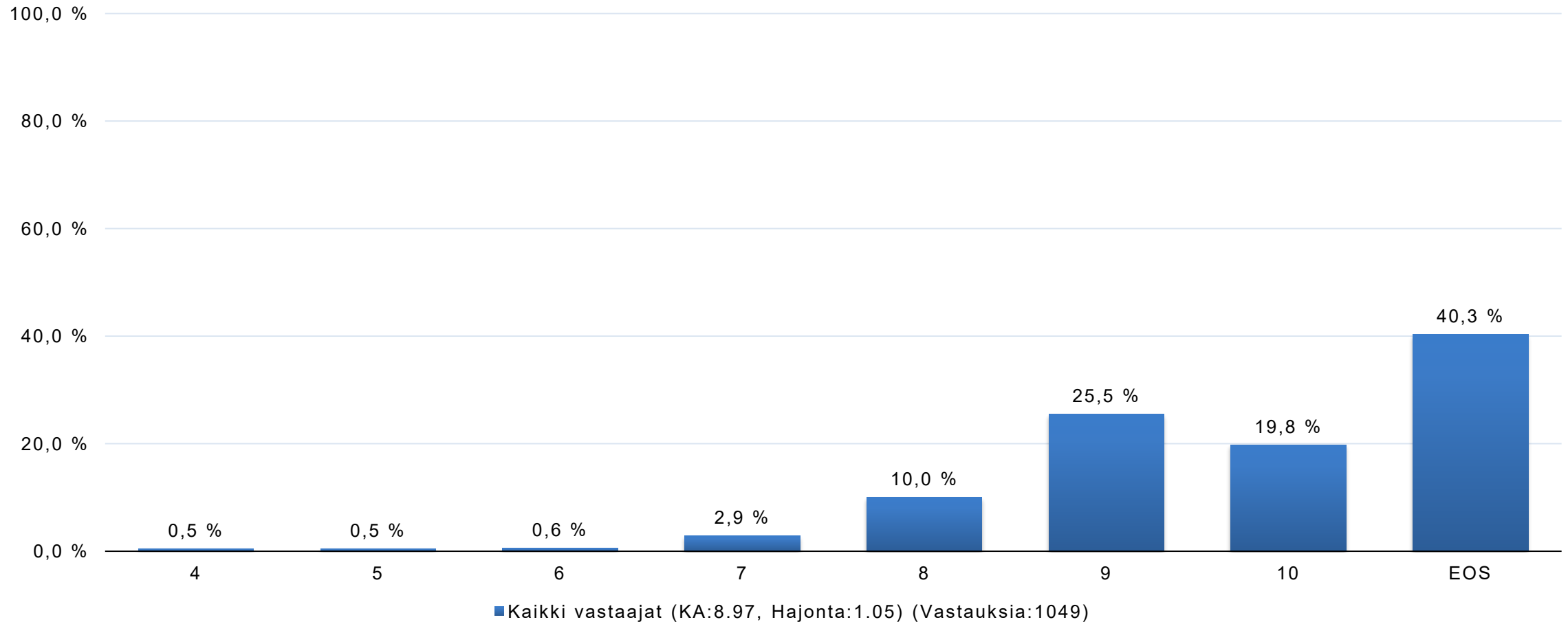
3. Hyvinkään Veden tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaan.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



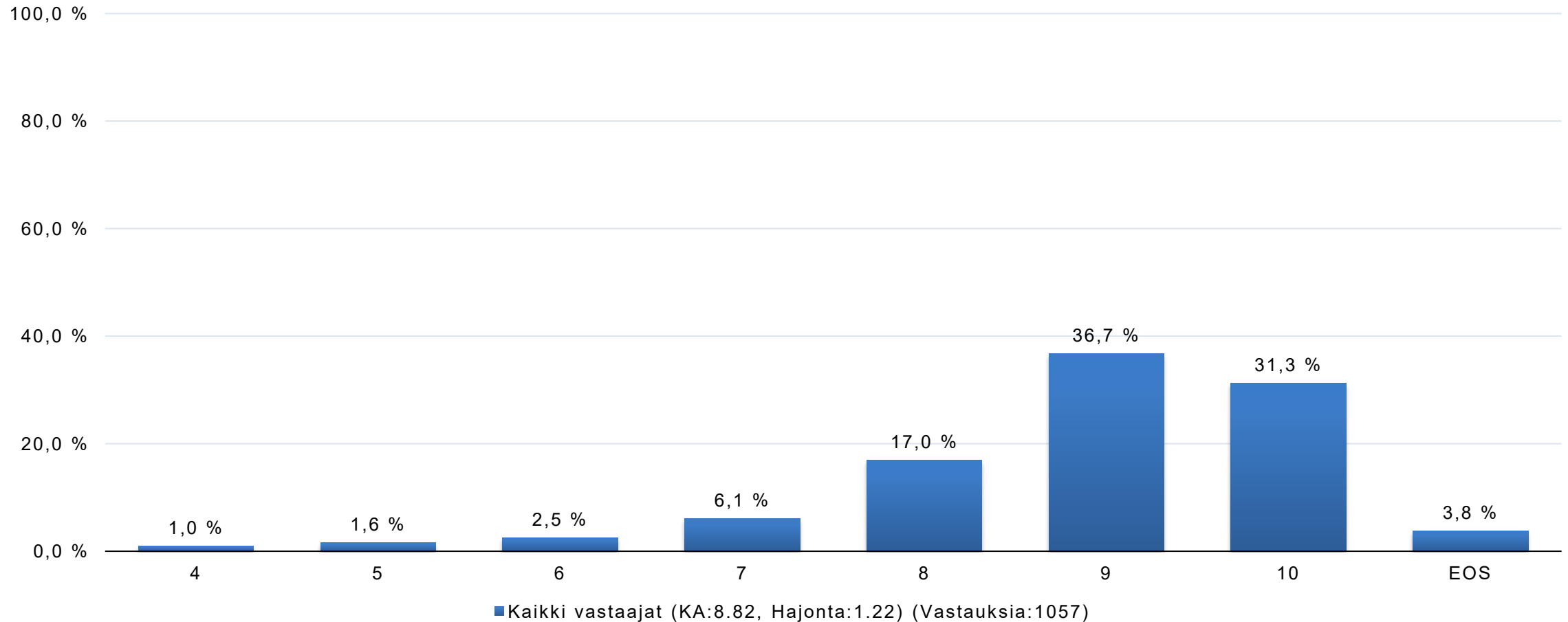
4. Vesihuolto vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



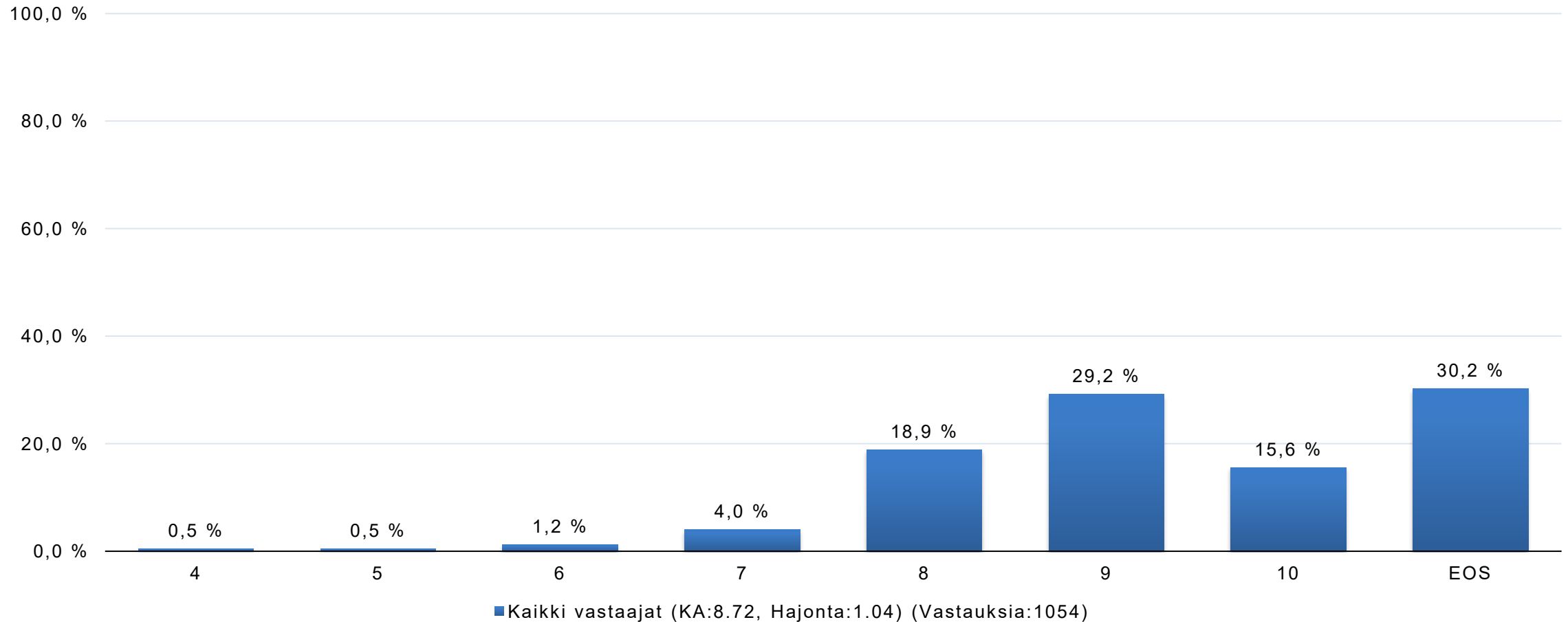
5. Vesihuoltopalveluiden laskutuskäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



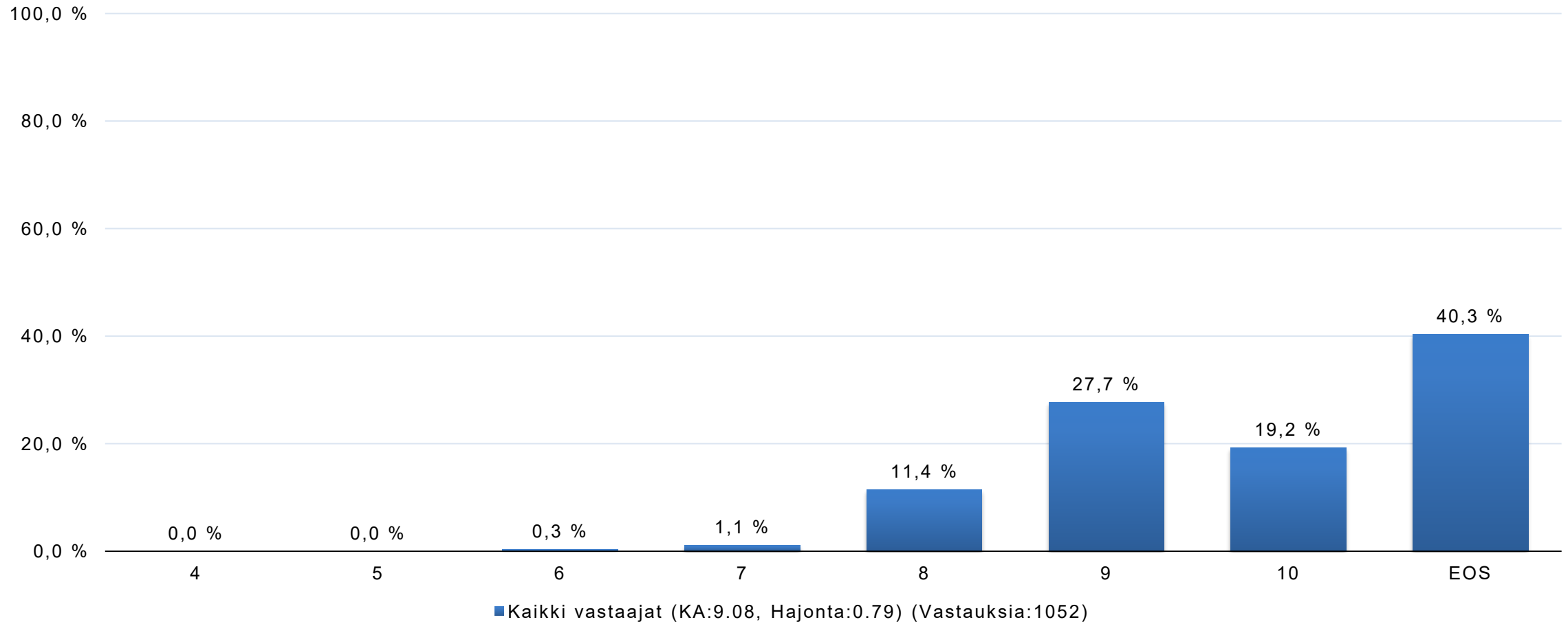
6. Hyvinkään Veden internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



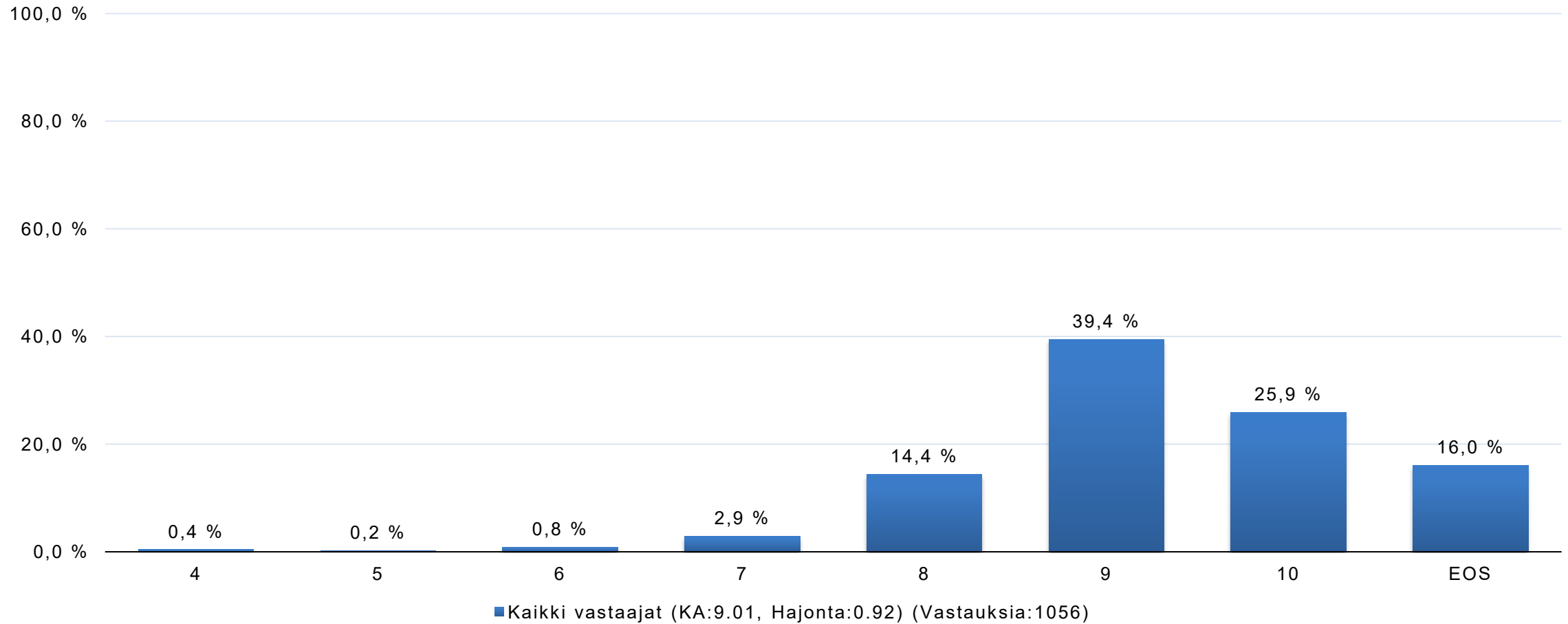
7. Vesihuolto toimii mielestäni ympäristövastuullisesti.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



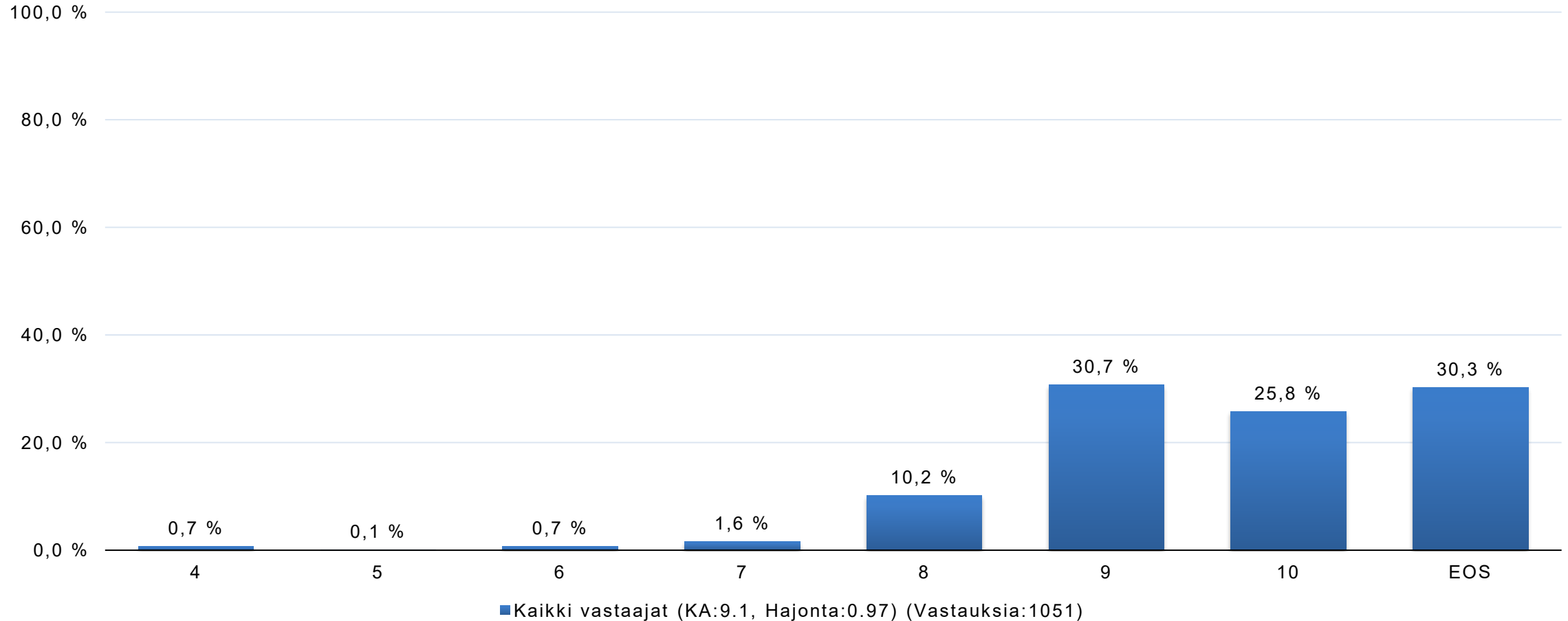
8. Hyvinkään Vedellä on mielestäni myönteinen imago.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



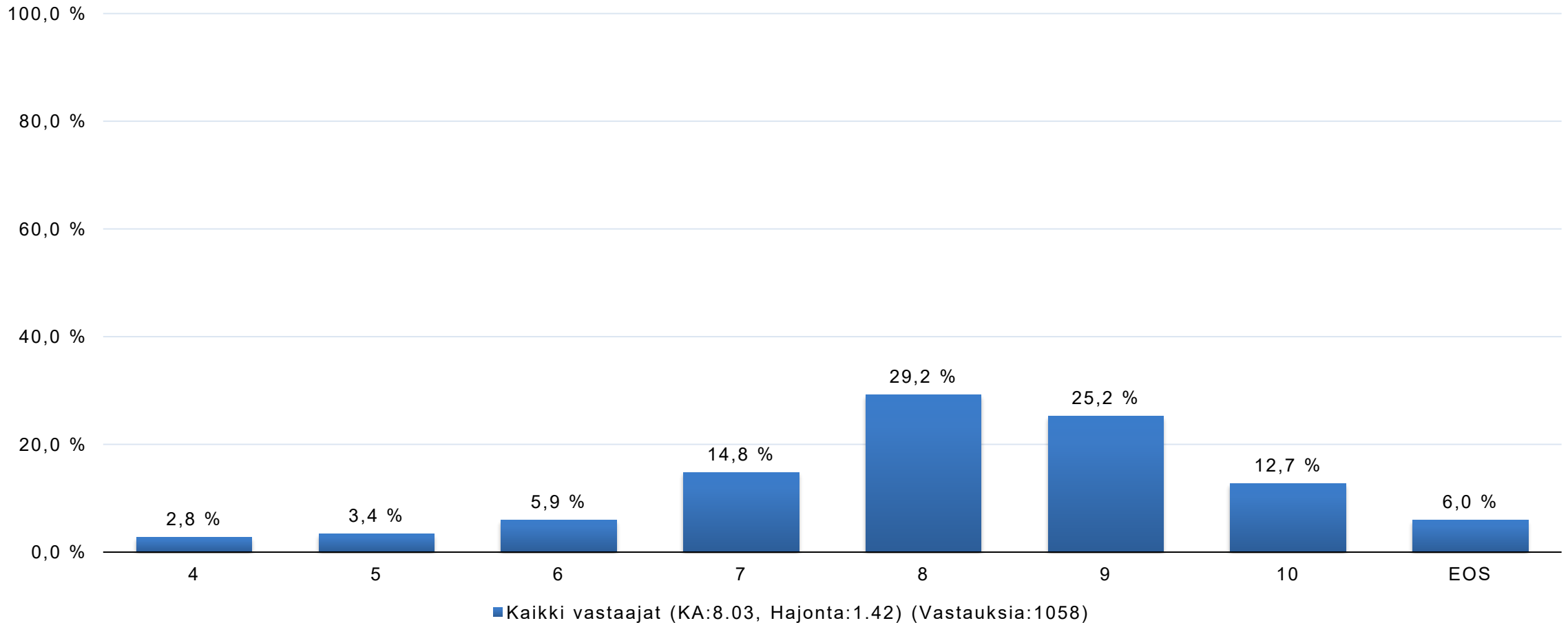
9. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



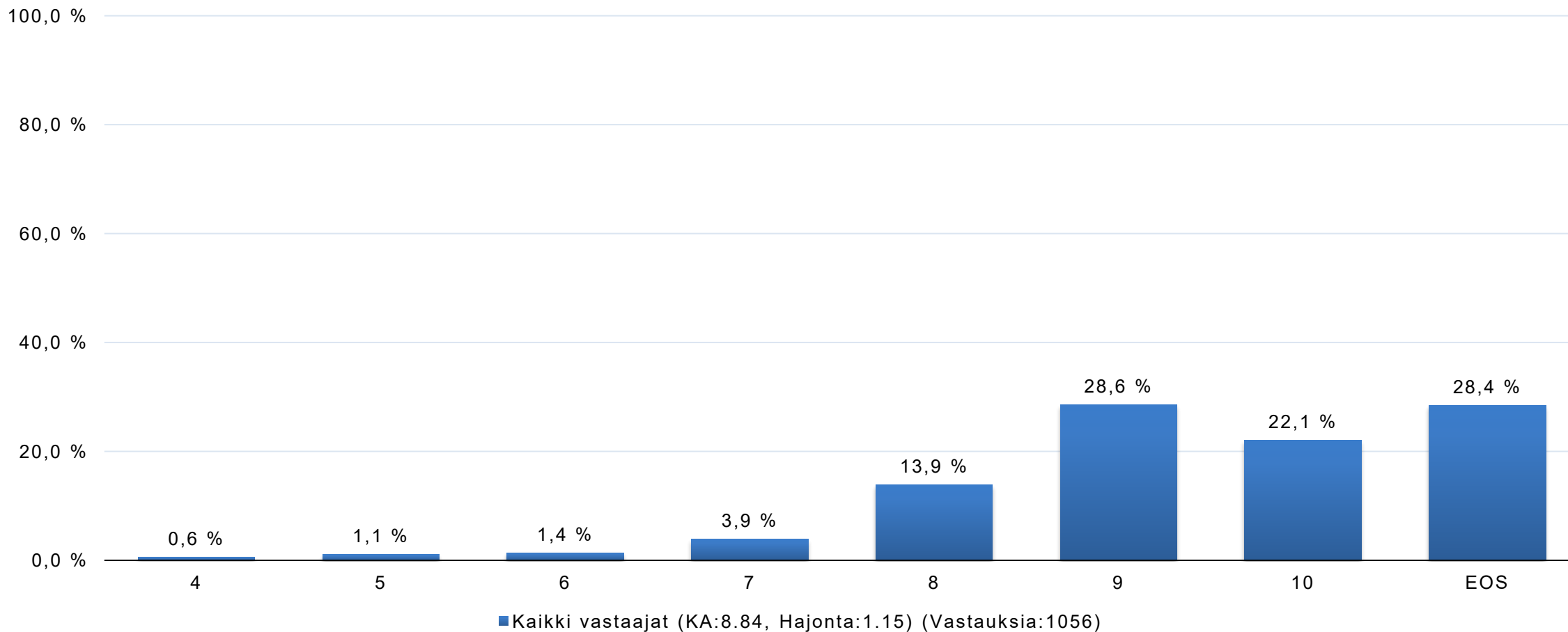
10. Veden hinnoittelu on kohtuullista ja ymmärrettävää.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



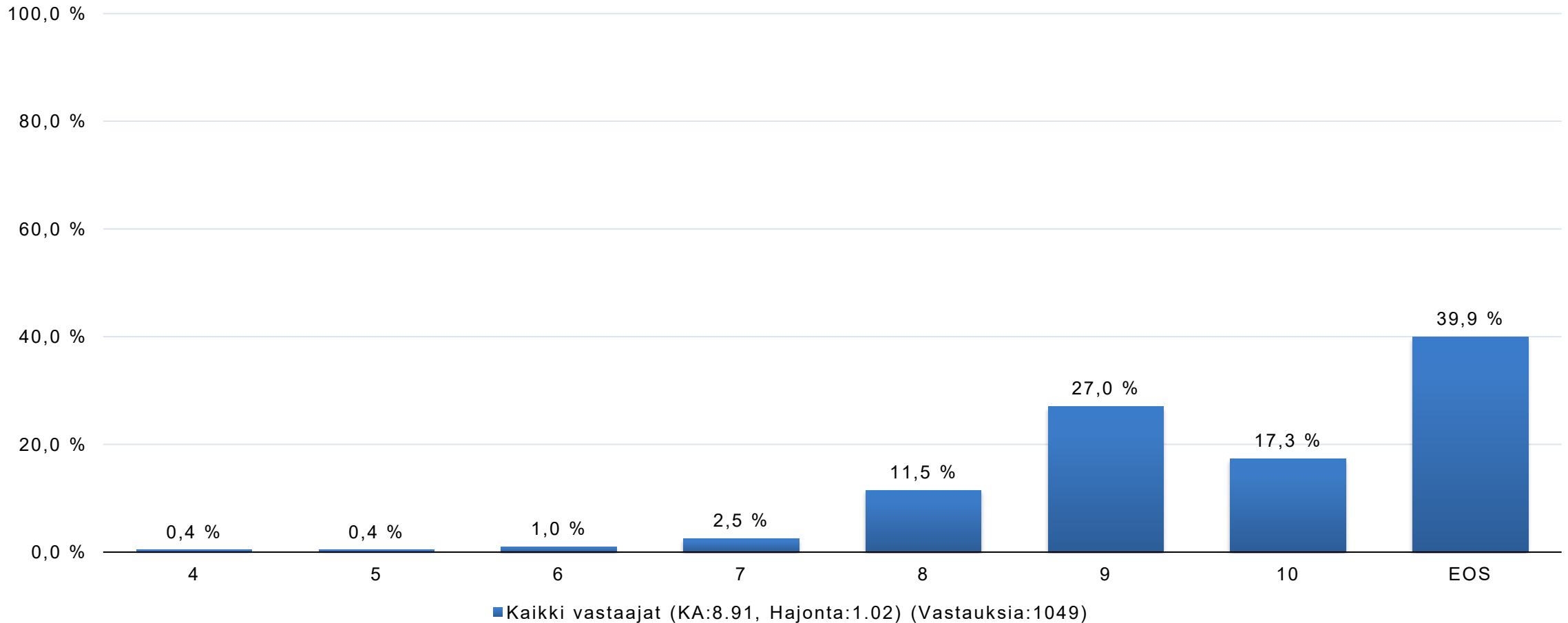
11. Vedenjakelukatkoksisista tiedotetaan nopeasti.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



12. Vesihuollon vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti.

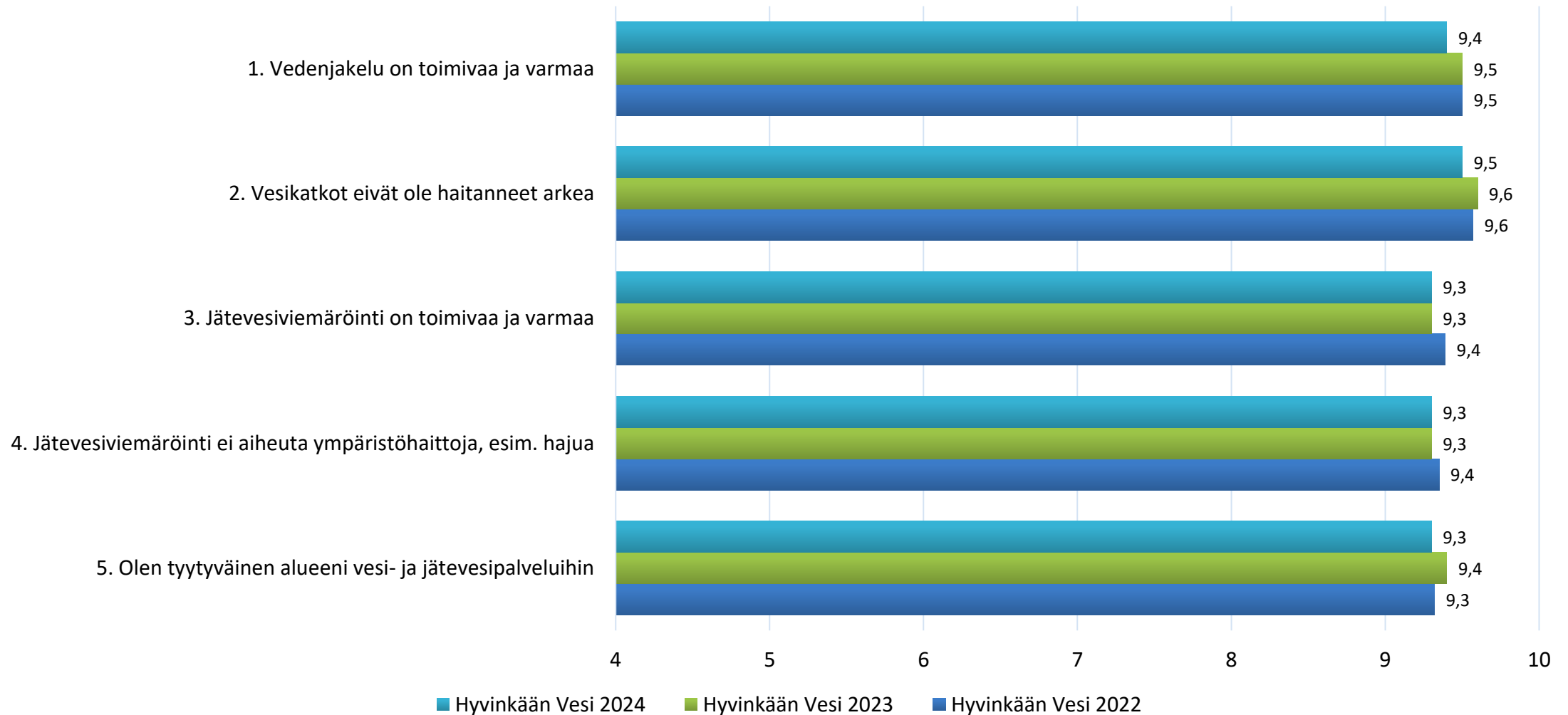
(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)





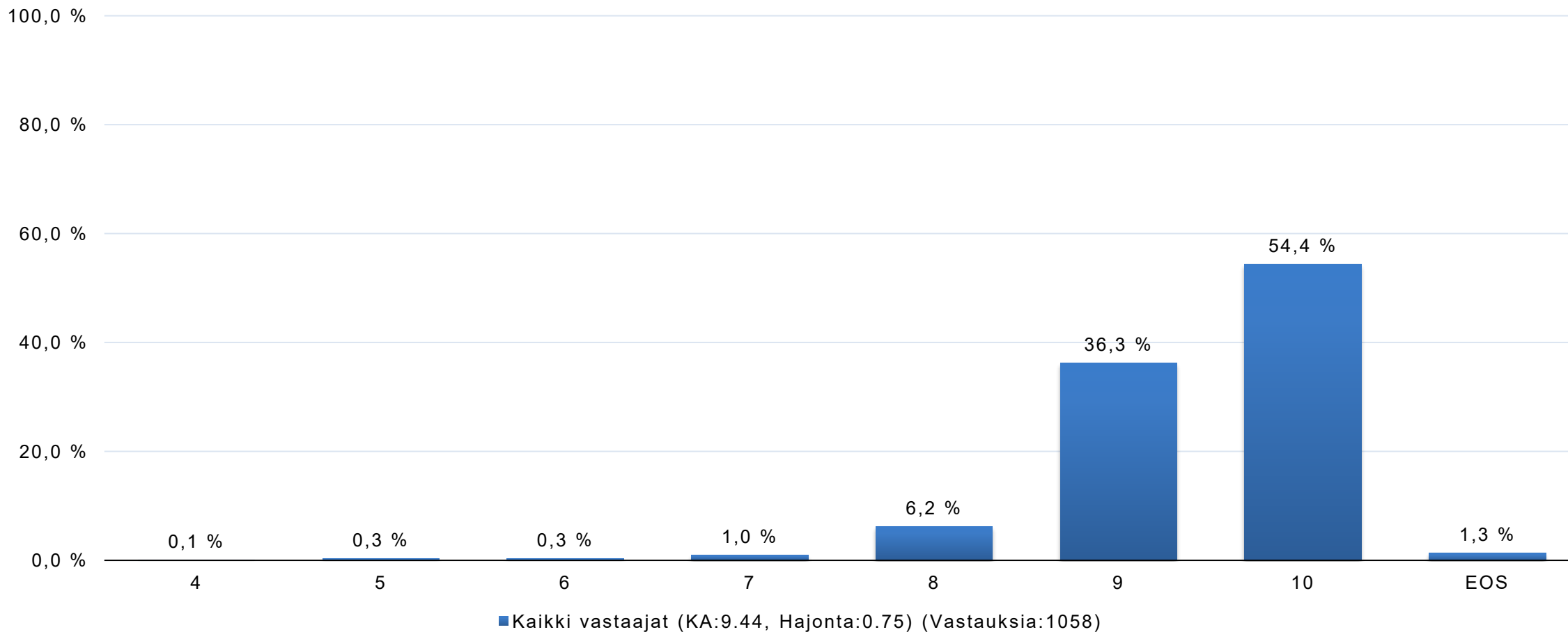
VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit



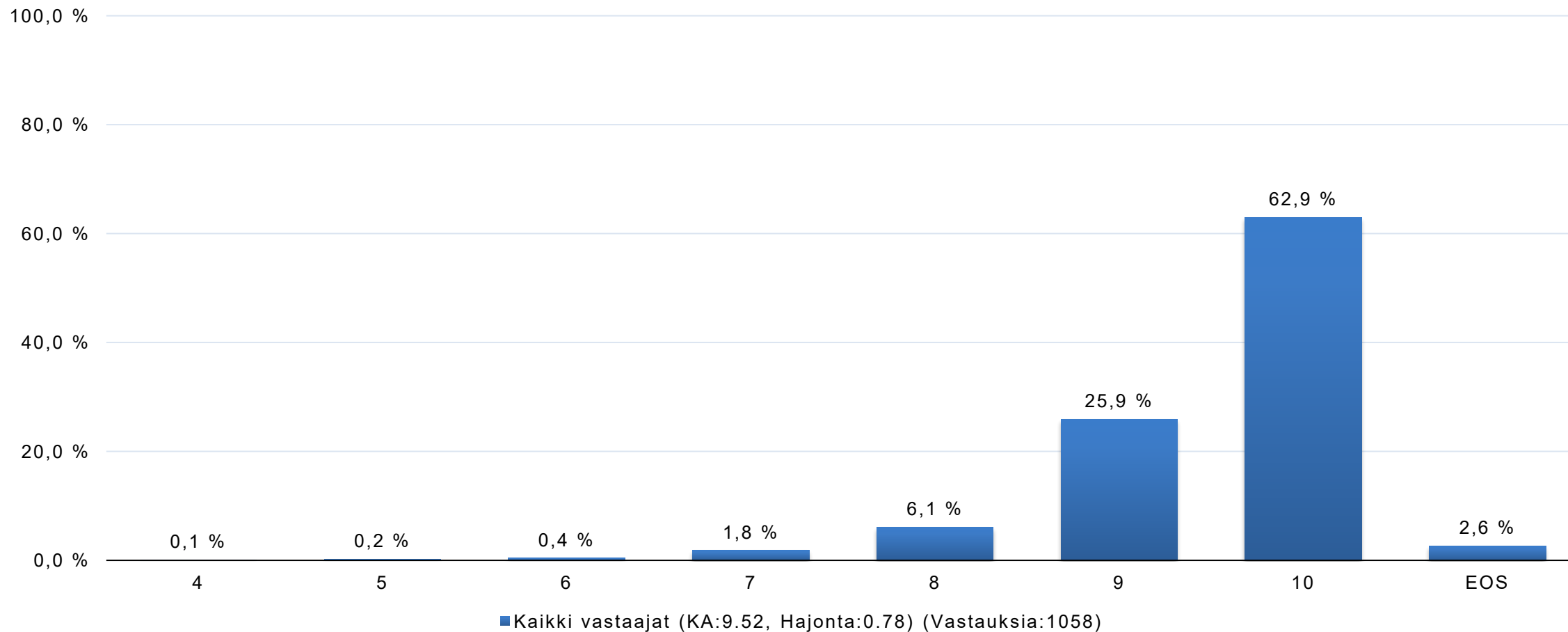
1. Vedenjakelu on toimivaa ja varmaa.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



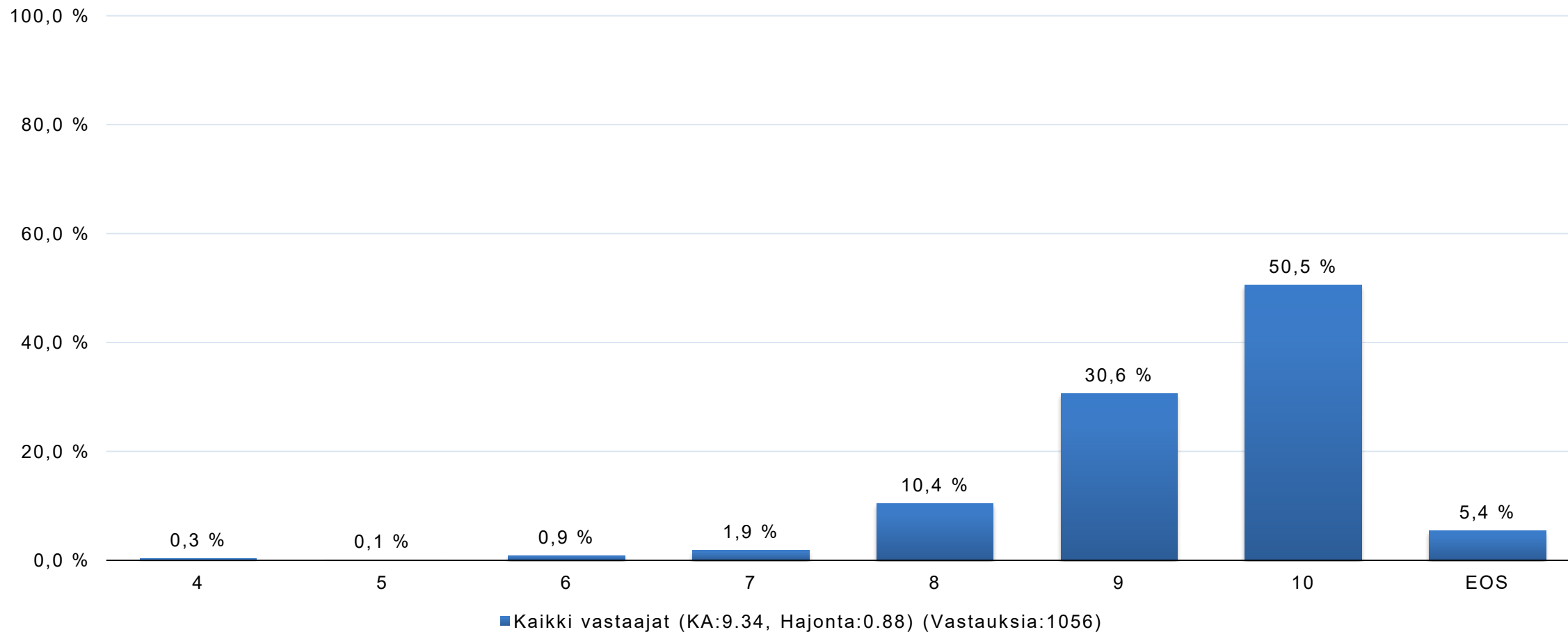
2. Vesikatkot eivät ole haitanneet arkea.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



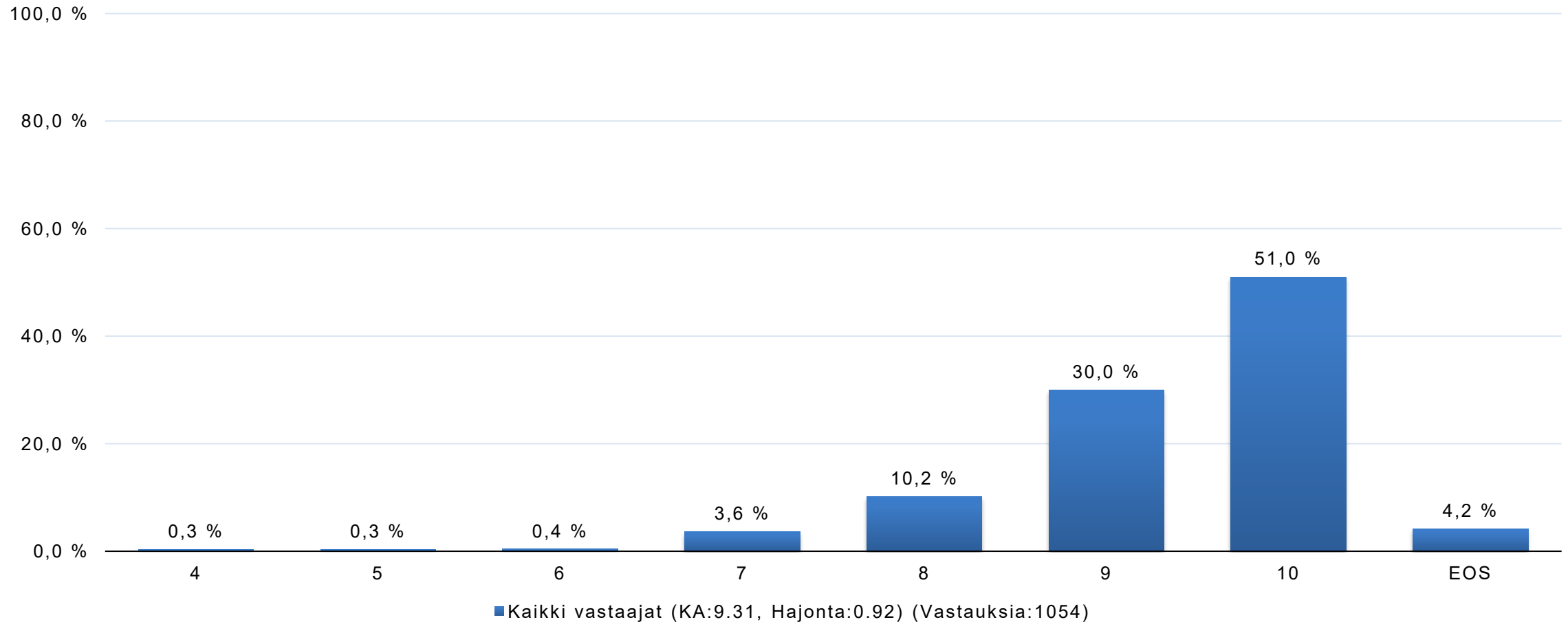
3. Jätevesiviemärointi on toimivaa ja varmaa.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



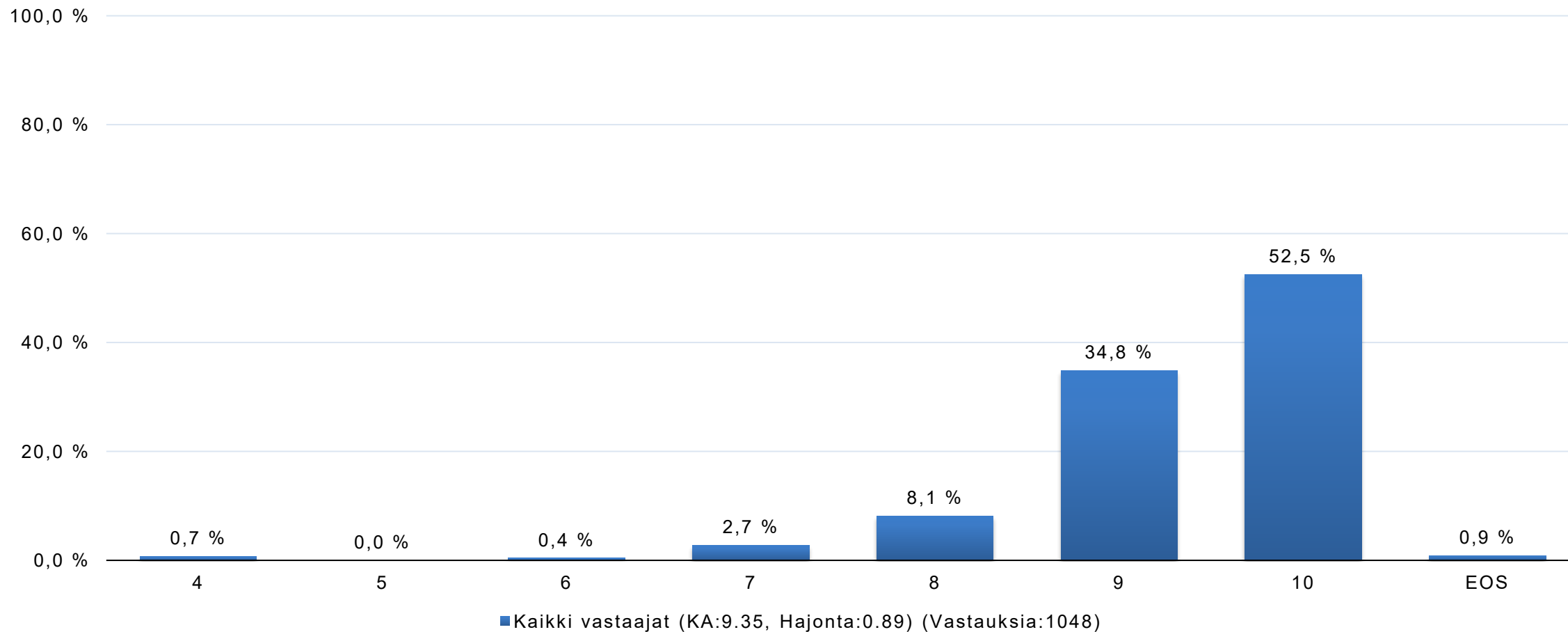
4. Jätevesiviemäröinti ei aiheuta ympäristöhaittoja, esim. hajua.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



5. Olen tyytyväinen alueeni vesihuoltopalveluihin

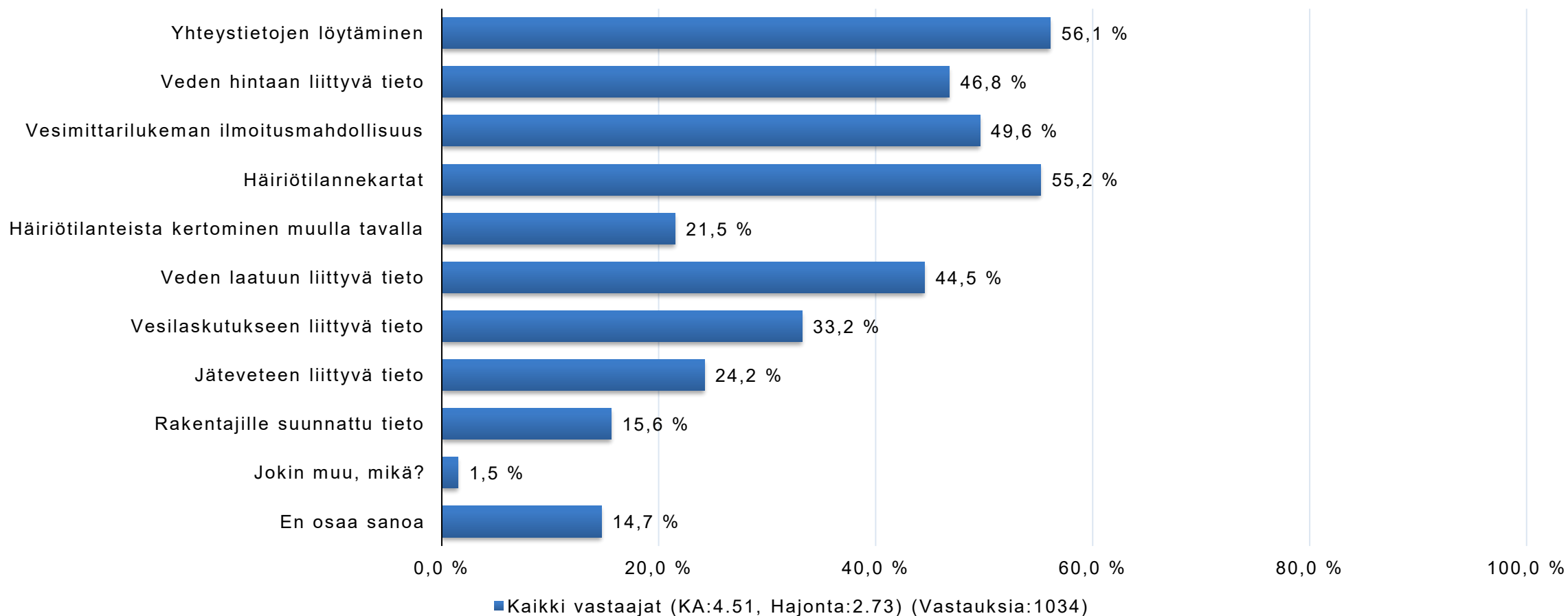
(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)





Hyvinkään Veden verkkopalvelut

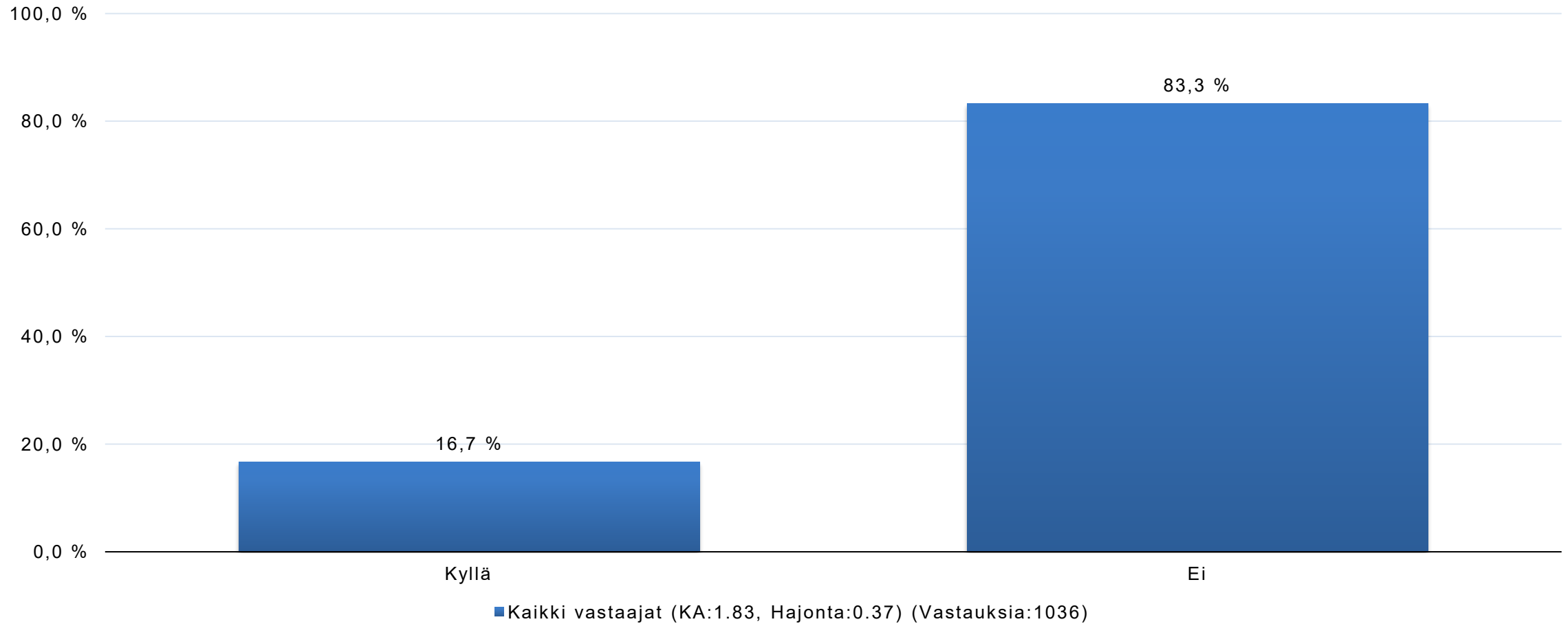
Mitkä verkkopalvelut Hyvinkään Veden kotisivuilla ovat tai olisivat hyödyllisiä?



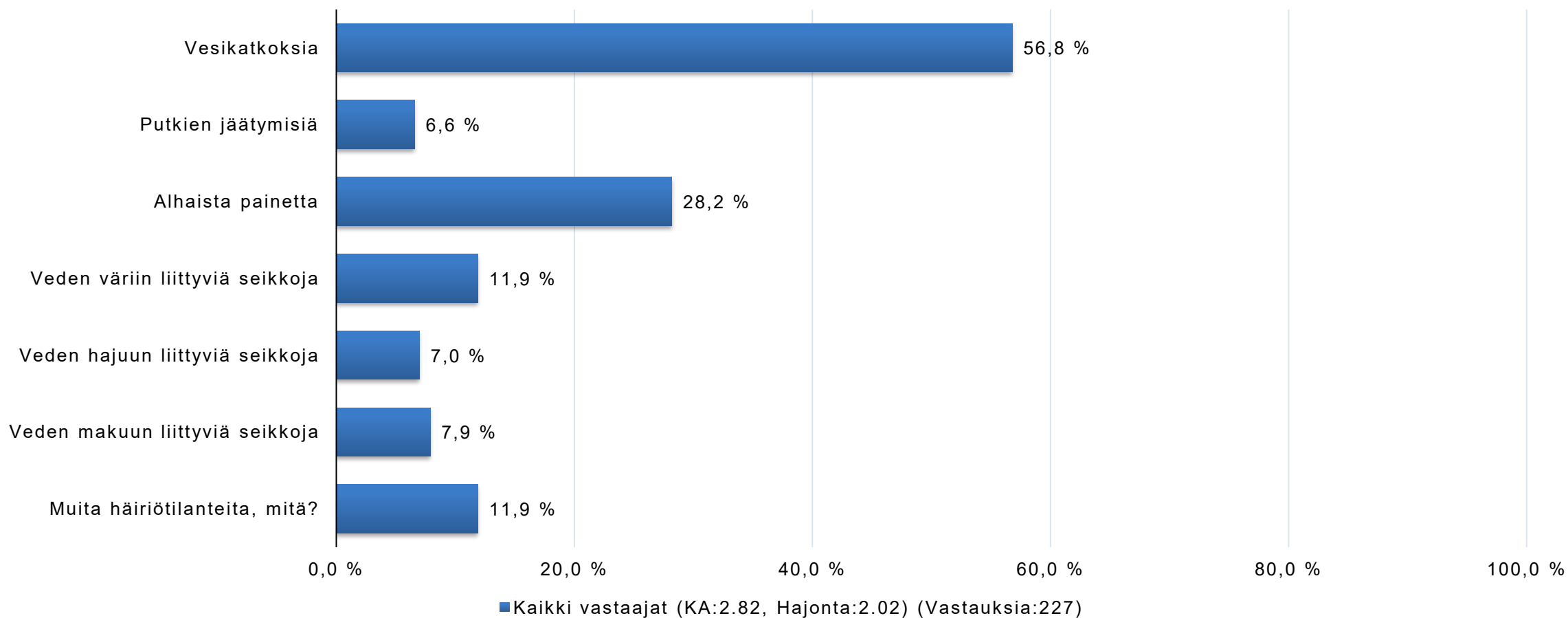


Häiriötiedottaminen

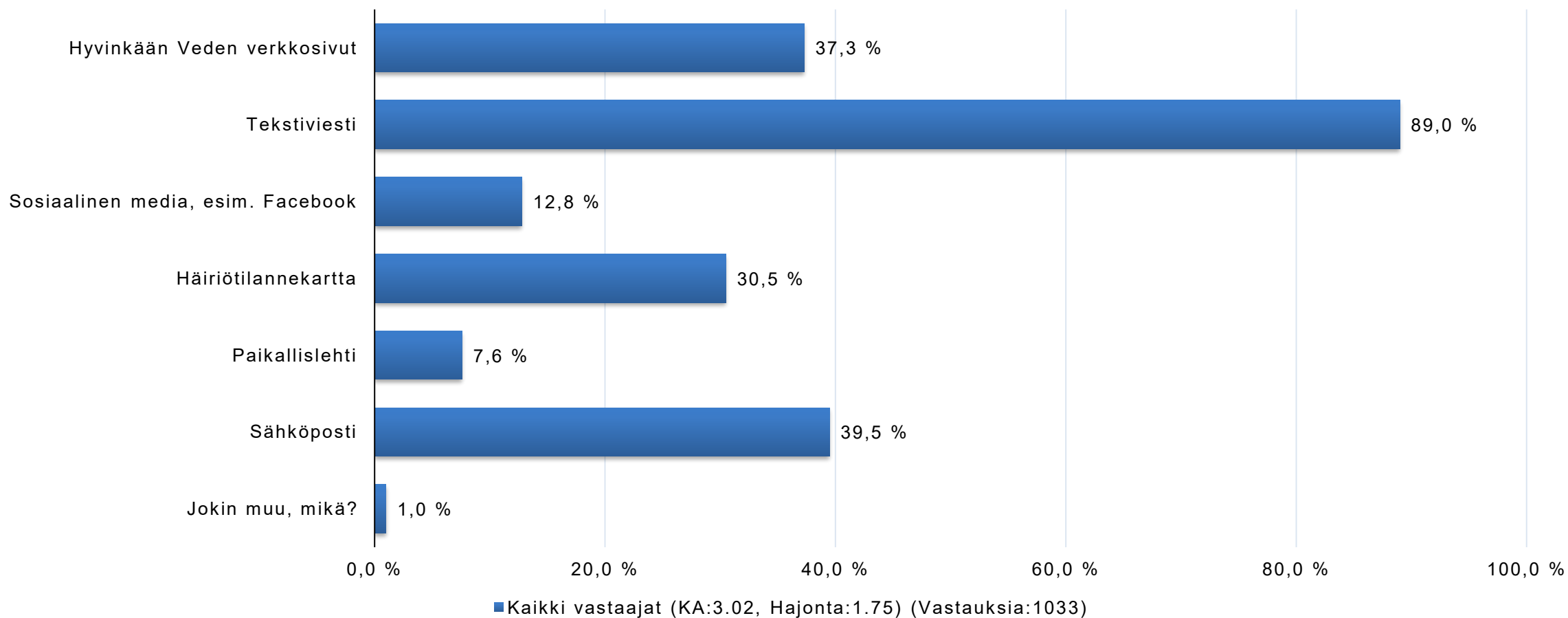
Oletteko havainneet viimeisen vuoden aikana vesihuoltoon liittyviä häiriötilanteita?



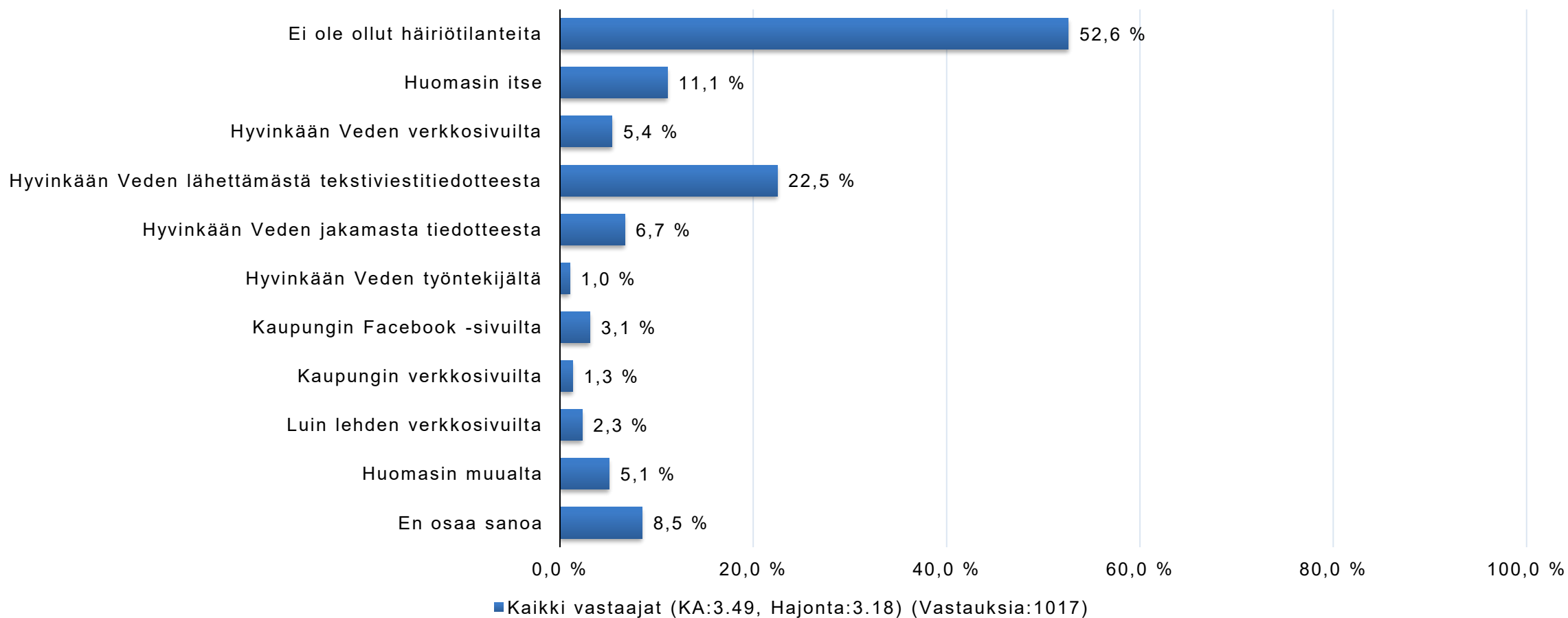
Mikäli olette havainneet vesihuollon häiriötilanteita, niin mitä?



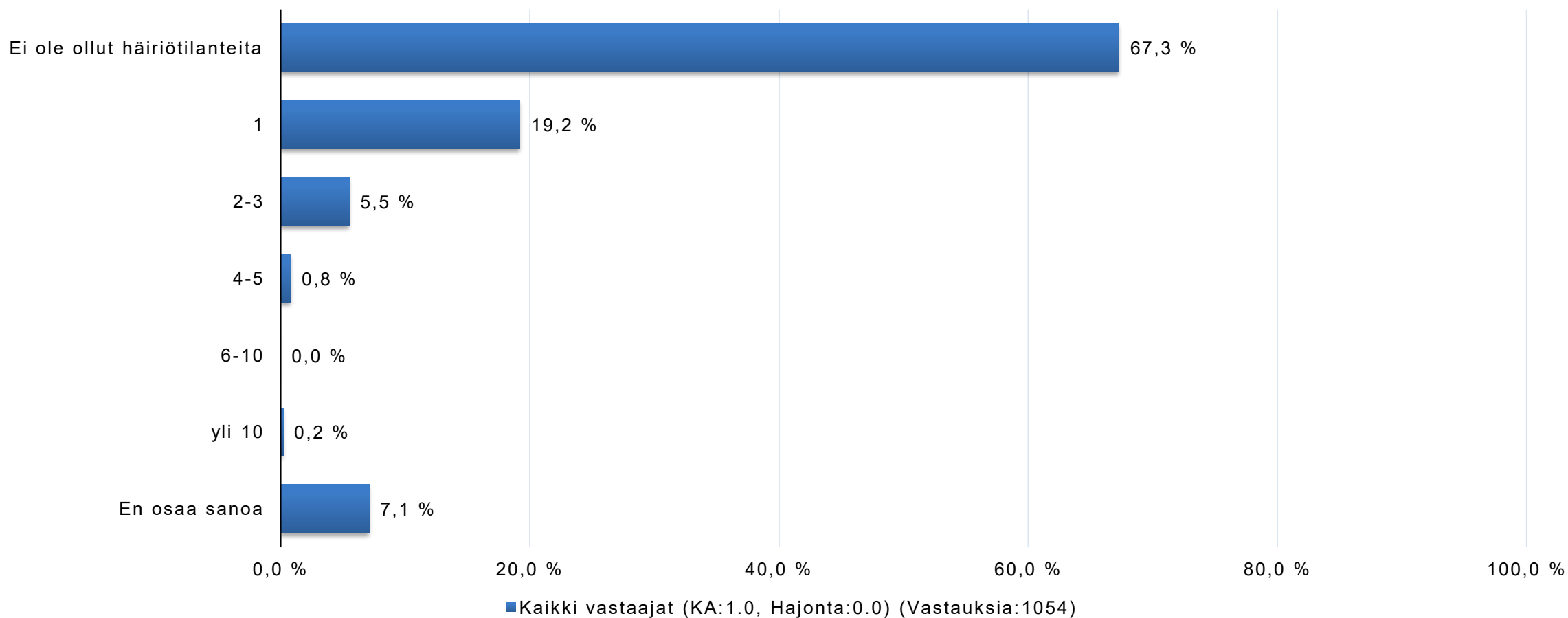
Mitkä ovat tai olisivat parhaat kanavat häiriötiedottamiseen?



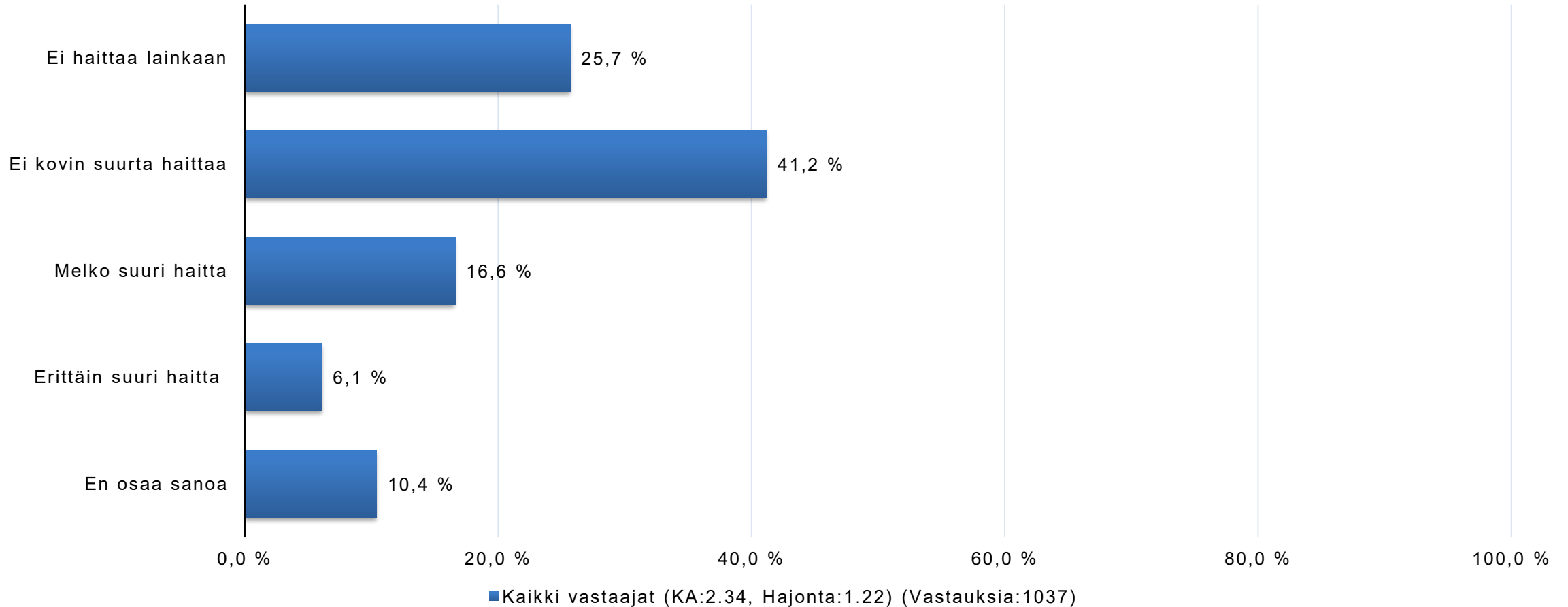
Mistä olette saaneet tietoa häiriötilanteesta?



Kuinka monta vesihuollon häiriötilannetta olette havainneet viimeisen vuoden aikana?



Miten kuvailisitte arkielämään aiheutuvaa häiriötä vesikatkoksista yleensä?



Kiitos!



Hyvinkään Vesi

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka
puh. 045 128 7477
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi

