

## Asiakastyytyväisyystutkimus 2020

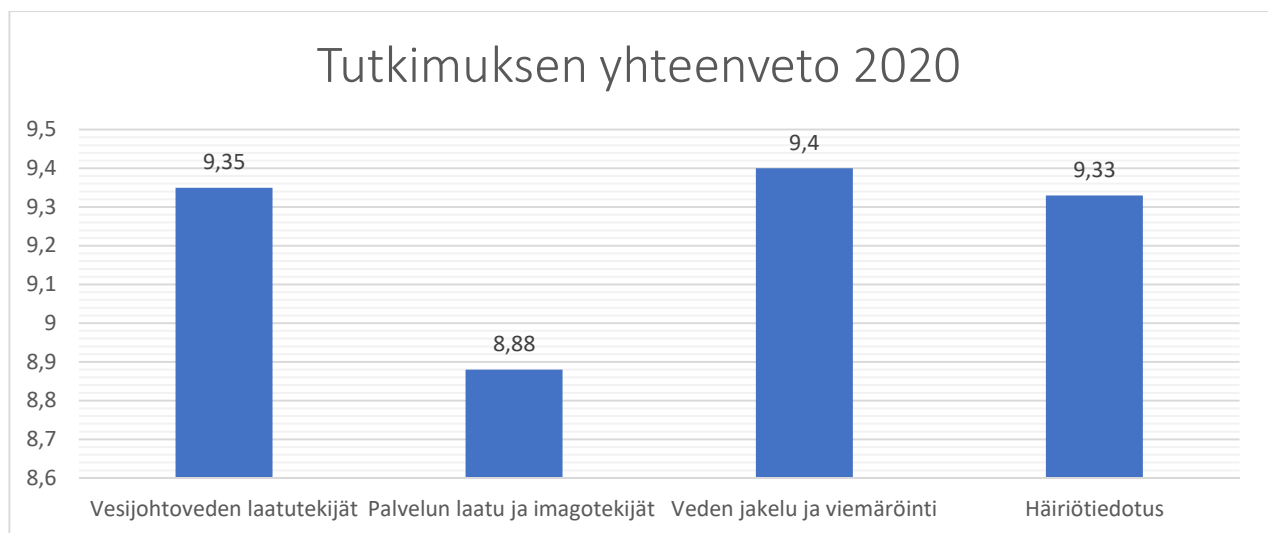
Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyystutkimus tilattiin Servitium Oy:ltä ja toteutettiin nyt jo kolmatta kertaa online-kyselynä aikavälillä 18.5 – 31.5.2020. Tutkimuksen sähköpostikutsun saaneista 2290 Hyvinkään Veden asiakkaasta 808 vastasi kyselyyn. Vastausaktiivisuus nousi edellisestä vuodesta useammalla prosentilla. Vuonna 2019 aktiivisuusprosentti oli n. 29 % ja tänä vuonna n. 35,3 %.

Tutkimus jakaantui neljään pääluokkaan, jotka olivat

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

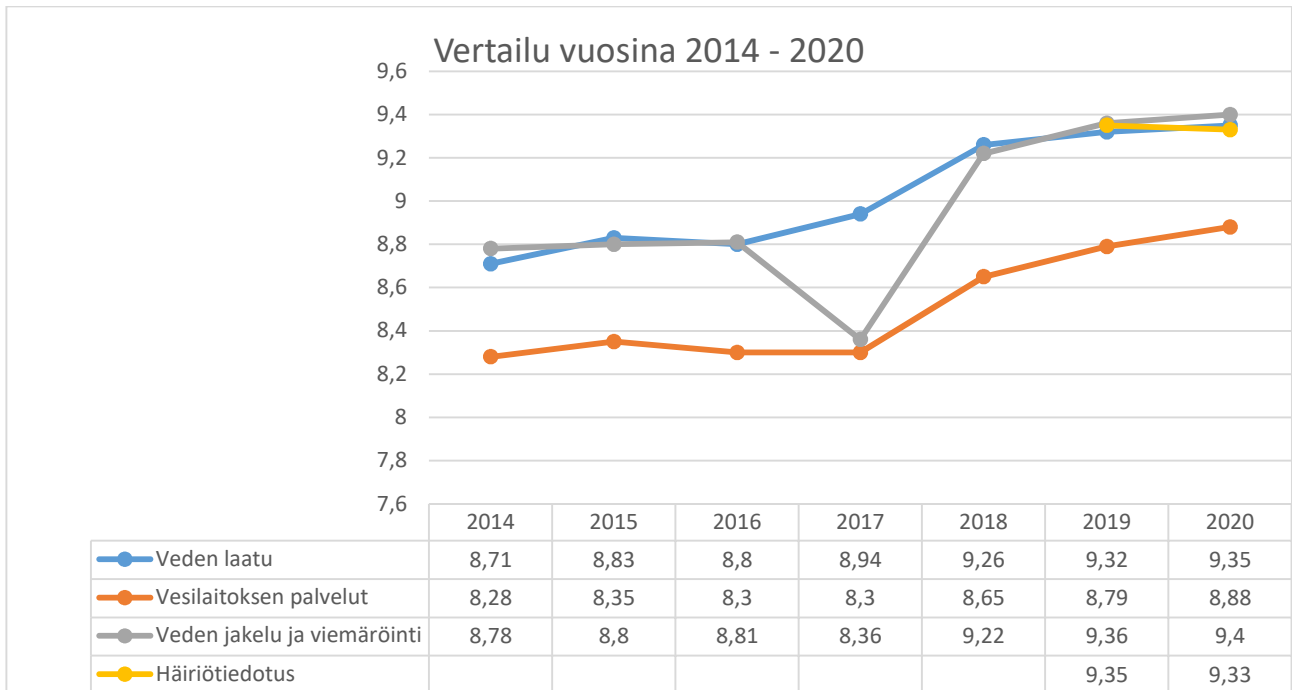
Kukin pääluokka koostui 6 – 12 kysymyksestä. Vastaajat arvioivat kysymyksiä kouluarvosana-asteikolla 4 – 10.

Tutkimuksen yhteenveto



Asiakaskyselyn mukaan hyvinkääläiset ovat keskimäärin erittäin tyytyväisiä veden laatuun (9,35) ja veden jakeluun ja viemäröintiin (9,4) sekä häiriötiedottamiseen (9,33). Palvelun laatu ja imagotekijät saivat kokonaisarvosanaksi 8,88. Lisäksi Hyvinkään Veden tulokset ovat keskimääräistä vertailudataa (mukana useita vesilaitoksia) korkeammat.

## Vertailu vuosina 2014 – 2020



Tutkimuksen tulokset osoittavat, että asiakastytyväisyys on noussut viimeisen seitsemän vuoden aikana. Työtä on kuitenkin vielä jäljellä. Asiakastytyvyyden ylläpitäminen ja parantaminen on jatkuva prosessi. Asiakastytyvyysskyselyt ovat tärkeitä, jotta voimme ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja kehittää ja muokata sen pohjalta palveluitamme vastaamaan niitä.

Kiitos kaikille kyselyyn vastanneille.