

Asiakastyytyväisyystutkimus  
Sähkön siirron asiakkaat  
Tornionlaakson Sähkö

Marraskuu 2017

# Tutkimuksen taustat ja toteutus

- Tutkimuksen tavoitteena on selvittää sähkön siirtoyhtiöiden asiakkaiden tyytyväisyyttä yhtiön toimintaan ja palveluihin sekä löytää toiminnan keskeiset kehittämiskohteet ja vahvuudet.
- Tutkimus toteutettiin puhelinhaastattelututkimuksena viikolla 38 / 2017. Yhteensä haastateltiin 100 yhtiön asiakasta.
- Tutkimuksen tuloksia verrataan yhtiön vuosien 2013-2014 ja 2016 tuloksiin sekä toimialan kokonaistuloksiin 2013-2014 ja 2016-2017.
- Liitetaulukoissa tulokset on testattu käyttäen tilastollista T-testiä ja  $\chi^2$ -testiä.
- Taulukkoihin on merkitty osaryhmissä erot, jotka poikkeavat kokonaisuaineistosta tilastollisesti merkittävästi tai erittäin merkittävästi.
- Avoimet kommentit on listattu raportin loppuun.
- Tutkimuksen kenttätyö on validoitu. Tutkimukseen valikoituneille henkilöille soitetaan haastattelun jälkeen uudestaan ja tarkistetaan haastattelun toteutuminen sekä taustatietojen ja annettujen vastusten oikeellisuus. Haastatteluotoksesta 5 % validoidaan takaisinsoitin.

# Tutkimuksen tulosten esittäminen ja vertailu viiteryhmään

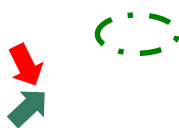
- Tuloksia esitetään väittämien jakaumina sekä keskiarvoina.
- Tyytyväisyyden indeksitulokset on laskettu osa-alueiden väittämien painotettuna keskiarvojen keskiarvona.
- Yhtiön tulosta verrataan toimialan sekä Energiamarkkinaviraston virallisen luokituksen mukaan kaupunkiyhtiöiden, taajamayhtiöiden ja maaseutuyhtiöiden tulokseen.
- Yhtiön tulos on sisällytetty maaseutuyhtiöiden tulokseen.
- Tutkimuksen tilastollinen virhemarginaali on  $\pm 10$  %-yksikköä.
- Keskiarvotulokselle vastaava virhemarginaali on n. 0,20 asteikkoarvoa.
- Vuositason vertailussa yhtiön keskiarvotuloksen muuttuessa aiemmasta vuodesta enemmän kuin 0,25 asteikkoarvoa, on muutos merkittävä. Vastaavalla tavalla yhtiön keskiarvotuloksen poiketessa toimialatuloksesta enemmän kuin 0,20 asteikkoarvoa on ero merkittävä.

# Kokonaistyytyväisyys sekä tyytyväisyys- ja imagoindeksit

# Yleisarvosana yhtiölle

n=kaikki vastaajat

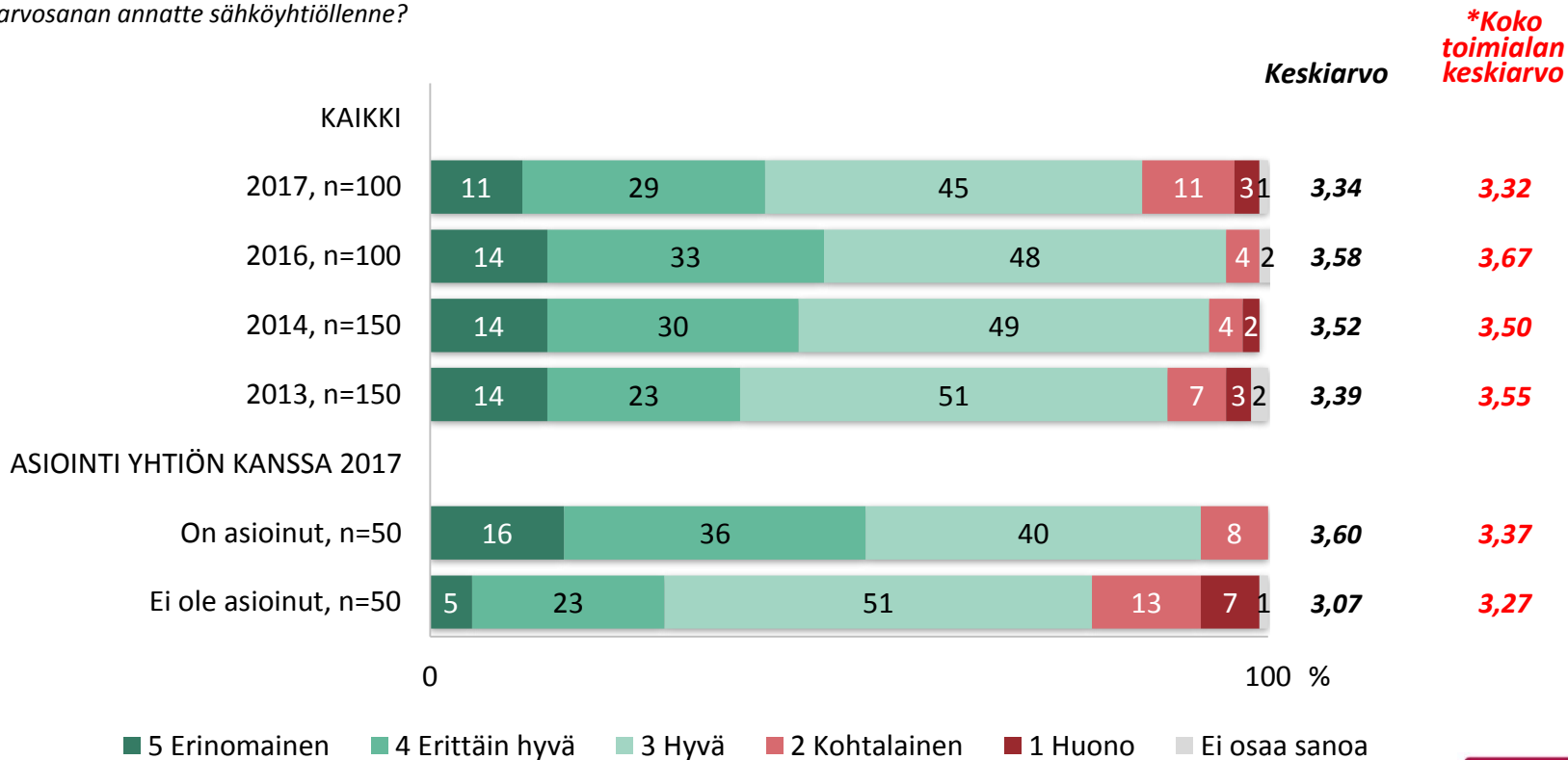
Minkä yleisarvosanan annatte sähköyhtiölle?



= Tulos parantunut

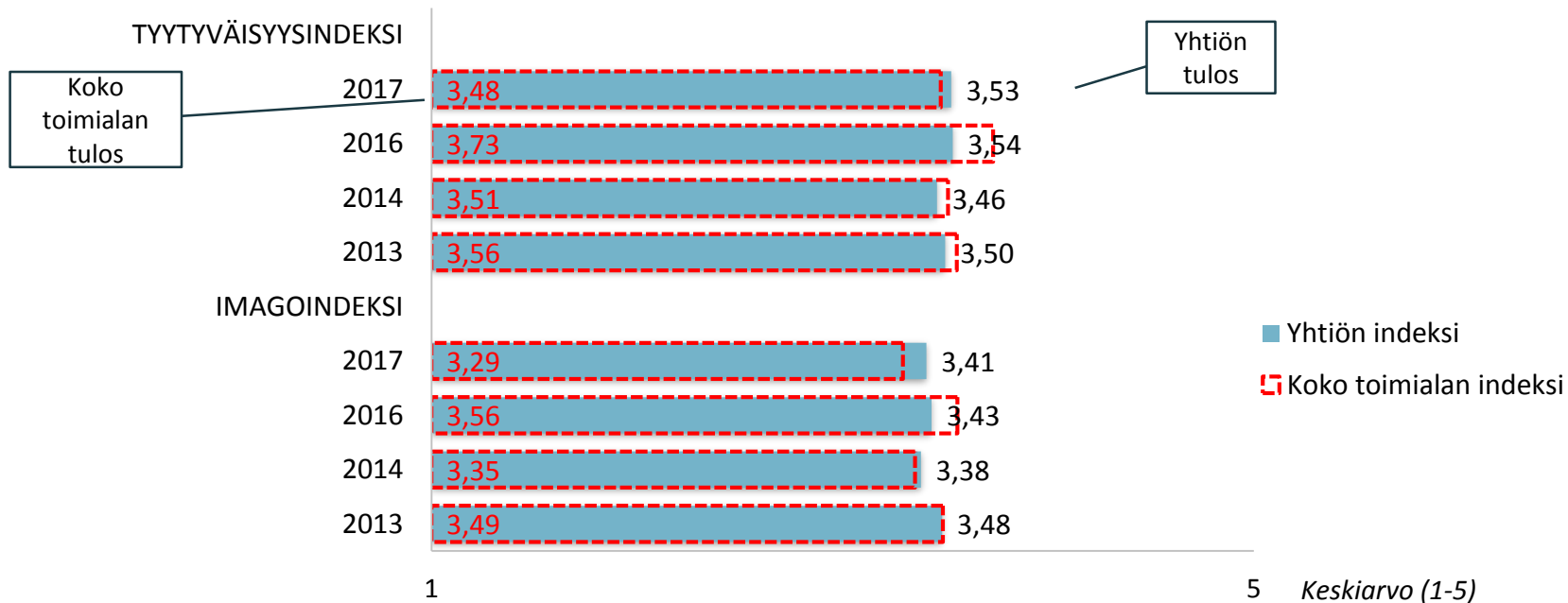
= Tulos heikentynyt

\*Koko toimialan tulos  
2017, n=1501  
2016, n=2800  
2014, n=2152  
2013, n=1650



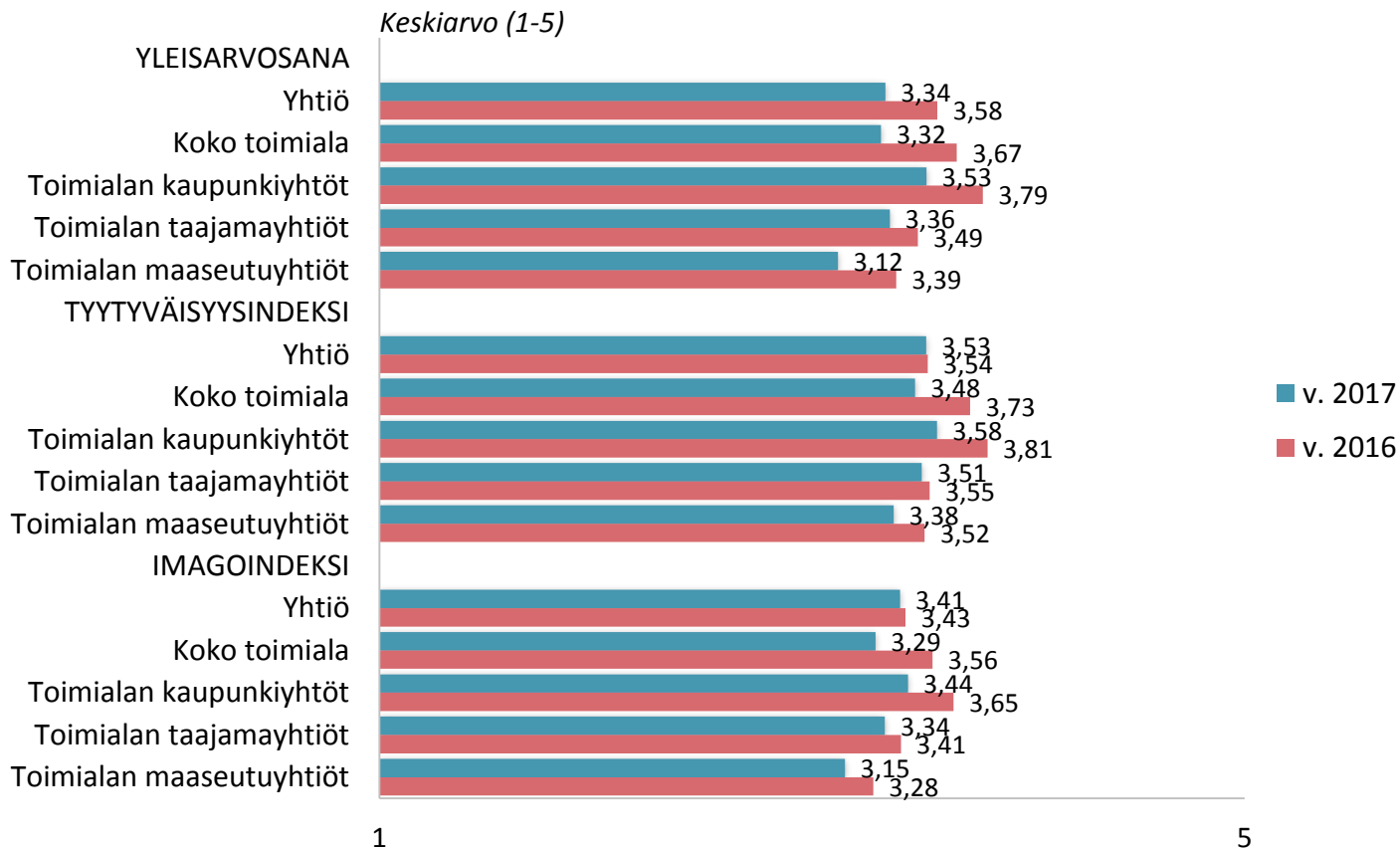
# Tyytyväisyys- ja imagoindeksit

Yhtiön keskiarvo verrattuna koko toimialan keskiarvoon



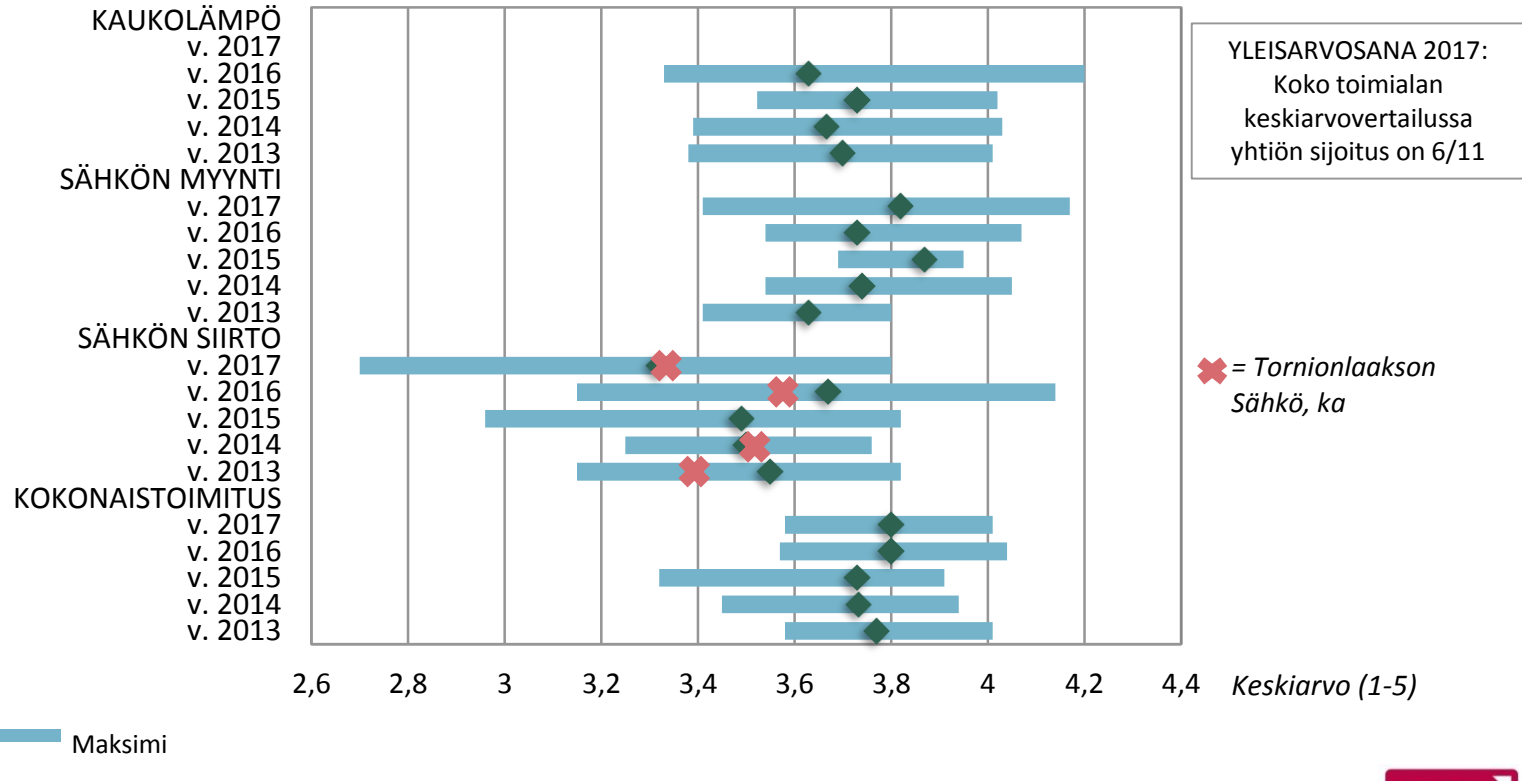
- Tyytyväisyysindeksi on laskettu painotettuna keskiarvona kaikista asiakaspalvelua, tiedottamista, sähkönjakelun häiriöttömyyttä sekä laskutusta mittaavista kysymyksistä (5=erinomainen, 1=huono). Painoarvona kullekin tekijälle on käytetty ko. tekijän korrelaatiota kokonaistyytyväisyyteen.
- Imagoindeksi on laskettu imagopatteriston kysymysten keskiarvojen keskiarvona (5=erinomainen, 1=huono).

# Yleisarvosana, tyytyväisyys- ja imagoindeksit, toimialavertailut



# Yleisarvosana

Yhtiön keskiarvo verrattuna koko toimialan keskiarvoon, minimiin ja maksimiin

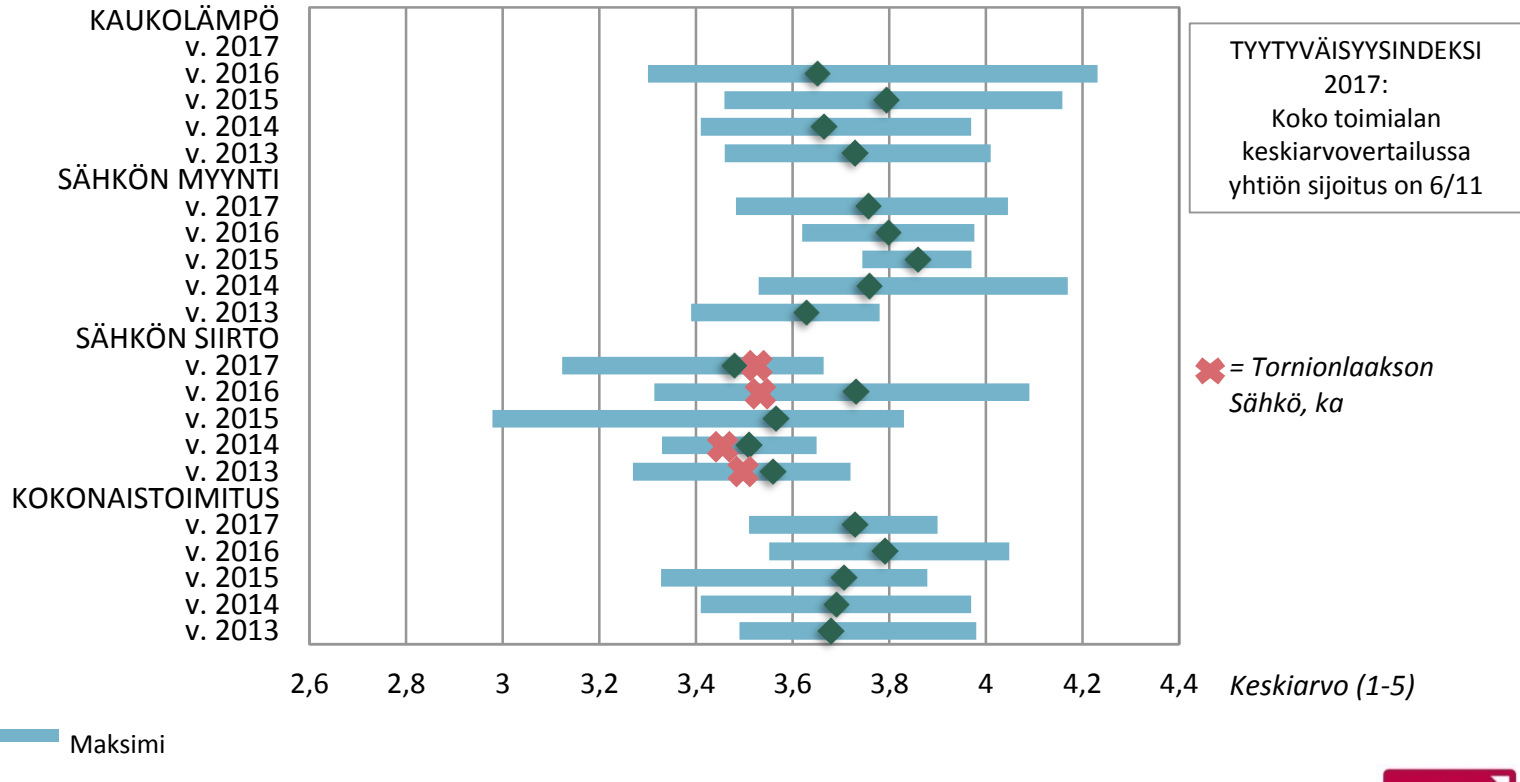


Minimi ———— Keskiarvo ———— Maksimi



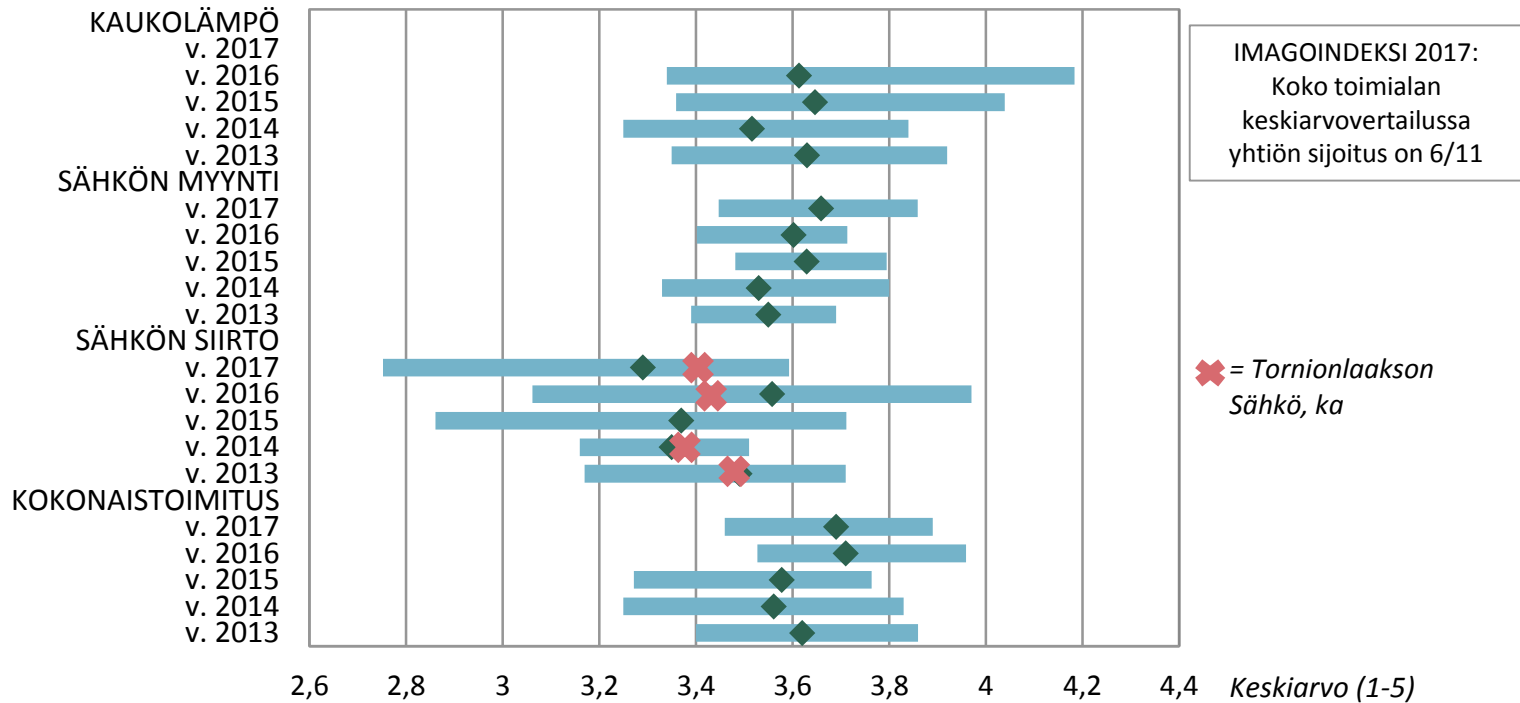
# Tyytyväisyysindeksi

Yhtiön keskiarvo verrattuna koko toimialan keskiarvoon, minimiin ja maksimiin



# Imagoindeksi

Yhtiön keskiarvo verrattuna koko toimialan keskiarvoon, minimiin ja maksimiin



# Vastine rahalle ja yhtiön maine

n=kaikki vastaajat

Millaisen vastineen rahalle sähköyhtiönne tarjoaa teille? / Minkä kokonaisarvosanan antaisitte sähköyhtiönne maineelle?

