

# TORMETS

## Asiakastyytyväisyystutkimus 2011

Tutkimuksen toteutus:



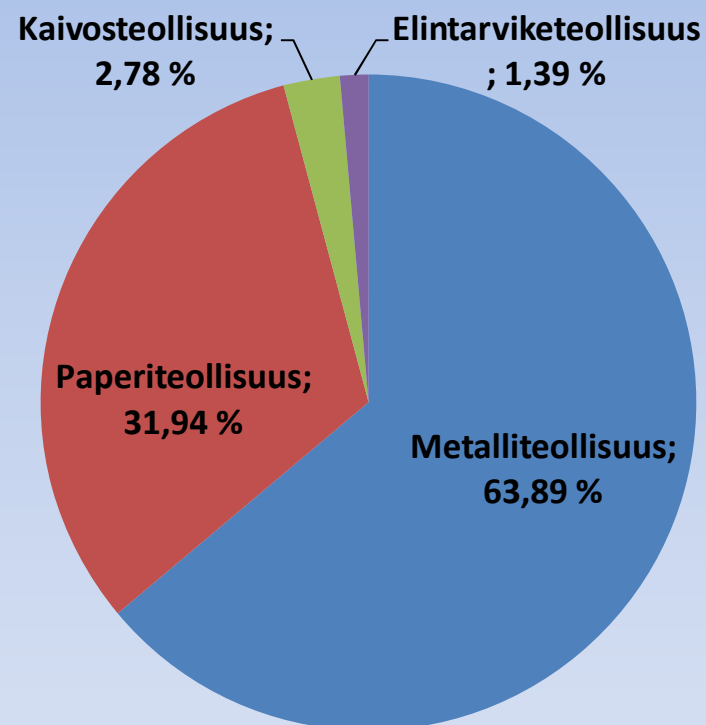
# Vastausprosentti

- ” Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä 208 Tormetsin asiakkaalle
- ” Sähköposti tavoitti 197 asiakasta
- ” Vastauksia saatiin 72 kpl
- ” **Vastausprosentti: 36,55 %**

# Vastaajien taustatiedot

## Vastaajien toimialat

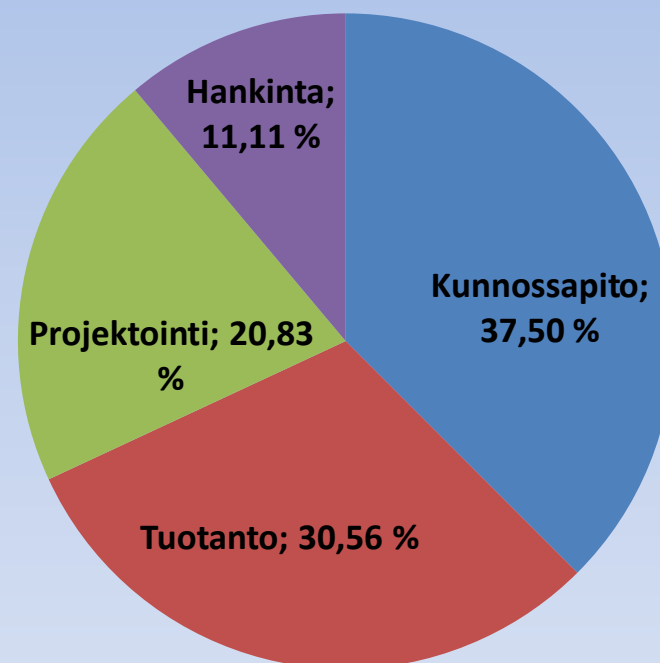
Toimiala	LKM	%
Metalliteollisuus	46	63,89
Paperiteollisuus	23	31,94
Kaivosteollisuus	2	2,78
Elintarviketeollisuus	1	1,39
Yhteensä	72	100,00



# Vastaajien taustatiedot

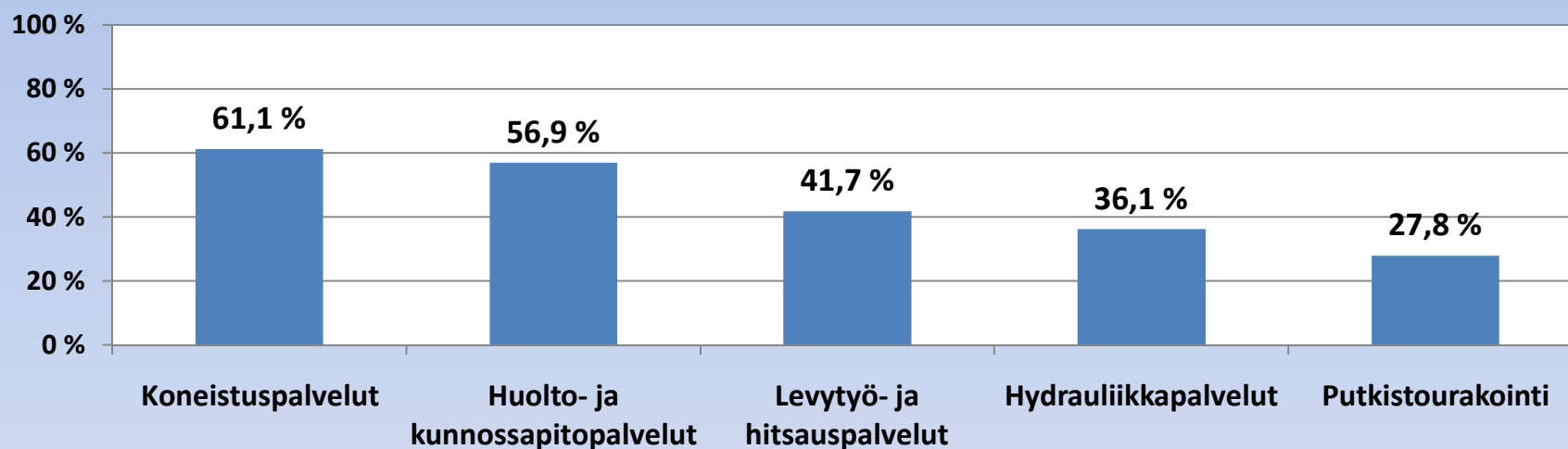
## Vastaajien edustamat organisaatiot

Organisaatio	LKM	%
Kunnossapito	27	37,50
Tuotanto	23	30,56
Projektointi	15	20,83
Hankinta	8	11,11
Yhteensä	72	100,00



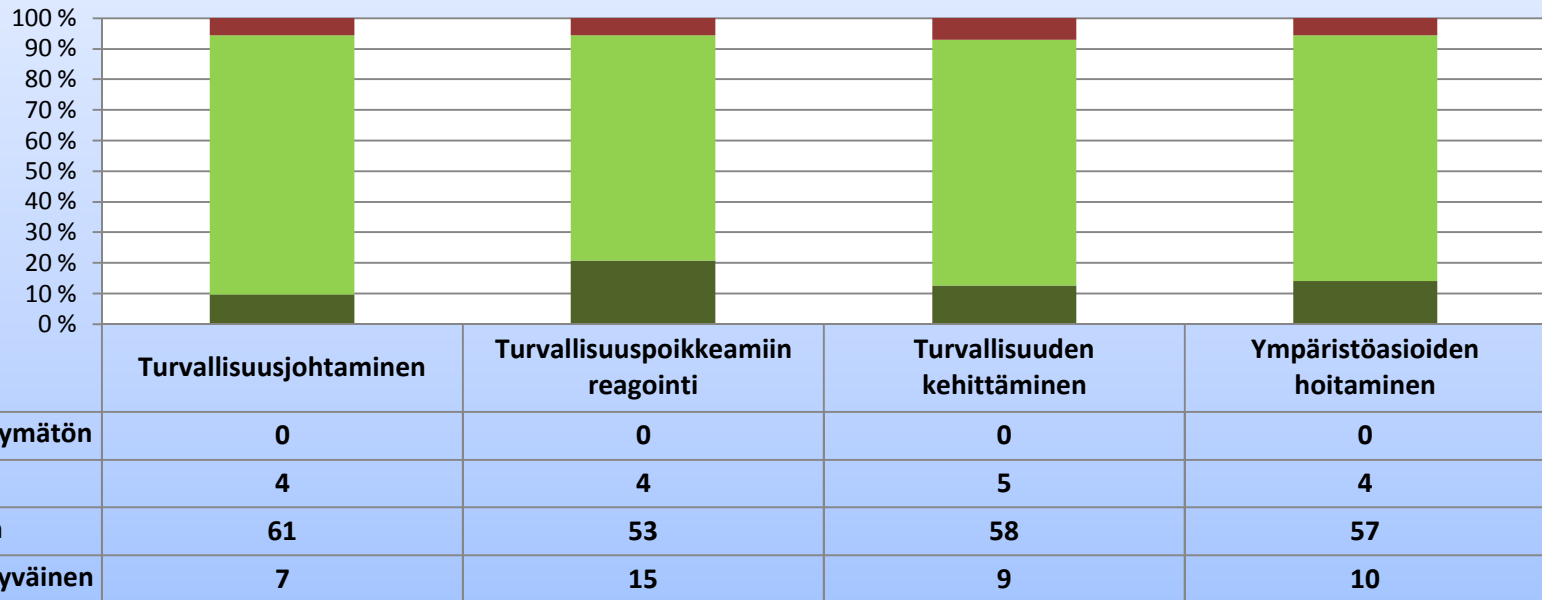
# Vastaajien taustatiedot

## Vastaajien käyttämät Tormetsin palvelut viimeisen vuoden aikana

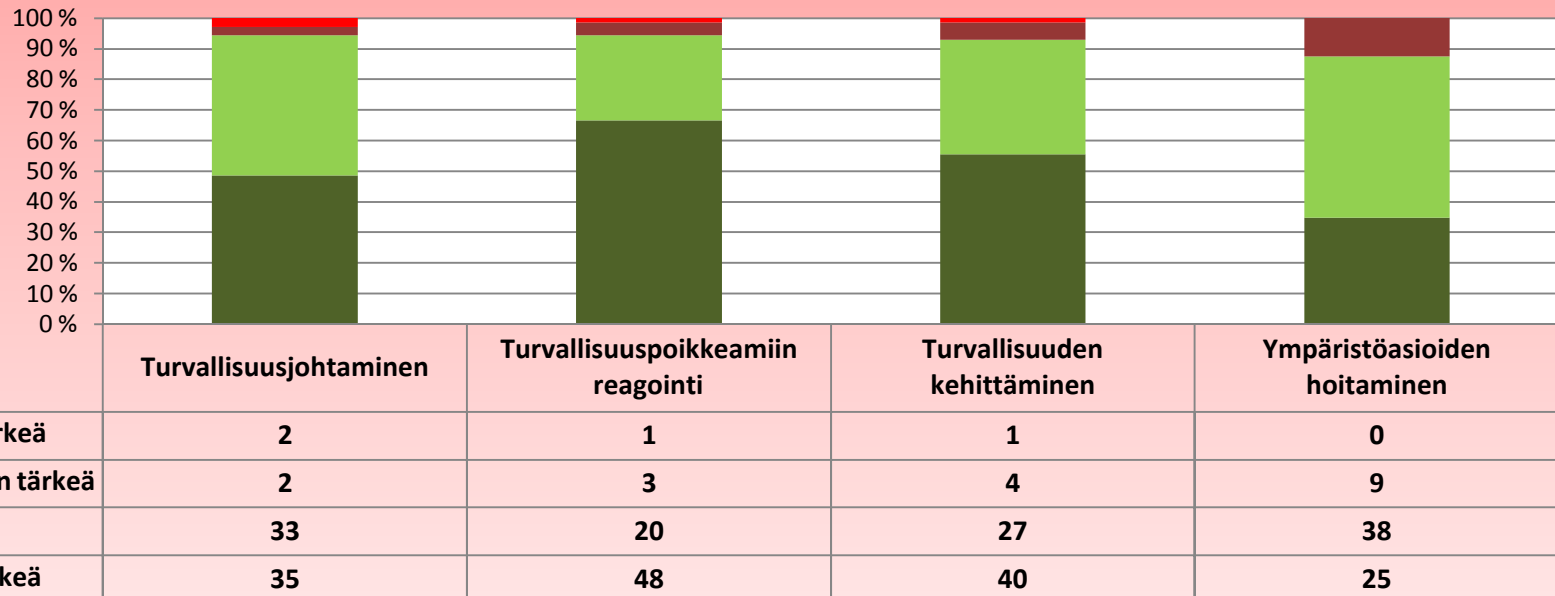


Palvelu	LKM	%
Koneistuspalvelut	44	61,1
Huolto- ja kunnossapitopalvelut	41	56,9
Levytyö- ja hitsauspalvelut	30	41,7
Hydrauliiikkapalvelut	26	36,1
Putkistourakointi	20	27,8

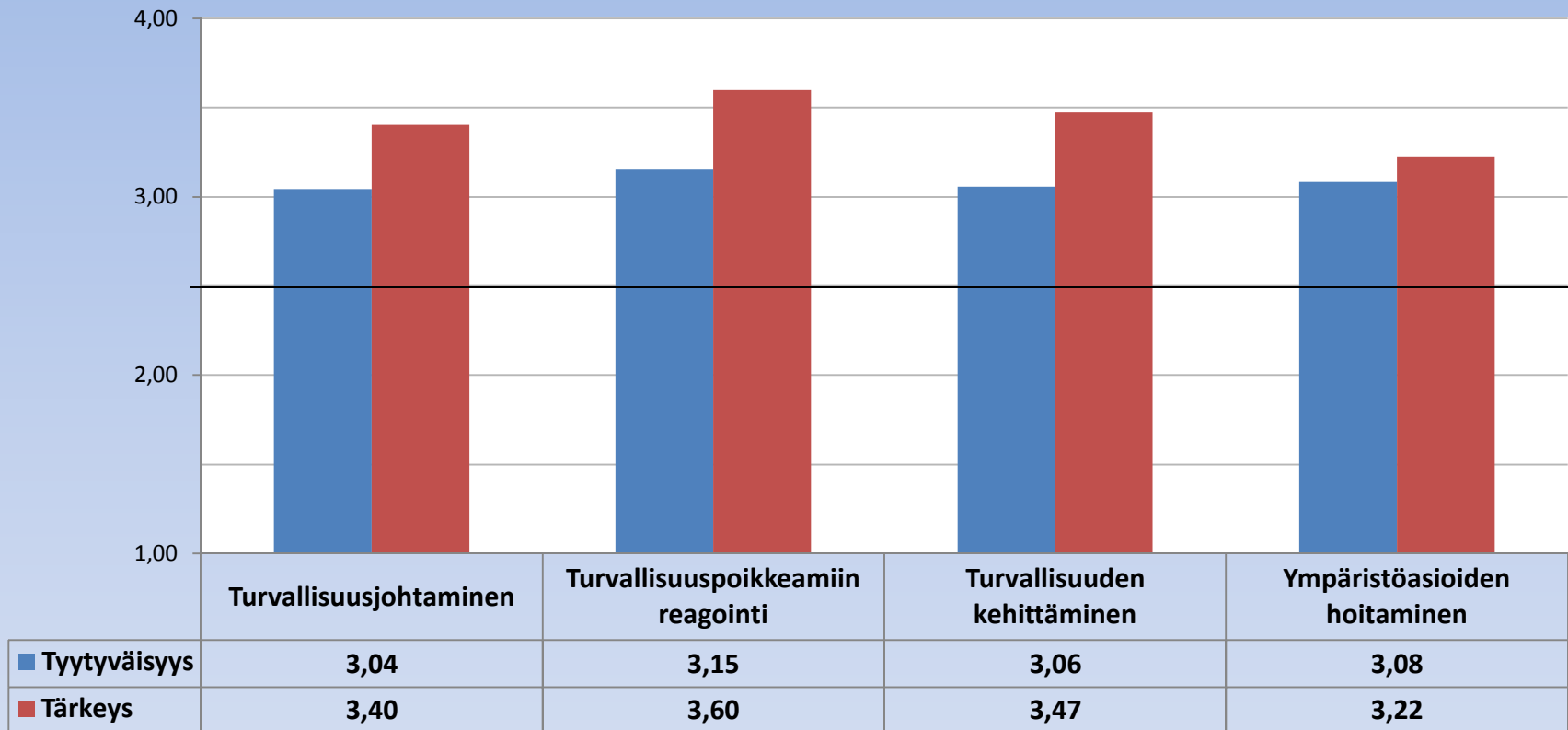
## Tyytyväisyys: Työturvallisuus ja ympäristö



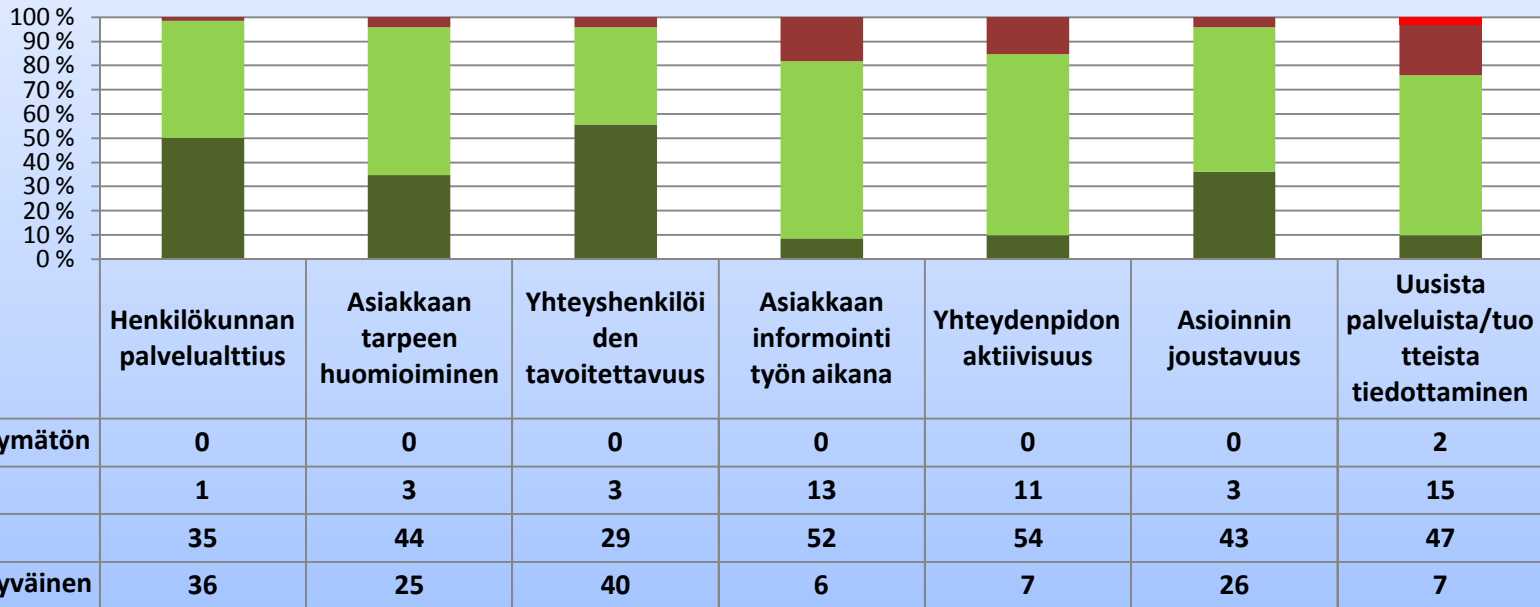
## Tärkeys: Työturvallisuus ja ympäristö



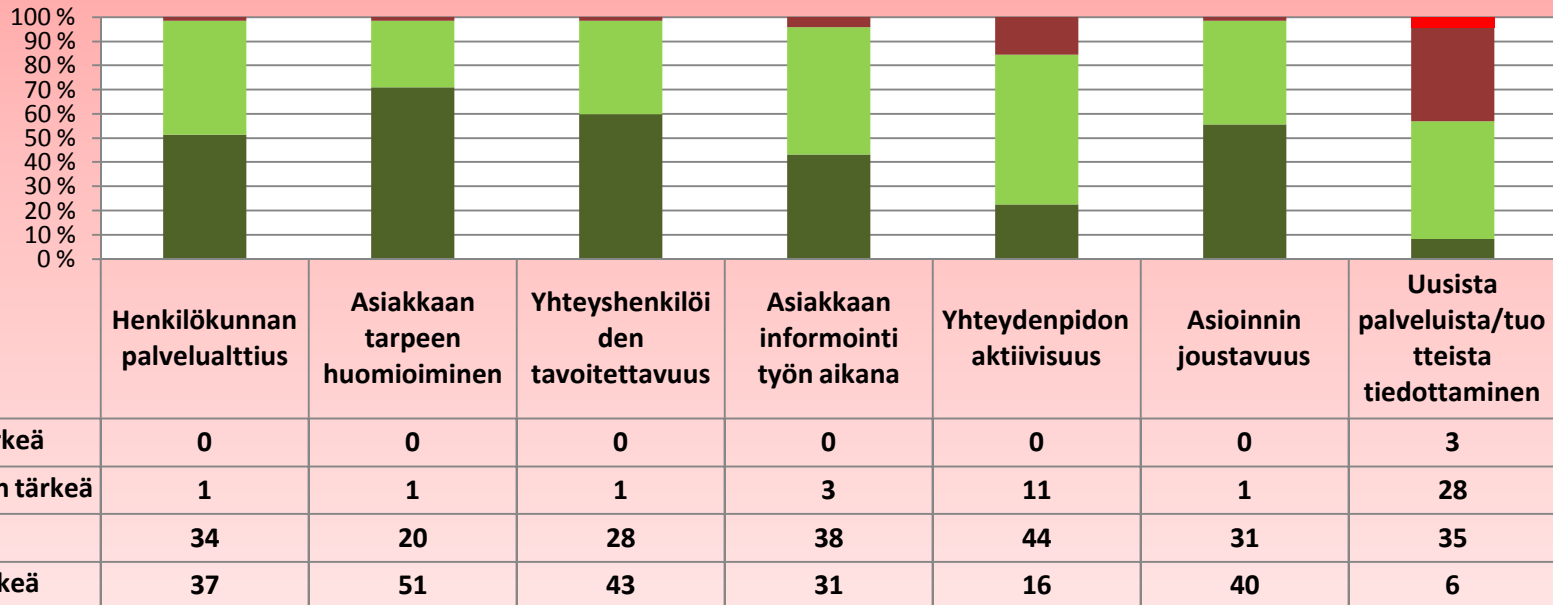
## Keskiarvot: Työturvallisuus ja ympäristö



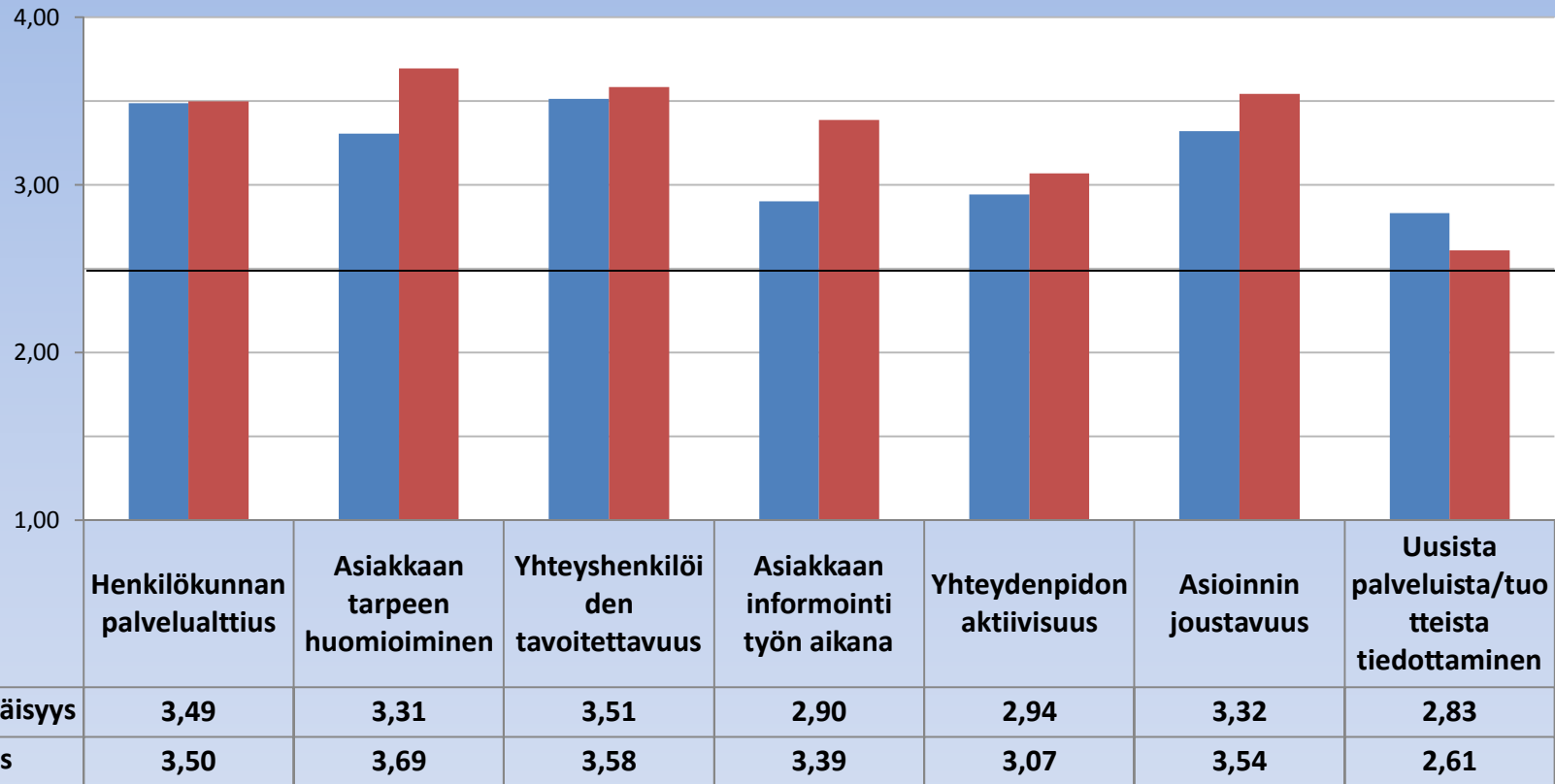
## Tyytyväisyys: Asiakaspalvelu ja yhteydenpito



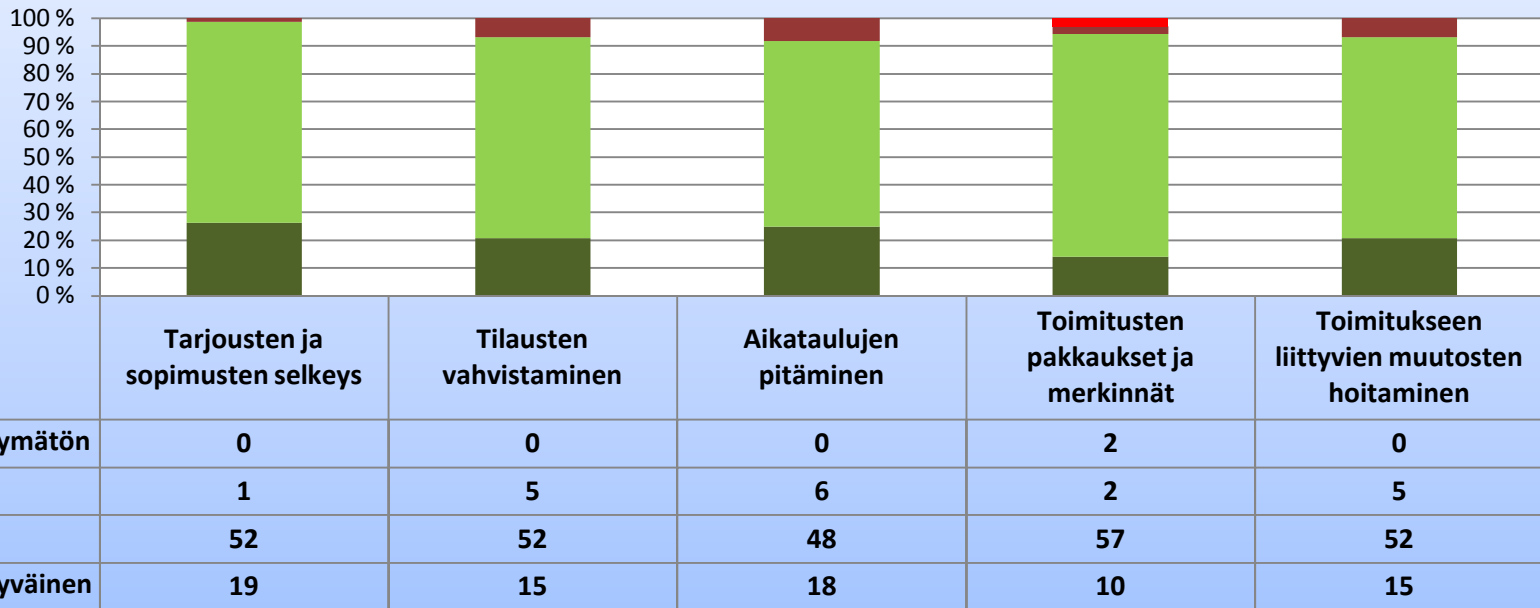
## Tärkeys: Asiakaspalvelu ja yhteydenpito



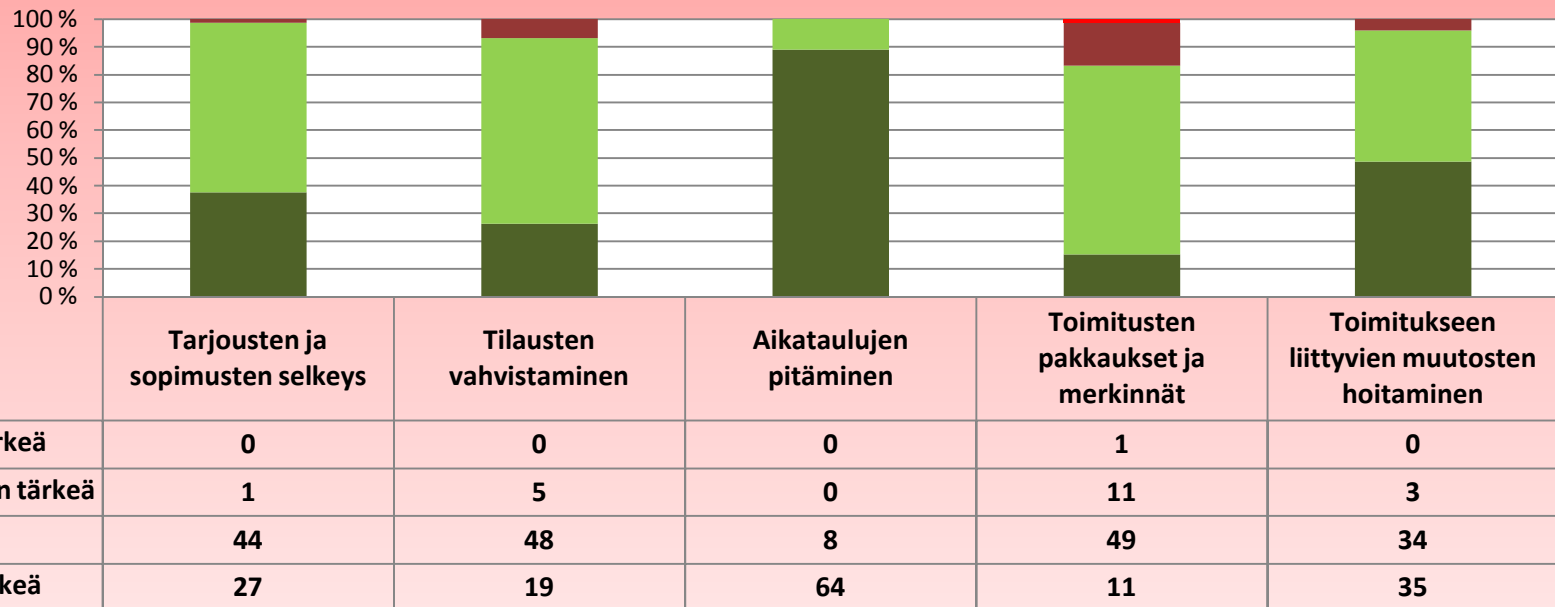
## Keskiarvot: Asiakaspalvelu ja yhteydenpito



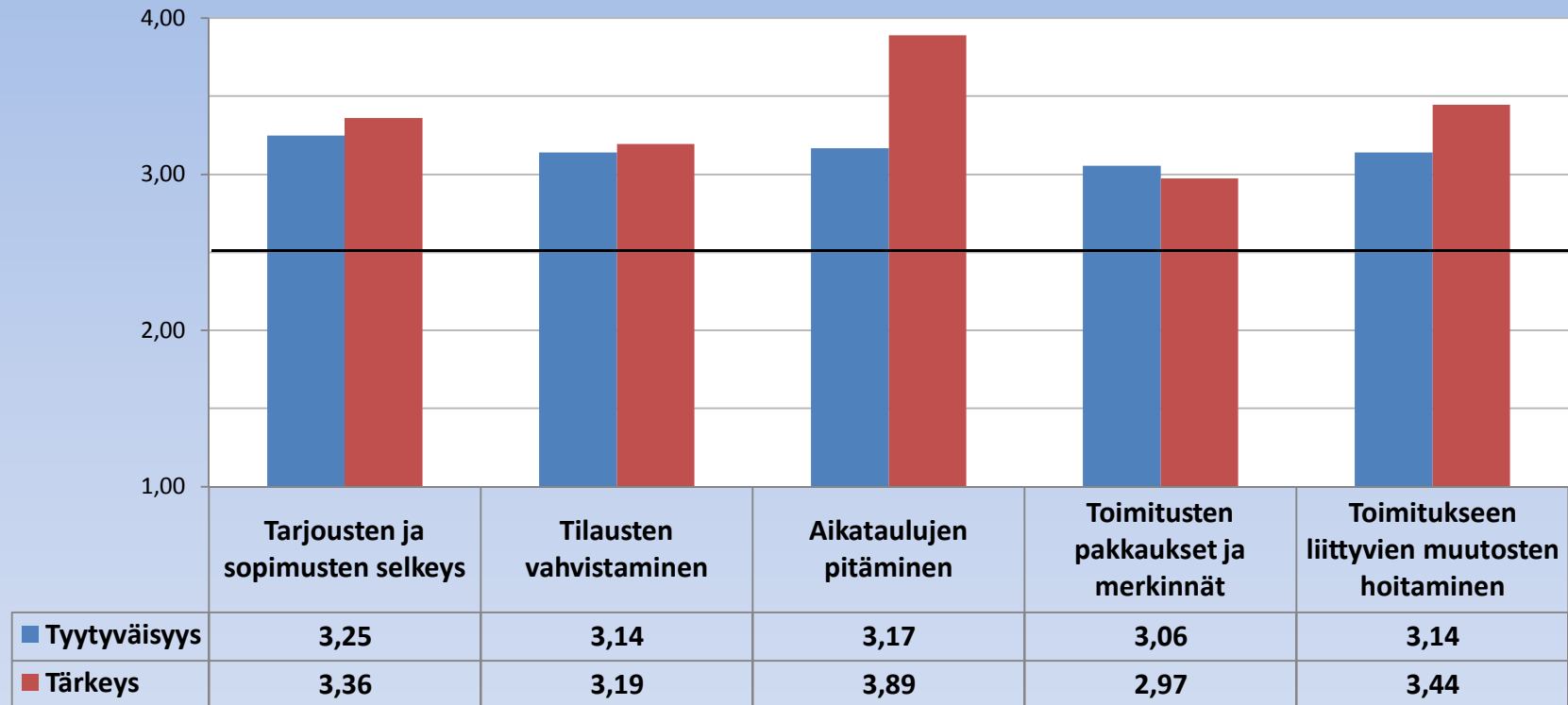
## Tyytyväisyys: Tilaus ja toimitus



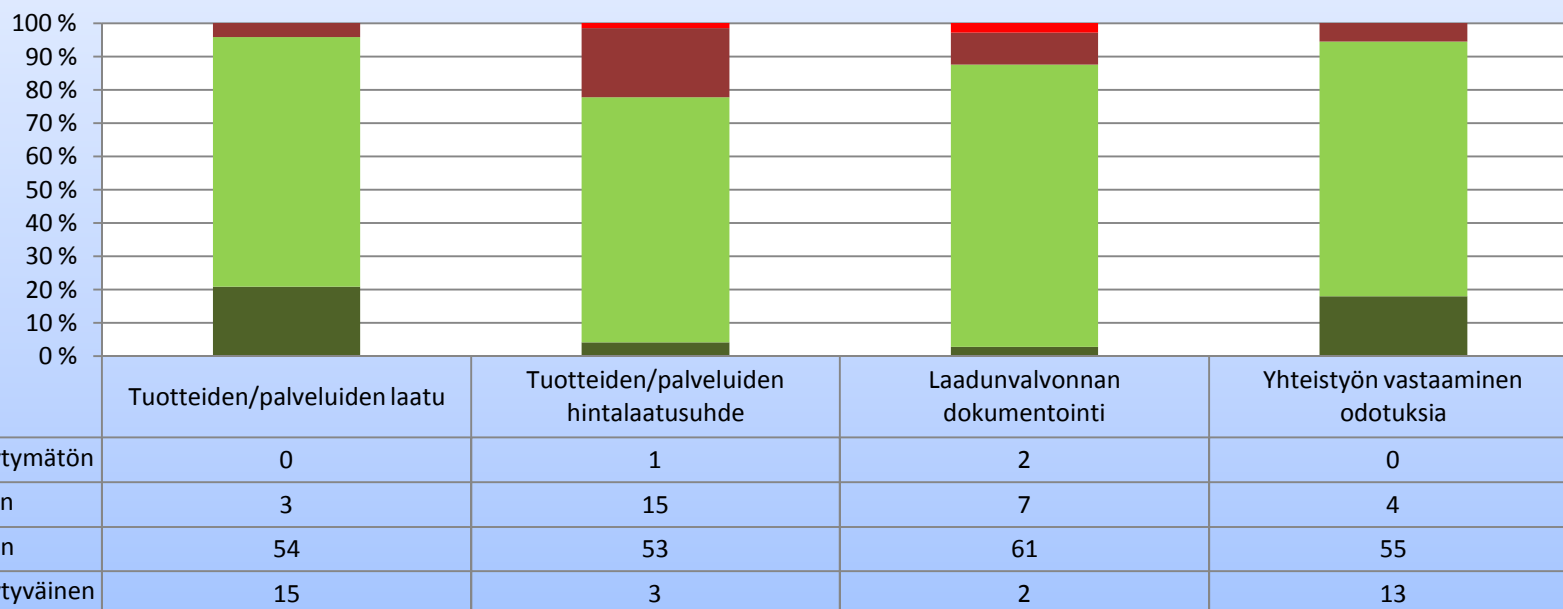
## Tärkeys: Tilaus ja toimitus



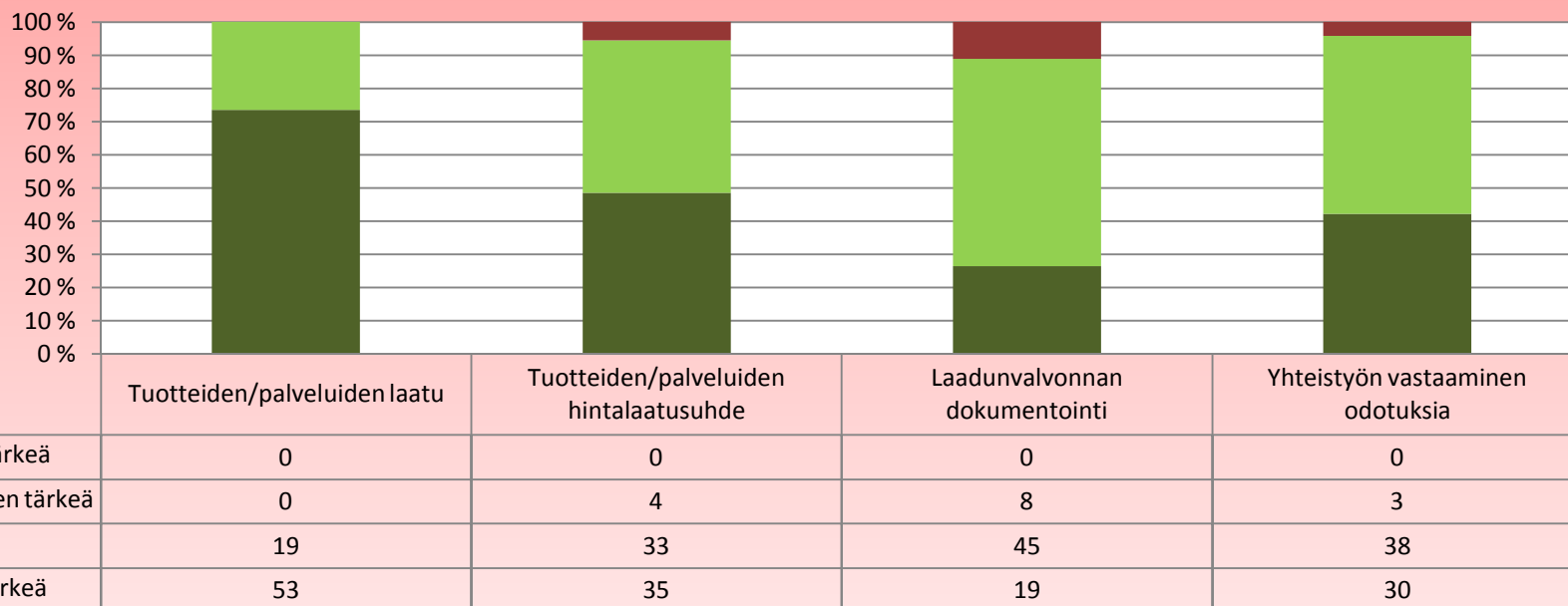
## Keskiarvot: Tilaus ja toimitus



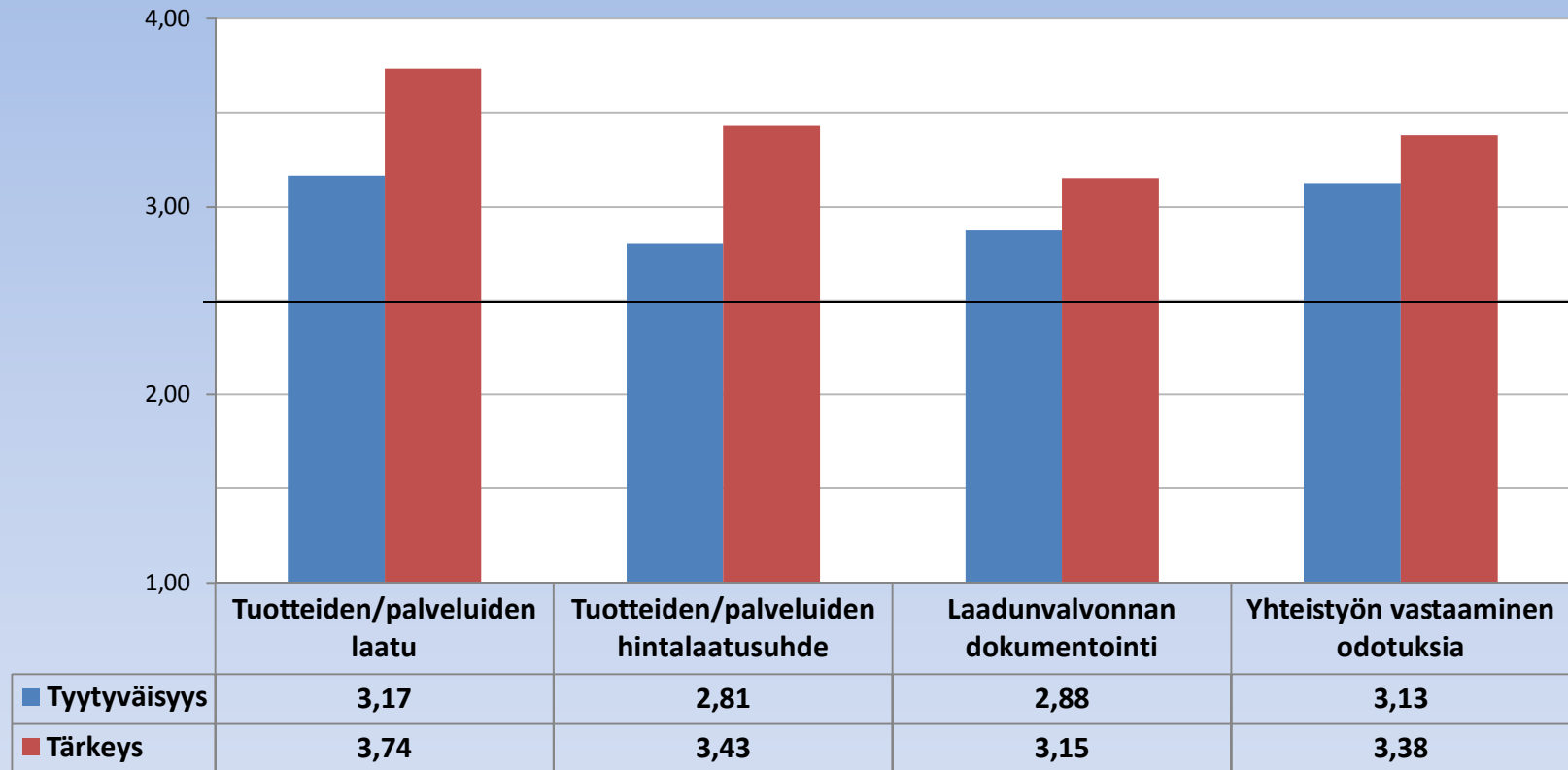
## Tyytyväisyys: Tuotteiden/palveluiden laatu



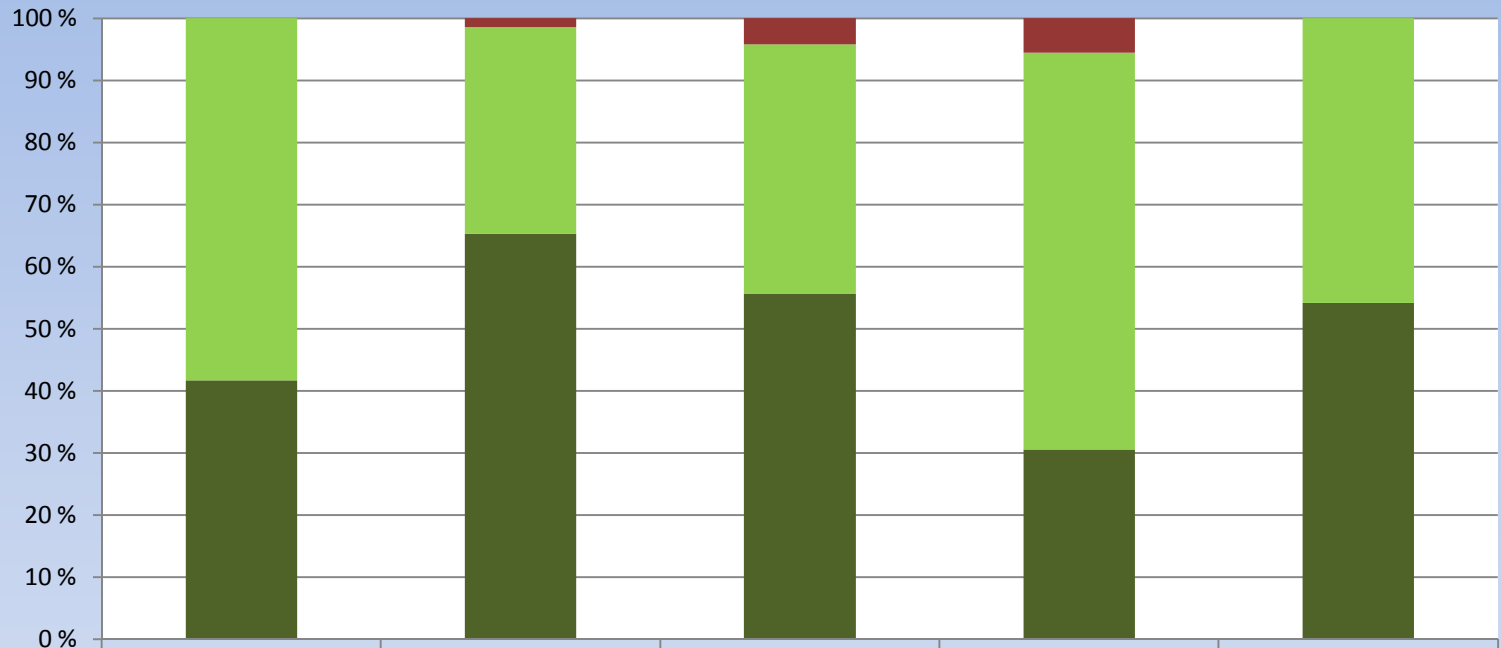
## Tärkeys: Tuotteiden/palveluiden laatu



## Keskiarvot: Tuotteiden/palveluiden laatu



# Yrityskuva



	Tormetsin henkilöstö on ammattitaitoista	Tormets on luotettava yhteistyökumppani	Tormetsilla on hyvä imago	Tormets kehittää toimintaansa jatkuvasti	Suosittelemme Tormetsia myös muille
■ Täysin eri mieltä	0	0	0	0	0
■ Jokseenkin erimieltä	0	1	3	4	0
■ Jokseenkin samaa mieltä	42	24	29	46	33
■ Täysin samaa mieltä	30	47	40	22	39