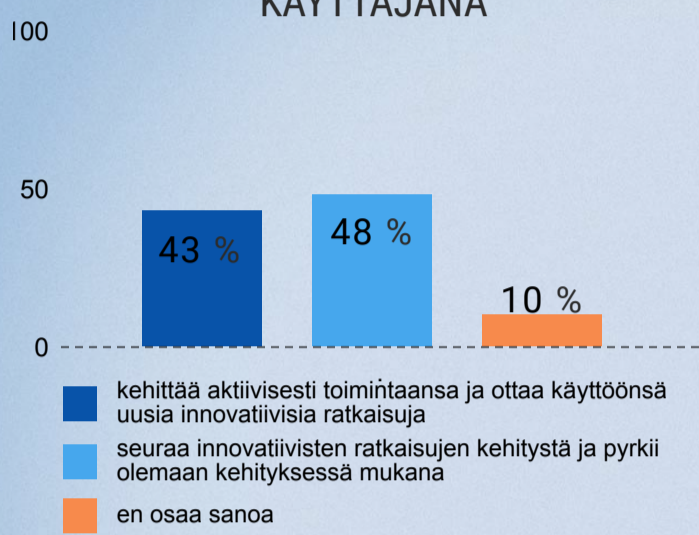


KYMEN VEDEN TOIMINNALLE ON SUURET ODOTUKSET

Kymen Vesi teetti yhteistyössä Innolinkin kanssa sidosryhmätutkimuksen, jonka tavoitteena oli kartoittaa sidosryhmien odotuksia ja painopistetoiveita Kymen Vedeltä sekä tuottaa tukea strategiseen suunnitteluun ja sidosryhmäyhteistyöhön. Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna puhelinhaastatteluina tammikuussa 2019 ja siihen vastasi 24 Kymen Veden sidosryhmäläistä.

KYMEN VEDEN TOIMINTA

KYMEN VESI INNOVATIIVISTEN RATKAISUJEN KEHITTÄJÄNÄ JA KÄYTTÄJÄNÄ



79 %

Vastaajista arvioi Kymen Veden olevan hyvin tai melko hyvin näkyvä ja tunnettu toimialueellaan.

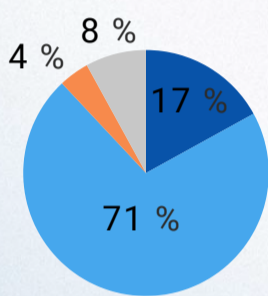
100 %

Vastaajista arvioi tuntevansa itse Kymen Veden toiminnan erittäin tai melko hyvin.

79 %

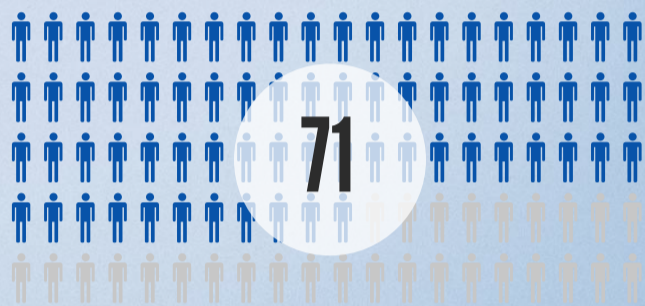
Vastaajista kokee henkilöstön tavoitettavuuden olevan riittävää.

PANOSTAMINEN TOIMINNAN TEHOAKUUTEEN



Yliittäneet odotukset (17%) Täyttäneet odotukset (71%)
Alittaneet odotukset (4%) En osaa sanoa (8%)

SUOSITTELEMISEN



Suosittelijat 9-10 (71%) Neutraalit 7-8 (29%)
Arvostelijat 0-6 (0%)

NPS = suosittelevien (9-10) %-osuus miinus tyytymättömien (0-6) %-osuus. Innolinkin vertailutietokannan organisaatioiden keskimääräinen NPS on 38.

TOIMINNAN TEKIJÖIDEN ONNISTUMINEN

Vastaajilta kysytyt toiminnan tekijät saivat keskimäärin hyvällä tasolla olevia onnistumisarvosanoja. Tällä hetkellä vastaajat kokivat Kymen Veden onnistuneen parhaiten seuraavissa tekijöissä:

4,4

Kymen Vesi on vesihuollon vahva asiantuntija.

4,3

Vesiyhtiön tuottamat palvelut ovat laadukkaita ja toiminta on luotettavaa.

4,3

Yhteistyö Kymen Veden henkilöstön kanssa on toiminut hyvin.

Asteikko: 1 = epäonnistunut... 5 = onnistunut erittäin hyvin

KEHITTÄMISKOHEET

Vesiyhtiö toimii asiakaslähtöisesti

Vesiyhtiö tiedottaa asioista aktiivisesti, ajantasaisesti ja avoimesti

Yhteistyö Kymen Veden henkilöstön kanssa on toiminut hyvin

Vastaajilta kysyttiin myös nykyisen onnistumisen lisäksi samojen tekijöiden merkitystä tulevaisuudessa. Suurin ero tulevaisuuden merkityksen ja nykyisen onnistumisen välillä muodostui vesiyhtiön asiakaslähtöiselle toiminnalle. Lisäksi Kymen Veden näkyvyyden parantamiseksi nousi esiin kehitysehdotuksia ja toiveita myös avoimissa vastauksissa.

Vaikka yhteistyö Kymen Veden henkilöstön kanssa koetaan olevan jo hyvällä tasolla, sen merkityksen koettiin kasvavan tulevaisuudessa entisestään. Kymen Veden tulee panostaa jatkossa edelleen syvempään yhteistyöhön sidosryhmien välillä ja tehdä ratkaisuja, joista molemmat osapuolet voivat hyötyvät.

Esille nousseisiin kehittämiskohteisiin kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota.

KIITOS!

"Olemme iloisia saamastamme palautteesta. Olemme onnistuneet vastaamaan sidosryhmien odotuksiin melko hyvin, mutta tulevaisuudessa odotukset kasvavat entisestään ja olemme valmiita tähän haasteeseen. Tutkimuksen pohjalta kehitämme toimintaamme huomioden esille nousseet kehityskohteet.

Annattehan arvokkaan palautteenne myös jatkossa!"

Jani Väkevä, toimitusjohtaja
Kymen Vesi