

Vesiosuuskunnan tiedottaminen

Vastauksia 20

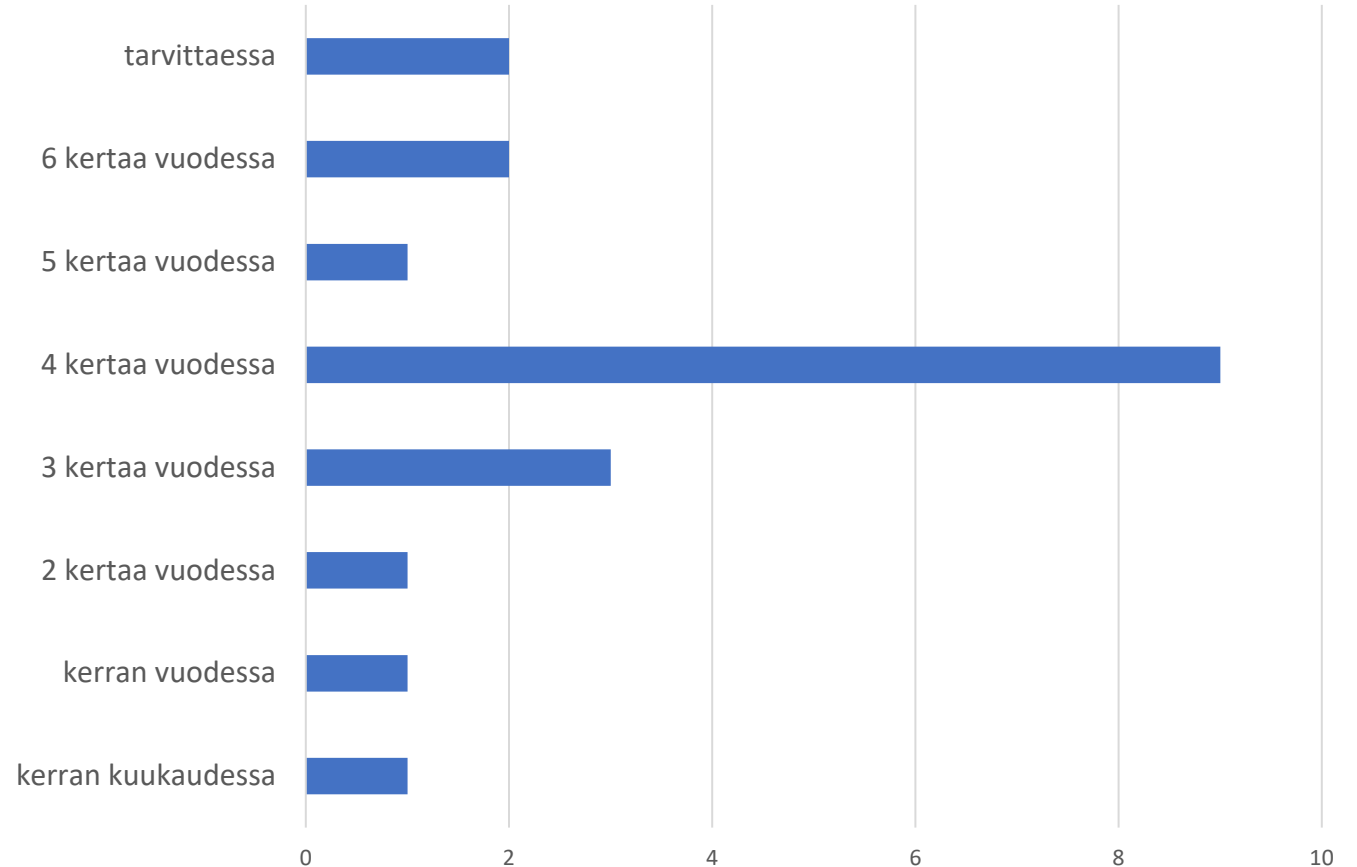
VesiVarma 2021

Kyselyn kysymykset

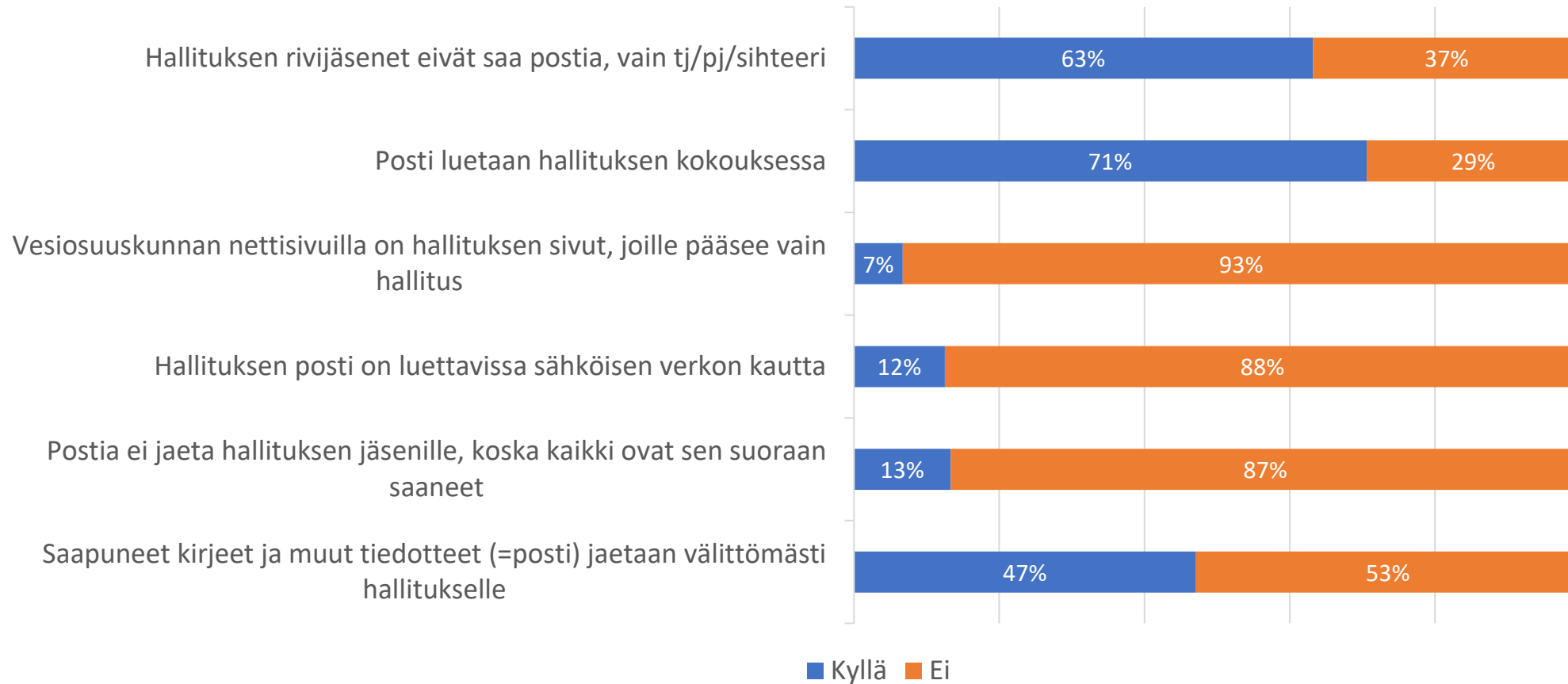
1. Kuka vesiosuuskunnassa vastaa tiedottamisesta?
2. Hallituksen sisäinen tiedonkulku ja tiedottaminen
3. Kuinka usein hallitus kokoontuu?
4. Vesiosuuskuntien/-laitosten välinen tiedonkulku ja tiedottaminen
5. Millaisella maantieteellisellä alueella näkisit yhteistyömahdollisuuksia tiedottamisessa?
6. Onko vesiosuuskunnassa huomioitu tietosuojan piiriin kuuluvien tietojen käsittely ja jakaminen?
7. Jaetaanko tietoa vesihuoltolain edellyttämällä tavalla?
8. Mitä tapaa/tapoja vesiosuuskunnan ulkoisessa tiedottamisessa käytetään?
9. Miten vesiosuuskunta hoitaa normaaliajan asiakastiedottamisen?
10. Mistä asioista asiakkaille tiedotetaan?
11. Kuinka usein tiedotteita tai uutisia tehdään?
12. Olisiko vesilaitosten yhteinen sähköinen uutiskirje kokeilemisen arvoinen?
13. Onko vesiosuuskunnalla nettisivut?
14. Miten normaaliajan tiedottamista voisi omassa vesiosuuskunnassa kehittää?

Tiedotusvastuu ja hallituksen kokoukset (n=20)

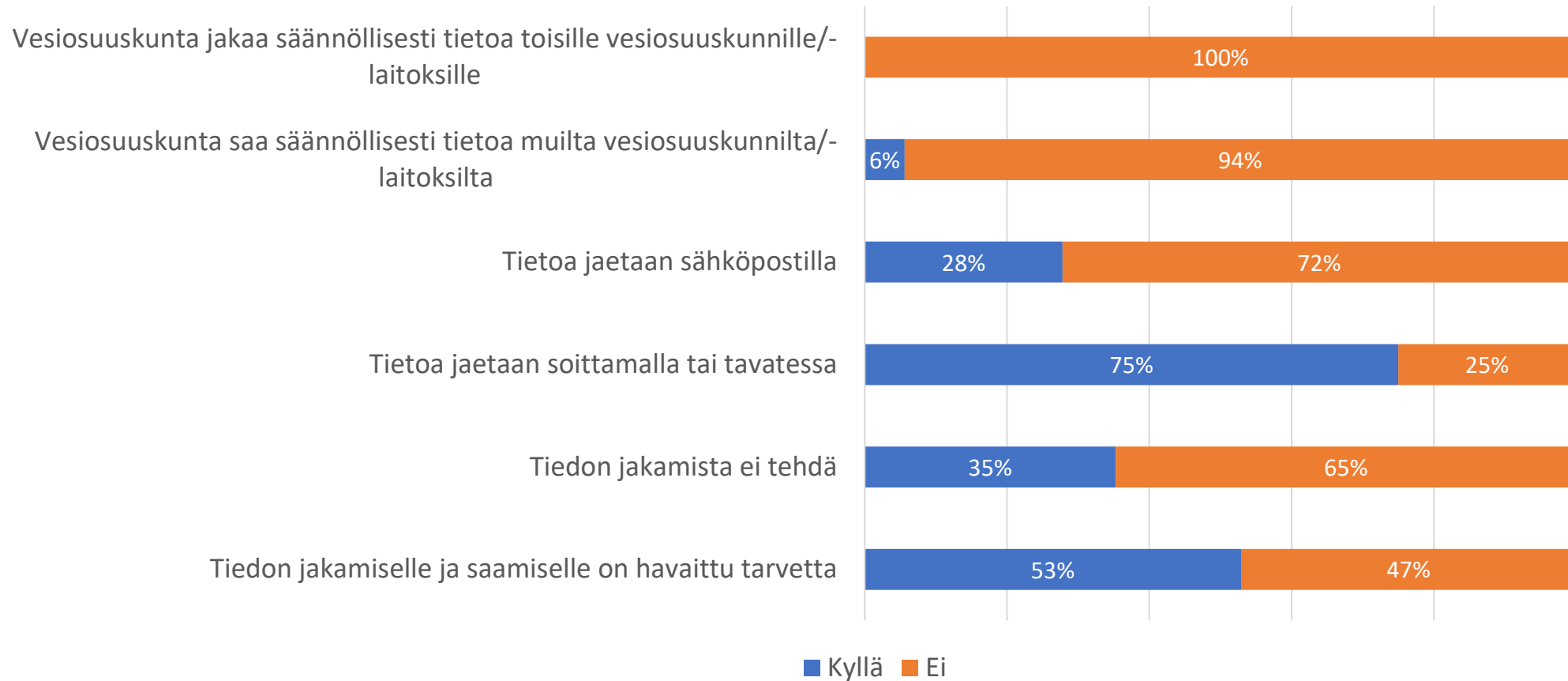
- Puheenjohtaja 11
- Varapuheenjohtaja 1
- Toimitusjohtaja 8
- Sihteeri 4
- Hallituksen jäsen 6
- palveluntuottaja 2



Hallituksen sisäinen tiedonkulku ja tiedottaminen n=20



Laitosten välinen tiedonkulku ja tiedottaminen n=20

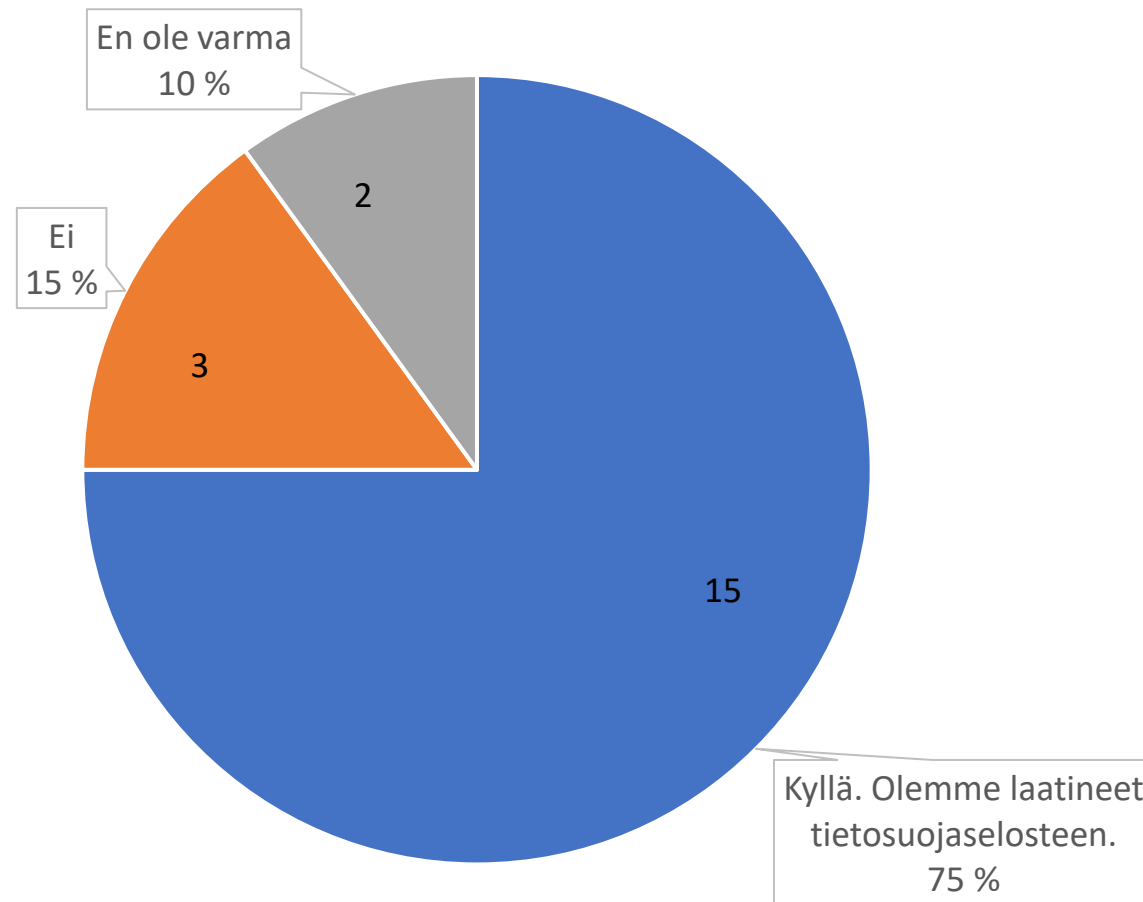


Tiedottamisen yhteistyömahdollisuus $n=16$

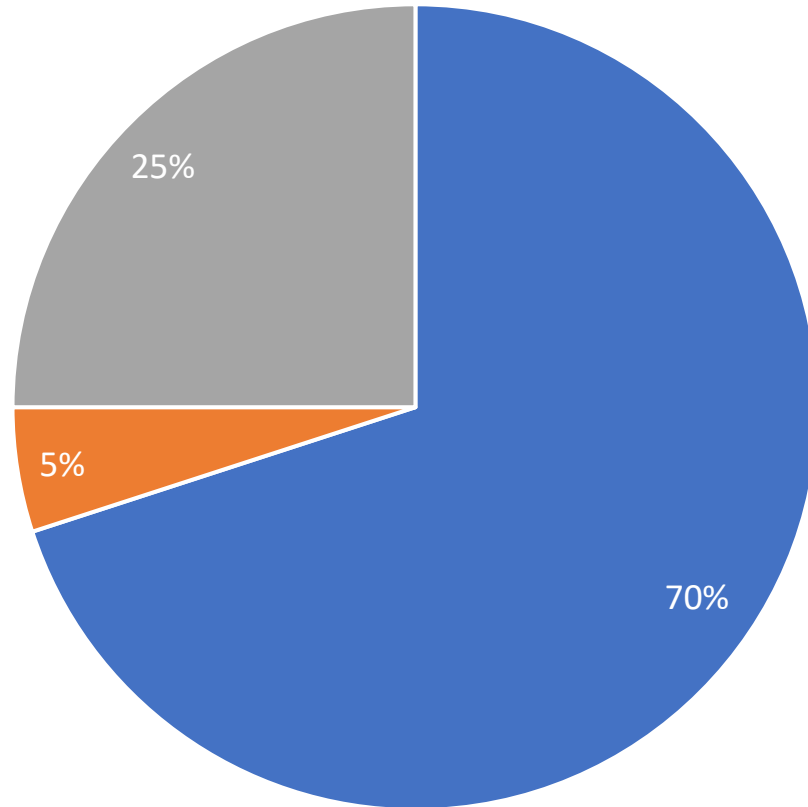
(Millaisella maantieteellisellä alueella näkisit yhteistyömahdollisuuksia tiedottamisessa?)

- Tiedotusyhteistyö katsottiin mahdolliseksi läheisten vesiosuuskuntien tai vesilaitosten kanssa
- Yhteistyö voisi ulottua kuntarajojen ulkopuolelle
- Yhteistyöalueen toivottava koko vaihtelee (vesiosuuskunta-vesilaitos, koko maakunta, koko Suomi)

Onko vesiosuuskunnassa huomioitu tietosuojan piiriin kuuluvien tietojen käsittely?

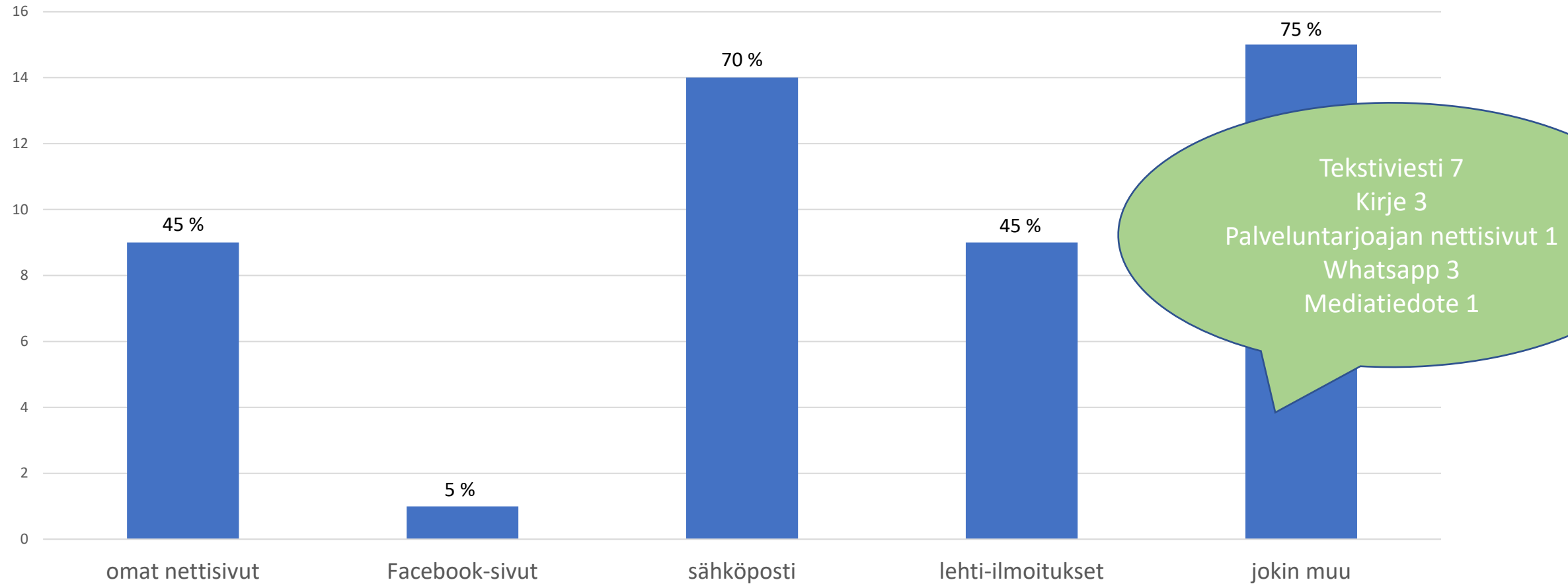


Jaetaanko tietoa vesihuoltolain edellyttämällä tavalla? $n=20$

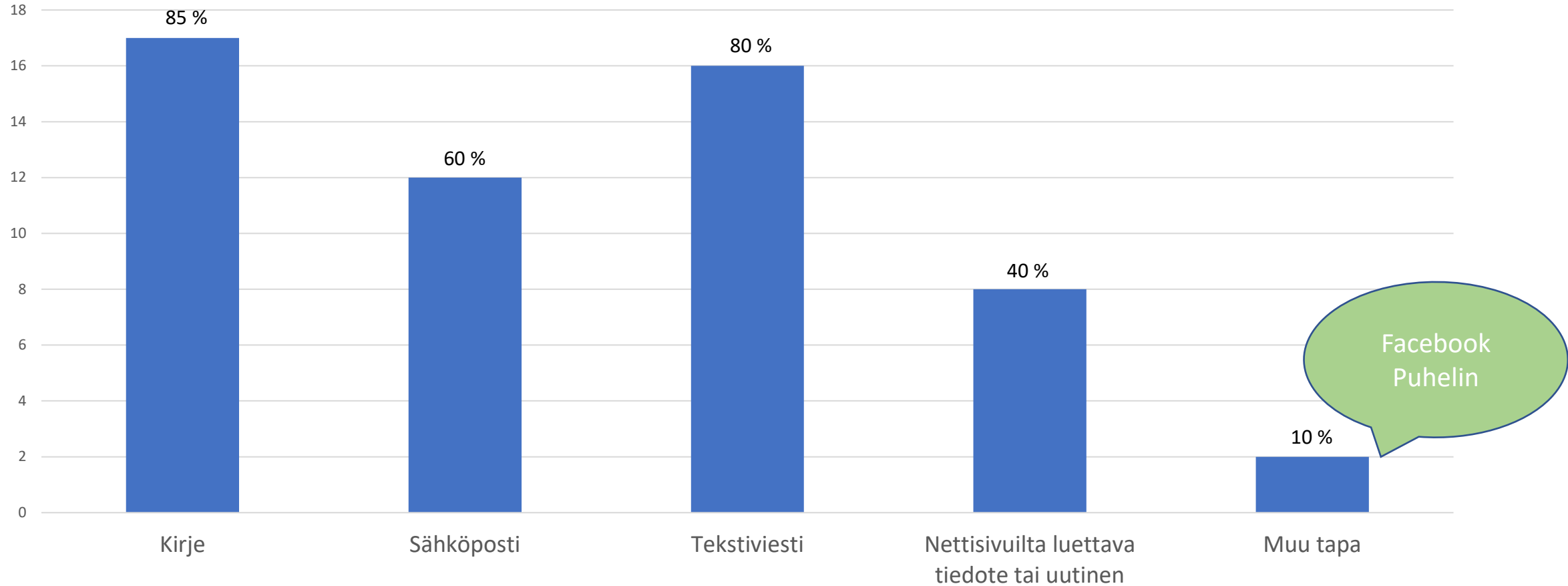


■ Kyllä ■ Ei ■ En ole varma

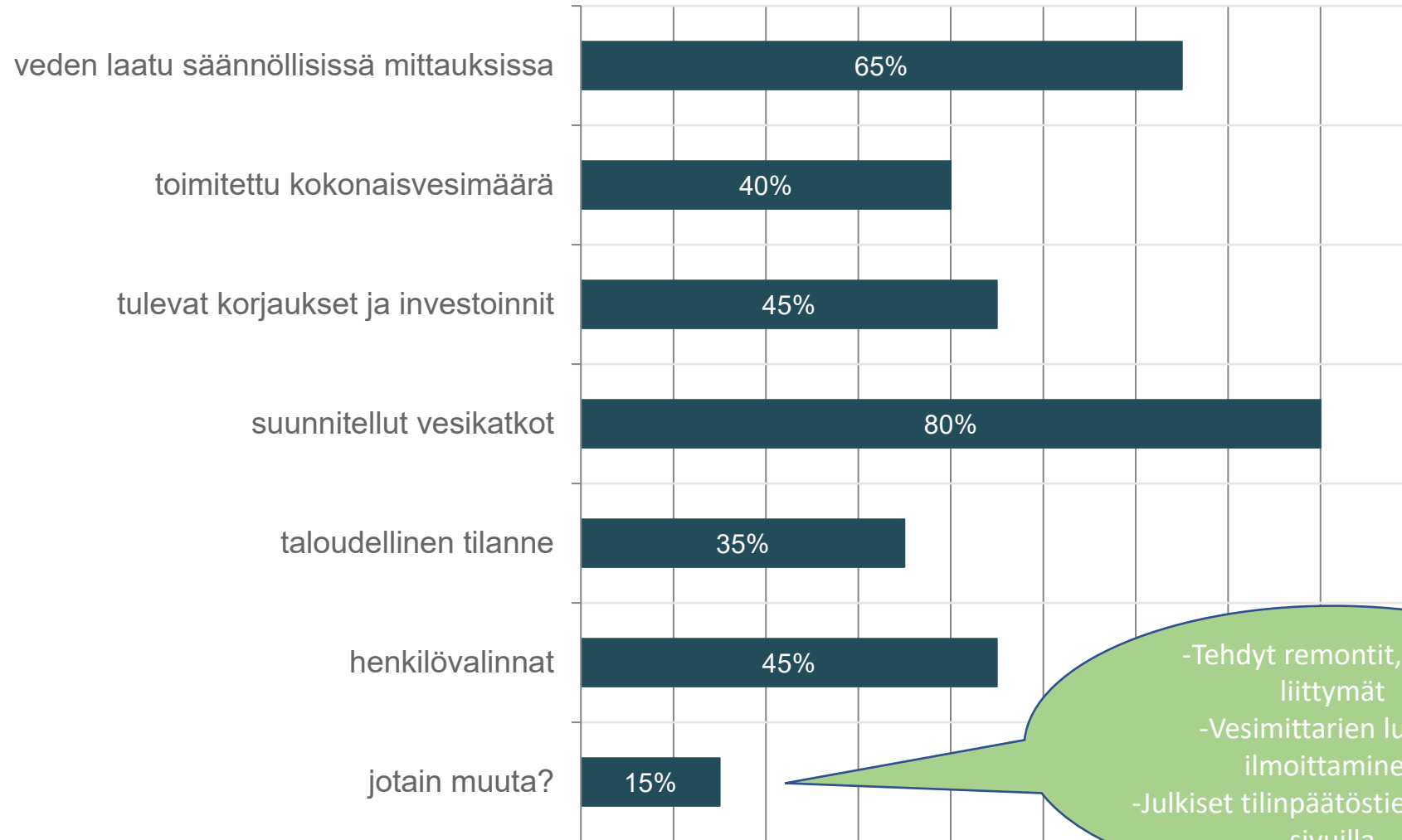
Ulkoisen tiedottamisen välineet $n=20$



Asiakastiedottaminen normaaliaikana n=20

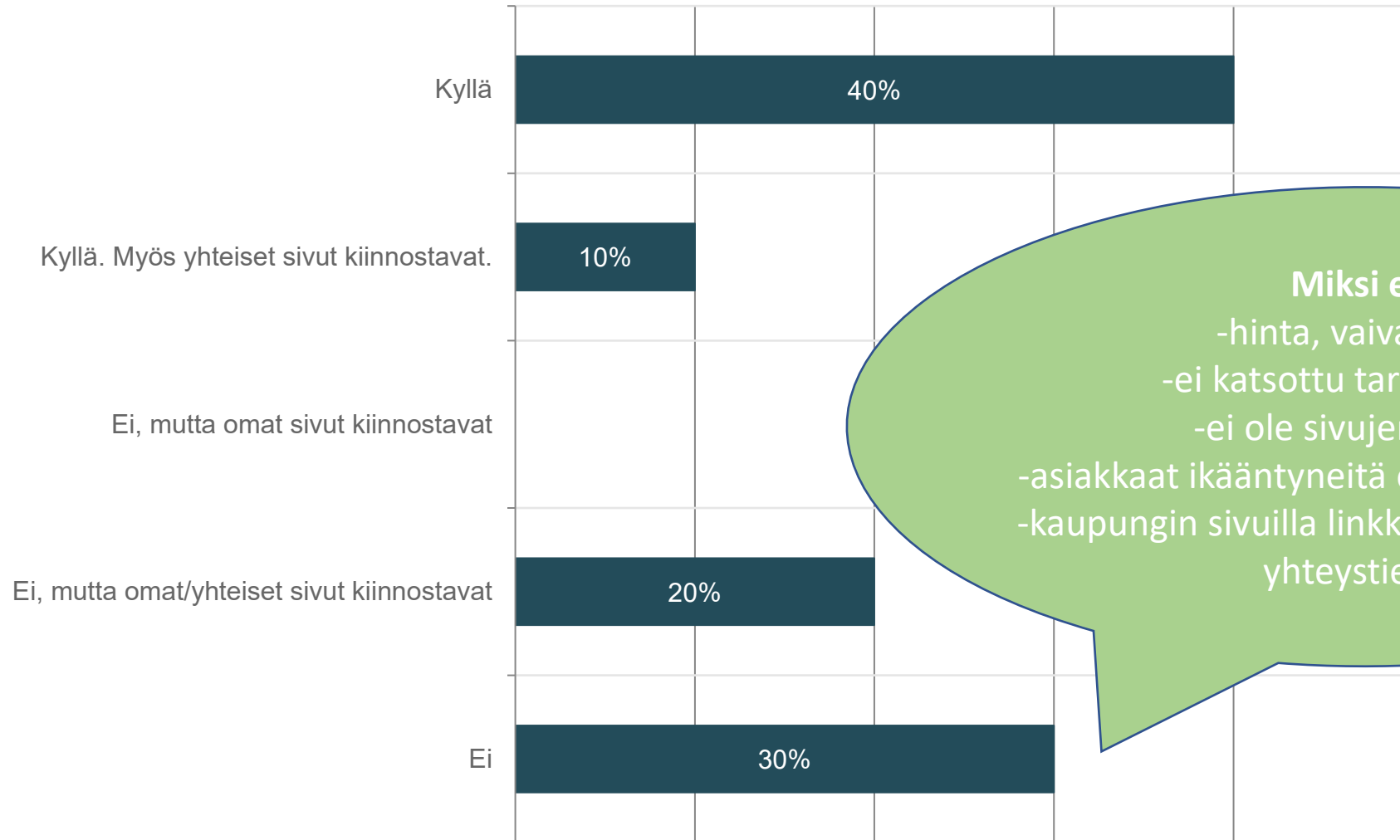


Mistä asioista asiakkaille tiedotetaan? n=20



-Tehdyt remontit, uudet liittymät
-Vesimittarien luku ja ilmoittaminen
-Julkiset tilinpäätöstiedot www-sivuilla

Onko vesiosuuskunnalla omat nettisivut? n=20



Miksi ei?

- hinta, vaivannäkö
- ei katsottu tarpeelliseksi
- ei ole sivujen tekijää
- asiakkaat ikääntyneitä eivätkä käytä nettiä
- kaupungin sivuilla linkki, josta löytyy vokin yhteystiedot

Nettisivut (n=10)

- Päivitys
 - Jatkuva
 - 2-3 kertaa vuodessa
 - Aina tarvittaessa
 - Vähintään kerran vuodessa
- Sisältö
 - Toimintasuunnitelma ja –kertomus, vesimaksut, sähköiset lomakkeet, toiminta-alueet, rakentaminen, tiedotteita, linkkejä, palautelomake
 - Hallituksen jäsenluettelo, pääkokoukset
 - Yleiset asiat, huoltotoimet, kokoukset, poikkeustilanteet
 - Sijainti, keskeiset toimijat, hinnasto
 - Hallinnon yhteystiedot, säännöt, sopimusehdot, tiedotteet, ajankohtaiset asiat
 - Perustiedot, hinnasto, osuuskuntakokouksen materiaalit, vesitutkimustulokset

Kuinka usein tiedotteita ja uutisia tehdään?

(n=19)

- 4-6 kertaa vuodessa (1)
- 2-5 kertaa vuodessa (2)
- 2 kertaa vuodessa (2)
- 1-2 kertaa vuodessa (3)
- Kerran vuodessa (6)
- Tarvittaessa (4)
- Harvoin (1)
- Mittarilukemapyynnön yhteydessä (1)
- Vuosikokouskutsun yhteydessä (1)
- Kotisivujen päivitys pari kertaa vuodessa (1)

Vesilaitosten yhteinen sähköinen uutiskirje

n=18



Asiakaskysely: "Haluaisitko lukea vesilaitosten yhteistä sähköistä uutiskirjettä?"

59 %

41 %

Miten normaaliajan tiedottamista voisi kehittää? (n=14)

Vastaukset
Tiedottamista parantaisi huomattavasti se, että kaikki osakkaat ilmoittaisivat yhteystietonsa. Lehdet eivät ole 100 % tiedotuskanava, koska ne eivät tavoita läheskään kaikki asiakkaita.
Asiaa on mietitty useasti kokouksissa, mutta asiakasviestintää hankaloittaa kun lähes puolella talouksista ei ole nettiä, tai eivät ainakaan ole ilmoittaneet.
Lisäämällä ryhmätekstiviesti-ilmoituksia. Saada aikaiseksi toimivat, kiinnostavat nettisivut, vaikkapa yhdessä toisten toimijoiden kanssa. Myös paperiversiota tarvitaan, koska kaikki ei käytä nettiä.
Omat nettisivut. Olemme myös tiedottaneet fasebookin kautta.
Mitä pitäisi tiedottaa? Meillä veden toimittaa Äänekosken Energia ja heidän sivuiltaan on nähtävissä häiriöt, suunnitellut katkot ja vedenlaatu raportit. Jäseniä on opastettu katsomaan sieltä jos ongelmia.
Aina voi tehostaa. Olisi toivottavaa myös asiakaspalaute, jonka pohjalta voidaan lisätiedottaa.
Whatsapp ryhmä toimii hyvin ja vanhemmille tekstiviesti. Muutamat tarvitsevat viel kirjeenä.
Nettisivu, useampi tiedotuskirje
Kehittämistä harkitaan mikäli tarvetta ilmaantuu.
Nettisivulla voisi paremmin ylläpitää yleistä tietoa vedestä ja vesiosuuskunnan toiminnasta ja häiriöistä. Itse häiriötiedottaminen on kohdennettava kuitenkin suoraan asiakkaille (tekstiviesti tai ovelta ovelle).
Esimerkiksi voisi tiedottaa veden laadusta, mahdollisista korjauksista.
Jos asiakkaiden sp-osoitteet olisivat tiedossa, voitaisiin tiedottaa sitä kautta ajankohtaisista asioista. Postittaminen on nykyhinnoilla n. 300 asiakkaalle liian kallista, soveltuu käytettäväksi vain mittarinlukulomakkeiden lähettämisen yhteydessä.
Ryhmäviesti on hyvä
Tiedotteet vesiosuuskunnan omalle internet sivulle