

AJANKOHTAISTA KETISSÄ

Asiakkaat ja sidosryhmät tyytyväisiä KETIn toimintaan

Keski-Karjalan Kehitysyhtiö KETI saa toiminnastaan asiakkailtaan ja sidosryhmiltään hyvän arvosanan. Vuosittaisessa asiakastytyväisyystutkimuksessa KETI saa kokonaisarvosaksi 3,8 (asteikko 1-5). Kyselyn kohderyhmänä olivat KETIn yritysasiakkaat ja sidosryhmät sekä potentiaaliset asiakkaat, jotka olivat ensimmäistä kertaa mukana kyselyssä. Kyselyyn vastasi 46 asiakasta (vastausprosentti 27), 39 sidosryhmän edustajaa (46 %) ja 82 potentiaalista asiakasta (14 %). Vastaaajista liki puolet oli potentiaalisia asiakkaita.

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa vastaajien asiakasprofileja ja selvittää vastaajien KETIn toiminnalle asettamia odotuksia sekä tyytyväisyyttä palveluihin. Asiakasryhmittäin KETIn saamat kokonaisarviot vaihtelivat jonkin verran: tyytyväisimpiä KETIn toimintaan ovat sidosryhmät (4,2) ja asiakkaat (4,0). Heikoin arvosana (3,5) tuli potentiaalisilta asiakkailta, jotka eivät ole olleet tekemässä KETIn neuvontapalvelujen kanssa. Mahdollisten asiakkaiden oletukset eivät näyttäisi vastaavan varsinaisten asiakkaiden kokemuksia palveluista.

Ammattitaitoa ja luottamuksellisuutta arvostetaan

Kaikkien vastaajien mielestä KETIn toiminnan tärkeimpiä tekijöitä ovat yhteyshenkilön asiantuntemus ja ammattitaito, palvelujen luottamuksellisuus ja asiakaslähtöisyys sekä kehittämissyhtiön asiantuntemus. Tutkimuksessa eivät erotu eri vastaajaryhmien vastausten mahdolliset erot.

KETI tunnetaan, sillä 72 prosenttia vastaajista ilmoittaa tuntevansa yhtiön joko erittäin tai melko hyvin. Erittäin huonosti yhtiön tuntee 9 prosenttia vastaajista, joista valtaosa on potentiaalisia asiakkaita. Suurimmalla osalla vastaajista (62 %) on kokemusta yrityskohtaisista neuvontapalveluista. Apua ja neuvontaa haettiin yhtiöltä, koska asiointi KETI:ssä on helppoa, KETI on tunnettu asiantuntija ja sillä on hyvät yhteistyöverkostot.

Asiakkaiden tyytyväisyydestä kertoo sekin, että vain yksi vastaaja ilmoittaa, ettei koe jatkossa tarvetta KETIn palveluille. Eniten tarvetta arvellaan olevan liiketoiminnan kehittämisessä ja investoinneissa. Potentiaalisistakin asiakkaista vain vajaa viidennes arvelee, ettei koe tarvetta KETIn palveluille.

Lisätiedot: toimitusjohtaja Risto Hiltunen, 050 303 1313, risto.hiltunen@keti.fi

Uusia yrityksiä etsitään äkillisen rakennemuutoksen alueelle

Keski-Karjala sai äkillisen rakennemuutoksen alueen statuksen joulukuussa 2008. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että seudun investointeihin saatiin lisärahoitusta. Tukitasot eivät nousee, mutta määrällisesti rahaa on enemmän jaettavissa yritysten investointi-, kehittämis- ja koulutushankkeisiin.

Uusi konkreettinen työkalu vastata rakennemuutoksen aiheuttamiin haasteisiin on KETI:ssä toukokuussa käynnistynyt kehittämishanke **Arppen jäljillä – uutta yritystoimintaa Keski-Karjalaan**. Sen tavoitteena on löytää uusia työllistäviä yrityksiä Keski-Karjalan alueelle. Projektipäällikkönä on aloittanut Paavo Varis, joka toimi aiemmin yrittäjänä Kiteellä.

Lisätiedot: projektipäällikkö Paavo Varis, 0400 150 854, paavo.varis@keti.fi