

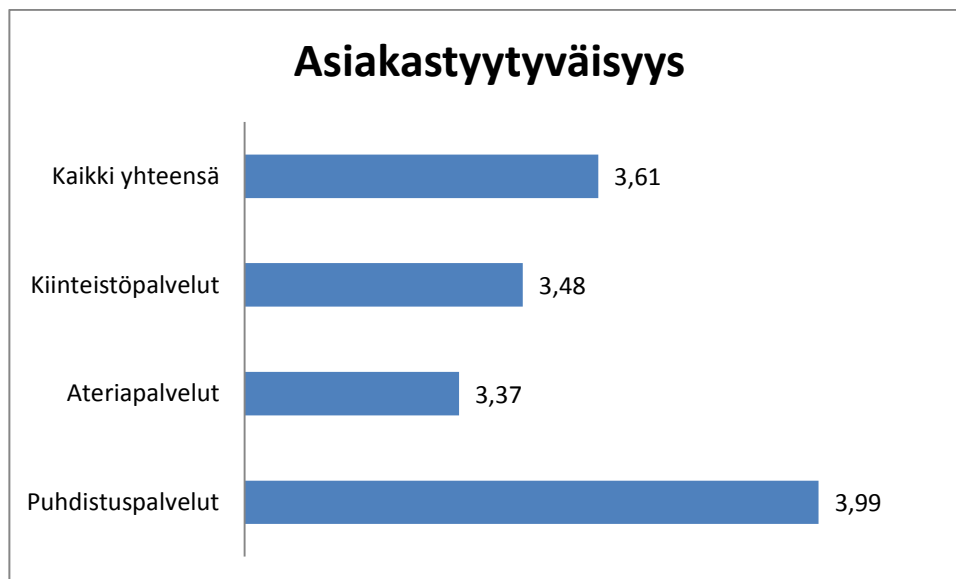
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2011

lin ateria- ja tilapalveluliikelaitos kehittää toimintaansa ja tämän vuoksi kysimme mielipidettänne toiminnasta. Saamia vastauksia käytämme ainoastaan liikelaitoksen toiminnan kehittämiseen. Vastaja pystyi vastaamaan sen alueen kysymyksiin, jonka palveluita käytti. Vastukset piti palauttaa viimeistään pe 20.1.2012 / lin kunnanvirasto/Jaana Honkanen.

Vastauksia tuli 586 kappaletta, joten vastausprosentti oli 60,41 %. Kysymyslomakkeita lähetettiin kouluihin, päiväkoteihin ja Oulunkaaren laitoksiin sekä kotipalveluasiakkaille. Osa vastauksista tuli myöhemmin kuin 20.1.2012, mutta ne otettiin mukaan kyselyyn.

Vastausten luotettavuuteen emme ota kantaa tässä raportissa. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa kuitenkin kysymysten samanlainen tulkinta ja vastaushetki, miten paljon vastaajalla on rauhallista aikaa miettiä kysymyksiä, kun hän niihin vastasi.

Tavoitetaso tyytyväisyydelle on neljä asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi on heikko ja viisi kiitettävä. Asiakastyytyväisyys oli koko liikelaitoksella 3,61. Tavoitteeseen ei ihan päästy, mutta tästä on hyvä lähteä kehittämään toimintaa asiakaslähtoisemmäksi.



Puhdistuspalveluiden toimintaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä ja yleinen puhtaustaso koettiin hyväksi, vaikkakin siivoushenkilöstön aikarajoitukset ja jaksaminen mietitytti vastaajia. Tärkeämmäksi kehittämisalueeksi nousi wc-tilojen siisteys. Puhdistuspalveluiden henkilöstön kanssa yhteistyö koettiin helpoksi.

Ateriapalveluiden toimintaan oltiin keskimäärin tyytyväisiä. Ruoan maittavuus koettiin pääsääntöisesti hyväksi, mutta vastaajissa oli myös niitä jotka kokivat ruoan laadun ala-arvoiseksi. Ruokailutiloista oltiin monta mieltä, tyytyväisyys olikin talokohtainen. Ateriapalveluiden suurimmaksi kehittämiskohteeksi nousivat tarjottavat salaatit.

Kiinteistöpalveluiden toimintaan oltiin tyytyväisiä, mutta kunnossapito ja korjaustöihin reagoiminen koettiin hitaaksi. Talvi- ja kesäajan puhtaanapito jakoi vastaajat, osa oli todella tyytyväinen ja osan mielestä mikään ei pelaa. Palautetta tuli myös kenttien huollosta, mutta ne eivät kuulu aterial- ja tilapalveluille.

Asiakaskysely on ensimmäinen joka on tehty koko liikelaitokselle. Aiempien vastausten vertailuun ei ole mahdollisuutta. Vastaukset esitellään kevään aikana liikelaitoksen henkilöstölle ja samalla pohdimme parantavia toimenpiteitä toiminnalle. Liikelaitoksen päämääränä on tyytyväinen asiakas. Kiitos vastaajille, kehittäminen jatkuu.

Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvoimme täytekakun. Arvonnan voitti Eetu Leskinen / Kuivaniemen koulusta. Onnea voittajalle.

Jaana Honkanen
aterial- ja tilapalvelu
johtaja