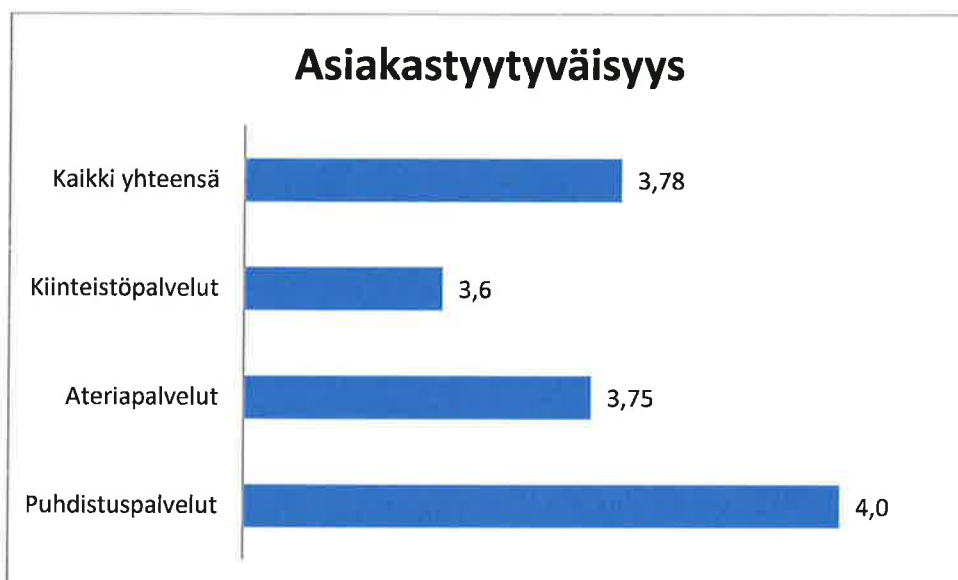


ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2013

Iin aterial- ja tilapalveluliikelaitos kehittää toimintaansa ja tämän vuoksi kysyimme mielipidettänne. Saamia vastauksia käytämme ainoastaan liikelaitoksen toiminnan kehittämiseen. Vastaaja pystyi vastaamaan sen alueen kysymyksiin, jonka palveluita käytti. Kouluille kyselyt lähetettiin sähköisesti ja muille paperiversiona.

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.



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

Ateriapalveluiden toimintaan oltiin tyytyväisiä. Ruoan maittavuus koettiin suurimmaksi osaksi hyväksi, mutta vastaajissa oli myös niitä jotka kaipasivat muutoksia reseptiikkaan. Ateriapalveluiden kehittämiskohteeksi nousivat tänäkin vuonna tarjottavat salaatit. Lähiruoka on puhututtanut nyt valtakunnallisesti ja siitä tulikin kommentteja. Vastaajista osa oli sitä mieltä, että ruokalistoilta oleva lähiruoka (esim. Kuusamon muikut ja suomalainen ohra) pitäisi jättää pois ja osa liputti lähiruoan puolesta.

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. Talvikunnossa pitoon tuli kommentteja hiekotuksen tarpeesta ja kesäkunnossa pidossa nurmikoiden pituus. Kiinteistöhoitajien palvelualltius sai kuitenkin positiivista palautetta.

Tavoitetaso tyytyväisyydelle on neljä asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi on heikko ja viisi kiitettävä. Asiakastyytyväisyys oli koko liikelaitoksella 3,78. Edellisenä vuonna asiakastyytyväisyys oli 3,61, joten olemme

pystyneet parantamaan asiakastytyvyyttä. Tavoitteeseen ei ihan päästy, mutta tästä on hyvä lähteä kehittämään toimintaa asiakaslähtöisemmäksi.

Asiakaskysely on toinen joka on tehty koko liikelaitokselle. Edellisen kyselyn vastausten vertailuun on nyt mahdollisuutta. Vastaukset esitellään kevään aikana liikelaitoksen henkilöstölle ja samalla pohdimme parantavia toimenpiteitä toiminnalle. Liikelaitoksen päämääränä on tyytyväinen asiakas. Kiitos vastaajille, kehittäminen jatkuu.

Jaana Honkanen
ateria- ja tilapalvelu
johtaja