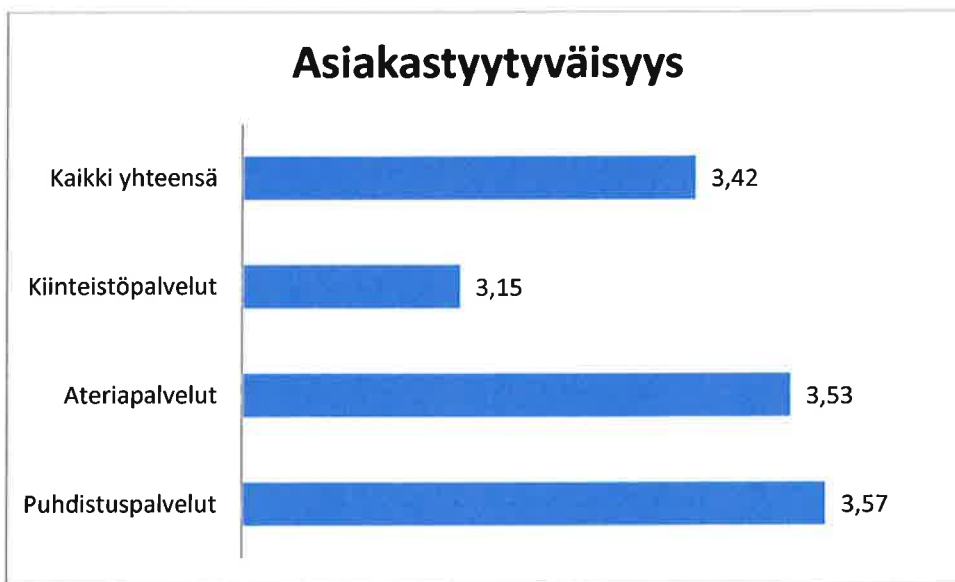


## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2014

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. Vastausprosentti jäi vähäiseksi ja vastaajista suuri osa oli henkilökuntaa. Sähköisen kyselyn vastausprosentti oli 12 % ja paperisen kyselyn 16 %. Kokonaisvastaus prosentti jäi siis todella alhaiseksi, vain vajaa 13 %. Päiväkotien ja soten laitoksien vastaukset tulivat pääsääntöisesti henkilökunnalta. Koulujen vastuksista 37 % tuli henkilökunnalta ja loput oppilailta. Osasta kouluja ei tullut yhtään vastausta.

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 yleinen puhtaustaso koettiin hyväksi. Tärkeämmäksi kehittämisalueeksi nousi edelleenkin wc-tilojen siisteys. Puhdistuspalveluiden henkilöstön kanssa yhteistyö koettiin helpoksi. Puhdistuspalveluiden toimintaan oltiin vähemmän tyytyväisiä kuin viime vuonna.

Aterialpalveluiden toimintaan oltiin tyytyväisiä. Ruoan maittavuus koettiin suurimmaksi osaksi hyväksi. Aterialpalveluiden kehittämiskohteeksi nousivat tänäkin vuonna tarjottavat salaattit. Lähiruoka on puhututtanut nyt valtakunnallisesti ja siitä tulikin kommentteja. Lähiruoan osuus kokonaisuudesta on noin 20–25%. Kotipalveluasiakkaiden tyytyväisyys ruokaa nousi, vastaavasti päiväkotipuolella tyytyväisyys ruokaan laski.

Kiinteistöpalveluiden kunnossapito ja korjaustöihin reagoiminen koettiin hitaaksi. Talvi- ja kesäajan puhtaanapito puhututti, osan mielestä mikään ei pelaa. Talvikunnossa pitoon tuli kommentteja hiekotuksen tarpeesta ja kesäkunnossa pidossa nurmikoiden pituus. Kiinteistöpalveluiden toimintaan oltiin myös vähemmän tyytyväisiä kuin viime vuonna. Kiinteistöhoitajien palvelualttius sai kuitenkin positiivista palautetta.

Tavoitetaso tyytyväisyydelle on neljä asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi on heikko ja viisi kiitettävä. Asiakastyytyväisyys oli koko liikelaitoksella 3,42. Edellisenä vuonna asiakastyytyväisyys oli 3,78. Tyytyväisyystaso laski, joten meidän pitää miettiä mikä todellisuudessa vaikutti tulokseen. Toiminta ei ole kuitenkaan muuttunut edellisestä vuodesta. Tavoitteeseen ei päästy, mutta tästä on hyvä lähteä kehittämään toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Tulemme tekemään asiakaskäyntejä esimiesten kanssa.

Asiakaskysely on kolmas 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.

Vastaajien kesken arvottiin täytekakku. Kakun voitti tänä vuonna Eetu Salminen. Onnittelut!

Jaana Honkanen  
ateria- ja tilapalvelu  
johtaja