TURKU

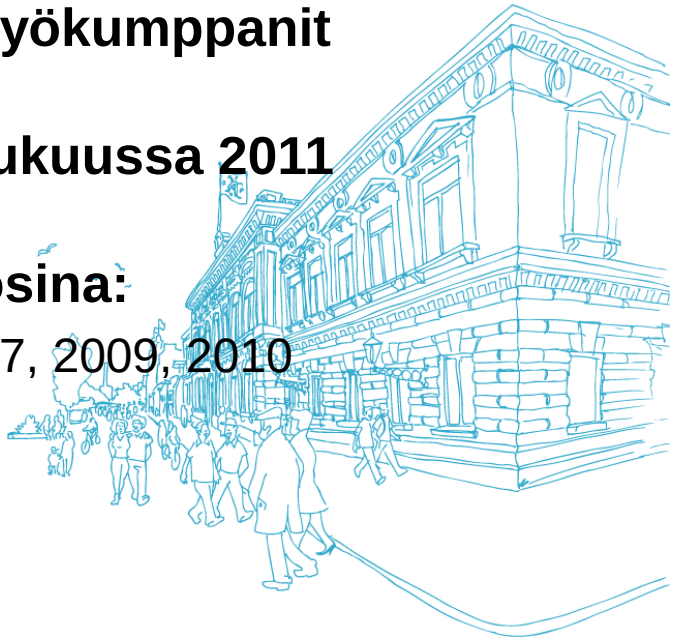
Tilaliikelaitoksen palvelutason arviointi 2011

TURKU ● ÅBO
Eurooppalainen kulttuurikaupunki

TURKU

Yleistä

- **Tavoitteena:**
  - Selvittää asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kokemuksia ja mielipiteitä toiminnasta Tilaliikelaitoksen kanssa
  - Saada tietoa ja ideoita Tilaliikelaitoksen toiminnan kehittämiseksi
- **Kohderyhmänä asiakkaat sekä yhteistyökumppanit**
- **Palvelutason arviointi suoritettiin joulukuussa 2011**
- **Vastaava kysely on tehty aiemmin vuosina:**
  - 1996, 1998, 2001, 2003 (KTI), 2005, 2007, 2009, 2010 (sisäiset kumppanit)



TURKU ● ÅBO
Eurooppalainen kulttuurikaupunki

TURKU

Yleistä

- **Kysely toteutettiin nettikyselynä**
- **Kyselyjä lähetettiin 196 kpl**
  - Vastauksia saatiin 35 kpl (18 %)
    - Vastausprosenttia ei voida pitää kovin hyvänä
- **Kysymykset koskivat Tilaliikelaitosta yleisesti ja toimintokohtaisesti**
  - Uutena toimintona arkkitehtipalvelut

TURKU ● ÅBO
Eurooppalainen kulttuurikaupunki

TURKU

Yleistä

- **Vastausten tulkinta:**

1,00–1,79	Heikko
1,80–2,59	Välttävä
2,60–3,39	Tyydyttävä
3,40–4,19	Hyvä
4,20–5,00	Erinomainen

- **Taulukoissa esitetään vertailulukuina vuosien 2007, 2009 ja 2010 vastaavat luvut**

TURKU ● ÅBO
Eurooppalainen kulttuurikaupunki

TURKU

Yleiset kysymykset

	Kaikki vastaajat	sisäiset	ulkoiset	sisäiset VUOSI 2010	sisäiset VUOSI 2009	sisäiset VUOSI 2007
	N=35	N=22	N=13	N=40	N=60	N=45
Asiakkaan tarpeiden huomioiminen: Koetko, että Tilaliikelaitoksen henkilökunta..	**3,85**	**3,97**	**3,67**	**3,59**	**3,58**	**3,59**
pyrkii ymmärtämään asiakkaan tarpeita	4,09	4,24	3,85	3,88	3,9	3,87
ajattelee asiakkaan kokonaisetua	3,68	3,81	3,46	3,46	3,31	3,49
huomioi asiakkaan erityistarpeet	3,79	3,86	3,69	3,44	3,53	3,4
Asiakaspalvelu: Miten seuraavat väittämät vastaavat Tilaliikelaitoksen henkilökunnan asiakaspalvelua?	**4,1**	**4,13**	**4,05**	**3,83**	**3,78**	**3,72**
Yhteydenpito on helppoa	4,26	4,38	4,08	3,88	3,98	3,84
Palvelu on nopeaa ja joustavaa	3,74	3,73	3,77	3,43	3,26	3,29
Henkilöstö on ystävällistä	4,21	4,29	4,08	4,18	3,95	3,91
Henkilöstö on kärsivällistä	3,91	4	3,77	3,75	3,62	3,76
Soittopyyntöihin vastataan	4,18	4,14	4,23	3,78	3,79	3,64
Sähköpostiviesteihin vastataan	4,32	4,29	4,38	4	4	3,91
Vuorovaikutus: Koetko, että Tilaliikelaitoksen henkilökunta pyrkii..	**3,86**	**3,92**	**3,77**	**3,78**	**3,66**	**3,75**
aktiivisesti kuuntelemaan asiakasta	3,89	3,95	3,77	3,78	3,76	3,73
selkeään ja ymmärrettävään vuorovaikutukseen	3,79	3,81	3,77	3,72	3,59	3,78
neuvottelujen vaivattomuuteen	3,91	4	3,77	3,85	3,63	3,73
Luotettavuus: Kuinka luotettavana pidät Tilaliikelaitoksen toimintaa seuraavien väitteiden kohdalla?	**3,64**	**3,54**	**3,81**	**3,48**	**3,42**	**3,49**
Sovitut aikataulut pitävät	3,42	3,24	3,75	3,28	3,25	3,36
Asiakkaalle annettut tiedot ovat paikkaansapitäviä	3,85	3,76	4	3,75	3,68	3,87
Työsuoritteet ovat virheettömiä	3,52	3,48	3,58	3,33	3,22	3,27
Annetut lupaukset pitävät	3,76	3,67	3,92	3,58	3,51	3,49

TURKU

Yleiset kysymykset

	Kaikki vastaajat	sisäiset	ulkoiset	sisäiset VUOSI 2010	sisäiset VUOSI 2009	sisäiset VUOSI 2007
	N=35	N=22	N=13	N=40	N=60	N=45
Henkilöstön pätevyys: Onko Tilaliikelaitoksen henkilökunta mielestäsi..	**3,93**	**4,05**	**3,73**	**3,77**	**3,61**	**3,63**
ammattitaitoista ja asiantuntevaa	4,06	4,1	4	3,98	3,76	3,82
palvelusuuntautunutta	3,85	4,1	3,46	3,73	3,6	3,58
oma-aloitteista	3,62	3,76	3,38	3,4	3,19	3,27
yhteistyökykyistä	4,18	4,24	4,08	3,98	3,86	3,84
Viestintä ja markkinointi: Onko Tilaliikelaitos mielestäsi onnistunut seuraavissa viestintätoimenpiteissä?	**3,61**	**3,65**	**3,52**	**3,68**	**3,35**	**3,53**
Totuudenmukainen ja asiallinen tiedotus	3,85	3,81	3,92	3,8	3,54	3,67
Ilmoittelu vapaista tiloista	3,09	3,14	3	3,05	2,91	3,18
Asiakaspalautteen kerääminen	3,7	3,86	3,42	4,08	3,56	3,61
Tilanne-lehden sisältö	3,85	3,86	3,85	3,85	3,46	3,78
Internet-sivujen sisältö	3,53	3,6	3,42	3,6	3,27	3,42
Tilalaitoksen yrityskuva: Miten seuraavat kohdat vaikuttavat mielestäsi Tilaliikelaitoksesta välittyvään kuvaan?	**3,51**	**3,55**	**3,44**	**3,47**	**3,35**	**3,34**
Toimipisteen sijainti	3,56	3,52	3,62	3,5	3,46	3,42
Toimipisteen tilojen siisteys ja viihtyisyys	3,7	3,75	3,62	3,68	3,55	3,62
Henkilöstön välittämä kuva	3,88	3,95	3,77	3,88	3,68	3,7
Tiedotusvälineiden kautta välittynyt kuva	2,91	3	2,77	2,83	2,73	2,6
Yhteenveto	**3,79**	**3,83**	**3,71**	**3,66**	**3,54**	**3,58**

TURKU

Kysymykset toiminnoittain

	Kaikki vastaajat	sisäiset	ulkoiset	Kaikki 2009	Kaikki 2007
	N=35	N=22	N=13	N=81	N=55
Vuokraustoiminta: Mitä mieltä olet Tilaliikelaitoksen vuokraustoiminnoista seuraavien väittämien kohdalla?	**3,84**	**3,92**	**3,66**	**3,56**	**3,42**
Vuokrasopimusehdot ovat selkeitä	3,95	4	3,86	3,73	3,66
Tarjotut tilat soveltuvat ajateltuun käyttöön	3,91	3,87	4	3,65	3,34
Tilojen hinta (vuokra)-laatu -suhde on hyvä	3,14	3,27	2,86	3,05	2,75
Tilojen "räätälöinti" on onnistunutta	3,59	3,67	3,43	3,44	3,17
Laskutus on oikein	4	4,07	3,86	3,81	3,63
Henkilöstön palveluasenne on hyvä	4,14	4,33	3,71	3,72	3,73
Asiakasta neuvotaan ja informoidaan riittävästi	3,86	4	3,57	3,52	3,49
Reklamaatiot käsitellään asiallisesti	4,09	4,13	4	3,5	3,56
Kunnossapito (remontit): Mitä mieltä olet Tilaliikelaitoksen järjestämästä kunnossapitotoiminnasta seuraavien väittämien kohdalla?	**3,65**	**3,61**	**3,95**	**3,16**	**3,1**
Toiminta on nopeaa	3,5	3,42	4	2,8	2,79
Sovitussa aikataulussa pysytään	3,19	3,11	3,67	2,96	2,83
Sovitussa kustannuspuitteessa pysytään	3,43	3,42	3,5	3,29	3,14
Työn laatu on hyvää	3,76	3,74	4	3,14	3,38
Työn hinta-laatu -suhde on kohdallaan	3,43	3,42	3,5	2,94	2,79
Henkilöstön palveluasenne on hyvä	4,24	4,22	4,33	3,53	3,55
Asiakasta neuvotaan ja informoidaan riittävästi	3,86	3,79	4,33	3,25	3,03
Reklamaatiot käsitellään asiallisesti	3,81	3,79	4	3,28	3,28

TURKU

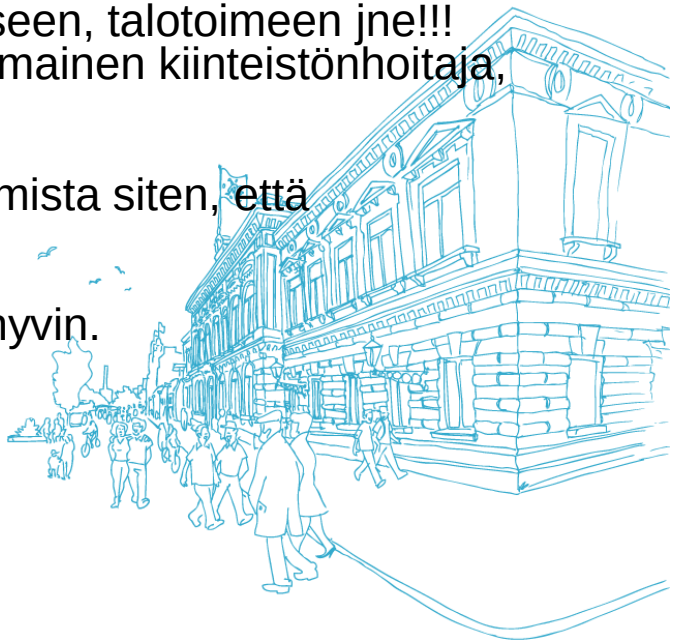
Kysymykset tiimeittäin

	Kaikki vastaajat	sisäiset	ulkoiset	Kaikki 2009	Kaikki 2007
	N=35	N=22	N=13	N=81	N=55
Rakennuttaminen (investointihankkeet): Mitä mieltä olet Tilaliikelaitoksen rakennuttamistoiminnasta seuraavien väittämien kohdalla?	**3,6**	**3,75**	**3,13**	**3,55**	**3,42**
Toiminnalliset tavoitteet saavutetaan	4,08	4,22	3,67	3,85	3,59
Laadulliset tavoitteet saavutetaan	4	4	4	3,54	3,48
Projektinhallinta on onnistunutta	3,54	3,7	3	3,33	3,28
Sovitussa aikataulussa pysytään	3,23	3,3	3	3,15	3,31
Sovitussa kustannuspuitteessa pysytään	2,92	3,4	1,33	3,33	3,28
Henkilöstön palveluasenne on hyvä	3,92	4,2	3	3,95	3,79
Asiakasta neuvotaan ja informoidaan riittävästi	3,31	3,4	3	3,62	3,38
Reklamaatiot käsitellään asiallisesti	3,85	3,8	4	3,63	3,28
Arkkitehtisuunnittelu: (investointihankkeet ja kunnossapito)Mitä mieltä olet Tilaliikelaitoksen suunnittelutoiminnasta seuraavien väittämien kohdalla?	**3,67**	**3,71**	**3,17**		
Toiminnalliset tavoitteet saavutetaan	3,79	3,77	4		
Sovitussa aikataulussa pysytään	3,71	3,77	3		
Sovitussa kustannuspuitteessa pysytään	3,57	3,62	3		
Henkilöstön palveluasenne on hyvä	3,86	3,92	3		
Asiakasta neuvotaan ja informoidaan riittävästi	3,43	3,46	3		
Reklamaatiot käsitellään asiallisesti	3,64	3,69	3		
Kiinteistönhoito (talonmiestehtävät): Mitä mieltä olet Tilaliikelaitoksen järjestämästä kiinteistönhoidosta seuraavien väittämien kohdalla?	**3,95**	**3,92**	**4,16**	**3,52**	**3,32**
Suoritukset tapahtuvat oikeaan aikaan	3,95	3,88	4,33	3,63	3,24
Tarjotut palvelut ovat monipuolisia	4	4	4	3,57	3,48
Työn laatu on hyvää	4,1	4,06	4,33	3,49	3,28
Työn hinta-laatu -suhde on kohdallaan	3,74	3,71	4	3,21	3,15
Henkilöstön palveluasenne on hyvä	4,15	4,12	4,33	3,74	3,67
Asiakasta neuvotaan ja informoidaan riittävästi	3,79	3,75	4	3,47	3,18
Reklamaatioit käsitellään asiallisesti	3,9	3,88	4	3,53	3,22
Yhteenveto	**3,74**	**3,78**	**3,61**	**3,45**	**3,32**

TURKU

Vastaajien vapaat kommentit

- Töiden aikatauluttaminen koko vuodeksi on onnistunut ratkaisu. Tiedetään etukäteen milloin mikäkin projekti käynnistyy. Aikaisemmin saattoi tulla mieleen, että onko asia unohtunut, kun mitään ei tapahdu.
- Saatu palvelu on liikaa henkilöstä kiinni. Toiset ovat erittäin palveluorientoituneita ja ammattitaitoisia, osalla on aina naama kurtussa ja kieltolinja. Osa vastaa kirjeisiin, osa ei. Ne, jotka hoitavat työnsä hyvin, hoitavat työnsä todella hyvin.
- On vaikea tietää, mitkä kaikki kuuluvat tilalaitokseen, talotoimeen jne!!! Terminologia ei ole avautunut! Onneksi on erinomainen kiinteistönhoitaja, joka tietää!
- Kehittäkää nyt ihmeessä suunnittelun kilpailuttamista siten, että laadullekin annetaan arvostelussa painoarvoa.
- Ei kehittämistoiveita toistaiseksi, kaikki on ollut hyvin.
- Aikataulut ja kustannukset paremmin hallintaan
- Kaikki toiminut ihan hyvin

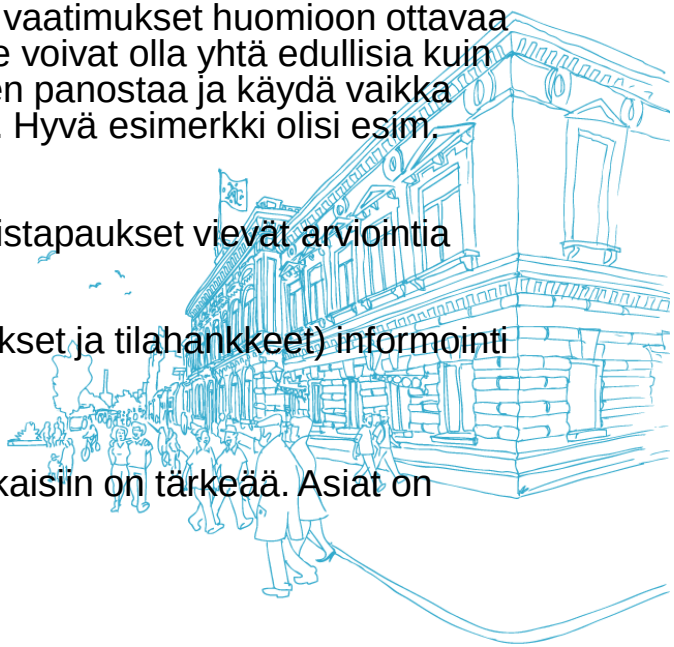


TURKU ● ÅBO
Eurooppalainen kulttuurikaupunki

TURKU

Vastaajien vapaat kommentit

- Tiina Aaltosen kanssa yhteistyö on hyvää. Hän on asiallinen, yhteistyökykyinen, pitää sanansa ja pysyy aikatauluissa.
- Talonmiespalveluihin olisi hyvä kiinnittää parempaa huomiota. Suunnitteluprosessissa on kehittämistä.
- Selkeyttämällä organisaation kuvaa asiakkaaseen nähden. Esim. organisaation henkilöstö voisi esittäytyä vuosittain, että asiakkaat tietäisivät henkilöt ja palvelut, koska molemmilla puolilla on vaihtuvuutta henkilöstössä.
- Koulutilojen suunnittelussa kaipaan innovatiivista ja nykyajan vaatimukset huomioon ottavaa asennetta. Aina ratkaisut eivät ole rahastakaan kiinni, vaan ne voivat olla yhtä edullisia kuin perinteiset. Kun joskus rakennetaan Hirvensalo II, pitäisi siihen panostaa ja käydä vaikka tutustumassa muualla valmistuneisiin uusimpiin rakennuksiin. Hyvä esimerkki olisi esim. Oulun Ritaharjun koulu. Muutoin kaikki sujuu ilmeisen hyvin.
- Suurin osa henkilökunnasta toimii erittäin hyvin, mutta yksittäistapaukset vievät arviointia alaspäin.
- Pitemmän aikavälin tilasuunnittelun (tulevat myynnit, vuokraukset ja tilahankkeet) informointi
- Yhteistyö on ollut luottamuksellista ja pitkäjänteistä.
- Ystävällinen asiakaspalvelu sekä sisäisiin että ulkoisiin asiakkaisiin on tärkeää. Asiat on hyvä perustella aina



TURKU ● ÅBO
Eurooppalainen kulttuurikaupunki