



Tila-avain

Käyttäjäpalaute yhtiön toiminnasta rohkaisevaa

10.1.2013

Helsingin Toimitilat on tehnyt pienimuotoisen asiakastyytyväisyyskyselyn. Asteikolla 1-5 yhtiö sai toiminnastaan keskimäärin arvosanan 3,73.

Kiinteistöyhtiönä Helsingin Toimitilat ei tee vuokrasopimuksia kiinteistöissään toimivien kaupungin yksiköiden kanssa, vaan vuokranantajana toimii kaupungin Tilakeskus. Yhtiölle kuuluvat itse kiinteistöihin liittyvät korjaus-, kunnossapito- ja ylläpitovastuut. Kyselyssä selvitettiin siksi nimenomaan niiden eri toimipisteissä työskentelevien henkilöiden näkemyksiä, jotka toimivat käyttäjien kohdetason yhteyshenkilöinä kiinteistöyhtiöön päin. Kysely lähetettiin 102 henkilölle, josta 63 vastasi. Vastausprosentti oli 61,8 %.

- Olemme tähän asti luottaneet hoito-organisaation havaintoihin, suoraan asiakaspalautteeseen sekä kasvokkain järjestettyihin asiakastapaamisiin. Niihin luotamme jatkossakin, mutta päätimme nyt lähestyä asiakaskuntaamme näinkin. On hienoa, että niinkin moni halusi antaa meille palautetta, vaikka kysely järjestettiin aika lähellä joulua, kiittää toimitusjohtaja Raino Antikainen.

Asteikolla 1-5 yhtiö sai toiminnastaan keskimäärin arvosanan 3,73. Yhtiön henkilöstön tavoitettavuudesta annettiin parhaat arviot eli arvosana 4,03. Vastausnopeus yhteydenottoihin ja palvelupyyntöihin on myös ollut hyvää saaden arvosanaksi 3,90. Palvelupyntöjen hoitoon ollaan myös varsin tyytyväisiä, kun arvosanaksi tuli 3,83.

Piha-alueiden ja kulkuteiden hoitoon liittyvät toimenpiteet saivat arvosanaksi 3,74 ja kiinteistöjen kunnossapitoon liittyvät toimenpiteet 3,63. Nämäkin arvosanat ovat tämääntyypisellä asteikolla tehdyssä kyselyssä hyvin tyydyttäviä.

Kriittisin arvio vastaajilta saatiin työympäristön sisäilman laatuun vaikuttavista toimenpiteistä. Niistä arvosanaksi muodostui 3,24.

- Vastausten perusteella näyttää siltä, että kiinteistöjen käyttäjät ovat hyvinkin tyytyväisiä siihen, miten meitä tavoittaa, miten nopeasti meiltä saa vastauksia sekä miten hoito-organisaatio suoriutuu rutiiniluonteisista arjen vikailmoituksista ja palvelupyynnöistä, Antikainen summaa.

- Myös piha-alueiden ja kulkuteiden hoidosta sekä kunnossapidosta saatiin minusta kokonaisuutena ihan hyvä palaute, hän jatkaa.

- Sisäilma-asioiden hoidossa toimenpiteisiimme ei oltu aivan yhtä tyytyväisiä, vaikka näihin on viime vuosina kovasti panostettu. Tämä onkin haastava osa-alue, koska usein on niin, ettei ole mahdollista vastata käyttäjien toiveisiin läheskään yhtä helposti ja nopeasti kuin pienemmissä ja yksinkertaisemmissä asioissa, Antikainen muistuttaa.

Toimitusjohtaja Raino Antikainen näkee toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn hyödyllisenä. Saatu palaute antaa osaltaan tietoja ja ajateltavaa siitä, missä on onnistuttu ja missä on parannettavaa. Lisäksi palautetta aiotaan jatkossakin hankkia yhtiön toimitusjohtajan ja teknisen isännöitsijän käydessä eri kiinteistöissä ja keskustellessa käyttäjien edustajien sekä hoito-organisaatioon kuuluvien kanssa.

- Vaikka kokonaisuutena saatiinkin varsin hyvä tulos, parannettavaa kyllä aina riittää ja yritämme parantaa kaikilla osa-alueilla taas ensi vuonna, Antikainen lupaa.