

Damico Oy Asiakaskysely

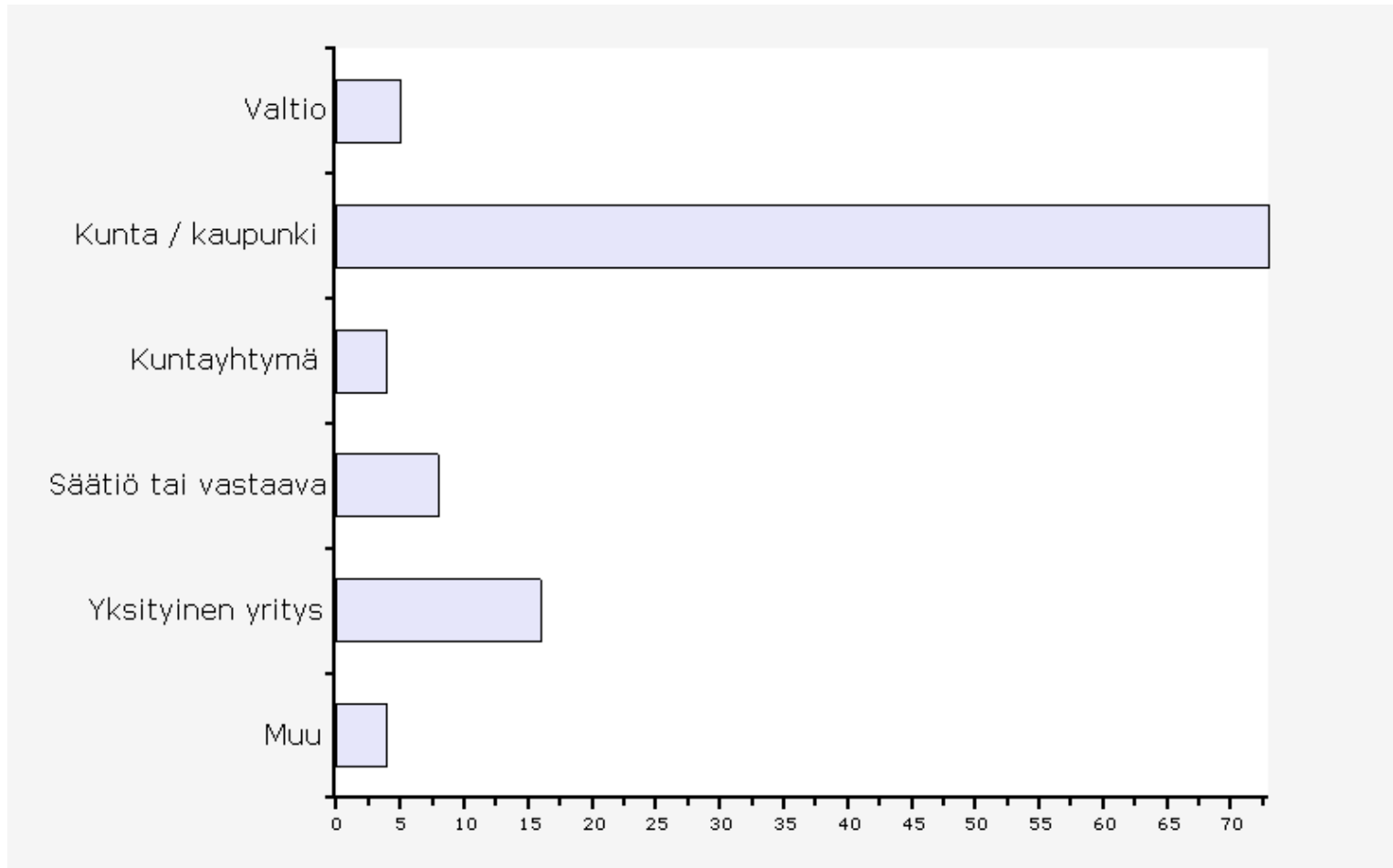
2013



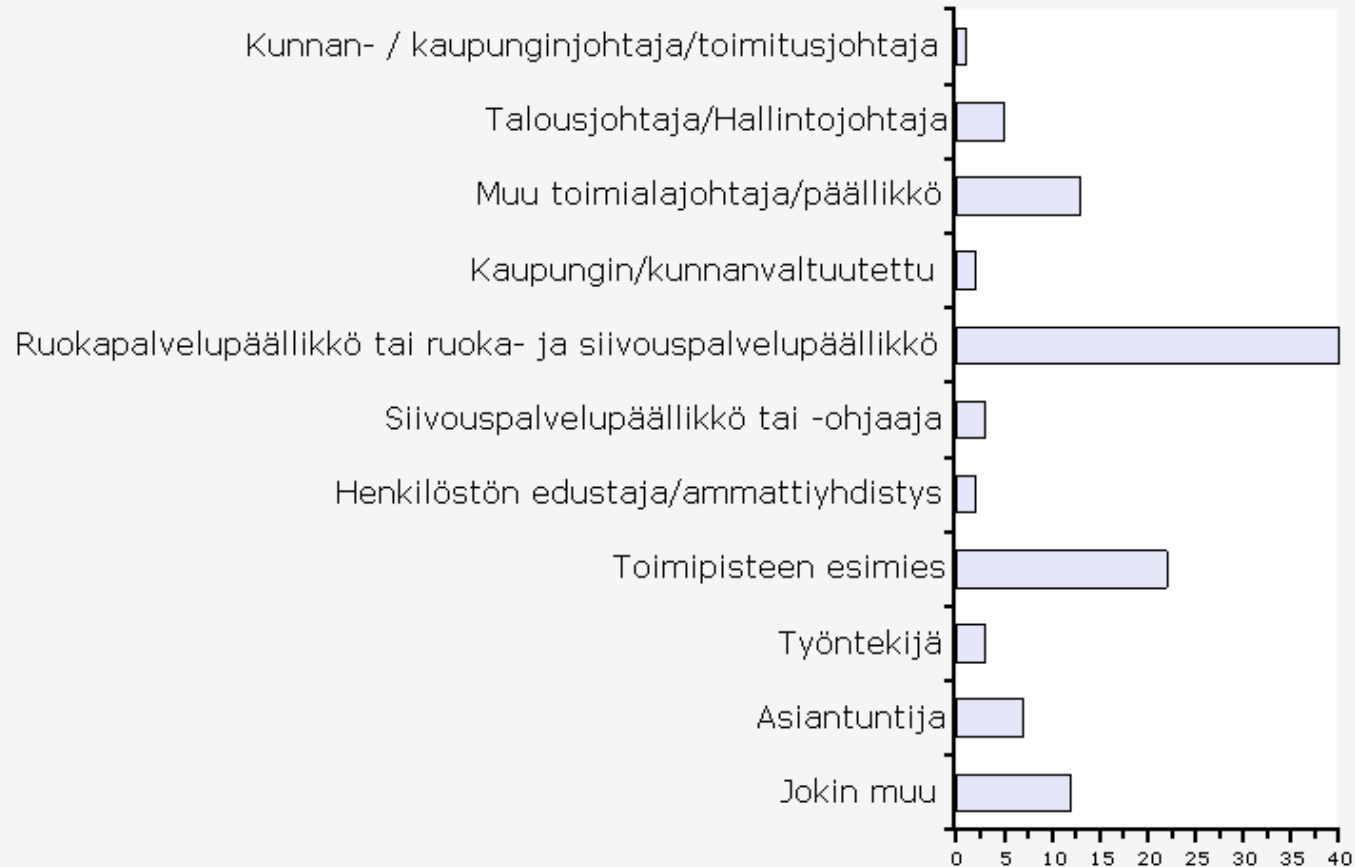
Sähköinen kysely joulukuu 2013

- Lähetettiin n. 160 asiakkaalle
 - Pyrittiin hakemaan eri vastaajastatuksia
- 110 vastasi
- Kyselyn teknisestä toteutuksesta vastasi Analystica Oy
- Skaala on 1-4
- Uutena Damicon brändiä kuvaava kysymys; miten brändi -imago vastaa haluttua brändi - identiteettiä
- Eri vastaajaprofiilien välillä ei syntynyt selkeitä eroja tyytyväisyydessä, esim. :
 - työntekijät ja toimipisteiden esimiehet ovat yhtä tyytyväisiä kuin päällikkö- ja johtajatasokin
 - keittiösuunnitteluun ja siivouksen sekä ruokapalvelun asiantuntijatukeen ollaan keskimäärin yhtä tyytyväisiä
- Analystica arpoi asiakaskyselyyn vastanneiden keskuudesta kolme palkinnonsaajaa, voittajille ilmoitettu

Vastaajaprofiilit











Vastaajaprofiilit

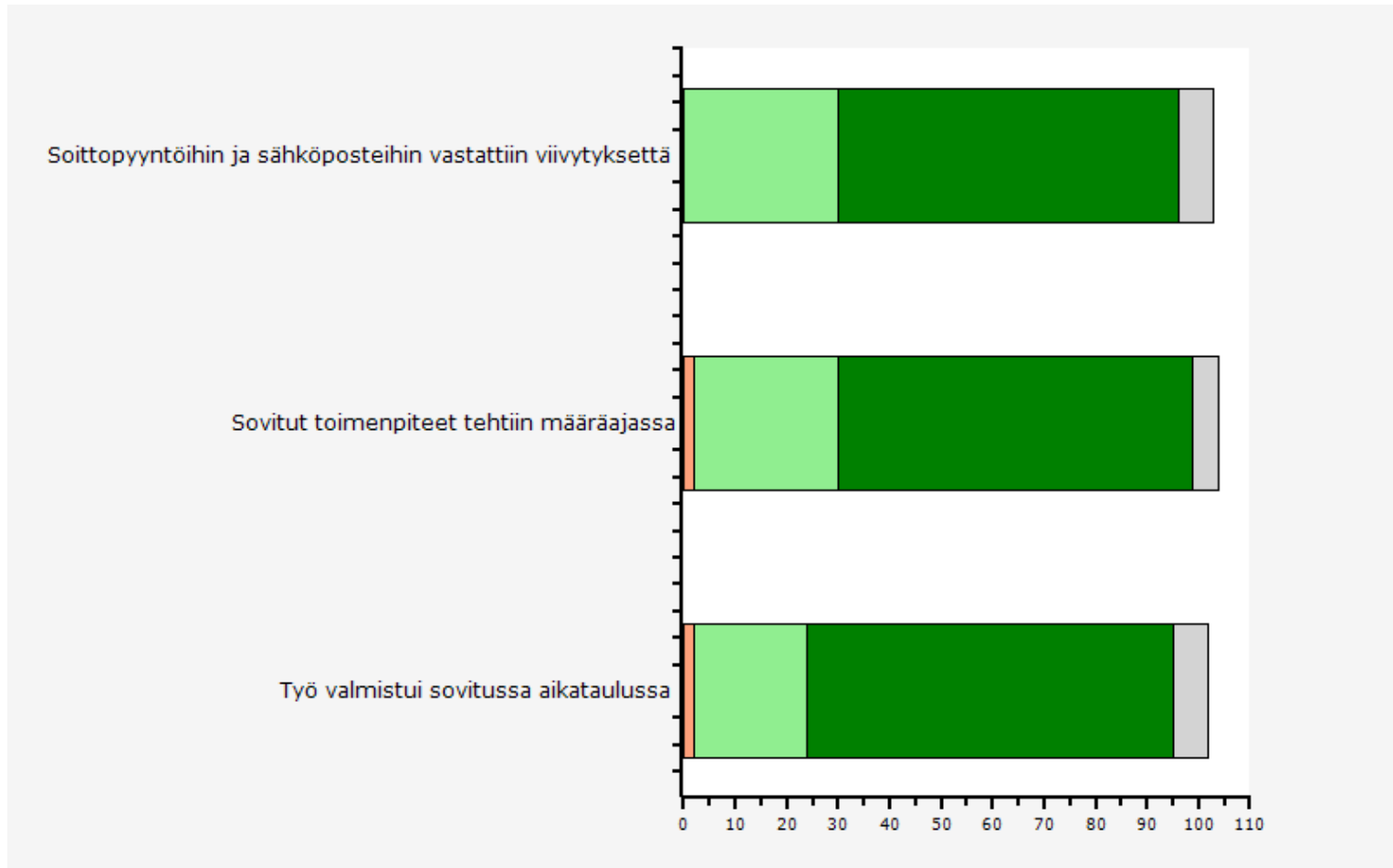


Vastaajaprofiilit

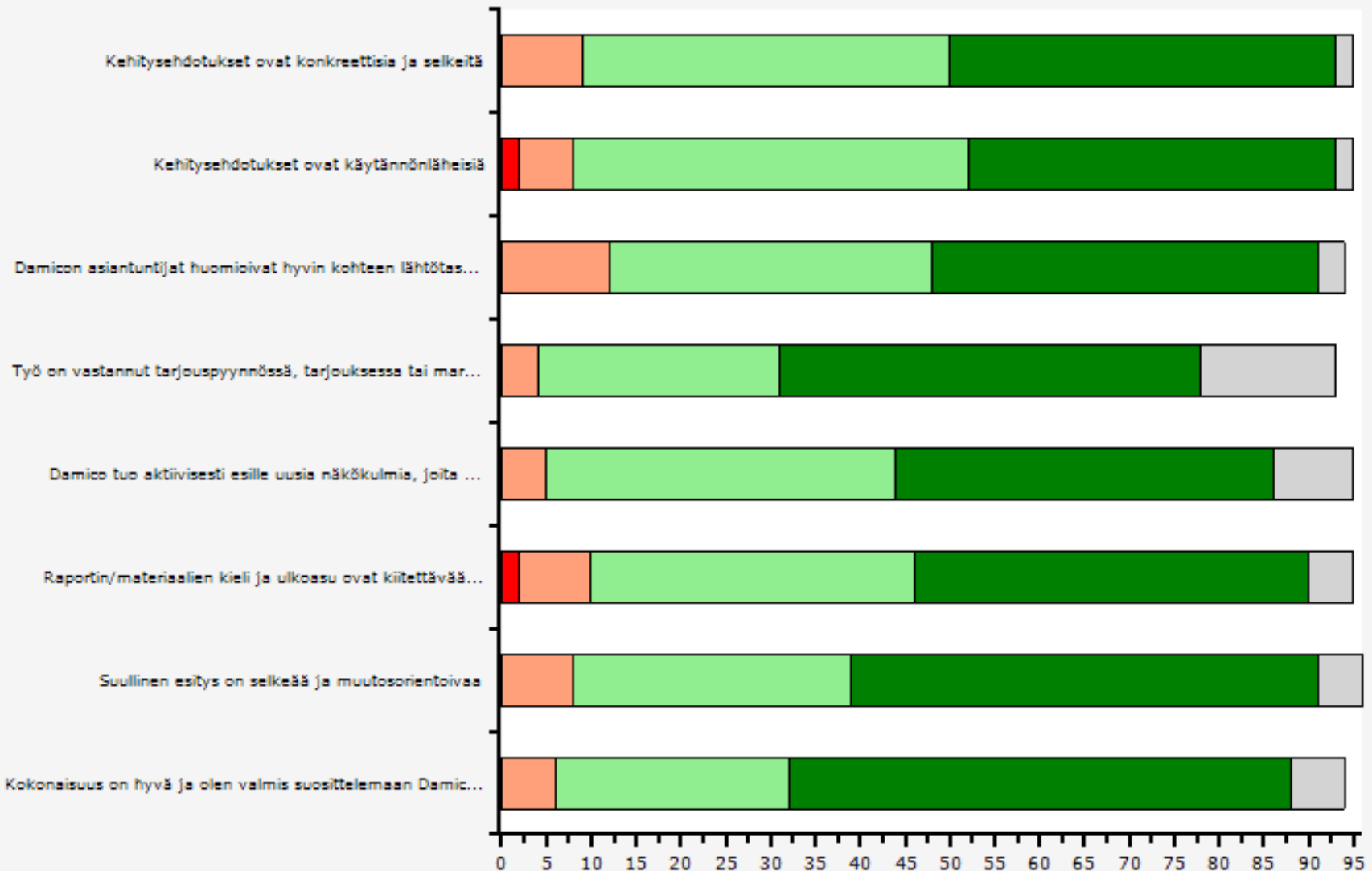
Hankinnan kohteena on ollut (voit rastittaa useita vaihtoehtoja):

Lomakkeiden määrä	110		
Ruokapalveluselvitys	44	40,00 %	
Siivouspalveluselvitys	18	16,36 %	
Kilpailutus	12	10,91 %	
Koulutus	28	25,45 %	
Keittiösuunnittelu	35	31,82 %	
Asiakas- tai henkilöstökysely	3	2,73 %	
Osallistuminen COACHing-ryhmään	31	28,18 %	
Esimiestuki tai ulkoinen johtajuus	4	3,64 %	

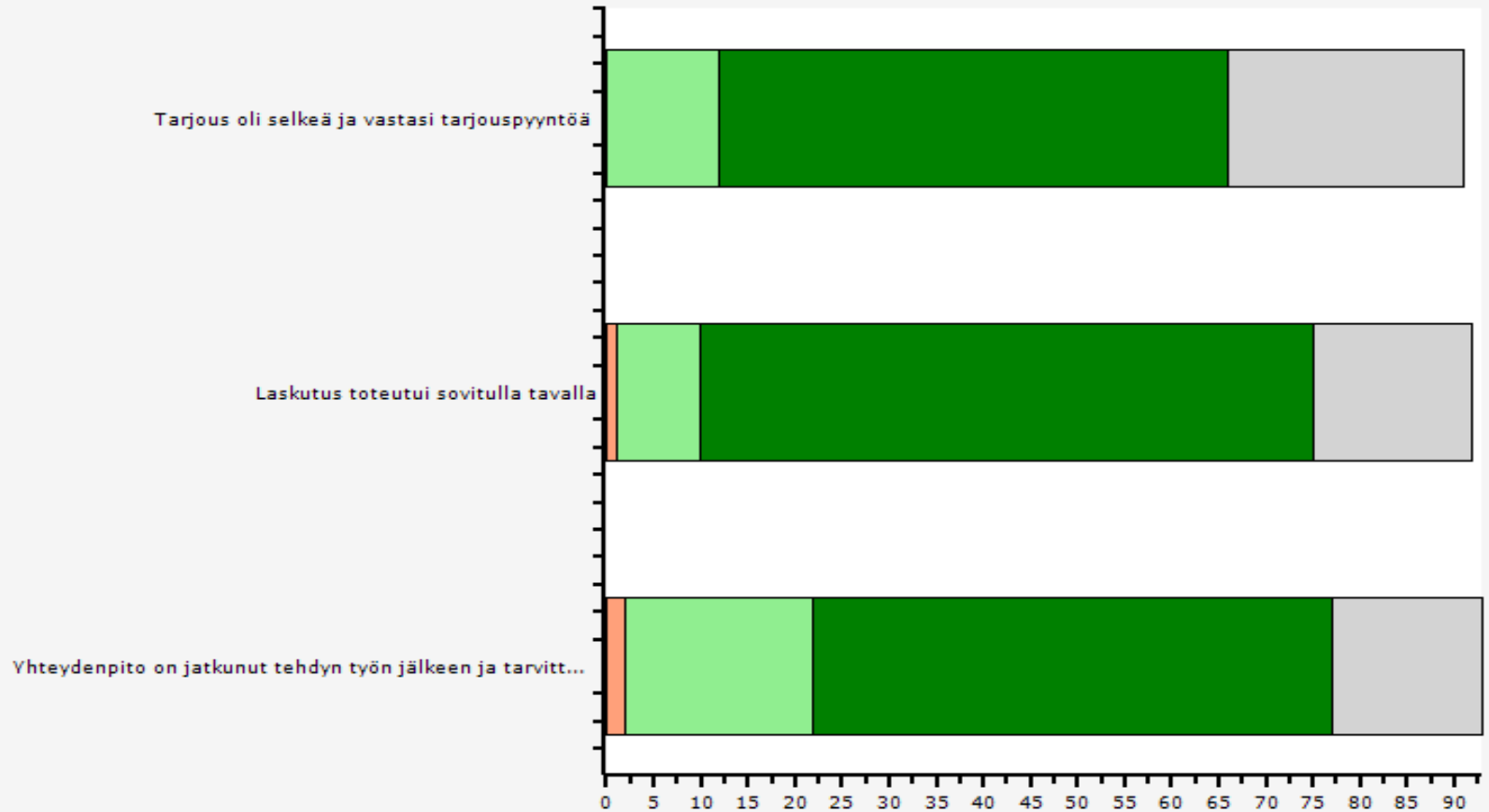
Tavoittavuus ja aikataulutus



Tilatun raportin/työn sisältöä



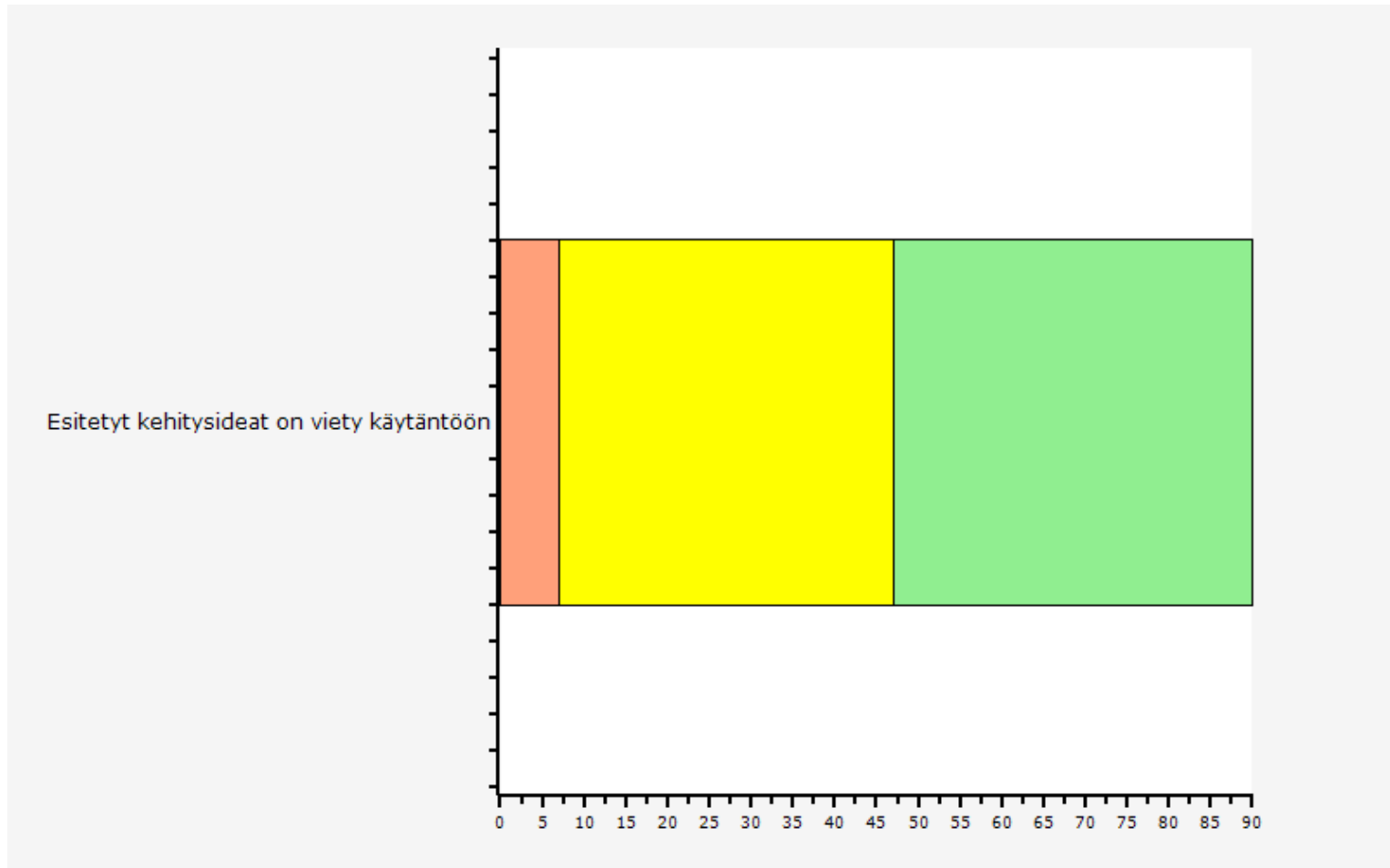
Muu yhteistoiminta



	Keskiarvo
Soittopyyntöihin ja sähköposteihin vastattiin viivytyksettä	3,69
Sovitut toimenpiteet tehtiin määräajassa	3,68
Työ valmistui sovituksessa aikataulussa	3,73
Kehitysehdotukset ovat konkreettisia ja selkeitä	3,37
Kehitysehdotukset ovat käytännönläheisiä	3,33
Damico asiantuntijat huomioivat hyvin kohteen lähtötason	3,34
Työ on vastannut tarjouspyynnössä, tarjouksessa tai markkinoinnissa esitettyä	3,55
Damico tuo aktiivisesti esille uusia näkökulmia, joita ilman ulkoista	3,43
Raportin/ materiaalien kieli ja ulkoasu ovat kiitettävää tasoa	3,36
Suullinen esitys on selkeää ja muutosorientoivaa	3,48
Kokonaisuus on hyvä ja olen valmis suosittelemaan Damicoa muille	3,57
Tarjous oli selkeä ja vastasi tarjouspyyntöä	3,82
Laskutus toteutui sovituksella tavalla	3,85
Yhteydenpito on jatkunut tehdyn työn jälkeen ja tarvittavat lisäohjeet on saatu	3,69

	2013	2010
VASTAAJAMÄÄRÄ	110	56
	Keskiarvo	Keskiarvo
Soittopyyntöihin ja sähköposteihin vastattiin viivytyksettä	3,69	3,7
Sovitut toimenpiteet tehtiin määräajassa	3,68	3,81
Työ valmistui sovitusssa aikataulussa	3,73	3,86
Kehitysehdotukset ovat konkreettisia ja selkeitä	3,37	3,47
Kehitysehdotukset ovat käytännönläheisiä	3,33	3,45
Damicon asiantuntijat huomioivat hyvin kohteen lähtötason	3,34	3,28
Työ on vastannut tarjouspyynnössä, tarjouksessa tai markkinoinnissa esitettyä	3,55	3,4
Damico tuo aktiivisesti esille uusia näkökulmia, joita ilman ulkoista	3,43	3,21
Raportin/ materiaalien kieli ja ulkoasu ovat kiitettävää tasoa	3,36	3,37
Suullinen esitys on selkeää ja muutosorientoivaa	3,48	3,42
Kokonaisuus on hyvä ja olen valmis suosittelemaan Damicoa muille	3,57	3,59
Tarjous oli selkeä ja vastasi tarjouspyyntöä	3,82	3,67
Laskutus toteutui sovitululla tavalla	3,85	3,92
Yhteydenpito on jatkunut tehdyn työn jälkeen ja tarvittavat lisäohjeet on saatu	3,69	3,8

Työn vaikuttavuus ja hyödynnettävyys



Jos vastasit osittain / ei juurikaan, kertoisitko, miksi konsultaatiota ei ole pystytty hyödyntämään?

- Kehitettävää paljon, kaikkia asioita ei ole pystytty / jaksettu viedä kerralla eteenpäin. Ongelmia ei saisi ulkoistaa, mutta joskus asiakkaat eivät vain suostu mukaan toiminnan kehittämiseen.
- Odottaa vielä kaupungin päätöksiä. Rakenteellisten uudistusten maaliin vienti on hidasta, mutta uskallan luottaa, että päästään hyvään, tavoiteltuun lopputulokseen.
- Kilpailutus tarjouksen pyytjä päätyi toiseen operaattoriin
- Kuntaorganisaatiossa on aika hidasta viedä asioita käytäntöön varsinkin, jos ne vaativat myös toisen palvelualueen toimintatapojen muutosta.
- Kaupungilla on irtisanomissuojia, joten esitettyjen muutosten myötä vapautuva työpanos pitää pystyä sijoittamaan muihin yksiköihin. Se ei ole mahdollista ennen kuin henkilöstöä jää eläkkeelle tai irtisanoutuu.
- Kehittäminen työn alla
- - olosuhteiden pakosta jouduimme poikkeamaan esitetystä
- esim. kotipalveluaterioiden tuottamisesta tilaajalla ja toimittajalla erilaiset näkemykset, kotipalveluhenkilöstön mielipiteet vaikuttavat suuresti toteutukseen (väärälläkin tavalla)
- Koulutuksessa oli niin paljon pieniä kehityskohteita, että vaatii pisemmän kypsyttelyajan.
- Työ on vielä kesken.
- Minun mielestäni alle kahden tunnin käynti kohteissa ei riitä ja siinä saa konsultit välillä aivan väärän kuvan kohteesta. Joissain kohteissa ei edes haluttu kuunnella kohteiden työntekijöitä työn vaativuudessa ja se näkyy nyt kohteisiin viedyissä uusissa mitoituksissa.
- Päätökset tilaajaorganisaatiossa ovat kesken.
- Työ on kesken, mutta aloitettu yhteistyössä Damicon kanssa.
- Damico oli mukana tarjoamassa keittiösuunnittelua, mutta asia ei johtanut jatkotoimenpiteisiin, koska suunnittelijaksi valittiin toinen taho.
- Kaikilta osin ei noudatettu annettuja ohjeita/toiveita
- Kuntaliitoksen jälkeinen muutostilanne ja päättäjien suuri vaihtuminen on tuonut sellaista nihkeyttä, että on mielestäni viisautta meiltä edetä maltillisesti, vaikka ajatukset lopputuloksesta on kirkkaina ainakin valmistelijoiden mielessä.
- Organisaatiossa ei ole halukkuutta tehdä muutoksia.
- Päätöksentekijät eivät taloussyihin vedoten ole lähteneet toteuttamaan hanketta.

Ruusuja vai risuja?

- Perehdytään kunnolla kyseisen organisaation toimintaan ennen koulutusta. Kouluttaja oli hyvä ja osasi viedä koulutuksen hyvin ruohonjuuritasolle.
- Hieman kaksijakoinen oma palaute. Osa materiaaleista ja luennoista hyviä, osa ei niin hyviä. Ehkä hieman liikaa itsekehuja aika usein..... Enemmän yleiskeskusteluja ja käytännön ratkaisuja ja ideoita.
- Ruusukimppu - saatte meidät toimijat miettimään asioita uudesta näkökulmasta ja arvioimaan kriittisesti omaa toimintaa
Edelleen ruusuja - hyvä kun mukana on sekä ruoka että siivous, ilman toista on hankalaa kehittää toista.
- Risuja - joskus poiketaan varsinaisesta asiasta pitkäksikin aikaa - vaikka sovittaisiin että nyt on ½h aikaa pulista mistä tahansa päivän polttavasta aiheesta sitten homma jatkuu.
- Minnalle suuri kiitos todella ammattitaitoisesta kilpailutuksen toteuttamisesta ja kaikesta yhteistyöstä X:n kilpailutuksessa. Yksin emme olisi pärjänneet ! Yhteistyö jatkuu edelleen uuden palvelutoimittajan laadun varmistamisessa ja meille on todella tärkeää, että saamme objektiivisen arvion uuden palvelun toiminnasta.
- Koulutuksissa ja coaching-tapaamisissa olen oppinut uusia asioita ja saanut varmuutta tekemisiini.
- Yhteistyö sujui oikein hyvin ja työn lopputulos oli juuri sellainen kuin mitä tarvitsimme.
- Lämminhenkiset, asiantuntevat ihmiset hoitivat asioita
- Tekisin mielelläni yhteistyötä Damicon kanssa vastaisuudessakin.
- Ajankohtaista tietoa, jota ei kuntasektorilta saa mistään.
- Damico vastaa aina kysyntään ja auttaa, kun apua tarvitaan. Minna on visionääri, joka tietää, missä julkisella ruokapalveluilla mennään ja osaa tarjota ennakoivia palveluita osaamistarpeisiimme.
- Kaikkien pirtaan ei sovi suorat sanat. Saattaa olla, että osa kuulijoista jättää huomioimatta ne hyvät vinkit / kehitysideat, kun ovat suivaantuneet :)
- Tietysti saa olla vahva sanonnoissaan konsultti, mutta suora mielipiteen sanominen kuuntelematta työntekijälle on tönkeyttä ja saa työntekijän motivaation hiipumaan. Kannattaisi ehkä sanalliseen ilmaisuun kehittää "valmiita" vastauksia.
- ok att konsulten har finska som modersmål men rapporten borde man få på svenska om kommunen har det som majoritetsspråk.
- Suuri Kiitos kaikille, ovat täysillä aina mukana

Brändi-imago

- Tähän on vaikea kommentoida. Ehkä juuri tuo tuleminen ruohonjuuritasolle on Damicon plussa.
- Damicon toiminnassa näkyy vahva ammattiosaaminen ja heillä on kyky ratkaista asioita. Ratkaisuissa huomioidaan hyvin myös taloudellisuus eli ei rakenneta hinnalla millä hyvänsä.
- Kouluarvosanana 8½
- En tunne kilpailijoita.
- Luotettava, asiakassuhde jatkuu vaikka varsinainen työ olisi tehty. Aina voi soittaa, lähettää viestiä - vastaus tulee varmasti.
- Käytännön läheistä toimintaa ja normaali konsulttijargonia onneksi puuttuu. Lisäksi laaja näkemys toimintakentästä on todella hyvällä tasolla ja olemme saaneet paljon kehitysideoita ja apua toiminnan kehittämisessä.
- Brändi herättää pelkoa/kunnioitusta/närrää. On vakavasti otettava toimija alalla - sanomisella merkittävä painoarvo. En tunne kilpailijoita.
- Luotettava, ammattitaitoinen. Kilpailijoista ei ole kokemuksia.
- Tehdään mitä luvataan ja ajallaan
- tehokas, käytännön läheinen
- Käytännönläheisyys, tulee tunne, että välitetään aidosti ja sitoudutaan tekemiseen. Huomioidaan myös organisaatio eikä viedä samalla tavalla vain maaliin, vaan konsepti mukautuu asiakkaan tarpeen mukaan.
- vahva ja vaikutusvaltainen

Brändi-imago

- Energinen , toimeen tarttuva
- En kääntyisi vastaavassa tilanteessa muiden kuin Damicon puoleen
- Ei ole kokemusta kilpailevista yrityksistä, mutta ehdottomasti vahvuus on se, että Minna Dammert on alan ammattilainen ja hänellä on asiantuntijuutta antaa kehitysehdotuksia ja toimintamalleja asiakkaan ongelmaan.
- Edellä muita
- Edelläkävijä, asiantunteva.
- Damico on innovatiivinen yritys, joka tarjoaa räätälöityjä palveluja asiakkaiden tarpeisiin. Minulle Damico Oy henkilöityy Minna Dammerttiin. Minna on helposti lähestyttävä ja hänen kanssaan asiat saadaan rullaamaan. Kynnys ottaa yhteyttä Minnaan on todella matala. Kaikkien yritysten kohdalla näin ei ole.
- Ei ole vertailukohtaa. Tärkkää toimintaa ;)
- - ei kokemusta muista toimijoista, mutta Damicon toiminta lähtee ruohonjuuritasolta
- uudistuva ja ajanhermoilla
- Olin todella iloinen "jälkihoidosta" varsinaisen toimeksiannon jälkeen.
- Sanavalmis, reipas, kantaaottava, hiukan myös provosoiva esiintyminen / asioiden esiintuomien (ei siis välttämättä paha asia)
- Käytännönläheinen, kaunis, kohtuuhintainen.
- Rohkea.
- Asioista selkeä mielipide, ei mielistelyä. Kuitenkin kanta voi muuttua tarvittaessa. Itse voi sitten muodostaa mielipiteen, onko samaa mieltä.
- Määrätietoinen, toisinaan ärsyttävä ja herättävä Minna. Kiitos!
- Nopea ja sanansa pitävä yhteistyökumppani

Millainen sitten brändi-identiteetti on?

Mitä haluaisimme olla?

- Edelläkävijä, innovatiivinen
- Yhteiskunnallinen vaikuttaja
- Käytännönläheinen, uskottava
- Laaja-alainen osaaminen
- Innostunut, dynaaminen
- Rohkea
- Suorapuheinen, asiat uskalletaan sanoa niin kuin ne ovat
- Luotettava
- Sitoutumaton
- Rento, cool, huumorintajuinen

Näihin kehitystoimenpiteisiin sitoudumme:

- Käytännönläheisyys
 - (tulisi huomioida jo tarjouspyynnössä)
 - Eri esittelyt henkilöstölle ja päättäjille – näin kummallekin taholle voidaan puhua kohdistetusti
 - Henkilöstöesittelyihin riittävästi aikaa, aikaa vapaaseen keskusteluun
 - Henkilöstölle work shop-päiviä ennen loppuraportin esittämistä
 - Kääritään hihat!
 - Uusien työtapojen käytäntöön vienti yhdessä kanssamme; tulemme mielellämme tekemään työtä kanssanne niin kokkamaan kuin siivoamaankin
 - Meiltä voi vuokrata esimiestyötä muutoshankkeiden johtamiseen

Näihin kehitystoimenpiteisiin sitoudumme:

- **Raporttien selkeys**

- Oletamme, että raporttejamme pidetään pitkinä ja ehkä turhankin laveina
- Jo nyt laadimme lähes kaikkiin töihin seuraavat osiot, mutta niiden merkitystä ja olemassaoloa on syytä ilmeisesti korostaa:
 - Tiivistelmä, toimenpide-ehdotus ja PP-materiaali sisältävät raportin oleelliset asiat

Näihin kehitystoimenpiteisiin sitoudumme:

- Kohteen lähtötason huomioiminen
 - Kerrotaan paitsi optimaalinen toimintamalli, myös road map tavoitteeseen pääsemiseksi. Eli jaksotamme muutosehdotukset
 - On ehkä vaikea uskoa, mutta meidän ei tarvitse olla kohteissa päiviä tai edes tunteja nähdäksemme kohteen tilamuutostarpeet tai työn tekemisen mahdollisuudet. On kuitenkin aina jätettävä aikaa myös kuuntelulle

Näihin kehitystoimenpiteisiin sitoudumme:

- Kotisivujen ja extranetin päivitys kesällä 2014
- COACHing - verkostotapaamisiin on pyritty ja pyritään jatkossakin järjestämään kohdetutustumisia ja vapaata aikaa keskusteluille. Ensimmäisen vuoden ohjelmaa on jatkossa, jos uusia alueita syntyy, syytä keventää. Näin aikaa jää enemmän vapaamuotoiselle verkostoitumiselle.
- Rohkaisemme nykyistä enemmän osallistujia tuomaan omia kokemuksia muiden tietoon ja hyödynnettäväksi
- Olemme jatkossakin tunnontarkkoja aikatauluista. Aikataulut käydään tilaajien kanssa läpi, vahvistetaan ja edellytetään molemminpuolista sitoutumista. On kunnia-asiamme pysyä aikatauluissa.