



Kainuun maakunta - kuntayhtymä  
Yhteisten palvelujen asiakastyytyväisyyskysely

Timo Leinonen  
Minna Leinonen  
15.12.2006

## JOHDANTO

Kainuun maakunnan yhteisten palvelujen vuosisuunnitelmassa vuodelle 2006 oli päätetty tehdä asiakastyytyväisyyskysely henkilöstölle. Kysely lähetettiin kuntayhtymän ja kuntien yhteisiä palveluja käyttäville työntekijöille. Kyselyn tekemiseen käytettiin Digium –tutkimusohjelmaa ja kysely lähetettiin vastaajille sähköpostilla. Kyselyn kohderyhmä valittiin satunnaisotannalla ja kokonaismääräksi tuli 1430 henkilöä.

Yhteisiin palveluihin kuuluvat hallintopalvelut, henkilöstöpalvelut, tietohallintopalvelut, taloushallinto, tekniset palvelut, materiaalipalvelut ja ravintopalvelut. Kyselyssä kysyttiin hallintopalveluista toimistopalvelujen nimellä, koska osa kysymyksistä koski myös kansliaa ja kokouspalveluja. Koko kysely jaettiin viiteen osaan seuraavasti: Tietohallinto-, henkilöstö- ja talouspalvelut, toimistopalvelut, tekniset palvelut, ravintopalvelut ja materiaalipalvelut. Kyselystä tehtiin viisi erillistä osaa, koska kysytyt asiat toimialoista olivat erilaisia. Myös kohderyhmissä oli eroja.

Kysely lähetettiin viikolla 46 ja sen vastausajaksi sovittiin 14 päivää. Muistutusviesti lähetettiin sähköpostilla viikon kuluttua henkilöille, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Kysely suljettiin 29.11. Vastauksia saatiin yhteensä 709 kpl, joista 4 oli paperivastauksia ja vastausprosentiksi tuli 49,5%. Kyselyssä kysytyjä asioita arvioitiin asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä) ja osassa kysymyksiä asteikossa oli myös vaihtoehtona 0 (en ole käyttänyt). Käyttökertoja arvioitaessa asteikko oli 1 - 4 (päivittäin, viikoittain, harvemmin ja en koskaan). Tätä asteikkoa käytettäessä pienempi keskiarvo osoittaa, että palvelua käytetään usein. Mukana oli myös asteikko, jossa annettuja väittämiä arvioitiin asteikolla 1 (täysin eri mieltä) – 5 (täysin samaa mieltä). Kysyttäessä toimialan yleisarvioita arvioitavina kohteina käytettiin asiantuntemusta, ystävällisyyttä, tavoitettavuutta, palvelunopeutta ja luotettavuutta.

Toimialoittain vastauksia saatiin seuraavasti:

toimiala	saapuneet/lähetetyt	vastausprosentti
toimistopalvelut	9/16	56%
ravintopalvelut	148/266	54%
materiaalipalvelut	174/500	35%
tekniset palvelut	81/128	63%
henkilöstö/talousp./tietohallinto	297/520	57%

## RAPORTTI

**Toimistopalveluja** vastaajista 56% käytti päivittäin ja 44% viikoittain. Toimistopalvelujen kokousjärjestelyjä (kokoustilat, tarjoilu ja AV-laitteet) koskevassa kysymyksessä keskiarvot olivat välillä 3,44 – 3,89 eli palvelut arvioitiin hyväksi. Vastaajista 67% arvioi Kainuun maakunnan kanslian toiminnan hyväksi. Toimistopalvelujen yleisarviota kysyttäessä keskiarvot olivat väliltä 3,78 – 4,22. Ystävällisyys arvioitiin parhaimmaksi ja palvelunopeus heikoimmaksi.

**Ravintopalveluja** vastaajista käytti 97%. Vastaajista päivittäin ravintopalveluja käytti 51%, viikoittain 34% ja loput ilmoittivat käyttävänsä palvelua harvemmin. Palvelu arvioitiin ravintopalvelujen parhaaksi osa-alueeksi keskiarvolla 3,94, ruoan laatu (ka 3,66) ja aukioloajat (ka 3,75) arvioitiin hyväksi, viihtyvyys (ka 3,35) ja hintataso (ka 3,29) olivat heikoimmat osa-alueet. Ravintopalvelujen avoimen kysymyksen vastauksissa tuotiin eniten esille seuraavia asioita: viikonlopun aukiolo takaisin, salaatti haluttiin monipuolisemmaksi, einestuuotteiden käyttöä pitäisi vähentää, ruokalistan kierto olisi pitempi ja ruoan laadun pitäisi olla tasainen koko päivän.

**Materiaalipalvelujen** vastaajista 13% oli esimiehiä ja työntekijöitä oli 87%. Suurin osa vastaajista käyttää materiaalipalveluja harvoin tai ei koskaan. Esimiehistä 44% ja työntekijöistä 73% vastasi ettei käytä kysytyjä materiaalipalveluja (sähköinen varastotilaus, manuaalinen varastotilaus, hankintaesitys, tarjouspyynnön valmistelulomake, SAP- pääkäyttäjän palveluja, Kaksin sisäisiä kuljetuspalveluja ja Kajaanin alueen kuljetuspalveluja). Edellä mainittuja palveluja esimiehistä 51% ja työntekijöistä 21% käyttää harvoin, viikoittain 3% esimiehistä ja 5% työntekijöistä sekä päivittäin käyttää 2% kummastakin. Esimiehistä suurin osa käyttää eniten SAP –pääkäyttäjän palveluja ja vähiten sähköistä varastotilausta. Vastaavasti työntekijöiden puolella käytetään eniten Kaksin sisäisiä kuljetuksia ja vähiten tarjouspyynnön valmistelulomaketta. Esimiehet arvioivat parhaiksi osa-alueiksi materiaalipalveluissa Kaksin sisäiset kuljetukset (ka 3,87) ja Kajaanin alueen kuljetukset (ka 3,86). Heikommaksi osa-alueeksi arvioitiin hankintatoimiston toiminta (ka 3,67). Työntekijät arvioivat parhaaksi osa-alueeksi sisälähettilien toiminnan (ka 3,85) ja heikommaksi osa-alueeksi hankintatoimiston toiminta (ka 3,53).

Hankintatoimiston yleisarviota kysyttäessä esimiesten keskiarvot olivat väliltä 3,53 - 4,06 ja työntekijöiden keskiarvot olivat 3,61 - 3,85. Esimiehet ja työntekijät arvioivat ystävällisyyden parhaimmaksi ja palvelunopeuden heikoimmaksi hankintatoimiston osalta. Kainuun keskussairaalan keskusvaraston yleisarvio oli hyvä (hyvä 71% esimiesten mielestä ja 63% työntekijöiden mielestä). Esimiehet arvioivat Kainuun keskussairaalan keskusvaraston ystävällisyyden (ka 4,25) parhaaksi ja tavoitettavuuden (ka 3,88) heikoimmaksi. Työntekijät arvioivat myös ystävällisyyden (ka 3,88) parhaimmaksi ja palvelunopeuden (ka 3,76) heikoimmaksi. Suomussalmen keskusvaraston yleisarvio oli myös hyvä (hyvä 100% esimiesten ja

46% työntekijöiden mielestä). Esimiehet arvioivat kaikki Suomussalmen keskusvaraston osa-alueet hyväksi, joten eroa ei syntynyt keskiarvojen osalta. Työntekijät arvioivat ystävällisyyden (ka 3,76) parhaimmaksi ja palvelunopeuden (ka 3,52) heikoimmaksi.

**Teknisten palvelujen** vastaajista 65% oli esimiehiä ja työntekijöitä oli 35%. Vastaajilta kysyttiin teknisen toimiston toiminnasta seuraavia väittämiä: Henkilöstö on palveluultista ja joustavaa, asiointi on vaivatonta, teknisen toimiston palveluajat ovat sopivat, henkilöstö on ystävällistä ja yhteistyökykyistä, henkilöstö on helposti tavoitettavissa ja henkilöstö on asiantuntevaa. Teknistä toimistoa arvioitaessa esimiesten keskiarvot olivat väliltä 4,00 – 4,37 ja työntekijöiden keskiarvot olivat 3,86 – 4,36. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön asiantuntevuuden (ka 4,37) ja heikoimmaksi asioinnin vaivattomuuden (ka 4,00). Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi henkilöstön asiantuntevuuden (ka 4,36) ja heikoimmaksi asioinnin vaivattomuuden (ka 3,86).

Kiinteistötekniikan toimintaa arvioitaessa esimiesten keskiarvot olivat väliltä 3,67 – 4,08 ja työntekijöiden keskiarvot olivat 3,74 – 4,14. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi työsuoritusten ja toimitusten laadun (ka 4,08) ja heikoimmaksi aikataulujen pitävyyden (ka 3,67). Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi työsuoritusten ja toimitusten laadun (ka 4,14) ja heikoimmaksi aikataulujen pitävyyden (ka 3,74). Laitetekniikan toimintaa arvioitaessa esimiesten keskiarvot olivat väliltä 3,84 – 4,37 ja työntekijöiden keskiarvot olivat 4,16 – 4,43. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi henkilöstön ammattitaidon ja asiantuntevuuden (ka 4,37) ja heikoimmaksi huoltotilojen siisteyden (ka 3,84). Työntekijät arvioivat myös parhaimmaksi henkilöstön ammattitaidon ja asiantuntevuuden (ka 4,43) ja heikoimmaksi huoltotilojen siisteyden (ka 4,16).

Henkilöstö-, talous- ja tietohallintopalvelujen vastaajista **kuntayhtymässä** työskenteleviä oli 64% ja heistä esimiehiä oli 22% ja työntekijöitä 78%. **Kunnissa** työskenteleviä oli 36% ja heistä esimiehiä oli 47% ja työntekijöitä 53%.

**Henkilöstöpalveluja** kysyttäessä **kuntayhtymän** esimiehistä suurin osa vastasi käyttävänsä niitä viikoittain (24%) tai harvoin (64%). Vastaavasti suurin osa työntekijöistä käyttää palveluja harvoin (54%) tai ei koskaan (40%). Kysytyt palvelut olivat palkanlaskenta ja palvelussuhdeasiat, henkilöstösuunnittelu ja rekrytointi, työsuojelu ja -turvallisuus sekä osaamisen kehittäminen. Enemmistö esimiehistä ja työntekijöistä käyttää eniten palkanlaskentaa ja palvelussuhdeasioita. Esimiehet käyttävät vähiten osaamisen kehittämistä ja työntekijät henkilöstösuunnittelua ja rekrytointia. Henkilöstöpalvelujen järjestelmien käytettävyyttä arvioitaessa kysyttiin seuraavista ohjelmista: Pegasos –palkanlaskenta, MdTitania –työajansuunnittelu, Timecon –kulunvalvonta, WebTravel, sähköinen haku, sijaisrekisteri ja henkilöstöraportit. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi Pegasos-palkanlaskentaohjelman (ka 4,00) ja heikoimmaksi sijaisrekisterin (ka 2,53). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi MdTitania- työajansuunnittelun (ka 3,77) ja heikoimmaksi henkilöstöraportit

(ka 3,24). Vastanneista esimiehistä 50% ja työntekijöistä 72% ei käytä ollenkaan kysytyjä henkilöstöpalvelun järjestelmiä. Henkilöstöpalvelujen yleisarviota kysyttäessä esimiehet ja työntekijät arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ja heikoimmaksi tavoitettavuuden.

**Henkilöstöpalveluja** kysyttäessä **kunnan** esimiehistä suurin osa vastasi käyttävänsä niitä harvoin (57%) tai ei koskaan (24%). Vastaavasti suurin osa työntekijöistä käyttää palveluja harvoin (54%) tai ei koskaan (37%). Kysytyt palvelut olivat palkanlaskenta ja palvelussuhdeasiat, henkilöstösuunnittelu ja rekrytointi, työsuojelu ja -turvallisuus sekä osaamisen kehittäminen. Enemmistö esimiehistä ja työntekijöistä käyttää eniten palkanlaskentaa ja palvelussuhdeasioita. Esimiehet ja työntekijät käyttävät vähiten henkilöstösuunnittelua ja rekrytointia. Henkilöstöpalvelujen järjestelmien käytettävyyttä arvioitaessa kysyttiin seuraavista ohjelmista: Pegasos –palkanlaskenta, MdTitania –työajansuunnittelu, Timecon –kulunvalvonta, WebTravel, sähköinen haku, sijaisrekisteri ja henkilöstöraportti. Esimiehet arvioivat parhaimmaksi sähköisen haun (ka 3,75) ja heikoimmaksi sijaisrekisterin (ka 2,60). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi Timecon- kulunvalvonnan (ka 3,90) ja heikoimmaksi henkilöstöraportit (ka 3,25). Vastanneista esimiehistä 74% ja työntekijöistä 87% ei käytä ollenkaan kysytyjä henkilöstöpalvelun järjestelmiä. Henkilöstöpalvelujen yleisarviota kysyttäessä esimiehet ja työntekijät arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ja heikoimmaksi tavoitettavuuden ja palvelunopeuden.

**Talospalveluja** kysyttäessä **kuntayhtymän** esimiehistä suurin osa vastasi käyttävänsä niitä harvoin (40%) tai ei koskaan (39%). Vastaavasti suurin osa työntekijöistä käyttää palveluja harvoin (26%) tai ei koskaan (53%). Kysytyt palvelut olivat ostoreskontra (Rondo); myyntireskontra, laskutus ja perintä; kirjanpito ja raportointi; maksuliikenne, kassapalvelut ja maksuvalmiussuunnittelu sekä taloussuunnittelu. Enemmistö esimiehistä ja työntekijöistä käyttää eniten ostoreskontraa (Rondo). Esimiehet käyttävät vähiten maksuliikennettä, kassapalveluja ja maksuvalmiussuunnittelua. Työntekijät käyttävät vähiten taloussuunnittelua. Talospalvelujen järjestelmien käytettävyyttä arvioitaessa esimiehet (ka 3,76) ja työntekijät (ka 3,52) arvioivat parhaaksi Rondon. Esimiehet arvioivat heikoimmaksi SAP -kyselyt (ka 2,95) ja työntekijät SAP – taloussuunnittelun (ka 3,26). Vastanneista esimiehistä 43% ja työntekijöistä 64% ei käytä ollenkaan kysytyjä talospalvelun järjestelmiä. Talospalvelun yleisarviota kysyttäessä esimiehet arvioivat parhaimmaksi luotettavuuden ja heikoimmaksi tavoitettavuuden. Työntekijät arvioivat parhaimmaksi ystävällisyyden ja heikoimmaksi tavoitettavuuden.

**Talospalveluja** kysyttäessä **kunnan** esimiehistä suurin osa vastasi käyttävänsä niitä harvoin (37%) tai ei koskaan (34%). Vastaavasti suurin osa työntekijöistä käyttää palveluja harvoin (23%) tai ei koskaan (53%). Kysytyt palvelut olivat ostoreskontra (Rondo); myyntireskontra, laskutus ja perintä; kirjanpito ja raportointi; maksuliikenne, kassapalvelut ja maksuvalmiussuunnittelu sekä taloussuunnittelu. Enemmistö esimiehistä ja työntekijöistä käyttää eniten ostoreskontraa (Rondo)..

Esimiehet käyttävät vähiten maksuliikennettä, kassapalveluja ja maksuvalmiussuunnittelua. Työntekijät käyttävät vähiten taloussuunnittelua. Talouspalvelujen järjestelmien käytettävyyttä arvioitaessa esimiehet (ka 4,04) ja työntekijät (ka 3,92) arvioivat parhaaksi Rondon. Esimiehet arvioivat heikoimmaksi SAP -kyselyt (ka 2,96) ja työntekijät SAP –raportit (ka 3,04). Vastanneista esimiehistä 42% ja työntekijöistä 61% ei käytä ollenkaan kysytyjä talouspalvelun järjestelmiä. Talouspalvelun yleisarviota kysyttäessä esimiehet ja työntekijät arvioivat parhaimmaksi asiantuntevuuden ja heikoimmaksi tavoitettavuuden.

Päivittäin **tietohallintopalvelujen** Kainuun atk-tukeen **kuntayhtymän** esimiehistä ottaa yhteyttä 0% ja työntekijöistä 3%, viikoittain esimiehistä ja työntekijöistä 14%, harvemmin esimiehistä 81% ja työntekijöistä 75% ja ei koskaan esimiehistä 5% ja työntekijöistä 9%. Tietohallinnon seuraavista palveluista kysyttiin arvioita: yleisarvio palvelusta kokonaisuutena, tavoitettavuus (palveluajat), avun saaminen 1. yhteydenoton aikana, työn suorittamisen nopeus, henkilöstön ystävällisyys ja atk-tuen ongelmanratkaisukyky (ammattitaito). Esimiehet arvioivat parhaaksi henkilöstön ystävällisyyden (ka 4,17) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) (ka 3,59). Työntekijät arvioivat parhaaksi henkilöstön ystävällisyyden (ka 4,08) ja heikoimmaksi työn suorittamisen nopeuden (ka 3,67). Kainuun atk-tuesta kysyttiin kolmea tärkeimpänä pidettyä ominaisuutta ja tärkeimpinä pidettiin asiantuntemusta, saavutettavuutta, palveluhalukkuutta. Tietohallinnon teknistä toimivuutta arvioitaessa kysyttiin järjestelmien ja ohjelmien teknistä toimivuutta, tietoliikenneverkkojen toimivuutta, työasemalaitteiden toimivuutta ja oheislaitteiden toimivuutta (tulostimet ja skannerit). Esimiehet arvioivat parhaimmaksi työasemalaitteiden toimivuuden (ka 3,93) ja heikoimmaksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden (ka 3,71). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi työasemalaitteiden toimivuuden (ka 3,63) ja heikoimmaksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden (ka 3,59) sekä oheislaitteiden toimivuuden (ka 3,59). Vastanneista suurimman osan mielestä (esimiehistä 92% ja työntekijöistä 73%) tietotekniikassa ei esiinnyt usein ennakoimattomia katkoksia tai häiriöitä.

Päivittäin **tietohallintopalvelujen** Kainuun atk-tukeen **kunnan** esimiehistä ja työntekijöistä ottaa yhteyttä 0%, viikoittain esimiehistä 22% ja työntekijöistä 11%, harvemmin esimiehistä 69% ja työntekijöistä 68% ja ei koskaan esimiehistä 10% ja työntekijöistä 21%. Tietohallinnon seuraavista palveluista kysyttiin arvioita: yleisarvio palvelusta kokonaisuutena, tavoitettavuus (palveluajat), avun saaminen 1. yhteydenoton aikana, työn suorittamisen nopeus, henkilöstön ystävällisyys ja atk-tuen ongelmanratkaisukyky (ammattitaito). Esimiehet arvioivat parhaaksi henkilöstön ystävällisyyden (ka 3,92) ja heikoimmaksi työn suorittamisen nopeuden (ka 3,33). Työntekijät arvioivat parhaaksi henkilöstön ystävällisyyden (ka 4,04) ja heikoimmaksi tavoitettavuuden (palveluajat) (ka 3,45). Kainuun atk-tuesta kysyttiin kolmea tärkeimpänä pidettyä ominaisuutta ja tärkeimpinä pidettiin asiantuntemusta, saavutettavuutta, palveluhalukkuutta. Tietohallinnon teknistä toimivuutta arvioitaessa kysyttiin järjestelmien ja ohjelmien teknistä toimivuutta,

tietoliikenneverkkojen toimivuutta, työasemalaitteiden toimivuutta ja oheislaitteiden toimivuutta (tulostimet ja skannerit). Esimiehet arvioivat parhaimmaksi työasemalaitteiden toimivuuden (ka 3,82) ja heikoimmaksi järjestelmien ja ohjelmien teknisen toimivuuden (ka 3,71). Työntekijät arvioivat parhaimmaksi työasemalaitteiden toimivuuden (ka 3,73) ja heikoimmaksi oheislaitteiden toimivuuden (ka 3,65). Vastanneista suurimman osan mielestä (esimiehistä 82% ja työntekijöistä 92%) tietotekniikassa ei esiinnyt usein ennakoimattomia katkoksia tai häiriöitä.

## **TULOSTEN YLEISKUVA**

Kainuun maakunta –kuntayhtymän tarjoamien yhteisten palvelujen taso on vastausten perusteella hyvä ja palveluihin ollaan pääosin tyytyväisiä. Kaikkien vastauksien keskiarvo oli n. 3,5 asteikolla 1-5. Kyselyn vastausprosentiksi saatu 49,5% on erittäin hyvä tulos. Tuloksesta voi nähdä, että kysely miellettiin hyväksi vaikuttamiskeinoksi.

Vastauksista kävi ilmi, että Kainuun maakunnan henkilöstö on ystävällistä, palveluultista ja asiantuntevaa. Nämä olivat myös arvostetuimmat piirteet maakunnan henkilöstössä. Kainuun maakunnassa kehitettävää löytyi vastausten perusteella mm. henkilöiden tavoitettavuudessa, vastualueiden ja tehtävien selventämisessä, henkilöstön välisessä kommunikaatiossa ja eri ohjelmistoissa. Selvästi heikoimmaksi osa-alueeksi erottautui se, että vastaajilla oli ongelmia tavoittaa henkilöstöä ja saada kiinni tiettyä vastuualuetta tai tehtävää hoitavaa henkilöä. Organisaatihakemistossa ja henkilöiden toimenkuvan tiedottamisessa on siis kehitettävää. Henkilöstön välisessä kommunikaatiossa ilmeni seuraavat kehitystoiveet: ilmoitus tilatun työn valmistumisesta, työn viivästyisestä tai aikataulun muutoksista olisi vastaajien mielestä tärkeää. Maakunnassa käytettävistä ohjelmistoista eniten palautetta tuli Sap:sta ja Rondosta sekä jonkun verran myös Efficasta ja Pegasosta. Suurimmaksi kehittämisen tarpeiksi tuli ohjelmistoihin liittyvän koulutuksen ja ohjeistuksen lisääminen.