

## Konekeskuksen Leasing-kaluston asiakastyytyväisyyskysely

666/10.99.01/2018

Tekninen lautakunta 24.10.2018 § 109

Yhdyskuntatekniikan päällikkö Mika Hirvi 16.10.2018:

Konekeskuksen käyttötalouden operatiivisissa tavoitteissa on määritelty asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen syyskuuhun mennessä. Konekeskus on hankkinut henkilö- ja pakettiautokalustoa huoltoleasing-sopimuksilla yhteensä 39 ajoneuvoa.

Ajoneuvoja on käytössä eri yksiköillä seuraavasti:

- Sosiaali- ja terveystyö	7 ajoneuvoa
- Tietohallinto	1 ajoneuvo
- Tilalaitos	7 ajoneuvoa
- Siivoustyö	1 ajoneuvo
- Vesihuoltolaitos	6 ajoneuvoa
- Mittausosasto	3 ajoneuvoa
- Viheryksikkö	8 ajoneuvoa
- Liikuntapaikat	3 ajoneuvoa
- Liikenneväylät	2 ajoneuvoa
- Konekeskus	1 ajoneuvo

Ensimmäiset huoltoleasing ajoneuvot tulivat käyttöön heinäkuussa 2014. Nykyisen kaluston sopimukset päättyvät pääosin kahdessa erivaiheessa kesäkuussa 2020 tai kesäkuussa 2021.

Kysely tehtiin Leasing-kaluston käyttäjille. Vastausaika kyselyyn oli 6.6.-31.8.2018. Kyselykutsu lähetettiin 175 auton käyttäjille ja vastauksia saatiin 64 kappaletta.

Kyselyssä 84 %:ia vastaajista ilmoitti olevansa tyytyväisiä ajoneuvokalustoonsa. Autojen hallinnoinnin ja toimintatapojen olivat selvillä 2/3 osalla hyvin tai kohtalaisesti. Samoin huoltopalveluihin tyytyväisiä oli noin 2/3 vastaajista.

Vastaajat toivovat esille mm. seuraavia kehittämistoiveita ja ongelmatilanteita:

- Ajoneuvojen huollot vievät aikaa varsinaiselta perustehtävältä. Hankala irtottautua omista tehtävistä.
- Toivon selkeitä prosessikuvauksia miten toimitaan missäkin tilanteessa yhteystietoineen, dokumentit intraan. Kaikissa autoissa voisi olla autokansio.
- Lähimmälle huoltoasemalle matkaa lähes 20 kilometriä, jolloin työaika menee tankkausreissulla.

OHEISMATERIAALI: Kyselytulokset

Kyselyn jälkeen kaikkiin ajoneuvoihin on laadittu toimintaohje, jossa auton käytön kannalta keskeiset seikat. Ajoneuvojen huollon ajaksi on saatavissa sijaisauto. Konekeskus pyrkii löytämään käyttäjien kanssa toimintamallin, jossa auton huoltoon menevää työaikaa pystyttäisiin vähentämään. Seuraavassa ajoneuvon hankinnassa tultaneen ottamaan käyttöön myös sähköautoja, joka osaltaan poistaa tarpeen ajaa ajoneuvo erikseen tankattavaksi.

#### TEKNINEN JOHTAJA:

Tekninen lautakunta merkitsee henkilö- ja pakettiautojen käyttäjien kyselytutkimuksen tulokset tiedoksi.

#### TEKNINEN LAUTAKUNTA:

Teknisen johtajan ehdotus hyväksyttiin.