

Damico asiakaskysely

Tulostettu

4.11.2010 10:14:57

Vastausten määrä: 87

Poiminta

2010

Answer date 1.6.2010 - 31.12.2010

Taustatiedot

Työnantajaorganisaationi on

Kunta / kaupunki	57	66%	
Sairaanhoidopiiri	2	2%	
Säätiö	6	7%	
Yritys	9	10%	
Muu	13	15%	

Ammatti- tai asemanimikkeeni on

Asiantuntija	6	7%	
Toimialajohtaja/toimitusjohtaja, kunnanjohtaja	18	21%	
Toimialapäällikkö, ruokapalvelu	21	24%	
Toimialapäällikkö, muu kuin edellä	10	11%	
Toimipaikkatason esimies	25	29%	
Työntekijä	1	1%	
Muu	6	7%	
Muu, mikä?	10		

- Toimialapäällikkö, ruoka- ja siivouspalvelu
- siivous- ja ruokapalvelupäällikkö
- keittiön esimies
- Yhdistys
- Emäntä-keittäjä
- hallintojohtaja
- Vanhuspalvelu
- Toimialapäällikkö, ruoka- ja puhdistuspalvelut
- Puhtaus- ja ruokapalvelupäällikkö
- Palvelupäällikkö (siivous ja ruokapalvelu)




Olemme hankkineet Damico Oy:ltä seuraavia palveluita

ruokapalvelun konsultaatiota	51	59%	
siivouspalvelun konsultaatiota	1	1%	
ruoka- ja siivouspalvelun konsultaatiota	10	11%	
tuote-, laite- tai palvelukilpailutuksen tai -kilpailutuksia	3	3%	
koulutusta	31	36%	
teknistä keittiösuunnittelua	15	17%	
kyselytutkimuksen tms.	1	1%	
esimiestukea tai ulkoista johtajuutta	4	5%	
johtamis- tai muutokonsultaatiota	4	5%	



kuulun COACHing –ryhmään	20	23%	
Muu, mikä?	1		
• Yhteistyötä			

Seuraavissa kysymyksissä selvitetään konsulttien tavoitettavuutta ja konsultoinnin aikataulutusta.




Soittopyyntöihin ja sähköposteihin vastattiin viivytyksettä

Paljon kehitettävää	0	0%	
Selkeä kehityskohde	1	1%	
Jokseenkin samaa mieltä	18	21%	
Täysin samaa mieltä	60	69%	
En oikein osaa sanoa	5	6%	
Keskiarvo	3,75	79	

Sovitut toimenpiteet tehtiin määräjassa






Paljon kehitettävää	0	0%	
Selkeä kehityskohde	0	0%	
Jokseenkin samaa mieltä	13	15%	
Täysin samaa mieltä	66	76%	
En oikein osaa sanoa	4	5%	
Keskiarvo	3,84	79	

Raportti valmistui sovituksessa aikataulussa






Paljon kehitettävää	0	0%	
Selkeä kehityskohde	0	0%	
Jokseenkin samaa mieltä	11	13%	
Täysin samaa mieltä	63	72%	
En oikein osaa sanoa	6	7%	
Keskiarvo	3,85	74	

Seuraavat kysymykset käsittelevät tilatun raportin/työn sisältöä

Kehitysehdotukset olivat konkreettisia ja selkeitä

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	2	2%	
Jokseenkin samaa mieltä	30	34%	
Täysin samaa mieltä	39	45%	
En oikein osaa sanoa	7	8%	
Keskiarvo	3,49	72	

Kehitysehdotukset olivat käytännönläheisiä

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	4	5%	
Jokseenkin samaa mieltä	30	34%	
Täysin samaa mieltä	36	41%	
En oikein osaa sanoa	7	8%	
Keskiarvo	3,42	71	

Konsultit huomioivat hyvin kohteen lähtötason

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	6	7%	
Jokseenkin samaa mieltä	28	32%	
Täysin samaa mieltä	33	38%	
En oikein osaa sanoa	8	9%	
Keskiarvo	3,37	68	

Raportti vastasi pääosin tarjouspyynnössä ja tarjouksessa esitettyä

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	3	3%	
Jokseenkin samaa mieltä	21	24%	
Täysin samaa mieltä	34	39%	
En oikein osaa sanoa	12	14%	
Keskiarvo	3,49	59	

Konsultointi toi esille uusia näkökulmia, joita ilman konsultointia ei olisi keksitty

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	1	1%	
Jokseenkin samaa mieltä	40	46%	
Täysin samaa mieltä	25	29%	
En oikein osaa sanoa	7	8%	
Keskiarvo	3,33	67	

Yksityissektorin toimintamalleja tuotiin sopivasti esille

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	4	5%	
Jokseenkin samaa mieltä	32	37%	
Täysin samaa mieltä	23	26%	
En oikein osaa sanoa	9	10%	
Keskiarvo	3,28	60	


Raportin kieli ja ulkoasu olivat kiitettävää tasoa

Paljon kehitettävää	0	0%	
Selkeä kehityskohde	3	3%	
Jokseenkin samaa mieltä	36	41%	
Täysin samaa mieltä	30	34%	
En oikein osaa sanoa	4	5%	
Keskiarvo	3,39	69	

Raportin suullinen esitys oli selkeä ja muutosorientoiva




Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	2	2%	
Jokseenkin samaa mieltä	26	30%	
Täysin samaa mieltä	39	45%	
En oikein osaa sanoa	6	7%	
Keskiarvo	3,51	68	

Kokonaisuus oli hyvä ja olen valmis suosittelemaan Damicoa muille vastaavaa apua tarvitseville




Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	2	2%	
Jokseenkin samaa mieltä	20	23%	
Täysin samaa mieltä	49	56%	
En oikein osaa sanoa	4	5%	
Keskiarvo	3,63	72	

Seuraavaksi arvioidaan konsultointiin liittyvää muuta yhteistoimintaa




Tarjous oli selkeä ja vastasi tarjouspyyntöä

Paljon kehitettävää	1	1%	
Selkeä kehityskohde	0	0%	
Jokseenkin samaa mieltä	16	18%	
Täysin samaa mieltä	33	38%	
En oikein osaa sanoa	19	22%	
Keskiarvo	3,62	50	

Laskutus toteutui sovitulla tavalla



Paljon kehitettävää	0	0%	
Selkeä kehityskohde	0	0%	
Jokseenkin samaa mieltä	10	11%	
Täysin samaa mieltä	42	48%	
En oikein osaa sanoa	19	22%	
Keskiarvo	3,81	52	

Yhteydenpito on jatkunut konsultoinnin jälkeen ja tarvittavat lisäohjeet on saatu vaivattomasti

Paljon kehitettävää	0	0%	
Selkeä kehityskohde	2	2%	
Jokseenkin samaa mieltä	13	15%	
Täysin samaa mieltä	50	57%	
En oikein osaa sanoa	9	10%	
Keskiarvo	3,74	65	

Arvioi konsultoinnin hyödynnettävyyttä ja kerro, miten toivot Damico kehittävän toimintaansa

Raportin kehitysideat on viety käytäntöön

Ei juurikaan	3	3%	
Osittain	36	41%	
Suurelta osin	28	32%	
Keskiarvo	2,37	67	

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

- hitaasti muutokseen sopeutuva, muutosvastarintainen yhteisö
- menossa jatkoselvitys

- Jatkokonsultaatio ja toimenpidesuunnitelma työn alla
- Osittain poliittisen päätöksenteon hitauden vuoksi.
- Muutosvastarinta on vahvaa. Toiminkulttuurin muutos hidasta.
- Kaikki kehitysideat eivät olleet realistisia/ toimineet käytännössä
- siirretty myöhempään ajankohtaan
- Oman ajan puute, kehitysehdotuksen vieni käytäntöön-> ei tarpeeksi "eväitä"
- Ahtaat tuotanto- ja varastotilat aiheuttavat omat rajoitteensa. Suunnitelmissa osittain suurempia tuotantomääriä kuin käytännössä olemassa olevissa tiloissa pystytään kohtuudella toteuttamaan.
- Kehitysideoita ei vielä ole viety käytäntöön kuin vasta niiltä osin, joihin pystyy reagoimaan ilman kunnallisten toimielinten päätöksiä.
- Ollaan parhaillaan hyödyntämässä. Muutokset vaativat aikaa
- Olemme muuttamassa toimintatapojamme raportin kehitysideoiden mukaa, mutta projekti vielä kesken.
Hyödynnetty siltä osin kun on tässä tilanteessa voitu.
- Konsultaatio tehty äskettäin. Ehdotuksia ei ole vielä ehditty viedä käytäntöön.
- Meillä on keskuskeittiö hanke vielä kesken ja siten avoimia kysymyksiä. Myös kuntaliitokset ovat hidastaneet käyttöönottoa.
- Aikaa on kulunut niin vähän, ettei vielä olla ehditty hyödyntämään, mutta jatkossa kyllä hyödynnetään.
- yksi suuri keskuskeittiö on vielä selvityksen alla kaupungilla valmistuskeittiöitä kyllä vähennetty
- Työnkulkuihin vaikuttava konsultaatio on vasta valmistunut emmekä ole ehtineet vielä soveltaa tuloksia. Soveltaminen on asiakkaasta johtuen vasta alkamassa.

Teknisen suunnittelun osio on käytössä v. 2010 käyttöön otetussa rakennuksessa.

- Organisaation vastustavat voimat ovat olleet esteenä.
- En ole tilannut konsultointia, siksi en vastaa kysymyksiin
- Ruokapalvelussa on niin paljon korjattavaa, kehitysideoita ei pystytä ajan puutteen vuoksi viemään kerralla läpi.
- Toiminnan luonne muutumassa, tukipalveluiden osittainen ulkoistus.
- Kunnassa ei ole ollut riittävää muutosvalmiutta tarvittavien päätösten tekoon ja niiden valmisteluun. Riittävää tukea esitysten taakse ei ollut tässä vaiheessa edes hallinnon sisällä saati poliittisten päättäjien keskuudessa.
- muutokset vielä osittain kehittäelyssä
- Meidän omaa saamattomuutta, toiminta vielä käynnistysvaiheessa
- Työ on vielä kesken, mutta vauhdissa. Konsultti on toiminut juuri niin kuin pitääkin ja työ on poikunut konsultin suuntaan jo jatkotoimeksiäntojakin. Toimeenpanon viivästys ei johdu lainkaan konsultista.
- Raportin työstämisestä käytäntöön haittasi myöhemmin tehdyn seudullisen raportin pitkä tarkastelu.
Paljon saatiin työstettyä ja käytännön työtapoja ja mm. hankintoja muutettiin. Selkeää säästöä syntyi, ilman että ruoka siitä kärsi.

Päädettiin melko yksimielisesti oman kunnan ruokapalveluun, joka on monessa suhteessa kunnan elinvoimaisuuden kannalta tärkeää.

- KONSultaatiota emme ole vielä käyttäneet.

Miten toivot Damicon kehittävän toimintaansa?

Ruusuja, horsmia vaiko peräti risuja, sana on vapaa

40

- raportti oli / on käyttökelpoinen muutoksessamme
- Kiitokset ammattimaisesta konsultoinnista ja avusta. Voimme huoletta kääntyä uudelleen Damicon puoleen kun tarvitsemme apua.
- Kiitos, kiva tehdä kanssanne

- Minä sain mitä halusin olin saamaani tietoon tyytyväinen
- Ruusuja ja horsmia, xxx:n lähtö toi pienen aukon.
- Minna, sinusta välittyi ahkeruus. Olet vahva persoona, joka hallitsee hyvin esiintymisen ja verkostoitumisen - erotut siis eduksesi!!! . Sinulla on huumorintajua ja luentojesi on mukava kuunnella, niillä ei kyllästy. Jatka vaan samaan malliin :) Kiitos kaikenlaisesta yhteistyöstä, mitä meillä on ollut! Terveisin xxxx
- Kiitos yhteistyöstä! Näkemyksiä yhdistellen on päästy hyvin eteenpäin.
- Yhteistyö toimi ko. projektin aikana ihan hyvin ja kitkattomasti ja lopputulokseen oltiin tyytyväisiä
- Sä ruusun hommistas saat, horsmat jääkööt pientareiden taa, risuista ei edes puhutakaan. :)
- Asioita voisi käsitellä useammasta näkökulmasta, ettei tule ajatusta, että on olemassa vain yksi ja ainoa tapa toimia.
- Olen ollut erittäin tyytyväinen tähän asti saamaani tukeen. Paljon ruusuja..
- Kiitos, on ilo työskennellä kanssanne. xxx
- Olen täysin tyytyväinen.
- Reipasta, selkeäsanaisista ja suoraa toimintaa. Jatkakaa samaan malliin. Järjestäkää koulutusta myös keittiöhenkilökunnalle.
- Koulutustilaisuudet ovat antoisia ja monipuolisia. Kiitos materiaalista josta on paljon hyötyä!
- Käsitellään yksi asia kerrallaan. Ei hypättäisi asiasta toiseen hetkellisesti. Pysyttäisiin käsiteltävässä asiassa.
- Esitykset olivat selkeitä ja perusteltiin asiantuntevasti.
- Asiakasta pitäisi kuunnella enemmän ja koettaa ujuttaa idea/muutos hiukan "keveämmällä" kädellä sisään.
- COACHing-toiminnan "vetäminen" on erittäin hyvä toimintamuoto. Ao. yritys tarjoaa räätälöityjä palveluja (palvelujen tarjoaja on yleensä "pakkosauman edessä" hukassa) ja tilaaja voi niistä valita, mitä hän / hänen yrityksensä juuri nyt tarvitsee, ja sitä kautta vaikuttaa COACHing-toiminnan sisältöön. COACHing-toiminnan avulla me osallistujat saamme keinoja ja välineitä työhömmekä luomme yhteistyöverkostoa. Myös Damico saa ajankohtaista tietoa "kentältä", ja osaa näin ennakoita tarpeemme ja kohdentaa palvelujaan sen mukaan.
- Minna Dammert on selkeä mielipiteissään ja juuri kirkkaista näkemyksistä meillä on useimmiten puutetta. Jarruttaa me virkamiehet osaamme viran puolesta :-)
- Ammattitaitoinen suorasanaisten konsepti on erittäin toimiva.
- Laajuutta tuntuu olevan (koko Suomi). Hyvä niin. Kilpailijat on kohta peitottu +-?!
- Tsemppiä eteenkin päin!
- Damicolla on hyviä kehitysideoita. On hyvä, että kehitysideoita perustellaan myös hyvin ja niissä on huomioitu esim- elintarvikelainsäädäntö ja muutkin säännökset. Kun ruokapalvelu-ideoita esitellään esim. kuntien työntekijöille, on hyvin tärkeää että kuuntelemassa on ruokapalvelun työntekijöitä sekä ruokia tilaavia työntekijöitä ja näistä asioista päättäviä henkilöitä.
- Erinomaista toimintaa, uusimmat ja rohkeimmat ideat tulevat teiltä :-)
- Konsultin tapa tuoda esille omia kokemuksiaan ihanneratkaisuna oli yliampuva
- Helppo keskustella asioista heidän kanssa. Ruokapalvelussa henkilöstön mitoittaminen niin että se käytännössä toimii. Siinä haaste tänä päivänä. Yhteistyö toiminta ruokapalvelun ja asiakkaiden kesken myös kehitettävää. Palvelun suunnittelu ja asiakkaan tarve balanssiin, että ruokapalveluhenkilöstö ehtii toteuttamaan kaiken.
- Ruusuja, iso kimppu =)
- Siitä huolimatta, että esityksiä ei ole saatu vietyä käytäntöön, on ollut kyseessä tähänastisen virkajohtajakokemukseni paras konsulttikokemus. Damicon tekemä ruokapalveluselvytys tuotti olennaista lisäarvoa ja -tietoa, jota ei ollut muuten saatavissa. Toimenpide-ehdotukset olivat selkeitä ja perusteltuja ja mikä olennaisinta, toimenpiteille osattiin laskea uskottavalla tavalla kustannusvaikuttavuus myös.
- Olemme olleet ERITTÄIN tyytyväisiä Damicoon joka suhteessa ja olemme jo päässeet suosittelemaan konsulttia eteenpäinkin, muille kunnallisille toimijoille. Tulemme jatkossakin suosittelemaan konsulttia, yhteistyö on ollut paitsi hyödyllistä myös hauskaa.

Enemmän vinkkinä kuin moitteena sanoisin seuraavaa.

- Ainoa asia josta keksin mitään kehittämisen varaa on julkiseen esiintymiseen liittyvä taktinen neuvo: Minnalla on huikea asiantuntemus, jota ei tarvitse eikä kannata piilotella. Kuitenkin julkisessa esiintymistilanteessa (varsinkin jos läsnä on poliittisia luottamushenkilöitä) kannattaa tarkkaan harkita kuinka sanansa asettaa. Liika itsevarmuus saatetaan tulkita ylimielisyydeksi, mikä puolestaan voi kääntyä itse asiaa vastaan. Luottamushenkilöille ei kannata suoraan sanella kuinka asiat pitäisi ratkaista, vaan asiantuntijuuden kautta tyytyä tuomaan pöytään riittävän painavia argumentteja jotka sitten ohjaavat valinnat oikeaan suuntaan.

Nimimerkillä "Kunnallista kokemusta on" :)

- Punaisia ruusujahan minä lähettäisin.

Pienten kuntien osalta toivoisin analyysia myös siitä, miten ruoanvalmistuksen pysyminen kunnassa vaikuttaa kunnan elinvoimaisuuteen. Vaikka se onkin pitkälti päättäjien tehtävä.

Myös lähiruokahankintojen mahdollistaminen olisi hyvä olla paremmin esillä. Kuntaliitolla on siitä opas.

- Voin suositella toisillekin!
- kiitos kehittävstä yhteistyöstä
- Ryhmätapaamisia samaa kehitysvaihetta eläville - johdon tuki ja tsemppaus....
Jatkokonsultaatio - koko työryhmälle.....
- Pitäkää kiinni hyvästä tasosta.
- Kiitos Minnalle hyvästä yhteistyöstä!
- Ruusuja antaisin mielelläni jos toimipaikkamme olisi vähän isompi, melkein ruusuja kuitenkin.
- Olemme olleet palveluun erittäin tyytyväisiä
- Kiitos Minna hyvästä yhteistyöstä. Tiedän, että aina voi ottaa yhteyttä sinuun ongelmatilanteessa.
- Kokonaisuus oli hyvin hallinnassa. Käsitakseni on, että saimme sen, mitä olimme tilanneetkin.
- Ruusuja reippaasta ja aktiivisesta tavasta toimia !

Viimeiseksi kouluarvosanaasi seuraavista konsultoinneista

ruokapalvelun konsultaatio

4	0	0%
5	1	1%
6	0	0%
7	4	5%
8	11	13%
9	26	30%
10	8	9%
Keskiarvo	8,70	50

siivouspalvelun konsultaatio

4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	1	1%
10	0	0%
Keskiarvo	9,00	1

ruoka- ja siivouspalvelun konsultaatio

4	0	0%
5	0	0%
6	1	1%
7	1	1%
8	2	2%
9	3	3%
10	1	1%
Keskiarvo	8,25	8

tuote-, laite- tai palvelukilpailutus tai -kilpailutuksia

4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	1	1%
9	0	0%
10	1	1%
Keskiarvo	9,00	2

koulutus

4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	1%
8	5	6%
9	13	15%
10	5	6%
Keskiarvo	8,92	24

tekninen keittiösuunnittelu

4	0	0%
5	0	0%
6	1	1%
7	1	1%
8	4	5%
9	6	7%
10	1	1%
Keskiarvo	8,38	13

kyselytutkimus tms.

4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	0	0%
9	1	1%
10	0	0%
Keskiarvo	9,00	1

johtamis- tai muutoskonsultaatio

4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	0	0%
8	2	2%
9	1	1%
10	0	0%
Keskiarvo	8,33	3

COACHing –ryhmän toiminta

4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	1%
8	5	6%
9	10	11% ■
10	3	3%
Keskiarvo	8,79	19