



16.01.2025

Asia/2

§ 2

Rakentamispalveluliikelaitoksen toteutumatta jäänyt sitovan toiminnan tavoite vuonna 2024

HEL 2024-014797 T 02 02 01

Päätös

Rakentamispalveluliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi rakentamispalveluliikelaitoksen selvityksen toteutumatta jääneestä sitovasta toiminnan tavoitteesta vuonna 2024 ja lähettää sen tiedoksi kaupunginkansliaan.

Samalla johtokunta päätti tarkastaa pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Timo Martiskainen

Lisätiedot

Simo Aapro, talouspäällikkö, puhelin: 310 76524
simo.aapro(a)hel.fi
Lauri Mörä, asiakkuuspäällikkö, puhelin: 310 78712
lauri.mora(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallituksen vahvistamien vuoden 2024 talousarvion noudattamisohjeiden mukaan selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnan tavoitteista on esitettävä kaupunginvaltuuston hyväksyttäväksi ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista kaupunginhallituksessa. Selvitykset toteutumatta jääneistä sitovista toiminnan tavoitteista on oltava ohjeen mukaan kaupunginkanslian talous- ja suunnitteluosastolla 23.1.2025

Kaupunginvaltuusto on asettanut talousarviossa 2024 rakentamispalveluliikelaitokselle seuraavan sitovan toiminnan tavoitteen, joka ei toteutunut.

Tavoite: Hyvä asiakastyytyväisyys

Mittari: Asiakaskyselyyn perustuvan nettosuositteuindeksin (NSI) arvon tulee olla vähintään 53,5 eli tasolla erinomainen.



Tavoite ei toteutunut, asiakkaiden suositteluhaluus eli nettosuositte-
luindeksin arvo oli 46.

Asiakastyytyväisyydessä haettiin myönteistä kehitystä. Tavoitearvo
53,5 oli suurempi kuin rakennusallalla keskimäärin (41) ja suurempi
kuin vuonna 2020 (NSI 43,9) ennen kehittämis- ja tuottavuusohjelman
alkua. Toteuma (46,0) oli parempi kuin edellisenä vuonna (42,6). Vaik-
ka tavoitteesta jäätiin, tulos kertoo joka tapauksessa siitä, että suositte-
luhaluus ja asiakaskokemus on korkealla tasolla.

Staran asiakkaiden määrä on pieni ja siten myös vastaajamäärä kyse-
lyissä jää yleensä tavanomaisilla vastausprosentteilla pieneksi. Tällöin
yksittäisten vastausten painoarvo mm. nettosuositte-
luindeksin muodostumisessa on suuri. Vuoden 2024 asiakaskyselyssä vastaajista 52 %
(33 kpl) oli suosittelijoita, 41 % (26 kpl) passiivisia ja 6 % (4 kpl) arvostelijoita.
Nettosuositte-
luindeksi saadaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus.

Asiakaskokemusta heikentäviä tekijöitä on tunnistettu, ja ne liittyvät
mm. hinnoitteluun, hintatasoon, aikataulujen pitävyyteen sekä infor-
maation kulkuun. Kehittämis- ja tuottavuusohjelmalla on kehitetty tuot-
tavuutta ja parannettu hintakilpailukykyä. Vuonna 2025 asiakaskoke-
musta parannetaan toteuttamalla arvontuoton toimenpideohjelmassa
määritettyjä toimenpiteitä. Uudella hankintakategoriamallilla tavoitel-
laan kustannustehokkuuden lisäämistä palvelutuotannossa ja sillä tulee
olemaan vaikutusta hintakilpailukyyn parantumiseen.

Staran NSI:n kehitys 2020–2024

2020	2021	2022	2023	2024
43,9	53,0	53,5	42,6	46,0

Esittelijä

toimitusjohtaja
Timo Martiskainen

Lisätiedot

Simo Aapro, talouspäällikkö, puhelin: 310 76524
simo.aapro(a)hel.fi
Lauri Mörä, asiakkuuspäällikkö, puhelin: 310 78712
lauri.mora(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaupunginkanslia