



16.01.2025

Asia/2

2

Rakentamispalveluliikelaitoksen toteutumatta jäänyt sitovan toiminnan tavoite vuonna 2024

HEL 2024-014797 T 02 02 01

Päätösehdotus

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

Samalla johtokunta päättää tarkastaa pöytäkirjan tämän asian osalta heti.

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 asiakastytyväisyys

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

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

Asiakastytyväisyydessä haettiin myönteistä kehitystä. Tavoitearvo 53,5 oli suurempi kuin rakennusalalla keskimäärin (41) ja suurempi kuin vuonna 2020 (NSI 43,9) ennen kehittämisen- ja tuottavuusohjelman alkua. Toteuma (46,0) oli parempi kuin edellisenä vuonna (42,6). Vaikka tavoitteesta jäätettiin, tulos kertoo joka tapauksessa siitä, että suositteluhaluus ja asiakaskokemus on korkealla tasolla.

Staran asiakkaiden määrä on pieni ja siten myös vastaajamäärä kyselyissä jää yleensä tavanomaisilla vastausprosentteilla pieneksi. Tällöin yksittäisten vastausten painoarvo mm. nettosuositte-luindeksin muodos-



tumisessa on suuri. Vuoden 2024 asiakaskyselyssä vastaajista 52 % (33 kpl) oli suosittelijoita, 41 % (26 kpl) passiivisia ja 6 % (4 kpl) arvostelijoita. Nettosuosittelemaindeksi saadaan vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus.

Asiakaskokemusta heikentäviä tekijöitä on tunnistettu, ja ne liittyvät mm. hinnoitteluun, hintatasoon, aikataulujen pitävyyteen sekä informaation kulkuun. Kehittämisen- ja tuottavuusohjelmalla on kehitetty tuottavuutta ja parannettu hintakilpailukykyä. Vuonna 2025 asiakaskokemusta parannetaan toteuttamalla arvontuoton toimenpideohjelmassa määritettyjä toimenpiteitä. Uudella hankintakategoriamallilla tavoitellaan kustannustehokkuuden lisäämistä palvelutuotannossa ja sillä tulee olemaan vaikutusta hintakilpailukyvyn 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, kehityspäällikkö, puhelin: 310 78712
lauri.mora(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaupunginkanslia