

13.1.2021

Elintarvikealan kohteiden asiakastyytyväisyyskysely 2020 -tulokset

Mikkelin seudun ympäristöpalvelujen asiakastyytyväisyyskysely järjestettiin sähköisenä Webropol -kyselynä 22.11.-9.12.2020. Kysely kohdistettiin valvonta-alueella (Mikkeli, Mäntyharju, Kangasniemi, Hirvensalmi ja Pertunmaa) toimiville elintarvikealan kohteille lukuun ottamatta muutamia pienempiä kohteita. Kyselyssä olivat mukana ravintolat, kahvilat, elintarvikemyymälät, suurtalouskeittiöt, elintarviketeollisuus ja muut vastaavat. Kysely lähetettiin kaiken kaikkiaan 336:lle kohteelle.

Kyselyn tarkoitus oli kerätä elintarvikealan toimijoiden kokemuksia Mikkelin seudun ympäristöpalvelujen toiminnasta ja palvelujen sujuvuudesta. Kyselyn vastauksia käytetään toiminnan kehitystyössä. Kyselyn vastauksia saatiin 55 kpl, mikä vastaa noin 16 %:n vastausprosenttia. Kyselyyn vastanneista 69 % oli Mikkelistä. Kokonaisuudessaan kyselyn vastausprosentti on korkeampi kuin aikaisempina vuosina.

Kysely sisälsi 16 erilaista kysymystä ja vapaa palaute -kentän. Tulokset olivat seuraavat:

Kyllä ja ei -vastausvaihtoehtojen mukaan 69 % vastanneista kokee, että he ovat saaneet terveystarkastajilta ohjausta ja neuvontaa. 78 % vastanneista sanoo, että heille on tehty Oiva-tarkastus. 84 % vastanneista on saanut viimeisimmästä Oiva-tarkastuksesta arvosanaksi oivallisen, eli korkeimman arvosanan. Hyvän, eli toiseksi korkeimman arvosanan on saanut loput kysymykseen vastanneista, eli 16 %.

Ensimmäisen kyllä, ei ja en osaa sanoa -kysymysosion vastauksista (Taulukko 1) ilmenee, että suurin osa (yli 90%) vastanneista kokee palvelun terveystarkastajien kanssa olleen nopeaa, asiantuntevaa sekä asiakaslähtöistä. Noin 70 % sanoo palvelun olleen asiakkaita kohtaan tasapuolista.

Mikkelin seudun ympäristöpalvelut
Mikkelin toimipaikka

Maaherrankatu 9-11
50100 Mikkeli
terveystarkastajat@mikkeli.fi
puh. 015 1941 (vaihte arkisin 8-16)

Mikkelin kaupungin kirjaamo
PL 33
50101 Mikkeli
Raatihuoneenkatu 8-10
50100 Mikkeli
kirjaamo@mikkeli.fi
puh. 044 794 2033

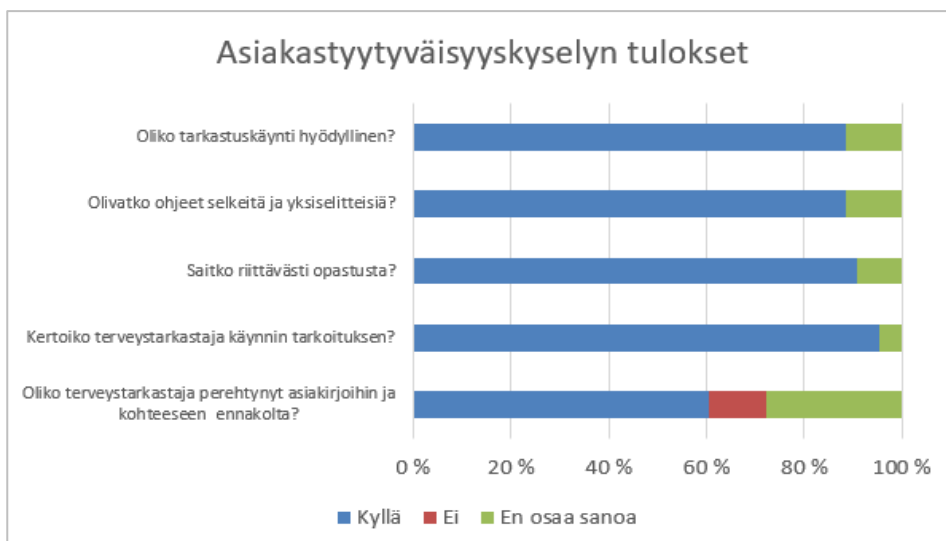
Asiointipiste

Maaherrankatu 9-11
50100 Mikkeli
asiakaspalvelu@mikkeli.fi
puh. 015 194 2100



Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset osa 1.

Toisen kyllä, ei ja en osaa sanoa -kysymysosion (Taulukko 2) vastauksista selviää, että noin 90 % vastanneista pitää Oiva-tarkastusta hyödyllisenä ja terveystarkastajan ohjeistusta ja neuvontaa riittävänä. 60 % vastanneista kokee, että terveystarkastaja on perehtynyt kohteen tietoihin etukäteen.



Taulukko 2. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset osa 2.

Mikkelin seudun ympäristöpalvelut
Mikkelin toimipaikka

Maaherrankatu 9-11
50100 Mikkeli
terveystarkastajat@mikkeli.fi
puh. 015 1941 (vaihte arkisin 8-16)

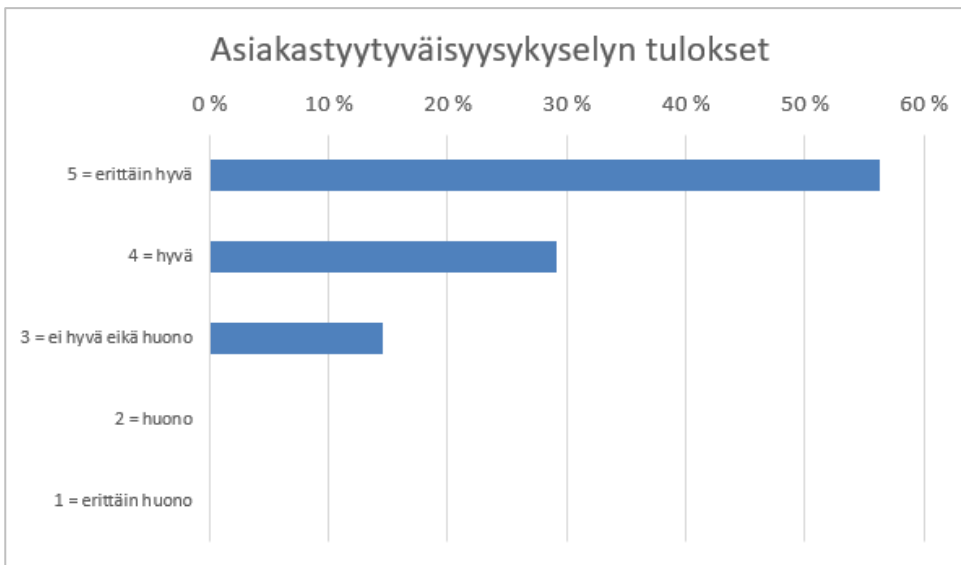
Mikkelin kaupungin kirjaamo
PL 33
50101 Mikkeli
Raatihuoneenkatu 8-10
50100 Mikkeli
kirjaamo@mikkeli.fi
puh. 044 794 2033

Asiointipiste

Maaherrankatu 9-11
50100 Mikkeli
asiakaspalvelu@mikkeli.fi
puh. 015 194 2100

13.1.2021

Kyselyn lopussa toimijat arvioivat saamansa palvelun laatua (Taulukko 3) sekä heillä oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta Mikkelin seudun ympäristöpalvelujen toiminnasta. Vastanneista 56 % antaisi saamastaan palvelusta kokonaisarvosanaksi 5 (erittäin hyvä), 29 % 4 (hyvä) ja 15 % 3 (ei hyvä eikä huono).



Taulukko 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset osa 3.

Vastausten ja vapaa palaute -kentän perusteella kyselyyn vastanneet ovat olleet suurimmilta osin tyytyväisiä Mikkelin seudun ympäristöpalvelujen toimintaan sekä yhteistyöhön terveystarkastajien kanssa.

Kiitämme kaikkia kyselyyn vastanneita. Jokainen palaute on arvokas palvelujen kehittämisen sekä yhteistyön parantamisen kannalta.

Terveisin,

Mikkelin seudun ympäristöpalvelut

Terveystarkastajat

Mikkelin seudun ympäristöpalvelut
Mikkelin toimipaikka

Maaherrankatu 9-11
50100 Mikkeli
terveystarkastajat@mikkeli.fi
puh. 015 1941 (vaihte arkisin 8-16)

Mikkelin kaupungin kirjaamo
PL 33
50101 Mikkeli
Raatihuoneenkatu 8-10
50100 Mikkeli
kirjaamo@mikkeli.fi
puh. 044 794 2033

Asiointipiste

Maaherrankatu 9-11
50100 Mikkeli
asiakaspalvelu@mikkeli.fi
puh. 015 194 2100