

## Tampereen Voimian asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan kesän ja syksyn 2018 aikana. Kyselyyn liittyy haastatteluja, paperilomakkeita ja sähköisiä kyselyitä. Kumppanimme viime vuoden tavoin toteutuksessa on Feelback Oy, jossa kokonaisuudesta vastaa projektipäällikkö Nea Miettinen-Paavola.

Kesän aikana on tehty haastatteluja vanhainkodeissa ja asumisyksiköissä sekä toteutettu paperilomakkeiden jakaminen ja keruu sairaalaruokailuun liittyen. Lisäksi kesän aikana on sovittu haastattelujakoja alkusyksyllä toteutettaville haastatteluille päiväkoteissa ja päivätoiminnassa. Haastatteluiden ajankohtien sopimisen sekä paperilomakkeiden toimittamisen hoitaa Feelback Group Oy, jolle Tampereen Voimia on toimittanut tiedot yksiköiden yhteyshenkilöistä.

Syksyllä toteutetaan sovittujen haastattelujen lisäksi paperilomakekampanjat palvelukeskuksissa ja kotiateriapalveluissa sekä verkkolomakevastaaminen kouluissa, henkilöstöruokailuissa ja puhtauspalveluissa.

Tiedonkeruu kokonaisuudessaan tehdään syyskuun loppuun mennessä, jonka jälkeen Feelback analysoi ja raportoi aineistot. Tampereen Voimia käsittelee tulokset loka-marraskuun aikana ja tiedottaa tuloksista asiakkailleen loppuvuodesta. Tulosten pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteitä asiakkaan parhaaksi.

Asiakasryhmä	Tiedonkeruutapa	Ajankohta
Asumispalvelut	Haastattelu	vko 28-30 9.7.-29.7.2018
Vanhainkoti	Haastattelu	vko 28-30 9.7.-29.7.2018
Sairaala	Lomakekysely	vko 30-31 23.7.-5.8.2018
Päiväkoti	Haastattelu	vko 36-38, 3.9.-23.9.2018
Päivätoimintakeskus	Haastattelu	vko 36-38 3.9.-23.9.2018
Palvelukeskus	Lomakekysely	vko 36-37 3.9.-16.9.2018
Kotiateria	Lomakekysely	vko 36-37 3.9.-16.9.2018
Koulut	Verkkolomakekysely	vko 37-38 10.9.-23.9.2018
Oppilaitokset	Verkkolomakekysely	vko 37-38 10.9.-23.9.2018
Henkilöstöruokailu	Verkkolomakekysely	vko 37-38 10.9.-23.9.2018
Puhtauspalvelu	Verkkolomakekysely	vko 38 -39 17.9.-30.9.2018

Toivomme aktiivista osallistumista!

Yhteyshenkilöt toteutuksessa:

### Tampereen Voimia liikelaitos

Tiina Tamiola  
puh. 040 719 3998  
[tiina.tamiola@tampere.fi](mailto:tiina.tamiola@tampere.fi)

### Feelback Group

Nea Miettinen-Paavola  
puh. 044 723 3720  
[nea@feelback.com](mailto:nea@feelback.com)  
**Feelback yleinen yhteystieto:**  
0207 433 980 / [info@feelback.com](mailto:info@feelback.com)