

# Brukarundersøking for reinhalds- og eigedomstenester

Resultat for 2015

- **Formål:** Måle og vurdere tenesteområder per bygg/arbeidsplass for effektiv ressursstyring og forbedring av tenester.
- **Undersøkinga:** Todelt om reinhald og eigedom. Sendt til 56 respondenter, som regel leiar, kontaktpersonar og verneombud på hvert bygg.
- **Svarprosent:** 32% for eigedom, 54% for reinhald.

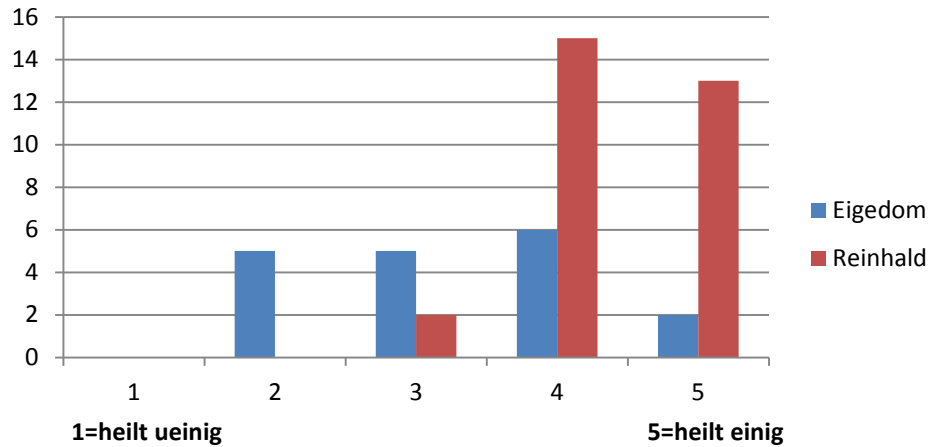
# Vesentlege funn – eigeedom

- Varierte svar, tilnærma normalfordeling – det er også få svar: ta resultatata med ein klype salt.
- Respondenter er nøgd med utevedlikehald, men misnøgd med vedlikehald av bygd.
- Tilbakemelding om kapasitetsproblemer og tungvinte bestillinger.

# Vesentlege funn – reinhald

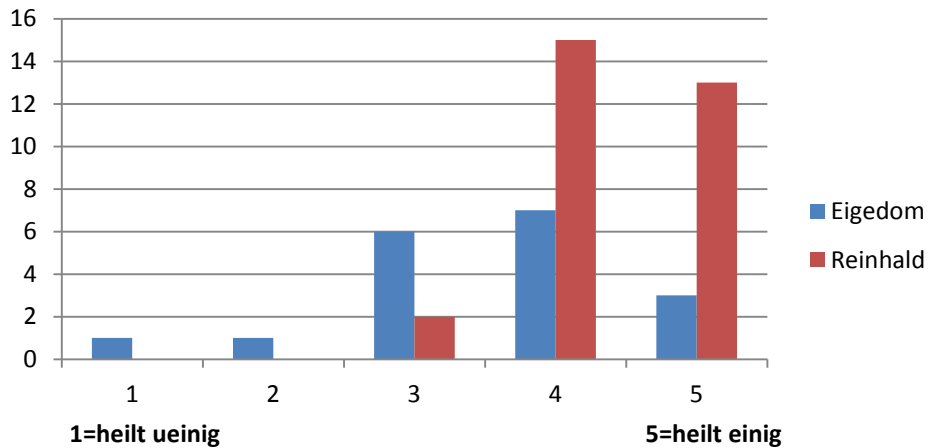
- Gjennomgåande positiv tilbakemelding.
- Respondenter er nøgd med kommunikasjon, service og arbeidets kvalitet.
- Litt svakare snitt på tilgjengelighet og kapasitet – uteblivende reinhald ved sjukemeldingar er ein gjenganger i kommentarane.

## Tenesta yter god service



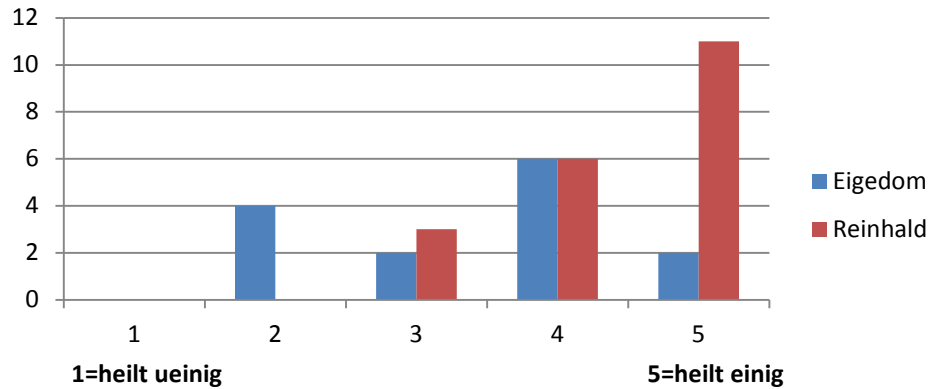
- Svært positiv for reinhald
- Svakt for eigedom.

## Eg blir møtt med respekt

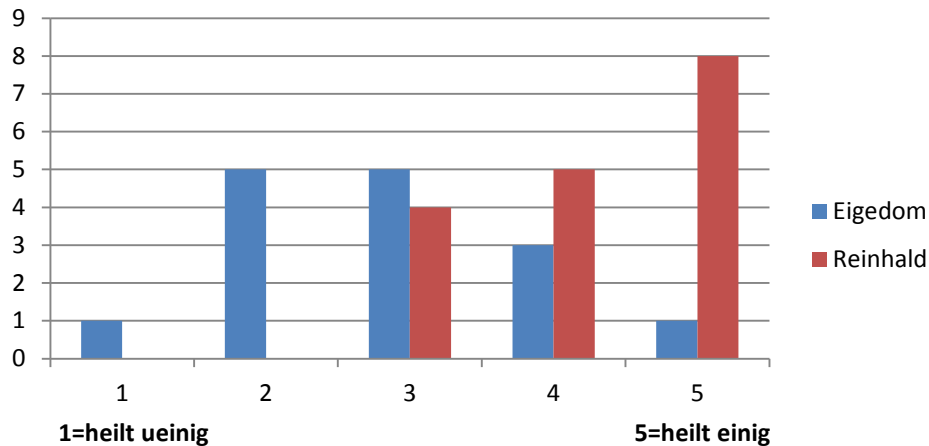


- Vi kan gå inn i datamaterialet og finne bygget som har fått svak respons (verdi 1 og 2), dermed bidra til å få til ein betre kommunikasjon og teneste.

## Vi har ein god kommunikasjon ved bestillingar

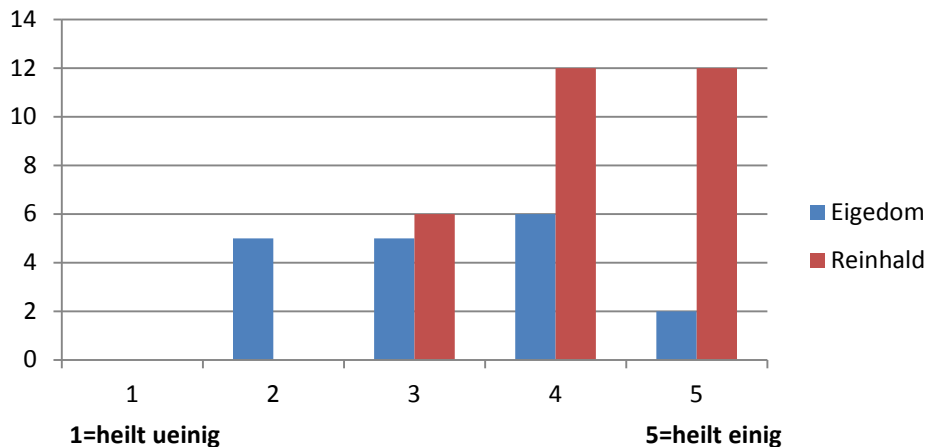


## Det er god responstid ved bestillingar



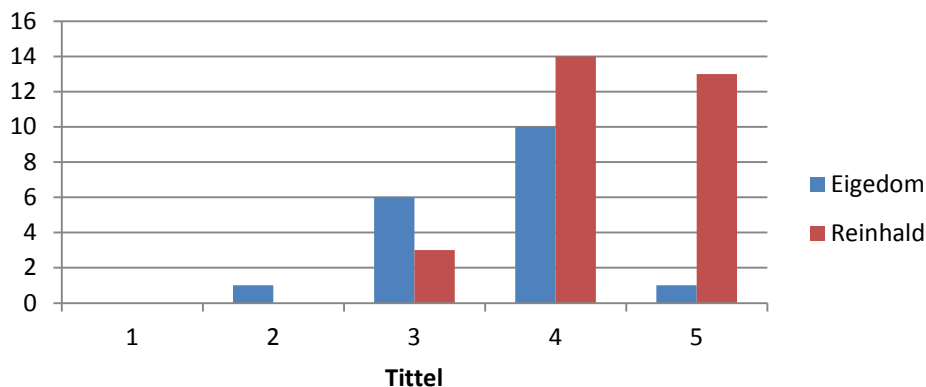
- Responstid opplevast som ikkje tilfredstillande hjå eigedom.

## Tenesta jobbar løysingsorientert



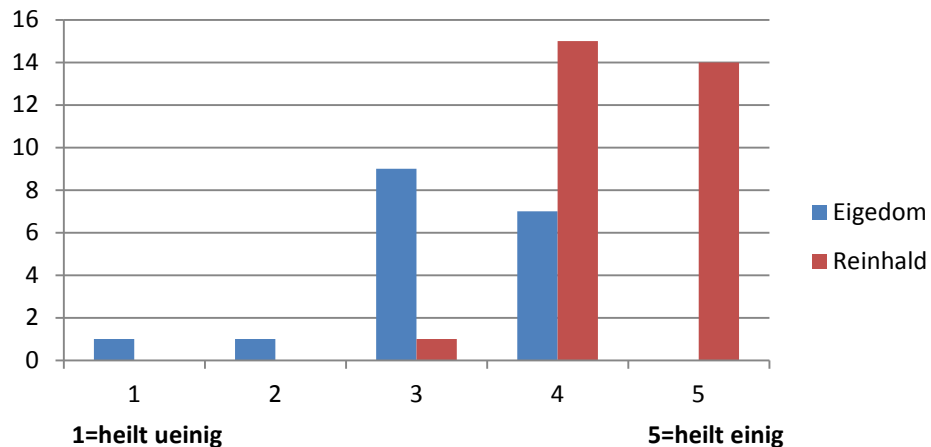
- «Løysingsorientert» er enda eit av ordane valt på samlinga på Voss.
- Nokre kommentarar peikar på at særleg bestillingar opplevast som tungvint.

## Det leverast godt fagleg arbeid / god kvalitet

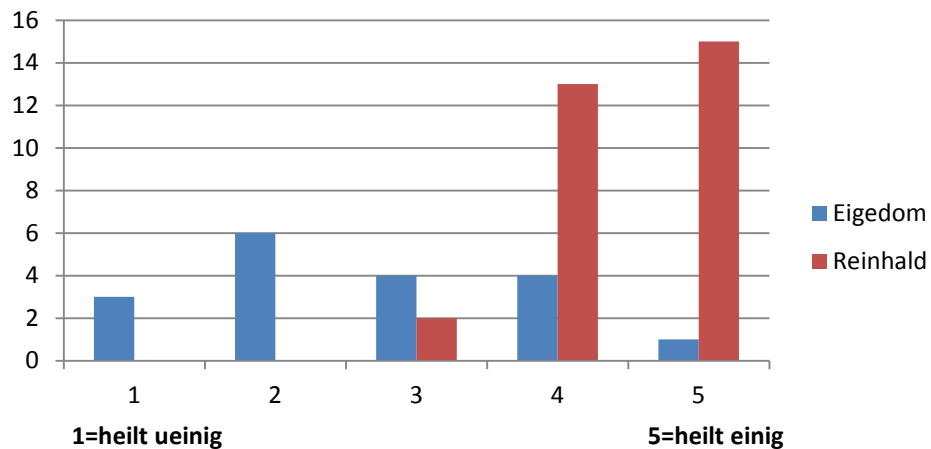


- Det er positivt at det overveldande fleirtalet er nøgd med arbeidets kvalitet ved begge tenesta.

## Jobbene vert fullført



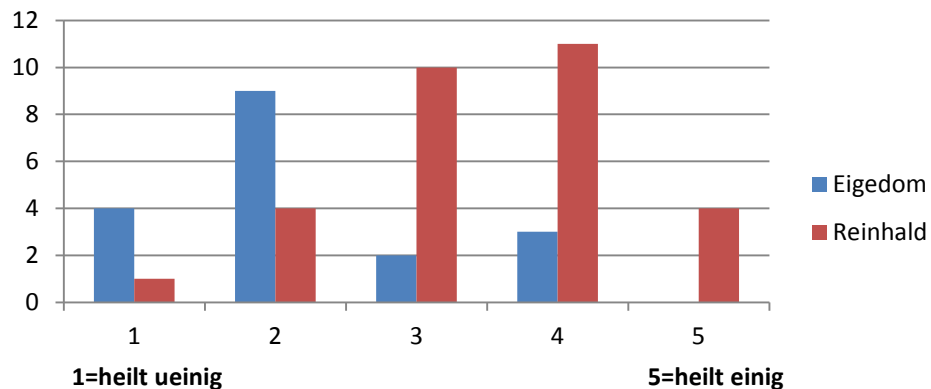
## Tenesta held avtalte frister



- Meir rutineprega reinhald skårar betre.
- Overvekt av negativ kritikk hjå eigedom.

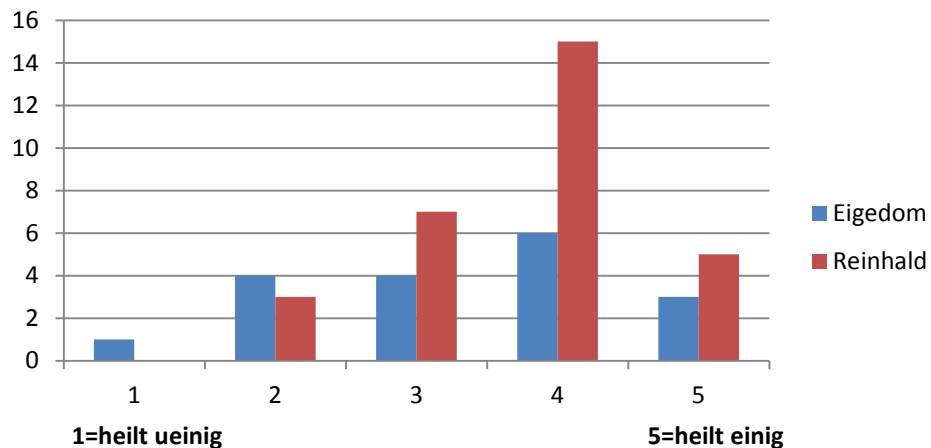


## Tenesta er tilgjengelig og har god kapasitet



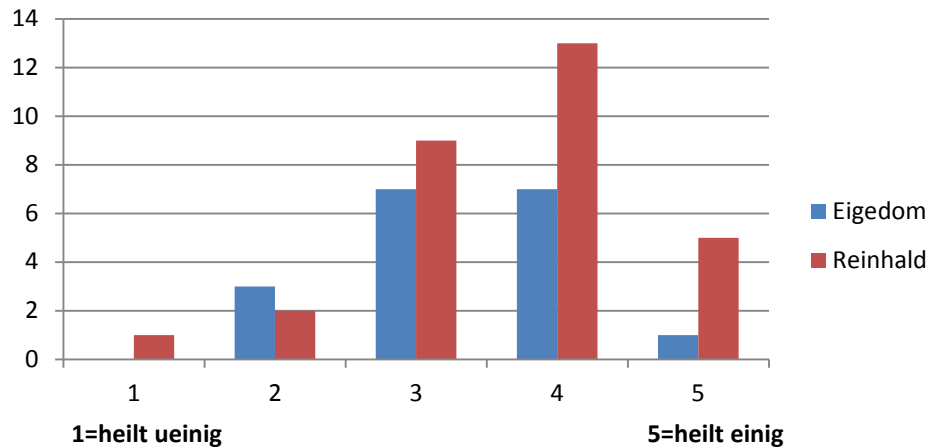
- Kapasitetsproblem oppfattast som vesentlege hjå eigedom, men er også tilstade hjå reinhald.

## Eg er nøgd med sommervedlikehald



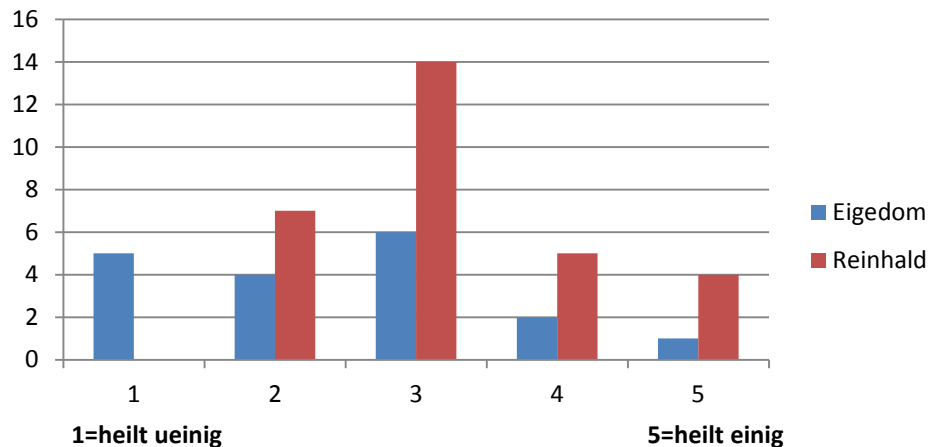
- Tilnærma normalfordeling hjå eigedom.
- Uklart kva svara gjeld for hjå reinhald: Til neste gang vil undersøkinga deles i to.

## Eg er nøgd med vintervedlikehald



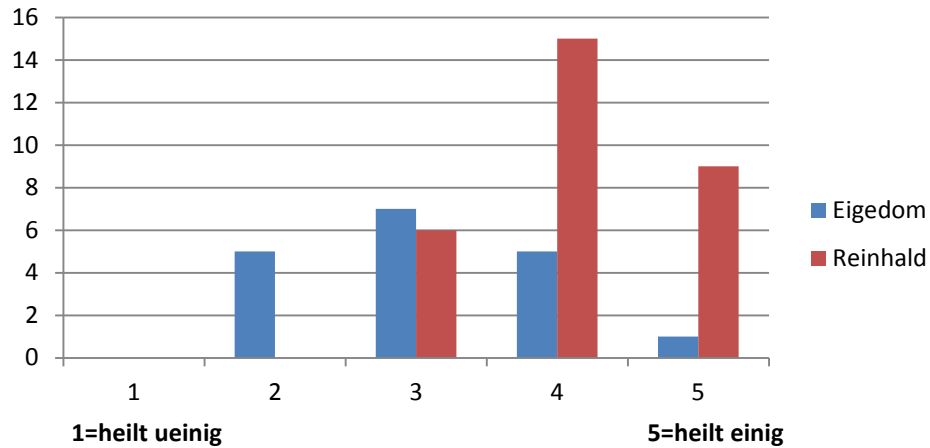
- Positiv normalfordeling.
- Også her kan det tenkjast at svar for reinhald er ment å gjelde for eigedom.

## Eg er nøgd med vedlikehald av bygg



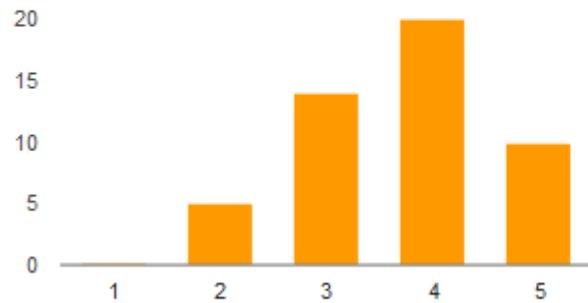
- Overvekt av kritiske svar.

## Alt i alt er eg nøgd med tenesta



- Oppdelt svar øverst og samanlagt svar nederst.
- Trass i tydeleg kritikk undervegs er den oppsummerte oppfatningen av tenestane tydeleg positiv.

## Alt i alt er eg nøgd med tenesta.



heilt ueinig: 1	0	0 %
2	5	10.2 %
3	14	28.6 %
4	20	40.8 %
heilt einig: 5	10	20.4 %