

Perusraportti

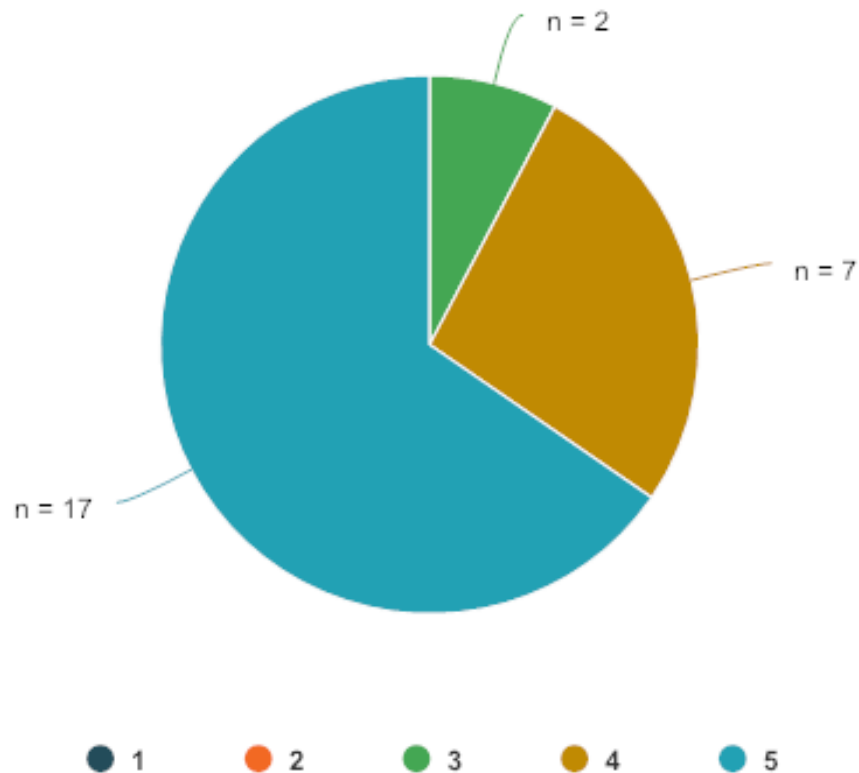
Asiakaspalautekysely vuodesta 2020

Vastaajien kokonaismäärä: 26

1. Viikarin asiakaspalvelu on hyvää

Vastaajien määrä: 26

Täysin eri mieltä-Täysin samaa mieltä



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	0	2	7	17	Täysin samaa mieltä	26	4,58	5
	0%	0%	7,69%	26,92%	65,39%				
Yhteensä	0	0	2	7	17		26	4,58	5

2. Avoin palaute asiakaspalvelusta (aulapalvelut, Kohtaamispaikka Loisto, siistijät jne.)

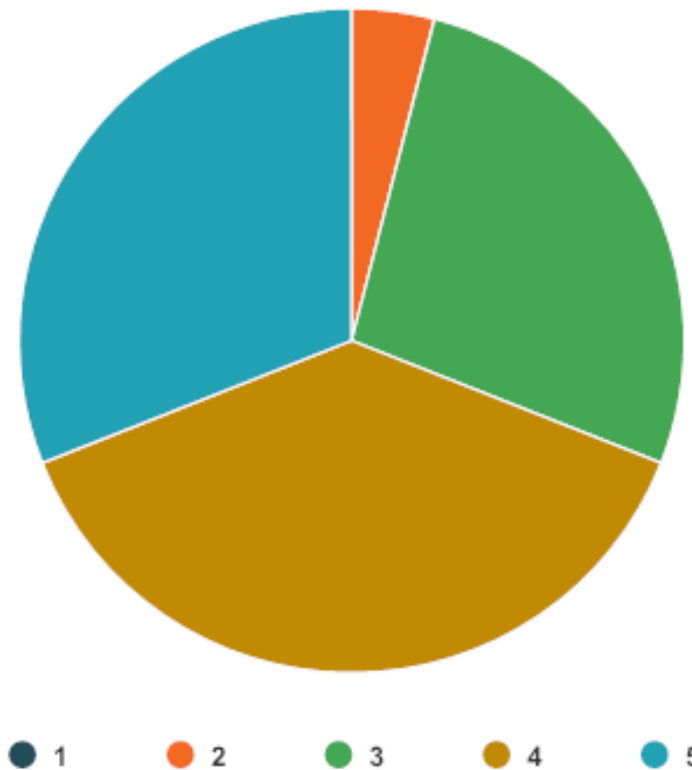
Vastaajien määrä: 13

Vastaukset
Aulapalvelut ja Atk ovat parasta mitä voi saada. Asiallista ja ystävällistä palvelua
Aulapalvelut ja puhelinpalvelu on vastannut tarpeisiini mainiosti. Paikat ovat aina olleet siistit ja tavarat järjestyksessä. Kiitokset kaikille!
Kiitettävää
Palvelut yleensä sujuvia, muutama päällekkäisyys on ollut ylimmän kerroksen liikuntatilassa.
Toimivaa, ystävällistä ja paikat puhtaat.
Pieniä ajanvaraus Vääinkäsityksiä. Tilat joita käytämme ovat olleet siistejä . Käyttämämme laitteet toimivia ja neuvoa saatu tarvittaessa.
Asiallista ja ystävällistä palvelua
Hyvät tilat joissa voisi olla yhteiskäyttöä muiden kaupungin toimijoiden kanssa
Erinomaista palvelua kaikilta talon väeltä kaikissa asioissa, erityisesti Harrilta, Olavilta ja keittiön väeltä.
Kaikki on toiminut mainiosti
Palvelu on hyvää, asiat hoituvat.
Hyvät.
Loisto voisi olla pidempään auki jolloin sieltä saisi ostettua vielä iltatapaamisissakin. Tämä tietenkin rajoittaisi vastaavasti Loiston kokouskäyttöä illalla.

3. Viikarin tiedotuskanavat ja uutiskirjeet ovat sisältäneet minulle hyödyllistä tietoa

Vastaajien määrä: 26

Täysin eri mieltä-Täysin samaa mieltä



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	0	1	7	10	8	Täysin samaa mieltä	26	3,96	4
	0%	3,85%	26,92%	38,46%	30,77%				
Yhteensä	0	1	7	10	8		26	3,96	4

4. Mitä voisimme parantaa tiedottamiseen liittyen?

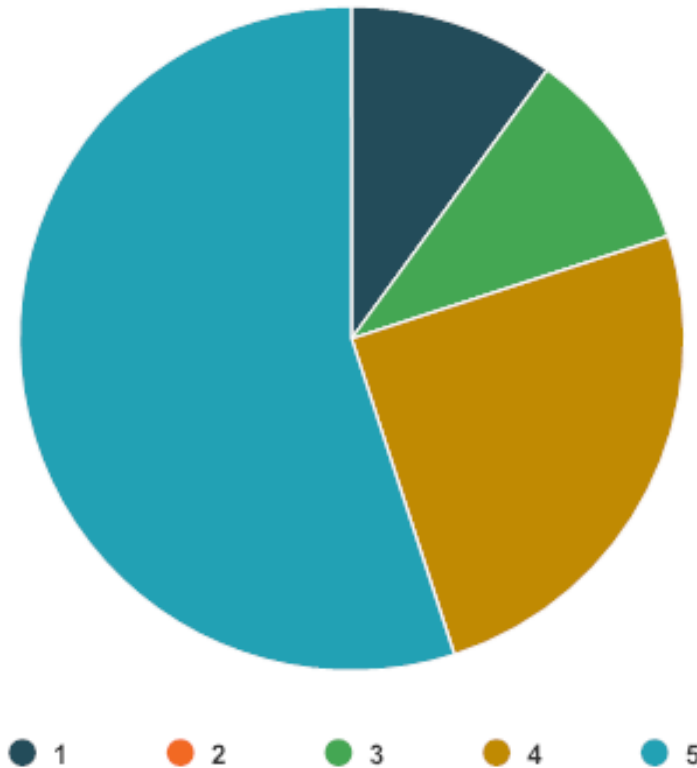
Vastaajien määrä: 8

Vastaukset
Välillä voisi kerrata miten saa tietoa varauksista.
Hyvä tiedotus. Ja maininta siitä, että saa jakaa eteenpäin.
Tiedotus on selkeää ja riittävää, siitä voi poimia itselle sopivat.
Muuta toimintaa ja tilojen tehokasta käyttöä
Näin on hyvä
En ole saanut enkä myöskään tarvinnut uutiskirjettä.
Hyvää säännöllistä tiedotusta, jota on helppo jatkolähetää toimikunnan jäsenille.
Jätän kommentoimatta koska olen niin vähän aikaa ollut käyttäjänä.

5. Kotkan Korttelikotiyhdistys ry:n järjestämän digituen asiakaspalvelu Viikarissa on hyvää ja osaavaa

Vastaajien määrä: 20

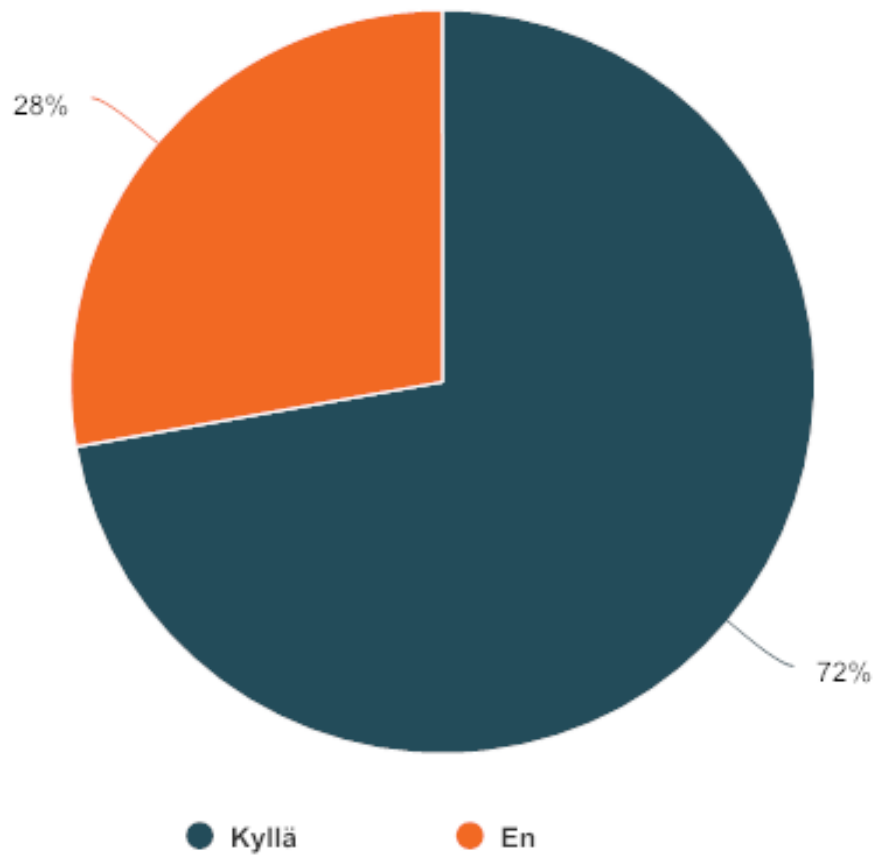
Täysin eri mieltä-Täysin samaa mieltä



	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Täysin eri mieltä	2	0	2	5	11	Täysin samaa mieltä	20	4,15	5
	10%	0%	10%	25%	55%				
Yhteensä	2	0	2	5	11		20	4,15	5

6. Sain apua ongelmaani

Vastaajien määrä: 18



	n	Prosentti
Kyllä	13	72,22%
En	5	27,78%

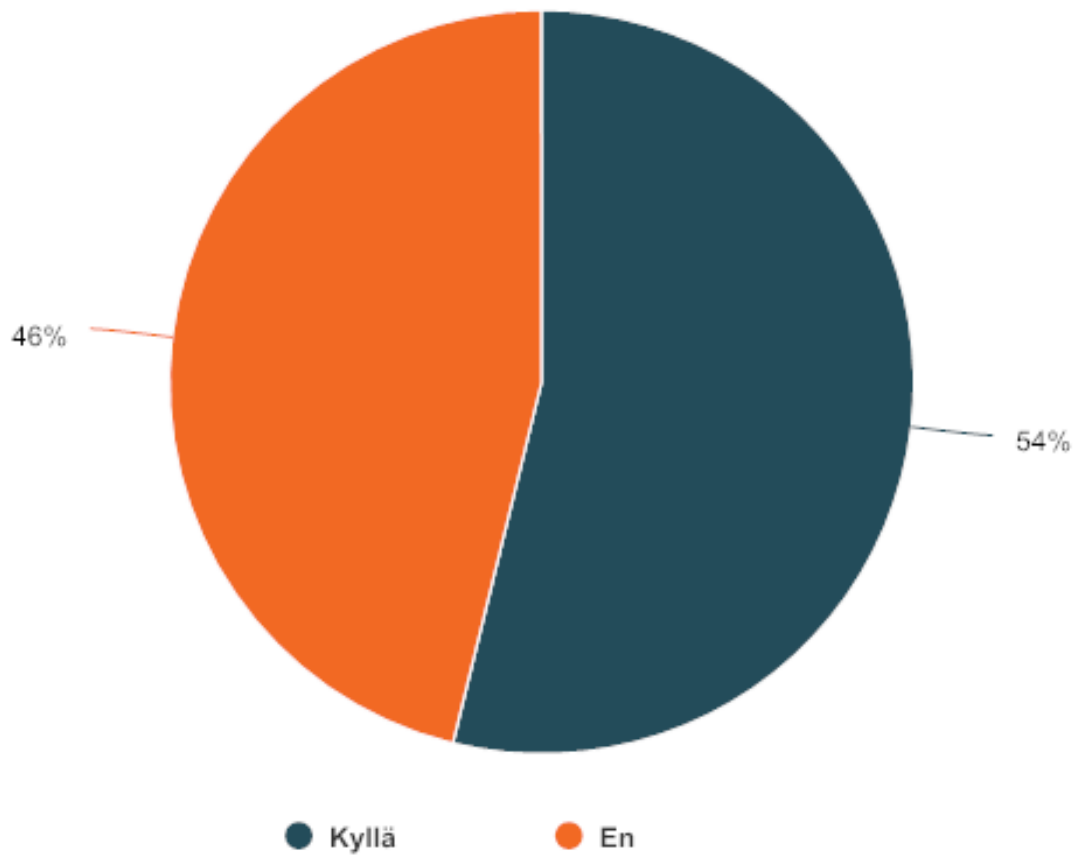
7. Avoin palaute digituelle

Vastaajien määrä: 12

Vastaukset
Jatkakaa samalla tavalla.
Tästä puuttuu rasti "Ei ole kokemusta"
Olen saanut apua myös "hetkessä", kun osaaja oli paikalla. Hän auttoi heti! Kiitos kovasti!
Ei kokemusta
Aikaa ei ole ollut riittävästi, koska yhteydet ovat hitaat, niinpä osa tuesta on jäänyt keskeneräiseksi.
Ystävällinen, asiallinen palvelu Ymmärrettävästi neuvottu.
En ole tarvinnut digipalvelua v. 2020
Hienoa palvelua kaikilta digituen osajilta!
Toiminta on loistavaa
En ole itse vielä käyttänyt digitukea, mutta olen kuullut siitä pelkkää hyvää.
en ole viimeaikoina onneksi tarvinnut
En ole käyttänyt palvelua.

8. Olen osallistunut Viikarin kautta koulutukseen, työpajaan, tietoiskuun tms.

Vastaajien määrä: 26



	n	Prosentti
Kyllä	14	53,85%
En	12	46,15%

9. Millaista tietoa, koulutusta tai kurssitoimintaa haluaisit saada jatkossa Viikarin kautta?

Vastaajien määrä: 8

Vastaukset
Digitietoa.
Voisiko Viikari kerätä ja jakaa tietoa myös muusta Kotkan järjestötarjonnasta? Tietoiskut voisivat olla mukava informaatiolähde paikkakunnalle muualta muuttaneille siten, että toimintatavoiltaan samanlaisista ryhmiteltäisiin esim. liikunta-, teatteri-, poliittiset-, lapsiperheille suunnatut jne tai alueittain, mitä ryhmiä on tarjolla?
Minusta mahdollisuuksia on ollut paljon, sekä yhdistyksien, ja myös kaupungin.
Digitaidot vaativat vahvistusta, etenkin etäkokouksen järjestäminen (teams).
On hyvä kun on valmiiksi mietitty
olen ihan tyytyväinen nykyiseen viestintään
Ei ole toiveita
Koulutusta älypuhelimien/tabletin eri vaihtoehtoihin, pankkitoimintaa, erilaisten ohjelmien avaaminen... Perustoimintoja kertausta.

10. Haluatko antaa jotain muuta palautetta Viikarilaisille, esittää toiveita tai ehdotuksia?

Vastaajien määrä: 10

Vastaukset
Tapahdumia lisää kun niitä saa taas järjestää.
Kumppanuustalo Viikari on erinomainen yhteisöllinen ja osallistava, monipuolinen kuntalaisten olohuone! Hyvää jatkoa myös vuodelle 2021 toivoen koronan hellittävän ja tapaamisrajoitusten poistuvan!
Kiitos toimivasta yhteistyöstä. Takana haasteiden vuosi, toiveikasta alkanutta vuotta. Hienoa, kun olette olemassa.
Viikarissa on osaava monipuolinen ohjelma näin eläkeläisen näkökulmasta.
Parempaa Uutta Vuotta 2021 ja kiitoksia edellisestä vuodesta
Entiseen malliin kun jatkatte, niin hyvin menee!
Olette hyviä ,Jatkakaa samoin
Kiitos, olen tyytyväinen kaikkeen.
Olen oikein tyytyväinen toimintaan.
Vaikka keittomahdollisuus on , niin kahviautomaattikin voisi olla, ellei Loiston aukioloa ole mahdollista pidentää.