

# BSC2008

B a l a n c e d   S c o r e c a r d

**Kt** **KERAVAN  
KAUPUNKITEKNIikka**



**Kohti  
parempaa  
toimintaa**



## Sisällys

Tasapainotettu mittaristo	2
BSC Keravan Kaupunkitekniikassa	3
Visio 2013	4
Tavoite- ja mittarikortit	5
Saavutukset 2008	12
Pisteytys 2008	13
Asiakasulottuvuus	14
Sisäisten prosessien ulottuvuus	16
Henkilöstöulottuvuus	18
Taloudellinen ulottuvuus	20
Yhteiskunnallinen ulottuvuus	21
BSC:n kehityskaari	22
Arvot	23

## Tasapainotettu mittaristo

on strategisen suunnittelun ja johtamisen väline. Sen alkuperäinen nimitys on Balanced Scorecard – BSC. Suomessa mallista käytetään myös nimityksiä tasapainoinen onnistumis- tai menestymisstrategia. Kuten nimetkin jo viittaavat, tavoitteena on löytää tasapaino lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteiden, taloudellisten ja ei-taloudellisten mittareiden sekä ulkoisen ja sisäisen suorituskyvy välillä.

Mittausjärjestelmän tarkoitus on kääntää laadittu strategia toiminnallisiksi tavoitteiksi ja rakentaa siltä suunnittelun ja toteutuksen välille. Mittaristo on parhaimmillaan keskeinen johtamisen työkalu. Sitä ei ole tarkoitettu valvonnan välineeksi, vaan **yhteistyön, keskustelun, kehittämisen ja tiedon jakamisen** työrukkaseksi.

Menestymisen kannalta ratkaisevaa on toiminnan yhdenmukaistaminen valittujen tavoitteiden taakse. Tasapainotetun mittariston avulla selkeytetään tavoitteita ja vaikutetaan koko organisaation **asenteisiin ja työtapoihin**. Onnistunut järjestelmä kertoo mitä johto odottaa työntekijöiltä.

Tasapainotetun mittariston kehittäminen on jatkuvaa. Sen tärkeä ja haastava periaate on pyrkimys **yksinkertaisuuteen**. Vision ja strategian pohjalta kehitetty mittaristo ohjaa huomion menestymisen kannalta olennaisiin tekijöihin. Oikein laadittu mittaristo antaa johdolle nopean ja kattavan yleiskuvan organisaation tilasta.



Tasapainotettua mittaristoa on käytetty Kaupunkitekniikan talouden ja toiminnan ohjaukseen jo kahdeksan vuoden ajan.

## TAVOITTEENA ON

- **Keskittää** olennaiseen.
- **Laajentaa** tarkastelunäkökulmaa liikelaitoksen tuloksellisuutta arvioitaessa.
- **Varmistaa** eteneminen valitun strategian suuntaisesti.
- **Löytää** toiminnan vahvuudet, paikallistaa heikkoudet ja etsii kehittämiskohteet.
- **Käynnistää** keskustelua ja johtaa sisäisten kehitysprosessien käynnistymiseen.
- **Rakentaa** nykyaikaista johtamisjärjestelmää ja vahvistaa Kaupunkitekniikan brändiä.



## NÄKÖKULMAT

Keravan Kaupunkitekniikan kehittämisessä on käytössä viisi strategista näkökulmaa eli ulottuvuutta:

- **asiakas**
- **talous**
- **sisäiset prosessit**
- **henkilöstö**
- **yhteiskunta**

**Asiakas- ja talousnäkökulmat** kertovat menneestä, miten taloudellisesti ja tehokkaasti on toimittu ja kuinka hyvin asiakkaiden odotukset on täytetty.

**Sisäiset prosessit** antavat tietoa jo tehdystä sekä tulevaisuuden menestymiseen vaikuttavasta kehityksestä. Ulottuvuus kertoo tuottavuudesta, laadusta ja joustavuudesta.

**Henkilöstöulottuvuus** on lähinnä alkuperäisen Balanced Scorecardin oppimisen- ja kehittymisen näkökulmaa. Osaava ja jaksava henkilökunta on julkisen sektorin tulevaisuuden menestystekijä. Henkilöstön tärkeyttä ja merkitystä on haluttu korostaa omalla mittaristolla.

**Yhteiskunnallinen ulottuvuus** suuntaa tarkastelun pitkällä aikajänteellä tulevaisuuteen. Mikä on toimimme vaikuttavuus kestäväen kehityksen näkökulmasta. Mistä meidän muistetaan 50 vuoden päästä.



Keravan Kaupunkitekniikka on laajasti verkottunut edelläkävijä, jonka laadukkaita ja taloudellisesti tuotettuja palveluja arvostetaan.

# Visio 2013

- **Laajasti verkottunut**  
Saavutamme tavoitteet ja säilytämme kilpailukykyämme verkottumalla yritysten, julkisyhteisöjen ja muiden toimijoiden kanssa.
- **Arvostettu edelläkävijä**  
Kehitämme toimintatapojamme uutta tietoa ja tekniikkaa hyödyntäen.
- **Luotettava yhteistyökumppani**  
Pidämme minkä lupaamme.
- **Laadukkaista palveluistaan tunnettu tavaramerkki**  
Palvelujen laadusta emme tingi. Näymme positiivisesti keravalaisessa katukuvassa.
- **Tehokkaasti toimiva palvelujen tilaaja ja tuottaja**  
Uudistamalla tuotantorakennetta tuotamme kuntalaisille laadukkaita palveluja kustannustehokkaasti.



# Liikenne- järjestelmä

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Uuden maankäyttö- ja rakennuslain hengen toteuttaminen
- Tiedottamisen ja asiakaspalvelun tehostaminen

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Liikenneturvallisuuden kehittäminen
- Joukkoliikenteen kehittäminen
- Elinkaariajattelu

### MITTARIT

- Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus
- Henkilövahinkoon johtaneiden liikenneonnettomuuksien määrä
- Valtakunnallisten kehitysprojektien määrä ja vaikuttavuus
- Julkiseen liikenteeseen tyytymättömien osuus

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos
- Investointiohjelman kustannusten- ja aikataulun pitävyys

### MITTARIT

- Käyttökate
- Investointien kustannusten pitävyys
- Investointiohjelman pitävyys

VISIO  
STRATEGIA  
ARVOT

## Henkilöstöulottuvuus

### TAVOITTEET

- Ydinosaamisen kehittyminen
- Työmotivaation parantaminen
- Kannustava henkilöstö- ja palkkapolitiikka
- Henkilökohtaiset koulutusohjelmat
- Johtamisen kehittäminen

### MITTARIT

- Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät
- Sairauspoissaolopäivien lukumäärä
- Työpaikkatapaturmien poissaolopäivien lukumäärä
- Työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Kustannustehokkuus
- Kunnossapidon ja suunnittelun tehostaminen
- Oman työn optimointi ja työryhmien uudelleenjärjestäminen
- Laatukriteerien saavuttaminen
- Verkostojen luominen ja ylläpitäminen

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Verkostot
- Aikataulujen pitävyys ja joustavuus
- Sisäinen tiedottaminen
- Katujen kunnossapidon kustannustehokkuus

# Kaupunki- ympäristö

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Viihtyisät ja turvalliset puisto- ja viheralueet
- Viheralueohjelman tavoitteiden mukaisen toiminnan edistäminen
- Tiedottamisen ja asiakaspalvelun tehostaminen

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Vihreä ja viihtyisä Kerava
- Yhteisöllisyyden kehittäminen
- Viheralueiden- ja käytävien turvaaminen
- Ekologia ja kestävä kehitys
- Kaupunkiympäristön siisteyden paraneminen

### MITTARIT

- Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus
- Imago viher- ja puistokaupunkina
- Kehitysprojektien määrä ja vaikuttavuus
- Viher- ja puistokaupunkistrategia

## Henkilöstöulottuvuus

### TAVOITTEET

- Johtamisen kehittäminen
- Ydin- ja hankintaosaamisen kehittäminen
- Ammattitaitoinen, motivoitunut ja itseään kehittävä henkilökunta
- Työturvallisuuden kehittäminen ja säännöstietoisuuden päivittäminen
- Kannustava henkilöstö- ja palkkapolitiikka

### MITTARIT

- Ydiosaamista tukevat koulutuspäivät
- Sairauspoissaolopäivien lukumäärä
- Työpaikkatapaturmien poissaolopäivien lukumäärä
- Työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos
- Investointiohjelman kustannusten- ja aikataulun pitävyys

### MITTARIT

- Käyttökate
- Investointien kustannusten pitävyys
- Investointiohjelman pitävyys

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Viheralueohjelman mukainen toiminta
- Kustannustehokkuus
- Verkostojen luominen ja ylläpitäminen
- Tiimityöskentelyn kehittäminen

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Verkotot
- Aikataulujen pitävyys ja joustavuus
- Sisäinen tiedottaminen
- Kunnossapidon kustannustehokkuus

VISIO  
STRATEGIA  
ARVOT

# Tilalaitos

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Vuokrajärjestelmän avoimuus
- Tiedottamisen ja asiakaspalvelun tehostaminen

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Tilojen hallinta pitkäjänteisesti taloudellisesti
- Elinkaariajattelu
- Terveelliset kiinteistöt

### MITTARIT

- Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus
- Terveysongelmien esiintyminen kiinteistöissä
- Energian kulutus
- Muuntojouston lisääntyminen

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos
- Investointiohjelman kustannusten- ja aikataulun pitävyys

### MITTARIT

- Käyttökate
- Investointien kustannusten pitävyys
- Investointiohjelman pitävyys

## Henkilöstöulottuvuus

### TAVOITTEET

- Ydin- ja hankintaosaamisen kehittäminen
- Työmotivaation parantaminen
- Johtamisen kehittäminen
- Henkilökohtaiset koulutusohjelmat
- Kannustava henkilöstö- ja palkkapolitiikka

### MITTARIT

- Ydiosaamista tukevat koulutuspäivät
- Sairauspoissaolopäivien lukumäärä
- Työpaikkatapaturmien poissaolopäivien lukumäärä
- Työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Kustannustehokkuus
- Sovittujen projektien hoitaminen kokonaisvaltaisesti

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Verkostot
- Aikataulujen pitävyys ja joustavuus
- Sisäinen tiedottaminen
- Kiinteistöhuollon kustannustehokkuus



# Tilalaitos Siivous

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Puhtaat tilat ja tyytyväiset asiakkaat
- Selkeä tiedottaminen asiakkaille myös kustannuksista

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Elinkaariajattelu
- Sisäilman siivouksellinen laatu
- Kemiallisen kuormituksen vähentäminen

### MITTARIT

- Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus
- Hankinnoista ympäristösertifikaatit

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos

### MITTARIT

- Käyttökate

VISIO  
STRATEGIA  
ARVOT

## Henkilöstöulottuvuus

### TAVOITTEET

- Osaamisen kehittäminen oppisopimus-koulutuksella
- Työmotivaation parantaminen, lyhyiden sairauslomien vähentäminen
- Kannustavan palkkauksen jatkaminen ja kehittäminen
- Johtamisen kehittäminen
- Työkyvyn ja jaksamisen parantaminen

### MITTARIT

- Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät
- Sairauspoissaolopäivien lukumäärä
- Työpaikkatapaturmien poissaolopäivien lukumäärä
- Työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Kustannustehokkuus
- Aktiiviset verkostot
- Tavaroiden tilaajavastuu siivoojille

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Verkostot
- Aikataulujen pitävyys ja joustavuus
- Sisäinen tiedottaminen
- Kustannustehokkuus
- Työteho
- Siivouskäytäntöjen tarkistaminen
- Siivoojien itseohjautuvuuden lisääminen

# Vesihuolto

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Laadukasta vettä luotettavasti
- Veden riittävyys, kilpailukykyiset hinnat ja korkea laatu
- Tiedottamisen ja asiakaspalvelun tehostaminen

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen
- Hintavertailu

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Ekologia
- Asennekasvatus
- Puhdas juomavesi
- Ei jätekuormitusta ympäristöön

### MITTARIT

- Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus
- Talousveden ominaiskulutus

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos
- Investointiohjelman kustannusten pitävyys

### MITTARIT

- Käyttökate
- Investointien kustannusten pitävyys

VISIO  
STRATEGIA  
ARVOT

## Henkilöstöulottuvuus

### TAVOITTEET

- Ydin- ja hankintaosaamisen kehittäminen
- Henkilökohtainen koulutus
- Johtamisen kehittäminen
- Henkilöstön hyvinvointi
- Kilpailukyky työnantajana

### MITTARIT

- Ydinoaamista tukevat koulutuspäivät
- Sairauspoissaolopäivien lukumäärä
- Työpaikkatapaturmien poissaolopäivien lukumäärä
- Työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Toimintavarmuus (laatu, nopeus, hyvä palvelu)
- Kustannustehokkuus
- Vuotovesien vähentäminen

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Aikataulujen pitävyys ja joustavuus
- Sisäinen tiedottaminen
- Vedentoimituksen keskeytykset
- Vuotovesimäärän suhde kokonaisjätevesimäärään
- Laskuttamattoman veden määrä
- Putkirikkojen suhteellinen määrä
- Tukosten suhteellinen määrä
- Kokonaiskustannukset/laskutettu vesi
- Verkotot

# Jätehuolto

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Monipuoliset ja kilpailukykyiset jätehuolto- ja kierrätyspalvelut
- Tehokas tiedottaminen yhteistyössä Kiertokapulan kanssa

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen
- Hintavertailu

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Elinkaariajattelu
- Asennekasvatus

### MITTARIT

- Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus
- Sekajättemäärä / asukas

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos

### MITTARIT

- Käyttökate

**VISIO**  
**STRATEGIA**  
**ARVOT**

## Henkilöstöulottuvuus

- Henkilökunnan vähäisyyden (noin 1/3 henkilötyövuotta) takia ulottuvuutta ei arvioida.

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Kustannustehokkuus
- Verkostoituminen ja tehokas kilpailu

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Verkostot

# Tuotannon tuki

## Asiakasulottuvuus

### TAVOITTEET

- Hyvä ja nopea sisäinen palvelu sekä tiedottaminen
- Ajantasainen ulkoinen tiedottaminen

### MITTARIT

- Kuntalais- ja asiakastyytyväisyysmittaukset
- Asiakaspalautteeseen vastaaminen
- Ajantasaiset www-sivut
- Ulkoinen tiedottaminen

## Yhteiskunnallinen ulottuvuus

Ulottuvuutta ei arvioida.

## Taloudellinen ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Budjetoidun mukainen tulos

### MITTARIT

- Käyttökatteet

VISIO  
STRATEGIA  
ARVOT

## Henkilöstöulottuvuus

### TAVOITTEET

- Ammattitaitoinen, motivoitunut ja itseään kehittävä henkilökunta
- Reilut pelisäännöt töissä

### MITTARIT

- Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät
- Sairauspoissaolopäivien lukumäärä
- Työpaikkatapaturmien poissaolopäivien lukumäärä
- Työhyvinvointikyselyt

## Sisäisten prosessien ulottuvuus

### TAVOITTEET

- Toimintavarmuus (laatu, nopeus, hyvä palvelu)
- Kustannustehokkuus
- Toimivat ATK-järjestelmät
- Tehokas tiedonkulku

### MITTARIT

- Tuottavuuden muutosprosentti
- Verkostot
- Aikataulujen pitävyys ja joustavuus
- Sisäinen tiedottaminen
- Koko Kaupunkitekniiikan sisäinen tiedottaminen
- Raporttien ja julkaisujen virheettömyys ja oikea-aikaisuus

# Saavutukset 2008

Vuoden 2008 arviointi tehtiin kiireisen kevään takia tehokkaasti verkkotyöskentelynä. Arvioinnin pohjana olivat tuloskorttien mittareille ennakkoon tehdyt pisteytykset, joilla pyrittiin lisäämään arvostelun objektiivisuutta. Jokaisen yksikön päällikkö kommentoi arviointia omalta osaltaan. Arvioinnin teknisen toteutuksen teki kehittämisspäällikkö Riikka Kortelainen.

## Liikennejärjestelmä

Yksikkö paransi tulostaan eniten taloudellisella ulottuvuudella, jossa käyttökate pidettiin taloudellisesti epävakaasta vuodesta huolimatta hallinnassa. Investoinnit pystyttiin toteuttamaan alkuvuoden maarakennuskustannusten noususta huolimatta budjetoidun mukaisesti.

Yksikköä ei millään mittarilla arvioitu 7,0 huonommaksi, jota voidaan pitää erittäin hyvänä saavutuksena tiukassa arvioinnissa.

## Kaupunkiympäristö

Yksikkö paransi tulostaan eniten henkilöstöulottuvuudella. Työtaturmia tapahtui yksikössä selvästi vähemmän kuin edellisenä vuonna. Yksikössä käytiin kehityskeskustelut kaikkien työntekijöiden kanssa. Yksikön ulkoinen tiedottaminen arvioitiin erittäin hyväksi.

Kehitettävää yksikössä on asiakastyytyväisyystutkimusten perusteella erityisesti katuvalaistuksessa, johon tyytyväisyys mittausvuonna kuitenkin parani. Edelleen ollaan jäljessä kuntien keskiarvosta.

## Tilalaitos

Yksikkö paransi tulostaan eniten yhteiskunnallisella ulottuvuudella. Energian kulutusta pystyttiin pienentämään. Yksikön tuottavuus kuitenkin heikkeni erityisesti kohonneiden energiakustannusten takia. Yksikkö säästi investointikustannuksista 12 prosenttia (noin 1 miljoonaa euroa).

Yksikön henkilöstöulottuvuutta heikensi kehityskeskustelujen mittari. Yksikössä aloitetaan kehityskeskustelut vuonna 2009.

## Tilalaitos / Siivous

Yksikkö paransi tulostaan eniten yhteiskunnallisella ulottuvuudella. Kaikissa hankinnoissa ja toimitusketjuissa on huomioitu ympäristöystävällisyys. Yksikkö koulutti vuoden aikana systemaattisesti työntekijöitä ja esimiehiä. Työssä jaksamisen malliin (JATS) perustuvat kehityskeskustelut käytiin kaikkien työntekijöiden kanssa.

Työtaturmia yksikössä sattui tavallista enemmän. Kehitettävää yksikössä on ulkoisessa tiedottamisessa ja kustannuslaskennassa. Yksikkö tekee yhteistyössä ATOP-TIETO Oy:n kanssa työntutkimusta, jonka perusteella jatkossa pystytään vertailemaan siivouksen neliökustannuksia tarkemmin.

## Vesihuolto

Yksikkö paransi tulostaan eniten sisäisten prosessien ulottuvuudella. Kuntalaiset olivat erityisen tyytyväisiä vesihuollon asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja sadevesien viemärointiin. Vendoimituksen keskeytyksiä oli vuoden aikana erittäin vähän.

Yksikön tuottavuus heikkeni mittausvuonna selvästi. Vettä myytiin aiempaa vähemmän, mikä heikensi tuottavuutta. Yksikössä sattui vuoden aikana enemmän työtaturmia kuin yleensä. Kehityskeskusteluja käytiin vain joidenkin työntekijöiden kanssa.

## Jätehuolto

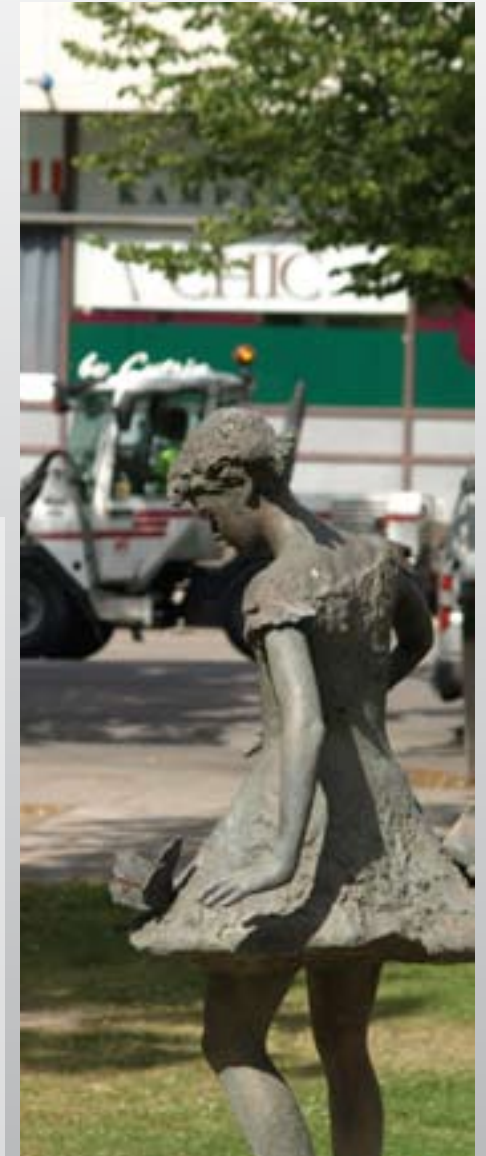
Yksikkö menestyi arviointivuonna hyvin taloudellisella ulottuvuudella. Käyttökate oli hiukan budjetoitua parempi.

Yksikön tuottavuus heikkeni kuljetuskustannusten nousun takia.

## Tuotannon tuki

Yksikkö paransi tulostaan erityisesti henkilöstöulottuvuudessa. Sairauspäiviä yksikössä oli vuoden aikana vähän. Kehityskeskustelut käytiin lähes kaikkien työntekijöiden kanssa.

Yksikön hallinnon käyttökate oli budjetoitua huonompi. Varikolla toimitettiin budjetoitua pienemmällä kustannuksella. Kuntalaisten tyytyväisyys asioiden hoitoaikaan heikkeni.



# Tuloskorttien pisteytys 2008

VERTAILUVUODET

		ASIAKAS- ULOTTUVUUS	TALOUDELLINEN ULOTTUVUUS	SISÄISTEN PROSESSIEN ULOTTUVUUS	HENKILÖSTÖ- ULOTTUVUUS	YHTEIS- KUNNALLINEN ULOTTUVUUS	Pisteet yhteensä 2008	BSC- sijoitus 2008	Pist. yht. 2007	BSC- sij. 2007	Pist. yht. 2006	BSC- sij. 2006	Pist. yht. 2005	BSC- sij. 2005
Liikenne- järjestelmä	Arvosana Painokerroin Pisteet	8,63 20% 1,73	8,17 20% 1,63	7,70 20% 1,54	8,18 20% 1,64	8,00 20% 1,60	8,14	2.	8,09	3.	7,91	2.	8,00	1.
Kaupunki- ympäristö	Arvosana Painokerroin Pisteet	8,35 20% 1,67	7,83 20% 1,57	8,10 20% 1,62	8,53 20% 1,71	8,75 20% 1,75	8,31	1.	8,17	1.	7,64	5.	7,90	3.
Tilalaitos	Arvosana Painokerroin Pisteet	7,00 20% 1,40	8,67 20% 1,73	7,00 20% 1,40	7,38 20% 1,48	8,63 20% 1,73	7,74	6.	7,54	6.	7,68	4.	7,62	5.
Tilalaitos Siivous	Arvosana Painokerroin Pisteet	7,25 20% 1,45	8,00 20% 1,60	7,75 20% 1,55	7,72 20% 1,54	9,00 20% 1,80	7,94	5.	8,00	4.	7,81	3.	7,87	4.
Vesihuolto	Arvosana Painokerroin Pisteet	8,63 20% 1,73	8,75 20% 1,75	8,18 20% 1,64	6,63 20% 1,33	8,00 20% 1,60	8,04	3.	8,10	2.	8,01	1.	7,98	2.
Jätehuolto	Arvosana Painokerroin Pisteet	7,88 25% 1,97	9,00 25% 2,25	6,50 25% 1,63		8,00 25% 2,00	7,85		8,28		8,74		8,18	
Tuotannon tuki	Arvosana Painokerroin Pisteet	8,18 25% 2,05	7,00 25% 1,75	7,83 25% 1,96	8,85 25% 2,21		7,97	4.	7,82	5.	7,09	6.	7,13	6.
Liikelaitoksen osa-aluepisteet		7,99	8,20	7,58	7,88	8,40								

# Asiakasulottuvuus

		2005	2006	2007	2008	
<b>LIIKENNEJÄRJESTELMÄ:</b>		<b>KA</b>	<b>7.67</b>	<b>7.42</b>	<b>8.07</b>	<b>8.63</b>
Y40	Liikennealueiden ylläpito	8.5	7.0	8.5	9.5	Parantunut 3,56 (3,46 vuonna 2007). Parempi kuin kuntien ka 3,33. Järvenpää 3,20 ja Tuusula 3,36. Arviointivuonna Naantali paras 3,72. Kerava 3. paras.
Y40	Katujen talvihoito	8.5	7.5	8.5	9.5	Parantunut hiukan 3,65 (3,55 vuonna 2007). Parempi kuin kuntien ka 3,40. Järvenpää 3,22 ja Tuusula 3,45. Arviointivuonna Naantali paras 3,76. Kerava 3. paras.
efK	Kuntapalvelut Keravalla	7.0	8.5	7.9	8.0	Palveluihin tyytyväisiä 80% (79% vuonna 2007). Tyytyväisyys katujen hoitoon, liikenneoloihin ja turvallisuuteen autoliikenteen kannalta parantunut. Tyytyväisyys julkiseen liikenteeseen ja kevyen liikenteen turvallisuuteen heikentynyt.
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv	6.5	6.0	7.5	7.8	Asiakaspalvelun vastausaikoja pystytty lyhentämään. Internetin käyttöä on tehostettu. Palvelun laatu vaihtelee.
b)	Ajantasaiset www-sivut	7.0	7.0	7.0	8.0	Sivujen yleisilme hyvä. Joukkoliikennesivut hyvät. Hakemukset/lomakkeet helposti saatavilla. Suurista rakennushankkeista voisi kertoa enemmän. Linkitys ajankohtaisille sivuille puuttuu.
c)	Ulkoisen tiedottaminen	8.5	8.5	9.0	9.0	Yksikkö järjesti pyöräilytapaturman, kolme Puuvalonaukion infotilaisuutta sekä osallistui kolmeen kyläiltaan. Erittäin runsaasti lehtijuttuja. Joukkoliikennetiedottaminen sujui napakasti. Muu rutiinitiedottaminen unohtui ajoittain.
<b>KAUPUNKIYMPÄRISTÖ</b>		<b>KA</b>	<b>7.75</b>	<b>7.25</b>	<b>7.95</b>	<b>8.35</b>
Y40	Puistojen hoito	7.5	6.5	9.0	9.0	Parantunut hiukan 3,46 (3,42 vuonna 2007). Parempi kuin kuntien ka (3,30). Järvenpää 3,14 ja Tuusula 3,26. Arviointivuonna Naantali paras 3,84.
Y40	Katuvalaistus	7.5	5.0	5.0	6.5	Parantunut selvästi 3,74 (3,60 vuonna 2007). Matalampi kuin kuntien ka (3,85). Järvenpää 3,76 ja Tuusula 3,70. Arviointivuonna Kuopio paras 4,19.
efK	Kuntapalvelut Keravalla	8.5	8.5	8.7	8.3	Palveluihin tyytyväisiä 83% (87% vuonna 2007). Tyytyväisyys heikkeni kaikilla osa-alueilla. Erityisesti tyytyväisyys valaistuihin hiihtolatuihin ja lenkkipolkuihin heikkeni. Vähälumisen talven takia hiihtolatuja ei saatu hyvään kuntoon.
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv	7.0	8.0	8.5	8.3	Organisaatiouudistus on parantanut henkilökunnan tavoitettavuutta. Internetin käyttöä on tehostettu.
b)	Ajantasaiset www-sivut	7.0	7.0	7.5	8.5	Selkeät sivut, perustiedot hyvin esillä. Eri kohteiden tiedot hyvin esillä. Kuvat, kartat ja suunnitelmat hyviä. Ajankohtaisia asioita päivitetään kohtalaisen hyvin. Vanhentuneet uutiset voisi poistaa ajankohtaista-sivulta.
c)	Ulkoisen tiedottaminen	9.0	8.5	9.0	9.5	Yksikkö osallistui kuntalaistilaisuuksiin 5 krt, omia kuntalaistilaisuuksia järjestettiin 5 kpl, pyöräilytapaturmassa mukana. Runsaasti lehtijuttuja. Yksiköllä aktiivinen ote tiedottamiseen.
<b>TILALAITOS (ilman siivousta):</b>		<b>KA</b>	<b>7.25</b>	<b>7.30</b>	<b>7.12</b>	<b>7.00</b>
efK	Torit ja torikauppa	7.0	6.0	6.6	5.7	57% tyytyväisiä (66% vuonna 2007). Torin aukioloaikoja laajennettiin.
KTO	Asiakastyytyväisyysmittaus		7.0	7.0	7.0	Parantunut hiukan 3,57 (5=erittäin hyvä, 1=huono) 3,5 vuonna 2007. Oma kysely.
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv	8.0	8.5	8.5	8.3	Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kiinteistösihteerin työpanos parantanut asiakaspalvelua.
b)	Ajantasaiset www-sivut	6.0	7.0	6.0	7.0	Tarpeelliset tiedot selkeästi esillä. Siisti ja selkeä ulkoasu. Suppeasti ajankohtaista tietoa. Rakennuskohteista ja niiden etenemisestä voisi tiedottaa enemmän. (Koko Tilalaitos arvioitu yhdessä.)
c)	Ulkoisen tiedottaminen	8.0	8.0	7.5	7.0	Vähän omaa aktiivista tiedottamista. Rakennushankkeista kaivataan erityisesti tiedottamista.
<b>TILALAITOS / SIIVOUS:</b>		<b>7.7</b>	<b>6.80</b>	<b>7.63</b>	<b>7.25</b>	
KTO	Asiakastyytyväisyysmittaus	8.5	7.0	8.0	8.0	Pysynyt ennallaan 3,76 (5=erittäin hyvä, 1=huono) 3,8 vuonna 2007. Oma kysely.
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv	8.0	9.0	8.5	8.0	Aktiivinen tiedottaminen päivittäisistä muutoksista asiakkaille.
b)	Ajantasaiset www-sivut	6.0	7.0	6.0	7.0	Tarpeelliset tiedot selkeästi esillä. Siisti ja selkeä ulkoasu. Suppeasti ajankohtaista tietoa. Rakennuskohteista ja niiden etenemisestä voisi tiedottaa enemmän. (Koko Tilalaitos arvioitu yhdessä.)
c)	Ulkoisen tiedottaminen	7.5	6.0	8.0	6.0	Vähän ulkoista tiedottamista.
OMA	Siivoojien osallistuminen kohdepalaveriin	8.5	5.0			(2005-2006 Laatukierrosten määrä)

		2005	2006	2007	2008	
<b>VESIHUOLTO:</b>		<b>KA</b>	<b>8.75</b>	<b>8.17</b>	<b>8.08</b>	<b>8.63</b>
Y40	Veden laatumittari	9.0	8.0	7.5	<b>7.0</b>	Parantunut hiukan 4,44 (4,41 vuonna 2007). Kuntien ka 4,44. Järvenpää 4,45 ja Tuusula 4,44. Arviointivuonna Kajaani paras 4,67. (Vain kysymys 35. Juomaveden laatu. 2005 ja 2006 summamittari.)
Y40	Sadevesien viemäröinti		7.0	7.5	<b>9.5</b>	Parantunut selvästi 3,72 (3,58 vuonna 2007). Parempi kuin kuntien ka 3,51. Järvenpää 3,45 ja Tuusula 3,55. Arviointivuonna Paimio paras 3,74. Kerava 3. paras.
efK	Juomaveden laatu	9.5				Poistettu 2006, koska mittaa samaa asiaa kuin edellinen.
Y40	Vesihuollon asiakaspalvelun hoitaminen				<b>9.5</b>	Parantunut hiukan 3,63 (3,58 vuonna 2007). Parempi kuin kuntien ka 3,43. Järvenpää 3,46 ja Tuusula 3,48. Arviointivuonna paras Joensuu 3,66.
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv.	8.5	9.0	8.5	<b>7.9</b>	Y40 tutkimuksessa arvosana 3,63, kuntien KA 3,43. Ulkoisten asiakkaiden palaute erittäin hyvää. Sisäiset asiakkaat toivovat ajoittain parempaa yhteistyötä. Kiertävä kännykkä varmistanut henkilökunnan tavoitettavuuden.
b)	Ajantasaiset www-sivut	8.0	9.0	9.0	<b>9.0</b>	Selkeä ulkoasu, helppo lähteä etsimään haluamaansa. Tarpeelliset uutiset ja tiedot selkeästi esillä. Sivujen tiedot palvelevat hyvin asiakasta. Visuaalista ilmettä voisi hieman kohentaa. Vanhoja uutisia voisi siivota pois.
c)	Ulkoinen tiedottaminen	9.0	9.0	8.5	<b>9.5</b>	Y40 tutkimuksessa parantunut selvästi 3,26 (3,10 vuonna 2007). Kuntien ka 3,00. Järvenpää 3,04 ja Tuusula 3,07.
OMA	Hintavertailu koko Suomeen (kokonaishinta)	8.5	7.0	7.5	<b>8.0</b>	Noin 12% alle valtakunnallisen keskiarvon (5% vuonna 2007). Kerava omakotitalo 3,22 e/m <sup>3</sup> ja kerrostalo 3,09 e/m <sup>3</sup> , KA näistä 3,16 e/m <sup>3</sup> . Ka Suomi 3,54 e/m <sup>3</sup> .
<b>JÄTEHUOLTO</b>		<b>7.70</b>	<b>8.20</b>	<b>7.62</b>	<b>7.88</b>	
Y40	Jätehuolto yleensä			6.5	<b>8.5</b>	Parantunut 3,69 (3,59 vuonna 2007). Parempi kuin kuntien ka 3,61. Järvenpää 3,45 ja Tuusula 3,51. Arviointivuonna paras Kuusankoski 3,95.
efK	Jätehuolto ja kierrätys	7.0	8.5	8.7	<b>8.5</b>	Tyytyväisiä 85% (87 % vuonna 2007). Tyytyväisyys kierrätykseen heikentynyt 78% (83 % vuonna 2007).
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv	8.0	9.0	8.5	<b>7.8</b>	Periaatteessa Kiertokapula Oy:n vastuulla. Oma palvelu ystävällistä ja asiantuntevaa.
b)	Ajantasaiset www-sivut	8.0	8.0	8.0	<b>8.0</b>	Sivuilla on paljon hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa asiakkaille. Asiat on esitetty selkeästi. Uutiset voisi sijoittaa ajankohtaista-sivun ylälaitaan.
c)	Ulkoinen tiedottaminen	7.5	7.0	7.0	<b>7.5</b>	Y40 tutkimuksessa tyytyväisyys oli parantunut 3,41 (3,32 vuonna 2007). Kuntien ka 3,25. Periaatteessa tiedottaminen Kiertokapulan vastuulla, vaatii kuitenkin myös kunnan omaa tiedottamista.
OMA	Hintavertailu	8.0	8.5	7.0	<b>7.0</b>	240l ja 600l jäteastioista laskettu vertailuhinta 8,3 e on 9 % kalliimpi kuin koko maan ka 7,62 e.
<b>TUOTANNON TUKEA:</b>		<b>KA</b>	<b>7.30</b>	<b>7.70</b>	<b>7.86</b>	<b>8.18</b>
Y40	Tyytyväisyys tiedottamisen ymmärrettävyyteen*	7.0	8.0	8.2	<b>8.4</b>	Pysynyt ennallaan 84% tyytyväisiä (82% vuonna 2006). Lähes sama kuin kuntien ka 83%. Järvenpää 79% ja Tuusula 66%. Arviointivuonna paras oli Piikkiö, jossa tyytyväisiä oli 94%. Ei osaa sanoa ryhmä poistettu.
Y40	Asioiden hoitoaika*	6.0	6.5	7.3	<b>6.9</b>	69% tyytyväisiä (73% vuonna 2006). Heikompi kuin kuntien ka 77%. Järvenpää 76% ja Tuusula 62%. Arviointivuonna paras oli Kuusankoski, jossa tyytyväisiä oli 88%. Ei osaa sanoa ryhmä poistettu.
KTO	Asiakastyytyväisyysmittaus				<b>8.0</b>	Kaikkien toimintojen KA 3,90. Tuotannon tuen oma asiakastyytyväisyysmittaus tehtiin ensimmäisen kerran 2008.
a)	Asiakaspalautteeseen vastaaminen < 3 tpv	8.0	8.5	8.5	<b>8.7</b>	Yhteistyö toimivaa sisäisten asiakkaiden kanssa.
b)	Ajantasaiset www-sivut	7.0	7.5	7.3	<b>8.1</b>	Ei omia sivuja, auttaa yksiköitä sivujen kehittämisessä. Vaatii yksiköiltä aloitteellisuutta. Arvosana muiden ka.
c)	Ulkoinen tiedottaminen.	8.5	8.0	8.0	<b>9.0</b>	54 tiedotetta yhdessä yksiköiden kanssa. Tiedotteet menivät 99% läpi paikallislehtiin. Tiedottamista voisi vielä lisätä.

\* Y40 Vastaajista 60% tekniikan asiakkaita ja 40% muita kunnan palveluita käyttäneitä.

# Sisäisten prosessien ulottuvuus

		2005	2006	2007	2008	
<b>LIIKENNEJÄRJESTELMÄ:</b>		<b>KA</b>	<b>7.92</b>	<b>8.00</b>	<b>8.00</b>	<b>7.70</b>
a)	Tuottavuuden muutosprosentti	6.5	6.0	7.0	7.0	1% (-2% vuonna 2007). Palvelutaso säilyi ennallaan, taloudellisuus parani hiukan ja tuottavuus parani hiukan. Joukkoliikenteen käyttäjämäärät nousivat paljon, toisaalta kuljetuskustannukset kallistuivat.
b)	Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	10.0	10.0	10.0	9.0	Monia merkittäviä verkostoja: esim. LVM ja YTV joukkoliikenteen kehittäminen, Tiehallinnon kanssa MT148 tiesuunnitelma, Katupöly-projekti, Bypad-pyöräilyn edistäminen.
c)	Aikataulujen pitävyys ja joustavuus	7.0	8.0	8.0	8.0	3,87 (4,00 vuonna 2007, ka oma ja muiden yksiköiden arvio, asteikko 1-5) Kaikki aikataulut eivät pidä. Oma arvio parempi kuin muiden yksiköiden arvioinnit.
d)	Yksikön sisäinen tiedottaminen	8.0	8.0	7.0	7.5	Oma arvio 3,6 asteikolla 1-5. Alaiselta esimiehelle tiedottamisessa parannettavaa. Työpaikkakokoukset säännöllisesti 3-4 krt/v palvelulinjoittain. Koko yksikön kanssa 2 krt/v. Selkeä ja tehokas järjestelmä.
e)	Uusien avausten lkm	9.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
OMA	Katujen kunnossapito e/m <sup>2</sup>	7.0	8.0	8.0	7.0	0,62 e/m <sup>2</sup> (0,59 e/m <sup>2</sup> vuonna 2007). Paikkauksia ja liikennemerkkien uusimista runsaasti.
<b>KAUPUNKIYMPÄRISTÖ:</b>		<b>KA</b>	<b>8.00</b>	<b>6.92</b>	<b>8.40</b>	<b>8.10</b>
a)	Tuottavuuden muutosprosentti	8.0	5.0	6.0	7.0	0% (-3% vuonna 2007) Palvelutaso parani, taloudellisuus ja tuottavuus heikkenivät hiukan.
b)	Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	9.0	8.5	10.0	9.0	Monia tärkeitä verkostoja: WWF perintömetsät, Uudenmaan Erityispalvelut, Keravan vankila, työllisyys-yksikkö, puutarha-alan oppilaitokset, Viherympäristöliitto.
c)	Aikataulujen pitävyys ja joustavuus	7.0	8.0	8.0	8.0	3,86 (4,00 vuonna 2007, ka oma ja muiden yksiköiden arvio asteikko 1-5) Suunnittelu poukkoilee. Oma arvio parempi kuin muiden yksiköiden arvioinnit.
d)	Yksikön sisäinen tiedottaminen	9.0	8.0	9.0	8.5	Oma arvio 4,0 asteikolla 1-5. Systemaattinen toimiva järjestelmä, johon työntekijät ovat tyytyväisiä. Melko paljon kokouksia.
e)	Uusien avausten lkm	8.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
OMA	Kunnossapito e/m <sup>2</sup>	7.0	6.0	9.0	8.0	0,53 e/m <sup>2</sup> (0,52 e/m <sup>2</sup> vuonna 2007). Arviointi asteikkoa tiukennettu.
OMA	Tiimityöskentelyn vaikuttavuus	8.0	6.0			Poistettu 2007.
<b>TILALAITOS (ilman siivousta):</b>		<b>KA</b>	<b>7.67</b>	<b>7.30</b>	<b>6.40</b>	<b>7.00</b>
a)	Tuottavuuden muutosprosentti	8.0	8.0	6.0	6.0	-1% (-8% vuonna 2007). Kiinteistöhuollon työn tuottavuus (m <sup>2</sup> /h/v) parani.
b)	Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	8.0	8.0	6.0	7.5	Kuntien välinen yhteistyö yhteisten puitesopimusten kautta, Tuusulan tilakeskus (KOKI).
c)	Aikataulujen pitävyys ja joustavuus	8.0	8.0	7.0	7.5	3,68 (3,60 vuonna 2007, ka oma ja muiden yksiköiden arvio asteikko 1-5) Muut yksiköt antoivat paremman arvion kuin yksikkö sisäisesti.
d)	Yksikön sisäinen tiedottaminen	7.0	7.5	7.0	6.0	Omasta mielestä pienessä tieto kulkee hyvin. Ei tarkempaa arviointia.
e)	Uusien avausten lkm	9.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
OMA	Kiinteistöhuollon kustannustehokkuus e/m <sup>2</sup> /kk	6.0	5.0	6.0	8.0	3,31 e/m <sup>2</sup> /kk (3,17 e/m <sup>2</sup> /kk vuonna 2007). Neliöhinta on noussut noin 4%. Keravan Energia korotti kaukolämmön hintaa vuoden aikana kaksi kertaa (9,0% ja 12,7%), kustannusten nousu pysyi tästä huolimatta hallinnassa.
<b>TILALAITOS / SIIVOUS</b>		<b>KA</b>	<b>8.28</b>	<b>8.06</b>	<b>7.75</b>	<b>7.75</b>
a)	Tuottavuuden muutosprosentti	8.0	8.0	6.0	6.0	-1% (-7% vuonna 2007) Siivouksen taloudellisuus (e/m <sup>2</sup> ) parani.
b)	Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	9.0	8.5	7.0	8.5	Siivospäälliköiden tapaamiset, HRACK aikuiskoulutuksen kehittämisryhmä, MARATA-alan neuvottelukunta. Oppilaitokset, työvoiman saanti. Yhteistyö ATOPin kanssa työntutkimuksessa.
c)	Aikataulujen pitävyys ja joustavuus	8.5	8.0	9.0	8.5	4,04 (4,2 vuonna 2007, ka oma ja muiden yksiköiden arvio, asteikko 1-5) Muut yksiköt arvioineet KT parhaaksi.
d)	Yksikön sisäinen tiedottaminen	9.0	8.5	8.0	7.5	Oma arvio 3,6 asteikolla 1-5.
e)	Uusien avausten lkm	8.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
OMA	Kustannustehokkuus e/m <sup>2</sup> /kk	9.0	8.0	6.0	5.0	Erilaisen siivottavan tilan %-osuudella painotettu KA 2,04 e/m <sup>2</sup> /kk (1,94 e/m <sup>2</sup> /kk vuonna 2007)

OMA Työteho m <sup>2</sup> /h	8.0	9.0	10.0	<b>10.0</b>	Koulut, virastot ja terveydenhoito ym. tilojen määrällä painotettu KA 297 m <sup>2</sup> /h (KA 243 m <sup>2</sup> /h vuonna 2007)
OMA Siivouskäytäntöjen tarkistaminen	7.0	6.0	7.0	<b>7.0</b>	Keskusteltu kehityskeskustelun yhteydessä. Jatkossa tavoitteena ammattilaisten tekemä tarkastus työpisteessä.
OMA Siivoojien itseohjautuvuuden lisääminen	8.0	8.5	9.0	<b>9.5</b>	Systemaattinen järjestelmä, jossa tiiminvetäjät ja johto suunnittelevat loppuvuodesta seuraavan vuoden kokousten teemat. Tiimeillä 6 kokousta vuodessa. Tiimit kehittävät omaa työtään ja arvioivat onnistumistaan.
<b>VESIHUOLTO:</b>	<b>KA</b>	<b>7.67</b>	<b>7.88</b>	<b>6.88</b>	<b>8.18</b>
a) Tuottavuuden muutosprosentti	6.0	8.0	7.0	<b>5.0</b>	-5% (-2% vuonna 2007). Myydyin vesimäärän pieneneminen heikensi kaikkia mittareita.
b) Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	9.0	9.0	8.0	<b>9.0</b>	Vesilaitosten vertaisryhmä -> vertailu tietoa, VVY vesilaitosryhmä -> antaa valtakunnallisia lausuntoja, Vesi- ja viemärlaitosyhdistys -> viestintä. Stellanet kehitysryhmä.
c) Aikataulujen pitävyyden ja joustavuus	7.0	8.0	7.0	<b>8.0</b>	3,94 (3,65 vuonna 2007, keskiarvo oma ja muiden yksiköiden arvio, asteikko 1-5). Palaverit ja työmaapalvelu hoidetaan jämäptisti.
d) Yksikön sisäinen tiedottaminen	8.0	8.0	6.0	<b>8.0</b>	Oma arvio 3,8 asteikolla 1-5. Koko yksikön työpaikkakokous 2 krt/v. Viikkopalaveri ma klo 7.00 varikolla ja 9.00 toimistolla. Toiveena KT yleisiin tilaisuuksiin enemmän yhdessä tekemistä.
e) Uusien avausten lkm	9.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
OMA Vedentoimituksen keskeytykset	7.0	9.0	9.0	<b>10.0</b>	2 min/as/vuosi (10 min/as/vuosi vuonna 2007). Saneeraustoimenpiteet tehty letkuttamalla kiinteistöihin väliaikainen vedensyöttö, jolloin asiakkaille pienin mahdollinen häiriö. 6 yllättävää vuotoa.
OMA Vuotovesimäärän suhde kokonaisjätevesimäärään %	8.0	7.0	6.0	<b>8.0</b>	30% (27% vuonna 2007). Normaalivuotta suurempi sademäärä. Sekaviemäröinnin poistotoimenpiteiden ansiosta Keravalla lisäys muita kuntia pienempi.
OMA Verkostojen saneerausmetrit	7.0	6.0	4.0		Mittari poistettu 2008.
OMA Käyttökustannukset/laskutettu vesi e/m <sup>3</sup>	8.0	8.0	8.0	<b>8.0</b>	0,88 e/m <sup>3</sup> , vertailu vesilaitosten ka 1,11e/m <sup>3</sup>
OMA Laskuttamattoman veden määrä m <sup>3</sup> /vuosi/metri				<b>8.0</b>	1,14 m <sup>3</sup> /vuosi/m (1,23 m <sup>3</sup> /vuosi/m vuonna 2007)
OMA Putkirikkojen suhteellinen määrä kpl/km/vuosi				<b>8.0</b>	0,04 kpl/km/vuosi (0,07 kpl/km/vuosi vuonna 2007)
OMA Tukosten suhteellinen määrä kpl/km/vuosi				<b>9.0</b>	0,04 kpl/km/vuosi (0,09 kpl/km/vuosi vuonna 2007)
OMA Kokonaiskustannukset/laskutettu vesi e/m <sup>3</sup>				<b>9.0</b>	1,34 e/m <sup>3</sup> (1,21 e/m <sup>3</sup> vuonna 2007)
<b>JÄTEHUOLTO:</b>	<b>KA</b>	<b>8.50</b>	<b>7.75</b>	<b>7.50</b>	<b>6.50</b>
a) Tuottavuuden muutosprosentti	9.0	8.0	9.0	<b>5.0</b>	-6% (+10% vuonna 2007) Kuljetuskustannusten nousu heikensi tuottavuutta.
b) Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	8.5	7.5	6.0	<b>8.0</b>	Jä-Ke-Tu-Kiertokapula yhteiset taksat 2009. Kuuma-jätehuoltoyhteistyö -> jätteiden kierrätyksen tehostaminen julkisissa kiinteistöissä, osa kuntien ilmastostrategiatyötä.
e) Uusien avausten lkm	8.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
<b>TUOTANNON TUKI:</b>	<b>KA</b>	<b>7.58</b>	<b>7.50</b>	<b>7.67</b>	<b>7.83</b>
a) Tuottavuuden muutosprosentti	7.0	8.0	8.0	<b>7.0</b>	0% (+6% vuonna 2007) Kaluston huollon taloudellisuus parani.
b) Verkostojen määrä ja vaikuttavuus	7.0	7.0	7.0	<b>7.5</b>	Tipake-kuntien yhteisen tietohallintoyksikön kehittämishankeryhmä, Silta -> palkka- ja taloushallinnon toimivuus, controller- ja viestintäryhmä
c) Aikataulujen pitävyyden ja joustavuus	8.0	8.0	8.0	<b>8.0</b>	3,98 (4,12 vuonna 2007, ka oma ja muiden yksiköiden arvio, asteikko 1-5 ) Palkat ja loma-asiat hoituvat jämäptisti.
d) Yksikön sisäinen tiedottaminen	7.0	7.0	8.0	<b>8.5</b>	Oma arvio 3,97 asteikolla 1-5. Työpaikkakokouksia pidettiin toimivina (4,3). Oma työtä koskevien asioiden tiedottamisessa oli eniten parannettavaa(3,78). Kyselyyn vastasi 83% yksikön työntekijöistä.
e) Uusien avausten lkm	8.0				Siirretty Yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen
OMA Koko Kaupunkitekniikan sisäinen tiedottaminen		7.0	7.0	<b>7.0</b>	3,59 asteikolla 1-5, oma kysely KT työntekijöille.
OMA Raporttien ja julkaisujen virheetömyys ja oikea-aikaisuus	7.5	8.0	8.0	<b>9.0</b>	Yksiköiden ja oman arvioinnin KA 4,4 Julkaisut laadukkaita. Muutamia pieniä virheitä. BSC tehtiin vasta syksyllä.

# Henkilöstöulottuvuus

		2005	2006	2007	2008	
<b>LIIKENNEJÄRJESTELMÄ:</b>		<b>KA 7.75</b>	<b>7.24</b>	<b>9.02</b>	<b>8.18</b>	(Liikennejärjestelmän palveluksessa oli 23 henkilöä.)
a)	Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät	9.0	6.0	9.0	<b>7.6</b>	3,80 pv/hlö, (3,52 pv/hlö vuonna 2007). Monipuolista koulutusta koko henkilökunnalle. 12 työntekijää suoritti hätäensiapukurssin. RAP-koulutus. Julkiset hankinnat ja tilaajavastuu. Office 2007 siirtymäluento.
b)	Sairauspoissaolopäivien lkm/hlö	7.0	6.0	9.5	<b>7.0</b>	10 pv/hlö (6 pv/hlö 2007)
c)	Työpaikkatapaturmien poissaolopv. yht.	9.0	8.0	10.0	<b>8.0</b>	0,22 pv/hlö (0 pv/hlö 2007)
d)	KT:n työtyytyväisyyskysely		7.7	8.6	<b>8.5</b>	8,5 (8,6 vuonna 2007). Työterveyshuoltoon oltiin erityisen tyytyväisiä (9,5). Selviydyn töistäni ilman stressiä sai alhaisimman arvion (7,9).
e)	Työhyvinvointikysely Kerava	6.0	8.5	8.0	<b>9.0</b>	4,01 (3,65 vuonna 2007), KT KA 3,79, Kerava KA 3,77. Henkilökunnan huomioon ottaminen, sekä esimiestuki ja luottamus ovat parantuneet selvästi.
f)	Kehityskeskustelut				<b>9.0</b>	Käyty 91 % kanssa.
<b>KAUPUNKIYMPÄRISTÖ:</b>		<b>KA 7.42</b>	<b>7.81</b>	<b>7.46</b>	<b>8.53</b>	(Kaupunkiympäristön palveluksessa oli 23 henkilöä.)
a)	Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät	8.5	9.0	8.1	<b>7.9</b>	2,77 pv/hlö (3,00 pv/hlö vuonna 2007). Monipuolista koulutusta suurelle joukolle työntekijöitä. Yksi työntekijä JET koulutuksessa. Leikkivälineturvallisuus, työturvallisuus, katuvalaistuksen energiatehokkuus, puunhoito.
b)	Sairauspoissaolopäivien lkm/hlö	7.0	8.5	8.0	<b>8.0</b>	7 pv/hlö (9 pv/hlö 2007)
c)	Työpaikkatapaturmien poissaolopv. / hlö	6.0	8.0	5.0	<b>9.0</b>	0,13 pv/hlö (0,92 pv/hlö 2007)
d)	KT:n työtyytyväisyyskysely		7.2	8.2	<b>8.3</b>	8,3 (8,2 vuonna 2007). Työterveyshuoltoon oltiin erityisen tyytyväisiä (8,9). Viihdyn Kaupunkitekniikassa sai myös yhtä korkean arvion (8,9). Kaupunkitekniikka on kehittynyt oikeaan suuntaan sai alhaisimmat arviot (7,4).
e)	Työhyvinvointikysely Kerava	7.0	7.0	8.0	<b>8.0</b>	3,70 (3,58 vuonna 2007), KT KA 3,79, Kerava KA 3,77. Esimiestuki ja luottamus paranivat erittäin merkittävästi.
f)	Kehityskeskustelut				<b>10.0</b>	Kaikkien työntekijöiden kanssa on käyty kehityskeskustelut.
OMA	Työturvallisuuskatsaus vähintään 6 / vuosi	8.0	7.0			Poistetaan 2007.
OMA	Kehityskeskustelujen yhteenvedo	9.0	8.0			Arvioidaan kaikissa yksiköissä 2008.
<b>TILALAITOS (ilman siivousta)</b>		<b>KA 7.00</b>	<b>6.70</b>	<b>8.28</b>	<b>7.38</b>	(Tilalaitoksen palveluksessa oli (ilman siivousta) 21 henkilöä.)
a)	Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät	7.0	6.0	9.0	<b>7.0</b>	2,15 pv/hlö (4,25 pv/hlö vuonna 2007). Rakennuksen korjaustarpeen arviointi, tulityökurssit, tilaajavastuulaki.
b)	Sairauspoissaolopäivien lkm/hlö	8.0	7.5	9.5	<b>9.0</b>	4 pv/hlö (5 pv/hlö 2007)
c)	Työpaikkatapaturmien poissaolopv. / hlö	6.0	5.0	7.0	<b>8.0</b>	0,24 pv/hlö (0,46 pv/hlö 2007)
d)	KT:n työtyytyväisyyskysely		8.0	7.9	<b>8.3</b>	8,3 (7,9 vuonna 2007). Työterveyshuoltoon oltiin erityisen tyytyväisiä (9,8). Hyvästä työsuorituksesta palkitaan oikeudenmukaisesti sai alhaisimman arvion (6,6).
e)	Työhyvinvointikysely Kerava	7.0	7.0	8.0	<b>8.0</b>	3,80 (3,55 vuonna 2007), KT KA 3,79, Kerava KA 3,77. Henkilöstön huomioon ottaminen parani selvästi. Johtamisen oikeudenmukaisuus heikkeni.
f)	Kehityskeskustelut				<b>4.0</b>	Kehityskeskustelut aloitetaan yksikössä vuonna 2009.
<b>TILALAITOS / SIIVOUS</b>		<b>KA 7.38</b>	<b>7.20</b>	<b>8.14</b>	<b>7.72</b>	(Siivousyksikön palveluksessa oli 47 henkilöä.)
a)	Ydinosaamista tukevat koulutuspäivät	8.0	7.0	8.2	<b>9.6</b>	3,79 pv/hlö (2,35 pv/hlö vuonna 2007). yksi esimies JET-koulutuksessa, yksi työntekijä siivoustyönjohtajakoulutuksessa, 4 työyhteisöä Tuukka-koulutuksessa, oppisopimuskoulutuksia, hygieniakoulutusta ja hankintalakikoulutusta.
b)	Sairauspoissaolopäivien lkm/hlö	6.5	7.0	7.0	<b>6.0</b>	13 pv/hlö (12 pv/hlö 2007)
c)	Työpaikkatapaturmien poissaolopv. / hlö	8.0	6.0	9.0	<b>4.0</b>	1,43 pv/hlö (0,15 pv/hlö 2007)
d)	KT:n työtyytyväisyyskysely		8.0	8.5	<b>8.7</b>	8,7 (8,5 vuonna 2007). Työterveyshuoltoon oltiin erityisen tyytyväisiä (9,6). Hyvästä työsuorituksesta palkitaan oikeudenmukaisesti sai alhaisimman arvion (6,6).
e)	Työhyvinvointikysely Kerava	7.0	8.0	8.0	<b>8.0</b>	3,82 (3,73 vuonna 2007), KT KA 3,79, Kerava KA 3,77. Esimiestuki ja luottamus sekä sosiaalinen ilmapiiri paranivat hiukan.
f)	Kehityskeskustelut				<b>10.0</b>	Käyty kaikkien kanssa.

		2005	2006	2007	2008	
<b>VESIHUOLTO:</b>	<b>KA</b>	<b>7.00</b>	<b>6.86</b>	<b>8.88</b>	<b>6.63</b>	(Vesihuollon palveluksessa oli 15 henkilöä.)
a)	Ydinosamista tukevat koulutuspäivät	6.0	5.0	10.0	<b>8.8</b>	4,33 pv/hlö (5,86 pv/hlö vuonna 2007). 2 asentajaa suoritti loppuun vesihuollon ammattitutkinnon.
b)	Sairauspoissaolopäivien lkm/hlö	6.0	10.0	8.0	<b>8.0</b>	8 pv/hlö (8 pv/hlö vuonna 2007).
c)	Työpaikkatapaturmien poissaolopv. / hlö	9.0	6.0	10.0	<b>4.0</b>	1,07 pv/hlö (0 pv/hlö 2007)
d)	KT:n työtyytyväisyyskysely		6.8	8.4	<b>8.0</b>	8,0 (8,4 vuonna 2007). Työterveyshuoltoon oltiin erityisen tyytyväisiä (9,2). Hyvästä työsuorituksesta palkitaan oikeudenmukaisesti sai alhaisimman arvion (7,0).
e)	Työhyvinvointikysely Kerava	7.0	6.5	8.0	<b>6.0</b>	3,21 (3,50 vuonna 2007), KT KA 3,79, Kerava KA 3,77. Johtamisen oikeudenmukaisuuden koettiin heikentyneen.
f)	Kehityskeskustelut				<b>5.0</b>	Käyty 20% kanssa.
<b>JÄTEHUOLTO:</b>	<b>KA</b>					(Jätehuollossa vain yksi henkilö osapäiväisesti, joten henkilöstöarviointia ei ole tehty.)
<b>TUOTANNON TUKI:</b>	<b>KA</b>	<b>8.25</b>	<b>6.76</b>	<b>7.84</b>	<b>8.85</b>	(Tuotannon tuen palveluksessa oli 15 henkilöä)
a)	Ydinosamista tukevat koulutuspäivät	10.0	4.0	7.6	<b>8.2</b>	4,54 pv/hlö (4,0 pv/hlö vuonna 2007). Helsingin Kauppakorkeakoulun JOKO-koulutus, Pegasos koulutukset, palkanlaskennan-, tietotekniikan- ja taloushallinnon koulutusta, Office 2007 siirtymäluento.
b)	Sairauspoissaolopäivien lkm/hlö	9.0	10.0	9.0	<b>10.0</b>	3 pv/hlö (5 pv/hlö vuonna 2007)
c)	Työpaikkatapaturmien poissaolopv. / hlö		4.0	4.0	<b>8.0</b>	0,27 pv/hlö (2,14 pv/hlö vuonna 2007)
c)	Liikuntaindeksi	6.0				Korvattu työpaikkatapaturmilla.
d)	KT:n työtyytyväisyyskysely		7.8	8.6	<b>8.9</b>	8,9 (8,6 vuonna 2007). Työterveyshuoltoon oltiin erityisen tyytyväisiä (9,8). Kaupunkitekniikan työilmapiiri on hyvä ja selviydyn töistäni ilman stressiä saivat alhaisimmat arviot (8,1).
e)	Työhyvinvointikysely, Kerava	8.0	8.0	10.0	<b>9.0</b>	3,94 (4,14 vuonna 2007), KT KA 3,79, Kerava KA 3,77. Henkilöstön huomioon ottaminen parani selvästi. Esimiestuen koettiin heikentyneen.
f)	Kehityskeskustelut				<b>9.0</b>	Käyty 92 % kanssa.

# Taloudellinen ulottuvuus

Arvosana 8,0, kun taloudellinen tulos on talousarvion mukainen.

	2005	2006	2007	2008	
<b>LIIKENNEJÄRJESTELMÄ:</b>	<b>KA 8.50</b>	<b>8.67</b>	<b>7.00</b>	<b>8.17</b>	
a) Käyttökate	8.5	8.0	5.0	8.0	42 000 e (1%) budjetoitua (- 3 106 000) huonompi. Käyttökate toteuma -3 147 000 e.
b) Investointien kustannusten pitävyys	8.0	9.0	8.0	8.0	Investointikustannukset toteutuivat budjetoidusti. Investointeja tehtiin 5,46 milj. e.
c) Investointiohjelman pitävyys	9.0	9.0	8.0	8.5	Kaikki investointiohjelmassa päätetyt työt tehtiin. Ylimääräisinä tehtiin mm. Saviontie, Tervahaudankadun raitti, Posliinitehtaankatu, Vallinpääntie, Koivunoksa ja Silmutie, Kokontie sekä Postlarinkatu.
<b>KAUPUNKIYMPÄRISTÖ:</b>	<b>KA 7.83</b>	<b>7.33</b>	<b>8.17</b>	<b>7.83</b>	
a) Käyttökate	7.0	6.0	8.0	7.0	59 000 e (3%) budjetoitua (-2 097 000) huonompi. Käyttökate toteuma -2 156 000 e.
b) Investointien kustannusten pitävyys	8.0	8.0	8.0	8.0	Investointeja tehtiin 771 000 eurolla eli budjetin mukaisesti.
c) Investointiohjelman pitävyys	8.5	8.0	8.5	8.5	Kaikki investointiohjelmassa päätetyt työt tehtiin. Päivähoitolle tehtiin ylimääräisiä töitä.
<b>TILALAITOS (ilman siivousta):</b>	<b>KA 8.17</b>	<b>8.33</b>	<b>8.00</b>	<b>8.67</b>	
a) Käyttökate	7.0	9.0	8.0	8.0	8000 e budjetoitua (44 000) parempi, joka oli 0,1% liikevaihdosta (8 043 000 e).
b) Investointien kustannusten pitävyys	9.0	8.0	9.0	10.0	Investointikustannuksissa säästettiin 1 084 000 e (12 %). Investointeja tehtiin 8,21 milj. e.
c) Investointiohjelman pitävyys	8.5	8.0	7.0	8.0	Kaikki investointiohjelmassa päätetyt työt tehtiin.
<b>TILALAITOS / SIIVOUS:</b>	<b>KA 9.00</b>	<b>9.00</b>	<b>9.00</b>	<b>8.00</b>	
a) Käyttökate	9.0	9.0	9.0	8.0	33 000 e budjetoitua (36 000 e) parempi (2% liikevaihdosta). Liikevaihto 1 832 000 e.
<b>VESIHUOLTO:</b>	<b>KA 8.50</b>	<b>8.50</b>	<b>8.00</b>	<b>8.75</b>	
a) Käyttökate	9.0	9.0	8.0	9.0	141 000 e (4%) budjetoitua (3 777 000 e) parempi. Käyttökate toteuma 3 918 000 e.
b) Investointien kustannusten pitävyys	8.0	8.0	8.0	8.5	Investointeja tehtiin 2,31 Me budjetoidun mukaisesti. Lisäksi saneerauksia tehtiin 1,2 Me, mm. Metsolantie, Räätilintie ja Kivenhakkaajantie.
<b>JÄTEHUOLTO:</b>	<b>KA 7.50</b>	<b>10.00</b>	<b>9.00</b>	<b>9.00</b>	
a) Käyttökate	7.5	10.0	9.0	9.0	76 000 e (3% liikevaihdosta) budjetoitua (314 000 e) parempi. Liikevaihto 2 172 000 e.
<b>TUOTANNON TUKE:</b>	<b>KA 4.00</b>	<b>5.50</b>	<b>8.00</b>	<b>7.00</b>	
a1) Käyttökate: hallinto	4.0	7.0	8.0	6.0	43 000 e (5%) budjetoitua (-786 000 e) huonompi. Käyttökate toteuma -829 000 e.
a2) Kustannukset: varikko		4.0	8.0	8.0	9000 e (1,7% kustannuksista) budjetoitua pienemmät kustannukset. Käyttökate toteuma 105 000 e.

# Yhteiskunnallinen ulottuvuus



Arvioidaan asteikolla 7,0-10,0.

	2005	2006	2007	2008	
<b>LIIKENNEJÄRJESTELMÄ:</b>	<b>KA</b>	<b>8.17</b>	<b>8.25</b>	<b>8.38</b>	<b>8.00</b>
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(9,0)	9.5	8.5	<b>8.0</b>	Aseman parkki ja ajoneuvojen siirtomenettelyn kehittäminen.
OMA Henkilövahinkoon johtaneet liikenneonnettomuudet katuverkolla	8.0	7.0	7.0	<b>8.0</b>	Heva onnettomuuksia Keravan katuverkolla 0,77/1000 as. (1,02/1000 as. 2007)
OMA Valtakunnallisten kehitysprojektien määrä ja vaikuttavuus	9.5	9.5	8.5	<b>8.0</b>	Kapu-projekti tavoitteena ilmanlaadun parantaminen kunnossapidon keinoin.
OMA Julkiseen liikenteeseen tyytymättömien osuus	7.0	7.0	9.5	<b>8.0</b>	Tyytymättömien osuus on lisääntynyt hieman 22% (19% vuonna 2007).
<b>KAUPUNKIYMPÄRISTÖ:</b>	<b>KA</b>	<b>8.50</b>	<b>8.88</b>	<b>8.88</b>	<b>8.75</b>
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(8,0)	9.00	9.0	<b>9.0</b>	Yhteistyö roskahuollossa työllisyysyksikön kanssa, Yhteistyö Keravan vankilan kanssa metsätöissä, järjesty yhteistyö, Smartus-hyppyruudukko, pannafootball-kentät.
OMA Imago viher- ja puistokaupunkina (ent. Valtakunnallinen maine)	9.0	9.5	9.5	<b>8.0</b>	Vuoden 2007 Ympäristörakenne -kilpailun kunniamaininta toi Keskuspuistolle tunnettuutta.
OMA Kehitysprojektien määrä ja vaikuttavuus		9.0	8.0	<b>9.0</b>	Tiedottamisen kehittäminen JET-työn pohjalta, TKK:n katuvaloprojekti, led-valaisutekniikan kehityksessä mukana, talkoiden kehittäminen, asukas-yhteistyö puistojen hoidossa, viheralueohjelman nettiversio.
OMA Viher- ja puistokaupunkistrategia	8.0	8.0	9.0	<b>9.0</b>	Leikkipuistoja on peruskorjattu suunnitelmallisesti. Leikkipuistoja vähennetty 7 kpl.
<b>TILALAITOS:</b>	<b>KA</b>	<b>8.00</b>	<b>8.75</b>	<b>7.88</b>	<b>8.63</b>
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(9,0)	8.0	7.5	<b>8.0</b>	Sisäiset johtoryhmän kokoukset, Tilalaitoksen Visio 2012.
OMA Terveystietojen esiintyminen kiinteistöissä	9.0	8.0	8.0	<b>8.5</b>	Kiinteistökierrokset tehty, sisäilmatyöryhmä kokoontunut 6 krt, uimahallin hygienia-työryhmä.
OMA Energian kulutus kWh/m <sup>3</sup>	7.5	10.0	8.0	<b>9.0</b>	Normeerattu ominaiskulutus 41,27 kWh/m <sup>3</sup> (47,27 kWh/m <sup>3</sup> vuonna 2007).
OMA Muuntojouston lisääntyminen	8.0	9.0	8.0	<b>9.0</b>	Keskustan päiväkodin toteuttaminen siirtoelementtiratkaisuna.
<b>TILALAITOS / SIIVOUS:</b>	<b>7.0</b>	<b>8.00</b>	<b>7.50</b>	<b>9.00</b>	
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(9,0)	8.0	8.0	<b>9.0</b>	Hygienia-työryhmä, aktiivinen ote koko Tilalaitoksen kehittämisessä, laitosapulaiset ottavat vastaan päiväkotilaitosapulaisten näyttökokeet.
OMA Hankinnoissa ympäristösertifikaatti	7.0	8.0	7.0	<b>9.0</b>	Välinitoimittajilla ISO 1400, mopeilla ja liinoilla Joutsenmerkki, kaikilla paperituotteilla, kangaspyyhkeillä ja vaihtomatoilla Joutsenmerkki, tilaukset 3 krt/v, aineet tiivisteinä, mikrokuidin käyttö säästää veden ja energiaa käyttöä.
<b>VESIHUOLTO:</b>	<b>KA</b>	<b>8.00</b>	<b>8.67</b>	<b>8.67</b>	<b>8.00</b>
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(9,0)	9.0	8.5	<b>9.0</b>	Sekaviemäröinnin poisto.
OMA Talousveden ominaiskulutus l/as/vrk (ilman Koffia)	8.0	8.0	8.5	<b>7.0</b>	173 l/as/vrk (177 l/as/vrk vuonna 2007). Arviointiasteikko muuttunut.
OMA Ohitukset ympäristöön 0 m <sup>3</sup>	8.0	9.0	9.0		Mittari poistettu 2008.
<b>JÄTEHUOLTO:</b>	<b>KA</b>	<b>9.00</b>	<b>9.00</b>	<b>9.00</b>	<b>8.00</b>
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(8,0)	8.0	8.0	<b>7.0</b>	Ei uusia avauksia.
OMA Jätehuoltostrategian noudattaminen	8.5	9.0			Mittari poistettu 2007. Jätehuoltostrategia toteutunut vuonna 2000 päätetyn mukaisesti.
OMA Sekajättemäärä / asukas	9.5	10.0	10.0	<b>9.0</b>	236 kg/asukas (227 kg/asukas vuonna 2007)
<b>TUOTANNON TUKI:</b>	<b>KA</b>	<b>8.50</b>	<b>8.00</b>	<b>7.75</b>	Tukipalvelu, joka auttaa muita yksiköitä onnistumaan. Poistettu mittauksesta.
a) Uusien avausten määrä ja vaikuttavuus	(8,0)	8.0	7.5		
OMA KT:n tunnettuus ja brändin luotettavuus	8.5	8.0	8.0		



## BSC:n kehityskaari

### Prosessi, joka etenee ja kehittyy

**2009**

Mittareita on vielä paljon, mutta vähitellen BSC-mittaamisen perusajatus on sisäistetty, jolloin mittarien määrää voidaan tiivistää oleellisimpiin. Keskustelussa keskitytään tulosten analysointiin ja kehittämiskohteista sopimiseen.

**2008**

Uutena mittarina kehityskeskustelut.

**2007**

Arviointirutiinit hyvin hallinnassa. Keskusteltiin oikeiden asioiden mittaamisesta.

**2006**

Lisää liiketoiminta-alueiden oman toiminnan kehittämistä tukevia kovia (e/m) mittareita. Mittarit kytkettiin entistä tiiviimmin strategiaan.

**2005**

Jokaiselle mittarille ennakoon sovitut arvioinnin kriteerit ja pisteytys. Tavoitteena arvioinnin objektiivisuus ja oikeudenmukaisuus. Keskustelu painottui pisteytyksiin.

**2004**

Arviointiryhmä, jossa kaikki yksiköt edustettuna, viestintää ja keskustelua laajennettu. Keskustelu painottui pisteisiin.





## ASIAKSLÄHTÖISYYS

- Tunnemme asiakkaidemme tarpeet ja vastaamme niihin ystävällisesti palvelen.
- Olemme luotettavia: teemme sen, minkä lupaamme.
- Tiedotamme aktiivisesti toimistamme sekä sisäisesti että ulkoisesti.

## OSAAMINEN JA TUOTTAVUUS

- Arvostamme ammattitaitoa, työntekoa ja työtovereita.
- Keskitymme olennaiseen ja hallitsemme tehtävämme hyvin.
- Olemme uudistuskykyisiä ja hallitsemme muutokset.

- Olemme tehokkaita, tuloksellisia ja taloudellisia.

## VASTUULLISUUS

- Huolehdimme työntekijöidemme ja asiakkaidemme turvallisuudesta.
- Noudatamme vastuullista työnantaja-politiikkaa.

- Huolehdimme työntekijöiden työhyvinvoinnista ja jaksamisesta.
- Toimimme eettisesti kestävästi ja oikeudenmukaisesti.
- Kunnoitamme ympäristöarvoja ja kestävä kehityksen periaatteita.

