

## Puhtauspalvelujen asiakastyytyväisyyden tulokset

Toimitilapalvelujen lautakunta 08.06.2023 § 42

434/00.01.03/2023

Valmistelija	palvelujohtaja Johanna Tuppurainen etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi, puh. 09 29671 (vaihe)
Päätösehdotus	Yhdyskuntatekniikan johtaja Kauppinen Anna-Kaisa  Toimitilapalvelujen lautakunta päättää merkitä puhtauspalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedoksi.
Käsittely	Kunnanhallituksen varaedustaja Saara Huhmarniemi poistui tämän kokousasian käsittelyn aikana klo 20.30.
Päätös	Toimitilapalvelujen lautakunta päätti päätösehdotuksen mukaisesti.
Tiedoksi	
Selostus	<p>Vuoden 2023 käyttösuunnitelman yksi sitovista toiminnallisista tavoitteista on eri kohteiden siivouksen tasalaatuisuuden varmistaminen. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää kunnan henkilöstön kokemus laadun nykytilanteesta ja puhtauspalvelujen kehittämistarpeista.</p> <p>Kysely suoritettiin 6.3-20.3.2023 ja vastausprosentti oli 28,8%. Vastaaminen tapahtui nimettömänä mutta kohdekohtaisesti. Vastauksia tuli kaikilta palvelualueilta, kohderyhmittäin eniten vastauksia tuli peruskouluista ja lukioista 39,7%. Vastausmäärät eri kohteiden osalta vaihtelivat suuresti. Vastausten vähäisen määrän vuoksi tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa-antavana, saadut tulokset eivät välttämättä kerro kohteen todellista puhtaustasoa.</p> <p>Kyselyssä ensimmäisenä selvitettiin vastaajan tyytyväisyyttä laitoshuoltajan/siivoajan ammattitaitoon ja työsuoritukseen. Vastausten perusteella 81% olivat tyytyväisiä, 11% eivät osanneet sanoa ja 8% olivat osin tai täysin tyytymättömiä.</p> <p>Seuraava kysymys koski vastaajan tyytyväisyyttä kunnan puhtauspalvelujen työnjohdon ystävällisyyteen, vuorovaikutustaitoihin ja palvelualltiuteen sekä tavoitettavuuteen ja läsnäoloon kohteissa. Vastaajista 68% ei ollut koskaan ollut yhteydessä työnjohtoon, joten tulokset eivät välttämättä ole luotettavia. Vastausten perusteella vain n. 1% ovat täysin tyytymättömiä työnjohtoon.</p> <p>Tyytyväisyyttä eri pintojen puhtauteen selvitettiin seuraavaksi ja n. 81% vastaajista olivat tyytyväisiä eri pintojen puhtauteen. Eniten tyytymättömyyttä esiintyi lattiapintojen puhtauteen liittyen.</p> <p>Vastaajien kokonaisarviota puhtauspalveluista kysyttiin seuraavasti: ” Kuinka tyytyväinen olet Kirkkonummen kunnan puhtauspalveluiden toteuttamiseen?” Vastaajista erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä olivat 85% vastaajista ja täysin tyytymättömiä alle 3%. Kohdekohtaiset erot olivat kuitenkin merkittäviä.</p>

Kokonaisuutena kyselyn tulokset osoittavat, että puhtauspalvelun laatua pidetään erittäin hyvänä. Kohdekohtaisia eroja on kuitenkin edelleen, eikä eroista ole mahdollista täysin päästä. Kyselyn mielipiteet ovat vastaajien subjektiivisia näkemyksiä ja ihmisten puhtauskäsitteet eroavat toisistaan. Kokonaislaadun arvioinnissa tulee kyselyn tulosten lisäksi huomioida mm. kohdekohtaiset laadunarviointikatselmukset, asiakaspalautteet ja tilojen siivottavuuteen liittyvät seikat.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella tunnistettiin ne kohteet, joissa puhtaanapitoa ja tilojen siivottavuutta tulee tarkastella kriittisemmin. Kyselyssä pyydettiin lisäksi kehittämissuhteita ja kommentteja, joita tullaan hyödyntämään puhtauspalvelujen toiminnan kehittämisessä.

Päätöshistoria