

Puhtauspalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Toimitilapalvelujen lautakunta 11.12.2024 § 69

839/00.01.03/2024

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 tiedokseen.
Käsittely	Kunnanhallituksen edustaja Anna Sahiluoma saapui kokoukseen tämän kokousasian käsittelyn aikana klo 17.07.
Päätös	Toimitilapalvelujen lautakunta päätti päätösehdotuksen mukaisesti.
Tiedoksi	
Selostus	<p>Vuoden 2024 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 sähköisenä Forms-kyselynä 11.11.-24.11.2024, ja vastauksia saatiin 303 kappaletta. Vastaaminen tapahtui nimettömänä mutta kohdekohtaisesti. Vastauksia tuli lähes kaikista toimipisteistä, joista suurimmat vastausmäärät olivat kouluista (137 kpl) ja päiväkodeista (86 kpl). Vastausmäärät eri kohteiden osalta vaihtelivat, ja kahdesta pienestä päiväkodista ei tullut vastauksia lainkaan. Vastausten kohdekohtaisten vastausmäärien vaihtelevuuden vuoksi tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina, eivätkä saadut tulokset välttämättä kerro yksittäisten kohteiden todellista puhtauden laatutasoa.</p> <p>Kyselyssä ensimmäisenä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä laitoshuoltajan/siivoojan palvelualltiuteen, vuorovaikutustaitoihin, työn sujuvuuteen, työn jälkeen sekä palautteen vastaanottokykyyn. Kyselyn arviointiasteikko oli 0-5, jossa 5 = erittäin tyytyväinen, 1 = en lainkaan tyytyväinen ja 0 = en osaa sanoa. Työn jälkeen olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 78,2 % vastaajista, ei lainkaan tyytyväisiä oli 9,2 % ja 1,7 % ei osannut sanoa. Arvosanan 2 antoi 10,9 % vastaajista.</p> <p>Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää, onko vastaaja ollut yhteydessä kunnan puhtauspalvelujen työnjohtoon, johon 21 % vastasi kyllä ja 79 % ei. Tätä kysyttiin, koska kaikilla vastaajilla ei välttämättä ole riittävästi tietoa puhtauspalvelujen palvelusisällöstä kokonaisuudessaan, vaan syvempi ymmärrys on lähinnä kohteiden esihenkilöillä tai vastaavilla. Seuraavassa kysymyksessä, jossa kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä kunnan puhtauspalvelujen työnjohdon palvelualltiuteen, vuorovaikutustaitoihin, läsnäoloon kohteessa sekä tavoitettavuuteen, yli 50 % vastaajista ei osannut sanoa. Tyytyväisyys työnjohtoon oli korkea, mutta eniten tyytymättömyyttä aiheutti työnjohdon läsnäolo kohteessa, jonka 6,7 % vastaajista koki riittämättömäksi.</p>

Tyytyväisyyttä eri pintojen puhtauteen selvitetiin seuraavaksi, ja noin 80 % vastaajista oli tyytyväisiä eri pintojen puhtauteen. Eniten tyytymättömyyttä, 23,4 %, oli lattiapintojen puhtauteen.

Vastaajien kokonaisarviota puhtauspalveluista kysyttiin seuraavasti: "Kuinka tyytyväinen olet puhtauspalveluiden toteutumiseen kokonaisuutena?" Vastaajista erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä oli 84 %, ja täysin tyytymättömiä 6,3 %. Kohdekohtaiset erot olivat kuitenkin merkittäviä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella tunnistettiin ne kohteet, joissa puhtaanapitoon on syytä panostaa erityisesti, jotta laatutaso olisi hyväksyttävällä tasolla. Huomioitavaa on myös, että kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan kokemuksiaan edeltävältä 12 kuukaudelta, ja kunnan puhtauspalveluissa tapahtui isompi muutos 1.8.2024, kun palveluntuottajat vaihtuivat ja useassa kohteessa tapahtui muutoksia, kuten siirtyminen omasta siivouksesta ostopalveluun tai ostopalvelusta omaan siivoukseen. Nämä muutokset näkyivät vastauksissa, ja erityisesti muutaman kohteen osalta ostopalvelujen laadussa on ollut ensimmäisinä kuukausina puutteita. Yhteistyöllä ja tiheillä laadunarviointikierroksilla tuloksia on kuitenkin saatu parannettua. Kunnan työjohto tekee jatkossakin paljon töitä varmistaakseen puhtaanapidon tasalaatuisuuden eri toimipisteissä.

Kyselyssä pyydettiin lisäksi kehittämisehdotuksia ja kommentteja, joita tullaan hyödyntämään puhtauspalvelujen toiminnan kehittämisessä.

Päätöshistoria