

Puhtauspalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuonna 2025

Toimitilapalvelujen lautakunta 10.12.2025

839/00.01.03/2024

Valmistelija	palvelujohtaja Johanna Tuppurainen etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi , puh. 09 29671 (vaihe)
Päätösehdotus	Kuntakehitysjohtaja Kauppinen Anna-Kaisa Toimitilapalvelujen lautakunta päättää merkitä puhtauspalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen.
Käsittely	
Päätös	
Tiedoksi	
Selostus	Vuoden 2025 käyttösuunnitelman yksi sitovista toiminnallisista tavoitteista on korkea asiakastyytyväisyys ja eri kohteiden siivouksen tasalaatuisuuden varmistaminen. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää kunnan henkilöstön kokemus laadun nykytilanteesta ja puhtauspalvelujen kehittämistarpeista. Kysely suoritettiin sähköisenä Forms-kyselynä 10.11.-23.11.2025, ja vastauksia saatiin yhteensä 232 kappaletta. Vastaaminen tapahtui nimettömänä mutta kohdekohtaisesti. Vastauksia tuli lähes kaikista toimipisteistä, joista suurimmat vastausmäärät tulivat kouluista (88 kpl), Kunnantalosta ja aseman ostarin 2.krs (65 kpl) ja päiväkodeista (54 kpl). Vastausmäärät eri kohteiden osalta vaihtelivat, ja kolmesta 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. Kyselyssä ensimmäisenä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä laitoshuoltajan/siivoojan palvelualttiuteen, 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 75,8 % vastaajista, ei lainkaan tyytyväisiä oli 8,2 % ja 0,9 % ei osannut sanoa. Arvosanan 2 antoi 15,1 % vastaajista. Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää, onko vastaaja ollut yhteydessä kunnan puhtauspalvelujen työnjohtoon, johon 26 % vastasi kyllä ja 74 % ei. Tätä kysyttiin, koska kaikilla vastaajilla ei välttämättä ole riittävästi tietoa puhtauspalvelujen palvelusisällöstä, vaan syvempi ymmärrys on lähinnä kohteiden esihenkilöillä tai muilla vastuuhenkilöillä. Seuraavassa kysymyksessä, jossa kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä kunnan puhtauspalvelujen työnjohdon palvelualttiuteen, vuorovaikutustaitoihin, läsnäoloon kohteessa sekä tavoitettavuuteen, yli 54 % vastaajista ei osannut sanoa. Tyytyväisyys työnjohtoon oli korkea, mutta eniten tyytymättömyyttä aiheutti työnjohdon läsnäolon puute kohteessa, jonka 6,5 % vastaajista koki riittämättömäksi.

Tyytyväisyyttä eri pintojen puhtauteen selvitettiin seuraavaksi, ja noin 77 % vastaajista olivat tyytyväisiä eri pintojen puhtauteen. Eniten tyytymättömyyttä, 22,5 %, oli lattiapintojen puhtauteen.

Vastaajien kokonaisarviota puhtauspalveluista kysyttiin seuraavasti: "Kuinka tyytyväinen olet puhtauspalveluiden toteutumiseen kokonaisuutena?" Vastaajista erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä olivat 85,4 %, ja täysin tyytymättömiä 5,2 %.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kokonaistulosten perusteella puhatuspalveluiden laatu koetaan pääosin erittäin hyväksi. Muutamassa kohteessa hyväksytty keskiarvo jää alle tavoitetason, mutta hyvällä yhteistyöllä ja tiheillä laadunarviointikiirroksilla tuloksia on mahdollista saada parannettua. Kunnan puhtauspalvelujen työjohto tekee jatkossakin paljon töitä varmistaakseen puhtaanapidon tasalaatuisuuden eri toimipisteissä.

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

Päätöshistoria