

## Resultaten av städtjänsternas kundenkät

Nämnden för lokaltjänster 08.06.2023 § 42

434/00.01.03/2023

Beredare	servicedirektör Johanna Tuppurainen <a href="mailto:fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi">fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi</a> , tfn 09 29671 (växel)
Beslutsförslag	Direktör för samhällstekniska väsendet Anna-Kaisa Kauppinen  Nämnden för lokaltjänster beslutar anteckna resultaten från städtjänsternas kundenkät för kännedom.
Behandling	Ersättare för kommunstyrelsens representant Saara Huhmarniemi avlägsnade sig från sammanträdet under behandlingen av detta sammanträdesärende kl. 20.30.
Beslut	Nämnden för lokaltjänster beslutade enligt beslutsförslaget.
För kännedom	
Redogörelse	<p>Ett av de bindande verksamhetsmålen i dispositionsplanen år 2023 är säkerställa jämn kvalitet på städningen av de olika objekten. Målet med enkäten om kundtillfredsställelsen var att ta reda på kommunens personals erfarenhet av kvaliteten för tillfället och behovet att utveckla städtjänsterna.</p> <p>Enkäten genomfördes 6.3–20.3.2023 och svarsprocenten var 28,8 %. Man svarade anonymt men objektsvis. Det kom svar från alla serviceområden, och mest från objektsgrupperna grundskolor och gymnasier, 39,7 %. Antalet svar varierade stort för de olika objektens del. På grund av det ringa antalet svar kan resultaten endast anses vara riktgivande, och resultaten berättar nödvändigtvis inte om den verkliga renhetsnivån på objektet.</p> <p>Till först i enkäten utredde man svararens tillfredsställelse med anstaltsvårdarens/städarens yrkeskunskap och arbetsprestation. På basis av svaren var ca 81 % nöjda, 11 % kunde inte säga och 8 % var delvis eller helt missnöjda.</p> <p>Följande fråga gällde hur nöjd man var med vänligheten, den sociala kompetensen och tjänstvilligheten samt nåbarheten och närvaron vid objekten gällande kommunens städtjänsters arbetsledning. 68 % av de som svarade hade aldrig varit i kontakt med arbetsledningen, så resultaten är inte nödvändigtvis tillförlitliga. På basis av svaren var endast ca 1 % helt missnöjda med arbetsledningen.</p> <p>Till följande utredde man tillfredsställelsen med olika ytors renhet, och ca 81 % av de som svarade var nöjda med hur rena ytorna var. Mest missnöjd var man med golvytornas renhet.</p> <p>Man ställde följande fråga om helhetsbedömningen av städtjänsterna: "Hur nöjd är du med genomförandet av Kyrksläts kommuns städtjänster?" 85 % av de som svarade var mycket nöjda eller nöjda, och under 3 % var helt missnöjda. De objektsvisa skillnaderna var betydande.</p>

Helhetsmässigt visar resultaten av enkäten att kvaliteten på städtjänsterna anses mycket bra. Det förekommer ändå vissa objektsspecifika skillnader, och man kan inte helt bli av med skillnaderna. Åsikterna i enkäten är de svarandes subjektiva synsätt, och människornas uppfattning om renhet avviker från varandra. Vid bedömningen av helhetskvaliteten ska man förutom resultaten av enkäten beakta bl.a. objektsspecifika kvalitetsbedömningssyner, kundrespons och frågor som gäller städbarheten av lokalerna.

På basis av resultaten av kundenkäten identifierade man de objekt där renhållningen och städbarheten av lokalerna ska granskas mer kritiskt. Man bad dessutom om utvecklingsförslag och kommentarer, vilka man kommer att utnyttja i utvecklingen av städtjänsternas verksamhet.

Beslutshistoria