

Resultat av städtjänsternas kundenkät år 2025

Nämnden för lokaltjänster 10.12.2025 § 68

839/00.01.03/2024

Beredare	servicedirektör Johanna Tuppurainen fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi , tfn 09 29671 (växel)
Beslutsförslag	Kommunutvecklingsdirektör Anna-Kaisa Kauppinen Nämnden för lokaltjänster beslutar anteckna resultaten från städtjänsternas kundenkät för kännedom.
Behandling	Under diskussionen lämnade ledamot Pauliina Kaaresvirta-Huhta följande anvisningsförslag: Kundenkäter borde också lätt och enkelt riktas direkt till skolornas elever, kvällsanvändare och föräldrar till barn på daghemmen. Miisa Jeremjew, Elina Utriainen, Nina Halme, Arttu Lankinen, Lauri Valli, Hannaleena Kuutilo och Ann-Christine Sved understödde Pauliina Kaaresvirta-Huhtas förslag. Ordföranden hörde för sig och konstaterade att nämnden understödde Pauliina Kaaresvirta-Huhtas förslag enhälligt.
Beslut	Nämnden för lokaltjänster beslutade enligt beslutsförslaget. Dessutom beslutade nämnden ge följande anvisning: Kundenkäter borde också lätt och enkelt riktas direkt till skolornas elever, kvällsanvändare och föräldrar till barn på daghemmen.
Redogörelse	Ett av de bindande verksamhetsmålen i dispositionsplanen år 2025 är hög kundtillfredsställelse och att 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. Enkäten genomfördes som en elektronisk Forms-enkät 10.11–23.11.2025 och man fick sammanlagt 232 svar. Man svarade anonymt men objektsvis. Det kom svar från nästan alla verksamhetsställen, av vilka de flesta kom från skolorna (88 st.), kommunhuset och andra våningen i Kirkkonummen Ostari (65 st.) och daghem (54 st.). Antalet svar varierade mellan de olika objekten, och från tre daghem inkom inga svar alls. På grund av det varierande antalet svar från de olika objekten kan man endast anse svaren vara riktgivande, och av resultaten kan man inte nödvändigtvis dra slutsatser om den faktiska renhetskvaliteten på enskilda objekt. I enkäten utreddes först de svarandes belåtenhet med anstaltsvårdarens/städarens tjänstvillighet, interaktionsförmåga, arbetssmidighet, resultat av arbetet och förmåga att ta emot respons. Utvärderingsskalan i enkäten var 0–5 där 5= mycket nöjd, 1 = inte alls nöjd och 0 = vet ej. 75,8 % av de svarande var nöjda eller mycket nöjda med resultatet av arbetet, 8,2 % var inte alls nöjda och 0,9 % svarade "vet ej". 15,1 % av de svarande gav vitsordet 2.

I nästa fråga ville man utreda om den svarande har varit i kontakt med arbetsledningen för kommunens städtjänster. 26 % svarade ja och 74 % nej. Detta tillfrågades eftersom alla de som svarade inte nödvändigtvis hade tillräckligt med kännedom om städtjänsternas serviceinnehåll, utan det är cheferna eller andra ansvariga för objekten som har en djupare förståelse. I nästa fråga där man tillfrågade de svarandes nöjdhet med kommunens städtjänsters arbetslednings tjänstvillighet, interaktionsförmåga, närvaro på objektet och anträffbarhet, över 54 % svarade "vet ej". Belåtenheten med arbetsledningen var hög, men mest missnöje orsakades av arbetsledningens brist på närvaro på objektet. 6,5 % upplevde att närvaron var otillräcklig.

Till följande utredde man tillfredsställelsen med olika ytors renhet, och cirka 77 % av de som svarade var nöjda med hur rena ytorna var. Mest missnöjd, 22,5 %, var man med golvytornas renhet.

Man ställde följande fråga om helhetsbedömningen av städtjänsterna: "Hur nöjd är du med genomförandet av Kyrksläatts kommuns städtjänster?" 85,4 % var mycket nöjda eller nöjda, och 5,2 % var helt missnöjda.

På basis av helhetsresultaten av kundenkäten upplevs kvaliteten på städtjänsterna i stort sett vara mycket bra. På vissa objekt hamnar det godkända genomsnittet under den eftersträlvade nivån, men genom samarbete och frekventa kvalitetsbedömningsomgångar kan man få resultaten förbättrade. Arbetsledningen för kommunens städtjänster kommer även i fortsättningen att göra mycket arbete för att säkerställa jämn kvalitet på renhållning på de olika verksamhetsställena.

Man bad dessutom om utvecklingsförslag och kommentarer, vilka man kommer att utnyttja i utvecklingen av städtjänsternas verksamhet.