

Resultat av städtjänsternas kundenkät
Nämnden för lokaltjänster 11.12.2024 § 69
839/00.01.03/2024

Beredare	servicedirektör Johanna Tuppurainen fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi , tfn 09 29671 (växel)
Beslutsförslag	Direktör för samhällsteknik Anna-Kaisa Kauppinen Nämnden för lokaltjänster beslutar anteckna resultaten från städtjänsternas kundenkät för kännedom.
Behandling	Kommunstyrelsens representant Anna Sahiluoma anlände under behandlandet av detta sammanträdesarende kl 17.07.
Beslut	Nämnden för lokaltjänster beslutade enligt beslutsförslaget.
För kännedom	
Redogörelse	<p>Ett av de bindande verksamhetsmålen i dispositionsplanen år 2024 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 som en elektronisk Forms-enkät 11.11–24.11.2024 och man fick 303 svar. Man svarade anonymt men objektsvis. Det kom svar från nästan alla verksamhetsställen. Flest svar kom från skolorna (137 st.) och daghemmen (86 st.). Antalet svar varierade för de olika objekts del, och från två 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.</p> <p>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. 78,2 % av de svarande var nöjda eller mycket nöjda med resultatet av arbetet, 9,2 % var inte alls nöjda och 1,7 % svarade "vet ej". 10,9 % av de svarande gav vitsordet 2.</p> <p>I nästa fråga ville man utreda om den svarande har varit i kontakt med arbetsledningen för kommunens städtjänster. 21 % svarade ja och 79 % nej. Detta tillfrågades eftersom alla de som svarade inte nödvändigtvis hade tillräckligt med kännedom om städtjänsternas serviceinnehåll i sin helhet, utan det är cheferna eller de 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 50 % svarade "vet ej". Belåtenheten med arbetsledningen var hög, men mest missnöje orsakades av arbetsledningens närvaro på objektet. 6,7 % upplevde att närvaron var otillräcklig.</p> <p>Till följande utredde man tillfredsställelsen med olika ytors renhet, och cirka 80 % av de som svarade var nöjda med hur rena ytorna var. Mest missnöjd, 23,4 %, var man med golvytornas renhet.</p>

Man ställde följande fråga om helhetsbedömningen av städtjänsterna: "Hur nöjd är du med genomförandet av Kyrksläotts kommuns städtjänster?" 84 % var mycket nöjda eller nöjda, och 6,3 % var helt missnöjda. De objektsvisa skillnaderna var betydande.

På basis av resultaten av enkäten om kundtillfredsställelse identifierades de objekt där det är skäl att satsa extra på städningen för att kvalitetsnivån ska vara på acceptabel nivå. Det bör också noteras att man i enkäten bad de svarande att utvärdera sina erfarenheter från de senaste 12 månaderna, och det skedde en större förändring i kommunens städtjänster 1.8.2024, när man bytte serviceproducenterna och det på flera objekt skedde förändringar, så som övergång från egen städning till köpt tjänst eller från köpt tjänst till egen städning. Dessa ändringar återspeglades i svaren, och särskilt i fråga om några objekt har det under de första månaderna förekommit brister i kvaliteten på de köpta tjänsterna. Genom samarbete och frekventa kvalitetsbedömningsrundor har man dock lyckats förbättra resultaten. Kommunens arbetsledning 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.

Beslutshistoria