

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2023

Kaupunginhallitus 19.02.2024 § 78
175/00.01.02.00/2024

Valmistelija Strategiapäällikkö Piia Isosaari

Kaupunkistrategiassa linjataan yhdeksi valtuustokauden tavoitteiden mittariksi kuntalaisten tyytyväisyys palveluihin. Palvelutyytyväisyyttä mitataan strategiakaudella vuosittain kyselyllä, jossa vastaajilla on mahdollisuus arvioida käyttamiään kaupungin järjestämiä palveluita. Valtuustokauden tavoitteena on saavuttaa 3,5 keskiarvo palvelutyytyväisyydessä (arviointiasteikko 1-5).

Vuoden 2023 palvelutyytyväisyyskysely toteutettiin webropol-kyselynä 4.12. – 31.12.2023 välisenä aikana. Sähköisen kyselylomakkeen lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata myös paperilomakkeella kirjastoissa. Kysely toteutettiin suomen-, ruotsin ja englanninkielillä.

Palvelutyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 1 451 vastausta (vuonna 2022: 413 vastausta). Kyselyssä arvioitiin seuraavia palvelukokonaisuuksia: koulutuspalvelut, sivistys- ja kulttuuripalvelut, kaupunkiympäristö/tekniset palvelut sekä kuntalaisten osallisuutta edistävät palvelut. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa kehittämisideoita kaupungin palvelujen kehittämiseen.

Kyselyn perusteella yleinen palvelutyytyväisyys sai arvosanan 3,5 (vuonna 2022: 3,5). Tyytyväisimpiä vastaajat olivat mm. kirjastopalveluihin (4,4), esiopetukseen (4,1), perusopetukseen (1-6 luokat 4,0; 7-9 luokat 3,9), kansalaisopistoon (4,0), museopalveluihin (3,9) ja puistoihin (3,9). Eniten kehitettävää nähtiin joukkoliikennepalveluissa (2,6) ja rakennusvalvonnassa (2,7). Tarkemmat palvelukokonaisuuskohtaiset tulokset on esitetty liitteessä A.

Liite A § 78 Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2023.

Kaupunginjohtaja Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi kuntalaisten palvelutyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2023.

Päätös Kaupunginhallitus hyväksyi päätösesityksen.