

# Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2024

Kaupunginhallitus 03.03.2025 § 81  
168/00.01.02.00/2025

Valmistelija Strategiapäällikkö Piia Isosaari

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

Vuoden 2024 palvelutyytyväisyyskysely toteutettiin webropol-kyselynä 4.12.2024 – 12.1.2025 välisenä aikana. Sähköisen kyselylomakkeen lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata myös paperilomakkeella kirjastoissa. Kysely toteutettiin suomen-, ruotsin ja englanninkielillä.

Palvelutyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 1 391 vastausta (vuonna 2023: 1 451 vastausta). Kyselyssä arvioitiin seuraavia palvelukokonaisuuksia: koulutuspalvelut, sivistys- ja kulttuuripalvelut, kaupunkiympäristö/tekniset palvelut, ympäristöterveydenhuollon palvelut, Kokkolan veden palvelut sekä kuntalaisten osallisuutta edistävät palvelut. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa kehittämisideoita kaupungin palvelujen kehittämiseen.

Kyselyn perusteella yleinen palvelutyytyväisyys sai arvosanan 3,6 (vuonna 2023: 3,5). Tyytyväisimpiä vastaajat olivat mm. kirjastopalveluihin (4,5), vedenjakelun toimivuuteen (4,4), esiopetukseen (4,1), perusopetukseen (1-6 luokat 4,1; 7-9 luokat 4,0), Kokkolan seudun opistoon (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 Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2024

Kaupunginjohtaja Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi kuntalaisten palvelutyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2024.

Päätös Kaupunginhallitus hyväksyi päätösesityksen.