

Palvelutyytyväisyys- ja yrityskyselyn tulokset 2025

Vesilaitosjohtokunta 17.02.2026 § 11
12/01.04.01/2025

Valmistelija vesilaitosjohtaja Minna Väisänen

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2025

Vuoden 2025 loppuun päättyneellä strategiakaudella yhdeksi valtuustokauden tavoitteiden mittariksi oli kirjattu kuntalaisten tyytyväisyys palveluihin. Palvelutyytyväisyyttä on mitattu strategiakauden aikana vuosittain kyselyllä, jossa vastaajilla on mahdollisuus arvioida käyttämiään kaupungin järjestämiä palveluita. Strategiakauden tavoitteena on ollut saavuttaa 3,5 keskiarvo palvelutyytyväisyydessä (arviointiasteikko 1-5).

Päättyneen strategiakauden viimeinen palvelutyytyväisyyskysely toteutettiin webropol-kyselynä 2.12.2025 – 4.1.2026 välisenä aikana. Sähköisen kyselylomakkeen lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata myös paperilomakkeella kirjastoissa. Kysely toteutettiin suomen-, ruotsin- ja englanninkielillä.

Vuoden 2025 palvelutyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 1 264 vastausta (vuonna 2024: 1 391 vastausta). Kyselyssä arvioitiin seuraavia palvelukokonaisuuksia: koulutuspalvelut, sivistys- ja kulttuuripalvelut, kaupunkiympäristö/tekniset palvelut, ympäristöterveydenhuollon palvelut, Kokkolan Veden palvelut sekä kuntalaisten osallisuutta edistävät palvelut. Lisäksi uutena palvelukokonaisuutena kyselyssä oli mukana myös työllisyyspalvelut. Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa kehittämisideoita kaupungin palvelujen kehittämiseen.

Kokkolan Vesi sai kyselyssä keskiarvoksi 3,8 (vuonna 2024 3,7). Arviotavana oli veden laatu, vedenjakelun toimivuus, veden hinnoittelu, asiakaspalvelu ja häiriötiedottaminen. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat vedenjakelun toimivuuteen 4,4.

Liite A § 11

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2025

Yrityskysely 2025

Kaupunkistrategiassa yritysystävällisyys on linjattu yhdeksi strategiseksi painopisteeksi. Tavoitteena on, että Kokkola on logistisesti loistava, yrittäjälle ystävällinen ja Kokkolassa on paras yrittäjyyden ympäristö. Yritysystävällisyyttä mitataan vuosittain kyselyllä, jossa mitataan yrittäjien tyytyväisyyttä kaupungin

yrittäjäystävällisyyteen. Strategian tavoitteena on saavuttaa tavoitearvo 4 (asteikolla 1-5).

Vuoden 2025 yritys-kysely toteutettiin 7.10. – 16.11.2025 välisenä aikana webropol-kyselynä. Kysely lähetettiin sekä suorapostituksina että KOSEKn uutiskirjeiden yhteydessä yhteensä neljä kertaa noin 2700 – 3000 kokkolalaiselle yritykselle. Lisäksi kyselystä viestitettiin kaupungin ja KOSEKn sosiaalisen median kanavissa ja yrittäjien aamukahvi -tilaisuuksissa. Vastauksia kyselyyn saatiin 171 kpl. Edellisen vuoden kyselyyn vastauksia saatiin 249 kpl.

Vuoden 2025 kyselyssä Kokkolan yrittäjäystävällisyys saa arvosanan 3,1 (vuonna 2024: 2,9). Kaupungin ja KOSEKn elinkeinoelämää edistävien palvelujen osalta vastaajat olivat keskimääräisesti tyytyväisempiä vesihuollon palveluihin (3,8), KOSEKn uusia yritysneuvontaan (3,5), kaupungin ja KOSEKn järjestämiin yrittäjille suunnattujen verkostoitumistilaisuuksien määrään (3,4), toimivien yritysten neuvontapalveluihin (3,3), liikenneyhteyksien toimivuuteen (3,3) sekä kaupungin ja KOSEKn viestinnän tavoitavuuteen (3,3).

Yrityskyselyn tarkemmat tulokset ovat oheismateriaalina.

Vesilaitosjohtaja

Vesilaitosjohtokunta merkitsee tiedoksi kuntalaisten palvelutyytyväisyys- ja yritys-kyselyn tulokset vuodelta 2025.

Päätös

Vesilaitosjohtokunta hyväksyi päätösesityksen.