

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2025

Kaupunginhallitus 09.02.2026
94/00.01.02.00/2026

Valmistelija Strategiapäällikkö Piia Isosaari

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 käyttämäänsä 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.

Kyselyn perusteella yleinen palvelutyytyväisyys sai arvosanan 3,60 (vuonna 2024: 3,58). Luvut edelliseen vuoteen verrattuna eivät ole suoraan vertailukelpoisia, sillä vuoden 2025 kyselyssä oli mukana työllisyyspalvelujen palvelukokonaisuus ensimmäistä kertaa. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat kirjastopalveluihin (4,4), veden jakelun toimivuuteen (4,4), esiopetukseen (4,2), perusopetukseen (4,1 luokat 1-6 ja 4,0 luokat 7-9), lukiokoulutukseen (4,0) sekä Kokkolan seudun opiston palveluihin (4,0). Eniten kehitettävää nähtiin teiden ja katujen hoidossa (2,9) ja rakennusvalvonnassa (3,0). Eniten parrannusta palvelutyytyväisyydessä edellisen vuoden tuloksiin nähden oli joukkoliikennepalveluissa (+0,6) ja rakennusvalvonnassa (+0,3).

Tarkemmat palvelukokonaisuuskohtaiset tulokset on esitetty liitteessä A.

Liite A Kuntalaisten palvelutyytyväisyyskysely 2025

Kaupunginjohtaja Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi kuntalaisten palvelutyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2025.

Päätös