

Saariston palvelutyytyväisyyskysely

Saaristolautakunta 15.02.2022 § 7
184/00.01.02.00/2022

Valmistelija

Viestintä- ja kehittämispäällikkö Tiina Rinne-Kylänpää

Naantalin saaristolautakunta toteutti huhti-toukokuussa 2021 palvelutyytyväisyyskyselyn Naantalin saariston asukkaille. Kysely toteutettiin yhteistyössä Turun ammattikorkeakoulun BisnesAkatemian kanssa. Kysely toteutettiin sähköisesti ja siihen saatiin vastauksia 284 kpl. Ammattikorkeakoulun opiskelijat (Osuuskunta Baxup) ovat laatineet kyselyn tulosten perusteella liitteenä olevan raportin.

Liitteenä Naantalin saariston palvelutyytyväisyys, raportti

Liite B5, Saaristoltk 15.2.2022

Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa Naantalin saariston asukkaiden palvelutyytyväisyyttä. Kysely toteutettiin Kuntaliiton laatimien kysymysten pohjalta, jotta kysely olisi vertailukelpoinen kuntalaistutkimusten kanssa.

Kokonaisuutena saariston asukkaat olivat kyselyn perusteella tyytyväisiä alueen palveluihin. Yleisesti ottaen vastaajat kokivat kykenevänsä hoitamaan asioita kaupungin kanssa hyvin. Kaikissa isoimmissa palvelukategorioissa vastausten keskiarvo oli yli keskierron.

Kyselyssä saariston käytetyimmiksi palveluiksi nousivat kierrätystoiminta, teiden ja katujen hoito sekä jätehuolto. Parhaimmiksi palveluiksi saariston asukkaat kokivat kirjastopalvelut, sairaan-/terveydenhoitajan vastaanoton sekä äitiys- ja lastenneuvolan.

Vertailua Kuntaliiton kuntalaistutkimuksen 2020 tuloksiin

Vuonna 2020 toteutetussa Kuntaliiton kuntalaistutkimuksessa, jossa vastaajat olivat koko Naantalin alueelta, palvelutyytyväisyyden keskiarvo oli 4,04. Nyt toteutetussa kyselyssä saaristolaisten palvelutyytyväisyyden keskiarvo oli 3,42. Palveluiden saavutettavuuden keskiarvo vuoden 2020 kyselyssä naantalilaisten osalta oli 4,06 ja nyt saaristolaisten osalta oli 3,28.

Vuoden 2020 Kuntalaistutkimuksen ja saariston palvelutyytyväisyyskyselyn eroja tyytyväisyydessä selittää mahdollisesti se, että palvelut ovat vaikeammin tavoitettavissa saariston asukkaille esimerkiksi heikon joukkoliikenteen ja yleisen logistiikan vuoksi. Saaristolaisia huolettaa erityisesti palveluiden lähteminen, joka hankaloittaisi entisestään palveluiden saavutettavuutta.

Erityisesti nuorille suunnattuja ajanviettomahdollisuuksia ei saaristossa juuri ole. Kyselyssä toivottiin esimerkiksi skeittirampeja, nuorisotiloja ja lisää harrastustoimintaa nuorille ja lapsille saaristoon. Joukkoliikennepalvelut, erityisesti viikonloppuvuorojen osalta, aiheuttivat eniten tyytymättömyyttä vastaajissa (ka. 2,5). Palautetta tuli myös huonoista kierrätysmahdollisuuksista, etenkin muovijätteen osalta.

Kysely toteutettiin Kuntaliiton laatimien kysymysten pohjalta, jonka moni koki liian pitkäksi ja työlääksi. Vastaukset kuitenkin kuvaavat hyvin aikaisemmin esille tulleita saaristolaiden mielipiteitä alueen palveluista.

Hallintosäännön mukaan saaristolautakunnan yhtenä tehtävänä on saariston palvelutarjonnan seuraaminen. Kyselyä yksinkertaistamalla ja kehittämällä sitä voidaan käyttää saariston palvelutyytyväisyyden kartoittamiseen, esimerkiksi joka toinen vuosi toteutettavina asukaskyselyinä.

Esittelijä	Viestintä- ja kehittämispäällikkö
Päätösehdotus	Merkitään asia tiedoksi
Päätös	Viestintä ja kehittämispäällikön ehdotus hyväksyttiin.