



**FEEL  
BA** group  
**CK**

---

MENESTYSTÄ  
TIEDOSSA

# Siilinjärven kunta

## Asukaskysely 2016

5.12.2016

# Sisältö

FEEL  
BA  
CK

- Tutkimuksen toteutus 3
- Huomioita tutkimuksesta 4
- Vastaajarakenne 5
- Kokonaistyytyväisyys Siilinjärveen 6
- Suosittelemuus 8
- Tyytyväisyys kunnan palveluihin 10
- Henkilökohtainen asiakaspalvelu 24
- Palveluista tiedottaminen 26
- Palveluiden kehittäminen 29

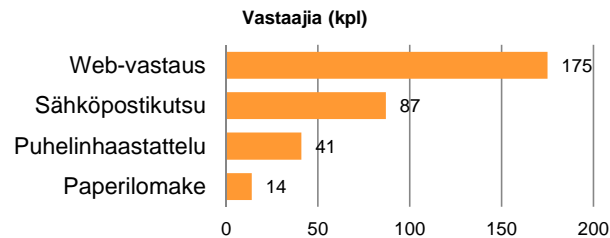
# Tutkimuksen toteutus

## Tutkimuksen tavoite

- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kuntalaisten tyytyväisyyttä Siilinjärven kunnan tarjoamiin palveluihin sekä palveluista tiedottamiseen.

## Tiedonkeruumenetelmä

- Tiedonkeruu toteutettiin 31.10.-25.11.2016.
- Tutkimus toteutettiin monikanavaisena tiedonkeruuna. Tiedonkeruukanavia olivat vastaaminen internetissä avoimella linkillä (flyerit, sosiaalinen media ym.), kunnan yksiköissä jaetut paperilomakkeet, puhelimella rekrytoituna sähköpostikutsun kautta vastaaminen tai suoraan puhelinhaastatteluna. Vastauksia kertyi eri menetelmillä seuraavasti:



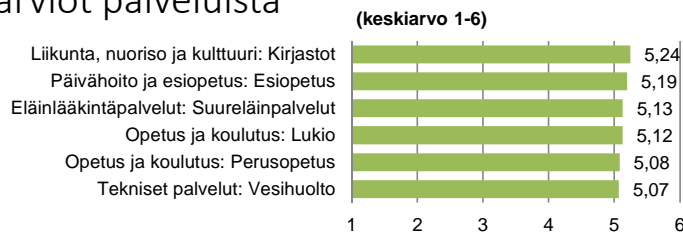
Kyselyyn vastasi yhteensä **318** kuntalaista.

## Raportointi

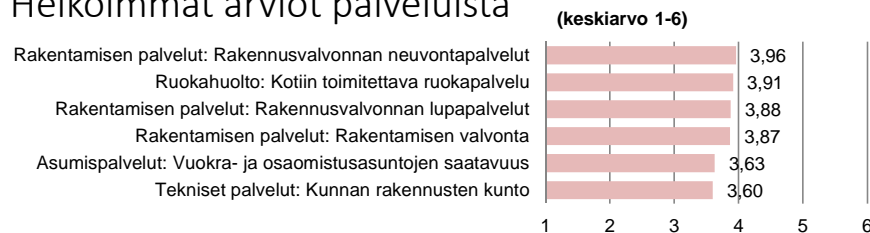
- Tutkimuksen tulokset esitetään tässä raportissa graafisesti kokonaistuloksen osalta sekä soveltuvin osin taustamuuttujittain jaoteltuna.
- Lisäksi toimitetaan tulokset ristiintaulukoituna taustamuuttujittain sekä avoimet vastaukset listattuna.
- Tutkimusaineisto on painotettu vastaamaan Siilinjärven väestörakennetta iän ja sukupuolen mukaan.

# Huomioita tutkimuksesta

## Parhaat arviot palveluista



## Heikoimmat arviot palveluista



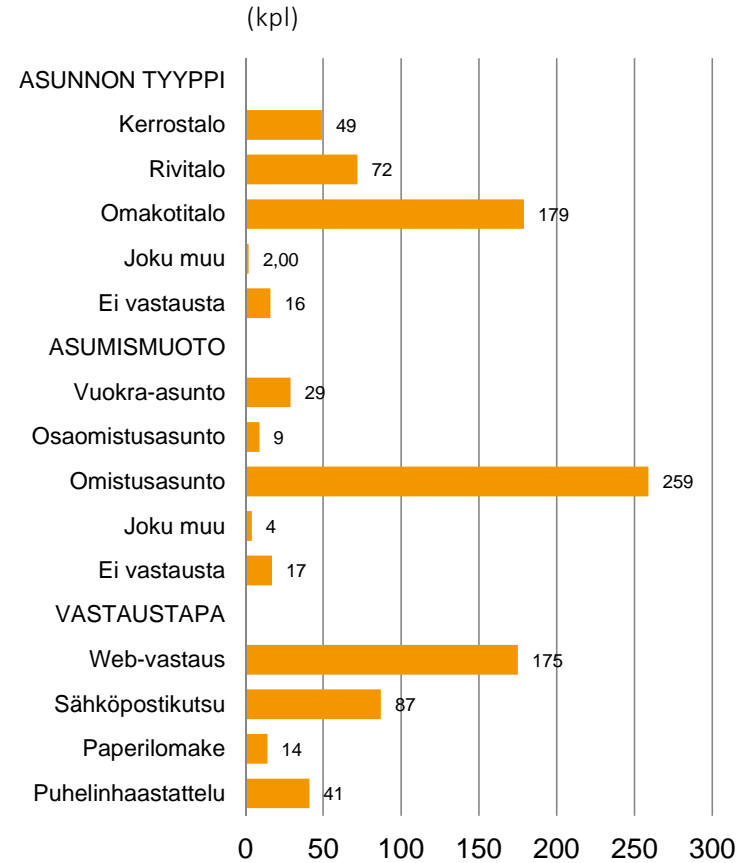
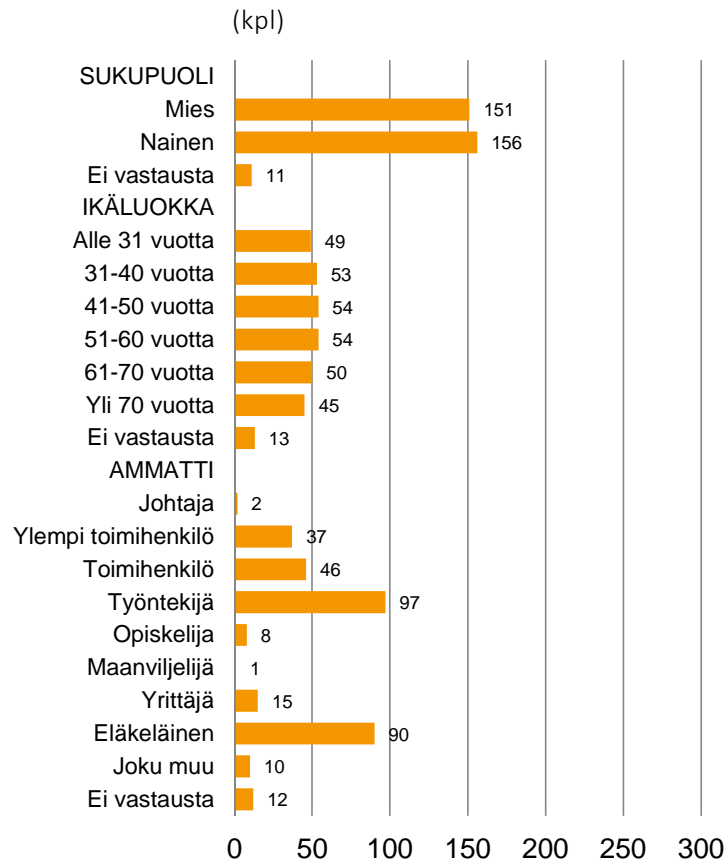
Halukkuus suositella Siilinjärven palveluita, NPS: **38**

Halukkuus suositella Siilinjärveä asuinkuntana NPS: **53**

NPS-luku = Suositelijat (9-10) % - Arvostelijat (0-6)%

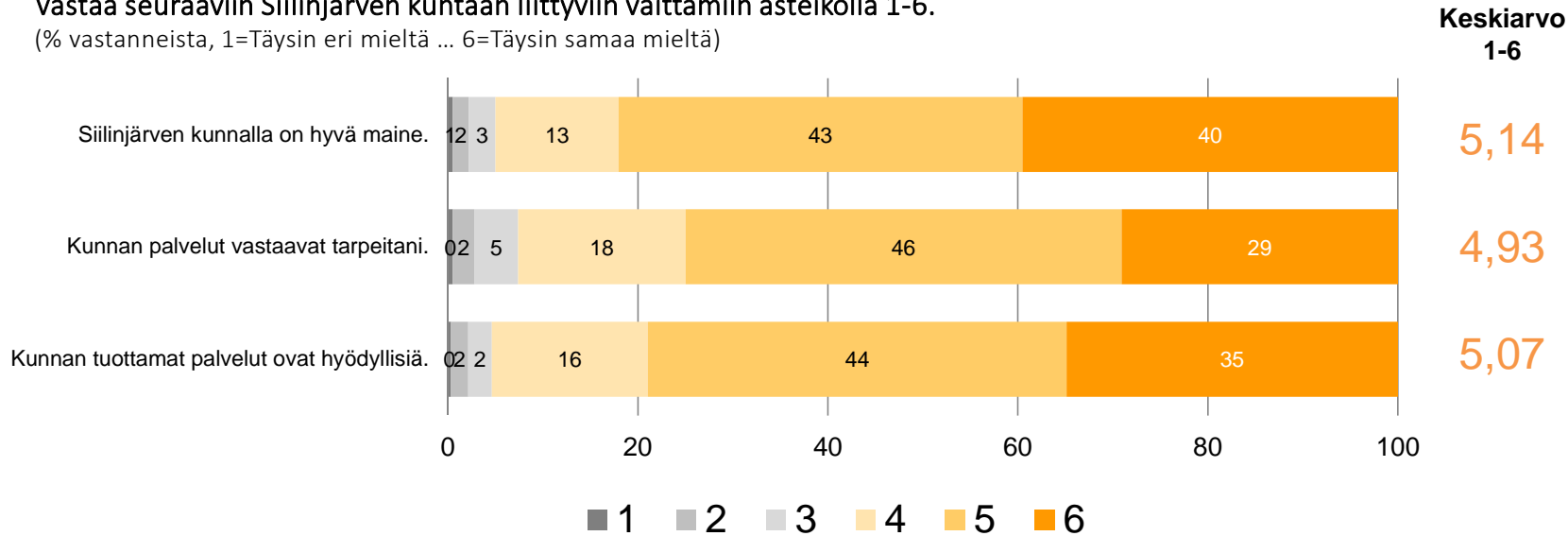
- Taustaryhmittäin tarkasteltuna kriittisimpiä arvioita kunnan palveluista antoivat 31-40 – vuotiaat.
- Vastausten perusteella parhaiten kunnan palveluista tiedottamiseen sopii kunnan internet-sivut (ka. 4,87). Lähes neljännes vastanneista arvio, että kunnan twitter-sivut sopii palveluista tiedottamiseen erittäin huonosti (ka. 3,10).

# Vastaajarakenne



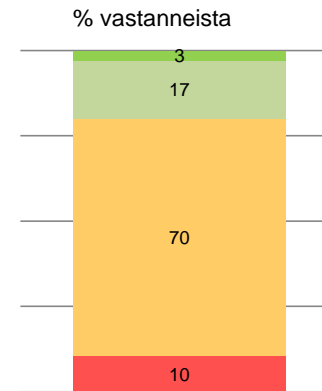
# Kokonaistyytyväisyys Siilinjärveen

Vastaa seuraaviin Siilinjärven kuntaan liittyviin väittämiin asteikolla 1-6.  
(% vastanneista, 1=Täysin eri mieltä ... 6=Täysin samaa mieltä)



Miten tyytyväisyytenne kunnan tarjoamiin palveluihin on muuttunut viime vuoteen 2015 verrattuna.

- Tyytyväisyyteni on parantunut selvästi. (+2)
- Tyytyväisyyteni on parantunut hieman. (1)
- Tyytyväisyyteni on pysynyt ennallaan. (0)
- Tyytyväisyyteni on heikentynyt. (-1)

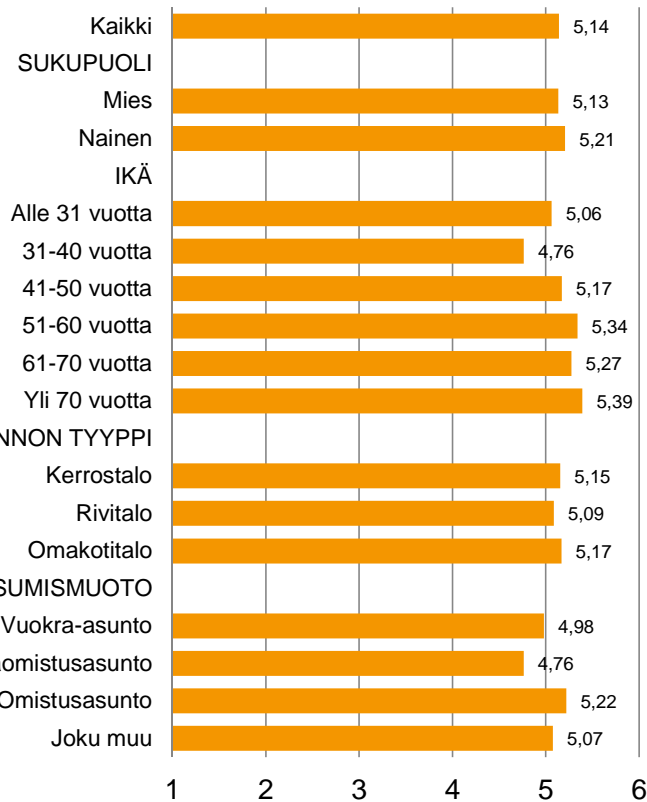


# Kokonaistyytyväisyys Siilinjärveen

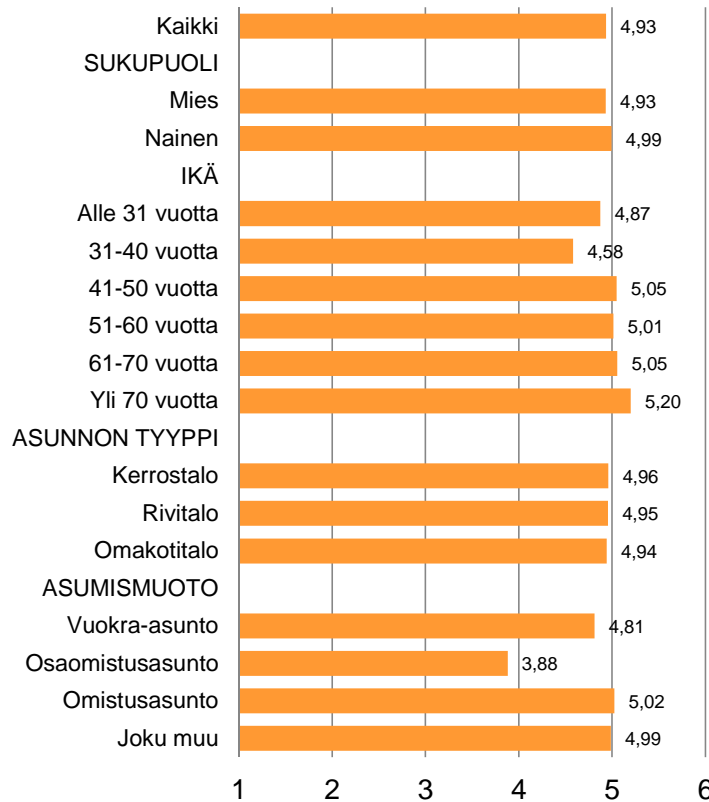
Vastaa seuraaviin Siilinjärven kuntaan liittyviin väittämiin asteikolla 1-6.

(keskiarvo 1-6, 1=Täysin eri mieltä ... 6=Täysin samaa mieltä)

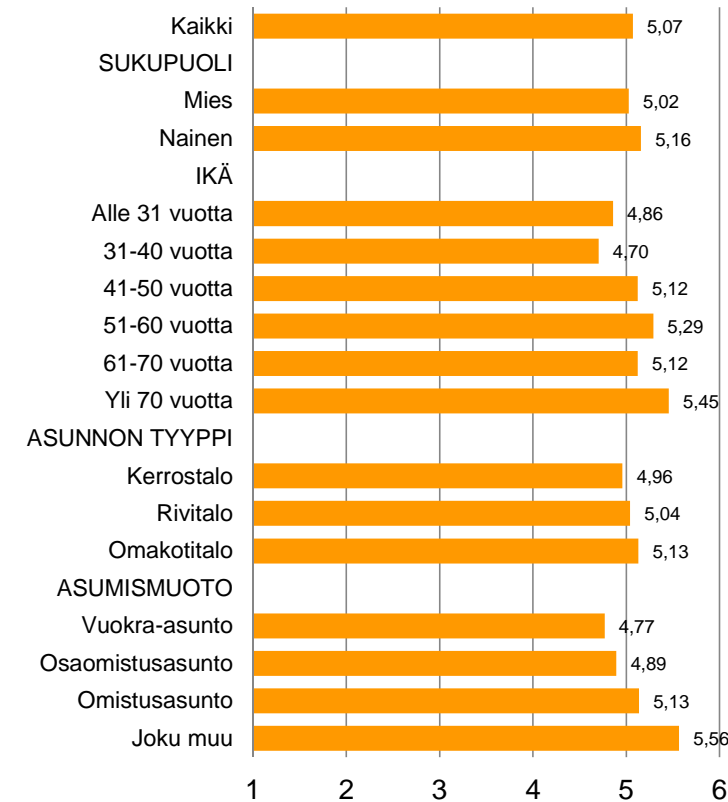
Siilinjärven kunnalla on hyvä maine.



Kunnan palvelut vastaavat tarpeitani.



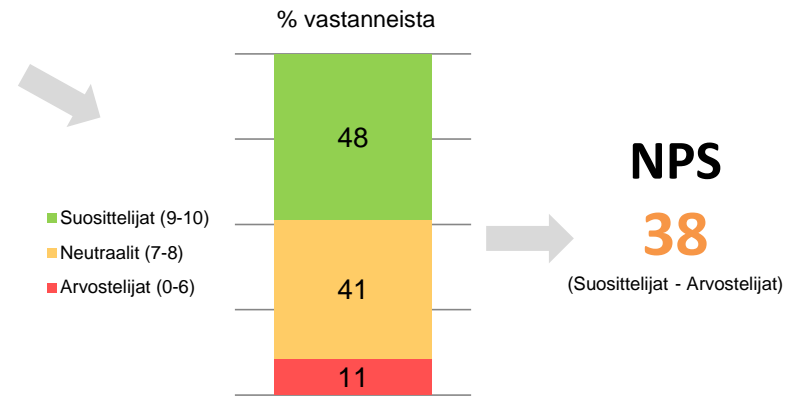
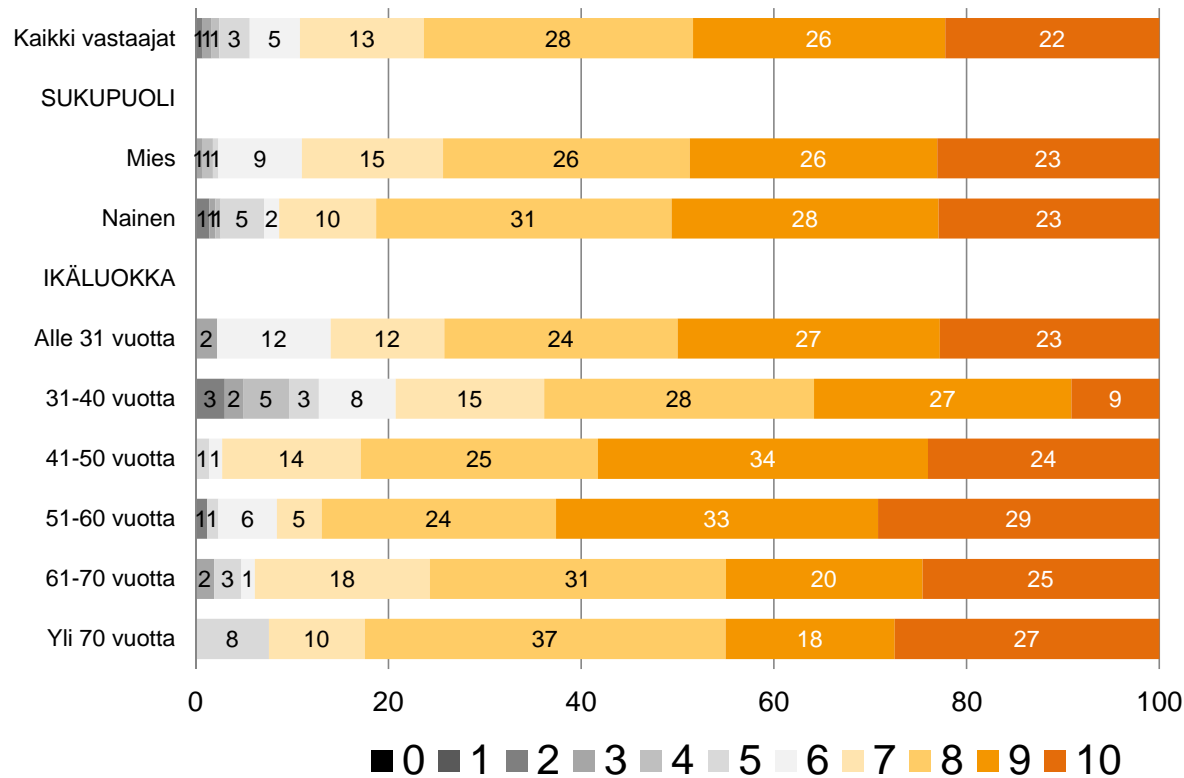
Kunnan tuottamat palvelut ovat hyödyllisiä.



# Suositteluhalukkuus

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Siilinjärven kunnan palveluita asteikolla 0-10?

(% vastanneista, 0=Erittäin epätodennäköisesti ... 10=Erittäin todennäköisesti)



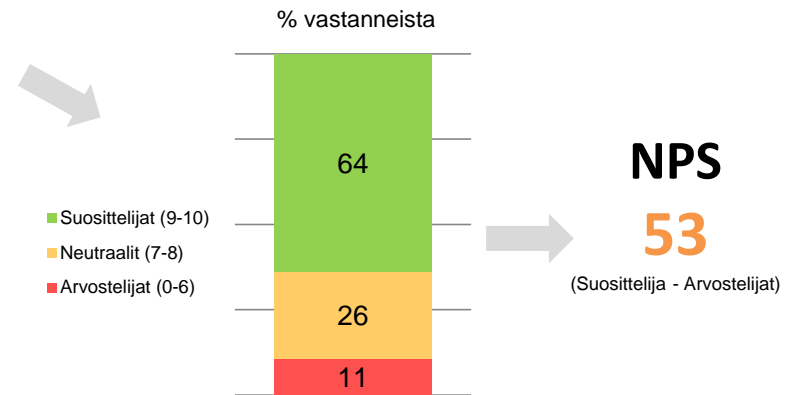
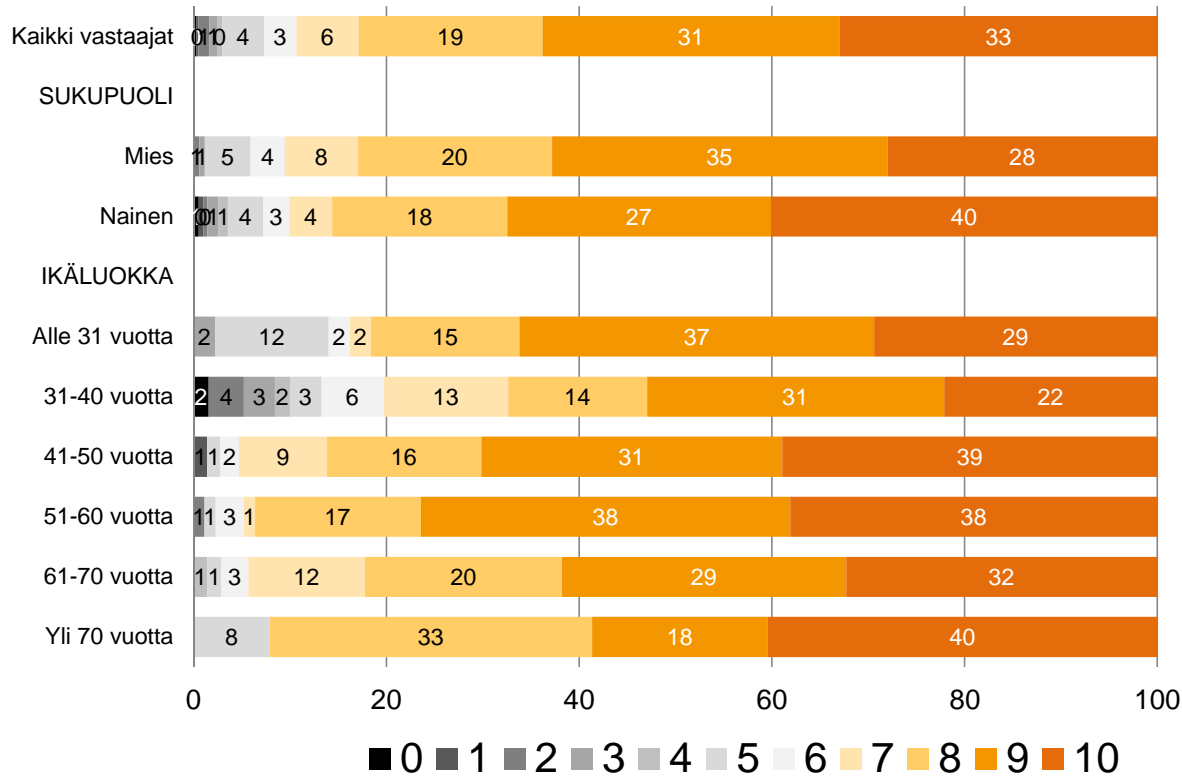


# Suositteluhalukkuus

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Siilinjärveä asuinkunta asteikolla 0-10?

(% vastanneista, 0=Erittäin epätodennäköisesti ... 10=Erittäin todennäköisesti)

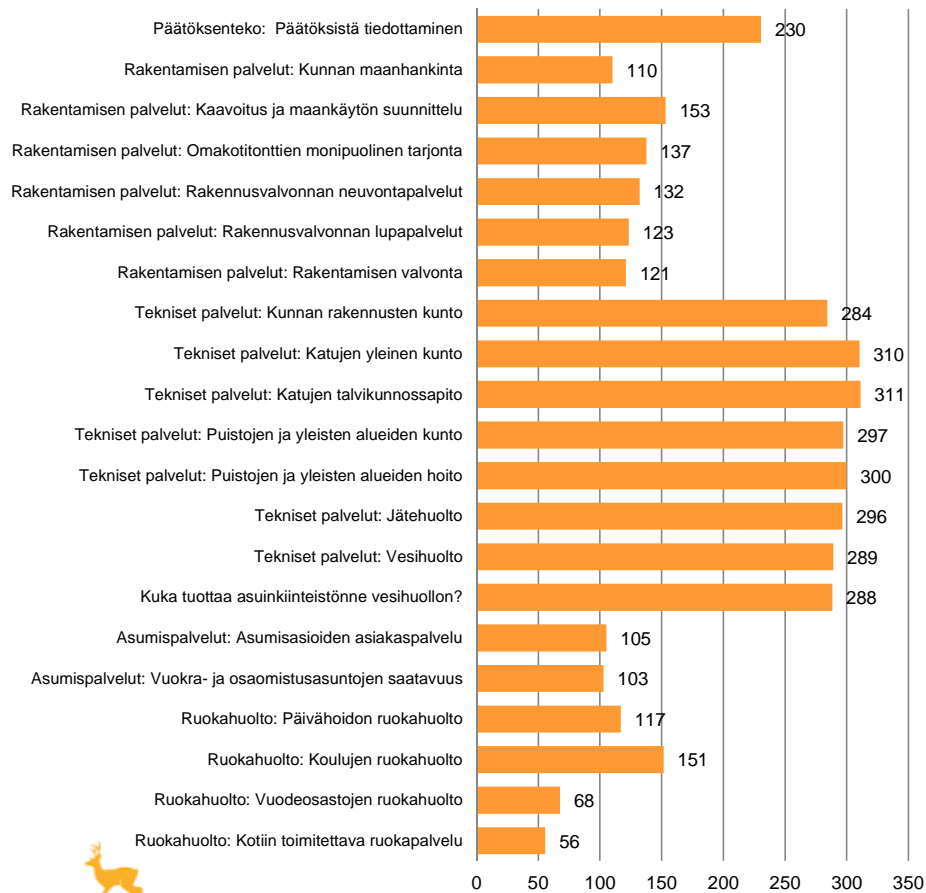
FEEL  
BACK



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.

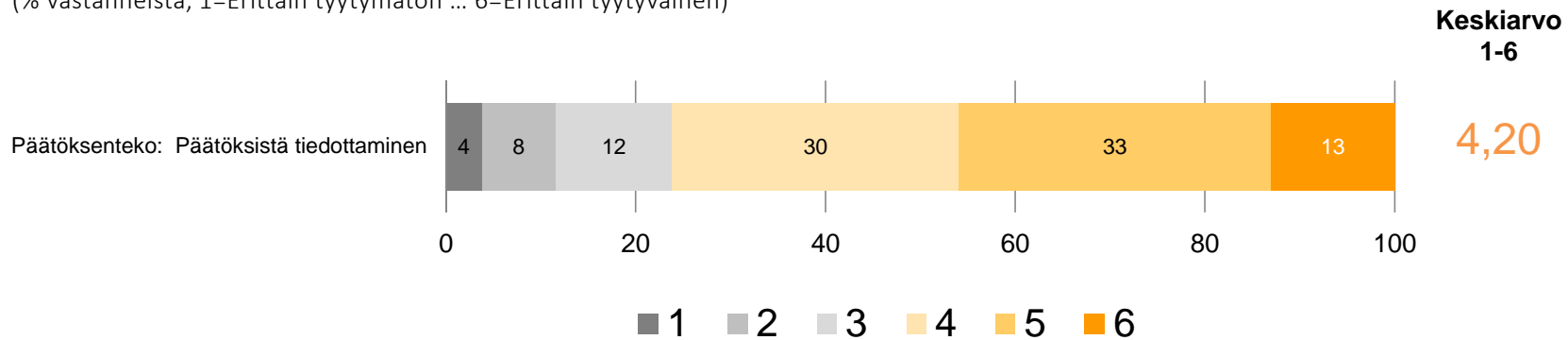
(vastaajamäärät palveluittain, kpl)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## PÄÄTÖKSENTEKO

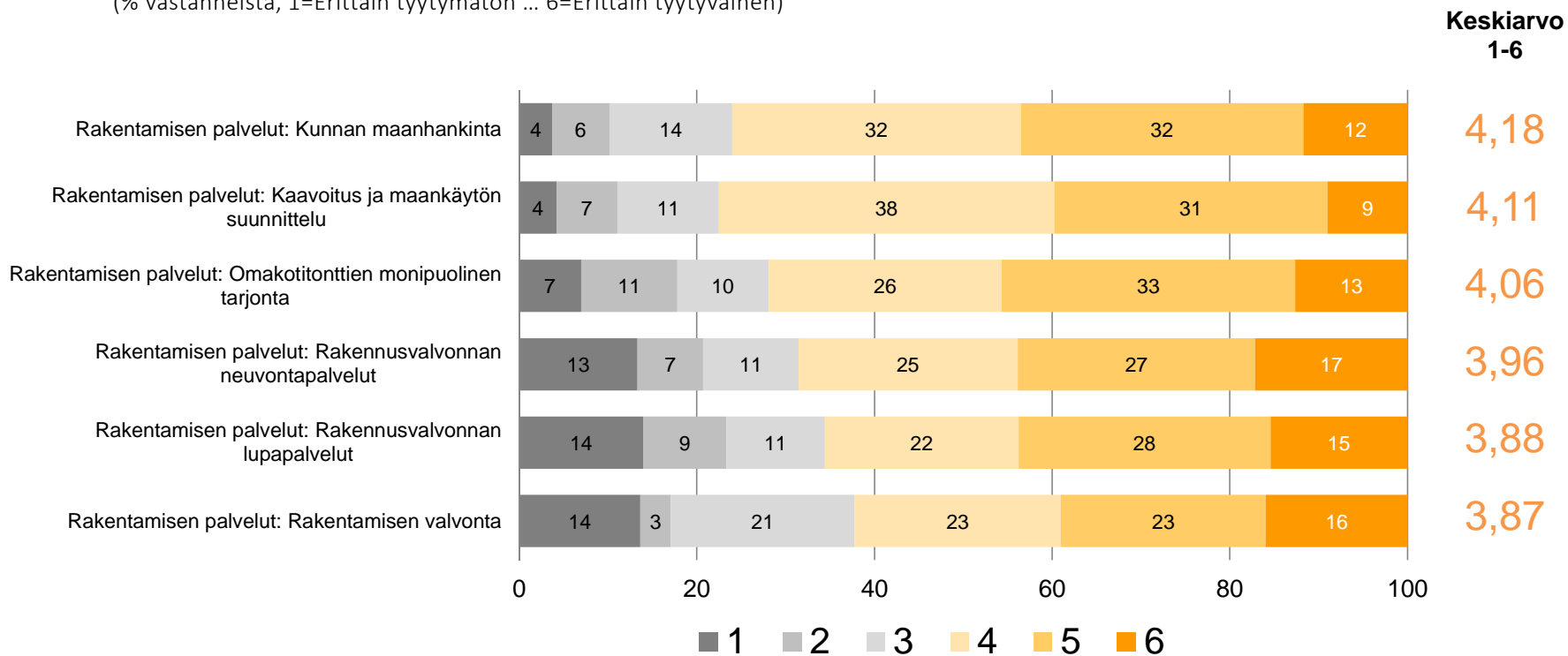
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## RAKENTAMISEN PALVELUT

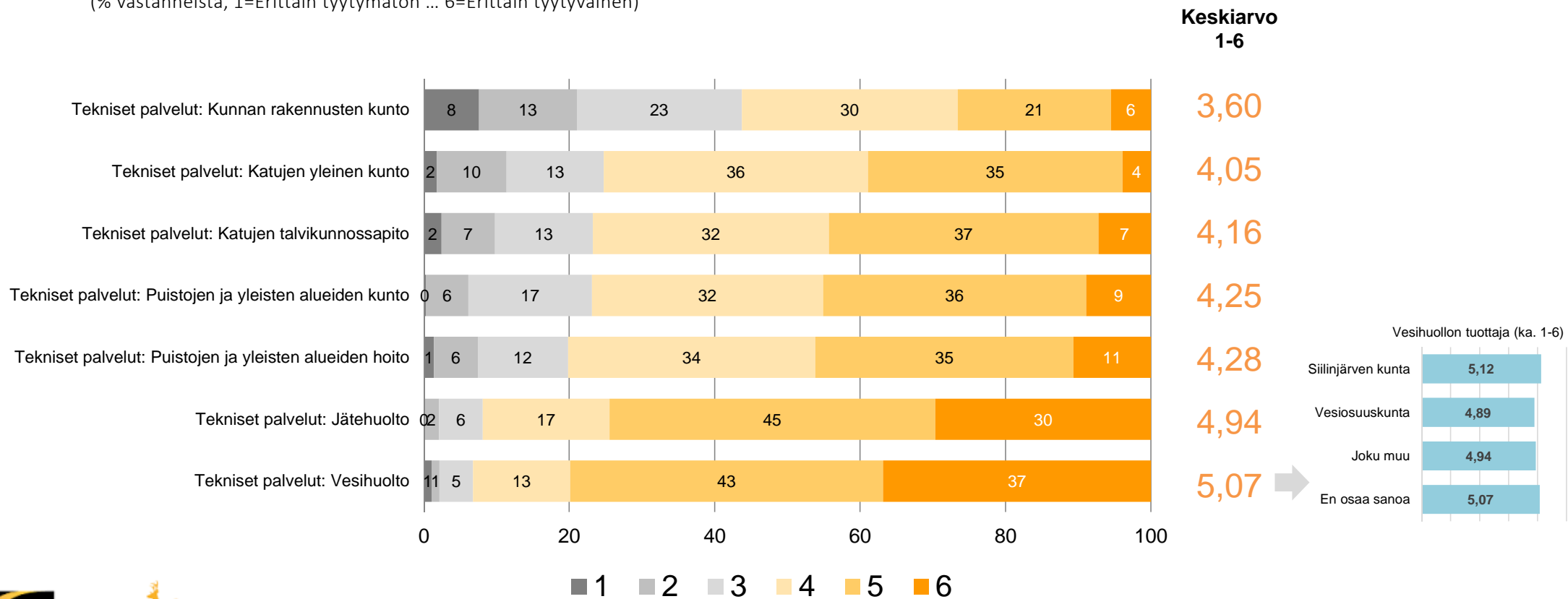
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## TEKNISET PALVELUT

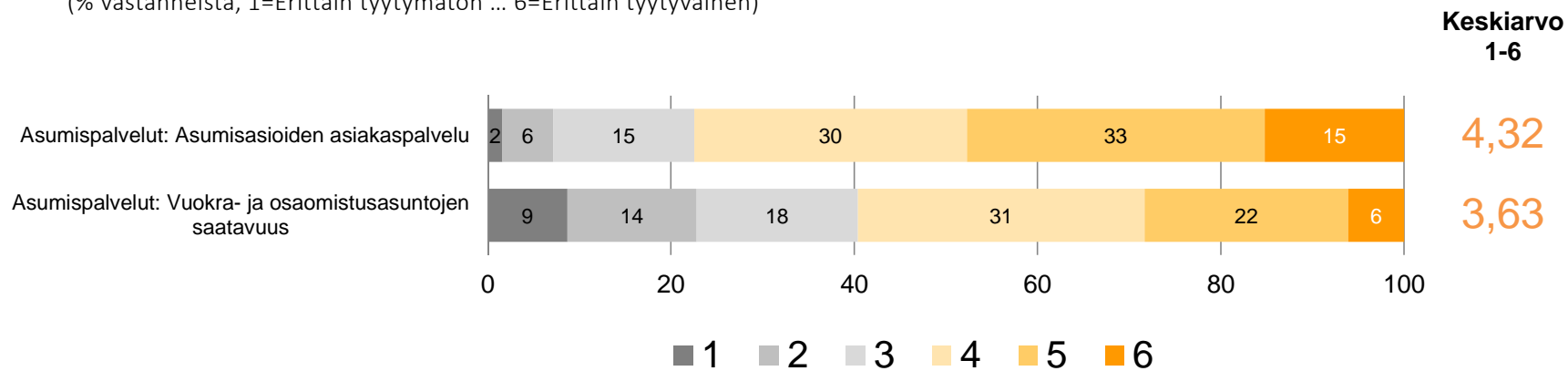
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## ASUMISPALVELUT

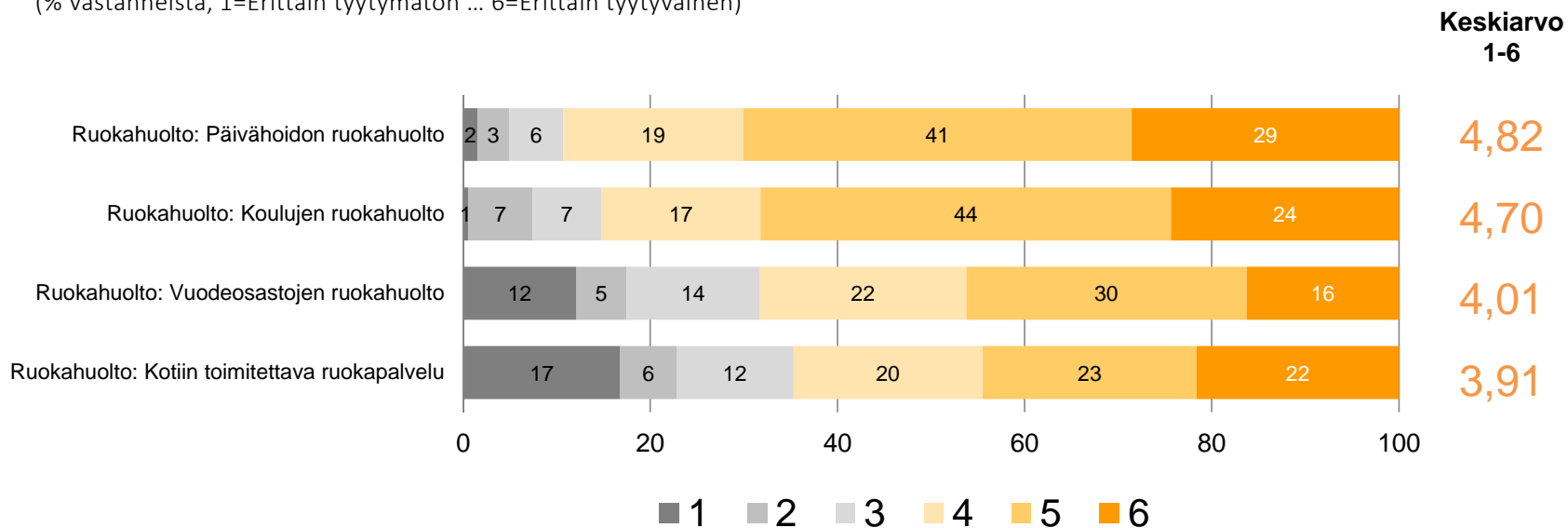
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## RUOKAHUOLTO

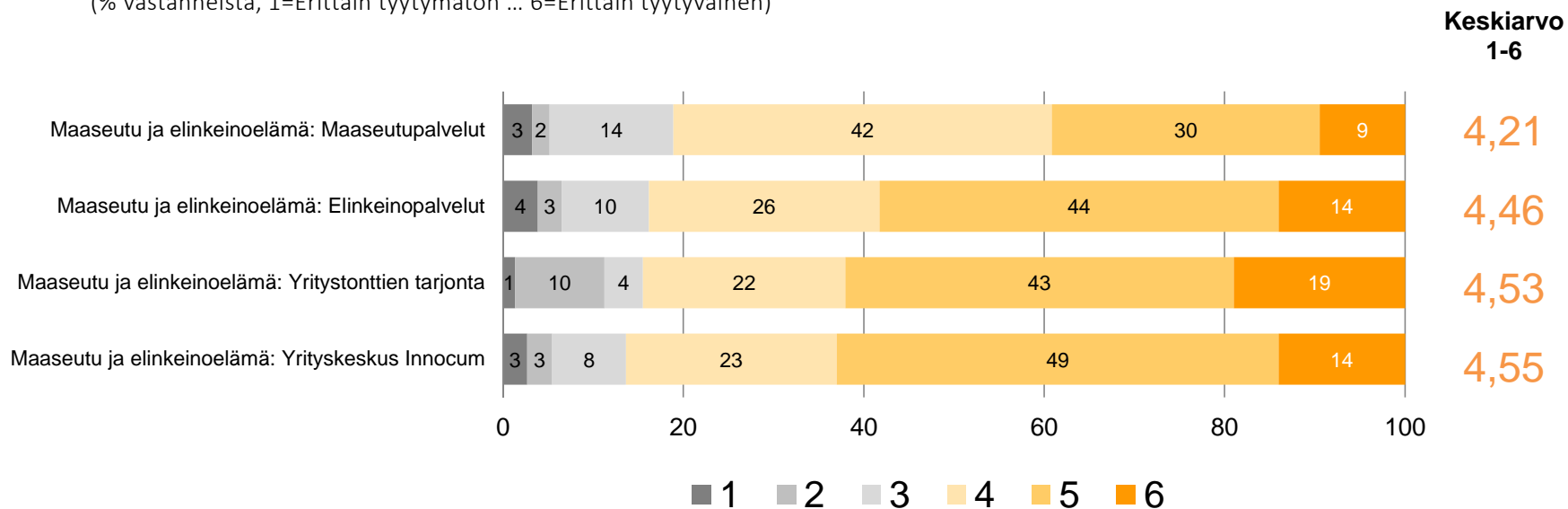
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## MAASEUTU JA ELINKEINOELÄMÄ

Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)

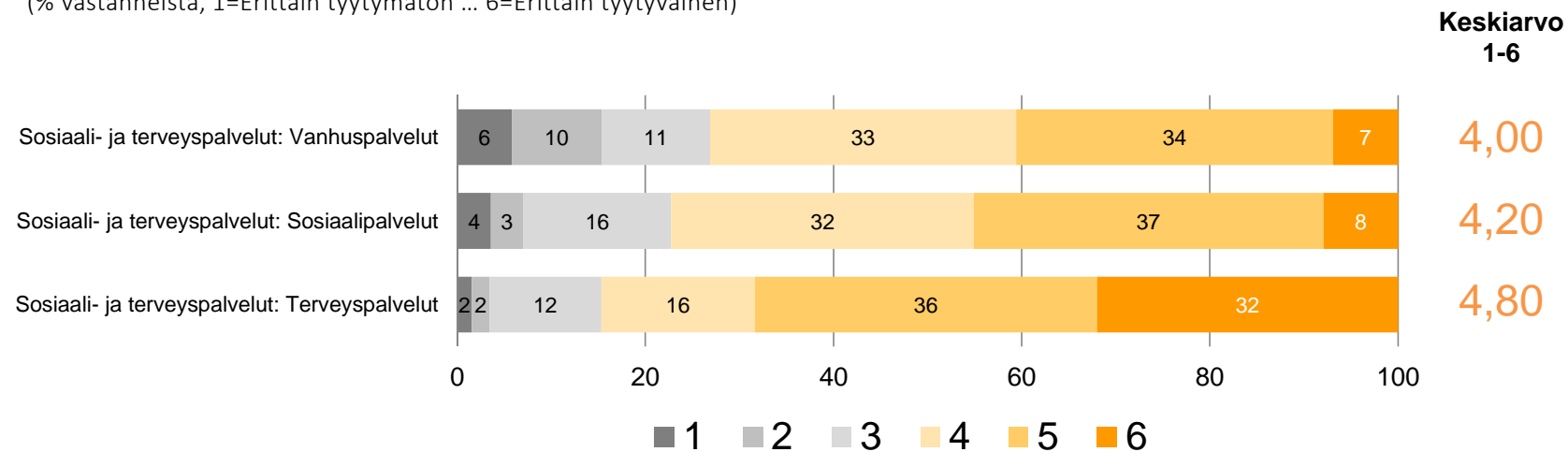




# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

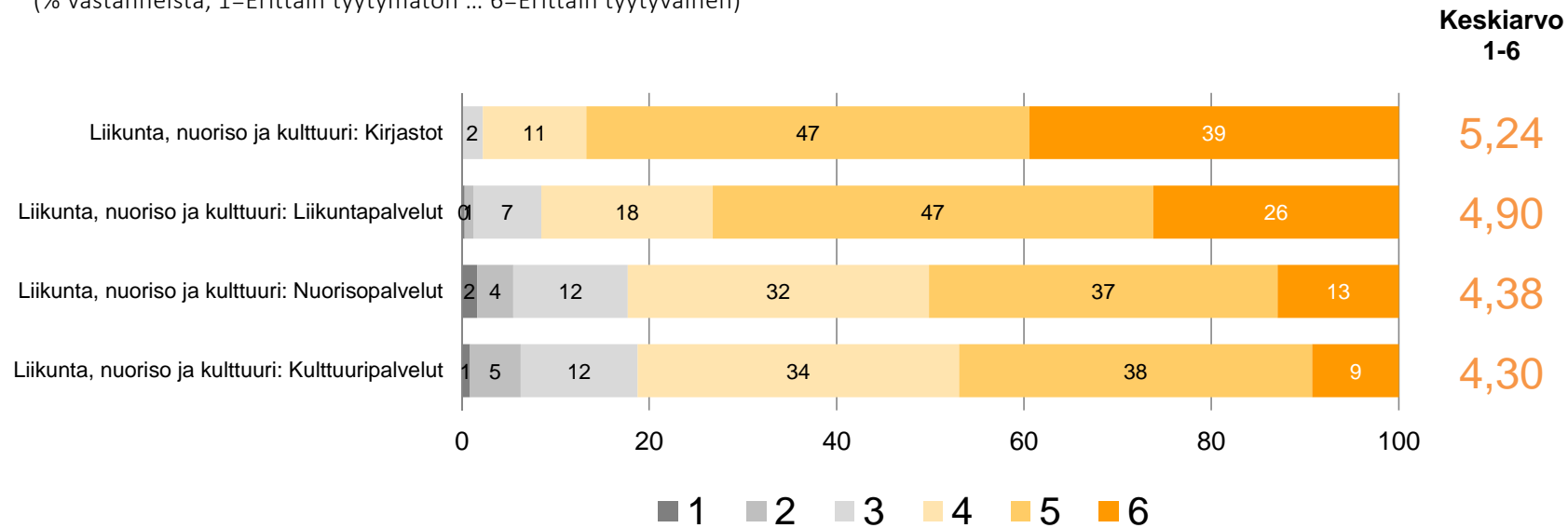
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## LIIKUNTA, NUORISO JA KULTTUURI

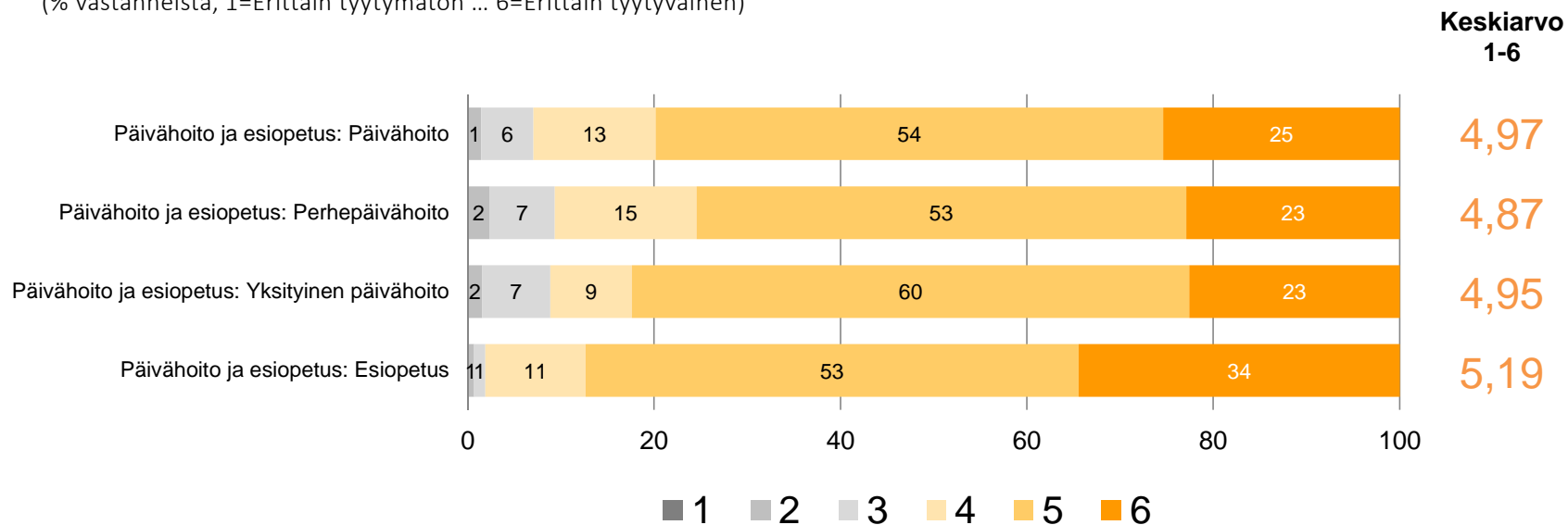
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## PÄIVÄHOITO JA ESIOPETUS

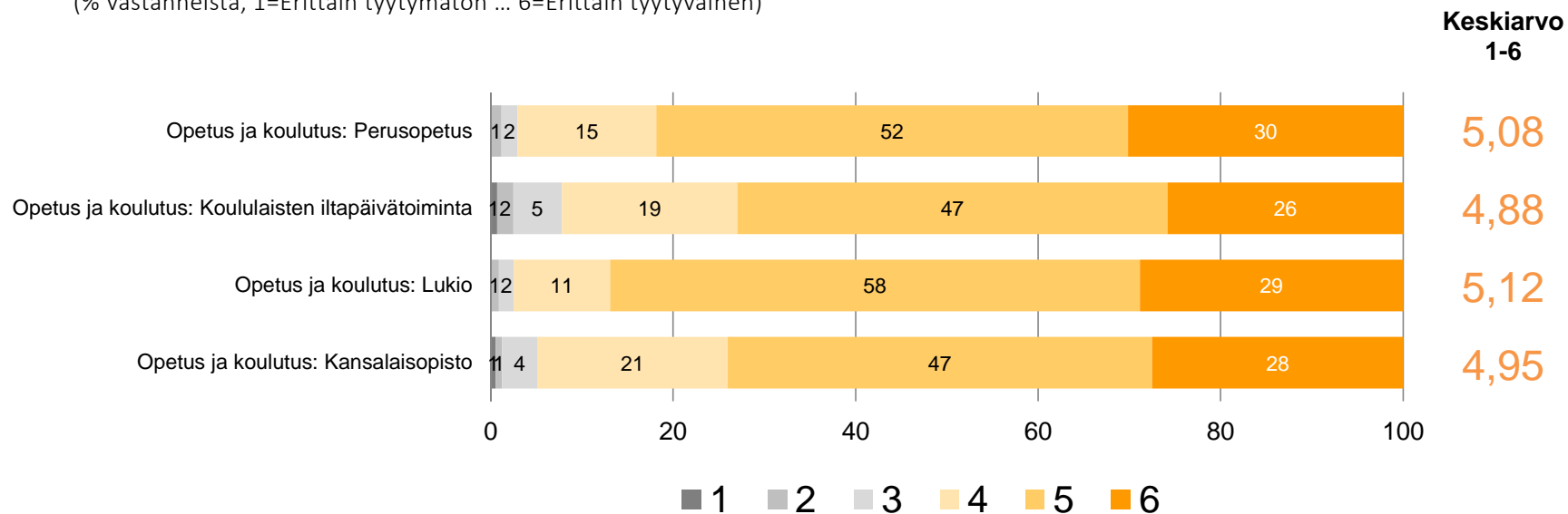
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## OPETUS JA KOULUTUS

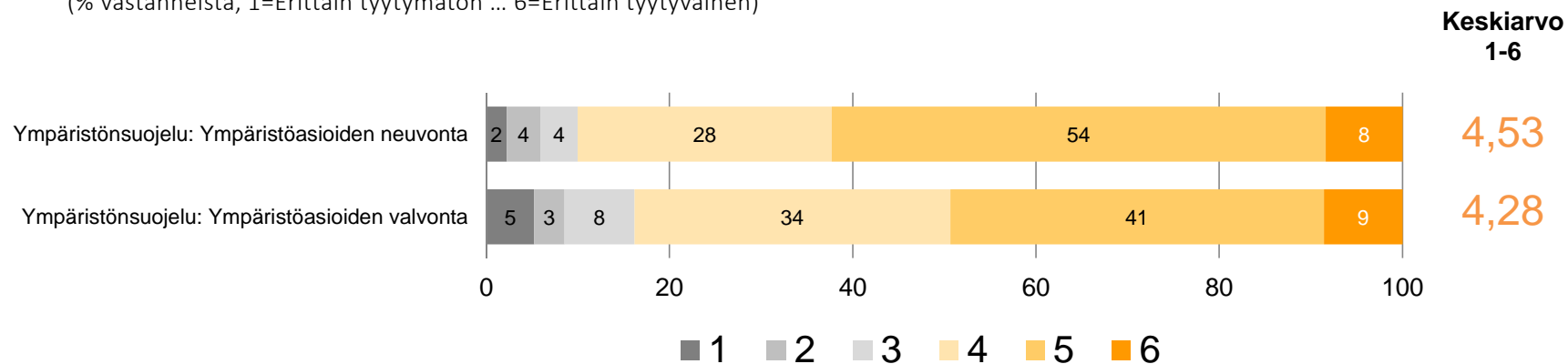
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## YMPÄRISTÖNSUOJELU

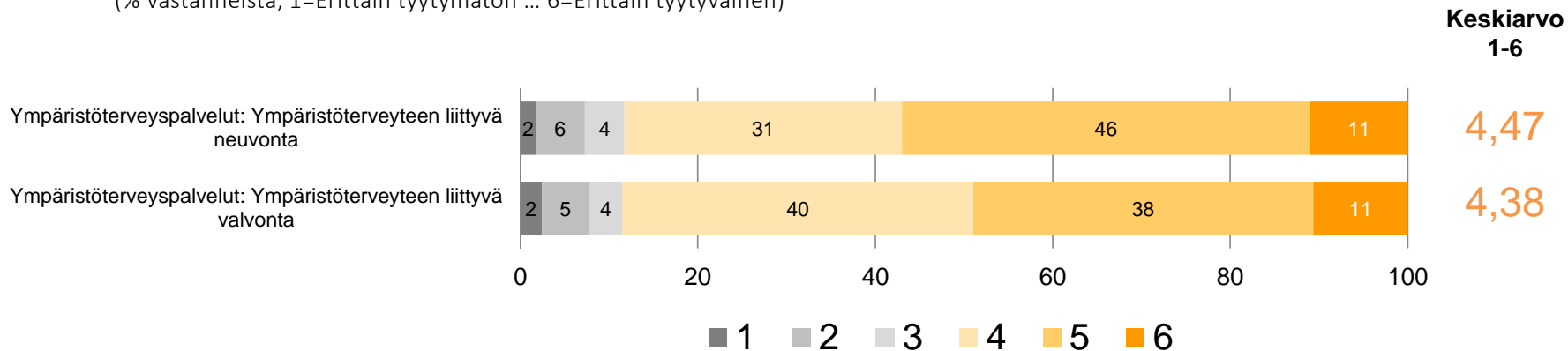
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

## YMPÄRISTÖTERVEYSPALVELUT

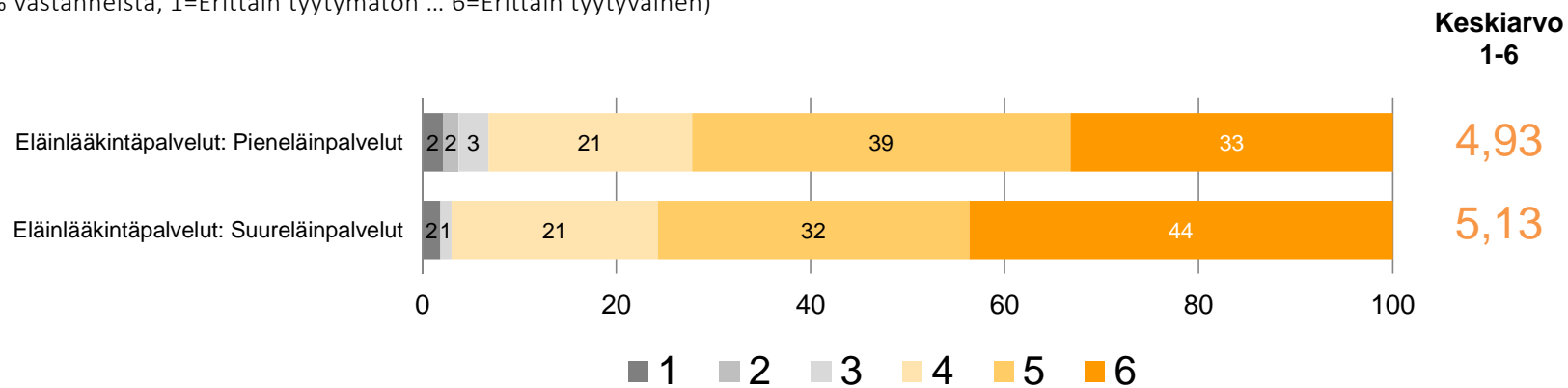
Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Tyytyväisyys kunnan palveluihin

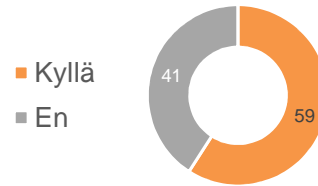
## ELÄINLÄÄKINTÄPALVELUT

Pyydämme Teitä arvioimaan kunnan tarjoamia palveluita, mikäli olette käyttäneet niitä viimeisen vuoden aikana.  
(% vastanneista, 1=Erittäin tyytymätön ... 6=Erittäin tyytyväinen)



# Henkilökohtainen asiakaspalvelu

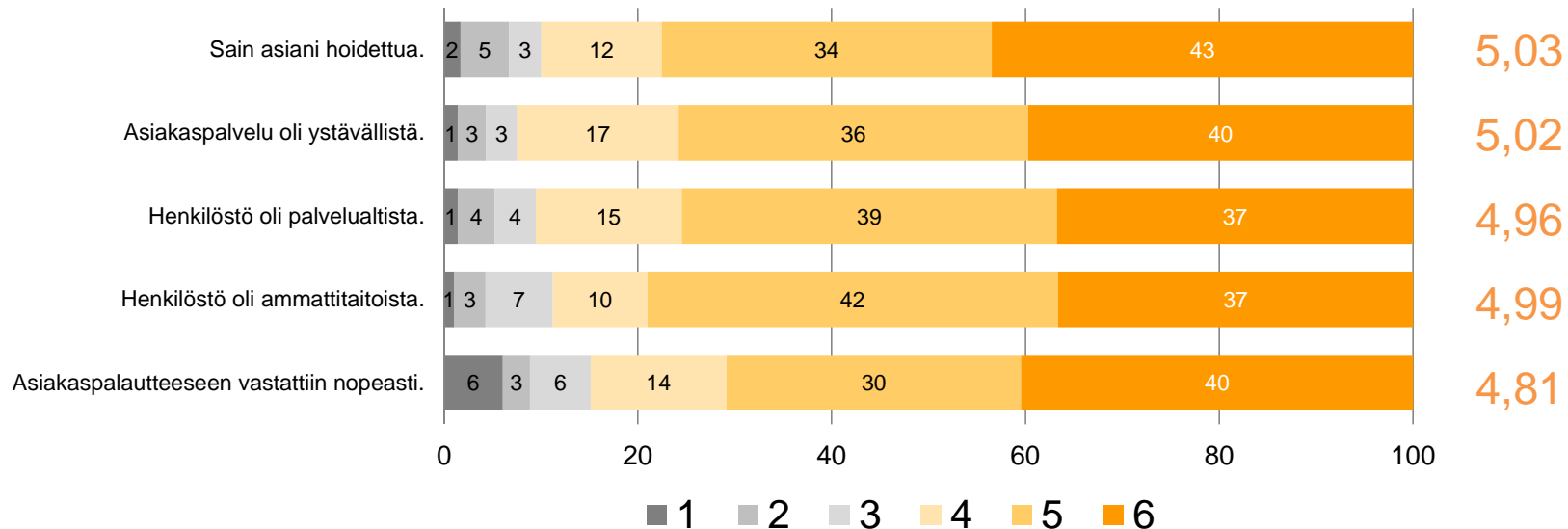
Oletteko olleet henkilökohtaisesti yhteydessä kuntaan viimeisen vuoden aikana? (% vastaajista)



Jos olette olleet kuntaan yhteydessä viimeisen vuoden aikana, arvioikaa kuinka seuraavat väittämät vastaavat kokemustanne asteikolla 1-6.

(% vastanneista, 1=Täysin eri mieltä ... 6=Täysin samaa mieltä)

**Keskiarvo  
1-6**

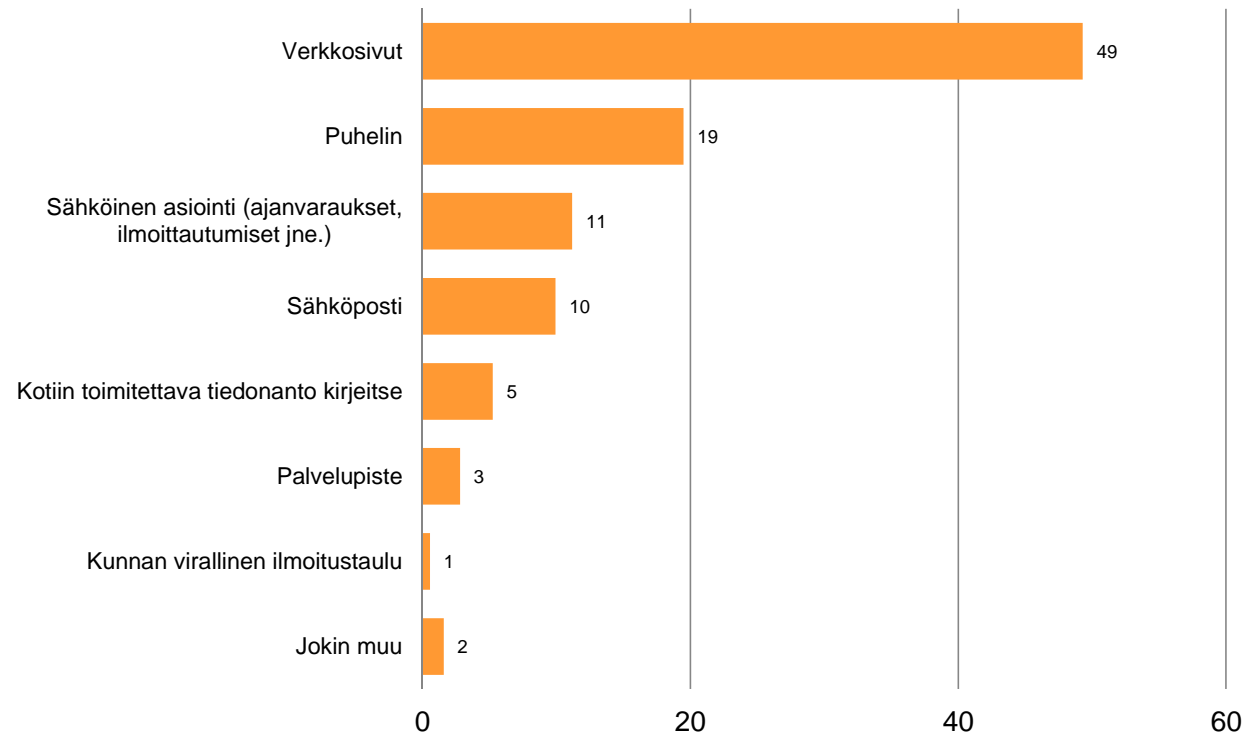




# Henkilökohtainen asiakaspalvelu

Mikä on paras tapa saada tietoa tarvitsemastanne palvelusta?

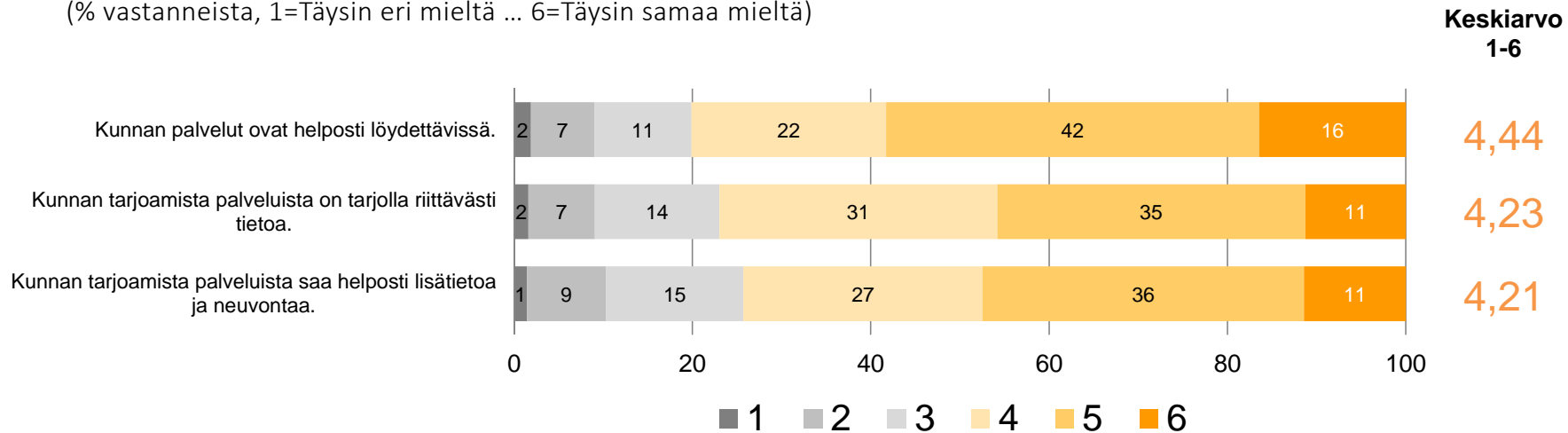
(% vastanneista)



# Palveluista tiedottaminen

Vastaa seuraaviin kunnan palveluihin liittyviin väittämiin asteikolla 1-6.

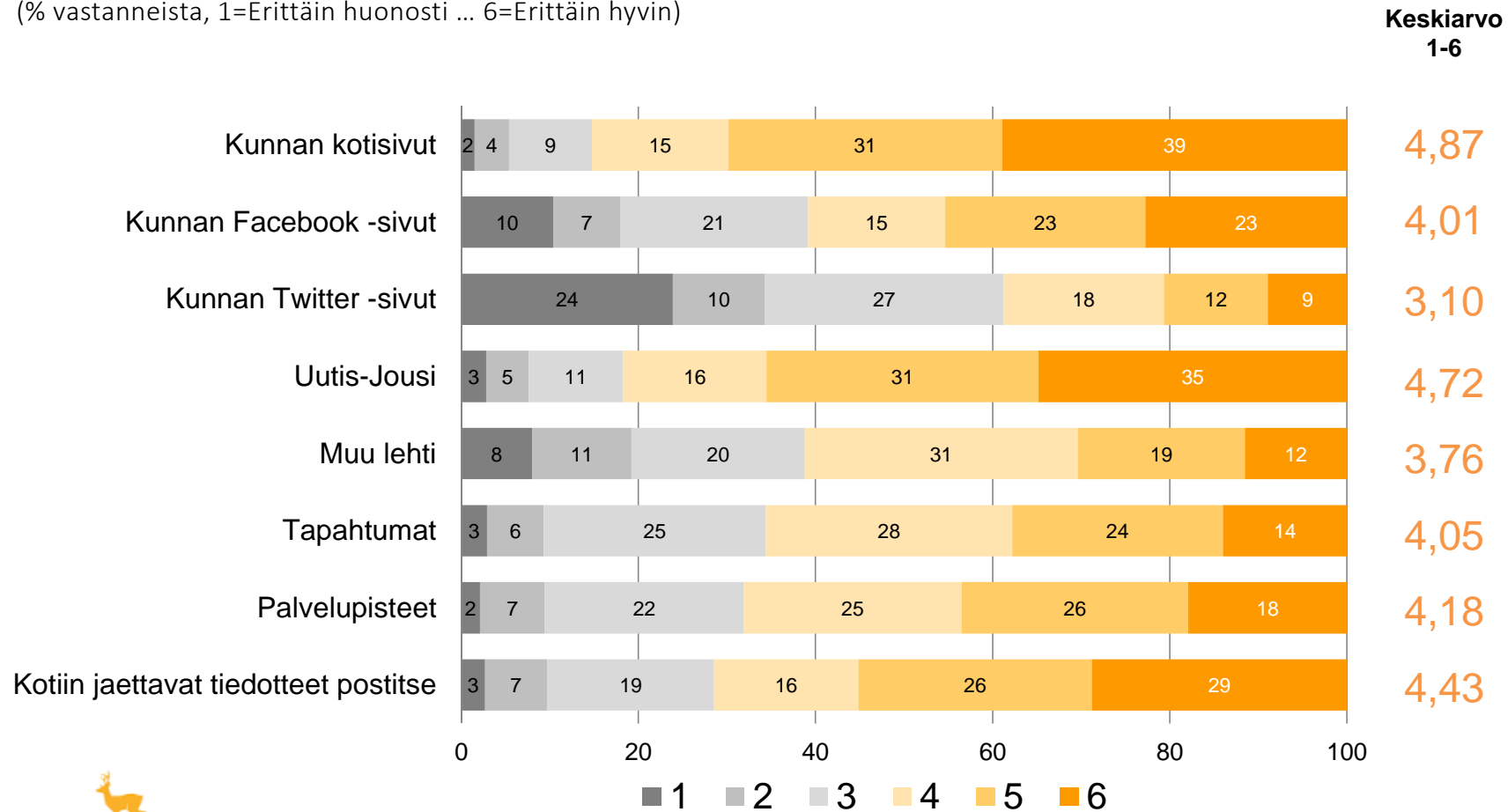
(% vastanneista, 1=Täysin eri mieltä ... 6=Täysin samaa mieltä)



# Palveluista tiedottaminen

Miten hyvin seuraavat kanavat sopivat kunnan palveluista tiedottamiseen asteikolla 1-6.

(% vastanneista, 1=Erittäin huonosti ... 6=Erittäin hyvin)



# Palveluista tiedottaminen

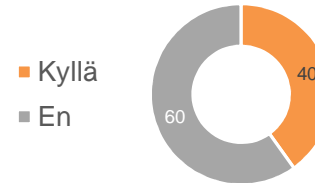
Miten hyvin seuraavat kanavat sopivat kunnan palveluista tiedottamiseen asteikolla 1-6.

(keskiarvo 1-6, 1=Erittäin huonosti ... 6=Erittäin hyvin)

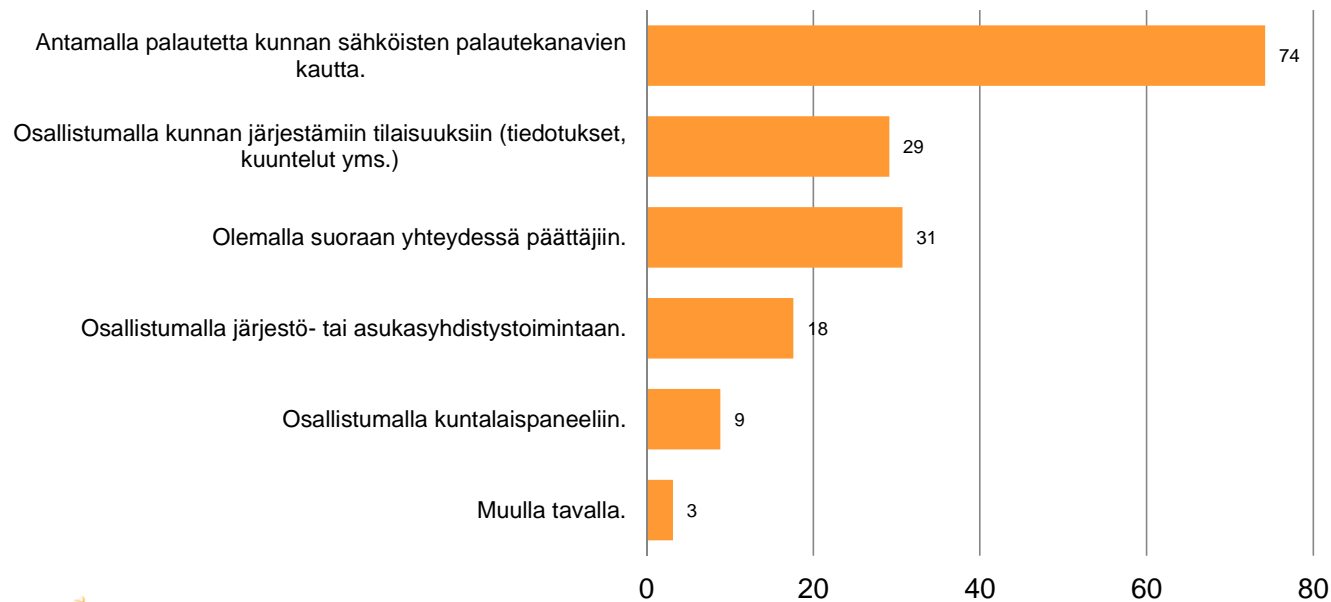
	Kaikki	Mies	Nainen	Alle 31 vuotta	31-40 vuotta	41-50 vuotta	51-60 vuotta	61-70 vuotta	Yli 70 vuotta
Kunnan kotisivut	<b>4,87</b>	4,72	5,05	4,26	4,90	4,89	5,31	4,84	4,96
Kunnan Facebook -sivut	<b>4,01</b>	3,77	4,21	3,52	4,54	3,92	4,00	4,23	3,31
Kunnan Twitter -sivut	<b>3,10</b>	3,08	3,21	2,87	3,19	2,83	3,63	3,41	2,62
Uutis-Jousi	<b>4,72</b>	4,74	4,78	4,52	4,01	4,50	4,98	5,18	5,43
Muu lehti	<b>3,76</b>	3,65	3,98	3,82	3,40	3,11	3,84	4,07	4,49
Tapahtumat	<b>4,05</b>	4,06	4,10	3,97	3,59	3,67	4,41	4,47	4,28
Palvelupisteet	<b>4,18</b>	4,05	4,36	3,72	3,86	3,86	4,66	4,50	4,52
Kotiin jaettavat tiedotteet postitse	<b>4,43</b>	4,31	4,54	4,50	4,45	4,05	4,78	4,43	4,37

# Palveluiden kehittäminen

Oletteko halutessanne voinut vaikuttaa kunnan tarjoamien palveluiden kehittämiseen (% vastanneista)



Millä seuraavista tavoista haluaisitte jatkossa osallistua palveluiden kehittämiseen? (% vastanneista)



# Palveluiden kehittäminen

Millä seuraavista tavoista haluaisitte jatkossa osallistua palveluiden kehittämiseen?

(% vastanneista)

	Kaikki	Mies	Nainen	Alle 31 vuotta	31-40 vuotta	41-50 vuotta	51-60 vuotta	61-70 vuotta	Yli 70 vuotta
Antamalla palautetta kunnan sähköisten palautekanavien kautta.	<b>74</b>	64	82	78	90	79	72	64	57
Osallistumalla kunnan järjestämiin tilaisuuksiin.	<b>29</b>	26	30	19	18	19	28	38	50
Olemalla suoraan yhteydessä päättäjiin.	<b>31</b>	38	22	41	20	30	31	32	31
Osallistumalla järjestö- tai asukasyhdistystoimintaan.	<b>18</b>	21	13	17	8	16	20	18	27
Osallistumalla kuntalaispaneeliin	<b>9</b>	7	9	6	14	8	5	11	8
Muulla tavalla	<b>3</b>	5	2	4	2	2	8	4	0

# KIITOS!

**MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup**  
Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio