

Kouvolan kaupungin sähköisten palveluiden käyttö ja kehittäminen

Kaupungin kysely sähköisten palvelujen käytöstä ja kehittämisestä oli avoinna kaupungin nettisivuilla toukokuusta-joulukuun loppuun 2020. Vastauksia tuli yhteensä 50 kpl. Vastaajista 72 % on käyttänyt kaupungin sähköisiä palveluita. Eniten on käytetty kulttuuri- ja vapaa-ajan sekä terveydenhuollon sähköisiä palveluita, molempia on käyttänyt 29 vastaajaa eli 58 % vastaajista.

Kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluista selkeästi suosituin on kirjasto, jota ko. palveluiden käyttäjistä on käyttänyt 90 %. Kirjaston sähköiset palvelut pitävät sisällään mm. lainojen uusinnan sekä e-kirjojen ja -lehtien lainauksen. Terveydenhuollon sähköisiä palveluja käyttäneistä kaikki ovat käyttäneet Kymsoten palveluita, joihin on mm. sähköisen ajanvarauksen ja oirearvion lisäksi sisällytetty myös kansallisista palveluista Omakanta.fi.

Seuraavaksi eniten on käytetty kasvatuksen ja opetuksen sekä muiden palveluiden sähköisiä palveluita, näitä on käyttänyt 21 vastaajaa eli 42 % kaikista vastaajista. Kasvatuksen ja opetuksen palveluista suosituin on Kouvolan koulujen viestintäpalvelu Wilma, jota kyselyyn vastanneista ko. palveluiden käyttäjistä on käyttänyt 86 %. Muista kaupungin sähköisistä palveluista suosituin on kaupungin palautepalvelu, jota muiden palvelujen käyttäjistä on käyttänyt 81 %.

Tämä kysely ei selkeästi ole tavoittanut sähköisten viranomaispalveluiden, asumisen ja liikenteen palveluiden sekä nuorisopalveluiden käyttäjiä. Näitä edellä mainittuja oli yhteensä käyttänyt vain 5 vastaajaa.

39 %:lla vastaajista on ilmennyt ongelmia sähköisten palvelujen käytössä. Osa palautteesta liittyi yksittäisen palvelun toimivuuteen. Useammassa palautteessa viitattiin sekä kaupungin että Kymsoten palveluihin liittyen, vaikeuksiin löytää palveluita. Suosituin laite sähköisten palvelujen käyttöön on älypuhelin, jota käyttää 67 % vastaajista.

Kysymykseen onko kaupungin sähköiset palvelut helposti löydettävissä, 46 % vastasi ei ja perusteluina oli mm. kaupungin kotisivujen sekavuus. Kysymykseen mitä kaupungin palveluita toivottaisiin sähköistettävän, vastauksista lähes puolet liittyi Kymsoten palveluihin. Kaupungin palveluista tuotiin esille mm. liikuntaan ja hyvinvointiin liittyvät palvelut ja kiitoksia annettiin kirjaston selvälle ja toimivalle järjestelmälle.

Kaupunki kiittää saamistaan vastauksista ja käyttää näitä tuloksia nykyisten palvelujen edelleen kehittämisessä ja uusien palvelujen suunnittelussa.

Lisätietoja; Liisa Kolari
kehittämispäällikkö
liisa.kolari(at)kouvola.fi
puh 020 615 8026