

# Kuntalaisten arviot kunnallisista palveluista 2015

- Palvelujen käyttö
- Arviot palvelujen hoidosta (palvelutyytyväisyys),
- Arviot palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta.

Liite Kuntaliiton tiedotteeseen 26.11.2015  
Lisätietoja tutkimuspäällikkö Marianne  
Pekola-Sjöblom p. 050 337 5634

# Osatuloksia ARTTU2 -tutkimusohjelman kuntalaiskyselystä 2015

## Postikyselyn toteutusajankohta: maaliskuu-toukokuu 2015.

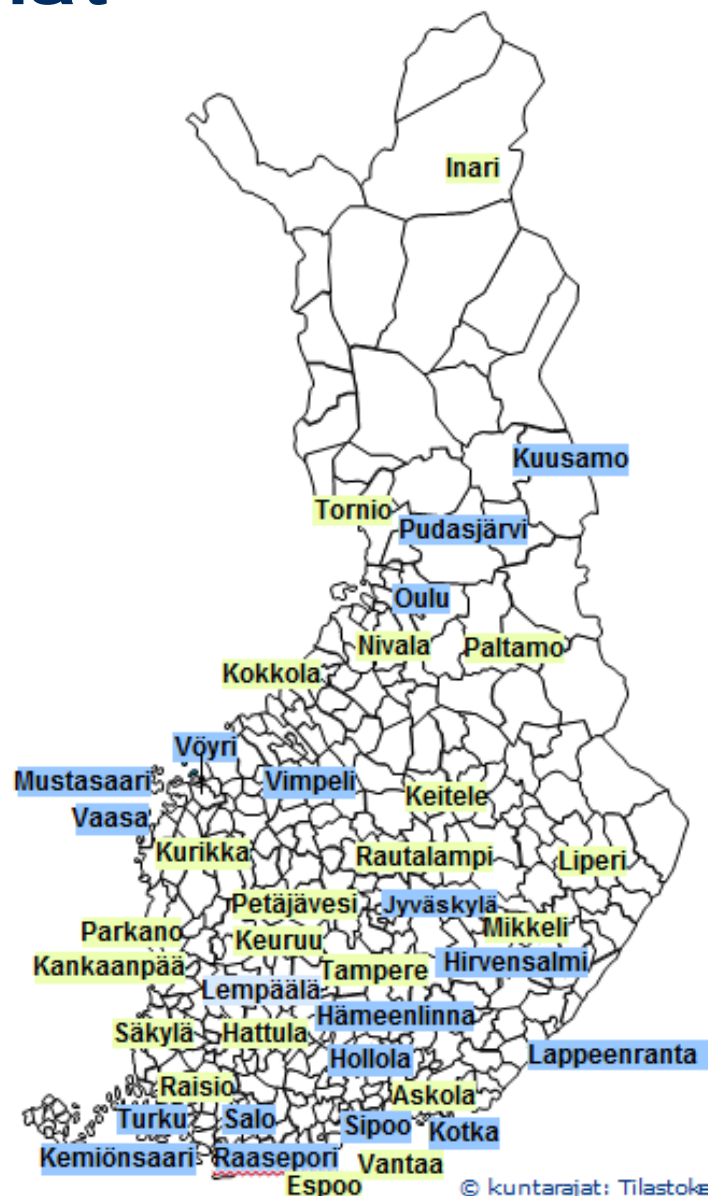
- Kyselyn kohdekunnat: 40 (+2) kuntaa.
- Kyselyn kohdejoukko: 31 950 kuntalaista (18v täyttäneet, ilman yläikärajaa)
- Kyselyyn vastanneita: 12 576 eli 39 % otoksesta.
- Kyselyyn vastanneista 17% vastasi nettikyselyn kautta.
  
- Kysely on jatkoa Paras-ARTTU- ja KuntaSuomi 2004 – tutkimusohjelmien kuntalaiskyselyille 1996, 2000, 2004, 2008 ja 2011.

Marianne Pekola-Sjöblom, tutkimuspäällikkö  
marianne.pekola-sjoblom@kuntaliitto.fi  
p. 050 337 5634

## Yhteensä 40 kuntaa

- \* Kursivoidut kunnat kaksikielisiä
- \* 19 kuntaa samoja, jotka osallistuivat myös Paras-ARTTU-ohjelmaan 2008-2012 (merkitty sinisellä)
- \* 21 uutta tutkimuskuntaa (vihreällä).
- \* Alleviivatut kunnat KS2004-tutkimuskuntia 1995-2004.

Kuntakoko- luokka	Kunnat
Alle 5000 as.	Askola, Hirvensalmi, Keitele, Paltamo, Petäjävesi, Rautalampi, Säköylä, <u>Vimpeli</u>
5000 – 10 000 as.	Hattula, Inari, <u>Kemiönsaari</u> , Parkano, <u>Pudasjärvi</u> , <u>Vöyri</u>
10 001 – 20 000 as.	Kuusamo, Kankaanpää, Keuruu, Kurikka, Liperi, Nivala, <u>Mustasaari</u> , <u>Sipoo</u>
20 001 – 50 000 as.	Hollola, <u>Kokkola</u> , Lempäälä, <u>Raasepori</u> , Raisio, Tornio
50 001 – 100 000 as.	<u>Hämeenlinna</u> , <u>Kotka</u> , <u>Lappeenranta</u> , <u>Mikkeli</u> , <u>Salo</u> , <u>Vaasa</u>
yli 100 000 as.	<u>Espoo</u> , Jyväskylä, Oulu, Tampere, <u>Turku</u> , <u>Vantaa</u>



© kuntarajat: Tilastokeskus.

# Kuntalaistutkimuksessa 2015 tarkastellut kunnalliset palvelut 2015

## Koulutuspalvelut:

1. Lasten päivähoito
2. Esiopetus
3. Oppilas-/opiskelijahuolto
4. Eriyispalvelut
5. Oppilaiden koulupalvelut
6. Perusopetus, luokat 1-6
7. Perusopetus, luokat 7-9
8. Aamu- tai iltapäivätoiminta
9. Lukiokoulutus
10. Ammatillinen koulutus

## Sivistys- ja kulttuuripalvelut:

1. Nuorisopalvelut
2. Kulttuuripalvelut
3. Liikuntapalvelut
4. Kansalais- ja työväenopisto
5. Kirjastopalvelut

## Tekniset palvelut:

1. Kunnallinen asuntotarjonta
2. Kunnallinen tonttitarjonta
3. Rakennusvalvonta
4. Kaavoitus
5. Teiden ja katujen hoito
6. Joukkoliikennepalvelut
7. Ympäristön siisteys
8. Kunnallistekniikka
9. Kierrätystoiminta
10. Jätehuolto

## Terveyspalvelut\*:

1. Mielenterveyspalvelut
2. Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto
3. Terveyskeskuksen vuodeosasto
4. Kouluterveydenhuolto
5. Hammashoito
6. Kotisairaanhoido
7. Sairaalahoido
8. Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotto
9. Äitiys- ja lastenneuvola

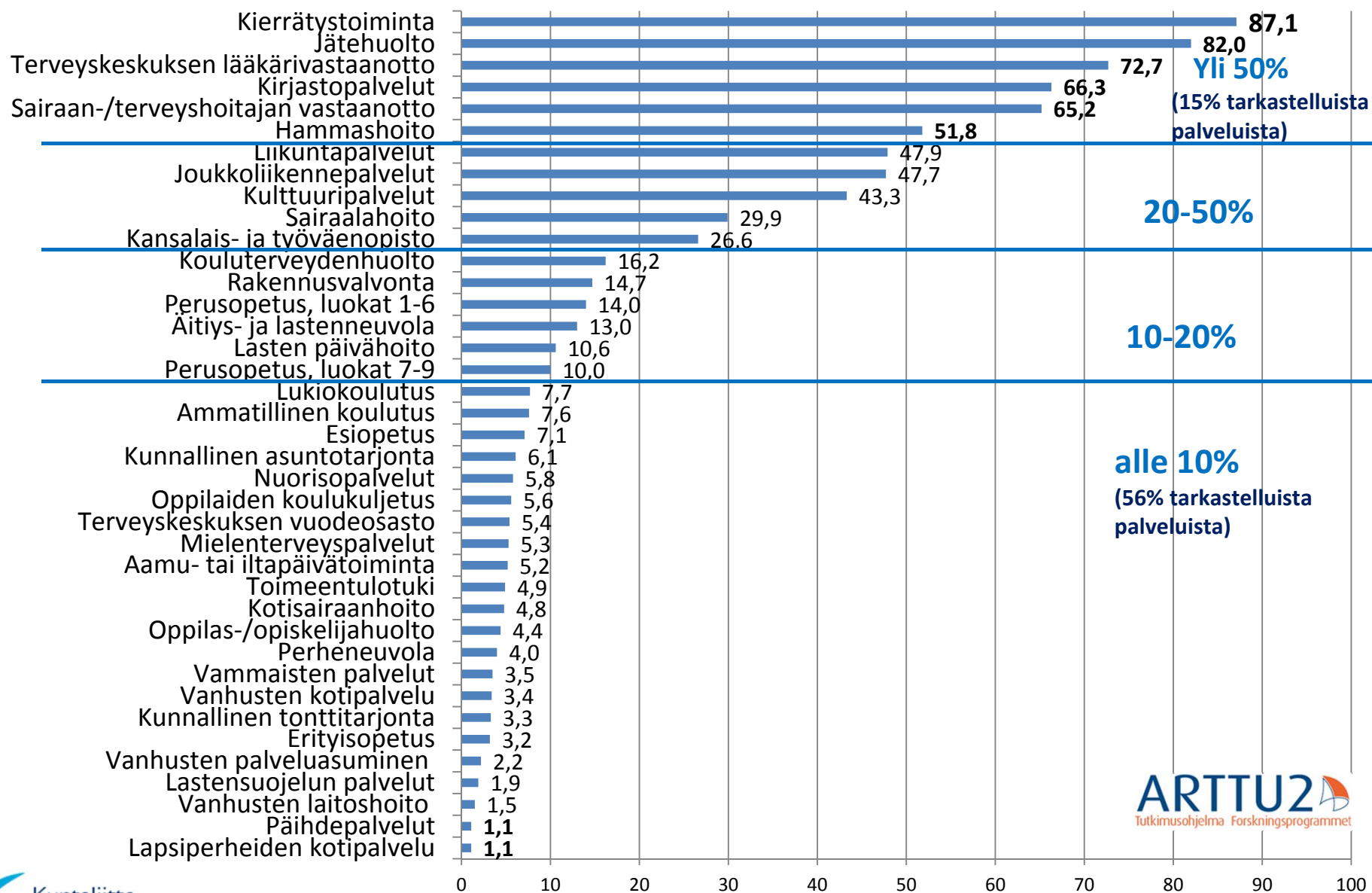
## Sosiaalipalvelut\*:

1. Toimeentulotuki
2. Lastensuojelun palvelut
3. Vanhusten laitoshoido
4. Lapsiperheiden kotipalvelu
5. Vanhusten palveluasuminen
6. Vanhusten kotipalvelu
7. Päihdepalvelut
8. Vammaisten palvelut
9. Perheneuvola

\*Julkaistu 19.11.2015

# Kunnallisten palvelujen käyttö ARTTU2-kunnissa 2015

% vastanneista käyttänyt viimeisen 12 kuukauden aikana. (N= 10 202 – 11 733)





## Mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta 2015

Täsmälliset kysymysmuotoilut:

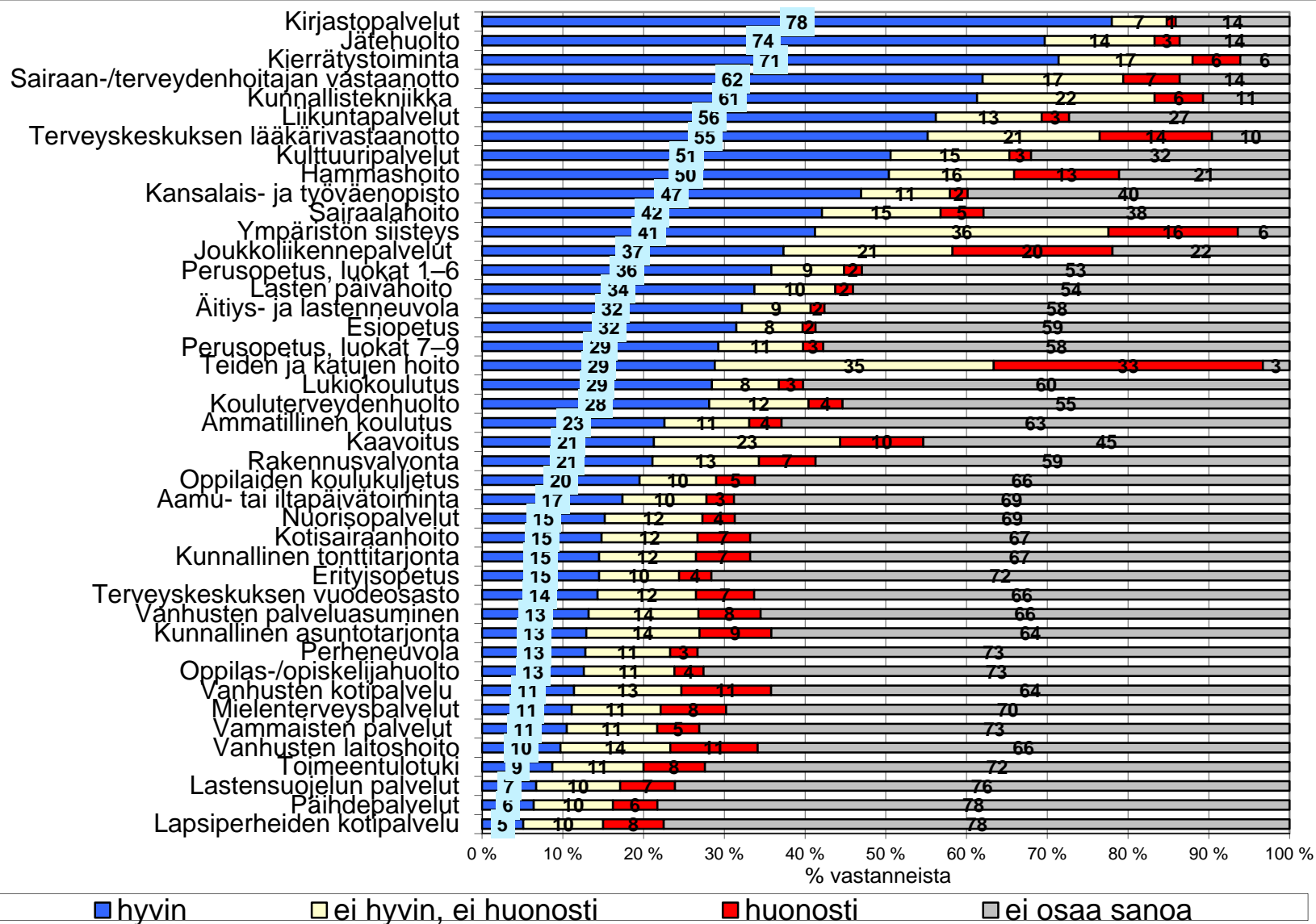
### Miten kuntasi järjestämiä palveluja on mielestäsi hoidettu?

Arvioi palvelujen/toimien hoitamista asteikolla 1 (erittäin huonosti) – 5 (erittäin hyvin). Esitä arviosi kaikista palveluista, vaikkeet olisi käyttänyt sitä viimeisen 12 kuukauden aikana.

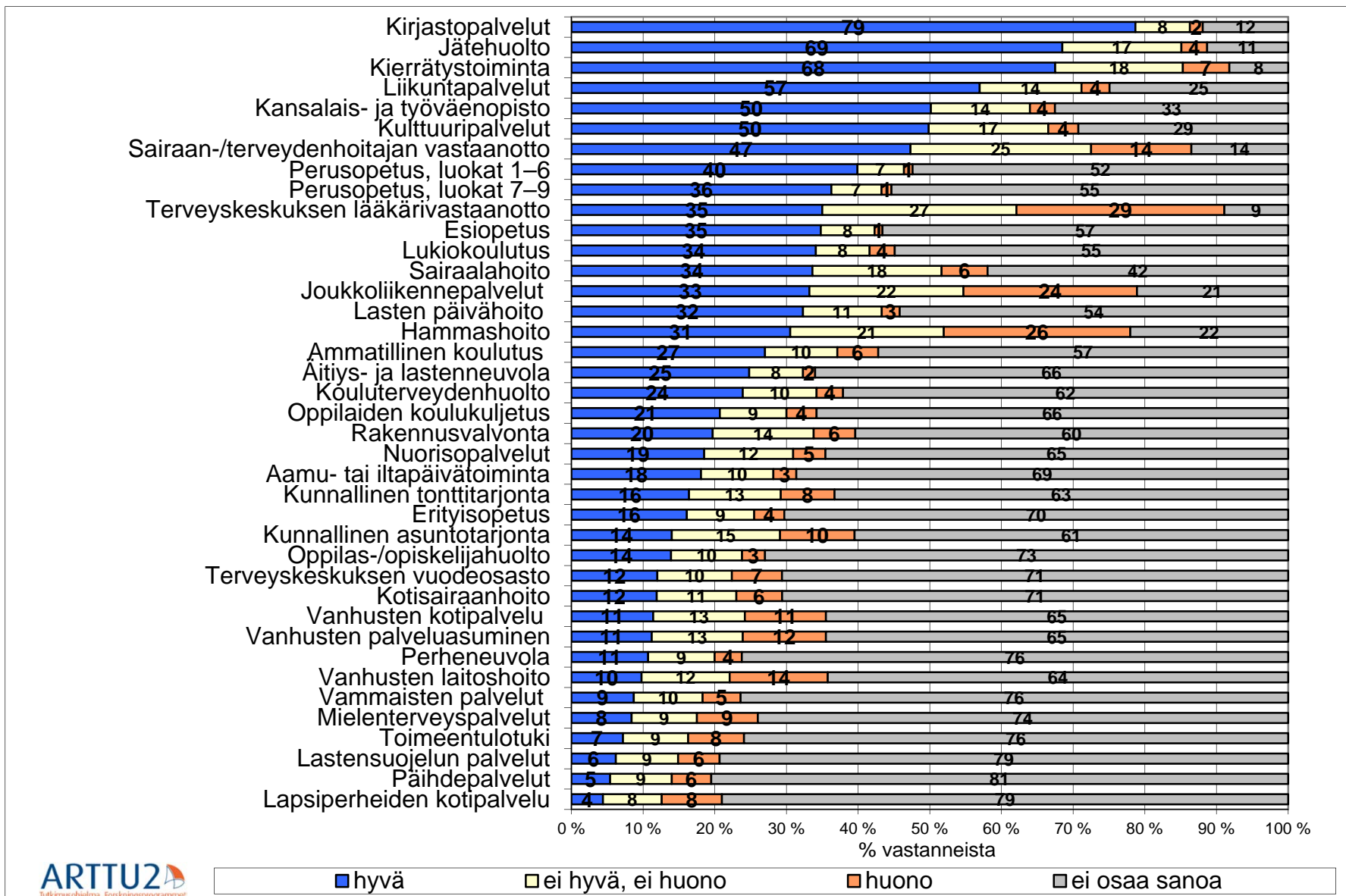
### Miten arvioit kuntasi järjestämien palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta? Arvioi asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä).

# Mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 6 930 – 10 863)



# Mielipiteet kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa 2015. Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N=10497-11799)





# Palvelutyytyväisyys sekä saatavuus ja saavutettavuus

## Palvelutyytyväisyys- sekä palvelujen saatavuus- ja saavutettavuusindeksit ovat seuraavista palvelusta muodostettuja summamuuttujia:

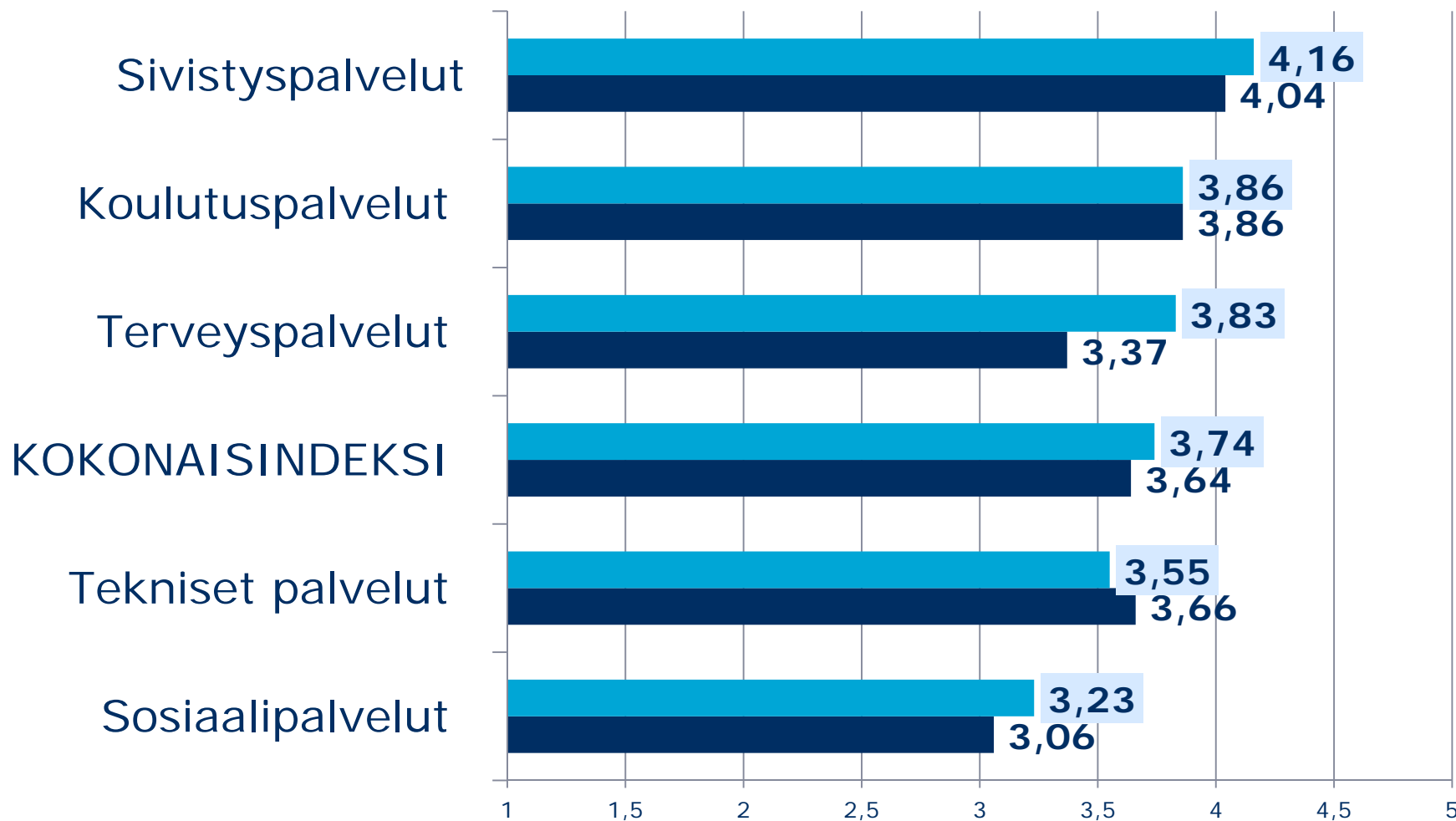
- **Koulutuspalvelut (10 palvelua):** Lasten päivähoito, esiopetus, perusopetus luokat 1-6, perusopetus luokat 7-9, lukiokoulutus, ammatillinen koulutus, erityisopetus, oppilas-/opiskelijahuolto, aamu- tai iltapäivätoiminta, oppilaiden koulukuljetus.
- **Sivistys- ja kulttuuripalvelut (5 palvelua):** Kansalais- ja työväenopisto, kirjastopalvelut, kulttuuripalvelut, liikuntapalvelut, nuorisopalvelut.
- **Tekniset palvelut (6-10 palvelua; tyytyväisyys 10 palvelua, saatavuus ja saavutettavuus 6 palvelua):** Kunnallinen asuntotarjonta, kunnallinen tonttitarjonta, joukkoliikennepalvelut, rakennusvalvonta, jätehuolto, kierrätystoiminta sekä teiden ja katujen hoito, kunnallistekniikka, kaavoitus, ympäristön siisteys.
- **Sosiaalipalvelut\* (9 palvelua):** Vanhusten palveluasuminen, vanhusten laitoshoido, vanhusten kotipalvelu, lapsiperheiden kotipalvelu, perheneuvola, lastensuojelun palvelut, vammaisten palvelut, päihdepalvelut ja toimeentulotuki.
- **Terveyspalvelut\* (9 palvelua):** Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto, sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto, hammashoito, äitiys- ja lastenneuvola, kouluterveydenhuolto, sairaalahoito, kotisairaanhoido, terveyskeskuksen vuodeosasto ja mielenterveyspalvelut.

\*Tulokset julkistettu 19.11.2015

# Palvelutyytyväisyys ja palvelujen saatavuus ja saavutettavuus 2015:

## Kokonais- ja sektorikohtaisten indeksien arvot ARTTU2-kunnissa.

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5.



## Kunnalliset palvelut 2015:

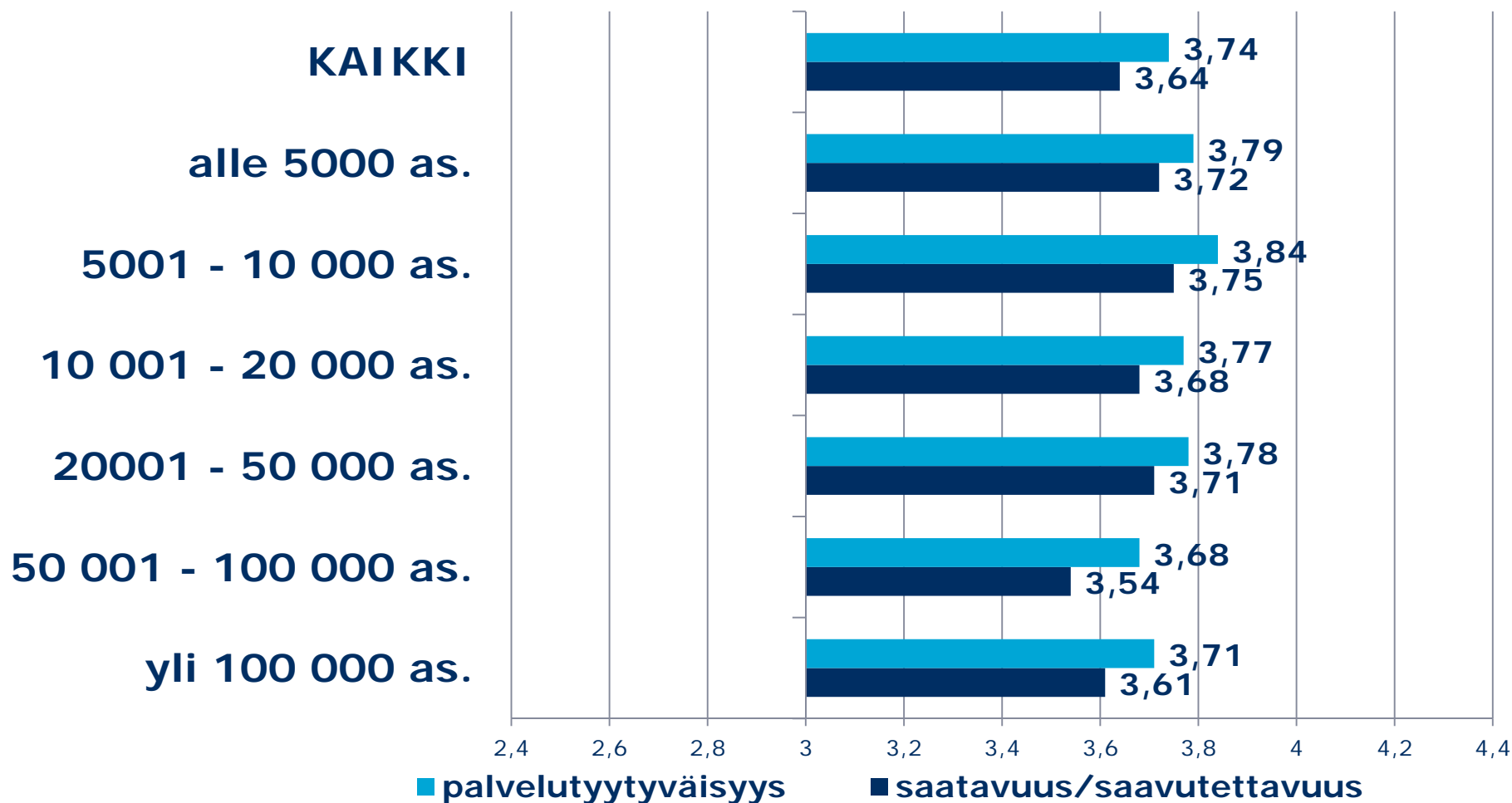
Tyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot sektorikohtaisten kokonaisindeksien (summamuuttujien) tasolla 2015:

Positiivisesti, neutraalisti ja kriittisesti suhtautuvien osuudet vastanneista.

2015	Jakaumat indeksien arvojen mukaan; arvo yli 3: positiivisesti ja arvo alle 3: kriittisesti suhtautuvat			
Palvelutyytyväisyys	tyytyväiset, %	neutraalit, %	tyytymättömät, %	N
<b>Yleinen</b>	<b>87</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<i>12 110</i>
Sosiaalipalvelut	49	19	32	<i>4 250</i>
Terveyspalvelut	79	9	12	<i>10 979</i>
Koulutuspalvelut	82	10	8	<i>5 230</i>
Sivistys- ja kulttuuripalvelut	91	6	3	<i>9 279</i>
Tekniset palvelut	75	8	17	<i>8 599</i>
Saatavuus ja saavutettavuus	hyvänä pitävät, %	keskinkertaisena pitävät, %	huonona pitävät, %	N
<b>Yleinen</b>	<b>81</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<i>12 211</i>
Sosiaalipalvelut	43	18	39	<i>5 899</i>
Terveyspalvelut	60	12	28	<i>11 468</i>
Koulutuspalvelut	83	9	8	<i>6 747</i>
Sivistys- ja kulttuuripalvelut	89	6	5	<i>10 291</i>
Tekniset palvelut	74	12	14	<i>11 104</i>

# Kaikki kunnalliset palvelut 2015: Palvelutyytyväisyys sekä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus kuntakokoluokittain tarkasteltuna.

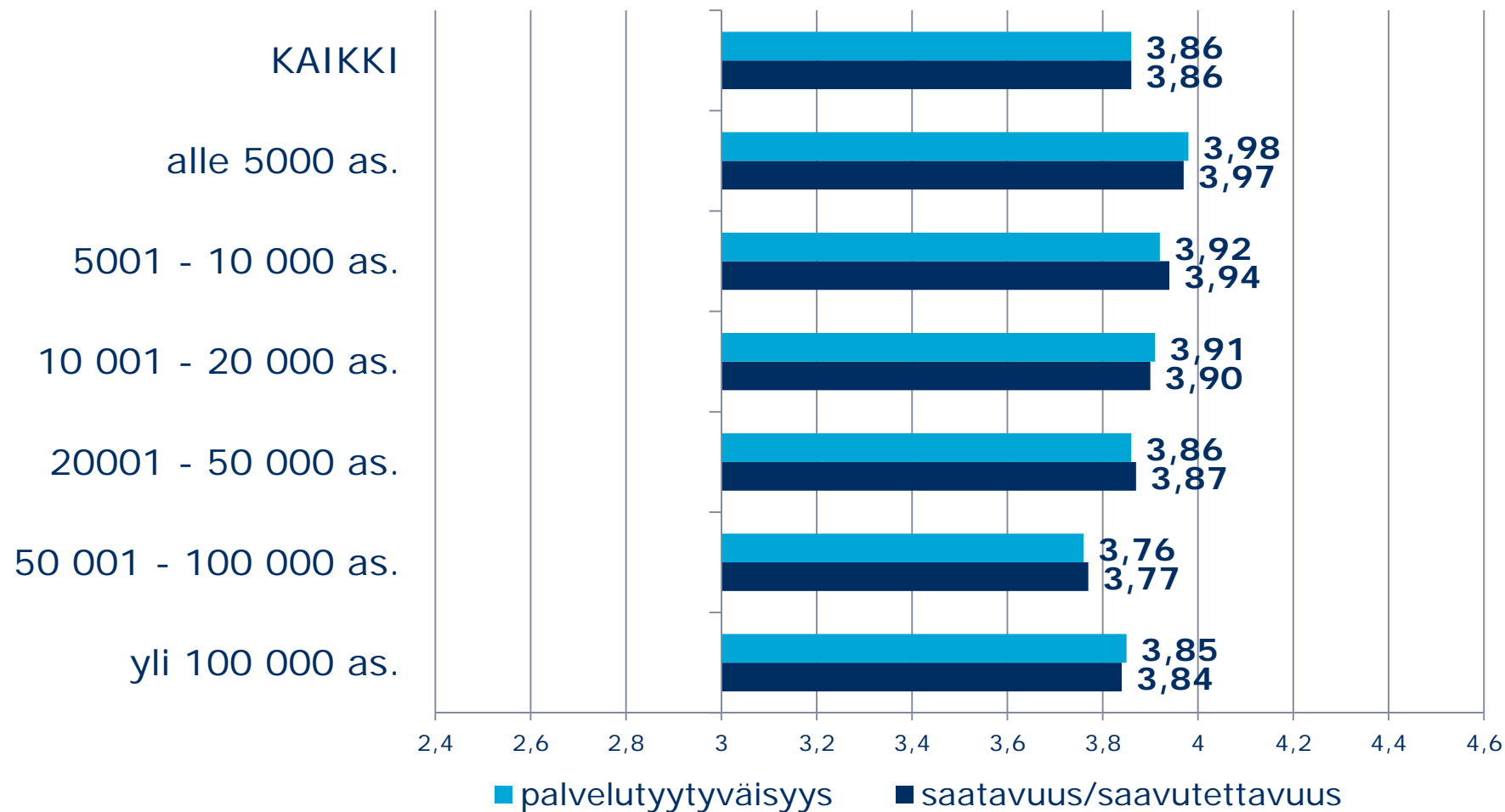
Summamuuttujien (indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa. (N=12109-12210))



# Koulutuspalvelut 2015:

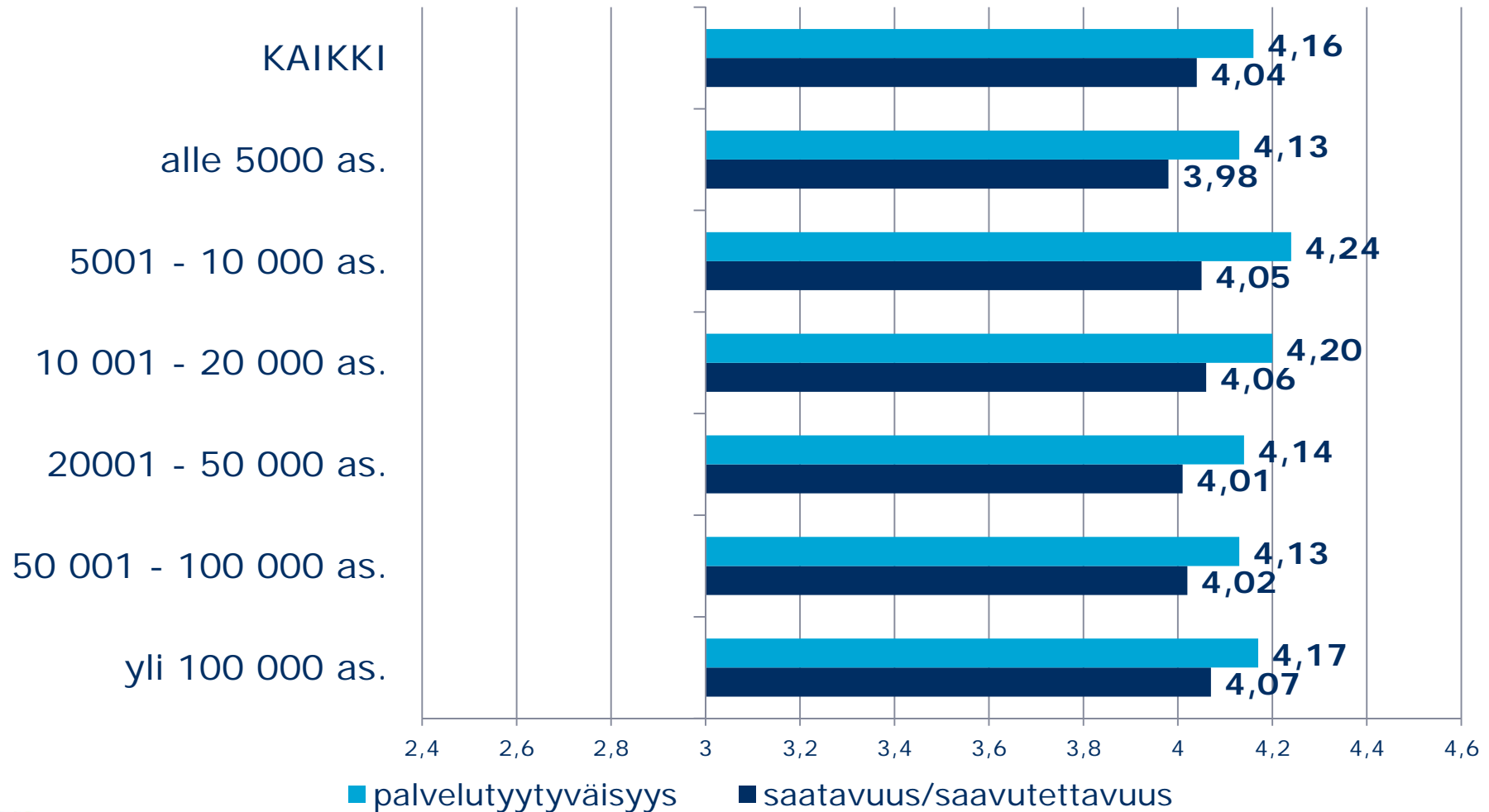
## Palvelutyytyväisyys sekä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus kuntakokoluokittain tarkasteltuna.

Summamuuttujien (indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa. (N=5230-6746)



# Sivistys- ja kulttuuripalvelut 2015: Palvelutyytyväisyys sekä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus kuntakokoluokittain tarkasteltuna.

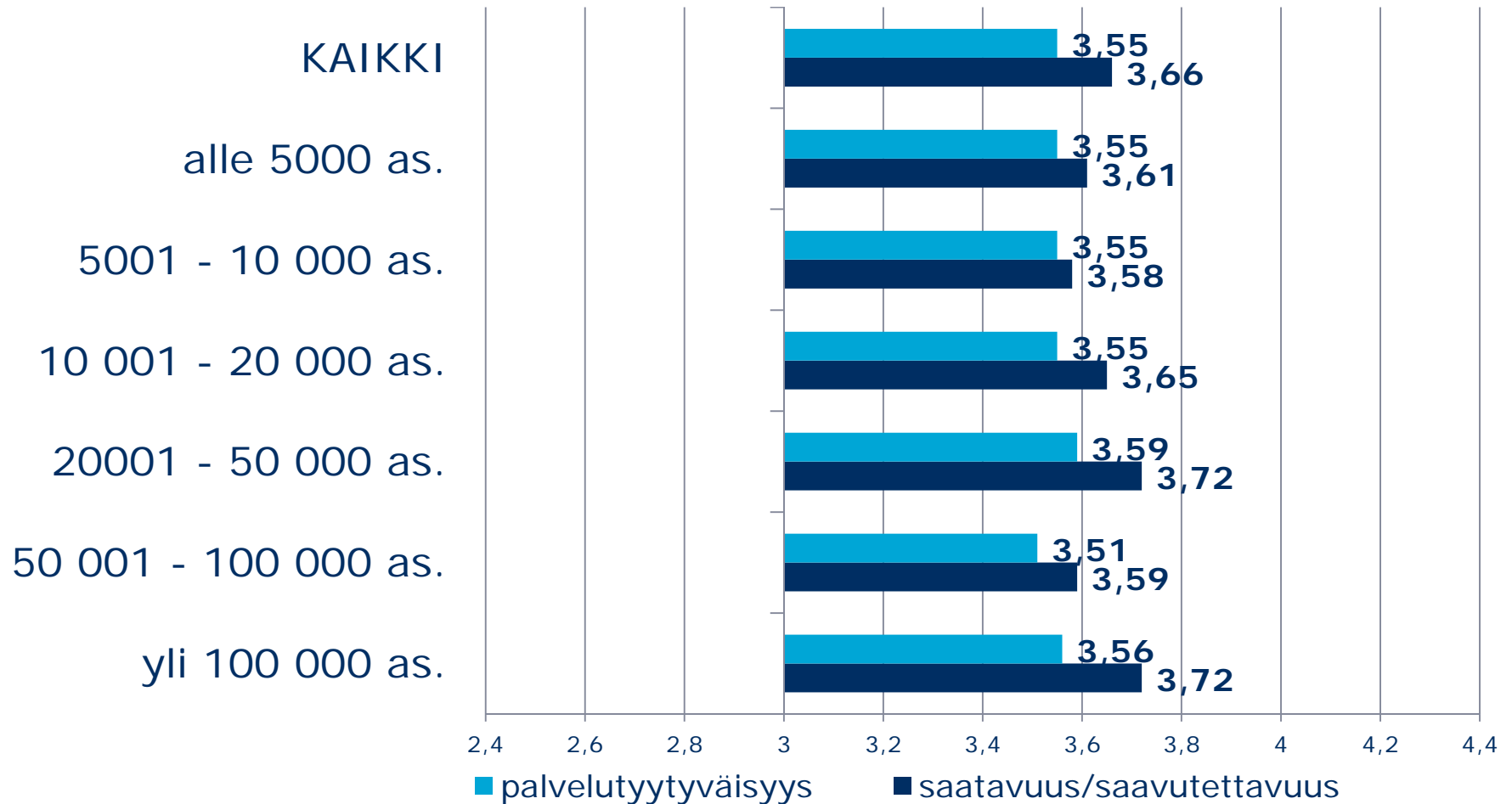
Summamuuttujien (indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa. (N=)



# Tekniset palvelut 2015:

## Palvelutyytyväisyys sekä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus kuntakokoluokittain tarkasteltuna.

Summamuuttujien (indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa. (N=)

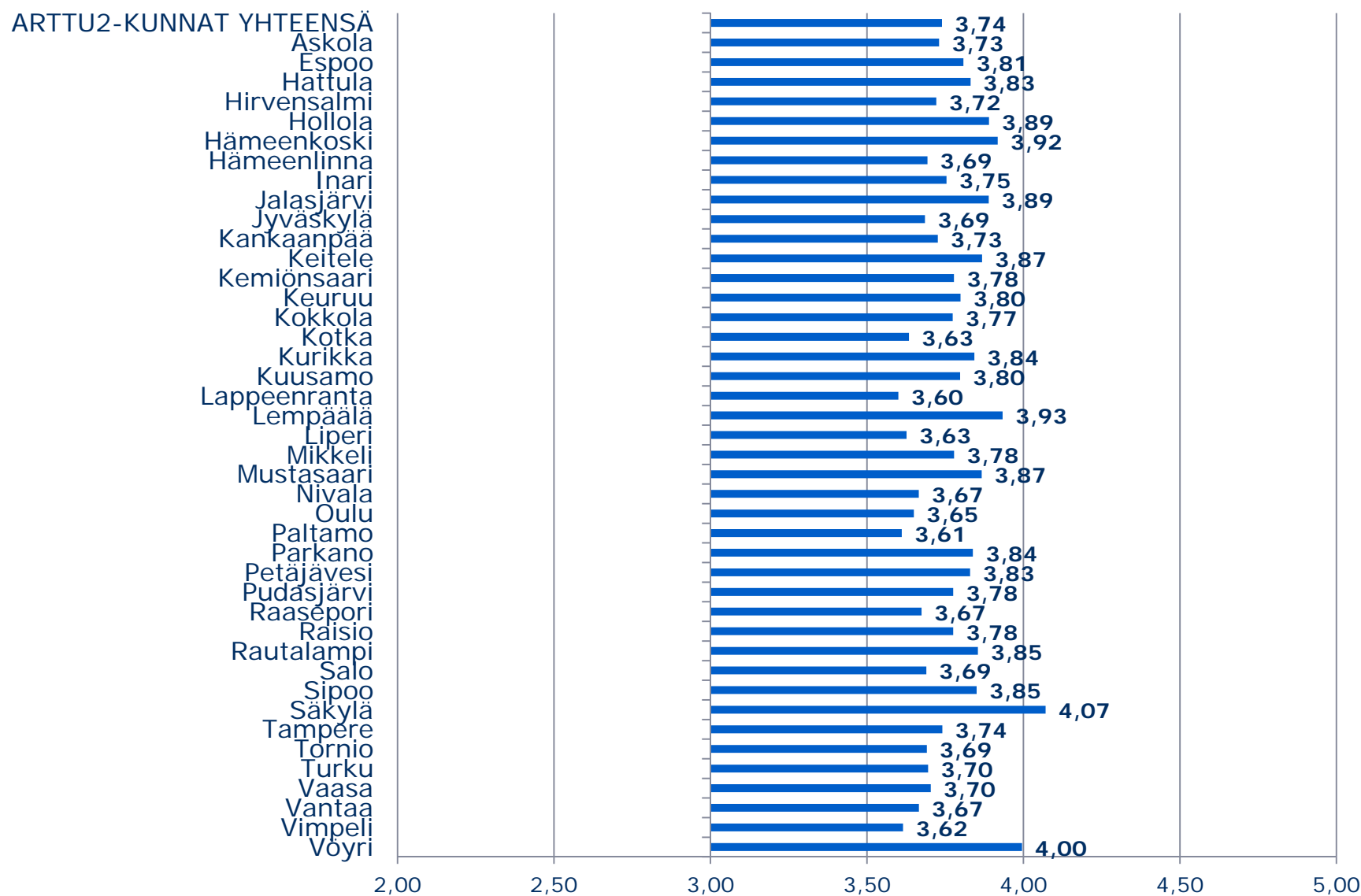




## Yleinen palvelutyytyväisyys ARTTU2-kunnissa 2015.

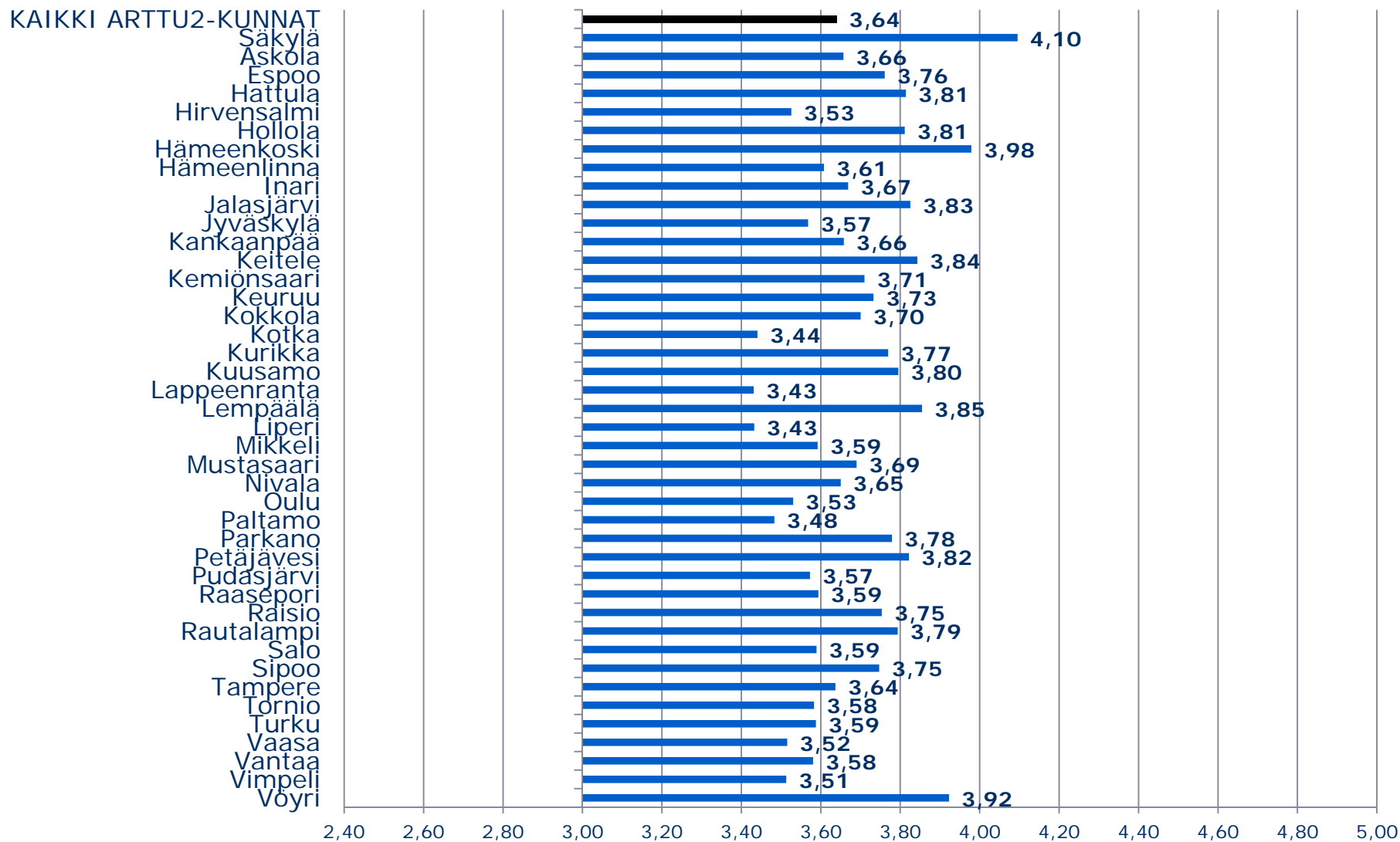
Kunnittaiset summamuuttujan arvot asteikolla 1-5, mitä suurempi arvo, sitä suurempi tyytyväisyys.

(Kunnat aakkosjärjestyksessä).



# Kunnallisten palvelujen saatavuus ja saavutettavuus yleisellä tasolla ARTTU2-kunnissa 2015.

Kunnittaiset summamuuttujan arvot asteikolla 1-5, mitä suurempi arvo, sitä parempi saatavuus ja saavutettavuus.  
(Kunnat aakkosjärjestyksessä)

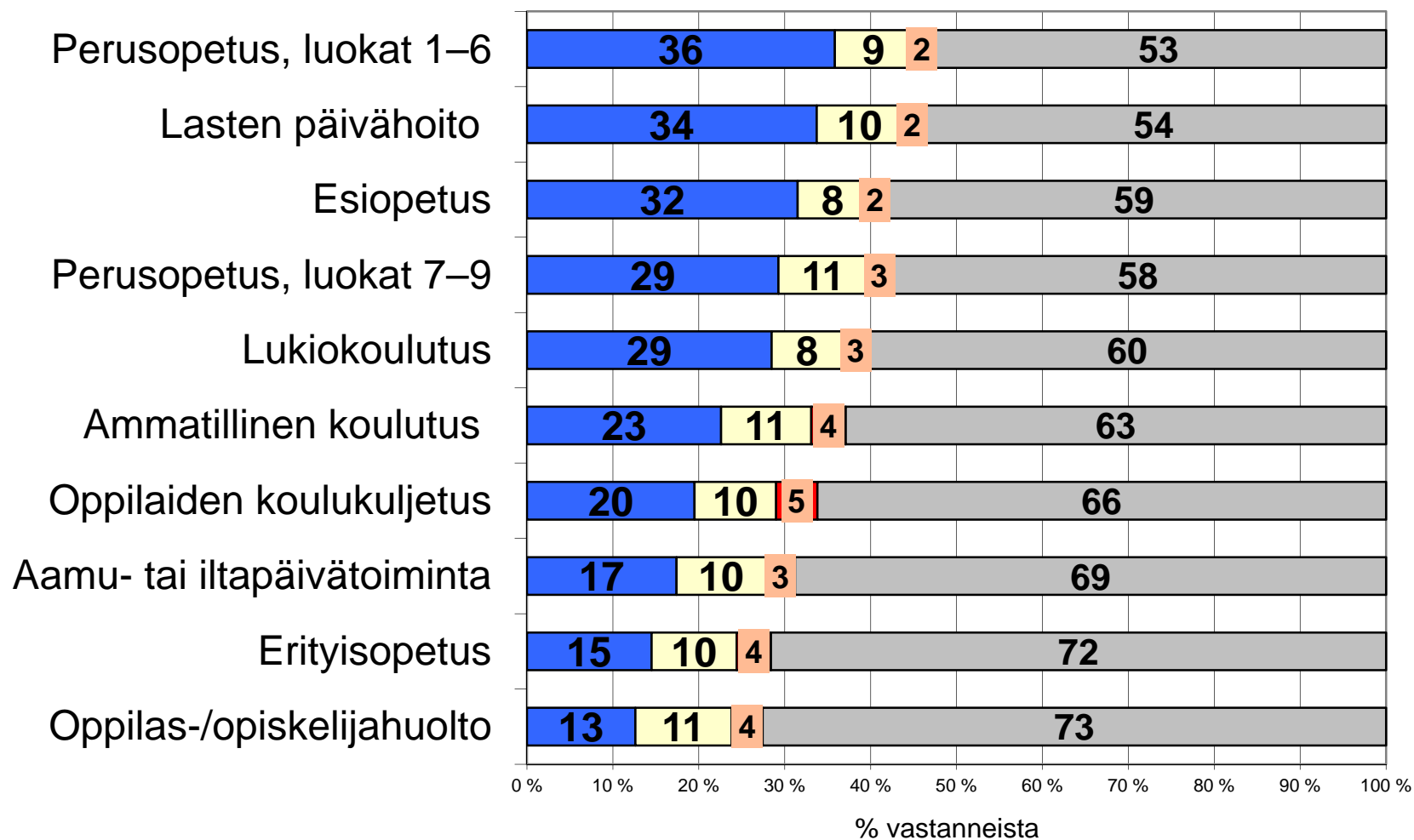


Palvelukohtaiset arviot

# Koulutuspalvelut

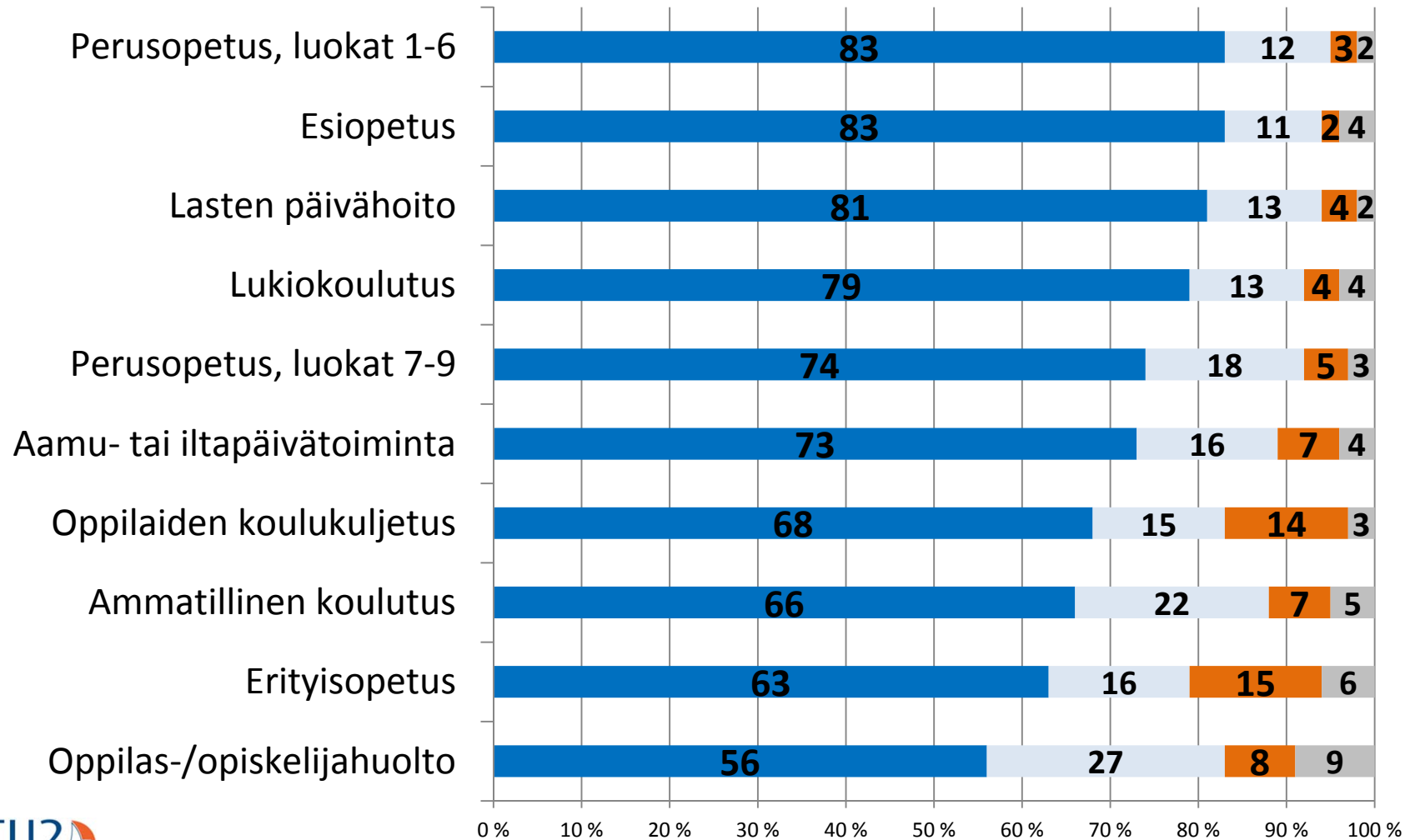
# Mielipiteet kunnallisten koulutuspalvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 7 077 – 10 668)



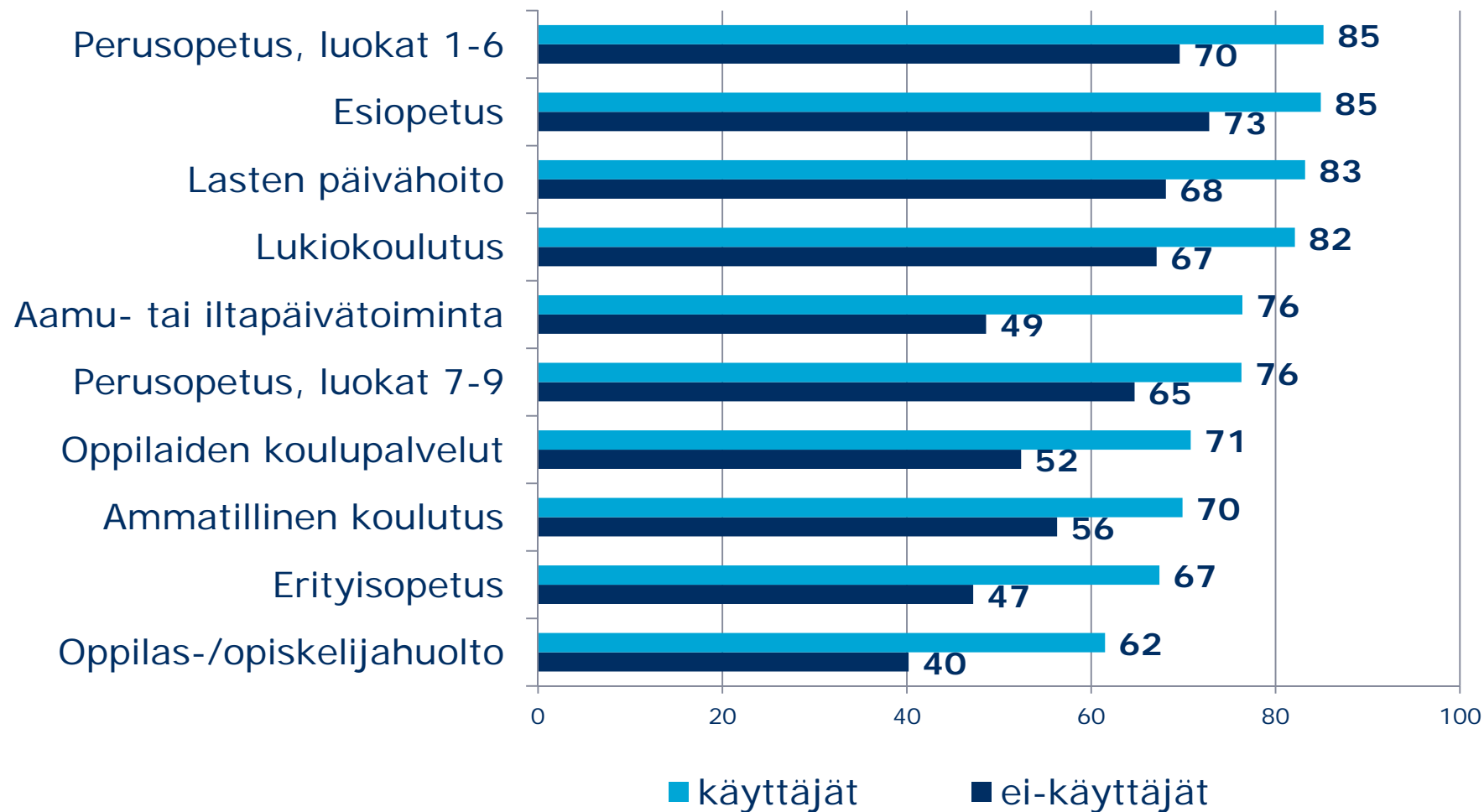
# Koulutuspalveluja käyttäneiden arviot palvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 304 - 1393)



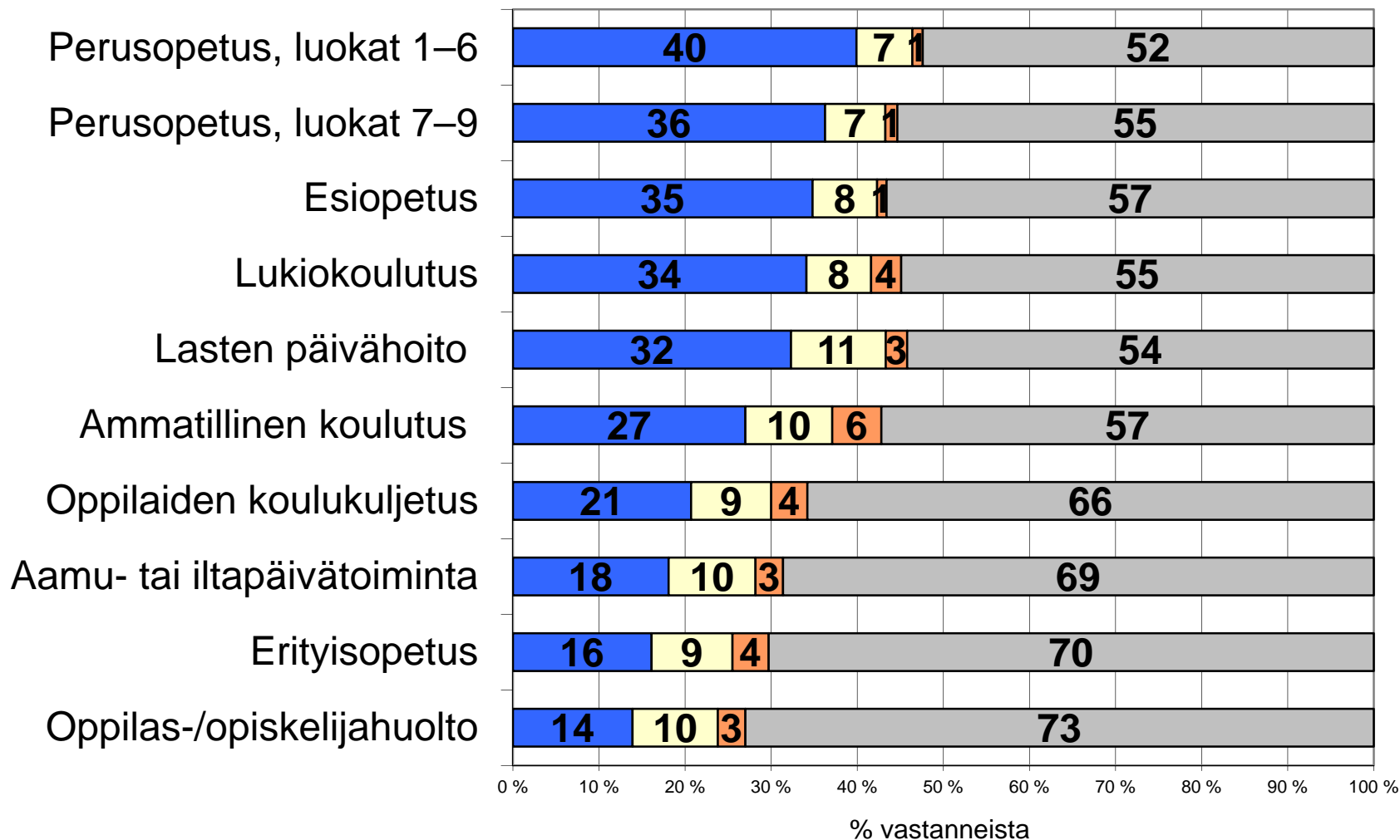
# Kuntalaisten arviot koulutuspalvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa vuonna 2015 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

(% vastanneista pitää hyvin hoidettuna, N=6482-6958)



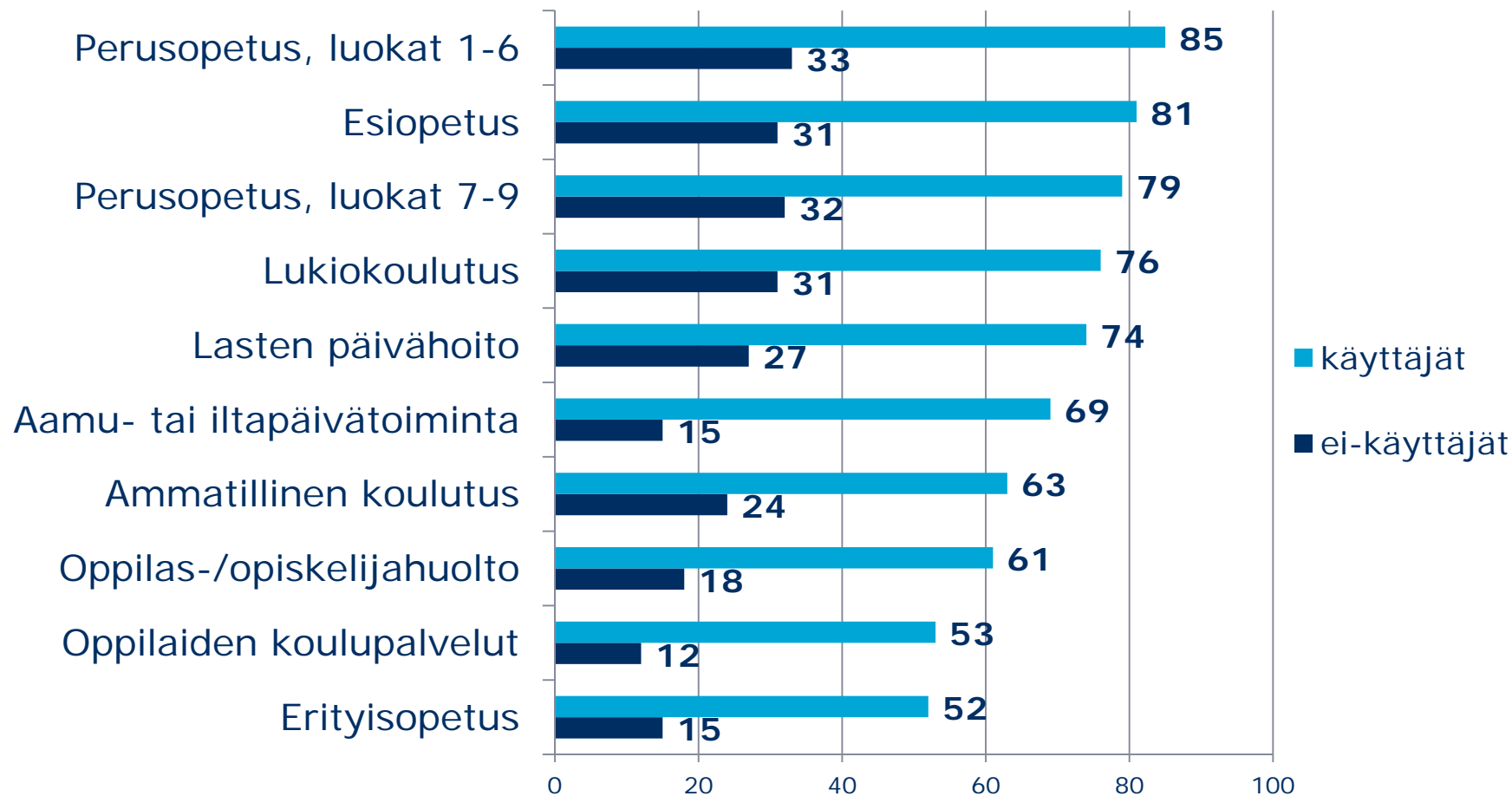
# Mielipiteet kunnallisten koulutuspalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 7 426– 11 799)



# Kuntalaisten arviot koulutuspalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa vuonna 2015 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

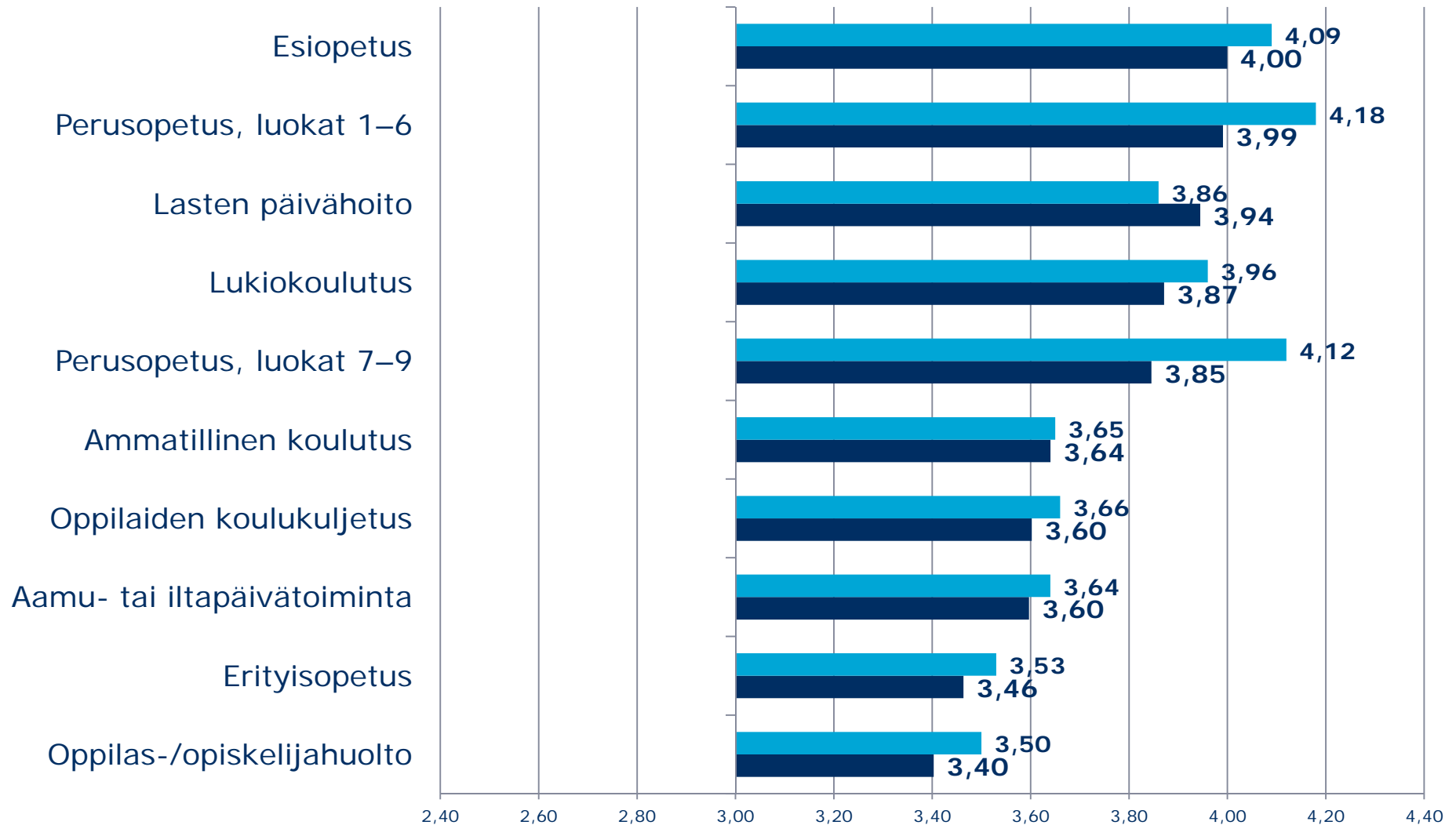
(% vastanneista pitää hyvin saatavana/saavutettavana, N=9564-9708)





# Kuntalaisten arviot koulutuspalvelujen hoidosta ja saatavuudesta/saavutettavuudesta 2015.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa.

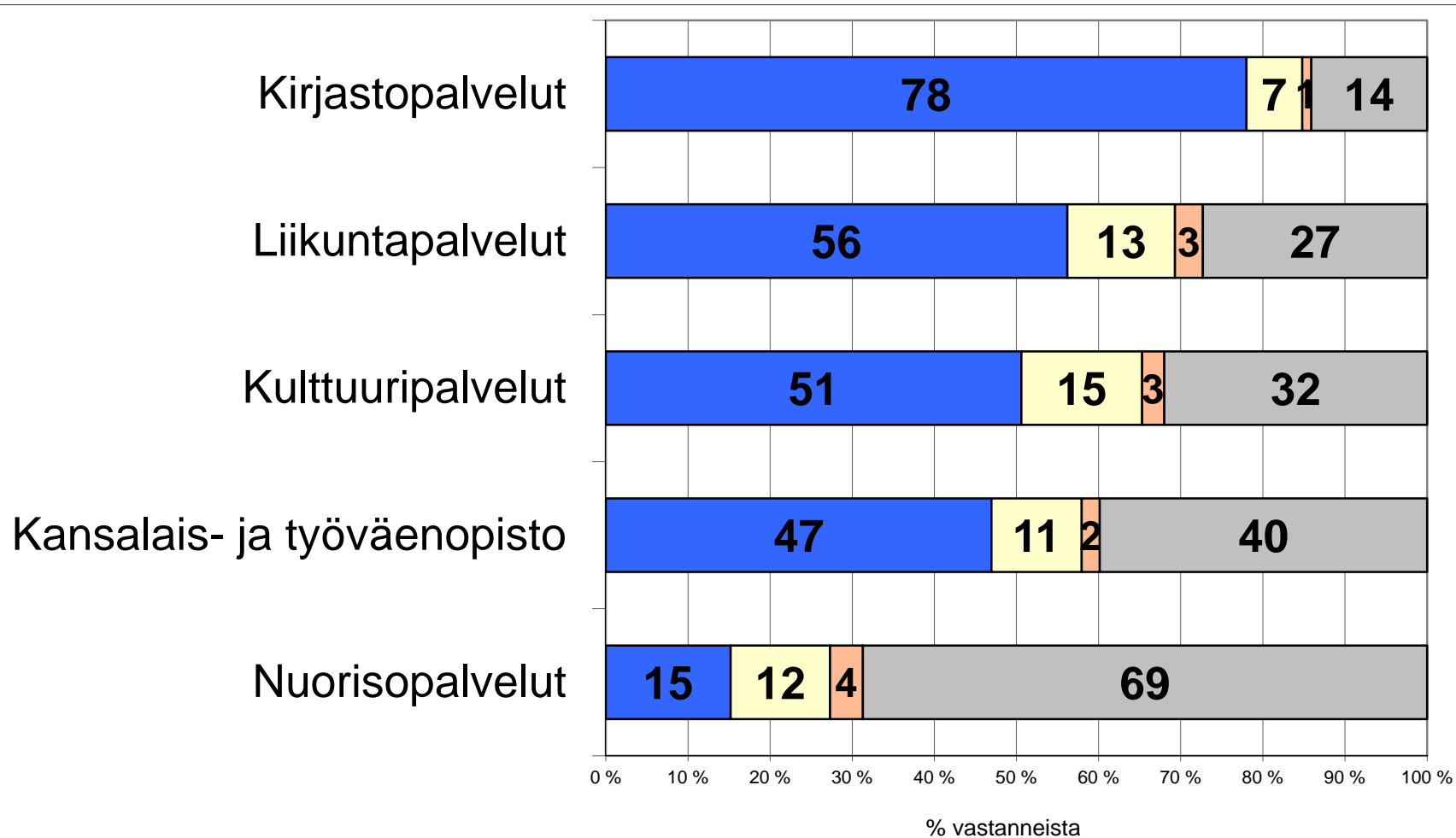


Palvelukohtaiset arviot

# Sivistys- ja kulttuuripalvelut

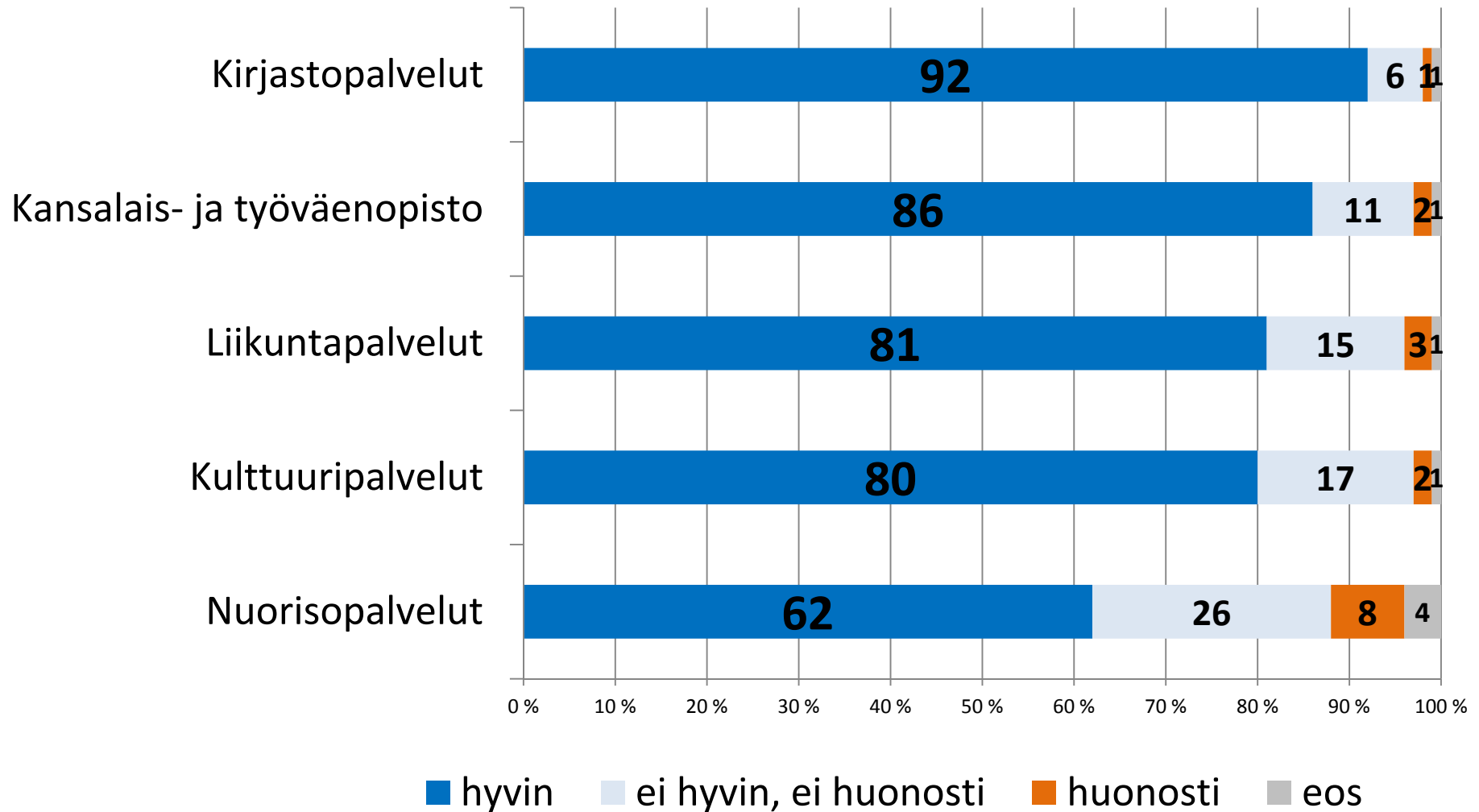
# Mielipiteet kunnallisten sivistys- ja kulttuuripalvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 7 052 – 11 066)



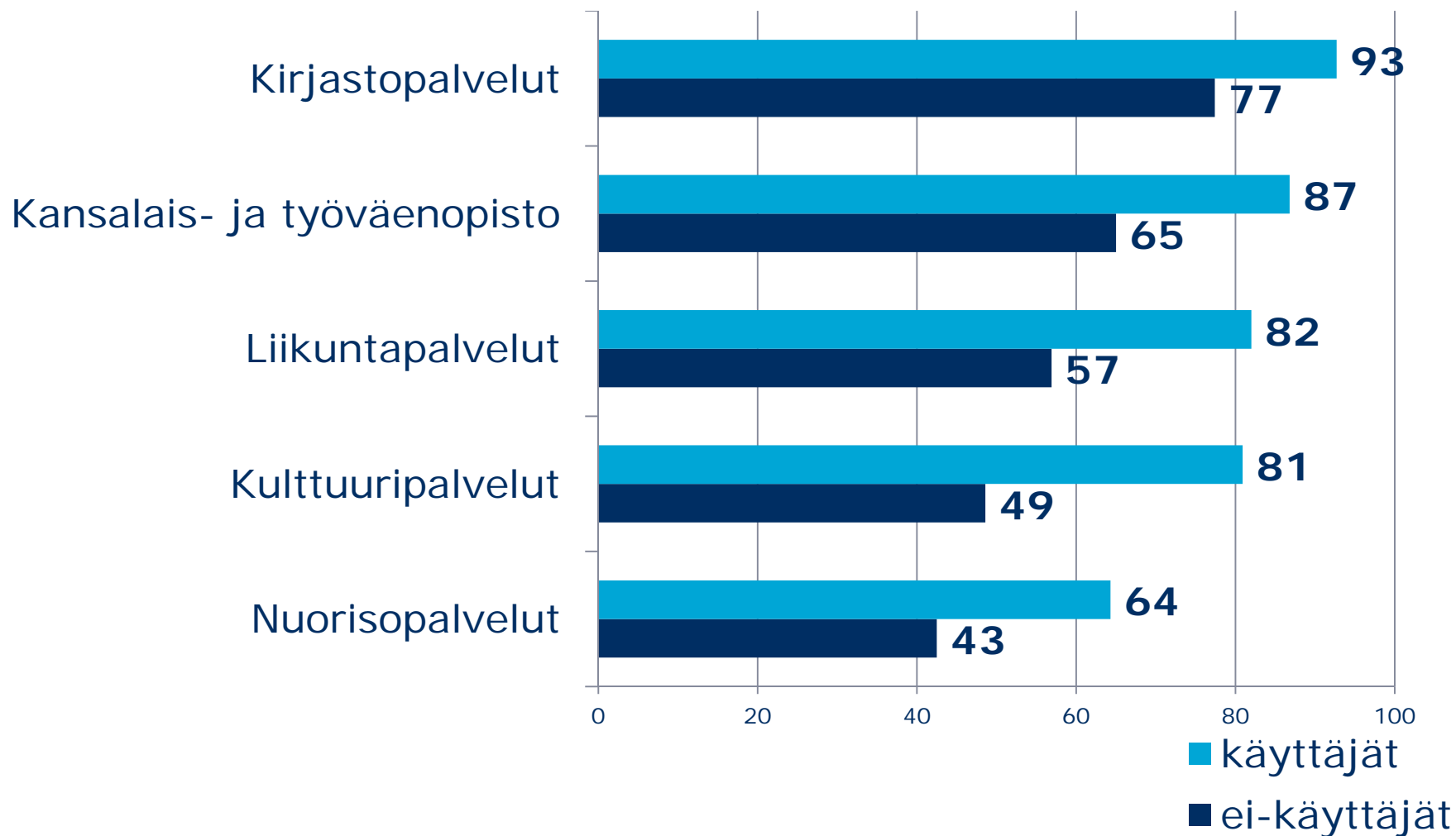
# Sivistys- ja kulttuuripalveluja käyttäneiden arviot palvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 590 - 6805)



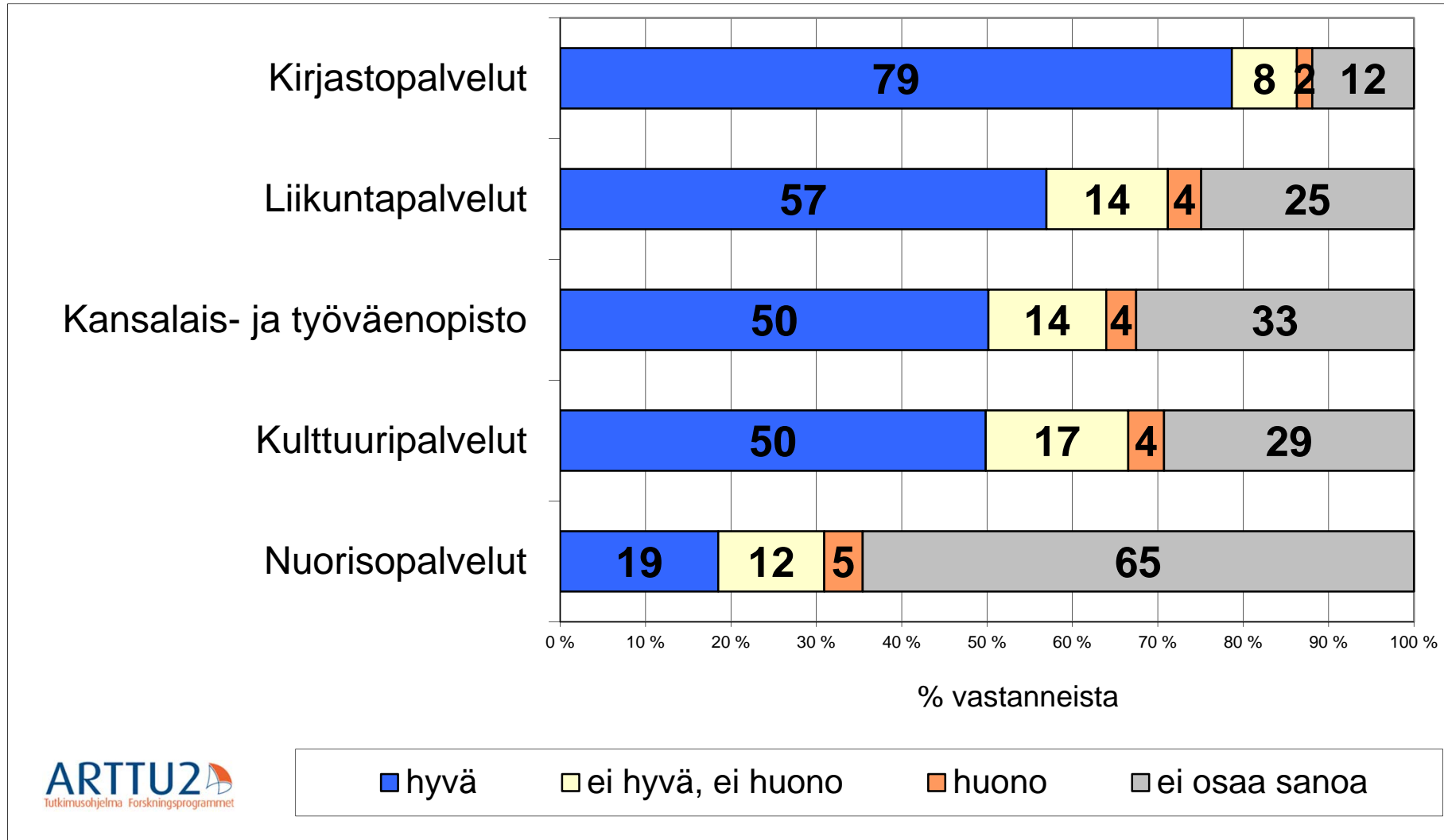
# Kuntalaisten arviot sivistys- ja kulttuuripalvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa vuonna 2015 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

(% vastanneista pitää hyvin hoidettuna, N=6636-8876)



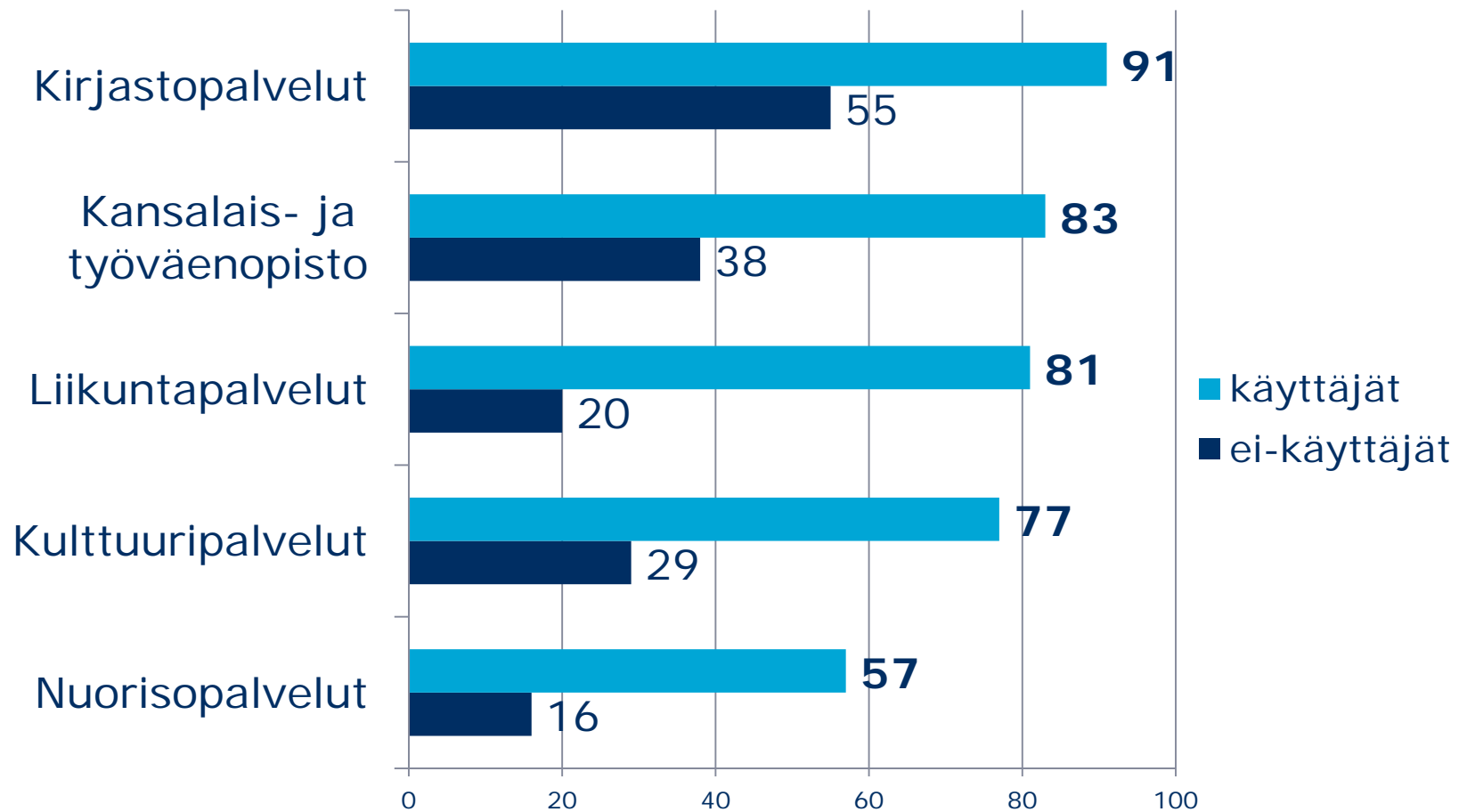
# Mielipiteet kunnallisten sivistys- ja kulttuuripalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 7 426– 11 799)



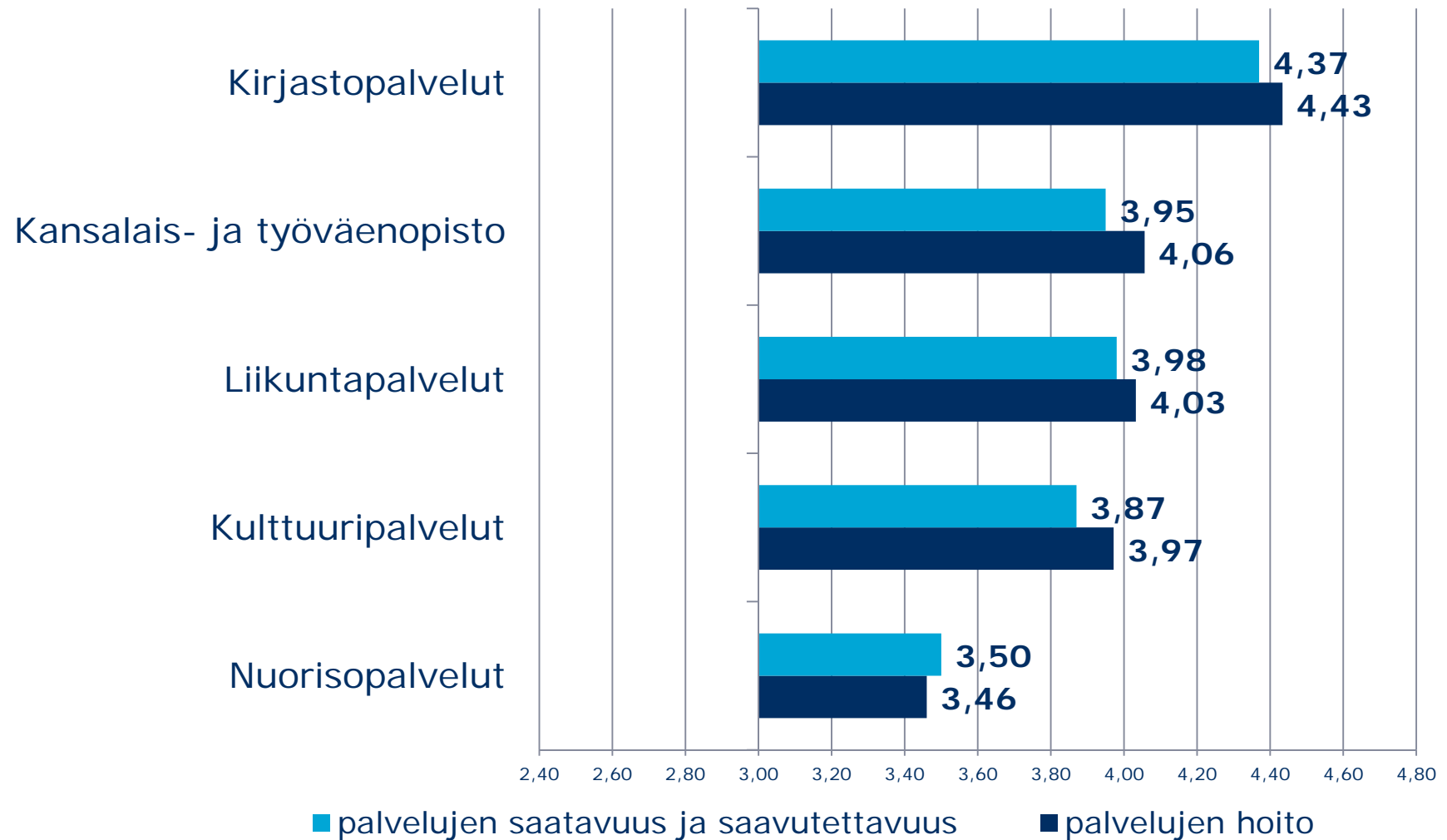
# Kuntalaisten arviot sivistys- ja kulttuuripalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa vuonna 2015 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

(% vastanneista pitää hyvin saatavana/saavutettavana, N=9823-10255)



# Kuntalaisten arviot sivistys- ja kulttuuripalvelujen hoidosta ja saatavuudesta/saavutettavuudesta 2015.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa.



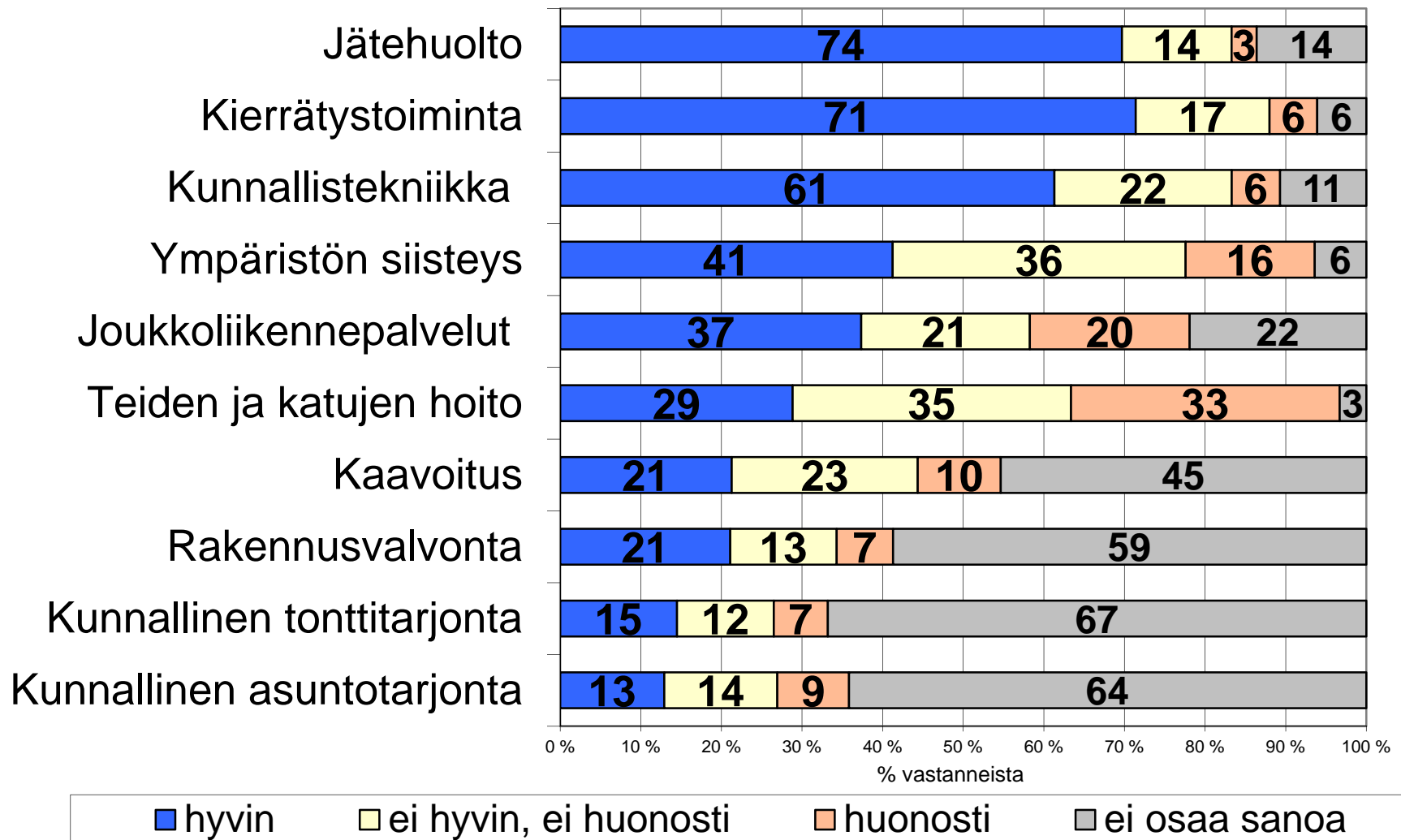


Palvelukohtaiset arviot

# Tekniset palvelut

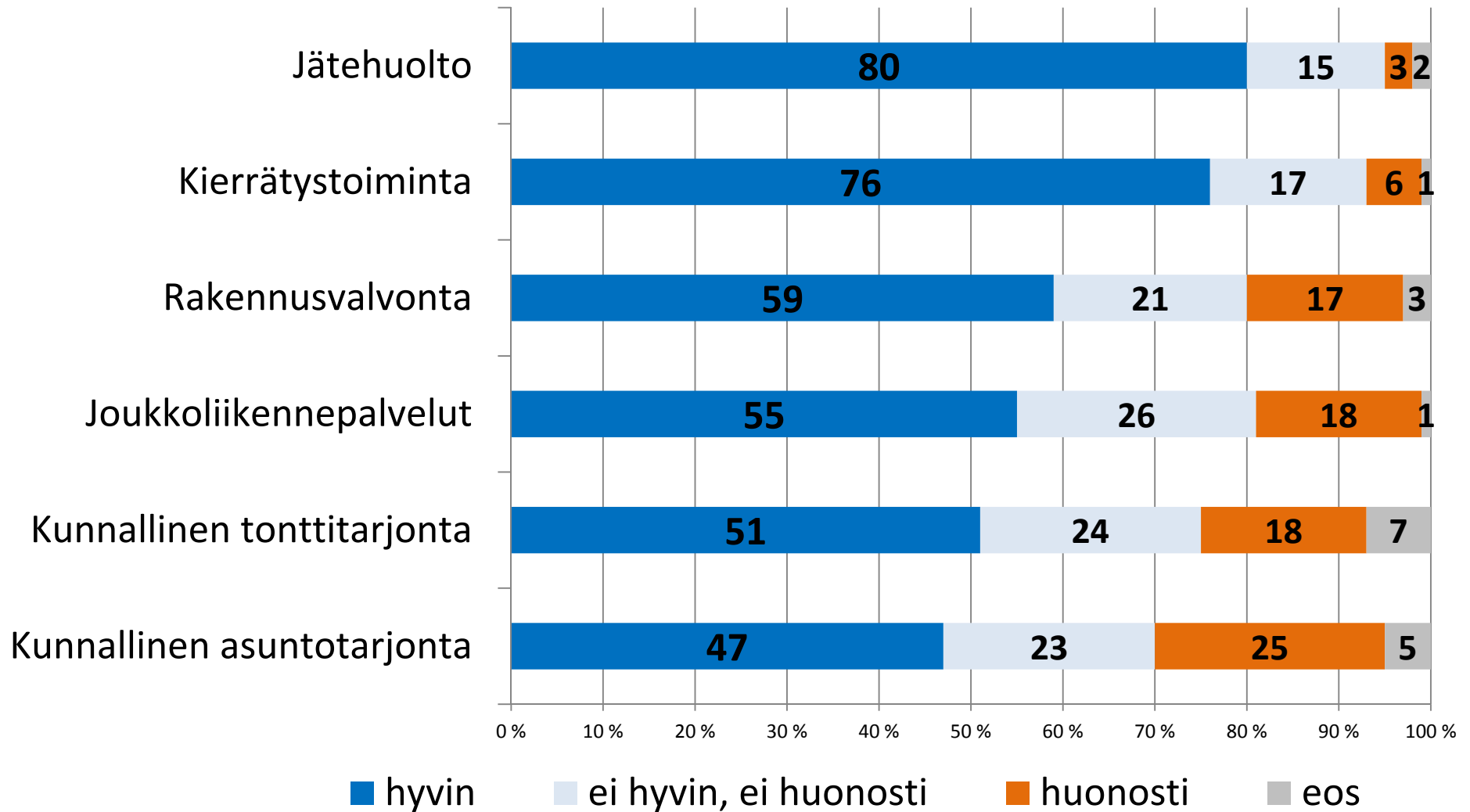
# Mielipiteet kunnallisten teknisten palvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 6 930 – 11 297)



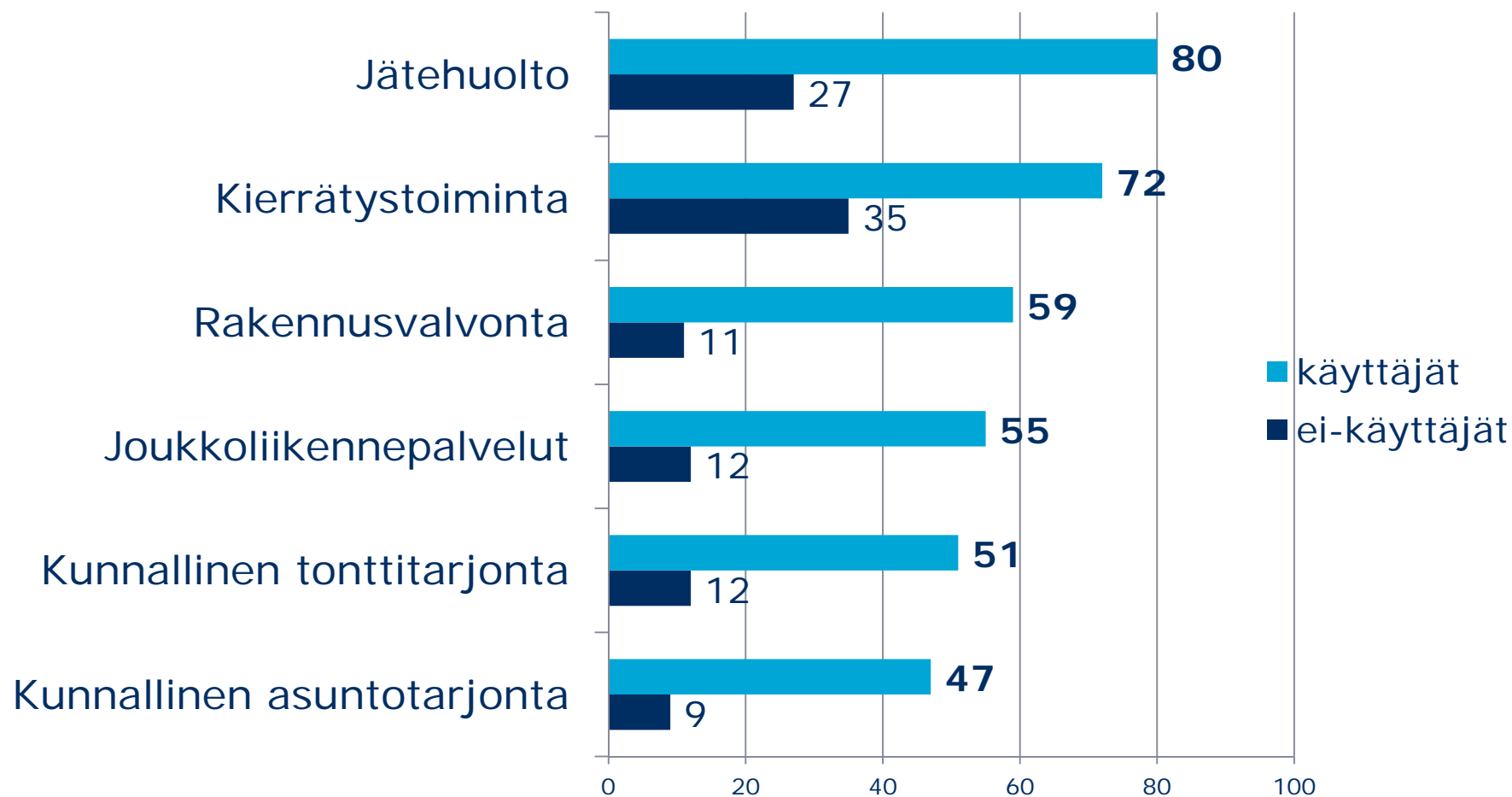
# Teknisiä palveluja käyttäneiden arviot palvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 315 - 8784)



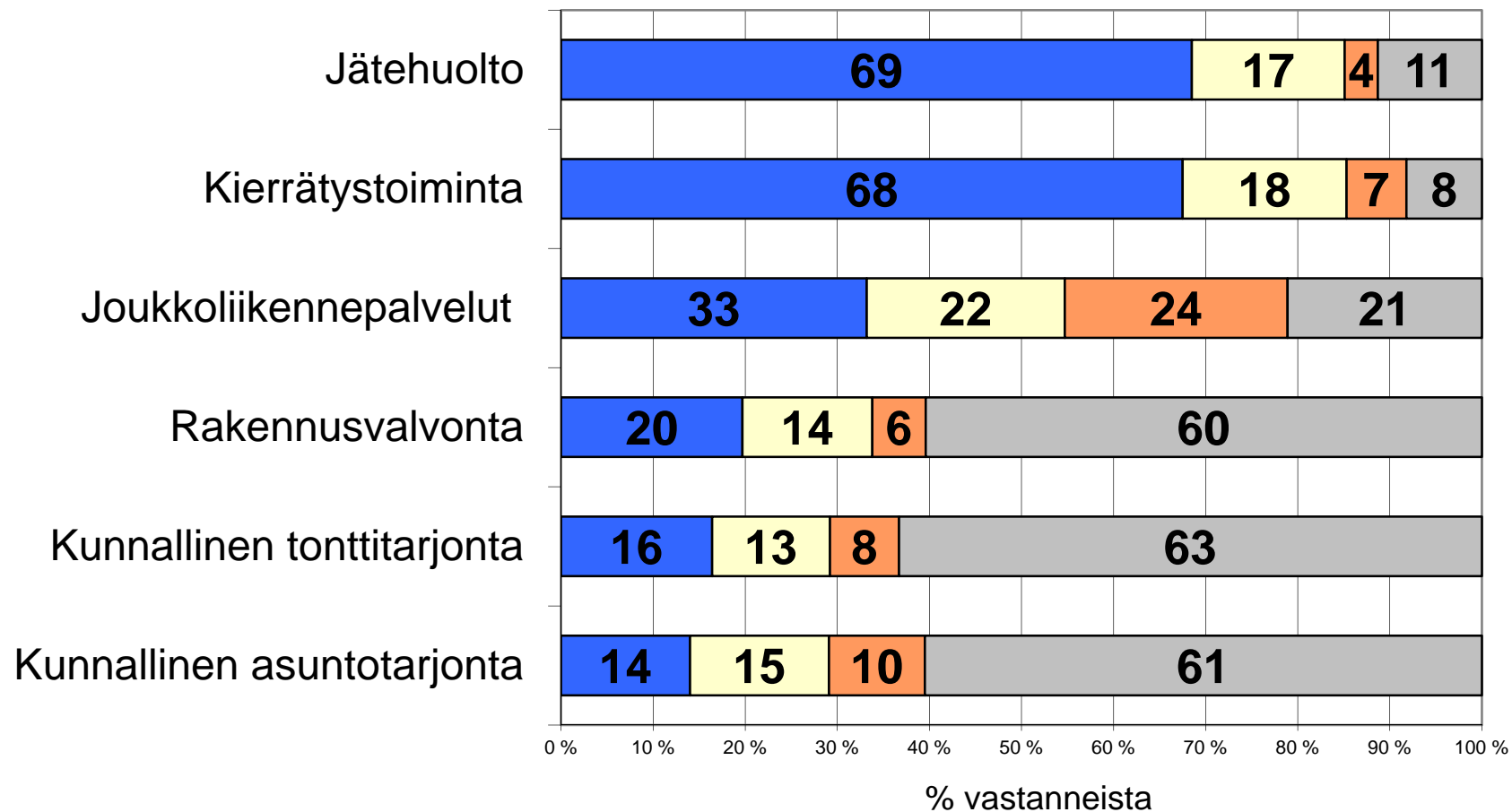
# Kuntalaisten arviot teknisten palvelujen hoidosta ARTTU2-kunnissa vuonna 2015 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

(% vastanneista pitää hyvin hoidettuna, N= 6296-9568)



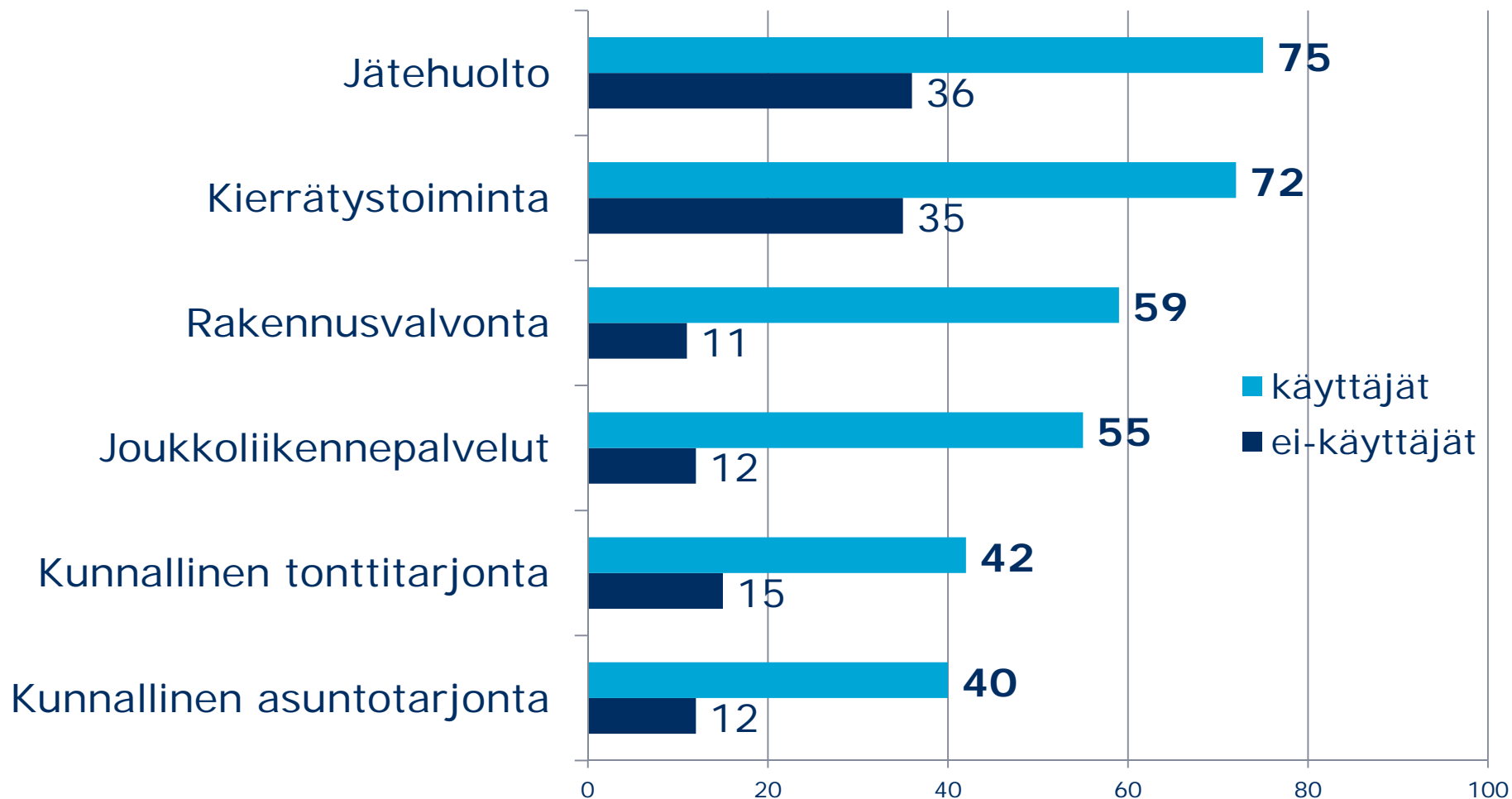
# Mielipiteet kunnallisten teknisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa 2015

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N= 7 426– 11 799)



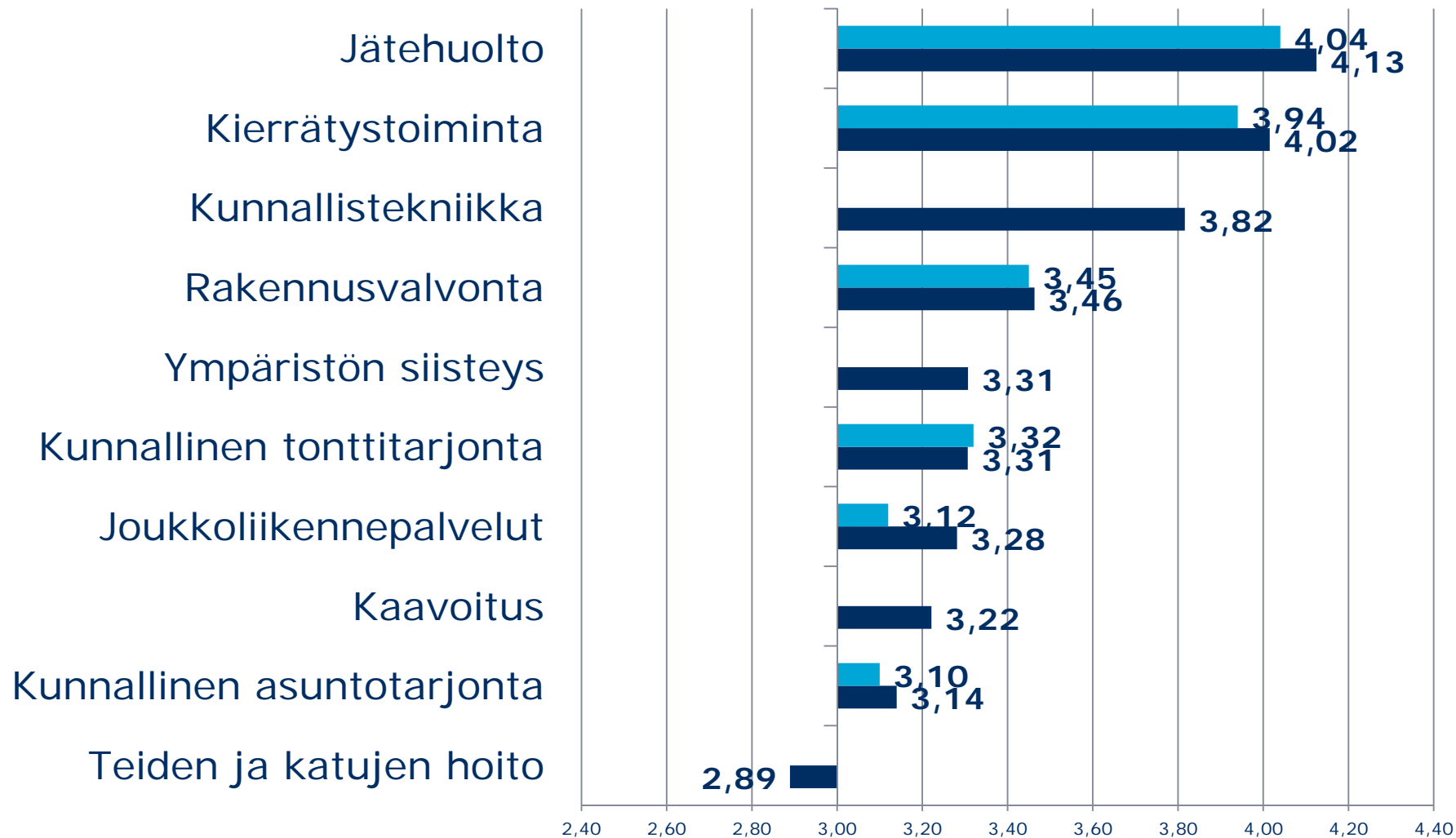
# Kuntalaisten arviot teknisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa vuonna 2015 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

(% vastanneista pitää hyvin saatavana/saavutettavana, N=9681-10194)



# Kuntalaisten arviot teknisten palvelujen hoidosta ja saatavuudesta/saavutettavuudesta 2015.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettu ja sitä paremmin saatavissa/saavutettavissa.



# Mielipiteitä kuntapalvelujen järjestämiseen liittyvistä kysymyksistä



## Kuntalaistutkimus 2015: Mielipiteet kuntapalvelujen järjestämiseen liittyvien kysymysten tärkeydestä (vastausten %-jakaumat, N=11860-12100)

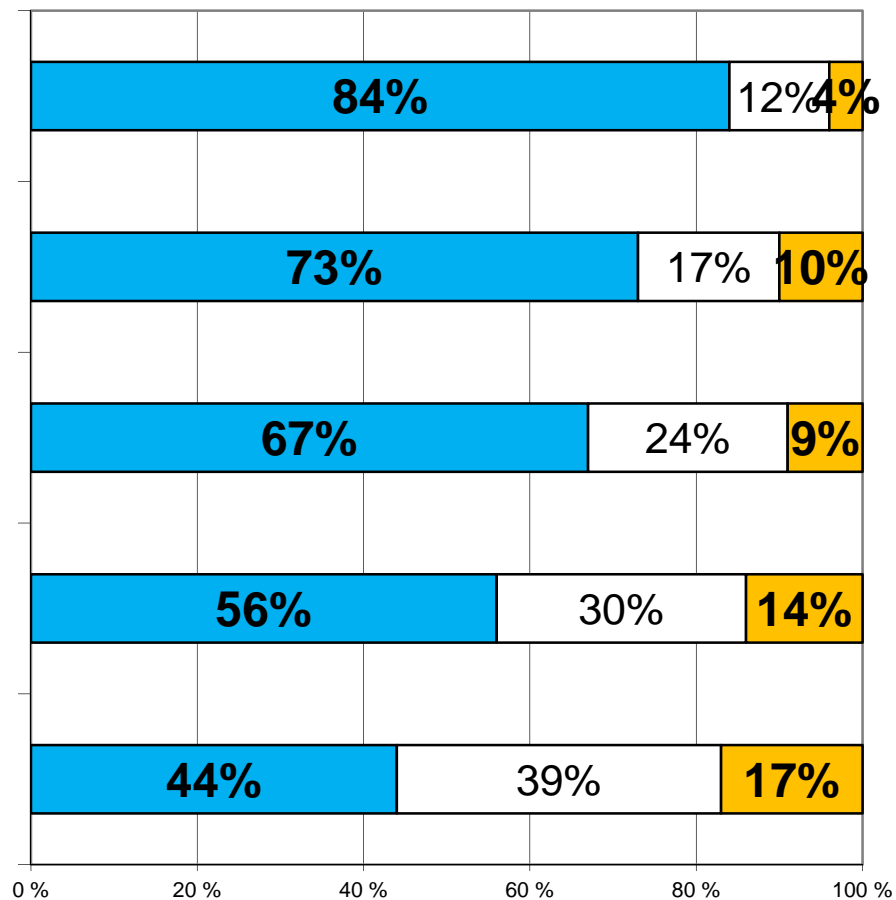
Palvelujen tarjoaminen mahdollisimman lähellä kotia

Palvelujen säilyminen kunnan järjestämänä

Mahdollisuus käyttää joustavasti myös naapurikuntien palveluja

Mahdollisuus valita kunnan järjestämä verorahoitteinen palvelu julkisen ja yksityisen palveluntuottajan välillä (palveluseteli)

Palvelujen monipuolisuuden ja korkean laadun varmistaminen, vaikka se vaatisi palvelupisteiden vähentämistä



■ tärkeätä    □ neutraali    ■ ei tärkeätä

# Lisätietoja:

## Kuntalaistutkimus 2015:

[www.kunnat.net/arttu2](http://www.kunnat.net/arttu2) > Osaprojektit > Kuntalaistutkimus 2015.

<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/projektit/arttu2/osaprojektit/kuntalaistutkimus/Sivut/default.aspx>

### **Mediatiedote 19.11.2015 osatuloksista:**

"Kunnalliset terveystalvelut ovat mainettaan parempia"

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/11/Sivut/kuntalaistutkimus-sote.aspx>

### **Mediatiedote 14.10.2015 osatuloksista:**

"Kuntalaiset haluavat vaikuttaa lähiympäristöään laajemmin"

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/10/Sivut/arttu2-kuntalaiskysely-kuntalaiset-haluavat-vaikuttaa.aspx>

### **Mediatiedote 16.7.2015 osatuloksista:**

"Kuntalaiset uskovat oman kotikuntansa vetovoimaan"

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/07/Sivut/arttu-kuntalaiskysely-osatutkimus-arvio-kunnasta-ja-paattajista.aspx>

### **Mediatiedote 10.6.2015 ensimmäisistä osatuloksista:**

"Asukkaiden luottamus kunnan päättäjiin lievästi nousussa".

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/06/Sivut/asukkaiden-luottamus-kunnan-paattajiin-lievasti-nousussa.aspx>

### **Mediatiedote 27.3.2015 kuntalaiskyselyn käynnistymisestä:**

"32 000 suomalaiselta kysytään mielipidettä kuntien palveluista ja päätöksenteosta"

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/03/Sivut/Kuntalaisten-suhtautumista-kuntiin-selvitetaan.aspx>

## ARTTU2-tutkimusohjelma:

[www.kunnat.net/arttu2](http://www.kunnat.net/arttu2) - [www.kommunerna.net/arttu2](http://www.kommunerna.net/arttu2)

### **Mediatiedote 9.12.2014 tutkimusohjelman käynnistymisestä:**

"Laaja tutkimusohjelma arvioi kunnissa toteutuneita ja tulevia uudistuksia".

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/12/Sivut/tutkimusohjelma-arttu.aspx>

# Aikaisempia kuntalaistutkimusraportteja

## Kuntalaiset ja kunnat muutoksessa.

ARTTU-tutkimuksia nro 31. (2014)

[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3063](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3063)

## Kuntalaiset uudistuvissa kunnissa.

ARTTU-tutkimuksia nro 9. (2011)

[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=2592](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2592)

## Kuntalainen - kansalainen.

KuntaSuomi 2004 -tutkimuksia nro 56. (2006)

[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=313](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=313)

## Kuntalaisen monet roolit.

KuntaSuomi 2004 -tutkimuksia nro 37. (2002)

[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=112](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=112)

## Kuntalaisten valta ja valinnat.

KuntaSuomi 2004 -tutkimuksia nro 97. (1998)

(ei saatavissa sähköisenä verkkojulkaisuna)

