

Uutta ARTTU2-ohjelmasta

Parhaat mahdolliset palvelut kaikille kuntalaisille? Kuntalaisten mielipiteet kunnallisista palveluista ARTTU2- tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017

Marianne Pekola-Sjöblom, Kuntaliitto

RAPORTIN SISÄLTÖ

1 Johdanto	2
2 Kunnallisia palveluja koskevien mielipiteiden mittaamisesta	2
3 Kunnalliset palvelut kokonaiskuvassa	3
Kunnallisten palvelujen käyttö	3
Mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta	4
Mielipiteet palvelujen saavutettavuudesta	6
4 Arviot yksittäisistä kunnallisista palveluista sektoreittain tarkasteltuna	10
5 Kuntalaisten kokonaisarviot palvelujen hoidosta sekä saavutettavuudesta ja saavutettavuudesta	13
Yleisarviot palvelutyytyväisyydestä ja palvelujen saavutettavuudesta vuosina 2015 ja 2017	14
Yleisarviot erikokoisissa ja -tyyppisissä kunnissa	16
Yleisarviot kuntatasolla	16
6 Kuntalaisten yksilöominaisuudet ja palveluarviot	18
7 Kuntalaisten suhtautuminen yksityisiin palveluihin	19
Lääkäripalvelut ja hammashoito lähikuvassa	20
8 Yhteenvedo	21
Lähteet	23
Liitteet	

Keskeiset havainnot

Kuntalaiset pitävät kunnallisia palveluja hyvin hoidettuina ja kohtuullisen hyvin saavutettavina. Yhdeksän kymmenestä kevään 2017 kuntalaiskyselyyn vastanneesta kuntalaisesta on pikemmin tyytyväinen kuin tyytymätön kunnallisiin palveluihin. Arviot kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta ovat parantuneet vuodesta 2015. Palveluja käyttäneet ovat pääsääntöisesti tyytyväisempiä kuin ne, joilta puuttuu omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä.

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyden eroja selittävät monet yksilöominaisuudet, erityisesti ikä ja ammatti-asema, mutta myös esimerkiksi sukupuoli ja äidinkieli. Tyytyväisimpiä kunnallisiin palveluihin ovat vähintään 70-vuotiaat, kansa- tai peruskoulun käyneet ja eläkeläiset. Lisäksi naiset ovat jonkin verran tyytyväisempiä kuin miehet ja ruotsinkieliset tyytyväisempiä kuin suomenkieliset.

Yleisellä tasolla esitettävät tulokset peittävät alleen paikoin merkittäviä näkemuseroja palvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta niin yksittäisten palvelujen kuin myös yksittäisten kuntien ja kuntaryhmien välillä. Eri sektoreista suurimpia vaihteluita on nähtävissä sosiaalipalveluissa, vähiten kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa sekä teknisissä palveluissa.

Kuntalaisten palvelumieliä ovat voimakkaassa yhteydessä muun muassa kunnan päätöksentekoon luottamuksen, osallistumistapojen vaikuttavuusarvioiden, kotikuntasamaistumisen sekä kunnan vetovoimaa mittaavan ”hyvä asua ja elää” -väittämän kanssa. Tulokset ovat siten merkityksellisiä paitsi kunnallisten palvelujen yleistilan kuvaajina, niin myös kuntatasolla toiminnan arvioinnin ja kehittämisen välineinä.

1 Johdanto

Kuntapalvelut, niiden saatavuus, saavutettavuus ja laatu ovat kestoaiheita julkisessa keskustelussa. Kuntapalvelut ovat olleet erityisesti Paras-uudistuksen vuonna 2005 käynnistämän uudistusaallon keskiössä. Niin Paras-hankkeessa kuin myös sitä seuranneissa kuntarakenneuudistuksessa ja uusimmassa, parhaillaan valmisteltavassa maakunta- ja sote-uudistuksessa tavoitteena on laadukkaiden ja kaikille saatavilla olevien palvelujen turvaaminen kuntalaisille toimintaympäristön muutosten tuomista haasteista huolimatta.

Kuntalaisten, kansalaisten, palvelujen käyttäjien tai asiakkaiden mielipiteitä kartoitettavia selvityksiä tehdään runsaasti eri tarkoituksiin. Mielipidekartoituksia tehdään sekä oman toiminnan kehittämiseen ja arviointiin kuin myös yleisemmin taloudellisten toimintaedellytysten ja toimintaympäristön nopeisiin ja osin yllättäviinkin muutoksiin vastaamiseksi ja toiminnan tehostamiseksi. Kuntalais- ja asiakaslähtöisyyden korostuminen sekä kansalaisten ja kuntalaisten voimistuvat odotukset ja vaatimukset saada verorahoilleen vastinetta lisäävät paineita palvelujen tehokkaalle ja tulokselliselle tuottamiselle.

Aktiivinen ja voimistunut keskustelu kunnallisista palveluista antaa helposti negatiivisen mielikuvan kunnallisten palvelujen hoidon tasosta. Erilaiset selvitykset kuitenkin osoittavat, että kunnalliset palvelut ovat mainettaan parempia eli kuntalaiset ovat yleisesti kohtuullisen tyytyväisiä kunnallisiin palveluihin. Siitä kertoo esimerkiksi keväällä 2015 toteutetun ARTTU2-kuntalaiskyselyn tulokset, joiden mukaan 87 prosenttia vastanneista oli tyytyväisiä saamiinsa kuntapalveluihin ja 81 prosenttia piti kuntapalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta hyvänä. (Suomen Kuntaliitto 19.11.2015 ja 26.11.2015)

Sekä kevään 2017 että myös aiempien kuntalaiskyselyjen tulosten perusteella tiedetään myös, että enemmistö kuntalaisista pitää tärkeänä palvelujen tarjoamista mahdollisimman lähellä kotia, palvelujen säilymistä kunnan järjestämänä, mahdollisuutta käyttää joustavasti myös naapurikuntien palveluja ja mahdollisuutta valita kunnan järjestämä verorahoitteinen palvelu julkisen ja yksityisen palveluntuottajan välillä. (esim. Pekola-Sjöblom 2014, 126-127; Suomen Kuntaliitto 26.11.2015, Kuntalaiskysely 2017)

2 Kunnallisia palveluja koskevien mielipiteiden mittaamisesta

Tässä raportissa kartoitetaan kuntalaisia palvelujen käyttäjinä ja arvioitsijoina osana ARTTU2-tutkimusohjelmaa keväällä 2017 toteutettua, 40 kuntaan kohdistunutta kuntalaiskyselyä. Kysely on jatkoa Kuntaliiton vuosina 1996, 2000, 2004, 2008 ja 2011 ja 2015 toteuttamille kuntalaiskyselyille.

Kevään 2017 kysely lähetettiin kaikkiaan 32 450 täysi-ikäiselle kuntalaiselle ja siihen vastasi 11 856 kuntalaista eli 36,5 prosenttia koko otoksesta. Kyselyjen vastausprosentit ovat olleet jo pitkään laskusuunnassa ja tämän kyselyn vastausaktiivisuus on vähintään yhtä hyvä kuin muissa vastaavatyypisissä kyselyissä. Esimerkiksi FCG:n vuonna 2016 toteuttamassa Kaupunki- ja

kuntapalvelututkimuksessa vastausprosentti oli 28,9 (FCG 2016, 3) ja STKL:n (nyk. Sosten) vuoden 2009 kansalaisbarometrissä 29 (Siltaniemi et al. 2009, 23).

Tarkastelun kohteina ovat kuntalaisten mielipiteet kaikkiaan 43 yksittäisestä, sosiaali-, terveys-, varhaiskasvatus- ja opetus, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluja sekä teknistä sektoria edustavasta palvelusta. Kuntalaisten arvioita tarkastellaan palvelujen hoidon (palvelutyytyväisyys) sekä palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmista. Samalla kartoitetaan, onko kuntalaisilla omakohtaisia kokemuksia arvioitavina olevista palveluista. Tämän raportin nimi ”Parhaat mahdolliset palvelut kaikille kuntalaisille?” on poimittu erään kyselyyn vastanneen kuntalaisen kirjoittamasta kommentista, jota voisi tulkita kunnallisiin palveluihin kohdistuviksi odotuksiksi, toiveiksi ja/tai vaateiksi, mutta parhaassa tapauksessa myös toteamukseksi. Raportin nimen mukaisesti tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään, miten hyvin tutkimuskunnissa on pystytty vastaamaan kuntalaisten palveluodotuksiin.

Palvelumieliä tarkastellaan paitsi yksittäisten palvelujen tasolla myös sektoreittain sekä kunnallisia palveluja summaavalla yleisellä tasolla. Lisäksi tehdään ajallista tarkastelua ja verrataan tuloksia erityisesti samojen ARTTU2-tutkimuskuntien kuntalaisille keväällä 2015 tehdyn vastaavan kuntalaiskyselyn tuloksiin.

Palvelujen käyttöä ja palvelujen hoito koskevia arvioita mittaavan kysymyspatteriston tarkka kysymysmuotoilu on seuraava:

Mitä kuntasi järjestämiä palveluja tai toimia olet käyttänyt, ja miten kuntasi järjestämiä palveluja on mielestäsi hoidettu?

A. Käyttö: Oletko Sinä tai perheenjäsenesi käyttänyt alla mainittuja palveluja viimeisen 12 kuukauden aikana? Valitse vaihtoehto 1 (ei) tai 2 (kyllä)

B. Palvelujen hoito: Arvioi palvelujen/toimien hoitamista asteikolla 1 (erittäin huonosti) – 5 (erittäin hyvin).

HUOM! Esitä arviot kaikista palveluista, vaikkeet olisi käyttänyt sitä viimeisen 12 kuukauden aikana.

Kuntalaisten arvioita palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta on kysytty seuraavassa muodossa:

Miten arvioit kuntasi järjestämien palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta?

Arvioi asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä).

Edellä mainitut kysymykset olivat käytössä samanmuotoisina myös edellisessä, vuoden 2015 kuntalaiskyselyssä sekä lähes samanmuotoisina osana Paras-ARTTU-ohjelmaa vuosina 2008 ja 2011 toteutetuissa kuntalaiskyselyissä. Lisäksi kysymys palvelujen käytöstä ja palvelujen hoidosta on ollut samassa muodossa mukana jo KuntaSuomi 2004 -tutkimusohjelman kuntalaiskyse-

lyissä vuosina 1996, 2000 ja 2004. (ks. esim. Pekola-Sjöblom, Helander & Sjöblom 2006, 341-342; Pekola-Sjöblom 2014, 210-211)

3 Kunnalliset palvelut kokokuvassa

Kunnallisten palvelujen käyttö

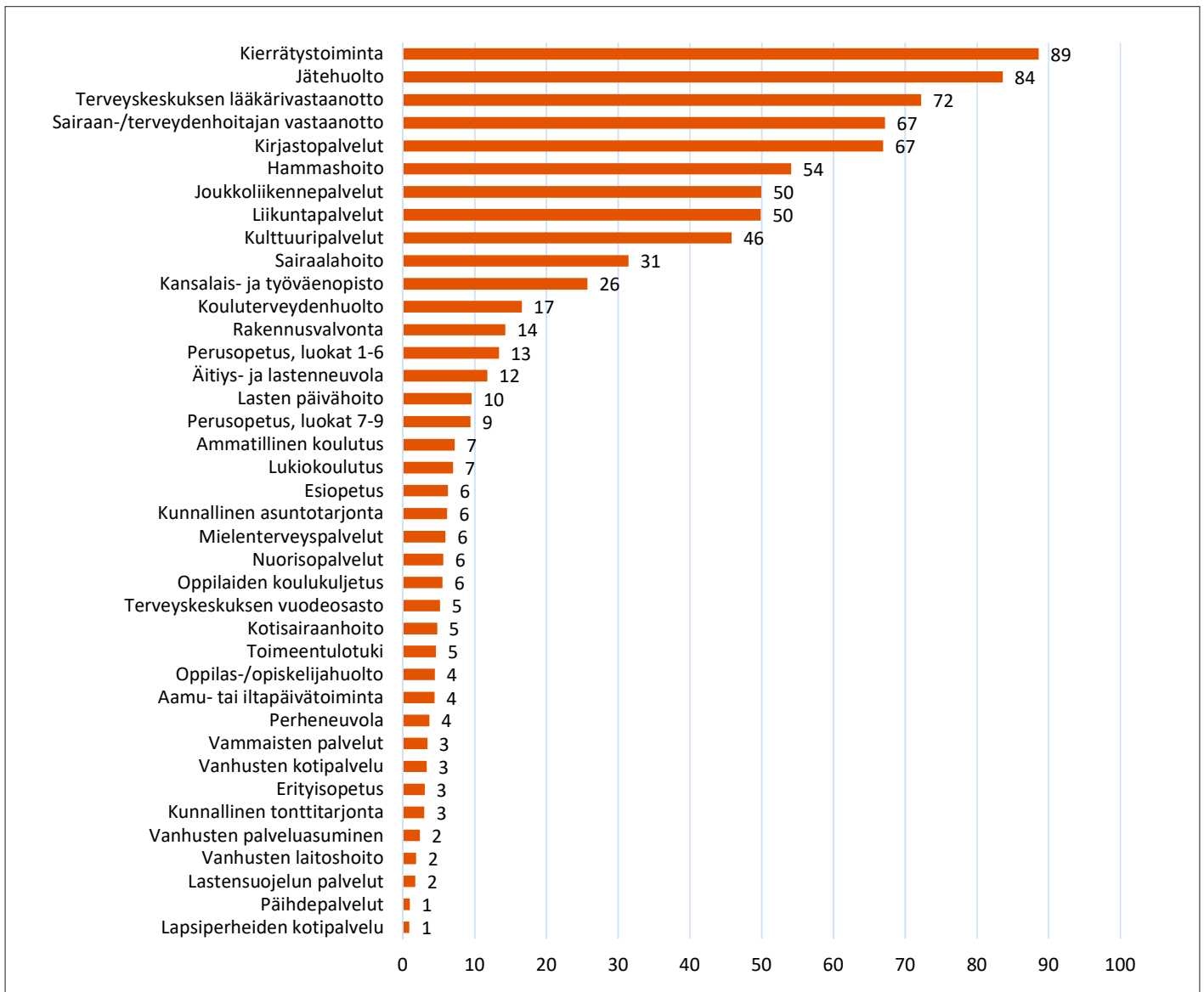
Kunnallisten palvelujen käyttökokemukset viimeiseltä 12 kuukaudelta vaihtelevat kuntalaiskyselyyn vastanneiden kuntalaisten tai perheenjäsenten keskuudessa merkittävästi kysytyjen yksittäisten palvelujen osalta. Kyselyyn vastanneilta kuntalaisilta puuttuu omakohtainen viimeaikainen käyttökokemus valtaosasta palveluista.

Selvästi yleisimmin käytettyjä palveluja edustavat kierrätystoiminta (89 %), jätehuolto (84%) ja terveyskeskuksen lääkärivastaanotto (72 %). Vähintään puolella kyselyyn vastanneista on

käyttökokemusta myös sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottopalvelusta (67 %), kirjastopalveluista (67 %), hammashoidosta (54 %), joukkoliikennepalveluista (50 %) ja liikuntapalveluista (50 %). Vähiten käytettyihin palveluihin kuuluvat erityisesti sosiaalipalveluihin lukeutuvat lapsiperheiden kotipalvelu (0,9 %) ja päihdepalvelut (0,9 %), lastensuojelun palvelut (1,7 %) sekä vanhusten laitoshoido (1,8 %). (kuvio 1)

Kunnallisista palveluista omakohtaista käyttökokemusta omaavien kuntalaisten osuudet vaihtelevat paitsi palveluittain myös tutkimuskunnittain – osassa palveluja jopa erittäin suuressa määrin. Ajalliset muutokset vuodesta 2015 ovat kuitenkin pääosin vähäisiä. Runsaassa puolessa palveluita käyttäjien osuus on hieman vähentynyt, vajaassa puolessa hieman kasvanut ja parin palvelun osalta pysynyt ennallaan. (liitteet 1 ja 3)

Ylivoimaisesti suurinta eroa kuntien välisissä käyttäjien osuuksissa on joukkoliikennepalvelujen kohdalla, vaihdellen kolmesta



Kuvio 1. Erilaisia kunnallisia palveluja viimeisen 12 kuukauden aikana käyttäneiden kuntalaisten osuudet ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. (% vastanneista, N = 10 610–11 617).

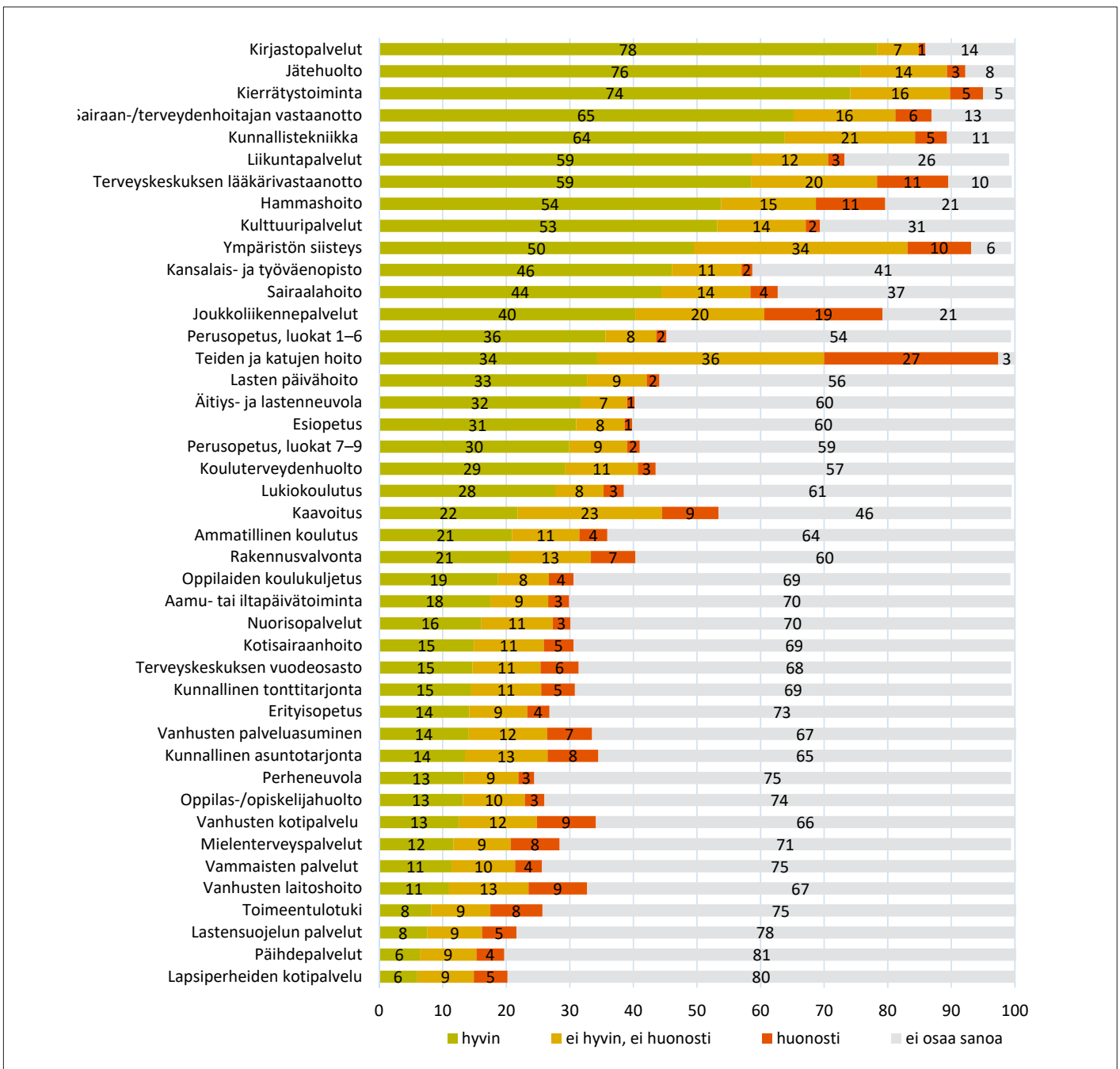
prosentista 91 prosenttiin. Esimerkkejä muista suurista kuntien välisiä eroja edustavista palveluista ovat liikunta- ja kulttuuripalvelut. Edellä mainituissa palveluissa kuntien väliset äärivaihtelut ovat hieman kasvaneet vuodesta 2015. Pienimmät kuntien väliset käyttösuuksien vaihtelut löytyvät vähiten käytetyistä palveluista, lähinnä sosiaalipalveluista. (liite 1)

Palvelujen käyttösuuksien vaihtelut antavat kuvaa myös siitä, missä määrin kuntalaisten antamissa palveluarvioissa on kyse palvelujen käyttäjien ja missä määrin yleisemmistä veronmaksajien arvioista.

Mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta

Seuraavassa kuvataan yksittäisiä palveluja koskevista arvioista muodostuvaa kokokuvaa paitsi kaikkien palvelujen hoitoa koskevien vastausjakaumien avulla myös tarkastelemalla parhaiten ja heikoiten sijoittuneita palveluja palvelutyytyväisyyden sekä palvelun saatavuuden ja/tai saavutettavuuden näkökulmista. Prosenttijakaumat kustakin yksittäisestä palvelusta löytyvät liitteistä 2 ja 3.

Kunnallisten palvelujen hoitoa koskevasta vastausjakaumasta (kuvio 2) on nähtävissä suuret vaihtelut kuntalaiskyselyn sisäl-



Kuvio 2. Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Vastausten %-jakaumat, N = 6 780–10 814.

tämien 43 yksittäisen kunnallisen palvelun hoitoa koskevista kuntalaisarvioista. Positiivisimmat arviot saaneissa palveluissa tyytyväisten kuntalaisten osuus on yli 70 prosenttia, toisessa ääripäässä tyytyväisten osuus jää alle kymmenesosaan vastanneista. Kymmenessä palvelussa tyytyväisten osuus on vähintään puolet.

Aiempien vastaavien kyselyjen tapaan myös tässä kyselyssä on nähtävissä lukuisia palveluja, joissa enemmistö vastanneista ei ole ottanut kantaa siihen miten hyvin tai huonosti kyseessä oleva palvelu on hoidettu.

Palvelutyytyväisyysvertailun kärkipäähän sijoittuvat samat kunnalliset palvelut kuin edellisellä mittauskerralla vuonna 2015 eli kirjastopalvelut, jätehuolto, äitiys- ja lastenneuvola, kansalais- ja työväenopisto sekä liikuntapalvelut. Myös kierrätystoiminta ja esiopetus ovat saaneet molemmilla kyselykerroilla korkeat tyytyväisyysarviot. Kirjastopalvelut ovat kuntalaisten tyytyväisyysarvioissa vuoden 2015 tapaan täysin kiistaton ykkönen: peräti 91 prosenttia ko. palvelun hoitoon kantaa ottaneista kuntalaisista pitää kirjastopalveluja melko tai erittäin hyvin hoidettuna kunnallisena palveluna. Kaikkien kärkikymmenikköön sijoittuvien palvelujen tyytyväisyysarvio on keskiarvolla (asteikko 1-5) mitattuna parantunut vuodesta 2015. (taulukko 1, liite 5)

Vähiten tyytyväisiä kyselyyn vastanneet kuntalaiset ovat olleet toimeentulotukeen, lapsiperheiden kotipalveluun, teiden ja katujen hoitoon ja vanhusten laitoshoittoon. Näistä toimeentulotuki on kuitenkin ainut palvelu, jonka saama palvelutyytyväisyysarvo on kriittisen arvon 3 alapuolella, toisin sanoen toimeentulotuen hoitoon suhtaudutaan pikemmin kriittisesti kuin positiivisesti. Heikoimmat palvelutyytyväisyysarviot saaneet palvelut ovat samoja kuin vuonna 2015, joskin niiden keskinäinen järjestys on osin muuttunut.

Toimeentulotuen kohdalla on huomattava, että perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alussa. Käytännössä kevätkausi 2017, jolloin kuntalaiskysely toteutettiin, on ollut toimeentulotuen tehtävänsiirron siirtymäaikaa kunnissa ja kyselyn tulokset heijastavat siten muutosvaiheen tilannetta.

On merkillepantavaa, että toimeentulotukea lukuun ottamatta heikoimpien palvelujen listalle sijoittuneiden palvelujen arviot ovat parantuneet vuodesta 2015. Lapsiperheiden kotipalvelua, teiden ja katujen hoitoa, vanhusten laitoshoittoa ja lastensuojelun palveluita koskevat arviot ovat muuttuneet lievän kriittisestä lievän positiiviseksi. (taulukko 1, liitteet 4-5)

Taulukko 1. Kuntalaisten arviot palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Parhaiten ja heikoiten sijoittuneet kunnalliset palvelut. (Asteikolla 1–5 suurimmat ja pienimmät keskiarvot saaneet palvelut. Palvelujen hoitoa koskevissa arvioissa vaihtoehto 'ei osaa sanoa' rajattu tarkastelun ulkopuolelle.)

Parhaiten hoidetut palvelut asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettuna pidetään.	k-a	% pitää hyvin hoidettuna (pl. eos-vastaukset)	Huonoimmin hoidetut palvelut asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonommin hoidettuna pidetään.	k-a	% pitää hyvin hoidettuna (pl. eos-vastaukset)
Kirjastopalvelut	4,45	91	Toimeentulotuki	2,98	32
Jätehuolto	4,16	81	Lapsiperheiden kotipalvelu	3,04	37
Äitiys- ja lastenneuvola	4,11	79	Teiden ja katujen hoito	3,05	36
Kansalais- ja työväenopisto	4,08	79	Vanhusten laitoshoidto	3,06	34
Liikuntapalvelut	4,08	79	Päihdepalvelut	3,11	33
Kierrätystoiminta	4,06	78	Lastensuojelun palvelut	3,12	35
Esiopetus	4,04	78	Vanhusten kotipalvelu	3,13	34
Sairaana-/terveydenhoitajan vastaanotto	4,02	75	Kunnallinen asuntotarjonta	3,19	39
Perusopetus, luokat 1-6	4,02	78	Mielenterveyspalvelut	3,20	40
Kulttuuripalvelut	4,01	77	Vanhusten palveluasuminen	3,27	42
Parhaiten saatavissa/saavutettavissa olevat palvelut asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä parempana saavutettavuutta pidetään.	k-a	% pitää hyvin saatavana/ saavutettavana (pl. eos-vastaukset)	Huonoiten saavutettavissa olevat palvelut asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonompina saavutettavuutta pidetään.	k-a	% pitää hyvin saatavana/ saavutettavana (pl. eos-vastaukset)
Kirjastopalvelut	4,40	90	Toimeentulotuki	2,88	28
Perusopetus, luokat 1–6	4,22	85	Vanhusten laitoshoidto	2,90	29
Perusopetus, luokat 7–9	4,16	83	Lapsiperheiden kotipalvelu	2,90	26
Esiopetus	4,13	82	Päihdepalvelut	3,02	30
Jätehuolto	4,07	79	Vanhusten palveluasuminen	3,05	34
Äitiys- ja lastenneuvola	4,03	77	Mielenterveyspalvelut	3,06	35
Liikuntapalvelut	4,01	76	Lastensuojelun palvelut	3,11	34
Kierrätystoiminta	4,00	76	Vanhusten kotipalvelu	3,12	36
Lukiokoulutus	3,99	77	Kunnallinen asuntotarjonta	3,12	36
Kansalais- ja työväenopisto	3,98	75	Hammashoidto	3,18	44

Mielipiteet palvelujen saatavuudesta

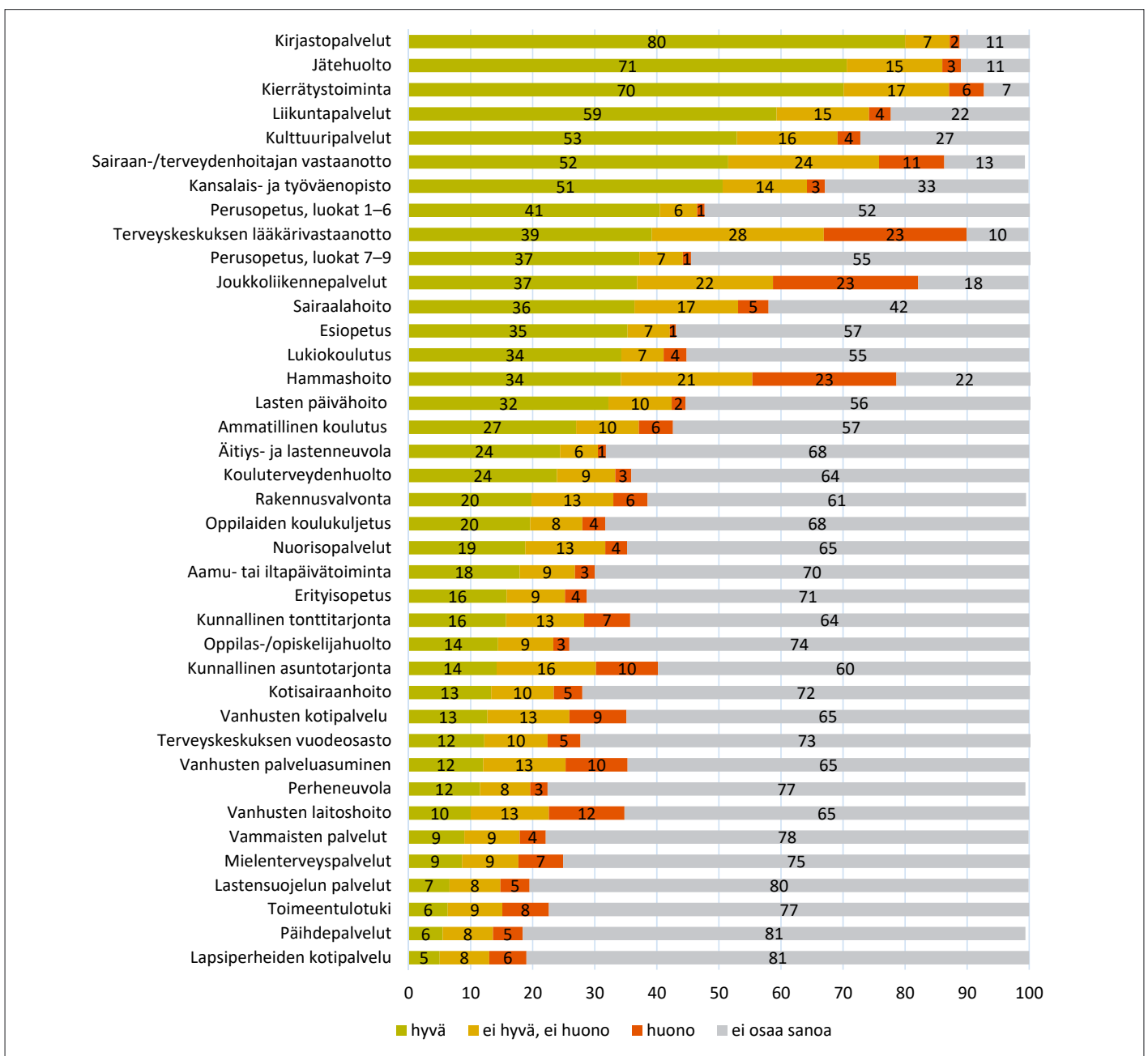
Kunnallisten palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koskevasta vastausjakaumasta (kuvio 3) voidaan havaita vastaavat suuret vaihtelut kuin kuntalaiskyselyn sisältämistä yksittäisen kunnallisen palvelun hoitoa koskevista kuntalaisarvioista.

Positiivisimmat arviot saaneissa palveluissa saatavuutta ja saavutettavuutta melko tai erittäin hyvänä pitävien kuntalaisten osuus on vähintään 70 prosenttia, toisessa ääripäässä osuus jää alle kymmenesosaan vastanneista. Seitsemässä palvelussa tyytyväisten osuus on yli puolet vastanneista. Kuten palvelujen hoitoa koskevista arvioista, myös tässä on nähtävissä lukuisia palveluja, joissa enemmistö vastanneista ei ole ottanut kantaa

siihen miten hyvin tai huonosti kyseessä oleva palvelu on saatavissa ja/tai saavutettavissa. (kuvio 3 ja liite 3)

Kun tarkastellaan palvelujen saavutettavuutta keskiarvoina asteikolla 1-5, jättäen tarkastelun ulkopuolelle kantaa ottamattomien vastaukset, muuttuu parhaiten sijoittuneiden palvelujen kärkijoukko hieman. Parhaiten saatavissa ja/saavutettavissa olevat palvelut ovat joka tapauksessa pääosin samoja, jotka ovat myös tyytyväisyysarvioiden kärjessä.

Selvästi parhaiten saatavissa ja saavutettavissa olevana kunnallisena palveluna pidetään kirjastopalveluja. Kärkilistalta löytyvät myös perusopetus, esiopetus, jätehuolto, äitiys- ja lastenneuvola, liikuntapalvelut, kierrätystoiminta, lukiokoulutus sekä kansalais-



Kuvio 3. Kuntalaisten arviot kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Vastausten %-jakaumat, N = 10 685–11 649.

ja työväenopistot. Kaikkien kärkeilisten palvelujen saatavuus-/saavutettavuusarviot ovat parantuneet hieman vuodesta 2015. (liitteet 3-5)

Huomion arvoista on, että saavutettavuusarvioiden kärkeilistalle sijoittuneista palveluista perusopetuksen ala- ja yläluokkien, esiopetuksen ja lukiokoulutuksen saatavuutta ja saavutettavuutta on pidetty parempana kuin ko. palvelun hoitoa. Tämä poikkeuksellinen tuloshavainto on nähtävissä myös muissa tarkastelussa olevissa yksittäisissä opetuspalveluissa, mutta rajoittuu vain ja ainoastaan opetuspalveluihin.

Heikoimmat saatavuus- ja saavutettavuusarviot kohdistuvat toimeentulotukeen, vanhusten laitoshoidon ja lapsiperheiden kotipalveluun. Näiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen suhtaudutaan pikemmin kriittisesti kuin positiivisesti. Kolmen palvelun, toisin sanoen terveyskeskuksen lääkärivastaanotto- ja joukkoliikennepalvelujen sekä hammashoidon kohdalla saatavuutta ja saavutettavuutta huonona pitäneitä on lähes joka neljäs kyselyyn vastanneista.

Useimpien palvelujen saatavuus- ja saavutettavuusarviot ovat parantuneet vuodesta 2015, ainoana poikkeuksina toimeentulotuki sekä kunnallinen tonttitarjonta (liitteet 4-5).

Palvelujen hoito käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna

Edellä on tarkasteltu kunnallisten palvelujen käytön yleisyyttä kuntalaisten keskuudessa sekä kuntalaisten mielipiteitä kunnallisten palvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta ja/tai saatavuudesta. Tarkastelut ovat koskeneet kaikkien kuntalaiskyselyyn vastanneiden asukkaiden mielipiteitä riippumatta siitä onko vastanneilla omakohtaista kokemusta kyseessä olevien kunnallisten palvelujen käytöstä. Yleisellä tasolla esitetyt mielipiteet heijastavat kuntalaisten näkemyksiä vähintäänkin veronmaksajana ja äänestäjänä. Niiden kuntalaisten mielipiteet, joilla ei ole omakohtaista kokemusta arvioimastaan palvelusta, heijastavat enemmän tai vähemmän vastaajan mielikuvia palvelusta. (esim. Pekola-Sjöblom 2011, 106-107; Pekola-Sjöblom 2014, 102-104)

Kuviossa 4 sekä liitteissä 6 ja 8 on kuvattuna kunnallisia palveluja viimeisen 12 kuukauden aikana käyttäneiden kuntalaisten mielipiteitä palvelujen hoidosta verrattuna niihin kuntalaisiin, joilla ei ole omakohtaista viimeaikaista kokemusta. Käyttäjänäkemyksen avulla saadaan tietoa siitä, miten hyvin kunnissa on onnistuttu tyydyttämään kuntalaisten todellisia palvelutarpeita.

Käyttäjät. Kaikki kunnalliset palvelut ovat saaneet palvelujen käyttäjiltä pikemmin positiivisen kuin negatiivisen arvion, toisin sanoen kaikissa palveluissa arvio ylittää asteikolla 1-5 kriittisen arvon 3 (kuvio 4 ja liite 6). Useimmissa palveluissa käyttäjien arvio palvelun hoidosta on hyvinkin positiivinen. Selvästi tyytyväisimpiä käyttäjät ovat olleet kirjastopalveluihin, äitiys- ja lastenneuvoloihin, esiopetukseen sekä kansalais- ja työväenopistoihin. Nämä ovat samoja palveluita, jotka ovat saaneet parhaat käyttäjäarviot myös aiemmissa vastaavissa kuntalaiskyselyissä (vrt. esim. Pekola-Sjöblom 2014, 103).

Toistakymmentä muutakin kunnallista palvelua ovat saaneet arvon 4,0 ylittävät arviot. Kolme heikoimman käyttäjäarvion palvelua ovat toimeentulotuki, lastensuojelun palvelut ja kunnallinen asuntotarjonta. Nämä kuten useimmat muutkin palveluarvioiden häntäpäähän sijoittuneet palvelut edustavat ylipäättään vähän käytettyjä palveluita.

Ei-käyttäjät. Ensinnäkin on huomattava, että ne vastaajat, joilla ei ole omakohtaista viimeaikaista kokemusta kunnallisista palveluista, suhtautuvat pääsääntöisesti kriittisemmin palvelun hoitoon kuin palvelua käyttäneet. Siitä huolimatta lähes puolessa arvioituja kunnallisia palveluja myös ei-käyttäjien arviot palvelun hoidosta ovat vähintään kohtuullisen hyviä ja lähes kaikissa palveluissa arvio on pikemmin positiivinen kuin negatiivinen.

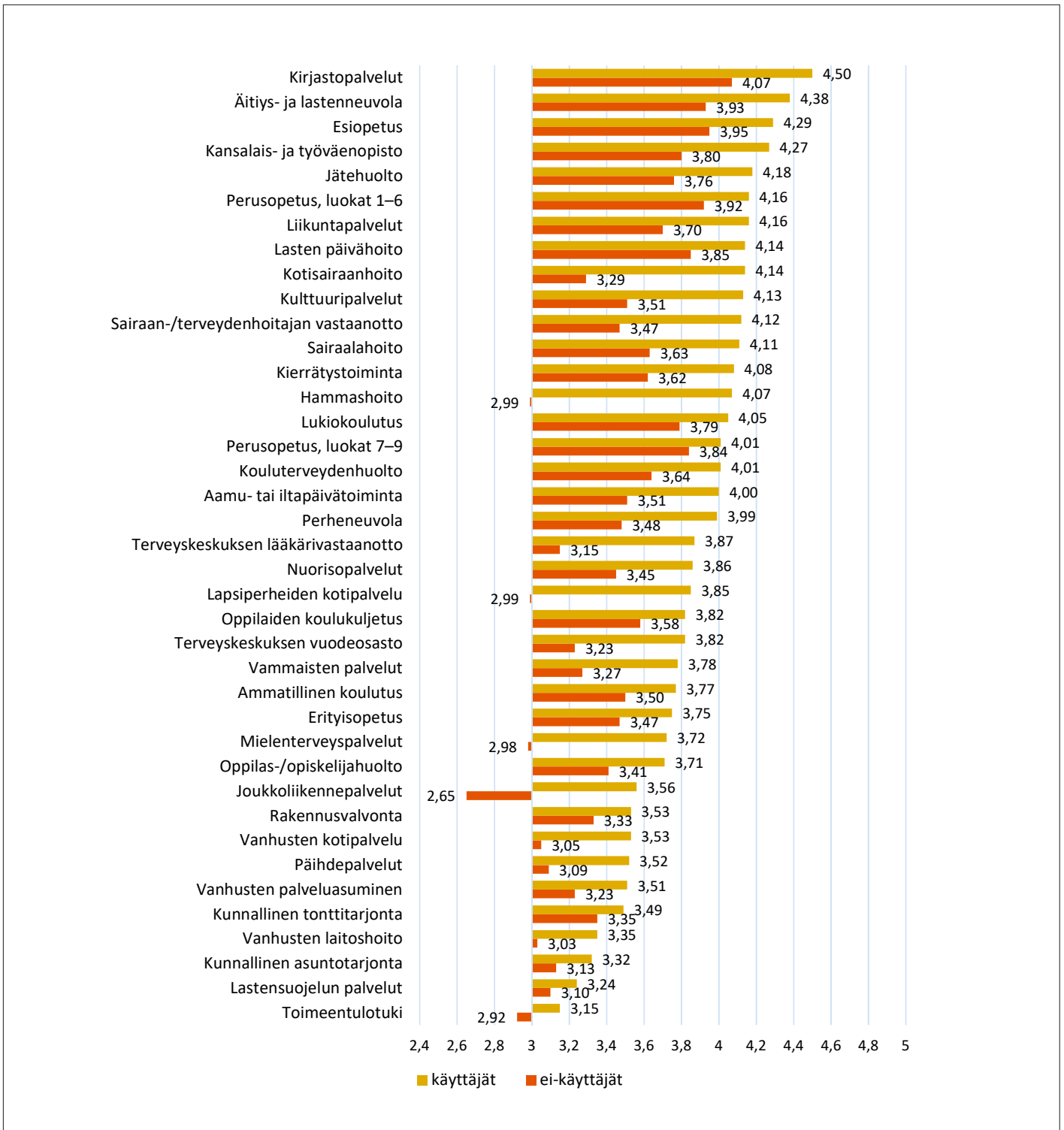
Tarkasteltavista kuntapalveluista vain neljän osalta arvio palvelun hoidosta on pikemmin kriittinen kuin positiivinen. Selvästi kriittisimmän ei-käyttäjät suhtautuvat joukkoliikennepalveluihin. Kriittisyyden voidaan tulosten perusteella päätellä ainakin osin selittyvän joukkoliikennepalvelujen huonosta saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Myös suhtautuminen toimeentulotuen, mielenterveyspalvelujen, hammashoidon ja lapsiperheiden kotipalvelujen hoitoon on pikemminkin hieman kriittinen kuin positiivinen.

Käyttäjien ja ei-käyttäjien arviot kunnallisten palvelujen hoidosta eroavat toisistaan selvästi eniten hammashoidossa. Myös arviot muun muassa joukkoliikennepalveluissa, lapsiperheiden kotipalvelussa ja kotisairaanhoidossa ovat merkittäviä palvelun käyttäjien ja ei-käyttäjien välillä. Vähiten näkemykset vaihtelevat lastensuojelun palveluissa sekä kunnallisen tonttitarjonnan ja perusopetuksen yläluokkien kohdalla.

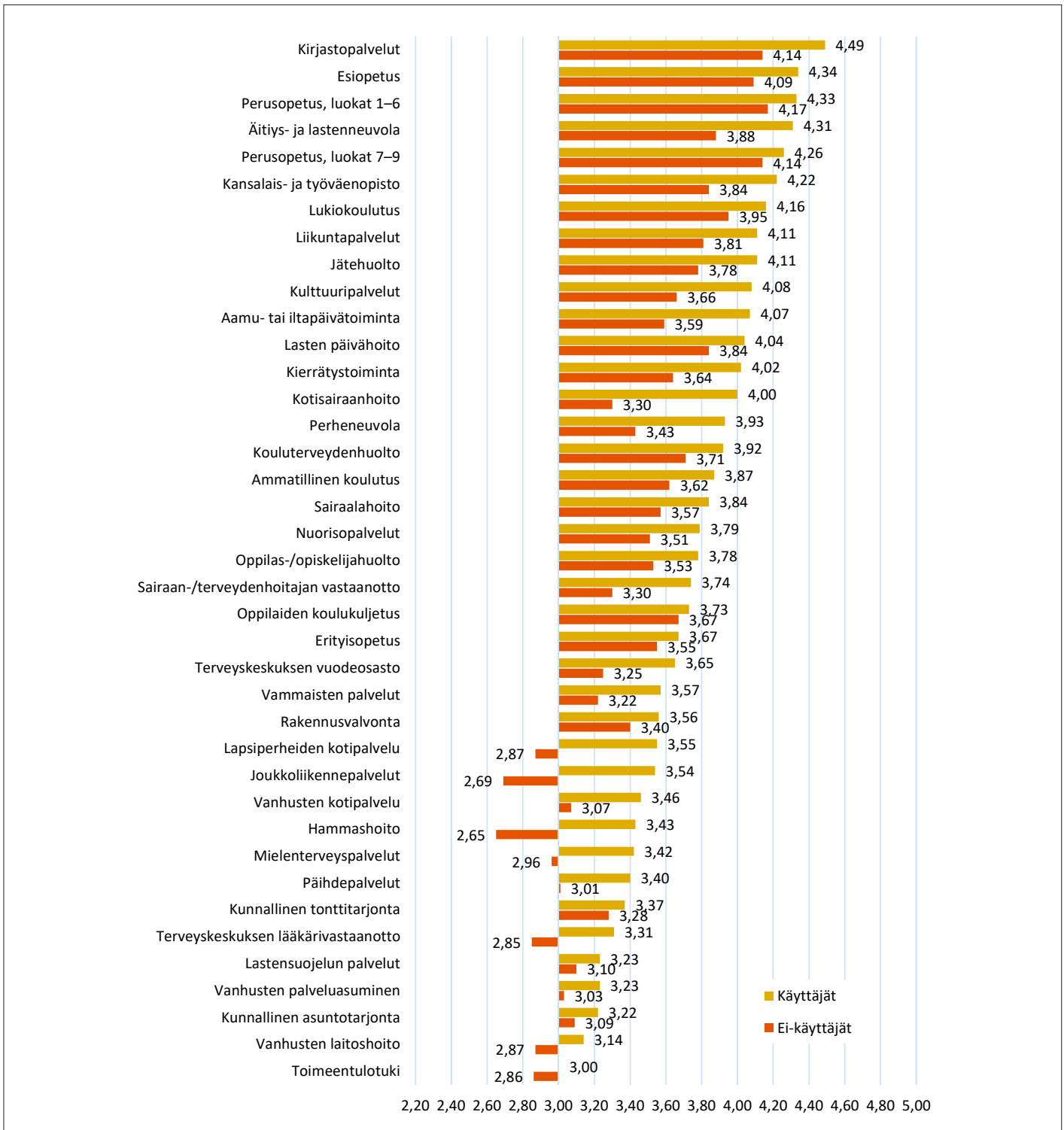
Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna

Käyttäjät. Käyttäjät pitävät lähes kaikkien kunnallisten palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta pikemmin hyvänä kuin huonona, aivan kuten kuin palvelujen hoitoakin. Useimpien palvelujen kohdalla käyttäjien arvio palvelun hoidosta on hyvinkin positiivinen. Selvästi tyytyväisimpiä käyttäjät ovat olleet kirjastopalvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Viiden kärjessä olevista palveluista esiopetus sekä äitiys- ja lastenneuvola ovat samoja, jotka nousivat myös palvelujen hoitoarvioiden kärkeen. Sen sijaan perusopetuksen ala- ja yläluokat sijoittuvat paremmin. (kuvio 5 ja liite 7)

Ei-käyttäjät. Ei-käyttäjien arviot ovat poikkeuksetta kriittisemmät kuin käyttäjillä, mutta useimmiten pikemmin positiivisia kuin negatiivisia. Suhtautuminen palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen on kriittisintä hammashoidossa ja joukkoliikennepalveluissa. Myös vanhusten laitoshoidon, toimeentulotuen, lapsiperheiden kotipalvelun, terveyskeskuksen lääkärivastaanottopalvelun ja mielenterveyspalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta pidetään pikemmin huonona kuin hyvänä.



Kuvio 4. Käyttäjien ja ei-käyttäjien arviot kunnallisten palvelujen hoidosta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä.



Kuvio 5. Käyttäjien ja ei-käyttäjien arviot kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä.

4 Arviot yksittäisistä kunnallisista palveluista sektoreittain tarkasteltuna

Seuraavassa tarkastellaan kuntalaisten arvioita kunnallisista palveluista sektoreittain eli terveys-, sosiaali-, varhaiskasvatus- ja opetus- (jatkossa lyhennettynä opetuspalvelut), kulttuuri- ja vapaa-aika- sekä teknisiä palveluita kutakin erikseen ja yksittäiset palvelut huomioiden. Kuntalaisten arvioita tarkastellaan palvelujen käytön sekä palvelujen hoitoa ja saatavuutta ja/tai saavutettavuuden näkökulmista. Tarkastelu kohdistuu pääosin vuoden 2017 tuloksiin, mutta myös peilaten vuoden 2015 kyselyn vastaaviin tuloksiin.

TERVEYSPALVELUT:

Palvelujen käyttö. Kuntalaisilta pyydettiin kyselyssä arvioimaan terveyspalvelujen käyttöä, palvelujen hoitoa sekä saatavuutta ja saavutettavuutta kaikkiaan yhdeksästä yksittäisestä terveyspalvelusta. Arvioitavien palvelujen kohdalla omakohtaista käyttökokemusta omaavien osuudet vaihtelevat suuresti, mielenterveyspalvelujen ja terveyskeskuksen vuodeosastohoidon viidestä prosentista terveyskeskuksen lääkärivastaanoton 72 prosenttiin (kuvio 1).

Palvelujen hoito. Kyselyyn vastanneet kuntalaiset ovat tyytyväisiä sairaan- tai terveydenhoitajan vastaanottopalveluihin (65 %) sekä terveyskeskuksen lääkärivastaanottopalveluihin (59 %). Runsaat puolet vastanneista on tyytyväisiä kunnalliseen hammashoitoon ja useampi kuin neljä kymmenestä sairaalahoitoon. Muissa terveyspalveluissa hoidon hyvytteen kantaa ottamattomia on yli puolet vastanneista. Palvelua huonosti hoidettuna pitävien osuudet ovat kaikissa tarkastelluissa terveyspalveluissa vähäisiä ja myös pienempiä kuin tyytyväisten osuudet. (kuvio 2)

Terveyspalveluista omakohtaista käyttökokemusta omanneiden vastaajien kohdalla tyytyväisyys on huomattavasti suurempaa kuin ei-käyttäjillä. Kaikissa kysytyissä terveyspalveluissa selvä enemmistö käyttäjistä pitää palvelua hyvin hoidettuna. Tyytyväisten osuus käyttäjistä vaihtelee mielenterveyspalvelujen 62 prosentista äitiys- ja lastenneuvolapalvelujen 88 prosenttiin (liite 8).

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Kyselyyn vastanneista kuntalaisista runsaat puolet (52 %) pitää sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottopalveluja hyvin saatavana ja saavutettavana. Kaikkien muiden terveyspalvelujen kohdalla saatavuutta/saavutettavuutta hyvänä pitävien osuudet jäävät alle puoleen vastanneista. Eniten kriittistä suhtautumista palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen kohdistuu terveyskeskuksen lääkärivastaanottoon ja hammashoitoon, joissa molemmissa lähes neljännes (23 %) vastanneista pitää palvelua huonosti saatavana ja saavutettavana. Muissa terveyspalveluissa kriittisten osuus jää vähäiseksi. (liite 4)

Terveyspalveluja hyvin saatavilla ja/tai saavutettavissa pitävien osuudet ovat kaikkien tarkastelun kohteina olevien terveyspalvelujen kohdalla pienempiä kuin hyvänä pitävien osuudet. Terveyspalveluja käyttäneet arvioivat palvelujen hoitoarvioiden tapaan saatavuuden ja saavutettavuuden selvästi paremmaksi kuin ei-käyttäjät. Terveyspalvelujen saatavuutta ja saavutetta-

vuutta hyvänä pitävien osuudet vaihtelevat mielenterveyspalvelujen 47 prosentista äitiys- ja lastenneuvolapalvelujen 83 prosenttiin. Arviot ovat jonkin verran kriittisempiä kuin vastaavat arviot palvelujen hoidosta (liite 9).

Terveyspalvelujen hoitoa sekä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevassa keskiarvotarkastelussa arviot kuvastavat pitkälti palveluja käyttäneiden arvioita. Arviot ovat kaikissa terveyspalveluissa ovat pikemmin positiivisia kuin negatiivisia. Pienin ero palvelun hoitoa ja saavutettavuutta koskevissa arvioissa on nähtävissä kouluterveydenhuollossa. Myös terveyskeskuksen vuodeosaston, äitiys- ja lastenneuvolan sekä kotisairaanhoidon kohdalla arviot ovat lähellä toisiaan. (kuvio 6)

Selvästi suurimmat erot saatavuutta ja saavutettavuutta sekä palvelun hoitoa koskevissa arvioissa ovat hammashoidossa ja terveyskeskuksen lääkärivastaanotto toiminnassa. Näiden palvelujen kohdalla tuloksia on tulkittavissa siten, että kyselyyn vastanneilla kuntalaisilla on mitä ilmeisimmin ollut ongelmia saada kyseisiä palveluja, mutta kyseisten palvelujen käyttökokemukset ovat olleet hyvinkin positiivisia.

SOSIAALIPALVELUT:

Palvelujen käyttö. Kaikissa kysytyissä sosiaalipalveluissa omakohtaista käyttökokemusta omaavien vastaajien osuudet ovat erittäin vähäisiä, alle viiden prosentin luokkaa. Tämän takia suuri osa vastaajista on jättänyt ottamatta kantaa sosiaalipalvelujen hoitoon sekä niiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Tämä heijastuu myös muita tarkasteltavia sektoreita suuremmassa määrin vastauksiin.

Palvelujen hoito. Vastaajista 6–14 prosenttia on arvioinut sosiaalipalvelujen hoitoa hyväksi. Palvelun hoitoon kriittisesti suhtautuvien osuudet ovat hyvänä pitäviä pienempiä useimmissa palveluissa. Toimeentulotuen kohdalla hyvänä ja huonona pitävien osuudet ovat saman suuruisia.

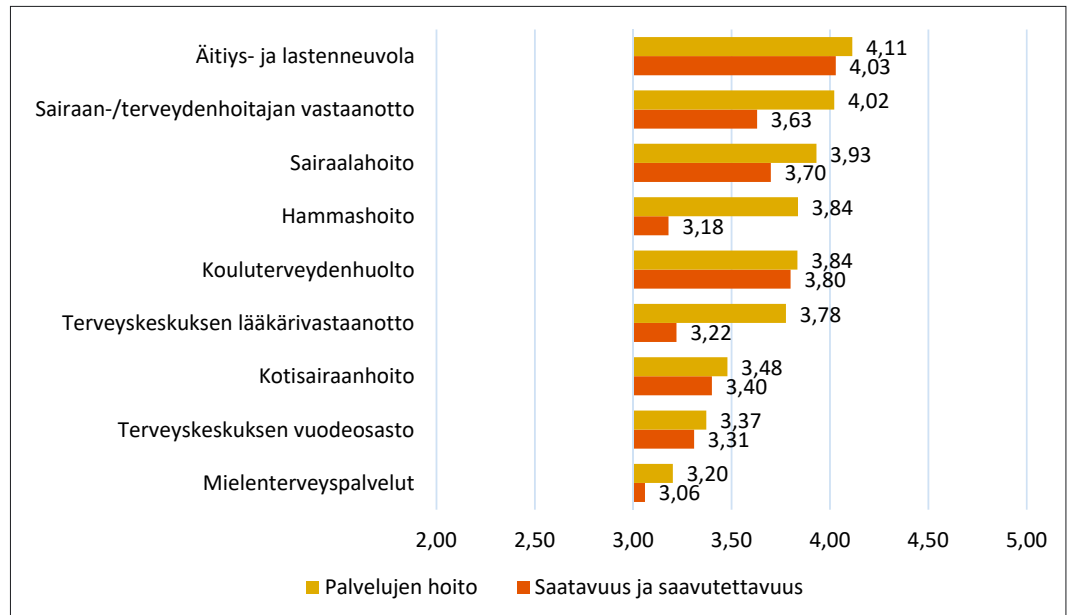
Sosiaalipalveluista omakohtaista käyttökokemusta omanneiden vastaajien tyytyväisyys on huomattavasti suurempaa kuin ei-käyttäjillä. Viiden sosiaalipalvelun kohdalla enemmistö palvelua käyttäneet pitää palvelua hyvin hoidettuna. Käyttäjätyytyväisyys vaihtelee toimeentulotuen 43 prosentista perheneuvolapalvelujen 71 prosenttiin (liite 7).

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Sosiaalipalveluja hyvin saatavilla ja/tai saavutettavissa pitävien osuudet ovat kautta linjan pienempiä kuin hyvänä pitävien osuudet. Vastaajien enemmistö ei ole ottanut kantaa sosiaalipalvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen.

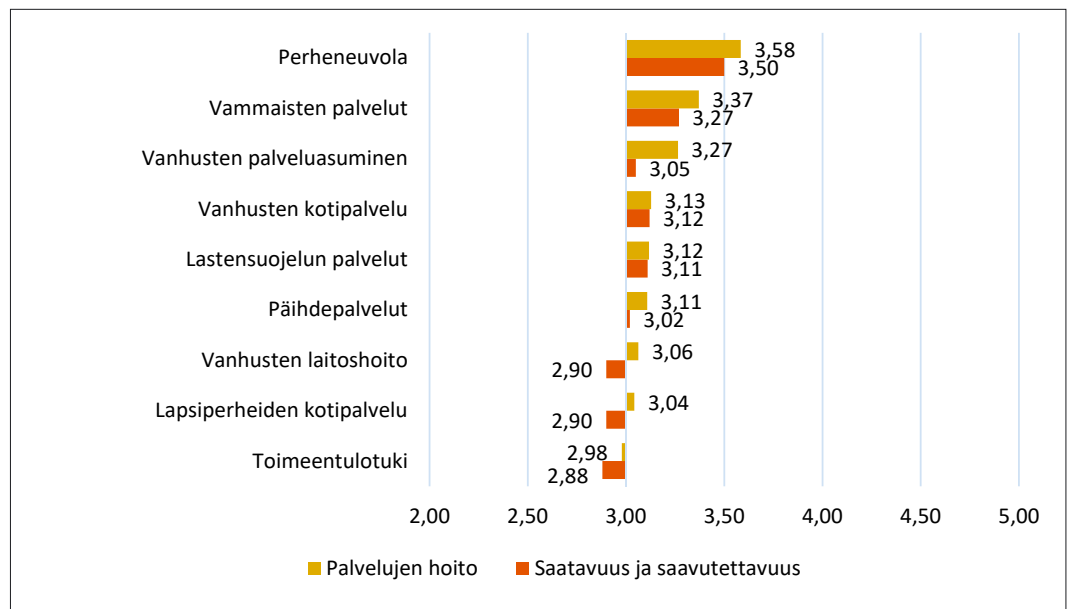
Samoin kuin terveyspalveluissa myös sosiaalipalveluja käyttäneet arvioivat saatavuuden ja saavutettavuuden selvästi paremmaksi kuin ei-käyttäjät. Käyttäjien arviot ovat kuitenkin jonkin verran kriittisempiä kuin vastaavat palvelujen hoitoa koskevat arviot (kuvio 7 ja liite 9).

Sosiaalipalvelujen hoitoa sekä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevassa keskiarvotarkastelussa on terveyspalvelujen tapaan melko pitkälle kyse palveluja käyttäneiden arvioista. Vanhusten

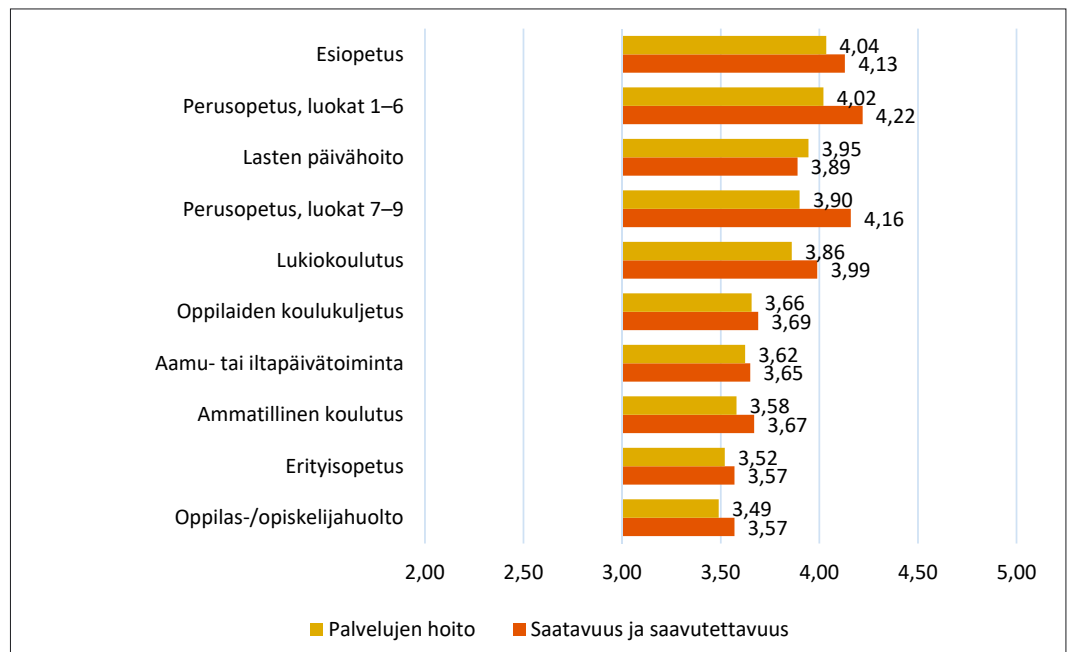
Kuvio 6. Kuntalaisten arviot terveyspalvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pois lukien ei osaa sanoa -vastaukset, N = 2 104–10 479).



Kuvio 7. Kuntalaisten arviot sosiaalipalvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pois lukien ei osaa sanoa -vastaukset, N = 1 364–3 848)



Kuvio 8. Kuntalaisten arviot varhaiskasvatus- ja opetuspalvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja/tai saavutettavuudesta vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pois lukien ei osaa sanoa -vastaukset, N = 1 800–5 139)



laitoshoitoa, lapsiperheiden kotipalvelua ja toimeentulotukea koskevat arviot ovat pikemmin hieman kriittisiä kuin positiivisia. Muihin tarkasteltaviin sosiaalipalveluihin suhtaudutaan vähintään lievän positiivisesti. Perheneuvolapalvelujen hoitoon ja saatavuuteen ja saavutettavuuteen suhtaudutaan positiivisimmin.

VARHAISKASVATUS- JA OPETUSPALVELUT:

Palvelujen käyttö. Useimmissa palveluissa omakohtaista käyttökokemusta omaavien vastaajien osuudet ovat sosiaalipalvelujen sekä monen terveystalouden tapaan vähäisiä (kuvio 1).

Palvelujen hoito. Monessa opetussektorin palvelussa käyttäjien osuudet ovat vähäisiä ja siten vähintään puolet vastanneista jättänyt ottamatta kantaa eri palvelujen hoitoon sekä saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Palveluun kantaa ottaneiden joukossa tyytymättömien osuudet ovat erittäin vähäisiä.

Kuten muissakin kunnallisissa palveluissa, myös opetuspalveluissa omakohtaista käyttökokemusta omaavien vastaajien kohdalla tyytyväisyys on huomattavasti suurempaa kuin ei-käyttäjillä. Käyttäjien joukossa tyytyväisten osuudet vaihtelevat oppilas-/opiskelijahuollon 61 prosentista esiopetuksen 85 prosenttiin vastanneista (liite 8).

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Opetuspalveluissa enemmistö vastanneista ei ole ottanut kantaa palvelun saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Hyvin saatavilla ja saavutettavissa pitävien osuudet vaihtelevat oppilas-/opiskelijahuollon 14 prosentista peruskoulun alaluokkien 41 prosenttiin. Saatavuutta ja saavutettavuutta huonona pitävien osuudet ovat kauttaaltaan erittäin pieniä. (kuvio 3)

Opetuspalveluissa omakohtaista käyttökokemusta omaavien vastaajien kohdalla arviot palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ovat huomattavasti positiivisempia kuin ei-käyttäjillä. Käyttäneiden joukossa palvelua hyvin saatavilla ja saavutettavissa pitävien osuudet vaihtelevat erityisopetuksen 53 prosentista perusopetuksen alaluokkien 84 prosenttiin vastanneista (liite 9).

Opetuspalvelujen hoitoa sekä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevasta keskiarvotarkastelusta on nähtävissä, että arviot ovat lasten päivähoitoa lukuun ottamatta kaikissa palveluissa positiivisemmat kuin arviot palvelun hoidosta. Suurimmat erot ovat perusopetuksen ala- ja yläluokkia koskevissa arvioissa.

KULTTUURI- JA VAPAA-AIKAPALVELUT:

Palvelujen käyttö. Kyselyssä kartoitetusta viidestä palvelusta neljässä on palveluja käyttäneitä vähintään neljännes vastanneista. Ainoastaan nuorisopalvelut edustavat vähän käytettyä palvelua.

Palvelujen hoito. Kirjasto-, liikunta- ja kulttuuripalveluja hyvin hoidettuina pitäviä on yli puolet vastanneista, kirjastopalveluja lähes kahdeksan kymmenestä. Myös kansalais- ja työväenopistotoimintaa hyvin hoidettuna pitää lähes puolet kyselyyn vastanneista. Kaikissa kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa tyytymättömien osuudet ovat hyvin pieniä.

Omakohtaista käyttökokemusta omaavista vastaajista selvästi yli puolet on ollut tyytyväinen kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen hoitoon. Käyttäjistä tyytyväisten osuus vaihtelee nuorisopalvelujen 68 prosentista kirjastopalvelujen 92 prosenttiin (liite 8). Käyttäjearviot vaihtelevat suuresti ei-käyttäjien vastaavista arvioista, sillä ei-käyttäjät ovat tyypillisesti jättäneet ottamatta kantaa palvelujen hoitoon.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Kuntalaisten arviot kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ovat hyvin samansuuntaisia kuin palvelujen hoitoarviot. Niitä pidetään pääosin hyvin saatavissa ja saavutettavissa olevina.

Kirjastopalveluja käyttäneistä kyselyvastaajista lähes kaikki pitivät sitä hyvin saatavissa ja saavutettavissa olevana palveluna, ja yli puolet myös niistä, joilla ei ole viimeaikaista omakohtaista kokemusta kirjastopalvelujen käytöstä. Selvä enemmistö muitakin kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluja käyttäneistä on tyytyväinen niiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen.

Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen keskiarvotarkastelusta ilmenee, että palvelujen hoitoa sekä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevat arviot ovat pääosin lähellä toisiaan ja myös erittäin positiivisia.

TEKNISET PALVELUT:

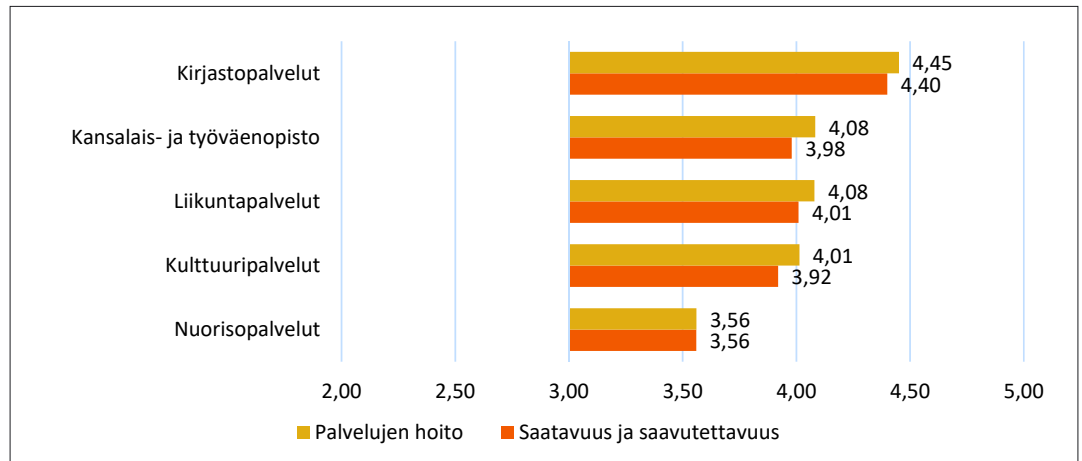
Palvelujen käyttö. Kyselyssä kartoitettujen teknisten palvelujen joukkoon kuuluvat lähes kaikkien vastanneiden itse käyttämät kierrätystoiminta ja jätehuolto ja toisena ääripäänä oli kunnallinen tontti- ja asuntotarjonta, joista vain harvalla kyselyvastaajalla on omakohtaista käyttökokemusta.

Palvelujen hoito. Arviot teknisten palvelujen hoidosta vaihtelevat suuresti. Eniten käytössä olevien palvelujen hoitoon ollaan myös pitkälti tyytyväisiä (kuvio 1). Teknisistä palveluista teiden ja katujen hoito jakaa vastaajien näkemykset. Kriittisten osuus on runsas kolmannes, ja positiivisesti suhtautuvia on useampi kuin joka neljäs vastanneista. Lisäksi noin viidennes vastaajista suhtautuu kriittisesti joukkoliikennepalvelujen hoitoon. Vastaavia havaintoja on tehty myös aiemmissa kuntalaiskyselyissä (esim. Pekola-Sjöblom 2014, 102).

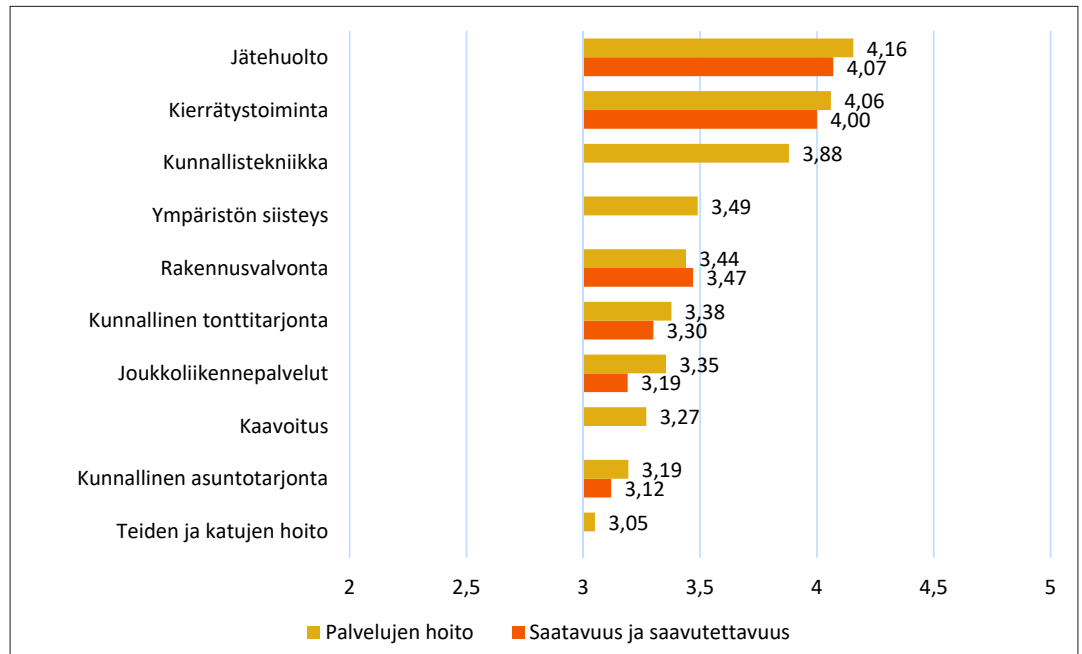
Teknisiä palveluja käyttäneet kuntalaiset ovat kyselyn mukaan pääsääntöisesti varsin tyytyväisiä palvelujen hoitoon. Käyttäjistä tyytyväisten osuus vaihtelee kunnallisen asuntotarjonnan 46 prosentista jätehuollon 81 prosenttiin (liite 8). Ei-käyttäjien selvästi pienemmät tyytyväisten osuudet johtuvat suurista kantaa ottamattomien määrästä.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus. Kyselyyn vastanneista kuntalaisista 70 prosenttia pitää jätehuoltoa ja kierrätystoimintaa erittäin hyvin saatavana ja saavutettavissa olevina palveluina. Joukkoliikennepalvelujen kohdalla hyvin saavutettavissa olevina pitäviä on runsas kolmannes ja huonosti saavutettavissa olevina peräti neljännes vastanneista. Muiden teknisten palvelujen kohdalla kantaa ottamattomia on selvästi yli puolet vastanneista. (kuvio 2)

Kuvio 9. Kuntalaisten arviot kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen hoidosta ja saatavuudesta/ saavutettavuudesta vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pois lukien ei osaa sanoa -vastaukset, N = 2 130-9 969).



Kuvio 10. Kuntalaisten arviot teknisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta vuonna 2017. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pois lukien ei osaa sanoa -vastaukset, N = 2 123-10 526).



Omakohtaista käyttökokemusta teknisistä palveluista omanneiden vastaajien enemmistö pitää jätehuollon ja kierrätystoiminnan lisäksi joukkoliikennepalveluja ja rakennusvalvontaa hyvin saatavina ja/tai saavutettuina palveluina (liite 9).

Teknisten palvelujen keskiarvotarkastelusta (kuvio 10) ilmenee, että palvelujen hoitoa sekä palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koskevat arviot ovat pääsääntöisesti melko lähellä toisiaan ja että ne vaihtelevat palvelujen välillä suuresti. Kaikki tekniset palvelut saavat pikemmin positiivisen kuin kriittisen arvion palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Palvelun hoitoarviot ovat yleensä positiivisempia kuin arviot saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Ainoa poikkeus tästä on nähtävissä rakennusvalvonnan palvelujen kohdalla, jossa saatavuutta hyvänä pitäviä on hieman enemmän kuin palvelun hoitoa hyvänä pitäviä.

5 Kuntalaisten kokonaisarviot palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta

Edellä on kuvattu miten yleisesti kuntalaiset käyttävät erilaisia kunnallisia palveluja sekä mitä mieltä kuntalaiset ovat yksittäisten kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Lisäksi on tarkasteltu ajallisia muutoksia yksittäisten palvelujen tasolla ajanjaksolla 2015–2017.

Seuraavassa tarkastellaan kuntalaisten palveluarvioita ja niissä mahdollisesti tapahtuneita ajallisia muutoksia yleisemmällä tasolla. Yleisen tarkastelutason kuvauksen mahdollistamiseksi on palvelujen hoitoa sekä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevista arvioista muodostettu summamuuttujat, joita kutsutaan palvelutyytyväisyysindeksiksi ja saavutettavuusindeksiksi. Vastaavia indeksejä on käytetty myös aiemmissa Kuntaliiton toteuttamien kuntalaiskyselyjen analyyseissa.

Palvelutyytyväisyysindeksi. Yleistä palvelutyytyväisyyttä mittaava indeksi on muodostettu tekemällä summamuuttuja kyselyn sisältämistä 43 yksittäisestä palvelusta. Indeksi on muodostettu kaikkiin palvelujen hoitoon kantaa ottaneiden kuntalaisten mielipiteitä riippumatta siitä, onko vastaajalla omakohtaista kokemusta kyseisestä palvelusta. Sen sijaan ei osaa sanoa -vastaukset on rajattu ulkopuolelle. Kuntalaisten palvelutyytyväisyys ei siten tässä tutkimuksessa ole sama asia kuin asiakas- tai käyttäjätyytyväisyys.

Palvelutyytyväisyysindeksi voi saada arvoja asteikolla 1-5 siten, että mitä suurempi arvo on, sitä paremmin kunnalliset palvelut on kuntalaisten mielestä hoidettu, eli sitä suurempaa on kuntalaisten yleinen palvelutyytyväisyys. Arvo 3 muodostaa indeksin kriittisen pisteen; indeksin alittaessa arvon 3 palvelujen hoito arvioidaan pikemmin huonoksi kuin hyväksi ja ylittäessä arvon 3 palvelujen hoitoa pidetään pikemmin hyvänä kuin huonona.

Sektorikohtaiset palvelutyytyväisyysindeksit on muodostettu edellä kuvatulla periaatteella terveys-, sosiaali-, varhaiskasvatus- ja opetus-, kulttuuri- ja vapaa-aika- sekä teknisistä palveluista.

Saavutettavuusindeksi. Yleistä palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta mittaava indeksi on muodostettu vastaavalla tavalla kuin palvelutyytyväisyysindeksi, eli tekemällä summamuuttuja kaikista kyselyssä saatavuuden ja saavutettavuuden osalta arvioitavista 39 yksittäisestä kunnallisesta palvelusta. Palvelutyytyväisyysindeksistä poiketen saavutettavuusindeksi ei sisällä arvioita neljästä teknisestä palvelusta (teiden ja katujen hoito, kunnallistekniikka, kaavoitus ja ympäristön siisteys). Saavutettavuusindeksi voi saada arvoja asteikolla 1-5 siten, että mitä suurempi indeksin arvo on, sitä parempana pidetään kunnallisten palvelujen saavutettavuutta yleisellä tasolla. Palvelujen saavutettavuutta voidaan mitata sektorikohtaisten saavutettavuusindeksien avulla samalla systemaattikalla ja teknisiä palveluja lukuun ottamatta samojen palvelujen osalta kuin palvelutyytyväisyyttä.

Muodostettujen summamuuttujien reliabiliteetin mittaamiseksi on käytetty Cronbachin alfa-arvo -tunnuslukua. Summamuuttujan voidaan katsoa olevan sitä yhtenäisempi, mitä suurempi alfa-arvo on. Muodostetuilla summamuuttujilla voidaan todeta olevan pääosin erittäin korkeat alfa-arvot (liite 17). Palvelutyytyväisyysindeksin ja saavutettavuusindeksin välillä tehdyt korrelaatioanalyysit (liite 18) puolestaan osoittavat, että niiden välillä on erittäin merkitsevää korrelaatiota. Näin ollen voidaan yleisellä tasolla todeta, että mitä paremmin saavutettavissa olevaksi palvelut koetaan, sitä tyytyväisempiä ollaan niiden hoitoon.

Yleisarviot palvelutyytyväisyydestä ja palvelujen saavutettavuudesta vuosina 2015 ja 2017

Palvelutyytyväisyys. Kuntalaisten palvelutyytyväisyyden voidaan todeta olevan yleisesti korkealla tasolla ja se on myös kasvanut hieman vuodesta 2015 (kuvio 11). Palvelutyytyväisyys on vähintään kohtuullisen hyvää kaikilla sektoreilla. Tyytyväisyys on suurinta kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa ja vähäisintä sosiaalipalveluissa. Lähes kaikilla sektoreilla palvelutyytyväisyys on yleisen palvelutyytyväisyyden tapaan kasvanut vuodesta 2015, eniten sosiaali- ja terveyspalveluissa, vähiten opetuspalveluissa.

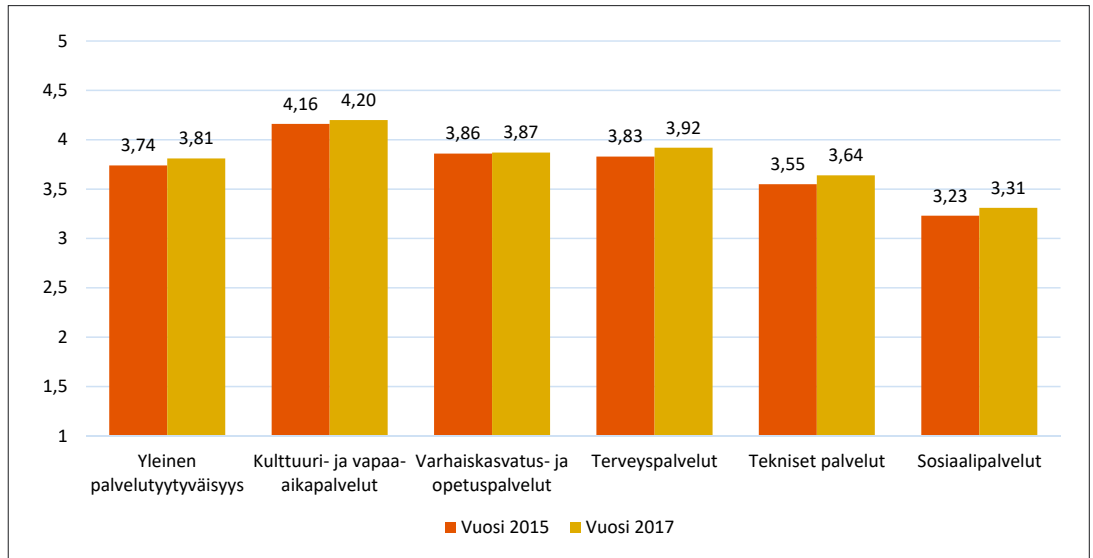
Palvelujen saavutettavuus. Kuntalaisten arviot kunnallisten palvelujen saavutettavuudesta ovat yleisesti kohtuullisen hyvällä tasolla ja arviot ovat parantuneet hieman vuodesta 2015 (kuvio 12). Sektoreittain saavutettavuusindeksien arvot vaihtelevat sosiaalipalvelujen heikon positiivisesta arvosta 3,14 kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen arvoon 4,08. Sektorikohtaiset saavutettavuusindeksien arvot ovat yleisarvion tapaan parantuneet vuodesta 2015, eniten terveyspalveluissa. Opetuspalveluissa saavutettavuusindeksin arvo on korkeampi kuin vastaava tyytyväisyysindeksin arvo. Muissa palveluissa palvelutyytyväisyys on suurempaa kuin saavutettavuus.

Vuoden 2017 kyselyyn vastanneista kuntalaisista 90 prosenttia on yleisesti ottaen tyytyväisiä ja kahdeksan prosenttia tyytymättömiä kunnallisten palvelujen hoitoon (taulukko 2). Sektorikohtaisesti tarkasteltuna tyytyväisten osuus vaihtelee sosiaalipalvelujen 54 prosentista kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen 92 prosenttiin. Tyytyväisten osuus on noussut vuodesta 2015 paitsi yleisellä tasolla myös kaikilla muilla sektoreilla paitsi opetuspalveluissa. Tyytyväisten osuudet ovat nousseet eniten sosiaalipalveluissa ja teknisissä palveluissa.

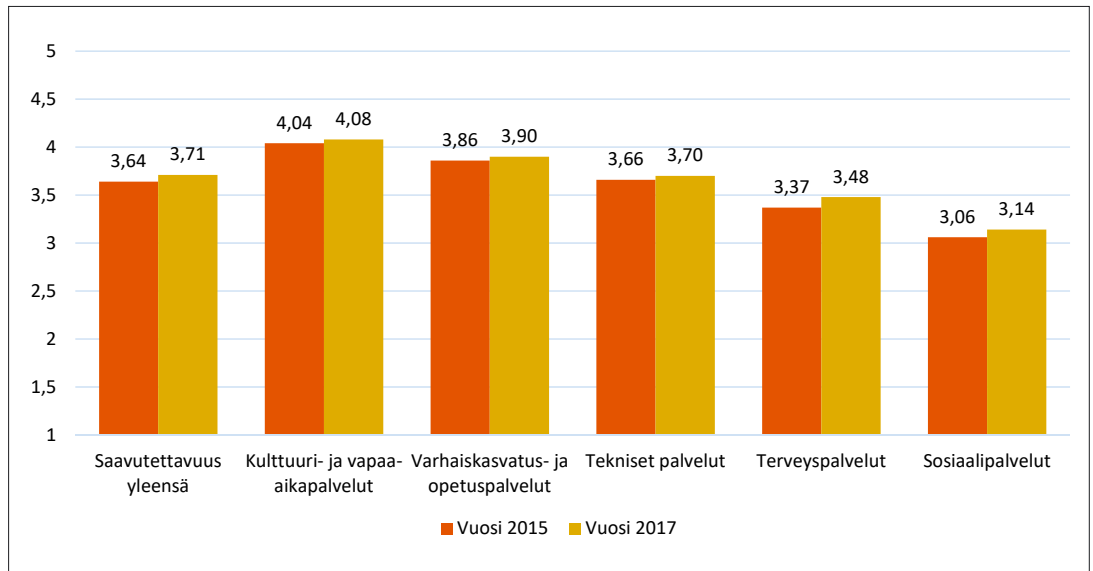
Palvelutyytyväisyyden lisäksi palvelujen saavutettavuus on kyselyyn vastanneiden kuntalaisten keskuudessa koettu pääosin hyväksi. Vastanneista 86 prosenttia pitää kunnallisten palvelujen saavutettavuutta yleisellä tasolla pikemmin hyvänä kuin huonona ja vain 11 prosenttina pikemminkin huonona (taulukko 2). Saavutettavuutta hyvänä pitävien osuus vaihtelee sosiaalipalvelujen 47 prosentista kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen 90 prosenttiin. Sosiaalipalvelujen kohdalla pikemmin tyytymättömien kuin tyytyväisten ja ennemmin huonona kuin hyvänä pitävien osuus on noin kolmannes ko. palveluihin kantaa ottaneista. Tässä yhteydessä on muistettava, että sosiaalipalveluja käyttäneiden osuudet ja siten myös kantaa ottaneiden määrät ovat pääosin pieniä ja näkyvät siten herkemmin suurempina vaihteluina. Kuten jo aiemmissakin tarkasteluissa on käynyt ilmi, arviot lähes kaikkien yksittäisten sosiaalipalvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta ovat pikemmin positiivisia kuin negatiivisia ja muutamissa palveluissa havaittu kriittisyys on melko vähäistä.

Palvelutyytyväisyyden tapaan myös palvelujen saavutettavuudessa on nähtävissä positiivista kehitystä vuodesta 2015, niin yleisellä kuin myös sektoritasolla. Positiivisinta kehitys on ollut terveyspalveluissa ja vähäisintä muutos on ollut jo aiemmin erittäin hyvällä tasolla olleessa kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen saatavuudessa ja saavutettavuudessa. Myös sosiaalipalveluissa

Kuvio 11. Kuntalaisten palvelutyytyväisyysarviot ARTTU2-tutkimuskunnissa yleisesti ja sektoreittain vuosina 2015 ja 2017. Indeksien saamat keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N-2015 = 3 905–11 264 ja N-2017 = 4 019–11 717)



Kuvio 12. Kuntalaisten arviot palvelujen saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa yleisesti ja sektoreittain vuosina 2015 ja 2017. Indeksien saamat keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N-2015 = 5 899–12 211 ja N-2017 = 5 783–11 751)



Taulukko 2. Kuntalaisten tyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot kunnallisista palveluista ARTTU2-tutkimuskunnissa yleisellä ja sektoritasolla vuonna 2017. Positiivisesti, neutraalisti ja kriittisesti suhtautuvien osuudet vastanneista. (suluissa muutos %-yksikköinä vuodesta 2015)

2017	Jakaumat indeksien arvojen (asteikko 1-5) mukaan; arvo yli 3: pikemmin positiivisesti kuin kriittisesti suhtautuvat arvo alle 3: pikemmin kriittisesti kuin positiivisesti suhtautuvat			
Palvelutyytyväisyys	tyytyväiset, %	neutraalit, %	tyytymättömät, %	N-2017
Yleinen	90 (+3)	2 (-1)	8 (-2)	11 717
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut	92 (+1)	6 (0)	2 (-1)	9 601
Terveyspalvelut	82 (+3)	8 (-1)	10 (-2)	10 768
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut	82 (0)	10 (0)	8 (0)	4 911
Tekniset palvelut	80 (+5)	7 (-1)	13 (-4)	11 381
Sosiaalipalvelut	54 (+5)	16 (-3)	30 (-2)	4 019
Saavutettavuus	hyvänä pitävät, %	neutraalit, %	huonona pitävät, %	N
Yleinen	86 (+5)	3 (-1)	11 (-4)	10 062
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut	90 (+1)	6 (0)	4 (-1)	10 511
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut	85 (+2)	8 (-1)	7 (-1)	6 657
Tekniset palvelut	76 (+2)	11 (-1)	13 (-1)	11 106
Terveyspalvelut	66 (+6)	11 (-1)	23 (-5)	11 240
Sosiaalipalvelut	47 (+4)	18 (0)	35 (-4)	5 783

kehitys on muista sektoreista suuremmasta kriittisyydestä huolimatta ollut positiivista.

Yleisarviot erikokoisissa ja -tyyppisissä kunnissa

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyden ja saatavuuden/saavutettavuuden on aiemmissa vastaavissa tutkimuksissa todettu vaihtelevan jossain määrin erikokoisissa ja -tyyppisissä kunnissa. Esimerkiksi vuonna 2011 palvelutyytyväisyys oli suurimmillaan 10 001–20 000 asukkaan ja pienimmillään 5 000–10 000 asukkaan kunnissa. Vastaavat tulokset saatiin myös palvelujen saavutettavuuden osalta. Samalla kuitenkin todettiin, että kuntaryhmien sisällä oli nähtävissä paikoin suurtakin vaihtelua. (Pekola-Sjöblom 2014, 115-117)

Seuraavassa tarkastellaan palvelutyytyväisyyttä ja palvelujen saavutettavuutta kuntakokoluokittain ja tilastollisen kuntaryhmittymyksen mukaan sekä myös sen mukaan onko kunnassa toteutettu kuntaliitos viimeisen 10 vuoden sisällä (2007–2017). (kuvio 13, liitteet 10-11)

Kuntakoko. Kuntalaiset ovat yleisellä tasolla tyytyväisiä kunnallisiin palveluihin. Palvelutyytyväisyys vaihtelee jonkin verran erikokoisissa kunnissa; korkeinta palvelutyytyväisyys on 5 000–10 000 asukkaan kunnissa ja vastaavasti pienintä yli 100 000 asukkaan kaupungeissa. Palvelutyytyväisyys on kasvanut kaikissa kokoluokissa vuodesta 2015, eniten 50 001–100 000 asukkaan kunnissa. Kokoluokkien väliset äärierot ovat samanaikaisesti kaventuneet. (kuvio 13)

Palvelutyytyväisyyden tapaan myös kuntalaisten arviot palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ovat varsin positiivisia, joskaan eivät aivan yhtä hyviä kuin arviot palvelujen hoidosta. Samoin kuin palvelutyytyväisyys myös palvelujen saatavuus ja saavutettavuus on saanut korkeimman arvion 5 000–10 000

asukkaan ja pienimmän 50 001–100 000 asukkaan kunnissa. Kuntakokoluokkien äärierot ovat kuitenkin kaventuneet. Saavutettavuusarvio on parantunut eniten 50 001–100 000 asukkaan kunnissa.

Väestömäärän muutos 2005–2015. Sekä palvelutyytyväisyys että palvelujen saavutettavuus ovat vähenevän väestön kunnissa hieman suurempaa kuin kasvavissa kunnissa. Ryhmien väliset erot ovat kuitenkin suhteellisen pienet.

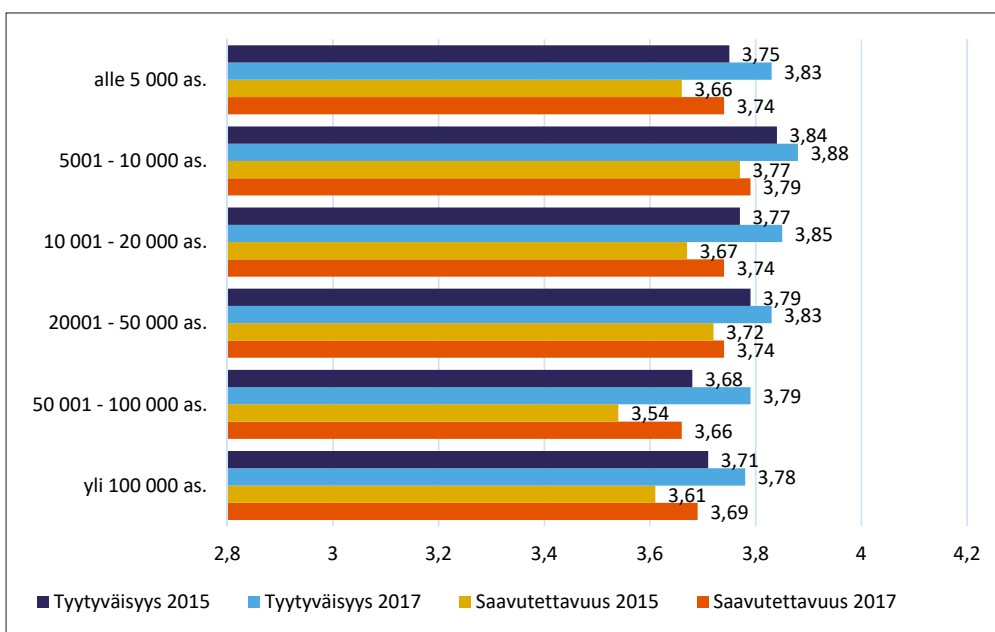
Tilastollinen kuntaryhmittäminen. Sekä palvelutyytyväisyys että palvelujen saavutettavuus ovat maaseutumaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa suurempaa kuin kaupunkimaisissa kunnissa. Ryhmien väliset erot ovat kuitenkin pienet ja ne ovat kaventuneet vuodesta 2015.

Kuntaliitokset. Yleisellä tasolla palvelutyytyväisyys ja palvelujen saavutettavuus ovat muita kuntia hieman heikompaa kuntaliitoksen ajanjaksolla 2007–2016 toteuttaneissa kunnissa. Erot ovat kuitenkin kaventuneet vuodesta 2015.

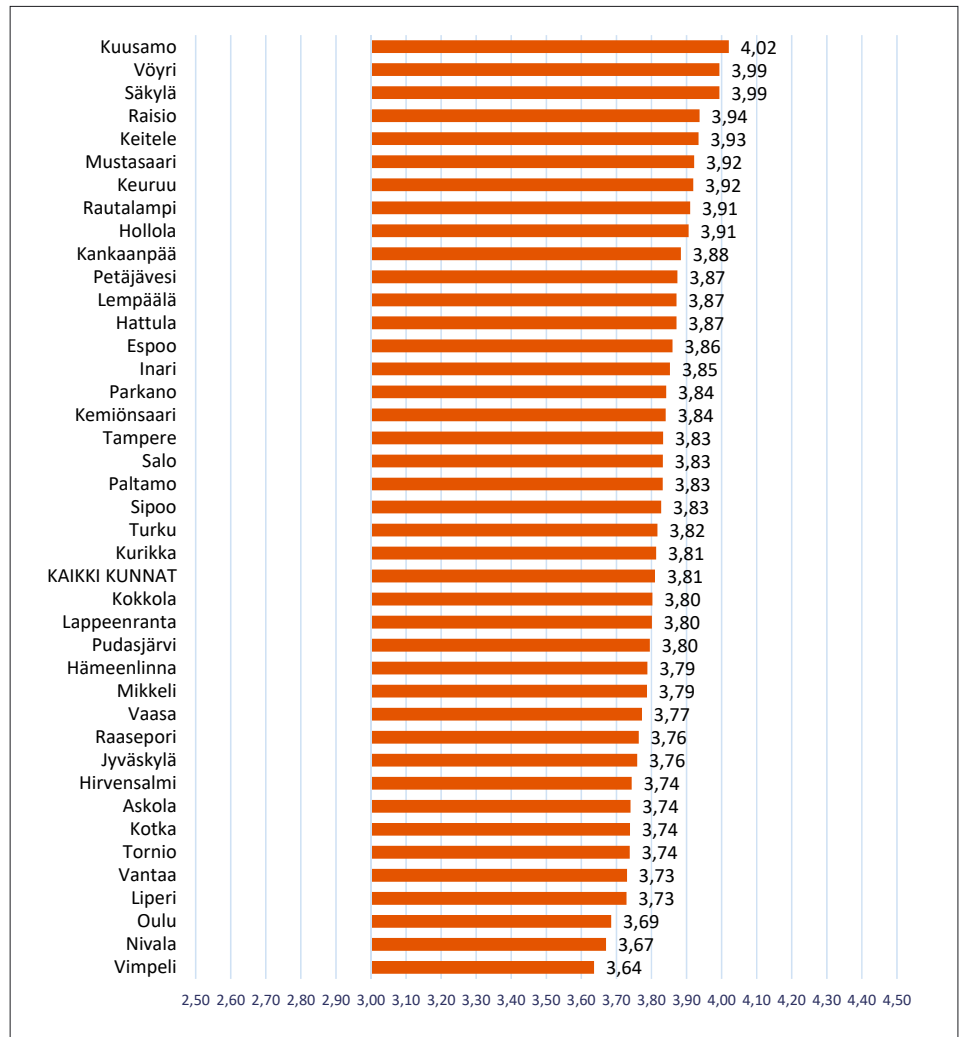
Kielistatus. Yleinen palvelutyytyväisyys on kaksikielisissä ruotsinkielisissä kunnissa muita kuntia suurempaa, sen sijaan yleisessä palvelujen saavutettavuusarviossa ei ole nähtävissä kieli-ryhmien välillä.

Yleisarviot kuntatasolla

Kuntalaisten palvelutyytyväisyys on vuonna 2017 varsin suurta kaikissa ARTTU2-tutkimuskunnissa. Kaikkiaan 22 tutkimuskunnan palvelutyytyväisyysindeksin arvo ylittää kokonaiskeskiarvon 3,81 ja kaikissa tutkimuskunnissa palvelutyytyväisyysindeksin arvo on suurempi kuin 3,5. Palvelutyytyväisyysindeksin arvoilla tarkasteltuina kärkeen sijoittuvat Kuusamon, Vöyrin ja Säkyän kunnat. (kuvio 14, liitteet 14-15)



Kuvio 13. Kuntalaisten palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017 kuntakokoluokittain tarkasteltuna. Palvelutyytyväisyysindeksin keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N-2017 = 11 717–11 751).



Kuvio 14. Kuntalaisten palvelutyytyväisyys ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.
Palvelutyytyväisyysindeksin arvot asteikolla 1–5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N= xx)

Sektorikohtaisista tarkasteluista käy ilmi, että kulttuuri- ja vapaa-aika-, terveys-, opetus- ja tekniset palvelut ovat vähintään kohtuullisen hyvällä tasolla kaikissa tutkimuskunnissa, osassa jopa erittäin hyvällä tasolla. Suurimmat kuntakohtaiset erot tulevat esille sosiaalipalveluissa. Heikoimmillaan sosiaalipalvelut saavat pikemmin kriittisen kuin positiivisen arvion ja parhaimmillaan lähelle muiden sektorien korkeimpia tyytyväisyysarvioita. (taulukko 3)

Kuntalaisten yleisarviot palvelujen saavutettavuudesta ovat palvelutyytyväisyyden tapaan varsin positiivisia kaikissa ARTTU2-tutkimuskunnissa. Arviot ovat kaikkiaan 22 tutkimuskunnassa vähintään kokonaiskeskiarvon 3,71 tasolla ja lähes kaikissa tutkimuskunnissa suurempi kuin 3,5. Palvelujen saavutettavuusindeksin arvoilla mitattuna kärkeen sijoittuvat samat kunnat kuin palvelutyytyväisyysindeksin osalta, tosin ei samassa järjestyksessä. Sektorikohtaisissa indekseissä kuntakohtaiset vaihtelut ovat suuria etenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden saavutettavuutta mittaavien indeksien kohdalla. (liitteet 14 ja 16)

Muutokset palvelutyytyväisyydessä ja saavutettavuudessa 2015–2017

Palvelutyytyväisyyden ajallisesta tarkastelusta käy ilmi, että palvelutyytyväisyysindeksillä mitattuna tyytyväisyys on heikenty-

Taulukko 3. Palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvot ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Yleiset ja sektorikohtaiset indeksit keskiarvoina ja kunnittaisina minimi- ja maksimiarvoina. (N = 4 019–11 751)

	keski-arvot 2017	kunnittainen vaihteluväli	
		max	min
Palvelutyytyväisyysindeksi:			
Yleinen	3,81	4,02	3,64
Terveyspalvelut	3,92	4,31	3,55
Sosiaalipalvelut	3,31	4,01	2,92
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut	3,87	4,23	3,53
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut	4,20	4,42	3,89
Tekniset palvelut	3,64	3,86	3,45
Saavutettavuusindeksi:			
Yleinen	3,71	3,98	3,42
Terveyspalvelut	3,48	4,16	2,95
Sosiaalipalvelut	3,14	3,75	2,78
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut	3,90	4,15	3,23
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut	4,08	4,38	3,68
Tekniset palvelut	3,70	3,99	3,18

Taulukko 4. Palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvon muutokset ARTTU2-tutkimuskunnissa ajanjaksolla 2015–2017. (kuntien lkm, N = 40).

Muutos 2015-2017	Tot.	Terveys-	Sosiaali-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri ja vapaa-aika-	Tekninen
Palvelutyytyväisyysindeksi:						
- nousut	33	27	31	23	26	37
- ennallaan	3	0	1	1	1	1
- laskenut	4	13	8	16	13	2
Saavutettavuusindeksi:						
- nousut	28	26	31	20	26	25
- ennallaan	4	1	0	2	3	1
- laskenut	8	13	11	18	11	14

nyt vuodesta 2015 ainoastaan neljässä kunnassa ja kolmessa kunnassa se on pysynyt ennallaan. Lopuissa 33 kunnassa palvelutyytyväisyys on noussut. (taulukko 4)

Yleisen palvelutyytyväisyyden vahvistuminen ajanjaksolla 2015–2017 näkyy myös taulukon 5 sisältämässä ristiintaulukoinnissa. Noin puolet kunnista sijoittuu luokkaan, jossa palvelutyytyväisyys on ollut keskimääräistä korkeampaa sekä vuonna 2015 että vuonna 2017. Molempina tarkasteluvuosina keskimääräistä korkeamman palvelutyytyväisyyden luokkaan sijoittuneista 19 kunnasta peräti 15 kunnassa arvio on parantunut ja vain neljässä laskenut. Vastaavasti keskimääräistä matalamman palvelutyytyväisyyden luokkaan sijoittuneista 14 kunnasta yhtä lukuun ottamatta arvio on parantunut

Yksittäisten tutkimuskuntien palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvot ja muutokset 2015–2017 löytyvät liitetäulukkoista 12–14.

Sektorikohtaisten palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvon muutosten tarkastelun perusteella palvelutyytyväisyyden osalta myönteisintä ajallista kehitystä on tapahtunut teknisissä palveluissa, negatiivisinta puolestaan opetuspalveluissa. Teknisissä palveluissa palvelutyytyväisyys on noussut lähes kaikissa, opetuspalveluissa sen sijaan vain runsaassa puolessa (58%) tutkimuskuntia. Opetuspalvelujen lisäksi terveys- sekä kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa palvelutyytyväisyys on laskenut lähes kolmanneksessa kuntia.

Taulukko 5. Kuntalaisten palvelutyytyväisyys ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017. Kuntien lukumäärät ja %-osuudet keskimääräistä matalamman ja korkeamman palvelutyytyväisyysindeksin mukaan luokiteltuina. (N = 40)

Palvelutyytyväisyys 2015 ja 2017	Keskimääräistä matalampi vuonna 2017	Keskimääräistä korkeampi vuonna 2017
Keskimääräistä matalampi vuonna 2015	14 kuntaa (35%)	4 kuntaa (10%)
Keskimääräistä korkeampi vuonna 2015	3 kuntaa (7%)	19 kuntaa (48%)

Palvelutyytyväisyyttä merkittävämpiä ajallisia muutoksia on nähtävissä kunnallisten palvelujen saavutettavuudessa. Sektori-kohtaisissa palveluissa saavutettavuusarvot ovat heikentyneet vähintään joka neljännessä (sosiaali- sekä kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut), suurimmillaan jopa lähes puolessa tutkimuskuntia (opetuspalvelut).

6 Kuntalaisten yksilöominaisuudet ja palveluarvot

Seuraavassa tarkastellaan kuntalaisten yksilöllisten ominaisuuksien mahdollisia vaikutuksia kunnallisia palveluja koskeviin arvioihin. Tarkasteltavina yksilöominaisuuksia ovat aiempien tutkimusten tapaan sukupuoli, ikä, äidinkieli, koulutustaso, ammattiasema, työnantaja, perhemuoto, kotitalouden nettotulot, kunnassa asuinaika sekä kodin sijainti kunnassa.

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyden eroja yleisellä tasolla selittävät selvästi eniten ikä ja ammattiasema, merkitsevästi myös koulutus ja kotitalouden nettotulot. Näiden lisäksi jonkin verran selitysvoimaa on sukupuolella ja äidinkiellä, nykyisellä työnantajalla, perhemuodolla, kunnassa asumisajalla ja kodin sijainnilla. (taulukko 6, liitteet 12-13)

Kyselytulosten perusteella voidaan todeta, että yleisesti tyytyväisimpiä kunnallisiin palveluihin ovat erityisesti yli 70-vuotiaat, kansa- tai peruskoulun käyneet ja eläkeläiset, mutta myös työelämän ulkopuolella olevat, ruotsinkieliset, 1 000–2 000 euroa kuukaudessa nettotuloa saavat, naiset, kuntakeskustassa ja alle vuoden kunnassa asuvat sekä yksin asuvat.

Vähiten tyytyväisiä kunnallisiin palveluihin ovat puolestaan työttömät, lomautetut, opiskelijat, alle kolmekymppiset ja pienituloisimmat. Pääosin samat väestöryhmät erottautuvat palvelujen saatavuus- ja saavutettavuusarvojen ääripäissä. Ainut selkeä poikkeus on nähtävissä ikäryhmittäisessä tarkastelussa: Palvelujen saavutettavuuteen kriittisimmin suhtautuvat nuorimman ikäluokan sijaan 50–59-vuotiaat. (taulukko 6, liitteet 12–13).

Sekä tyytyväisimmät että tyytymättömimmät väestöryhmät ovat myös pitkälti samoja kuin mitä aiemmin tehdyissä kyselyissä on tunnistettu. (vrt. Pekola-Sjöblom 2014, 113–114)

7 Kuntalaisten suhtautuminen yksityisiin palveluihin

Kevään 2017 kuntalaiskyselyssä kysyttiin vuoden 2015 vastaanottavan kuntalaiskyselyn tapaan kunnallisten palvelujen lisäksi myös muutaman yksityisen palvelun käytöstä sekä arvioita niiden laadusta suhteessa vastaaviin kunnallisiin palveluihin. Kartoitettuja palveluja oli kuusi; lääkäripalvelut, hammashoito, lasten päivähoito, kotipalvelut, vanhusten palveluasuminen ja vanhusten laitoshoido.

Kyselyyn vastanneet kuntalaiset ovat käyttäneet viimeisen vuoden aikana selvästi yleisimmin yksityisiä lääkäripalveluita ja hammashoitoa – lääkäripalveluita 60 prosenttia ja hammashoitoa 48 prosenttia kyselyyn vastanneista. Yksityisten lääkäripalvelujen käyttö vaihtelee alle 5 000 asukkaan kuntien 50 prosentista yli 100 000 asukkaan kaupunkien 64 prosenttiin ja yksityisen hammashoidon käyttö alle 5 000 asukkaan kuntien 38 prosentista yli 100 000 asukkaan kaupunkien 53 prosenttiin vastaajista. Kuntakokoluokkien välisten erojen lisäksi myös kuntakokoluokkien sisällä kuntien väliset erot vaihtelevat merkittävästi (liite 19).

Yksityisiä lasten päivähoito-, kotipalvelu- ja vanhusten palveluasumisen ja laitoshoidon palveluita käyttäneitä on ollut vain yhdestä kolmeen prosenttiin vastanneista (taulukko 7). Yksityisiä palveluja käyttäneiden osuudet ovat suunnilleen samoja kuin vuoden 2015 vastaavassa kyselyssä.

Paljon käytettyjä yksityisiä lääkäripalveluja ja hammashoidon palveluja pidetään yleisesti ottaen parempilaatuisina kuin vastaavia kunnallisia palveluja. Yksityisten lääkäripalvelujen laatua pitää vastaavaa kunnallista palvelua paremmalla tasolla 50 prosenttia vastanneista ja yksityisen hammashoidon palveluja 41 prosenttia vastanneista. Muiden kysytyjen, vähän käytettyjen yksityisten palvelujen kohdalla valtaosa vastanneista ei osannut ottaa kantaa ko. palvelun laatuun suhteessa vastaavaan kunnalliseen palveluun. Kyseiseen kysymykseen kantaa ottaneiden vastaajien keskuudessa mielipiteet jakaantuivat pääosin tasan vaihtoehtojen 'parempi' ja 'vastaava' välillä.

Tässä kohdin nähdään sama ilmiö kuin kunnallisten palvelujen arvioinnin kohdalla eli että käyttökokemusta kyseessä olevista yksityisistä palveluista omaavat antavat merkittävästi positiivisempia arvioita palvelujen hoidosta kuin ne, jotka eivät ole

Taulukko 6. Kuntalaisten tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Palvelutyytyväisyyden vaihteluita selittävät yksilöominaisuudet ja niissä ne vastaajaryhmät, joissa palvelutyytyväisyys oli suurinta ja vähäisintä. Suluissa palvelutyytyväisyysindeksin arvot. (N = 11 362–11 704)

Vaihteluita eniten selittävät yksilöominaisuudet	Vastaajaryhmä, jossa palvelutyytyväisyys suurinta	Vastaajaryhmä, jossa palvelutyytyväisyys vähäisintä
Ikä	70+ vuotias (3,98)	18–29-vuotias (3,70)
Ammattiasema	eläkeläinen (3,93)	työtön tai lomautettu (3,66), opiskelija (3,67)
Koulutus	kansa-/peruskoulu (3,94)	ylioppilas, ammattikoulu/-kurssi (3,75)
Kotitalouden nettotulot	1 000–2 000 e/kk (3,86)	alle 500 e/kk (3,70)
Sukupuoli	nainen (3,86)	mies (3,76)
Äidinkieli	ruotsi (3,89)	suomi (3,80)
Nykyinen työnantaja	ei työelämässä (3,88)	yritys, oma yritys, itse työllistynyt (3,72)
Perhemuoto	Asuu yksin (3,84)	Kahden aikuisen talous, väh. yksi alaikäinen lapsi (3,77)
Kunnassa asumisaika	Alle vuoden (3,84)	6–10 vuotta (3,77)
Kodin sijainti	Kuntakeskusta (3,85)	Lähiö, reuna-alue tai haja-asutusalue (3,80)

Taulukko 7. Kuntalaisten arviot yksityisten palvelujen laadusta suhteessa vastaavaan kunnalliseen palveluun ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017. Vastausten %-jakaumat. Suluissa vastaavat tulokset vuodelta 2015.

	Yksityistä palvelua käyttäneet		Yksityisen palvelun laatu on suhteessa vastaavaan kunnalliseen palveluun...				
	%	lkm 2017	parempi	vastaava	huonompi	eos	N-2017
Lääkäripalvelut	60 (60)	6 780	50 (53)	21 (18)	2 (2)	27 (27)	9 348
Hammashoito	48 (49)	5 404	41 (43)	18 (17)	2 (2)	39 (38)	8 841
Lasten päivähoito	3 (3)	288	4 (4)	9 (10)	2 (1)	85 (85)	6 947
Kotipalvelu	3 (3)	298	5 (5)	7 (7)	1 (1)	87 (87)	6 972
Vanhusten palveluasuminen	2 (2)	168	5 (6)	7 (7)	2 (1)	86 (86)	6 907
Vanhusten laitoshoido	1 (1)	141	4 (5)	6 (6)	2 (2)	87 (87)	6 893

käyttäneet ko. palvelua viimeisen vuoden aikana. Suurin osa ei-käyttäjistä on jättänyt kokonaan ottamatta kantaa arvioitaviin yksityisiin palveluihin. (taulukko 8)

Erityisen mielenkiintoista on tarkastella niiden kuntalaisten arvioita, jotka ovat käyttäneet tarkastelussa olevien palvelujen osalta niin kunnallista kuin yksityistä palvelua viimeisen 12 kuukauden aikana. Kyselyyn vastanneilla on ollut selvästi eniten viimeaikaista käyttökokemusta sekä yksityisestä että kunnallisesta lääkäripalvelusta. Näitä on ollut kaikkiaan noin 4 700 eli lähes 60 prosenttia kunnallisia terveyskeskuksen lääkärivastaanottopalveluja käyttäneistä. Myös hammashoidossa on merkittävä määrä sekä yksityistä että kunnallista palvelua käyttäneitä, runsaat 2 000 kyselyyn vastannutta kuntalaista eli lähes 40 prosenttia kunnallisia hammashoidon palveluja käyttäneistä. Muiden tarkasteltujen palvelujen osalta omakohtaista viimeaikaista käyttökokemusta omaavien kuntalaisten määrät ovat sen sijaan pieniä, ja tulokset sen takia ainoastaan suuntaa antavia.

Tarkasteltavien kunnallisten ja yksityisten palvelujen vertailu osoittaa, että kunnalliset palvelut arvioidaan hyvin hoidetuiksi myös niiden keskuudessa, joilla on kokemusta myös vastaavasta yksityisestä palvelusta. Vähintään puolet vastanneista on antanut hyvä arvion kaikista tarkastelluista kunnan järjestämien

palvelun hoidosta tyytyväisten osuuden vaihdella vanhusten laitoshoidon 50 prosentista lasten päivähoidon 72 prosenttiin.

Vähintään puolet vastaajista on hyvistä kunnallisen palvelun arvioista huolimatta arvioinut yksityisten lääkäripalvelujen, hammashoidon ja lasten päivähoidon laadun vastaavia kunnallisia palveluja paremmaksi. Myös vanhusten laitoshoidon ja kotipalvelun laatua on tyypillisimmin arvioitu paremmaksi, vanhusten palveluasumista vähintään yhtä hyväksi kuin vastaavaa kunnallista palvelua.

Lääkäripalvelut ja hammashoito lähikuvassa

Vuoden 2017 kyselytulosten mukaan omakohtaista käyttökokemusta sekä kunnallisista että yksityisistä lääkäripalveluista omaavista kaksi kolmasosaa (66%) pitää niitä hyvin hoidettuna (taulukko 10). Lääkäripalveluja hyvin saavutettavina pitäviä on 43 prosenttia ja runsas neljännes pitää niitä huonosti saavutettavina. Arviot kunnallisten lääkäripalvelujen hoidosta sekä saavutavuudesta ja saavutettavuudesta ovat muuttuneet vuodesta 2015 selvästi myönteisemmäksi myös yksityisiä palveluita käyttäneiden keskuudessa.

Taulukko 8. Kuntalaisten arviot yksityisten palvelujen laadusta suhteessa vastaavaan kunnalliseen palveluun ARTTU2-kunnissa vuonna 2017 sen mukaan onko itse käyttänyt yksityistä palvelua viimeisen 12 kuukauden aikana. Vastausten %-jakaumat. Suluissa vastaavat tulokset vuodelta 2015.

	Yksityistä palvelua viimeisen 12 kk:n aikana käyttäneiden (%) arviot yksityisestä palvelusta					Ne, jotka eivät käyttäneet yksityistä palvelua viimeisen 12 kk:n aikana (%)				
	parempi	yhtä hyvä	huonompi	eos	N-2017	parempi	yhtä hyvä	huonompi	eos	N-2017
Lääkäripalvelut	64 (69)	25 (21)	2 (2)	9 (8)	6 605	14 (17)	12 (12)	1 (1)	73 (70)	2 660
Hammashoito	60 (65)	22 (19)	2 (2)	16 (14)	5 259	11 (13)	13 (13)	2 (2)	74 (72)	3 461
Lasten päivähoido	50 (47)	32 (33)	5 (2)	13 (18)	273	2 (3)	9 (10)	2 (1)	87 (86)	6 309
Kotipalvelu	38 (43)	27 (27)	7 (3)	28 (26)	262	4 (4)	6 (6)	1 (1)	89 (89)	6 355
Vanhusten palveluasuminen	33 (39)	31 (35)	12 (5)	24 (21)	152	4 (5)	6 (7)	2 (1)	88 (87)	6 403
Vanhusten laitoshoido	33 (38)	26 (26)	14 (9)	27 (27)	128	4 (5)	6 (6)	2 (2)	88 (87)	6 383

Taulukko 9. Sekä kunnallista että yksityistä palvelua käyttäneiden arviot vastaavasta palvelusta kunnallisella ja yksityisellä puolella ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

	Yksityisen palvelun laatu on suhteessa vastaavaan kunnalliseen:				Kunnallinen palvelu on hoidettu:				N =
	parempi	yhtä hyvä	huonompi	eos	hyvin	ei hyvin, ei huonosti	huonosti	eos	
Lääkäripalvelut	61	28	2	9	64	21	13	2	4 734
Hammashoito	54	32	3	11	70	16	12	2	2 304
Lasten päivähoido	50	36	5	9	72	14	9	5	172
(Vanhusten) kotipalvelu*	34	26	6	34	53	18	17	12	97
Vanhusten palveluasuminen	35	36	4	25	57	22	16	5	68
Vanhusten laitoshoido	39	22	13	26	50	17	24	9	46

*vertailu tehty kunnallisen vanhusten kotipalvelun kanssa.

Taulukko 10. Sekä kunnallista että yksityistä palvelua käyttäneiden arviot kunnallisesta palvelusta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017. Tarkastelukohteina lääkäri- ja hammashoitopalvelut. Vastausten %-jakaumat, suluissa vuoden 2015 tulokset. (pois lukien ei osaa sanoa -vastaukset).

	positiivinen arvio	neutraali arvio	negatiivinen arvio	N-2017 (N-2015)
Lääkäripalvelut:				
Palvelujen hoito	66 (62)	21 (22)	13 (16)	4 605 (4 330)
Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus	43 (37)	30 (29)	27 (34)	4 609 (4 337)
Hammashoito:				
Palvelujen hoito	71 (68)	17 (18)	12 (14)	2 222 (1 983)
Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus	47 (41)	26 (28)	27 (31)	2 149 (1 897)

Hammashoitopalvelujen kohdalla 71 prosenttia niistä vastaajista, jotka ovat käyttäneet sekä kunnallisia että yksityisiä palveluja, pitää palvelujen hoitoa hyvänä ja lähes puolet hyvin saavutettavissa olevina. Hammashoidon palvelua huonosti saatavissa ja saavutettavissa olevana pitää runsas neljännes vastanneista eli saman verran kuin lääkäripalveluja.

Edellä käytyjen, yksityisiä palveluja koskevien tulosten perusteella sekä kyselyyn vastanneiden avokomenttien perusteella voidaan vetää ainakin kaksi johtopäätöstä:

Kunnalliset palvelut arvioidaan hyvin hoidetuiksi myös niiden keskuudessa, joilla on kokemusta myös vastaavasta yksityisestä palvelusta.

Tulokset antavat viitteitä siitä, että yksityisiä lääkäri- ja hammaslääkäripalveluja käytetään ainakin osittain vastaavaan kunnalliseen palveluun liittyvien saavutettavuusongelmien takia.

8 Yhteenveto

Tässä artikkelissa on selvitetty missä määrin kuntalaiset käyttävät erilaisia kunnallisia palveluja ja mitä mieltä he ovat kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta. Lisäksi on tarkasteltu eräiden yksityisten palvelujen käyttöä sekä mielipiteitä niistä suhteessa vastaavaan kunnallisiin palveluihin.

Tulokset perustuvat keväällä 2017 osana ARTTU2-tutkimusohjelmaa toteutettuun laajaan kuntalaistutkimukseen, johon vastasi 40 tutkimuskunnassa kaikkiaan noin 11 700 kuntalaista eli 36,5 prosenttia koko otoksesta.

Kuntalaisten palvelukäsityksiä on tarkasteltu sekä yksittäisten palvelujen että palvelukokonaisuuksien näkökulmista sekä yksilö- että kuntatasolla. Artikkelissa on kartoitettu myös missä määrin kuntalaisten yksilöominaisuudet selittävät kuntalaisten mielipiteitä palveluista.

Kunnallisten palvelujen käytössä on suuria vaihteluja

Selvästi yleisimmin käytetty kunnallisia palveluja ovat kierrätystoiminta (89%), jätehuolto (84%) ja terveyskeskuksen lääkäri-vastaanotto (72%). Vähiten käytettyjä palveluja ovat erityisesti monet sosiaalipalvelut kuten lapsiperheiden kotipalvelu, päihdepalvelut, lastensuojelun palvelut sekä vanhusten laitoshoido.

Näitä palveluja käyttäneitä on vain yhdestä kahteen prosenttiin kuntalaiskyselyyn vastanneista.

Kunnallisista palveluista omakohtaista käyttökokemusta omaavien kuntalaisten osuudet vaihtelevat paitsi palveluittain myös tutkimuskunnittain – osassa palveluja hyvinkin suuressa määrin. Palvelujen käyttöä koskevat muutokset vuodesta 2015 eli kahden vuoden aikana ovat ymmärrettävästi pääosin vähäisiä.

Merkittäviä vaihteluja mielipiteissä kunnallisten palvelujen hoidosta

Kuntalaiset ovat tyytyväisimpiä kirjastopalveluihin ja jätehuoltoon. Useampi kuin kolme neljästä kyselyyn vastanneesta pitää kyseisiä palveluja hyvin hoidettuina. Mikäli vastauksia tarkastellaan jättämällä tarkastelusta pois ilman kantaa olevat, tyytyväisten osuudet nousevat yli 80 prosenttiin vastanneista. Kaikkien kirkikymmenikköön sijoittuneiden palvelujen tyytyväisyysarviot ovat keskiarvolla mitattuina parantuneet vuodesta 2015.

Vähiten tyytyväisiä kyselyyn vastanneet kuntalaiset ovat olleet toimeentulotukeen, lapsiperheiden kotipalveluun, teiden ja katujen hoitoon sekä vanhusten laitoshoidon. Tyytyväisiä näihin palveluihin on vain kolmannes vastaajista.

Arviot palvelujen saavutettavuudesta samansuuntaisia kuin arviot palvelujen hoidosta

Parhaiten saatavissa ja saavutettavissa olevana palveluna pidetään kirjastopalveluja. Kärkikilalta löytyvät myös perusopetus, esiopetus, äitiys- ja lastenneuvola, liikuntapalvelut, kierrätystoiminta, lukiokoulutus sekä kansalais- ja työväenopistot. Nämä ovat pitkälti samoja kuin tyytyväisyysarvioiden kärjessä olevat palvelut.

Heikoimmat saatavuus- ja saavutettavuusarviot kohdistetaan toimeentulotuelle, vanhusten laitoshoidolle ja lapsiperheiden kotipalvelulle. Näiden saatavuuteen suhtaudutaan pikemmin kriittisesti kuin positiivisesti. Useimpien palvelujen saatavuus- ja saavutettavuusarviot ovat kuitenkin parantuneet vuodesta 2015.

Kunnallisia palveluja käyttäneet tyytyväisempiä kuin ei-käyttäjät

Kaikki kunnalliset palvelut ovat saaneet palvelun käyttäjiltä pi-

kemmin positiivisen kuin negatiivisen arvion ja useimpien arviointujen kunnallisten palvelujen osalta käyttäjien arviot palvelujen hoidosta ovat hyvinkin positiivisia. Omakohtaista kokemusta palvelun käytöstä omaavat vastaajat ovat pääsääntöisesti selvästi tyytyväisempiä kuin ei-käyttäjät. Palvelujen käyttäjät suhtautuvat myös kunnallisten palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen positiivisemmin kuin ei-käyttäjät.

Palvelutyytyväisyys on suurta ja suurempaa kuin vuonna 2015

Kuntalaisten yleistä palvelutyytyväisyyttä on mitattu kaikista kyselyn sisältämistä 43 yksittäisestä palvelusta tehdyn summamuuttujan avulla. Yleisesti ottaen kuntalaisten palvelutyytyväisyys on korkealla tasolla ja se on kasvanut hieman vuodesta 2015. Palvelutyytyväisyys on vähintään kohtuullisen hyvällä tasolla kaikilla sektoreilla – suurinta kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa ja vähäisintä sosiaalipalveluissa. Myös yleisarviot kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ovat kohtalaisen hyviä ja arviot ovat parantuneet hieman vuodesta 2015. Sektoreittain saavutettavuusindeksien arvot vaihtelevat sosiaalipalvelujen heikon positiivisesta kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen erittäin positiiviseen arvoon. Eniten saavutettavuusindeksin arvo on vahvistunut kahden vuoden aikana terveystalveluissa.

Palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvojen luokittelun perusteella voidaan todeta, että kevään 2017 kuntalaiskyselyyn vastanneista kuntalaisista 90 prosenttia on yleisesti ottaen pikemmin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä kunnallisten palvelujen hoitoon ja vain kahdeksan prosenttia pikemmin tyytymättömiä kuin tyytyväisiä. Sektorikohtaisesti tarkasteltuna pikemmin tyytyväisiä kuin tyytyväisiä on suhteellisesti ottaen eniten kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa (92 %) ja vähiten sosiaalipalveluissa (54 %). Vastaavalla tavalla tarkasteltuna palveluja pikemmin hyvin kuin huonosti saavutettavana pitäviä on 86 prosenttia kyselyvastaajista ja pikemmin huonona kuin hyvinä pitäviä on 11 prosenttia.

Palvelutyytyväisyyden tapaan myös palvelujen saatavuudessa ja saavutettavuudessa on nähtävissä positiivista kehitystä vuodesta 2015, niin yleisellä kuin sektoritasolla. Positiivisinta kehitys on ollut terveystalveluissa ja vähäisintä jo aiemmin hyvällä tasolla olleissa kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa.

Palvelutyytyväisyys ja saavutettavuus vaihtelevat erikokoisissa ja -tyyppisissä kunnissa

Sekä palvelutyytyväisyys että palvelujen saavutettavuus ovat hyvällä tasolla kaikissa kuntakokoluokissa ja arviot ovat parantuneet kautta linjan vuodesta 2015. Arviot vaihtelevat hieman erikokoisissa kunnissa siten, että yleisarviot ovat korkeimmillaan 5 000–10 000 asukkaan kunnissa ja muita hieman heikommat 50 000–100 000 asukkaan kaupungeissa.

Tulokset osoittavat lisäksi, että palveluarviot ovat aavistuksen verran muita tarkasteluryhmiä positiivisempia vähenevän väes-

tön kunnissa, maaseutumaisissa ja taajaan asutuissa sekä kaksikielisissä ruotsinkielienemmistöisissä kunnissa. Kuntaryhmien väliset erot ovat kuitenkin kauttaaltaan kaventuneet vuodesta 2015.

Sektorikohtaisten palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien tarkastelusta käy ilmi, että selvästi suurimmat kuntaryhmien väliset erot löytyvät sosiaalisektorilta. Myös terveys- ja opetussektorien palveluissa on nähtävissä jonkin verran ryhmien välistä vaihtelua. Pienintä vaihtelu on kulttuuri- ja vapaa-aikasekä teknisten palvelujen sektoreilla.

Palvelutyytyväisyys on noussut vuodesta 2015 kahdeksassa kymmenestä kunnasta ja heikentynyt vain neljässä kunnassa. Eri sektoreista myönteisintä ajallista kehitystä on tapahtunut teknisissä palveluissa. Palvelujen saavutettavuudessa on tapahtunut merkittävämpiä ajallisia muutoksia kuin palvelutyytyväisyydessä. Muutokset ovat olleet suurimpia varhaiskasvatus- ja opetuspalveluissa.

Monet yksilöominaisuudet selittävät vastaajien palveluarvioita

Kuntalaisten palvelutyytyväisyyden eroja yleisellä tasolla selittävät selvästi eniten ikä ja ammattiasema, merkittävästi myös koulutus ja kotitalouden nettotulot. Tulosten perusteella kunnallisiin palveluihin tyytyväisimpiä ovat erityisesti yli 70-vuotiaat, eläkeläiset sekä kansa- tai peruskoulun käyneet. Vähiten tyytyväisiä ovat työttömät, lomautetut, opiskelijat, alle 30-vuotiaat ja pienituloisimmat. Tyytyväisimmät ja tyytymättömmät väestöryhmät ovat pitkälti samoja kuin mitä aiemmissa kyselyissä on havaittu.

Lääkäripalvelut ja hammashoito eniten käytettyjä yksityisiä palveluja

Kuntalaiskyselyssä kartoitettiin myös muutaman yksityisen palvelun käytöstä sekä kuntalaisten mielipiteitä niiden laadusta suhteessa vastaavaan kunnalliseen palveluun. Kyselyyn vastanneet kuntalaiset ovat käyttäneet viimeisen vuoden aikana selvästi yleisimmin yksityisiä lääkäripalveluita ja hammashoitoa – lääkäripalveluita 60 prosenttia ja hammashoitoa 48 prosenttia kyselyyn vastanneista. Yksityisiä lasten päivähoito-, kotipalveluja vanhusten palveluasumisen ja laitoshoidon palveluita käyttäneitä on ollut vain yhdestä kolmeen prosenttiin vastanneista. Yksityisiä palveluja käyttäneiden osuudet ovat suunnilleen samoja kuin vuoden 2015 vastaavassa kyselyssä.

Kunnalliset palvelut arvioidaan hyvin hoidetuiksi myös niiden keskuudessa, joilla on kokemusta myös vastaavasta yksityisestä palvelusta. Kuitenkin yksityinen palvelu on yleensä mielletty parempilaatuiseksi kuin vastaava kunnallinen palvelu.

Tulokset antavat viitteitä siitä, että yksityisiä lääkäri- ja hammaslääkäripalveluja käytetään ainakin osittain vastaavaan kunnalliseen palveluun liittyvien saavutettavuusongelmien takia.

Kyselytulosten perusteella voidaan kaiken kaikkiaan todeta, että kuntalaiset arvostavat kunnallisia palveluja. Palvelut osoittautuvat tälläkin kertaa hyvin hoidetuiksi ja niiden koetaan olevan vähintään kohtuullisen hyvin saatavilla ja saavutettavissa. Tulosten perusteella voidaan todeta myös, että tyytyväisyys kuntapalveluihin on ollut edelleen kasvussa.

Kuntalaisten palvelumielipiteet ovat vahvassa yhteydessä kunnan päätöksenteon luottamuksen, osallistumistapojen vaikuttavuuden, kotikuntasamaistumisen sekä kunnan vetovoimaa mittaavan ”hyvä asua ja elää” -väittämän kanssa. Tulokset ovat siten merkityksellisiä paitsi kunnallisten palvelujen yleistilan kuvaajina myös kuntien toiminnan arvioinnin ja kehittämisen välineinä.

Lähteet

FCG 2016. Kaupunki- ja kuntapalvelut 2016. FCG-konsultointi Oy. http://www.fcg.fi/document/1/398/2b1f633894a752e1a74b8b98c8e3abc4/Kapa_2016_Raportti_7_11_2016_V4.pdf

Kuntalaiskyselyt 2015 ja 2017. ARTTU2-tutkimusohjelma. Kuntaliitto.

Pekola-Sjöblom M., V. Helander & S. Sjöblom 2006. Kuntalainen - kansalainen. KuntaSuomi 2004 -tutkimuksia nro 56. Acta nro 182. Suomen Kuntaliitto, Svenska social- och kommunalhögskolan vid HU & Åbo Akademi. Helsinki.

Pekola-Sjöblom M. 2011. Kuntalaiset uudistuvissa kunnissa. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 9. Acta nro 229. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Pekola-Sjöblom M. 2014. Kuntalaiset ja kunnat muutoksessa. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 31. Acta nro 256. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Siltaniemi A., A. Perälähti, A. Eronen, R. Särkelä, P. Londén 2009. Kansalaisbarometri 2009. Suomalaisten arvioita hyvinvoinnista, palveluista ja Paras-uudistuksesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Suomen Kuntaliitto. Tyytyväisyys kuntapalveluihin kasvussa. Tiedote 26.11.2015.

Suomen Kuntaliitto. Kunnalliset terveystalot ovat mainettaan parempia. Tiedote 19.11.2015.

ARTTU2-tutkimusohjelma

Kunnissa toteutettujen ja tulevien uudistusten arviointitutkimusohjelma 2014–2018 eli ARTTU2 on useasta osaprojektista koostuva tutkimuskokonaisuus. Sen tavoitteena on tuottaa systemaattista ja vertailukelpoista tutkimustietoa kuntia koskevien uudistusten ja kehittämistoiminnan vaikutuksista. Se selvittää, miten uudistukset ovat vaikuttaneet mm. kuntien palveluihin, talouteen, demokratiaan ja johtamiseen, henkilöstövoimavaroihin sekä yhdyskuntarakenteeseen ja elinvoimaan.

Ohjelmassa on mukana 40 tutkimuskuntaa, jotka edustavat erikokoisia ja -tyyppisiä kuntia eri puolilta Suomea.

Tutkimuskunnat ovat Askola, Espoo, Hattula, Hirvensalmi, Hollola, Hämeenlinna, Inari, Jyväskylä, Kankaanpää, Keitele, Kemi-önsaari, Keuruu, Kokkola, Kotka, Kurikka, Kuusamo, Lappeenranta, Lempäälä, Liperi, Mikkeli, Mustasaari, Nivala, Oulu, Paltaamo, Parkano, Petäjävesi, Pudasjärvi, Raasepori, Raisio, Rautalampi, Salo, Sipoo, Säkyä, Tampere, Tornio, Turku, Vaasa, Vantaa, Vimpeli, Vöyri.

ARTTU2 on jatkoa vuosina 2008–2012 toteutetulle, vastaavatyypiselle Paras-arviointitutkimusohjelmalle. Ohjelma on eri tutkimus- ja rahoittajatahojen yhteinen, ja sitä koordinoi Kuntaliitto.

Lisätietoja ARTTU2-tutkimusohjelmasta: www.kuntaliitto.fi/arttu2

Liite 1. Kunnallisten palvelujen käytön yleisyys viimeisen 12 kuukauden aikana kuntalaiskyselyyn vastanneiden osalta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

Palvelua käyttäneiden %-osuudet vastanneista sekä palvelua käyttäneiden osuuksien kunnittaiset vaihteluvälit (%).

	Palvelua käyttäneet, %	Palvelua käyttäneet, lkm	Palvelua käyttäneiden %-osuudet kunnittain: min-max
Terveyspalvelut:			
Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto	72	8 390	62 - 89
Sairaalan-/terveyshoitajan vastaanotto	67	7 591	58 - 82
Hammashoito	54	6 052	34 - 66
Sairaalahoito	31	3 428	15 - 42
Kouluterveydenhuolto	17	1 760	8,0 - 25
Äitiys- ja lastenneuvola	12	1 252	6,9 - 20
Mielenterveyspalvelut	5,9	633	1,6 - 12
Terveyskeskuksen vuodeosasto	5,2	555	1,8 - 18
Kotisairaanhoido	4,8	511	2,0 - 12
Sosiaalipalvelut:			
Toimeentulotuki	4,6	516	1,0 - 7,1
Perheneuvola	3,7	398	0,8 - 8,0
Vammaisten palvelut	3,4	366	0,6 - 7,8
Vanhusten kotipalvelu	3,3	360	0,8 - 7,7
Vanhusten palveluasuminen (esim. palvelutalo)	2,4	256	0,0 - 6,6
Lastensuojelun palvelut	1,7	188	0,0 - 4,4
Vanhusten laitoshoido (esim. vanhainkoti)	1,8	196	0,0 - 5,4
Lapsiperheiden kotipalvelu	0,9	102	0,0 - 2,8
Päihdepalvelut	0,9	102	0,0 - 4,3
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:			
Perusopetus, luokat 1-6	13	1 426	7,0 - 22
Lasten päivähoito	10	1 025	5,3 - 17
Perusopetus, luokat 7-9	9,4	1 002	4,7 - 18
Ammatillinen koulutus	7,2	770	1,6 - 15
Lukiokoulutus	7,0	744	3,3 - 15
Esiopetus	6,3	670	3,4 - 10
Oppilaiden koulukuljetus	5,5	585	0,9 - 18
Aamu- tai iltapäivätoiminta	4,4	468	2,0 - 10
Oppilas-/opiskelijahuolto	4,4	473	0,9 - 9,2
Erityisopetus	3,1	325	1,0 - 8,4
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:			
Kirjastopalvelut	67	7 510	52 - 78
Liikuntapalvelut	50	5 507	26 - 72
Kulttuuripalvelut	46	5 024	15 - 61
Kansalais- ja työväenopisto	26	2 830	15 - 46
Nuorisopalvelut	5,6	602	2,4 - 14
Tekniset palvelut:			
Jätehuolto	84	9 410	74 - 93
Joukkoliikennepalvelut	50	5 468	3,4 - 91
Rakennusvalvonta	14	1 528	6,5 - 32
Kunnallinen asuntotarjonta	6,2	665	1,6 - 14
Kunnallinen tonttitarjonta	3,0	320	0,9 - 6,9

Liite 2. Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

Vastausten %-jakaumat asteikolla 1-5; 1=palvelu hoidettu erittäin huonosti,...,5= erittäin hyvin, 0=ei osaa sanoa. Sisältää vastausvaihtoehdon "ei osaa sanoa".

	1	2	3	4	5	0 (eos)	N
Terveyspalvelut:							
Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto	3	8	20	33	25	11	10 552
Sairaalan-/terveyshoitajan vastaanotto	1	4	16	35	31	13	10 020
Hammashoito	4	7	15	26	28	20	9 451
Äitiys- ja lastenneuvola	0	1	7	17	15	60	7 350
Kouluterveydenhuolto	1	2	11	19	10	57	7 529
Sairaalaahoito	1	3	14	25	20	37	8 323
Kotisairaanhoido	1	4	11	9	6	69	7 187
Terveyskeskuksen vuodeosasto	2	4	11	10	5	68	7 217
Mielenterveyspalvelut	2	6	10	8	4	70	7 223
Sosiaalipalvelut:							
Vanhusten palveluasuminen (esim. palvelutalo)	2	5	12	10	4	67	7 059
Vanhusten laitoshoido (esim. vanhainkoti)	3	7	12	8	3	67	7 024
Vanhusten kotipalvelu	2	7	12	9	3	66	7 103
Lapsiperheiden kotipalvelu	1	4	9	4	2	80	6 951
Perheneuvola	1	2	9	9	4	75	4 807
Lastensuojelun palvelut	1	4	9	6	2	78	6 975
Vammaisten palvelut	1	3	10	8	3	75	7 064
Päihdepalvelut	1	3	9	5	1	81	6 937
Toimeentulotuki	3	5	9	6	2	75	7 083
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:							
Lasten päivähoito	0	2	10	21	11	56	7 254
Esiopetus	0	1	8	19	12	60	7 099
Perusopetus, luokat 1-6	0	1	9	23	13	54	7 399
Perusopetus, luokat 7-9	0	2	9	20	10	59	7 235
Lukiokoulutus	1	2	8	18	10	61	7 110
Ammatillinen koulutus	1	3	11	15	6	64	7 132
Erityisopetus	1	3	9	10	4	73	6 966
Oppilas-/opiskelijahuolto	1	2	10	10	3	74	6 968
Aamu- tai iltapäivätoiminta	1	2	9	10	5	70	7 030
Oppilaiden koulukuljetus	1	3	9	12	7	68	7 033
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:							
Kansalais- ja työväenopisto	0	1	11	27	20	41	7 838
Kirjastopalvelut	0	1	6	31	48	14	9 629
Kulttuuripalvelut	0	2	14	33	20	31	8 637
Liikuntapalvelut	1	2	13	34	25	25	8 868
Nuorisopalvelut	1	2	11	12	4	70	7 069
Tekniset palvelut:							
Kunnallinen asuntotarjonta	2	6	13	10	4	65	6 913
Kunnallinen tonttitarjonta	1	4	12	10	4	69	6 780
Joukkoliikennepalvelut	7	12	20	27	13	21	8 695
Rakennusvalvonta	2	5	13	14	7	59	7 197
Jätehuolto	1	2	14	41	34	8	10 275
Kierrätystoiminta	1	5	15	41	33	5	10 484
Teiden ja katujen hoito	8	19	36	28	6	3	10 814
Kunnallistekniikka	1	4	20	43	21	11	10 702
Kaavoitus	2	7	23	18	4	46	10 418
Ympäristön siisteys	2	9	33	41	9	6	10 770

Liite 3. Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

Vastausten %-jakaumat asteikolla 1-5; 1=saatavuus ja saavutettavuus erittäin huono,...,5= saatavuus ja saavutettavuus erittäin hyvä, 0=ei osaa sanoa. Sisältää vastausvaihtoehdon "ei osaa sanoa".

	1	2	3	4	5	0 (eos)	N
Terveyspalvelut:							
Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto	8	15	2	28	11	10	11 649
Sairaalan-/terveyshoitajan vastaanotto	3	8	24	36	16	13	11 424
Hammashoito	8	15	21	23	11	22	11 255
Äitiys- ja lastenneuvola	0	1	6	15	0	68	10 685
Kouluterveydenhuolto	1	2	9	16	8	64	10 691
Sairaalaahoito	1	4	17	26	10	42	10 980
Kotisairaahoito	1	4	10	9	4	72	10 836
Terveyskeskuksen vuodeosasto	1	4	10	9	3	73	10 872
Mielenterveyspalvelut	2	5	9	6	2	76	10 821
Sosiaalipalvelut:							
Vanhusten palveluasuminen (esim. palvelutalo)	3	7	13	9	3	65	10 908
Vanhusten laitoshoido (esim. vanhainkoti)	4	8	13	8	2	65	10 908
Vanhusten kotipalvelu	2	7	13	10	3	65	10 895
Lapsiperheiden kotipalvelu	2	4	8	4	1	81	10 787
Perheneuvola	1	2	8	8	3	78	10 798
Lastensuojelun palvelut	1	4	8	5	1	81	10 789
Vammaisten palvelut	1	3	9	7	2	78	10 845
Päihdepalvelut	1	4	8	4	1	82	10 806
Toimeentulotuki	3	5	9	5	1	77	10 822
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:							
Lasten päivähoido	0	2	10	22	10	56	10 836
Esiopetus	0	1	7	21	14	57	10 766
Perusopetus, luokat 1-6	0	1	6	21	17	55	10 762
Perusopetus, luokat 7-9	0	1	6	21	17	55	10 762
Lukiokoulutus	2	2	7	19	15	55	10 751
Ammatillinen koulutus	2	3	10	18	9	58	10 771
Erityisopetus	1	3	9	11	5	71	10 736
Oppilas-/opiskelijahuolto	1	2	9	11	3	74	10 722
Aamu- tai iltapäivätoiminta	1	3	9	12	5	70	10 749
Oppilaiden koulukuljetus	1	3	8	13	7	68	10 759
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:							
Kansalais- ja työväenopisto	1	2	13	32	19	33	10 962
Kirjastopalvelut	0	1	7	34	47	11	11 235
Kulttuuripalvelut	1	3	16	34	19	27	11 025
Liikuntapalvelut	1	3	15	36	23	22	11 076
Nuorisopalvelut	1	3	13	14	5	64	10 815
Tekniset palvelut:							
Kunnallinen asuntotarjonta	3	7	16	11	3	60	10 849
Kunnallinen tonttitarjonta	1	6	13	12	4	64	10 774
Joukkoliikennepalvelut	9	14	22	26	11	18	11 067
Rakennusvalvonta	2	4	13	14	6	61	10 806
Jätehuolto	1	2	15	42	29	11	11 301
Kierrätystoiminta	1	4	17	41	29	7	11 267

Liite 4. Kunnallisten palvelujen käyttö sekä arviot palvelujen hoidosta ja saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017.

Niiden vastaajien osuudet, jotka käyttäneet ko. palvelua, jotka pitivät palvelua hyvin hoidettuna sekä saatavuutta ja saavutettavuutta hyvänä (%). Suluissa ilman ei osaa sanoa -vastauksia.

	Käyttö (%)		Hyvin hoidettu (%)		Hyvä saatavuus ja saavutettavuus (%)		N
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	
Terveyspalvelut:							
Terveyskeskuksen lääkäri vastaanotto	73	72	55 (61)	59 (65)	35 (38)	39 (44)	11 617
Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotto	65	67	62 (72)	65 (75)	47 (55)	52 (60)	11 299
Hammashoito	52	54	50 (64)	54 (68)	31 (39)	34 (44)	11 187
Äitiys- ja lastenneuvola	13	12	32 (76)	32 (79)	25 (73)	24 (77)	10 635
Kouluterveydenhuolto	16	17	28 (63)	29 (67)	24 (63)	24 (67)	10 627
Sairaalahoito	30	31	42 (68)	44 (71)	34 (58)	36 (63)	10 905
Kotisairaanhoido	4,8	4,8	15 (45)	15 (49)	12 (41)	13 (48)	10 730
Terveyskeskuksen vuodeosasto	5,4	5,2	14 (42)	15 (47)	12 (41)	12 (44)	10 754
Mielenterveyspalvelut	5,3	5,9	11 (37)	12 (40)	8 (32)	9 (35)	10 698
Sosiaalipalvelut:							
Vanhusten palveluasuminen	2,2	2,4	13 (38)	14 (42)	11 (32)	12 (34)	10 855
Vanhusten laitoshoido	1,5	1,8	14 (29)	11 (34)	10 (27)	10 (29)	10 813
Vanhusten kotipalvelu	3,4	3,3	11 (32)	13 (34)	11 (32)	13 (36)	10 853
Lapsiperheiden kotipalvelu	1,1	0,9	5 (23)	6 (37)	4 (21)	5 (26)	10 761
Perheneuvola	4,0	3,7	13 (48)	13 (30)	11 (45)	12 (51)	10 759
Lastensuojelun palvelut	1,9	1,7	7 (28)	8 (35)	6 (30)	7 (34)	10 768
Vammaisten palvelut	3,5	3,4	11 (39)	11 (46)	9 (37)	9 (41)	10 793
Päihdepalvelut	1,1	0,9	6 (30)	6 (33)	5 (28)	6 (30)	10 781
Toimeentulotuki	4,9	4,6	9 (32)	8 (32)	7 (30)	6 (28)	10 782
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:							
Lasten päivähoito	11	10	34 (73)	33 (74)	32 (71)	32 (72)	10 713
Esiopetus	7,1	6,3	32 (76)	31 (78)	35 (80)	35 (82)	10 688
Perusopetus, luokat 1-6	12	13	36 (76)	36 (78)	40 (84)	41 (85)	10 671
Perusopetus, luokat 7-9	8,2	9,4	29 (69)	30 (73)	36 (81)	37 (83)	10 660
Lukiokoulutus	7,7	7,0	29 (72)	28 (72)	34 (76)	34 (77)	10 639
Ammatillinen koulutus	7,6	7,2	23 (61)	21 (58)	27 (63)	27 (63)	10 688
Erityisopetus	3,2	3,1	15 (51)	14 (53)	16 (54)	16 (55)	10 637
Oppilas-/opiskelijahuolto	4,4	4,4	13 (46)	13 (51)	15 (52)	14 (55)	10 631
Aamu-/iltapäivätoiminta	5,2	4,4	17 (56)	18 (59)	18 (58)	18 (60)	10 635
Oppilaiden koulukuljetus	5,6	5,5	20 (56)	19 (60)	21 (61)	20 (62)	10 610
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:							
Kansalais-/työväenopisto	27	26	47 (78)	46 (79)	50 (74)	51 (75)	11 008
Kirjastopalvelut	66	67	78 (91)	78 (91)	79 (89)	80 (90)	11 224
Kulttuuripalvelut	43	46	51 (74)	53 (77)	50 (71)	53 (73)	10 967
Liikuntapalvelut	48	50	56 (77)	59 (79)	57 (76)	59 (76)	11 045
Nuorisopalvelut	5,8	5,6	15 (49)	16 (53)	19 (52)	19 (53)	10 720
Tekniset palvelut:							
Kunnallinen asuntotarjonta	6,1	6,2	13 (36)	14 (39)	14 (35)	14 (36)	10 762
Kunnallinen tonttitarjonta	3,3	3,0	15 (44)	15 (46)	16 (45)	16 (44)	10 719
Joukkoliikennepalvelut	48	50	37 (48)	40 (51)	29 (42)	37 (45)	10 950
Rakennusvalvonta	15	14	21 (51)	21 (51)	20 (50)	20 (52)	10 721
Jätehuolto	82	84	74 (81)	76 (82)	69 (77)	71 (79)	11 256
Kierrätystoiminta	87	89	71 (76)	74 (78)	68 (74)	70 (76)	11 162
Teiden ja katujen hoito	--	--	29 (30)	34 (36)	--	--	10 814
Kunnallistekniikka	--	--	61 (69)	64 (71)	--	--	10 702
Kaavoitus	--	--	21 (39)	22 (41)	--	--	10 418
Ympäristön siisteys	--	--	41 (44)	50 (53)	--	--	10 770

Liite 5. Kuntalaisten arviot kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2015 ja 2017.

Keskiaivot ja muutokset asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (ilman ei osaa sanoa -vastauksia)

	Kunnallisten palvelujen hoito				Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus			
	2015	2017	muutos	N-2017	2015	2017	muutos	N-2017
Terveyspalvelut:								
Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto	3,66	3,78	0,12	9445	3,06	3,22	0,16	10479
Sairaalan-/terveydenhoitajan vastaanotto	3,94	4,02	0,08	8709	3,52	3,63	0,11	9868
Hammashoito	3,73	3,84	0,11	7518	3,06	3,18	0,12	8846
Äitiys- ja lastenneuvola	4,04	4,11	0,07	2956	3,94	4,03	0,09	3396
Kouluterveydenhuolto	3,71	3,84	0,13	3276	3,69	3,80	0,11	3839
Sairaalahoito	3,85	3,93	0,08	5221	3,60	3,70	0,10	6370
Kotisairaanhoido	3,37	3,48	0,11	2197	3,25	3,40	0,15	3026
Terveyskeskuksen vuodeosasto	3,28	3,37	0,09	2264	3,20	3,31	0,11	3008
Mielenterveyspalvelut	3,14	3,20	0,06	2104	2,97	3,06	0,09	2689
Sosiaalipalvelut:								
Vanhusten palveluasuminen	3,20	3,27	0,07	2369	2,96	3,05	0,09	3848
Vanhusten laitoshoido	2,96	3,06	0,10	2305	2,83	2,90	0,07	3795
Vanhusten kotipalvelu	3,01	3,13	0,12	2421	2,98	3,12	0,14	3825
Lapsiperheiden kotipalvelu	2,84	3,04	0,20	1402	2,71	2,90	0,19	2051
Perheneuvola	3,45	3,58	0,13	1727	3,35	3,50	0,15	2429
Lastensuojelun palvelut	2,97	3,12	0,15	1513	2,99	3,11	0,12	2111
Vammaisten palvelut	3,25	3,37	0,12	1771	3,17	3,27	0,10	2403
Päihdepalvelut	3,04	3,11	0,07	1364	2,97	3,02	0,05	1986
Toimeentulotuki	3,02	2,98	-0,04	1814	2,93	2,88	-0,05	2443
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:								
Lasten päivähoido	3,94	3,95	0,01	3199	3,86	3,89	0,03	4832
Esiopetus	4,00	4,04	0,04	2823	4,09	4,13	0,04	4632
Perusopetus, luokat 1–6	3,99	4,02	0,03	3388	4,18	4,22	0,04	5139
Perusopetus, luokat 7–9	3,85	3,90	0,05	2971	4,12	4,16	0,04	4836
Lukiokoulutus	3,87	3,86	-0,01	2739	3,96	3,99	0,03	4813
Ammatillinen koulutus	3,64	3,58	-0,06	2562	3,65	3,67	0,02	4584
Erytisyopetus	3,46	3,52	0,06	1868	3,53	3,57	0,04	3078
Oppilas-/opiskelijahuolto	3,40	3,49	0,09	1811	3,50	3,57	0,07	2783
Aamu- tai iltapäivätoiminta	3,60	3,62	0,02	2100	3,64	3,65	0,01	3225
Oppilaiden koulukuljetus	3,60	3,66	0,06	2201	3,66	3,69	0,03	3415
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:								
Kansalais- ja työväenopisto	4,06	4,08	0,02	4602	3,95	3,98	0,03	7361
Kirjastopalvelut	4,43	4,45	0,02	8278	4,37	4,40	0,03	9969
Kulttuuripalvelut	3,97	4,01	0,04	5992	3,87	3,92	0,05	8024
Liikuntapalvelut	4,03	4,08	0,05	6573	3,98	4,01	0,03	8600
Nuorisopalvelut	3,46	3,56	0,10	2130	3,50	3,56	0,06	3804
Tekniset palvelut:								
Kunnallinen asuntotarjonta	3,14	3,19	0,05	2422	3,10	3,12	0,02	4303
Kunnallinen tonttitarjonta	3,31	3,38	0,07	2123	3,32	3,30	-0,02	3846
Joukkoliikennepalvelut	3,28	3,35	0,07	6891	3,12	3,19	0,07	9096
Rakennusvalvonta	3,46	3,44	-0,02	2904	3,45	3,47	0,02	4159
Jätehuolto	4,13	4,16	0,03	9469	4,04	4,07	0,03	10052
Kierrätystoiminta	4,02	4,06	0,04	9964	3,94	4,00	0,06	10447
Teiden ja katujen hoito	2,89	3,05	0,16	10526
Kunnallistekniikka	3,82	3,88	0,06	9558
Kaavoitus	3,22	3,27	0,05	5559
Ympäristön siisteys	3,31	3,49	0,18	10091

Liite 6. Kuntalaisten arviot palvelujen hoidosta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017 käyttökokemuksen mukaan tarkasteltuna.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio (ilman ei osaa sanoa -vastauksia). Palvelut sektoreittain käyttäjien vuoden 2017 arvioiden mukaisessa suuruusjärjestyksessä.

Palvelutyytyväisyys	Vuosi 2015:		Vuosi 2017:		N-2017
	ei-käyttäjät	käyttäjät	ei-käyttäjät	käyttäjät	
Terveyspalvelut:					
Äitiys- ja lastenneuvola	3,81	4,33	3,93	4,38	2898
Kotisairaanhoido	3,16	4,13	3,29	4,14	2112
Sairaanhoidon/terveydenhoitajan vastaanotto	3,36	4,05	3,47	4,12	8563
Sairaalahoido	3,51	4,07	3,63	4,11	5089
Hammashoido	2,86	3,99	2,99	4,07	7402
Kouluterveydenhuolto	3,48	3,93	3,64	4,01	3192
Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto	3,00	3,77	3,15	3,87	9366
Terveyskeskuksen vuodeosasto	3,10	3,83	3,23	3,82	2184
Mielenterveyspalvelut	2,95	3,67	2,98	3,72	2044
Sosiaalipalvelut:					
Perheneuvola	3,30	4,01	3,48	3,99	1677
Lapsiperheiden kotipalvelu	2,77	3,44	2,99	3,85	1347
Vammaisten palvelut	3,15	3,61	3,27	3,78	1704
Vanhusten kotipalvelu	2,91	3,55	3,05	3,53	2303
Päihdepalvelut	2,99	3,59	3,09	3,52	1324
Vanhusten palveluasuminen	3,14	3,54	3,23	3,51	2270
Vanhusten laitoshoido	2,91	3,34	3,03	3,35	2203
Lastensuojelun palvelut	2,93	3,19	3,10	3,24	1464
Toimeentulotuki	2,98	3,09	2,92	3,15	1751
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:					
Esiopetus	3,91	4,23	3,95	4,29	2725
Perusopetus, luokat 1–6	3,84	4,20	3,92	4,16	3264
Lasten päivähoito	3,81	4,21	3,85	4,14	3084
Lukiokoulutus	3,76	4,11	3,79	4,05	2616
Perusopetus, luokat 7–9	3,76	3,97	3,84	4,01	2856
Aamu- tai iltapäivätoiminta	3,46	4,01	3,51	4,00	2015
Oppilaiden koulukuljetus	3,50	3,86	3,58	3,82	2095
Ammatillinen koulutus	3,53	3,87	3,50	3,77	2456
Erityisopetus	3,40	3,74	3,47	3,75	1798
Oppilas-/opiskelijahuolto	3,31	3,67	3,41	3,71	1738
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:					
Kirjastopalvelut	4,02	4,49	4,07	4,50	8183
Kansalais- ja työväenopisto	3,74	4,26	3,80	4,27	4524
Liikuntapalvelut	3,58	4,13	3,70	4,16	6458
Kulttuuripalvelut	3,45	4,10	3,51	4,13	5904
Nuorisopalvelut	3,34	3,78	3,45	3,86	2069
Tekniset palvelut:					
Jätehuolto	3,76	4,14	3,76	4,18	9270
Kierrätystoiminta	3,50	4,04	3,62	4,08	9723
Joukkoliikennepalvelut	2,63	3,50	2,65	3,56	6747
Rakennusvalvonta	3,29	3,62	3,33	3,53	2809
Kunnallinen tonttitarjonta	3,27	3,46	3,35	3,49	2044
Kunnallinen asuntotarjonta	3,06	3,33	3,13	3,32	2342

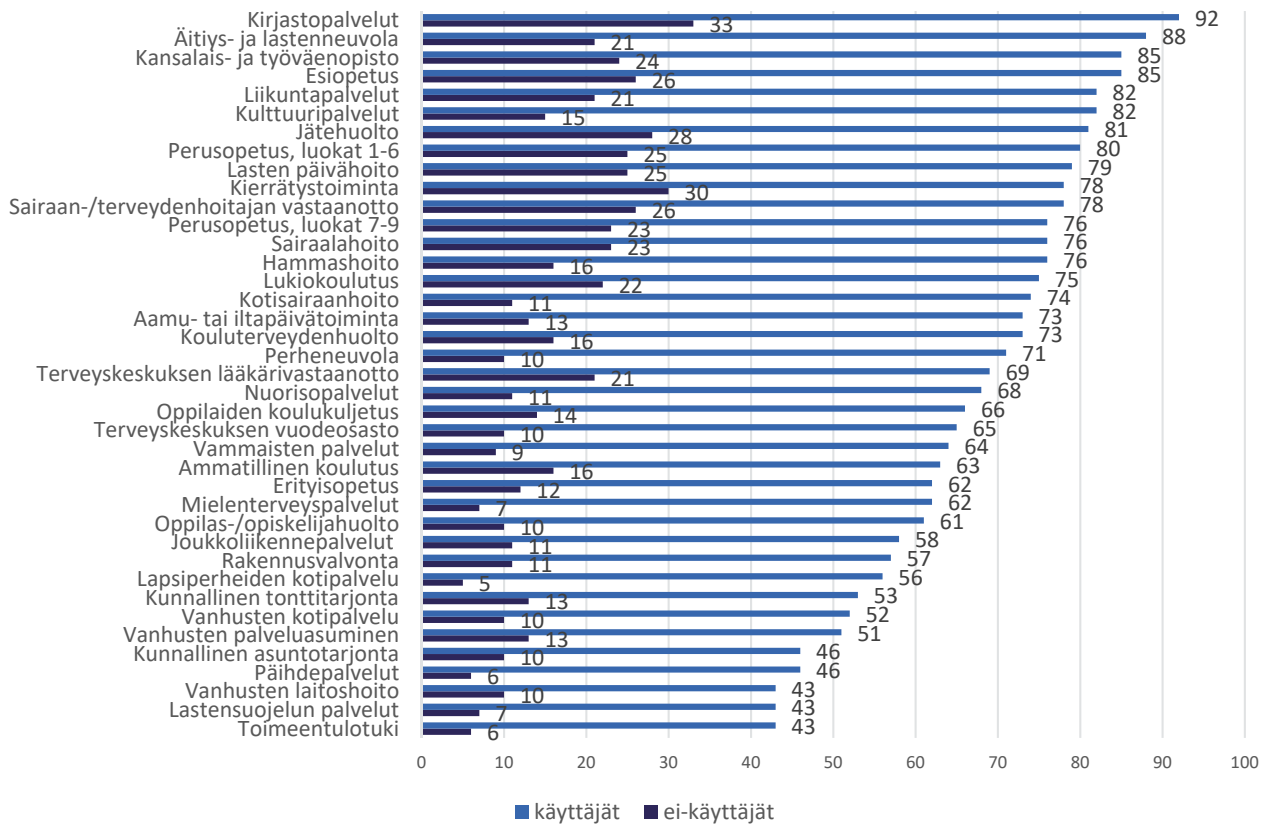
Liite 7. Kuntalaisten arviot palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio (ilman ei osaa sanoa -vastauksia). Palvelut sektoreittain käyttäjien vuoden 2017 arvioiden mukaisessa suuruusjärjestyksessä.

	Vuosi 2015:		Vuosi 2017:		N-2017
	ei-käyttäjät	käyttäjät	ei-käyttäjät	käyttäjät	
Terveyspalvelut:					
Äitiys- ja lastenneuvola	3,78	4,23	3,88	4,31	3298
Kotisairaanhoido	3,13	3,87	3,30	4,00	2872
Kouluterveydenhuolto	3,56	3,87	3,71	3,92	3717
Sairaalahoido	3,45	3,76	3,57	3,84	6119
Sairaana-/terveydenhoitajan vastaanotto	3,20	3,63	3,30	3,74	9587
Terveyskeskuksen vuodeosasto	3,09	3,73	3,25	3,65	2853
Hammashoido	2,53	3,33	2,65	3,43	8605
Mielenterveyspalvelut	2,86	3,39	2,96	3,42	2601
Terveyskeskuksen lääkärivastaanotto	2,74	3,15	2,85	3,31	10335
Sosiaalipalvelut:					
Perheneuvola	3,26	3,87	3,43	3,93	2345
Vammaisten palvelut	3,13	3,32	3,22	3,57	2301
Lapsiperheiden kotipalvelu	2,68	3,03	2,87	3,55	1975
Vanhusten kotipalvelu	2,93	3,39	3,07	3,46	3617
Päihdepalvelut	2,94	3,48	3,01	3,40	1917
Lastensuojelun palvelut	2,96	3,16	3,10	3,23	2035
Vanhusten palveluasuminen	2,92	3,42	3,03	3,23	3659
Vanhusten laitoshoido	2,80	3,02	2,87	3,14	3597
Toimeentulotuki	2,91	3,01	2,86	3,00	2338
Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut:					
Esiopetus	4,05	4,27	4,09	4,34	4414
Perusopetus, luokat 1–6	4,12	4,34	4,17	4,33	4909
Perusopetus, luokat 7–9	4,08	4,21	4,14	4,26	4610
Lukiokoulutus	3,91	4,15	3,95	4,16	4584
Aamu- tai iltapäivätoiminta	3,57	4,05	3,59	4,07	3077
Lasten päivähoito	3,80	4,02	3,84	4,04	4608
Ammatillinen koulutus	3,58	3,93	3,62	3,87	4386
Oppilas-/opiskelijahuolto	3,45	3,72	3,53	3,78	2661
Oppilaiden koulukuljetus	3,60	3,77	3,67	3,73	3200
Erityisopetus	3,50	3,65	3,55	3,67	2924
Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut:					
Kirjastopalvelut	4,12	4,46	4,14	4,49	9697
Kansalais- ja työväenopisto	3,80	4,18	3,84	4,22	7104
Liikuntapalvelut	3,75	4,11	3,81	4,11	8310
Kulttuuripalvelut	3,59	4,05	3,66	4,08	7734
Nuorisopalvelut	3,46	3,71	3,51	3,79	3601
Tekniset palvelut:					
Jätehuolto	3,75	4,07	3,78	4,11	9699
Kierrätystoiminta	3,57	3,97	3,64	4,02	10051
Rakennusvalvonta	3,36	3,59	3,40	3,56	3905
Joukkoliikennepalvelut	2,68	3,45	2,69	3,54	8736
Kunnallinen tonttitarjonta	3,30	3,40	3,28	3,37	3650
Kunnallinen asuntotarjonta	3,06	3,20	3,09	3,22	4081

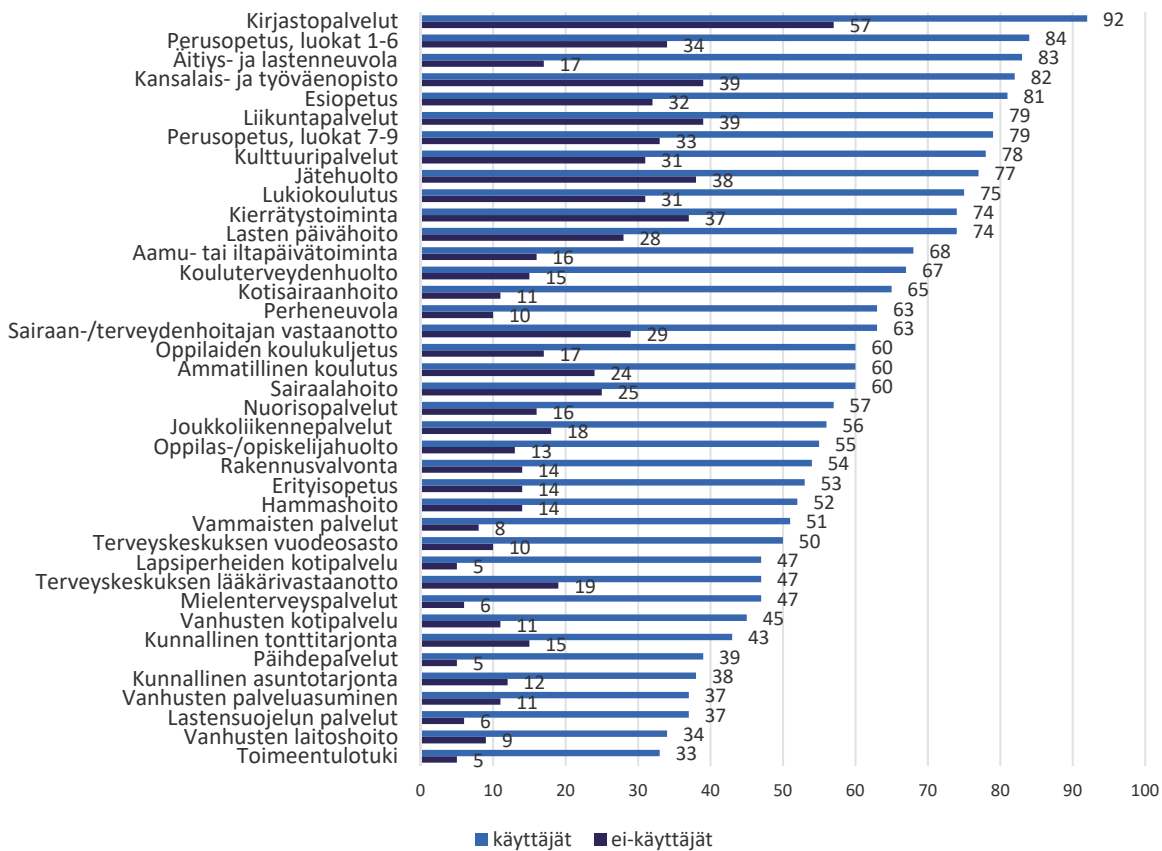
Liite 8. Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

Niiden %-osuudet palvelun käyttäjistä ja ei-käyttäjistä, jotka pitävät palvelua hyvin hoidettuna. (sis. ei osaa sanoa -vastaukset, N=6 533 - 10 456)



Liite 9. Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

Niiden %-osuudet palvelun käyttäjistä ja ei-käyttäjistä, jotka pitävät palvelua hyvin saatavana ja saavutettavana (sis. ei osaa sanoa -vastaukset, N= 10 217 - 11 482)



Liite 10. Kooste kuntalaisten palvelutyytyväisyysarvioista yleisesti ja sektoreittain ARTTU2-tutkimuskunnissa kuntakoon, väestömäärän muutosluokituksen, tilastollisen kuntaryhmituksen, liitosstatuksen ja kielisuhteen mukaan tarkasteltuna vuonna 2017.

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

Palvelutyytyväisyys 2017	Yleinen	Terveys-	Sosiaali-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri- ja vapaa-aika-	Tekniset	N-2017
Yleinen	3,81	3,92	3,31	3,87	4,20	3,64	11717-11751
Kuntakokoluokitus:							
alle 5000 as.	3,83	3,96	3,56	3,91	4,16	3,61	628-632
5000 – 10 000 as.	3,88	4,09	3,64	4,02	4,16	3,63	1164-1178
10 001 – 20 000 as.	3,85	3,94	3,58	3,91	4,25	3,67	1115-1175
20 001 – 50 000 as.	3,83	3,97	3,37	3,88	4,19	3,65	1831-1878
50 001 – 100 000 as.	3,79	3,91	3,19	3,83	4,16	3,61	2657-2734
Yli 100 000 as.	3,78	3,82	3,12	3,81	4,23	3,66	3711-3784
Tilastollinen kuntaryhmitys:							
Kaupunkimaiset kunnat	3,80	3,89	3,18	3,83	4,20	3,64	7657-7847
Taajaan asutut kunnat	3,84	3,94	3,55	3,94	4,22	3,65	1801-1859
Maaseutumaiset kunnat	3,85	4,02	3,60	3,94	4,16	3,62	1648-1675
Liitoskunnat vs. muut kunnat:							
Kuntaliitoskunnat	3,80	3,93	3,28	3,83	4,18	3,60	5163-5296
Muut kunnat	3,82	3,91	3,34	3,90	4,21	3,67	5943-6085
Kielisuhte:							
Suomenkieliset kunnat	3,81	3,92	3,32	3,85	4,19	3,64	7589-7794
Kaksikieliset, suomenkielienemmistöiset kunnat	3,80	3,88	3,17	3,87	4,23	3,64	846-2784
Kaksikieliset, ruotsinkielienemmistöiset kunnat	3,86	4,04	3,69	3,96	4,19	3,62	266-919
Väestömäärän muutos 2005-2015:							
Voimakkaasti vähenevän väestön kunnat	3,86	3,97	3,66	3,98	4,20	3,64	955-959
Vähenevän väestön kunnat	3,87	3,99	3,62	3,97	4,21	3,66	940-965
Stabiilin väestön kunnat	3,81	3,94	3,27	3,84	4,17	3,64	3120-3208
Kasvavan väestön kunnat	3,80	3,94	3,23	3,85	4,21	3,61	2409-2479
Voimakkaasti kasvavan väestön kunnat	3,79	3,85	3,20	3,84	4,21	3,66	3682-3770

Liite 11. Kooste kuntalaisten palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusarvioista ARTTU2-tutkimuskunnissa kuntakoon, väestömäärän muutosluokituksen, tilastollisen kuntaryhmityksen, liitosstatuksen ja kielisuhteen mukaan tarkasteltuna vuosina 2015 ja 2017.

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

	Palvelutyytyväisyys		Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus		N-2017
	2015	2017	2015	2017	
Yleinen	3,74	3,81	3,64	3,71	<i>11717-11751</i>
Kuntakokoluokitus:					
alle 5000 as.	3,75	3,83	3,66	3,74	<i>628-632</i>
5000 – 10 000 as.	3,84	3,88	3,77	3,79	<i>1164-1178</i>
10 001 – 20 000 as.	3,77	3,85	3,67	3,74	<i>1115-1175</i>
20 001 – 50 000 as.	3,79	3,83	3,72	3,74	<i>1831-1878</i>
50 001 – 100 000 as.	3,68	3,79	3,54	3,66	<i>2657-2734</i>
Yli 100 000 as.	3,71	3,78	3,61	3,69	<i>3711-3784</i>
Tilastollinen kuntaryhmitys:					
Kaupunkimaiset kunnat	3,72	3,80	3,61	3,70	<i>7657-7847</i>
Taajaan asutut kunnat	3,78	3,84	3,71	3,72	<i>1801-1859</i>
Maaseutumaiset kunnat	3,79	3,85	3,70	3,75	<i>1648-1675</i>
Liitoskunnat vs. muut kunnat:					
Kuntaliitoskunnat	3,70	3,80	3,59	3,69	<i>5163-5296</i>
Muut kunnat	3,76	3,82	3,68	3,73	<i>5943-6085</i>
Kielisuhde:					
Suomenkieliset kunnat	3,74	3,81	3,63	3,71	<i>8014-8055</i>
Kaksikieliset, suomenkielien. kunnat	3,73	3,80	3,64	3,71	<i>2782-2784</i>
Kaksikieliset, ruotsinkielien. kunnat	3,79	3,86	3,70	3,71	<i>914-919</i>
Väestömäärän muutos 2005-2015:					
Voimakkaasti vähenevän väestön kunnat	3,79	3,86	3,69	3,78	<i>955-959</i>
Vähenevän väestön kunnat	3,80	3,87	3,74	3,75	<i>940-965</i>
Stabiilin väestön kunnat	3,72	3,81	3,61	3,70	<i>3120-3208</i>
Kasvavan väestön kunnat	3,73	3,80	3,62	3,70	<i>2409-2479</i>
Voimakkaasti kasvavan väestön kunnat	3,73	3,79	3,64	3,70	<i>3682-3770</i>

Liite 12. Kuntalaisten palvelutyytyväisyys ARTTU2-tutkimuskunnissa yleisesti ja sektoreittain ja erilaisten yksilöominaisuuksien mukaan tarkasteltuna vuonna 2017.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

2017	Palvelutyytyväisyysindeksin arvot					
	Yleinen	Terveys-	Sosiaali-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri- ja vapaa-aika-	Tekniset
Yleinen	3,81	3,31	3,92	3,87	4,20	3,64
Sukupuoli: (n=11349)						
mies	3,76	3,32	3,87	3,84	4,13	3,60
nainen	3,86	3,30	3,95	3,89	4,25	3,67
Ikä:						
18-29 v	3,70	3,32	3,74	3,76	4,08	3,56
30-39 v	3,75	3,38	3,80	3,94	4,13	3,56
40-49 v	3,75	3,31	3,85	3,97	4,14	3,53
50-59 v	3,71	3,22	3,80	3,81	4,15	3,53
60-69 v	3,84	3,25	3,97	3,81	4,25	3,68
70+ v	3,98	3,45	4,10	3,87	4,32	3,81
Äidinkieli:						
suomi	3,80	3,28	3,90	3,85	4,19	3,64
ruotsi	3,89	3,64	4,07	3,99	4,27	3,64
Koulutus:						
kansa-/peruskoulu	3,94	3,46	4,06	3,91	4,28	3,80
ylöppöilä, ammattikoulu/-kurssi	3,75	3,31	3,82	3,85	4,15	3,59
opisto- tai koulutason tutkinto	3,81	3,26	3,93	3,91	4,22	3,63
alempi korkeakoulu-/amk-tutkinto	3,77	3,26	3,88	3,86	4,17	3,57
ylempi korkeakoulututkinto	3,79	3,24	3,89	3,83	4,19	3,59
Ammattiasema:						
johtava asema	3,82	3,27	3,95	3,98	4,21	3,60
ylempi tai alempi toimihenkilö	3,72	3,27	3,81	3,85	4,13	3,52
työntekijä	3,74	3,24	3,82	3,88	4,14	3,57
yrittäjä, maatalousyrittäjä	3,72	3,41	3,81	3,91	4,14	3,54
opiskelija	3,67	3,21	3,68	3,76	4,06	3,52
hoitaa lapsia/omaista/kotia	3,88	3,59	4,05	3,86	4,26	3,65
työtön tai lomautettu	3,66	3,21	3,71	3,84	4,13	3,52
eläkeläinen	3,93	3,37	4,06	3,85	4,29	3,77
Nykyinen työnantaja:						
yritys, oma yritys, itse työllistynyt	3,72	3,31	3,81	3,88	4,12	3,55
järjestö, yhdistys tms.	3,79	3,13	3,85	3,87	4,17	3,62
valtio tai muu julkinen	3,78	3,27	3,83	3,91	4,19	3,60
kunta, kuntayhtymä, kunnan yhtiö tai liikelaitos	3,77	3,28	3,89	3,89	4,18	3,55
ei työelämässä	3,88	3,34	3,99	3,83	4,25	3,72
Perhemuoto:						
Asuu yksin	3,84	3,32	3,91	3,75	4,26	3,71
2+ aikuista ei alaikäisiä	3,81	3,26	3,93	3,79	4,21	3,65
2+ aikuista, on alaikäisiä	3,77	3,40	3,90	3,98	4,13	3,51
1 aikuinen, on alaikäisiä	3,78	3,28	3,89	4,00	4,13	3,55
Kotitalouden nettotulot:						
alle 500 e/kk	3,70	3,39	3,67	3,77	4,10	3,62
500-1000 e/kk	3,82	3,36	3,88	3,75	4,24	3,68
1001-2000 e/kk	3,86	3,36	3,96	3,87	4,25	3,71
2001-3000 e/kk	3,82	3,26	3,94	3,83	4,18	3,65
3001-4000 e/kk	3,79	3,31	3,90	3,87	4,19	3,60
4001-5000 e/kk	3,78	3,29	3,87	3,89	4,18	3,59
yli 5000 e/kk	3,79	3,31	3,94	3,95	4,17	3,58
Kodin sijainti:						
kuntakeskusta	3,85	3,41	3,95	3,87	4,23	3,67
lähiö, reuna-alue	3,80	3,20	3,88	3,86	4,20	3,66
haja-asutusalue	3,80	3,42	3,96	3,88	4,17	3,58
Kunnassa asuinaika:						
alle vuoden	3,84	3,53	3,99	3,82	4,24	3,72
1-2 vuotta	3,81	3,31	3,91	3,78	4,16	3,63
3-5 vuotta	3,81	3,51	3,95	3,84	4,20	3,62
6-10 vuotta	3,77	3,36	3,86	3,86	4,18	3,59
11-20 vuotta	3,78	3,26	3,86	3,88	4,16	3,58
yli 20 vuotta / aina	3,82	3,29	3,93	3,87	4,21	3,66
N=	11 362 - 11 704	3 924 - 4 012	10 445 - 10 755	4 837 - 4 902	9 354 - 9 588	11 049 - 11 368

Liite 13. Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus ARTTU2-tutkimuskunnissa yleisesti ja sektoreittain erilaisten yksilöominaisuuksien mukaan tarkasteltuna vuonna 2017.

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

	Palvelujen saavutettavuusindeksin arvot					
	Yleinen	Sosiaali-	Terveys-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri- ja vapaa-aika-	Tekninen
Yleinen	3,73	3,25	3,54	3,91	4,06	3,67
Sukupuoli:						
mies	3,68	3,23	3,48	3,86	4,01	3,67
nainen	3,73	3,09	3,48	3,94	4,13	3,73
Ikä:						
18-29 v	3,65	3,21	3,43	3,88	4,00	3,56
30-39 v	3,67	3,19	3,47	3,90	4,01	3,58
40-49 v	3,67	3,14	3,45	3,97	4,01	3,58
50-59 v	3,61	3,04	3,35	3,84	4,00	3,58
60-69 v	3,73	3,09	3,49	3,90	4,12	3,76
70+ v	3,82	3,25	3,60	3,95	4,20	3,90
Äidinkieli:						
suomi	3,71	3,12	3,47	3,89	4,08	3,71
ruotsi	3,74	3,31	3,60	4,01	4,06	3,63
Koulutus:						
kanss-/peruskoulu	3,80	3,28	3,60	3,96	4,14	3,88
yliloppilas, ammattikoulu/-kurssi	3,66	3,16	3,43	3,86	4,02	3,65
opisto- tai koulutason tutkinto	3,70	3,08	3,44	3,91	4,09	3,70
alempi korkeakoulu-/amk-tutkinto	3,68	3,06	3,44	3,90	4,06	3,60
ylempi korkeakoulututkinto	3,72	3,09	3,46	3,91	4,10	3,64
Ammattiasema:						
johtava asema	3,78	3,30	3,57	4,02	4,12	3,62
ylempi tai alempi toimihenkilö	3,64	3,07	3,38	3,86	4,01	3,56
työntekijä	3,64	3,11	3,41	3,89	4,01	3,61
yrittäjä, maatalousyrittäjä	3,64	3,11	3,41	3,94	3,96	3,60
opiskelija	3,65	3,11	3,39	3,93	3,99	3,55
hoitaa lapsia/omaista/kotia	3,78	3,43	3,67	3,91	4,08	3,72
työtön tai lomautettu	3,60	3,05	3,35	3,84	4,02	3,57
eläkeläinen	3,79	3,18	3,57	3,92	4,17	3,85
Nykyinen työnantaja:						
yritys, oma yritys, itse työllistynyt	3,64	3,14	3,40	3,89	3,99	3,59
järjestö, yhdistys tms.	3,68	3,05	3,47	3,84	4,01	3,64
valtio tai muu julkinen	3,70	3,20	3,43	3,93	4,05	3,64
kunta, kuntayhtymä, kunnan yhtiö tai liikelaitos	3,68	3,10	3,46	3,92	4,06	3,60
ei työelämässä	3,76	3,15	3,53	3,90	4,13	3,80
Perhemuoto:						
Asuu yksin	3,72	3,16	3,46	3,86	4,13	3,76
2+ aikuista ei alaikäisiä	3,70	3,10	3,46	3,87	4,08	3,73
2+ aikuista, on alaikäisiä	3,71	3,24	3,55	3,97	4,01	3,56
1 aikuinen, on alaikäisiä	3,68	3,03	3,48	3,97	4,02	3,59
Kotitalouden nettotulot:						
alle 500 e/kk	3,65	3,32	3,42	3,89	4,05	3,66
500-1000 e/kk	3,68	3,11	3,48	3,83	4,07	3,70
1001-2000 e/kk	3,75	3,18	3,52	3,93	4,15	3,79
2001-3000 e/kk	3,71	3,15	3,47	3,88	4,06	3,71
3001-4000 e/kk	3,69	3,10	3,46	3,90	4,05	3,66
4001-5000 e/kk	3,69	3,13	3,45	3,91	4,04	3,63
yli 5000 e/kk	3,74	3,16	3,50	3,96	4,07	3,64
Kodin sijainti:						
kuntakeskusta	3,75	3,19	3,51	3,94	4,15	3,73
lähiö, reuna-alue	3,70	3,05	3,42	3,90	4,09	3,74
haja-asutusalue	3,67	3,25	3,55	3,87	3,97	3,59
Kunnassa asuinaika:						
alle vuoden	3,81	3,34	3,56	4,04	4,08	3,77
1-2 vuotta	3,73	3,20	3,58	3,84	4,07	3,64
3-5 vuotta	3,76	3,28	3,59	3,93	4,10	3,69
6-10 vuotta	3,70	3,18	3,47	3,84	4,08	3,64
11-20 vuotta	3,68	3,10	3,44	3,88	4,03	3,64
yli 20 vuotta / aina	3,71	3,13	3,47	3,91	4,08	3,72
N	11 379 - 11 738	10 883 - 11 227	5 622 - 5 772	6 504 - 6 644	10 218 - 10 498	10 772 - 11 093

Liite 14. Kuntakohtaiset palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien arvot ARTTU2-tutkimuskunnissa vuosina 2015 ja 2017.

Indeksien arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

Kunta	Palvelutyytyväisyys			Palvelujen saavutettavuus			N-2015	N-2017
	2015	2017	muutos	2015	2017	muutos		
Askola	3,73	3,74	0,01	3,66	3,72	0,06	134	119
Espoo	3,81	3,86	0,05	3,76	3,79	0,02	668	667
Hattula	3,83	3,87	0,04	3,81	3,76	-0,05	169	165
Vantaa	3,67	3,73	0,06	3,58	3,62	0,04	698	624
Hirvensalmi	3,72	3,74	0,02	3,53	3,42	-0,10	136	99
Hollola	3,89	3,91	0,01	3,83	3,84	0,00	349	301
Hämeenlinna	3,69	3,79	0,10	3,61	3,65	0,04	606	600
Inari	3,75	3,85	0,10	3,67	3,67	0,00	168	148
Jyväskylä	3,69	3,76	0,07	3,57	3,70	0,13	688	650
Kankaanpää	3,73	3,88	0,16	3,66	3,76	0,10	158	135
Keitele	3,87	3,93	0,07	3,84	3,90	0,05	118	105
Keuruu	3,80	3,92	0,12	3,73	3,86	0,13	203	194
Kokkola	3,77	3,80	0,03	3,70	3,72	0,02	353	350
Kotka	3,63	3,74	0,10	3,44	3,59	0,15	378	389
Kurikka	3,86	3,81	-0,04	3,79	3,68	-0,11	269	239
Kuusamo	3,80	4,02	0,22	3,80	3,94	0,14	186	168
Kemiönsaari	3,78	3,84	0,06	3,71	3,69	-0,02	205	177
Lappeenranta	3,60	3,80	0,20	3,43	3,69	0,25	478	533
Lempäälä	3,93	3,87	-0,06	3,85	3,89	0,03	258	262
Liperi	3,63	3,73	0,10	3,43	3,55	0,11	189	168
Mikkeli	3,78	3,79	0,01	3,59	3,63	0,04	442	437
Mustasaari	3,87	3,92	0,05	3,69	3,72	0,03	221	219
Nivala	3,67	3,67	0,00	3,65	3,62	-0,03	199	179
Oulu	3,65	3,69	0,04	3,53	3,55	0,02	661	639
Paltamo	3,61	3,83	0,22	3,48	3,74	0,26	143	114
Parkano	3,84	3,84	0,00	3,78	3,78	0,00	155	143
Petäjävesi	3,83	3,87	0,04	3,82	3,86	0,04	158	144
Pudasjärvi	3,78	3,80	0,02	3,57	3,71	0,14	159	135
Raisio	3,78	3,94	0,16	3,75	3,90	0,14	237	248
Rautalampi	3,85	3,91	0,06	3,79	3,93	0,13	122	115
Raasepori	3,67	3,76	0,09	3,59	3,59	0,00	424	348
Salo	3,69	3,83	0,14	3,59	3,72	0,13	573	525
Sipoo	3,85	3,83	-0,02	3,75	3,70	-0,05	189	158
Säkylä	4,07	3,99	-0,08	4,10	3,98	-0,12	130	167
Tampere	3,74	3,83	0,09	3,64	3,74	0,11	702	692
Tornio	3,69	3,74	0,05	3,58	3,61	0,03	240	202
Turku	3,70	3,82	0,12	3,59	3,74	0,15	647	627
Vaasa	3,70	3,77	0,07	3,52	3,66	0,14	430	387
Vimpeli	3,62	3,64	0,02	3,51	3,49	-0,02	136	99
Vöyri	4,00	3,99	0,00	3,92	3,94	0,01	187	185
Kaikki kunnat	3,74	3,81	0,07	3,64	3,71	0,07	12110-12211	11717-11751

Liite 15. Kuntakohtaiset palvelutyytyväisyysindeksien arvot ARTTU2-kunnissa yleisesti ja sektoreittain vuonna 2017.

Indeksien arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

KUNTA	Yleinen palvelutyytyväisyys	Terveys-	Sosiaali-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri ja vapaa-aika-	Tekninen-
Askola	3,74	3,90	3,30	3,83	3,89	3,68
Espoo	3,86	3,95	3,23	3,99	4,29	3,67
Hattula	3,87	4,18	3,56	3,95	4,21	3,62
Vantaa	3,73	3,74	3,08	3,78	4,19	3,63
Hirvensalmi	3,74	3,55	3,55	3,82	3,92	3,76
Hollola	3,91	4,24	3,61	3,66	4,20	3,68
Hämeenlinna	3,79	3,98	3,20	3,87	4,22	3,52
Inari	3,85	4,07	3,54	4,08	4,32	3,52
Jyväskylä	3,76	3,87	3,26	3,72	4,16	3,59
Kankaanpää	3,88	3,97	3,59	3,95	4,23	3,65
Keitele	3,93	4,17	3,81	4,01	4,29	3,56
Keuruu	3,92	3,90	3,75	3,99	4,42	3,75
Kokkola	3,80	3,96	3,24	3,90	4,24	3,55
Kotka	3,74	3,74	3,12	3,73	4,08	3,66
Kurikka	3,81	3,80	3,51	3,89	4,21	3,68
Kuusamo	4,02	4,10	3,72	3,98	4,31	3,86
Kemiönsaari	3,84	4,11	3,74	3,97	4,14	3,53
Lappeenranta	3,80	3,94	3,13	3,83	4,15	3,64
Lempäälä	3,87	4,08	3,54	3,98	4,13	3,70
Liperi	3,73	3,84	3,45	3,53	4,10	3,67
Mikkeli	3,79	3,82	3,26	3,82	4,15	3,64
Mustasaari	3,92	4,05	3,89	4,00	4,25	3,70
Nivala	3,67	3,64	3,19	3,95	4,23	3,49
Oulu	3,69	3,58	2,92	3,70	4,20	3,59
Paltamo	3,83	3,92	3,48	3,93	4,23	3,62
Parkano	3,84	3,93	3,65	3,99	4,03	3,72
Petäjavesi	3,87	4,12	3,29	3,89	4,21	3,64
Pudasjärvi	3,80	3,87	3,42	3,95	4,08	3,53
Raisio	3,94	3,93	3,48	4,08	4,31	3,84
Rautalampi	3,91	4,19	3,48	3,83	4,16	3,64
Raasepori	3,76	3,89	3,32	3,85	4,10	3,56
Salo	3,83	4,07	3,22	3,83	4,19	3,60
Sipoo	3,83	4,07	3,47	3,98	4,16	3,56
Säkylä	3,99	4,31	3,79	4,23	4,18	3,71
Tampere	3,83	3,90	3,13	3,91	4,25	3,74
Tornio	3,74	3,79	2,97	3,81	4,08	3,58
Turku	3,82	3,87	3,08	3,78	4,26	3,70
Vaasa	3,77	3,81	3,22	3,91	4,17	3,61
Vimpeli	3,64	3,61	3,79	3,96	4,06	3,45
Vöyri	3,99	4,21	4,01	4,08	4,30	3,70
Kaikki	3,81	3,92	3,31	3,87	4,20	3,64
N	<i>11 717</i>	<i>10 768</i>	<i>4 019</i>	<i>4 911</i>	<i>9 601</i>	<i>11 381</i>

Liite 16. Kuntakohtaiset palvelujen saatavuus- ja saavutettavuusindeksien arvot ARTTU2-kunnissa yleisesti ja sektoreittain vuonna 2017.

Indeksien arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

KUNTA	Saavutettavuus yleensä	Terveys-	Sosiaali-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri ja vapaa-aika-	Tekninen-	N-2017
Askola	3,72	3,62	3,11	3,94	3,76	3,72	119
Espoo	3,79	3,56	3,04	3,94	4,13	3,70	667
Hattula	3,76	3,91	3,28	3,91	4,03	3,48	165
Vantaa	3,62	3,28	2,98	3,80	4,00	3,72	624
Hirvensalmi	3,42	2,95	3,22	3,80	3,68	3,64	99
Hollola	3,84	3,98	3,43	3,44	4,00	3,76	301
Hämeenlinna	3,65	3,50	3,04	3,84	4,05	3,48	600
Inari	3,67	3,64	3,36	4,01	4,14	3,18	148
Jyväskylä	3,70	3,39	3,05	3,84	4,08	3,78	650
Kankaanpää	3,76	3,65	3,37	4,08	4,13	3,60	135
Keitele	3,90	4,01	3,68	3,76	4,18	3,62	105
Keuruu	3,86	3,51	3,60	4,08	4,38	3,79	194
Kokkola	3,72	3,54	3,07	3,88	4,12	3,69	350
Kotka	3,59	3,25	2,93	3,77	3,99	3,70	389
Kurikka	3,68	3,28	3,27	3,98	4,06	3,73	239
Kuusamo	3,94	3,72	3,62	4,05	4,32	3,86	168
Kemiönsaari	3,69	3,65	3,34	3,89	4,06	3,50	177
Lappeenranta	3,69	3,49	2,96	3,87	4,09	3,80	533
Lempäälä	3,89	3,74	3,50	4,06	4,08	3,87	262
Liperi	3,55	3,47	3,29	3,23	3,88	3,67	168
Mikkeli	3,63	3,22	2,99	3,88	4,05	3,73	437
Mustasaari	3,72	3,47	3,53	3,99	3,99	3,66	219
Nivala	3,62	3,30	3,01	4,05	4,13	3,63	179
Oulu	3,55	3,06	2,78	3,81	4,08	3,70	639
Paltamo	3,74	3,47	3,22	3,96	4,11	3,76	114
Parkano	3,78	3,61	3,38	3,89	3,97	3,82	143
Petäjävesi	3,86	3,84	3,29	3,95	4,12	3,68	144
Pudasjärvi	3,71	3,55	3,28	4,10	4,03	3,53	135
Raisio	3,90	3,51	3,37	4,11	4,29	3,99	248
Rautalampi	3,93	3,99	3,45	3,95	4,06	3,71	115
Raasepori	3,59	3,46	3,06	3,87	3,91	3,43	348
Salo	3,72	3,62	2,99	3,97	4,10	3,57	525
Sipoo	3,70	3,58	3,46	3,85	3,97	3,54	158
Säkylä	3,98	4,16	3,75	4,15	4,12	3,70	167
Tampere	3,74	3,38	2,93	3,97	4,20	3,89	692
Tornio	3,61	3,34	2,93	3,87	3,89	3,64	202
Turku	3,74	3,44	2,94	3,87	4,16	3,79	627
Vaasa	3,66	3,24	3,14	4,03	4,07	3,73	387
Vimpeli	3,49	3,17	3,44	3,95	3,73	3,32	99
Vöyri	3,94	3,90	3,72	4,10	4,10	3,83	185
Kaikki	3,71	3,48	3,14	3,90	4,08	3,70	
N	11 751	11 240	5 783	6 657	10 511	11 106	

Liite 17. Kuntalaisten palvelutyytyväisyydestä ja palvelujen saavutettavuudesta ARTTU2-tutkimuskunnista vuonna 2017 muodostettujen sektorikohtaisten ja kokonaissummamuuttujien tilastollinen luotettavuus mitattuna Cronbachin alpha-arvolla.

	Yleensä	Terveys-	Sosiaali-	Varhaiskasvatus ja opetus-	Kulttuuri ja vapaa-aika-	Tekninen
Palvelutyytyväisyys	.97	.89	.93	.93	.84	.87
Palvelujen saavutettavuus	.97	.91	.94	.93	.87	.81
N=	43 (*39)	9	9	10	5	10 (*6)

Liite 18. Palvelutyytyväisyyden ja saavutettavuuden väliset yhteydet yleisellä ja sektoritasolla vuonna 2017.

Yksilötason korrelaatiot. Kaikki korrelaatiot erittäin merkitsevällä .01 tasolla.

	Yleinen	Terveys-	Sosiaali-	Opetus-	Kulttt ja vapaa-aika	Tekniset
Tyytyväisyys: (N= 11 381)						
Yleinen	..					
Terveys-	.76	..				
Sosiaali-	.72	.53	..			
Varhaiskasvatus ja opetus-	.71	.45	.51	..		
Kulttuuri ja vapaa-aika-	.66	.40	.39	.45	..	
Tekniset-	.84	.42	.45	.43	.45	..
Saavutettavuus: (N= 11 106)						
	Yleinen	Terveys-	Sosiaali-	Opetus-	Kulttt ja vapaa-aika	Tekniset
Yleinen	..					
Terveys-	.77	..				
Sosiaali-	.71	.55	..			
Varhaiskasvatus ja opetus-	.77	.44	.44	..		
Kulttuuri ja vapaa-aika-	.71	.37	.35	.53	..	
Tekniset-	.75	.38	.42	.49	.51	...

Liite 19. Yksityisten palvelujen käyttö ARTTU2-tutkimuskunnissa vuonna 2017.

Prosenttia vastanneista käyttänyt viimeisen 12 kuukauden aikana.

	Lääkäri-palvelut	Hammas-hoito	Lasten päivähoito	Kotipalvelu	Vanhusten palvelu-asuminen	Vanhusten laitoshoido	N
Kuntakokoluokitus:							
alle 5 000 as.	50	38	3,2	3,3	1,0	1,5	596 - 654
5 000 – 10 000 as.	51	41	1,0	2,5	1,5	1,6	1 105 - 1 191
10 001 – 20 000 as.	52	40	1,5	3,0	2,2	1,8	1 074 - 1 148
20 001 – 50 000 as.	60	47	2,4	3,2	1,8	1,4	1 731 - 1 864
50 001 – 100 000 as.	63	51	3,2	3,2	1,6	1,4	2 486 - 2 737
Yli 100 000 as.	64	53	3,5	2,3	1,4	1,0	3 522 - 3 794
Kaikki	60	48	2,7	2,8	1,6	1,3	10 527 - 11 399
<i>N</i>	11 399	11 253	10 513	10 584	10 570	10 527	