

**Kuntalaistutkimus 2020:**

# Kuntalaiset ja kunnalliset palvelut 2020

- Kunnallisten palvelujen käyttö
- Arviot palvelujen hoidosta (palvelutyytyväisyys)
- Arviot palvelujen saatavuudesta & saavutettavuudesta

**Joulukuu 2020**

Marianne Pekola-Sjöblom, tutkimuspäällikkö, Kuntaliitto



Kuntalaistutkimus 2020:

# Kuntalaisten mielipiteet kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta

Täsmälliset kysymysmuotoilut:

- **Mitä kuntasi järjestämiä palveluja tai toimia olet käyttänyt?**
- **Miten kuntasi järjestämiä palveluja on mielestäsi hoidettu?**
- Arvioi palvelujen/toimien hoitamista asteikolla 1 (erittäin huonosti) – 5 (erittäin hyvin). Esitä arviosi kaikista palveluista, vaikket olisi käyttänyt sitä viimeisen 12 kuukauden aikana.
- **Miten arvioit kuntasi järjestämien palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta?** Arvioi asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä).



# Kuntalaistutkimuksessa 2020 tarkastellut kunnalliset palvelut (yht. 44 palvelua)

## **Terveyspalvelut (9 kpl):**

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

## **Sosiaalipalvelut (9 kpl):**

1. Ikääntyneiden palveluasuminen
2. Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen
3. Ikääntyneiden kotihoito/kotipalvelu
4. Lapsiperheiden kotipalvelu
5. Perheneuvola
6. Lastensuojelun palvelut
7. Vammaisten palvelut
8. Päihdepalvelut
9. Toimeentulotuki

## **Varhaiskasvatus- ja**

### **opetuspalvelut (10 kpl):**

(kyselyssä ”**koulutuspalvelut**”)

1. Varhaiskasvatus (lasten päivähoito)
2. Esiopetus
3. Perusopetus, lk 1-6
4. Perusopetus, lk 7-9
5. Erityisopetus
6. Aamu- tai iltapäivätoiminta
7. Oppilaiden koulukuljetus
8. Lukiokoulutus
9. Ammatillinen koulutus
10. Oppilas-/opiskelijahuolto

## **Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut**

### **(6 kpl):**

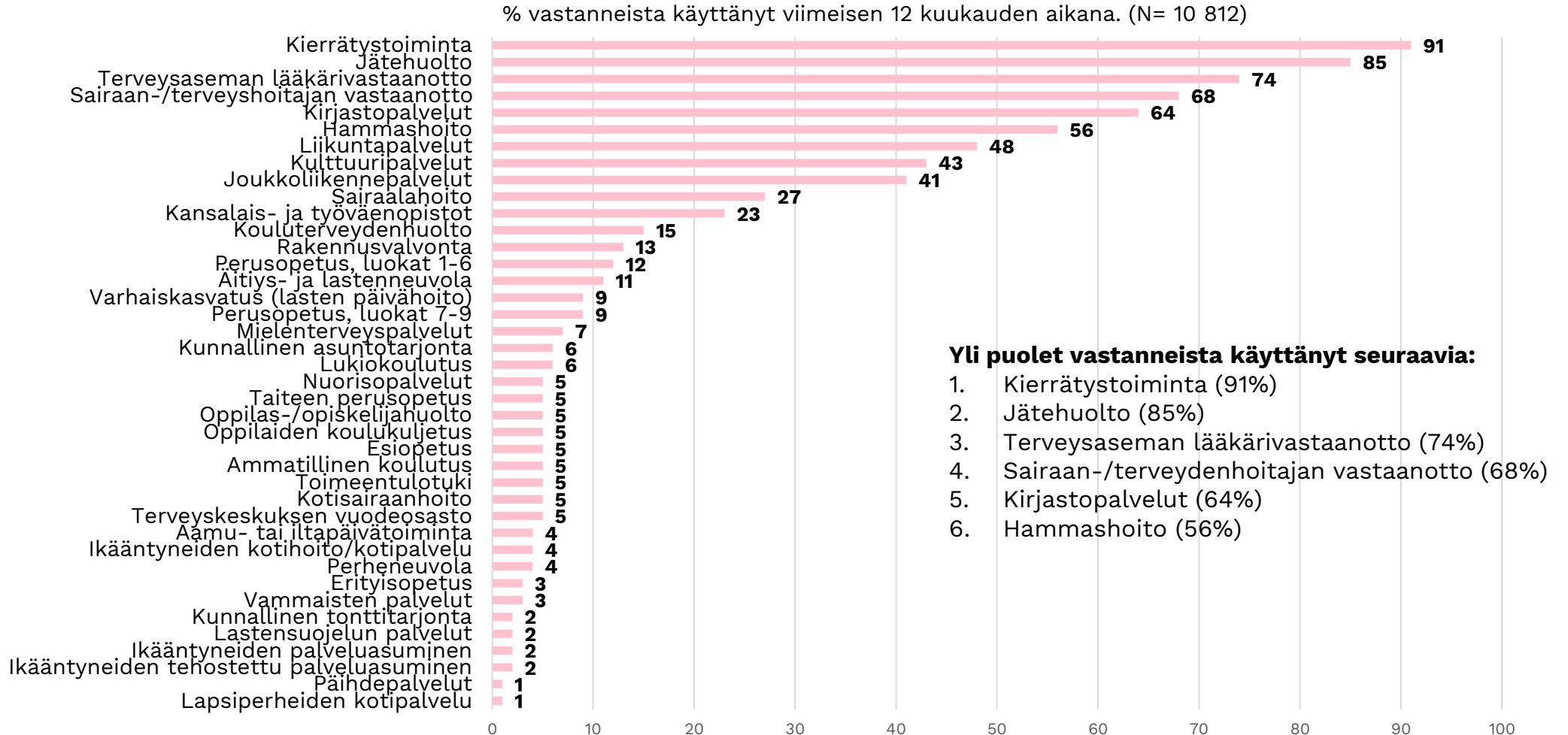
(kyselyssä ”**muut sivistyspalvelut**”)

1. Kansalais- ja työväenopistot
2. Kirjastopalvelut
3. Kulttuuripalvelut
4. Taiteen perusopetus\*
5. Liikuntapalvelut
6. Nuorisopalvelut

## **Tekniset palvelut (10 kpl):**

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

# Kunnallisten palvelujen käyttäneiden määrissä suuria eroja – Valtaosa käyttänyt kierrätyspalveluja ja jätehuoltoa, sosiaalipalvelut pääosin hyvin vähän käytettyjä

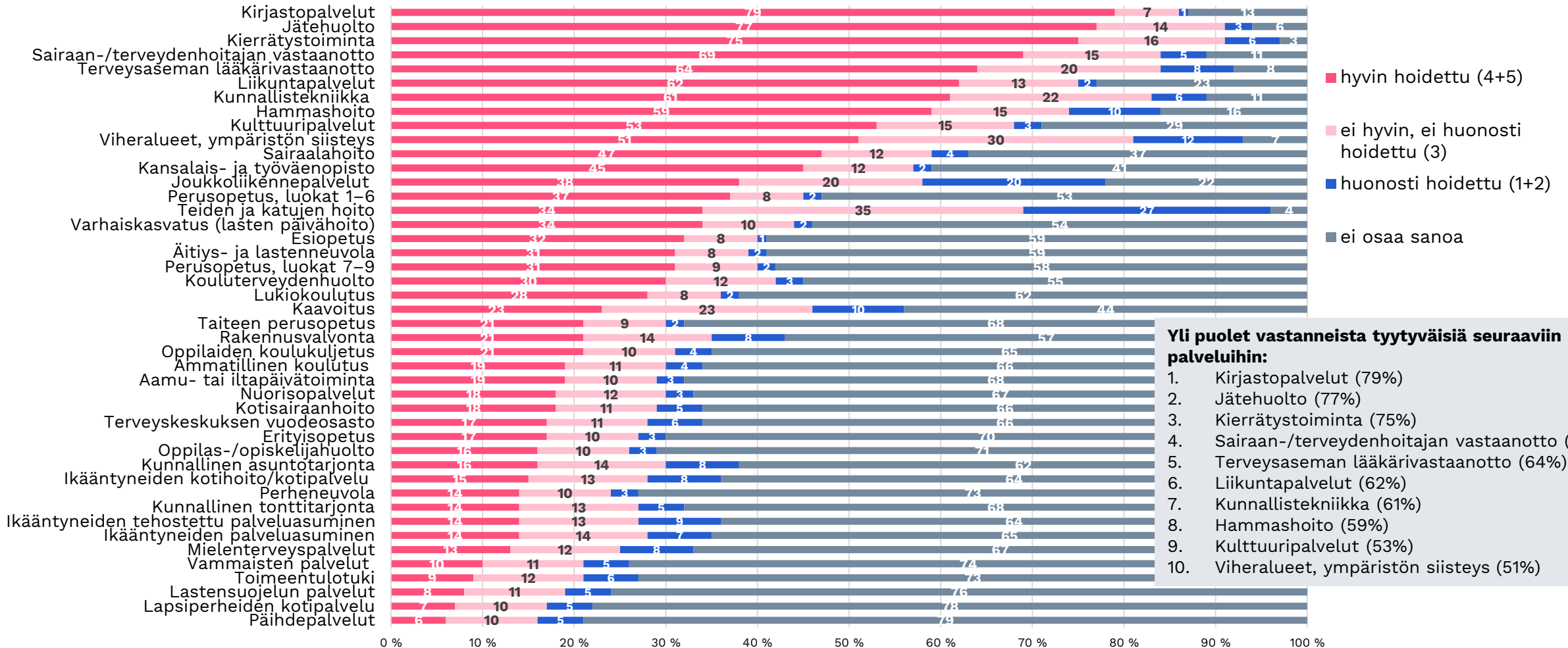


## Yli puolet vastanneista käyttänyt seuraavia:

1. Kierrätystoiminta (91%)
2. Jätehuolto (85%)
3. Terveysaseman lääkärivastaanotto (74%)
4. Sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto (68%)
5. Kirjastopalvelut (64%)
6. Hammashoito (56%)

# Kuntalaiset tyytyväisimpiä kuntansa kirjastopalveluihin, jätehuoltoon ja kierrätystoimintaan

**Arviot yksittäisten palvelujen hoidosta.** Vastausten %-jakaumat (N= 5632-9680). Asteikko 1=erittäin huonosti hoidettu, 5=erittäin hyvin hoidettu.

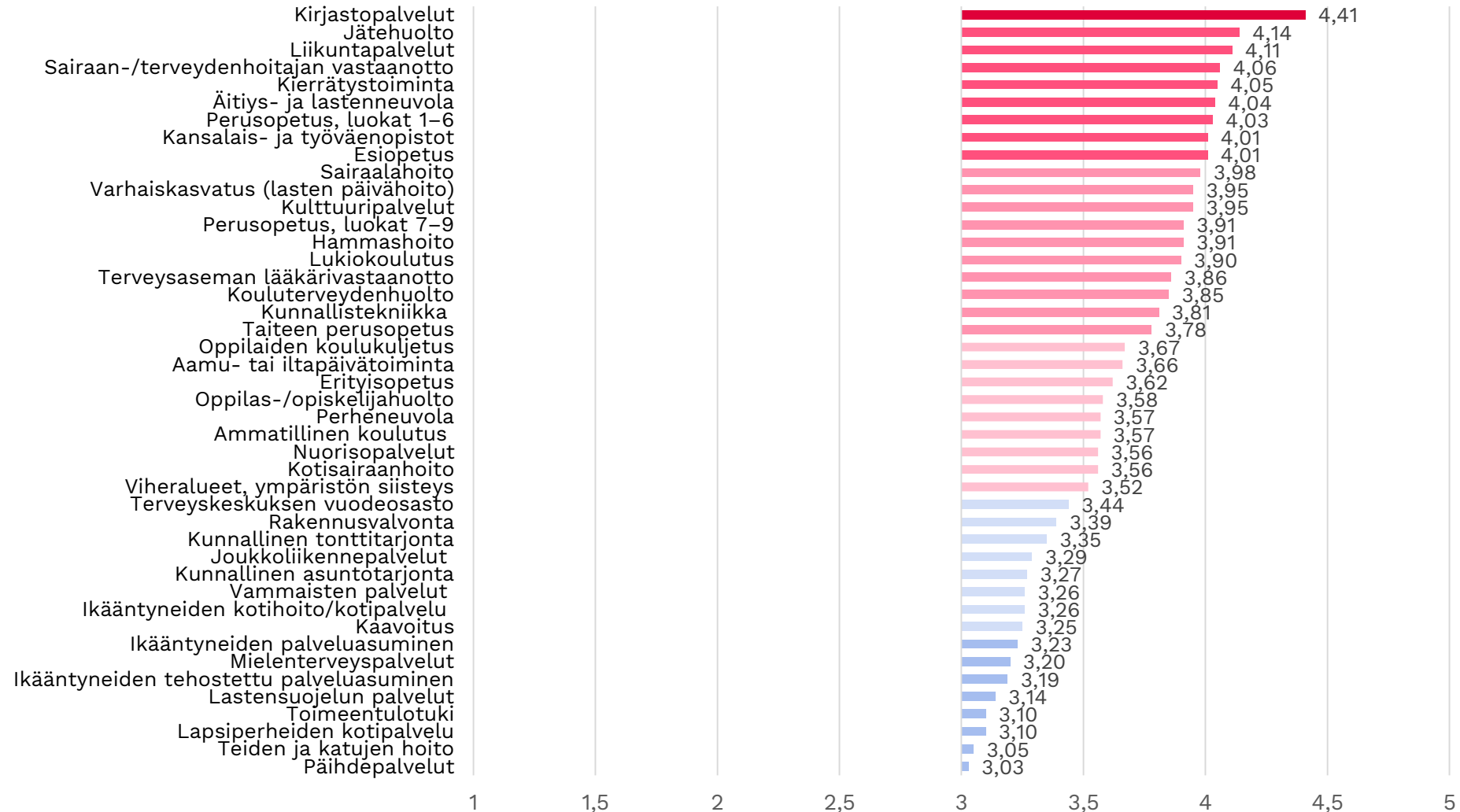


## Yli puolet vastanneista tyytyväisiä seuraaviin palveluihin:

1. Kirjastopalvelut (79%)
2. Jätehuolto (77%)
3. Kierrätystoiminta (75%)
4. Sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto (69%)
5. Terveysaseman lääkärivastaanotto (64%)
6. Liikuntapalvelut (62%)
7. Kunnallistekniikka (61%)
8. Hammashoito (59%)
9. Kulttuuripalvelut (53%)
10. Viheralueet, ympäristön siisteys (51%)

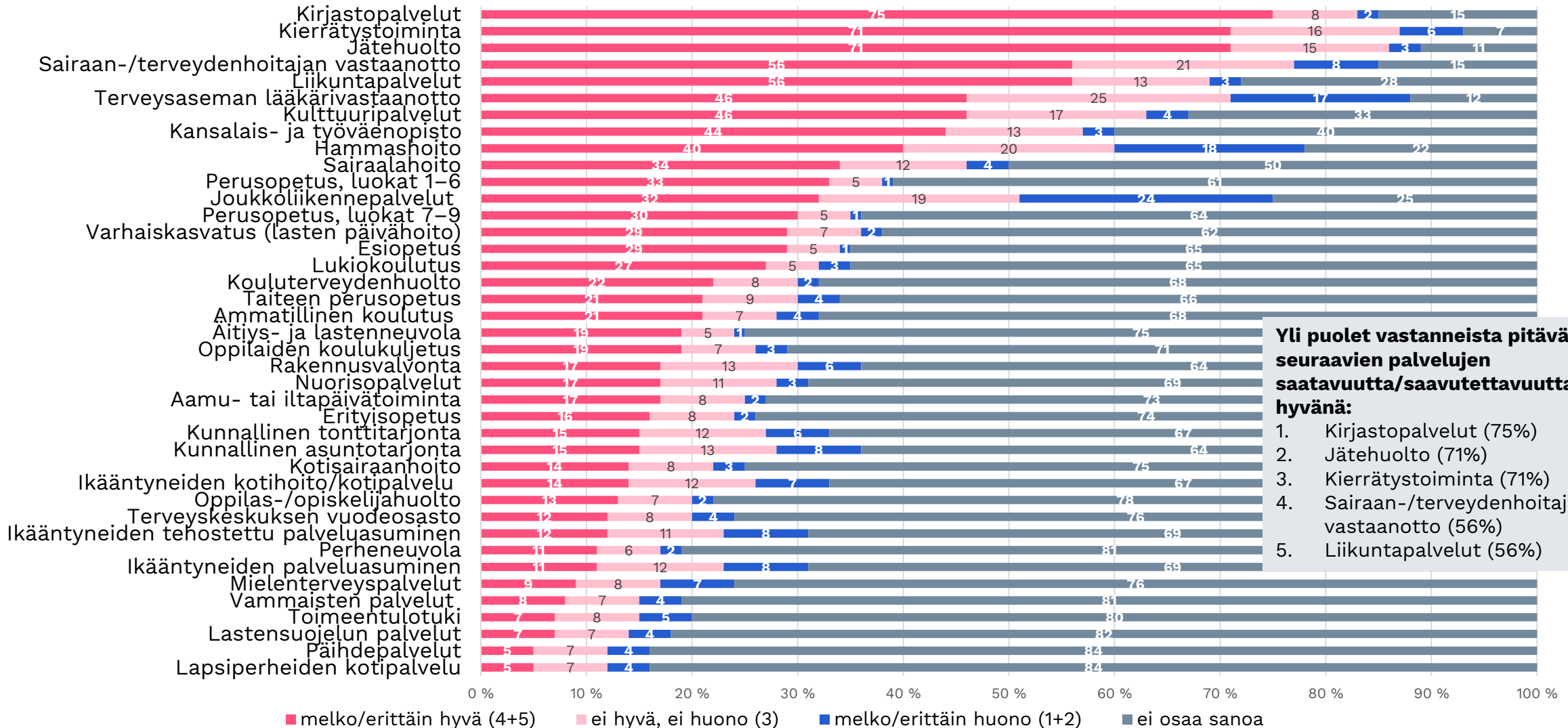
# Kaikkien kuntapalvelujen hoitoon suhtaudutaan vähintään lievän positiivisesti

Arviot kunnallisten palvelujen hoidosta. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



# Hyvin hoidettuja palveluja pidetään myös hyvin saatavana/saavutettavana

Yksittäisten palvelujen vastausjakaumat, % (N=9 669 - 10 632)



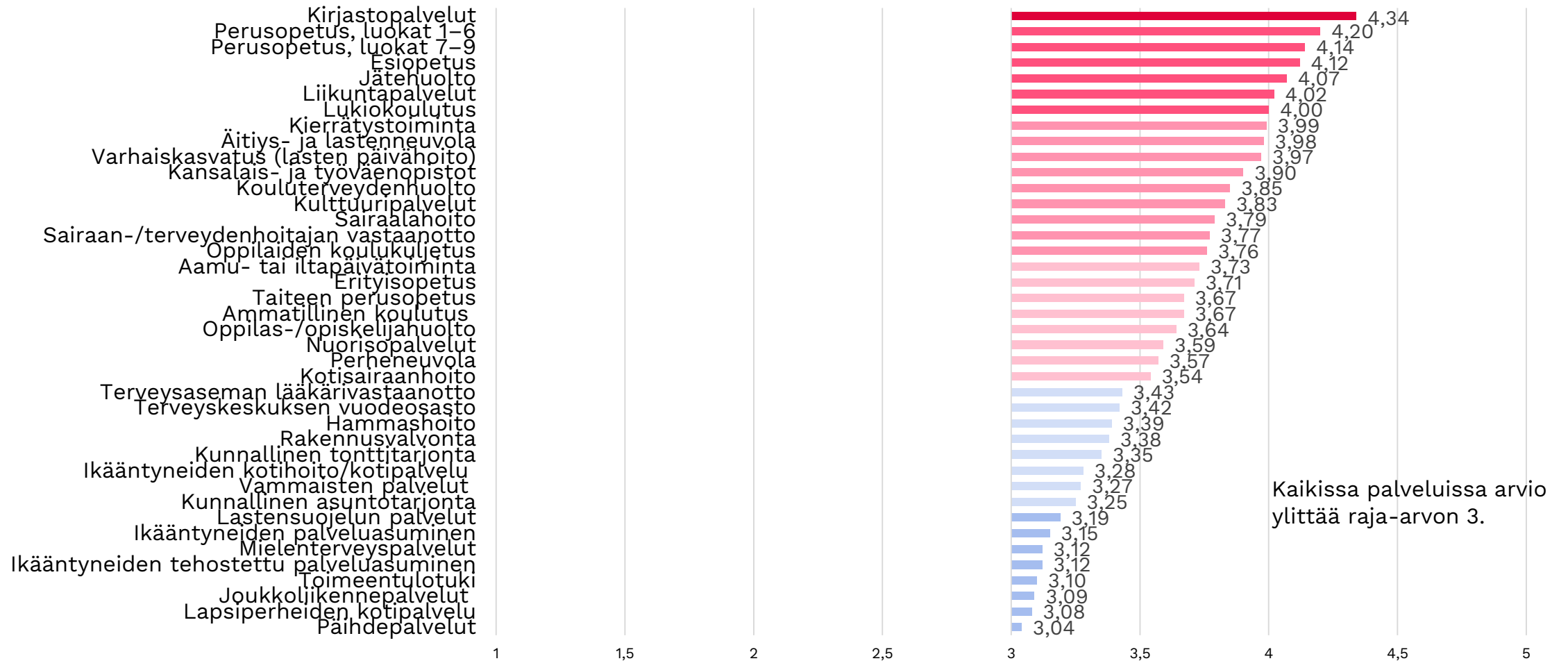
**Yli puolet vastanneista pitävät seuraavien palvelujen saatavuutta/saavutettavuutta hyvänä:**

1. Kirjastopalvelut (75%)
2. Jätehuolto (71%)
3. Kierrätystoiminta (71%)
4. Saira- /terveydenhoitajan vastaanotto (56%)
5. Liikuntapalvelut (56%)



# Kaikkien kuntapalvelujen saatavuutta/saavutettavuutta pidetään pikemmin hyvänä kuin huonona

Saatavuus-/saavutettavuusarvioiden keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.





# Kuntalaisten arviot palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta tutkimuskunnissa 2020. Parhaiten ja heikoimmin sijoittuneet kunnalliset palvelut.

Asteikolla 1-5 suurimmat ja pienimmät keskiarvot saaneet palvelut ('kriittinen piste' arvo 3).

Palvelujen hoitoa koskevissa arvioissa vaihtoehto 'ei osaa sanoa' rajattu tarkastelun ulkopuolelle.

<b>Palvelutyytyväisyys korkeinta</b> asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettuna pidetään.	<b>k-a</b>	<b>% pitää hyvin hoidettuna</b> (pl eos-vastaukset)	<b>Palvelutyytyväisyys matalinta</b> asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonommin hoidettuna pidetään.	<b>k-a</b>	<b>% pitää hyvin hoidettuna</b> (pl eos-vastaukset)
Kirjastopalvelut	4,41	91	Päihdepalvelut	3,03	27
Jätehuolto	4,14	82	Teiden ja katujen hoito	3,05	35
Liikuntapalvelut	4,11	81	Lapsiperheiden kotipalvelu	3,10	31
Sairaanhoidon/terveydenhoitajan vastaanotto	4,06	77	Toimeentulotuki	3,10	33
Kierrätystoiminta	4,05	78	Lastensuojelun palvelut	3,14	35
Äitiys- ja lastenneuvola	4,04	77	Ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen	3,19	40
Perusopetus, lk 1-6	4,03	79	Mielenterveyspalvelut	3,20	40
Kansalais- ja työväenopistot	4,01	76	Ikäntyneiden palveluasuminen	3,23	39
Esiopetus	4,01	77	Kaavoitus	3,25	41
Sairaalahoido	3,95	75	Ikäntyneiden kotihoito/kotipalvelut	3,26	41
<b>Parhaiten saatavissa ja saavutettavissa olevat palvelut</b> asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä parempana saavutettavuutta pidetään.	<b>k-a</b>	<b>% pitää hyvin saatavana / saavutettavana</b> (pl eos-vastaukset)	<b>Heikoiten saatavissa olevat palvelut</b> asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonompina saavutettavuutta pidetään.	<b>k-a</b>	<b>% pitää hyvin saatavana / saavutettavana</b> (pl eos-vastaukset)
Kirjastopalvelut	4,34	89	Päihdepalvelut	3,04	31
Perusopetus, lk 1-6	4,20	84	Lapsiperheiden kotipalvelu	3,08	33
Perusopetus, lk 7-9	4,14	83	Joukkoliikennepalvelut	3,09	43
Esiopetus	4,12	82	Toimeentulotuki	3,10	35
Jätehuolto	4,07	79	Ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen	3,12	38
Liikuntapalvelut	4,02	78	Mielenterveyspalvelut	3,12	38
Lukiokoulutus	4,00	79	Ikäntyneiden palveluasuminen	3,15	37
Kierrätystoiminta	3,99	76	Lastensuojelun palvelut	3,19	38
Äitiys- ja lastenneuvola	3,98	75	Kunnallinen asuntotarjonta	3,25	42
Varhaiskasvatus (lasten päivähoito)	3,97	77	Vammaisten palvelut	3,27	42

# Kuntalaistutkimus 2020: **TOP 5 KUNTAPALVELUT. Käytetyimmät ja parhaat arviot saaneet kunnalliset palvelut ikäluokittain.**

(Asteikolla 1-5 suurimmat keskiarvot saaneet palvelut (pl vastausvaihtoehto 'ei osaa sanoa')

	<b>18-29 -v.</b>	<b>30-39 v.</b>	<b>40-49 v.</b>	<b>50-59 v.</b>	<b>60-69 v.</b>	<b>70+ v.</b>
<b>Yleisimmin käytetyt kuntapalvelut:</b>						
1	kierrätystoiminta 86 %	kierrätystoiminta 89 %	kierrätystoiminta 94 %	kierrätystoiminta 91 %	kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 91 %
2	jätehuolto 71 %	jätehuolto 78 %	jätehuolto 86 %	jätehuolto 86 %	jätehuolto 88 %	jätehuolto 89 %
3	kirjastopalvelut 64 %	kirjastopalvelut 72 %	kirjastopalvelut 79 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 64 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 76 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 89 %
4	terveysaseman lääkärivastaanotto 63 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 66 %	hammashoito 69 %	kirjastopalvelut 64 %	sairaan-/terveyden- hoitajan vastaanotto 69 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 82 %
5	joukkoliikennepalvelut 61 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 63 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 68 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 60 %	kirjastopalvelut 59 %	kirjastopalvelut 59 %
<b>Parhaiten hoidetut kuntapalvelut:</b>						
1	kirjastopalvelut 4,38	kirjastopalvelut 4,44	kirjastopalvelut 4,42	kirjastopalvelut 4,37	kirjastopalvelut 4,40	kirjastopalvelut 4,44
2	liikuntapalvelut 4,07	äitiys- ja lastenneuvolat 4,31	äitiys- ja lastenneuvolat 4,20	jätehuolto 4,08	jätehuolto 4,19	jätehuolto 4,27
3	äitiys- ja lastenneuvolat 4,06	varhaiskasvatus 4,21	perusopetus (lk 1-6) 4,17	liikuntapalvelut 4,06	liikuntapalvelut 4,13	liikuntapalvelut 4,20
4	kulttuuripalvelut 4,03	esiopetus 4,20	esiopetus 4,13	kierrätystoiminta 4,00	kierrätystoiminta 4,11	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 4,19
5	jätehuolto 4,01	perusopetus (lk 1-6) 4,11	varhaiskasvatus 4,07	perusopetus (lk 1-6) 3,98	sairaan- /terveydenhoitajan vastaanotto 4,09	kierrätystoiminta 4,17
<b>Parhaiten saatavissa/saavutettavissa olevat kuntapalvelut:</b>						
1	kirjastopalvelut 4,39	kirjastopalvelut 4,38	perusopetus (lk 1-6) 4,35	kirjastopalvelut 4,27	kirjastopalvelut 4,32	kirjastopalvelut 4,39
2	perusopetus (lk 1-6) 4,31	perusopetus (lk 1-6) 4,31	kirjastopalvelut 4,34	perusopetus (lk 1-6) 4,15	jätehuolto 4,09	jätehuolto 4,20
3	perusopetus (lk 7-9) 4,24	äitiys- ja lastenneuvolat 4,28	perusopetus (lk 7-9) 4,25	perusopetus (lk 7-9) 4,13	kierrätystoiminta 4,09	perusopetus (lk 1-6) 4,14
4	esiopetus 4,19	esiopetus 4,27	esiopetus 4,21	esiopetus 4,09	perusopetus (lk 1-6) 4,08	kierrätystoiminta 4,13
5	lukiokoulutus 4,14	perusopetus (lk 7-9) 4,20	äitiys- ja lastenneuvolat 4,08	jätehuolto 4,01	perusopetus (lk 7-9) 4,05	perusopetus (lk 7-9) 4,08

	alle 5 000 as.	5 000 - 10 000 as.	10 001 - 20 000 as.	20 001 - 50 000 as.	50 001 - 100 000 as.	yli 100 000 as.
<b>Yleisimmin käytetyt kuntapalvelut:</b>		kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 91 %	kierrätystoiminta 89 %
<b>1</b>	kierrätystoiminta 92 %	jätehuolto 89 %	jätehuolto 87 %	jätehuolto 85 %	jätehuolto 85 %	jätehuolto 80 %
<b>2</b>	jätehuolto 89 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 81 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 79 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 75 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 71 %	joukkoliikennepalvelut 74 %
<b>3</b>	terveysaseman lääkärivastaanotto 77 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 73 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 74 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 67 %	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 67 %	kirjastopalvelut 69 %
<b>4</b>	sairaan-/terveyden hoitajan vastaanotto 77 %	kirjastopalvelut 61 %	kirjastopalvelut 65 %	kirjastopalvelut 63 %	kirjastopalvelut 63 %	terveysaseman lääkärivastaanotto 66 %
<b>5</b>	kirjastopalvelut 61 %	kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 92 %	kierrätystoiminta 91 %	kierrätystoiminta 89 %
<b>Parhaiten hoidetut kuntapalvelut:</b>						
<b>1</b>	kirjastopalvelut 4,32	kirjastopalvelut 4,49	kirjastopalvelut 4,45	kirjastopalvelut 4,39	kirjastopalvelut 4,31	kirjastopalvelut 4,45
<b>2</b>	jätehuolto 4,16	liikuntapalvelut 4,20	liikuntapalvelut 4,22	jätehuolto 4,19	jätehuolto 4,08	jätehuolto 4,11
<b>3</b>	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 4,14	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 4,19	jätehuolto 4,17	liikuntapalvelut 4,08	liikuntapalvelut 4,07	kulttuuripalvelut 4,06
<b>4</b>	kierrätystoiminta 4,13	jätehuolto 4,16	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 4,16	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 4,07	sairaalahoido 4,05	liikuntapalvelut 4,05
<b>5</b>	perusopetus (lk 1-6) 4,08	perusopetus (lk 1-6) 4,13	perusopetus (lk 1-6) 4,10	äitiys- ja lastenneuvolat 4,07	sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto 4,04	perusopetus (lk 1-6) 4,04
<b>Parhaiten saatavissa/saavutettavissa olevat kuntapalvelut:</b>						
<b>1</b>	kirjastopalvelut 4,25	kirjastopalvelut 4,43	kirjastopalvelut 4,41	kirjastopalvelut 4,33	kirjastopalvelut 4,22	kirjastopalvelut 4,38
<b>2</b>	perusopetus (lk 1-6) 4,20	perusopetus (lk 1-6) 4,28	perusopetus (lk 1-6) 4,22	perusopetus (lk 1-6) 4,16	perusopetus (lk 1-6) 4,14	perusopetus (lk 1-6) 4,21
<b>3</b>	perusopetus (lk 7-9) 4,14	perusopetus (lk 7-9) 4,23	perusopetus (lk 7-9) 4,19	esiopetus 4,09	esiopetus 4,06	perusopetus (lk 7-9) 4,17
<b>4</b>	esiopetus 4,09	esiopetus 4,21	liikuntapalvelut 4,17	jätehuolto 4,08	perusopetus (lk 7-9) 4,05	esiopetus 4,09
<b>5</b>	jätehuolto 4,08	lukiokoulutus 4,20	esiopetus 4,14	perusopetus (lk 7-9) 4,07	jätehuolto 4,00	lukiokoulutus 4,08



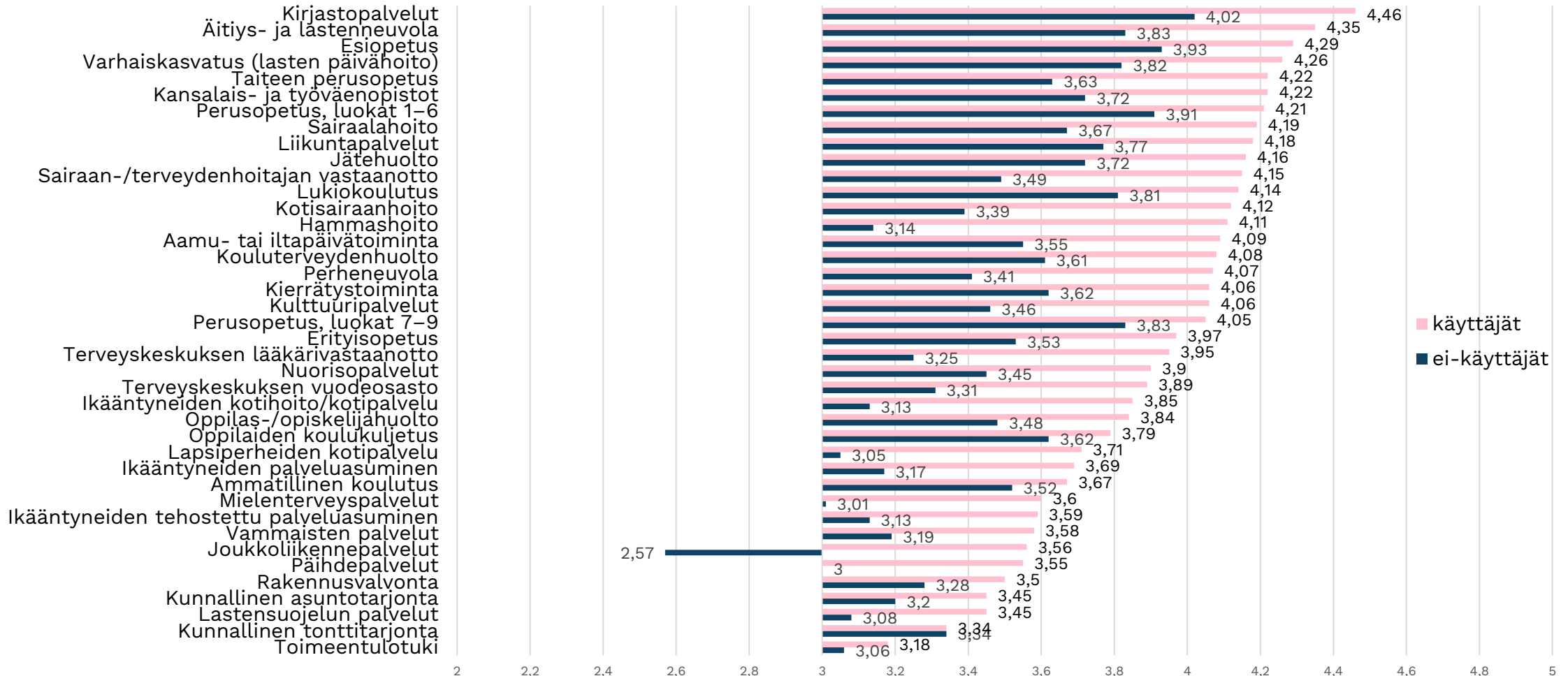
Kuntalaistutkimus 2020:

**Käyttökokemukseen perustuvat arviot  
kunnallisten palvelujen hoidosta sekä  
saatavuudesta ja saavutettavuudesta**



# Palveluja käyttäneet ovat pääsääntöisesti merkittävästi tyytyväisempiä palvelujen hoitoon kuin ne, joilla ei omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä

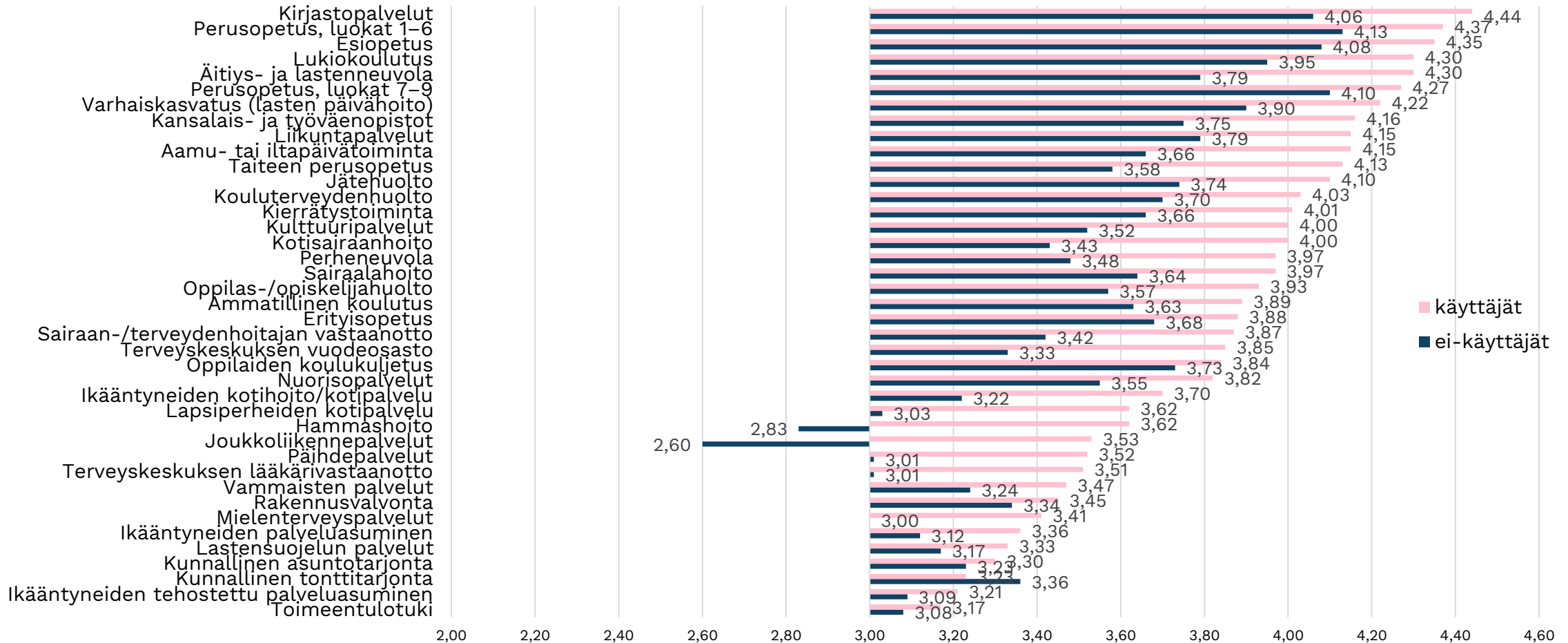
Kunnallisten palvelujen hoitoa koskevat arviot. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä.





# Palveluja käyttäneet pitävät palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta useimmiten parempana kuin ne, joilla ei omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä

Palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koskevat arviot. Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa paremmuusjärjestyksessä.





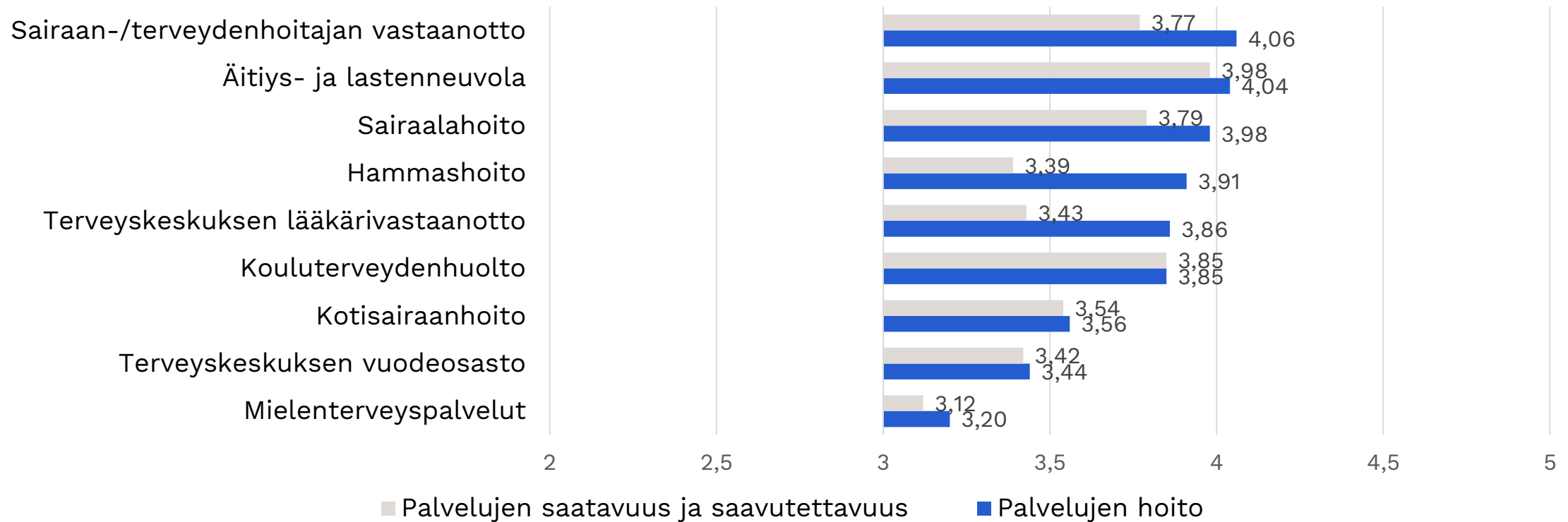
**Kuntalaistutkimus 2020:**

**Sektorikohtaiset arviot  
kunnallisten palvelujen hoidosta sekä  
saatavuudesta ja saavutettavuudesta**



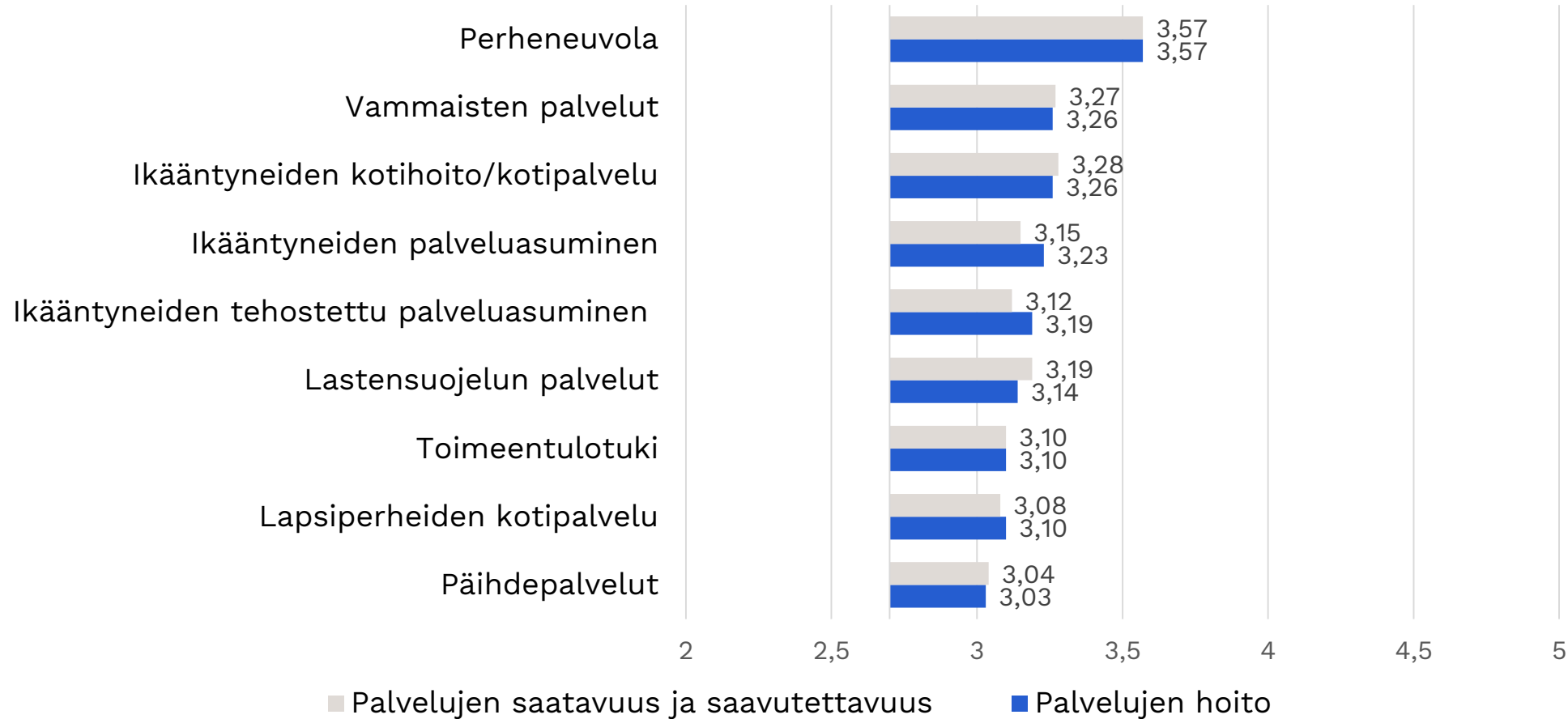
## **Terveyspalvelut: Sairaan-/terveydenhoitajan vastaanottopalvelut parhaiten hoidettuja, äitiys- ja lastenneuvolapalvelut parhaiten saavutettavissa olevia terveyspalveluja**

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



## Sosiaalipalvelut: Vähän käytetyistä sosiaalipalveluista perheneuvolan palvelut saavat parhaan arvion palvelun hoidosta ja saavutettavuudesta

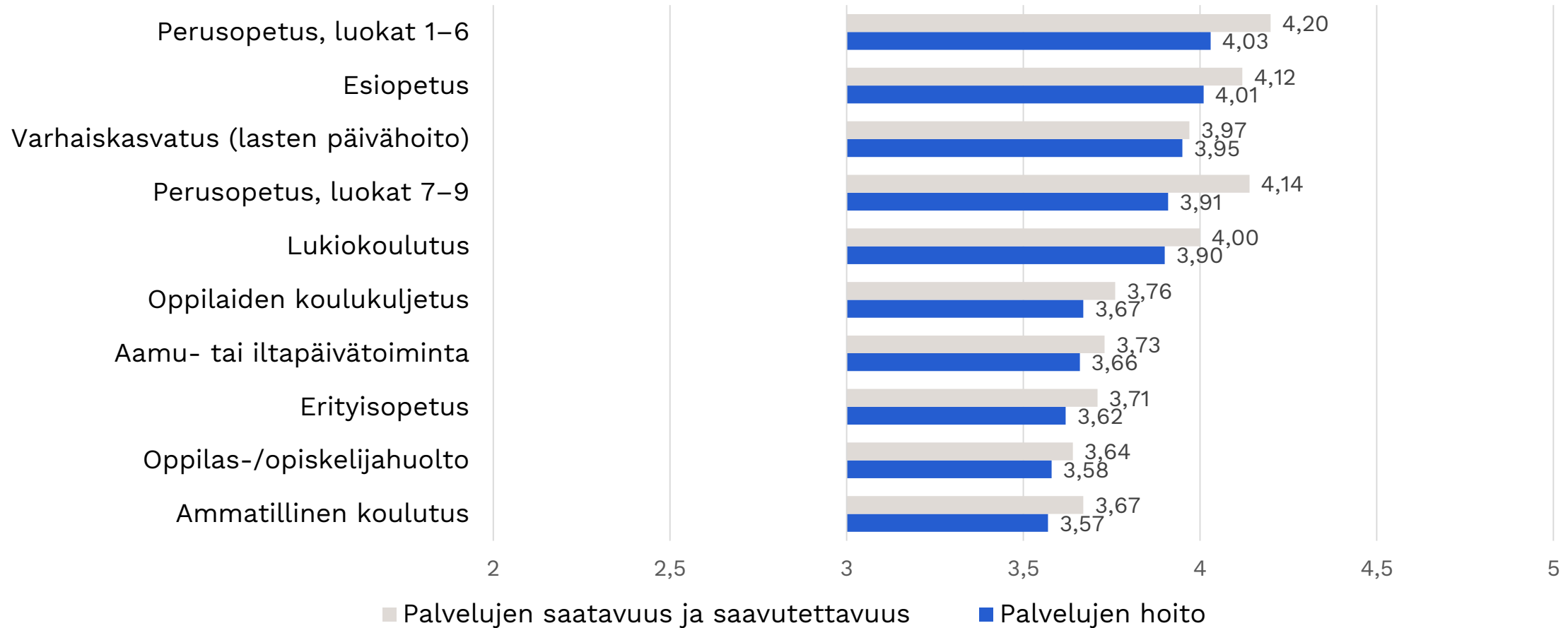
**Keskiarvot** asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



Kuntalaistutkimus 2020:

## Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut: Hoito- ja saavutettavuusarviot kautta linjan hyviä - perusopetuksen alaluokkia pidetään parhaiten hoidettuina ja saavutettavana

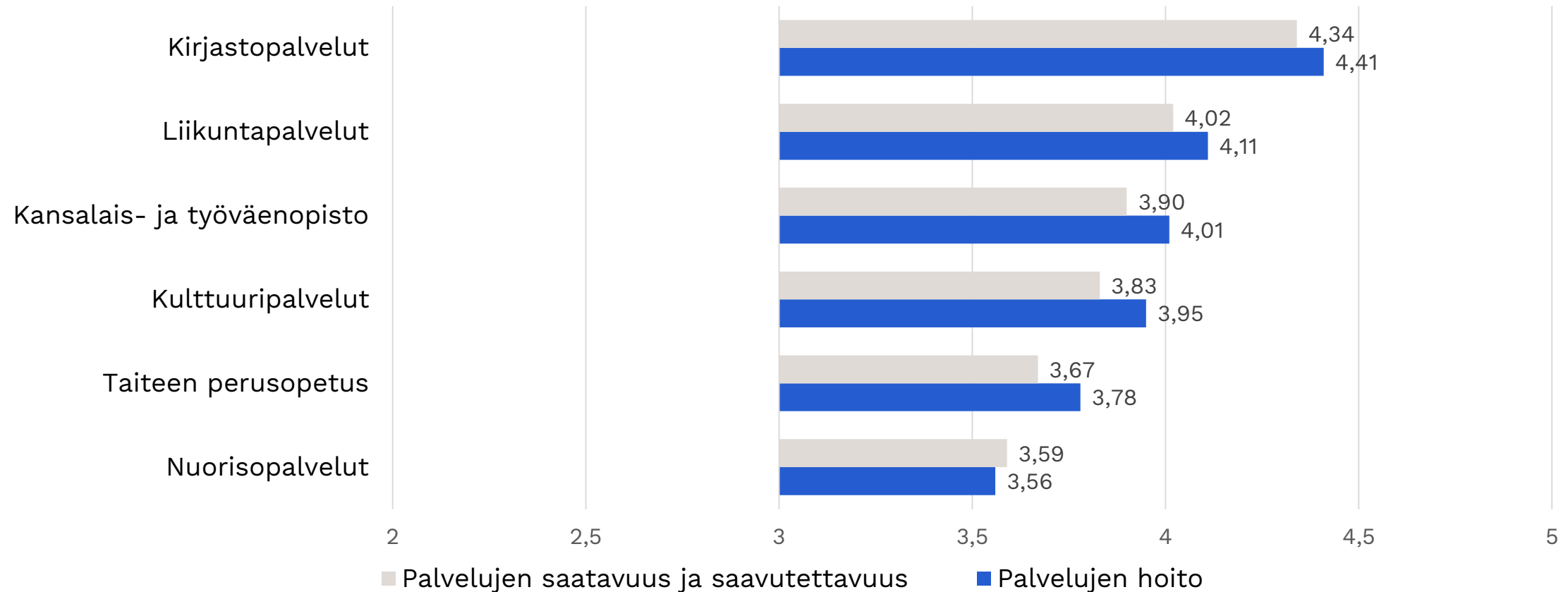
Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa -vastaukset)



Kuntalaistutkimus 2020:

## Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut: Kirjastopalvelut saavat selvästi parhaat tyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot – arviot kautta linjan hyviä

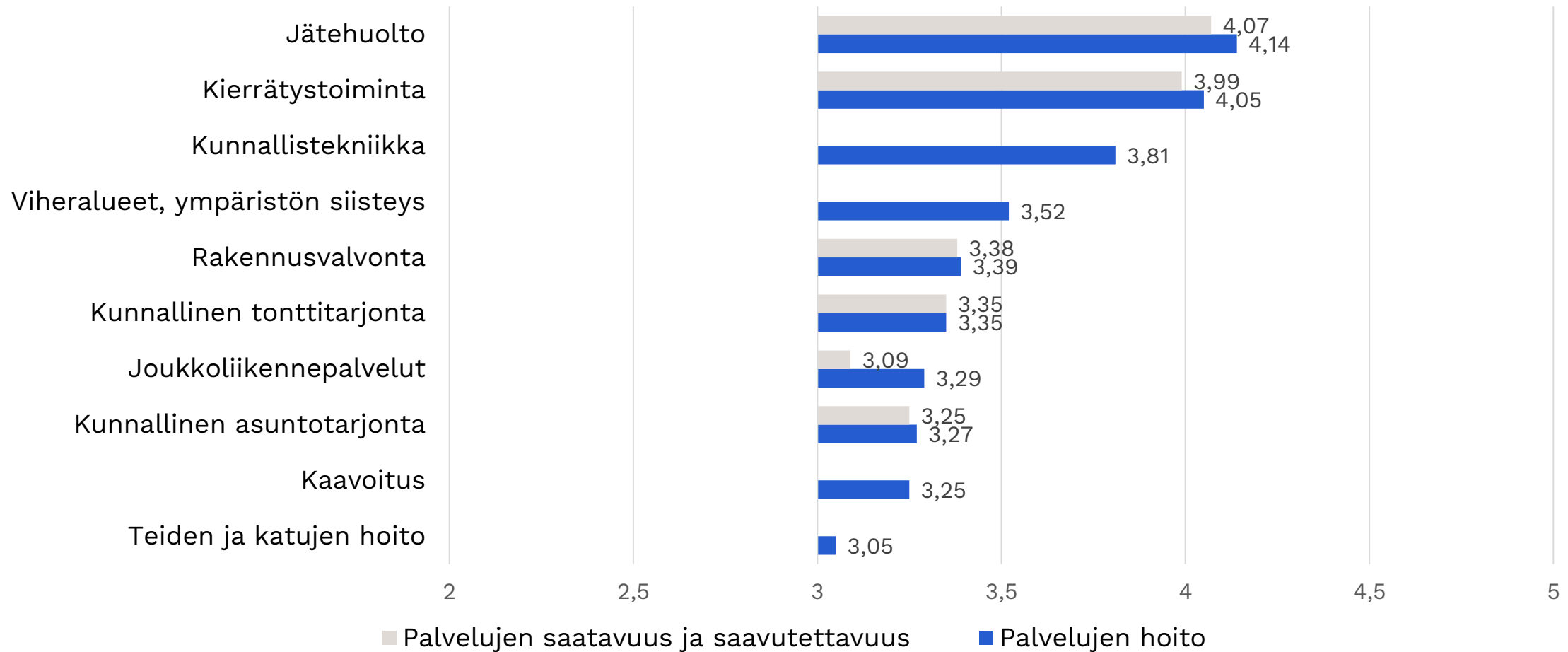
**Keskiarvot** asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa –vastaukset)



Kuntalaistutkimus 2020:

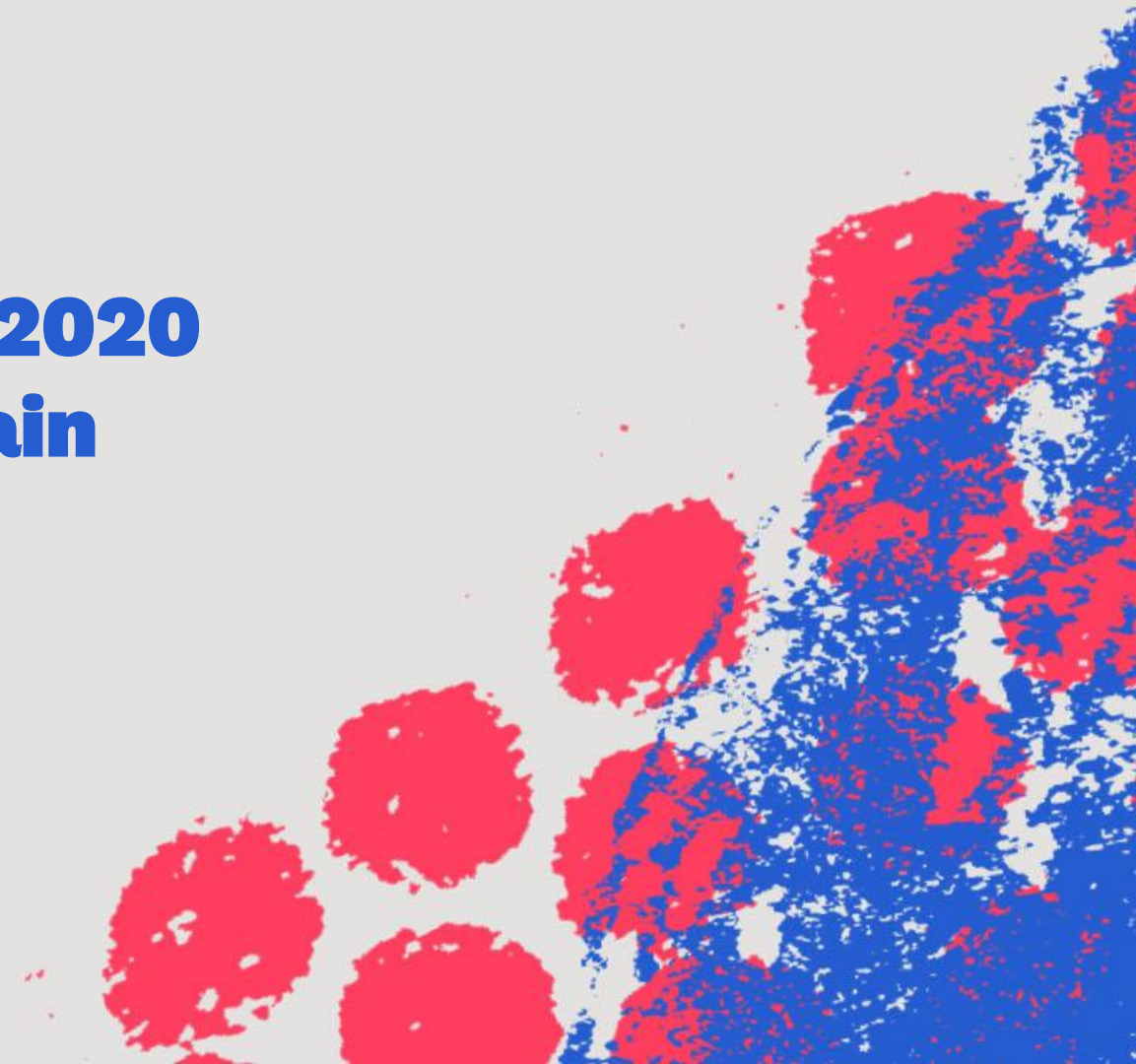
## Tekniset palvelut: Kuntalaisten hyvin yleisesti käyttämiä jätehuollon ja kierrätystoiminnan palveluja pidetään parhaiten hoidettuina ja saavutettavina

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (pl ei osaa sanoa -vastaukset)



**Kuntalaistutkimus 2020:**

**Palvelutyytyväisyys sekä  
saatavuus ja saavutettavuus 2020  
yleisellä tasolla ja sektoreittain**





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

- **Terveyspalvelut (9 palvelua):** Terveysaseman lääkärivastaanotto, sairaan-/terveydenhoitajan vastaanotto, hammashoito, äitiys- ja lastenneuvola, kouluterveydenhuolto, sairaalahoito, kotisairaanhoido, terveyskeskuksen vuodeosasto ja mielenterveyspalvelut.
- **Sosiaalipalvelut (9 palvelua):** Ikääntyneiden palveluasuminen, ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen, ikääntyneiden kotihoito/kotipalvelu, lapsiperheiden kotipalvelu, perheneuvola, lastensuojelun palvelut, vammaisten palvelut, päihdepalvelut ja toimeentulotuki.
- **Varhaiskasvatus- ja opetuspalvelut (10 palvelua):** Varhaiskasvatus, esiopetus, perusopetus lk 1-6, perusopetus lk 7-9, erityisopetus, aamu- tai iltapäivätoiminta, oppilaiden koulukuljetus, lukiokoulutus, ammatillinen koulutus, oppilas-/opiskelijahuolto.
- **Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut (6 palvelua):** Kansalais- ja työväenopisto, kirjastopalvelut, kulttuuripalvelut, taiteen perusopetus, liikuntapalvelut, nuorisopalvelut.
- **Tekniset palvelut (6-10 palvelua):** tyytyväisyys 10 palvelua, saatavuus ja saavutettavuus 6 palvelua): Kunnallinen asuntotarjonta, kunnallinen tonttitarjonta, joukkoliikennepalvelut, rakennusvalvonta, jätehuolto, kierrätystoiminta sekä teiden ja katujen hoito, kunnallistekniikka, kaavoitus, viheralueet/ympäristön siisteys.

## Tietoa palvelutyytyväisyys- sekä palvelujen saatavuus- ja saavutettavuusindeksien muodostamisesta ja arvojen tulkinnasta

### Palvelutyytyväisyysindeksi (PT):

- **Summamuuttuja** kaikista kyselyn sisältämistä palvelujen hoitoa koskevista **44 yksittäisestä palvelusta**.
- Muodostettu kaikkiin palvelujen hoitoon kantaa ottaneiden kuntalaisten mielipiteistä riippumatta siitä, onko vastaajalla omakohtaista kokemusta kyseisestä palvelusta.
- Ei osaa sanoa -vastaukset on rajattu ulkopuolelle.
- **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.

### Palvelujen saavutettavuusindeksi (PS):

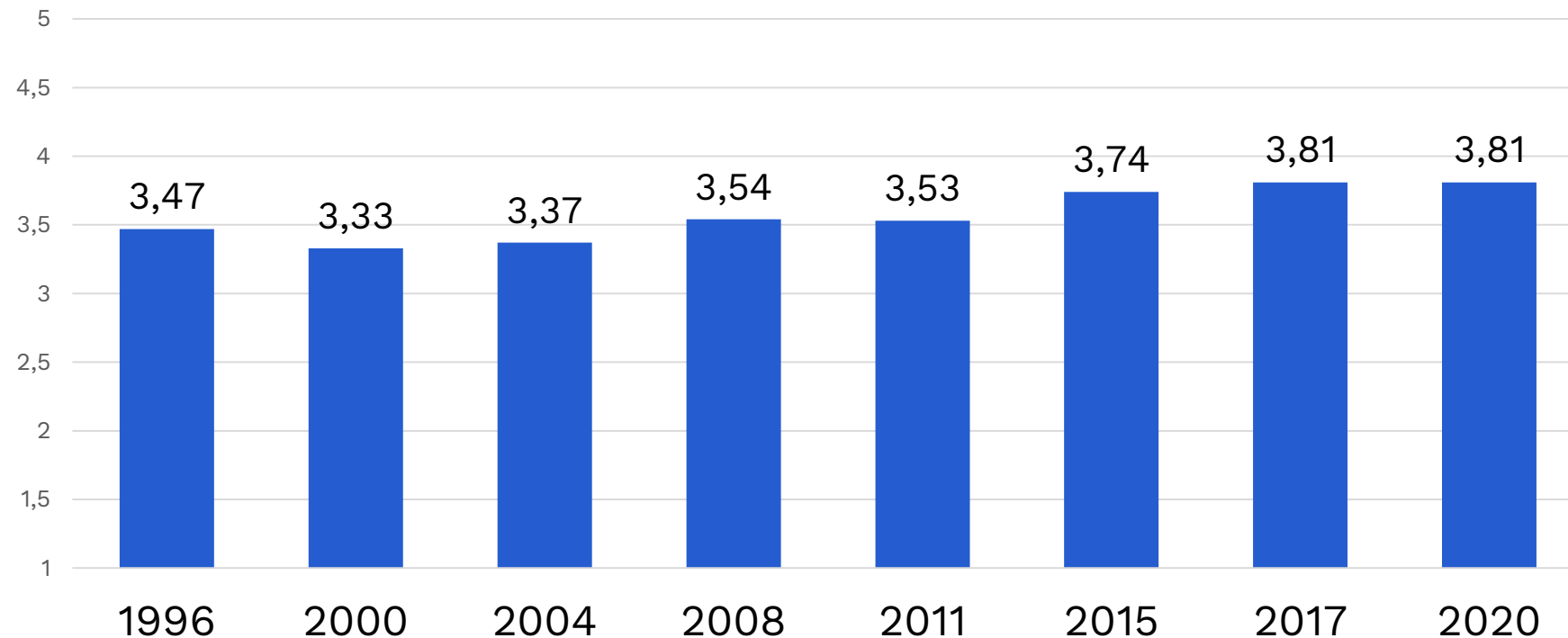
- **Summamuuttuja** kaikista kyselyssä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevista **40 yksittäisestä kunnallisesta palvelusta**.
- Muodostettu kaikkiin palvelujen hoitoon kantaa ottaneiden kuntalaisten mielipiteistä riippumatta siitä, onko vastaajalla omakohtaista kokemusta kyseisestä palvelusta.
- Ei osaa sanoa -vastaukset on rajattu ulkopuolelle.
- Palvelutyytyväisyysindeksistä poiketen ei sisällä arvioita seuraavista neljästä teknisestä palvelusta; teiden ja katujen hoito, kunnallistekniikka, kaavoitus sekä viheralueet, 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 systematiikalla ja teknisiä palveluja lukuun ottamatta samojen palvelujen osalta kuin palvelutyytyväisyyttä.

Kuntalaistutkimukset 1996-2020:

# Kuntalaisten tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin edelleen ennätyskorkealla tasolla

## Kokonaisindeksien arvot tutkimuskunnissa 1996-2020.

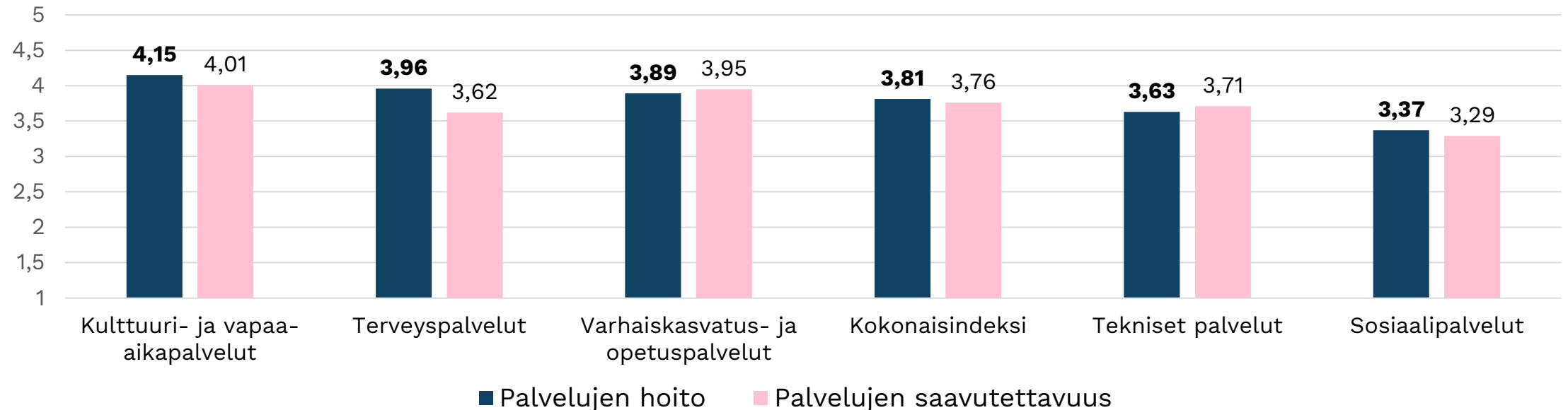
Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Kuntalaistutkimus 2020:

# Kuntalaisten arviot kunnallisten palvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta kautta linjan positiivisia – kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut kärjessä

Kokonais- ja sektorikohtaisten indeksien arvot tutkimuskunnissa. Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



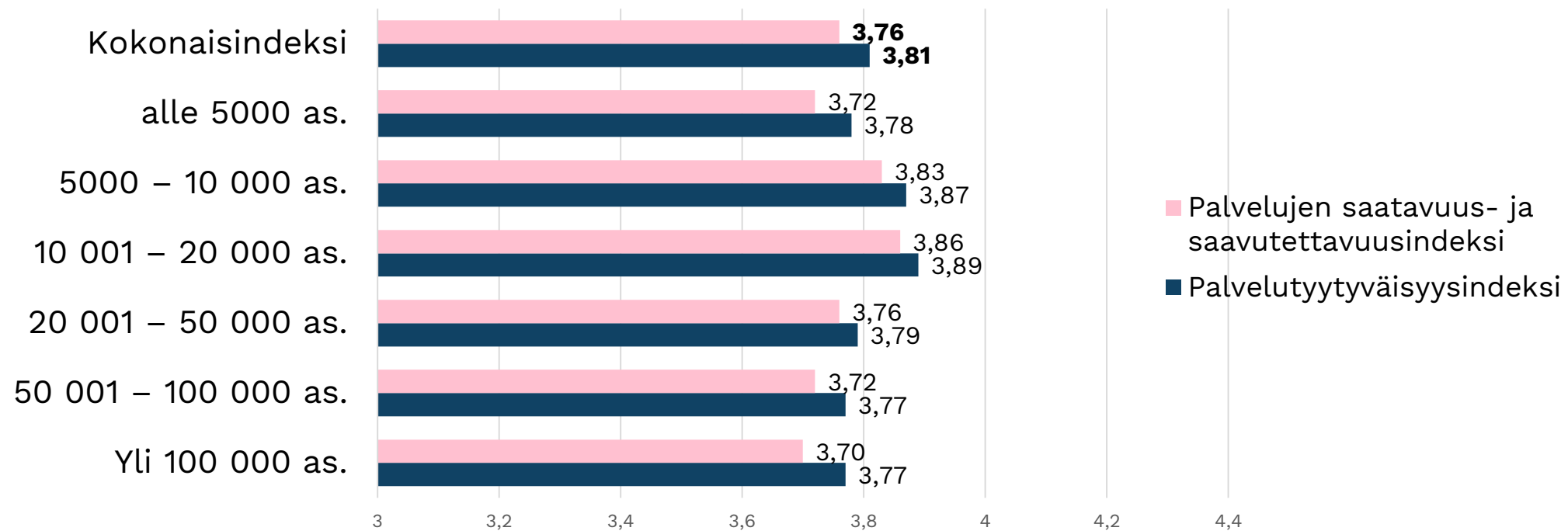
Kuntalaistutkimus 2020:

# Kuntalaiset hyvin tyytyväisiä kunnallisiin palveluihin kaikenkokoisissa kunnissa

## – tyytyväisyys suurinta 5 001 – 20 000 asukkaan kunnissa

**Palvelutyytyväisyysindeksin (PT) ja saavutettavuusindeksin (PS) arvot kuntakokoluokittain.**

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N= 10705-10710)



## Kuntalaistutkimus 2020:

# Palvelutyytyväisyys erikokoisissa ja erityyppisissä kunnissa

## Palvelutyytyväisyysindeksin (PT) ja saavutettavuusindeksin (PS) arvot.

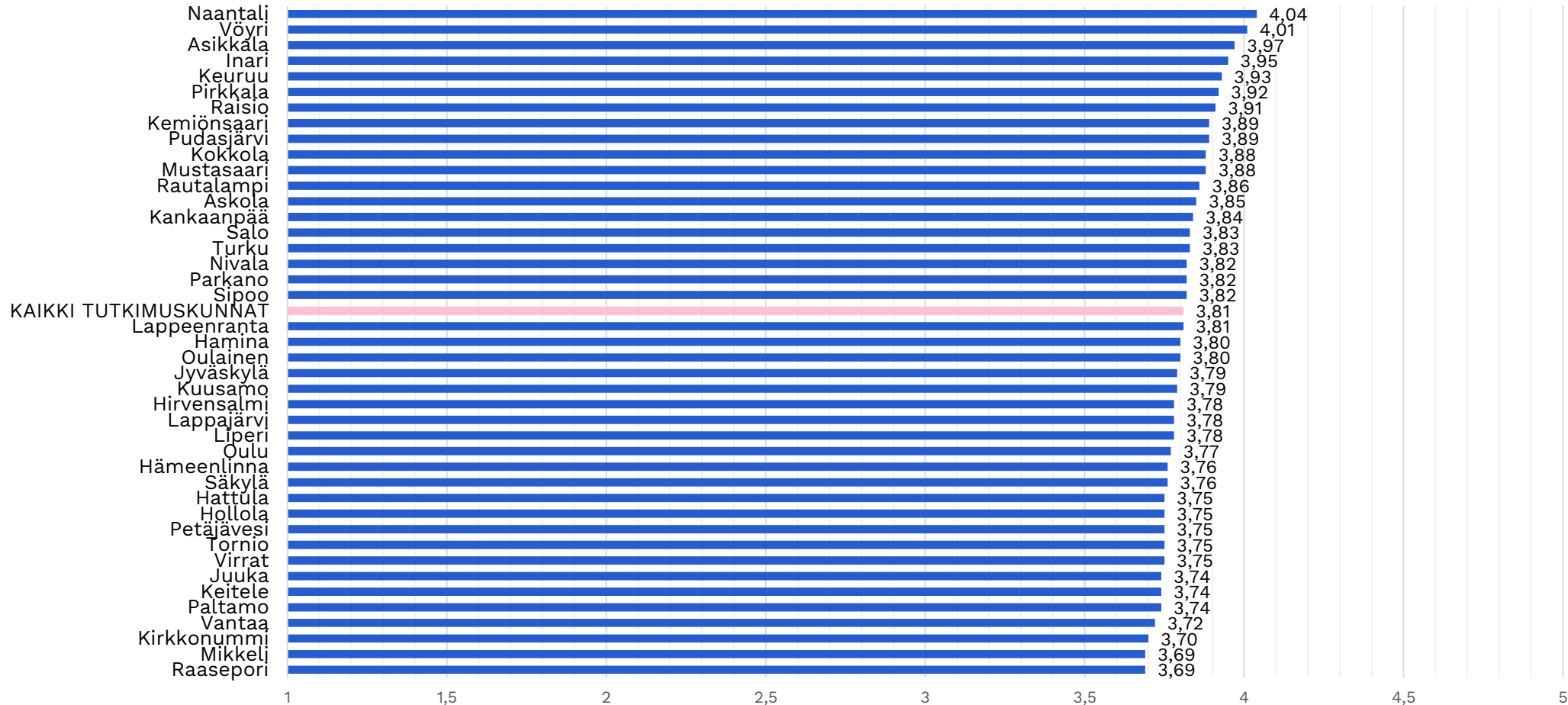
Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.

	Palvelutyytyväisyys	N-2020	Palvelujen saavutettavuus	N-2020
Yleinen	3,81	4151-10710	3,76	4758-10705
<b>Kuntakokoluokitus:</b>				
alle 5 000 as.	3,78	396-1020	3,72	532-1026
5 000 – 10 000 as.	3,87	651-1870	3,83	916-1864
10 001 – 20 000 as.	<b>3,89</b>	464-1377	<b>3,86</b>	628-1377
20 001 – 50 000 as.	3,79	633-2041	3,76	818-2040
50 001 – 100 000 as.	3,77	671-1902	3,72	830-1890
Yli 100 000 as.	3,77	832-2497	3,70	1005-2505
<b>Tilastollinen kuntaryhmitys:</b>				
Kaupunkimaiset kunnat	3,78	2048-6128	3,73	2529-6129
Taajaan asutut kunnat	<b>3,86</b>	801-2395	<b>3,82</b>	1101-2389
Maaseutumaiset kunnat	3,82	792-2184	3,76	1090-2184
<b>Liitoskunnat vs. muut kunnat</b>				
Kuntaliitoskunnat 2009-2020	3,80	1646-4759	3,75	2081-4755
Muut kunnat	<b>3,82</b>	2002-5951	3,76	2677-5950
<b>Kielisuhde:</b>				
Suomenkieliset kunnat	3,81	2813-7949	3,76	3652-7943
Kaksikieliset, suomenkielienemmistöiset kunnat	3,78	592-1968	3,73	747-1970
Kaksikieliset, ruotsinkielienemmistöiset kunnat	<b>3,85</b>	243-790	<b>3,80</b>	359-789
<b>Väestömäärän muutos 2009-2019:</b>				
Voimakkaasti vähenevän väestön kunnat	3,80	500-1395	3,74	693-1390
Vähenevän väestön kunnat	3,82	910-2597	3,79	1241-2601
Stabiilin väestön kunnat	3,80	965-2868	3,74	1222-2858
Kasvavan väestön kunnat	<b>3,83</b>	715-2153	<b>3,80</b>	874-2164
Voimakkaasti kasvavan väestön kunnat	3,78	517-1694	3,70	664-1689

Kuntalaistutkimus 2020:

# Kuntalaisten yleinen palvelutyytyväisyys on suurta kaikissa tutkimuskunnissa.

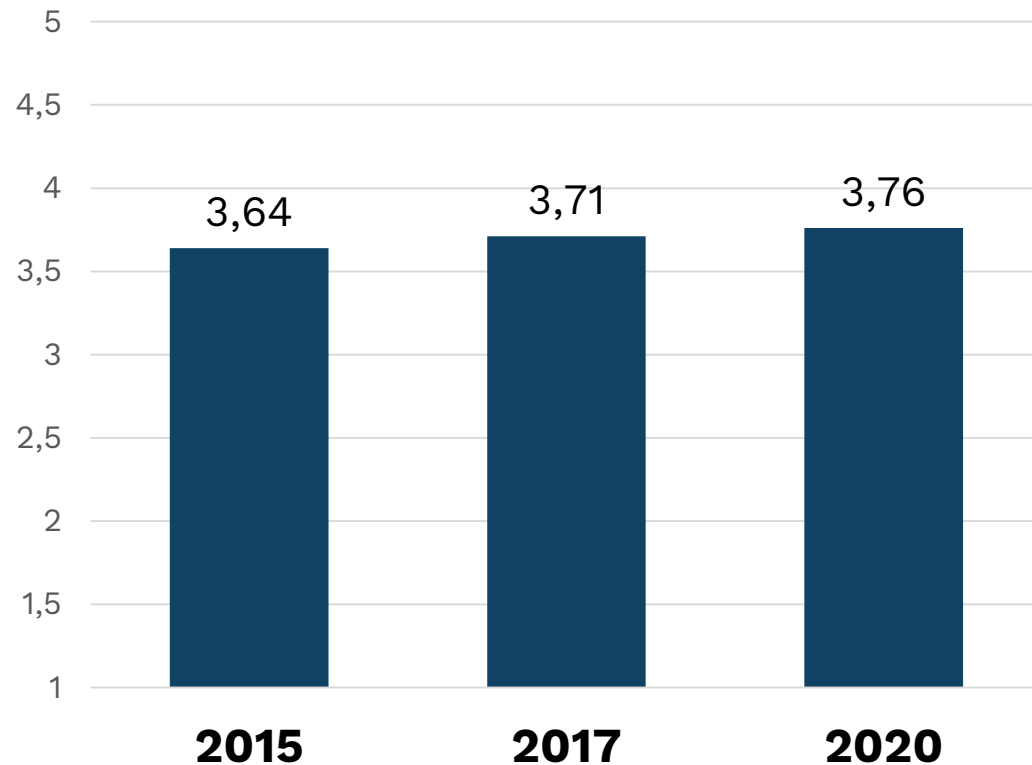
Palvelutyytyväisyysindeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.





Kuntalaistutkimukset 2015-2020:

# Kuntalaiset arviot kunnallisten palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta aiempaa parempia.



## Kokonaisindeksien arvot tutkimuskunnissa vuosina 2015, 2017 ja 2020.

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

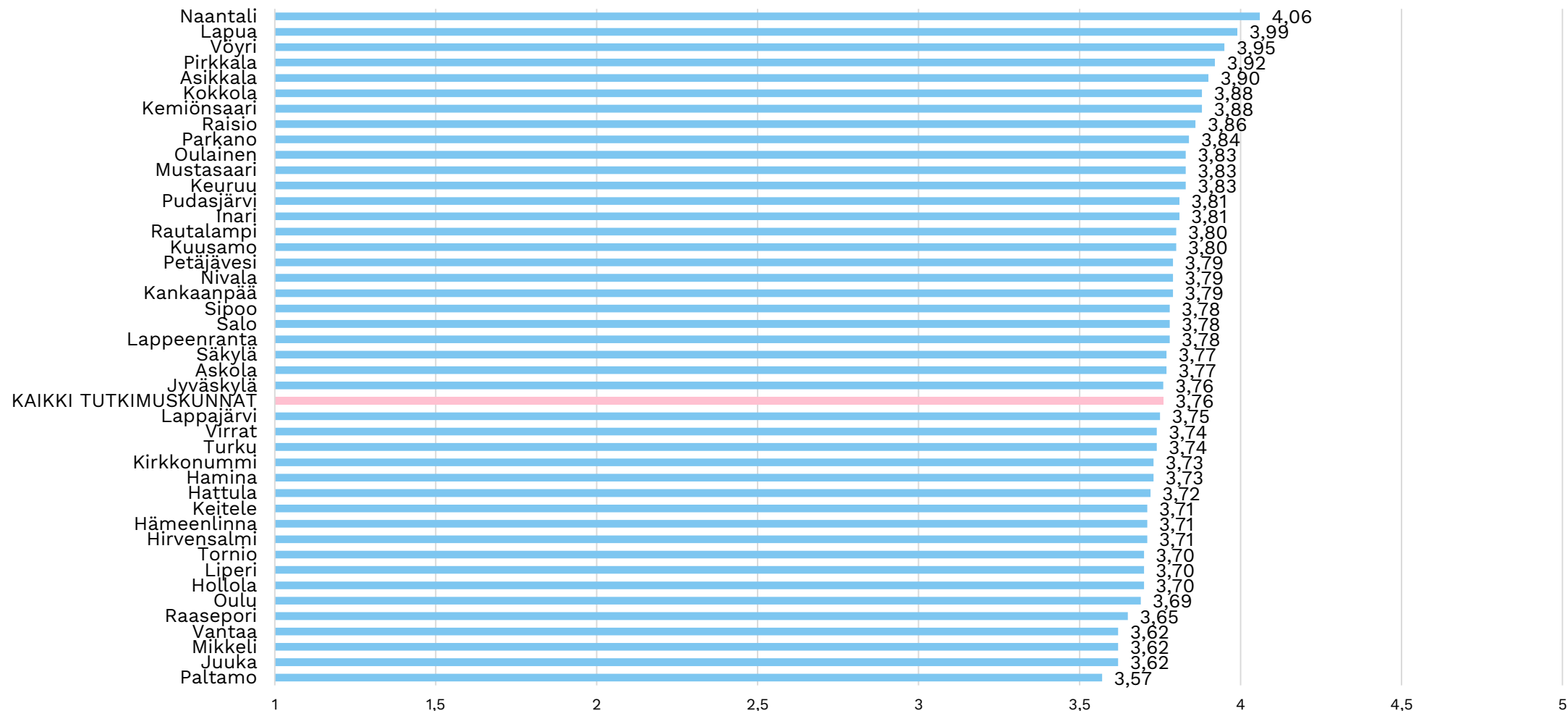
Kuntalaiskyselyissä 2008 ja 2011 palvelujen saavutettavuutta kartoitettiin asteikolla 1-3; 1=huono, 2=keskinkertainen, 3=hyvä.

Vuoden 2008 indeksin arvo 2,15 ja vuonna 2011 vastaava arvo 2,17. Toisin sanoen hieman keskikertaista parempia.

Kuntalaistutkimus 2020:

# Kuntalaisten yleisarvio kuntapalvelujen saavutettavuudesta on varsin positiivinen kaikissa tutkimuskunnissa.

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



Kuntalaistutkimus 2020:

## Kuntalaisten yleisen palvelutyytyväisyyden ja saavutettavuusarvion muutokset tutkimuskunnissa sekä positiivisia että negatiivisia 2017-2020.

Palvelutyytyväisyysindeksin (PT) ja palvelujen saavutettavuusindeksin keskiarvot asteikolla 1-5.

Indeksiarvojen muutokset 2017-2020 niissä 33 tutkimuskunnassa, jotka mukana tutkimuksessa molempina tutkimusvuosina.

Muutos 2017-2020	PS laskenut	PS ennallaan	PS noussut	Kuntien lkm
PT laskenut	10 kuntaa	1 kunta	6 kuntaa	<b>17 kuntaa</b>
PT ennallaan	-	-	1 kunta	<b>1 kunta</b>
PT noussut	1 kunta	1 kunta	13 kuntaa	<b>15 kuntaa</b>
Kuntien lkm	<b>11 kuntaa</b>	<b>2 kuntaa</b>	<b>20 kuntaa</b>	<b>Yht. 33 kuntaa</b>

**Kuntalaistutkimus 2020:**

**Palvelutyytyväisyyden sekä  
saatavuus- ja saavutettavuusarvioiden  
yhteydet yksilöominaisuuksiin ja  
muihin kuntalaismielipiteisiin**



## Monet kuntalaisen yksilöominaisuudet selittävät palvelutyytyväisyys-arvioiden vaihteluita – ikä ja ammattiasema eniten

Palvelutyytyväisyyden vaihteluita selittävät yksilöominaisuudet ja niissä ne vastaajaryhmät, joissa palvelutyytyväisyys on suurinta ja vähäisintä. Suluissa palvelutyytyväisyysindeksin arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=10515-10710)

Vaihteluita selittävät yksilöominaisuudet	Vastaajaryhmä, jossa palvelutyytyväisyys suurinta	Vastaajaryhmä, jossa palvelutyytyväisyys vähäisintä
<b>Ikä</b>	väh. 70-vuotias (3,91)	50-59-vuotias (3,71)
<b>Ammattiasema</b>	lapsia/omaista/kotia hoitava (3,90)	työtön/lomautettu (3,74)
<b>Kunnassa asuinaika</b>	alle vuoden (3,92)	11-20 vuotta (3,79)
<b>Kotitalouden nettotulot</b>	alle 1 000 e/kk (3,74)	1 000 – 2 000 e/kk (3,85)
<b>Sukupuoli</b>	nainen (3,85)	mies (3,75)
<b>Nykyinen työnantaja</b>	ei työelämässä (3,84)	yritys/oma yritys/itse työllistynyt (3,74)
<b>Kodin sijainti</b>	kuntakeskusta (3,85)	haja-asutusalue (3,76)
<b>Koulutustaso</b>	kansa-/peruskoulu (3,85)	opisto-/koulutason tutkinto (3,78)
<b>Äidinkieli</b>	ruotsinkielinen (3,87)	suomenkielinen (3,80)

## ”Kaikki liittyy kaikkeen”

**Toisin sanoen, palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot ovat erittäin merkitsevässä yhteydessä monien muiden kuntalaismielipiteiden kanssa – aivan kuten aiemmissakin vastaavissa tutkimuksissa on todettu**

**Palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien yhteydet muihin kuntalaisten mielipiteisiin.**

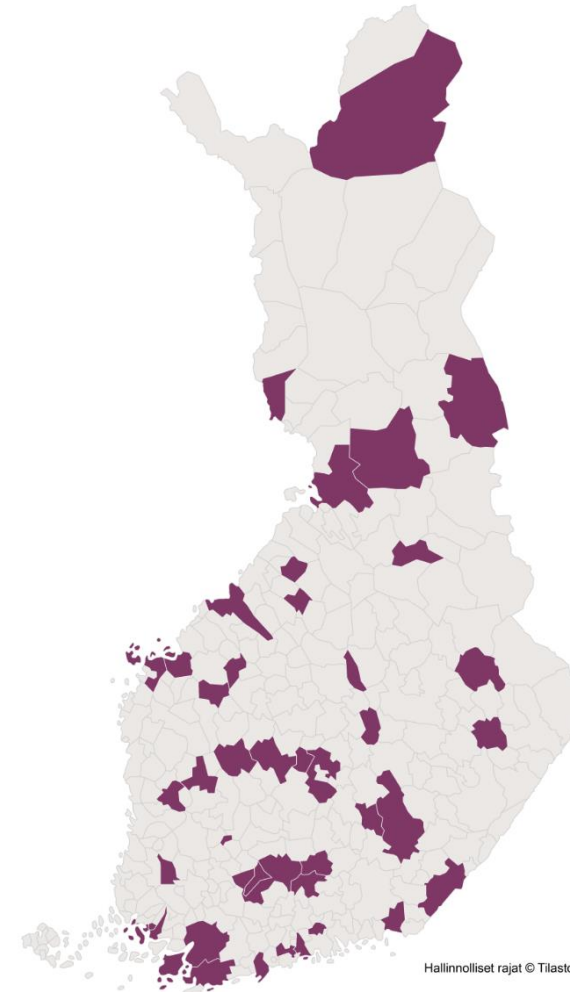
Korrelaatiot, Pearson's r, N (PT) = 8 863 - 10 641 ja N (PS) = 8 823 - 10 636.

Kaikki korrelaatiot positiivisia ja erittäin merkitseviä.

	PT-2020	PS-2020
Luottamus kunnan päätöksentekoon ja päättäjiin	.49**	.47**
Kyky hoitaa asioita kunnan kanssa	.45**	.42**
Arvio kunnan pärjäämisestä kuntien välisessä ”hyvä asua ja elää” -kilpailussa	.43**	.39**
Arvio kunnan talouden hoidosta	.35**	.32**
Arvio osallistumistapojen vaikuttavuudesta	.34**	.30**
Samaistuminen kotikuntaan	.32**	.30**
Tyytyväisyys nykyiseen elämäntilanteeseen	.29**	.28**

# Kuntalaistutkimuksen tutkimuskunnat 2020

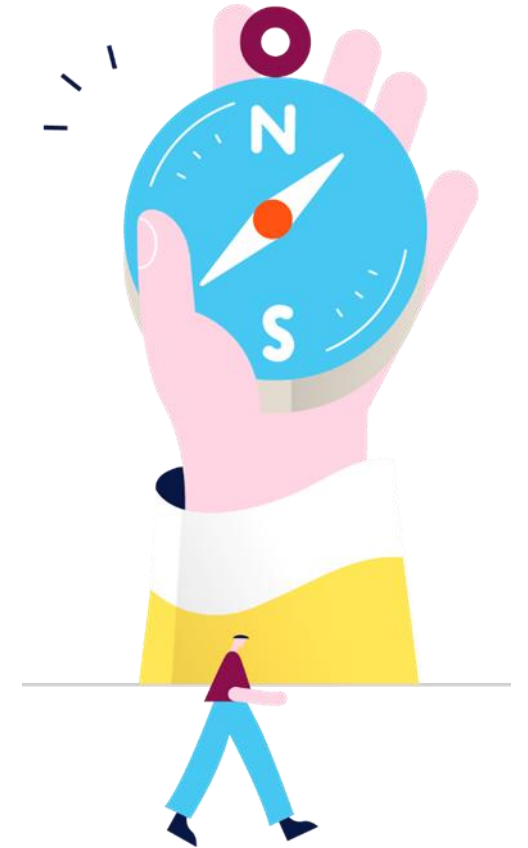
- Hirvensalmi
- Asikkala
- Askola
- Hamina
- Hattula
- Hollola
- Hämeenlinna
- Inari
- Juuka
- Jyväskylä
- Kankaanpää
- Keitele
- Kemiönsaari\*
- Keuruu
- Kirkkonummi\*
- Kokkola\*
- Kuusamo
- Lappajärvi
- Lappeenranta
- Lapua
- Liperi
- Mikkeli
- Mustasaari\*
- Naantali
- Nivala
- Oulainen
- Oulu
- Paltamo
- Parkano
- Petäjävesi
- Pirkkala
- Pudasjärvi
- Raasepori\*
- Raisio
- Rautalampi
- Salo
- Sipoo\*
- Säkylä
- Tornio
- Turku\*
- Vantaa\*
- Virrat
- Vöyri\*



Hallinnolliset rajat © Tilastokeskus 2020

## Kuntalaistutkimus 2020: Tietoa kyselyn toteutuksesta

- Kuntalaistutkimus 2020 on osa Kuntaliiton uutta Erilaistuva KuntaSuomi 2025 - tutkimusohjelmaa.
- Tutkimuksen toteutuksesta on vastannut Suomen Kuntaliiton Kuntakehitys, demokratia ja johtaminen -yksikkö.
- Kuntalaistutkimusta koskeva aineistonkeruu on toteutettu touko-kesäkuussa 2020.
- Kuntalaistutkimuksen perusjoukko on muodostunut 43 tutkimuskunnan yhteensä 30 500 täysi-ikäisestä kuntalaisesta ilman yläikärajaa.
  - Kustakin kunnasta on poimittu Väestörekisterikeskuksen toimesta satunnaisotos, joka on kuntakoosta riippuen ollut 300-2000 henkilön otos. Kuntakohtaiset otosmäärät ovat pitkälti vastaavansuuruisia kuin aiemmissa Kuntaliiton toteuttamissa kuntalaiskyselyissä.
- Aineistonkeruu toteutettiin postikyselyn muodossa, mutta kyselyyn oli mahdollista vastata kyselylomakkeeseen sisältyvän linkin kautta myös sähköisesti.
- Kyselystä tehtiin ensimmäisen postitusajankohdan jälkeen kaksi muistutuskierrosta. Kyselylomakkeen palautti täytettynä yhteensä 10 812 vastaajaa eli 35,4 prosenttia koko otoksesta.





**ERILAISTUVA  
KUNTASUOMI  
2025**

**FÖRÄNDRINGARNAS  
KOMMUNFINLAND  
2025**

## Lisätietoja – Ytterligare information:

- [www.kuntaliitto.fi/kuntalaistutkimus2020](http://www.kuntaliitto.fi/kuntalaistutkimus2020)
- [www.kommunforbundet.fi/invanarundersokning2020](http://www.kommunforbundet.fi/invanarundersokning2020)
- [www.kuntaliitto.fi/erilaistuvakuntasuomi2025](http://www.kuntaliitto.fi/erilaistuvakuntasuomi2025)
- <https://www.kommunforbundet.fi/kuntaliitto/tutkimustoiminta/erilaistuvakuntasuomi>

Marianne Pekola-Sjöblom

Tutkimuspäällikkö – Forskningschef

Marianne.pekola-sjoblom@kuntaliitto.fi

@M\_PekolaSjoblom



[www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi)

# ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025