

Yhdyskuntatekniset palvelut 2016 –tutkimus

Tutkimus toteutetaan ns. laajalla lomakkeella

1 Tutkimuksen tarkoitus

Vakioidun lomakkeen avulla voidaan seurata palvelutuotannon muutosten vaikutusta asukkaiden tyytyväisyyteen. Tutkimus toteutetaan useissa kunnissa samanaikaisesti ja samansisältöisenä vertailun mahdollistamiseksi. Vuosina 1992-2015 tutkimuksessa on ollut mukana yhteensä yli 80 kuntaa.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös Suomen Kuntaliiton tuottavuusvertailussa (talvihoidon tuottavuus).

2 Kyselyn sisältö

Kysely toteutetaan ns. laajalla lomakkeella (liite 2, lomake on pääosin samanlainen kuin vuonna 2014). Kunnat voivat esittää kyselyssä omia lisäkysymyksiään, jotka liitetään yleislomakkeen loppuun. Lisäkysymyksistä peritään maksu sopimuksen mukaan.

3 Kyselyn toteutus

Otos poimitaan väestörekisteristä, vastaajina ovat 18–79 -vuotiaat asukkaat. Poiminta voidaan tehdä myös osa-alueittain postinumeron perusteella. Kunta voi poimia halutessaan otoksen myös omista rekistereistään.

Kysely voidaan toteuttaa kolmella vaihtoehtoisella tavalla:

- 1) vastaaminen **kirjelomakkeella ja verkossa**
- 2) vastaaminen **vain verkossa**, kyselykutsut (aktivoinnit) lähetetään kirjeitse, **myös 2. aktivointikirje**
- 3) vastaaminen **vain verkossa**, kyselykutsut lähetetään kirjeitse, **ei toista aktivointia**

Vaihtoehdossa 1 kaikille vastaajille lähetetään myös 2. aktivointikirje. Kaikissa vaihtoehdoissa voidaan lisäksi laittaa verkkovastauslinkki kunnan omille sivuille. Vastanneiden kesken arvotaan 100 € arvoisia lahjakortteja. Kysely lähetetään suomeksi ja ruotsiksi vastaajan äidinkielen mukaan.

4 Raportti

Suomenkielisessä raportissa esitetään tulokset kunnittain (liite 1). Raportti valmistuu elokuussa 2016. Lisäksi kunta saa tarvittaessa omista alueellisista tuloksistaan ja lisäkysymyksistään yhteenvedon syyskuussa 2016.

5 Tutkimuksen hinta ja laskutus

Tutkimuksen hinta riippuu otoksesta. Mahdollisten alueellisten tulosten raportointi sisältyy hintaan, kuntakohtaisista lisäkysymyksistä veloitetaan erikseen.

Otos	1) Vastaaminen ensisijassa paperilomakkeilla	2) Vastaaminen vain verkossa, sis. 2. aktivointin	3) Vastaaminen vain verkossa, ei 2. aktivointia
300	2 844 €	2 561 €	2 232 €
400	3 136 €	2 766 €	2 334 €
500	3 392 €	2 946 €	2 424 €
600	3 659 €	3 132 €	2 517 €
700	3 915 €	3 311 €	2 607 €
800	4 154 €	3 479 €	2 691 €
1000	4 633 €	3 814 €	2 858 €
1250	5 235 €	4 235 €	3 069 €
1300	5 300 €	4 281 €	3 092 €
1500	5 745 €	4 592 €	3 247 €
1600	5 935 €	4 726 €	3 314 €
1750	6 259 €	4 952 €	3 427 €
2000	6 818 €	5 343 €	3 623 €
2250	7 383 €	5 739 €	3 821 €
2500	7 888 €	6 092 €	3 998 €
3000	8 960 €	6 842 €	4 373 €

Hintoihin lisätään arvonlisävero 24 %. Myös muut otoskoot ovat mahdollisia. Tutkimuksen ensimmäinen erä laskutetaan tutkimuksen käynnistyessä ja toinen erä sen valmistuttua. Myös muunlaisesta jaksotuksesta voidaan sopia.

6 Lisätiedot ja tarjouksen voimassaoloaika

Tutkimuksesta antaa lisätietoja tutkimuspäällikkö Heikki Miettinen, p. 0500 762675, heikki.miettinen@fcg.fi.

Tarjous on voimassa **14.3.2016** saakka. Ilmoittautumiset osoitteella heikki.miettinen@fcg.fi. Ilmoittautumisen yhteydessä pyydetään mainitsemaan otoksen koko ja mahdollinen aluejako sekä tarvittavat laskutustiedot.

Työssä noudatetaan JYSE 2014 palvelut –ehtoja

FCG Konsultointi Oy



Jarmo Asikainen
Toimialajohtaja

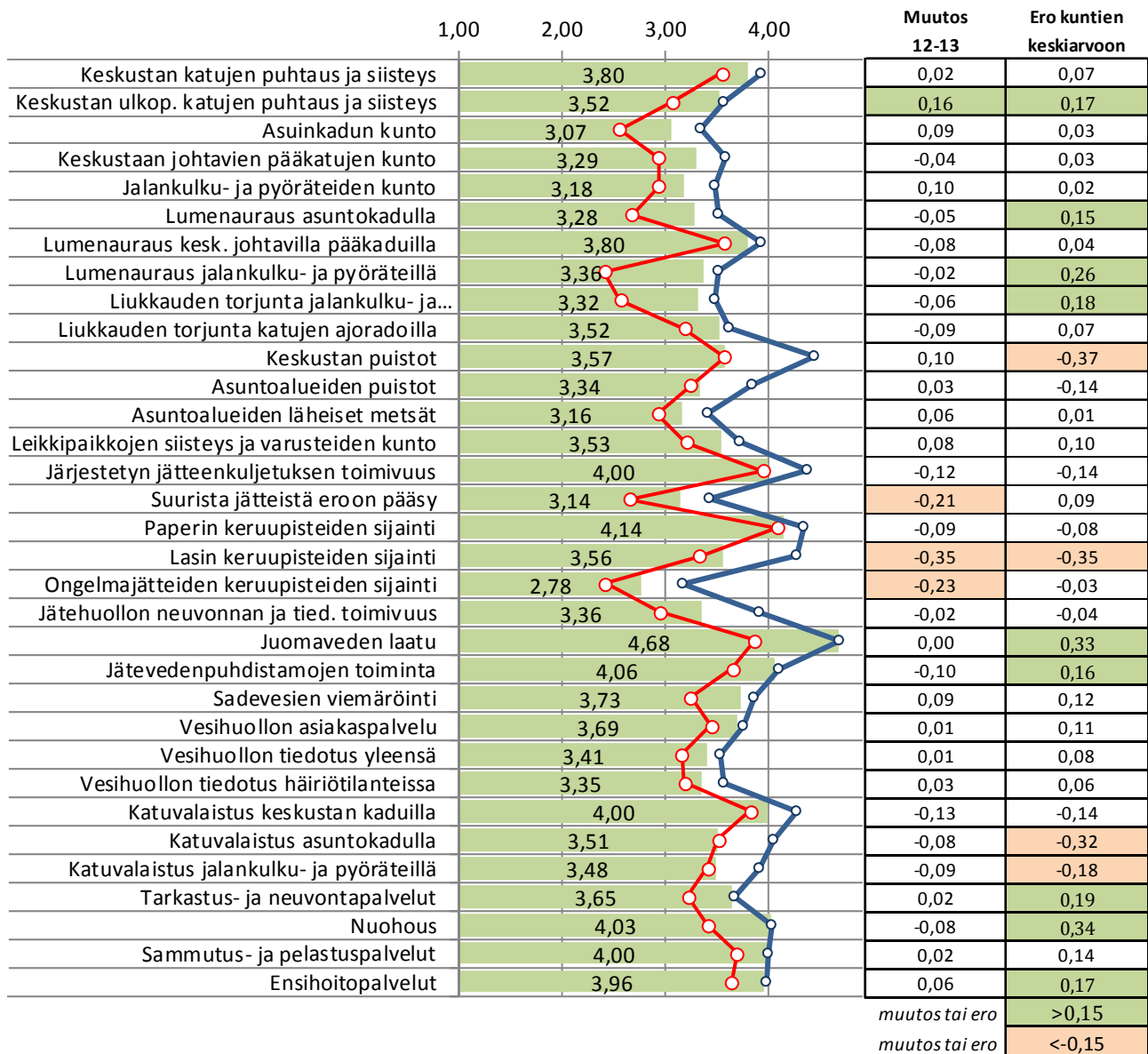


Heikki Miettinen
Tutkimuspäällikkö

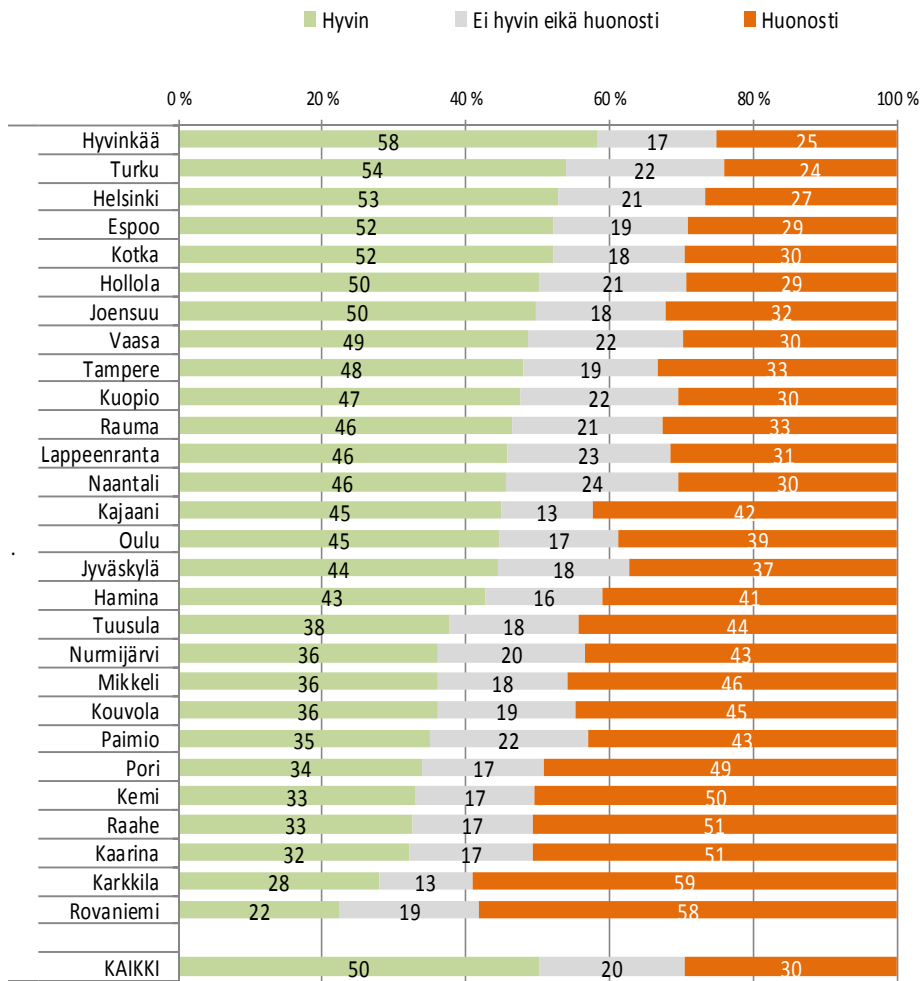
Liite 1 Esimerkkikuvio raportista
Liite 2 Tutkimuslomake

Liite 1 Esimerkkikuviot raportista

Esimerkki 1. Kunnan omat tulokset verrattuna kuntien minimiin ja maksimiin.



Esimerkki 2. Yksittäinen palvelu: Miten hyvin ASUINKADUN KUNTO on hoidettu?



	Keskiarvot eri vuosina ¹						Muutos edell.
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Hyvinkää	-	-	-	3,21	-	3,40	0,19
Turku	3,32	3,15	2,99	3,12	2,99	3,38	0,39
Helsinki	-	3,07	3,07	3,00	3,10	3,30	0,20
Espoo	-	2,87	2,83	2,83	2,94	3,23	0,29
Kotka	3,13	3,13	3,19	2,99	3,08	3,24	0,16
Hollola	-	-	-	2,97	3,07	3,20	0,13
Joensuu	3,22	3,12	-	3,10	-	3,16	0,06
Vaasa	3,01	2,98	-	3,07	-	3,18	0,10
Tampere	-	3,19	-	-	-	3,18	0,00
Kuopio	3,34	3,25	3,31	3,23	3,29	3,13	-0,16
Rauma	-	2,73	-	3,00	-	3,14	0,14
Lappeenranta	3,03	2,86	3,15	2,94	2,90	3,09	0,20
Naantali	3,27	3,18	3,17	3,23	3,35	3,16	-0,18
Kajaani	-	2,81	-	2,80	-	2,88	0,08
Oulu	3,28	3,05	3,22	2,96	3,06	3,02	-0,04
Jyväskylä	2,91	2,91	2,94	2,96	3,04	2,98	-0,05
Hamina	-	2,74	-	2,75	-	2,97	0,22
Tuusula	-	2,83	-	2,73	-	2,81	0,08
Nurmijärvi	-	2,73	-	2,79	-	2,87	0,08
Mikkeli	-	2,80	3,01	2,88	2,93	2,79	-0,14
Kouvola	2,88	2,66	2,81	-	-	2,78	-0,03
Paimio	2,93	-	-	2,80	-	2,85	0,05
Pori	2,82	2,75	2,69	2,61	2,55	2,71	0,15
Kemi	-	2,75	-	-	-	2,68	-0,06
Raahe	2,74	2,49	2,59	2,48	-	2,58	0,10
Kaarina	-	2,91	-	3,04	-	2,64	-0,39
Karkkila	-	2,37	-	-	-	2,49	0,12
Rovaniemi	-	2,30	-	2,48	-	2,40	-0,08
KAIKKI	3,19	3,05	3,10	3,06	3,09	3,21	0,13

Esimerkkivastaus ☒

1. Miten hyvin seuraavat tehtävät on hoidettu asuinkunnassanne? Merkitkää rastilla.

[illegible]

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En tunne asiaa
LIIKUNTAPAikkojen hoito						
34 Urheilu- ja pelikentät	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35 Uimarannat ja maauimalat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
36 Kuntoradat ja ulkoilureitit.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Onko Teillä ollut **edellisten 12 kuukauden aikana** ongelmia seuraavissa asioissa?

	Ei ole		Joskus		Usein
VEDEN SAANTI	1	2	3	4	5
37 Katkokset veden saannissa	☐	☐	☐	☐	☐
38 Veden huono väri tai sameus	☐	☐	☐	☐	☐
39 Veden haju.....	☐	☐	☐	☐	☐
40 Veden huono maku.....	☐	☐	☐	☐	☐
41 Huono veden paine.....	☐	☐	☐	☐	☐
VIEMÄRÖINTI					
42 Viemärin tukkeutuminen	☐	☐	☐	☐	☐
43 Hajua viemäristä	☐	☐	☐	☐	☐
44 Viemärin tulviminen kellariin.....	☐	☐	☐	☐	☐

2. Mihin kunnan tulisi mielestänne katuasioissa ensisijaisesti panostaa?

Merkittä **enintään kolme** mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa.

- ☐ Päälysteiden kunnossapitoon
- ☐ Katujen lumen poistamiseen
- ☐ Katujen hiekoitukseen
- ☐ Jalankulku- ja pyöriteiden lumen poistamiseen tai hiekoitukseen
- ☐ Katujen sekä jalankulku- ja pyöriteiden puhtaanapitoon
- ☐ Autojen nopeuden hidastamiseen tekemällä töyssyjä ja kavennuksia
- ☐ Liikennevaloihin
- ☐ Katujen valaistukseen
- ☐ Pysäköinnin järjestämiseen helpommaksi

3. Entä millä seuraavista toimenpiteistä voidaan mielestänne vaikuttaa parhaiten katu ympäristön yleiseen viihtyvyyteen. Merkittä **enintään kaksi** vaihtoehtoa.

- ☐ Katupäälysteen kunnon parantaminen
- ☐ Katualueen reuna-alueiden kunnostus ja istutusten hoito
- ☐ Kaivuutöiden vähentäminen katualueella
- ☐ Talviajan hiekan poistaminen nopeammin keväällä
- ☐ Pölyämisen esto pesemällä katuja useammin
- ☐ Katujen ja niiden reuna-alueiden roskien poistaminen
- ☐ Liikennemerkkien ja muiden laitteiden kunnostaminen
- ☐ Töhrimisten, "graffitien", poistaminen
- ☐ Melun vähentäminen
- ☐ Liikenneturvallisuuden parantaminen

4. Mihin varusteisiin, laitteisiin ja hoitoon mielestänne puistopuolella tulisi ensisijaisesti panostaa?

Merkitkää enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa.

- | | |
|--|---|
| ☐ Puistojen käytäviin | ☐ Viljelypalstoihin |
| ☐ Puistonpenkkeihin tai istuimiin | ☐ Vesiaiheisiin, kuten suihkulähteet ja altaat |
| ☐ Lasten leikkipaikkoihin | ☐ Puistojen valaistukseen |
| ☐ Palloilualueisiin | ☐ Asuntoalueiden lähimetsien hoitoon |
| ☐ Luisteluratoihin | ☐ Puistojen kasvillisuuteen |
| ☐ Koirapuistoihin | ☐ Kelkkamäkiin |

5. Entä millä seuraavista toimenpiteistä voidaan mielestänne vaikuttaa parhaiten puistojen yleiseen viihtyvyyteen. Merkitkää **enintään kaksi** vaihtoehtoa.

- | | |
|--|--|
| ☐ Kukkaistutukset | ☐ Nurmikon hoito |
| ☐ Rikkaruohojen torjunta | ☐ Puistojen puhtaanapito ja siivous |
| ☐ Lasten leikkipaikkojen välineet | ☐ Pensaiden hoito |
| ☐ Puistojen luonnonmukaisuuden lisääminen, niityt, metsät | |

6. Mistä seikoista kunnan **keskustan** ympäristön viihtyisyys koostuu? Merkitkää **enintään kolme** mielestänne tärkeintä asiaa.

- | | |
|--|--|
| ☐ Ympäristön siisteys ja puhtaus | ☐ Asunnot lähellä palveluja |
| ☐ Ympäristön rauhallisuus ja turvallisuus | ☐ Ulkoilu-, urheilu- ja harrastusmahdollisuudet lähellä |
| ☐ Tapahtumien runsaus | ☐ Ympäristön yleiset kauneusarvot |
| ☐ Palvelujen runsaus | ☐ Kävelykadut |
| ☐ Liikenteen sujuvuus | ☐ Vanhat rakennukset |
| ☐ Pysäköinti lähellä palveluja | ☐ Vanhat puistot ja vanhat istutukset |

7. Entä **oman asuinalueenne** tärkeimmät viihtyvyystekijät? Merkitkää **enintään kolme** mielestänne tärkeintä asiaa.

- ☐ Ympäristön siisteys ja puhtaus
- ☐ Ympäristön rauhallisuus ja turvallisuus
- ☐ Tapahtumien runsaus
- ☐ Palvelujen saatavuus
- ☐ Liikenteen sujuvuus
- ☐ Pysäköinti lähellä palveluja
- ☐ Asunnot lähellä palveluja
- ☐ Ulkoilu-, urheilu- ja harrastusmahdollisuudet lähellä
- ☐ Alueen luonnonmukaisuus ja vehreys
- ☐ Virkistysalueet ja leikkikentät lähellä asuntoja
- ☐ Alueen väljyys

Kysymyksiä asioinnista

8. Jos olette ollut yhteydessä kuntaan seuraavissa asioissa **edellisten 12 kuukauden** aikana, mitä asiaa **viimeisin** yhteydenottonne koski? Muut siirtyvät kysymykseen 10.

- | | |
|---|--|
| ☐ Katuja | ☐ Tonttijakoa tai maakauppaa |
| ☐ Liikennettä | ☐ Kartta- tai osoiteasiaa |
| ☐ Puistoja | ☐ Rakennuspaikan mittaamista rakennushankkeessa |
| ☐ Vesihuoltoa | ☐ Ympäristöasiaa |
| ☐ Jätehuoltoa | ☐ Palotarkastusta |
| ☐ Asemakaavoitusta | ☐ Rakennuslupaa |

9. Miten **tyytyväinen tai tyytymätön** olitte edelliseen kysymykseen merkitsemäänne palveluun seuraavien asioiden osalta?

	Tyytyväinen	En kumpaakaan	Tyytymätön
1 Henkilökunnan käytös.....	☐	☐	☐
2 Henkilökunnan asiantuntemus.....	☐	☐	☐
3 Aukioloajat	☐	☐	☐
4 Asianne hoitoaika	☐	☐	☐
5 Tiedottamisen ymmärrettävyys.....	☐	☐	☐
6 Kielenkäytön selkeys	☐	☐	☐
7 Henkilöiden tavoitettavuus.....	☐	☐	☐

10. Mistä olette saanut tietoa yhdyskuntateknisistä palveluista? Merkitkää **tärkein** vaihtoehto.

- ☐ Sanomalehden artikkeleista
☐ Kaupungin ilmoituksesta sanomalehdessä
☐ Ilmaisjakelulehdestä
☐ Paikallisradiosta
☐ Kaupungin tai kunnan tiedotteesta tai julkaisusta
☐ Internetistä

Muutama kysymys Teistä itsestänne ja asumisestanne

T1 Mikä on postinumeronne?

T2 Mikä on sukupuolenne? ☐ Mies ☐ Nainen

T3 Mihin ikäryhmään kuulutte? ☐ 18-25 vuotta ☐ 26-35 vuotta ☐ 36-59 vuotta ☐ 60 vuotta tai yli

T4 Mikä on asuintalonne ☐ Omakoti- tai paritalo ☐ Rivitalo ☐ Kerrostalo ☐ Muu

T5 Onko asuinalueenne ☐ Keskusta ☐ Lähiö tai taajama ☐ Haja-asutusalue

T6 Miten käytätte asuinkunnassanne **katuja ja niiden yhteydessä olevia jalankulku- ja pyöriteitä?**
(tässä ei huomioida liikkumista maanteillä ja niiden yhteydessä olevilla kevyenliikenteen väylillä)

	En		Joskus		Usein
	lainkaan				
	1	2	3	4	5
1 Jalankulkijana.....	☐	☐	☐	☐	☐
2 Pyöräillen	☐	☐	☐	☐	☐
3 Henkilöautolla.....	☐	☐	☐	☐	☐

T7 Mikä on asuinkuntanne (tieto tarvitaan, koska postinumeroalueet menevät joskus kuntarajojen yli)

☐ Espoo	☐ Kajaani	☐ Naantali	☐ Tampere
☐ Hamina	☐ Karkkila	☐ Nurmijärvi	☐ Turku
☐ Helsinki	☐ Kemi	☐ Oulu	☐ Tuusula
☐ Hollola	☐ Kotka	☐ Paimio	☐ Vaasa
☐ Hyvinkää	☐ Kouvola	☐ Pori	
☐ Joensuu	☐ Kuopio	☐ Raahe	
☐ Jyväskylä	☐ Lappeenranta	☐ Rauma	
☐ Kaarina	☐ Mikkeli	☐ Rovaniemi	

KIITOS VASTAUKSESTANNE!