

## YHDYSKUNTATEKNISET PALVELUT 2018

Kyselytutkimuksen tulokset

**Kuopio**

**FCG.**

---

# SISÄLLYS

## 1 Johdanto

Selvityksen taustaa	2
Otos ja vastaukset	3
Vastaaajien taustatiedot	4
<b>2 Yhteenveto tuloksista</b>	<b>5</b>
<b>3 Kadut</b>	<b>7</b>
<b>4 Puistojen hoito</b>	<b>21</b>
<b>5 Jätehuolto</b>	<b>26</b>
<b>6 Katuvalaistus</b>	<b>33</b>
<b>7 Palo- ja pelastustoimi</b>	<b>37</b>
<b>8 Liikuntapaikkojen hoito</b>	<b>42</b>
<b>9 Vesi- ja viemärihuolto</b>	<b>46</b>
<b>10 Ongelmat vesi- ja viemärihuollossa</b>	<b>56</b>
<b>11 Katujen panostuskohteet</b>	<b>62</b>
<b>12 Katujen viihtyvyystekijät</b>	<b>65</b>
<b>13 Puistojen panostuskohteet</b>	<b>68</b>
<b>14 Puistojen viihtyvyystekijät</b>	<b>71</b>
<b>15 Keskustan ympäristön viihtyvyystekijät</b>	<b>74</b>
<b>16 Asuinalueen ympäristön viihtyvyystekijät</b>	<b>77</b>
<b>17 Asiointi teknisen toimen kanssa</b>	<b>80</b>
<b>18 Tiedottaminen</b>	<b>89</b>
<b>19 Lopuksi</b>	<b>91</b>

Liite 1 Vastausjakaumat

Liite 2 Mittareiden tulokset

Liite 3 Lomake

# 1 Johdanto

## Selvityksen taustaa

Tutkimus asukkaiden teknisiä palveluita koskevista mielipiteistä toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 1992. Kyselylomake määriteltiin kuntien yhteisessä TEKPA -projektissa, jonka keskeinen tavoite oli teknisen sektorin tuloksellisuuden mittaamisjärjestelmän kehittäminen. Kysely tehdään parillisina vuosina laajalla lomakkeella ja parittomina vuosina suppeammalla lomakkeella, jossa ei ole kysymyksiä panostuskohteista eikä asioinnista.

Tutkimuksessa oli nyt mukana 22 kuntaa. Vastaajat poimittiin satunnaisesti VRK:n väestötietojärjestelmästä, Turussa kaupungin omasta järjestelmästä. Kysely postitettiin suomen- ja ruotsinkielisenä huhti-toukokuussa. Vastaajille lähetettiin aktivointikirje, jossa jo vastanneita kiitettiin vastaamisesta ja vastaamattomia pyydettiin vastaamaan.

Paperilomakkeen saaneille tarjottiin vastausvaihtoehtona verkkovastaamista. Lappeenrannassa, Keravalla, Vaasassa ja Ylöjärvellä vastaaminen tapahtui pelkästään verkossa.

Raportti on jaettu katuja, puistoja, jätehuoltoa, vesi- ja viemärihuoltoa ja palo- ja pelastustoimea koskeviin lukuihin.

Osa raportoitavista tuloksista perustuu useampien kysymysten yhdistämisen avulla laskettuihin summamuuttujiin (mittareihin). Kaikki asteikot on indeksoitu välillä 1-5 siten, että neutraalin arvon 3 alle jäävät arvot osoittavat kielteistä ja sen yläpuolelle asettuvat arvot myönteistä suhtautumista.

Kuntien yhteinen tulos ('Kaikki') on laskettu kunakin vuonna mukana olleiden kuntien tulosten keskiarvona. Esimerkiksi tämän vuoden raportissa näkyvät edellisten vuosien yhteen lasketut tulokset ovat niiden kuntien tulosten keskiarvoja, jotka ovat mukana tutkimuksessa tänä vuonna. Tästä johtuen esitetty kuntien yhteinen tulos vaihtelee eri vuosien raporteissa, kun osallistujajoukko vaihtuu.

## Otos ja vastaukset

Kunnat valitsivat itse otoskoon. Vastajat valittiin satunnaisesti 18-79 vuotiaista henkilöstä.

Kyselykutsut lähetettiin aina kirjeellä. Yleensä vastattiin ensisijassa paperilomakkeella, verkkovastausmahdollisuus tarjottiin vaihtoehtoisena tapana. Joissakin kunnissa vastattiin vain verkon kautta. Verkkovastaus oli joissakin kaupungeissa mahdollista myös kaupungin omilla sivuilla olleen linkin kautta.

Kuopiossa vastattiin ensisijassa paperilomakkeella, verkkovastausmahdollisuus tarjottiin vaihtoehtoisena tapana.

### Otokset ja vastaaminen

Kunta	Otoksen kautta					Vastaukset julkisen linkin kautta*	Vastaukset yhteensä
	Otos	Vastaukset paperilla	Vastaukset verkkoon	Vastaukset yhteensä	Vastaus-%		
Espoo	2500	589	31	620	25 %		620
Hamina	800	232	4	236	30 %		236
Heinola	500	171	2	173	35 %	51	224
Helsinki	3000	701	23	724	24 %		724
Hollola	700	221	4	225	32 %	90	315
Joensuu	1500	452	5	457	30 %		457
Kajaani	800	233	5	238	30 %		238
Kerava	1500	0	151	151	10 %	80	231
Kotka	1000	303	5	308	31 %	12	320
Kouvola	1500	409	9	418	28 %		418
KUOPIO	1800	473	20	493	27 %		493
Lappeenranta	600	0	92	92	15 %	136	228
Mikkeli	500	274	2	276	55 %		276
Naantali	300	90	1	91	30 %	22	113
Oulu	2750	609	26	635	23 %		635
Paimio	300	86	1	87	29 %		87
Pietarsaari	1500	483	16	499	33 %		499
Raahe	500	153	2	155	31 %	49	204
Rauma	1000	293	9	302	30 %		302
Rovaniemi	1000	270	7	277	28 %		277
Turku	2500	586	77	663	27 %		663
Vaasa	1000	0	146	146	15 %		146
Ylöjärvi	1000	0	117	117	12 %	155	272
<b>Kaikki</b>	<b>28550</b>	<b>6628</b>	<b>755</b>	<b>7383</b>	<b>26 %</b>	<b>595</b>	<b>7978</b>

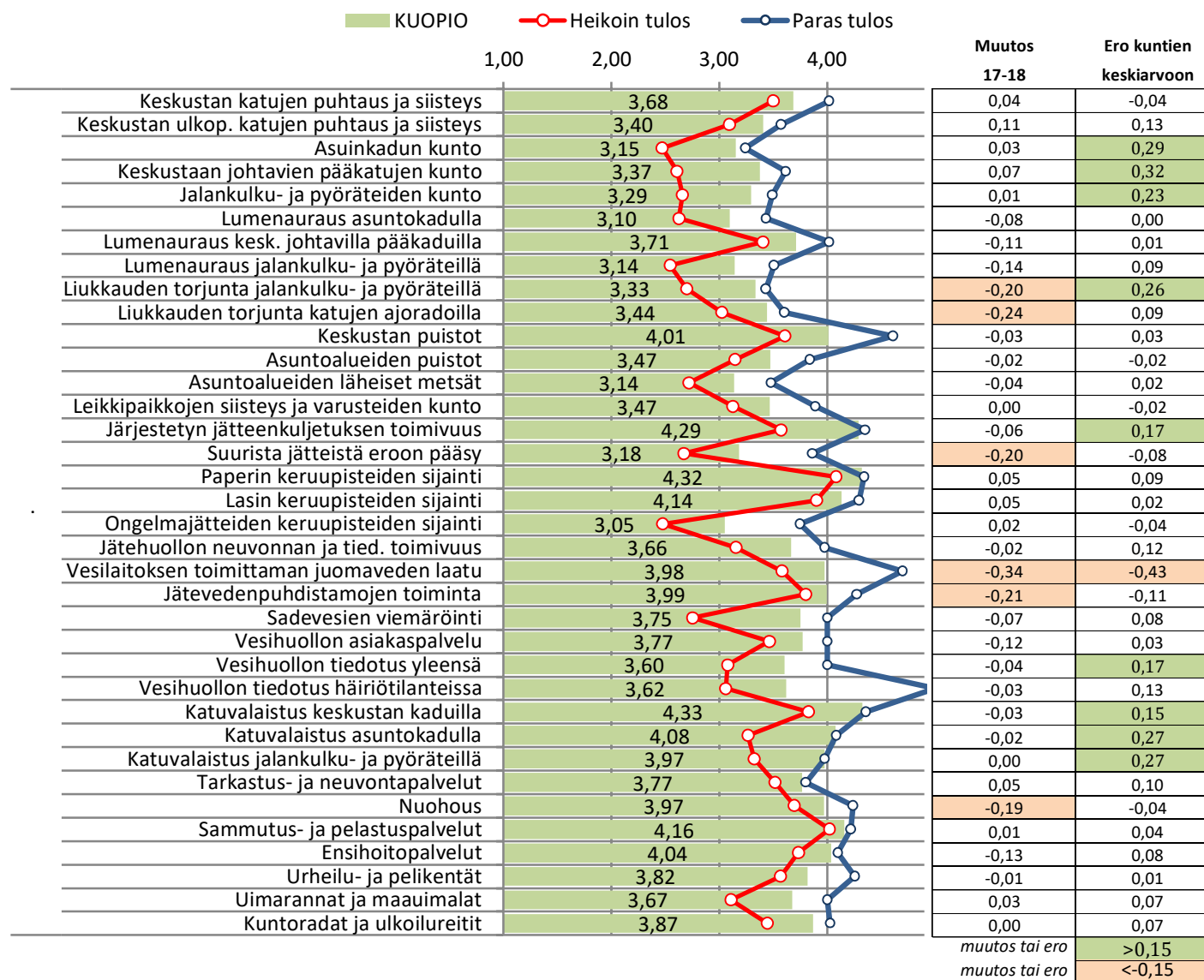
\* linkki kyselyyn kaupungin omien sivujen kautta, käytössä vain osalla kaupungeista.



## Yhteenveto tuloksista/KUOPIO

Seuraavassa on esitetty palvelu- ja tyytyväisyyttä kuvaavat tulokset Kuopiossa verrattuna muiden kuntien parhaaseen ja heikoimpaan tulokseen. Lisäksi esitetään muutos edellisestä tutkimuskerrasta ja ero kaikkien kuntien keskiarvoon.

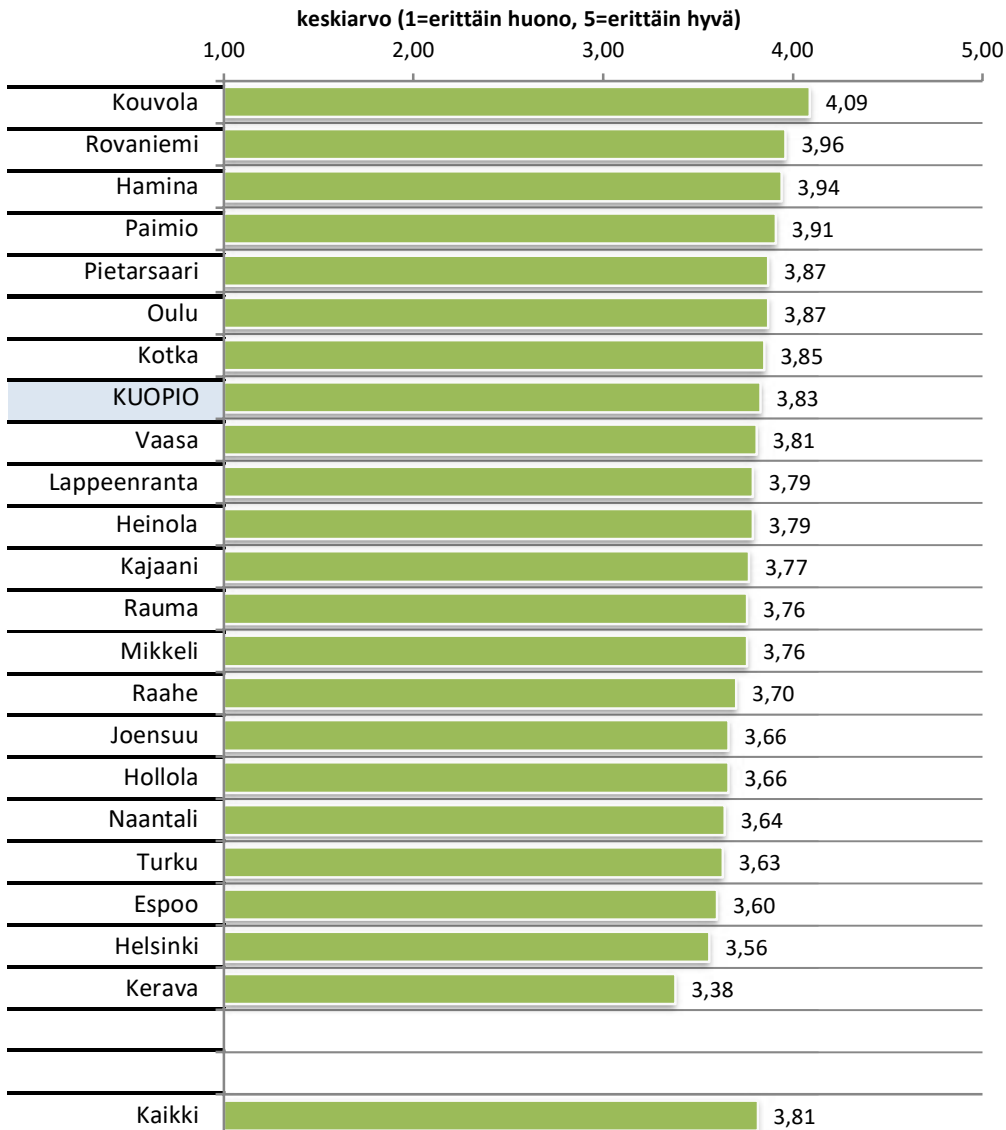
**Kuvio 2. Kuopion tulos vuonna 2018, muutos edellisestä ja vertailukuntien paras ja heikoin tulos.**



## 5 Jätehuolto

Mittarin tulosten mukaan jätehuoltoon kokonaisuutena ollaan tyytyväisimpiä Kouvolassa.

Kuvio 22. Jätehuolto yleensä -mittari vuonna 2018



	Keskiarvot eri vuosina						Muutos edell.
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Kouvola	-	4,02	-	4,09	4,10	4,09	-0,01
Rovaniemi	-	3,85	-	3,91	-	3,96	0,05
Hamina	-	3,98	-	3,98	-	3,94	-0,04
Paimio	-	3,91	-	3,79	-	3,91	0,12
Pietarsaari	-	-	-	-	-	3,87	
Oulu	3,85	3,98	-	3,88	3,95	3,87	-0,08
Kotka	3,54	3,66	3,74	3,79	3,80	3,85	0,05
KUOPIO	<b>3,74</b>	<b>3,80</b>	<b>3,82</b>	<b>3,79</b>	<b>3,84</b>	<b>3,83</b>	<b>-0,01</b>
Vaasa	-	3,92	3,84	3,64	3,84	3,81	-0,03
Lappeenranta	3,45	3,64	3,65	3,77	3,67	3,79	0,12
Heinola	-	-	3,82	3,56	3,85	3,79	-0,06
Kajaani	-	3,93	-	3,64	-	3,77	0,13
Rauma	-	3,86	-	3,77	-	3,76	-0,01
Mikkeli	3,67	3,79	-	3,58	3,79	3,76	-0,03
Raahe	-	3,69	-	3,45	-	3,70	0,25
Joensuu	-	3,71	-	3,72	-	3,66	-0,06
Hollola	3,51	3,44	3,76	3,67	3,69	3,66	-0,03
Naantali	3,72	3,82	3,85	3,50	3,48	3,64	0,16
Turku	3,61	3,76	3,62	3,44	3,54	3,63	0,09
Espoo	3,32	3,61	3,58	3,64	3,68	3,60	-0,08
Helsinki	3,30	3,65	3,66	3,63	3,69	3,56	-0,13
Kerava	3,72	-	3,85	3,72	-	3,38	-0,34
Kaikki	3,64	3,81	3,78	3,74	3,80	3,81	0,02

0,15

Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä

-0,15

Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä

Keskimäärin 85 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 6 % tyytymättömiä järjestetyn jätteenkuljetuksen toimivuuteen. Eniten tyytyväisiä vastaajia oli Kouvolassa, Kotkassa ja Kuopiossa.

Edellisestä tutkimuskerrasta asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt keskiarvolla mitaten eniten Raahessa, Paimiossa ja Lappeenrannassa.

### Kuvio 23. Miten hyvin JÄRJESTETYN JÄTTEENKULJETUKSEN TOIMIVUUS on hoidettu

						Keskiarvot eri vuosina <sup>1</sup>						Muutos	N		
						2013	2014	2015	2016	2017	2018	edell.	2018		
	0 %	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %									
Kouvola			92		3	5	Kouvola	-	4,33	-	4,31	4,30	4,29	-0,01	407
Kotka			92		7	1	Kotka	4,20	4,24	4,34	4,36	4,31	4,29	-0,02	314
KUOPIO			92		5	3	<b>KUOPIO</b>	<b>4,33</b>	<b>4,32</b>	<b>4,35</b>	<b>4,29</b>	<b>4,35</b>	<b>4,29</b>	<b>-0,06</b>	483
Hamina			91		6	3	Hamina	-	4,43	-	4,44	-	4,35	-0,08	234
Paimio			90		8	3	Paimio	-	4,15	-	3,98	-	4,23	0,24	80
Rauma			90		8	3	Rauma	-	4,35	-	4,26	-	4,33	0,07	297
Kajaani			88		7	5	Kajaani	-	4,35	-	4,09	-	4,15	0,06	232
Oulu			88		8	5	Oulu	4,03	4,25	-	4,15	4,26	4,17	-0,09	614
Joensuu			87		8	5	Joensuu	-	4,03	-	4,13	-	4,13	-0,01	448
Rovaniemi			87		11	2	Rovaniemi	-	4,25	-	4,21	-	4,20	-0,01	267
Mikkeli			87		7	6	Mikkeli	4,11	4,22	-	3,87	4,17	4,12	-0,06	267
Lappeenranta			87		10	3	Lappeenranta	4,11	4,30	4,10	4,19	4,05	4,19	0,14	221
Pietarsaari			86		10	4	Pietarsaari	-	-	-	-	-	4,12		482
Raahes			85		10	5	Raahes	-	4,17	-	3,75	-	4,18	0,43	191
Vaasa			84		8	8	Vaasa	-	4,13	4,11	3,81	4,06	3,90	-0,16	138
Heinola			84		11	5	Heinola	-	-	4,33	3,80	4,12	4,05	-0,07	219
Espoo			83		11	6	Espoo	4,01	4,09	4,09	4,15	4,17	4,04	-0,13	599
Turku			83		11	6	Turku	3,98	4,12	3,95	3,95	4,06	4,07	0,01	630
Naantali			82		12	6	Naantali	4,37	4,27	4,46	4,05	4,08	4,11	0,03	110
Helsinki			80		12	8	Helsinki	3,94	4,17	4,14	4,07	4,09	3,96	-0,13	708
Hollola			80		13	7	Hollola	4,00	4,04	4,16	4,13	4,03	4,01	-0,02	291
Kerava		64		9		27	Kerava	4,24	-	4,38	4,37	-	3,57	-0,80	147
KAIKKI			85		9	6	KAIKKI	4,16	4,25	4,22	4,13	4,21	4,19	-0,02	7379

<sup>1</sup>Keskiarvo asteikolla 1-5, 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin.

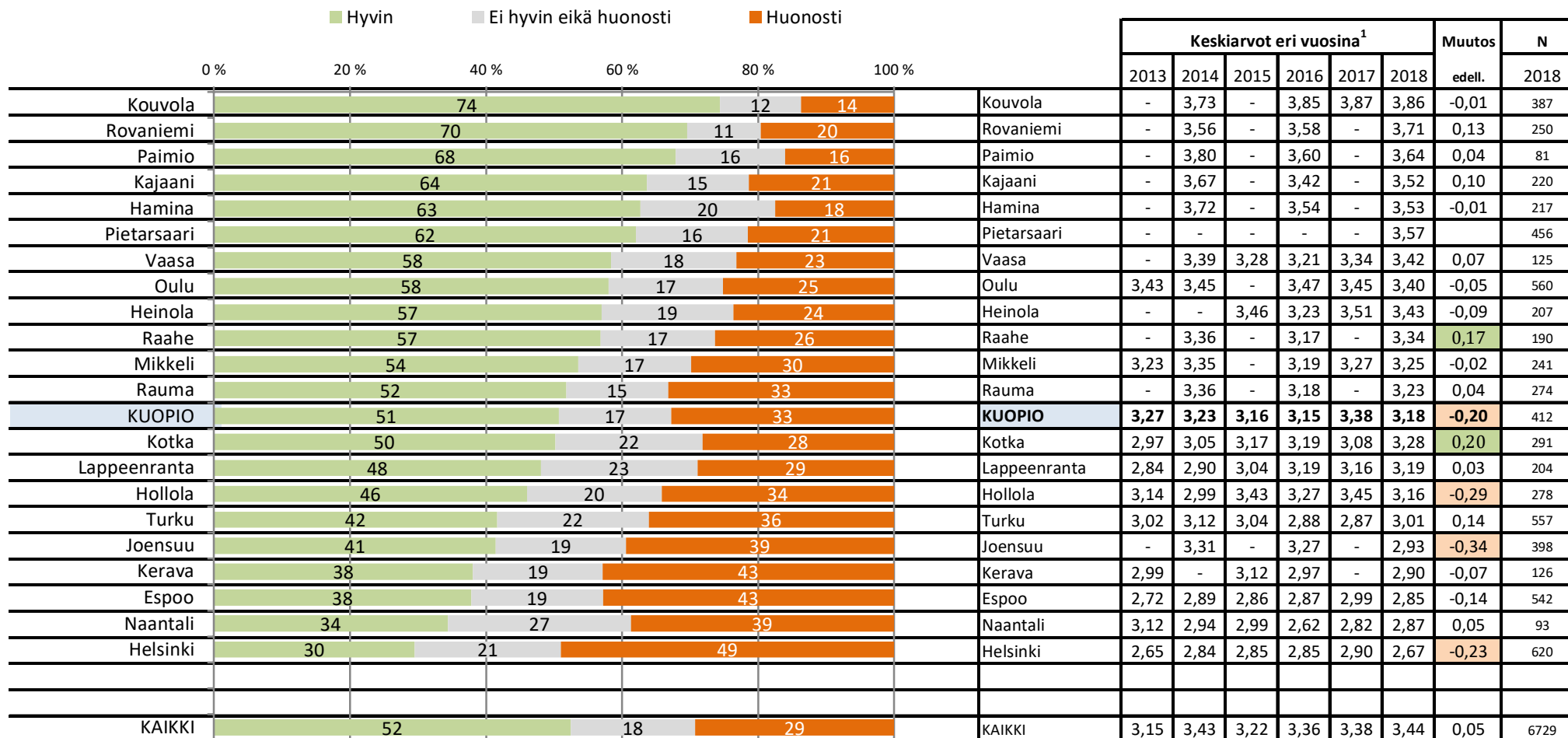
0,15	Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä
-0,15	Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä



Keskimäärin 52 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 29 % tyytymättömiä suurista jätteistä eroon pääsyyn. Eniten tyytyväisiä vastaajia oli Kouvolassa, Rovaniemellä ja Paimiossa.

Edellisestä tutkimuskerrasta asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt keskiarvolla mitaten eniten Kotkassa, Raahessa ja Turussa.

**Kuvio 24. Miten hyvin SUURISTA JÄTTEISTÄ EROON PÄÄSY on hoidettu**



<sup>1</sup>Keskiarvo asteikolla 1-5, 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin.

0,15	Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä
-0,15	Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä

Keskimäärin 87 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 6 % tyytymättömiä paperin keruupisteen sijaintiin. Eniten tyytyväisiä vastaajia oli Paimiossa, Kouvolassa ja Heinolassa.

Edellisestä tutkimuskerrasta asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt keskiarvolla mitaten eniten Raahessa, Paimiossa ja Lappeenrannassa.

### Kuvio 25. Miten hyvin PAPERIN KERUUPISTEIDEN SIJAINTI on hoidettu

	Hyvin					Ei hyvin eikä huonosti		Huonosti		Keskiarvot eri vuosina <sup>1</sup>						Muutos	N
	0 %	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %			2013	2014	2015	2016	2017	2018	edell.	2018	
	Paimio			90		4	6			Paimio	-	4,16	-	4,00	-	4,18	0,18
Kouvola			90		6	3			Kouvola	-	4,37	-	4,42	4,37	4,34	-0,04	409
Heinola			89		8	3			Heinola	-	-	4,36	4,06	4,33	4,29	-0,04	220
Lappeenranta			89		6	5			Lappeenranta	4,08	4,16	4,15	4,23	4,08	4,25	0,17	225
KUOPIO			89		6	5			<b>KUOPIO</b>	<b>4,31</b>	<b>4,38</b>	<b>4,32</b>	<b>4,37</b>	<b>4,28</b>	<b>4,32</b>	<b>0,05</b>	486
Helsinki			88		6	6			Helsinki	4,24	4,43	4,41	4,38	4,44	4,34	-0,10	694
Joensuu			88		6	6			Joensuu	-	4,29	-	4,25	-	4,23	-0,02	443
Rovaniemi			88		7	5			Rovaniemi	-	4,20	-	4,34	-	4,27	-0,07	271
Oulu			88		8	4			Oulu	4,30	4,35	-	4,24	4,36	4,30	-0,06	616
Pietarsaari			88		7	5			Pietarsaari	-	-	-	-	-	4,24		486
Espoo			88		6	6			Espoo	4,17	4,30	4,14	4,29	4,28	4,28	0,00	600
Hamina			88		9	4			Hamina	-	4,25	-	4,36	-	4,26	-0,10	232
Vaasa			87		9	4			Vaasa	-	4,43	4,26	4,11	4,20	4,27	0,07	135
Kotka			87		9	4			Kotka	4,17	4,24	4,29	4,30	4,28	4,28	0,00	312
Kajaani			86		8	6			Kajaani	-	4,40	-	4,08	-	4,18	0,09	234
Raahе			86		9	6			Raahе	-	4,08	-	3,86	-	4,15	0,29	197
Rauma			86		8	6			Rauma	-	4,33	-	4,28	-	4,21	-0,07	297
Mikkeli			85		9	6			Mikkeli	4,13	4,27	-	4,12	4,26	4,23	-0,03	269
Hollola			84		8	8			Hollola	4,14	4,06	4,23	4,15	4,06	4,17	0,11	302
Turku			82		7	11			Turku	4,25	4,31	4,21	3,86	4,08	4,16	0,09	643
Kerava			82		8	10			Kerava	4,34	-	4,46	4,37	-	4,10	-0,27	139
Naantali			77		13	10			Naantali	4,16	4,40	4,49	4,04	3,97	4,08	0,11	110
KAIKKI			87		8	6			KAIKKI	4,21	4,30	4,27	4,25	4,29	4,27	-0,02	7404

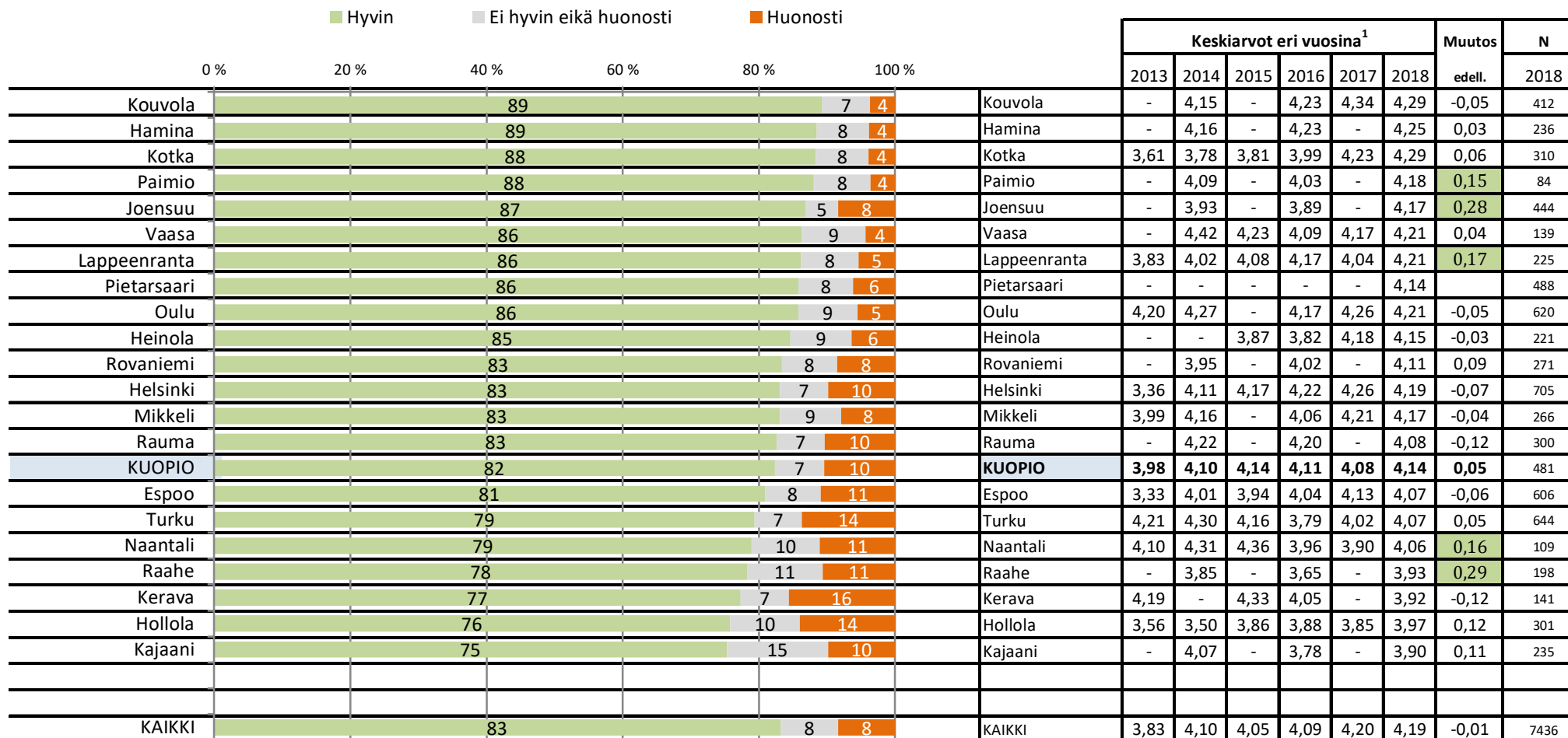
<sup>1</sup>Keskiarvo asteikolla 1-5, 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin.

0,15	Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä
-0,15	Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä

Keskimäärin 83 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 8 % tyytymättömiä lasin keruupisteiden sijaintiin. Eniten tyytyväisiä vastaajia oli Kouvolassa, Haminassa ja Kotkassa.

Edellisestä tutkimuskerrasta asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt keskiarvolla mitaten eniten Raahessa, Joensuussa ja Lappeenrannassa.

### Kuvio 26. Miten hyvin LASIN KERUUPISTEIDEN SIJAINTI on hoidettu



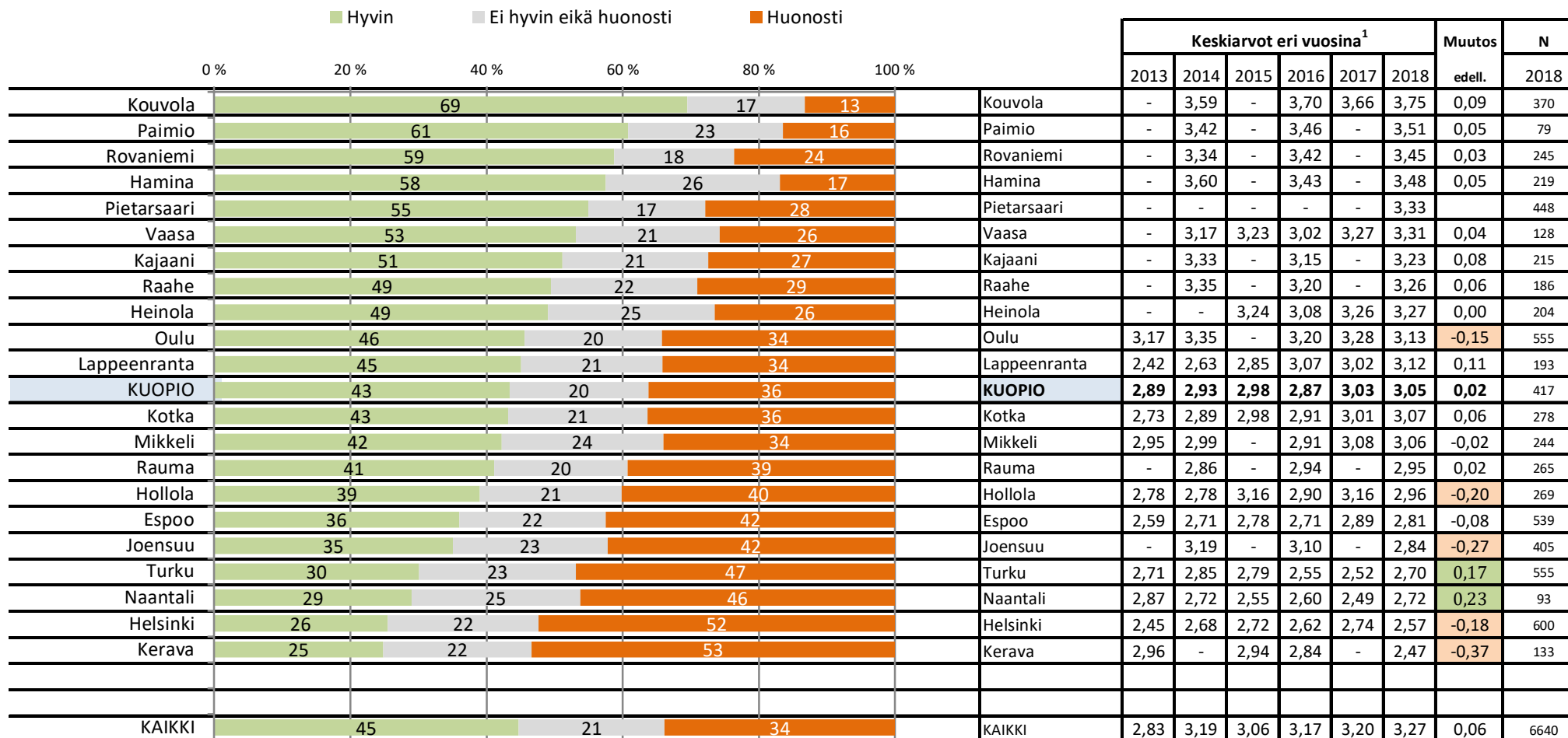
<sup>1</sup>Keskiarvo asteikolla 1-5, 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin.

0,15	Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä
-0,15	Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä

Keskimäärin 45 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 34 % tyytymättömiä ongelmajätteiden keruupisteiden sijaintiin. Eniten tyytyväisiä vastaajia oli Kouvolassa, Paimiossa ja Rovaniemellä.

Edellisestä tutkimuskerrasta asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt keskiarvolla mitaten eniten Naantalissa, Turussa ja Lappeenrannassa.

### Kuvio 27. Miten hyvin ONGELMAJÄTTEIDEN KERUUPISTEIDEN SIJAINTI on hoidettu



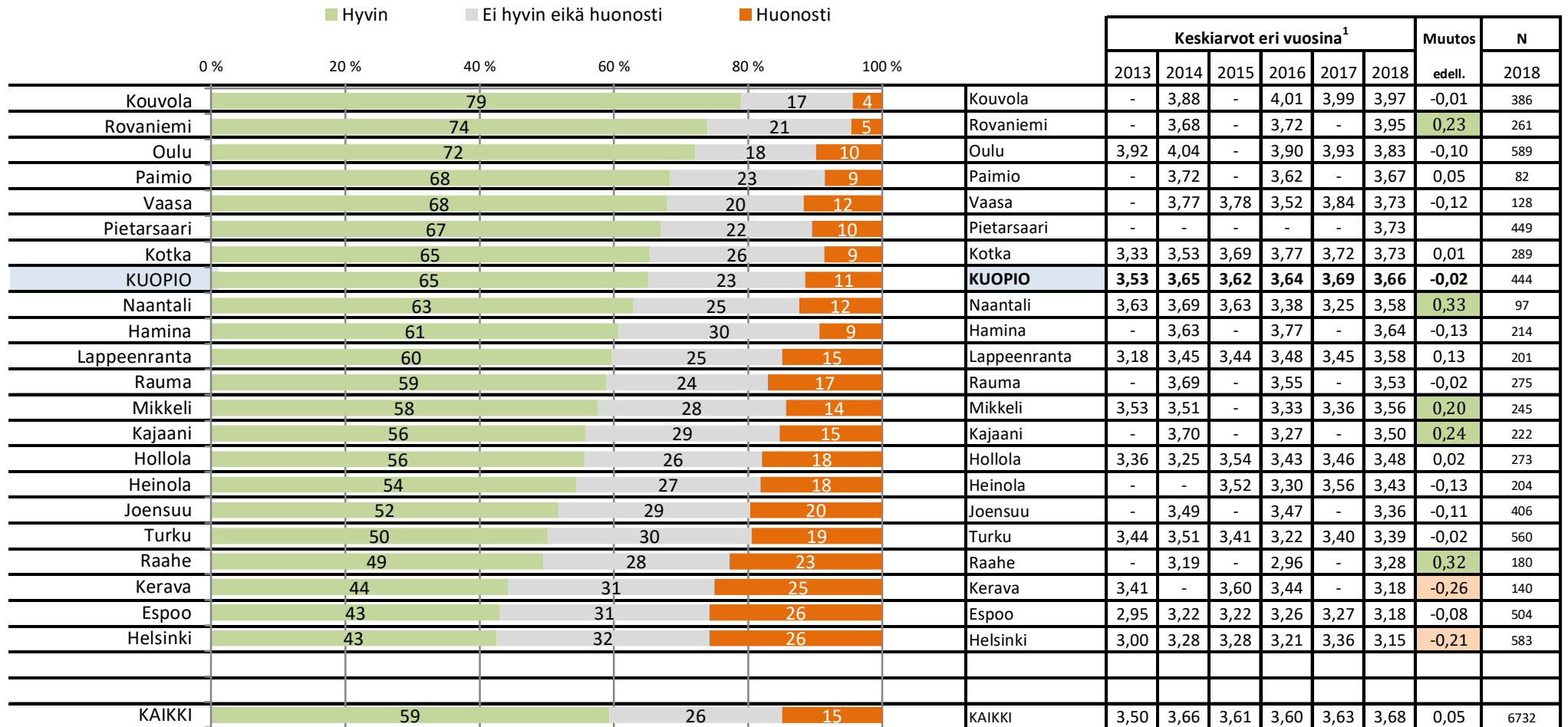
<sup>1</sup>Keskiarvo asteikolla 1-5, 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin.

0,15	Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä
-0,15	Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä

Keskimäärin 59 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 15 % tyytymättömiä jätehuollon neuvontaan ja tiedotuksen toimivuuteen. Eniten tyytyväisiä vastaajia oli Kouvolassa, Rovaniemellä ja Oulussa.

Edellisestä tutkimuskerrasta asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt keskiarvolla mitaten eniten Naantalissa, Raahessa ja Kajaanissa.

### Kuvio 28. Miten hyvin JÄTEHUOLLON NEUVONNAN JA TIED. TOIMIVUUS on hoidettu



<sup>1</sup>Keskiarvo asteikolla 1-5, 1=erittäin huonosti, 5=erittäin hyvin.

0,15	Keskiarvo on noussut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä
-0,15	Keskiarvo on laskenut edellisestä kerrasta vähintään 0,15 yksikköä