



Kyselytutkimuksen tulokset

YHDYSKUNTATEKNISET PALVELUT 2024

Kouvola

1 Johdanto

Selvityksen taustaa

Tutkimus asukkaiden teknisiä palveluita koskevista mielipiteistä toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 1996. 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 28 kuntaa. Vastaajat poimittiin pääosassa kunnista satunnaisesti väestötietojärjestelmästä. Näille kysely postitettiin suomen- ja ruotsinkielisenä huhti-toukokuussa. Vastaajille lähetettiin muistutuskortti, jossa jo vastanneita kiitettiin vastaamisesta ja vastaamattomia pyydettiin vastaamaan. Osassa kunnista otosta ei poimittu ja lomake oli vain verkossa, jonne oli linkki kunnan sivuilta.

Paperilomakkeen saaneille tarjottiin vastausvaihtoehtona verkkovastaamista. Useissa kunnissa linkki lomakkeelle oli myös kunnan omilla sivuilla.

Raportti on jaettu katuja, puistoja, jätehuoltoa ja vesi- ja viemärihuoltoa 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. Vastajaat valittiin satunnaisesti 18-79 vuotiaista henkilöistä. Kyselykutsut lähetettiin paperikirjeellä. 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.

Kouvolassa ei otosta, vastauslinkki kyselyyn oli kunnan sivuilla.

Otokset ja vastaaminen

Kunta	Otoksen kautta					Vastaukset julkisen linkin kautta*	Vastaukset yhteensä
	Otos	Vastaukset paperilla	Vastaukset verkkoon	Yhteensä	Vastaus-%		
Espoo	3000	394	254	648	22 %		648
Heinola	500	114	18	132	26 %	111	243
Helsinki	3000	375	258	633	21 %		633
Hollola	700	0	123	123	18 %	50	173
Joensuu	800	119	38	157	20 %	319	476
Kaarina	700	127	46	173	25 %		173
Kajaani	800	143	59	202	25 %		202
Kalajoiki	300	56	20	76	25 %		76
Kerava	1000	165	69	234	23 %		234
Kotka	1000	168	61	229	23 %	118	347
KOUVOLA	0	0	0	0	**	479	479
Kuopio	3000	493	156	649	22 %		649
Lappeenranta	600	0	54	54	9 %	70	124
Liperi	500	74	27	101	20 %	53	154
Mikkeli	1000	0	82	82	8 %	43	125
Naantali	300	54	17	71	24 %	30	101
Nurmijärvi	1800	223	113	336	19 %	53	389
Oulu	2750	315	203	518	19 %	95	613
Paimio	500	92	35	127	25 %		127
Pietarsaari	1500	337	103	440	29 %		440
Pori	1500	0	149	149	10 %	158	307
Raisio	500	77	46	123	25 %		123
Rauma	1000	0	117	117	12 %		117
Rovaniemi	1000	155	85	240	24 %		240
Turku	3000	452	234	686	23 %	3	689
Vaasa	1000	143	74	217	22 %		217
Valkeakoski	800	0	101	101	13 %		101
Ylöjärvi	1500	0	228	228	15 %	78	306
Kaikki	34050	4076	2770	6846	20 %	1660	8506

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

** ei otosta, linkki kyselyyn vain kunnan omien sivujen kautta.

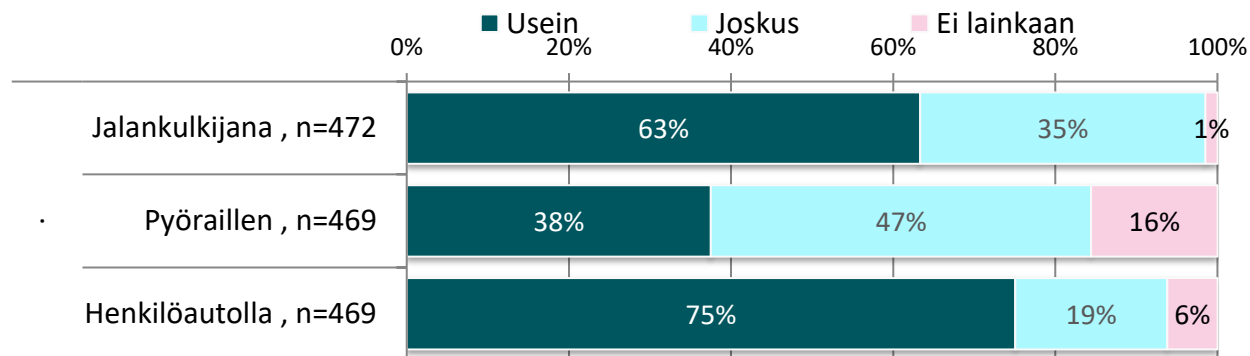
Vastaajien taustatiedot

Kouvolassa miehet ja nuoret olivat vastanneissa aliedustettuina. Vastaajakato on samankaltainen kaikissa kunnissa eikä tilanne ole juuri muuttunut tutkimusvuosina, joten tulosten ajallinen ja kuntien välinen vertailu on mahdollista.

Vastanneiden taustatiedot Kouvolassa		lkm	%
Sukupuoli	Mies	101	22%
	Nainen	353	78%
Ikäryhmä	18-25 vuotta	18	4%
	26-35 vuotta	75	16%
	36-59 vuotta	249	53%
	60 vuotta tai yli	127	27%
Asuintalotyyppi	Omakoti- tai paritalo	286	60%
	Rivitalo	68	14%
	Kerrostalo	117	25%
	Muun tyyppinen talo	4	1%
Asuinalue	Keskusta	93	20%
	Lähiö tai taajama	333	70%
	Haja-asutusalue	47	10%

Vastaajilta kysyttiin miten he käyttävät asuinkunnassa katuja ja niiden yhteydessä olevia jalankulku- ja pyöräteitä. Asteikko oli viisiportainen, alla olevassa kuviossa luokat 'Harvoin', 'Joskus' ja 'Melko usein' on yhdistetty luokaksi 'Joskus'. Vastanneista 63 % oli käyttänyt liikenneväyliä usein jalankulkijana, 75 % henkilöautolla ja 38 % pyöräillen.

Kuvio 1. Vastanneiden liikkumistavat Kouvolassa

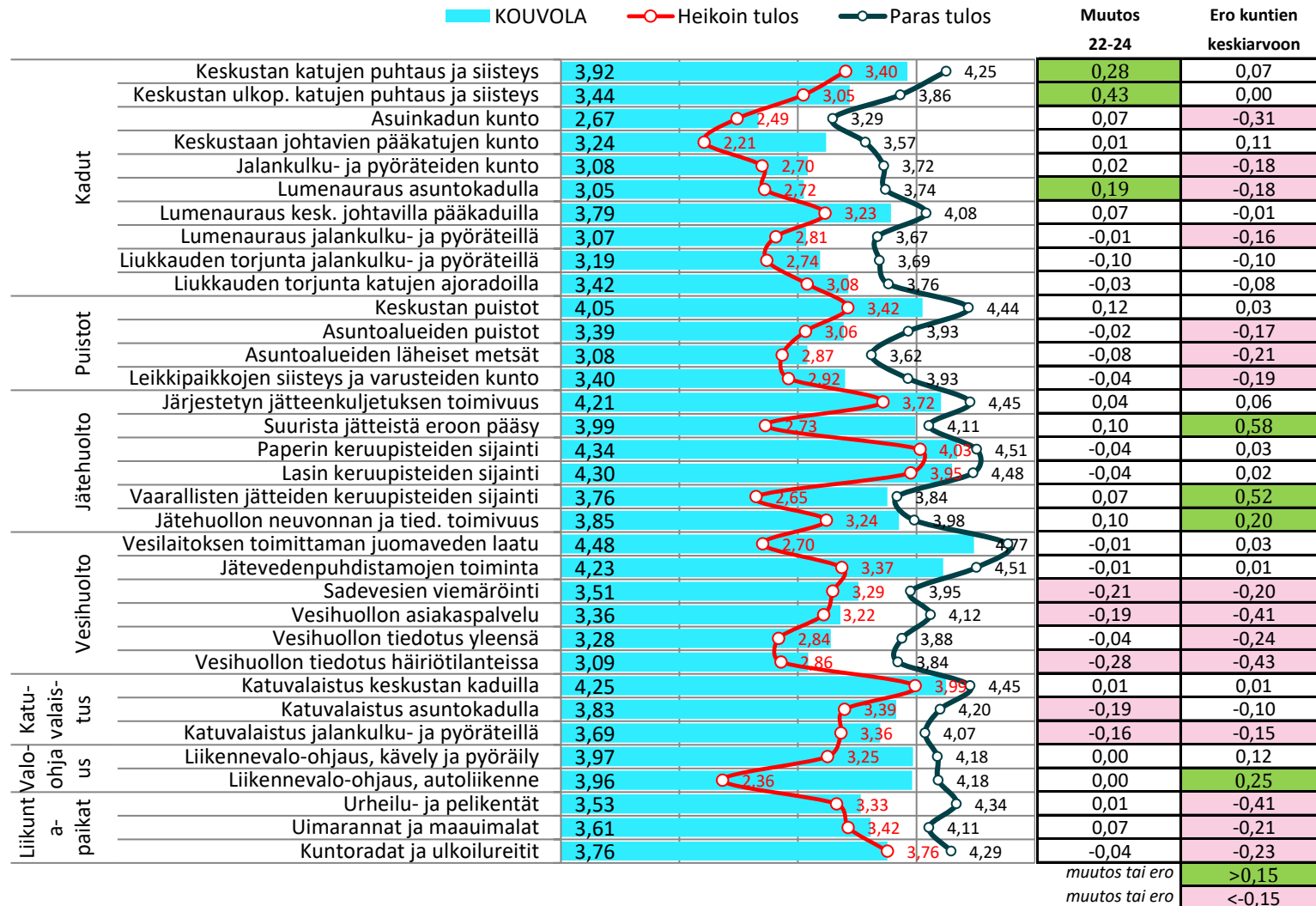


2 Yhteenveto Kouvolan tuloksista

Keskiarvot tehtävittäin

Seuraavassa on esitetty palvelu- ja tuotantokategorioiden tulokset Kouvolassa verrattuna kaikkien mukana olleiden kuntien parhaaseen ja heikoimpaan tulokseen. Lisäksi esitetään muutos edellisestä tutkimuskerrasta ja ero kaikkien kuntien keskiarvoon.

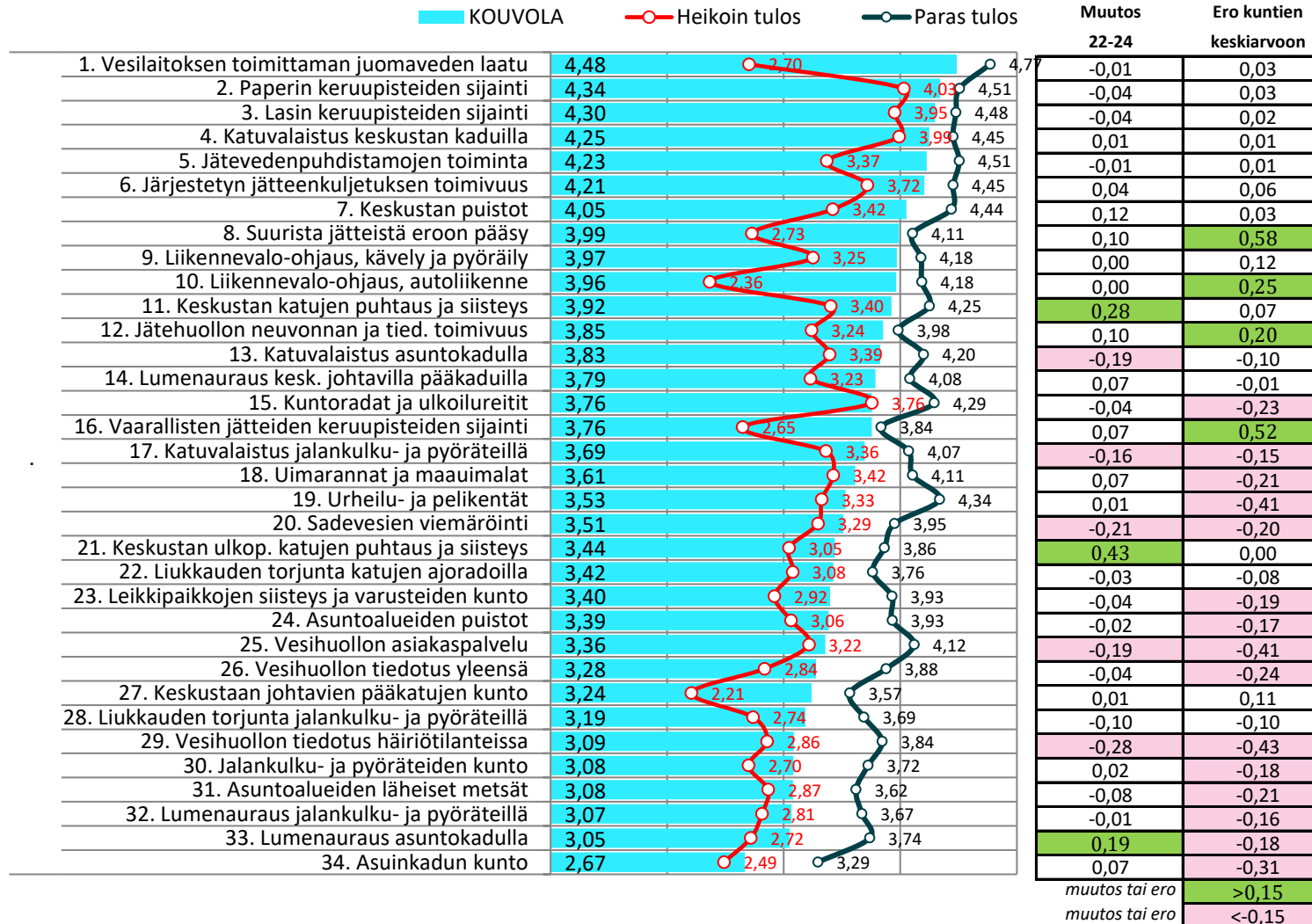
Kuvio 2a. Kouvolan tulos vuonna 2024, muutos edellisestä ja kaikkien mukana olleiden kuntien paras ja heikoin tulos.



Yhteenveto Kouvolan tuloksista paremmuusjärjestyksessä

Seuraavassa on esitetty palvelu- ja tyytyväisyyttä kuvaavat tulokset Kouvolassa verrattuna kaikkien mukana olleiden kuntien parhaaseen ja heikoimpaan tulokseen. Lisäksi esitetään muutos vuodesta 2023.

Kuvio 2b. Kouvolan tulos vuonna 2024, muutos edellisestä ja vertailukuntien paras ja heikoin tulos.

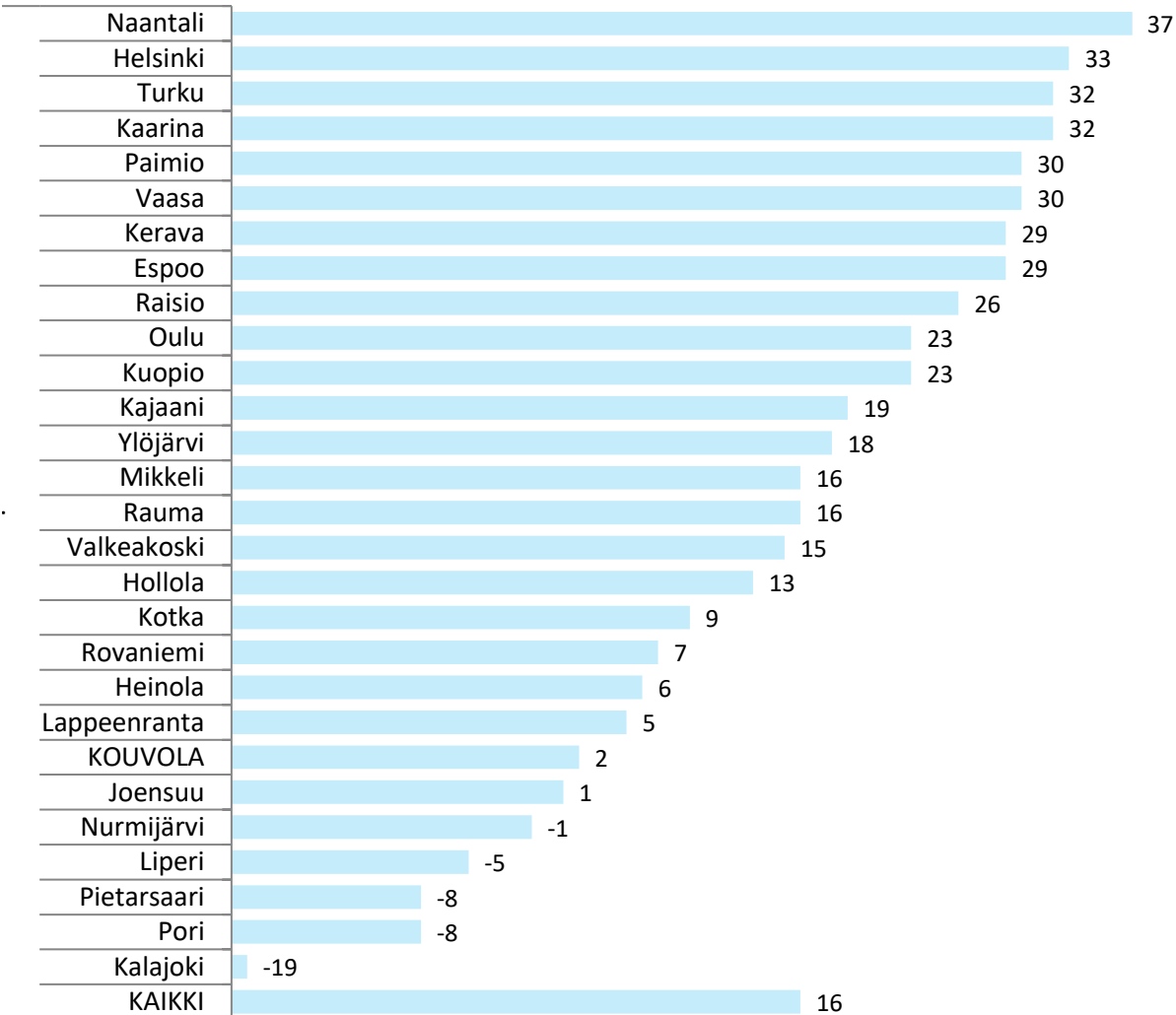


Asuinalueen suosittelu

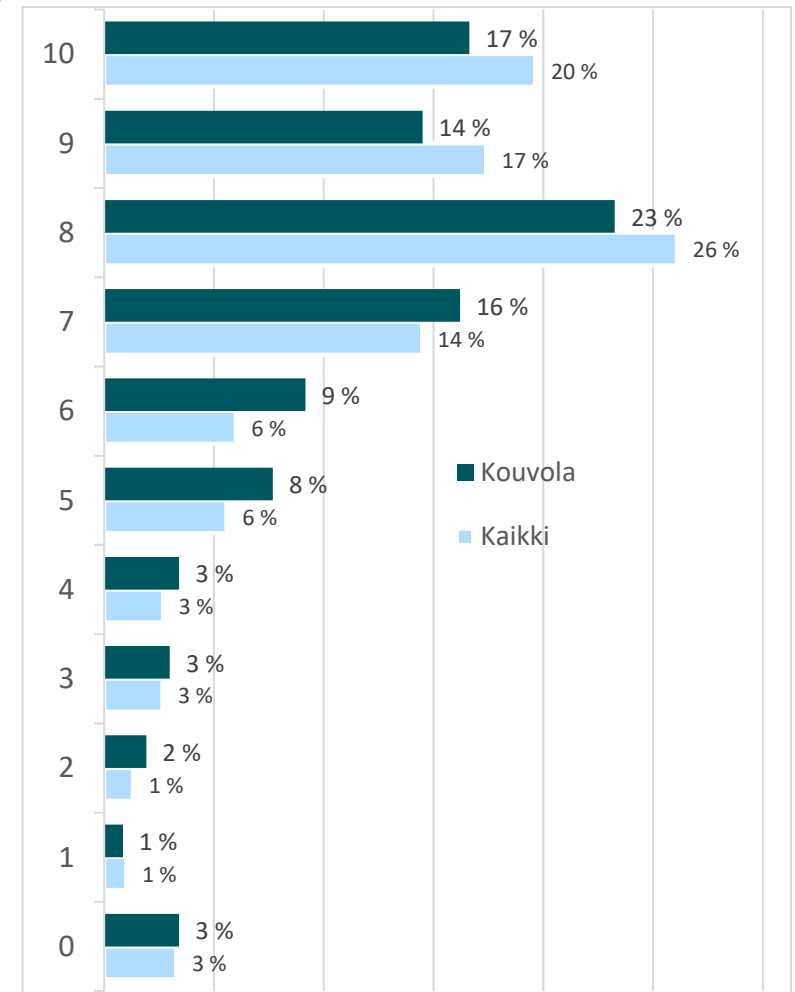
Vastaajilta kysyttiin suosittelisivatko he asuinaluettaan tutuillensa ajatellen **katujen, kevyen liikenteen väylien, puistojen ja katuvalaistuksen kuntoa ja hoitoa**. Asteikko 0-10 (0 = en varmasti, 10 = kyllä varmasti).

Kouvolaassa asuinalueen suositteluindeksi oli 2. Korkeimmat suositteluindeksit olivat Naantalissa, Helsingissä, Turussa ja Kaarinassa.

Kuvio 2c. Suositteluindeksi (NPS). Laskettu vähentämällä 9 ja 10 vastanneiden osuudesta 0 - 6 vastanneiden osuus.



Kuvio 2d. Asuinalueen suositteluarvosana Kouvolaassa ja tutkimuksessa mukana olleissa kunnissa keskimäärin.



Kouvola - mittareiden tulokset

Mittarin arvo, muutos edellisestä kerrasta ja sijoitus kuntien joukossa (kuntia 28).

Liikennealueiden ylläpito

3,28

+0,10

Kouvolan sijoitus 21.



Talvihoito

3,31

+0,03

Kouvolan sijoitus 20.

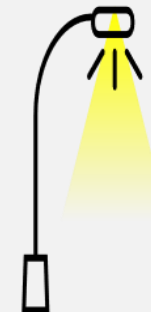


Katuvalaistus

3,91

-0,11

Kouvolan sijoitus 21.



Puistojen hoito

3,47

-0,01

Kouvolan sijoitus 22.



Liikuntapaikkojen hoito

3,69

+0,04

Kouvolan sijoitus 26.



Veden laatu

4,57

-0,03

Kouvolan sijoitus 22.



Veden toimitusvarmuus

4,47

+0,01

Kouvolan sijoitus 24.



Jätehuolto

4,09

+0,02

Kouvolan sijoitus 3.



SV-viemärien toiminta

3,51

-0,21

Kouvolan sijoitus 23.



JV-viemärien toiminta

4,56

-0,05

Kouvolan sijoitus 25.

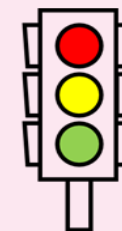


Liikennevalo-ohjaus

3,97

-

Kouvolan sijoitus 7.



Kouvola - katujen panostuskohteet ja viihtyvyystekijät

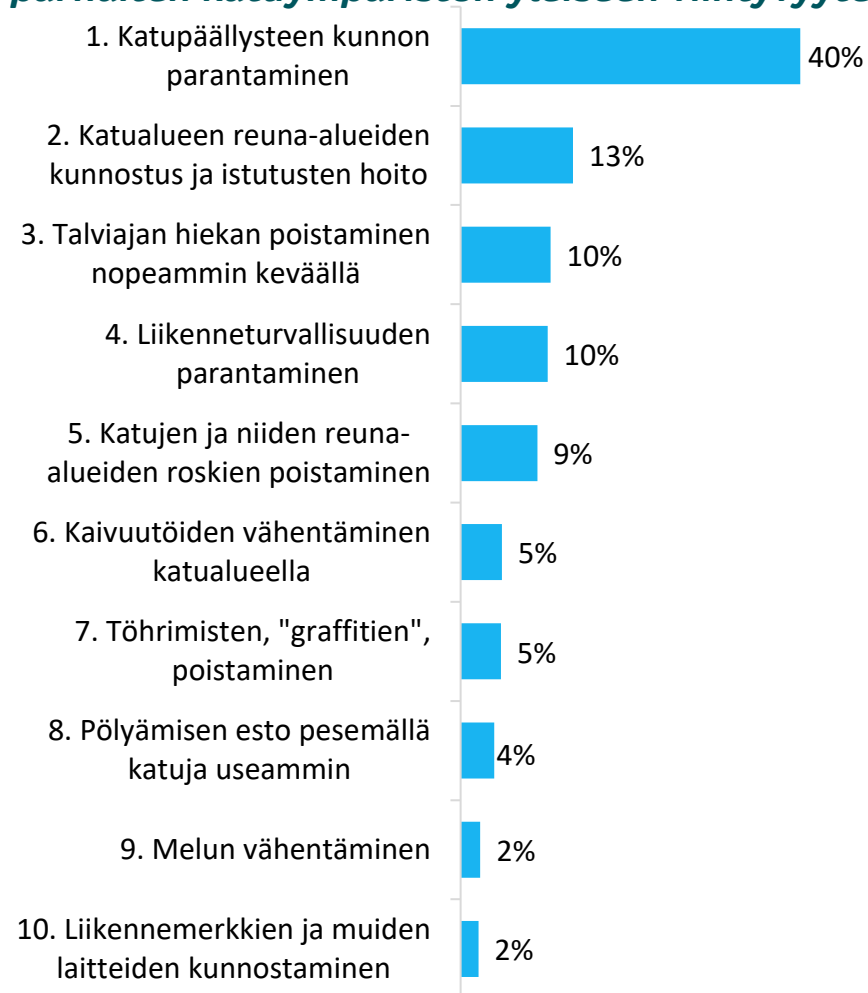
Kouvolassa päällysteiden kunnossapito on vastaajien mielestä useimmin ensisijainen kohde katuasioissa.

Mihin katuasioissa tulisi mielestäsi ensisijaisesti panostaa?



Katupäällysteen kunnan parantaminen vaikuttaa vastaajien mielestä eniten Kouvolassa katu ympäristön viihtyvyyteen.

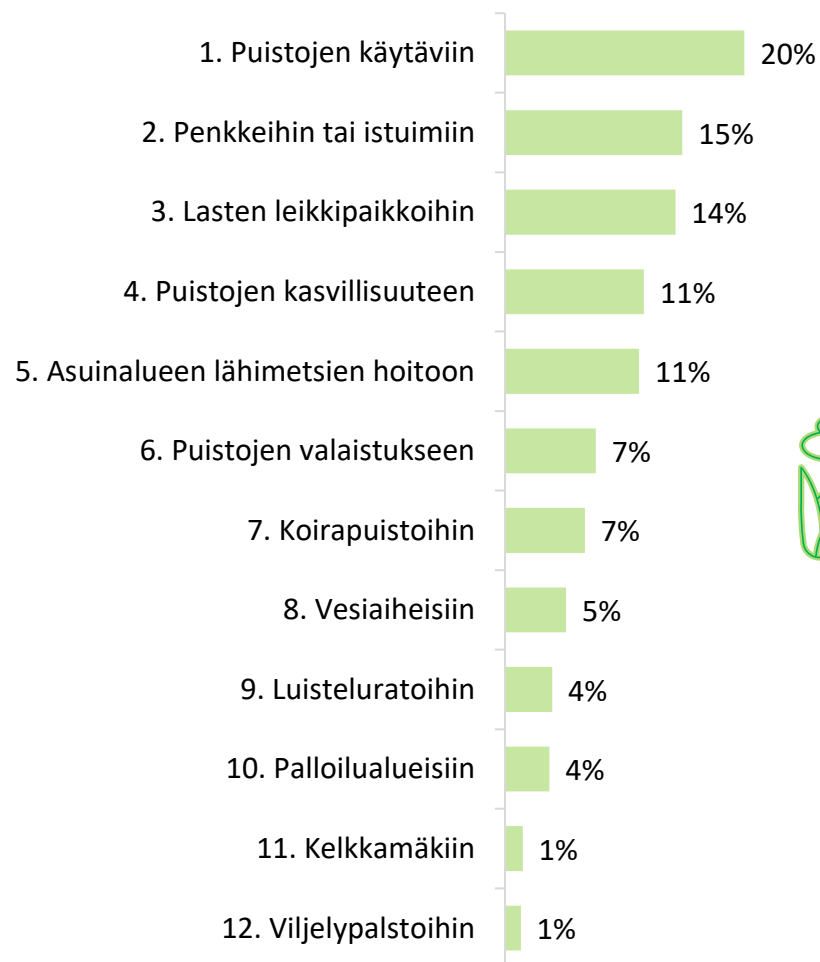
Millä toimenpiteillä voidaan mielestäsi vaikuttaa parhaiten katu ympäristön yleiseen viihtyvyyteen?



Kouvola - puistojen panostuskohteet ja viihtyvyystekijät

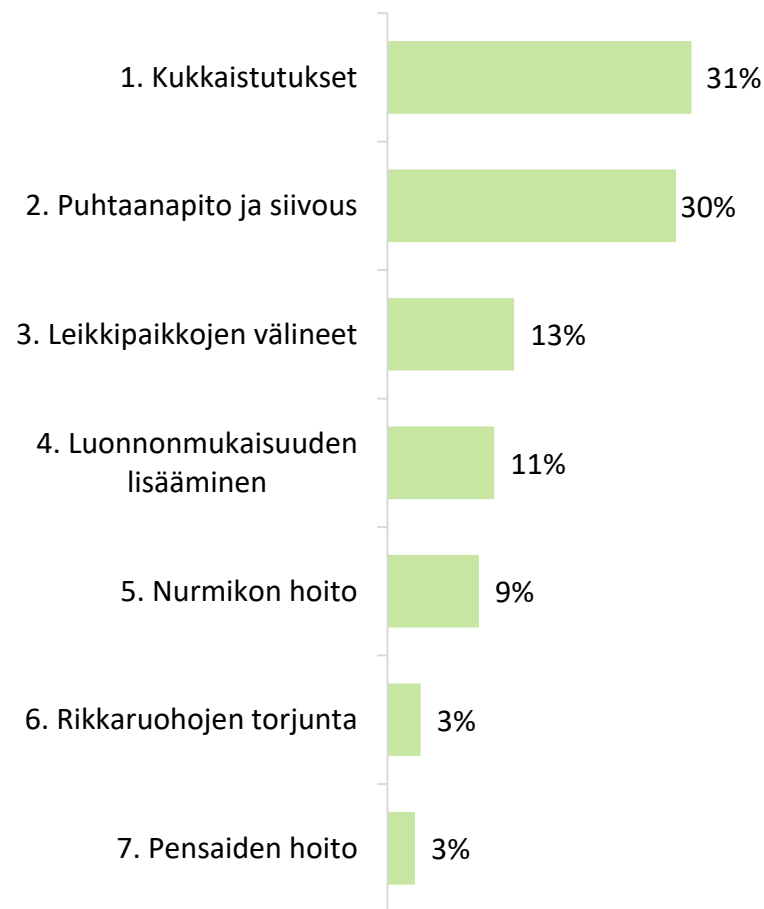
Kouvolassa vastaajat haluaisivat puistoissa panostuksia etenkin puistojen käytäviin.

Mihin varusteisiin, laitteisiin ja hoitoon puistopuolella tulisi ensisijaisesti panostaa?



Kukkaistutukset on vastaajien mielestä eniten puistojen viihtyvyyteen vaikuttava tekijä Kouvolassa.

Millä seuraavista toimenpiteistä voidaan vaikuttaa parhaiten puistojen yleiseen viihtyvyyteen?



Kouvola - keskusta-alueiden ja aluinalueen viihtyvyystekijät

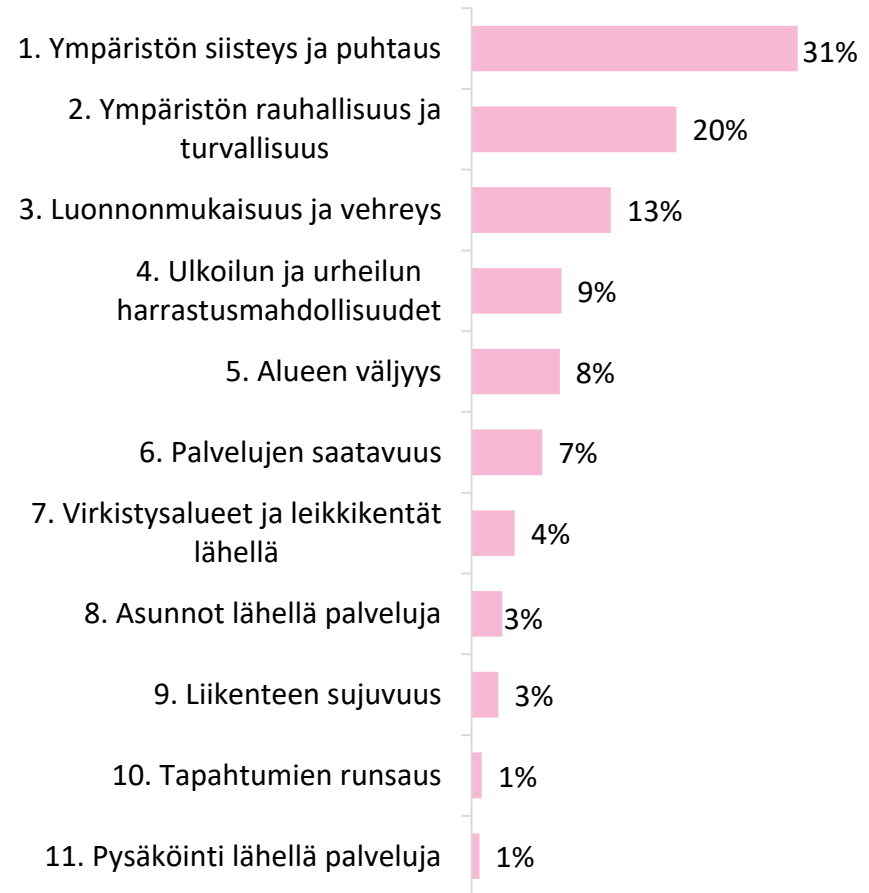
Ympäristön siisteys ja puhtaus on vastaajien mielestä Kouvolaassa eniten keskusta-alueiden viihtyvyyteen vaikuttava tekijä.

Mistä seikoista keskusta-alueiden ympäristön viihtyisyys koostuu?



Vastaajien mielestä eniten asuinalueen viihtyvyyteen vaikuttava tekijä Kouvolaassa on ympäristön siisteys ja puhtaus.

Mitkä ovat oman asuinalueesi tärkeimmät viihtyvyystekijät?

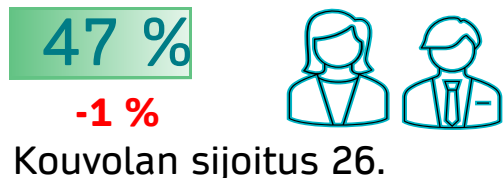


Kouvola - tyytyväisyys asiointiin teknisen toimen kanssa

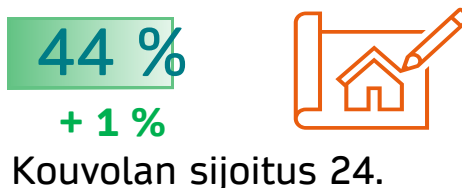
Vastaajilta tiedusteltiin, miten tyytyväisiä he olivat edelliseen asiointiin teknisen toimen kanssa.

Tyytyväisten osuus, muutos edellisestä kerrasta ja sijoitus kuntien joukossa (kuntia 28)

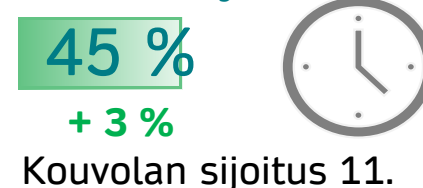
Henkilökunnan käytös



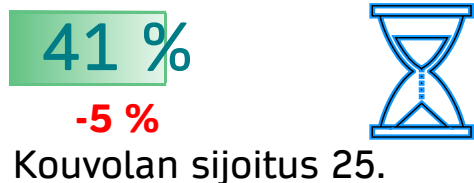
Henkilökunnan asiantuntemus



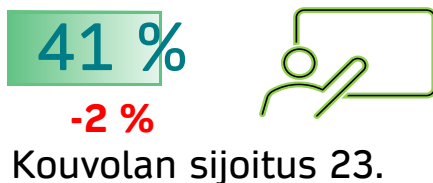
Aukioloajat



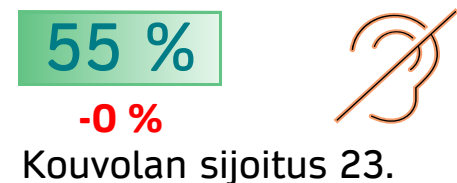
Asian hoitoaika



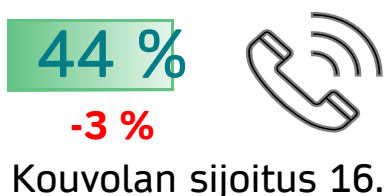
Tiedottamisen ymmärrettävyys



Kielenkäytön selkeys



Henkilöiden tavoitettavuus



Kysymykseen vastanneiden (=asioinneiden) määrä 270