

Kaupunkipalvelututkimuksen (KAPA) tulokset vuodelta 2016 ovat valmistuneet

FCG:n tekemään [Vantaan osaraporttiin](#) on koottu vantaalaisten mielipiteet asuinkunnasta ja sen antamista palveluista. Vastaajia pyydettiin arvioimaan muun muassa terveys- ja sosiaalipalveluja, päivähoitoa ja opetusta, vapaa-ajanpalveluja sekä yhdyskuntateknisiä ja ympäristöpalveluja. Tulokset ovat vuosilta 2008, 2012 ja 2016, joten raportista näkee Vantaalla tapahtuneet muutokset. Lisäksi Vantaan tuloksia on verrattu tutkimuksessa mukana olleiden suurten kaupunkien tuloksiin.

Muutamia nostoja Vantaan tuloksista

Vantaalla otos oli 4 000 henkilöä ja vastauksia saatiin 1064, joten vastausaktiivisuus oli 26,6 prosenttia. Vastaajien mielipiteitä asuinkuntaan ja sen antamiin palveluihin kysyttiin 68-osaisella kysymyssarjalla: "Jos ajattelette elämistä asuinkunnassa yleensä, miten hyvin seuraavat asiat mielestänne ovat".

Parhaimmat arviot Vantaalla annettiin juomaveden laadulle (keskiarvo 4,47, maksimi 5), kirjastopalveluille (4,3), äitiys- ja lastenneuvoloille (4,21), pelastustoiminnalle (4,13) sekä lukioille (4,08). Tyytymättömiä oltiin vuokra-asunnon saantiin (2,37), vanhusten kotihoitoon (2,53), vanhusten asumis- ja laitoshoitopalveluihin (2,53), kunnan omien luottamushenkilöiden toimintaan (2,59) sekä kunnan talousasioiden hoitoon (2,65).

Vuodesta 2012 vuoteen 2016 eniten tyytyväisyys oli noussut uimarantoja ja maauimaloita, kunnan terveyskeskuksen vuodeosastoa sekä pientalotontin saamista kohtaan. Tyytymättömyys oli lisääntynyt eniten vanhusten kotihoidossa, vammaispalveluissa sekä vanhusten asumis- ja laitoshoitopalveluissa.

KAPA-tutkimuksen kaikki tulokset on koottu FCG:n tekemään [Kaupunki- ja kuntapalvelut 2016](#) –raporttiin, jossa on Vantaan lisäksi muiden tutkimuskuntien tulokset.

FCG:N TIEDOTE KAUPUNKIPALVELUTUTKIMUKSESTA

FCG selvitti käsityksiä yhdeksän kaupungin ja kunnan palveluista

Kuntalaiset ovat yleensä tyytyväisiä palveluihin – tyytyväisyyttä on seurattu jo yli 30 vuotta

Tällä kerralla Kaupunki- ja kuntapalvelututkimukseen (KAPA -tutkimus) osallistui yhdeksän kuntaa. Tulosten perusteella keväällä loppuva valtuustokausi ei yleisesti ole tuonut suuria muutoksia suhtautumisessa kuntapalveluihin. Joissakin yksittäisissä asioissa muutokset ovat olleet kuitenkin suuriakin.

Asukkaat ovat tyytyväisiä edelleen etenkin kirjastoihin, juomaveden ja neuvoloihin. Vuoteen 2012 verrattuna tyytyväisyys on lisääntynyt erityisesti hammaslääkäripalveluihin (asteikolla 1-5 keskiarvo vuonna 2016 3,08, nousua vuodesta 2012 0,37), kunnan terveyskeskuksen vuodeosastoihin (ka 3,04, nousua 0,31) ja perheneuvoloihin (ka 3,73, nousua 0,29).

Tyytyväisyys kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksiin on lisääntynyt (ka 2,76, nousua 0,23). Arvio kunnan talousasioiden hoidosta ovat parantuneet etenkin Helsingissä (ka 3,52, nousua 0,31) ja Vantaalla (ka 2,65, nousua 0,39), mutta kaikkien kuntien keskiarvo on laskenut aavistuksen (ka 2,83, laskua -0,06).

Vuodesta 2012 kuntalaisten tyytyväisyys on vähentynyt eniten yritystoiminnan edistämiseen (ka 3,18, laskua -0,20).

Kokonaisuutena kunnan palveluihin oltiin tyytyväisimpiä Espoossa, Helsingissä ja Forssassa. Näissä kaikissa tyytyväisyys on myös kasvanut vuodesta 2012.

Kyselyssä selvisi myös, että palveluja käyttäneet ovat usein hieman muita tyytyväisempiä palveluihin. Erot ovat kuitenkin yleensä pieniä, joten tieto kunnan palvelujen tasosta näyttää leviävän tehokkaasti.

Tulokset käyvät ilmi FCG Konsultointi Oy:n selvityksestä, johon vastasi touko-kesäkuussa noin 5 500 henkilöä yhdeksästä kaupungista ja kunnasta. Kysely lähetettiin 18 900 henkilölle ja vastausaktiivisuus oli 29 %.

Terveyskeskusten käyttäjät ovat pääosin tyytyväisiä

Terveyskeskuksen palveluja käyttäneet ovat aikaisempaa tyytyväisempiä saamaansa palveluun. Eniten tyytyväisyys oli lisääntynyt lääkkeiden saantiin, ja parhaan arvosanan sai hoidon hyödyllisyys.

Kuntien verkkopalvelut laajoja mutta vaikeasti löydettäviä

Tyytyväisyys kuntien verkkopalveluihin on useissa kunnissa laskenut, vaikka se onkin edelleen melko korkealla tasolla. Esimerkiksi verkkopalvelujen käytön helppouteen oli tyytyväisiä yli puolet vastaajista. Samoin verkkopalvelujen laajuuteen ollaan yleensä tyytyväisiä, mutta vastaavasti tyytymättömyyttä aiheuttaa tietojen huono löydettävyys.

Ongelmat arkielämässä

Vastaajien kotitalouksissa yleisimpiä ongelmia arkielämässä selviytymisessä olivat taloudelliset ongelmat, liian suuri työn määrä, työttömyys ja elämää vaikeuttava sairaus. Jostakin näistä oli kärsinyt yli 20 prosenttia vastanneista tai joku heidän perheensä jäsen.

Kulttuuri- ja liikuntapalvelut

Kulttuuripalvelujen käyttäjiä oli eniten Helsingissä ja Turussa. Kuntalaiset pitivät kulttuuripalvelujen tarjontaa liian vähäisenä useimmin Vantaalla, Loviisassa ja Tuusulassa. Liikuntapalvelujen määrää kuntalaiset pitivät yleensä varsin sopivana, mutta nuorisotiloja halutaan usein lisää.

Raportti on ladattavissa osoitteessa:

http://www.fcg.fi/fin/palvelut/tutkimuspalvelut_ja_kyselyt/asukasmielipidekyselyt/

Lisätietoja:

Tutkimuspäällikkö Heikki Miettinen, FCG konsultointi Oy, puh 0500 762675, heikki.miettinen@fcg.fi

Tutkimuksessa mukana olevat kunnat: Espoo, Forssa, Helsinki, Kokkola, Loviisa, Oulu, Turku, Tuusula ja Vantaa