

Kuntalaistutkimus 2024:

Kuntalaiset ja kuntapalvelut

Kuntapalvelujen käyttö sekä arviot palvelujen hoidosta ja saatavuudesta/saavutettavuudesta sekä arvioiden ajallisesta kehityksestä.

Marianne Pekola-Sjöblom, joulukuu 2024

Kuntalaistutkimus 2024:

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 2024 tarkastellut kunnalliset palvelut

(yht. 28 palvelua)

Koulutuspalvelut (10 kpl):

1. Varhaiskasvatus (lasten päivähoito)
2. Esiopetus
3. Perusopetus, lk 1-6
4. Perusopetus, lk 7-9
5. Erityiskoulu/erityisopetus erityisluokalla*
6. Aamu- tai iltapäivätoiminta
7. Esi- ja perusopetuksen koulukuljetukset*
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 (12 kpl):

1. Kunnallinen asuntotarjonta
2. Kunnallinen tonttitarjonta
3. Rakennusvalvonta
4. Kaavoitus
5. Joukkoliikennepalvelut
6. Teiden ja katujen hoito
7. Kevyen liikenteen väylät ja ulkoilureitit**
8. Viheralueet, ympäristön siisteys
9. Ympäristönsuojelu (mm. ilmanlaatu, meluilmoitukset, kiinteistökohtainen jätevedenkäsittely)**
10. Jätehuolto
11. Vesihuolto ja viemäröinti**
12. Energia- ja lämpöhuolto**



*muokattu

**uusi

Keskeisiä havaintoja ja johtopäätöksiä

1/4

- **Kunnallisia palveluja käyttäneiden määrissä on suuria eroja.**
Yleisimmin käytettyjä kunnallisia palveluja ovat kirjastopalvelut, kulttuuripalvelut, liikuntapalvelut, joukkoliikennepalvelut sekä kansalais- ja työväenopistot.
- **Kuntalaiset pitävät kuntapalveluja yleisesti ottaen hyvin hoidettuina ja saavutettavina.**
 - Kirjastopalvelut, liikuntapalvelut sekä vesihuolto ja viemäröinti sijoittuvat sekä palvelun hoitoa että saatavuutta ja saavutettavuutta koskevissa arvioissa kärkipäähän.
- **Lähes kaikkia kunnallisia palveluja pidetään pikemmin hyvin kuin huonosti hoidettuina ja kaikkia palveluja pikemmin hyvin kuin huonosti saavutettavina.**
- Kyselyssä pyydettiin vastanneita kertomaan myös itselle tärkein tai tärkeimmät kuntapalvelut. Useimmin mainittiin kirjastopalvelut, liikuntapalvelut, koulut ja julkinen liikenne. Huomion arvioista on, että paljon mainintoja tuli myös muista kuin kuntien vastuulla olevista palveluista, selvästi eniten (hyvinvointialueen vastuulla olevista) terveyspalveluista ja muista sote-palveluista.



Keskeisiä havaintoja ja johtopäätöksiä 1/2

- **Kuntalaiset ovat ylivoimaisesti tyytyväisimpiä kirjastopalveluihin. Viiden kärkeen sijoittuvat myös liikuntapalvelut, vesihuolto ja viemäröinti, jätehuolto sekä kansalais- ja työväenopistot.**
- **Vähiten tyytyväisiä kuntalaiset ovat teiden ja katujen hoitoon, kaavoitukseen, kunnalliseen asuntotarjontaan, joukkoliikennepalveluihin ja kunnalliseen tonttitarjontaan.**
- Kirjastopalvelujen hoitoon ja saavutettavuuteen ollaan tyytyväisimpiä kaikenkokoisissa kunnissa ja kaikenikäisten kuntalaisten keskuudessa.
- Teiden ja katujen hoito, kaavoitus ja kunnallinen asuntotarjonta kuuluvat heikoimpien tyytyväisyysarvioiden joukkoon lähes kaikenikäisten kuntalaisten keskuudessa.
- Teiden ja katujen hoito, kunnallinen asuntotarjonta ja kaavoitus kuuluvat heikoimpien palvelutyytyväisyysarvioiden joukkoon kaikissa tai lähes kaikissa kuntakokoluokissa.
 - Alle 20 000 asukkaan kunnissa vähiten tyytyväisiä ollaan myös joukkoliikennepalveluihin sekä kevyen liikenteen väyliin ja ulkoilureitteihin, yli 20 000 asukkaan kunnissa puolestaan kunnalliseen tonttitarjontaan ja rakennusvalvontaan.



Keskeisiä havaintoja ja johtopäätöksiä 3/4

- **Kuntalaisten arviot kunnallisten palvelujen hoidosta ovat hieman heikentyneet tutkimusvuosista 2017 ja 2020 ja ovat nyt suunnilleen samalla tasolla kuin vuonna 2015.**
 - Yleinen palvelutyytyväisyys on kuitenkin paremmalla tasolla kuin tutkimuskaudella 1996–2011.
 - Vastaava hieman aiempaa vähäisempi palvelutyytyväisyys näkyy niin koulutuspalveluissa, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa kuin myös teknisissä palveluissa.
 - Julkisessa keskustelussa esillä olleet maan hallituksen, hyvinvointialueiden sekä myös monien kuntien itse tekemät ja suunnittelemat säästötoimenpiteet todennäköisesti heijastuvat hieman kuntalaisten palveluarvioihin.
- **Kyselyyn vastanneista vain osalla on omakohtaista kokemusta kuntapalvelujen käytöstä.**
 - Tämä näkyy suurina ei osaa sanoa – ja/tai neutraalien vastausten osuuksina. Tämä heijastuu myös arvioihin palvelujen hoidosta.
- **Kunnallisia palveluja käyttäneet pitävät palveluja ovat arvioineet palvelujen hoitoa ja saavutettavuutta lähes poikkeuksetta selvästi myönteisemmin kuin ne, joilta puuttuu omakohtaista kokemusta kuntapalvelujen käytöstä.**



Keskeisiä havaintoja ja johtopäätöksiä

4/4

- **Monet yksilöominaisuudet selittävät kuntalaisten näkemuseroja kuntapalvelujen hoidosta** – erityisesti ikä, kodin sijainti kunnassa, ammattiasema, kunnassa asuinaika, perhemuoto, työnantaja ja sukupuoli.
 - Tyytyväisimpiä kuntapalveluihin ovat iäkkäimmät, kuntakeskustassa asuvat, opiskelijat, 3–5 vuotta nykyisessä kunnassa asuneet, yksinhuoltajat, kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa olevat ja naiset.
 - Vaihteluista huolimatta kaikki kuntalaisryhmät yksilöominaisuuksista riippumatta ovat varsin tyytyväisiä tarkasteltuihin kuntapalveluihin.
- **Arviot kunnallisten palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta ovat erittäin merkitsevässä keskinäisessä yhteydessä, ja ne korreloivat vahvasti myös monien muiden kuntalaismielipiteiden kanssa.**
 - Merkittävimmin palvelutyytyväisyys korreloi kuntalaisten päätöksentekoa ja päättäjiä kohtaan tunteman luottamuksen kanssa. Myös esimerkiksi arviot kunnan talouden hoidosta ja kunnan pärjäämisestä suhteessa muihin kuntiin ovat yhteydessä palvelutyytyväisyyteen.
 - Vastaavat merkitsevät keskinäiset yhteydet on voitu havaita myös Kuntaliiton aiemmissa vastaavissa Kuntalaistutkimuksissa.





ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

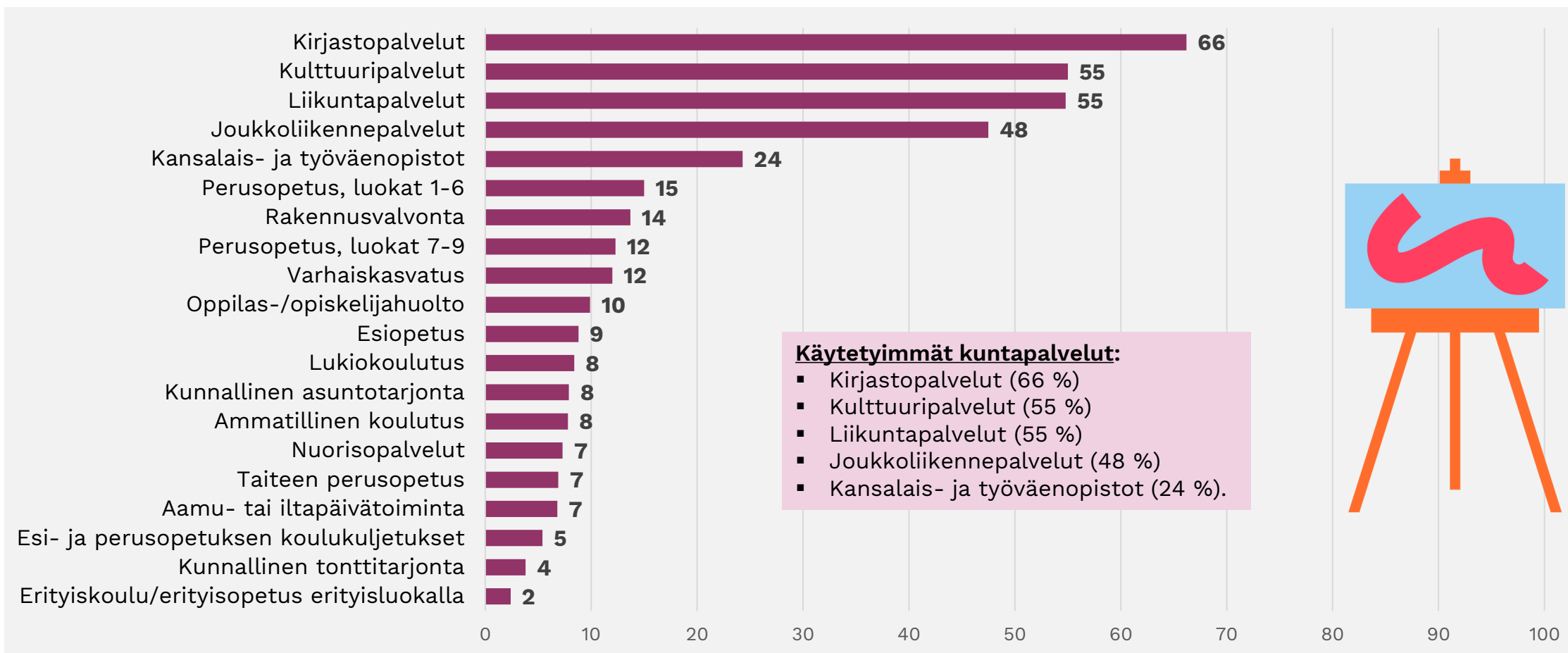
Kuntalaistutkimus 2024:

Kunnallisia palveluja käyttäneiden osuudet

Kuntalaistutkimus 2024:

Kuntapalveluja käyttäneiden osuudet 2024

% vastanneista (N= 9871-10086)



ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

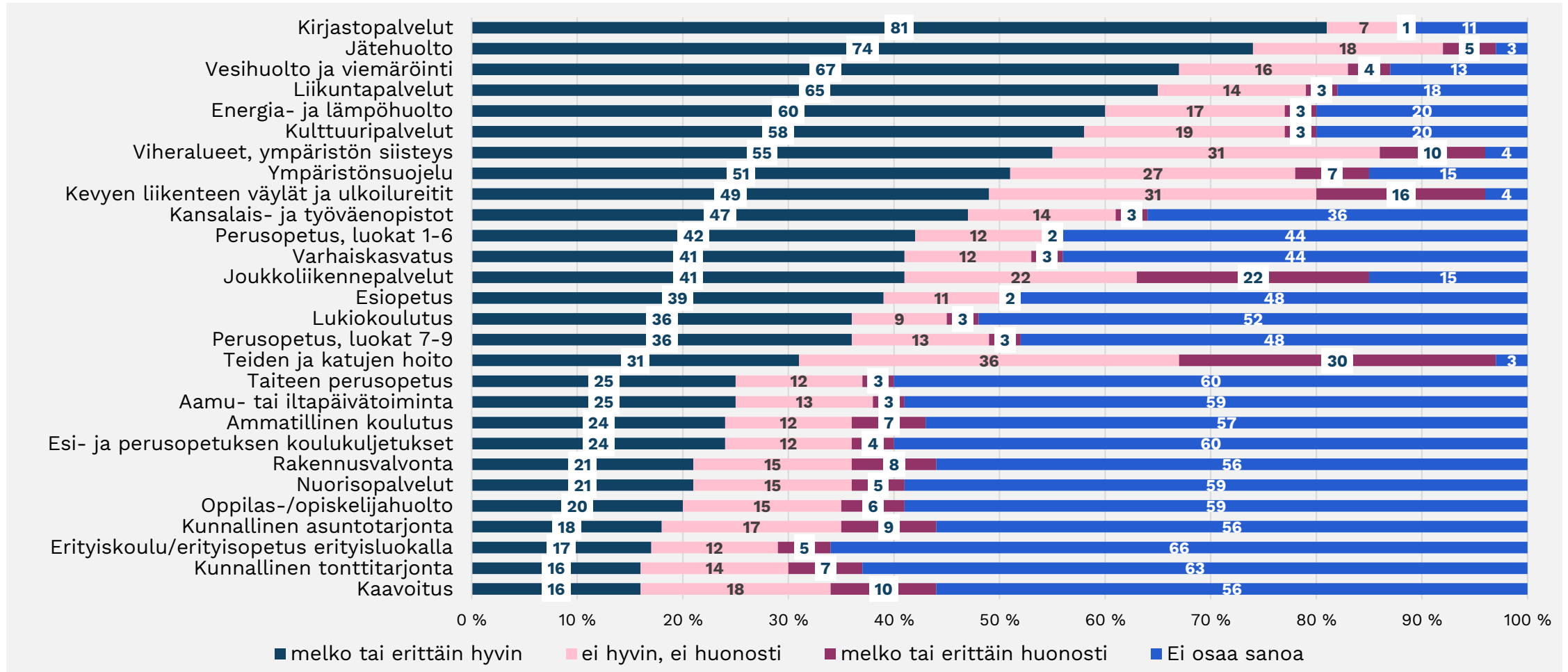
Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta

Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 2024

Vastausten %-jakaumat. (N= 6208-10139)

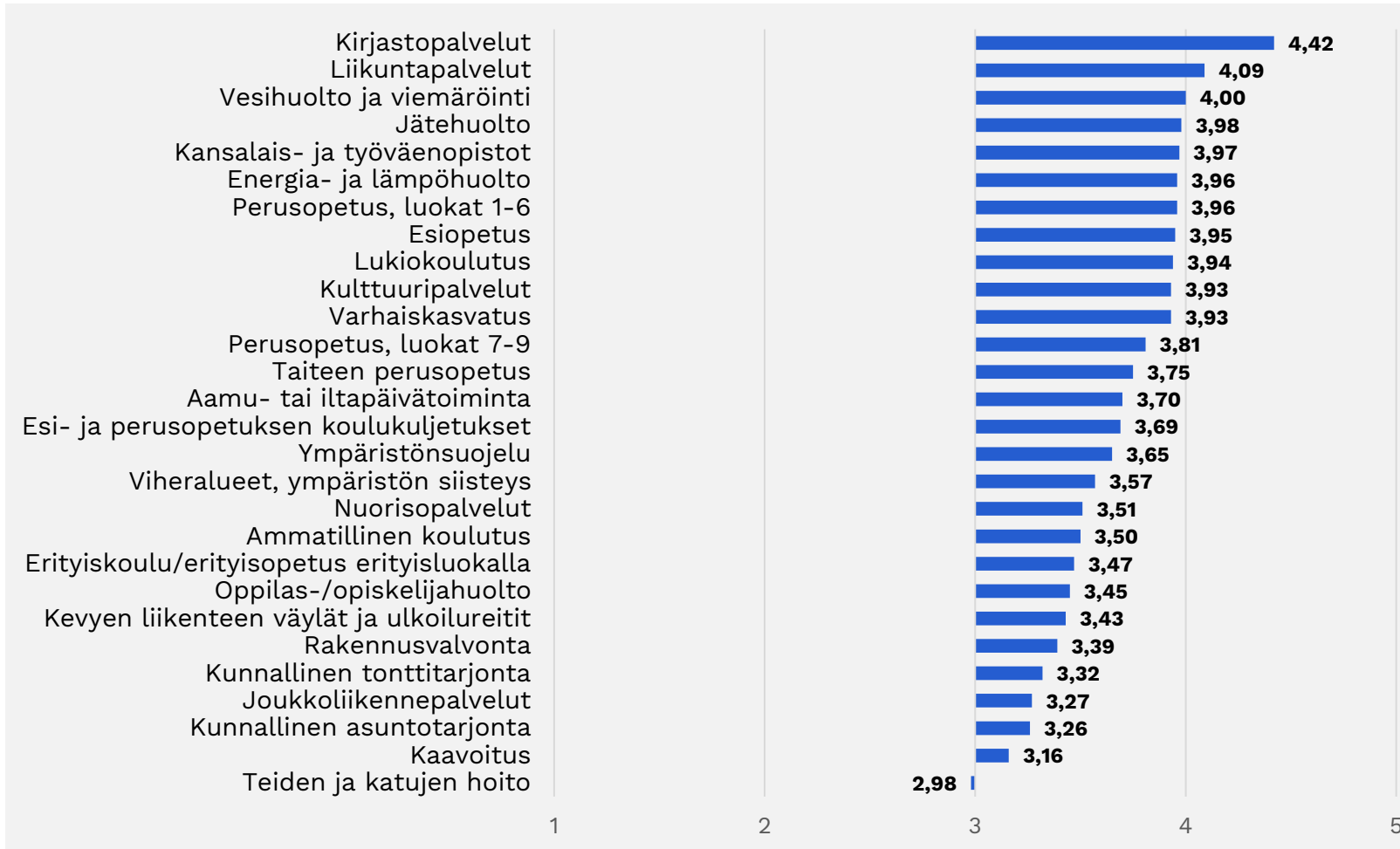


Parhaat hoitoarviot: 1) Kirjastopalvelut (81%), 2) Jätehuolto (74%), 3) Vesihuolto ja viemäröinti (67%), 4) Liikuntapalvelut (65%) ja 5) Energia- ja lämpöhuolto (60%).

Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 2024

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=2122-9753)



Parhaiten hoidetut kuntapalvelut:

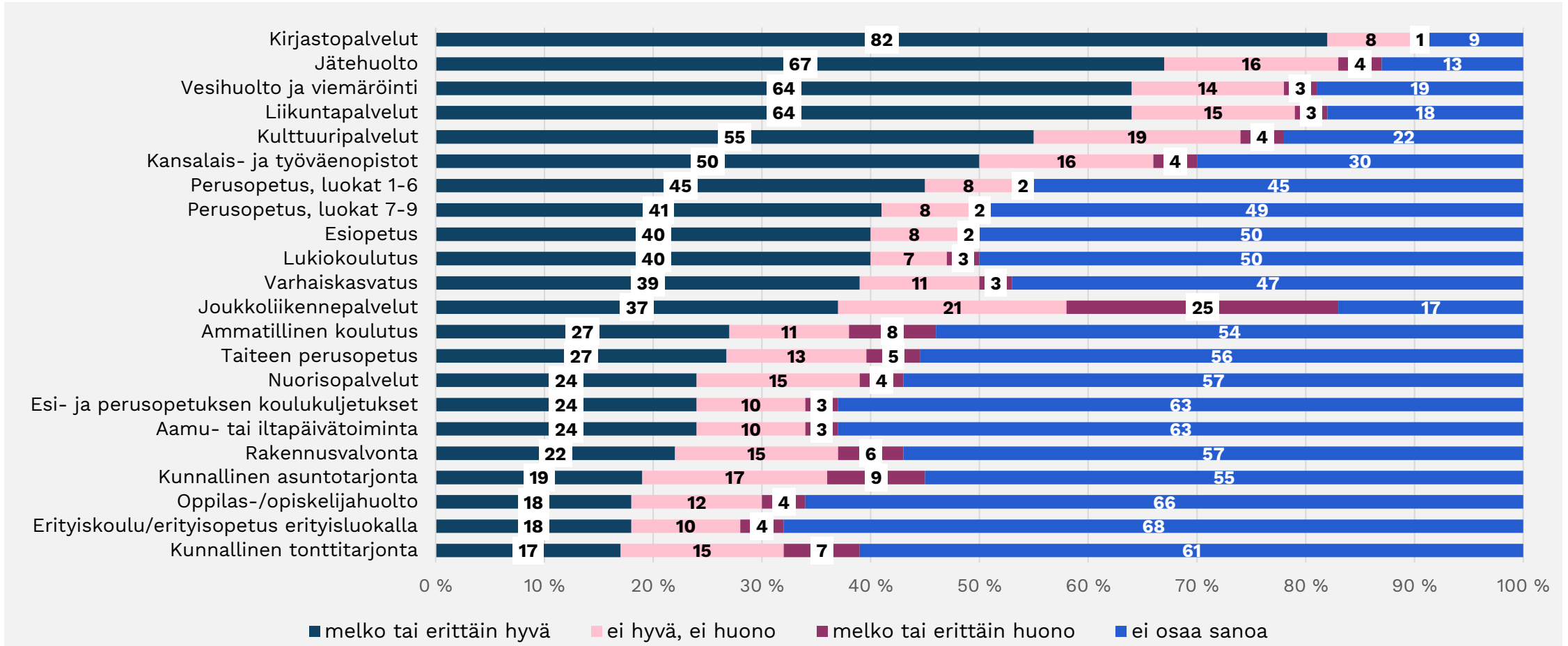
- Kirjastopalvelut
- Liikuntapalvelut
- Vesihuolto ja viemäröinti
- Jätehuolto
- Kansalais- ja työväenopistot



Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen saatavuudesta/saavutettavuudesta 2024

Vastausten %-jakaumat. (N=9885-10196)

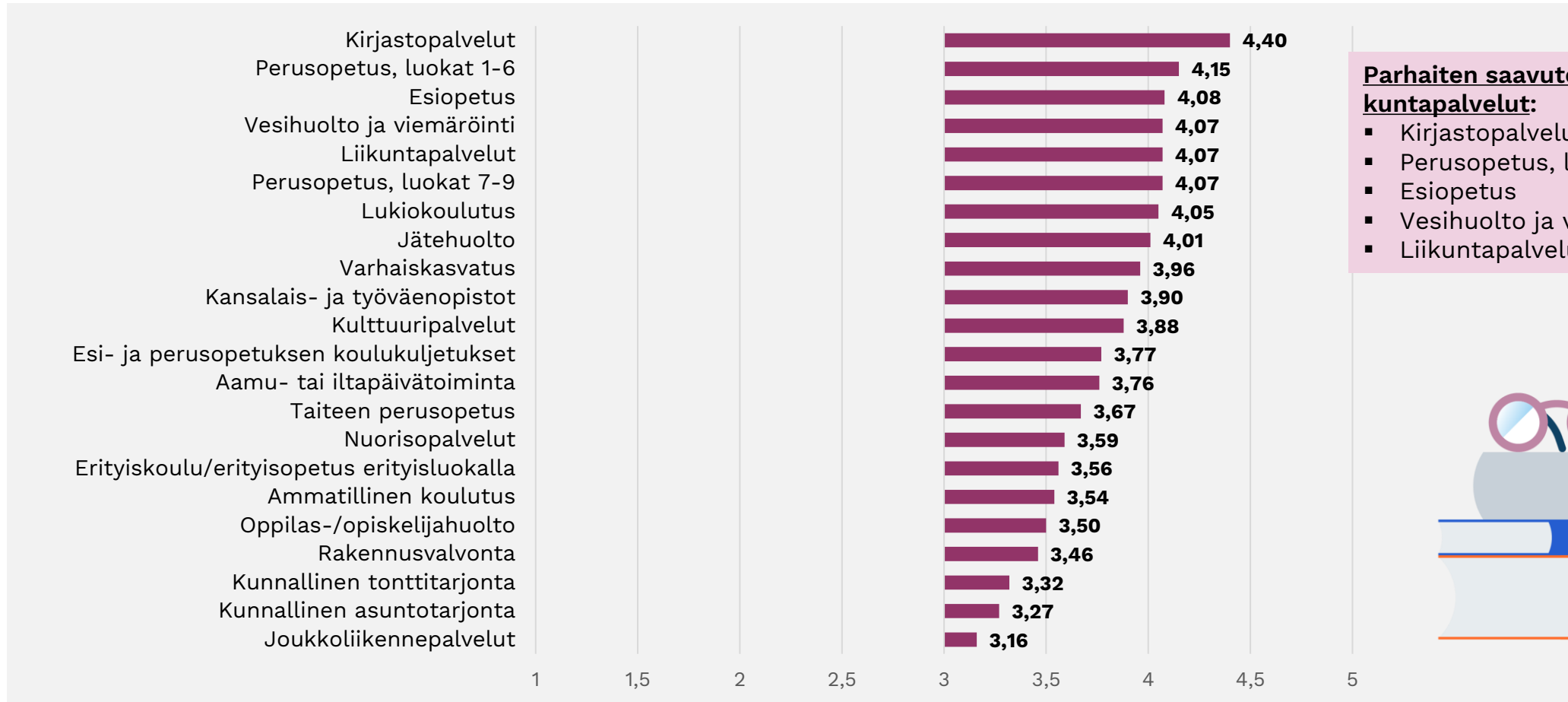


Parhaat saavutettavuusarviot: 1) Kirjastopalvelut (82 %), 2) Jätehuolto (67 %), 3) Vesihuolto ja viemäröinti (64 %), 4) Liikuntapalvelut (64 %) ja 5) Kulttuuripalvelut (55 %).

Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen saatavuudesta/saavutettavuudesta 2024

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3173-9254)



- Parhaiten saavutettavissa olevat kuntapalvelut:**
- Kirjastopalvelut
 - Perusopetus, luokat 1-6
 - Esiopetus
 - Vesihuolto ja viemärointi
 - Liikuntapalvelut



Kuntalaistutkimus 2024:

Kuntalaisten arviot palvelujen hoidosta sekä saatavuudesta ja saavutettavuudesta tutkimuskunnissa 2024. Parhaiten ja heikoimmin sijoittuneet kunnalliset palvelut.

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

Huom. Arviot kuhunkin palveluun kantaa ottaneista, vaihtoehto 'ei osaa sanoa' rajattu tarkastelun ulkopuolelle.

Palvelutyytyväisyys korkeinta asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä paremmin hoidettuna pidetään.	k-a	% pitää hyvin hoidettuna (pl. eos-vastaukset)	Palvelutyytyväisyys matalinta asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonommin hoidettuna pidetään.	k-a	% pitää hyvin hoidettuna (pl. eos-vastaukset)
Kirjastopalvelut	4,42	91	Teiden ja katujen hoito	2,98	32
Liikuntapalvelut	4,09	80	Kaavoitus	3,16	36
Vesihuolto ja viemäröinti	4,00	77	Kunnallinen asuntotarjonta	3,26	41
Jätehuolto	3,98	77	Joukkoliikennepalvelut	3,27	48
Kansalais- ja työväenopistot	3,97	74	Kunnallinen tonttitarjonta	3,32	43
Parhaiten saatavissa ja saavutettavissa olevat palvelut asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä parempana saavutettavuutta pidetään.	k-a	% pitää hyvin saatavana / saavutettavana (pl. eos-vastaukset)	Heikoiten saavutettavissa olevat palvelut asteikolla 1-5; mitä pienempi arvo, sitä huonompina saavutettavuutta pidetään.	k-a	% pitää hyvin saatavana / saavutettavana (pl. eos-vastaukset)
Kirjastopalvelut	4,40	90	Joukkoliikennepalvelut	3,16	44
Perusopetus, luokat 1-6	4,15	83	Kunnallinen asuntotarjonta	3,27	43
Esiopetus	4,08	80	Kunnallinen tonttitarjonta	3,32	43
Perusopetus, luokat 7-9	4,07	80	Rakennusvalvonta	3,46	51
Liikuntapalvelut	4,07	79	Oppilas-/opiskelijahuolto	3,50	52
Vesihuolto ja viemäröinti	4,07	79			

Kuntalaistutkimus 2024:
Tärkein kunnallinen palvelu:
Kuntalaisten yleisimmin mainitsemat palvelut
 - mainintoja yhteensä yli 9000 vastaajalta



Tärkeimpien kuntapalvelujen listalle mahtuu laaja skaala erilaisia kuntapalveluita.

Useimmin mainittuja:

- Kirjastopalvelut
- Liikuntapalvelut
- Koulut
- Joukkoliikennepalvelut
- Teiden ja katujen hoito, kevyen liikenteen väylät

Runsaasti mainintoja myös muista kuin kuntien vastuulla olevista palveluista.

- Vastaajista noin joka kymmenes on maininnut (hyvinvointialueen vastuulla olevat) terveystalvet tai jonkin muun sote-palvelun.
- Yksittäisinä mainintoina myös esim. (ruoka)kauppa, pankki, kirkko, Kela, vero toimisto, taksi ja yliopisto.

ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

Kuntalaistutkimus 2024:

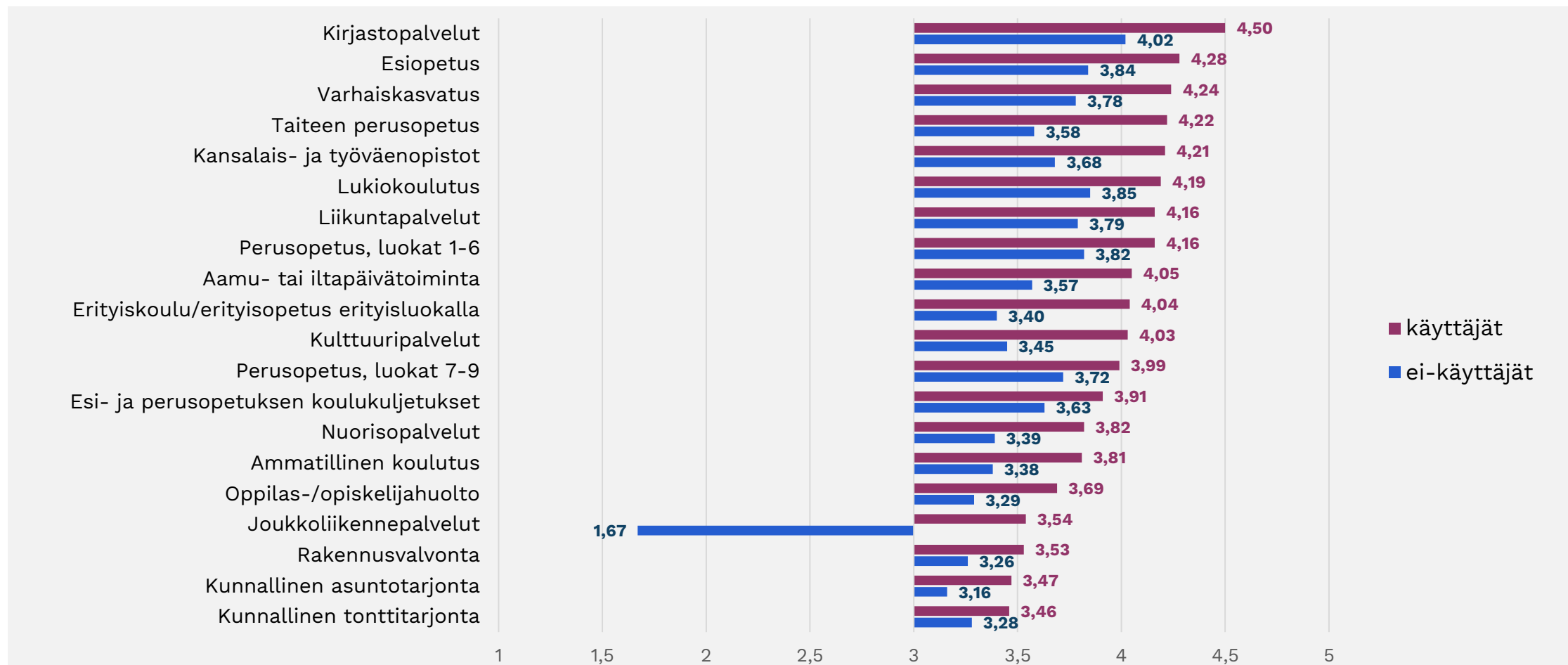
Käyttökokemukseen perustuvat arviot kuntapalveluista

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 2024 käyttökokemuksen mukaan.

Palvelun käyttäjät vs. ei-käyttäjät

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=2028-7532).

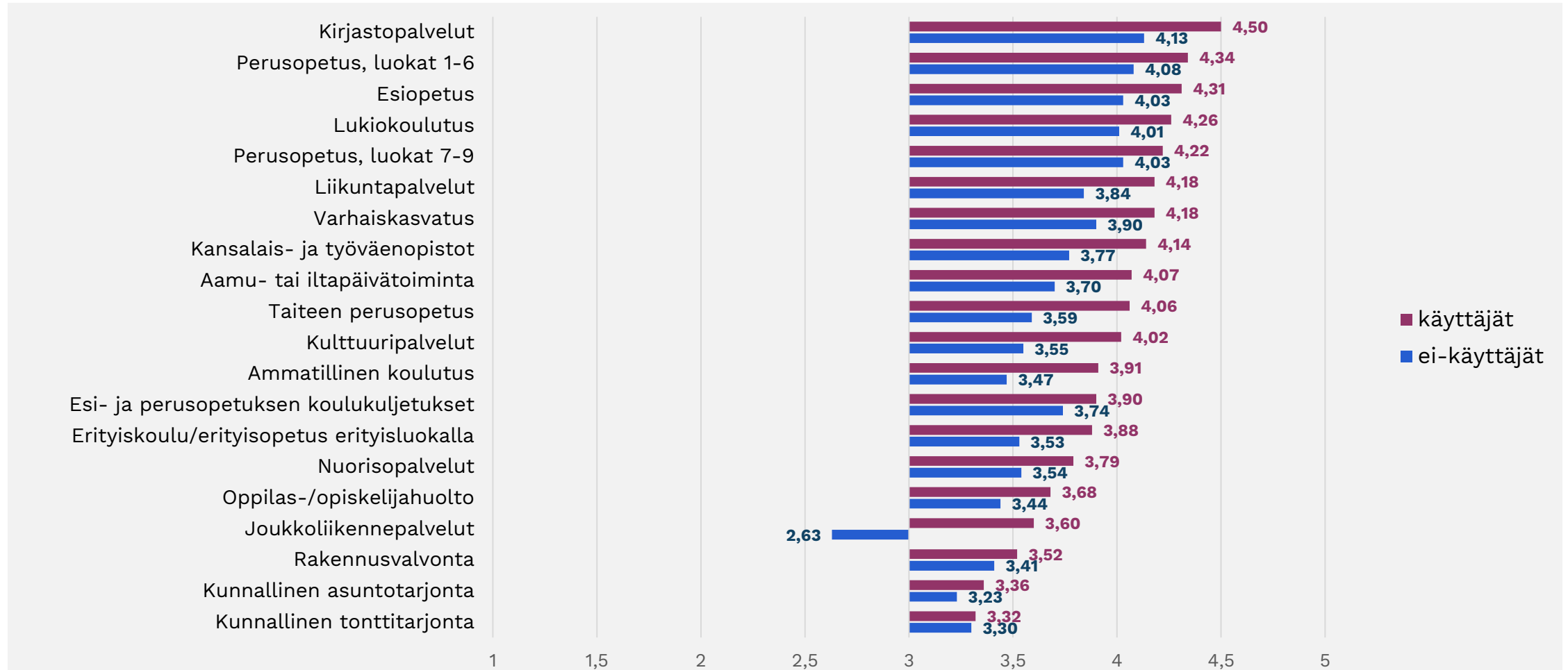
Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa suuruusjärjestyksessä.



Arviot kuntapalvelujen saatavuudesta/saavutettavuudesta 2024 käyttökokemuksen mukaan. Palvelun käyttäjät vs. ei-käyttäjät

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=3046-8958).

Palvelut käyttäjien arvioiden mukaisessa suuruusjärjestyksessä.



ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta erikokoisissa kunnissa 2024

Kuntalaistutkimus 2024:**TOP 5 KUNTAPALVELUT. Käytetyimmät ja parhaat arviot saaneet kunnalliset palvelut kuntakokoluokittain.**

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

	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.
Yleisimmin käytetyt kuntapalvelut:						
1	Kirjastopalvelut (61%)	Kirjastopalvelut (64%)	Kirjastopalvelut (64%)	Kirjastopalvelut (68%)	Kirjastopalvelut (65%)	Joukkoliikennepalvelut (83%)
2	Kulttuuripalvelut (50%)	Liikuntapalvelut (52%)	Liikuntapalvelut (58%)	Joukkoliikennepalvelut (59%)	Kulttuuripalvelut (64%)	Kirjastopalvelut (71%)
3	Liikuntapalvelut (50%)	Kulttuuripalvelut (50%)	Kulttuuripalvelut (55%)	Liikuntapalvelut (50%)	Liikuntapalvelut (56%)	Kulttuuripalvelut (62%)
4	Kansalais- ja työväenopistot (31%)	Kansalais- ja työväenopistot (28%)	Joukkoliikennepalvelut (29%)	Kulttuuripalvelut (43%)	Joukkoliikennepalvelut (47%)	Liikuntapalvelut (60%)
5	Rakennusvalvonta (22%)	Joukkoliikennepalvelut (22%)	Kansalais- ja työväenopistot (28%)	Kansalais- ja työväenopistot (24%)	Kansalais- ja työväenopistot (22%)	Kansalais- ja työväenopistot (19%)

Parhaiten hoidetut kuntapalvelut:

1	Kirjastopalvelut (4,40)	Kirjastopalvelut (4,47)	Kirjastopalvelut (4,47)	Kirjastopalvelut (4,50)	Kirjastopalvelut (4,33)	Kirjastopalvelut (4,41)
2	Liikuntapalvelut (4,09)	Liikuntapalvelut (4,21)	Liikuntapalvelut (4,30)	Liikuntapalvelut (4,07)	Liikuntapalvelut (4,01)	Kulttuuripalvelut (4,03)
3	Lukiokoulutus (4,05)	Lukiokoulutus (4,05)	Lukiokoulutus (4,16)	Esiopetus (4,06)	Perusopetus (3,94)	Vesihuolto ja viemärointi (4,02)
4	Esiopetus (4,04)	Kansalais- ja työväenopistot (4,04)	Esiopetus (4,08)	Jätehuolto (4,06)	Kulttuuripalvelut (3,93)	Energia- ja lämpöhuolto (4,00)
5	Varhaiskasvatus & Perusopetus, lk 1-6 (4,02)	Jätehuolto & Vesihuolto ja viemärointi (4,01)	Varhaiskasvatus (4,07)	Vesihuolto ja viemärointi (4,03)	Jätehuolto & Vesihuolto ja viemärointi (3,92)	Liikuntapalvelut (3,99)

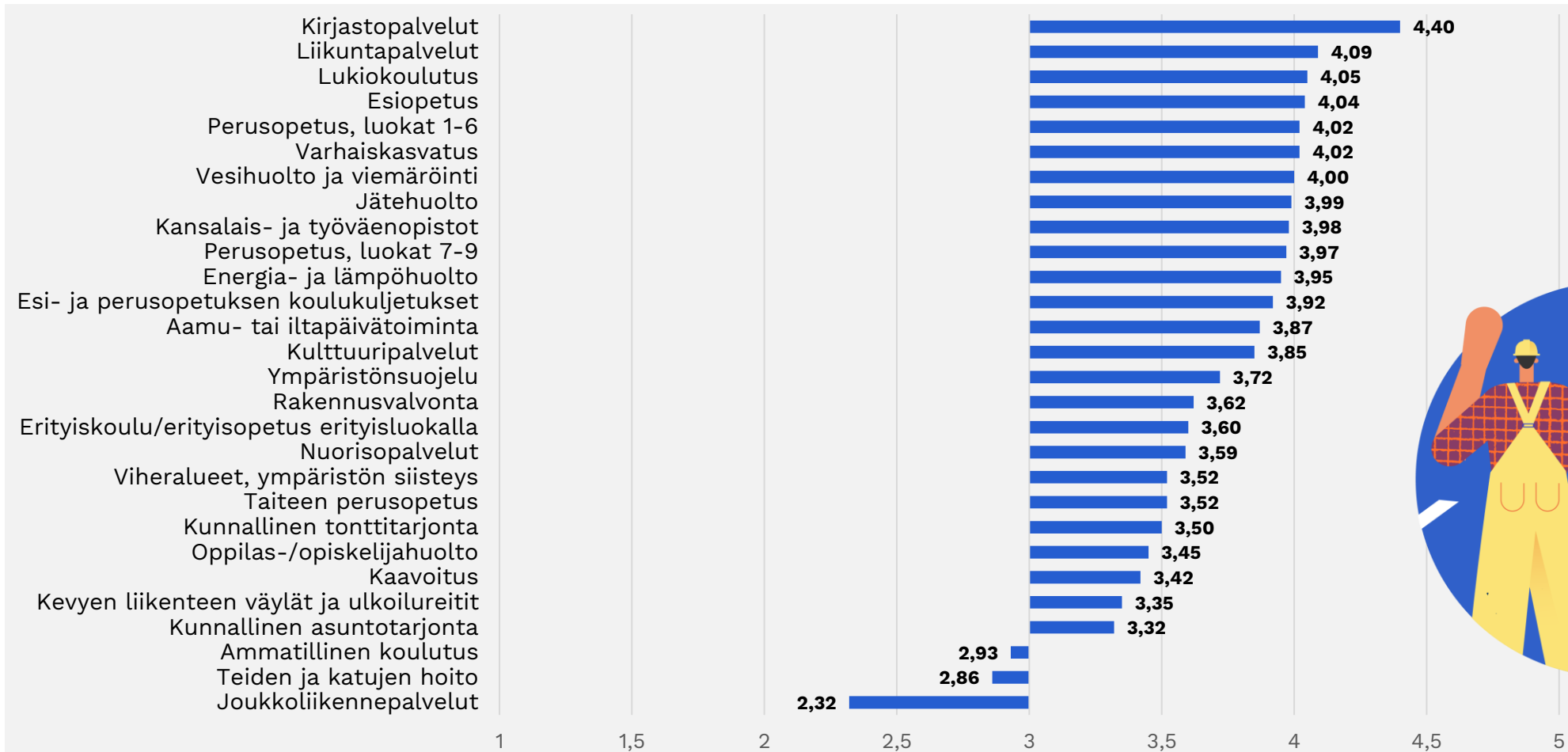
Parhaiten saatavissa/saavutettavissa olevat kuntapalvelut:

1	Kirjastopalvelut (4,39)	Kirjastopalvelut (4,43)	Kirjastopalvelut (4,44)	Kirjastopalvelut (4,46)	Kirjastopalvelut (4,30)	Kirjastopalvelut (4,40)
2	Perusopetus, lk 1-6 (4,27)	Lukiokoulutus (4,17)	Liikuntapalvelut (4,30)	Perusopetus, lk 1-6 (4,15)	Perusopetus, lk 1-6 (4,09)	Vesihuolto ja viemärointi (4,16)
3	Perusopetus, lk 7-9 (4,25)	Perusopetus, lk 1-6 (4,14)	Lukiokoulutus (4,24)	Esiopetus (4,12)	Vesihuolto ja viemärointi (4,01)	Perusopetus, lk 1.6 (4,09)
4	Esiopetus (4,23)	Liikuntapalvelut (4,12)	Perusopetus, lk 1-6 (4,23)	Vesihuolto ja viemärointi (4,11)	Esiopetus & Perusopetus, lk 7-9 (4,00)	Perusopetus, lk 7-9 (4,03)
5	Varhaiskasvatus (4,16)	Perusopetus, lk 7-9 (4,09)	Esiopetus (4,16)	Jätehuolto (4,10)	Liikuntapalvelut (4,00)	Lukiokoulutus & Kulttuuripalvelut (4,01)

Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta alle 5 000 as. kunnissa

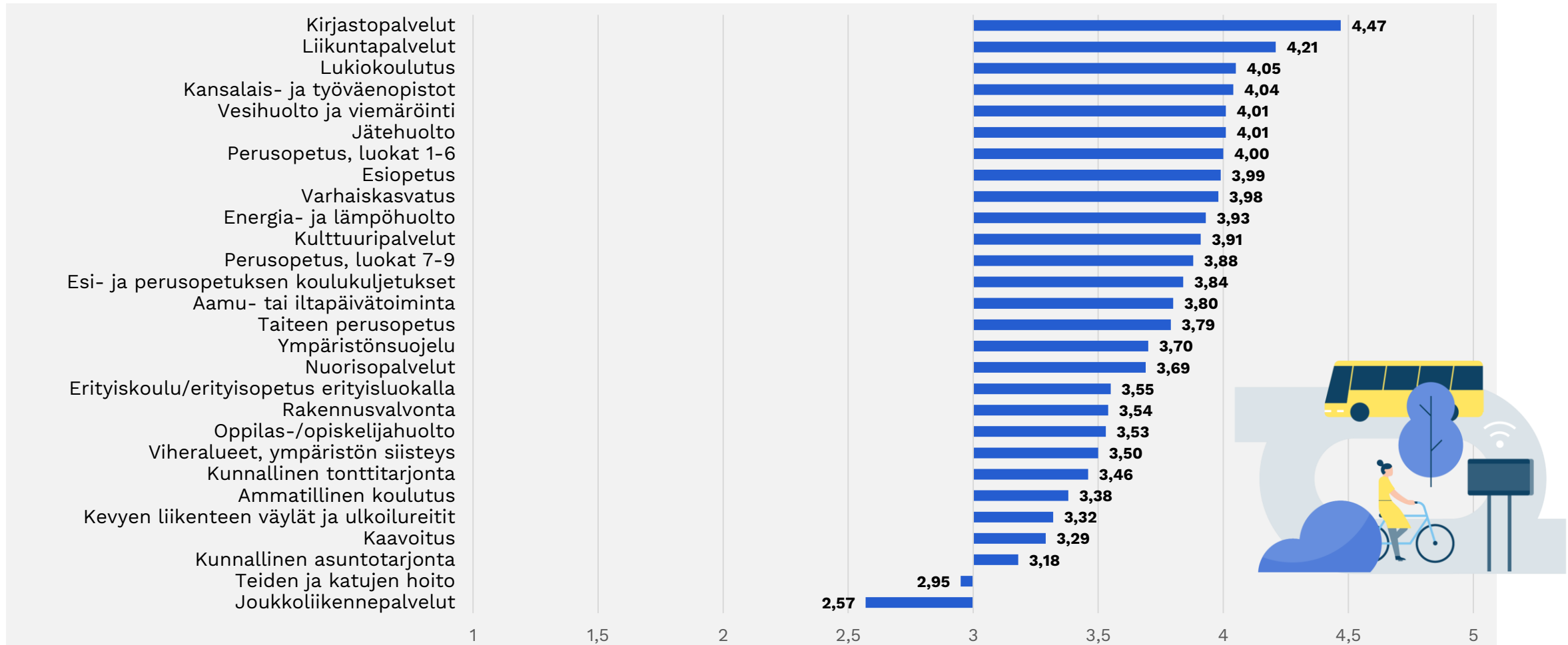
Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=293-1132)



Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 5 000–10 000 as. kunnissa

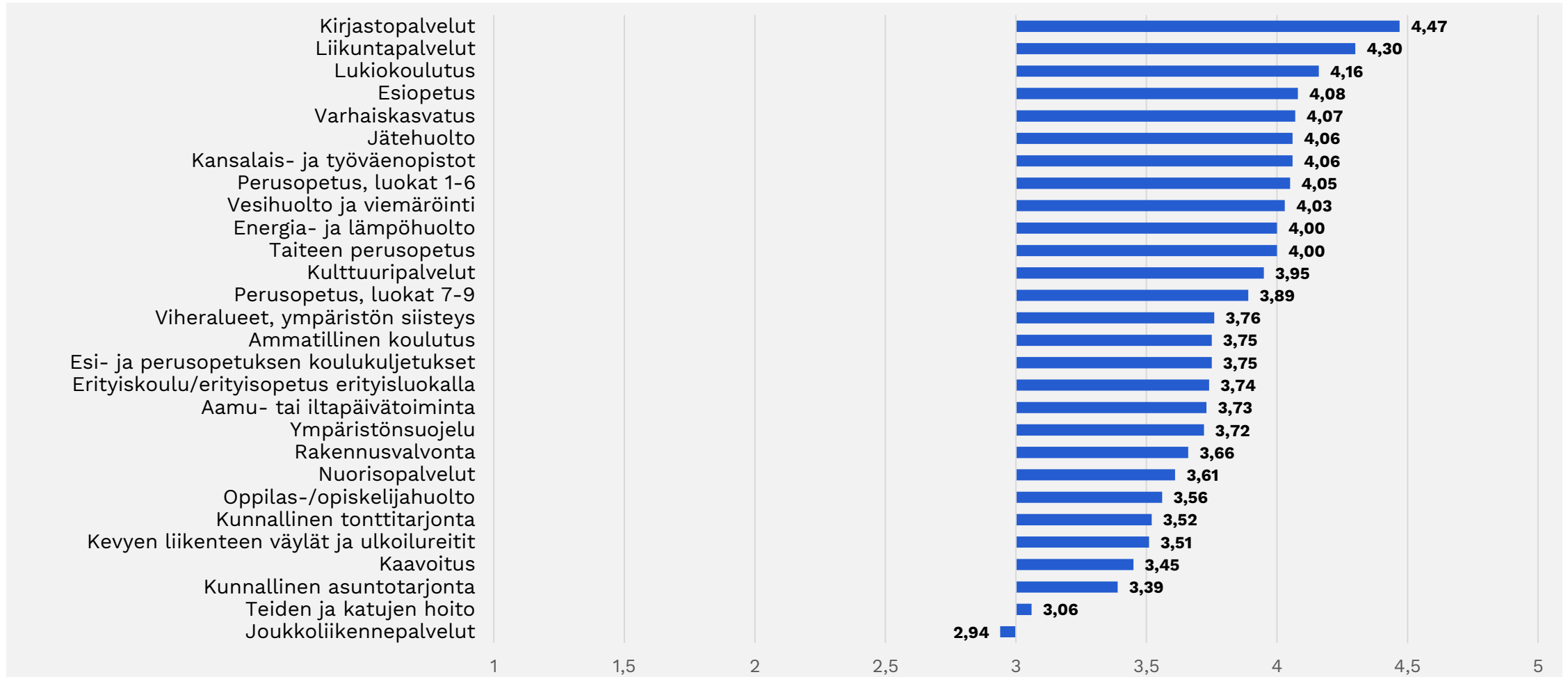
Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=412-1651)



Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 10 001 - 20 000 as. kunnissa

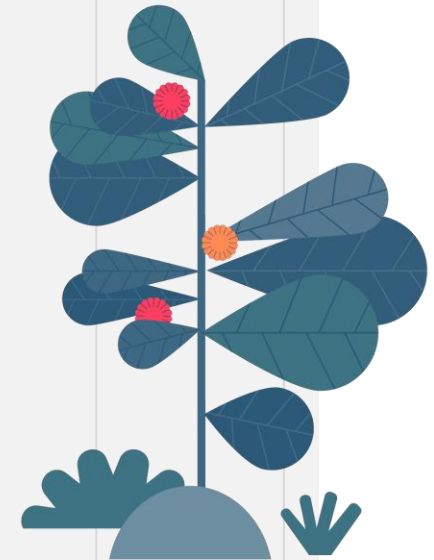
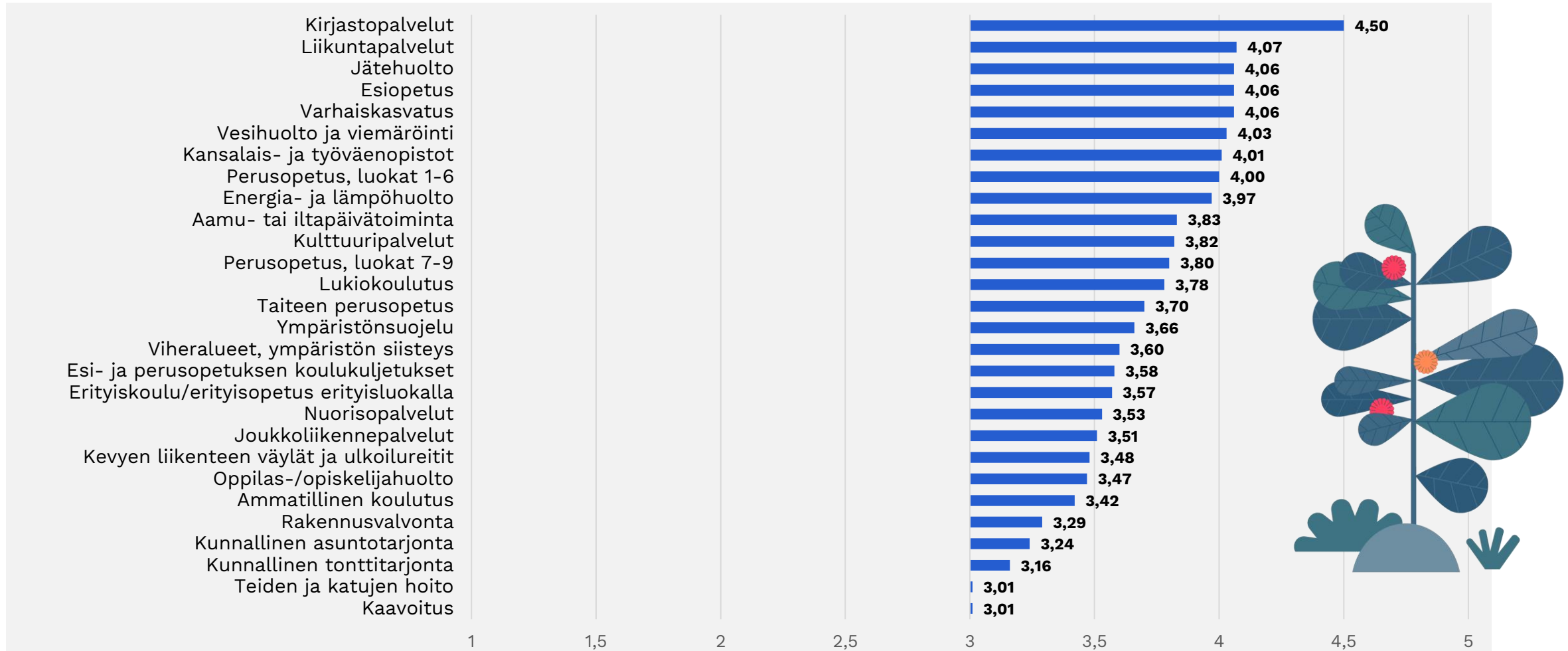
Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=255-1134)



Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 20 001–50 000 as. kunnissa

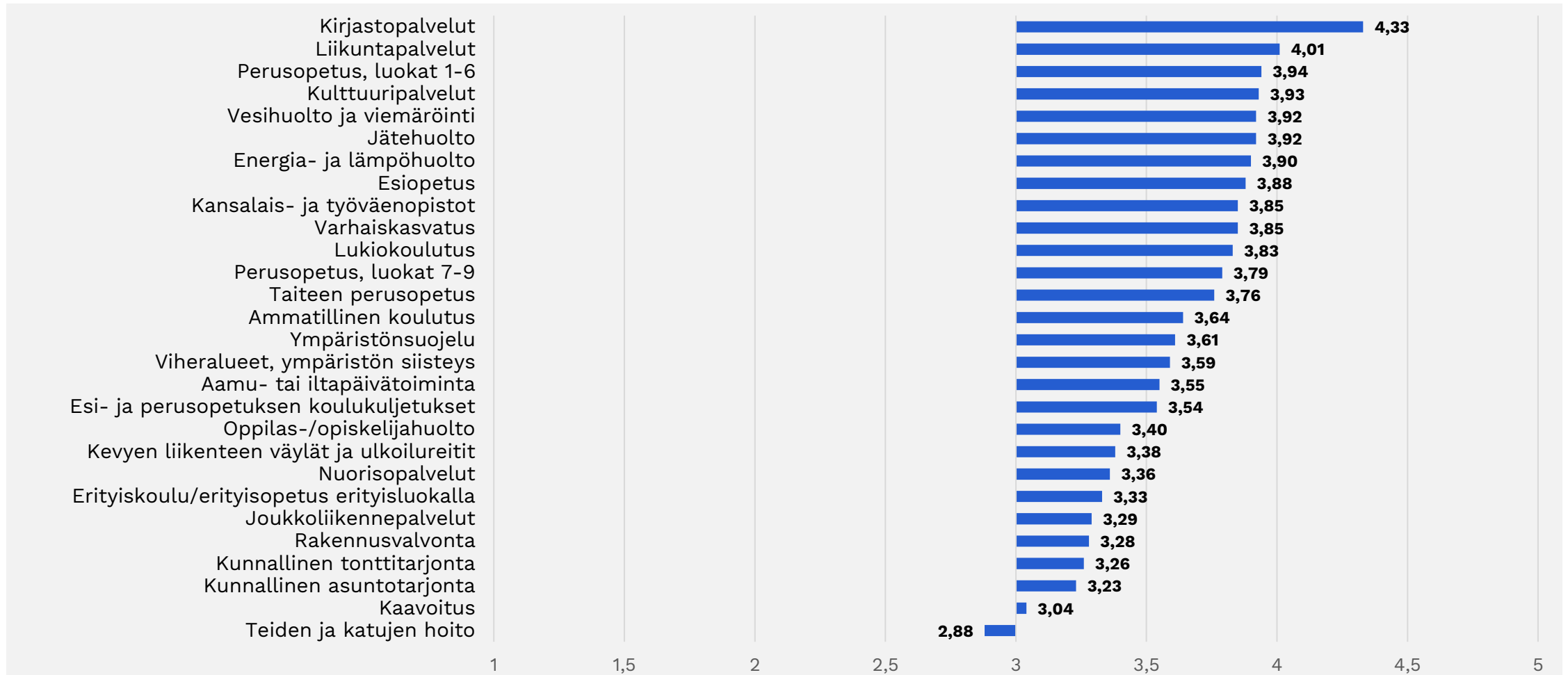
Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=287-1590)



Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta 50 001–100 000 as. kunnissa

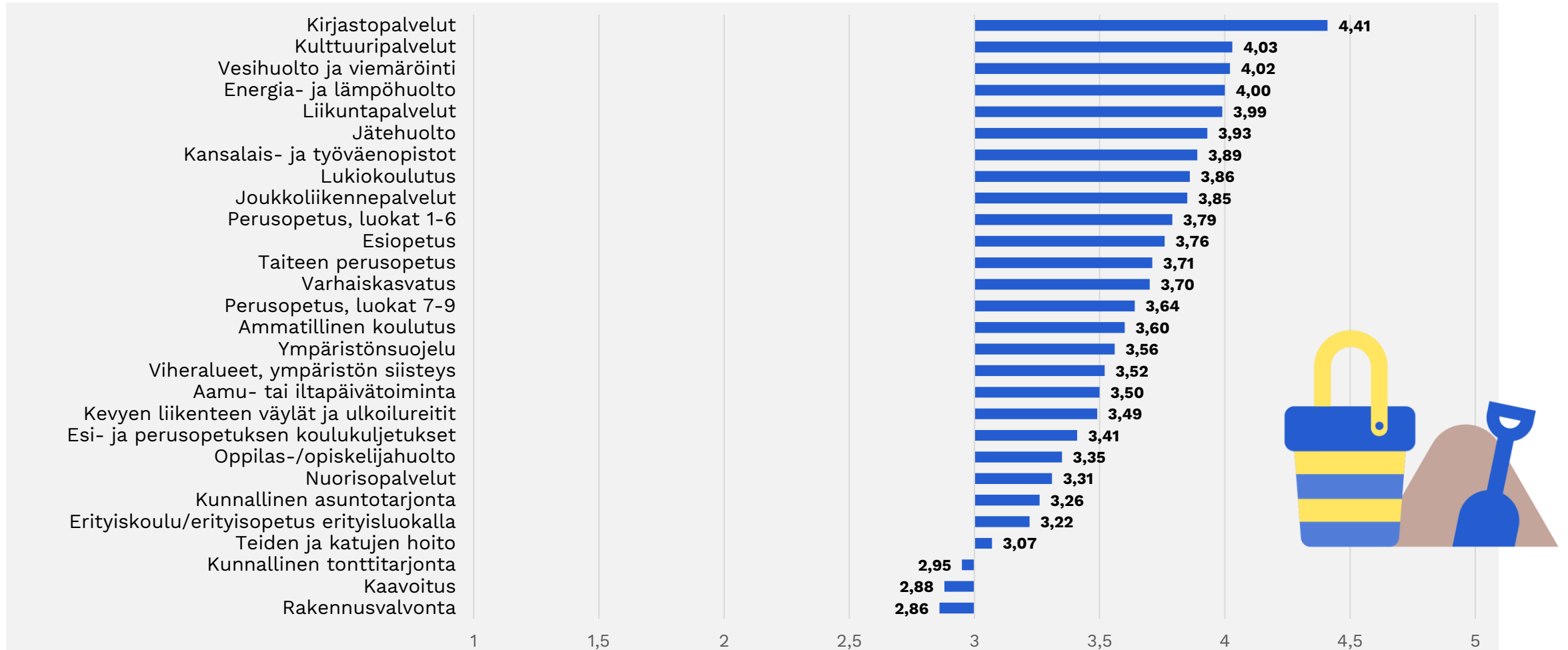
Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=426-2031)



Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta yli 100 000 as. kunnissa

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=324-2231)



ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

Kuntalaistutkimus 2024:

Arviot kuntapalvelujen hoidosta eri ikäryhmissä 2024

Kuntalaistutkimus 2024: TOP 5 KUNTAPALVELUT. Käytetyimmät ja parhaat arviot saaneet kunnalliset palvelut ikäluokittain.

(Palvelujen käyttö: %-osuudet ja palvelujen hoito ja saavutettavuus: asteikolla 1-5 suurimmat keskiarvot saaneet palvelut (Huom! pl. 'ei osaa sanoa' -vastaukset)

	18-29 v.	30-39 v.	40-49 v.	50-59 v.	60-69 v.	70-79 v.	väh. 80 v.
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------	------------

Yleisimmin käytetyt kuntapalvelut:

1	Kirjastopalvelut (69 %)	Kirjastopalvelut (73 %)	Kirjastopalvelut (79 %)	Kirjastopalvelut (64 %)	Kirjastopalvelut (63 %)	Kirjastopalvelut (63 %)	Kirjastopalvelut (60 %)
2	Joukkoliikennepalvelut (66 %)	Liikuntapalvelut (63 %)	Liikuntapalvelut (68 %)	Liikuntapalvelut (57 %)	Kulttuuripalvelut (56 %)	Kulttuuripalvelut (57 %)	Kulttuuripalvelut (55 %)
3	Liikuntapalvelut (60 %)	Joukkoliikennepalvelut (58 %)	Joukkoliikennepalvelut (58 %)	Kulttuuripalvelut (54 %)	Liikuntapalvelut (50 %)	Liikuntapalvelut (51 %)	Liikuntapalvelut (41 %)
4	Kulttuuripalvelut (48 %)	Kulttuuripalvelut (55 %)	Kulttuuripalvelut (57 %)	Joukkoliikennepalvelut (53 %)	Joukkoliikennepalvelut (40 %)	Joukkoliikennepalvelut (39 %)	Joukkoliikennepalvelut (39 %)
5	Oppilas-/opiskelijahuolto (27 %)	Varhaiskasvatus (34 %)	Perusopetus, lk 1-6 (49 %)	Kansalais- ja työväenopistot (22 %)	Kansalais- ja työväenopistot (26 %)	Kansalais- ja työväenopistot (30 %)	Kansalais- ja työväenopistot (25 %)

Parhaiten hoidetut kuntapalvelut:

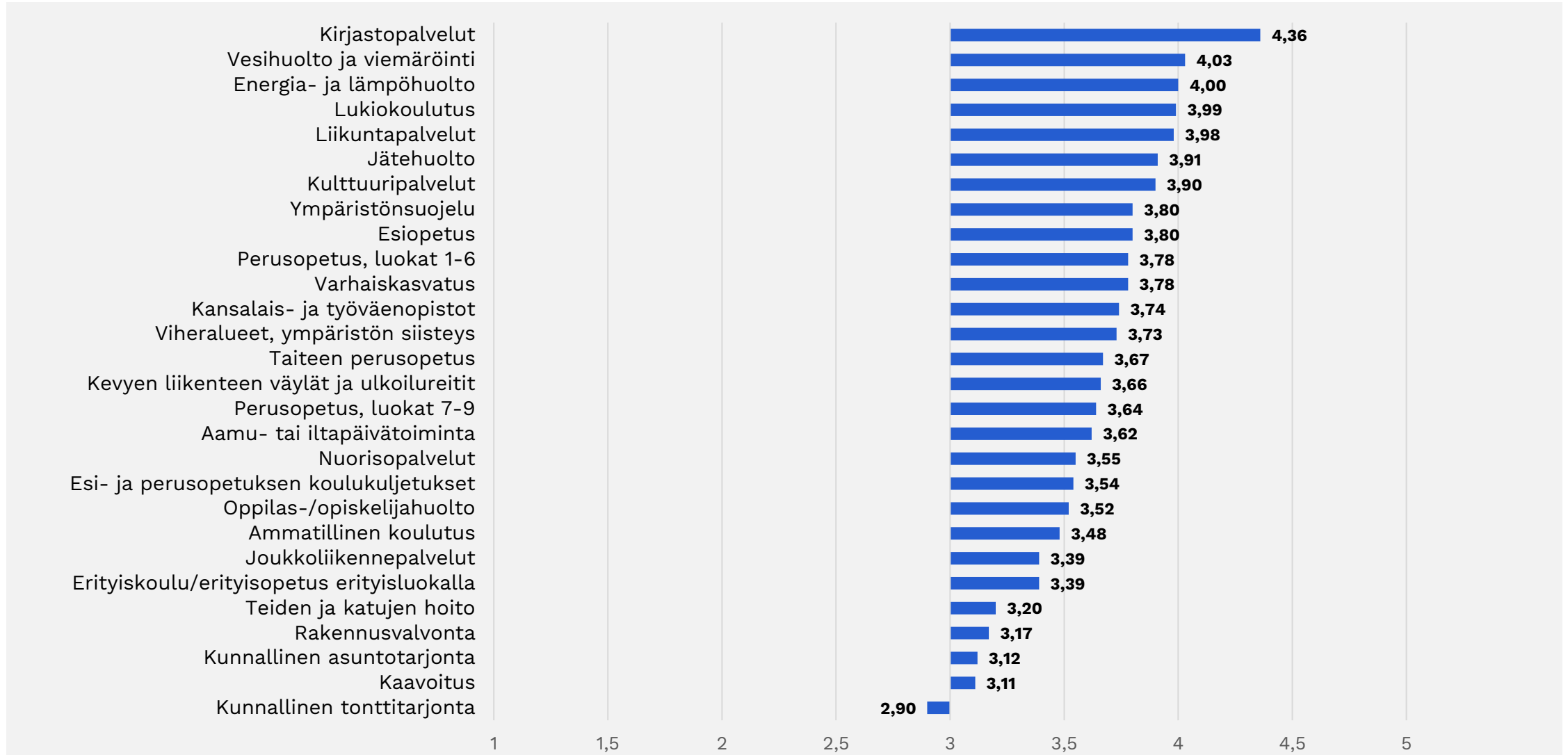
1	Kirjastopalvelut (4,36)	Kirjastopalvelut (4,42)	Kirjastopalvelut (4,44)	Kirjastopalvelut (4,38)	Kirjastopalvelut (4,43)	Kirjastopalvelut (4,47)	Kirjastopalvelut (4,43)
2	Vesihuolto ja viemärointi (4,03)	Varhaiskasvatus (4,08)	Esiopetus (4,10)	Liikuntapalvelut (4,04)	Liikuntapalvelut (4,10)	Jätehuolto (4,08)	Jätehuolto (4,21)
3	Energia- ja lämpöhuolto (4,00)	Liikuntapalvelut (4,01)	Perusopetus, lk 1-6 (4,08)	Esiopetus (4,01)	Jätehuolto (3,98)	Vesihuolto ja viemärointi (4,07)	Vesihuolto ja viemärointi (4,21)
4	Lukiokoulutus (3,99)	Vesihuolto ja viemärointi (3,97)	Varhaiskasvatus (4,05)	Lukiokoulutus (4,01)	Vesihuolto ja viemärointi (3,96)	Kansalais- ja työväenopistot (4,03)	Liikuntapalvelut (4,15)
5	Liikuntapalvelut (3,98)	Esiopetus (3,96)	Liikuntapalvelut (4,03)	Perusopetus, lk 1-6 (4,00)	Kansalais- ja työväenopistot (3,95)	Energia- ja lämpöhuolto (4,03)	Energia- ja lämpöhuolto (4,12)

Parhaiten saatavissa/saavutettavissa olevat kuntapalvelut:

1	Kirjastopalvelut (4,39)	Kirjastopalvelut (4,40)	Kirjastopalvelut (4,40)	Kirjastopalvelut (4,33)	Kirjastopalvelut (4,39)	Kirjastopalvelut (4,44)	Kirjastopalvelut (4,45)
2	Vesihuolto ja viemärointi (4,23)	Perusopetus, lk 1-6 (4,16)	Perusopetus, lk 1-6 (4,30)	Perusopetus, lk 1-6 (4,15)	Perusopetus, lk 1-6 (4,08)	Liikuntapalvelut (4,16)	Jätehuolto (4,27)
3	Perusopetus, lk 1-6 (4,11)	Esiopetus (4,15)	Esiopetus (4,24)	Perusopetus, lk 7-9 (4,10)	Liikuntapalvelut (4,06)	Jätehuolto (4,14)	Vesihuolto ja viemärointi (4,25)
4	Perusopetus, lk 7-9 (4,06)	Vesihuolto ja viemärointi (4,11)	Perusopetus, lk 7-9 (4,17)	Esiopetus (4,09)	Lukiokoulutus (4,02)	Vesihuolto ja viemärointi (4,14)	Liikuntapalvelut (4,14)
5	Lukiokoulutus (4,06)	Varhaiskasvatus (4,02)	Varhaiskasvatus (4,11)	Lukiokoulutus (4,04)	Esiopetus (4,00)	Perusopetus, lk 1-6 (4,13)	Lukiokoulutus (4,14)

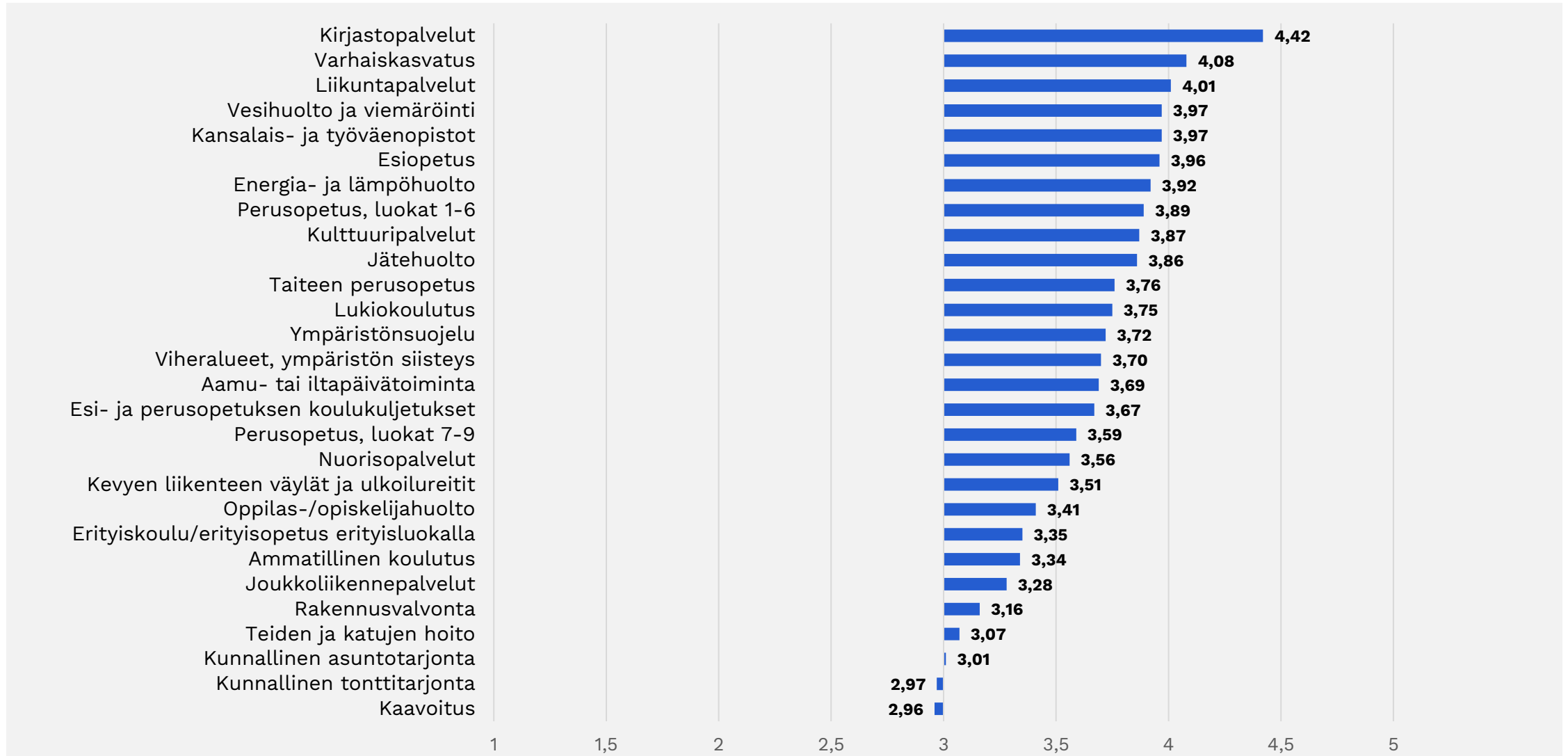
Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka 18–29-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=134-823)



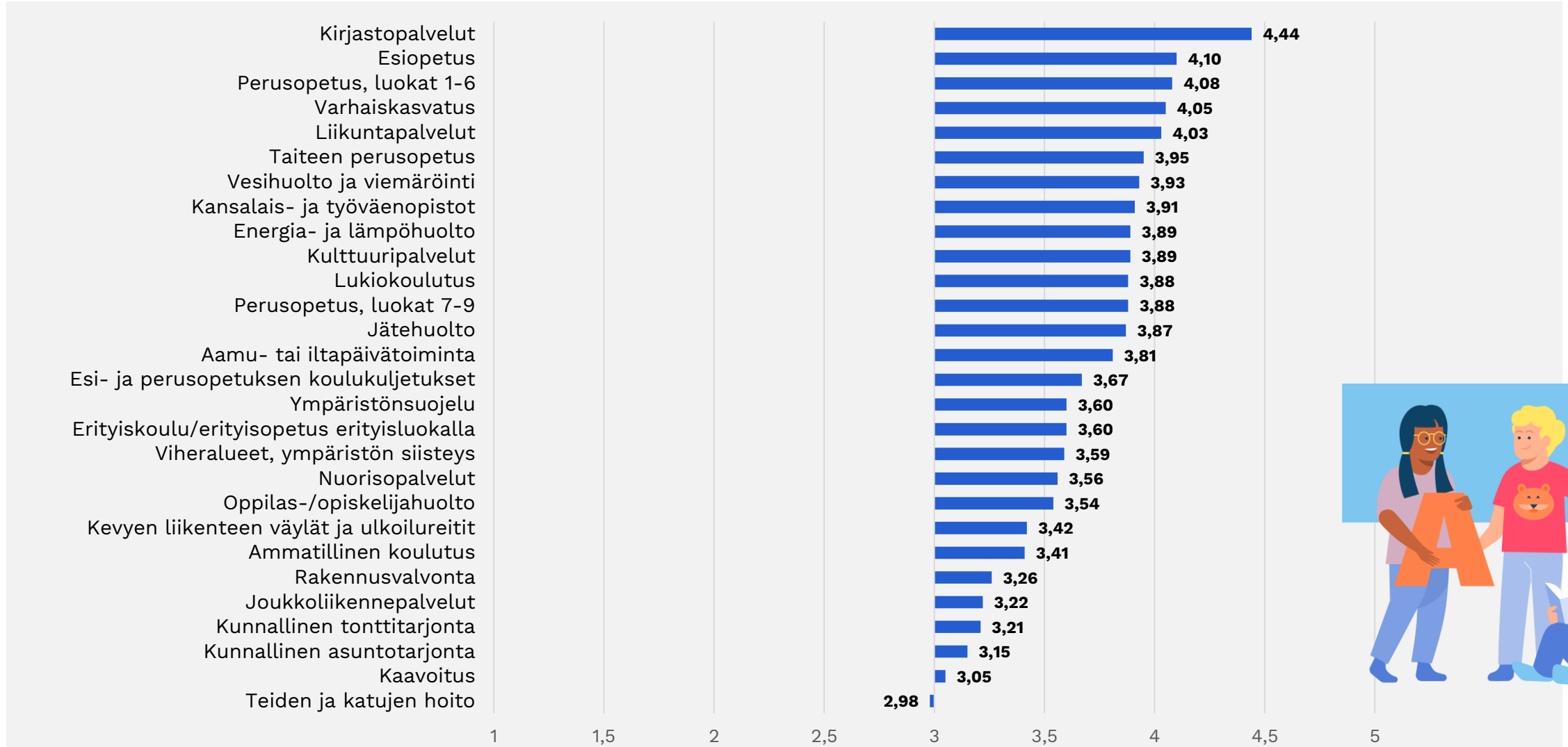
Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka 30–39-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=199-920)



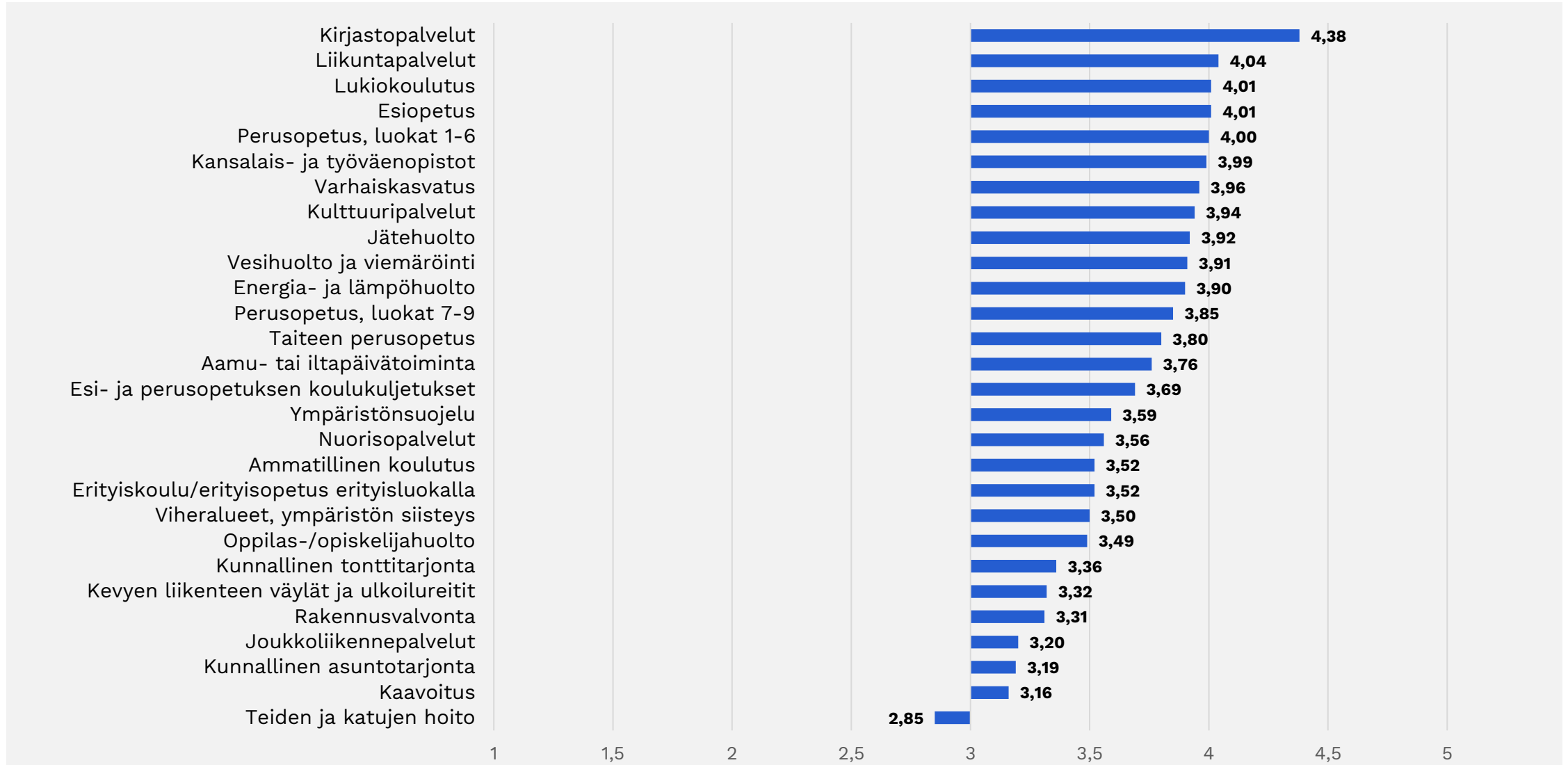
Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka 40–49-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=251-1022)



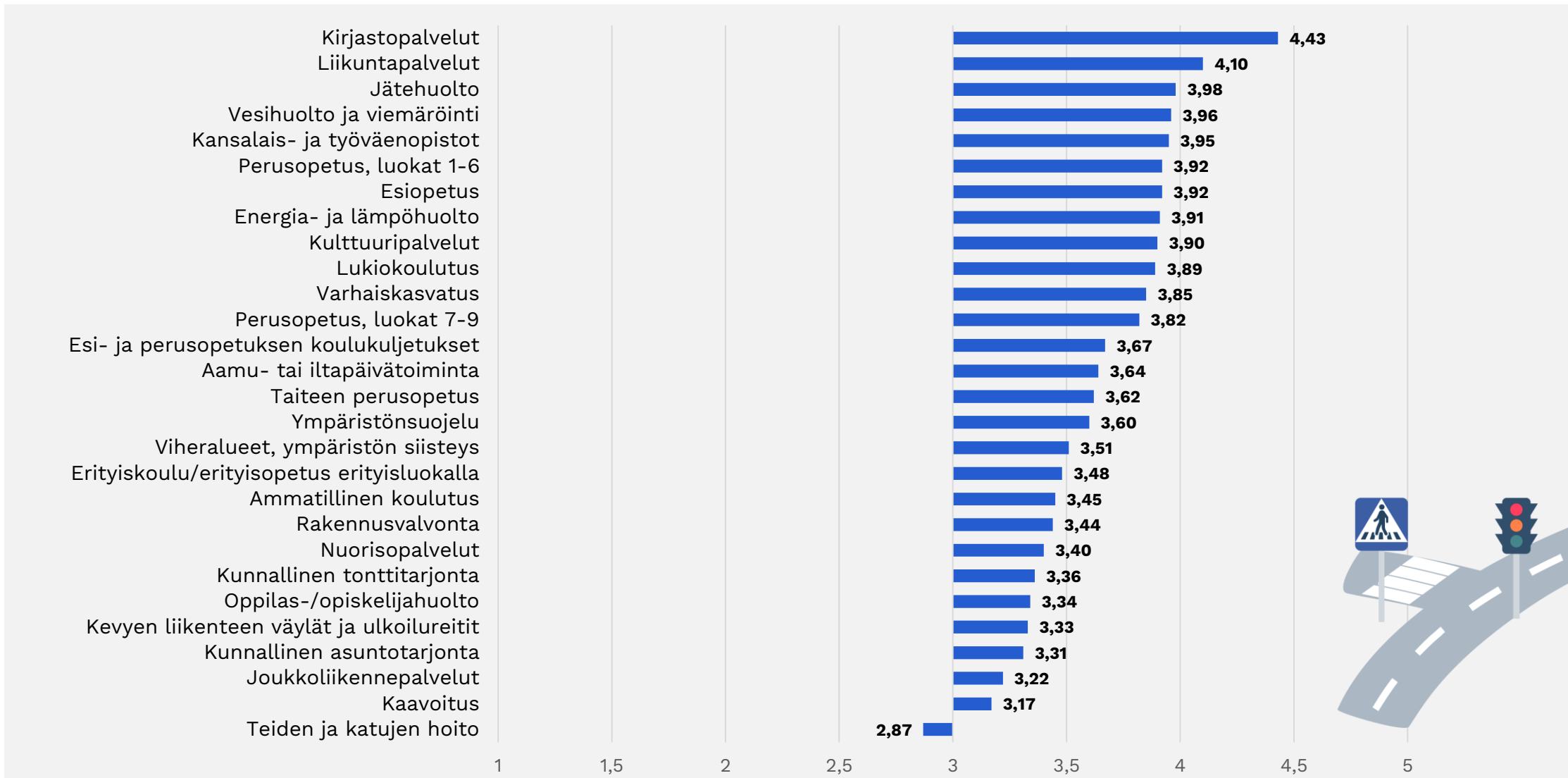
Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka 50–59-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=328-1455)



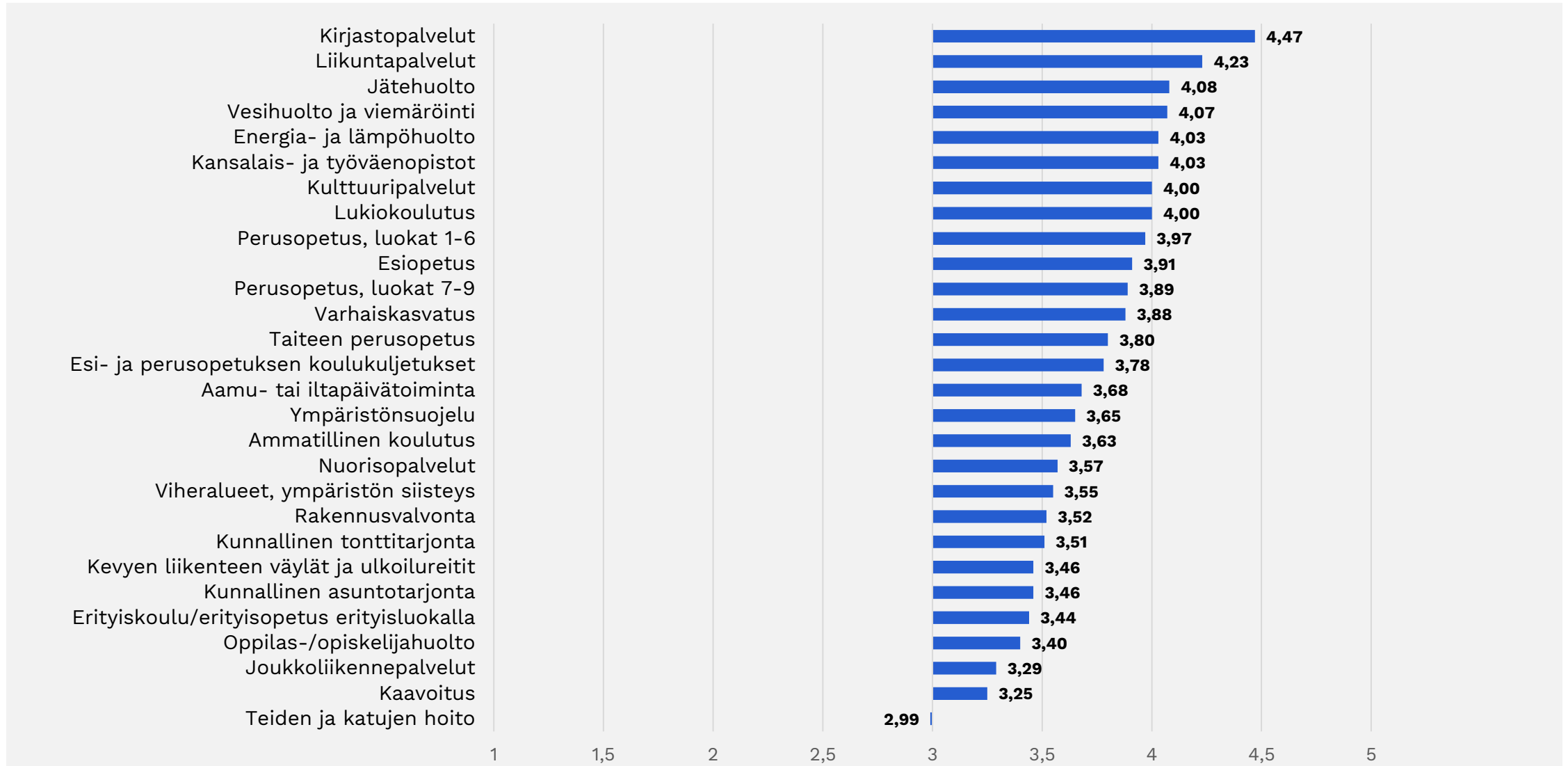
Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka 60–69-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=607-2731)



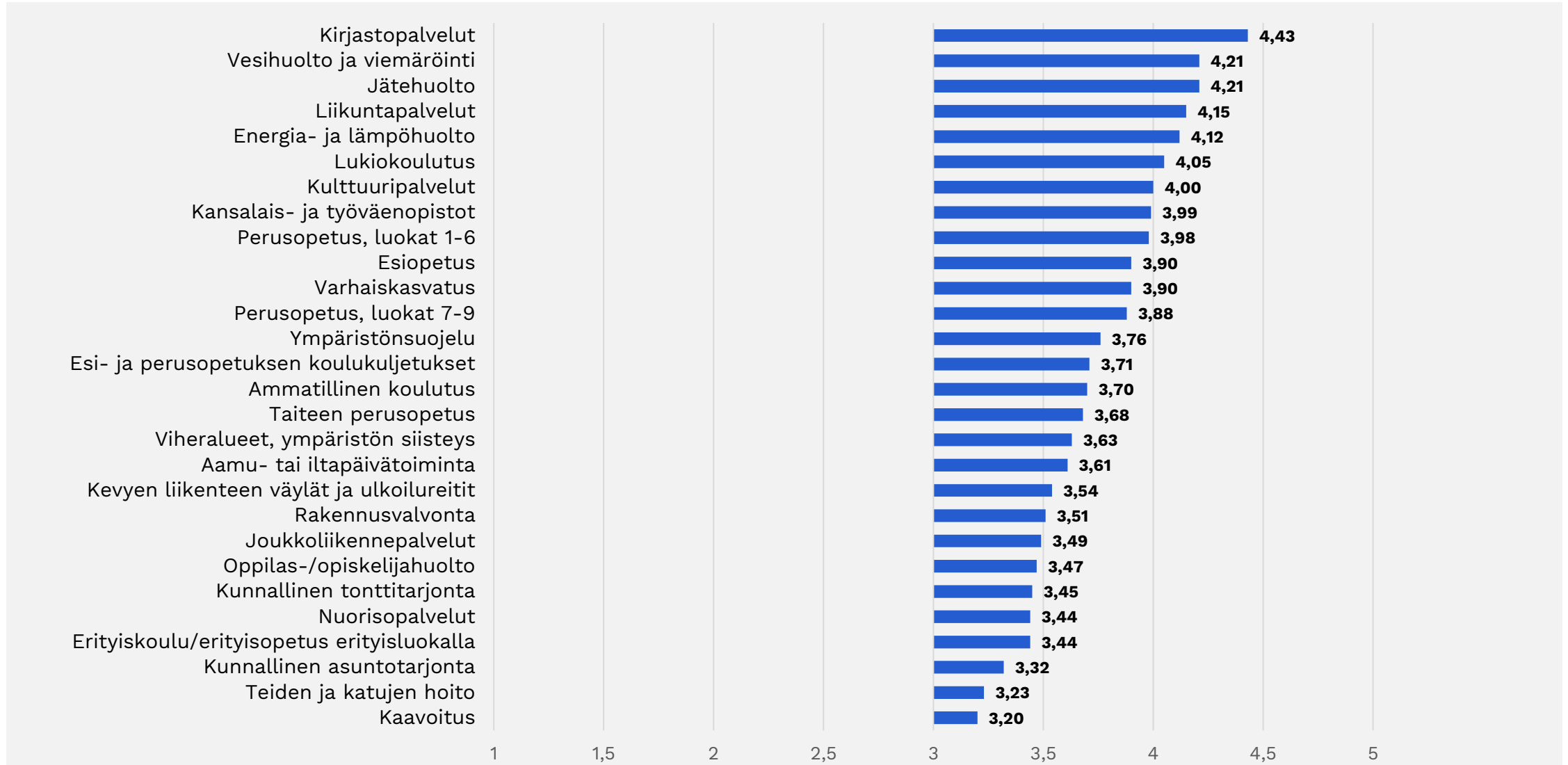
Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka 70–79-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=397-2197)



Arviot kuntapalvelujen hoidosta; ikäluokka väh. 80-vuotiaat

Keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=100-676)



ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

Kuntalaistutkimus 2024:

Yleinen palvelutyytyväisyys sekä saatavuus- ja saavutettavuus 2024

Kuntalaistutkimus 2024:

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

Koulutuspalvelut (10 palvelua):

Varhaiskasvatus, esiopetus, perusopetus luokat 1-6, perusopetus luokat 7-9, erityiskoulu/erityisopetus erityisluokalla, aamu- tai iltapäivätoiminta, esi- ja perusopetuksen koulukuljetukset, lukiokoulutus, ammatillinen koulutus sekä oppilas-/opiskelijahuolto.

Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut (6 palvelua):

Kansalais- ja työväenopisto, kirjastopalvelut, kulttuuripalvelut, taiteen perusopetus, liikuntapalvelut sekä nuorisopalvelut.

Tekniset palvelut:

Palvelutyytyväisyys (12 palvelua):

Kunnallinen asuntotarjonta, kunnallinen tonttitarjonta, joukkoliikennepalvelut, rakennusvalvonta, kaavoitus, teiden ja katujen hoito, kevyen liikenteen väylät ja ulkoilureitit, viheralueet ja ympäristön siisteys, ympäristönsuojelu, jätehuolto, vesihuolto ja viemärointi sekä energia- ja lämpöhuolto.

Saatavuus ja saavutettavuus (6 palvelua):

Kunnallinen asuntotarjonta, kunnallinen tonttitarjonta, joukkoliikennepalvelut, rakennusvalvonta, jätehuolto sekä vesihuolto ja viemärointi.



Kuntalaistutkimus 2024:

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

Palvelutyytyväisyysindeksi (PT):

- **Summamuuttuja** kaikista kyselyn sisältämistä palvelujen hoitoa koskevista **28 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.

Huom. Aiempina tutkimusvuosina yleinen palvelutyytyväisyysindeksi sekä saatavuus- ja saavutettavuusindeksi sisälsivät myös sosiaali- ja terveyspalvelut.

Palvelujen saavutettavuusindeksi (PS):

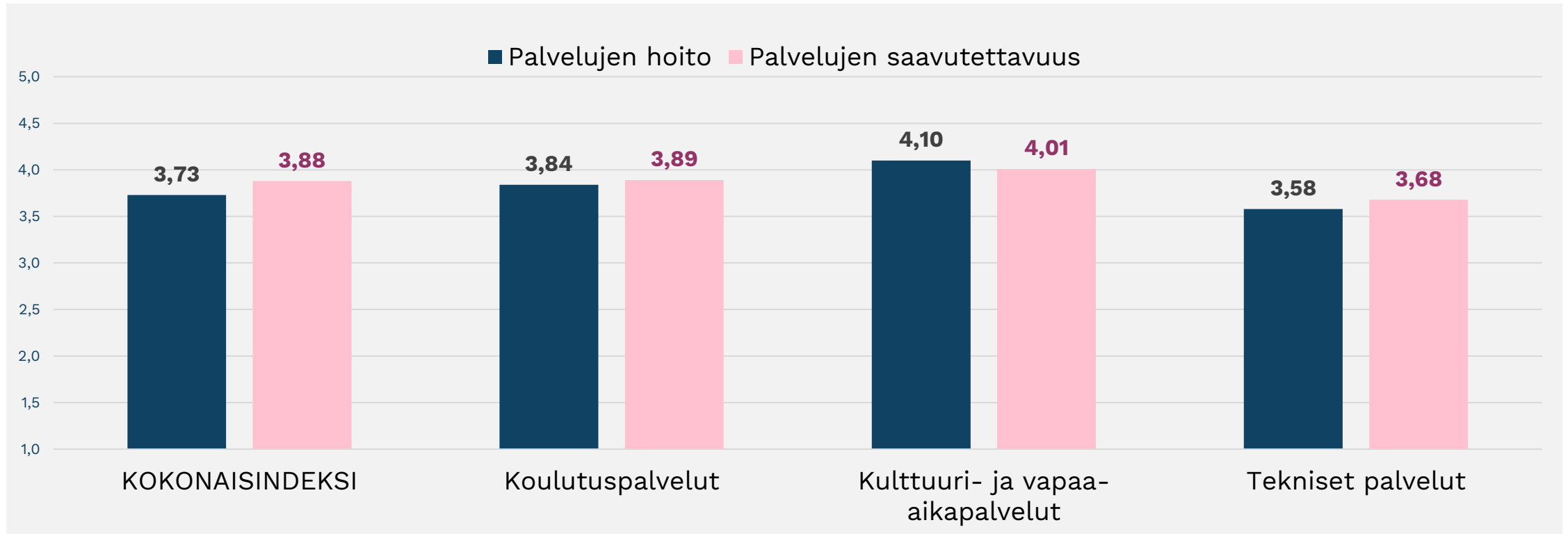
- **Summamuuttuja** kaikista kyselyssä saatavuutta ja saavutettavuutta koskevista **22 yksittäisestä kunnallisesta palvelusta**.
- Palvelutyytyväisyysindeksistä poiketen *ei* sisällä arvioita seuraavista kuudesta teknisestä palvelusta: kaavoitus, teiden ja katujen hoito, kevyen liikenteen väylät ja ulkoilureitit, viheralueet ja ympäristön siisteys, ympäristönsuojelu sekä energia- ja lämpöhuolto.
- Muodostettu kaikkiin palvelujen hoitoon kantaa ottaneiden kuntalaisten mielipiteistä riippumatta siitä, onko vastaajalla omakohtaista kokemusta kyseisestä palvelusta.
- Ei osaa sanoa -vastaukset on rajattu ulkopuolelle.
- **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.

Kuntalaistutkimus 2024:

Kuntalaisten arviot kunnallisten palvelujen hoidosta ja saavutettavuudesta 2024

Kokonais- ja toimialakohtaisten indeksien arvot 46 tutkimuskunnassa.

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=5210 – 10299)

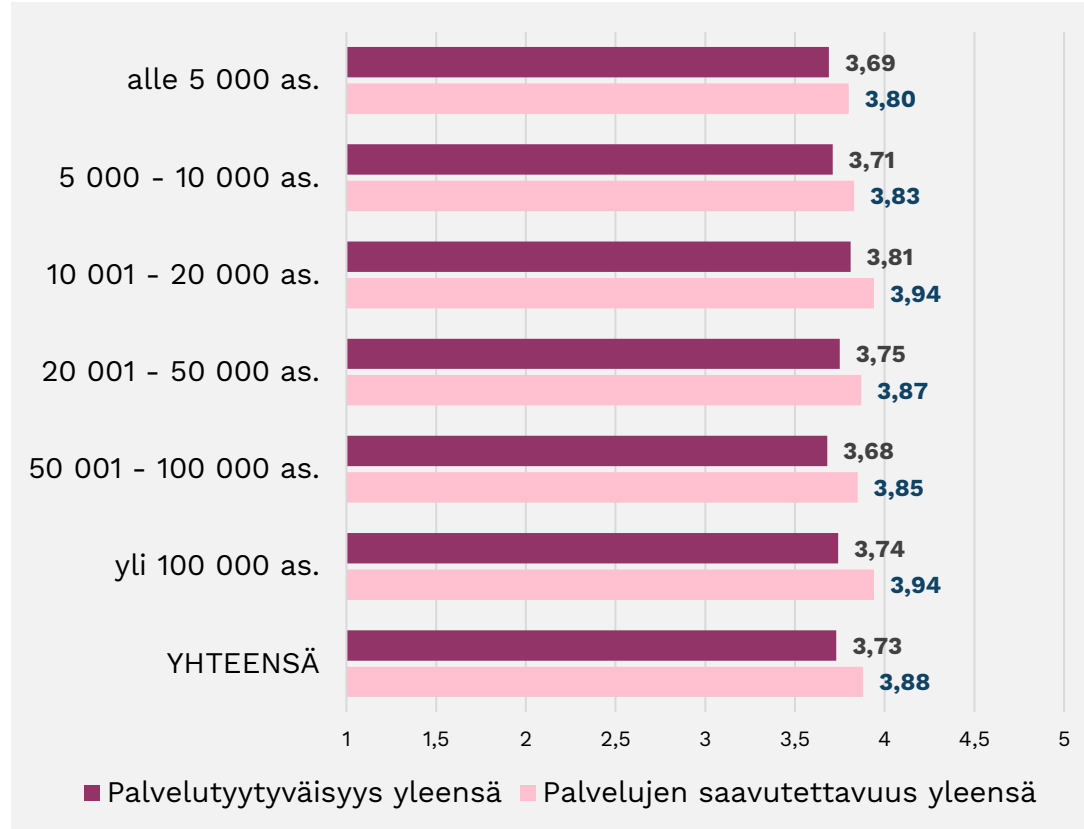


Koulutuspalveluissa ja teknisissä palveluissa palvelujen saavutettavuutta pidetään hieman parempana kuin palvelujen hoitoa. Kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluissa tilanne on päinvastainen.

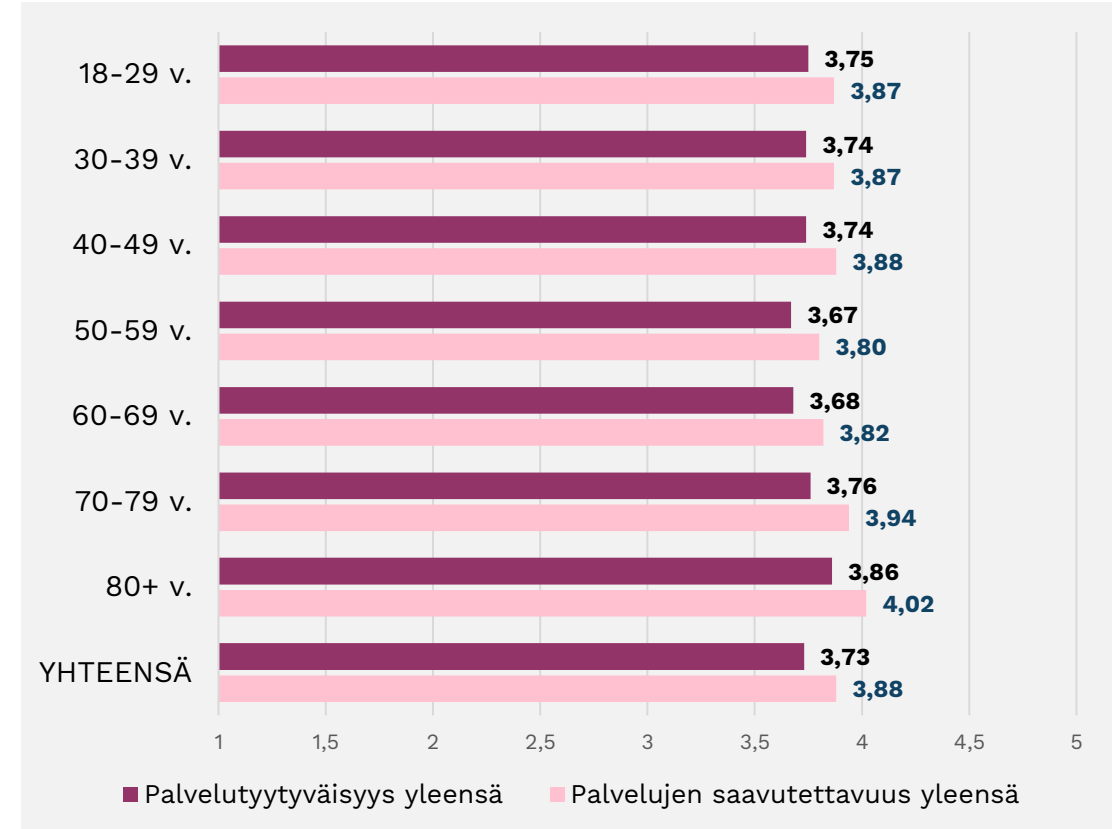
Yleinen palvelutyytyväisyys sekä saatavuus ja saavutettavuus kokoluokittain ja kuntaryhmittäin

Indeksien keskiarvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio. (N=10194 – 10299)

Kuntakokoluokittainen tarkastelu



Ikäluokittainen tarkastelu



Palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta pidetään palvelujen hoitoa parempana kaikenkokoisissa kunnissa ja kaikenikäisten keskuudessa.

Kuntalaistutkimus 2024:

Palvelutyytyväisyys erikokoisissa ja erityyppisissä kunnissa

Yleisen ja toimialakohtaisten palvelutyytyväisyysindeksien (PT) arvot.

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

	Yleinen palvelu- tyytyväisyys	PT Koulutus- palvelut	PT Kulttuuri- ja vapaa-aika- palvelut	PT Tekniset palvelut	N yht. 2024
Yleinen	3,73	3,84	4,10	3,58	10 299
Kuntakokoluokitus:					
alle 5 000 as.	3,69	3,90	4,06	3,50	1201
5 000 – 10 000 as.	3,71	3,90	4,15	3,52	1753
10 001 – 20 000 as.	3,81	3,95	4,18	3,66	1189
20 001 – 50 000 as.	3,75	3,90	4,14	3,62	1689
50 001 – 100 000 as.	3,68	3,77	4,02	3,53	2144
Yli 100 000 as.	3,74	3,74	4,10	3,63	2323
<i>Vaihteluväli</i>	<i>(3,68-3,75)</i>	<i>(3,74-3,90)</i>	<i>(4,02-4,18)</i>	<i>(3,50-3,66)</i>	
Tilastollinen kuntaryhmitys:					
Kaupunkimaiset kunnat	3,72	3,79	4,08	3,59	6078
Taajaan asutut kunnat	3,79	3,94	4,19	3,63	2001
Maaseutumaiset kunnat	3,68	3,90	4,08	3,49	2220
Kielisuhde:					
Suomenkieliset kunnat	3,73	3,85	4,09	3,57	6891
Kaksikieliset, suomenkielienemmistöiset kunnat	3,73	3,79	4,11	3,59	2681
Kaksikieliset, ruotsinkielienemmistöiset kunnat	3,74	4,00	4,17	3,57	727

Palvelujen saavutettavuus erikokoisissa ja erityyppisissä kunnissa

Yleisen ja toimialakohtaisten palvelujen saavutettavuusindeksien (PS) arvot.

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

	Yleinen palvelujen saavutettavuus	PS Koulutus-palvelut	PS Kulttuuri- ja vapaa-aika-palvelut	PS Tekniset palvelut	N-tot 2024
Yleinen	3,88	3,89	4,01	3,68	10 194
Kuntakokoluokitus:					
alle 5 000 as.	3,80	3,91	3,96	3,50	1196
5 000 – 10 000 as.	3,83	3,90	4,02	3,54	1729
10 001 – 20 000 as.	3,94	4,03	4,12	3,65	1179
20 001 – 50 000 as.	3,87	3,87	3,99	3,74	1666
50 001 – 100 000 as.	3,85	3,85	3,97	3,67	2118
Yli 100 000 as.	3,94	3,84	4,04	3,87	2306
<i>Vaihteluväli</i>	<i>(3,80-3,94)</i>	<i>(3,84-4,03)</i>	<i>(3,96-4,12)</i>	<i>(3,50-3,87)</i>	
Tilastollinen kuntaryhmitys:					
Kaupunkimaiset kunnat	3,89	3,85	4,00	3,77	6012
Taajaan asutut kunnat	3,92	3,99	4,10	3,64	1988
Maaseutumaiset kunnat	3,79	3,90	3,98	3,48	2194
Kielisuhde:					
Suomenkieliset kunnat	3,86	3,89	4,01	3,65	6826
Kaksikieliset, suomenkielienemm. kunnat	3,91	3,86	4,02	3,80	2648
Kaksikieliset, ruotsinkielienemm. kunnat	3,85	3,97	4,03	3,51	720

ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

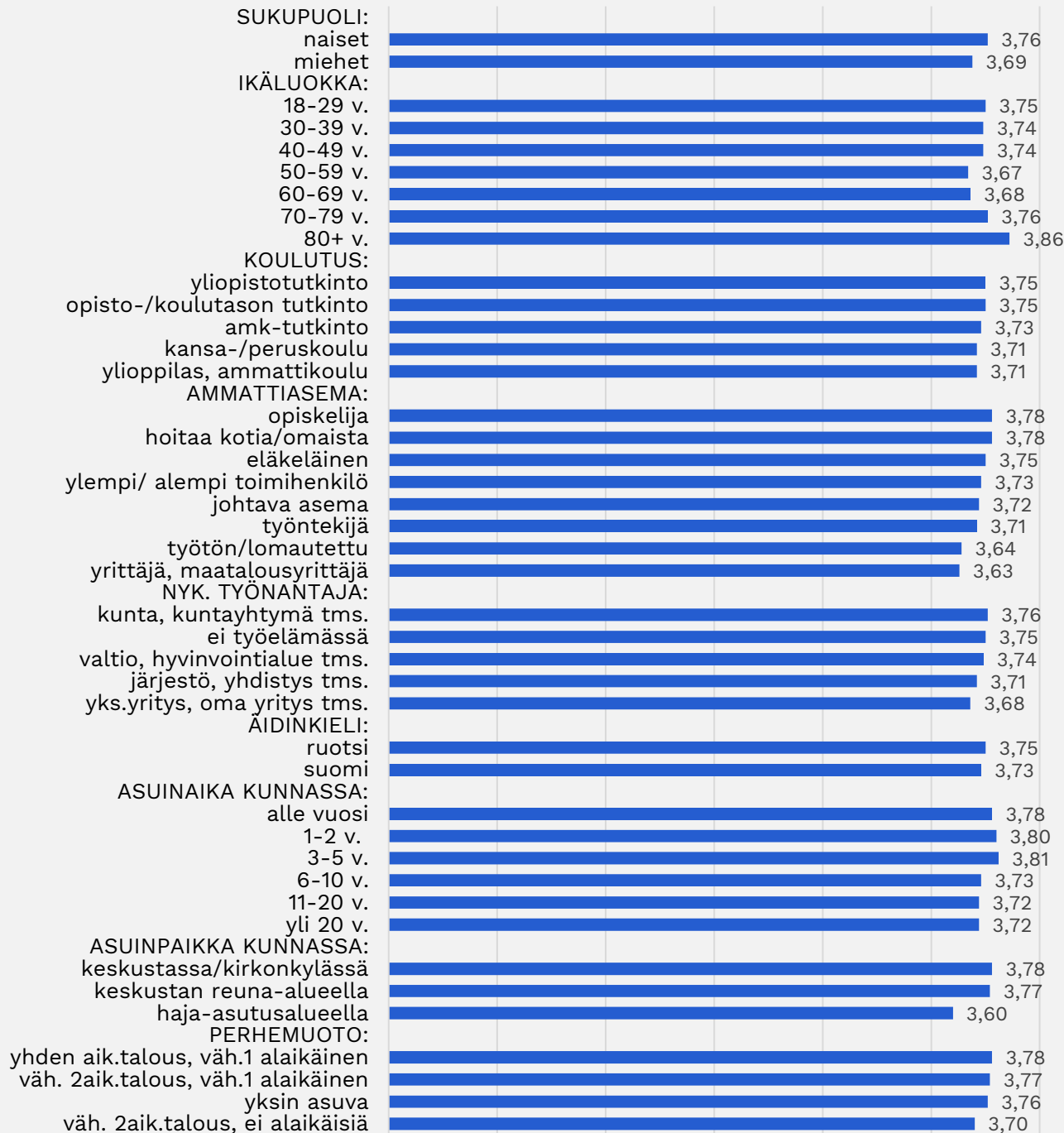
Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

Kuntalaistutkimus 2024:

Palvelutyytyväisyyden sekä saatavuus- ja saavutettavuus- arvioiden yhteydet yksilöominaisuuksiin

Kuntalaistutkimus 2024: Kuntalaisten yleinen palvelutyytyväisyys 2024

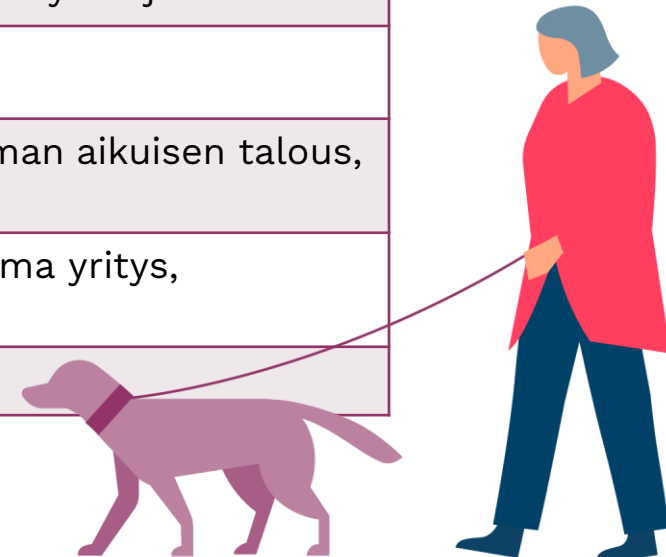
Palvelutyytyväisyysindeksin arvot
asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä
positiivisempi arvio.
(N= 10244-10299)



Kuntalaisten palvelutyytyväisyys 2024: Tyytyväisyyden vaihteluita eniten selvittävät yksilöominaisuudet.

Ne yksilöominaisuudet, joissa ryhmien välinen ero palvelutyytyväisyysindeksin välillä väh. 0,05.

Palvelutyytyväisyyden vaihteluita eniten selittävät yksilöominaisuudet	Tyytyväisin kuntapalveluihin	Vähiten tyytyväinen kuntapalveluihin
Ikä	Vähintään 80-vuotias	50–59-vuotias
Kodin sijainti kunnassa	Keskustassa, keskustaajamassa, kirkonkylässä, kantakaupungissa	Haja-asutusalueella
Ammattiasema	Opiskelija	Yrittäjä tai maatalousyrittäjä
Asuinaika nyk. kunnassa	3–5 vuotta	Yli 10 vuotta
Perhemuoto	Yhden aikuisen talous, yksi tai useampi alaikäinen lapsi	Kahden tai useamman aikuisen talous, ei alaikäisiä lapsia
Työnantaja	Kunta, kuntayhtymä tms.	Yksityinen yritys, oma yritys, itse työllistynyt
Sukupuoli	nainen	mies



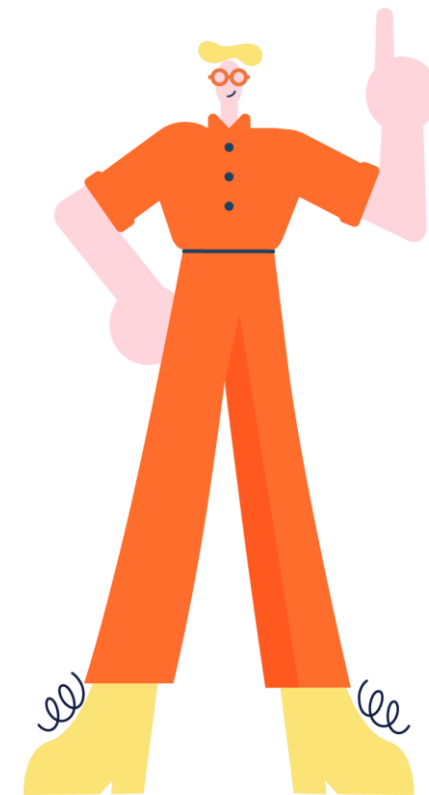
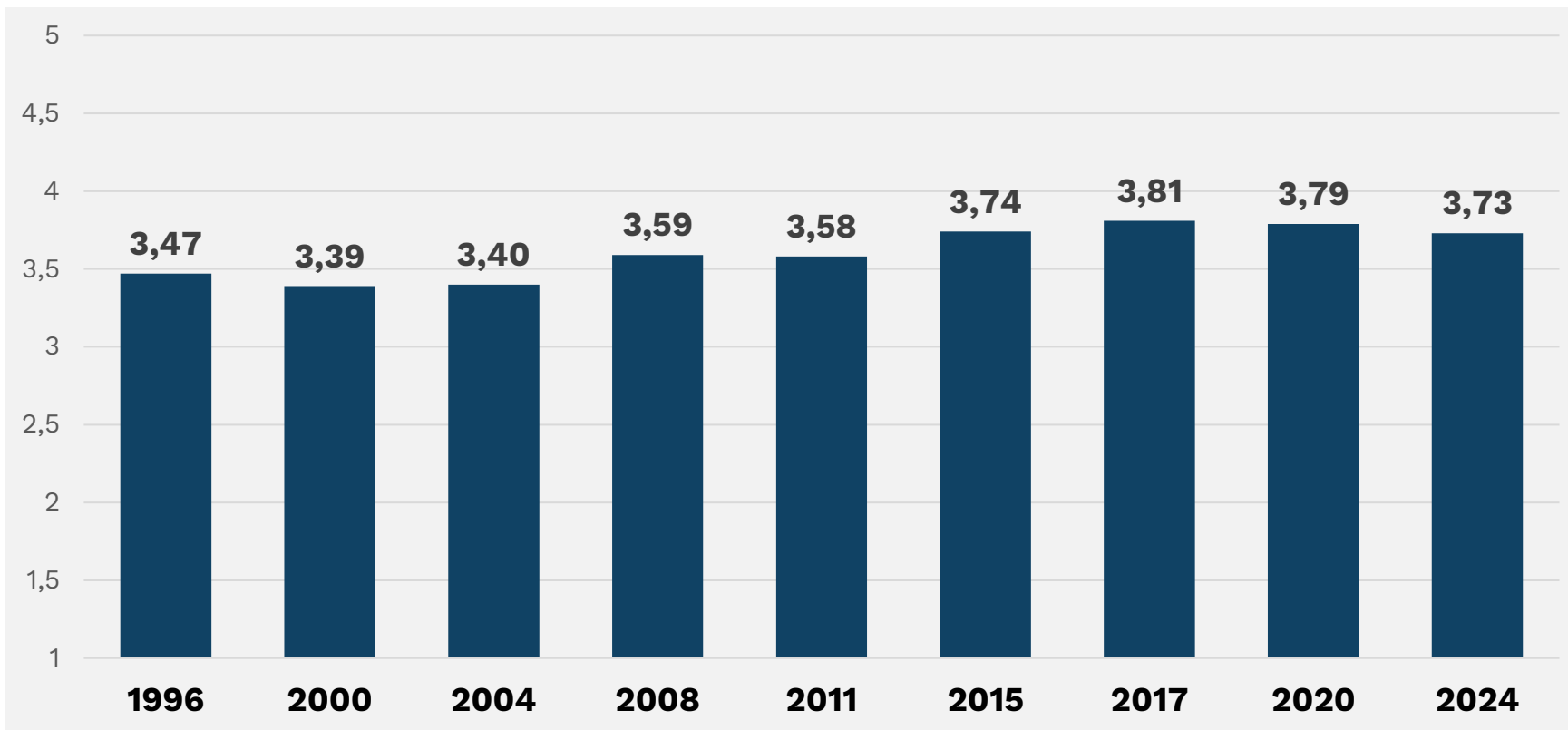
Kuntalaistutkimus 2024:

**Palvelujen hoitoa sekä
saatavuutta ja saavutettavuutta
koskevien arvioiden ajallinen kehitys**

Kuntalaistutkimus 2024:

Yleinen palvelutyytyväisyys 1996–2024 koulutus-, sivistys- ja teknisissä palveluissa

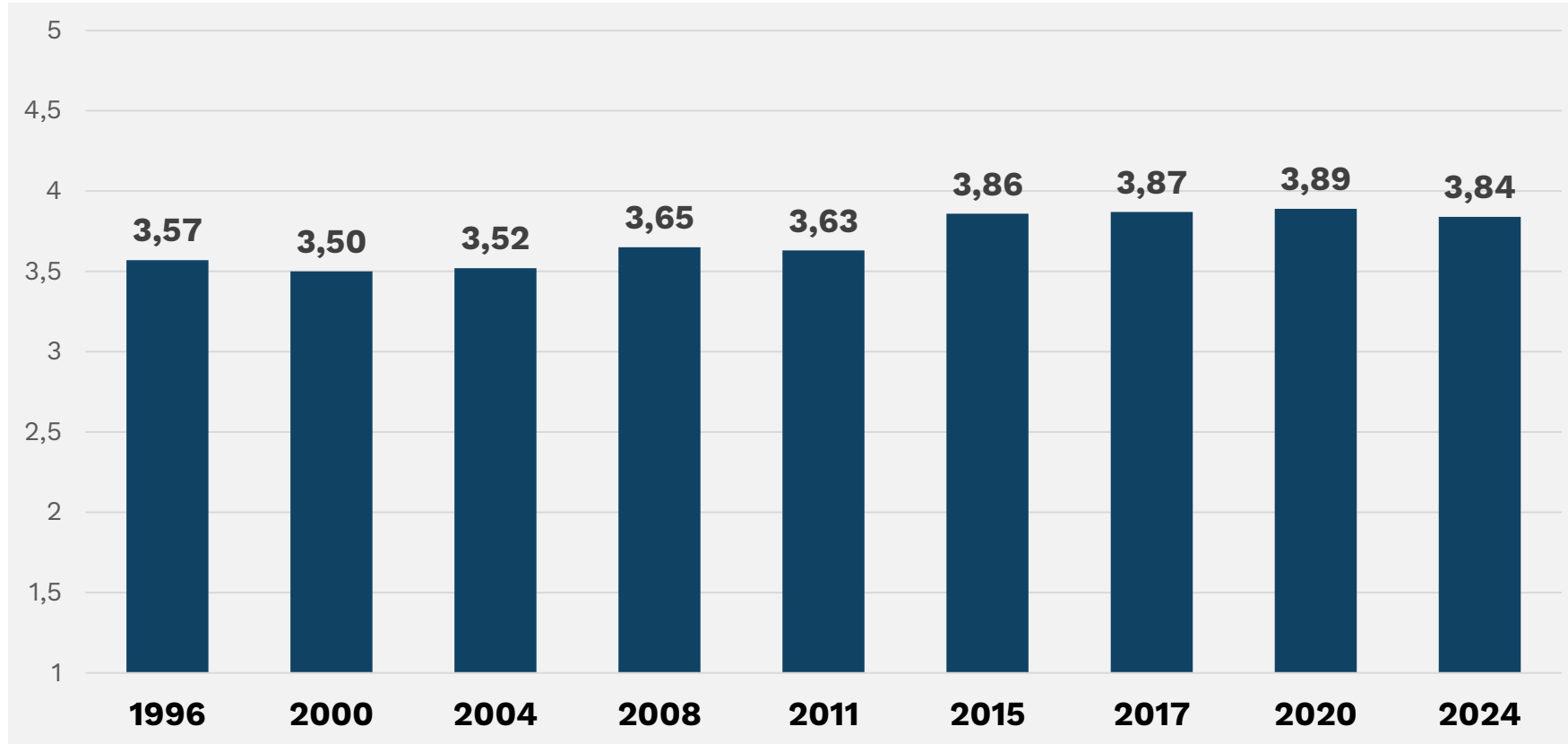
Palvelutyytyväisyysindeksin arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Kuntalaistutkimus 2024:

Tyytyväisyys koulutuspalveluihin 1996–2024

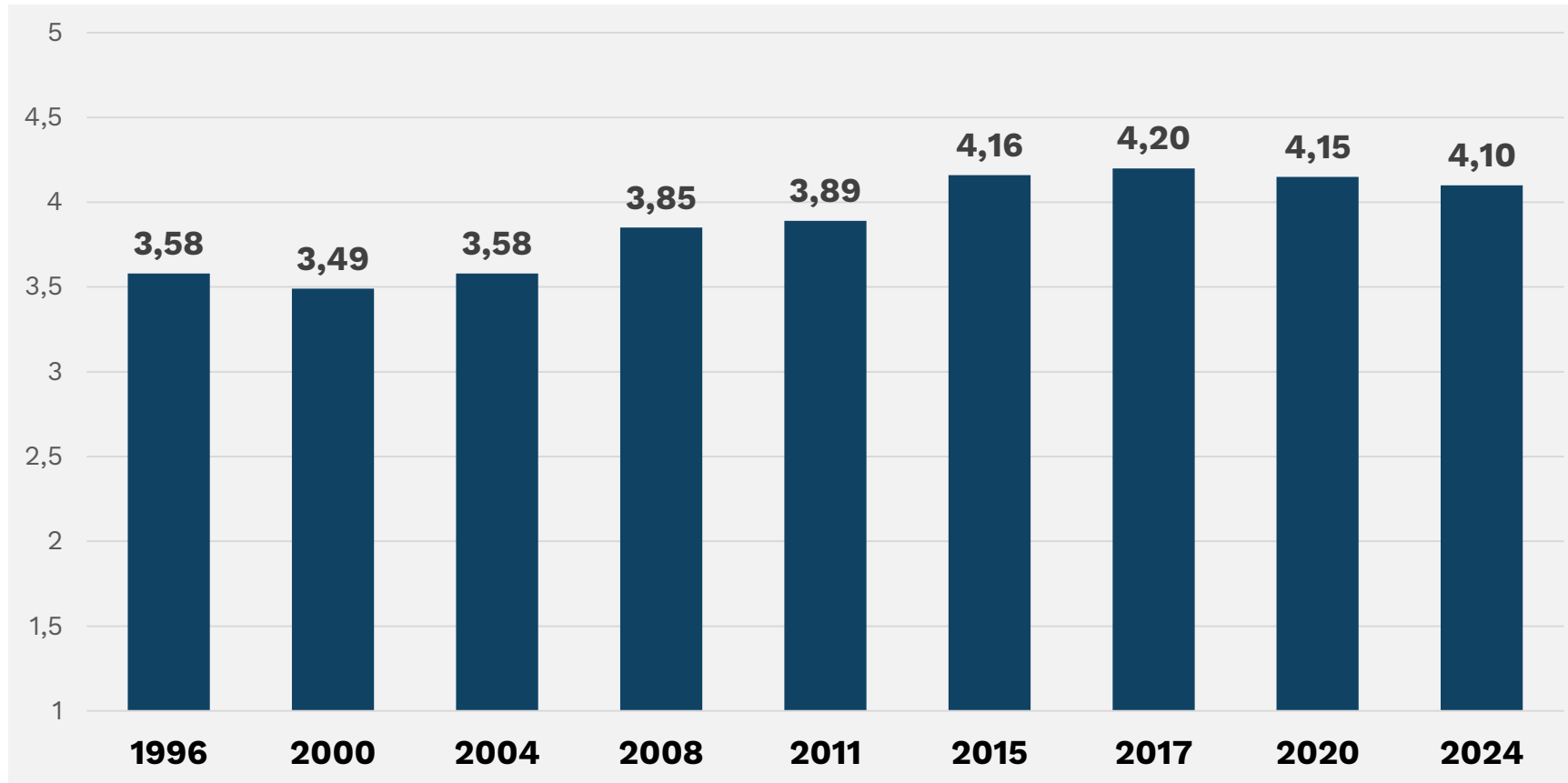
Indeksin arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Kuntalaistutkimus 2024:

Tyytyväisyys kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluihin 1996–2024

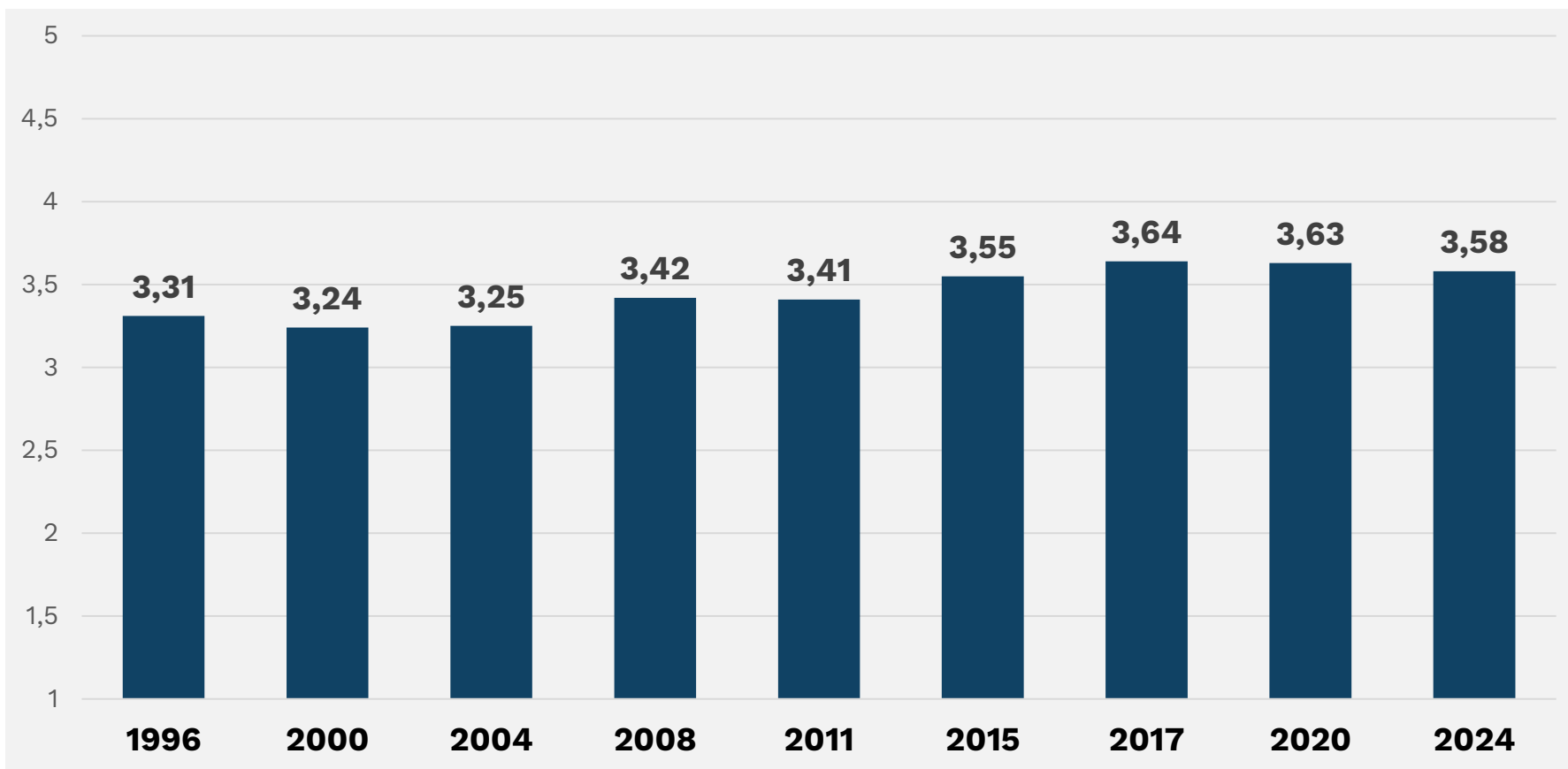
Indeksin arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



Kuntalaistutkimus 2024:

Tyytyväisyys teknisiin palveluihin 1996–2024

Indeksin arvot asteikolla 1-5; mitä suurempi arvo, sitä positiivisempi arvio.



ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025

Kuntalaistutkimus 2024:

**Palvelutyytyväisyyden sekä
saatavuus- ja saavutettavuusarvioiden
yhteydet kuntalaisten muihin mielipiteisiin
ja asenteisiin**

Kuntalaistutkimus 2024:

”Kaikki liittyy kaikkeen”

Palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusindeksien yhteydet kuntalaisten muihin mielipiteisiin.

Korrelaatiot, Pearson's r, N(PT-2024)= 8556-10231 ja N(PS-2024)= 8502-10130.

Kaikki korrelaatiot positiivisia ja erittäin merkitseviä.

	Palvelu- tyytyväisyys- indeksi 2024	Palvelujen saavutettavuus- indeksi 2024
Luottamus kunnan päätöksentekoon ja päättäjiin	.46	.44
Arvio kunnan pärjäämisestä kuntien välisessä ”hyvä asua ja elää” –kilpailussa	.39	.37
Arvio kunnan talouden hoidosta	.36	.30
Arvio osallistumistapojen vaikuttavuudesta	.33	.30
Samaistuminen kotikuntaan	.30	.28
Tyytyväisyys nykyiseen elämäntilanteeseen	.24	.24
Arvio omasta hyvinvoinnista tällä hetkellä	.23	.23
Kuntavaaleissa äänestäminen on tärkein keino vaikuttaa kunnan asioihin	.23	.22

Palvelutyytyväisyys- ja saavutettavuusarviot ovat erittäin merkitsevässä yhteydessä monien muiden kuntalaismielipiteiden kanssa – aivan kuten aiemmissakin vastaavissa tutkimuksissa on todettu. Merkittävin yhteys luottamusindeksin kanssa.

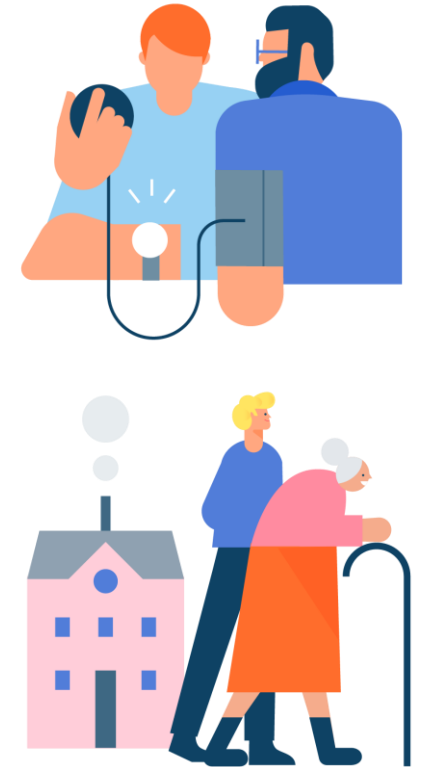
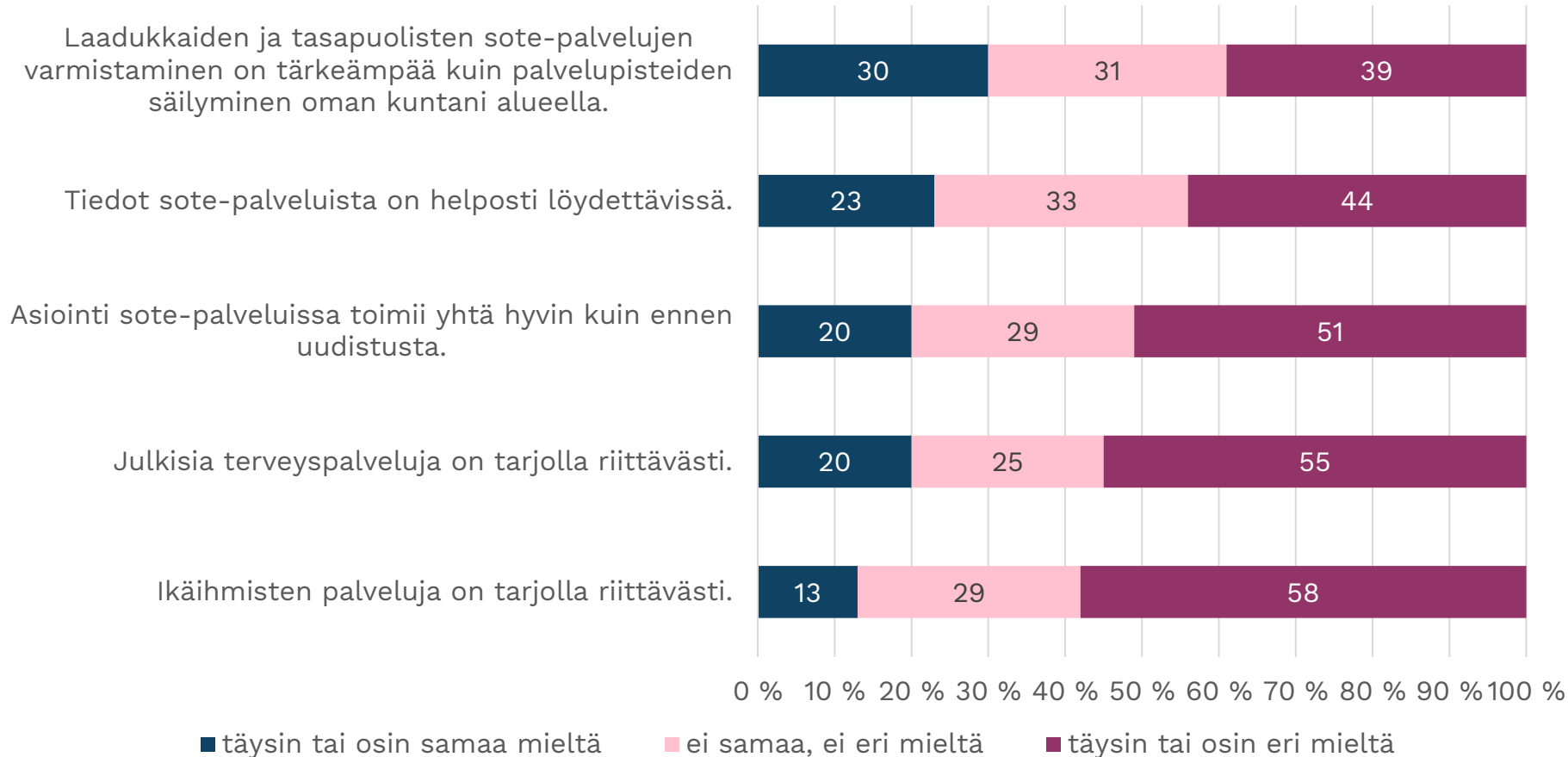
Kuntalaistutkimus 2024:

Kuntalaisten mielipiteitä hyvinvointialueiden vastuulle siirtyneistä sote-palveluista 2024

Kuntalaistutkimus 2024:

Kuntalaisten mielipiteet seuraavista, kunnilta hyvinvointialueiden vastuulle 1.1.2023 siirtyneistä sote-palveluista koskevista väittämistä.

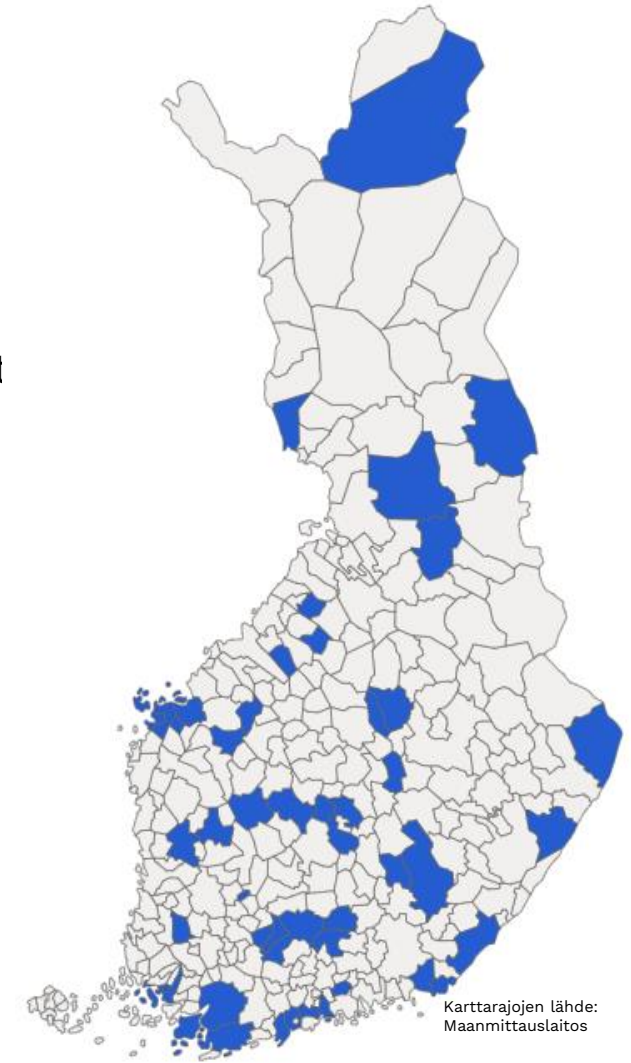
Arviot asteikolla 1-5; 1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä. (N=10223 – 10285)



Tietoa Kuntalaistutkimuksesta 2024

- Tutkimuksessa kartoitetaan kuntalaisten mielipiteitä mm. kunnallisista palveluista, päätöksenteosta, osallistumisesta ja vaikuttamisesta sekä samaistumisesta kotikuntaan ja muihin alueellisiin kokonaisuuksiin.
- Kohdejoukkona 32 900 kuntalaista 46 tutkimuskunnasta. Tutkimuskunnat edustavat erikokoisia ja erityyppisiä kuntia eri puolelta Suomea ja muodostavat koko kuntakenttään yleistettävän otoksen.
- Kuntaliitto julkaisi [tiedotteen 2.5.2024](#) tutkimuksen käynnistymisestä.
- Postikyselynä tehty tiedonkeruu toteutettiin touko-kesäkuussa 2024. Kyselyyn saatiin kaikkiaan 10 537 vastausta (32%).
- Kuntaliitto on toteuttanut vastaavia tutkimuksia jo vuodesta 1996 alkaen, viimeisin keväällä 2020.
- **Lisätietoja:** www.kuntaliitto.fi/kuntalaistutkimus2024

Tutkimuskunnat: Asikkala, Askola, Espoo, Hamina, Hattula, Hirvensalmi, Hollola Hämeenlinna, Ilomantsi, Inari, Jyväskylä, Kankaanpää, Keitele, Kemiönsaari, Keuruu, Kirkkonummi, Kitee, Kuusamo, Lappajärvi, Lappeenranta, Lapua, Mikkeli, Mustasaari, Naantali, Nivala, Oulainen, Parkano, Petäjävesi, Pielavesi, Pirkkala, Pudasjärvi, Puolanka, Raasepori, Raisio, Rautalampi, Salo, Sipoo, Säkyä, Toholampi, Tornio, Turku, Vaasa, Vantaa, Virolahti, Virrat ja Vöyri.



Lisätietoja – Ytterligare information:

www.kuntaliitto.fi/kuntalaistutkimus2024

www.kommunforbundet.fi/invanarundersokning2024

www.kuntaliitto.fi/erilaistuvakuntasuomi2025

www.kommunforbundet.fi/kommunforbundet/tjanster/forskning/forandringarnaskommunfinland

Marianne Pekola-Sjöblom

Tutkimuspäällikkö – Forskningschef

Marianne.pekola-sjoblom@kuntaliitto.fi

[@M_PekolaSjoblom](#)



www.kuntaliitto.fi
www.kommunforbundet.fi

ERILAISTUVA KUNTASUOMI 2025

Kuntaliiton tutkimusohjelma 2020–2025