



C

KUNTAKYSELY PIETARSAAREN ASUKKAILLE



C, Centria tutkimus ja kehitys - forskning och utveckling, 16

Jennie Elfving, Kai Lusa & Martin Sweins

KUNTAKYSELY PIETARSAAREN ASUKKAILLE

JULKAISIJA:

Centria ammattikorkeakoulu
Talonpojankatu 2A, 67100 Kokkola

JAKELU:

Centria kirjasto- ja tietopalvelu
kirjasto.kokkola@centria.fi, p. 040 808 5102

Taitto: Centria ammattikorkeakoulu / markkinointi- ja viestintäpalvelut
Kannen kuva: Pietarsaaren kaupunki

C, Centria tutkimus ja kehitys - forskning och utveckling, 16
ISBN 978-952-6602-65-3 (PDF)
ISBN 978-952-6602-66-0 (nid.)
ISSN 2341-7846

SISÄLLYS

1. Johdanto	5
1.1 Raportin rakenne.....	5
1.2 Otanta ja saadut vastaukset.....	5
1.3 Vastaajien demografinen jakautuminen.....	6
2. Kuntapalveluiden ja yksityisten palveluiden käyttö	9
2.1 Kuntapalveluiden käyttö.....	9
2.2 Yksityisten palveluiden käyttö	12
2.3 Asukkaat luottamushenkilöihin ja työntekijöihin verrattuna	14
3. Mielipiteitä nykyisistä kuntapalveluista.....	16
3.1 Terveysthuolto- ja sosiaalipalvelut arjessa	16
3.2 Terveysthuolto- ja sosiaalipalvelut erityistarpeita omaaville	19
3.3 Lapset ja nuoret	22
3.4 Kulttuuri- ja liikuntapalvelut.....	24
3.5 Katujen ja teiden kunnossapito	26
3.6 Yhteenveto kunnan asukkaiden mielipiteistä.....	27
4. Kuntapalvelujen kehittäminen tulevaisuudessa.....	31
4.1 Mihin kunnan pitää panostaa tulevaisuudessa?	31
4.2 Mitä kunta voi tehdä lisätäkseen tulojaan?	35
4.3 100 Miljoonan kuvitteellisen euron jakaminen	36
4.4 Miten kuntapalvelut tulisi järjestää tulevaisuudessa?	37
4.5 Mahdolliset kuntaliitokset.....	40
5. Tiivistelmä ja johtopäätökset	43
5.1 Miksi kuntaa tarvitaan?	43
5.2 Miten kunnan toiminta tulee organisoida?	44
5.3 Mitä kunnan tulee tehdä?	46

Liite: Kyselylomake

KUVIOLUETTELO

kuvio 1. Prosentuaalinen ikäjakauma (asukkaat)	6
kuvio 2. Työtilanne (asukkaat), prosentuaalinen jakauma	7
kuvio 3. Kotitalouksien koko, prosentuaalinen jakauma (asukkaat)	7
kuvio 4. Kotitalouksien tulot (asukkaat), prosentuaalinen jakauma	8
kuvio 5. Asukkaiden käyttämät kuntapalvelut	9
kuvio 6. Prosentuaalinen osuus asukkaista jotka pitävät palveluita erittäin tai melko tärkeinä	10
kuvio 7. Luottamushenkilöiden käyttämät kuntapalvelut	11
kuvio 8. Työntekijöiden käyttämät kuntapalvelut	11
kuvio 9. Lukumäärä asukkaita, jotka vähintään kerran vuodessa käyttävät ko. palvelut	12
kuvio 10. Prosentuaalinen osuus asukkaista jotka osittain tai täysin yhtyvät seuraaviin väittämiin	13
kuvio 11. Asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden syitä siihen, miksi valitaan toisen palveluntuottajan kuin kunnan	14
kuvio 12. Terveyskeskuksen palvelut	17
kuvio 13. Erikoissairaanhoido	18
kuvio 14. Hammashoito	19
kuvio 15. Vahnushuolto ja palveluasuminen	20
kuvio 16. Kotihoito	21
kuvio 17. Vammaispalvelut	21
kuvio 18. Lasten päivähoido	22
kuvio 19. Peruskoulu	23
kuvio 20. Lukio	23
kuvio 21. Nuorisotoiminta	24
kuvio 22. Kirjasto	25
kuvio 23. Kulttuuripalvelut	25
kuvio 24. Liikuntapalvelut	26
kuvio 25. Katujen ja teiden kunnossapito	26
kuvio 26. Asukkaiden mielipiteet palveluiden tärkeydestä	27
kuvio 27. Asukkaiden tyytyväisyys palveluihin	28
kuvio 28. Asukkaiden mielipiteet palvelujen saatavuudesta	28
kuvio 29. Asukkaiden mielipiteet palveluiden tehokkuudesta	29
kuvio 30. Asukkaiden mielipiteet henkilökunnan pätevydestä	30
kuvio 31. Kuntavarojen nykyinen käyttö	31
kuvio 32. Asukkaiden mielipiteet palveluiden priorisoinnista tulevaisuudessa	32
kuvio 33. Prosentuaalinen osa jotka ovat sitä mieltä, että kaupunki tulisi panostaa enemmän ko. palveluihin	33
kuvio 34. Prosentuaalinen osa jotka ovat sitä mieltä, että kaupunki tulisi panostaa vähemmän ko. palveluihin	34
kuvio 35. Ehdotuksia tulojen korottamiseksi	35
kuvio 36. 100 miljoonan euron kuvitteellisen summan jakaminen	37
kuvio 37. Asukkaiden mielipiteet kuntapalvelujen järjestelystä tulevaisuudessa	38
kuvio 38. Asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden mielipiteet kuntapalvelujen järjestelystä tulevaisuudessa	39
kuvio 39. Mielipiteet kuntaliitoksita	41

1. Johdanto

Pietarsaaren kaupunki käynnisti vuonna 2013 strategiatyön, jonka tavoitteena on saada talous tasapainoon, vastata paremmin asukkaiden palvelujen tarpeisiin ja ennakoida hallituksen suunnittelemaa uudistuksia. Strategiatyön odotetaan vaikuttavan kaupungin palvelutarjontaan, palveluiden tuottamistapaan sekä kaupungin omistuksiin.

Pietarsaaren kaupunki on strategiatyössään korostanut sitä, että painopisteen tulee olla asukkaiden tarpeissa ja arvoissa. Sen vuoksi Pietarsaaren kaupunki päätti osana strategiaprosessia kuulla asukkaiden mielipiteitä järjestämällä kyselytutkimuksen, jonka toteutuksesta vastasi Centria-ammattikorkeakoulu. Kyselylomake on laadittu yhteistyössä kaupungin johtavien virkamiesten kanssa. Kyselyn tärkeimpänä tavoitteena oli kuulla asukkaiden mielipiteitä kaupungin nykyisestä palvelutasosta ja tulevista kehitystarpeista. Lisäksi tutkimuksella haluttiin vertailla luottamushenkilöiden ja työntekijöiden sekä asukkaiden mielipiteitä toisiinsa. Sen vuoksi sama kysely lähetettiin myös kaikille luottamushenkilöille ja kaikille kaupungin esimiehille.

1.1 Raportin rakenne

Raportin ensimmäisessä kappaleessa esitellään tutkimuksen tavoite, tutkimuksen toteutussuunnitelma ja vastaajien demografinen jakautuminen. Toisessa kappaleessa esitellään asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden nykyistä palveluiden käyttöä, toisin sanoen mitä palveluita he käyttävät ja kuinka usein. Kolmas kappale käsittelee vastaajien mielipiteitä mm. nykyisistä palvelumuodoista, eri palvelujen tärkeydestä, niiden tehokkuudesta ja saataavuudesta. Neljännessä kappaleessa painopiste siirtyy nykyisestä tilanteesta tulevaisuuteen. Raportti kuvailee vastaajien käsityksiä siitä, mihin kunnan pitäisi tulevaisuudessa panostaa enemmän tai vähemmän, kuinka palvelut pitäisi järjestää jne. Viimeisessä eli viidennessä kappaleessa esitetään yhteenveto tuloksista ja annetaan joukko suosituksia jatkotyötä varten.

Raportin painopiste on johdonmukaisesti asukkaissa ja heidän mielipiteissään. Luottamushenkilöt ja työntekijät ovat mukana lähinnä vertailuryhminä. Asukkaiden osalta on analysoitu myös tarkemmin taustatekijöiden kuten sukupuolen, iän ja tulotason vaikutusta vastauksiin. Eroja esitellään niissä tapauksissa, joissa niillä katsotaan olevan merkitystä. Vastaavaa analyysia taustatekijöiden vaikutuksesta ei ole tehty luottamushenkilöiden ja työntekijöiden kohdalla. Syynä on osittain se, ettei näillä tekijöillä ole merkitystä tässä yhteydessä, mutta ennen kaikkea se, ettei ryhmien pienestä koosta johtuen tilastollista analyysia voida pitää erityisen luotettavana, jos vastanneet jaetaan vielä pienempiin ryhmiin.

1.2 Otanta ja saadut vastaukset

Kaupungissa on noin 19 600 asukasta ja noin 9 000 kotitaloutta. Kysely lähetettiin 4 000 satunnaisesti valitulle asukkaalle. Valintakriteereinä käytettiin vastaanottajien vähintään 18-vuoden ikää, kunnan todellisen kielijakauman toteutumista ja kyselyn lähettämistä vain yhdelle henkilölle kussakin kotitaloudessa. Kyselylomake lähetettiin postitse ja jokainen kuori sisälsi suomenkielisen ja ruotsinkielisen kyselylomakkeen. Saatekirje sisälsi myös sähköisen linkin ja QR-koodin, jonka avulla asukkaat pystyivät halutessaan vastaamaan sähköisesti. Kyselyyn sisältyneet kysymykset ovat liitteenä raportin lopussa. Kysely postitettiin joulukuun 2013 alussa ja asukkailla oli 2 viikkoa aikaa vastata kysymyksiin. Kyselyyn vastasi 1 395 asukasta, jolloin

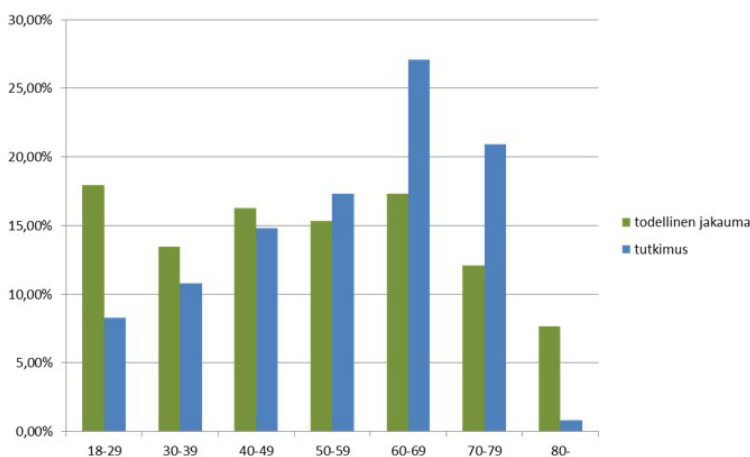
vastausprosentiksi saatiin 35 %. Selkeä enemmistö valitsi paperiversion ja postitti vastauksen kirjeen mukana tullessa valmiiksi frankeeratussa kuoressa. Vain vajaa ¼ valitsi sähköisen vastausmahdollisuuden. Vastausprosenttia voidaan yleisesti pitää hyvänä ja luotettavuutta lisää postituksen iso määrä. Lähes 1 400 vastausta antaa hyvän kuvan asukkaiden odotuksista.

Luottamushenkilöille ja esimiehille lomakkeet lähetettiin ainoastaan sähköisesti lukuun ottamatta muutamaa luottamushenkilöä, joilla ei ole sähköpostia. He saivat kyselyn postitse. Yhteensä lähetettiin 227 kyselylomaketta esimiehille ja 165 luottamushenkilöille. Koska kysely lähetettiin sähköpostitse, muistutuksia voitiin lähettää niille, jotka eivät vastanneet annetun ajan kuluessa. Kaksi muistutusta lähetettiin ja tuloksena oli yhteensä 156 vastausta esimiehiltä (vastausprosentti 69 %) ja 92 vastausta luottamushenkilöiltä (vastausprosentti 56 %). Osa luottamushenkilöistä ja esimiehistä on voinut vastata ”asukkaan” ominaisuudessa, mutta ryhmä on oletettavasti niin pieni, ettei sillä ole merkittävää vaikutusta tulokseen.

1.3 Vastajien demografinen jakautuminen

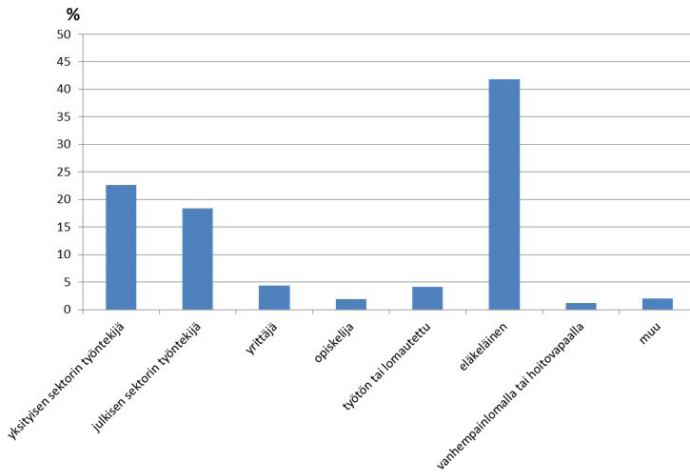
Sukupuolten välinen jakauma on tasainen. Kyselyyn vastanneista 56 % on naisia ja 44 % miehiä. Naisia on siis jonkin verran enemmän, mutta se vastaa kunnan todellista sukupuolijakaumaa. Sen vuoksi sukupuolijakaumaa voidaan pitää hyväksyttävänä eikä se vääristä tuloksia mitenkään. Myös kieliryhmien välinen jakauma on tasainen. Kunnan väestöstä 37,7 %:lla on suomi äidinkielenä ja 56 %:lla ruotsi ja lisäksi 6,3 %:lla on joku muu äidinkieli kuin suomi tai ruotsi. Tutkimuksessa 63 % ilmoitti äidinkielekseen ruotsin ja 37 % suomen. Jotkut ovat ilmoittaneet molemmat kielet äidinkieleksi tai että he ovat kaksikielisiä.

Vähiten todellista tilannetta heijastaa vastanneiden ikäjakauma. Tutkimuksessa 29,3 % kuuluu ikäluokkaan 60–69-vuotta ja 23,3 % kertoo olevansa 70 vuotta tai vanhempi. Kunnan todellisen ikäjakauman mukaan 17,3 % kuuluu 60–69-vuotiaiden ryhmään ja 19,7 % asukkaista on yli 70-vuotiaita. Tämä merkitsee sitä, että seniorit ovat yliedustettuina tutkimuksessa yli 80-vuotiaiden ikäluokkaa lukuun ottamatta. Analyysissä on huomioitu iän vaikutus vastauksiin ja tulokset osoittavat, että joskus ikäryhmien välillä on eroja. Tästä kerrotaan lisää myöhemmin. Kuviossa 1 on esitetty kyselyyn vastanneiden asukkaiden ikäjakauma verrattuna Pietarsaaren todelliseen ikäjakaumaan.



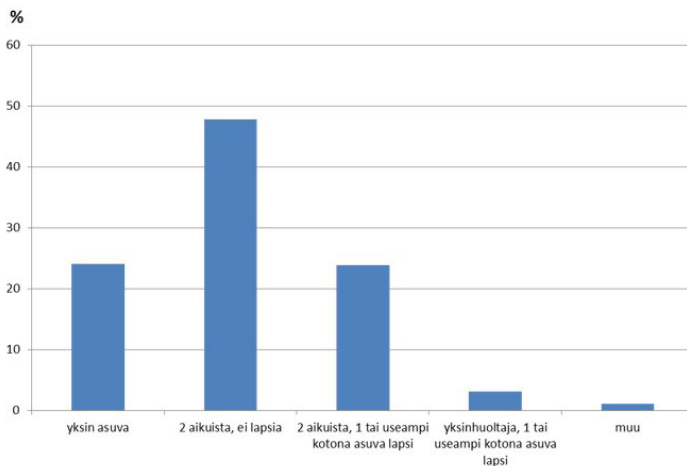
Kuvio 1. Prosentuaalinen ikäjakauma (asukkaat).

Tutkimuksessa pyydettiin vastaajia myös tekemään selkoa työtilanteestaan, perhetilanteestaan ja perheen kuukausituloista. Työtilanteen osalta 42,5 % kertoo, että he ovat julkisen tai yksityisen sektorin palveluksessa. Vähän alle 5 % on yrittäjiä ja 43 % on eläkeläisiä.



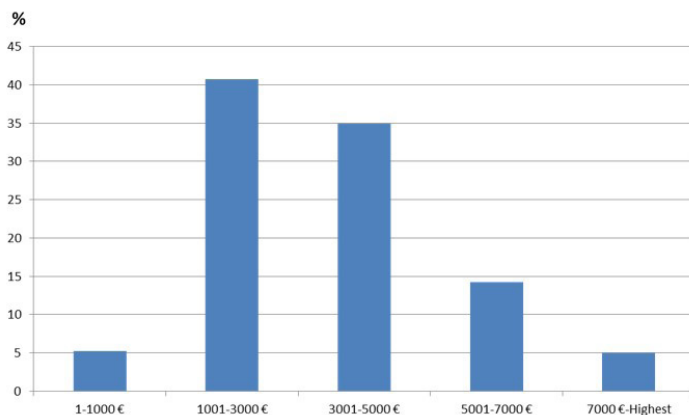
Kuvio 2. Työtilanne (asukkaat), prosentuaalinen jakauma.

Kyselyyn vastanneista 24 % asuu 2 aikuisen kotitaloudessa ja heillä on yksi tai useampia lapsia. Lisäksi 3 % on lapsiperheitä, joihin kuuluu yksinhuoltajana oleva aikuinen ja yksi tai useampia kotona asuvia lapsia. Siten lapsiperheiden osuus vastanneista on runsas neljännes. Enemmistö, ts. 48 % asuu kotitaloudessa, johon kuuluu kaksi aikuista ilman lapsia, ja 24 % sanoo asuvansa yksi.



Kuvio 3. Kotitalouksien koko, prosentuaalinen jakauma (asukkaat).

Tulot jakautuvat siten, että 41 % asuu kotitaloudessa, jossa käytettävissä oleva kuukausitulo on 1 001–3 000 €. Lähes yhtä monta (35 %) asuu kotitaloudessa, jossa kuukausitulo on 3 001–5 000 €. Korkeimpaan tuloryhmään, jossa ansaitaan 7 000 € tai enemmän, kuuluu 5 %.



Kuvio 4. Kotitalouksien tulot (asukkaat), prosentuaalinen jakauma.

Tulojen jakautumisen voidaan olettaa heijastavan aika suoraan kotitalouden kokoa ja työtilannetta. Vastaajien joukossa on monia eläkeläisiä ja monia yhden hengen kotitalouksia, mistä syystä monet kotitaloudet kuuluvat juuri tuloluokkiin 1 001–3 000 € ja 3 001–5 000 €.

Tiivistelmä kappaleesta

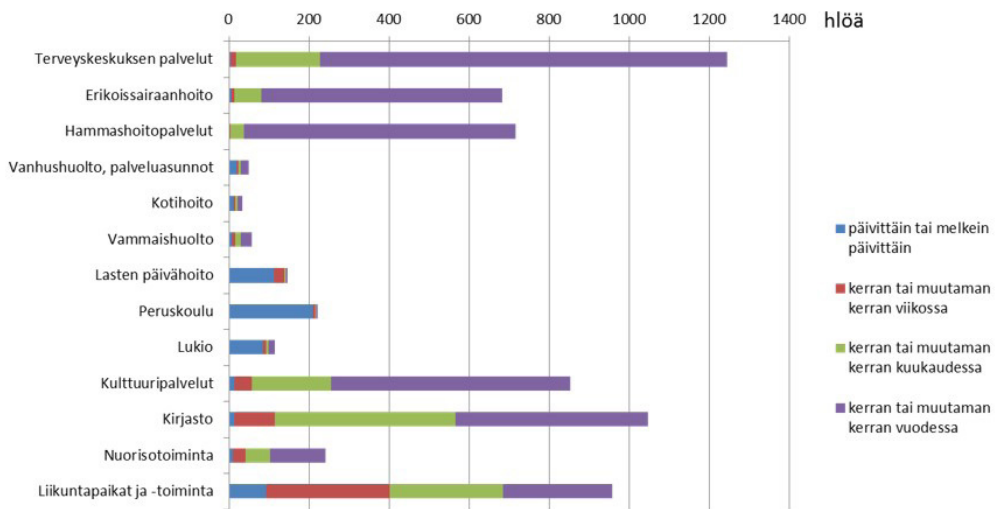
- Pietarsaaren kaupunki on strategiatyössään korostanut sitä, että asukkaiden tarpeet ja arvot ovat keskeisellä sijalla. Sen vuoksi Pietarsaaren kaupunki päätti osana strategiaprosessia kuulla asukkaiden mielipiteitä kyselytutkimuksen avulla.
- Kyselyn tärkeimpänä tavoitteena on saada selville asukkaiden mielipiteitä kaupungin nykyisestä palvelutasosta ja tulevista kehitystarpeista.
- Kysely lähetettiin 4 000 asukkaalle, 165 luottamushenkilölle ja 227 esimiehelle
- Asukkaiden vastausprosentti oli 35 % (ts. 1 395 vastausta)
- Esimiesten vastausprosentti oli 69 % (ts. 156 vastausta)
- Luottamushenkilöiden vastausprosentti oli 56 % (ts. 92 vastausta)
- Ikää lukuun ottamatta tutkimuksen demografinen hajonta on tasainen

2. Kuntapalveluiden ja yksityisten palveluiden käyttö

Eri toiminta-alueiden kehitystarpeiden ja -tapojen tunnistamiseksi on tärkeää selvittää ensin, mitä palvelumuotoja asukkaat käyttävät ja mitä mieltä he ovat niistä. Kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan, kuinka tärkeitä eri palvelut ovat, kuinka tyytyväisiä palveluihin ollaan, kuinka tehokkaasti niitä hoidetaan, kuinka hyvin ne ovat saatavilla ja kuinka pätevää henkilökunta on. Näiden attribuuttien pohjalta on mahdollista luoda kokonaiskuva palvelujen toimivuudesta. Esittelemme tuloksia tarkemmin kappaleessa 3. Tässä kappaleessa paneudumme ensiksi lähemmin siihen, mitä kuntapalveluita asukkaat käyttävät ja kuinka usein he kutakin palvelua käyttävät. Kyselyssä tiedusteltiin myös, kuinka usein asukkaat käyttävät yksityisiä palveluita ja mitä yksityisiä palveluita he käyttävät. Myös ne tulokset esitetään tässä. Asukkaiden tapoja verrataan tiettyssä määrin luottamushenkilöiden ja työntekijöiden tapoihin.

2.1 Kuntapalveluiden käyttö

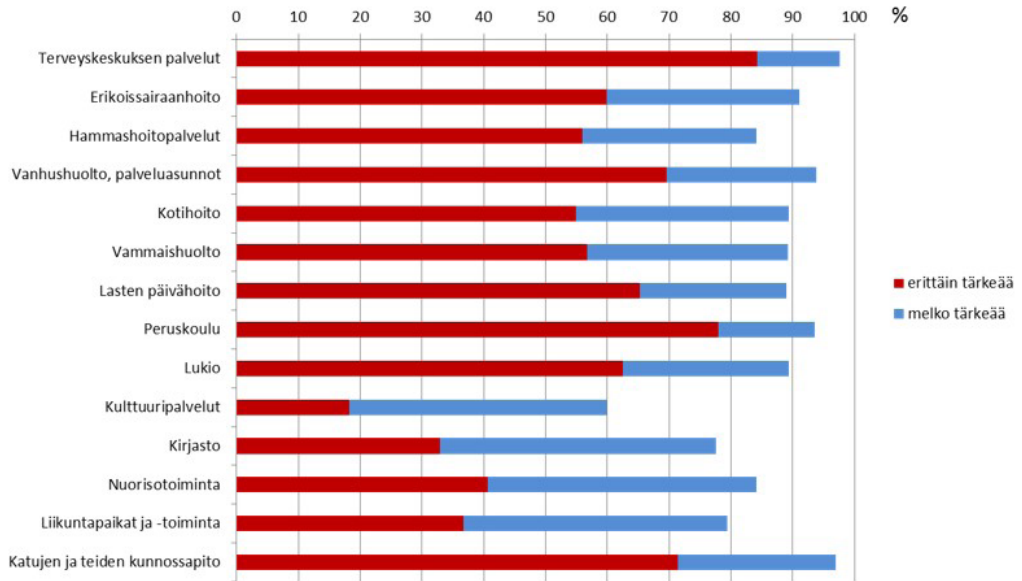
Kysymys 8 kuului: ”Miten usein sinä tai perheesi käytätte seuraavia kuntapalveluita?”. Kuvio osoittaa niiden henkilöiden määrän, jotka ilmoittavat, että he itse tai joku perheenjäsen käyttää kyseisiä palveluita vähintään kerran vuodessa.



Kuvio 5. Asukkaiden käyttämät kuntapalvelut.

Kuten kuviosta näkyy, tiettyjä terveydenhuoltopalveluita (terveyskeskuksen, erikoissairaanhoidon ja hammaslääkärin palveluita) käytetään erittäin ahkerasti. Yli 90 % asukkaista ilmoittaa, että he käyttävät terveyskeskuksen palveluita vähintään kerran vuodessa. Myös kulttuuri-, vapaa-ajan ja liikuntapalveluita (ts. kulttuuripalvelut, kirjasto, nuorisotoiminta ja liikunta) käytettiin ahkerasti. Esimerkiksi yli 30 % ilmoittaa käyttävänsä kaupungin liikuntapalveluita vähintään kerran viikossa. Myös kirjasto on ahkerassa käytössä. Peräti 43 % asukkaista käyttää kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa.

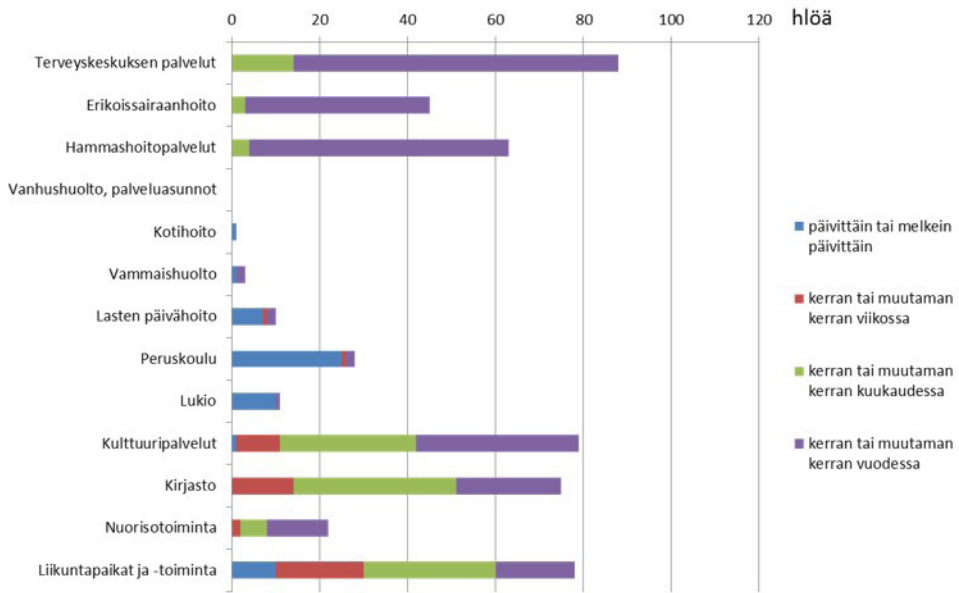
Tiettyjen palvelujen käyttöä harvemmin ei pidä tulkita siten, ettei niitä tarvita. Kattavamman kuvan saamiseksi kokonaisuudesta kysyttiin myös, kuinka tärkeitä eri palvelut ovat asukkaiden mielestä. Näitä vastauksia tarkastelemme lähemmin seuraavassa kappaleessa, kun käsittelemme eri palveluita koskevia muita attribuutteja. Mutta kuten alla olevasta kuviosta nähdään, tärkeysaste ja käyttötiheys eivät aina liity toisiinsa.



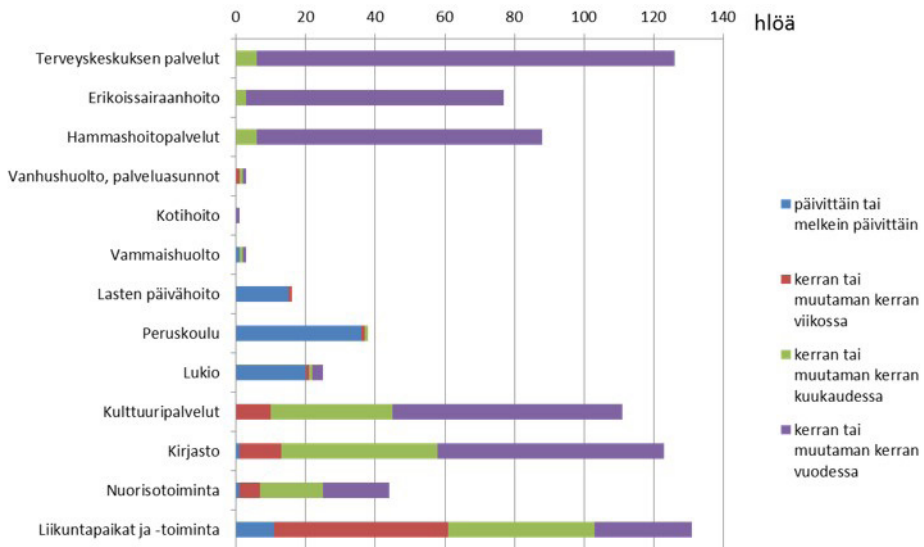
Kuvio 6. Prosentuaalinen osuus asukkaista, jotka pitävät palveluita erittäin tai melko tärkeinä.

Kuten kuvio 6 osoittaa, lähes kaikki palvelut ovat asukkaiden mielestä ainakin melko tärkeitä. Jos tarkastellaan niiden vastanneiden osuutta, joiden mielestä mainitut palvelut ovat erittäin tärkeitä, huomataan, että kulttuuripalvelut, kirjasto, liikunta ja nuorisotoiminta ovat niitä aloja, joita priorisoidaan hieman muita vähemmän. Mielenkiintoinen huomio on se, että erittäin usein käytettyjä palveluita ei kuitenkaan yleensä pidetä tärkeimpinä, kun taas erittäin harvoin tai ei koskaan käytetyt palvelut (esim. kotihoito, vammaishuolto ja vanhushuolto) on kuitenkin priorisoitu erittäin korkealle asukkaiden keskuudessa. Nuorilla on taipumus painottaa enemmän ennen kaikkea hammashoitoa, lasten päivähoitoa, peruskoulua ja nuorisotoimintaa. Jos sain määrin sama koskee myös terveyskeskuksen palveluita ja lukiota. Vanhempi ikäluokka sen sijaan pitää erikoissairaanhoidoa erityisen tärkeänä.

Kuntapalvelujen käyttö luottamushenkilöiden ja työntekijöiden parissa ei juuri eroa siitä, miten asukkaat käyttävät palveluita. Tätä kuvataan kuvioissa 7 ja 8. Kuvioissa näkyy niiden vastanneiden määrä, jotka ovat ilmoittaneet, että he itse tai joku perheenjäsen käyttää kyseistä palvelua.



Kuvio 7. Luottamus henkilöiden käyttämät kuntapalvelut.



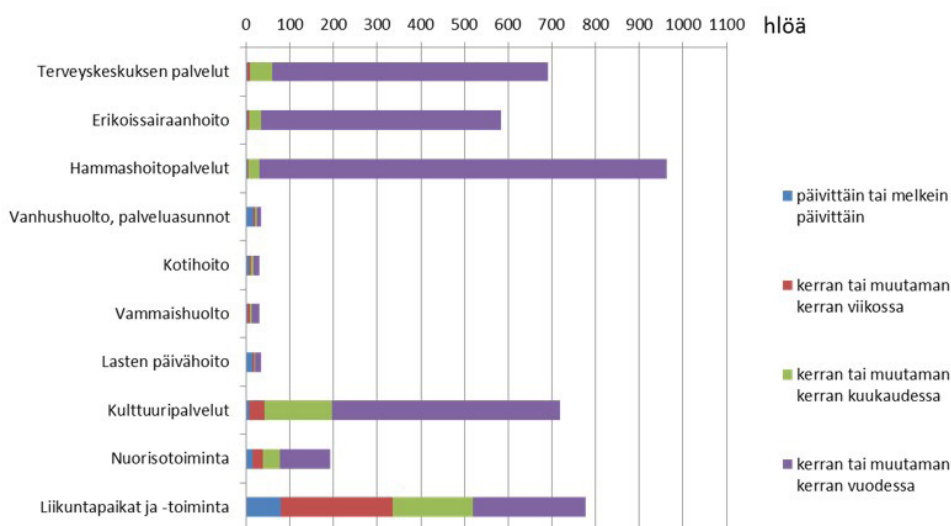
Kuvio 8. Työntekijöiden käyttämät kuntapalvelut.

Yleensä ottaen nämä kolme ryhmää noudattavat samaa mallia. Terveyskeskuksen palvelut, erikoissairaanhoido ja hammashoitto ovat vähintään kerran vuodessa mutta ei päivittäin tai viikoittain käytettyjä palveluita. Kulttuuripalvelut, kirjastopalvelut ja liikuntapalvelut ovat useimmiten käytettyjä palveluita.

2.2 Yksityisten palveluiden käyttö

Monessa tapauksessa asukkailla on mahdollisuus valita toinen palveluntuottaja kuin kunta. Kysymys voi olla yksityisestä yrityksestä tai esimerkiksi yhdistyksestä, joka tarjoaa vastaavia palveluita. Mikäli palvelut ovat maksullisia, niistä kannattaa maksaa asukkaiden mielestä tietyissä tapauksissa, tai kysymys voi olla esim. työterveyshuollosta, jolloin työnantaja vastaa kustannuksista. Kyselylomakkeessa kysyttiin, minkä tyyppisiä palveluita asukkaat ostavat yksityisiltä markkinoilta ja mistä syystä he joskus valitsevat toisen palveluntuottajan kuin kunnan.

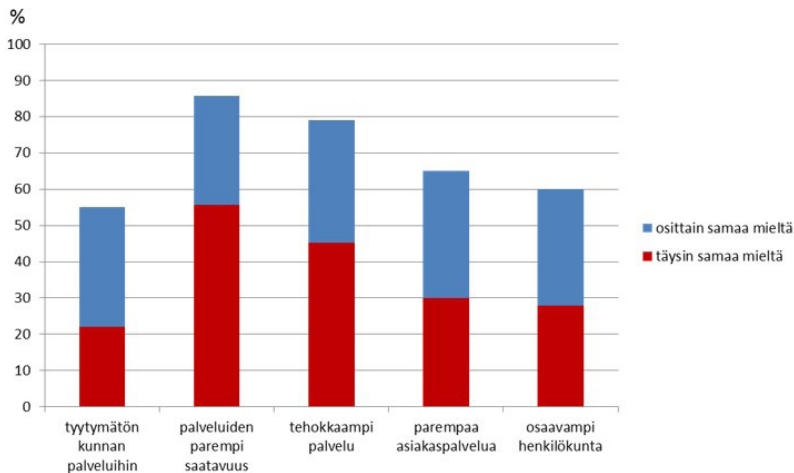
Lomakkeen kysymys 9 kuului ”Miten usein sinä tai perheesi käytätte seuraavia, muita kuin kunnan tuottamia palveluja (esim. yksityisen yrityksen tai yhdistyksen tuottamia)? Alla oleva kuvio osoittaa niiden henkilöiden määrän, jotka vastasivat, että he itse tai joku perheenjäsen käyttää kyseisiä palveluita vähintään kerran vuodessa.



Kuvio 9. Vähintään kerran vuodessa palveluita käyttävien asukkaiden määrä.

Suurelta osin asukkaat ostavat tai käyttävät samoja palveluita yksityisellä puolella kuin kunnallisella puolella. Toisin sanoen kulttuuripalveluja ja terveydenhuoltopalveluja hankitaan usein muulta kuin kunnalliselta palveluntuottajalta. Esimerkiksi reilu neljäsosa asukkaista ilmoittaa, että he itse tai joku perheenjäsen käyttää päivittäin tai ainakin kerran viikossa muita kuin kunnan tuottamia liikuntapalveluita. Peräti 72 % ilmoittaa, että he itse tai joku perheenjäsen käyttää vähintään kerran vuodessa yksityisiä hammaslääkäripalveluita. Samoin 53 % asukkaista kertoo, että he itse tai joku perheenjäsen ostaa vähintään kerran kuukaudessa yksityiseltä tuottajalta samoja palveluita, joita he voisivat saada terveyskeskuksesta. Tulokset osoittavat kuitenkin, että on edelleen epätavallista ostaa lasten päivähoido-, kotihoito-, vammaishuolto- tai vanhushuoltopalveluita yksityiseltä sektorilta. Näillä aloilla on selvästi päätetty turvautua kunnallisiin palveluihin. Osittain tämä johtuu varmasti tarjonnasta, esim. yksityisiä kulttuuripalveluita on paljon tarjolla, kun taas vammaishuollossa tarjonta on huomattavasti pienempi. Huomaamme kuitenkin myöhemmin, että tähän vaikuttaa myös se, kuinka tyytyväisiä kunta-palveluihin ollaan.

Kyselylomakkeessa kysyttiin myös, mistä syystä asukkaat ovat joskus valinneet muun kuin kunnallisen palveluntuottajan. Asukkailta kysyttiin, valitsivatko he toisen palveluntuottajan, koska he olivat tyytymättömiä kunnan palveluihin, koska saatavuus on parempi yksityisellä puolella, koska palvelu on tehokkaampaa yksityisellä puolella, koska asiakaspalvelu on parempaa yksityisellä puolella vai koska henkilökunta on pätevempää yksityisellä puolella. Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa väittämiin sanomalla ovatko he täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä. Vastaajat voivat myös valita vaihtoehdon "en osaa sanoa". Viimeksi mainittua ryhmää ei kuitenkaan huomioitu alla olevia vastausprosentteja laskettaessa.



Kuvio 10. Prosentuaalinen osuus asukkaista jotka osittain tai täysin yhtyvät seuraaviin väittämiin

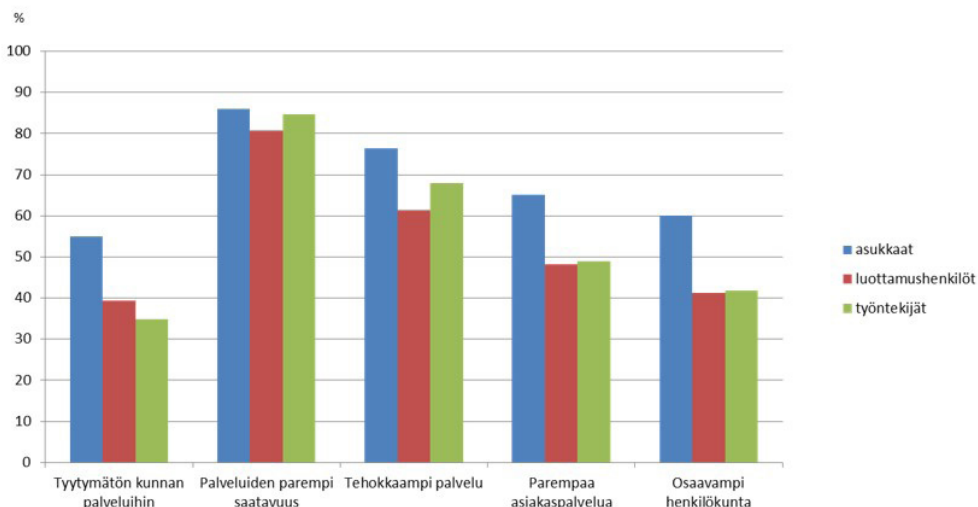
Kuten kuviosta näkyy, tärkein syy muun palveluntuottajan kuin kunnan valintaan on se, että palveluiden katsotaan olevan paremmin saatavilla ja tehokkaampia yksityisellä puolella. Peräti 86 % on samaa mieltä väittämästä, että palvelut ovat paremmin saatavilla yksityisellä puolella. 79 % pitää yksityisen puolen palveluita tehokkaampina. Vaikka 55 % asukkaista ei ole täysin tyytyväisiä kuntapalveluihin, se on kuitenkin vähiten esille tullut syy muiden kuin kunnan tuottamien palveluiden valintaan.

Syytä muiden kuin kunnan tuottamien palveluiden valintaan täytyy tietysti tarkastella myös suhteessa siihen, mitä palveluita yksityisiltä markkinoilta ostetaan. Esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntapalveluiden osalta on selvää, että tarjonta (ts. saatavuus) on yksityisellä puolella suurempi kuin kunnallisella.

Halukkuus yksityisten terveydenhuolto- ja hammaslääkäripalveluiden käyttämiseen nousee selvästi ansiotason myötä, ts. korkeampaan tuloluokkaan kuuluvat käyttävät yksityisiä terveydenhuolto- ja hammaslääkäripalveluita useammin kuin alempaan tuloluokkaan kuuluvat. Sama koskee tietystä määrin yksityistä kotihoitoa ja erikoissairaanhoidoa. Myös vammaishuollon osalta suurituloisemmat käyttävät useammin yksityisiä palveluita, mutta korrelaatio ei ole yhtä vahva. Korkean tulotason kotitaloudet ovat myös selvästi taipuvaisempia käyttämään yksityisiä kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntapalveluita.

2.3 Asukkaat luottamushenkilöihin ja työntekijöihin verrattuna

Asukkaat, luottamushenkilöt ja kaupungin työntekijät käyttävät eri palveluita suhteellisen samalla tavoin. Toisin sanoen luottamushenkilöt käyttäytyvät osapuilleen samalla tavoin kuin muut asukkaat, kun on kysymys siitä, minkä tyyppisiä palveluita muilta toimijoilta kuin kunnalta ostetaan. Periaatteessa luottamushenkilöt ja työntekijät esittävät myös samoja syitä siihen, miksi he joskus valitsevat toisen palveluntuottajan kuin kunnan, ts. parempi saatavuus ja tehokkaampi palvelu. Seuraava kuvio näyttää prosenttiosuudet niiden vastaajien kohdalla, jotka olivat täysin tai osittain samaa mieltä syistä valita muu palveluntuottaja kuin kunta.



Kuvio 11. Asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden syitä toisen palveluntuottajan kuin kunnan palveluiden valintaan.

Ryhmien välillä sitä vastoin on tiettyjä eroja, jotka havaitaan katsottaessa esim. niiden vastaajien osuutta, joka sanoivat olevansa täysin samaa mieltä väittämästä, että he ovat tyytymättömiä kuntapalveluun. Asukkaista 22 % on täysin samaa mieltä tästä väittämästä, kun taas vastaava prosenttiluku luottamushenkilöiden ja työntekijöiden kohdalla on vaan noin 10 %. Samalla tavalla asukkaat valitsevat luottamushenkilöitä ja työntekijöitä useammin yksityiset palvelut siitä syystä, että asiakaspalvelu on parempaa ja henkilökunta pätevämpää kuin kunnallisella puolella.

Tiivistelmä kappaleesta

- Yli 90 % asukkaista käyttää terveyskeskuksen palveluita vähintään kerran vuodessa.
- Noin puolet kotitalouksista käyttää myös erikoissairaanhoidon ja hammashoidon palveluita vähintään kerran vuodessa.
- Ahkerimmin asukkaat käyttävät kulttuuripalveluita, kirjastopalveluita, liikuntapalveluita ja nuorisotoiminnan palveluita. Esimerkiksi lähes 30 % kotitalouksista käyttää liikuntapalveluita vähintään kerran viikossa ja 43 % kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa.
- Lähes kaikki palvelut ovat asukkaiden mielestä vähintään melko tärkeitä. Kun tarkastellaan kyselyssä mainittuja palveluita erittäin tärkeinä pitävien osuutta, huomataan, että kulttuuripalvelut, kirjasto, liikunta ja nuorisotoiminta ovat hiekan muiden vähemmän priorisoitavia aloja.
- Suurelta osin asukkaat ostavat tai käyttävät yksityisellä puolella samoja palveluita kuin kunnallisella puolella. Toisin sanoen kulttuuripalvelut ja terveydenhuolto-palvelut ovat sellaisia aloja, joilla usein käytetään jotain muuta palveluntuottajaa kuin kuntaa.
- Tärkein syy muun palveluntuottajan kuin kunnan valintaan on se, että palveluiden katsotaan olevan paremmin saatavilla ja tehokkaampia yksityisellä puolella.

3. Mielipiteitä nykyisistä kuntapalveluista

Edellisessä kappaleessa käsiteltiin sitä, mitä palveluita asukkaat käyttävät ja kuinka usein he niitä käyttävät. Tässä kappaleessa tarkastellaan lähemmin asukkaiden mielipiteitä kuntapalveluiden laadusta. Kyselytutkimuksella selvitettiin, kuinka tärkeinä vastaajat pitävät palveluita, kuinka tyytyväisiä he ovat niihin, kuinka hyvin palvelut olivat saatavilla, kuinka tehokkaasti niitä hoidetaan ja kuinka pätevältä henkilökunta vaikuttaa. Vastauksia purkaessamme olemme jakaneet palvelut viiteen ryhmään. Kappaleessa 3.1. käsitellään terveydenhuoltopalveluita, joita periaatteessa kaikki asukkaat tarvitsevat suhteellisen säännöllisesti. Tähän ryhmään kuuluvat terveyskeskuspalvelut, erikoissairaanhoido ja hammashoido. Kappaleessa 3.2 käsitellään erityistarpeita omaavien ryhmien terveydenhuoltopalveluita. Tähän kuuluvat vanhushuolto ja palveluasuminen, kotihoido ja vammaispalvelut. Seuraavassa kappaleessa paneudumme tarkemmin palveluihin, jotka koskevat ensi sijassa lapsia ja nuoria. Tähän ryhmään kuuluvat lasten päivähoido, peruskoulu, lukio ja nuorisotoiminta. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan lähemmin kulttuuri- ja liikuntapalveluita. Kappaleessa 3.5. tarkastellaan lopuksi teknisiä palveluita, kuten katujen ja teiden kunnossapitoa.

On syytä huomata, että kysymyksiin vastanneiden määrä poikkeaa joissakin tapauksissa huomattavasti kaikkien vastanneiden määrästä. Hyvin monet ovat valinneet vastausvaihtoehdoksi "en osaa sanoa". Esimerkiksi 1 298 henkilöä on vastannut asukkaiden tyytyväisyyttä vammaishuoltoon kartoittaneeseen kysymykseen, mutta vastaajista 956 on valinnut vaihtoehdon "en osaa sanoa". Tämä kysymys edustaa toki ääripäätä, sillä suurimpaan osaan kysymyksistä on saatu aktiivinen kannanotto 500–1000 vastaajalta. Se että osa vastaajista on jättänyt vastaamatta tiettyihin kysymyksiin tai päätenyt usein vaihtoehtoon "en osaa sanoa", johtuu luultavasti siitä, ettei vastaajilla ole henkilökohtaista kokemusta kyseisistä palveluista. Vastauksia on saatu huomattavasti enemmän suurinta osaa vastaajista koskeviin kysymyksiin. Esimerkiksi terveyskeskuksen palveluista kysyttäessä vain 36 henkilöä on vastannut, ettei osaa sanoa, ja katujen ja teiden kunnossapitoa koskevissa kysymyksissä vastaava luku on 21. Olemme ennen kaikkea kiinnostuneita niiden vastaajien näkemyksistä, joilla on henkilökohtaista kokemusta kyseessä olevista palveluista, ja siksi vastauksen antaneiden määrän vaihtelu ei ole varsinainen ongelma. Vähiten vastauksia keränneisiin kysymyksiinkin on saatu vähintään 300 vastausta, minkä ansiosta uskottavat tilastoanalyysit voidaan tehdä. Vaikeinta tuntui olleen mielipiteen kertominen kotihoidosta ja vammaishuollosta sekä joissakin tapauksissa nuorisotoiminnasta. Koska tekstissä ja kuvioissa olevista prosenttiluvuista on jätetty pois vastaukset "en osaa sanoa", tuloksissa ovat mukana ainoastaan aktiivisesti kantaa ottaneet vastaajat.

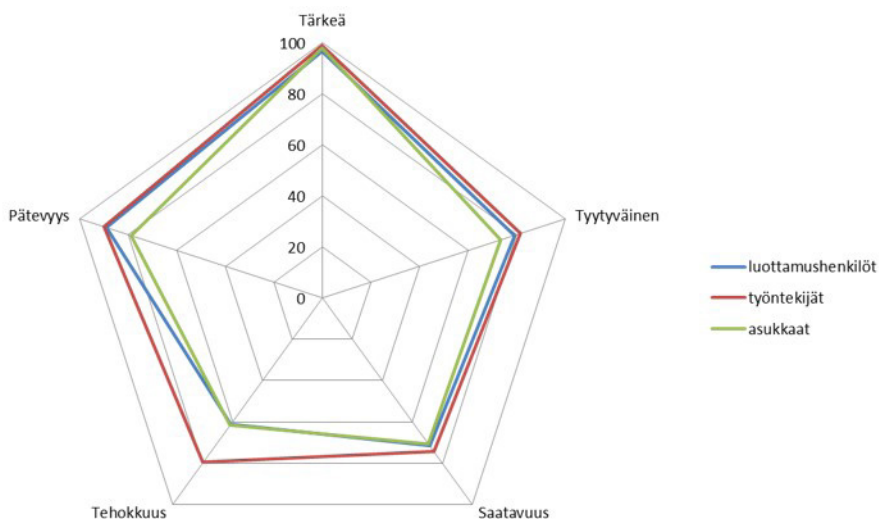
3.1 Terveydenhuoltopalvelut arjessa

Kuten aikaisemmista tuloksista kävi ilmi, terveyskeskuksen, erikoissairaanhoidon ja hammashoidon palvelut ovat sellaisia palvelumuotoja, joiden kanssa lähes kaikki ovat olleet tekemisissä jossakin vaiheessa. Palveluiden päivittäisiä käyttäjiä sen sijaan on vähän.

Tutkimuksessa kysyttiin, kuinka tärkeitä nämä palvelut ovat, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat saamaansa palveluun, kuinka hyvin palvelut ovat saatavilla, kuinka tehokkaasti palvelut hoidetaan ja kuinka pätevänä henkilökuntaa pidetään. Edempänä olevissa kuvioissa kaikista vastauksista on esitetty yhteenveto. Samaan kuvioon on yhdistetty myös luottamushenkilöiltä ja työntekijöiltä saadut vastaukset (erivärisillä viivoilla). Eriväriset viivat osoittavat, kuinka suuri prosenttiosuus kyselyyn vastanneista on täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä. Esimerkiksi jos työntekijöiden vastauksia kuvaava viiva on 80:n kohdalla tyytyväisyyttä kuvaavan ak-

selin suunnassa, se tarkoittaa, että 80 % työntekijöistä on täysin tai melko tyytyväisiä kyseessä olevaan palveluun.

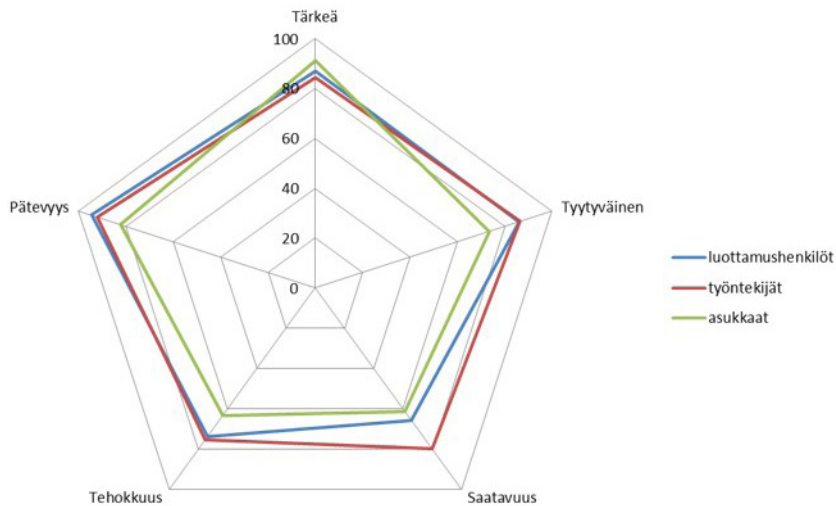
Kuviossa 12 kuvataan näkemyksiä terveyskeskuksen palveluista. Siitä voidaan nähdä, että kaikkien vastanneiden mielestä kyseessä on tärkeä palvelu. Vastausten mukaan asukkaat pitävät terveyskeskuksen palveluita kaikista tärkeimpinä. Asukkaista 84 % katsoo terveyskeskuksen palveluiden olevan erittäin tärkeitä ja 13 % pitää niitä melko tärkeinä. 74 % asukkaista sanoo olevansa täysin tai melko tyytyväinen terveyskeskuksen palveluihin. Asukkaista 16 % on erittäin tyytyväisiä ja 58 % melko tyytyväisiä. Noin 80 % asukkaista on sitä mieltä, että palvelut ovat hyvin saatavilla ja henkilöstö pätevää. Kritiikkiä herättää eniten tehokkuus. 60 %:n mielestä palvelut hoidetaan melko tehokkaasti tai erittäin tehokkaasti. Heistä 9 % on sitä mieltä, että palvelut hoidetaan erittäin tehokkaasti ja 53 % melko tehokkaasti.



Kuvio 12. Terveyskeskuksen palvelut

Asukkaiden ja luottamushenkilöiden näkemykset tehokkuudesta eroavat melko selvästi työntekijöiden näkemyksistä. Kun työntekijöistä 80 % on sitä mieltä, että terveyskeskusta hoidetaan tehokkaasti, ainoastaan 60 % asukkaista ja luottamushenkilöistä on samaa mieltä. Eroja näkyy myös henkilökunnan pätevyden arvioinnissa. Sen suhteen asukkaat ovat jonkin verran kriittisempiä kuin työntekijät ja luottamushenkilöt. Asukkaista 80 % on sitä mieltä, että henkilöstö on melko pätevää tai erittäin pätevää, kun vastaava luku luottamushenkilöiden ja työntekijöiden parissa on vain noin 90 %.

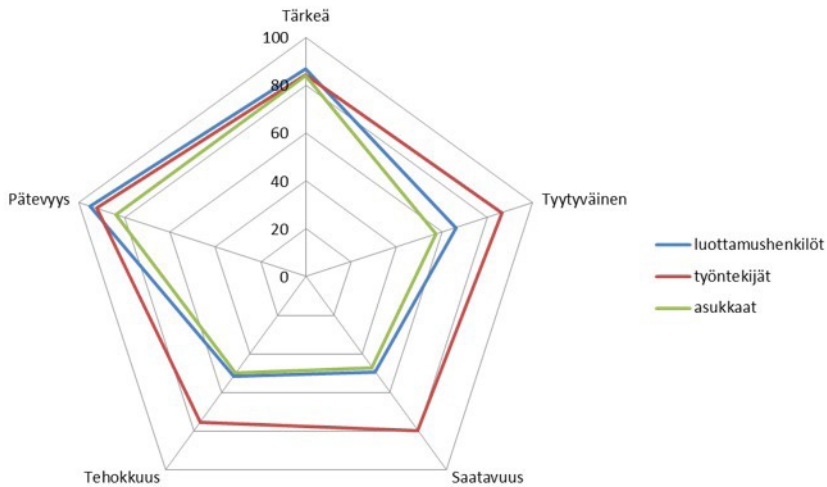
Näkemykset erikoissairaanhoidosta noudattavat suurin piirtein samaa mallia kuin näkemykset terveyskeskuksen palveluista. Myös erikoissairaanhoidon palveluita pidetään tärkeinä, vaikka sitä ei priorisoidakaan yhtä korkealle kuin terveyskeskuksen palveluita. Kuviossa 13 voimme havaita, että suurimmat heikkoudet erikoissairaanhoidossa koskevat sen saatavuutta ja tehokkuutta.



Kuvio 13. Erikoissairaanhoido

Suurin ero näkyy saatavuuden kohdalla, ja tässä näkemykset eroavat toisistaan myös työntekijöiden ja luottamushenkilöiden kesken. Asukkaiden arviot ovat vähemmän myönteisiä, paitsi silloin, kun arvioidaan palvelun tärkeyttä. Asukkaista vain 60 % on sitä mieltä, että erikoissairaanhoidoa hoidetaan tehokkaasti ja että palvelujen saatavuus on hyvä. Luottamushenkilöillä ja työntekijöillä on yleisesti hieman myönteisempi kuva tilanteesta kuin asukkailla. Tarkkaa tietoa ei ole saatavilla siitä, mihin asukkaat ovat tyytymättömiä tehokkuuden ja saatavuuden suhteen, mutta voidaan tietenkin uumoilla, että kyseessä ovat pitkät jonot ja vaikeus saada juuri tarvittavaa hoitoa.

Hammashoitoa koskevissa vastauksissa on tiettyjä poikkeamia, kun niitä verrataan terveyskeskuksen palveluista ja erikoissairaanhoidon palveluista annettuihin vastauksiin. Kaikki kolme ryhmää ovat sitä mieltä, että kyseessä on tärkeä palvelu. Mutta arviot poikkeavat toisistaan, mitä tulee tyytyväisyyteen, saatavuuteen ja tehokkuuteen. Tässä tapauksessa erityisesti työntekijöiden näkemykset poikkeavat muista. Heistä noin 80 % on sitä mieltä, että hammaslääkärin palvelut hoidetaan tehokkaasti, ne ovat hyvin saatavilla ja niihin ollaan tyytyväisiä. Vastaavat prosenttiosuudet luottamushenkilöiden ja asukkaiden parissa ovat 50–60 %.



Kuvio 14. Hammashoito

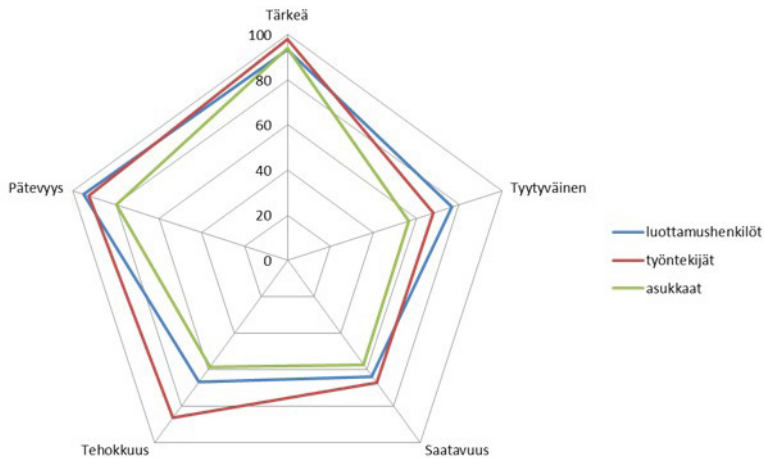
Sairaanhoidopalveluista, joita suurin osa asukkaista käyttää vähintään kerran vuodessa, hammashoito saa eniten kritiikkiä. Monet asukkaat ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun, ja monissa tapauksissa tyytymättömyys johtuu siitä, että hammashoidon palveluita on vaikea saada ja että järjestelmä koetaan tehottomaksi. Henkilöstön pätevyys ei vaikuta olevan ongelma. Yhteenvetona voidaan todeta, että asukkaat kokevat nämä palvelut erittäin tärkeiksi ja että he ovat suhteellisen tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kritiikkiä ei kohdisteta työn suorittajiin, vaan pikemminkin järjestelmään, jota pidetään tehottomana, minkä seurauksena palvelut eivät aina ole saatavissa asukkaiden toiveiden mukaan.

3.2 Terveydenhuoltopalvelut erityistarpeita omaaville

Tässä kappaleessa käsitellään terveydenhuoltopalveluita, joiden kohderyhmä on pieni. Kyseessä on siis vanhushuolto, kotihoito ja vammaishuolto. Näitä palveluita tarvitsee vain pieni osa asukkaista. Mutta näitä palveluita käyttävä ryhmä tarvitsee niitä hyvin usein, ja heidän kohdallaan on kysymys arkipäivän sujumisesta.

Koska näistä palveluista ei kovin monella ole henkilökohtaista kokemusta, vastaajien onkin ollut vaikea kertoa, kuinka hyvin palvelut toimivat. Se sijaan suuri enemmistö on yhtä mieltä siitä, että kyseessä ovat tärkeät palvelut, joita on syytä olla tarjolla riippumatta siitä, käyttäkö niitä itse vai ei.

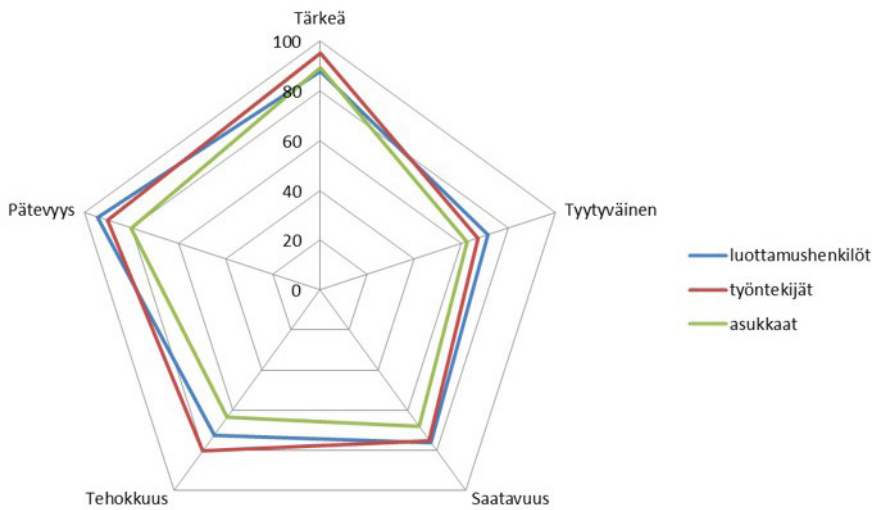
Kuviossa 15 näkyvät mielipiteet vanhushuollosta ja palveluasumisesta. Kaikki kolme ryhmää ovat yhtä mieltä palveluiden tärkeydestä, mutta muilta osin näkemykset poikkeavat hieman toisistaan.



Kuvio 15. Vahnushuolto ja palveluasuminen

Asukkaat ovat melko kriittisiä palvelujen hoitamistapaan. Suurimmat näkemuserot asukkaiden ja työntekijöiden välillä liittyvät tehokkuuteen. Asukkaista noin 60 % on sitä mieltä, että palvelut hoidetaan tehokkaasti. Työntekijöistä tätä mieltä on lähes 90 %. Kiinnostava havainto on, että lähes 80 % luottamushenkilöistä on melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä tapaan, jolla vanhushuolto on hoidettu, vaikka tästä ryhmästä vain 60 %:n mielestä palvelut on hoidettu tehokkaasti ja niiden saatavuus on hyvä. Myös henkilöstön pätevyyden suhteen asukkaat vaikuttavat jonkin verran kriittisemmiltä kuin kaksi muuta ryhmää. Mutta tässäkin, kuten muilla palvelusektoreilla, pätevyys ei ole suurin ongelma. Sen sijaan tehokkuus ja saatavuus aiheuttavat tyytymättömyyttä.

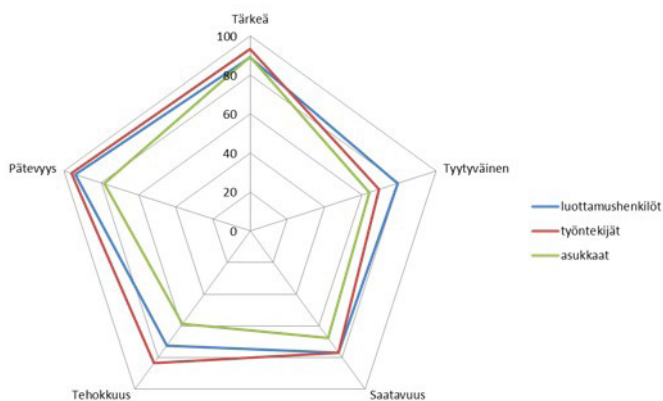
Myös kotihoidon palveluita pidetään erittäin tärkeinä, ja tässä kuten aiemmissakin tapauksissa on havaittavissa, että erityisesti asukkaiden ryhmässä palveluiden tehokas hoitaminen, niiden saatavuus ja asukkaiden tyytyväisyys kytkeytyvät tiiviisti yhteen.



Kuvio 16. Kotihoito

Runsaat 60 % asukkaista on erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä kotihoidon palveluihin, lisäksi heidän mielestään palvelut ovat saatavilla ja ne hoidetaan tehokkaasti. Tämä toki tarkoittaa, että enemmistö on tyytyväinen, mutta toisaalta tyytymättömien määrä on kuitenkin huomattava. Luottamushenkilöt ja työntekijät ovat jälleen kerran jonkin verran myönteisempiä kuin asukkaat.

Vammaispalveluja koskevat näkemykset ovat samansuuntaisia kuin muista terveydenhuolto- palveluista annetut arviot. Kaikki ryhmät ovat yhtä mieltä siitä, että kyseessä on erittäin tärkeä palvelu, mutta myös tällä sektorilla on asioita, jotka voitaisiin hoitaa paremmin.

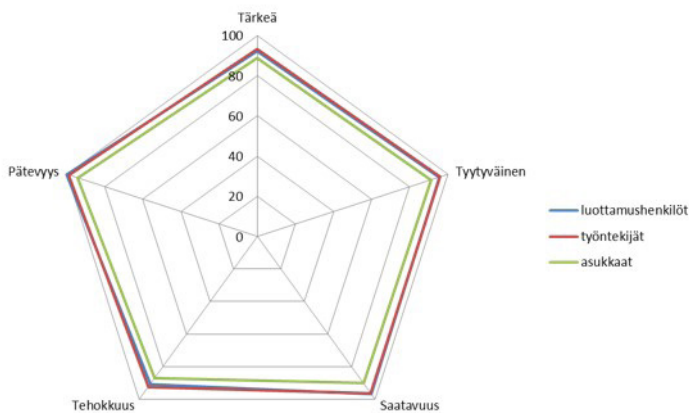


Kuvio 17. Vammaispalvelut

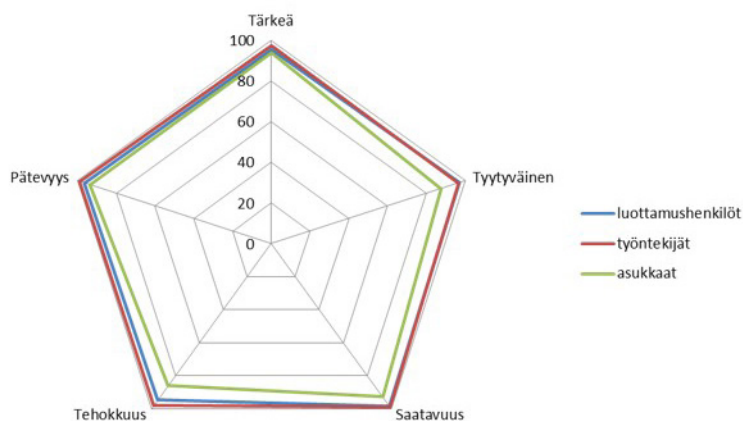
Jälleen kerran tehokkuus saa eniten kritiikkiä. Asukkaista 40 %:n mielestä palvelut voitaisiin hoitaa tehokkaammin. Noin 35 % on sitä mieltä, että vammaispalvelut ovat liian vaikeasti saatavilla. Henkilöstön pätevyyttä arvioitaessa näkyy tiettyjä eroja asukkaiden ja toisaalta luottamushenkilöiden ja työntekijöiden ryhmän välillä. 80 % asukkaista pitää henkilökuntaa melko pätevänä tai erittäin pätevänä, kun vastaava luku luottamushenkilöiden ja työntekijöiden joukossa on 10 prosenttiyksikköä korkeampi.

3.3 Lapset ja nuoret

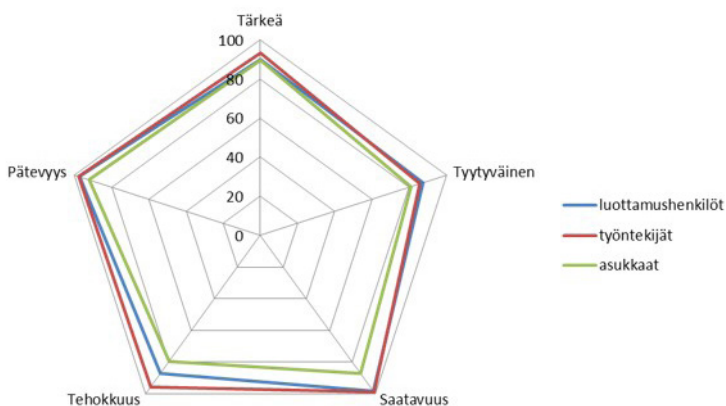
Terveystalopalveluista siirrymme nyt käsittelemään nimenomaan lapsia ja nuoria sekä heidän perheitään koskevia palveluita. Kyseessä ovat lasten päivähoito, koulu ja nuorisotoiminta. Tulokset esitetään samanlaisena tutkadiagrammikuviona kuin aikaisemminkin, ja on mielenkiintoista havaita, että vastaukset muuttuvat aivan toisenlaisiksi, kun siirrytään hieman toiselle sektorille. Kuviossa 18 esitetään näkemykset lasten päivähoitosta, kuviossa 19 on peruskouluun liittyvät vastaukset ja kuviossa 20 lukiota koskevat arviot.



Kuvio 18. Lasten päivähoito



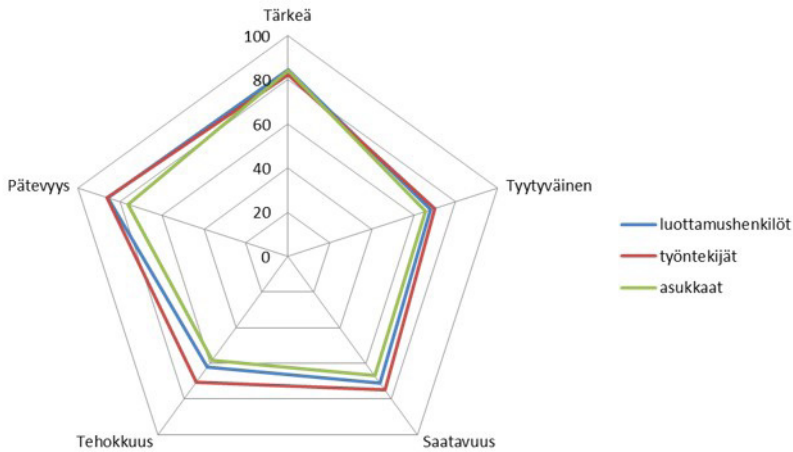
Kuvio 19. Peruskoulu



Kuvio 20. Lukio

Ensinnäkin voidaan havaita, että asukkaat, päätöksentekijät ja virkamiehet ovat hyvin tyytyväisiä tapaan, jolla lasten päivähoitoa ja kouluja kaupungissa hoidetaan. Erityisesti päivähoitosta ja peruskoulusta ei tunnu olevan paljon valittamista. Asukkaiden mielestä kyseessä ovat tärkeät asiat. Palvelut hoidetaan tehokkaasti, henkilökunta on taitavaa ja palvelut ovat hyvin saatavilla, minkä ansiosta kaikki ovat tyytyväisiä.

Myös lukiokoulutukseen ollaan yleisesti tyytyväisiä. Mutta tässä asukkaiden näkemykset poikkeavat jonkin verran luottamushenkilöiden ja työntekijöiden kannasta tehokkuuden ja saatavuuden osalta. Lukiokysymys on ollut paljon esillä viime vuoden aikana, ja tulos saattaa heijastaa suomenkielisen lukion sijoituspaikasta käytyä keskustelua. Myös kieliryhmien välillä on eroja, joista käy ilmi, että suomenkieliset eivät ole aivan yhtä tyytyväisiä kuin ruotsinkieliset. Raportissa aiemmin käsitellyjä palveluita kaikki ryhmät pitävät erittäin tärkeinä, mutta nuorisotoiminnan kohdalla on näkyvissä tiettyjä eroja. Edelleen kuitenkin 80 % on sitä mieltä, että kyseessä on melko tärkeä tai erittäin tärkeä palvelu.



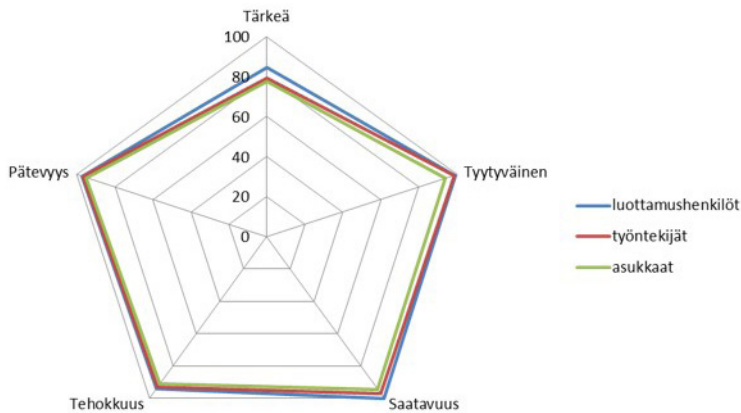
Kuvio 21. Nuorisotoiminta

Asukkaista 40 % on sitä mieltä, että nuorisotoiminta voitaisiin järjestää tehokkaammin, ja 35 %:n mielestä palvelut eivät ole tarpeeksi hyvin saatavilla. Tämä näkyy tyytyväisyyden kartoituksessa. Vajaat 60 % kertoi olevansa melko tyytyväisiä tai täysin tyytyväisiä.

3.4 Kulttuuri- ja liikuntapalvelut

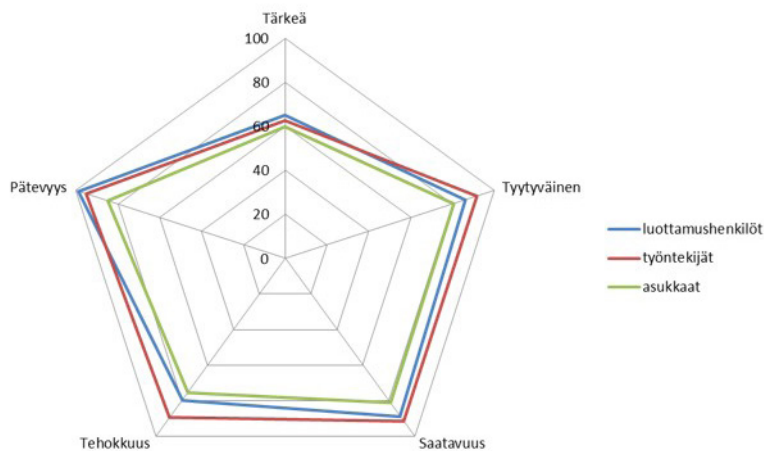
Kulttuuri- ja liikuntapalveluihin kuuluvat palvelut, joita ihmiset käyttävät runsaasti vapaa-aikanaan ja virkistystarkoituksessa ts. kirjastopalvelut, kulttuuripalvelut ja urheilutoiminta. Tämä käy selvästi ilmi siitä, kuinka usein asukkaat käyttävät tämän tyyppisiä palveluita ja kuinka tärkeinä he niitä pitävät. Kuten aikaisemminkin on mainittu, suuri osa asukkaista käyttää näitä palveluita ainakin kerran viikossa, ja kaikista kunnan tarjoamista palveluista nämä palvelut ovat eniten käytettyjä. Enemmistön mielestä kyseessä ovat tärkeät palvelut, mutta terveydenhuoltopalveluihin verrattuna kulttuuri- ja liikuntapalvelut priorisoidaan kuitenkin alemmaksi.

Näkemykset kirjastopalveluista on kuvattu kuviossa 22. Kaikista kyselyssä mainituista palveluista kirjastopalvelut saavat parhaat arvosanat. Sekä kunnan asukkaat, luottamushenkilöt että työntekijät ovat sitä mieltä, että kirjastotoimi on hoidettu tehokkaasti, henkilökunta on pätevää ja palvelut ovat hyvin saatavilla, minkä ansiosta tyytyväisyys palveluihin on lähes 100 %. Vaikka kirjastopalveluita ei pidetä yhtä tärkeinä kuin terveydenhuoltopalveluita, silti noin 80 % on sitä mieltä, että palvelu on melko tärkeä tai erittäin tärkeä.



Kuvio 22. Kirjasto

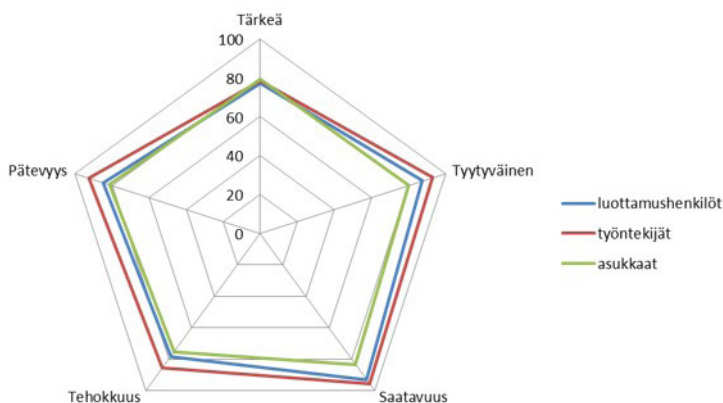
Kaikista kunnan tarjoamista palveluista vastaajat pitävät kulttuuripalveluita vähiten tärkeinä. Se näkyy erityisesti niiden vastaajien osuudesta, jotka ovat ilmoittaneet, että kulttuuripalvelut eivät ole ainoastaan melko tärkeitä vaan hyvin tärkeitä. Asukkaista 18 %:n mielestä kulttuuripalvelut ovat hyvin tärkeitä ja 42 %:n mielestä melko tärkeitä.



Kuvio 23. Kulttuuripalvelut

Lisäksi kuvio 23 voidaan havaita, että asukkaiden suhtautuminen on jonkin verran luottamusmiehiä ja virkamiehiä kielteisempi. Asukkaista 10 % on sitä mieltä, että kulttuuripalvelut hoidetaan erittäin tehokkaasti, ja 65 %:n mielestä ne hoidetaan melko tehokkaasti.

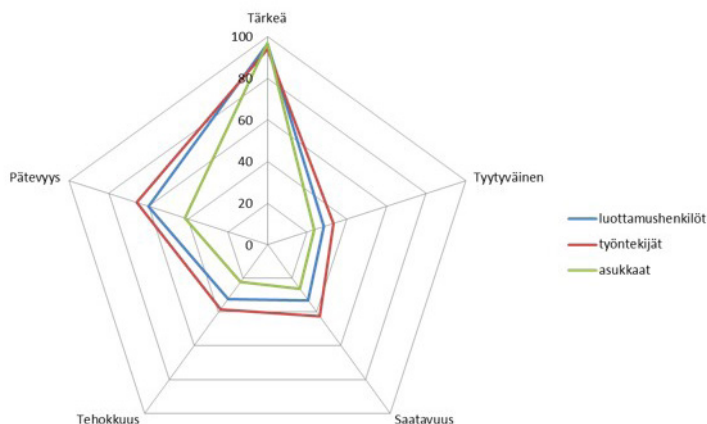
Asukkaista 37 % pitää liikuntapalveluita erittäin tärkeinä palveluina, minkä lisäksi 26 %:n mielestä ne ovat melko tärkeitä palveluita. Kyseessä on palvelumuoto, jota asukkaat käyttävät usein, ja jonka saatavuuteen suurin osa on tyytyväinen. Asukkaista 16 % on erittäin tyytyväisiä ja 64 % melko tyytyväisiä liikuntapalveluihin.



Kuvio 24. Liikuntapalvelut

3.5 Katujen ja teiden kunnossapito

Aikaisemmin käsitellyistä palveluista voimme todeta asukkaiden olevan suurimmaksi osaksi niihin suhteellisen tyytyväisiä. Kun kyseessä on katujen ja teiden kunnossapito, tilanne muuttuu täysin. Näihin palveluihin asiakkaat ovat nimittäin laajasti tyytymättömiä, ja vaikka luottamushenkilöt ja työntekijät suhtautuvat asiaan hieman myönteisemmin, heidänkin joukossaan on hyvin selkeää tyytymättömyyttä.



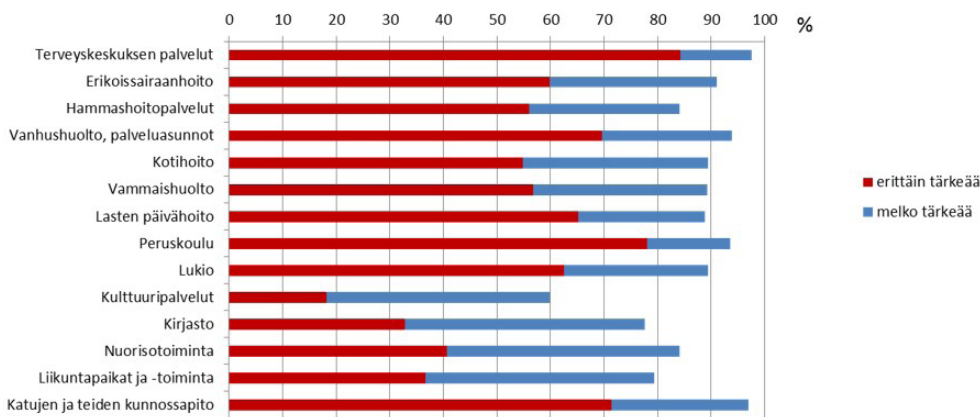
Kuvio 25. Katujen ja teiden kunnossapito.

Asukkaista 71 % pitää katujen ja teiden kunnossapitoa erittäin tärkeänä ja 26 % melko tärkeänä. Mutta asukkaista vain 3 % on sitä mieltä, että kunnossapito hoidetaan erittäin hyvin. 21 % myöntyy sanomaan, että kunnossapito hoidetaan melko hyvin. Asukkaista 22 %:n mielestä palvelu hoidetaan melko tehokkaasti tai erittäin tehokkaasti. Vaikka työntekijät eivät ole yhtä kriittisiä, heistäkin ainoastaan 38 % on sitä mieltä, että työ hoidetaan melko hyvin tai erittäin hyvin. Tyytymättömyys katujen ja teiden kunnossapitoon näkyy myös selvästi asukkaiden

muissa kommenteissa. Monet valittavat teiden hoidosta ja ovat sitä mieltä, että kaupungin olisi panostettava siihen enemmän.

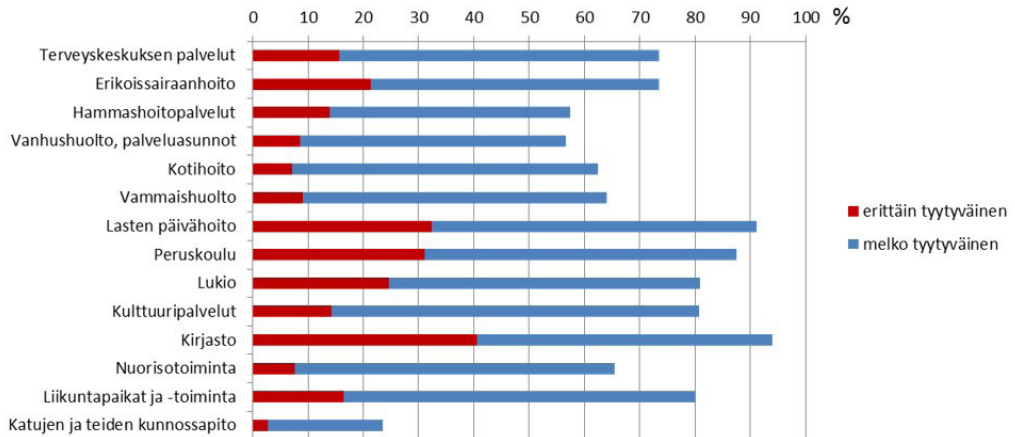
3.6 Yhteenveto kunnan asukkaiden mielipiteistä

Asukkaiden kuntapalveluita koskevista mielipiteistä voidaan tehdä yhteenveto viidellä tutkittulla osa-alueella; tärkeys, tyytyväisyys, saatavuus, tehokkuus ja pätevyys. Tulokset on esitetty alla olevissa kuvioissa. Niissä näkyy prosentteina, kuinka suuri osuus asukkaista on täysin tai osittain samaa mieltä esitetyn väitteen kanssa. Kuten edellisissäkin kohdissa, olemme poistaneet vastaajien määrästä ne, jotka eivät ole halunneet tai voineet ottaa kantaa asiaan.



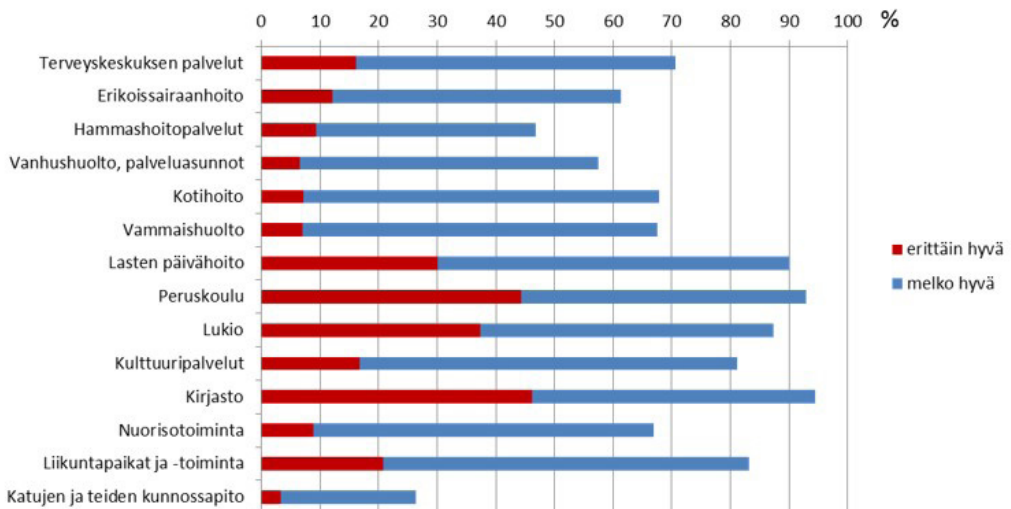
Kuvio 26. Asukkaiden mielipiteet palveluiden tärkeydestä.

Asukkaat ovat periaatteessa sitä mieltä, että kaikki kunnan tarjoamat palvelut ovat tärkeitä, mutta palveluiden tärkeänä pitämisen asteessa on tiettyjä eroja. Tulosten perusteella voimme havaita, että asukkaat pitävät terveyskeskuksen palveluita ja peruskoulua kaikkein tärkeimpinä palveluina. Yleisesti asukkaat pitävät sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita tärkeämpinä kuin kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluita. Luottamushenkilöt ja työntekijät ovat enimmäkseen asukkaiden kanssa suurin piirtein samaa mieltä eri palveluiden tärkeydestä. Mutta yhdessä asiassa näkyy melko selvä ero, nimittäin erikoissairaanhoidossa. Asukkaista 60 % pitää erikoissairaanhoidoa erittäin tärkeänä kunnallisena palveluna, mutta luottamushenkilöistä vain 37 % ja työntekijöistä 51 % on samaa mieltä. Tiettyjä näkemuseroja on myös kotihoiton suhteen. Erityisesti työntekijät korostavat kotihoiton merkitystä. Heistä 75 % pitää sitä hyvin tärkeänä. Vastaava prosenttiosuus asukkaista on 55 %. Erot kuitenkin tasoittuvat, kun mukaan otetaan myös vastaajat, joiden mielestä kotihoito on melko tärkeää.



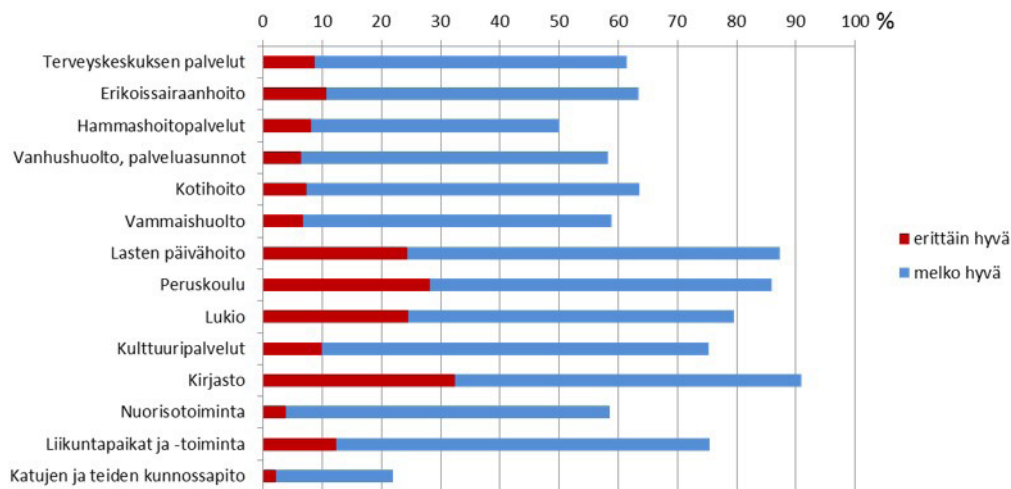
Kuvio 27. Asukkaiden tyytyväisyys palveluihin.

Lyhyenä yhteenvetona voidaan todeta, että asukkaat ovat melko tyytyväisiä suurimpaan osaan palveluista, mutta vain muutamaan palveluun ollaan erittäin tyytyväisiä. Kirjastopalveluihin asukkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä. Lasten päivähoidon ja kouluihin ollaan myös yleisesti tyytyväisiä. Kaikkein eniten kritiikkiä sai katujen ja teiden kunnossapito, mutta myös erilaiset terveydenhuoltopalvelut saivat osakseen jonkin verran kritiikkiä. Luottamushenkilöt ja työntekijät tuntuvat olevan jonkin verran asukkaita tyytyväisempiä, mutta suurimmassa osassa tapauksista erot eivät ole kovin suuria. Hammashoidon sektorilla on näkyvissä selkeitä eroja. Asukkaat eivät ole yhtä tyytyväisiä hammashoitoon kuin luottamushenkilöt. Asukkaista 14 % on erittäin tyytyväisiä hammashoitoon. Vastaava luku luottamushenkilöiden parissa on 27 %.



Kuvio 28. Asukkaiden mielipiteet palvelujan saatavuudesta.

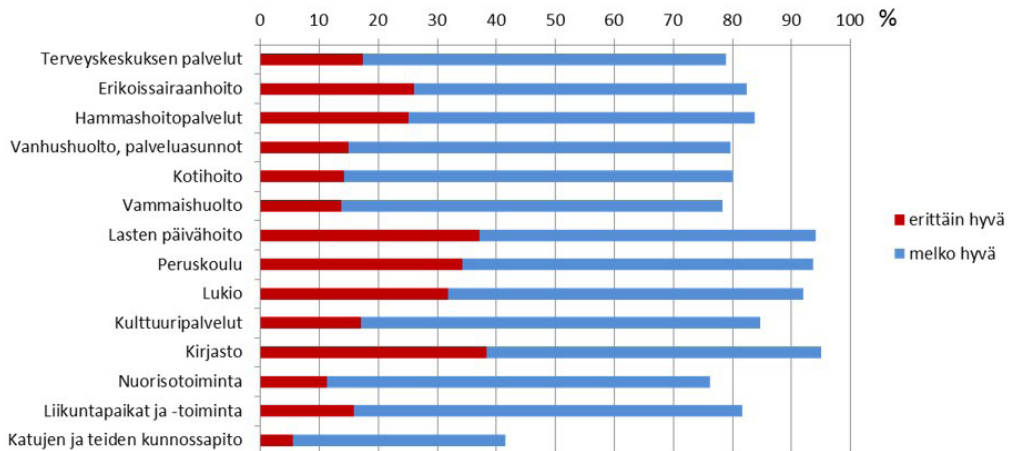
Mitä eri palveluiden saatavuuteen tulee, asukkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä lasten päivähoitoon, peruskouluun, lukioon ja kirjastoon. Jälleen kerran katujen ja teiden kunnossapito saa eniten kritiikkiä. Mutta myöskään hammashoidon, vanhushuollon, kotihoidon ja vammaispalveluiden saatavuutta ei pidetä hyvänä. Ylipäänsä saatavuus ja tehokkuus ovat saaneet eniten kritiikkiä, ja niitä on myös kommentoitu ahkerasti muissa kommenteissa. Kommenteissa tuotiin esiin muun muassa, että asukkaiden mielestä kunnan hallintoa pitäisi tarkistaa ja siinä olisi parantamisen varaa. Näkemyksiä tehokkuudesta kuvataan tarkemmin seuraavassa kuviossa.



Kuvio 29. Asukkaiden mielipiteet palveluiden tehokkuudesta.

Kuten olemme jo aikaisemmin todenneet, katujen ja teiden kunnossapito on saanut paljon kritiikkiä, kuten myös tehokkuus. Asukkaiden mielestä tehokkaimmin hoidetaan lasten päivähoitoa, peruskoulua, lukiota ja kirjastoa. Erot asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden välillä eivät ole kovin suuria, mutta vastauksissa näkyy selkeä suuntaus, jonka mukaan työntekijät pitävät palveluiden hoitoa tehokkaimpana, asukkaat ovat tehokkuuden suhteen kaikkein kriittisimpiä ja luottamushenkilöiden suhtautuminen asettuu näiden kahden näkemyksen välille. Suuntaus on syytä panna merkille, mutta se ei kuitenkaan ole niin suuri, että huoleen olisi syytä. On luonnollista, että hallintoon paremmin perehtyneet ja päätösten toimeenpanijat ovat haluttomampia kritisoimaan tehokkuutta.

Kuviossa 30 esitetään asukkaiden näkemykset henkilöstön pätevyydestä. Suurempaa syytä kritiikkiin ei vaikuta olevan. Ainoa voimakkaasti kritisoitu osa-alue on katujen ja teiden kunnossapito. Muilta osin asukkaat ovat melko tyytyväisiä.



Kuvio 30. Asukkaiden mielipiteet henkilökunnan pätevydestä.

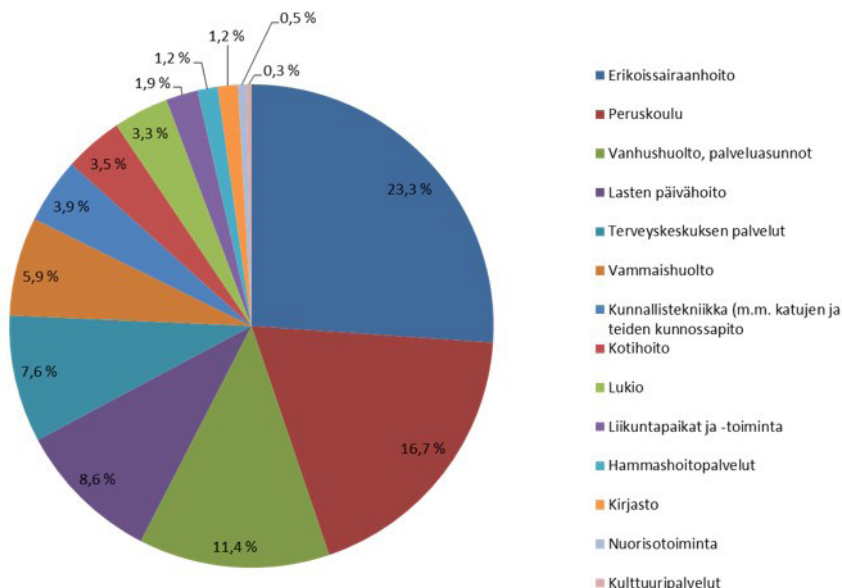
Merkillepantava seikka on se, että asukkaat kritisoivat ensi sijassa palveluiden tehokkuutta ja/tai saatavuutta, mutta ovat harvoin sitä mieltä, että henkilöstön pätevydessä olisi yhtä suuria puutteita. Tämä luultavasti johtuu siitä, että kun asukkaat lopulta onnistuvat saamaan tiettyä palvelua, he ovat siihen suhteellisen tyytyväisiä. Ongelma tuntuukin olevan siinä, että palvelua yleensä saadaan, ja tämä onkin se osa palveluketjua, jota asukkaiden mielestä pitäisi parantaa ja tehostaa.

Tiivistelmä kappaleesta

- Periaatteessa asukkaiden mielestä kaikki kunnan tarjoamat palvelut ovat vähintään melko tärkeitä, mutta tiettyjä eroja on siinä, miten tärkeinä niitä pidetään. Tulosten perusteella voimme todeta, että kuntalaisten mielestä terveyskeskuksen palvelut ja peruskoulu ovat kunnan tärkeimmät palvelut.
- Asukkaat pitävät yleisesti sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita tärkeämpinä kuin kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluita.
- Asukkaat vaikuttavat olevan melko tyytyväisiä suurimpaan osaan palveluista, mutta erittäin tyytyväisiä vain muutamaankin palveluun.
- Kirjastopalveluihin asukkaat ovat kaikkein tyytyväisimpiä. Yleisesti ollaan myös tyytyväisiä lasten päivähoitoon ja kouluihin.
- Eniten kritiikkiä saa katujen ja teiden kunnossapito, mutta myös erilaiset terveydenhuoltopalvelut saavat osakseen jonkin verran kritiikkiä.
- Palveluista parhaiten saatavilla olevina asukkaat pitävät lasten päivähoitoa, peruskoulua, lukiota ja kirjastoa. Katujen ja teiden kunnossapito saa eniten kritiikkiä. Myös hammashoito, vanhushuolto, kotihoito ja vammaispalvelut nähdään huonommin saatavilla olevina palveluina.
- Yleisesti palveluiden tehokkuus ja saatavuus saavat eniten kritiikkiä, kun taas henkilökunnan pätevydestä asukkaat valittavat harvemmin.

4. Kuntapalvelujen kehittäminen tulevaisuudessa

Pietarsaaren kaupunki on arvioinut, että rakenteellisia muutoksia on välttämätöntä toteuttaa palvelutarpeeseen vastaamiseksi paremmin, mutta myös talouden saamiseksi tasapainoon. Sen vuoksi kaupunki haluaa käyttää tätä kyselyä myös foorumina, jolla kansalaiset voivat esittää mielipiteitään ja kertoa odotuksistaan kaupunkia kohtaan. Asukkailta kysyttiin, mihin kunnan pitäisi heidän mielestään panostaa enemmän tulevaisuudessa, mihin vähemmän ja miten kunnan toiminta pitäisi järjestää tulevaisuudessa. Enemmän tai vähemmän panostaminen on tietysti kysymys, jota tulee tarkastella suhteessa nykyiseen panostustasoon. Kuviossa 31 näkyy, kuinka suuri osuus budjetista kullekin palvelusektorille kohdistuu.



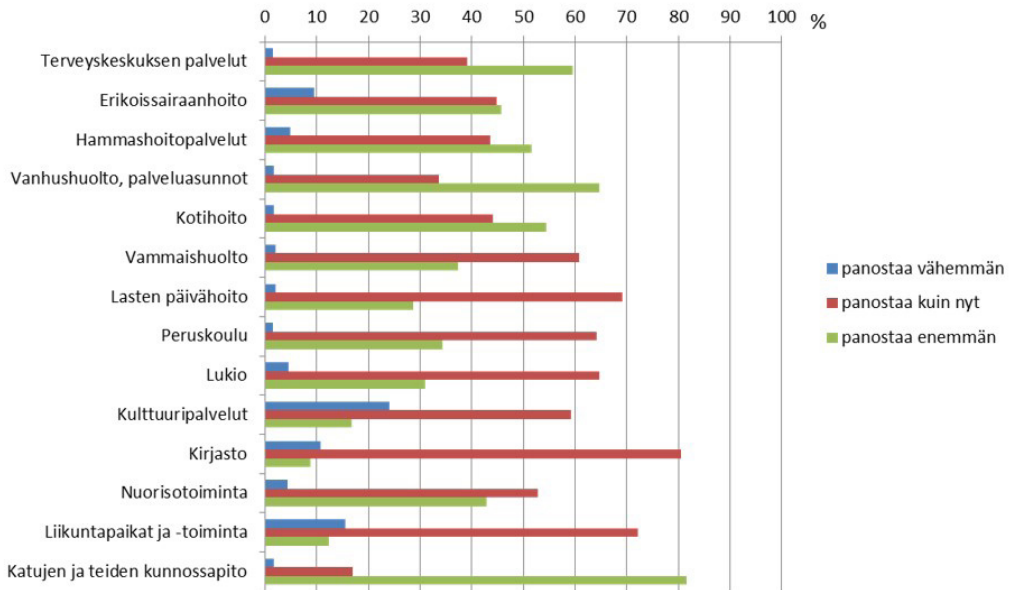
Kuvio 31. Kuntavarojen nykyinen käyttö.

Kuten kuvioista 31 näkyy, erikoissairaanhoito on suurin yksittäinen kustannuserä. Noin 23 % rahoista käytetään siihen. Sosiaali- ja terveydenhuolto vievät kokonaisuudessaan noin 60 % prosenttia. Lasten päivähoito ja koulut käyttävät vajaat 30 % resursseista. Loput varat käytetään lähinnä liikunta- ja kulttuuripalveluihin sekä katujen ja teiden kunnossapitoon.

4.1 Mihin kunnan pitää panostaa tulevaisuudessa?

Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa siihen, pitäisikö kaupungin panostaa vähemmän, yhtä paljon kuin nyt tai enemmän erilaisiin kaupungin tarjoamiin palveluihin. Tähän oli mahdollista vastata myös, ettei pysty ottamaan kantaa asiaan.

Seuraava kuvio esittelee asukkaiden mielipiteitä siitä, kuinka paljon kunnan pitäisi panostaa mainittuihin palveluihin. Vastaukset ilmaistaan prosentteina ja kuvio luetaan siten, että esim. 60 %:n mielestä kunnan pitäisi panostaa enemmän terveyskeskuspalveluihin, 39 %:n mielestä kunnan pitäisi panostaa yhtä paljon kuin nyt ja 1 % sanoo, että kunnan pitäisi panostaa vähemmän.



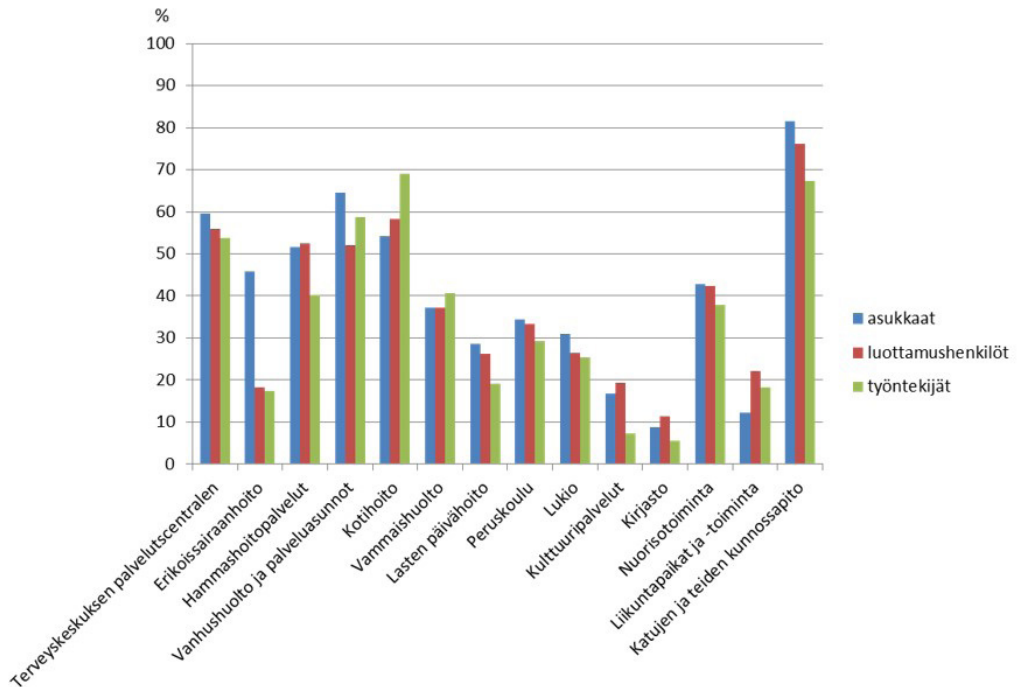
Kuvio 32. Asukkaiden mielipiteet palveluiden priorisoinnista tulevaisuudessa.

Kuten kuvioista näkyy, ainoastaan terveydenhuoltopalveluihin pitäisi asukkaiden mielestä lisätä resursseja tulevaisuudessa. Vastaajien enemmistö on sitä mieltä, että kunnan pitäisi tulevaisuudessa panostaa enemmän terveyskeskuspalveluihin, hammaslääkäripalveluihin, vanhushuoltoon ja kotihoitoon. Asukkaiden kaikista selvin toive koskee kuitenkin aivan toista sektoria, nimittäin katujen ja teiden kunnossapitoa. Yli 80 % asukkaista on sitä mieltä, että kyseisen sektorin pitäisi saada enemmän varoja tulevaisuudessa. Jos katsotaan iän vaikutusta panostuksiin, voidaan havaita jonkinlaista heikkoa korrelaatiota. Nuoret eivät ole yhtä halukkaita panostamaan vanhus- ja kotihoitoon, mutta yhteys ei tosiaankaan ole vahva. Vanhemmat ikäluokat haluavat panostaa enemmän hammashoittoon, kulttuuripalveluihin ja kirjastoon, mutta kahden ensiksi mainitun kohdalla yhteys on aika heikko.

Äidinkieli vaikuttaa vastaukseen. Vastauksia analysoitaessa näemme, että suomenkieliset haluavat panostaa ruotsinkielisiä enemmän terveydenhuoltoon, hammashoittoon, peruskouluun, lukioon, kirjastoon ja liikuntaan. Suurin ero vastauksissa koskee lukiota, johon huomattavasti useampi suomenkielinen vastaaja haluaa panostaa enemmän. Ruotsinkieliset haluavat yleisesti säilyttää nykyisen tason suuremmassa määrin kuin suomenkieliset.

Mitä muihin palveluihin kuten lapsiin ja nuorisoon sekä vapaa-aikaan tulee, enemmistö asukkaista on sitä mieltä, että kunnan tulee jatkossakin panostaa yhtä paljon kuin nyt.

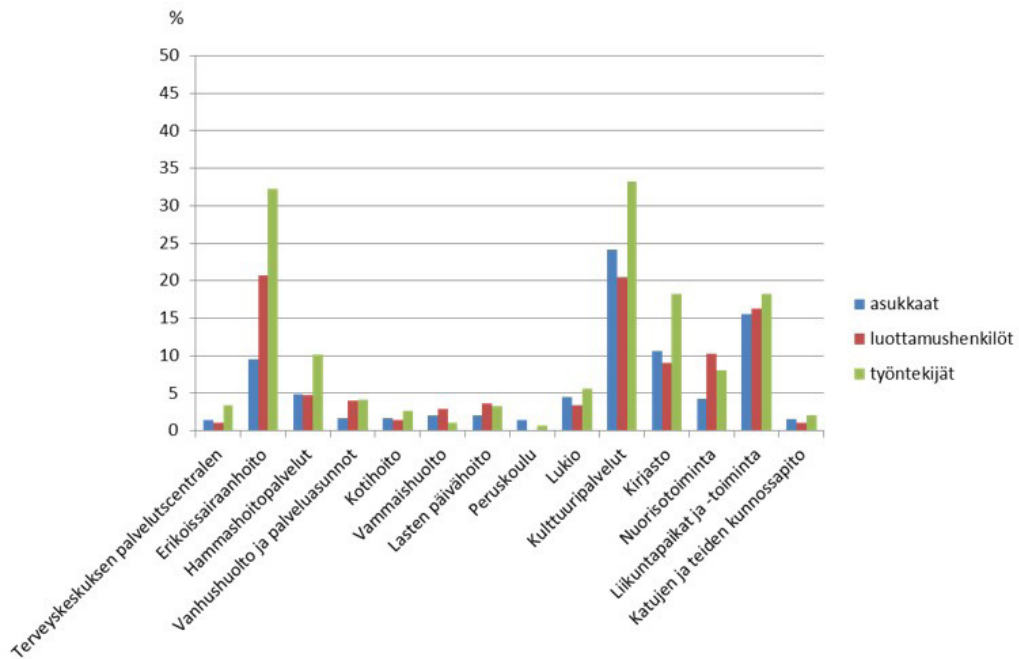
Myös luottamushenkilöiltä ja työntekijöiltä kysyttiin, kuinka paljon heidän mielestään kunnan tulee tulevaisuudessa panostaa eri palveluihin. Vastauksista käy ilmi, että nämä kolme ryhmää ovat useimmissa tapauksissa melko samaa mieltä, mutta tiettyjä erojakin on. Vastaukset näkyvät seuraavassa kuviossa prosentteina.



Kuvio 33. Prosentuaalinen osa, jotka ovat sitä mieltä, että kaupungin tulisi panostaa enemmän ko. palveluihin.

Suurin ero ryhmien välillä on erikoissairaanhoidossa, jonka kohdalla asukkaat ovat selvästi halukkaampia panostamaan enemmän kuin työntekijät ja luottamushenkilöt. Asukkaista 46 %:n mielestä kunnan pitäisi panostaa enemmän erikoissairaanhoidon palveluihin, kun taas kahdesta muusta ryhmästä vain vajaat 20 % on samaa mieltä. Hammashoito on toinen mielenkiintoisempi osa-alue. Noin puolet asukkaista ja puolet luottamushenkilöistä olisi halukas panostamaan enemmän hammashoitoon tulevaisuudessa ja työntekijöiden kohdalla vastaava luku on 40 %. Tietystä osin eroja löytyy myös vanhushuollosta ja kotihoidosta, mutta tällöin on syytä huomata, että kohderyhmä on usein sama ja siksi kysymys voi olla lähinnä vivahde-eroista ja vähän eri tavoista ilmaista itseään. Yleisesti on havaittavissa, että asukkaat ovat jonkin verran virkamiestä ja luottamushenkilöistä halukkaampia lisäämään panostuksia tulevaisuudessa.

Vastajilta kysyttiin myös, mihin kunnan pitäisi panostaa vähemmän tulevaisuudessa. Saadut vastaukset näkyvät alla olevassa kuviossa. Vastaukset ilmaistaan prosentteina ja heti on nähtävissä, että pylväävät ovat matalampia kuin edellisessä kuviossa. Toisin sanoen, pienempi prosenttiosuus vastanneista on halukas panostamaan vähemmän johonkin palveluun.



Kuvio 34. Prosentuaalinen osa, jotka ovat sitä mieltä, että kaupungin tulisi panostaa vähemmän ko. palveluihin.

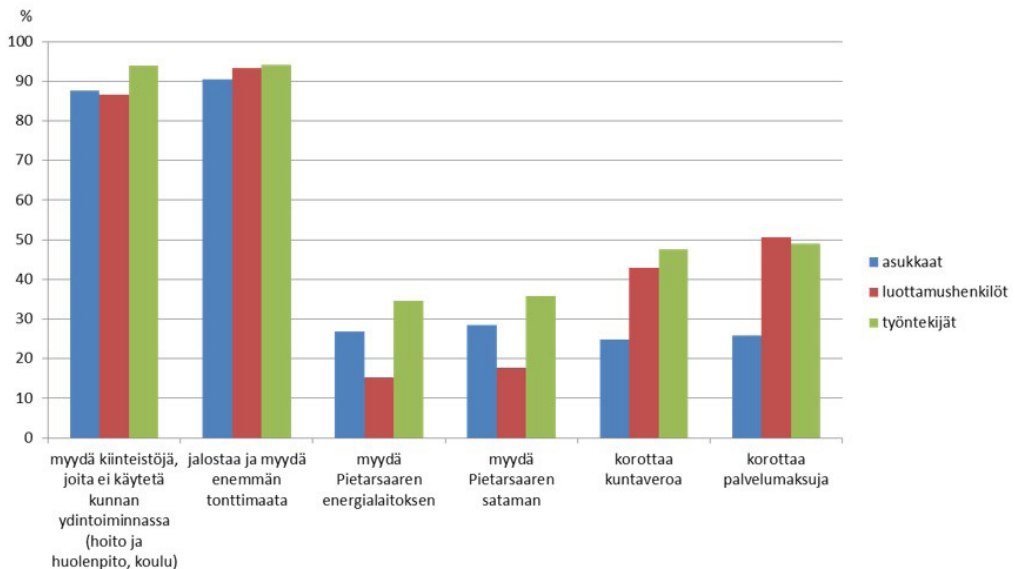
Havaittavissa oleva suuntaus on, että nämä kolme ryhmää ovat jokseenkin yksimielisiä, mutta asukkaat ovat jonkin verran vastahakoisempia tekemään säästöjä kuin kaksi muuta ryhmää. Useimmissa tapauksissa erot ovat kuitenkin marginaalisia. Suurimmat mielipide-erot koskevat erikoissairaanhoidtoa, johon 32 % virkamiehistä, 21 % luottamushenkilöistä ja 10 % asukkaista on valmis panostamaan vähemmän. Muutoin kaikki kolme ryhmää ovat yhtä mieltä siitä, ettei terveydenhuoltosektori ole se ala, jolla säästöjä tulee tehdä.

Asukkaille annettiin myös mahdollisuus kirjoittaa muita kommentteja siitä, mihin kaupungin olisi heidän mielestään panostettava enemmän tai vähemmän. Monet olivat käyttäneet tätä mahdollisuutta hyväkseen ja kaikki kommentit on luokiteltu. Vapaissa kommentteissa monet korostivat vielä erikseen terveydenhuoltopalvelujen sekä lapsia ja nuoria koskevan toiminnan tärkeyttä. Lisäksi saatiin paljon kommentteja tarvittavasta katujen ja teiden kunnossapidosta ja todettiin, että kaupungin olisi panostettava siihen. Jotkut saaduista kommentteista koskivat myös asioita, joita ei suoraan käsitelty kyselylomakkeessa. Yksi sellainen aihe on suomenkieliset palvelut Pietarsaareissa. Monet suomenkieliset asukkaat kommentoivat, etteivät he aina saa palvelua äidinkiellellään. Vapaiden kommenttien perusteella on vaikea ottaa kantaa ongelman laajuuteen, mutta asia on kuitenkin huomionarvoinen. Maahanmuutosta saatiin parisensymmentä kommenttia, ja useimmissa tapauksissa oli kysymys siitä, että kaupungin pitäisi panostaa vähemmän pakolaisiin. Asukkaiden vapaiden kommenttien perusteella kaupunki voisi panostaa enemmän esim. keskustan kehittämiseen ja yrittäjämönteisyyteen.

4.2 Mitä kunta voi tehdä lisätäkseen tulojaan?

Panostuksissa ei aina tarvitse olla kysymys siitä, että käytetään enemmän tai vähemmän rahaa. Kyse voi olla myös esim. tehokkuuden parantamisesta, jolloin samalla rahasummalla saa paremman tuloksen. Kuten aiemmista tuloksista nähtiin, tämä on asukkaiden korkealle priorisoima toimenpide.

Vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa näkemyksensä kaupungin talouden parantamisesta valitsemalla eri vaihtoehtoista kaupungin omaisuuden myymisen tai verojen ja palvelumaksujen korottamisen. Ehdotuksena oli myydä ydintoimintaan kuulumattomia kaupungin kiinteistöjä, jalostaa ja myydä enemmän tonttimaata, myydä Pietarsaaren satama tai energialaitos ja korottaa veroja tai palvelumaksuja. Vastaajia pyydettiin sanomaan, ovatko he täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä. Eri vastaajaryhmien tulokset näkyvät seuraavassa kuviossa. Kuvio osoittaa, kuinka moni on täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että seuraavat toimenpiteet voitaisiin toteuttaa.



Kuvio 35. Ehdotuksia tulojen korottamiseksi

Ryhmät ovat suhteellisen samaa mieltä kahdesta ensiksi mainitusta, ts. ydintoimintaan kuulumattomien kiinteistöjen ja tonttimaan myymisestä. Jos katsotaan täysin tai osittain samaa mieltä olevien pylväitä, kaikkien vastaajaryhmien prosenttiosuus on noin 90 %. Tilanne on päinvastainen, kun on kysymys sataman tai energialaitoksen myynnistä. Kaikissa kolmessa ryhmässä täysin tai osittain eri mieltä olevien osuus on yli 60 % (luottamushenkilöistä noin 85 %, asukkaista noin 75 %, työntekijöistä noin 65 %).

Verojen tai palvelumaksujen korottaminen ei miellytä asukkaita. 75 % vastustaa sellaisia toimia sanomalla olevansa eri mieltä tai osittain eri mieltä. Luottamushenkilöiden kohdalla vastustus laskee 55–50 %:iin. Kolmesta vastaajaryhmästä työntekijät kannattavat eniten näitä toimia. Tämän ryhmän vastaajista noin 50 %:n mielestä maksuja voidaan korottaa. Sekä luottamus-

henkilöiden että työntekijöiden kohdalla osittain samaa mieltä olevien ryhmä on myös suurempi kuin asukkaiden kohdalla eli noin 20 % verrattuna 30 %:iin.

4.3 100 miljoonan kuvitteellisen euron jakaminen

Yhdessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin kuvittelemaan, että edellisessä kappaleessa mainitut toimet toteutettaisiin ja niillä saataisiin 100 miljoona euroa ylimääräistä. Vastaajilta kysyttiin, miten he siinä tapauksessa jakaisivat varat. He saivat 4 eri vaihtoehtoa: velkataakan vähentäminen, sosiaali- ja terveydenhuollon investointeihin kohdentaminen, peruskoulutuksen investointeihin kohdentaminen tai johonkin muuhun kohdentaminen. Vastaajien tehtävänä oli jakaa summa neljän eri vaihtoehdon välille oman toiveen mukaan, mutta siten, että kokonaissumma olisi 100 miljoona euroa. Vastaukset osoittavat, että kolme ryhmää jakaisivat summan seuraavasti:

Asukkaat käyttäisivät keskimäärin

- 49,9 miljoonaa velkataakan vähentämiseen
- 29,6 miljoonaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- 17,5 miljoonaa peruskouluun
- 11,9 miljoonaa muuhun

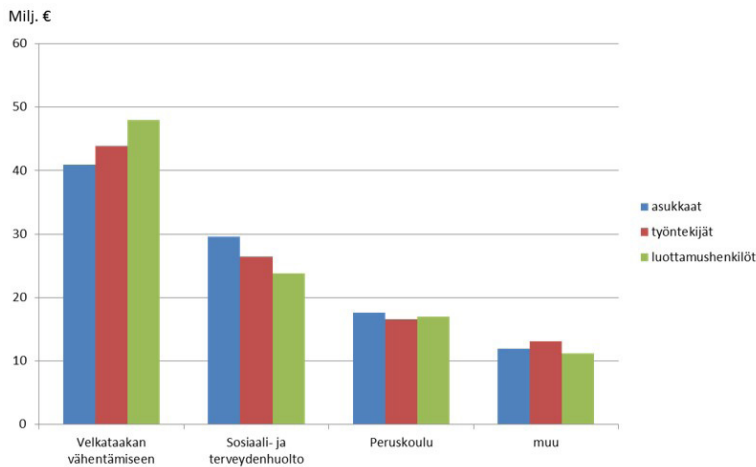
Virkamiehet käyttäisivät keskimäärin

- 43,9 miljoonaa velkataakan vähentämiseen
- 26,4 miljoonaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- 16,6 miljoonaa peruskouluun
- 13,1 miljoonaa muuhun

Luottamushenkilöt käyttäisivät keskimäärin

- 48 miljoonaa velkataakan vähentämiseen
- 23,8 miljoonaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- 17 miljoonaa peruskouluun
- 11,2 miljoonaa muuhun

Kuviossa 36 sama tulos näkyy pylväinä, jotta ryhmien väliset erot saadaan helpommin esille. Pystyakseli näyttää, kuinka monta miljoonaa kukin ryhmä on päättänyt käyttää eri vaihtoehtoihin.



Kuvio 36. 100 Miljoonan euron kuvitteellisen summan jakaminen

Kaikki kolme vastaajaryhmää ovat jakaneet miljoonat siten, että suurin osa menisi velan maksuun. Asukkaat jakavat yleisesti ottaen 100 miljoonan rahasumman hieman muita tasaisemmin. Luottamushenkilöt haluavat käyttää 48 miljoonaa velan maksuun. Aasukkailta vastaava summa on 41 miljoonaa ja työntekijöillä 44 miljoonaa. Sosiaali- ja terveydenhuolto saisi eniten rahaa asukkailta eli 30 miljoonaa, verrattuna työntekijöiden 26 miljoonaan ja luottamushenkilöiden 24 miljoonaan. Kaikki ryhmät ovat suhteellisen yksimielisiä perusopetuksesta, johon pitäisi panostaa noin 17 miljoonaa.

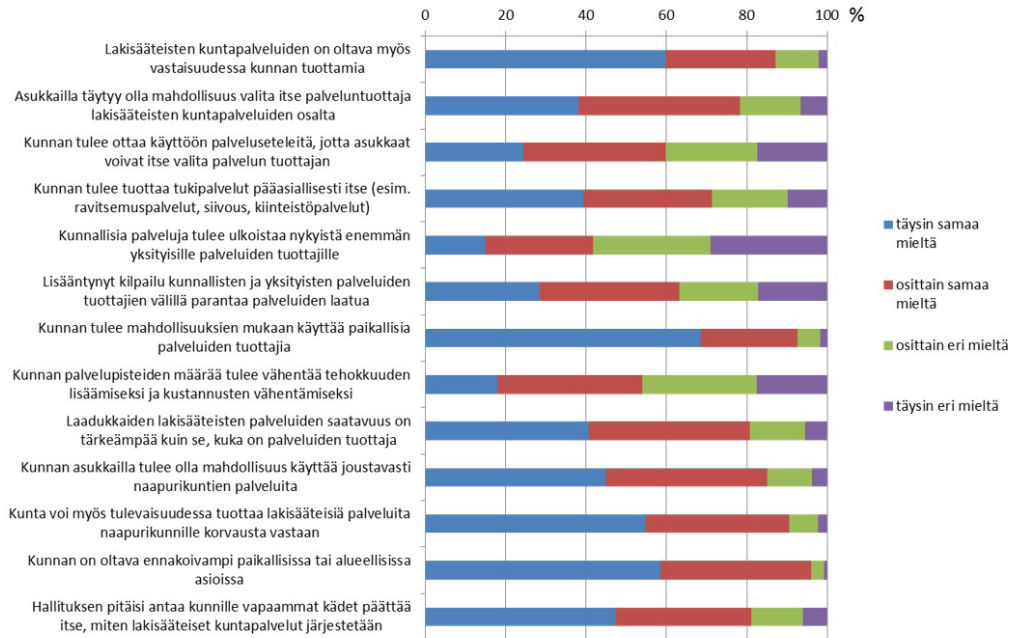
Vaihtoehto ”muuhun ” jakautuu myös tasaisesti ja on yhteensä 11–13 miljoonaa. Tavallisin esille tuleva ehdotus oli katujen ja teiden kunnossapito. Lähes 300 vastaajaa kommentoi, että osa varoista pitäisi kohdistaa tähän tarkoitukseen. Myös panostukset mm. kulttuuriin ja liikuntaan sekä keskustan kehittämiseen saivat tukea muissa kommentteissa.

Taustatekijöiden kuten iän ja tulotason vaikutus vastauksiin on tarkistettu, mutta mitään merkittäviä eroja ei havaittu.

4.4 Miten kuntapalvelut tulisi järjestää tulevaisuudessa?

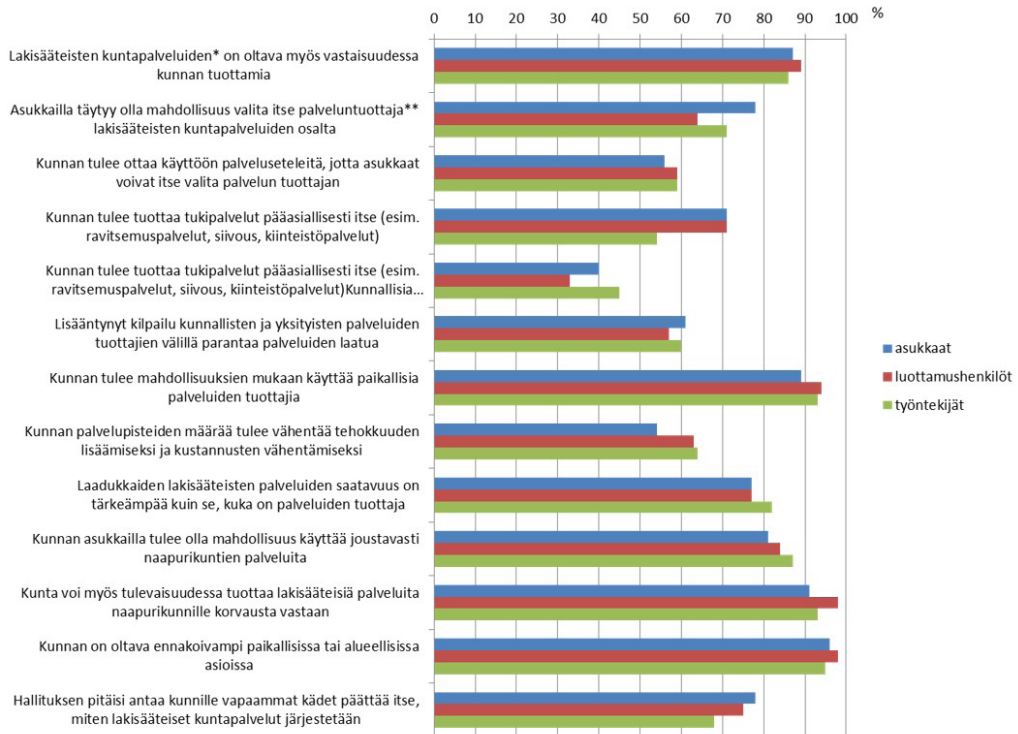
Kuinka kuntapalveluita halutaan kehitettävän tulevaisuudessa? Kyselylomakkeessa oli esitetty väittämien muodossa (kysymys 19) 13 toimenpidettä julkisten palvelujen parantamiseksi. Vastaajien piti vastata asteikolla 1–4 olivatko he täysin tai osittain eri mieltä tai täysin tai osittain samaa mieltä. Tähän oli mahdollista vastata myös, ettei pysty ottamaan kantaa asiaan. Vaikuttaa siltä, että juuri näihin kysymyksiin oli aika vaikea vastata, ja huomattava osa on vastannut, ettei osaa sanoa. Kysymykset käsittelivät muun muassa sitä, onko kunnan tuotettava myös vastaisuudessa palvelunsa itse vai pitäisikö kunnan osallistaa useampia palveluntuottajia yksityiseltä sektorilta tai kolmannelta sektorilta ja miten kuntapalveluja voitaisiin tehostaa. Tämmäntyyppisiin väittämiin vastaaminen edellyttää varsin hyvää kunnallishallinnon tuntemusta. Niiden osuus, jotka ovat vastanneet etteivät he tiedä tai eivät osaa sanoa, vaihtelee 4 %:sta (väittämässä, että kunnan pitää suosia paikallisia palveluntuottajia) 17 %:iin (väittämässä, että kunnan pitää olla ennakoivampi alueellisissa kysymyksissä). Useimmissa tapauksissa niiden

osuus, jotka eivät ottaneet aktiivisesti kantaa, on noin 10 %. Tekstissä ja kuvioissa annetut prosenttiluvut eivät sisällä ryhmää, joka valitsi vastausvaihtoehdon "en osaa sanoa". Jättämällä pois tämän ryhmän ja ottamalla mukaan vain aktiivisesti kantaa ottaneet saamme nimittäin totuudenmukaisemman kuvan asukkaiden mielipiteistä. Asukkaiden mielipiteet on koottu seuraavaan kaavioon.



Kuvio 37. Asukkaiden mielipiteet kuntapalvelujen järjestelystä tulevaisuudessa.

Myös luottamushenkilöitä ja työntekijöitä pyydettiin ottamaan kantaa samaan väittämään. Kuviossa 38 näkyy täysin tai osittain samaa mieltä kyseisestä väittämästä olleiden asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden prosenttiosuudet.



Kuvio 38. Asukkaiden, luottamushenkilöiden ja työntekijöiden mielipiteet kuntapalvelujen järjestelystä tulevaisuudessa.

Monet kysymyksistä käsittelivät sitä, tuleeko kunnan myös vastaisuudessa tuottaa kaikki palvelut itse vai pitääkö palveluita ulkoistaa muille palveluntuottajille. Lähes 90 % asukkaista on täysin tai osittain samaa mieltä, että lakisääteisten kuntapalveluiden on oltava myös vastaisuudessa kunnan itsensä tuottamia. Tämä väittämä sai tukea erityisesti iäkkäämmiltä henkilöiltä ja naisilta. Saman linjan mukaan runsaat 70 % asukkaista katsoo, että kunnan tulee vastaisuudessa tuottaa tukipalvelut kuten ravitsemus- ja siivouspalvelut itse. Erityisesti iäkkäämmät henkilöt ja naiset tukevat voimakkaasti tätä ehdotusta. Edelleen enemmistö vastustaa kuntapalveluiden ulkoistamista muille tuottajille suuremmassa määrin kuin nyt. Pelkästään näitä kysymyksiä tarkasteltaessa, syntyy se kuva, että asukkaat haluavat aika vahvasti pitää kiinni siitä, että kunta tuottaa itse palvelunsa. Kun sen sijaan katsotaan lähemmin väittämiä, jotka koskevat asukkaiden mahdollisuutta valita itse palveluntuottaja, huomataan aika äkkiä, etteivät mielipiteet olekaan niin mustavalkoisia.

Lähes 80 % asukkaista on nimittäin täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä, että asukkailla itsellään tulee olla mahdollisuus valita palveluntuottaja, ja sukupuolten kannat eroavat toisistaan siten, että naiset tukevat ehdotusta vahvemmin kuin miehet. 56 % asukkaista on täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä, että kunnan tulee ottaa käyttöön palvelusetelit. Tämä väittämä saa tukea erityisesti iäkkäämmiltä henkilöiltä ja naisilta. 27 % asukkaista on sitä mieltä, että kilpailu kunnan ja yksityisen sektorin tuottamien palvelujen välillä selkeästi parantaa palvelujen laatua ja 34 %:n mielestä kilpailu ainakin osittain johtaa parempaan laatuun. Kuulostaa ehkä ristiriitaiselta, että asukkaat ensiksi päättäväisesti väittävät, että kunnan

pitää myös tulevaisuudessa tuottaa palvelut itse ja sitten seuraavassa väittämässä lähes yhtä päättäväisesti vaativat suurempaa valinnanvapautta. Osittain ristiriita perustuu ehkä jo aiemmin todettuun asiaan. Kysymykset ovat nimittäin aika vaikeita ja tavallisen asukkaan voi olla vaikea hahmottaa järjestelmän toimintaa. Avain vastausten tulkintaan voi myös löytyä väittämästä, että laadukkaiden lakisääteisten palveluiden saatavuudella on suurempi merkitys kuin sillä, kuka on palveluiden tuottaja. Peräti 77 % vastanneista on täysin tai osittain samaa mieltä, että hyvien palveluiden saatavuus on tärkeämpää kuin se, kuka on palveluiden tuottaja. Näistä 77 %:sta 39 % on täysin samaa mieltä ja 39 % osittain samaa mieltä.

Asukkaat ovat erittäin yksimielisiä siitä, että kuntapalveluiden kilpailuttamisessa tulee suosia paikallisia palveluntuottajia. Vastanneista 66 % on täysin samaa mieltä siitä, että kunnan tulee pyrkiä ostamaan palveluja paikallisilta tuottajilta ja lisäksi 23 % on osittain samaa mieltä väittämästä.

Kuten kuviosta 38 näemme, työntekijöiden ja luottamushenkilöiden mielipiteet eivät useimmissa tapauksissa eroa merkittävästi asukkaiden mielipiteistä. Poikkeuksena on kysymys, kuinka tukipalvelut kuten ravitsemus- ja siivouspalvelut tulee järjestää tulevaisuudessa. Siltä osin työntekijöiden mielipiteet eroavat aika selvästi kahden muun ryhmän mielipiteistä. Työntekijöistä nimittäin vain vajaat 55% on samaa mieltä, että kunnan tulee myös tulevaisuudessa tuottaa nämä palvelut itse. Sekä asukkaista että luottamushenkilöistä runsaat 70 % on sitä mieltä, että kunnan tulee myös vastaisuudessa tuottaa tällaiset palvelut itse. Sama suuntaus heijastuu kysymyksessä, tuleeko kunnallisia palveluja tulevaisuudessa ulkoistaa nykyistä enemmän yksityisille palveluntuottajille. Vastausten mukaan työntekijät ovat halukkaampia ulkoistamaan kuin luottamushenkilöt. Myös kysymys kunnan tulevasta palvelupisteiden määrästä jakaa mielipiteitä jonkin verran. Asukkaista 54 % on sitä mieltä, että palvelupisteiden määrää voitaisiin ehkä vähentää tulevaisuudessa. Luottamushenkilöiden ja työntekijöiden joukossa vastaava luku on noin 10 prosenttiyksikköä suurempi.

Asukkaiden toive saada joustavuutta ja valinnanmahdollisuuksia kävi ilmi jo edellisestä kappaleesta. Mielipide saa lisävahvistusta, kun tarkastellaan heidän asennettaan naapurikuntien palveluiden käyttöön ja palveluiden tuottamiseen naapurikunnille. Jopa 81 % asukkaista on täysin tai osittain sitä mieltä, että he haluavat käyttää joustavasti naapurikuntien palveluita. Samoin 91 % on täysin tai osittain sitä mieltä, että Pietarsaaren kaupungin tulee vastaisuudessa tuottaa palveluita naapurikunnille kohtuullista korvausta vastaan.

Toivomus joustavuudesta näkyy myös siinä, että 78 %:n mielestä valtion olisi tulevaisuudessa annettava kunnalle suurempi vapaus päättää lakisääteisten palveluiden järjestämisestä. Se voisi myös lisätä toiminnan joustavuutta, mikä puolestaan antaisi lisämahdollisuuksia pitkän aikavälin suunnitteluun. Vastanneista 96 %:n mielestä kunnan olisi oltava ennakoivampi paikallisissa ja alueellisissa asioissa. Ikä näyttää vaikuttavan merkittävästi vastaukseen. Iäkkäämmät ovat enemmän sitä mieltä, että kuntien pitää saada päättää palveluiden järjestämisestä. Joustavuutta ja valinnanvapautta korostetaan myös luottamushenkilöiden ja työntekijöiden vastauksissa. Tietyissä tapauksissa jopa vähän enemmän kuin asukkaiden joukossa. Halu tehdä yhteistyötä naapurikuntien kanssa joustavuuden ja valinnanvapauden lisäämiseksi toistuu myös myöhemmin keskusteltaessa mahdollisista kuntaliitoksista.

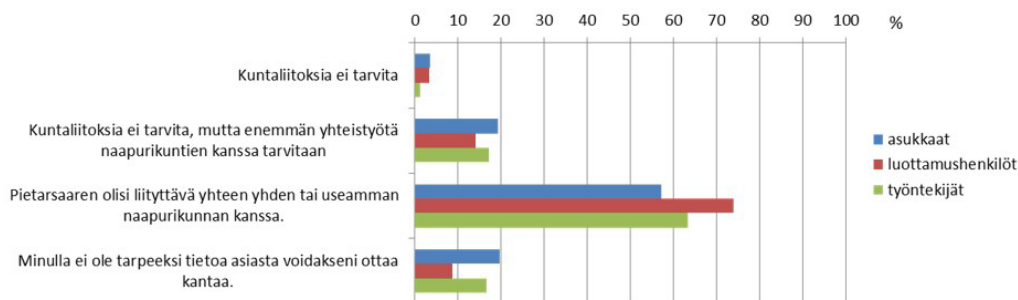
Analyysi osoittaa, että tietyiltä osin vastauksiin vaikuttaa perheen tulotaso. Korrelaatioanalyysi osoittaa, että korkeamman tulotason ja seuraavien kysymysten välillä on vahva korrelaatio (mitä korkeampi tulotaso, sitä enemmän tuetaan tätä käsitystä):

- kunnallisia palveluja tulee ulkoistaa nykyistä enemmän yksityisille palveluiden tuottajille
- lisääntynyt kilpailu kunnallisten ja yksityisten palveluntuottajien välillä parantaa palveluiden laatua
- kunnan tulee mahdollisuuksien mukaan käyttää paikallisia palveluntuottajia
- kunnan palvelupisteiden määrää tulee vähentää tehokkuuden lisäämiseksi ja kustannusten vähentämiseksi
- kunta voi myös tulevaisuudessa tuottaa lakisääteisiä palveluita naapurikunnille korvausta vastaan

Asukkaiden vastaukset eivät vaihtele erityisen paljon äidinkielestä mukaan. Tämä pätee erityisesti silloin, kun yhdistetään täysin tai osittain samaa mieltä olleiden ryhmät. Pieni ero kieliryhmien välillä näkyy siinä, että suomenkieliset ovat ottaneet selvemmin kantaa kysymyksiin olemalla kategorisempia (täysin samaa mieltä) eri väittämiä koskeissa mielipiteissään, kun taas ruotsinkielisten vastaukset jakautuvat osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oleviin.

4.5 Mahdolliset kuntaliitokset

Koska kuntauudistus on erittäin ajankohtainen, kysyttiin myös asukkaiden mielipidettä mahdollisista kuntaliitoksista. Vastausvaihtoehdot olivat ”kuntaliitoksia ei tarvita”, ”kuntaliitoksia ei tarvita, mutta enemmän yhteistyötä naapurikuntien kanssa”, ”Pietarsaaren olisi liityttävä yhteen yhden tai useamman kunnan kanssa” ja ”minulla ei ole tarpeeksi tietoa asiasta voidakseni ottaa kantaa”. Vastaukset osoittavat, että Pietarsaaren asukkaat suhtautuvat yleisesti ottaen myönteisesti kuntaliitoksiin. Yhteistyön lisäämistä kannattaneita pyydettiin myös kertomaan, minkä tyyppistä yhteistyötä tarvitaan. Niitä jotka kannattivat Pietarsaaren ja yhden tai useamman kunnan yhdistymistä, pyydettiin kertomaan, mihin kuntaan tai kuntiin Pietarsaaren pitäisi liittyä. Vaihtoehtoja olivat Uusikaarlepyy, Pedersören kunta, Kruunupyy, Luoto, Kokkola, Vaasa tai muu kunta.



Kuvio 39. Mielipiteet kuntaliitoksista

Asukkaista 57 %:n mielestä Pietarsaaren pitäisi liittyä yhteen yhden tai useamman naapurikunnan kanssa. Vain 3,5 % asukkaista on sitä mieltä, etteivät kuntaliitokset eikä yhteistyön lisääminen naapurikuntien kanssa ole tarpeen. Eniten tukea saa yhdistyminen Luodon ja Pedersören kunnan kanssa. Asukkaista vajaan 50 %:n mielestä nämä kunnat pitäisi yhdistää Pietarsaareen. Myös Uusikaarlepyy on vahva ehdokas yhteistyökeskusteluissa. Noin 40 % on sitä mieltä, että Uudenkaarlepyyn olisi kuuluttava samaan kuntaan kuin Pietarsaari. Joka neljäs vastaaja oli sitä mieltä, että myös Kruunupyyyn olisi tultava mukaan uuteen kuntaan. Kokkola ja Vaasa saavat

huomattavasti vähemmän tukea. Sitä vastoin Evijärvi mainitaan monta kertaa kohdassa "muu kunta".

Luottamushenkilöt ja työntekijät tukevat kuntaliitoksia vielä enemmän. Luottamushenkilöistä 74 %:n mielestä Pietarsaari voisi liittyä yhteen yhden tai useamman naapurikunnan kanssa ja työntekijöillä vastaava luku on 64 %. Myös näiden ryhmien mielestä Pedersören kunta, Uusikaarlepyy ja Luoto ovat parhaimmat vaihtoehdot Pietarsaaren kanssa yhdistymiseen. Kruunupyö on neljännellä sijalla.

Kysyttäessä millä aloilla Pietarsaaren olisi lisättävä yhteistyötä naapurikuntien kanssa ilman, että lopputuloksena olisi kuntaliitoksia, esille nousee kaksi hallitsevaa vaihtoehtoa: tekniset palvelut ja infrastruktuuri. Yli 90 % niistä, jotka valitsivat vastausvaihtoehdon "kuntaliitoksia ei tarvita, mutta enemmän yhteistyötä naapurikuntien kanssa tarvitaan", on sitä mieltä, että näiden palveluiden tulisi sisältyä yhteistyöhön. Myös lukiokoulutusta koskeva yhteistyö saa aikaan paljon tukea. Noin puolet niistä, jotka haluavat lisää yhteistyötä ilman kuntaliitoksia, katsoo yhteistyön edistävän lukiokoulutusta.

Asukkaista 20 %:n mielestä heillä ei ole tarpeeksi tietoa asiasta voidakseen ottaa kantaa mahdollisiin kuntaliitoksiin. Kahden muun ryhmän joukossa tämä luku on hieman alhaisempi.

Tiivistelmä kappaleesta

- Vastaajien enemmistö on sitä mieltä, että kunnan pitäisi tulevaisuudessa panostaa enemmän terveyskeskuspalveluihin, hammaslääkäripalveluihin, vanhushuoltoon ja kotihoitoon.
- Asukkaiden kaikista selvin toive koskee kuitenkin aivan toista sektoria, nimittäin katujen ja teiden kunnossapitoa. Yli 80 % asukkaista on sitä mieltä, että kyseisen sektorin pitäisi saada enemmän varoja tulevaisuudessa.
- Tulojensa lisäämiseksi kaupunki voisi asukkaiden mielestä myydä jonkin verran tonttimaata ja kiinteistöjä. Asukkaat suhtautuvat kuitenkin kriittisesti liikelaitosten myymiseen tai verojen ja maksujen korottamiseen.
- Jos kaupunki saisi 100 miljoonaa euroa ylimääräistä rahaa, 40,9 milj. voitaisiin asukkaiden mielestä käyttää velkataakan vähentämiseen, 29,6 milj. sosiaali- ja terveydenhuollon investointeihin, 17,5 milj. peruskoulutuksen investointeihin ja 11,9 milj. muihin tarkoituksiin.
- Asukkaat haluavat, että kuntapalvelut järjestetään tulevaisuudessa joustavasti siten, että asukkailla on valinnanmahdollisuuksia. Samalla asukkaat pitävät kiinni siitä, ettei kunta saa kokonaan lopettaa omaa palvelutuotantoaan.
- Asukkaista 57 %:n mielestä Pietarsaaren pitäisi liittyä yhteen yhden tai useamman naapurikunnan kanssa.
- Luottamushenkilöt ja työntekijät kannattavat kuntaliitoksia vielä enemmän. Luottamushenkilöistä 74 %:n mielestä Pietarsaari voisi liittyä yhteen yhden tai useamman naapurikunnan kanssa ja työntekijöillä vastaava luku on 64 %.
- Eniten tukea saa yhdistyminen Luodon ja Pedersören kunnan kanssa. Myös Uusikaarlepyy ja Kruunupyö ovat vahvoja vaihtoehtoja.

5. Tiivistelmä ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut antaa Pietarsaaren kaupungin asukkaille mahdollisuus sanoa mielipiteensä ja siten vaikuttaa kaupungin hallinnossa käynnissä olevaan strategia-työhön. Yhteensä 1 395 asukasta on sanonut mielipiteensä ja ottanut kantaa yli 150 eri väittämään. Hiukan kärjistettynä tämä tarkoittaa, että kaupunki on saanut yli 200 000 mielipidettä otettavaksi huomioon. Kysymys on valtavasta materiaalista, joka antaa kaupungin virkamiehille ja päätöksentekijöille hyvän käsityksen asukkaiden näkemyksistä ja arvokkaita ajatuksia siitä, miten toiminta olisi organisoitava tulevaisuudessa. Tähän raporttiin on koottu tärkeimmät tutkimustulokset.

Tuloksia on tulkittava ja analysoitava, jotta mielipiteet voidaan muuttaa konkreettiseksi toiminnaksi. Tulkinta voi vaihdella hieman riippuen siitä, kenen näkökulmasta asioita tarkastellaan. Tässä kappaleessa tulkitsimme asioita kaupungissa käynnissä olevan strategiatyön pohjalta. Strategiaprosesseissa on yleensä kysymys priorisointien ja poisvalintojen tekemisestä sekä tulevaisuuden tavoitteiden asettamisesta. Tämän prosessin puitteissa organisaatio vastaa kolmeen tärkeään kysymykseen: miksi, miten ja mitä. Miksi organisaatio, tässä tapauksessa Pietarsaaren kaupunki, on olemassa ja mitä voidaan pitää organisaation ydintoimintana? Miten toiminta on organisoitava ja mitä arvoja ja periaatteita halutaan noudattaa? Mitä organisaation tulee tehdä toteuttaakseen ydintehtävänsä vahvistettujen periaatteiden mukaisesti, ts. mihin konkreettisiin toimenpiteisiin olisi ryhdyttävä? Jotta asukkaiden mielipiteistä saadaan kokonaiskuva ja pystytään tunnistamaan tärkeimmät johtopäätökset, on hyvä tarkastella asukkaiden mielipiteitä myös suhteessa kysymyksiin miksi, miten ja mitä.

5.1 Miksi kuntaa tarvitaan?

Kyselylomakkeessa asukkaat ovat melko selvästi ilmaisseet, mitkä tehtävät heidän mielestään kuuluvat kunnan tärkeimpiin. Kuten huomasimme kaikki kaupungin palvelut ovat asukkaiden mielestä periaatteessa tärkeitä, mutta erityisesti korostettiin terveydenhuoltopalveluita sekä lasten päivähoitoa ja perusopetusta. Kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut koettiin myös tärkeiksi ja ne ovat ennen kaikkea asukkaiden usein käyttämiä palveluita, mutta asukkaat priorisoivat selvästi terveydenhuolto ja päivähoitoa ja perusopetusta. Tämä tulee esille sekä kysymyksessä, mihin asukkaat haluavat tulevaisuudessa panostaa enemmän, että muissa kommentoissa. Myös tekniset palvelut kuten katujen ja teiden kunnossapito koetaan tärkeinä.

Sitä että 18 % asukkaista pitää kulttuuripalveluita erittäin tärkeinä ja 42 % melko tärkeinä verrattuna esim. terveyskeskuksen kohdalla saatuihin lukuihin 84 % ja 13 %, ei pidä tulkita siten, etteivät ihmiset yleisesti pidä kulttuuria tärkeänä. Kuten aiemmat tulokset osoittavat, asukkaat käyttävät aktiivisesti sekä kunnan että yksityisiä kulttuuripalveluita. Sen sijaan asukkaat samoin kuin luottamushenkilöt ja työntekijät ovat sitä mieltä, ettei kulttuuripalvelujen tuottaminen kuulu kunnan tärkeimpiin tehtäviin.

Se mitä asukkaat pitävät tärkeänä ja vähemmän tärkeänä on merkityksellistä myös tarkasteltaessa millaisia palveluita yksityisiltä markkinoilta ostetaan. Kulttuuri-, liikunta- ja vapaa-ajan palvelujen ostaminen tietyissä tapauksissa yksityisiltä markkinoilta ei välttämättä ole ongelmallista, koska asukkaat ovat ilmaisseet, etteivät nämä palvelut ehkä kuulu kunnan ydintoimintaan. Kunnan tulee varmasti tarjota jonkin verran kulttuuri- ja liikuntapalveluita verovaroilla, mutta on luonnollista täydentää tarjontaa yksityisillä toimijoilla ja aktiivisilla yhdistyksillä.

Sen sijaan on tähdellisempää miettiä, miksi esim. niin monet menevät mieluummin yksityiselle hammaslääkärille kuin kunnalliselle siitä huolimatta, että asukkaat pitävät hammashoitoa tärkeänä kunnan tehtävänä. Pitkillä jonoilla on varmasti vaikutusta ja monet menevät mieluummin yksityiselle hammaslääkärille saadakseen nopeasti hoitoa, vaikka he periaatteessa mielellään käyttäisivät kunnallista hammashoitoa. Sama pohdinta koskee terveydenhuoltoa ja erikoissairaanhoidon. Tämä johtaa meidät osittain jo kysymykseen, miten toiminta pitäisi organisoida.

Ennen kuin siirrymme siihen, voimme yhteenvedon todeta asukkaiden mielipiteiden pohjalta, että kunnan tärkein tehtävä on turvata asukkaiden perustarpeet eli terveydenhuolto, perusopetus ja -kasvatus sekä toimiva infrastruktuuri. Mahdollisuuksien mukaan kunnan on myös panostettava kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluihin. Tulokset osoittavat, että myös luottamushenkilöt ja työntekijät ovat samaa mieltä väittämästä.

5.2 Miten kunnan toiminta tulee organisoida?

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että niin asukkailla, virkamiehillä kuin luottamushenkilöilläkin on suhteellisen yksimielinen käsitys siitä, miksi kuntaa tarvitaan ja mitkä palvelut ovat tärkeitä. Tämä on hyvä lähtökohta keskustelulle siitä, miten kunnan toiminta olisi organisoitava ja mitä periaatteita tulee noudattaa. Asukkaat ottivat tutkimuksessa kantaa tämän tyyppisiin asioihin vastaamalla kysymyksiin ja kertomalla mielipiteitään nykyisestä palvelutarjonnasta, tulevaisuuden panostuksista, kilpailuttamisesta, yhteistyöstä, kuntaliitoksista jne.

Asukkaita pyydettiin kertomaan tutkimuksessa, kuinka tyytyväisiä he ovat nykyisiin palveluihin, miten hyvä palvelujen saatavuus on, miten pätevää henkilökunta on ja miten tehokkaasti palveluita hoidetaan. Jo näiden ominaisuuksien valinta viestittää, että kaupunki pitää mainittuja asioita tärkeinä. Tulokset osoittavat, että pätevyys vastaa enimmäkseen asukkaiden odotuksia, mutta kuntapalveluiden saatavuudessa ja tehokkuudessa on jonkin verran parannettavaa. Aiemmassa kappaleessa on esitelty tarkemmin yksittäisiä palvelumuotoja koskevia mielipiteitä ja sen vuoksi emme nyt käsittele yksityiskohtia, vaan toteamme, että asukkaiden tyytyväisyys tiettyihin palveluihin liittyy niiden saatavuuteen ja siihen, kuinka tehokkaasti niitä hoidetaan. Erityisesti terveydenhuollossa ja katujen ja teiden kunnossapidossa on asukkaiden mielestä parantamisen varaa saatavuuden ja tehokkuuden osalta. Useimmissa tapauksissa kritiikki näyttää kohdistuvan pikemminkin hallinnolliseen puoleen kuin itse työn suorittajiin. Tutkimuksen perusteella ei voida sanoa täsmälleen, miten kuntapalveluita tulee tehostaa ja saatavuutta parantaa, mutta se on nähtävissä, että asukkaiden mielestä näitä asioita on syytä tarkistaa.

Tulokset osoittavat selvästi, että tulevaisuuden panostusten osalta asukkaat priorisoivat eniten terveydenhuoltoa sekä katujen ja teiden kunnossapitoa. Edelleen tuloksista ilmenee, että asukkaiden mielestä kunnan tulee panostaa ydintoiminnan kehittämiseen ja esim. myydä rakennuksia, joita ei käytetä ydintoiminnassa. Kasvava velkataakka näyttää huolestuttavan monia kunnan asukkaita ja sen vuoksi oltaisiin halukkaita panostamaan jonkin verran velkataakan vähentämiseen.

Tosiasia, että useimmat eivät halua säästää mutta haluavat kuitenkin panostaa enemmän sosiaali- ja terveydenhuoltoon, voi olla käytännössä kova päähinä purtavaksi. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut vievät nimittäin selvästi suurimman osan kunnan budjettivaroista. Nykyisin

sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden osuus on lähes 60 % kokonaisbudjetista. Erikoissairaanhoidon osuus tästä on 23 %. Vertailun vuoksi voidaan todeta, että kulttuuripalvelut vievät noin 2 % budjetoiduista varoista, liikuntapalvelut saavat suurin piirtein yhtä paljon ja kuntatekniset palvelut (mukaan lukien katujen ja teiden kunnossapito) saavat vajaat 4 %. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vaikka kunta lopettaisi kokonaan kulttuuri- ja liikuntapalvelut, saadut varat eivät riittäisi kovin pitkälle terveydenhuollossa. Tämä ei kuitenkaan merkitse sitä, etteikö olisi syytä tarkastella priorisointeja tai etteikö olisi mahdollista organisoida sosiaali- ja terveydenhuoltoa tehokkaammin nykyisen budjettikehyksen puitteissa.

Yhdessä lomakkeen kysymyksistä (kysymys 19) tiedusteltiin, mihin toimenpiteisiin kunnan olisi ryhdyttävä kehittääkseen ja parantaakseen julkisia palveluita. Kysymyksissä tiedusteltiin muun muassa, mitä palveluita kunnan tulisi tuottaa itse ja mitä palveluita kunta voisi ostaa kilpailuttamalla sekä missä määrin asukkaat haluavat mahdollisuuden valita itse palveluntuottajan. Vaikka vastaukset vaikuttavat ensi näkemältä hieman vaikeasti tulkittavilta, lähempi tarkastelu tuo esille tiettyjä suuntauksia. Niiden pohjalta asukkaiden kanta näyttää oikeastaan olevan se, että kunnan tulee myös tulevaisuudessa valvoa hyvin kuntapalveluita ja niiden laatua, mutta samalla asukkaat haluavat tietyn valinnanvapauden ja mahdollisuuden valita itse palveluntuottajan.

Tässä vaiheessa on myös tärkeää peilata näitä tuloksia aiempia tuloksia vasten. Kuten totesimme, kuntapalveluiden osalta lähinnä tehokkuus ja saatavuus huolestuttavat asukkaita. Samoin totesimme aiemmin, että täsmälleen samoista syistä asukkaat joskus päättävät käyttää yksityisiä palveluita kunnallisten sijaan. Jos kunta pystyy parantamaan tehokkuutta ja saatavuutta ostamalla lisää palveluita yksityiseltä puolelta ja kolmannelta sektorilta, asukkaat todennäköisesti pitävät päätöstä hyvänä. Kysymykseen 19 saadut keskenään hieman epä johdonmukaiset vastaukset voidaan kuitenkin tulkita siten, että asukkaat eivät ole täysin vakuuttuneita siitä, että laajempi ulkoistaminen aina parantaa tehokkuutta ja saatavuutta. Tämä kysely ei vastaa siihen, mitä asukkaiden mielipiteiden taustalla on. Miten kuntapalvelut tulee järjestää tulevaisuudessa ja missä määrin niitä tulee ulkoistaa, on kuitenkin asia, johon on syytä palata tulevaisuudessa. Aihe kytkeytyy vahvasti palveluiden tehokkuuteen ja saatavuuteen, mikä puolestaan on lähellä asukkaiden sydäntä, ja sen vuoksi on todella syytä ottaa huomioon kansalaisten mielipiteet asiasta.

Yleisesti ottaen asukkaat suhtautuvat myönteisesti yhteistyöhön naapurikuntien kanssa ja monet pitävät myös kuntaliitoksia tervetulleena ratkaisuna tulevaisuudessa. Asukkaat haluavat tulevaisuudessa käyttää joustavasti naapurikuntien palveluita ja myös antaa naapurikuntien asukkaille mahdollisuuden käyttää Pietarsaaren kaupungin tuottamia palveluita.

Kuntapalveluiden organisointia koskevista asukkaiden mielipiteistä voimme yhteenvetona todeta, että asukkaat haluavat tehokkaan organisaation, joka keskittyy olennaisiin, saatavilla oleviin ja joustaviin palveluihin ja joka tietystä määrin mahdollistaa palveluntuottajan valitsemisen itse.

5.3 Mitä kunnan tulee tehdä?

Tutkimuksessa on painotettu sen selvittämistä, mitä palveluita asukkaat pitävät tärkeinä ja miten asukkaat haluavat palvelut järjestettävän tulevaisuudessa. Asukkailla on myös ollut mahdollisuus kommentoida vapaasti ja tehdä ehdotuksia konkreettisiksi toimiksi. Kaikki vastauk-

set on analysoitu ja usein toistuvat mielipiteet ja ehdotukset on rekisteröity. Tämän tyyppiisiin kyselyihin liittyy kuitenkin se riski, että toivomuslähteen tavoin tehdään paljon ehdotuksia siitä, mihin olisi panostettava enemmän ilman, että kukaan haluaa panostaa vähemmän johonkin tai vaihtoehtoisesti korottaa veroja. Sen vuoksi päätöksentekijöiden on tärkeää pystyä erottamaan tarpeet ja toiveet toisistaan, ts. mitä asukkaat todella pitävät tärkeinä ja mitä he mielellään haluaisivat, mutta mitä ilman he kuitenkin selviytyvät. Tämän eron selville saamiseksi konkreettisia toimenpide-ehdotuksia on peilattava kysymyksiin ”miksi” ja ”miten”. Jos kunta toteuttaa jonkin tietyn toimenpiteen, täyttääkö kunta tällöin asukkaiden mielestä sille todella kuuluvan tehtävän ja vastaako toteutus asukkaiden haluamaa kunnan toimintatapaa? Jos vastaus on ”kyllä”, kysymys on priorisoitavasta toimenpiteestä. Jos vastaus on ”ei”, toimenpide voi ehkä odottaa tai joku muu voi hoitaa sen.

Tulosten ja yllä mainittujen periaatteiden pohjalta olemme tunnistaneet seuraavat tärkeät toimenpidekokonaisuudet:

- *Tehokas palvelutuotanto ja hyvin toimiva hallinto.* Kuntapalvelut koetaan monessa tapauksessa tehottomina esim. yksityisiin palveluihin verrattuna. Vapaissa kommentteissa tulee esille, että byrokratia osittain vaikeuttaa kuntapalvelujen tehokasta hoitamista ja on syytä miettiä, kuinka tehokkuutta ja saatavuutta voitaisiin parantaa.
- *Joustavuus ja laadukkaat palvelut.* Asukkaat eivät ensisijaisesti ole kiinnostuneita siitä, kuka palvelut tuottaa, mutta asukkaiden mielestä kunnan tehtävänä on taata kaikille hyvien palvelujen saatavuus ja lisäksi asukkaat haluavat melko laajat mahdollisuudet valita palveluntuottajan itse.
- *Terveydenhuoltopalvelujen saatavuuden takaaminen.* Asukkaiden mielestä terveydenhuoltopalvelut ovat erittäin tärkeitä ja tällä sektorilla tehokkuus ja saatavuus eivät aina ole asukkaiden toivomalla tasolla. Asukkailla on selkeä toive konkreettisista toimista ja kaupungin pitää miettiä, mitä ne voisivat olla. Erityisesti hammashoito kaipaava lähempää tarkastelua.
- *Hyvin toimiva päivähoido ja perusopetus myös tulevaisuudessa.* Perusopetus ja päivähoido ovat asukkaiden mielestä tärkeitä. Alalla ei nykyisin ole mitään akuutteja ongelmia, mutta on tärkeää säilyttää resurssit sama tasolla myös tulevaisuudessa laadun ylläpitämiseksi.
- *Hyvin hoidetut kadut ja tiet.* Asukkaiden mielestä katujen ja teiden kunnossapito on tärkeä palvelu eivätkä he ole tyytyväisiä sen nykyiseen hoitamistapaan. Enemmistö oli sitä mieltä, että kaupungin olisi panostettava tähän alaan enemmän tulevaisuudessa.
- *Toimiva yhteistyö naapurikuntien kanssa.* Asukkaat toivovat selvästi läheistä yhteistyötä naapurikuntien kanssa ja mahdollisesti myös kuntaliitoksia.
- *Paikallisten palveluntuottajien suosiminen ulkoistamisessa.* Asukkaat tukivat vahvasti paikallisia palveluntuottajia ja kunnan on syytä miettiä, kuinka tämä mielipide voidaan muuttaa konkreettiseksi toiminnaksi.
- *Toimiva kielipolitiikka ja palvelut molemmilla kotimaisilla kielillä.* Vapaista kommentteista käy ilmi, että suomenkielinen vähemmistö ei aina ole tyytyväinen saamaansa palveluun, koska he kokevat joskus, etteivät he saa palvelua äidinkielellään. Kommentteissa tuli muun muassa esille suomenkielisten huolestuminen siitä, etteivät he saa palvelua terveyskeskuksessa omalla äidinkielellään.
- *Elävä kaupunkikeskusta.* Monet vapaista kommentteista käsittelivät kaupunkikeskustan kehittämistä. Asukkaiden mielestä on tärkeää siirtyä sanoista tekoihin ja luoda elinvoimainen keskusta Pietarsaareen.

Tämän raportin tulokset samoin kuin käynnissä olevan strategiatyö antavat kunnalle perustan suurten linjausten ja tärkeiden strategisten päätösten tekemiseen. Kun kunnalla on riittävästi tietoa siitä, mitä palveluita asukkaat priorisoivat ja miten ne halutaan järjestettävän, kunnan on helpompi päättää tarvittaviin konkreettisiin toimenpiteisiin ryhtymisestä.

LIITE: Kyselylomake

OSA 1. TAUSTATIEDOT

Ole hyvä ja ympyröi vastauksesi.

1. Sukupuoli

- a) nainen
b) mies

2. Kieli

- a) ruotsi
b) suomi
c) muu, mikä? _____

3. Ikä

- a) 18-29
b) 30-39
c) 40-49
d) 50-59
e) 60-69
f) 70-79
g) 80 tai vanhempi

4. Työtilanne

- a) yksityisen sektorin työntekijä
b) julkisen sektorin työntekijä
c) yrittäjä
d) opiskelija
e) työtön tai lomautettu
f) eläkeläinen
g) vanhempainlomalla tai hoitovapaalla
h) muu, mikä? _____

5. Kotitalouden koko

- a) yksin asuva
b) 2 aikuista, ei lapsia
c) 2 aikuista, 1 tai useampi kotona asuva lapsi
d) yksinhuoltaja, 1 tai useampi kotona asuva lapsi
e) muu, mikä? _____

6. Kotitalouden kuukausibruttotulot

- a) alle 1000 €
b) 1001-3000 €
c) 3001-5000 €
d) 5001-7000 €
e) yli 7000 €

OSA 2. KÄYTTÄMÄSI KUNTAPALVELUT – Haluamme tietää, mitä kuntapalveluja pidät tärkeinä ja mitä palveluja käytät. Ole hyvä ja vastaa seuraaviin kysymyksiin.

7. Miten tärkeinä pidät seuraavia kuntapalveluja? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= täysin samantekevää, 2 =melko samantekevää, 3 =melko tärkeää, 4 = erittäin tärkeää ja 0 = en osaa sanoa.

	1	2	3	4	0
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto, palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katujen ja teiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Erikoissairaanhoidon kuuluvat Pietarsaassa sisätautosasto, keuhko-osasto, kirurgia, korvataudit, silmätaudit, neurologia, kuntoutus/fysiatria, naistentaudit, lastentaudit, kipupoliiklinikka, syömishäiriöiden hoito, psykiatria

8. Miten usein sinä tai perheesi käytätte seuraavia kuntapalveluita?

	Ei koskaan tai erittäin harvoin	kerran tai muutaman kerran vuodessa	kerran tai muutaman kerran kuukaudessa	kerran tai muutaman kerran viikossa	päivittäin melkein päivittäin
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto ja palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Miten usein sinä tai perheesi käytätte seuraavia, muita kuin kunnan tuottamia palveluja (esim. yksityisen yrityksen tai yhdistyksen tuottamia)?

	ei koskaan tai erittäin harvoin	kerran tai muutaman kerran vuodessa	kerran tai muutaman kerran kuukaudessa	kerran tai muutaman kerran viikossa	päivittäin tai melkein päivittäin
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto, palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miksi olet joskus päättänyt valita muita kuin kunnan tuottamia palveluita (esim. yksityisen yrityksen tai yhdistyksen tuottamia)? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= täysin eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3 =osittain samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä ja 0 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	0
Tyytymätön kunnan palveluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden parempi saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehokkaampi palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parempaa asiakaspalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaavampi henkilökunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OSA 3. MIELIPITEESI KUNNAN PALVELUISTA - Haluamme tietää, miten koet tämänhetkisen kuntapalvelutarjonnan. Voit ottaa kantaa joko omien kokemustesi ja/tai käsitystesi perusteella.

11. Miten tyytyväinen olet seuraaviin Pietarsaaren kuntapalveluihin? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= erittäin tyytymätön, 2 =melko tyytymätön, 3 =melko tyytyväinen, 4 = erittäin tyytyväinen ja 0 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	0
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto ja palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katujen ja teiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Miten hyvä on mielestäsi seuraavien palveluiden saatavuus Pietarsaareissa? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= erittäin huono, 2 =melko huono, 3 =melko hyvä, 4 = erittäin hyvä ja 0 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	0
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto ja palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katujen ja teiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Miten tehokkaasti seuraavat kuntapalvelut hoidetaan mielestäsi Pietarsaareissa? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= erittäin tehottomasti 2 =melko tehottomasti, 3 =melko tehokkaasti, 4 = erittäin tehokkaasti ja 0 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	0
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto ja palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katujen ja teiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä mieltä olet henkilökunnan pätevydestä seuraavien kuntapalveluiden kohdalla Pietarsaareissa? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= erittäin epäpätevä, 2 =melko epäpätevä, 3 =melko pätevä, 4 = erittäin pätevä ja 0 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	0
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto ja palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katujen ja teiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OSA 4. MIELIPITEESI SIITÄ, MITEN KUNTAPALVELUT TULISI HOITAA TULEVAISUUDESSA – Jotta voisimme tarjota entistä parempaa palvelua asukkaillemme tulevaisuudessa, haluamme tietää mitä voisimme tehdä toisin kuntapalveluiden osalta. Ole hyvä ja vastaa seuraaviin kysymyksiin.

15. Miten paljon kunnan olisi tulevaisuudessa panostettava seuraaviin palveluihin?

	panostaa vähemmän	panostaa kuin nyt	panostaa enemmän	en osaa sanoa
Terveyskeskuksen palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoissairaanhoido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hammashoitopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vanhushuolto ja palveluasunnot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotihoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaishuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten päivähoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peruskoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntapaikat ja -toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katujen ja teiden kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Onko mielestäsi vielä jotain, johon kunta voisi panostaa enemmän tai vähemmän? Mitä?

17. Mihin alla mainittuihin toimenpiteisiin kaupungin olisi sinun mielestäsi ryhdyttävä tasapainottaakseen taloutta ja ollakseen paremmin varustautunut tuleviin haasteisiin? Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= täysin eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3 =osittain samaa mieltä, 4 = täysin samaa mieltä ja 0 = en osaa sanoa

Kunta voisi:

	1	2	3	4	0
myydä kiinteistöjä, joita ei käytetä kunnan ydintoiminnassa (hoito ja huolenpito, koulu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jalostaa ja myydä enemmän tonttimaata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
myydä Pietarsaaren energialaitoksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
myydä Pietarsaaren sataman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korottaa kuntaveroa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korottaa palvelumaksuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Mikäli kunta saisi kohdassa 17 mainittujen toimenpiteiden johdosta 100 miljoonaa euroa ”ylimääräistä”, miten haluaisit nämä varat käytettävän? Ota kantaa jakamalla 100 miljoonaa seuraaviin vaihtoehtoihin.

velkataakan vähentämiseen _____ miljoonaa €
 korvamerkitään sosiaali- ja terveydenhuollolle _____ miljoonaa €
 korvamerkitään peruskoulutukselle _____ miljoonaa €
 korvamerkitään muuhun, mihin? _____ miljoonaa €

19. Miten tärkeitä seuraavat toimenpiteet ovat julkisten palveluiden ja kunnallisen päätöksenteon kehittämiseksi ja parantamiseksi?

Vastaa asteikolla 0-4, jossa 1= täysin eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3 =osittain eri mieltä, 4 = täysin samaa mieltä ja 0 = en osaa sanoa

	1	2	3	4	0
a) Lakisääteisten kuntapalveluiden* on oltava myös vastaisuudessa kunnan tuottamia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Asukkailla täytyy olla mahdollisuus valita itse palveluntuottaja** lakisääteisten kuntapalveluiden osalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Kunnan tulee ottaa käyttöön palveluseleitä, jotta asukkaat voivat itse valita palvelun tuottajan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Kunnan tulee tuottaa tukipalvelut pääasiallisesti itse (esim. ravitsemuspalvelut, siivous, kiinteistöpalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Kunnallisia palveluja tulee ulkoistaa nykyistä enemmän yksityisille palveluiden tuottajille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Lisääntynyt kilpailu kunnallisten ja yksityisten palveluiden tuottajien välillä parantaa palveluiden laatua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Kunnan tulee mahdollisuuksien mukaan käyttää paikallisia palveluiden tuottajia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Kunnan palvelupisteiden määrää tulee vähentää tehokkuuden lisäämiseksi ja kustannusten vähentämiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) Laadukkaiden lakisääteisten palveluiden saatavuus on tärkeämpää kuin se, kuka on palveluiden tuottaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) Kunnan asukkailla tulee olla mahdollisuus käyttää joustavasti naapurikuntien palveluita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) Kunta voi myös tulevaisuudessa tuottaa lakisääteisiä palveluita naapurikunnille korvausta vastaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l) Kunnan on oltava ennakoivampi paikallisissa tai alueellisissa asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m) Hallituksen pitäisi antaa kunnille vapaammat kädet päättää itse, miten lakisääteiset kuntapalvelut järjestetään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

kisääteisillä kuntapalveluilla tarkoitetaan niitä palveluja, jotka kunnan täytyy tarjota asukkailleen, esim. peruskoulutus, sosiaali- ja veydenhuolto.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan organisaatiota, joka käytännössä suorittaa työn. Tämä voi olla esim. yritys, yhdistys tai kunta itse.

20. Mitä mieltä olet mahdollisista kuntaliitoksista? Ympyröi sopiva vaihtoehto.

- a) Kuntaliitoksia ei tarvita Pietarsaaren osalta.
- b) Kuntaliitoksia ei tarvita, mutta enemmän yhteistyötä naapurikuntien kanssa tarvitaan.
- c) Pietarsaaren olisi liityttävä yhteen yhden tai useamman naapurikunnan kanssa.
- d) Minulla ei ole tarpeeksi tietoa asiasta voidakseni ottaa kantaa.

Jos vastasit b kysymykseen 20, mitä palveluita yhteistyön olisi koskettava?

- | | | | |
|-------------------|-----------------------|--|-----------------------|
| tekniset palvelut | <input type="radio"/> | tukipalvelut (ravitsemus-, siivous- ja kiinteistöpalvelut) | <input type="radio"/> |
| peruskoulu | <input type="radio"/> | infrastruktuuri (tiet, vesi ja jätevesi, energia) | <input type="radio"/> |
| lukio | <input type="radio"/> | muu, mikä? _____ | <input type="radio"/> |
| kulttuuripalvelut | <input type="radio"/> | | |

Jos vastasit c kysymykseen 20, minkä kuntien kanssa Pietarsaaren olisi liityttävä yhteen?

- | | | | |
|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|
| Kruunupyö | <input type="radio"/> | Kokkola | <input type="radio"/> |
| Luoto | <input type="radio"/> | Vaasa | <input type="radio"/> |
| Uusikaarlepyy | <input type="radio"/> | Muu kunta, mikä? | <input type="radio"/> |
| Pedersören kunta | <input type="radio"/> | | |

21. Muut kommentit:

Kiitos kun vastasit kyselyyn!






KUNTAKYSELY
PIETARSAAREN ASUKKAILLE

Pietarsaaren kaupunki käynnisti vuonna 2013 strategiatyön, jonka tavoitteena on saada talous tasapainoon, vastata paremmin asukkaiden palvelujen tarpeisiin ja ennakoida hallituksen suunnittelemaa uudistuksia. Strategiatyön odotetaan vaikuttavan kaupungin palvelutarjontaan, palveluiden tuottamistapaan sekä kaupungin omistuksiin.

Pietarsaaren kaupunki on strategiatyössään korostanut sitä, että painopisteen tulee olla asukkaiden tarpeissa ja arvoissa. Sen vuoksi Pietarsaaren kaupunki päätti osana strategiaprosessia kuulla asukkaiden mielipiteitä järjestämällä kyselytutkimuksen, jonka toteutuksesta vastasi Centria-ammattikorkeakoulu.

Kyselylomake on laadittu yhteistyössä kaupungin johtavien virkamiesten kanssa. Kyselyn tärkeimpänä tavoitteena oli kuulla asukkaiden mielipiteitä kaupungin nykyisestä palvelutasosta ja tulevista kehitystarpeista. Lisäksi tutkimuksella haluttiin vertailla luottamushenkilöiden ja työntekijöiden sekä asukkaiden mielipiteitä toisiinsa. Sen vuoksi sama kysely lähetettiin myös kaikille luottamushenkilöille ja kaikille kaupungin esimiehille.

-  C, Centria tutkimus ja kehitys - forskning och utveckling, 16
-  ISBN 978-952-6602-65-3 (PDF), ISBN 978-952-6602-66-0 (nid.)
-  ISSN 2341-7846