

## Tutkimus yhdyskuntateknisten palvelujen asiakastyytyvyydestä 2022 (FCG-kysely)

2413/13.01/2022

Tekninen lautakunta 05.09.2022 § 186

**Valmistelija:** kaupungininsinööri Anne Ahtiainen, puh. 020 615 8574, anne.ahtiainen(at)kouvola.fi

FCG-konsulttitoimiston toteuttaman valtakunnallisen yhdyskuntateknisten palvelujen kyselytutkimuksen tulokset vuodelta 2022 on saatu.

Kouvolassa kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa kaupungin verkkosivuilla olleen linkin kautta. Kysely oli avoinna 21.4.-6.6.2022 välisen ajan. Kyselyyn vastasi 492 asukasta. Tänä vuonna naiset olivat aktiivisia vastaajia; 2/3 kyselyyn vastaajista oli naisia. Edellisessä kyselyssä, vuonna 2020, vastaajien sukupuolijakauma oli 43 % (naiset) – 57 % (miehet).

Raportissa jaotellaan tulokset katuja, puistoja, jätehuoltoa, katuvalaistusta, vesi- ja viemärihuoltoa, liikuntapaikkoja sekä palo- ja pelastustoimea koskeviin lukuihin. Kaikki asteikot ovat välillä 1-5 siten, että neutraalin arvosanan 3 alle jäävät arvot osoittavat kielteistä ja sen yläpuolelle asettuvat arvot myönteistä suhtautumista. Kouvolassa tekniikan ja ympäristön toimialaan kuuluvat kohteet saavat asukkailta keskiarvon 3,58 (vuonna 2020 3,65).

Parhaimmat arvosanat saatiin Kouvolassa katuvalaistuksesta ja jätehuollosta, molempien keskiarvo oli 4,04. Parhaimman yksittäisen arvosanan Kouvolassa saa paperin keruupisteiden sijainti (arvosana 4,38), kuten monena aiempanakin vuotena.

Tekniselle lautakunnalle kuuluvat kohteet saivat asukkailta keskiarvon 3,43 (vuonna 2020: 3,5). Parhaimman arvosanan (4,24) sai katuvalaistus keskustan kaduilla. Eniten arvosana nousi kuntoradoilla ja ulkoilureiteillä: korotusta oli 0,18 pistettä, arvosanan ollessa nyt 3,8. Pisteissä korostuu Kymijoen ulkoilureitin valmistuminen; erotus edelliseen kyselyyn (2020) oli 0,39 pistettä nimenomaan Kuusankoskella.

Runsasluminen talvi näkyi tuloksissa. Asuntokatujen lumenaurauksen tulos putosi edellisestä kyselystä 0,44 pistettä. Myös arvosanat keskustaan johtavien pääkatujen ja jalankulku- ja pyöräteiden lumenaurauksesta laskivat edelliseen kyselyyn verrattuna. Liukkauden torjunnassa arvosanojen pienentyminen oli kuitenkin vähäisempää.

Katujen korjausvelka näkyy kyselyissä: asuinkatujen kunnosta annettu arvosana putosi edellisestä kyselystä 0,22 pistettä. Asuinkatujen kunnan tulokset saivat tänäkin vuonna kyselyn huonoimman arvosanan,

nyt 2,59. Erillisen kysymyksen perusteella panostus tulisi vastaajien mielestä kohdentaa nimenomaan päällysteiden kunnossapitoon.

Taajamakohtaisesti teknisen lautakunnan palveluihin ovat tyytyväisimmät Myllykosken taajaman asukkaat (keskiarvo 3,53). Parhaimmat arvosanat kussakin taajamassa saa katuvalaistus keskusten kaduilla; parhaimmaksi sen arvioivat myllykoskelaiset (arvosana 4,59). Myllykoskelta saatiin myös kyselyn suurin yksittäisen arvosanan nousu: katuvalaistus jalankulku- ja pyöräteillä nousi 0,63 pistettä edelliseen kyselyyn verrattuna.

Huonoimmat arvosanat taajamittainkin saa asuinkatujen kunto. Huonoimmaksi sen arvioivat myllykoskelaiset.

Raportti kokonaisuudessaan on **liitteenä**.

Tuloksista tehty alueellinen tulosten vertailu Kouvolan sisällä löytyy **oheismateriaalista**.

Lisätietoja: kaupungininsinööri Anne Ahtiainen, puh. 020 615 8574, anne.ahtiainen(at)kouvola.fi

**Teknisen johtajan ehdotus:**

Tekninen lautakunta merkitsee asian tiedoksi.

**Teknisen lautakunnan päätös:**

Tekninen lautakunta hyväksyi päätösehdotuksen.

---