

Tutkimus yhdyskuntateknisten palvelujen asiakastyytyväisyydestä 2024 (FCG-kysely)

7956/13.01/2024

Tekninen lautakunta 18.09.2024 § 159

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

FCG-konsulttitoimiston toteuttaman valtakunnallisen yhdyskuntateknisten palvelujen kyselytutkimuksen tulokset vuodelta 2024 ovat saapuneet.

Kouvolassa kysely toteutettiin kaupungin verkkosivuilla olleen linkin kautta. Kysely oli avoinna 13.6.-12.8.2024 välisen ajan. Kyselyyn vastasi 479 asukasta. Edellisen (2022) kyselyn tapaan, naiset olivat aktiivisia vastaajia; liki 4/5 kyselyyn vastaajista oli naisia.

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 asetuvat arvot myönteistä suhtautumista. Kouvolassa tekniikan ja ympäristön toimialaan kuuluvat kohteet saavat asukkailta keskiarvon 3,64 (vuonna 2020 3,58).

Parhaimmat arvosanat saatiin Kouvolassa jätehuollosta, keskiarvo oli 4,09. Parhaimman yksittäisen arvosanan Kouvolassa saa paperin keruupisteiden sijainti (arvosana 4,34), kuten monena aiempanakin vuotena.

Tekniselle lautakunnalle kuuluvat kohteet saivat asukkailta keskiarvon 3,51 (vuonna 2022: 3,43). Parhaimman arvosanan (4,25) sai katuvalaistus keskustan kaduilla. Eniten arvosana nousi kohteessa ”keskustan ulkopuolisten katujen puhtaus ja siisteys”: korotusta oli 0,43 pistettä, arvosanan ollessa nyt 3,44.

Katujen korjausvelka näkyy kyselyissä: katujen kunnan arvosana on kaikista teknisen lautakunnan kyselyn kohteista heikoin: asuinkatujen, keskustaan johtavien pääkatujen sekä jalankulku- ja pyöräteiden kunnan keskiarvo oli 3,00. Huonoin arvosana koko kyselyssä (edellisen kyselyn tapaan) saatiin asuinkatujen kunnosta, arvosana oli nyt 2,67. Erillisen kysymyksen perusteella panostus tulisi vastaajien mielestä kohdentaa nimenomaan päällysteiden kunnossapitoon, kuten edellisessäkin kyselyssä.

Aluekohtaisesti teknisen lautakunnan palveluihin ovat tyytyväisimmät Kouvolan keskustaajaman asukkaat (keskiarvo 3,56). Parhaimmat arvosanat joka kyselyn alueella saa katuvalaistus keskustan kaduilla;

parhaimmaksi sen arvioivat inkerolaiset ja anjalalaiset (arvosana 4,44). Myllykoskelta saatiin kyselyn suurin yksittäisen arvosanan nousu: asuntoalueiden puistojen arvosana nousi 0,66 pistettä edelliseen kyselyyn verrattuna.

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

Raportti kokonaisuudessaan (ei-saavutettava) on **oheismateriaalina**.

Tuloksista tehty alueellinen tulosten vertailu (ei-saavutettava) on **oheismateriaalina**.

Tuloksista tehty saavutettava yhteenveto on **liitteenä**.

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 merkitsi asian tiedoksi.

Vt. kiinteistöpalvelujohtaja poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn aikana.
