

EPSI Rating

Kuntarating 2016

Päivämäärä: 27-03-2017

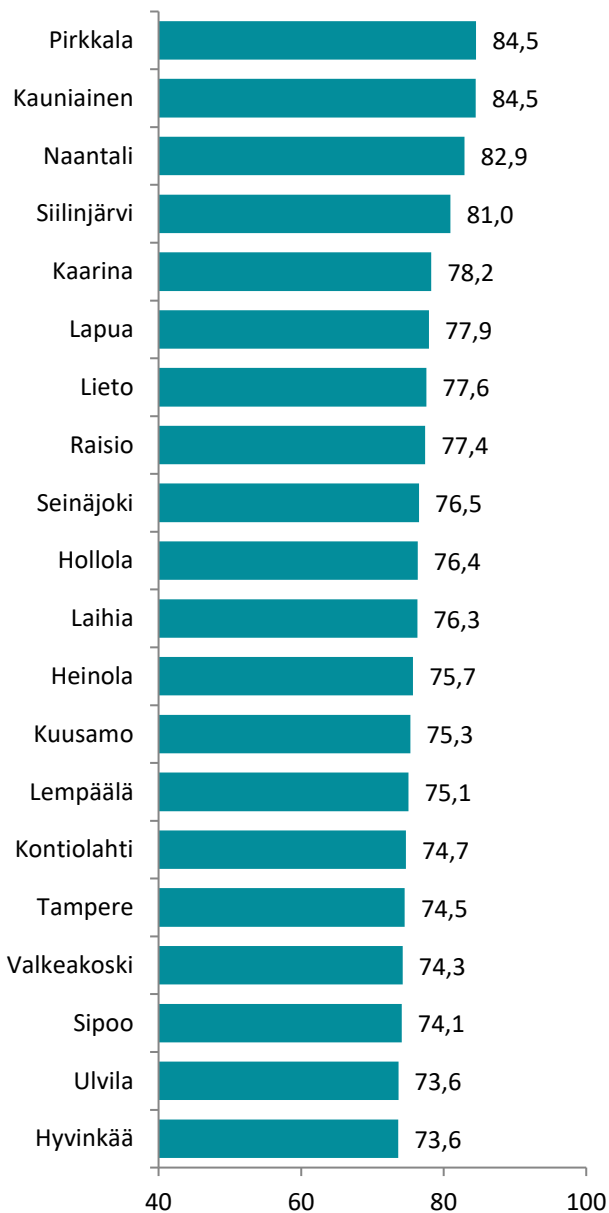
Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme (www.epsi-finland.org)

tai ota yhteyttä Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

KUNTARATING TOP 20 EPSI RATING FINLAND 2016 Indeksi 0-100



Pirkkalassa ja Kauniiaisissa tyytyväisimmät asukkaat

Pirkkala ja Kauniainen ovat vuoden 2016 huiput. Edellisen vuoden huikean nousun tehnyt voittajakunta Lempäälä jäi niistä jälkeen, mutta Lempäälänkin tulos oli edelleen hyvä eli yli 75 pistettä. Kaiken kaikkiaan parhaiden kuntien saamat arviot ovat erinomaisia. Keskiarvo on peräti 69,4 jonka yläpuolelle ylsi lähes puolet reitatuista 75 kunnasta.

Viimeisiksi jäivät Raasepori (57,9) ja Pietarsaari (56,1). Eniten parannusta edelliseen vuoteen saavutti Tampereen naapurikunta Ylöjärvi (70,3), joka on onnistunut parantamaan asukastyytyväisyyttään jopa 9,2 pistettä ja on nyt sijalla 33.

Jopa neljä Turun lähikuntaa parhaan kymmenen joukossa

Turun lähikunnat ovat yleisesti menestyneet hyvin viime vuosina: Turun lähikuntaa on päässyt top 10 joukkoon peräti neljä: Naantali, Kaarina, Lieto ja Raisio.

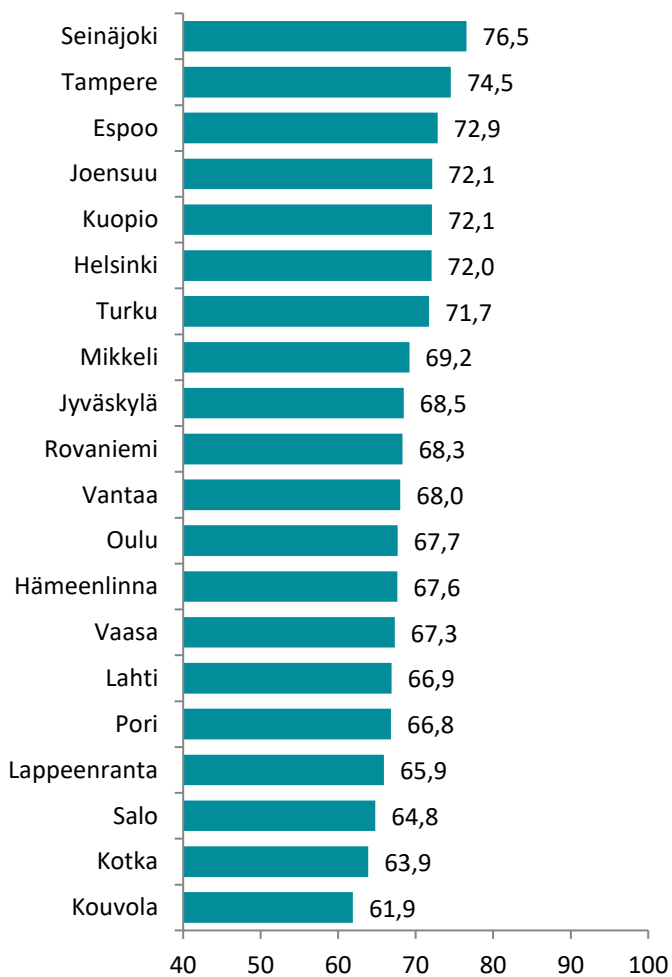
Seinäjoki nousi suurten kaupunkien kärkeen – Tampere edelleen viiden suurimman ykkönen

Seinäjoen tulos nousi edellisestä vuodesta peräti 7,7 pistettä ja oli paras suurten kaupunkien joukossa. Tampere on jo kolmatta vuotta peräkkäin viiden suurimman kaupungin (Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Oulu) ykkönen, mutta Espoo ja Helsinki lähestyvät sitä. Kolme suurinta kaupunkia on Suomen keskiarvoa korkeammalla, Oulu ja Vantaa ovat jääneet hieman keskiarvon alle.

Suurimmista viidestä kaupungeista ainoastaan Espoo on onnistunut parantamaan asukastytyväisyyttään viime vuodesta. Pääkaupunkiseudun kunnat Vantaata lukuun ottamatta ylittävät Suomen keskiarvon asukastytyväisyydessä. Vantaa on viimeisen viiden vuoden aikana ollut alle Suomen keskiarvon, poikkeuksena vuoden 2015 tulos. Vuonna 2016 kuitenkin Vantaan keskiarvo on laskenut suhteessa Suomen keskiarvoon ja alittaa sen nyt 1,4 indeksipisteellä.

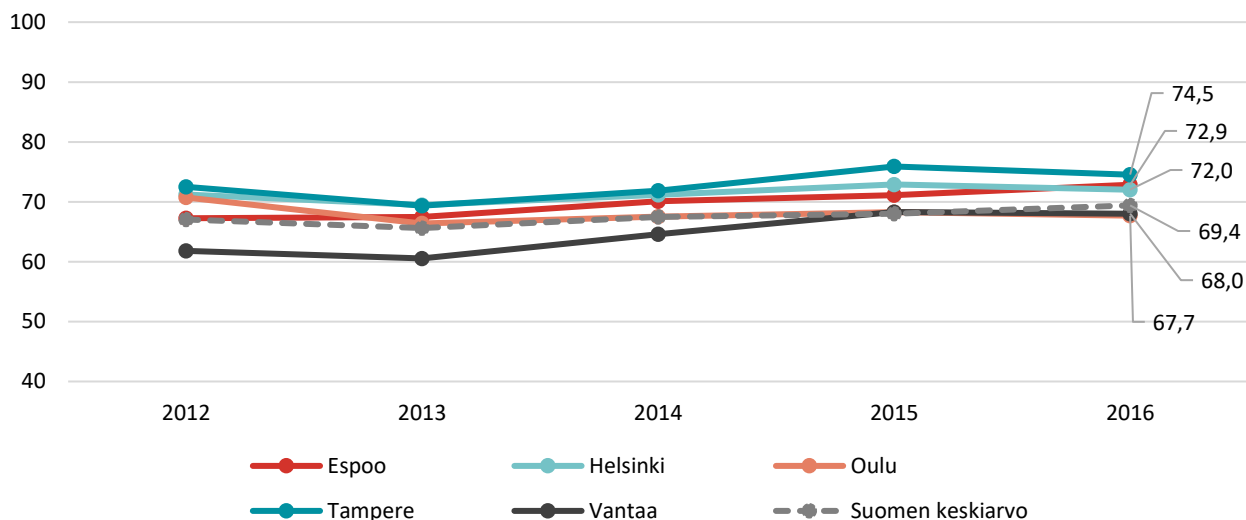
20 suurinta kaupunkia tarkasteltaessa, suurimmat pudotukset asukastytyväisyydessä ovat Rovaniemellä (-2,8) ja Vaasassa (-3,0).

KUNTARATING 20 suurinta kaupunkia EPSI RATING FINLAND 2016



Kuntarating 20 suurinta kaupunkia			
Kunta	2015	2016	Muutos viime vuodesta
Espoo	71,1	72,9	1,8
Helsinki	72,9	72,0	-0,9
Hämeenlinna	69,1	67,6	-1,5
Joensuu	69,3	72,1	2,8
Jyväskylä	64,7	68,5	3,8
Kotka	65,3	63,9	-1,4
Kouvola	59,3	61,9	2,6
Kuopio	69,8	72,1	2,3
Lahti	69,3	66,9	-2,4
Lappeenranta	66,8	65,9	-0,9
Mikkeli	66,5	69,2	2,7
Oulu	68,3	67,7	-0,6
Pori	66,2	66,8	0,6
Rovaniemi	71,1	68,3	-2,8
Salo	63,8	64,8	1,0
Seinäjoki	68,8	76,5	7,7
Tampere	75,9	74,5	-1,4
Turku	68,9	71,7	2,8
Vaasa	70,3	67,3	-3,0
Vantaa	68,3	68,0	-0,3

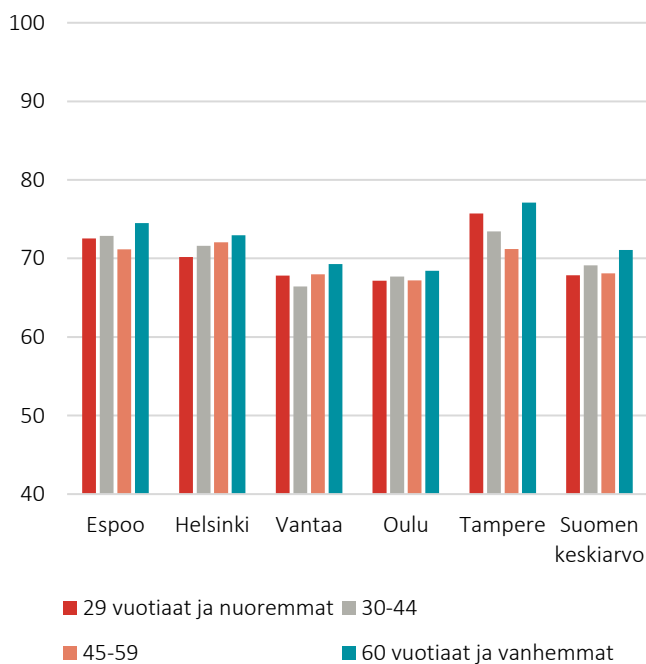
5 Suurinta kaupunkia - Asukastyytyväisyys EPSI Rating, Indeksi 0-100



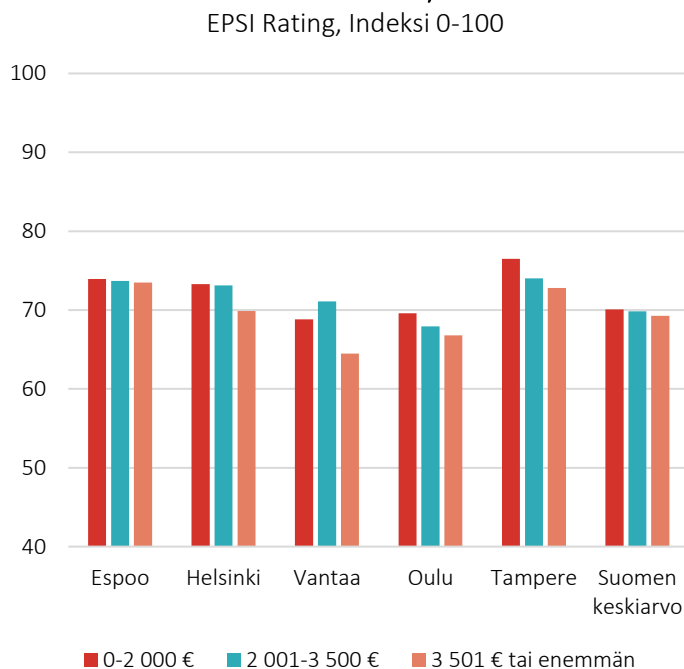
Tampereella tyytyväisimpiä nuoret ja ikääntyvät

Viiden suurimman kaupungin joukossa Tampereelta löytyvät tyytyväisimmät alle 30 vuotiaat ja toisaalta 60 vuotiaat ja sitä vanhemmat. Seuraavaksi molemmissa ikäluokissa sijoittuu Espoo. Muissa suurimmissa viidessä kaupungissa tyytyväisyys ikäluokkien välillä vaikuttaisi olevan suhteellisen tasainen.

Asukastyytyväisyys ikäluokittain EPSI Rating, Indeksi 0-100



Asukastyytyväisyys tuloluokittain (netto yksittäiset kuukausitulot) EPSI Rating, Indeksi 0-100



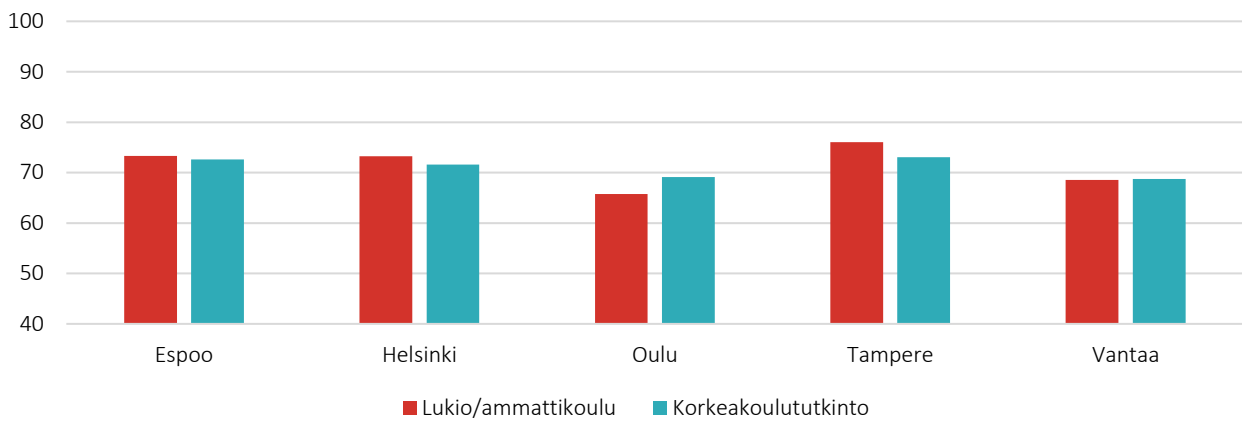
5 Suurimman kaupungin joukossa Espoossa tyytyväisimmät korkeatuloiset – Tampereella tyytyväisimmät pienituloiset

5 Suurimman kaupungin joukosta Espoosta ja Tampereelta löytyvät tyytyväisimmät korkeatuloiset (>3.500€/kk nettona ansaitsevat). Alle 2.000€/kk nettona ansaitsevat ovat tyytyväisimpiä Tampereella.

Vantaalla keskituloiset ovat tyytyväisimpiä verrattuna pieni- ja suurtuloisiin. Keskimääräisesti Suomessa tulojen määrä vaikuttaa kuitenkin vain vähän asukastytyväisyyteen vaikkakin kuntien välillä on suuria eroja.

Kun tarkastellaan vastaajien koulutusasteen vaikutusta asukastytyväisyyteen Suomen viidessä suurimmassa kaupungissa, on suurimmat erot toisen asteen ja korkea-asteen koulutettujen asukkaiden välillä on nähtävissä Tampereella ja Oulussa. Oulussa korkeammin koulutetut ovat hieman tyytyväisempiä kuin muut, mutta Tampereella tilanne on päinvastainen.

Asukastytyväisyys - Toisen asteen vs korkea-asteen koulutus
EPSI Rating, Indeksi 0-100



Noin joka kolmas olisi valmis suosittelemaan asuinkuntaansa tuttavilleen

Noin joka kolmas suomalainen olisi valmis suosittelemaan asuinkuntaansa tuttavilleen*. Suosittelemattomuudessa on kuitenkin laaja hajonta. Kaunaisia olisi valmis suosittelemaan jopa n. 79% vastanneista, kun esimerkiksi vähiten suosittelijoita sisältävä Kurikka olisi valmis suosittelemaan vain n. 11% vastanneista.

Taulukossa on esitetty suosittelemattomuutta tarkasteltaessa kolme parhaiten ja kolme heikoiten menestynyttä kuntaa, sekä Suomen keskiarvo.

Suosittelemattomuus, EPSI Rating 2016	
Kunta	Suosittelijat
Kauniainen	78,8%
Naantali	75,0%
Pirkkala	72,4%
Suomen keskiarvo	33,8%
Kauhava	12,0%
Kajaani	11,1%
Kurikka	10,7%

EPSI Rating - Asukastytyväisyys kunnittain 2016

Paikkakunta	Kuntarating 2012	Kuntarating 2013	Kuntarating 2014	Kuntarating 2015	Kuntarating 2016	Muutos (2015- 2016)
Pirkkala	79,2	79,8	83,2	-	84,5	-
Kauniainen	82,1	85,5	-	-	84,5	-
Naantali	79,5	75,9	78,1	-	82,9	-
Siilinjärvi	73,1	75,2	79,3	78,2	81,0	2,8
Kaarina	73,0	69,3	76,9	77,1	78,2	1,1
Lapua	-	-	70,5	74,3	77,9	3,6
Lieto	75,9	73,5	78,6	74,4	77,6	3,2
Raisio	73,0	68,1	68,6	73,0	77,4	4,4
Seinäjoki	69,2	67,5	68,3	68,8	76,5	7,7
Hollola	72,5	70,8	69,9	-	76,4	-
Laihia	-	-	64,3	-	76,3	-
Heinola	60,4	67,9	66,8	-	75,7	-
Kuusamo	-	74,0	69,1	-	75,3	-
Lempäälä	74,0	75,1	71,5	80,6	75,1	-5,5
Kontiolahti	67,5	66,3	-	-	74,7	-
Tampere	72,5	69,4	71,8	75,9	74,5	-1,4
Valkeakoski	64,0	66,9	66,9	73,2	74,3	1,1
Sipoo	69,1	63,3	67,3	-	74,1	-
Ulvila	-	-	66,3	-	73,6	-
Hyvinkää	69,6	69,4	72,2	66,7	73,6	6,9
Espoo	67,3	67,5	70,1	71,1	72,9	1,8
Paimio	-	-	-	-	72,5	-
Joensuu	65,6	64,1	65,5	69,3	72,1	2,8
Kuopio	72,5	64,4	70,5	69,8	72,1	2,3
Kerava	66,8	69,6	70,5	71,5	72,1	0,6
Helsinki	71,2	69,5	71,2	72,9	72,0	-0,9
Turku	67,3	65,6	67,4	68,9	71,7	2,8
Nokia	70,3	66,4	68,9	66,6	71,1	4,5
Järvenpää	70,6	62,2	67,4	73,2	70,9	-2,3
Riihimäki	65,9	62,2	65,0	63,9	70,9	7,0
Laukaa	64,8	70,1	-	-	70,7	-
Kauhajoki	73,0	67,3	65,9	-	70,3	-
Ylöjärvi	67,2	66,1	69,2	61,1	70,3	9,2
Tuusula	70,1	61,7	64,8	62,9	70,2	7,3
Lohja	67,7	63,6		67,6	69,9	2,3
Porvoo	64,1	64,0	69,5	64,1	69,4	5,3
Mikkeli	66,8	67,1	66,4	66,5	69,2	2,7
Mustasaari	-	62,1	68,0	-	68,8	-
Jyväskylä	67,0	63,9	63,8	64,7	68,5	3,8

Rovaniemi	66,2	66,9	69,6	71,1	68,3	-2,8
Tornio	64,2	64,3	61,3	66,0	68,2	2,2
Forssa	-	67,7	-	71,9	68,2	-3,7
Vantaa	61,8	60,5	64,6	68,3	68,0	-0,3
Kangasala	69,8	65,5	68,0	67,5	68,0	0,5
Raahe	-	-	62,2	67,8	67,9	0,1
Nurmijärvi	65,5	65,8	66,3	72,4	67,9	-4,5
Kokkola	72,1	70,6	70,9	69,6	67,9	-1,7
Varkaus	-	-	-	-	67,9	-
Oulu	70,7	66,4	67,5	68,3	67,7	-0,6
Hämeenlinna	65,0	64,1	64,6	69,1	67,6	-1,5
Kirkkonummi	66,4	64,9	65,9	67,4	67,5	0,1
Rauma	66,4	66,2	71,0	71,3	67,5	-3,8
Vaasa	67,2	66,8	65,8	70,3	67,3	-3,0
Kemi	61,0	64,7	69,3	-	67,1	-
Lahti	64,8	63,2	64,8	69,3	66,9	-2,4
Pori	68,1	66,0	66,8	66,2	66,8	0,6
Savonlinna	64,9	57,1	54,6	59,7	66,7	7,0
Kajaani	64,1	67,8	69,6	66,9	66,0	-0,9
Lappeenranta	61,9	59,9	64,5	66,8	65,9	-0,9
Sastamala	58,5	60,4	57,9	61,8	65,9	4,1
Imatra	61,8	62,0	64,0	66,7	65,9	-0,8
Janakkala	68,2	59,1	66,0	-	65,8	-
Loimaa	66,6	61,5	68,6	-	65,5	-
Hamina	64,1	58,7	66,4	67,4	65,2	-2,2
Salo	61,5	57,3	62,5	63,8	64,8	1,0
Äänekoski	-	-	-	-	64,2	-
Akaa	-	51,8	55,2	-	63,9	-
Kotka	63,5	60,8	61,0	65,3	63,9	-1,4
Vihti	63,0	61,1	66,6	61,8	63,0	1,2
Parainen/Länsi-Turunmaa	-	64,8	63,0	-	62,8	-
Kouvola	57,5	58,6	59,1	59,3	61,9	2,6
Kurikka	-	65,7	-	-	61,0	-
Kauhava	64,5	69,8	64,4	-	59,7	-
Raasepori	55,1	58,9	54,2	59,5	57,9	-1,6
Pietarsaari	60,7	61,9	63,2	-	56,1	-

*Suosittelijaksi määritellään vastaaja, joka antoi arvosanan 9 tai 10 vastausasteikoilla 1-10, jossa arvosana 1 on erittäin epätodennäköistä ja arvosana 10 erittäin todennäköistä.

Tietoa tutkimuksesta

Norstat Finland haastatteli kuntarating 2016 -tutkimukseen yhteensä 10263 Suomessa asuvaa 18–79-vuotiasta Suomen asukasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 2016 Syksyn aikana.

Kuntaratingissa mitattujen kuntien asukastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat keskimäärin haarukassa +/- 4,1 indeksipistettä.

Kuntarating TOP 20 listan asukastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat keskimäärin haarukassa +/- 4,5 indeksipistettä. Näistä virhemarginaaleista 90% sisältyy haarukkaan n. +/- 6 indeksipistettä, poikkeuksina Kuusamo (6,3) ja Kontiolahti (6,6).

Kuntarating 20 Suurinta kaupunkia asukastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat keskimäärin haarukassa +/- 3,2 indeksipistettä.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

Asukastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

Asukastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla:

- Ajatelkaa kaikkia kokemuksianne asuinkuntanne tarjoamista palveluista. Kuinka tyytyväinen olette niihin?
- Missä määrin asuinkuntanne tarjoamat palvelut täyttävät nyt kaikki odotuksenne niistä?
- Kuvitelkaa kaikin puolin täydellinen asuinkunta. Kuinka lähellä asuinkuntanne on tätä täydellistä kuntaa?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion kunta on saanut asukkailtaan.

EPSI Rating

EPSI Rating on Pohjoismaiden johtava riippumaton yhtiö yritysten asiakas- ja tyytyväisyyden tutkimisessa ja mittaamisessa. EPSI Rating tuottaa ja julkaisee puolueetonta tutkimus- ja mittaustietoa toimialojen eitaloudellisista indikaattoreista. Lisäksi yhtiö tekee yrityskohtaisia tutkimuksia ja tukee johtoa päätöksenteossa. EPSI Rating Group tekee vuosittain n. 300 000 haastattelua useilla toimialoilla. Eri toimialojen, kuten kuntien, terveydenhoidon, energian, pankki- ja vakuutusalan, matkailun, kuljetuksen sekä telealan tutkimustulokset julkistetaan säännöllisesti, ja tiedot ovat vapaasti käytettävissä. Niiden avulla sekä kuluttajat että yritykset voivat vertailla eri toimijoita. EPSI Rating toimii Pohjoismaiden ja Baltian lisäksi Keski-Euroopassa ja UK:ssa.