

Missä päin Suomea ollaan tyytyväisimpiä arjen palveluihin?

EPSI selvitti yli 20 000 suomalaiselta, kuinka tyytyväisiä he ovat arjessaan käyttämiinsä palveluihin – ja miten kokemukset eroavat kunnittain.



Tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten kokemuksia muun muassa näistä arjen palveluista:

Pankit ja rahoitus	Vakuutukset
Kaupat ja verkkokaupat	Terveyspalvelut
Sähkö ja lämpö	Puhelin ja laajakaista
Asuminen	Autoilu
Matkailu	Säästäminen ja sijoittaminen
Digitaaliset palvelut	

EPSI-indeksi 0–100

Vertailussa ei arvioida kuntien omia palveluja, vaan kunnassa asuvien ihmisten tyytyväisyyttä käyttämiinsä yrityksiin ja palveluihin.

Asteikolla pidetään nyrkkisääntönä, että 0-60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, ja yli 75=erittäin tyytyväinen.

91 kunnan ranking seuraavilla sivuilla

Miten kokonaisindeksi syntyy?

EPSI on tutkinut asukkaiden tyytyväisyyttä eri arjen palveluihin ja muodostanut tuloksista kuntakohtaisen kokonaisindeksin.

Yksi Suomen laajimmista palvelukokemusten vertailuista

21 626 suomalaista × yli 10 palvelualuetta × 91 kuntaa rankingissa

Asukkaiden arjen palvelukokemukset, muun muassa

- pankit ja rahoitus
- vakuutukset
- kaupat ja verkkokaupat
- terveyspalvelut
- sähkö ja lämpö
- puhelin ja laajakaista
- asuminen
- autoilu
- matkailu
- säästäminen
- digitaaliset palvelut

Kokonaisindeksi kunnalle

Tulos kertoo, kuinka tyytyväisiä kunnassa asuvat ihmiset keskimäärin ovat arjessaan käyttämiinsä yrityksiin ja palveluihin – esimerkiksi palvelun toimivuuteen, tarjonnan sopivuuteen ja siihen, saavatko he mielestään rahalleen vastinetta.

Miten ranking on rajattu?

Rankingiin on otettu mukaan 91 kuntaa. Rankingissa painotetaan kuntia, joissa havaintomäärä mahdollistaa mielekkään kuntakohtaisen vertailun. Muiden kuin rankingissa mukana olevien kuntien haastattelumäärät ovat pääosin alle 100, minkä vuoksi niitä ei ole sisällytetty varsinaiseen rankingiin. Näiden kuntien tuloksia voidaan kuitenkin tarkastella erikseen, ja EPSI toimittaa kuntakohtaisia tietoja niitä pyytävälle.

Laajuus erottaa vertailun tavallisesta kyselystä: yksittäinen toimiala ei ratkaise kunnan sijoitusta.

EPSI Palvelutyytyväisyys 2026 – 91 kunnan ranking

1/2

Sijat 1–46. EPSI-indeksi kertoo, kuinka tyytyväisiä kunnassa asuvat ovat arjessa käyttämiinsä palveluihin.

Sija	Kunta	Ind.	Sija	Kunta	Ind.	Sija	Kunta	Ind.
1	Vihti	82,7	17	Orimattila	77,2	33	Mäntsälä	75,5
2	Imatra	81,6	18	Ylöjärvi	77,0	34	Kempele	75,4
3	Hamina	81,3	19	Tuusula	76,8	35	Sastamala	75,3
4	Raasepori	80,9	20	Akaa	76,6	36	Porvoo	75,2
5	Savonlinna	79,9	21	Rauma	76,6	37	Mänttä-Vilppula	75,2
6	Heinola	79,6	22	Lappeenranta	76,5	38	Kuopio	75,1
7	Siilinjärvi	79,5	23	Ilmajoki	76,5	39	Lahti	75,1
8	Varkaus	78,9	24	Pori	76,5	40	Kokkola	75,0
9	Kotka	78,8	25	Kauhajoki	76,4	41	Hämeenkyrö	74,7
10	Forssa	78,4	26	Nurmijärvi	76,4	42	Vantaa	74,6
11	Haapavesi	77,8	27	Rovaniemi	76,3	43	Järvenpää	74,5
12	Seinäjoki	77,6	28	Valkeakoski	76,2	44	Mynämäki	74,3
13	Kauhava	77,5	29	Tampere	75,6	45	Kurikka	74,2
14	Kauniainen	77,5	30	Oulu	75,6	46	Turku	74,1
15	Loviisa	77,4	31	Raahe	75,5			
16	Loimaa	77,4	32	Raisio	75,5			

Ranking on muodostettu kuntakohtaisista EPSI-indekseistä. Pienemmän vastaajamäärän kunnat voidaan tarkastella erikseen.

EPSI Palvelutyytyväisyys 2026 – 91 kunnan ranking

2/2

Sijat 47–91. Ranking antaa paikalliselle medialle ja kunnille oman vertailukohdan. Tarkemmat kuntakohtaiset luvut saa EPSI:ltä.

Sija	Kunta	Ind.	Sija	Kunta	Ind.	Sija	Kunta	Ind.
47	Helsinki	74,1	62	Lohja	73,0	77	Närpiö	71,3
48	Lieksa	74,0	63	Riihimäki	73,0	78	Sipoo	71,2
49	Ylivieska	74,0	64	Maalahti	72,8	79	Joensuu	71,0
50	Iisalmi	73,9	65	Hyvinkää	72,7	80	Pietarsaari	70,9
51	Kaarina	73,8	66	Hämeenlinna	72,7	81	Naantali	70,8
52	Espoo	73,7	67	Laukaa	72,5	82	Nokia	70,8
53	Lempäälä	73,6	68	Vaasa	72,3	83	Maarianhamina	70,7
54	Äänekoski	73,5	69	Uusikaupunki	72,1	84	Kirkkonummi	70,7
55	Kouvola	73,4	70	Mikkeli	72,1	85	Mustasaari	70,5
56	Kemi	73,4	71	Eurajoki	72,0	86	Muhos	70,3
57	Tornio	73,3	72	Pirkkala	71,9	87	Kontiolahti	69,9
58	Jämsä	73,3	73	Jyväskylä	71,8	88	Hollola	69,8
59	Janakkala	73,3	74	Lieto	71,6	89	Salo	69,3
60	Kerava	73,2	75	Kajaani	71,6	90	Inari	65,3
61	Kangasala	73,2	76	Liperi	71,5	91	Sievi	61,4

Muiden kuin rankingissa mukana olevien kuntien tuloksia voidaan tarkastella erikseen, ja EPSI toimittaa kuntakohtaisia tietoja niitä pyytävälle.

15 suurinta kuntaa: missä asukkaat ovat tyytyväisimpiä arjen palveluihin?

Tulos kertoo, kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat arjessaan käyttämiinsä yrityksiin ja palveluihin.

Sija	Kunta	n	EPSI-indeksi
1.	Lappeenranta	n=229	76,5
2.	Pori	n=305	76,5
3.	Tampere	n=1 291	75,6
4.	Oulu	n=944	75,6
5.	Kuopio	n=785	75,1
6.	Lahti	n=698	75,1
7.	Vantaa	n=1 142	74,6
8.	Turku	n=1 112	74,1
9.	Helsinki	n=3 271	74,1
10.	Espoo	n=1 247	73,7
11.	Kouvola	n=247	73,4
12.	Hämeenlinna	n=283	72,7
13.	Vaasa	n=368	72,3
14.	Jyväskylä	n=1 148	71,8
15.	Joensuu	n=320	71,0

Jos haluat oman kuntasi tarkemmat luvut tai vertailun muihin kuntiin, niitä voi kysyä EPSI Ratingilta.

Missä suurissa kaupungeissa palvelut tuntuvat hintansa arvoisilta?

Vertailussa ovat Suomen 15 suurinta kuntaa. Vastine rahalle kertoo, kokevatko asukkaat saavansa käyttämistään arjen tuotteista ja palveluista riittävästi hyötyä suhteessa niiden hintaan.

1.	Lappeenranta		78,5
2.	Oulu		77,5
3.	Pori		77,3
4.	Tampere		77,0
5.	Lahti		76,6
6.	Vantaa		76,2
7.	Kuopio		75,9
8.	Espoo		75,6
9.	Helsinki		75,5
10.	Turku		75,2
11.	Hämeenlinna		74,9
12.	Kouvola		73,9
13.	Jyväskylä		73,3
14.	Vaasa		72,8
15.	Joensuu		72,0

Lappeenranta kärjessä suurten kaupunkien vertailussa

Lappeenrantalaiset kokevat saavansa käyttämistään arjen tuotteista ja palveluista parhaiten vastinetta rahalle. Ero vertailun kärjen ja Joensuun välillä on 6,5 indeksipistettä.

Mitä “vastine rahalle” tarkoittaa tässä tutkimuksessa?

Kyse ei ole vain hinnasta. Arvio kokoa yhteensä sen, kuinka paljon hyötyä asukkaat kokevat saavansa käyttämistään palveluista suhteessa siihen, mitä niistä maksetaan – esimerkiksi pankki-, vakuutus-, energia-, tele-, kauppa-, terveys- ja muissa arjen palveluissa.

Suomen 15 suurinta kuntaa, järjestetty vastine rahalle -arvion mukaan. EPSI-indeksi 0–100.

Sama tyytyväisyysluku voi kätkeä taakseen hyvin erilaisen palvelukokemuksen

Viisi suurta kaupunkia näyttää, mitä kokonaisindeksin takaa löytyy.

Kaupunki	Yleinen tyytyväisyys	Kuinka hyvin tuotteet ja palvelut vastaavat tarpeisiin	Kokemus saamastaan palvelusta	Vastine rahalle
Pori	76,5	81,3	72,8	77,3
Lappeenranta	76,5	81,3	76,6	78,5
Oulu	75,6	80,9	73,9	77,5
Kuopio	75,1	81,2	75,0	75,9
Jyväskylä	71,8	78,8	70,5	73,3

Sama tulos – erilainen kokemus

Pori ja Lappeenranta saavat saman kokonaistuloksen, 76,5. Lappeenrannassa kokemus saadusta palvelusta on kuitenkin selvästi parempi: 76,6 vs. Porin 72,8.

Hyvä tuote ei yksin takaa hyvää palvelukokemusta

Oulussa ja Kuopiossa tuotteiden ja palvelujen sopivuus omiin tarpeisiin arvioidaan yli 80 pisteeseen. Varsinainen kokemus saadusta palvelusta jää kuitenkin alemmaksi.

Jyväskylässä ero on erityisen selvä

Tuotteet ja palvelut vastaavat tarpeisiin melko hyvin (78,8), mutta kokemus saadusta palvelusta jää 70,5 pisteeseen. Juuri tällaiset erot jäävät tavallisessa rankingissa piiloon.

Mitä tästä voidaan oppia?

EPSI-analyysi näyttää vahvuuksien lisäksi, missä kokemuksen osa-alueissa on eniten parannettavaa. Jos tuotteet ja palvelut vastaavat hyvin tarpeisiin, mutta saatu palvelu jää jälkeen, kehittämisen painopiste voidaan kohdistaa juuri palvelukokemukseen.

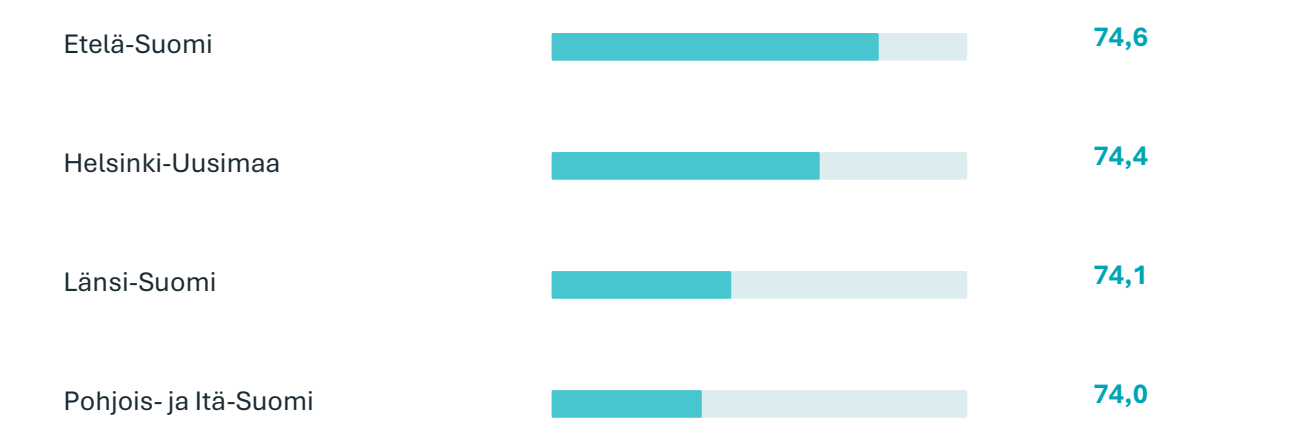
“Ranking kertoo, missä ollaan. EPSI-analyysi näyttää, mitä luvun takana tapahtuu – mikä toimii, mikä jää jälkeen ja mihin kannattaa keskittyä, jos asukkaiden palvelukokemusta halutaan parantaa.”

Heidi Laitinen | Country Manager, EPSI Rating Finland

Suurimmat erot eivät synny suuralueiden välillä

Kuntien välillä erot ovat paljon suurempia kuin Suomen suuralueiden välillä.

Suuralueet (NUTS 2 -luokitus) ovat lähes samalla tasolla



Suomen suurimmat erot eivät näy etelän ja pohjoisen välillä – kiinnostavimmat erot löytyvät yksittäisten kuntien väliltä.

Mitkä kokemukset kulkevat vahvimmin yhdessä tyytyväisyyden kanssa?

Vastine rahalle	0,9
Maine / mielikuva	0,9
Tuotteiden ja palvelujen sopivuus tarpeisiin	0,9
Kokemus saadusta palvelusta	0,9
Kestävyys	0,8

Luvut kuvaavat asioiden välistä yhteyttä. Ne eivät yksin kerro, että yksi asia aiheuttaisi toisen.

Naiset 75,0 • miehet 73,5

60 vuotta täyttäneet ovat tyytyväisin ikäryhmä: 75,6

Miten sinun kuntasi – tai yrityksesi – vertautuu?

Tiedotteessa näkyy 91 kunnan ranking sekä tarkempi esimerkki Suomen 15 suurimmasta kunnasta. EPSI voi tuottaa muista kunnista tarkemman palveluprofiilin ja paikallisen vertailun.

Kunnille ja medialle

Miten oman kunnan asukkaiden palvelukokemukset vertautuvat muihin kuntiin? Jos oma kunta ei näy rankingissa, tarkemmat luvut saa EPSiltä.

Yrityksille

Omaa asiakastyytyväisyyttä voidaan verrata siihen, millaisiin palvelukokemuksiin alueen asiakkaat ovat yleisesti tottuneet.

Paikallinen palveluprofiili voi sisältää esimerkiksi:

- kokonaistyytyväisyys ja ranking
- kuinka hyvin tuotteet ja palvelut vastaavat asukkaiden tarpeisiin ja millaiseksi saatu palvelu koetaan
- vastine rahalle
- millainen mielikuva palveluntarjoajista on ja vastaavatko kokemukset odotuksia
- vertailu muihin kuntiin tai oman yrityksen tuloksiin

Lisätiedot ja kuntakohtaiset tulokset

Heidi Laitinen
Country Manager, EPSI Rating Finland
+358 50 4068 796
www.epsi-finland.org

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon, riippumaton ja akateeminen organisaatio.