



TEKNISET PALVELUT 2009

PALVELUTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TULOKSET



Pirkkalan kunta
Tekninen osasto
Erja Takala
27.4.2009

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja kohdejoukko.....	3
1.2 Tutkimusmenetelmä, otanta ja aineiston keruu.....	3
1.3 Aineiston käsittely	4
2 TUTKIMUSTULOKSET	6
2.1 Kadut	6
2.2 Puistot ja virkistysalueet	7
2.3 Jätehuolto	9
2.4 Tilapalvelu.....	10
2.5 Talousvesi, viemäröinti ja kaukolämpö	11
2.6 Pirkkala elinympäristönä	12
2.6.1 Kuntakeskuksen viihtyisyys	13
2.6.2 Oman asuinalueen viihtyisyys	14
2.7 Kaavoitus ja rakentaminen tulevaisuudessa.....	14
2.7.1 Kaavoitus	14
2.7.2 Rakentaminen tulevaisuudessa.....	16
2.8 Teknisten ja ympäristöasioiden sekä maankäytön asiakaspalvelu.....	16
2.8.1 Asiointityytyväisyys.....	17
2.8.2 Teknisen toimen imago	18
2.8.3 Teknisen toimen palvelujen kehittäminen	19
2.9 Vastaajien muut kommentit kyselyyn liittyen.....	19
3 YHTEENVETO.....	20
3.1 Tekijän huomautukset	23
4 LIITTEET	24
Liite 1 Saatekirje	
Liite 2 Vastauslomake	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja kohdejoukko

Pirkkalan kunnan asukkaiden mielipiteitä teknisistä palveluista on selvitetty aiemmin vuosina 1995, 1999, 2001, 2003 ja 2005. Ensimmäinen selvitys vuodelta 1995 oli Efektia Palvelun suorittama. Tämä tutkimus on kysymyksiltään samanlainen kuin vuosina 2001, 2003 ja 2005, joten palveluiden muutoksia voidaan vertailla. Tämän tutkimuksen avulla tekninen toimi on halunnut selvittää, miten kuntalaiset haluavat teknisiä palveluita kehittää ja mihin teknisen toimen kannattaisi kiinnittää huomiota. Perusjoukkona olivat täysi-ikäiset Pirkkalassa kirjoilla olevat henkilöt.

1.2 Tutkimusmenetelmä, otanta ja aineiston keruu

Pirkkalan väestö jakautuu seuraavasti (31.12.2007): Kuntakeskus 8 868 asukasta, Nuoliala 5 088 asukasta, ja haja-asutusalueet 1 735 asukasta. Tässä tutkimuksessa suoritettiin ositettu otanta Pirkkalan asukkaista. Pirkkalan kunta jaettiin kolmeen ositteeseen asuinalueiden mukaan seuraavasti: kuntakeskus 01, Nuoliala 02 ja haja-asutusalue 03. Kustakin ositteesta tehtiin suhteellinen kiintiöinti, jossa kuhunkin ositteeseen poimittiin asukkaita samassa suhteessa kuin niitä on asuinalueella.

Tampereen Maistraatin suorittamassa väestötietojärjestelmän poiminnassa (maaliskuussa 2009) kuntakeskuksesta löytyi yhteensä 6 164 ehdot täyttävää henkilöä, joista satunnaisotannalla valituille **280**:lle lähetettiin kysely. Otos oli siis 4,5 % kuntakeskuksen täysi-ikäisistä henkilöistä. Nuolialasta löytyi yhteensä 3 709 ehdot täyttävää henkilöä, joista **160**:lle lähetettiin kysely. Otos oli siis 4,3 % Nuolialan täysi-ikäisistä henkilöistä. Haja-asutusalueelta löytyi yhteensä 1 212 ehdot täyttävää henkilöä, joista **60**:lle lähetettiin kysely. Otos oli siis 5 % haja-asutusalueen täysi-ikäisistä henkilöistä. Yhteensä kyselyjä postitettiin siis 500 talouteen.

Kysely lähetettiin kuntalaisille 11.3.2009. Viimeinen vastaus palautui 15.4.2009. Kyselyssä oli seitsemän sivua ja siinä esitettiin 88 kysymystä. Kysymykset olivat täsmälleen samat kuin vuoden 2005 kyselyssä. Sama lomake on ollut käytössä vuodesta 2001 asti eli nyt jo neljä kertaa. Vesiasiat eivät välttämättä koskeneet haja-asutusalueilla asuvia, mutta heille esitettiin samat vesikysymykset kuin muillekin.

Kyselyjä palautui 213 eli **vastausprosentti** oli **42,6**. Vuonna 2005 vastausprosentti oli 41,4 ja vuonna 2003 se oli 44,8, eli edelliseen tutkimukseen verrattuna vastausprosentti nousi noin yhden prosenttiyksikön. Vastausprosentti alueittain oli seuraava: kuntakeskuksessa 44,3, Nuolialassa 40,0 ja haja-asutusalueella 41,7. Kaikista vastauksista **58,2** % edusti kuntakeskuksen asukkaita, **30,0** % Nuolialan asukkaita ja **11,7** % haja-asutusalueen asukkaita. Vastaukset edustavat siis parhaiten kuntakeskuksen asukkaiden mielipiteitä.

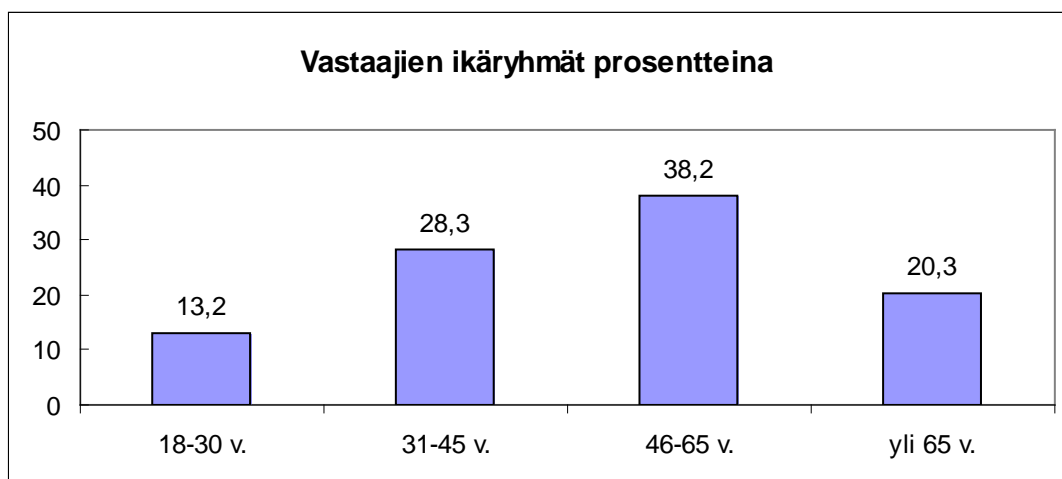
Kyselyyn vastanneiden kesken järjestettiin arvonta, jossa pääpalkintona oli Itämeren risteily kahdelle henkilölle. Muina palkintoina oli nahkaisia lompakoita, joita arvottiin 10 kpl. Arvontalipukkeita palautettiin yhteensä 200, eli 40 prosenttia otoksesta halusi osallistua arvontaan.

1.3 Aineiston käsittely

Aineisto käsiteltiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Aineistosta laskettiin keskiarvoja, moodeja (yleisimpiä vastauksia), frekvenssijakaumia (ominaisuuksien lukumääriä) tai suhteellisia frekvenssejä (prosenttiosuuksia) kysymyksestä riippuen. Keskiarvoja laskettaessa ei ole painotettu alueitten saamia keskiarvoja, eli yhteiset keskiarvot on laskettu jokaisesta yksittäisestä vastauksesta eikä eri alueitten saamista keskiarvoista.

Tässä raportissa ei ole eritelty jokaisesta kysymysosioista eri alueitten vastauksia. Ainoastaan poikkeavuuksia tai tärkeitä asioita on nostettu esille. Jos eri alueitten vastauksia olisi eritelty joka kohdassa tarkemmin, se olisi paisuttanut raporttia huomattavasti, eikä siitä ehkä olisi ollut vastaavaa hyötyä.

Vastaajilta kysyttiin ikäryhmää. Yli kolmannes vastaajista, 38,2 % oli 46-65 –vuotiaita. Seuraavaksi eniten oli 31-45 –vuotiaita, 28,3 %. Noin joka viides vastaaja oli yli 65-vuotias. Nuorin ikäryhmä, 18-30 –vuotiaat, oli vähiten edustettuna. Vuoden 2005 kyselyyn verrattuna kaikkia ikäryhmiä paitsi yli 65-vuotiaita oli nyt vähemmän kuin neljä vuotta sitten. Yli 65-vuotiaiden osuus oli kasvanut edellisestä kyselystä 12,1 prosentista 20,3 prosenttiin.



Kyselyn vastausvaihtoehtoluokat yhdeksässä kyselyn osiossa olivat seuraavat: [4] *Erittäin hyvin*, [3] *Melko hyvin*, [2] *Melko huonosti*, [1] *Erittäin huonosti* ja [0] *En osaa sanoa* tai vaihtoehtoisesti [4] *Erittäin tärkeää*, [3] *Melko tärkeää*, [2] *Melko turhaa*, [1] *Epätoivottavaa* ja [0] *En osaa sanoa*. Muuttujat (erittäin hyvin, melko hyvin...) ovat järjestysasteikon muuttujia. Kuudessa kyselyn osiossa pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehtoista sopivimmat tai tärkeimmät. Lisäksi asiointityytyväisyyden vastausvaihtoehtoluokat olivat [4] *Erittäin tyytyväinen*, [3] *Jokseenkin tyytyväinen*, [2] *Jokseenkin tyytymätön* ja [1] *Erittäin tyytymätön*.

Jokaisen kysymysosion kohdalla oli mahdollisuus lisätä omia täsmennyksiä. Ne voi lukea jokaisen aiheotsikon yhteydestä. Yhteensä täsmennyksiä tuli 454. Selvästi eniten kielenkantoja kirvoittivat katuasiat (131). Vastaajista siis 61,5 % kommentoi katuasioita vapaamuotoisesti. Myös puisto- ja virkistysalueet saivat osakseen paljon huomiota; 34,7 % vastaajista (74) antoi vapaamuotoisen kannanoton puisto- ja virkistysalueisiin. Katuasioita tuotiin esille myös muissa osioissa.

Vapaamuotoiset täsmennykset	lukumäärä	prosenttia vastaajista
Katujen kunto ja puhtaanapito	67	31,5
Katuasioihin panostaminen	64	30,0
Puistojen ja virkistysalueiden hoito	49	23,0
Jätehuolto	37	17,4
Pirkkala elinympäristönä	33	15,5
Vesiasiat	26	12,2
Puisto- ja virkistysalueisiin panostaminen	25	11,7
Muut kommentit	23	10,8
Asiointityytyväisyys	23	10,8
Rakentaminen tulevaisuudessa	22	10,3
Oman asuinalueen viihtyisyys	22	10,3
Teknisen toimen julkisuuskuva	15	7,0
Eri ryhmien huomioonottaminen kaavoituksessa	15	7,0
Kuntakeskuksen viihtyisyys	15	7,0
Palvelujen parantaminen	12	5,6
Tilapalvelu	6	2,8
Yhteensä	454	

2 TUTKIMUSTULOKSET

2.1 Kadut

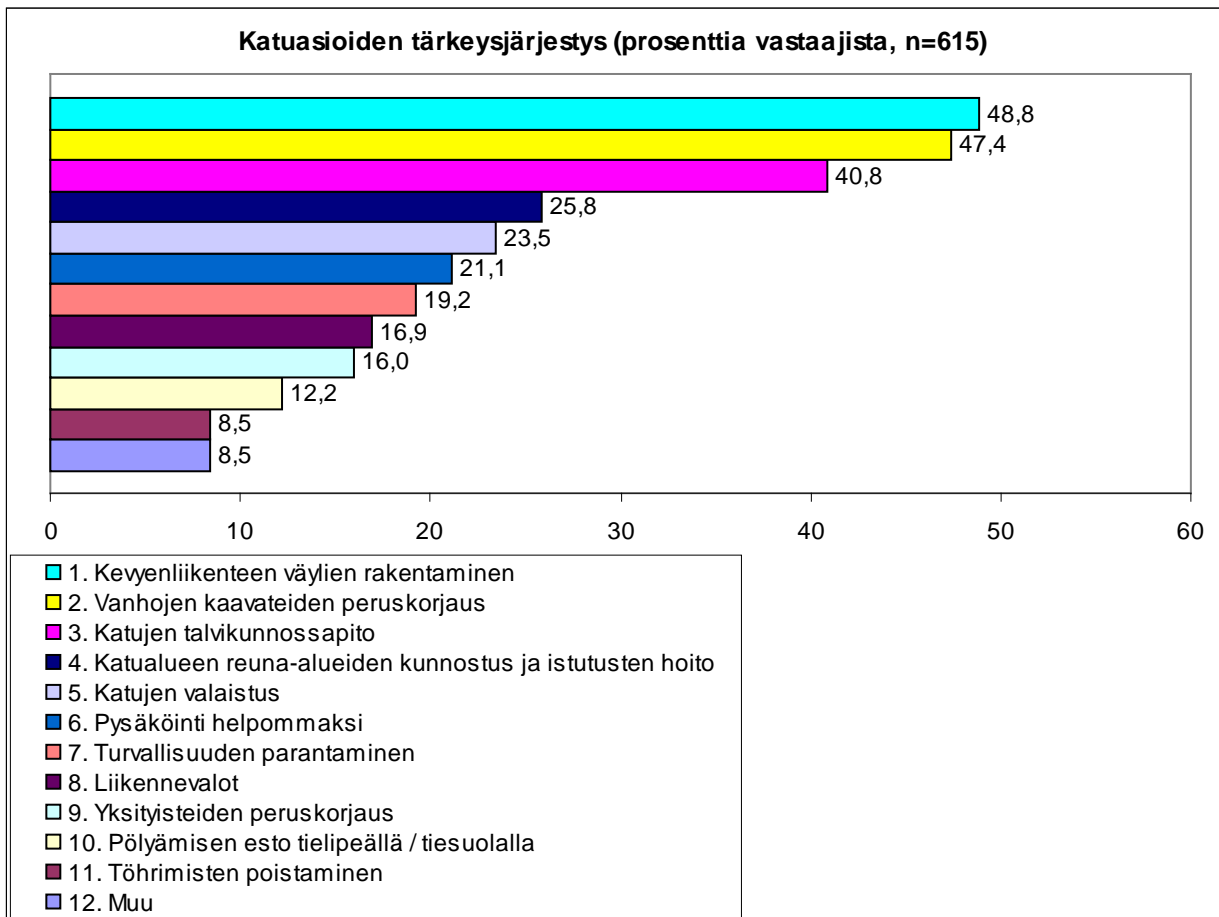
Vastaajia pyydettiin antamaan arvio 12:een katujen kuntoa ja puhtaanapitoa koskevaan asiaan asteikolla 0-4. Parhaimman arvosanan sai lumenauraus pääkaduilla (3,15) ja huonoimman arvosanan lumenauraus yksityisteillä (2,40). Kotikadun kunto haja-asutusalueella sai yleisimmin arvosanan *melko huono*. Kotikadun kunto Nuolialassa sai yhtä paljon *melko hyvä* ja *melko huono* -arvioiteja. Yksityisteiden kunto ja lumenauraus yksityisteillä haja-asutusalueella sai eniten *melko huono* -arvioiteja (keskiarvot 2,26 ja 2,29). Nuolialassa oltiin kaikkiin katuasioihin tyytymättöimpiä, jos haja-asutusalueen yksityisteitä ei oteta huomioon.

Kaikki osa-alueet olivat huonontuneet vuoteen 2005 verrattuna, paitsi yksityisteiden kunto, joka oli hieman parantunut. Eniten oli huonontunut lumenauraus kotikadulla 2,90:stä 2,65:een. Kokonaisuutena arvosana katujen kunnosta ja puhtaanapidosta oli huonontunut 2,92:sta 2,84:ään.

Katuksen kunto ja puhtaanapito	2001	2003	2005	2009	Muutos 2005-2009	Moodi
	"keskiarvot"					
Kuntakeskus	3,13	3,24	3,25	3,05	-0,20	3
Muut taajamat	2,67	2,93	2,87	2,74	-0,13	3
Kotikadun kunto	2,30	2,75	2,64	2,57	-0,07	3
Jalankulku- ja pyöräteiden kunto	2,90	3,08	2,98	2,91	-0,07	3
Katuvalaistus	3,08	3,23	3,15	3,01	-0,14	3
Lumenauraus kotikadulla	2,56	2,78	2,90	2,65	-0,25	3
Lumenauraus pääkaduilla	3,23	3,26	3,36	3,15	-0,21	3
Lumenauraus jalankulku- ja pyöräteillä	2,92	3,01	3,08	2,88	-0,20	3
Hiekoitus jalankulku- ja pyöräteillä	2,80	2,84	2,96	2,86	-0,10	3
Hiekoitus katujen ajoradoilla	2,83	2,77	2,97	2,89	-0,08	3
Yksityisteiden kunto	2,30	2,57	2,33	2,44	0,11	3
Lumenauraus yksityisteillä	2,51	2,61	2,49	2,40	-0,09	3
Yhteensä	2,77	2,92	2,92	2,84	-0,08	

Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista kolme tärkeintä seikkaa, joihin katuasioissa tulisi panostaa. Vastauksia annettiin yhteensä 615. Vastaajien mielestä katuasioissa tulisi erityisesti panostaa 1) kevyen liikenteen väylien rakentamiseen, 2) vanhojen kaavateiden peruskorjaukseen ja 3) katujen talvikunnossapitoon. Kolmen tärkeimmän kohteen suhteen ei ollut alueittaisia eroja, paitsi että haja-asutusalueen vastaajat pitivät kaikkein tärkeimpänä yksityisteiden peruskorjausta. Haja-asutuksen vastaajat eivät pitäneet tärkeänä katujen talvikunnossapitoa.

Vuoden 2005 tutkimukseen verrattuna katujen talvikunnossapito nousi tärkeysjärjestyksessä nelossijalta kolmossijalle ja liikennevalot menettivät kannatustaan kolmossijalta kahdeksannelle sijalle. Kevyen liikenteen väylät ja vanhat kaavatiet olivat samoilla ykkös- ja kakkossijoilla kuin vuonna 2005.



2.2 Puistot ja virkistysalueet

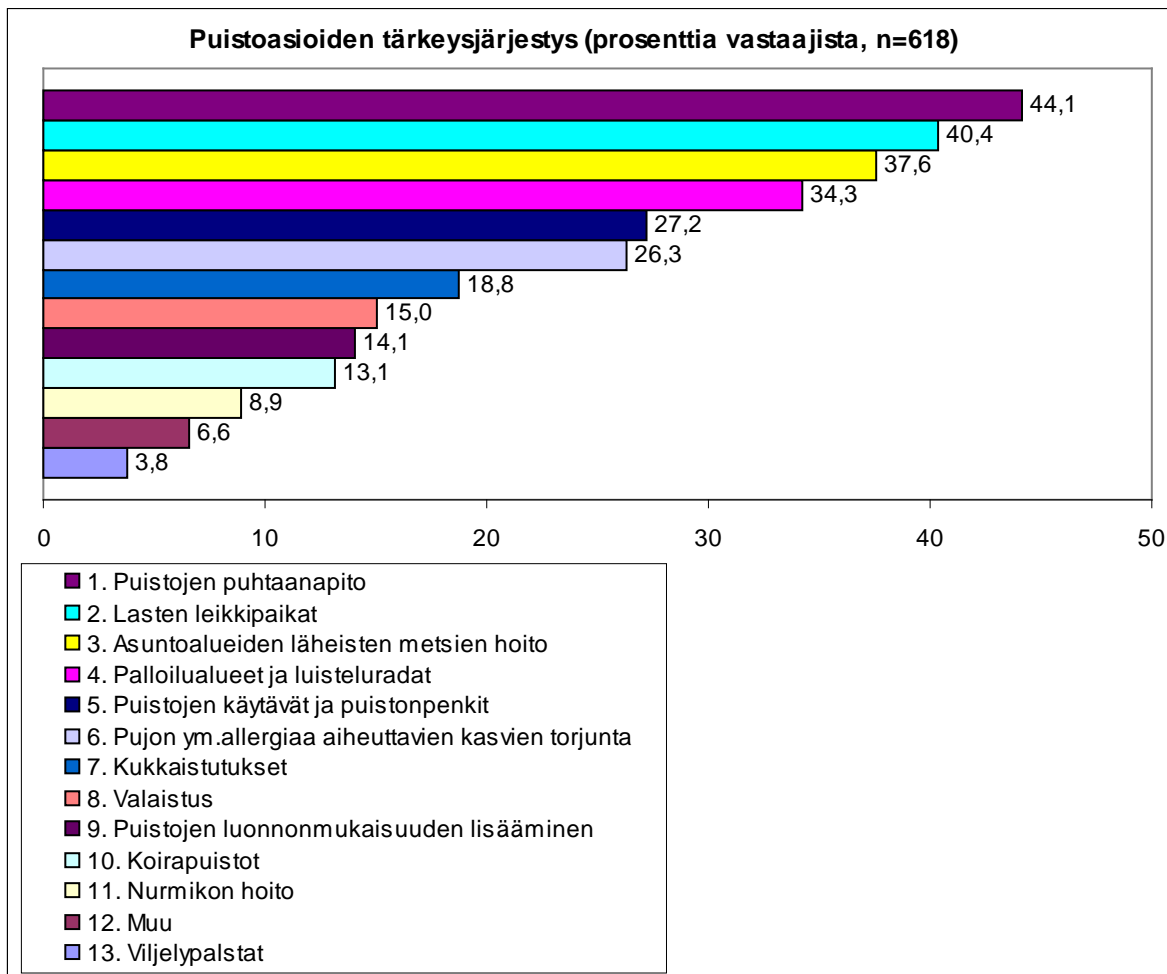
Kuntalaisia pyydettiin vastaamaan 12:een puisto- ja virkistysalueita koskevaan kysymykseen, joihin annettiin arvosana 0-4. Yleisimmin kaikkiin osa-alueisiin valittiin vaihtoehto *melko hyvä*. Parhaimman arvosanan sai latujen hoito (3,25) ja huonoimman arvion luistelupaikkojen hoito (2,68). Venesatamien ja jääkiekkokenttien hoidon vastausten moodi oli todellisuudessa 0, joten oli paljon vastaajia, jotka eivät osanneet arvioida kyseisiä asioita ollenkaan. Asuntoalueiden lähimetsien hoidosta Nuolialassa asuvat antoivat arvosanaksi vain 2,56. Haja-asutusalueella asuvat antoivat huonoimpia arvosanoja uimarantojen hoidosta (2,61), jääkiekkokenttien hoidosta (2,42) ja luistelupaikkojen hoidosta (2,37). Nuolialassa monet myös toivat ilmi, etteivät tiedä jääkiekkokenttien hoidosta, eli ilmeisesti he eivät käyttäneet jääkiekkokenttiä. Muuten eri alueilla ei ollut suuria eroja.

Vuoden 2005 kyselyyn verrattuna eniten olivat huonontuneet jääkiekkokenttien ja luistelupaikkojen hoito. Eniten oli parantunut urheilukenttien hoito kesällä. Erot tosin olivat melko pieniä. Kokonaisuutena puistojen ja virkistysalueiden hoito oli aavistuksen huonontunut 3,03:sta 2,98:aan.

Puistojen ja virkistysalueiden hoito	2001	2003	2005	2009	<i>Muutos 2005-2009</i>	Moodi
	"keskiarvot"					
Keskustan puistojen hoito	3,10	3,21	3,22	3,22	0,00	3
Asuntoalueiden puistojen hoito	2,79	2,93	3,02	2,93	-0,09	3
Asuntoalueiden lähimetsien hoito	2,55	2,67	2,68	2,71	0,03	3
Leikkipaikkojen siisteys ja varusteiden kunto	2,69	2,95	2,96	3,06	0,10	3
Urheilukenttien hoito kesällä	2,97	3,09	3,00	3,11	0,11	3
Ulkoilureittien hoito kesällä	2,98	3,04	2,99	3,08	0,09	3
Uimarantojen hoito	2,82	2,93	2,90	2,92	0,02	3
Venesatamien hoito	3,01	3,05	2,86	2,88	0,02	3
Matonpesupaikkojen hoito	3,13	3,21	3,23	3,04	-0,19	3
Jääkiekkokenttien hoito	3,06	3,14	3,12	2,73	-0,39	3
Luistelupaikkojen hoito	2,89	3,09	3,01	2,68	-0,33	3
Latujen hoito	3,12	3,37	3,34	3,25	-0,09	3
Yhteensä	2,93	3,06	3,03	2,98	-0,05	

Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista kolme tärkeintä seikkaa, joihin puisto- ja virkistysalueissa tulisi kiinnittää huomiota. Kannanottoja annettiin yhteensä 618. Vastaajien mielestä puisto- ja virkistysalueissa tulisi erityisesti panostaa 1) puistojen puhtaanapitoon, 2) lasten leikkipaikkoihin ja 3) asuntoalueiden läheisten metsien hoitoon. Nuoliala asetti jaetulle kakkossijalle palloilualueet ja luisteluradat. Haja-asutusalueen kakkosena tuli pujon ym. allergiakasvien torjunta ja kolmosena palloilualueet ja luisteluradat.

Vuoden 2005 tutkimuksessa samat kolme asiaa olivat kärjessä kuin tässäkin tutkimuksessa. Nyt puistojen puhtaanapito oli kuitenkin kivunnut hiukan tärkeydessä lasten leikkipaikkojen edelle. Tämä saattaa johtua mm. siitä, että nyt vastaajissa oli enemmän eläkeikäisiä kuin edellisessä tutkimuksessa.



2.3 Jätehuolto

Pirkkalan kunta on antanut jätehuollon järjestämistehtävät Pirkanmaan Jätehuolto Oy:lle, joka on 21 kunnan omistama jätehuoltoyhtiö. Yhtiön tehtävänä on huolehtia osakaskuntiansa jätehuollon järjestämisestä, jätteiden käsittelystä, kierrätyksestä, jätteen loppusijoittamisesta ja jäteneuvonnasta.

Jätehuollosta esitettiin kuusi kysymystä, joita arvioitiin asteikolla 0-4. Kaikkein tyytyväisimpiä oltiin Pirkanmaan Jätehuollon toimintaan kokonaisuutena – siitä annettiin eniten *erittäin hyvä* –arvioiteja. 94,3 % vastaajista oli joko erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä Pirkanmaan Jätehuollon toimintaan kokonaisuutena. Muutenkin jätehuoltoon oltiin varsin tyytyväisiä, sillä kaikkien osa-alueiden keskiarvot olivat yli 3. Osa-alueista ongelmajätteet (muut kuin paristot) saivat huonoimman arvosanan kaikilta asuinalueilta (3,03-3,06). Erityisesti haja-asutusalueen vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä Pirkanmaan Jätehuollon toimintaan kokonaisuutena (3,56). Erot eri asuinalueiden välillä eivät olleet suuria.

Kaikilla jätehuollon osa-alueilla tapahtui paranemista vuoteen 2005 verrattuna, eniten suurten jätteiden kohdalla. Jätehuolto kokonaisuutena koheni 3,06:sta 3,25:een.

Jätehuolto	2001	2003	2005	2009	<i>Muutos</i> 2005-2009	Moodi
	"keskiarvot"					
Pirkanmaan Jätehuollon toiminta	3,36	3,4	3,36	3,46	0,10	4
Suuret jätteet	2,77	2,92	2,80	3,19	0,39	3
Paperinkeräys	3,23	3,31	3,25	3,35	0,10	3
Lasinkeräys	3,08	3,21	3,08	3,20	0,12	3
Paristojen keräys	3,04	3,27	3,07	3,19	0,12	3
Muut ongelmajätteet	2,76	2,97	2,79	3,05	0,26	3
Yhteensä	3,04	3,18	3,06	3,25	0,19	

2.4 Tilapalvelu

Tilapalveluista esitettiin kysymys sekä kunnan kiinteistöjen siivouksesta että huollosta. Yleisimmin vastaajat olivat sitä mieltä, että kunnan kiinteistöjen siivous ja huolto on hoidettu melko hyvin. Tilapalvelusta annettiin kuitenkin kaikkein eniten *en tiedä* –vastauksia. Itse asiassa vastausten moodi oli 0, mutta se on korjattu oheiseen taulukkoon kolmoseksi. Kuntakeskuksen ja haja-asutusalueen asukkaat luonnehtivat siivousta yleisimmin melko hyväksi. Suurin osa Nuolialassa asuvista ei osannut sanoa mitään siivouksesta.

Siivous ja huolto hieman kohenivat vuoteen 2005 verrattuna, sekä erikseen että kokonaisuutena.

Tilapalvelu	2001	2003	2005	2009	<i>Muutos</i> 2005-2009	Moodi
	"keskiarvot"					
Kunnan kiinteistöjen siivous	3,13	3,24	3,21	3,26	0,05	3
Kunnan kiinteistöjen huolto	3,02	3,15	3,05	3,17	0,12	3
Yhteensä	3,08	3,20	3,13	3,22	0,09	

2.5 Talousvesi, viemärointi ja kaukolämpö

Pirkkalan kunta on solminut Tampereen Veden kanssa sopimuksen vesihuollon yhteistyöstä, joka astui voimaan 1.9.2007. Tampereen Vesi huolehtii Pirkkalan vesihuollon asiakaspalvelusta sekä verkostojen ja laitteiden käytöstä ja kunnossapidosta.

Vesiasioista oli yhteensä 10 kysymystä, joihin vastattiin asteikolla 0-4. Talousvesi-, viemärointi- ja kaukolämmitysasioiden hoitoon oltiin erittäin tyytyväisiä. Kaikkien kysymysten yleisin vastaus oli *erittäin hyvin* tai *ei lainkaan ongelmia*. Ainoastaan tiedottaminen toimintahäiriöistä sai yleisimmäksi vastaukseksi kaikilta asuinalueilta "en tiedä" ja seuraavaksi arvosanaksi "melko hyvin". Kaikissa kysymyksissä – paitsi tiedottamisessa toimintahäiriöistä – ja kaikilla alueilla moodit olivat nelosia. Tähän kysymysosoon vastasivat myös haja-asutusalueen asukkaat, vaikka ei ole tietoa, ovatko he liittyneet vesi- ja viemärijärjestelmään. Kaukolämmön asiakkaita he tuskin ovat.

Kokonaisuutena vesiasioden hoito oli samalla mallilla kuin neljä vuotta sitten. Muutokset eri osioissa olivat merkityksettömän pieniä.

Vesiasiat	2001	2003	2005	2009	Muutos 2005-2009	Moodi
	"keskiarvot"					
Juomaveden laatu	3,38	3,44	3,49	3,51	0,02	4
Tiedottaminen toimintahäiriöistä	2,91	3,02	3,00	2,97	-0,03	3
Katkokset veden saannissa	3,76	3,75	3,83	3,87	0,04	4
Veden huono väri tai sameus tai haju	3,69	3,75	3,77	3,72	-0,05	4
Veden huono maku	3,74	3,73	3,79	3,77	-0,02	4
Veden huono paine	3,71	3,63	3,79	3,75	-0,04	4
Viemäriin tukkeutuminen	3,83	3,85	3,84	3,84	0,00	4
Viemäriin tulviminen kellariin	3,97	3,98	3,93	3,97	0,04	4
Sadevesiviemäroinnin toimintahäiriö	3,76	3,84	3,83	3,80	-0,03	4
Katkos kaukolämpötoimituksessa	3,85	3,87	3,92	3,94	0,02	4
Yhteensä	3,66	3,69	3,72	3,73	0,01	

2.6 Pirkkala elinympäristönä

Pirkkalasta elinympäristönä esitettiin 11 kysymystä, joista sai antaa arvion 0-4. Parhaimmin toteutuneena asiana pidettiin luonnonläheisyyttä, jonka kokonaisarvosana oli 3,18. Huonoimmat arvosanat sai omakotitontin saanti – kaikilla asuinalueilla arvosana jäi alle 2,5:n ja kuntakeskuksen alueella 2,24:ään. Melko huonosti hoidettuja olivat myös joukkoliikenteen palvelutaso haja-asutusalueella (2,33) ja tieliikenteen meluntorjunta Nuolialassa (2,37). Lentokentän haittojen minimoinnista suurin osa Nuolialassa asuvista ei osannut sanoa mitään. Suurin osa Nuolialassa ja kuntakeskuksessa asuvista ei myöskään osannut sanoa mitään omakotitontin saannista. Suurin osa Nuolialan asukkaista ei osannut arvioida asunnon saantia yleensä.

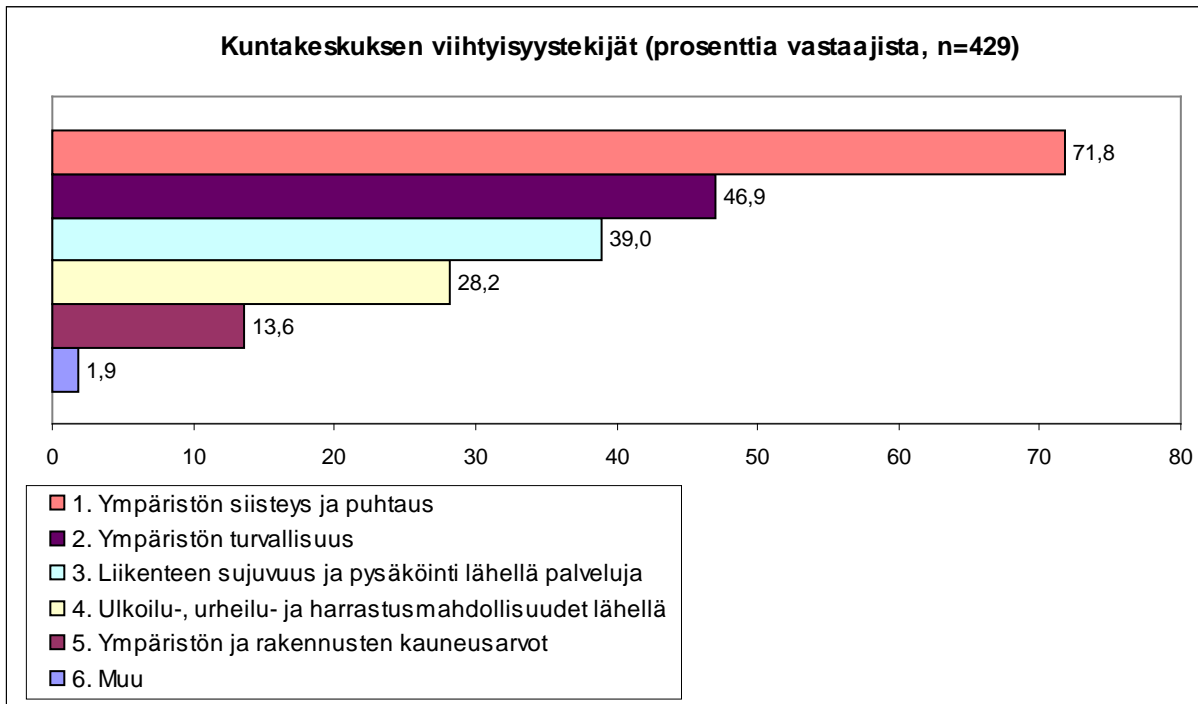
Kokonaisuutena Pirkkala on muuttunut hieman paremmaksi elinympäristöksi kuin vuonna 2005. Muutokset eivät tosin ole kovin suuria, paitsi autoliikenteen oloissa, jotka ovat kehittyneet myönteiseen suuntaan 2,28:sta 2,97:ään. Hyvää kehitystä on tapahtunut hieman kevyen liikenteen oloissa, tieliikenteen meluntorjunnassa ja lentokentän haittojen minimoinnissa. Epätoivottavia muutoksia on ainoastaan hieman luonnonläheisyydessä ja omakotitontin saannissa. Silti luonnonläheisyys oli osaluokista paras.

Pirkkala elinympäristönä	2001	2003	2005	2009	<i>Muutos 2005-2009</i>	Moodi
	"keskiarvot"					
Luonnonläheisyys	3,25	3,31	3,25	3,18	-0,07	3
Turvallisuus	2,95	2,95	2,99	3,03	0,04	3
Rakennetun ympäristön kauneus	2,54	2,63	2,65	2,70	0,05	3
Kevyenliikenteen olot	2,91	3,03	2,78	2,97	0,19	3
Autoliikenteen olot	2,89	2,95	2,28	2,97	0,69	3
Joukkoliikenteen palvelutaso	2,60	2,69	2,85	2,86	0,01	3
Tieliikenteen meluntorjunta	2,63	2,69	2,50	2,64	0,14	3
Lentokentän haittojen minimointi	2,61	2,72	2,51	2,63	0,12	3
Ympäristönsuojelu	2,75	2,86	2,82	2,82	0,00	3
Omakotitontin saanti	2,60	2,46	2,36	2,31	-0,05	3
Asunnon saanti yleensä	2,63	2,67	2,73	2,82	0,09	3
Yhteensä	2,76	2,81	2,70	2,84	0,14	

2.6.1 Kuntakeskuksen viihtyisyys

Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista kaksi tärkeintä asiaa, joita kuntakeskukselta toivoo. Kannanottoja tuli yhteensä 429. Selvästi tärkein asia oli ympäristön siisteys ja puhtaus (71,8 %). Toiseksi tärkein asia oli ympäristön turvallisuus (46,9 %). Kahden tärkeimmän asian kohdalla ei ollut eroja alueitten välillä.

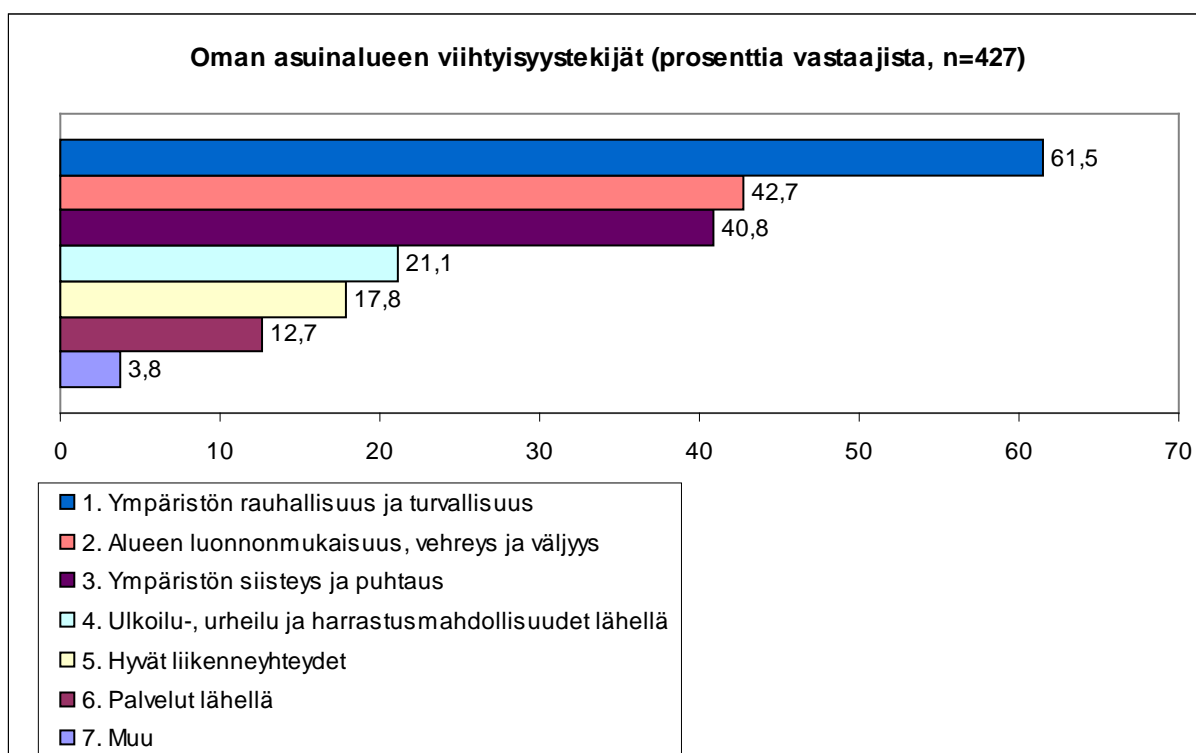
Kaikki viihtyisyystekijät olivat aivan samoilla sijoilla kuin vuoden 2005 tutkimuksessa.



2.6.2 Oman asuinalueen viihtyisyys

Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista kaksi tärkeintä asiaa, joita omalta asuinalueelta toivoo. Kannanottoja annettiin yhteensä 427. Ympäristön rauhallisuus ja turvallisuus oli selvä ykkönen (61,5 %). Toiseksi tärkein oli luonnonmukaisuus, vehreys ja väljyys (42,7 %). Haja-asutusalueella pidettiin tärkeämpänä hyviä liikenneyhteyksiä kuin ympäristön siisteyttä ja puhtautta, joka oli vähiten tärkeitä asioita haja-asutusalueella.

Vuoden 2005 kyselyssä kolme tärkeintä asiaa olivat samoilla sijoilla kuin tässäkin tutkimuksessa.



2.7 Kaavoitus ja rakentaminen tulevaisuudessa

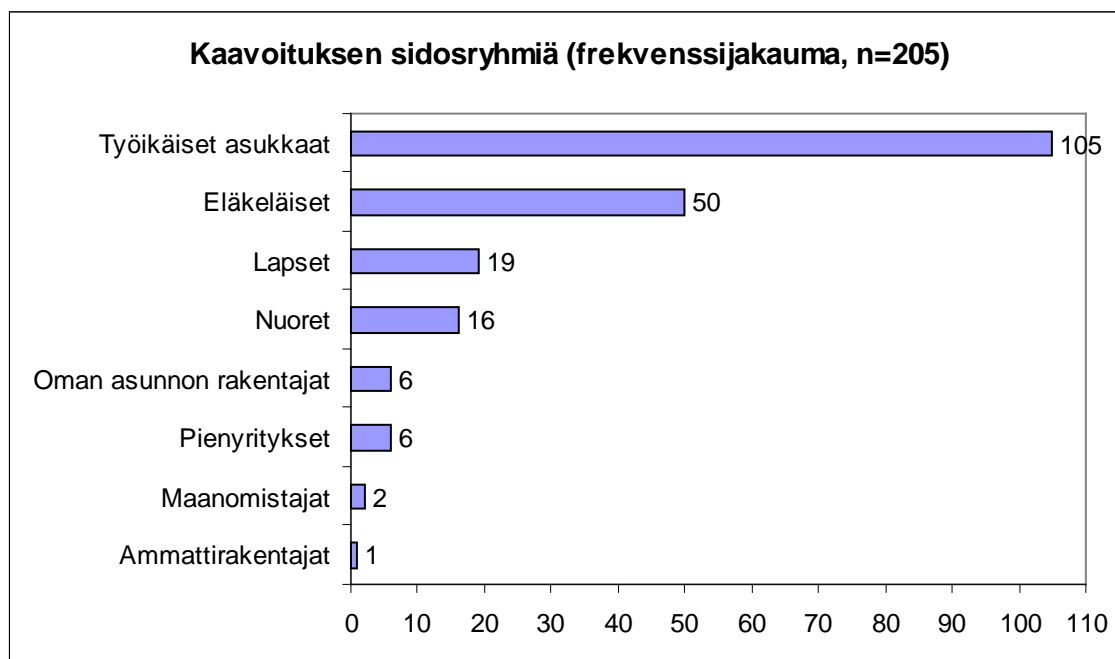
2.7.1 Kaavoitus

Kaavoitusosiossa kysyttiin, kuinka hyvin eri ryhmien mielipiteet otetaan huomioon kaavavalmistelussa. Pankit, suuryritykset, Tielaitos ym. viranomaiset otetaan parhaiten huomioon. Todella monet vastaajat eivät osanneet sanoa kaavoituksesta mitään, sillä *en tiedä* -vastaus oli yleisin kaikkien muiden ryhmien kohdalla paitsi työikäisissä asukkaissa, eläkeläisissä ja lapsissa. Täten vastaajat osasivat arvioida parhaiten niitä ryhmiä, joihin he katsoivat itse kuuluvansa. Taulukossa 0-moodit on korvattu seuraavaksi yleisimmällä arvosanalla.

Kaavoitus kokonaisuutena ottaa huomioon eri sidosryhmiä kuin vuoden 2005 tutkimuksessa. Kokonaisarvosana putosi 2,86:sta 2,61:een. Eniten huononivat ammattirakentajien ja lasten huomioon ottaminen. Tielaitos oli vielä petrannut omaa hyvää osuuttaan.

Eri sidosryhmien huomiointi kaavoituksessa	2001	2003	2005	2009	Muutos 2005-2009	Moodi
	"keskiarvot"					
Työkäiset asukkaat	2,84	2,87	2,88	2,86	-0,02	3
Lapset	2,54	2,71	2,84	2,69	-0,15	3
Nuoret	2,34	2,45	2,54	2,46	-0,08	3
Eläkeläiset	2,52	2,70	2,65	2,63	-0,02	3
Maanomistajat	2,51	2,64	2,67	2,56	-0,11	3
Oman asunnon rakentajat	2,73	2,70	2,64	2,70	0,06	3
Ammattirakentajat	3,21	2,97	3,15	2,93	-0,22	3
Pienyritykset	2,78	2,90	2,94	2,84	-0,10	3
Pankit ja suuryritykset	3,26	3,27	3,39	3,42	0,03	3
Yhdistykset	2,69	2,80	2,65	2,56	-0,09	3
Tielaitos ym. viranomaiset	3,16	3,22	3,08	3,25	0,17	3
Yhteensä	2,78	2,84	2,86	2,61	-0,25	

Tämän kysymysosion kohdalla vastaaja sai myös ilmoittaa, mitä ryhmää tai ryhmiä katsoo itse edustavansa. Vastaaja sai ilmoittaa kuuluvansa useampaankin ryhmään. Eri ryhmiin sijoitettuja vastauksia saatiin täten seuraavasti: Työkäisiä asukkaita ilmoitti edustavansa 105 vastaajaa, eläkeläisiä 50, lapsia 19, nuoria 16, pienyrityksiä 6, oman asunnon rakentajia 6, maanomistajia 2 ja ammattirakentajia 1. Kukaan ei ilmoittanut edustavansa pankkeja, suuryrityksiä, yhdistyksiä, Tielaitosta tai muita viranomaisia.



2.7.2 Rakentaminen tulevaisuudessa

Tässä osiossa kysyttiin, kuinka tärkeänä kunnan asukas pitää ehdotettuja asioita, kun Pirkkalaan rakennetaan tulevaisuudessa. Muuttujia oli 11. Tärkeimpinä asioina pidettiin viihtyisyyden parantamista (3,67) ja maiseman hyväksikäyttöä (3,64). Nämä saivat kaikilta asuinalueilta yleisimmin vastauksen *erittäin tärkeää*. Lähes yhtä tärkeinä vastaajat nostivat esiin väljät omakotialueet ja ranta-alueiden muuttamisen puistoiksi. Kaikilla asuinalueilla pidettiin erittäin tärkeänä sitä, että ranta-alueet ovat puistoja. Vastaaajien mielestä ranta-alueiden ottaminen asumiskäyttöön olisi melko turhaa tai epätoivottavaa kehitystä (yleisin vastaus oli *epätoivottavaa*). Melko turhana pidettiin asuntojen lisäämistä keskustaan. Eniten rantojen ottamista asumistarkoitukseen vastustivat Nuolialassa asuvat (1,52). Erityisesti haja-asutusalueen asukkaat toivovat lisää väljiä omakotialueita (3,75).

Toiveissa ei ollut tapahtunut suuria muutoksia neljän vuoden takaiseen verrattuna. Nyt oltiin entistä vahvemmin sitä mieltä, että rantoja ei tule ottaa asumiskäyttöön ja että palveluiden saaminen lähelle on tärkeää.

Tulevaisuuden Pirkkala	2001	2003	2005	2009	<i>Muutos 2005-2009</i>	Moodi
	"keskiarvot"					
Maiseman hyväksikäyttö	3,54	3,63	3,63	3,64	0,01	4
Viihtyisyyden parantaminen	3,65	3,67	3,64	3,67	0,03	4
Yhdyskunnan taloudellisuus	3,31	3,30	3,23	3,27	0,04	3
Joukkoliikenteen edellytysten parantaminen	3,39	3,40	3,29	3,35	0,06	3
Väljiä omakotialueita lisää	3,44	3,42	3,41	3,33	-0,08	4
Asuntoja lisää keskustaan	2,50	2,60	2,53	2,46	-0,07	2
Ranta-alueet asumiselle	1,69	1,86	1,91	1,77	-0,14	1
Ranta-alueet puistoiksi	3,37	3,34	3,31	3,33	0,02	4
Palvelut lähelle	3,30	3,23	3,17	3,29	0,12	3
Hidaskatuja lisää	2,39	2,42	2,30	2,22	-0,08	3
Autoilu esteettömäksi	2,47	2,56	2,56	2,49	-0,07	3

2.8 Teknisten ja ympäristöasioiden sekä maankäytön asiakaspalvelu

Tässä osiossa kysyttiin sitä, onko vastaaja ollut viime aikoina yhteydessä kuntaan teknisissä tai ympäristöasioissa. Vastaaajaa pyydettiin myös ilmoittamaan mitä asiaa yhteydenotto koski. Vastauksia tuli 1-30 kutakin asiaa kohden. Selvästi eniten oli oltu yhteydessä rakennustarkastukseen. Seuraavaksi eniten oli hoidettu kaavatie-, jätehuolto- tai kaavoitusasioita. Kuntalaiset ilmoittivat hoitaneensa seuraavia asioita valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi: katuvalaistus, **Turrin** satama-asiat, puun kaato omalta tontilta, lumien auraaminen auton päälle parkkipaikalla, tiemestari, torin suojatiet ja latujen hoito.

Neljä vuotta sitten tehdyssä tutkimuksessa vastaajat ilmoittivat hoitaneensa eniten vesihuoltoasioita ja rakennustarkastukseen liittyviä asioita. Nyt vesihuoltoasiat eivät olleet aiheuttaneet paljoa yhteydenottoja. **Rakennustarkastus** oli noussut asiointimäärissä kakkossijalta ykkössijalle. Eniten olivat lisääntyneet asiat, jotka koskivat **jätehuoltoa** (11. > 2.). Muita nousijoita olivat **kaavoitus** (8. > 2.), ympäristöterveystarkastus (12. > 6.), venepaikat (8. > 3.), **kaavatiet** (6. > 2.), ympäristönsuojelu (12. > 8.), tilapalvelu (11. > 9.) ja kartta- tai osoiteasia (13. > 11).

Asia	Asiointimäärät
1. Rakennustarkastus ja -luvut	30
2. Kaavatiet	16
2. Jätehuolto	16
2. Kaavoitus	16
3. Venepaikat	13
4. Asuntoasiat	11
5. Puistot	9
6. Vesihuolto	8
6. Ympäristöterveystarkastus	8
6. Muu	8
7. Kunnan tonttienmyynti	7
8. Ympäristönsuojelu	5
9. Yksityistiet	4
9. Tilapalvelu	4
10. Mittaustoimi	3
11. Kiinteistönmuodostus	2
11. Kartta- tai osoiteasia	2
12. Liikenne	1

2.8.1 Asiointityytyväisyys

Tulokset eri sektorien asiointityytyväisyydestä ovat epäluotettavia, koska vastaajalla oli mahdollisuus vastata vain yhdellä arviointiosuudella useamman sektorin asiakaspalveluun. Näin ei voida varmuudella tietää, mitä asiointia vastaaja tarkoitti vai tarkoittiko kaikkia yhteensä. Näin ollen tässä ei eritellä kunkin sektorin (*kaavatiet, puistot, vesihuolto...*) saamia arvosanoja (keskiarvoja tai moodeja), ainoastaan palvelun arvostus yleisesti. Vastaajien määräkään ei ollut kovin suuri – korkeintaan 30 vastausta kuhunkin kysymykseen – joten tunnuslukuihin kannattaa suhtautua varauksella. Vastaajat eivät antaneet yhtään arviointia lämpöhuollosta.

Koko asiointityytyväisyyden keskiarvoksi tuli **3,19** (3 = *jokseenkin tyytyväinen*). Henkilökunnan käytös sai keskiarvon 3,32; henkilökunnan asiantuntemus 3,28; henkilöiden tavoitettavuus 3,13 ja asian hoitoaika 3,05. Täten voidaan päätellä, että asiakkaat olivat kaiken kaikkiaan hieman enemmän kuin jokseenkin tyytyväisiä palveluihin.

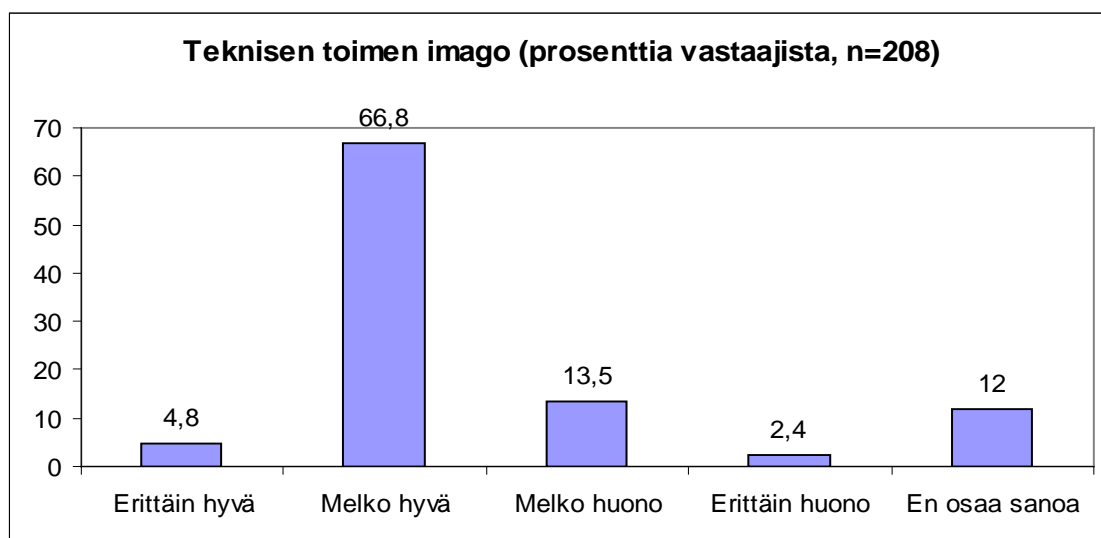
Vuodesta 2001 lähtien henkilökunnan käytös on aina saanut parhaimmat arvostukset ja asian hoitoaika on aina saanut huonoimmat arvostukset, vaikka asian hoitoaikaankin on oltu jokseenkin tyytyväisiä. Erot eivät tosin ole kovin merkittäviä. Vuoteen 2005 verrattuna kaikki osiot saivat saman tai hieman paremman arvostuksen. Voidaan siis todeta, että asiakaspalvelu ei ole ainakaan huonontunut neljässä vuodessa.

Asiakaspalvelutyytyväisyys	2001	2003	2005	2009	Muutos 2005-2009
	"keskiarvot"				
Henkilöiden tavoitettavuus	3,17	3,27	3,07	3,13	0,06
Henkilökunnan käytös	3,35	3,38	3,32	3,32	0,00
Henkilökunnan asiantuntemus	3,21	3,36	3,17	3,28	0,11
Asian hoitoaika	3,14	3,27	2,95	3,05	0,10
Yhteensä	3,22	3,32	3,13	3,19	0,06

2.8.2 Teknisen toimen imago

Vastaajilta pyydettiin arviota siitä, mitä mieltä he ovat teknisen toimen julkisuuskuvas-
ta. Vastausvaihtoehdot olivat 0-4. Keskiarvoksi tuli **2,84**. Täten arvio lähestyy enem-
män melko hyvää kuin melko huonoa. (Jos oletetaan, että 2,5 olisi *ei hyvä eikä huono*).
Moodi oli 3, eli *melko hyvä*. Selvä enemmistö eli 139 vastaajaa (kaksi kolmas-
osaa) piti imagoa melko hyvänä, 28 vastaajaa melko huonona, 10 vastaajaa erittäin
hyvänä ja 5 vastaajaa erittäin huonona. Täten siis 71,6 % vastaajista piti imagoa erit-
tään hyvänä tai melko hyvänä. Alueittaiset erot olivat häviävän pieniä.

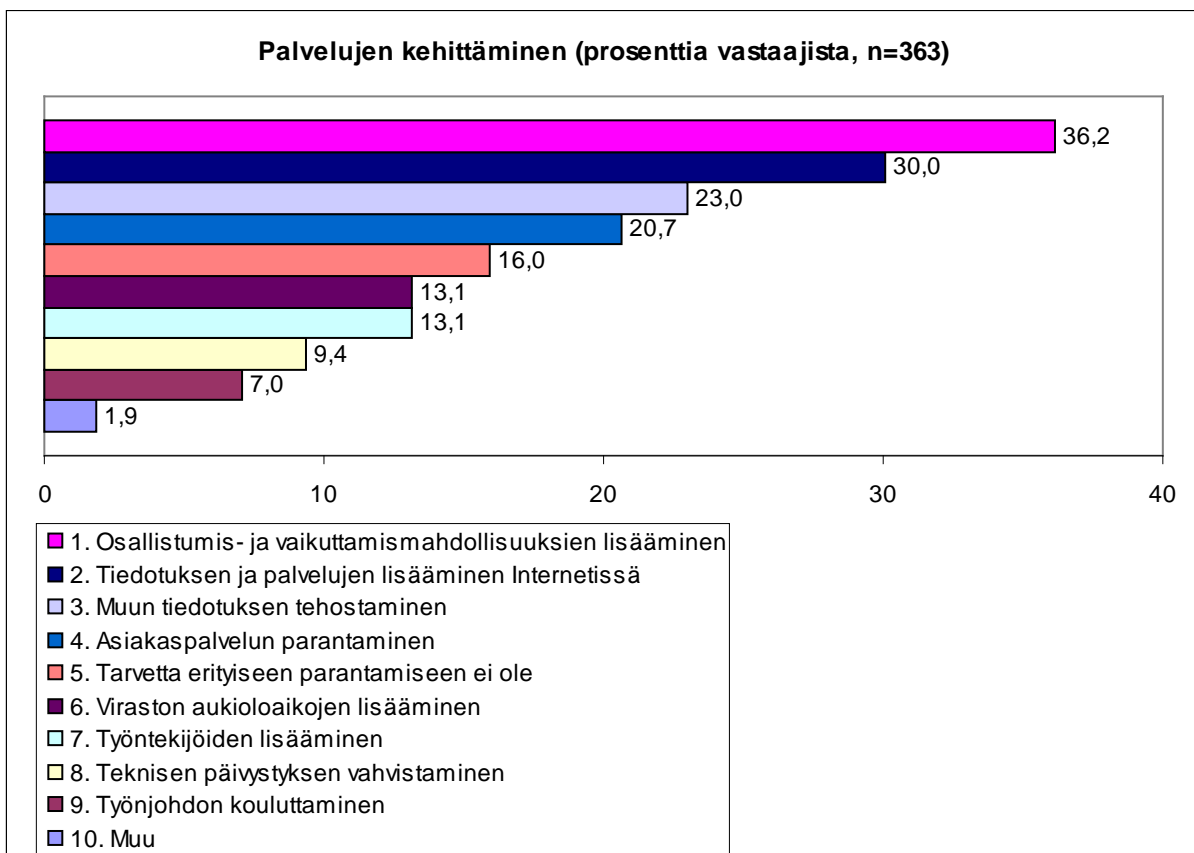
Vuonna 2005 imago sai arvosanaksi 2,94 ja vuonna 2003 arvosana oli 3,01. Täten
julkisuuskuva on jo kaksi kertaa muuttunut huonompaan suuntaan.



2.8.3 Teknisen toimen palvelujen kehittäminen

Vastaajia pyydettiin valitsemaan 1-3 keinoa, joilla teknisen toimen palveluja voitaisiin eniten parantaa. Tärkeimmät keinot olivat seuraavat: 1) kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen, 2) tiedotuksen ja palvelujen lisääminen Internetissä ja 3) muun tiedotuksen tehostaminen. Kannanottoja annettiin yhteensä 363.

Neljä vuotta sitten nousivat kärkeen samat kolme asiaa kuin tässäkin kyselyssä. Tiedotuksen ja palvelujen lisääminen Internetissä nousi tärkeydessä kolmossijalta kakkossijalle. Muutokset neljän vuoden takaiseen tilanteeseen olivat hyvin pieniä. Nyt kuntalaiset eivät pitäneet yhtä tärkeänä työntekijöiden lisäämistä kuin aikaisemmin. Se putosi neljänneltä sijalta kuudennelle sijalle.



2.9 Vastaajien muut kommentit kyselyyn liittyen

Pirkkalalaiset antoivat lisäksi 23 muuta kommenttia kyselyn tiimoilta. Kahdeksan vastaajaa ilmaisi kiitollisuutensa kyselystä.

3 YHTEENVETO

Tämä kysely lähetettiin **500**:een pirkkalalaiseen talouteen seuraavasti: kuntakeskuksen alueelle 280, Nuolialan alueelle 160 ja haja-asutusalueelle 60. Yhteensä vastauksia tuli **213**. Vastausprosentti oli **42,6**. Kuntalaisille esitettiin 88 strukturoitua kysymystä. Vastaaajien suurin ikäryhmä olivat 46-65 –vuotiaat. Selvästi eniten vapaamuotoisia täsmennyksiä vastaajat antoivat katujen kunnosta, puhtaanapidosta ja katuasioihin panostamisesta (61,5 %).

Tulokset

Katuasioissa (615 vastausta) kunnan tulisi erityisesti panostaa

- 1) kevyen liikenteen väylien rakentamiseen,**
- 2) vanhojen kaavateiden peruskorjaukseen ja**
- 3) katujen talvikunnossapitoon.**

Puisto- ja virkistysalueissa (618 vastausta) tulisi eritoten kiinnittää huomiota

- 1) puistojen puhtaanapitoon,**
- 2) lasten leikkipaikkoihin ja**
- 3) asuntoalueiden läheisten metsien hoitoon.**

Nuolialan asukkaat asettivat puisto- ja virkistysalueissa jaetulle kakkossijalle **palloilualueet ja luisteluradat**. Haja-asutusalueen kakkosena tuli **pujon ym. allergiakasvien torjunta** ja kolmosena palloilualueet ja luisteluradat.

94,3 % vastaajista oli joko **erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä Pirkanmaan Jätehuollon toimintaan** kokonaisuutena.

Kunnan kiinteistöjen siivousta ja huoltoa eivät monet osanneet arvioida ollenkaan. Yleisin vastaus oli *en tiedä*. Seuraavaksi eniten oltiin sitä mieltä, että siivous ja huolto on hoidettu *melko hyvin*.

Talousvesi-, viemäröinti- ja kaukolämmitysasioiden hoitoon oltiin **erittäin tyytyväisiä kaikilla asuinalueilla**. Toimintahäiriöistä tiedottamiseen oltiin melko tyytyväisiä kaikilla alueilla.

Parhaimmin toteutuneena elinympäristöseikkana pidettiin **luonnonläheisyyttä**. **Huonoimmin toteutuneena** elinympäristöasiana pidettiin **omakotitontin saantia**.

Kuntakeskuksen toivotaan erityisesti olevan **siisti ja puhdas** (71,8 %). **Oman asuinalueen** toivotaan olevan **rauhallinen ja turvallinen** (61,5 %).

Tulevaisuuden rakentamisprojekteissa kaikkien asuinalueitten asukkaat pitivät erittäin tärkeinä **viihtyisyyden parantamista, maiseman hyväksikäyttöä ja ranta-alueiden muuttamista puistoiksi**. Rantoja ei haluta asumiskäyttöön. Tärkeää on myös saada **väljiä omakotialueita**.

Eniten asiointitarvetta aiheutti **rakennustarkastus**. Eniten asiointimäärät lisääntyivät jätehuoltoasioissa. Kuntalaiset olivat kaiken kaikkiaan **jokseenkin tyytyväisiä asiakaspalveluun**.

Selvä enemmistö (kaksi kolmasosaa vastaajista) piti **teknisen toimen imagoa melko hyvänä**, mutta imago on mennyt huonompaan suuntaan jo kahdessa tutkimuksessa.

Teknisen toimen palveluja voitaisiin eniten kehittää seuraavilla keinoilla:

- 1) kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen,
- 2) tiedotuksen ja palvelujen lisääminen Internetissä ja
- 3) muun tiedotuksen tehostaminen.

Hyvää kehitystä

Selvästi tyytyväisimpiä Pirkkalan kunnan asukkaat ovat talousvesi-, viemäröinti- ja kaukolämpöasioiden hoitoon. **Vesiasioihin oltiin erittäin tyytyväisiä**, kuten aieminkin. Seuraavaksi tyytyväisimpiä kuntalaiset ovat jätehuoltoon, tilapalveluun ja asiakaspalveluun yleisesti. **Kaikilla jätehuollon osa-alueilla on tapahtunut parannemista**, eniten suurten jätteiden kohdalla. Autoliikenteen olot ovat kehittyneet myönteiseen suuntaan.

Huonoa kehitystä

Katuasioissa **lumenauraus kotikadulla oli huonontunut eniten**. Puisto- ja virkistysalueissa **eniten olivat huonontuneet jääkiekkokenttien ja luistelupaikkojen hoito**. **Tyytymättömmimpiä** pirkkalalaiset ovat kuntalaisten **mielipiteiden huomioimiseen kaavoja laadittaessa**. Kaavoituksessa otetaan esim. ammattirakentajat ja lapset huonommin huomioon kuin aikaisemmin.

Yhteenveto arvioinneista 2009	"keskiarvo"
Vesiasiat	3,73
Jätehuolto	3,25
Tilapalvelu	3,22
Asiakaspalvelutyytyväisyys	3,19
Puistojen ja virkistysalueiden hoito	2,98
Katujen kunto ja puhtaanapito	2,84
Teknisen toimen imago	2,84
Pirkkala elinympäristönä	2,84
Eri ryhmien mielipiteet kaavoituksessa	2,61

Vastaajien vapaamuotoiset täsmennykset

Täsmennyskohdissa esitettiin mm. seuraavia kommentteja:

Kadut

Risuja annettiin teitten huonosta kunnosta (esim. **Sorkkalantie**), aurauksen hitaudesta ja vallien muodostuksesta sekä huonosta valaistuksesta. Hiekkaa levitettiin joko liian paljon, liian vähän, väärin paikkoihin tai liian myöhään. Kaiken kaikkiaan katujen puhtaanapito oli monen mielestä liian hidasta. Monet vastaajat halusivat jalankulkuväylille hiekattoman osuuden, jossa voisi vetää pulkkaa tai kulkea potkukelkalla.

Puistot ja virkistysalueet

Ruusuja annettiin hyvistä laduista ja hyvästä matonpesupaikasta **Turrissa**. Risuja annettiin liian täynnä olevista roska-astioista ja puiden kaadosta. Puita kaadetaan joko liikaa tai liian vähän. Useat vastaajat moittivat luistelukenttien hoitoa. Jäät ovat huonoja ja ohuita eikä niitä aurata tarpeeksi. Luistelukautta voisi pidentää sekä alkutalvesta että loppupalvesta.

Jätehuolto

Ongelmajäteauto Repe sai positiivisen maininnan. Keräyspisteitä toivottiin lisää mm. kuntakeskukseen. Jäteasiat ovat usein täynnä. Ongelmajäteasemalle haluttiin pidempiä aukioloaikoja ja sen palvelu sai kiittävän maininnan.

Vesi

Sadevesiviemäroinnin mainittiin olevan puutteellinen tai huono. Kaikki haja-asutusalueen asukkaat, jotka antoivat vapaamuotoisen täsmennyksen, olivat oman kaivon ja jätevesijärjestelmän varassa.

Pirkkala elinympäristönä

Pirkkalaan toivottiin omaa poliisia. Hidasteita on liikaa. Lento- ja tiemelu häiritsee. Kuntalaiset eivät saa tontteja rakennuspaikoiksi, ja tiivistä rakentamista on liikaa.

Kuntakeskuksen viihtyisyys

Torin aluetta halutaan kehittää paremmaksi. Uimahalli olisi kuntalaisten toivelistalla.

Oman asuinalueen viihtyisyys

Omalle asuinalueelle haluttiin parempia bussiyhteyksiä.

Kaavoitus

Maanomistajia ei kuunnella kaavoituksessa. Pirkkalaan toivottiin senioriasuntoja tai palvelutaloja.

Rakentaminen tulevaisuudessa

Maalaismaisema halutaan säilyttää, ja postia tai asiamiespostia toivotaan lähelle asuinalueita.

Asiointityytyväisyys

Kunnan viranhaltijat saivat moitteita vaikeasta tavoitettavuudesta (puheluihin ja sähköposteihin ei vastata) ja asioiden hitaasta hoidosta.

Teknisen toimen imago

Kaikki kuntalaiset eivät tiedä mitä tekninen toimi tekee ja mistä se vastaa. Tunnettuus on huono. Teknisen toimen tulisi olla enemmän esillä, esim. paikallislehdessä.

Teknisen toimen palvelujen kehittäminen

Palvelubussi sai hyvän maininnan. Vastauksissa kerrottiin puutteista laadunvalvonnassa, esim. aurauksissa. Henkilökunnalta toivottiin hyvää käyttäytymistä ja iloista olemusta.

3.1 Tekijän huomautukset

Huomioita tutkimuksen tekemisestä seuraavaa tutkimusta varten:

1. Saatekirjeessä voisi ohjeistaa tarkemmin kyselyn palautusta. Nyt arvontalipukkeita postitettiin kunnalle suoraan ilman osoitetietoja 17 kpl, jotka piti lunastaa postista.
2. Useat kyselylomakkeet menivät aviopuolisoille, joten tasaväliotanta voisi olla vartenotettava menetelmä seuraavassa kyselyssä. Toki puolisoilla voi olla erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia kunnan palveluista, mutta silti tämä seikka saattoi hieman laskea vastausprosenttia.
3. Asiointityytyväisyyskysymyksen tulkinta oli epäselvä. Kun kysyttiin tyytyväisyyttä asiointiin, ei ollut täysin selvää minkä osaston asiointia vastaus koski. Tästä syystä Excel-ohjelmassa asiointityytyväisyysarviot on kirjattu kaikkiin asiointeihin samanlaisiksi, vaikkei vastaaja välttämättä ole näin tarkoittanut. Tältä osin kyselyn tulokset ovat epäluotettavia tai jopa virheellisiä. Siksi niitä ei ole esitetty raportissa.
4. Kysyttäessä asiointityytyväisyyttä kannattaisi ehkä kysyä vain sanallista arviota, koska nyt vastauksia tuli todella vähän, eivätkä niiden tunnusluvut täten ole kovin luotettavia – varsinkaan, kun ne eivät välttämättä edes kohdistuneet oikealle osastolle. Sanallisessa arvioinnissa voisi olla kohta, johon vastaaja merkitsisi, mitä asiaa tai osastoa hän arvioi.
5. Kohtaan vesiasiat (kysymykset 33-43) olisi voinut lisätä huomautuksen, että jos asuu vesi- ja viemäriverkoston ulkopuolella, ei tarvitse vastata vesikysymyksiin. Nyt tähän kysymykseen vastanneet eivät välttämättä tarkoita kunnan vesi- ja viemärijärjestelmän toimivuutta, vaan omien järjestelmiensä toimintaa (ainakin 8 vastaajaa ilmoitti olevansa oman järjestelmän varassa).
6. Tässä tutkimuksessa on ollut kysymyksiä myös muitten kuin teknisen osaston asioista. Maankäyttö, rakennusvalvonta ja ympäristönsuojelu kuuluvat hallinto-osaston alaisuuteen. Ympäristöterveydenhuolto on nykyään oma yksikkönsä Pirteva ja kuuluu myös hallinto-osaston alaisuuteen. Vesiasiat voisi kenties jättää tutkimuksen ulkopuolelle, koska Tampereen Vesi huolehtii tätä nykyä vesi-huollon asiakaspalvelusta sekä verkostojen ja laitteiden käytöstä ja kunnossapidosta. Jätehuollon järjestäminen on annettu Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n vastuulle, joten jäteasiatkin voisi ehkä jättää kyselyn ulkopuolelle. Seuraava tutkimus voisi selkeyden vuoksi keskittyä pelkästään teknisen osaston vastuualueeseen.
7. Joitain vastauksia oli vaikea tulkita.

4 LIITTEET

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Vastauslomake

Arvoisa vastaanottaja

KUNNAN TEKNISTEN PALVELUIDEN PALVELUTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2009

Pirkkalan kunnan tekninen toimi haluaa seurata ja kehittää palvelujensa laatua kyselytutkimuksen avulla. Pyydämmekin Teitä ystävällisesti vastaamaan oheisen lomakkeen kysymyksiin ja palauttamaan sen **22.3.2009** mennessä oheisessa kirjekuoressa, jonka postimaksu on valmiiksi maksettu. Voitte palauttaa lomakkeen myös kunnanviraston pääsisäänkäynnin viereiseen postilaatikkoon.

Palauttamalla myös oheisen arvontalipukkeen olette mukana arvonnassa, jossa päävoittona on kahden hengen risteily ruokailuineen ja muina palkintoina Pirkkala-aiheisia tuotteita. Voittajille ilmoitamme henkilökohtaisesti.

Vastaukset käsittelemme nimettöminä. Arvontalipukkeen voitte palauttaa suljetuna oheiseen pienempään kirjekuoreen, jolloin nimenne ei tule missään tutkimuksen vaiheessa esiin.

Tutkimuksen avulla haluamme saada tietoa, miten kuntalaiset toivovat teknisiä palveluita kehitettävän ja mihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Aiemmat tutkimukset - viimeksi vuonna 2005 - ovat johtaneet muun muassa vanhojen kaavateiden peruskorjausmäärärahojen lisäämiseen sekä viheralueiden ja lähimetsien kunnossapidon parantamiseen. Myös jäteasemaa on uudistettu ja sen aukioloaikoja on lisätty.

Tämä kysely on laadittu aiemmista tutkimuksista saatujen kokemusten perusteella. Tahdomme suunnata teknisen toimen resursseja kohteisiin, jotka kuntalaiset kokevat erityisen tärkeiksi sekä parantaa mahdollisuuksien mukaan kaikkia palveluissa havaittuja puutteita. Mukana on myös muutamia kaavoitukseen ja kunnassa asumiseen yleensä liittyviä kysymyksiä, jotka nekin auttavat kehittämään kuntaa asukkaiden haluamalla tavalla.

Lisätiedot: ympäristösuunnittelija Erja Takala puh. 03- 3134 21.

Pirkkalan kunnan tekninen toimi

Reijo Leinonen
Tekninen johtaja

Anneli Hakkarainen
Hallintopäällikkö

Liitteet: Kyselylomake ja suurempi palautuskuori, arvontalipuke ja pienempi palautuskuori.

Osoitelähde: Tämän kyselyn osoitteisto on saatu satunnaisotannalla Väestötietojärjestelmästä, os. Tampereen maistraatti, PL 682, 33101 Tampere eikä sitä tämän kyselyn ohella käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen. Kyselylomake on lähetetty 500 pirkkalalaiseen talouteen.

VASTAUSLOMAKE

Olkaa hyvä ja vastatkaa ympyröimällä haluamanne vaihtoehdon numero.

Kysymyskokonaisuuksien jälkeen on varattu tilaa, johon voitte halutessanne kirjoittaa täsmentäviä kommentteja.

Erityisesti toivomme perustelujanne, jos vastaatte jonkin asian olevan erittäin huonosti hoidettu, jotta voimme paremmin tarttua asiaan. Toki myös kiitokset ovat tervetulleita.

Miten hyvin seuraavat asiat on hoidettu Pirkkalan kunnassa?

		Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
KATUJEN KUNTO JA PUHTAANAPITO						
1	Kuntakeskus	4	3	2	1	0
2	Muut taajamat	4	3	2	1	0
3	Kotikatunne kunto	4	3	2	1	0
4	Jalankulku- ja pyöräteiden kunto	4	3	2	1	0
5	Katuvalaistus	4	3	2	1	0
6	Lumenaeraus kotikadullanne	4	3	2	1	0
7	Lumenaeraus pääkaduilla	4	3	2	1	0
8	Lumenaeraus jalankulku- ja pyöräteillä	4	3	2	1	0
9	Hiekoitus jalankulku- ja pyöräteillä	4	3	2	1	0
10	Hiekoitus katujen ajoradoilla	4	3	2	1	0
11	Yksityisteiden kunto	4	3	2	1	0
12	Lumenaeraus yksityisteillä	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä:

		Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
PUISTOJEN JA VIRKISTYSALUEIDEN HOITO						
13	Keskustan puistojen hoito	4	3	2	1	0
14	Asuntoalueiden puistojen hoito	4	3	2	1	0
15	Asuntoalueiden lähimetsien hoito	4	3	2	1	0
16	Leikkipaikkojen siisteys ja varusteiden kunto	4	3	2	1	0
17	Urheilukenttien hoito kesällä	4	3	2	1	0
18	Ulkoilureittien hoito kesällä	4	3	2	1	0
19	Uimarantojen hoito	4	3	2	1	0
20	Venesatamien hoito	4	3	2	1	0
21	Matonpesupaikkojen hoito	4	3	2	1	0
22	Jääkiekkokenttien hoito	4	3	2	1	0
23	Luistelupaikkojen hoito	4	3	2	1	0
24	Latujen hoito	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä: _____

JÄTEHUOLTO

25	Pirkanmaan jätehuollon toiminta	4	3	2	1	0
26	Suuret jätteet (TV:t, jääkaapit, huonekalut...)	4	3	2	1	0
27	Paperinkeräys	4	3	2	1	0
28	Lasinkeräys	4	3	2	1	0
29	Paristojen keräys	4	3	2	1	0
30	Muut ongelmajätteet, esim. öljy ja akut	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä: _____

TILAPALVELU

31	Kunnan kiinteistöjen siivous	4	3	2	1	0
32	Kunnan kiinteistöjen huolto	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä: _____

VESIASIAT		Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
33	Juomaveden laatu	4	3	2	1	0
34	Tiedottaminen toimintahäiriöistä	4	3	2	1	0
Onko teillä ollut viimeisen vuoden aikana seuraavia teknisen huollon ongelmia?		Ei lainkaan	Vähän	Aika paljon	Erittäin paljon	En osaa sanoa
35	Katkokset veden saannissa	4	3	2	1	0
36	Veden huono väri tai sameus tai haju	4	3	2	1	0
37	Veden huono maku	4	3	2	1	0
38	Veden huono paine	4	3	2	1	0
39	Viemärin tukkeutuminen	4	3	2	1	0
40	Viemärin tulviminen kellariin	4	3	2	1	0
41	Sadevesiviemäröinnin toimintahäiriö	4	3	2	1	0
42	Katkos kaukolämpötoimituksessa	4	3	2	1	0
43	Muuta, <i>mitä</i> ?					

Täsmennyksiä:

44 Mihin Pirkkalan kunnan tulisi mielestänne **katuasioissa** erityisesti panostaa? Ympyröikää **kolme** mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa.

- 1 Vanhojen kaavateiden peruskorjaukseen
 - 2 Katujen talvikunnossapitoon
 - 3 Kevyenliikenteen väylien rakentamiseen
 - 4 Turvallisuuden parantamiseen esim. hidasteiden avulla
 - 5 Liikennevaloihin
 - 6 Katujen valaistukseen
 - 7 Pysäköinnin järjestämiseen helpommaksi
 - 8 Katualueen reuna-alueiden kunnostukseen ja istutusten hoitoon
 - 9 Pölyämisen estoon tielipeällä / tiesuolalla
 - 10 Töhrimisten (graffitien) poistamiseen
 - 11 Yksityisteiden peruskorjaukseen
 - 12 Muuhun, *mihin* ?
-

Täsmennyksiä:

45 Mihin **puistopuolella** tulisi erityisesti panostaa?
Ympyröikää **kolme** mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa.

- 1 Puistojen käytäviin ja puistonpenkkeihin
 - 2 Lasten leikkipaikkoihin
 - 3 Palloilualueisiin ja luisteluratoihin
 - 4 Koirapuistoihin
 - 5 Viljelypalstoihin
 - 6 Asuntoalueiden läheisten metsien hoitoon
 - 7 Valaistukseen
 - 8 Kukkaistutuksiin
 - 9 Nurmikon hoitoon
 - 10 Puistojen puhtaanapitoon
 - 11 Pujon ym. allergiaa aiheuttavien kasvien torjuntaan
 - 12 Puistojen luonnonmukaisuuden lisäämiseen
 - 13 Muuhun, *mihin* ?
-

Täsmennyksiä: _____

46 **Kuntakeskuksen** viihtyisyystekijät?
Ympyröikää **kaksi** mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa, joita kuntakeskukselta toivotte.

- 1 Ympäristön siisteys ja puhtaus
 - 2 Ympäristön turvallisuus
 - 3 Liikenteen sujuvuus ja pysäköinti lähellä palveluja
 - 4 Ulkoilu-, urheilu- ja harrastusmahdollisuudet lähellä
 - 5 Ympäristön ja rakennusten kauneusarvot
 - 6 Muu, *mikä* ?
-

Täsmennyksiä: _____

47 **Oman asuinalueenne** viihtyisyystekijät?
Ympyröikää **kaksi** mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa, joita alueeltanne toivotte.

- 1 Ympäristön siisteys ja puhtaus
 - 2 Ympäristön rauhallisuus ja turvallisuus
 - 3 Palvelut lähellä
 - 4 Hyvät liikenneyhteydet
 - 5 Ulkoilu-, urheilu- ja harrastusmahdollisuudet lähellä
 - 6 Alueen luonnonmukaisuus, vehreys ja väljyys
 - 7 Muu, *mikä* ?
-

Täsmennyksiä: _____

Pirkkala elinympäristönä

Miten hyvin seuraavat asiat on hoidettu?	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
48 Luonnonläheisyys	4	3	2	1	0
49 Turvallisuus	4	3	2	1	0
50 Rakennetun ympäristön kauneus	4	3	2	1	0
51 Kevyenliikenteen olot	4	3	2	1	0
52 Autoliikenteen olot	4	3	2	1	0
53 Joukkoliikenteen palvelutaso	4	3	2	1	0
54 Tieliikenteen meluntorjunta	4	3	2	1	0
55 Lentokentän haittojen huomiointi	4	3	2	1	0
56 Ympäristönsuojelu	4	3	2	1	0
57 Omakotitontin saanti	4	3	2	1	0
58 Asunnon saanti yleensä	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä:

Miten hyvin seuraavien eri ryhmien mielipide otetaan huomioon **kaavoituksessa**?

- Olkaa hyvä ja alleviivatkaa ryhmä / ryhmät, joita katsotte itse edustavanne.

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
59 Työkäiset asukkaat	4	3	2	1	0
60 Lapset	4	3	2	1	0
61 Nuoret	4	3	2	1	0
62 Eläkeläiset	4	3	2	1	0
63 Maanomistajat	4	3	2	1	0
64 Oman asunnon rakentajat	4	3	2	1	0
65 Ammattirakentajat	4	3	2	1	0
66 Pienyritykset	4	3	2	1	0
67 Pankit ja suuryritykset	4	3	2	1	0
68 Yhdistykset	4	3	2	1	0
69 Tielaitos ym. viranomaiset	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä:

Kuinka tärkeinä pidätte seuraavia asioita, kun Pirkkalaan **rakennetaan tulevaisuudessa**?

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Melko turhaa	Epätöivottavaa	En osaa sanoa
70 Maiseman hyväksikäyttö	4	3	2	1	0
71 Viihtyisyyden parantaminen	4	3	2	1	0
72 Yhdyskunnan taloudellisuus	4	3	2	1	0
73 Joukkoliikenteen edellytysten parantaminen	4	3	2	1	0
74 Väljiä omakotialueita lisää	4	3	2	1	0
75 Asuntoja lisää keskustaan	4	3	2	1	0
76 Ranta-alueet asumiselle	4	3	2	1	0
77 Ranta-alueet puistoiksi	4	3	2	1	0
78 Palvelut lähelle	4	3	2	1	0
79 Hidaskatuja lisää	4	3	2	1	0
80 Autoilu esteettömäksi	4	3	2	1	0

Täsmennyksiä: _____

KYSYMYKSIÄ ASIOINNISTA

81 Jos olette viime aikoina ollut yhteydessä kuntaan teknisissä tai ympäristöasioissa, mitä yhteydenottonne koski? (Voitte valita tarvittaessa useampiakin vaihtoehtoja)

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1 Kaavateitä | 11 Rakennustarkastusta |
| 2 Yksityisteitä | 12 Venepaikkoja |
| 3 Liikennettä | 13 Kaavoitusta |
| 4 Puistoja | 14 Kunnan tonttienmyyntiä |
| 5 Vesihuoltoa | 15 Kiinteistönmuodostusta |
| 6 Lämpöhuoltoa | 16 Mittaustointia |
| 7 Jätehuoltoa | 17 Kartta- tai osoiteasiaa |
| 8 Tilapalvelua | 18 Asuntoasioita |
| 9 Ympäristöterveystarkastusta | 19 Muuta, <i>mitä</i> ? |
| 10 Ympäristönsuojelua | |

Miten **tyytyväinen tai tyytymätön** olitte edelliseen kysymykseen merkitsemäänne palveluun seuraavien asioiden osalta?

	Erittäin tyytyväinen	Jokseenkin tyytyväinen	Jokseenkin tyytymätön	Erittäin tyytymätön
82 Henkilöiden tavoitettavuus	4	3	2	1
83 Henkilökunnan käytös	4	3	2	1
84 Henkilökunnan asiantuntemus	4	3	2	1
85 Asianne hoitoaika	4	3	2	1

Täsmennyksiä: _____

	Erittäin hyvä	Melko hyvä	Melko huono	Erittäin huono	En osaa sanoa
86	4	3	2	1	0

Mitä mieltä olette Pirkkalan kunnan teknisen toimen julkisuuskuvasta?

(tekniseen toimeen kuuluvat siis mm. katu-, liikenne- ja puistoasiat, vesi-, lämpö- ja jätehuolto sekä tilapalvelu)

Täsmennyksiä: _____

87 Miten teknisen toimen palveluja voitaisiin eniten parantaa? Valitkaa **1 - 3** vaihtoehtoa.

- 1 Asiakaspalvelun parantaminen
- 2 Viraston aukioloaikojen lisääminen
- 3 Tiedotuksen ja palvelujen lisääminen internetissä
- 4 Muun tiedotuksen tehostaminen
- 5 Teknisen päivityksen vahvistaminen
- 6 Työnjohdon kouluttaminen
- 7 Työntekijöiden lisääminen
- 8 Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen
- 9 Tarvetta erityiseen parantamiseen ei ole
- 10 Muu, mikä ? _____

Täsmennyksiä: _____

88

Ikäryhmänne?

- 1 18 - 30 v.
- 2 31 - 45 v.
- 3 46 - 65 v.
- 4 yli 65 v.

Kiitämme vaivannäöstänne ja arvokkaista vastauksistanne! Tutkimuksen tuloksista tiedotamme aikanaan Pirkkalainen-lehdessä. Kunta on jaettu tutkimuksessa kolmeen alueeseen, jotka ovat 01 (Kuntakeskus ympäristöineen), 02 (Nuoliala ympäristöineen) ja 03 (Haja-asutusalue). Alueen tunnus näkyy lomakkeen sivujen yläreunassa.

Kommenttejanne kyselystä tai muita terveisiä tekniselle toimelle: