

POHJOISRANTA



Burson•Marsteller

# Tutkimus kuntien neuvonta- ja asiointipalveluista 2012

Pohjoisranta Burson-Marsteller

Syyskuu 2012

EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS

---

# TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

# Kunnissa on selvä tarve uudistaa asiointi- ja neuvontakäytäntöjä nykyistä helpommiksi

---

- Kuluttajien tyytyväisyyttä kuntapalveluihin on tutkittu viime aikoina ahkerasti
  - Kahdeksan kymmenestä kuntalaisesta on tyytyväinen kunnallisiin palveluihin, ilmenee Kuntaliiton kuntalaiskyselystä.
  - Kuntaliitoksen läpikäyneissä kunnissa on tapahtunut selvä muutos: Kunnan keskuksessa asuvat ovat tyytyväisempiä kuin kunnan reuna-alueilla, entisissä itsenäisissä kunnissa asuvat kuntalaiset. (Suomen Kuntaliitto 2012, 36 ja 45.)
- THL: Paras-uudistus on heikentänyt sosiaalipalvelujen saatavuutta etenkin haja-asutusalueilla
  - Tutkimuksen mukaan palvelujen järjestämiseen ollaan tyytymättömämpiä kuin itse palvelun laatuun.
  - Kaikkein tyytymättömiä kuntalaiset olivat asioinnin monimutkaisuuteen ja työläyteen.
  - Palvelupisteen aukioloaika tuotti vaikeuksia 31 prosentille vastaajista.
  - Erityisen tärkeänä tutkijat pitivät asiantuntevaa palveluohjausta. Mikäli sellaista ei ole, asiakas jää palvelujen ulkopuolelle tai ajautuu pompoteltavaksi luukulta luukulle. (THL 2011, 6 ja 138; VM 2012, 183–184.)

*Lähteet:*

*Suomen Kuntaliitto (2012): Kuntalaiset kunnallisten palvelujen arvioitsijoina.*

*THL (2011): Sosiaalipalvelut muutoksessa. Kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta.*

*Valtiovarainministeriö (2012): Peruspalveluiden tila -raportti.*

*Kirkkonummi (2011): Kuntalaisbarometri 2011.*

Kuluttajat

Päätäjät

Työntekijät

## Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet

---

- Kuntien asiointi- ja neuvontapalveluja on uudistettu ahkerasti viime vuosina.
- Asiointi- ja neuvontapalvelujen toimivuutta ei ole aiemmin tutkittu valtakunnallisesti.
- Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten kuntien asiointi- ja neuvontapalvelut toimivat tällä hetkellä kuntalaisten, kuntapäätäjien ja kuntatyöntekijöiden näkökulmasta.
- Lisäksi selvitetään kuluttajien kiinnostusta uusista asiointitapoista, kuten sähköistä asiointia, monikanavaista kontaktienohjausta, videoavusteista asiakaspalvelua ja mobiilivarmennetta kohtaan.

---

# TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS

# Tutkimuksen toteutus

---

## Kuluttajat

- 503 puhelinhaastattelua, edustava otos 15–79-vuotiaista suomalaisista + 200 täydentävää haastattelua Helsingin, Tampereen, Turun, Jyväskylän, Joensuun ja Oulun talousalueilla (toteutus TNS Gallup)

## Päättäjät

- 120 puhelinhaastattelua kuntapäätäjille (kuntien talous- ja hallintojohtajat, sekä palvelujohtajat)

## Työntekijät

- 120 puhelinhaastattelua kunnan asiakaspalvelu- ja neuvontatehtävissä toimiville
- Haastattelut tehtiin kesäkuussa 2012
- Haastattelujen suunnittelusta ja tulosten analysoinnista on vastannut Pohjoisranta Burson-Marsteller
- Tutkimuksen toimeksiantajana on Elisa Oyj

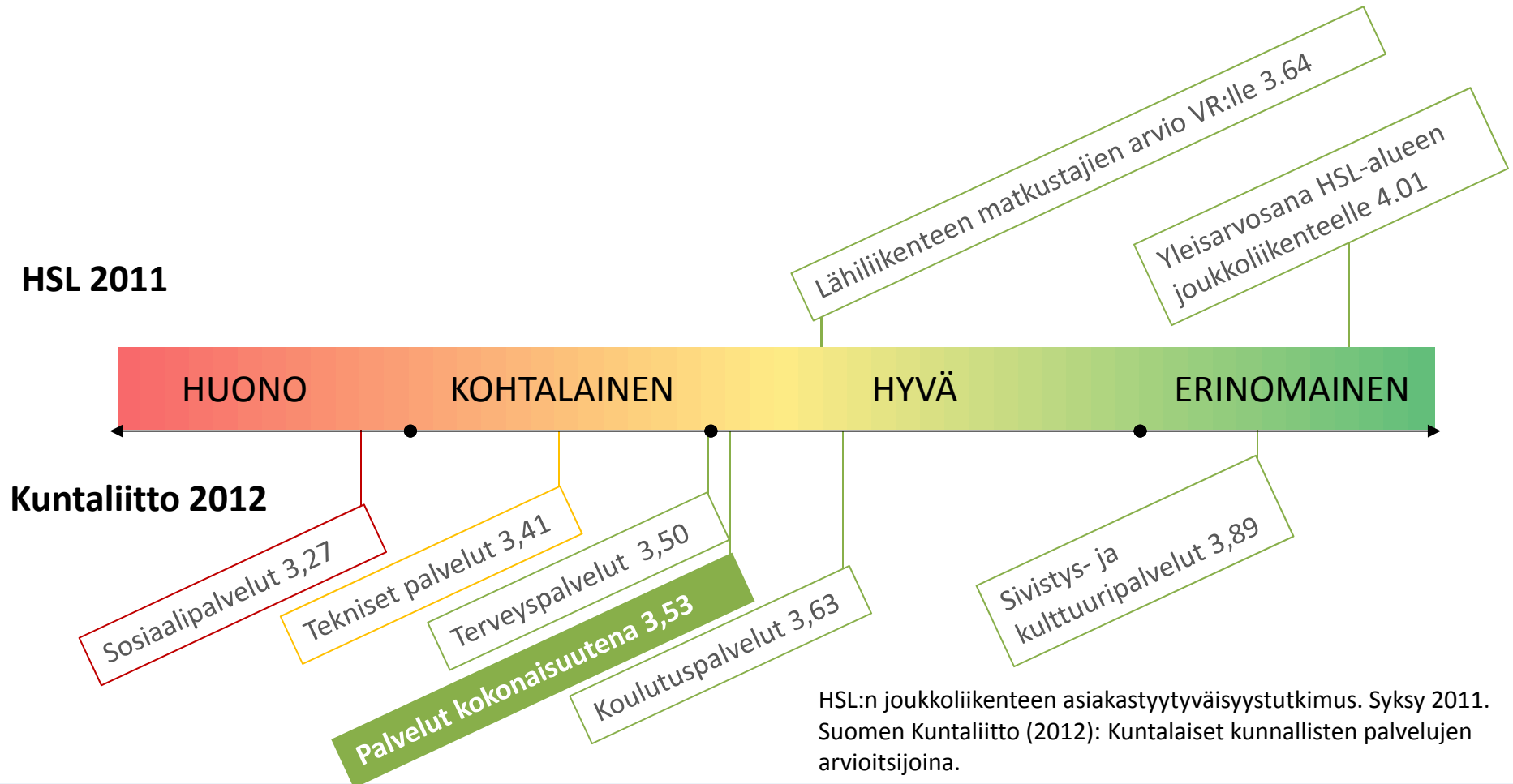
---

# KULUTTAJIEN TYYTYVÄISYYS KUNTA-ASIOINTIIN

EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS

# Kansalaisten tyytyväisyyttä kuntapalveluihin on tutkittu viisiluokkaisella asteikolla

Keskiarvoja, indeksi 1–5; tulkinta: alle 3.3 = huono, 3.3–3.5 = kohtalainen, 3.5–3.8 = hyvä, yli 3.8 = erinomainen



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus. Syksy 2011.  
Suomen Kuntaliitto (2012): Kuntalaiset kunnallisten palvelujen arvioitsijoina.



# Kuntalaiset ovat tyytymättömämpiä kunta-asiointiin kuin itse kuntapalveluihin

Keskiarvoja, indeksi 1–5; tulkinta: alle 3.3 = huono, 3.3–3.5 = kohtalainen, 3.5–3.8 = hyvä, yli 3.8 = erinomainen

## Tyytyväisyys kunta-asiointiin

Ajanvaraus onnistuu nopeasti 3,20

**Asiointi kokonaisuutena 3,33**

Saa asian kerralla kuntoon 3,37

Saa helposti yhteyden oikeaan ihmiseen 3,46

- Kun haluatte varata ajan kunnalliselle lääkärille, onnistuuko ajanvaraus nopeasti?
- Kun otatte yhteyttä kuntaan, saatteko yleensä asianne hoidettua kerralla kuntoon?
- Saatteko yhteyden oikeaan ihmiseen kunnassa?



## Palvelutyytyväisyys

Sosiaalipalvelut 3,27

Tekniset palvelut 3,41

Terveyspalvelut 3,50

**Palvelut kokonaisuutena 3,53**

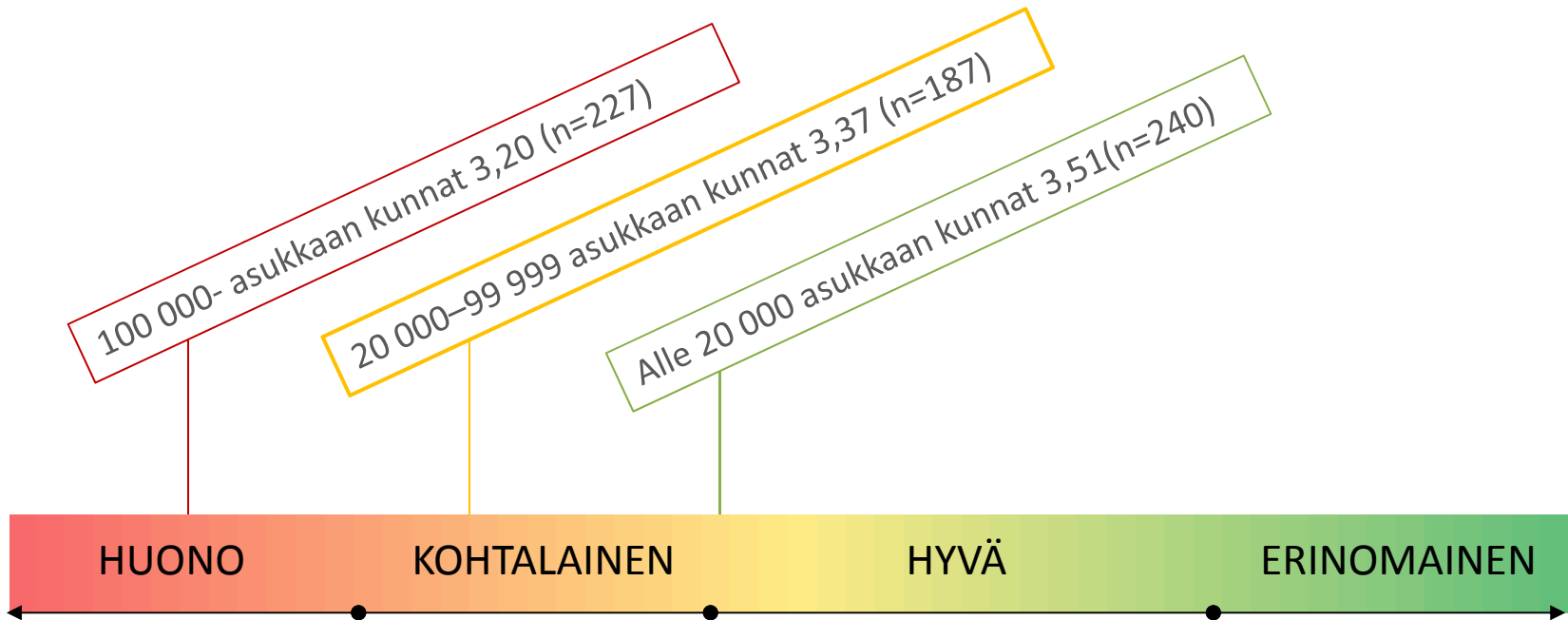
Koulutuspalvelut 3,63

Sivistys- ja kulttuuripalvelut 3,89

Suomen Kuntaliitto (2012): Kuntalaiset kunnallisten palvelujen arvioitsijoina.

# Suurten kaupunkien asukkaat ovat tyytymättömämpiä kunta-asiointiin kuin pienten kuntien asukkaat

Keskiarvoja, \*indeksi 1–5; tulkinta: alle 3.3 = huono, 3.3–3.5 = kohtalainen, 3.5–3.8 = hyvä, yli 3.8 = erinomainen

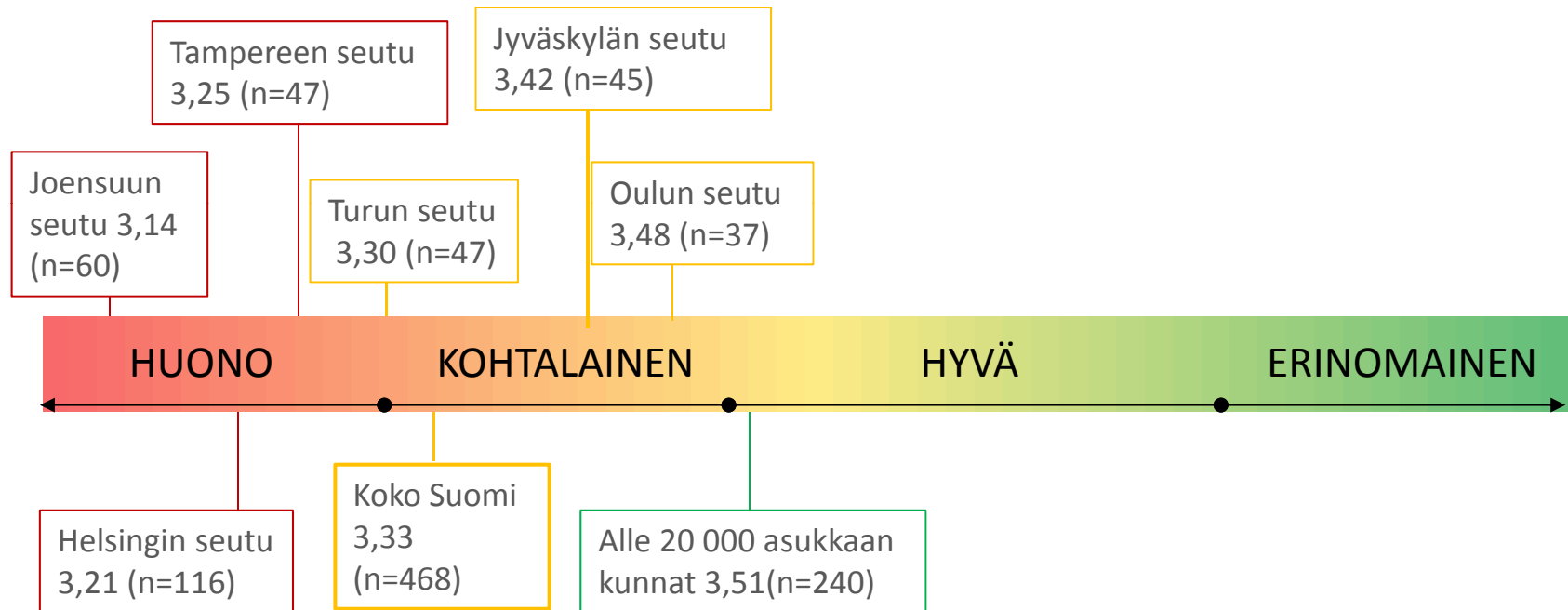


\*Indeksi on keskiarvo seuraavista kysymyksistä:

- 1) Saatteko yhteyden oikeaan ihmiseen kunnassa?
- 2) Kun otatte yhteyttä kuntaan, saatteko yleensä asianne hoidettua kerralla kuntoon?
- 3) Kun haluatte varata ajan kunnalliselle lääkärille, onnistuuko ajanvaraus nopeasti?

# Pienissä kunnissa sekä Oulun ja Jyväskylän seuduilla ovat asiointiin tyytyväisimmät kuntalaiset

Keskiarvoja, indeksi 1–5; tulkinta: alle 3.3 = huono, 3.3–3.5 = kohtalainen, 3.5–3.8 = hyvä, yli 3.8 = erinomainen



\*Indeksi on keskiarvo seuraavista kysymyksistä:

- 1) Saatteko yhteyden oikeaan ihmiseen kunnassa?
- 2) Kun otatte yhteyttä kuntaan, saatteko yleensä asianne hoidettua kerralla kuntoon?
- 3) Kun haluatte varata ajan kunnalliselle lääkärille, onnistuuko ajanvaraus nopeasti?

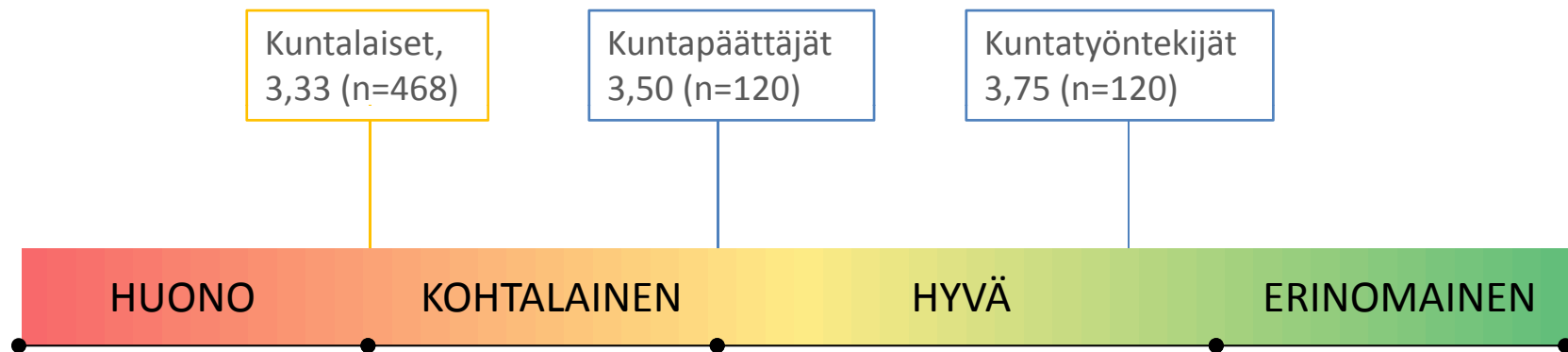
---

# KUNTAPÄÄTTÄJIEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN TYYTYVÄISYYS ASIOINTIIN

EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS

# Kuntapäättäjät ja kuntatyöntekijät ovat tyytyväisempiä asiointiin kuin kuntalaiset keskimäärin

Keskiarvoja, indeksi 1–5; tulkinta: alle 3.3 = huono, 3.3–3.5 = kohtalainen, 3.5–3.8 = hyvä, yli 3.8 = erinomainen



*Kuntapäättäjien ja kuntatyöntekijöiden tyytyväisyyttä on mitattu kysymyksellä: Miten hyvin asiakaspalvelu ja neuvonta on mielestänne kunnassanne kokonaisuutena järjestetty?*

*Kuntalaisten tyytyväisyysindeksi on keskiarvo seuraavista kysymyksistä:*

- 1) Saatteko yhteyden oikeaan ihmiseen kunnassa?*
- 2) Kun otatte yhteyttä kuntaan, saatteko yleensä asianne hoidettua kerralla kuntoon?*
- 3) Kun haluatte varata ajan kunnalliselle lääkärille, onnistuuko ajanvaraus nopeasti?*

---

# KUNTAPÄÄTTÄJIEN JA – TYÖNTEKIJÖIDEN ODOTUKSET ASIOINNIN KEHITTÄMISEKSI

EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS

# Miten kuntien johto ja asiakaspalvelijat parantaisivat kunta-asiointia?

---

Peruspalvelut helposti saataville

Palveluja organisoitava uudelleen

Sähköinen asiointi  
käyttäjälähtöisemmäksi

**Enemmän sähköisiä palveluja**

Lisää resursseja

**Yhden luukun periaate**

Lisää tiedonvälitystä

**Parempi tavoitettavuus**

Ruuhkahuiput ovat haaste

Pidemmälle vietyä palveluohjausta



Päätäjät



Työntekijät

---

# **KUNTALAISTEN KIINNOSTUS UUSIA ASIOINTITAPOJA KOHTAAN**

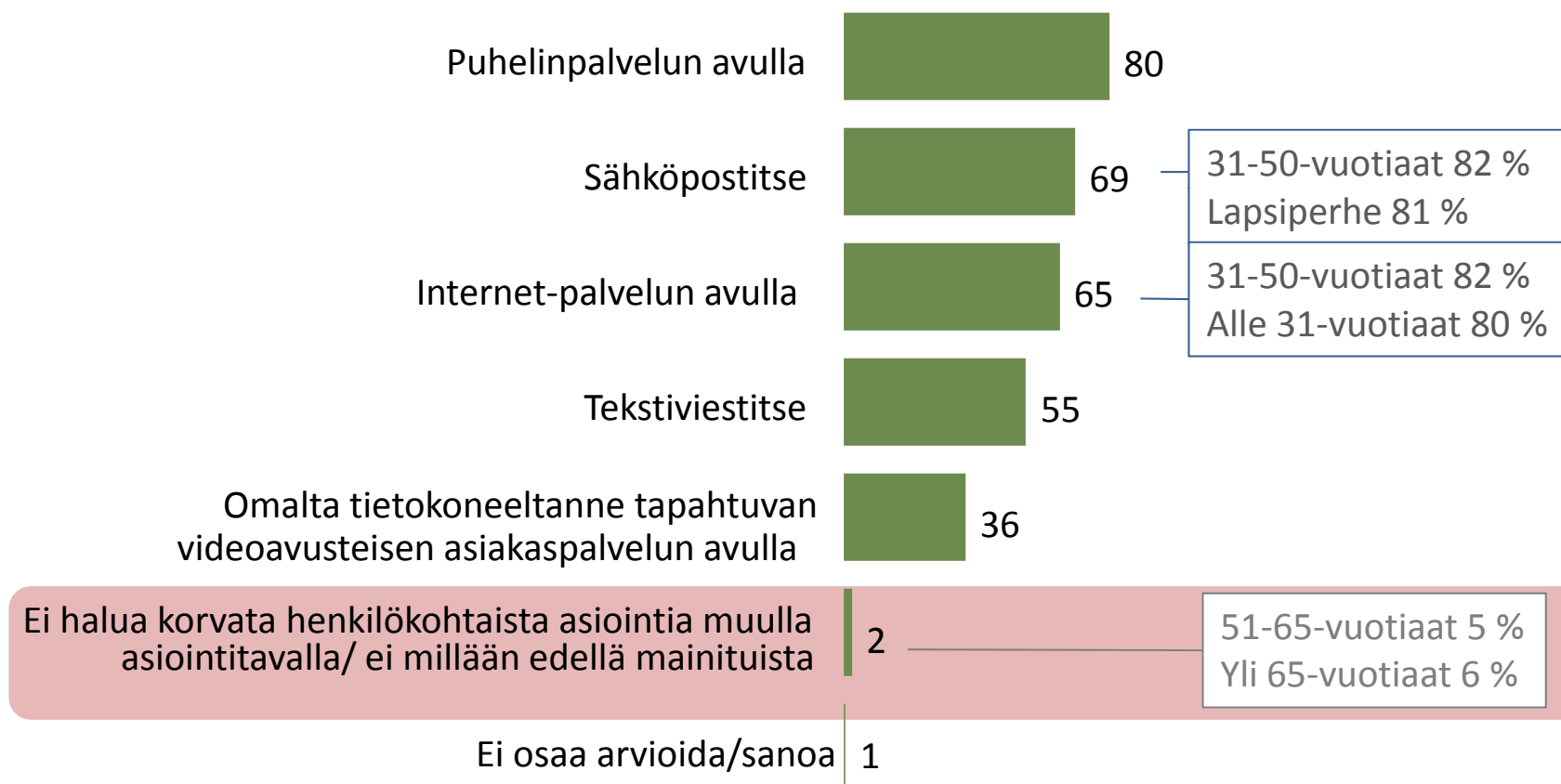
**EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS**



## Vaihtoehtoiset asiointitavat kiinnostavat kuntalaisia

Mitä haluaisi käyttää paikan päällä asiointin sijasta, jos palvelu olisi järjestetty?

Haluaisitteko ottaa yhteyttä kuntaan...(%, n=503)



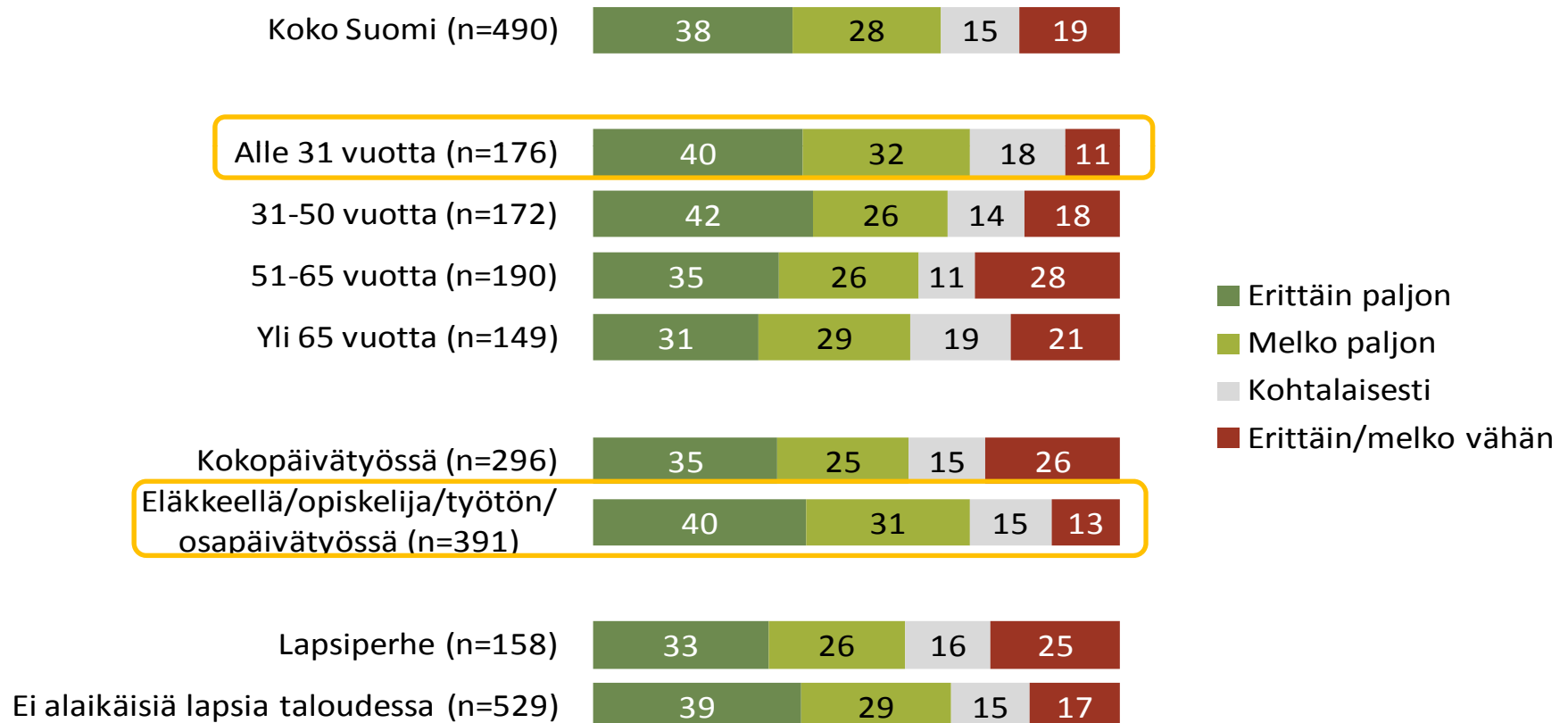
# Yli puolelle kuntalaisista olisi hyötyä mutkattomista ja aikaa säästävistä puhelin- ja etäpalveluista

Kuinka paljon teille olisi hyötyä esimerkeissä kuvatuista uusista asiointitavoista? (% , n=503)



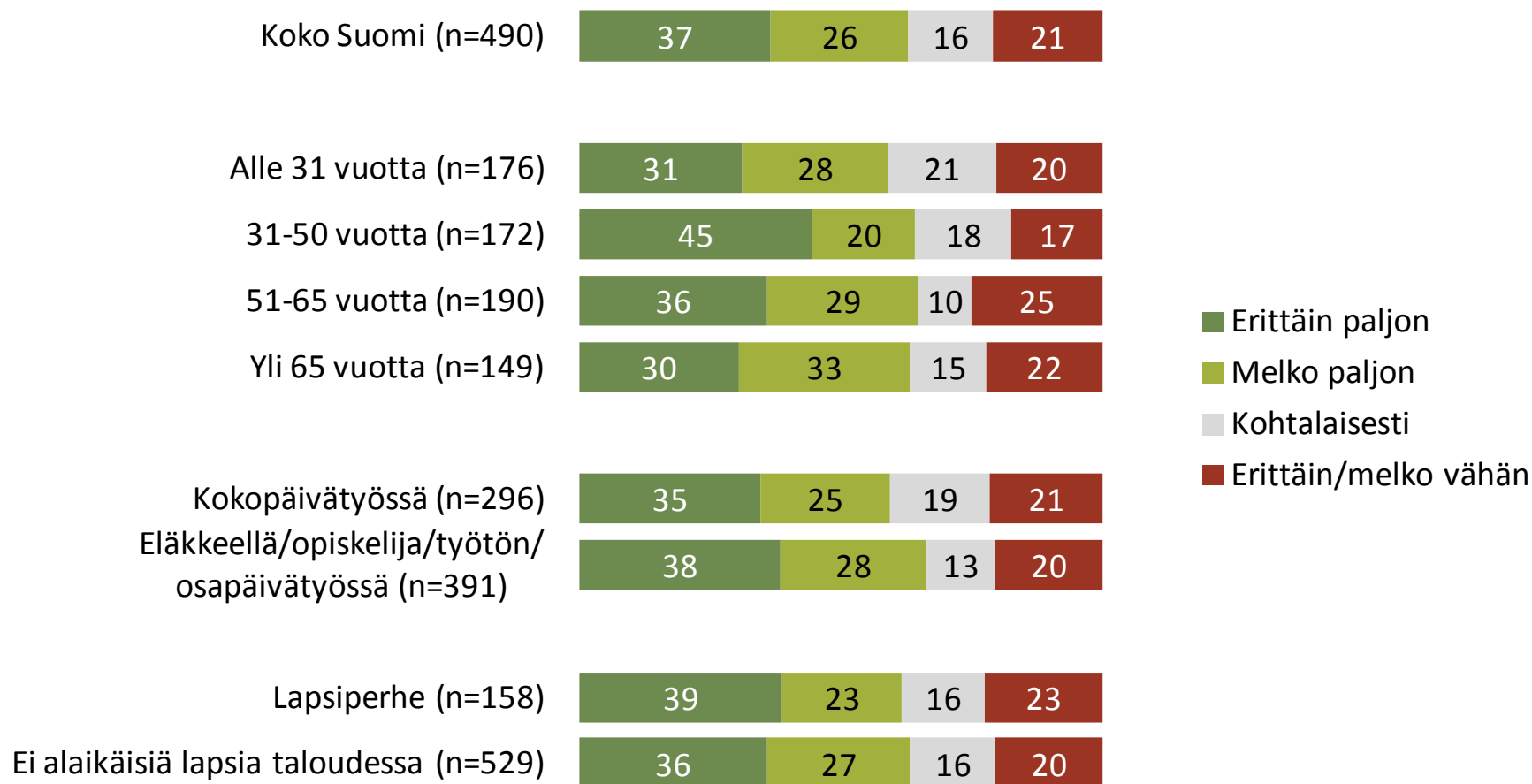
# Tekstiviestit vapautuvista lääkärin vastaanottoajoista olisivat hyödyllisiä kahdelle kolmasosalle kuntalaisista, erityisesti nuorille

Kuinka paljon teille olisi hyötyä siitä, että teille lähetettäisiin tietoja vapautuvista lääkärin vastaanottoajoista tekstiviestillä, kun Teidän pitäisi päästä lääkäriin seuraavan viikon aikana? (%)



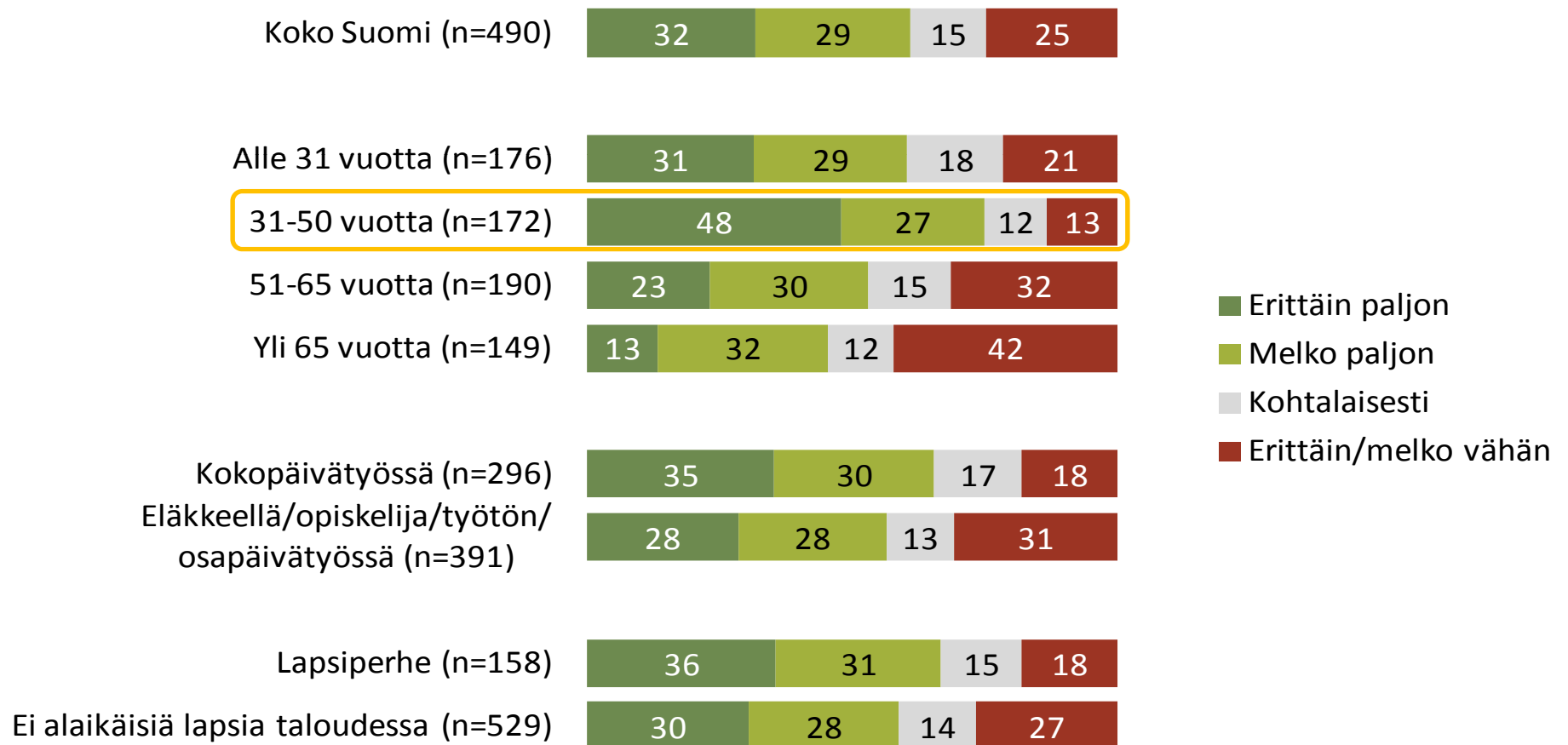
## Yksi palvelunumero kiinnostaa kaikenikäisiä

*Kuinka paljon teille olisi hyötyä siitä, että voisitte yhdestä palvelunumerosta saada yhteyden eri viranomaisiin ja päästä asioimaan esimerkiksi terveydenhuollon, sosiaalihuollon, poliisin tai verottajan kanssa?(%)*



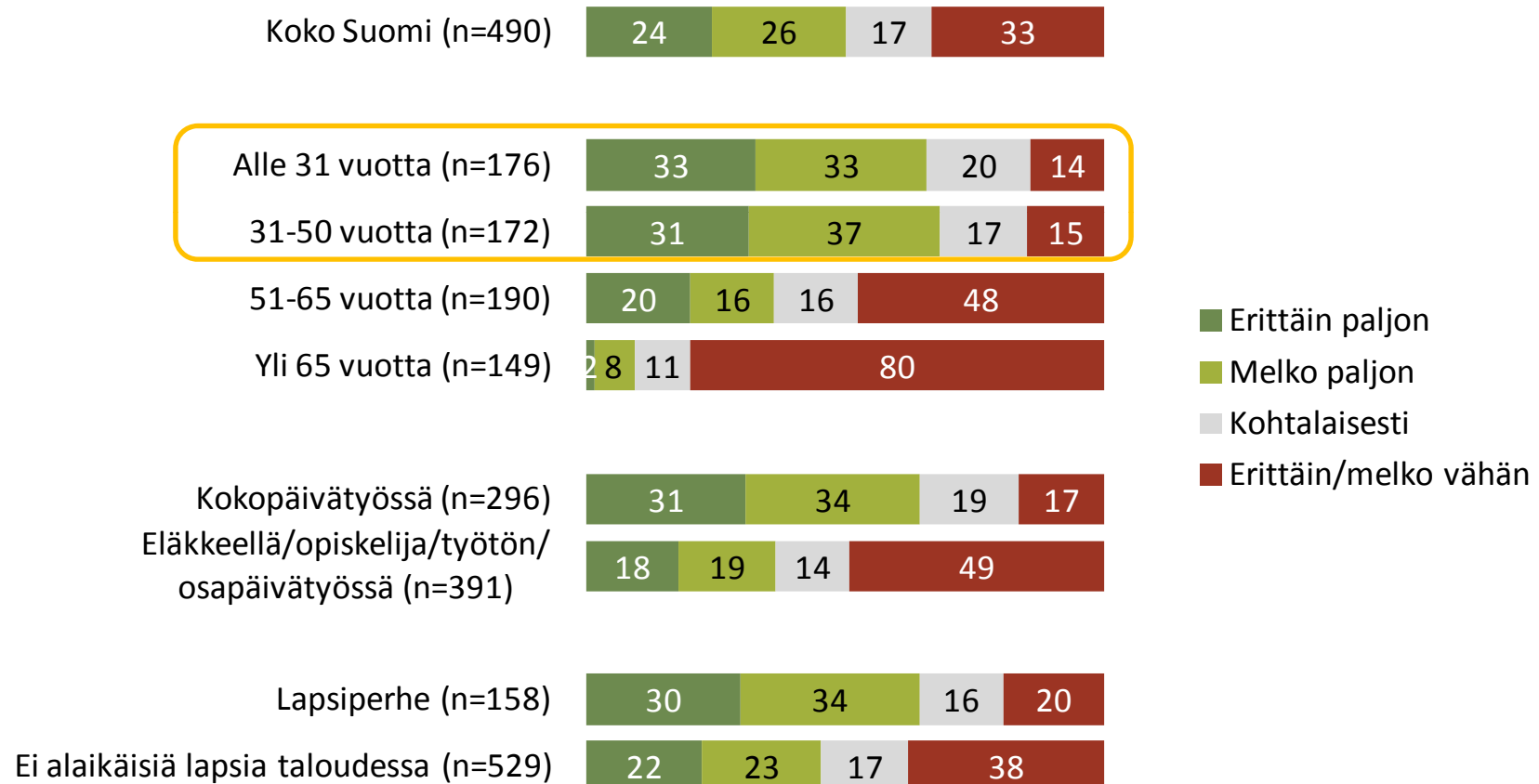
# Mobiilivarmenne hyödyttäisi etenkin 31-50-vuotiaita

*Kuinka paljon teille olisi hyötyä siitä, että matkapuhelimeen saatavan mobiilivarmenteen avulla henkilöllisyydenne voitaisiin tunnistaa turvallisesti ja voisitte asioida kuntaan sähköisesti, kun Teidän tulisi hoitaa jokin yksinkertainen asia kuten lääkereseptin uusiminen tai lupa-asia (%)*



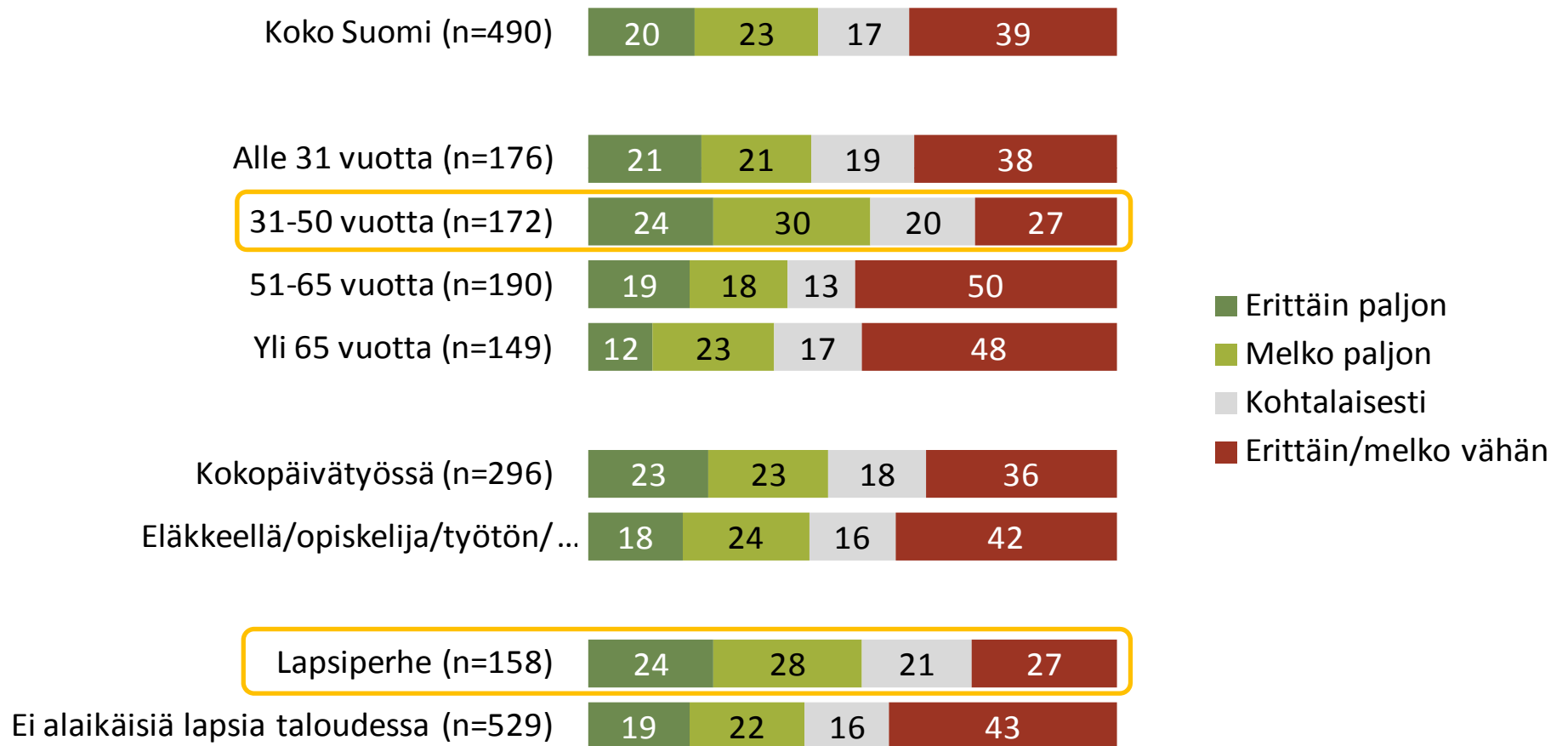
# Mahdollisuus asioida virka-ajan ulkopuolella hyödyttäisi erityisesti alle 50-vuotiaita

*Kuinka paljon teille olisi hyötyä siitä, että voisitte asioida kuntaan virka-ajan ulkopuolella? (% , n=503)*



# Lääkärin kanssa keskustelu videoyhteyden välityksellä kiinnostaa etenkin lapsiperheitä

*Kuinka paljon teille olisi hyötyä siitä, että voisitte keskustella lääkärin kanssa ja saada neuvoja omassa tietokoneessanne olevan videoyhteyden välityksellä tilanteessa, jossa teidän pitäisi käydä kontrollikäynnillä lääkärin luona?(%)*



## Keskeiset tulokset

---

1. Kuntalaiset ovat **tyytymättömämpiä asiointiin kuin itse kuntapalveluihin**
2. Erityisesti **työssäkävillä ja lapsiperheillä** on vaikeuksia sovittaa asiointi kuntien virka-aikoihin
3. Tyytymättömyys on yleistä **suurissa, yli 100 000 asukkaan kunnissa**
4. Useimmat kuntalaiset olisivat kiinnostuneita hyödyntämään esimerkiksi **puhelinpalvelua, internet-palvelua** tai **tekstiviestipalvelua** virastossa käynnin sijasta. Reilu puolet olisi halukkaita hyödyntämään **videoyhteyttä** terveyspalveluita käyttäessään.
5. Yli puolelle kuntalaisista olisi hyötyä mutkattomista ja aikaa säästävistä puhelin- ja etäpalveluista kuten **yhteisestä palvelunumerosta** tai **mobiilivarmenteen** hyödyntämisestä



---

# TUTKIMUKSEN VASTAAJAT

EVIDENCE-BASED COMMUNICATIONS

## Vastaajien taustatiedot

	Vastaajia
Koko Suomi	503
MAAKUNTA	
Uusimaa	146
Pirkanmaa	75
Varsinais-Suomi	72
Keski-Suomi	69
Pohjois-Pohjanmaa	77
Pohjois-Karjala	76
Muu maakunta	189
SEUTU	
Helsingin seutu	131
Tampereen seutu	56
Turun seutu	49
Jyväskylän seutu	47
Oulun seutu	41
Joensuun seutu	61
KUNNAN ASUKASMÄÄRÄ	
Alle 20 000 as.	249
20 000-99 999 as.	198
100 000- as.	257

	Vastaajia
SUKUPUOLI	
Nainen	352
Mies	352
IKÄ	
Alle 31 v.	176
31-50 v.	175
51-65 v.	196
Yli 65 v.	157
TYÖSSÄKÄYNTI	
Kokopäivätyössä	301
Ei työssä/osapäivätyössä	403
KOTITALOUDEN VUOSITULOT	
Alle 25 000 euroa/v.	215
25 000-50 000 euroa/v.	196
Yli 50 000 euroa/v.	293
PERHETYYPPI	
Perhe, jossa alaikäisiä lapsia	162
Muu perhetyyppi	542

Päätäjät

Työntekijät

## Vastaajien taustatiedot

	Kuntapäättäjät	Kuntatyöntekijät
KAIKKI	120	120
<b>Kunnan asukasmäärä</b>		
Alle 20 000 as.	24	20
20 000-100 000 as.	32	60
Yli 100 000- as.	62	35
ei tietoa	2	5
<b>Onko kunnassanne toteutettu kuntaliitoksia tai yhteistyötä muulla tavalla kunnallisten palvelujen järjestämiseksi viimeisten viiden vuoden aikana?</b>		
Kyllä	104	91
Ei	14	16
ei tietoa	2	3
<b>Hallinnonala</b>		
Keskushallinto	47	44
Sosiaali- ja terveystyö	16	17
Koulutus, sivistys ja liikuntapalvelut	26	16
Asuminen, ympäristö, tekniset palvelut	26	31
Matkailu, työ ja yrittäminen	3	7
ei tietoa/jokin muu	2	5
<b>Vastaatteko koko kunnan vai yksittäisen viraston asiakaspalvelujen järjestämisestä?</b>		
Koko kunnan	24	
Viraston	96	

# Yhteystiedot

---

## Pohjoisranta Burson-Marsteller

Kalevankatu 20  
00100 Helsinki  
p. 010 424 5900  
f. 010 424 5910

[info@pohjoisranta.fi](mailto:info@pohjoisranta.fi)  
[www.pohjoisranta.fi](http://www.pohjoisranta.fi)  
[www.burson-marsteller.com](http://www.burson-marsteller.com)