

Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu

- Pilottipisteiden asiakaskyselyn tulokset

QuestBack Oy
Toukokuu 2015

SISÄLLYSLUETTELO

	sivu
0. YHTEENVETO KYSELYN TULOKSISTA	2
1. KYSELYN TAUSTAA, TAVOITTEET JA TOTEUTUS	3
1.1. Kyselyn taustaa ja tavoitteet	3
1.2. Kyselyn toteutus	3
2. KYSELYN TULOKSET	4
2.1. Kyselyn tulokset: taustatekijät	4
2.2. Kyselyn tulokset: Asiointipisteen palvelutavat ja tyytyväisyys niihin	6
2.3. Kyselyn tulokset: tyytyväisyys Asiointipisteessä saatuun palveluun	8
2.4. Kyselyn tulokset: tyytyväisyys Asiointipisteeseen	9
2.5. Kyselyn tulokset: halukkuus käyttää Asiointipisteen palvelua uudelleen	11
3. KYSELYN AVOIN PALAUTE: keskeiset havainnot	12

LIITTEET:

Liite 1: Asiakaspalvelukyselyn kysymyslomakkeet suomeksi, ruotsiksi, englanniksi

0. YHTEENVETO KYSELYN TULOKSISTA

Kysely on toteutettu osana Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishanketta (Asiakaspalvelu2014 -hanke). Yhteistä asiakaspalvelua on kokeiltu viidellä paikkakunnalla (Oulu/Kiiminki, Mikkeli, Saarijärvi, Parainen ja Pelkosenniemi), joissa on testattu ja kehitetty muun muassa yhteisen asiakaspalvelun toiminta- ja rahoitusmallia, toimitiloja sekä käyttöön tulevia laitteita ja järjestelmiä.

Kyselyn tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden palautetta palvelutapahtumasta ja Asiointipisteen yleisestä toimivuudesta ko. viidessä Asiointipisteessä. Palautetta kerättiin sähköisellä lomakkeella ja sitä vastaavalla paperilomakkeella. Kyselyn suunnittelivat yhteistyönä hankkeesta vastaava valtiovarainministeriö ja kyselyn toteuttanut QuestBack Oy.

Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 298 kappaletta, jota voidaan pitää tulosten analysoinnin kannalta tyydyttävänä tuloksena. Asiointipisteiden osalta erot vastausmäärissä olivat kuitenkin melko suuret: Mikkelistä ja Saarijärveltä vastauksia saatiin melko hyvin (100 ja 114 vastausta), mutta muista Asiointipisteistä vastausmäärät jäivät melko pieneksi (22 vastausta Oulusta (Kiiminki), 31 Pelkosenniemeltä ja 34 Paraisilta). Muiden taustatekijöiden osalta vastausmäärät olivat aineiston analysoinnin kannalta kohtuulliset joskin joitakin luokkayhdistelyjä tehtiin tulosten analysointivaiheessa niiden luotettavuuden ja validiteetin parantamiseksi.

Asiointipisteissä asioineet ja kyselyyn vastanneet olivat kokonaisuutena pääosin tyytyväisiä Asiointipisteisiin, niiden toimintaan ja niistä saataviin palveluihin: keskimäärin 85 % kyselyyn vastanneista oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä Asiointipisteiden palvelusta ja Asiointipisteestä esitettyjen myönteisten väittämien kanssa.

Tyytyväisimpiä vastaajat olivat Asiointipisteen palveluun. Lähes yhtä tyytyväisiä vastaajat olivat itse Asiointipisteeseen. Myös niihin Asiointipisteen palvelutapoihin, joita vastaaja oli käyttänyt, oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä lukuun ottamatta väittämää ”Asiointipisteen ohjaus oikeaan palvelunumeroon toimii hyvin”, johon tyytyväisyys oli hieman alhaisempaa kuin muihin väittämiin. Kysymykseen otti kokemustensa perusteella kantaa kuitenkin vain 20 vastaajaa.

Huomionarvoista analysoitaessa kyselyn tuloksia taustaryhmittäin oli se, että erityisesti Mikkelin Asiointipisteessä asioineet vastaajat mutta myös nuoremmat vastaajat (= 31-40 -vuotiaat) olivat muita vähemmän tyytyväisiä useimpiin kyselyssä esitettyihin väittämiin. Muiden taustaryhmien vastauksissa ei tällaista trendiä ollut havaittavissa vaan ne liittyivät yksittäisiin kysymyksiin.

Kyselyn avoin palaute tuki pitkälle kyselyn väittämäkysymyksiin annettua palautetta. Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja asiakaspalvelijoiden palveluasenteeseen. Avoimessa palautteessa esitetty kritiikki kohdistui puolestaan ensisijassa Asiointipisteiden palvelutarjontaan, henkilökohtaisen palvelun puutteeseen/ vähäisyyteen, Asiointipisteiden opastukseen ja Asiointipisteiden tiedottamiseen.

1. KYSELYN TAUSTAA, TAVOITTEET JA TOTEUTUS

1.1. Kyselyn taustaa ja tavoitteet

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuetaisyudella asuinpaikastaan. Tarkoitus on, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko.

Yhteistä asiakaspalvelua kokeillaan 23.9.2014 alkaen Oulussa (Kiiminki), Mikkelissä, Saarijärvellä, Paraisilla ja Pelkosenniemiellä. Näillä viidellä paikkakunnalla testataan ja kehitetään muun muassa yhteisen asiakaspalvelun toiminta- ja rahoitusmallia, toimitiloja sekä käyttöön tulevia laitteita ja järjestelmiä. Lisäksi pilottien avulla halutaan saada päätöksenteon pohjaksi kokemuksia mm. kysynnän suuntautumisesta näihin pisteisiin sekä palveluverkon ja tarjottavien palvelujen laajuuteen liittyvistä seikoista.

Pilottipaikkakunnat ovat valikoituneet siten, että ne edustavat asukasmäärältään, maantieteellisesti sijainniltaan sekä kielellisesti erityyppisiä kuntia. Myös valtion palveluntuottajien sijoittuminen pilottipaikkakunnilla vaihtelee.

Asiointipisteessä voi hoitaa yhdellä käynnillä monia asioita, jotka muuten vaatisivat asiointia useiden viranomaisten kanssa. Valtio tarjoaa kokeilupaikkakuntien palvelupisteissä poliisin lupahallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, Verohallinnon, maistraattien ja Kelan palveluja. Lisäksi asiakkaat saavat pisteistä kuntien palveluja. Pisteissä käytössä oleva etäpalvelu tarjoaa mahdollisuuden asioida viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoyhteyden avulla.

1.2. Kyselyn toteutus

Asiakaskyselyyn oli mahdollista vastata palvelutapahtuman jälkeen joko sähköisellä lomakkeella (lomake vastattavissa QR-koodin avulla, Tablet-laitteella tai asiakaspäätteellä) tai paperilomakkeella. Kyselyyn vastasi 1.11.2014 ja 17.4.2015 välisenä aikana yhteensä 298 Asiointipisteissä asioinutta asiakasta. Vastauksista 111 kpl annettiin sähköisellä lomakkeella ja 187 kpl paperilomakkeella.

Asiakastapahtumia oli pilottina toimineissa viidessä Asiointipisteessä samaan aikaan tiketöintijärjestelmän mukaan yhteensä noin 16 000 kpl. Saatujen vastausten perusteella voidaan päätellä, että asiakkaiden määrä oli jonkin verran asiakastapahtumien määrää pienempi (arvio 13 500 kpl) ts. osa asiakkaista hoiti samanaikaisesti useamman kuin yhden asian Asiointipisteessä käydessään. Vastaajamäärien sekä tiketöintijärjestelmän asiakastapahtumien ja arvioitujen asiakasmäärien perusteella tulosten virhemarginaali on noin $\pm 5,6$ prosenttiyksikköä suuntaan tai toiseen.

2. KYSELYN TULOKSET

2.1. Kyselyn tulokset: taustatekijät

Kyselyssä oli kuusi (6) taustatekijää, joiden mukaan tuloksia on tarkasteltu tarkemmin tässä yhteenvedossa, mikäli vastauksissa oli merkittäviä poikkeamia niiden mukaan. Taustamuuttujat (ja niiden luokat) olivat:

- vastaajan sukupuoli (nainen, mies)
- vastaajan ikäryhmä (20 vuotta tai alle, 21-30 vuotta, 31-40 vuotta, 41-50 vuotta, 51-64 vuotta, 65 vuotta tai yli)
- vastaajan etäisyys Asiointipisteeseen (alle 5 km, 5-20 km, 21-50 km, yli 50 km)
- missä Asiointipisteessä asioi (Mikkeli, Oulu/ Kiiminki, Parainen, Pelkosenniemi, Saarijärvi)
- kuinka usein hoitaa viranomaisasioita kunnan tai valtion omissa toimipisteissä tai Yhteispalvelupisteissä keskimäärin vuodessa (yli 10 kertaa, 6-10 kertaa, 1-5 kertaa, ei koskaan)
- missä asiassa asioi Asiointipisteessä tällä kertaa (kunnan palveluissa (esim. päivähoitohakemus, tilojen vuokraus, laskun maksaminen), Kelan palveluissa, maistraatin palveluissa, Verohallinnon palveluissa, poliisin palveluissa, työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) palveluissa, Muu, mikä)

Seuraavissa taulukoissa on esitetty taustamuuttujien vastaus- ja prosenttijakaumat.

Taulukko 1a. Vastaajan sukupuoli

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Nainen	182	61
Mies	116	39
Yhteensä	298	100

Taulukko 1a. mukaan kyselyyn vastaajissa oli enemmän naisia kuin miehiä. Miesten lukumäärä on kuitenkin riittävä tulosten tarkempaa analysointia varten vastaajan sukupuolen mukaan.

Taulukko 1b. Vastaajan ikäryhmä

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Alle 21 vuotta	15	5
21-30 vuotta	27	9
31-40 vuotta	34	11
41-50 vuotta	56	19
51-64 vuotta	98	33
65 vuotta tai yli	68	23
Yhteensä	298	100

Vastaajissa oli nuoria vastaajia (ikä 30 vuotta tai alle) yhteensä 42 henkilöä eli 14 % vastaajista. Tulosten tarkemmassa analyysissä nämä ryhmät on yhdistetty, jotta saadaan analyysin kannalta riittävän iso taustaryhmä. Vastaavasti yli 50-vuotiaita oli enemmistö vastaajista: yhteensä 166 henkilöä eli 56 % vastaajista (ks. Taulukko 1b.).

Taulukko 1c. Vastaaajan etäisyys Asiointipisteeseen

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Alle 5 km	163	55
5-20 km	90	30
21-50 km	31	10
Yli 50 km	14	5
Yhteensä	298	100

Suurimmalla osalla vastaajista (55 %) etäisyys Asiointipisteeseen oli alle 5 km kuten taulukosta 1c. voi nähdä. Myös tässä taustamuuttujassa on yhdistetty kaksi luokkaa toisiinsa (= etäisyys 21-50 km ja etäisyys yli 50 km), jotta saadaan tulosten tarkemman analyysin kannalta riittävän iso taustaryhmä.

Taulukko 1d. Missä Asiointipisteessä vastaaja asioi

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Mikkeli	100	34
Oulu, Kiiminki	22	7
Parainen	34	11
Pelkosenniemi	31	10
Saarijärvi	111	37
Yhteensä	298	100

Taulukossa 1d. edellä on esitetty vastaus- ja prosenttijakaumat sen mukaan, missä Asiointipisteessä vastaaja oli asioinut. Mikkelistä (100 vastausta) ja Saarijärveltä (111 vastausta) tuli vastauksia selvästi enemmän kuin muista Asiointipisteistä (22-34 vastausta). Vähiten vastauksia saatiin kyselyyn Oulusta (Kiiminki), josta niitä tuli 22 kpl.

Taulukko 1e. Kuinka usein vastaaja hoitaa viranomaisasioita kunnan tai valtion omissa toimipisteissä tai Yhteispalvelupisteissä keskimäärin vuodessa

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Yli 10 kertaa	62	21
6-10 kertaa	49	16
1-5 kertaa	149	50
En juuri koskaan	38	13
Yhteensä	298	100

Tasan puolet vastaajista vastasi hoitavansa viranomaisasioita kunnan tai valtion omissa toimipisteissä tai Yhteispalvelupisteissä keskimäärin 1-5 kertaa vuodessa. Usein asioivien määrä (= asioi yli 10 kertaa vuodessa) oli vastaajien keskuudessa puolestaan hieman yli viidennes. ”En juuri koskaan” eli harvemmin kuin keskimäärin kerran vuodessa ilmoitti asioivansa 13 % kyselyyn vastanneista asiakkaista (ks. myös Taulukko 1e.).

Taulukon 1f. mukaisesti yleisimmät syyt asioida Asiointipisteessä olivat Verohallinnon palvelut, työ- ja elinkeinotoimiston palvelut ja kunnan palvelut. Näiden palvelujen takia asioi Asiointipisteessä 21-26 % kyselyyn vastaajista. Vähiten asioitiin poliisin palvelujen takia.

Taulukko 1f. Missä asiassa asioi Asiointipisteessä tällä kertaa

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Verohallinnon palveluissa	71	26
Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) palveluissa	63	23
Kunnan palveluissa (esim. päivähoitohakemus, laskunmaksu, tilavuokraus)	58	21
Maistraatin palveluissa	44	16
Kelan palveluissa	43	16
Poliisin palveluissa	25	9
Muu, mikä	38	14
Yhteensä	342	123
N:	277	

Noin neljä viidestä (81 %) vastaajasta hoiti yhtä asiaa asiointikerralla. ”Muu, mikä” -syistä useimmiten mainittu asiointisyys oli Sosiaalitoimiston palvelut.

2.2. Kyselyn tulokset: Asiointipisteen palvelutavat ja tyytyväisyys niihin

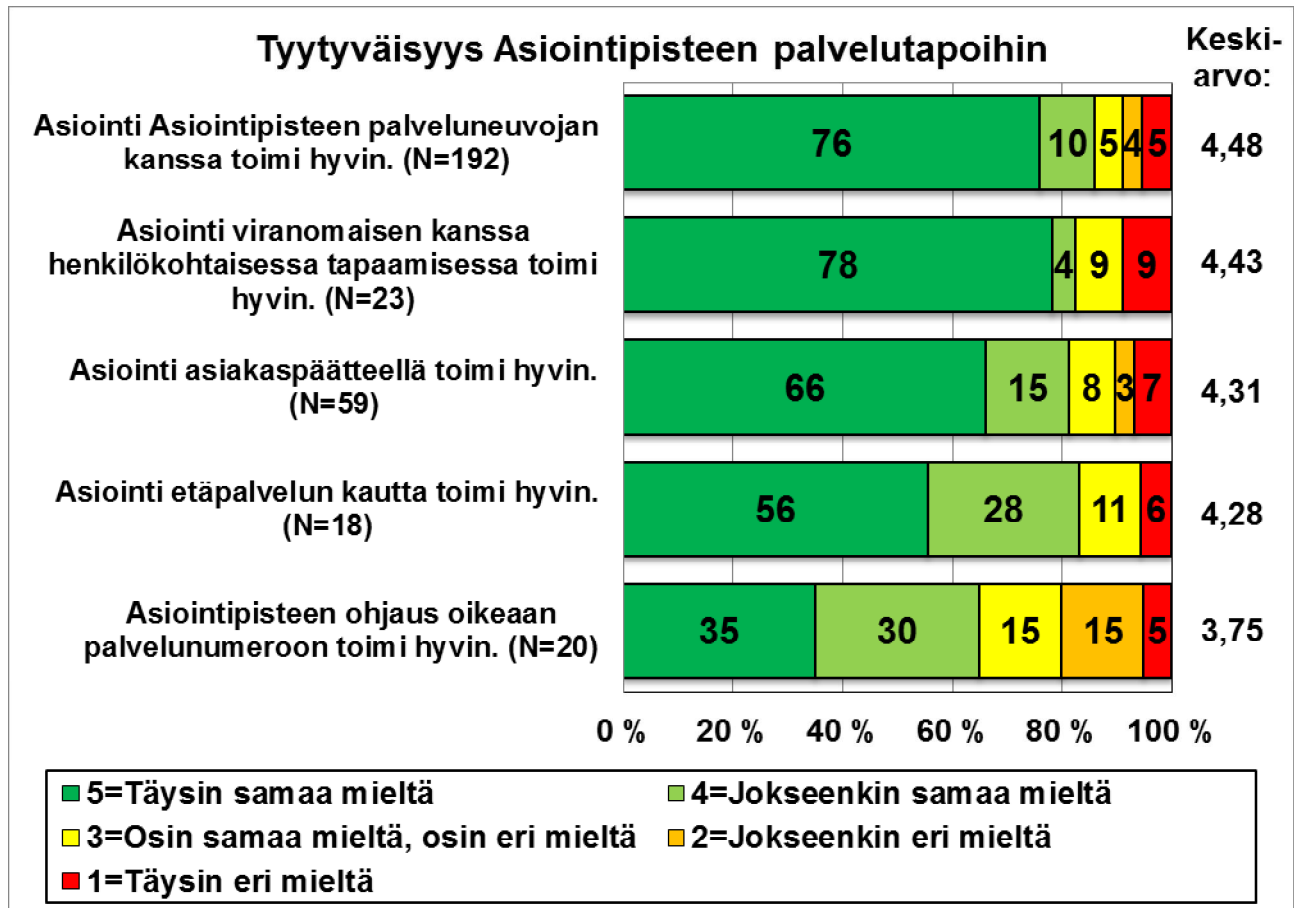
Kyselyyn vastaajien suosituin palvelutapa asian hoitamiseksi Taulukon 2b. perusteella oli ”Asiointi Asiointipisteen palveluneuvojan kanssa”: sitä käytti lähes kolme neljästä vastaajasta. Toiseksi käytetyin asiointitapa oli ”Asiointi asiakaspäätteellä” (23 % vastaajista). Jokaista muuta asiointitapaa käytti harvempi kuin joka kymmenes kyselyyn vastannut Asiointipisteen asiakas. 83 % vastaajista käytti yhtä palvelutapaa hoitaessaan asiaansa Asiointipisteessä.

Taulukko 2a. Mitä palvelutapaa käytti asian hoitamiseksi

	<i>Lkm</i>	<i>%</i>
Asiointipisteen palveluneuvojan kanssa asiointia	197	73
Asiointia asiakaspäätteellä	62	23
Viranomaisen edustajan henkilökohtaista tapaamista Asiointipisteessä	24	9
Soitto viranomaisen puhelinpalveluun	22	8
Etäpalvelua (videoneuvotteluyhteys viranomaiseen)	18	7
Yhteensä	323	119
N:	271	

Vastaajilta kysyttiin myös tyytyväisyyttä niihin palvelutapoihin, joita hän oli käyttänyt Asiointipisteessä. Seuraavan kuvion tulokset on esitetty laskevassa järjestyksessä sen mukaan miten tyytyväisiä vastaajat olivat Asiointipisteen palvelutapoihin.

Kuten kuviosta 1. voidaan nähdä vastaajat olivat tyytyväisimpiä henkilökohtaisiin palvelutapoihin eli asiointiin palveluneuvojan kanssa ja asiointiin viranomaisen kanssa. Suhteellisen tyytyväisiä Asiointipisteiden asiakkaat olivat myös asiointiin asiakaspäätteellä ja etäpalvelussa. Eri palvelutavoista vähiten tyytyväisiä he olivat Asiointipisteen ohjaukseen oikeaan palvelunumeroon.



Kuvio 1. Tyytyväisyys Asiointipisteen palvelutapoihin

Tyytyväisyystuloksia oli mahdollista tarkastella taustaryhmittäin lähinnä sen suhteen miten tyytyväisiä vastaajat olivat asiointiin palveluneuvojan kanssa ja asiointiin asiakaspäätteellä. Tyytyväisyydessä asiointiin palveluneuvojan kanssa olivat havaittavissa seuraavat poikkeamat:

- naiset olivat miehiä jonkin verran tyytyväisempiä palveluneuvojan kanssa asiointiin
- 31- 40 -vuotiaat olivat samoin jonkin verran muita ikäryhmiä vähemmän tyytyväisiä palveluneuvojan kanssa asiointiin ja
- Mikkelissä asioineet olivat muiden paikkakuntien Asiointipisteissä asioineita selvästi vähemmän tyytyväisiä palveluneuvojan kanssa asiointiin.

Tyytyväisyydessä asiakaspäätteellä asiointiin oli myös havaittavissa muutama taustaryhmäkohtainen poikkeama:

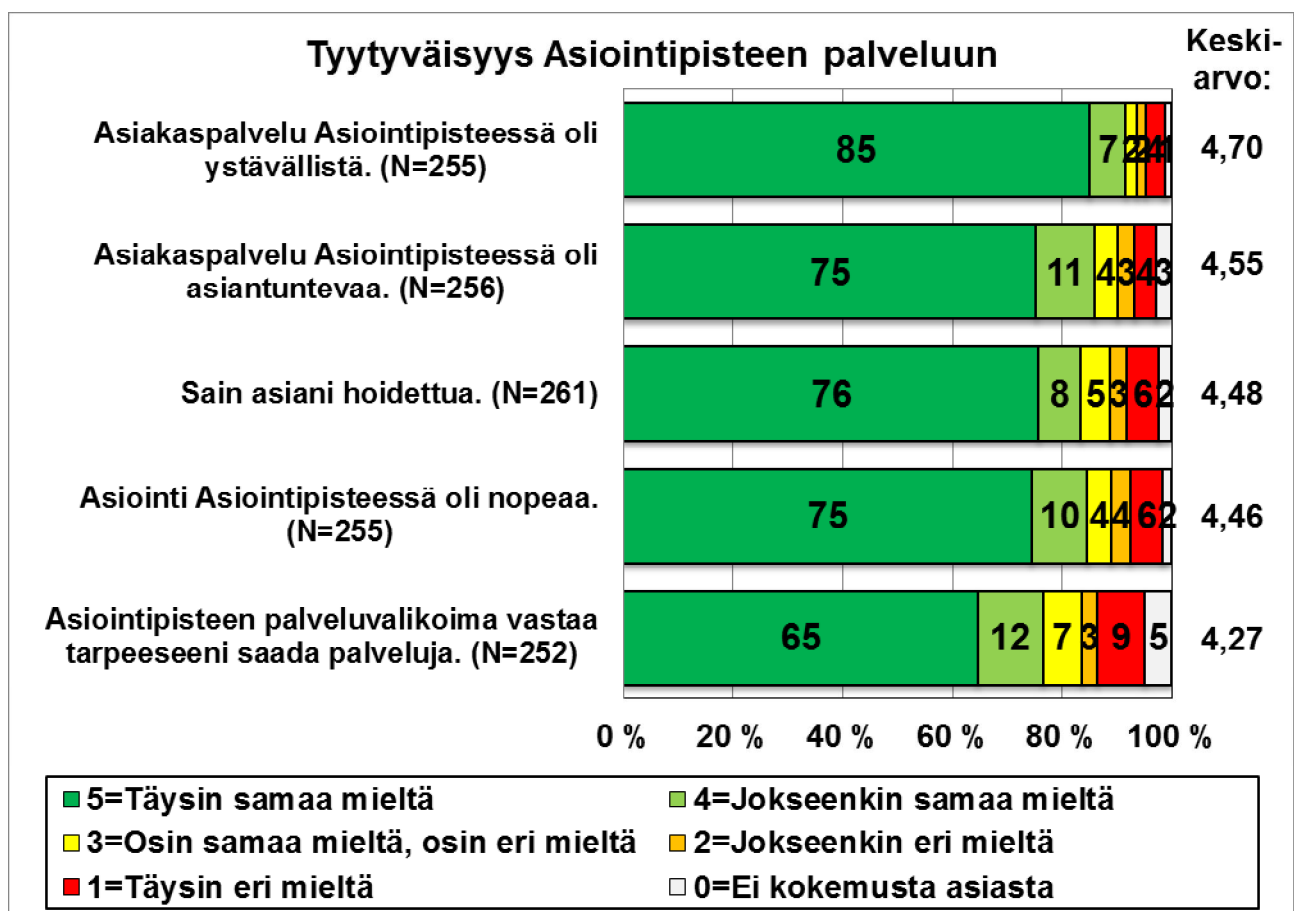
- miehet olivat naisia hieman tyytyväisempiä asiakaspäätteellä asiointiin
- 41-50 -vuotiaat ja 51-64 -vuotiaat olivat jonkin verran muita ikäryhmiä vähemmän tyytyväisiä asiakaspäätteellä asiointiin sekä
- Mikkelissä asioineet olivat muiden paikkakuntien Asiointipisteissä asioineita vähemmän tyytyväisiä asiakaspäätteellä asiointiin.

2.3. Kyselyn tulokset: tyytyväisyys Asiointipisteessä saatuun palveluun

Asiointipisteessä asioineet arvioivat tyytyväisyyttään sieltä saatuun palveluun viidellä (5) väittämällä; jotka olivat:

- Sain asiani hoidettua
- Asiakaspalvelu Asiointipisteessä oli ystävällistä
- Asiakaspalvelu Asiointipisteessä oli asiantuntevaa
- Asiointi Asiointipisteessä oli nopeaa
- Asiointipisteen palveluvalikoima vastaa tarpeeseeni saada palveluja.

Seuraavassa kuviossa on esitetty tulokset alenevassa järjestyksessä sen mukaan miten tyytyväisiä vastaajat olivat Asiointipisteiden palveluun. Keskiarvojen laskennassa on jätetty yleisen käytännön mukaisesti pois niiden asiakkaiden vastaukset, jotka vastasivat väittämään ”Ei kokemusta asiasta”.



Kuvio 2. Tyytyväisyys Asiointipisteen palveluun

Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä Asiointipisteissä saatuun palveluun. Erityisen tyytyväisiä he olivat asiakaspalvelun ystävällisyyteen ja asiantuntevuuteen Asiointipisteissä. Ainoa asia, johon vastaajat eivät olleet yhtä tyytyväisiä, oli Asiointipisteen palveluvalikoima ja sen vastaavuus asiakkaan palvelutarpeen kanssa.

Tarkasteltaessa tuloksia taustaryhmittäin oli erotettavissa kaksi ryhmää, jotka olivat muita vähemmän tyytyväisiä Asiointipisteiden palveluun. Isompi poikkeama oli Asiointipisteiden kohdalla: Mikkelin Asiointipisteessä asioineet olivat selvästi muissa Asiointipisteissä asioineita vähemmän tyytyväisiä sen palveluun kaikilla osa-alueilla. Toisen pienemmän poikkeaman muodosti nuorempien asiakkaiden vastaukset: heistä erityisesti alle 31 -vuotiaat olivat vanhempia vastaajia keskimäärin hieman vähemmän tyytyväisiä Asiointipisteiden palveluun. Muita merkitseviä taustaryhmäkohtaisia eroja ei tuloksissa ollut havaittavissa.

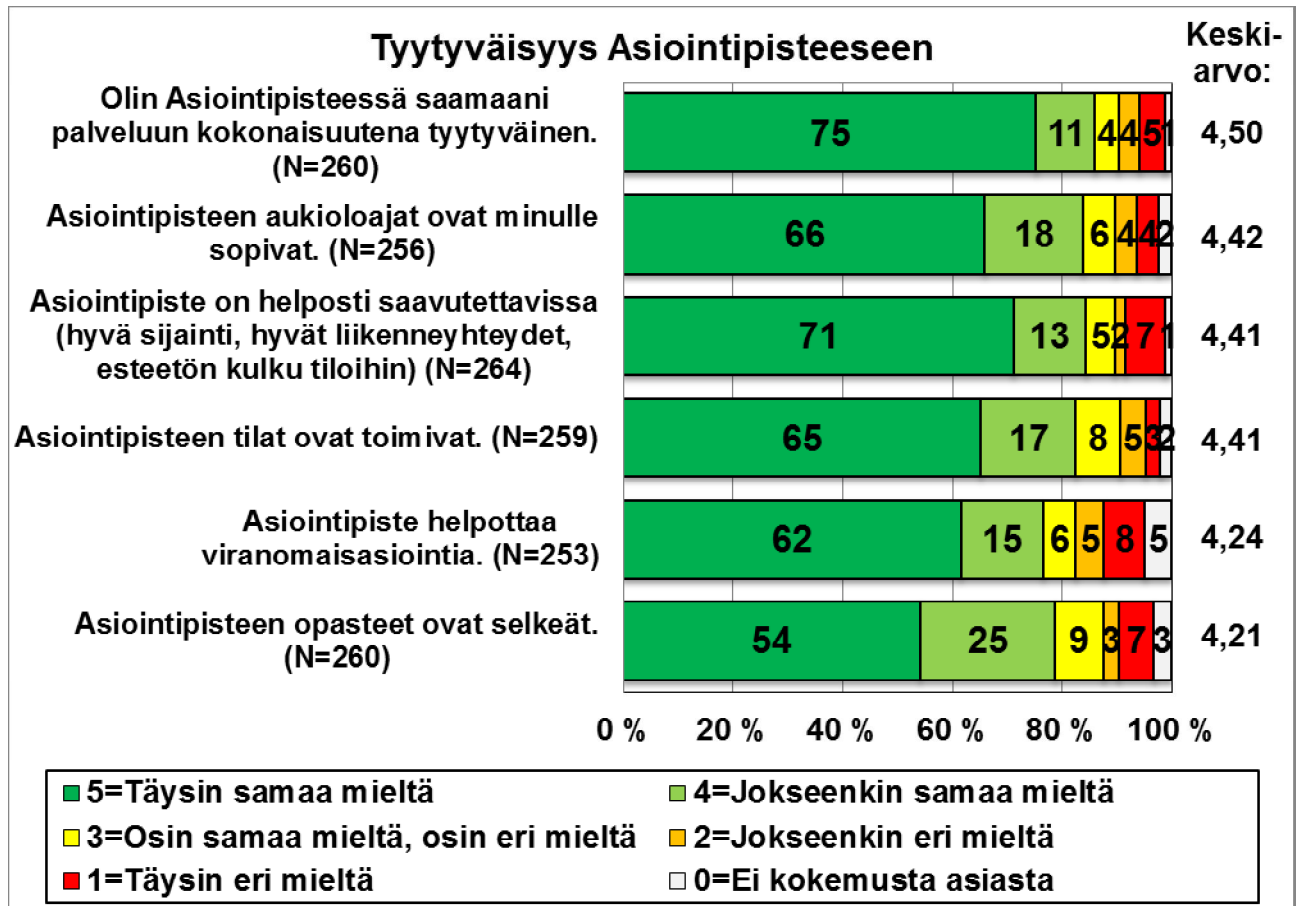
2.4. Kyselyn tulokset: tyytyväisyys Asiointipisteeseen

Vastaajat arvioivat tyytyväisyyttään itse Asiointipisteisiin kuudella (6) väittämällä; jotka olivat:

- Olin Asiointipisteessä saamaani palveluun kokonaisuutena tyytyväinen
- Asiointipisteen aukioloajat ovat minulle sopivat
- Asiointipiste on helposti saavutettavissa (hyvä sijainti, hyvät liikenneyhteydet, esteetön kulku tiloihin)
- Asiointipisteen tilat ovat toimivat
- Asiointipiste helpottaa viranomaisasiointia
- Asiointipisteen opasteet ovat selkeät.

Vastaajat olivat myös itse Asiointipisteeseen samoin kuin sieltä saatuun palveluun pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä (ks. myös Kuvio 3.). Myöskään minkään väittämän kohdalla ei tyytymättömien vastaajien määrä (= Täysin eri mieltä -vastausten osuus) ylittänyt 10 %:n osuutta vastauksista kuten oli asianlaita myös Asiointipisteistä saadun palvelun suhteen. Kuudesta väittämästä vastaajat olivat kannanotoissaan hieman muita väittämiä vähemmän tyytyväisiä Asiointipisteen opasteiden selkeyteen ja siihen, että Asiointipiste helpottaa viranomaisasiointia. Keskiarvojen laskennassa on myös tässä kokonaisuudessa jätetty yleisen käytännön mukaisesti pois niiden asiakkaiden vastaukset, jotka vastasivat väittämään ”Ei kokemusta asiasta”.

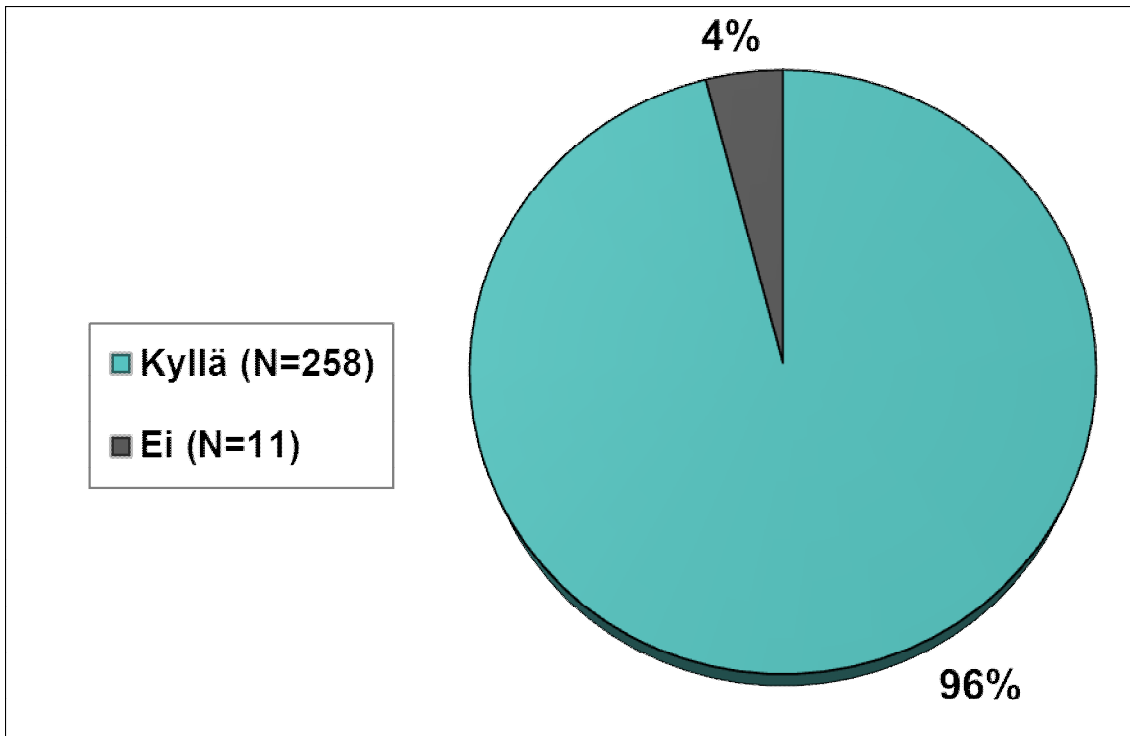
Myös vastaajien tyytyväisyyttä Asiointipisteeseen tarkasteltiin erikseen taustaryhmittäin. Tämän analyysin tulokset olivat vastaavat kuin edellisessä osiossa tarkasteltaessa vastaajien tyytyväisyyttä Asiointipisteen palveluun: vähiten tyytyväiset asiakasryhmät olivat ensisijaisesti Mikkeliissä asioineet vastaajat ja toissijaisesti nuoremmat (40 -vuotiaat tai sitä nuoremmat) vastaajat. Luontevaa oli ehkä myös, että kauempana Asiointipisteestä asuvat vastaajat olivat vähemmän tyytyväisiä Asiointipisteen helppoon saavutettavuuteen kuin lähempänä asuvat.



Kuvio 3. Tyytyväisyys Asiointipisteeseen

2.5. Kyselyn tulokset: halukkuus käyttää Asiointipisteen palvelua uudelleen

Vastaajien halukkuus käyttää Asiointipisteen palveluja uudelleen oli hyvällä tasolla: 96 % kyselyyn vastaanneista vastasi haluavansa käyttää niitä uudelleen. Vain 11 vastaajaa (4 %) ei ollut halukkaita tekemään näin (ks. Kuvio 4.).



Kuvio 4. Halukkuus käyttää Asiointipisteen palveluja uudelleen

Koska "Ei" -vastauksia oli vähän, tulokselle ei ole tehty taustaryhmäkohtaista tarkastelua.

3. KYSELYN AVOIN PALAUTE: keskeiset havainnot

Noin joka kolmas vastaaja (102 vastaajaa) vastasi kyselyn lopussa olevaan avoimeen kysymykseen ”Mitä muuta haluaisitte sanoa Asiointipisteestä ja sen palveluista?”. Pääsääntöisesti avoin palaute oli myönteistä kuten oli myös kyselyn muihin kysymyksiin annettu palaute. Positiivisinta palautetta sai Asiointipisteiden henkilöstö, jota luonnehdittiin mm. ystävälliseksi, iloiseksi, hyväksi, osaavaksi ja palvelualttiiksi. Lisäksi kiitosta sai palvelun henkilökohtaisuus.

Myös kriittistä avointa palautetta tuli jonkin verran. Useimmiten mainittuja aiheita tällaiselle palautteelle olivat:

- kaikki palvelut eivät ole tarjolla Asiointipisteessä ja/tai omalla paikkakunnalla
- henkilökohtaisen palvelun puute
- palveluiden joustava käyttö edellyttää puhelimen käyttöä ja/tai tietokoneiden käyttöä/käytön osaamista
- opasteet toisinaan huonot/puutteelliset
- palvelun aukioloaikoja ja/tai mitä palveluja ja mihin aikaan on tarjolla, ei ole riittävän selkeästi tiedotettu
- asiointiin kuluu enemmän aikaa kuin aikaisemmin

LIITE 1**Arvoisa Asiointipisteen asiakas**

Julkishallinnon palveluntuottajat haluavat kehittää Asiointipisteiden asiakaspalvelua kysymällä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyden ja palveluiden arvioimiseksi palautteenne Asiointipisteestä ja siellä saamastanne palvelusta on hyvin tärkeä. Kyselytutkimus toteutetaan anonymisti, eivätkä yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

1. Oletteko...

- nainen
- mies

2. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulutte?

- Alle 20 vuotta
- 21-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-64 vuotta
- 65 vuotta tai yli

TIEDOT ASIOINNISTA

3. Kuinka pitkä matka teillä on Asiointipisteeseen?

- Alle 5 km
- 5-20 km
- 21-30 km
- Yli 50 km

4. Missä Asiointipisteessä asioitte?

- Mikkeli
- Oulu, Kiiminki
- Parainen
- Pelkosenniemi
- Saarijärvi

5. Kuinka usein hoidatte viranomaisasioita kunnan tai valtion omissa toimipisteissä tai Yhteispalvelupisteissä keskimäärin **vuodessa**?

- Yli 10 kertaa
- 6-10 kertaa
- 1-5 kertaa
- En juuri koskaan

6. Missä asiassa asioitte Asiointipisteessä tällä kertaa? **(Voitte valita useita vaihtoehtoja.)**

Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu: pilottipisteiden asiakaskyselyn tulokset

- Kunnan palveluissa (esim. päivähoitohakemus, tilojen vuokraus, laskun maksaminen)
- Kelan palveluissa
- Maistraatin palveluissa
- Verohallinnon palveluissa
- Poliisin palveluissa
- Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) palveluissa
- Muu, mikä? _____

7. Mitä palvelutapaa käytitte asianne hoitamiseksi? **(Voitte valita useita vaihtoehtoja.)**

- Asiointia asiakaspäätteellä
- Etäpalvelua (videoneuvotteluyhteys viranomaiseen)
- Asiointipisteen palveluneuvojan kanssa asiointia
- Viranomaisen edustajan henkilökohtaista tapaamista Asiointipisteessä
- Soittoa viranomaisen puhelinpalveluun

*Seuraavaksi on jatkokysymyksiä liittyen edellisen kysymyksen vastauksiin. Vastaa vain niihin palvelutapakysymyksiin, jotka valitsit kysymyksessä 7. Kiitos!

8.1 Asiointi asiakaspäätteellä toimi hyvin

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Osin samaa mieltä, mutta osin eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

8.2 Asiointi etäpalvelun kautta toimi hyvin

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Osin samaa mieltä, mutta osin eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

8.3 Asiointi Asiointipisteen palveluneuvojan kanssa toimi hyvin

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Osin samaa mieltä, mutta osin eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

8.4 Asiointi viranomaisen kanssa henkilökohtaisessa tapaamisessa toimi hyvin

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Osin samaa mieltä, mutta osin eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

8.5 Asiointipisteen ohjaus oikeaan palvelunumeroon toimi hyvin

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Osin samaa mieltä, mutta osin eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

11. Käyttäisittekö Asiointipisteen palveluja uudelleen?

- Kyllä
 Ei

12. Mitä muuta haluaisitte sanoa Asiointipisteestä ja sen palveluista?

Kiitos vastauksestanne!

Bästa Servicepunkt kund

Offentliga sektorns tjänsteleverantörer vill förbättra Servicepunktens kundbetjäning genom att utföra en enkät över kundernas belåtenhet. För att kunna utvärdera servicen och kundupplevelsen i Servicepunkten är er feedback mycket viktig. Enkäten utförs anonymt och enskilda svar eller åsikter kan inte identifieras

SVARARENS BAKGRUNDSINFORMATION

2. Är du...

- kvinna
- man

2. Till vilken åldersgrupp hör du?

- Under 20 år
- 21-30 år
- 31-40 år
- 41-50 år
- 51-64 år
- 65 år eller äldre

UPPGIFTERNA OM SERVICE

3. Hur lång väg har ni till Servicepunkten?

- Under 5 km
- 5-20 km
- 21-30 km
- Över 50 km

4. Vid vilken Servicepunkt uträttade ni ert ärende?

- S.t Michel
- Uleåborg, Kiiminki
- Pargas
- Pelkosenniemi
- Saarijärvi

5. Hur ofta sköter ni myndighetsärenden i kommunens eller staten egna serviceställen eller i gemensamma serviceställen i genomsnitt **per år**?

- Över 10 gånger
- 6-10 gånger
- 1-5 gånger
- Nästan aldrig

6. I vilka ärenden besökte ni Servicepunkten denna gång? **(Ni kan välja flera alternativ)**

- Kommunernas tjänster (t.ex. Ansökan om dagvårdsplats, uthyring av utrymmen, betalning av räkningar)
- FPA:s tjänster
- Magistratens tjänster
- Skatteförvaltningens tjänster
- Polisens tjänster
- Arbets- och näringsbyråns (TE-byrån) tjänster
- Något annat, vad? _____

7. Vilken form av service valde ni denna gång? **(Ni kan välja flera alternativ)**

- Uträtta ärenden på kundterminal
- Distansservice (videoförbindelse med myndigheter)
- Jag uträttade mitt ärende med serviceraådgivaren
- Personligt möte med en representant för myndigheterna
- Ett telefonsamtal till myndigheternas telefontjänst

***Till nästa några följdfrågor som är relaterade till föregående fråga samt svar. Svara endast på de frågor som härrör sig till den service ni valt i fråga nr. 7, tack!**

8.1 Handläggandet av ärendet per kundterminalen fungerade bra

- Stämmer inte alls
- Stämmer ganska dåligt
- Delvis av samma åsikt, delvis av annan åsikt
- Stämmer ganska bra
- Stämmer helt och hållet

8.2 Handläggandet av ärendet per distansservicen fungerade bra

- Stämmer inte alls
- Stämmer ganska dåligt
- Delvis av samma åsikt, delvis av annan åsikt
- Stämmer ganska bra
- Stämmer helt och hållet

8.3 Handläggandet av ärendet med serviceraådgivaren fungerade bra

- Stämmer inte alls
- Stämmer ganska dåligt
- Delvis av samma åsikt, delvis av annan åsikt
- Stämmer ganska bra
- Stämmer helt och hållet

8.4 Handläggandet av ärendet med representanten för myndigheterna fungerade bra

- Stämmer inte alls
- Stämmer ganska dåligt
- Delvis av samma åsikt, delvis av annan åsikt
- Stämmer ganska bra
- Stämmer helt och hållet

8.5 Hänvisningen från Servicepunkten till rätt servicenummer fungerade bra

- Stämmer inte alls
- Stämmer ganska dåligt
- Delvis av samma åsikt, delvis av annan åsikt
- Stämmer ganska bra
- Stämmer helt och hållet

11. Skulle ni använda Servicepunktens tjänster på nytt?

- Ja
 Nej

12. Vad annat vill ni tillägga om Servicepunkten och dess tjänster?

Tack för ditt svar!

Dear Service point customer

Public administration service providers want to develop customer services in Service points by asking about customer satisfaction. To evaluate customer satisfaction and services, your feedback on the Service point and the service you have received there is very important. The survey study is carried out anonymously, the opinion or personal information of an individual respondent is not recognizable.

RESPONDENT BACKGROUND INFORMATION

3. Are you...

- female
- male

2. Which of the following age groups do you belong to?

- Under 20 years
- 21-30 years
- 31-40 years
- 41-50 years
- 51-64 years
- 65 years or over

SERVICE INFORMATION

3. What is your travel distance to the Service point?

- Under 5 km
- 5-20 km
- 21-30 km
- Over 50 km

4. Which Service point are you visiting?

- Mikkeli
- Oulu, Kiiminki
- Parainen
- Pelkosenniemi
- Saarijärvi

5. On average, how many times **per year** do you conduct authority matters in municipal or state Service points or Citizen Services Service points?

- Over 10 times
- 6-10 times
- 1-5 times
- Hardly ever

6. What kind of business did you conduct visiting the Service point this time?
(Several options can be chosen)

- Municipal services (e.g. day care application, renting property, paying bills)
- Kela services
- Magistrate services
- Tax administration services
- Police services
- Employment and Economic Development Office (TE office) services
- Other, please specify _____

7. Which service method did you use to conduct your business?
(Several options can be chosen)

- Accessing a client terminal
- Video conferencing with an official
- Dealing with a Service point service advisor
- A personal meeting with an official representative at a Service point
- Phone call to the official's telephone service

*The next page contains follow-up questions regarding the answers given in the previous question.
Please only answer the follow-up questions you ticked in question 7. Thank you!

8.1 Accessing a client terminal went well

- Completely disagree
- Somewhat disagree
- Partly agree, partly disagree
- Somewhat agree
- Completely agree

8.2 Video conferencing went well

- Completely disagree
- Somewhat disagree
- Partly agree, partly disagree
- Somewhat agree
- Completely agree

8.3 Dealing with a Service point service advisor went well

- Completely disagree
- Somewhat disagree
- Partly agree, partly disagree
- Somewhat agree
- Completely agree

8.4 A personal meeting with an official representative went well

- Completely disagree
- Somewhat disagree
- Partly agree, partly disagree
- Somewhat agree
- Completely agree

8.5 Service point guidance to the correct telephone service went well

- Completely disagree
- Somewhat disagree
- Partly agree, partly disagree
- Somewhat agree
- Completely agree

11. Would you use the services provided in the Service point again?

- Yes
 No

12. What else would you like to say about the Service point and its services?

Thank you for answering!