



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Asiointipisteiden asiakaskyselyn tulokset

Asiakaskyselyn tausta

- Kyselyn toteuttaminen ja kysymyspatteristo hyväksyttiin yhteispalvelun neuvottelukunnan kokouksessa maaliskuussa 2020
- Kyselyn vastausaika: 1.9.2020-28.2.2021
- Kysely vastattavissa 20 asiointipisteessä, kolmella kielellä:
 - Tabletilla
 - Paperisella lomakkeella

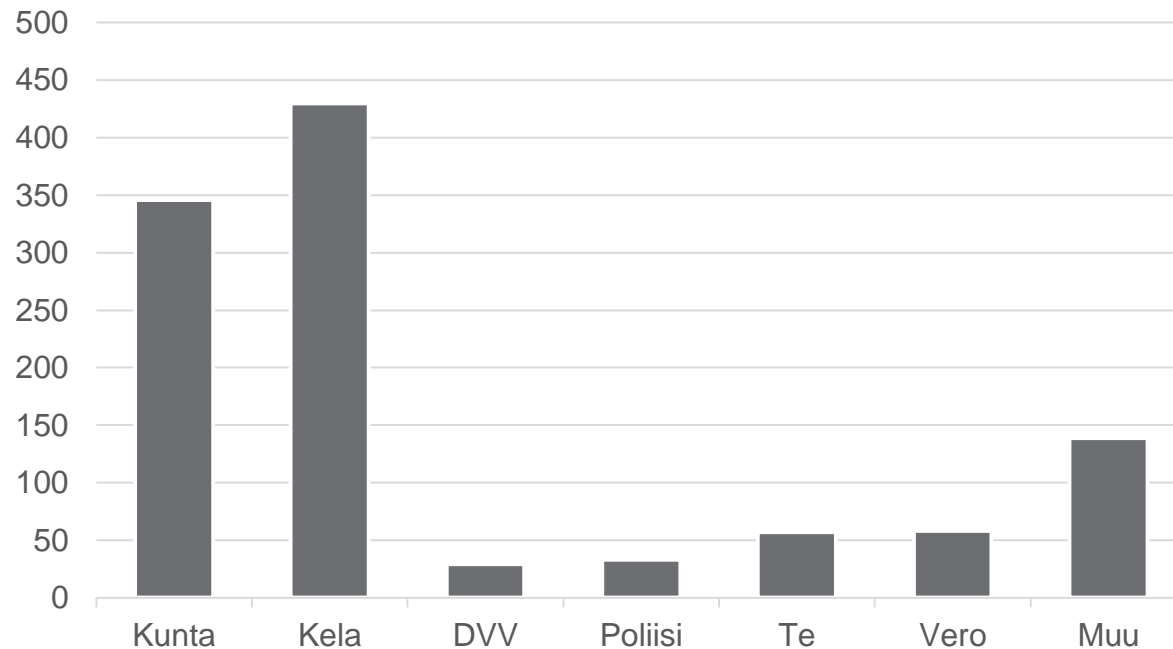
Kyselyyn osallistuneet pisteet

- Ähtäri
- Akaa
- Espoon keskus
- Haukipudas, Oulu
- Ikaalinen
- Karstula
- Kiiminki, Oulu
- Kitee
- Kristiinankaupunki
- Mikkeli
- Närpiö
- Naantali
- Parikkala
- Hollola, Piipahlus
- Pirkkala
- Saarijärvi
- Turku, Skanssi
- Sulkava
- Tapiola, Espoo
- Mänttä-Vilppula

Asiakaskyselyn tulokset

- Vastauksia: 1281
 - Tabletilla: 422
 - Lomakkeella: 859

Minkä viranomaisen tai toimijan palveluita käytit tällä asiointikerralla?



Muu:

- Järjestöjen palvelut
- Paikallisliikenteen palvelut
- Terveyskeskuksen palvelut
- Sosiaalitoimiston palvelut
- Kopionti ja tulostus palvelut

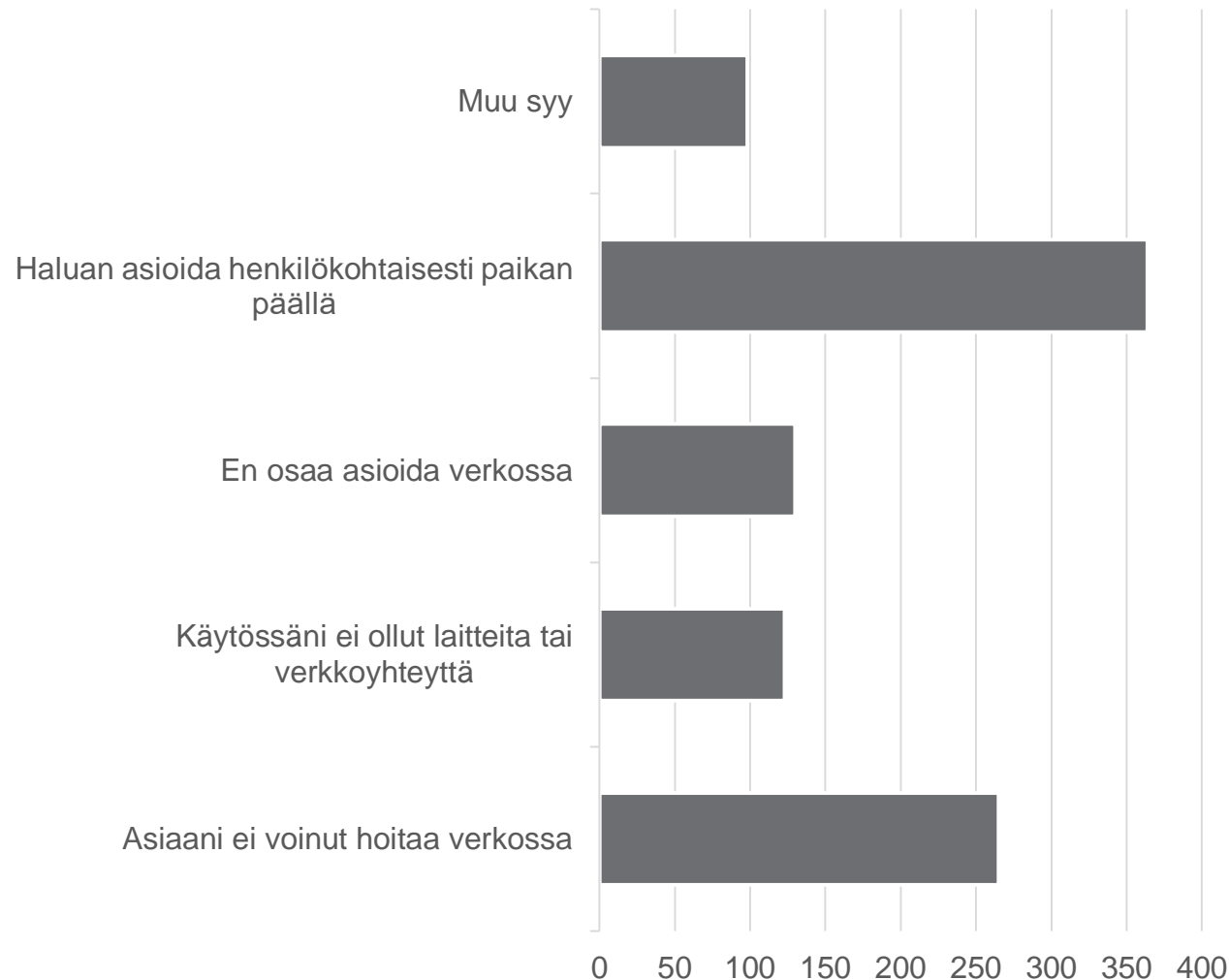
Asteikolla 0–10, millaiseksi arvioit saamasi palvelun kokonaisuutena?

- Vastausten keskiarvo: 8,97
- Vastausten mediaani: 10

Hoituiko asiasi kerralla kuntoon?

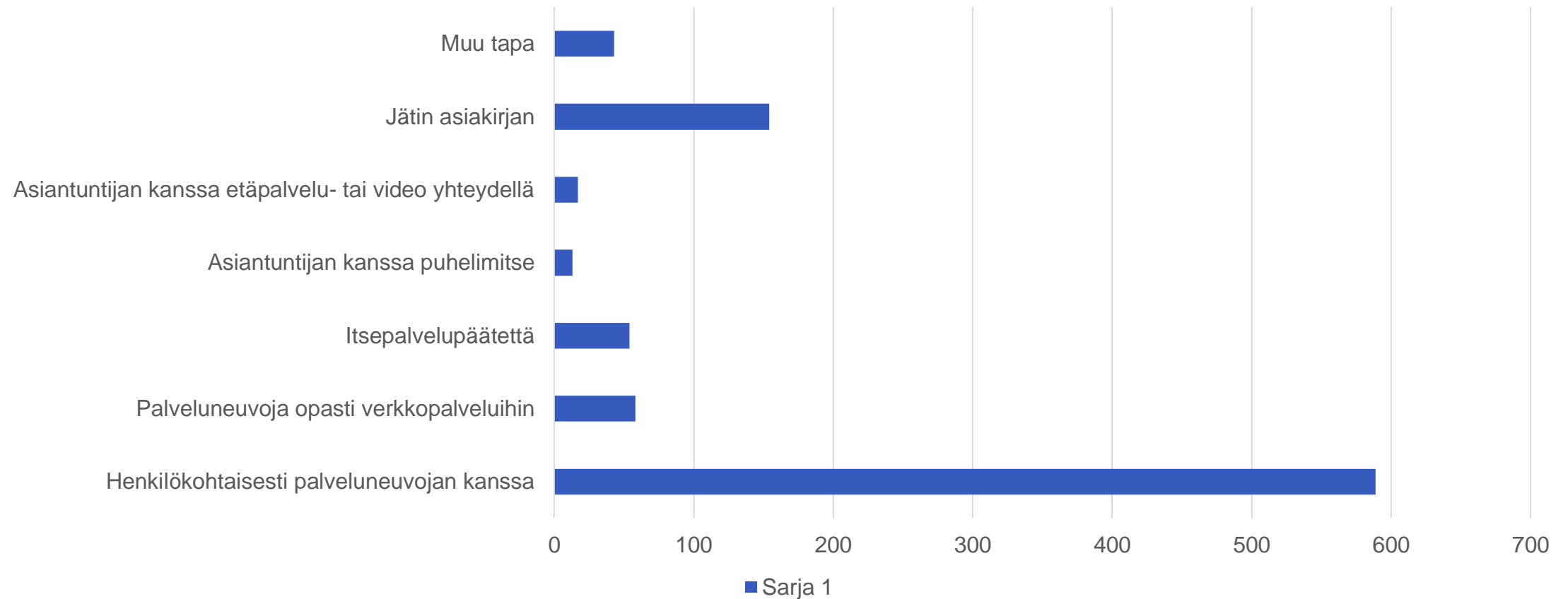
- Vastaajista 83% sai asiansa kerralla kuntoon
- Vastaajista 13% sai asiansa eteenpäin
- Vastaajista 4% ei saanut asiaansa eteenpäin.

Miksi tulit hoitamaan asiaasi asiointipisteeseen sen sijaan, että olisit asioinut verkossa?



- Muu syy:
 - Asiointi on helpompaa ihmisen kanssa
 - Tarvitsen apua asiointissa.
 - Ystävällisen palvelun takia.

Mitä palvelutapaa käytit asiasi hoitamiseksi tällä asiointikerralla?



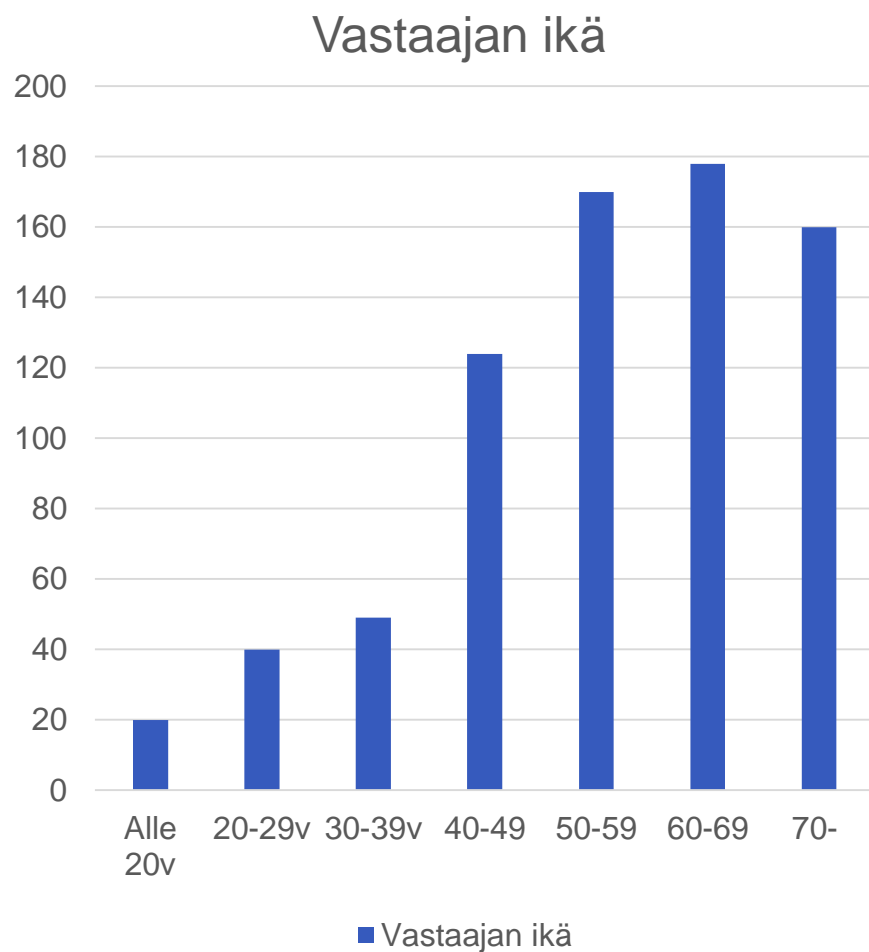
Kuinka arvioit seuraavia asiointipisteen osa-alueita sekä asiointipisteessä saamaasi palvelua? Asteikolla 1-5

	Keskiarvo	Mediaani
Asiointipisteen aukioloajat	4,3	5
Asiointipisteen sijainti	4,7	5
Kulkuyhteydet asiointipisteeseen	4,6	5
Asiointipisteen palveluvalikoiman kattavuus	4,6	5
Asiointipisteen opasteiden selkeys	4,5	5
Asiointipisteen tilojen toimivuus	4,6	5
Henkilökunnan asiantuntevuus	4,8	5
Henkilökunnan ystävällisyys	4,9	5
Palvelun sujuvuus	4,8	5
Yksityisyyden suoja asioinnin aikana	4,6	5

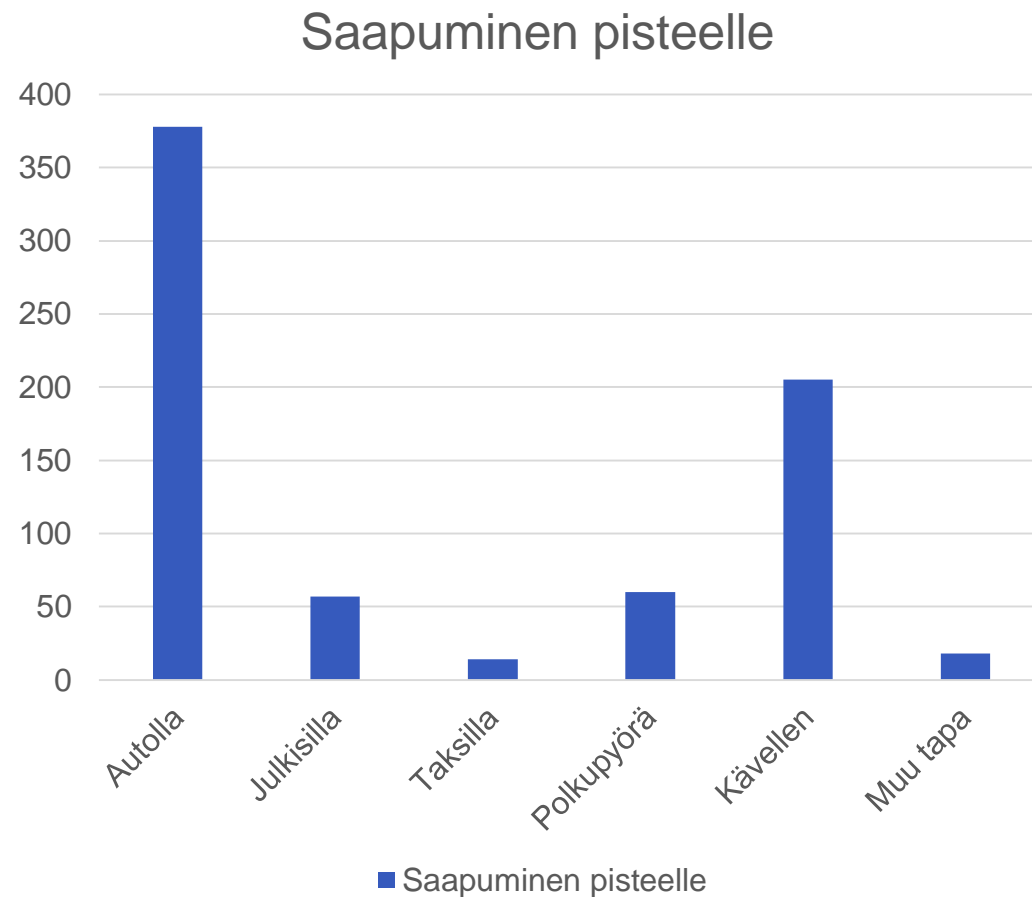
Nostoja avoimista palautteista

- Pidemmät ja yhtenäiset aukioloajat; myös ilta ja aamu aikoja.
- Aukioloajat ja satunnaiset sulkemiset on vaikea tietää kaukana asuvan kun tiedote on vain ovella.
- Enemmän henkilökohtaista neuvontaa ja tiedottamista palveluista, muutenkin kuin verkossa ja puhelimitse varatulla ajalla.
- Lisää digiopastusta pisteisiin.

Vastaajien ikäryhmä



Saapuminen asiointipisteelle



**96% vastaajista suosittelisi
asiointipistettä muille
vastaavanlaisessa tilanteessa
asioiville.**

