Yhteispalvelututkimus 2010

Yhteispalvelun laajentamishankkeen päätösseminaari 9.6.2010

Markus Kainu <markus.kainu@helsinki.fi>

Sisältö

1. Tutkimuksen toteuttaminen
2. Tutkimuksen tulokset
3. Johtopäätökset/suositukset

Yhteispalvelututkimus 2010

- Kelan tutkimusosasto käynnisti yhteistyössä Valtiovarainministeriön kanssa sekä yhteispalvelun laajentamishankkeessa mukana olevien viranomaistahojen myötävaikutuksella huhtikuussa 2009 yhteispalvelututkimuksen
- Tavoitteena oli saada tarkempaa tietoa yhteispalvelusta asiakkaiden, palveluneuvojien ja päättäjien näkökulmista kun uusi yhteispalvelulaki ja -malli ovat olleet voimassa kahden vuoden ajan
- Edellisen kerran yhteispalvelua on tutkittu Sisäministeriön Lapin yliopistolta tilaamassa arviointitutkimuksessa, jonka loppuraportti julkaistiin keväällä 1999

Aineiston keruu

- Kyselyaineistot kerättiin touko-kesäkuussa 2009 ja kyselyt pitivät sisällään kaikille vastaajaryhmille yhteisiä sekä kullekin erityisiä kysymyksiä.
- Tutkimuksen otos käsittää 82 yhteispalvelupistettä, jotka valittiin silloisen Etelä-Suomen lääninhallituksen ylläpitämästä tietokannasta siten, että niiden palvelutarjontaan kuului vähintään kahden eri viranomaisen vakiopalvelu-tasoiset palvelut.
- Asiakaskyselyyn vastasi 42 pisteessä yhteensä 435 asiakasta, palveluneuvojakyselyyn 101 työntekijää 44 pisteessä.
- Viranomaispäättäjiä vastasi kaikkiaan 58.

Asiakkaat taustamuuttujittain verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen

	yhteispalvelututkimus 2009	yhteispalvelututkimus 1999
Pääasiallinen toimi		
palkansaaja	35,7 %	46,0 %
yrittäjä/maanviljelijä	7,5 %	9,0 %
työtön/lomautettu	13,8 %	19,0 %
eläkeläinen	35,2 %	11,0 %
opiskelija	3,6 %	9,0 %
kotiäiti/-isä	1,9 %	5,0 %
muu, mikä?	2,2 %	1,0 %
Ikäluokka		
Alle 25 vuotta	4,9 %	15,0 %
25 – 44 vuotta	24,7 %	46,0 %
44 – 64 vuotta	44,2 %	33,5 %
Yli 64 vuotta	24,3 %	5,5 %
Sukupuoli		
Mies	36,7 %	40,0 %
Nainen	63,3 %	60,0 %

Taustatiedot asiakkaiden asioinnille vuoden 2009 kyselyssä

Asuinpaikkanne sijaitsee (asunnon etäisyyden mediaani)	
kaupungin/kunnan keskustassa	36,0 % (1,0 km)
muussa taajamassa/kaupungin lähiössä	25,1 % (2,5 km)
haja-asutusalueella	38,9 % (8,0 km)
Viranomaisasiointi krt/vuosi	
yli 10 kertaa	19,1 %
5-10 kertaa	23,7 %
1-5 kertaa	46,5 %
en juuri koskaan	10,7 %
Hoidan viranomaisasiani tavallisimmin	
yhteispalvelupisteessä	45,5 %
toimistoasiointina viranomaisen omassa toimistossa	41,7 %
viranomaisen puhelinpalvelussa	4,0 %
viranomaisen verkkopalvelussa	8,8 %

Palveluneuvojat taustamuuttujittain

	Yp-tutkimus 2009	Yp-tutkimus 1999
Palvelupisteen henkilöstön määrä		
1 työntekijä	45,0 %	19,0 %
2-3 työntekijää	41,0 %	55,0 %
työntekijöitä 4 tai enemmän	14,0 %	26,0 %
Peruskoulutus		
perusaste (peruskoulu tai vastaava)	12,0 %	13,0 %
Keskiaste	66,0 %	24,0 %
alempi korkea-aste	17,0 %	48,0 %
ylempi korkeakouluaste (mm. maisteritutkinto)	5,0 %	15,0 %
Ikäluokka		
Alle 25	1,0 %	3,0 %
25 – 44 vuotta	30,2 %	56,0 %
Yli 45 vuotta	68,8 %	41,0 %
Työkokemus		
Alle 2 vuotta	35,7 %	53,0 %
2 – 4 vuotta	14,3 %	12,0 %
4 – 6 vuotta	9,2 %	25,0 %
Yli 6 vuotta	40,8 %	10,0 %

Asiointi yhteispalvelussa

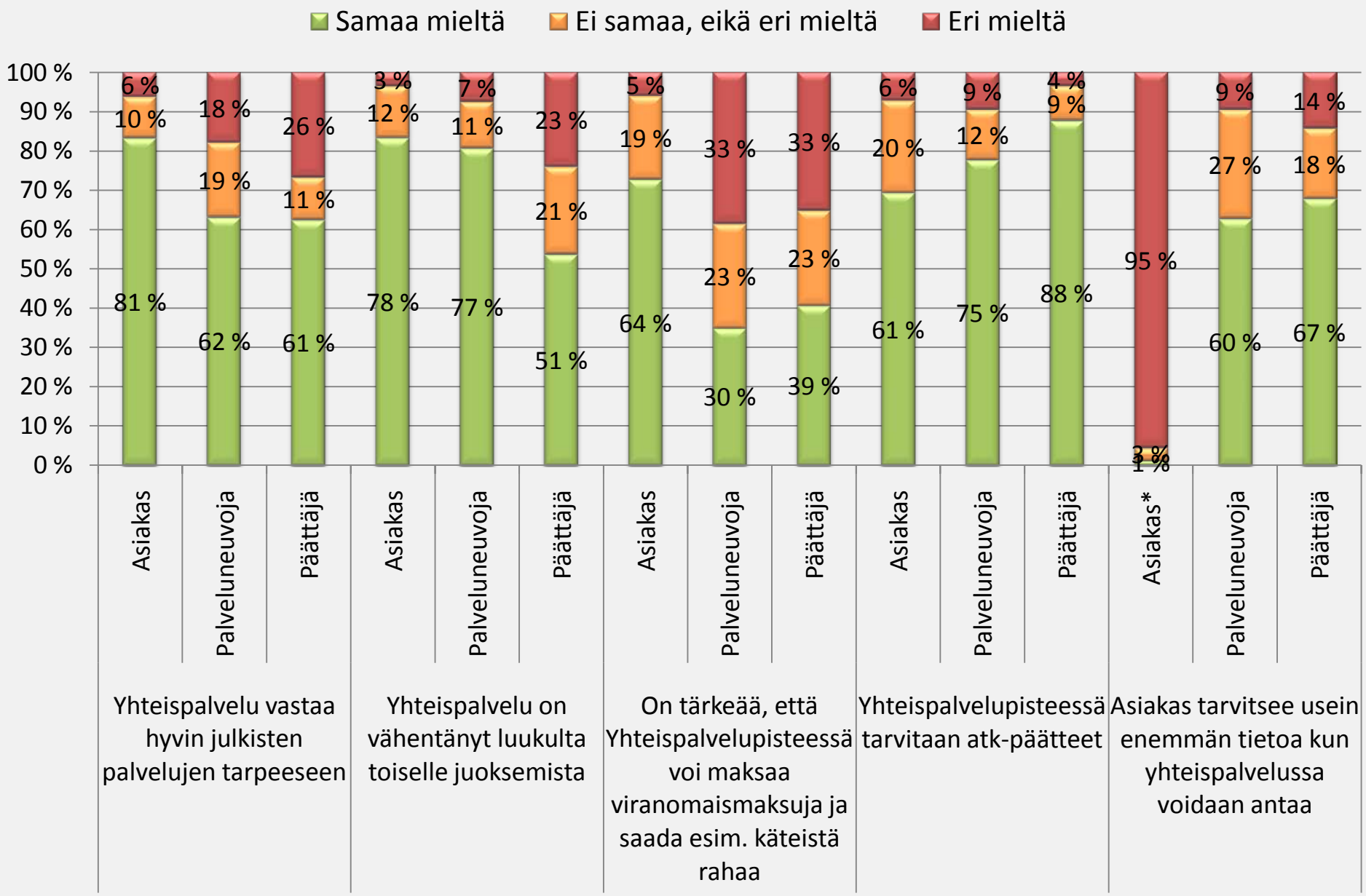
- Miksi valitsit juuri yhteispalvelun tämänkertaiseksi asiointipaikaksi?
  - Yleisin 65 % syy oli yhteispalvelun kokeminen helpoimmaksi tai vaivattomimmaksi vaihtoehdoksi
  - Asiakkaista 25 % puolestaan oli valinnut yhteispalvelun, koska muita vaihtoehtoja ei ollut
  - Vastaajista 10 % perusteli valintaansa yhteispalvelupisteen asiantuntemuksella
- Yhteispalvelupisteeseen tullaan hoitamaan ensisijaisesti henkilökohtaista asiaa (56 %), tiedon tai lomakkeiden hakeminen (yhteensä 21 %) on harvemmin syynä

Palvelutyytyväisyys 1 - 5

	Palvelutyytyväisyys (k-a)
Sukupuoli	**
Mies	4,29
Nainen	4,48
Ikäluokka	***
alle 25 vuotta	4,25
25 - 44 vuotta	4,32
45 - 64 vuotta	4,36
Yli 64 vuotta	4,67
Asuinpaikka	*
kaupungin/kunnan keskustassa	4,42
muussa taajamassa/kaupungin lähiössä	4,32
haja-asutusalueella	4,46
Sosioekonominen asema	**
työntekijä	4,36
toimihenkilö	4,24
yrittäjä/maanviljelijä	4,32
työtön/lomautettu	4,32
eläkeläinen	4,61
opiskelija	4,08
kotiäiti/-isä	4,53
muu, mikä?	4,32
Kaikkien asiakkaiden keskiarvo	4,41

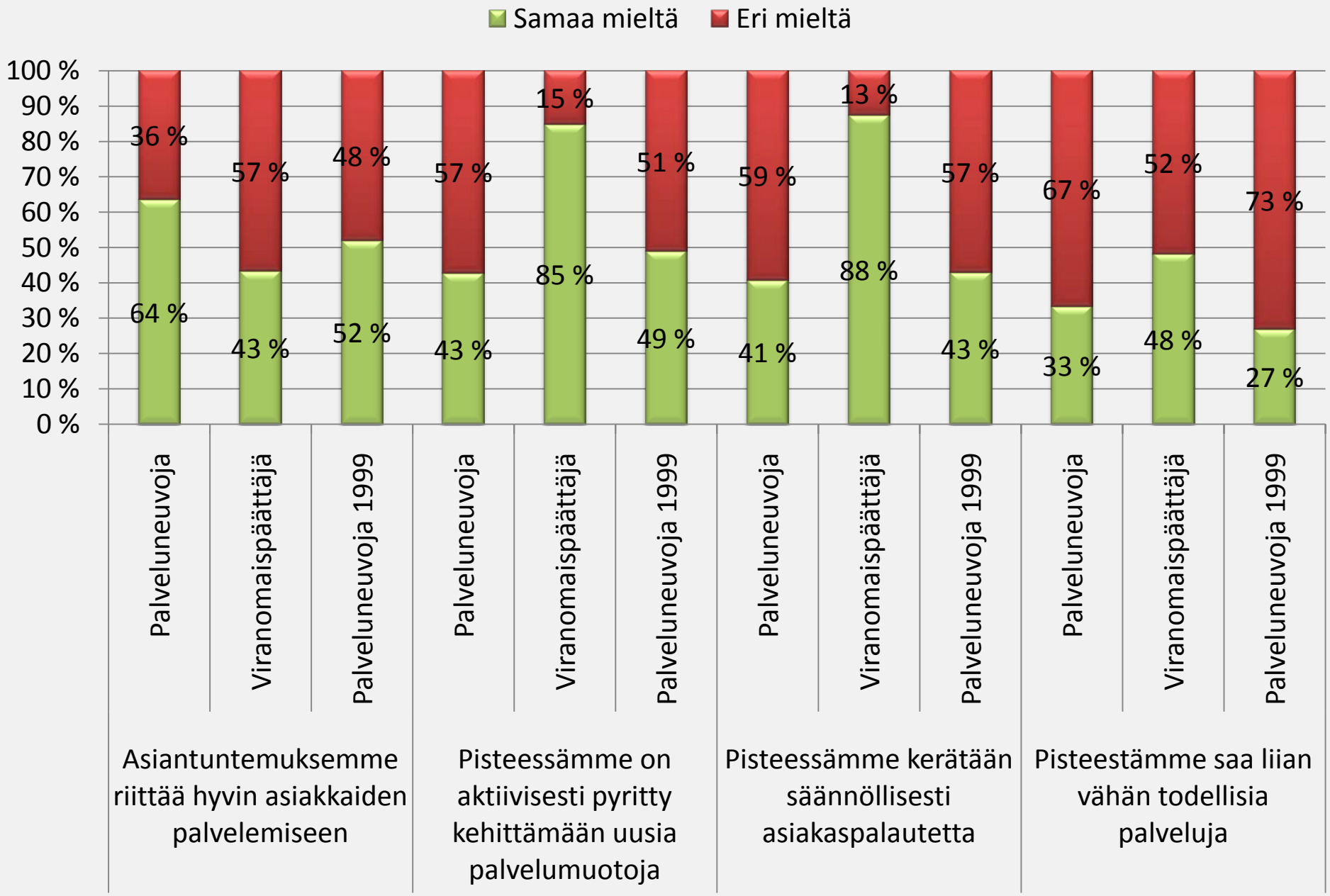
Kela Tutkimusosasto

Väittämiä Yhteispalvelusta



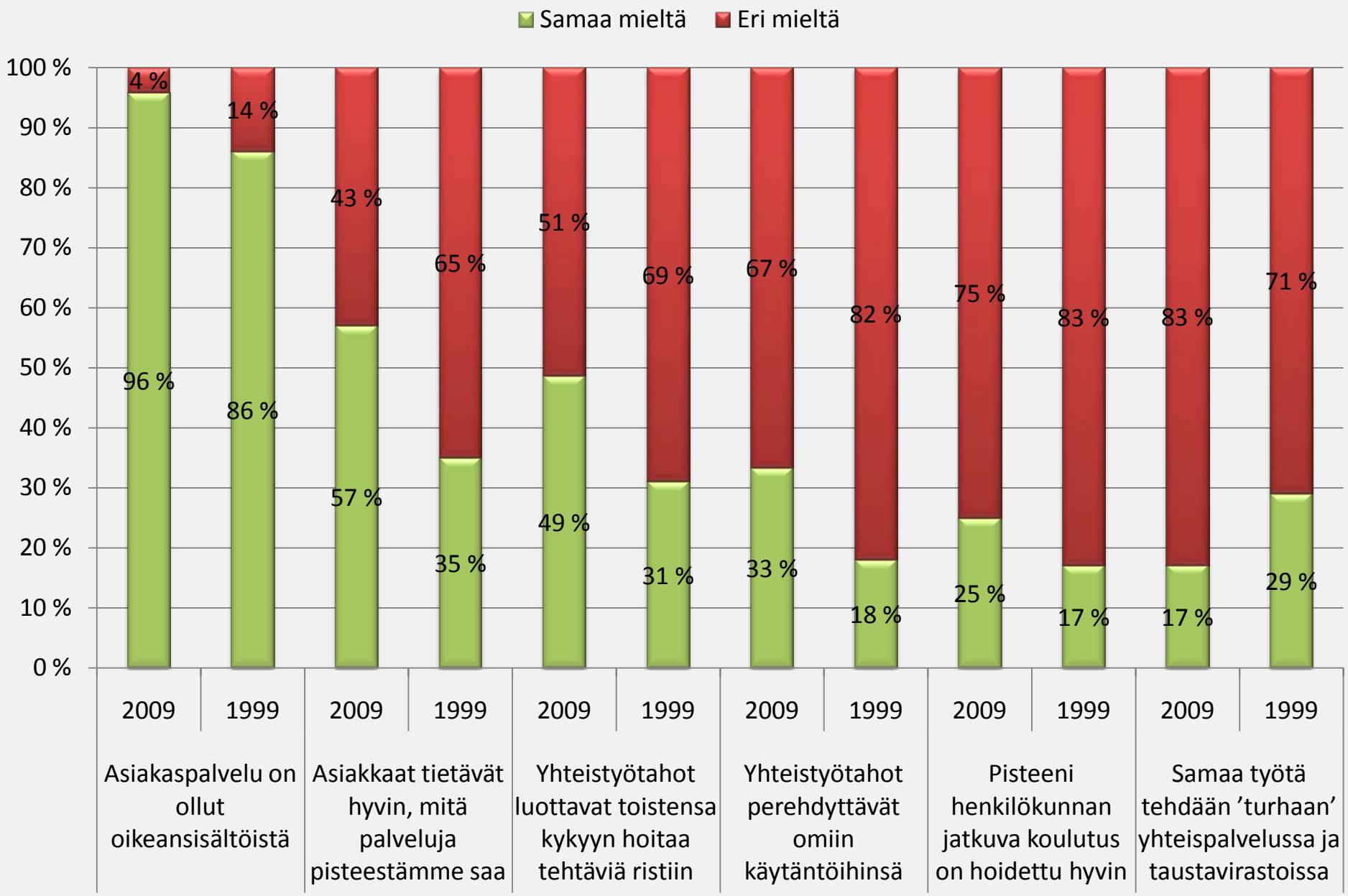
Kela Tutkimusosasto

Palvelupisteen toiminta



Kela Tutkimusosasto

Palveluneuvojien mielipiteet



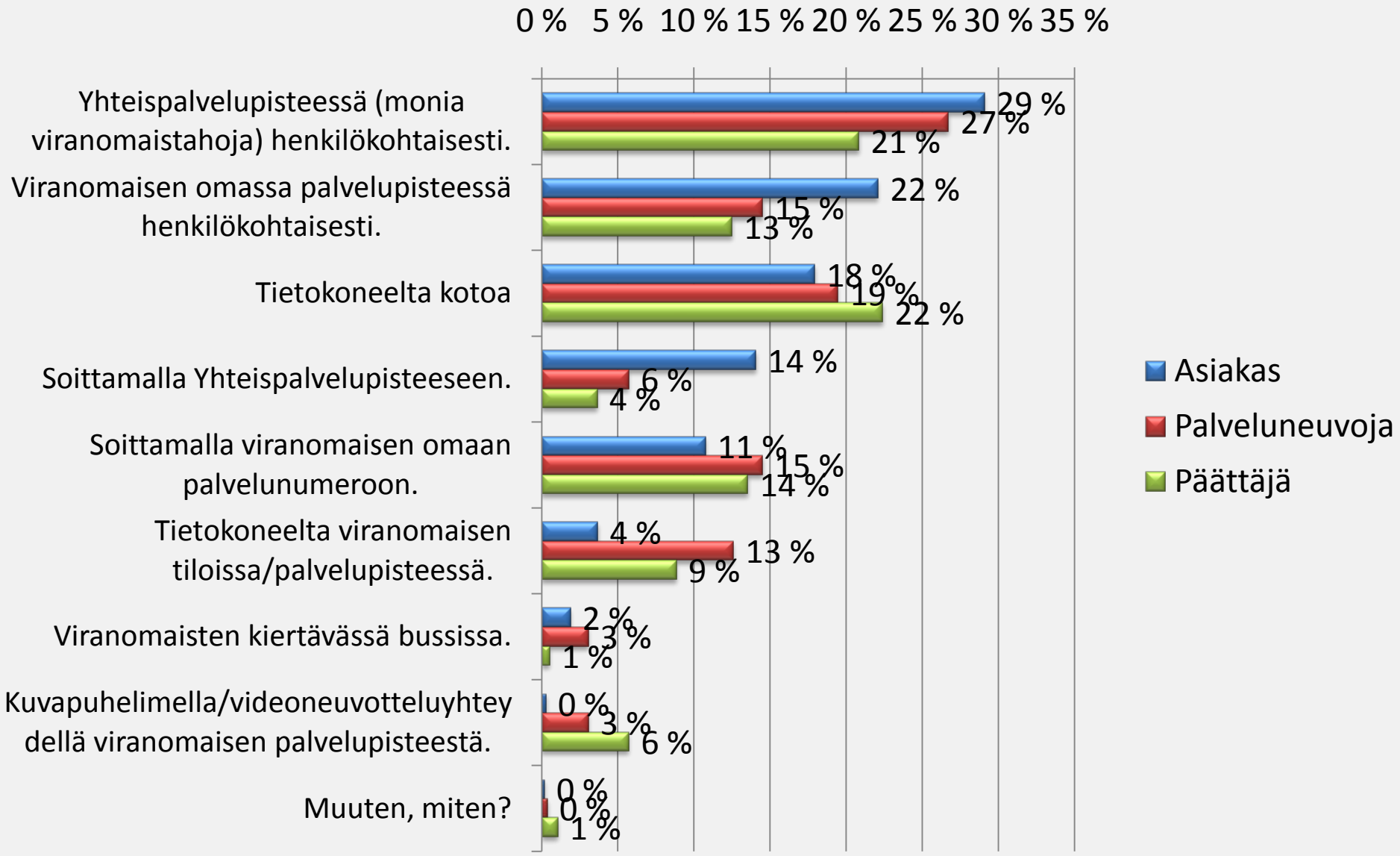
Palveluneuvojien tyytyväisyys työhönsä

- Keskimäärin palveluneuvoja ovat tyytyväisiä työhönsä, mutta monilta osin tyytyväisyys on vähentynyt verrattuna vuoden 1999 kyselyyn.
- Tyytyväisimpiä palveluneuvoja ovat
  - työssään käyttämiin tiloihin ja laitteisiin,
  - mahdollisuuksiin käyttää omaa osaamistaan työssään sekä
  - työtehtävien monipuolisuuteen ja henkilökunnan ammattitaitoon.
  - Näiden väitteiden osalta näkemykset olivat pysyneet samoina ja laitteisiin ja työtiloihin ollaan aikaisempaa tyytyväisempiä.
- Eniten tyytymättömyyttä palveluneuvojat kokevat
  - palkan,
  - oman työyhteisön sisäisen tiedonkulun,
  - työn palkitsevuuden ja
  - omassa työssä vaikuttamisen mahdollisuuksien suhteen.
  - Samoin itsensä kehittämisen mahdollisuuksiin, työn arvostukseen yhteistyötahojen suunnalta sekä työmäärään on tyytymättömiä kuudesosa (15 %) palveluneuvojista.
  - Tyytymättömyys näihin kaikkiin osa-alueisiin on lisääntynyt verrattuna 10 vuoden takaiseen, etenkin palkan, työn palkitsevuuden ja tiedonkulun osalta.

Viranomaispäättäjien näkemykset yhteispalvelusta

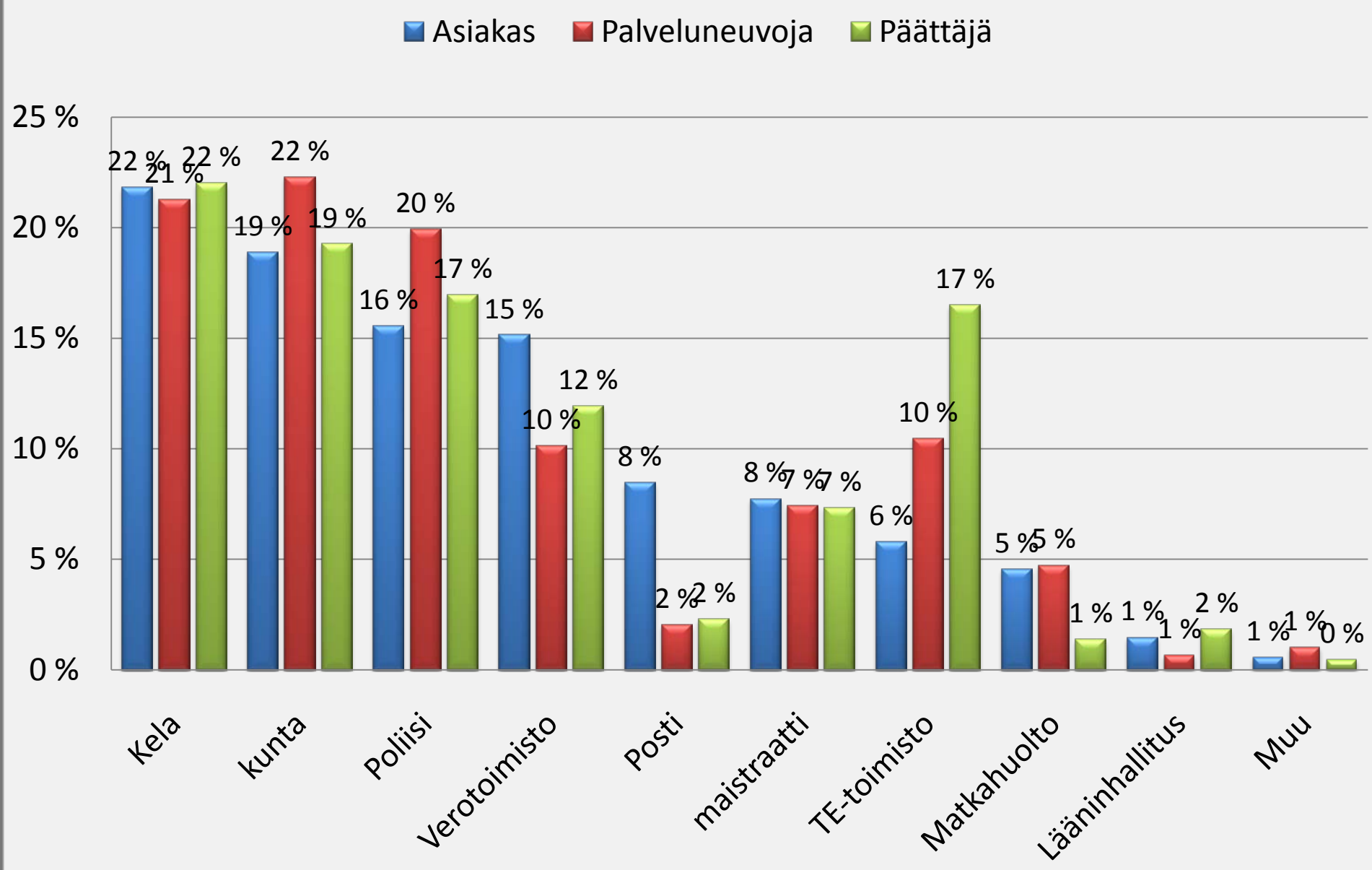
- Viranomaispäättäjät suhtautuvat myönteisesti yhteispalveluun ja yhteispalvelun laajentamiseen
- Asiakkaiden lähipalvelujen turvaamista pidettiin tärkeänä
- Monen viranomaisen palvelujen tarjoamisen yhdessä paikassa ei nähty vaarantavan hyvää asiakaspalvelua
- Kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa vaikuttaa etenkin
  - valtiovarainministeriön yhteispalveluhankkeen toimet,
  - muiden organisaatioiden halu sekä
  - oman organisaation valtakunnallinen tahtotila.
- Päättäjien enemmistö piti yhteispalvelua tehokkaana tapana järjestää julkiset palvelut
- Tarve julkisten asiakaspalvelujen kehittämisestä Suomessa vastuussa olevalle taholle nähtiin ilmeisenä
- Kolme neljäsosaa päättäjistä näki että kunnan tulisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä

Yhteispalvelun kehittäminen



Kela Tutkimusosasto

Mitä palveluja tulisi tarjota?



Kehittämisehdotukset

- Asiakkaat
  - Palveluvalikoiman ja –tason lisääminen
  - Nykytason säilyttäminen
- Palveluneuvoja
  - Asiantuntijuuden parantaminen a) koulutuksen ja b) viranomaisten omien asiantuntijoiden avulla
  - Taustaorganisaatioilta kaivattiin parempaa tukea ja sitoutumista palvelujen tarjoamiseen
- Viranomaispäättäjät
  - Palveluvalikoimaa ja –tasoa tulisi lisätä, jotta yhteispalvelu lunastaisi paikkansa
  - Paikalliset erityistarpeet tulisi ottaa huomioon
  - Sähköinen asiointi yksi ratkaisu asiantuntijuuden lisäämiseen

Suosituksia

- Viranomaispäättäjien ja palveluneuvojien näkemykset yhteispalvelusta eroavat. Eri viranomaistahojen tulisikin ottaa enemmän huomioon palvelusihteerien näkemys yhteispalvelutoimintojensa kehittämisessä.
- Palveluneuvojat ja päättäjät pitävät yhteispalvelun tarjoamia palveluja osin riittämättöminä, samalla kun asiakkaat ovat niihin hyvin tyytyväisiä. Asiakkaat arvostavat paljon henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuutta ja etenkin asiakastyytyväisyyden kannalta kattavan yhteispalveluverkoston tarjoaminen on perusteltua.
- Etenkin asiakkaat kaipaavat yhteispalveluun myös muita palvelutuottajia kuin valtion viranomaisia. Yhteispalveluun tulisi jatkossa harkita yhteistyökumppaneiksi myös yksityisen sektorin sekä mahdollisesti järjestökentän toimijoita.

Suosituksia

- Viranomaispäättäjät kannattavat yhteispalvelua, mutta näkevät ristiriidan riittävien asiointipalvelujen tarjoamisen ja niukkojen henkilöstöresurssien välillä. Ratkaisuiksi nähdään viranomaisten omien verkkopalvelujen kehittäminen sekä yhteispalvelun etäyhteyksien kehittäminen. Paikalliset erityistarpeet ja olosuhteet tulisi ottaa huomioon yhteispalvelua suunniteltaessa.
- Sekä yhteispalvelun palveluneuvojien että asiakkaiden keskuudessa oli epäselvyyttä yhteispalvelun ”olemuksesta”, lainmukaisesta toimintamuodosta ja sen palvelujen tasosta ja valikoimasta. Yhteispalvelun roolia palvelukanavana tulisi selkiyttää viranomaisten omien asiointipalvelujen ja sähköisten palvelujen rinnalla.
- Seuraavissa yhteispalvelu-tutkimuksissa tulisi keskittyä vastausmäärien ja -osuuksien kasvattamiseen. Kunkin viranomaisen päättäjät tulisi sitouttaa vastaamaan kyselyyn ahkerammin. Mikäli yhteispalvelun käytöstä halutaan yleistettävää tietoa, olisi hyvä luoda oma määräajoin toistuva asiakaskysely, joka kerättäisiin samanaikaisesti kaikissa yhteispalvelupisteissä, ja jonka toteuttamiseen palveluneuvojat perehdytettäisiin ja sitoutettaisiin.

Kiitos

Vastaaminen tutkimuksen eri kyselyihin

	Asiakas-kysely 2009	Asiakas-kysely 1999	Palvelu-neuvoja-kysely 2009	Palvelu-neuvoja-kysely 1999	Viranomais-päättäjä-kysely 2009
Jaetut lomakkeet/ sähköpostilinkit	1194[1]	–[5]	161[2]	–[5]	147[3]
Saadut vastaukset	435	447	101	121	58
Vastausprosentti	36,4 %	–[5]	(62,7 %)[2]	–[5]	(39,5 %)[3]
Palvelupisteiden määrä	42	11	44	58	22[4]

Päättäjäkysely

- Päättäjien yhteystietoja pyydettiin yhteispalveluun osallistuvien virastojen keskushallinnoista.

	Y-tiedot	Palautui	Vastausprosentti
TE-toimisto	25	13	52,0 %
Kela	26	8	30,8 %
Lääninhallitus	5	1	20,0 %
Maistraatti	19	7	36,8 %
Kunta*	72	37/22	51,4/30,6 %