

Markus Kainu

Yhteispalvelututkimus 2010

Yhteispalvelu asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkökulmasta



Yhteispalvelu

Kirjoittaja

Markus Kainu, VTM
etunimi.sukunimi@gmail.com

© Kirjoittaja ja Kelan tutkimusosasto

Nettityöpapereita-sarjan julkaisut ovat keskustelun avauksia tai alustavia tutkimusraportteja.

www.kela.fi/tutkimus

Helsinki 2010

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Tutkimuksen toteuttaminen	7
2.1	Otanta ja tutkimukseen osallistuneet pisteet	8
2.2	Asiakas-, palveluneuvoja- ja viranomaispäättäjäaineistot	11
2.3	Huomioita aineiston keruusta	15
3	Yhteispalvelu asiakaspalveluna.....	16
3.1	Yhteispalvelun valitseminen ja asiointin syyt	17
3.2	Tyytyväisyys yhteispalvelussa	19
3.3	Sähköinen asiointi yhteispalvelussa	26
3.4	Yhteenveto	27
4	Yhteispalvelu julkisten asiointipalvelujen kehittäjänä	28
4.1	Yhteenveto	35
5	Yhteispalvelun kehittäminen	36
5.1	Miten yhteispalvelua tulee kehittää?.....	39
5.2	Yhteenveto	42
6	Yhteenveto ja suositukset	43
6.1	Yhteispalvelun asiakkaat, palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät	43
6.2	Näkemykset yhteispalvelusta asiointipalveluna	44
6.3	Yhteispalvelu julkisten asiointipalvelujen kehittäjänä.....	45
6.4	Suosituksia yhteispalvelun kehittämiseen	46
	Lähteet	48
	Liitteet	49
	Liite 1 – Asiakaskyselyn lomake (suomenkielinen).....	49
	Liite 2 – Palveluneuvojakyselyn lomake	53
	Liite 3 – Viranomaispäättäjäkyselyn lomake	59

Kuviot

Kuvio 1. Tutkimukseen osallistuneet palvelupisteet kartalla	10
Kuvio 2. Eri viranomaisten ja muiden palvelutuottajien palvelut tutkimukseen osallistuneissa yhteispalvelupisteissä	11
Kuvio 3. Vastaajien näkemykset yhteispalveluasioinnin syistä	17
Kuvio 4. Yhteispalveluasioinnin jakautuminen sen mukaan, mihin asiointi liittyy	18
Kuvio 5. Yhteispalveluasioinnin jakautuminen eri viranomaisten kesken	19
Kuvio 6. Asiakkaiden näkemykset yhteispalvelupisteen sijainnista ja tiloista	21
Kuvio 7. Asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkemykset omasta/alueensa yhteispalvelupisteistä.....	22
Kuvio 8. Palveluneuvojien ja päättäjien mielipiteitä yhteispalvelupisteen toiminnasta	23
Kuvio 9. Palveluneuvojien mielipiteitä yhteispalvelua koskevista väitteistä.....	24
Kuvio 10. Mielipiteet julkisten palvelujen saatavuudesta muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna	26
Kuvio 11. Eri viranomaistahojen merkitys yhteispalvelun kehittämisessä.....	29
Kuvio 12. Yhteispalveluun liittyviä väittämiä palveluneuvojille ja viranomaispäättäjille.....	31
Kuvio 13. Palveluneuvojien mielipiteet osaamisen kehittämiseen liittyvissä asioissa	32
Kuvio 14. Palveluneuvojien tyytyväisyys omaan työhönsä.....	33
Kuvio 15. Viranomaispäättäjien näkemyksiä yhteispalvelusta.....	34
Kuvio 16. Asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkemys eri palvelukanavien kehittämisestä viranomaispalveluissa.....	37
Kuvio 17. Asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkemyksiä eri viranomaisten palvelujen tarpeellisuudesta yhteispalvelussa	38
Kuvio 18. Yhteispalvelun eri markkinointikanavat.....	39

Taulukot

Taulukko 1. Vastaaminen tutkimuksen eri kyselyihin	8
Taulukko 2. Asiakkaat taustamuuttujien luokissa verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen.....	12
Taulukko 3. Taustatiedot asiakkaiden asioinnille vuoden 2009 kyselyssä.....	13
Taulukko 4. Palveluneuvojat taustamuuttujien luokittain vuosien 2009 ja 1999 tutkimuksissa	14
Taulukko 5. Viranomaispäättäjäkyselyn vastaukset viranomaisittain	15
Taulukko 6. Asiakkaiden tyytyväisyys asiakaspalveluun asteikolla 1–5.....	20

1 Johdanto

Kansaneläkelaitoksen (Kela) tutkimusosasto käynnisti yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa sekä yhteispalvelun laajentamishankkeessa mukana olevien viranomaistahojen myötävaikutuksella huhtikuussa 2009 yhteispalvelututkimuksen, jonka tavoitteena oli saada tarkempaa tietoa yhteispalvelusta asiakkaiden, palveluneuvojien ja päättäjien näkökulmista. Edellisen kerran yhteispalvelua on tutkittu sisäministeriön Lapin yliopistolta tilaamassa arviointitutkimuksessa, jonka loppuraportti julkaistiin keväällä 1999.

Tässä tutkimuksessa yhteispalvelulla tarkoitetaan sopimukseen perustuvaa usean viranomaisen avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista yhteispalvelupalvelupisteessä (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2.3.2007/223). Yhteispalvelulla on ollut poliittinen tuki jo toistakymmentä vuotta ja tänä aikana on käynnistetty useita hankkeita yhteispalvelun edistämiseksi. Ensimmäinen yhteispalvelulaki tuli voimaan vuonna 1993 (802/1993). Lain säätämällä pyrittiin toimivan ja kattavan julkisen palveluverkon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Lain voimaantulon jälkeen sisäasiainministeriö asetti Paikallishallinnon palvelutoimistohankkeen (1993–1995) selvittämään uuden lain mukaisen yhteispalvelutoiminnan toteutumista paikallistasolla. Vuosina 1996–1999 toimi sisäasiainministeriön asettama Yhteispalveluhanke tavoitteenaan palvelujen saatavuuden turvaaminen ja yhteispalvelun lisäämisen esteiden poistaminen. Hankkeen kuluessa yhteispalvelu-termin käyttö vakiintui ja yhteispalvelun käsitteistöt ja sisällöt määriteltiin tarkemmin. Hankkeen aikana palvelupisteiden lukumäärä kasvoi 15 pilottipisteestä 170 yhteispalvelupisteeseen, ja hankkeen päätteeksi valmistui Lapin yliopiston tekemä ensimmäinen yhteispalvelututkimus.

Vuoden 2006 alussa sisäasiainministeriö asetti yhteispalvelun tehostaminen -hankkeen, jonka tehtävänä oli selvittää mahdollisuudet koota asiakaspalvelutehtävät yhteispalveluna tarjottaviksi asiakaspalveluiksi ensisijaisesti olemassa oleviin yhteispalvelupisteisiin tai kuntien, työhallinnon, kihlakunnan virastojen sekä Kelan toimipisteisiin. Uusi yhteispalvelulaki tuli voimaan hankkeen kuluessa vuonna 2007 (223/2007). Samana vuonna nimitettiin selvitysmies Timo Kietäväinen selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista ja yhteispalvelumallin kehittämistä.

Vuoden 2008 alussa sisäasiainministeriön hallinto-osaston alue- ja paikallishallintoyksikkö siirrettiin Vanhasen II hallituksen ohjelman mukaisesti valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastolle ja se sai nimekseen rakenne- ja ohjausyksikkö. Kyseinen yksikkö on vastannut ja vastaa yhteispalvelun kehittämisen koordinoinnista. Näin ollen myös Yhteis-

palvelun tehostamishankkeen loppuraportti tammikuussa 2008 julkaistiin valtiovarainministeriön julkaisusarjassa.

Vuoden 2008 joulukuussa valtiovarainministeriö asetti Yhteispalvelun laajentamishankkeen yhteispalvelun edelleen kehittämiseksi, yhteispalvelun laajentamiseksi käytännössä ja yhteispalvelussa käytettävien menetelmien ja tekniikan kehittämiseksi. Tämä tutkimus tukee osaltaan tätä meneillään olevaa hanketta.

Poliittinen tahtotila yhteispalvelun lisäämiseksi on ollut pitkään ilmeinen. Hankkeista ja kannustavista ajatuksista huolimatta yhteispalvelu ei ole laajentunut odotusten mukaisesti. Erityisen ajankohtaiseksi yhteispalveluhankkeen tekee valtion tuottavuusohjelma ja muun muassa siitä seurannut tarve viranomaisten palveluverkon tarkasteluun ja tuottamattomien yksiköiden karsimiseen. Tutkimustietoa yhteispalvelun toiminnasta ja erityisesti asiakkaiden kokemuksista tahtotilan tueksi on ollut olemassa vain vähän. Ajantasaista tietoa ei ole ollut myöskään yhteispalvelussa työskentelevien palvelusihteerien¹ tai viranomaispäättäjien käsityksistä palvelun riittävydestä tai yhteispalvelun kehittämistarpeista.

Tämä yhteispalvelututkimuksen loppuraportti perustuu asiakkaille, palveluneuvojille ja eri viranomaisten aluetason päättäjille tehtyjen kyselytutkimusten tuloksiin. 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 vakiopalvelu²-tasoiset palvelut. Alkuperäisestä otoksesta asiakaskyselyyn osallistui lopulta 42 pistettä ja palveluneuvojakyselyyn 44 pistettä. Asiakaskyselyyn vastasi 42 pisteessä yhteensä 435 asiakasta, palveluneuvojakyselyyn 101 työntekijää. Viranomaispäättäjiä vastasi kaiken kaikkiaan 58.

Tutkimuksen pääpaino on yhteispalvelun asiakkuudessa, jota tarkastellaan vertailevasta näkökulmasta rinnastamalla asiakkaiden kokemukset palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien käsityksiin samoista asioista. Vertailuasetelmalla päästään asiakkaiden reaalisten tarpeiden ja odotusten ohella tarkastelemaan myös sitä, jakavatko yhteispalvelun eri osapuolet samankaltaisen näkemyksen palvelun toimivuudesta ja tulevaisuudesta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada kokonaiskuva asiakkaan palveluodotuksista sekä siitä, miten yhteispalvelu vastaa näihin odotuksiin. Lisäksi tavoitteena oli paikantaa niitä mahdollisuuksia ja

¹ Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmä päätti 14.1.2010 suosittaa palvelusihteeri-nimikkeen sijalle palveluneuvojaa, mistä syystä raportissa käytetään vastedes yhteispalvelun työntekijästä palveluneuvojan nimitystä.

² Kunkin viranomaisen (pl. kunnat) vakiopalvelut on määritelty Yhteispalvelun tehostamishankkeen yhteydessä (Yhteispalvelun tehostamishankkeen ohjausryhmä 2008, liite 6).

esteitä, joita palveluneuvojat ja paikalliset päättäjät kokevat yhteispalvelujen ylläpitämisessä. Osa kysymyksistä pohjautuu Lapin yliopiston tutkimukseen ja näiden kysymysten ja etenkin palveluneuvojien osalta on vertailu ollut mahdollista.

Tutkimus on tehty Kelan tutkimusosaston toimesta yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa. Tutkimuksen ohjausryhmään ovat kuuluneet valtiovarainministeriön edustajina kehittämisjohtaja Marko Puttonen ja ylitarkastaja Leni Haavisto sekä Kelan tutkimusosastolta osastopäällikkö Olli Kangas, tutkimushallintopäällikkö Hannu Mattila sekä tutkijat Mikko Kapanen ja Markku Laatu. Kelan koulutuspalvelujen kehittämisestä Soili Orren panos tutkimuksen teossa on ollut merkittävä. Vastuullisena tutkijana on toiminut Markus Kainu, joka vastaa myös tästä loppuraportista. Viranomaispäättäjien yhteystietojen hankkimisessa ovat suureksi avuksi olleet paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmän eri viranomais- tahojen edustajat. Yhteistyö, tuki ja vuorovaikutus on ollut avointa ja toimivaa ja perustunut puolueettoman arviointitutkimuksen periaatteille.

Raportti koostuu kuudesta luvusta. Toisessa luvussa käydään läpi tutkimusprosessi ja tarkastellaan tutkimuksen aineistoa. Tutkimuksen tulokset on jaettu kolmeen lukuun, joista kustakin on luvun lopussa yhteenveto. Luvussa 3 ”Yhteispalvelu asiakaspalveluna” tarkastellaan yhteispalvelua palvelupisteessä tapahtuvana asiakaspalveluna asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkökulmasta. Luvussa 4 yhteispalvelua käydään läpi hallinnon kehittämishankkeena. Pääpaino luvun kysymyksissä on palveluneuvojilla ja viranomaispäättäjillä. Viidennessä luvussa ”Yhteispalvelun kehittäminen” keskitytään yhteispalvelun kehittämiseen niin käytännön asiakaspalvelun kuin kehittämishankkeenkin näkökulmista. Kuudennessa luvussa käsitellään tutkimuksen keskeiset tulokset ja annetaan tutkimustulosten pohjalta suosituksia yhteispalvelun kehittämiseksi.

2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksessa kerättiin kolme rinnakkaista kyselyaineistoa yhteispalvelupisteiden 1) asiakkailta 2) palveluneuvojilta ja 3) yhteispalvelussa mukana olevien viranomaisten yhteispalveluun osallistumisesta vastaavilta päättäjiltä. Asiakaskysely toteutettiin lomakekyselynä paikan päällä palvelupisteissä. Palveluneuvoja- ja päättäjäkysely toteutettiin sähköisesti.

2.1 Otanta ja tutkimukseen osallistuneet pisteet

Otannan suunnittelussa käytettiin Etelä-Suomen lääninhallituksen yhteispalvelun kehittämistä varten ylläpitämää tietokantaa yhteispalvelupisteistä. Tietokannassa on kattavin ja ajantasaisin tieto yhteispalvelupisteiden henkilöstöstä, palveluvalikoimasta, sopimustilanteesta sekä yhteystiedoista. Vuoden 2009 alussa yhteispalvelupisteitä oli yhteensä 180. Valintakriteeriksi tutkimukseen valittiin palvelupisteen *palveluvalikoima*. Jotta palvelupiste otettiin mukaan tutkimukseen, pisteessä täytyi olla tietokannan mukaan palvelutasoltaan *vähintään vakiopalvelut kahden eri viranomaistahon palveluissa*.

Kaiken kaikkiaan 180 palvelupisteestä em. kriteerin täytti 82 palvelupistettä, jotka muodostivat tutkimuksen otoksen. Valittuihin pisteisiin tiedotettiin tulevasta tutkimuksesta, minkä seurauksena pisteistä karsiutui eri syistä (palvelurakenteen muutokset, puutteet tietokannassa) vielä kahdeksan palvelupistettä. Lopullinen otos kattoi 77 palvelupistettä.

Taulukkoon 1 on koottu sekä tämän tutkimuksen vastaajien määrät että vastaavat tiedot Lapin yliopiston tutkimuksesta vuodelta 1999.

Taulukko 1. Vastaaminen tutkimuksen eri kyselyihin.

	Asiakas- kysely 2009	Asiakas- kysely 1999	Palveluneuvoja- kysely 2009	Palveluneuvoja- kysely 1999	Viranomaispäättäjä- kysely 2009
Jaetut lomakkeet/ sähköpostilinkit	1194 ^a	– ^e	161 ^b	–5	147 ^c
Saadut vastaukset	435	447	101	121	58
Vastausprosentti	36,4 %	– ^e	(62,7 %) ^b	–5	(39,5 %) ^c
Palvelupisteiden määrä	42	11	44	58	22 ^d

a Perustuu pisteiden pitämään kirjanpitoon. Vastausprosentti perustuu siis jaettujen lomakkeiden määrään, ei asiakasmäärään. Asiakasmäärät ovat todennäköisesti olleet tutkimusjaksolla suuremmat.

b Pyyntö osallistua yhteispalvelututkimukseen lähetettiin sähköpostitse 137 palveluneuvojalle. 24 palvelupisteeseen lähetettiin sähköpostitse avoin kutsu, jota pyydettiin levittämään palveluneuvojille. Koska avoimen kutsun saaneiden määrää ei tiedetä, on vastausprosentti vain suuntaa antava.

c TE-toimiston, Kelan, lääninhallituksen ja maistraatin päättäjistä saatiin yhteensä 75 päättäjän yhteystiedot. 72 palvelupisteen vastuuhenkilölle lähetettiin sähköpostitse avoin kutsu, joka pyydettiin välittämään yhteispalvelusta päättävälle taholle. Koska avoimen kutsun saaneiden kuntapäättäjä-
jien määrää ei tiedetä, on vastausprosentti vain suuntaa antava.

d Kuntapäättäjien vastauksia tuli yhteensä 22 pisteestä.

e Lapin yliopiston vuoden 1999 tutkimuksesta ei ollut saatavilla jaettujen lomakkeiden määriä, eikä vastausprosenttien arvioiminen ollut mahdollista.

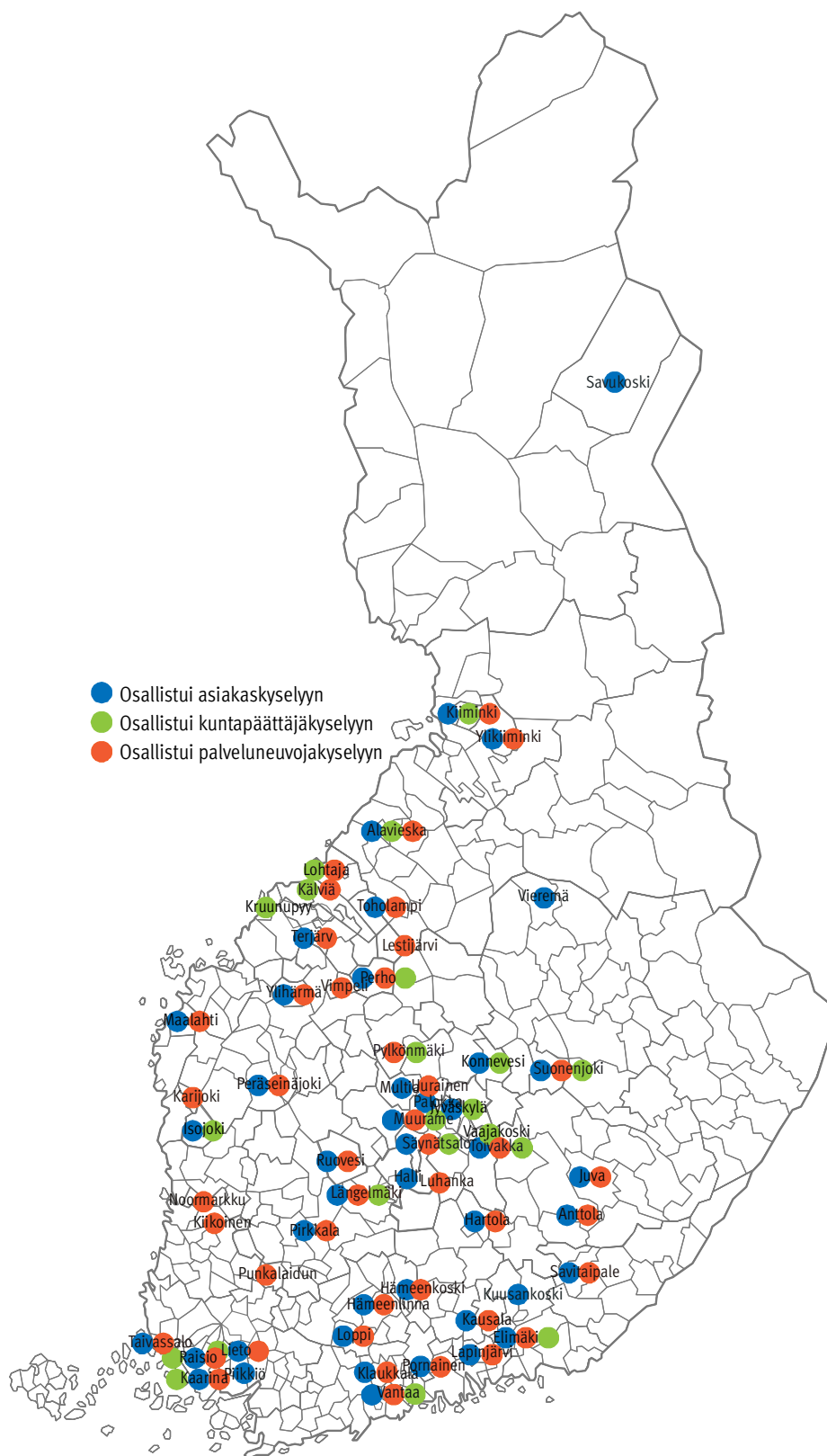
Yhteispalvelupisteissä tutkimusajanjaksolla asioineiden asiakkaiden kokonaismäärästä ei ollut tietoa, minkä vuoksi kyselyyn vastanneiden asiakkaiden määrää on verrattu vain jaettujen lomakkeiden määrään. Palveluneuvojien kertoman mukaan pisteissä asioineiden asiakkaiden määrä oli tätä suurempi. Taulukon 1 asiakaskyselyn vastausprosentti (36,4) on siten vastaus-

prosentti lomakkeen vastaanottaneista asiakkaista. Asiakasaineistoa ei näin voida pitää edustavana otoksena yhteispalvelun asiakkaista, eikä siitä tehtyjä päätelmiä voi yleistää koskemaan koko yhteispalvelun asiakaskuntaa, vaan ainoastaan vastaajia. Palveluneuvojen vastausprosentti (68,7) kaikista varmoista sähköpostikutsun saaneista on verrattain hyvä. Mikäli oletetaan, että myös pisteissä, joiden palveluneuvojat eivät kyselyyn vastanneet (33 pistettä), olisi ollut keskimäärin 2,3 palveluneuvojaa töissä, niin tästä oletetusta palveluneuvojen kokonaismäärästä ($77 \cdot 2,3 = 177$) vastanneiden määrä (101) muodostaisi vielä 57 prosentin osuuden. Näin ollen palveluneuvoja koskevia tuloksia voidaan varovaisesti yleistää koskemaan kaikkia yhteispalvelun palveluneuvoja. Viranomaispäättäjien osalta edustavuutta tarkastellaan sivulla 9.

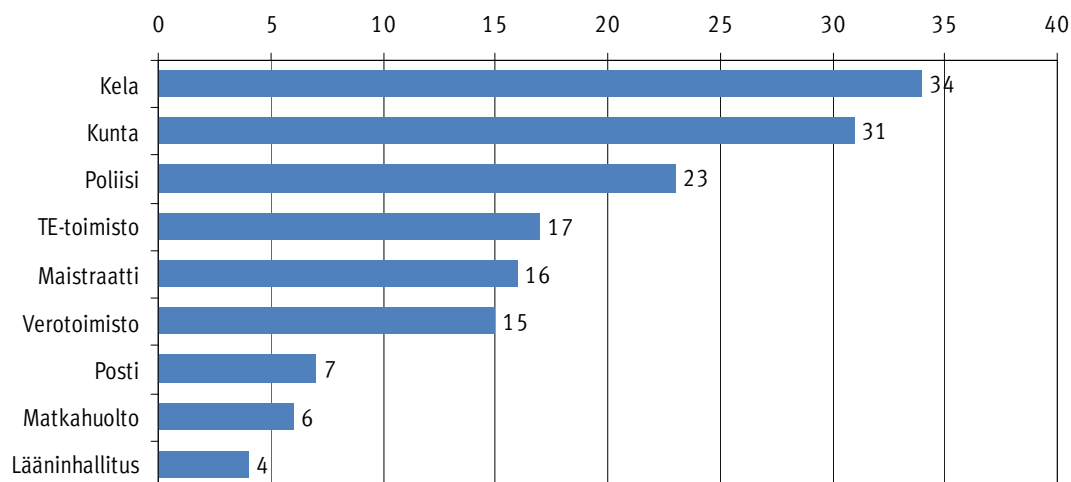
Kuviossa 1 (s. 10) tutkimukseen osallistuneet yhteispalvelupisteet on sijoitettu kartalle. Sininen pallo merkitsee osallistumista asiakaskyselyyn, vihreä osallistumista päättäjäkyselyyn kuntapäättäjän osalta ja oranssi osallistumista palveluneuvojakyselyyn. Tutkimukseen osallistuneiden palvelupisteiden sijaintitaajamien asukasluvun mediaani oli 3 996. Tutkimukseen osallistuneet yhteispalvelupisteet olivat olleet toiminnassa keskimäärin yhdeksän vuoden ajan.

Kuviossa 2 (s. 11) on palveluneuvojen ilmoittama tieto eri viranomaisten palveluista pisteissä. Kyselyyn osallistuneista 44 pisteestä Kelan palvelu oli saatavilla 34:ssä ja oman kunnan palvelut 31 pisteessä. Poliisin palveluja oli tarjolla yli puolessa pisteistä. Muita palvelutuottajia olivat posti (Itella) ja Matkahuolto, joilla ei ole yhteispalvelulain mukaista sopimusta.

Kuvio 1. Tutkimukseen osallistuneet palvelupisteet.



Kuvio 2. Eri viranomaisten ja muiden palvelutuottajien palvelut tutkimukseen osallistuneissa yhteispalvelupisteissä.



2.2 Asiakas-, palveluneuvoja- ja viranomaispäättäjäaineistot

Asiakasaineisto

Palvelupisteiden asiakasmääristä ei ollut saatavilla ajantasaisia tai luotettavia tietoja, joiden avulla asiakasotanta olisi voitu suhteuttaa. Asiakaskyselyssä päädyttiin järjestelyyn, jossa kuhunkin palvelupisteeseen lähetettiin sata kappaletta kyselylomaketta, joita palvelupisteen henkilökunnan pyydettiin jakamaan koko kahden viikon keräysjakson ajan. Henkilökuntaa ohjeistettiin saatekirjeessä asiakaskyselyn toteuttamiseen seuraavasti:

Lomakkeesta on sekä suomen- että ruotsinkielinen versio, ja toimistoihin on jaettu lomakkeen eri kieliversioita niiden sijaintikunnan suomen- ja ruotsinkielisten osuuksia vastaavat määrät. Esim. Kaarinassa suomenkielisten osuus on 94 % ja ruotsinkielisten 6 %, ja näin Kaarinaan on jaettu 94 kpl suomenkielistä ja 6 kpl ruotsinkielistä lomaketta. Mikäli toisen kieliversioiden lomakkeet loppuvat ennen kuin kaikki 100 lomaketta on jaettu, voitte ottaa lomakkeista lisäkopioita. (Mallikappaleet liitteenä). Muistakaa merkitä kopioidut lomakemäärät seurantalomakkeeseen.

Lomakkeiden jakaminen päättyy kun, joko

1. kahden viikon määräaika umpeutuu, tai
2. kaikki sata lomaketta saadaan jaetuksi.

Jaettujen lomakkeiden määrästä tulee pitää kirjaa. Mikäli lomakkeet loppuvat kesken ennen kahden viikon määräaika, tulee lomakkeiden loppumisen ajankohta merkitä ylös. Näin voimme painottaa lopullisessa aineistossa erikokoisten toimistojen vastaukset vastaamaan toimistojen asiakasmääriä.

Asiakasmääriltään erilaisten palvelupisteiden osuudet suhteutettiin siis siten, että keräysjakso määrättiin kiinteäksi kahdeksi viikoksi ja lomakkeita pyydettiin antamaan kaikille asiakkaille. Pienissä toimistoissa ei oletettu kahden viikon aikana käyvän sataa asiakasta, joten lomakkeiden oletettiin riittävän kaikille, ja suurempien toimistojen suhteellinen asiakasmäärä suunniteltiin laskettavaksi siitä tiedosta, kuinka monta päivää ja tuntia sadan lomakkeen jakamiseen kului. Ainoastaan yhdessä pisteessä saatiin jaetuksi kaikki sata lomaketta kahden viikon kyselyjakson kuluessa.

Taulukossa 2 on eritelty kyselyyn vastanneet asiakkaat prosenttiosuuksittain eri taustamuuttujien luokissa. Rinnalla ovat vastaavat tiedot vuoden 1999 tutkimuksesta. Prosenttiosuuksista voidaan sanoa, että vuoden 1999 tutkimukseen nähden eläkeläisten ja ikääntyneiden ihmisten osuudet ovat kasvaneet ja nuorten ja opiskelijoiden pienentyneet.

Taulukko 2. Asiakkaat taustamuuttujien luokissa 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 %

Taulukossa 3 (s. 13) taas on eritelty asiakkaiden asioinnin taustalla olevia tekijöitä. Oma auto on yleisin väline yhteispalveluun kulkemiseen (61 %). Kävelen ja pyörällä tulijoita on yhteensä noin kolmannes. Asiakaskyselyyn vastanneiden asuinpaikka jakaantui melko tasaisesti kaupungin/kunnan keskustan, muun taajaman/lähiön sekä haja-asutusalueen kesken. Asiakkaat asioivat viranomaisasioissa useamman kerran vuodessa. Viisi kertaa tai useammin vuodessa asioivien osuus oli 42 prosenttia. Kyselyyn vastanneista asiakkaista miltei puolet (45,5 %) sanoi hoitavansa viranomaisasiansa tavallisimmin yhteispalvelupisteessä. Miltei yhtä moni kääntyi tavallisimmin viranomaisen oman toimiston puoleen. Asiakasryhmien asiointimatkan pituuden mediaani oli 2,5 kilometriä.

Taulukko 3. Taustatiedot asiakkaiden asiointille vuoden 2009 kyselyssä.

Millä kulkuneuvolla tulitte	% (asunnon etäisyyden mediaani)^a
Kävelen	16,8 % (1,0 km)
Polkupyörällä	14,5 % (1,2 km)
(Omalli) autolla	61,2 % (5,0 km)
Joukkoliikenteellä	2,6 % (6,0 km)
Muuten, miten	4,9 % (2,8 km)
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 viranomaisiasiani tavallisimmin	
Yhteispalvelupisteessä	45,5 %
Toimistoasiointina viranomaisen omassa toimistossa (Kela, kunta)	41,7 %
Viranomaisen puhelinpalvelussa	4,0 %
Viranomaisen verkkopalvelussa	8,8 %

a Eri asiakasryhmien asiointimatkoissa oli suurta hajontaa, jonka vuoksi taulukkoon on asiointimatkan tunnusluvuksi keskiarvon sijaan valittu mediaani.

Palveluneuvoja-aineisto

Palveluneuvojakysely toteutettiin sähköisesti ja sitä varten palvelupisteiden vastuuhenkilöitä pyydettiin välittämään pisteessä työskentelevien palveluneuvojien sähköpostiosoitteet tutkijoille, jotta kyselylinkit oli mahdollista lähettää sähköpostitse suoraan työntekijöille. 76 pisteestä 52 lähetti yhteensä 137 palveluneuvojan sähköpostiosoitteet, joihin lähetettiin henkilökohtaiset kyselylinkit kyselyyn vastaamiseksi. Loppuihin pisteisiin lähetimme sähköpostitse avoimen kyselylinkin, jota pyysimme vastuuhenkilön välittävän pisteen kaikille palveluneuvojille. Taulukossa 4 (s. 14) on eritelty kyselyyn vastanneiden palveluneuvojien ja palvelupisteiden taustatietoja suhteessa vuoden 1999 tutkimukseen.

Reilun kymmenen vuoden takaiseen tutkimukseen verrattuna pisteiden työntekijöiden määrä on vähentynyt selvästi. Yhden työntekijän pisteitä tutkimuksessa mukana olleista oli 45 prosenttia. Palveluneuvojista yhä useampi on kunnan työntekijä. Myös Kelan työntekijöiden osuus on lisääntynyt. Kyselyyn vastanneet palveluneuvojat ovat vanhempia kuin 1999. Vastaavasti heillä on enemmän työkokemusta. Palvelusihteerien koulutustaso on alempi. Tällä hetkellä palveluneuvojien yleisin koulutus on keskiasteen, kun se aiemmin oli alemman korkea-asteen (opistotason) koulutus. Myös ylemmän korkeakouluasteen (akateeminen loppututkimus) koulutuksen saaneita on palveluneuvojissa selvästi vähemmän.

Taulukko 4. Palveluneuvojat taustamuuttujien luokittain vuosien 2009 ja 1999 tutkimuksissa.

	Yhteispalvelututkimus 2009	Yhteispalvelututkimus 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 %
Työnantajasi		
Kunta/kaupunki	86,0 %	79,0 %
Kela	7,0 %	2,0 %
Työhallinto	3,0 %	3,0 %
Poliisi	2,0 %	9,0 %
Jokin muu, mikä	2,0 %	8,0 %
Peruskoulutus		
Perusaste (peruskoulu tai vastaava)	12,0 %	13,0 %
Keskiaste (yo-tutkinto, ammatillinen perustutkinto)	66,0 %	24,0 %
Alempi korkea-aste (ammattikorkeakoulu, alempi korkea- koulututkinto, opistotason koulutus)	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 %
Asema yhteispalvelupisteessä^a		
Työntekijä	84,0 %	
Työnjohdollisessa vastuussa oleva työntekijä	6,0 %	
Yhteispalvelun kehittämisvastuussa oleva työntekijä	4,0 %	
Jokin muu, mikä	6,0 %	

a Ei kysytty 1999 tutkimuksessa.

Viranomaispäättäjääineisto

Yhteispalvelussa mukana olevien eri viranomaisten päättäjille suunnattu kysely toteutettiin palveluneuvojakyselyn tavoin sähköisesti. Päättäjien yhteystietoja pyydettiin eri viranomaisten keskushallinnolta ja saimme käyttöömmä Työ- ja elinkeinotoimiston, maistraatin, lääninhallituksen, Kelan sekä verotoimiston paikallisten päättäjien yhteystiedot. Kuntapäättäjien yhteystietojen osalta noudatimme Kuntaliiton suositusta, jonka mukaan paras tieto kunkin kunnan yhteispalveluun liittyvästä päätöksenteosta on palvelupisteen vastuuhenkilöllä. Näin ollen lähetimme kunkin pisteen vastuuhenkilöille avoimen kyselylinkin päättäjäkyselyyn ja pyysimme heitä välittämään linkkiä yhdelle tai useammalle kunnan yhteispalvelusta päättävälle henkilölle. Viranomaispäättäjääineisto on pilkottu taulukossa 5 (s. 15) eri viranomaisittain.

Taulukko 5. Viranomaispäättäjäkyselyn vastaukset viranomaisittain.

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

a Kuntapäättäjäkyselyn linkki lähetettiin 72 kuntaan, joista tuli 37 vastausta. Tämä on 51,4 %, mutta esim. Kaarinasta tuli vastaus yhdeksältä kuntapäättäjältä, jolloin vastausprosentin laskeminen on osin harhaanjohtavaa. Vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 22 eri kunnasta (30,6 %).

Vastausprosentit ja siten vastausmäärät jäivät pieniksi, ja analyseissä päättäjiä tullaan käsittelemään yhtenä ryhmänä. Kuntapäättäjien osalta yhdestä kunnasta vastauksia tuli yhdeksältä henkilöltä. Lopullisessa aineistossa ko. kunnan kuntapäättäjiä edusti vain yksi vastaaja, jonka vastaukset olivat mediaani kaikkien yhdeksän vastaajan vastauksista.

2.3 Huomioita aineiston keruusta

Aineiston keruu ei sujunut täysin ongelmitta. Tutkijat saivat runsaasti puheluja ja sähköposteja yhteispalvelupisteistä kyselyn alkuvaiheessa, kun otokseen valituille pisteille tiedotettiin tutkimuksesta. Lääninhallituksen rekisterin tiedoista poiketen osa pisteistä oli kunta-liitosten ja palvelurakennemuutosten myötä lakkautettu. Nämä pisteet poistettiin otoksesta. Useimpien yhteydenottojen syynä oli se, että palvelupisteen vastuhenkilö ei ollut täysin selvillä siitä, ovatko he yhteispalvelupiste ja täyttääkö heidän toimintansa lainmukaisen yhteispalvelun määritelmän. Muutamassa tapauksessa kyse oli viranomaisten palveluyhteistyöstä ja nämä pisteet jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle.

Lapin yliopiston vuoden 1999 tutkimuksessa raportoitiin vastaavista ongelmista. Raportin mukaan *kentällä näyttikin olevan epäselvyyttä siitä, mikä on yhteispalvelutoimintaa tai mikä on yhteispalvelupiste* (Lapin yliopisto 1999, 18). Tämän tutkimuksen osalta voidaan sanoa täysin samaa. Tiedot yhteispalvelusopimuksen voimassaolosta tai sisällöstä olivat usein epäselviä.

Tutkimuksen toteuttamisessa oli myös muita hankaluuksia, jotka etupäässä liittyivät asiakaskyselyn ajankohtaan sekä lomakkeen pituuteen. Yli puolesta asiakaskyselyyn osallistuneista pisteistä raportoitiin, että asiakkaat olivat kokeneet lomakkeen liian pitkäksi ja vaikeaksi. Kyselyjakson aika palvelupisteet olivat helatorstain suljettuna ja monia pisteitä työllisti

samanaikaisesti europarlamenttivaalien ennakkoäänestys. Seuraavan kaltaiset palvelupisteiden vastuuhenkilöiden kuvaukset kyselyn kulusta toistuivat valtaosassa pisteistä:

Kuoreveden yhteispalvelussa samaan aikaan ennakkoäänestys. Aukiolopäivät normaalisti ma, to ja pe. Suurin osa moitti kysymysten paljoutta.

Förhandsröstning inför EU-valet pågick på byrån samtidigt som kundenkäten. Var svårt att få tid att berätta om enheten. Kunderna upplevda att frågorna var för många.

– – aluetoimistolla kysely päättyi 5.6 sillä lomakkeet tulivat viikkoa myöhemmin aloitusajankohdasta. Ainoastaan yksi henkilö otti paperit ja halusi täyttää ne kotona, mutta niitä ei ole palautettu. Lisäksi yksi katsoi lomakkeita, mutta sanoi ettei ehdi täyttää niitä. Palautanko tyhjä lomakkeet kuitenkin takaisin?

Lomake on liian laaja: 4 sivua kysymyksiä – juuri kukaan ei olisi alkanut täyttämään toimistossa. Muutamaan kysymykseen saisi helpommin vastauksen. Asiakasmäärät olosuhteina olivat ihan muuta, kuin mitä lomakkeista voi päätellä. Lupapalveluilla ko aikana 2 vastaanottopäivää, yhteensä runsas 60 asiakasta. Työvoimatoimistolla 5 vastaanottopäivää, kävi yli 100 asiakasta, lisäksi Kelan asiakkaat vähintään 20 asiakasta/päivä.

Palautteessa toistui se, että nelisivuinen lomake oli asiakkaille liian pitkä ja että lyhyemmällä lomakkeella vastauksia olisi tullut huomattavasti enemmän. Palaute lomakkeen lyhentämisen puolesta oli niin yksimielistä, että seuraavissa tutkimuksissa kyselytutkimuksen suorittamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Lomakkeen kysymysten vähentäminen tarkoittaa aina myös saatavan tiedon laajuuden kaventumista, jolloin itse lomakkeen muokkaamisen ohella myös tutkimuksesta tiedottamiseen ja eri vastaajaryhmien ja palvelupisteiden henkilökunnan motivointiin tulee panostaa. Pitkä ja aikaa vievä lomake aiheuttaa valikoitumista vastaajissa, jos sen täyttävät vain tunnolliset ja kiireettömät asiakkaat.

3 Yhteispalvelu asiakaspalveluna

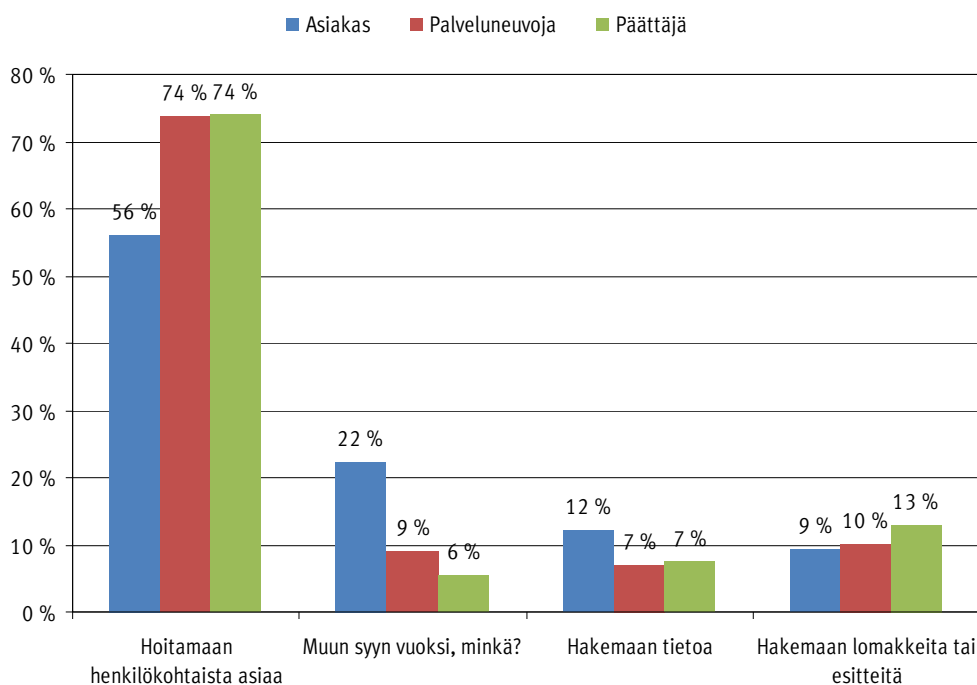
Tässä raportissa yhteispalvelua käsitellään kahdella eri tasolla. Tämä luku tarkastelee yhteispalvelua asiointipalveluna palvelupisteessä, yhtenä julkispalvelujen palvelukanavana. Seuraavassa luvussa yhteispalvelua lähestytään ”hankenäkökulmasta” keskittyen viranomais-yhteistyöhön sekä työntekijöiden koulutukseen ja työtyytyväisyyteen.

3.1 Yhteispalvelun valitseminen ja asioinnin syyt

Asiakkaita pyydettiin kuvailemaan omin sanoin sitä, miksi he valitsivat juuri yhteispalvelun tämänkertaiseksi asiointipaikaksi. Vastauksista nousi selvästi kolme erilaista syytä, joista yleisin oli yhteispalvelun kokeminen helpoimmaksi tai vaivattomimmaksi vaihtoehdoksi (n = 137). Asiakkaista 53 puolestaan oli valinnut yhteispalvelun, koska muita vaihtoehtoja ei ollut. Vastaaajista 21 perusteli valintaansa yhteispalvelupisteen asiantuntemuksella.

Kaikkien vastaajaryhmien näkemykset yhteispalveluasioinnin syistä on koottu kuvioon 3. Enemmistö asiakkaista (56 %) oli tullut hoitamaan henkilökohtaista asiaansa. Näin asian olettivat myös palveluneuvojat ja päättäjät. Kyselyajankohdan kanssa samanaikainen euro-parlamenttivaalien ennakkoäänestys näkyy muun syyn suurena prosenttiosuutena. Henkilökohtaisen asian hoitaminen on yleisin syy yhteispalveluasioinnille. Avustavat asiakaspalvelutehtävät, kuten tiedonhaku ja lomakkeiden noutaminen, on syynä vain noin viidennesellä asiakkaista. Päättäjät ja palveluneuvojat näkevät asian samoin.

Kuvio 3. Vastaaajien näkemykset yhteispalveluasioinnin syistä.



Kysymysmuoto (kahdelle tai useammalle vastaajaryhmälle yhteisten kysymysten yhteydessä kysymysmuodot ovat avattu kuvion alapuolelle vastaajaryhmittäin.)

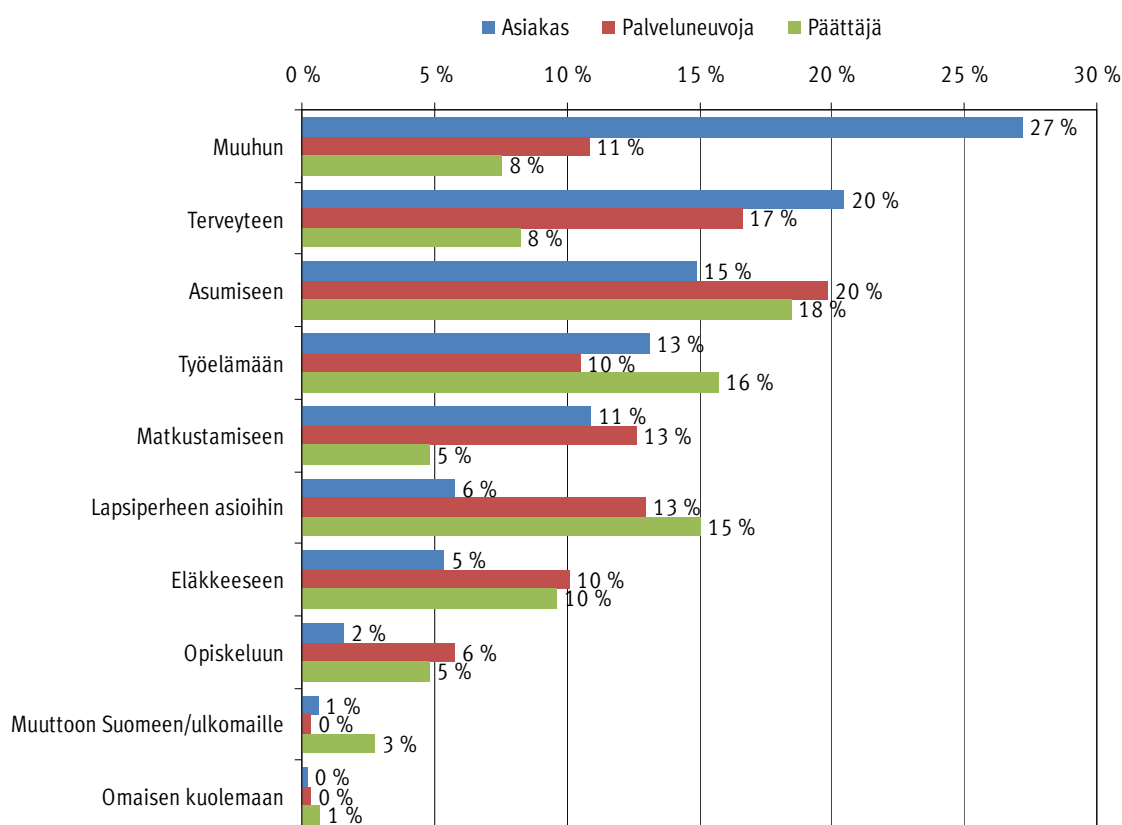
Asiakas: Mistä syystä tulitte yhteispalvelupisteeseen tällä kertaa?

Palveluneuvoja: Mistä syystä asiakas yleisimmin tulee yhteispalvelupisteeseen?

Viranomaispäättäjä: Mistä syystä asiakas yleisimmin tulee yhteispalvelupisteeseen?

Tarkasteltaessa yhteispalveluasointia teemoittain (kuvio 4) nousee asiakkaiden kohdalla muuhun liittyvä asiointi yleisimmäksi, mikä johtuu etupäässä eurovaalien ennakkoonestyksestä. Seuraavina tulevat terveys ja asuminen. Palveluneuvojat näkivät asioinnin liittyvän yleisimmin asumiseen, terveyteen, matkustamiseen tai lapsiperheen asioihin. Päätäjien mielestä asiointi liittyy yleisimmin asumiseen, työelämään ja lapsiperheen asioihin. Lapsiperheen asioihin asiakkaiden asiointi liittyi vain 6 prosentilla vastanneista.

Kuvio 4. Yhteispalveluasioinnin jakautuminen sen mukaan, mihin asiointi liittyy.



Kysymysmuoto

Asiakas: Mihin asiointinne liittyy? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

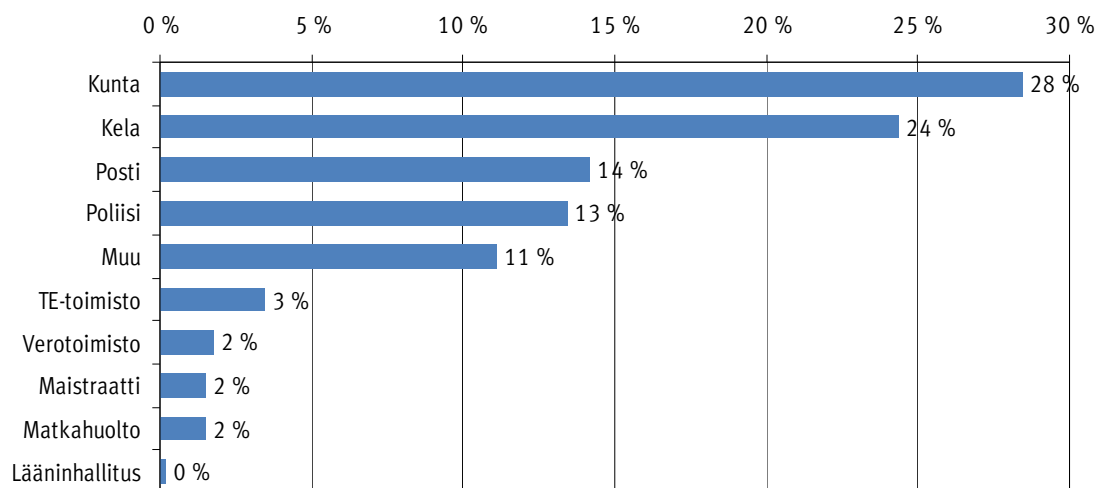
Palveluneuvoja: Mihin asiakkaan asiointi liittyy? Voitte valita useita vaihtoehtoja (max 3)

Viranomaispäättävä: Mihin asiakkaan asiointi liittyy? Voitte valita useita vaihtoehtoja (max 3)

Vaihtoehdot on järjestetty asiakkaiden vastausten mukaan siten, että vaihtoehdon yleisyys kasvaa ylöspäin siirryttäessä.

Viranomaisittain asiakkaiden asiointi jakautui kuvion 5 esittämällä tavalla. Kunnan ja Kelan kanssa asioiminen kattaa oli puolet asioinneista. Postipalvelut (Itella) oli yleisin asiointin syy muihin viranomaispalveluihin nähden.

Kuvio 5. Yhteispalveluasiointin jakautuminen eri viranomaisten kesken.



3.2 Tyytyväisyys yhteispalvelussa

Tyytyväisyyttä yhteispalveluun kartoitettiin kaikkien vastaajaryhmien osalta. Asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä mitattiin seitsemän kysymyksen summamuuttujalla ($\alpha = 0,758$), jonka keskiarvot eri taustamuuttujittain ja varianssianalyysin (ANOVA) tilastolliset merkitsevyystasot tähdillä merkittynä on koottu taulukkoon 6 (s. 20). Summamuuttujan muuttujat on listattu taulukon alapuolelle.

Tyytyväisyys mitattiin asteikolla yhdestä viiteen. Kaikkien asiakkaiden keskiarvo 4,41 kertoo asiakkaiden olevan hyvin tyytyväisiä asiakaspalveluun yhteispalvelussa. Kaikkien taustamuuttujien ryhmät poikkeavat toisistaan tilastollisesti merkitsevästi. Merkitsevintä vaihtelu on eri ikäluokkien välillä siten, että vanhimmat ovat tyytyväisimpiä ja nuorimmat vähiten tyytyväisiä. Miltei yhtä merkitsevää vaihtelu on sosioekonomisten luokkien välillä, etenkin eläkeläisten ja opiskelijoiden. Naiset ovat miehiä tyytyväisempiä.

Asiakkailta kysyttiin lisäksi sitä, millainen käsitys heillä oli yhteispalvelupisteen palvelusta ennen asiointia ja sen jälkeen. Myönteisesti yhteispalveluun suhtautui ennen asiointia 90 prosenttia asiakkaista ja osuus nousi 95 prosenttiin asiointin myötä.

Taulukko 6. Asiakkaiden tyytyväisyys asiakaspalveluun asteikolla 1–5.

	Palvelutyytyväisyys (ka.)
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
Monenko viranomaisen kanssa asiat	*
Yhden viranomaisen	4,41
Kahden tai useamman viranomaisen	4,38
Kaikkien asiakkaiden keskiarvo	4,41

Varianssianalysillä on tutkittu eri vastaajaryhmien palvelutyytyväisyyden keskiarvojen tilastollista eroavaisuutta toisistaan. Tilastollisesti erittäin merkitsevä (***) tarkoittaa 99,9 prosentin, tilastollisesti merkitsevä (**) 99 prosentin ja tilastollisesti melkein merkitsevä (*) 95 prosentin todennäköisyyttä sille, että eri vastaajaryhmien palvelutyytyväisyyden keskiarvot poikkeavat tilastollisesti toisistaan. Jos ero on siis tilastollisesti melkein merkitsevä (*), on olemassa 5 prosentin todennäköisyys sille, että tässä aineistossa todettu yhteys ei koskisi koko perusjoukkoa.

Arvioi, miten seuraavat asiat on hoidettu tässä yhteispalvelupisteessä:

Sain ystävällistä palvelua?

Sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olin tullut hoitamaan?

Sain riittävästi apua asiakirjan täyttämiseksi?

Palvelutarjonta oli monipuolinen?

Minut ohjattiin muun viranomaisen luokse?

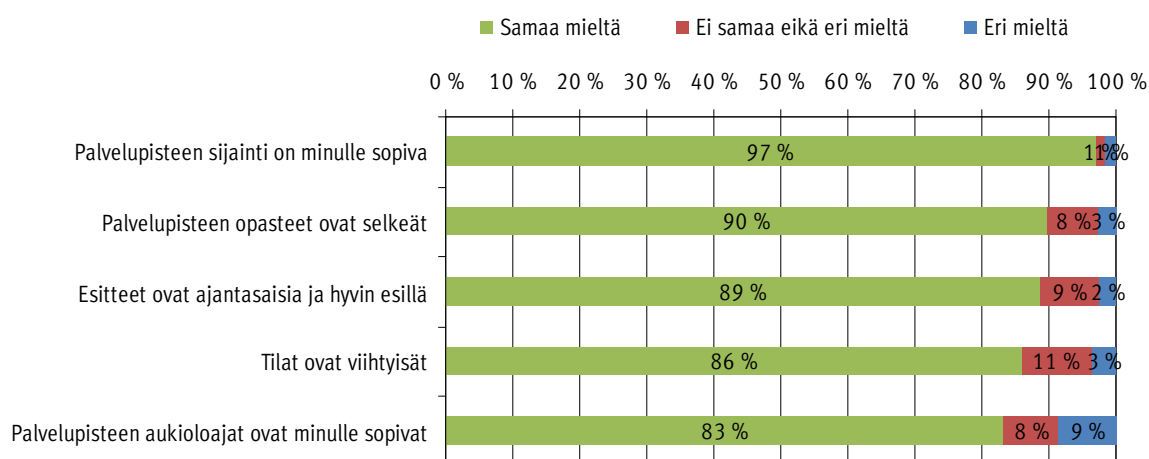
Minulle varattiin aika viranomaisen omaan palveluun?

Sain tietää asiani etenemisestä ja käsittelyn kestosta?

Kuvioon 6 (s. 21) on koottu asiakkaiden palvelupisteen sijaintia ja tiloja koskevia väittämiä.

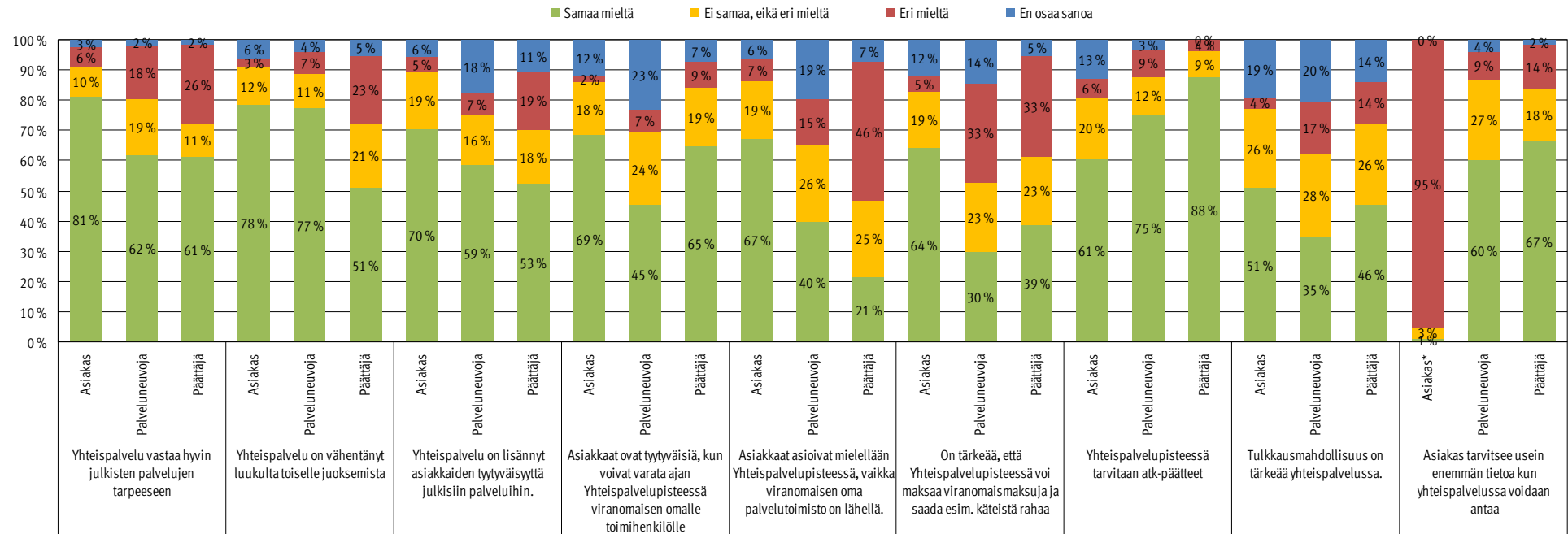
Asiakkaat suhtautuvat kaikkiin hyvin myönteisesti. Erimielisyyttä on merkittävästi (9 %) vain aukioloaikojen suhteen.

Kuvio 6. Asiakkaiden näkemykset yhteispalvelupisteen sijainnista ja tiloista.



Seuraavan sivun kuviossa 7 on kuvattu kolmen vastaajaryhmän omaan/alueensa yhteispalvelupisteeseen liittyviä näkemyksiä. Asiakkaat ovat hyvin samanmielisiä kaikkien väitteiden kanssa, joskin tulkkausmahdollisuuden näkee tärkeäksi vain 51 prosenttia asiakkaista. Eniten asiakkaat ovat samaa siitä, että yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen. Eri vastaajaryhmien enemmistö on samaa mieltä kolmen ensimmäisen väitteen kanssa. Tosin yhteispalvelun luukulta toiselle juoksu vähentäneestä vaikutuksesta on samaa mieltä vain 51 prosenttia päättäjistä. Vastaajaryhmien välillä suurin erimielisyys koskee viranomaismaksujen maksamista ja käteisetuuksien nostamista. Asiakkaista 64 prosenttia on samaa mieltä väitteen kanssa, kun päättäjistä ja palveluneuvojista eri mieltä on kolmannes (33 %). Väitteestä ”asiakkaat asioivat mielellään yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä” oli asiakkaista samaa mieltä 67 prosenttia, kun päättäjistä eri mieltä on 46 prosenttia. Palveluneuvojista ja päättäjistä reilu kaksi kolmasosaa on samaa mieltä siitä, että asiakas tarvitsee usein enemmän tietoa kuin yhteispalvelussa voidaan antaa. Asiakkailta asiaa ei kysytty samoin, vaan heiltä tiedusteltiin, *saivatko he riittävästi tietoa niistä asioista, joita olivat tulleet hoitamaan?* Asiakkaista 95 prosenttia vastasi saaneensa riittävästi tietoa. Yhteispalvelun palvelutason riittävydestä palveluneuvojat ja päättäjät ovat huomattavasti asiakkaita kriittisempiä.

Kuvio 7. Asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkemykset omasta/alueensa yhteispalvelupisteistä.



Kysymysmuoto

Asiakas: Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen tähän yhteispalvelupisteeseen?

Palveluneuvoja: Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen omaan yhteispalvelupisteeseen?

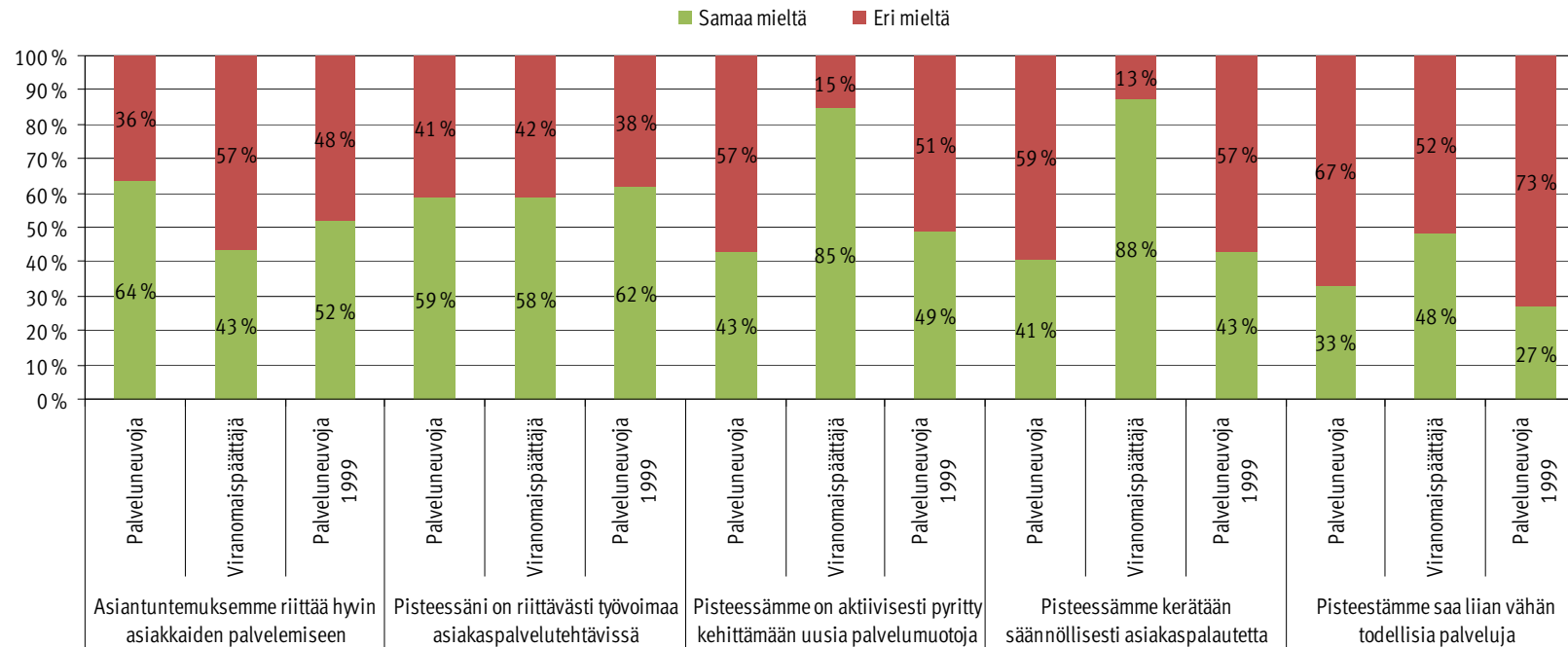
Viranomaispäättäjä: Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen alueenne yhteispalvelupisteisiin?

* Asiakkaalta ei kysytty asiaa samoin, vaan kysymyksellä ”Arvioikaa miten seuraavat asiat on hoidettu tässä yhteispalvelupisteessä – Sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olen tullut hoitamaan”. Asiakkailta kysyttiin, saivatko he **riittävästi** tietoa (positiivisesti), kun palveluneuvojilta ja päättäjiltä kysyttiin, **tarvitsevatko** asiakkaat **enemmän** tietoa (negatiivisesti). Kääntämällä asiakkaiden vastausvaihtoehdot vastakkaisiksi voidaan ajatella, että kysymysmuoto olisi ollut ” **En saanut riittävästi** tietoa niistä asioista, joita olen tullut hoitamaan”. Näin vastausosuuksien graafinen vertailu on mahdollista.

Vaihtoehdot on järjestetty asiakkaiden vastausten mukaan siten, että samaa mieltä olevien osuus kasvaa vasemmalle siirryttäessä.

Kuvioon 8 on koottu palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien mielipiteitä yhteispalvelupisteen toimintaan liittyvissä väittämässä. Enemmistö palveluneuvojista on samaa mieltä kahden ensimmäisen väittämän kanssa. Heidän mielestään asiantuntemus pisteessä riittää asiakkaiden palveleminen ja asiakaspalvelussa on riittävästi työvoimaa. Päättäjien enemmistö on eri mieltä asiantuntemuksen riittävydestä. Päättäjien selvä enemmistö on samaa mieltä siitä, että pisteissä on aktiivisesti pyritty kehittämään uusia palvelumuotoja ja että pisteissä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta. Näistä väitteistä lähes puolet palvelusihteereistä taas on eri mieltä. Kummankaan vastaajaryhmän enemmistö ei allekirjoita väitettä, että heidän pisteestään saisi liian vähän todellisia palveluja. Vuoden 1999 tutkimukseen verrattuna palveluneuvojien mielipiteet eivät ole juuri muuttuneet.

Kuvio 8. Palveluneuvojien ja päättäjien mielipiteitä yhteispalvelupisteen toiminnasta.



Kysymysmuoto

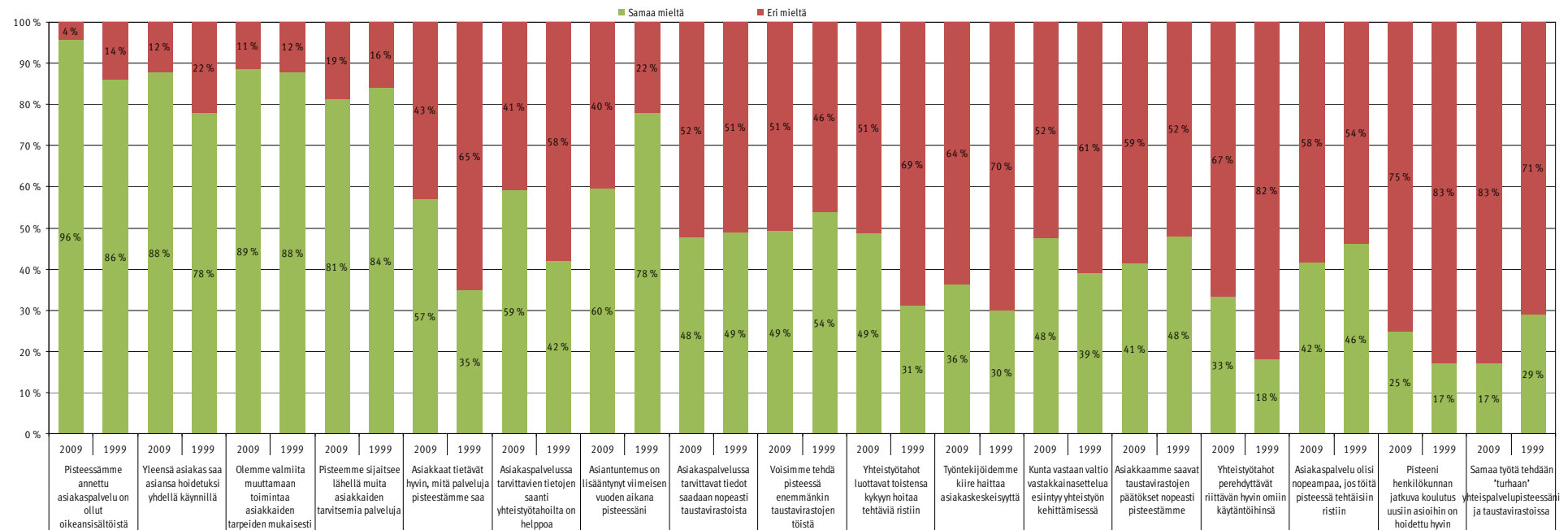
Palveluneuvoja (2009/1999): Arvio seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa pisteessäsi?

Päättäjät: Arvio seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa?

Vaihtoehdot on järjestetty palveluneuvojien vastausten mukaan siten, että samaa mieltä olevien osuus kasvaa vasemmalle siirryttäessä.

Kuvioon 9 on koottu palveluneuvojien mielipiteitä eri väittämien osalta. Neljän ensimmäisen väitteen kanssa valtaosa (79–92 %) vastaajista on samaa mieltä. Palveluneuvojien mielestä siis asiakaspalvelu on oikeansisältöistä ja asiakas saa asiansa hoidettua yhdellä käynnillä. Lisäksi palvelu on asiakaslähtöistä ja palvelupisteen sijainti on lähellä asiakkaiden tarvitsemia muita palveluja. Eri mieltä palveluneuvojien enemmistö on siitä, että kiire haittaisi asiakaskeskeisyyttä tai että samaa työtä tehtäisiin turhaan yhteispalvelupisteessä ja taustavirastoissa. Koulutuksen riittävyydestä ollaan myös erimielisiä, sillä 57 prosenttia näkee yhteistyötahojen perehdyttämisen riittämättömänä. Eri mieltä siitä, että pisteen työntekijöiden jatkuva koulutus on hoidettu hyvin, on palveluneuvojista 68 prosenttia. Väitteistä, jotka koskevat yhteistyötä taustavirastojen kanssa, ollaan tasavahvuisesti samaa ja eri mieltä.

Kuvio 9. Palveluneuvojien mielipiteitä yhteispalvelua koskevista väitteistä.



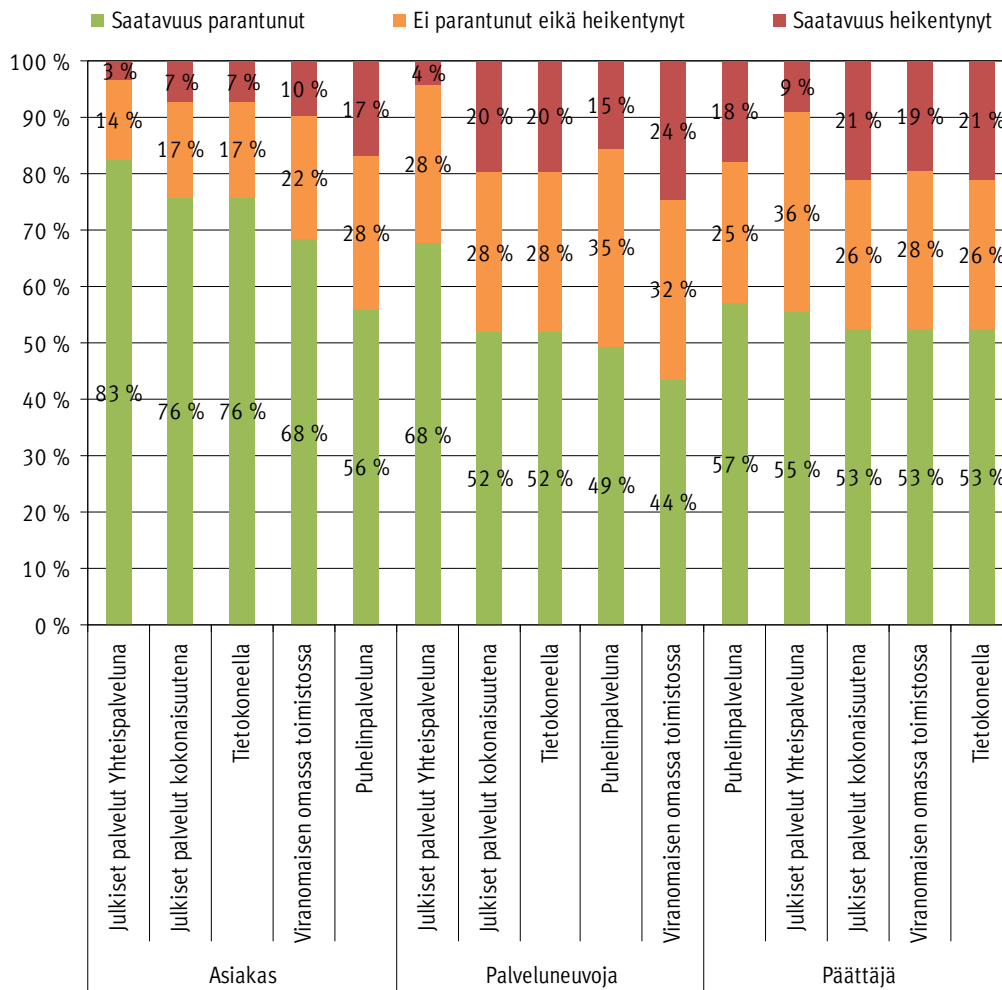
Vaihtoehdot on järjestetty palveluneuvojien (2009) vastausten mukaan siten, että samaa mieltä olevien osuus kasvaa vasemmalle siirryttäessä.

Verrattuna vuoden 1999 kyselyyn suurempi osa palveluneuvojista pitää asiakaspalvelua oikeasisältöisenä sekä näkee, että asiakas saa asiansa hoidettua yhdellä käynnillä ja että asiakkaat tietävät, mitä palveluja pisteestä saa. Aikaisempaa useampi palveluneuvoja näkee yhteistyötahojen perehdytyksen omiin käytäntöihinsä riittävänä. Pisteiden henkilökunnan koulutus uusiin asioihin nähdään samoin myönteisempänä kuin aiemmin. Väitettä asiantuntemuksen lisääntymisestä omassa pisteessä ei allekirjoiteta samassa määrin kuin kymmenen vuotta aikaisemmin ja aikaisempaa useampi näkee työntekijöiden kiireen haittaavan asiakaskeskeisyyttä.

Yhteistyön taustavirastojen kanssa nähdään parantuneen, mitä tulee asiakaspalvelussa tarvittavien tietojen saamiseen sekä luottamukseen eri tehtävien ristiin hoitamisesta. Taustavirastojen päätösten nopea saatavuus pisteestä on heikentynyt, samalla kun saman työn ”turha” päällekkäinen tekeminen yhteispalvelupisteissä ja taustavirastoissa on lisääntynyt. Kunta vastaan valtio -vastakkainasettelua nähdään esiintyvän enemmän kuin vuonna 1999.

Kuviossa 10 (s. 26) on koottu yhteen eri vastaajaryhmien vastaukset, jotka koskevat heidän kokemustaan julkisten palvelujen saatavuudesta omalta (asiakas), oman kunnan (palveluneuvoja) tai oman alueen (päättävä) kohdalta. Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö on kokenut julkisten palvelujen saatavuuden kohentuneen verrattuna aikaisempaan. Asiakkaiden kokemus on kauttaaltaan myönteisin. Heidän mielestään etenkin yhteispalvelu, julkiset palvelut kokonaisuutena ja palvelujen saatavuus tietokoneella on parantunut erityisesti. Palveluneuvojien kokemus on samansuuntainen. Päättäjät näkevät vain pieniä eroja eri palvelukanavien välillä. Eniten saatavuus on kohentunut heidän mukaansa puhelinpalvelussa, vähiten tietokoneasioinnissa. Asiakkaat taas pitävät puhelinpalvelua saatavuudeltaan vähiten parantuneena palvelukanavana.

Kuvio 10. Mielipiteet julkisten palvelujen saatavuudesta muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna.



Kysymysmuoto

Asiakas: Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta omalta osaltanne nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Palveluneuvoja: Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta oman kuntanne osalta nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Viranomaispäättäjät: Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta oman alueenne osalta nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Vaihtoehdot on järjestetty kunkin vastaajaryhmän kohdalla siten, että saatavuus on parantunut enemmän vaihtoehdoissa vasemmalle siirryttäessä.

3.3 Sähköinen asiointi yhteispalvelussa

Palveluneuvojien mukaan noin puolessa (53 %) pisteistä on asiakaspäätteet. Miltei kaksi kolmesta (59 %) palveluneuvojasta kertoi tietokoneiden olevan enimmäkseen vapaana ja vain kaksi palveluneuvojaa ilmoitti (4 %) tietokoneiden olevan koko ajan varattuina. Palveluneuvojien mukaan asiakkaat käyttävät tietokoneita useimmiten (41 %) muiden kuin viranomaisasioiden hoitamiseen. Viranomaisasioiden hoitaminen (30 %) ja niihin liittyvä tiedonhaku (29 %) kattaa muun käyttöajan.

Taulukossa 3 (s. 13) asiakkaista 8,8 prosenttia ilmoitti hoitavansa viranomaisasiansa tavallisimmin viranomaisen verkkopalvelun kautta. Tällä asiointikerralla kuusi prosenttia asiakkaista sanoi hoitaneensa asian palvelupisteen asiakaspäätteellä.

Kysyttäessä tarvitaanko yhteispalvelupisteisiin atk-päätteet, päättäjistä 88 prosenttia, palveluneuvonjista 75 prosenttia ja asiakkaista 61 prosenttia oli asiasta samaa mieltä (kuvio 7, s. 22). Sähköistä asiointia sivuttiin myös kuviossa 10, josta ilmeni, että kaikkien vastaajaryhmien mukaan julkisten palvelujen saatavuus tietokoneella on parantunut parin vuoden takaiseen verrattuna.

3.4 Yhteenveto

1. Asiakkaat käyttävät yhteispalvelua henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen eivätkä vain tiedon tai lomakkeiden ja esitteiden hakemiseen. Yhteispalvelu valittiin palvelukanavaksi ensisijaisesti siksi, että se koettiin helpoimmaksi ja vaivattomimmaksi vaihtoehdoksi. Usein yhteispalvelussa asiointiin myös siksi, ettei muita vaihtoehtoja ollut. Yli puolet yhteispalveluasioinneista liittyi kunnan tai Kelan palveluihin.
2. Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä yhteispalvelussa saamaansa palveluun (keskiarvo 4,41, asteikolla 1–5). Suurimmat erot palvelutyytyväisyydessä vallitsevat eläkeläisten ja opiskelijoiden sekä ikääntyneiden ja nuorten välillä, siten että ikääntyneet ja eläkeläiset ovat nuoria ja opiskelijoita tyytyväisempiä. Ennen asiointia yhteispalvelussa 90 prosenttia asiakkaista suhtautui siihen myönteisesti. Asioinnin jälkeen myönteisesti suhtautuvien osuus nousi 95 prosenttiin. Yhteispalvelu vastaa asiakkaiden mielestä hyvin heidän julkisen palvelun tarpeisiinsa (81 %).
3. Palveluneuvojen ja päättäjien näkemykset yhteispalvelun palvelutasosta olivat kahtalaiset. Yhtäältä heidän mielestään ei ole niin, että palvelupisteistä saisi liian vähän todellisia palveluja (keskiarvo 60 %). Toisaalta enemmistö heistä on sitä mieltä, että asiakas tarvitsee usein enemmän tietoa kuin yhteispalvelussa voidaan antaa (keskiarvo 64 %). Asiakkaat ovat tyytyväisiä myös palvelun tasoon. Asiakkaista 95 prosenttia oli sitä mieltä, että sai asioidessaan riittävästi tietoa asiassaan.
4. Suurin erimielisyys vastaajaryhmien kesken vallitsee siitä, tulisiko yhteispalvelussa olla mahdollisuus käteisetuuksien nostamiseen ja viranomaismaksujen maksamiseen. Tähän palveluneuvojat (33 %) ja päättäjät (33 %) suhtautuivat selvästi asiakkaita (5 %) kriittisemmin.

5. Palveluneuvojien mielestä henkilökunnan asiantuntemus riittää asiakkaiden palvelemiseen (64 %), mistä päättäjien enemmistö on eri mieltä (57 %). Vastaavasti päättäjien selvä enemmistö (88 %) olettaa pisteissä kerättävän säännöllisesti asiakaspalautetta, kun palveluneuvojista vain kolmannes on samaa mieltä. Verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen palveluneuvojien näkemykset ovat pysyneet miltei muuttumattomina.
6. Palveluneuvojien mielestä asiakaspalvelu on oikeansisältöistä (96 %), asiakas saa asiansa hoidettu yhdellä käynnillä (88 %), palvelu on asiakaslähtöistä (89 %) ja palvelupisteen sijainti on lähellä muita asiakkaan tarvitsemia palveluja (81 %). Kiireen ei nähdä haittaavan asiakaskeskeisyyttä (64 %). Edellä mainitut asiat nähdään myös aikaisempaa myönteisemmin, kun mielipiteitä verrataan vuoden 1999 tutkimukseen. Yhteistyö taustavirastojen kanssa nähdään myönteisemmin tietojen vaihtamisen ja tehtävien ristiin hoitamisen osalta, mutta kielteisemmin päätösten nopean saamisen suhteen. Turhaa päällekkäistä työtä nähdään tehtävän nyt miltei puolta harvempi kuin vuonna 1999. Kunnan ja valtion välistä vastakkainasettelua nähdään useammin nykyään kuin vuonna 1999.

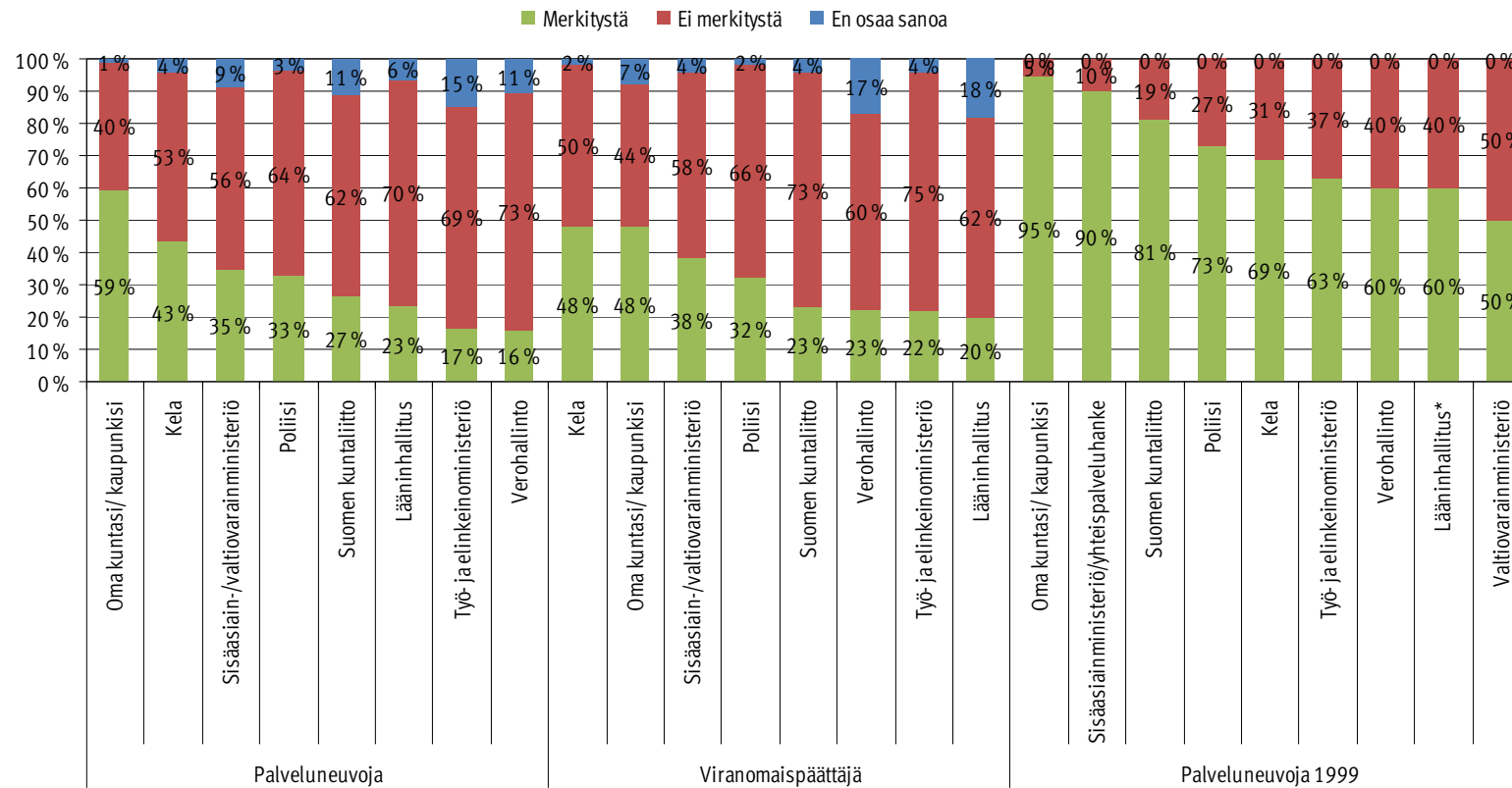
4 Yhteispalvelu julkisten asiointipalvelujen kehittäjänä

Edellisessä luvussa keskityttiin yhteispalvelun käytäntöihin ja toimivuuteen yhtenä julkisten asiointipalvelujen palvelukanavana. Tässä luvussa paneudutaan siihen, millaisena palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät näkevät yhteispalvelun tällä hetkellä viranomaisyhteistyön ja oman työnsä näkökulmasta.

Kuviossa 11 (s. 29) tarkastellaan eri viranomaistahojen merkitystä yhteispalvelun kehittämiseen. Palveluneuvojien ja päättäjien lisäksi mukana ovat palveluneuvojien näkemykset vuoden 1999 tutkimuksesta. Kuvioista näkyy selkeästi kymmenen vuoden takainen panostus yhteispalvelun kehittämiseen, sillä palveluneuvojien vuoden 1999 näkemykset kertovat kauttaaltaan eri viranomaisten suuremmasta merkityksestä. Oma kunta/kaupunki on ollut kaikkien vastaajaryhmien mielestä hyvin tärkeässä roolissa Yhteispalvelun kehittämisessä. Kelan ja sisäasiain-/valtiovarainministeriön/yhteispalveluhankkeen³ rooli on myös ollut kaikkien ryhmien mielestä merkittävä.

³ Tutkimuksessa näillä eri viranomaisilla on tarkoitettu eri aikoina sitä tahoa, joka on ollut vastuussa yhteispalvelun kehittämisen koordinoimisesta (ks. Johdanto s. 5).

Kuvio 11. Eri viranomaistahojen merkitys yhteis palvelun kehittämisessä.



Kysymysmuoto

Palveluneuvoja: Arvioi minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteis palvelun kehittämisessä?

Viranomaispäättäjät: Arvioi minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteis palvelun kehittämisessä?

Palveluneuvoja 1999: Arvioi vielä, minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteis palvelun kehittämisessä?

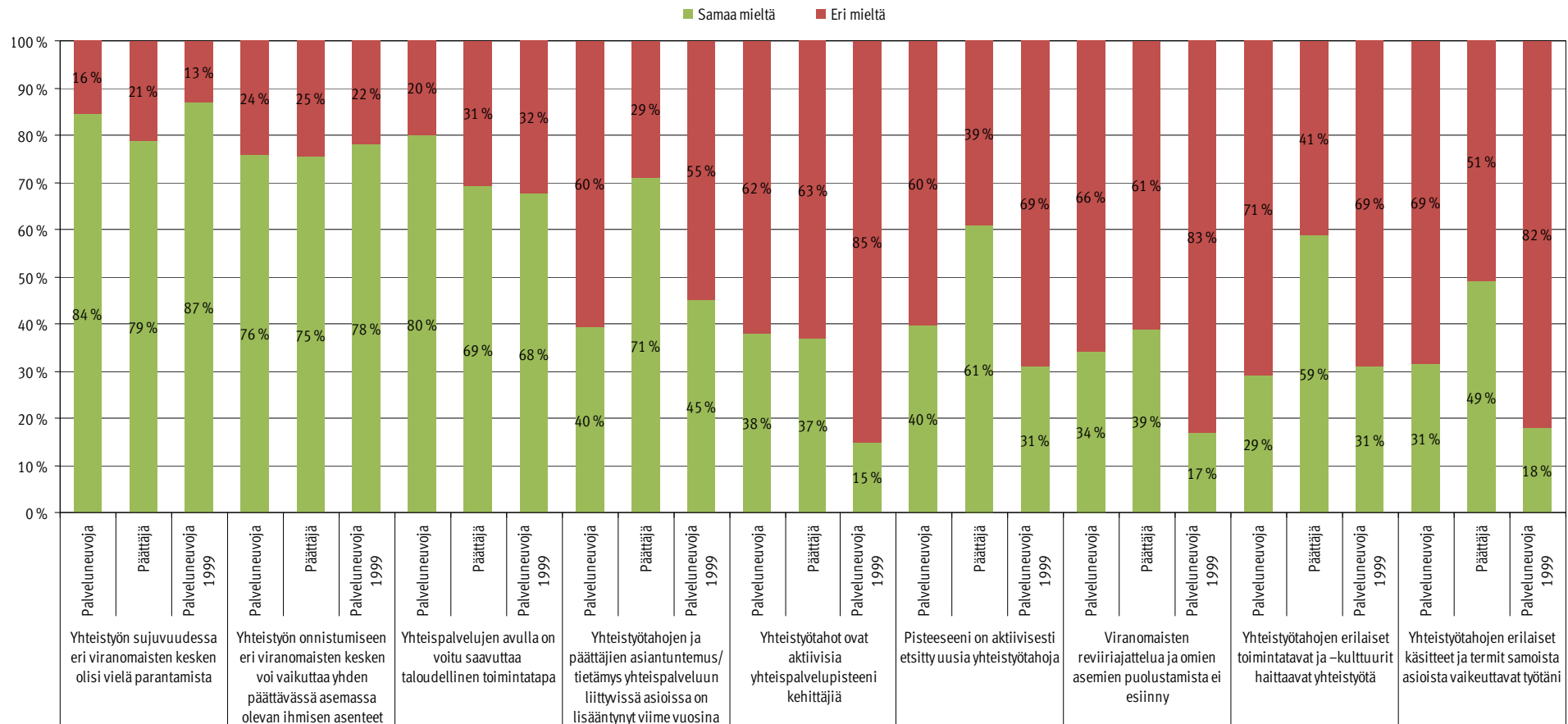
*Lääninhallituksen merkitystä koskevaan kysymykseen vastasi vuoden 1999 kyselyssä vain muutama palveluneuvoja.

Vaihtoehdot on järjestetty kunkin vastaajaryhmän osalta siten, että viranomaistahon merkitys kasvaa vasemmalle siirryttäessä.

Kuviossa 12 (s. 31) ovat vastaukset kysymykseen, jossa palveluneuvojia ja päättäjiä pyydettiin arvioimaan viranomaisyhteistyöhön liittyviä väitteitä. Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö on samaa mieltä kolmen ensimmäisen väitteen kanssa: 1) viranomaisten välisen yhteistyön parantamisessa olisi parantamisen varaa, 2) yhteistyön onnistumiseen voi vaikuttaa yhden päättävissä asemassa olevan asenteet ja 3) yhteispalvelun avulla on voitu saavuttaa taloudellinen toimintatapa. Eri mieltä ollaan siitä, että yhteistyötahot olisivat aktiivisia yhteispalvelupisteen kehittäjiä, että viranomaisten reviiriajattelua ja omien asemien puolustamista ei esiintyisi ja että yhteistyötahojen erilaiset käsitteet ja termit samoista asioista vaikeuttaisivat työtä. Vuoden 1999 kyselyssä palveluneuvojat suhtautuivat em. väitteisiin vielä huomattavasti kriittisemmin. Erimielisyys palveluneuvojien (2009 ja 1999) ja päättäjien välillä oli suurinta väitteiden ”yhteistyötahojen ja päättäjien asiantuntemus/ tietämys yhteispalveluun liittyvissä asioissa on lisääntynyt viime vuosina”, ”pisteeseen on aktiivisesti etsitty uusia yhteistyötahoja” ja että ”yhteistyötahojen erilaiset toimintatavat ja -kulttuurit haittaavat yhteistyötä”. Palveluneuvojien (2009 ja 1999) enemmistö oli väitteistä eri mieltä, kun taas päättäjien enemmistö samaa mieltä.

Palveluneuvojilta kysyttiin sekä nyt että vuoden 1999 kyselyssä muutamalla kysymyksellä, miten osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat ovat hoidettu työssä (kuvio 13, s. 32). 10 vuoden aikana näkemykset ovat muuttuneet vain vähän. Vastaajien mukaan työ tarjoaa paljon mahdollisuuksia oppia uusia asioita. Toisaalta taas valtaosa työtehtävistä on rutiinitehtäviä. Rutiinitehtävien osuus on kasvanut 10 vuodessa. Rutiinitehtävien suureen määrään viittaa myös se, että henkilöstökoulutuksen hyödyntämiseen ei nähdä työssä olevan juuri mahdollisuuksia. Koulutuksen hyödyntämisen mahdollisuudet nähdään vielä selvästi heikompina kuin 10 vuotta aikaisemmin. Yhteistyökumppaneilta palveluneuvojille tulee melko paljon informaatiota, mutta varsinaista työnohjausta ja henkilöstökoulutusta työntekijät kertovat saavansa verrattain vähän. Näiden suhteen tilanne on kuitenkin 10 vuoden kuluessa kohentunut.

Kuvio 12. Yhteispalveluun liittyviä väittämiä palveluneuvojille ja viranomaispäättäjille.



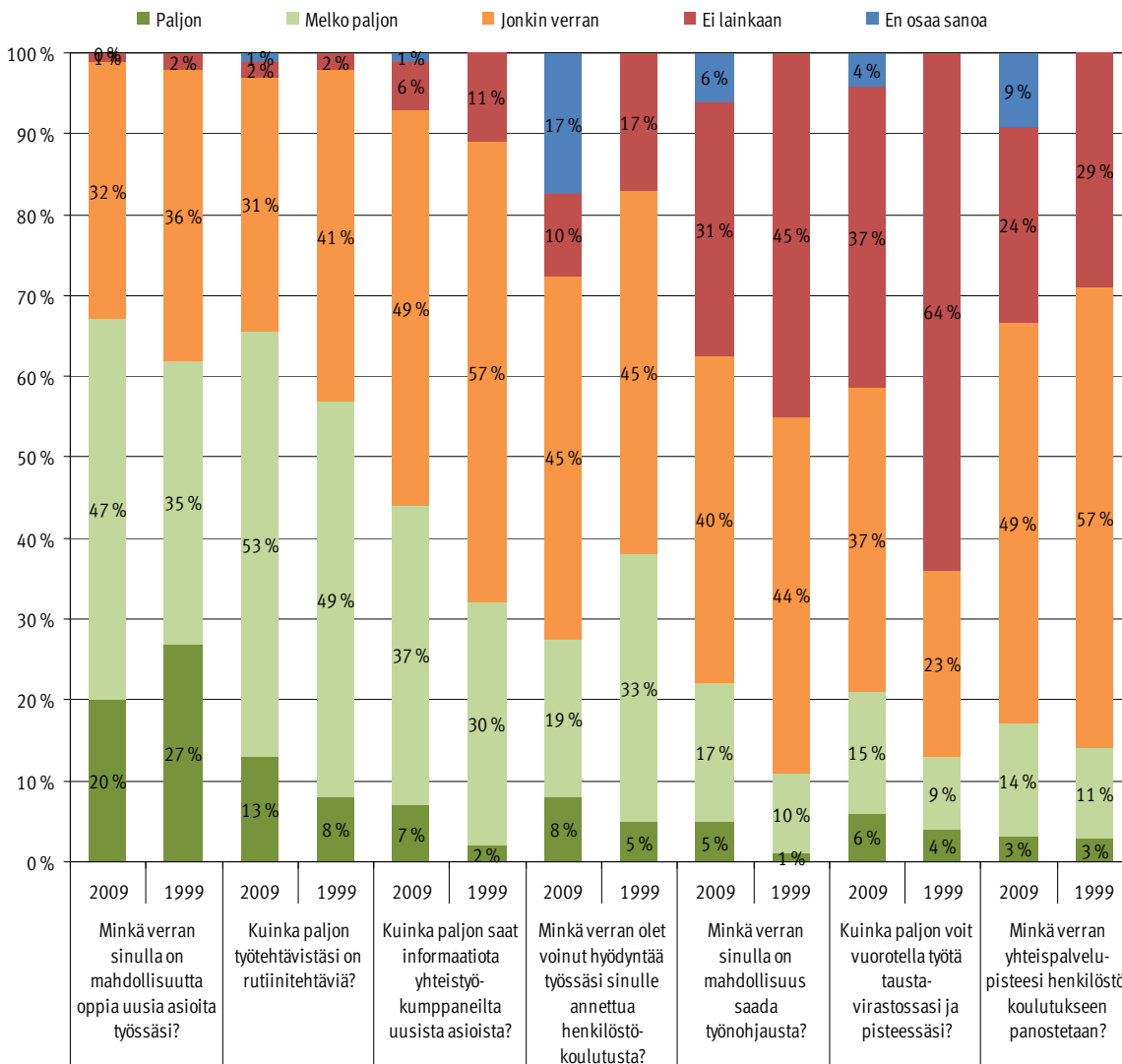
Kysymysmuoto

Palveluneuvoja (2009/1999): Arvioi seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa pisteessäsi?

Viranomaispäättäjä: Arvioi seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa?

Vaihtoehdot on järjestetty palveluneuvojen vastausten mukaan siten, että samaa mieltä olevien osuus kasvaa vasemmalle siirryttäessä.

Kuvio 13. Palveluneuvojen mielipiteet osaamisen kehittämiseen liittyvissä asioissa.

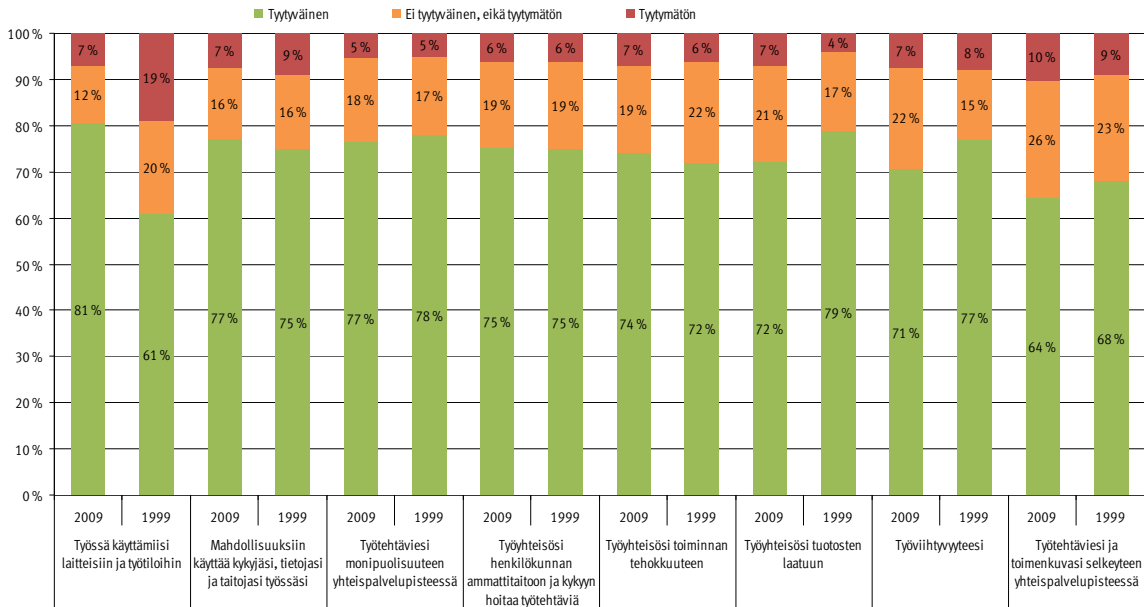


Vaihtoehdot on järjestetty 2009 kyselyn vastausten perusteella siten, että paljon tai melko paljon vastanneiden yhteenlaskettu osuus lisääntyy vasemmalle siirryttäessä.

Palveluneuvojen tyytyväisyyttä omaan työhönsä on eritelty kuviossa 14 (s. 33). Keskimäärin palveluneuvojat ovat tyytyväisiä työhönsä, mutta monilta osin tyytyväisyys on vähentynyt verrattuna vuoden 1999 kyselyyn. Tyytyväisimpiä palveluneuvojat ovat työssään käyttämiinsä tiloihin ja laitteisiin, mahdollisuuksiin käyttää omaa osaamistaan työssään sekä työtehtävien monipuolisuuden 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.

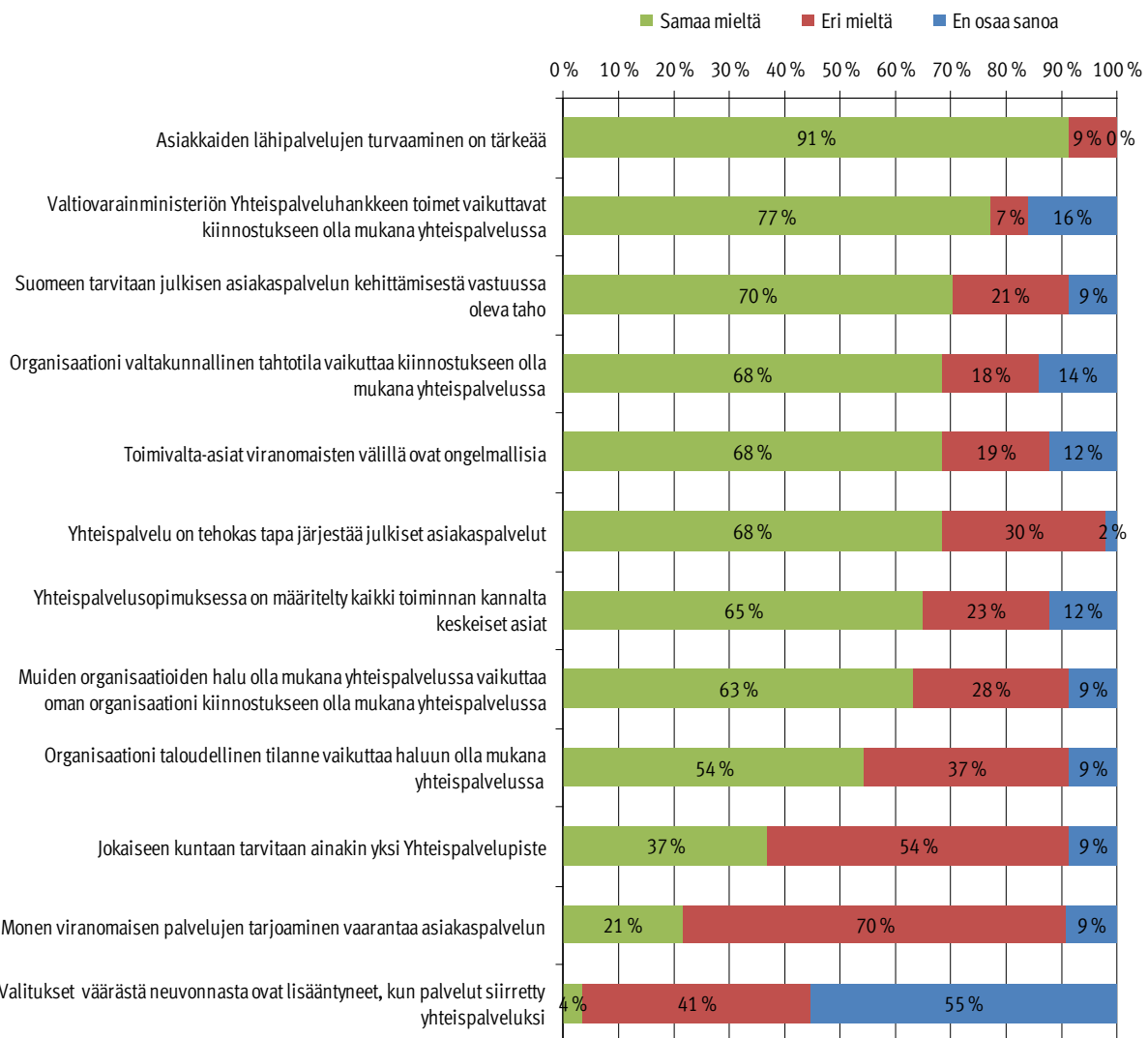
Kuvio 14. Palveluneuvojien tyytyväisyys omaan työhönsä.



Vaihtoehdot on järjestetty 2009 kyselyn vastausten mukaan siten, että tyytyväisten osuus kasvaa vasemmalle ja alakuvasta ylemmän kuvaan siirryttäessä.

Ainoastaan viranomaispäättäjiltä kysytyjä asioita on koottu yhteen kuviossa 15. Kaiken kaikkiaan päättäjät suhtautuvat myönteisesti ajatukseen yhteispalvelusta ja yhteispalvelun laajentamisesta. Vastauksista käy samalla ilmi, että sekä yhteispalveluhankkeen, muiden organisaatioiden että oman organisaation sitoutuminen ja taloudellinen tilanne vaikuttavat haluun ja kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa. Asiakkaiden lähipalvelujen turvaamista pidettiin yksimielisesti tärkeänä, mutta vain reilun kolmanneksen mielestä yhteispalvelupiste tarvitaan jokaisessa kunnassa. Selvä enemmistö näki yhteispalvelun tehokkaana tapana järjestää julkiset palvelut ja piti tärkeänä, että Suomessa olisi julkisen palvelun kehittämisestä vastaava taho. Monen viranomaisen palvelujen tarjoamisen yhdessä paikassa ei nähty vaarantavan asiakaspalvelua ja toisaalta väärästä neuvonnasta tehtyjen valitusten määrässä vain yksittäiset näkivät kasvua johtuen yhteispalveluun siirtymisestä.

Kuvio 15. Viranomaispäättäjien näkemyksiä yhteispalvelusta.



Vaihtoehdot on järjestetty siten, että samaa mieltä olevien osuus kasvaa ylöspäin siirryttäessä.

Viranomaispäättäjiltä kysyttiin, onko heidän alueensa yhteispalvelupisteiden yhteispalvelusopimukset voimassa. Vajaa puolet (48 %) ilmoitti sopimuksen olevan voimassa kaikilla pisteillä ja vajaa neljännes (22 %) osalla pisteistä. Vain muutama päättäjä ilmoitti, että yhdelläkään pisteistä ei ole voimassa olevaa sopimusta. 16 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa tilanteesta.

Päättäjiltä tiedusteltiin lisäksi, kenen pitäisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä. Kolmen neljänneksen (75 %) mielestä kunnan tulisi toimia isäntänä. Sekä Kelan että lääninhallituksen isännöytystä kannatti 11 prosenttia vastaajista.

4.1 Yhteenveto

1. Palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät näkevät eri viranomaisten merkityksen yhteispalvelun kehittämisessä hyvin samanlaisena, mutta kauttaaltaan vähäisempänä kuin palveluneuvojat Lapin yliopiston vuoden 1999 tutkimuksessa. Tärkeimpinä viranomaisina yhteispalvelun kehittämisessä pidetään omaa kuntaa/kaupunkia, Kelaa sekä valtiovarainministeriön tällä hetkellä hallinnoimaa yhteispalveluhanketta.
2. Sekä palveluneuvojat että viranomaispäättäjät näkevät, että viranomaisten välisessä yhteistyössä on parantamisen varaa, yhteistyötahot eivät kehitä aktiivisesti yhteispalvelupistettä ja että viranomaisten reviiriajattelua ja omien asemien puolustamista esiintyy. Palveluneuvojien kriittisyys on kuitenkin vähentynyt vuoden 1999 tutkimukseen verrattuna. Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö on samaa mieltä siitä, että yhteispalvelulla on saavutettu taloudellinen toimintatapa. Molempien tutkimusten palveluneuvojien enemmistön mielestä yhteistyötahojen ja päättäjien asiantuntemus yhteispalveluun liittyvissä asioissa ei ole lisääntynyt viime vuosina eikä pisteisiin ole etsitty aktiivisesti uusia yhteistyötahoja. Viranomaispäättäjien enemmistö oli väitteistä eri mieltä.
3. Palveluneuvojien mukaan heidän työnsä tarjoaa paljon mahdollisuuksia uusien asioiden oppimiseen, mutta samalla henkilöstökoulutuksessa opitun hyödyntämisen mahdollisuudet nähdään vähäisinä. Työnohjausta ja henkilöstökoulusta palveluneuvojilla on saatavilla vain vähän. Omassa työssään palveluneuvojat olivat tyytyväisiä tiloihin ja laitteisiin, oman osaamisen hyödyntämisen mahdollisuuksiin ja työtehtävien monipuolisuuteen sekä henkilökunnan ammatitaitoon. Tyytymättömyys oli suurinta palkan ja työyhteisön sisäisen tiedonkulun osalta. Palkan ja tiedonkulun osalta tyytymättömyys on lisääntynyt verrattuna 10 vuoden takaiseen tilanteeseen.

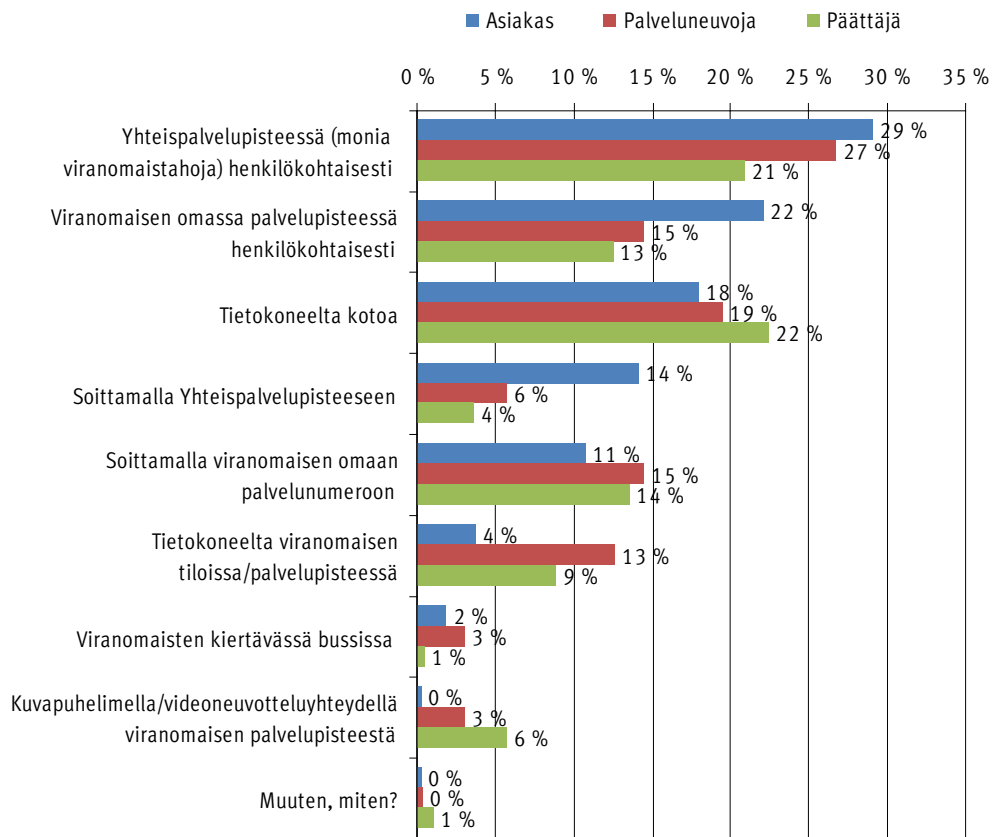
4. Viranomaispäättäjät suhtautuvat myönteisesti yhteispalveluun ja yhteispalvelun laajentamiseen. Monen viranomaisen palvelujen tarjoamisen yhdessä paikassa ei nähty vaarantavan hyvää asiakaspalvelua. Kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa vaikuttaa etenkin valtiovarainministeriön yhteispalveluhankkeen toimet, mutta myös 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. Asiakkaiden lähipalvelujen turvaamista pidettiin tärkeänä. Kolme neljäsosaa päättäjistä oli sitä mieltä, että kunnan tulisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä.

5 Yhteispalvelun kehittäminen

Luvuissa kolme ja neljä on kuvailtu vastaajien mielipiteitä yhteispalvelusta asiakaspalveluna ja julkisen asiakaspalvelun kehittämishankkeena. Tässä viimeisessä tutkimuksen tuloksia käsittelevässä luvussa keskitytään siihen, miten yhteispalvelua tulisi vastaajien mielestä kehittää.

Kuvioon 16 (s. 37) on koottu eri vastaajaryhmien näkemykset siitä, miten ja missä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua tulisi kehittää. Eri palvelukanavat on järjestetty asiakkaiden mieltymysten mukaan. Enemmistö kyselyyn vastanneista asiakkaista haluaa asioida toimistossa, sillä yhteispalvelupisteen ja viranomaisen omassa toimistossa asioimisen yhteenlaskettu osuus oli 51 prosenttia. Asioiminen kotoa tietokoneelta oli kolmanneksi halutuim palvelukanava, samalla kuin videoneuvotteluyhteys, asioiminen viranomaisen kiertävässä bussissa ja tietokoneasiointi toimistossa olivat vähiten haluttuja palvelukanavia. Puhelinpalvelussa yhteispalveluun soittaminen nähtiin hieman viranomaisen omaan palvelunumeroon soittamista mieltäisempänä.

Kuvio 16. Asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkemys eri palvelukanavien kehittämistä viranomaispalveluissa.



Kysymysmuoto

Asiakas: Miten, mistä ja millaista viranomaispalvelua haluaisitte mieluiten? Ympyröikää kolme teille mieluisinta tapaa?

Palveluneuvoja: Miten, mistä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua pitäisi kehittää? Valitse kolme keskeistä tapaa?

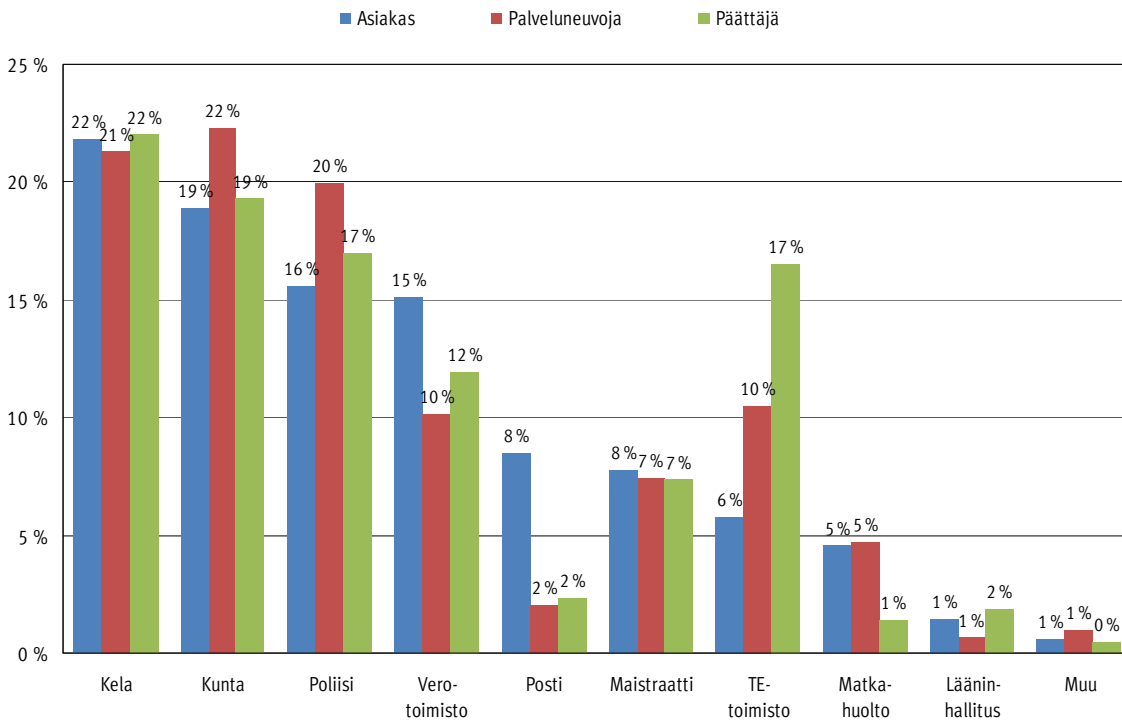
Viranomaispäättäjä: Miten, mistä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua pitäisi kehittää? Valitse kolme keskeisintä tapaa.

Vaihtoehdot on järjestetty asiakkaiden vastausten mukaan siten, että vaihtoehdon kannatus lisääntyy ylöspäin siirryttäessä.

Palveluneuvojat pitivät asiakkaiden tavoin yhteispalvelua keskeisimpänä palvelukanavana. Tietokoneasiointi kotoa nähtiin toiseksi tärkeimpänä ja kolmantena tulivat viranomaisten omat asiointikanavat, toimisto ja puhelinpalvelu. Viranomaispäättäjillä tärkeimmäksi nousi tietokoneasiointi kotoa, niukasti yhteispalveluasiointin edellä. Viranomaisten omat palvelukanavat tulivat seuraavina. Palveluneuvojat ja päättäjät näkivät tietokoneasiointin viranomaisen tiloissa ja videoneuvottelun huomattavasti keskeisempinä kehittämisen painopisteinä kuin asiakkaat.

Kuviossa 17 (s. 38) on kuvattuna vastaajaryhmittäin, minkä viranomaisen palveluja vastaajat pitävät tarpeellisina yhteispalvelussa. Eri ryhmien väliset erot ovat pieniä. Kela, kunta ja poliisi ovat kaikilla kolmen tarpeellisimman joukossa. Asiakkaat ja palveluneuvojat pitävät myös verotoimistoa tärkeänä, kun taas päättäjät pitävät TE-toimiston palveluja poliisin kanssa yhtä tarpeellisina. Monet asiakkaista haluaisivat saada yhteispalvelupisteestä myös postipalveluja.

Kuvio 17. Asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkemyksiä eri viranomaisten palvelujen tarpeellisuudesta yhteispalvelussa.



Kysymysmuoto

Asiakas: Mitä palveluja haluaisitte saada tässä yhteispalvelupisteessä? (ympyröi kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

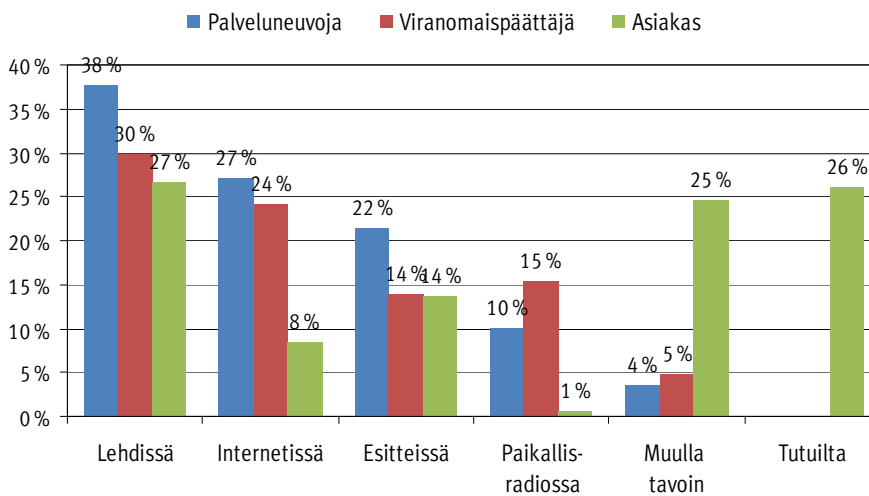
Palveluneuvoja: Kenen viranomaisen palveluja tässä yhteispalvelupisteessä pitäisi tarjota? (valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

Viranomaispäättäjä: Kenen viranomaisen palveluja alueesi yhteispalvelupisteissä pitäisi tarjota? (valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

Vaihtoehdot on järjestetty asiakkaiden vastausten mukaan siten, että vaihtoehdon kannatus lisääntyy vasemmalle siirryttäessä.

Kuvioon 18 (s. 39) on koottu yhteen palvelusihteerien ja päättäjien näkemys yhteispalvelun keskeisimmistä markkinointikanavista sekä tieto asiakkailta siitä, mistä he ovat saaneet tietää yhteispalvelun palveluista. Yli neljännes asiakkaista on saanut tiedon tutuiltaan ja toinen neljännes jollain muulla tavalla kuin mitä vaihtoehtoihin oli listattu. Palveluneuvojien ja päättäjien tärkeimäksi valitsema lehdistö on ollut myös reilun neljänneksen asiakkaista tiedonlähde. Internet ja esitteet ovat kaikkien ryhmien valintojen kärjessä. Myös paikallisradiota pidetään tärkeänä kanavana, olkoonkin että vain yksittäiset kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat saaneet tietonsa radion välityksellä.

Kuvio 18. Yhteispalvelun eri markkinointikanavat.



Kysymysmuoto

Asiakas: Miten saitte tietää yhteispalvelupisteen tarjoamista palveluista?

Palveluneuvoja: Missä yhteispalvelua tulisi markkinoida?

Viranomaispäättäjä: Missä yhteispalvelua tulisi markkinoida?

Vaihtoehdot on järjestetty palveluneuvojien vastausten mukaan siten, että vaihtoehdon kannatus lisääntyy vasemmalle siirryttäessä.

5.1 Miten yhteispalvelua tulee kehittää?

Kaikilta kolmelta vastaajaryhmältä kysyttiin monivalintakysymysten ohella avoimella kysymyksellä, miten yhteispalvelua tulisi kehittää. Kunkin ryhmän vastaukset on käyty läpi ja vastaukset luokiteltu teemoittain. Seuraavassa vastausten teemat käydään läpi vastaajaryhmittäin.

Asiakkailta kehittämisehdotuksia saatiin 105 kappaletta, joissa on nähtävissä selkeästi toistuvat teemat. Miltei puolet ehdotuksista koski palveluvalikoiman ja palvelutason lisäämistä. Yhteen paikkaan keskitettyä palvelutarjontaa pidetään hyvänä, etenkin jos sieltä saisi monipuolisesti palveluja. Seuraavat suorat lainaukset kehitysehdotuksista kuvaavat hyvin asiakkaiden ajatuksia.

Mahdollisten lakkautettavien viranomaisten palvelut tulisi olla saatavissa yhteispalvelupisteestä kaikille kuntalaisille ettei matkoista tule mahdollittomia ajatellen vanhuksia, työttömiä ja muita liikuntarajoitteisia ihmisiä.

Kaikki julkispalvelut mukaan. Ei tarvitsisi miettiä, mistä palvelua saa.

Yhteispalvelupiste pitää olla kaikissa itsenäisissä kunnissa, joista on lakkautettu poliisi, verotoimisto, työvoimatoim. ja Kela. Juuri näissä kunnissa on vanhusväestöä, jotka eivät osaa käyttää tietokoneita. Koskaan tietokone ei vastaa henkilökohtaista keskustelua.

Yhteispalveluun pitäisi keskittää mahdollisimman paljon asiakaspalvelutilanteista vaativia palveluita. Henkilökuntaan ja heidän osaamiseensa tulisi panostaa, että palvelu olisi saatavissa myös lomien ym. vajaamiehitystilanteiden aikana.

Neljännes vastaajista pitää tärkeänä yhteispalvelun saavutettavuuden kehittämistä, joka käsittää ensisijaisesti aukioloaikojen laajentamista myös työssä käyville sopivaksi mutta myös tiedottamisen lisäämistä. Seuraavan kaltaisia ehdotuksia oli useita.

Aukioloaikaa jatkaa iltaan, jotta ehtivät työläisetkin. Enemmän tulisi tiedottaa toiminnasta. Verkkosivut.

Jakamalla joka kotiin selkeä esite yhteispalvelupisteiden palveluista aukioloaikoineen.

Vajaassa neljäsosassa kehittämisehdotuksista oltiin sitä mieltä, että palvelu on hyvä tällaisenaan eikä siihen ole mitään lisättävää. Moni vastaaja kantoi samalla huolta siitä, ettei palveluja enää karsittaisi vaan että nykytaso voitaisiin säilyttää.

Palveluneuvojista vajaa kolmannes esitti oman näkemyksensä yhteispalvelun kehittämisestä, mikä kohdistui selvästi palvelupisteiden asiantuntijuuden parantamiseen koulutuksen ja eri viranomais-ten omien asiantuntijoiden läsnäolon avulla. Taustaorganisaatiolta kaivattiin parempaa tukea ja sitoutumista palvelujen tarjoamiseen. Lomakkeiden vastaanottoa ja neuvontaa ei pidetä riittävänä palvelun tasona. Seuraavissa vastauksissa toistuvat palveluneuvojien näkemysten keskeiset teemat.

Palvelupisteessä tulisi olla asiantuntijaorganisaatioiden edustajien päivityksiä. Ympäristöneuvontaa asiakkaille tulisi järjestää. Kielivähemmistöt tulisi huomioida esim. tarjoamalla riittävää ruotsinkielistä palvelua. yhteispalvelun työntekijöitä tulisi kouluttaa maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden neuvontaan, jotta emme juoksuttaisi asiakkaita ympäri Vantaata tai pääkaupunkiseutua turhaan. yhteispalvelussa tulisi tarjota jonkin verran asiantuntijapalveluita esimerkiksi juuri vieraillevien virkailijoiden toimesta, tai palvelupisteeseen tulisi saada esim. yksi Kelan virkailija.

Palvelupisteessämme on poliisin virkailija paikalla vain to ja pe. Kela on toistaiseksi auki ma-pe. En koe että pisteemme olisi yhteispalvelupiste, koska me emme tee muuta kuin luovutamme valmiita passeja ja ajokortteja asiakkaille ma-ke, niin että soittamme Lpr Poliisilaitokselle ja he tekevät tarvittavat merkinnät siellä järjestelmiinsä. Muuten kehoitamme asiakkaita tulemaan silloin, kun poliisivirkailija on paikalla. Hän ei hoida Kelan asiakkaiden asioita minkään vertaa, joten tämä sana yhteispalvelu on mielestäni harhaan johtava!!

Valtionhallinnon yhteistyökumppanit takaisin, verottaja, työkkäri, poliisi. Kyseisten viranomaisten omat virkailijat yhteispalveluun. Nykyinen suunta on postikonttori, jossa otetaan vain lomakkeita vastaan ja lähetellään eteenpäin, se ei ole todellista palvelua.

Kelan tulisi järjestää info- ja opetuspäiviä palvelupisteiden hoitajille ja huolehtia tiedottamisesta (mm. uusista etuuksista ja lomakkeista) heille säännöllisesti.

Omasta pisteestämme puuttuu asiakaspäätte. Myös työntekijöiden koulutusta pitäisi lisätä. Joskus olisi hyvä tarkistaa Kelan taholta, että pisteemme toimii oikeaoppisesti ja että tilat/lomakkeet ovat asianmukaiset.

Taustaorganisaation ja yhteistyökumppaneiden tuki ja sitoutuminen yhteispalveluiden toimintaan edesauttaisi palveluiden sujuvuutta ja kehittämistä. Henkilöstön osaamiseen ja jaksamiseen tulisi panostaa.

Aktiivisemmin ottaa uusia yhteistyökumppaneita mukaan (VR ja Matkahuolto).

Enemmän spesiaalipalveluja, erityistietoa.

Viranomaispäättäjistä kehittämisehdotuksensa esitti vajaan puolet vastanneista. Vastauksissa käsiteltiin kaikkia asiakkaiden ja palveluneuvojien nimeämiä teemoja, mutta laajemmin ja kokonaisuuden näkökulmasta. Yhteispalvelu sai poikkeuksetta kannatusta päättäjiltä, mutta toteutusta pidettiin vielä hyvin keskeneräisenä. Selkeäksi ristiriidaksi nousi se, että pisteen tulisi tarjota riittävä palveluvalikoima ja -taso ”lunastaakseen paikkansa”, mutta hyvin rajallisilla henkilöresursseilla. Ratkaisuna tähän nähdään ensisijaisesti sähköinen asiointi, jota pidetään kuitenkin nykyisellään kehittymättömänä.

Tällä hetkellä taitaa useimmat olla yleistietoa jakavia ja spesifimpää vain silloin kun ao organisaation oma immeinen paikalla. Mutta ehkäpä onkin turha haaveksia jotain ihme superosaajia joka pitäjän Yht-palvelupist. Samallahan kuitenkin jokainen organisaatio kehittää omia sähköisiä palveluja ja puhelinpalveluja. Liiallista päällekkäistä kehittämissaasta tulisi myös välttää. Pääpaikalle kullakin viranomaiselle voisi kehittää tarvittaessa bussil/junalippuja asiointikust helpottamaan tai kunnallista palveluauto tms. liikennettä.

Yhteispalvelun tulisi voida tehdä kaikki toimet täydellä toimivallalla ja lopputulokseen asti, jotta asiakas saisi hakemansa asian selvitettyksi ja valmiin suoritteen käteensä. Ajatuksena hieno, mutta haluanpa nähdä sen tuhattaturin palvelusihteerin, joka pystyy tekemään useiden viranomaisten suoritteista edes osan. Omassa virastossani ei kukaan yksittäinen virkamies ole kyennyt vastaavaan edes oman viraston asioissa. Yksin kassajärjestelmässä on yli 100 tuotetta. Kuka pystyy valitsemaan 6 viraston tuotteista ne eniten kysellyt/tarvitut?

Asiakkaita/kansalaisia tulisi kouluttaa käyttämään kunkin eri viranomaisen sähköisiä palveluja, mutta valitettavasti ne eivät toimi. En saanut esim. lähetetyksi veroilmoituksen liitetiedostoa matkakustannuksista verottajalle sen sähköisen lomakkeen myötä. Luulin ilman muuta, että se onnistuu, vaan eipä onnistunutkaan. Puhelinneuvonta on oman toimiston asiakkaille ihan hyvä toimintamuoto, jos asiakkaalla on käytettävissään kotona esim. nettiyhteys. Kaikkia palveluja ei voi hoitaa netin kautta. Työvoimakoulutukseen hakeutuminen (hakuilmoitus) onnistuu, mutta haastattelua varten kutsutaan käymään henkilökohtaisesti. Samoin työnhakijaksi voi ilmoittautua netissä, mutta saadakseen työttömyysetuutta, on hakijan käytävä henkilökohtaisesti TE-toimistossa viikon sisällä, jne. Toisaalta jos tulee kuvapuhelimia, niin se sitoo myös TE-toimiston virkailijan oman työpöytänsä ääreen, eikä hän voi asioida saman aikaisesti TE-toimistossa asioivan henkilön kanssa. Ajanvarausjärjestelmän luominen tietysti helpottaisi (Soittoajat). Jos yhteispalvelupisteessä uusitaan vain työnhakua, se ei palvele tarkoitustaan, koska asiakkaalle tulee tarjota muitakin TE-toimiston palveluja. Toki työhön- ja koulutukseenosoituksia yms. voidaan tehdä postitse.

Sen tulisi olla todellinen monialainen palvelupiste. Nyt esim. yhteispalvelupisteet, jossa oma virasto mukana, eivät sitä ole, koska muilla toimijoilla on edelleen omat toimipisteensä eikä tarvetta/halua osallistua yhteispalveluun ole ollut. Yhteispalvelupiste on tällä hetkellä vielä kallis postitoimisto.

Kysymyksessä yhteispalvelu jatkossa mainitut toiminnot ovat kaikki tärkeitä sekä kuntalaisille, että kesäasukkaille. Jos palveluita luvataan tarjota, niin niiden saatavuus on turvattava riittävällä henkilöstöresursseilla (myös lomien aikana). Asiakas on tosi kiukkuinen, jos joutuu tulemaan turhaan pitkän matkan päästä. Henkilökohtainen neuvonta takaa tasavertaisen palveluiden saannin myös sille suurelle joukolle, jotka eivät osaa käyttää tietokonetta.

VM:n laajentamishanke on sinänsä myönteinen. Sellaisella alueella, jossa on pieniä kuntia, joissa ei tälläkään hetkellä enää juuri ole muita palveluita kuin kunta ja Kela, oikean yhteispalvelun perustaminen ei kuitenkaan enää näytä onnistuvan. Pois lähteneet viranomaiset voivat olla mukana korkeintaan siten, että heidän lomakkeitaan ehkä saa yhteispalvelupisteestä ja siellä ehkä voi käyttää sähköistä asiointipalvelua, jonka käyttöön saa opastusta palvelusihteeriltä. Jotenkin on tuntuma, että tällainenkin yhteispalvelu on ehkä vain välivaihe ennen kuin suurempikin osa asioinnista siirtyy verkkoon ja puhelinpalvelussa hoidettavaksi. Usein ihmiset menevät mieluummin pitemmänkin matkan, jos pääsevät viranomaisen

omaan toimipisteeseen asioimaan. Siksi etäyhteyksien käyttäminen on varmasti se juttu, joka täytyy saada yhteispalvelupisteissä toimivaksi, jotta ihmiset oikeasti kokisivat saavansa yp:ssä sellaista palvelua, jota kokevat tarvitsevansa.

Päättäjien vastauksissa korostui myös se, että yhteispalvelun tulisi aina myös joustaa paikallisten tarpeiden mukaan.

Kyllä nyt ollaan menossa ihan hyvään suuntaan. Varsinkin sellaisilla paikkakunnilla, mistä palvelupisteitä karsitaan, yhteispalvelupisteet ovat hyvä ratkaisu. Mielestäni sen tahon, joka on tekemässä toimipisteiden lakkautuksia tulisi olla aloitteellinen hyvissä ajoin siihen tahoon, joka on vastuussa yhteispalvelupisteestä paikkakunnalla, jotta voitaisiin suunnitella ja toteuttaa juuri oikea konsepti ao. paikkakunnan tarpeisiin. Ruuhkasuomen tarpeet ovat varmasti erilaiset kuin harvaan asutussa Lapissa tai Kainuussa.

Selvitysmies Kietäväisen ehdottamalla tavalla, yhteispalvelussa toiminnan järjestämisessä pitäisi olla vapauksia, koska väestöpohja on hyvin erilainen maan eri osissa.

5.2 Yhteenveto

1. Asiakkaiden enemmistön mukaan ensisijaisen kehittämiskohteen tulisi olla asiointipalvelu niin yhteispalveluna kuin viranomaisen omassa toimistossa. Sähköiset palvelumuodot ja puhelinpalvelut katsotaan vähemmän tärkeiksi. Palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät pitävät yhteispalvelua ja sähköisiä palveluja ensisijaisesti kehitettävänä palvelukanavana.
2. Kelan, kunnan ja poliisin palveluja pidetään tarpeellisimpina viranomaispalveluina yhteispalvelussa kaikkien vastaajien mielestä.
3. Lehdet, Internet ja esitteet ovat palveluneuvojien ja päättäjien mielestä keskeisimmät kanavat yhteispalvelun markkinoinnille. Asiakkaista yli puolet oli kuullut yhteispalveluista jollain muulla tavalla kuin edellä mainittujen kanavien kautta, moni tutuiltaan.
4. Eri vastaajaryhmien kehittämisehdotukset yhteispalvelusta ovat samansuuntaisia. Asiakkaat toivovat tasokkaampia ja monipuolisempia palveluja, pidempiä aukioloaikoja sekä parempaa tiedottamista.
5. Palveluneuvojille palvelutason ja -valikoiman parantaminen on ensisijaista. Eri viranomaisen omien virkailijoiden läsnäoloa kaivataan. Uusia yhteistyökumppaneita (Itella, Matkahuolto, VR) tulisi ottaa mukaan.

6. Viranomaispäättäjät kannattavat yhteispalvelua, mutta näkevät ristiriidan riittävien asiointipalvelujen tarjoamisen ja niukkojen henkilöstöresurssien välillä. Ratkaisuna pidetään viranomaisten omien verkkopalvelujen kehittämistä sekä yhteispalvelun etäyhteyksien kehittämistä. Paikallisten tarpeiden ja olosuhteiden huomioimista pidetään tärkeänä.

6 Yhteenveto ja suositukset

6.1 Yhteispalvelun asiakkaat, palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät

Tämän tutkimuksen tulokset perustuvat touko-kesäkuussa 2009 yhteispalvelun asiakkailta, palveluneuvojilta sekä viranomaispäättäjiltä kerättyihin kyselyaineistoihin. Vastausprosentit kyselyissä jäivät pieniksi, eivätkä etenkin asiakkaiden tai viranomaispäättäjien aineistot edusta perusjoukkoa eikä aineistojen pohjalta tehtyjä päätelmiä voi yleistää koskemaan yhteispalvelun asiakaskuntaa tai viranomaispäättäjiä kokonaisuutena. Palveluneuvoja-aineistoa voidaan pitää perusjoukkoa edustavana ja sen pohjalta tehtyjen päätelmien yleistäminen kaikkiin yhteispalvelun palveluneuvojiin on perusteltua. Asiakasaineiston koko on kuitenkin suuri (435), samoin kuin viranomaispäättäjäaineisto (58), jolloin niiden tilastollinen analysointi on mielekästä ja tuloksien voi ajatella edustavan merkittävää osaa yhteispalvelun asiakkaista ja viranomaispäättäjistä. Tutkimuksen suurimmat ongelmat ajoittuivat juuri aineiston keruun alkuvaiheeseen. Yhteispalvelupisteissä esiintyi paljon epätietoisuutta siitä, mitä yhteispalvelu ylipäätään tarkoittaa, sekä siitä, täyttääkö oma piste yhteispalvelun lainmukaisen määritelmän.

Kyselyyn vastannut asiakasjoukko on samankaltainen Lapin yliopiston vuonna 1999 tekemän tutkimuksen asiakasjoukon kanssa. Tässä kyselyssä kuitenkin eläkeläisten ja ikääntyneiden ihmisten osuus oli suurempi ja nuorten ja opiskelijoiden osuus pienempi. Enemmistö asiakkaista kuului joko palkansaajiin (35,7 %) tai eläkeläisiin (35,2 %) ja ikäluokittain tarkasteltuna 44,2 prosenttia kuului 44–64-vuotiaiden joukkoon. Asiakkaiden enemmistö (61,2 %) tuli asioimaan omalla autolla ja asiakkaista 38,9 prosenttia asui haja-asutusalueella, 36,0 prosenttia kaupungin/kunnan keskustassa ja 25,1 prosenttia muussa taajamassa/kaupungin lähiössä. Asiakkaista lähes puolet (46,5 %) asioi viranomaisasioissa 1–5 kertaa vuodessa, 42,8 prosenttia tätä useammin. Suosituin asiointipaikka viranomaisasioissa oli yhteispalvelupiste (45,4 %), joskin viranomaisen oma toimisto oli miltei yhtä suosittu (41,7 %). Sähköisiä asiointipalveluja tai puhelinpalvelua kyselyyn vastanneet asiakkaat käyttivät vain vähän (verkkopalvelut 8,8 % ja puhelinpalvelu 4,0 %).

Yleensä asiakkaat tulivat yhteispalveluun hoitamaan henkilökohtaista asiaansa (56 %). Viranomaisittain asiointi painottui oman kunnan (28 %) ja Kelan palveluihin (24 %). Palveluneuvojien ja päättäjien arvio asiointin syistä oli hyvin samankaltainen. Kyselyjakson aikana monessa pisteessä järjestetty europarlamenttivaalien ennakoäänestys oli myös saanut monet asioimaan yhteispalvelupisteessä.

Palveluneuvojakyselyn tulosten perusteella voidaan sanoa, että palvelupisteiden työntekijöiden määrä on vähentynyt selvästi. Yhden työntekijän pisteitä tutkimuksessa mukana olleista oli 45 prosenttia (vrt. 19 % vuonna 1999). Kyselyyn vastanneet palveluneuvojat ovat vanhempia kuin vuoden 1999 vastanneet, jolloin yli 45-vuotiaiden osuus oli 41,0 prosenttia. (Nyt 68,8 %). Vastaavasti palveluneuvojilla on selvästi enemmän työkokemusta yhteispalvelusta. Kymmenen vuoden ajanjaksolla palveluneuvojien koulutustaso on laskenut selvästi. Viranomaispäättäjäkyselyyn saatiin yhteensä 58 vastausta TE-toimiston (13 vastausta), Kelan (8), maistraatin (7), lääninhallituksen (1) ja kuntien (22 eri kuntaa) päättäjiltä.

6.2 Näkemykset yhteispalvelusta asiointipalveluna

Asiakkaat olivat yhteispalvelun asiakaspalveluun hyvin tyytyväisiä. Asteikolla 1–5 koko asiakasjoukon keskiarvo oli 4,41. Kriittisimmin palveluun suhtautuivat opiskelijat (keskiarvo 4,08) ja myönteisimmin yli 64-vuotiaat (keskiarvo 4,67). Ennen asiointia myönteisesti yhteispalveluun suhtautui 90 prosenttia asiakkaista ja asiointin jälkeen myönteisesti suhtautuneiden osuus nousi 95 prosenttiin.

Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö oli kokenut julkisten palvelujen saatavuuden kohentuneen verrattuna muutaman vuoden takaiseen. Asiakkaiden näkemys saatavuuden parantumisesta oli hyvin myönteinen. Palvelukanavista etenkin yhteispalvelun (83 %) ja sähköisten palvelujen (76 %) saatavuuden nähtiin parantuneen. Palveluneuvojat katsoivat julkisten palvelujen palvelukanavista yhteispalvelun (68 %) saatavuuden kohentuneen selvästi eniten. Viranomaispäättäjien niukka enemmistö näki saatavuuden parantuneen kokonaisuutena, mutta eri palvelukanavien välisiä eroja pidettiin pieninä.

Palveluneuvojien enemmistö piti yhteispalvelun asiakaspalvelua hyvänä. Se on oikeasisältöistä ja asiakas saa asiansa hoidettua yhdellä käynnillä. Sekä yhteistyötahojen että oman organisaation koulutuksessa pidettiin parannettavaa, joskin aikaisempaa useampi palveluneuvoja näki yhteistyötahojen perehdytyksen omiin käytäntöihinsä riittävänä. Samoin pisteen henkilökunnan koulutusta uusiin asioihin pidettiin myönteisempänä kuin 10 vuotta sitten. Väitettä asiantuntemuksen

lisääntymisestä omassa pisteessä ei allekirjoitettu samassa määrin kuin kymmenen vuotta aikaisemmin ja aikaisempaa useampi koki työntekijöiden kiireen haittaavan asiakaskeskeisyyttä. Yhteistyötä taustavirastojen kanssa pidettiin myönteisempänä tietojen vaihtamisen ja tehtävien ristiin hoitamisen osalta, mutta kielteisempänä päätösten nopean saamisen ja turhan päällekkäisen työn tekemisen osalta. Kunnan ja valtion välistä vastakkainasettelua nähtiin enemmän nykyään kuin vuonna 1999.

Palveluneuvojien mielestä henkilökunnan asiantuntemus oli riittävä asiakkaiden palvelemiseen, mistä taas päättäjien enemmistö oli eri mieltä. Vastaavasti päättäjien selvä enemmistö olettaa pisteissä kerättävän säännöllisesti asiakaspalautetta, kun palveluneuvojista vain kolmannes on samaa mieltä. Verrattuna vuoden 1999 tutkimukseen palveluneuvojien näkemykset olivat pysyneet miltei muuttumattomina.

Eri vastaajaryhmien näkemykset palvelun toiminnasta olivat samansuuntaisia. Palveluneuvojien ja päättäjien mielestä ei ole niin, että palvelupisteistä saisi liian vähän todellisia palveluja, mutta samalla näiden vastaajaryhmien enemmistön mielestä asiakas kuitenkin tarvitsee usein enemmän tietoa kuin yhteispalvelussa voidaan antaa. Asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä palvelutasoon, sillä 95 prosenttia kertoi saavansa asioidessaan riittävästi tietoa asiassaan. Suurin erimielisyys vastaajaryhmien kesken vallitsee siitä, tulisiko yhteispalvelussa olla mahdollisuus käteisetuoksien nostamiseen ja viranomaismaksujen maksamiseen. Tähän palveluneuvojat ja päättäjät suhtautuivat selvästi asiakkaita kriittisemmin.

Sähköinen asiointi oli vastanneille asiakkaille vieras palvelumuoto. Vain 8,8 prosenttia ilmoitti verkkopalvelut tavanomaisimpana palvelukanavanaan viranomaisasioissa. Noin puolessa kyselyn palvelupisteistä oli asiakaspääteet. Tietokoneet eivät olleet erityisen vilkkaassa käytössä, mutta viranomaisasioiden hoitaminen ja niihin liittyvä tiedonhaku kattaa valtaosan käyttöajasta (59 %). Kaikkien vastaajaryhmien enemmistö näki julkisten palvelujen saatavuuden tietokoneasiointina parantuneen viimeisten vuosien aikana.

6.3 Yhteispalvelu julkisten asiointipalvelujen kehittäjänä

Palveluneuvojat ja viranomaispäättäjät näkivät eri viranomaisten merkityksen yhteispalvelun kehittämisessä hyvin samanlaisena, mutta selvästi vähäisempänä kuin palveluneuvojat vuoden 1999 tutkimuksessa. Tärkeimpinä viranomaisina yhteispalvelun kehittämisessä pidettiin omaa kuntaa/kaupunkia, Kelaa sekä valtiovarainministeriön tällä hetkellä hallinnoimaa yhteispalveluhanketta.

Palveluneuvojat olivat melko tyytyväisiä työhönsä. Erityisen tyytyväisiä he olivat tiloihin ja laitteisiin, oman osaamisen hyödyntämisen mahdollisuuksiin ja työtehtävien monipuolisuuteen sekä henkilökunnan ammattitaitoon. Lisäksi työn nähtiin tarjoavan paljon mahdollisuuksia uusien asioiden oppimiseen, mutta samalla henkilöstökoulutuksessa opitun hyödyntämisen mahdollisuudet nähdään vähäisinä. Samoin työnohjausta ja henkilöstökoulusta oli palveluneuvojilla saatavilla vain vähän. Tyytymättömyys oli suurinta palkan ja työyhteisön sisäisen tiedonkulun osalta, mikä oli lisääntynyt verrattuna 10 vuoden takaiseen tilanteeseen.

Sekä palveluneuvojien että viranomaispäättäjien mielestä viranomaisten välisessä yhteistyössä on parantamisen varaa, yhteistyötahot eivät kehitä aktiivisesti yhteispalvelupistettä ja viranomaisten reviirijattelua ja omien asemien puolustamista esiintyy. Palveluneuvojien kriittisyys on kuitenkin vähentynyt vuoden 1999 tutkimukseen verrattuna. Molemmat vastaajaryhmät pitivät yhteispalvelua taloudellisena tapana tarjota julkisia asiointipalveluja. Puutteita palveluneuvojat näkivät yhteistyötahojen ja pisteiden henkilökunnan asiantuntemuksessa sekä siinä, ettei uusien yhteistyötahojen etsinnässä ole oltu aktiivisia. Päättäjien enemmistö oli näistä seikoista eri mieltä.

Viranomaispäättäjät suhtautuivat myönteisesti yhteispalveluun ja yhteispalvelun laajentamiseen. Kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa vaikuttivat etenkin valtiovarainministeriön yhteispalveluhankkeen toimet, mutta myös muiden organisaatioiden halu sekä oman organisaation valtakunnallinen tahtotila.

Päättäjien enemmistölle oli lisäksi tärkeää, että Suomessa tulisi olla erityinen taho, joka vastaa julkisten palvelujen kehittämisestä. tärkeänä pidettiin myös asiakkaiden lähipalvelujen turvaamista. Lisäksi kolme neljäsosaa päättäjistä katsoi, että kunnan tulisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä.

6.4 Suosituksia yhteispalvelun kehittämiseen

Seuraavat suositukset yhteispalvelun kehittämiseksi perustuvat tutkimusaineistoon. Niiden tarkoitus on toimia yhteispalvelun jatkohankkeiden suuntaamisvaihtoehtoina ja keskustelun herättäjinä.

1. Viranomaispäättäjien käsitys yhteispalvelusta eroaa palveluneuvojien käsityksistä etenkin pisteen asiantuntemuksen ja pisteiden laadun parantamisen (asiakaspalautteen kerääminen, uusien yhteistyökumppaneiden etsiminen) osalta. Eri viranomaistahojen tulisikin ottaa enemmän huomioon palvelusihteerien näkemys yhteispalvelutoimintojensa kehittämisessä.

2. Palveluneuvojat ja päättäjät pitävät yhteispalvelun tarjoamia palveluja osin riittämättöminä, samalla kun asiakkaat ovat niihin hyvin tyytyväisiä. Mikäli katsotaan asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä, niin parantamisen varaa ei juuri ole. Kehittämissuunnitelmia tarkasteltaessa kuitenkin vastaajaryhmien välillä löytyy yhteisiä näkemyksiä. Yhteispalveluun halutaan lisää ”oikeita” palveluja eri viranomaisten omien asiantuntijoiden toimesta, joko paikan päällä toimistoissa tai etäpalvelujärjestelyin.
3. Asiakkaat arvostavat paljon henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuutta ja etenkin asiakastytyväisyyden kannalta kattavan yhteispalveluverkoston tarjoaminen on perusteltua.
4. Etenkin asiakkaat kaipaavat yhteispalveluun myös muita palvelutuottajia kuin valtion viranomaisia. Yhteispalveluun tulisi tulevaisuudessa hankkia yhteistyökumppaneiksi myös yksityisen sektorin sekä järjestökentän toimijoita.
5. Viranomaispäättäjät kannattavat yhteispalvelua, mutta näkevät ristiriidan riittävien asiointipalvelujen tarjoamisen ja niukkojen henkilöstöresurssien välillä. Ratkaisuna pidetään viranomaisten omien verkkopalvelujen kehitystä sekä yhteispalvelun etäyhteyksien kehittämistä. Paikalliset erityistarpeet, olosuhteet tulisi ottaa huomioon yhteispalvelua suunniteltaessa.
6. Sekä yhteispalvelun palveluneuvojien että asiakkaiden keskuudessa oli epäselvyyttä yhteispalvelun ”oleuksesta”, lainmukaisesta toimintamuodosta ja sen palvelujen tasosta ja valikoimasta. Yhteispalvelun roolia palvelukanavana tulisi selkiyttää viranomaisten omien asiointipalvelujen ja sähköisten palvelujen rinnalla.
7. Seuraavissa yhteispalvelu-tutkimuksissa tulisi keskittyä vastausmäärien ja -osuuksien kasvattamiseen. Kunkin viranomaisen päättäjät tulisi sitouttaa vastaamaan kyselyyn ahkerammin. Asiakas-tutkimusta tehtäessä tulisi miettiä, halutaanko 1) otoksen edustavan yhteispalvelun asiakaskuntaa vai 2) halutaanko tietoa mahdollisimman monesta eri asiasta. Edustavan asiakasmäärän saaminen edellyttää palveluneuvojien palautteen perusteella lomakkeen reilua supistamista. Yhteispalveluun olisikin hyvä luoda oma, määräajoin toistuva asiakaskysely, joka kerättäisiin samanaikaisesti kaikissa yhteispalvelupisteissä ja jonka keräämiseen palveluneuvojat perehdyttäisiin ja sitoutettaisiin.

Lähteet

Haveri Arto, Kortet, Milka. Yhteispalvelun arviointitutkimuksen väliraportti. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 1998.

Haveri Arto, Kortet Milka. Yhteispalvelun arviointitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 1999.

Kietäväinen, Timo. Uusi julkinen asiakaspalvelumalli. Helsinki: Valtiovarainministeriö, 2008.

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2.3.2007/223.

Valtiovarainministeriö. Uusi yhteispalvelu. Parempaa palvelua, tehokkaampaa hallintoa. Helsinki: Valtionvarainministeriö, Hallinnon kehittäminen 9, 2008. Saatavissa: <http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080225Uusiyh/Uusi_yhteispalvelu_NETTI.pdf>. Viitattu 23.1.2010.

Liitteet

Liite 1 – Asiakaskyselyn lomake (suomenkielinen)

YHTEISPALVELUTUTKIMUS 2009 – ASIAKASKYSELY

Arvoisa asiakas

Julkishallinnon palveluntuottajat haluavat kehittää asiakaspalvelua kysymällä asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Tämä kysely tehdään asiakkaille, jotka asioivat yhteispalvelupisteissä 18.–29.5.2009 välisenä aikana. Vastaamalla kyselyyn voitte kertoa näkemyksistänne ja auttaa julkisten asiakaspalvelujen kehittämisessä. Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Ympyröikää yksi tai useampia vastausvaihtoehtoja ohjeen mukaan.

Palauttakaa täyttämäne lomake yhteispalvelun palvelusihteerille tai sitä varten varattuun laatikkoon.

1. TIEDOT ASIOINNISTA

1) Millä kulkuneuvolla tulitte?

1 kävellen

2 polkupyörällä

3 (omalla) autolla

4 joukkoliikenteellä

5 muuten, miten _____

2) Tulitteko asiomaan

1 muun asiointin yhteydessä?

2 vain yhteispalveluasiointia varten?

3) Kuinka usein asioitte viranomaisasioissa vuodessa keskimäärin?

1 yli 10 kertaa

2 5–10 kertaa

3 1–5 kertaa

4 en juuri koskaan

4) Missä hoidatte viranomaisasiante tavallisimmin?

1 yhteispalvelupisteessä

2 toimistoasiointia viranomaisen omassa toimistossa (Kela, kunta)

3 viranomaisen puhelinpalvelussa

4 viranomaisen verkkopalvelussa

5) Kenen viranomaisen kanssa asioitte tällä käynnillänne (voitte valita useita vaihtoehtoja)?

1 kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)

2 Kela

3 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)

4 poliisi (mm. lupapalvelut)

5 TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)

6 verotoimisto

7 lääninhallitus

8 postipalvelut

9 matkahuolto/julkinen liikenne

10 muu, mikä _____

6) Mistä syystä tulitte yhteispalvelupisteeseen tällä kertaa? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

1 hakemaan tietoa

2 hoitamaan henkilökohtaista asiaani

3 hakemaan lomakkeita tai esitteitä

4 muun syyn vuoksi, minkä _____

7) Mihin asiointinne liittyy? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

- 1 asumiseen
- 2 matkustamiseen
- 3 eläkkeeseen
- 4 terveyteen
- 5 muuttoon Suomeen/ulkomailla
- 6 opiskeluun
- 7 työelämään
- 8 omaisen kuolemaan
- 9 lapsiperheen asioihin
- 10 muuhun, mihin _____

8) Miksi valitsitte juuri yhteispalvelupisteen tämänkertaiseksi asiointipaikaksi?

9) Hoiditteko asiaanne asiakastietokoneella?

- 1 kyllä
- 2 en
- 3 toimistossa ei ole tietokonetta

– Vastatkaa kysymyksiin 10 ja 11 ainoastaan, jos olette asioineet asiakastietokoneella

10) Saitteko asian hoidettua asiakastietokoneella

- 1 yksin
- 2 asiakaspalvelusihteerin avustuksella
- 3 asiani hoitaminen jäi kesken, miksi _____

11) Mitä tietokoneasiointinne koski?

- 1 käytin tietokonetta muiden kuin viranomaisasioiden hoitamiseen
- 2 etsin tietoa viranomaisasiassa
- 3 käytin viranomaisen asiointipalvelua (tunnistautuneena pankkitunnuksilla/henkilökortilla)

2. KOKEMUS TÄMÄNKERTAISESTA ASIOINNISTA**12) Arvioikaa miten seuraavat asiat on hoidettu tässä yhteispalvelupisteessä****Asteikko**

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 Ei osaa sanoa

Opasteet ja tilat

- 1) Palvelupisteen sijainti on minulle sopiva
- 2) yhteispalvelupisteen opasteet ovat selkeät
- 3) Palvelupisteen aukioloajat ovat minulle sopivat
- 4) Tilat ovat viihtyisät
- 5) Esitteet ovat ajantasaisia ja hyvin esillä

Asiakaspalvelun taso

- 1) Asiointivuoron odotusaika oli riittävän lyhyt
- 2) Sain ystävällistä palvelua
- 3) Sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olin tullut hoitamaan
- 4) Sain riittävästi apua asiakirjan täyttämässä
- 5) Palvelutarjonta oli monipuolinen
- 6) Minut ohjattiin muun viranomaisen luokse
- 7) Minulle varattiin aika viranomaisen omaan palveluun
- 8) Sain tietää asiani etenemisestä ja käsittelyn kestosta

13) Millainen oli käsityksenne tämän yhteispalvelupisteen palvelusta?

- 1) ennen asiointia?
- 2) asioinnin jälkeen?

Asteikko

Erittäin myönteinen
 Melko myönteinen
 Ei myönteinen eikä kielteinen
 Melko kielteinen
 Erittäin kielteinen

3. ODOTUKSENI ASIAKASPALVELULLE JATKOSSA**14) Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta omalta osaltanne nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?****Asteikko**

erittäin myönteinen
 melko myönteinen
 ei myönteinen eikä kielteinen
 melko kielteinen
 erittäin kielteinen

Vaihtoehdot

- 1) kokonaisuutena?
- 2) yhteispalveluna?
- 3) viranomaisten omassa toimistossa?
- 4) puhelinpalveluna?
- 5) asiointipalveluna tietokoneen avulla?

15) Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen tähän yhteispalvelupisteeseen?**Asteikko**

Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 Ei osaa sanoa

Opasteet ja tilat

- 1) yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista.
- 2) yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen.
- 3) yhteispalvelupisteessä tarvitaan atk-päätteet asiakkaiden itsepalvelua varten.
- 4) Olen tyytyväinen, kun voin varata ajan yhteispalvelupisteessä viranomaisen omalle toimihenkilölle.
- 5) Pidän tärkeänä, että yhteispalvelupisteessä voi maksaa viranomaismaksuja ja saada esim. käteistä rahaa (mm. sosiaalietuus).
- 6) Asioin mielelläni yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä.
- 7) Tulkkauksenmahdollisuus on tärkeää yhteispalvelussa.
- 8) yhteispalvelu on lisännyt tyytyväisyyttäni julkisiin palveluihin.

16) Miten saitte tietää yhteispalvelupisteen tarjoamista palveluista?

lehdestä
 esitteestä
 Internetistä
 tutuilta
 paikallisradiosta
 muulla tavoin, miten _____

17) Mitä palveluja haluaisitte saada tässä yhteispalvelupisteessä? (ympyröi kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)
 Kela
 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)
 poliisi (mm. lupapalvelut)

TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)
 vero toimisto
 lääninhallitus
 postipalvelut
 matkahuolto/julkinen liikenne
 muu, mikä _____

18) Miten, mistä ja millaista viranomaispalvelua haluaisitte mieluiten? Ympyröikää kolme teille mieluisinta tapaa?

- 1 Viranomaisen omassa palvelupisteessä henkilökohtaisesti.
- 2 yhteis palvelupisteessä (monia viranomaistahoja) henkilökohtaisesti.
- 3 Tietokoneelta kotona.
- 4 Tietokoneelta viranomaisen tiloissa/palvelupisteessä.
- 5 Soittamalla yhteis palvelupisteeseen.
- 6 Soittamalla viranomaisen omaan palvelunumeroon.
- 7 Kuvapuhelimella/videoneuvotteluyhteydellä viranomaisen palvelupisteestä.
- 8 Viranomaisten kiertävässä bussissa.
- 9 Muuten, miten _____

19) Miten yhteis palvelua tulisi mielestänne kehittää?

4. VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

20) Mikä on sukupuolenne? 1 mies 2 nainen

21) Ikänne? _____ vuotta

22) Äidinkielenne? 1 suomi 2 ruotsi 3 muu, mikä? _____

23) Pääasiallinen toimintanne?

- 1 työntekijä
- 2 toimihenkilö
- 3 yrittäjä/maanviljelijä
- 4 työtön/lomautettu
- 5 eläkeläinen
- 6 opiskelija
- kotiäiti/-isä
- 8 muu, mikä? _____

24) Asuinpaikkanne/kotinne sijaitsee?

- 1 kaupungin/kunnan keskustassa
- 2 muussa taajamassa/kaupungin lähiössä
- 3 haja-asutusalueella

25) Kuinka kaukana tästä yhteis palvelupisteestä asutte? _____ kilometriä

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2 – Palveluneuvojakyselyn lomake

Yhteispalvelututkimus 2009 - kysely palvelusihteereille

Vastatkaa kyselyyn kunkin kysymyksen yhteydessä olevien ohjeiden mukaisesti.

Voitte tarpeen mukaan keskeyttää kyselyyn vastaamisen ja jatkaa sitä myöhemmin. Toivomme vastaukset 12.6.2009 mennessä. Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Lisätietoja antavat Kelan tutkijat:

Markus Kainu

Soili Orre

markus.kainu@gmail.com

soili.orre@kela.fi

0503516164

0401833298

Mikä on asemasi yhteispalvelupisteessä?

Työntekijä

Työnjohdollisessa vastuussa oleva työntekijä

yhteispalvelun kehittämismuutoksissa oleva työntekijä

Jokin muu, mikä _____

Työnantajasi?

Kunta/ Kaupunki

Kela

Työhallinto

Verohallinto

Poliisi

Maistraatti

Jokin muu, mikä _____

Mikä on työsuhteesi luonne?

Vakituisen

Määräaikainen

Jokin muu, mikä _____

Työkokemuksesi kesto pisteessä?

Koulutuksesi?

perusaste (peruskoulu tai vastaava)

keskiaste (yo-tutkinto, ammatillinen perustutkinto)

alempi korkea-aste (ammattikorkeakoulu, alempi korkeakoulututkinto)

ylempi korkea-kouluaste (mm. maisteritutkinto)

tutkijakoulutus (lisensiaatti tai tohtoritutkinto)

Arvioi, miten seuraavat osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat on hoidettu työssäsi

Asteikko:

Paljon

Melko paljon

Jonkin verran

Ei lainkaan

En osaa sanoa

Väittämät

Minkä verran sinulla on mahdollisuutta oppia uusia asioita työssäsi?

Kuinka paljon saat informaatiota yhteistyökumppaneilta uusista asioista?

Kuinka paljon voit vuorotella työtä taustavirastossasi ja pisteessäsi?

Kuinka paljon työtehtävistäsi on rutiinitehtäviä?

Minkä verran sinulla on mahdollisuus saada työnohjausta?

Minkä verran yhteispalvelupisteesi henkilöstökoulutukseen panostetaan?

Minkä verran olet voinut hyödyntää työssäsi sinulle annettua henkilöstökoulutusta?

Minkälaista lisäkoulutusta koet tarvitsevasi?

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olet seuraaviin työhösi liittyviin asioihin?

Asteikko:

Erittäin tyytyväinen
 Melko tyytyväinen
 Ei erityisen tyytyväinen, mutta ei tyytymätönkään
 Melko tyytymätön
 Erittäin tyytymätön

Palkkaasi

Työtehtäviesi monipuolisuuteen yhteispalvelupisteessä
 Työtehtäviesi ja toimenkuvasi selkeyteen yhteispalvelupisteessä
 Vaikutusmahdollisuuksiisi työssäsi
 Oman työsi arvostukseen yhteistyötahojen suunnalta
 Pisteesi toiminnan yhteiskunnalliseen merkitykseen ja vaikutuksiin
 Työyhteisösi tuotosten laatuun
 Työyhteisösi toiminnan tehokkuuteen
 Mahdollisuuksiin käyttää kykyjäsi, tietoja ja taitojasi työssäsi
 Mahdollisuuksiin kehittää itseäsi työssäsi
 Työmääräsi
 Palvelupisteesi toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin
 Tiedonkulkuun työyhteisösi sisällä
 Työyhteisösi henkilökunnan ammattitaitoon ja kykyyn hoitaa työtehtäviä
 Työssä käyttämiisi laitteisiin ja työtiloihin
 Työviihtyvyyteesi
 Työsi palkitsevuuteen

Palvelutoimiston sijaintikunta

Paljonko yhteispalvelupisteessäsi on henkilöstöä?

Pisteessäsi mukana olevat tahot (A) ja näiden tarjoamat palvelut (B)?

A. Tarjoatteko ko. viranomaisen palveluja?

Kyllä
 Ei

B. Mikäli tarjoatte ko. viranomaisen palveluja, minkä tason palveluja tarjoatte?

Enemmän kuin vakiopalvelut
 Vakiopalvelut
 Vähemmän kuin vakiopalvelut
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)
 Kela
 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)
 poliisi (mm. lupapalvelut)
 TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)
 verotoimisto
 lääninhallitus
 postipalvelut
 matkahuolto/julkinen liikenne
 Jokin muu, mikä

Onko pisteessänne asiakastietokoneita

Kyllä
 Ei

Saavatko asiakkaat hoidettua asiansa asiakastietokoneella yleensä

yksin

asiakaspalvelusihteerin avustuksella

asiakkaan asian hoitaminen jäi kesken, miksi? _____

Mitä asiakkaiden tietokoneasiointi yleisimmin koskee?

asiakkaat käyttävät tietokonetta muiden kuin viranomaisasioiden hoitamiseen

asiakkaat etsivät tietoa viranomaisasioissa

asiakkaat käyttävät viranomaisen asiointipalvelua (tunnistautuneena pankkitunnuksilla/henkilökortilla)

Arvioi asiakastietokoneiden käyttöastetta?

Koko ajan varattuna

Enimmäkseen käytössä

Enimmäkseen vapaana

Jokin muu, mikä _____

Mistä syystä asiakas yleisimmin tulee yhteispalvelupisteeseen?

hakemaan tietoa

hoitamaan henkilökohtaista asiaansa

hakemaan lomakkeita tai esitteitä

Muun syyn vuoksi, minkä? _____

Mihin asiakkaan asiointi liittyy? Voitte valita useita vaihtoehtoja (max 3)

asumiseen

matkustamiseen

eläkkeeseen

terveyteen

muuttoon Suomeen/ulkomaille

opiskeluun

työelämään

omaisen kuolemaan

lapsiperheen asioihin

Muuhun, mihin? _____

Miten, mistä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua pitäisi kehittää?

Valitse kolme keskeistä tapaa.

Viranomaisen omassa palvelupisteessä henkilökohtaisesti.

yhteispalvelupisteessä (monia viranomaistahoja) henkilökohtaisesti.

Tietokoneelta kotoa.

Tietokoneelta viranomaisen tiloissa/palvelupisteessä.

Soittamalla yhteispalvelupisteeseen.

Soittamalla viranomaisen omaan palvelunumeroon.

Kuvapuhelimella/videoneuvotteluyhteydellä viranomaisen palvelupisteestä.

Viranomaisten kiertävässä bussissa.

Muuten, miten? _____

Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta omaln kuntanne osalta nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Asteikko

Erittäin myönteisenä

Melko myönteisenä

Ei myönteisenä eikä kielteisenä

Melko kielteisenä

Erittäin kielteisenä

Vaihtoehdot

kokonaisuutena?

yhteispalveluna?

viranomaisten omassa toimistossa?

puhelinpalveluna?

asiointipalveluna tietokoneen avulla?

Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen omaan yhteispalvelupisteeseen?

Asteikko

Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa, eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista
 yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen.
 yhteispalvelupisteessä tarvitaan atk-päätteet asiakkaiden itsepalvelua varten.
 Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun voivat varata ajan yhteispalvelupisteessä viranomaisen omalle toimihenkilölle.
 On tärkeää, että yhteispalvelupisteessä voi maksaa viranomaismaksuja ja saada esim. käteistä rahaa (mm. sosiaalietuus).
 Asiakkaat asioivat mielellään yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä.
 Tulkkausmahdollisuus on tärkeää yhteispalvelussa.
 yhteispalvelu on lisännyt asiakkaiden tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin.
 Asiakas tarvitsee usein enemmän tietoa kun yhteispalvelussa voidaan antaa

Arvioi seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa pisteessäsi?

Mikäli väite ei kosketa pistettäsi (esim. pisteessäsi ei ole itsepalvelupäätettä) valitse vaihtoehto "En osaa sanoa"

Asteikko

Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Väittämät

Yhteistyötahot ovat aktiivisia yhteispalvelupisteeni kehittäjiä
 Asiantuntemus on lisääntynyt viimeisen vuoden aikana pisteessäni
 Yhteistyötahot perehdyttävät riittävän hyvin omiin käytäntöihinsä
 Pisteeni henkilökunnan jatkuva koulutus uusiin asioihin on hoidettu hyvin
 Yhteistyötahojen ja päättäjien asiantuntemus/ tietämys yhteispalveluun liittyvissä asioissa on lisääntynyt viime vuosina
 Asiakaspalvelussa tarvittavien tietojen saanti yhteistyötahoilta on helppoa
 Samaa työtä tehdään 'turhaan' yhteispalvelupisteessäni ja taustavirastoissa
 Voisimme tehdä pisteessä enemmänkin taustavirastojen töistä
 Yhteistyön onnistumiseen eri viranomaisten kesken voi vaikuttaa yhden päättävässä asemassa olevan ihmisen asenteet
 Yhteistyön sujuvuudessa eri viranomaisten kesken olisi vielä parantamista
 Pisteeseen on aktiivisesti etsitty uusia yhteistyötahoja
 Viranomaisten reiviirajattelua ja omien asemien puolustamista ei esiinny
 Yhteistyötahot luottavat toistensa kykyyn hoitaa tehtäviä ristiin
 Kunta vastaan valtio vastakkainasettelua esiintyy yhteistyön kehittämisessä
 Yhteistyötahojen erilaiset käsitteet ja termit samoista asioista vaikeuttavat työtäni
 Yhteistyötahojen erilaiset toimintatavat ja -kulttuurit haittaavat yhteistyötä
 yhteispalvelujen avulla on voitu saavuttaa taloudellinen toimintatapa palvelujen järjestämisessä

Arvioi minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteispalvelun kehittämisessä?

Asteikko

Erittäin paljon merkitystä
 Jonkin verran merkitystä
 Vain vähän merkitystä
 Ei lainkaan merkitystä
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Sisöasiainministeriö
 Valtiovarainministeriö
 Työ- ja elinkeinoministeriö

Poliisi
 Verohallinto
 Kela
 Suomen kuntaliitto
 Lääninhallitus
 Oma kuntasi/ kaupunkisi
 Jokin muu taho, mikä _____

Kenen viranomaisen palveluja tässä yhteispalvelupisteessä pitäisi tarjota? (valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)
 Kela
 maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)
 poliisi (mm. lupapalvelut)
 TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)
 vero toimisto
 lääninhallitus
 postipalvelut
 matkahuolto/julkinen liikenne
 Jokin muu, mikä _____

Arvioi seuraavia asiakaspalvelun laatuun ja saatavuuteen liittyviä väittämiä, miten hyvin tai huonosti ne sopivat yhteispalvelupisteeseesi?

Asteikko

Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Pisteessämme annettu asiakaspalvelu on ollut oikeansisältöistä
 Asiantuntemuksemme riittää hyvin asiakkaiden palvelemiseen
 Asiakkaamme saavat taustavirastojen päätökset nopeasti pisteestämme
 Asiakaspalvelussa tarvittavat tiedot saadaan nopeasti taustavirastoista
 Asiakaspalvelu olisi nopeampaa, jos töitä pisteessä tehtäisiin ristiin
 Pisteessäni on riittävästi työvoimaa asiakaspalvelutehtävissä
 Yleensä asiakas saa asiansa hoidetuksi yhdellä käynnillä
 Olemme valmiita muuttamaan toimintaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti
 Pisteessämme kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta
 Työntekijöidemme kiire häiritsee asiakaskeskeisyyttä
 Pisteestämme saa liian vähän todellisia palveluja
 Pisteessämme on aktiivisesti pyritty kehittämään uusia palvelumuotoja
 Pisteemme sijaitsee lähellä muita asiakkaiden tarvitsemia palveluja
 Asiakkaat tietävät hyvin, mitä palveluja pisteestämme saa

Missä yhteispalvelua tulisi markkinoida?

lehdissä
 esitteissä
 internetissä
 paikallisradiossa
 Muulla tavoin, miten? _____

Miten yhteispalvelua tulisi mielestäsi kehittää?

Äidinkielenne

suomi
 ruotsi
 Jokin muu, mikä _____

Mikä on sukupuolenne?

nainen
mies

Ikänne? _____

Liite 3 – Viranomaispäättäjäkyselyn lomake

Yhteispalvelututkimus 2009 - kysely viranomaispäättäjille

Vastatkaa kyselyyn kunkin kysymyksen yhteydessä olevien ohjeiden mukaisesti.

Voitte tarpeen mukaan keskeyttää kyselyyn vastaamisen ja jatkaa sitä myöhemmin. Toivomme vastaukset 17.6.2009 mennessä.

Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Lisätietoja antavat Kelan tutkijat:

Markus Kainu	Soili Orre
markus.kainu@gmail.com	soili.orre@kela.fi
0503516164	0401833298

Mistä syystä asiakas yleisimmin tulee yhteispalvelupisteeseen?

hakemaan tietoa
hoitamaan henkilökohtaista asiaansa
hakemaan lomakkeita tai esitteitä
Muun syyn vuoksi, minkä? _____

Mihin asiakkaan asiointi liittyy? Voitte valita useita vaihtoehtoja (max 3)

asumiseen
matkustamiseen
eläkkeeseen
terveyteen
muuttoon Suomeen/ulkomaille
opiskeluun
työelämään
omaisen kuolemaan
lapsiperheen asioihin
Muuhun, mihin? _____

Millaisena pidätte julkisten palvelujen saatavuutta oman alueenne osalta nykyään verrattuna muutaman vuoden takaiseen tilanteeseen?

Asteikko

Erittäin myönteisenä
Melko myönteisenä
Ei myönteisenä eikä kielteisenä
Melko kielteisenä
Erittäin kielteisenä

Vaihtoehdot

kokonaisuutena?
yhteispalveluna?
viranomaisten omassa toimistossa?
puhelinpalveluna?
asiointipalveluna tietokoneen avulla?

Mitä mieltä olette seuraavista väitteistä liittyen alueenne yhteispalvelupisteisiin?

Asteikko

Täysin samaa mieltä
Jokseenkin samaa mieltä
Ei samaa, eikä eri mieltä
Jokseenkin eri mieltä
Täysin eri mieltä
En osaa sanoa

Väittämät

yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista

yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen.

yhteispalvelupisteessä tarvitaan atk-päätteet asiakkaiden itsepalvelua varten.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun voivat varata ajan yhteispalvelupisteessä viranomaisen omalle toimihenkilölle. On tärkeää, että yhteispalvelupisteessä voi maksaa viranomaismaksuja ja saada esim. käteistä rahaa (mm. sosiaalietuus).

Asiakkaat asioivat mielellään yhteispalvelupisteessä, vaikka viranomaisen oma palvelutoimisto on lähellä.

Tulkkauksenmahdollisuus on tärkeää yhteispalvelussa.

yhteispalvelu on lisännyt asiakkaiden tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin.

Asiakas tarvitsee usein enemmän tietoa kun yhteispalvelussa voidaan antaa

Arvioi seuraavia yhteispalvelutoimintaan liittyviä väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa?

Asteikko

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

Väittämät

Yhteistyötahot ovat aktiivisia alueeni yhteispalvelupisteiden kehittäjiä

Yhteistyötahojen ja päättäjien asiantuntemus/ tietämys yhteispalveluun liittyvissä asioissa on lisääntynyt viime vuosina

Yhteistyön onnistumiseen eri viranomaisten kesken voi vaikuttaa yhden päättävässä asemassa olevan ihmisen asenteet

Yhteistyön sujumuudessa eri viranomaisten kesken olisi vielä parantamista

Alueeni yhteispalvelupisteisiin on aktiivisesti etsitty uusia yhteistyötahoja

Viranomaisten reviirijattelua ja omien asemien puolustamista ei esiinny

Kunta vastaan valtio vastakkainasettelua esiintyy yhteistyön kehittämisessä

Yhteistyötahojen erilaiset toimintatavat ja -kulttuurit haittaavat yhteistyötä

yhteispalvelujen avulla on voitu saavuttaa taloudellinen toimintatapa palvelujen järjestämisessä

Arvioi seuraavia asiakaspalvelun laatuun ja saatavuuteen liittyviä väittämiä, miten hyvin tai huonosti ne sopivat yhteispalvelupisteeseesi?

Asteikko

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Palvelusihteerien asiantuntemus riittää hyvin asiakkaiden palvelemiseen

Alueeni yhteispalvelupisteissä on riittävästi työvoimaa asiakaspalvelutehtävissä

yhteispalvelupisteessä tulee kerätä säännöllisesti asiakaspalautetta

yhteispalvelupisteestä saa liian vähän todellisia palveluja

Asiakkaiden lähipalvelujen turvaaminen on tärkeää.

On tärkeää kehittää aktiivisesti uusia palvelumuotoja mm. videoneuvottelut asiakkaiden julkisten palvelujen järjestämiseksi

Monen viranomaisen palvelujen tarjoaminen vaarantaa hyvän asiakaspalvelun.

Valitukset väärästä neuvonnasta mm. oikeusasiamiehille ovat lisääntyneet, kun palvelut on siirretty yhteispalveluna toteutettavaksi.

Arvioi seuraavia väittämiä, miten hyvin ne pitävät paikkansa. Mikäli väite ei kosketa valitse vaihtoehto "En osaa sanoa"

Asteikko

Täysin samaa mieltä

Samaa mieltä

Osittain eri mieltä

Täysin eri mieltä

En osaa sanoa

Väittämät

Organisaationi taloudellinen tilanne vaikuttaa haluun olla mukana yhteispalvelussa.

Organisaationi valtakunnallinen tahtotila vaikuttaa kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa.

Muiden organisaatioiden halu olla mukana yhteispalvelussa vaikuttaa oman organisaationi kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa.

Valtiovarainministeriön yhteispalveluhankkeen toimet vaikuttavat kiinnostukseen olla mukana yhteispalvelussa.

Suomeen tarvitaan julkisen asiakaspalvelun kehittämisestä vastuussa oleva taho.

Toimivalta-asiat viranomaisten välillä ovat ongelmallisia.

Jokaiseen kuntaan tarvitaan ainakin yksi yhteispalvelupiste.

yhteispalvelu on tehokas tapa järjestää julkiset asiakaspalvelut.

yhteispalvelusopimuksessa on määritelty kaikki toiminnan kannalta keskeiset asiat.

Arvioi minkä verran seuraavilla tahoilla on ollut merkitystä yhteispalvelun kehittämisessä?**Asteikko**

Erittäin paljon merkitystä

Jonkin verran merkitystä

Vain vähän merkitystä

Ei lainkaan merkitystä

En osaa sanoa

Vaihtoehdot

Sisäasiainministeriö

Valtiovarainministeriö

Työ- ja elinkeinoministeriö

Polisi

Verohallinto

Kela

Suomen kuntaliitto

Lääninhallitus

Oma kuntasi/ kaupunkisi

Jokin muu taho, mikä _____

Onko alueesi yhteispalvelupisteillä voimassa oleva yhteispalvelusopimus?

Kaikilla pisteillä on voimassa oleva sopimus

Osalla pisteistä on voimassa oleva sopimus

Harvalla pisteistä on voimassa oleva sopimus

Alueeni pisteistä yhdelläkään ei ole voimassa olevaa sopimusta

En osaa sanoa

Jokin muu, mikä _____

Kenen viranomaisen palveluja alueesi yhteispalvelupisteissä pitäisi tarjota? (valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)

Kela

maistraatti (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)

poliisi (mm. lupapalvelut)

TE-toimisto (työ- ja elinkeinotoimisto)

verotoimisto

lääninhallitus

postipalvelut

matkahuolto/julkinen liikenne

Jokin muu, mikä _____

Miten, mistä ja millaisessa muodossa saatavaa viranomaispalvelua pitäisi kehittää?**Valitse kolme keskeisintä tapaa.**

Viranomaisen omassa palvelupisteessä henkilökohtaisesti.

yhteispalvelupisteessä (monia viranomaistahoja) henkilökohtaisesti.

Tietokoneelta kotoa.

Tietokoneelta viranomaisen tiloissa/palvelupisteessä.

Soittamalla yhteispalvelupisteeseen.

Soittamalla viranomaisen omaan palvelunumeroon.

Kuvapuhelimella/videoneuvotteluyhteydellä viranomaisen palvelupisteestä.

Viranomaisten kiertävässä bussissa.

Muuten, miten? _____

Kenen pitäisi toimia isäntäorganisaationa yhteispalvelupisteessä?

Kunta

Kela

Maistraatti

Työvoimatoimisto

Verohallinto

Poliisi

Lääninhallitus

Tiehallinto

Maanmittauslaitos

Muu toimija, mikä _____

Perustelut valinnallenne isäntäorganisaatioksi

Missä yhteispalvelua tulisi markkinoida?

lehdissä

esitteissä

internetissä

paikallisradiossa

Muulla tavoin, miten? _____

Miten yhteispalvelua tulisi mielestäsi kehittää?

Mikä on asemanne/ virkanimikkeenne?

Kuvailekaa lyhyesti vastuualueettanne yhteispalveluun liittyen?

Äidinkielenne

suomi

ruotsi

Jokin muu, mikä _____

Mikä on sukupuolenne?

nainen

mies

Ikänne? _____

Mitä viranomaista edustatte? (Tuodaan taustatietona)

Kunta (esim. sosiaali, toimeentulo, koulutus, liikunta)

Kela

Maistraatti (väestö, kauppa ja yhdis-tysrekisteriasiat)

Työvoimatoimisto

Verohallinto

Poliisi (mm. lupapalvelu)

Lääninhallitus

Tiehallinto

Maanmittauslaitos

Itella (posti)

Seurakunta

Yritysneuvoja

Muu toimija, mikä _____

Palvelutoimiston sijaintikunta

Kelan vakuutusalue

Etelä-Suomen vakuutusalue
Itä-Suomen vakuutusalue
Lounais-Suomen vakuutusalue
Länsi-Suomen vakuutusalue
Pohjois-Suomen vakuutusalue

Lääninhallitus

Etelä-Suomen lääninhallitus
Itä-Suomen lääninhallitus
Lapin lääninhallitus
Länsi-Suomen lääninhallitus
Oulun lääninhallitus