

TUTKIMUSOSIO

Kansalaiset: Päivittäiskauppa ja apteekki tarjoavat parhaat palvelut

1

Valtaosa suomalaisista antaa erittäin tai melko hyvän arvosanan eniten käyttämälleen päivittäistavarakaupalle (87 %) ja apteekille (84 %), käy ilmi KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimuksesta. Eniten tyytymättömyyttä kohdentuu työ- ja elinkeinotoimistojen (huono 35 % ja hyvä 20 %) ja Postin (hyvä 37 % ja huono 37 %) toimintaan.

Useimpiin palveluita tarjoaviin kohdentuu selvästi enemmän myönteisiä kuin kielteisiä näkemyksiä. Selvä enemmistö on tyytyväinen myös oman pankkinsa (69 %), vakuutusyhtiönsä (66 %), teleoperaattorinsa (65 %) ja Alkon (64 %) toimintaan. Näiden lisäksi myös kolme muuta organisaatiota saa vähintään melko hyvän arvosanan. Nämä ovat oma energiayhtiö (56 %), Verohallinto (56 %) ja kotikunnan terveyskeskus (53 %).

Aivan kaiken ei kuitenkaan koeta olevan aivan hyvin, ainakaan täysin kunnossa. Erittäin hyviä yleisarvosanoja annetaan varsin kitsaasti. Eniten erittäin hyviä arvosanoja saavat oma apteekki (33 %) ja päivittäistavarakauppa (30 %). Kolmanneksi eniten tyytyväisyyttä tällä tavalla tarkasteluna kohdentuu Alkoon (25 %).

Postin ja Kelan palveluihin vähemmän tyytyväisyyttä

Neljän organisaation kohdalla erittäin tai melko hyviä arvosanoja annetaan kitsaammin. Suomalaisista kaksi viidestä (40 %) on tyytyväinen Kelan toimintaan, reilu kolmannes Postin (37 %) ja joka viides (20 %) työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin. Vähiten tyytyväisyyttä kohdistuu kotikunnan sosiaalitoimistoon. Se saa hyviä ja huonoja arvosanoja tasan yhtä paljon (10 %). Tosin kahdella kolmesta (67 %) ei ollut mielikuvaa sosiaalitoimiston toiminnan luonteesta.

Sukupuoli erottelee arvosanoja kokonaisuutena melko vähän. Naiset arvostavat piirun verran miehiä enemmän oman apteekin, pankin, päivittäistavarakaupan sekä paikallisen terveyskeskuksen toimintaa. Toisen suuntaisia poikkeamia löytyy myös. Miehet ovat naisia hieman tyytyväisempiä Verohallintoon, Kelaan, Postiin ja omaan energiayhtiöön.

Hallituspuolueiden kannattajat suopeampia palveluihin kuin oppositio- puolueiden tukijat

Puoluekanta on yhteydessä näkemyksiin. Hallituspuolueiden kannattajat suhtautuvat lähes kaikkiin palveluita tarjoaviin tahoihin helläkätisemmin kuin oppositiopuolueiden tukijat. Ero on tuntuva etenkin Kelan ja Verohallinnon toimintaa koskevissa arvioissa.

Yksittäisistä puolueista keskustan kannattajat arvostavat muita enemmän Kelan, Verohallinnon, työ- ja elinkeinotoimiston, Postin sekä kotikunnan terveyskeskuksen toimintaa. Kokoomuksen tukijat ovat muita hieman tyytyväisempiä kaupallisiin palveluihin, kuten eniten käyttämänsä apteekkiin, päivittäistavarakauppaan, vakuutusyhtiöön, teleoperaattoriin, energiayhtiöön ja Alkoon.

Oppositiopuolella SDP:n ja perussuomalaisten kannattajat suhtautuvat hieman keskimäärää myönteisemmin oikeastaan vain Postin toimintaan. Vihreiden ja vasemmistoliiton tukijat suhtautuvat käytännössä lähes kaikkiin tahoihin keskimäärää varauksellisemmin. Etenkin Kelan ja Postin toiminta ”nyppiinäiden puolueiden tukijoita. Kokoomuksen tukijat asettuvat samaan rintaan nuhtelemaan Postia.

lällä ei ole suurta merkitystä palveluihin suhtautumisessa. Pari poikkeusta tästä kuitenkin on. Ikääntyneet, yli 60-vuotiaat, suhtautuvat muita ikäluokkia suopeammin Kelan ja Verohallinnon toimintaan.

Koulutustason yhteydet jäävät varsin vaimeiksi lähes kauttaaltaan. Koulutetuimmat eivät osoita keskimäärin sen suurempaa tai vähäisempää tyytyväisyyttä useimpiin palveluihin. Akateemisesti koulutetut suhtautuvat muita hyväksyvämmiin Verohallinnon toimiin ja muita varauksellisemmin omaan teleoperaattoriin.

Keskimäärää tyytyväisimpiä kotikunnan terveyskeskuksen toimintaan ovat ne, jotka ensisijaisesti käyttävät kunnallisia terveyspalveluita (63 %). Ensisijaisesti yksityisiä terveyskeskuspalveluita käyttävät eivät yllä lähellekään samanlaisiin suosionosoituksiin (40 %).

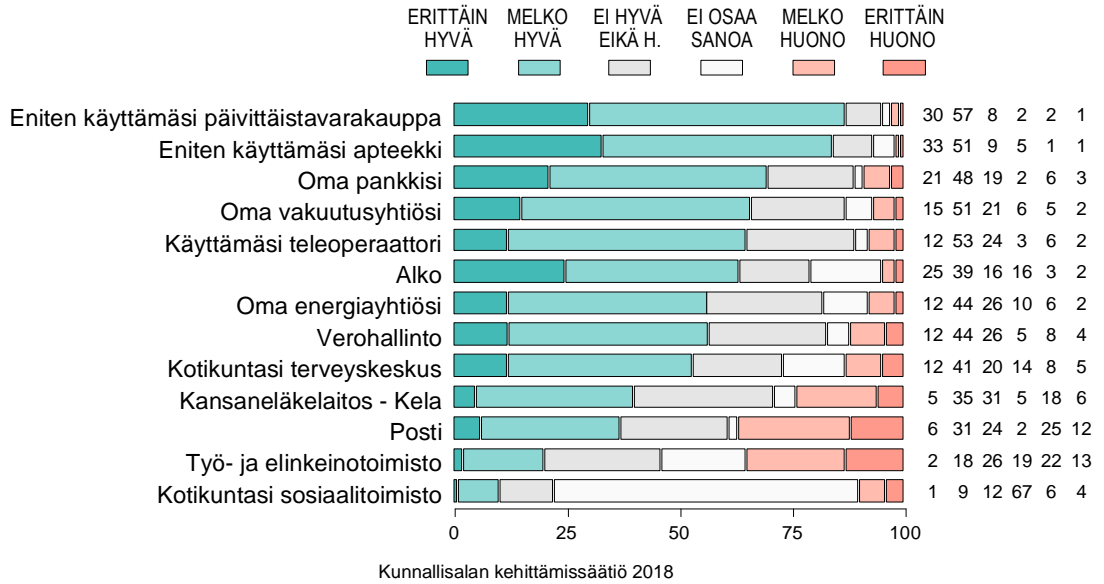
Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa vastaajilta tiedusteltiin, millaisen arvosanan he antavat eri palveluita tarjoavien tahojen toiminnalle. Arvioitavia julkisia ja yksityisiä palveluntarjoajia oli kaikkiaan kolmelta. Arviointi suoritettiin viisiportaisen arvosana-asteikon (erittäin hyvä – erittäin huono) avulla.

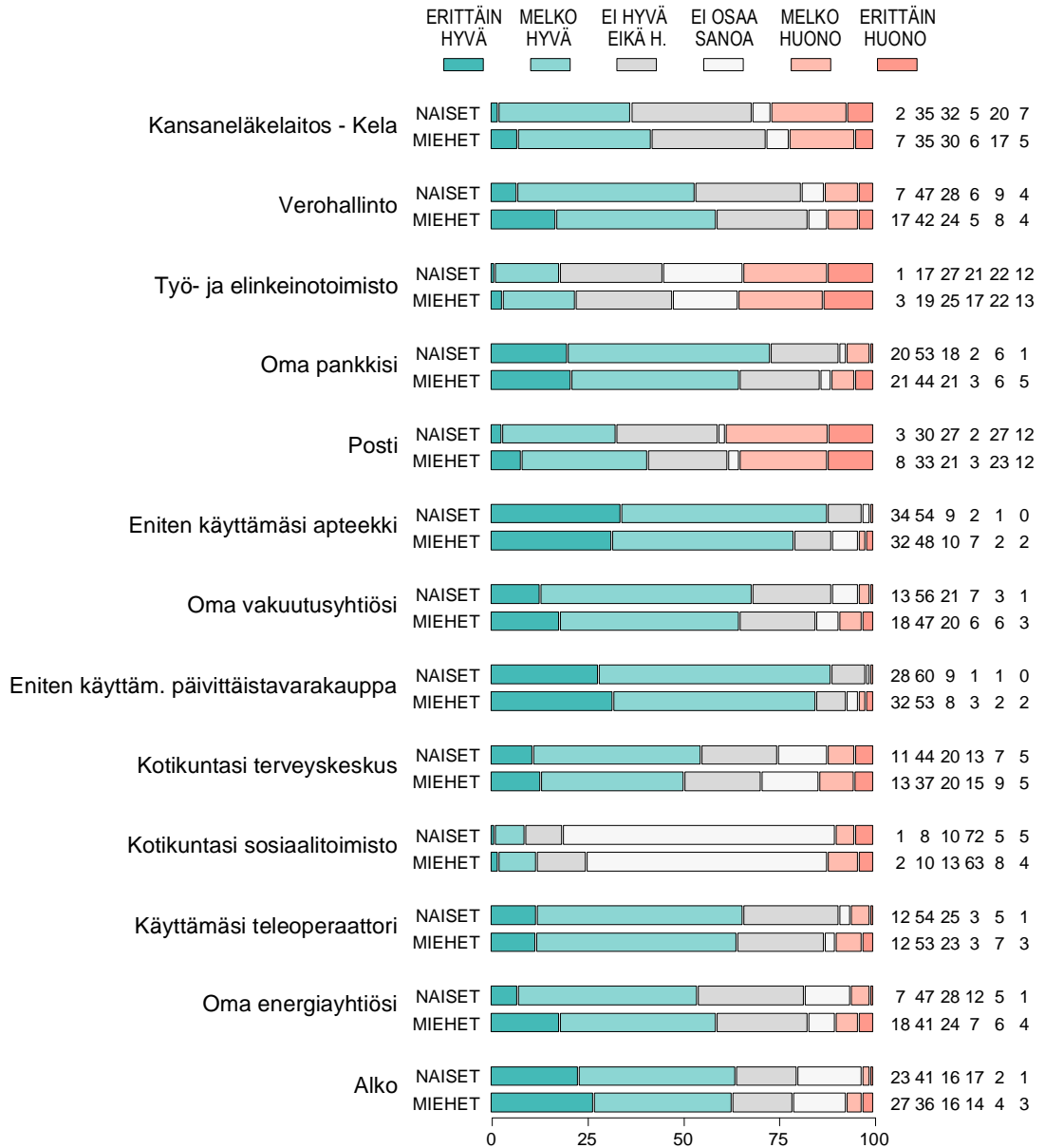
KAKS - Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimuksen toteutti Kantar TNS Oy. Tutkimusaineisto on koottu Gallup Kanavalla 23.-28.3 2018. Haastatteluja tehtiin yhteensä 1.028. Vastaajat edustavat maamme 18 - 79 vuotta täyttäneitä väestöä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimuksen tulosten virhemarginaali on suurimmillaan vajaat kolme prosenttiyksikköä suuntaansa.

Lisätietoja: Asiamies Antti Mykkänen, 040 057 0087.

Kuvio 4. MILLAISEN YLEISARVOSANAN ANTAA SEURAAVILLE PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE TAHOILLE JA YKSITYISILLE YRITYKSILLE NIIDEN TOIMINNASTA (%).

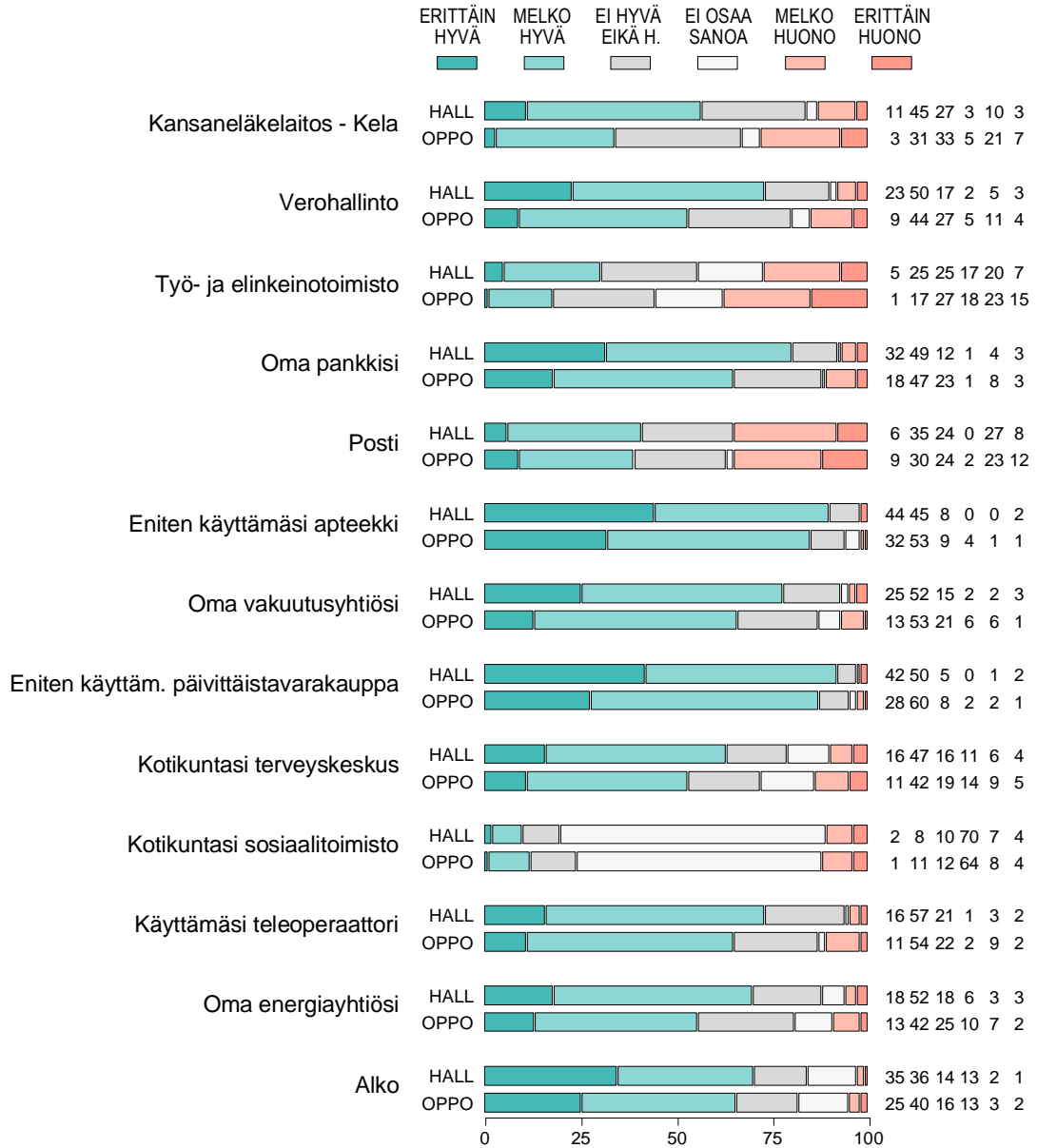


Kuvio 4s. YLEISARVOSANAT PALVELUJEN TARJOAJILLE: NAISET vs. MIEHET (%).



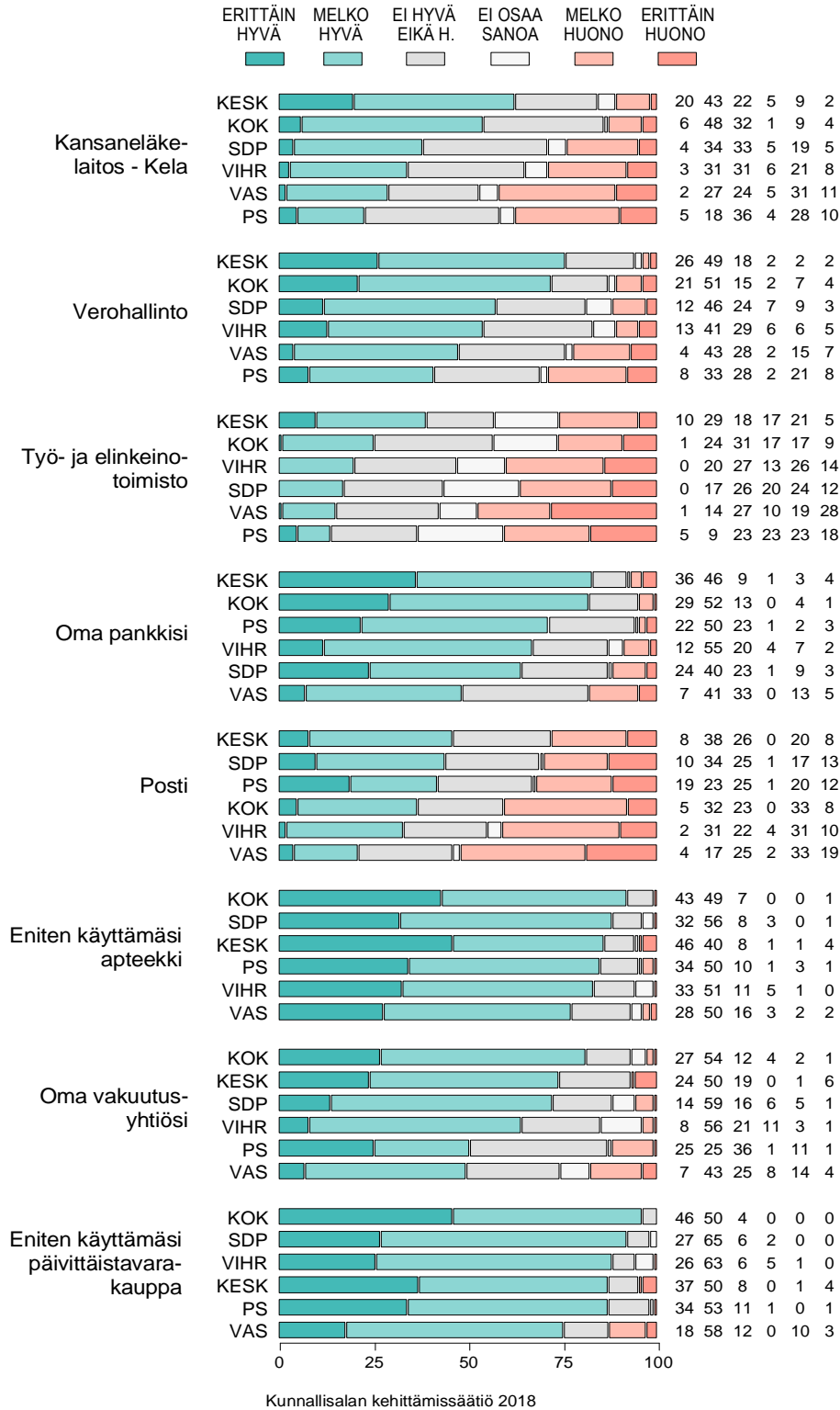
Kunnallissalan kehittämissäätiö 2018

Kuvio 4h. YLEISARVOSANAT PALVELUJEN TARJOAJILLE: HALLITUSPUOLUEIDEN (HALL) vs. OPPOSITIOPUOLUEIDEN (OPPO) KANNATTAJAT (%).

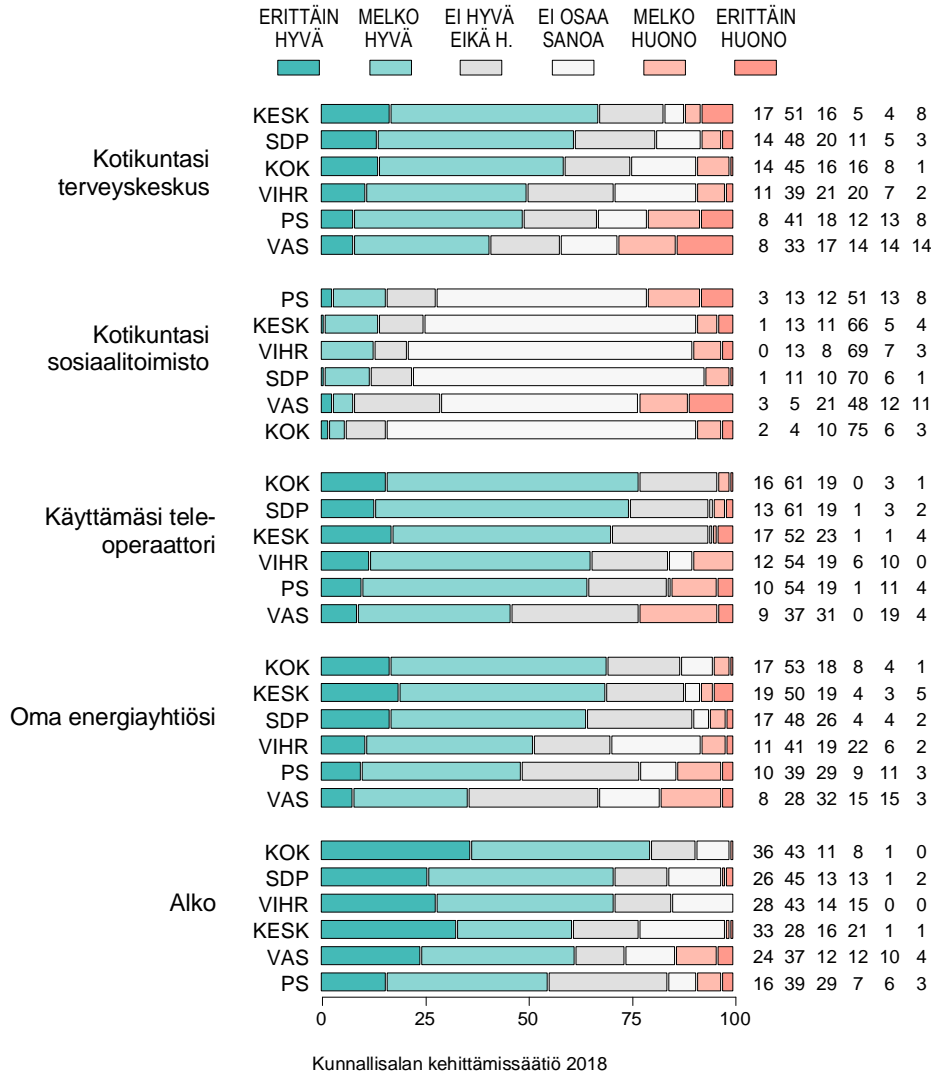


Kunnallissalan kehittämissäätö 2018

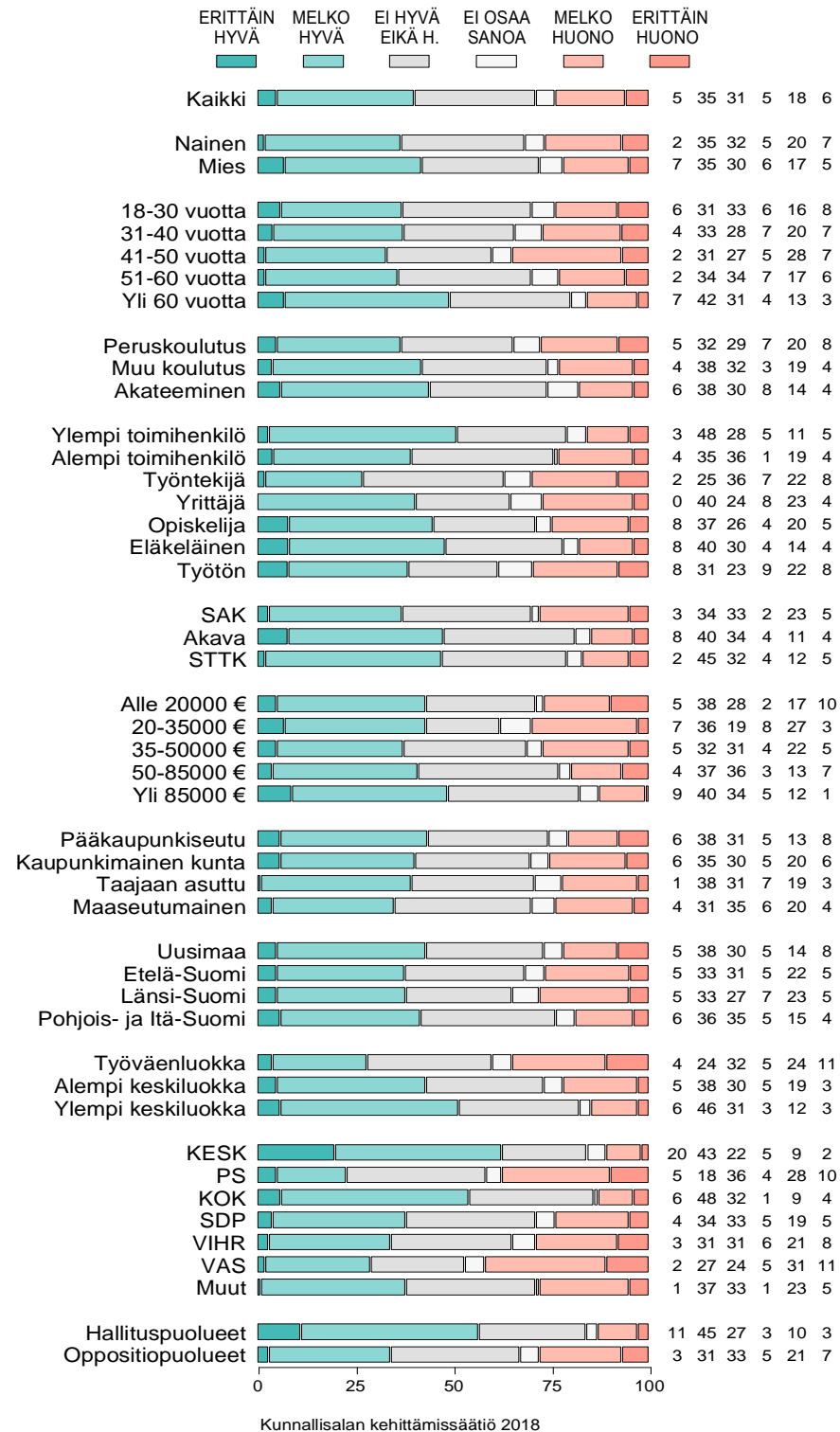
Kuvio 4p1. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSI-
TYISILLE TOIMIJOILLE (%).



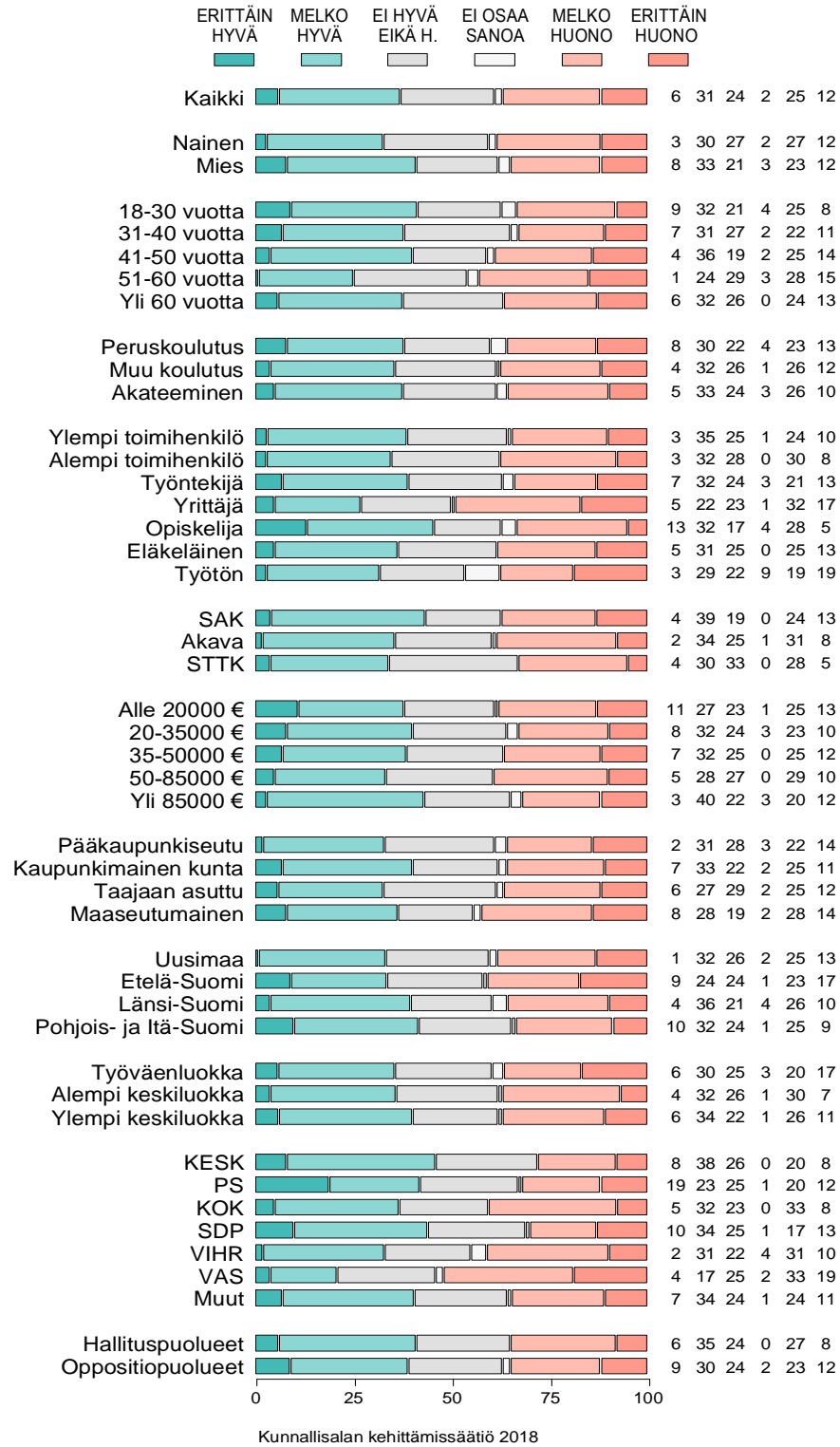
Kuvio 4p2. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSI-
TYISILLE TOIMJOILLE (%).



Kuvio 4-1. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YK-SITYISILLE TOIMIJOILLE: KANSANELÄKELAITOS - KELA (%).



Kuvio 4-5. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: POSTI (%).



Kuvio 4-9. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIKUNNILLE: KOTIKUNTASI TERVEYSKESKUS (%).

