

## TUTKIMUSOSIO

### Kansalaiset: Oma kauppa ja apteekki saavat parhaat arviot arjen palveluista – Postin palveluja lytätään

Neljä viidestä suomalaisesta antaa erittäin tai melko hyvän arvosanan eniten käyttämälleen päivittäistavarakaupalle (81 % erittäin tai melko hyvä arvosana) ja apteekille (78 %), käy ilmi KAKS – Kunnallissalan kehittämssäätiön tutkimuksesta. Selvä enemmistö on tyytyväinen myös oman pankkinsa (66 %), vakuutusyhtiönsä (65 %) ja teleoperaattorinsa (62 %) toimintaan. Näiden lisäksi kolme muuta organisaatiota saa vähintään melko hyvän arvosanan. Nämä ovat verohallinto (55 %), Alko (54 %) ja oma energiayhtiö (51 %). Kaksi viidestä on tyytyväinen kotikunnan terveystalveluihin (43 %) ja Kelan toimintaan (43 %).

Yleisesti ottaen tulokset kertovat, että useimpiin palveluiden tarjoajiin kohdentuu selvästi enemmän myönteisiä kuin kielteisiä lausuntoja. Erittäin hyviä yleisarvosanoja annetaan varsin kitsaasti. Eniten erittäin hyviä arvosanoja saavat oma apteekki (28 %) ja päivittäistavarakauppa (25 %). Kolmanneksi eniten tyytyväisyyttä tällä tavalla tarkasteluna kohdentuu Alkoon (17 %).

Aivan kaiken ei kuitenkaan koeta olevan kunnossa. Posti saa kielteisimmän arvion. Kaksi viidestä (42 %) pitää palveluita huonoina ja vajaa kolmannes (29 %) hyvinä. Kakkosena häntäpäässä on työ- ja elinkeinotoimisto: reilu neljännes (26 %) pitää palveluja huonoina ja viidennes (22 %) hyvinä. Postin hyvien ja huonojen arvioiden erotus on -14 %-yksikköä ja työ- ja elinkeinotoimiston - 4 %-yksikköä. Kolmanneksi heikoin on asuinkunnan sosiaalitoimisto, joka säilyy juuri ja juuri kuivilla; hyvien (14 %) ja huonojen (12 %) arvioiden saldo on + 2 %-yksikköä. Merkille pantavaa on, että enemmistö (59 %) ei pystynyt arvioimaan asuinkunnan sosiaalipalveluja, koska ei käytä niitä.

Tyytyväisyys erityisesti Alkon, Postin ja kotikunnan terveystalveluihin on heikentynyt vuoden 2018 alusta. Hyvien arvosanojen osuus Alkon ja kotikunnan terveystalveluihin on vähentynyt kymmenen prosenttiyksikköä (-10 %-yksikköä). Postin kohdalla tiputus on miltei samaa luokkaa (-8 %-yksikköä). Kuvia nousijoita eli löydy. Kotikunnan sosiaalipalveluihin kohdentuu ehkä aavistuksen aiempaa enemmän tyytyväisyyttä (+4 %-yksikköä).

Sukupuoli erottelee arvosanoja melko vähän. Naiset kuitenkin arvostavat piirun verran miehiä enemmän useimpia palveluita, varsinkin Kelan, oman apteekin, pankin, päivittäistavarakaupan, verohallinnon sekä teleoperaattorin toimintaa. Toisen suuntaisia eroja ei löydy, kuten oli vielä vuonna 2018. Reilu neljä vuotta sitten miehet olivat naisia tyytyväisempiä Kelaan, Postiin ja verohallintoon.

### SDP:n ja vihreiden kannattajat myönteisimpiä, perussuomalaisten ja vasemmistoliiton kielteisimpiä

Puoluekanta on yhteydessä näkemyksiin. Hallituspuolueiden kannattajat asennoituvat etenkin julkisia palveluita tarjoaviin tahoihin helläkätisemmin kuin oppositiopuolueiden tukijat. Ero on tuntuva Kelan, verohallinnon sekä työ- ja elinkeinotoimiston toimintaa



koskevissa arvioissa. Yksittäisistä puolueista SDP:n ja vihreiden kannattajat arvostavat useimpien tahojen, erityisesti julkisten palvelujen, toimintaa keskimäärää enemmän.

Kokoomuksen kannattajat suhtautuvat muita armeliaammin Alkoon, omaan pankkiin, vakuutus- ja energiayhtiöön. Keskustan kannattajat kokevat eri organisaatioiden palvelut jokseenkin keskiarvoisesti.

Perussuomalaisen ja vasemmistoliiton tukijat puolestaan ovat keskimäärää kriittisempiä kaikkien tahojen toimintaa kohtaan. Perussuomalaisilla tyytymättömyys kohdentuu eritoten Kelan, Postin sekä työ- ja elinkeinotoimiston suuntaan; vasemmistoliiton kannattajilla Postin toimintaan ja oman kotikunnan terveyspalveluihin.

Ikäriippuvuudet ovat suhteellisen heikkoja eivätkä yleisesti edusta erityistä oman elinvaiheen mukaista palvelujen suosimista. Pari poikkeusta voidaan kuitenkin todentaa. Ikääntyneimmät, yli 60-vuotiaat, suhtautuvat muita ikäluokkia suopeammin Kelan, oman apteekin, vakuutusyhtiön ja kotikunnan terveyskeskuksen palveluihin. Nuoret, 18–30-vuotiaat antavat hieman keskiarvoa parempia arvosanoja Postille sekä työ- ja elinkeinotoimistolle.

Koulutustason yhteydet jäävät varsin vaikeiksi lähes kauttaaltaan pois lukien Posti, verohallinto ja kotikunnan terveyskeskus. Korkeasti koulutetut suhtautuvat muita hyväksyvämmiin verohallinnon palveluihin ja keskimäärää varauksellisemmin kotikunnan terveyspalveluihin sekä Postiin.

Asuinalueet erottuvat siten, että maaseutumaisissa kunnissa ollaan jonkin verran keskiarvoa tyytymättömämpiä useimpiin arkisiin palveluihin. Pääkaupunkiseudulla pidetään Alkon palveluista, kun taas Postin palvelut ”nyppivät” enemmän.

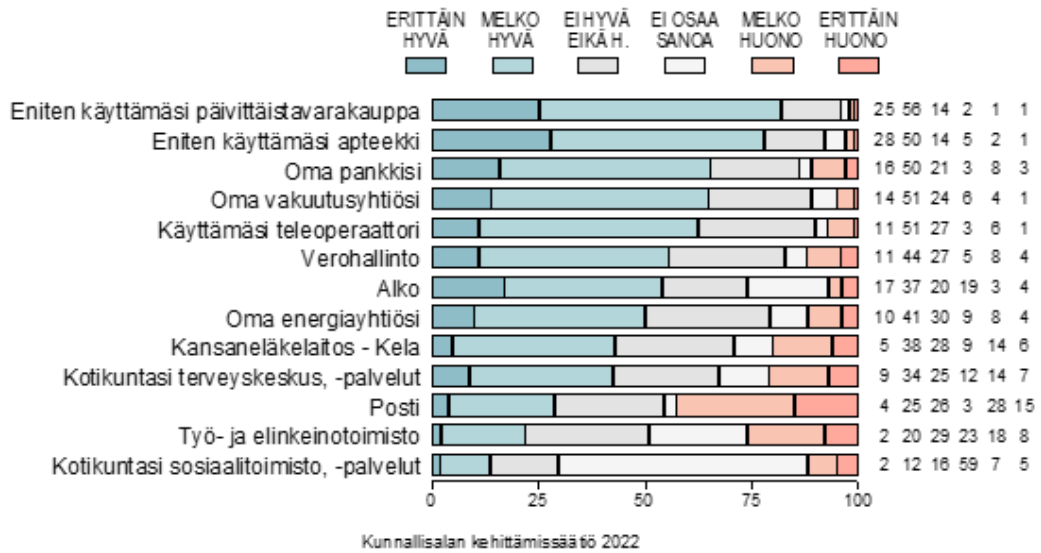
#### **Tutkimuksen toteutus**

Kunnallissalan kehittämissäätiön Ilmapuntari-tutkimuksessa selvitettiin suomalaisten tyytyväisyyttä keskeisiä arkisia palveluita tarjoavien tahojen toimintaan. Tutkimuksessa vastaajilta tiedusteltiin, millaisen arvosanan he antavat palveluita tarjoaville toimijoille. Arvioitavia julkisia ja yksityisiä palveluntarjoajia oli kaikkiaan kolmetoista. Arviointi toteutettiin viisiportaista arvosana-asteikkoa (erittäin hyvä – erittäin huono) käyttäen.

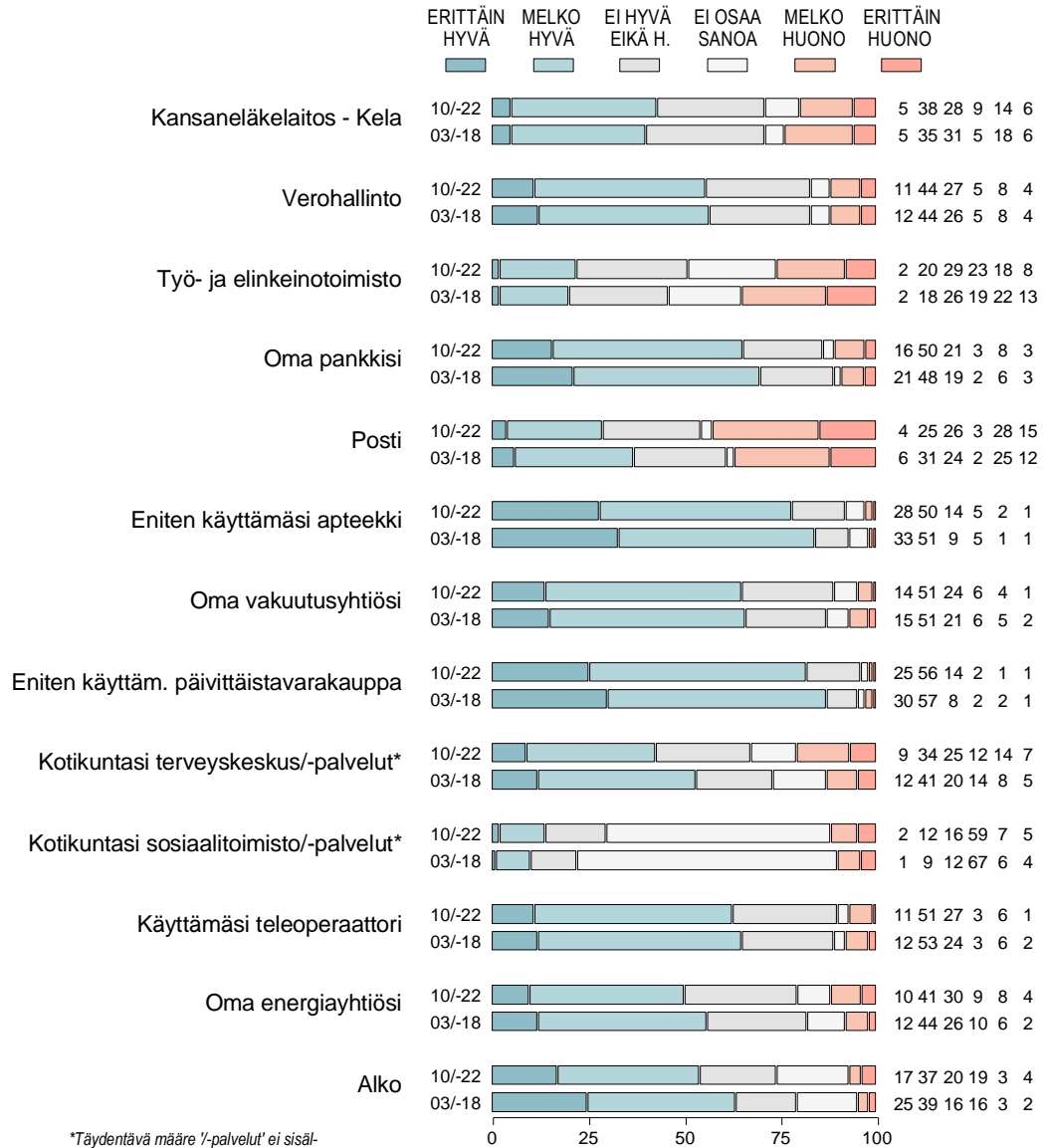
KAKS - Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimuksen toteutti Kantar TNS Oy. Tutkimusaineisto on koottu Gallup Kanavalla 1.-5.10.2022. Haastatteluja tehtiin yhteensä 1.010. Vastaajat edustavat maamme 18–79 vuotta täyttäneitä väestöä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimuksen tulosten virhemarginaali on koko aineiston tasolla suurimmillaan vajaat kolme prosenttiyksikköä suuntaansa.

**Lisätietoja: Asiamies Antti Mykkänen, 0400-570087.**

Kuvio 7. MILLAISEN YLEISARVOSANAN ANTAA SEURAAVILLE PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE TAHOILLE JA YKSITYISILLE YRITYKSILLE NIIDEN TOIMINNASTA (%).



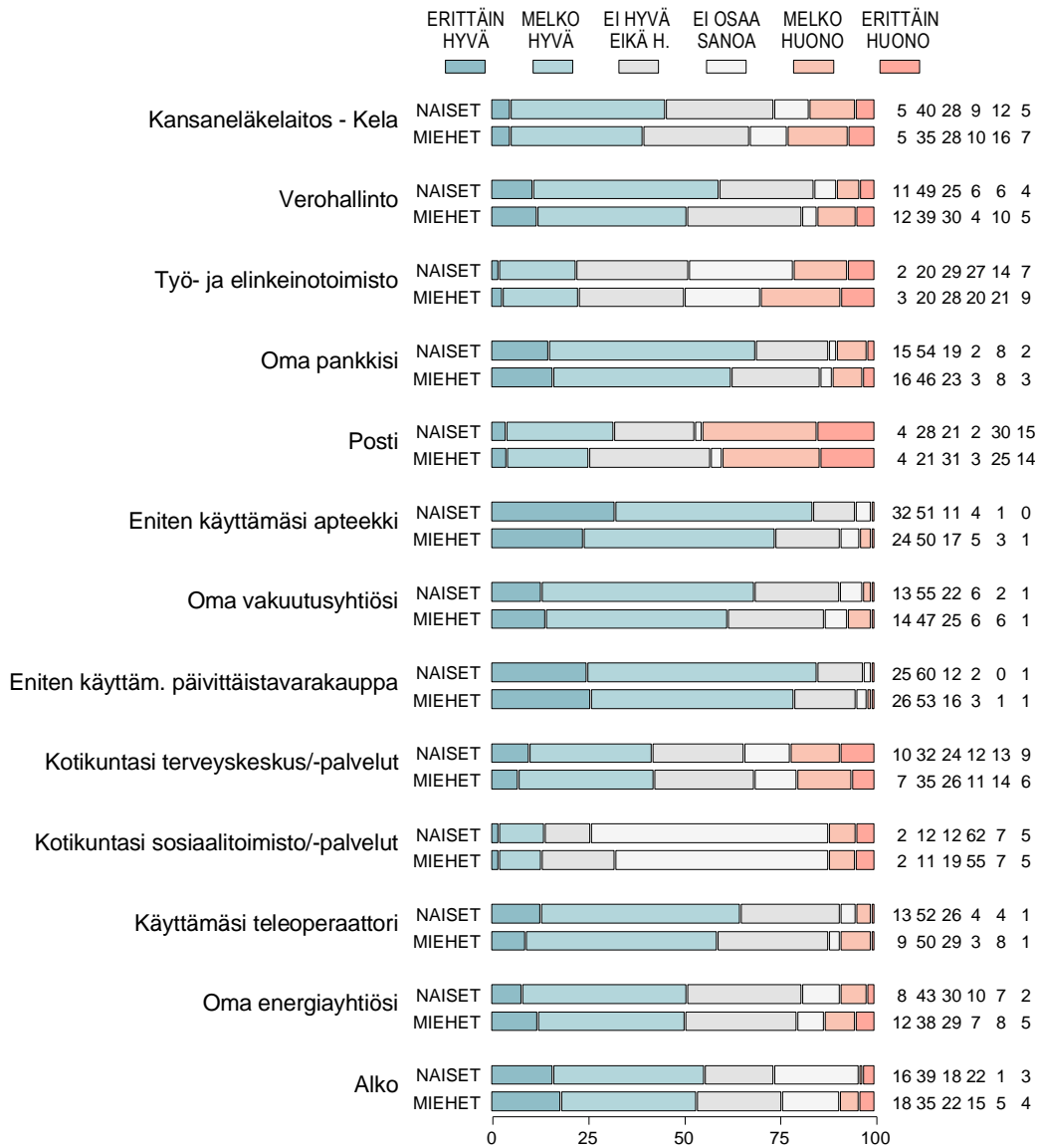
Kuvio 7t. YLEISARVOSANAT PALVELUJEN TARJOAJILLE KEVÄÄLLÄ 2018 JA SYKSYLLÄ 2022 (%).



\*Täydentävä määre '-palvelut' ei sisällynyt vuoden 2018 kysymykseen

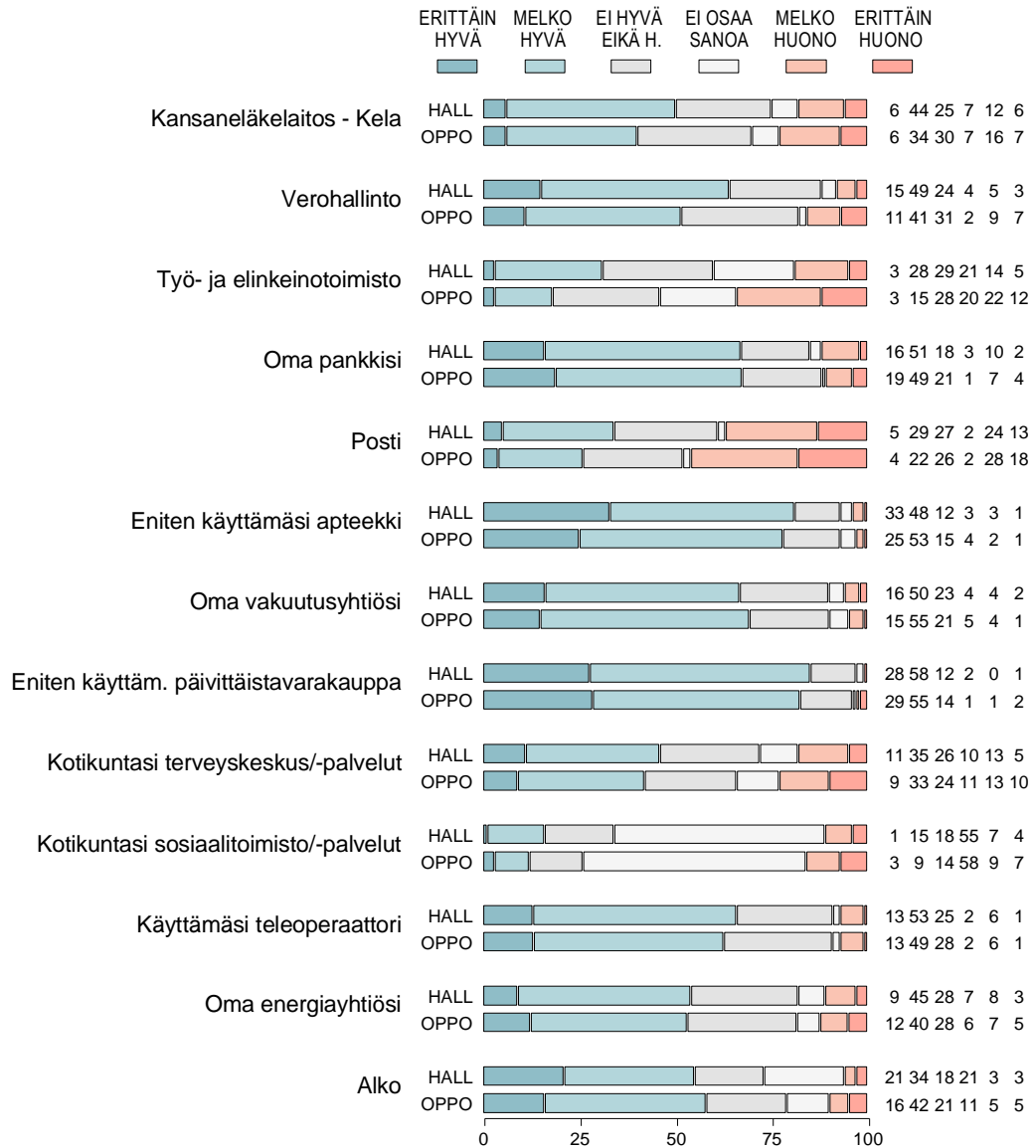
Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7s. YLEISARVOSANAT PALVELUJEN TARJOAJILLE: NAISET vs. MIEHET (%).



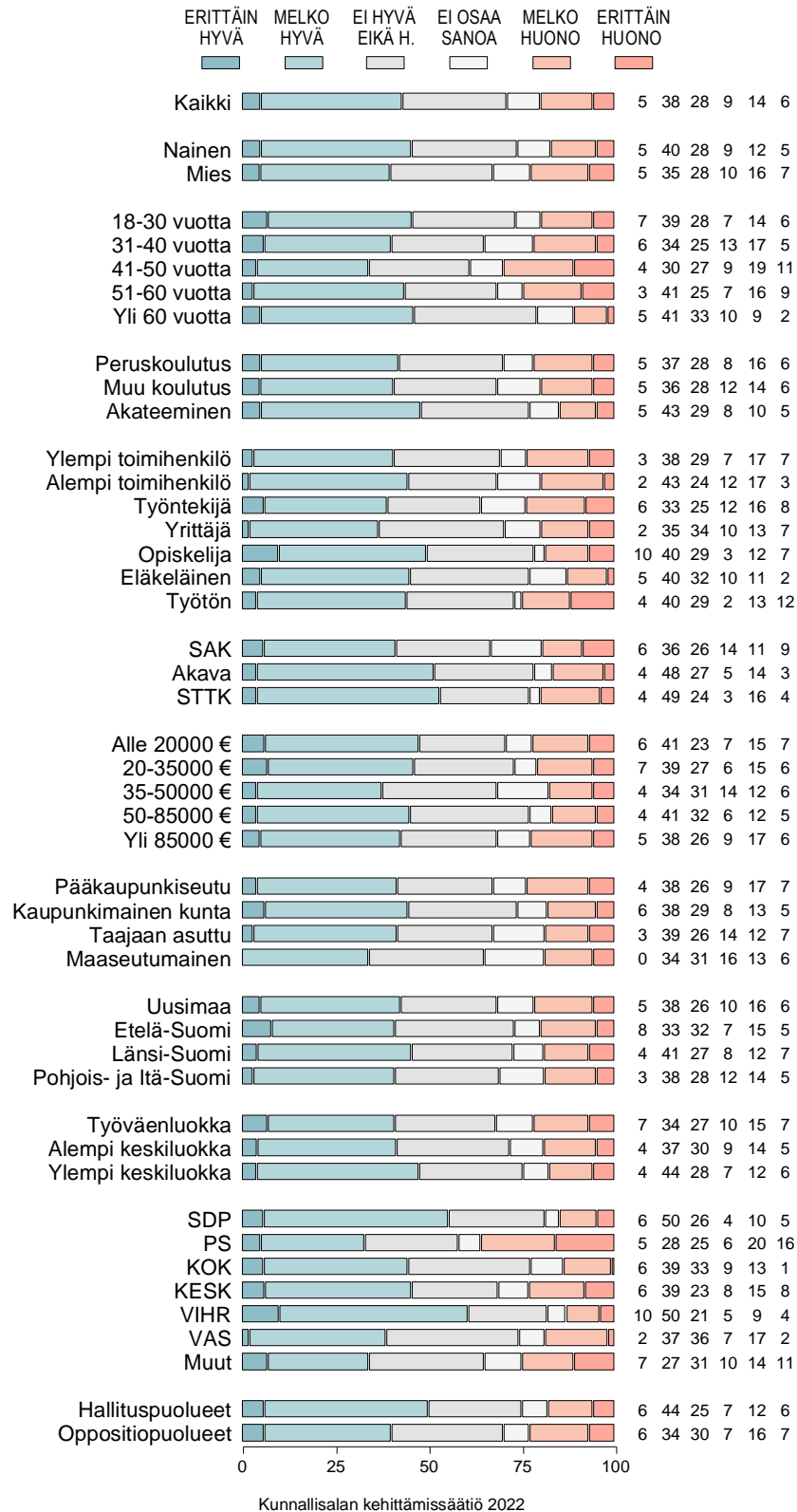
Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7h. YLEISARVOSANAT PALVELUJEN TARJOAJILLE: HALLITUSPUOLUEIDEN (HALL) vs. OPPOSITIOPUOLUEIDEN (OPPO) KANNATTAJAT (%).

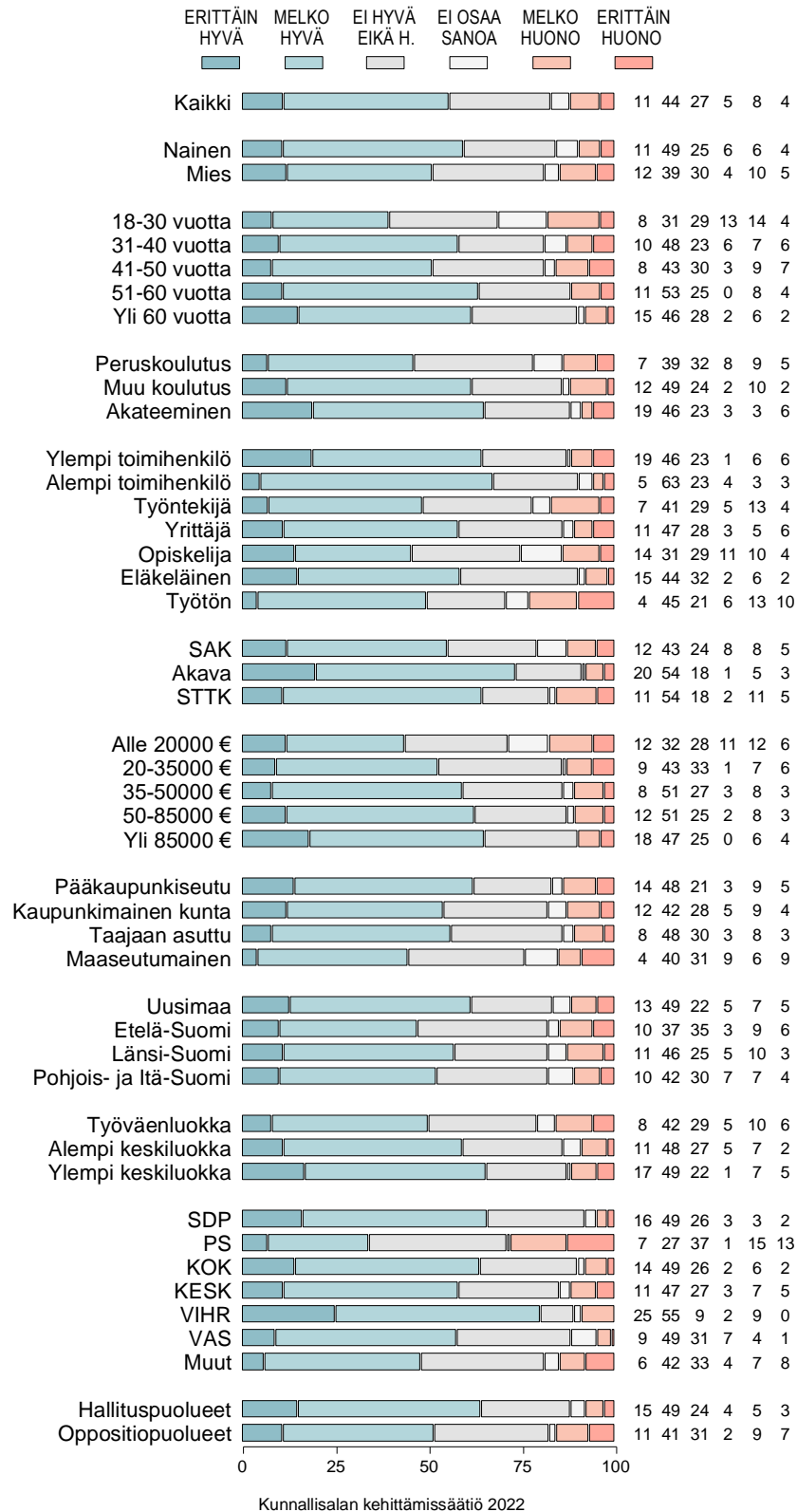


Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-1. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YK-SITYISILLE TOIMIJOILLE: KANSANELÄKELAITOS - KELA (%).

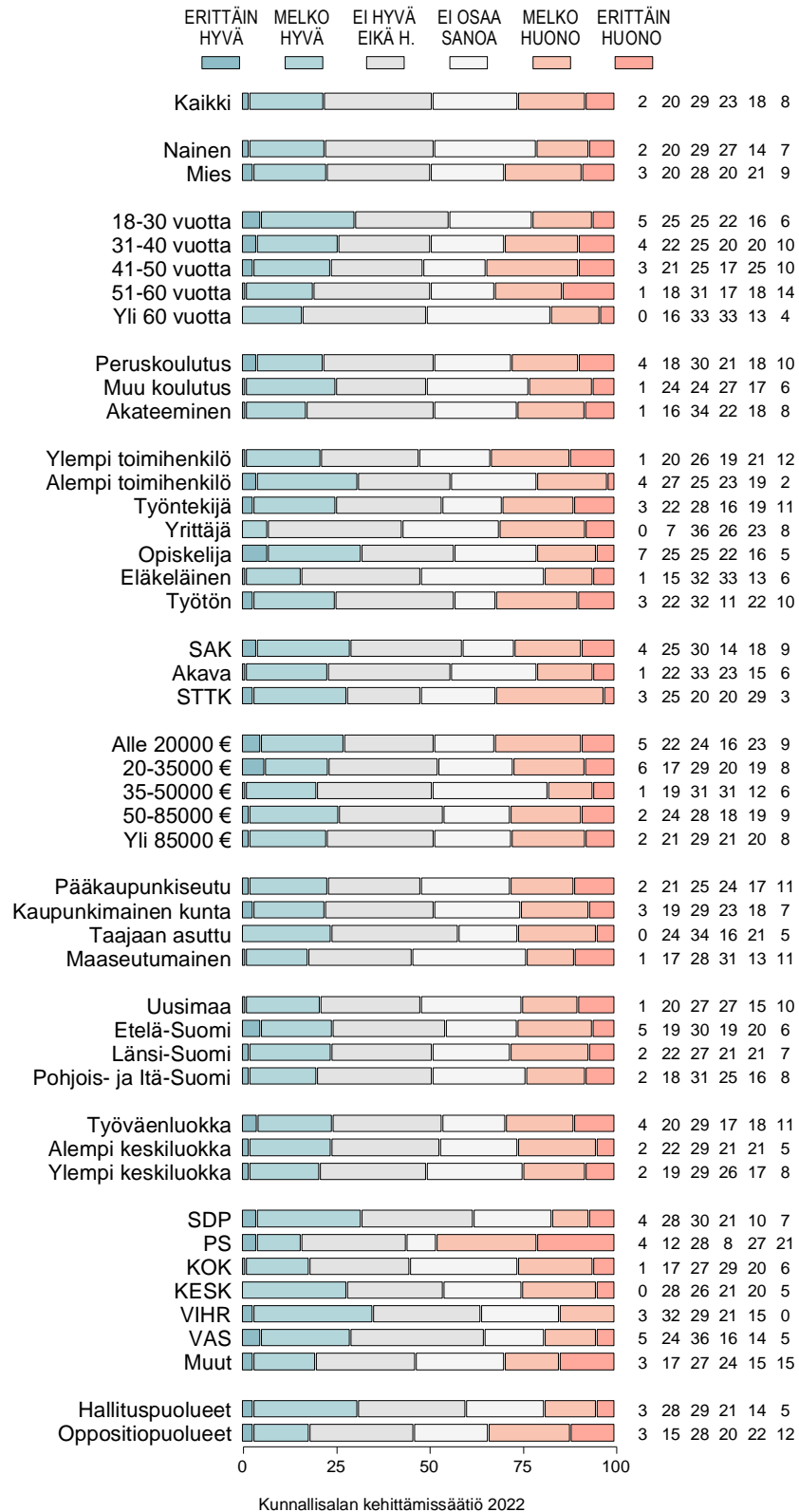


Kuvio 7-2. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: VEROHALLINTO (%).

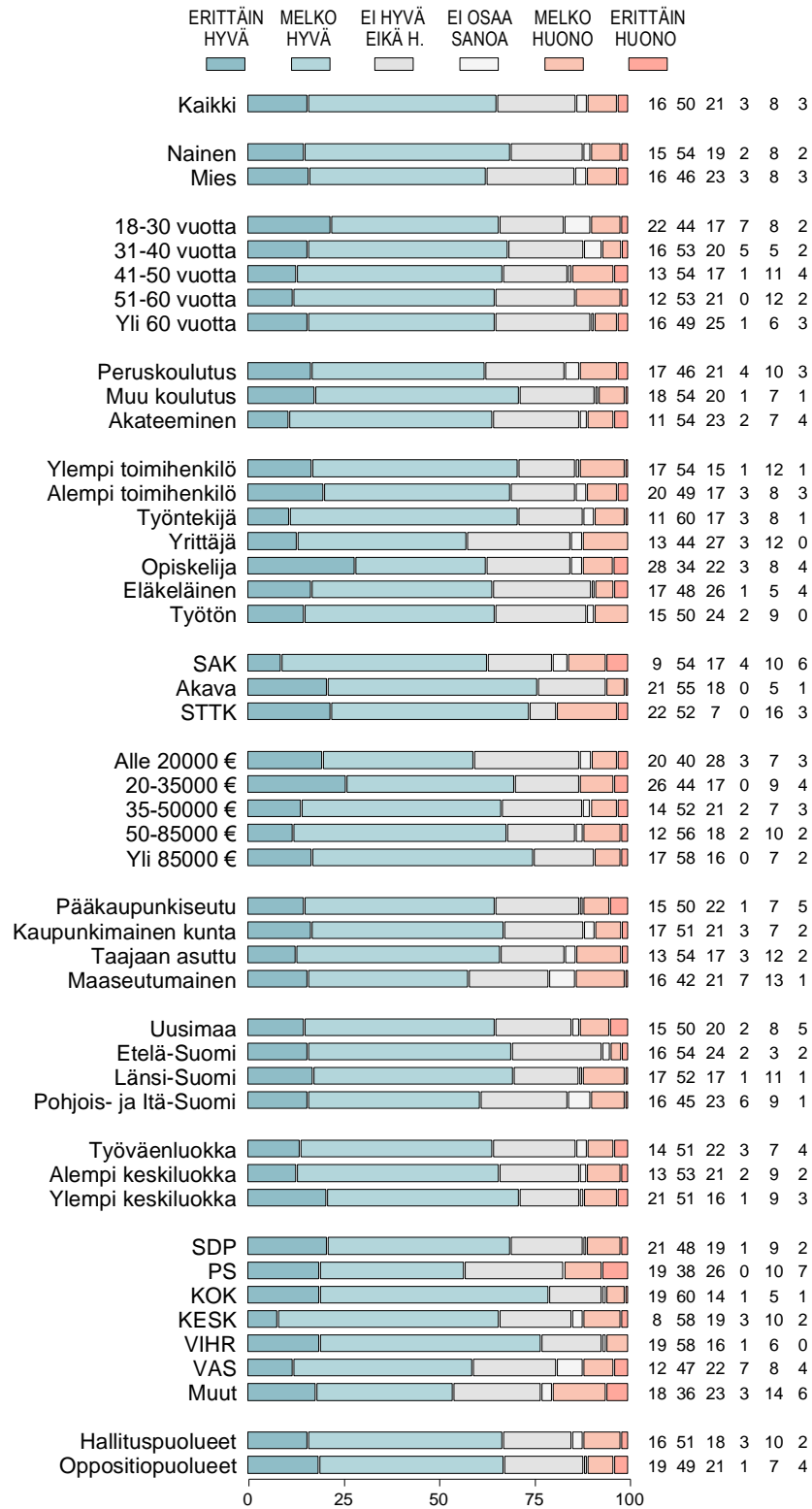




Kuvio 7-3. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YK-SITYISILLE TOIMIJOILLE: TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO (%).

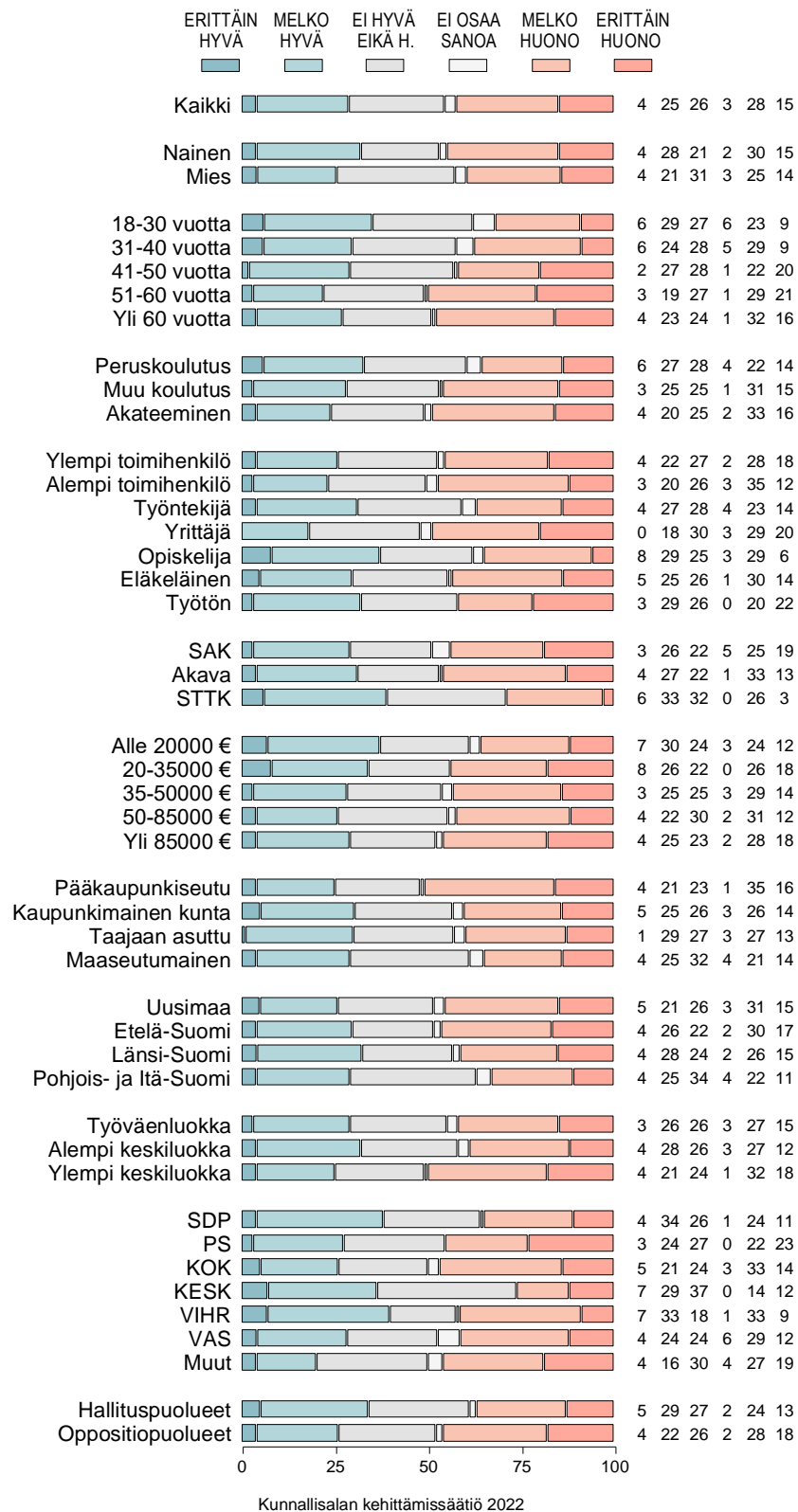


Kuvio 7-4. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YK-SITYISILLE TOIMIJOILLE: OMA PANKKISI (%).

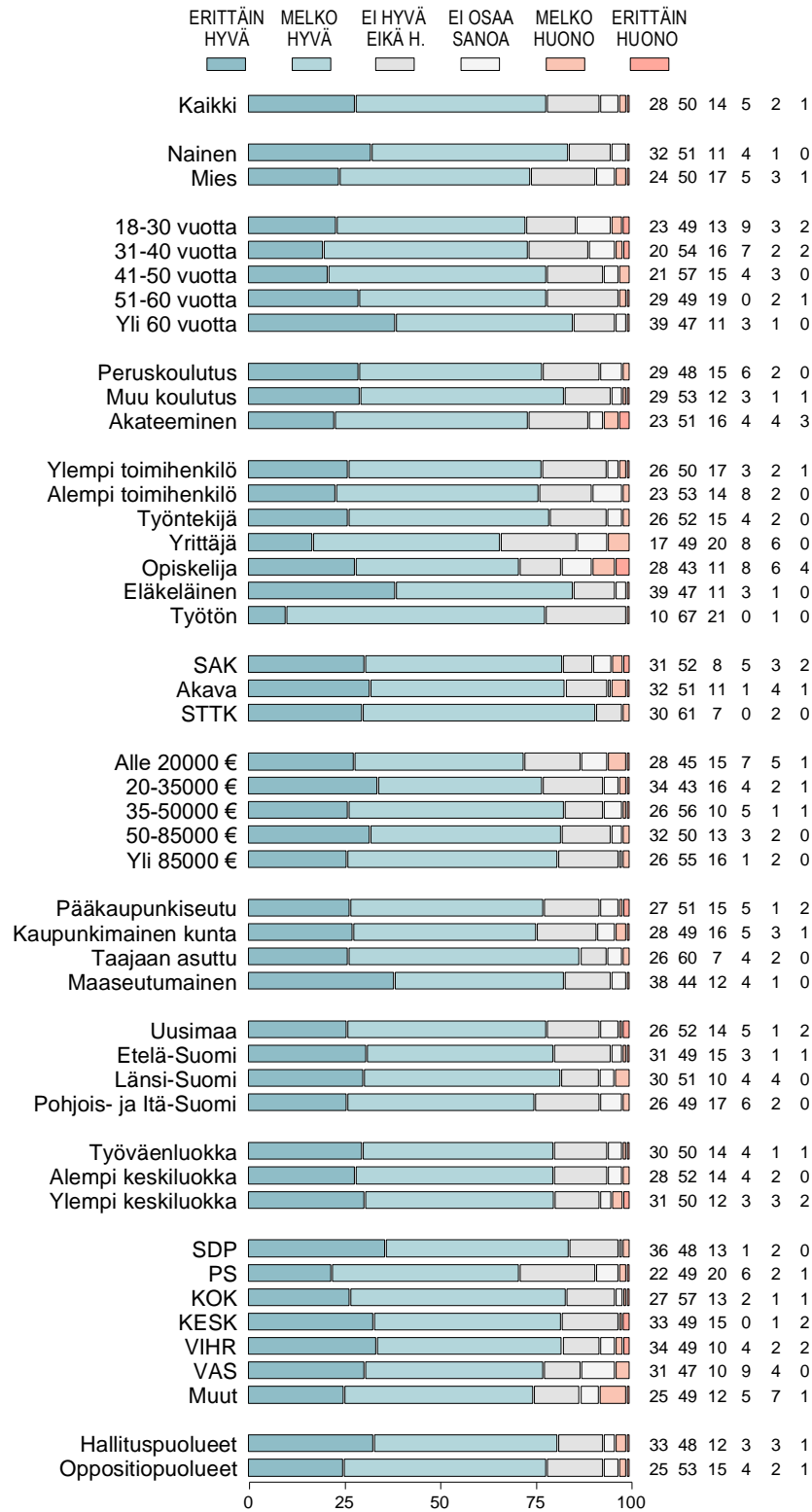


Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-5. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: POSTI (%).

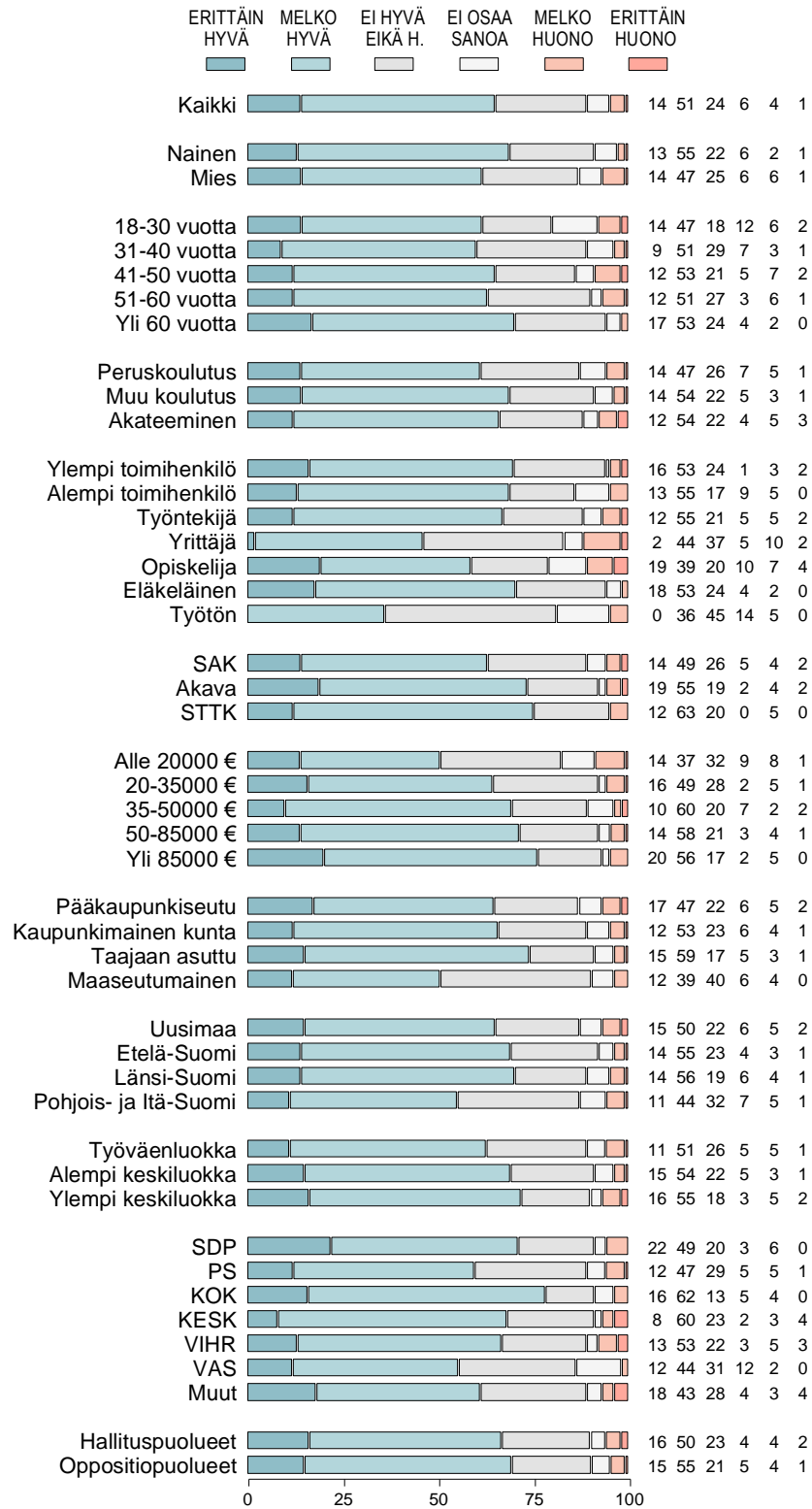


Kuvio 7-6. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: ENITEN KÄYTTÄMÄSI APTEEKKI (%).



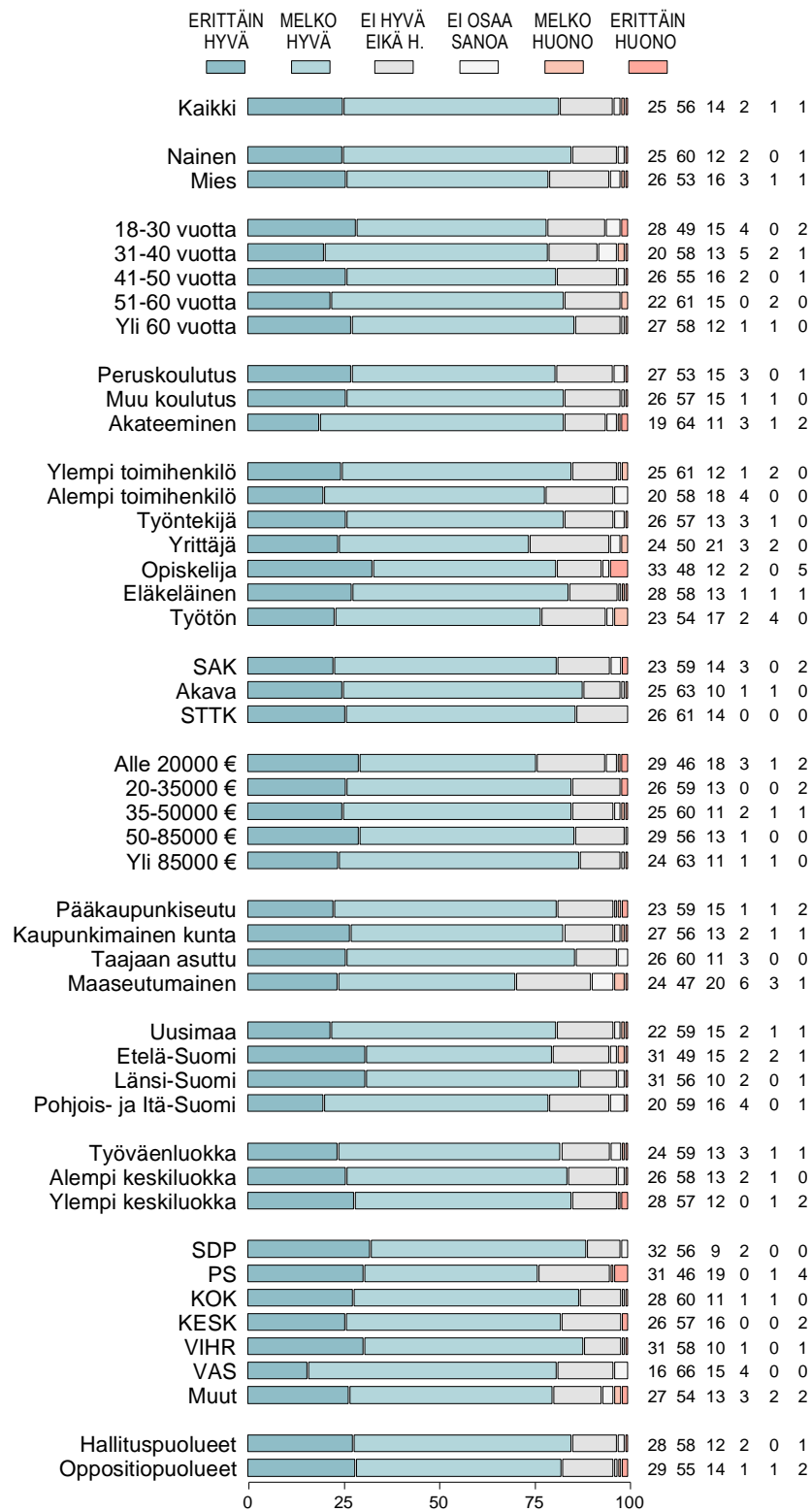
Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-7. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: OMA VAKUUTUSYHTIÖSI (%).



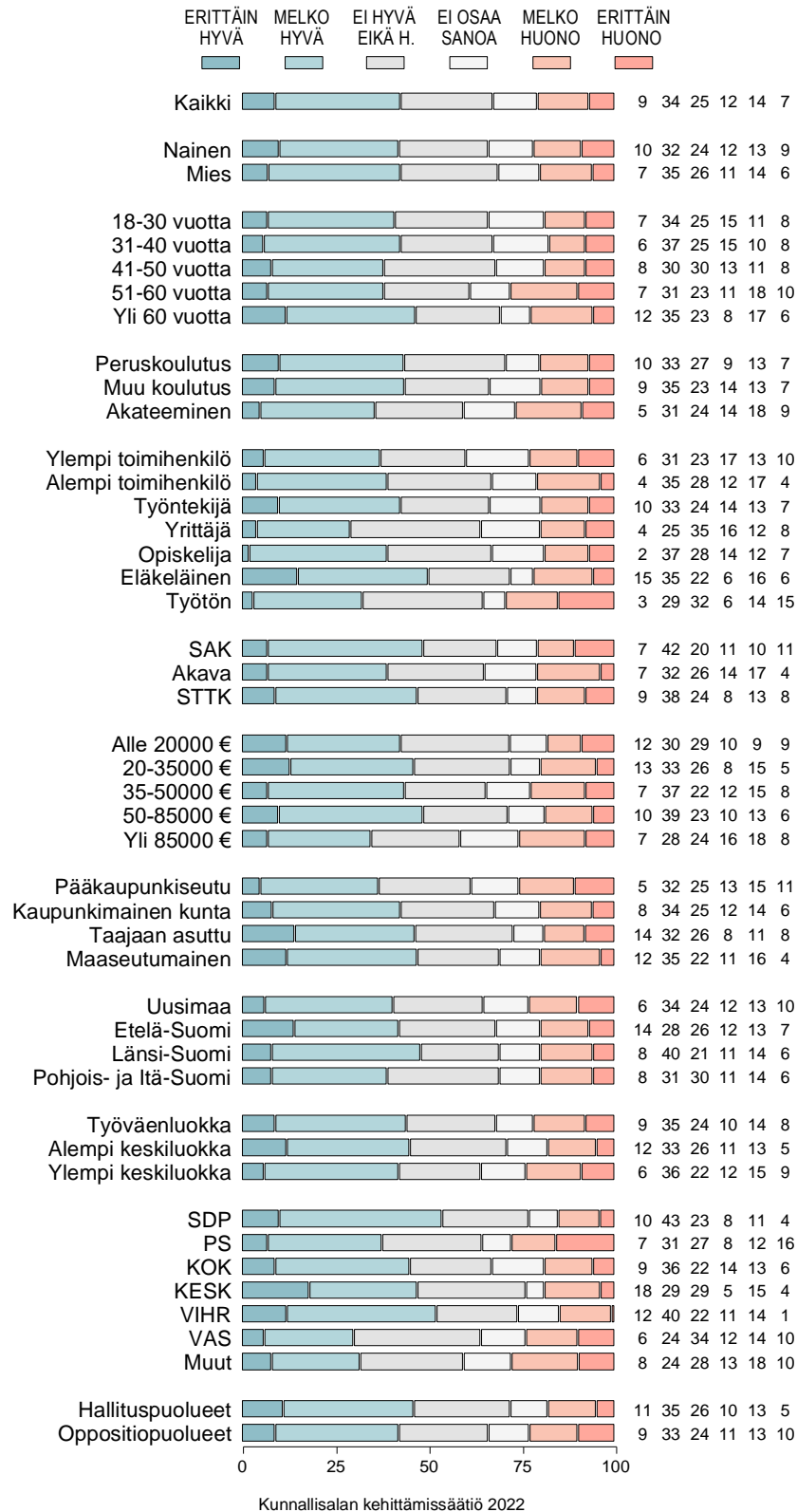
Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-8. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: ENITEN KÄYTTÄMÄSI PÄIVITTÄIS-TAVARAKAUPPA (%).

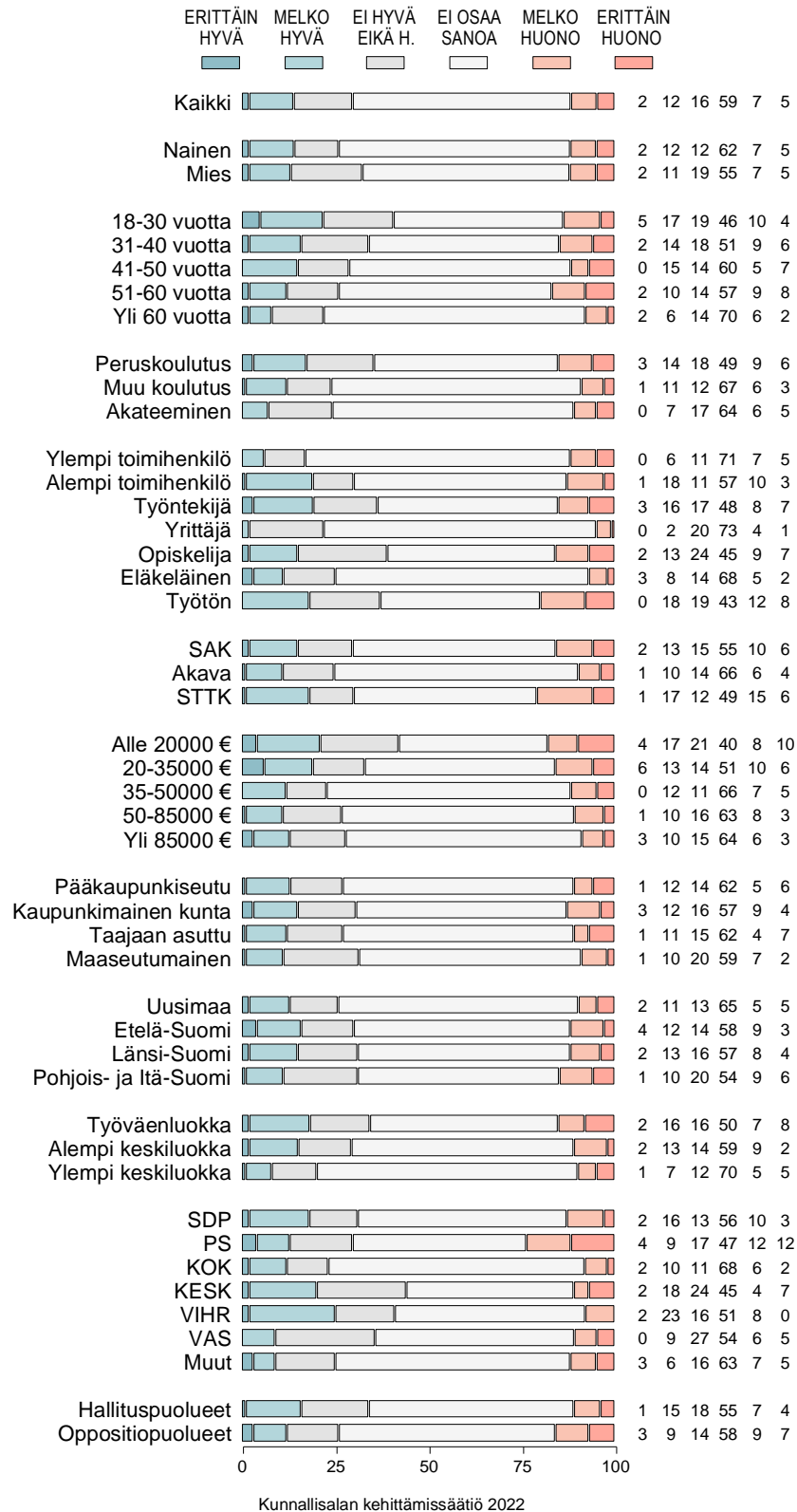


Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-9. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: KOTIKUNTASI TERVEYSKESKUS, -PALVELUT (%).

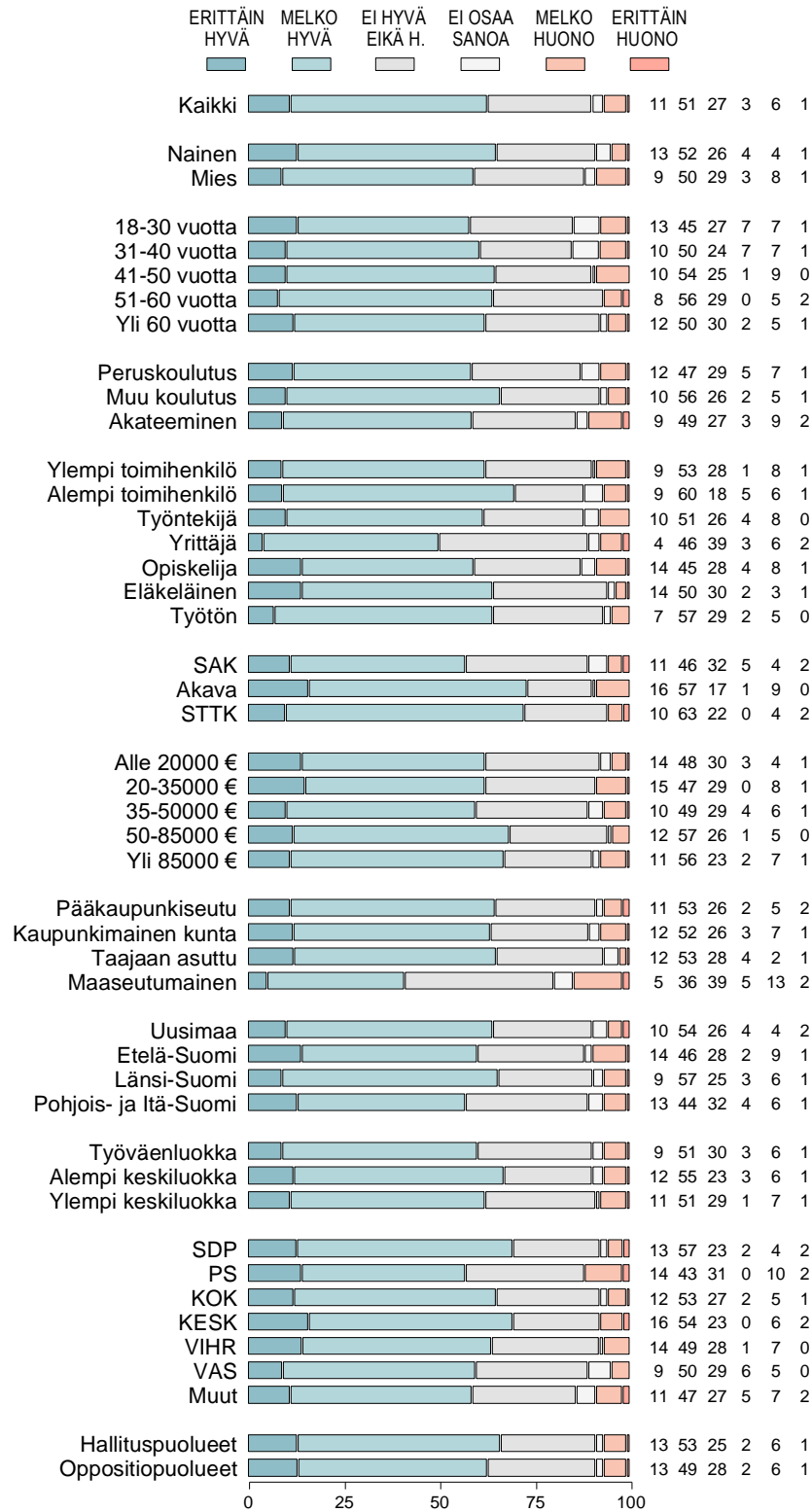


Kuvio 7-10. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: KOTIKUNTASI SOSIAALITOIMISTO, -PALVELUT (%).



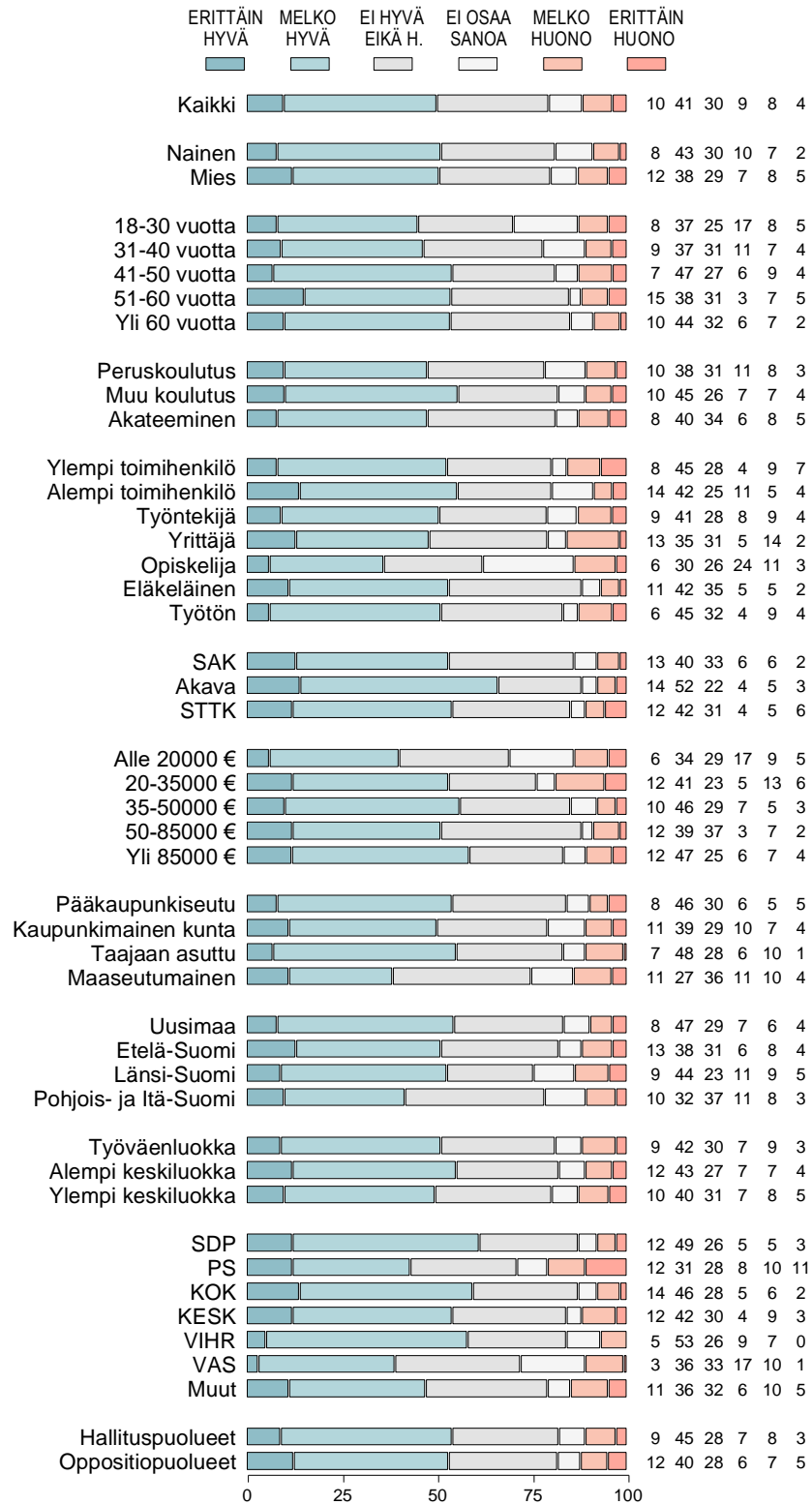


Kuvio 7-11. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: KÄYTTÄMÄSI TELEOPERAATTORI (%).



Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-12. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: OMA ENERGIAYHTIÖSI (%).



Kunnallissalan kehittämissäätiö 2022

Kuvio 7-13. YLEISARVOSANAT PALVELUJA TARJOAVILLE JULKISILLE JA YKSITYISILLE TOIMIJOILLE: ALKO (%).

