

# Palosuojelurahaston asiakastyytyväisyyskysely 2011

## Tausta

Palosuojelurahaston asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin 7.10.2011 kaikille vuonna 2010 rahastosta avustusta hakeneille tahoille. Rahaston päätös avustushakemukseen on voinut olla joko myönteinen tai kielteinen. Kysely osoitettiin 158 henkilölle, jotka oli merkitty avustushakulomakkeessa hankkeen yhteyshenkilöksi.

Kyselyyn saatiin ensimmäisellä kierroksella 40 vastausta. Karhukyselyt lähetettiin 3.11 sekä 10.11, jonka jälkeen vastauksia saatiin vielä 34 lisää, yhteensä vastauksia tuli 74 kappaletta. Koska osa kyselyn saaneista oli esimerkiksi siirtynyt toisiin tehtäviin, jäänyt eläkkeelle tai vaihtanut työpaikkaa, oli kyselyllä tavoitettujen määrä noin 143. Vastausprosentiksi tuli näin ollen noin 52 %.

Kyselyyn vastanneista kaksi kolmasosaa oli sopimuspalokunnista, neljäsosa pelastuslaitoksista ja loput vastaajat edustivat pelastusalan järjestöjä (5 %), tutkimuslaitoksia tai muita vastaavia yksiköitä (4 %) sekä kuntia (3 %). Vastaajia oli kaikkien aluehallintovirastojen alueelta, noin puolet vastanneista oli Etelä-Suomesta ja noin neljännes Länsi- ja Sisä-Suomen alueelta. Loput vastaajat edustivat Lounais-Suomea (9 %), Itä-Suomea (8 %) sekä Pohjois-Suomea (5 %) ja Lappia (5 %).

Asiakastyytyväisyyskyselyitä lähetettiin kullekin vastaajalle vain yksi, vaikka vastaaja olisi merkitty useamman avustuspäätöksen yhteyshenkilöksi. Palosuojelurahastolta vuonna 2010 saatu päätös/päätökset koskivat seuraavia avustustyyppejä:

- sopimuspalokunnan tai pelastuslaitoksen kalusto-, järjestelmä tai rakennushanketta (40 kpl)
- sopimuspalokuntien pienavustushanketta (37 kpl)
- tutkimus- ja kehittämishanketta (8 kpl)
- yleisavustusta (5 kpl)
- kunnan rakennushanketta (2 kpl).

Vastanneista henkilöistä 46 oli saanut vuosien varrella rahastosta sopimuspalokuntien pienavustusta, 43 oli saanut kalustohankeavustusta, 22 oli saanut rakennushankeavustusta, 9 vastaajaa oli saanut avustusta tutkimus- ja kehittämishankkeeseen ja 5 vastaajaa oli saanut pelastusalan järjestöille tarkoitettavaa yleisavustusta.

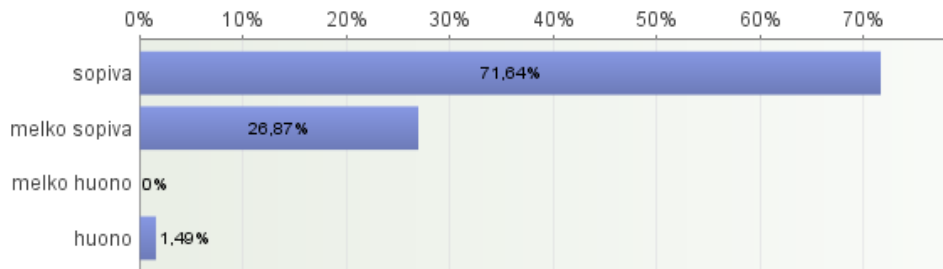
Vastaajat olivat saaneet tiedon Palosuojelurahastosta ja avustuksen hakumahdollisuudesta useasta eri tahosta, mikä on toimivan viestinnän kannalta hyvä asia. Pääosin avustusjärjestelmästä tiedettiin jo ennestään tai asiasta saatiin tietoa rahaston www-sivuilta (joka toinen päätöksen saanut vastasi nämä vaihtoehdot). Pelastuslaitoksilta tietoa oli saanut joka kolmas ja avustuksen hakukirjeestä joka neljäs vastaaja. Lisäksi aluehallintovirastolta ja rahaston sihteeristöltä tietoa oli molemmilta tahoilta saanut tietoa joka kymmenes vastaaja.

Vastanneista tahoista neljännes ilmaisi halukkuutensa vaikuttaa enemmän rahaston hakuprosesseihin sekä avustuskäytäntöihin. Vaikuttamistapoina mainittiin yhteiset tapaamiset rahaston, aluehallintoviraston ja pelastuslaitosten kanssa, osallistumiset yhteisiin palavereihin ja seminaareihin, kyselyihin vastaaminen, suullinen kommunikointi valmistelijan kanssa sekä edustavuus päättävissä elimissä. Vastanneista kolme neljäsosaa ei ilmaissut halukkaita tällaiseen vaikuttamiseen.

## Avustusten hakujat sekä tyytyväisyys saatuun päätökseen

Palosuojelurahaston yleis- ja erityisavustukset haetaan pääsääntöisesti määräaikoina (sopimuspalokuntien pienavustuksia lukuunottamatta). Vastaaajista 99 % piti avustuksen hakemisen määräaikaa joko sopivana tai melko sopivana. Huonona määräaikaa piti vain 1 vastaaja.

Kuvio 1. Avustuksen hakemisen ajankohdan sopivuus vastaajalle (vastaajia 67)

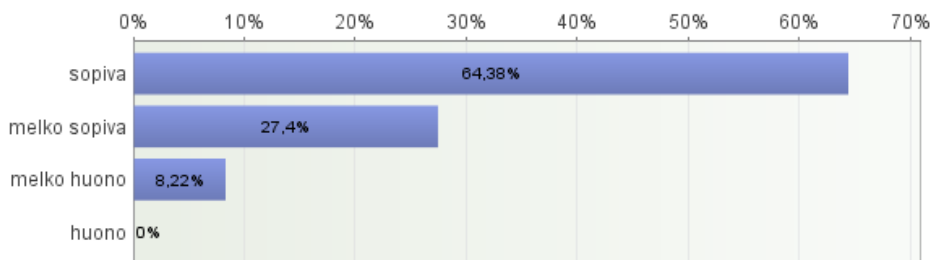


Avustuksen käsittelyaikaa piti 70 % vastaaajista joko riittävän nopeana tai melko nopeana. Melko hitaana käsittelyaikaa piti 25 % ja liian hitaana 6 % vastaaajista.

Avustuspäätökset tehdään Palosuojelurahaston hallituksen kokouksissa, joita on kuusi vuodessa.

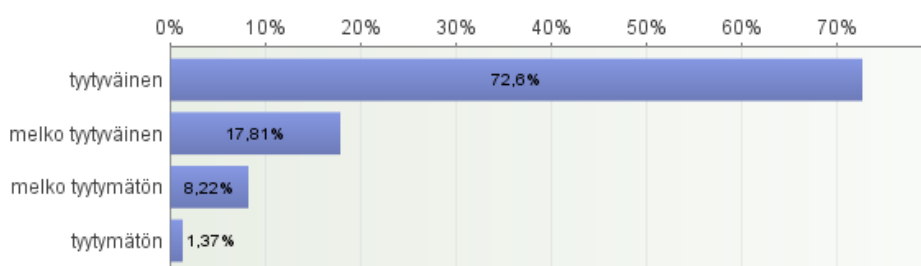
Avustuspäätöksen saamisen ajankohtaa piti vastanneista 92 % joko sopiva tai melko sopiva, heistä sopivana ajankohtaa pitäneitä oli 64 %. Vastaaajista 6 henkilöä oli sitä mieltä että ajankohta päätökselle oli melko huono. He olisivat toivoneet päätöstä joko tammi-helmikuun aikana tai maaliskuuhun aikana.

Kuvio 2. Avustuspäätöksen saamisen ajankohdan sopivuus (vastaajia 73)



Avustuspäätöksen saaneet olivat vuonna 2010 saamaansa päätökseen pääosin joko tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä. Tätä mieltä oli jopa 91 % vastanneista, huolimatta siitä että päätöksen saaneissa oli sekä myönteisen että kielteisen päätöksen saaneita henkilöitä. Melko tyytymättömiä oli vain 6 henkilöä (8 %) vastanneista ja tyytymättömiä 1 henkilö (1 %). Tyytymättömyys päätökseen johtui päätöksen perusteista, kielteisestä avustuspäätöksestä tai avustuksen määrästä. Päätökseen tyytymättömät jäivät kaipaamaan selvempiä perusteita sille, miksi juuri kyseinen hanke jäi avustettavien hankkeiden ulkopuolelle.

Kuvio 3. Vastanneiden tyytyväisyys avustuspäätökseen (vastaajia 73)



Avustuspäätöksen saaneet antoivat saamalle päätökselleen numeroarvioita asteikolla 6 - 10 (kouluarvosanalla mitattuna). Kaikkien vastanneiden antama keskiarvo saamallensa päätökselle oli 8.4. Numerolla arvioitiin päätöstä kokonaisuudessaan, sisältäen päätöksen laadun, selkeyden, aikataulun sekä muut päätökseen vaikuttavat seikat.

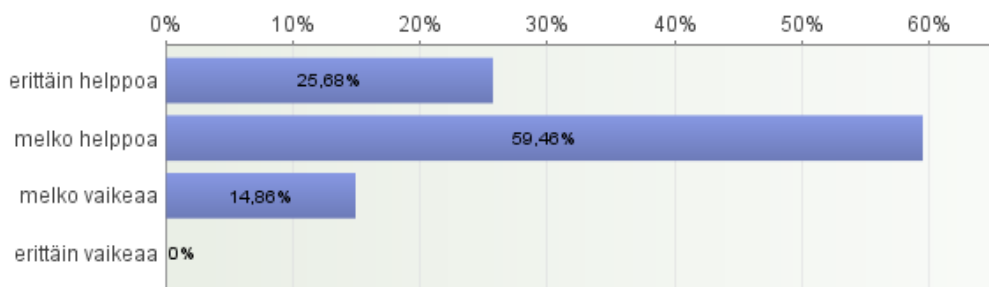
Vastaajista 93 % piti avustuspäätöksen perusteita joko riittävinä tai melko riittävinä, heistä riittävinä päätöksen perusteita pitävien osuus oli 78 %. Melko riittämättöminä tai riittämättöminä päätöksen perusteita piti 5 henkilöä (noin 7 % vastanneista).

## Hakulomakkeet ja niiden ohjeistukset sekä arvio hakukirjeestä

Vastanneiden mielestä avustuksen hakemiseen tarvittavien lomakkeiden löytäminen tarvittavine ohjeineen on pääosin joko melko helppoa tai erittäin helppoa, näin arvio 96 % vastanneista. Erittäin vaikeana ohjeiden löytämistä ei pitänyt kukaan, muutama henkilö arvioi tarvittavien lomakkeiden löytymisen melko vaikeaksi.

Hakulomakkeen täyttäminen oli vastanneista pääosin joko melko helppoa tai erittäin helppoa, tätä mieltä oli 85 % vastanneista. Melko vaikeana lomakkeen täyttämistä piti 15 % vastanneista, kenestäkään hakulomakkeen täyttö ei ollut erittäin vaikeaa.

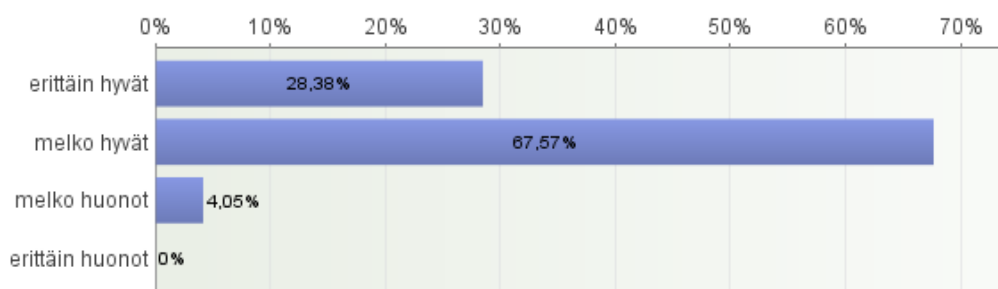
Kuvio 4. Hakulomakkeen täyttämisen helppous (vastaajia 74)



Vastaajat antoivat hakulomakkeelle numeroarvioita asteikolla 5 - 10 (kouluarvosanalla mitattuna). Arvosanan 5 antoi yksi vastaaja ja arvosanan 6 antoi kaksi vastaajaa. Kaikkien vastanneiden antama keskiarvo hakulomakkeelle oli 8.1.

Hakulomakkeen ohjeet olivat vastanneiden mielestä pääosin joko melko hyvät tai erittäin hyvät. Vain 4 % piti ohjeistusta melko huonona, erittäin huonona ohjeistuksia ei pitänyt kukaan.

Kuvio 5. Hakulomakkeen ohjeistukset (vastaajia 74)



Palosuojelurahaston erityisavustuksiin sekä yleisavustuksiin liittyi vuonna 2010 **hakukirje**, joka osoitettiin suoraan avustuksen saajatahoille tai esim. aluehallintovirastoille (edelleen avustuksen saajille eteenpäin välitettäväksi).

Hakukirje löytyi myös rahaston www-sivuilta. Vastanneista 69 % oli lukenut kyseisen hakukirjeen, vastanneista 23

% ei ollut lukenut hakukirjettä ja loput eivät osanneet vastata kysymykseen. Hakukirjeen lukeneet antoivat kirjeelle numeroarvioita asteikolla 6 - 10 (kouluarvosanalla mitattuna). Arvosanan 6 antoi kaksi vastaajaa. Kaikkien vastanneiden antama keskiarvo hakukirjeelle oli 8.1.

## Hakuprosessin aikana saatu palvelu rahastossa sekä aluehallintovirastossa

Hakuprosessin aikana kaksi kolmasosaa oli tavoitellut rahaston sihteeristöä, kun taas yksi kolmasosa ei ollut rahaston sihteeristöön yhteydessä lainkaan. Sihteeristöön yhteydessä olleista 98 % piti rahaston sihteeristön tavoitettavuutta avustuksenhakuprosessin yhteydessä joko erittäin hyvänä tai melko hyvänä. Vain yksi vastaaja piti tavoitettavuutta melko huonona, erittäin huonona sitä ei pitänyt kukaan.

Sihteeristöön yhteydessä olleet olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vastanneista 96 % sanoi rahaston sihteeristöltä saamansa palvelun olleen joko erittäin myönteistä tai myönteistä, erittäin myönteisenä palvelua pitäneiden osuus oli 71 %. Vastanneista kaksi mainitsi palvelun olleen melko kielteistä, erittäin kielteisenä sitä ei pitänyt kukaan.

Vastanneista henkilöitä 98 % oli saanut tarvittavat vastaukset kysymyksiinsä Palosuojelurahastosta tai rahaston nettisivuilta hankepäättöksen käsittelyn yhteydessä. Vastanneista yksi henkilö ei ollut saanut mainituilta tahoilta tarvittavia vastauksia kysymyksiin.

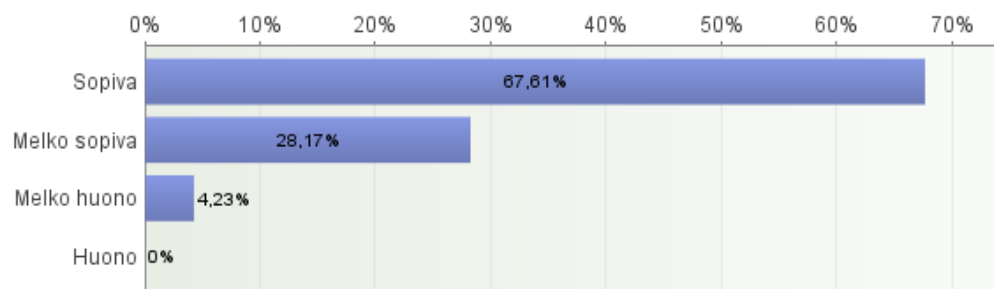
Vastaajat olivat tyytyväisiä myös aluehallintovirastolta saamaansa palveluun hakuprosessin aikana. Vastanneista melko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä aluehallintovirastolta hakuprosessin aikana saatuun ohjeistukseen ja/tai palveluun oli 98 %, heistä melko tyytyväisten osuus oli 73 % ja erittäin tyytyväisten 25 %. Vain yksi henkilö oli erittäin tyytymätön saamansa palveluun.

## Tilitysten määräajat sekä tyytyväisyys maksatuksen nopeuteen

Kyselyyn vastanneista neljä viidesosaa oli saanut vuonna 2010 myönnetyn avustuksen jo tililleen.

Vastaajat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä päätösehtojen mukaiseen avustusten maksuaikaan sekä avustuksen maksamisen nopeuteen. Vastaajista 96 % piti päätösehtojen mukaista avustuksen tilitysmääräaikaa/maksuaikaa joko sopiva tai melko sopiva. Melko huonona tilityksen maksuaikaa piti vain 3 henkilöä.

Kuvio 6. Vastaajien mielipide päätösehtojen mukaisesta tilityksen maksuajankohdasta (vastaajia 71)

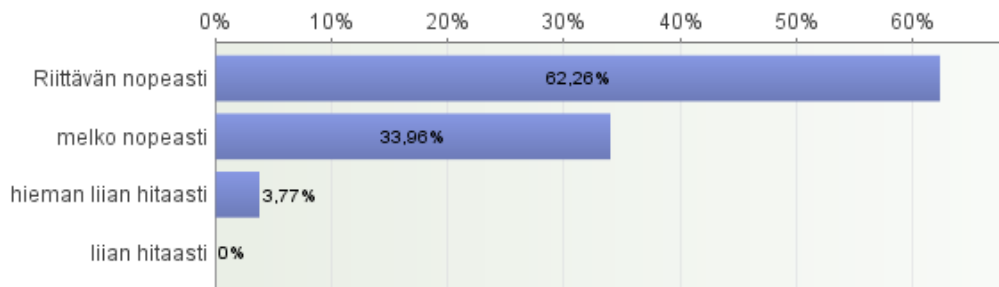


Vastanneista 17 henkilöä arvioi että avustus maksettiin alle kuukauden sisällä tilityslomakkeen lähettämisen jälkeen, 19 henkilöä arvioi maksatuksen kuluneen aikaa 1-2 kuukautta ja 9 henkilön mielestä maksatuksen kului aikaa 2-3

kuukautta. Yhden henkilön mielestä aikaa maksatukseen meni yli kolme kuukautta.

Vastaajista 96 % arvioi avustuksen maksatuksen olleen joko riittävän nopea tai melko nopea. Hieman liian hitaasti avustus maksettiin kahden henkilön mielestä, liian hitaana avustuksen maksatusta ei pitänyt kukaan.

Kuvio 7. Vastaajien mielipide avustuksen maksamisen nopeudesta (vastaajia 53)



## Sopimuspalokuntien pienavustukset

Sopimuspalokunnille on tehty pienavustuksiin liittyvä hakukirje, joka ensimmäisen kerran lähetettiin kaikkiin sopimuspalokuntiin vuoden 2011 alussa. Kirje päivitetään vuosittain ja lähetetään vuodenvaihteen tienoilla kaikille sopimuspalokunnille. Tietoisuus sopimuspalokuntien avustusprosessista on tällä hetkellä hyvä. Vastanneista 95 % ilmoitti tietävänsä, mihin hankkeisiin sopimuspalokuntien pienavustusta voi saada, 5 % ei tiennyt tätä asiaa.

Sopimuspalokuntien pienavustuksia haetaan jälkikäteen jo toteutuneiden kustannusten perusteella rahastosta ilman määräaika. Avustus on suuruudeltaan 40 % hyväksyttävistä kustannuksista. Hakemukset käsitellään sihteeristössä ja päätökset tehdään seuraavassa mahdollisessa hallituksen kokouksessa ja avustus maksetaan hakijalle päätöksellä. Tämän käsittelyprosessin oli tiedostanut sopimuspalokuntien edustajista 98 % joko erittäin hyvin tai melko hyvin. Vain yksi henkilö tunti käsittelyprosessin melko huonosti, erittäin huonosti ei puolestaan kukaan.

Sopimuspalokuntien pienavustuksen hakua varten on laadittu oma internetsivu (psr.fi/pienavustukset). Sivustolla käyneistä 100 % kyseisiä sivuja joko melko hyvinä tai erittäin hyvinä, erittäin hyvänä sivustoja pitäneiden osuus oli 39 %. Huonoksi sopimuspalokuntien sivustoa ei arvioinut näin ollen kukaan. Vastanneista 14 % ei ollut käynyt kyseisillä sivuilla.

## Rahaston www-sivut

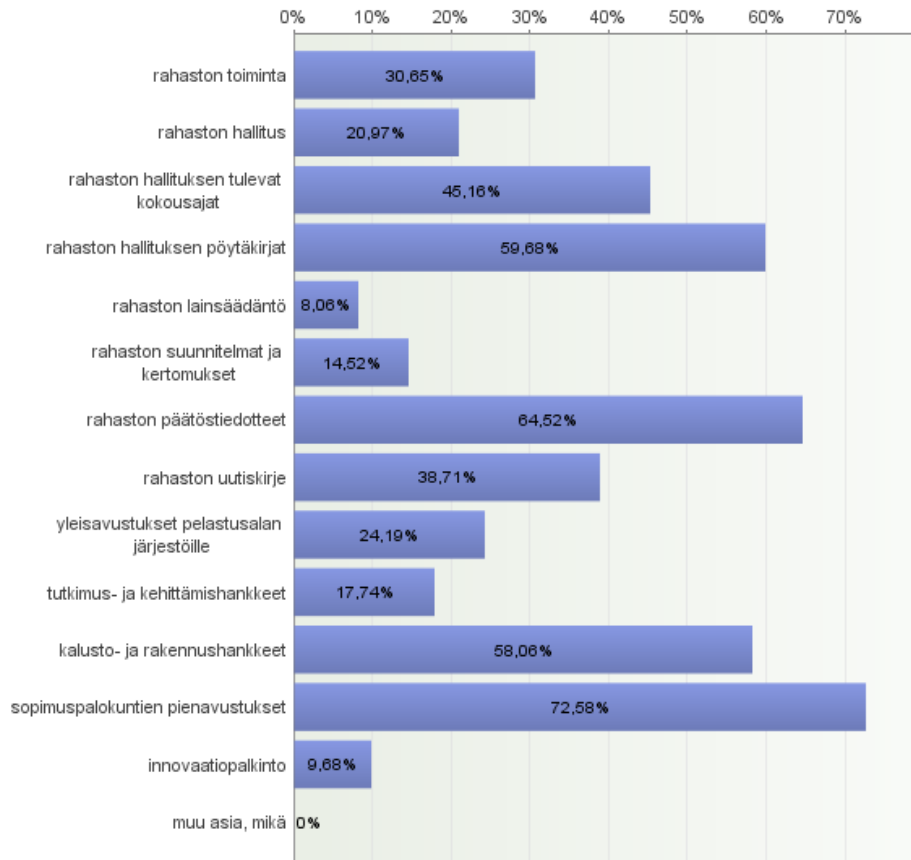
Palosuojelurahaston www-sivut ovat uudistuneet vuoden 2010 alusta. Vastanneista henkilöistä 85 % oli käynyt rahaston www-sivuilla vuoden 2010 alun jälkeen, loput eivät sivustoilla olleet käyneet. Rahaston uudistuneilla www-sivuilla käyneet antoivat sivustolle numeroarvioita asteikolla 7 - 10 (kouluarvosanalla mitattuna). Rahaston sivuilla käyneiden antama keskiarvo www-sivuille oli 8.4. Sivustoilla vuoden 2010 alun jälkeen käyneistä 84 % oli huomannut, että www-sivut olivat uudistuneet.

Sivustoilla vuoden 2010 alun jälkeen käyneet ovat vierailevat rahaston www-sivuilla seuraavasti:

- viikottain (1 henkilö)
- kuukausittain (12 vastaajaa)
- parin kuukauden välein (16 vastaajaa)
- puolen vuoden välein (23 vastaajaa)
- harvemmin (11 vastaajaa)

Sivustolla käyvät etsivät tietoa hyvin erilaisista rahaston toimintaan ja päätöksentekoon liittyvistä asioista. Useimmiten sivuilta luetaan rahaston päätöstiedotetta, pöytäkirjoja, tulevia rahaston hallituksen kokousaikoja, sekä rahaston uutiskirjettä.

Kuvio 8. Rahaston www-sivuilta etsitään seuraavaa tietoa (sai rastittaa useita kohtia) Vastaajien määrä 62



Rahaston www-sivuilta löytyy vastaus useimmiten etsittyyn asiaan. Aina tai lähes aina vastauksen löytää sivustolta 84 % siellä käyneistä, joskus vastauksen löytää 13 % vastanneista. Melko harvoin tai erittäin harvoin vastauksen on sivuilla käyneistä löytänyt kaksi henkilöä.

Rahaston www-sivuilta saatu tieto on ollut lähes poikkeuksetta ajantasaista. Vastaajista 98 % piti rahaston www-sivuja joko täysin tai riittävän täysin ajantasaista. Vain yksi henkilö vastasi, että rahaston www-sivut eivät ole kovin ajantasaisia. Vanhentuneina sivustoja ei pitänyt kukaan vastaajista.

Vastaajilta tiedusteltiin kysymys-vastaus -palstan tärkeydestä eli siitä etsisikö vastaajat tietoa mainitulta sivustolta, jos sellainen rahaston sivustolle tulisi. Vastanneista kaksi kolmasosaa oli sitä mieltä, että etsisi tietoa myös tämänkaltaiselta sivustolta, 7 % ei etsisi vastausta mainitusta sivustosta ja loput eivät osanneet kysymykseen vastata.

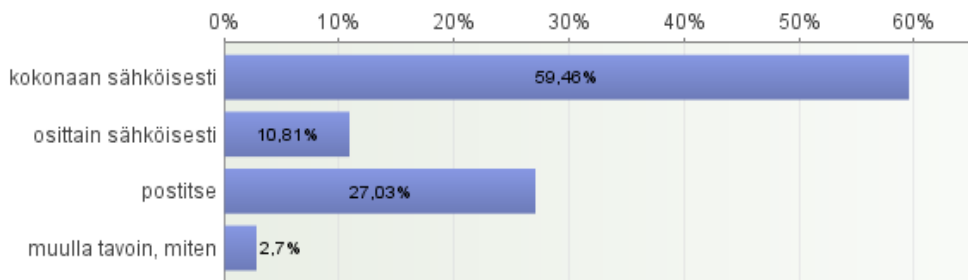
## Tyytyväisyys sähköiseen asiointiin sekä rahaston Uutiskirjeeseen

Rahaston hakuprosessit ovat muuttuneet enenevässä määrin sähköiseen muotoon. Sähköiseen asiointiin ollaan pääosin oltu tyytyväisiä ja se on myös koettu melko helpoksi. Vastaajista kolme neljäsosaa on käyttänyt sähköistä asiointia hakuprosessin yhteydessä, loppu neljännes ei ollut sähköistä asiointia sen sijaan vielä käyttänyt.

Sähköistä asiointia hakuprosessin yhteydessä käyttäneistä 96 % oli sitä mieltä, että asiointi tällä tavoin on ollut melko helppoa tai erittäin helppoa, erittäin helppona sähköistä asiointia pitävien osuus oli 19 %, loput kuvasivat sähköistä asiointia melko helpoksi. Melko vaikeaksi tai erittäin vaikeaksi sähköisen asioinnin oli kokenut kaksi vastaajaa. Mikäli hakemuksen voisi täyttää ja tallentaa suoraan rahaston järjestelmään, käyttäisi 94 % vastanneista kyseistä palvelua. Avustuspäätöksen haluaisi sähköisesti saada puolestaan 88 % kyselyyn vastanneista.

Vastanneista 96 oli sitä mieltä, että hänen edustamallaan taholla olisi teknisiä mahdollisuuksia (tietokone, skanneri, sähköposti, internetyhteys) siirtyä täysin sähköiseen asiointiin. Loput 4 % vastasivat, ettei tällaisia mahdollisuuksia heillä ole. Vastanneista 60 % lähettäisi avustushakemuksen rahastoon mieluiten kokonaan sähköisesti. Postitse avustushakemuksen lähettäisi vielä mieluiten 27 % vastaajista.

Kuvio 9. Millä tavoin avustushakemus lähetetään mieluiten rahastoon. (Vastanneita 74)



Rahaston sähköinen asiointi ei 80 % mielestä vaadi parannuksia. Loput 20 % parantaisivat sähköistä asiointia jollakin tavalla.

Avoimina vastauksina rahaston sähköiseen asiointiin saatiin seuraavia ehdotuksia:

- hakemukset kokonaan sähköisenä (2 kpl)
- joissakin lomakkeissa on ollut ongelmia sähköisessä käsittelyssä - toivoisin ongelmien poistoa (1)
- materiaalin voisi lähettää avustushakemuksiin skannattuna pdf tiedostoina (1)
- mahdollisuus sähköiseen asiointiin (1)
- raportoiti ja tilitykset täysin sähköisesti ja etänä (1)
- panostaisin selkeyteen ja yksinkertaisuuden kehittämiseen (1)

Rahaston on julkaissut Uutiskirjettä vuodesta 2010 lähtien. Uutiskirje on mahdollista tilata sähköisenä omaan osoitteeseen, painettuna versiona sitä lähetetään rahaston yhteistyökumppaneille sekä muille yhteistyötahoille. Uutiskirje löytyy myös rahaston www-sivuilta. Uutiskirje ilmestyy 6 kertaa vuodessa.

Kyselyyn vastanneista puolet oli lukenut uutiskirjettä, puolet eivät siihen sen sijaan olleet vielä tutustuneet. Uutiskirjeen lukeneet antoivat tiedotteelle numeroarvioita asteikolla 7 - 9 (kouluarvosanalla mitattuna). Kaikkien vastanneiden antama keskiarvo rahaston uutiskirjeelle oli 8.2.

Uutiskirjettä lukeneista 100 % sanoi Uutiskirjeen visuaalista ilmettä melko hyväksi tai hyväksi ja 100 % kuvasi kirjeen luettavuutta hyväksi tai melko hyväksi.. Lisäksi 86 % sanoi saaneensa Uutiskirjeestä siitä tarpeellista tietoa.