

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2015

1. Taustatiedot
2. Hakemusprosessi
3. www-sivut
4. Sähköinen asiointi
5. Tyytyväisyys palveluun rahastossa
6. Tiivistelmä

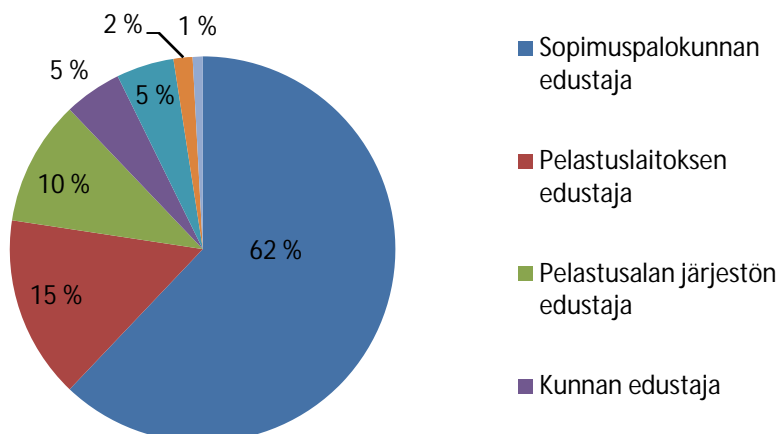
Palosuojelurahaston asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin 15.6.2015 kaikille vuonna 2014 rahastosta avustusta hakeneille tahoille. Rahaston päätös avustushakemukseen on voinut olla joko myönteinen tai kielteinen. Kysely osoitettiin 212 henkilölle, jotka oli merkitty avustushakulomakkeessa hankkeen yhteyshenkilöksi.

Vuoden 2015 kyselyyn saatiin ensimmäisellä kierroksella 77 vastausta, vastausprosentin ollessa 36,4 %. Karhukyselyt lähetettiin 9.7 ja 22.7 jonka jälkeen vastauksia saatiin vielä 47 lisää, yhteensä vastauksia tuli 124 kappaletta ja vastausprosentti oli siten 59 %. Koska muutamat kyselyn saaneet olivat siirtyneet toisiin tehtäviin ja muutamat vastaajat olivat täysin ruotsinkielisiä, oli kyselyssä tavoitettujen määrä todellisuudessa hieman matalampi ja vastausprosentti puolestaan korkeampi. Kyselyyn vastanneista 84 % oli vastaushetkellä saanut jo joko kokonaan tai osittain päätöksenmukaisen avustuksen tililleen. Edellinen ja ensimmäinen Palosuojelurahaston asiakastyytyväisyyskysely tehtiin vuonna 2011 vuoden 2010 avustuspäätöksen saaneelle. Kyselyn vastausprosentti oli 52 %.

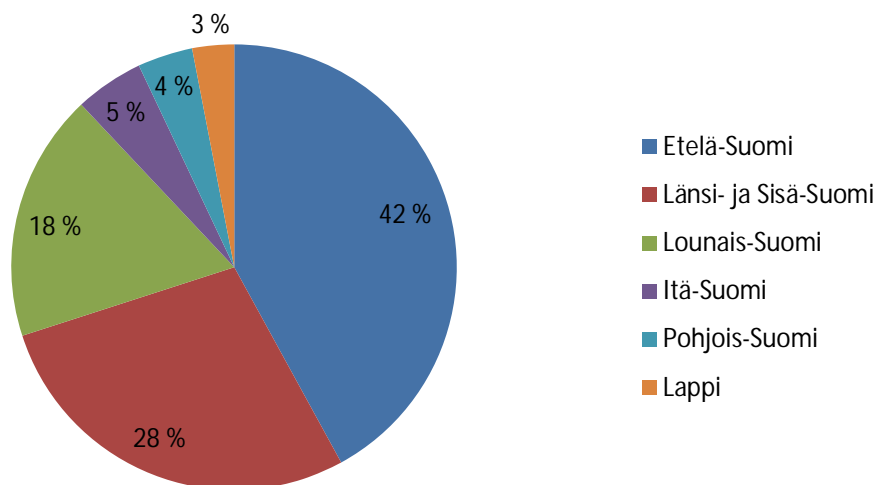
### 1. TAUSTATIEDOT

Vastanneista 62 % oli sopimuspalokunnan edustajia, 15 % pelastuslaitoksen edustajia, 10 % pelastusalan järjestön edustajia ja 5 % kunnan edustajia sekä saman verran tutkimuslaitosten edustajia ja loput 3 % yksityisen yrityksen edustajia tai yksityishenkilöitä.

Vastanneiden taustayhteisö (N = 124)

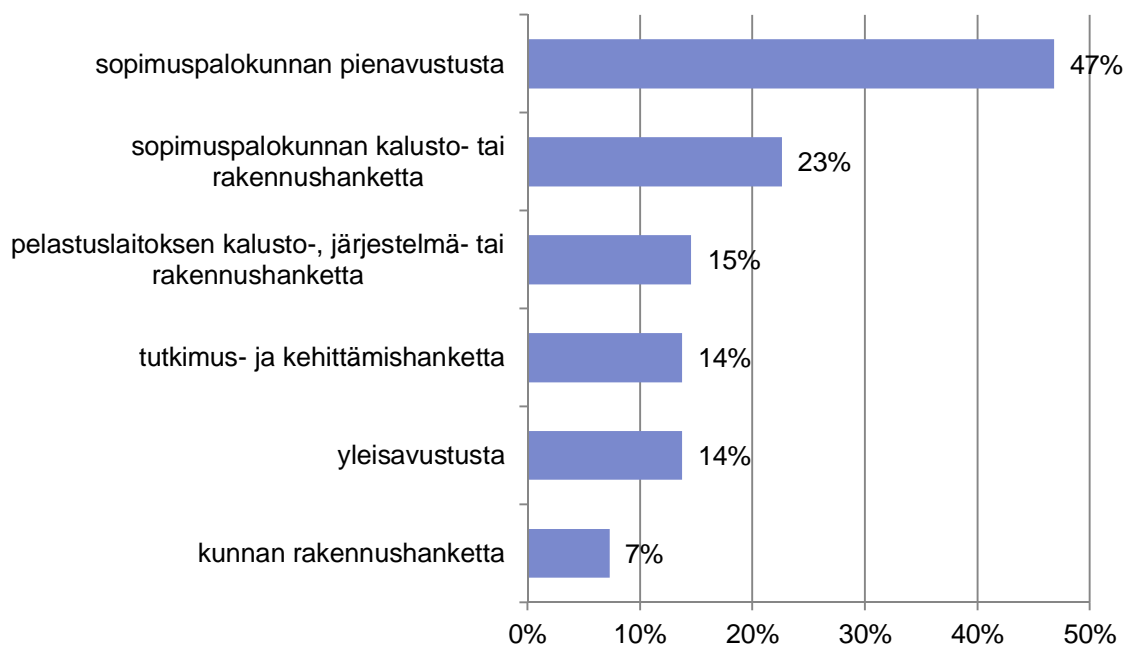


Vastaajia oli kaikkien aluehallintovirastojen alueelta, 42 % vastanneista oli Etelä-Suomesta ja 28 % Länsi- ja Sisä-Suomen alueelta. Loput vastaajat edustivat Lounais-Suomea (18 %), Itä-Suomea (5 %) sekä Pohjois-Suomea (4 %) ja Lappia (3 %).



Vuonna 2014 saatu rahaston päätös oli useimmissa tapauksessa koskenut pienavustusta, kalustohankintaa tai rakennushanketta sekä vähäisemmässä määrin tutkimus- ja kehittämishanketta tai yleisavustusta.

Kyselyyn vastanneiden avustuspäätös koski (vastaaja on voinut valita useamman vaihtoehdon):

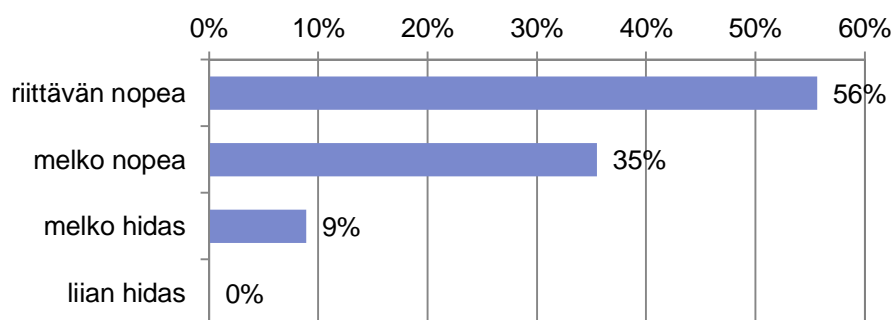


Kyselyyn vastanneista kaksi kolmasosaa tunsivat entuudestaan rahaston avustuksista. Tieto oli useimmiten saatu rahaston www-sivuilta, pelastuslaitokselta, avustuksen hakukirjeestä tai rahaston sihteeristöltä. Vähiten tietoa oli saatu toiselta avustuksen saajataholta (alle 1 %).

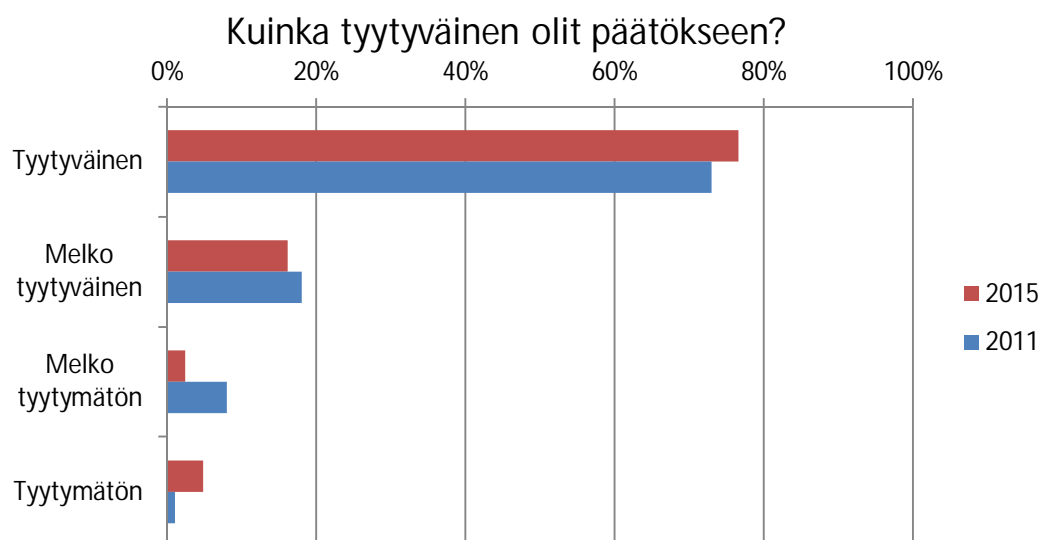
## 2. HAKEMUSPROSESSI

Vuoden 2014 avustuksen käsittelyaikaa vastaajista 91 % piti joko riittävän nopeana tai melko nopeana. Melko hitaaksi käsittelyajan arvioi 9 %, liian hitaana sitä ei pitänyt kukaan.

Kokemus avustuksen käsittelyajasta (N = 124)



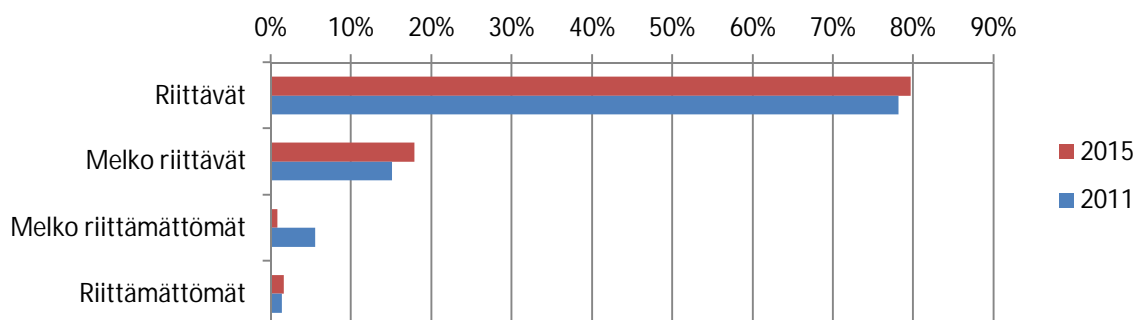
Vastanneista 93 % oli tyytyväinen saamaansa avustuspäätökseen. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 7 %. Tyytymättömyys johtui pääosin kielteisestä avustuspäätöksestä (64 %) tai saadun avustuksen määrästä (27 %). Päätökseen tyytyväisten osuus oli hieman kasvanut edelliseen kyselyyn nähden (kuviossa vuosien 2015 ja 2011 kyselyiden tulokset).



Ne vastaajat (11 henkilöä), jotka eivät olleet päätökseen tyytyväisiä, olivat selvästi eniten harmissaan kielteisestä päätöksestä (7 henkilöä) ja vähäisemmässä määrin avustuksen määrästä (3 henkilöä). Vain yksi henkilö oli tyytymätön päätöksen perusteisiin.

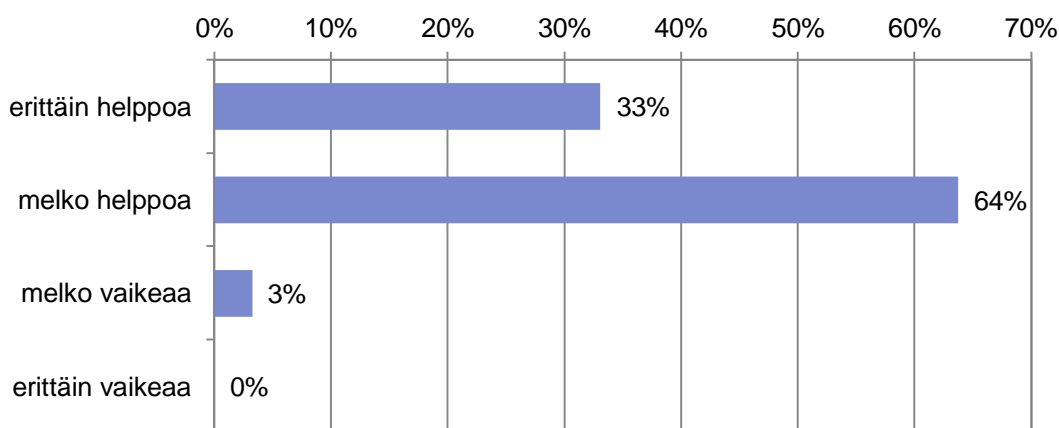
Päätöksen perusteiden riittävyyttä tiedusteltiin myös tarkemmin. Vastanneista 97,4 % vastanneista oli sitä mieltä, että päätöksen perusteet olivat riittävät (80 %) tai melko riittävät (18 %). Melko riittämättöminä tai riittämättöminä päätöksen perusteita piti vain 3 vastaajaa (2,6 %). He jäivät kaipaamaan tietoa siitä, mikä hakemuksessa oli hyvää ja mikä huonoa. Päätöksen perusteisiin oltiin hieman tyytyväisempiä kuin edellisessä, vuoden 2011 kyselyssä (kuviossa molemmat vuodet).

### Olivatko avustuspäätöksen perusteet mielestäsi



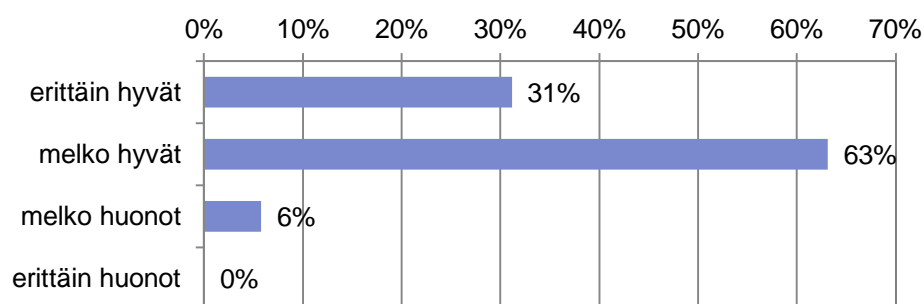
Vastanneista 97 % arvioi, että avustuksen hakemiseen tarvittavat lomakkeet ohjeineen löytyivät melko helposti (64 %) tai helposti 33 %. Muutama vastaaja piti lomakkeiden löytymistä ohjeineen melko vaikeana, kukaan ei erityisen vaikeana.

Kuinka helppoa avustushakulomakkeiden löytäminen ohjeineen oli



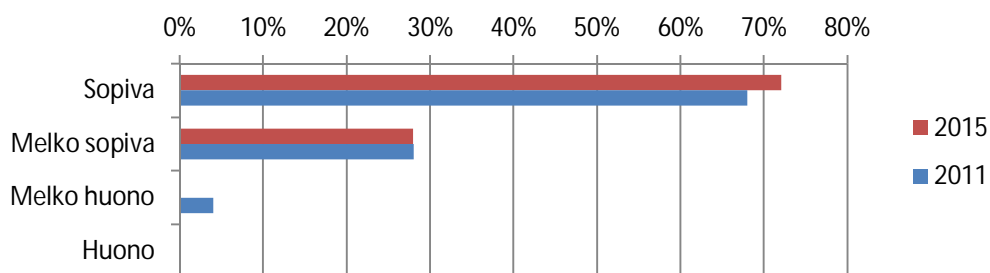
Edelleen 92 % oli sitä mieltä, että hakulomakkeen täyttäminen oli melko helppoa (75 %) tai erittäin helppoa (17 %). Vastaajista 8 % (7 henkilöä) piti lomakkeen täyttämistä melko vaikeana. Vastanneista 94 % arvioi, että hakulomakkeeseen liittyvät ohjeet ovat olleet melko hyvät (63 %) tai erittäin hyvät (31 %). Avustuksiin liittyneen hakukirjeen oli lukenut 65 % vastanneista.

Kuinka hyvät avustuksen hakuohjeet olivat vastaajien mielestä:

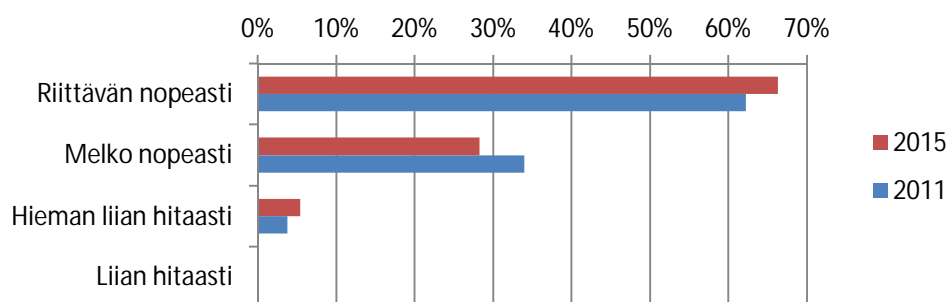


Vastanneista kaikki (100 %) piti päätösehtojen mukaista avustuksen tilitysaikaa joko sopivana (72 %) tai melko sopivana (28 %). Melko huonona tilitysmääräaikaa/maksuaikaa ei pitänyt kukaan. Tulos oli hieman parempi kuin edellisessä, vuoden 2011 kyselyssä (kuviossa molemmat vuodet).

Päätösehtojen mukainen avustuksen tilitysmääräaika/maksuaika on mielestäni



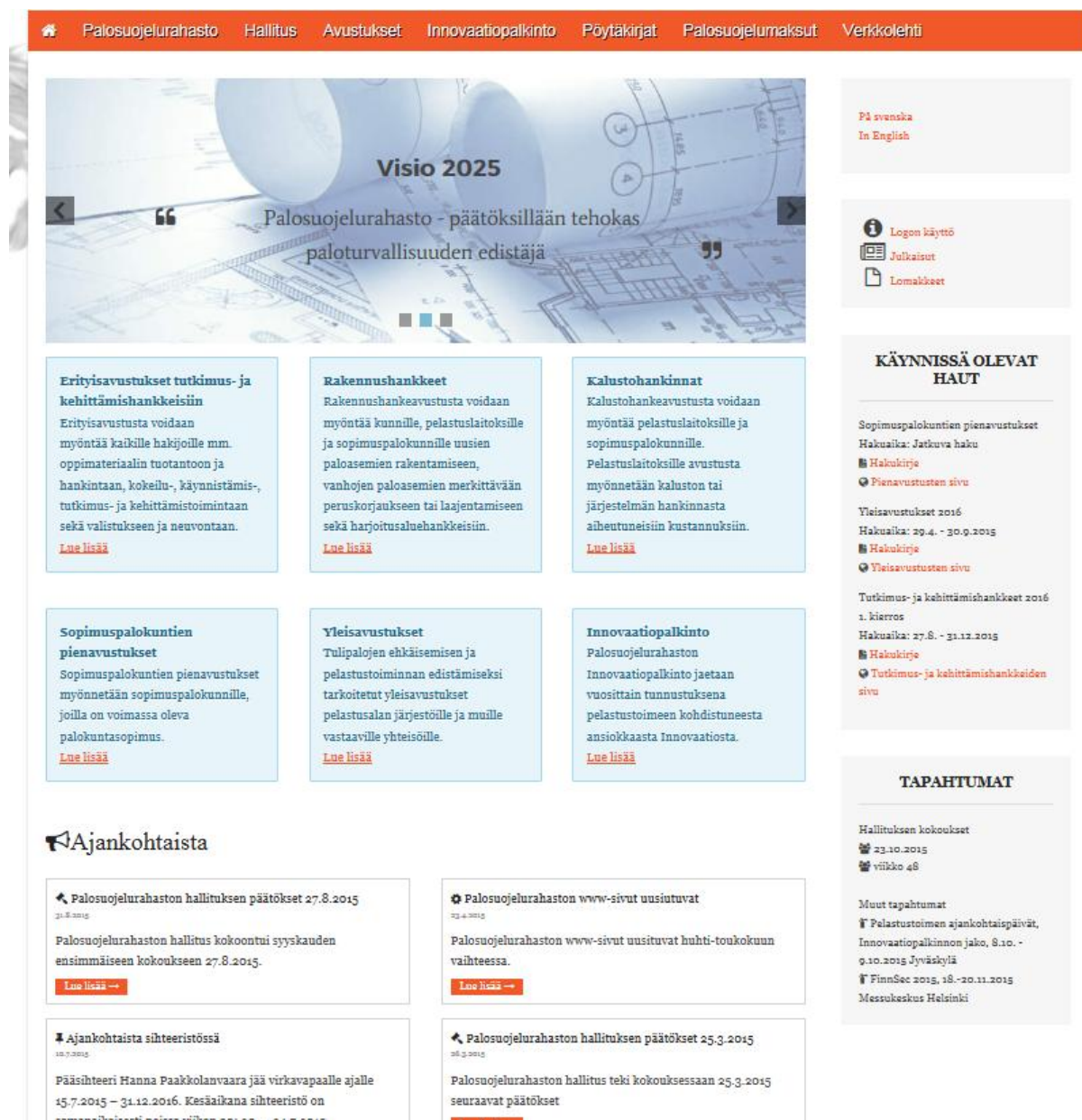
Vastanneista 94 % vastaajista oli sitä mieltä, että avustus maksettiin joko riittävän nopeasti (67 %) tai melko nopeasti (28 %).



### 3. WWW-SIVUT

Vastanneista noin puolet oli huomannut, että rahaston www-sivut olivat uudistuneet toukokuussa 2015. Vastaajista kuukausittain tai parin kuukauden välein käy rahaston sivustolla 37 %, puolen vuoden välein 35 % ja harvemmin 26 %. Sivustolla viikoittain vierailevia oli 2 %. Useimmiten kävijät etsivät sivustolta sopimuspalokuntien pienavustuksia, rahaston päätöstiedotteita, rahaston hallituksen pöytäkirjoja, kalusto- ja rakennushankehakemuksia ja rahaston hallituksen tulevia kokouspäiviä. Vähiten kävijöitä kiinnostaa rahaston lainsäädäntö, Innovaatiopalkinto tai rahaston suunnitelmat ja kertomukset. Sivustolta tai sihteeristöltä vastauksen kysymykseen on aina tai lähes aina saanut 82 % vastanneista ja joskus 18 % vastanneista. Sivuston tiedot ovat olleet pääosin riittävän ajantasaisia (69 %), täysin ajantasaisia (27 %) tai vähäisessä määrin myös ei kovin ajantasaisia (4 %).

Vastaajat antoivat kouluarvosanaksi sivuille 8,4.



The screenshot shows the website's navigation bar with links: Palosuojelurahasto, Hallitus, Avustukset, Innovaatiopalkinto, Pöytäkirjat, Palosuojelumaksut, and Verkkolehti. The main banner features the text "Visio 2025" and "Palosuojelurahasto - päätöksillään tehokas paloturvallisuuden edistäjä".

On the right side, there are links for "På svenska / In English", "Logon käyttö", "Julkaisut", and "Lomakkeet". Below that is a section titled "KÄYNNISSÄ OLEVAT HAUT" (Ongoing Applications) listing "Sopimuspalokuntien pienavustukset" (Application period: 29.4. - 30.9.2015), "Yleisavustukset 2016" (Application period: 27.8. - 31.12.2015), and "Tutkimus- ja kehittämishankkeet 2016" (1st round, Application period: 27.8. - 31.12.2015).

The main content area is divided into six columns:

- Erityisavustukset tutkimus- ja kehittämishankkeisiin**: Special grants for research and development projects.
- Rakennushankkeet**: Construction projects where grants can be applied to new fire safety equipment and renovation of old buildings.
- Kalustohankinnat**: Equipment procurement where grants can be applied to fire safety equipment and organizational costs.
- Sopimuspalokuntien pienavustukset**: Small grants for contract fire brigades.
- Yleisavustukset**: General grants for fire prevention and fire safety education.
- Innovaatiopalkinto**: Innovation grant for fire safety projects.

At the bottom, there is a section "Ajankohtaista" (Current events) with four news items:

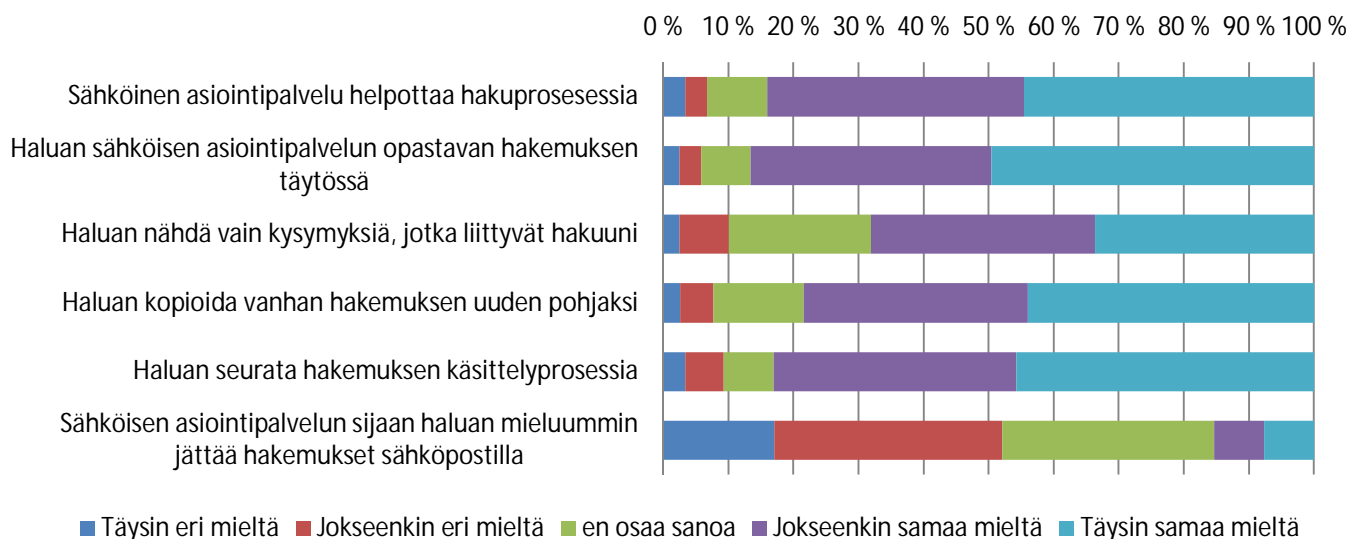
- Palosuojelurahaston hallituksen päätökset 27.8.2015**: Board meeting on 27.8.2015.
- Palosuojelurahaston www-sivut uusiutuvat**: Website update in August 2015.
- Ajankohtaista sihteeristössä**: Office news from 10.7.2015.
- Palosuojelurahaston hallituksen päätökset 25.3.2015**: Board meeting on 25.3.2015.

On the right side, there is a "TAPAHTUMAT" (Events) section listing "Hallituksen kokoukset" (Board meetings) on 23.10.2015 and "Muut tapahtumat" (Other events) including fire department training and a meeting in Jyväskylä.

## 4. SÄHKÖINEN ASIOINTI

Vastaajille kerrottiin, että Palosuojelurahastossa on käynnistetty sähköisen asioinnin kehitysprojekti, jossa hakija voisi täyttää ja lähettää hakemuksen, täydentää hakemusta, viestiä käsittelijän kanssa, vastaanottaa päätöksiä, hakea tilityksiä ja toimittaa raportteja. Kyselyssä tiedusteltiin, helpottaako sähköinen asiointipalvelu hakuprosessia. Vastanneista 7 % vastasi ettei helpota, 9 % ei osannut sanoa ja 84 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että sähköinen asiointipalvelu helpottaa hakuprosessia.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, haluavatko he sähköisen asiointipalvelun sijaan jättää hakemukset mieluummin sähköpostilla. Vastanneista 15 % haluaisi edelleen jättää hakemuksen sähköpostilla, 33 % ei osannut sanoa ja 52 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

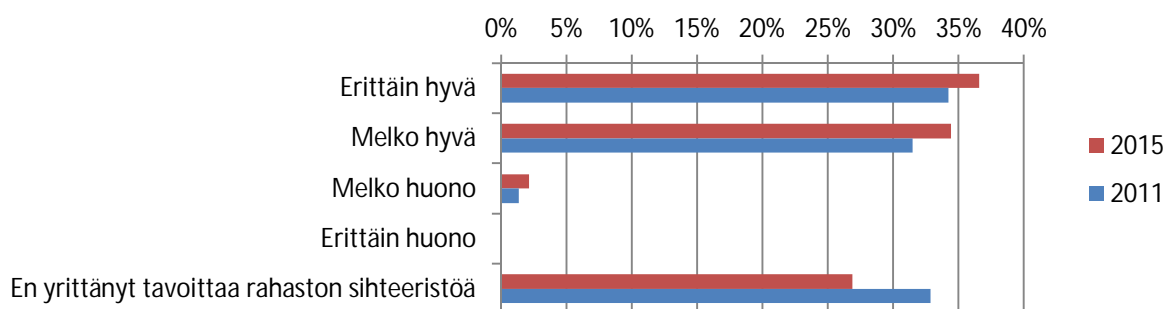


Kyselyyn vastanneille kerrottiin, että suunnitteilla oleva asiointialusta tulee tarvitsemaan vahvan sähköisen tunnistautumisen. Tällä hetkellä 7 % vastanneista ilmoitti, ettei käytä vahvoja tunnistautumistekniikoita asioidessaan internetissä. 16 % käyttää Katso-tunnistetta, 10 % mobiilivarmennetta, 10 % sirullista henkilökorttia ja 87 % käyttää pankkitunnuksia. Vastaajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto.

## 5. TYYTYVÄISYYS PALVELUUN RAHASTOSSA

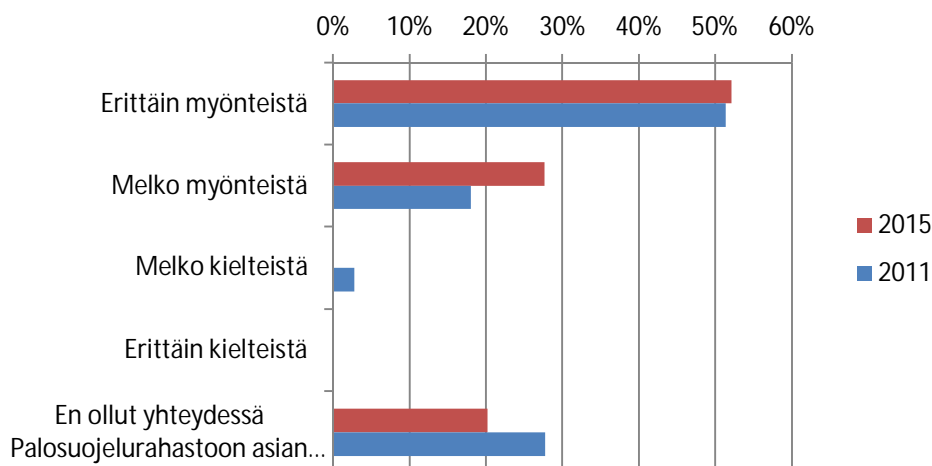
Sihteeristöä tavoitteleista kyselyyn vastanneista 97 % oli sitä mieltä, että rahaston sihteeristön tavoitettavuus vuoden 2014 avustushakuprosessin yhteydessä oli erittäin hyvä tai melko hyvä. Melko huonona sitä piti muutama vastaaja. Vastanneista noin neljäsosa ei yrittänyt tavoitella rahaston sihteeristöä avustushakuprosessin yhteydessä. Tavoitettavuus oli hivenen parantunut vuodesta 2011 (taulukossa molempien kyselyiden tulokset).

### Rahaston sihteeristön tavoitettavuus oli vuoden 2011/2014 avustushakuprosessin yhteydessä mielestäni



Yhteyttä ottaneista tähän kyselyyn vastanneista kaikki (100 %) oli sitä mieltä, että palvelu Palosuojelurahastossa päätöksen käsittelyn yhteydessä oli ollut joko erittäin myönteistä (65 %) tai melko myönteistä (35 %). Melko kielteisenä tai erittäin kielteisenä ei palvelua pitänyt siten kukaan. Tyytyväisyys saatuun palveluun oli hieman korkeampi kuin edellisessä, vuoden 2011 kyselyssä (kuviossa molemmat vuodet).

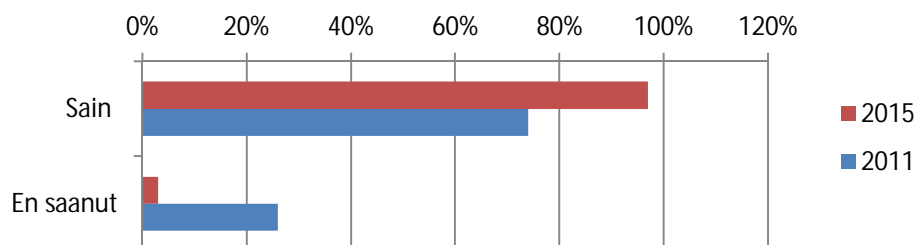
### Palvelu Palosuojelurahastossa saamani päätöksen käsittelyn yhteydessä oli mielestäni





Mikäli vastaaja oli ollut yhteydessä rahastoon, oli hän tuoreen kyselyn mukaan saanut tarvittavat vastaukset kysymyksiin lähes aina. Vastanneista yksi ei ollut saanut tarpeellisia vastauksia. Tässä tuloksessa oli myös parannusta vuoden 2011 kyselyyn nähden.

Mikäli olit rahastoon yhteydessä, saitko tarvittavat vastaukset kysymyksiisi Palosuojelurahastosta tai rahaston nettisivuilta hankepäätöksen käsittelyn yhteydessä



## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSIA KOULUARVOSANOILLA VUOSINA 2015 JA 2011

Aihe	Pisteet 2015	Pisteet 2011	Muutos
PSR-Päätös	8,78	8,37	0,41
Hakulomake	8,27	8,12	0,15
Hakuprosessi yleisesti	8,44	8,05	0,39
Hakukirje	8,38	8,44	-0,06
www-sivut	8,44	8,17	0,27
Keskiarvo yhteensä	8,46	8,23	0,23
Kouluarvosana yhteensä	8 ½	8 +	

## 6. TIIVISTELMÄ KYSELYN VASTAUKSISTA

- Palosuojelurahaston pienavustuksia käsittelevällä www-sivustolla käyneistä 100 % kyseisiä sivuja joko melko hyvinä tai erittäin hyvinä.
- Vastaajista 99 % piti avustuksen hakemisen määräaika joko sopivana tai melko sopivana.
- Vastaajista 98 % piti rahaston www-sivuja joko täysin tai riittävän täysin ajantasaista.
- Sihteeristöön yhteydessä olleista 98 % piti rahaston sihteeristön tavoitettavuutta avustushakuprosessin yhteydessä joko erittäin hyvänä tai melko hyvänä.
- Vastanneista henkilöitä 98 % oli saanut tarvittavat vastaukset kysymyksiinsä Palosuojelurahastosta tai rahaston nettisivuilta hankepäättökseen käsittelyn yhteydessä.
- Sopimuspalokuntien edustajista 98 % oli tietoisia pienavustusten hakuprosessista.
- Vastanneista 96 % sanoi rahaston sihteeristöltä saamansa palvelun olleen joko erittäin myönteistä tai myönteistä.
- Vastaajista 96 % arvioi avustuksen maksatuksen olleen joko riittävän nopea tai melko nopea.
- Sähköistä asiointia hakuprosessin yhteydessä käyttäneistä 96 % oli sitä mieltä, että asiointi tällä tavoin on ollut melko helppoa tai erittäin helppoa.
- Vastanneiden mielestä avustuksen hakemiseen tarvittavien lomakkeiden löytäminen tarvittavine ohjeineen on pääosin joko melko helppoa tai erittäin helppoa, näin arvio 96 % vastanneista.
- Vastaajista 96 % piti päätösehtojen mukaista avustuksen tilitysmääräaika/ maksuaikaa joko sopiva tai melko sopiva.
- Vastanneista 96 % oli sitä mieltä, että hänen edustamallaan taholla olisi tekniset valmiudet (tietokone, skanneri, sähköposti, internetyhteys) siirtyä täysin sähköiseen asiointiin.
- Vastanneista 95 % ilmoitti tietävänsä, mihin hankkeisiin sopimuspalokuntien pienavustusta voi saada.
- Vastaajista 93 % piti avustuspäätöksen perusteita joko riittävinä tai melko riittävinä.
- Avustuspäätöksen saamisen ajankohtaa piti vastanneista 92 % joko sopiva tai melko sopiva.
- Vastanneista 85 % piti hakulomakkeen täyttämistä joko melko helppona tai erittäin helppona.
- Rahaston www-sivut ovat uudistuneet vuoden 2010 alusta. Sivustoilla vuoden 2010 alun jälkeen käyneistä 84 % olivat huomanneet uudistuksen.
- Avustuksen käsittelyaika piti 70 % vastaajista joko riittävän nopeana tai melko nopeana.