

PALVELUJEN LAATU HEIKKENI ENITEN PÄÄKAUPUNKISEUDULLA

Kaupunkimaisissa kunnissa asuvat arvioivat useimmat tutkimuksen kohteena olleet palvelut jonkin verran paremmiksi kuin maaseutumaisissa kunnissa asuvat. Useimpien palvelujen laatu heikkeni eniten kuitenkin pääkaupunkiseudulla. Päivähoidon laatu heikkeni sekä muuttotappioalueilla että pääkaupunkiseudulla. Kirjastopalvelut heikkenivät hieman koko maassa, kun taas terveyskeskuksen ajanvaraus- ja päivystyspalvelut sekä poliisipalvelut heikkenivät eniten pääkaupunkiseudulla. Tulokset käyvät ilmi Kuluttajatutkimuskeskuksessa valmistuneesta tutkimuksesta ”Luulo ei ole tiedon väärtti”.

Valtiovarainministeriö käynnisti vuonna 2001 julkisten palvelujen laatubarometrin kansallisen kehittämistyön. Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa Kuluttajatutkimuskeskus ja Tilastokeskus toteuttivat vuonna 2002 esitutkimuksen, jossa tarkasteltiin palvelujen laatuun liittyvää käsitteistöä sekä kehitettiin mittaamiseen liittyvää metodia. Taloustutkimus toteutti esitutkimukseen pohjautuvan jatkotutkimuksen vuonna 2003. Kuluttajatutkimuskeskuksessa valmistuneessa tutkimuksessa on vertailtu näiden kahden tutkimuksen pohjalta muutoksia kuluttajien antamissa julkisten palvelujen laatuarvioissa vuosina 2002–2003.

Palvelujen kokonaislaadussa on tapahtunut pieniä, mutta merkittäviä muutoksia

Palvelujen kokonaislaatua mitattiin barometrimittareilla, jotka perustuivat ko. palveluja viimeisen 12 kuukauden aikana käyttäneiden henkilöiden antamiin kouluarvosanoihin. Vuodesta 2002 vuoteen 2003 palvelujen käyttäjien mukaan palvelujen kokonaislaadussa tapahtui vain pieniä muutoksia. Kuitenkin monien yksittäisten laatua ilmaisevien asioiden muutokset olivat merkittäviä. Tutkimuksen kohdepalveluina olivat kunnallinen päiväkotitoimi, kunnallinen peruskoulu, kunnallinen kirjasto, terveyskeskuksen ajanvarauskäynnit, terveyskeskuksen päivystyskäynnit, poliisipalvelut, vero- ja eläinlääkärin palvelut sekä taajamien ulkopuoliset päätiet.

Palvelujen ulkoisten tekijöiden laatu heikkeni, kun taas palvelujen sisällöllinen laatu parani

Monissa palvelujen materiaaliin seikkoihin tai ulkoisiin tekijöihin, kuten aukiolo- ja odotusajat, tilat, varusteet jne., liittyvissä asioissa oli tapahtunut laadun huonontumista, kun taas monien palvelun sisältöön ja suoritustapaan liittyvien asioiden, kuten ammattitaito, asiakaspalvelu jne., laadussa oli tapahtunut paranemista. Yksittäisistä laatua ilmaisevista asioista alenivat eniten ajan riittävyys päivystävän lääkärin vastaanotolla, yhteyden saaminen puhelimella terveyskeskuksen ajanvaraukseen, odotusaika terveyskeskuksen päivystyksen toimenpiteisiin paikan päällä, terveyskeskuksen aukioloaika, päiväkodin aukioloaika loma-aikoina ja kouluterveydenhoidon riittävyys. Yksittäisistä laadun ilmaisimista nousivat eniten päiväkodin päivittäinen aukioloaika, vanhempien ja päiväkodin välinen yhteistyö, päiväkodin vastuunotto varhaiskasvatuksesta, lääkärin ammattitaito, lääkärin halu ja taito kuunnella ja vastata kysymyksiin sekä vanhempien ja koulun välinen yhteistyö.

Mielikuvat palveluista ovat huonommat kuin käyttäjien kokemukset

Julkisia palveluja käyttämättömien vastaajien mielikuvat julkisista palveluista olivat molempina tutkimusajankohtina selvästi huonommat kuin niiden, joilla oli omia kokemuksia näistä palveluista. Palveluja käyttämättömien mielikuvien muutokset olivat myös selvästi voimakkaampia kuin niiden, joilla oli omia kokemuksia näistä palveluista. Palveluja käyttämättömien mielikuvat peruskoulusta, terveyskeskuksesta, poliisista sekä verotoimistosta olivat eri suuntaisia kuin palveluja käyttäneiden.

Lisätietoja: Erikoistutkija Hannu Kytö, Kuluttajatutkimuskeskus, puh. (09) 7726 7766, hannu.kyto@kuluttajatutkimuskeskus.fi.

Julkaisu: Hannu Kytö, Leena Aatola, Luulo ei ole tiedon väärtti – Muutokset kuluttajien antamissa julkisten palvelujen laatuarvioissa vuosina 2002–2003, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 7/2004. Julkaisua voi tilata Kuluttajatutkimuskeskuksesta, PL 5, 00531 Helsinki, puh. (09) 7726 7718, tilaukset@kuluttajatutkimuskeskus.fi. Julkaisun hinta on 16,80 euroa.