

VIESTINTÄVIRASTO
Asiamiespostitutkimus 2010

Pauliina Aho, Sirkku Keski-Hallila
25.5.2010

SISÄLTÖ

	sivu
JOHDANTO	3
Tutkimuksen tarkoitus.....	3
Tutkimusmenetelmä, otos, kohderyhmä, kiintiöt, kenttäaika.....	6
Tietojen käsittely, vastuuhenkilöt.....	7
Esitetyt kysymykset,	8
Aineiston rakenne.....	14
KESKEISIMMÄT TULOKSET	15
Postilähetysten sijoittelu, prosenttijakaumat	15
Fyysinen esteettömyys, prosenttijakaumat.....	17
Asiakaspalvelutapahtuma, prosenttijakaumat.....	22
Käynti kokonaisuutena, prosenttijakaumat.....	30
Yhteenveto.....	32

Pdf-raportissa:

Taulukot

Lomake

Luotettavuusrajataulukko

Excel-tiedostona:

Avoimet vastaukset

JOHDANTO

Taloustutkimus Oy toteutti tutkimuksen Viestintäviraston toimeksiannosta.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli mitata asiamiespostien toiminnan tasoa postipalvelulaissa säädettyjen yleispalveluvelvoitteiden kannalta.

Tutkimuksessa selvitettiin seuraavia asioita:

- **Postilähetysten sijoittelu**
 - lähtevien ja saapuneiden postilähetysten säilytys
- **Fyysinen esteettömyys**
 - pääsy toimipisteeseen, pääsy palvelupisteelle
- **Asiakaspalvelutapahtuma**
 - asiamiehen asiantuntemus (lahjakortin lähetys, vaitiolovelvollisuus, valituskanavat)
- **Kokonaisvaltainen mielikuva käynnistä**

JOHDANTO

TUTKIMUKSEN TARKOITUS (jatkuu)

Mitattavat asiat arvioitiin nominaalisella ”Kyllä/Ei” -asteikolla. Testiasiakkaat vastasivat jokaiseen kysymykseen joko kyllä tai ei sen perusteella, toteutuiko mitattu tekijä. Lisäksi testiasiakkaat kommentoivat mitattavia osa-alueita erikseen, varsinkin silloin, jos kyseinen toiminta ei ollut toteutunut.

Tutkimus perustui tilaajan ja Taloustutkimus Oy:n luomaan kolmiosaiseen tutkimustapahtumaan:

1) Asiakas haluaa lähettää lahjakortin.

Häntä pyydettiin kertomaan tarvittaessa...

- lähetys on enintään 50 euron arvoinen lahjakortti ystävälle/kummille/sukulaiselle tämän merkkipäivän johdosta – täyttää pyöreitä vuosia
- lahjan vastaanottaja asuu kotimaassa
- asiakas ei tiedä, mikä olisi paras lähetystapa: ehkä kirjattu kirje?
- asiakas miettii, voiko hän luottaa siihen, että lahjakortti saapuu turvallisesti perille
 - ellei saavu, mitä silloin tehdään, kuka vastaa vahingosta

JOHDANTO

TUTKIMUKSEN TARKOITUS (jatkuu)

2) Asiakkaan puoliso/kumppani odottaa pakettia ystävältään, mutta se ei ole saapunut.

Häntä pyydettiin kertomaan tarvittaessa...

- että paketin olisi pitänyt tulla jo; ystävä oli postittanut sen pari viikkoa sitten (pari kirjaa)
- asiakas tiedustelee, näkyykö pakettia hyllyssä
 - ellei näy: mitä voit tehdä: minne ja miten asiasta voi valittaa

3) Asiakas ostaa ykkösluokan postimerkin

JOHDANTO

TUTKIMUSMENETELMÄ, KOHDERYHMÄ, OTOS JA KIINTIÖT

Tutkimus toteutettiin mystery shopping -testiasiakastutkimuksena, jolloin Taloustutkimus Oy:n koulutetut testiasiakkaat esiintyivät asiamiespostien asiakkaina palvelutilanteessa. Uskottavuuden lisäämiseksi he ostivat käynnin lopuksi postimerkin.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Itä- ja Pohjois-Suomen läänien asiamiespostit. Yhteensä käytiin 60 toimipaikassa. Kuhunkin asiamiespostiin tehtiin yksi käynti.

50 % käynneistä tehtiin klo 9- 15 ja 50 % klo 15 jälkeen. Käynnit jaettiin kuudelle päivälle maanantaista lauantaihin siten, että joka päivä tehtiin 10 käyntiä. Käyntien jakautuminen eri ajankohtiin sekä koeostajien tiedot tarkemmin aineiston rakenteessa (pdf-raportti).

KENTTÄAIKA JA TESTIASIAKKAAT

Tutkimuksen kenttätyö tehtiin 1.–12.3.2010. Kenttätyöhön osallistui 16 Taloustutkimus Oy:n testiasiakasta. Heidän työtään tarkkailtiin palautuneiden lomakkeiden avulla.

JOHDANTO

TIETOJEN KÄSITTELY

Atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:n laitteistolla ja ohjelmistoilla.

Tuloksia on tarkasteltu ristiintaulukoinnin avulla. T-testillä on varmistettu eri taustaryhmien välisten poikkeamien tilastollinen merkitsevyys. ATK-taulukoissa asteriski-merkki (*) luvun jälkeen viittaa merkittävään eroon keskiarvosta.

Tulosten analysoinnissa on käytetty prosenttijakaumia. Raporttiin on sisällytetty vertailu vuonna 2007 pääkaupunkiseudulla ja vuonna 2008 Länsi-Suomessa tehtyihin asiamiespostitutkimuksiin niissä asioissa, missä asiaa on selvitetty nyt samalla tavalla kuin aiemmin.

Palvelutaso tilastomenetelmin käsiteltynä kertoo, onko asiamiespostien palvelutaso samankaltainen eri toimipisteissä kuten postipalvelulain yleispalveluvelvoitteissa on säädetty.

VASTUUHENKILÖT

Tutkimuspäällikkö Sirkku Keski-Hallila ja tutkimusjohtaja Pauliina Aho vastaavat tutkimuksesta. Raportin ovat kirjoittaneet Pauliina Aho ja Sirkku Keski-Hallila.

JOHDANTO

ESITETYT KYSYMYKSET

A. Postilähetysten sijoittelu

1. Lähtevät postilähetykset (kirjeet jne.) eivät jää muiden asiakkaiden näkyviin
2. Saapuneiden lähetysten vastaanottajatiedot (nimi, osoite) eivät ole muiden asiakkaiden näkyvissä
3. Asiakkailla ei ole pääsyä saapuneiden postilähetysten tilaan
4. Lomakkeet (esim. osoitteenmuutos, pakettikortti) ovat saatavilla

Kohdissa 2 ja 3 riittää, kun toinen näistä asioista toteutuu.

JOHDANTO

ESITETYT KYSYMYKSET

B. Fyysinen esteettömyys

Toimipaikan saavutettavuus

5. Toimipiste sijaitsee enintään 400 metrin päässä julkisen liikenteen pysäkiltä.
6. Taksilla pääsee toimipisteen pääoven välittömään läheisyyteen (= taksille on pysähtymispaikka pääovella).
7. Toimipisteen sisäänkäynnistä enintään noin 50 metrin päähän on sijoitettu liikkumisesteisen (ISA-tunnuskuvalla) selkeästi merkitty autopaikka tai useampia.

Kohdissa 5-7 riittää, kun yksi näistä asioista toteutuu.

JOHDANTO

ESITETYT KYSYMYKSET

B. Fyysinen esteettömyys

Toimipaikkaan pääsy

8. Sisäänkäynnille johtaa ainakin yksi kulkuväylä, joka soveltuu pyörätuolille ja rollaattorille. (Jos toimipisteen sisäänkäynnille johtaa portaat, on portaiden yhteyteen tehty myös luiska pyörätuolilla ja rollaattorilla liikkuville.)

9. Pyörätuolilla tai rollaattorilla pääsee sisään pääsisäänkäynnistä tai jos pääsyä siitä ei ole, on opastettu muu sisäänkäynti.

(Jos pääsisäänkäynnistä ei pääse sisään pyörätuolilla - esim. ei ole luiskaa, kynnyksen korkeus on selkeästi yli 2 cm, ovea mahdoton avata pyörätuolista käsin, ei ole kutsupainiketta henkilökunnan apuun pyytämiseksi - on opastettu muu sisäänkäynti.)

10. Jos toimipiste ei sijaitse katutasossa, on käytettävissä hissi ylempään tai alempaan kerrokseen pääsyä varten (12. taustaksi selvitetty, sijaitseeko postitoimipiste katutasossa).

Toimipaikassa liikkuminen

11. Sisällä toimipisteessä pääsy palvelupisteelle pyörätuolilla tai rollaattorilla (riittävä tila, ei esteitä, esim. laatikoita, kiinteitä huonekaluja).

JOHDANTO

ESITETYT KYSYMYKSET

C. Asiakaspalvelutapahtuma

Lahjakortin lähetys

13. Asiamies ehdottaa postivakuutettua kirjettä (-> 14. Mitä suosittelee lähetystavaksi, jos ei ehdota postivakuutettua kirjettä)

15. Asiamies kertoo postivakuutetun kirjeen vakuutusturvasta

Asiamies kertoo, että vakuutusturva kattaa lähetysten

16. ...katoamisen/vahingoittumisen

Asiamies kertoo, että postivakuutettu lähetys

17....on 2-3 päivässä perillä kotimaassa

18....luovutetaan vastaanottajalle kuittausta vastaan

19.... on vakuutettu sen todelliseen arvoon saakka

Kohdissa 16-19 riittää, kun yksi näistä asioista toteutuu.

JOHDANTO

ESITETYT KYSYMYKSET

C. Asiakaspalvelutapahtuma Vaitiolovelvollisuus

*Asiamies kertoo, että toiselle henkilölle saapunutta lähetystä
20.... ei voi luovuttaa ilman valtakirjaa tai lähetyskoodia*

21. Asiamies ryhtyy etsimään lähetystä

Kohdassa 21 asian toteutumattomuus kertoo oikeasta toimintatavasta.

JOHDANTO

ESITETYT KYSYMYKSET

C. Asiakaspalvelutapahtuma

Valituskanavat

22. Asiamies kertoo, miten lähetystä koskevan tiedustelun voi tehdä, ellei paketti saavu lähiaikoina

Asiamies kertoo, että kadonneesta paketista voit valittaa

23.... Postin Internet-sivuilta tai toimipisteestä löytyvän Valitusoppaan ohjeiden mukaisesti

24.... Postin Internet-sivuilla

25.... puhelimitse postin asiakaspalveluun

26.... sähköpostitse postin asiakaspalveluun

27.... kirjeitse Postiin

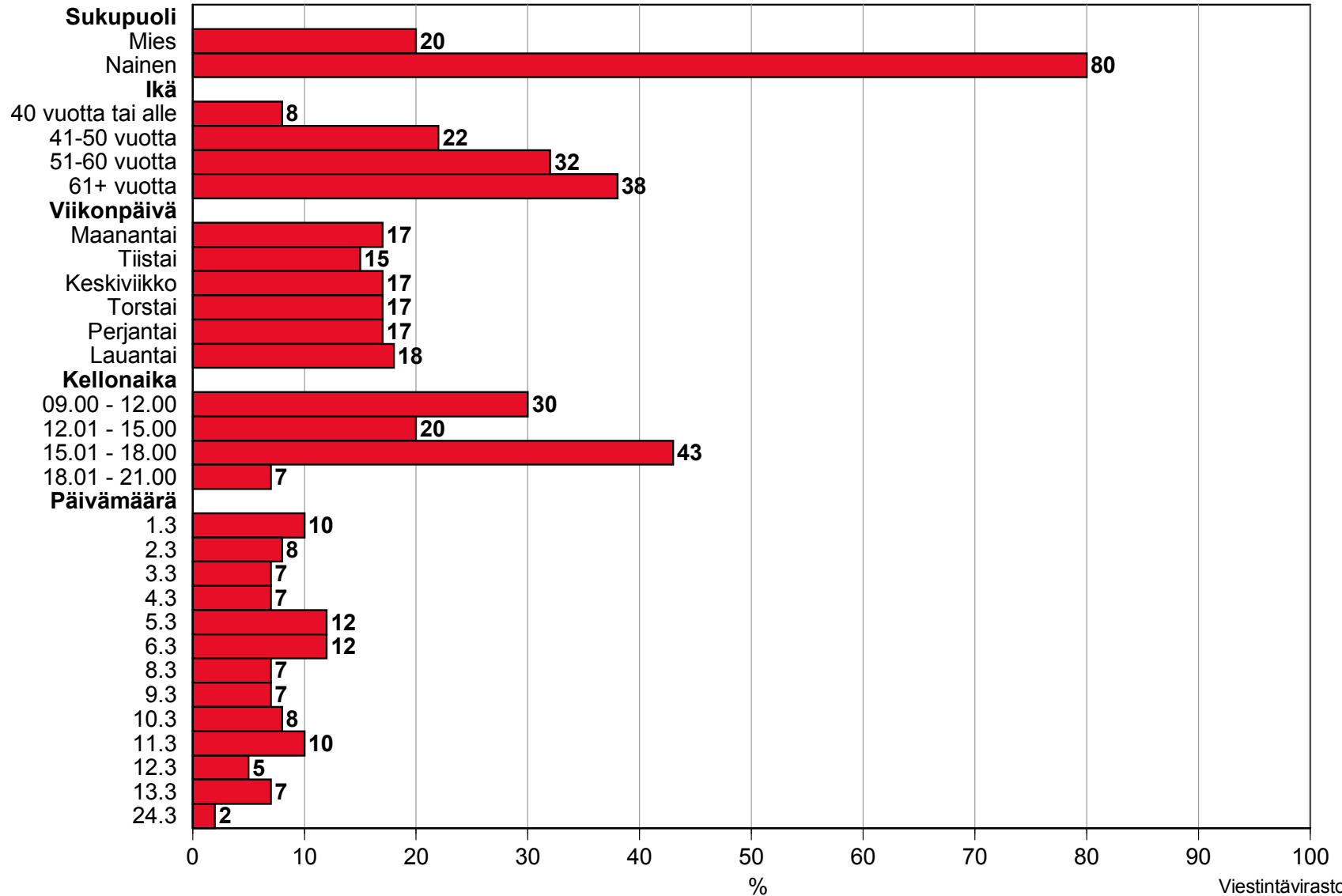
28.... täyttämällä asiakaspalvelulomake, jonka saa Postin myymälöistä ja myyntipisteistä

Kohdissa 23-28 riittää, kun yksi näistä asioista toteutuu.

Lisäksi kartoitettiin yleismielikuva käynnistä.

Aineiston rakenne

Kaikki vastaajat, n=60



KESKEISIMMÄT TULOKSET

POSTILÄHETYSTEN SIJOITTELU, PROSENTTIJAKAUMAT

Lähtevät postilähetykset

- Lähtevät postilähetykset eivät jää suurimmassa osassa toimipaikkoja (93 %) asiakkaiden näkyviin.

Saapuvat postilähetykset

- Saapuneiden postilähetyksen vastaanottajatiedot eivät ole suurimmassa osassa toimipaikkoja muiden asiakkaiden näkyvissä (90 %).
- 85 %:ssa toimipaikoista asiakkailla ei ole pääsyä saapuneiden postilähetyksen tilaan.
 - Itä- ja Pohjois-Suomen asiamiesposteissa tulos on lähes sama kuin pk-seudulla (87%), mutta selvästi parempi kuin Länsi-Suomessa (77 %).
- Asiamiesposteista 93 %:ssa asiakkaalla ei ole pääsyä saapuneiden postilähetyksen tilaan tai vastaanottajatiedot eivät ole muiden asiakkaiden näkyvissä.

Avoin palaute

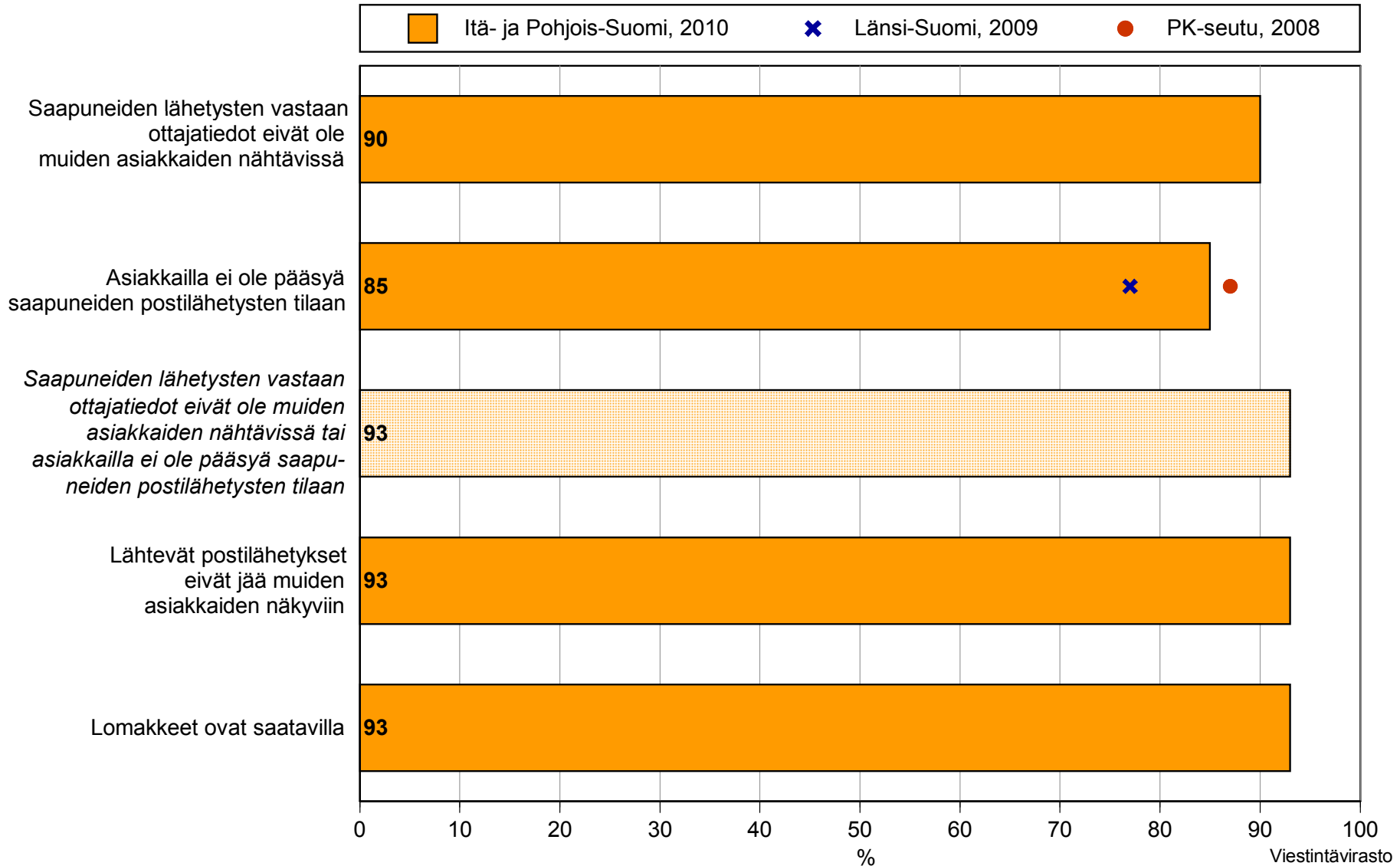
- Useita mainintoja siitä, etteivät paketit ole näkyvillä, koska ovat takahuoneessa.
- Toisaalta myös mainintoja siitä, että ovat näkyvissä. Osa niistä huomautuksella, että osoitetietoja ei voi nähdä.

Lomakkeiden saatavuus

- Lähes kaikissa asiamiesposteissa lomakkeita on saatavilla (93 %).

Postilähetysten sijoittelu

Kaikki vastaajat, n=60



KESKEISIMMÄT TULOKSET

FYYSINEN ESTEETTÖMYYS, PROSENTTIJAKAUMAT

TOIMIPAIKAN SAAVUTETTAVUUS

Julkisen liikenteen pysäkin etäisyys toimipisteestä

- Kaikki tutkitut asiamiespostit sijaitsevat enintään 400 metrin päässä julkisen liikenteen pysäkiltä.
 - Tulos on parempi kuin Länsi-Suomessa (92 %).

Taksilla pääsy toimipisteen pääoven välittömään läheisyyteen

- Tämä toteutuu lähes kaikissa tutkituissa asiamiesposteissa (98 %).
 - Länsi-Suomessa se toteutui vielä paremmin (100 %).

Liikkumisesteisen autopaikan sijoittuminen enintään 50 metrin päähän sisäänkäynnistä

- Yli puolessa asiamiesposteista etäisyys on 50 metriä tai alle (55 %).
 - Tulos on selvästi Länsi-Suomea parempi (25 %).

Avoin palaute

- Useampi maininta siitä, ettei invalideille ollut merkittyä paikkaa.
- Vähintään yksi yllämainituista saavutettavuustekijöistä toteutuu kaikissa tutkituissa asiamiesposteissa.

KESKEISIMMÄT TULOKSET

FYYSINEN ESTEETTÖMYYS, PROSENTTIJAKAUMAT

TOIMIPAIKKAAN PÄÄSY

Pyörätuolille/rollaattorille soveltuva kulkuväylä

- 92 %:ssa asiamiesposteja sisäänkäynnille johtava väylä mahdollistaa pyörätuolilla/rollaattorilla liikkumisen.
 - Tulos on selvästi Länsi-Suomea parempi (73 %).

Pääsy pyörätuolilla/rollaattorilla pääsisäänkäynnistä tai opastetusta muusta sisäänkäynnistä

- Tämä toteutuu 92 %:ssa tutkituista asiamiesposteista.
 - Tulos on selvästi Länsi-Suomea parempi (68 %).

Hissin käyttömahdollisuus, mikäli toimipiste ei sijaitse katutasossa

- Kahta asiamiespostia lukuun ottamatta tutkitut toimipisteet sijaitsevat katutasossa.
- Hissin käyttömahdollisuutta ei ollut edellä mainituissa kahdessa toimipisteessä.

KESKEISIMMÄT TULOKSET

FYYSINEN ESTEETTÖMYYS, PROSENTTIJAKAUMAT

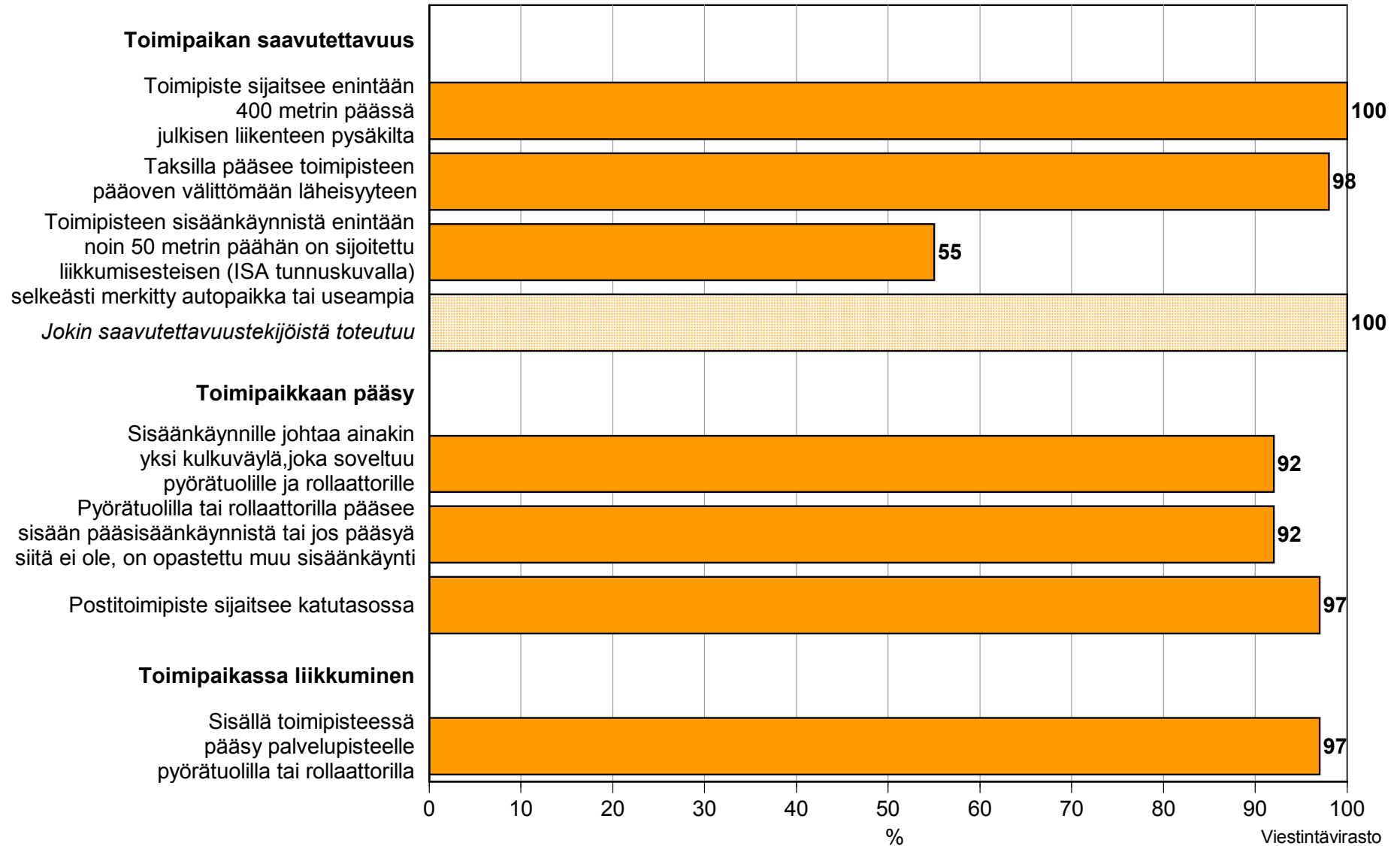
TOIMIPAIKASSA LIIKKUMINEN

Esteetön pääsy palvelupisteelle pyörätuolilla/rollaattorilla toimipisteessä sisällä

- Lähes kaikissa (97 %) tutkituista asiamiesposteista pääsy palvelupisteelle on esteetön eli tila on riittävä eikä esteitä, kuten laatikoita, kiinteitä huonekaluja tai vastaavaa ole esteenä.
 - Tulos on selvästi Länsi-Suomea parempi (82 %).

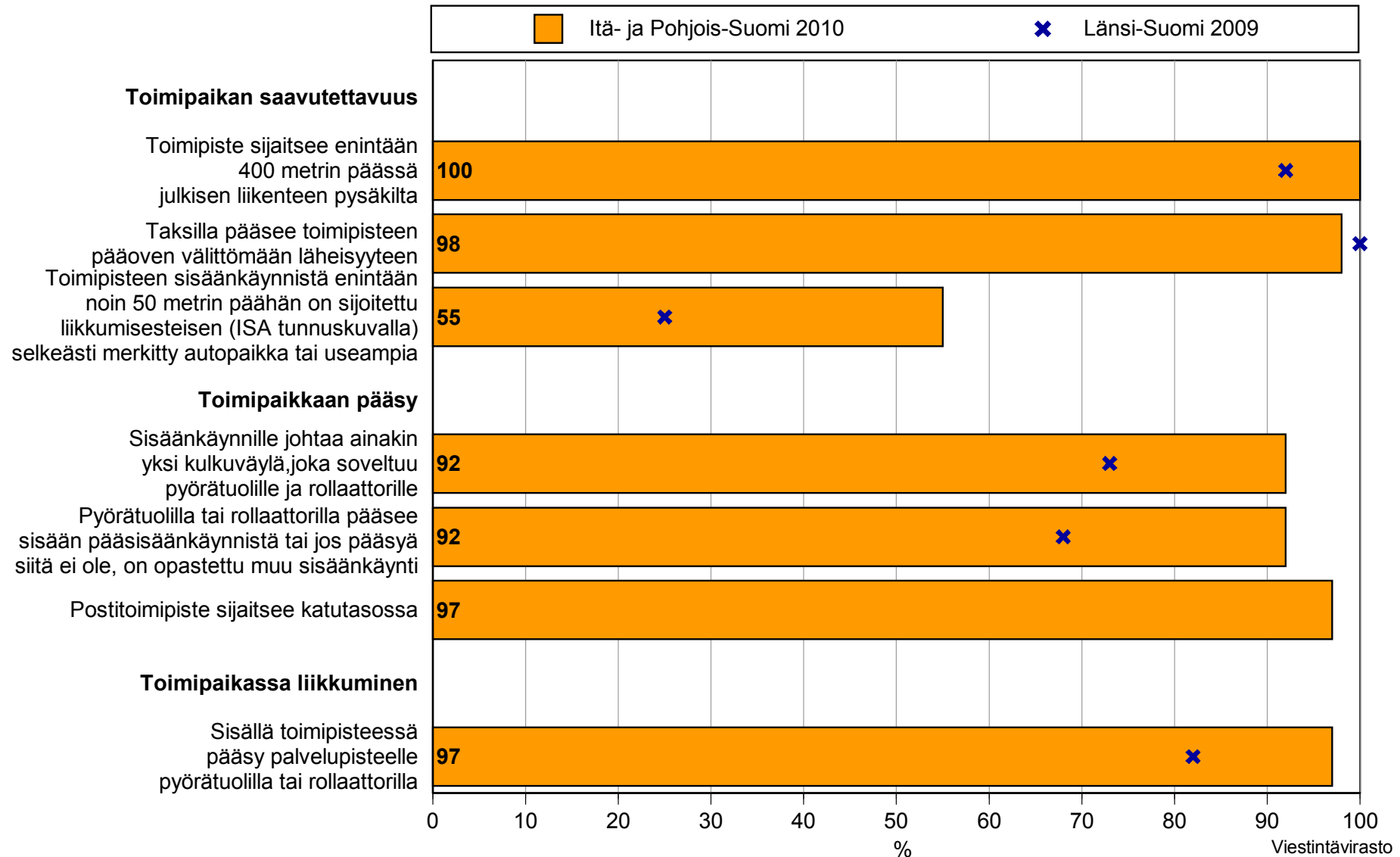
Fyysinen esteettömyys

Kaikki vastaajat, n=60



Fyysinen esteettömyys

Kaikki vastaajat, n=60



KESKEISIMMÄT TULOKSET

ASIAKASPALVELUTAPAHTUMA, PROSENTTIJAKAUMAT

LAHJAKORTIN LÄHETTÄMINEN

Postivakuutettu kirje

- Testiasiakkaan selvitettyä asiansa 67 %:ssa asiamiesposteista ehdotettiin postivakuutettua kirjettä.
 - Tulos on sama kuin Länsi-Suomessa (65 %) ja parempi kuin pk-seudulla (48 %).
- Tapauksissa, joissa ei ehdotettu postivakuutettua kirjettä, ehdotettiin yleisimmin kirjattua kirjettä (80 %), kun 15 %:ssa asiamiesposteista ehdotettiin kirjettä.
 - Pk-seudulla kirjattua kirjettä suositeltiin hieman useammin (84 %), mutta Länsi-Suomessa selvästi harvemmin (52 %). Myös kirjettä suositeltiin pk-seudulla useammin (19 %), kun Länsi-Suomessa sitä ei ehdotettu lainkaan.

Avoin palaute

- Joissakin paikoissa on etsitty tietoa (esim. koneelta tai esitteistä) siitä, miten lahjakortti kannattaisi lähettää tai apua on pyydetty kollegalta. Yhdessä paikassa maininta siitä, että asiamiehen kohdalle ei koskaan aiemmin ole osunut postivakuutetun kirjeen lähettämistä, mutta etsimällä tietoa löytyi.
- Muutama testiasiakkaan kommentti, jossa asiamiespostin henkilö on vakuuttanut, että kirjattu kirje menee perille lähes 100 %:sesti.
- Muutamassa asiamiespostissa todetaan, ettei ainakaan normaalikirjeenä saa lähettää.
- Pari mainintaa siitä, että on ehdotettu Postin omaa lahjakorttia.

KESKEISIMMÄT TULOKSET

ASIAKASPALVELUTAPAHTUMA, PROSENTTIJAKAUMAT

LAHJAKORTIN LÄHETTÄMINEN

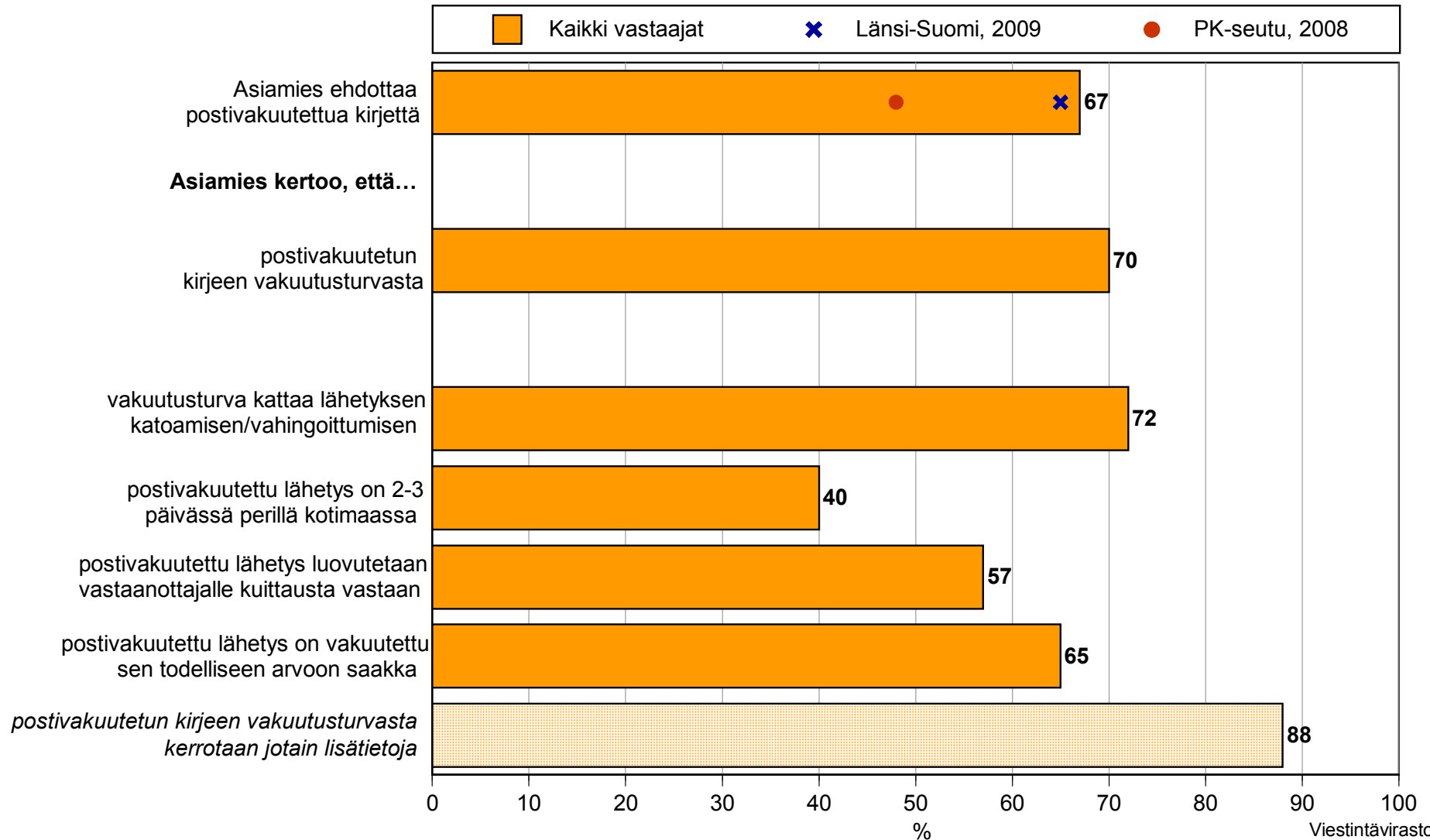
Tuotetietämys postivakuutetusta kirjeestä

- 70 %:ssa asiamiesposteista kerrotaan postivakuutetun kirjeen vakuutusturvasta.
- Asiamiesposteista 88 %:ssa kerrotaan jotain lisätietoja postivakuutetun kirjeen vakuutusturvasta.
 - 72 %:ssa asiamiesposteista kerrotaan vakuutusturvan kattavuudesta katoamisen tai vahingoittumisen yhteydessä.
 - 65 %:ssa kerrotaan vakuutusturvan kattavuudesta lähetyksen todelliseen arvoon saakka.
 - 57 %:ssa mainitaan postivakuutetun lähetyksen luovuttamisesta vastaanottajalle kuittausta vastaan.
 - 40 %:ssa kerrotaan, että postivakuutettu lähetys on 2-3 päivässä perillä kotimaassa.

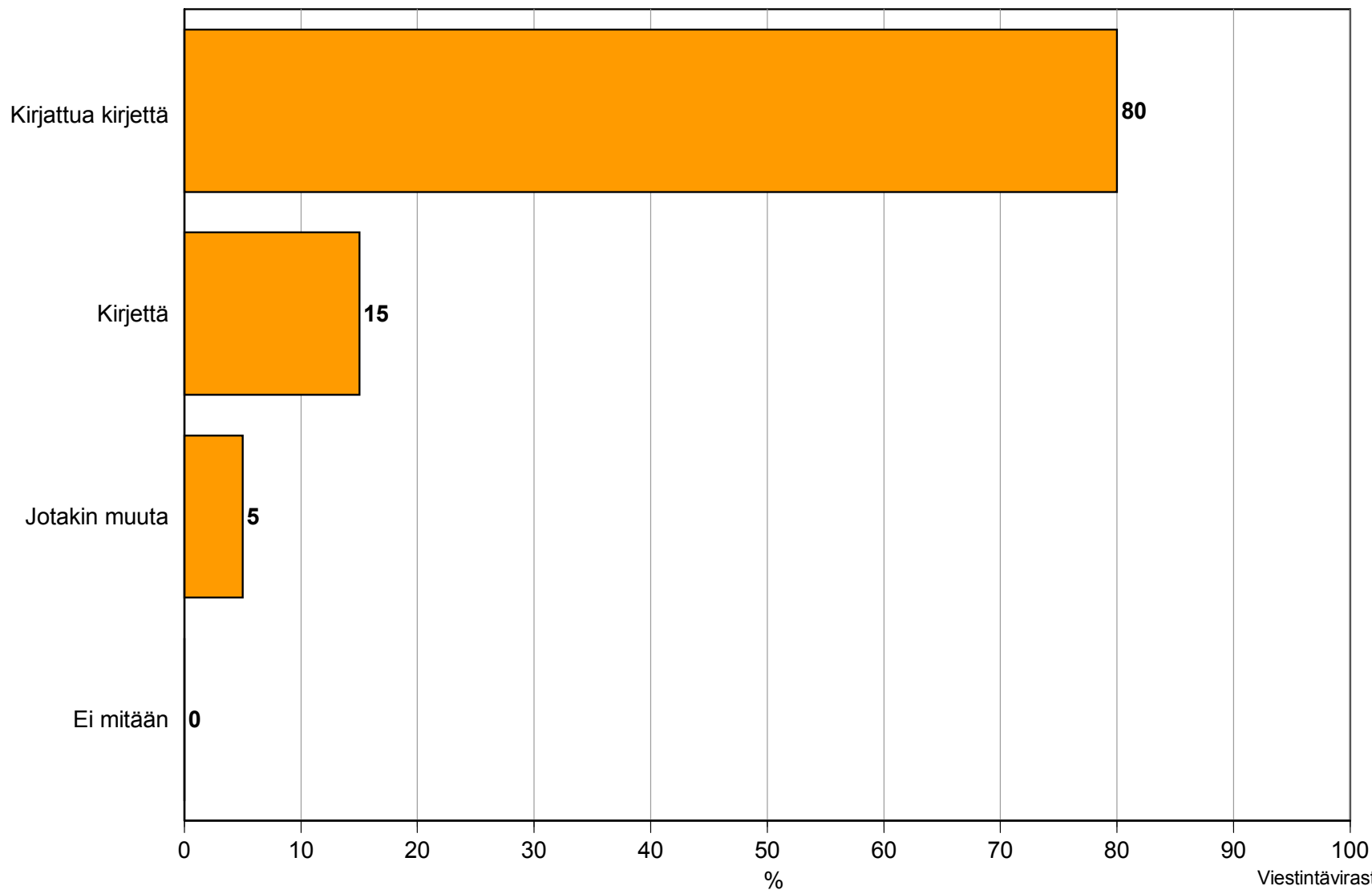
Avoin palaute

- Useissa kommentteissa kerrotaan asiamiehen kertovan kattavasti postivakuutetusta kirjeestä ja kirjatusta kirjeestä. Tietoja tarkistettiin myös tietokoneelta, esitteestä sekä puhelimitse postin tukikeskuksesta.
- Toisaalta kerrottiin, että rahan lähettäminen on kiellettyä, koska postilla ei ole pankkitoimintaa (yksi toimipiste).

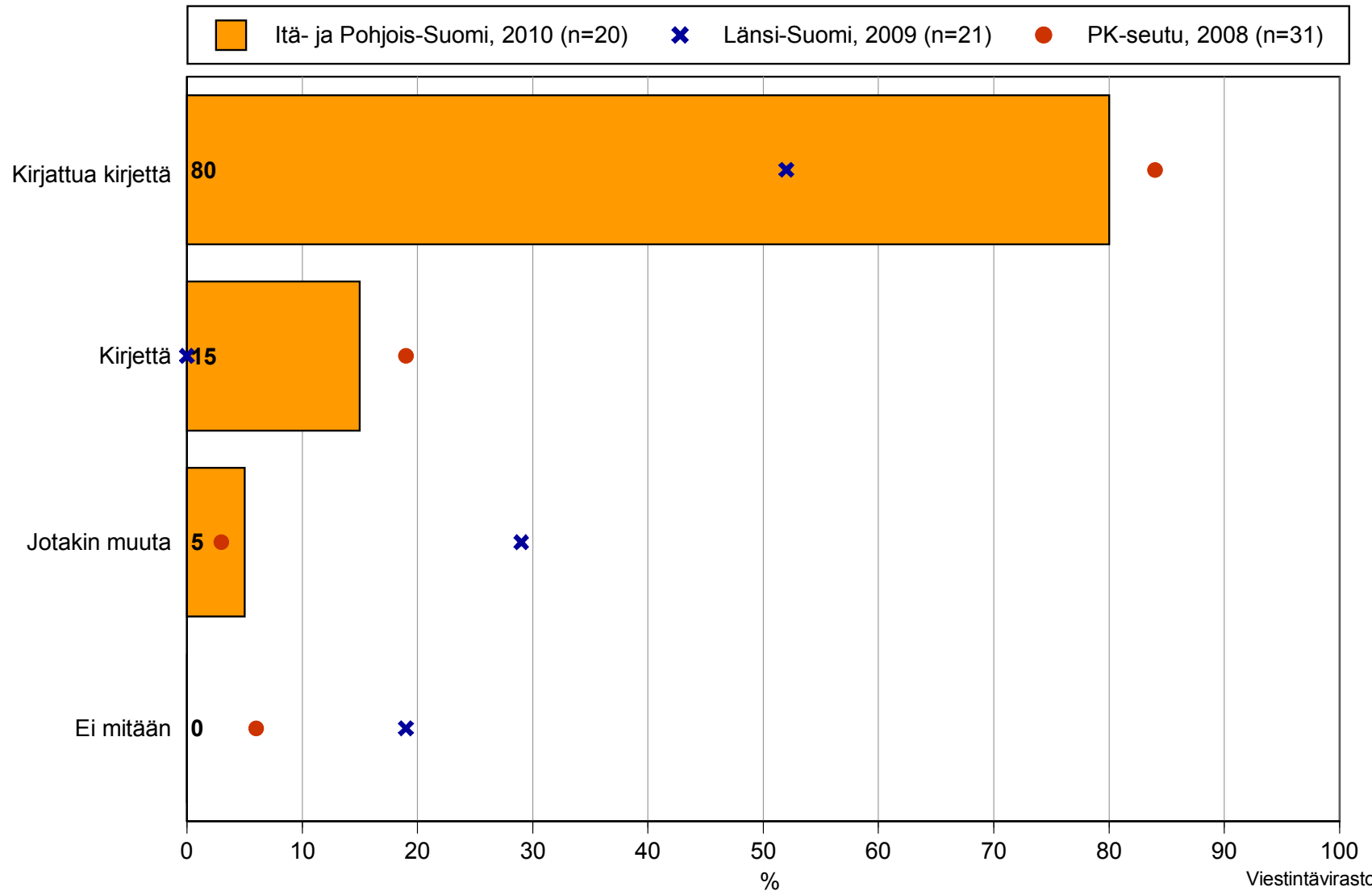
**Asiakaspalvelutapahtuma
Lahjakortin lähetys**
Kaikki vastaajat, n=60



Asiakaspalvelutapahtuma
Mitä asiamies suosittelee lähetystavaksi
Asiamies ei ehdota postivakuutettua kirjettä, n=20



Asiakaspalvelutapahtuma
Mitä asiamies suosittelee lähetystavaksi
 n=asiamies ei ehdota postivakuutettua kirjettä



KESKEISIMMÄT TULOKSET

ASIAKASPALVELUTAPAHTUMA, PROSENTTIJAKAUMAT

TOISELLE OSOITETUN LÄHETYKSEN NOUTAMINEN

Vaitioloovelvollisuus

- 53 %:ssa asiamiesposteista kerrotaan, että toiselle henkilölle saapunutta lähetystä ei voi luovuttaa ilman valtakirjaa tai lähetyskoodia.
- 65 %:ssa asiamiesposteista asiamies ei ryhdy etsimään lähetystä.
 - Tulos on samankaltainen kuin pk-seudulla ja Länsi-Suomessa (63 %, 62 %).

Avoin palaute

- Useassa toimipisteessä kehoitetaan ottamaan yhteys lähettäjään ja pyytämään lähetystunnus/koodi, ennen kuin pakettia voidaan etsiä.
- Joissakin toimipisteissä asiamies kävi kaikki paketit läpi etsiessään testiasiakkaan puolisolle saapunutta lähetystä. Yhdessä toimipisteessä kaksi työntekijää etsi pakettia.
- Avoin palaute antaa vaikutelman, että halutaan olla ystävällisiä ja palvelualttiita, joten ryhdytään etsimään pakettia.

KESKEISIMMÄT TULOKSET

ASIAKASPALVELUTAPAHTUMA, PROSENTTIJAKAUMAT

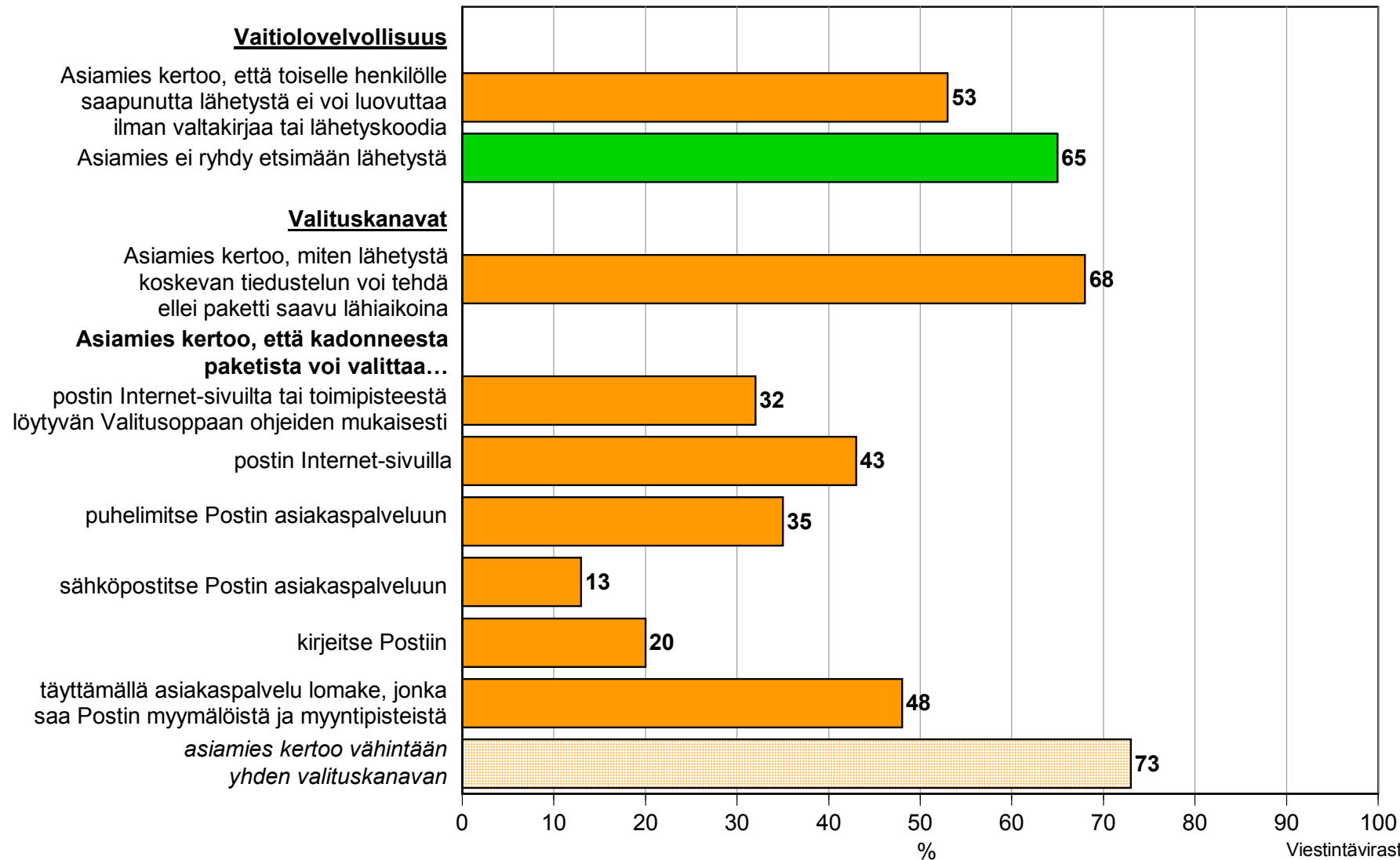
TOISELLE OSOITETUN LÄHETYKSEN NOUTAMINEN

Valituskanavat

- 68 %:ssa asiamiesposteista kerrotaan, miten lähetystä koskevan tiedustelun voi tehdä, ellei paketti saavu lähiaikoina.
- Asiamiesposteista 73 %:ssa kerrotaan vähintään yksi valituskanava.
 - Asiakaspalvelulomake mainitaan 48 %:ssa asiamiesposteista.
 - 43 %:ssa ohjataan Postin Internet-sivuille.
 - 32 %:ssa asiamiesposteista mainitaan valitusopas (joko löytyen toimipisteestä tai Postin Internet-sivuilta).
 - Puhelinyhteydenotto Postin asiakaspalveluun mainitaan 35 %:ssa asiamiesposteja.
 - Sähköpostiyhteydenotto Postin asiakaspalveluun kerrotaan 13 %:ssa asiamiesposteja.

**Asiakaspalvelutapahtuma
Vaitiolovelvollisuus ja valituskanavat**

Kaikki vastaajat, n=60



KESKEISIMMÄT TULOKSET

PALVELUTEKIJÄT, PROSENTTIJAKAUMAT

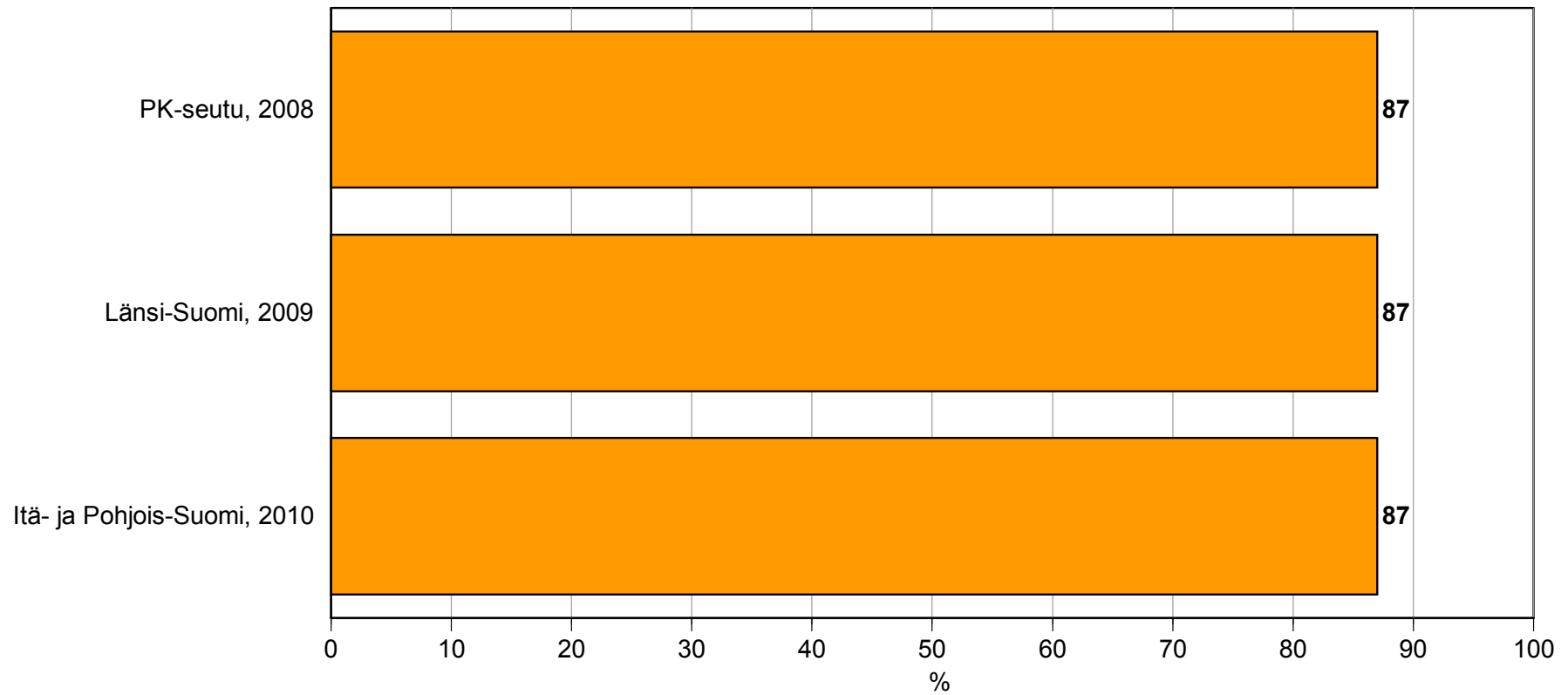
KÄYNTI KOKONAISUUTENA

- Pääosin käynti asiamiespostissa koettiin myönteisenä (87 %).
 - Tulos on sama kuin Länsi-Suomen ja pk-seudun asiamiesposteissa.

Avoin palaute käynnistä kokonaisuutena

- Asiointikokemus oli yleensä miellyttävä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.
- Asiamiehet koetaan pääsääntöisesti ystävällisiksi, palvelualttiiksi ja avuliaksi.
- Lisäksi kiitetään asiamiesten ammattitaitoa ja kiireettömyyttä vaikka kassalla olikin jonoa.
- Puutteet ilmenivät lähinnä asiantuntemuksessa tai tiloissa (mm. ahtaus, esteettömyys, postitoimintojen sijainti, INVA-paikkojen merkintä).

**Asiakaspalvelutapahtuma
Käynti kokonaisuudessa**
"Käynti oli kaikin tavoin myönteinen kokemus tässä asiamiespostissa"
Kaikki vastaajat, n=60



YHTEENVETO

- Parhaiten Itä- ja Pohjois-Suomen tutkituissa asiamiesposteissa onnistutaan postilähetysten sijoittelussa ja fyysisen esteettömyyden toteuttamisessa.
 - Postilähetykset on pääsääntöisesti sijoitettu oikein, sillä noin 9/10:ssä asiamiesposteista asiakkailla ei ole näköyhteyttä lähteviin tai saapuneisiin lähetyksiin tai niiden vastaanottajatietoihin. Lähes yhtä monessa toimipisteessä asiakkailla ei ole pääsyä saapuneiden postilähetysten tilaan.
 - Kriittistä on se, että 15 %:ssa asiamiesposteista on pääsy saapuneiden pakettien tilaan ja noin 10 %:ssä näköyhteys lähteviin ja/tai saapuviin lähetyksiin.
 - Toimipaikan saavutettavuus julkisella liikenteellä tai taksilla tai invamerkityn pysäköintipaikan mahdollisuus on kaikissa tutkituissa asiamiesposteissa. Myös toimipaikan sisälle pääsy ja siellä liikkuminen onnistuu.
- Asiamiesposteissa onnistutaan heikommin asiakaspalvelutapahtumassa
 - Postivakuutettua kirjettä ehdotetaan kahdessa kolmasosassa asiamiesposteja
 - Kolmasosassa asiamiesposteja etsitään toiselle osoitettua lähetystä ilman valtakirjaa/lähetyskoodia