

Postin osoitteenmuutos- palvelujen seuranta- tutkimus 2005



Tekijät Sakari Nurmela, TNS Gallup		Asiakirjan laji Selvitys	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto	
Asiakirjan nimi POSTIN OSOITTEENMUUTOSPALVELUJEN SEURANTATUTKIMUS 2005			
Tiivistelmä <p>Tutkimuksella selvitettiin Postin osoitteenmuutospalvelujen toimivuutta vuonna 2005 palveluja käyttäneiden 18 vuotta täyttäneiden suomalaisten keskuudessa.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että osoitteenmuutospalvelut toimivat kokonaisuudessaan melko hyvin. Tältä osin tilanne on säilynyt ennallaan verrattuna vuoteen 2002, jolloin vastaavanlainen palvelutasotutkimus tehtiin ensimmäistä kertaa.</p> <p>Postinjakelussa tapahtuneita virheitä osoitteenmuutoksen tekemisen jälkeen oli esiintynyt joka viidennellä palvelua käyttäneellä aivan kuten aiemmallakin tutkimuskerralla. Vuonna 2002 ongelmia oli esiintynyt erityisesti asiamiesposteissa asioivilla kuluttajilla, jotka muutenkin olivat keskimääräistä tyytymättömpiä palvelujen toimivuuteen. Tällä kertaa asiamiesposteissa ja Postin omissa toimipisteissä asioivien kuluttajaryhmien välillä ei esiintynyt enää eroja tyytyväisyydessä palvelujen toimivuuteen.</p> <p>Suurin yksittäinen ongelma osoitteenmuutoksen jälkeisessä postinjakelussa oli se, että postia oli muutoksesta huolimatta jaettu vanhaan osoitteeseen. Muuttaneille oli myös toimitettu väärää tai entisen asukkaan postia, posti oli viivästynyt, sitä oli toimitettu väärään osoitteeseen tai postia oli hävinnyt. Viimeksi mainittua lukuun ottamatta muut ongelmat olivat hieman lisääntyneet verrattuna edelliseen tutkimusajankohtaan.</p> <p>Kuluttajat esittivät aiempaa useammin toiveenaan, että osoitteenmuutospalvelu hoituisi nykyistä kattavammin niin, ettei muutosta tarvitsisi ilmoittaa erikseen monelle yritykselle. Palvelujen hinnoitteluun ja maksuttoman kauden pituuteen liittyviä kehittämissuhteita sen sijaan tuotiin vastauksissa esiin aiempaa harvemmin.</p>			
Avainsanat postipalvelut, postinjakelu, osoitteenmuutos, palvelutasotutkimus			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisuja			
Kokonaissivumäärä 50	Kieli suomi	Hinta 10 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

ESIPUHE

Viestintäviraston tehtävänä on valvoa postipalvelulain (313/2001) ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista. Postipalvelulain tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalvelujen ja erityisesti yleispalvelun saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa. Postipalvelulla laissa tarkoitetaan maksua vastaan tapahtuvaa kirjelähetysten ja yleispalveluun kuuluvien postipakettien välittämistä postin lähettäjältä tai toiselta postiyritykseltä postin saajalle tai toiselle postiyritykselle; postipalveluun kuuluu lähetysten keräily, lajittelu, kuljetus ja jakelu.

Viestintävirasto teetti Postin osoitteenmuutospalveluja koskevan ensimmäisen tutkimuksen vuoden 2002 alussa. Tämänkertainen tutkimus toteutettiin vastaavalla tavalla loppuvuodesta 2005. Kokonaisuudessaan tutkimuksen tulokset osoittivat jälleen, että Postin osoitteenmuutospalvelut toimivat melko hyvin

Viestintäviraston antamissa valtakunnallisissa ohjeissa postinjakelun järjestämisestä edellytetään, että postiyritys kiinnittää erityistä huomiota osoitteenmuutosten ja postilähetysten jälkeenhäntämispalvelun toimivuuteen ja luotettavuuteen. Postiyrityksen on myös kiinnitettävä erityistä huomiota kirjelähetukseen merkityn vastaanottajan osoitteen selvittämiseen silloin, kun on ilmeistä, että lähetukseen merkitty vastaanottaja ei asu lähetukseen merkityssä osoitteessa. Viestintävirasto seuraa säännöllisesti osoitteenmuutospalvelujen toimivuutta valtakunnallisesti toteutetuilla kuluttajatutkimuksilla.

Helsingissä 3. päivänä tammikuuta 2006

Tiina Aaltonen
kehityspäällikkö



Postin osoitteenmuutospalvelu 2005

Tutkimusjohtaja Sakari Nurmela
Työnro: 68614

TNS Gallup Oy, Itätuulenkujia 10, 02100 Espoo

Tämän tutkimuksen tulokset on tarkoitettu vain tilaajan omaan käyttöön. Niitä ei saa lainata, luovuttaa, jälleenmyydä tai julkaista ilman tutkimusyhtiön lupaa.

Sisälllys	sivu
1 Johdanto	1
2 Viimeksi tehty muutos	2
3 Postin palvelutaso osoitteenmuutosasioissa	4
4 Postin toiminta ongelmatilanteissa	8
5 Käsitukset osoitteenmuutospalvelun ehdoista ja yleistyytyväisyys palveluun.....	9
LIITEKUVAT.....	13

1 Johdanto

Tässä yhteenvetoraportissa kerrotaan tulokset tutkimuksesta, jossa selvitettiin Postin osoitteenmuutospalvelua käyttäneiden tyytyväisyyttä palvelua kohtaan.

Tutkimuksessa tuotettiin toimeksiantaja Viestintävirastolle luotettavaa kuluttaja tietoa postitoimintalain toteutumiseen liittyvää valvontaa varten. Tarkastelun kohteena ovat postilähetysten edelleen lähettämiseen liittyvät ongelmat: niiden laatu ja laajuus.

Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin yksityishenkilöiden suhtautumista osoitteenmuutospalvelujen hinnoittelutasoon, mahdollisia kokemuksia erilaisista ongelmista osoitteenmuutosasioissa, valittamiskäytäntöjä ja kokemuksia niistä sekä mielipiteitä henkilökunnan palvelutasosta osoitteenmuutosasioissa.

Vastaava tutkimus tehtiin vuonna 2002. Lomakkeen kysymyksenasettelut pidettiin ennallaan. Siksi tuore aineisto tarjoaa myös erinomaisen mahdollisuuden tarkastella aiheeseen liittyvien tekijöiden mahdollista muuttumista kuluneen kolmen vuoden aikana.

Tutkimusta varten poimittiin satunnaisotos väestörekisteristä. Otokseen valikoituneille poimittiin puhelinnumerot, ja heitä haastateltiin tietokoneavusteisin puhelinhaastatteluin TNS Gallup Oy:n puhelinhaastattelukeskuksesta.

Yhteensä tehtiin 1.000 haastattelua 1. - 7.11.2005 välisenä aikana. Otos edustaa vuonna 2005 osoitteenmuutos- tai postinjakelun keskeytysilmoituksen tehnyttä, 18 vuotta täyttänyttä suomalaista väestöä.

Tutkimuksen kokonaisraportointi koostuu kahdesta osasta. Tämä raportti on tutkimuksen perusraportti, jossa verbalisoidaan ja visualisoidaan tutkimuksen päätuloksia. Erillisessä tilastoraportissa esitetään kaikki tutkimustulokset taulukkomuodossa.

Kaikkien otantatutkimusten tuloksiin sisältyy tietty epävarmuus mahdollisten satunnaisvirheiden takia. Otantatutkimustulosten epävarmuustekijää hallitaan laskemalla mahdollisten virheiden esiintymistodennäköisyyden pohjalta ns. luottamusvälejä erisuuruisille otoksille tai niiden osille. Tietylle tutkimustulokselle laskettu luottamusväli osoittaa ne raja-arvot, joiden väliin oikea, koko perusjoukkoa koskeva tulos jää tietyllä varmuudella.

Tutkimusta varten tulosten luottamusvälit on laskettu prosenttilukujakautumalle. Oheisessa taulukossa on esitetty luottamusvälien suuruudet prosenttilukuina erisuuruisille ryhmille. Tässä tapauksessa luottamusvälin laajuus on sovittu 95 %:n tasolle.

Tämä tarkoittaa sitä, että jos tutkimusta toistettaisiin, niin ainoastaan viidessä tapauksessa sadasta osuisi otannan näyttämä tulos sattuman johdosta luottamusvälin ulkopuolelle. Tilastollisen luotettavuuden kriteeri on siis varsin ankara, käytännössä tulosten hajonta on kuitenkin huomattavasti kapeampi.

SAATU TULOS %	RYHMÄN SUURUUS N					
	100	200	300	500	1000	1500
10 % tai 90 %	±6.0	±4.3	±3.5	±2.7	±1.9	±1.6
20 % tai 80 %	±8.0	±5.7	±4.6	±3.6	±2.5	±2.1
30 % tai 70 %	±9.2	±6.5	±5.3	±4.1	±2.9	±2.4
40 % tai 60 %	±9.8	±7.0	±5.7	±4.4	±3.1	±2.6
50 %	±10.0	±7.1	±5.8	±4.5	±3.2	±2.7

Luottamusvälit ovat kapeampia prosenttijakautuman päissä, koska satunnaiset heitot todennäköisesti ovat pienempiä kuin jakautuman keskikohdalla. Esim. 500 haastattelun suuruudesta ryhmästä saatu tulos 50 % on 95 %:n varmuustasolla arvioiden 46 %:n ja 55 %:n välissä ja voi osua näiden rajojen ulkopuolelle vain viidessä tapauksessa sadasta.

Samaa luottamusvälitaulukkoa voi käyttää myös kääntäen valittaessa tietyn varmuuden takaavan otoksen kokoa. Jos halutaan esim. luottamusväli ± 5 % pienemmäksi, on valittava sellainen otoskoko, että sen puitteissa tarkasteltavan ryhmän suuruudeksi tulee noin 500.

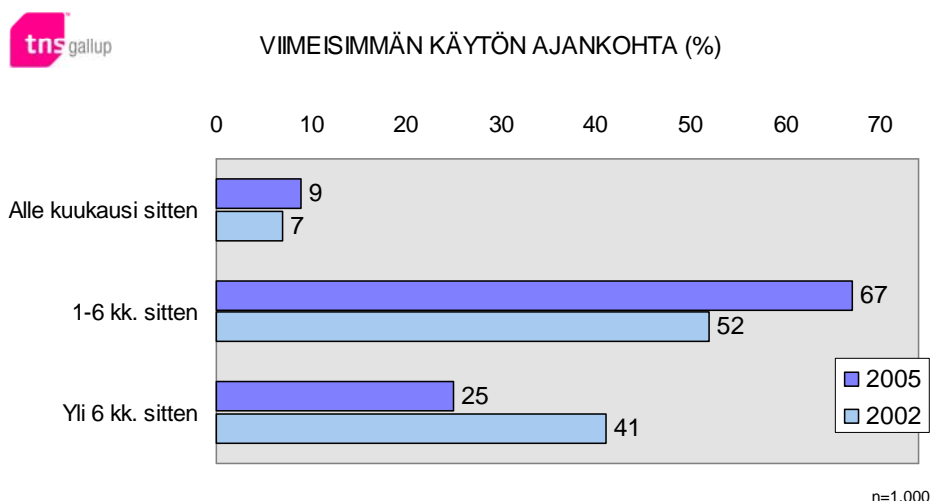
Kun tehtävänä on verrata toisiinsa kahden otoksen tai ryhmän tulosta, on luottamusväliä arvioitaessa muistettava, että molemmilla tuloksilla on oma epävarmuusalueensa. Yhdistetyn luottamusvälin leveys voi olla niinkin suuri kuin pienemmän otoksen luottamusväli kaksinkertaisena.

2 Viimeksi tehty muutos

Enemmistö (67 %) kertoi käyttäneensä viimeksi osoitteenmuutospalvelua kuluneen puolen vuoden aikana, tarkemmin 1-6 kk. sitten. Joka neljännelle asia oli yli puolen vuoden takainen, kun 9 prosenttia haastatelluista oli tehnyt ilmoituksen enintään kuukauden ennen haastatteluajankohtaa.

Tulos poikkeaa jonkin verran edellisestä tutkimuksesta, mutta vaihtoehtojen välinen järjestys ei. Ero voi selittyä sillä, että 2002 tutkimus tehtiin tammikuussa ja otokseen valittiin vuoden 2001 aikana muuttaneita. Tuore aineisto kerättiin nyt vuonna 2005 haastattelujen aloittamisajankohtaan mennessä muuttaneista.

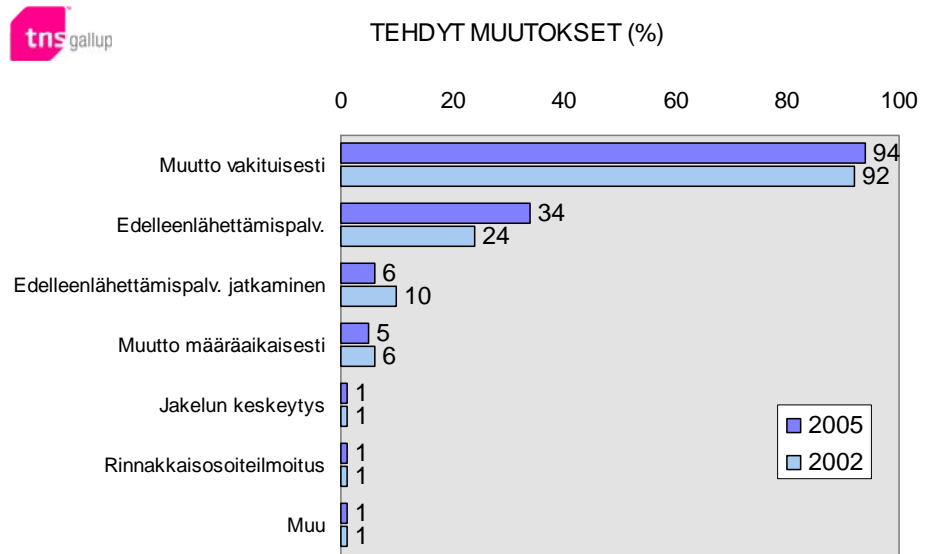
Joukko on sinänsä samanlaista, mutta kesäkuussa muuttaneet sijoittuvat tutkimuksissa eri kategorioihin, mikä selittää valtaosan erosta.



Vaikka nuorimpien ilmoitukset olivat aiemmassakin tutkimuksessa hieman tuoreempia kuin vanhempien, yli 6 kk sitten muuttaneiden nuorten ja opiskelijoiden osuus oli nyt huomattavasti pienempi kuin 2002 tutkimuksessa.

Ilmoituksen tekemisen perusteet ovat pysyneet entisellään. Useimmiten kysymyksessä oli ollut muutto vakituisesti toiseen osoitteeseen (94 %). Joka kolmas (34 %) oli sopinut edelleenlähettämisestä.

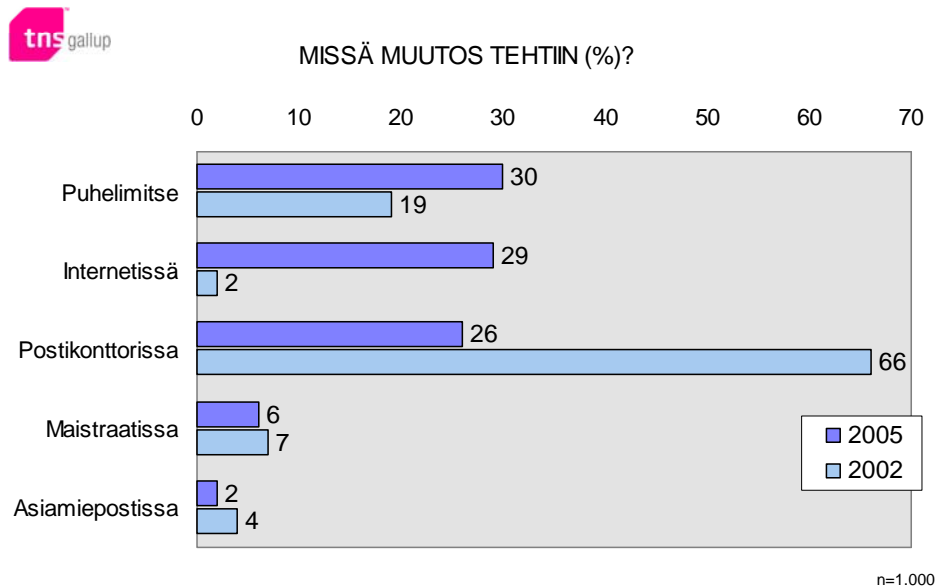
Kuusi prosenttia oli jatkanut tällaista palvelu ilmaisen jakson jälkeen. Viisi prosenttia oli tehnyt ilmoituksen määräaikaisen muuton takia. Ilmoitus jakelun keskeytyksestä, rinnakkaisosoiteilmoitus (postia samanaikaisesti vakituiseen osoitteeseen lisäksi johonkin toiseen osoitteeseen) ja jokin muu ilmoitus oli kukin tullut kyseeseen yhdelle prosentille.



Jos muutoksen perusteet ovat ainakin pääosin pysyneet ennallaan, on ilmoituksen tekotapa muuttunut radikaalisti sitten edellistutkimuksen (vain maistraatit ja asiamiespostit olivat säilyttäneet entiset asemansa).

Vielä kolme vuotta sitten kaksi kolmesta (66 %) muutosilmoituksen tehneestä oli käynyt asian vuoksi postikonttorissa, nyt enää joka neljäs (26 %). Aiemmin viidesosa (19 %) oli hoitanut asian puhelimitse, nyt melkein joka kolmas.

Internetin käyttö on yleistynyt selvästi. Kun edellisen tutkimuksen yhteydessä havaittiin kahden prosentin tehneen ilmoituksen verkossa, nyt vastaavasti toimineita oli 14 ja puoli kertaa enemmän eli 29 prosenttia.

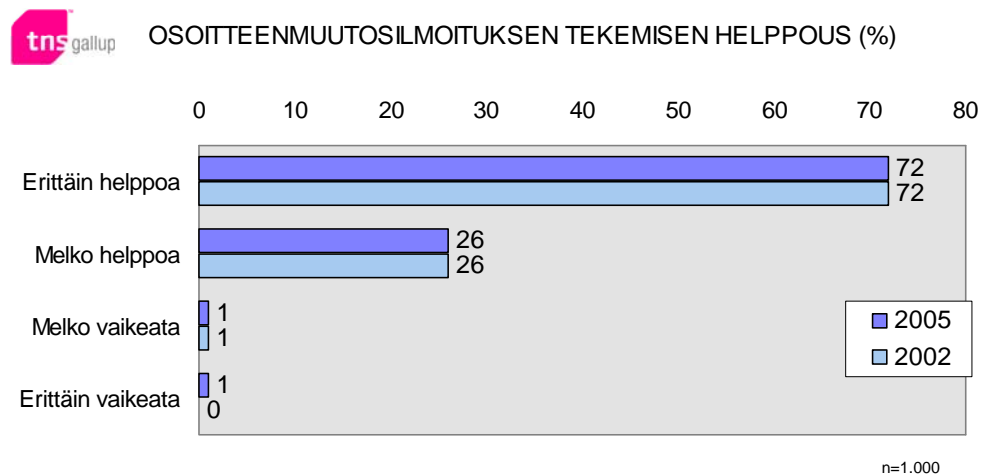


Lähemmin tarkasteltiin ilmoituksen paikan päällä postikonttorissa ja Internetissä tehneitä (graafiset esitykset liitteenä).

Ikä on selvästi käyttäytymistä jakava tekijä. Siinä missä yli 40-vuotiaat olivat usein asioineet henkilökohtaisesti postikonttoreissa, heitä nuoremmat olivat keskimääräistä useammin hoitaneet ilmoituksen teon Internetissä.

Eläkeläiset ja työttömät voidaan liittää samaan ryhmään iäkkäämpien muuttajien kanssa. Toimihenkilöväestö (sekä ylemmät että alemmat) ja opiskelijat taas ovat tyyppisiä esimerkkejä ammattiryhmistä, joissa keskimääräistä useampi hyödyntää Internetin suomia mahdollisuuksia.

Kaupungeissa ja muuttovoittokunnissa Internetin käyttö on yleisempää kuin maaseutu- maisessa ympäristössä muuttotappiokunnissa. Siellä keskimääräistä useampi oli käynyt hoitamassa asian henkilökohtaisesti.



Ilmoituksen tekeminen lienee sujunut vaivattomasti, sillä melkein kolme neljästä vastaajasta totesi sen ollen erittäin helppoa. Käytännössä kaikki jäljelle jäävät pitivät sitä melko helppona.

Mielipiteet jakoutuivat tällä tavoin käytännössä kaikissa väestöryhmissä. Lievän poikkeuksen sääntöön tekevät yrittäjät, työttömät sekä oman ilmoituksensa postikonttorissa tehneet. Näissä kussakin ryhmässä asiaa erittäin helppona pitäviä oli kymmenkunta prosenttiyksikköä vähemmän kuin koko joukossa keskimäärin.

3 Postin palvelutaso osoitteenmuutosasioissa

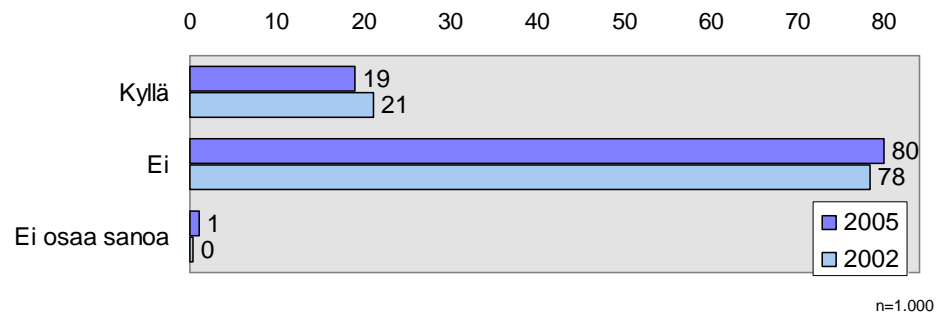
Selkeä enemmistö ilmoituksen tekijöistä saa asian hoidettua kerralla ja tyydyttävällä tavalla. 80 prosenttia kertoi, ettei heillä ole ollut osoitteenmuutosilmoituksen tehtyään mitään ongelmia tai valittamista asiasta.

Lähemmin tarkasteltiin virheetöntä palvelua saaneiden osuuksia eri väestöryhmissä. Heidän osuutensa on (odotetusti) varsin samansuuruinen eri väestöryhmissä.

Erityistä mielenkiintoa kuitenkin herättää ilmoituksen eri tavoin tehneiden kokemukset. Tulosten perusteella paras "osumatarkkuus" oli ollut asiamiespostissa (85 prosentilla ei ongelmia) tehdyillä ilmoituksilla. Myös Internetissä (83 %) ja puhelimitse (82 %) asioiden ilmoitus oli hoitunut usein virheettösti. Postikonttori (76 %) ja maistraatti (73 %) erottuvat tällä kertaa negatiivisesti. Tosin niissäkin valtaosa ilmoituksista onnistuu kaikin puolin mainiosti.



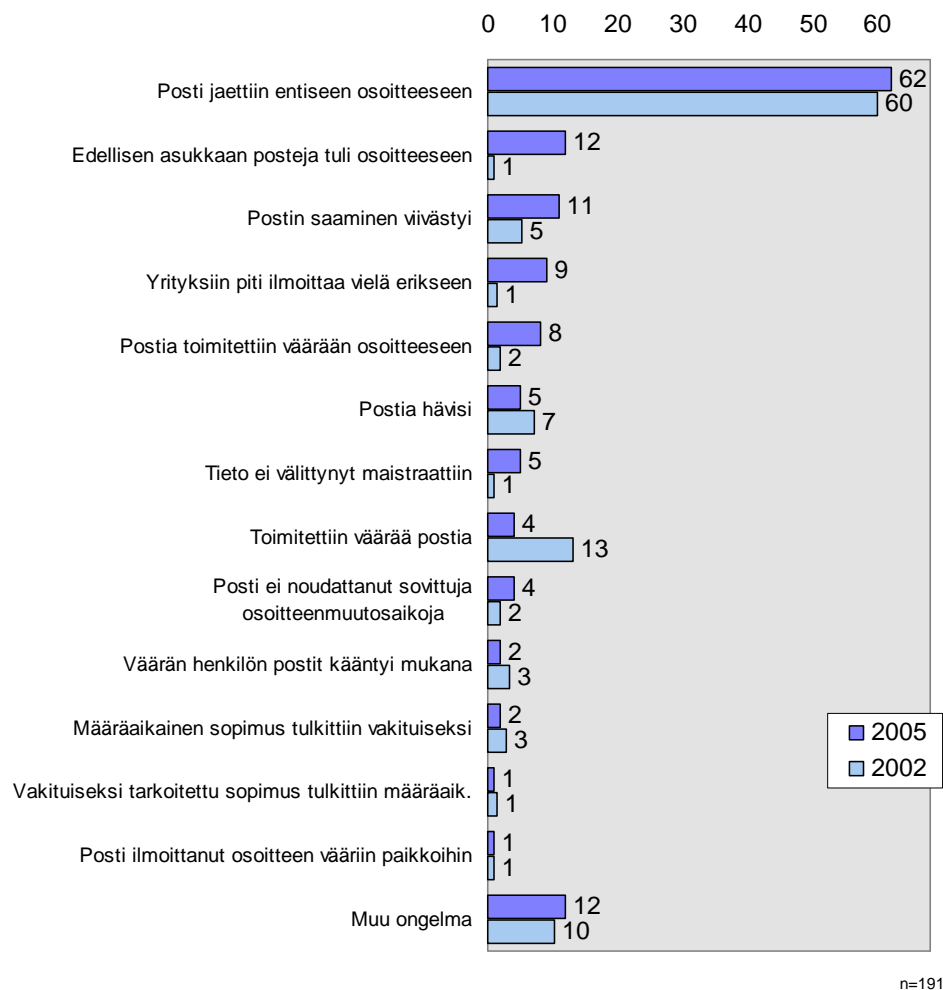
OSOITTEENMUUTOSILMOITUKSEN TEKEMISEN JÄLKEEN ILMENNEET ONGELMAT (%)



Niistä, joilla kaikki ei mennyt kohdalleen, useimpien postia jaettiin vanhaan osoitteeseen aivan kuin minkäänlaista ilmoitusta ei olisi tehty.



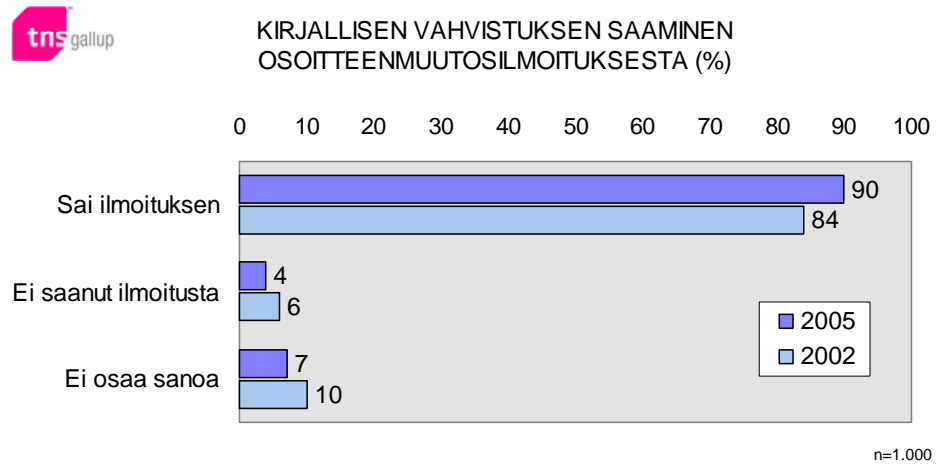
OSOITTEENMUUTOSILMOITUKSEN TEKEMISEN JÄLKEEN ILMENNEET ONGELMAT (%)



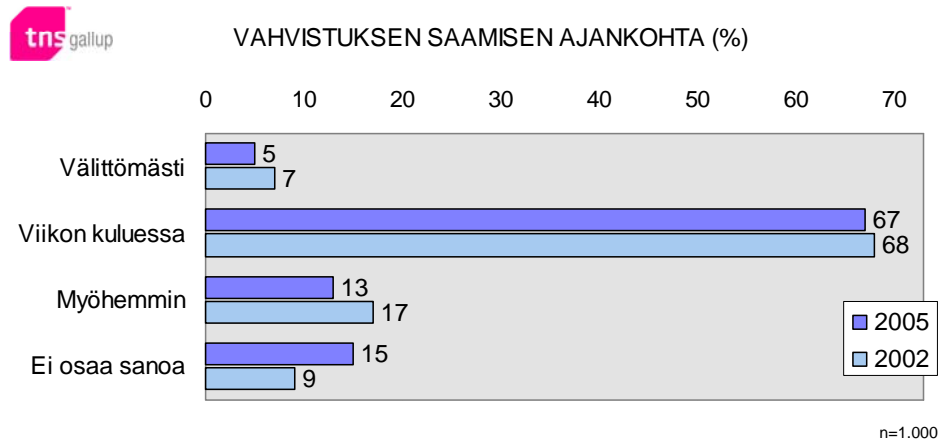
Postia hävisi viidellä prosentilla ja neljälle prosentille toimitettiin väärää postia. Kahdelle prosentille kääntyi väärän henkilön posti.

Runsaas kymmenesosa virheistä johtui siitä, että uuteen osoitteeseen tuli edelleen edellisen asukkaan postia. Yhtä monella postin saaminen viivästyi. Yhdeksän prosentin elämää hankaloitti se, että uusi osoite piti kertoa myös muihin paikkoihin.

Eräiden (2 %) määräaikaiseksi tekemä sopimus kirjautui postissa vakituiseksi muutokseksi ja joidenkuiden (1 %) vakituinen muutos tulkittiin määräaikaiseksi.



90 prosentille lähetettiin postista kirjallinen vahvistus tehdystä ilmoituksesta. Viisi prosenttia ilmoituksen saaneista muisti, että se oli tullut välittömästi. Kaksi kolmasosaa (67 %) oli vastaanottanut sen viikon kuluessa, 13 prosenttia myöhemmin.



Edellisessä tutkimuksessa havaittiin, että keskimääräistä harvempi Internetissä muutoksen tehnyt oli saanut kirjallisen ilmoituksen. Nyt ilmoituksetekotavalla ei näyttänyt enää olevan merkittävää vaikutusta vahvistuksen saamiseen. Tavasta riippuen 88 – 91 prosenttia muisti saaneensa vahvistuksen.

Ilmoituksen tekotavalla on edelleen vaikutusta vahvistuksen saamisen ajankohtaan. Internetissä ja puhelimesta asian hoitaneet olivat saaneet postia kaikkein nopeimmin. Asiamiespostin välityksellä asia hoitui hitaammin kuin postikonttorin kautta, mutta näissä tehty ilmoitus tuotti vahvistuksen nopeammin kuin asiointi maistraatissa.

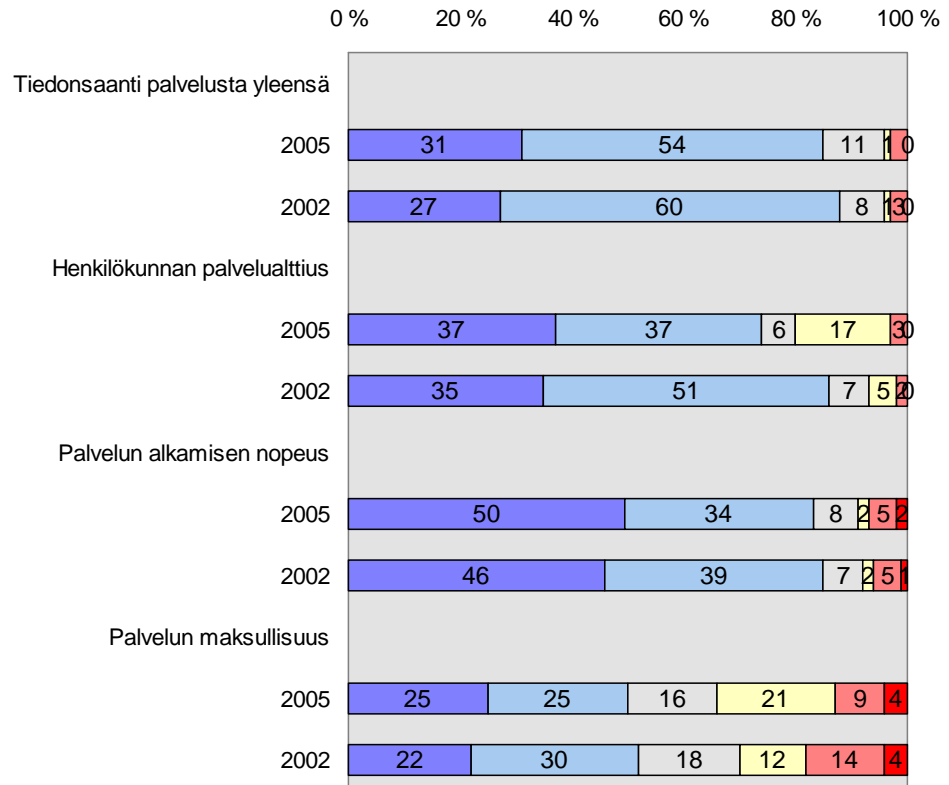
Yleensä ottaen palvelutasoa arvioitiin varsin myönteiseen sävyyn. Jos kriteerinä pidetään vaihtoehdon ”erittäin hyvä” valinneiden osuuksia, suurin kiitos annettiin palvelun alkamisen nopeudelle (50 %). Henkilökunnan palveluattisuus on korkeinta tasoa 37:n ja tiedonsaanti palvelusta yleensä 31 prosentin mielestä.

Jos kriteerinä pidetään vaihtoehtojen ”erittäin hyvä” ja ”melko hyvä” valinneiden yhteenlaskettuja osuuksia, tiedonsaanti palveluista nousee ykköseksi ja palvelun alkamisen nopeus putoaa kakkoskilalle. Prosenttilukujen erot ovat kuitenkin erittäin pienet.



POSTIN PALVELUTASO OSOITTEENMUUTOSASIOISSA (%)

■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä □ Ei hyvä eikä huono □ Ei osaa sanoa ■ Melko huono ■ Erittäin huono



n=1.000

Pidettiin kriteerinä kumpaa tahansa vaihtoehtoa, huonoimmat arvosanat annettiin palvelun maksullisuudelle. Tosin nytkin enemmistö (50 %) piti tilannetta vähintään melko hyvänä. Kun lisäksi 16 prosenttia suhtautui kysymykseen neutraalisti, vain 13 prosenttia esitti varsinaista kritiikkiä.

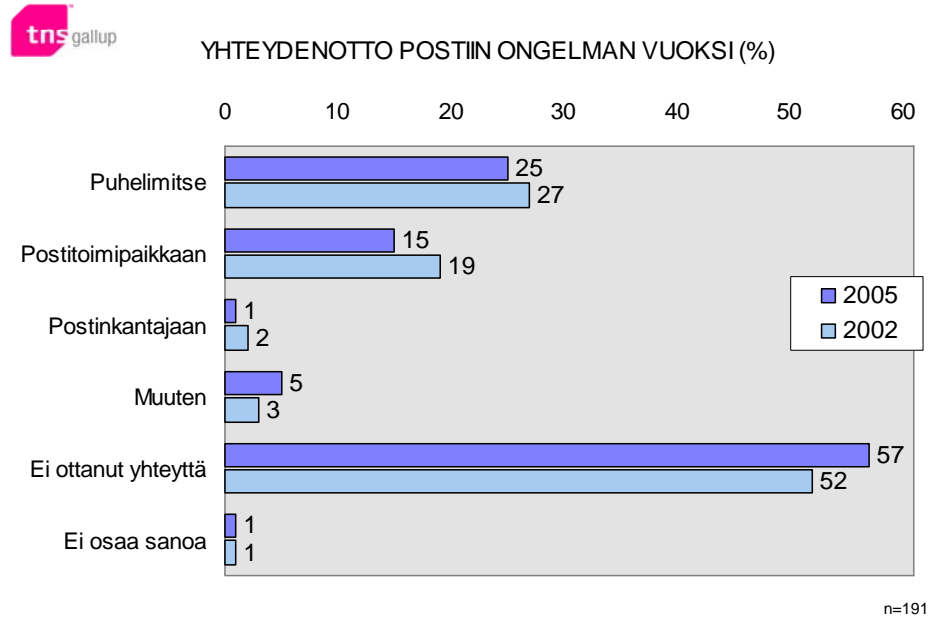
Missään väestöryhmässä ei esitetty erityistä kritiikkiä palvelun aloittamisen nopeudesta (graafinen esitys liitteenä). Ero syntyivät lähinnä siitä, pidettiin asian järjestymistä erittäin vai melko hyvänä. Eläkeläiset ja (aineistossa lukumäärältään hyvin harvalukuiset, HUOM!) kotiäidit- ja isät antoivat keskimääräistä parempaa palautetta.

Ilmoituksen tekotapa jakoi käsityksiä jonkin verran. Kun vähintään joka toinen ilmoituksensa Internetissä, puhelimitse tai maistraatissa tehnyt piti aloittamisvauhtia erittäin hyvänä, postikonttorissa (42 %) ja asiamiesposteissa (35 %) ilmoituksensa tehneistä vastaavasti ajatteli harvempi.

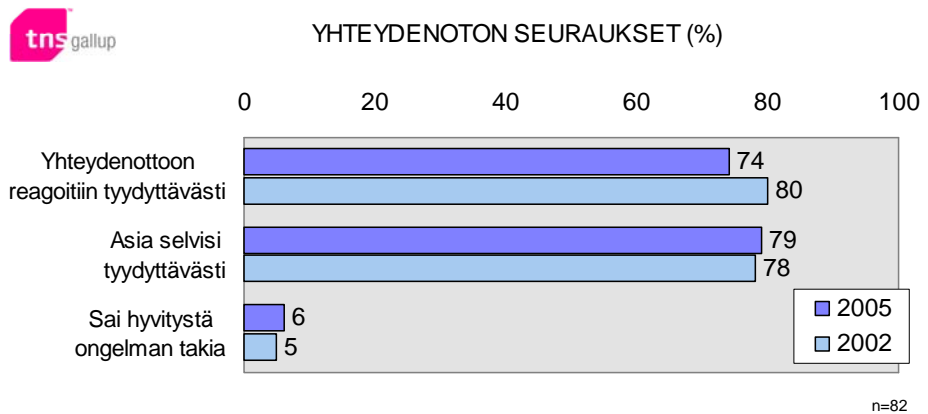
Myös kysymys palvelun maksullisuudesta jakoi käsityksiä jonkin verran. Tyytymättömien osuus kasvoi siirryttäessä iäkkäämpiin vastaajiin. Ylemmät toimihenkilöt olivat toinen joukko, jossa keskimääräistä useampi (joskin selkeä vähemmistö) kritisoi maksuja.

4 Postin toiminta ongelmatilanteissa

Runsaat puolet (57 %) ongelmiin joutuneista jätti syystä tai toisesta ottamatta yhteyttä postiin. Niistä, jotka näin tekivät, enemmistö (25 % ongelmia kohdanneista) oli selvitelty asiaa puhelimitse. Suhteellisen moni (15 %) oli mennyt henkilökohtaisesti postitoimipaikkaan. Marginaalinen joukko oli setvinyt asiaa postinkantajan kanssa tai käyttänyt yhteydenottoonsa muita kanavia.



Kolme neljästä yhteyttä ottaneesta totesi, että yhteydenottoon sinänsä oli reagoitu tyydyttävästi. Lähestulkoon neljä viidestä oli sitä mieltä, että varsinainen asiakin oli selvinnyt loppujen lopuksi varsin hyvin. Vain kuusi prosenttia oli saanut ongelman takia hyvitystä. Yhdeksän prosenttia muisti saaneensa mahdollisen valituksen vastaanottavan viranomaisen tiedot. Tässäkään suhteessa uusi tutkimus ei tuonut muutosta tilanteeseen.



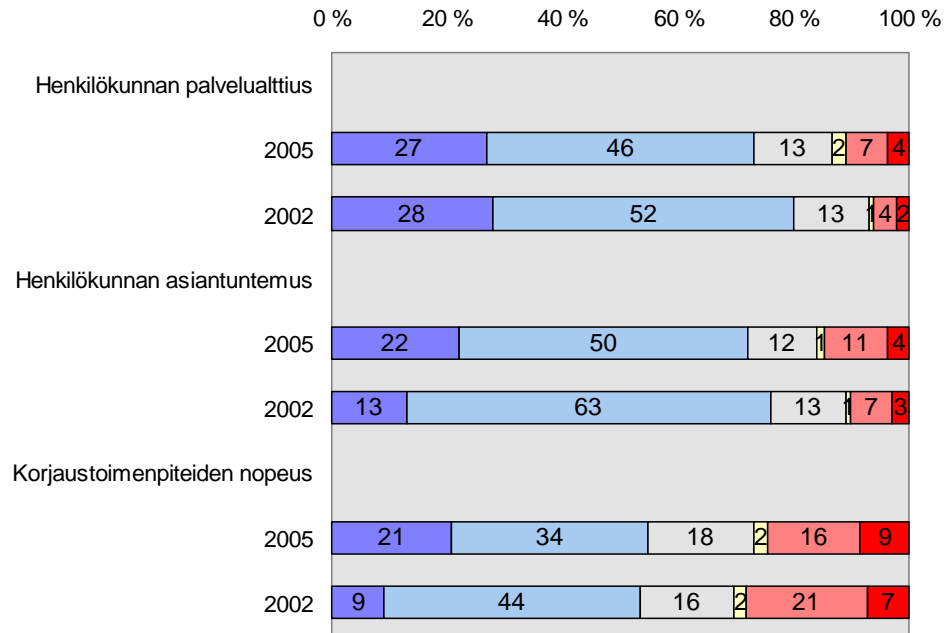
Vaikka ongelmia oli ollut, eikä palvelu ollut toiminut aivan odotetusti, ongelmiin joutuneet ja postiin tapahtuneen vuoksi yhteyttä ottaneet arvioivat sitä varsin myönteisesti. Kiitosta annettiin varsinkin postin henkilökunnalle. Enemmistö oli tyytyväinen sekä sen palvelualltiuteen että asiantuntemukseen.

Kriittisempiä äänenpainoja herätti korjaustoimenpiteiden nopeus. Siihen tyytyväisiä löytyi kuitenkin enemmän kuin tyytymättömiä.



POSTIN PALVELUTASO ONGELMATILANTEISSA yhteyttä ottaneet (%)

■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä □ Ei hyvä eikä huono □ Ei osaa sanoa ■ Melko huono ■ Erittäin huono



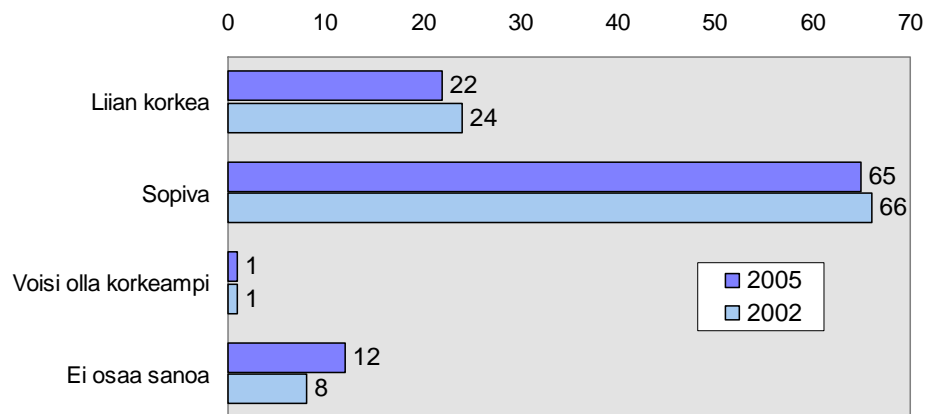
n=82

5 Käsitukset osoitteenmuutospalvelun ehdoista ja yleistyytyväisyys palveluun

Valtaosa, lähes kaksi kolmesta (65 %) käyttäjästä, pitää osoitteenmuutospalvelun nykyisiä hintoja sopivina. Runsaan viidenneksen (22 %) mielestä ne ovat liian korkeat ja (ymmärrettävästi) vain prosentti hyväksyisi hintojen nostamisen.

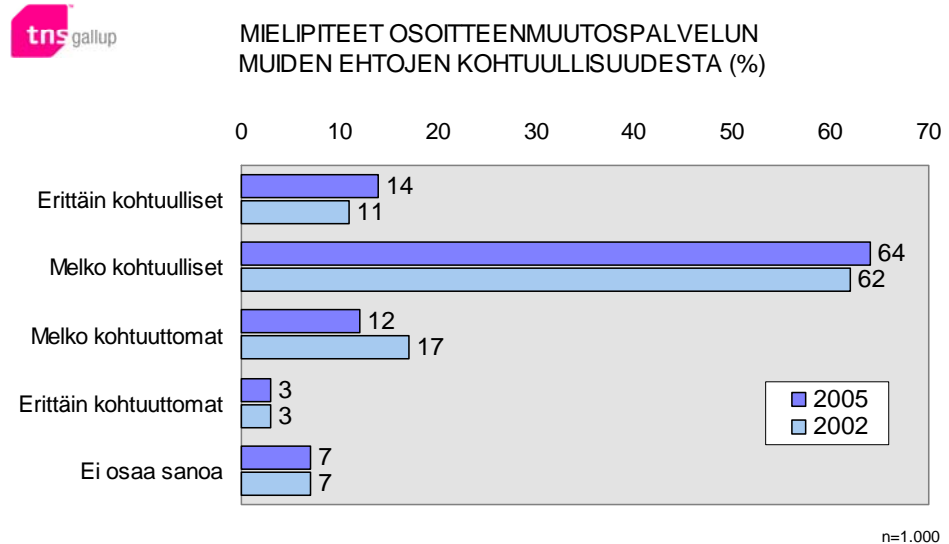


MIELIPITEET OSOITTEENMUUTOSPALVELUN HINTATASOSTA (%)



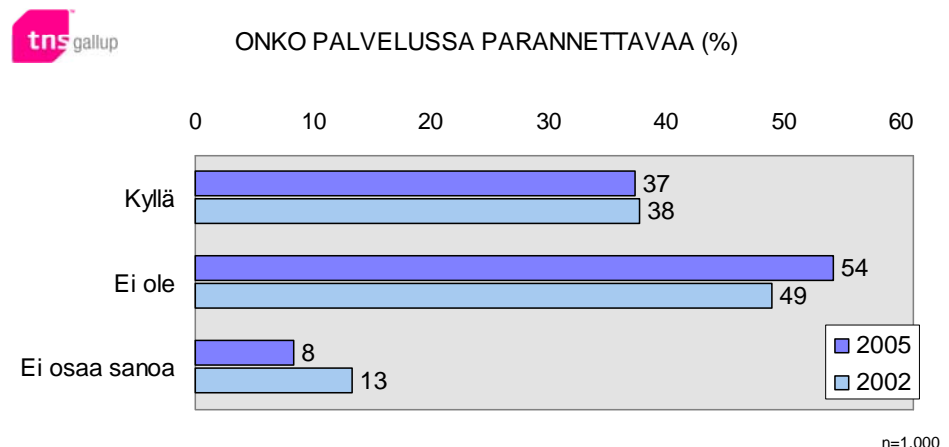
1.000

Palvelun muut ehdot tuntuvat olevan suhteellisen kohdallaan. Useampi kuin kolme neljästä vastaajasta (78 %) piti niitä vähintään melko kohtuullisina. Neljätoista prosentin mielestä ne ovat erittäin ja 64 prosentin mielestä melko kohtuulliset. Vain seitsemän sadasta arvioi ne kohtuuttomiksi (12 % melko ja 3 % erittäin).



Keskimääräistä useampi yli 40-vuotias, eläkeläinen sekä toimihenkilöväestöön kuuluva piti palvelusta veloittavia hintoja liian korkeina. Silti voidaan todeta, että kaikissa tutkituissa väestöryhmissä enemmistö totesi hintatason olevan nykyisellään kohdallaan.

Hintoja keskimääräistä enemmän kritisoineet väestöryhmät toivoisivat muita useammin myös muiden ehtojen kohtuullistamista nykyisestä. Jälleen on kuitenkin todettava, että kaikissa tapauksissa enemmistö (ja laaja sellainen) uskoo ehtojen olevan ainakin melko hyvin mitoitettut.

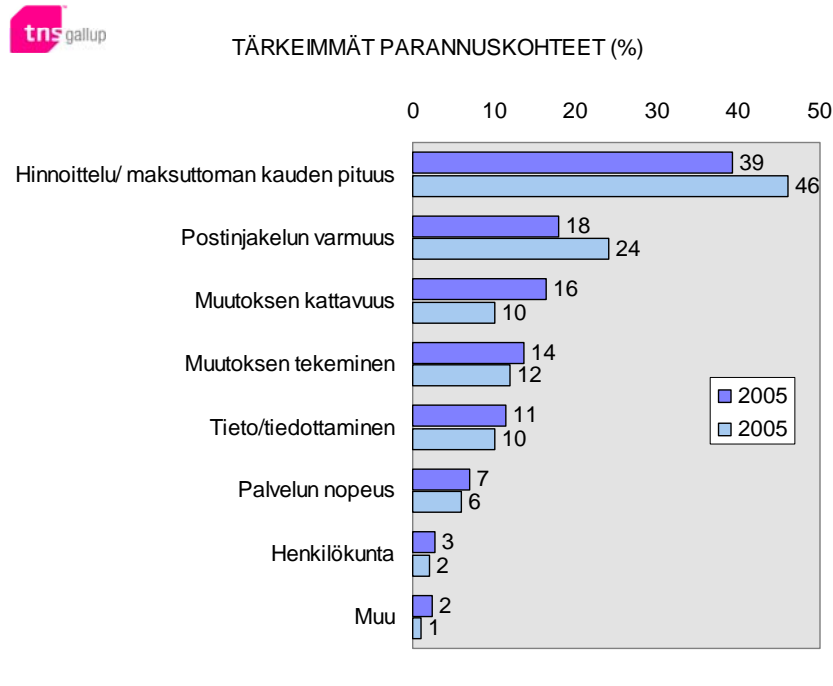


Useampi kuin joka toinen palvelua käyttänyt ei nähnyt siinä mitään parannettavaa. 37 prosentille tuli mieleen jokin tai joitakin asioita, mitkä voitaisiin tehdä nykyistä paremmin.

Keskimääräistä useammin niin ajattelivat 25-39-vuotiaat, toimihenkilöt sekä yrittäjät. Myös oman ilmoituksensa eri tavalla tehneiden käsitykset vaihtelevat.

Internetissä ja asiamiespostissa asioineiden parissa ajatus toiminnan parantamisesta tuli esiin voimakkaammin kuin niiden joukossa, jotka olivat tehneet oman ilmoituksensa puhe-
limitse, postikonttorissa tai maistraatissa.

Tutkimukseen osallistuneet saivat kertoa, millä tavalla he toivoisivat palvelua parannetta-
van. Palautetta annettiin vapaamuotoisesti ja vastaukset löytyvät sellaisenaan raportin
liitteenä.



Oheista kuviota varten annetut vastaukset ryhmiteltiin, jotta ensinnäkin olisi mahdollista muodostaa selkeämpi kuva mielipiteiden jakautumisesta, toisaalta jotta vastauksia voitaisiin verrata edellisen tutkimuksen tuloksiin.

Vuonna 2002 toteutetussa työssä asiaa tiedusteltiin samalla tavoin, avoimena ja vastaukset luokiteltiin eli koodattiin jälkikäteen. Siksi tulosten vertailussa on syytä olla vähintäänkin maltillinen ja kiinnittää enemmän huomiota eri kategorioiden välisiin mittasuhteisiin kuin yksittäisiin prosenttilukuihin.

Edelleen suurin huomio kiinnitettiin hinnoitteluun ja maksuttoman kauden pituuteen liittyviin asioihin. Toiseksi eniten mainittiin tälläkin kertaa postinjakelun varmuus. Lähes yhtä usein parannustoiveet kohdistuivat muutoksen kattavuuteen.

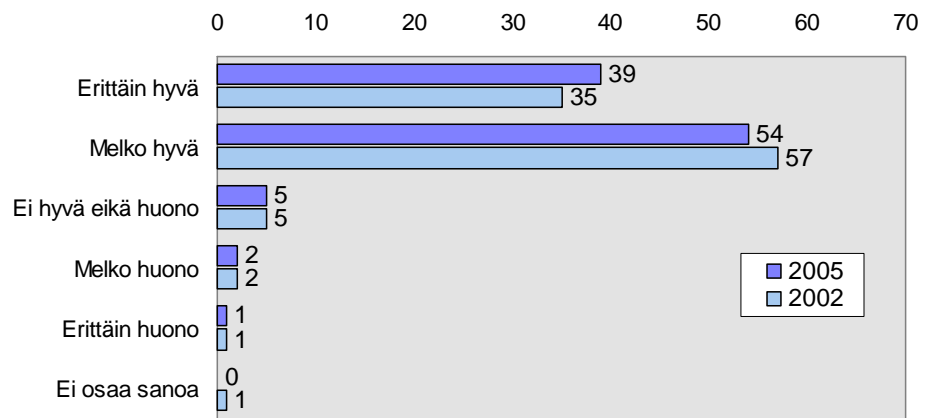
Muutoksen tekeminen sinänsä ja tiedon saaminen asiasta painoi jo harvemman mieltä. Palvelun nopeus ja varsinkin henkilökunnan toiminta herättivät kriittisiä ääniä erittäin harvoin.

Tietyistä palveluun liitetystä ongelmista huolimatta koko ajan on raportoitu osoitteenmuutospalvelua käyttäneiden esittäneen suhteellisen myönteisiä arvioita. Niinpä ei ole yllättävää, että lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet antoivat sille varsin hyvän yleisarvosanan.

39 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä ja 54 prosenttia melko hyvänä. Kun 5 prosenttia suhtautui palveluun neutraalisti ja yksi sadasta ei osannut sanoa kantaansa, tyytymättömien osuus supistui kolmeen prosenttiin.



YLEISARVOSANA POSTIN OSOITTEENMUUTOSPALVELULLE (%)



n=1.000

Tutkittujen väestöryhmien väliset mielipide-erot olivat vähäiset. Lähinnä vain ilmoituksen tekotapa jakoi käsityksiä aavistuksen verran. Asian Internetissä hoitaneista useampi (46 %) kuin ilmoituksensa muulla tavoin tehneistä (graafinen esitys liitteenä) piti palvelua erittäin hyvänä. Vaikka postikonttorissakin asioineiden keskuudessa annettiin melko hyviä arvioita, siitä joukosta piti palvelua erittäin hyvänä vain 26 prosenttia.

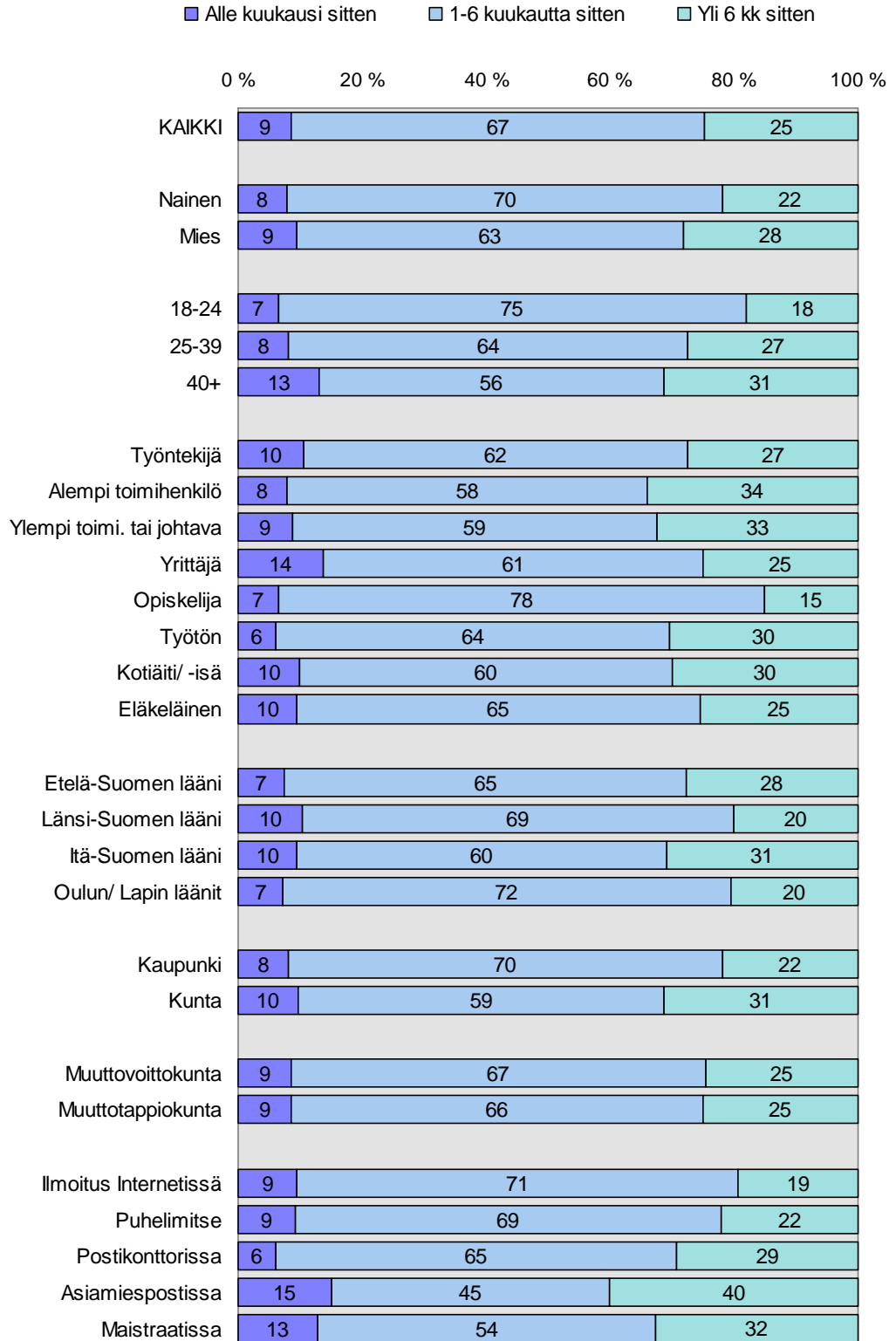
Yllä olevaan kuvioon kiteytyy tyytyväisyyden lisäksi toinenkin vastauksia hallinnut seikka: ilmoituksen tehneiden käsitykset käyttämästään palvelusta ovat käytännössä muuttumattomat.

Ainoa merkittävä muutos koskee tapaa, jolla ilmoitus tehdään. Henkilökohtainen asiointi on vähentynyt radikaalisti kolmessa vuodessa ja saanut väistyä Internetin nousun edessä. Myös puhelinalpalvelun hyödyntäminen näyttää yleistyneen.

Internetin hyödyntämisen yleistymisen on linjassa eräissä muissa yhteyksissä tehtyjen havaintojen kanssa. Se ei ole vielä tänä päivänä aivan yhtä yleisesti käytetty väline kuin monesti julkisuudessa esitettyjen kommenttien perusteella voisi arvella.

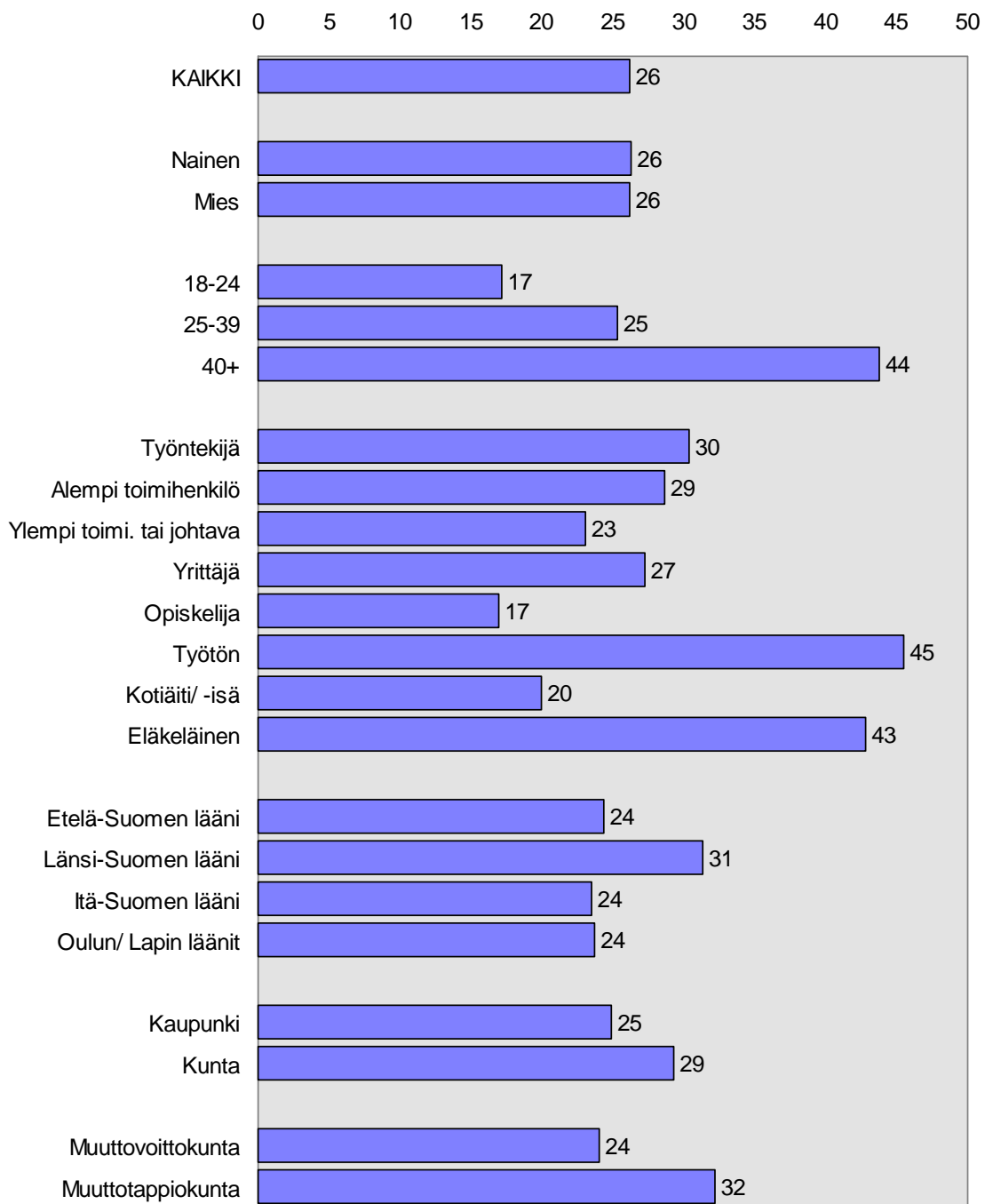
Se on kuitenkin ainoa tapa, jonka merkitys on viime vuosina vahvistunut räjähdysmäisesti. On todennäköistä, että tulevat tutkimukset kertovat sen yleistymisestä tässäkin yhteydessä.

LIITEKUVAT


VIIMEISIMMÄN KÄYTÖN AJANKOHTA (%)


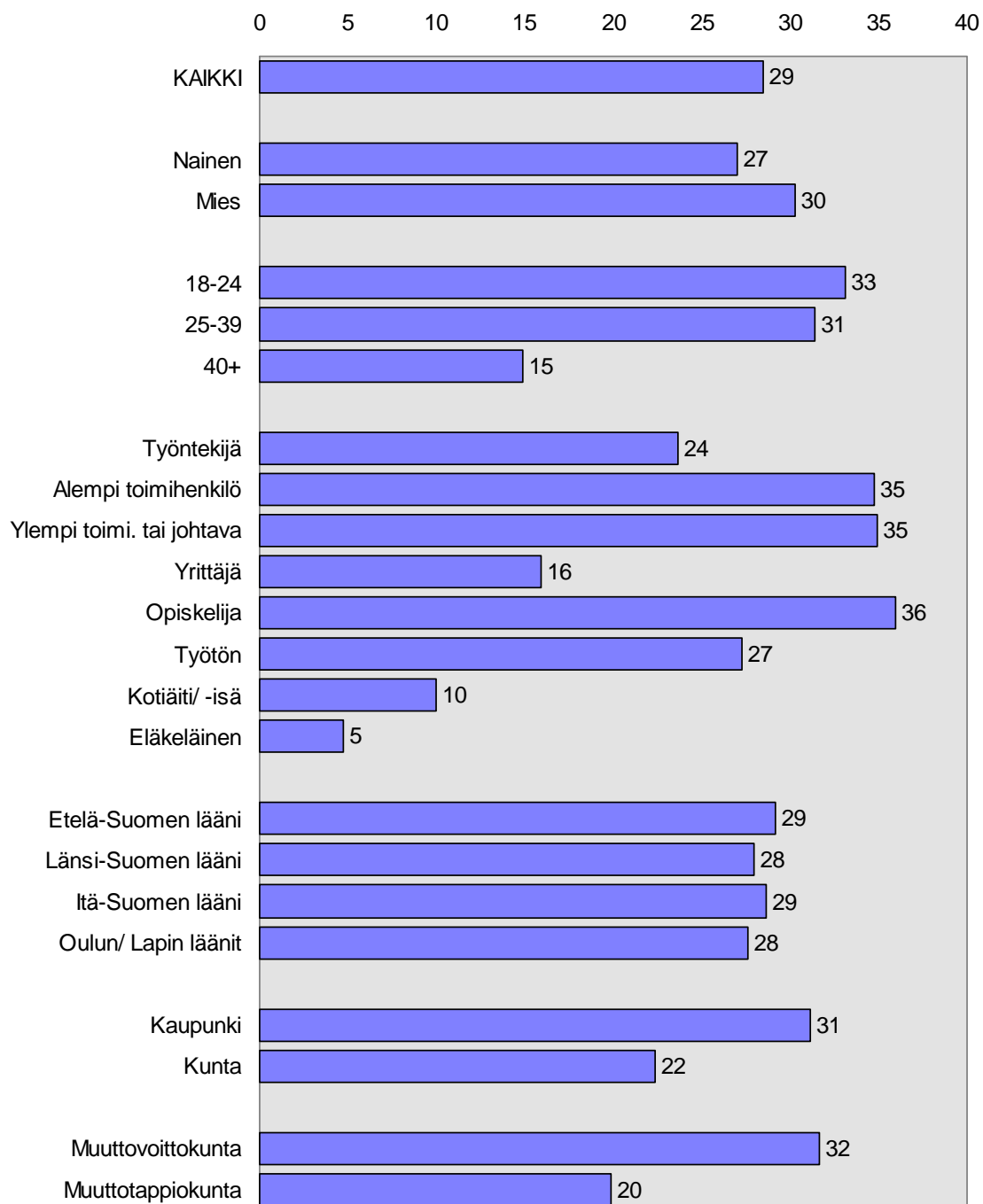


ILMOITUKSEN POSTIKONTTORISSA TEHNEET (%)



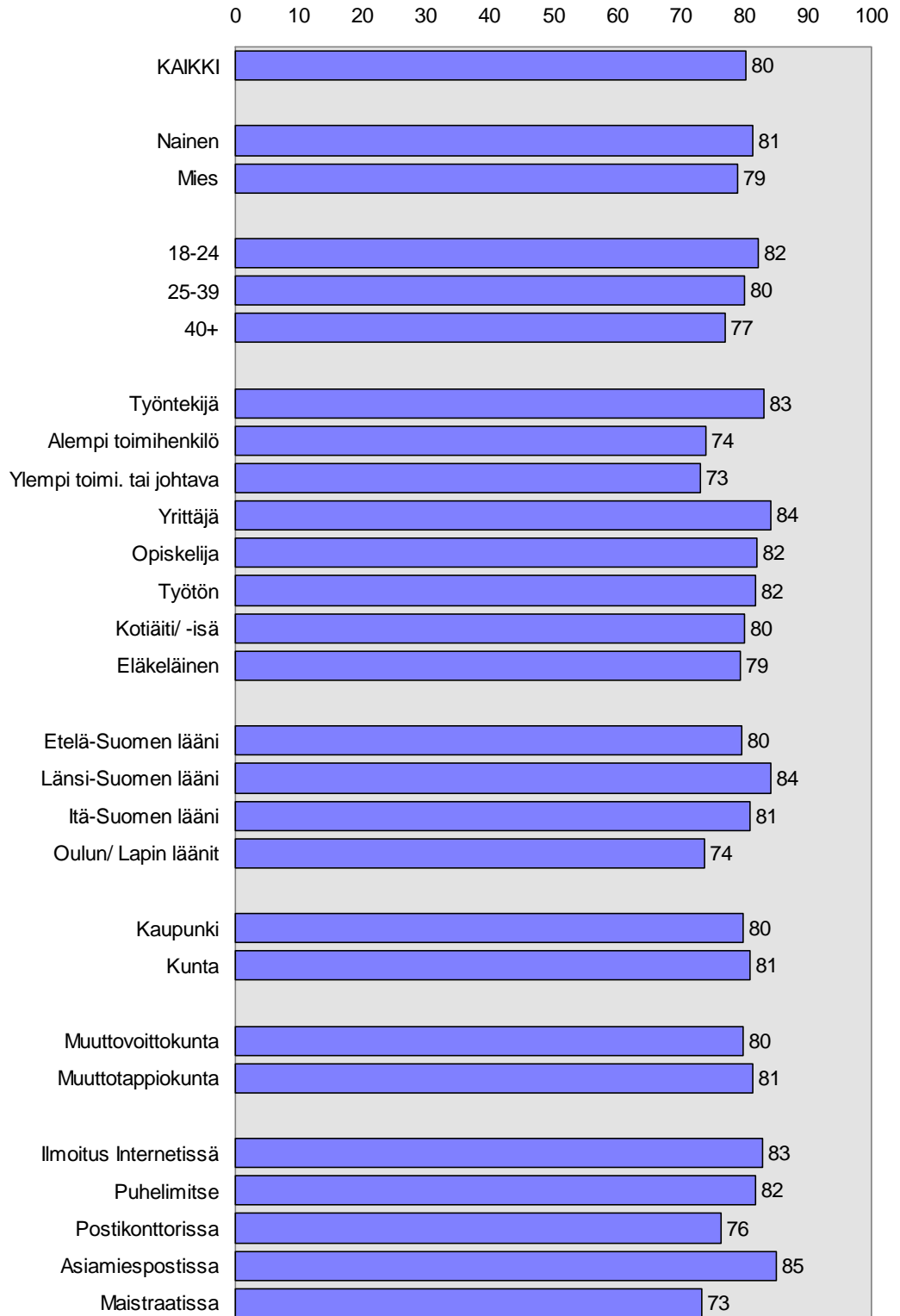


ILMOITUKSEN INTERNETISSÄ TEHNEET (%)



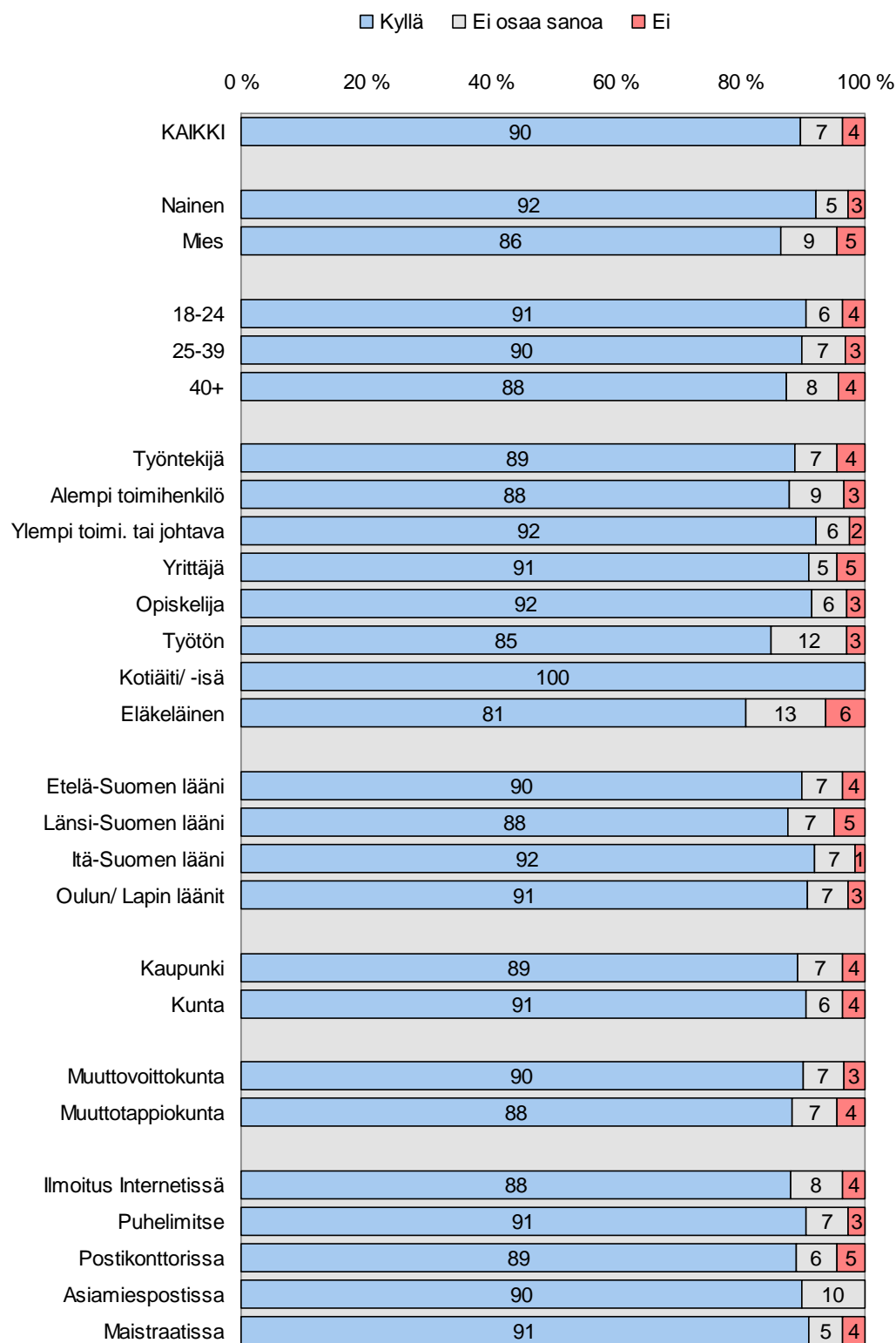


VIRHEETÖNTÄ PALVELUA SAANEET (%)



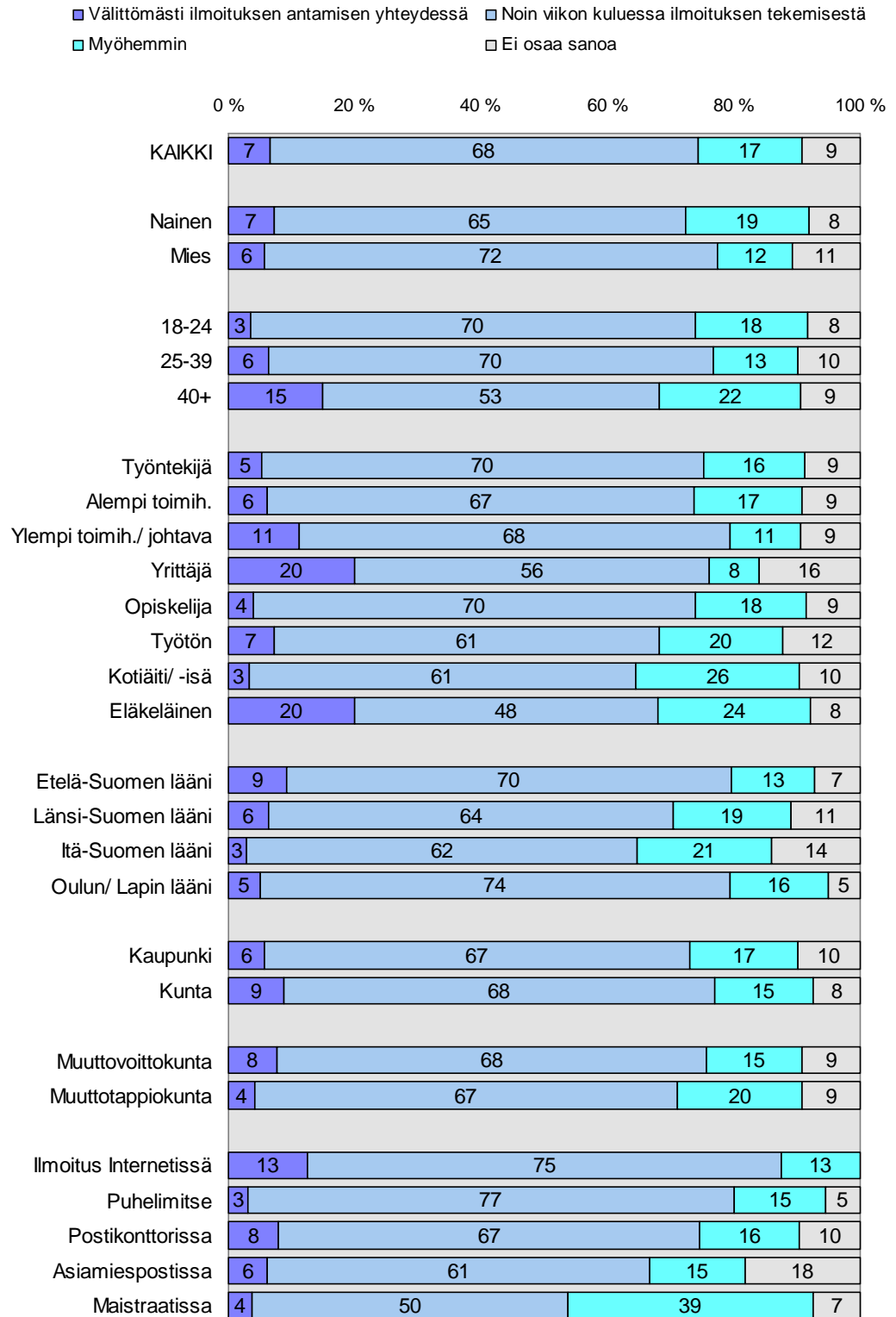


KIRJALLISEN VAHVISTUKSEN SAAMINEN (%)





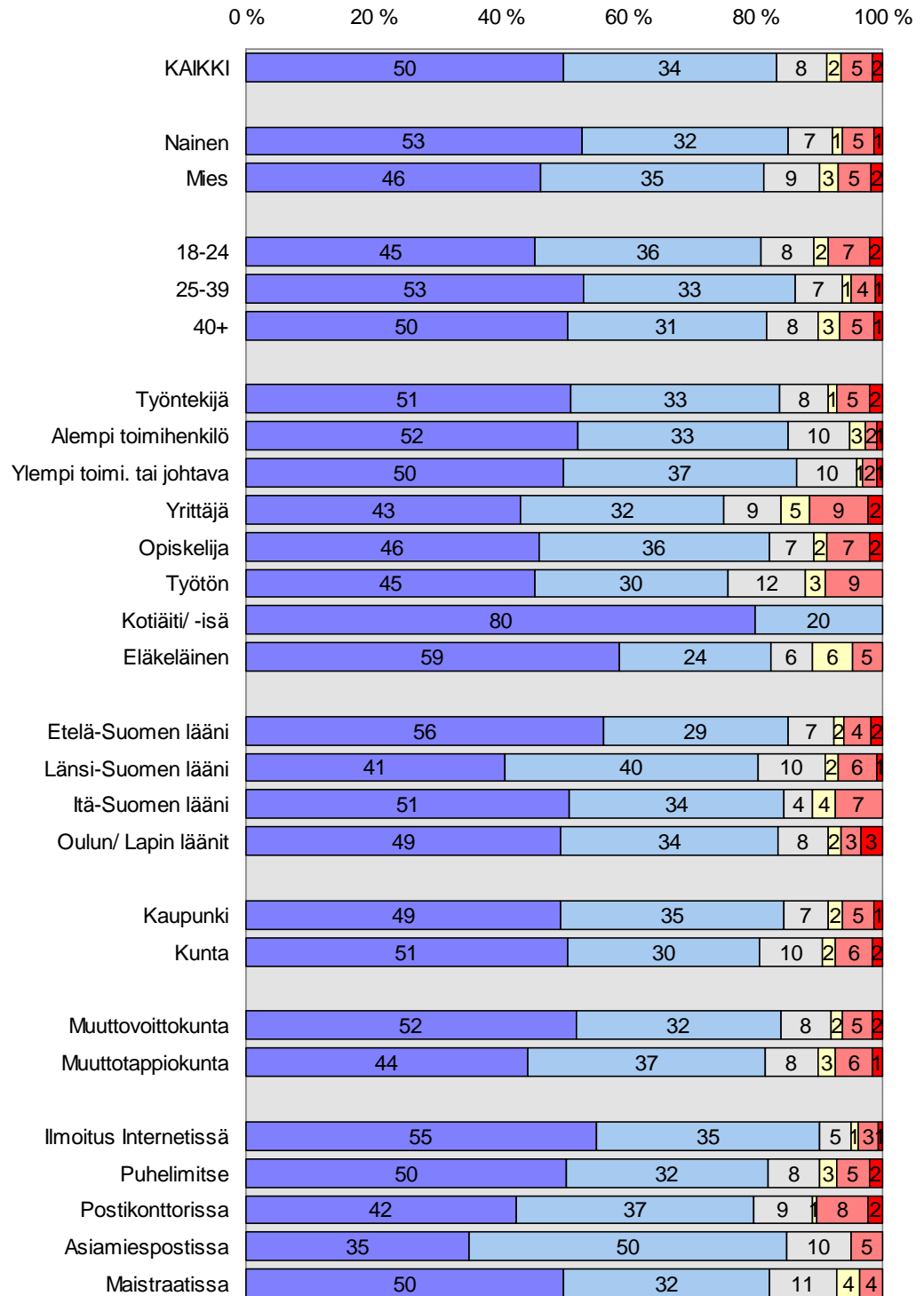
VAHVISTUKSEN SAAMISEN AJANKOHTA (%)

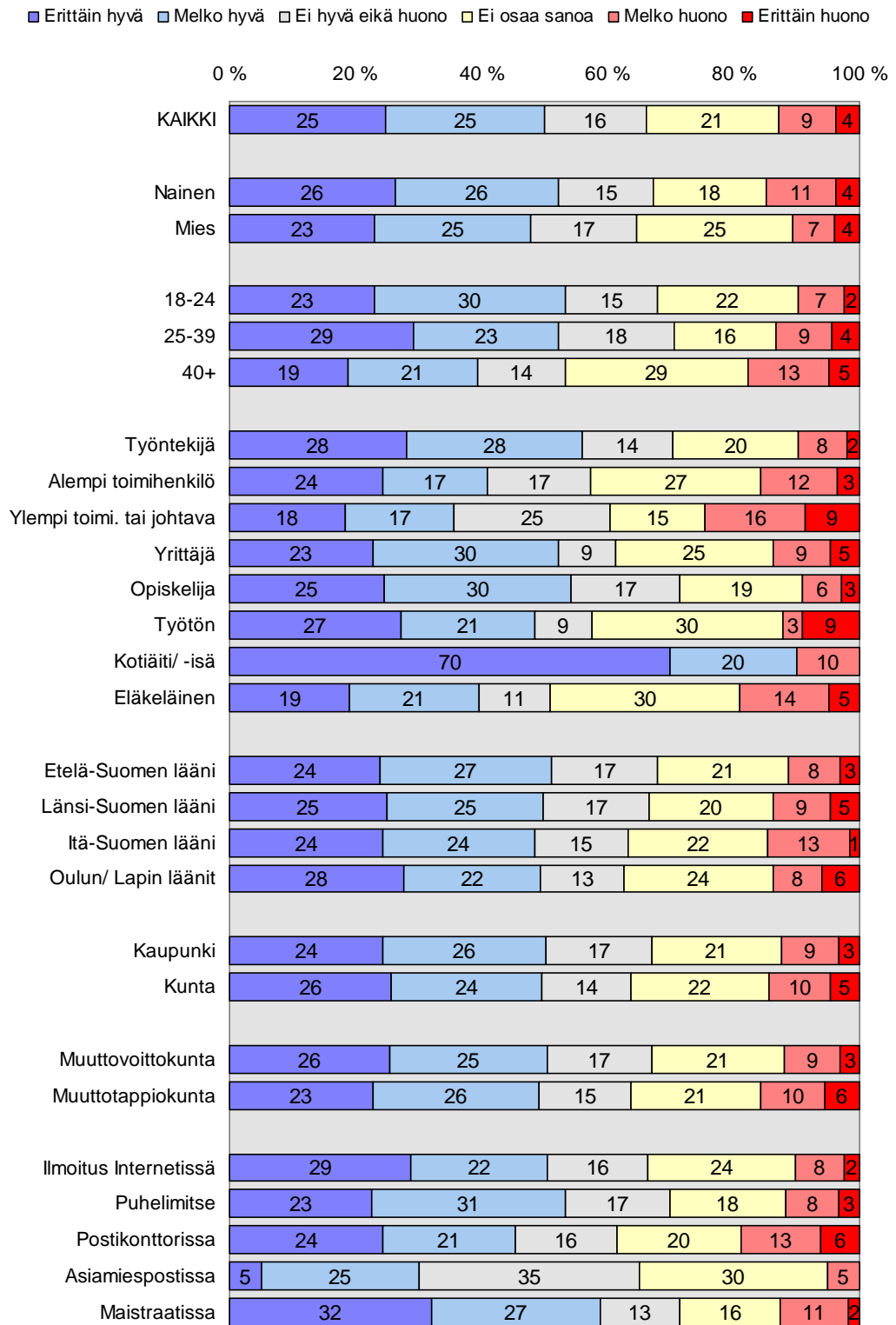


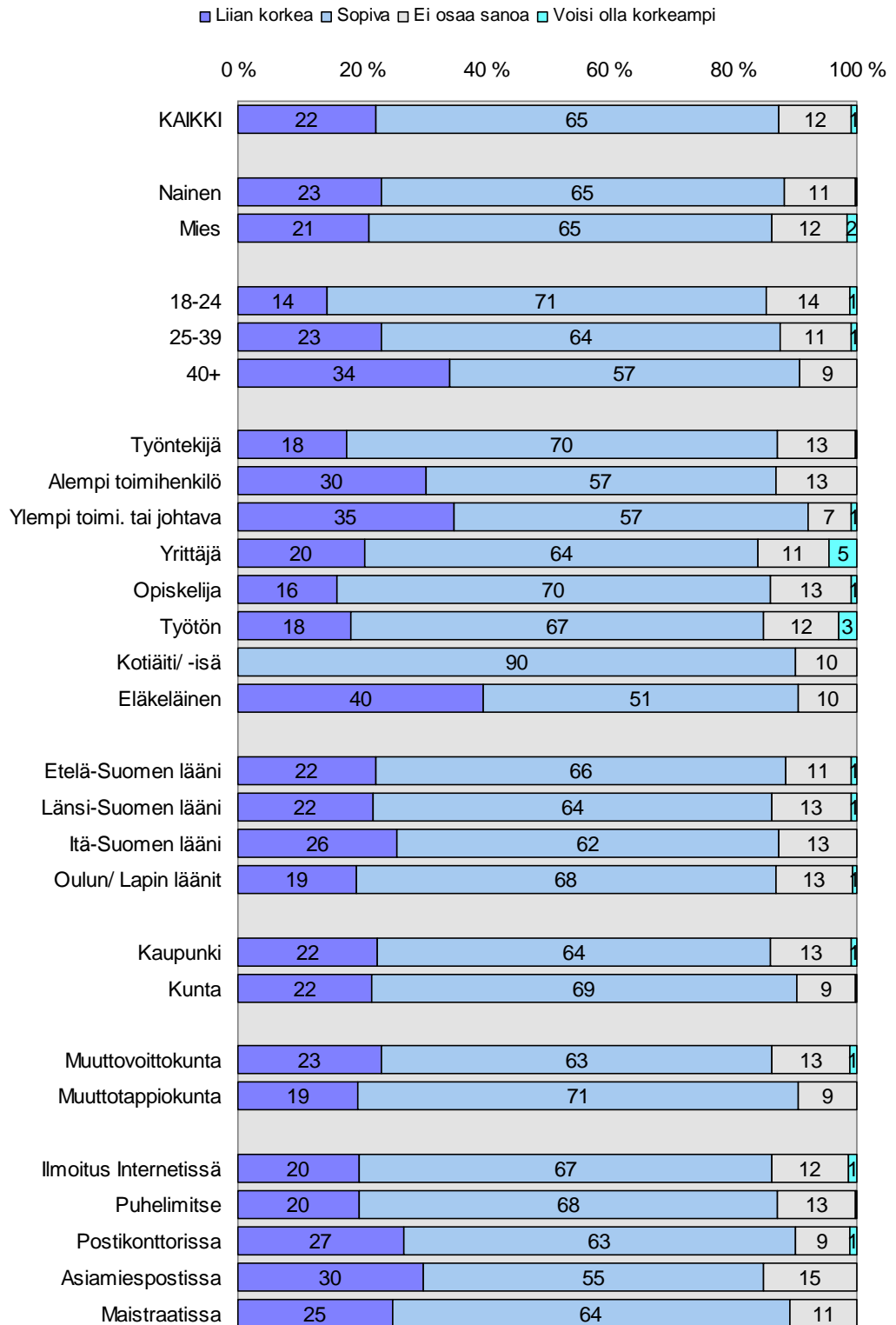


MIELIPITEET PALVELUSTA: palvelun alkamisen nopeus (%)

■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä □ Ei hyvä eikä huono □ Ei osaa sanoa ■ Melko huono ■ Erittäin huono

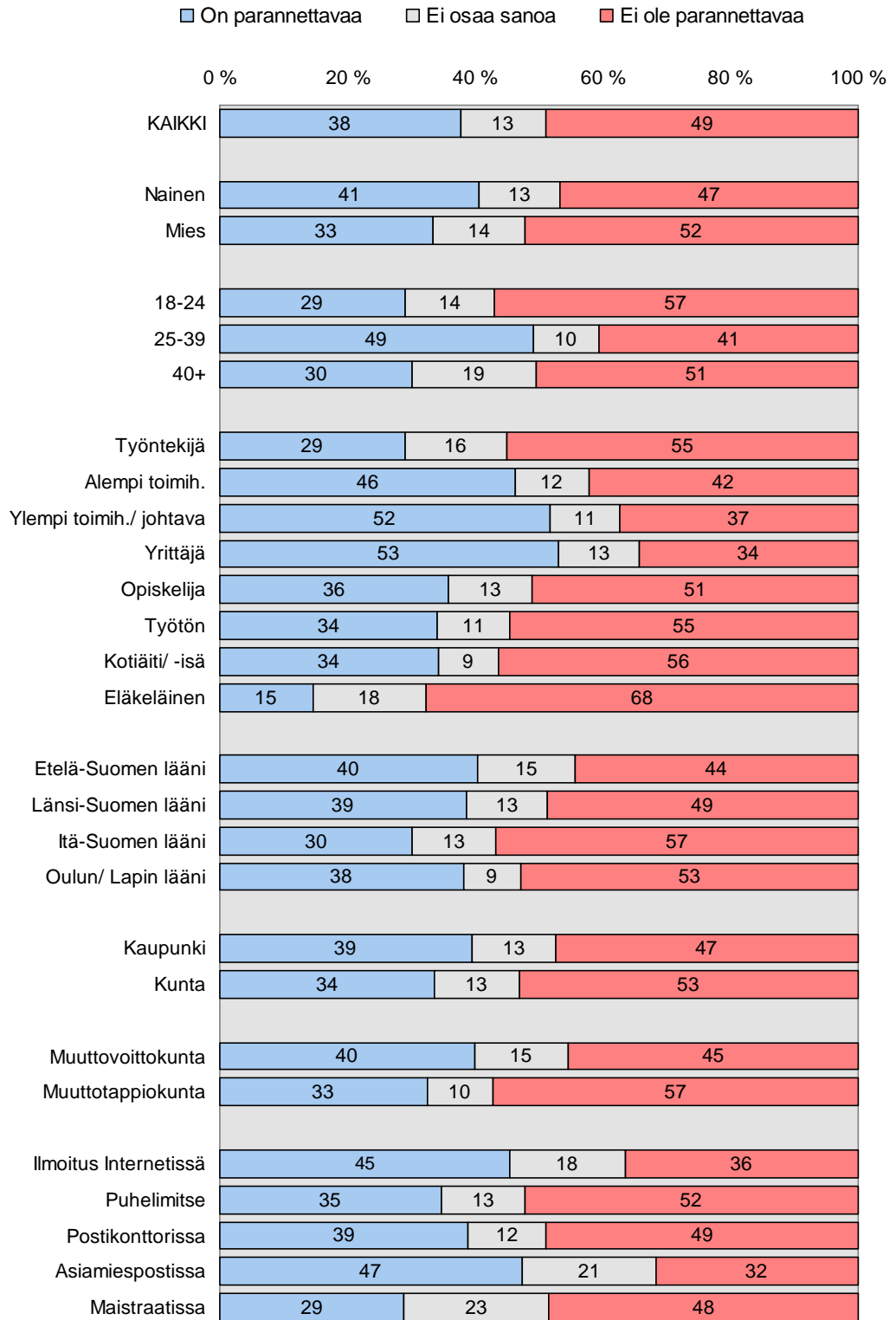



MIELIPITEET PALVELUSTA: palvelun maksullisuus (%)



MIELIPITEET OSOITTEENMUUTOSPALVELUN HINTATASOSTA (%)


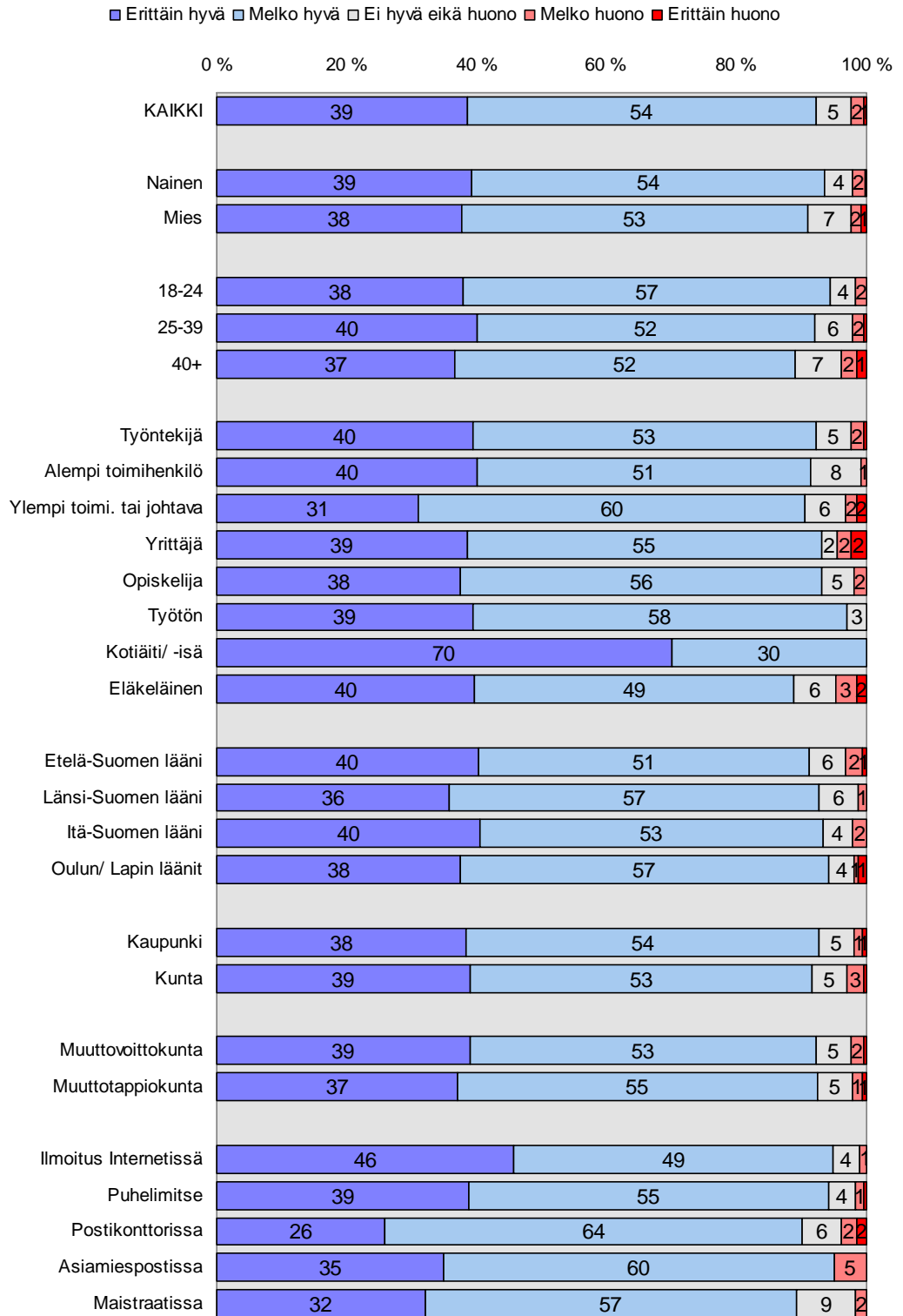


ONKO PALVELUSSA PARANNETTAVAA (%)





YLEISARVOSANA POSTIN OSOITTEENMUUTOSPALVELULLE (%)



Tärkeimpinä pidetyt parannuskohteet

- Aika lyhyt se maksuton edelleenlähettämisaika. Asiakaspalvelijan käytös puhelimessa oli epäkohteliasta ja tökeröä.
- Aika, jolloin postia käännetään ilmaiseksi, voisi olla pidempi.
- Aikaisemmin maksoi lisämaksullisen palvelun mutta ei toteutunut käytännössä.
- Aikanaan kun muutin ulkomaille piti osoitteenmuutosilmoitus ulkomaille tehdä paikan päällä postissa. Mutta en ole varma onko asia enää nykyään niin. Se kuitenkin jäi mieleen että sitä ei voinut muulla tavalla hoitaa kun henkilökohtaisella käynnillä postissa.
- Aikarajat. Kaikille ei välttämättä tiedot mene perille vaikka näin luvataa. Eli kun postissa on sellainen luettelo missä kerrotaan mihin kaikkiin paikkoihin postin pitäisi uusi osoite tiedottaa, ei aina pidä paikkaansa.
- Ainakin se, että kun puhelimitse yrittää osoitteenmuutosta, saa soittaa vaikka viikon päivät ennen kuin saa yhteyttä. Eli helpommin pitäisi päästä soittamaan.
- Ainoa ongelma oli, että piti vielä esim. lehdille itse ilmoitella osoitteen muuttumisesta.
- Asiakaspalvelijat voisivat olla kohteliaampia.
- Edelleenlähetysoilmoitus voisi toimia pitempään kuin kuukauden.
- Ehkä ilmainen kausi voisi olla vähän pidempi. Jotkin lehdet ilmestyvät harvemmin.
- Ehkä laajemmat nää ryhmät joiden kans on tekemisissä niin niille ilmoitettas. Jos pystys niinkun tietään mitä sellasia sillä asiakkaalla on, niin niille ilmoitettas.
- Ehkä se aika vois olla vähän pidempi ku kuukausi.
- Ei muistanut saaneensa kuittausta, muuten ei valittamista.
- Ei muuta paitsi että vähän aikaa osoitteenmuutosilmoituksen jättämisen jälkeen vielä joitain kirjeitä meni väärään osoitteeseen.
- Ei saa oikeaa henkilöä kiinni. Asiakaspalvelu kehoaa. Älyttömän byrokraattinen.
- Eihän siinä mitään niinko yleensä ilmoitella tai puhuta ennenku pitää mennä hakemaan palvelua
- En tiedä mistä se johtuu, joskus on epäselvyyttä mihin posti menee. Jos kämpppikset tai siskokset muuttavat tai toinen muuttaa niin kaikki posti oli mennyt vain toiseen osoitteeseen. Tähän haluaisin tarkkuutta. Ikäänkuin oletetaan, että samassa tilassa asuvat kaksi ihmistä muuttavat aina yhdessä.
- En ymmärrä miksi maksan postinkannosta paikanvaihdon takia.
- Enemmän voisi olla esillä se, että osoitteen muutoksen voi tehdä sekä maistraatissa että postissa.
- Enempi pitäisi informoida ja ongelmatilanteissa pitäisi olla joustava
- Ennen vanhaan tuli kotiin kortteja, joilla voi tehdä muutoksen tutuille. Sellaisia en ole vielä nähnyt missään. Ja muutin pienelle paikkakunnalle, ja täällä pitää käydä asiamiespostissa, jossa ihmiset yleensä käyvät ostamassa kaljaa. Se ei ole miellyttävä ympäristö postille.
- Ennenhän se posti tuli kolme kuukautta uuteen osoitteeseen, eikä kuukauden kuten nykyään. Kolme kuukautta oli kyllä kätevämpi.
- Entisen asukkaan postia on tullut vanhaan osoitteeseen.
- Erilaisista vaihtoehdoista olisi hyvä saada enemmän tietoa, eli millä kaikilla tavoin osoitteenmuutoksen voi tehdä.
- Esim kun tekee osoitteenmuutoksen netissä, nii vois laittaa vaikka sähköpostilla vahvistuksella
- Esimerkiksi selvemmat ohjeet siitä, miten ilmoitus tehdään internetin kautta. Ja myös selvempi tieto siitä, mihin paikkoihin osoitteenmuutoksesta menee tieto suoraan.

- Esimerkiksi silloin kun muutin pois kotoa (vanhempieni luota), muidenkin postit tuli mukana, siis vanhempienikin postit tuli minulle, vaikka piti tulla vain omat postini eli Tarkkuutta kaivataan lisää toimintaan. Hinnat saivat olla edullisempia.
- Ettei menisi vanhaan osoitteeseen, seula voisi olla tarkempi. Ja muutos voisi tulla voimaan nopeammin. Varsinkin kun maksetaan palvelusta.
- Ettei tarvitsisi liitoille sun muille enää erikseen ilmoitella, saisi olla laajempi
- Että pysyy ajantasalla ja tiedot päivittyvät nopeasti.
- Että saisi täytettyä osoitteenmuutoslomakkeen suoraan netissä.
- Että se osoitteenmuutostieto menisi postin kautta kaikille lähettäville, lehdille ja muille.
- Että se tieto sitten oikeasti menee kaikkiin paikkoihin, aiemmin on ollut ongelmia.
- Firvoja voisi kuulua enemmän siihen, että menisi automaattisesti, ettei tarvitse erikseen kääntää niitä.
- halvemmat hinnat siihen vuoden postinsiirtoon
- Halvempi ois aina tietysti kiva esim.vuodeksi.
- Henkilökunnan opastus. Heidän tulisi tietää miten internetin palveluja käytetään, jos joku kysyy. He eivät oikein itsekään tiedä.
- Henkilökunnan palvelualltiudessa ja ystävällisyydessä on paljon parannettavaa. Sekä tämä kuukauden ilmainen siirtoaika on aivan liian lyhyt.
- Henkilökunnan tietämys, kun tuntuu, ettei posti itsekään aina tiedä, miten postit oikein kulkevat.
- Hesarin ja muiden lehtitilauksien luulin kuuluvan palveluun myös, puhelinneuvonnan infotaso ei ollut kovin häikäisevä.
- Hieman kohtuullisempi maksu. Kesäajat vietämme mökillä ja siellä menee yli kuukausi, joten joudumme käyttämään maksullista palvelua.
- Hinnat saivat olla matalammat
- Hinnat saivat olla alempana, muuten hyvä.
- Hinnoissa ja nopeudessa olisi parannettavaa.
- Hinnoittelu.
- Hintaa
- hinta
- Hintaa alaspäin ainakin puolella.
- Hintaa liian korkea
- Hintaa on liian kallis. Jos osoitteenmuutoksen on tehnyt, vois ilmanen aika olla se entinen kolme kuukautta.
- Hintaa pois edelleenlähettämisestä.
- Hintaa saisi olla yrittäjälle pienempi. Palvelut maksavat yrittäjälle melko paljon.
- Hintaa voisi olla edullisempi edelleenlähettämis palvelussa.
- Hintaa.
- Huolellisuus ja tarkkaavaisuus, eli pitäisi olla selvillä kenen postit menevät minnekin.
- Huolellisuutta postin perille lähettämisessä.
- Huonot nettisivut, tukee vain yhtä selainta
- Hyvä käytäntö se, että samalla lomakkeella menee tieto moneen paikkaan.
- Ihmisillä on erillaisia tarpeita osoitteenmuuton suhteen. Esim. jos on kaksi osoitetta, niin pitäisi pystyä muuttamaan osoitetta yhdellä kaavakkeella. Nyt niitä tarvii täyttää kaksi, joka on monimutkaista.
- Ilmainen edelleenlähettäminen saisi olla pitempi.
- Ilmainen edelleenlähettämis palvelu voisi olla kolmekin kuukautta tai jopa puolikin vuotta. Kuukausi on aika lyhyt.
- Ilmainen jakso voisi olla pidempi, esim 2kk.
- Ilmainen jakso voisi olla pitempi.

- Ilmainen kausi saisi olla pidempi, esim. kaksi kuukautta. Joku päivitys voisi olla paikallaan eli posti katsoisi itse, että on asiat ajantasalla. Henkilökunnan tilannetta asiakaspalvelussa voisi hieman skarpata.
- Ilmainen kausi voisi olla parikin kuukautta.
- Ilmainen kuukausi voisi olla pidempi että saa hoidettua asiansa kuntoon.
- Ilmainen kääntö pidempi.
- Ilmainen postinkääntökausi voisi olla vähän pidempi.
- Ilmainen siirtoaika pitäisi olla enemmän kuin yksi kuukausi.
- Ilmainen siirtoaika puolitoista kuukautta.
- Ilmaisen edelleenlähettäminen palvelun jatkaminen kahteen kuukauteen olisi hyvä.
- Ilmaisen kuukauden jälkeen jatkuva palvelu saisi olla halvempi.
- Ilmaista aikaa voisi hieman lisätä.
- Ilmaista kautta pitäisi pidentää kolmeen kuukauteen.
- Ilmanen aika kun posti lähetetään kuukaudeksi velotuksetta voisi olla pidempi.
- Ilmanen kausi saisi olla hiukan pidempi, esimerkiksi kaks kuukautta.
- Ilmoituksen saapuminen kirjeitse kesti kohtuuttoman kauan. Aina kaikki postit ei ole tulleet ihan perille asti edes ensimmäisen kuukauden aikana. Jouduttiin tämän ensimmäisenkin kuukauden aikana lähettelemään postia uuteen osoitteeseen. Eli huolellisuutta tähän asiaan hieman enemmän tarvittaisiin.
- Ilmoitus selkeämmäksi siitä, minne uusi osoite lähetetään, eli minne vielä tarvii itse tiedottaa muutostaan. Osoitteenmuutospalvelun hinta on turhan kova.
- Ilmoituslomakkeet paremmin esille postikonttoreissa.
- Informaatiota lisää siitä, mitä ongelmatilanteessa pitäisi tehdä ja miten aiheutuneista lisäkustannuksista saisi korvausta ja miten voisi valittaa asiasta.
- Internet palvelun näkyvyyttä voisi parantaa, en ollut edes tietoinen että se hoituu internetinkin kautta.
- Internet palvelussa maksupalvelun käyttö laajemmaksi. Eli laajempi valikoima pankkien osalta. Olisin ensisijaisesti käyttänyt internet palvelua mutta oma pankkikortti ei käynyt siinä palvelussa, joten ei ollut mahdollista internetissä osoitteenmuutosta tehdä.
- Internetin välityksellä olisi helpompaa, mutta tarvitsee sähköisen henkilökortin
- Internetissä voisi olla vielä selkeämmät ohjeet siitä, miten osoitteenmuutos siellä tehdään.
- Internetmahdollisuuden näkyvyyttä voisi parantaa.
- Internetmahdollisuudesta voisi tiedottaa enemmän.
- Jakajalle ei mene tieto osoitteenmuutoksesta. Tuttaville on käynyt näin.
- Jakelupuolella voisi tehdä tarkennusta työntekijöiden kohdalla.
- Jatkopalvelu voisi olla hieman halvempi. On hyvin aikaa muuttaa elintärkeät osoitteet joten jatkon maksaminen lähes turhasta on liikaa.
- Joitakin hämmennyksiä on tullut kun kaikista muutoista pitää ilmoittaa maistraatille. Kaavakkeilla maksullisten palvelujen parempi näkyvyys. Ei välttämättä huomaa että se onkin maksullinen. Kaavaketta voisi selkeyttää.
- Jokaisessa kirjeessä on ollut tarra, jossa pyydetään laittamaan kirje postilaatikkoon jos se on tullut väärään osoitteeseen. Kuitenkin kirjeet ovat tulleet ihan oikeaan paikkaan.
- Jonotus puhelusta maksuttomat. Ja nopeempi vastaaminen puheluun.
- Jos ei ite pääse tarkistaan että onko vanhaan paikkaan mennyt postia, ja postilaatikko on kuitenkin ulkona, nii vaikka postinjakajaa vois vaikka tiedottaa asiasta ettei tunkis täyteen sitä laatikkoo
- Jos ei ota jatkojuttua siihen muuttoon, ei tule ollenkaan ilmoitusta lehdistä, jotka tulee. Pitäisi ilmoittaa, että lehdet tulee sinne postiin, että ne tajuaisi käydä sitten sieltä hakemassa.

- Jos ihminen muuttaa monta kertaa vuoden sisällä, niin ihmisen ei tarvitsisi maksaa monta kertaa tätä maksua. Ja se, että mistä voi tietää, mitä posteja menee edelleen vanhaan osoitteeseen. Eihän niitä kukaan palauta. Nytkin on yksi tärkeä kirje kateissa.
- Jos joku jättää tollasen muutosilmoituksen, ja jos vieläkin tulee sen 2 kk:n jälkeen väärällä osoitteella ja joutuu siitä maksamaan niin se ei mun mielestä järkevää ole.
- Jos ois mahdollista helpommin tehdä netissä niin ois hyvä. Eikös se oo nykysin aika hankalaa.
- Jos olisi mahdollista niin ilmoitus muutoksesta tulisi mennä huomattavasti suuremmalle määrälle virastoja kuin nykyään.
- Jos ollut sivuosoite, postin pitäisi huolehtia että se todella poistuu eikä jää roikku- maan. Että menis kaikille osoitteenmuutos eikä tarvitsisi itse ilmoitella.
- Jos puhelimen kautta voisi tehdä sen ilmaiseksi.
- Jos saisi täytettyä netissä helpommin ilman pankkitunnuksia.
- Jos se uudelleenlähettämispalvelu ois pitempään maksuton.
- Jos sopimuksessa lukee, että uudet osoitteet päivittyvät tiettyihin yrityksiin, niin pitäisi voida luottaa, että näin myös tapahtuu. Minun uusi osoitteeni ei mennyt luotto- kuntaan ja telelle, vaikka oletin, että se päivittyy niihin.
- Jos useamman kerran joutuu vaihtamaan osoitetta vuodessa (esim. kun muuttaa väliaikaiseksi loma-asuntoon), voisi jotenkin porrastaa sitä maksua, koska muuten se tulee aina täysi hinta. Useamman kerran jos vaihtaa, tulee yhteishinta turhan kalliiksi.
- Jos yksityisiä lehtikustantajia saataisiin siihen nippuun mukaan niin se jeesaisi kyl- lä. Siis ettei tarvitsis itse hoitaa uutta osoitetta niille.
- Joskus isotöistä tehdä muutosilmoituksia, ei hoksaa laittaa muutosta joka paik- kaan. Muutos kaikkiin paikkoihin voisi kuulua hintaan.
- Joskus on tullut vielä vanhaan osoitteeseen postia.
- Jälleenlähetytys pitäisi olla maksuton kokonaan.
- Kaikkiin yrityksiin tulisi tieto muutosta perille, yritykset voisivat päivittää paremmin tietonsa maistraatista.
- Kirjeen pitäisi mennä sinne, mikä osoite siinä on päällä. Ei siis saa jättää toimitta- matta, vaikka osoitteessa ei olisikaan maksettua osoitteenmuutosta voimassa.
- Kun haluaa määräaikaisen muutoksen, jonka loppumisaikaa ei tiedä, näkisin, että lisävaihtoehto lomakkeessa olisi hyvä. Vaihtoehdot eivät kata kaikkia tilanteita.
- Kun on maksullinen palvelu niin pitäisi toimia.
- Kun osoitteenmuutos tehdään, niin sen olisi syytä myös toimia.
- Kun otin yhteyttä sai jonottaa aika kauan.
- Kun tein väliaikaisen osoitteenmuutoksen, Ajoneuvohallintokeskuksesta posti tuli väliaikaiseen osoitteeseeni, ja kun yritin tehdä osoitteenmuutoksen vakituiseen osoitteeseen, sinne ei tullutkaan postia.
- Kuukauden ilmaisen edelleen lähettämispalvelun lisääminen 2 kuukauteen tai pi- tempään.
- Kuukauden maksutonta edelleenlähettämispalvelua voisi pidentää kahteen kuu- kauteen.
- Kuukauden maksutonta edelleenlähettämispalvelua voisi pidentää kahteen kuu- kauteen.
- Kuukauden maksutonta edelleenlähettämispalvelua voisi pidentää puoleen vuo- teen tai vuoteen.
- Kuukauden mittainen ilmainen postin edelleen lähettämispalvelu saisi olla pidempi.
- Kuukauden mittaisen ilmaisen edelleenlähettämispalvelun aika saisi olla pitempi.
- Kuukausi ilmaiseksi on liian lyhyt aika, kaksi tai kolme kuukautta olisi parempi.
- Kuukausi maksutonta on OK, mutta maksullisiin kuukausiin voisi olla lyhempiä vaihtoehtoja, esim. puolen vuoden kausi. On turhaa maksaa koko vuodesta.

- Kuukausi on vähän lyhyt aika, vanhat postit jää helposti lojumaan vanhalle asukkaalle
- Käsin täytettävät lomakkeet saisivat olla selkeämmät.
- Kääntöaika voisi olla pidempi
- Laadussa parantamisen varaa. Aikaisemmin kokemuksia siitä, että postit menee vähän minne sattuu.
- Lehdet ei välttämättä tule, laajemmalle voisi levittää ne tiedot.
- Lehtien keskeytyksessä parantamista. Viikon postit voi mennä hukkaan, jos postit menee postiin eikä omaan osoitteeseen, eikä siitä itse tiedä mitään.
- Lisää asiantuntemusta postitoimipaikkoihin, henkilökunnan pitäisi tietää mitä tehdä muuttoilmoituslomakkeille, eikä empiä, että "näin sen pitäisi kait mennä".
- Lomakkeen selkeys.
- Lomakkeet olivat hieman epäselviä. Yritys- ja yksityisten lomakkeet ovat ehkä liian samanlaisia.
- Lomakkeet voisi olla selkeämmät ja vahvistuskirjeet.
- Loogisuutta siihen, mitä posteja käännetään (mainokset käännetään maksutta pidempää, mutta joitakin tärkeitä kirjeitä ei).
- Lyhyempi maksullinen kausi, esim. 3-6 kk.
- Lyhytaikainen osoitteenmuutos on vaikeaa ja todella kallista.
- Maksu tuosta edelleenlähetyksestä on aika korkea jos vuoden aikana muuttaa useamman kerran niin pitää aina maksaa uudelleen. Pitäisi olla aina vuoden voimassa.
- Maksut pitäisi ottaa pois.
- Maksut pois.
- Maksuton aika esim. roskapostin osalta saisi olla esim. pari kuukautta. Ongelmatilanteiden palvelunumeron saisi tuoda selvemmin julki.
- Maksuton aika pidemmäksi, kuukausi on lyhyt aika muistaa ja tehdä kaikki tarvittavat osoittemuutokset, mitkä jää tekemättä maistraatilta.
- Maksuton aika pidempi.
- Maksuton aika saisi olla kaksi kuukautta.
- Maksuton aika voisi olla pidempi ja maksut halvemmat.
- Maksuton aika voisi olla pidempi kuin kuukausi.
- Maksuton aika voisi olla pidempi, sillä harvalla muutosasiat tulee hoidettua suoraan muuton jälkeen. Kiirettä pitää.
- Maksuton edelleenlähettämisaika voisi olla 2 kuukautta.
- Maksuton edelleenlähettämiskausi saisi olla kolme kuukautta.
- Maksuton edelleenlähetys saisi olla pidemmän aikaa, puoli vuotta.
- Maksuton jälleenlähetyskausi voisi olla pidempi (arveli sen olevan pari kuukautta).
- Maksuton kausi kolmen kuukauden mittaiseksi, yhden kuukauden sijasta.
- Maksuton kausi on liian lyhyt, voisi olla pidempään kuin kuukauden (ainankin kaksi kuukautta).
- Maksuton kausi saisi olla 2-3 kuukautta.
- Maksuton kausi saisi olla ainakin kolme kuukautta. Kuukaudessa ei välttämättä ehdi ilmoitella osoitteenmuutoksesta kaikkialle. Nykyään hyvä, että menee postinkin kautta tieto maistraattiin ja että voi tehdä muutoksen monella tavalla: netissä, puhelimella...
- Maksuton kausi saisi olla nykyistä pidempi. Kaikkien postien pitäisi myös tulla oikeaan osoitteeseen.
- Maksuton kausi saisi olla pidempi
- Maksuton kausi saisi olla pidempi.
- Maksuton kausi saisi olla pitempi, esim. 2 kuukautta.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi
- Maksuton kausi voisi olla 2-3 kuukautta.

- Maksuton kausi voisi olla aavistuksen pidempi. Saisi hoidettua asioita helpommin, kun muuton jälkeen on kiirettä aina.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi, esim. 2kk - siinä ehtisi huomata ja tehdä kaikki muutokset paremmin. Esim. harvoin ilmestyvät lehdet jää helposti muistamatta näin lyhyessä ajassa.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi, esimerkiksi puoli vuotta. Mikään ei ehdi kääntymään kuukaudessa.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi, koska tuntuu, että kuukaudessa ei vielä ehdi vaihtaa osoitteitaan, kun ei muista mihin kaikkialle se pitää vaihtaa.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi.
- Maksuton kausi voisi olla pitempi.
- Maksuton kuukausi saisi olla pidempi, vaikka 3 kuukautta, tuo kuukausi on turhan lyhyt aika muistaa ilmoittaa kaikkialle muutoksista. Osahan kuitenkin toimii automaattisesti. Rekistereitä tulisi säilyttää pitempään, vaikka osoite muuttuu, vanha osoite tulisi säilyä vielä vuoden verran ennenkuin se poistetaan. Toisinaan ei muista ilmoittaa kaikkiin paikkoihin osoitteenmuutosta ja sellaiset kerran vuodessa tulevat postit tuppaa katoamaan, kun niistä ei ole tietoa postin jakajilla.
- Maksuton kääntyminen vanhasta uuteen osoitteeseen saisi olla pitempi, esim. 3 kuukautta.
- Maksuton lähettämisaika voisi olla pidempi
- Maksuton lähetysaika saisi olla pidempi.
- Maksuton postinsiirto voisi olla pidempi.
- Maksuttomat kaudet voisivat olla hieman pidempiä.
- Maksuttomien postin siirtokausien pituus voisi olla pidempi.
- Maksuttomuus voisi kestää yli kuukauden, koska osa postista jää nyt tulematta, esim. harvoin ilmestyvät lehdet.
- Maksuttomuus voisi olla vuoden kuukauden sijasta. Lajemmin osoitteen muutos eteenpäin esim. lisää firmoja yhteistyöhön.
- Meillä esimerkiksi parissa kämpässä johon on muutettu on tullut jonkun toisen tyyppin postia, mut ehkä se on tietenkkin niistä asiakkaistakin kiinni. Vaikka laitoin monta kertaa että "ei asu tässä osoitteessa" ja heitin postilaatikkoon niin siltikin niitä tuli vielä.
- Meni mönkään se, että tapamuutoksen jälkeen osoitteenmuutos jäi ihmisten omalle nojalle. Pitäisi jotenkin paremmin automatisoida tämä.
- Mielestäni kuukauden maksuton kausi on liian lyhyt aika postin kääntämiseen. Ehdottaisin, että maksuton kuukausi poistetaan ja jokaisen posti käännetään vuoden ajan maksusta. Mutta tämän vuoden maksu olisi sitten suhteessa paljon halvempi kuin nykyinen maksu, koska silloin tuo sama maksu perittäisiin kaikilta tasapuolisesti.
- Minun mielestä pikkusen sekavaksi tulee se, että onko pysyvä muutto vai väliaikainen muutto
- Mun piti netissä tehdä, eikä oo verkkotunnuksia pankkiin, enkä pystynyt sähköisesti henkilöllisyyttä todistamaan, nii siihen pitäis saada joku vaihtoehto.
- Must ois kiva jos osoitteenmuutoksen voisi tehdä jo aikasemmin, ettei ois sillätavalla ett aikastinta
- Muutoksesta voisi useampaan yritykseen mennä tieto. Ja uusi osoite voisi tulla nopeammin voimaan. edellisen asukkaan postia tuli häiritsevän paljon viime muuton yhteydessä.
- Muutos puhelimitse. Aika pitkä jono. Meni ainakin 40 minuuttia ennen kuin pääsin läpi.
- Muutosilmoituksesta huolimatta jotakin postia meni vielä vanhaan osoitteeseen.
- Muutosilmoitukset pitäisi mennä paremmin perille.

- Muutosilmoitus voisi kulkea Postiin tehdyn ilmoituksen välityksellä vieläkin useampiin
- Muutosilmoitus voisi mennä useampaan paikkaan Postiin tehdyn ilmoituksen välityksellä
- Muutosta lyhyen ajan sisään joutui aina maksamaan uudestaan vuoden siirtopalvelut. Asiakas siis toivoi, että olisi selvinnyt yhdellä maksulla kaikista muutoista.
- Muutosten perille menoa voisi nopeuttaa ja toivoisi postin ilmoittavan muutoksesta kaikkiin yrityksiin.
- Muuttuneet tiedot voisivat mennä suoraan kaikkiin palveluihin, joita itse käyttää.
- Netissä ilmottaminen on maksullista, mutta puhelimitse ei.
- Netissä pitäisi olla paremmin esillä että sielläkin on mahdollisuus osoitteen muutos tehdä.
- Netti hommassa hankaluutena on se, että toiminta vaatii rekisteröitymisen. Tosin siihen on vaikeaa keksiä muutakaan keinoa hieman asiaa mietittyään:)
- Nettipalvelu saisi olla selkeämpi
- Nettipalvelun luotettavuudessa oli ongelmia, mutta soitto perään selvitti asian.
- Nettisivut voisivat olla vähän selkeämmät.
- Niin että se toimisi täydellisesti.
- Niissä ajatellaan aika yksioikoisesti. Että ihmisellä vain on yksi osoite, ei huomioida sitä että ihmiset liikkuu ja voi olla useampi osoite.
- Niitä pitäisi mainostaa enemmän.
- No siinä joskus menny väärään osoitteeseen, ett jotakin sellasia sekaannuksia
- Nopeammin voisi vahvistaa osoitteen muuttamisen.
- Nopeampi voimaantulo: vähempi virkapäiviä, koska jos pyhäpäiviä tms. niin voimaantulo voi venyä jopa viikkoon, mikä huono tilanne.
- Nopeudessa olisi parannettavaa
- Nopeus omalla kohdalla.
- Nopeus on hieman hidas, vaaditaan aika monta arkipäivää ennenkuin posti kääntyy ja maksuton kausi on hieman lyhyt. Kuukaudessa ei ehdi kaikki lehdet tulemaan vielä, että muistaisi kaikki paikat minne pitää muuttaa uusi osoite.
- Nopeus, eli jakelu voisi alkaa nopeammin.
- Nopeus, jos joku menee vikaan ei ilmoiteta, pitäis itse tietää et onko ilmoitus menny perille ja jos jokin menee vikaan selvittely kestää kauan.
- Nopeutus
- Ois tarkempi siinä ettei mee väärään osoitteeseen niitä posteja. Vois olla pidempi se aika kun sitä postia käännetään ilman maksua.
- Oli epäselvää, että minne tieto osoitteenmuutoksesta menee, se ei mennytkään johonkin tärkeisiin virastoihin, mutta meni kyllä kaikkiin kaupallisiin yrityksiin.
- Oli tilanne, että muutimme yhdestä väliaikaisesti ensiksi toiseen osoitteeseen. Sieltä muutimme kolmanteen pysyvänä muuttona. Kun oli kaksi muutosta, väliaikainen ja pysyvä, niin ensimmäineen osoite oli hävinnyt. Postia siis ei osattu ohjata kahden muutoksen kautta kolmanteen osoitteeseen.
- Olin ennen postissa töissä ja konsernin sisäinen lehti tulee vieläkin vanhaan osoitteeseen. En tiedä mihin asiasta pitäisi vielä ilmoittaa, kun kaikkialle on jo ilmoitettu osoitteen muutos.
- Olis kiva jos menisi useampiin paikkoihin tuo osoitteenmuutosilmoitus samalla kertaa.
- Olisi hyvä, että preferoidaan postissa kenelle ilmoitetaan osoitteenmuutoksesta. Yleensä vaihtajat eivät saa laskujaan. Se kestää jonkin aikaa. Kestää aikaa ennen kuin saa tarpeellisia tietoja. Lehtifirmat tarkistavat rekisterit mutta esim. Visa ei ole itse innokas selvittämään, odottavat postilta tai kortin haltijalta tietoa muutoksesta. Pitäisi olla jokin systeemi tähän varmistamaan tiedon perille menon jos ei käytä

postin kautta koko listaa. Se pitäisi kattaa myös puhelinlaskut. Varmistus siitä, että ilmoitus on mennyt perille.

- Olisi ihan hauskaa, jos ne lähettäisivät postin jompaankumpaan osoitteeseen, eikä sattumanvaraisesti molempiin, uuteen ja vanhaan.
- Olisi tietenkin kiva jos posti kääntäisi postia ilmaiseksi vähän pidemmän aikaa kun sen kuukauden.
- Olisi voinut olla halvempi
- Omakohtainen kokemus on siitä että jos on muuttamassa ulkomaille väliaikaisesti eikä halua muuttaa kirjoja sinne, niin että olis joku ratkaisu josta kerrottaisiin selkeästi esim. internetissä.
- Omat postit saisivat tulla varmuudella omaan postilaatikkoon, eikä tarvitsisi alkaa itse niitä metsästelemään. Eikä tarvitsisi myöskään palautella entisen asukkaan posteja.
- On ollut ongelmia tiedotuksessa, eli kuinka nopeasti tai siis hitaasti palvelu alkaa.
- Osoite ei päivyty jokapaikkaan. Ei tiedä mihin menee tarkalleen ja mihin ei.
- Osoitetta ei saisi antaa ihmisille niin helposti. Nykyään saa kenen tahansa osoitteen liian helposti.
- Osoitteenilmoituspalvelu voisi sisällyttää enemmän valtakunnallisia lehtiä ja kaikki pankit.
- Osoitteenmuutoksen jälkeenkin vanhaan osoitteeseen on joskus tullut postia.
- Osoitteenmuutoksen tekeminen puhelimella on liian kallista, siis se puhelu maksaa paljon.
- Osoitteenmuutokset nopeammin toimimaan, varsinkin jos on tehty jo yksi vikailmoitus ja joutuu vielä tekemään toisenkin.
- Osoitteenmuutos pitäisi mennä perille automaattisesti joka paikkaan.
- Osoitteenmuutos voisi olla laajempi levikiltään.
- Osoitteenmuutosilmoituksen kaavake hieman epäselvä, erityisesti kohta kotikunnan muutoksesta, ei aina tiedä minkä kohdan ruksittaa, ei muuttuuko kotikunta tai ei.
- Osoitteenmuutosilmoituksen voisi tehdä paremmin internetissä.
- Osoitteenmuutoskortit oli loppu ja kävin eri aikoina eri paikoissa, ja he sanoivat että ongelma on loppu.
- Osoitteenvaihdosilmoitus täytyy mennä kaikkialle, asiakkaan ilmoitus ei ollut mennyt esim. hänen oppilaitokseensa.
- Palveluaittius, ja ilmainen jakso postin edelleenlähetyksessä voisi olla pidempi, ja maksullisen hinta voisi olla kohtuullisempi.
- Palvelun hinta on kohtuuton, jos jatkaa esimerkiksi vuoden ajan sopimusta.
- Palvelun parantaminen- palvelun pitäisi toimia sovitun mukaisesti.
- Palvelut saisivat olla maksuttomia.
- Pankkitunnukset on hölmöä, että ne tarvii voidakseen käyttää nettipalvelua
- Paremminkin tietoa siitä minne kaikkialle tieto menee automaattisesti
- Paremminkin voisivat ilmoittaa että mihin kaikkialle osoitteen muutoksesta ilmoitetaan. Että osaa sitten itse ilmoittaa loppuihin paikkoihin.
- Parempi informointi, palvelun selkeys, halvemmat hinnat, joku selkeä numero josta selviää kaikki kerralla.
- Pari kertaa tullut joku väärä kirje ja jos laittaa tavalliseen postilaatikkoon ei tiedä vievätkö uudelleen oikeaan osoitteeseen
- Pidemmät maksuttomat postin jälleenlähetykset.
- Pidempi aika osoitteenmuutoksen ilmaisessa postissa. Voisivat lähettää joukkotiedotteena kirjeen postin palveluista.
- Pidempi maksuton jakso
- Pidempi väli ilmaiselle postinkäntymiselle.

- Pientä tarkennusta jälleenlähetyksissä. Joskus aiemmin on ollut ongelmia sen kanssa.
- Pientä tarkkuutta saisi olla.
- Pikkasen pidempi maksuton kausi ja muistutus kun maksuton kausi päättyy.
- Pitempi maksuton kausi olisi hyvä.
- Piti pariin paikkaan ilmoittaa itse tämä osoitteenmuutos, eli postilta voisi mennä suoraan nämä tiedot joka paikkaan.
- Pitäisi olla enemmän instansseja, että uusi osoite menisi mahdollisemman moneen eri paikkaan.
- Pitäisi alkaa nopeammin postin muutos.
- Pitäisi kattaa kaikki posti samalla
- Pitäisi kerrasta mennä perille.
- Pitäisi kertoa kenelle tieto menee ja kenelle ei. Esim. pankeille tieto ei mennyt.
- Pitäisi olla maksutonta
- Pitäisi olla paljon laajempi kattavuus sillä, minne osoitteenmuutosilmoitus menee. Nyt joutuu ilmoitella. Olisi hyvä, että tarvitsisi tehdä ilmoitus yhteen paikkaan ja siitä meni tieto kaikkialle. s
- Pitäisi saada enemmän tietoa asioista, ettei tarvitse pitkin kyllä kysellä näistä asioista.
- Pitäisi saada niin toimimaan ettei mene vanhaan osoitteeseen muutoksen jälkeen. Pitäisi antaa tietoa siitä kenelle valittaa.
- Pitäisi saada tietää tarkemmin esim. lehdistä, että mitkä kuuluu automaattisen osoitteenvaihdoksen piiriin ja mitkä ei. Pelkkä maininta A-lehdet ei ole riittävä.
- Pitäisi tiedottaa paremmin, mitä voi tehdä kun tulee edellisen asukkaan postia.
- Pitäisi tulla nopeammin sen muutoksen.
- Posti kulkee hitaasti muutoksen jälkeen, saisi olla nopeampi
- Posti saisi enemmän mainostaa.
- Posti voisi ilmoittaa osoitteenmuutoksesta vieläkin useampaan paikkaan, että jäisi itselle vähemmän ilmoitettavaa
- Posti voisi ilmottaa aikamääreet tarkemmin, kuinka kauan mihinkin paikkaan menee ilmoittaa henkilön uusi osoite.
- Posti voisi lähettää vielä pidempään maksuttomasti postia muuton jälkeen.
- Posti voisi opetella uskomaan asiakasta, ongelmatilanteessa välttyisi turhalta soittelulta. Maistraatin kanssa yhteistä koulutusta asiasta, että yhteistyö toimisi.
- Posti voisi tiedottaa näistä osoitteenmuutoksista useammille firmoille kun nykyään.
- Postia laittaville tulisi saada nopeammin tieto osoitteenmuutoksesta ja automaattinen muutos saisi mennä useampaan paikkaan.
- Postia voitaisiin kääntää ilmaiseksi hieman pidempään.
- Postin ilmainen siirtämisaika voisi olla kuukauden sijasta vaikka kaksi kuukautta.
- Postin ilmaiseen kääntämispalveluun pidennystä minimissään 3 kuukautta. Perusteluna heikosti toimeentulevat ihmiset ja vanhukset.
- Postin jakelun pitäisi olla aina ilmainen, siis että kun ihmisellä on yksi osoite että se posti tulisi sinne.
- Postin kääntyminen pitäisi olla automaattinen. Kaikille viranomaisille pitäisi mennä tieto muutoksesta. Tiedot pitäisi päivittyä kunnolla, eikä vanhojen tietojen pitäisi sotkea palvelua.
- Postin kääntämisen maksuton aika voisi olla pidempi kuin 1 kuukausi. Aikanaan meni postista suoraan tieto yrityksiin ja muihin paikkoihin, että osoite on vaihtunut. Nyt sieltä ei mielestäni enää tiedoteta asiasta yrityksille. Itse pitää ilmoittaa uusi osoite.
- Postin kääntämisen maksuton kausi saisi olla pidempi.
- Postin lajittelijat saisi olla tarkempia. Muutoin kaikki toimii kohtuullisen hyvin.
- Postin ohjaus voisi olla pitempi uuteen osoitteeseen

- Postin osoitteenmuutospalveluista voisi tiedottaa paremmin.
- Postin pitäisi enemmän tehdä yhteistyötä muidenkin kanssa, että kaikki postit saataisiin menevään oikeeseen osoitteeseen. Ettei itse tarvitsisi niin paljon soitella ja kertoa uutta osoitetta.
- Postin pitäisi selkeästi ilmoittaa, mihin rekistereihin osoitteenmuutos menee ja mihin ei.
- Postin pitäisi tiedottaa lisäpalveluistaan enemmän. Asiakas luuli, ettei posti käännä mitään postia (tärkeimpänä laskut, kirjeet ym.) enää ilmaisten kuukauksien jälkeen. Myöhemmin tuli kuitenkin ilmi, että on postin velvollisuus kääntää postit siitä huolimatta, oliko lisäkuukauksista maksettu vai ei. Näin ollen asiakas siis maksoi mainosten kääntämisestä lisäkuukauksiksi.
- Postin pitäisi tulla ajallaan. Ilmoitus osoitteenmuutoksesta pitäisi heti mennä kaikille tahoille, lehtitaloille yms.
- Postin pitää siirtyä kun osoitteenmuutos tehdään.
- Postin rekisteri missä on tietyt jutut minne muutos osoitteenmuutoksesta pitäisi automaattisesti muuttua heti olisi parempi jos se toimisi. Ja postin palvelupuhelimeen joutuu jonottamaan todella kauan.
- Postin tehtävä on lähettää postia oikeisiin osotteisiin, ja niin pitäisi myös tapahtua. Edelleenlähettämispalvelut saisivat olla ilmaisia pitemmän kuin yhden kuukauden ajan.
- Postin tultava oikeaan osoitteeseen ilmoituksen ja maksujen maksujen jälkeen
- Postinkantaja voisi katsoa nimeäkin postiluukusta, ettei tulisi vanhan asukkaan postia meille.
- Postinkantajat jakavat väärällä nimellä postia- eli haastateltava nykyiseen osoitteeseen tulee edelleen vanhan asukkaan postia, vaikka nimi ovaessa on vaihdettu.
- Postit ilmaiseksi pidempään muutoksen jälkeen.
- Puhelimeen voisi vastata nopeammin, tai laittaa aukioloajat näkyviin.
- Puhelimella tehtynä odotusaika saisi olla lyhyempi.
- Puhelimen kautta tehtynä muutos ei onnistunut hyvin- puhelimella tehtynä muutosta ei voi tehdä tiettyä aikarajaa aiemmin. Asiakas olisi halunnut heti muutosta tiedettyään hoitaa asian eteenpäin mutta puhelinpalvelun kautta pystyi hoitamaan asian vasta pari viikkoa ennen varsinaista muuttoa.
- Puhelimitse kun yrittää soittaa, on maksullista ja joutuu aika paljon odottamaan. Tuli ilmi vasta puhelun aikana, että on maksullista ja että maksaa kännykästä vielä enemmän kuin lankapuhelimesta.
- Puhelin liian usein varattu.
- Puhelinpalvelu ei toiminut kun yritti tehdä sitä kautta muuttoilmoitusta. Puhelinpalvelu tukossa.
- Puhelinpalvelua joutui jonottamaan aika kauan. Enemmän palveluhenkilökuntaa sitä varten.
- Päivisin on ihan tukossa, on hankala päästä läpi puhelimitse
- Saisi olla pidempi aika mitä edelleenlähetetään maksuttomasti.
- Se et pääsis vähän nopeammin linjoilla läpi kun soittaa puhelimitse. Mä oisin mielelläni tehnyt sen netissä, mutta kun en pystynyt mitenkään tunnistautumaan niin en saanut sitä tehtyä.
- Se että kun oli ilmoitettu nämä yhtiöt joihin tämä tieto menis automaattisesti, niin tämä ei kuitenkaan mennyt niin, eli postia meni edelleen vanhaan osoitteeseen näistä yrityksistä. Mutta se voi olla tietenkin myös yrityksestä kiinni, että virhe olisi tapahtunut siellä.
- Se ilmanen jakso voisi olla vähän pidempi.
- Se kuukauden mittainen postin automaattinen kääntäminen voisi olla pitempi. Posti voisi myös ilmoittaa laajemmalti eri paikkoihin osoitteen muutoksesta. Nyt pitää itse huolehtia että menee moniin yrityksiin.

- Se maksuton kääntäminen saisi olla pitempään kuin yksi kuukaus.
- Se voisi olla maksuton vähän pidempään.
- Se, että postit eivät kulkisi enää vanhaan osoitteeseen, vaan postit jaettaisiin välittömästi uuteen osoitteeseen.
- Se, että se toimisi virheettömästi.
- Selvemmäksi se, että kenelle posti lähettää uuden osoitteen. Vaikka joku lista, mistä voi nähdä, kenelle posti ilmoittaa ja siitä päätellä itse, kenelle pitää vielä itse ilmoittaa.
- Sen postin kääntämisen pitäisi kestää puoli vuotta niinkun ennenkin.
- Siirtymäaika (kk) voisi olla vähän pidempi.
- Siitä voisi tiedottaa paremmin. Sillä tavalla että puhelinnumeron saisi helpommin käsiinsä.
- Sitä ei löytyne netistä kovin helposti.
- Sitä toivoi sitä 100 prosenttisuutta, että se palvelu toimis aukottomasti ja virheettömästi kun siitä on maksanut.
- Siviilipalvelus- tai sotilaspalvelusmies kun vaihtaa asuinpaikkaa, niin kotikunta pitäisi muuttaa vaikka vakiosoite pysyisi samana.
- Soittaminenkin saisi olla ilmaista kun ilmoittaa uutta osoitetta.
- Suppea valikoima mihin postin kautta muuttuneet osoitteet.
- Sähköiseen puoleen voisi panostaa. Lähinnä internet puoleen mainostusta enemmän, eli että sieltäkin on mahdollista tehdä osoitteenmuutos.
- Tarkkuus. Eli posti tulee niinkuin pitää muutoksen jälkeen.
- Tarkkuutta asioihin- eli siitä mitä on luvattu täytyy pitää myös kiinni.
- Tarkkuuttasiinä, minne postit menee muutosilmoituksen jälkeen.
- Tiedon pitäisi mennä varmuudella joka tasolle jotka käsittelevät postia, että ei mene vanhaan/väärään osoitteeseen. Tiedon katkoksiin ei pitäisi olla varaa.
- Tiedon saamista voisi parantaa, en itse tiennyt ensiksi että ilmoituksen voi tehdä netissä.
- Tiedon välityksessä voisi olla parannettavaa, eli asiakaspalvelussa varmistettaisiin esmierikiksi väliaikasioitoiden ja uusien osoitoiden tarkkuutta. Puhelinpalvelussa varsinkin olisi pieni vaiva kysyä ja varmistaa nämä asiat.
- Tiedonkulku todella heikkoa. Se kangertelee. Kaikki työntekijät eivät tiedosta kaikkia asioita eikä kellään tuntunut olevan tietoa kuka asian voisi/osaisi tai kenellä olisi valtaa hoitaa.
- Tiedonsaanti, internettiin tiedot paremmin esille. Ja siten että sieltä voisi kätevämmiin muuttaa tietoja.
- Tiedonsiirron pitäisi olla parempaa, että tieto kulkisi valtakunnalliselta myös paikalliselle tasolle.
- Tiedot ei mene ihan kaikkialle, pääosin se toimii kuitenkin oikein hyvin, mutta on muutamia tahoja joille tieto muutosta ei mene varsinkin mainoksien osalta ja silloin niitä posteja tulee jälkikäteen.
- Tiedottaa voisi enemmän esim.se että sen voi tehdä puhelimitse
- Tiedottaminen voisi olla laajempaa
- Tiedottaminen voisi olla parempaa
- Tiedottamista voisi lisätä.
- Tiedottamista voisi parantaa. En tiennyt, että osoitteenmuutosilmoituksen internet mahdollisuudesta. Postin kääntämispalvelu voisi olla ilmaista pidempään kuin vaan kuukausi.
- Tieto ei kulje kaikkiin tarpeellisiin yksiköihin.
- Tieto osoitteenmuutoksesta voisi mennä suuremmalle määrälle yrityksiä.
- Tieto saisi mennä myös maistraattiin.
- Toimivuus sovitulla tavalla olisi toivottavaa.
- Tuli mainoksia liikaa postilta osoitteen muutoksen jälkeen.

- Tutulta kuullut. Että posterestante lokeron peruuttaminen on ollut vaikeaa. Postia on mennyt edelleen sinne vaikka on peruuttanut sen, ja ilmoittanut uuden osoitteen.
- Tämä ilmainen käännytysaika voisi olla vaikkapa kaksi kuukautta.
- Tän pitäs tän kun oon muuttanu nii pitäs olla pidempi se maksuton, sais olla puoli vuotta, kun en kerkee kaikille yhteisöille laittaa tietoo.
- Ulkomailta käsin oli vaikea tehdä osoitteenmuutos, koska on muuttanut usein eikä muistanut edellistä postille ilmoitettua osoitettaan. Ei siis saanut puhelimitse selville, mikä oli edellinen osoite postin rekisterissä, koska postista ei voitu puhelimesta paljastaa rekisterissä olevia tietoja. Voisi olla siis jokin keino henkilöllisyyden varmistamiseksi, esim. jokin "tunnussana" tai tietty kysymys, jonka vastauksen tiedävälle voi antaa tiedot. Rekisteritietojen kyselyyn liittyvä ongelma siis - toisaalta ongelma siinä, että pitää olla aina lähtöosoite (sotu tai asiakasnumero kai ohittaisi tämän ongelman).
- Ulkomailta muutettaessa takaisin Suomeen joutuu tekemään kirjallisen ilmoituksen, eikä se onnistu esimerkiksi puhelimesta. Se on aivan turha kikka.
- Useampi yritys voisi käyttää sitä. Moneen yritykseen joutuu itse ilmoittamaan muutoksesta.
- Useampiin paikkoihin tieto muutosta.
- Uuden osoitteen ilmoitus kattavammaksi, eli useampaan paikkaan voisi lähettää tiedon muutosta.
- Uuden osoitteen ilmoituskattavuus isommaksi. Ilmainen kuukausi voisi olla pidempi, esim. kolme. Nettiin vaikka joku sähköpostiosoite näkyviin, minne voi lähettää postia jos on ongelmia, tai sitten vaikka postikonttoreihin puhelin, josta voi soittaa ongelmapuhelimeen, koska se on tällä hetkellä maksullinen numero.
- Uusi osoite voisi tulla voimaan nopeammin.
- Vanhaan osoitteeseen menevät kirjeet voisivat tulla nopeammin uuteen, eikä vasta yhdessä köntässä. Tällöin esim. laskuihin tulee lisää maksettavaa, jos ne myöhästyvät tai katoavat. Meille tuli myös avonaisessa kirjeessä näitä vanhaan osoitteeseen menneitä kirjeitä ja sieltä oli sitten kadonnut matkalla pari laskua.
- vanhan asukkaan postit ovat joskus tulleet vaikka on ilmoitettu ettei hän asu täällä enää
- Varmistus siitä, että postia ei mene vanhaan paikkaan muutosilmoituksesta huolimatta
- Viivettä voisi yrittää lyhentää
- Voisi olla pidempi se maksuton kausi.
- Voisi mainostaa enemmän, että mistä osoitteenmuutosilmoituksen voi tehdä. Ja että löytyisi netistä helposti.
- Voisi nopeuttaa, meni kuitenkin viikko ennen kuin posti lähti uuteen osoitteeseen.
- Voisi olla edelleen kolme kuukautta maksuton jälleenlähettämispalvelu.
- Voisi olla enemmän paikkoja, joihin osoitteenmuutos menee automaattisesti.
- Voisi olla esim 2kk se edelleenlähettämispalvelu
- Voisi olla pidempi ilmainen käänntöaika.
- Voisi olla pidempi maksuton postin käänntöaika.
- Voisi sisältää enemmän firmoja joille tieto uudesta osoitteesta menee.
- Voisi tulla vahvistus siitä, minne on lähetetty tieto osoitteenmuutoksesta. Joihinkin paikkoihin sanottiin, että ilmoitetaan, mutta niihin ei ollut koskaan mennyt tietoa asiasta.
- Voisivat olla tarkempia.
- Voisivat olla vähän tarkempia ja nopeampia osotteiden kanssa, varsinkin kun on ilmoittanut ajoissa.
- Vähän aikaa osoitteenmuutosilmoituksen tekemisen jälkeen saattaa osa postista mennä vielä vanhaan osoitteeseen.

- Vähän enemmän vaihtoehtoja erilaisiin osoitteenmuutoksiin ja erityyppisiin tilanteisiin.
- Väliaikaisen osoitteenmuutos on liian kallista, epäreilua.
- Yhteentoimivuus maistraatin ja postin välillä voisi olla parempi, posti voisi tarkistaa menikö osoite oikeasti läpi ja menikö se oikein. Uuden osoitteen ilmoittaminen eri paikkoihin voisi toimia paremmin, suuri osa jää vaille uutta osoitetta ja tulee päänvaivaa, kun kaikkia paikkoja ei voi muistaa. Posti voisi tarkistaa vielä ketä tietyssä osoitteessa vielä asuu, varsinkin muuttojen jälkeen, koska edellisen asukkaan postia tuli pitkään vielä, vaikka he olivat muuttaneet pois kauan sitten.
- Yksi väärä kirje on tullut, vaikka kaksi asukasta on kyseisen henkilön jälkeen asunut asunnossa.
- Yleistä selkeyttä ja tiedottamista voisi parantaa. Kaikki eivät tiedä, että ilmoituksen voi tehdä netin kautta. Sitä voisi mainostaa enemmän.
- Yrityksiin voisi ilmoittaa erikseen netin kautta, osoitteenmuutos menisi useampiin paikkoihin kuten matkapuhelinoperaattoreille.
- Yrityksille voisi mennä suoraan tieto, ei tarvitsisi itse ilmoittaa muuttunutta osoitetta niin moneen paikkaan.

Hyvää iltaa, olen NN Suomen Gallup Oy:stä. Tutkimme tänään kansalaisten käsityksiä Postin osoitteenmuutospalvelusta. Sopiiko, että esitän asiasta muutaman kysymyksen? Aikaa kuluu viitisen minuuttia.

1 Teittekö viime vuoden aikana Postille osoitteenmuutos- tai postinjakelun keskeytysilmoituksen?

- 1 Kyllä on
- 2 Ei ole
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI (2 tai 3) → valitettavasti haastattelemme tutkimukseen vain ilmoituksen tehneitä...

JOS KYLLÄ (vaihtoehto 1)

2 Milloin viimeksi käytitte Postin osoitteenmuutospalvelua?

LUETTELE 1-3

- 1 Alle kuukausi sitten
- 2 1-6 kuukautta sitten
- 3 Yli 6 kk sitten
- 4 Ei osaa sanoa

3 Minkälaisesta muutoksesta tai muutoksista oli tarkemmin kyse?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-7

- 1 Muutto vakituisesti
- 2 Muutto määräajaksi
- 3 Edelleenlähettämispalvelu eli postin kääntäminen uuteen osoitteeseen ilmaiseksi enintään kuukaudeksi
- 4 Edelleenlähettämispalvelun maksullinen jatkaminen kuukauden ilmaisen jakson jälkeen
- 5 Postin jakelun keskeytys
- 6 Rinnakkaisosoiteilmoitus l. postia samanaikaisesti vakituisen osoitteen lisäksi johonkin toiseen osoitteeseen
- 7 Jokin muu, mikä? _____
- 8 Ei osaa sanoa

4 Miten teitte osoitteenmuutoksen/keskeytysilmoituksen?

LUETTELE 1-5

- 1 Internetissä
- 2 Puhelimitse
- 3 Postikonttorissa
- 4 Asiamiespostissa
- 5 Maistraatissa
- 6 Muu, mikä? _____
- 7 Ei osaa sanoa

5 Kuinka helppoa osoitteenmuutoksen tekeminen oli?

LUETTELE 1-4

- 1 Erittäin helppoa
- 2 Melko helppoa
- 3 Melko vaikeata
- 4 Erittäin vaikeata
- 5 Ei osaa sanoa

6 Kuinka hyvänä tai huonona pidätte kokemustenne perusteella kutakin seuraavista osoitteenmuutosta koskevista asioista?

VAIHTOEHDOT:	1	Erittäin hyvä
	2	Melko hyvä
	3	Ei hyvä eikä huono
	4	Melko huono
	5	Erittäin huono
	6	Ei osaa sanoa

- tiedonsaanti palvelusta yleensä
- henkilökunnan palveluaittius
- palvelun alkamisen nopeus
- palvelun maksullisuus

7 Saitteko Postilta kirjallisen vahvistuksen tekemästänne osoitteenmuutosilmoituksesta?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS KYLLÄ

8 Milloin saitte vahvistuksen?

LUETTELE 1-3

- 1 Välittömästi ilmoituksen antamisen yhteydessä
- 2 Noin viikon kuluessa ilmoituksen tekemisestä
- 3 Myöhemmin
- 4 Ei osaa sanoa

9 Esiintyikö osoitteenmuutosilmoituksen tekemisen jälkeen ongelmia? JOS ESIINTYI, minkälaisia?

AVOIN, ESIKOODIT

- 1 Posti jaettiin entiseen osoitteeseen
- 2 Postia hävisi
- 3 Toimitettiin väärää postia
- 4 Posti ei noudattanut sovittuja osoitteenmuutosaikoja
- 5 Posti tulkitsi määräaikaiseksi tarkoitetun muutoksen vakituiseksi ja toimitti postia muutettuun osoitteeseen vielä määräajan jälkeen
- 6 Posti tulkitsi vakituiseksi tarkoitetun muutoksen määräaikaiseksi ja postin tulo lakkasi kesken kaiken
- 7 Muu ongelma, mikä? _____
- 8 Ei ollut ongelmia
- 9 Ei osaa sanoa

JOS OLI ONGELMIA

10 Miten otitte Postiin yhteyttä ongelman vuoksi?

LUETTELE 1-5

- 1 Puhelimitse
- 2 Postitoimipaikkaan
- 3 Postinkantajaan
- 4 Muuten, miten? _____
- 5 Ei ottanut yhteyttä
- 6 Ei osaa sanoa

JOS OTTI YHTEYTTÄ

11 Reagoitiinko yhteydenottoon Teitä tyydyttävästi?

- 1 Kyllä
- 2 Ei, miksi ei _____
- 3 Ei osaa sanoa

12 Entä selvisikö asia Teitä tyydyttävästi?

- 1 Kyllä
- 2 Ei, miksi ei _____
- 3 Ei osaa sanoa

13 Saitteko hyvitystä ongelman takia?

- 1 Kyllä, minkälaista? _____
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

14 Kuinka hyvänä tai huonona pidätte Postin palvelutasoa seuraavissa asioissa ongelmatilanteessa?

- VAIHTOEHDOT:
- | | |
|---|--------------------|
| 1 | Erittäin hyvä |
| 2 | Melko hyvä |
| 3 | Ei hyvä eikä huono |
| 4 | Melko huono |
| 5 | Erittäin huono |
| 6 | Ei osaa sanoa |

- henkilökunnan asiantuntemus
- henkilökunnan palveluaittius
- korjaustoimenpiteiden nopeus

15 Annettiinko Postista tietoa viranomaisesta, jolle voitte halutessanne tehdä valituksen ongelmatilanteesta?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

KYSYTÄÄN KAIKILTA

16 Ovatko Postin osoitteenmuutospalveluista perimät hinnat mielestänne sopivat, liian korkeat vai voisivatko ne olla hieman korkeammat?

- 1 Liian korkea
- 2 Sopiva
- 3 Voisi olla korkeampi
- 4 Ei osaa sanoa

17 Entä kuinka kohtuullisia ovat muut osoitteenmuutospalvelun ehdot kuten esim. maksuttomien kausien pituus?

LUETTELE 1-4

- 1 Erittäin kohtuulliset
- 2 Melko kohtuulliset
- 3 Melko kohtuuttomat
- 4 Erittäin kohtuuttomat
- 5 Ei osaa sanoa

18 Kun ajattelette asiaa kokonaisuudessaan, kuinka hyvänä tai huonona pidätte Postin osoitteenmuutospalvelun toimivuutta?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin hyvä
- 2 Melko hyvä
- 3 Ei hyvä eikä huono
- 4 Melko huono
- 5 Erittäin huono
- 6 Ei osaa sanoa

19 Mitä parannettavaa mielestänne postin osoitteenmuutospalveluissa on?

-
- 98 Ei mitään
 - 99 Ei osaa sanoa

LOPUKSI MUUTAMA TAUSTATIETO AINEISTON TILASTOLLISTA KÄSITTELEMISTÄ VARTEN

T1 Sukupuoli (ei kysytä)

- 1 Nainen
- 2 Mies

T2 Minkä ikäinen olette?

_____ vuotta

T3 Mikä on koulutuksenne?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-8

- 1 Peruskoulun ala-aste/kansakoulu
- 2 Peruskoulun yläaste/keskikoulu
- 3 Ammatillinen perustutkinto, ammattikoulu
- 4 Ylioppilas
- 5 Opistoasteen ammatillinen tutkinto
- 6 Ylempi opistoasteen tutkinto
- 7 Ammattikorkeakoulututkinto, alempi yliopiston tai korkeakoulun akateeminen tutkinto
- 8 Yliopiston ja korkeakoulun ylempi akateeminen tutkinto tai enemmän
- 9 Ei osaa sanoa

T4 Mihin seuraavista ammattiryhmistä Te kuulutte?

LUETTELE 1-10

- 1 Työntekijä
- 2 Alempi toimihenkilö
- 3 Ylempi toimihenkilö tai johtavassa asemassa toisen palveluksessa
- 4 Yrittäjä, ammatinharjoittaja
- 5 Maatalousyrittäjä
- 6 Koululainen, opiskelija
- 7 Työtön
- 8 Kotiäiti tai koti-isä
- 9 Eläkeläinen
- 10 Muu
- 11 Ei osaa sanoa

T5 Mikä on asuinpaikkanne postinumero?

T6 Mihin elämänvaiheeseen kuulutte?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-6

- 1 Asutte kotona vanhempien luona
- 2 Asutte yksin
- 3 Asutte kaksi puolison kanssa
- 4 Asutte puolison ja lasten kanssa
- 5 Olette yksinhuoltaja
- 6 Muu
- 7 Ei osaa sanoa

T7 Asioitteko useimmiten postikonttorissa vai asiamiespostissa?

- 1 Postikonttorissa
- 2 Asiamiespostissa
- 3 Ei osaa sanoa

Tässä olivat kaikki kysymyksemme. Kiitos, että osallistuitte tutkimukseen. Nimeni on NN ja soitan Suomen Gallup Oy:n puhelinhaastattelukeskuksesta Espoosta/Tampereelta/Jyväskylästä.