

Osoitteenmuutos- tutkimus 2008



Tekijät Sakari Nurmela, TNS Gallup		Asiakirjan laji Tutkimus	
		Toimeksiantaja Viestintävirasto / yhteyshenkilö Tiina Aaltonen	
Asiakirjan nimi POSTIN OSOITTEENMUUTOSPALVELUJEN SEURANTATUTKIMUS 2008			
Tiivistelmä <p>Tutkimuksella selvitettiin Postin osoitteenmuutospalvelujen toimivuutta vuoden 2008 aikana palveluja käyttäneiden 18 vuotta täyttäneiden suomalaisten keskuudessa. Tutkimusta varten TNS Gallup Oy haastatteli 1000 henkilöä 15. - 21.9.2008 välisenä aikana. Tutkimus on jatkoa vuosina 2002 ja 2005 tehdyille palvelutasotutkimuksille.</p> <p>Osoitteenmuutosilmoituksen tekotapa on muuttunut voimakkaasti tämän vuosituhannen aikana. Kun vuoden 2002 tutkimukseen haastatelluista 66 prosenttia oli tehnyt muutosilmoituksen postikonktorissa, niin tänä vuonna näin oli toiminut enää 17 prosenttia vastaajista. Vastaavana aikana internetin käyttö muutosilmoituksen tekemisessä oli lisääntynyt 2 prosentista 53 prosenttiin. Vuonna 2005 tehdyssä tutkimuksessa 30 prosenttia vastaajista mainitsi tehneensä muutosilmoituksen puhelimitse, mutta tänä vuonna puhelinta oli käyttänyt enää 17 prosenttia, mikä on suunnilleen sama määrä kuin vuoden 2002 tutkimuksena aikana.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että osoitteenmuutoksen tekeminen on varsin vaivatonta ja että palvelu toimii kokonaisuudessaan melko hyvin. Tältä osin tilanne on säilynyt ennallaan verrattuna aiempiin tutkimuskertoihin. Tyytyväisimpiä osoitteenmuutoksen tehneet olivat palvelun alkamisen nopeuteen, jota pidettiin aiempaa useammin erittäin hyvänä. Myös palvelun maksullisuuteen suhtauduttiin entistä myönteisemmin.</p> <p>Osoitteenmuutoksen tekemisen jälkeen tapahtuneita postinjakeluun liittyviä virheitä oli esiintynyt joka viidennellä palvelua käyttäneellä. Internetissä ja asiamiesposteissa muutosilmoituksen tehneet kokivat saaneensa hieman parempaa palvelua kuin muut, joista varsinkin puhelimitse ilmoituksen tehneet olivat kohdanneet keskimääräistä useammin jonkinlaisia ongelmia muutosilmoituksen tekemisen jälkeen. Suurin yksittäinen ongelma postinjakelussa oli ollut se, että postia oli muutoksesta huolimatta jaettu vanhaan osoitteeseen. Postin saaminen oli myös viivästynyt, postia oli kadonnut tai uuteen osoitteeseen oli jaettu edellisen asukkaan posteja. Nämä kolme mainittiin kuitenkin selvästi harvemmin kuin ensin mainittu ongelma. Muutokset eri ongelmien esiintymistiheydessä ovat hyvin pieniä kolmen vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna.</p> <p>Asiamiesposteissa osoitteenmuutoksen tehneet olivat hieman kriittisempiä palvelun toimivuuteen verrattuna muilla tavoille muutosilmoituksen tehneisiin. Ensimmäinen mainittu ryhmä piti muita useammin palvelun hintaa ja muita toimitusehtoja huonompina. He kokivat muita useammin palvelussa olevan parannettavaa ja he antoivat yleisarvosanaksi erittäin hyvän selvästi harvemmin kuin muita ilmoituskanavia käyttäneet henkilöt.</p>			
Avainsanat postipalvelut, postinjakelu, osoitteenmuutos, palvelutasotutkimus			
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisu			
Kokonaissivumäärä 42	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Viestintävirasto		Kustantaja Viestintävirasto	

Författare Sakari Nurmela, TNS Gallup		Typ av publikation Undersökning	
		Uppdragsgivare Kommunikationsverket / kontaktperson Tiina Aaltonen	
Publikation UPPFÖLJNINGSENDERSÖKNING AV POSTENS ADRESSÄNDRINGSTJÄNST 2008			
Referat <p>Genom undersökningen utreddes hur Postens adressändringstjänster fungerar bland de finländare som fyllt 18 år och använt tjänsterna under år 2008. För detta ändamål intervjuade TNS Gallup Oy 1 000 personer under perioden 15–21.9.2008. Undersökningen är en fortsättning på de undersökningar av servicenivå som gjorts år 2002 och 2005.</p> <p>Sättet att göra en anmälan om adressändring har förändrats avsevärt under detta årtusende. År 2002 hade 66 procent av de intervjuade gjort en ändringsanmälan på ett postkontor medan år 2008 hade bara 17 procent gjort så. Under motsvarande tid hade användningen av internet för ändringsanmälningarna ökat från 2 procent till 53 procent. År 2005 sade 30 procent av dem som svarade att de hade gjort adressanmälan per telefon, men detta år hade bara 17 procent använt telefonen. Andelen är ungefär densamma som år 2002.</p> <p>Resultaten visar att det är relativt enkelt att göra en adressändring och att tjänsten som helhet fungerar ganska bra. Läget har inte i detta hänseende förändrats jämfört med de tidigare undersökningarna. Mest nöjda var kunderna med att tjänsten började så snabbt. Detta ansågs oftare än tidigare fungera mycket bra. Inställningarna till en avgiftsbelagd tjänst var också mer positiva än tidigare.</p> <p>Fel som hänför sig till postutdelningen efter att man gjort en adressändring hade förekommit hos var femte kund. De som hade gjort sin ändringsanmälan på internet och hos ombudspostkontor upplevde att de hade fått lite bättre tjänst än andra, av vilka särskilt de som gjort anmälan per telefon hade oftare än genomsnittet mött några slags problem efter att de hade gjort ändringsanmälan. Det största enskilda problemet var att post hade delats ut till den gamla adressen trots att man gjort adressändringen. Andra problem var förseningar i postutdelningen, försvunnen post eller utdelning av den tidigare invånarens post till den intervjuades nya adress. Dessa tre problem nämndes dock betydligt mera sällan än det förstnämnda problemet. Förändringarna i problemens förekomstfrekvens är mycket små jämfört med läget för tre år sedan.</p> <p>De som hade gjort sin adressändring hos ombudspostkontor var lite mer kritiska mot tjänstens funktion jämfört med dem som anmält ändringen på något annat sätt. Den förstnämnda gruppen tyckte oftare än andra att priset på tjänsten och de övriga leveransvillkoren var sämre. De upplevde oftare än andra att tjänsten kan förbättras och de gav tjänsten det allmänna vitsordet mycket bra klart mera sällan än de som använt andra anmälningskanaler</p>			
Nyckelord posttjänster, postutdelning, adressändring, undersökning av servicenivå			
Seriens namn Kommunikationsverkets publikationer			
Sidoantal 42	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Kommunikationsverket		Förlag Kommunikationsverket	

DESCRIPTION

Date of publication
27.10.2008

Authors Sakari Nurmela, TNS Gallup		Type of publication Survey	
		Assigned by Finnish Communications Regulatory Authority / contact person Tiina Aaltonen	
Name of publication FOLLOW-UP SURVEY OF THE CHANGE-OF-ADDRESS SERVICE OF THE FINLAND POST GROUP 27 OCT 2008			
Abstract <p>The survey examined the effectiveness of the change-of-address service of the Finland Post Group among Finns aged 18 years and over who had used the service in 2008. TNS Gallup Oy interviewed 1,000 persons for the survey during 15 - 21 September 2008. The survey continues the series of service quality surveys from 2002 and 2005.</p> <p>The ways of notifying of a change-of-address has undergone strong changes during this millennium. Whereas 66 per cent of the interviewees in the 2002 survey had notified of a change-of-address at a post office, the figure for this year was only 17 per cent. During the same period, the share of respondents who had used the internet for submitting a change-of-address increased by 2 per cent to 53 per cent. In the 2005 survey, 30 per cent of the respondents mentioned that they had notified of their change-of-address by telephone. However, this year, only 17 per cent of the respondents had used the telephone, which is approximately the same figure as for the survey in 2002.</p> <p>The results of the survey show that it is rather convenient to submit a change-of-address, and that the service as a whole is rather effective. In that respect, the situation has remained the same in comparison with the previous surveys. Those who had submitted a change-of-address were content with how fast the change took effect. More respondents than before were very pleased with it. Also, attitudes towards the fees charged for the service were more positive.</p> <p>Every fifth user of the service had encountered faults related to the postal delivery after they had submitted a change-of-address. Those who had submitted a change-of-address on the internet or at franchised post offices felt that they had received better service than others, of whom those who had submitted the notification by telephone, had, on the average, encountered problems of some sort more often after they had made the change-of-address notification. The biggest single problem in the postal delivery had been that the post had been delivered to the old address in spite of the notification of address. There had also been delays in the postal delivery, post had gone missing or the former residents' post had been delivered to the new address. The latter three reasons had, however, occurred clearly less often than the first-mentioned problem. Changes in the frequency occurrence of problems were very small in comparison with the situation in 2005.</p> <p>Those who had submitted a change-of-address at franchised post offices were slightly more critical towards the service compared to those who had notified of a change-of-address in other ways. The first-mentioned group maintained, more often than other respondents, that the price of the service and other delivery terms were poor. They felt more often than the others that there was room for improvement in the service, and they gave "very good" less frequently than others who had used other channels of notification.</p>			
Keywords postal services, postal delivery, change-of-address, service quality survey			
Serial name Ficora's publications			
Pages, total 42	Language Finnish	Price	Confidence status public
Distributed by Finnish Communications Regulatory Authority		Published by Finnish Communications Regulatory Authority	

Postal address
PO Box 313
FI-00181 HELSINKI
FINLAND

Visiting address
Itämerenkatu 3 A
00180 HELSINKI
Business ID 0709019-2

Telephone
+358 9 69 661
Telefax
+358 9 6966 410

E-mail
info@ficora.fi
Homepage
http://www.ficora.fi

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 kuuluvat lähetysten keräily, lajittelu, kuljetus ja jakelu.

Viestintävirasto on teettänyt Itellan (entinen Suomen Posti) tarjoamia osoitteenmuutospalveluja koskevia tutkimuksia vuodesta 2002 lähtien. Tämänkertainen tutkimus on tässä sarjassa kolmas ja toteutettu vastaavalla tavalla kuin aiemmat tutkimuksetkin. Kokonaisuudessaan tutkimuksen tulokset osoittivat jälleen, että osoitteenmuutospalvelut toimivat melko hyvin. Osoitteenmuutosilmoituksen tekotapa on näinä vuosina muuttunut voimakkaasti. Kun vielä vuonna 2002 kaksi kolmesta osoitteenmuutoksesta tehtiin puhelimitse, tehtiin tänä vuonna jo joka toinen ilmoitus internetin kautta.

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 kirjelähetykseen merkityn vastaanottajan osoitteen selvittämiseen silloin, kun on ilmeistä, että lähetykseen merkitty vastaanottaja ei asu lähetykseen merkityssä osoitteessa. Viestintävirasto seuraa säännöllisesti osoitteenmuutospalvelujen toimivuutta valtakunnallisesti toteutetuilla kuluttajatutkimuksilla.

Helsingissä 27. päivänä lokakuuta 2008

Tiina Aaltonen
kehityspäällikkö



Postin osoitteenmuutospalvelu 2008

Yksikönjohtaja Sakari Nurmela
Työnro: 75164

TNS Gallup Oy, Itätuulenkuja 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 Toiminta ongelmatilanteissa	8
5 Käsitukset osoitteenmuutospalvelun ehdoista ja yleistyytyväisyys palveluun	10
LIITEKUVAT	14

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.

Vastaavat tutkimukset tehtiin vuosina 2002 ja 2005. Lomakkeen kysymyksenasettelut pidettiin ennallaan. Siksi tuore aineisto tarjoaa myös erinomaisen mahdollisuuden tarkastella aiheeseen liittyvien tekijöiden mahdollista muuttumista kuluneena 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 15. - 21.9.2008 välisenä aikana. Otos edustaa vuonna 2008 osoitteenmuutos- tai postinjakelun keskeytysilmoituksen tehnyttä, 18 vuotta täyttänyttä suomalaista väestöä.

Tutkimuksen kokonaisraportointi koostuu kahdesta osasta. Tämä raportti on tutkimuksen peruseräraportti, 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 (56 %) kertoi käyttäneensä viimeksi osoitteenmuutospalvelua kuluneen kesän aikana. Muut (44 %) olivat tehneet oman ilmoituksensa kevään (tammi-toukokuu) kuluessa.

Nuorten keskuudessa käyttö oli painottunut keskimääräistä voimakkaammin kesään. Kaksi kolmesta (65 %) alle 25 -vuotiaasta oli tehnyt ilmoituksensa silloin. Tätä vanhemmista joka toinen oli toiminut vastaavasti.

Ammattiryhmäkohtaisessa jaottelussa em. näkyy siten, että opiskelijoiden ja työttömien (joiden parissa nuorimpien osuus on keskimääräistä selvästi suurempi) tekemät ilmoitukset olivat painottuneet kesäkuukausiin.

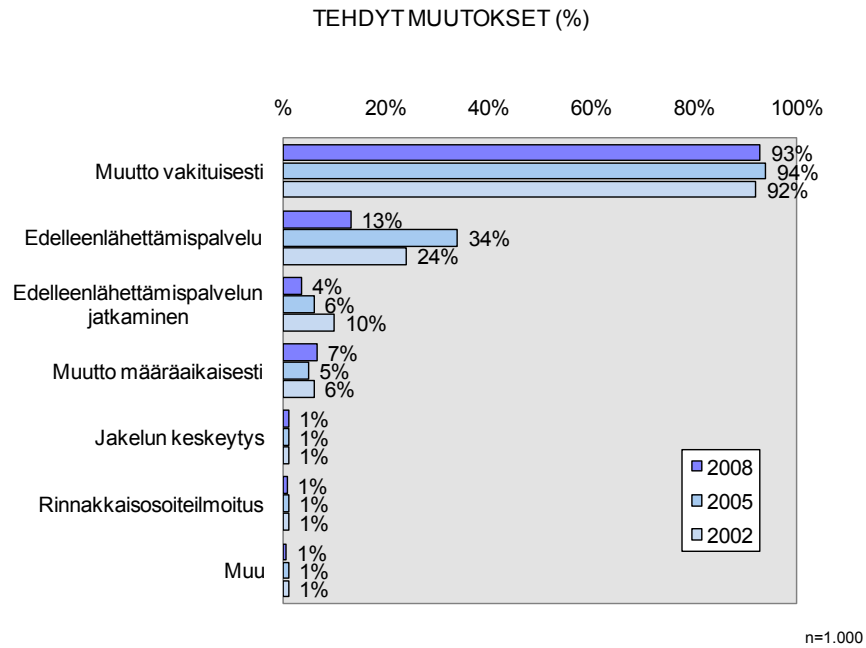
Alueelliset erot ovat suhteellisen vähäiset. Etelä-Suomen läänissä ennen kesää tehtyjen ilmoitusten suhteellinen osuus kuitenkin ylitti keskimääräisen. Kaupungeissa taas ilmoituksia oli tehty kesäkuukausina enemmän. Asiamiesposteissa tai postikonttoreissa tehdyt ilmoitukset puolestaan painottuivat keskimääräistä voimakkaammin aikaan ennen kesäkuukausia.

Useimmiten (93 %) kysymyksessä oli ollut muutto vakituisesti toiseen osoitteeseen. Kolmesta prosentista oli tehnyt sopimuksen edelleenlähettämispalvelusta.

Neljä prosenttia oli jatkanut tällaista palvelua ilmaisen jakson jälkeen. Seitsemän prosenttia taas oli tehnyt ilmoituksen määräaikaisen muuton takia.

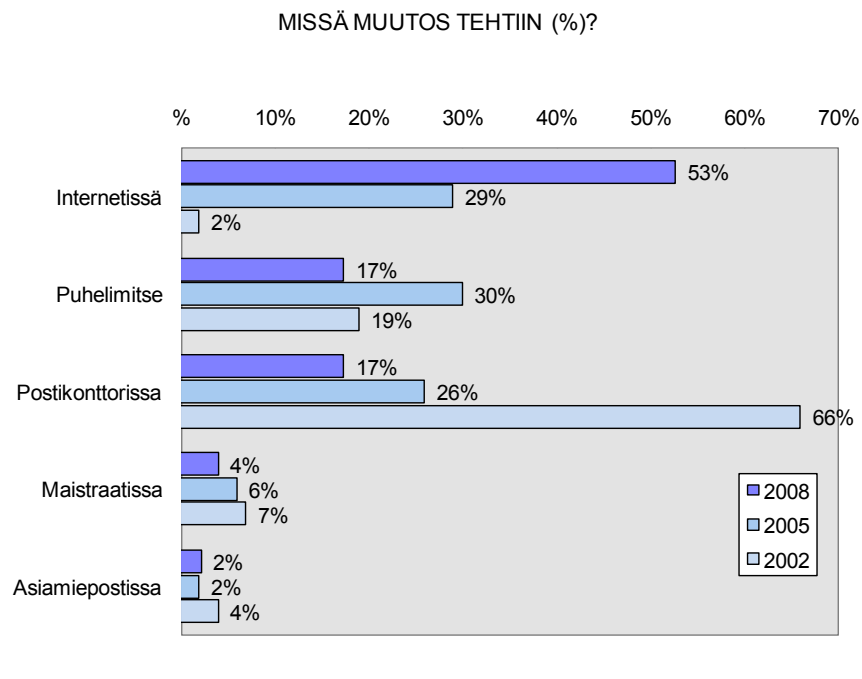
Ilmoitus jakelun keskeytyksestä, rinnakkaisosoiteilmoitus (postia samanaikaisesti vakituisesti vakituisen osoitteen lisäksi johonkin toiseen osoitteeseen), jakelun keskeytys tai jokin muu ilmoitus oli kukin tullut kyseeseen yhdelle prosentille.

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



Vuonna 2002 vain kaksi prosenttia muutosilmoituksen tehneestä oli tehnyt sen Internetissä. Tänä vuonna niin oli toiminut peräti 53 prosenttia.

Asian hoitaminen postikonttorissa on kokenut päinvastaisen kehityksen. Kun vuonna 2002 66 prosenttia muutoksen tehneistä oli hoitanut asian siellä, tänä vuonna vain 17 prosenttia oli toiminut vastaavasti.



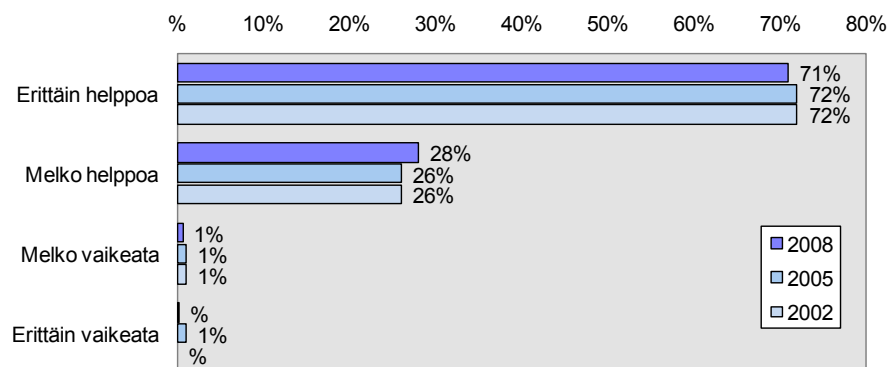
Lähemmin tarkasteltiin ilmoituksen paikan päällä postikonttorissa ja Internetissä tehneitä (graafiset esitykset liitteenä).

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

län vaikutus heijastuu opiskelijoiden vastauksiin: heistä 68 prosenttia oli käyttänyt Internetiä ilmoitusta tehdessään. Nuorimpien toiminta on myös syynä sille, että kaupunkiin muuttaneet (nuorten suhteellinen osuus tässä ryhmässä on suuri) ovat hyödyntäneet voittopuolisesti Internetiä.

Eläkeläiset sekä koti-isät ja -äidit voidaan liittää samaan ryhmään Internetiä vähemmän käyttäneiden ja postikonttoria suosineiden iäkkäämpien muuttajien kanssa, samoin muihin kuntiin kuin kaupunkiin muuttaneet.

OSOITTEENMUUTOSILMOITUKSEN TEKEMISEN HELPPOUS (%)



n=1.000

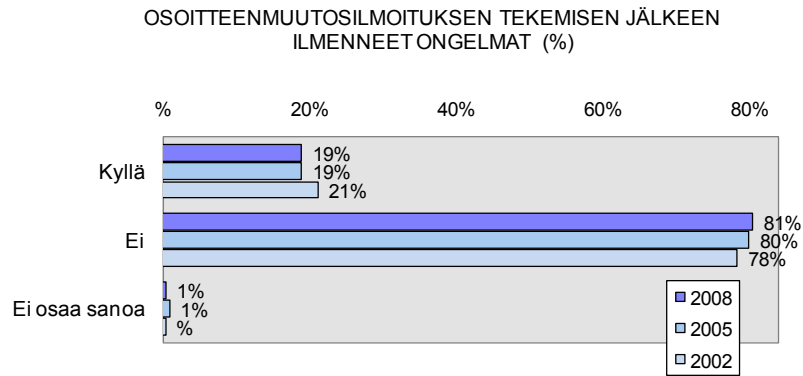
Ilmoituksen tekeminen lienee sujunut vaivattomasti, sillä 71 prosenttia totesi sen ollen erittäin helppoa. Käytännössä kaikki jäljelle jäävät (28 %) pitivät sitä melko helppona.

Mielipiteet jakautuivat tällä tavoin käytännössä kaikissa väestöryhmissä. Lievän poikkeuksen sääntöön muodostavat ilmoituksensa maistraatissa ja asiamiespostissa tehneet. Kummankin ryhmän enemmistöt totesivat asian sujuneen helposti, mutta vaihtoehdon ”erittäin helppoa” -valinneiden osuudet jäivät molemmissa ryhmässä keskiarvoa pienemmiksi: ensin mainituista 63 ja jälkimmäisistä 59 prosenttia arvioivat asian hoituneen erittäin helposti.

3 Postin palvelutaso osoitteenmuutosasioissa

Selkeä enemmistö ilmoituksen tekijöistä oli saanut asian hoidettua kerralla ja tyydyttävällä tavalla. 81 prosenttia kertoi, ettei heillä ole ollut osoitteenmuutosilmoituksen tehtyään mitään ongelmia tai valituksen aihetta.

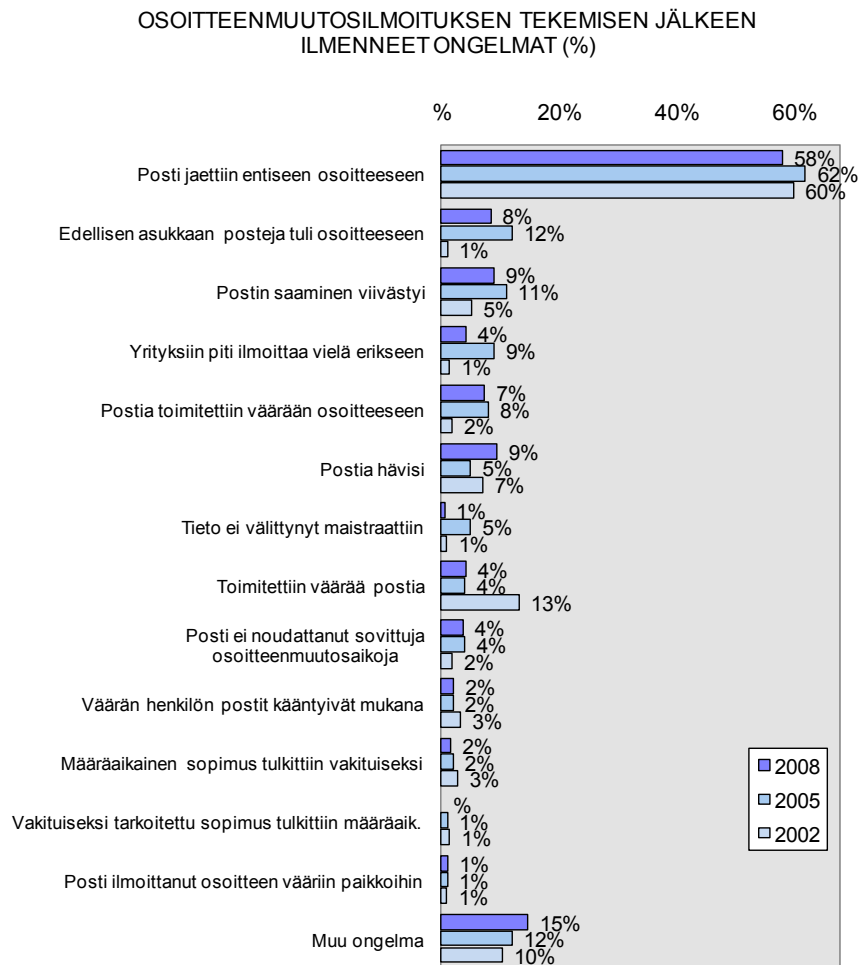
Lähemmin tarkasteltiin virheetöntä palvelua saaneiden osuuksia eri väestöryhmissä. Heidän osuutensa on (odotetusti) varsin samansuuruinen eri väestöryhmissä. Erityistä mielenkiintoa kuitenkin herättää ilmoituksen eri tavoin tehneiden kokemukset. Tulosten perusteella paras ”osumatarkkuus” oli ollut asiamiespostissa ja Internetissä (82 prosentilla ei ongelmia) tehdyillä ilmoituksilla.



n=1.000

Neljä viidestä (80 %) asiansa maistraatissa hoitaneista kertoi kaiken sujuneen virheettää. Postikonttorissa asioineista 79 prosenttia totesi saman. Puhelimitse ilmoituksen tehneistä 76 prosenttia oli saanut virheetöntä palvelua.

Eri-ikäisten kokemukset poikkesivat hieman toisistaan. Alle 25 -vuotiaista yhteensä 84 prosenttia oli saanut muutoksen hoidettua ilman virheitä. 25-39 -vuotiaista 79 prosenttia totesi saman ja yli 40 -vuotiaista 75 prosenttia.

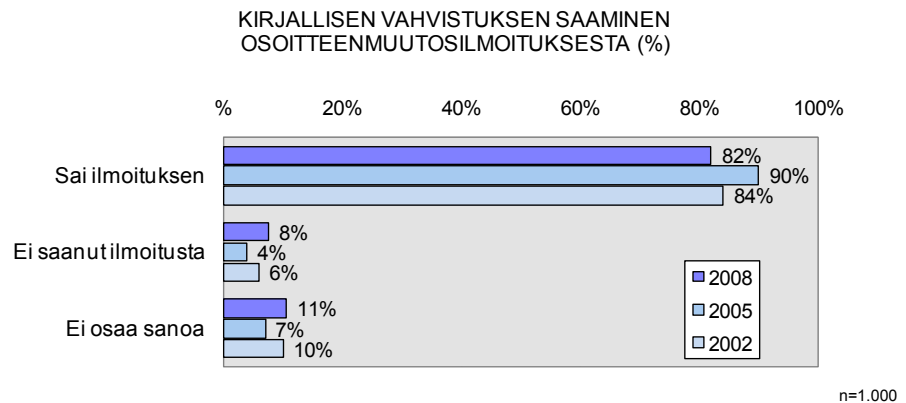


n=190

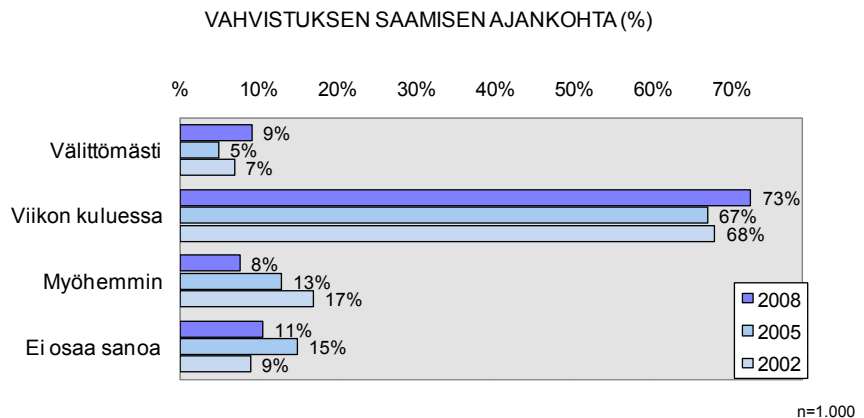
Niistä, joilla kaikki ei mennyt kohdalleen, suurimman osan postia jaettiin vanhaan osoitteeseen aivan kuin minkäänlaista ilmoitusta ei olisi tehty. Näin oli käynyt 58 prosentille.

Postin saaminen viivästyi yhdeksällä prosentilla. Yhtä monella sitä hävisi. Kymmenen prosenttia totesi, että edelliselle asukkaalle osoitettuja postilähetyksiä tuli edelleen osoitteeseen tai että väärän henkilön postit kääntyivät mukana. Neljä prosenttia toi esiin sen, että oli joutunut lisäksi ilmoittamaan muutoksesta eri yrityksiin.

Vain prosentti kertoi, ettei tieto ollut välittynyt maistraattiin. Yhtä harvan vakituiseksi tarkoitettu sopimus oli tulkittu määräaikaiseksi. Kaksi prosenttia totesi, että määräaikaiseksi tarkoitettu sopimus oli tulkittu vakituiseksi.



82 prosentille lähetettiin postista kirjallinen vahvistus tehdystä ilmoituksesta. Yhdeksän prosenttia ilmoituksen saaneista muisti, että se oli tullut välittömästi. 73 prosenttia oli vastaanottanut sen viikon kuluessa, 8 prosenttia myöhemmin.



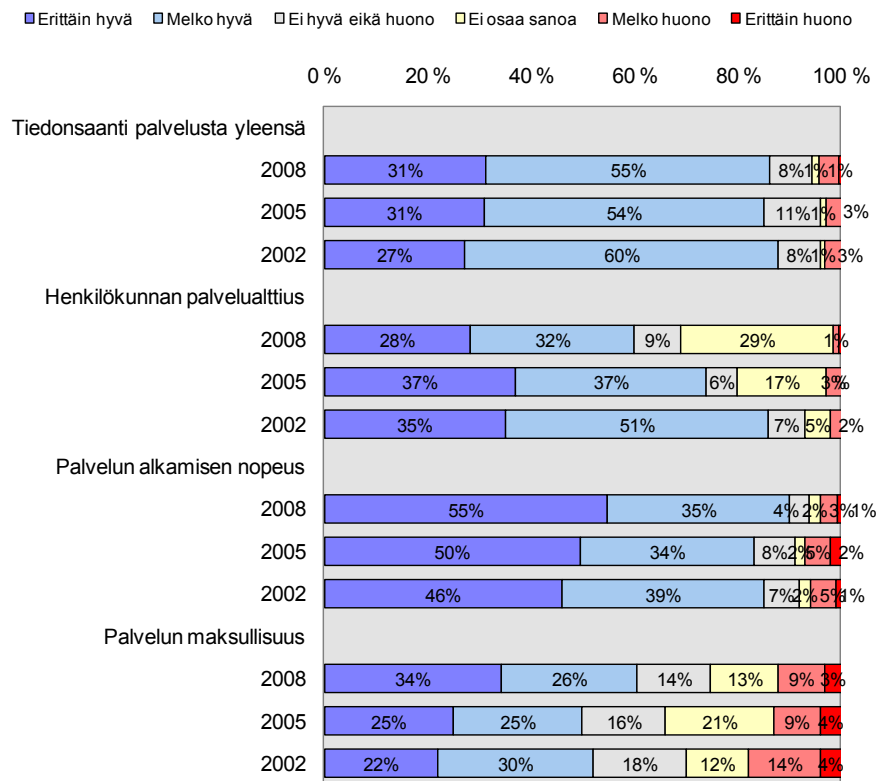
Keskimääräistä harvempi maistraatissa muutoksen tehnyt oli saanut kirjallisen ilmoituksen. Useimmin se oli tullut puhelimitse ilmoituksen tehneille.

Eri tavalla tehdyt ilmoitukset oli vahvistettu hieman eri ajankohtina. Asiamiesposteista vahvistus oli saatu välittömästi keskimääräistä useammin (17 %). Toisaalta sitä kautta vahvistus oli saapunut joillekuille keskimääräistä myöhemmin. Myös postikonttoreissa tehdyt muutokset oli vahvistettu välittömästi useammin (13 %) kuin esim. puhelimitse (6 %) tai Internetissä (9 %) tehdyt.

Yleensä ottaen palvelutasoa arvioitiin varsin myönteisesti. Jos kriteerinä pidetään vaihtoehdon ”erittäin hyvä” valinneiden osuuksia, suurin kiitos annettiin palvelun alkamisen nopeudelle (55 %). Henkilökunnan palvelualltius on korkeinta tasoa 28:n ja tiedonsaanti palvelusta yleensä 31 prosentin mielestä. Joka kolmas (34 %) arveli palvelun maksullisuuden olevan arvosanan ”erittäin hyvä” -arvoinen.

Jos kriteerinä pidetään vaihtoehtojen ”erittäin hyvä” ja ”melko hyvä” valinneiden yhteenlaskettuja osuuksia, tyytyväisyys tiedonsaantiin palveluista nousee lähelle palvelun alkamisen nopeutta koskevia arvioita. Tämä kuitenkin edelleen pysyy palvelutason parhaana koettuna piirteenä.

POSTIN PALVELUTASO OSOITTEENMUUTOSASIOISSA (%)



n=1.000

Tiedonsaantia koskevat arviot ovat pysyneet ennallaan läpi jokaisen kolmen tutkimuskerän. Palvelun alkamisen nopeutta erittäin hyvänä sen sijaan on joka tutkimuksessa löytynyt edelliskertaa enemmän. Sama koskee palvelun maksullisuutta koskevia mielipiteitä.

Henkilökunnan palvelualltius on ainoa palvelun osa-alue, missä tyytyväisten osuus on laskenut koko ajan.

Koko joukkoa koskeva tulos kuitenkin sisältää harhan. Kuten edelläkin oli havaittavissa, tutkimusajanjakso sisältää voimakkaan muutoksen ilmoituksen tekemistavassa: henkilökohtaisesta asioinnista on siirrytty voittopuolisesti Internetiin.

Siten kohtaamista henkilökunnan kanssa ei pääse syntymään, mistä kertoo vailla mielipidettä olevien osuuden voimakas kasvu henkilökunnan palvelualltuttua koskevissa arvioissa.

Taulukko 1. Henkilökunnan palvelualltius osoitteenmuutosasioissa (%)

	Teki ilmoituksen			
	Puhelimessa	Posti- konttorissa	Asiamies- postissa	Maistraatissa
Erittäin hyvä.....	44	55	32	48
Melko hyvä	47	39	32	25
Ei hyvä eikä huono	3	2	27	8
Melko huono	2	1	0	0
Erittäin huono	0	1	5	0
Ei osaa sanoa.....	4	2	5	20

Oheisesta taulukosta havaitsee, että henkilökunnan palvelualltius on itse asiassa yksi palvelun parhaista puolista, kunhan asiaa kysyy niiltä, jotka ovat asioineet muutospalveluita hoitavan henkilökunnan kanssa.

Peräti 51 prosenttia asian Internetissä hoitaneista valitsi tässä yhteydessä ”ei osaa sanoa”-vaihtoehdon. Maistraatissa ilmoituksensa jättäneistä 20 prosenttia teki saman valinnan. Vain kourallinen puhelimessa, postikonttorissa tai asiamiespostissa asioineista koki, ettei pysty arvioimaan henkilökunnan palvelutasoa.

Ne, jotka pystyivät, antoivat voittopuolisesti erittäin hyvää palautetta. Varsinkin postikonttorissa käyneet tunsivat aihetta antaa kiitoksen. Tästä joukosta 55 prosenttia tunnusti henkilökunnan palveluasenteen olleen erittäin hyvän. Puhelimessa palvelua saaneista niin teki 44 prosenttia, asiamiespostissa käyneistä hieman harvempi, 32 prosenttia.

Missään väestöryhmässä ei esitetty erityistä kritiikkiä palvelun aloittamisen nopeudesta (graafinen esitys liitteenä). Ero syntyivät lähinnä siitä, pidettiinkö asian järjestymistä erittäin vai melko hyvänä.

Yrittäjät ja työttömät voidaan mainita, koska heistä keskimääräistä harvempi piti nopeutta erittäin hyvänä.

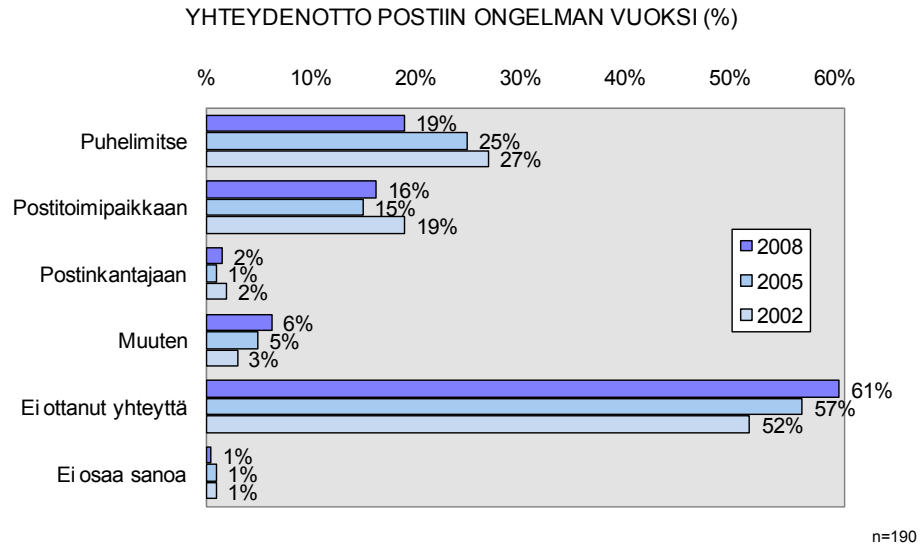
Ilmoituksen tekotapa jakoi käsityksiä jonkin verran. Kun 61 prosenttia ilmoituksensa Internetissä tehneistä koki palvelun alkaneen erittäin hyvässä vauhdissa, asiamiesposteissa asioineista vain 36 prosenttia totesi saman. Käytännössä joka toinen millä muulla tavalla tahansa ilmoituksen tehneistä piti nopeutta erittäin hyvänä.

Myös kysymys palvelun maksullisuudesta jakoi käsityksiä jonkin verran. Tyytymättömien osuus kasvoi hieman siirryttäessä iäkkäämpiin vastaajiin. Työntekijät olivat ryhmä, joka kommentoi maksullisuutta kaikkein positiivisimmin.

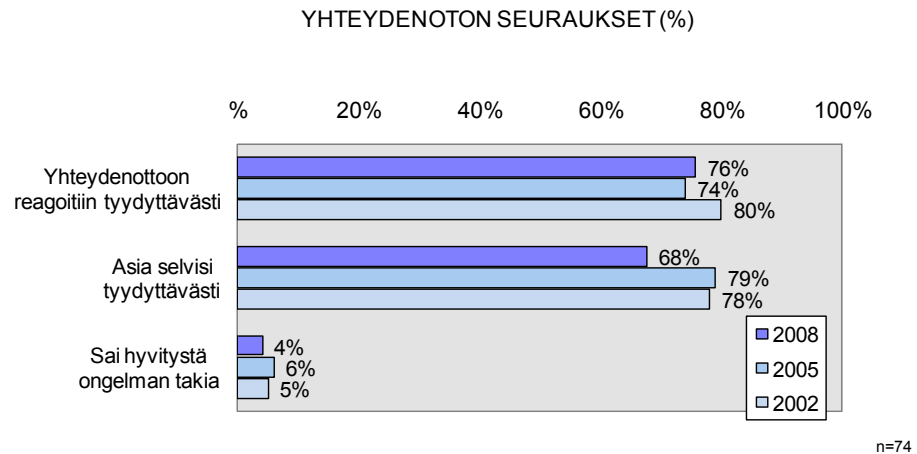
4 Toiminta ongelmatilanteissa

Enemmistö (61 %) ongelmiin joutuneista jätti syystä tai toisesta ottamatta yhteyttä postiin. Niistä, jotka näin tekivät, joka toinen (19 % ongelmia kohdanneista) oli selvitetty asiaa puhelimitse.

Melkein yhtä moni (16 % ongelmia kohdanneista) 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 neljä prosenttia oli saanut ongelman takia hyvitystä. Yhdeksän prosenttia muisti saaneensa mahdollisen valituksen vastaanottavan viranomaisen tiedot. Saavutetut tulokset olivat hyvin samantyyppiset kuin aikaisemmat.



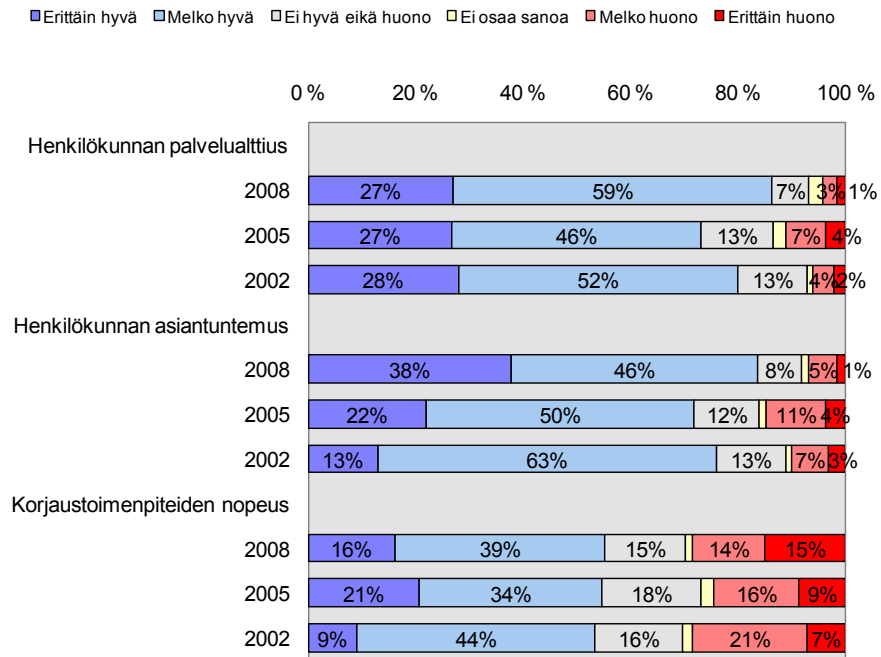
Jos yhteydenottoon reagoiminen ei ollut tyydyttänyt, se johtui useimpien mielestä siitä, ettei asiaa korjattu, yhteydenottoon ei vastattu tai ettei vastausta vain ole vielä tullut.

Ne, joiden asiaa hoidettiin, mutta kokevat tyytymättömyyttä saamastaan ratkaisusta, kertoivat useimmiten syyksi sen, ettei asia oikeasti ole muuttunut. Virhe ei siis tullut korjatuksi.

Kaksi henkilöä oli saanut ongelmansa takia hyvitystä. Toisen ilmaista kautta jatkettiin ja toista hyvitettiin kymmenellä postimerkillä.

Vaikka ongelmia oli ollut, eikä palvelu ollut toiminut aivan odotetusti, ongelmiin joutuneet ja postiin tapahtuneen vuoksi yhteyttä ottaneet arvioivat sitä varsin myönteisesti.

POSTIN PALVELUTASO ONGELMATILANTEISSA:
yhteyttä ottaneet (%)

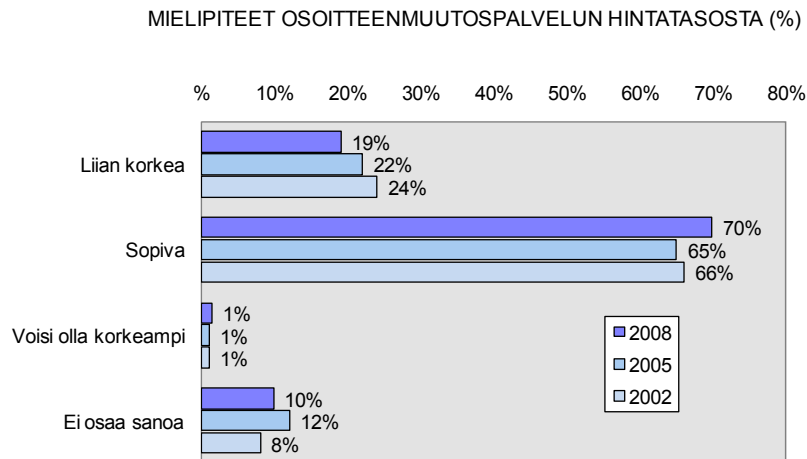


n=74

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.

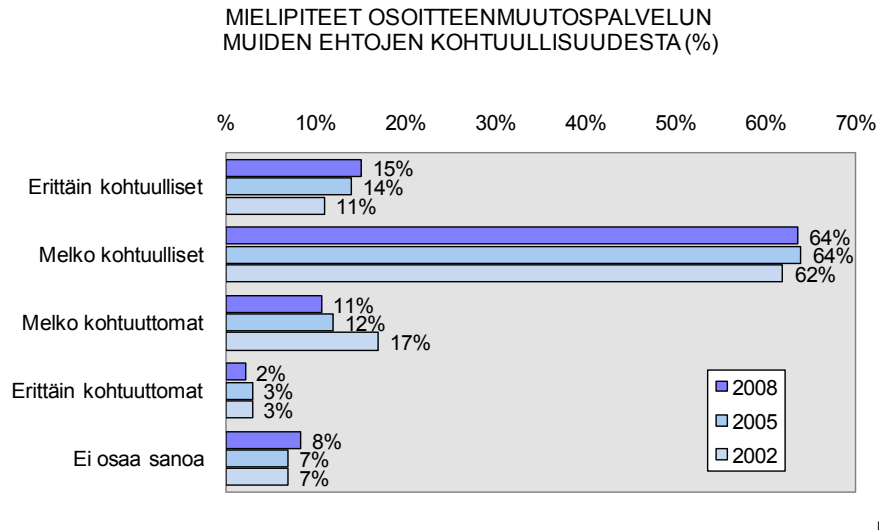
5 Käsitukset osoitteenmuutospalvelun ehdoista ja yleistytyväisyyden palveluun

Valtaosa (70 %) pitää osoitteenmuutospalvelun nykyisiä hintoja sopivina. Ne ovat liian korkeat vajaan viidenneksen (19 %) mielestä. Vain prosentti hyväksyisi hintojen nostamisen.



n=1.000

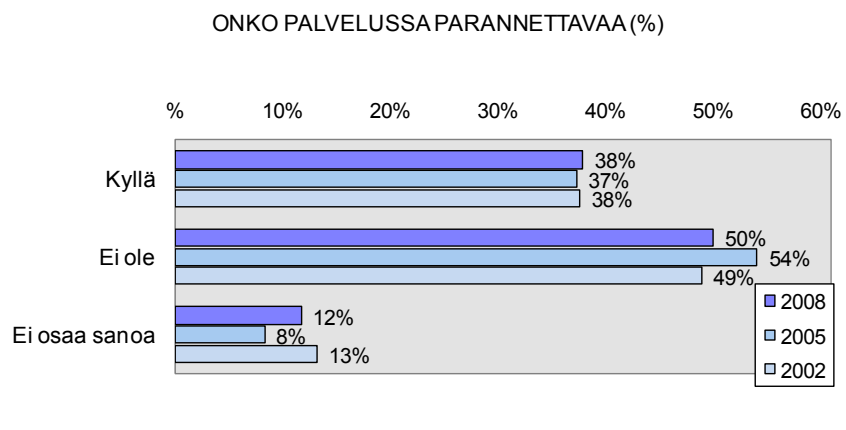
Palvelun muut ehdot tuntuvat olevan suhteellisen kohdallaan. Käytännössä neljä vastaan viidestä (79 %) piti niitä vähintään melko kohtuullisina. Viidentoista prosenttia mielestä ne ovat erittäin ja 64 prosentin mielestä melko kohtuulliset. Vain kolmetoista prosenttia piti niitä kohtuuttomina (11 % melko ja 2 % erittäin kohtuuttomina).



Palvelun ehtoja koskevat mielipiteet ovat pysyneet suhteellisen ennallaan. Vähäinen – ja tilastollisen virhemarginaalin sisään jäävä – muutos on kuitenkin kummassakin tapauksessa ollut myönteistä. Voidaankin todeta, että ainakaan tyytyväisyys ei ole vähentynyt. Pikemminkin saattaa olla kyse siitä, että se on hieman lisääntynyt (mikä havainto kuitenkin jää odottamaan tulevista tutkimuksista empiiristä vahvistustaan).

Keskimääräistä useampi yli 40-vuotias, eläkeläinen, yrittäjä sekä asiamiespostissa ilmoituksensa hoitanut piti palvelusta veloittettavia hintoja liian korkeina. Silti voidaan todeta, että kaikissa tutkituissa väestöryhmissä enemmistö totesi hintatason olevan nykyisellään kohdallaan.

Useimpien väestöryhmien enemmistöt pitivät myös muita osoitteenmuutospalvelun ehtoja vähintään melko kohtuullisina. Mitä nuoremasta henkilöstä oli kyse, sitä todennäköisemmin oli niihin tyytyväinen. Joka neljäs yli 40-vuotias sen sijaan piti ehtoja kohtuuttomina. Joka kolmas eläkeläinen (33 %) ja asiamiespostissa (32 %) ilmoituksensa tehnyt oli samaa mieltä.

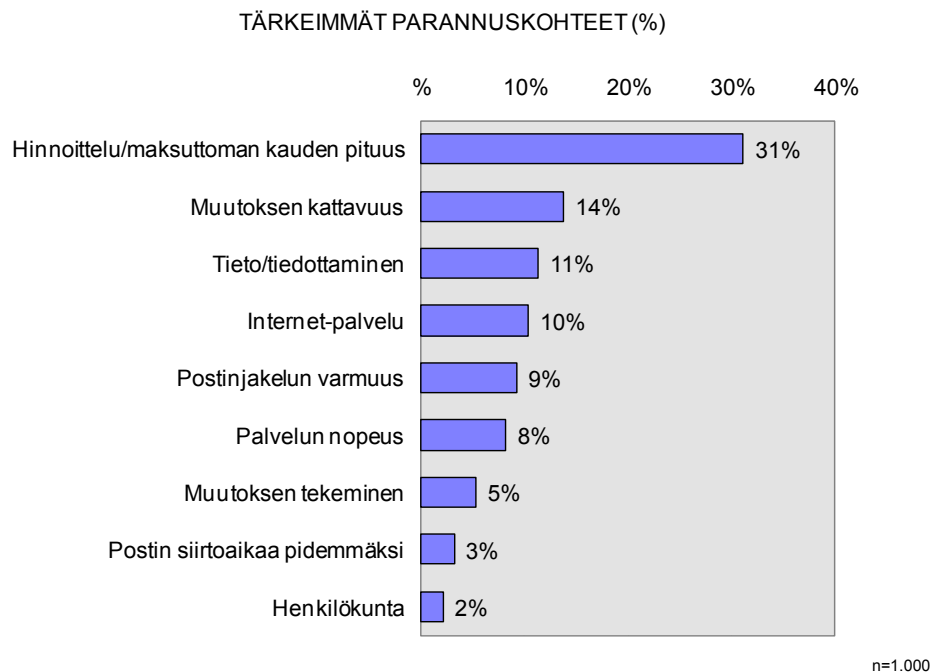


Joka toinen palvelua käyttänyt ei nähnyt siinä mitään parannettavaa. 38 prosentille tuli mieleen jokin tai joitakin asioita, mitkä voitaisiin tehdä nykyistä paremmin.

Keskimääräistä useammin niin tekivät 25-39 -vuotiaat, ylemmät toimihenkilöt tai johtavassa asemassa olevat sekä yrittäjät.

Myös oman ilmoituksensa eri tavalla tehneiden käsitykset vaihtelevat. Asiamiespostissa asian hoitaneiden parissa ajatus toiminnan parantamisesta tuli esiin voimakkaammin kuin niiden joukossa, jotka olivat tehneet oman ilmoituksensa muilla tavoilla.

Tutkimukseen osallistuneet saivat kertoa, millä tavalla he toivoisivat palvelua parannettavan. Palautetta annettiin vapaamuotoisesti ja vastaukset löytyvät sellaisenaan raportin liitteestä.



Vastaukset koodattiin jälkikäteen suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Useimmiten mainittiin hinnoitteluun tai maksuttoman kauden pituuteen liittyviä kommentteja. Muutoksen kattavuus, tiedonsaanti ja Internet -palvelut olivat seuraavaksi useimpien mainitsemat seikat.

Taulukko 2. Tärkeimmät parannuskohteet osoitteenmuutospalveluissa (%)

	2002	2005	2008
Hinnoittelu/maksuttoman kauden pituus ...	46	39	31
Muutoksen kattavuus.....	10	16	14
Tieto/tiedottaminen	10	11	11
Postinjakelun varmuus.....	24	18	9
Palvelun nopeus	6	7	8
Muutoksen tekeminen.....	12	14	5
Henkilökunta.....	2	3	2

Oheiseen taulukkoon on merkitty vastaavia tuloksia aikaisemmista tutkimuksista. On hyvä pitää mielessä, että joka kerta kysymys on esitetty ilman, että haastattelija olisi luetellut mitään vastausvaihtoehtoja, ja annetut vastaukset on luokiteltu jälkikäteen.

Näin tutkimustulosten vertailukelpoisuus ei ole läheskään samaa luokkaa kuin, jos kyseessä olisi strukturoitu kysymys.

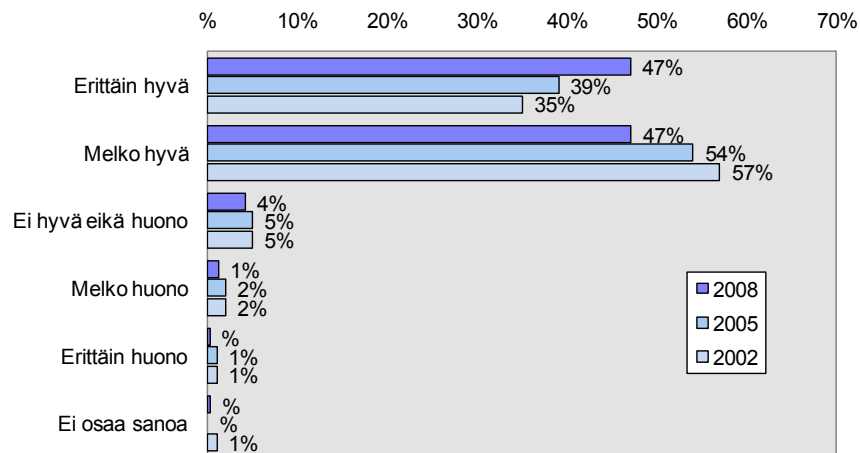
Maltillisesti voidaan kuitenkin panna merkille, että hinnoitteluun ja maksuttoman kauden pituuteen liittyvät seikat ovat olleet joka kerta päällimmäisenä, kun on tiedusteltu palvelun toivotuimpia parannuskohteita.

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.

47 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä ja yhtä moni melko hyvänä. Kun neljä prosenttia suhtautui palveluun neutraalisti ja muutama ei osannut sanoa kantaansa, tyytymättömien osuus supistui runsaaseen prosenttiin.

Lisäksi aikaisempaa useampi piti palvelua erittäin hyvänä. Verrattuna vuoteen 2002, muutos on merkittävä. Kyseisen vaihtoehdon valinneiden määrä on kasvanut 12 prosenttiyksiköllä. Vastaavana aikana sitä melko hyvänä pitävien osuus on puolestaan pienentynyt 10 prosenttiyksiköllä.

YLEISARVOSANA POSTIN OSOITTEENMUUTOSPALVELULLE (%)



n=1.000

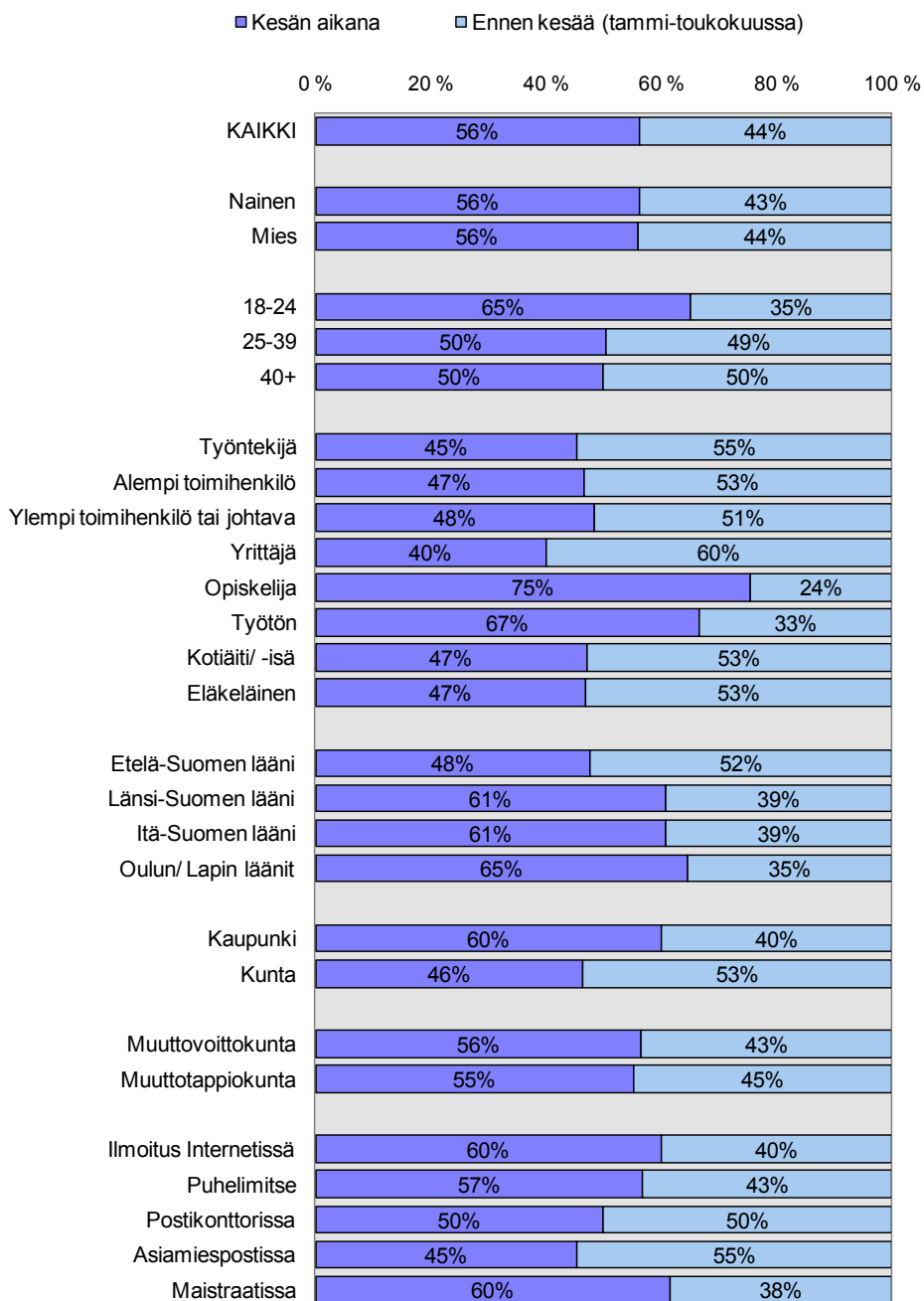
Tutkittujen väestöryhmien väliset mielipide-erot eivät olleet kovin suuret. Ilmoituksen tekotapa kuitenkin jakoi käsityksiä hieman verran.

Asian Internetissä hoitaneista useampi (52 %) kuin ilmoituksensa muulla tavoin tehneistä (graafinen esitys liitteenä) piti palvelua erittäin hyvänä. Vaikka asiamiespostissakin ilmoituksen tehneiden keskuudessa annettiin melko hyviä arvioita, siitä joukosta piti palvelua erittäin hyvänä vain 32 prosenttia.

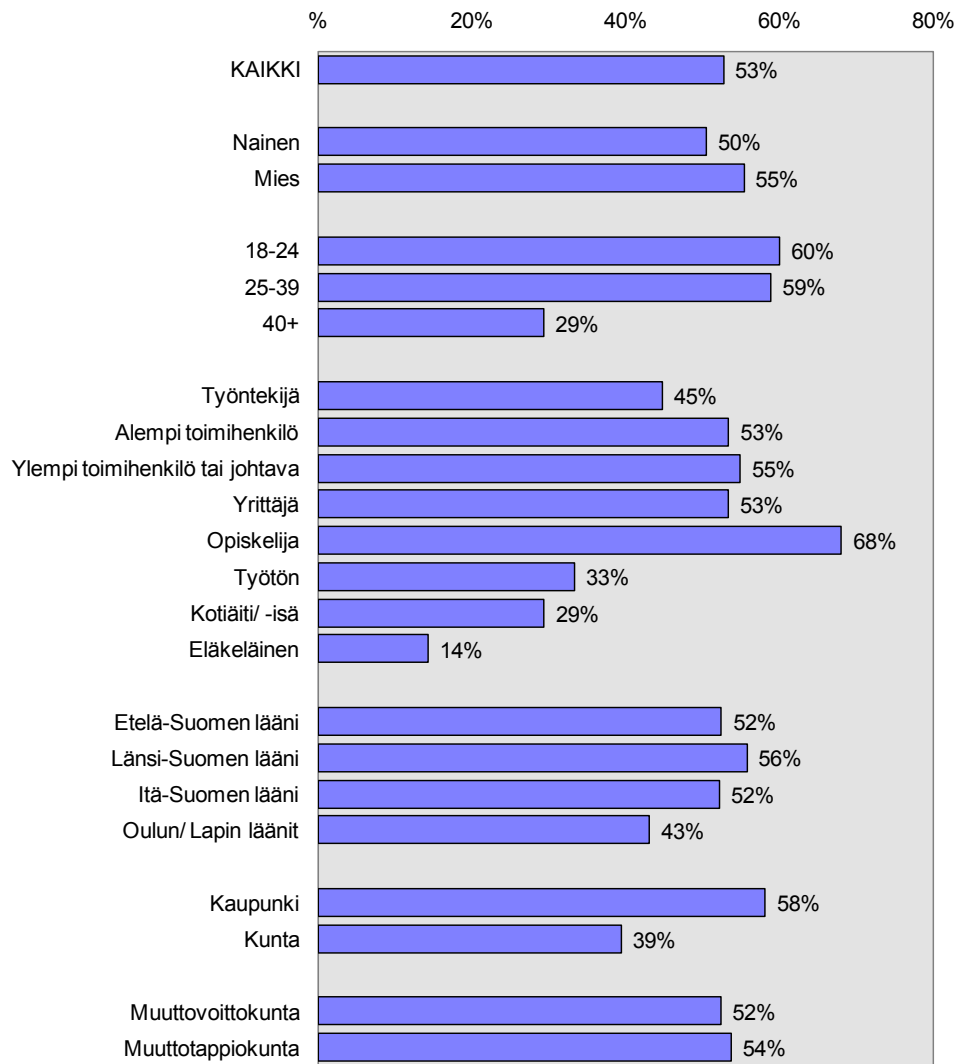
Kun palvelua ajattelee kokonaisuudessaan, oikeastaan ainoa selkeä muutos koskee tapaa, jolla ilmoitus tehdään. Henkilökohtainen asiointi on vähentynyt radikaalisti 2000-luvulla. Vielä vuonna 2002 kaksi kolmesta ilmoituksen tehneestä oli hoitanut asian posti-konttorissa. Nyt enemmistö uusista ilmoituksista tehdään Internetissä. On todennäköistä, että tulevat tutkimukset kertovat sen vielä selvemästä yleistymisestä jatkossa.

LIITEKUVAT

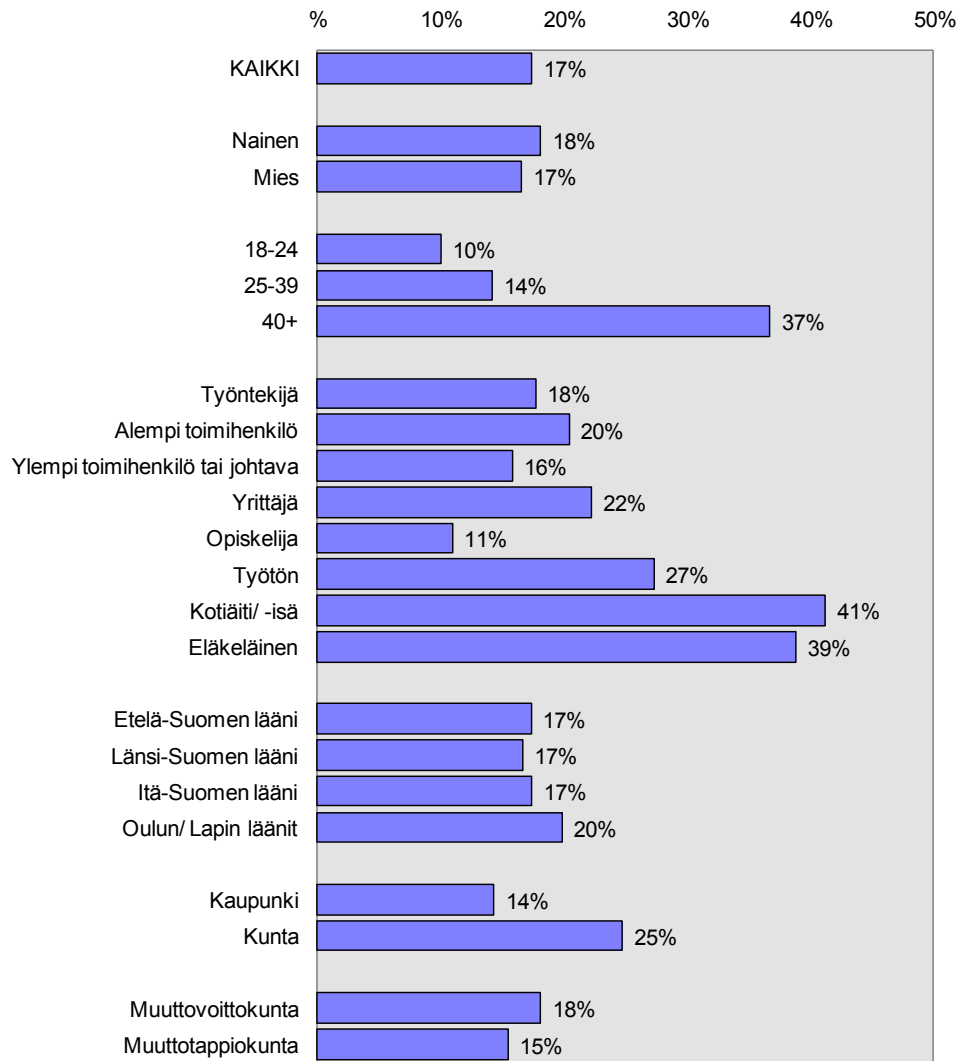
VIIMEISIMMÄN KÄYTÖN AJANKOHTA (%)



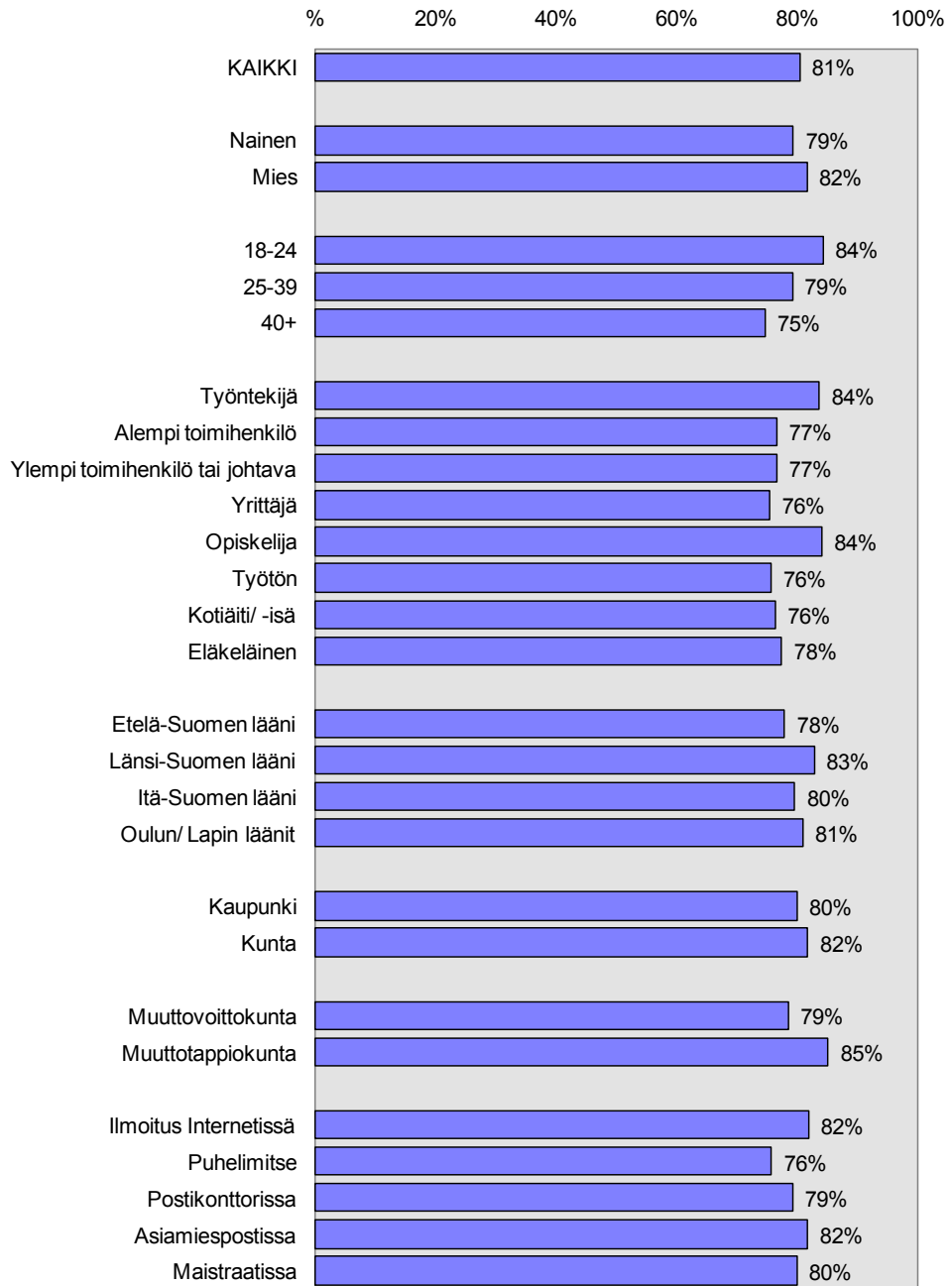
ILMOITUKSEN INTERNETISSÄ TEHNEET (%)



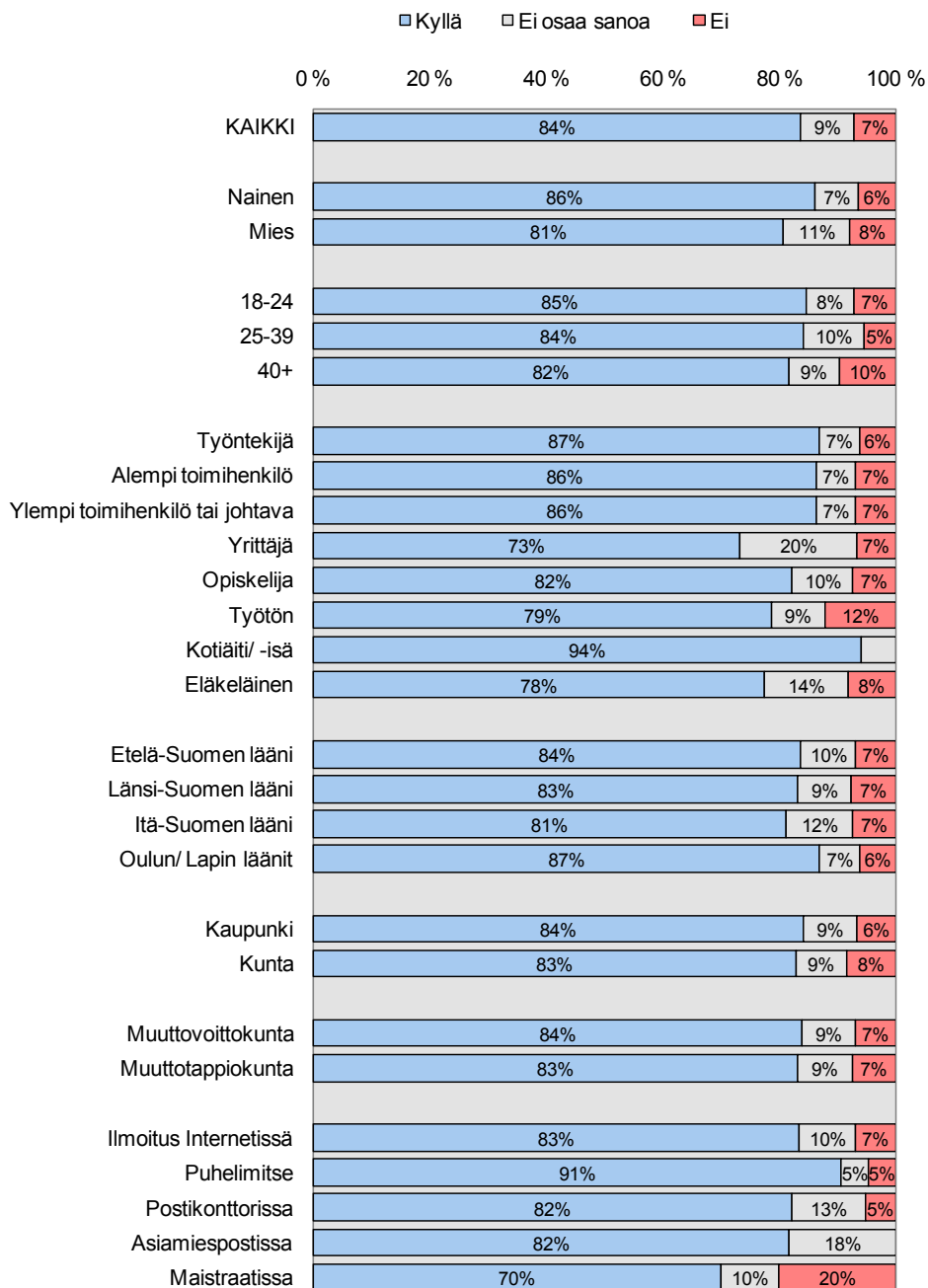
ILMOITUKSEN POSTIKONTTORISSA TEHNEET (%)



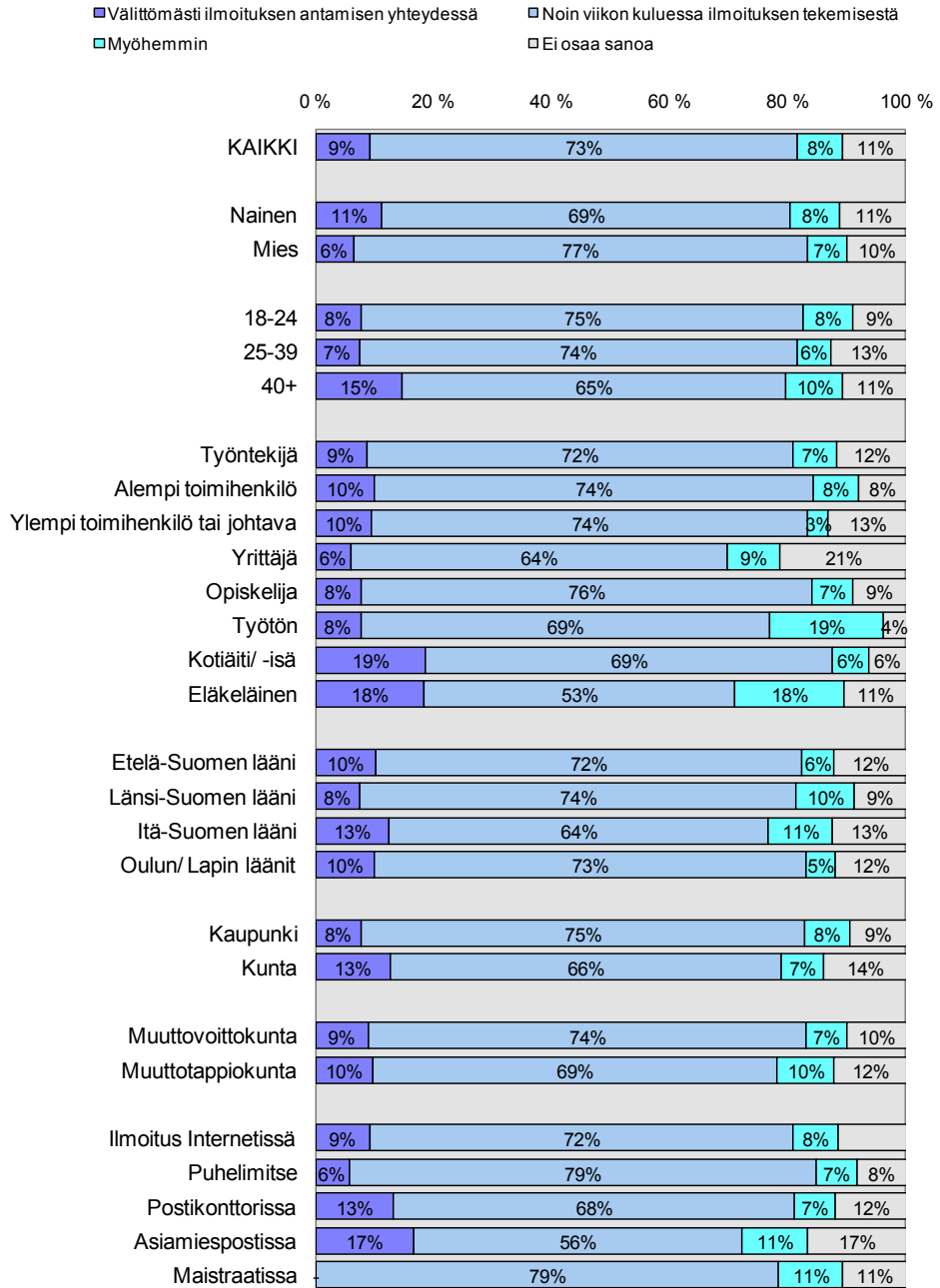
VIRHEETÖNTÄ PALVELUA SAANEET (%)



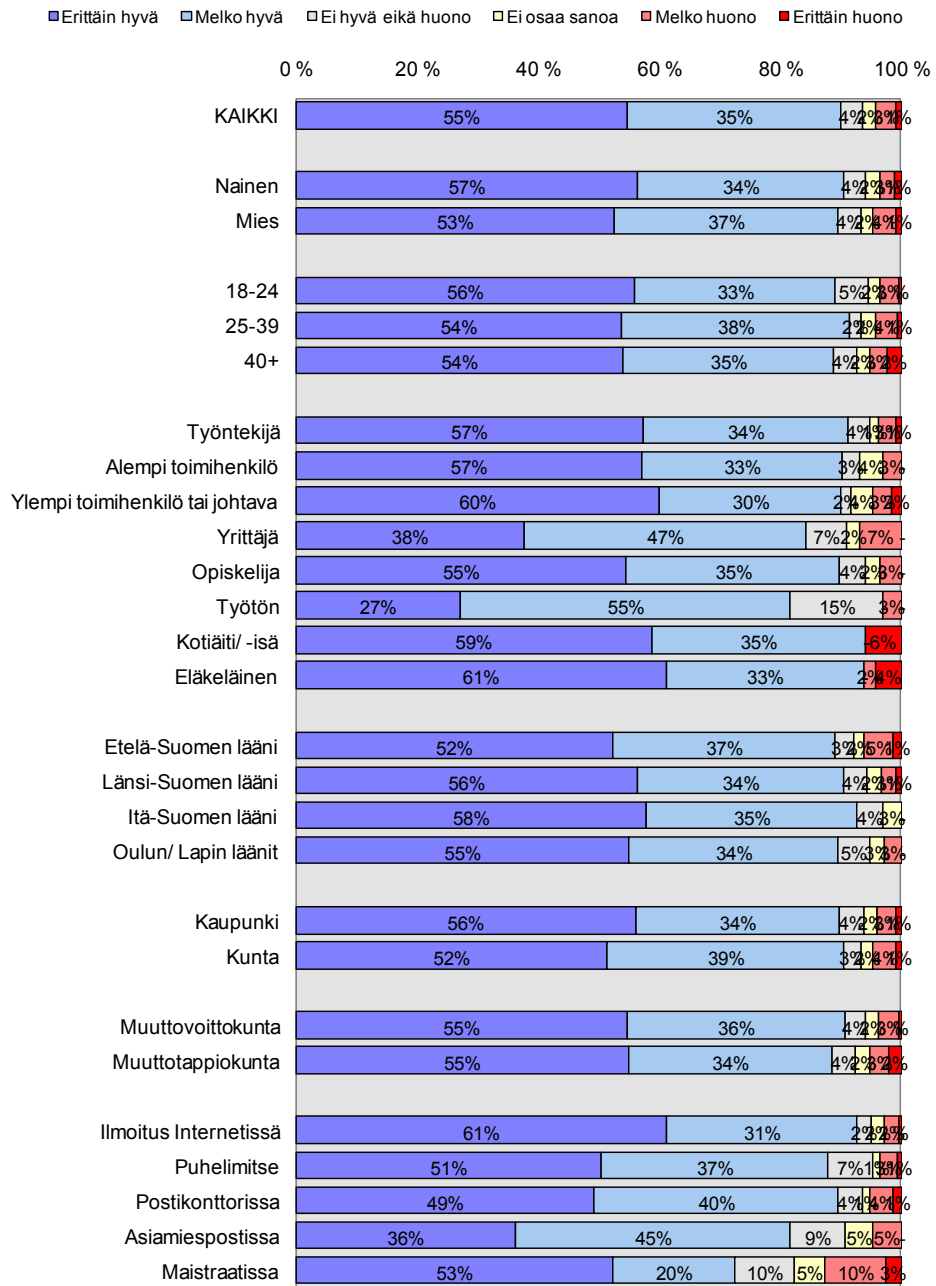
KIRJALLISEN VAHVISTUKSEN SAAMINEN (%)



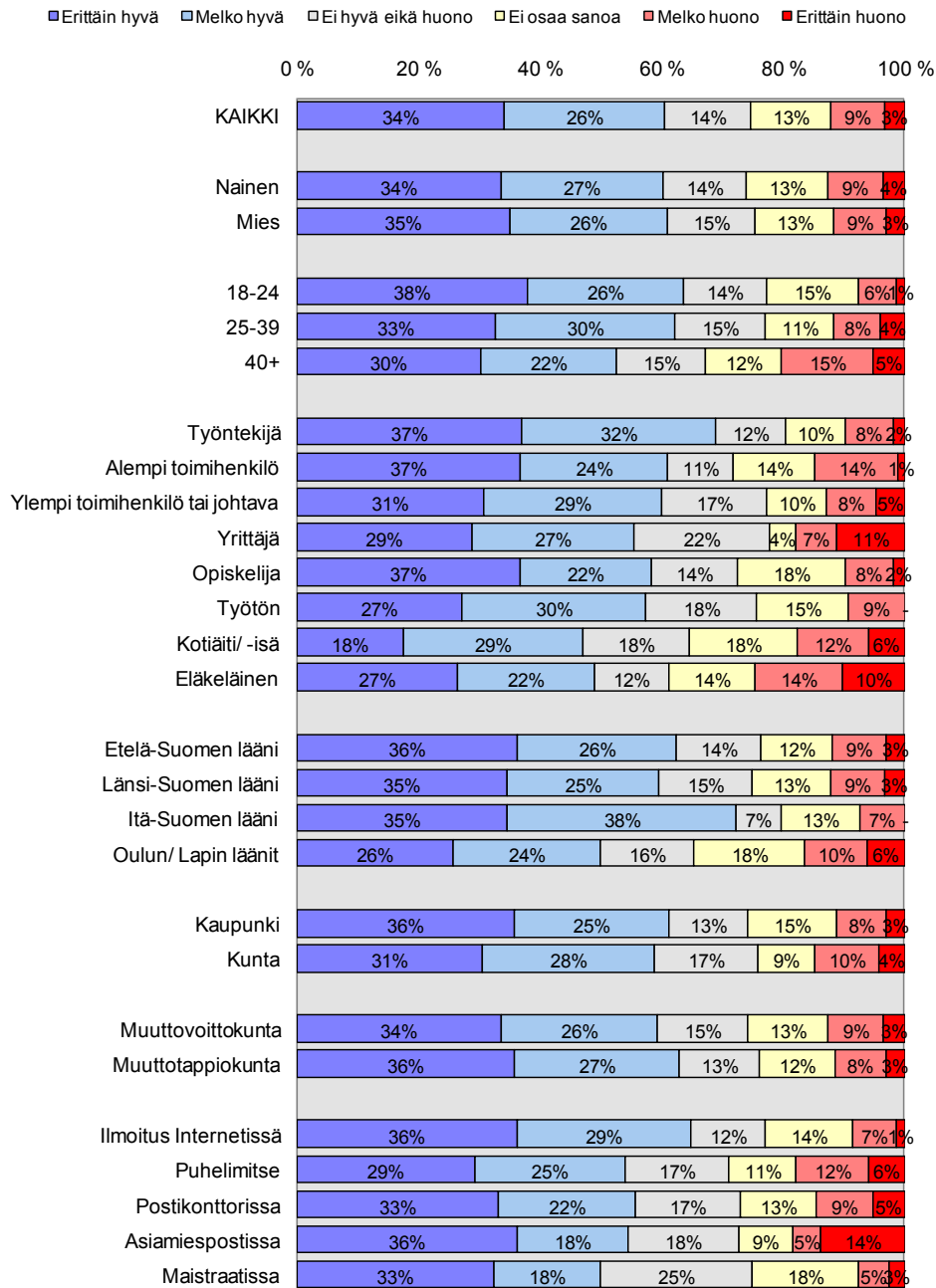
VAHVISTUKSEN SAAMISEN AJANKOHTA (%)



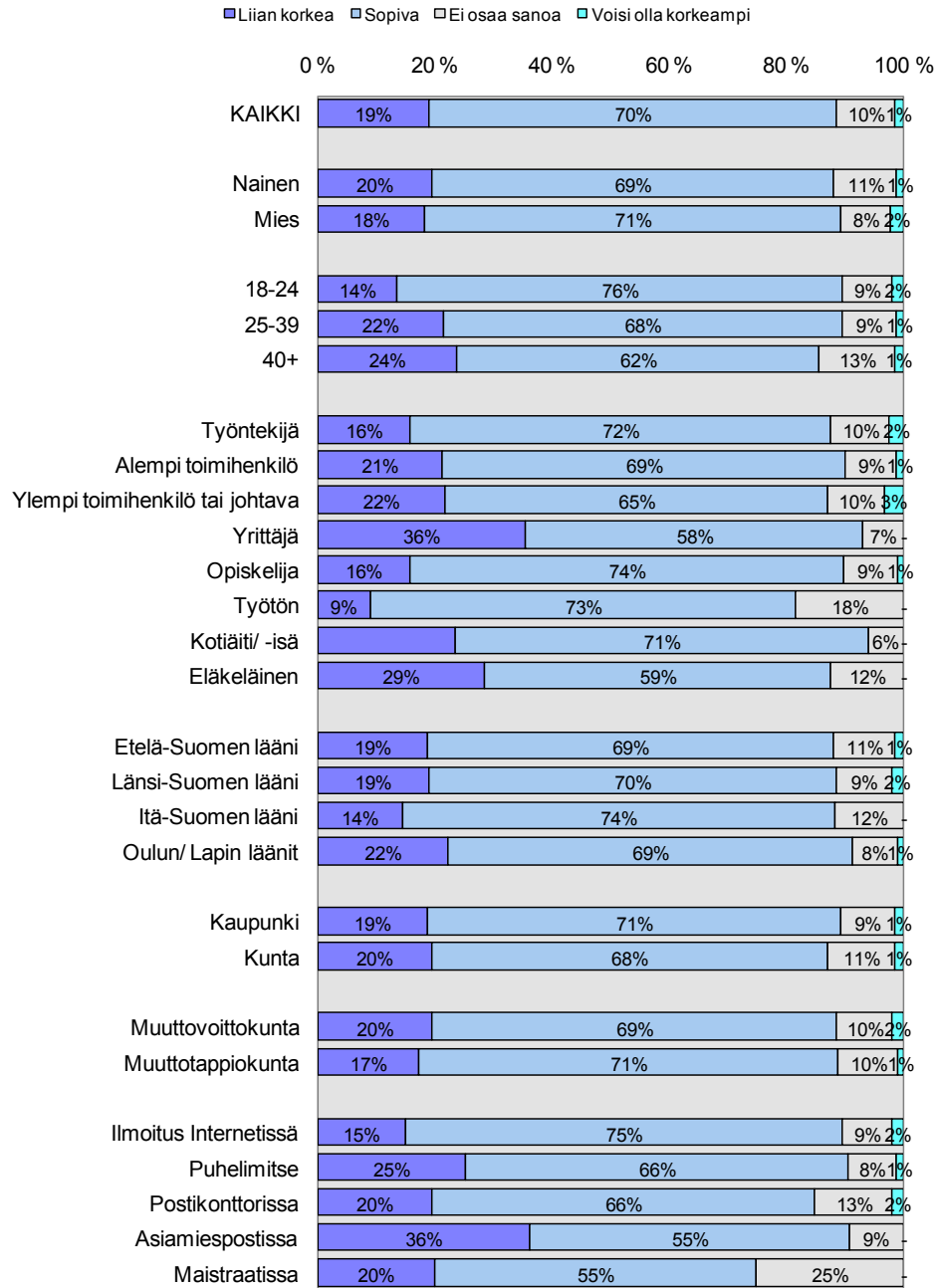
MIELIPITEET PALVELUSTA: palvelun alkamisen nopeus (%)



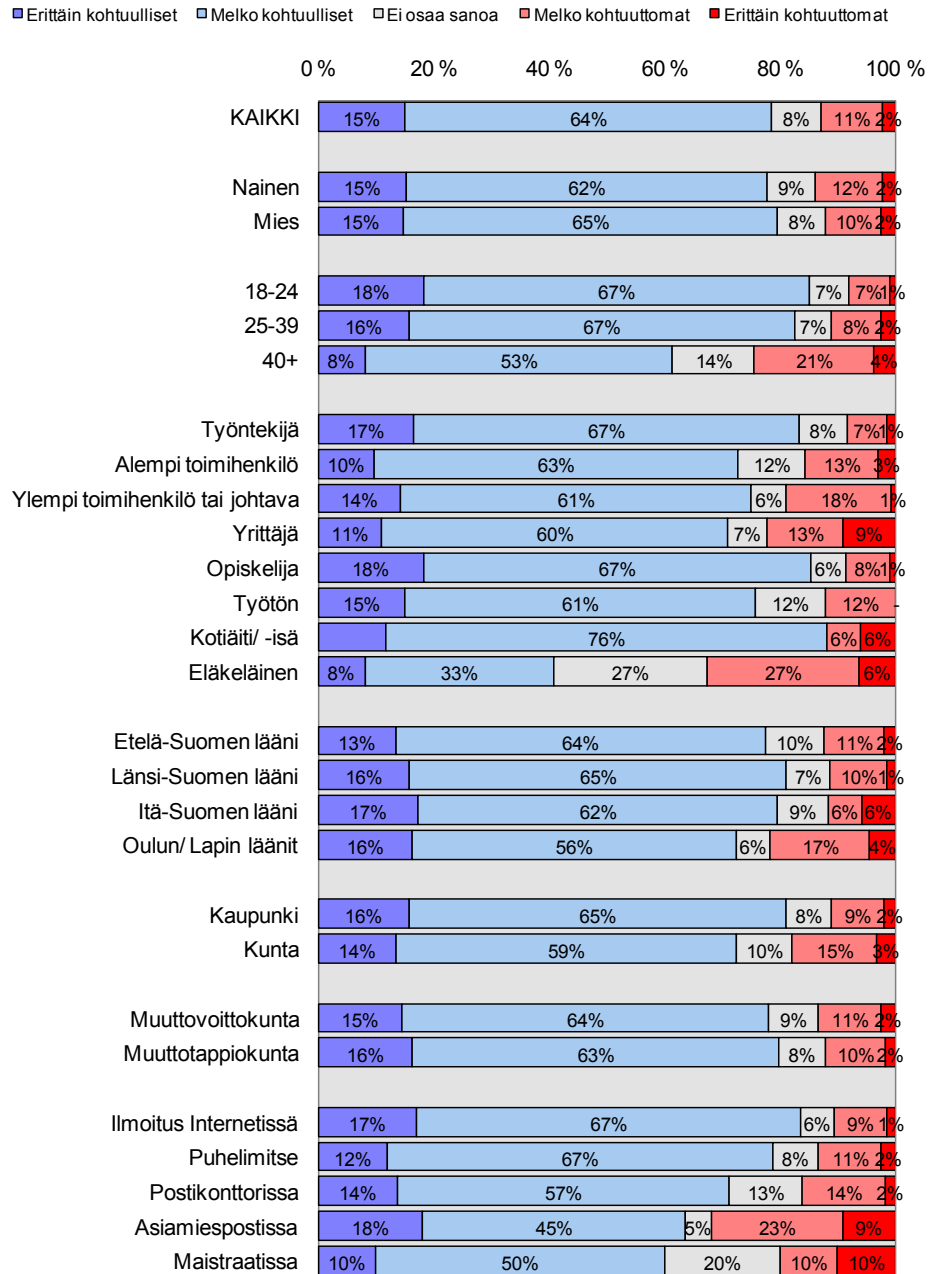
MIELIPITEET PALVELUSTA: palvelun maksullisuus (%)



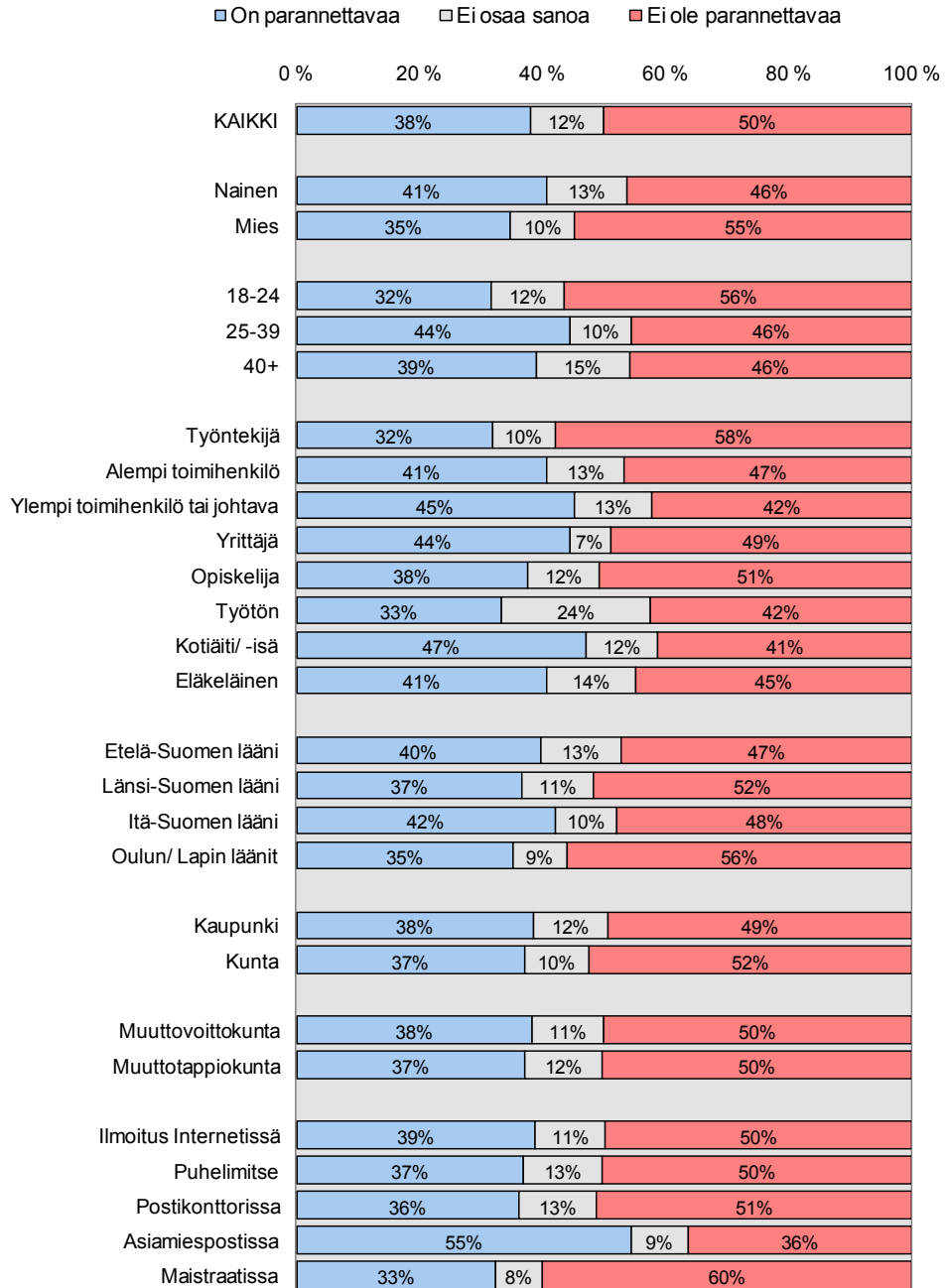
MIELIPITEET OSOITTEENMUUTOSPALVELUN HINTATASOSTA (%)



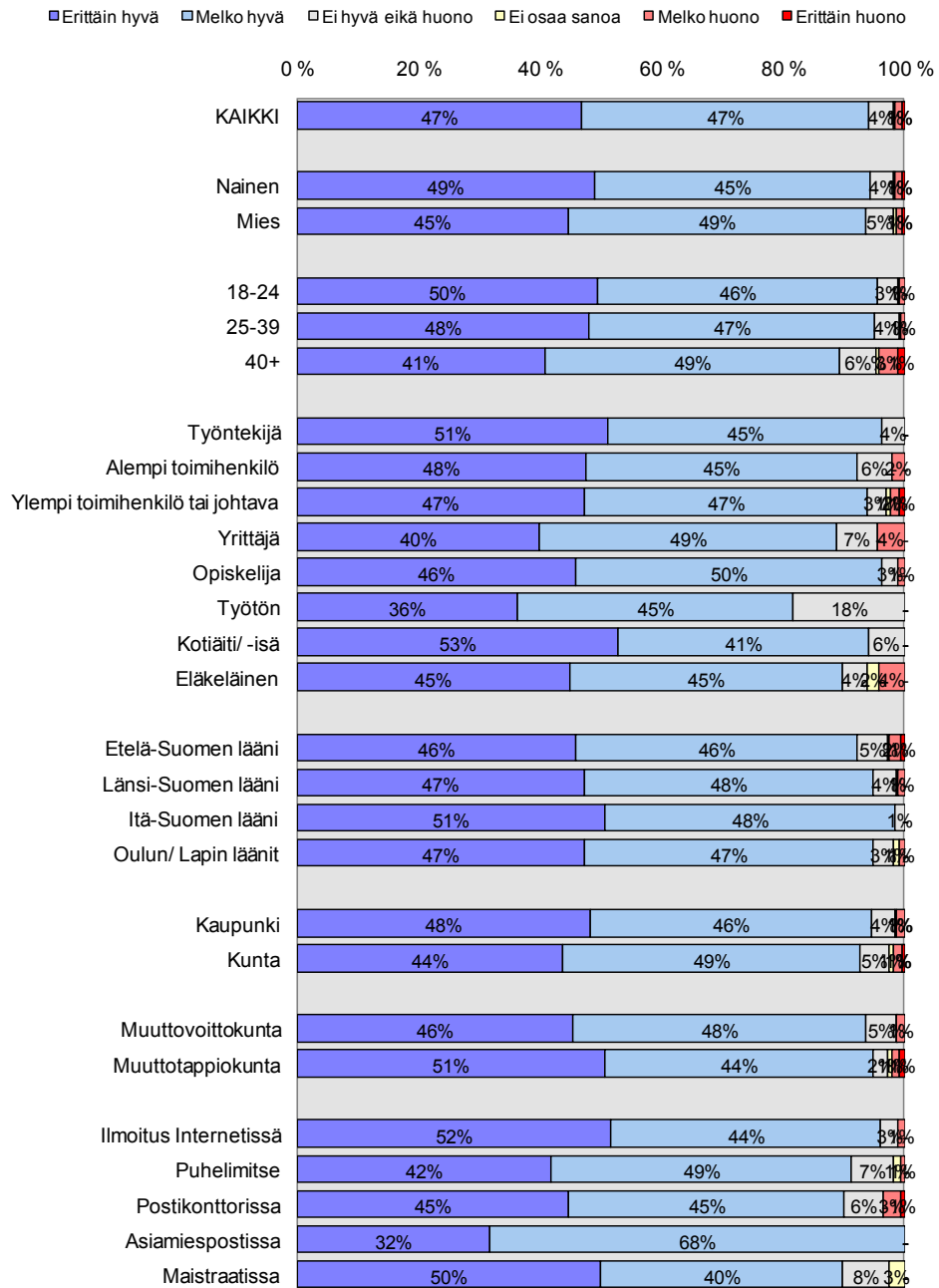
MIELIPITEET OSOITTEENMUUTOSPALVELUN
MUIDEN EHTOJEN KOHTUULLISUUDESTA (%)



ONKO PALVELUSSA PARANNETTAVAA (%)



YLEISARVOSANA POSTIN OSOITTEENMUUTOSPALVELULLE (%)



Tärkeimpinä pidetyt parannuskohteet

- 2 kuukautta sopiva aika ilmaisen palveluna
- Aika jolloin postin saa kotiin maksuttomaksi saisi olla pidempi.
- Aika minä postit kääntyvät ilmaiseksi uuteen osoitteeseen voisi olla pidempi, kuukauden sijasta vaikkapa kaksi kuukautta.
- Aikaisempina vuosina se, että palvelu ei toiminut kunnolla.
- Aina on jotain parannettavaa. Ei mitään erityistä tule mieleen.
- Ainahan ne voi olla paremmat, asiakkaan mukaiset. Nopeat palvelut, menisi täydellisesti. Kaikki posti menisi uuteen, että kaikkiin ei ilmoita, vaan täytyy itsellä ilmoitella joihinkin osoitteenmuutos
- Ajallaan ei lähtenyt toimimaan, kun tein muutoksen
- Asunnon numero meni silloin vikaan!
- Byrokratia, palvelua tulisi nopeuttaa.
- Edelleenlähettäminen ei toiminut toivotulla tavalla, edellisen asiakkaan postia tuli edelleen tähän osoitteeseen
- Edelleenlähettämispalvelussa: Tulisi kun se on maksettu.
- edellisten asukkaiden postia.
- Edellisten osoitteiden poistaminen käytöstä, ei kuulemma ollut toiminut kyseisellä henkilöllä.
- Ehdottomasti maksuton palvelu, maksimi kaksi päivää osoitteen muuttumiseen
- Ehkä se kun posti tulee automaattisesti,voisi olla parempi ku pidempi..
- Ehkä toivoisin osoitteenmuutoksen menevän perille useammille toimijoille, esim. puhelinlasku sekä osa lehtitilauksista.
- Ei kaikille lehtitoimittajille mennyt osoitteeni
- Ei menisi edelliseen osoitteeseen postia.
- Ei muuta valittamista kuin että posti kulkisi suoraan oikeaan osoitteeseen.
- Enemmän ilmoituksia paikkoihin jotta ei tarvitsisi erikseen ilmoitella eri lehtiin ja toimipisteisiin.
- Enemmän infoa postikonttorissa.
- enemmän tietoa firmoille jos osoite vaihtuu
- enemmän tietoa ja selvemmin siitä mihin menee ja mihin ei - eli ei tiedä sitä mitä pitää itse hoitaa...
- Enemmän tietoa koko palvelusta.
- Enemmän tietoa noille, jotka asuu itärajalla, mistä saa os.muutosilmoituslomakeita...
- enemmän yrityksiä mihin ilmoitetaan,pankit,lehdet
- Enemmän yrityksiä, mihin menee automaattisesti osoitteenmuutostiedot.
- ensimmäisen kuukauden jälkeen soitto haluaako maksullisen palvelun
- Entiseen asuntooni tuli edellisen asukkaan postit koko 1,5 vuotta, vaikka itse ilmoitin asiasta noin kolme kertaa postiin ja palauttelin pitkään entisen asukkaan posteja.
- Epäselvyyttä maksuttoman kauden pituudesta.
- Eri tahoille postin kautta menevien automaattisten osoitteenmuutostietojen lähettäminen voisi olla tehokkaampaa ja laajempaa.
- esim eri osoitteenmuutos vaihtoehdoist
- Ettei pitäisi soitella moneen paikkaan ilmoitusta tehdessä, selviäisi yhdellä soittokerralla. Ilmoitettaisi moniin paikkoihin muutos, esim. sairaalan
- että kaikille yrityksille menisi automaattisesti tieto jos jokin yritys tekee postin muutosilmoituksen.
- että kaikki postit tulisi perille
- Että tieto menee joka paikkaan jottei tarvitsisi soitella joka paikkaan erikseen.
- Helpommaks nettisivuilta ettiminen.
- Henkilö olisi halunnut kirjallisen ilmoituksen osoitteenmuutoksesta.
- Henkilö, jolle olen soittanut, ei aina ole ollut perillä asioista samalla lailla kuin joku muu.
- Henkilökunta saisi palvella enemmän.
- Henkilökunta voisi palvella paremmin.
- hieman pitempi se maksuton aika

- Hinnat paljon alemmaksi.
- Hinnat voisivat olla alhaisemmat.
- Hinnoittelu, kuukausi liian lyhyt aika.
- Hinnoittelua hieman alemmaksi tai maksuttoman ajan pituuden lisääminen
- Hintaa matalammaksi
- Hintaa on liian korkea. Maksuton kausi voisi olla pidempi.
- hinta pienemmäksi, täsmällisyys
- Hintaa.
- hintaa voisi tiputtaa väliaikaisissa osoitteenmuutoksissa
- Hintaan voisi sisältyä puoleksi vuodeksi postin käännitys uuteen osoitteeseen.
- Huolellisuus, ei aloiteta palvelua liian aikasin eikä liian myöhään, täsmällisyys.
- Huolimattomuutta vähemmäksi.
- Ihmetyttää se että jos muutos on tehty niin miksi postia kannetaan vanhaan osoitteeseen. HUOLELLISUUTTA!
- ilmainen jakso pitäisi olla pitempi.
- Ilmainen jakso puoli vuotta.
- Ilmainen jakso saisi olla hieman pitempi, esim. 3 kk
- Ilmainen jakso saisi olla pidempi tai maksullinen halvempi.
- Ilmainen jälleenlähetys voisi olla pidempi.
- Ilmainen kausi saisi olla vähän pitempi. Infoa enempi mitä pitää tehdä kun muuttaa.
- Ilmainen kausi voisi olla pitempi
- ilmainen postinkääntymisaika pitäisi olla pidempi.
- Ilmainen postinkääntämisaika pidentäminen.
- Ilmaisaika voisi olla pitempi.
- ilmaisajan pidentäminen 2kk.
- Ilmaiseksi voisi kääntää postin kauemmin.
- Ilmaisen jakson pituus voisi olla pitempi.
- Ilmaisjakeluaika saisi olla pidempi.
- Ilmaisjakso voisi olla pidempi.
- ilmaisten kuukausien aika saisi olla pitempi jopa puoli vuotta
- ilmanen muutos aika pitäisi olla pitempi
- Ilmeisesti tieto saisi mennä eteenpäin nopeammin, kun postia meni vanhaan osoitteeseen.
- Ilmoituksen tekeminen manuaalisesti postissa tulisi olla saman hintainen, kuin itsepalveluna esim. tietokoneella tekeminen.
- Ilmoitus pitäisi ottaa vastaan sillon kun se tulee. Nykyään se pitää tehdä kuukautta aiemmin.
- Ilmoitus voisi tulla nopeammin voimaan.
- Informaatio muutoksesta ei kulje ruohonjuuritasolle asti, uuteen osoitteeseen lähettämisen viive.
- Informointia siitä että osoitteen muutoksen voi tehdä myös internetissä. Ilmaisen postin kääntämisen palvelun aika voisi olla vähän pitempi.
- Internet ilmoituksessa.
- internet muutosilmoitukset helpommin käytettäväksi
- internet selemmäksi vanhemmille ihmisille
- internetin kautta oli vaikea löytää osoitteenmuutospalvelu
- Internetin kautta sen tekeminen pitäisi saada helpommaksi.
- Internetissä muutosten tekeminen olla helpompaa.
- Internetissä osoitteenmuutos voisi olla helpompaa
- Internetissä täytettävä lomake oli turhan monimutkainen, liian paljon kysymyksiä.
- Internetpalvelu ei toimi kunnolla. Liian monimutkainen sovellus, ja sivu ei toimi. Sivusto vaikuttaa epäilyttävältä, koska osoitteenmuutosta tehdessä joutuu muualle, kuin postin sivuille.
- Internet-palveluja voisi kehittää
- Internetpalvelun selkeyttäminen, niistä kertominen, kuvailu ja esittäminen.
- jakso voisi olla pitempi kun postia käännetään, esim. voisi olla noin 2/3 kk.
- Jos mahdollista, uusi osoite voisi tulla voimaan nopeammin
- Jos olisi ihan kokonaan maksuton.

- Jos posti hukkuu matkan varrella niin ei välttämättä tiedetä mihin on jäänyt roikkumaan
- Jos postin saisi edes oikeaan osoitteeseen.
- Jos tietää jo tarkan muutto päivän, olisi kiva jos muuttoilmoituksen voisi tehdä jo aikaisemmin.
- Jos ulkomailta muuttaa Suomeen niin kaikki tehdään lomakkeella eikä Internetissä voi tehdä.
- Joskus kun osoite on muutettu niin vanhalla kirjekuoreella tulleet postit saisi tulla nopeammin.
- Joskus tulee väärin ihmisten postia itselle.
- jälkikäteen pystyisi muuttamaan päivää milloin astuu voimaan.
- jälleen läh.palvelu n.3kk
- Kaavakkeita pitäisi selkeyttää
- Kaikki posti ei käänny.
- Kaikki postit voisi oikeasti tulla siihen uuteen osoitteeseen. En pidä siitä, että postissa kerätään sitä postia ja lähetetään kerralla hirveät määrät postia ja laskuissa eräpäivät menee ohi, koska posti on niin paljon myöhässä.
- Kaikki tiedot eivät menneet perille kaikkiin yhtiöihin, osoitteenmuutoksesta sai ilmoitella vielä jälkepäin. Sen suhteen olisi parannettavaa.
- Kaikki tilatut lehdet ei käänny uuteen osoitteeseen
- Kaipaa enemmän henkilökohtaista palvelua.
- Kaipaisin lisää tietoa esimerkiksi kotikunnan vaihtoon liittyvistä asioista.
- kauemmin saisi olla maksuton
- Kilpailua pitäisi saada
- kokonaan maksuton
- Kun mahdollinen ongelmatilanne ilmaantuu, asian korjaamiseen pitäisi tarttua hanakammin.
- Kun päivitetään osoite, niin pitäisi kans päivittää. Esimerkiksi Kirjakerhoon ei ollut välittynyt tiedot, eikä muihinkaan yhtiöihin, joita listalla on.
- Kun tehdään osoitteenmuutosilmoituksen...vaikka päättyy se maksuton kausi, ei ole reilua että, uudelle asukkaalle tulee vielä vanhan asukkaan postit.
- Kun tekee netin kautta ilmoituksen, koko käyttöjärjestelmä voisi olla yksinkertaisempaa...mm.lomakkeessa liian monta alakohtaa...
- Kun toimisi täysin moitteettomasti, maksuton valtion virasto pitäisi olla.
- Kun tulee edelleen lähetettyjä kirjeitä postin kuoreessa, ettei tulis yhtenäen voisi olla useampi uudelleenlähetettävä kirje samassa.
- kuukauden ilmainen palvelu on liian lyhyt saisi olla ainakin kaksi kuukautta. kaikki paperit eivät ehdi aina aikonaan perille
- Kuukauden maksuton aika voisi olla esim. puolitoista kuukautta pidempi.
- Kuukauden maksuton siirtokausi saisi olla pitempi
- Käännetyn postin maksuton kausi saisi olla pidempi ja laajentaa osoitteenmuutos tietoa useammille yrityksille.
- Kääntää postia pitemmäksi aikaa. Kun turvataan kääntäminen, se voisi olla halvempaa
- Laajemmin ilmoittaa osoitteen muutoksista
- Laajempi tieto useammalle taholle.
- Laajentaa palvelua
- Liian korkeat hinnat, niitä pitäisi halventaa.
- liian lyhyt aika
- liian lyhyt aika ei ehdi ajoissa virmoille
- liian tiukka aikataulu postin ilmaisen kääntymisen suhteen
- Lista mihin osoitteenmuutokset menevät voisi olla pidempi samoin ilmainen siirtoaika.
- Lista voisi olla vielä täydellisempi niistä yrityksistä jotka saavat tiedon automaattisesti.
- listaus muutostiedoista väestörekisteristä
- Lisää selkeyttä.
- Lokero missä voi ilmoittaa ne jotka käännetään vanhasta uuteen , huomioiden jos on kaksi osoitetta olemassa .
- lomake on kömpelö
- Lomake vähän monimutkainen ehkä, vähän selkeämpi voisi olla...
- lomakkeessa voisi olla enemmän kapulakieltä. asiakaspalvelussa voisi olla parannettavaa

- Lyhentää sitä toimeentulo aikaa.
- Maalla pieni postiluukku, maalta kun lähtee viikoksi-pariksi johonkin niin pitää tehdä jakelun keskeytys, sitä ei voi järjestää virallista kautta. Paikallisten posti-ihmisten kanssa sovittu. Jos yrittää postin kautta niin menee sekaisin.
- mahdoll. paljon yrityksiä mukaan
- Mainokset ei tarte siirtyä
- Maistraatilla olisi parannettavaa informoinnissa.
- Maksettujen palvelujen tulisi toimia kunnolla.
- maksuissa saisi olla joustoa - halvempia - aika kova hinta
- maksullinen aika, pitemmäksi aikaa
- Maksullisuus edelleenlähettämispalveluissa on huono asia.
- Maksullisuus. Heti se maksu eikä puolen vuoden vuoden päästä, sit ei mitään ei tuukaan..
- maksut paremmin esiin
- Maksuton aika tulisi olla ainakin kaksi kertaa pidempi.
- maksuton aika liian lyhyt
- Maksuton aika pidemmäksi.
- maksuton aika pitempi. Jos tekee internerissä - täytyy tehdä vielä maistraattiin toinen?
- maksuton aika saisi olla pitempi
- Maksuton aika voisi olla 2 kuukautta ja jos ilmoituksen tekee verkossa niin olisi hyvä jos tulisi ilmoitus verkossa että ilmoitus on huomioitu ja hyväksytty, ettei jää tulevan postin vaaraan tieto asiasta.
- Maksuton aika voisi olla esim. 3kk.
- Maksuton edelleenlähettämispalvelun kausi saisi olla pidempi. Samanimisten ihmisten postit sekoittuneet aiemmin, jokin ratkaisu siihen. Virhen korjaaminen tosi vaikeaa, itse olen joutunut käymään konttorissa korjaamassa samaa virhettä moneen kertaan.
- Maksuton edelleenlähtys voisi olla pidempi, esim. 6kk.
- Maksuton jakso saisi olla pidempi
- Maksuton jakso voisi olla esim. 3kk.
- maksuton kausi pidempi
- Maksuton kausi postin kääntämisessä voisi olla pidempi
- Maksuton kausi saisi olla pitempi.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi.
- Maksuton kausi voisi olla pidempi.
- Maksuton kausi voisi olla pitempi, esim. 2 kk
- Maksuton kausi voisi olla pitempi.
- Maksuton kausi voisi olla vähän pidempi.
- Maksuton muutos saisi olla pitempi.
- Maksuton osoitteenmuutos aika saisi olla hieman pitempi
- Maksuton palvelu pitäisi olla pitempi.
- Maksuton palvelu päättyy, mutta se silti jatkuu maksullisena, ilman erillistä ilmoittamista.
- maksuton palvelu, muuttolomake selkeämpi
- Maksuton toimitus ei ollut kovin pitkä. Saisi olla pidempi.
- Maksuton vähän pitempi
- Maksuton kausi on liian lyhyt
- Maksuton aika pitäisi pidentää, koska kuukausi on liian lyhyt aika.
- Maksuton postinkääntämisaikaa pitäisi pidentää.
- Maksuttoman ajan lyhyys, esimerkiksi voisi olla 6vko. Olisi hyvä jos posti voisi välittää tietoa yrityksille osoitteenmuutoksesta, ettei jäisi vain maistraatin vaaraan.
- Maksuttoman ajan pidentäminen
- Maksuttoman kauden pitäisi olla pitempi ja sen jälkeisen kauden maksu pitäisi olla pienempi.
- Maksuttoman palvelun aika pidemmäksi.
- Maksuttomien jaksojen pituus on liian lyhyt.
- maksuttomuus aika pidempi
- Markkinointia ja mainontaa voisi parantaa.
- Mielellään ei tietoa maistraatille lyhytaikaisesta osoitteesta.

- Mikäli muuttaa taas uudelleen vuoden sisällä ja on maksanut vuoden muutoksesta, niin miksi täytyy maksaa taas uudestaan vuodesta, eikä voi ns. käyttää tätä vuoden jo maksettua maksua etuna.
- Muutoksen jälkeen Posti voisi ilmoittaa, mitä kaikkea muutos koskee. Pitäkö esim. yrityksille ilmoittaa erikseen ja minne kaikkialle osoitteenmuutos välittyy.
- Muutoksen jälkeen voisi olla pari maksutonta kuukautta ilmaista.
- Muutos voisi tapahtua nopeammin, sillä postia menee edelleen väärään osoitteeseen.
- muutos voisi tulla nopeammin voimaan
- määräaikaisen asumisen osoitteen vaihtaminen hankala
- Määräaikaisen osoitteen muutoksen teko on sekava internetissä.
- Määräaikaisen osoitteenmuutoksen hoidossa perusmaksut ja kuukausimaksut erikseen ovat hankalia, pelkkä kuukausimaksu olisi hyvä, koska määräaikaisen muutoksen pituutta ei aina tiedä etukäteen.
- Määräaikaisen sopimuksen hintaa pitäisikohtuullistaa.
- netin kautta ilmoitusta parantaa
- Netissä joku kysymys vähän mietitytti, mutta aika selvä lomake kuitenkin oli.
- Netissä oleva ilmoitus saisi olla vähän selkeämpi.
- Netissä on vähän hankalaa, ku maistraatin osoite eri ku postin niin tulee sählyystä.
- Netissä osoitteenmuutos voisi olla selkeämpi, niin että saisi muutettua kaikkia tietoja. (Internetissä näkyy väärä osoite, jota ei saa muutettua.)
- nettihomma on jotenkin hankala. siitä ei oikein löydä mihin kohtaan kuuluu ja miten toimii.
- netti-ilmoitus astuisi heti seuraavana päivänä voimaa
- Nettisivuilla oli ensin vähän epäselvää palvelun lyötämisessä.
- Nettisivusto voisi olla vähän selkeämpi...
- Nettiyhteys vähän tökki ja jouduin aloittamaan alusta
- No tota, joustavuus, et juuri epäsäännölliseen elämään ei vaikuta joustavalta, tai periaatteessa on mutta ei lunasta lupauksiaan kuitenkaan.
- No varmaan se, että palvelun tulisi olla nopeampaa.
- Nopeammin vanhasta osoitteesta postit uuteen
- nopeammin voimaan muutokset
- nopeampi, varmempi
- nopeus ja hinnoittelu
- Oli epäselvyyttä mihin kaikkiin paikkoihin osoitteenmuutos oli mennyt. Oliko vika postissa vai muualla? Asiakkaan olisi hyvä saada selventävä lista.
- Olisi hyvä jos kaikki tiedottaminen osoitteen vaihtumisesta hoituisi yhdellä soitolla postin kautta, sillä viimeksi itse joutui soittamaan firmoille uudesta osoitteesta.
- Olisi toivonut kirjallista vahvistusta muutto-ilmoituksesta.
- ongelmana entisen asukkaan postin tulo, jota ei postin kautta voi keskeyttää
- Opiskelijoille huomattavasti halvemmat hinnat ja maksuttomia kuukausia enemmän - koska opiskelijat joutuvat muuttamaan keskimääräistä enemmän (koti, kesätyöt ym.)
- Osa posteista jää vanhaan asuntoon puolen vuoden jälkeen
- Osa postista käännettiin kuukauden jälkeen oikeaan ja osa meni vanhaan. Kaikkea postia ei saapunut paikalle.
- Osoite siirtyisi automaattisesti kaikkiin instansseihin.
- osoitteen muutospalvelu voisi olla 2kk
- Osoitteen muuttuminen postin tietoihin olisi voinut olla päivää nopeampi. Postin kääntämisessä aika voisi olla pitempi kuin kuukausi.
- Osoitteenmuutoksen puhelinnumero pitäisi olla paremmin tarjolla
- Osoitteenmuutoksen välittäminen muille tahoille
- Osoitteenmuutoksesta paremmin tietoa, miten homma hoidetaan .
- Osoitteenmuutos kortit voisi olla sähköisessä muodossa
- osoitteenmuutos pitäisi mennä sujuvammin itsestäänselviin paikkoihin esim. pankkiin
- Osoitteenmuutosilmoituksen tekeminen puhelimella voisi saada vähän nopeammaksi.
- Osoitteenmuutosilmoituksen voi tehdä vain kaksi kuukautta ennen muuttoa ja pitäisi pystyä tekeen jo heti kun tietää muutosta.
- Osoitteet voisivat siirtyä useampaan paikkaan posti toimesta, ettei itse tarvitsisi ilmoitella.
- osoitteenmuutospalvelun olisi oltava tarkempi, ettei posti mene entiseen osoitteeseen

- Palautetta muuten postille, että internetin postinmuutos palvelu on kätevä ja yksinkertainen! Ehkä tiedottamista siitä voisi siitä parantaa!
- Palvelu parempaa varsinkin ongelmatilanteissa.
- Palvelu voisi olla kokonaan maksuton.
- Palvelu voisi olla vieläkin nopeampi.
- Palvelun maksullisuudesta voisi kertoa.
- Palvelun pitäisi olla ilmainen.
- Palvelun toimivuus aukottomasti. Välillä tullut entisen asukkaan postia.
- Parannettavaa on kun postia katoaa, jossain vika.
- paremmin infoa esillä
- Parempaa informaatiota silloin kun postia pitäisi mennä kahteen eri osoitteeseen, vanhempien luokse ja toisaalta opiskelija-asuntoon.
- Perusjakso ainakin 2kk 1kk sijasta.
- Pidemmät maksuttomat kaudet.
- pidempi ilmainen kausi
- Pidempi ilmainen kausi kun käännetään vanhasta osoitteesta uuteen
- Pidempi maksuton aika voisi olla.
- Pidempi maksuton aika.Yhdellä ilmoituksella pitäisi saada osoitteenmuutos useampaan paikkaan.
- Pidempi maksuton kausi.
- Pidempi maksuton kausi.
- pidempiaikainen maksuton kausi
- pidempi ilmaisen postin kääntö muuton jälkeen
- pientä tarkkuutta olla.
- pitempi aika postin lähetyksessä uuteen osoitteeseen
- pitempi aikainen postin käännytys. ja halvemaksi.
- Pitäisi kääntyä pidemmäksi aikaa kuin vain muutamaksi kuukaudeksi.
- pitäisi mennä suoraa useampaan paikkaan -ei pitäisi luvata sellaista, mitä ei voida pitää - pitempi maksuton joko
- Pitäisi olla ilmaista.
- pitäisi olla selkeämpiä sähköiset lomakkeet
- Pitäisi olla tarkempaa ja luotettavampaa. Koska ilmaisen kauden jälkeen maksullinen, sen pitäisi myös toimia. Luotettavuus kärsii. Postia olisi parempi jakaa mieluummin harvemmin ja oikein, kuin kiireessä ja väärin osoitteisiin.
- Pitäisi tehdä tarkemmin selväksi, mihin osoitteenmuutostieto välittyy.
- Pitäisi toimia paremmin koska maksaa siitä palvelusta.
- Pitäisi tulla nopeammin voimaan.
- posti hoitaa siirto homman automaattisesti
- Posti ottaisi yhteyttä pankkiin, josta tulee väärään osoitteeseen postia.
- Posti pois ja maistraatti tilalle tai joku muu kuljetus yhtiö. Posti saisi lakata kokonaan!
- Posti voisi todellakin tulla uuteen osoitteeseen!
- Posti voisi tulla heti oikeaan osoitteeseen.
- Postien maksuton kääntäminen uuteen osoitteeseen saisi kestää pidempään.
- Postien pitäisi tulla oikealla osoitteella oikeille ihmisille. Tulee myös vanhojen asukkaiden posteja.
- Postin edelleen lähettämisessä uuteen osoitteeseen olisi parantamisen varaa
- Postin internetosoitteen näkyvyys mediassa ja yleinen tunnettavuus huono.
- Postin jakaja voisi vahvistaa osoitteenmuutoksen, sillä osa postista on mennyt osoitteenmuutoksen jälkeen väärään osoitteeseen.
- postin jakelu parempi
- Postin kautta pitäisi myös yrityksille pystyä välittämään tieto, esim. lehdille
- postin kulusta oikeaan osoitteeseen.
- Postin kääntäminen kesti kuukauden, paljon nopeammin olisi pitänyt kääntyä
- Postin roolia ongelmassa osoitteenmuutoksen kohdalla voisi markkinoida enemmänkin.
- postin saatavuus keskeytyksen jälkeen hidas - hyvä jos saisi nopeammin esim kahdenpäivän päästä
- Postin sivuilta oli vaikea löytää mistä löytää lomake.

- Postin voisi kääntää maksutta pidempään.
- postinmuutos voimassaoloaika voisi olla 2kk , ilmainen
- Postinron haku ei toiminut netissä. Jouduin itse sen googlettamaan sinne.
- Postinsiirtoa selventää koskeeko se kaikenlaisia posteja. Tarkentaa kesäajan osoitteen ilmoittamisesta ilmoitetaanko sinne oikea osoite vai kesäajan osoite.
- postinsiirtopalvelu voisi olla 2 kk
- postiosoitteen muutokselle edullisempi hinta...laskuttomat kaudet pitemmiksi.
- Postista voisi tulla muistutus postin käännön lopettamisesta, jotta sitä voisi jatkaa halutessa.
- Puhelimeen pitää puhua selkeästi.
- puhelinpalvelu voisi olla maksuton. lisäksi postin edelleenlähetyspalvelu voisi olla maksuttomana pidempi
- Päivittäminen muihin rekistereihin voisi olla nopeampaa.
- Rekisteri saisi olla pidempi, mihin menee muutos osoitteesta automaattisesti.
- Rinnakkaisosoitetta ei voi jättää vakituiseen osoitteen yhteydessä.
- Saisi ilmaista aikaa pidemmäksi aikaa kun kuukausi menee niin äkkiä muuttohässäkässä. Kunhan muut maksut ei nousisi samalla.
- saisi mennä pankeille tieto osoitteenmuutoksesta
- Samantien pitäisi tulla kaikki posti vanhasta osoitteesta uuteen, kun muutos on tehty.
- Se kaavake on melko epäselvä, kotikunta asian kanssa oli vaikeuksia selvittää.
- se on kummallista, että yhteen paikkaan tehty osoitteenmuutos ei vielä riitä - moneen paikkaan pittää ilmoittaa itse.
- Sekavaa oli kun se meni myös väestörekisteriin. Ei tiennyt meneekö vai ei se suoraan sinne.
- selkeyttä osoitteenmuutoksen internetissä
- Selkeyttä siihen kuinka ilmoituksen voi tehdä.
- selkeyttä sähköiseen ilmoitukseen..
- Selkeyttä tiedottamiseen siitä, kuinka osoitteenmuutoksen voi tehdä.
- Selkeyttä. Määräaikainen vai pysyvä osoitteenmuutos, miten eroavat toisistaan palveluitaan? Määräaikaisenkin muuton ajan mentyä umpeen tulee posti silti oikeaan osoitteeseen.
- selkeyttä esim. tuuleko muutosilmoituksesta maksuja.
- Selkeämmin esille tahot mihin osoitteen muutokset menevät
- Selkeämmin ilmoittaa mihin paikkoihin posti on ilmoittanut osoitteenmuutoksen ja mihin itsellä pitää
- selkeämmäksi osoitteenmuutoksen tekeminen, eli pitäisi lokeroida tarkemmin esimerkiksi määräaikainen muutto/vakituinen muutto/jne. Piti etsiä kauan ennenkuin löysi itselle oikean vaihtoehdon.
- Selvemäksi kohta josta selviää että tieto menee myös samalla maistraattiin.
- siirto voisi kestää vaikka 3 kk
- Siirtymäajat ovat liian pitkiä.
- Sitä vois tiedottaa enemmän et mihinkä jokapuolelle muutos sit lähtee.
- Sujuvuutta voisi kehittää.
- Sähköpostilla osoitteiden tiedottaminen ystäville oli liian työlästä. Omasta sähköpostiosoitteesta ei saanut osoitteita suoraan siirrettyä...
- Säännöllisesti tulevien palveluiden siirtymisen ilmoittaminen jakajille.
- tarkemmat ohjeet
- Tarkempi luettelo niistä yrityksistä joihin menee automaattisesti tieto muutoksesta
- Tarkempi saisi olla, että postit eivät mene sekaisin.
- tarkkaavaisuutta henkilöiden etu ja sukunimissa
- tarkkaavaisuutta osoitteenmuutokseen, kuukausi on liian lyhyt postios.kääntämiseen pitäisi olla 3 kk.
- Tarkkuus
- Tarkkuutta! Posti saisi tulla uuteen osoitteeseen.
- Tehdä selkeämmäksi vaihtoehto pysyvän muutoksen ja postin kääntämisen välillä
- tiedon kulku liian hidasta
- Tiedon saanti, postilaatikon sijoittaminen omakotitalo alueella. Naapuri kertoi, että ei tarvitse siirtää laatikkoa. Postista ei kerrottu mitään.

- Tiedonkulku maistraatin ja postin välillä paremaksi.
- tiedonsaanti voisi olla parempi.
- Tiedonsaantia voisi parantaa. Informoida, mitä postille tapahtuu kun se tulee eri osoitteeseen kuin missä on ilmoittanut asuvansa. Rinnakkasosoitteesta lisää tietoa.
- Tiedot eivät menneet väestörekisteriin. Postin asiakaspalvelu ei huolehtinut, että lomake on oikein täytetty.
- tiedottaminen
- Tiedottaminen paremmin, että muutoksen voi tehdä netin kautta.
- Tiedottaminen siitä, että miten aikaisin pitää tehdä. Eli tiedotettaisiin vaikka postin lehdissä.
- Tiedottaminen siitä, että muutoksen voi tehdä internetissä.
- Tiedottaminen voisi olla selkeämpää.
- Tiedotukseen voisi panostaa lisää. Minne kaikkialle osoitteet täytyy vaihtaa erikseen.
- Tiedotus, posti voisi ilmoittaa aktiivisemmin eri yhtiöihin, esim. pankkeihin, isoihin yhtiöihin osoitteenmuutoksesta. Tieto menisi varmasti joka paikkaan.
- Tiedotus. Pitäisi tiedottaa paremmin, miten ihmiset voivat muuttaa osoitteensa.
- Tieto osoitteen muuttumisesta voisi mennä useampaan paikkaan.
- Tieto osoitteen vaihtumisesta välittyä hieman viiveellä ja maksuton kausi saisi olla pari kuukautta pidempi.
- tieto pankeille, vakuutusyht. yms. menee perille liian myöhään.
- Tieto pitäisi olla selvempi että mihin kaikkiin paikkoihin osoitteenmuutos tapahtuu postin kautta
- Tieto voisi päivittyä ja mennä nopeammin eri yrityksiin yms.
- Tilapäinen osoitteenmuutos maksuttomaksi.
- Tilapäisen muutoksen tekeminen vakinaiseksi osoitteeksi voisi olla yksinkertaisempaa.
- Tilapäisen osoitteenmuutoksen katkaisu voisi olla helpompaa.
- Toiminnan selkeyttäminen, että ymmärtää paremmin, mitä pitää milloinkin täyttää.
- Toimipisteissä, jotka ovat esim. huoltoaseman yhteydessä, työntekijöillä pitäisi olla enemmän asiantuntemusta.
- Toinenkin saman niminen hlö, postit menevät sekaisin.
- Toivoisin maksuttoman palvelun kestävän 2kk i kk sijasta.
- tulisi toimia lomakkeen ohjeen mukaisesti kuten myös lajittelukeskuksilla.
- useampi yritys mukana,
- Uudelleen lähetys ex osoitteesta saisi olla 2 kuukautta.
- uuteen osoitteeseen kääntöpalvelua pitäisi parantaa
- Vahvistuksen voisi lähettää kirjallisena.
- Vaikea löytää internetin linkkiä ilmoituksen tekemiseen. Maksuton jakso on liian lyhyt.
- Valinnat mitä voi tehdä pitäisi olla selkeämmät.
- vanhan asukkaan kirjeet
- Vanhojen osoitteiden postit tulisi perille, vaikka kaiketi on tullutkin sitten joskus.
- varmuus, kirjeet perille.
- Vastaus voisi tulla nopeammin, nettisivut voisivat olla hieman selkeämmät
- Verkkosivuilta voisi lähettää valmiin osoitteenmuutoksen, jollekin kenelle haluaa.
- Virallinen postiosoite niin meille jää kaikki 72 kilometrin päähän mutta asiamiesposti on 10 kilometrin päässä
- Vois olla nopeampaa.
- Voisi astua välittömästi voimaan ilman siirtymäaikoja
- voisi laittaa firmoille tietoa osoitteenmuutoksista
- Voisi mainostaa enemmän, ja että ilmoitus osoitteen muutoksesta menisi paremmin useammille tahoille, joten postin meneminen väärään osoitteeseen vähenisi
- voisi olla ehkä pidempi se maksuton postin kääntäminen.
- Voisi olla enemmän yhteistyötahoja joille päivittyisi osoitetiedot.
- Voisi olla olemassa semmoinen palvelu, että saisi lähempää ilmoituskaavakkeen,esim. ta-loyhtiöstä tms.
- Voisi olla vähän nopeampi
- Voisi ottaa tietoturvan kannalta tarkemmin selville, kuka muuttaa.
- Voisi saada helppokäyttöisemmäksi.
- Voisi tiedottaa muuallakin kuin Internetissä.

- voisi yksinkertaistaa sääntöjä. liian paljon tekstiä.
- vuosi postin toimittamisesta ilmaiseksi
- Vähän enemmän vois mainostaa, esim. puhelimella tehtävästä ilmoituksesta kuulin kaverilta.
- Vähän kevyempi maksullisuus.
- väliaikaisen mutoskeston pituus (3kk), saisi pitempi kuin kolmekuukautta
- Yhteistyötä enemmän pankkien ja yritysten kanssa.
- yksinkertaisempi lomake
- Ärsytti kun postin kirjekuoria tuli samana päivänä kolmekin kappaletta, kaikki posti voisi tulla yhdessäkin kuussa.