

Tytti Okkonen

Asiakastyytyväisyyskysely nimenmuutospalvelua käyttäneille asiakkaille: Case Digi- ja väestötietovirasto



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO
DIGITAL AND POPULATION DATA SERVICES AGENCY

Tradenomi

Liiketalous

Syksy 2020



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Okkonen Tytti

Työn nimi: Asiakastyytyväisyyskysely nimenmuutospalvelua käyttäneille asiakkaille: Case Digi- ja väestötietovirasto

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), liiketalous

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, asiakastyytyväisyyskysely, sähköiset palvelut, digitalisaatio

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Digi- ja väestötietovirasto, joka käsittelee valtakunnallisesti nimiasi-
oita. Kevästä 2019 lähtien nimenmuutoshakemuksen on voinut tehdä sähköisesti sähköisessä nimenmuu-
tospalvelussa. Toimeksiantaja on saanut vapaasti jätettävää palautetta nimenmuutospalvelusta, mutta vas-
taavanlaista asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole toteutettu. Työn tavoitteena oli selvittää kuinka tyytyväisiä
asiakkaat ovat sähköisen nimenmuutospalvelun käytettävyyteen sekä koko nimenmuutokseen prosessina.

Työn empiirinen osio toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valittiin sähköi-
nen asiakastyytyväisyyskysely. Valinta tuntui luontevammalta kuin paperinen kysely ja aineiston keräämi-
nen sekä käsittely oli helpompaa ja nopeampaa. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin asiakkaille syyskuussa
2020 ja vastausaikaa oli kolme viikkoa. Otokoko oli 200 ja vastausprosentti 30 %. Empiirisessä osiossa esi-
tellään tarkemmin tutkimuksen tutkimustuloksia.

Pienestä vastausprosentista huolimatta työn tutkimuskysymykseen saatiin vastaus. Tutkimustulosten pe-
rusteella asiakkaat olivat melko tyytyväisiä nimenmuutospalveluun sekä nimenmuutokseen prosessina. Pa-
rannettavaa kuitenkin on ja avoimen kysymyksen perusteella työn toimeksiantaja saikin hyviä kehityseh-
dotuksia.

Abstract

Author(s): Okkonen Tytti

Title of the Publication: Customer Satisfaction Survey for Customers of Electronic Name Change Service: Case Digital and Population Data Services Agency

Degree Title: Bachelor of Business Administration, Financial Administration

Keywords: customer satisfaction, customer satisfaction survey, E-services, digitalization

The commissioner of the thesis was Digital and Population Data Services Agency which deals with name issues nationwide. Since the spring 2019, it has been possible to file the name change application electronically in the electronic name change service. The commissioner of the thesis has received free feedback of the name change service, but a corresponding customer satisfaction survey has not been conducted. The goal of the thesis was to find out how satisfied customers are with the availability of the electronic name change service and with the whole name change as a process.

The empirical part of the thesis was conducted as a quantitative research. An electronic customer satisfaction survey was chosen as the research method. The choice seemed more natural than a paper-format survey, and the collection and processing of the data was easier and faster. The customer satisfaction survey was sent to customers in September 2020 and the response time was three weeks. The sample size was 200 and the response rate 30 %. In the empirical part of the thesis the results of the research are presented in more detail.

Despite the small response rate, the research question was answered. According to the results, customers were quite happy with the electronic name change service and the name change as a process. However, there is room for improvement and based on the open question replies the commissioner of the thesis received good development suggestions.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Digi- ja väestötietoviraston toiminta	3
3	Nimenmuutos sähköisessä nimenmuutospalvelussa	5
3.1	Etu- ja sukunimenmuutos Suomessa	5
3.2	Etu- ja sukunimilaki	6
3.3	Sähköinen nimenmuutospalvelu	7
3.4	Sähköisen nimenmuutospalvelun nimenmuutosprosessi	9
4	Digitaaliset palvelut	11
4.1	Digitaaliset palvelut julkishallinnossa	12
4.2	Saavutettavuusdirektiivi	13
5	Asiakastyytyväisyys sähköisistä palveluista	15
5.1	Julkisen sektorin palvelukokemus	15
5.2	Digitaalinen asiakaskokemus	16
5.3	Digitaalisen asiakaskokemuksen mittaaminen ja kehittäminen	17
6	Tutkimuksen toteutus	19
6.1	Tutkimuksen tavoite	19
6.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keräys	19
6.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	21
7	Pohdinta	34
	Lähteet	37
	Liitteet	

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyystutkimus Digi- ja väestötietoviraston sähköisen nimenmuutospalvelun kautta etu- ja/tai sukunimensä muuttaneille asiakkaille. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakaskokemuksia sähköisen palvelun käytöstä sekä saada asiakaspalautetta koko nimenmuutosprosessista. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat sähköisen nimenmuutospalvelun käyttöön ja koko nimenmuutosprosessiin.

Työn toimeksiantajana toimi Digi- ja väestötietovirasto. Virasto aloitti toimintansa 1.1.2020, kun maistraatit, Väestötietorekisterikeskus ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimiva Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö yhdistyivät (Digi- ja väestötietovirasto n.d.). Digi- ja väestötietovirastossa käsitellään nimiasioita valtakunnallisesti. Tällä hetkellä nimenmuutoshakemuksen voi laittaa vireille sähköisesti nimenmuutospalvelun kautta tai täytettävällä verkkolomakkeella, jonka voi myös lähettää postitse tai salatulla sähköpostilla. Hakemuksen voi jättää myös paperisena paikan päällä viraston palvelupaikassa. (Etunimen muuttaminen n.d.)

Ehdotus asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta nimiasioihin liittyen tuli toimeksiantajalta. Myöhemmin aihe tarkentui henkilöihin, jotka ovat muuttaneet etu- ja/tai sukunimensä sähköisen nimenmuutospalvelun kautta. Palvelusta on kerätty vapaasti jätettävää palautetta, jota ei kuitenkaan ole tarkemmin analysoitu. Tämä herätti toimeksiantajan mielenkiinnon aiheeseen. Sähköinen nimenmuutospalvelu on ollut käytössä kevästä 2019 lähtien, eikä vastaavanlaisia tutkimuksia ole vielä tehty.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada toimeksiantajalle tietoa sähköisestä nimenmuutospalvelusta ja koko nimenmuutosprosessista asiakkaan näkökulmasta, opinnäytetyön tarkoituksena ei siis ollut kehittämissuunnitelman tekeminen toimeksiantajalle. Toimeksiantajalle tutkimus on hyödyllinen, mikäli toimeksiantaja haluaa kehittää palveluaan. Digitaalisten palvelujen kehittäminen on Digi- ja väestötietovirastolla ajankohtainen asia ja digitalisaatio on viraston yksi keskeinen keino tehdä Suomesta entistä sujuvammin toimiva yhteiskunta (Digi- ja väestötietovirasto n.d.).

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kohderyhmänä olivat yli 18-vuotiaat sähköisen nimenmuutospalvelun kautta nimensä muuttaneet henkilöt. Otokoko koostui 200 sattumanvaraisesti valikoiduista henkilöistä, jotka olivat tehneet nimenmuutoshakemuksen vuonna 2020. Kysely toteu-

tettiin sähköisenä kyselylomakkeena. Linkki sähköiseen kyselyyn lähetettiin Digi- ja väestötietovirastolta Questbackin kautta saatekirjeen kanssa syyskuussa 2020. Kyselyyn oli aikaa vastata kolme viikkoa.

Opinnäytetyön aineisto muodostuu aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta, laeista ja muista luotettavista nettilähteistä. Työn rakenne koostuu seuraavista asioista: toimeksiantajan esittely, nimenmuutoksen tekeminen ja siihen vaikuttavat ja huomioon otavat asiat (sähköisen nimenmuutospalvelun käytön näkökulmasta), digitaaliset palvelut yleisesti ja julkishallinnossa sekä asiakastytyvyydestä sähköisiä palveluita tarkasteltaessa. Teoriaosuuden jälkeen olen käsitellyt tutkimuksen toteutusta ja tulosten arviointia.

2 Digi- ja väestötietoviraston toiminta

Digi- ja väestötietovirasto aloitti toimintansa 1.1.2020, kun maistraatit, Väestörekisterikeskus ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimiva Maistraattien ohjaus- ja kehittämysyksikkö yhdistyivät (Digi- ja väestötietovirasto n.d.). Virasto on valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimiva valtion hallintoviranomainen ja sen toiminta-ajatus on edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvata tietojen saatavuus ja tarjota palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin (L 304/2019). Valtakunnalliset toimintatavat, yhtenäiset käytännöt ja digitaalisten toimintatapojen tuomat mahdollisuudet painottuvat viraston toiminnassa erityisesti (Valtioneuvosto 2019).

Digi- ja väestötietovirastolle on erikseen säädetyt tehtävät seuraavilla tehtävälajoilla: digitalisaation ja tietoturvallisuuden edistäminen, palveluiden käytön tuki, tietovarantojen kehitys ja tietopalvelut, asiakirjojen ja sähköisen identiteetin todentaminen ja varmentaminen, väestötietojen ylläpito sekä vahvistaa elämäntapahtumat ja muut oikeusturvapalvelut. Virasto hoitaa kansalaisneuvontaa, digitaalisten palveluiden käyttäjätukea ja julkisen hallinnon tiedonhallinnan asiantuntijatehtäviä ja palveluita. (L 304/2019.) Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa myös valtakunnallista tukea digituen järjestäjille. Digituen tarkoituksena on auttaa asiakkaita digitaalisten palveluiden käytössä, koska julkiset palvelut digitalisoituvat eikä kaikilla ole mahdollisuutta digitaalisten palvelujen käyttöön. (Digituki n.d.) Digi- ja väestötietovirasto haluaa näyttää suuntaa, uudistaa yhteiskuntaa ja tukea kansalaisten asiointia julkisen hallinnon kanssa (Digi- ja väestötietovirasto n.d.).

Yhdistymisen myötä Väestörekisterikeskuksen HETI-kehittämishanke¹ ja maistraattien Digi3A-hanke, joka oli jatkoa maistraattien asianhallinnan MERP-kehittämishankkeelle², yhdistettiin yhteiseksi VAAKA-hankkeeksi (Valtioneuvosto n.d., 7; Väestörekisterikeskuksen VAAKA -hankkeen seurantaryhmä 2018). VAAKA-hankkeen tavoitteena on kehittää väestötietojärjestelmää ja luoda maistraattien asioinnin, asiantuntijajärjestelmän ja arkistoinnin kokonaisuus. Kehitystyö toteutetaan ketteränä kehityksenä, esimerkiksi vuoden 2018 aikana on jo aloitettu kehittämään digitaalista otetta palveluihin. (Vaaka-hanke käynnistyy 2018.) Kuvassa 1 on esitetty Digi- ja väestötietoviraston keskeiset hankkeet viraston tavoitteiden saavuttamiseksi, joista korostuu digitalisaation keskeisyys virastossa (Digi- ja väestötietovirasto 2020, 8).

¹ Hankkeen tavoite oli väestötietojärjestelmään liittyvien maistraattien asiointiprosessien digitalisointi.

² Hankkeen tavoite oli toteuttaa maistraattien sähköisen asioinnin strategia.

Kehittämishanke	Saavutukset 2019	Tavoitteet 2020	Lopulliset tavoitteet
VAAKA-hanke, eli Väestötietojärjestelmän, asianhallinnan ja arkistoinnin ja kansalaisen asiain kehittämishanke 2018-2027	Arkkitehtuuri ja yleiskäyttöiset palvelukomponentit suunniteltu ja toteutus aloitettu. Ensimmäiset sähköiset asiointipalvelut otettu tuotantokäyttöön. Henkilörekisterin päivytyspalvelun tekninen uudistaminen aloitettu	Erilaiset VTJ-todistukset saatavana sähköisessä palvelussa. Uudistettu henkilörekisterin päivytyspalvelu tuotantoon. Erilaiset nimenmuutokset ja ilmoitukset sekä holhustoimen luvat sähköisenä palveluna. Holhustoimen tilintarkastuksen ratkaisujen toteutus on käynnistetty.	Digi- ja väestötietoviraston kansalaisille tarjottavat palvelut ovat saatavana digitaalisina palveluina. Viraston asianhallinta ja arkistointi on digitalisoitu. Väestötietojärjestelmän henkilötieto-osan ja tietopalveluiden teknologia on uudistettu.
Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden kehittämishanke (JUDO) 2018-2021	Hankkeen viiden osaprojektin suunnitellut tuotokset ovat valmistuneet aikataulussa ja alle budjetin. Kohdeorganisaatioille on järjestetty eri puolilla maata koulutuksia ja työpajoja, jotka ovat vahvistaneet digitaalisen turvallisuuden yhteistyöverkoston.	Hankkeen osaprojektit tuottavat suunniteltuja tuotoksia koulutus- ja yhteistyötilaisuuksia, sähköisen oppimisen materiaalikokonaisuuksia, ohjeita ja välineitä digitaalisen turvallisuuden arviointiin ja kehittämiseen.	Hankkeen tuotokset tukevat ja mahdollistavat digitalisaation toteuttamisen turvallisesti julkishallinnon palveluissa ja muussa toiminnassa. Näin vahvistetaan palveluiden käyttäjien, julkishallinnon oman henkilöstön ja muiden sidosryhmien luottamusta.

Kuva 1. Digi- ja väestötietoviraston hankkeet, hyödyt ja tavoitteet keskeisten vaikuttavuus- ja toiminnallisten tavoitteiden edistämiseksi (Digi- ja väestötietovirasto 2020, 8).

3 Nimenmuutos sähköisessä nimenmuutospalvelussa

Hallituksen esityksellä eduskunnalle vuonna 2017 on haluttu nimilain uudistamisen myötä karsia viranomaistoimintojen päällekkäisyyttä sekä lyhentää nimihakemusten keskimääräistä käsittelyaikaa siirtymällä nimiasioiden sähköiseen käsittelyyn. Aiemmin hakemuksia ei ole ollut mahdollista tehdä sähköisessä nimenmuutospalvelussa. Aikaisemman toimintatavan nimiviranomaiset kokivat paikoitellen hankalaksi ja monimutkaiseksi sekä hakemusten voimakas kasvu aiheutti paineita käsittelijöille. (HE 104/2017 vp.)

Vuoden 2017 tilanteen mukaan maistraateissa noin 10 prosenttia nimenmuutoshakemuksen keskimääräisestä käsittelyajasta kului hakemusten maksujen käsittelyyn ja perimiseen. Sähköisen nimenmuutospalvelun avulla maksu voidaan nyt periä etukäteen automatisoidulla ennakkomaksujärjestelmällä, minkä vuoksi aiemmin maksujen perimiseen käytetty työaika on vapautunut muuhun työhön. Sähköinen asiointimahdollisuus lyhentää myös nimiasioiden käsittelyaikoja ja selkeyttää menettelyä asiakkaan näkökulmasta. Digitalisoitumisen myötä hakemukset käsitellään valtakunnallisesti, kun taas aiemmin hakemuksen on voinut tehdä mille tahansa maistraatille. Mikäli maistraatilla ei ole ollut toimivaltaa asian ratkaisuun, viranomaisen on täytynyt siirtää hakemus oikeaan maistraattiin. (HE 104/2017 vp.) Seuraavissa kappaleissa keskitytään vain sähköisen nimenmuutospalvelun käytön yhteydessä esille nouseviin asioihin.

3.1 Etu- ja sukunimenmuutos Suomessa

Suomessa etu- ja sukunimensä voi muuttaa jokainen henkilö, jolla on asuinpaikka Suomessa ja hänet on merkitty täällä väestötietojärjestelmään. Nimenmuutoksen voi myös tehdä jokainen ulkomailla asuva Suomen kansalainen, lukuun ottamatta henkilöitä, joiden asuinpaikka on Norjassa, Ruotsissa tai Tanskassa. (Nimiasiat n.d.) Nimenmuutoshakemuksen voi laittaa vireille joko sähköisessä nimenmuutospalvelussa, täytettävällä verkkolomakkeella tai lomakkeella, jonka voi toimittaa postitse, sähköpostitse tai paikan päälle virastoon (Etunimen muuttaminen n.d.).

Digi- ja väestötietovirasto ratkaisee etu- ja sukunimeä koskevat asiat, ja tarvittaessa erityisenä asiantuntijaviranomaisena lain soveltamista koskevissa kysymyksissä toimii nimilautakunta (L 946/2017). Nimilautakunnan ensisijainen tehtävä on etu- ja sukunimeä koskevissa asioissa antaa lausuntoja Digi- ja väestötietovirastolle. Virallisen päätöksen nimenmuutoshakemuksesta tekee kuitenkin aina Digi- ja väestötietovirasto. (Nimilautakunta n.d.) Nimilautakunnalta on pyydettävä

lausunto, jos etunimi ei täytä etu- ja sukunimilain 1-3 §:n edellytyksiä, kyseessä on uudissukunimi tai haetusta suvun sukunimestä viimeisin merkintä on tehty ennen 1900-lukua (L 946/2017).

Nimenmuutoksen käsittelymaksut vaihtelevat riippuen hakemuksen sisällöstä. Esimerkiksi etunimen käsittelymaksu on aina 45 €, kun taas sukunimen käsittelymaksu riippuu siitä, mitä nimeä hakija hakee. Entiseen sukunimeen palaaminen, moniosaisen sukunimen osasta luopuminen ja sukunimiyhdistelmän yhdysmerkistä luopuminen tai lisääminen maksaa 45 €. Kaikki muut sukunimenmuutoshakemukset maksavat 110 €. (Lisätietoja nimenmuutoksesta n.d.) Maksujen suuruudesta on säädetty valtion maksuperustelaisissa ja maksuttomat hakemukset on eritelty erikseen etu- ja sukunimilaisissa (L 946/2017).

3.2 Etu- ja sukunimilaki

Etu- ja sukunimilain mukaan jokaisella henkilöllä tulee olla etunimi, joita saa olla enintään neljä. Etunimi tai etunimistä muodostettu kokonaisuus ei saa aiheuttaa pahennusta, haittaa tai olla etunimeksi ilmeisen soveltumaton. Etunimeksi voidaan hyväksyä nimi, joka vastaa vakiintunutta etunimiäkäytäntöä, on samalle sukupuolelle vakiintunut, eikä ole sukunimityyppinen. (L 946/2017.)

Poikkeusperusteena etunimeksi voidaan hyväksyä nimi, jos väestötietojärjestelmän tietojen mukaan nimi on käytössä nimensaajan kanssa samaa sukupuolta olevalla viidellä elossa olevalla henkilöllä. Nimi voidaan myös hyväksyä, mikäli hakijalla on kansalaisuutensa, perhesuhteiden tai muuhun niihin rinnastettavien asioiden perusteella yhteys vieraaseen valtioon ja nimi vastaa kyseisessä valtiossa vakiintunutta nimikäytäntöä. Poikkeusperusteita voivat olla myös uskonnolliset tavat tai joku muu erityinen syy. (L 946/2017.)

Sukunimivelvoitteen mukaan, jokaisella tulee olla sukunimi. Sukunimen voi muuttaa uudissukunimeksi, vaihtaa toiseksi käytössä olevaksi sukunimeksi tai yhdistää toiseen sukunimeen. Sukunimiyhdistelmä voidaan muodostaa kahdesta eri sukunimestä, joiden käyttöön henkilöllä on laissa säädetty oikeus. Sukunimiyhdistelmästä saa myös luopua. (L 946/2017.)

Mikäli haettu sukunimi on käytössä oleva sukunimi, on nimilaisissa säädetty tietyt kriteerit sukunimen hyväksymiselle. Hakijalla on aina nimeen oikeus, mikäli nimi on kuulunut hakijalle tai hakijan esivanhemmalle korkeintaan viidennessä polvessa hakijasta luettuna. Vuonna 2019 nimilain uudistumisen jälkeen mahdolliseksi on tullut myös avopuolison sukunimen ottaminen. Tässä kritee-

reinä kuitenkin on, että avopuolisot ovat asuneet yhteistaloudessa vähintään viisi vuotta tai avopuolisoilla on tai on ollut yhteisessä huollossa oleva lapsi ja avopuoliso antaa suostumuksensa. Vierasperäisen sukunimen kirjoitusasua saa muuttaa lyhyemmäksi tai helpommin käytössä olevaan muotoon, vaikka sukunimi olisikin käytössä oleva. Myös sukunimi, joka on käytössä hakijan lapsella tai sisaruksella, voidaan myöntää hakijalle, mikäli hakija saa suostumuksen kaikilta väestötietojärjestelmään merkityiltä haetun nimen kantajilta. Sukunimen voi myös saada, jos haettu sukunimi on käytössä hakijan sijaisvanhemmalla ja hän antaa siihen suostumuksensa tai perhe-suhteissa tapahtuneiden muutosten tai muun painavan syyn takia hakijan esittämän sukunimen ottamista pidetään erityisen perusteltuna. (L 946/2017.)

Uudissukunimellä tarkoitetaan sukunimeä, jota ei ole kenelläkään käytössä. Uudissukunimi ei saa kuitenkaan olla omiaan aiheuttamaan pahennusta tai haittaa, eikä se saa myöskään olla sukunimeksi ilmeisen soveltumaton. Ilman erityistä syytä uudissukunimi voidaan hyväksyä, jos se vastaa muodoltaan, sisällöltään ja kirjoitusasultaan kotimaista sukunimikäytäntöä, eikä se ei ole kotimaiselle tai ulkomaiselle historiallisesti merkittävälle suvulle vakiintunut. Uudissukunimen voi myös saada, jos se ei ole ilmeisen etunimityyppinen, eikä koostu kahdesta tai useammasta erilleen kirjoitetusta nimestä tai nimen osasta. Suojatut tunnuksot täytyy myös huomioida. (L 946/2017.)

3.3 Sähköinen nimenmuutospalvelu

Sähköinen nimenmuutospalvelu Digi- ja väestötietovirastolla on toteutettu MVP-periaatteen mukaisesti. MVP:llä tarkoitetaan minimum viable productia, eli suomennettuna pienin julkaistava tuote. MVP:tä on määritelty seuraavalla tavalla: ”pienin julkaistava tuote on versio uudesta tuotteesta, jonka avulla voidaan kerätä maksimaalinen määrä luotettavaa tietoa asiakkaalta tuotteesta mahdollisimman pienillä resursseilla” (Ries 2009).

Sähköiseen nimenmuutospalveluun kirjaututaan tunnistautumalla. Palvelun kautta voi hakea etu- tai sukunimenmuutosta, eli molempia nimenmuutoksia ei voi hakea samalla hakemuksella. Sähköisessä nimenmuutospalvelussa ei voi myöskään hakea nimenmuutosta usealle henkilölle tai toisen puolesta, kuten esimerkiksi alaikäiselle lapselle. Hakemuksen käsittelymaksu maksetaan samalla, kun hakemus lähetetään. Maksua ei hyvitetä takaisin hylkäävän päätöksen tai perumisen takia. Nimenmuutoshakemuksen tekoa varten asiakas tarvitsee verkkopankkitunnukset maksamiseen ja tarvittaessa perustelun uudesta nimestä. (Nimenmuutos n.d.)

Testasin nimenmuutospalvelua kirjautumalla verkkopankkitunnuksillani. Palvelu löytyi Digi- ja väestötietoviran verkkosivuilta henkilöasiakkaista valitsemalla nimiasiat ja sen alta joko etunimen muuttaminen tai sukunimen muuttaminen. Nimenmuutospalvelussa etunimenmuutos ja sukunimenmuutos eroavat ulkonäöllisesti toisistaan. Hakiessa etunimeä palvelu on todella yksinkertaisen näköinen ja palvelu ilmoittaa haettuun nimeen liittyen huomioitavia asioita, kuten perustelun tarpeen, oikeinkirjoituksen ja voidaanko nimi todennäköisesti hyväksyä. Kuvassa 2 perusnäkyminen palvelusta etunimeä muuttaessa.

Tervetuloa käyttämään uutta sähköistä palvelua. Kehitämme palvelua edelleen ja arvostamme palautettasi. Löydät palautelomakkeen sivun alalaidasta. ✕

Nimenmuutospalvelu KIRJAUDU ULOS FI

[Nimenmuutos](#) [Lisätietoja nimenmuutoksesta](#)

Nimenmuutos

Nykyinen koko etunimesi
[REDACTED]

Hakemasi koko etunimi

Etunimiä saa olla yhteensä neljä

Yhteystiedot (täytää vähintään toinen tieto) *

Puhelinnumero:

Esimerkiksi: 0501234567890

Sähköposti:

Jatka yhteenvetoon

Kuva 2. Etunimen muuttaminen nimenmuutospalvelussa. (Näkymä palveluun kirjaututtuessa.)

Sukunimenmuutosta haettaessa palvelussa näkyvät seuraavat vaiheet: näin haet, haettava sukunimi, yhteystiedot ja yhteenveto ja maksaminen, kuten kuvasta 3 käy ilmi. Palvelussa valitaan riippuen omasta hakemuksesta aiemmin käytössä ollut sukunimi tai muu sukunimenmuutoshakemus. Myös sukunimen osalta palvelu on selkeä ja helppokäyttöinen. Yhteystiedoista tulee jättää vähintään puhelinnumero tai sähköposti.

Sukunimenmuutos

Vaiheet

- Näin haet**
- Haettava sukunimi
- Yhteystiedot
- Yhteenveto ja maksaminen

Vaihe 1/4

Näin haet

Voit hakea muutosta nykyiseen sukunimeesi. Hakemuksen käsittely kestää muutaman kuukauden. Päätös toimitetaan postitse. Maksat hakemuksen käsittelymaksun, kun lähetät hakemuksen. Jos peruutat hakemuksesi tai hakemaasi nimeä ei hyväksytä, maksua ei palauteta.

Palvelun hinta

Paluu aiempaan sukunimeen ⓘ	Hinta 45 euroa
Muu sukunimimuutos ⓘ	Hinta 45 tai 110 euroa ⓘ

Sukunimenmuutoksen hakemusta varten tarvittavat

- verkkopankkitunnukset hakemuksen maksamista varten
- vapaamuotoisen perustelun, jos haet jotain muuta kuin aiemmin käytössäsi ollut sukunimeä

[Aloita →](#)

Kuva 3. Sukunimen muuttaminen nimenmuutospalvelussa. (Näkymä kirjaututtuessa palveluun.)

3.4 Sähköisen nimenmuutospalvelun nimenmuutosprosessi

Nimenmuutosprosessi alkaa, kun asiakas laittaa sähköisessä nimenmuutospalvelussa hakemuksen vireille ja suorittaa samalla siihen kuuluvan hakemusmaksun. Kaikki nimenmuutospalvelun kautta tulleet hakemukset käsitellään vireilletulopäivämäärän mukaisesti. Sähköisessä nimenmuutospalvelussa ei ole mahdollista liittää liitteitä tai lisätä toisen henkilön allekirjoitusta suostumuksena nimenmuutoshakemuksesta. Virkailijan tulee käydä hakemukset läpi, tarkastaen tarvitseeko hakemukselle lisäselvityksiä, nimilautakunnan lausuntoa tai toisen henkilön suostumusta.

Haettaessa yleistä etunimeä, joka voidaan hyväksyä Digi- ja väestötietovirastossa ilman lisäselvityksiä, hakemus hyväksytään muutaman kuukauden aikana. Käsittelyjonon pituus vaikuttaa käsittelyaikaan. Jos hakemukselle tarvitaan perusteluja tai lausunto nimilautakunnalta, päätös kestää yleensä muutaman kuukauden. Tähän vaikuttaa kuitenkin myös nimilautakunnan käsittelyjono. (Lisätietoja nimenmuutoksesta n.d.)

Aiempaan sukunimeen palattaessa hakemus voidaan hyväksyä ilman lisäselvityksiä. Riippuen käsittelyjonon pituudesta, hakemus hyväksytään muutaman kuukauden aikana. Mikäli haetaan

muuta kuin aiempaa sukunimeä, hakemus täytyy perustella. Jos hakemukselle tarvitaan lausunto nimilautakunnalta, vaikuttavat myös nimilautakunnan käsittelyjonot päätöksen käsittelyaikaan. Tarvittaessa asiakkaalta voidaan joutua pyytämään lisäselvityksiä hakemukselle, mikä voi pidentää käsittelyaika. (Lisätietoja nimenmuutoksesta n.d.)

Hakemustyyppi voi myös muuttua sukunimiyhdistelmän muutoksessa uudissukunimeksi, jolloin asiakkaalta joudutaan veloittamaan hakemusmuutoksesta aiheutuva lisäkustannus jälkikäteen. Hakemus käsitellään vasta kun hakemusmaksu on suoritettu kokonaan. Jos taas uudissukunimi on muodostettu aiemmin käytössä olleista sukunimistä, palautetaan mahdollinen liikamaksu asiakkaalle. (Lisätietoja nimenmuutoksesta n.d.) Mikäli uudissukunimen hyväksymiselle ei ole esitetty, haettu sukunimi tulee aina ennen myönteisen päätöksen tekoa tiedottaa verkkosivuilla. Jos joku kokee, että uudissukunimen hyväksyminen loukkaisi hänen oikeuttaan, hänellä on oikeus tehdä muistutus haetusta uudissukunimestä. Muistutus on tehtävä kirjallisena Digi- ja väestötietovirastolle 30 päivän sisällä siitä, kun uudissukunimi on tiedotettu. Muistutus huomioidaan päätöstä tehdessä. (Haetut uudissukunimet n.d.)

Päätös nimenmuutoksesta lähetetään asiakkaalle kirjallisena ja nimi muutetaan väestötietojärjestelmään päätöksentekopäivänä. Asiakkaalla on oikeus valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen, mikäli ei ole tyytyväinen päätökseen. (Etunimen muuttaminen n.d.) Nimenmuutosprosessin aikana Digi- ja väestötietoviraston nimiasioista voi saada tietoja oman asian käsittelystä. Nimiasioissa neuvontaa saa valtakunnallisesta puhelinneuvonnasta arkisin 9-12, sekä valtakunnallisesta sähköpostista nimet@dvv.fi (Nimiasiat n.d.).

4 Digitaaliset palvelut

Palvelut ovat aineettomia hyödykkeitä, joita ei voi varastoida, koskettaa, haistaa tai maistaa. Elin-tason myötä palvelujen käyttö on lisääntynyt viime vuosien aikana Suomessa. (Isohookana 2007, 65.) Palvelu on määritelty seuraavalla tavalla: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toi-minta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saa-miseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuk-sena, mielihyväenä, ajan tai materian säästönä jne.” (Rissanen 2006, 18). Organisaatioiden tarjo-amilla palveluilla ja tuotteilla halutaan ratkaista asiakkaiden ongelmat tai tyydyttää asiakkaiden tarpeet (Lehmus & Korkala 1997, 9).

Digitalisaatio-termi on tullut käyttöön viime vuosikymmenellä ja sen perimmäinen ajuri on digi-talisoituminen. Digitalisoinnilla taas tarkoitetaan asioiden, esineiden tai prosessien digitalisoi-mista kokonaan tai osittain. Yritykset voivat parantaa kasvua, kannattavuutta ja kilpailukykyä di-gitalisaatiota hyödyntämällä. Ihmisten informaation etsiminen, tuotteiden ostaminen, palvelujen kuluttaminen, asioiden hoitaminen, kokemusten jakaminen ja vuorovaikutuksessa oleminen mui-den kanssa muuttuu aiemmasta ja digitalisaatio pakottaa yritykset uudistamaan toimintatapansa ja osaamisensa. Muutosten myötä yritysten kilpailuympäristö sekoittuu ja perinteisen toimialara-jat murtuvat. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Palveluyhteiskunta digitalisoituu ja monet yhteiskunnalliset toiminnot sekä palvelut toimivat tie-tojärjestelmien varassa. Kuluttajien, palvelujen käyttäjien ja hallinnon asiakkaiden käyttäytymi-nen palveluja käyttäessä tai hankittaessa ovat muokkautuneet uusien palvelutapojen ja tietoyh-teiskunnan kehittyessä. Digitaalisilla palveluilla voidaan hoitaa melkein kaikki asiakkaiden ja ku-luttajien palvelutarpeet. (Voutilainen 2020, 15.) Palveluiden digitalisointi hyödyntää asiakasta sekä yrityksiä. Asiakkaiden palveleminen verkossa hoituu vaivattomammin sekä samalla yrityk-sille on edullisempaa siirtää palvelut sähköisiin palvelukanaviin ja mahdollisuus huomattaviin kus-tannussäästöihin kasvaa. Digitaalisia palveluita kehittäessä on kuitenkin tärkeää muistaa asiakas-lähtöisyys, sillä asiakkaille on tarjolla monia vaihtoehtoja, mikä tekee asiakkaalle helpommaksi vaihtaa palveluntarjoajaa. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 19-20.) Asiakaslähtöisyyttä digitaalisia palveluita suunnitellessa ohjaa käytettävyyksivaatimukset ja niihin sisältyvät saavutet-tavuusvaatimukset (Voutilainen 2020, 102). Internetin kehittymisen avulla käyttöön on saatu maailmanlaajuinen verkosto, joka on yhteinen tila kaikille sekä ajasta ja paikasta riippumaton. Yksilö voi toimia verkossa samanaikaisesti tiedon tuottajana sekä sen käyttäjänä. (Isohookana

2007, 252.) Yhä useammalla on jatkuvasti mukana ikkuna digimaailmaan, eli älypuhelin (Hiltunen 2017, 57).

4.1 Digitaaliset palvelut julkishallinnossa

Julkisella sektorilla organisaatioiden toiminnan lähtökohdat ja toimintatavat poikkeavat pohjimmiltaan yksityisistä sektoreista. Kuten yritykset myös organisaatiot ovat asiakkaita varten ja julkishallinnon organisaatioiden johdon on kyettävä tarjoamaan yhteiskunnan määrittämät perustehtävät asiakkaiden haluamiksi ja tarvitsemiksi tuotteiksi ja palveluiksi. (Lindroos & Lohivesi 2010, 17, 149.)

Valtiovarainministeriön asettaman digitalisaation edistämisen ohjelman tavoitteena on, että vuoteen 2023 mennessä valtion ja kuntien viranomaisten tarjoamat julkiset palvelut olisivat digitaalisesti saatavilla kansalaisille ja yrityksille (Valtiovarainministeriö 2020). Julkisen hallinnon sähköiset palvelut halutaan tuottaa ensisijaisesti toimivina, helppokäyttöisinä ja turvallisina. Sähköisyys mahdollistaa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille mahdollisuuden käyttää julkisia palveluita ajasta ja paikasta riippumatta. Viranomaisasioita hoidettaessa tämä on yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa asiansa. Sähköisten palvelujen käytön lisääntyessä julkisen palvelutuotanto kasvaa ja verovaroja säästetään. Viranomaisten vastuulla on huolehtia siitä, että sähköinen asiointi on houkuttelevin vaihtoehto asiakkaan näkökulmasta. (Julkishallinnon digitaaliset palvelut n.d.)

Julkisen hallinnon digitaalisista palveluista on säädetty eduskunnassa. Lain tarkoituksena on digitaalisten palvelujen saatavuuden, laadun, tietoturvallisuuden, sekä sisällön saatavuuden edistäminen. Tämän avulla halutaan mahdollistaa jokaiselle yhdenvertainen digitaalisten palvelujen käyttö. (L 306/2019.) Väestörekisterikeskuksen käynnistämän JUDO-hankkeen tavoitteena on julkisen hallinnon digiturvan kehittäminen vuosina 2019-2021. Digitaalinen turvallisuus sisältää viisi osa-aluetta: riskienhallinnan, toiminnan jatkuvuuden ja varautumisen, tietoturvallisuuden, kyberturvallisuuden sekä tietosuojan. Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut halutaan tarjota toimivina ja luotettavina. (Digi- ja väestötietovirasto 2019.) Turvallisuus ja toimivuus julkisen hallinnon palveluissa ovat erittäin tärkeitä kansalaisten luottamuksen ja yhteiskunnan toimivuuden takaajina (Kinnunen, 2020).

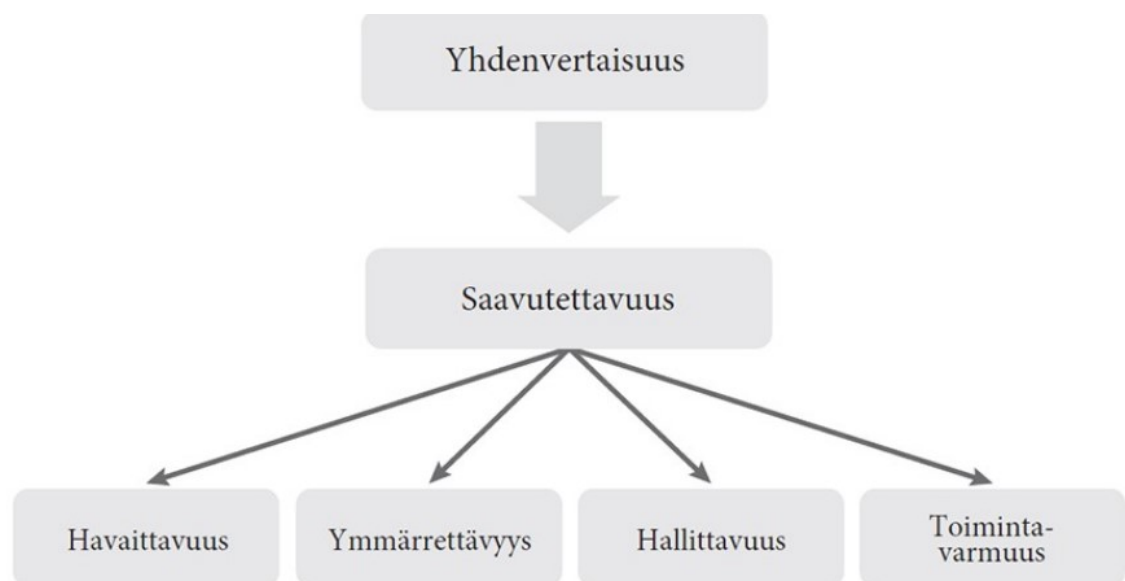
Viranomaista ohjaa palvelussaan hallintolaissa säädetyt säännökset. Viranomaisen tulee kohdella kaikkia hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käyttää toimivaltaansa vain lain mukaan hyväksyttyihin tarkoituksiin. Asianmukaisen hallinnon palvelun tarjoaminen asiakkaalle on viranomaisen

vastuulla. Viranomaisen tulee antaa maksutonta neuvontaa, vastata kysymyksiin sekä tiedusteluihin, mutta vain silloin kun asia kuuluu viranomaisen toimivaltaan. Muissa tapauksissa asiakas on pyrittävä opastamaan toimivaltaiseen viranomaiseen. (L 434/2003.)

4.2 Saavutettavuusdirektiivi

Julkisen hallinnon palveluiden digitalisoinnissa saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa prosessia. Tällä tarkoitetaan sitä, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sisältöineen ovat kehen tahansa käytettävissä ja ymmärrettävissä. Saavutettavuusdirektiivi määrittelee julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitason sekä keinot, kuinka saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on parantaa digitaalisten palveluiden laatua ja Euroopan unionin saavutettavuutta sisämarkkinoilla. Muita tavoitteita ovat myös tasavertaisen toiminnan edistäminen kaikille digitaalisessa yhteiskunnassa sekä luoda Euroopan laajuisesti yhdenmukaiset julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuuden minimitason vaatimukset. Näiden lisäksi laissa on säädetty viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestämisestä ja velvoitteista tarjota asiakkaille mahdollisuus sähköiseen viestintään viranomaisen kanssa julkisessa hallinnossa. (Saavutettavuusdirektiivi n.d.)

Verkkopalveluita toteutettaessa saavutettavuusdirektiivi vaatii, että toteutuksessa otetaan huomioon neljä periaatetta: havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus kuvan 4 mukaisesti (Yläne 2017).



Kuva 4. Saavutettavuus ja sen osa-alueet (Voutilainen 2020, 110).

Havaittavuudella tarkoitetaan verkkopalvelun sisällön olevan havaittavissa ilman, että kaikkea sisältö pitäisi pystyä näkemään tai kuulemaan. Hallittavalla tarkoitetaan sitä, että palvelua tulisi pystyä käyttämään ilman hiirtä, sivulta toiselle siirtyminen on helppoa ja selkeää, palvelun otsikot ovat kuvaavia ja linkkien nimistä ymmärtää mihin ne johtavat. Ymmärrettävyydellä taas tarkoitetaan, että verkkopalvelun kieli on selkeää ja ymmärrettävää sekä lomakkeissa ymmärretään helposti, mitä kysytään ja millaisessa muodossa tieto halutaan. Viimeisimpänä on toimintavarmuus eli verkkopalvelun tulisi toimia odotetusti erilaisissa selaimissa ja erilaisilla apuvälineillä. (Yläne 2017.)

5 Asiakastyytyväisyys sähköisistä palveluista

Asiakkaiden odotukset palveluita kohtaan muuttuvat. Palvelun odotetaan tuottavan arvoa ja hyötyä, josta asiakkaat ovat valmiita maksamaan tai uhraamaan aikaansa. Palveluiden kuluttamisen kokemus on noussut tärkeään rooliin, eikä asiakkaalle enää riitä vain palvelun tekninen tuottama lopputulos ja hyöty. Palveluiden odotetaan olevan ominaisuuksiltaan ymmärrettäviä ja toiminnaltaan helppokäyttöisiä. Palvelukokemuksen odotetaan olevan yhtenäinen palvelukanavasta riippumatta, sekä yrityksen eri palvelukanavien välillä siirtymisen olevan helppoa ja saumatonta. (Koivisto ym. 2019, 23.) Helppous, nopeus ja edullisuus on yhdistelmä mitä asiakkaat nyky-yhteiskunnassa haluavat myös se, että palvelut ovat saatavilla juuri silloin kun niille on tarvetta. Palvelujen ja tuotteiden tarjoajilta kuluttajat vaativat elämää helpottavia toimintoja. Digitaalisissa kanavissa analysoimalla kuluttajan tietoja yritykset voivat tarjota asiakkaalle heidän oikeasti haluamia tuotteita ja palveluja. (Hiltunen 2017, 220, 227.)

Tulevaisuudessa digitalisaation ja teknologian vuoksi asiakaspalvelutilanteet korvautuvat osittain erilaisilla teknologia-avusteisilla prosesseilla mikä vähentää vuorovaikutustilanteita ihmisten välillä. Parempaan palveluun halutaan pyrkiä tulevaisuudessa vastaamalla asiakaskysymyksiin nopeammin, tasalaatuisemmin ja yksilöllisemmin virtuaalisten asiakaspalvelijoiden avulla. (Gerdt & Eskelinen 2018, 17.)

5.1 Julkisen sektorin palvelukokemus

Julkinen sektori tuottaa kansalaisille monia eri palveluja ja kansalaisilla on oikeus hyviin palveluihin. Byrokraattisissa virastokulttuureissa helposti unohtuu, että julkinen hallinto on ihmisiä varten eikä toisinpäin. (Grönroos 1987, 9-10.) Organisaatioon, asiakaskuntaan ja kilpailuun liittyvät paineet ovat aiheuttaneet paineita julkisella sektorilla asiakaslähtöisempään toimintatapaan (Vuokko 1997, 129-130). Kehittyvässä yhteiskunnassa julkisen sektorin on oltava tehokkaampi ja kansalaisilla on oikeus vaatia parempia, nopeampia ja joustavampia palveluja (Valpio 1991, 119).

Organisaatioissa tulee olla selvillä, kuinka asiakkaat kokevat palvelut ja niiden laadun, jotta asiakkaille voidaan tuottaa laatuvaatimuksia vastaavia palveluita. Palveluiden kokonaislaatu koostuu seuraavista tekijöistä: tekninen laatu (mitä asiakas saa), toiminnallinen laatu (miten prosessi koetaan) ja organisaatiokuva eli imago. (Grönroos 1987, 11,32.) Kehittynyt teknologia ja kuluttaja-

käyttäytymisen muutos tarjoaa organisaatioille mahdollisuuksia toiminnan uudistamiseen, kustannussäästöihin sekä asiakaskokemuksen parantamiseen ja palveluiden saatavuuteen ja laatuun. Sähköisiä palveluita käyttäessään asiakas kohtaa palveluntarjoajan, jolta hän odottaa saavansa ratkaisun ja tarpeensa täytettävän. Palvelun käyttäjien oletetaan etsivän ja löytävän virastojen ja palvelujen seasta sen mitä tarvitsevat. Kansalaisen tulee siis tietää palvelutuotannon organisoitumistapa ja mikä taho tarvittavan palvelun tuottaa. Palvelujen muodostamaa asiakaskokemusta tulisi mitata ja kehittää jatkuvasti. (Rousku ym. 2017, 85,88.)

5.2 Digitaalinen asiakaskokemus

Käsitteenä asiakaskokemus on kattavampi kuin palvelukokemus. Asiakaskokemus sisältää kaikki asiakkaan välittömät ja välilliset kontaktit yritykseen sekä niiden herättämät reaktiot ja tunteet. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon: toiminnan tasoon, tunnetasoon ja merkitystasoon. Näillä tarkoitetaan sitä, että yritys kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, se kattaa asiakkaalle syntyvät tuntemukset ja kokemukset ja kuvaa asiakaskokemuksen ylintä tasoa (mielikuvat, merkitykset, lupauksen jne.). (Eskelinen n.d.)

Digitalisaation myötä asiakkaiden tarpeiden ja ostoprosessien ymmärtäminen nousee uuteen merkitykseen. Markkinointi on osa asiakaskokemusta ja rakentamalla asiakaskeskeistä vuoropuhelua asiakkaiden kanssa se voi varmistaa positiivisen asiakaskokemuksen. Asiakaskokemus koostuu asiakkaan näkemyksistä yrityksen kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden kautta. (Korkiakoski 2016.) Asiakaskokemuksen kosketuspisteitä ovat kaikki mahdolliset kanavat ja toimipisteet, joissa asiakas voi kohdata brändin eli esimerkiksi yrityksen sähköposti, Twitter, verkkosivu, puhelinkeskus, myymälä ja mobiiliapplikaatio. Palvelukokemuksen tulisi kuitenkin olla yhtä laadukas aina ja kaikkialla kanavasta riippumatta. (Filenius 2015, 61.)

Digitaalinen asiakaskokemus sisältää asiakkaan kokeman laadun kohdatessaan yrityksen tuotteet, palvelut ja brändin digitaalisessa käyttöliittymässä. Saavuttaakseen enemmän asiakkaita, alennuksia ja luottamusta yritysten tulisi keskittyä digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseen. Verkkoa käyttävät asiakkaat ovat vähemmän kärsimättömämpiä ja tutkimusten mukaan 50 % asiakkaista luovuttavat ja lähtevät nettisivulta mikä nettisivun latautuminen kestää 10 sekuntia. (Borowski 2015.) Asiakaskokemus on kriittinen liiketoimintatekijä ja asiakkaat, joilla on ollut heikko asiakaskokemus vaihtavat toiseen palvelun tarjoajaan (Reason, Lovlie & Brand Flu 2016, 54).

Digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumista voidaan tarkastella eri palveluprosessin vaiheiden kautta. Näitä vaiheita ovat saavutettavuus, hakeminen ja löytäminen, valinta ja päätöksenteko, transaktio, käyttöönotto sekä hankinnan jälkeiset toimenpiteet. Digitaalinen asiakaskokemus on onnistunutta, kun asiakkaan tarve on ymmärretty oikein, prosessit tukevat asiakastarpeen toteutumista, järjestelmät tukevat prosesseja ja verkkopalvelun käytettävyys heijastaa asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämistä. Onnistuneen verkkopalvelun kriteereitä ovat seuraavia: helposti löydettävissä, ostaminen helppoa, hyödynnetty kelloa ja kalenteria, käytetty asiakkaan kieltä, aitoa palvelua myös verkossa, mittaaminen, monitorointi ja kehittäminen sekä suunnittelu kaikille päälaitteille. (Filenius 2015, 37,123-124, 327.)

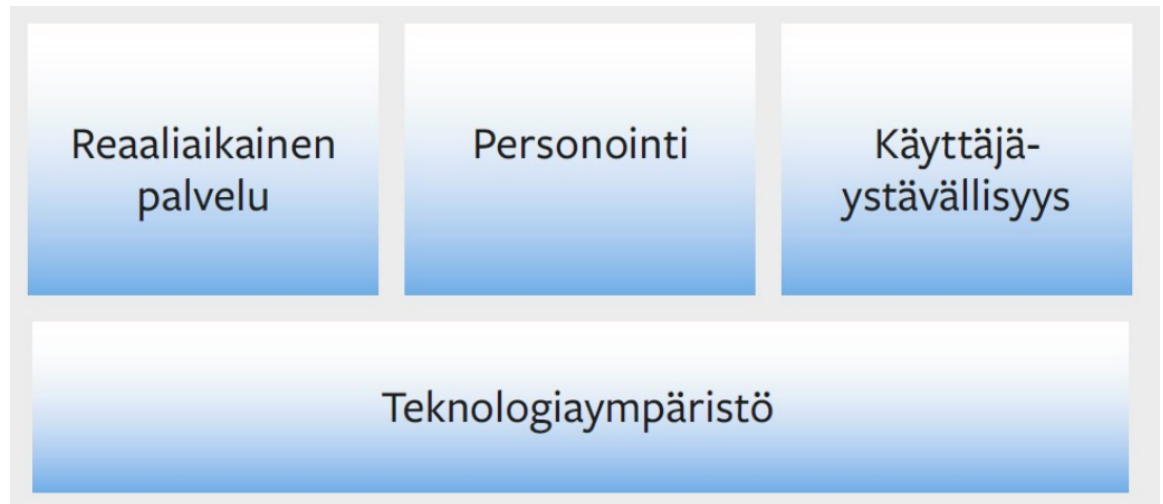
5.3 Digitaalisen asiakaskokemuksen mittaaminen ja kehittäminen

Asiakaskokemuksen absoluuttinen mittaaminen on käytännössä mahdotonta, koska asiakaskokemus on aina yksilöllinen ja tiettyyn hetkeen liittyvä tunnetila (Filenius 2015, 190). Vaikka teknologia kehittyy nopeasti, asiakaskokemuksen kehittämisen peruselementit ovat pysyneet samana. Edelleen asiakaskokemusta kehittäessä on tarkasteltava koko kokonaisuutta, yrityksen kulttuuria, sisäisiä kyvykkyksiä, prosesseja, brändiä ja mittaamista. Nykyään näiden osa-alueiden kehitys on vain siirtynyt teknologia-avusteiseksi. (Gerdt & Eskelinen 2018, 14.)

Digitalisaation myötä asiakaskokemuksen mittaaminen muuttuu kuitenkin aiemmasta perinteisestä asiakastyytyväisyyttä ja yritysten ja organisaatioiden asiakaskeskeisyyttä kuvaavista mittareista. Tekoälyn käytön yleistyessä, tulee teknologiasta ja siihen liittyvistä mittareista entistä tärkeämpiä indikaattoreita asiakaspalvelun tasossa. Asiakkaiden suositteluhalukkuus on edelleen yksi pätevistä mittareista. Hyödynnettäviä mittareita digiajan asiakaskokemuksen mittaamiseen tulisi hyödyntää neljältä eri osa-alueelta: teknologia ja prosessit, digitaalinen presenssi, asiakaskokemuksesta saatu palaute sekä kulttuuri. (Gerdt & Eskelinen 2018, 79, 81-82.) Digitalisaatio ja teknologia tarjoaa ennennäkemättömän työkalupakin asiakaskokemuksen kehittämiseen, jota kuitenkin ei vielä osata hyödyntää (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 124).

Kuvassa 5 on kiteytetty digiajan asiakaskokemuksen kehittäminen neljään osa-alueeseen. Asiakas odottaa palvelun olevan nopeaa ja reaaliaikaista, aina saatavilla ja suurilta osin automatisoitua. Reaaliaikaisuus näkyy myös asiakaspalvelussa, palautteen annossa sekä diagnooseissa. Perso-
noinnilla tarkoitetaan sitä, että asiakaskokemus tuntuisi asiakkaalle henkilökohtaiselta. Käyttä-

jäystävällisyydessä huomioidaan tiedon löydettävyys ja tavoitettavuus, sillä ensikohtaaminen asiakkaan kanssa tapahtuu digitaalisesti. Helppokäyttöisyydellä on merkitystä asiakasuskollisuudessa. Viimeisenä osa-alueena on teknologiaympäristö eli kunnollinen IT-infrastruktuuri. (Gerdt & Eskelinen 2018, 56-59.)



Kuva 5. Asiakaskokemuksen keskeiset kehitysalueet digiaikana (Gerdt & Eskelinen 2018, 57).

Asiakaskokemuksen mittaamisen tavoitteita ovat palvelun nykytilan tunnistaminen, kehittämis-kohteiden ja asiointin esteiden tunnistaminen, kehityksen osoittaminen aikaisempaan tilanteeseen, vertaus kilpailijoihin ja yrityksen johdon auttaminen päätöksissä. Asiakkaiden ymmärtämiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa tai työkalua vaan olennaista on ymmärtää asiakaskokemus kokonaisuutena, joka edellyttää erityyppisen analyysitietojen yhdistämistä ja oivalluksia. Mittausmenetelmiä ovat esimerkiksi Net Promoter Score³, web-analytiikka⁴, asiakaspalaute ja kyselyt. (Filenius 2015, 190-191,196, 203).

³ NPS eli asiakkaiden suositteluhaluus.

⁴ Kävijä- ja käyttäjämäärät.

6 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin yhdessä toimeksiantajan Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Digi- ja väestötieto virasto käsittelee nimiasioita valtakunnallisesti ja tutkimuksessa keskityttiinkin vain nimiasioihin. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi tarkemmin tutkimuksen tavoite, toteutus ja tutkimustulokset.

6.1 Tutkimuksen tavoite

Toive opinnäytetyön aiheesta tuli toimeksiantajalta. Sähköinen nimenmuutospalvelu on tullut käyttöön keväällä 2019 ja jonkinlaista palautetta palvelusta toimeksiantaja on saanut asiakkailta sähköpostitse, mutta vastaavanlaista asiakastyytyväisyyskyselyä palvelusta ei kuitenkaan ole toteutettu. Opinnäytetyössä aihetta tutkitaan tarkemmin ja laajemmin mikä herätti toimeksiantajan mielenkiinnon opinnäytetyön aiheeseen. Opinnäytetyö on tärkeä toimeksiantajalle palvelun kehittämisen kannalta.

Tavoitteena oli saada toimeksiantajalle asiakaskokemuksia sähköisen nimenmuutospalvelun käytöstä sekä palautetta koko nimenmuutosprosessista asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen avulla haluttiin voida vastata tutkimuskysymykseen, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat sähköisen nimenmuutospalvelun käyttöön ja kokonimenmuutosprosessiin.

6.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keräys

Tutkimusmenetelmä koostuu tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerätään. Jos halutaan tietoa asiakkaiden ajatuksista, tunteista, kokemuksista tai uskomuksista parhaimmin sopivia metodeja ovat haastattelut, kyselylomakkeet tai asenneskaalat. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2018, 183,185.) Päädyimme toimeksiantajan kanssa valitsemaan tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn. Sähköinen asiakastyytyväisyyskysely tuntui luontevamalta kuin paperinen asiakastyytyväisyyskysely, sillä kysely koski sähköistä palvelua. Kyseessä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus.

Tavoitteena oli luoda helposti ja nopeasti vastattavissa oleva kysely. Kyseessä oli survey-tutkimus. Survey on englanninkielinen termi ja tarkoittaa aineiston keräämistä standardoidusti (kaikille vastaajille kysymys tismalleen samassa muodossa) ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen perusjoukosta. Kyselyn etuja ovat mahdollisuus laajaan tutkimusaineistoon, tutkijan ajan ja vaivannäön säästäminen, suurempi otosmäärä, aineiston käsittelyn helppous ja nopeus sekä ajan ja kustannusten tarkempi arviointi. Kyselyn haittoja taas ovat vastausten kato, epävarmuus asiakkaan suhtautumisesta tutkimukseen ja hyvän lomakkeen laatimiseen kuluva aika. Emme voi myöskään tietää onko asiakas ymmärtänyt kysymystä oikein tai kuinka perehtynyt asiakas on kysytystä alueesta ylipäättään. (Hirsijärvi ym. 2018, 193, 195.) Kyselyitä luodessa on tärkeää varmistaa, että saatu palaute on luotettavaa ja pätevää eli kyselyn avulla saadaan vastaus niihin asioihin mitä tutkimuksessa on haluttukin tietää (Hayes 2008, 33). Tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointiin liittyviä käsitteitä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetti taas tarkoittaa pätevyyttä, eli mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä mitä on tarkoitus mitata. (Hirsijärvi ym. 2018, 231.)

Koska yhtenä tavoitteena oli saada palautetta koko nimenmuutosprosessista, kysely toteutettiin vain sille perusjoukolle, jotka olivat muuttaneet etu- ja/tai sukunimensä sähköisen nimenmuutospalvelun kautta. Tällöin asiakastyytyväisyydestä saatiin palautetta sekä sähköisestä nimenmuutospalvelusta, että koko nimenmuutosprosessista. Tutkimuksen perusjoukkoon kuului siis kaikki yli 18-vuotiaat henkilöt, jotka olivat muuttaneet etu- ja/tai sukunimensä sähköisen nimenmuutospalvelun kautta. Harvoin kuitenkaan on mahdollista toteuttaa kokonaistutkimusta ja viisaampaa onkin valita edustava otos perusjoukosta, jonka avulla tuloksista voitaisiin tehdä yleistettäviä päätelmiä (Hirsijärvi ym. 2018, 180). Tämän tutkimuksen otoksen suoritti toimeksiantaja. Poiminta koostui henkilöistä, jotka olivat tehneet nimenmuutoshakemuksen 16.1 – 6.8.2020 välisenä aikana. Hakujoukko tuolta väliltä oli 4020 hakemusta, joista kyselyyn poimittiin satunnaisotoksena 200 sähköpostiosoitetta. Näistä poimituista nimenmuutoshakemuksista myönteisiä päätöksiä oli saanut 187 kpl ja kielteisiä päätöksiä 13 kpl. Kyselyyn vastattiin täysin anonyymisti.

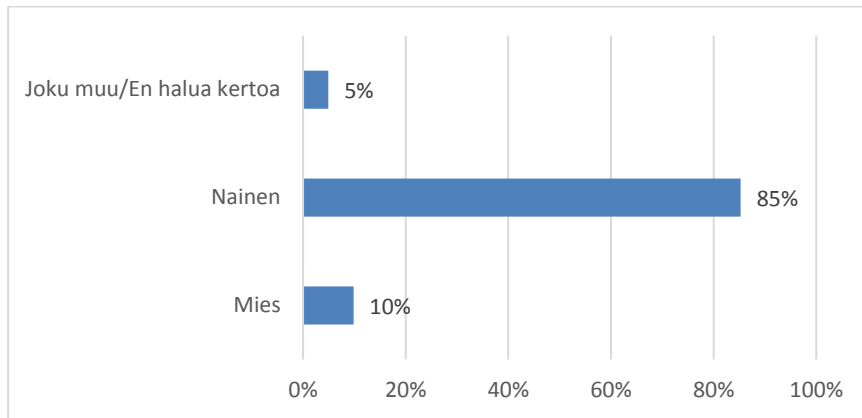
Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä, yhden monivalintakysymyksen avoimen vaihtoehdon kanssa, Likert-asteikon kysymyksiä sekä yhden avoimen kysymyksen (Liite 2). Kysymykset olivat vastaajan profiiliin, omaan nimenmuutoshakemukseen, sähköiseen nimenmuutospalveluun sekä koko nimenmuutosprosessiin liittyviä. Kaikki muut kysymykset olivat pakollisia paitsi viimeinen avoin kysymys. Kysymyksessä 11 (liite 2 3/5) kysyttiin, oliko asiakas yhteydessä Digi- ja väestötietovirastoon. Tässä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto ja mikäli asiakas ei ollut yhteydessä

Digi- ja väestötietovirastoon hänelle ei auennut kysymystä numero 12 (liite 2 4/5). Kyselyn kysymykset käytiin läpi toimeksiantajan kanssa ennen toteutusta ja lopullinen versio toimitettiin sähköpostitse Word-muodossa toimeksiantajalle, joka loi kyselyn sähköiseen muotoon Questbackissä. Kysely julkaistiin 24.9.2020 ja linkki sähköiseen kyselyyn lähetettiin valikoituneelle otokselle sähköpostitse saatekirjeen (liite 1) kanssa. Alustavasti kyselyn oli tarkoitus sulkeutua 9.10.2020, mutta 6.10.2020 mennessä vastauksia oli tullut vain 44. Tästä syystä vastausaikaa jatkettiin 16.10.2020 saakka ja kysely lähetettiin uudelleen sähköpostitse asiakkaille, jotka eivät olleet vielä kyselyyn vastanneet.

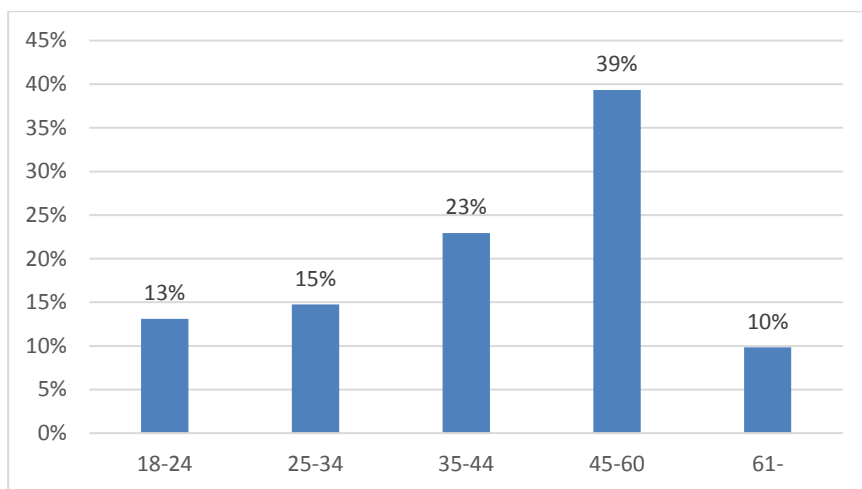
6.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kyselyn otos koostui 200 henkilöstä, joista 61 henkilöä vastasi kyselyyn eli vastausprosentti oli 30 %. Aineisto käsiteltiin PSPP:llä ja avoimien kysymysten vastaukset teksti muodossa. PSPP:lle aineisto jouduttiin syöttämään manuaalisesti. Likert-asteikon kysymysten tulokset esitetään kuvissa keskiarvojen ja vastausprosenttien mukaisesti ja muut PSPP:llä käsitellyt kysymykset vain vastausprosenttien mukaisesti. Likert-asteikon kysymykset pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-6. Arvioinnissa aina vaihtoehto 1 oli alhaisin ja vaihtoehto 5 korkein, vaihtoehto 6 oli ”en osaa sanoa”. Tulevissa Likert-asteikon kuvioissa ei ole huomioitu lainkaan vastausvaihtoehtoa 6 – en osaa sanoa. Myös kuvioissa esitetyt keskiarvot on laskettu ilman en osaa sanoa- vaihtoehtoa. PSPP:llä kyselyn kysymyksistä tehdyt frekvenssitaulukot ja keskiarvot löytyvät liitteistä 4.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä alkuun kartoitettiin vastaajan profiiliin liittyviä tietoja. Selkeästi vastaajista enemmistö oli naisia, vain 15 % oli miehiä tai joku muu/en halua kertoa (Kuva 6). Ikä- vastausvaihtoehdot kyselyssä olivat luokiteltu valmiiksi 5 eri luokkaan ja vastauksia tulikin joka asteikolta. 39 % vastanneista oli ikäluokaltaan 45 - 60- vuotiaita mikä olikin aineistossa suurin prosenttisuudeltaan. Loput 61 % jakautui 4:lle eri luokalle (Kuva 7).

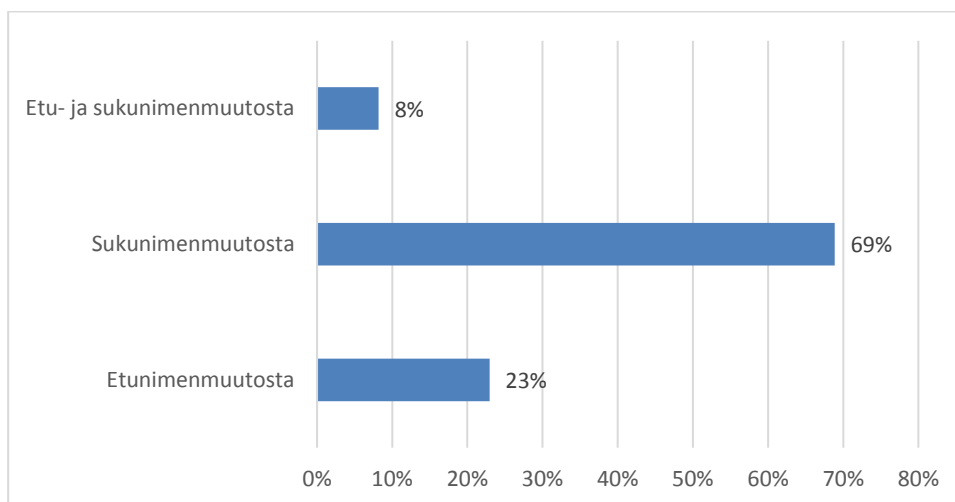


Kuva 6. Vastaajan sukupuoli (n=61)

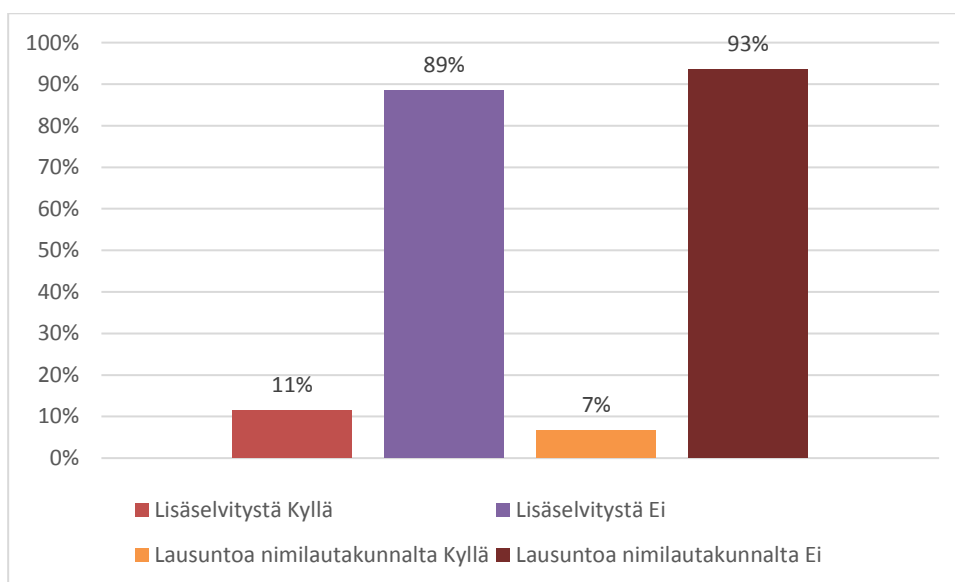


Kuva 7. Vastaajan ikä (n=61)

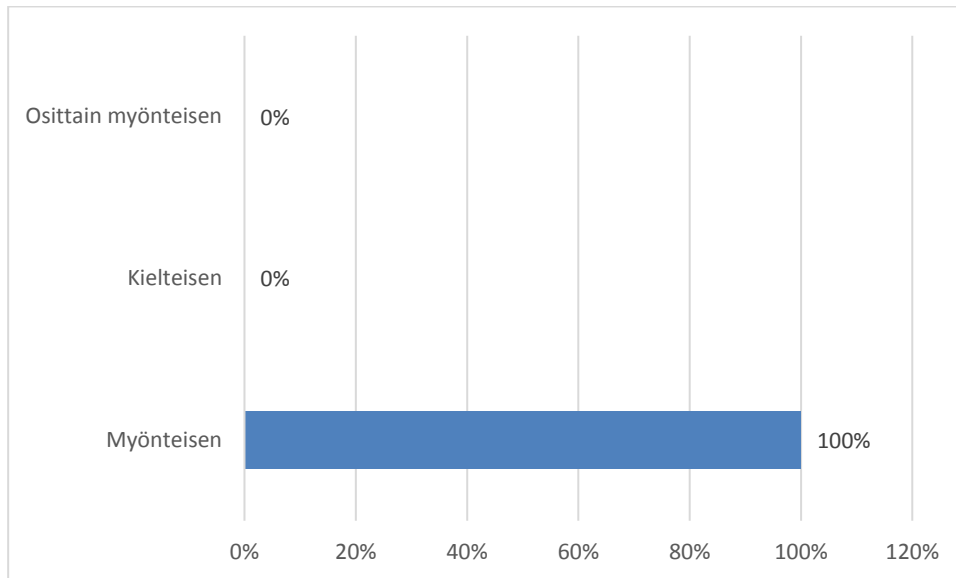
Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita myös hakijan hakemukseen liittyvistä tiedoista. Kuvassa 8 käy ilmi, että vastanneista 69 % oli hakenut sukunimenmuutosta ja 23 % etunimenmuutosta. Vain 8 % vastanneista oli hakenut molempia. Hakemuksista 11 % tarvitsi lisäselvitystä ja 7 % lausuntoa nimilautakunnalta (Kuva 9). Kyselyyn vastanneista, jokainen oli saanut nimenmuutoshakemukselleen myönteisen päätöksen (Kuva 10).



Kuva 8. Mitä hakemus koski (n=61)

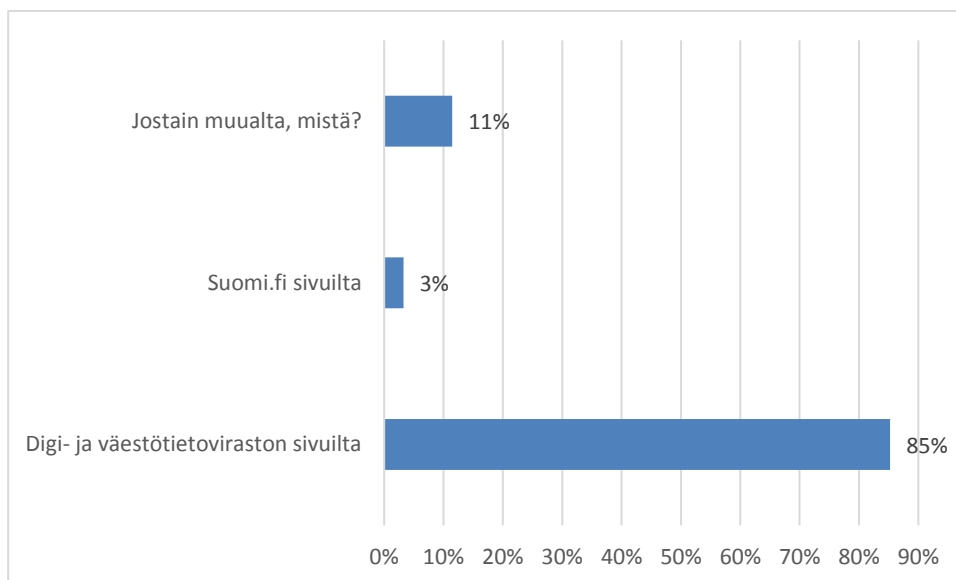


Kuva 9. Tarvitsiko hakemus lisäselvitystä tai/ja lausuntoa nimilautakunnalta (n=61)



Kuva 10. Minkä päätöksen hakija sai hakemukselleen (n=61)

Kyselyssä haluttiin kartoittaa kanavia mistä hakija oli saanut tietoa nimenmuutoksesta. Kuten kuvassa 11 näkyy 85 % vastanneista oli saanut tietoa Digi- ja väestötietoviraston verkkosivulta. Vain 3 % Suomi.fi verkkosivulta ja loput 11 % jostain muualta. ”Jostain muualta, mistä?” vastausvaihtoehdon oli valinnut yhteensä 7 henkilöä, mutta vain 6 näistä oli kirjoittanut vastauksen vastauskenttään. Vastanneiden vastaukset näkyvät kuvan 11 alla.



Kuva 11. Mistä sai tietoa nimenmuutoksesta (n=61)

Suorat lainaukset kysymyksen ”jostain muualta, mistä?” vastauksista (n=6):

”Aikaisempaa kokemusta oli aiheesta.”

”En tarvinnut tietoa”

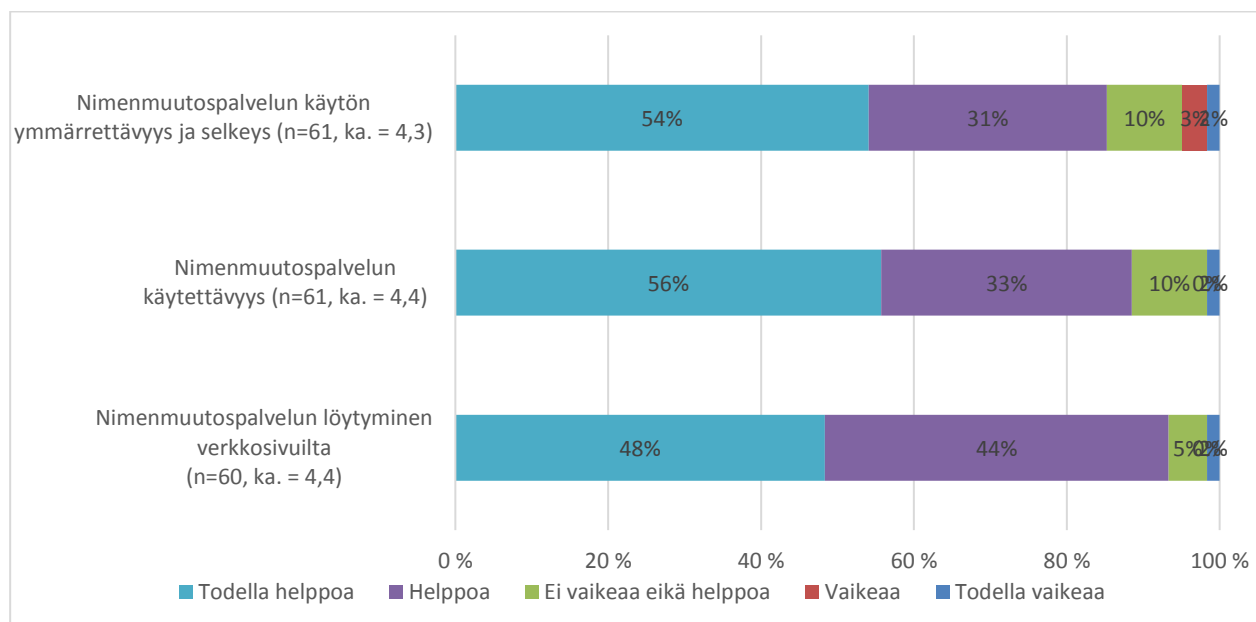
”Itse selvittämällä etsimällä internetistä. Toki diki ja väestövirasto vastasi kysymyksiini, mutta se oli niin ympäröityä ja vailla neuvoja joita olisin tarvinnut.”

”My sister”

”Olen aina tiennyt mahdollisuudesta”

”googlesta”

Tietoa haluttiin kerätä kyselyn avulla asiakkaiden kokemuksista sähköiseen nimenmuutospalveluun liittyen. Kyselyssä pyydettiin asiakkaita arvioimaan asteikolla 1-5 kuinka helpoksi kokivat palvelun käytön ymmärrettävyyden, selkeyden ja käytettävyyden sekä palvelun löydettävyyden Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilta. 85 % vastanneista kokivat nimenmuutospalvelun ymmärrettävyyden ja selkeyden todella helpoksi tai helpoksi. Vain 5 % vastanneista kokivat tämän vaikeaksi tai todella vaikeaksi. 89 % arvioivat palvelun käytettävyyden todella helpoksi tai helpoksi ja vain 2 % todella vaikeaksi. Palvelun löytymisen verkkosivuilta 92 % arvioivat todella helpoksi tai helpoksi ja 2 % todella vaikeaksi. Keskiarvoa tarkasteltaessa, jokainen arvioitava asia kuitenkin miellettiin helpoksi kuin vaikeaksi. (Kuva 12).



Kuva 12. Henkilöiden mielipide nimenmuutospalveluun liittyen asteikolla 1-5

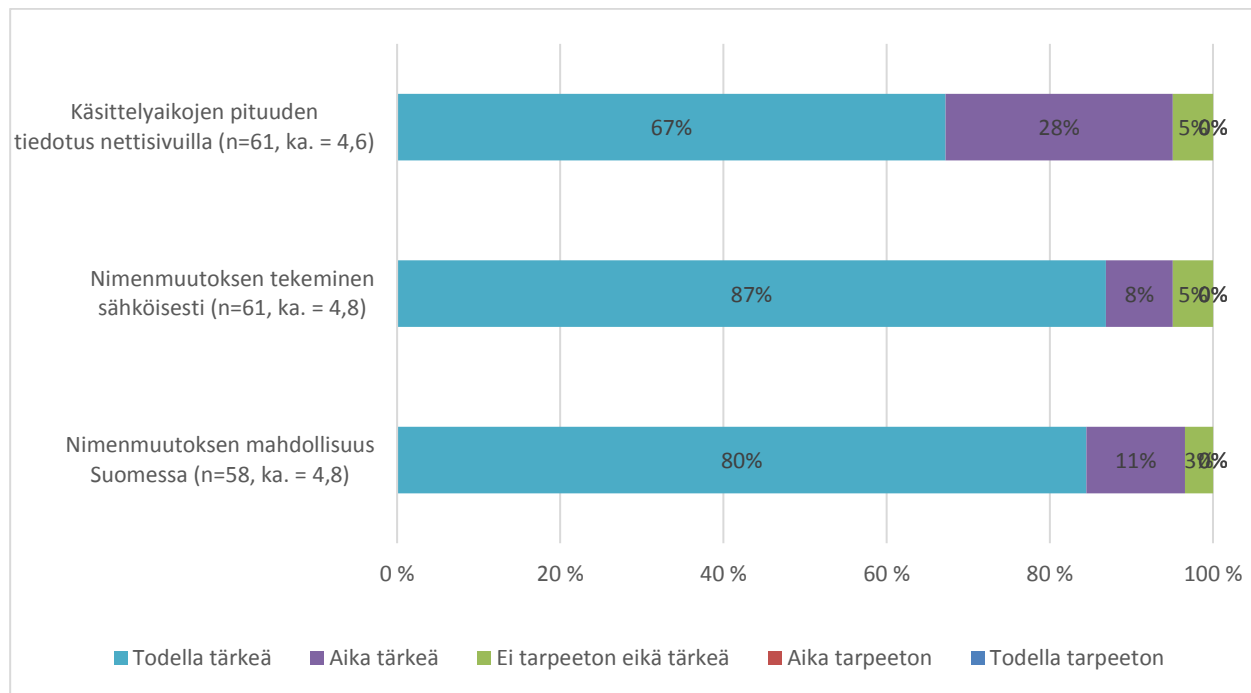
Kysymyksessä 8 haluttiin asiakkaan arvioivan asteikolla 1-5 hakemukseen liittyviä väittämiä hakemuksen alkuvaiheesta loppuvaiheeseen saakka. Kuten kuvasta 13 näkyy, keskiarvojen perusteella

huonoimmat arvioinnit saivat käsittelyajan (ka. = 2,6) ja maksun (ka. 3,6) kohtuullisuus. Käsittelyajan kohtuullisuudesta eri tai täysin erimieltä oli vastaajista 50 % eli puolet kyselyyn vastaajista. Palvelussa reilusti yli puolella kyselyyn vastanneista tiedot olivat oikein ja palvelun ohjeistus koettiin selkeäksi. Hakemuksen tekeminen miellettiin helpoksi ja nopeaksi ja nimenmuutospäätös oli asiakkaan mielestä kirjoitettu ymmärrettävästi. Reilusti yli puolet vastaajista kokivat myös Digi- ja väestötietoviraston nettisivuilla olevan riittävästi ohjeita, mutta jopa 20 % vastaajista koki, ettei saanut riittävästi tietoa omasta hakemuksestaan.



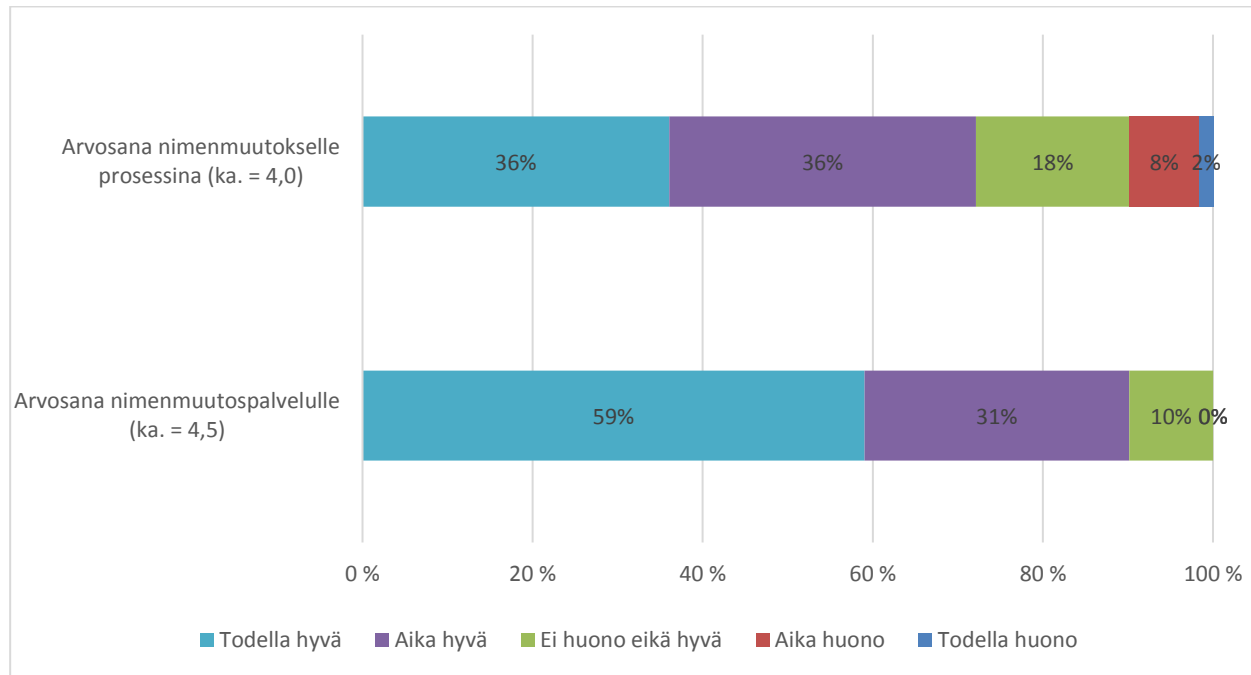
Kuva 13. Asteikolla 1-5 asiakkaan asiointikokemukset sähköisestä nimenmuutospalvelusta

Kyselyyn vastanneita pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 kuinka tärkeiksi kokivat nimenmuutoksen mahdollisuuden Suomessa, nimenmuutoshakemuksen tekemisen sähköisesti sekä käsittelyaikojen pituuden tiedottamisen Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilla. Nimenmuutoksen mahdollisuuden 91 % arvioivat aika tai todella tärkeäksi. 95 % arvioi sähköisen hakemuksen tekemisen aika tai todella tärkeäksi ja käsittelyaikojen pituuden tiedottamisen kokivat myös 95 % aika tai todella tärkeäksi (Kuva 14).



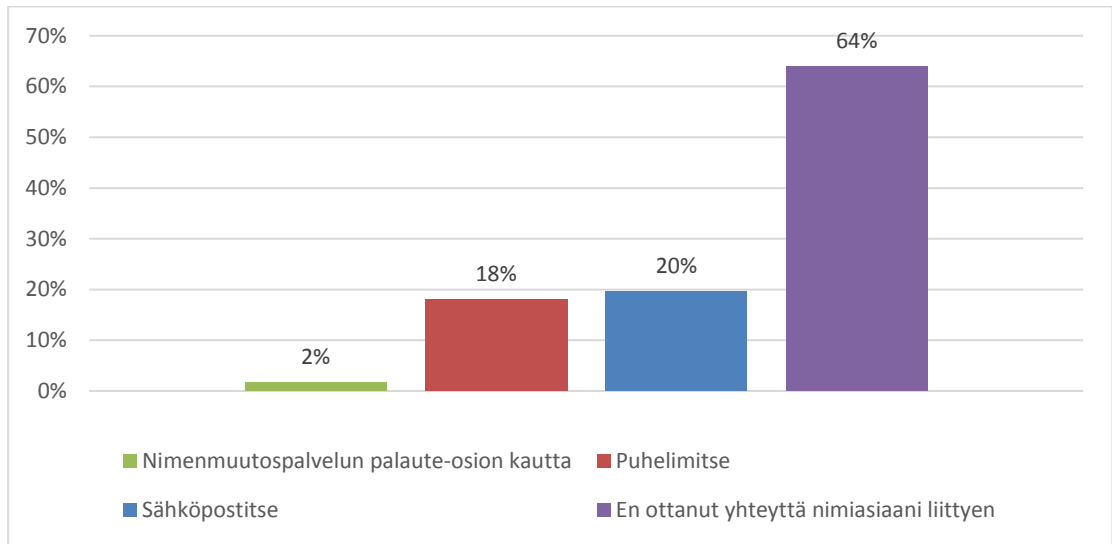
Kuva 14. Asteikolla 1-5 kuinka tärkeiksi arvioi kysytyjä asioita

Kyselyyn vastanneita pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 minkä arvosanan antaisi sähköiselle nimenmuutospalvelulle sekä koko nimenmuutokselle prosessina. Nimenmuutospalvelun 90 % antoivat nimenmuutospalvelulle arvosanaksi aika tai todella hyvä. Nimenmuutoksen prosessina 10 % vastanneista antoi arvosanaksi aika tai todella huonon ja 72 % vastanneista aika tai todella hyvän. (Kuva 15).



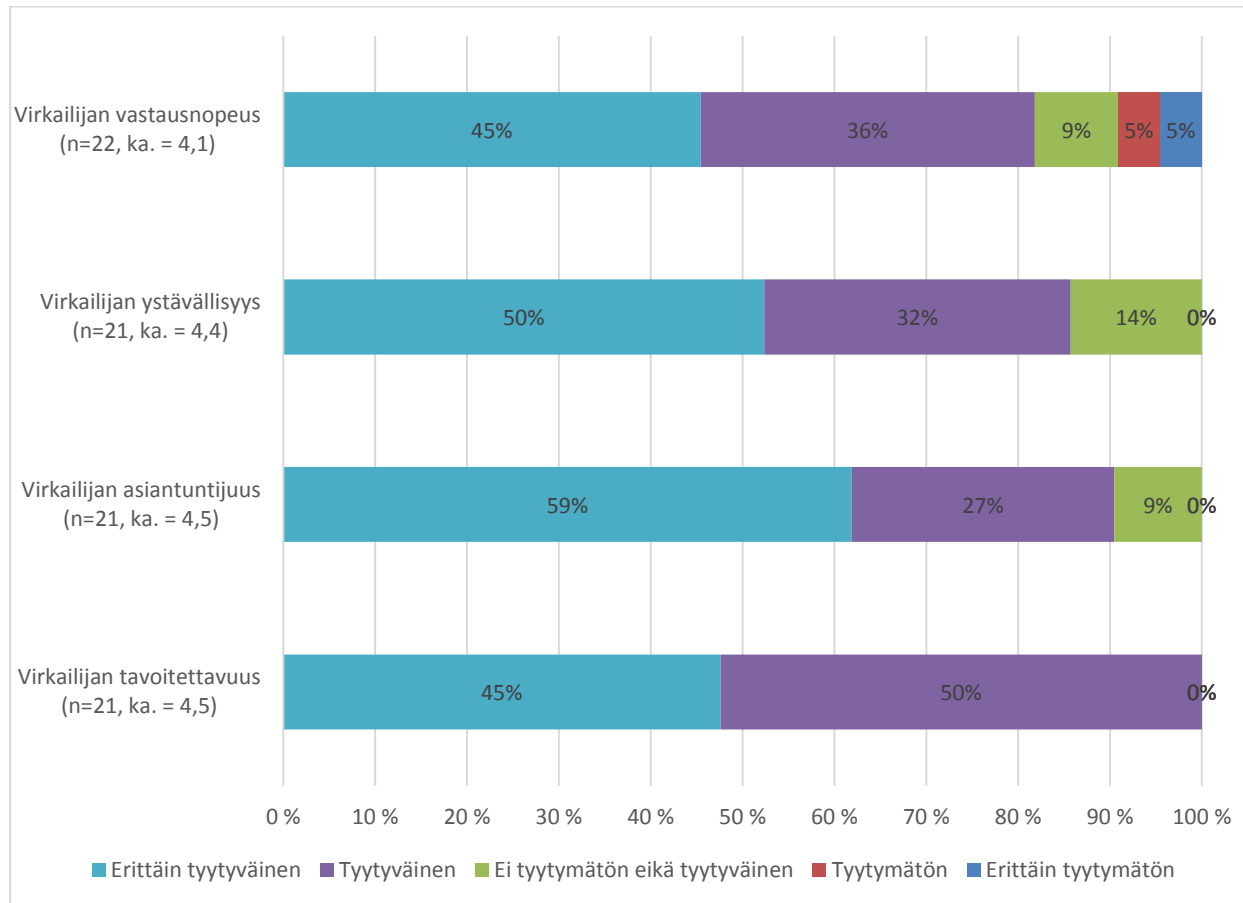
Kuva 15. Asteikolla 1-5 minkä arvosanan antaisi nimenmuutospalvelulle ja prosessille (n=61)

Kysymyksen 11 perusteella haluttiin kartoittaa, kuinka moni asiakas oli nimiasiaansa liittyen yhteydessä Digi- ja väestötietovirastoon ennen tai jälkeen nimenmuutoshakemuksen tekemisen ja mikäli oli niin minkä kanavan kautta. Tässä kysymyksessä vastaajalla oli mahdollisuus valita 1 tai useampi vastausvaihtoehto. 64 % vastaajista ei ollut yhteydessä nimiasiaansa liittyen. Yleisin yhteydenotto oli tapahtunut sähköpostitse (20 % vastanneista) tai puhelimitse (18 % vastanneista). Vastausvaihtoehtojen yhteen laskettu prosenttimäärä on yli 100 %, sillä kyselyyn vastanneista kaksi henkilöä oli yhteydessä Digi- ja väestötietovirastoon kahdella eri tavalla. (Kuva 16) Mikäli asiakas ei ollut yhteydessä siirtyi hän kyselylomakkeella suoraan byrokraattisuuteen liittyvään kysymykseen jättäen väliin nimiasioiden virkailijan arvioinnin.



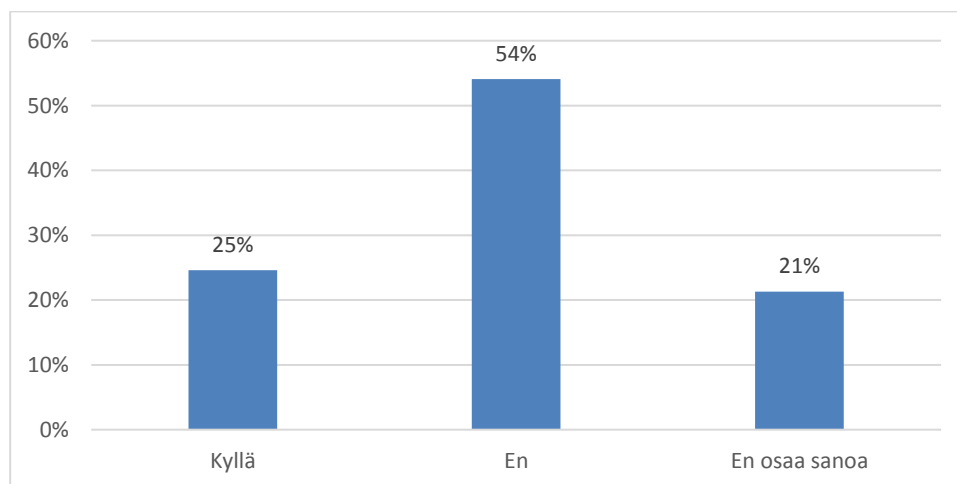
Kuva 16. Oliko henkilö yhteydessä omaan nimiasiaan liittyen (n=61)

Jos vastaaja oli ollut yhteydessä Digi- ja väestötietovirastoon nimiasiaansa liittyen, aukesi hänelle kysymys liittyen nimiasioiden virkailijan ystävällisyyteen, vastausnopeuteen, asiantuntijuuteen ja tavoitettavuuteen. Nämä 4 eri asiaa virkailijaan liittyen pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-6. Koska vain 22 henkilöä kyselyyn vastanneista oli valinnut kysymyksessä 17 olleensa yhteydessä nimiasiaan liittyen, tähän kysymysosoon vastasi 22 henkilöä aineistosta. Näistä neljästä ainoastaan virkailijan vastausnopeuteen oli 10 % erittäin tyytymättömiä tai tyytymättömiä. Kuitenkin 45 % vastanneista oli erittäin tyytyväisiä vastausnopeuteen. Puolet vastanneista olivat erittäin tyytyväisiä virkailijan ystävällisyyteen ja 59 % erittäin tyytyväisiä virkailijan asiantuntijuuteen. 95 % vastanneista oli tyytyväisiä virkailijan tavoitettavuuteen (Kuva 17).



Kuva 17. Tyytyväisyys nimiasioiden virkaileijan ystävällisyydestä, vastausnopeudesta, asiantuntijuudesta ja tavoitettavuudesta asteikolla 1-5

Kiinnostuneita oltiin myös siitä, kokiko asiakas nimenmuutoksen prosessina byrokraattiseksi. 25 % vastanneista kokivat prosessin byrokraattiseksi ja 54 % eivät, loput 21 % eivät osanneet sanoa (Kuva 18).



Kuva 18. Kokiko nimenmuutoksen prosessina byrokraattiseksi (n=61)

Kyselyyn vastanneille annettiin mahdollisuus kirjoittaa vapaata palautetta tai kehittämissuhteita sähköisestä nimenmuutospalvelusta ja koko nimenmuutosprosessista. Vastauksia viimeiseen kysymykseen tuli yhteensä 27 (Liite 3). Esille nostetut palautteet ja kehittämissuhteet ovat suoria lainauksia asiakkaiden vastauksista, eli esimerkiksi kirjoitusvirheitä ei ole korjattu.

Monessa vastauksessa nousi selkeästi esille käsittelyaikojen pituus, joka koettiin kohtuuttoman pitkäksi. Käsittelyaikojen kohtuuttomuus esiintyi nimenomaan niin sanotuissa selkeissä nimenmuutoshakemuksissa, eli sellaiset hakemukset missä asiakkaalla on oikeus nimeen nimilain mukaisesti ja asiakas tietää saavansa hakemukselleen myönteisen päätöksen.

”Yli 2kk on aivan liian pitkä käsittelyaika.”

”Nimenmuutosprosessi nopeammaksi. Jouduin odottamaan uutta sukunimeäni 2 kk.”

”Kun kyseessä on ns. selvä tapaus esim. tyttönimen takaisin ottaminen, ei käsittelyajan pitäisi olla niin pitkä kuin nykyään”

Myös käsittelymaksun hinta koettiin kohtuuttomaksi.

”Hei, Entisen, jo aiemmin käytössä olleen sukunimen käyttöönotto ei tarvitse erillistä harkintaa eikä laintulkintaa. Tämän vuoksi hakemusmaksun suuruus ja käsittelyn hitaus (2-3kk) eivät olleet kohtuullisia.”

Esille nousi myös Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilla olevan harhaanjohtavaa tietoa ja epäselkeyttä maksuttomista muutoksista. Selkeämpiä ohjeita toivottiin nettisivuille sekä tarkempaa tiedotusta käsittelyaikojen pituudesta. Muutama henkilö mainitsi myös huomanneen nimensä muuttuneen, kun asiakas oli tunnistautunut johonkin toisen organisaation sähköiseen palveluun ja saaneen päätöksen postitse vasta viikkoa myöhemmin.

”Tieto nimenmuutoksesta tuli viikkoa myöhemmin kun huomasin nimen muuttuneen vero.fi sivulta. Kohtuuttoman pitkä odotusaika ja epämääräisesti kerrottu aika sivustolla.”

”Hinta on mielestäni aivan liian korkea ja käsittelyaika liian pitkä. Itse palvelu ei ollut myöskään tarpeeksi selkeä ja mutkaton. Esimerkiksi mistään ei löytynyt linkkiä tai tietoa helposti siitä, että sekä etunimen että sukunimen muutoshakemuksen olisi voinut tehdä samalla lomakkeella. Lisäksi sivuilla on jonkun verran harhaanjohtavaa tietoa, kuten että etunimen kirjoitusasun muuttaminen olisi maksutonta. Halusin alunperin vaan lisätä väliviivan ensimmäisen ja toisen nimeni väliin ja

katson tämän nimenomaan kirjoitusasun muuttamiseksi. Kuitenkin tui väliviiva osoittautui maksulliseksi. Tästä syystä päätin lisätä itselleni vielä yhden etunimen sillä tuntui hullulta maksaa monta kymppiä yhdestä väliviivasta. Toki olin tuota kolmatta nimeä harkinnut muutenkin. Soittaessani palveluun sain hyvää palvelua.”

Kehitysehdotuksia tuli myös muutamia. Hakemuksen vastaanottamisesta toivottiin vahvistusta sähköpostiin kuten myös itse päätöksen saamista sähköisessä muodossa.

”Nimenmuutos on helppo ja nopea tehdä sähköisesti, ainakin näin kun suomi on äidinkieli. Käsitelyaika oli todella pitkä, 2,5 kk, vaikka itselleni tuli vanha sukunimi käyttöön. Olisin myös odottanut tietoa sähköisesti nimenmuutoksesta, pelkkä kirje kotiin tuntuu vanhanaikaiselta + kirjeen häviäminen matkalla on nykyään melko iso riski.”

”Ykdinkertaisem nimenmuutoksen eli alkuperäisen nimen palauttaminen ja kaksoisnimestä luopuminen kesti kohtuuttoman kauan. Siitä, että hakemus oli tullut vireille, ei tullut myöskään vahvistusta sähköpostiin.”

”Huomasin nimen muuttuneen kirjautuessani kanta.fin. Sain kirjeellä tiedon nimenmuutoksesta vasta viikon muuttumisen jälkeen. Olisi hyvä ilmoittaa hakijalle sähköisesti, sähköpostilla, jos mahdollista.”

Esille nousi ehdotus myös päätösten automatisoinnista selkeissä hakemuksissa.

”Sukunimen vaihtaminen omaan sukunimeen avioliiton päättymisen jälkeen. Tällöin voisi päätös tulla automaattisesti palvelusta ja vanha sukunimi heti käyttöön koska käsittely prosessia ei tarvita sillä päätös on automaattisesti myöntävä. Turhauttavaa odottaa monta kuukautta päätöstä joka on automaattisesti myönteinen.”

Verkkosivuille toivottiin informaatiota oman nimenmuutoshakemuksen käsittelyn etenemisestä, sekä hakemushistoriaa.

”Sivustolla ei ollut hakemushistoriaa tai en löytänyt sellaista.”

”Käsittelyajoista oli kerrottu sivustolla, mutta siitä huolimatta olisi voinut olla myös informaatiota käsittelyn etenemisestä: hakemuksesi on vastaanotettu ja arvioitu käsittelyaika on xx. Nyt kesto oli kahden kuukauden sijaan liki kolme, ja pieni epäily kaiversi, onko prosessi sittenkään meneillään. Kun katsoin, että rahat olivat menneet tililtä, arvelin, että kyllä homma on käynnissä. Eli sivustolla voisi olla selkeämmin tieto prosessin vaiheesta. Myös se, milloin nimi astuu virallisesti

voimaan olisi hyvä laittaa selvemmin ilmi - työntekijän lähettäessä tiedon käsittelypäätöksestä? Siinähan se sitten luki.”

Digi- ja väestötietoviraston sivuille toivottiin myös muistilistaa nimensä muuttaneille henkilöille, johon olisi kerätty valmiiksi tieto, kuinka tulee toimia nimenmuutoksen jälkeen ja paikat mihin olla yhteydessä. Nettisivujen sisältöä voisi miettiä asiakkaan näkökulmasta. Itse sähköinen nimenmuutospalvelu sai enimmäkseen positiivista palautetta.

”Olisi mainiota, jos DVV:n sivuilta löytyisi jokin muistilista nimensä muuttaneille. On paljon eri asioita, joita tarvitsee nimenmuutoksen jälkeen tehdä ja paikkoja joihin soittaa. Tällöinen lista olisi kultaakin kalliimpi, etenkin vanhemmille ihmisille jotka pelkäävät nimenmuutosta sen jälkeen tapahtuvan selvittelyn vuoksi. Tai ehkä jokin listaus tahoista, jotka saavat tiedon nimenmuutoksesta suoraan DVV:ltä, niin asiakas voisi listasta tarkistaa, mihin ei tarvitse olla yhteydessä. Muuten olen palveluun ja prosessiin erittäin tyytyväinen. Kiitos vielä, todella paljon. Tämä oli suvullemme hyvin tärkeää!”

”Oma asiointini sujui kaikin puolin hienosti ja ilman turhaa byrokratiaa. Käsittelyaika oli hieman pitkä, mutta ainakin on hyvä ilmoittaa käsittelyajat. Palvelussa ei ollut valittamista!”

7 Pohdinta

Suoritin työharjoittelun Pohjois-Suomen maistraatissa nimiasioissa ja olin vielä harjoittelussa 1.1.2020 kun virastot yhdistyivät. Pääsin siis kokemaan ja näkemään hetkellisesti lähietäisyydeltä minkälaisia muutoksia yhdistyminen toi nimiasioiden käsittelyyn. Toimintatapojen yhtenäistäminen valtakunnalliseksi toi mukanaan monenlaisia haasteita, sillä jokainen maistraatti oli tottunut omaan tapaansa käsitellä nimiasioita. Myös hakemusjonojen määrä kasvoi suuresti vuodenvaihteessa 2019-2020, kun käsittelemättömät hakemukset siirtyivät yhteiseen työhön asianhallintajärjestelmässä. Lisäksi haasteita toi digitaalisuus, sillä kaikki paperiset hakemukset liitteineen tuli skannata yhteiseen työhön. Ollessani vielä harjoittelussa sähköisen nimenmuutospalvelun kautta tulleita hakemuksia käsiteltiin vain Kajaanissa. Vuonna 2019 kun palvelu otettiin käyttöön, palvelussa pystyi hakemaan vain etunimenmuutosta. Vuoden 2019 lopulla palveluun lisättiin sukunimenmuutos mahdollisuus. Tämä aiheutti hakemusten lisääntymistä huomattavasti. Käsitteilyjonot kasvoivat entisestään, sillä hakemuksia käsiteltiin vain Kajaanissa. Sähköisen nimenmuutospalvelun kautta tulleiden hakemusten käsittelyn opettaminen aloitettiin myös muille nimivirkailijoille tammikuussa 2020.

Teoreettinen viitekehys tuki mielestäni opinnäytetyön empiirisen osion toteutusta. Asiakastytyväisyyskyselyn tavoitteena oli saada palautetta asiakkaan kokemasta asiakaskokemuksesta. Tämän vuoksi kysymyksiä pohdittaessa oli oleellista tietää mitä digitaalinen asiakaskokemus tarkoittaa, mitkä asiat siihen vaikuttavat ja kuinka sitä voidaan mitata ja kehittää. Palvelun käyttöön liittyvissä kysymyksissä oli tärkeää tietää mitä saavutettavuudella tarkoitetaan ja mitä osa-alueita se pitää sisällään. Tämän tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee huomioida kyselyn kato ja pieni vastausprosentti. Tutkimustuloksia ei voida pitää yleistettävänä vaan enemmänkin suuntaa antavina. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se ovatko kyselyyn vastanneet asiakkaat ymmärtäneet kysymyksen oikein, eikä kysymyksen muotoilu ole ohjannut asiakasta vastaamaan tiettyyn suuntaan. Aineiston syöttäminen PSPP:lle käsin lisää myös riskiä virheellisiin tuloksiin.

Tutkimustulosten perusteella on nähtävissä, että palvelua käyttävät monipuolisesti kaikenikäiset. Reilusti yli puolet vastaajista hakivat tietoa nimenmuutoksesta Digi- ja väestötietoviraston nettisivuilta ja tunsivat löytävänsä sieltä riittävästi ohjeita. Käsitteilyaikojen pituuden tiedottaminen nettisivuilla nousi esille tärkeänä. Vastaajien mielestä sähköisen nimenmuutospalvelun löydettävyys, käytettävyys ja palvelun käytön ymmärrettävyys ja selkeys oli helppoa. Vain pieni osuus vastanneista piti palvelun löydettävyyttä, käytettävyyttä ja palvelun käytön ymmärrettävyyttä ja sel-

keyttä vaikeana. Nimenmuutospalvelussa melkein jokaisen vastanneen hakijan henkilötiedot olivat oikein ja melkein kaikki kokivat palvelun ohjeistuksen selkeäksi. Hakemuksen tekeminen miellettiin helpoksi ja nopeaksi. Reilusti yli puolet vastaajista arvioi nimenmuutospalvelun aika tai todella hyväksi. Sähköinen nimenmuutospalvelu koettiin selkeästi tärkeäksi, kuten myös mahdollisuus nimenmuutokseen ylipäättään.

40 % kyselyyn vastanneista oli ollut nimivirkailijaan yhteydessä hakemukseensa liittyen hakemusprosessin aikana. Henkilöt, jotka olivat yhteydessä, olivat selkeästi tyytyväisiä virkailijan vastausnopeuteen, ystävällisyyteen, asiantuntijuuteen ja tavoitettavuuteen. Yleisin yhteydenotto tapahtui puhelimitse. Yli puolet vastanneista koki saavansa riittävästi tietoa omasta hakemuksestaan.

25 % kyselyyn vastanneista koki nimenmuutoksen prosessina byrokraattiseksi, mutta selkeästi yli puolet vastanneista eivät. Monen mielestä käsittelyaika oli kohtuuttoman pitkä ja pienenosan mielestä myös hakemuksen käsittelymaksu oli kohtuuton. Käsittelyaikoihin on kuitenkin vaikuttanut vuoden vaihteessa tapahtunut virastojen yhdistyminen ja hakemusten käsittelyn muuttuminen valtakunnalliseksi. Nimenmuutospäätöksen ymmärrettävyys on tärkeää ja tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että tämän toteutuksessa virastossa on onnistuttu. Kokonaisarvosanaksi nimenmuutosprosessi on saanut aikaan hyvän, mutta pieni osuus vastanneista arvioi prosessin huonoksi.

Kyselylomakkeen kysymykset oli suunniteltu mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi ja vastattaviksi. Likert-asteikon kysymyksillä saadaan paremmin tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja ajatuksista kuin pelkillä ”kyllä – ei” vaihtoehdoilla mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Kyselyn otos valittiin vuodelta 2020, sillä palvelua oli jo kehitetty aikaisemmasta. Tämän vuoksi kyselyn otokseen ei valittu vuodelta 2019 nimenmuutospalvelua käyttäneitä asiakkaita, sillä se olisi vaikuttanut tulosten luotettavuuteen. Mikäli kysely toteutettaisiin uudelleen samoilla kysymyksillä uudelle otosjoukolle, on odotettavaa, että vastaukset olisivat mahdollisesti samansuuntaisia. Tähän kuitenkin saattaa vaikuttaa vastaajan saama päätös. Luultavasti osa tuloksista olisi ollut negatiivisempia, mikäli aineistossa olisi ollut mukana myös kielteisen päätöksen saaneita.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada toimeksiantajalle vastaus tutkimuskysymykseen ”kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat sähköisen nimenmuutospalvelun käyttöön ja koko nimenmuutosprosessiin”. Mielestäni tähän kysymykseen voidaan saada suuntaa antavaa tietoa tutkimuksen perusteella, mutta vastausprosentin ollessa 30 % ei tuloksia voida kuitenkaan yleistää koko perusjoukolle. Tutkimusmenetelmä toimi mielestäni hyvin tutkimuskysymyksen vastauksen saavutta-

miseksi. Sähköiseen kyselyyn vastaaminen on asiakkaalle helpompaa ja nopeampaa kuin paperiseen postin välityksellä kulkevaan kyselyyn. Myös aineiston käsittelijälle käsittely on helpompaa ja nopeampaa sähköisenä. Avoimen kysymyksen ansiosta työn toimeksiantaja saa mahdollisia kehittämistarpeita tietoonsa. Kehittämiskohteita voisivat olla esimerkiksi sähköinen ilmoitus hakemuksen vastaanottamisesta, päätöksen lähettäminen sähköisesti sekä tarkempi tiedotus käsittelyaikojen pituudesta nettisivuilla sekä hakemusta tehdessä palvelussa. Digi- ja väestötietoviraston nettisivujen sisältöä voisi myös tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Sivuston tulisi olla selkeästi kirjoitettu ja asiakkaalle helposti ymmärrettävissä.

Lähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus. Viitattu 25.9.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Kauppakamaritieto.

Borowski, C. (2015). What a great digital customer experience actually looks like. Saatavilla 5.10.2020. <https://hbr.org/2015/11/what-a-great-digital-customer-experience-actually-looks-like>

Digi- ja väestötietovirasto. (N.d.). Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla 24.3.2020. <https://dvv.fi/digi-ja-vaestotietovirasto>

Digi- ja väestötietovirasto. (2019). JUDO-hanke kehittää julkisen hallinnon digiturvaa vuosina 2019-2021. Saatavilla 27.9.2020. <https://uutiskirjeet.dvv.fi/uutiset/digitalisaatio/judo-hanke-kehittaa-julkisen-hallinnon-digiturvaa-vuosina-2019-2021.html>

Digi- ja väestötietovirasto. (2020). Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston välinen tulossopimus vuodelle 2020 sekä ennakkolliset tavoitteet vuosille 2021 – 2023. Saatavilla 14.9.2020. <https://dvv.fi/documents/16079645/17652010/Digi-+ja+v%C3%A4est%C3%B6tietoviraston+tulossopimus+2020/31f64ac8-9bb2-3898-64c8-21268fab11db/Digi-+ja+v%C3%A4est%C3%B6tietoviraston+tulossopimus+2020.pdf>

Digituki. (N.d.). Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla 24.3.2020. <https://dvv.fi/digituki>

Eskelinen, K. (N.d.). Asiakaskokemuksen määritelmä – mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Saatavilla 25.9.2020. <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>

Etunimen muuttaminen. (N.d.). Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla 27.3.2020. <https://dvv.fi/etunimen-muuttaminen>

Filenius, M. (2015). *Digitaalinen asiakaskokemus*. Jyväskylä: Docendo Oy.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. (2018). *Digiajan asiakaskokemus – Oppia kansainvälisiltä huipuilta*. Viitattu 23.9.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Alma Talent Bisneskirjasto.

Grönroos, C. (1987). *Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa*. Helsinki: Valtionhallinnon kehittämiskeskus.

Haetut uudissukunimet. (N.d.). Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla 30.3.2020. <https://dvv.fi/haetut-uudissukunimet>

Hayes, B. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty : Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*. Käytetty 24.10.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Ebook Central.

HE 104/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle etu- ja sukunimilaiksi ja laiksi rekisteröidystä parisuhteesta annetun lain 8 ja 9 §:n muuttamisesta. Saatavilla 14.9.2020. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_104+2017.aspx

Hiltunen, E. (2017). *Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa. Trendit ja ilmiöt*. Jyväskylä: Docendo Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2018). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja*. Käytetty 24.9.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Alma Talent Bisneskirjasto.

Isohookana, H. (2007). *Yrityksen markkinointiviestintä*. Käytetty 30.3.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Alma Talent Verkkokirjahylly.

Julkishallinnon digitaaliset palvelut. (N.d.). Valtiovarainministeriö. Saatavilla 7.4.2020. <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Kinnunen, E. (2020). Digitaalisen turvallisuuden kehittäminen kasvattaa luottamusta julkisen hallinnon palveluihin. Saatavilla 27.9.2020. <https://dvv.fi/blogi/-/blogs/digitaalisen-turvallisuuden-kehittaminen-kasvattaa-luottamusta-julkisen-hallinnon-palveluihin>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Viitattu 23.9.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Alma Talent Bisneskirjasto.

Korkiakoski, K. (2016). Miten asiakaskokemus muuttaa markkinointia? Saatavilla 25.9.2020. <https://www.futurelab.fi/miten-asiakaskokemus-muuttaa-markkinointia/>

L 304/2019. Laki Digi- ja väestötietovirastosta. Saatavilla 7.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190304>

L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Saatavilla 24.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>

L 434/2003. Hallintolaki. Saatavilla 24.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L 946/2017. Etu- ja sukunimilaki. Saatavilla 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170946#Pidp446621104>

Lehmus, P. & Korkala, T. (1997). *Asiakaspalvelu ja laaduntekijät*. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lindroos J. & Lohivesi K. (2010). *Onnistu strategiassa*. Käytetty 30.3.2020. <http://kamk.fi/kirjasto>, Alma Talent Verkkokirjahylly.

Lisätietoja nimenmuutoksesta. (N.d.). Nimenmuutospalvelu. Saatavilla 24.3.2020. <https://nimenmuutos.maistraatti.fi/lisatiedot>

Nimenmuutos. (N.d.). Nimenmuutospalvelu. Saatavilla 24.3.2020. <https://nimenmuutos.maistraatti.fi/>

Nimiasiat. (N.d.). Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla 22.3.2020. <https://dvv.fi/nimiasiat>

Nimilautakunta. (N.d.). Oikeusministeriö. Saatavilla 30.3.2020. <https://oikeusministerio.fi/nimilautakunta>

Reason, B., Lovlie, L. & Brand Flu, M. (2016). *A practical guide to optimizing the customer experience service design for business*. New Jersey: Wiley.

Ries, E. (2009). Minimum Viable Product: a guide. Saatavilla 24.3.2020. <http://www.startuplessonslearned.com/2009/08/minimum-viable-product-guide.html>

Rissanen, T. (2006). *Hyvän palvelun kehittäminen*. Vaasa: Pohjantähti Polestar Ltd.

Rousku, K., Linturi, R., Andersson, C., Stenfors, S., Lähteenmäki, I., Kärki, T. & Limnell, J. (2017). Pilkahduksia tulevaisuuteen – digitalisaation ja robotisaation mahdollisuudet. Saatavilla 6.10.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79260/Pilkahduksia_tulevaisuuteen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavutettavuusdirektiivi. (N.d.). Valtiovarainministeriö. Saatavilla 24.9.2020. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Vaaka-hanke käynnistyy. (2018). Digi- ja väestötietovirasto. Saatavilla 7.9.2020. <https://uutiskirjeet.vrk.fi/uutiset/vaestotietopalvelut/vaaka-hanke-kaynnistyy.html>

Valpio, J. (1991). *Palvelujen uusi vuosikymmen*. Helsinki: Taloustieto Oy.

Valtioneuvosto. (N.d.). Hankesalkussa olevat toteutus-/päättämisvaiheen hankkeet, joiden kokonaiskustannukset > 1 milj. €. Saatavilla 14.9.2020. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10623/355484/Toteutus-+ja+p%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4misvaiheen+hankkeet+30.9.2015/0e8413ac-0e06-4be3-b133-4d844f669cee>

Valtioneuvosto. (2019). Väestörekisterikeskus ja maistraatit yhdistyvät Digi- ja väestötietovirastoksi vuoden 2020 alusta. Saatavilla 13.9.2020. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/vaestorekisterikeskus-ja-maistraatit-yhdistyvat-digi-ja-vaestotietovirastoksi-vuoden-2020-alusta>

Valtiovarainministeriö. (2020). Digitalisaation edistämisen ohjelma alkaa – julkiset palvelut digitaalisesti saataville vuoteen 2023 mennessä. Saatavilla 24.3.2020. https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/digitalisaation-edistamisen-ohjelma-alkaa-julkiset-palvelut-digitaalisesti-saataville-vuoteen-2023-mennessa

Voutilainen, T. (2020). *Digitaalisten palvelujen sääntely*. Käytetty 24.9.2020. <https://kamk.fi/kirjasto,AlmaTalentVerkkokirjahylly>.

Vuokko, P. (1997). *Avaimena asiakaslähtöisyys*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Väestörekisterikeskuksen VAAKA -hankkeen seurantaryhmä. (2018). Finnish government. Saatavilla 7.9.2020. <https://valtioneuvosto.fi/en/project?tunnus=VM049:00/2018>

Yläne, K. (2017). Mikä ihmeen saavutettavuusdirektiivi? Saatavilla 24.9.2020. <https://www.celia.fi/Blogi/mika-ihmeen-saavutettavuusdirektiivi/>

Liite 1 Saatekirje

 Logo

HYVÄ VASTAANOTTAJA

Opiskelen viimeistä vuotta Kajaanin Ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja toteutan opinnäytetyöni yhdessä toimeksiantajan Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Opinnäytetyöni aiheena on asiakastytyväisyyskysely asiakkaille, jotka ovat muuttaneet etu- ja/tai sukunimensä sähköisen nimenmuutospalvelun kautta.

Tutkimuksen tavoitteena on kerätä toimeksiantajalle tietoa sähköisen nimenmuutospalvelun käytettävyydestä, sekä saada kokemuksia nimenmuutoksesta asiakkaan näkökulmasta. Jokainen vastaus tuo arvokasta tietoa toimeksiantajalle.

Kaikki vastaukset käsitellään täysin anonymisti ja luottamuksellisesti. Kyselyyn on aikaa vasta 8.10.2020 asti ja pääset osallistumaan kyselyyn alla olevasta linkistä, josta löydät myös lisätietoa kyselystä.

Ystävällisin terveisin

Tytti Okkonen

[Osallistu napsauttamalla tätä](#)[Klikkaa tästä mikäli et halua osallistua.](#)Tämän palvelun tuottaa www.questback.com - Questback Essentials

Liite 2 Kysely sähköisen nimenmuutospalvelun käytöstä



Kysely sähköisen nimenmuutospalvelun käytöstä

Tietoja tietojenkäsittelystä

Digi- ja väestötietovirasto haluaa mitata ja parantaa nimenmuutospalvelun asiakastyytyväisyyttä. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi pyydämme sinulta joitakin henkilökohtaisia tietoja. Olemme kiinnostuneita käyttämästäsi nimenmuutospalvelusta. Digi- ja väestötietovirasto käyttää näitä tietoja kehityskohteiden tunnistamiseen ja toiminnan parantamiseen.

Kysely toteutetaan osana Kajaanin ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä, joka luovutetaan Digi- ja väestötietovirastolle kehitystoimintaa varten sekä julkaistaan internetissä osoitteessa www.theseus.fi.

Otathan tämän huomioon kyselyyn vastatessasi. Yleisesti kyselyyn ei tule kirjoittaa mitään arkaluonteisia tai sinun hakemuksesi sisältöön liittyviä tietoja.

Miten otat meihin yhteyttä

Digi- ja väestötietovirasto
Nimiasioiden käsittelytiimi, nimet@dvv.fi
Tutkimuksen yhteyshenkilö Digi- ja väestötietovirastolla:
Eeva Niemenmaa, etunimi.sukunimi@dvv.fi

Jos haluat lisätietoja henkilötietojesi käsittelystä, klikkaa [tästä](#)

Hyväksyn henkilötietojeni käsittelyn tässä annettujen tietojen mukaisesti.

[En halua osallistua](#)

Seuraava



Kysely sähköisen nimenmuutospalvelun käytöstä

Asiakastytyväisyyskysely sähköisen nimenmuutospalvelun kautta nimensä vaihtaneille asiakkaille palvelun käytöstä, sekä koko nimenmuutosprosessista.

1) Mikä on sukupuolesi?

- Mies
- Nainen
- Joku muu/en halua kertoa

2) Minkä ikäinen olet?

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-60
- 61-

3) Mitä hakemuksesi koski?

- Etunimenmuutosta
- Sukunimenmuutosta
- Etu- ja sukunimenmuutosta

4) Tarvitsiko hakemuksesi

	Kyllä	Ei
Lisäselvitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lausuntoa nimilautakunnalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Minkä päätöksen sait hakemuksellesi?

- Myönteisen
- Kielteisen
- Osittain myönteisen

6) Mistä sait tietoa nimenmuutoksesta?

- Digi- ja väestötietoviraston sivuilta
- Suomi.fi sivuilta
- Muualta, mistä?

7) Asteikolla 1-6 kuinka koit asioinnin sähköisessä nimenmuutospalvelussa?

(1. Todella vaikeaa 2. vaikeaa 3. Ei vaikeaa eikä helppoa 4. helppoa 5. Todella helppoa 6. En osaa sanoa)

	1.	2.	3.	4.	5.	EOS
Palvelun löytyminen verkkosivuilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun käytettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun käytön ymmärrettävyys ja selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

(1. Täysin eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä 3. Ei erimieltä eikä samaa mieltä 4. Jokseenkin samaa mieltä 5. Täysin samaa mieltä 6. En osaa sanoa)

	1.	2.	3.	4.	5.	EOS
Digi- ja väestötietoviraston sivuilla on riittävästi ohjeita nimenmuutokseen liittyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimenmuutoshakemuksen käsittelyaika oli kohtuullinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa omaan hakemukseen liittyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimenmuutoksen tekeminen oli helppoa ja nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimenmuutospalvelun ohjeistus oli selkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisessä nimenmuutospalvelussa tietoni olivat oikein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemuksen käsittelymaksu oli kohtuullinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimenmuutoksen päätös oli ymmärrettävästi kirjoitettu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Asteikolla 1-6 kuinka tärkeiksi arvioit seuraavat asiat?

(1. Todella tarpeeton 2. Aika tarpeeton 3. Ei tarpeeton eikä tärkeä 4. Aika tärkeä 5. Todella tärkeä 6. En osaa sanoa)

	1.	2.	3.	4.	5.	EOS
Mahdollisuus tehdä nimenmuutos Suomessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimenmuutoksen tekeminen sähköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsittelyaikojen pituudesta tiedottaminen nettisivuilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Asteikolla 1-6 minkä arvosanan antaisit seuraaville asioille?

(1. Todella huono 2. Aika huono 3. Ei huono eikä hyvä 4. Aika hyvä 5. Todella hyvä 6. En osaa sanoa)

	1.	2.	3.	4.	5.	EOS
Sähköinen nimenmuutospalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimenmuutos prosessina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Olitko yhteydessä nimiasiaasi liittyen Digi- ja väestötietovirastoon ennen tai jälkeen nimenmuutoshakemuksen tekemisen? (Valitse yksi tai useampi.)

- Sähköpostitse
- Puhelimitse
- Nimenmuutospalvelun palaute- osion kautta
- En ottanut yhteyttä nimiasiaani liittyen

Seuraava >>

33 % valmis

Kysely sähköisen nimenmuutospalvelun käytöstä

12) Asteikolla 1-6 kuinka tyytyväinen olit nimiasioiden virkailijan?

(1.Erittäin tyytymätön 2. Tyytymätön 3. Ei tyytymätön eikä tyytyväinen 4. Tyytyväinen 5. Erittäin tyytyväinen 6. En osaa sanoa)

	1.	2.	3.	4.	5.	EOS
Ystävällisyyteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastausnopeuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntijuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seuraava >>

67 % valmis



Kysely sähköisen nimenmuutospalvelun käytöstä

13) Koitko nimenmuutoksen prosessina byrokraattiseksi?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

14) Vapaa palaute/kehittämisehdotuksia sähköisestä nimenmuutospalvelusta ja nimenmuutosprosessista.

0/4000

Lähetä

100 % valmis

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.
Trial Essentials for free - [Click here to create your survey today.](#)



Kiitos vastauksestasi.

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.
Trial Essentials for free - [Click here to create your survey today.](#)

Liite 3 Avoimen kysymyksen vastaukset

- 1) Tieto nimenmuutoksesta tuli viikkoa myöhemmin kun huomasin nimen muuttuneen vero.fi sivulta. Kohtuuttoman pitkä odotusaika ja epämääräisesti kerrottu aika sivustolla.
- 2) Kun kyseessä on ns. selvä tapaus esim. tyttönimen takaisin ottaminen, ei käsittelyajan pitäisi olla niin pitkä kuin nykyään
- 3) Yli 2kk on aivan liian pitkä käsittelyaika.
- 4) Nimenmuutosprosessi nopeammaksi. Jouduin odottamaan uutta sukunimeäni 2 kk.
- 5) Olisi mainiota, jos DVV:n sivuilta löytyisi jokin muistilista nimensä muuttaneille. On paljon eri asioita, joita tarvitsee nimenmuutoksen jälkeen tehdä ja paikkoja joihin soittaa. Tämmöinen lista olisi kultaakin kalliimpi, etenkin vanhemmille ihmisille jotka pelkäävät nimenmuutosta sen jälkeen tapahtuvan selvittelyn vuoksi. Tai ehkä jokin listaus tahoista, jotka saavat tiedon nimenmuutoksesta suoraan DVV:ltä, niin asiakas voisi listasta tarkistaa, mihin ei tarvitse olla yhteydessä.

Muuten olen palveluun ja prosessiin erittäin tyytyväinen. Kiitos vielä, todella paljon. Tämä oli suvullemme hyvin tärkeää!
- 6) Selkeät ohjeet. Mahdolliset todisteet, kun digi ja väestövirasto ei ole nimensä veroinen palvelu. Heidän tiedot on hyvin rajalliset.
- 7) Ykdinkertaisem nimenmuutoksen eli alkuperäisen nimen palauttaminen ja kaksoisnimestä luopuminen kesti kohtuuttoman kauan. Siitä, että hakemus oli tullut vireille, ei tullut myöskään vahvistusta sähköpostiin.
- 8) Vastauksen saaminen aika hidasta ja käsittelyaika oli useamman kuukauden. Minulla ei tosin ollut kiire. Muutoin helppo homma kyllä.
- 9) Nimenmuutospalvelun käyttäminen oli helppoa ja nopeaa. Itse prosessin kesto oli mielestäni turhan pitkä. Etenkin tilanteissa, joissa käyttöön otetaan vanha jo aiemmin käytössä ollut sukunimi (tyttönimi), jonka käyttöönotto ei vaadi erillistä harkintaa vaan on käytännössä leima paperiin, voisi prosessi olla huomattavasti nopeampi, (ehkä jopa automatisoitu?). Nyt odotin päätöstä kolme kuukautta.
- 10) Huomasin nimen muuttuneen kirjautuessani kanta.fin. Sain kirjeellä tiedon nimenmuutoksesta vasta viikon muuttumisen jälkeen. Olisi hyvä ilmoittaa hakijalle sähköisesti, sähköpostilla, jos mahdollista.
- 11) Sukunimen vaihtaminen omaan sukunimeen avioliiton päättymisen jälkeen. Tällöin voisi päätös tulla automaattisesti palvelusta ja vanha sukunimi heti käyttöön koska käsittely prosessia ei tarvita sillä päätös on automaattisesti myöntävä. Turhauttavaa odottaa monta kuukautta päätöstä joka on automaattisesti myönteinen.

- 12) Käsittelyajoista oli kerrottu sivustolla, mutta siitä huolimatta olisi voinut olla myös informaatiota käsittelyn etenemisestä: hakemuksesi on vastaanotettu ja arvioitu käsittelyaika on xx. Nyt kesto oli kahden kuukauden sijaan liki kolme, ja pieni epäily kaiversi, onko prosessi sittenkään meneillään. Kun katsoin, että rahat olivat menneet tiliiltä, arvelin, että kyllä homma on käynnissä. Eli sivustolla voisi olla selkeämmin tieto prosessin vaiheesta. Myös se, milloin nimi astuu virallisesti voimaan olisi hyvä laittaa selvemmin ilmi - työntekijän lähettäessä tiedon käsittelypäätöksestä? Siinähan se sitten luki.
- 13) Tyttönimen takaisin ottaminen pitäisi olla mahdollista uutta avioliittoa solmiessa, ei pelkästään erillisenä prosessina
- 14) Kehitysehdotuksen ainoastaan tarkempi tiedottaminen muutoksen kestosta. Itse löysin muutoksen ensimmäisen omista tiedoistani ja vasta sen jälkeen sain kirjallisen tiedon sekä kelakortin postitse. Helppo ja nopea - etunimen vaihdon kannalta jopa yllätyksellisen helppo suomalaisessa byrokratiassa. Kirjallinen postissa tullut päätös oli selkeä.
- 15) Nimenmuutosprosessi kesti n. 2,5 kuukautta, vaikka kyseessä oli vanhan sukunimen hakeminen. Voisi olettaa, että kyseinen muutos olisi ns. rutiinipäätös, eikä veisi niin paljon aikaa. Kun tiedustelin asian etenemisestä sähköpostitse, tuli päätös sen jälkeen nopeasti.
- 16) Sivustolla ei ollut hakemushistoriaa tai en löytänyt sellaista.
- 17) Muuten kaikki meni hyvin mutta prosessin kesto oli kyllä turhns pitkä.
- 18) Nimenmuutoksen odotusaika oli kohtuuttoman pitkä. Kyseessäni se tarkoitti poikkeuksellisesti olemista ilman voimassaolevaa passia ja ajokorttia.
- 19) Hei, Entisen, jo aiemmin käytössä olleen sukunimen käyttöönotto ei tarvitse erillistä harkintaa eikä laintulkintaa. Tämän vuoksi hakemusmaksun suuruus ja käsittelyn hitaus (2-3kk) eivät olleet kohtuullisia.
- 20) oikeastaan mitään ongelmia ei ollut, ainoa miinus oli että päätöksessä kesti kauemmin kuin netissä löytyvissä tiedoissa luki. olisin halunnut että nimi muuttuu ennen kuin koulu alkoi syksyllä jotta olisi sinne heti alusta saanut uudet tiedot.
- 21) Todella hidasta saada sukunimi vaihdettua ja piti soittaa kysyäkseen, missä mennään, kun ei tiennyt, tapahtuuko asiassa edes mitään.
- 22) Nimenmuutos vei yllättävän paljon aikaa, tämä tuntuu erikoiselta, koska kyseessä oli entisen sukunimen takaisin ottaminen, joka on nimilain mukaan mahdollista.

- 23) Nimenmuutos on helppo ja nopea tehdä sähköisesti, ainakin näin kun suomi on äidinkieli. Käsittelyaika oli todella pitkä, 2,5 kk, vaikka itselleni tuli vanha sukunimi käyttöön. Olisin myös odottanut tietoa sähköisesti nimenmuutoksesta, pelkkä kirje kotiin tuntuu vanhanaikaiselta + kirjeen häviäminen matkalla on nykyään melko iso riski.
- 24) Kaikki sujui hyvin
- 25) Prosessi tällaisenaan kun meni sujuvasti kun halusin toisen sukunimen pois.
- 26) Hintaa on mielestäni aivan liian korkea ja käsittelyaika liian pitkä. Itse palvelu ei ollut myöskään tarpeeksi selkeä ja mutkaton. Esimerkiksi mistään ei löytynyt linkkiä tai tietoa helposti siitä, että sekä etunimen että sukunimen muutoshakemuksen olisi voinut tehdä samalla lomakkeella. Lisäksi sivuilla on jonkun verran harhaanjohtavaa tietoa, kuten että etunimen kirjoitusasun muuttaminen olisi maksutonta. Halusin alunperin vaan lisätä väliviivan ensimmäisen ja toisen nimen väliin ja katson tämän nimenomaan kirjoitusasun muuttamiseksi. Kuitenkin tui väliviiva osoittautui maksulliseksi. Tästä syystä päätin lisätä itselleni vielä yhden etunimen sillä tuntui hullulta maksaa monta kymppiä yhdestä väliviivasta. Toki olin tuota kolmatta nimeä harkinnut muutenkin. Soittaessani palveluun sain hyvää palvelua.
- 27) Oma asiointini sujui kaikin puolin hienosti ja ilman turhaa byrokratiaa. Käsittelyaika oli hieman pitkä, mutta ainakin on hyvä ilmoittaa käsittelyajat. Palvelussa ei ollut valittamista!

Liite 4 Asiakastytyväisyyskyselyn frekvenssitaulukot ja Likert-asteikon kysymysten keskiarvot

Vastaajan sukupuoli

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Mies	1	6	9,84	9,84	9,84
Nainen	2	52	85,25	85,25	95,08
Joku muu/En halua kertoa	3	3	4,92	4,92	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Vastaajan ikä

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
18-24	1	8	13,11	13,11	13,11
25-34	2	9	14,75	14,75	27,87
35-44	3	14	22,95	22,95	50,82
45-60	4	24	39,34	39,34	90,16
61-	5	6	9,84	9,84	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Mitä hakemus koski

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Etunimenmuutosta	1	14	22,95	22,95	22,95
Sukunimenmuutosta	2	42	68,85	68,85	91,80
Etu- ja sukunimenmuutosta	3	5	8,20	8,20	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tarvitsiko hakemus lisäselvitystä

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Kyllä	1	7	11,48	11,48	11,48
Ei	2	54	88,52	88,52	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tarvitsiko hakemus lausuntoa nimilautakunnalta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Kyllä	1	4	6,56	6,56	6,56
Ei	2	57	93,44	93,44	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Minkä päätöksen hakija sai hakemukselleen

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Myönteisen	1	61	100,00	100,00	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Mistä hakija sai tietoa nimenmuutoksesta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Digi- ja väestötietoviraston sivuilta	1	52	85,25	85,25	85,25
Suomi.fi sivuilta	2	2	3,28	3,28	88,52
Jostain muualta, mistä?	3	7	11,48	11,48	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimenmuutospalvelun löytyminen verkkosivuilta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Todella vaikeaa	1	1	1,64	1,64	1,64
Ei vaikeaa eikä helppoa	3	3	4,92	4,92	6,56
Helppoa	4	27	44,26	44,26	50,82
Todella helppoa	5	29	47,54	47,54	98,36
EOS	6	1	1,64	1,64	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimenmuutospalvelun
löytyminen
verkkosivuilta

<i>N</i>	<i>Valid</i>	60
	<i>Missing</i>	1
<i>Mean</i>		4,38

Nimenmuutospalvelun käytettävyys

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Todella vaikeaa	1	1	1,64	1,64	1,64
Ei vaikeaa eikä helppoa	3	6	9,84	9,84	11,48
Helppoa	4	20	32,79	32,79	44,26
Todella helppoa	5	34	55,74	55,74	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimenmuutospalvelun
käytettävyys

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,41

Nimenmuutospalvelun ymmärrettävyys ja selkeys

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Todella vaikeaa	1	1	1,64	1,64	1,64
Vaikeaa	2	2	3,28	3,28	4,92
Ei vaikeaa eikä helppoa	3	6	9,84	9,84	14,75
Helppoa	4	19	31,15	31,15	45,90
Todella helppoa	5	33	54,10	54,10	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimenmuutospalvelun
ymmärrettävyys ja
selkeys

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,33

DVV:n nettisivuilla oli rittävästi ohjeita

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	1	1,64	1,64	1,64
Jokseenkin eri mieltä	2	4	6,56	6,56	8,20
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	5	8,20	8,20	16,39
Jokseenkin samaa mieltä	4	19	31,15	31,15	47,54
Täysin samaa mieltä	5	32	52,46	52,46	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

DVV:n
nettisivuilla oli
rittävästi ohjeita

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,26

Käsittelyaika oli kohtuullinen

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	21	34,43	34,43	34,43
Jokseenkin eri mieltä	2	10	16,39	16,39	50,82
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	14	22,95	22,95	73,77
Jokseenkin samaa mieltä	4	5	8,20	8,20	81,97
Täysin samaa mieltä	5	11	18,03	18,03	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Käsittelyaika oli
kohtuullinen

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		2,59

Hakija sai riittävästi tietoa omasta hakemuksesta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	4	6,56	6,56	6,56
Jokseenkin eri mieltä	2	8	13,11	13,11	19,67
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	9	14,75	14,75	34,43
Jokseenkin samaa mieltä	4	13	21,31	21,31	55,74
Täysin samaa mieltä	5	27	44,26	44,26	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Hakija sai
riittävästi tietoa
omasta
hakemuksesta

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		3,84

Hakemuksen tekeminen oli helppoa ja nopeaa

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	1	1,64	1,64	1,64
Jokseenkin eri mieltä	2	4	6,56	6,56	8,20
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	7	11,48	11,48	19,67
Jokseenkin samaa mieltä	4	12	19,67	19,67	39,34
Täysin samaa mieltä	5	37	60,66	60,66	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Hakemuksen
tekeminen oli
helppoa ja nopeaa

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,31

Palvelun ohjeistus oli selkeää

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	2	3,28	3,28	3,28
Jokseenkin eri mieltä	2	2	3,28	3,28	6,56
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	3	4,92	4,92	11,48
Jokseenkin samaa mieltä	4	23	37,70	37,70	49,18
Täysin samaa mieltä	5	31	50,82	50,82	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Palvelun ohjeistus oli selkeää

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,30

Hakijan tiedot olivat oikein palvelussa

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	1	1,64	1,64	1,64
Jokseenkin samaa mieltä	4	5	8,20	8,20	9,84
Täysin samaa mieltä	5	55	90,16	90,16	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Hakijan tiedot olivat oikein palvelussa

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,85

Käsittelymaksu oli kohtuullinen

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Täysin eri mieltä	1	6	9,84	9,84	9,84
Jokseenkin eri mieltä	2	7	11,48	11,48	21,31
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	11	18,03	18,03	39,34
Jokseenkin samaa mieltä	4	16	26,23	26,23	65,57
Täysin samaa mieltä	5	21	34,43	34,43	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Käsittelymaksu oli
kohtuullinen

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		3,64

Päätös oli kirjoitettu ymmärrettävästi

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Jokseenkin eri mieltä	2	1	1,64	1,64	1,64
Ei eri mieltä eikä samaa mieltä	3	2	3,28	3,28	4,92
Jokseenkin samaa mieltä	4	7	11,48	11,48	16,39
Täysin samaa mieltä	5	50	81,97	81,97	98,36
EOS	6	1	1,64	1,64	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Päätös oli
kirjoitettu
ymmärrettävästi

<i>N</i>	<i>Valid</i>	60
	<i>Missing</i>	1
<i>Mean</i>		4,77

Nimenmuutoksen mahdollisuus Suomessa

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei tarpeeton eikä tärkeä	3	2	3,28	3,28	3,28
Aika tärkeä	4	7	11,48	11,48	14,75
Todella tärkeä	5	49	80,33	80,33	95,08
EOS	6	3	4,92	4,92	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimenmuutoksen
mahdollisuus
Suomessa

<i>N</i>	<i>Valid</i>	58
	<i>Missing</i>	3
<i>Mean</i>		4,81

Nimenmuutoksen tekeminen sähköisesti

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei tarpeeton eikä tärkeä	3	3	4,92	4,92	4,92
Aika tärkeä	4	5	8,20	8,20	13,11
Todella tärkeä	5	53	86,89	86,89	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimenmuutoksen
tekeminen
sähköisesti

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,82

Käsittelyaikojen pituuden tiedotus nettisivuilla

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei tarpeeton eikä tärkeä	3	3	4,92	4,92	4,92
Aika tärkeä	4	17	27,87	27,87	32,79
Todella tärkeä	5	41	67,21	67,21	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Käsittelyaikojen
pituuden tiedotus
nettisivuilla

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,62

Arvosana nimenmuutospalvelulle

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei huono eikä hyvä	3	6	9,84	9,84	9,84
Aika hyvä	4	19	31,15	31,15	40,98
Todella hyvä	5	36	59,02	59,02	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Arvosana
nimenmuutospalvelulle

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		4,49

Arvosana nimenmuutokselle prosessina

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Todella huono	1	1	1,64	1,64	1,64
Aika huono	2	5	8,20	8,20	9,84
Ei huono eikä hyvä	3	11	18,03	18,03	27,87
Aika hyvä	4	22	36,07	36,07	63,93
Todella hyvä	5	22	36,07	36,07	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Arvosana
nimenmuutokselle
prosessina

<i>N</i>	<i>Valid</i>	61
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		3,97

Nimiasiaansa liittyen yhteydessä sähköpostitse

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei valittu	0	49	80,33	80,33	80,33
Valittu	1	12	19,67	19,67	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimiasiaansa liittyen yhteydessä puhelimitse

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei valittu	0	50	81,97	81,97	81,97
Valittu	1	11	18,03	18,03	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Nimiasiaansa liittyen yhteydessä nimenmuutospalvelun palaute-
osion kautta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei valittu	0	60	98,36	98,36	98,36
Valittu	1	1	1,64	1,64	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Ei ollut yhteydessä nimiasiaansa liittyen

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei valittu	0	22	36,07	36,07	36,07
Valittu	1	39	63,93	63,93	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tyytyväisyys virkailijan ystävällisyydestä

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei tyytymätön eikä tyytyväinen	3	3	4,92	13,64	13,64
Tyytyväinen	4	7	11,48	31,82	45,45
Erittäin tyytyväinen	5	11	18,03	50,00	95,45
EOS	6	1	1,64	4,55	100,00
	.	39	63,93	Missing	
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tyytyväisyys
virkailijan
ystävällisyydestä

<i>N</i>	<i>Valid</i>	21
	<i>Missing</i>	40
<i>Mean</i>		4,38

Tyytyväisyys virkailijan vastausnopeudesta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Erittäin tyytymätön	1	1	1,64	4,55	4,55
Tyytymätön	2	1	1,64	4,55	9,09
Ei tyytymätön eikä tyytyväinen	3	2	3,28	9,09	18,18
Tyytyväinen	4	8	13,11	36,36	54,55
Erittäin tyytyväinen	5	10	16,39	45,45	100,00
	.	39	63,93	Missing	
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tyytyväisyys
virkailijan
vastausnopeudesta

<i>N</i>	<i>Valid</i>	22
	<i>Missing</i>	39
<i>Mean</i>		4,14

Tyytyväisyys virkailijan asiantuntijuudesta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Ei tyytymätön eikä tyytyväinen	3	2	3,28	9,09	9,09
Tyytyväinen	4	6	9,84	27,27	36,36
Erittäin tyytyväinen	5	13	21,31	59,09	95,45
EOS	6	1	1,64	4,55	100,00
	.	39	63,93	Missing	
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tyytyväisyys
virkaileijan
asiantuntijuudesta

<i>N</i>	<i>Valid</i>	21
	<i>Missing</i>	40
<i>Mean</i>		4,52

Tyytyväisyys virkaileijan tavoitettavuudesta

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Tyytyväinen	4	11	18,03	50,00	50,00
Erittäin tyytyväinen	5	10	16,39	45,45	95,45
EOS	6	1	1,64	4,55	100,00
	.	39	63,93	Missing	
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	

Tyytyväisyys
virkaileijan
tavoitettavuudesta

<i>N</i>	<i>Valid</i>	21
	<i>Missing</i>	40
<i>Mean</i>		4,48

Koitko nimenmuutoksen byrokraattiseksi

<i>Value Label</i>	<i>Value</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cum Percent</i>
Kyllä	1	15	24,59	24,59	24,59
En	2	33	54,10	54,10	78,69
EOS	3	13	21,31	21,31	100,00
<i>Total</i>		61	100,0	100,0	