



KATSAUKSIA

Pirkko Jääskeläinen ja Kristiina Tuominen

Vakuutettujen tyytyväisyys
työeläkejärjestelmän palveluihin
vuonna 2007

Eläketurvakeskuksen katsauksia
2008:2

Eläketurvakeskus • Pensionsmyndigheten

KATSAUKSIA

Pirkko Jääskeläinen ja Kristiina Tuominen

Vakuutettujen tyytyväisyys
työeläkejärjestelmän palveluihin
vuonna 2007

Eläketurvakeskuksen katsauksia
2008:2

Eläketurvakeskus • Pensionsmyndigheten

KATSAUKSIA

Eläketurvakeskus

00065 ELÄKETURVAKESKUS

Puhelin 010 7511 • Faksi (09) 148 1172

Pensionsskyddscentralen

00065 PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Tfn 010 7511 • Fax (09) 148 1172

Finnish Centre for Pensions

FI-00065 Eläketurvakeskus Finland

Tel. +358 10 7511 • Fax +358 9 148 1172

Multiprint Oy

Helsinki 2008

ISSN 1236-7737

TIIVISTELMÄ

Eläketurvakeskus on tutkinut työeläkepalvelujen ja -toimijoiden tunnettuutta ja asiakastyytyväisyyttä vuosina 2007, 2005 ja 2003. Viimeisimmän tutkimuksen tulokset osoittavat, että sekä työeläkepalvelujen että toimijoiden tunnettuus on laskenut edellisestä mittauskerrasta kuitenkin niin, että oman eläkeyhtiön tai -laitoksen nimen muistaneiden määrä on noussut. Vuonna 2005 suuren eläkeuudistuksen takia eläkeasiat olivat poikkeuksellisen paljon esillä, mikä näkyi tutkimussarjan tuloksissa ensin tunnettuuden kasvuna ja myöhemmin sen laskuna.

Rekisteriotteen sisältävä kirje on tavallisin kontaktimuoto vakuutetun ja työeläkejärjestelmän välillä. Vuosi 2007 oli poikkeuksellinen sikäli, että rekisteriotteita vakuutetuille lähetettiin selkeästi vähemmän kuin aikaisempina vuosina, mikä näkyi tuloksissa. Vuodesta 2008 alkaen jokainen yksityisten alojen vakuutettu saa työeläkeotteen kerran vuodessa omalta eläkelaitokseltaan. Muutos korostaa sitä, että oman eläkelaitoksen rooli vakuutetun palvelussa vahvistuu ja Eläketurvakeskuksen rooli pienenee. Vuonna 2007 yli puolet vastaajista muisti saaneensa Eläketurvakeskuksesta kirjeen tai olleensa sinne itse yhteydessä. Kirjeen saamisen muistaneiden määrä oli pienempi kuin edellisellä kerralla.

Yli puolet vastaajista muisti saaneensa postia tai olleensa itse yhteydessä omaan eläkelaitokseensa. Tunteminen yleistyi voimakkaasti iän mukaan. Kysyttäessä oman eläkelaitoksen nimeä joka toinen vastaaja nimesi jonkun työeläkelaitoksen. Tämä on enemmän kuin edellisellä mittauskerralla. Ikäluokassa 50–64-vuotiaat kaksi kolmesta nimesi oman eläkelaitoksensa, mutta nuorimmissa ikäluokissa vain harva. Nuorimmat tutkitut ikäluokat eli 20–29-vuotiaat ovat muutenkin vieraantuneet työeläkejärjestelmästä siten, että vuonna 2007 työeläkepalveluja tunteneiden ja niille arvosanoja antaneiden määrä laski jopa alle 2003 tason.

Asiakastyytyväisyyttä mitattiin palveluille annetuilla kouluarvosanoilla ja yleisarvosanalla. Vuonna 2007 yleisarvosanojen keskiarvo oli 7,3, vuonna 2005 hieman alempi eli 7,1. Vuonna 2003 yleisarvosana oli 7,3 eli sama kuin viimeisimmällä tutkimuskerralla.

Annettuja asiakastyytyväisyysarvosanoja tutkittiin myös eläkelaitostyypeittäin. Osoittautui, että tällä kertaa paras asiakastyytyväisyys oli jonkun julkisten alojen eläkelaitoksen omaksi eläkelaitoksekseen nimenneiden vakuutettujen keskuudessa. Heidän asiakastyytyväisyytensä koheni kaikissa kysytyissä palveluissa. Eräs selitys tähän on, että julkisella sektorilla rekisteriotteita on lähetetty entiseen tapaan vuonna 2007 eikä siinä ole ollut vastaavaa katkosta kuin mitä yksityisellä sektorilla on ollut. Kaikkein suurin nousu tyytyväisyystasossa oli julkisen sektorin internetpalveluissa, joiden keskiarvo koheni peräti 6,9:stä 8,3:een. Muidenkin eläkelaitostyyppien yleisarvosana vuonna 2007 oli parempi kuin vuonna 2005.

Eri palveluista rekisteriotteet tunnettiin parhaiten ja arvostettiin korkeimmalle. Otepalvelun keskiarvo oli nyt 7,6, edellisellä kerralla 7,4. Parhaat arviot, keskiarvoltaan 8,6, tulivat korkeakoulutetuilta vanhemmilta vakuutetuilta ja heikoimmat, keskiarvoltaan 6,5, perustasoisesti koulutetuilta nuorimmilta vakuutetuilta. Paljon tyytyväisiä oli myös niiden vastaajien joukossa, jotka olivat itse olleet yhteydessä Eläketurvakeskukseen tai omaan eläkeyhtiönsä tai eläkelaitokseensa.

Internet- ja verkkopalvelujen asiakastytyvyisyys nousi yllättäen samalle tasolle kuin rekisteriotteiden, vaikka palvelut tunnettiin jopa huonommin kuin edellisellä tutkimuskerralla. Paras verkkopalvelujen asiakastytyvyisyys oli iältään 50–59-vuotiaiden ryhmässä eli ikäluokassa, joka on käyttää eniten erilaisia työeläkepalveluja hankkiessaan tietoja eläkkeen saamisen ehdoista ja työn jatkamisen eduista. Eläkkeen hakemispalveluihin puolestaan tyytyväisin oli eläkkeensaajien ryhmä omien kokemustensa perusteella.

Eräs tutkituista palveluista oli ”Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen”. Kun ottaa huomioon, että tiedottamiseen on panostettu erittäin paljon, on kansalaisten palaute tyyli: 6,7 oli tutkimuksen alhaisin keskiarvo. Lähes joka neljäs antoi eläkeuudistuksen valmistelulle ja tiedottamiselle alle 7 arvosanan.

Tiedot vakuutettujen mielipiteistä on kerätty henkilökohtaisina haastatteluina marraskuussa 2007. Haastateltavina oli 709 henkilöä, jotka edustavat Suomen 20–64-vuotiasta väestöä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Haastattelut teki Taloustutkimus Oy osana Omnibus-tutkimussarjaa.

SISÄLTÖ

1	Johdanto ja menetelmät.....	7
2	Työeläkejärjestelmän palvelujen ja toimijoiden tunnettuus vaihtelee	9
2.1	Eläketurvakeskuksen tunteminen laskusuunnassa.....	10
2.2	Oman eläkelaitoksen tuntee joka toinen	12
2.3	Oman eläkelaitoksensa nimenneitä entistä enemmän.....	13
3	Palvelujen asiakastyytyväisyys.....	15
3.1	Tyytyväisten osuus vastaajista vähentynyt hieman.....	15
3.2	Tyytymättömien osuus vastaajista vähentynyt tuntuvasti.....	16
3.3	Keskimääräinen asiakastyytyväisyys hieman kohentunut.....	16
3.4	Paras asiakastyytyväisyys julkisen sektorin vakuutetuilla	18
4	Ikä ja kontaktit työeläketoimijoihin selittävät asiakastyytyväisyyden vaihtelua	20
5	Eri palvelujen arvosanat ja niiden taustaselittäjät.....	22
5.1	lääkät ja korkeasti koulutetut tyytyväisiä rekisterioitteisiin.....	22
5.2	Esitteisiin tyytyväisiä paljon, samoin tyytymättömiä	23
5.3	Eläkeneuvontaan iäkkäät, koulutetut ja hyvätuloiset tyytyväisiä; tyytymättömiä yrittäjät, työttömät ja lesket.....	24
5.4	Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta tunnetaan huonosti	25
5.5	Verkkopalvelujen asiakastyytyväisyys korkein 50–59-vuotiailla	25
5.6	Eläkkeensaajat tyytyväisiä hakemispalveluihin	26
5.7	Eläkeuudistus: mielenkiinto herännyt, tyytyväisyys heikkoa	26
6	Johtopäätös: asiakastyytyväisyydessä varaa parantaa	28
Liite		
	Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen.....	30
	Taustakysymyksiä.....	31

1 Johdanto ja menetelmät

Kiinnostus eläkkeensaajia ja vakuutettuja kohtaan on työeläkejärjestelmän toimeenpanijoiden keskuudessa kasvanut tuntuvasti viime vuosina. Tähän on osaltaan vaikuttanut vakuutettujen yhä isommaksi tullut työntekijän eläkemaksuosuus. On myös olemassa visio, jonka mukaan vakuutettu itse voisi joskus tulevaisuudessa valita työeläkevakuutuksensa hoitajan, niin kuin hän nykyisin valitsee pankin, jonne palkkarahat maksetaan. Jos visio toteutuu, vakuutetusta tulee työeläkeyhtiöiden kilpailun kohde. Lähivuosina tämä kuitenkin on epätodennäköistä, mutta jo vision olemassaololla on vaikutusta.

Vakuutettujen hyvä palvelu ja heidän tyytyväisyytensä siihen on aina arvokasta paitsi asioiden sujuvuuden myös työeläkejärjestelmän luotettavuuden ja uskottavuuden vuoksi. Palveluja kehitettäessä on tärkeää tietää, mitä työeläkejärjestelmän palveluja vakuutettu-asiakkaat tuntevat, miten he tuntemiaan palveluja arvostavat sekä kuinka arvostukset kehittyvät ajan ja olosuhteiden muuttuessa. Tietoa vakuutettujen mielipiteistä voidaan hankkia monella tavoin. Tässä raportissa esitelty kyselytutkimus on yksi tapa.

Tutkimuksen teema on vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin. Työeläkejärjestelmällä tarkoitetaan tässä sekä yksityisen että julkisen sektorin eläkejärjestelmien muodostamaa kokonaisuutta.

Tämä raportti kuvailee 20–64-vuotiaiden suomalaisten asiakastyytyväisyyttä työeläkejärjestelmän palveluihin. Mittarina käytetään työeläkejärjestelmän eri palveluille annettuja kouluarvosanoja. Lisäksi tutkimuksessa analysoidaan taustatekijöitä, jotka ovat yhteydessä arvosanojen vaihteluun. Edelleen on kysytty Eläketurvakeskuksen tunnettuutta ja oman eläkelaitoksen tuntemista ja tunnistamista. Myös näihin yhteydessä olevia tekijöitä tutkitaan.

Eläketurvakeskus on tehnyt samanlaisen tutkimuksen vuosina 2003 ja 2005, mutta ensimmäisessä tutkimuksessa ei omaa eläkelaitosta kysytty. Palvelujen arvioinnissa ja Eläketurvakeskuksen tuntemisessa voidaan vertailla kolmea tutkimuskertaa ja oman eläkelaitoksen tunnistamisessa kahta tutkimuskertaa keskenään. Tutkimuksessa käytetään vakuutettu-termiä, koska vain muutama prosentti 20–64-vuotiaista ei ole koskaan ollut työeläkejärjestelmän piirissä.

Tiedonkeruun kaikissa kolmessa tutkimuksessa on tehnyt Taloustutkimus Oy osana Omnibus-tutkimussarjaa. Otantamenetelmä on aina ollut sama, haastattelujen lukumäärä suurin piirtein sama. Nämä toistot vahvistavat tutkimusten luotettavuutta ja vertailukelpoisuutta. Kuten aikaisemmin myös vuonna 2007 kyselyt tehtiin henkilökohtaisina haastatteluina. Haastattelutyöhön osallistui 50 koulutettua tutkimushaastattelijaa, joiden työtä valvottiin mm. vastaajille tehdyillä pistokokeilla.

Tutkimuksessa haastateltiin henkilökohtaisesti 709 henkilöä. He edustavat valtakunnallista ikä-, sukupuoli-, lääni- ja kuntatyyppijakaumaa otoksessa, joka on muodostettu kiintiöpöiminnällä. Painotetut N-luvut vastaavat samanikäistä väestöä 31.12.2006. Haastattelut tehtiin 94 paikkakunnalla, ei kuitenkaan Ahvenanmaalla. Haastatelluissa oli 379 naista ja 330 miestä. Ikärakenne oli seuraava: 20–29-vuotiaita 181 henkilöä, 30–39-vuotiaita 150 henkilöä, 40–49-vuotiaita 147 henkilöä, 50–59-vuotiaita 144 ja 60–64-vuotiaita 87 henkilöä.

Työeläkejärjestelmän palveluja arvioitiin pyytämällä vastaajia antamaan kouluarvosanoja (4–10) erilaisille työeläkejärjestelmän palveluille, mikäli ne olivat heille tuttuja. Kysytyjä palveluja oli seitsemän ja ne ovat eläkeotteet ja eläkearvio, eläkeneuvonta, vakuuttamisvelvollisuuden valvonta, eläkkeiden hakeminen, esitteet ja muut julkaisut, Internet-sivustot ja verkkopalvelut sekä eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen. Lisäksi vastaajilta pyydettiin yleisarvosanaa työeläkejärjestelmän palveluille. Ennen kuin arviointiin ryhdyttiin, vastaajille selvitettiin, mikä työeläkejärjestelmä on ja miten sen muodostavat eläkeyhtiöt ja -laitokset sekä Eläketurvakeskus. Kysyttäessä oman eläkelaitoksen tuntemista selvitettiin, mitä sillä tarkoitetaan. Oma eläkelaitos pyydettiin myös nimeämään.

Taustatietoja olivat vastaajan ikä, sukupuoli, ansiotyössä käynti, työskentely yksityisellä tai julkisella sektorilla, ammatti, perheen tulotaso, lääni ja nettipalvelujen käyttö. Taustamuuttujina käytettiin myös ETK:n tuntemista ja oman eläkelaitoksen tuntemista. Eläkelaitoskohtaisia tuloksia ei tässä raportissa käsitellä muuten kuin ryhmittäin. Tutkimuskysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen ovat liitteenä.

Tutkimuksen aineistoa on analysoitu erilaisin tilastomenetelmin. Huomiota kiinnitettiin vain selkeisiin ja tilastollisesti merkitseviin tuloksiin. Tuloksia on kuitenkin pidettävä lähinnä suuntaa antavina, ei eksaktina tietona. Arviointeihin vaikuttavat monet tilanne- ja satunnaistekijät. Toisaalta otoksen edustavuus, tiedon keruun henkilökohtaisuus ja tutkimuksen toistaminen vahvistavat tulosten yleistettävyyttä.

Tutkimuksen raportin on pääosin laatinut valt. tri. Pirkko Jääskeläinen. Taloustutkimukselta saadun aineiston tilastoanalyysit on tehty Eläketurvakeskuksessa tekijöinä tilastotutkija Tuula Kyyrä ja tutkija Kristiina Tuominen, joka on lisäksi kommentoinut raporttia ja tarkastanut sen luvut.

2 Työeläkejärjestelmän palvelujen ja toimijoiden tunnettuus vaihtelee

Vastaajille sanottiin työeläkeasioita koskevan haastatteluosuuden aluksi seuraavaa: ”Työeläke karttuu työnteosta ja on lakisääteinen. Työeläkemaksut maksetaan eläkeyhtiöille tai eläkelaitoksille, jotka aikanaan laskevat ja maksavat eläkkeenne. Eläkeyhtiöt ja eläkelaitokset ja Eläketurvakeskus muodostavat yhdessä Suomen työeläkejärjestelmän. Seuraavaksi pyytäisin Teitä antamaan kouluarvosanan työeläkejärjestelmän erilaisille palveluille, mikäli tunnette niitä. Kouluarvosanat ovat siis 4–10.”

Arvosana pyydettiin siis vain silloin kun vastaaja katsoi tunteneensa kysytyn palvelun. Palvelujen tunnettuutta osoittaa näin ollen arvosanan antaneiden määrä. Taulukko 1 osoittaa, että hieman yllättäen kaikki palvelut olivat vuonna 2007 vastaajien mielestä vähemmän tunnettuja kuin kaksi vuotta sitten ja lähempänä vuoden 2003 lukuja. Mahdollisesti asiaan on vaikuttanut se, että vuonna 2005 tuli voimaan suuri eläkeuudistus ja eläkeasiat olivat poikkeuksellisen paljon julkisuudessa. Tunnettuutta on voinut vähentää myös se, että vuonna 2007 Eläketurvakeskus ei enää lähettänyt automaattisesti rekisteriotteita työsuhteensa päättäneille eikä ensimmäistä kertaa työsuhteeseen tulleille. Tämä on tilapäisesti vähentänyt kontakteja vakuutettujen ja järjestelmän välillä. Vuonna 2008 nämä kontaktit tulevat kasvamaan huomattavasti, koska silloin yksityisten alojen eläkelaitokset alkavat lähettää kaikille vakuutetuilleen työeläkeotteen kerran vuodessa.

Taulukko 1. Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuus vuosina 2007, 2005 ja 2003.

Palvelu	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2007	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2005	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2003	Muutos prosenttiyksikköinä 2003–2007
Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearviot	70 %	79 %	70 %	0
Eläkeneuvonta	56 %	72 %	51 %	+ 5
Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta	45 %	64 %	46 %	- 1
Eläkkeen hakeminen	54 %	68 %	48 %	+ 6
Esitteet ja muut julkaisut	66 %	78 %	64 %	+ 2
Internet-sivustot ja verkkopalvelut	41 %	56 %	33 %	+ 8
Eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen	65 %	80 %	64 %	+ 1
Yleisarvosana	75 %	85 %	77 %	- 2

Taulukko 1 kertoo myös, että työeläkejärjestelmän eri palveluiden tunnettuuden vaihtelu on melko suurta. Eri palveluista parhaiten tunnetaan ne, joiden levikki tai volyymit ovat suurimpia eli rekisteriotteet ja esitteet. Myös eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen on saanut hyvin vakuutettujen huomion hereille. Hieman huonommin tunnettuja olivat eläkeneuvonta, eläkkeen hakeminen ja vakuuttamisvelvollisuuden valvonta. Internet-sivustojen ja verkkopalvelujen tunnettuudessa on edelleen paljon kehittymisen varaa, vaikka kasvu vuoteen 2003 verrattuna on ollut voimakkainta.

Tunnettuuden muutoksia voidaan tarkastella myös ikäryhmittäin. Siinä luonnollinen yleispiirre on tunnettuuden voimakas kasvu vanhempiin ikäluokkiin mentäessä. Yllättävää, jopa huolestuttavaa on kuitenkin se, että nuorimmassa ikäluokassa työeläkepalvelujen tunnettuus on laskenut jopa alle vuoden 2003 tason, kuten taulukko 2 osoittaa. Edelliseen mittauskertaan verrattuna lasku olisi vielä tuntuvampi, mutta 2005 tunnettuudessa on todennäköisesti eläkeuudistuksen aiheuttama tilapäinen nousu.

Taulukko 2. Työeläkejärjestelmän palvelujen tunnettuus ikäryhmässä 20–29-vuotiaat vuosina 2007, 2005 ja 2003.

Palvelu	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2007	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2005	Arvosanan antaneet, % vastaajista 2003	Muutos prosenttiyksikköinä 2003–2007
Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearviot	37	63	46	- 9
Eläkeneuvonta	28	58	31	- 3
Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta	25	52	32	- 7
Eläkkeen hakeminen	27	51	32	- 5
Esitteet ja muut julkaisut	38	65	47	- 9
Internet-sivustot ja verkkopalvelut	31	51	30	+ 1
Eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen	36	65	44	- 8
Yleisarvosana	48	71	55	- 7

Taulukko 2 antaa aiheen kysyä, ovatko nuoret vieraantumassa lakisääteisestä työeläketurvasta ja menettämässä luottamustaan siihen? Jos näin on, se voi selittyä osin eläkepolitiikalla. Uusi elinaikakerroin pienentää nuorempien ikäluokkien tulevia eläkkeitä odotettavissa olevan eliniän kasvua vastaavaksi. Pienennys on helposti kompensoitavissa hieman pidemmällä työuralla, mutta media ja yksityinen eläkevakuutus pitävät tehokkaasti asiaa esillä kyseenalaisena nuorten eläkkeiden leikkauksena. Seurauksena voi olla nuorten luottamuksen lasku lakisääteiseen turvaan ja sellaisen uskomuksen vahvistuminen, että vapaaehtoinen eläkevakuutus olisi välttämätöntä.

Nuorten suhtautumista työeläkkeeseen olisi edellä olevan vuoksi syytä seurata erillistutkimuksin. Mahdollista on myös se, että jokaisen saamat uudet työeläkeotteet jo sellaisenaan kohentavat tilannetta.

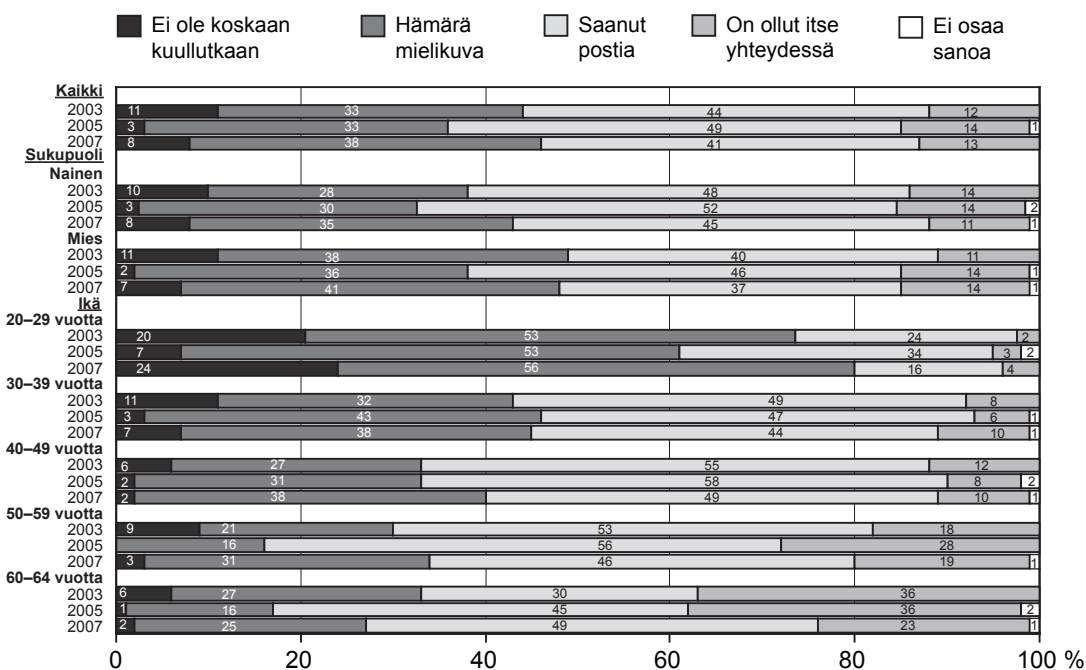
2.1 Eläketurvakeskuksen tunteminen laskusuunnassa

Eläketurvakeskuksen tunnettuutta arvioitiin pyytämällä vastaajaa valitsemaan annetuista neljästä vaihtoehdosta se, joka parhaiten kuvaa hänen suhdettaan Eläketurvakeskukseen. Sama kysymys esitettiin vuonna 2003 ja 2005, joten tuloksia voidaan verrata keskenään.

Taulukko 3. Eläketurvakeskuksen tunnettuus vuosina 2007, 2005 ja 2003.

	2007	2005	2003
1. En ole koskaan kuullutkaan Eläketurvakeskuksesta	8	3	11
2. Minulla on hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta	38	33	33
3. Olen saanut postissa Eläketurvakeskukselta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni	41	49	44
4. Olen itsekin ollut yhteydessä Eläketurvakeskukseen	13	14	12
5. Ei osaa sanoa	0	1	0

Taulukko 3 osoittaa, että Eläketurvakeskuksen tunnettuus vaihtelee hieman tutkimuskertojen välillä. Vuonna 2005 kaksi kolmesta tunnisti varmasti Eläketurvakeskuksen joko saatuaan sieltä postia tai oltuaan sinne itse yhteydessä. Vuonna 2007 varsinkin kirjeen saaneiden määrä väheni, mikä vastaa tosiallista tilannetta kyseisenä vuotena. Aikaisemmin kirjeen saaneita on saattanut siirtyä luokkaan 2 eli niihin, joilla on vain hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta.

Kuvio 1. Eläketurvakeskuksen tunteminen taustaryhmittäin, %-jakaumia.


Taustaryhmittäinen tarkastelu kuvion 1 mukaan osoittaa, miten selvästi Eläketurvakeskuksen tunnettuus kasvaa iän mukana. Vanhemmissa ikäluokissa ei ole käytännöllisesti katsoen ketään, joka ei jollakin tavoin tuntisi Eläketurvakeskusta. Merkille pantavaa on sekkin, että vanhemmissa ikäluokissa sekä kirjeen saaneiden että itse yhteydessä olleiden laskivat vuonna 2007 verrattuna vuoden 2005 tasoon. Sen vastapainona hämärän mielikuvan luokat kasvoivat.

Nuorimmassa ikäluokassa Eläketurvakeskuksen tunnettuus heikkeni selkeästi edelliseen tutkimuskertaan verrattuna ja jopa alle vuoden 2003 tason. Vuonna 2007 vain viidesosa

20–29-vuotiaista nuorista oli saanut kirjeen tai ollut yhteydessä ETK:een, kun edelliskerralla vastaava luku oli kolmannes ja vuonna 2003 neljännes vastaajista. Koska ETK ei jatkossa tule lähettämään kirjeitä vakuutetuille, on mahdollista, että ETK:n tunnettuus tulee jatkossa selkeästi pienenemään nuorten ja heidän varttuessaan koko väestön keskuudessa.

Tarkasteltaessa tuloksia muiden taustaryhmien mukaan, tulokset ovat yhdenmukaisia: Eläketurvakeskuksen tunnettuus vakuutettujen keskuudessa on vähentynyt. Suurituloisten ja hyvin koulutettujen keskuudessa Eläketurvakeskus tunnetaan hieman keskimääräistä paremmin. Johtopäätös ETK:n tunnettuuden laskusta on pitää sitä merkinä tulevasta kehityksestä. ETK ei enää lähetä vuosittain vakuutetuille satojatuhansia rekisteriotteita. Jatkossa vakuutettujen keskuudessa vanhemmissa ikäluokissa yleistyy hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta ja nuorissa on yhä enemmän niitä, jotka eivät ole kuulleetkaan siitä. Yhteiskunnallisia asioita seuraavat yhä useammin tuntevat ETK:n nimenomaan asiantuntijaroolin kautta, mikä on seurausta tämän roolin vahvistumisesta. Eläketurvakeskus on vetäytymässä työeläkejärjestelmän operatiivisesta toiminnasta enemmän asiantuntijarooliin.

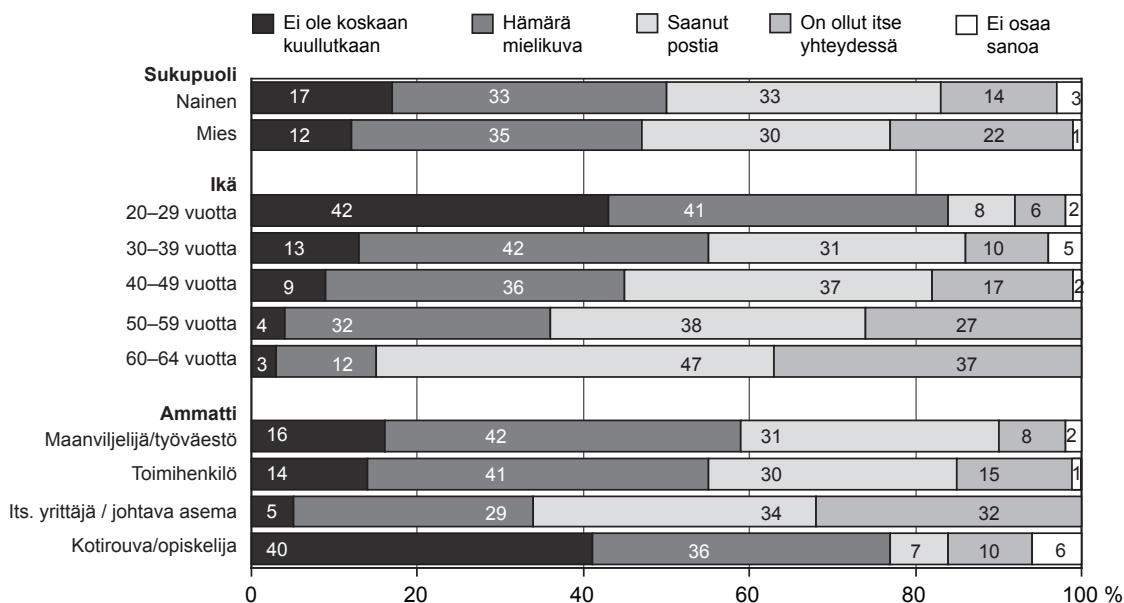
2.2 Oman eläkelaitoksen tuntee joka toinen

Oma eläkelaitos on vakuutetun kannalta ensisijainen palvelun antaja, koska siellä on parhaat tiedot hänen nykyisestä työsuhteestaan. Eläkelaitos-termiä käytettäessä tarkoitetaan eläkeyhtiötä, -laitoksia, -säätiötä ja -kassoja. Eläkelaitos tai oma eläkelaitos käsitteenä saattaa kuitenkin olla huonosti tunnettu ja sen vuoksi sitä selvennettiin kertomalla haastateltavalle, että ”oma eläkelaitos on se eläkeyhtiö tai eläkelaitos, johon eläkemaksunne nykyisin maksetaan tai ne on viimeksi maksettu”. Silti on mahdollista, että kysymystä ei ole ymmärretty oikein ja tämänkin vuoksi tuloksiin on aiheellista suhtautua vain suuntaa antavina. Kysymys esitettiin ensimmäisen kerran vuonna 2005, joten nyt on mahdollista saada kuva tapahtuneesta kehityksestä.

Taulukko 4. Oman eläkeyhtiön tai eläkelaitoksen tunnettuus vuosina 2007 ja 2005.

	2007	2005
1. En ole koskaan kuullutkaan omasta eläkeyhtiöstä tai eläkelaitoksesta	14	10
2. Minulla on hämärä mielikuva omasta eläkeyhtiöstä tai eläkelaitoksesta	34	29
3. Olen saanut postissa omasta eläkeyhtiöstä tai eläkelaitoksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni	31	42
4. Olen itsekkin ollut yhteydessä sinne	18	17
5. Ei osaa sanoa	2	2

Taulukossa 4 huomio kiinnittyy siihen, että postia saaneiden lukumäärä on pienentynyt huomattavasti tutkimuskertojen välillä. Tämä vastaa tosiasiallista tilannetta: yksityisalojen eläkelaitoksissa on valmistauduttu työeläkeotteiden lähettämiseen kaikille vakuutetuille, myös niille joiden viimeisin työsuhte oli kyseinen eläkelaitos. Vuonna 2007 otteita lähetettiin huomattavasti tavanomaista vähemmän, jos lainkaan. Muissa luokissa muutokset johtuvat tästä tai ovat merkityksettömän pieniä.

Kuvio 2. Oman eläkeyhtiön tai eläkelaitoksen tunteminen taustaryhmittäin, %-jakaumia.


Vastausjakaumat oman eläkelaitoksen ja ETK:n tuntemista kysyttäessä ovat samantapaisia. Näillä asioilla onkin voimakas korrelaatio, se on 0.6 vuonna 2007, mikä on sama kuin vuonna 2005. Jos henkilö tuntee oman eläkelaitoksen, hän todennäköisesti tuntee myös ETK:n. Yhteistä Eläketurvakeskuksen tuntemisen kanssa on myös se, että oman eläkelaitoksen tunteminen lisääntyy voimakkaasti iän mukana, mikä luonnollisesti liittyy eläkkeen alkamisen realisoitumiseen. Muistettava on myös se, että haastatelluista joka seitsemäs oli eläkkeellä ja on eläkehakemuksensa vuoksi ollut yhteydessä eläkelaitokseen. Eläkkeensaajien vastaukset kertoivatkin lähes jokaisen olleen yhteydessä tai saaneen kirjeen omalta eläkelaitokseltaan. Yli 80 prosenttia 60–64-vuotiaista muisti saaneensa postia tai olleensa itse yhteydessä omaan eläkelaitokseen. Ikäryhmässä 50–59 luku oli lähes 70 prosenttia.

Ammattiryhmittäin tarkastellen paras tuntemus on itsenäisillä yrittäjillä / johtavassa asemassa olevilla. Yrittäjät hoitavat itse työeläkevakuutuksensa, mikä näkyy muita suurempana yhteydessä olleiden tai postia saaneiden määrässä. Silti tässäkin ryhmässä on henkilöitä, joilla on vain hämärä mielikuva eläkelaitoksestaan tai ei ole sellaisesta kuullutkaan. Tämä on hämmästyttävä tulos, joka selittyy vain sillä, että vastaaja ei ole mieltänyt kysymystä oikein tai sillä, että yrityksen talousasioita hoitavat muut henkilöt tai tilitoimistot.

2.3 Oman eläkelaitoksensa nimenneitä entistä enemmän

Haastateltavilta kysyttiin oman eläkelaitoksen tuntemista mittaavan kysymyksen jälkeen eläkelaitoksen nimeä. Se piti muistaa spontaanisti ilman auttamista, kuten nimilistan näyttämistä. Kysymys esitettiin kaikille haastateltaville. Jos vastaaja osasi sanoa jonkin työeläkejärjestelmän eläkelaitoksen nimen, vastausta pidettiin oikeana. Myös nimensä muuttaneiden eläkeyhtiöiden entiset nimet hyväksyttiin oikeiksi. On melko epätodennäköistä, että haastateltavan antama eläkelaitoksen nimi olisi muu kuin hänen oma eläkelaitoksensa. Tietenkään tulos ei ole täysin

luotettava, koska vastausta ei ole voitu tarkistaa rekistereistä. Tuloksia on näin ollen pidettävä viitteellisinä, samoin kuin vertailuja edelliseen tutkimuskertaan.

Oman eläkelaitoksensa nimen tunteneita vastaajia oli 51 prosenttia haastateltujen lukumäärästä. Tuloksen virhemarginaali on +/-3,4 prosenttia. Toisen sanoen oman eläkelaitoksensa nimen muistavien määrä 20–64-vuotiaassa väestössä on noin puolet. Merkittävää tuloksessa on se, että edellisellä tutkimuskerralla oman eläkelaitoksensa nimenneitä oli vähemmän eli 42 prosenttia. Vaikka vakuutettujen ja työeläkejärjestelmän välisiä kontakteja on tutkimusvuonna ollut poikkeuksellisen vähän, on oman eläkelaitoksensa nimen muistavien määrä kasvanut. Tämä tulos on positiivinen työeläkejärjestelmän eläkelaitoksia korostavan palvelukonseptin kannalta.

Vääriksi vastauksiksi luokiteltiin Kelan, ETK:n tai jonkun muun nimen antaneet vastaamatta jättäneiden ja niiden lisäksi, jotka eivät osanneet nimetä laitosta. Mahdollisesti 'jokin muu' -luokassa on vastaajia, jotka muistivat toimintansa päättäneitä eläkelaitoksia (Kansa, Eläke-Sampo) tai sanoivat vakuutusyhtiön nimen (Sampo, Pohjola). Taulukossa 4 on ikäryhmittäiset vastaukset ja eläkelaitokset, jotka on ryhmitelty kolmeen luokkaan. Luokat ovat kaksi suurinta yksityisten alojen eläkelaitosta, muut yksityisalojen eläkelaitokset ja kaikki julkisten alojen eläkelaitokset. Nämä ovat taulukossa tummennettuina. Vertailun vuoksi mukana ovat myös väärät vastaukset.

Taulukko 5. Oman eläkelaitoksensa nimenneet ikäryhmittäin vuosina 2007 ja 2005.

	Ikä 20–34		Ikä 35–49		Ikä 50–64		% kaikista	
	2007	2005	2007	2005	2007	2005	2007	2005
1. Varma ja Ilmarinen	7	4	23	11	30	27	20	14
2. Muut yksityiset	10	6	13	13	20	14	14	11
3. Julk. al. eläkelaitokset	6	7	16	16	27	26	17	16
4. ETK tai Kela	7	14	3	10	3	9	4	11
6. Jokin muu	1	4	5	6	2	6	3	5
7. Eos	36	44	32	33	14	15	27	31
8. Tieto puuttuu	33	21	8	11	4	3	14	12
Kaikki	100	100	100	100	100	100	100	100
	(n=275)	(n=226)	(n= 203)	(n=255)	(n= 231)	(n=235)	(n=709)	(n=716)

Taulukosta 5 näkyy, että vanhemmat vastaajat nimesivät oman eläkelaitoksensa nimen paljon useammin kuin nuoremmat. Vain 23 prosenttia alle 35-vuotiaista osasi nimetä oman eläkelaitoksensa kun ikäluokassa 50–64 vastaava luku on 77. Ero nuorten ja vanhempien ikäluokkien välillä on hämmästyttävä ja osoittaa selkeän viestintätarpeen, jonka työeläkeotekirjeiden lähettäminen tulee suurelta osin täyttämään.

Toinen havainto taulukosta on, että oman eläkelaitoksensa tunteneiden määrän kasvu painottuu yksityisen sektorin eläkeyhtiöihin ja -laitoksiin. Erityisen suurta kasvu on ollut ryhmässä Varma ja Ilmarinen ja ikäluokassa 35–49, jossa nimen muistaneiden määrä lisääntyi 12 prosenttiyksikköä. Vanhimmassa eli 50–64-vuotiaiden ryhmässä muiden yksityisten eläkelaitosten tunteneiden kasvu oli 6 prosenttiyksikköä. Mahdollista on, että kasvuun on vaikuttanut viime vuosien runsas markkinointiviestintä ja mainonta, joka puolestaan liittyi Eteran muuttumiseen LEL-laitoksesta TyEL-yhtiöksi. Tämän lisäksi eläkeyhtiöiden kasvanut kiinnostus vakuutetuista on lisännyt heille suunnattua mainontaa.

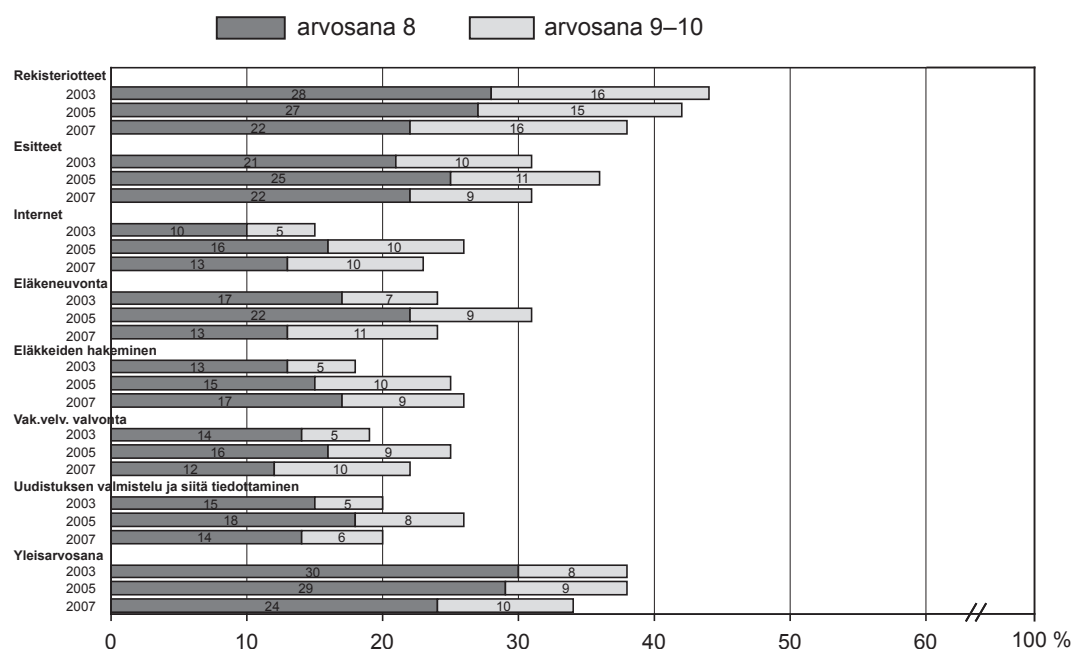
3 Palvelujen asiakastyytyväisyys

Työeläkejärjestelmän asiakastyytyväisyyttä mitattiin kouluarvosanoilla, jollaisen antoi vain vastaaja, joka katsoi tuntevansa kyseisen palvelun. Seuraavaksi tarkastellaan, miten työeläkejärjestelmän palvelujen asiakastyytyväisyys on kehittynyt mittauskertojen välillä dikotomisoidulla vastauksella hyviin ja huonoihin arvosanoihin.

3.1 Tyytyväisten osuus vastaajista vähentynyt hieman

Kuviossa 3 tarkastellaan eri palveluille vuosina 2003, 2005 ja 2007 annettuja hyviä arvosanoja. Hyvinä arvosanoina pidettiin 8–10.

Kuvio 3. Työeläkejärjestelmän palveluille hyvän arvosanan antaneet prosentteina vastaajista vuosina 2007, 2005 ja 2003.



Kuvio 3 osoittaa yleisesti ottaen, että työeläkejärjestelmän palveluihin tyytyväisten osuus on vuonna 2007 vähentynyt edellisestä mittauskerrasta. Erot eivät kuitenkaan ole suuria. Karkeasti yleistäen noin joka neljäs vakuutetuista antaa hyvän arvosanan työeläkepalveluille. Valvonnan, esitteiden ja eläkeneuvonnan osalta luvut muistuttavat vuonna 2007 ja 2003 paljon toisiaan. Rekisteriotteissa on kahtena tutkimuskertana peräkkäin hienoista laskua, kun taas eläkkeen hakemiseen liittyvissä palveluissa tilanne on päinvastainen: tyytyväisten osuus kasvaa. Eniten hyviä arvosanoja annettiin edelleen rekisteriotteille: lähes 40 prosenttia vastaajista pitää niitä 8–10 arvoisina. Rekisteriotteet ovat kaikkein arvostetuin palvelu myös 9–10 arvosanan antaneitten määrällä mitattuna. Tämä on hyvä lähtökohta työeläkeuudistuksen merkitystä ajatellen.

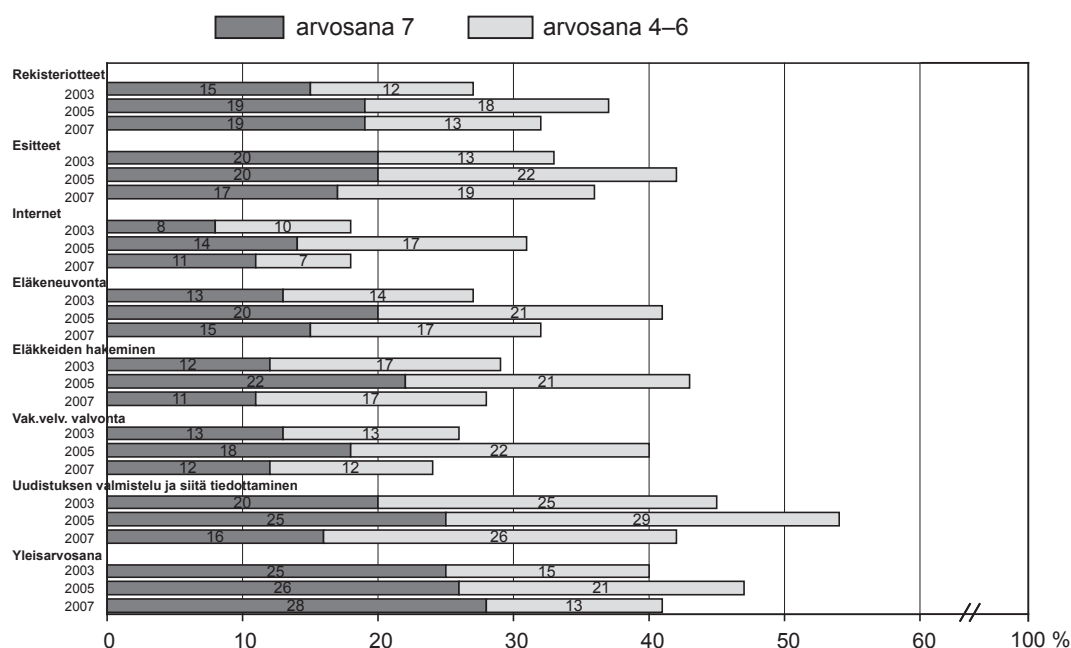
Palveluja, joissa tyytyväisten osuus on keskimääräistä pienempi, ovat Internet ja eläkeuudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen. Viimeksi mainittu ei ole hämmästyttävä ottaen

huomioon uudistuksen laajuuden ja monimutkaisuuden. Internet-palveluissa sen sijaan tyytyväisten osuuden kasvattaminen on selkeästi tulevaisuuden haaste.

3.2 Tyytymättömien osuus vastaajista vähentynyt tuntuvasti

Huonona arvosanana voidaan pitää paitsi numeroita 4–6 myös numeroa 7. Näitä arvioita esittää kuvio 4.

Kuvio 4. Työeläkejärjestelmän palveluille huonon (4–7) arvosanan antaneet vuosina 2007, 2005 ja 2003.



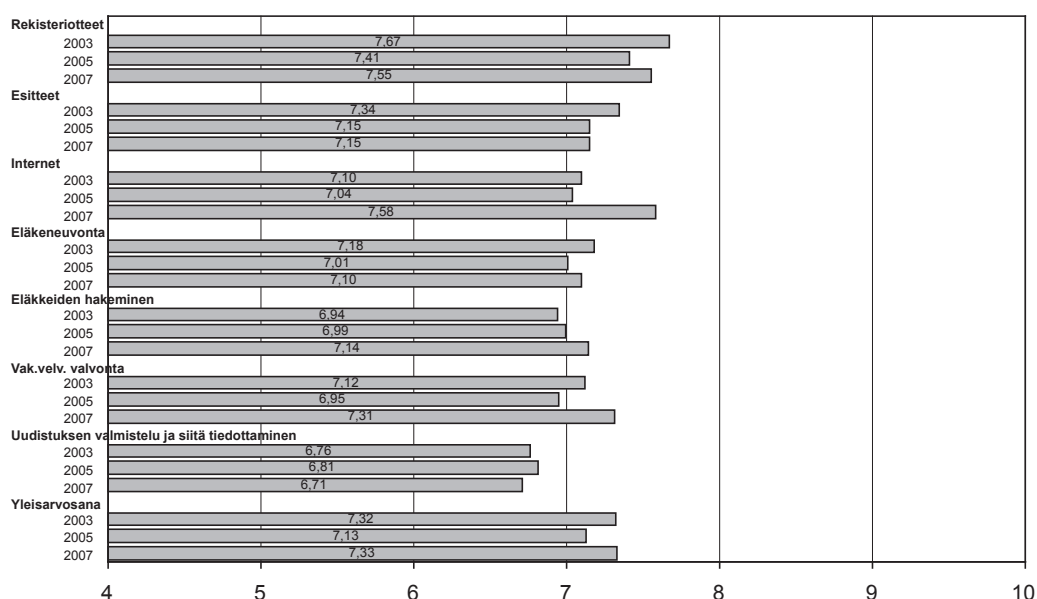
Kuvio 4 osoittaa, että huonot arvosanat vähenivät jokaisen palvelun kohdalla edellisestä mittauskerrasta. Varsinkin arvosanoja 4–6 annettiin vuonna 2007 selvästi harvemmin kuin vuonna 2005. Ainakin osaselittäjä on se, että vuonna 2005 palveluja arvioitiin useammin kuin 2007 ja tämä näyttää kasvattaneen nimenomaan huonojen arvosanojen eli kriittisten osuutta. Vuoden 2007 tulos muistuttaakin enemmän vuoden 2003 tulosta, jolloin mukana ei ollut suuren ja vaikeasti avautuvan eläkeuudistuksen vakuutetuissa mahdollisesti herättämiä ristiriitaisia tunteita.

Mahdollista on myös se, että tulokset kuvastavat suurelta osin kokonaisvaltaista suhtautumista työeläkejärjestelmään eikä sen yksittäisiin palveluihin.

3.3 Keskimääräinen asiakastyytyväisyys hieman kohentunut

Mielenkiintoista on, että sekä tyytyväisyys että tyytymättömyys eläkejärjestelmän palveluihin on vuodesta 2005 pienentynyt. Toisin sanoen arvosanojen hajonta on vuonna 2007 pienempi kuin vuonna 2005. Tyytymättömien osuus on pienentynyt enemmän, joten annettujen arvosanojen keskiarvot useimmissa palveluissa ovat jonkin verran nousseet, kuten kuvio 5 osoittaa.

Kuvio 5. Työeläkejärjestelmän palveluille annettujen arvosanojen keskiarvot vuosina 2007, 2005 ja 2003.



Työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana on vuonna 2007 keskiarvoltaan 7,33, vuonna 2005 keskiarvo oli 7,13 ja kaksi vuotta aikaisemmin 7,32. Miten näihin lukuihin tulisi suhtautua?

Kansaneläkelaitoksen vuonna 2003 TNS Gallupilla teettämässä puhelinkyselyssä Kelan asiakaspalvelu sai keskiarvokseen kouluarvosanan 7,63. Samassa tutkimuksessa kysyttiin yleisarvosanaa eri organisaatioiden toiminnalle. Niiden mukaan parhaan keskiarvon saivat apteekit (8,78). Muita arvosanoja saivat oma pankki (8,55), oma vakuutusyhtiö (8,06), posti (7,8), kotikunnan sosiaalitoimisto (7,58), terveyskeskus (7,55), verohallinto (7,46) ja työvoimahallinto (7,09). Useimpiin edellä oleviin verrattuna työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana ei ole erityisen hyvä. Kuitenkin vertailussa on otettava huomioon, että Kelan tutkimuksessa selvitettiin paikallisia palvelua eikä työeläkejärjestelmällä ole paikallisverkostoa. On hyvin todennäköistä, että sen puuttuminen näkyy alempina arvosanoina. Sen vuoksi vertailua on luotettavinta tehdä vain työeläkejärjestelmän asiakastyytyväisyyden eri tutkimuskertojen välillä.

Millaisista seikoista voi johtua se, että vakuutettujen tyytyväisyys alentui vuonna 2005 ja nousi vuonna 2007 samoihin lukemiin kuin vuonna 2003? Yksi syy saattaa olla jo aikaisemmin useasti mainitun eläkeuudistuksen laajuus ja yksityiskohtaisuus. Sen siirtymäkauden säädökset tekevät uudistuksesta monimutkaisena sekä yleisesti että varsinkin yksilötasolla. Laaja tiedotus on herättänyt vakuutettujen mielenkiinnon, mutta yleiskuva uudistuksesta ehkä jäi osin epäselväksi puhumattakaan siitä, mitä uudistus omakohtaisesti merkitsee. Tästä johtuva tiedollinen turhautuminen on saattanut näkyä tyytymättömyytenä ja huonoina arvosanoina.

Vuoden 2007 keskiarvo (7,33) kuvastaa normaalitilannetta ehkä pitemmältäkin aikajaksolta kuin viime vuosilta. Verrattuna paikallisesti toimiviin julkisen sektorin palvelutarjoajiin työeläkejärjestelmän palvelut ovat näin ollen vakuutettujen mielestä keskinkertaista tasoa. Kun vastuu palvelutarjonnasta on siirtynyt lähes yksinomaan vakuutettujen omalle eläkelaitokselle, on todennäköistä, että jatkossa vakuutettujen asiakastyytyväisyys palveluarvosanoilla mitattuna tulee nousemaan.

Yksityiskohtaisesti eri palvelujen arvosanoja tarkastellaan myöhemmin.

3.4 Paras asiakastyytyväisyys julkisen sektorin vakuutetuilla

Eläkelaitostyyppi on eräs näkökulma tarkasteltaessa palveluarvosanoja. Jo taulukossa 5 eläkelaitokset jaoteltiin kolmeen luokkaan: Ilmarinen ja Varma, muut yksityisalojen eläkeyhtiöt ja -laitokset sekä julkiset eläkelaitokset.

Taulukko 6. Eri palvelujen arviointien keskiarvot eläkelaitostyypeittäin vuonna 2007 ja 2005.

	Ilmarinen ja Varma		Muut yksityisal. el.laitokset		Julkisal. el.laitokset	
	2007	2005	2007	2005	2007	2005
Rekisteriotteet	7,6	7,7	7,6	7,4	7,9	7,5
Esitteet	7,2	7,7	7,1	7,1	7,5	7,3
Internet	7,5	7,5	7,8	6,9	8,3	6,9
Eläkeneuvonta	7,1	7,5	7,5	7,2	7,6	7,3
Eläkkeiden hakeminen	7,5	7,3	7,3	7,1	7,5	7,2
Vak. velv. valvonta	7,6	7,1	7,6	7,1	7,8	7,0
Uudistuksen valmistelu ja siitä tiedottaminen	6,7	7,1	6,9	6,7	7,1	6,9
Yleisarvosana	7,5	7,5	7,5	7,2	7,6	7,4

Taulukkoa 6 luettaessa on muistettava, että 709:stä haastatellusta aika suuri osa ei arvioinut lainkaan palveluja. Kun jäljelle jäänyttä joukkoa jaetaan uusiin alaryhmiin, jäävät ryhmäkoot usein niin pieniksi, että vain hyvin selkeisiin eroihin eri tutkimuskertojen tai eri eläkelaitostyyppien välillä kannattaa kiinnittää huomiota. Parin desimaalin erot keskiarvoissa ovat tilastollisesti merkityksettömiä.

Yleishavainto taulukosta on kuitenkin se, että julkisen sektorin eläkelaitosten vakuutetuilla vaikuttaisi vuonna 2007 olevan paras asiakastyytyväisyys. Se on noussut kaikissa kysytyissä palveluissa. Eräs selitys tähän on, että julkisella sektorilla rekisteriotteita on lähetty entiseen tapaan vuonna 2007 eikä siinä ole ollut vastaavaa katkosta kuin mitä yksityisellä sektorilla on ollut.

Kaikkein suurin nousu tyytyväisyystasossa on julkisen sektorin internetpalveluissa, joiden keskiarvo koheni peräti 6,9:stä 8,3:een. Näin suuri nousu kertoo jo jotain tapahtuneen palvelujen sisällössä tai käytettävyydessä. Jos sellaista ei ole todellisuudessa ollut, tulos heijastaa tiedon hyvistä nettipalveluista saavuttaneen yhä useamman vakuutetun. Huomattava suuri nousu on myös yksityisen puolen muiden eläkelaitosten internetpalvelujen asiakastyytyväisyydessä, koska se koheni 6,9:stä 7,8:aan. Sen selitysmahdollisuudet ovat samat kuin julkisen

sektorin palveluissa. Sinänsä internetpalvelujen asiakastyytyväisyyden paraneminen on merkki toivotusta kehityksestä, koska sähköiset kanavat tulevat entistäkin tärkeämmiksi vakuutetun palvelussa.

Toinen yleishavainto taulukosta on se, että kaikkien eläkelaitostyyppien yleisarvosanat olivat vuonna 2007 parempia tai samoja kuin vuonna 2005. Erot tutkimuskertojen välillä ovat kuitenkin pieniä. Kolmas yleishavainto on se, että eläkeuudistusten valmisteluun ja siitä tiedottamiseen ollaan palveluna vähiten tyytyväisiä. Osasyyn tähän saattaa olla uudistuksen monimutkaisuuden lisäksi se, että media on levittänyt kriittistä käsitystä eläkeuudistusten valmistelujen avoimuudesta.

Viime tutkimuskerralla paras tyytyväisyystaso oli isojen eläkelaitosten, Varman ja Ilmarisen omaksi eläkelaitokseksi nimenneillä vakuutetuilla. Nyt näyttäisi niiden asiakastyytyväisyys heikentyneen esitteiden ja eläkeneuvonnan osalta, mutta parantuneen eläkkeen hakemiseen ja vakuuttamisen valvontaan liittyvissä palveluissa. Jos missään näissä palveluissa ei kuluneen kahden vuoden aikana ole tapahtunut todellisia muutoksia, kysymys on todennäköisesti satunnaisesta vaihtelusta pienehköissä vastaajamäärissä.

Muiden yksityisten alojen eläkelaitosten osalta todettava, että useimmissa palveluissa on pientä nousua. Ryhmän sisällä on kuitenkin merkittävää hajontaa siten, että useasti jonkin palvelun parhaat arvosanat ovat antaneet tämän ryhmän jonkin eläkelaitoksen omakseen nimenneet vakuutetut. Kaikille eläkeyhtiöille tai eläkelaitoksille toimitetaan erikseen heidän omat tuloksensa luottamuksellisesti. Edellytyksenä on, että eläkeyhtiön tai eläkelaitoksen omakseen nimenneitä vastaajia on ollut enemmän kuin muutama.

4 Ikä ja kontaktit työeläketoimijoihin selittävät asiakastyytyväisyyden vaihtelua

Arvosanojen jakaumat eri palveluissa muistuttavat suuresti toisiaan, mikä liittyy taipumukseen vastata samantyyppisesti kaikkiin kysymyksiin. Vaihtoehtoinen selitys on, että vastaajien yleinen käsitys työeläkejärjestelmästä heijastuu myös yksittäisiin arviointikohteisiin.

Taulukko 7. Työeläkepalvelujen arvosanojen korrelaatiot keskenään, yleisarvosanaan ja ETK:n ja oman eläkelaitoksen tuntemiseen¹.

	Ote	Esite	Neuv.	Valv.	Verkot	Hakem.	Uudis- tus	Yleis- arvo- sana	ETK:n tunte- minen
Ote									
Esite	.50								
Neuvonta	.65	.64							
Valvonta	.54	.43	.59						
Internetpalvelut	.49	.57	.59	.52					
Hakeminen	.50	.57	.55	.52	.47				
Eläkeuudistus	.40	.55	.51	.40	.55	.48			
Yleisarvosana	.54	.62	.60	.52	.59	.64	.61		
ETK:n tunteminen	.22	.17	.18	.15	.16	.17	.11	.20	
El.lait. tunteminen	.23	.18	.25	.23	.27	.29	.17	.26	.61

1) Korrelaatiot laskettu painottamattomista havaintoarvoista.

Taulukko 7 osoittaa, että arviot ovat keskenään hyvin samansuuntaisia. Minkään palvelun korrelaatiot eivät poikkea yleiskuvasta eli mikään yksittäinen palvelu ei vakuutettujen mielestä ole poikkeavan hyvä tai huono. Palvelujen arvosanojen kanssa samansuuntainen on myös yleisarvosana, niin kuin oli odotettavissa. Todennäköistä onkin, että annetut arvosanat heijastavat suuressa määrin yleistä mielikuvaa tai kokonaisnäkemystä työeläkejärjestelmästä. Myös oman eläkelaitoksen ja ETK:n tuntenneet antavat parempia arvosanoja kuin ne, joilla tällaista kontaktia ei ole. Korrelaatiot ovat kuitenkin selvästi paljon matalampia.

Yleisarvosanaan vaikuttavien taustatekijöiden merkityksen hahmottamiseksi tehtiin useita regressioanalyyskejä sekä kovarianssianalyyskejä. Malleissa selittävinä muuttujina olivat sukupuoli, ikä, tulot, koulutus, ammatti, läänin sijainti etelä-pohjois-akselilla, ETK:n tunteminen, oman eläkelaitoksen tunteminen sekä työskentely yksityisellä tai julkisella sektorilla. Analyyskejä tehtiin myös erikseen miehille ja naisille.

Analyysseissa etsittiin työeläkepalvelun arvosanaa parhaiten selittävää mallia. Selitettävänä muuttujana käytettiin summa-asteikkoa, joka oli muodostettu laskemalla yhteen eri palvelujen arvosanat. Tulokset osoittivat, että summa-asteikko toimi paremmin kuin yleisarvosana.

Askelavissa regressioanalyysseissa nousi voimakkaana esille kahden selittäjän malli, jonka selitysosuus oli 13–15 prosenttia summamuuttujan vaihtelusta. Selitysosuus on tyydyttävä tämän tyyppisessä aineistossa. Lisämuuttujien tuominen malliin nosti vain hiukan selitysosuutta. Nämä voimakkaimmat selittäjät olivat ikä ja Eläketurvakeskuksen tunteminen. Tulokset osoittavat siis että työeläkepalvelujen asiakastyytyväisyyttä selittävät parhaiten ikä sekä Eläke-

turvakeskuksen tunteminen, mikä merkitsee kontakteja työeläkejärjestelmään. Nämä samat muuttajat ovat olleet tärkeimpiä selittäjiä myös aikaisemmillä tutkimuserroilla.

Oman eläkelaitoksen tunteminen ja asuinläänin sijainti olivat vuonna 2005 tärkeimpien selittäjien joukossa, mutta vuoden 2007 aineistossa niiden selitysvaikutus eri analyyseissä oli heikompi. Kysymys voi olla satunnaisvaihtelusta tai siitä, että tutkimuksessa otoksessa oman eläkelaitoksensa tuntee joukko vakuutettuja, jotka suhtautuvat työeläkepalveluihin kriittisemmin kuin se joukko, joka tuntee Eläketurvakeskuksen.

Pelkästään naisten aineiston regressioanalyysissä tuloluokka käänteisenä nousi iän ja ETK-tuntemuksen rinnalle vahvaksi palvelutyytyväisyyden selittäjäksi. Tuloluokan merkitys tarkoittaa hieman yllättäen sitä, että parempituloiset naiset arvostavat työeläkettä ja sen palveluja vähemmän kuin heidän pienituloiset sisarensa. Ikä ja työeläkekontaktit saattavat olla tämän ilmiön taustalla. Miesten aineistossa ei tuloilla ollut vastaavaa vaikutusta. Koulutuksella, työskentelysektorilla ja ammattiasemalla ei ollut merkittävää selitysvaikutusta missään tehdyissä regressioanalyysissä.

Kovarianssianalyysissä asiakastytyväisyyden vaihtelua selitti peräti 25 prosenttia malli, jossa selittäjinä olivat sukupuoli, ammattiasema, tulotaso, työskentelysektori, koulutus, asuinläänin sijainti etelä-pohjois-akselilla, ETK:n tunteminen ja oman eläkelaitoksen tunteminen. Tässä mallissa työeläkepalvelujen asiakastytyväisyyttä selittivät erittäin merkitsevällä tavalla ikä, ETK:n tunteminen, työmarkkina-asema ja asuinläänin sijainti. Aika vahvoja selittäjiä olivat myös koulutus ja tulotaso. Sukupuoli, oman eläkelaitoksen tunteminen ja työskentelysektori eivät olleet tilastollisesti merkitseviä selittäjiä.

Miten edellistä tulosta on tulkittava? Ikä on odotettu tulos, mutta silti on syytä painottaa sen tärkeyttä. Mikäli ikääntyvät vakuutetut eivät lainkaan arvostaisi työeläkepalveluja ja todennäköisesti myös omaa odotettavissa olevaa eläkettään, olisivat asiat todella huonosti. ETK:n tunteminen on selkeässä yhteydessä ikään. Ammattiasema, koulutus, tulotaso ja asuinläänin sijainti ovat niputettavissa yhteiseksi tekijäksi, jota sosiaalipoliittisessa tutkimuksessa ututaan hyväosaisuudeksi. Tämä tarkoittaa parempaa koulutusta, tulotasoa, työllisyyttä ja työuraa verrattuna niin sanottuun huono-osaisuuteen, jolla viitataan näissä tekijöissä oleviin puutteisiin. Ansiosidonnainen työeläke palkitsee hyväosaisuutta ja on ymmärrettävää, että hyväosaiset arvostavat sitä enemmän kuin huono-osaiset. Tämä on todettu myös lukuisissa koti- ja ulkomaisissa tutkimuksissa. Huono-osaisille mieluisampi on tuloista riippumaton eläkejärjestelmä.

Edellä oleva hyvä- ja huono-osaisuusjako on hyvin karkea yleistys, sillä todellisuus on hienovivahteisempi. Silti jako auttaa hahmottamaan, miten työeläkepalvelujen asiakastytyväisyys vaihtelee vakuutettujen keskuudessa. Kyse on paitsi palvelutasosta, myös siitä, mitä työeläke antaa jokaiselle vakuutetulle yksilönä ja onko harjoitettu eläkepolitiikka tuonut työeläkelainsäädäntöön muutoksia, jotka vakuutetut voivat kokea etujensa heikennyksinä.

5 Eri palvelujen arvosanat ja niiden taustaselittäjät

Seuraavaksi tarkastellaan yksityiskohtaisesti vakuutettujen erilaisia palveluja ja niiden saamien arvosanojen vaihtelua taustaryhmittäin.

5.1 Iäkkäät ja korkeasti koulutetut tyytyväisiä rekisteriotteisiin

ETK:n rekistereihin perustuvia henkilökohtaisia eläketietoluetteloita sanotaan ansiotyöluetteloiksi, rekisteriotteiksi, työeläkeotteiksi, eläkeotteiksi tai eläkearvioiksi. Rekisteriote sisältää tietoja vakuutetun työhistoriasta ja sen aikana karttuneesta eläketurvasta. Oteessa voi olla myös laskelma vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeen euromäärästä. Vakuutettua kehoitetaan tarkistamaan luettelon tiedot ja ottamaan yhteyttä, jos niissä on puutteita.

Vuonna 2008 lähetettävien otekirjeiden termi on työeläkeote. Siinä on luettelo hänen työsuhteistaan ja yrittäjäjaksoistaan sekä kehoitus tarkistaa ne. Otekirjeiden lähettämiseen liittyy mittava tiedotuskampanja. Tarkistamisella on jatkossa merkitystä myös vakuutetun eläketurvan kannalta, koska puuttuvista työsuhteista näyttövelvollisuus jää vakuutetulle itselleen, jos työsuhde on päättynyt yli 5 vuotta sitten. Jos vakuutettu ei pysty luotettavasti todistamaan tällaisen vanhan, mutta luettelosta puuttuvan työsuhteen olemassaoloa, hän jää ilman siitä karttunutta eläketurvaa.

Eläkeote on kaikkein tunnetuin ja arvostetuin työeläkepalvelu vakuutetuille. Eläkeotteiden saamien arvosanojen keskiarvo oli 7,6 vuonna 2007. Vuonna 2005 keskiarvo oli 7,4 ja kaksi vuotta aikaisemmin 7,7. Eroavuudet eri tutkimuskertojen välillä ovat pieniä, samoin arvosanojen jakauman vaihtelut. Vuonna 2007 kiitettävän (9–10) antoi 16 prosenttia vastaajista (15 prosenttia vuonna 2005), heikon (4–6) antoi 13 (18) prosenttia. Kaikkein eniten otteeseen tyytyväisiä oli ryhmässä, joka oli ollut yhteydessä ETK:een tai omaan eläkelaitokseen. Näissä alaryhmissä yli puolet vastanneista antoi arvosanan 8–10. Samantapainen tilanne oli edellisellä tutkimuskerralla.

Otteeseen tyytymättömiä eli arvosanoja 4–6 antaneita oli runsaasti työttömien ja lomautettujen sekä hieman yllättäen eronneiden ja leskien joukossa. Työtä vailla olevat suhtautuivat kaikkiin työeläkepalveluihin selkeästi kriittisemmin kuin muut ryhmät. Heillä on ehkä osin median vaikutuksesta käsitys, että työeläkeuudistuksissa työttömien asemaa työeläkejärjestelmässä on jatkuvasti heikennetty. Käsitys onkin oikea, jos vertailukohtaksi otetaan tilanne 80-luvulta, jolloin ns. työttömyysputkeen pääsi vähän yli 53-vuotias vakuutettu. Tätä tilannetta on kuitenkin pidetty vakavana eläkepoliittisena virheenä. Se on osaltaan vaikuttanut vanhempien ikäluokkien syrjimiseen työmarkkinoilla. Myöhemmät eläkeuudistukset pyrkivät korjaamaan tilannetta tavoitteena pidentää uhkaavasti lyhentynyttä keskimääräistä työuraa. Eri vuosina tehdyissä uudistuksissa työttömyyseläkkeen saamista on tiukennettu ja eläkelaji poistettu kokonaan ennen 1950 syntyneiltä. Näin ollen uudistukset voidaan nähdä myös työttömien aseman heikentämisenä. Tämä voi heijastua kyselytutkimuksissa työttömien tyytymättömyytenä työeläkkeeseen ja sen palveluihin.

Eronneiden ja varsinkin leskien negatiivisuus työeläkepalveluja ja työeläkejärjestelmää kohtaan on lähes yhtä voimakasta kuin työttömien. Myös sen taustalla saattaa olla eläkepolitiikkaan ja eläkeuudistuksiin liittyviä tekijöitä. Osa eronneista kuuluu aikaisemmin kuvattuihin ns. huono-osaisiin, osa taas on niitä, joiden eläkeajan toimeentulo on eron vuoksi selvästi heikentynyt. Tällä viitataan pienempituloiseen puolisoon ja julkisuudessa esitettyihin vaatimuksiin, joiden mukaan avioliiton aikana puolisoille kertynyt eläketurva olisi tasoitettava pienempituloisen ja puolison urakehityksen vuoksi omasta urastaan tinkineen puolison hyväksi. Leskien negatiivisuuden ymmärtää perhe-eläkkeen eläkesovituksen leskeneläkettä pienentäneen vaikutuksen vuoksi. Muistissa on vielä aika, jolloin eläkesovitusta ei tehty ja jolloin lapsettoman lesken perhe-eläke oli automaattisesti puolet edunjättäjän eläkkeestä.

Ikä on selkeästi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä kun taas koulutus ei monimuuttuja-analyyseissa noussut selkeän selittäjän asemaan. Seuraavassa taulukossa asiaa tarkastellaan ikäryhmäkohtaisesti.

Taulukko 8. Rekisteriotteiden asiakastyytyväisyys ikäryhmittäin ja koulutustason mukaan.

Ikä	Koulutus		
	Peruskoulu ¹	Keskiaste ²	Korkeakoulu ³
20–34	6,5	7,3	7,9
35–54	7,2	7,5	7,5
55–64	7,5	7,8	8,6
Kaikki	7,3	7,5	7,9

1) Peruskoulu sekä keski-, kansa- ja kansalaiskoulu.

2) Koulutus: ammatti-, tekninen- ja kauppakoulu, ylioppilas, lukio, opistotaso.

3) Ammattikorkeakoulu, korkeakoulu, yliopisto.

Taulukko 8 osoittaa, miten tyytyväisyys otteeseen kasvaa sekä iän että koulutuksen myötä. Koulutus merkitsee parempaa kykyä ymmärtää otteen sisältöä ja ikä eläkeasian omakohtaisen merkityksen kasvamista. Otteeseen tyytyväisimmät ja sen 8,6 keskiarvolla osoittaneet ovat korkeasti koulutettuja 55–64-vuotiaita. Todennäköisesti he ovat tyytyväisiä myös eläkkeensä määrään. Toisessa ääripäässä on perustasoisesti koulutettuja nuoria vakuutettuja. Vaikka lienee utopistista tavoitellakaan yli 8 tasoista asiakastyytyväisyyttä koko väestössä, osoittaa tulos selkeän kehitystarpeen. Otteen pitäisi olla niin selkeä, että hyvään asiakastyytyväisyyteen (yli 8) ei tarvita korkeakoulututkintoa. On mielenkiintoista seurata, miten rekisteriotteen asiakastyytyväisyys kehittyy uuden työeläkeotepalvelun myötä.

5.2 Esitteisiin tyytyväisiä paljon, samoin tyytymättömiä

Eläke-esitteet ovat työeläkejärjestelmän toinen massatuote. Niitä tekevät ETK ja isoimmat sekä alakohtaiset eläkelaitokset. Vakuutetuille tarkoitettujen esitteiden yhteinen painosmäärä on arviolta puolisen miljoonaa kappaletta vuodessa. Esitteitä jaetaan työeläkejärjestelmän toimipisteiden, Kelan, työvoimatoimistojen ja eri järjestöjen sekä työnantajien kautta.

Esitteiden arvosanojen keskiarvo oli 7,2, joka on täysin sama kuin edellisellä mittauskerralla. Arvosanojen vaihtelu oli hyvin samankaltaista kuin otteissa ja liittyyneen omakohtaiseen tiedon

tarpeeseen. Varttuneet haastateltavat antoivat keskimäärin parempia arvosanoja kuin nuoret. Huomattavaa on, että keski-ikäisten tyytymättömyys on yleistä ja ikäryhmän keskiarvo 6,9 oli muita matalampi.

Lesket olivat niin tyytymättömiä esitteisiin, että joka kolmas antoi arvosanaksi 4–6. Heillä on ehkä ollut hyvin ymmärrettäviä vaikeuksia saada selkoa monimutkaisesta eläkesovituksesta esitteiden avulla.

Eläketurvakeskukseen tai omaan eläkelaitokseen yhteydessä olleista puolet oli erittäin tyytyväisiä esitteisiin. Eläkeläiset olivat muita tyytyväisempiä esitteisiin; he olivat elämäntilanteensa vuoksi etsineet ja saaneet tarvitsemaansa tietoa. Näissä ryhmissä oli kuitenkin myös runsaasti niitä, jotka olivat tyytymättömiä ja antoivat huonoja arvosanoja. Ymmärrettävä on tulos, että hyvin koulutetut olivat muita tyytyväisempiä esitteisiin.

Johtopäätös edellisestä on, että esite on niitä palveluja, joiden asiakastyytyväisyyden hajoonta on merkittävä. Työeläkejärjestelmän esitteet toimivat melko hyvin eläkeikää lähestyvien tietolähteenä. Keski-ikäisillä sen sijaan on tiedontarpeita, joita esitteet eivät ole tyydyttäneet. Nuoret taas eivät eläke-esitteitä juuri tunteneetkaan.

5.3 Eläkeneuvontaan iäkkäät, koulutetut ja hyvätuloiset tyytyväisiä; tyytymättömiä yrittäjät, työttömät ja lesket

Vakuutetut saavat henkilökohtaista eläkeneuvontaa omasta eläkelaitoksestaan sekä Eläketurvakeskuksesta. Muita tahoja voivat olla Kela, Tela sekä sairaalat ja työvoimatoimistot. Neuvontaa tapahtuu kasvokkain, kirjeitse, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

Eläkeneuvonnan asiakastyytyväisyys oli arviointien keskiarvolla mitattuna 7,1, joka on samaa tasoa kuin edellisellä mittauskerralla (7,0), samoin vuonna 2003 (7,2). Eläkeneuvonnan asiakastyytyväisyys vaihteli taustaryhmittäin samaan tapaan kuin yleisesti tässä tutkimuksessa. Tyytyväisimpiä olivat hyvin koulutetut, hyvätuloiset ja vanhimmat haastateltavat. Tyytymättömiä olivat työtä vailla olevat, eronneet ja lesket.

Omaan eläkelaitokseen itse yhteydessä olleet olivat neuvontaan kaikkein tyytyväisin ryhmä, jonka asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 7,7. Julkisella sektorilla työskentelevät vakuutetut olivat tyytyväisempiä (7,3) kuin yksityisen sektorin työntekijät ja yrittäjät (7,0). Viimeksi mainittuun ryhmään kuuluvat myös itsenäiset yrittäjät ja johtavassa asemassa olevat. Heidän tyytyväisyytensä eläkeneuvontaan oli heikonpuoleista. Keskiarvo oli 6,9 ja kaksi kolmesta antoi arvosanan 4–7. Vastaava suuntaus havaittiin myös edellisellä kerralla, mikä osoittaa, että yrittäjillä on neuvonnan suhteen tarpeita, jotka eivät ole täysin täyttyneet.

Omaan eläkelaitokseensa yhteydessä olleiden asiakastyytyväisyys neuvontapalveluihin on noussut, mutta Eläketurvakeskukseen yhteydessä olleiden kohdalla kehitys päinvastainen. Eläketurvakeskuksen eläkeneuvonnan asiakastyytyväisyys on laskenut sekä keskiarvon pienellä laskulla (7,6:sta 7,5:een) että tyytymättömien (arvosanan 4–6 antaneet) osuuden kasvulla mitattuna. Viimeksi mainittu luku on kasvanut vuoden 2003 kuudesta prosentista 23 prosenttiin vuonna 2007. Erittäin tyytyväisiä eli 9–10 antaneita oli kuitenkin yli neljännes yhteydessä olleista.

5.4 Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta tunnetaan huonosti

Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta tähtää siihen, että kaikki vakuutetun eläkkeeseen oikeutavat työsuhteet on rekisteröity ja niiden tiedot eli alkamis- ja päättymisajat sekä palkkatiedot ovat oikein. Eläkeotteiden lähettäminen on pohjimmiltaan vakuutetun omaa valvontaa, jonka merkitys eläkeuudistuksen jälkeen entisestään korostuu. Käytännössä valvonta ja yhteydenotot työnantajiin alkavat otteissa havaituista puutteista tai rekistereitten vertailuajoista verottajan kanssa. Varsinaista työnantajakohtaista kenttävalvontaa tehdään enää vähäisessä määrin Eläketurvakeskuksen toimesta. Yrittäjien vakuuttamisvelvollisuutta valvovat Mela toimialueensa ja ETK muiden yrittäjien osalta. Tämäkin valvonta on lähinnä verottajan rekistereitten vertailua ETK:n rekistereihin.

Vakuuttamisvelvollisuuden valvonnan keskiarvo oli 7,3, mikä on parempi kuin edellisen mittauskerran 7,0. Valvonta on huonosti tunnettu palvelu, vain alle puolet haastatelluista katsoi tuntevansa sen. Parhaiten valvonnan tunsivat itsenäiset yrittäjät ja johtavassa asemassa olevat, joista kolme neljästä antoi arvosanan valvonnalle. Annettu arvosana oli myös usein hyvä, keskiarvoltaan lähes 8. Valvonnan tunsivat lähes yhtä hyvin omaan eläkelaitoksen tai Eläketurvakeskukseen yhteydessä olleet. Myös heillä oli valvonnasta positiivisia kokemuksia, jotka näkyivät yleistä tasoa paremmissa keskiarvoissa.

5.5 Verkkopalvelujen asiakastyytyväisyys korkein 50–59-vuotiailla

Verkkopalvelujen asiakastyytyväisyys on tärkeä alue, koska työeläkejärjestelmällä ei ole jatkossakaan paikallisverkostoa. Tulevaisuudessa yhä suurempi osa vakuutettujen palvelusta tapahtuu sähköisesti. Tähän kuuluu eläkkeen hakeminen ja oman kokonaiseläkkeen laskeminen erilaisia vaihtoehtoja käyttäen.

Yleistä eläketietoa sisältäviä sivustoja on ETK:lla, Telalla ja eläkelaitoksilla ollut 90-luvun loppupuolelta alkaen. Vuosituhannen vaihteessa verkkoihin tuli tulostettavia lomakkeita. Varsinaisesti vakuutettujen sähköinen asiointi verkossa sai alkunsa, kun vuoden 2002 lopussa avattiin työeläkejärjestelmän yhteinen Työeläke.fi-palvelu. Palvelun ensimmäisessä vaiheessa vakuutettu sai oman työhistoriansa sisältävän ansiotyöluettelon ja yhteyden omaan eläkelaitokseensa. Samaan aikaan Työeläke.fi-palvelun avaamisen kanssa Varma avasi oman yhteistä tunnistautumistekniikkaa käyttävän vakuutetun palvelun. Siinä oli henkilökohtainen eläkelaskelma yksityisen sektorin palvelusta. Myöhemmin Ilmarinen, Kuntien Eläkevakuutus ja Mela ovat julkistaneet vastaavia palveluja vakuutetuilleen. Kokonaiseläkearvio odottaa kuitenkin vielä toteutumistaan kunnes kaikki julkisten alojen vanhatkin työsuhteet ovat mukana työeläkejärjestelmän yhteisessä ansaintatietorekisterissä.

Yllättävä tulos vuonna 2007 oli se, että verkkopalvelujen tunnettuus laski peräti 15 prosenttisyksikköä. Mahdollinen selitys tähän on yleinen työeläkepalvelujen tunnettuuden väheneminen nuorten vakuutettujen keskuudessa.

Toinen yllätys oli verkkopalvelujen arvosanan nousu parhaaksi palveluksi arvosanojen keskiarvoilla mitattuna. Keskiarvo 7,58 on tosin merkityksettömän vähän korkeampi kuin

eläkkeotteiden 7,55. Nousu edelliskerran 7,0 keskiarvosta on kuitenkin tuntuva ja selittynee kriittisten nuorten poisjäännillä vastaajien joukosta.

Verkkopalvelujen parhaat arviot (ka 7,8) tulivat 50–59-vuotialta, samoin kuin edellisellä mittauskerralla. Tämä on työeläkepalvelujen kannalta positiivinen asia, koska nimenomaan tässä eläkkeen realisoitumisesta suunnittelevassa ikäryhmässä tiedon tarve on suurimmillaan. On hyvä, että verkkopalvelut ovat tyydyttäneet heidän tiedontarpeensa.

Kolmas yllättävä tulos on se, että julkisten alojen eläkelaitosten verkkopalveluille annetut arvosanat ovat selkeästi parempia kuin yksityisten alojen vastaavat. Arvosanojen keskiarvot olivat kaikilla julkisten alojen eläkelaitoksilla yli 8,2. Lisäksi julkisten alojen eläkelaitoksen omaksi nimenneet antoivat heikkoja arvosanoja poikkeuksellisen vähän. Tässä suhteessa muutos edelliseen mittauskertaan oli selkeä. Syynä on – kuten jo aikaisemmin on todettu – joko verkkopalvelujen kehittyminen, satunnaistekijät tai se, että tieto hyvistä verkkopalveluista on saavuttanut alan vakuutetut.

Edellisten lisäksi toimihenkilöt, hyvin koulutetut, hyvätuloiset sekä omaan eläkelaitokseensa tai ETK:een yhteydessä olleet olivat tyytyväisempiä kuin muut.

5.6 Eläkkeensaajat tyytyväisiä hakemispalveluihin

Eläkkeen hakeminen on vakuutetun kannalta alan tärkein palvelu. Se voidaan nähdä palveluketjuna, joka alkaa lomakkeiden hankkimisesta ja päättyy ensimmäisen eläkesuorituksen tuloon. On kuitenkin vaikea tietää, miten vakuutetut tämän prosessin hahmottavat; liittyykö siihen neuvontaa, yhteydenottoja eläkelaitokseen ja hakemuksen käsittelyaikoja. Eläkepäättöksen sisältö saattaa myös vaikuttaa palvelun saamaan arvosanaan. Kielteinen päätös tai liian pieneksi koettu euromäärä varmaan vähentää asiakastyytyväisyyttä.

Eläkkeen hakemispalvelujen saama keskiarvo oli 7,1, joka on hieman suurempi kuin edelliskerran 7,0. Aineiston 110 eläkeläisellä on omakohtaiset kokemukset eläkkeen hakemisesta ja siksi heidän vastauksensa ovat mielenkiintoisia. Eläkeläisten hakemispalvelulle antamien vastausten keskiarvo (7,7) onkin selkeästi parempi kuin muiden ryhmien. Se on sama kuin vastaavan ryhmän edelliskertainen keskiarvo. Vastakohtana eläkkeensaajille on lomautettujen ja työttömien antama keskiarvo 6,6, mikä lienee reaktio eläkkeensaantimahdollisuuksien heikentymiselle.

Julkisen sektorin työntekijöiden tyytyväisyys hakemispalveluihin oli jonkin verran parempi kuin yksityisaloilla. Muilta osin poikkeamat keskiarvosta ovat yleislinjan mukaisia.

5.7 Eläkeuudistus: mielenkiinto herännyt, tyytyväisyys heikkoa

Vakuutetuilla on oikeus saada tietoa heidän eläkeaikaiseen toimeentuloonsa vaikuttavien uudistusten sisällöstä ja työeläkejärjestelmällä sekä viestintävälineillä on velvollisuus kertoa niistä. Niinpä vuoden 2005 eläkeuudistuksen valmisteluista ja voimaantulosta on informoitu runsaasti sekä median kautta että eläkejärjestelmän toimijoiden omin voimin.

Uudistus on monimutkainen kokonaisuus, jota ammattilaistenkaan on vaikea hallita, tavallisista kansalaisista puhumattakaan. Tämä näkyi myös tuloksissa. Vuonna 2005 keskiarvo 6,8 oli

alhaisin kaikista palveluista ja sama pätee tälläkin mittauskerralla. Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen sai keskiarvokseen 6,7, mikä on jopa hitusen heikompi kuin edellisellä kerralla. Ero ei kuitenkaan ole merkittävä. Neljäsosa vastaajista oli niin tyytymättömiä, että antoi arvosanan 4–6. Tyytymättömien osuus on suurin tässä tutkimuksessa kysytyistä palveluista. Eläkeuudistuksen valmistelujen ja siitä tiedottamisen tulos on melko heikko ottaen huomioon sen, että asiaa tunnettiin varsin hyvin: kolme neljästä haastatellusta antoi sille arvosanan.

Tuloksesta voitaneen näin ollen päätellä, että tiedottaminen ei ole pystynyt täysin vastaamaan herättämiinsä odotuksiin. Keskeisen syyn tähän voi olettaa olevan uudistuksessa ja sen monimutkaisissa voimaantulosäännöissä. Niiden takia vakuutettu on voinut jäädä vaille vastausta pohtiessaan, mitä uudistus hänelle itselleen konkreettisesti ottaen merkitsee. Muistettava on myös, että vakuutettu ei ole vain työeläkejärjestelmän informoinnin kohteena, vaan myös kaupallinen vakuutustoiminta on tuonut esiin omaa tulkintaansa uudistuksesta.

Arvosanojen vaihtelussa oli eräs merkille pantavia yksityiskohta. 40–49-vuotiaiden ikäryhmässä tyytymättömiä oli enemmän kuin vanhemmissa tai nuoremmissa ikäluokissa. Osaselitys saattaa olla eläkepoliittinen: tässä ikäryhmässä on ensimmäiset niistä, joiden eläkettä uusi elinaikakerroin alkaa pienentää.

6 Johtopäätös: asiakastyytyväisyydessä varaa parantaa

Työeläkejärjestelmän palvelujen saama yleisarvosana oli vuonna 2007 keskiarvoltaan 7,3, kahta vuotta aikaisemmin keskiarvo oli 7,1 ja vuonna 2003 se oli sama 7,3. Vaikka viimeisellä mittauskerralla asiakastyytyväisyys on keskiarvon mukaan hieman kohonnut, tulokset olisivat voineet olla parempiakin. Huolestuttaa tuloksissa on kuitenkin työeläkepalvelujen tunnettuuden lasku edelliseltä mittauskerralta 10–20 prosenttiyksikköä.

Ei liene väärin vetää tutkimuksesta se yleinen johtopäätös, että työeläkejärjestelmän vakuutettujen asiakastyytyväisyyden taso ei ole erityisen hyvä, eikä sen palveluja tunneta riittävästi. Sekä tunnettuudessa että asiakastyytyväisyyden tasossa on runsaasti korjaamisen varaa.

Kuva ei kuitenkaan ole tasaisen harmaa. Työeläkejärjestelmää ikänsä vuoksi lähinnä olevat eli vanhimmat vakuutetut olivat tyytyväisin ryhmä. He myös tunsivat parhaiten erilaiset palvelut ja toimijat, mikä on odotettavissakin. Ikääntyvien positiivista suhtautumistapaa on silti syytä alleviivata, koska he ovat työeläkepalvelujen sekä määrällisesti että laadullisesti suurin kuluttajaryhmä.

Tunnettuudessa huolestuttavinta on sen lasku nuorten ryhmissä. Kun keskimääräinen tunnettuus oli vuonna 2005 noussut laskeakseen vuonna 2007 vuoden 2003 tasolla, nuorten ryhmässä työeläkepalvelujen tunnettuus heikkeni tästäkin. Vuoden 2007 nuoret tuntevat työeläkepalveluja vielä huonommin kuin vuoden 2003 nuoret. Kehityksen jatkuessa tähän suuntaan vaarana on, että nuoret vieraantuvat lakisääteisestä työeläketurvasta ja menettävät luottamustaan siihen. Osasyyn tähän on se, että media ja yksityinen eläkevakuutus pitävät tehokkaasti esillä uutta elinaikakerrointa leimaten sen kyseenalaiseksi nuorten eläkkeiden leikkaukseksi. Näin vahvistuu uskomus, että vapaaehtoinen eläkevakuutus olisi välttämätöntä. Nuorten suhtautumista työeläkkeeseen olisikin erityistä syytä seurata erillistutkimuksin. Mahdollista on kuitenkin, että uudet työeläkeotteet jo sellaisenaan kohentavat tilannetta. Sen näkee seuraavasta tämän sarjan tutkimuksesta.

Otepalvelun uudistus on erittäin tärkeä. Jotta se vaikuttaisi asiakastyytyväisyyteen mahdollisimman myönteisesti, olisi otteen selkeyteen, ymmärrettävyyteen ja oheispalveluun kiinnitettävä aivan erityistä huomiota. Tärkeää on myös mediaviestintä, jotta tieto asian merkityksestä saavuttaisi jokaisen vakuutetun. Oteuudistuksen toteuduttua olisi perusteltua ottaa se erityishuomion kohteeksi tutkimuksellisesti.

Tässä tutkimuksessa tutkittuja palveluja oli seitsemän ja kaikkien vastaukset korreloivat keskenään. Tämä osoittaa, että vastaukset heijastavat osittain yleistä suhtautumista työeläkejärjestelmään. Karkeasti yleistäen myönteisimmin suhtautuivat ne, joita työeläke palkitsee eli näyttää parhaat puolensa. Suurin osa vakuutetuista on sellaisia.

Kielteisimmin työeläkkeeseen ja työeläkepalveluihin suhtautuivat työttömät, lesket ja eronneet sekä nuoret. On mahdollista, että harjoitettu eläkepolitiikka on lisännyt näiden ryhmien kriittisyyttä. Heidän työeläke-etujaan on kavennettu verrattuna 10–20 vuotta sitten vallinneeseen tilanteeseen. Keskimääräistä suurempi kriittisyys näissä ryhmissä onkin tavallaan

hinta, mikä eläkepolitiikan uudistuksista joudutaan maksamaan siitä huolimatta, että tehdyt uudistukset ovat muilla argumenteilla oikein ja perusteltuja.

Melko vaatimattomien asiakastyytyväisyyslukujen keskeisiin syihin kuuluu paikallisverkoston puute sekä eläkeasioiden ja -uudistuksen monimutkaisuus. Niihin ei juurikaan voida vaikuttaa ilman todella suuria muutoksia työeläkejärjestelmän rakenteessa. Siksi sitä enemmän on syytä panostaa olemassa oleviin kanaviin, joilla vakuutettuihin saadaan yhteys. Työeläkeote ja erilaiset verkkopalvelut ovat näistä tärkeimpiä. Tämän tutkimuksen osoittamat kokemukset esimerkiksi 50–59-vuotiaiden verkonkäyttäjien tyytyväisyydestä kannustavat kehittämään niitä edelleen.

Tässä tutkimuksessa kysyttiin kolmatta kertaa kaikkia 20–64-vuotiaita suomalaisia edustavalta kohderyhmältä mielipidettä työeläkejärjestelmän eri palveluista. Mittarina käytettiin kouluarvosanaa 4–10, mikä on kaikille vastaajille tuttu arviointitapa ja sellaisenaan käyttökelpoinen asiakastyytyväisyyden mittari. Onko käytetty metodi hyvä mittaamaan palvelutasoa? Sitä puolustaa helppous, edullisuus, toistettavuus ja numeerisuus, joka mahdollistaa tilastolliset analyysit. Kielteisiä puolia ovat karkeus ja sisällöllinen kapea-alaisuus. Pelkkä numero kertoo asiakastyytyväisyydestä yleisluonteisesti, mutta mukana ei ole sävyjä eli yksityiskohtaista tai laadullista informaatiota.

Tehtyä tutkimusta yksityiskohtaisempaa tietoa vakuutettujen palvelujen toimivuudesta ja tasosta saisi kohdennetuilla tutkimusasetelmilla tai asiakaspalautteita analysoimalla. Eläkelaitoksissa tällaisia tehtänee omaan käyttöön. Myös Eläketurvakeskuksessa tehdään asiakastyytyväisyystutkimuksia, joista osa kohdistuu vakuutettuihin. Näissä tutkimuksissa kohderyhmät ovat kuitenkin rajattuja eivätkä edusta työeläkejärjestelmän kaikkia asiakkaita.

Kattavuuden vuoksi seurantatutkimusten tekeminen puolustaa paikkaansa. Kaikkia vakuutettuja käsittävä tutkimus antaa kuvan yleisestä mielipidekehityksestä ja luo myös taustaa yksityiskohtaisemmille selvityksille. Useamman vuoden vertailutiedolla on tärkeä merkitys erityisesti työeläkeotejakelun käynnistyessä.

Liite

Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen

Johdanto: ”Työeläke karttuu työnteosta ja on lakisääteinen. Eläkemaksut maksetaan eläkeyhtiöille tai eläkelaitoksille, jotka aikanaan laskevat ja maksavat eläkkeenne. Eläkeyhtiöt tai eläkelaitokset ja Eläketurvakeskus muodostavat yhdessä Suomen työeläkejärjestelmän.

Seuraavaksi pyytäisin Teitä antamaan kouluarvosanan työeläkejärjestelmän erilaisille palveluille, mikäli tunnette niitä. Kouluarvosanat ovat siis 4–10.”

Kysymys 1. Työeläkejärjestelmän rekisteriotteet eli työsuhdeluettelot ja eläkearviot.

Vastaukset:	9–10	16 %
	8	22 %
	7	19 %
	4–6	13 %
	Ei tunne / eos	30 %

Kysymys 2. Eläkeneuvonta.

Vastaukset:	9–10	11 %
	8	13 %
	7	15 %
	4–6	17 %
	Ei tunne / eos	44 %

Kysymys 3. Vakuuttamisvelvollisuuden valvonta.

Vastaukset:	9–10	10 %
	8	12 %
	7	12 %
	4–6	12 %
	Ei tunne / eos	54 %

Kysymys 4. Eläkkeiden hakeminen.

Vastaukset:	9–10	9 %
	8	17 %
	7	11 %
	4–6	17 %
	Ei tunne / eos	46 %

Kysymys 5. Esitteet ja muut julkaisut.

Vastaukset:	9–10	9 %
	8	22 %
	7	17 %
	4–6	19 %
	Ei tunne / eos	33 %

Kysymys 6. Internet-sivustot ja verkkopalvelut.

Vastaukset:	9–10	10 %
	8	13 %
	7	11 %
	4–6	7 %
	Ei tunne / eos	59 %

Kysymys 7. Eläkeuudistusten valmistelu ja siitä tiedottaminen.

Vastaukset:	9–10	6 %
	8	14 %
	7	19 %
	4–6	26 %
	Ei tunne / eos	35 %

Kysymys 8. Yleisarvosana työeläkejärjestelmän palveluille.

Vastaukset:	9–10	10 %
	8	24 %
	7	28 %
	4–6	13 %
	Ei tunne / eos	25 %

Taustakysymyksiä

Kysymys 1. Onko nykyinen tai viimeisin ansiotyönne julkisella vai yksityisellä sektorilla?

Vastaukset:

- | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1) | Olen/olen viimeksi ollut valtion, kunnan, kuntayhtymän, ev.lut. kirkon tai muun julkiseen hallintoon kuuluvan työnantajan palveluksessa | 39 % |
| 2) | Nykyinen tai viimeisin työnantajani on yksityinen yrittäjä, yritys, tehdas, yhdistys, säätiö, liikelaitos tai muu kuin valtio, kunta tai vastaava tai olen itse yrittäjä tai ammatinharjoittaja | 60 % |
| 3) | En osaa sanoa | 1 % |

Kysymys 2. Mikä kortin vaihtoehtoista kuvaa parhaiten sitä, miten hyvin tunnette Eläketurvakeskusta?

Vastaukset:

- | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1) | En ole koskaan kuullutkaan Eläketurvakeskuksesta | 8 % |
| 2) | Minulla on hämärä mielikuva Eläketurvakeskuksesta | 38 % |
| 3) | Olen saanut postissa Eläketurvakeskuksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni | 41 % |
| 4) | Olen itsekin ollut yhteydessä Eläketurvakeskukseen | 13 % |
| 5) | En osaa sanoa | 0 % |

Kysymys 3. Mikä kortin vaihtoehtoista kuvaa parhaiten sitä, miten hyvin tunnette oman eläkelaitoksenne? Se on eläkeyhtiö tai eläkelaitos, johon eläkemaksunne maksetaan tai johon ne on viimeksi maksettu.

Vastaukset:

1) En ole koskaan kuullutkaan omasta eläkeyhtiöstä tai eläkelaitoksesta	14 %
2) Minulla on hämärä mielikuva omasta eläkeyhtiöstä tai eläkelaitoksesta	34 %
3) Olen saanut postissa omasta eläkeyhtiöstä tai eläkelaitoksesta kirjeen tai kirjeitä, joissa on tietoa työsuhteistani ja eläkkeestäni	32 %
4) Olen itsekin ollut yhteydessä sinne	18 %
5) En osaa sanoa	2 %

Kysymys 4. Mikä on tämän eläkeyhtiön tai eläkelaitoksen nimi? (Avoin kysymys)

Vastaukset:

Varma, Eläke-Varma, Varma-Sampo	11 %
Ilmarinen	10 %
Fennia, Eläke-Fennia	3 %
Tapiola, Eläke-Tapiola	3 %
Veritas	Alle 1 %
Etera, LEL, LEL-kassa	4 %
Mela, Maatalousyrittäjien eläkelaitos, Myel-laitos	2 %
Eläkekassa (nimen perässä eläkekassa)	0 %
Eläkesäätiö (nimen perässä eläkesäätiö)	Alle 1 %
KEVA, Kuntien eläkevakuutus, Kunnallinen eläkelaitos	10 %
Valtiokonttori, Valtion eläkelaitos	6 %
Kirkko, Suomen Pankki, muu julk.oik. eläkelaitos	1 %
Kela, Kansaneläkelaitos	2 %
Eläketurvakeskus	2 %
Tela	Alle 1 %
Jokin muu	3 %
Ei osaa sanoa / tieto puuttuu	42 %



Eläketurvakeskuksen ajankohtaiskatsaukset vuonna 2008

- 1/2008 Kokonaiseläke 2008. Työeläke, kansaneläke ja verotus
2/2008 Vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin
vuonna 2007



Eläketurvakeskus

00065 ELÄKETURVAKESKUS

Puhelin 010 7511

Faksi (09) 148 1172

Pensionsskyddscentralen

00065 PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Tfn 010 7511

Fax (09) 148 1172

Finnish Centre for Pensions

FI-00065 ELÄKETURVAKESKUS

Finland

Tel. +358 10 7511

Fax +358 9 148 1172

www.etk.fi