

Tyytyväisyys oikeusapupalveluihin hyvällä tasolla

Kohti yhdenvertaisia ja laadukkaita oikeusapupalveluita

Kati Nieminen, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti, HY
Laura Jauhola, Risto Karinen, Tuomas Luukkonen, Owl Group oy

Oikeusavun asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä

Suurin osa oikeusavun asiakkaista on tyytyväinen saamaansa palveluun, oli avustaja sitten julkinen oikeusavustaja tai yksityinen lakimies tai asianajaja. Onnistunut asiakaskokemus koostuu kohdatuksi tulemisesta, ammattitaidosta sekä toimivasta tiedonkulusta. Sen sijaan kiire, puutteet tiedonkulussa, avustajien vaihtuminen, koetut puutteet ammattitaidossa sekä epäonnistuneet kohtaamiset aiheuttavat tyytymättömyyttä oikeusapuun.

Seitsemän kymmenestä asiakkaasta oli tyytyväinen saamaansa palveluun

Tutkimukseen perustuen suositellaan huolehtimaan oikeusavun riittävästä resursseista työntekijöiden kuormituksen vähentämiseksi ja henkilökohtaisen asiointimahdollisuuden turvaamiseksi; sähköisten asiointipalveluiden kehittämistä asiakaslähtöisesti kiinnittäen erityisesti huomiota palveluiden saatavuuteen, saavutettavuuteen ja tietosuojaan, sekä viestinnän selkiyttämistä ja tiedon saatavuuden ja saavutettavuuden parantamista.

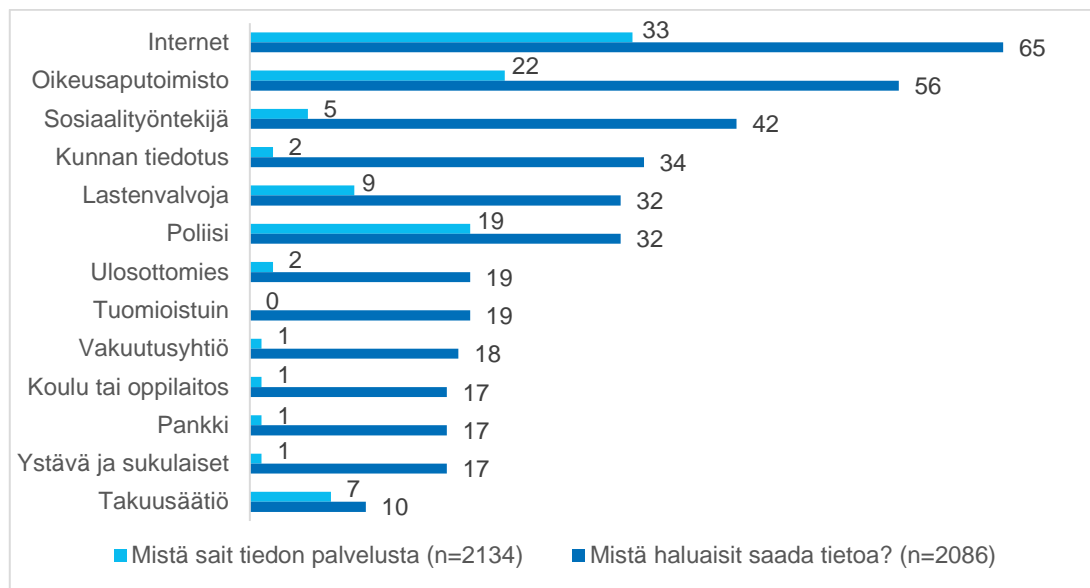
Kyselyn toteuttaminen

Sähköinen kysely toteutettiin loka–marraskuussa 2018 ja tammikuussa 2019. Kysely lähetettiin niille myönteisen oikeusapupäätöksen 1.1.2017–30.6.2018 saaneille henkilöille, joiden sähköpostiosoite oli saatavissa oikeusrekisterikeskuksen ylläpitämästä Romeo-tietokannasta. Yhteensä kysely lähetettiin yli 20 600:lle oikeusavun asiakkaalle. Romeo-tietokannassa ei ole kattavasti oikeusavun asiakkaiden yhteystietoja, ja erityisesti yksityisten laki- ja asianajotoimistojen asiakkaiden yhteystiedoissa on puutteita. Tutkimuskäyttöön saatua osoitteistoa

ei siten voida pitää täysin edustavana otoksena kaikista oikeusavun asiakkaista, ja etenkin yksityisten avustajien asiakkaat ovat aineistossa aliedustettuna. Tämän vuoksi yksityisten ja julkisten avustajien asiakkaiden vastaukset eivät ole sellaisenaan vertailukelpoisia. Kaikkiaan vastauksia saatiin 2 589 kappaletta, ja vastausprosentti oli 12,5.

Tiedonsaanti ja jonotusaika

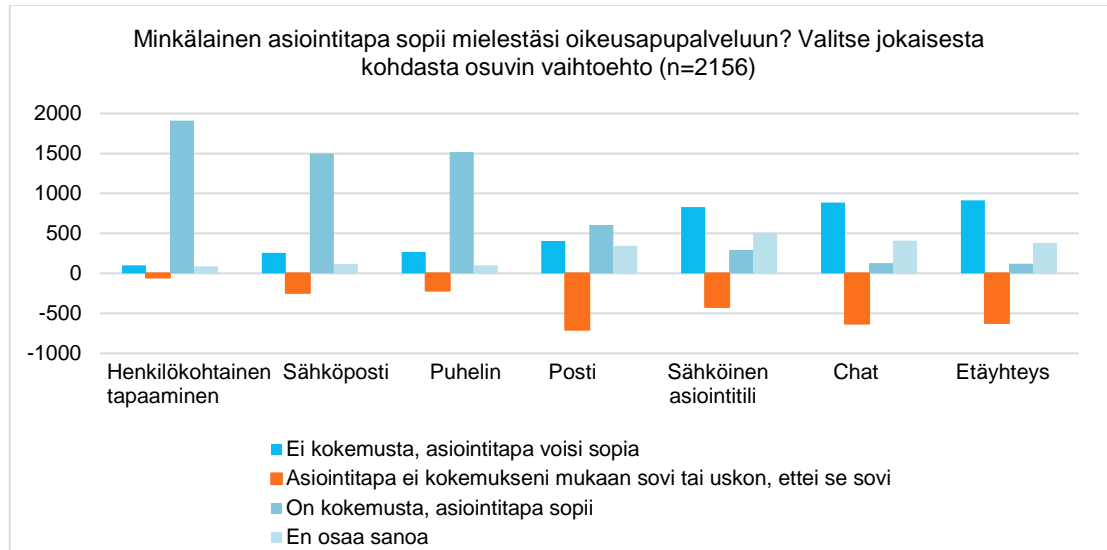
Suurin osa vastaajista (65 %) oli sitä mieltä, että oikeusavun palveluista tulisi saada tietoa ensisijaisesti internetistä. Tietoa toivottiin saatavan myös erityisesti oikeusaputoimistoilta sekä muilta viranomaisilta, kuten sosiaalityöntekijöiltä, kunnan tiedotuksesta, lastenvalvojalta ja poliisilta. Suurin osa kyselyyn vastanneista (89 %) oli joutunut odottamaan palveluun pääsyä korkeintaan kuukauden. 53 prosenttia vastaajista oli odottanut alle kaksi viikkoa.



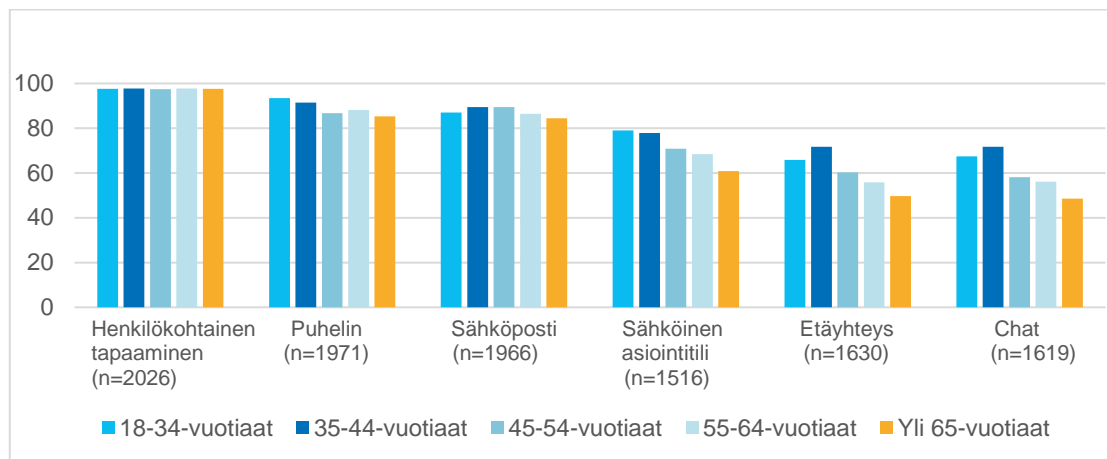
Kuvio 1: Tiedonsaantikanavat (%)

Asiointitavoista mieluisimmiksi koettiin henkilökohtainen tapaaminen, sähköposti ja puhelin. Kyselyyn vastanneet suhtautuivat avoimesti myös sähköiseen asiointitiliin, chat-palveluun ja etäyhteyteen.

Vihreää valoa sähköiselle asiointille, mutta henkilökohtainen tapaaminen koetaan yhä tärkeäksi



Kuvio 2: Mieluisat asiointitavat (lkm)

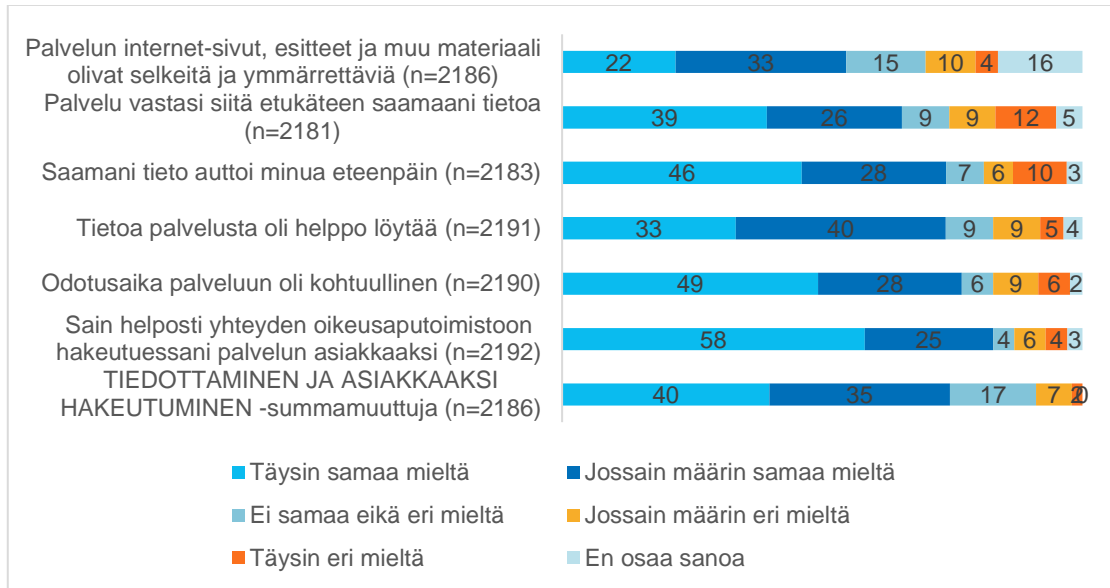


Kuvio 3: Mieluisat asiointitavat iän mukaan (%)

Arviot palvelusta

Tiedottaminen ja palveluun pääsy

Asiakkuuden alkuvaiheiden kokemuksia kartoitettiin kysymyksillä, jotka liittyivät palveluun ha-
keutumiseen, jonotusaikaan ja tiedonsaantiin. Vastausten keskiarvojen perusteella lasketun
summamuuttujan valossa tiedottamiseen ja palveluun pääsyn helppouteen täysin tai jossain
määrin tyytyväisiä oli 75 prosenttia vastaajista.

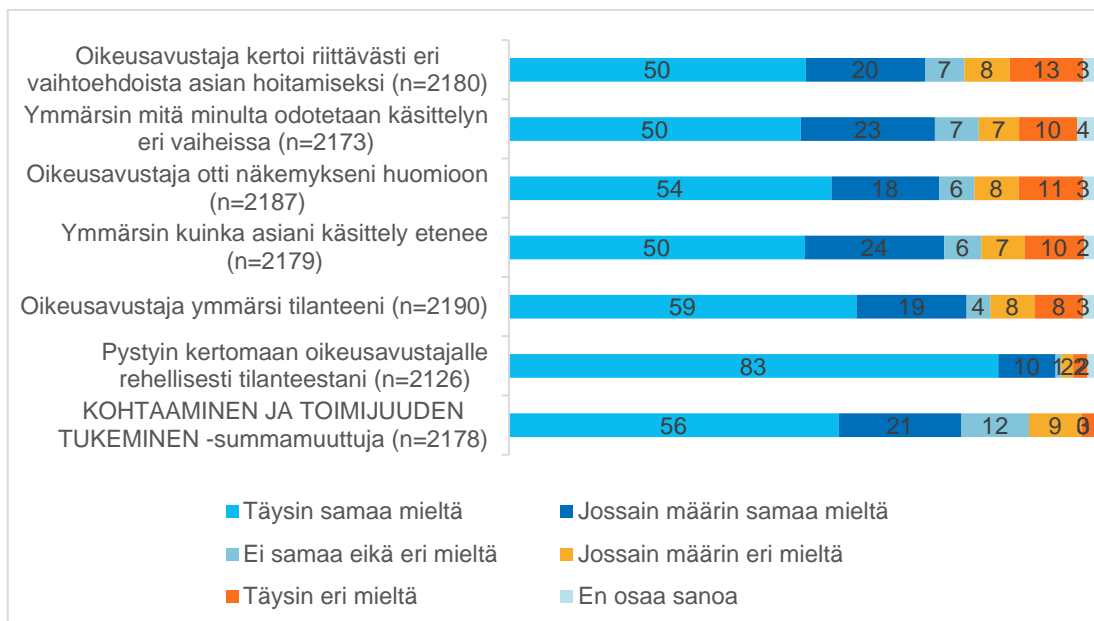


Kuvio 4: Tiedottaminen ja palveluun pääsy (%)

Kohtaaminen ja asiakkaan toimijuus

Asiakkaan kohtaamista ja tämän toimijuuden tukemista kartoitettiin kysymällä asiakkaan ja avustajan väliseen vuorovaikutukseen liittyviä kysymyksiä. Pääsääntöisesti arviot olivat positiivisia. Eniten samaa mieltä vastauksissa oltiin siitä, että oikeusavustajalle oli voinut kertoa rehellisesti omasta tilanteesta. Summamuuttujan valossa asiakkaan toimijuuteen täysin tai jossain määrin tyytyväisiä oli 77 prosenttia vastaajista.

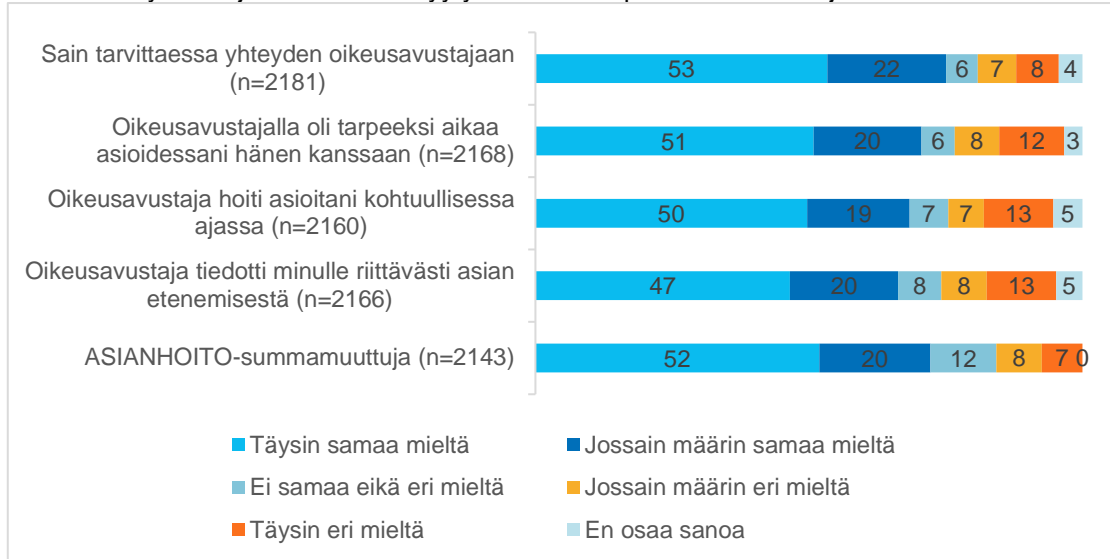
Eniten parannettavaa löytyi viestinnässä ja asian etenemisestä tiedottamisessa



Kuvio 5: Kohtaaminen ja asiakkaan toimijuus (%)

Asianhoito

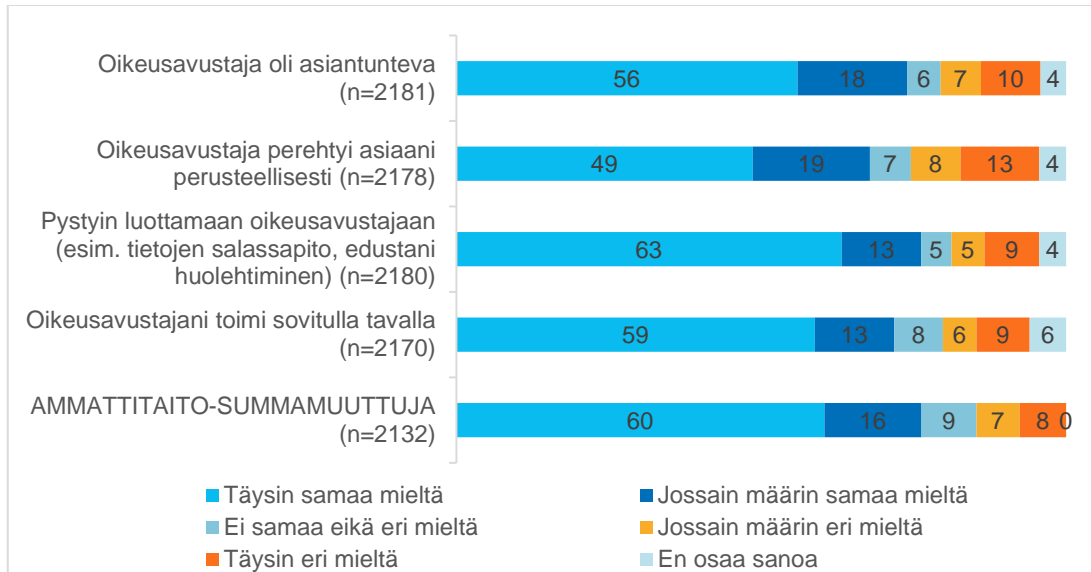
Kaikkiaan asian hoitamista koskevat vastaukset olivat positiivisia. Vähintään puolet vastaajista oli kaikkien väittämien kanssa samaa mieltä, pois lukien väittämä koskien riittävää tiedottamista asian etenemisestä. Tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 47 prosenttia, täysin tai jossain määrin samaa mieltä 67 prosenttia ja eri mieltä ja jossain määrin eri mieltä 21 prosenttia vastaajista. 75 prosenttia vastaajista oli täysin tai jossain määrin samaa mieltä siitä, että oli saanut tarvittaessa yhteyden oikeusavustajaansa. Kaikista väittämistä noin kaksi kolmasosaa oli täysin tai jossain määrin samaa mieltä. Summamuuuttujan valossa asian hoitamiseen täysin tai jossain määrin tyytyväisiä oli 72 prosenttia vastaajista.



Kuvio 6: Asianhoito (%)

Asiantuntemus ja ammattitaito

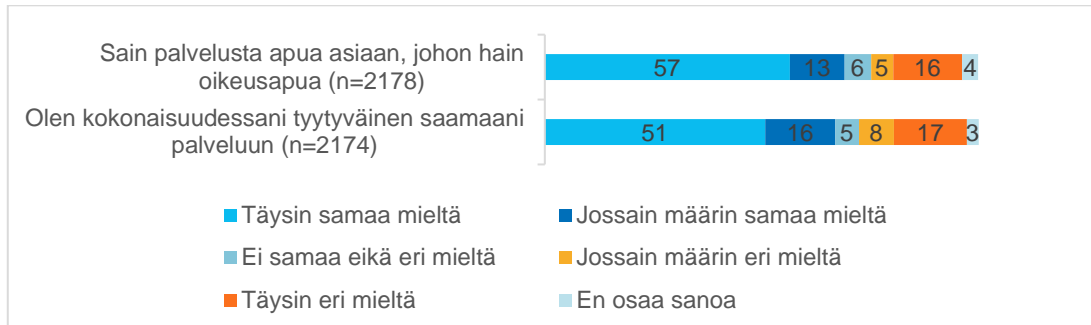
Oikeusavustajan ammattitaitoa koskevia käsityksiä kartoitettiin kysymällä ammatilliseen luottamukseen, asiantuntemukseen, sovitusti toimimiseen ja asiaan perehtymiseen liittyviä kysymyksiä. Positiivisimmat arviot sai väittämä ”pystyin luottamaan oikeusavustajaan”, jonka kanssa täysin tai jossain määrin samaa mieltä oli kolme neljästä vastaajasta. Vähintään kaksi kolmasosaa vastaajista oli täysin tai jossain määrin samaa mieltä kaikista väittämistä. Summamuuuttujan valossa täysin tai jossain määrin tyytyväisiä avustajan ammattitaitoon oli 76 prosenttia vastaajista.



Kuvio 7: Asiantuntemus ja ammattitaito (%)

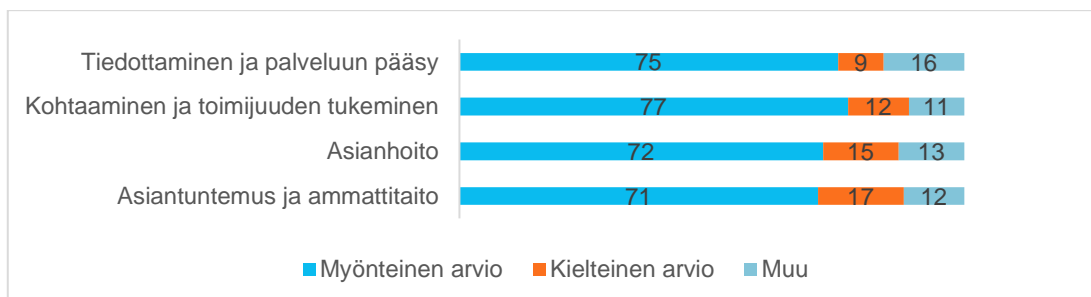
Yleisarviot

Kyselyyn vastanneista 70 prosenttia oli täysin tai jossain määrin samaa mieltä siitä, että he olivat saaneet oikeusavusta apua asiaan, jonka vuoksi olivat palveluun hakeutuneet. Kokonaisuudessaan tyytyväisiä palveluun oli 67 prosenttia vastaajista (täysin tai jossain määrin samaa mieltä).



Kuvio 8: Kokonaisarvio oikeusavun palvelusta ja hyödyllisyydestä (%)

Tarkasteltuna tiedottamisen ja palveluun pääsyn, asiakkaan kohtaamisen ja toimijuuden, asianhoidon sekä ammattitaidon kokonaisuuksien mukaan, arviot oikeusavun palveluista olivat hyvin myönteisiä. Alla olevassa kuviossa näitä kokonaisuuksia kuvaavat summamuuttujat on luokiteltu uudelleen kolmeen ryhmään: myönteisiin arvioihin (täysin tai jossain määrin samaa mieltä); kielteisiin (täysin tai jossain määrin eri mieltä) ja muihin (ei samaa eikä eri mieltä, en osaa sanoa).



Kuvio 9: Yleisarviot oikeusavun palveluista osioittain (%)

Mitä on tyytyväisyyden taustalla?¹

Tyytyväisyys oikeusapupiireittäin ja vastaajien asuinpaikkakunnittain

Tilastollisesti tyytyväisimmät oikeusavun asiakkaat olivat Pohjois-Suomen (74 % tyytyväisiä) ja Itä-Suomen (70 % tyytyväisiä) oikeusapu- ja edunvalvontapiirien vastaajat. Tyytymättömiä olivat Etelä-Suomen piirin vastaajat, joista 45 prosenttia oli tyytymättömiä saamaansa palveluun. Vastaajien asuinpaikkakunnittain tarkasteltuna helsinkiläiset, turkulaiset ja espoolaiset olivat useammin tyytymättömiä kuin tyytyväisiä. Tampereella ja muualla asuvat olivat puolestaan tilastollisesti todennäköisemmin tyytyväisiä saamansa oikeusapuun.

Vastaajien sukupuoli ja työllisyystilanne

Tilastollisesti merkitsevä ero tyytyväisyydessä havaittiin sukupuolten välillä siten, että naisvastaajat olivat useammin tyytyväisiä palveluun ja miesvastaajat puolestaan useammin tyytymättömiä. Työllisyystilanteen osalta havaittiin heikko tilastollinen merkitsevyys siten, että työttömät, varusmies- ja siviilipalvelusta suorittavat sekä eläkeläiset olivat todennäköisemmin tyytymättömiä saamaansa oikeusapuun. Ansiotyössä, päätoimisena yrittäjänä tai äitiys-isyys- tai hoitovapaalla olevat olivat tilastollisesti todennäköisemmin tyytyväisiä oikeusapuun.

Tyytyväisyys asian lopputulokseen ja oikeusapuun

Oikeusavun asiakkailta kysyttiin, olivatko he tyytyväisiä asiansa lopputulokseen, jos asia, jonka vuoksi he olivat hakeutuneet oikeusavun palveluihin, oli käsitelty loppuun. Kysymys lisättiin patteristoon, koska oli oletettavaa, että ne vastaajat, jotka olivat tyytyväisiä asiansa lopputulokseen, ovat lähtökohtaisesti tyytyväisempiä myös saamaansa oikeusapuun. Analyysissä huomattiinkin, että tyytyväisyydellä asian lopputulokseen oli erittäin vahva tilastollinen yhteys siten, että ne jotka olivat tyytyväisiä asiansa lopputulokseen, olivat tyytyväisempiä myös saamaansa palveluun kuin ne, jotka eivät olleet tyytyväisiä asiansa lopputulokseen.

Tyytyväisyys asian lopputulokseen vaikuttaa oikeusavun asiakastyytyväisyyteen

Vastaajien tulotaso

Tutkimuksessa havaittiin, että ne vastaajat, joiden kotitalouden käytettävissä olevat tulot olivat alle 500 euroa kuukaudessa, olivat tilastollisesti 500—3 999 euroa tienaavia tyytymättömimpiä saamaansa oikeusapuun. Tyytymättömyyttä selittää varsin todennäköisesti se, että vastaajat, joiden kuukausittainen nettovarallisuus oli alle 500 euroa, olivat tilastollisesti tyytymättömimpiä asiansa lopputulokseen kuin muut tuloryhmät. Myös tuloluokkien erilaiset asumis- ja elämäntilanteet voivat vaikuttaa tyytyväisyyteen. Sillä, oliko vastaaja saanut yksityisen vai julkisen avustajan palveluita, ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä vastaajien tuloluokkien

¹ Tiedottamisen ja palveluun pääsyn, kohtaamisen ja asiakkaan toimijuuden tukemisen, asianhoidon sekä asiantuntemuksen ja ammattitaidon summamuuttujista muodostettiin yhteinen, yleistä tyytyväisyyttä mittaava summamuuttuja laskemalla summamuuttujien keskiarvot yhteen. Yleistä tyytyväisyyttä mittaava summamuuttuja uudelleen luokiteltiin kaksiluokkaiseksi muuttujaksi siten, että vastaukset jaettiin tyytyväisiin ja tyytymättömiin.

väliseen eroon tyytyväisyydessä. Asiaryhmäkohtaista analyysia puolestaan ei pienestä vastaajamäärästä johtuen voitu tehdä.

Oikeusapuasian tyyppi

Eri oikeusapuasioiden välillä oli tilastollisesti merkitsevä ero tyytyväisyyden suhteen. Analyysi osoitti, että esimerkiksi perintöasiaan oikeusapua saaneet olivat tilastollisesti todennäköisemmin tyytyväisempiä palveluun kuin rikosasiaan, vuokra-asiaan tai työsuhteasiaan oikeusapua saaneet vastaajat. Erot selittyvät jälleen suurelta osin tyytyväisyydellä oikeusapuasian lopputulokseen: perintöasiaan oikeusapua saaneista 78 prosenttia ilmoitti olevansa tyytyväinen palvelun lopputulokseen, kun vastaava osuus rikosasioissa oli 48 prosenttia, vuokra-asioissa 49 prosenttia, työsuhteasioissa 31 prosenttia ja muissa asioissa 44 prosenttia.

Vastaajien ikä, äidinkieli, koulutustausta ja asumistilanne sekä palvelun kustannukset

Palvelusta maksetulla hinnalla ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä palvelua kohtaan koetun tyytyväisyyden kanssa. Myöskään iällä, äidinkielellä, koulutuksella tai asumistilanteella ei havaittu tilastollisesti merkitsevää yhteyttä tyytyväisyyteen.

Onnistunut kohtaaminen on empaattinen, ammattimainen ja perusteellinen

Palvelukokemus

Kyselyyn vastanneille annettiin mahdollisuus vastaustilaa rajoittamatta kertoa, mitä he pitivät saamassaan palvelussa toisaalta parhaana, toisaalta huonoimpana. Riippumatta siitä, mihin asiaan oikeusapua oli saatu, vastauksissa nousivat esiin palvelun hinta, palveluun pääsy, avustajan ammattitaito, asian hoitamisen nopeus, asiakkaan kohtaaminen ja yhteydenpito sekä palveluiden saavutettavuus. Monet vastasivat oikeusavun parhaan puolen olevan sen, että apua ylipäätään oli saatavilla.

Onnistunutta asiakaskohtaamista kuvattiin vastauksissa sellaiseksi, jossa avustaja suhtautui asiakkaaseen empaattisesti, ymmärsi, kuunteli ja tarjosi hänelle tukeaan. Hyvää ammattitaitoa kuvattiin vastauksissa muun muassa niin, että avustaja osasi selittää, hoiti asiaa hyvin, perehtyi, neuvoi juurta jaksan ja oli tavoitettavissa.

Vastaukset palvelun huonoimmista puolista koskivat asiatyypistä juurikaan riippumatta resursien vähäisyyttä, kiireen tuntua, huonoa tavoitettavuutta sekä asiakkaan kohtaamisen heikkoutta, kuten välinpitämättömyyttä tai negatiivista asennetta asiakasta kohtaan. Muita usein mainittuja huonoimpia puolia olivat epäselvyys palvelun kulusta, odotusaika palveluun, puutteet osaamisessa ja palvelun hinta. Lisäksi avovastausten perusteella eräs varsin yleinen tyytymättömyyttä aiheuttava tekijä oli se, että asiakkaalle jäi epäselväksi, miksi avustaja ei ottanut asiaa hoitaakseen tai oli jättänyt sen asiakkaan mielestä kesken.

Tutkimukseen pohjautuvat suositukset

Kohti yhdenvertaisia ja laadukkaita oikeusapupalveluita -tutkimushankkeen tulosten perusteella esitetään seuraavia suosituksia koskien oikeusavun resursseja, sähköisten palveluiden kehittämistä, viestintää ja tutkimustarpeita.

Huolehditaan oikeusavun resursseista

- Henkilöstöressurssien riittävyys vaikuttaa asiakaskokemukseen: tutkimuksessa havaittiin viitteitä siitä, että työntekijöiden kuormitus voi näkyä asiakkaille esimerkiksi niin, ettei avustajalla ole aikaa perehtyä kunnolla heidän asiaansa, tai ettei asiointiin ole riittävästi aikaa. Oikeusavun asiakastytyvyyttä voidaan parantaa riittävästä resursseista huolehtimalla.
- Vaikka tulevaisuudessa sähköinen asiointi lisääntynee, on sekä oikeuksiin pääsyn, että monen oikeudellisen ongelman arkaluonteisuuden vuoksi tärkeää, että mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin säilyy.

Sähköisiä palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti

- Sähköisiä palveluita kehitettäessä on tärkeää panostaa niiden saatavuuteen, saavutettavuuteen ja tietosuojaan.
- Sähköisten palveluiden kehittämisessä voitaisiin mahdollisuuksien pyrkiä siihen, että asiakas voisi seurata reaaliaikaisesti asiansa tilannetta, edistymistä ja kustannuksia.

Viestinnässä panostetaan epätietoisuuden vähentämiseen

- Epätietoisuuden ja virheellisten käsitysten karsimiseksi on tärkeää huolehtia siitä, että oikeusavun sidosryhmillä on oikeat tiedot oikeusavun palveluista.
- Viestintää on tarpeen kehittää niin, että sen sisältö vastaa mahdollisimman hyvin palvelun tosiasiallista sisältöä.
- On tärkeää, että tiedotteet ja internetsivut ovat saavutettavia ja että tietoa on tarjolla eri kielillä.
- Oikeusavun kustannuksista olisi tarpeellista kertoa mahdollisuuksien mukaan heti asiakkuuden alussa ja jos mahdollista, esittää arvio kokonaiskustannuksista.
- Jos avustaja katsoo, ettei syystä tai toisesta voi ottaa asiaa hoidettavakseen, on ratkaisu tarpeen perustella asiakkaalle epätietoisuuden välttämiseksi.

Tutkitaan tarkemmin, mikä tyytymättömyyttä ja epäluottamusta aiheuttaa

- Tutkimuksessa nousi esiin seikkoja, joiden välisiä yhteyksiä olisi aiheellista tutkia tarkemmin. Millaiset tekijät aiheuttavat pienituloisimpien tyytymättömyyttä oikeudellisen asiansa lopputulokseen ja miksi? Mikä selittää tiettyjen asiaryhmien korostumista niiden asioiden joukossa, joiden hoitamisesta tyypillisimmin luovutaan? Entä millaisia yhteyksiä yhteiskunnallisen luottamuksen, syrjintäkokemuksen ja oikeusavun asiakastytyvyyden väliltä löytyy?

Lisätietoja:

Tutkijatohtori Kati Nieminen tekee oikeuspolitiikan tutkimusta Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutissa Helsingin yliopistossa
Sähköposti: kati.nieminen@helsinki.fi

https://tietokayttoon.fi/hankkeet/hanke-esittely/-/asset_publisher/kohti-yhdenvertaisia-ja-laadukkaita-oikeusapupalveluita

<https://blogs.helsinki.fi/oatvhanke/>

Kohti yhdenvertaisia ja laadukkaita oikeusapupalveluita -hanke on toteutettu osana valtioneuvoston vuoden 2018 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa.

Hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja:

Yksikönpäällikkö Merja Muilu
Oikeusministeriö Merja.Muilu@om.fi



owalg^{group}

VALTIONEUVOSTON
SELVITYS- JA TUTKIMUSTOIMINTA
www.tietokayttoon.fi