

Kuntaliiton strateginen asiakastutkimus

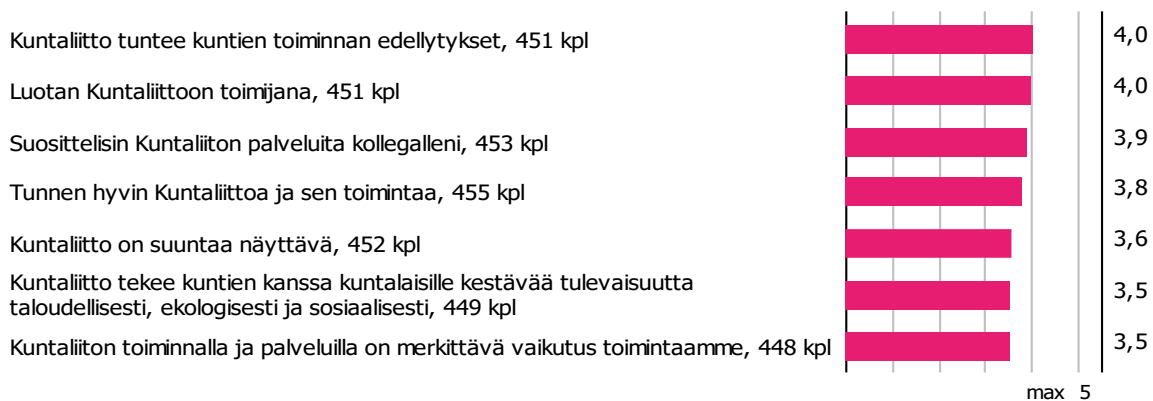
Kuntaliitto teetti marraskuussa 2016 - tammikuussa 2017 asiakastutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy. Tutkimus tehtiin samassa formaatissa nyt kolmatta kertaa.

Tutkimuksen tarkoituksena on mitata Kuntaliiton asiakkaiden tyytyväisyyttä Kuntaliiton toimintaan ja palveluihin sen strategiaan perustuvilla mittareilla. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluilla ja internet-kyselyinä. Tutkimus perustuu yhteensä 456 vastaukseen.

- Haluamme olla luotettava toimija ja tuntea hyvin kuntien toiminnan edellytykset. Näitä asioita kuvaavat mittarit ovat tutkimuksen mukaan erinomaisella tasolla. On myös ilo huomata, että panostuksemme verkostomaiseen toimintaan on ollut onnistunutta, toteaa Kuntaliiton toimitusjohtaja Jari Koskinen tutkimuksen päätuloksista. Kuntien odotukset edunvalvontaamme kohtaan ovat erittäin korkealla ja niin pitääkin olla. Meidän tulee kuntien voimakkaassa muutostilanteessa pystyä vastaamaan odotuksiin yhä paremmin. Yhtenä keskeisenä työkalunamme on vuoden alussa lanseerattu uusi asiakkuudenhoitomalli, Koskinen lisää.

80 % arvioi Kuntaliiton tuntevan hyvin kuntien toiminnan edellytykset

Tutkimustulosten mukaan hiukan yli 80 prosenttia vastaajista (keskiarvo väittämälle 4,0) arvioi, että kuntaliitto tuntee kuntien toiminnan edellytykset hyvin. Myös kuntaliiton toiminnan luotettavuus on erinomaisella tasolla.



Kuva 1: Arvioi seuraavia kriteerejä (asteikko: 1=täysin eri mieltä ... 5=täysin samaa mieltä)

Lähes kaikki yllä arvioidut tekijät ovat kehittyneet positiivisesti tai vähintäänkin pysyneet ennallaan edellismittaukseen verrattuna. Erityisesti kuntaliiton tunnettuus on lisääntynyt; nyt 68 prosenttia arvioi tuntevansa kuntaliiton toimintaa melko tai erittäin hyvin, kun vuotta aiemmin vastaava osuus oli 51 prosenttia.

Parhaimmat onnistumiset liiton palvelutoiminnassa ja verkostomallissa - edunvalvonnassa odotukset korkeimmalla

Kuntaliiton jäseniltä ja asiakkailta kysyttiin, miten merkittävänä he pitävät Kuntaliiton eri palvelualueita. Kuvaan on rajattu mukaan vastaajien tärkeimpinä pitämiä tekijöitä. Edunvalvonta saa keskiarvoksi 4,4 (asteikko 1-5), seuraavaksi tärkeimmät on palvelutoiminta sekä kestäväen kuntatalouden vahvistaminen,

