



”

**Kainuun maakunnan kuntalaiskysely:**  
Kainuulaisten arvioita kansalaisvaikuttamisesta  
tiedottamisesta ja palveluista



Antti Oikarinen 7/ 2006



## ***Kuntalaiskysely***

Kainuun maakunta- kuntayhtymä aloitti toimintansa vuoden 2005 alusta. Toimintaa aloitettaessa kuntayhtymälle asetettiin monenlaisia odotuksia. Kuntalaisten näkökulmasta odotukset liittyivät etenkin peruspalveluiden tuottamiseen. Toivottiin ja odotettiin, että hallintokokeilun myötä mm. Kainuun lääkäritilanne paranisi ja että ennen kuntien vastuulla olleet palvelut olisivat entistä paremmin saatavilla.

Ensimmäisen toimintavuoden jälkeen kuntayhtymän toiminta on kohdannut runsaasti julkista kritiikkiä. Tiedotusvälineet ovat uutisoineet varsin ahkerasti asiakkaiden tyytymättömyydestä ja palvelujen toimimattomuudesta. Systemaattisesti asiakaspalautetta ei kuitenkaan ole ensimmäisen toimintavuoden jälkeen kerätty. Tampereen yliopiston tekemässä selvityksessä ”Sinisiä ajatuksia—Sanoista tekoihin arvioidaan varsin perusteellisesti kokeilun käynnistymistä ja tähänastista toimintaa, mutta asiakaskyselyä ei tuokaan selvitys pidä sisällään.

Tämän vuoksi keväällä 2006 päätettiin kokeilla pienimuotoisen testikyselyn tekemistä. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää kainuulaisten näkemyksiä Kainuun maakunnan järjestämistä palveluista, maakunnan päätöksenteosta ja tiedottamisesta. Tiedottamiseen haluttiin kohdentaa erityistä huomiota, koska se on nähty puutteellisena hallintokokeilun alkuvaiheessa. Tiedottaminen on osa jokaista asiakaspalvelutilannetta ja vaikuttaa ratkaisevasti asiakkaiden tyytyväisyyteen. Se on palvelujen järjestämisen ja koko organisaation toiminnan kannalta varsin olennainen tukitoimi, johon tulee kiinnittää erityistä huomiota.

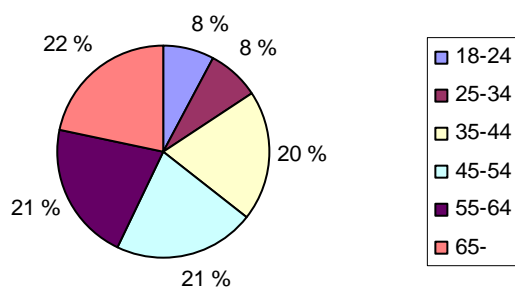
Asiakaspalautteen kerääminen on varsinainen taitolaji. Miten motivoida asiakkaita vastaamaan, miten kysyä oikeita asioita, miten erottaa toisistaan mielikuvat ja omakohtaiset kokemukset. Tällä kertaa kysely päätettiin toteuttaa perinteisenä, postitse lähetettävänä, lomakekyselyinä. Sähköiseen kyselyyn ei haluttu turvautua, koska sillä ei uskottu tavoitettavan merkittävää osaa kohderyhmästä. Kainuulaisesta väestöstä ja palvelujen käyttäjistä merkittävä osa on ikääntyneitä, jotka eivät ole tottuneita sähköpostin ja internetin käyttäjiä. Kasvokkaistilanteessa tehtävään kyselyyn puolestaan ei ollut tarpeeksi henkilöstöresursseja.

Kyselyssä käytettiin tuhannen hengen otosta, joka muodostettiin tasaväliotannalla Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmän pohjalta 18–75 vuotiaista henkilöistä. Otos jakaantui Kainuun maakunta-kuntayhtymän alueella siten, että Kajaanin osuus oli 330, noin kymmenen tuhannen asukkaan kaupunkien/kuntien (Kuhmo, Sotkamo Suomussalmi) yhteensä 330 ja pienempien kuntien (Hyrnsalmi, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Vuolijoki) yhteensä 340.

Kyselyn palautti täytettynä 275 vastaajaa, joista naisia 154 (56 %) ja miehiä 121 (44 %). Koeluonteisen kyselyn toteuttamiseen tämä nähtiin riittäväksi määräksi. Tilastollisesti tämän kokoisella aineistolla voidaan jo tehdä joitain johtopäätöksiä kainuulaisten näkemyksistä. Olennaista tässä kyselyssä oli myös nähdä, miten hyvin lomake toimisi, saataisiinko tällä tapaa luotettavaa tietoa asiakkaiden mielipiteistä.

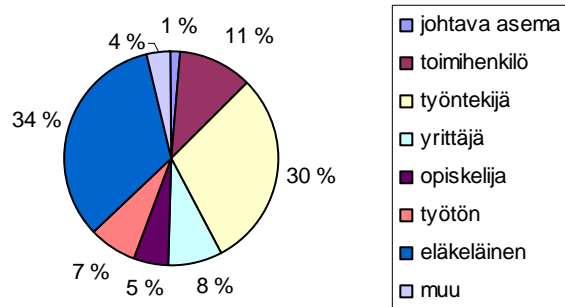
Vastausprosentiksi tuli näin 27,5 %. Tyhjinä palautettiin muutama lomake. Syyksi ilmoitettiin esimerkiksi vastaajan olevan niin pahasti kehitysvammainen, ettei tämä pystynyt vastaamaan kysymyksiin, tai vastaaja ei ollut käyttänyt palveluja ja kysely näin ollen koettiin ”turhaksi”. Vastanneista kaupunki- tai kuntakeskuksissa ja muilla taajama-alueilla asui 67 %. Haja-asutusalueilla asui 33 % vastaajista. Ikäjakauma painottui yli 35-vuotiaisiin. Tätä nuorempia oli 16 % vastanneista.

**Kuvio 1. Vastaajien ikärakenne**



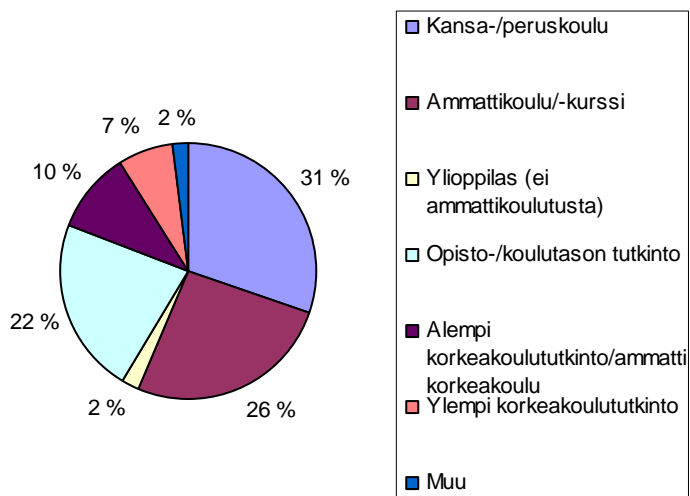
Ammattiasemaltaan suurimmat ryhmät olivat eläkeläiset (34 %) ja työntekijät (30 %).

**Kuvio 2. Vastaajien ammattiasema**



Koulutukseltaan noin kolmanneksella vastaajista oli peruskoulutus eli kansa- tai peruskoulu. Toisen asteen koulutus (lukio/ammattikoulu) oli 28 prosentilla.

**Kuvio 3. Vastaajien koulutus**



Lomakkeen kysymyksiin on vastattu melko huolella ja perusteellisesti. Taulukossa 1 on tarkasteltu vastatun ja puuttuvan tiedon osuutta eri kysymysalueilla.

**Taulukko 1. Vastattu ja puuttuva tieto kysymyksittäin**

<b>Kysymysalue</b>	<b>Vastattu %</b>	<b>Puuttuva tieto %</b>
<b>Määrälliset kysymykset</b>		
Taustakysymykset	99	1
Tärkeimmät tiedotuskanavat	76	24
Väittämät	94	6
Tärkeimmät vaikutustavat	56	44
Perheiden palvelut (käyttö)	85	15
Perheiden palvelut (arvio)	57	43
Vammaispalvelut (käyttö)	71	29
Vammaispalvelut (arvio)	45	55
Vanhuspalvelut (käyttö)	84	16
Vanhuspalvelut (arvio)	56	44
Terveydenhuollon ja sairaanhoidon palvelut (käyttö)	86	14
Terveydenhuollon ja sairaanhoidon palvelut (arvio)	64	36
Ympäristöterveydenhuolto (käyttö)	85	15
Ympäristöterveydenhuolto (arvio)	55	45
Asiamiespalvelut (käyttö)	84	16
Asiamiespalvelut (arvio)	47	53
Koulutustoimialan palvelut (käyttö)	83	17
Koulutustoimialan palvelut (arvio)	51	49
<b>Avoimet kysymykset</b>		
Mistä enemmän tietoa	37	63
Miten palvelut toimivat	63	37

Puuttuvaa tietoa on määrällisissä kysymyksissä yhdestä 55 prosenttiin. Suurimmat puutteet vastauksissa koskevat palvelujen arviointia. Useassa vastauslomakkeessa selitettiin, että vastaaja ei ollut käyttänyt palveluja, eikä näin ollen halunnut antaa arviotaan pelkän mielikuvan perusteella. Avoimissa vastauksissa palvelujen toimivuutta arvioivaan kysymykseen vastattiin ahkerammin, kuin tietotarpeita koskevaan kysymykseen.

## ***Kyselyn tulokset***

### **Palvelut keskinkertaisia kainuulaisten mielestä – terveyden- ja sairaanhoito, erityisesti lääkäripalvelut, heikoimmat**

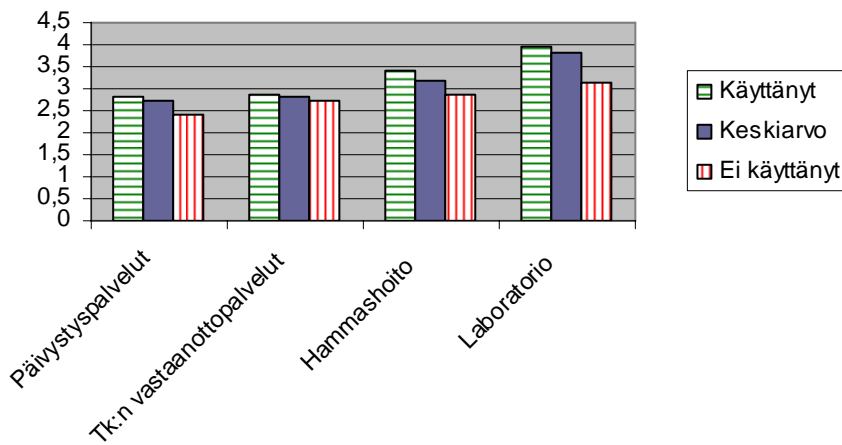
Vastaajia pyydettiin arvioimaan Kainuun maakunta-kuntayhtymän järjestämiä palveluita joko käytännön kokemusten tai mielikuvien perusteella asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä). Palveluiden arviot perustuvat suurimmalta osalta mielikuviin, sillä ainoastaan terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluita on käyttänyt keskimäärin 36 % vastanneista.

Kaikki vastaukset huomioiden palvelut arvioitiin yleisesti ottaen keskinkertaisiksi (vastausten keskiarvo 2,60–3,39). Keskimääräistä huonompana ei pidetty mitään. Keskimääräistä paremmiksi (keskiarvo yli 3,40) vastaajat arvioivat perheiden palveluista neuvolapalvelut, terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluista sairaankuljetuksen ja laboratorion, sekä koulutustoimialalla lukiot. Vastaajat ovat tyytymättömiä (keskiarvo alle 3) vanhusten kuntoutuspalveluihin, sekä terveyden ja sairaanhoidon palveluista päivystykseen, terveyskeskusten vastaanottoon ja mielenterveyspalveluihin.

Arvioiden keskiarvo nousee, jos tarkastellaan ainoastaan palveluja käyttäneiden vastauksia. Näin on lähes jokaisen palvelun kohdalla. Palveluja käyttäneiden mielestä (huomioitu yli 20 käyttäjän vastauksen sisältävät palvelut) hyvin selvisivät neuvola, hammashoito, sairaankuljetus, erikoissairaanhoito, radiologia, laboratorio, sekä lukiot ja ammattikoulut.

Kuviossa 4 on esimerkkinä arviot palveluista, joissa vastauksista noin 50 %, on palveluja käyttäneiden vastauksia. Kuviosta voi päätellä, että päivystys- ja terveyskeskusten vastaanottopalvelut jäävät käyttäjien arvioissa alle arvon kolme, mutta arviot ovat paremmat kuin vastaajien, jotka eivät ole palveluja käyttäneet. Samoin on hammashoidon ja laboratoriopalvelun kohdalla. Jälkimmäisessä käyttäjät arvioivat palvelun hyväksi, mutta palvelua käyttämättömät vain keskinkertaiseksi.

**Kuvio 4. Arvio palveluista, joissa käyttäjiä noin 50 % vastaajista**



Vastaajat saivat lopuksi vapaan sanan vertaamalla miten palvelut toimivat aikaisempaan, kuntien järjestämiin palveluihin, nähden eli mitkä palvelut toimivat paremmin, mitkä huonommin? Lukumääräisesti tarkasteltuna useimmissa vastauksissa todettiin, sen kummemmin palveluja yksilöimättä, kaiken toimivan huonommin kuin ennen. Yksilöidymmistä vastauksista useimmat koskivat terveyden- ja sairaanhoidon palveluja. Yleensä ottaen niiden katsottiin huonontuneen. Useimmin moitittiin lääkäripalveluja, joissa muun muassa heikko saatavuus nousi esille monessa vastauksessa. Myös terveyskeskustoiminnan nähtiin heikentyneen (ajanvaraus, päivystys).

Muita esille tulleita asioita oli palveluiden tuleminen käyttäjälleen kalliimmaksi. Esimerkiksi palvelun siirryttyä muulle paikkakunnalle käyttäjän liikkumiskulut ovat nousseet. Monessa vastauksessa ongelmana pidettiin asiakkaiden "pompottelua" ympäri Kainuun terveyskeskuksia/viranhaltijalta toiselle. Myös laskutusta moitittiin aiempaan verrattuna hitaammaksi ja alttiimmaksi virheille. Näyttäisi myös, että palvelujen organisointi ei ole selvinnyt vielä kaikille, sillä useassa vastauksessa palveluja pidettiin sekavina. Lukiokoulutuksessa moitittiin parissa vastauksessa etäkursseja yksipuolisina ja tylsinä.

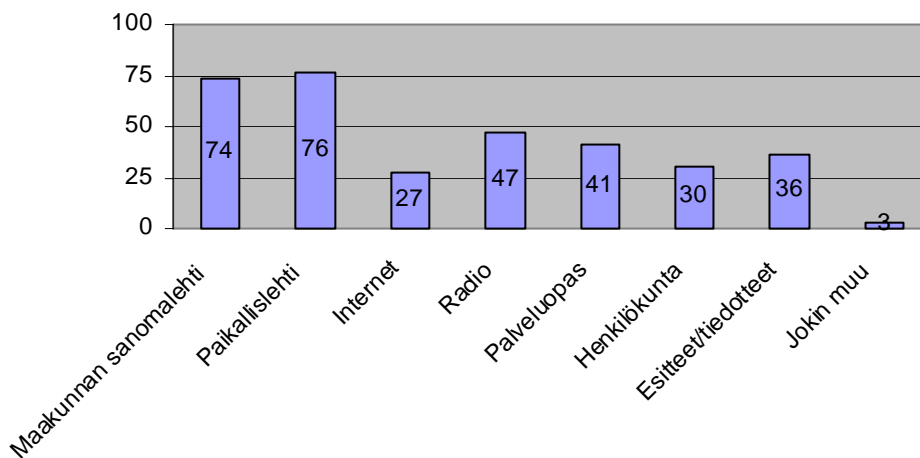
Kaikissa vastauksissa ei moitittu palveluja, vaan jonkin verran oli vastauksia, joiden mukaan mikään ei ollut muuttunut entiseen verrattuna, tai palvelut toimivat ihan hyvin. Uskottiin myös, että ajan myötä, alkuvaikeuksien jälkeen, palvelut paranevat. Eräässä vastauksessa muualta Kainuuseen muuttanut henkilö piti palvelua ystävällisenä ja nopeana.

## Lehdistö käytetyin ja tärkein tiedotuskanava

Kainuun maakunta-kuntayhtymän tiedottamiseen liittyen vastaajilta kysyttiin mitä tiedotuskanavia he ovat käyttäneet saadakseen tietoa Kainuun maakunnan järjestämistä palveluista. Valmiita vaihtoehtoja annettiin maakunnan sanomalehti, paikallislehti, internet, radio, palveluopas, henkilökunta ja esitteet/tiedotteet, sekä vastaajan oma vaihtoehto. Vaihtoehtoista sai valita niin monta tiedotuskanavaa, kuin oli käyttänyt. Lisäksi vastaajien tuli merkitä mielestään kolme tärkeintä tiedonlähdettä.

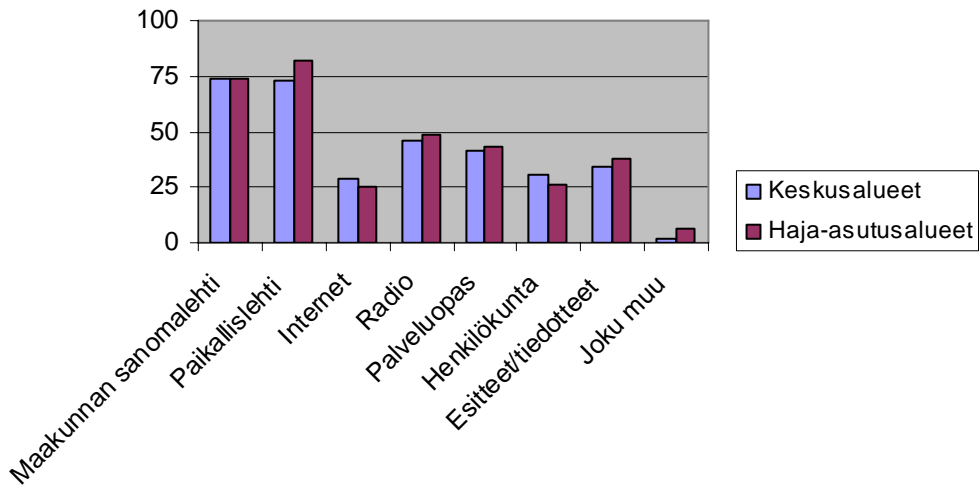
Kaikkia vastauksia tarkasteltaessa (kuvio 5) sanomalehdet osoittautuivat käytetyimmiksi tietolähteiksi; paikallislehteä ovat käyttäneet tiedon hankinnassa 76 % vastanneista ja maakunnan sanomalehteä 74 %. Muista tiedotusväylistä radiota käyttää 47 % vastanneista, palveluopasta 41 % ja esitteitä/tiedotteita 36 %.

**Kuvio 5. Käytetyt tiedotuskanavat (%)**



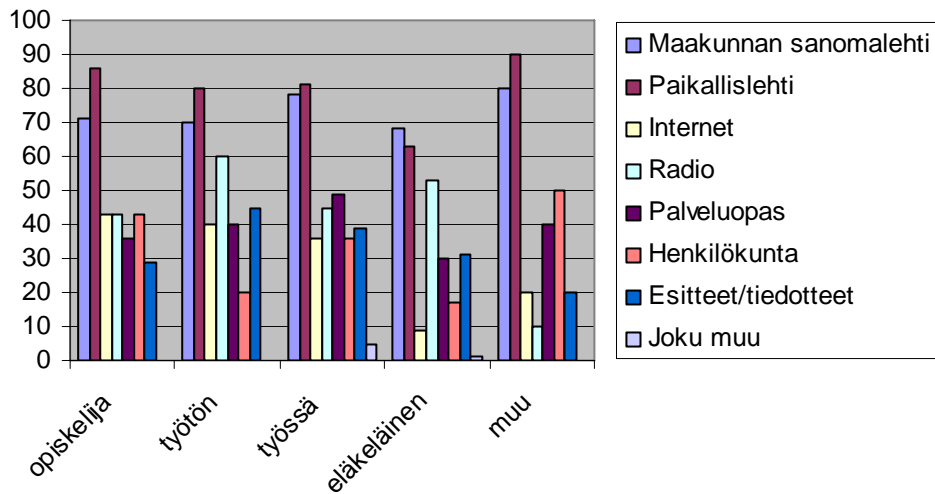
Lehdistö säilyttää käytetyimmän tiedotusväylän asemansa, vaikka aineistoa jaettaisiin eri taustamuuttujien (asuinpaikka, työtilanne, ikä) mukaan. Paikallislehti on merkittävin tiedotuskanava haja-asutusalueella asuville vastaajille, kuten kuviosta 6, asuinpaikan mukaan tarkasteltuna, selviää.

**Kuvio 6. Käytetyt tiedotuskanavat asuinpaikan mukaan (%)**



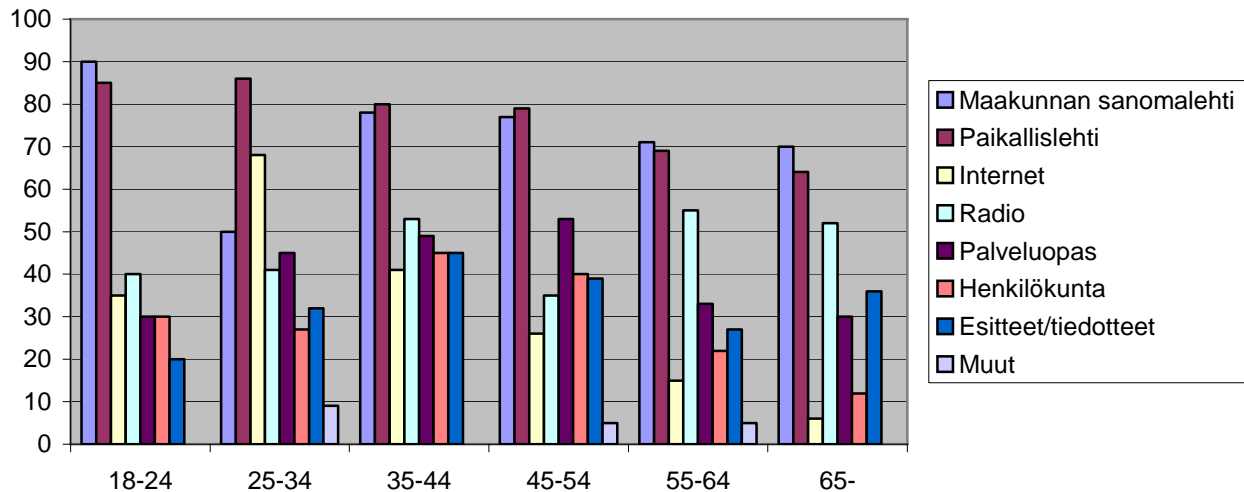
Vastaajien työtilanteen mukaan aineistoa tarkasteltaessa huomiota herättää eläkeläisten osuus internetiä tiedotuskanavana käytettäessä. Heistä vain 9 % ilmoitti käyttäneensä tietolähteenään internetiä.

**Kuvio 7. Käytetyt tiedotuskanavat työtilanteen mukaan (%)**



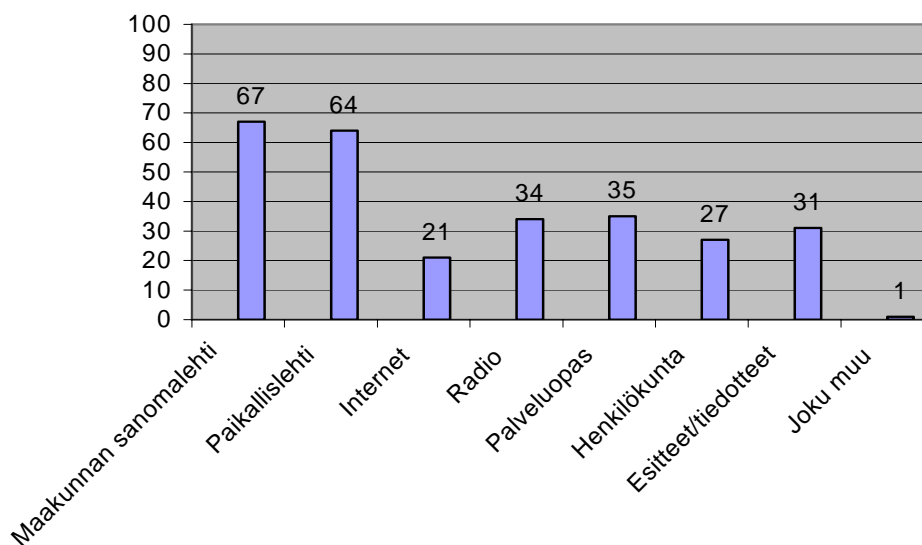
Edelleen ikäryhmittäin tarkasteltuna, kuten kuviosta 8 näkee, internetin käyttö vähenee ikävuosien noustessa. Nuorimman ikäryhmän vähäinen käyttö selittynee esimerkiksi sillä, että kaikilla ei vielä tuossa elämänvaiheessa ole varaa hankkia omaa tietokonetta ja internetyhteyttä.

**Kuvio 8. Käytetyt tiedotuskanavat ikäryhmittäin (%)**



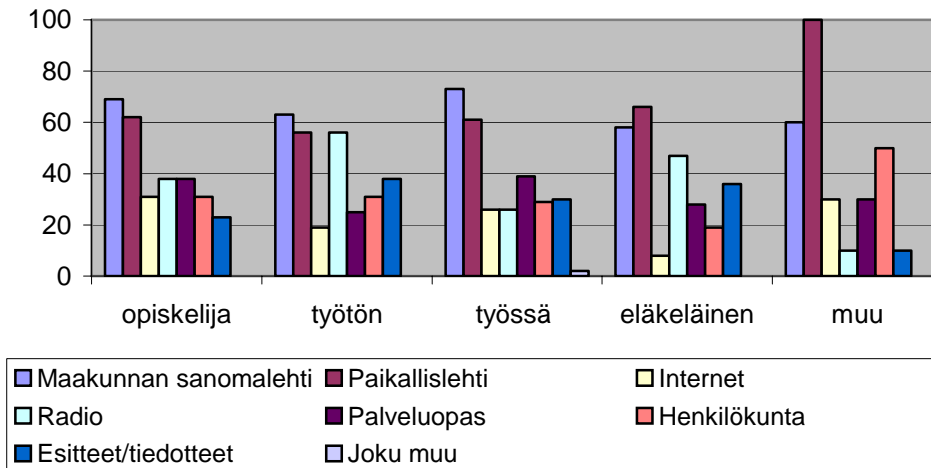
Kaikki vastaukset huomioiden tärkeimpinä tiedotusväylinä pidettiin maakunnan sanomalehteä (67 %), paikallislehtiä (64 %), palveluopasta (35 %) ja radiota (34 %).

**Kuvio 9. Tärkeimpänä pidetyt tiedotuskanavat (%)**



Internetiä piti tärkeänä tiedotuskanavana eläkeläisistä 8 %, kun muissa ryhmissä luku oli kuitenkin noin 25 %. Radio nousee eläkeläisillä ja työttömillä muita ryhmiä selvästi tärkeämmäksi tiedon hankinta väyläksi.

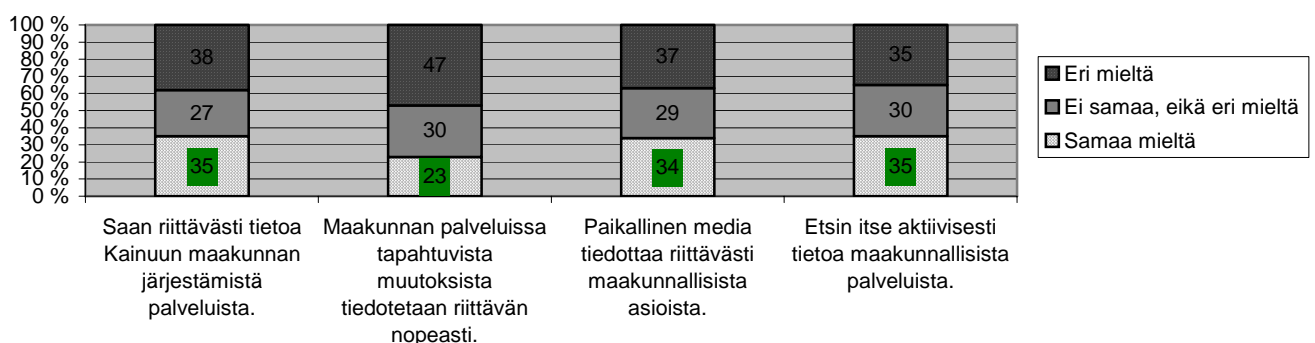
**Kuvio 10. Tärkeimpänä pidetyt tiedotuskanavat työtilanteen mukaan (%)**



Tiedottamisesta kysyttiin vielä neljä erilaista väittämää: Saan riittävästi tietoa Kainuun maakunnan järjestämistä palveluista; Maakunnan palveluissa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan riittävän nopeasti; Paikallinen media tiedottaa riittävästi maakunnallisista asioista; Etsin itse aktiivisesti tietoa maakunnallisista palveluista. Väittämien arvioinnissa käytettiin asteikkoa yhdestä viiteen siten, että 1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en samaa, enkä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=samaa mieltä.

Tarkasteltaessa kaikkien vastaajien vastauksia keskiarvolla edellä mainitut väittämät saavat arvon lähelle kolmea eli vastaajien suhtautuminen on aika neutraali. Kuitenkin aineistoa tiivistettäessä, kuten kuviossa 11 on tehty, huomataan että vastaajat eivät ole tyytyväisiä tiedottamisen nopeuteen palvelujen muutoksissa.

**Kuvio 11. Tiedon saanti ja tiedottaminen**



Lisäksi tiedottamiseen liittyen kysyttiin mistä asioista vastaajat haluaisivat enemmän tietoa. Avointen vastausten perusteella ylivoimaisesti eniten tietoa halutaan terveydenhuollosta ja päätöksenteosta/hallinnosta. Terveydenhuollossa kaivataan tietoa erityisesti työterveyshuollosta. Muita asioita ovat vanhuspalvelut, kuljetuspalvelut, lasten hoitopaikat, neuvolapalvelut, vanhusten tukipalvelut, kehitysvammaisten palvelut, sekä hammashuolto. Yksityiskohtaisemmat kysymykset koskevat esimerkiksi reseptien uusimista tai pitkäjänteisiä terveydenhuollon suunnitelmia.

Päätöksentekoon ja hallintoon liittyvistä asioista kaivataan tietoa esimerkiksi vireillä olevista asioista, päätöksenteon vaikutuksista, johtajien määristä ja palkoista, eri osa-alueiden vastuuhenkilöistä omassa kunnassa, hallinnon kustannuksista, tietoa siitä mitä johtajat tekevät ja niin edelleen. Vastaajien tiedontarpeita on esitetty tiivistetysti lukumäärittäin kuviossa 12. Vastaukset avoimeen kysymykseen ovat erillisenä liitteenä.

**Kuvio 12. Vastaajien tiedontarpeet**

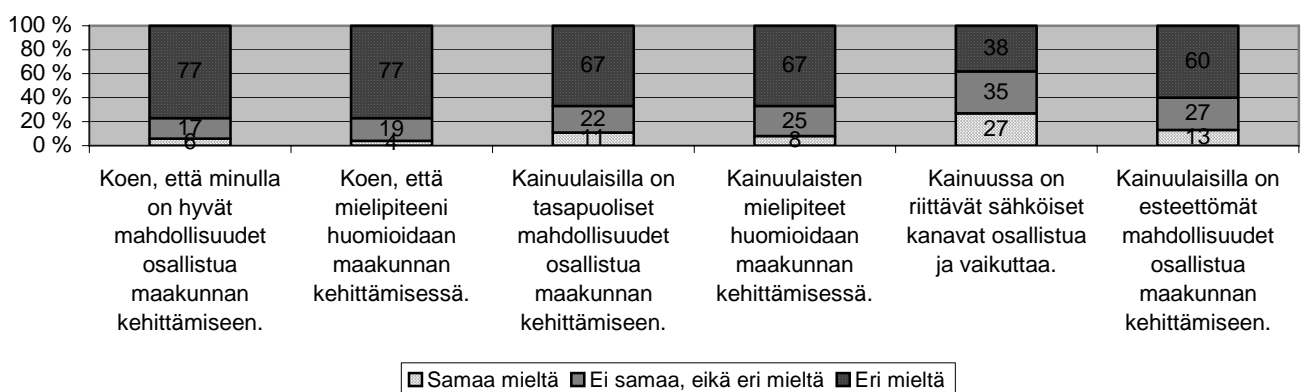


## Osallisuuden tunne heikko vastaajien keskuudessa

Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien kokemuksia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksistaan maakunnan kehittämiseen. Yleisesti ottaen vastaajat kokevat mahdollisuutensa osallistua henkilökohtaisella tasolla heikoiksi. Väittämiin, ”Koen, että minulla on hyvät mahdollisuudet osallistua maakunnan kehittämiseen” ja ”Koen, että mielipiteeni huomioidaan maakunnan kehittämisessä”, vastaajat olivat joko eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä.

Yleisemmällä tasolla, eli pohdittaessa kainuulaisten mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa, vastaajat arvioivat vain hieman paremmiksi. Väittämiin, ”Kainuulaisilla on tasapuoliset mahdollisuudet osallistua maakunnan kehittämiseen” ja ”Kainuulaisten mielipiteet huomioidaan maakunnan kehittämisessä”, vastaajat olivat keskimäärin jokseenkin eri mieltä. Myös väittämään ”Kainuulaisilla on esteettömät mahdollisuudet osallistua maakunnan kehittämiseen” suhtaudutaan samoin kuin edellä. Melko neutraalisti vastaajat ajattelivat väitteestä ”Kainuussa on riittävät sähköiset kanavat osallistua ja vaikuttaa”. Kuviossa 13 on tiivistetty aineistoa, jonka perusteella vastaajat näyttävät kokevan mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa vähäisiksi.

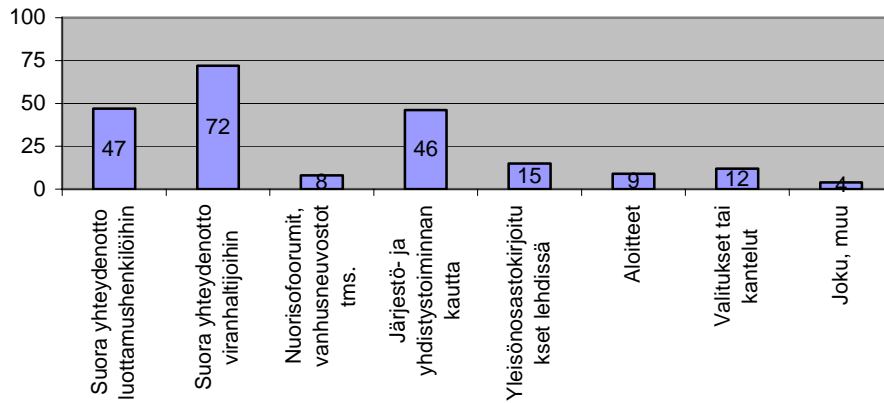
**Kuvio 13. Kansalaisosallistuminen ja -vaikuttaminen**



Vielä kysyttiin erilaisia tapoja, miten kansalaiset ovat pyrkineet vaikuttamaan maakunnalliseen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen (Kuvio 14). Kysymystä tarkasteltaessa on huomattava, että vastanneita on vain 127 henkilöä. Vastaajat ovat käyttäneet selvästi eniten suoraa yhteydenottoa viranhaltijoihin (72 %). Seuraavaksi eniten

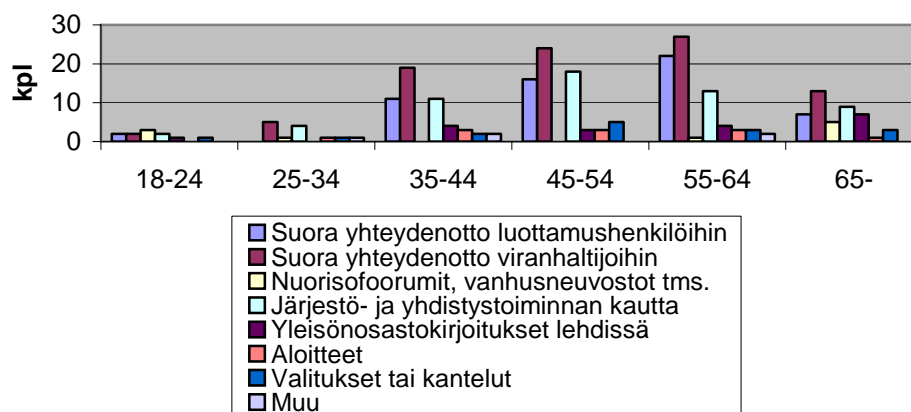
on käytetty suoraa yhteydenottoa luottamushenkilöihin (47 %) sekä järjestöjen ja yhdistysten kautta vaikuttamista (46 %).

**Kuvio 14. Vaikuttamistavat (%)**



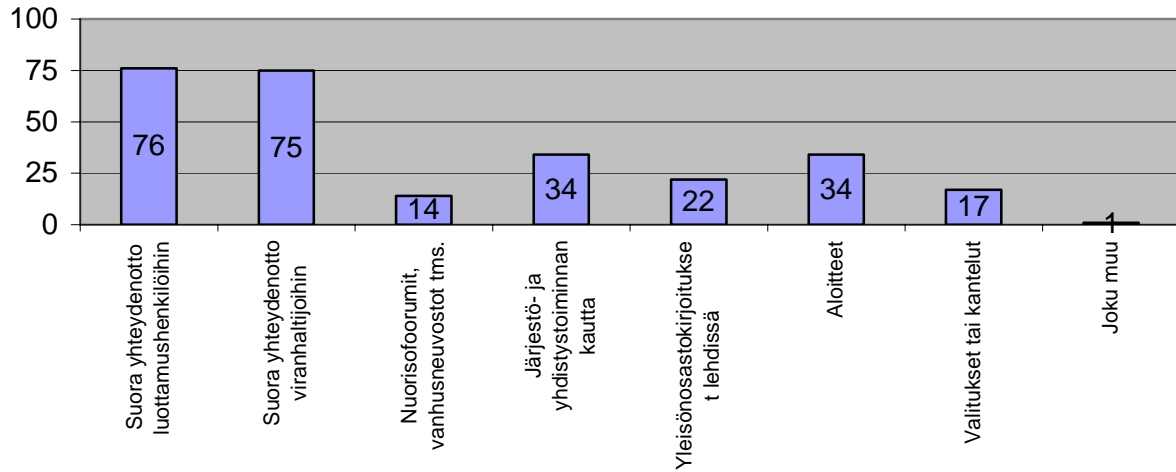
Vaikuttamistapoja eri ikäryhmissä (kuviot 15) tarkasteltaessa voi huomata, että vastausten lukumäärät kasvavat 55–64 vuoden ikäryhmään asti. Vaikka nuorten ikäryhmien osuus vastaajista oli pieni, niin näyttäisi siltä, että nuoremmat ikäluokat eivät ole kovin kiinnostuneita vaikuttamaan päätöksentekoon.

**Kuvio 15. Vaikuttamistavat ikäryhmittäin**



Vastaajilta kysyttiin myös mielestään kolmea tärkeintä vaikuttamistapaa (kuvio 16).

Kuvio 16. Kolme tärkeintä vaikuttamistapaa (%)



Niukasti tärkeimpänä pidetään suoraa yhteydenottoa luottamushenkilöihin (76 %). Toiseksi tärkein on yhteydenotto viranhaltijoihin (75 %). Kolmanneksi tärkeimpinä pidetään järjestöjen ja yhdistysten kautta vaikuttamista sekä aloitteiden tekoa (34 %). Ero luottamushenkilöiden kautta vaikuttaminen todellisen käytön ja tärkeimpänä pidetyn keinon välillä on mielenkiintoista. Miksi vastaajat pitävät luottamushenkilöiden kautta vaikuttamista tärkeimpänä, mutta eivät tosipaikan tullen käytä edustajaan?

## **Johtopäätöksiä**

Kyselyllä saatujen vastausten perusteella Kainuun maakunta -kuntayhtymän järjestämät palvelut ovat keskitasoa. Palveluja käyttäneet vastaajat arvioivat palvelut paremmiksi kuin vastaajat jotka eivät olleet käyttäneet palveluja. Hyvin toimivia palveluita ovat kaikkien vastaajien arvioimina perheiden palveluista neuvolapalvelut, terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluista sairaankuljetus- ja laboratoriopalvelut, samoin kuin koulutustoimialalla lukiokoulutus.

Parantamisen varaa kaikkien vastaajien arvioissa on vanhusten kuntoutuspalveluissa, sekä terveyden ja sairaanhoidon palveluista päivystys-, terveyskeskusten vastaanotto- ja mielenterveyspalveluissa. Avoimissa vastauksissa erityisesti lääkäripalvelujen tilanne sai useita moitteita, joten lääkäritilanteen kuntoon saattaminen on tärkeää.

Kainuun maakunnan tiedotusta kannattaa hoitaa vastauksista päätellen sanomalehtien välityksellä parhaan kattavuuden takaamiseksi. Koska internetin käyttö hallinnossa tiedonvälitys- ja palautevälineenä varmasti kasvaa, olisi vanhemmille ikäluokille hyvä järjestää koulutusta tietokoneen ja internetin käyttöön. Palveluissa tapahtuvien muutosten tiedottaminen pitää hoitaa ajoissa. Edelleen pitäisi panostaa perustiedottamiseen terveydenhuoltoon ja hallintoon/päätöksentekoon liittyvissä asioissa, jotta kansalaisille tulee selväksi palvelujen järjestämistavat, hallinnon rakenne ja niin edelleen.

Kansalaisosallistumisen ja -vaikuttamisen tilanne on vastausten perusteella aika heikko. Osallisuuden tunnetta kansalaisten keskuudessa tulisi vahvistaa, mikä luultavasti lisäisi myös maakuntahallinnon hyväksyttävyyttä kansalaisten keskuudessa. Osallisuuden kokemusta on mahdollista parantaa esimerkiksi lisäämällä kansalaisten ja päätöksenteon/hallinnon vuorovaikutusta. Tässä maakuntavaltuuston kesäkuussa 2006 hyväksymällä Kainuun kansalaisvaikuttamisen ohjelmalla tulee olemaan tärkeä rooli.

Kysely onnistui kokonaisuudessaan melko hyvin. Vastausprosentti 27,5 % oli kohtuullinen, ottaen huomioon, että kyselyssä ei tehty uusintakierrosta. Jatkoa ajatellen kyselylomaketta voi vielä kehittää. Lomakkeessa olisi hyvä olla kyselyn vastuuhenkilön yhteystiedot. Taustatiedoissa esimerkiksi koulutusta ja ammattiasemaa koskevia kysymyksiä kannattaa tiivistää. Vastaajan kotipaikka olisi hyvä olla taustakysymyksenä,

jotta voidaan esimerkiksi verrata eroja eri palveluseutujen välillä. Palveluja koskevissa kysymyksissä voisi olla tiivistämisen varaa. Nyt usealla vastaajalla loppui mielenkiinto muutaman kohdan jälkeen.

Palautteen keräämiseksi postitse tehtävä lomakekysely on melko kallis ja isotöinen. Kuitenkin se voi olla tulevaisuudessakin parhaita keinoja tarpeeksi laajan ja kattavan otoksen varmistamiseksi. Palautetta voisi kerätä myös Kainuun maakunta-kuntayhtymään hankitulla Digium -kyselyohjelmalla. Tällöin maakunnan palvelupisteissä olisi hyvä olla asiakaspalvelupäätteitä, jotta palautteen keräys heti asiakaspalvelutilanteessa olisi mahdollista.