



ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TASO KAJAANIN KAUPUNGIN RAKENNUSVALVONNASSA

Opinnäytetyö

Julia Puuronen

Liiketalouden koulutusohjelma
Teollisuuden taloushallinto

Hyväksytty ____ . ____ . ____ _____

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous, Varkaus

Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto

Liiketalouden koulutusohjelma, Teollisuuden taloushallinto

Tekijä(t)

Julia Puuronen

Työn nimi

Asiakastyytyväisyyden taso Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnassa

Työn laji

Päiväys

Sivumäärä

Opinnäytetyö

15.3.2010

60 + 27

Työn ohjaaja(t)

Ullamaija Karhu

Toimeksiantaja

Kajaanin kaupunki

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyden tasoa sekä palveluiden toimivuutta ja laatua. Työ toteutettiin asiakastyytyväisyystutkimuksena, jonka avulla pyrittiin selvittämään rakennusvalvonnan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja toimintaan liittyen.

Työn teoriaosuudessa käsitellään asiakaspalvelua julkisella sektorilla, palvelua ja sen laatua sekä asiakastyytyväisyyttä ja asiakastyytyväisyyden tutkimista. Työn alussa on myös kerrottu yleisesti Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnasta, sen tehtävistä ja asiakkaista.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta, joka toteutettiin kirjekyselynä. Aineiston keruu suoritettiin strukturoidulla kyselylomakkeella, joka lähetettiin kohderyhmään kuuluville postitse.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kohderyhmänä olivat kajaanilaiset pientalorakentajat, joille oli suoritettu joko osittainen loppukatselmus tai loppukatselmus aikavälillä 1.1.2008–31.8.2009. Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan kysely lähetettiin 200 pientalorakentajalle, joista 81 pientalorakentajaa vastasi kyselyyn. Tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 40,5 %, jota voidaan pitää kohtuullisen hyvänä.

Tutkimustuloksien perusteella voidaan sanoa, että pientalorakentajat olivat pääasiassa tyytyväisiä rakennusvalvonnan toimintaan ja palveluihin. Kehitettävää vastaajien mielestä olisi henkilökunnan tavoitettavuudessa ja rakennusaikaisen neuvonnan riittävydessä. Asiakastyytyväisyyden taso Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnassa on hyvä.

Avainsanat

Asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, julkinen sektori, rakennusvalvonta

Huomioitavaa

<p>SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Unit of Business and Administration, Varkaus Degree Programme, option Degree Programme in Business and Administration, Financial Administration for Industry</p>		
<p>Author(s) Julia Puuronen</p>		
<p>Title of study The Level of Customer Satisfaction in the Building Supervision Office in Kajaani</p>		
Type of project	Date	Pages
Thesis	15.3.2010	60 + 27
Supervisor(s) of study	Executive organisation	
Ullamaija Karhu	The City of Kajaani	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to find out the level of customer satisfaction and the functionality and quality of services in the Building Supervision Office in Kajaani. This thesis was carried out as a customer satisfaction survey the objective of which was to find out the customers' satisfaction with services and operations.</p> <p>The theory part consist of subjects that are customer service in the public sector and service and the quality of service and the customer satisfaction and measuring customer satisfaction. The Building Supervision Office in Kajaani was also introduced in the beginning of the thesis. The research method of the study was a quantitative research which was carried out as a letter inquiry. The material for this study was collected with a structured inquiry which was sent to target group via post.</p> <p>The target group of research was small house builders who passed partly or totally the final inspection during the period 1.1.2008–31.8.2009. The inquiries were sent to 200 small house builders and 81 answers were returned. The customer satisfaction research response rate was 40, 5 % which is a moderate result.</p> <p>The results of this research indicate that the small house builders were mostly satisfied with the Building Supervision Office's services and operations. According to the results matters to improve were availability of the personnel and information during the building process. The level of customer satisfaction is good in the Building Supervision Office in Kajaani.</p>		
<p>Keywords Customer satisfaction, customer service, public sector, building supervision</p>		
<p>Note</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	KAJAANIN KAUPUNGIN RAKENNUSVALVONTA	7
2.1	Organisaatio	7
2.2	Rakennusvalvonnan tehtävät ja palvelut	8
2.3	Asiakkaat	9
3	ASIAKASPALVELU JULKISELLA SEKTORILLA	10
3.1	Julkisen sektorin palvelut	11
3.2	Asiakkuus ja asiakaspalvelun merkitys julkisella sektorilla	12
3.3	Asiakaspalvelun kehittäminen julkisella sektorilla	13
4	PALVELU JA SEN LAATU	15
4.1	Palvelutuotantoprosessi	17
4.2	Laadun ulottuvuudet	18
4.3	Laadun hallinta	19
4.4	Julkisten palvelujen laadun tasot ja laatutekijät	20
4.5	Organisaation imago ja sen merkitys	21
4.6	Asiakkaan odotukset	22
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	24
5.1	Asiakastyytyväisyyden selvittäminen	26
5.2	Asiakastyytyväisyystutkimus ja sen tavoitteet	27
5.3	Asiakastyytyväisyystutkimuksen vaiheet	29
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	32
6.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma	32
6.2	Kyselytutkimuksen kohderyhmä ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	32
6.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus	33
6.4	Aineiston käsittely	34
6.5	Tutkimuksen luotettavuus	35
7	TUTKIMUSTULOKSET	37
7.1	Vastaajien taustatiedot	37
7.2	Vastaajien tyytyväisyys rakennusvalvonnan palveluihin	38
7.3	Ristiintaulukointi	47
7.4	Avoimet palautteet	50
8	YHTEENVETO	53
9	OMAN TYÖN ARVIOINTI	55
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	60

1 JOHDANTO

Julkinen sektori omaa monessa asiassa yksinoikeuden palveluntarjoajana, kuten muun muassa kuntien rakennusvalvonnat. Rakennusvalvonnan toiminta on määrätty pääasiassa lakisääteisesti, mutta hyvän palvelun tuottamiseen se on kykenevä itse vaikuttamaan. Rakennusvalvonta ja monet muut julkiset palvelut eivät kohtaa toiminnassaan niin sanotusti kilpailua, mutta heidän on silti samalla tavalla pidettävä huoli palvelun onnistumisesta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä. Rakentaja ei voi valita, mistä rakennuslupaansa hakee, mutta asiakkaana hänellä on oikeus hyvään palveluun.

Julkiset palvelut kohtaavat jo ennestään kovempaa kritiikkiä kuin muut palvelut, minkä vuoksi asiakkaita on kuunneltava ja palveluita kehitettävä vastaamaan asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta ongelmakohtat tunnistettaisiin ja palveluita pystyttäisiin kehittämään paremmaksi. Hyvä palvelu ja asiakkaiden tyytyväisyys on tärkeää palvelun tuottajalle niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyden taso. Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Asiakastyytyväisyyttä selvitetään rakennushankkeen toteutukseen, lupakäsittelyyn, katselmuksiin sekä asiointiin ja asiakaspalveluun liittyen. Työn tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka tyytyväisiä rakennusvalvonnan asiakkaat ovat rakennusvalvonnan palveluihin ja palvelun laatuun sekä miten asiakkaat olivat kokeneet asioinnin rakennusvalvonnassa.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena kirjekyselynä. Kysely lähetettiin 200 pientalorakentajalle, joille oli suoritettu osittainen loppukatselmus tai loppukatselmus aikavälillä 1.1.2008–31.8.2009. Vastajille annettiin kolme viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Kyselyyn osallistuneella vastaajalla oli myös mahdollisuus osallistua arvontaa, jossa arvonnan voittaneelle henkilölle palautettaisiin puolet asuinrakennuksen rakennusvalvontamaksusta. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 40,5 %.

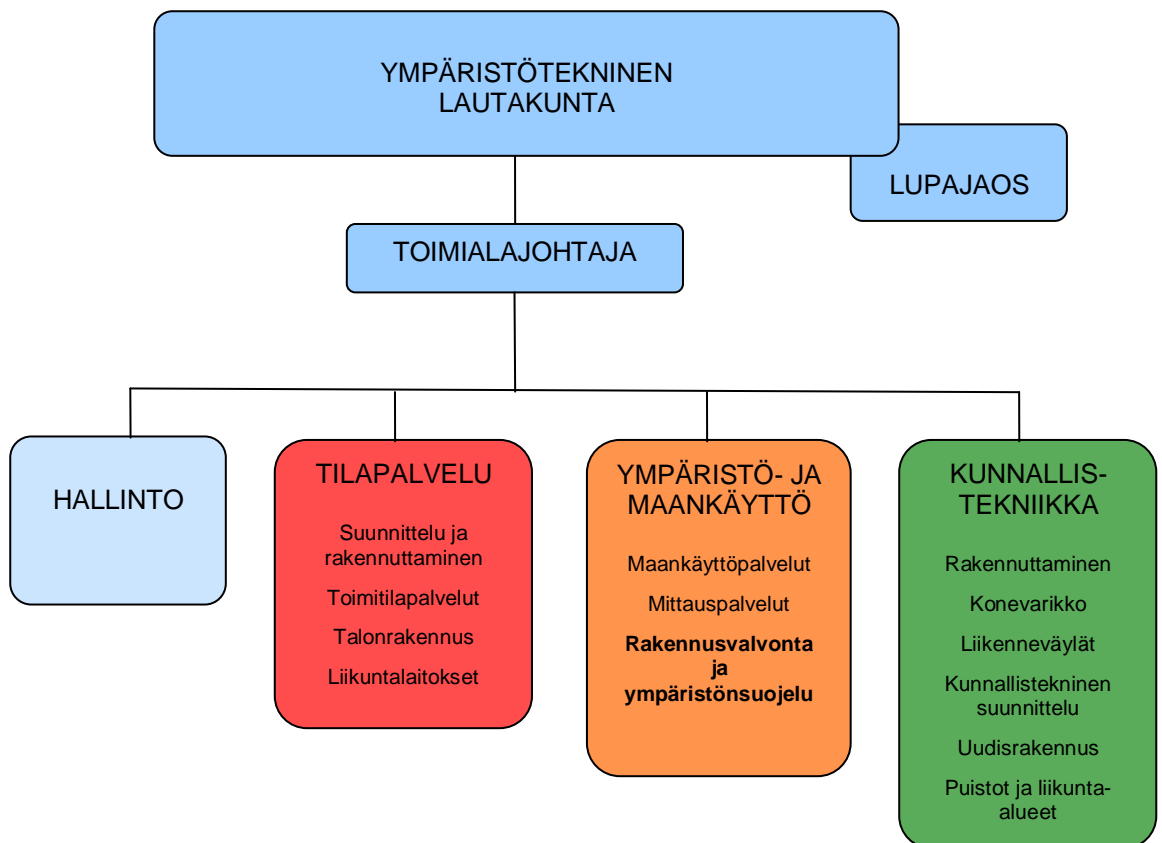
Opinnäytetyö rakentuu teoriaosuudesta, tutkimuksen toteutuksesta ja tutkimustuloksista. Teoriaosuudessa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja ja kerrotaan yleisesti, mitä rakennusvalvonnan toimenkuvaan kuuluu ja ketkä ovat heidän asiak-

kaitaan. Teoriaosuudessa käydään läpi myös asiakaspalvelua julkisella sektorilla, palvelua ja sen laatua sekä asiakastyytyväisyyttä ja sen tutkimista. Tutkimuksen toteutuksessa paneudutaan pääasiassa asiakastyytyväisyyskyselyn toteutukseen, aineiston käsittelyyn ja tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimustuloksissa perehdytään vastaajien taustatietoihin ja käsitellään vastaajien tyytyväisyyttä rakennusvalvonnan palveluihin.

2 KAJAANIN KAUPUNGIN RAKENNUSVALVONTA

2.1 Organisaatio

Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta kuuluu Kajaanin kaupungin ympäristötekni-
sen lautakunnan alaisuuteen. Ympäristötekniset palvelut käsittävät ympäristö- ja
maankäytön, tilapalvelut ja kunnallistekniikan. Ympäristötekniisten palveluiden teh-
tävänä on kehittää Kajaania. Kehittämällä pidetään Kajaani toimivana, viihtyisänä
ja turvallisena kaupunkina, huolehtimalla sen maaomaisuudesta, kaavoituksesta ja
tonttitarjonnasta, kaupunkirakenteesta, rakentamisesta sekä ympäristöstä. Ympä-
ristö- ja maankäyttö on yksi ympäristötekni-
sen lautakunnan tulosalueista, jonka
yhtenä tulosyksikkönä toimii rakennusvalvonta ja ympäristönsuojelu. (Kajaanin
kaupunki 2010 ja Kajaanin kaupungin ympäristötekni-
nen toimiala 2009.)



Kuvio 1. Kajaanin kaupungin ympäristötekni-
sen lautakunnan organisaatiorakenne.
(Kajaanin kaupungin ympäristötekni-
nen toimiala 2009.)

Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta työllistää viisi henkilöä; rakennusvalvonnan ja ympäristönsuojelun tulosityksikön esimiehen, joka toimii päärakennustarkastajana, kaksi muuta rakennustarkastajaa sekä kaksi lupasihteeriiä. Päärakennustarkastaja valvoo ensi sijassa julkista rakentamista ja kaksi muuta rakennustarkastajaa valvoo pientalo- ja lomarakentamista. Lupasihteerien toimenkuvaan kuuluu muun muassa asiakaspalvelu, rakennustarkastajien lupien käsittely, laskutuksen hoitaminen, rekisterien ylläpito, arkistointi sekä ympäristötekniikan lautakunnan lupajaoston asioiden hoitaminen. (Kajaanin kaupunki 2010.)

2.2 Rakennusvalvonnan tehtävät ja palvelut

Rakennusvalvonnan toimenkuvana on valvoa, että rakentamisessa noudatetaan yleisesti annettuja ohjeita ja huolehtia siitä, että rakentaminen täyttää yleisesti hyväksytyt säännöt terveellisyyden, turvallisuuden ja teknisen laadun suhteen. Rakennusvalvonnan tehtävänä on olennaisesti myös valvottava, että rakennettu ympäristö muodostuu turvalliseksi, toimivaksi, virikkeelliseksi sekä esteettiseksi toimintaympäristöksi asua. Rakennusvalvonta tuottaa myös tietoa yhteiskunnalle rakentamisesta sekä ohjeistaa rakentajia rakentamiseen liittyvissä asioissa. (Kajaanin kaupunki 2010.)

Rakennusvalvonnan viranomaistehtävät määräytyvät pitkälti lakisääteisesti. Rakennusvalvontaviranomaisten tehtävänä on valvoa rakentamisen suunnittelua ja rakentamista erinäisten lakien, asetusten, eriasteisten kaavojen, yleisten ja paikallisten määräysten sekä ohjeiden ja normien pohjalta. Maankäyttö- ja rakennuslaki sisältää ja säätää pääosin rakennusvalvontaviranomaisen työnkuvan, mutta myös muitakin lakeja joudutaan soveltamaan valvottaessa rakentamista. Työkuvaan kuuluu rakennettaessa kaavojen noudattamisen valvonta, erilaiset lupapäätökset ja niiden myöntäminen sekä hyväksyminen rakennushankkeen suunnitelmien perusteella, rakentamisen valvontaan liittyvät katselmuksot ja tarkastukset sekä myös luvattoman rakentamisen ja rakennetun ympäristön hoidon valvonta. Lisäksi työkuvaan kuuluu myös rakentamisen ohjeistus sekä hallinnollisten pakkokeinojen käyttäminen ja lupapäätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittely. Rakennusvalvonta valvoo rakentamista aina yleisen edun nimissä. Sen vuoksi rakennusvalvontaviranomaisen tehtävien merkitys painottuu rakennusten turvallisuuteen, terveellisyyteen sekä viihtyisään ympäristöön. (Suomen Kuntaliitto 2007 ja Koskenvesa & Mäki 2003, 28–30.)

Rakennusvalvonnan palvelut jakautuvat lakisääteisiin rakennusvalvontatehtäviin, kunnan siirtämiin lakisääteisiin tehtäviin sekä muuhun palvelukysyntään. Palvelut ovat siis pääosin luvan, tiedon, neuvon, ohjeen tai muun vastaavan palvelutoimenpiteen antamista asiakkaalle. Yksiselitteisesti sanottuna Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan tehtäviä ovat rakentamisen neuvonta ja valvonta yleisen edun kannalta, lupakäsittely, kaavojen noudattaminen, yhteistyö ja osaamisen ylläpito, rakennetun ympäristön kunnossapidon valvonta, maa-ainesten oton valvonta sekä korjausavustusten tekninen tarkastus ja työvaihetodistukset. (Suomen Kuntaliitto 2007 ja Kajaanin kaupunki, rakennusvalvonnan tehtävä 2006, 3.)

2.3 Asiakkaat

Rakennusvalvonnan asiakaskunta on hyvin monivivahteinen ja laaja, koska rakennusvalvonnan tehtäviin kuuluu rakentamisen yleinen ohjaus, neuvonta, valvonta, viranomaiskatselmukset sekä muut rakennusvalvontatehtävät. Rakennusvalvonta palvelee suurimmaksi osaksi rakentajia, mutta myös erilaisten lupien hakijoita, suunnittelijoita, piirtäjiä sekä vastaavia työnjohtajia. Rakentajia ovat muun muassa pientalorakentajat, arkkitehdit, suunnittelijat sekä rakennuttajat ja rakennusliikkeet, jotka vastaavat suurten rakennuskohteiden rakentamisesta, kuten kerrostaloista ja liikerakennuksista. (Lupasihteeri Aila Järvisen sähköpostikirje 18.1.2010.)

Rakennusvalvonta palvelee ja tekee yhteistyötä myös suunnittelutoimistojen, valtion, kuntien ja kunnan eri viranomaisten kanssa. Sisäisiä asiakkaita ovat muun muassa maankäyttöpalvelut, mittauspalvelut, Kainuun museo, Kajaanin Vesi sekä pelastuslaitos. Myös kiinteistövälittäjät ja isännöintiyrietykset lukeutuvat rakennusvalvonnan asiakaskuntaan. Rakennusvalvonta palvelee heitä esimerkiksi rakennuksiin liittyvissä asioissa, antaa piirustuskopioita rakennuksista sekä auttaa rakennuslupien hakuun liittyvissä asioissa. Rakennusvalvonnan asiakkaita voivat siis olla niin yksityiset henkilöt, ammatin harjoittajat, yhteisöt, yritykset kuin julkiset organisaatiotkin. (Lupasihteeri Aila Järvisen sähköpostikirje 18.1.2010.)

3 ASIAKASPALVELU JULKISELLA SEKTORILLA

Asiakaspalvelu on yksi yrityksen voimavaroista, jos palvelu toimii oikein. Se on myös yksi yrityksen merkittävimmistä kilpailukeinoista. Asiakaspalvelulla yritys erottuu kilpailijoistaan joko hyvällä tai huonolla tavalla. Hyvässä asiakaspalvelussa on tärkeintä oppia tietämään se, kuinka asiakkaat haluavat, että heitä kohdellaan. Hyvän asiakaspalvelutaidon voi oppia kuka vain, kunhan asenne asiakaspalvelutyötä kohtaan on kohdallaan. Jotta hyvä asiakaspalvelu onnistuu, täytyy asiakasta kohdella omana persoonanaan, jonka toiveita, tuntemuksia ja tarpeita asiakaspalvelija kunnioittaa. (Lahtinen & Isoviita 2007, 38–39.)

Asiakaspalvelijan luonteelta ja olemukselta vaaditaan paljon, koska asiakkaat ja heidän tapansa toimia ovat erilaisia. Erityisesti asiakaspalvelijalta vaaditaan ihmiskäytöiden hallitsemista sekä ammattitaitoa suoriutua työstään, koska pelkkä ystävällisyys ei riitä tuottamaan hyvää palvelua. Yleisesti asiakaspalvelijalta vaaditaan myös kommunikointitaitoja, oma-aloitteisuutta sekä kykyä hallita tunteensa erilaisissa tilanteissa. Asiakaspalveluhenkilöstöllä on merkittävä rooli yritykselle, koska juuri asiakaspalveluhenkilöstön kautta asiakas luo itselleen ulkoisen kuvan yrityksestä. Tärkeintä asiakaspalvelussa on muistaa asiakastyytyväisyys, ja asiakashan on tyytyväinen, kun hänen odotuksensa täyttyvät tai ylittyvät. (Lahtinen & Isoviita 2007, 44–45 ja Lecklin 2002, 132–133.)

Ihmiset eivät halua olla	Ihmiset haluavat olla
<ul style="list-style-type: none"> • hyväksikäytettyjä • loukattuja/arvosteltuja • naurunalaisia • ylipuhuttuja • nöyristeltyjä • kohteita 	<ul style="list-style-type: none"> • arvostettuja • hyväksytyjä • kunnioitettuja • kuunneltuja • palveltuja • osallisia

Kuvio 2. Miten ihmiset eivät halua ja haluavat tulla kohdelluiksi asiakaspalvelussa. (Isoviita & Lahtinen 2001, 42.)

Asiakaspalvelua on kaikki mahdollinen työ, jota tehdään asiakkaiden hyväksi. Asiakaspalvelu on asiakkaalle tarjottavaa henkilökohtaista palvelua. Onnistuminen asiakaspalvelussa vaatii onnistunutta vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palvelujen toiminnan tulos syntyy asiakkaiden ja asiakaspalveluhenkilöstön onnistuneesta kanssakäymisestä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45 ja Lahtinen & Isoviita 1994, 7-8.)

3.1 Julkisen sektorin palvelut

Julkisella sektorilla toimii valtion ja kuntien viranomaiset. Se on osa palvelualaa sekä yhteiskuntaa ja sen taloutta. Julkinen sektori tuottaa ja tarjoaa palveluita yksityisille ihmisille, yrityksille, järjestöille sekä niin ikään koko yhteiskunnalle. (Grönroos 1987, 17, 20.)

Oleellisesti julkiset palvelut ovat perusrakenteeltaan samanlaisia kuin muutkin palvelut, joitakin erityispiirteitä lukuun ottamatta. Näitä julkisten palveluiden erityispiirteitä ovat esimerkiksi, että julkiset palvelut ovat poliittisen ohjauksen alaisia, palvelut perustuvat lakeihin ja asetuksiin sekä niiden määrää ja laatua ohjaillaan säännösin, palvelujen tuottaminen on budjettisidonnaista, palvelut ovat useimmiten valtakunnallisesti ohjattuja sekä julkisten palvelujen tavoitteet ovat ensisijaisesti yhteiskuntapoliittisia. Julkisen sektorin palveluja ei voi määrittää yksiselitteisesti. Julkisen sektorin harjoittama toiminta voidaan jakaa neljään osa-alueeseen; perinteiset julkiset tehtävät, hallinnolliset tehtävät, infrastruktuuri- eli perusrakentamistehtävät ja yksilöllisten palvelujen tarjonta. (Grönroos 1987, 20–22.)

Sisäinen ja ulkoinen turvallisuus sekä rahatalous ovat perinteisiä julkisen sektorin tehtäviä, joiden tarkoituksena on turvata yhteiskunnan säilymistä ja julkisen vallan toimintaedellytyksiä. Perinteisten julkisten tehtävien alaisuuteen kuuluvat muun muassa puolustuslaitos, palolaitos, poliisilaitos, tuomioistuimet sekä veroviranomaiset, joiden toiminta perustuu yleiseen tarpeeseen. (mt. 20.)

Hallinnollisia tehtäviä hoitaa julkisella sektorilla erilaiset organisaatiot. Hallintotehtäviin kuuluu muun muassa lupien myöntäminen, tarkastusten toimittaminen, anomusten käsittely sekä ilmoitusten vastaanottaminen. Rakennusvalvonta on hyvä esimerkki julkisen sektorin organisaatiosta, joka hoitaa hallinnollisia tehtäviä. (mt. 20.)

Infrastruktuuritehtäviä ovat muun muassa rakennustoiminta, teiden ja tietoliikenteen rakentaminen. Niiden tarkoituksena on turvata yhteiskunnan fyysiset toiminnot. Koulutus-, terveydenhuolto-, sosiaalihuolto sekä kulttuuripalvelut vuorostaan kuuluvat yksilöllisten palvelujen osa-alueeseen, joka käsittää myös julkisen sektorin kuljetus-, tiedotus- ja tietopalvelut. Yksilöllisten palvelujen tyypillinen asiakas on yksityinen ihminen. (mt. 20.)

Julkisella sektorilla tuotetaan paljon erilaisia palveluja, kuten koulutusta, terveydenhoitoa, työnvälitystä, rakennuslupia, jätteiden kuljetusta ja niin edelleen. Osa julkisen sektorin palveluista joutuu kilpailemaan yksityisen sektorin palveluiden kanssa, esimerkiksi lääkäripalveluissa. Suurin osa julkisista palveluista on kuitenkin sellaisia, joita vain julkinen sektori voi tuottaa. (mt. 29.)

3.2 Asiakkuus ja asiakaspalvelun merkitys julkisella sektorilla

Julkisen sektorin asiakkaita ovat yksityiset henkilöt, heidän muodostamat erilaiset ryhmät, yhdistykset, yritykset sekä koko yhteiskunta. Sama asiakas voi olla monessa eri roolissa käyttäessään julkisia palveluja, kuten esimerkiksi käyttäjänä, maksajana tai päättäjänä riippuen siitä, mikä on palvelun tarve ja sen sisältö. Julkisen palveluorganisaation asiakkaita ovat yksinkertaisesti ne, jotka käyttävät organisaation tarjoamia palveluita. (Suomen Kuntaliitto 1998, 6 ja Grönroos 1987, 43.)

Jokaisella yrityksellä, organisaatiolla ja yhteisöllä on ulkoisia sekä sisäisiä asiakkaita, joita se palvelee. Ulkoisilla ja sisäisillä asiakkailla on vain hieman eri merkitys organisaatiolle. Organisaation ulkoiset asiakkaat tuovat yritykselle rahaa, koska he maksavat saamastaan palvelusta, kun vuorostaan sisäiset asiakkaat ovat organisaation omaa väkeä. (Lahtinen & Isoviita 2007, 39.)

Julkisten palvelujen yleisimpiä ongelmia ovat usein kansalaisten ennakkoluulot ja tyytymättömyys julkisia palveluja kohtaan. Usein julkisia palveluja pidetään hitaina ja hyvin virkavaltaisina sekä oletetaan, että asiakkaille tarjottavat palvelut ovat väistämättä huonoja ja palveluhenkisyttä ei julkisella puolella tunneta. Sen takia asiakaspalvelulla ja palvelujen toimivuudella on suuri merkitys julkisella puolella. (Grönroos 1987, 17.)

Asiakaskeskeisyys on julkisten palvelujen laadun ehto. Julkisia palveluja tuotettaessa on oltava hyvin selvillä julkisten palveluiden sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista

sekä heidän palvelutarpeistaan. Julkisen sektorin asiakaspalveluun ja sen toimivuuteen liittyy vahvasti myös yhteistyö ja hyvä toimivuus sisäisten asiakkaiden kanssa, koska usein ulkoista asiakasta palveltaessa tarvitaan organisaation sisäisiä palvelutoimintoja palveluprosessin eri vaiheissa. Julkisessa palveluorganisaatiossa on pyrittävä pitämään tyytyväisinä myös sisäiset asiakkaat. Asiakaspalvelua tuotettaessa on sisäisiä asiakkaita kohdeltava ja palveltava samalla palveluperiaatteella kuin ulkoisia asiakkaita. (Suomen Kuntaliitto 1998, 7 ja Grönroos 2009, 413–415.)

3.3 Asiakaspalvelun kehittäminen julkisella sektorilla

Organisaation kehittäessä asiakaspalveluaan on sen kiinnitettävä huomio nykyiseen palveluperiaatteeseen, jotta palvelutavoissa voidaan tehdä muutoksia. Vanhoista palvelutavoista siirrytään uusiin palvelutapoihin ja näin parannetaan asiakkaille tarjottavaa palvelua. Asiakaspalvelua kehitettäessä huomiota ei pidä kiinnittää pelkästään asiakaspalveluhenkilöstöön vaan muutoksien pitää koskettaa koko organisaatiota, jotta palvelu varmasti toimii koko organisaatiossa. Koko organisaation kyettävä noudattamaan palveluperiaatteita, jotta se voi tarjota asiakkailleen hyvää palvelua. (Grönroos 1987, 22–23.)

Yrityksen ja organisaation on pidettävä huoli, että muun muassa työvälitteet ovat oikeat, esimiehet suhtautuvat positiivisesti toimintatapoihin ja työympäristö toimii kannustavasti, jotta asiakaspalvelua hoitava henkilöstö voi palvella asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla. Pelkkä asiakaspalveluhenkilöstön koulutus ei riitä parantamaan organisaation palveluhenkisyttä. Jotta asiakaspalvelu on hyvää ja sitä voidaan kehittää, on toimintamallien ja palveluperiaatteiden muutoksiin suhtauduttava positiivisesti koko organisaatiossa, aivan ylimmän johdon tasolla asti. (mt. 23.)

Syitä, miksi palveluja tulisi kehittää, on monia ja ne vaihtelevat eri organisaatioissa. Siihen, miksi toimintaa tulee kehittää palveluperiaatteiden mukaiseksi, löytyy kolme keskeistä syytä. Ensimmäinen syy on tehokkuus, eli paremmalla palvelulla päästään organisaation toiminnan tehostumiseen. Organisaatiossa on ymmärrettävä, että palvelujen kehittäminen on strateginen muutosprosessi eikä vain asiakaspalveluhenkilöstön lisäkoulutus, joka yksinään aiheuttaa enemmän vain lisäkustannuksia eikä tehokkuuden paranemista. (mt. 9-10.)

Toinen keskeinen syy on kansalaisten oikeus hyviin julkisiin palveluihin, koska julkinen hallinto on nimenomaan kansalaisia varten, valtion ja kunnan virastoissa asioivia ihmisiä varten eikä päinvastoin. Tämän syyn tulisi olla julkiselle sektorille lähtökohta ja itsestäänselvyys palveluja kehitettäessä. (mt. 27.)

Kolmas syy on vuorostaan paremmat työskentelyedellytykset ja sen myötä henkilöstön työmotivaation paraneminen. Palvelujen kehittäminen tarkoittaa myös henkilöstön työskentelyedellytyksien parantamista. Palvelun ja henkilöstön työskentelyedellytyksien kehittämisessä vaaditaan työrutiinien selkeyttämistä, yhteistyön parantamista organisaation eri toimintojen välillä, parempia työvälineitä, viihtyisämpää työympäristöä, parempaa sisäistä tiedonkulkua sekä kannustavampaa otetta esimiehiltä. Kun nämä työskentelyedellytykset paranevat, henkilöstön asenne ja työmotivaatio paranee. Työskentelyedellytyksien kehittämisessä on erittäin tärkeää, että myös työntekijällä on mahdollisuus voida osallistua tähän kehittämiseen. (mt. 27–28.)

Asiakaskeskeisyys, valinnanvapaus ja palveluiden saatavuus ovat avainsanoja julkisia palveluita kehitettäessä. Kun julkiset palvelut toimivat hyvin, ne luovat perustaa kansalaisten hyvinvoinnille. Julkisen sektorin kehittämisessä on yhä enemmän kuunneltava kansalaisten tarpeita ja otettava nämä tarpeet huomioon palveluita kehitettäessä. Kehitystyötä tehtäessä on suurennuslasin alle otettava erityisesti palveluiden ominaispiirteet ja kansalaisten tarpeet. (Valtiovarainministeriö 2001.)

4 PALVELU JA SEN LAATU

Palvelu on aineeton ja se tuotetaan asiakasta varten. Palvelu on yleensä teko, tapahtuma, toiminta tai vuorovaikutustilanne, jossa on osallisena kaksi osapuolta; palveluntuottaja sekä sen käyttäjä. Palvelu on sarja toimintoja, jotka muodostavat palvelukokonaisuuden. Palvelulle tyypillistä on se, että se tuotetaan ja käytetään aika pitkälti samanaikaisesti. Tavanomaista palvelulle on myös se, että asiakas on usein jollain muotoa osallisena palvelun tuottamisessa. (Rissanen 2006, 17–19 ja Grönroos 1987, 30.)

Palvelua ei varsinaisesti ole olemassa vaan se syntyy itse palvelutapahtumassa. Palvelun vaikutus on kuitenkin mahdollista säilyttää palvelutapahtuman jälkeenkin. Itse palvelu on kuitenkin katoava, sillä palvelutapahtuman ulkopuolella palvelu lakkaa olemasta. Useimmiten palvelu edellyttää palveluntuottajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Jos vuorovaikutus on onnistunut palvelussa, tarkoittaa se usein asiakassuhteen syntymistä. Kun asiakas käyttää palvelua, hän osallistuu myös itse palvelun tuottamiseen. Asiakas on osa palvelua kertomalla, minkälaista palvelua hän tarvitsee ja antamalla mahdollisesti tietoja itsestään palvelun niin vaatiessa. Osallistumalla palvelun tuottamiseen, asiakas voi vaikuttaa saamaansa palveluun ja sen sopivuuteen sekä laatuun. (Ylikoski 2001, 24–26.)

Palvelut ovat heterogeenisiä eli ne ovat vaihtelevia. Palvelu ei siis mitä luultavimmin ole samanlainen seuraavalla kerralla kuin mitä se oli aikaisemmin. Palvelujen vaihtelevuus voi monissakin asioissa olla hyvä asia, koska asiakas saattaa jopa odottaa, että palvelu on nimenomaan asiakaskohtaista ja palvelu luodaan hänen tarpeidensa ja tilanteensa mukaan. Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen palvelussa parantaa asiakkaan palvelukokemusta ja lisää asiakkaan tyytyväisyyttä yrityksen palveluita kohtaan. (Ylikoski 2001, 25.)

Palvelun laadun voi määrittellä vain ja ainoastaan asiakas. Se, miten palvelu on vastannut asiakkaan odotuksia, määrittelee palvelun laadun. Asiakkaan odotukset muodostavat lähtökohdan palvelun laadulle. Laatu muodostuu asiakkaalle palvelun lopputuloksesta sekä palveluprosessin sujuvuudesta. (Ylikoski 2001, 118 ja Pakkanen ym. 2009, 47.)

Asiakas arvioi jokaisessa asiakaspalveluun liittyvässä vaiheessa palvelun laatua. Arvioinnin kohteena ovat itse palvelu, tuote ja kaikki siihen liittyvät lisäpalvelut.

Asiakkaalle muodostuu yllättävän nopeasti vankka mielikuva siitä, onko palvelu hänen mielestään hyvää vai huonoa. Asiakkaalla ei kuitenkaan aina ole mahdollisuutta saada varmuutta palveluyrityksen laadukkuudesta, jonka takia asiakas muodostaa itse itselleen laatumielikuvan palveluyrityksestä. Laatumielikuva perustuu enemmän asiakkaan tunnepuoleen kuin tosiseikkoihin tai kokemuksiin. Usein asiakkaan mottona voidaankin pitää sanontaa, että totta on vain se, minkä asiakas todeksi uskoo. (Lahtinen & Isoviita 1994, 21.)

Jokainen asiakas kokee palvelun laadun eri tavalla, toisen mielestä palvelun laatu voi olla hyvinkin korkealla, kun vuorostaan toisen mielestä palvelun laatu on huonoa. Asiakkaiden ja palveluorganisaation mielipiteet palvelun laadusta voivat erota ja monesti ne eroavatkin. Organisaation on hyvä muistaa, että ensikädessä asiakas on se, joka arvioi ja päättää palvelun laadusta. (Grönroos 1987, 32.) Kokonaisuutena hyvän palvelun laatu rakentuu Grönroosin (1987, 32) mukaan seuraavista tekijöistä:

- Teknisestä laadusta eli mitä asiakas saa
- Toiminnallisesta laadusta eli miten palveluprosessi koetaan sekä
- Organisaatiokuvasta eli millainen organisaation imago on.

Palvelun laatu muodostuu siis näistä kolmesta osatekijästä: teknisestä laadusta, toiminnallisesta laadusta sekä organisaatiokuvasta. Tekninen laatu merkitsee palveluprosessin teknistä lopputulosta, eli mitä asiakas on saanut, kun hän on käyttänyt jonkin organisaation tarjoamia palveluita. Rakennusluvan saaminen rakennusvalvonnasta onnistuneesti kuvastaa palveluprosessin teknistä lopputulosta eli teknistä laatua Toiminnallinen laatu kuvastaa vuorostaan sitä, miten palvelu on sujunut asiakkaan ja organisaation välillä. Organisaatiokuva itsessään ei sinänsä vaikuta palveluun tai sen tuotantoprosessiin, mutta se luo asiakkaalle ”peilin”, jonka kautta asiakas arvioi palvelun laatua. Jos organisaatiokuva on asiakkaan mielestä hyvä, edustaa organisaatio asiakkaan myönteisiä arvoja. Jos organisaatiokuva on vuorostaan asiakkaan mielestä huono, kokee asiakas organisaation tekniseen sekä toiminnalliseen laatuun liittyvät negatiiviset asiat huomattavasti vahvemmin. (Grönroos 1987, 32–33.)

4.1 Palvelutuotantoprosessi

Palvelutuotantoprosessin toimivuuteen vaikuttavat nämä neljä tekijää; palveluajatus, henkilöstö, asiakkaat ja toimintajärjestelmät. Palvelutuotantoprosessin tuottaessa hyvää palvelua, täytyy näiden neljän osatekijän puhaltaa yhteen hiileen ja toimia palveluperiaatteiden mukaisesti. (Grönroos 1987, 12.)

Palveluajatus

Palveluorganisaation toimintaa ohjaa palveluajatus, joka luodaan toiminta-ajatuksen pohjalta. Monen julkiseen hallintoon kuuluvan organisaation toiminta-ajatus määräytyy lain, asetuksen tai hallinnollisen elimen päätöksen mukaisesti ja siksi palveluajatus luodessa organisaation on otettava huomioon toiminta-ajatus ja sillä määrätyt tehtävät. (mt. 12.)

Palveluajatus on koko palvelutuotantoprosessin lähtökohta. Palveluajatuksella kehitetään organisaation palvelutoimintaa. Ilman palveluajatusorganisaatio ei pysty määrittelemään hyvään palveluun vaikuttavia tekijöitä tehokkaiksi ja tavoitteellisiksi. Palveluajatus voidaan sanoa myös organisaation tahdonilmaisukseksi, joka kertoo organisaation tavat selvittää tiettyjen asiakkaiden ongelmat. Palveluajatuksen tulisi sisältää tiedot siitä, miten organisaatio toimii tietyn asiakasryhmän kanssa, miten se saadaan aikaan ja mitä resursseja siihen hyödynnetään. (mt. 12, 49.)

Henkilöstö

Henkilöstö omaa avainaseman palveluja tuottaessa. Henkilöstön toiminnalla ja osaamisella on suuri vaikutus siihen, miten asiakkaat kokevat palvelun ja millaisen kuvan he luovat palvelun laadusta. Koko henkilöstön on pyrittävä toteuttamaan organisaation palveluajatus parhaalla mahdollisella tavalla. Jotta palveluajatus osataan toteuttaa oikein ja henkilöstö pystyy palvelemaan asiakkaitaan hyvin, on henkilöstön ja toimintajärjestelmien tultava toimeen aukottomasti. (mt. 13.)

Asiakkaat

Palvelutuotantoprosessin yksi osatekijä on asiakkaat. Asiakkaat eivät ole pelkästään palvelun käyttäjiä vaan he ovat usein myös mukana tuottamassa palvelua. Asiakkaat osallistuvat prosessiin tekemällä anomuksia, täyttämällä erilaisia lomak-

keita ja antamalla tietoja sekä samalla he vaikuttavat myös asenteillaan ja omalla käytöksellään asiakaspalveluhenkilöstön toimintaan ja suhtautumiseen heihin. Palveluajatuksessa tulee näkyä asiakkaiden toiveet ja tarpeet, jotta palvelun laatua voidaan pitää hyvänä. Jos asiakkaiden toiveet ja tarpeet eivät tule esille palveluajatuksessa, ei organisaatiossa toimita oikeiden asioiden pohjalta. (mt. 13.)

Toimintajärjestelmä

Toimintajärjestelmät muodostuvat järjestelmistä, joita käytetään palvelun tuottamiseen sekä työkäytännöistä ja -muodollisuuksista, joita noudatetaan tuotantoprosesseissa. Toimintajärjestelmät määräävät muun muassa, kuinka monen eri henkilön ja instituution kanssa asiakkaan on asioitava, kuinka monta eri yksikköä on mukana yhden palvelun luomiseksi, miten tieto kulkee organisaatiossa tai organisaation ja asiakkaan välillä sekä miten ja minkälaisilla instrumenteilla jokainen työvaihe suoritetaan. Toimintajärjestelmien kehittäminen vaatii, että palveluajatus on loogisesti määritelty ja palveluperiaatteen mukainen. (mt. 12.)

4.2 Laadun ulottuvuudet

Palvelun laadun muodostumiseen vaikuttaa moni tekijä. Asiakas arvioi ja muodostaa mielipiteitä monista palveluprosessiin liittyvistä asioista. Asiakkaan omat odotukset ja kokemukset ovat jo alustavasti luoneet arviointiperusteet palvelun laadulle. (Ylikoski 2001, 126.)

Ylikosken (2001, 126–129) mukaan palvelun laatua arvioidessaan asiakas luo itselleen käsityksen seuraavista laadun ulottuvuuksista:

- luotettavuudesta
- reagointi-/palvelualttiudesta
- pätevyydestä
- saavutettavuudesta
- kohteliaisuudesta
- viestinnästä
- uskottavuudesta
- turvallisuudesta
- asiakkaan ymmärtämisestä ja tarpeiden tunnistamisesta sekä
- palveluympäristöstä.

Luotettavuus muodostaa asiakkaalle koko palvelun perustan. Luotettavuus on asiakkaalle palvelun tuottamista virheettömästi, eli palveluprosessi toimii oikein ja palvelun tuottaja pitää asiakkaalle antamansa lupaukset. Reagointi-/palvelualltius on henkilökunnan valmiutta ja mielenkiintoa palvella asiakasta. Pätevyys tarkoittaa asiakkaalle palveluntuottajan ammattitaitoa ja tietoa palvelusta. Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas ei joudu turhaan odottelemaan palvelua, yhteydenotto organisaatioon onnistuu vaivatta sekä sijainti on sopiva. Palvelu täytyy voida siis saavuttaa ilman suurempia ongelmia. (Ylikoski 2001, 127–129 ja Rissanen 2006, 215–216.)

Kohteliaisuus merkitsee muun muassa sitä, että palveluprosessin tuottaja arvostaa ja kohtelee asiakastaan ystävällisesti ja tahdikkaasti. Kohteliaisuutta arvioidessaan asiakas kiinnittää huomiota jopa palveluntuottajan pukeutumiseen, käytökseen sekä persoonallisuuteen, jotka viestivät hänelle muun muassa kunnioitusta. Viestintä laadun ulottuvuutena merkitsee sitä, että kommunikointi asiakkaan kanssa on selkeää ja asiat kerrotaan ymmärrettävällä tavalla. Uskottavuus on asiakkaalle luottamuksen saavuttamista, ja että palveluntuottaja toimii asiakkaan etua ajatellen. Turvallisuus on sitä, että asiakas voi luottaa palveluun. Luottaa siihen ettei palveluun liity minkäänlaisia taloudellisia tai fyysisiä riskejä. Asiakkaan ymmärtämisellä ja tarpeiden tunnistamisella ajetaan takaa, että palveluntuottajalla on ammattitaitoa täydentää ja taata asiakkaan palveluntarvetta sekä ymmärtää ja selvittää asiakkaan erityistarpeita. Palveluympäristö liittyy palvelun näkyviin asioihin, kuten toimitiloihin ja niiden viihtyvyyteen, ilmapiiriin, siisteyteen, henkilökunnan olemukseen sekä visuaalisuuteen. (Ylikoski 2001, 127–129 ja Rissanen 2006, 215–216.)

4.3 Laadun hallinta

Paraskaan palvelu ei aina onnistu täydellisesti ja virheitä sattuu. Kun palvelussa mahdollisesti sattuu virheitä, joutuu palveluntarjoajan asiakaskeskeisyys vaatimaan testiin. Ihanteellisessa palveluprosessissa laadun pitäisi olla aina erinomaista ja virheetöntä, mutta virheitä kuitenkin tapahtuu; työntekijät tekevät virheitä, järjestelmät kaatuvat, asiakkaat voivat aiheuttaa tekemisillään häiriötä palveluntarjoajalle ja muille asiakkaille tai asiakas ei välttämättä olekaan mukana palveluprosessissa tai muuttaa mieltään kesken palvelun. Kun näitä mahdollisia virheitä tapahtuu, ei palvelu johda asiakkaan kannalta toivottuun lopputulokseen eikä palvelun laatutasoa saavuteta. Palvelun virheet eivät aina johdu palveluntarjoajasta, mutta oli syyllinen

kuka tahansa, on ongelmallinen palvelutilanne aina mahdollisuus palveluntarjoajalle näyttää sitoutumisensa palveluun. (Grönroos 2009, 158.)

Ongelmatilanteesta huolimatta on palveluntarjoajan pystyttävä hoitamaan tilanne ja ongelma niin, että asiakas on loppupeleissä palveluun tyytyväinen. Jos tilannetta ei hoideta, asiakas kokee saaneensa huonoa palvelua ja näin ollen palvelun laatukin kärsii. Palvelun laatu kärsii, jos asiakkaat tuntevat, ettei heidän valitustaan oteta todesta ja heihin suhtaudutaan epähuomaavaisesti. Jos palvelutilanteessa on tapahtunut virhe, tulee seuraavalla kerralla palvelu toteuttaa erittäin huolellisesti ja tarkasti. Usein palveluntarjoajan saama toinen mahdollisuus tarjota parempaa palvelua, muuttaa asiakkaan laatukokemuksen hyväksi. Hyvin hallittu palvelu ja palvelun palauttaminen ennalleen virheiden jälkeen edistää luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä ja voi jopa syventää asiakkaan sitoutumista palveluntarjoajaan. (Grönroos 2009, 158.)

4.4 Julkisten palvelujen laadun tasot ja laatutekijät

Julkisten palvelujen laatua ja sen käsitettä voidaan käsitellä kolmella eri tasolla, jotka ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa. Ensimmäinen taso on työyhteisössä oleva laatu, joka on organisaation sisäistä laatua. Keskeisintä organisaation sisäisessä laadussa on työntekijöiden työelämän laatu ja työn sisällön parantaminen. Toinen taso on organisaatiosta ulospäin ilmenevä laatu, joka tarkoittaa kysynnän ja tarjonnan välistä yhteistyötä. Laadun parantamisessa tärkeintä ovat asiakkaan tarpeet. Viimeisessä eli kolmannessa laadun tasossa, laatu nähdään yhteiskunnan ja kansalaisen välisessä kanssakäymisessä. Keskeisintä tässä laadun tasossa on näkemys yhteiskunnan kansalaisten elämän laadusta ja sen parantamisesta. Laadun avulla on helpompi myötävaikuttaa kansalaiset hyväksymään julkiset palvelut paremmin. (Suomen Kuntaliitto 1998, 5-6.)

Olenaisesti laatuun liittyy aina myös ihmisten arvot ja arvostukset. Ajan myötä ihmisten odotukset ja kokemukset muuttuvat ja niiden ohella myös arvot, jonka vuoksi laatukriteerien on pystyttävä uusiutumaan. Julkisten palvelujen keskeisiä laatutekijöitä ovat muun muassa asiakaskeskeisyys ja palvelun saatavuus, luotettavuus ja turvallisuus, oikeudenmukaisuus ja oikeusturva, asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu, luottamuksellisuus, tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus sekä virheiden korjaaminen, asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet,

asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteissa, henkilöstön koulutus ja ammattitaito sekä kustannustehokkuus ja asioiden hoito viivytyksettä. (mt. 7.)

4.5 Organisaation imago ja sen merkitys

Organisaation imago on asiakkaiden ja muiden, kuten kansalaisten luoma mielikuva organisaatiosta. Toisinsanottuna organisaation imago tarkoittaa arkikielessä samaa kuin maine. Organisaatio kuvastaa ja edustaa niitä arvoja, joita asiakkaat, mahdolliset asiakkaat, menetetyt asiakkaat sekä muut ihmisryhmät ovat luoneet siitä mielikuvallaan. Organisaation imago eli organisaatiokuva rakentuu asiakkaan tuntemuksista, mielikuvista sekä kokemuksista, joita asiakkaalla on organisaation työmenetelmistä. Yleisesti organisaatiosta on jonkinlainen yleiskuva ihmisten keskuudessa; osalle kuva organisaatiosta on selkeä ja tunnettu, kun osalle se taas on epäselvämpi ja tuntemattomampi. Organisaation imago rakentuu seuraavista asioista: organisaation identiteetistä, maineesta, organisaation ja palvelun fyysisestä olemuksesta sekä sen tasosta ja asiakaspalveluhenkilöstöstä. (Grönroos 1987, 81; Grönroos 2009, 396; Ylikoski 2001, 136–139 ja Lotti 2001, 75.)

Organisaation identiteetti syntyy sen nimestä ja logosta, organisaation ominaisuuksista, kuten onko se esimerkiksi julkinen vai yksityinen palveluntarjoaja, hinnoista, mainonnasta sekä laadusta. Maine organisaatiolle syntyy sen johdon maineesta, toiminnan uskottavuudesta, palveluiden luotettavuudesta ja organisaation kulttuurista. Organisaation ja palvelun fyysinen olemus rakentuu muun muassa sisustuksesta, valoista, rakennuksista ja parkkipaikoista. Myös muut asiakkaat vaikuttavat organisaation ja palvelun fyysisen olemuksen rakentumiseen. Palvelujen taso ja asiakaspalveluhenkilöstö vaikuttavat imagon syntymiseen palvelujen määrällä ja saavutettavuudella, henkilöstön ystävällisyydellä, asenteilla sekä käyttäytymisellä. (Ylikoski 2001, 138–139.)

Imagolla on merkittävä rooli organisaatiolle, koska se vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin organisaatiosta sekä millaisia odotuksia asiakkaalle syntyy organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Imagolla on vahva vaikutus niin organisaatioon kuin asiakkaaseenkin. Imago vaikuttaa asiakkaan käsityksiin ja odotuksiin organisaation palveluista ja niiden laadusta sekä päinvastoin. Imago voi muokata asiakkaan odotuksia ja asiakas voi muokata omilla kokemuksillaan organisaation imagoa. Hyvä imago on myös asiakastyytyväisyyden taustalla. Imago nähdään usein vakuutuksena, joka suojaa organisaatiota pahan paikan tullen, mutta enemmänkin se on todelli-

suus, jollaisena organisaatio nähdään. (Grönroos 1987, 81; Ylikoski 2001, 137 ja Lotti 2001, 76.)

Organisaatiokuva voi olla niin hyvä kuin huonokin, mutta myös neutraali. Positiivinen ja selkeä imago suojelee organisaatiota pieniltä kömmähdyksiltä ja antaa pienet virheet anteeksi, kun vuorostaan negatiivinen imago ei yleensä pysty hyväksymään minkäänlaisia virheitä toiminnassa ja pienetkin virheet tuntuvat asiakkaasta liian suurilta. Positiivinen imagokin voi sortua helposti, jos organisaation toiminnassa tapahtuu jatkuvasti virheitä. Jos yrityksellä on neutraali imago, ei se herätä ihmisissä suurempia mielikuvia organisaatiosta. Neutraali imago ei pahemmin vahingoita organisaatiota, muttei se myöskään suojaa sitä. (Ylikoski 2001, 137 ja Grönroos 2009, 398.)

4.6 Asiakkaan odotukset

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat monet asiat, kuten aikaisemmat kokemukset yrityksestä, yrityksen imago, asiakkaan omat tarpeet sekä kilpailevat yritykset. Asiakkaan odotuksia ei ole kovinkaan helppo määrittellä, koska vuosien saatossa asiakkaan vaatimustaso kasvaa sekä odotukset lisääntyvät. Odotuksien voidaan sanoa liittyvän muun muassa laatuun, asioiden toimivuuteen, ammattitaitoon ja asiantuntemukseen sekä yhteistyökykyyn ja osaamiseen. (Lecklin 2002, 102.)

Asiakkaan odotukset määrittävät palvelun laadun ja siksi palvelun laatua tulee tarkastella asiakkaan näkökulmasta eikä yrityksen. Yleensä asiakkaan vaatimukset palvelulta ovat melko vähäisiä. Yksinkertaisesti asiakas odottaa vain, että yritys hoitaa asiansa niin kuin sen pitääkin hoitaa ja palvelee asiakastaan hyvin. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat monet asiat, kuten esimerkiksi hinta, tarpeet, tuttavain kertomus yrityksen palvelusta sekä mainonta. Palvelun voidaan sanoa onnistuneen ja laadun olevan hyvää, kun asiakkaan kokemukset vastaavat odotuksia. (Pakkonen ym. 2009, 47 ja Ylikoski 2001, 118.)

Palveluntarjoaja haluaa aina vastata asiakkaan odotuksiin ja mahdollisuuksien mukaan jopa ylittää ne. Odotuksien ylittämisessä on kuitenkin omat riskinsä. Vaarana on, että asiakas kokee laadun olevan liiankin hyvää hänelle. Liiallinen odotuksien ylittäminen ja hienot toimistotilat voivat aiheuttaa asiakkaassa negatiivisia tunteita ja kielteistä palautetta palveluntarjoajasta. Asiakkaalla on omat odotuksensa hänelle sopivasta palvelusta, mutta toisaalta hän on myös luonut oman

käsityksensä siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada ja missä kulkee palvelun joustavuuden, ylittämisen ja sietämisen raja. Asiakkaan odotuksien ylittäminen ei kuitenkaan yleensä tarkoita sitä, että asiakkaalla olisi kielteistä sanottavaa palveluntarjoajasta. Odotuksien ylittäminen sopivasti yllättää asiakkaan mieluisasti ja vahvistaa hänen asiakasuskollisuutta yritystä kohtaan. (Ylikoski 2001, 120–122.)

Asiakkaan odotuksia on useita eri lajeja ja helpointa nämä odotuslajit on jakaa kolmeen pääryhmään: ihanneodotukset, ennakko-odotukset sekä minimiodotukset. Ihanneodotukset muodostuvat asiakkaan omasta arvomaailmasta ja sitä kautta hän muodostaa käsityksen, mitä hän odottaa organisaatiolta. Ihanneodotuksia palvelusta voivat olla esimerkiksi ystävällinen ja henkilökohtainen palvelu, läheinen sijainti sekä halvat hinnat. Oleellista ihanneodotuksia ruodittaessa on, että asiakkaita on monenlaisia ja heidän odotuksensa ovat erilaisia sekä yrityksen on mahdotonta toteuttaa kaikkien asiakkaidensa ihanneodotuksien ominaisuuksia täysimääräisesti. (Rope 2000, 538–539.)

Asiakkaan ennakko-odotukset tarkoittavat sitä, mitä odotuksia asiakkaalla on organisaation eri ominaisuuksien, kuten esimerkiksi hinnan ja palvelun suhteen. Periaatteessa ennakko-odotukset on käsityksenä sama kuin organisaation imago eli asiakkaan mielikuva organisaatiosta. Ennakko-odotukset muodostuvat ihmiselle toimialaperustasta, liikeideaperustasta, yrityksen toteutuneesta markkinointiviestinnästä, kokemuksista ja mielikuvista, julkisuudesta, ”puskaradion” kertomuksista sekä yrityksen markkinoinnillisista perusasioista. (Rope 2000, 539 ja Rope & Pöllänen 1994, 32.)

Minimiodotukset ovat asiakkaan itselleen asettamia vähimmäisvaatimuksia, joita hän edellyttää organisaatiolta ja sen toiminnalta. Minimiodotukset ovat pääasiassa henkilökohtaisia, tilannekohtaisia, toimialakohtaisia ja yrityskeitaisia. Henkilökohtaisessa odotustasossa asiakkaalla on omat henkilökohtaiset odotuksensa palvelua kohtaan. Tilannekohtaisessa odotustasossa asiakkaan odotuksiin voi vaikuttaa esimerkiksi erilaiset ympäristötekijät ja toimialakohtaisessa odotustasossa vuorostaan eri toimialoilla on erilaiset odotukset erilaisia toiminnallisia tekijöitä kohtaan. Nostavasti minimiodotuksiin vaikuttavat esimerkiksi tulotason nousu, tekninen kehitys sekä kilpailun kiristyminen. (Rope 2000, 542–543.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Hyvä laatu takaa yleensä asiakastyytyväisyyden, mutta laatu on vain yksi osatekijä, joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyys muodostuu niistä kokemuksista, jotka asiakas kokee hänen ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakastyytyväisyys on asiakkaan omien odotuksien, vaatimusten ja kokemusten täyttymistä. Tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksen perusta, koska he ovat valmiita maksamaan jatkossakin yrityksen tarjoamista tuotteista ja palveluista. (Vahvaselkä 2004, 91.)

Asiakastyytyväisyys on asia, johon yrityksen on ehdottomasti panostettava, koska tyytyväiset asiakkaat ostavat uudelleen, ovat uskollisia, kertovat hyvistä kokemuksistaan eteenpäin, kasvattavat myyntituloja ja aiheuttavat vähemmän markkinointikuluja sekä parantavat kannattavuutta. Asiakastyytyväisyyttä hoidettaessa ei kuitenkaan pidä olettaa, että asiat hoituvat samalla tavalla kaikkien asiakkaiden kanssa, koska asiakastyytyväisyys ja mielikuva palvelun laadusta perustuvat jokaisen asiakkaan henkilökohtaiseen käsitykseen. Jokainen asiakas on erilainen ja jokaisella asiakkaalla on omat odotuksensa palvelusta. Asiakas on tyytyväinen, jos hänen odotuksensa täyttyvät ja vuorostaan tyytymätön, jos odotukset eivät palvelukokemuksen myötä täyty vaan alittuvat. (Lahtinen & Isoviita 1994, 27–28.)

Asiakastyytyväisyys on kilpailukeino ja valttikortti yritykselle, jonka antamaa etua on muiden yritysten hankala tavoitella. Pienet asiat asiakkaan kohtelussa, kuten muun muassa hyvä henkilökemia, osaavuus, auttavaisuus sekä myötätuntoisuus ovat asioita, joita kilpailevien yritysten on vaikea jäljitellä. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa olennaisesti myös se, että yritys on kykeneväinen pyytämään anteeksi asiakkaaltaan ja korvaamaan asiakkaan saaman huonon kohtelun, jos tilanne niin mahdollisesti vaatii. (Lahtinen & Isoviita 2007, 11.)

Asiakkaasta välittäminen ja luottamus ovat kaksi tärkeintä sanaa asiakastyytyväisyyttä rakennettaessa. Yrityksen henkilöstön on muistettava asiakkaita palveltaessa ehdoton rehellisyys ja vastuullisuus asiakkaitaan kohtaan. Asiakastyytyväisyyden merkitys yritykselle on suuri, mutta kuitenkin vain välitavoite matkalla kohti asiakasuskollisuutta. (mt. 11–12.)

Asiakastyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttaa asiakkaan tekemiset, mutta myös hyvin vahvasti asiakkaan tuntemukset. Tämän vuoksi tyytyväisyys voidaan

määritellä jonkinlaiseksi mielihyvän tuntemukseksi. Asiakastyytyväisyydessä on kaksi puolta: tapahtumakohtainen tyytyväisyys ja kokonaistyytyväisyys. Tapahtumakohtainen tyytyväisyys on asiakkaan tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä satunnaisessa palvelutilanteessa. Kokonaistyytyväisyys on vuorostaan asiakkaan kokonaistyytyväisyyttä tai -tyytymättömyyttä jonkin palveluun liittyvän organisaation toimintaan. Asiakkaan aiomukset asioida uudestaan yrityksessä pysyvät korkealla niin kauan kuin asiakkaan kokonaistyytyväisyys on korkealla, vaikka tapahtumakohtainen tyytyväisyys johonkin organisaation yksittäiseen palveluun olisikin alhainen. Jos asiakkaan kokonaistyytyväisyys on alhainen, hän antaa viimeisimmän palvelukokemuksen vaikuttaa aiomuksiinsa asioida yrityksessä uudestaan. (mt. 13.)

Asiakastyytymättömyys

Asiakastyytymättömyys on asiakastyytyväisyyden varjopuoli. Tyytymättömät asiakkaat ovat uhka yrityksen ja organisaation toiminnalle. Tyytymättömyyden selvittäminen antaa laadun kehittämiselle vähintään saman verran kuin tyytyväisyydenkin. Tyytymättömät asiakkaat ovat yleensä heti huonon palvelun jälkeen valmiita antamaan asiakkuutensa ja rahansa kilpailevalle yritykselle. Lisäksi tyytymättömät asiakkaat ovat ahkerampia viestin viejiä kuin tyytyväiset asiakkaat. Tyytymättömillä asiakkailla on usein tapana levittää kielteisiä kokemuksia ympäristölleen ja aiheuttaa epävarmuutta myös tyytyväisten asiakkaiden keskuuteen. (Lecklin 2002, 127 ja Vahvaselkä 2004, 92.)

Asiakastyytyväisyyden seurannalla ei kannata tuijottaa ainoastaan tyytyväisten asiakkaitten osuutta. Lisätietoa palveluiden toimivuudesta saa, kun ottaa tyytymättömien osuuden erikseen tarkasteltavaksi. Yrityksen pitäisi kyetä tunnistamaan tyytymättömät asiakkaat ja tyytymättömyyden syyt, jotta negatiivisuutta aiheuttavat asiat voidaan yrityksessä hoitaa kuntoon. (Lecklin 2002, 127.)

Tyytymättömät asiakkaat ovat huomattavasti aktiivisempia kuin tyytyväiset asiakkaat, mutta kuitenkin vain murto-osa heistä valittaa palvelussa tapahtuneesta virheestä suoraan palveluntuottajalle. Yleensä syvästi tai lievästi pettyneet asiakkaat kuittaavat asiakastyytymättömyytensä asiakassuhteen katkaisulla. Siksi valitustilanteetkin tulisi pystyä näkemään mahdollisuutena, koska valituksen onnistunut hoitaminen voi johtaa jopa positiiviseen yllätykseen. (Vahvaselkä 2004, 92–93.)

Tietoa tyytymättömyydestä voidaan saada myös tyytyväisyystutkimusten ja haastattelujen lisäksi asiakasprosesseihin liittyvistä mittareista. Tyypillisiä tyytymättömyydestä kertovia asioita ovat asiakasvalitusten määrä, hyvitysten osuus, palautusten määrä, alennukset huonon laadun takia, takuukorjaukset sekä jälkitoimitukset. Kyseiset asiat toimivat tyytymättömyyttä ilmaisevina mittareina, jotka mittaavat yrityksen laatukustannuksia ja sen vuoksi lukeutuvat asiakastyytymättömyyttä aiheuttavaan ulkoisten virhekustannusten joukkoon. (Lecklin 2002, 127–128.)

5.1 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Asiakastyytyväisyyttä selvittäessä tieto tyytyväisyydestä saadaan vain asiakkailta. Asiakastyytyväisyyden selvittämisellä pyritään saamaan tietoa yrityksen menestymismahdollisuuksista nyt ja tulevaisuudessa. Pelkkä asiakastyytyväisyyden seuranta ei riitä vaan tarvitaan myös toimintaa, jolla asiakastyytyväisyyttä parannetaan palautteiden perusteella. Jatkuva asiakastyytyväisyyden tiedustelu ei tee asiakkaita tyytyväisempiä, vaan enemmänkin organisaation oikea kiinnostus asiakkaiden mielipiteistä lisää heidän odotuksiaan organisaatiota kohtaan. Asiakkaiden antaessa palautetta, he odottavat, että heidän palautteensa saa aikaan toimenpiteitä, jotka näkyvät positiivisina muutoksina organisaation toiminnassa. (Ylikoski 2001, 149–150 ja Rope & Pöllänen 1994, 58.)

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen antaa yritykselle kimmokkeet kehittää omaa sisäistä toimintaa sekä asiakassuhteita. Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä perusajatuksena on saada jatkuvasti palautetta asiakkaalta hänen kokemuksistaan palvelutilanteista, jonka takia asiakastyytyväisyyden selvittämisen täytyy olla jatkuvaa, säännöllistä ja järjestelmällistä toimintaa. Tyytyväisyyttä selvittäessä on asiakkaiden mielipiteitä saatava sekä asiakastyytyväisyystutkimuksilla että suoralla palautteella. Molemmilla on omat roolinsa palautteen hankkimisessa; ne antavat tietoa eri tavoin asiakastyytyväisyydestä sekä täydentävät tietoina toisiaan. (Rope 2000, 576–577.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämisen mittaustavat voidaan jakaa kahteen ryhmään, kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin tutkimusotteisiin. Kvantitatiivinen menetelmä on perinteisempi ja hallitsevampi tapa kuin kvalitatiivinen. Kvantitatiivinen tapa on määrällinen ja kvalitatiivinen vuorostaan laadullinen. (Rope 2000, 423.)

Kvantitatiivinen tutkimusote

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään yleensä tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivinen tutkimus vaatii onnistuakseen laajan ja riittävän suuren otoksen, jotta kohderyhmän tuloksia voidaan tulkita. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin mikä, missä, mitä, paljonko ja kuinka usein. Kvantitatiivisella menetelmällä selvitetään enemmänkin olemassa olevaa tilannetta kuin syitä ja kuvataan ilmiötä numerollisen tiedon perusteella. Menetelmiä, joilla voidaan kerätä aineistoa kvantitatiiviseen tutkimukseen: kyselytutkimus eli survey-tutkimus, kirjekysely, onnibus-tutkimus, internet-kysely, paneelitutkimukset sekä testit ja koeasetelmat. (Rope 2000, 423; Heikkilä 2008, 16–17 ja Mäntyneva ym. 2008, 48–51.)

Kvalitatiivinen tutkimusote

Kvalitatiivinen tutkimus vuorostaan pyrkii ymmärtämään tutkimuksen kohdetta sekä kuvailemaan sen käyttäytymisen ja päätöksen syitä. Kvalitatiivisen tutkimustavan olennainen ero kvantitatiiviseen tutkimustapaan on sen pieni otoskoko. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Kvalitatiivinen menetelmä pyrkii enemmänkin ymmärtämään ja selvittämään asioita ”pehmeän” tiedon perusteella. Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimustapoja ovat muun muassa teemahaastattelut, syvähaastattelut, fokusryhmät, havainnointi sekä projektiiviset menetelmät. (Rope 2000, 423; Heikkilä 2008, 16–17 ja Mäntyneva ym. 2008, 70.)

5.2 Asiakastyytyväisyystutkimus ja sen tavoitteet

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten tyytyväisiä tai tyytymättömiä yrityksen tai organisaation asiakkaat ovat yrityksen toimintoihin ja palveluihin. Asiakastyytyväisyystutkimus on yhtä kuin tutkimusmenetelmin tehty markkinointitutkimus, jolla selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä ja siihen liittyviä asioita. Asiakastyytyväisyyden mittapuuna voidaan pitää esimerkiksi reklamaatioita, kiitoksia, kehitysehdotuksia sekä erilaisia asiakastyytyväisyysindeksejä, jotka ovat asiakastyytyväisyystutkimuksilla selvitetty. Pelkät asiakkaiden tekemät valitukset eivät kerro kuitenkaan koko totuutta tyytyväisyydestä. Jotta asiakkaiden mielipiteitä voidaan riittävän kattavasti hyödyntää, tarvitsee yritys kattavan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmän. (Vahvaselkä 2004, 92; Ylikoski 2001, 155 ja Rope & Pöllänen 1994, 56.)

Asiakastyytyväisyystutkimusta ja yrityskuvatutkimusta ei missään nimessä saa sekoittaa toisiinsa, koska yrityskuvan selvittäminen ei vaadi niinkään tietoa asiakkaan kokemuksista. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen mittaa tyytyväisyyttä ja kaikki osatekijät, jotka liittyvät tyytyväisyyteen tulee sisällyttää tutkimukseen, jotta asiakkaiden tyytyväisyys yritykseen saadaan selvitettyä. Asiakastyytyväisyystutkimus edellyttää pelkästään sitä varten tehtyä tutkimusjärjestelmää, koska tutkimuksena se on aivan oma tutkimuslajinsa. Asiakastyytyväisyystutkimuksella saadun tiedon avulla voi yritys tai organisaatio tehdä konkreettisia muutoksia ja toimenpiteitä liiketoiminnan kehittämiseksi. (Rope & Pöllänen 1994, 59, 85 ja Haaga Perho 2010.)

Jokaisella organisaatiolla on oma käsityksensä siitä, miten tyytyväisiä sen asiakkaat ovat. Tyytyväinen asiakas on yksi yrityksen voimavaroista ja sen takia yrityksen olisi hyvä selvittää asiakkaidensa tyytyväisyyttä asiakastyytyväisyystutkimuksilla, sekä rakentaa selvä asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä, joka muodostuu asiakastyytyväisyystutkimuksista sekä suorasta palautteesta. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä, yrityksen toimintaa ja palveluja. Suora palaute kerätään asiakkailta välittömästi palvelutilanteessa. Asiakastyytyväisyystutkimukset ja suora palaute täydentävät toinen toisiaan, jolloin nämä tiedot yhdistämällä saadaan monipuolisempi kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä. Yrityksen on tärkeää seurata asiakastyytyväisyyttä aika ajoin, jotta voidaan taata palvelujen hyvä laatu ja erinomainen kuva yrityksestä asiakkaille kerta toisensa jälkeen. (Ylikoski 2001, 155–156.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet voidaan Ylikosken (2001, 156) mukaan jakaa neljään pääluokkaan:

- 1) Selvitetään, mitkä keskeiset tekijät vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen.
- 2) Mitataan asiakastyytyväisyyden tasoa eli kuinka tyytyväisiä yrityksen toimintaan ollaan.
- 3) Luodaan tutkimustuloksien perusteella toimenpiteet, joilla voidaan kehittää asiakastyytyväisyyttä.
- 4) Seurataan asiakastyytyväisyyden kehittymistä säännöllisin väliajoin.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on yksinkertaisesti tunnistaa, mitkä ovat yrityksen heikkoudet ja vahvuudet. Tavoitteena on myös laatia asiakastyytyväisyystutkimuksen ohjeistuksella kehitystoimintasuunnitelma asiakastyytyväisyyden ja -uskollisuuden parantamiseksi. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena

na on toimia yhtenä yrityksen keskeisempänä mittarina oman toiminnan arvioimisessa ja kehittämisessä. (Balentor 2010 ja Suomen Kyselytutkimus 2010.)

5.3 Asiakastyytyväisyystutkimuksen vaiheet

Asiakastyytyväisyystutkimusprosessi alkaa tutkimusongelman määrittämisestä eli mitä tutkitaan ja miten tutkittava aihe rajataan sekä perehdytään aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin, koska ne selventävät ongelman määrittelyä. Tutkimuksen alussa tärkeintä on määrittellä tutkimuksen tavoite. Ensiarvoisen tärkeää ongelman määrittämisessä on se, mitä tietoa tullaan tarvitsemaan ja mikä tieto on olennaista tutkimuksen kannalta. Ongelman määrittelyyn on hyvä käyttää aikaa reilusti alussa, sillä hätäily ja kiire voivat myöhemmin kostautua ja tehdä koko tutkimuksen hyödyttömäksi. (Heikkilä 2008, 22; Rope 2000, 435–436 ja Lotti 1995, 28–29.)

Tutkimusongelman määrittelyn jälkeen laaditaan tutkimussuunnitelma, jonka tulee sisältää tarkat tiedot kaikista tutkimuksen toteuttamiseen liittyvistä asioista. Suunnitelman teko on tutkimusprosessin yksi keskeisimmistä vaiheista. Yleisesti tutkimussuunnitelman tulee vastata kysymyksiin mitä, miksi ja miten, eli mitä tutkitaan ja miksi, mitä aineistoa tutkimuksessa käytetään, miten tiedot hankitaan tutkimusta varten ja miten ne käsitellään sekä miten tutkimustulokset raportoidaan. Tutkimussuunnitelmassa siis määritellään resursointi tutkimusta varten, perusjoukko ja otos, tiedonkeruumenetelmä, budjetointi ja aikataulutukset sekä tapauksesta riippuen tutkimustarjous. (Heikkilä 2008, 22 ja Rope 2000, 435–436.)

Kun tutkimussuunnitelma on tehty ja hyväksytty, toteutetaan tutkimus. Tutkimuksen toteutus sisältää tiedonkeruuvälineen laatimisen, tiedon keruun, tiedon käsittelyn sekä raportoinnin. Ennen aineiston keräämistä määritellään tutkimuksen keruutapa eli kerätäänkö aineisto tutkimukseen esimerkiksi kyselylomakkeella vai haastattelulla, ja kun tutkimuksen keruutapa on päätetty, laaditaan esimerkiksi joko tutkimuslomake tai runko haastattelulle. (Rope 2000, 435 ja Mäntyneva ym. 2008, 14.)

Tiedonkeruumenetelmä

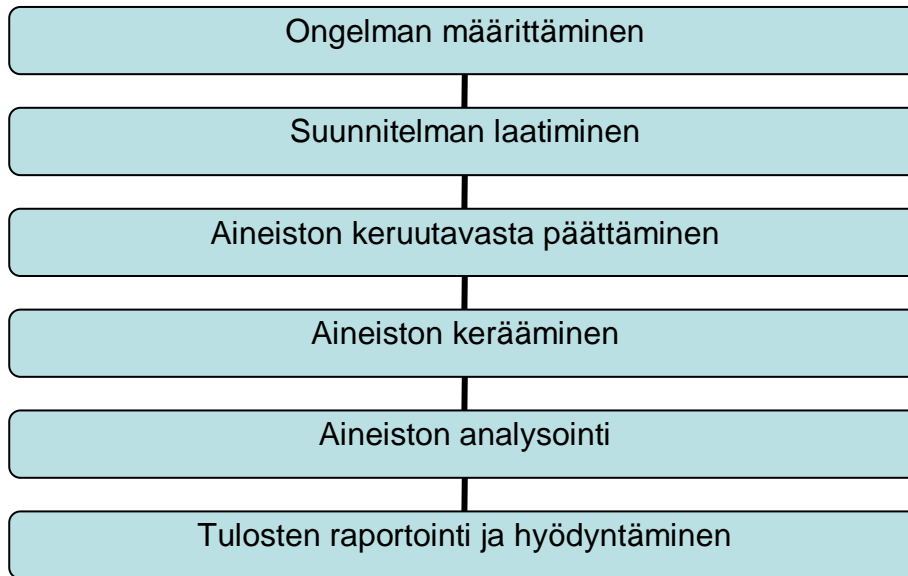
Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman tarkkaa tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja niistä asioista, jotka ovat aiheuttaneet tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tunteita. Tämä luo omat perusteensa asiakastyyty-

väisyystutkimuksen tiedonkeruumenetelmälle. (Rope & Pöllänen 1994, 85.) Tiedonkeruumenetelmän tulee olla Ropen ja Pölläsen (1994, 85) mukaan:

- helppo toteuttaa käytännössä
- laajasti useita kysymyksiä sisältävä, jotka selvittävät tyytyväisyystekijöitä
- taloudellinen suorittaa säännöllisin väliajoin
- tietojenkäsittelyyn soveltuva
- asiakkaalle mahdollisimman helppo vastata.

Kun nämä tiedonkeruumenetelmän ehdot liitetään asiakastyytyväisyystutkimuksen sisältöön ja toimivuuden edellytyksiin, toimivimmat tiedonkeruumenetelmät asiakastyytyväisyystutkimukselle ovat kirjekysely, henkilökohtainen kysely tai puhelinhaastattelu. Nämä tiedonkeruumenetelmät vaativat kuitenkin tiedot asiakkaiden henkilöllisyydestä. Yleisin ja vaivattomin tapa suorittaa asiakastyytyväisyystutkimus on yhdistää tiedon kerääminen luontaiseen asiakaskontaktiin, esimerkiksi laskutuksen yhteyteen tai vuorovaikutustilanteeseen asiakkaan kanssa. (Rope & Pöllänen 1994, 85–86.)

Tutkimusaineiston keruun jälkeen aloitetaan tutkimusaineiston käsittely ja analysointi. Analysoinnilla saadaan tutkimustuloksista olennainen tieto esille. Analysoinnin ja käsittelyn avulla saadaan tutkimustuloksista selville esimerkiksi asiakkaiden tyytyväisyys ja organisaation onnistuminen palveluissa. Analysoinnissa tulokset esitetään erilaisina taulukkoina ja kuvioina sekä prosenttilukujen ja keskiarvojen avulla. Aineiston käsittelyn ja analysoinnin jälkeen tehdään kirjallinen tutkimusraportti, jossa esitellään tutkimuksen keskeisimmät tutkimustulokset. Kun tutkimustulokset on saatu raportoitua, suoritetaan johtopäätösten teko ja hyödynnetään tutkimustuloksia. (Rope 2000, 435; Heinonen ym. 2008, 14 ja Ylikoski 2001, 165–166.)



Kuvio 3. Tutkimusprosessin vaiheet. (Mäntyneva ym. 2008, 13.)

Tärkeintä tutkimuksen onnistumisen kannalta on, että tutkimusongelma on määritelty huolellisesti tutkimusprosessin alussa, koska koko tutkimuksen hyöty riippuu ensisijaisesti onnistuneesta ongelman määrittelystä. Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus selkeytyvät, kun tiedetään, mihin vastausta ollaan hakemassa. Tutkimusongelma on pidettävä mielessä koko tutkimuksen ajan, sillä se johtaa tutkimuksen aineiston kokoamista, käsittelyä ja analysointia. (Mäntyneva ym. 2008, 14.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyden tasoa, palveluiden toimivuutta ja laatua. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli luoda kokonaiskuva rakennusvalvonnan nykyisestä asiakaspalvelun tasosta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia rakennusvalvonnan palveluista sekä rakennusvalvonnan vahvuuksia ja kehittämiskohteita.

Tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka tyytyväisiä rakennusvalvonnan asiakkaat ovat rakennusvalvonnan palveluihin ja palvelun laatuun sekä miten asiakkaat kokiivat asioinnin ja asiakaspalvelun rakennusvalvonnassa. Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipiteitä rakennushankkeen toteuttamisesta, lupakäsittelystä, katselmuksista sekä asioinnista ja asiakaspalvelusta.

6.2 Kyselytutkimuksen kohderyhmä ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kajaanilaiset pientalorakentajat eli omakotitalorakentajat, joille oli suoritettu joko osittainen loppukatselmus (rakennuksen ”käyttöönottokatselmus”) tai loppukatselmus aikavälillä 1.1.2008–31.8.2009. Osittainen loppukatselmus tarkoittaa sitä, että rakennustarkastaja katselmuksessaan antaa luvan rakennuksen tai sen osan käyttöönottoon sekä rakennuksen käyttöturvallisuuden olennaisesti vaikuttavat tarkastukset on oltava suoritettuna. Loppukatselmuksen rakennustarkastaja suorittaa vuorostaan, kun rakennustyö on kokonaisuudessaan valmis sekä viranomaisvalvonnan kannalta säädetyt ja määrätyt tarkastukset ja niiden vaatimat toimet on suoritettu. Loppukatselmus on aina pyydettävä luvan voimassaoloaikana. (Rakennustarkastaja Hannu Leskinen 1.2.2010.)

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin kohderyhmältä lomakekyselymenetelmällä aikavälillä 19.10.2009 – 6.11.2009. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja aineiston keräämiseen käytetään yleensä standardoituja kyselylomakkeita. Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen tutkimus vaatii riittävän laajaa ja edustavaa otosta, jotta voidaan tulkita vastaustulosten edustavan tutkitun kohderyhmän

tilannetta. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä asioita. (Rope 2000, 423 ja Heikkilä 2008, 16.)

6.3 Asiakastytyväisyyskyselyn toteutus

Tutkimus toteutettiin kirjekyselynä, koska tutkittavia oli suhteellisen paljon ja menetelmänä kirjekysely oli kohtalaisen nopea toteuttaa. Kirjekyselyssä saatava tieto on melko luotettavaa, kysymykset tulevat kaikille samassa muodossa sekä vastaanottaja tavoitetaan haastattelijaa paremmin. Kirjekysely on myös edullisempi vaihtoehto kuin henkilökohtainen haastattelututkimus. Kirjekyselyn haittapuolia ovat vuorostaan alhainen vastausprosentti sekä ettei aina voida olla varmoja, kuka lomakkeen on täyttänyt. Avoimet kysymykset jäävät myös usein huonolle huomiolle kirjekyselyissä. (Heikkilä 2008, 66 ja Lotti 1995, 48–49.)

Kirjekyselyn onnistumisen kannalta palautusprosentti on erittäin merkittävässä asemassa. Palautusprosentti on kuitenkin erittäin herkkä erilaisille vaihteluille sekä muutoksille, ja sen vuoksi kirjekyselyn onnistumiselle ei ikinä voi antaa takuita. Kirjekyselyn palautusprosenttiin vaikuttavat muun muassa seuraavat asiat: kohde-ryhmä, aihe, kyselylomakkeen pituus, kysymysten määrä, kysymysten muoto, saatekirje, kyselyn ulkoasu sekä palkkiot. (Lotti 1995, 49–51.)

Alussa, kun kyselylomaketta alettiin laatia, huomio suunnattiin sen sisältöön ja ulkoasuun. Sisällöllisesti lomakkeesta haluttiin tehdä yksinkertainen, helposti ymmärrettävä ja nopea täyttää. Ulkoisesti lomakkeesta pyrittiin vuorostaan tekemään selkeää, helppolukuinen ja miellyttävä. Kyselylomaketta laadittaessa apuna käytettiin asiakastytyväisyystutkimuksiin liittyvää kirjallisuutta, muita vastaavia asiakastytyväisyyskyselyjä sekä kahta aikaisempaa rakennusvalvonnan suppeata asiakaskyselyä.

Kyselylomake (liite 1) muodostui erilaisista kysymyksistä ja väittämistä, joita lomakkeessa oli yhteensä 34 kappaletta. Lomake koostui kuudesta eri osa-alueesta; taustatiedot, rakennushankkeen toteutus, lupakäsittely, katselmukset, asiointi ja asiakaspalvelu sekä avoimet kysymykset. Osa-alueiden tarkoituksena oli selkeyttää kyselyä ja saada tarkemmin tietoa tyytyväisyydestä eri osa-alueilla koetuista asioista, kuten esimerkiksi saiko asiakas omasta mielestään tarpeeksi neuvoja lupakäsittelyvaiheessa. Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli yhteensä viisi, joista yksi kysymys sijoittui alun taustatiedot – osioon ja loput neljä omaan avoimet kysymykset – osi-

oon. Kyselylomakkeen lopussa olevilla avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan kohderyhmä kertomaan omin sanoin muun muassa, mihin asioihin he ovat olleet tyytyväisiä tai pettyneitä ja missä asioissa rakennusvalvonnalla olisi kehitettävää heidän mielestä.

Väittämiä kyselyssä oli ainoastaan lupakäsittely, katselmukset sekä asiointi ja asiakaspalvelu osioissa. Kyselylomakkeen väittämissä asteikkoluokitteluna toimi neljäportainen asteikko; 1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä ja 4 = samaa mieltä. Vaihtoehtoa 'en osaa sanoa' ei annettu, koska haluttiin, että vastaajilla on jonkinlainen mielipide asiaan.

Ennen kyselyn toteuttamista jaettiin kyselylomake rakennusvalvonnan henkilöstölle katsottavaksi. Tarkoituksena oli saada palautetta lomakkeen selkeydestä, kysymyksistä ja niiden toimivuudesta sekä vastausvaihtoehdoista. Lopuksi kyselylomake ja palaute käytiin läpi kahden rakennustarkastajan kanssa ja palautteista ilmenevien korjaus- ja lisäysehdotuksien perusteella joitain tarvittavia muutoksia kyselylomakkeeseen tehtiin.

Kyselylomakkeen mukaan tehtiin myös saatekirje (liite 2). Saatekirjeen tarkoituksena oli selvittää vastaajalle asiakastyytyväisyyskyselyn merkitys, kertoa arvonnasta ja houkutella vastaamaan. Asiakastyytyväisyyskyselyn kannustimena oli mahdollisuus osallistua arvontaa, jossa rakennusvalvonta palauttaa arvonnassa voittaneelle henkilölle puolet asuinrakennuksen rakennusvalvontamaksusta.

Kyselylomakkeet lähetettiin kohderyhmään kuuluville postitse. Kohderyhmän osoitetiedot saatiin rakennusvalvonnan omasta asiakasrekisteristä. Kyselylomakkeiden mukaan liitettiin saatekirjeet sekä palautuskuoret, joiden postimaksun hoiti Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta. Alun perin kyselyn vastausajaksi suunniteltiin kahta viikkoa. Lopulta vastausaikaa päätettiin antaa kolme viikkoa, koska kysely oli suhteellisen laaja ja haluttiin, että vastaajat saavat rauhassa ja harkiten vastata kyselyyn.

6.4 Aineiston käsittely

Kyselylomakkeen määrällinen osio syötettiin SPSS -tilasto-ohjelmaan, jolla käsiteltiin ja analysoitiin kyselyn määrälliset vastaukset. Jokainen palautettu vastauslomake numeroitiin ja syötettiin SPSS -ohjelmaan. Kaikki palautuneet vastauslomakkeet,

myös puutteelliset, pystyttiin käyttämään ja ottamaan mukaan tutkimukseen SPSS -ohjelman avulla. Jos vastaaja oli jättänyt kyselyssä johonkin kohtaan vastaamatta, jätettiin kohta tyhjäksi SPSS -ohjelmassa ja vuorostaan, jos vastaaja oli valinnut kaksi vaihtoehtoa yhden sijasta, valittiin vain vastaajan toinen vastausvaihtoehto.

SPSS -ohjelmalla tehtiin opinnäytetyöhön frekvenssitaulukot ja ristiintaulukointi. Tutkimustulokset työssä esitetään graafisina kuvioina ja frekvenssitaulukoina. Frekvenssitaulukoilla saatiin hyvin selville vastaajien mielipidejakautumat. Ristiintaulukoinnin avulla vertailtiin kahden muuttujan välistä suhdetta.

Microsoft Word -ohjelmalla käsiteltiin puolestaan kyselyn avoimet kysymykset. Opinnäytetyön teoria sekä tutkimustulosten raportointi suoritettiin myös Microsoft Word -ohjelmalla. Graafisten kuvioiden tekemiseen käytettiin Microsoft Excel -ohjelmaa. SPSS -ohjelmalla tehdyt frekvenssitaulukot siirrettiin Microsoft Excel -ohjelmaan, jonka avulla frekvenssitaulukoiden arvoista saatiin tehtyä graafisia palkkikuvioita havainnollistamaan työn tuloksia.

6.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Yhdessä validiteetti ja reliabiliteetti muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan sanoa hyväksi, mikäli otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on sattunut mahdollisimman vähän virheitä tai ei ollenkaan. (Vilkka 2007, 152.)

Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus mittaa juuri niitä tyytyväisyyteen liittyviä asioita, joita tutkimuksella on tarkoituskin mitata. Validiteettiin vaikuttaa ensisijaisesti miten kysymykset on muotoiltu, millaiset vaihtoehdot kysymyksiin on annettu ja kuinka kysymykset on sijoitettu kyselylomakkeeseen. Tutkimuksen validiteetti on hyvä, jos tutkimuksessa ei ole jouduttu esimerkiksi käsitteiden kohdalla harhaan ja järjestelmällisiä virheitä ei ole. (Rope & Pöllänen 1994, 83 ja Vilkka 2007, 150.)

Reliabiliteetti tarkoittaa vuorostaan pysyvyyttä ja luotettavuutta. Tutkimusta toistettaessa tulokset ovat siis yhtenevät aikaisemman tutkimuksen kanssa, jos asiakkaiden tyytyväisyydessä ei ole tapahtunut suurempia muutoksia. Reliabiliteettiin heikentävästi vaikuttavia tekijöitä ovat liian pieni otoskoko, kysymysten huono muotoilu, suuri määrä vastaamattomia sekä huonosti ajoitettu toteutus. Tutkimusta voi-

daan siis sanoa luotettavaksi, jos tutkimusta toistettaessa saadaan tarkalleen sama tulos riippumatta siitä, kuka tutkimuksen on tehnyt. (Rope & Pöllänen 1994, 83 ja Vilka 2007, 149.)

Kyselylomakkeen kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman ymmärrettäväksi ja sijoittamaan selkeästi lomakkeeseen. Tutkimuksella lähdettiin hakemaan tietoa rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyydestä ja siinä onnistuttiin. Tutkimusongelma pystyttiin kattamaan melko hyvin suhteellisen laajalla kyselylomakkeella ja tuloksista selviää ne kohdat, joihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja missä olisi kehittämisen varaa. Näiltä osin tätä asiakastyytyväisyystutkimusta voidaan pitää validina.

Aineisto käsiteltiin huolella ja se tarkastettiin useaan otteeseen eikä satunnaisia virheitä tutkimuksesta ilmennyt. Kyselylomakkeen melko selkeä rakenne ja vähäinen kysymyksiin vastaamatta jättäminen eivät ainakaan ole heikentäneet reliabiliteettia. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää kohtalaisena, koska luotettavuutta olisi varmasti parantanut suurempi vastausprosentti sekä tutkimuksen toistaminen. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan pitää melko hyvänä, koska otos on edustanut tutkittavaa perusjoukkoa eikä mittaamisessa ole sattunut pahemmin virheitä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselylomakkeita lähetettiin 19.10.2009 yhteensä 200 kappaletta. Vastauslomakkeita palautui määräaikaan mennessä 81 kappaletta. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentiksi muodostui 40,5 %, joka on suhteellisen hyvä kirjekyselynä toteutetuksi asiakastyytyväisyyskyselyksi. Vastajista 74 kappaletta osallistui arvontaa.

7.1 Vastajien taustatiedot

Kyselylomakkeen taustatiedoissa selvitettiin vastaajan sukupuolta, ikäluokkaa, kuinka monta omakotitaloa rakentaja on rakennuttanut ennen tätä kohdetta ja mihin kaupunginosaan/kylään hän nyt rakensi.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli miehiä 72,8 % (59) ja naisia puolestaan oli 25,9 % (21). Ainoastaan yksi kyselyyn vastanneista oli jättänyt vastaamatta sukupuolta koskevaan kysymykseen. Useimmin miehet hoitavat enemmän rakentamiseen liittyviä asioita, jonka vuoksi luultavasti miehet ovat olleet aktiivisempia vastaajia.

Vastaajan ikää tiedusteltaessa vastausvaihtoehdoiksi annettiin viisi eri ikäluokkaa; 20–30 vuotta, 31–40 vuotta, 41–50 vuotta, 51–60 vuotta sekä 61 vuotta ja vanhemmat. Taulukosta 1 selviää, että suurin osa kyselyyn vastanneista kuului 31–40 vuoden ikäryhmään, joita vastanneista oli 43,2 %. Vähiten vastaajia oli suurissa ikäluokissa, vastaajista 8,6 % kuului ikäryhmään 51–60 vuotta ja 7,4 % vastaajista yli 60 vuotiaisiin.

Taulukko 1. Vastajien ikäjakautumat.

	Lukumäärä	%-osuus
20 - 30 vuotta	16	19,8
31 - 40 vuotta	35	43,2
41 - 50 vuotta	17	21,0
51 - 60 vuotta	7	8,6
61 vuotta -	6	7,4
Yhteensä	81	100,0

Taulukosta 2 selviää, että suurin osa 79 % vastaajista oli ensirakentajia. Vain todella pieni osa vastaajista oli rakentanut aikaisemminkin. Ensirakentajien määrä puoltaa myös se, että suurin osa vastaajista kuului nuoriin ikäluokkiin. Nuoret ikäluokat ovat useimmiten lapsiperheitä, jotka rakentavat ensimmäistä omaa taloa.

Taulukko 2. Vastaajan aikaisempi kokemus rakentamisesta.

	Lukumäärä	%-osuus
Ei yhtään	64	79,0
Yksi	11	13,6
Kaksi	3	3,7
Kolme tai useampia	3	3,7
Yhteensä	81	100,0

Viimeisessä taustatietoihin liittyvässä kysymyksessä tiedusteltiin, mihin kaupunginosaan/kylään vastaaja oli nyt rakentanut. Kysymys esitettiin lomakkeessa avoimessa muodossa, koska vastausvaihtoehtoja olisi tullut muuten liian paljon. Kysymyksen saadut vastaukset syötettiin kuitenkin SPSS -tilasto-ohjelmaan, jotta saataisiin jonkinlainen kuva, minne omakotitalorakentajat ovat aikavälillä 1.1.2008–31.8.2009 eniten rakentaneet. Kaiken kaikkiaan eri kaupunginosia/kylä tuli kyselyssä ilmi 24 kappaletta. Suosituin rakennusalue vastaajien keskuudessa oli Kätönlahti, jonne 22,2 % vastaajista oli nyt rakentanut. (Liite 4 sivu 2.)

7.2 Vastaajien tyytyväisyys rakennusvalvonnan palveluihin

Kyselyn sisältö jaettiin taustatietokysymyksiä jälkeen neljään osaan; rakennushankkeen toteutus, lupakäsittely, katselmukset sekä asiointi ja asiakaspalvelu rakennusvalvonnassa. Sisällön jaolla pyrittiin selvittämään tarkemmin vastaajien tyytyväisyyttä eri vaiheisiin ja tilanteisiin, jotka kuuluvat rakentamiseen ja rakennusvalvonnan palveluihin.

Rakennushankkeen toteutus

Rakennushankkeen toteutus – osiossa selviteltiin omakotitalon toteutustapaa, rakennuksen valmistumista suunnitellussa ajassa ja tyytyväisyyttä omakotitaloon, suunnittelijoihin, vastaavaan työnjohtajaan ja rakentajiin sekä ennakkoneuvonnan riittävyttä eri tahoilta.

Omakotitalon toteutustapaan liittyen haluttiin vastaajilta selvittää, oliko omakotitalo paikalla rakennettu vai elementtirakenteinen. Taulukosta 3 voi nähdä, että vastaukset jakautuivat melkein puoliksi paikalla rakennetun ja elementtirakenteisen toteutustavan välillä. Vastaajista 51,9 % oli toteuttanut omakotitalonsa elementtirakenteisesti ja 46,9 % oli paikalla rakennettuja. Rakentajilta tiedusteltiin myös valmistuiko omakotitalo suunnitellussa ajassa. Omakotitalo valmistui ajallaan 91,4 % vastaajista ja vain 8,6 % se viivästyi. (Liite 4 sivu 3)

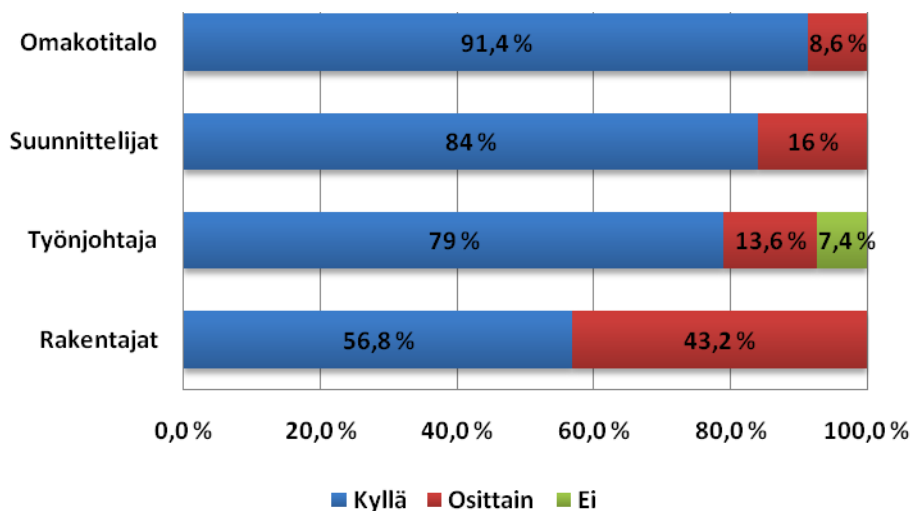
Taulukko 3. Omakotitalon toteutustapa

	Lukumäärä	%-osuus
Paikalla rakennettu	38	46,9
Elementtirakenteinen	42	51,9
Yhteensä	80	98,8
Puuttuu	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Rakennushankkeen toteutukseen liittyen vastaajilta tiedusteltiin myös heidän tyytyväisyyttä omakotitaloon, suunnittelijoihin, vastaavaan työnjohtajaan ja rakentajiin vaihtoehdoin kyllä, osittain ja ei. Kuviossa 5 on esitetty vastaajien tyytyväisyys yllämainittuihin asioihin prosenttijakaumin.

Rakennettuun omakotitaloon valtaosa vastaajista (91,4 %) oli tyytyväisiä. Vastaajista 8,6 % koki olevansa kuitenkin vain osittain tyytyväisiä valmiiseen taloonsa. Tyytymättömyyttä omakotitaloon voi aiheuttaa muun muassa aikataulun venyminen, epäonnistumiset jossain rakentamisen vaiheessa tai omakotitalon lopputulos ei vain

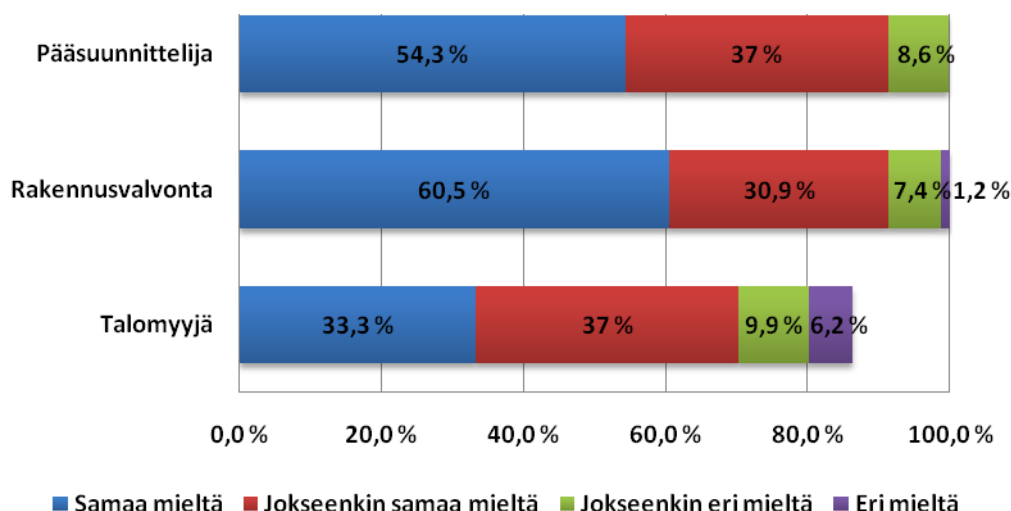
vastannut tehtyjä suunnitelmia. Suunnittelijoihin vastaajat olivat myös tyytyväisiä. Vastaajista 84 % oli tyytyväisiä suunnittelijoiden panokseen ja 16 % koki osittaista tyytymättömyyttä heihin.



Kuvio 5. Rakentajien tyytyväisyys valmiiseen omakotitaloon, suunnittelijoihin, vastaavaan työnjohtajaan ja rakentajiin.

Vastaavaan työnjohtajaan oltiin suurimmaksi osin tyytyväisiä. Ainoastaan vastaavan työnjohtajan kohdalla oli pieni osa vastaajista (7,4 %) täysin tyytymättömiä. Rakentajiin oltiin joko tyytyväisiä tai osittain tyytyväisiä. Kyselyyn osallistuneista 56,8 % oli täysin tyytyväisiä ja 43,2 % koki olevansa osittain tyytyväisiä rakentajien suorituksiin.

Rakennushankkeen toteutus –osiossa tiedusteltiin vastaajilta myös ennakkoneuvonnan riittävyttä; kuinka he kokivat saaneensa ennakkoneuvontaa hankkeen toteuttamiseen pääsuunnittelijalta, rakennusvalvonnasta ja talomyyjältä. Kuvioista 6 selviää, kuinka vastaajat kokivat ennakkoneuvonnan riittävyuden pääsuunnittelijan, rakennusvalvonnan ja talomyyjän kohdalla.



Kuvio 6. Vastaajien mielipidejakaumat pääsuunnittelijalta, rakennusvalvonnasta ja talomyyjältä saadusta ennakkoneuvonnan riittävydestä.

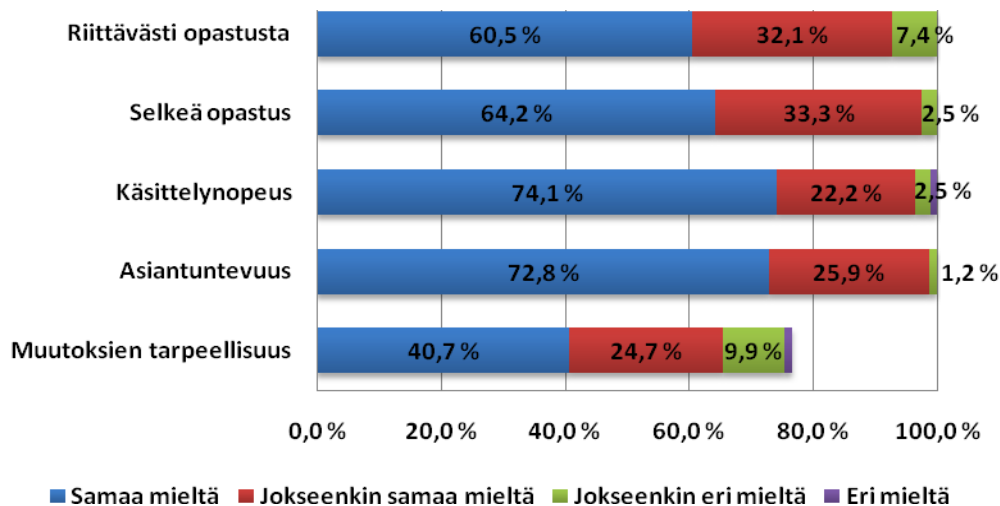
Suurin osa vastaajista (91,3 %) koki saaneensa riittävästi ennakkoneuvontaa pääsuunnittelijalta. Rakennusvalvonnasta saatuun ennakkoneuvontaan oli 60,5 % vastaajista täysin tyytyväisiä. Vastaajista 8,6 % oli vuorostaan sitä mieltä, ettei rakennusvalvonnasta saatu ennakkoneuvontaa ollut riittävää. Enemmistö 37 % oli jokseenkin tyytyväisiä talomyyjältä saatuun ennakkoneuvontaan. Vastaajista 16,1 % olisi toivonut saavansa enemmän ennakkoneuvontaa talomyyjän osalta. Kyselyyn osallistuneista 13,6 % jätti vastaamatta kysymykseen ”saitteko riittävästi ennakkoneuvontaa talomyyjältä?”.

Lupakäsittely

Lupakäsittelyosiolla haluttiin tiedustella vastaajilta väittämien avulla opastuksesta ja ohjeista, lupa-asian käsittelyn nopeudesta, asiantuntevuudesta sekä lupakäsittelyvaiheessa vaadittujen muutoksien tarpeellisuudesta. Väittämien vastausvaihtoehtoina oli samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä. Kuviossa 7 on esitetty vastaajien mielipidejakaumat lupakäsittelystä.

Omakotitalorakentajat olivat kokeneet saaneensa riittävästi opastusta ja ohjeita lupa-käsittelyvaiheessa. Suurin osa vastanneista oli samaa mieltä (60,5 %) tai jokseenkin samaa mieltä (32,1 %) siitä, että lupahakemuksen yhteydessä opastusta

ja ohjeita annettiin riittävästi. Vastaajista suurin osa (64,2 %) oli myös tyytyväisiä opastuksen selkeyteen.



Kuvio 7. Pientalorakentajien kokemukset ja tyytyväisyys lupakäsittelyvaiheessa.

Lupa-asioiden käsittelynopeuteen ollaan suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Vastaajista 74,1 % oli samaa mieltä käsittelyajan riittävästä nopeudesta ja vain 1,2 % oli täysin eri mieltä asian suhteen. Rakennusluvan käsittelyaika on kahdesta kahdeksaan viikkoa riippuen tapauksesta ja paikkakunnasta. Yleensä lupakäsittelyä viivästyttävät puutteelliset lupahakemukset, erilaisten lakisääteisten lausuntojen hakemiset tai ylimääräiset selonteot. (Pelkonen 2003, 22.)

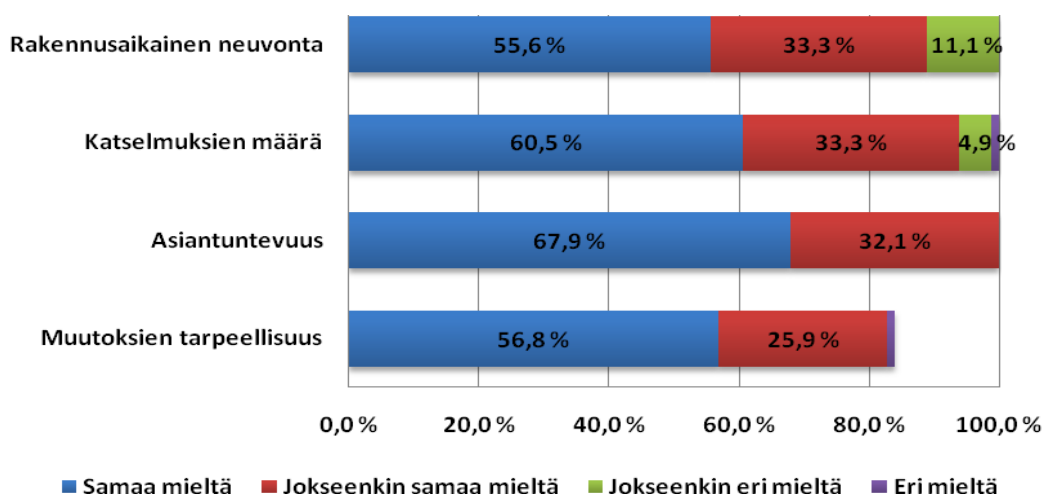
Lupa-asioiden käsittely suoritetaan rakennusvalvonnassa asiantuntevasti. Vastanneista 98,7 % oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä lupakäsittelyn asiantuntevuudesta. Vastaajilta tiedusteltiin myös lupakäsittelyssä mahdollisesti vaadittujen muutoksien tarpeellisuudesta. Mikäli lupakäsittelyvaiheessa oli vaadittu jonkinlaisia muutoksia, suurin osa (40,7 %) koki ne tarpeellisiksi. Kysymykseen jätti vastamatta 23,5 % vastaajista. Tämä selittyy luultavasti sillä, ettei lupakäsittelyssä ollut vaadittu minkäänlaisia muutoksia kyseisten vastaajien kohdalla. Puutteellinen vastaaminen kysymykseen heikentää osaltaan hieman kyseisen kysymyksen vastausten luotettavuutta.

Kyselylomakkeessa olleen neljäportaisen asteikon 4 = samaa mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä ja 1 = eri mieltä avulla on laskettu keskiarvot lupakäsittelyyn liittyville asioille. Parhaimman arvosanan 3,7 saivat lupa-asian riittävän nopea käsittelynopeus sekä lupakäsittelyn asiantuntevuus. Toiseksi parhaimman arvosanan 3,6 sai opastuksen selkeys. (Liite 5 sivu 1.)

Katselmukset

Rakennusvalvonnan tehtävänä on valvoa, että rakentamisessa noudatetaan maankäyttö- ja rakennuslakia ja sen perusteella annettuja säännöksiä ja määräyksiä sekä myönnettyä rakennuslupaa. Omakotitalojen lupaehdot käsittävät useita katselmuksia, joiden tarkoituksena on todeta, onko rakennusvaiheisiin kuuluvia toimenpiteitä ja tarkastuksia sekä tarvittavia selvityksiä suoritettu ja onko aikaisemmin havaittujen puutteiden johdosta vaaditut toimenpiteet suoritettu. (Pelkonen 2003, 26.)

Kyselyn katselmukset osion tarkoituksena oli selvittää rakennusaikaisen neuvonnan riittävyttä, katselmuksien riittävyttä ja asiantuntevuutta sekä katselmuksissa vaadittavien muutoksien tarpeellisuutta. Vastaajia pyydettiin kertomaan mielipiteensä edellä mainituista asioista käyttäen asteikkoa 1-4, jossa 1 = eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä ja 4 = samaa mieltä. Kuviosta 8 selviää vastaajien tyytyväisyys katselmusvaiheeseen liittyviin asioihin.



Kuvio 8. Asiakkaiden tyytyväisyys katselmuksiin liittyvissä asioissa.

Rakennusaikaisen neuvonnan riittävyyteen ollaan tyytyväisiä. Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että he saivat riittävästi neuvontaa rakennusaikana. Pientä riittämättömyyttä neuvonnan osalta koki 33,3 % ja ainoastaan 11,1 % vastaajista koki olevansa jokseenkin eri mieltä neuvonnan riittävyydestä. Katselmuksien määrään ollaan myös hyvin tyytyväisiä. Vastanneista 93,8 % oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä katselmuksien sopivasta määrästä.

Katselmuksia suoritetaan vastaajien mielestä asiantuntevasti. Vastaajista selkeästi samaa mieltä oli 67,9 % ja loput 32,1 % oli jokseenkin samaa mieltä asiantuntevuudesta. Erimielisyyttä asiantuntevuutta arvioitaessa ei vastaajien keskuudesta löytenyt lainkaan. Vastaajista yli puolet koki katselmuksissa vaaditut muutokset tarpeelliseksi, mikäli niitä oli vaadittu. Kysymykseen jätti vastaamatta 16 %, joka voi johtua siitä, ettei katselmuksissa ollut vaadittu muutoksia kyseisten vastaajien kohdalla. Puutteellinen vastaaminen kysymykseen heikentää osaltaan hieman kyseisen kysymyksen vastausten luotettavuutta.

Keskiarvojen mukaan katselmuksia osiosta parhaimman arvosanan 3,7 sai katselmuksien suorittaminen asiantuntevasti ja toiseksi parhaimman 3,6 sai katselmuksissa vaadittujen muutoksien tarpeellisuus. Näin ollen voidaan sanoa, että rakennustarkastajien asiantuntevuudesta ja ammattitaidosta ollaan vastaajien keskuudessa lähes täysin samaa mieltä. Heikoimman arvosanan sai rakennusaikaisen neuvonnan riittävyys. (Liite 5 sivu 1.)

Asiointi ja asiakaspalvelu

Asiointiin ja asiakaspalveluun liittyvissä kysymyksissä tiedusteltiin vastaajilta asiointimäärää rakennusvalvonnassa, aukioloajan sopivuutta, lomakkeiden selkeyttä, neuvonnan tarvetta, asiointimäärän sujuvuutta, asiakaspalvelun ystävällisyyttä, henkilökunnan tavoitettavuutta, toiminnan tehokkuutta ja tyytyväisyyttä toimitiloihin sekä toimistopalveluihin.

Kyselyssä selvitettiin omakotitalorakentajilta, kuinka usein he asioivat rakennusvalvonnassa. Vastausvaihtoehtoina kysymykseen tarjottiin viikoittain, kuukausittain ja harvemmin. Suurin osa omakotitalorakentajista 85,2 % totesi asioivansa rakennusvalvonnassa harvemmin kuin viikoittain tai kuukausittain. Alun lupa-asioiden hoitamisen jälkeen useimmilla rakentajista asiointitiheys rakennusvalvonnassa vähenee.

Vain yksi vastaaja jätti kommentoimatta, kuinka usein hän mielestään asioi rakennusvalvonnassa. (Liite 4 sivu 8.)

Asiointiin liittyen haluttiin vastaajilta tiedustella, mitä mieltä he ovat rakennusvalvonnan aukioloajasta. Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta on auki arkisin aamu kahdeksasta iltapäivä neljään, johon vastaajista 88,9 % oli tyytyväisiä, kuten taulukosta 3 näkee. Eri mieltä aukiolojen sopivuudesta oli 11,1 %, joilta tiedusteltiin lisäkysymyksenä, mikä aukioloaika olisi heille mieluisampi. Yleisesti aukioloaikaan toivottiin tunnin tai parin lisäystä. (Liite 3 sivu 1.)

Taulukko 3. Vastaajien tyytyväisyys rakennusvalvonnan aukioloaikoihin.

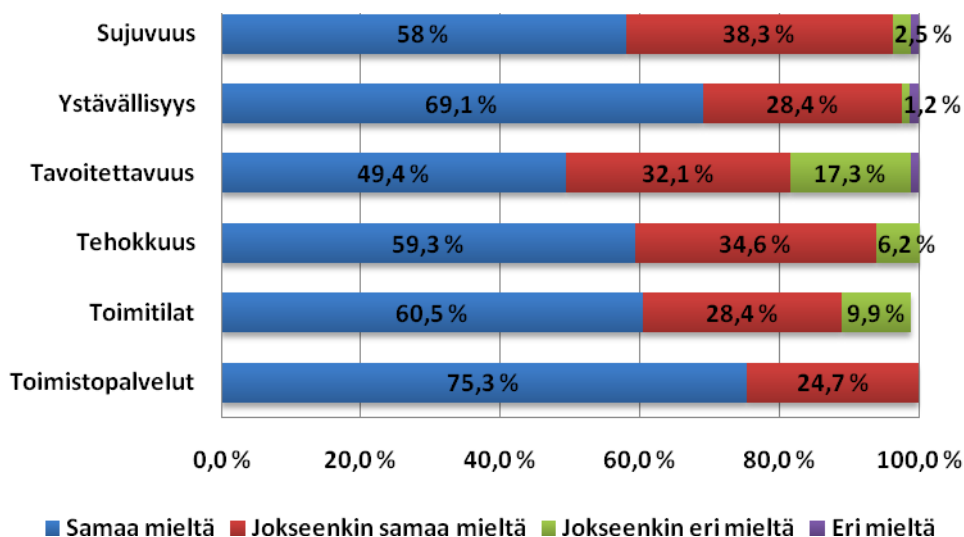
	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	72	88,9
Ei	9	11,1
Yhteensä	81	100,0

Lomakkeet koettiin pääasiassa selkeiksi. Vastaajista suurin osa 81,5 % on sitä mieltä, että lomakkeet ovat tarpeeksi selkeitä. (Liite 4 sivu 9.) Vastaajilta selviteltiin myös, missä asiassa he olivat tarvinneet eniten neuvontaa asioidessaan rakennusvalvonnassa. Vastaajista vähän yli puolet (51,9 %) totesi tarvitsevansa eniten neuvontaa rakentamiseen liittyvissä asioissa. Lomakkeiden suhteen tarvitsi 34,6 % neuvontaa ja jossain muussa asiassa 4,6 % vastaajista. (Liite 4 sivu 9.) Vastausvaihtoehdon jossain muussa valitessaan, sisälsi kysymys avoimen lisäkysymyksen missä muussa asiassa. Avoimen lisäkysymyksen vastaukset löytyvät liitteestä 3 sivulta 1.

Kyselyyn osallistuneilta selvitettiin myös väittämien avulla, kuinka he olivat kokeneet asiointin ja asiakaspalvelun rakennusvalvonnassa. Kuviosta 8 selviää, kuinka vastaajat olivat kokeneet asiointin sujuvuuden, asiakaspalvelun ystävällisyyden, henkilökunnan tavoitettavuuden, toiminnan tehokkuuden, toimitilojen toimivuuden ja toimistopalvelut rakennusvalvonnassa asioidessaan.

Asioiden sujuminen koettiin rakennusvalvonnassa pääasiassa hyväksi. Samaa mieltä sujuvuuden onnistumisesta oli 58 % kyselyyn osallistuneista ja 38,3 % jokseenkin samaa mieltä. Vain todella pieni osa vastaajista (3,7 %) oli jokseenkin tai täysin tyytymättömiä asioiden sujumiseen. Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu koettiin pääasiassa ystävälliseksi. Vastanneista 97,5 % koki palvelun ystävälliseksi tai jokseenkin ystävälliseksi.

Henkilökunnan tavoitettavuus jakoi eniten vastaajien mielipiteitä. Tavoitettavuuteen oltiin kuitenkin enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Vastaajista 49,4 % oli samaa mieltä ja 32,1 % jokseenkin samaa mieltä siitä, että oikea henkilö/ henkilökunta oli tavoitettavissa yleensä hyvin. Jokseenkin tyytymättömiä tavoitettavuuteen oli 17,3 % ja vain 1,2 % oli täysin tyytymättömiä.



Kuvio 9. Asiakkaiden tyytyväisyys asiakaspalveluun ja asiointiin.

Rakennusvalvonnan toiminnan voidaan sanoa olevan tehokasta. Tehokkaana toimintaa piti 59,3 % vastaajista ja jokseenkin tehokkaana 34,6 %. Pientä erimielisyyttä toiminnan tehokkuudesta koki vain 6,2 % vastaajista. Toimitiloihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista (88,9 %) oli joko täysin tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä rakennusvalvonnan toimitiloihin. Vastaajista noin 10 % oli kuitenkin hieman eri mieltä toimitiloista ja kokivat jonkinlaista tyytymättömyyttä niihin. Yksi vastaajista jätti vastaamatta toimitiloihin liittyvään kysymykseen. Toimis-

topalveluihin oltiin vuorostaan hyvin tyytyväisiä. Vastaajista kolme neljäsosaa oli täysin tyytyväisiä ja loppu neljänneskin oli jokseenkin tyytyväisiä toimistopalveluihin.

Vastaajat olivat enimmäkseen tyytyväisiä rakennusvalvonnan asiakaspalveluun ja henkilökuntaan saatujen arvosanojen mukaan. Eniten tyytyväisiä ja parhaimman arvosanan 3,8 saa rakennusvalvonnan toimistopalvelut. Toiseksi tyytyväisiä oltiin asiakaspalvelun ystävällisyyteen arvosanalla 3,7. Asiointi rakennusvalvonnassa ja asiakaspalvelu saa eri osa-alueilla arvosanat 3,3–3,8. Vähiten vastaajat olivat tyytyväisiä juuri henkilökunnan tavoitettavuuteen. (Liite 5 sivu 2.)

7.3 Ristiintaulukointi

Ristiintaulukoinnilla verrataan kahden muuttujan välistä suhdetta. Ristiintaulukoinnissa verrattavana taustamuuttujana on käytetty pääasiassa ikää, paitsi yhdessä ristiintaulukoinnissa, jossa on verrattu omakotitalon toteutustapaa ja sen valmistumisen suhdetta. Vastaajan sukupuolta ei vertauskohteena käytetty, koska suurin osa vastaajista oli miehiä.

Taulukossa 4 on verrattu keskenään omakotitalon toteutustapaa ja rakennuskohteen valmistumista suunnitellussa ajassa. Omakotitalot olivat valmistuneet hyvin aikataulun mukaisesti riippumatta sen toteutustavasta. Paikalla rakennetuista omakotitaloista 94,7 % ja elementtirakenteisista 90,5 % oli valmistunut ajallaan.

Taulukko 4. Rakennuskohteen valmistuminen omakotitalon toteutustavan mukaan tarkasteltuna.

Valmistuiko rakennuskohteenne suunnitellussa ajassa?		Omakotitalon toteutustapa		
		Paikalla rakennettu	Elementtirakenteinen	Yhteensä
Kyllä	Lukumäärä	36	38	74
	%-osuus	94,7 %	90,5 %	92,5 %
Ei	Lukumäärä	2	4	6
	%-osuus	5,3 %	9,5 %	7,5 %
Yhteensä	Lukumäärä	38	42	80
	%-osuus	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Vanhemmat ikäluokat olivat tyytyväisempiä rakennusvalvonnasta saadun ennakkoneuvonnan riittävyteen kuin nuoremmat ikäryhmät. Taulukossa 5 on esitetty, kuinka eri ikäluokat olivat kokeneet rakennusvalvonnasta saadun ennakkoneuvonnan riittävyyden. Ikäluokista 51–60 vuotta sekä 61 vuotta ja siitä vanhemmat olivat samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä rakennusvalvonnasta saadun ennakkoneuvonnan riittävyydestä. Suurin osa (70,6 %) 41–50-vuotiaistakin oli tyytyväisiä saamaansa ennakkoneuvontaa. Nuorempien ikäryhmien keskuudessa hajontaa oli enemmän, vaikka pääosin nuoretkin olivat tyytyväisiä ennakkoneuvonnan riittävyteen.

Taulukko 5. Tyytyväisyys rakennusvalvonnasta saadun ennakkoneuvonnan riittävyyteen ikäluokkien mukaan tarkasteltuna.

		Vastaajan ikä					Yhteensä
		20 - 30 vuotta	31 - 40 vuotta	41 - 50 vuotta	51 - 60 vuotta	61 vuotta -	
Saitteko riittävästi ennakkoneuvontaa hankkeen toteuttamiseen rakennusvalvonnasta?	Lukumäärä	0	1	0	0	0	1
	%-osuus	,0 %	2,9 %	,0 %	,0 %	,0 %	1,2 %
Eri mieltä	Lukumäärä	1	3	2	0	0	6
	%-osuus	6,2 %	8,6 %	11,8 %	,0 %	,0 %	7,4 %
Jokseenkin eri mieltä	Lukumäärä	8	12	3	1	1	25
	%-osuus	50,0 %	34,3 %	17,6 %	14,3 %	16,7 %	30,9 %
Jokseenkin samaa mieltä	Lukumäärä	7	19	12	6	5	49
	%-osuus	43,8 %	54,3 %	70,6 %	85,7 %	83,3 %	60,5 %
Samaa mieltä	Lukumäärä	16	35	17	7	6	81
	%-osuus	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Yhteensä	Lukumäärä	16	35	17	7	6	81
	%-osuus	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Vastaajista 20–30-vuotiaat kokivat tarvitsevansa eniten neuvontaa lomakkeiden kanssa niin kuin myös 51–60-vuotiaat. Enemmistö ikäluokkiin 31–40-vuotiaat ja 41–50-vuotiaat kokivat tarvitsevansa eniten neuvontaa vuorostaan rakentamiseen liittyvissä asioissa. Moni 31–40-vuotiaista koki tarvitsevansa myös apua lomakkeiden kanssa. Taulukosta 6 näkee vastausten jakautumisen iän ja neuvonnan tarpeen mukaan.

Taulukko 6. Neuvonnan tarve ikäluokkien mukaan tarkasteltuna.

Missä koitte tarvitsevan eniten neuvontaa asioidessanne rakennusvalvonnassa?		Vastaajan ikä					Yhteensä
		20 - 30 vuotta	31 - 40 vuotta	41 - 50 vuotta	51 - 60 vuotta	61 vuotta -	
Lomakkeissa	Lukumäärä	9	14	2	3	0	28
	%-osuus	60,0 %	41,2 %	12,5 %	50,0 %	,0 %	37,8 %
Rakentamiseen liittyvissä asioissa	Lukumäärä	5	19	13	2	3	42
	%-osuus	33,3 %	55,9 %	81,2 %	33,3 %	100,0 %	56,8 %
Muussa	Lukumäärä	1	1	1	1	0	4
	%-osuus	6,7 %	2,9 %	6,2 %	16,7 %	,0 %	5,4 %
Yhteensä	Lukumäärä	15	34	16	6	3	74
	%-osuus	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taulukossa 7 on verrattu keskenään ikäluokkien tyytyväisyyttä liittyen henkilökunnan tavoitettavuuteen. Vanhemmat ikäluokat 51–60-vuotiaat ja yli 60-vuotiaat olivat tyytyväisiä henkilökunnan tavoitettavuuteen. Vastaajista 20–30-vuotiaisiin kuuluvat olivat pääosin tyytyväisiä henkilökunnan tavoitettavuuteen, mutta pieni osa 37,5 % heistä oli myös joksikin eri mieltä tavoitettavuudesta. Joksikin eri mieltä olivat myös ikäryhmistä 31–40-vuotiaat (11,4 %) ja 41–50-vuotiaat (23,5 %). Täysin eri mieltä henkilökunnan tavoitettavuudesta oli yksi vastaajista, joka kuului ikäryhmään 31–40-vuotiaat. Voidaan sanoa kuitenkin, että kaikki ikäryhmät olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä henkilökunnan tavoitettavuuteen.

Taulukko 7. Tyytyväisyys henkilökunnan tavoitettavuuteen ikäluokkien mukaan tarkasteltuna.

Oikean henkilön/henkilökunnan tavoitettavuus oli hyvä		Vastaajan ikä					Yhteensä
		20 - 30 vuotta	31 - 40 vuotta	41 - 50 vuotta	51 - 60 vuotta	61 vuotta -	
Eri mieltä	Lukumäärä	0	1	0	0	0	1
	%-osuus	,0 %	2,9 %	,0 %	,0 %	,0 %	1,2 %
Jokseenkin eri mieltä	Lukumäärä	6	4	4	0	0	14
	%-osuus	37,5 %	11,4 %	23,5 %	,0 %	,0 %	17,3 %
Jokseenkin samaa mieltä	Lukumäärä	2	16	4	2	2	26
	%-osuus	12,5 %	45,7 %	23,5 %	28,6 %	33,3 %	32,1 %
Samaa mieltä	Lukumäärä	8	14	9	5	4	40
	%-osuus	50,0 %	40,0 %	52,9 %	71,4 %	66,7 %	49,4 %
Yhteensä	Lukumäärä	16	35	17	7	6	81
	%-osuus	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

7.4 Avoimet palautteet

Kyselylomakkeen lopussa oli neljä avointa kysymystä, joilla pyrittiin kartoittamaan vastaajien mielipiteitä laajemmin rakennusvalvonnan toiminnasta ja keräämään mahdollisia kehittämis ehdotuksia. Suurin osa vastaajista jätti avoimet kysymykset tyhjiksi, mutta vastauksia tuli kuitenkin kohtalaisesti. Vastauksiin mahtui niin myönteistä kuin kielteistäkin palautetta. Avoimissa kysymyksissä tiedusteltiin olisiko vastaaja tarvinnut jossain rakentamisen vaiheessa neuvoja rakennusvalvonnan osalta, harmittiko joku asia asioidessa rakennusvalvonnassa, kehitysideoita sekä kommentteja rakennusvalvonnan toiminnasta. Kaikki avoimien kysymyksien vastaukset on koottu liitteeseen kolme.

Valtaosa avoimesta palautteesta oli positiivista, mutta kritiikkiäkin vastaajilta saatiin. Vastaajilta selvitettyä olisivatko he kaivanneet jossakin rakentamisen vaiheessa neuvoja rakennusvalvonnan osalta, olisi neuvontaa kaivattu juuri rakentamisen alkutaipaleella.

”Kyllä, perustus/kaivuvaiheessa.”

"Alussa perustusten ja pohjatöiden osalta."

"Suunnitteluprosessissa."

"Rakennuksen suunnittelun jälkeen alkuvaiheessa lomakkeiden täyttämisen yhteydessä keskusteluapua."

Vastaajilta tiedusteltaessa harmittiko heitä jokin asia asioidessa rakennusvalvonnassa, oli vastaajilta saatu palaute monipuolista. Palautetta tuli pääasiassa yksittäisistä epäkohdista, jotka olivat jääneet vastaajia harmittamaan:

"Henkilöstö oli huonosti tavoitettavissa. Aina piti varmistaa puhelimella, onko henkilö paikalla."

"Poikkeuslupamenettelyt olivat suunnitteluvaiheessa ristiriitaisia. Alkuun annettiin käsitys, ettei minkäänlaista mahdollisuutta saada rakennuslupaa. Tämän vuoksi emme uskaltaneet vielä liittyä vesiosuuskuntaan ja myöhemmin mukaan tulo aiheutti lisäkustannuksia."

"Aukioloajat eivät sovi normi päivätyöntekijälle. Muutama turha reissu tuli tehtyä."

"Lähinnä kaavoitus, olisimme halunneet rakentaa talomme eri kohtaan, mutta se oli lähinnä kaavoitusasia."

Kehitysideoita kysyttäessä palautetta saatiin mukavasti. Parannusehdotuksia vastaajat antoivat muun muassa aukioloajoista, tavoitettavuudesta sekä rakentamiseen liittyvistä asioista. Erityisesti kesäajan aikatauluihin toivottiin muutosta/parannusta.

"Rakennusvalvojat ovat liikkuvaa porukkaa, jonain viikon työpäivänä voisi olla ns. päivystysaika, jolloin rakennustarkastaja on aina paikalla. Näin välttyään turhilta käynneiltä."

"Ehkä aloittaville/suunnitteleville rakentajille oma perehdytys suunnitteluilta/illat, joissa kaupungin ja lainsäädännön puolelta tulisi kaikki tärkeät asiat ja dokumenttien täyttäminen jne. → vähentäisi kyselyjä."

"Aukioloaika voisi olla pitempään jonakin päivänä, niin töiden jälkeen ennättäisi käydä asioimassa."

”Kesäaikana pitäisi toimiston olla auki myös loma-aikana.”

Palautetta pyydettiin myös yleisesti rakennusvalvonnasta, jota annettiin suhteellisen paljon. Yleinen palaute oli niin hyvää kuin huonoakin. Kritiikkiä annettiin toiminnasta ja välillä hiukan kärkkäästikin. Palautteesta osan sai myös muutkin kuin vain rakennusvalvonta.

”Rakentajille pitäisi saada semmoinen asenne, että rakennusvalvonta on sen takia, että tehtäisiin hyviä taloja.”

”Teknisissä ongelmassa saa eri ihmisiltä erilaisia ohjeita, jopa päinvastaisia. Voi olla, että jos kysyy samaa asiaa usealta henkilöltä, kaikilta saa erilaisen vastauksen ja silloin ei tiedä, miten asia pitäisi ratkaista. Tarkoitan eri henkilöillä alan ammattilaisia, en pelkästään rakennusvalvontaviranomaisia.”

”Uusien rakennusmääräysten esiintuominen jo aloituskokouksessa eikä sitten, kun on jo ehditty rakentaa toisin (esim. palomääräykset). Suulliset ohjeet eivät sitten pädekään loppukatselmuksessa.”

”Mielestäni rakennustarkastajan ja muunkin henkilöstön asiantuntemus ja asenne oli kohdallaan. Ei todellakaan mitään valittamista.”

”Kaikki on ihan hyvää! Rakentajille voisi jakaa jonkun monisteen tai kopion, jossa olisi kerrottu/lueteltu, mitä tarkastuksia kuuluu huolehtia rakennusaikana. Ensimmäistä kertaa rakentaville kaikki on uutta. Siitä olisi varmasti apua monille. Kiitos.”

Vastaajien omin sanoin kirjoittamasta palautteesta saa paremman käsityksen asiakkaan kokemuksista ja tuntemuksista palvelutilanteissa. Ruusuja Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnalle annettiin kuitenkin enemmän kuin risuja. Avoimienkin palautteiden perusteella toimintaa ollaan suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Osa vastaajista pyrki myös avoimen palautteen kautta antamaan rakennusvalvonnalle rakentavaa kritiikkiä toiminnan parantamiseksi entisestään.

8 YHTEENVETO

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyden tasoa, palveluiden toimivuutta ja laatua. Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipiteitä rakennushankkeen toteuttamisesta, lupakäsittelystä, katselmuksista sekä asiointista ja asiakaspalvelusta rakennusvalvonnassa.

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatujen tuloksien mukaan kyselyyn vastaaja oli useimmiten ensimmäistä omakotitaloaan rakentava 31–40-vuotias mies. Enemmistö omakotitalorakentajista rakensi Kätönlahden kaupunginosaan. Suunnittelijoiden, vastaavan työnjohtajan ja rakentajien panokseen taloprojektissa oltiin oltu yleisesti tyytyväisiä.

Lupahakemuksen yhteydessä rakentajat olivat kokeneet saaneensa riittävästi neuvontaa ja neuvonnan selkeydestä oltiin suurimmaksi osaksi samaa mieltä. Lupakäsittelyn nopeudesta ja asiantuntevuudesta vastaajat olivat samaa mieltä. Lupa-asiat käsitellään rakennusvalvonnassa riittävän nopeasti ja lupakäsittelyn asiantuntevuuteen luotetaan. Lupakäsittelyssä vaadittuihin muutoksiin suhtauduttiin jonkun verran kriittisesti, vaikka suurin osa kysymykseen vastaajista olikin samaa mieltä vaatimuksien tarpeellisuudesta.

Rakennusaikaista neuvontaa enemmistö vastaajista koki saaneensa riittävästi, vaikka asiasta oltiin myös jokseenkin eri mieltä vastaajien keskuudessa. Tuloksien mukaan katselmuksia suoritettiin työmaalle sopivasti ja ne suoritettiin asiantuntevasti. Katselmuksissa vaadittujen korjauksien tarpeellisuuteen suhtauduttiin enimmäkseen hyvin, mutta pientä hajontaa oli myös huomattavissa vastaajien keskuudessa.

Rakennusvalvonnasta haettiin eniten opastusta rakentamiseen liittyen, mutta jonkin verran myös lomakkeiden takia. Vaikka osa vastaajista koki tarvitsevansa apua juuri lomakkeiden kanssa, lomakkeet koettiin kuitenkin pääasiassa selkeiksi. Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu koettiin ystävälliseksi ja asiointi oli sujuvaa, mutta henkilökunnan tavoitettavuudessa olisi vastaajien mielestä parantamisen varaa. Toimitiloihin ja toimistopalveluihin oltiin tyytyväisiä.

Tutkimustuloksien perusteella voidaan sanoa, että omakotitalorakentajat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä rakennusvalvonnan toimintaan ja palveluihin. Vaikka vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä palveluihin ja toimintaa, kehittämisen kohteitakin löytyi jonkun verran palautteen joukosta. Tavoitettavuuteen ja rakennusaikaisen neuvonnan antamiseen sekä sen riittävyteen tulisi kiinnittää lisää huomiota. Erityisesti ensirakentajille neuvonta, ohjeet ja tiedot eri rakentamisen vaiheista ovat ensiarvoisen tärkeitä. Riittäväällä ja tarkemmalla neuvonnalla voidaan edesauttaa määräyksien ja muiden säännöksiä tarkempaa noudattamista ja oikeaoppisempaa rakentamista.

Avoimilla kysymyksillä saatiin kohtalaisen paljon vastauksia ja erityisesti vastaajien omin sanoin kertomaa palautetta kaupungin rakennusvalvonnalle. Avoimilla kysymyksillä saatiin myös lisäselvitystä ja kehitysideoita joihinkin tyytymättömyyttä aiheuttaviin tekijöihin, kuten aukioloaikaan ja tavoitettavuuteen. Eräässä avoimessa vastauksessa tuotiin myös hyvänä kehitysideana ilmi Internet. Sähköisen viestinnän lisääntyessä ja sen merkityksen kasvaessa, rakennusvalvonta voisi pyrkiä kehittämään palveluitaan Internetin saralla ja siirtämään asioiden hoitamista enemmän kohti Internetiä ja sähköistä viestintää sekä näin monipuolistaa toimintojaan ja saatavuuttaan.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää rakennusvalvonnan tyytyväisyyden tasoa ja asioita, joissa olisi kehittämisen varaa. Tutkimuksen tulokset tukevat tavoitetta hyvin ja kyselyllä saatiin kohtuullisen hyvin selvitettyä Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyden tasoa. Tutkimustuloksien perusteella voidaan sanoa rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyden tason olevan hyvä. Palvelut koetaan toimiviksi ja palveluiden laatu on suhteellisen hyvää.

9 OMAN TYÖN ARVIOINTI

Opinnäytetyöprosessini on ollut minulle monella tapaa haastava, monipuolinen ja mielenkiintoinen kokemus. Kun sain aiheen opinnäytetyölleni, se oli huomattavasti laajempi kuin lopullinen työni. Alun perin työni aihealueena oli tehdä asiakastyytyväisyystutkimus Kajaanin kaupungin ympäristö- ja maankäyttöalueesta, joka olisi käsittänyt rakennusvalvonnan lisäksi ympäristönsuojelun, maankäyttöpalvelut sekä mittauspalvelut. Toimeksiantajan päätöksestä työn aihealuetta supistettiin ja aihealueeksi muodostui rakennusvalvonta ja ympäristönsuojelu. Loppujen lopuksi aihealueesta karsittiin vielä ympäristönsuojelu pois toimeksiantajan ja minun yhteisestä päätöksestä, koska ympäristönsuojelun toiminta on aiheena suhteellisen vaikeaselkoinen asiakastyytyväisyyskyselyyn ja asiakkaita ei välttämättä olisi ollut riittävästi luotettavan kyselyn toteuttamiseen. Opinnäytetyön aiheeksi muodostui siis lopulta Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta ja sille toteutettava asiakastyytyväisyystutkimus.

Työni ensimmäinen vaihe oli kyselylomakkeen tekeminen. Kyselylomakkeen tekeminen oli selvästi yksi opinnäytetyön haastavimmista vaiheista. Kyselylomakkeen tekeminen selkeäksi, ymmärrettäväksi ja oikeita asioita mittaavaksi vaati useamman luonnoksen tekemistä ennen kuin lopullinen kyselylomake muodostui. Kyselylomake käytiin lopuksi vielä toimeksiantajan kanssa läpi, jonka pyynnöstä joitain pieniä muutoksia ja lisäyksiä kyselylomakkeeseen ja sen selkeyteen tehtiin, mutta suuremmilta muutoksilta kuitenkin vältyttiin. Lomakkeessa oli mielestäni hyvää se, että se oli johdonmukainen ja asioita käsiteltiin aiheittain, joka helpotti huomattavasti myös tulosten raportointia. Lomakkeen haittapuolena pitäisin sitä, että vaikka kysymykset ja vastausohjeet olivatkin pyritty muotoilemaan mahdollisimman selkeiksi, silti vastausten joukossa oli paljon tyhjiä kohtia ja vastausvaihtoehtoja valittu enemmän kuin yksi. Voin kuitenkin sanoa olevani suhteellisen tyytyväinen kyselylomakkeeseen.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen aloitin teoriaosuuden kasaamisen ja kirjoittamisen. Alun suunnitelmista huolimatta teoriaosuus muokkautui melkein kokonaan uusiksi kirjoittamisen yhteydessä. Asiat, joista alun perin aioin kirjoittaa, jäivät joko kokonaan pois tai sijoittuivat eri kohtiin tai eri asioiden yhteyteen. Teorian kirjoittaminen vei suunniteltua pitempään, joka yllätti minut täysin. Tiedon etsiminen ja kirjojen sisältöön tutustuminen kirjoittamisen keskellä oli erittäin aikaa vievää ja välillä jopa

turhauttavaa. Jos jotain voisin muuttaa työskentelytavastani teoriaa kirjoittaessa, perehtyisin aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tietoihin huomattavasti enemmän ennen kirjoittamista. Vaikka työni teoriaosuus koki suurimmat muutokset ja muovautui kokonaisuudeksi vasta kirjoittamisen yhteydessä, olen tyytyväinen sen kokonaisuuteen ja koen onnistuneeni siinä parhaiten.

Tutkimustulosten analysoinnissa käytin apuna SPSS -tilasto-ohjelmaa, MS Excel- ja MS Word -ohjelmia. Aineiston syöttäminen ja analysointi SPSS -ohjelmalla oli minulle hankalin vaihe. SPSS -ohjelmalla olin kerran aikaisemmin tehnyt vastaavaa, mutta siitäkin oli jo kulunut aikaa. Jouduin opettelemaan kaiken uudestaan ja aikaa kului ajateltua enemmän. Ohjaajaltani saadun pienen opastuksen ja tilastolliseen tutkimukseen liittyvän kirjan avulla homma alkoi luonnistua, ja sain SPSS -ohjelmalla tehtyä työhöni frekvenssitaulukot, ristiintaulukoinnit sekä graafiset keskiarvokuviot. MS Excel -ohjelmalla tein työhöni graafiset kuviot frekvenssitaulukoi-
sta. Kuvioiden tekeminen oli haastavaa, mutta parin epäonnistuneen kuvion jälkeen oikea tyyli kuvioiden tekemiseen löytyi. Erityisesti kuvioiden muokkaaminen otti oman aikansa, mutta halusin tehdä kuvioista selkeitä, yksinkertaisia ja ymmärrettäviä. MS Word -ohjelmalla muokkasin frekvenssitaulukot ja ristiintaulukoinnit sekä kirjoitin kyselyn avoimista kysymyksistä saadut vastaukset puhtaaksi.

Tutkimustulosten raportoinnissa olen käyttänyt samaa osa-alueisiin jakamista kuin kyselylomakkeessakin. Raportoinnissa olen käynyt läpi kaikki kyselylomakkeessa olleet kysymykset. Tulosten raportointia selkeytti huomattavasti osa-alueisiin jakaminen, ja antoi selkeämmän kuvan vastaajien tyytyväisyydestä kokonaisuutena ja osa-alueittain.

Työni edellytti aika paljon yhteydenpitoa toimeksiantajan kanssa, koska aiheena rakennusvalvonta, sen toiminnat ja palvelut olivat itselleni suurimmaksi osaksi tuntematonta. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta minulla oli jo jonkin verran aikaisempaa tietoa, mutta mitä kaikkea liittyy rakentamiseen ja rakennusvalvontaa oli minulle pääasiassa aivan uutta.

Loppujen lopuksi koen kuitenkin onnistuneeni opinnäytetyössäni kohtuullisen hyvin. Aiheen haasteellisuuden ja välillä jopa oman turhautumiseni vuoksi alussa suunniteltu eri työvaiheiden aikataulu kärsi hieman, mutta lopullisessa aikataulussa onnistuin kuitenkin pysymään kutakuinkin hyvin. Mielestäni sain kuitenkin rakennettua opinnäytetyöstäni eheän ja yhtenäisen kokonaisuuden, johon olen tyytyväinen.

LÄHTEET

Julkaistut lähteet

Grönroos, C. 1987

Hyvään palveluun – Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Grönroos, C. 2009

Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WS Bookwell Oy. Juva.

Heikkilä, T. 2008

Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Edita Prima Oy. Helsinki.

Koskenvesa, A. & Mäki, T. 2003

Pientalon rakentaminen. 2. korjattu painos. Rakennustieto Oy. Helsinki.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1994

Asiakaspalvelu. 1. painos. Avaintulos Oy. KP Paino Oy. Kokkola.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001

Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Avaintulos Oy. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2007

Markkinoinnin perusteet. 2. painos. Avaintulos Oy. A5 Plate Media Oy. Tampere.

Lecklin, O. 2002

Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Lotti, L. 1995.

Markkinointitutkimuksen käsikirja. 2.painos. Weilin+Göös. WSOY:n graafiset laitokset. Porvoo.

Lotti, L. 2001

Tehokas markkina-analyysi. WSOY Bookwell Oy. Juva.

Mäntyneva, M., Heinonen, J. & Wrangle, K. 2008

Markkinointitutkimus. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009

Palvelun taitajaksi. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Pelkonen, K. 2003

Pientalorakennuttajan opas. 5. painos. Rakennustieto Oy. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Rissanen, T. 2006

Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd. Vaasa.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994

Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 2. painos. WSOY:n graafiset laitokset. Juva.

Rope, T. 2000

Suuri markkinointikirja. Kauppakaari Oyj. Otavan Kirjapaino Oy. Helsinki.

Suomen Kuntaliitto 1998

Julkisten palvelujen laatustrategia. Erikoispaino Oy. Helsinki.

Vahvaselkä, I. 2004

Asiantuntijan myyntitaito - onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Oy Finn Lectura Ab. RT-Print Oy. Pieksämäki.

Vilka, H. 2007

Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Ylikoski, T. 2001

Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Julkaisemattomat lähteet

Kajaanin kaupunki 2006

Rakennusvalvonta - rakennusvalvonnan tehtävä. Kajaanin kaupunki.

Kajaanin kaupunki 2009

Ympäristötekniinen toimiala 01.01.2009. Kajaanin kaupunki.

Internet-lähteet

Balentor Oy 2010 (on line)

Asiakastytyväisyys ja asiakaspalaute.

<http://www.balentor.fi/fi/palvelut/oivalluttava-arviointi-palvelu/asiakastytyvaisuus-ja-asiakaspalaute/>

Luettu 25.1.2010.

Haagaperho 2010 (on line)

Asiakastytyväisyystutkimus.

http://www.haagaperho.fi/Haaga-Perho/Suomeksi/Palvelut/TK_-palvelut/Asiakastytyvaisyystutkimus.iw3

Luettu 26.1.2010.

Kajaanin kaupunki 2010 (on line)

Rakennusvalvonnan henkilöstö.

<http://www.kajaani.fi/Palvelut2/Tekniset-palvelut/Rakennusvalvonta/Yhteystiedot/>

Luettu 6.1.2010.

Kajaanin kaupunki 2010 (on line)

Rakennusvalvonta.

<http://www.kajaani.fi/Palvelut2/Tekniset-palvelut/Rakennusvalvonta/>

Luettu 6.1.2010.

Kajaanin kaupunki 2010 (on line)

Ympäristötekniset palvelut.

<http://www.kajaani.fi/Palvelut2/Tekniset-palvelut/>

Luettu 26.1.2010.

Suomen Kuntaliitto 2007 (on line)

Rakennusvalvontaviranomaisen tehtävät.

<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p070430112347D.pdf>

Luettu 6.1.2010.

Suomen Kyselytutkimus Oy 2010 (on line)

Asiakastutkimukset.

http://suomenkyselytutkimus.fi/n/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=31

Luettu 25.1.2010.

Valtionvarainministeriö 2010 (on line)

Julkisen hallinnon toimivuuden ja arvioinnin kehittäminen.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/3489/3490_fi.pdf

Luettu 27.1.2010.

11. Saitteko riittävästi ennakkoneuvontaa hankkeenne toteuttamiseen?

Vastatkaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä mielipidettänne vastaava vaihtoehto:

4 = samaa mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = eri mieltä

	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
Pääsuunnittelijalta	4	3	2	1
Rakennusvalvonnasta	4	3	2	1
Talomyyjältä	4	3	2	1

Vastatkaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä mielipidettänne vastaava vaihtoehto:

4 = samaa mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = eri mieltä.

LUPAKÄSITTELY

	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
12. Lupahakemuksen yhteydessä sain riittävästi opastusta/ohjeita	4	3	2	1
13. Opastus oli selkeää	4	3	2	1
14. Lupa-asiani käsiteltiin riittävän nopeasti	4	3	2	1
15. Lupakäsittely oli asiantuntevaa	4	3	2	1
16. Lupakäsittelyssä vaaditut muutokset olivat tarpeellisia (mikäli niitä oli)	4	3	2	1

KATSELMUKSET

	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
17. Sain rakennusaikaista neuvontaa riittävästi	4	3	2	1
18. Rakennusaikaisia katselmuksia oli sopiva määrä	4	3	2	1
19. Katselmukset suoritettiin asiantuntevasti	4	3	2	1
20. Katselmuksessa vaaditut muutokset olivat tarpeellisia (mikäli niitä oli)	4	3	2	1

ASIOINTI JA ASIAKASPALVELU RAKENNUSVALVONNASSA

21. Kuinka usein asioitte rakennusvalvonnassa?

1. Viikoittain

2. Kuukausittain

3. Harvemmin

22. Onko rakennusvalvonnan aukioloaika mielestänne sopiva? Ma-pe klo 8.00–16.00.

1. Kyllä

2. Ei, muu aika, mikä? _____

23. Ovatko lomakkeet mielestänne tarpeeksi selkeitä?

1. Kyllä

2. Ei

24. Missä koitte tarvitsevan eniten neuvontaa asioidessanne rakennusvalvonnassa?

1. Lomakkeissa

2. Rakentamiseen liittyvissä asioissa

3. Muussa, missä? _____

Vastatkaa seuraaviin väittämiin ympyröimällä mielipidettänne vastaava vaihtoehto:

4 = samaa mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = eri mieltä.

	Samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä
25. Asiointi rakennusvalvonnassa oli sujuvaa	4	3	2	1
26. Asiakaspalvelu oli ystävällistä	4	3	2	1
27. Oikean henkilön/henkilökunnan tavoitettavuus oli hyvä	4	3	2	1
28. Rakennusvalvonnan toiminta oli tehokasta	4	3	2	1
29. Olen tyytyväinen rakennusvalvonnan toimitiloihin	4	3	2	1
30. Olen tyytyväinen toimistopalveluihin	4	3	2	1

AVOIMET KYSYMYKSET

31. Olisitteko kaivannut jossakin rakentamisen vaiheessa neuvoja rakennusvalvonnan osalta?

32. Harmittiko teitä joku asioidessanne rakennusvalvonnassa?

33. Missä asioissa toivotte rakennusvalvonnan kehittävän palveluitaan?

34. Kommentteja, aloitteita, ajatuksia ja palautetta kaupungin rakennusvalvonnalle

KIITOS VASTAUKSISTANNE JA HYVÄÄ SYKSYN JATKOA!



Saate

16.10.2009

Hyvä omakotitalorakentaja,

Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta pyrkii parantamaan asiakaspalveluaan ja kehittämään toimintaansa. Tämän tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää teidän tyytyväisyytenne rakennusvalvonnan palveluihin sekä kuinka koitte asioinnin ja asiakaspalvelun rakennusvalvonnassa. Toivon, että teillä on hetki aikaa vastata kyselyyn, kyselylomake on nopea ja helppo täyttää.

Olen liiketalouden opiskelija Savonia ammattikorkeakoulusta ja tutkin opinnäytetyönäni Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyttä ja palvelujen laadun tämän hetkistä tasoa. Tutkimuksen, opinnäytetyöni ja rakennusvalvonnan palvelujen kehittämisen kannalta on tärkeää, että vastaisitte kyselyyn.

Kyselylomake on lähetetty kaikille niille omakotitalorakentajille, joille on tehty käyttöönottokatselmus tai loppukatselmus aikavälillä 1.1.2008 – 31.8.2009. Kyselyyn vastanneiden joukosta arvotaan henkilö, jolle palautetaan puolet asuinrakennuksen rakennusvalvontamaksusta. Osoitetietonne on saatu rakennusvalvonnan tietokannasta. Antamanne vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot paljastu tuloksista.

Pyydän ystävällisesti palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä 6.11.2009 mennessä vastauskuoreessa, jonka postimaksu on maksettu. Mikäli haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne alla olevaan lipukkeeseen ja laittakaa se vastauskuoreen.

Syksyin terveisin

Julia Puuronen, opiskelija
Savonia ammattikorkeakoulu
Liiketalous Varkaus

Hannu Leskinen
Rakennustarkastaja
Kajaanin Kaupunki

Leikkaa katkoviivaa pitkin

←----- Yhteystiedot arvontaa varten ----->

Nimi

Osoite

Puhelinnumero

LAITA TÄMÄ LIPUKE VASTAUSKUOREEN!

Kajaanin kaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn avoimien kysymyksien vastaukset:

Kysymys 22. Onko rakennusvalvonnan aukioloaika mielestänne sopiva?

Perustelut, miksi rakennusvalvonnan aukioloaika ei miellytä.

- 10–18 (2 kpl)
- Joskus pidempään voisi olla.
- Ehkä klo 17.00 olisi parempi.
- 9-17 tai 9- 18.
- 08–17
- – 18.00
- 8-18

Kysymys 24. Missä koitte tarvitsevan eniten neuvontaa asioidessanne rakennusvalvonnassa?

Muusta, missä? – kohta:

- Tarvittavien lomakkeiden riittävydestä (mitkä lomakkeet piti palauttaa ja mihin aikaan mennessä, mutta vastaavalta mestarilta ja rakennusvalvonnasta kyllä neuvoivat.
- Poikkeusluvan nopeampi käsittely.
- Siinä, mitä tarkastuksia missäkin vaiheessa suoritetaan + lomake-asiat.

Kysymys 31. Olisitteko kaivannut jossakin rakentamisen vaiheessa neuvoja rakennusvalvonnan osalta?

- Kyllä. Aktiivisempaa neuvontaa alusta loppuun!
- Soittamalla rakennusvalvontaan asiat ovat aina selvinneet.
- Kyllä, perustus/kaivuvaiheessa.
- Ei tule mieleen.
- Saimme erittäin hyvin vastaukset, mitä kysyttiin ja apua muutenkin!

- En kaivannut, suunnitelmat olivat hyvät ja jos tuli kysyttävää niin Jukka-talo tehtaan rakennusneuvonnasta sai hyvän vastauksia.
- Ei ollut silloin tarvetta.
- Hyvä kun asioita valvotaan nykyään tarkkaan...
- En. (5 kpl)
- En, ja jos kaipasin, niin sain neuvoa kysymällä.
- Alussa perustusten ja pohjatöiden osalta.
- Ei. (3 kpl)
- Kysyin joitakin neuvoja ja myös sain niihin vastaukset.
- Ei, peruspalvelu alussa oli ok. Se, että valvontakäyntejä tarkastajilla oli "lähes joka välissä" rakentamisen aikana, tuli yllätyksenä. Hyvä kirvesmies onneksi osasi opastaa. Myös se, että ei siinä hässäkässä osannut ajatella esim. rakennusvakuutusta itse rakenteelle. Talo oli jo 2/3 valmis, kun kirvesmies kysyi, ovatko vakuutukset kunnossa, jos tulee "huteja". Onneksi ei ehtinyt mitään sattua.
- Sain riittävästi.
- Ei, kaikki toimi.
- Suunnitteluprosessissa.
- En muista, kun on rakentamisesta aikaa vuosia 5.
- Sain neuvoja riittävästi v. 2003–2004.
- Tässä tapauksessa ei tarpeellista.
- Kyllä, halkoliiterin palosuojamateriaaleissa.
- Vastaava työnjohtaja oli täysin turha, pelkkää rahastusta! Kävi pari kertaa työmaalla, silloinkin joutui kutsumaan paikalle.
- Eipä.
- Sokkelin koron määrittelyssä, kaupungin tuoman korkomerkin oikeellisuudesta.
- Neuvoja sai, kun vain muisti kysyä.
- Rakennuksen suunnittelun jälkeen alkuvaiheessa lomakkeiden täyttämisen yhteydessä keskusteluapua.
- Rakentamisen alkuvaiheessa.

Kysymys 32. Harmittiko teitä jokin asioidessa rakennusvalvonnassa?

- Epämääräinen palvelu, ajoittain epäystävällistä, tarkastajilla omat maineensa (osoittautui todeksi).
- Liittymismaksut (vesi ja sähkö) ovat Kajaanissa todella kalliita, mutta ilmeisesti rakennusvalvonta ei tälle mitään voi.
- Ei. (14 kpl)
- Kyllä.
- Ei harmittanut, kaikki meni hyvin vaikka oli jätevesijutun kanssa ongelmia, niin rakennusvalvonnasta ja ympäristöpuolen Paulalta sai hyvät ohjeet.
- Hitaus, virkamiesmäisyys ja turha jäykkyys.
- Harmitti poikkeusluvan hakeminen, vaikka kaupunki oli itse pienentänyt tonttia pyörätien osalta.
- Ei yleensä. Ehkä kesäaikana hieman hankalampi saada asianomaisia henkilöitä kiinni.
- Vastaan hankaaminen.
- 'X' henkilönä.
- Henkilöstö oli huonosti tavoitettavissa. Aina piti varmistaa puhelimella, onko henkilö paikalla.
- Ei harmittanut.
- Ei, päinvastoin. Vaikka olin naisrakennuttaja, sain erinomaista kohtelua. Saattaa johtua henkilöistäkin.
- Aina ollut asiallista.
- X-henkilö.
- Autotallin paikka ei ollut tilatuissa mittauksissa, kuitenkin mittaus ja paikan merkintä suoritettiin, josta lisälaskua.
- Poikkeuslupamenettelyt olivat suunnitteluvaiheessa ristiriitaisia. Alkuun annettiin käsitys, ettei minkäänlaista mahdollisuutta saada rakennuslupaa. Tämän vuoksi emme uskaltaneet vielä liittyä vesiosuuskuntaan ja myöhemmin mukaan tulo aiheutti lisäkustannuksia.
- Ristiriitaisia ohjeita palo-osantointi vaatimuksissa.

- Välillä byrokraattisuus → henkilöiden luo pääsy ilman ajanvarausta kankeaa → asiointireissut venyivät pitkiksi.
- Ihmetytti täysin yllättäen rakennusvalvonnan tekemä päätös, että rakennusalueeltamme kaikilta rakentajilta vaaditaan insinööritoimiston tekemä maaperäläusunto ennen aloituskokousta. Tuli ilmi vasta aloituskokousta varatessa ja ymmärsin niin, että päätöskin tästä oli tehty vasta tuolloin. Meinasipa aikataulu venähtää tämän takia. Mielestäni tällaisesta pitäisi olla tieto heti lupakäsittelyn alussa.
- Ei itsellä. (Naapurilla kylläkin, kun jätetyt lupahakemukset olivat kadonneet ja sen takia eivät ole vielä kukaan aloittaneet rakentamista.)
- Aukioloajat eivät sovi normi päivätyöntekijälle. Muutama turha reissu tuli tehtyä.
- Lähinnä kaavoitus, olisimme halunneet rakentaa talomme eri kohtaan, mutta se oli lähinnä kaavoitus asia.

Kysymys 33. Missä asioissa toivotte rakennusvalvonnan kehittävän palveluitaan?

- Uudiskohteen suunnittelussa ja opastuksessa. Ei tarvitsisi jälkeenkäin puuttua.
- Rakennusvalvojat ovat liikkuvaa porukkaa, jonain viikon työpäivänä voisi olla ns. päivystysaika, jolloin rakennustarkastaja on aina paikalla. Näin välttyään turhilta käynneiltä.
- Rakennusvalvojille asiakaslähtöinen – koulutus. ”Osta elementtitalo” – manipulointi pois!
- Kaikki meni oikein mukavasti. Saattaa kyllä johtua siitäkin, että olen itse rakennusalalla töissä.
- Kiire ajoittain aiheuttaa sen, etteivät rakennusviranomaiset juuri silloin kerkiä vastaamaan kysymyksiin tai ole tavoitettavissa kun olisi tarve.
- Kannattaa päivittää tiedot ajan tasalle, mm. tämä talo ollut vain toisen nimissä 3 vuotta, mutta tämäkin kirje tuli molempien nimellä...

- Vastaavat suunnittelijat ja pääsuunnittelijat voisivat pitää ”päiväkirjaa” (velvoite) työmaalla käynneistä. Lupaukset olivat, mutta eivät käyneet ollenkaan. Suunnittelijoiden vastuun nostaminen rakennusvalvonnan näkökulmasta voisi nostaa myös teknisten suunnitelmien onnistumista käytännössä. (Auktoriteetin rooli ehkä auttaisi). Yllätyksenä tuli ainakin, ettei sähkö-, LVI- ja pääsuunnittelija käyneet katsomassa onko/ovatko he suunnitelleet oikein/tai onko heidän suunnitelmansa järkevä toteuttaa rakennusvaiheessa. Puhumattaakaan palautteesta sitten käytännössä (onko suunnitelmat toimivia?!).
- Uskomme, että suomalaisen rakentamisen laatu nousee todennäköisesti vain ”RAKENNUSVALVONNAN” vahvemman roolin myötä. Me ainakin toivoisimme sen roolin kasvavan ja olisimme valmiit maksamaan vielä yhden ulkopuolisen valvonnan saamisesta käytännön työhön. Kiitos.
- Maalaisjärjen käytössä. Turha asiakkaan juoksutus rakentamisen alussa.
- Aukioloajat.
- Jos rakentaja ei huolehdi katselmuksista, ehkä rakennusvalvonta voisi huomauttaa tai kysyä asiasta.
- En osaa sanoa. (4 kpl)
- Kesäloma-aikana rakennustarkastajan saaminen paikalle, esim. jotakin katselmusta varten oli välillä hankalaa.
- Kaikki pelasi hyvin! KIITOS!
- Haluaisin, että tarkastusasiakirjaan tehtävät merkinnät esim. LVI-alan työnjohtaja, vastaava mestari ym. ovat todella tärkeitä ja tarpeellisia. Jos näitä merkintöjä ei ole tehty rakennusaikana, ne tulevat esille lopputarkastuksessa → ei ole kivaa pyytää merkintöjä esim. vuosien jälkeen rakentamisesta. Myös pientalon päiväkirjan täyttämismääräystä korostettava!
- Joustavuutta ja maalaisjärkeä asioiden hoidossa.
- Ehkä aloittaville/suunnitteleville rakentajille oma perehdytysseminaarit/illat, joissa kaupungin ja lainsäädännön puolelta tulisi kaikkia tärkeitä asiat ja dokumenttien täyttäminen jne. → vähentäisi ”kyselyjä”.
- Enemmän vapautta päätösvallosta rakentajalle.
- Aukioloaika voisi olla pitempään jonakin päivänä, niin töiden jälkeen ennätäisi käydä asioimassa.
- Tavoitettavuus. Neuvonnan määrä hankkeen alkuvaiheessa.

- Ärsyttää, kun luvattomiin rakennuspaikkoihin ei puututa (tämä ei koske aluetta, jonne rakensin v. 2003–2004). Rakennusvalvonnan pitäisi puuttua jo siihen, että ilmoitetaan suullisesti ”varma tieto”. Nythän joudutaan ilmoittamaan kirjallisesti ja joudutaan itse huonoon valoon.
- Vaikea sanoa, kun omalta kohdalta hommat ovat aina toimineet.
- Avointa neuvontaa enemmän.
- Liikaa papereita täytettävä.
- Netti
- Byrokratian myötä lomakkeet moninkertaistuneet. Yksinkertaisuutta ja selkeyttä.
- Uusille rakentajille keskitettyä opastusta rakentamisesta oppituntimaisesti.
- Kesäaikana pitäisi toimiston olla auki myös loma-aikana.

Kysymys 34. Kommentteja, aloitteita, ajatuksia ja palautetta kaupungin rakennusvalvonnalle.

- Maaperätutkimuksen voisi tehdä etukäteen niin, että tulevalle tontinostajalle / -vuokraajalle olisi tiedossa, tarvitseeko rakennus paaluttaa vai ei.
- Hyvin hoidettu.
- Luvat kohtuuttoman hintaisia, jos rakentaa vaiheittain.
- Rakennuttaja maallikkona on tosi yksin vastaavan mestarin kanssa. Rakentamisen laatu ei ollut niin hyvä kuin toivottiin. Rakennusvalvonnalla voisi olla hyvä paikka olla ”aktiivisempi auktoriteetin” rooli myös koko rakennusurakan aikana, esim. 2 kpl yhteispalaveria, johon myös rakennustoimi osallistuisi niin, rakentamisen laatu nousisi varmasti melkoisesti. Loppuasiakirjat tulisi hoidetuksi ajallaan ja rakennuttajan ja rakentajan välinen ”vääntö” jäisi vähän vähemmälle ja työ tulisi lopulta laadukkaammaksi.
- Rakentajille pitäisi saada semmoinen asenne, että rakennusvalvonta on sen takia, että tehtäisiin hyviä taloja.
- Joskus asiat turhan tarkkoja. ”Liika turvallisuus” maksaa, ei rahaa ole loputtomiin.

- Teknisissä ongelmissa saa eri ihmisiltä erilaisia ohjeita, jopa päinvastaisia. Voi olla, että jos kysyy samaa asiaa usealta henkilöltä, kaikilta saa erilaisen vastauksen ja silloin ei tiedä, miten asia pitäisi ratkaista. Tarkoitan eri henkilöillä alan ammattilaisia, en pelkästään rakennusvalvontaviranomaisia.
- Palvelu oli muistaakseni asiallista, nopeaa, ym. neuvoja sai, mutta siitä on niin kauan aikaa ettei tahdo muistaa. Rakennusvalvoja mm. huomautti yrittäjästä, joka teki meille pohjat... Oli TOSI HYVÄ ASIA! Yrittäjä yritti petkuttaa meitä... Kaukolämpö ”päällikön” tai vastaavan kanssa oli ongelmia... Juuri sitä Kajaanin kaupungin touhua. Kaukolämpöputkea ei voinut ajoissa vetää lämmönjako huoneeseen, vaikka asiasta soitettiin kyseiselle ihmiselle vain 5 kertaa. Kun piha oli tasoitettu, eristeet ym. laitettu, oli vasta heille sopiva hetki vetää putki ja piha avattiin uudelleen, mutta niinhän kaupungilla tehdään asiat aina. Ei silloin kun pitäisi. USKOMATONTA TOUHUA SE OLI!! Mutta rakennusvalvonnan osalta homma toimi hyvin, kaukolämmön osalta ”tökki” ja paljon...
- Pieni jousto ja maalaisjärjen käyttö niin saadaan lisää rakentajia ja raha liikumaan niin ei niin paljon pois muuttajia.
- Linnantauksen alueen rakennustarkastaja Huusko saa paljon kiitosta olemalla ns. maanläheinen ihminen, minkä kanssa pystyi puhumaan muistakin asioista kuin vaan taloon liittyviin... Eli mukava/hyvä ”tyyppi” 😊
- Mielestäni rakennustarkastajan ja muunkin henkilöstön asiantuntemus ja asenne oli kohdallaan. Ei todellakaan mitään valittamista.
- Ylimainittuun huomiota, mikäli ei jo ole asiaa parannettu...
- Rakennusvalvonnan hyvätkin ja hyvää tarkoittavat ideat/ajatukset voivat mennä hukkaan, jos urakoitsijat käyttävät jälkikäteen suunniteltuja muutoksia tekosyynä nostaa urakoitten hintoja poskettomasti. Pitäisiköhän rakennusvalvonnankin jo varoitella mahdollisista urakoitsijoiden ”sudenkuopista” joilla esim. muurari ja muut urakoitsijat voivat yrittää saada ylimääräisiä maksuja – tosi hyvä työmaan valvoja on erinomainen apu.
- Toiminta on parantunut. 😊
- Asiantuntevaa ja asiallista palvelua. Lomakkeiden täytössä vastaava mestari oli todella avuksi.

- Hartiapankkirakentajille ehkä olisi hyvä, kun vaaditut tarkastukset ja katselmuksukset on työmaalla viranomaisten toimesta (rakentajan tilattuna) kirjattu/tehty rakennusvalvonnassa → tulisi esim. tekstiviesti tai sähköpostiin ilmoitus esim. pohjakatselmus ok ja seuraavana olisi esim. sijaintikatselmus tilattava (muistutus!). HYVÄ VALVOJA TIETYSTI HOITAA NÄMÄKIN ASIAT!
- Kokeneillekin talotoimittajille sattuu virheitä, meiltä puuttui kokonaan kattorisikoista nurjahduslaudat, mutta vastaava mestari huomasi sen muutaman viikon päästä. (Lisäksi yksikään kiviseinä ei ole suora, laastia puuttuu saumoista ja savupiippu on korkkiruuvilla, mutta nämä eivät ole rakennusvalvonnan virheitä).
- Jäi hyvä mieli – asiantuntevia ja ystävällisiä! Suurkiitos erityisesti Marjatta Soldatille! Huippuosaaaja.
Info jo ennen ensimmäistä lapun täyttöä... ”Hei tuleva rakentaja, suunniteluilta x.x.20xx.
- Minun talo niin minä määrään värin, että olkaa hiljaa.
- En voi moittia mistään.
- Joissakin asioissa maalaisjärjen käyttöä (esim. piharakennukset, ojat, naapurien kuulemiset...)
- Terveisiä silloiselle alueen apulaistarkastajalle Heikki Juntuselle. Palvelu oli nopeaa ja joustavaa. Marjatta Soldatkin on nainen paikallaan.
- KIITOS!
- Yleiset linjaukset, esim. rakennustarkastajat olivat eri mieltä koroista, asiaa arvottiin useampaan otteeseen. Rakentaja joutui myös maksamaan joka käynnistä. Rakennusvalvonnan maksuissa tulisi olla joku könttäsomma, mikä kattaa koko prosessin.
- Ainoa, mikä tulee mieleen naapurilta ja omalta kohdalta, ettei hoksattu hakea rakennusluvassa liiterille samalla. Myöhemmin siitä joutuu maksamaan erikseen. Ei ole rakennusvalvonnan asia ehkä neuvoa tämmöisessä asiassa, vaan vastaavan mestarin, mutta ei maata kaada... ☺
- Rakennusvalvonnan sihteerille/toimistovirkailijalle asiakaspalvelusta iso plussa!
- Olemme erittäin tyytyväisiä ensirakentajina saamaamme asioiden hoitoon.

- Kaikki on ihan hyvää! Rakentajille voisi jakaa jonkun monisteen tai kopion, jossa olisi kerrottu/lueteltu mitä tarkastuksia kuuluu huolehtia rakennusaikana. Ensimmäistä kertaa rakentavalle kaikki on uutta. Siitä olisi varmasti apua monille. Kiitos.
- Uusien rakennusmääräysten esiintuominen jo aloituskokouksessa eikä sitten, kun on jo ehditty rakentaa toisin (esim. palomääräykset). Suulliset ohjeet eivät sitten pädekään loppukatselmuksessa.
- Ruusuja.
- Hinnat ovat kohtuuttoman suuret. Jokainen paperilomake maksaa hirvittävän paljon.
- Halvemmat hinnat.
- Palvelun kannalta olisi hyvä, jos rakennusvalvonta olisi avoinna koko kesän (ei suljettuna kokonaan useaa viikkoa).
- Tarkempi ote paloturvallisuuteen, esim. poistumis-/palotikkaat kaikkiin 2-kerroksisiin rakennuksiin.
- Yleisesti ottaen olen hyvin tyytyväinen. Rakentaminen on niin iso ja moniulotteinen asia, että suunnittelussa ja alkuvaiheessa saatu asiallinen ja perusteellinen palvelu olisi tarpeen ensirakentajalle.

Vastaajan sukupuoli

	Lukumäärä	%-osuus
Nainen	21	25,9
Mies	59	72,8
Yhteensä	80	98,8
Puuttuu	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Vastaajan ikä

	Lukumäärä	%-osuus
20 - 30 vuotta	16	19,8
31 - 40 vuotta	35	43,2
41 - 50 vuotta	17	21,0
51 - 60 vuotta	7	8,6
61 vuotta -	6	7,4
Yhteensä	81	100,0

Kuinka monta omakotitaloa olette rakentaneet/rakennuttanut ennen tätä kohdetta?

	Lukumäärä	%-osuus
Ei yhtään	64	79,0
Yksi	11	13,6
Kaksi	3	3,7
Kolme tai useampia	3	3,7
Yhteensä	81	100,0

Mihin kaupunginosaan/kylään nyt rakensitte?

	Lukumäärä	%-osuus
Hannusranta	1	1,2
Hetteenmäki	4	4,9
Hevossuo	1	1,2
Huuhkajanvaara	2	2,5
Jormua	4	4,9
Keskusta	1	1,2
Kirkkoaho	3	3,7
Komiaho	1	1,2
Kontinjoki	1	1,2
Koutaniemi	2	2,5
Kuluntalahti	6	7,4
Kuurna	4	4,9
Kylmä	8	9,9
Kättö	1	1,2
Kätönlähti	18	22,2
Linnantaus	3	3,7
Lohtaja	1	1,2
Nakertaja	7	8,6
Onnela	2	2,5
Paltaniemi	5	6,2
Teppana	2	2,5
Vuolijoki	1	1,2
Vuoreslahti	2	2,5
Vuottolahti	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Omakotitalon toteutustapa

	Lukumäärä	%-osuus
Paikalla rakennettu	38	46,9
Elementtirakenteinen	42	51,9
Yhteensä	80	98,8
Puuttuu	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Valmistuiko rakennuskohteenne suunnitellussa ajassa?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	74	91,4
Ei	7	8,6
Yhteensä	81	100,0

Oletteko tyytyväisiä valmiiseen omakotitaloonne?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	74	91,4
Osittain	7	8,6
Yhteensä	81	100,0

Olitteko tyytyväisiä suunnittelijoihin?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	68	84,0
Osittain	13	16,0
Yhteensä	81	100,0

Olitteko tyytyväisiä vastaavaan työnjohtajaanne?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	64	79,0
Osittain	11	13,6
Ei	6	7,4
Yhteensä	81	100,0

Olitteko tyytyväisiä rakentajiin (kirves-, sähkö-, putkimiehiin ym.)?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	46	56,8
Osittain	35	43,2
Yhteensä	81	100,0

Saitteko riittävästi ennakkoneuvontaa hankkeen toteuttamiseen pääsuunnittelijalta?

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	7	8,6
Jokseenkin samaa mieltä	30	37,0
Samaa mieltä	44	54,3
Yhteensä	81	100,0

Saitteko riittävästi ennakkoneuvontaa hankkeenne toteuttamiseen rakennusvalvonnasta?

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	6	7,4
Jokseenkin samaa mieltä	25	30,9
Samaa mieltä	49	60,5
Yhteensä	81	100,0

Saitteko riittävästi ennakkoneuvontaa hankkeenne toteuttamiseen talomyyjältä?

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	5	6,2
Jokseenkin eri mieltä	8	9,9
Jokseenkin samaa mieltä	30	37,0
Samaa mieltä	27	33,3
Yhteensä	70	86,4
Puuttuu	11	13,6
Yhteensä	81	100,0

Lupahakemuksen yhteydessä sain riittävästi opastusta/ohjeita

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	6	7,4
Jokseenkin samaa mieltä	26	32,1
Samaa mieltä	49	60,5
Yhteensä	81	100,0

Opastus oli selkeää

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	2	2,5
Jokseenkin samaa mieltä	27	33,3
Samaa mieltä	52	64,2
Yhteensä	81	100,0

Lupa-asiani käsiteltiin riittävän nopeasti

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	2	2,5
Jokseenkin samaa mieltä	18	22,2
Samaa mieltä	60	74,1
Yhteensä	81	100,0

Lupakäsittely oli asiantuntevaa

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin samaa mieltä	21	25,9
Samaa mieltä	59	72,8
Yhteensä	81	100,0

Lupakäsittelyssä vaaditut muutokset olivat tarpeellisia (mikäli niitä oli)

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	8	9,9
Jokseenkin samaa mieltä	20	24,7
Samaa mieltä	33	40,7
Yhteensä	62	76,5
Puuttuu	19	23,5
Yhteensä	81	100,0

Sain rakennusaikaista neuvontaa riittävästi

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	9	11,1
Jokseenkin samaa mieltä	27	33,3
Samaa mieltä	45	55,6
Yhteensä	81	100,0

Rakennusaikaisia katselmuksia oli sopiva määrä

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	4	4,9
Jokseenkin samaa mieltä	27	33,3
Samaa mieltä	49	60,5
Yhteensä	81	100,0

Katselmukset suoritettiin asiantuntevasti

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin samaa mieltä	26	32,1
Samaa mieltä	55	67,9
Yhteensä	81	100,0

Katselmuksessa vaaditut muutokset olivat tarpeellisia (mikäli niitä oli)

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin samaa mieltä	21	25,9
Samaa mieltä	46	56,8
Yhteensä	68	84,0
Puuttuu	13	16,0
Yhteensä	81	100,0

Kuinka usein asioitte rakennusvalvonnassa?

	Lukumäärä	%-osuus
Viikoittain	1	1,2
Kuukausittain	10	12,3
Harvemmin	69	85,2
Yhteensä	80	98,8
Puuttuu	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Onko rakennusvalvonnan aukioloaika mielestänne sopiva? Ma-pe klo 8.00–16.00.

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	72	88,9
Ei	9	11,1
Yhteensä	81	100,0

Ovatko lomakkeet mielestänne tarpeeksi selkeitä?

	Lukumäärä	%-osuus
Kyllä	66	81,5
Ei	14	17,3
Yhteensä	80	98,8
Puuttuu	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Missä koitte tarvitsevan eniten neuvontaa asioidessanne rakennusvalvonnassa?

	Lukumäärä	%-osuus
Lomakkeissa	28	34,6
Rakentamiseen liittyvissä asioissa	42	51,9
Muussa	4	4,9
Yhteensä	74	91,4
Puuttuu	7	8,6
Yhteensä	81	100,0

Asiointi rakennusvalvonnassa oli sujuvaa

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	2	2,5
Jokseenkin samaa mieltä	31	38,3
Samaa mieltä	47	58,0
Yhteensä	81	100,0

Asiakaspalvelu oli ystävällistä

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin samaa mieltä	23	28,4
Samaa mieltä	56	69,1
Yhteensä	81	100,0

Oikean henkilön/henkilökunnan tavoitettavuus oli hyvä

	Lukumäärä	%-osuus
Eri mieltä	1	1,2
Jokseenkin eri mieltä	14	17,3
Jokseenkin samaa mieltä	26	32,1
Samaa mieltä	40	49,4
Yhteensä	81	100,0

Rakennusvalvonnan toiminta oli tehokasta

	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	5	6,2
Jokseenkin samaa mieltä	28	34,6
Samaa mieltä	48	59,3
Yhteensä	81	100,0

Olen tyytyväinen rakennusvalvonnan toimitiloihin

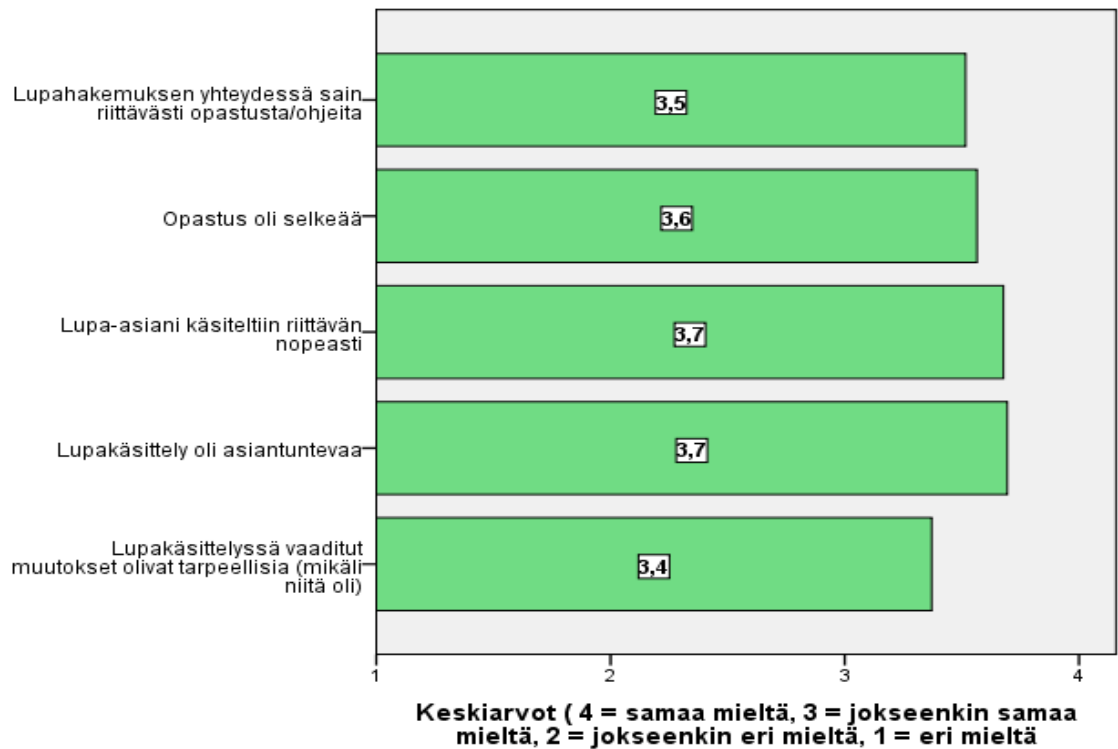
	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin eri mieltä	8	9,9
Jokseenkin samaa mieltä	23	28,4
Samaa mieltä	49	60,5
Yhteensä	80	98,8
Puuttuu	1	1,2
Yhteensä	81	100,0

Olen tyytyväinen toimistopalveluihin

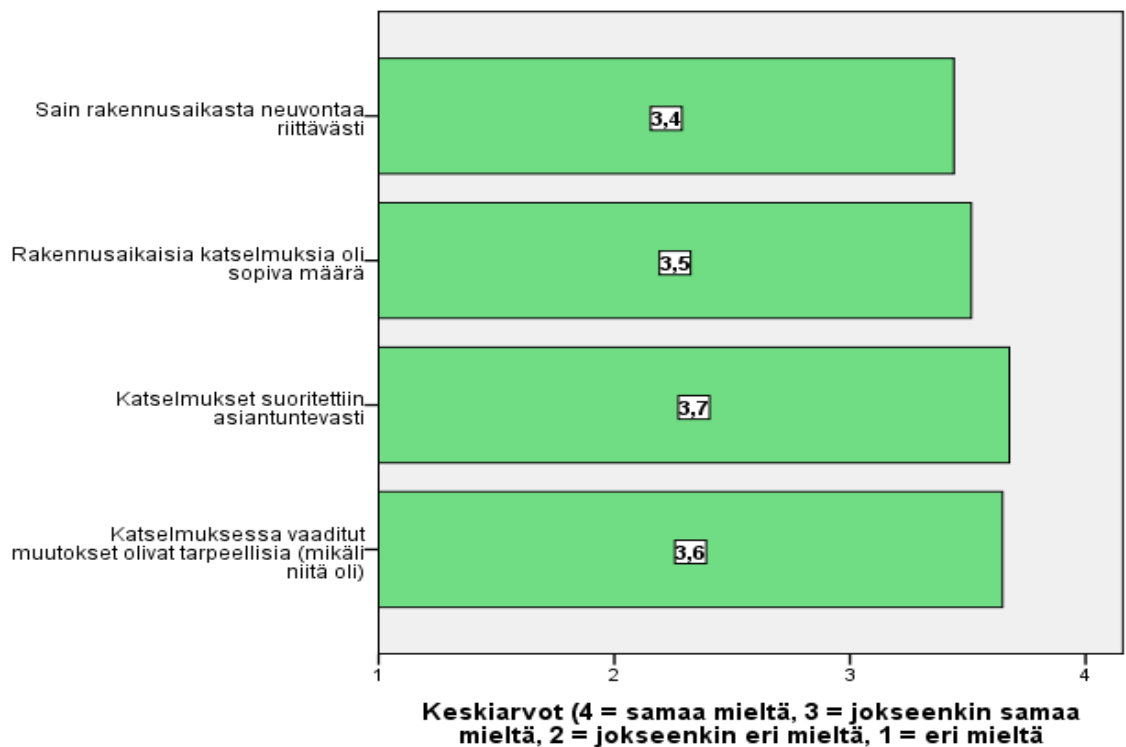
	Lukumäärä	%-osuus
Jokseenkin samaa mieltä	20	24,7
Samaa mieltä	61	75,3
Yhteensä	81	100,0

Keskiarvokuviot

Lupakäsittely keskiarvokuvio:



Katselmuksset keskiarvokuvio:



Asiointi ja asiakaspalvelu keskiarvokuva:

