

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

MLIITS15 – ALIIBK14

2018

Saija Kallio, Mariella Walén

KIRKOLLISTEN TOIMITUSTEN TOIMITUSAIKOJEN ASIAKASLÄHTÖISTÄMINEN

– toimintamalliehdotukset seurakuntayhtymälle

Saija Kallio, Mariella Walén

KIRKOLLISTEN TOIMITUSTEN TOIMITUSAIKOJEN ASIAKASLÄHTÖISTÄMINEN

- toimintamalliehdotukset seurakuntayhtymälle

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia, voisiko Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän asiakaslähtöisyyttä parantaa koskien kirkollisia toimituksia. Tutkimuksessa esitellään nykyisiä toimitusaikoja ja ehdotetaan vaihtoehtoisia toimintamalleja, joilla monipuolistettaisiin asiakkaan valinnanvapautta toimitusaikojen osalta. Tutkimuksessa tarkastellaan myös kirkkolain ja kirkkojärjestyksen sääntelyä liittyen kirkollisiin toimituksiin. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän vuonna 2016 perustetun varaupalvelun keskeinen asema kaikkien seurakuntien kirkollisten toimitusten varaajana mahdollisti tutkimuksen kannalta laajemman näkemyksen toimitusaikojen kysynnästä koko seurakuntayhtymän alueella.

Tutkimuksessa ei oteta kantaa kirkollisten toimitusten teologiseen sisältöön. Tutkimuksen näkökulma on puhtaasti asiakaslähtöinen, eikä siinä tutkita seurakuntien pappien ja kanttorien yksityiskohtaista työnjakoa.

Tutkimuksen tuloksena huomattiin, että toimintamallien toteuttaminen tarjoaisi asiakkaille enemmän valinnanvapautta kirkollisten toimitusten toimitusajoiksi, kuten nykyistä aikaisempia vihkiaikoja, mutta käytäntöjen muuttaminen vaatisi myös muutoksia työjärjestelyihin. Pohdittaessa toimintamalleja havaittiin kirkkolain ja kirkkojärjestyksen sääntelevän yllättävän paljon seurakuntien ja seurakuntayhtymän toimintaa, kuten papin työskentelyvelvoitetta seurakunnan alueella.

ASIASANAT:

Asiakaslähtöisyys, kirkko, pappi, kanttori, kaste, vihkiminen, kirkkolaki

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Service business - Jurisprudence

2018 | 37

Saija Kallio, Mariella Walén

CUSTOMER ORIENTED APPROACH IN PASTORAL SERVICE TIMES

- Operation Model Suggestions for Congregation Union

The goal of this thesis was to find out whether the customer orientation of Turku and Kaarina congregation union could be developed regarding pastoral service times. The thesis examines the current service times and suggests alternative operation models which increase the customer's freedom of choice. Church legislation regarding pastoral services is also investigated. The joint reservation service founded by Turku and Kaarina Congregation Union enabled a wider scope of scrutiny of the demand for faster service times.

This thesis does not comment on the theological content of pastoral services. The point of view is purely customer oriented and does not inspect the work of individual pastors or cantors.

The results of the study show that increasing the speed of the ceremonial services would offer more freedom of choice for the customers regarding services like the holy matrimony, although the introduction of new operation models would need work rearrangements. While exploring new operation models, it was also discovered that the church legislation regulates the operations of congregation unions surprisingly much, for example a pastor's obligation to work in a certain region.

KEYWORDS:

customer orientation, church, pastor, cantor, baptism, holy matrimony, church legislation

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	9
Aiheen valinta ja rajaus	9
2.1 Tutkimusongelma ja aineistonkeruumenetelmä	10
2.2 Keskeiset käsitteet	10
3 ASIAKASLÄHTÖISYYS	12
3.1 Asiakkaan käytäntöjen ymmärtäminen	14
3.2 Asiakkaan kohtaaminen	16
3.3 Asiakslähtöisyys kirkossa	17
3.3.1 Kirkon strategia	19
4 SEURAKUNTAYHTYMÄ	21
4.1 Päätöksenteko seurakuntayhtymässä	21
4.2 Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän palvelu-uudistus	23
5 EHDOTUKSET ASIAKASLÄHTÖISIKSI TOIMINTAMALLEIKSI TURUN JA KAARINAN SEURAKUNTAYHTYMÄSSÄ	26
5.1 Toimitusvarauskäytäntöjä	26
5.2 Toimintamalli: Seurakuntien papit toimittavat seurakuntayhtymän kaikkien seurakuntien jäsenten kirkollisia toimituksia	28
5.2.1 Nykykäytäntö	28
5.2.2 Kehitysehdotus	28
5.3 Toimintamalli: Seurakuntien kanttorit toimittavat seurakuntayhtymän kaikkien seurakuntien jäsenten hautauksia kirkoissa/kappeleissa	29
5.3.1 Nykykäytäntö	29
5.3.2 Kehitysehdotus	30
5.4 Toimintamalli: Seurakuntien papit toimittavat oman seurakuntansa alueella kaikki vihkimiset sekä kasteet	30
5.4.1 Nykykäytäntö	30
5.4.2 Kehitysehdotus	31
5.5 Toimintamalli: Seurakuntien papeille toimitusvuorot kirkollisiin toimituksiin	31

5.5.1 Nykykäytäntö	31
5.5.2 Kehitysehdotus	32
5.6 Pohdintaa toimintamalleista	32
5.7 Asiakastytyväisyyskyselyn merkitys ja sen pois jääminen	33
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
LÄHTEET	37

KUVIOT

Kuvio 1 Keskeiset käsitteet (Aarnikoivu 2015, 17).	12
Kuvio 2 Organisaatio- ja asiakaslähtöinen markkinointiajattelu (Vuokko 1997, 15).	14
Kuvio 3 Käytäntötyypit toistuvuuden ja kiinnostavuuden mukaan (Korkman, Arantola 2009, 69).	15
Kuvio 4 Asiakaslähtöisen ajattelun vaikutukset (Vuokko 1997, 28).	17
Kuvio 5 Seurakunnan asiakaslähtöisyyteen tarvittavat elementit (Vuokko 1996, 69).	18
Kuvio 6 Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän organisaatiokaavio (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018).	23
Kuvio 7 Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän seurakuntarajat (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018)	24

KÄYTETYT LYHENTEET

YKN	Yhteinen kirkkoneuvosto
YKV	Yhteinen kirkkovaltuusto

1 JOHDANTO

Yhteiskunnan muuttuessa yhä enemmän asiakaslähtöisempään suuntaan erilaisten organisaatioiden kehittäessä joustavia käytäntöjä asiakkaille helpottaakseen näiden arkea, myös kirkossa asioivat kokevat ansaitsevansa kirkolta asiakaslähtöistä asennetta mukautua jäsentensä arkeen. Kirkon noustessa otsikoihin erilaisten yhteiskuntaa huojuttavien tilanteiden johdosta, tulisi kirkon muistaa myös ylläpitää ja kehittää nykyisiä asiakaskohtaamisia julkiseen keskusteluun osallistumisen ohella. Monelle kirkollinen toimitus, kuten vihkiminen, voi olla ainutkertainen yhteys seurakuntaan, jolloin asiakkaan odotukset palvelun onnistumiseksi ovat korkealla. Tällaisen tunteikkaan tilaisuuden järjestämisessä mahdollisesti tapahtuvat vastoinkäymiset, voivat vaikuttaa kielteisesti asiakkaan asenteeseen kirkkoa kohtaan. Pettymys voi olla suuri vihkimistä varatessa, jos toivottu vihkiaika tai -kirkko ei toteudukaan.

Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö keskittyy kirkon asiakaslähtöisyyden parantamiseen esittelemällä toimintamalleja, joiden avulla asiakaslähtöisyyttä voitaisiin kehittää tarjoamalla asiakkaille nykyistä monipuolisemmin aikoja kirkollisille toimituksille seurakuntayhtymässä. Opinnäytetyössä pohditaankin, voisiko kirkollisten toimitusten toimitusaikoja varaaville asiakkaille tarjota enemmän valinnanvapautta.

Opinnäytetyön aiheen valinta perustuu kirjoittajien seurakuntayhtymässä saamaan työkokemukseen kirkollisten toimitusten ajanvaraamisesta ja siinä tutkitaan, voisiko esitettävien toimintamallien avulla aikaistaa asiakkaille tarjottavien kirkollisten toimitusten ajankohtia. Opinnäytetyö alkaa tutkimusaiheen valinnan perustelemisella ja tutkimusongelman määrittämisellä. Seuraavaksi selvennetään tutkimuksessa käytettyjä termejä ja esitellään tutkimuskohdetta yksityiskohtaisesti. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään asiakaslähtöisyyttä yleisesti ja tutkimuskohteen näkökulmasta erityisesti kirkon kannalta. Teorian jälkeen tutkimusongelmaan ehdotetaan toimintamallit asiakaslähtöisen palvelun parantamiseksi. Lopuksi käsitellään tutkimuksen tavoitteiden toteutuminen ja niiden tulokset, sekä tuodaan esiin kehittämis ehdotukset.

Opinnäytetyön tavoitteena on ehdottaa asiakaslähtöisiä toimintamalleja, joista voisi seurata asiakastyytyväisyyden parantumista ja nykyistä tasapuolisempaa palvelua seurakuntayhtymän asiakkaille. Tavoitteena on myös herättää keskustelua kirkon asiakaslähtöisyyden nykytilasta. Onko kirkko kiinnostunut asiakkaidensa arjesta? Onko kirkko valmis muokkaamaan toimintatapojaan asiakkaiden toiveita kuunnellen?

Opinnäytetyössä on huomioitu alaa sääntelevä lainsäädäntö. Teoriaosuudessa on tutkittu yleisesti asiakaslähtöisyydestä kirjoitettua kirjallisuutta, sekä tarkasteltu lähemmin aineistoa asiakaslähtöisyydestä kirkossa. Lähdeaineistona on käytetty sekä kirkon omien asiantuntijoiden, että asiakaslähtöisyyttä yleisesti tutkineiden tutkijoiden julkaisuja. Näin opinnäytetyössä on otettu huomioon tutkimuksen kannalta erilaisia näkökulmia. Opinnäytetyön lähdeaineistoa olisi voitu täydentää seurakuntayhtymän asiakaspalvelun kohtaamisissa vastaanotetulla asiakaspalautteella, jos työlle olisi saatu toimeksiantosopimus.

Kirkon toiminnassa vierastetaan asiakas termin käyttöä puhuttaessa kirkossa asioivista ihmisistä. Asiakkaalla viitataan kuitenkin tässä opinnäytetyössä kirkon palveluja käyttäviin ihmisiin, joita voivat olla seurakuntalaiset, sekä muihin uskontokuntiin kuuluvat ja kuulumattomat ihmiset. Opinnäytetyö aloitettiin odottaen neuvotellun toimeksiantosopimuksen vahvistamista. Koska toimeksiantosopimusta ei tehty, tutkimuksen sisältö rajattiin koskemaan asiakkaan vapaasti saatavilla olevaa tietoa seurakuntayhtymän varauskäytännöistä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

Aiheen valinta ja rajaus

Tutkimuksen alussa aihe voi olla hankalasti määriteltävissä ja muuttua sekä muotoutua tutkimustyön edetessä. Aiheen valinta onkin monien neuvotteluiden ja harkintojen lopputulos. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 66.)

Opinnäytetyön aiheen valinta perustuu kirjoittajien seurakuntayhtymässä saamaan työkokemukseen ja tehtyihin havaintoihin monipuolisissa tehtävissä, kuten eri seurakuntien seurakuntatoimistoissa, hautatoimistossa, puhelinkeskuksessa ja keskusrekisterissä useamman vuoden ajalta. Vuonna 2016 olimme perustamassa seurakuntien yhteistä varaupalvelua, jossa toimimme varaussihteereinä. Varaupalvelussa käytännön osaamisemme eri seurakuntien varauskäytännöistä syveni ja opimme tuntemaan paremmin seurakuntien toimittajat, eli papit ja kanttorit.

Valittua aihetta on usein rajattava. Ajatuksia siitä, mitä kootulla aineistolla halutaan tietää ja osoittaa, on selvennettävä. Ongelmallista on aiheen täsmällisyys ja tarkkarajaisuus. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen ongelmanasettelun tulisi olla joustavaa. Ennakoimattoman ja kartoittamattoman aiheen tutkimuksessa onkin usein käytetty kvalitatiivista tutkimustapaa. Aineistoa kerätessä voidaan aihetta joutua suuntaamaan ja tarkentamaan tarvittaessa. (Hirsjärvi ym. 2013, 81.)

Opinnäytetyössä halutaan selvittää suomenkielisten seurakuntien kirkollisille toimituksille vaihtoehtoisia toimintamalleja, joiden avulla voisi kehittää asiakaslähtöisyyttä tarjoamalla asiakkaiden valittavaksi nykyistä enemmän vihki- ja kasteajankohtia. Opinnäytetyössä ei ehdoteta muutoksia hautaan siunaamisten, jäljempänä hautausten, kellonaikoihin, mutta ne otetaan huomioon tutkittaessa vihkimisten ja kasteiden toimitusaikoja. Opinnäytetyössä selvitetään, voisiko käytössä olevia resursseja käyttää nykyistä monipuolisemmin, kuten hyödyntämällä seurakuntien työvoimaa yli seurakuntarajojen seurakuntayhtymän sisällä, sekä lisätä työvuorojen joustavuutta.

2.1 Tutkimusongelma ja aineistonkeruumenetelmä

Ongelman ratkaiseminen on usein helpompaa, kuin sen muotoileminen ja asettaminen (Hirsjärvi ym. 2013, 125). Tutkimuksessa tavoitellaan ongelman esittämistä mahdollisimman ymmärrettävästi ja rajatusti (Hirsjärvi ym. 2013, 126). Opinnäytetyön tutkimusongelma on asiakkaille tarjottavat rajalliset toimitusajat kirkollisille toimituksille.

Havainnoimalla voidaan todeta, käyttäytyvätkö ihmiset niin kuin he sanovat käyttäytyvänsä. Tutkittaessa ihmisten arvostuksia, heidän käyttäytymisensä arkielämässä antaa erilaisia tuloksia kuin, jos heiltä vain kysellään kyseisistä asioista. Etuna havainnoinnissa on välittömästi saatava mahdollinen tieto tutkittavien organisaatioiden, ryhmien ja yksilöiden käyttäytymisestä. Tiedon tallentaminen voi kuitenkin olla vaikeaa ja tutkijan on luotettava muistiinsa myöhempää havaintojen kirjaamista varten. (Hirsjärvi ym. 2013, 212-214).

Aineistokeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytetään havainnointia ja asiakaslähtöisyyden teoriasta kertovaa kirjallisuutta. Havainnoinnin lähteinä käytetään työelämässä kertynyttä kokemusta ajanvaraustoiminnasta. Eri osa-alueiden organisoiminen toimivaksi kokonaisuudeksi vaatii laajaa näkemystä yksityiskohtien yhteensovittamisesta. Käytännön työssä muodostunut kuva kirkollisten toimitusten varaamisesta, on synnyttänyt ideoita käytäntöjen kehittämiseen.

2.2 Keskeiset käsitteet

Pappi Kirkkolaissa, kirkkojärjestyksessä ja kirkkokäsikirjoissa mainittuja papin tehtäviä saa hoitaa pappisvirkaan pappisvihkimyksessä vihitty henkilö. Pappisvirka kestää kuolemaan asti, ellei siitä eroa tai siitä eroteta. Papin virkoja ovat seurakuntapastorin, kappalaisen ja kirkkoherran virat. Papin tehtäviä ovat muun muassa jumalanpalveluksen ja kirkollisten toimitusten toimittaminen, sekä rippikouluopetus, sielunhoito ja ehdotonta salassapitovelvollisuutta edellyttävä rippi. (Sakasti, 2018)

Kanttori Kirkkojärjestyksen mukaan seurakunnassa tulisi olla vähintään yksi kanttorin virka, jonka tehtävänä on seurakunnan musiikkitoiminnan johtaminen muun muassa jumalanpalveluksissa ja kirkollisissa toimituksissa, kuten häissä ja hautajaisissa. Kanttori toimii seurakunnan musiikin ammattilaisena, sekä hoitaa ja edistää sen musiikkikasvatustyötä. (Sakasti, 2018)

Avioliiton esteiden tutkinta Ennen vihkimistä maistraatin tai evankelisluterilaisen kirkon on tutkittava, ettei avioliitolle ole laissa säädettyä estettä (Avioliittolaki 10 §). Todistusta avioliiton esteiden tutkinnasta ei kuitenkaan saa antaa, ennen kuin seitsemäntenä päivänä tutkinnan pyytämisestä (Avioliittolaki 13 §, 2 mom).

Kirkollisia toimituksia

Kaste Lapsi tulee saattaa kastettavaksi ilman tarpeetonta viivytystä (Kirkkojärjestys 2 luku 15 §). Lapsen nimi on ilmoitettava Väestötietokeskuksen valtakunnalliseen sähköiseen Väestötietojärjestelmään kahden kuukauden kuluessa lapsen syntymästä (Nimilaki 32 a §). Pyhän kasteen toimittaa pappi (Kirkkojärjestys 2 luku 13 §).

Vihkiminen Pappi toimittaa kihlakumppanien vihkimisen kirkkokäsikirjan määräyksen mukaan. Kihlakumppaneiden tulee olla rippikoulun käyneitä seurakunnan jäseniä. Vihkiä voidaan myös pari, josta toinen osapuoli kuuluu johonkin toiseen kristilliseen kirkkoon tai uskontokuntaan. (Kirkkojärjestys 2 luku 18 §)

Avioliiton siunaus Pappi voi pyydettyäessä siunata avioliiton, mikä on solmittu muun kuin evankelisluterilaisen kirkon käyttämän järjestyksen mukaisesti (Kirkkojärjestys 2 luku 20 §). Maistraatissa tai muussa kirkkokunnassa solmitun avioliiton, kirkollista vihkimistä muistuttava kirkollinen siunaaminen, on yleistä kansainvälisissä avioliitoissa sekä liitoissa, joissa toinen osapuoli ei kuulu kristilliseen kirkkoon (Suomen evankelisluterilainen seurakunta 2018).

Hautaan siunaaminen Seurakunnan jäsenen hautaan siunaamisen toimittaa pappi, tai poikkeustapauksessa muunkin kristillisen kirkon tai tähän rinnastettavan yhteisön pappi, vainajan selvästi ilmaistusta tahdosta riippuen. Seurakuntaan kuulumaton vainaja voidaan siunata hautaan omaisten niin toivoessa, eikä vainaja ole selvästi ollut siunaamista vastaan. (Kirkkojärjestys 2 luku 23 §)

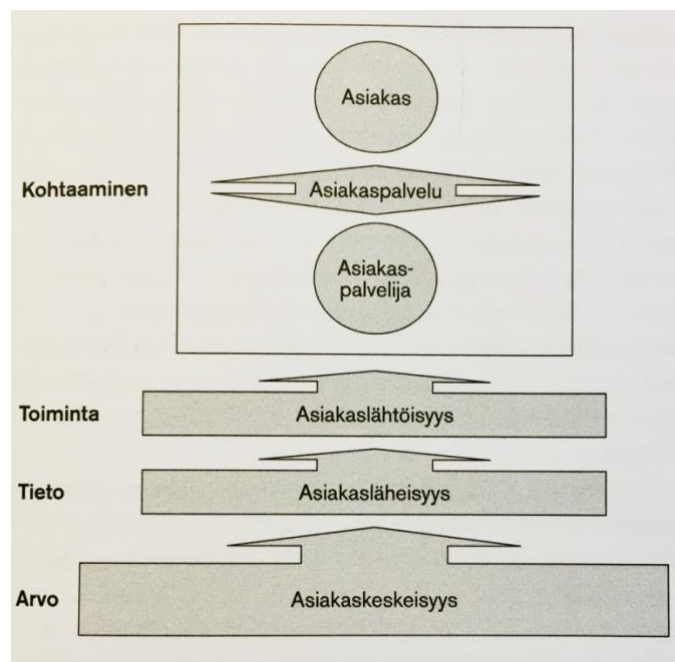
3 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Organisaation pitäessä asiakaskeskeisyyttä arvonaan, edellyttää sen näkyminen käytännössä organisaatiolta asiakaslähtöistä toimintaa (Aarnikoivu 2005, 30). Organisaation johdolta tarvitaan määrätietoisuutta ja pitkäjänteisyyttä arvoprosessin läpiviemiseen, koska toteutuakseen arvojen tulee olla organisaatiossa hyväksytyt, ymmärretyt ja toiminnan tasolla sisäistetyt (Selin & Selin 2013, 102).

Asiakaslähtöisyys pohjautuu asiakaskeskeisyyden arvoon, josta asiakasläheisyys on myös peräisin. Asiakasläheisyydellä viitataan yrityksellä olevaan tietopäömaan, minkä yritys on koonnut eri menetelmiä hyödyntäen. (Aarnikoivu 2005, 16.)

Menestyneen organisaation yksi osatekijä on asiakasläheisyys, eli suhde asiakkaaseen. Organisaatio toimii näin tiiviisti asiakkaan kanssa tuottamalla hyödyn suoraan tämän toimintaan. (Selin & Selin 2013, 57-58.)

Asiakaskeskeinen ajattelutapa, vaatii käytännössä organisaation resurssien suuntaamista asiakaskohtaamisissa työskenteleviin asiakaspalvelijoihin, sekä koko organisaation asiakaspalvelunäkökulman kehittämiseen (Aarnikoivu 2005, 31-32).



Kuvio 1 Keskeiset käsitteet (Aarnikoivu 2015, 17).

Tuntematta asiakkuuksia, kohtaamisessa tapahtuvaa asiakaspalvelua ei voida kehittää, suunnitella ja toteuttaa tuloksellisesti. Asiakkaiden näkemykset saadaan organisaation tietoisuuteen asiakastytyväisyystutkimuksilla. Tutkimuksia täydentämään edellytetään myös arjen kohtaamisissa esiin tullutta tietoa. (Aarnikoivu 2005, 37.)

Kirjaamaton, niin kutsuttu hiljainen tieto, mikä on vain asiakkaan kohtaavan työntekijän tiedossa, jää usein organisaatiossa hyödyntämättä (Korkman & Arantola 2009, 91).

Asiakaslähtöisen ajattelumallin lähtökohtana on se, että organisaatio on vilpittömästi kiinnostunut kohderyhmänsä tarpeista. Tekemällä tutkimuksia ja hyödyntämällä niitä, organisaatio tunnistaa kohderyhmänsä tarpeet ja osaa segmentoida ryhmän. Segmentoiduille ryhmille luodaan yksilölliset suunnitelmat toiminnan parantamiseksi. Asiakaslähtöinen organisaatio havainnoi kilpailun ympärillä ja se pystyy vastamaan kilpailuun vahvoilla toimenpiteillä. Tiedottamisen lisäksi organisaatio suunnittelee ja toteuttaa käytännössä toisenlaisiakin keinoja kiinnittääkseen kohderyhmänsä huomion. (Vuokko 1996, 48-50.)

Toimiva asiakaslähtöisyys vaatii toimintaympäristön ja kilpailutilanteen huomioon ottamisen, sekä asiakaslähtöisen toimintamallin toteutumisen kaikilla organisaation osaluilla. Se ei ole kuitenkaan pelkästään asiakkaiden toiveiden huomioimista. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kirkon toiminnassa ei näin ollen vaadi luopumista sen tehtävästä ja omista periaatteista. (Vuokko 1996, 56.)

Asiakaslähtöisen ajattelutavan vastakohta on organisaatiolähtöinen ajattelutapa, missä menettelytavat perustetaan organisaation käytäntöihin (Vuokko 1996, 56). Alla oleva kuvio tuo esille organisaatiolähtöisen ja asiakaslähtöisen ajattelumallin eroavaisuudet.

<i>Organisaatiolähtöisyys:</i>	<i>Asiakaslähtöisyys:</i>
- Organisaation palvelu ja tuote katsotaan luonnostaan hyväksi.	- Lähdetään liikkeelle kohderyhmän tarpeista.
- Menestyksen esteeksi nähdään ainoastaan se, että asiakkailta puuttuu tietoa tuotteesta tai motivaatio ostaa se.	- Menestyksen esteenä on myös se, että organisaatiolla ei ole tarpeeksi tietoa kohderyhmästään.
- Tutkimusten hyväksikäyttö markkinoinnin suunnittelussa vähäistä.	- Tutkimuksilla on tärkeä markkinoinnin suunnittelua tukeva rooli.
- Markkinointi määritellään pelkästään promootioksi; ainoa ongelma on viestinnän tehostaminen.	- Kaikkia markkinointimixin osatekijöitä käytetään organisaation kilpailukeinoina.
- Yksi todella hyvä strategia on riittävä.	- Strategiat rakennetaan erilaisten kohderyhmien mukaan.
- Kilpailu käsitetään kapea-alaisesti.	- Kilpailu määritellään laajasti, kohderyhmän näkökulmasta.

Kuvio 2 Organisaatio- ja asiakaslähtöinen markkinointiajattelu (Vuokko 1997, 15).

Organisaatiolähtöisen ajattelutavan mukaan tuotetun palvelun tai tuotteen idea on lähtöisin sen tarjoajalta. Tällöin ei olla ajateltu mahdollisen asiakkaan tarpeita, vaan lähtökohtana on organisaation oma näkemys siitä, mille markkinoilla olisi kysyntää. Tämä ajatus saattaa johtaa siihen, että tuote tai palvelu ei saavuta haluttua menekkiä. (Vuokko 1997, 16.)

3.1 Asiakkaan käytäntöjen ymmärtäminen

Asiakkaan ominaisuuksien ymmärtämisen lisäksi organisaation on tärkeämpää huomioida, miten asiakas toimii arjessa ja näin kehittää toimintojaan asiakkaan arjen käytäntöjen helpottamiseksi. Käytännöt muodostavat paikan, ajan, tekijän ja tekemisen kokonaisuuden. Käytäntöajattelu on organisaatioteoriassa käytetty tutkimussuuntaus. (Korkman & Arantola 2009, 68.)

Eräiden käytäntöjen tärkeys ja merkitys muuttuu läpi elämän ja eräät käytännöt ovat asiakkaille toistuvia ja itsestään selviä, ne ovat rutiininomaisia ja arkisia asioita (Korkman & Arantola 2009, 69).

Toistuva	Itsestäänselvät käytännöt <ul style="list-style-type: none"> • Usein opitaan / opetetaan jo lapsena • Jokamiestaidot • Tekstiviestin lähettäminen • Tiskaaminen • Bussilla kulkeminen • Verkkopankki-maksaminen • Hampaiden harjaaminen 	Pohditut ja muuttuvat käytännöt <ul style="list-style-type: none"> • Merkitys muuttuu eri elämänvaiheissa • Harrastaminen • Ruuan laittaminen • Opiskeleminen
	Harvoin tapahtuva	Hankalalta tuntuvat käytännöt <ul style="list-style-type: none"> • Ei osaamista ja tottumusta, ei rutiinia • Ei kiinnostusta opetella • Veroilmoituksen täyttäminen • Auton öljyjen vaihtaminen
	Ei kiinnostava	Kiinnostava

Kuvio 3 Käytäntötyypit toistuvuuden ja kiinnostavuuden mukaan (Korkman, Arantola 2009, 69).

Organisaatio voi määrittää, mihin käytäntöryhmään oma palvelu liittyy. Hyödyntääkseen käytäntöryhmäjaottelua, tulee organisaation tuntea palvelunsa ja osata sijoittaa se oikeaan ryhmään. Organisaatio voi miettiä tapahtuuko palvelu käytäntöajattelun mukaan toistuvasti, vai harvoin ja onko se kiinnostava, vai ei kiinnostava. (Korkman & Arantola 2009, 70).

Itsestään selvät ja toistuvat käytännöt opitaan tai ne opetetaan usein jo lapsena, kuten hampaiden harjaus. Toistuvien käytäntöjen, kuten ruuan laittamisen ja harrastamisen tärkeys ja kiinnostus ei pysy samanlaisena läpi elämän, vaan niiden suorittaminen arjessa muuttuu. Hankalalta tuntuvat ja ei kiinnostavat käytännöt, mitkä tapahtuvat harvoin mielletään kielteisiksi kokemuksiksi, kuten veroilmoituksen täyttäminen. (Korkman & Arantola 2009, 69-74).

Harvoin tapahtuvat, mutta tärkeät myönteiset ja kielteiset käytännöt, kuten häiden ja hautajaisten järjestäminen, eivät ole tuttuja rutiineja, mutta niihin on kiinnostusta tutustua. Tämä käytäntö antaa organisaatiolle erinomaisen tilaisuuden olla mukana palvelun toteuttamisessa. Organisaatio voi täydentää asiakkaalta puuttuvaa osaamista tarjoamallaan palvelulla. Asiakkaan valinnanvapauden ja tietoisuuden lisäämiseksi on

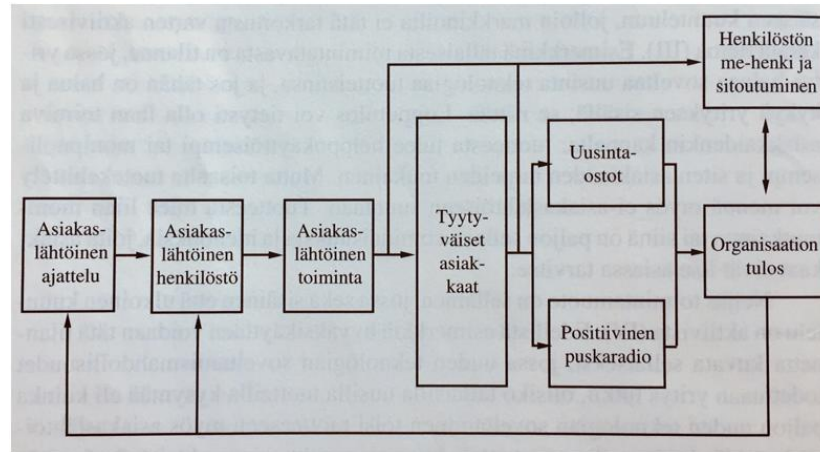
hyvä olla tarjolla vaihtoehtoisia palveluja, joihin asiakas on valmis paneutumaan syvällisesti. Näiden käytäntöjen järjestelyissä läheisten kokemuksilla ja perinteillä on suuri merkitys. Vuoropuhelua käydään myös sosiaalisessa mediassa ja vertaistukea käytännön suunnitteluun, toteuttamiseen sekä tärkeiden tapahtumien muistamiseen haetaan niin ikään vierailta ihmisiltä. (Korkman & Arantola 2009, 71-72).

Onnistuessaan luomaan kokemuksia asiakkaalleen palveluiden tuottamisen sijaan, organisaatio kasvattaa asiakassuhteidensa arvoa, sekä syventää niitä. Kokemus perustuu aina asiakkaan tulkintaan, kun taas palvelun asiakas vastaanottaa ja hyödyntää passiivisesti. Kokemusten tuottaminen vaatii organisaatiolta asiakkaan sijoittamista toimintansa ytimeen ja asiakkaan ympäröimistä organisaation toiminnoilla luoden tälle arvoa ja kokemuksia. (Löytänä & Korteso 2011, 19.)

3.2 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakaspalvelutilanteissa tulisi pyrkiä lopputulokseen, mikä miellyttää sekä asiakasta että asiakaspalvelijaa (Pitkänen 2006, 155).

Organisaation henkilöstöllä on vaikutus asiakaslähtöiseen toimintatapaan, näin ollen se vaatii koko henkilöstön sitoutumisen asiakaslähtöiseen ajatteluun. Asiakaslähtöisyys edellyttää myös sujuvaa viestintää organisaation eri osastojen välillä ja se pitäisi olla koko henkilöstön yhteinen päämäärä. Tämän päämäärän toteuttaminen vaatii yhteistoimintaa ja samansuuntaisuutta. Asiakaslähtöisyyden merkityksen ymmärtämisen myötä, työn tekeminen olisi motivoivaa ja se antaisi henkilöstön jokaiselle työntekijälle tunteen oman työn merkityksestä organisaatiossa. Asiakaslähtöisyyden ymmärtämisellä voi ensinnäkin olla yhteys organisaation me-henkeen, koska kaikilla on yhteinen päämäärä. Toiseksi sillä on vaikutusta sitoutumiseen ja kolmanneksi työtyytyväisyyteen, jolloin kaikki tuntevat olonsa merkitykselliseksi organisaatiossa. Näiden kahden viimeksi mainitun kautta, asiakaslähtöisyydellä voi olla vaikutusta organisaation tuloksellisuuteen. (Vuokko 1997, 28.)



Kuvio 4 Asiakaslähtöisen ajattelun vaikutukset (Vuokko 1997, 28).

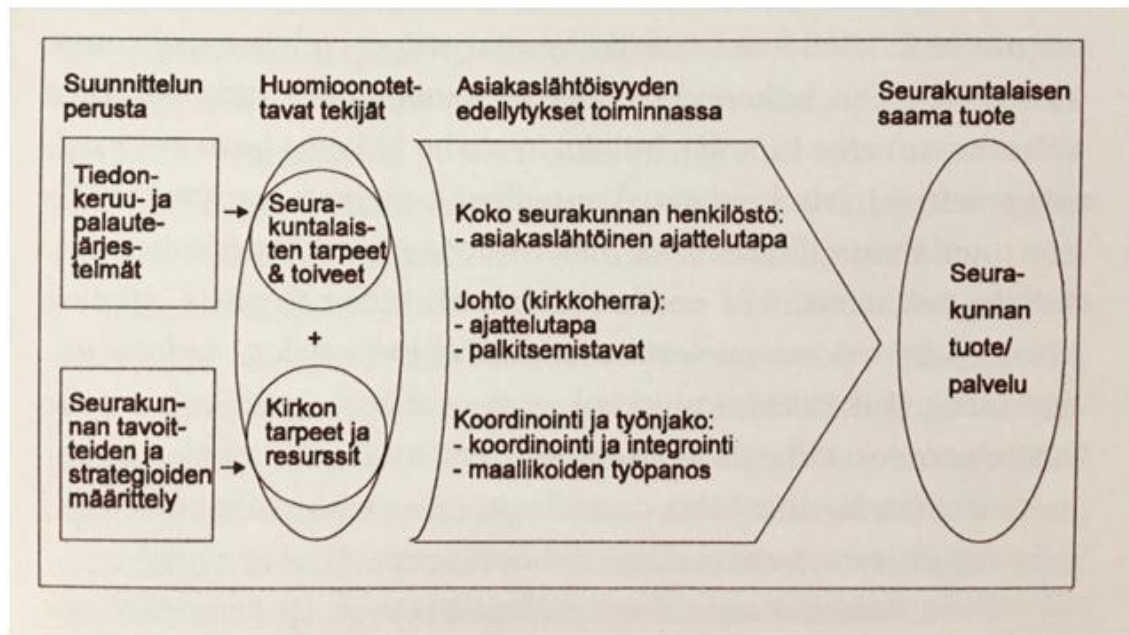
Työntekijä, joka on innostunut luomaan uusia vaihtoehtoisia käytäntöjä totuttujen toimintatapojen tilalle tai rinnalle turhautuu, jos hänen ideansa torjutaan vain tokaisemalla ”näin meillä on aina toimittu ja tullaan toimimaan, eikä käytäntöä tarvitse muuttaa”. Aktiivisia ja työstään inspiroituneita työntekijöitä tarvitaan organisaation uudistamiseen ja hyvän palvelun kehittämiseen. Tällaisten työntekijöiden innokkuuden hyödyntämättä jättäminen on menetys organisaatiolle, koska organisaation uudistamiseen tarvitaan niitä, jotka kyseenalaistavat vanhojen käytäntöjen tarkoitusta ja miksi näitä käytäntöjä ei voisi muuttaa. (Kannisto & Kannisto 2008, 37.)

3.3 Asiakaslähtöisyys kirkossa

Kriisin keskellä kirkon palvelujen merkitys usein korostuu, mutta kirkon tulisi pystyä näyttäytymään ja tarjoamaan tukeaan myös ihmisten joka päiväisessä arjessa (Vuokko 1996, 21). Suurta osaa kansalaisista sitoo kirkkoon pääsääntöisesti ”hyvä tapa”, perinteet sekä uskonnollisuus (Vuokko 1996, 29, Harvan 1991, 28 ja Räsänen 1995, 84 mukaan). Yhteys kirkkoon luodaan tyypillisesti lasta kastettaessa, nuoren osallistuessa rippikouluun, naimisiin mentäessä tai hautajaisia järjestettäessä (Vuokko 1996, 29, Steniuksen 1992, 13 ja Sihvon 1992, 172-177 ja Huotarin - Askolan 1977, 81 mukaan).

Organisaation toimintaa ohjaavat visiot ja tavoitteet. Rajallisten resurssien, kuten talouden, ajan ja henkilöiden suuntaaminen ajankohtaisina oleviin kohteisiin on helpompaa, kun tavoitteet on luokiteltu arvojärjestykseen. Tarkasti määritellyt tavoitteet luovat perustan organisaation suunnittelulle ja se pystyy toimimaan vakaasti. Tämän

vuoksi kirkon ja seurakuntien toiminnassa tulisi keskittyä määrittämään tavoitteet ja arvojärjestys, sekä miettiä, miten asetetut tavoitteet saavutetaan. Tavoitteiden toteutumista varten tarvitaan tieto seurakuntalaisten ja kirkon tarpeista, jolloin toiminnan suunnittelussa voidaan ottaa nämä molempien osapuolien tarpeet huomioon. Seuraavaksi tulee pohtia asiakaslähtöisyyden toteutumista käytännössä. Organisaation tulee yhteisesti sitoutua asiakaslähtöisyyteen, jonka myötä se on valmis omistautumaan asiakastuntemukseen. (Vuokko 1996, 132-133.)



Kuvio 5 Seurakunnan asiakaslähtöisyyteen tarvittavat elementit (Vuokko 1996, 69).

Seurakuntalaiselle tarjottava tuote tai palvelu rakentuu kolmesta osa-alueesta. Ensimmäisessä vaiheessa tiedonkeruu- ja palautejärjestelmien avulla tulee kartoittaa seurakuntalaisten tarpeet ja toiveet, jolloin tulee arvioida myös seurakunnan oma strategia ja voimavarat. Näistä lähtökohdista voidaan rakentaa molemmat osapuolet huomioiden toimivia palveluja. Asiakaslähtöisyyden tulee olla henkilöstölle itsestäänselvyys ja kirkkoherran tulee motivoida ja tukea tavoitteen saavuttamiseksi, sekä palkita onnistuneesta työstä. Näiden lisäksi seurakunnan toimintojen tulee olla suunniteltu asiakaslähtöisesti. (Vuokko 1996, 68 – 69.)

Asiakaslähtöisyyden merkitys myös kirkossa, niin kuin muissakin organisaatioissa, on lisätä sen menestystä. Tavoitteena on vuorovaikutuksen luominen, ylläpitäminen sekä lisääminen kirkon ja asiakkaiden välillä. Kirkolle tämä tarkoittaa mahdollisuutta uusien jäsenten saamiseksi, kanssakäymistä jäsenten kanssa tai olemassa olevien jäsenten ja

kirkon välisen suhteen lujittamista. Tämä voidaan nähdä myös kirkon markkinointina. (Vuokko 1996, 133.)

Markkinoinnilla kirkon kohdalla, tarkoitetaan keinoja vuorovaikutuksen luomiseksi ja syventämiseksi. Seurakunnissa tämä tarkoittaa tapaa, jolla luodaan ja pidetään yllä kirkon ja tämän jäsenten välistä seurakuntasuhdetta. Markkinoinnista ei kuitenkaan välttämättä kirkon kohdalla niinkään puhuta, vaikka kirkossakin tätä toimintaa hyödynnetään, tietoisesti tai tiedostamatta. (Vuokko 1996, 133, Vuokon 1995, 22 ja Stevensin – Loudonin 1992, 2 mukaan.)

3.3.1 Kirkon strategia

Yhteiskunnan muuttuessa maallisempaan suuntaan, uskonnollisten arvojen heiketessä Suomen evankelis-luterilaisen kirkon käytännöt, eivät välttämättä mukaudu nykypäivän ihmisten vaatimuksiin. Kirkon nykyisiä toimintatapoja on määritelty aikana, mikä ei enää vastaa tämän päivän yhteiskunnan tilanteita. Erilaiset kirkon strategiaprosessit yrittävät auttaa sitä toimimaan uusissa tilanteissa. Strategiaprosessien onnistumisten tueksi on laadittu erilaisia oppaita, kuten vuonna 2014 julkaistu Strategiaopas seurakunnille. Tässä oppaassa on huomioitu samana vuonna hyväksytyt asiakirjat Kohtaamisen kirkko – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020, jonka tavoitteena on ohjata koko kirkon suuntaa. Varsinaiset strategiat muodostetaan kuitenkin paikallistasolla jokaisessa seurakunnassa käyttäen asiakirjaa suunnittelun pohjana. (Kirkkohallitus 2014, 5 – 6.)

Strategiseen ajatteluun vaikuttavat seurakunnan identiteetti ja toimintaympäristö. Sen avulla voidaan pohtia toiminnan ydintä, sekä määrittää seurakunnan identiteettiä. Suunnittelussa on valittava erilaisten vaihtoehtojen väliltä, eikä valinta ole aina helppo. Ajattelussa on huomioitava mennyt sekä nykyinen aika, mutta sen tähtäin on aina tulevassa. Kirkon monimutkainen hallintorakenne vaikeuttaa sen yhtenäisen strategian luomista ja käytännön toteuttamista. Kirkon erilaisilla itsenäisillä työaloilla on erilaiset tavoitteet ohjaamassa niiden toimintaa, mutta kirkon on kuitenkin pystyttävä säilyttämään yhteinen näkymä. (Kirkkohallitus 2014, 7 - 8.)

Julkisoikeudellisen yhteisön asema asettaa kirkolle julkisuus- ja suunnitteluvälvoitteen. Julkaisussa Strategiaopas seurakunnille (2014, 8) mainitaan Heikki Mäkeläisen (2003) kolme lähestymistapaa näihin velvoitteisiin. Seurakunnan varojenkäytön tulee olla

seurakuntalaisen tiedossa. Jäsenten tarpeiden tulee olla jäsenyhteisön suunnittelun pohjana. Lisäksi kirkon toiminnan suunnitteluun liittyy ohjeistuksia, kuten kirkkolain ja kirkkojärjestyksen velvoitteet, sekä raamatun, tunnustuskirjojen ja uskontunnustusten sanomat. Näin ollen jäsenlähtöisyys, avoimuus sekä kirkon perinteet on otettava huomioon tehtäessä strategisia ratkaisuja. (Kirkkohallitus 2014, 8.)

4 SEURAKUNTAYHTYMÄ

Saman kunnan alueella olevien seurakuntien on muodostettava seurakuntayhtymä, jonka voivat muodostaa myös kahden tai useamman kunnan alueella olevat seurakunnat (Kirkkolaki 11 luku, 1 §). Seurakuntayhtymän tehtäviä ovat esimerkiksi taloudesta ja henkilöstöasioista huolehtiminen kuten kirkollisverotus ja virkojen perustaminen. Muun muassa edellä olevat tehtävät määritellään yhtymäkohtaisesti seurakuntayhtymän hyväksymässä perussäännössä. (Kirkkolaki 11 luku, 2 §.)

Kirkkolaisissa määritellään välittömästi kirkon jäseniin vaikuttavia asioita, kuten kirkon jäseneksi ottamiseen kasteessa (Kirkkolaki 1 luku, 3 §, 1 mom). Myös hautaoikeudenhaltijuus ja hautausjärjestys määrätään kirkkolaisissa (Kirkkolaki 17 luku, 3§ ja 4§).

Kirkolliskokouksen antama kirkkojärjestys keskittyy kirkkolakia yksityiskohtaisemmin seurakunnan hengelliseen ja toiminnalliseen työhön. Kirkkojärjestyksessä määrätään muun muassa saarnan perustuvan kirkkokäsikirjan määrättyihin teksteihin (Kirkkojärjestys 2 luku, 4 §). Kastettavalla tulee olla vähintään kaksi kummiä (Kirkkojärjestys 2 luku, 16 §).

4.1 Päätöksenteko seurakuntayhtymässä

Seurakuntayhtymässä ylintä päätösvaltaa käyttää Yhteinen kirkkovaltuusto (YKV). YKV:n jäseninä ovat seurakuntavaaleilla valitut seurakuntalaiset. YKV:ssa käytetään päätösvaltaa muun muassa kirkon ja seurakunnan omaisuudesta päättämiseen, hautausmaan perustamiseen ja laajentamiseen, hautapaikkamaksujen määräämiseen sekä seurakuntien virkojen perustamiseen ja lakkauttamiseen. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018)

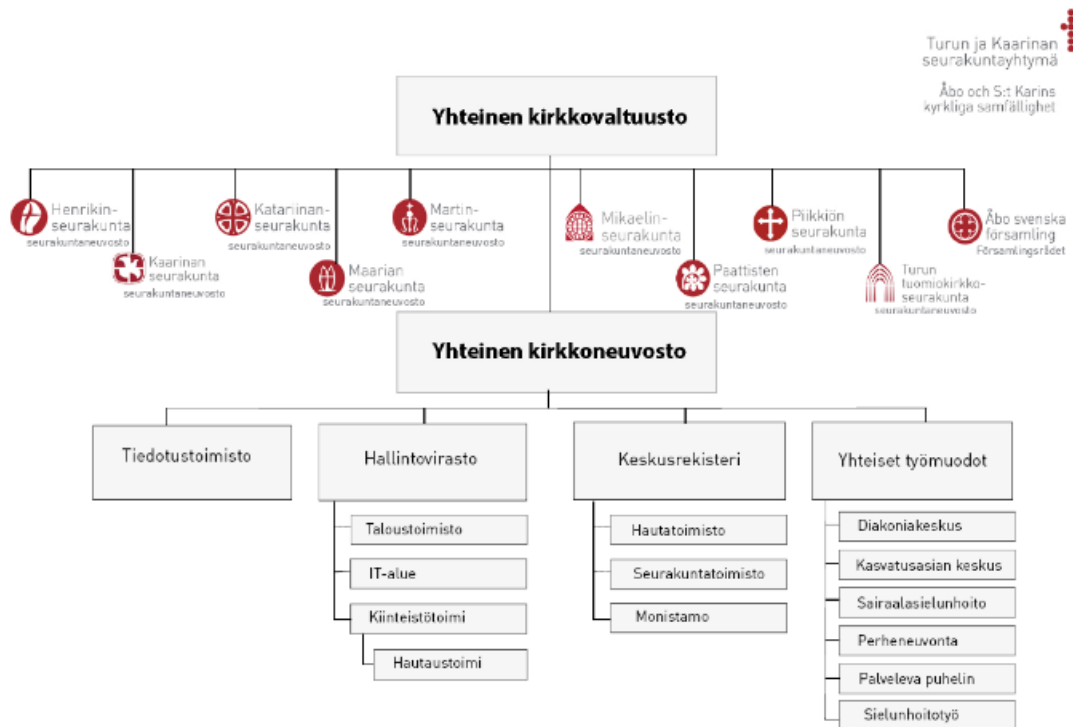
Ylin toimeenpano- ja hallintoelin seurakuntayhtymässä on Yhteinen kirkkoneuvosto (YKN). YKN:oon kuuluu tuomiokapitulin määräämä puheenjohtaja ja YKV:n valitsevat varapuheenjohtaja sekä kahdeksan muuta jäsentä. YKN:n tehtävänä on johtaa seurakuntayhtymän hengellistä työtä, sekä huolehtia sen ja seurakuntien hallinnosta ja talouden hoidosta, valmistella YKV:ssa käsiteltävät asiat ja panna ne täytäntöön. YKN

edustaa seurakuntayhtymää tuomioistuimissa ja viranomaisissa, sekä tekee sen puolesta sopimukset ja muut oikeustoimet. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018)

Seurakunnilla on omista jäsenistään vaaleilla valitut seurakuntaneuvostot, mitkä päättävät seurakuntiansa toimintamäärärahoista, henkilövalinnoista ja joiden tehtävänä on johtaa seurakunnan hengellistä työtä, muuta yleistä toimintaa ja edistää seurakunnan tarkoituksen toteuttamista. Seurakuntaneuvoston puheenjohtajana toimii seurakunnan kirkkoherra, joka on seurakuntatyössä työskentelevien työntekijöiden esimies. Kirkkojärjestyksen nojalla hän on vastuussa muun muassa kirkollisten toimitusten ja jumalanpalvelusten oikeasta hoitamisesta. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018)

Yhteinen kirkkovaltuusto ja seurakuntien seurakuntaneuvostot valitaan neljän vuoden välein. Yhteinen kirkkovaltuusto valitsee yhteisen kirkkoneuvoston kahden vuoden välein. Seurakunnan jäsenet valitsevat tuomiokapitulin asettaman kolmen ehdokkaan joukosta vaaleilla kirkkoherran. Vaalitoimitus voidaan tehdä myös välillisesti, jolloin valinnan tekee itsenäisissä seurakunnissa kirkkovaltuusto tai seurakuntaneuvosto seurakuntayhtymään kuuluvissa seurakunnissa. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018)

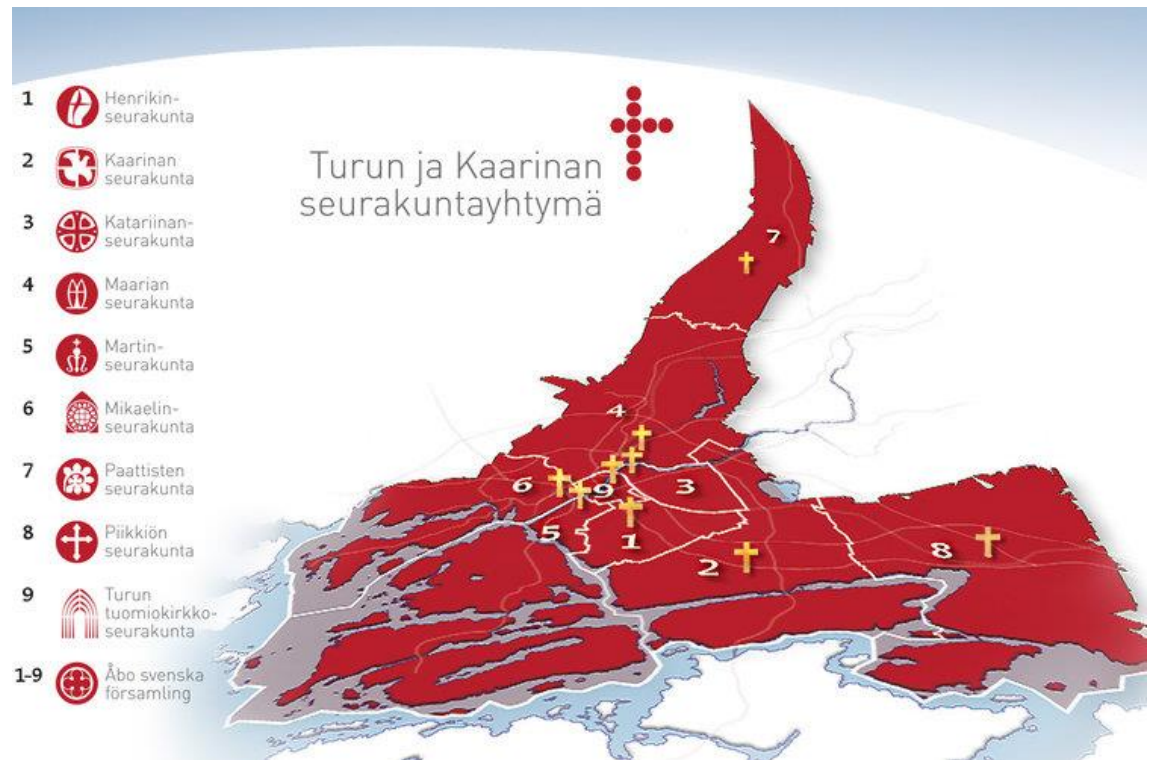
Lisäksi mukana seurakuntayhtymän päätöksenteossa on erilaisia lauta-, johto- ja toimikuntia, jotka osallistuvat eri yksiköiden toimintaan yhdessä viranhaltijoiden kanssa toimintaa suunnitellen ja kehittäen (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018).



Kuvio 6 Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän organisaatiokaavio (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018).

4.2 Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän palvelu-uudistus

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymässä on yhdeksän suomenkielistä seurakuntaa ja yksi ruotsinkielinen seurakunta. Vuonna 2017 seurakuntayhtymällä oli jäseniä n. 145 000. Seurakuntayhtymän jäseneksi kastettiin n. 1100 lasta, avioliittoon vihittiin n. 500 pariskuntaa ja n. 16 parin avioliitto siunattiin kirkossa. Seurakuntayhtymän jäsenistä kuoli n. 1600. (Jäsentietojen vuosi tilasto 2017, 22 ja 26)



Kuvio 7 Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän seurakuntarajat (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018)

Vuonna 2014 seurakuntayhtymässä aloitettiin palvelu-uudistuksen suunnittelu, jonka tavoitteena oli seurakuntalaisten asiointin sujuvoittaminen keskittämällä seurakuntayhtymän palveluja, kuten keskusrekisterin ja hautatoimiston palvelut, yhteen pisteeseen (YKN 11/2014. Pöytäkirja 18.6.2014. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä). Keskusrekisterissä muun muassa tutkitaan avioliiton esteitä avioliittoon aikoville pareille, tehdään sukuselvityksiä perunkirjoituksia varten, sekä laaditaan sukututkimuksia harrastelijoille. Hautatoimistossa vainajan omaiset voivat hoitaa hautajaisjärjestelyjä, kuten siunauskirkon ja/tai -kappelin varauksen sekä hautapaikan valinnan. Palvelu-uudistusta ryhdyttiin toteuttamaan loppuvuodesta 2015. Asiakaslähtöisen toiminnan parantamiseksi kasteiden, vihkimisten ja hautausten varaaminen keskitettiin keskusrekisterin yhteyteen. Ennen palvelu-uudistusta jokaisen seurakunnan seurakuntatoimiston seurakuntas sihteeri on varannut seurakuntansa kirkolliset toimitukset oman seurakuntansa toimittajille. Tämä käytäntö muutettiin toukokuussa 2016, jolloin seurakuntayhtymässä käynnistettiin suomenkielisten seurakuntien yhteinen varauspalvelu-projekti. Toimialan asiantuntemuksen perusteella opinnäytetyöntekijät palkattiin käynnistämään varauspalvelun toiminta, sekä kehittämään sen toimintoja koko projektin ajaksi, eli noin kahdeksi vuodeksi (YKN 10/2016. Pöytäkirja 25.8.2016. Turun

ja Kaarinan seurakuntayhtymä). Varauspalvelu varaa kaste- ja vihkitilaisuuksia varten mahdollisen tilan (kirkon) sekä toimittajan/t. Hautauksiin varauspalvelu varaa toimittajat seurakuntayhtymän hautatoimiston varatessa näihin ensin kirkon ja/tai kappelin.

5 EHDOTUKSET ASIAKASLÄHTÖISIKSI TOIMINTAMALLEIKSI TURUN JA KAARINAN SEURAKUNTAYHTYMÄSSÄ

Seurakunnassa asioidessaan asiakas todennäköisesti suunnittelee elämänsä tärkeintä päivää, häitä tai lapsen kastetta. Asiakkaalla on mielikuva hienosta juhlapäivästä ja odotukset ovat korkeat. Toisaalta kyseessä voi olla myös läheisen menetys ja tämän hautajaisten järjestäminen ja varauksen tulisi sujua vaivattomasti. Tällaiset tilaisuudet poikkeavat asiakkaan arjesta ja ovat usein ainutlaatuisia. Tilaisuuksien harvinaislaatuisuuden vuoksi niiden käytännön järjestelyiden hoitaminen voi tuntua asiakkaasta hankalalta. Asiakkaalle tämän tyyppisten tilaisuuksien järjestäminen voi olla ainut kontakti seurakuntaan ja tilaisuuden järjestämisen sujuvuus voi vaikuttaa asiakkaan käsitykseen kirkosta kokonaisuutena.

Keskisuomalainen-lehden (Vaarala 2018) artikkelissa todetaan, että kiinnostus kirkkohäitä kohtaan on laskenut ja yhä useampi solmii avioliiton maistraatissa. Tilastokeskuksen julkaiseman tilaston mukaan siviilivihkimisten määrä nousi 409 avioliitolla vuodesta 2016 verrattuna vuoteen 2017, kun taas samana aikana kirkollisten vihkimisten määrä laski 510 avioliitolla. Vuonna 2017 avioliittoja solmittiin maistraatissa 13 272 ja kirkossa 10 944. Väestöliiton Heli Vaaranen arvioi, että vaikka avioliittoa pidetään yhä merkityksellisenä, ihmiset eivät halua toimia tietyn tavan mukaan. Kiinnostuksen heikkenemiseen vaikuttaisi Vaarasan mukaan maallistuminen, eli uskonnosta vieraantuminen. Tutkimusprofessori Osmo Kontulan mukaan avioliiton suosion kasvulla saattaa olla vaikutusta myös siviilivihkimisten määrän nousuun. Hän arvelee, että arvomaailma on osasy siviilivihkimisen valintaan. Vihkiparin solmiessa avioliiton ilman tarkoituksellista uskonnollista symboliikka ei tarvita kirkkohäitä. (Vaarala 2018.)

5.1 Toimitusvarauskäytäntöjä

Seurakuntayhtymän nykyisen työjärjestelyn mukaan papin toimitettavaksi voi saman työpäivän aikana tulla kaiken tyyppisiä kirkollisia toimituksia. Samaan päivään papin tehtäväksi voi tulla toimittaa hautaus, vihkiminen ja kaste. Myös kanttorille voi saman päivän aikana tulla hautauksia ja vihkimisiä toimitettavaksi. Seurakuntayhtymässä

hautausajat kirkoissa ja kappeleissa ovat tiistaista lauantaihin klo 9.30-15.30 välisenä aikana. Jokainen seurakunta voi toimittaa neljä hautausta päivän aikana riippuen työvoimasta. Näin ollen kaikki työvuorossa olevat papit ja kanttorit ovat päiväsaikaan varattuina mahdollisiin hautauksiin. Joten lauantai päivänä toimittajat saa vihkimään ja papin saa kastamaan klo 15.30 jälkeen riippuen kyseisen päivän työvoimasta. Lauantaipäivät voivat olla suosittuja kastepäiviä vieraiden tullessa juhlaan pitkien matkojen päästä. Sunnuntaisin kasteita toimitetaan pääsääntöisesti jo klo 12.00 jälkeen.

Seurakuntayhtymässä toimitusaikoja voidaan varata toimittajille pääsääntöisesti viikon varoajalla. Hautausaika varataan kuolemantapauksen jälkeen ja omaiset toivovatkin yleensä hautauspäivää lähitulevaisuuteen. Omaiset haluavat hautauksen senkin takia nopeasti, jotta hautauskulujen arvioidut kustannukset, voidaan ottaa huomioon perunkirjoituksessa. Perunkirjoitus on järjestettävä kolmen kuukauden kuluessa kuolemasta (Perintökaari 20 § 1). Kaste voidaan varata lapsen syntymän jälkeen ja lapsi tulisi kastaa ilman tarpeetonta viivytystä. Vihkikirkon voi varata aikaisintaan päivälleen vuotta ennen aiottua vihkipäivää. Lähitulevaisuudessa pidettävä vihkitoimitus voidaan varata aikaisintaan viikon päähän avioliiton esteiden tutkinnan pyytämisestä.

Ilman pakottavaa syytä, seurakuntalaisella on oikeus toivoa omasta seurakunnastaan tiettyä pappia toimittamaan kirkollinen toimitus. Papin on velvollisuus toimittaa myös toisen seurakunnan jäsenen kirkollinen toimitus oman seurakuntansa alueella. Toisessa seurakunnassa papilla on pyynnöstä mahdollisuus toimittaa kirkollinen toimitus. (Kirkkojärjestys 2 luku 24 §.)

Seurakuntayhtymässä toimittajat toimittavat omien seurakuntalaistensa kirkollisia toimituksia liikkuen seurakuntayhtymän alueella. Jonkin muun seurakunnan, kuin seurakuntayhtymään kuuluvan seurakunnan, jäsenen toimituksen seurakuntayhtymän alueella toimittaa sen alueen paikallisseurakunnan pappi. Seurakuntayhtymän jokaisella seurakunnalla on omat toimittajansa, yhteensä pappeja on n. 50 ja kanttoreita n. 20. Seurakuntayhtymässä on kymmenen seurakuntaa, jotka toimivat Turun ja Kaarinan kaupunkien alueella. Seurakuntalaisen kotiseurakunta määräytyy maantieteellisten seurakuntarajojen mukaan. Turun ruotsinkielinen seurakunta toimii koko seurakuntayhtymän alueella. Kotiosoite määrittää jäsenen seurakunnan.

Tällainen parokiaali- eli alueperiaate käytäntö perustuu Martti Lutherin näkemykseen siitä, että saman asuinalueen kirkon jäsenten tulee kuulua alueensa seurakuntaan. Näin koitettiin välttää eriarvoisuutta, sekä teologista ja sosiaalista hajaannusta seurakunnissa.

1896 tämä periaate kirjattiin Suomessa Schaumanin kirkkolakiin. Perustaksi seurakunnan jäsenyyden määräytymiselle tuli kunnassa sijaitseva asuinpaikka. Periaate ei silti rajoita osallistumista myös muiden kuin kotiseurakunnan toimintaan osallistumista. (Niemistö 2013, 15.)

Seurakuntayhtymän alueella sijaitsee 13 kirkkoa ja viisi siunauskappelia. Kuudesta näistä kirkoista toimitetaan myös hautauksia. Vuonna 2017 suosituimpia vihkikirkkoja olivat Mikaelinkirkko ja Turun tuomiokirkko (Rinta-Tassi 2017). Pappi voi toimittaa kasteen ja vihkimisen myös kotona tai esimerkiksi juhlapaikalla.

5.2 Toimintamalli: Seurakuntien papit toimittavat seurakuntayhtymän kaikkien seurakuntien jäsenten kirkollisia toimituksia

5.2.1 Nykykäytäntö

Seurakuntayhtymän jäsenet saavat vapaasti varata koko seurakuntayhtymän alueella olevia seurakuntien tiloja riippumatta siitä, minkä seurakunnan jäsen varaaja on. Tämänhetkisen käytännön mukaan papit toimittavat omien seurakuntalaistensa kirkollisia toimituksia työskennellen koko seurakuntayhtymän alueella ja työpäivän aikana papit voivatkin liikkua toimituspaikkojen välillä jopa kymmeniä kilometrejä. Käytännössä voi tulla esimerkiksi tilanteita, joissa yhdessä kirkossa saman päivän aikana peräkkäisiä toimituksia toimittaa monen eri seurakunnan pappi. Koska välimatkat voivat olla pitkiä, siirtyminen toimituspaikasta toiseen vie papeilta aikaa. Pappeja on seurakunnissa töissä rajallinen määrä ja toimituksia voidaan varata eri puolille seurakuntayhtymän aluetta. Näin ollen asiakkaan varausmahdollisuuksiin vaikuttaa myös töissä olevien oman seurakunnan pappien työpäivän toimituspaikkojen sijainnit, varattavan tilan saatavuuden lisäksi.

5.2.2 Kehitysehdotus

Jos seurakuntien papit toimittaisivat seurakuntayhtymään kuuluvien kaikkien seurakuntien jäsenten toimituksia riippumatta seurakuntarajoista, asiakkaan toivomaan toimitusajankohtaan ei vaikuttaisi oman seurakunnan pappien työpäivän muiden toimitusten sijainnit ja kellonajat. Asiakas voisi näin varata vapaana olevista tiloista,

esimerkiksi vihkikirkoista, toivomansa toimitusajan ja saisi seurakuntayhtymän jonkin seurakunnan papin toimittamaan tilaisuuden, riippumatta oman seurakunnan pappien saatavuudesta. Seurakuntayhtymän seurakunnilla on jäsenmäärään suhteutettu määrä papin virkoja, mutta kirkollisten toimitusten määrät poikkeavat toisistaan seurakunnittain. Seurakuntayhtymän eri asuinalueiden väestön kysyntä kirkollisille toimituksille vaihtelee. Riippuen eri alueiden ikärakenteista, joissakin seurakunnissa voi olla enemmän tarvetta vihkimisten ja kasteiden toimittamisille, kun taas joissakin toisissa seurakunnissa pappeja tarvitaan enemmän toimittamaan hautauksia. Vihkimisiä ja kasteita toimitetaan lauantaisin tällä hetkellä klo 15.30 alkaen, koska pappeja pidetään varattuina klo 9.30-15.30 välisenä aikana mahdollisesti varattaviin hautauksiin. Pappien työskentely yli seurakuntarajojen voisi mahdollistaa vihki- ja kasteaikojen aikaistamisen nykyisestä, koska tällöin kaikkien seurakuntien papit eivät olisi varattuina mahdollisiin hautauksiin.

Joissakin seurakunnissa voi olla päivän aikana vain yksi pappi työvuorossa, eikä tämä ehdi toimittamaan kaikkia mahdollisesti varattavia neljää hautausta. Tällöin yksi kyseiseen seurakuntaan varattu hautaus vaikuttaa päivän muiden hautausaikojen saatavuuteen ja kaikkia aikoja ei pystytä tarjoamaan asiakkaalle. Jos papit toimittaisivat muidenkin seurakuntien toimituksia, kuten hautauksia, olisi pappeja nykyistä enemmän käytettävissä mahdollisiin hautausvarauksiin.

5.3 Toimintamalli: Seurakuntien kanttorit toimittavat seurakuntayhtymän kaikkien seurakuntien jäsenten hautauksia kirkoissa/kappeleissa

5.3.1 Nykykäytäntö

Seurakuntayhtymään kuuluneelle vainajalle voidaan hautausta varten varata vapaasti jokin seurakuntayhtymän alueella oleva kirkko tai kappeli, riippumatta siitä, minkä seurakunnan jäsen vainaja oli kuollessaan. Tämänhetkisen käytännön mukaan kanttorit toimittavat oman seurakuntansa jäsenten hautauksia, eli soittavat hautauksissa musiikkiosuuden, työskennellen pappien tavoin koko seurakuntayhtymän alueella. Kanttorienkin työpäivään voi sisältyä aikaa vieviä, useiden kymmenien kilometrien, välimatkoja toimituspaikasta toiseen, riippuen mihin tilaan hautaus on varattu. Tilassa voi olla usean eri seurakunnan hautauksia saman päivän aikana peräkkäin, joissa soittavat eri seurakuntien kanttorit. Seurakunnissa työskentelee rajallinen määrä kanttoreita, jolloin myös hautausten toimituspaikkojen sijainnit vaikuttavat asiakkaan

varattavissa oleviin muihin mahdollisiin toimitusaikoihin. Kanttorin virkojen määrä vaihtelee seurakunnittain. Isommissa seurakunnissa on enemmän virkoja kuin pienemmissä seurakunnissa.

5.3.2 Kehitysehdotus

Jos seurakuntien kanttorit toimittaisivat kaikkien seurakuntien jäsenten hautauksia, asiakkaan varausmahdollisuuksia ei rajoittaisi kanttorin työpäivän muiden toimitusten sijainnit ja kellonajat. Hautausvaraukseen vaikuttaisi näin enemmän kirkon/kappelin saatavuus kuin kanttorin varattavuus. Kanttorien työskentely yli seurakuntarajojen, voisi mahdollistaa useamman hautauksen toimittamisen päivän aikana seurakuntayhtymän alueen eri tiloissa myös niiden seurakuntien vainajille, joiden seurakunnissa työskentelee vähemmän kanttoreita.

Nykykäytännön mukaan kanttorit soittavat vihkimisiä oman seurakuntansa kirkoissa, jolloin he soittavat myös muiden kuin omien jäsentensä vihkimisissä. Jos kanttorit soittaisivat myös muiden kuin oman seurakunnan vainajien hautauksissa, suosituimmissa kirkoissa, joissa ei toimiteta hautauksia, kuten Mikaelinkirkossa ja Turun tuomiokirkossa, voisi olla mahdollista toimittaa vihkimisiä nykyistä aikaisemmin hautausajoista riippumatta. Tällöin eri seurakuntien samaan tilaan peräkkäin varatuissa hautauksissa, voisi sama kanttori soittaa useammassa hautauksessa ja näin kanttoreita olisi enemmän käytettävissä samaan aikaan pidettäviin vihkitoimituksiin.

5.4 Toimintamalli: Seurakuntien papit toimittavat oman seurakuntansa alueella kaikki vihkimiset sekä kasteet

5.4.1 Nykykäytäntö

Seurakuntayhtymän tilat, kuten kirkot, sijaitsevat eri seurakuntien alueilla jakaantuen melko tasaisesti seurakunnittain. Seurakuntayhtymän jäsenet saavat varata näitä tiloja kirkollisiin toimituksiin riippumatta siitä, mihin seurakuntaan he kuuluvat. Nykykäytännön mukaan papit toimittavat kirkollisia toimituksia omien seurakuntiansa jäsenille ja voivat näin siirtyä toimituspaikkojen välillä saman työpäivän aikana seurakuntayhtymän alueella pitkiäkin matkoja. Matkat voivat viedä paljonkin papin aikaa, jolloin kirkollisten

toimitusten toimitusaikojen varattavuus riippuu toimituspaikkojen sijainneista. Saman päivän aikana yhdessä kirkossa voi olla usean eri seurakunnan toimituksia, joita toimittaa aina jäsenen oman seurakunnan pappi.

5.4.2 Kehitysehdotus

Jos papit toimittaisivat oman seurakuntansa alueelle varatut vihkimiset ja kasteet, yksi pappi voisi vihkiä samassa tilassa peräkkäin tapahtuvia vihkimisiä parien kotiseurakunnista riippumatta, sekä toimittaa kasteita huolimatta kastettavien kotiseurakunnista. Näin pappien liikkumiseen toimituspaikkojen välillä ei kuluisi aikaa, eikä toimitusaika olisi riippuvainen oman seurakunnan papin saatavuudesta. Toimitusaikaan vaikuttaisi näin ollen vain tilan saatavuus.

Hautausten osalta tilanne poikkeaa vihkimisistä ja kasteista. Hautausmaiden yhteydessä sijaitsevilla kirkoissa toimitetaan vihkimisten ja kasteiden lisäksi myös hautauksia. Turun hautausmaalla on neljä kappelia, joissa toimitetaan hautauksia, näistä kappeleista kolme sijaitsee krematorion yhteydessä. Seurakuntayhtymän hautaustoimen päällikkö Markku Mannerkorpi kertoo vuoden 2013 hautaustilastoista, että kaikista hautauksista tuhkauksia oli noin 80% ja seurakuntayhtymän 60 000 hautapaikasta 45 000 sijaitsee Turun hautausmaalla (Uitto 2014). Alueellisesti siis voidaan päätellä hautauksia toimitettavan pääsääntöisesti enemmän Turun hautausmaan kappeleissa kuin seurakuntayhtymän muilla alueilla. Toimintamallin ehdotuksen mukaan hautausten osalta papit toimittaisivat edelleen omien seurakuntalaistensa hautaukset, etteivät hautaukset painotu vain yhden seurakunnan toimitettaviksi.

5.5 Toimintamalli: Seurakuntien papeille toimitusvuorot kirkollisiin toimituksiin

5.5.1 Nykykäytäntö

Pappi voi työpäivän aikana toimittaa kaiken tyyppisiä kirkollisia toimituksia, eli vihkimisiä, kasteita ja hautauksia. Tiistaista lauantaihin papit ovat varattuina klo 9.30 – 15.30 mahdollisiin hautauksiin. Näin ollen vihkimisiä ja kasteita voidaan toimittaa klo 15.30 alkaen.

5.5.2 Kehitysehdotus

Pappien toimittaessa kirkollisia toimituksia noudatettaisiin toimitusvuoroja. Yksi pappi toimittaisi päivän aikana esimerkiksi vain vihkimisiä sekä kasteita toisen papin toimittaessa hautauksia. Näin kaikkien pappien ei tarvitsisi olla varattuina mahdollisiin hautauksiin ja vihkimisiin ja kasteita voitaisiin toimittaa aikaisemmin kuin klo 15.30.

Tätä toimintamallia sovellettaisiin joko nykykäytännön mukaisesti seurakunnittain pappien toimittaessa omien jäsentensä kirkollisia toimituksia, tai tilanteessa, jossa seurakuntayhtymän papit toimittaisivat kaikkien seurakuntien jäsenten kirkollisia toimituksia riippumatta seurakuntarajoista.

5.6 Pohdintaa toimintamalleista

Toimintamalleja voidaan soveltaa käytettäväksi yksittäin tai yhdistellen. Kaikkien ehdotettujen toimintamallien toteutusta voi mukailta. Jopa yhden mallin toteutuksella voitaisiin mahdollisesti parantaa asiakaslähtöisyyttä nykyisestä. Ehdotuksissa lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, sekä omakohtainen kokemus kirkollisten toimitusten toimitusajoista. Tutkimuksen toimintamallit ovat ehdotuksia, eikä niissä ole otettu huomioon toimittajien, eli pappien ja kanttoreiden, sekä muiden toimituksiin liittyvien työntekijöiden, kuten seurakuntatilojen suntioiden ja vahtimestareiden näkökulmaa oman työnsä osalta.

Nykykäytännön mukaan pappien toimittaessa oman seurakuntansa jäsenten toimituksia, side seurakuntalaisen ja papin välillä voi elämän eri tilanteissa tulla läheiseksi. Seurakuntayhtymän alueen asukkaat voivat kuitenkin halutessaan osallistua seurakuntien järjestämään toimintaan seurakuntarajoista riippumatta, joten toimittajat voivat tulla tutuksi muunkin toiminnan kautta, kuin vain kirkollisten toimitusten. Näin ollen pappi voi tulla tutuksi tällaisen toiminnan kautta toisestakin seurakunnasta. Myös muuttaminen seurakuntayhtymän sisällä, voi aiheuttaa kotiseurakunnan vaihtumisen, jolloin mahdollisesti tutuksi tulleet papit, eivät enää välttämättä toimita kirkollisia toimituksia jäsenen omassa seurakunnassa. Toivomaansa jo tutuksi tullutta pappia voi kuitenkin aina pyytää myös henkilökohtaisesti toimittamaan tärkeän tilaisuuden, vaikka tätä pappia ei muuten saisi seurakuntayhtymän varauskäytäntöjen mukaan varattua. Ehdotettujen toimintamallien myötä onkin tarkoitus lisätä kirkollisten toimitusten

toimitusaikoja, eikä niinkään käsitellä mahdollisia läheiseksi tulleita suhteita seurakuntayhtymän toimittajien ja seurakuntien jäsenten välillä.

5.7 Asiakastytyväisyyskyselyn merkitys ja sen pois jääminen

Seurakuntayhtymän kanssa yhteistyössä toteutettuna opinnäytetyön asiakastytyväisyyttä olisi voitu mitata asiakastytyväisyyskyselyllä.

Kysely on survey-tutkimuksen merkittävä menetelmä. Se on tapa, jolla kerätään tietoa tutkittavasta kohteesta. Survey-tutkimus tarkoittaa muotoa kyselylle, havainnoinnille ja haastattelulle, joissa tietyistä kohdehenkilöistä kerätään standardoidusti, eli täysin samanlaisella tavalla, tietoa. (Hirsjärvi ym. 2013, 193.)

Kyselyn etuna voidaan pitää tutkimusaineiston laajuutta, niin haastateltavien kuin tutkittavien asioidenkin suhteen. Huolellisesti laadittu kysely on myös toimiva ja tutkijan aikaa säästävä, koska se voidaan jakaa laajalle joukolle tutkittavia samanaikaisesti. Kyselyn purkaminen on myös vaivatonta, sillä se voidaan tehdä esimerkiksi tietoteknisesti. Kyselyllä on myös heikkoutensa. Vastaajien suhtautumista kyselyyn on vaikea arvioida. Ei tiedetä, ovatko he perehtyneet kysymyksiin tarkasti ja totuudenmukaisesti. On myös vaikea arvioida, ovatko vastaajat pitäneet kysymysten vastausvaihtoehtoja juuri heille sopivina. Ei myöskään tiedetä, miten hyvin vastaajat tuntevat kysyttävän aihealueen. Kyselyyn ei välttämättä saada tarpeeksi vastauksia, jolloin kyselyn kato nousee. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.)

Asiakastytyväisyyskysely voitaisiin toteuttaa erilaisten kirkollisten toimitusten varaajille. Vastausvaihtoehtoina olisivat asteikkoon, kuten 1 – 5, perustuvat kysymykset, jossa 1 edustaa en pidä tärkeänä – mielipidettä ja 5 pidän erittäin tärkeänä - mielipidettä. Asteikon keskellä oleva numero kolme, tarjoaa vaihtoehdon - ei mielipidettä. Asiakastytyväisyyskyselyt jaettaisiin kirkollisten toimitusten varaajille asiointin yhteydessä ja samalla kerrottaisiin sen tarkoituksesta. Kyselyn lopussa kiitettäisiin asiakasta vastauksista.

Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeää muistaa, että lomakkeen tulee olla selkeä, joten epätarkkaa kysymystenasettelua tulee välttää. Tulisi esittää tarkkoja, tarkasti rajattuja ja lyhyitä kysymyksiä, joista vastaaja ymmärtää, mitä kysytään, eikä hänen tarvitse tulkita kysymystä. Vastaajalle tulisi olla myös vaihtoehto, jossa hän voi olla ottamatta kantaa kysymykseen. Kyselyssä tulisi välttää ohjailevaa kysymystenasettelua,

jolloin vastaajalle tulee tunne, että hänen odotetaan vastaavan tietyllä tavalla. Kysymysten järjestystä on myös hyvä pohtia. Kysely olisi hyvä aloittaa vastaajan taustat kartoittamalla ja edetä yleisistä kysymyksistä erityisempiin. Ammattisanastoa tulisi välttää ja käyttää helposti ymmärrettävää kieltä. (Hirsjärvi ym. 2013, 202 - 203.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä kysyttäisiin myös avointa palautetta liittyen kirkollisen toimituksen varaamiseen. Tämä kysely toivottaisiin palautettavan mahdollisimman pian kokemuksen vielä ollessa tuoreessa muistissa toimitusajan varaamisesta. Kyselystä laadittaisiin jatkokysely liittyen kyseiseen kirkolliseen toimitukseen ja sen toteutumiseen. Tällöin jo toimitetun tilaisuuden jälkeen asiakkaalla on kokonais käsitys kirkollisen toimituksen koko prosessista. Näin asiakas voi tuntea itsensä huomioon otetuksi ja ajatella, että hänen mielipiteillään on merkitystä, vaikka kysely ei johtaisikaan organisaatiossa toiminnantasolla muutoksiin. Alla ehdotus asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen pohjaksi.

Asiakastyytyväisyystutkimus vihkitoimituksen varaajalle

Vastaajan ikä, sukupuoli, seurakunta

- Kuinka tärkeänä pidät tietyn papin saatavuutta toimittamaan vihkiminen?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn kirkon saatavuutta vihkikirkoksi?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn kellonajan saatavuutta vihkiajaksi?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn päivämäärän saatavuutta vihkipäiväksi?

Vastaajan avoin palaute/kehitysehdotukset:

Asiakastyytyväisyystutkimus kastetoimituksen varaajalle

Vastaajan ikä, sukupuoli, seurakunta

- Kuinka tärkeänä pidät tietyn papin saatavuutta toimittamaan kaste?
- Kuinka tärkeänä pidät seurakunnan tietyn tilan saatavuutta kasteen toimituspaikaksi?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn kellonajan saatavuutta kasteajaksi?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn päivämäärän saatavuutta kastepäiväksi?

Vastaajan avoin palaute/kehitysehdotukset:

Asiakastyytyväisyystutkimus hautaan siunaamisen varaajalle

Vastaajan ikä, sukupuoli, seurakunta

- Kuinka tärkeänä pidät tietyn papin saatavuutta toimittamaan hautaan siunaaminen?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn tilan saatavuutta hautaan siunaamisen toimituspaikaksi?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn kellonajan saatavuutta hautaan siunaamisen ajaksi?
- Kuinka tärkeänä pidät tietyn päivämäärän saatavuutta hautaan siunaamisen päiväksi?

Vastaajan avoin palaute/kehitysehdotukset:

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten asiakaslähtöisyyttä voitaisiin parantaa tutkimalla erilaisia toimintamalleja, joilla mahdollistettaisiin nykyistä monipuolisempi tarjonta toimitusaikojen asiakkaan valittavaksi. Aiheen valintaan vaikutti seurakuntayhtymän palvelu-uudistus ja sen myötä perustettu seurakuntayhtymän seurakuntien yhteinen varaupalvelu. Tutkimusmenetelmänä käytettiin aiheeseen liittyvää teoriaa, sekä havainnointia ja kertynyttä kokemusta kirkollisten toimitusten ajanvarauksesta. Opinnäytetyölle ei saatu toimeksiantosopimusta, joten asiakastytyväisyystutkimusta ei ollut mahdollista toteuttaa. Aiheeseen liittyen voisi laatia asiakastytyväisyystutkimuksen ja näin selvittää, vastaavatko toimitusajat asiakkaiden kysyntää. Tutkimuksessa selvisi, että vihkiaikojen voitaisiin aikaistaa nykyisistä ajoista. Pääsääntöisesti kirkoissa toimitettavia hautauksia toimitetaan hautausmaiden yhteydessä olevissa kirkoissa. Suosituimmissa vihkikirkoissa, kuten Turun tuomiokirkossa ja Mikaelinkirkossa, ei toimiteta hautauksia, joten näissä kirkoissa voitaisiin järjestää vihkimisiä aikaisemmin kuin nykykäytäntö mahdollistaa. Ehdotusten myötä, myös kasteaikoja voitaisiin aikaistaa lauantaipäivinä.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa ei voida todistettavasti osoittaa, että aikaisemmille toimitusajoille olisi kysyntää, koska asiakastytyväisyystutkimusta ei voitu toteuttaa, mutta aikaisempien toimitusaikojen mahdollistaminen asiakkaille lisäisi asiakkaan valinnanvapautta ja näin myös asiakaslähtöisyyttä seurakuntayhtymässä. Tutkimus on pätevä, koska siinä otetaan huomioon toimitusaikoihin vaikuttavat eri osatekijät, kuten kirkollisen toimituksen aika, paikka, sekä toimittajien varattavuus. Seurakuntayhtymä organisaationa mahdollistaa siihen kuuluvien seurakuntien keskinäisen yhteistyön. Tutkimuksen pohjalta olisi toivottavaa, että yhteistyötä tehtäisiin nykyistä enemmän toteutettaessa kirkollisia toimituksia.

Tutkimuskysymykseen, voisiko kirkollisten toimitusten toimitusaikojen varaaville asiakkaille tarjota enemmän valinnanvapautta, voidaan tutkimuksen perusteella vastata myöntävästi. Tutkimus toivottavasti lisää vuorovaikutusta kirkon ja sen asiakkaiden välillä ja seurakuntayhtymä huomioisi asiakkaan arjen entistä paremmin suunnitellessaan kirkollisten toimitusten toimitusaikojen.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

Huotari, V. & Askola, I. 1977. Kaupunkilaisen kirkko. Tampere: Hermes.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Kirkkohallitus 2014. Strategiaopas seurakunnille. Helsinki: Unigrafia.

Korkman, O. & Arantola, H. 2009. Arki - Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Niemistö, H. 2013. Seurakuntien yhdistymisen vaikutukset asiakaslähtöisyyteen. Helsingin ydinkeskustan muutosprosessi keskijohdon näkökulmasta. Helsinki: Unigrafia.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY.

Räsänen, J. 1995. Seurakuntalaisten jumalanpalveluskokemukset ja uudistusodotukset vuonna 1992. Jyväskylä: Gummerus.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta - Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. Espoo: Hansaprint.

Sihvo, J. 1992. Seurakunta elämän käännekohtassa. Pieksämäki: Kirjaneliö.

Stenius, T. 1992. Yhä useampi nuori haluaa kirkon jäseneksi. Kotiliesi 16/1992.

Stevens, R. & Loudon, D. 1992. Marketing for Churches and Ministries. The Haworth Press: New York.

Vuokko, P. 1996. Asiakaslähtöisyys kirkossa. Mitä se on ja onko sitä? Jyväskylä: Gummerus.

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.

Vuokko, P. 1995. Onko kirkollakin tuote, asiakas ja markkinointia? Teoksessa: Viisauden varjossa, toim. Juha Silvo ja Lasse Vahtola. Suomen Liikemiesliiton Lähetysliitto. Loimaan Kirjapaino: Loimaa.

Virallislähteet

Avioliittolaki 13.6.1929/234.

Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993.

Kirkkolaki 26.11.1993/1054.

Nimilaki 9.8.1985/694.

Perintökaari 5.2.1965/40.

Yhteinen kirkkoneuvosto 11/2014. Pöytäkirja 18.6.2014. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä.

Yhteinen kirkkoneuvosto 10/2016. Pöytäkirja 25.8.2016. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä.

Muut lähteet

Rinta-Tassi, M. 2017. Tänä kesänä ”tahdon” sanotaan 1.7.17 – jaossa jo kesän 2018 vihkiajat. Yle Uutiset 1.6.2017. Viitattu 3.5.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9643868>

Harva, M.1991. Nykyihmisen uskonto. Kanava 1/1991.

Jäsentietojen vuosi tilasto 2017. Turku: Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä Keskusrekisteri

Sakasti 2018. Viitattu 24.4.2018.

[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/kanttorin_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/kanttorin_yo.pdf)

Sakasti 2018. Viitattu 24.4.2018.

[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/papin_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/papin_yo.pdf)

Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2018. Viitattu 28.4.2018.

<https://evl.fi/perhejuhlat/haat/avioliiton-siunaaminen>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018. Viitattu 21.3.2018.

<http://www.turunseurakunnat.fi/info-ja-asiointi/hallinto-ja-paatoksenteko>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018. Viitattu 21.3.2018.

<http://www.turunseurakunnat.fi/info-ja-asiointi/hallinto-ja-paatoksenteko/seurakuntaneuvosto>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018. Viitattu 21.3.2018.

<http://www.turunseurakunnat.fi/info-ja-asiointi/hallinto-ja-paatoksenteko/yhteinen-kirkkoneuvosto>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018. Viitattu 21.3.2018.

<http://www.turunseurakunnat.fi/info-ja-asiointi/hallinto-ja-paatoksenteko/yhteinen-kirkkovaltuusto>

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä 2018. Viitattu 1.5.2018.

<http://www.turunseurakunnat.fi/uutiset/-/news/35343452/>

Uitto, T. 2013. Hautaukseen on monia vaihtoehtoja. Turkulainen 26.4.2014. Viitattu 13.5.2018.

<https://www.turkulainen.fi/artikkeli/stub-145>

Vaarala, N. 2018. Trendi jatkuu: Kirkkohäiden suosio laski edelleen. Keskisuomalainen 8.5.2018.

Viitattu 11.5.2018. <https://www.ksml.fi/kotimaa/Trendi-jatkuu-kirkkohaiden-suosio-laski-edelleen/1194630>