



Tulomuuttajakysely

Case Ruoveden kunta

Päivi Mäenpää

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2019

Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

MÄENPÄÄ, PÄIVI:
Tulomuuttajakysely
Case Ruoveden kunta

Opinnäytetyö 55 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Marraskuu 2019

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitkä tekijät ovat vaikuttaneet paikkakunnalle muuttoon sekä millaista palvelua muuttajat ovat kokeneet saaneensa Ruoveden kunnalta. Tavoitteena oli myös, että Ruoveden kunta pystyy hyödyntämään tutkimustuloksia oman toimintansa suunnittelussa. Opinnäytetyö toteutettiin tulomuuttajakyselynä joka postitettiin viimeisten viiden vuoden aikana paikkakunnalle muuttaneille. Kyselytutkimukseen oli mahdollista vastata joko paperilomakkeella tai sähköisesti.

Teoreettinen viitekehys muodostui asiakaspalvelusta, asiakaspalvelun laadusta, työyhteisön merkityksestä laadukkaaseen asiakaspalveluun sekä palvelumuotoilun hyödyntämisestä julkishallinnossa. Työn empiirinen osio koostui tulomuuttajan asiakastyytyväisyyskyselystä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä Ruoveden kunnalta saamaansa asiakaspalveluun, vaikkakin harva oli tarvinnut kunnan palveluita muuttaessaan paikkakunnalle. Tutkimuksen perusteella voidaan myös todeta, että kunnan asukkaat mielellään kertovat kehittämis ehdotuksia kunnalle.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Business Administration

MÄENPÄÄ, PÄIVI:
Survey for new residents
Case Ruovesi

Bachelor's thesis 55 pages, appendices 7 pages
November 2019

The purpose of this thesis was to research factors that have influenced people moving to Ruovesi community and what services the new residents have experienced that they have received from Ruovesi municipality. The aim was to enable Ruovesi to utilize the research results in planning its future operations. The research was carried out among new residents who had moved to the municipality within the last five years. The survey was distributed electronically, but it was also possible for respondents to answer the survey on paper.

The theoretical framework consists of customer service, the quality of customer service, the importance of the work community for quality customer service, and the utilization of service design in public administration. The empirical part of the thesis consists of a customer satisfaction survey.

In conclusion, it can be stated that most of the respondents were satisfied with the customer service they received from the municipality of Ruovesi, although only a few had need for municipal services when moving to the locality. The survey also showed that residents of the municipality are happy to share development proposals with the municipality.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	RUOVEDEN KUNTA	8
	2.1 Perustiedot	8
	2.2 Ruoveden kuntastrategia 2017-2021	10
3	ASIAKASPALVELUN MERKITYS.....	12
	3.1 Mitä on palvelu?.....	12
	3.2 Asiakaspalvelun laatu	14
	3.3 Työyhteisön merkitys asiakaspalvelussa.....	15
4	PALVELUMUOTOILU APUVÄLINEENÄ.....	19
	4.1 Palvelumuotoilun käsite	19
	4.2 Palvelumuotoilun käyttö julkishallinnossa.....	20
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	25
	5.1 Aineiston keruumenetelmä.....	25
	5.2 Kyselyn toteutus.....	25
	5.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	27
6	KYSELYN TULOKSET	29
	6.1 Taustatiedot.....	29
	6.2 Asuinpaikan valintaan vaikuttavat tekijät	32
	6.3 Asuminen ja ympäristö.....	33
	6.4 Kasvatus, koulutus ja terveydenhoito	36
	6.5 Yrittäjyys	38
	6.6 Vapaa sana kunnan asiakaspalvelusta	38
	6.7 Terveisiä Ruoveden kunnalle.....	39
7	TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	40
8	POHDINTA	44
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	49
	Liite 1. Ruoveden kuntastrategia 2017-2021.....	49
	Liite 2. Saatekirje	53
	Liite 3. Kyselylomake	54

1 JOHDANTO

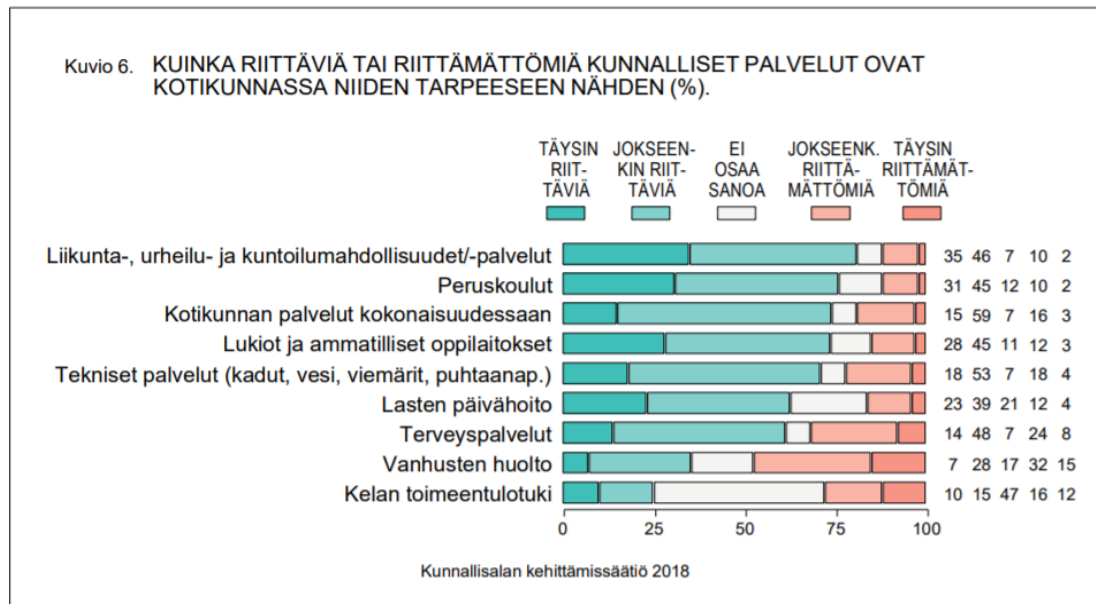
Muuttoliike on seurausta siitä, että on pakko muuttaa opiskelu- tai työpaikkojen perässä. Kun ihmiset muuttavat pois asuinpaikkakunniltaan, kukaan ei tule heidän tilalleen. Kuinka saada kuntalaiset pysymään paikkakunnalla. Mitkä tekijät vaikuttavat ihmisten muuttohalukkuuteen pienemmille paikkakunnille. Miten palveluiden saatavuudella, saavutettavuudella ja kattavuudella tai palvelutytytyvyydellä rakennetaan kokonaistyytyväisyyttä ja kuntakuvaa.

Kunnat ovat tärkeä osa Suomen maaseutupoliittista järjestelmää. Maaseutupoliittikan toimenpiteet kohdistuvat yhteistyössä kuntien ja niiden asukkaiden kanssa kaikkiin ikäluokkiin. Erityisenä tavoitteena on asumisen edellytysten parantaminen maaseudulla. Merkittävin väestörakenteen muutos niin Suomessa kuin koko Euroopassa on väestörakenteen vanheneminen. Työikäisen väestön vähetessä eläkeikäisten osuus väestöstä kasvaa voimakkaasti. Lasten ja nuorten osuudet pienenevät eikä syntyvytydessä ole odotettavissa merkittävää muutosta. (Kuntaliitto 2019.)

Sillä asuuko ihminen maaseudulla vaiko kaupungissa ei ole merkitystä tänä päivänä. "Kun yhteydenpito on mahdollista välimatkoista riippumatta, ihmiset voivat elää arkeaan monessa paikassa samanaikaisesti. Paikkakuntaan ja sen erilaisiin yhteisöihin on mahdollista säilyttää tiiviit siteet, kun paikassa voi olla läsnä etänä ja virtuaaliset yhteisöt ovat paikasta riippumattomia. Maaseutu on siten paitsi pysyvien asukkaiden arkinen elinympäristö, myös mielenmaisema ja samaistumisen kohde, johon suomalaiset liittäväät myönteisiä mielikuvia luonnonläheisyydestä ja hyvästä elämästä." (Maaseutukatsaus 2017, 27.)

Kuntaliiton mukaan Suomessa on vuonna 2019 yhteensä 311 kuntaa, joista 107 käyttää itsestään kaupunki -nimitystä ja 204 kuntaa kunta -nimitystä. Suomen kunnat ovat kooltaan keskimäärin melko pieniä. Keskimääräinen kuntakoko vuonna 2018 oli 17 743 asukasta. Kuntien mediaanikoko on 6 081 asukasta. Puolet Suomen kunnista on asukasmäärältään pienempiä ja puolet suurempia kuin mediaani. (Kuntaliitto n.d.)

Kunnallisan kehittämissäätö (2019) teettämässä tutkimuksessa kysyttiin kansalaisten mielipidettä kunnallisten palveluiden riittävyydestä (kuvio 1). Tutkimuksen mukaan saadut tulokset osoittautuivat yleisilmeeltään positiivisiksi, 74% vastaajista totesi palveluiden olevan riittäviä ja 19 % riittämättömiä. Kysely oli kvantitatiivinen, ei kvalitatiivinen, jolloin lopputulos olisi voinut olla hyvinkin erilainen.



KUVIO 1. Kunnallisten palveluiden riittävyys (Kunnallisan kehittämissäätö)

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa tulomuuttajakyselyllä muuttajien syitä Ruovedelle muuttoon sekä muuttoon liittyviä kokemuksia Ruoveden kunnan asiakaspalvelusta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kyselyn vastausten perusteella Ruoveden kunnan asiakaspalvelun laatua sekä löytää uusia lähestymistapoja luoda kuntalaisille paremman arjen kuntaa Ruoveden kuntastrategian mukaisesti.

Opinnäytetyö sisältää kahdeksan päälukua. Ensimmäisessä luvussa käsitellään työn taustaa sekä tavoitetta. Toisessa luvussa esitellään toimeksiantaja. Kolmas ja neljäs luku muodostavat työn tieteellisen viitekehyksen keskittyen asiakaspalvelun laatuun sekä palvelumuotoiluun julkishallinnossa. Viidennessä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmää sekä kyselyn toteutusta. Kuudennessa luvussa pureudutaan kyselyn tuloksiin. Viimeiset luvut sisältävät toimenpide-ehdotuksia sekä oman pohdinnan, jossa käydään läpi tutkimuksen synnyttämiä ajatuksia sekä oliko toimeksiantajalle hyötyä tehdystä tutkimuksesta.

Opinnäytetyön aiheen ensimmäinen rajaus koskee kohderyhmän valintaa. Kohderyhmäksi valikoitui vain paikkakunnalle tulomuuttaneet, ei paikkakunnalta lähtömuuttaneet. Lähtömuuttaneiden ottaminen mukaan tutkimukseen olisi tehnyt työstä liian laajan. Toisena rajauksena on keskittyminen asiakaspalvelun laatuun sekä työyhteisön merkitykseen laadukkaassa asiakaspalvelussa. Kolmantena rajauksena tulee olemaan kuinka palvelumuotoilua voitaisiin käyttää apuna kunnallisten palveluiden kehittämisessä kuntalaisten näkökulmasta.

2 RUOVEDEN KUNTA

2.1 Perustiedot

Ruoveden kunta on perustettu vuonna 1865. Ruovesi oli yhtenä Hämeen ensimmäisistä kunnista toteuttamassa vuoden 1865 kunnallisasetusta, ja se perusti kunnanvaltuuston jo vuonna 1908 - kymmenen vuotta ennen lain edellytystä. Se perusti myös ensimmäisenä Hämeen läänin kuntana kunnankirjurin viran ja kunnallistoimiston, sekä 1920 maamme ensimmäisiin kuuluneen raittiuslautakunnan. Ensimmäinen kansakoulu perustettiin 1869 ja kunnallinen kirjasto 1863. Vuonna 1921 alkoi ilmestyä Ruovesi-lehti, joka on maamme 13. vanhin paikallislehti. (Ruoveden kunta n.d.)

Vuoden 2018 lopussa Ruovedellä oli asukkaita 4398, muutos edellisestä vuodesta -1,4 % (-61 henkilöä). 0-24 vuotiaita väestöstä oli 19,5 prosenttia, 25-64 vuotiaita 44,9 prosenttia sekä 65-vuotiaita ja yli 35,6 prosenttia (taulukko 1). Kuntaliiton (2019) julkaiseman Tilastokeskuksen tietokantoihin perustuvan väestön kasvuennusteen mukaan Ruovesi on yksi monista pienistä kunnista, jonka väen ennustetaan vähenevän suhteellisesti eniten. Tilastokeskus ennakoii, että vuonna 2040 Ruovedellä asuisi enää 3 435 henkeä. Pudotus olisi 878 henkeä, eli hieman yli 20 prosenttia nykyisestä. (Kuntaliitto.)

TAULUKKO 1. Väestön ikäjakauma (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos)

	Ruovesi	Koko maa
0 - 6-vuotiaat, % väestöstä (2018)	4,7	7
7 - 15-vuotiaat, % väestöstä (2018)	8,3	10
16 - 24-vuotiaat, % väestöstä (2018)	6,5	10,1
25 - 64-vuotiaat, % väestöstä (2018)	44,9	51
65 - 74-vuotiaat, % väestöstä (2018)	18,8	12,6
75 - 84-vuotiaat, % väestöstä (2018)	11,6	6,6
85 vuotta täyttäneet, % väestöstä (2018)	5,2	2,7

Väestön koulutustasoa osoittava mittain kuvaa väestöryhmän koulutustasoa koulutuspuutudella (taulukko 2). Esimerkiksi koulutustasoluku 246 osoittaa, että teoreettinen koulutusaika henkeä kohti on 2,5 vuotta peruskoulun suorittamisen jälkeen. Väestön koulutustasoa mitattaessa perusjoukkona käytetään tavallisesti 20 vuotta täyttänyttä väestöä. Näin siksi, että alle 20 -vuotiaat ovat pääsääntöisesti vielä koulussa eivätkä näin ollen ole ehtineet suorittaa tutkintoa. (Tilastokeskus n.d.) Ruovedellä teoreettinen koulutusaika henkeä kohti on 2,8 vuotta, kun se koko maassa on 3,7 vuotta.

Työkyvyttömyyseläkettä saavien tilastossa ovat mukana henkilöt, jotka saivat työkyvyttömyyseläkettä joko työeläke- tai kansaneläkejärjestelmästä tai molemmista järjestelmistä. Työkyvyttömyyseläkkeen saaminen ilmaisee pitkäaikaista tai pysyvää työkyvyttömyyttä. Ruovedellä luku on 9,7 %, kun se koko maassa on 5,9 %. Työllisten osuus väestöstä -indikaattori ilmaisee työllisten osuuden prosentteina väestöstä. Työllisiksi luetaan 15-74 -vuotiaat henkilöt, jotka laskentaviikolla 25.-31.12. tekivät yhtenäkin päivänä ansiotyötä tai olivat tilapäisesti työstä poissa. Ruovedellä luku oli vuonna 2017 34,9 %, kun se koko maassa oli 42,2 %.

TAULUKKO 2. Sosioekonominen rakenne (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos)

	Ruovesi	Koko maa
Koulutustasomittain (2017)	282	369
Työkyvyttömyyseläkettä saavat, % 16 - 64-vuotiaista (2018)	9,7	5,9
Työlliset, % väestöstä (2017)	34,9	42,2

Kunnan elinkeinorakenne kertoo millaista työtä kunnan alueelta löytyy sekä työllisyysasteen (taulukko 3). Työllisyysaste on 18-64-vuotiaiden työllisten osuus saman ikäisestä väestöstä. Työpaikkaomavaraisuus ilmaisee alueella työssäkäyvien ja alueella asuvan työllisen työvoiman määrän välisen suhteen. Jos työpaikkaomavaraisuus on yli 100, on alueen työpaikkojen lukumäärä suurempi kuin alueella asuvan työllisen työvoiman lukumäärä. (Tilastokeskus n.d.)

Ruovedellä eläkeläisten osuus väestöstä (41,5 %) on melko korkea verrattuna koko maan lukuun (25,7 %), tämä selittää myös korkean huoltosuhteen. Työpaikkaomavaraisuusluku Ruovedellä on yli sata, eli kunnassa on vuonna 2017 ollut työpaikkoja enemmän suhteessa alueella asuvaan työvoimaan.

TAULUKKO 3. Elinkeinorakenne (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos)

	Ruovesi	Koko maa
Alueella asuvan työllisen työvoiman määrä, 2017	1 557	2 327 730
Työllisyysaste, %, 2017	68,6	70,5
Asuinkunnassaan työssäkäyvien osuus, %, 2016	69,9	65,9
Työttömien osuus työvoimasta, %, 2017	10,1	11,3
Eläkeläisten osuus väestöstä, %, 2017	41,5	25,7
Taloudellinen huoltosuhde, 2017	186,4	136,8
Alueella olevien työpaikkojen lukumäärä, 2016	1 596	2 275 679
Työpaikkaomavaraisuus, 2016	101,6	100,0

2.2 Ruoveden kuntastrategia 2017-2021

Pakarinen ja Mäki (2015) toteavat kuntien roolin muuttuneen siten, että palvelujen järjestämisen ohella keskeisemmin kuntajohtamisen keskiöön ovat tulleet kunnan elinvoimaan ja paikallistalouden kehityksen aktivointiin liittyvät toimet. Kunnat luovat omilla toimenpiteillään yrityksille ja kansalaisille vetovoimaisen toimintaympäristön. (Pakarinen & Mäki 2014, 49.) Jungnerin (2011) mukaan yksi hyvän strategian perusvaatimuksista on erottautuminen. Strategian tulee olla sellainen jolla erotutaan muiden kuntien strategioista. (Jungner 2011, 88-89.)

Ruovedellä aloitettiin kuntastrategian laatiminen syksyllä 2017 (liite 1.) Kunta halusi luoda strategian, joka tukee kunnan elinvoiman säilyttämistä ja kehittämistä.

Ruoveden kunta julkaisi kuntalaiskyselyn sekä piti useita avoimia työpajoja, joihin jokaisella kuntalaisella ja yhteistyökumppanilla oli mahdollisuus osallistua.

Strategia on työkalu, jolla kuntaa johdetaan strategiassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Strategian mukaisesti Ruovesi haluaa olla hyvän arjen kunta, jossa jokaisen on hyvä asua, elää ja yrittää. Ruovedellä yrittäjät ovat tärkeässä roolissa ja kunta haluaa joustavalla päätöksentekokulttuurilla mahdollistaa yrittäjien sijoittumisen sekä yritystoiminnan kehittämisen kunnassa.

Kuntastrategiassaan Ruovesi haluaa erityisesti kiinnittää huomiota alueelliseen koulutukseen, tasokkaaseen asuntotarjontaan sekä työpaikkojen luomiseen lisätäkseen kunnan elinvoimaa. Keinoina strategiassa mainitaan muun muassa monikäyttöisten ja kestävien oppimis- ja toimintaympäristöjen luominen, osaava työvoiman kouluttaminen, asuntotarjonnan päivittäminen suunnittelemalla uusia asuntoja sekä mahdollistamalla digitalisaation tuomisen laajalti kunnan alueelle.

Rantasen (2013) mukaan kunta kohtaa yksilön, yhteisön, yrityksen ja monet muutkin tahot monella tapaa arjessa. Julkisten palveluiden järjestämisessä kunnalla on keskeinen vastuu. Kunta paikallisena toimijana omaa ainutlaatuisen näköalan myös järjestöjen ja yritysten tarjoamiin palveluihin ja mahdollisuuden näin tuottaa kuntalaisille näistä muodostuvia järkeviä palvelukokonaisuuksia. (Rantanen 2013, 11.)

Kuntien lakisääteisiä tehtäviä ovat esimerkiksi päivähoito, perusopetus, terveydenhuolto, sosiaalihuolto ja vanhustenhuolto. Lisäksi muun muassa kirjasto- ja tietopalvelut, lastensuojelu, vammaisten- ja päihdehuolto kuuluvat kuntien tehtäviin. Teknisellä puolella kunnan tulee huolehtia paloturvallisuudesta, teiden ja katuojen ylläpidosta, väestönsuojelusta ja kaavoituksesta. Vesi-, jäte- ja energiahuolto ovat perinteisesti olleet kuntien omia palveluita, mutta nykyisin myös yksityiset yritykset ovat tulleet toimintaan. Vapaaehtoisia palveluita ovat esimerkiksi toisen asteen koulutus ja elinkeinopolitiikka.

3 ASIAKASPALVELUN MERKITYS

3.1 Mitä on palvelu?

Lämsän ja Uusitalon (2009) mukaan ”palvelu on tapahtuma, jonka tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä. Jokainen palvelutapahtuma on ainutkertainen. Tästä seuraa, että palvelut ovat heterogeenisiä eli vaihtelevia. Yrityksen henkilökunnan lisäksi asiakas itse on osallisena tapahtumassa.” — Heidän mukaansa eri osallistujien vaikutusta on monesti vaikea ennakoida ja vaikea myös kontrolloida siten, että palvelutapahtuma muodostuu sellaiseksi kuin asiakkaalle on luvattu. (Lämsä & Uusitalo 2009, 18.)

Tuulaniemen (2016) määritelmän mukaan palvelulla ratkaistaan asiakkaan jonkin ongelma, palvelu on prosessi joka koetaan muttei omisteta sekä merkityksellistä palvelussa on ihmisten välinen vuorovaikutus (Tuulaniemi 2016, 59). Rantasen (2013) mukaan kunnan näkökulmasta itsepalvelu on kevyintä palvelua. Asiakas voi esimerkiksi kotoa käsin itse hoitaa asiointinsa tai tiedontarpeensa verkkopalvelun avulla. Yleensä suurin kysyntä asiakaspalvelussa kunnan näkökulmasta katsottuna kohdistuu neuvontaan, asiakkaan opastamiseen ja kysymyksiin vastaamiseen kuin asiakirjojen vastaanottamiseen. (Rantanen 2013, 29.)

”Asiakkaan palveluun kohdistamat odotukset ovat palvelua ja sen toimittamista koskevia uskomuksia, jotka virittyvät ennen palvelun käyttöä. Odotukset toimivat vertailukohtina, kun asiakas arvioi saamaansa palvelua palvelutapahtuman aikana ja sen jälkeen.” (Lämsä & Uusitalo 2009, 51.) Myös kunnissa on alettu kiinnittää huomiota parempaan asiakaspalveluun osana kunnan kilpailukykyä ja imagoa. Asiakas kaipaa palveluja joita hän saa läheltä ja helposti, luotettavaksi kokemaltaan taholta.

Kanniston ja Kanniston (2008) mukaan hyvä palvelu on luotettavaa. Asiakkaalle luvatusa tulee pitää kiinni ja hänelle luvataan vain se, mikä voidaan varmasti toteuttaa. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu rohkeus tunnustaa jollei asiakkaan tarpeita pystytä täyttämään. Asiakkaan tulee saada rehellinen vastaus kuin puolivillainen toteutus. (Kannisto & Kannisto 2008, 14.)

Hyvinvointiyhteiskunta tarjoaa kansalaisilleen joukon etuuksia tai palveluita, joihin heillä on subjektiivinen oikeus. Subjektiivinen oikeus tarkoittaa sitä, että etuus tai palveluja on myönnettävä siihen oikeutetuille. Useimmiten näiden palvelujen tarjoaminen on kunnan vastuulla. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi lasten päivähoito ja vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu. Kunnan heikko taloustilanne ei voi olla syynä evätä henkilön oikeutta palveluun. (Kunnallisalan kehittämissäätiö 2019, 12.)

Kunnan asiakaspalvelua ovat muun muassa rakennusluvan hakeminen, kunnan nettisivut, puhelinvaihe sekä kansalaisopiston kurssille ilmoittautuminen. Kunnan asiakaspalvelun asiakkaita ovat pääosin kuntalaiset mutta myös vierailijat sekä paikalliset yhteisöt ja yritykset. Vaikka itsepalvelumahdollisuudet ovat myös kuntien palveluissa lisääntyneet, on silti tarve henkilökohtaiseen palveluun edelleen olemassa. Kaikki palvelut eivät sovi internetiin eivätkä kaikki asiakkaat osaa, pysty tai halua käyttää sähköisiä palveluita.

Agilisys (2019) mainitsee asiakaspalvelun olevan olennaisen tärkeää jokaiselle menestyvälle organisaatiolle riippumatta toimialasta. Kuluttajat saavat entistä kehittyneempää asiakaspalvelua yksityisen sektorin yrityksiltä heidän pyrkiessään erottautumaan toisistaan. Seurauksena on, että odotamme myös julkisen sektorin tarjoavan saman asiakaspalvelutason huolimatta budjettirajoituksista, henkilöstömäärästä ja joustamattomien vanhojen järjestelmien ja prosessien aiheuttamista haasteista. Ei enää riitä, että tarjoamme kansalaisille yksinkertaisia peruspalveluja. Odotuksemme ovat kasvaneet. Julkinen sektori tarjoaa yleensä palveluita, jotka eivät ole vain pakollisia, vaan joita pidetään itsestäänselvyytenä. Parantamalla tapaa, jolla ne toimitetaan, on mahdollista täyttää odotuksemme sekä kansalaisina että kuluttajina. Tämä ei välttämättä muuta kokemuksiamme henkilökohtaisten verojen maksamisesta, etuuskien hakemisesta tai autojen verottamisesta iloisiksi, mutta se voi tehdä niistä huomattavasti helpompaa. (Agilisys 2019.)

3.2 Asiakaspalvelun laatu

Lämsän ja Uusitalon (2009) mukaan ”hyvä laatu on päämäärä, jota palveluyritys tavoittelee. Päämäärä onkin helppo hyväksyä. Pyrkiminen hyvään laatuun on keskeinen toimintafilosofia ja jatkuva oppimisen ja kehittämisen kohde. Näin ajatellen hyvä palvelun laatu ei ole koskaan valmis vaan jatkuvassa muutoksessa oleva.” (Lämsä & Uusitalo 2009, 22.) Laadukas asiakaspalvelu koostuu teoista tai tekemättä jättämisistä. Saamamme asiakaspalvelu voi olla hyvää, huonoa tai jopa merkityksetöntä johon vaikuttavat myös omat asenteemme ja odotukset asiakaspalvelijaa tai organisaatiota kohtaan. Onnistuneessa asiakaspalvelussa asiakkaan näkökulman huomioiminen on kaiken a ja o.

Vilkan (2007) mukaan palvelutuotteen laatu voidaan jakaa kahteen laatutekijään, tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Luotettavuus ja uskottavuus sekä asiakkaan hyväksymä maine kuuluvat tekniseen laatuun ja henkilökunnan ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen toiminnalliseen laatuun. (Vilka 2007, 40.)

Miten luodaan positiivinen asiakaskokemus? Fischerin ja Vainion (2014, 9) mukaan positiivinen asiakaskokemus syntyy asiakkaan huomioimisesta, asiakkaan kuuntelemisesta ja pyrkimyksestä ymmärtämään hänen tilanteensa, ja kun asiakkaaseen pidetään yhteyttä ja hänen kysymyksiinsä vastataan viipymättä. Asiakas arvostaa sitä, että hänen hyväkseen tehdään kaikki voitava vaikka lopputulos olisikin epämieluisa. Jos asiakas tuntee tulleensa riittävästi huomioituksi, kiirettäkään ei pidetä huonontavana kokemuksena. Laadukas palvelu syntyy siitä kun asiakasta palvellaan oikeaan aikaan oikeassa paikassa perustuen hänen tarpeeseensa.

Laadukkaan palvelun aikaansaaminen edellyttää asiakkaiden odotusten tunnistamista ja ymmärtämistä riittävän tarkasti. ”Asiakasta voidaan auttaa saavuttamaan hänen odottamiaan asioita. Kun tunnetaan odotusten taso, myös yrityksen voimavarat voidaan saada käyttöön tarkoituksenmukaisella tavalla. Odotusten mukaista palvelua tarjoamalla varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys.” (Lämsä & Uusitalo 2009, 51.) Asiakkaiden kokemukseen saadun palvelun laadusta vaikuttavat asiakaspalvelijan asenne, kohteliaisuus, tervehtiminen, ystävällisyys sekä

hymy. Ärsytystä aiheuttavat ammattitaidottomuus, osaamisen puute, tuputtaminen, hienotunteisuuden puute, kaikkítietävyys, passiivisuus sekä asiakkaiden välttely. Yhteydenpito asiakkaaseen on tärkeää myös silloin, kun asiassa ei ole tapahtunut edistystä. Näin asiakkaalle ei tule sellaista käsitystä, että asia unohtui ja jäi hoitamatta.

Väestön ikääntymisen ja työikäisen väestön muuttoliikkeen myötä on palvelujen kysyntä muuttunut. Kuntaliitosten myötä kuntien maantieteellinen koko on kasvanut ja aiheuttanut palvelujen keskittymistä. Tämä muutos on aiheuttanut osaltaan paineita myös kuntien asiakaspalvelulle. Monessa kunnassa onkin pohdittavana miten järkevällä tavalla turvataan palvelujen saavutettavuus kustannustehokkaasti ja pidetään lisäksi huolta niiden laadusta. (Rantanen 2013, 8.) Asiakasnäkökulmasta kuntien asiakaspalvelun haasteiksi koetaan byrokraattisuus, pompotelu asiantuntijoiden välillä, työntekijöiden kiire, palvelujen löytyminen ja kohtamattomuus.

GovTechLeadersin (2018) mukaan laadukasta asiakaspalvelua tarjoava yritys on rehellinen, antaa hyvää vastinetta rahalle, hyvä maineinen, noudattaa määräaikoja, tarjoaa laadukkaita tuotteita ja palveluita, reagoi kritiikkiin, kannustaa palautteen antoon ja käsittelee niitä hyvin, ja osoittaa olevansa intohimoinen asiakkaiden suhteen (GovTechLeaders 2018, n.d.). Tämä pätee myös julkisiin organisaatioihin.

3.3 Työyhteisön merkitys asiakaspalvelussa

Onnistuminen laadukkaassa palvelujen tuottamisessa ja markkinoinnissa edellyttää sitä, että yrityksen, tässä tapauksessa organisaation, eri osa-alueet toimivat kitkattomassa yhteistyössä ja arvostavat toinen toistensa työpanosta (Lämsä & Uusitalo 2009, 27). Hyvää asiakaspalvelua tuottavat työssään viihtyvät työntekijät. Työyhteisön positiivinen henki heijastuu ulospäin niin asiakkaisiin kuin muihin sidosryhmiin. Asiakas havaitsee helposti palvelua tarvitessaan kuinka asiakaspalvelija asennoituu omaan työhönsä tai millainen ilmapiiri työyhteisössä on.

Jungnerin (2011, 12) mukaan työntekijät kannattaa vapauttaa ylettömästä kiireestä ja raskaasta byrokratiasta, ennakkoluuloista, tiukoista säännöistä ja suorista käskyistä. Julkishallintoonkin pätee Jyrämän ja Mattelmäen (2015) mukaan organisaation kyky toimia ja menestyä pohjautuen ihmisten kykyyn työskennellä yhdessä. Ihmiset muodostavat organisaatioita, ja nimenomaan ihmiset organisaatioiden sisällä luovat organisaation tavoitteet ja strategiat ja voivat myös muuttaa niitä. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 57.)

”Erilaisissa tehtävissä toimivien ihmisten aito yhteistoiminnallisuus on edellytys sille, että asiakkaan kokema palvelun laatu voi olla hyvä. — Palvelun laatu paranee, jos jokainen henkilö tekee oman työnsä mahdollisimman hyvin ja tuntee yhteenkuuluvuutta ja vastuuta koko yrityksen puolesta. Organisaatiokulttuuri on keskeinen työyhteisön yhteistoimintaan vaikuttava asia.” (Lämsä & Uusitalo 2009, 181.) Ahosen (2017) mukaan työn tekemistä voidaan tehostaa palvelumuotoilun avulla ilman työtehtävien tai kiireen lisääntymistä. — Hän jatkaa ”palvelumuotoilu kerää porukat yhteen ja antaa jokaiselle mahdollisuuden osallistua tasavertaisesti kehittämiseen.” (Ahonen 2017, 70.)

Organisaation avoin ilmapiiri ja onnistunut sisäinen tiedottaminen tukee työntekijän työmotivaatiota ja työssä viihtymistä. Honkalan, Kortetjärvi-Nurmen, Rosenströmin ja Siira-Jokisen (2009) mukaan kun työntekijä tietää omat työtehtävänsä ja oman merkityksensä yrityksen kokonaistavoitteiden saavuttamisessa, hänen on helpompi mieltää työnsä tärkeys ja siten motivoitua työskentelemään koko yhteisönsä hyväksi. Tiedon puute ja viihtymättömyys työssä kantautuvat työntekijöiden kautta myös yrityksen ulkopuolelle, mikä taas heikentää yrityksen mainetta ja erityisesti sen työnantajakuvaa. (Honkala ym. 2009, 183.)

Kun henkilöstö voi hyvin, heijastuu se väistämättä asiakaspalveluun ja asiakaskokemuksiin, ja päinvastoin. Jungner (2011) mainitsee kuinka harva johtaja ymmärtää millainen valta heillä on tehdä työntekijän päivästä parempi. Ystävällinen sana, mielenkiintoinen mahdollisuus, vaativampi haaste. Nämä eivät vaadi antajaltaan paljon, mutta ne voivat mullistaa vastaanottajansa elämän. (Jungner 2011, 79.)

Organisaatiossa jossa asiakaspalvelun laatuun panostetaan ymmärretään se, että jokainen organisaation toimija vaikuttaa joko välittömästi tai välillisesti asiakaspalvelun laatuun ja tätä kautta asiakkaiden kokemuksiin. Positiivinen asiakaskokemus luodaan yksilöä arvostavalla johtamisella, merkityksellisellä työllä, positiivisella ilmapiirillä sekä yksilön henkilökohtaisella sitoutumisella (kuvio 2).



KUVIO 2. Työyhteisökokemus synnyttää asiakaskokemuksen (Fischer 2013)

Pakarisen ja Mäen (2014) mukaan kuntasektori on suuri työllistäjä Suomessa. Sen piirissä työskentelee noin 430 000 työntekijää, joten kuntien henkilöstöjohtamisella on suuri merkitys suomalaisen työelämän laatuun. Henkilöstöjohtamisella on suuri rooli siinä, miten kuntasektori onnistuu edessä olevissa haasteissa muuttuvan väestörakenteen ja entistä tiukemman talouden pakottamissa uudistuksissa. Osaavien, motivoituneiden ja työkykyisten ihmisten työn tuloksena tapahtuikin kunnissa tuottavuuden ja laadun parantaminen. (Pakarinen & Mäki 2014, 27.)

Nakarin ja Sjöblomin (2009) tekemän tutkimuksen mukaan yhteys henkilöstön työelämän laadun ja asiakkaiden palvelutyytyväisyyden välillä on merkitsevä. Heidän mukaansa henkilöstöjohtaminen nousee palvelutyytyväisyyden kannalta

keskeisimmäksi ulottuvuudeksi. Johtopäätöksensä he mainitsevat työelämän laatuun liittyvien käytäntöjen olevan hyvinkin vahvasti sidoksissa asiakkaiden palvelutyytyväisyyteen. (Nakari & Sjöblom 2009, 7.)

Organisaation hyvän hengen luominen vie aikaa. Juuti ja Vuorela (2015) mainitsevat menestyvien työyhteisöjen rakentuvan innokkuudesta ja luovuudesta. Heidän mukaansa into ja luovuus kasautuvat ja tämä myönteinen energia antaa voimaa, energiaa ja onnistumisen mahdollisuuksia jäsenilleen. Tällaiset työyhteisöt ovat myös usein innovatiivisia ja kykeneviä luomaan tuotteita ja palveluita. (Juuti & Vuorela 2015, 163.) Lämsän ja Uusitalon (2009, 194) mukaan henkilöstöllä on merkittävä rooli siinä, millaiseksi asiakkaan tyytyväisyys ja asiakassuhde muodostuvat.

Pakarinen ja Mäki (2014) mainitsevat innovatiivisessa työyhteisössä työhyvinvoinnin kukoistavan, sekä tuloksellisuuden ja työelämän laadun kulkevan käsi kädessä. Organisatoriset raja-aidat eivät estä toiminnan kehittämistä vaan toiminta palvelee joustavasti, aidosti ja tehokkaasti asiakkaiden tarpeita, jossa keskiössä ei ole työntekijä vaan asiakas. (Pakarinen & Mäki 2015, 178.)

4 PALVELUMUOTOILU APUVÄLINEENÄ

4.1 Palvelumuotoilun käsite

Tuulaniemen (2016) mukaan ”palvelumuotoilu auttaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin.” (Tuulaniemi 2016, 24.) Palvelumuotoilua pidetään tapana yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla.

Käyttäjien, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien osallistaminen palvelunkehittämiseen avaa uusia mahdollisuuksia myös julkishallinnolle. Jyrämän ja Mattelmäen (2015) mukaan ”olennaisia piirteitä palvelumuotoilussa ovat käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys suunnittelun lähtökohtana sekä eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla. Tämä merkitsee käytännössä esimerkiksi käyttäjätutkimusta, jossa palveluiden asiakkaita haastatellaan tai havainnoidaan, tai erilaisia työpajoja, jossa yhdessä asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa pyritään löytämään hyviä ratkaisuja.” (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 27.)

”Palvelumuotoilussa palvelu hahmotetaan kokonaisvaltaisesti tekojen sarjana yli yksittäisten palvelukohtaamisten. Palvelumuotoilussa puhutaan usein asiakaspoluista, jotka rakentuvat palvelukohtaamisista. Nykyisin palvelukohtaamiset voivat perinteisen asioinnin lisäksi tapahtua eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelinpalveluna tai internetin välityksellä. Kanavasta riippumatta palvelukohtaamiseen liittyy useita muotoiltavissa olevia kosketuspisteitä.” (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 97.) Sitran (2018) koulutusmateriaalin mukaan palvelumuotoilun erityispiirteitä ovat ihmiskeskeisyys, empatia, ennakoimattomuus, yhteiskehittäminen, oivaltaavuus, kokeileminen sekä optimismi (Sitra 2018).

Koiviston, Säynäjäkankaan ja Forsbergin (2019) mukaan palvelumuotoilun nopeaa leviämistä Suomessa on edistänyt se, että se sopii arvopohjaltaan ja ideologialtaan hyvin suomalaiseen kulttuuriin. — Demokratiaan ja vaikuttamisen mah-

dollisuuksiin myös luotetaan. Heidän mukaansa nähdään luonnollisena, että asiakkaat ja työntekijät voivat osallistua palvelumuotoiluprosessiin. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 33.) NyTeknik (2017) mainitsee artikkelissaan palvelusuunnittelun olevan tavan kehittää innovaatioita ja parannuksia, jotka asettavat asiakkaan, ihmisen ja kansalaisen, keskipisteeseen. Kohderyhmän tarpeisiin ja elämään keskittyvät jäsennellyt menetelmät johtavat oivalluksiin, jotka voivat tuottaa uusia palveluita. Palvelusuunnittelu perustuukin jatkuvaan testaamiseen ja arviointiin loppukäyttäjän ja uusien palvelujen luojien kanssa. (NyTeknik 2017.)

4.2 Palvelumuotoilun käyttö julkishallinnossa

Käyttämällä palvelumuotoilua uudistamaan julkisia palveluita saadaan aikaan merkittäviä kustannussäästöjä samalla kun parannetaan palvelujen toimivuutta kansalaisten kannalta. Jyrämän ja Mattelmäen (2015) mukaan ”julkisen sektorin palvelut ovat suurten haasteiden edessä. Kalliiden korjaavien palvelujen tarvetta pyritään vähentämään kehittämällä entistä tehokkaampia ennaltaehkäiseviä palveluja. Tällöin on erityisen tärkeää ymmärtää asiakkaiden arkea, jotta oikeanlaista tukea osataan tarjota mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.” (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 93.)

Monissa kunnissa palvelumuotoilun käyttöön palvelujen kehittämisessä aletaan heräillä. ”Ennen kaikkea globalisaation myötä lisääntynyt ja laajentunut kilpailu asiakkaista ja sitä kautta tuloista on pakottanut myös julkisorganisaatiot kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi” (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 117). Tietoa muotoilun hyödyistä on mitattu vain vähän ja näin ollen julkishallinnossa palvelumuotoilua on käytetty vain pienissä projekteissa. Palvelumuotoilua apuna käyttäen kyetään näkemään nykyisen järjestelmän edut ja puutteet uudesta näkökulmasta. Reagoimalla asiakkaiden tarpeisiin nopeammin sekä keventämällä palvelurakennetta edistetään myös henkilöstön hyvinvointia.

Jyrämä ja Mattelmäki (2015) toteavatkin julkisilla organisaatioilla olevan tarve pilttihankeisiin, joiden avulla ne oppivat siirtymään kohti asiakaskeskeisiä ja

muotoilua hyödyntäviä käytäntöjä. ”Organisaatioiden halukkuus ja toisaalta arkipäiväinen toimintakyky ovat kuitenkin kaksi eri asiaa, ja tästä voi syntyä railo strategian ja käytännön välille. Organisaatioilla saattaa olla esimerkiksi sosiaalisia, kulttuurisia ja käyttäytymiseen liittyviä esteitä, kuten olemassa olevat asenteet sekä resursseihin ja viestintään liittyvät rajoitukset, jotka estävät muotoilun käyttöön ottamista ja toteuttamista.” (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 53.)

Pakarinen ja Mäki (2014) toteavat kyvyn palvelujen kehittämiseen olevan ehto yhtä useammalle yksityiselle ja julkiselle organisaatiolle. He mainitsevat innovoinnissa olevan korostumassa niin tuotteiden ja palvelujen asiakkaiden ja käyttäjien kuin näitä tuottavien työntekijöiden roolin. Heidän mukaansa osallistaminen innovointiin on myös keino edistää työelämän laatua. (Pakarinen & Mäki 2014, 22, 23.) Tuulaniemen (2016) mukaan palvelumuotoilulla voidaan parantaa asiakaskokemusta kehittämällä yrityksen, tässä organisaation, palvelukulttuuria sekä sisäisiä rakenteita ja toimintamalleja, joilla on suora tai välillinen vaikutus asiakkaaseen. Kehittäminen saattaa suuntautua esimerkiksi henkilöstön asenteeseen ja kyvykkyyteen asiakaslähtöisessä palvelutuotannossa, motivointiin, rekrytointiin, työn organisointiin, työrutiineihin, johtamiseen ja työtehtävien roolituksiin. (Tuulaniemi 2016, 60.)

Nyströmin (2018) mukaan ensimmäisessä vaiheessa, empatisoitumisessa, on tärkeää perehtyä ja ymmärtää mitä ratkaisemattomia ongelmia asiakas kohtaa. Tämä tapahtuu tarinoiden, haastattelujen, asiakasmatkojen ja henkilökohtaisten kokemusten kautta käyttäjän tilanteesta. (Nyström 2018.) Jyrämän ja Mattelmäen (2015) mukaan empaattinen suunnittelu on lähestymistapa, jossa pyritään tutki-
maan ja ymmärtämään maailmaa käyttäjän näkökulmasta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja käyttämään tätä ymmärrystä suunnittelun perustana. Empaattisessa suunnittelussa korostuvat subjektiivisuus, eläytyminen ja elämykselliset teemat. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 75.) Palvelujen kehittämisessä tärkeää onkin ymmärtää miksi asiakas haluaa tai tarvitsee jotain palvelua.

Jokin aika sitten palveluita sai vain henkilökohtaisesti paikanpäällä käymällä tai soittamalla, tyytyen siihen mitä oli tarjolla. Sähköisen asioinnin lisääntyä itsepalvelusta on joissakin palveluissa tullut ainoa vaihtoehto. Uusien palvelukanavien myötä asiakas voi hoitaa asioitansa hänelle parhaiten sopivaan aikaan ja

sopivimmalla tavalla. Uusia palvelukanavia ovat muun muassa sähköinen palvelu, etäpalvelu sekä sosiaalinen media, mutta vielä on yhä tarvetta kasvokkaiseen henkilökohtaiseen palveluun sekä puhelinpalveluun.

Pakarisen ja Mäen (2014) mukaan asiakkaiden aktiivinen osallistuminen palveluiden kehittämiseen eri tavoin edistää palveluiden innovatiivisuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittymistä. Heidän mukaansa hyvät palvelut tekevät työntekijöiden työn mielekkääksi ja lisäävät siten kaikkien hyvinvointia. (Pakarinen & Mäki 2014, 12.) Ahosen (2017) mukaan palvelumuotoilun asiakasymmärrys tukee palveluntuotantoa. Hänen mukaansa oikea-aikaisten ja tarvepohjaisten palvelujen kehittämiseen palvelumuotoilu sopii täydellisesti. Hän mainitsee myös asiakkaiden odottavan yhteiskunnallisten arvojen noudattamista käyttämiltään palveluilta. (Ahonen 2017, 7.)

Kunta on lähellä tavallisen ihmisen arkea koko ihmisen elämänkaaren ajan. Kyseessä on aina kohtaaminen jossa ovat mukana asiakas ja kunta. Julkista hallintoa on siis mahdollista kehittää ja saada aikaan hyvää palvelua kuntalaisten avulla. Asukas ja palvelun käyttäjä on asiantuntija, asiantuntemus on vain uskallettava ottaa käyttöön. Asiakaskuulemista voidaan toteuttaa monen tasoisena välittömästä palautteesta palvelutarvetta ennakoivaan tutkimukseen, oleellista on, että tuloksia myös hyödynnetään.

Tuulaniemi (2016) mainitsee palvelumuotoilun hyötyjä olevan muun muassa palvelun kehittämisen vaikuttavuuden paraneminen, palvelun laadun paraneminen, palvelun operatiivisen tuotannon tehostuminen, työntekijäkokemuksen vahvistuminen, syvälinen asiakastarpeiden ymmärtäminen, asiakaskokemuksen vahvistuminen, innovaatioiden lisääntyminen, brändin vahvistuminen sekä sisäisten toimintatapojen kehittyminen. (Tuulaniemi 2016, 153–156.) Hyvän asiakaskokemuksen ydin on helppous. Löfkvistin ja Stufenin (2014) mukaan toteutukseen palvelumuotoilua julkisorganisaatioiden on ymmärrettävä asiakkaitaan ja heidän asiakaspolkuaan. Organisaation on työskenneltävä yhdessä kohti tavoitteita ja visiota jossa asiakas on aina keskiössä. (Löfkvist & Stufen 2014.)

Palvelumuotoiluprosessi on yhteisöllinen keino kehittää palveluja ja osallistaa asukkaat esimerkiksi kunnan kehittämiseen. Ahosen (2017) mukaan palvelumuotoiluprosessin toteuttamisesta hyötyvät niin asiakkaat kuin palvelun tarjoaja ja tuottaja. Asiakkaan mielipide on tärkein, sillä palvelulla tuotetaan lisäarvoa hänelle. (Ahonen 2017, 75.) Ri.se (n.d.) kirjoittaa digitaalisen kehityksen olevan haastavaa perinteisille rakenteille. Kyky ajatella uutta on ratkaisevan tärkeää jokaiselle, joka haluaa pysyä kilpailukykyisenä ja luoda etuja asiakkailleen. Yhteissuunnittelulla tarkoitetaan tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnittelua käyttäjän ja käyttäjän tarpeiden perusteella. Yleinen visio on parantaa ihmisten arkea ja luoda entistä luovempi ja kestävämpi yhteiskunta. (Ri.se n.d.)

Pakarisen ja Mäen (2014) mukaan kuntalaisia ei tule nähdä vain objekteina joille tuotetaan palveluita, vaan kumppaneina. Kuntalaisten ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että kuntalaisia kutsutaan suunnittelupajoihin, joissa selvitetään heidän arjen toimintaa sekä kokemuksia. Kunta voi myös järjestää yhteistilaisuuksia joissa konkreettisesti suunnitellaan palveluja kuntalaisten ja kunnan henkilöstön kesken. Tällaisten yhteissuunnitteluiden avulla löytyy usein parhaiten arjessa toimivimmat ratkaisut. (Pakarinen & Mäki 2014, 56.)

Basonin (2010) mukaan uusien ratkaisujen luominen ihmisten kanssa, ei vain luoden niitä heille, voi auttaa kehittämään innovointia julkisella sektorilla. Keskitymällä kansalaisten omiin kokemuksiin ja hyödyntämällä niitä, yhteissuunnittelu voi auttaa tunnistamaan ja luomaan todella arvokkaita palveluita. Julkishallinnon tulisikin enemmän omaksua yhteissuunnittelua, jotta tuotetaan parempia palveluita edullisemmin. Hänen mukaansa yhteissuunnittelun hyväksyminen lähestymistapana innovaatioihin ei tarkoita juridisen, taloudellisen ja poliittisen asiantuntemuksen hylkäämistä. Tämän strategisemmän ja jatkuvamman innovaatio-lähestymistavan ytimessä on kansalaisten ja yritysten ymmärtäminen paremmin. Ilman syvää ymmärrystä ja käsitystä siitä, mikä motivoi ja ajaa ihmisten käyttäytymistä käytännössä, julkishallinto ei voi keksiä ratkaisuja, jotka toimivat todellisessa maailmassa. (Bason 2010, n.d.)

Namibisan & Namibisan (2013) mainitsevat kansalaisten roolilla julkisten palveluiden innovaatioissa olevan vähemmän tunnettu, vaikkakin rikas historia. Monet

sosiaaliset innovaatiot, esimerkiksi Ympäristöliike ja Earth Day, ovat lähtöisin ideoista ja ehdotuksista kansalaisilta. Viime vuosina on muuttunut yksittäisten kansalaisten kyky kehittää innovatiivisia ratkaisuja ongelmiin ja olla aktiivisempia ongelmien tunnistamisessa ja ratkaisujen kehittämisessä, ja jopa toteuttamisessa. Tämän voidaan katsoa johtuvan uusista tekniikoista, jotka ovat helpottaneet julkisen tiedon saatavuutta, vähentäen näin etäisyyttä kansalaisten ja julkishallinnon välillä. (Namibisan & Namibisan 2013, 12.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Aineiston keruumenetelmä

Tutkimuksen kohteeksi valikoitui viimeisten viiden vuoden aikana paikkakunnalle muuttaneet. Ruoveden kunta tilasi Väestörekisterikeskuksesta tulomuuttajien osoitetiedot. Kysely saatekirjeinen postitettiin 2.10.2019 ja vastausaikaa oli 25.10.2019 asti. Paperiseen kirjeeseen päädyttiin, koska näin tavoitimme melko varmasti kaikki paikkakunnalle muuttaneet taloudet, ja muuttaneiden sähköpostiosoitteita ei ollut saatavilla. Muuttaja on erinomaisen kykenevä arvioimaan kunnan palveluita ja houkuttavuutta, koska hänellä on vertailupohjaa kokemukselleen.

Tutkimusaineisto on kerätty asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, joka suoritettiin sähköitse ja paperisin versioin. Kyselyssä selvitettiin tulomuuttajan tarpeita kunnan palveluista sekä arvioitiin kunnan palveluiden laatutekijöitä asteikolla 1-5, jossa paras arvosana oli 5. Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa kirjallista palautetta ja kehitysideoita. Tutkimusaineistona oli 24 kappaletta sähköisiä vastauslomakkeita sekä 75 kappaletta paperisia vastauslomakkeita, yhteensä 99 palautettua vastauslomaketta. Kaikki vastaukset olivat tutkimuksessa mukana, yhtään lomaketta ei tarvinnut hylätä. Tutkimuksessa oli käytössä vain primääristä aineistoa, tutkijan itse keräämää.

5.2 Kyselyn toteutus

Vehkalahten (2014) mukaan useimmat meistä ovat vastanneet johonkin kyselyyn. Hänen mukaansa laajasti käsitettynä kysely kattaa monenlaista toimintaa yksinkertaisista mielipidetiedusteluista laajoihin kyselytutkimuksiin. Vehkalahti jatkaa ”kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin.” (Vehkalahti 2014, 11.)

Tutkimus oli kartoittava tutkimus jonka tavoitteena oli saada tietoa syistä paikkakunnalle muuttoon ja löytää uusia näkökulmia kunnan kehittämiseen elinvoimaisemmaksi. Tutkimustapana kysely on aineiston keräämisen tapa jossa kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä sekä samalla tavalla. Vilkan (2009) mukaan kysely sopii aineiston keräämisen tavaksi kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. Hänen mukaansa kyselyn ajoitus kannattaa suunnitella hyvin, jotta vastausprosentti ei jää sen vuoksi alhaiseksi. (Vilka 2009, 28.) Tämä kysely ajoitettiin alkamaan hyvissä ajoin ennen syyslomia, ja ensimmäisen viikon aikana vastauksia tulikin eniten. Jo kyselytutkimusta suunniteltaessa oli selvää, että mukaan tutkimukseen otetaan koko perusjoukko tutkimusaineiston määrän ollessa melko suppea.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Lomake sisälsi pääasiassa valmiita vastausvaihtoehtoja sekä muutaman avoimen kysymyksen. Kyselyssä oli myös muutamia taustatietokysymyksiä, joiden avulla pystyttiin kartoittamaan muun muassa vastaajan sukupuolta, ikää, talouden kokoa ja mitä palveluita vastaaja oli käyttänyt. Vastaajia pyydettiin arvioimaan käyttämänsä tutkittava palvelu yleisarvosanalla. Lisäksi lomakkeessa kysyttiin ehdotuksia kunnan kehittämiseen.

Vilkan (2007) mukaan kyselylomakkeen onnistumisessa on huomioitava muun muassa vastaajan kiinnostus kyselyn aihepiiriä kohtaan, vastaajan mahdollisuus vastata kyselyyn, kysymysten muotoilu ja esitystavan selkeys, saatekirjeen tyyli, sisältö ja vaikuttavuus, tieto valmiiksi maksetusta palautuskuoresta postikyselyssä, tieto mahdollisesta arvonnasta ja palkinnosta sekä vastaus- ja palautusohjeiden on oltava selkeästi esitettyinä. Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeen tulostuksessa oli tullut virhe jossa rastitettavan ruudun tilalle oli tullut €-merkki. Tutkija huomasi virheen vasta saatuaan ensimmäisiä postikyselyitä takaisin, jolloin virhe oli jo myöhäistä korjata. Tutkija ei katso virheen kuitenkaan vaikuttaneen merkittävästi kyselyn tuloksiin, vastaajat olivat osanneet valita oikean vaihtoehdon kohdallaan.

Kysely toteutettiin lähettämällä saatekirje kyselylomakkeineen jokaiseen talouteen vuodesta 2014 lähtien Ruovedellä asuneille, 294 kappaletta. Saatekirje on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Vehkalahden (2014) mukaan saatekirje on

kyselytutkimuksen julkisivu. Siitä tulisi käydä ilmi tutkimuksen perustiedot kuten mitä tutkitaan, kuka tutkimusta tekee, miten vastaajat on valittu sekä mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään (Vehkalahti 2014, 47.) Kyselyyn oli mahdollista vastata joko palauttamalla paperinen vastauslomake tai täyttämällä Ruoveden kunnan sivuilla ollut sähköinen kysely. Tarkoituksena oli pitää kyselylomake suhteellisen lyhyenä ja kysymykset helposti vastattavina. Kyselylomake on tämän työn liitteenä (liite 3).

Kysely alkaa taustatietoja koskevilla kysymyksillä kuten ikä, sukupuoli, talouden koko sekä kauanko on asunut paikkakunnalla, ja miltä paikkakunnalta on muuttanut. Toimeksiantaja halusi selvittää syitä miksi paikkakunnalle on muutettu joten kysymys numero 5 kartoitti näitä syitä. Lisäksi seuraavilla kysymyksillä, numerot 6-8, toimeksiantaja halusi tietää millaisia kunnan palveluja muuttaja oli mahdollisesti tarvinnut ja millaista palvelua hän koki saaneensa asioidessaan kunnan työntekijöiden kanssa. Lisäksi muuttajilla oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta kokemastaan asiakaspalvelusta sekä kertoa mielipiteensä Ruoveden kunnan mahdollisuuksista kehittää vetovoimaansa.

Kysely laadittiin sekä paperisena palautettavana lomakkeena tai sähköisenä lomakkeena. Sähköinen lomake toteutettiin käyttämällä Google Formsia. Google Forms on Googlen kehittämä sovellus, jossa voi luoda kyselylomakkeita verkossa. Niihin myös vastataan selaimella, joten sitä voi käyttää kaikilla laitteilla. Kyselyn sisältö oli pidettävä tiiviinä ja kiinnostavana, oli mietittävä mitkä asiat olivat mihin haluttiin vastauksia.

Paperisten vastauslomakkeiden analysoinnissa käytettiin Excel-ohjelmaa. Lomakkeiden tallennuksen ja tarkistamisen jälkeen sähköisesti palautettujen lomakkeiden tiedot lisättiin yhteenvetoon. Näin saatiin laadittua kaikki vastaukset käsiteltävä yhteenveto jota päästiin analysoimaan.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Vehkalahden (2014,41) mukaan validiteetti tiiviisti ilmaistuna kertoo mitataanko mitä piti ja reliabiliteetti kertoo miten tarkasti mitataan. Vilkka (2007) mainitsee

tutkimusprosessin ja tulosten puolueettomuutta edesauttavan tutkittavan ja tutkijan etäisen suhteen. Postikyselyn tai aineiston kerääminen verkossa estää tutkijan vaikutusta saatuihin vastauksiin ja tutkimuksen tuloksiin. (Vilka 2007, 16.)

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että perusjoukko on tarpeeksi suuri, kato pieni ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman, myös puolueettomuus on merkittävässä roolissa. Tässä tutkimuksessa toimeksiantajan haluamiin kysymyksiin saatiin vastauksia riittävä määrä joten tutkimuksen voidaan katsoa olleen pätevän ja tarkan.

Saaranen-Kauppisen ja Puusniekan (n.d.) mukaan tutkimusprosessin eettiset näkökulmat voidaan jakaa kolmeen luokkaan. Ensimmäisenä pohdittavana on tutkimusaiheen eettinen oikeutus eli miksi juuri kyseisen ilmiön tutkiminen on perusteltua. Toinen pohdinnan arvoinen asia on tutkimusmenetelmät. Saadaanko tavoiteltava tieto aiotuilla aineistonkeruumenetelmillä. Kolmas näkökulma liittyy tutkimusaineiston analyysiin ja raportointiin. He mainitsevat myös, että ”tutkijan on analyysivaiheessa toimittava siten, ettei esimerkiksi litteroiduissa haastatteluissa ole nähtävissä tutkittavien oikeita nimiä. Tutkijan eettinen velvollisuus on raportoida tutkimustulokset mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti, mutta samaan aikaan suojella tutkittavia.” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, n.d.)

Vastaajilla oli mahdollisuus yhteystiedot antamalla osallistua arvontaan. Arvontalomake oli saatekirjeen mukana joten tietoja ei yhdistetty kyselylomakkeeseen. Toimeksiantaja ei käsitellyt täytettyjä kyselylomakkeita tutkimuksen missään vaiheessa vaan toimitti palautetut lomakkeet suljetuissa kirjekuorissa. Arvontalomakkeita palautui 88 kappaletta, joten duplikaattien mahdollisuus vastauksissa oli hyvin pieni ja merkityksetön tulosten kannalta.

6 KYSELYN TULOKSET

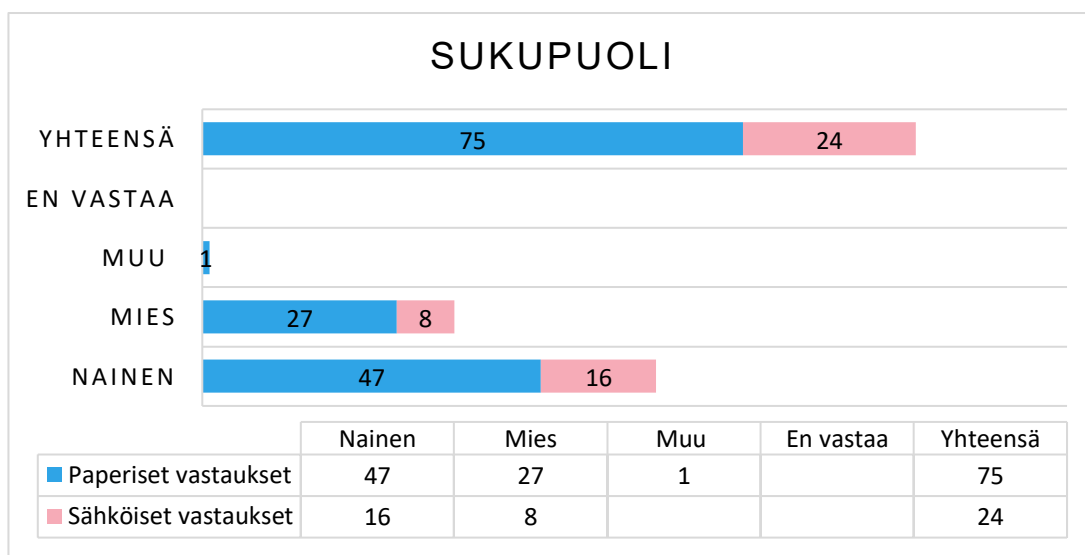
6.1 Taustatiedot

Kyselytutkimus lähetettiin kunnan toimesta vuosina 2014-2019 Ruovedelle muuttaneille kotitalouksille, 294 kappaletta. Määräaikaan mennessä vastauksia tuli 99 kappaletta, 75 kappaletta paperisia vastauslomakkeita ja 24 kappaletta sähköisiä vastauksia. Vastausprosentti oli näin ollen 33,7 %. Kyselyn ensimmäisten kysymysten oli tarkoitus selvittää vastaajien taustatietoja.

Kysymys nro 1. Sukupuoli

Vastaajista naisia oli 63 (osuus vastaajista 63,6 %), miehiä 35 (osuus vastaajista 35,4 %) sekä vaihtoehto muu 1 (kuvio 3).

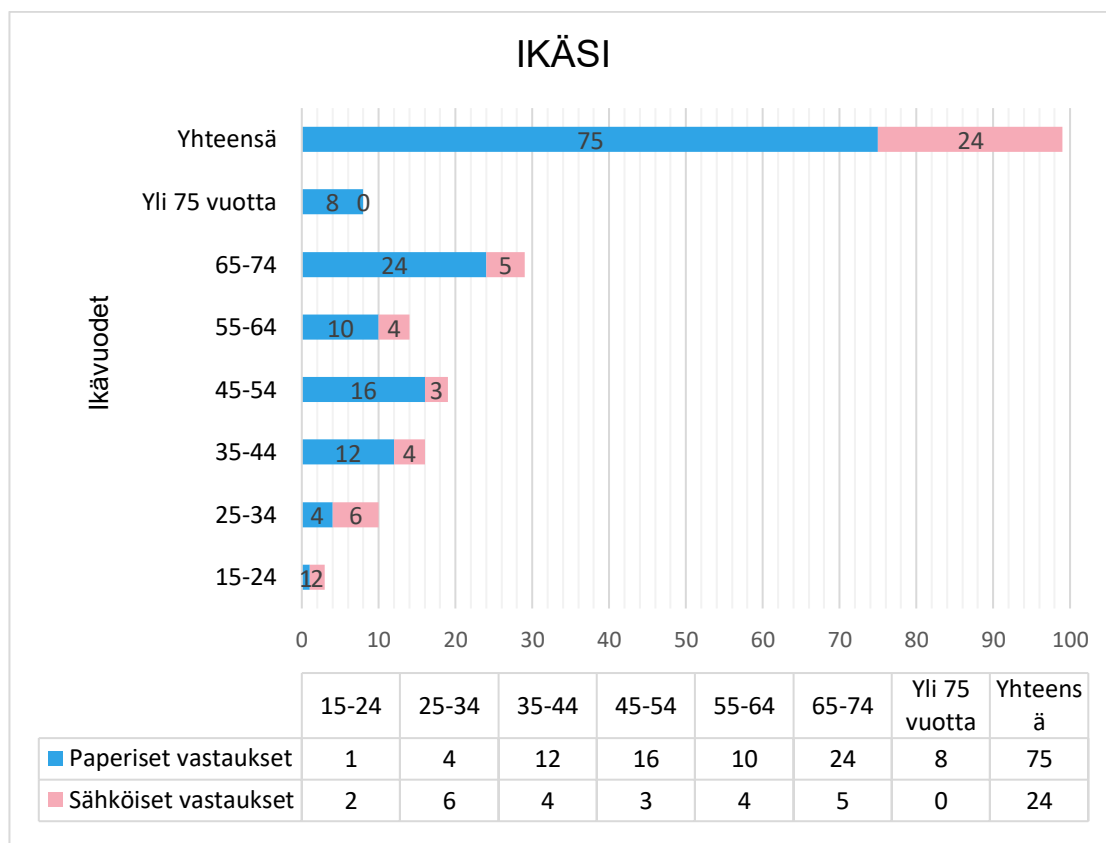
Pääosa työikäisestä maaseutuväestöstä on miehiä. Miesten enemmisyys naisiin verrattuna korostuu harvaan asutulla maaseudulla. Erot ovat selvimmät 18–29-vuotiaiden nuorten aikuisten ikäluokassa eli siinä ikävaiheessa, kun opiskellaan eikä omaa perhettä ole vielä perustettu. — — Esimerkiksi enemmistö maaseudun paikalliskeskuk- sissa asuvista 50–64-vuotiaista on naisia. (Maaseutukatsaus 2017, 31.)



KUVIO 3. Sukupuoli

Kysymys nro 2. Minkä ikäinen olet

Vastaajista yli 65-vuotiaita oli 37 kappaletta (37,4 %), ikähaarukassa 35–64 vastaajia oli 49 (49 %) ja alle 35-vuotiaat 13 kappaletta (13,1 %). Eniten vastaajia löytyi siis ikäryhmästä 35–64-vuotiaat. Kyselyyn vastasi vain kolme alle 24-vuotiaasta (kuvio 4). Sähköisesti vastanneista puolet oli alle 45-vuotiaita ja puolet yli 45-vuotiaita. Yli 75-vuotiaat vastasivat kaikki paperisella kysymyslomakkeella.

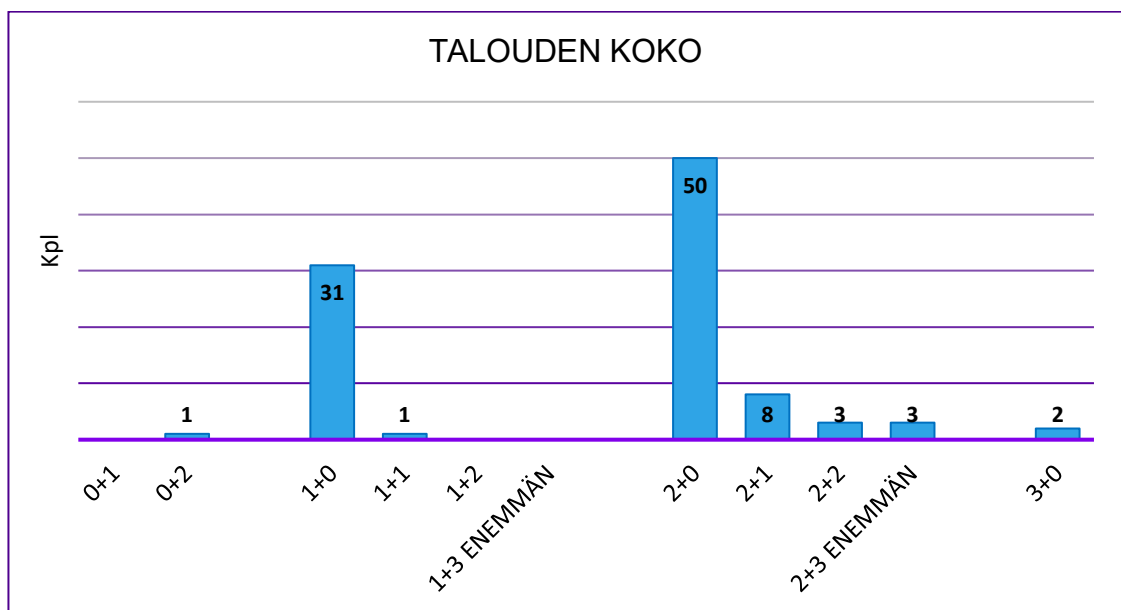


KUVIO 4. Ikäsi

Kysymys nro 3. Talouden koko

Tutkimuksesta kävi ilmi että suurin osa kyselyyn vastanneista muuttajista (81,8 %) oli taloudeltaan joko yhden tai kahden aikuisen talouksia (kuvio 5). Talouksia joissa ilmoitettiin olevan myös lapsia oli 16 kappaletta.

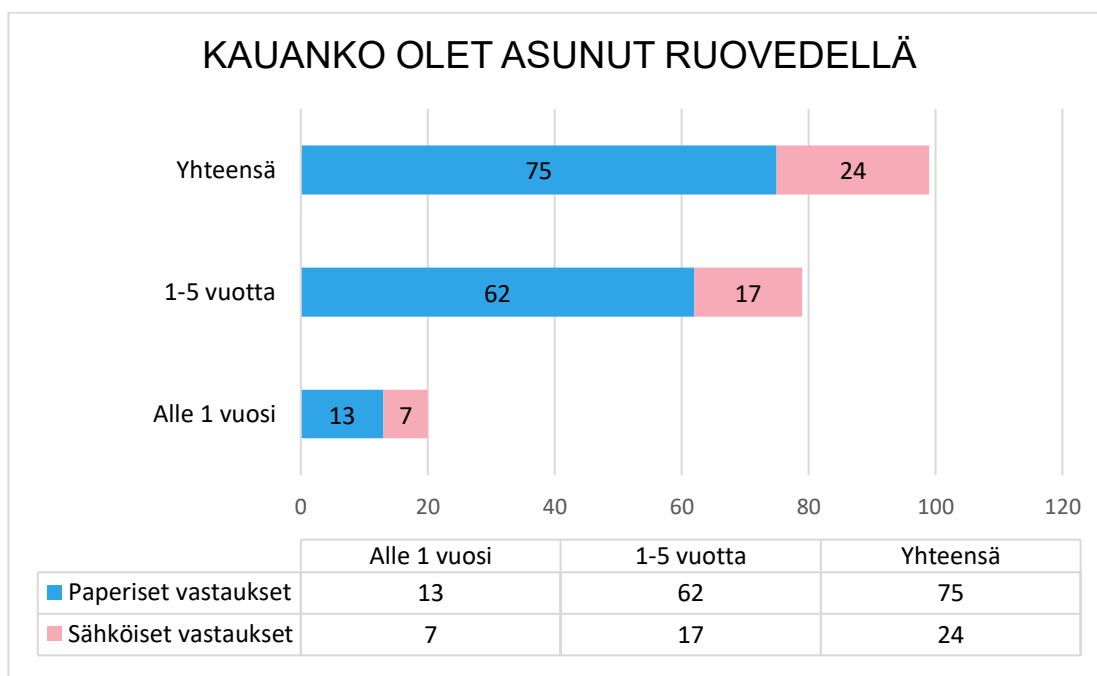
Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan vuonna 2018 Ruoveden kotitalouksista 45 % oli yhden hengen kotitalouksia. Findikaattorin (2019) julkaiseman, tilastokeskuksen tilastojen mukaan, valtakunnallisestikin on havaittavissa yksinasuvien määrän kasvun jatkuminen, yksinasuvien määrän ollessa lähes 1,2 miljoonaa, eli 44 prosenttia kaikista asuntokunnista.



KUVIO 5. Talouden koko

Kysymys nro 4. Kauanko olet asunut Ruovedellä ja mistä muutit.

Vastaajista 79 (79,8%) vastasi asuneensa paikkakunnalla 1-5 vuotta ja alle vuoden 20 kappaletta vastaajista (kuvio 6). 67 kappaletta vastaajista ilmoitti muuttaneensa Pirkanmaalta, suurimpana Tampere 36 muuttajaa. Seuraavaksi eniten muuttajia tuli Uudeltamaalta 11 kappaletta, Helsingin ilmoitti 7 vastaajaa.



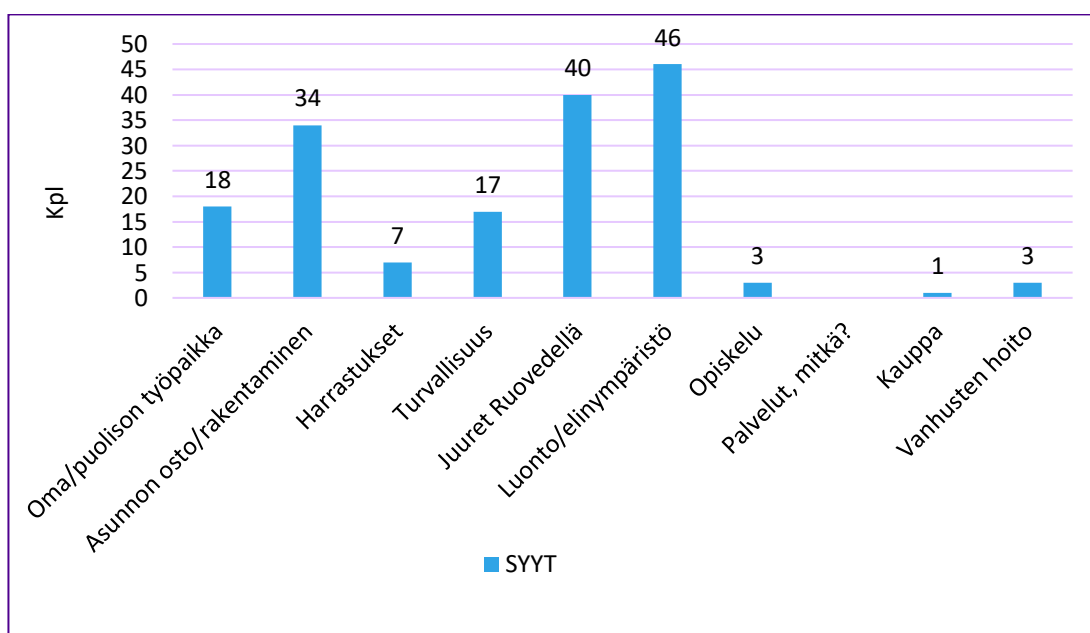
KUVIO 6. Asunut paikkakunnalla

6.2 Asuinpaikan valintaan vaikuttavat tekijät

Palvelutarjonta on yksi maaseudun asumisviihtyvyyteen ja vetovoimaisuuteen vaikuttava tekijä asumisen, työllisyyden, asuinympäristön ja liikkumismahdollisuuksien ohella (Rantanen 2013, 22). ”Kansalaisten enemmistö haluaa säilyttää maaseudun asuttuna. Osa väestöstä, ulkomaalaistaustaiset mukaan lukien, haluaa asua maaseudulla pysyvästi, osa-aikaisesti tai tilapäisesti. Myös ne, jotka eivät itse asu maaseudulla, liittävät siihen myönteisiä merkityksiä luonnonläheisyydestä ja hyvästä elämästä.” (Maaseutukatsaus 2017, 45.)

Kysymys nro 5. Mitkä seuraavista tekijöistä vaikuttivat asuinpaikkasi valintaan?

Tämän kysymyksen avulla haluttiin selvittää mitkä olivat ne tekijät jotka vaikuttivat asuinpaikan valintaan. Tässä muuttaja sai valita useammankin vaihtoehdon joita ei arvotettu mitenkään (kuvio 7). Vaihtoehdon luonto/elinympäristö oli valinnut useampi vastaaja, myös juuret Ruovedellä oli yksi tekijöistä joka vaikutti paikkakunnalle muuttoon. Kolmanneksi eniten vastaajat olivat kertoneet syyksi asunnon oston/rakentamisen. Muita muuttoon vaikuttaneita tekijöitä olivat muun muassa oma/puolison työpaikka, puolison löytyminen paikkakunnalta, mökkimatkan lyheneminen sekä kesäasunnon muuttaminen vakituiseksi asunnoksi.



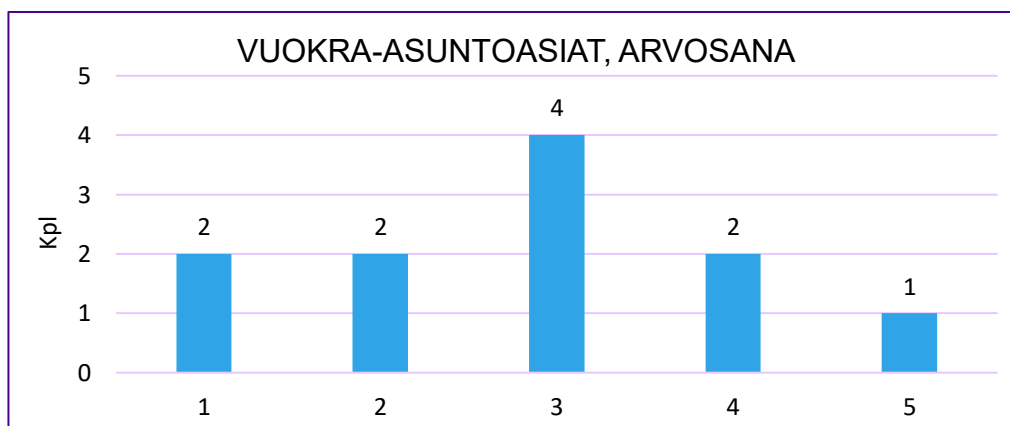
KUVIO 7. Paikkakunnalle muuton syitä

6.3 Asuminen ja ympäristö

Kysymys nro 6. Oletko tarvinnut muuttaessasi Ruoveden kunnan tarjoamia palveluita liittyen asumiseen ja ympäristöön?

Valtakunnallisesti vuonna 2017 vuokralla asuvien asuntokuntien osuus oli 33 prosenttia. Vuokra-asuminen on edelleen suosituinta nuorissa kotitaloustyypeissä, joko yhden hengen tai lapsettomien pariin talouksissa. (Pellervon taloustutkimus n.d.)

Vastaajista 69 kpl vastasi *ei tarvinneensa* asumiseen ja ympäristöön liittyviä palveluita. Vuokra-asumiseen liittyvät asiat saivat jonkin verran negatiivista palautetta niin asiakaspalvelun kuin asuntojen laadun kannalta (kuvio 8).



KUVIO 8. Vuokra-asuntoasiat

Vastaajien palautetta;

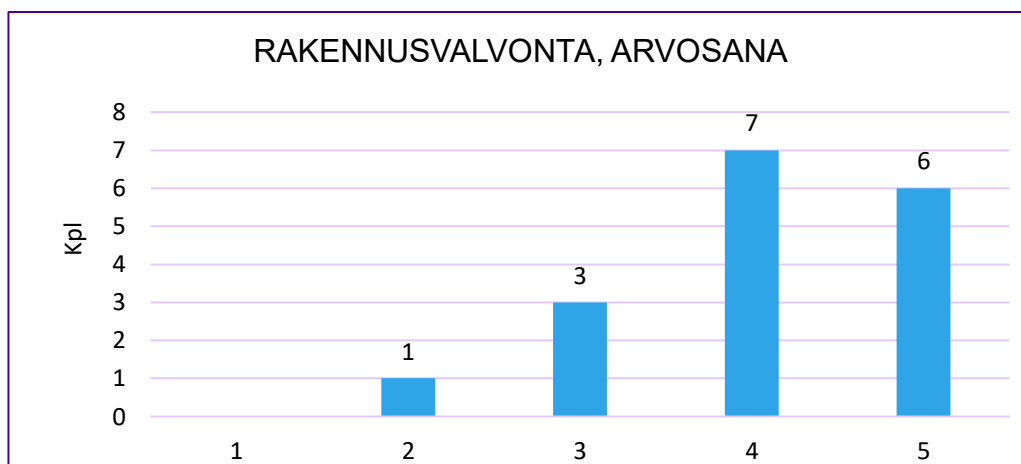
- *"Kunnan vuokra-asuntojen taso surkea, asunnot muuttaessa siivoamattomia, remontin tarpeessa"*
- *"Vuokranantajana kunta ei saa kiitosta, tiedotus huonoa (esim. vakuuden palautus), hlökunta ei tiedä asioista"*
- *"Täällä vuokra-asunnoille on varmasti kysyntää kun oman ostamien paikkakunnalta on iso riski hintatason valtavan laskun takia. Vuokra-asunnot laittaisin ensimmäisenä kuntoon."*
- *"Vuokra-asunnon saaminen taas aivan todella vaikeaksi tehty. Nettissä oleva tieto ei ole ajantasaista, hakemuksen käsittely kankeaa ja palvelu asiaan liittyen epäammattimaista."*

70 vastaajaa ilmoitti *ei tarvinneensa* kunnan palveluita rakennusvalvontaan liittyvissä asioissa. Kaikki tätä palvelua tarvinneet eivät antaneet arvosanaa (kuvio 9). Rakennusvalvontaan sekä kiinteistö- ja kaavoitusasioihin liittyvät palvelut saivat vapaassa sanassa kiitosta hyvästä asiakaspalvelusta.

Vastaajien palautetta;

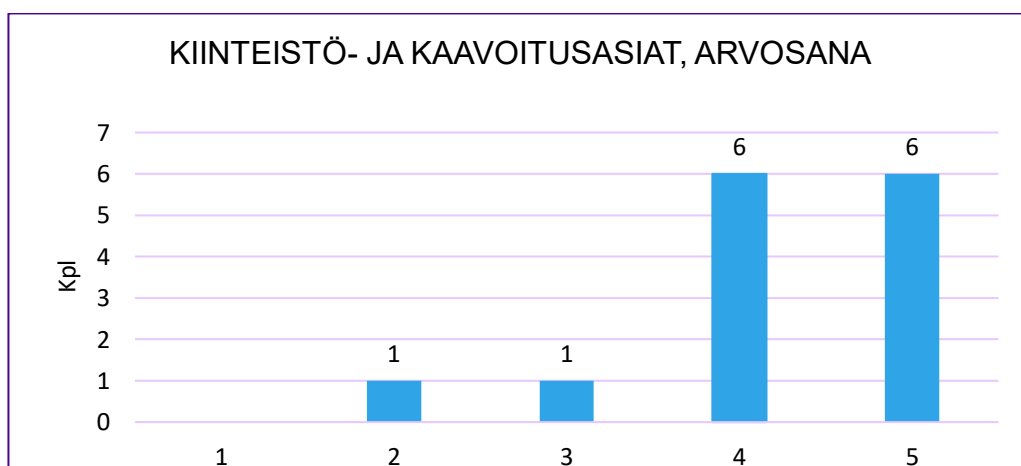
- *"Rakennusvalvonta joustavaa, helposti lähestyttävää ja ystävällistä sekä ratkaisut tulivat nopeasti, nopeaa ja mutkatonta"*

- ”Omasta porakaivosta loppui vesi. Viikossa järjestyi liittyminen kunnallistekniikan pariin. Sähköposteihin vastattiin vaikka henkilö oli lomalla”



KUVIO 9. Rakennusvalvonta-asiat

70 vastaajaa ilmoitti *ei tarvinneensa* kunnan palveluita liittyen kiinteistö- ja kaavoitusasioihin. Tätä palvelua tarvinneet eivät kaikki antaneet arvosanaa (kuvio 10). Muita palveluita vastaajat ilmoittivat tarvinneensa liittyen vesiliittymiin sekä jätehuoltoon. Vesihuollon järjestämisessä kunnilla on keskeinen rooli. Kaikilla Suomen kunnilla on oma tai useamman kunnan yhteisesti omistama vesihuoltolaitos, joka huolehtii ainakin asemakaavoitetun alueen vesihuollosta.



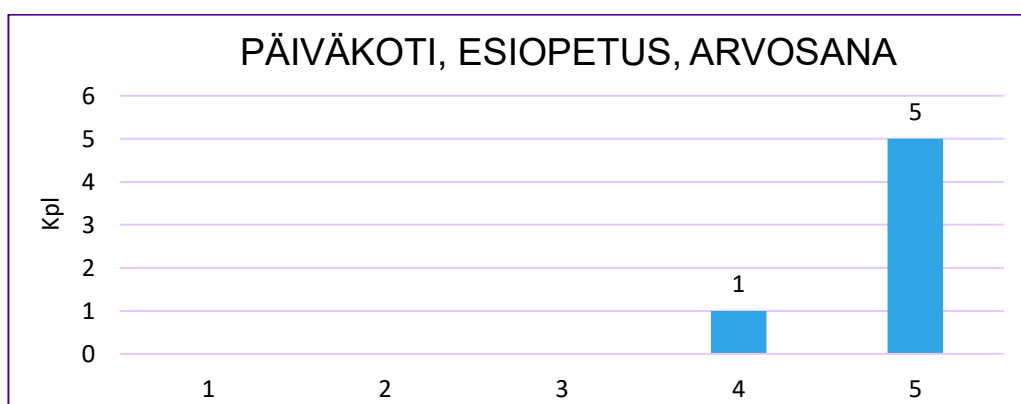
KUVIO 10. Kiinteistö- ja kaavoitusasiat

6.4 Kasvatus, koulutus ja terveydenhoito

Kunnan alueella on yksi päiväkoti kirkonkylässä, kolme ryhmäperhepäiväkotiä: kirkonkylässä, Visuvedellä ja Jäminkipohjassa. Kirkonkylän ryhmäperhepäiväkodissa tarjotaan vuorohoitoa. Lisäksi kunnassa on viisi perhepäivähoitajaa. Ruoveden yhtenäiskoulun esiopetusryhmä toimii Ruoveden kirjaston tiloissa, esiopetusta on myös kyläkouluilla. Kuntaan on rakenteilla uusi päiväkoti joka valmistuu 2020. Kirkonkylän koulukeskuksessa toimivat Ruoveden yhtenäiskoulu (1.–9. luokat) ja Ruoveden lukio, joka kuuluu hallinnollisesti Sasky koulutuskuntayhtymä Oy:n alaisuuteen. Lisäksi Ruovedellä toimivat Visuveden ja Pekkalan kyläkoulut. Iltapäivätoimintaa järjestetään Visuveden koululla ja yhtenäiskoululla. (Ruoveden kunta n.d.)

Kysymys nro 7. Oletko tarvinnut muuttaessasi Ruoveden kunnan tarjoamia palveluita liittyen kasvatukseen ja koulutukseen?

Vastaajista 6 ilmoitti tarvinneensa päiväkotiin tai esiopetukseen liittyviä palveluita. Nämä palvelut saivat erinomaiset arvosanat (kuvio 11). Esimerkiksi yksi vastaajista kertoi; ” *Päiväkotia varatessa kaikki sujui ihanan jouhevasti ja palvelu oli erinomaista.*”



KUVIO 11. Päiväkotiin ja esiopetukseen liittyvät palvelut

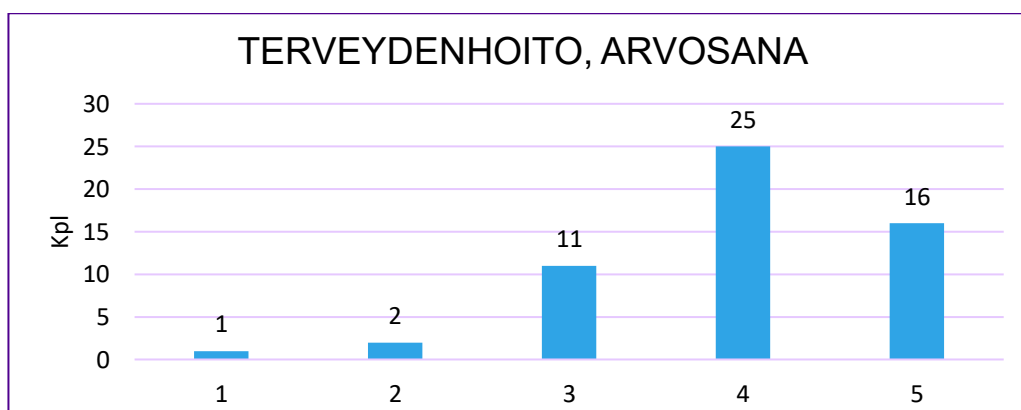
Vastaajista 12 ilmoitti tarvinneensa peruskoulutukseen tai lukioon liittyviä palveluita. Nämäkin palvelut saivat erinomaiset arvosanat (kuvio 12). Ruoveden lukio on ratsastuspainotteinen lukio, jossa on mahdollisuus yhdistää ratsastus osaksi

lukio-opintoja. Lukiossa on mahdollista painottaa myös liikuntaharrastuksia. Lajeina ovat tällä hetkellä elektroninen urheilu, jääkiekko, pesäpallo ja kunto- ja terveysliikunta. (Ruoveden kunta n.d.)



KUVIO 12. Peruskoulutukseen ja lukioon liittyvät palvelut

Vastaajista 55 ilmoitti tarvinneensa terveydenhoitoon liittyviä palveluita. Vaikka terveydenhoitoa alueella kritisoidaan välillä kovastikin, suurin osa arvosanan antaneista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun (kuviokuva 13). Ruovedellä lääkärin vastaanotto on virka-aikana maanantaista perjantaihin, muina aikoina päivystys on joko Virtain terveyskeskuksessa tai Acutassa Tampereella.

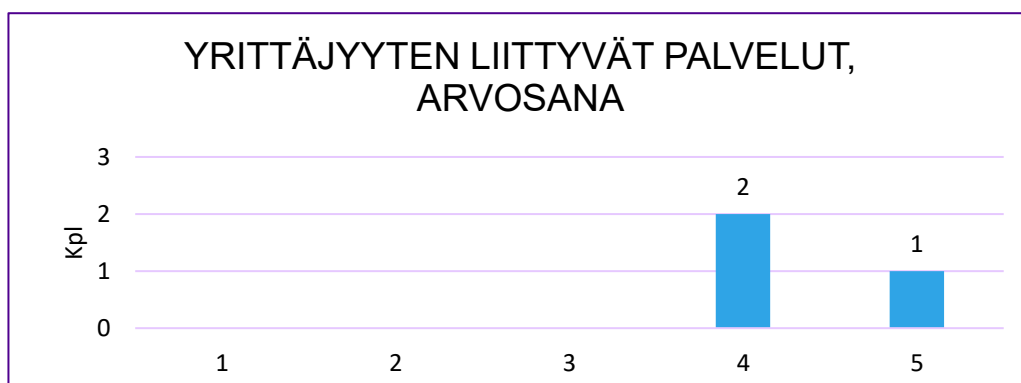


KUVIO 13. Terveystenhoitoon liittyvät palvelut

6.5 Yrittäjyys

Kysymys nro 8. Oletko tarvinnut muuttaessasi Ruoveden kunnan tarjoamia palveluita liittyen yrittäjyyteen?

Vastaajista 96 ei ollut tarvinnut yrittäjyyteen liittyviä palveluita, esimerkiksi neuvontaa uuden yrityksen perustamiseen, rahoitukseen, toimitilojen ja tonttien hankintaan. Yrittäjyyteen liittyviin palveluihin oltiin niitä tarvinneissa tyytyväisiä (kuvio 14).



KUVIO 14. Yrittäjyyteen liittyvät palvelut

6.6 Vapaa sana kunnan asiakaspalvelusta

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa omin sanoin palautetta Ruoveden kunnan henkilöstöltä saamastaan asiakaspalvelusta. Kuten jo aiemmin todettiin, vuokra-asuntoihin liittyvissä asioissa vastaajat eivät olleet kovin tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun. Vastauksissa mainittiin myös, että vaihtuvia virkanimikkeitä kunnassa on liikaa, tällöin asiakas ei tiedä ketä asian tiimoilta pitäisi tavoitella, ja aina ei kunnan henkilöstökään tunnu tietävän. Kunnan kirjastopalvelut saivat runsaasti kiitosta. Kirjaston henkilökuntaa kiiteltiin asiantuntemuksesta, neuvonnasta ja asiakkaan kuuntelusta. Monissa vastauksissa tuli esiin kunnan henkilöstön vapautuneisuus jolloin heidät koettiin helposti lähestyttäväiksi. Yleisesti ottaen voidaan todeta kunnan asiakaspalvelun olevan hyvää.

6.7 Terveisiä Ruoveden kunnalle

Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa terveisensä Ruoveden kunnalle ja kertoa miten vastaajien mielestä kuntaa voisi kehittää elinvoimaisemmaksi. Todella moni vastaaja oli käyttänyt tämän tilaisuuden hyväkseen. Sähköisesti vastanneista 13 vastaajaa oli kirjoittanut tähän kohtaan sekä 45 paperilomakkeella vastannutta, eli yli puolet vastanneista. Erilaisia kehittämissuhteita tuli runsaasti.

Palautteet on annettu Ruoveden kunnan edustajille, jotka hyödyntävät niitä omissa palaverissaan. Useassa palautteessa ilmaistiin tarve kuljetuspalvelujen kehittämiselle, tienvarsimainonnan tehostaminen, koulutusalojen lisääminen, paikallisen leirintäalueen kuin myös laivarannan kehittäminen. Useampi vastaaja kaipasi myös tehokkaampaa viestintää liittyen esimerkiksi kunnassa oleviin tapahtumiin sekä liikuntamahdollisuuksista kertomiseen.

7 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Kaikki kohtaamiset ovat viestintää, tapahtuu se sitten kasvokkain, puhelimitse tai sähköisesti. Jokainen kohtaaminen rakentaa mielikuvaa kunnasta ja vaikuttaa siten myös kunnan maineeseen. Brändi on arvo- ja palvelulupaus, joka lunastetaan jokapäiväisissä kohtaamisissa. Päivittäinen asiakaspalvelu on niistä tärkein. (Rantanen 2013, 25). ”Viestintä ylläpitää osaltaan asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Onnistunut viestintäilmapiiri synnyttää myönteisen, itseään vahvistavan kierteen, joka näkyy maineessa ja vetovoimassa. Kunnan maine tukee alueen kehittämistä ja luo elinvoimaa.” (Kuntaliitto 2016, 9.)

Olivatpa ihmisten syyt muuttamiseen mitkä hyvänsä, he alkuun tutustuvat tulevaan uuteen kotipaikkaansa kunnan tai kaupungin internetsivujen kautta. Siksi tulevan uuden kotipaikan kannattaa laittaa kotisivunsa kuntoon. Rantasen (2013) mukaan kunnan verkkosivusto on reitti kunnan sähköisiin palveluihin. Verkkosivujen kautta kunnan asukkaat etsivät tietoa ja hakeutuvat palveluihin. Tärkeää onkin, että asiakas löytää tiedot sujuvasti oman kotikuntansa verkkosivuilta. Kunnan verkkosivut toimivat paitsi kunnan näyteikkuna myös kunnan asiakaspalvelun etuovena. (Rantanen 2013, 31.)

Ruoveden kunnan kotisivujen ulkoasua on päivitetty, mutta varsinaiseen sisältöön ei silloin puututtu. Vertailuanalyysiä, benchmarking, käyttäessäni vierailin muutamalla lähialueen kunnan/kaupungin kotisivulla tulomuuttajan näkökulmasta. Vain muutama kunta/kaupunki oli panostanut kotisivuillaan muuttajan houkuttelemiseen, erityismaininnan saa Alavuden kaupungin internetsivut joiden informatiivisuus toimivine linkkeineen oli ylivertaista. Muuttajan muistilistan lisäksi on hyvä löytyä linkit vuokra-asuntoasioihin, työpaikkatarjontaan, päivähoitoon, rakentamis- ja kaavoitusasioihin, harrastuksiin sekä alueella toimiviin yhdistyksiin. Benchmarking on menetelmä, jossa opitaan hyviltä esikuvilta niiden parhaista käytännöistä ja jonka tavoitteena on saavuttaa parannuksia omassa toiminnassa. Benchmarking auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtäviä tavoitteita sekä laatimaan kehitysideoita. (Itä-Suomen yliopisto n.d.)

Palvelumuotoilun avulla kunta voisi palvella myös tulomuuttajiaan paremmin. Ymmärtämällä mitä tietoa he haluavat sekä millaisia palveluja tarvitsevat harkitessaan muuttoa tai jo muuttoa tehdessään, kunta voi luoda uusia kilpailukykyisiä palveluja. Esimerkiksi kuinka moni meistä muuttaessaan jonnekin uudelle paikkakunnalle, erityisesti kauemmaksi, on tuskaillut muuttoavun saamisessa kohdepaikassa. Välttämättä uudella paikkakunnalle ei vielä ole tuttuja, joten miksi ei kunta voisi tarjota muuttajalle esimerkiksi kantoapua työpajojen henkilökuntaa apuna käyttäen. Näin uusi kuntalainen verkostoituisi jo heti saapuessaan paikkakunnalle.

Tulomuuttajan huomioimisella kunta voi myös erottua muista kunnista. Vertailuanalyysiä käyttäen tein myös kysymyksen sähköpostitse lähialueen kunnan/kaupunginjohtajille kuinka heidän kunnassaan/kaupungissaan huomioidaan uudet kuntalaiset. Viisi vastasi heidän lähettävän tulomuuttajalle tervetulokirjeen, jonka mukana saattoi olla avaimenperää, lippuja uimahalliin tai elokuvateatteriin sekä esitteitä kunnan/kaupungin palveluista. Eräs kaupunki tarjoaa paikallislehden kolmen kuukauden ajalle. Mikä onkin hyvä tapa tutustuttaa uusi asukas paikkakunnan tapahtumiin ja tarjontaan.

Eräällä kaupungilla on käytössä opiskelijalahja, 200 €/lukuvuosi, jota paikkakunnalla kirjoilla olevat 18-29 vuotiaat opiskelijat voivat hakea. Olisiko tässä keino saada pidettyä nuoret pysymään paikkakunnalla myös opiskellessaan. Yhteistyö eri oppilaitosten kanssa, opintojen monipuolinen tarjonta sekä etäopiskelun mahdollistavan tekniikan tarjoaminen mahdollistaisivat paikkakunnalle jäämisen. Niin opiskelu kuin työkään ei ole tänä päivänä välttämättä aikaan ja paikkaan sidottua.

Miten saavuttaa ikärakenteeltaan monipuolinen ja elinvoimainen kunta. Kyselytutkimuksessa kävi ilmi, että yksi paikkakunnalle muuttoon vaikuttaneista tekijöistä oli juuret Ruovedellä. Millä tekijöillä kunta voisi houkuttaa esimerkiksi lapsiperheitä Ruovedelle. Edullisten ja hyvätasoisten vuokra-asuntojen tarjonnan lisääminen saattaisi tuoda nuoria jo perheen perustaneita takaisin paikkakunnalle. Kuten kyselyssäkin moni jo totesi ettei työmatka Tampereelle ole kohtuuton, sekä moni haluaisi lapsensa pienempiin varhaiskasvatyüksiköihin tai pienempään kouluun.

Kyselytutkimuksessa tuli hyvin ilmi se, että kuntalaiset mielellään kertovat kehittämissuhteita kunnan päättäjille. Kuinka kunta voisi parhaiten sen toteuttaa? Aktiivinen aito vuorovaikutus kuntalaisten kanssa, kannustaminen palautteen antoon ja kritiikkiin vastaaminen perustelujen kera tuo kuntalaiset lähemmäs päättäjiä. Toteuttamismuotoina voisivat olla esimerkiksi erilaiset teematorit jossa kuntalaisilla mahdollisuus tavata kunnan edustajia. Teemoina voisivat olla esimerkiksi lapsiperheet, nuoriso ja seniorit, heille kohdistettujen palveluiden esittelyineen. Tulomuuttajille kunta voisi järjestää kotiseuturetken, jossa esitellään heidän uutta kotikuntaansa ja jonka aikana heillä olisi mahdollista keskustella kunnan päättäjien kanssa.

Kunnan tulisi myös tarjota helppokäyttöiset palautekanavat ja markkinoida niitä aktiivisesti. Käytössä voisi olla useita eri kanavia; digitaalinen palautelinkki, puhelimitse sekä myös kasvokkain. Tärkeää on myös antaa palautetta miksi idea on tai ei ole sovellettavissa kunnan palveluihin. Palautteen anto, tai yleensäkin vastaaminen kuntalaisten yhteydenottoon, antaa signaalin että heitä todella kuunnellaan ja heidän mielipiteillään on merkitystä.

Tänä päivänä ihmiset käyttävät paljon sosiaalista mediaa viestinnässään lähiverkkonsa kanssa. Niin sanottuja puskaradioita löytyy esimerkiksi Facebookista melkein joka paikkakunnalta. Lämsän ja Uusitalon (2009, 57) mukaan asiakkaiden keskinäistä, yleensä epävirallista, viestintää pidetään merkittävän tiedonlähteenä, se koetaan luotettavana ja uskottavana. Tämän puskaradion kautta ihmiset jakavat tietoa niin myönteisistä kuin kielteisistäkin asioista. Näissä puskaradioissa on havaittavissa markkinoinnin 3/11 perussääntö joka tarkoittaa sitä, että tyytyväinen asiakas kertoo positiivisen kokemuksen 3 henkilölle ja negatiivisen kokemuksen 11 henkilölle. Myös Ruovedeltä löytyy puskaradio jossa kunnalla olisi hyvä olla aktiivinen rooli.

Tutkimuksessa ei tullut ilmi merkittäviä puutteita kunnan asiakaspalvelun laadussa. Saurin (2015) mukaan kuntalaisten ymmärrystä edesauttaa vuorovaikutus. Ymmärryksen lisääntyminen vähentää tulevaisuudessa tarvetta ärtyneisiin yhteydenottoihin. Kriittinen palaute tulee oppia kääntämään se rasitteesta resurs-

siksi. (Sauri 2015, 11, 27.) Pakarisen ja Mäen (2014) mukaan kunnan on hankittava toiminnalleen oikeutus kuntalaisilta. Heidän mukaansa kuntalaisilla on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan sekä oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. He mainitsevat viestinnän olevan niin luottamushenkilöiden, johtavien viranhaltijoiden kuin lähiesimiestenkin vastuulla. (Pakarinen & Mäki 2014, 54.)

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa kyselytutkimuksella muuttajien syitä Ruovedelle muuttoon sekä muuttoon liittyviä kokemuksia Ruoveden kunnan asiakaspalvelusta. Ilahduttavaa oli niin tutkimuksen tekijän kuin toimeksiantajan kannalta kuinka paljon vastauksia lopulta saatiin. Yllättävää oli se, että tänä teknologian aikakautena suurin osa vastaajista palautti paperisen kyselylomakkeen. Tuleeko sähköisiä kyselylomakkeita linkkeineen jo liikaa joka tuutista.

Toimeksiannon koin mielenkiintoiseksi koska itsekin asun pienellä paikkakunnalla jossa väestö ei lisäännny, nuoriso muuttaa pois joko opiskelun tai työpaikan takia. Väestön ikääntyminen luokin uudenlaisia paineita kuntien palveluiden kehittämiseen. Miten tehdä kunnasta vetovoimaisempi. Kun itse mietin syitä miksi muuttaisin jonnekin, työ- tai opiskelupaikka tai puolison löytyminen olisivat niitä syitä. Millä siis luodaan uusia työ- tai opiskelupaikkoja pieniin maaseutumaisiin kuntiin, vai olisiko ratkaisu joukkoliikenteen kehittämisessä. Ken tietää. Ilahduttavaa on se, että kuntalaiset haluavat entistä enemmän vaikuttaa itseään ja lähiyhteisöjään koskeviin päätöksiin ja palveluihin. Kuntien päättäjien tulisi huomioida tämä ja tukea tätä aktiivisuutta eri tavoin.

Elinvoimainen maaseutu on Suomen valtti. Maaseudun kehittäminen tähtää siihen, että maaseudulla on hyvät edellytykset monenlaiselle yritystoiminnalle ja erikäisten ihmisten asumiselle. Maaseudun kehittämisen suuria trendejä ovat ympäristö, ilmasto, kilpailukyky ja niihin liittyvät innovaatiot. Maaseudun elinkeinon kirjo kasvaa jatkuvasti. Moni on valmis sijoittumaan yrityksineen maaseudulle, sillä yhä harvempi työ kiinnittyy tiettyyn paikkaan. Toimivat tietoliikenneyhteydet ovat siksi yksi maaseudun kehittämisen edellytyksistä. (Maa- ja metsätalousministeriö n.d.)

Ruoveden kunnassa on hyvä tekemisen meininki. Visuveden kylää kehitetään jatkuvasti yrittäjyyden näkökulmasta. Ruoveden kunnan vahvuuksina voidaan pitää aktiivisia kyliä, vesistöä ja luontoa, alueen oppilaitoksia monipuolisine opintotarjontineen, turvallista asumista sekä erityisesti innostunutta ja innovatiivista jul-

kishallinnon henkilöstöä. Niin Ruovettä kuin muitakin pieniä maaseutupaikkakuntia uhkaavat väestön ikääntyminen, työpaikkojen väheneminen, nuorten poismuutto sekä yleinen palvelujen keskittäminen. Kuntien palvelut kun lopulta kuitenkin tuotetaan erilaisilla verotuloilla, kunnat tarvitsevat lisää veronmaksajia.

Tutkimuksesta saadut tulokset auttavat Ruoveden kuntaa kehittämään kuntalaisilleen paremman arjen kuntaa. Kuntalaisia rohkaisemalla palautteen ja ideoiden antoon, saatetaan löytää uusia palvelutarpeita ja kehittämiskohteita. Tutkimuksen tuloksia tullaan hyödyntämään myös tulevissa opinnäytetöissä joita on jo tekeillä. Maaliskuuhun 2020 mennessä on tekeillä lopputyö, joka käsittelee nuorten kiinnostusta asua Ruovedellä. Tekeillä on myös toinen opinnäytetyö mikä käsittelee kunnan elinvoimaisuutta sekä kuinka kuntaan saadaan lisää asukkaita ja yrittäjiä.

LÄHTEET

Agilisys. 2019. Why the public sector needs to focus on customer services. Luettu 25.10.2019. <https://www.agilisys.co.uk/insights/why-the-public-sector-needs-to-focus-on-customer-services>.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. 2.painos. Espoo: Muutoksen voima.

Bason, C. 2010. Use co-creation to drive public sector innovation. Luettu 26.10.2019. <https://innovationmanagement.se/2010/10/04/use-co-creation-to-drive-public-sector-innovation/>.

Findikaattori. 2019. Asuntokuntien koko. Luettu 23.11.2019. <https://findikaattori.fi/fi/93>.

Fischer, M. 2013. Positiivinen vuorovaikutus synnyttää hyvinvointia ja tyytyväisiä asiakkaita. Luettu 6.10.2019. <https://slideplayer.fi/slide/12807670/>.

Fischer, M & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum Media Oy.

GovTechLeaders. 2018. The importance of customer service in the public sector. Luettu 26.10.2019. <https://www.govtechleaders.com/2018/08/16/the-importance-of-customer-service-in-the-public-sector/>.

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2009. Linkki. Työyhteisöjen viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Itä-Suomen yliopisto. N.d. Hyvällä tieteellä on tekijänsä. Luettu 13.11.2019. <https://www.uef.fi/benchmarking>.

Jungner, M. 2011. Toimistokuukkelii. Miksi työssä pitää olla elämyksiä ja tarkoitus. Helsinki: Helsinki-kirjat Oy.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. 5.uudistettu painos. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto-yliopisto.

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

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kunnallissalan kehittämissäätiö. 2019. Kansalaismielipide ja kunnat. Ilmapuntari 2018. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Kuntaliitto. 2016. Kuntaviestinnän opas. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kuntaliitto. 2019. Luettu 30.9.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kuntakuvaajat/vaestoennusteet>.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Löfkvist, S. & Sturén, K. 2014. Design i offentlig sektor. Luettu 26.10.2019. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:732563/FULLTEXT01.pdf>.

Maa- ja metsätalousministeriö. N.d. Maaseudun kehittäminen. Luettu 15.11.2019. <https://mmm.fi/maaseutu/maaseudun-kehittaminen>.

Maaseutukatsaus. 2017. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 7/2017. Luettu 9.11.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-453-958-6>.

Nakari, R. & Sjöblom, S. 2009. Toimiva kunnallinen palveluorganisaatio. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Nambisan, S. & Nambisan, P. 2013. Engaging Citizens in Co-Creation in Public Services: Lessons Learned and Best Practices. Luettu 24.10.2019. <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Engaging%20Citizens%20in%20Co-Creation%20in%20Public%20Service.pdf>.

Nyström, A. 2018. Metod för tjänstedesign. Luettu 25.10.2019. <https://www.ast-rakan.se/metod-for-tjanstedesign/>.

NyTeknik. 2017. Ta hjälp av medborgarna för bättre digitala tjänster. Luettu 24.10.2019. <https://www.nyteknik.se/opinion/ta-hjalp-av-medborgarna-for-bättre-digitala-tjanster-6881110>.

Pakarinen, T. & Mäki, T. 2014. Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen. Uudistumisen sykettä palveluihin. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pellervon taloustutkimus. N.d. Alueellinen asuntomarkkinaennuste 2019. Luettu 11.11.2019. <https://www.ptt.fi/ajankohtaista/asuntomarkkinat-2019-erityisteemat/jatkuuko-vuokra-asumisen-suosion-kasvu.html>.

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ri.se. N.d. Interaktions- och upplevelsedesign med användaren i fokus. Luettu 27.10.2019. <https://www.ri.se/sv/vad-vi-gor/amnesomraden/interaktions-och-upplevelsedesign>.

Ruoveden kunta. N.d. Tietoa Ruovedestä. Luettu 16.9.2019. <https://www.ruovesi.fi/ruovesi-info/tietoa-ruovedesta/historia>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettu 24.10.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>.

Sauri, P. 2015. Julkishallinto ja sosiaalinen media. Helsinki: Kunnallisan alan kehittämissäätiö.

Sitra. 2018. Palvelumuotoilukoulutuksen materiaali. Luettu 22.10.2019.
<https://www.slideshare.net/SitraHyvinvointi/sitra-tiivistelma-koulutuksista>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Hyvinvointikompassi. Luettu 16.9.2019.
<https://www.hyvinvointikompassi.fi/fi/web/hyvinvointikompassi/vaesto-profiili/-/profile/r/330/c/658/g/total/t/sparkline>.

Tilastokeskus. Kuntien avainluvut. Luettu 16.9.2019.
<https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2019&active1=702>.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Ruoveden kuntastrategia 2017-2021



RUOVEDEN KUNTASTRATEGIA

2017-2021

Johdanto

Aloitimme kuntastrategian laatimisen syksyllä 2017. Halusimme luoda strategian, joka tukee kunnan elinvoiman säilyttämistä ja kehittämistä. Jokaisella on ollut aidosti mahdollisuus vaikuttaa strategian syntymiseen. Julkaisimme kuntalaiskyselyn sekä pidimme useita avoimia työpaikkoja, joihin jokaisella kuntalaisella ja yhteistyökumppanilla oli mahdollisuus osallistua. Tilaisuudet olivat erittäin antoisia. Tilaisuuksiin osallistui runsaasti eri toimijoiden edustajia ja yhdessä loimme ne tulevaisuuden suuntaviivat, jolla tuemme kuntamme elinvoiman kasvua.

Strategia on työkalu, jolla johdamme kuntaa strategiassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Strategia konkretisoituu vuosittain talousarvion sekä taloussuunnitelmien muodossa. Haluamme olla hyvän arjen kunta, jossa jokaisen on hyvä asua, elää ja yrittää.

Strategiamme on selkeä ja se on luotu sellaiseksi, jollainen me haluamme kuntamme olevan. Sitoudumme noudattamaan siinä määriteltyjä suuntaviivoja.

Haluamme, että kuntalaisemme voivat hyvin, sekä nykyiset, että tulevat uudet asukkaat, sekä vakituiset, että vapaa-ajan asukkaat. Näihin voimme vaikuttaa takaamalla hyvät ja toimivat peruspalvelut kunnassamme.

Meillä yrittäjät ovat tärkeässä roolissa ja haluamme joustavalla päätöksentekokulttuurilla mahdollistaa yrittäjien sijoittumisen sekä yritystoiminnan kehittämisen kunnassamme.

Kunnan työntekijöinä haluamme olla lähellä kuntalaista, kuunnellen ja ystävällisesti palvellen. Haluamme, että kunnastamme huokuva positiivinen yhdessä tekemisen henki välittyy ympäristöömme. Yhdessä me olemme Ruovesi, kunta kaikkein mahtavin.

Ruoveden strategia 2017-2021 sivistyslautakunnan asettamat tavoitteet, keinot ja mittarit

TAVOITE 1: Toiminnan ja sen tulosten parantaminen (oppimistulokset, palvelut, tarjonta)

- ☑ syvennetään yhteistyötä ja verkostoidutaan
 - ☑ yhteistyö oman kunnan sisällä (henkilöstö, asiakkaat, eri toimijat, 3. sektori)
 - ☑ valtakunnallinen ja kansainvälinen yhteistyö
 - ☑ vaikutetaan yhteisesti hyvinvointiin
- MITTARIT: valtakunnalliset arvioinnit, itsearviointi, kyselyt, kehityskeskustelut

TAVOITE 2: Monikäyttöisten ja kestävien oppimis- ja toimintaympäristöjen luominen sekä niiden

monipuolinen hyödyntäminen

- ☑ laajennetaan toiminta-aluetta
 - ☑ varmistetaan riittävä, ajanmukainen välineistö
 - ☑ huolehditaan olemassa olevien tilojen kunnosta (tilakeskus, yhteinen vastuu)
 - ☑ luodaan tarvittaessa uusia, taloudellisesti ja toiminnallisesti kestäviä toimintaympäristöjä
- MITTARIT: henkilöstön pysyvyys, käyttäjämäärä (käyttöasteen tehokkuus), kyselyt

TAVOITE 3: Osaavan työvoiman kouluttaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen

- ☑ järjestetään toisen asteen koulutusta ja jatkokoulutusta verkostollisessa yhteistyössä SASKYn Tredun ja TAMK:n kanssa
 - ☑ räätälöidään koulutuksia joustavasti asiakkaiden / yritysten tarpeisiin
 - ☑ pidetään lukio elinvoimaisena
 - ☑ painottamalla ratsastukseen, urheiluun sekä kansainvälisyyteen
 - ☑ tehokkaalla markkinoinnilla
 - ☑ tekemällä tiivistä yhteistyötä SASKYn kanssa (sovitaan määrälliset ja laadulliset tavoitteet)
 - ☑ kuunnellaan lasten, nuorten ja perheiden ääntä
- MITTARIT: arvioinnit, kyselyt, opiskelijamäärän seuranta, sijoittuminen jatko-opintoihin ja työelämään

TAVOITE 4: Uusien kuntalaisten saaminen ja nykyisistä kiinni pitäminen

- ☑ kunta toivottaa uudet kuntalaiset tervetulleiksi (vauvaraha, Tarjanne-risteily, tervetuliaiskirje, lahjakortti/alennuskortti yrityksiin)
- ☑ tiedotetaan kunnan palveluista ja harrastusmahdollisuuksista
- ☑ luodaan toimivat kunnan nettisivut
- ☑ järjestetään kuntakierros (esittely/kiertoajelu)
- ☑ sitoutetaan kesäasukkaat kuntaan
- ☑ kohdellaan heitä uusina kuntalaisina eli annetaan samat edut

☒ otetaan mökkiläisneuvosto mukaan kunnan tapahtumia suunnittelemaan ja järjestämään
 ☒ Ruovesi näkyy myönteisesti; kampanjat, haasteet, markkinointi
 MITTARIT: asukkaiden määrän seuranta, kyselyt

Ruoveden strategia 2017-2021 elinvoimalautakunnan asettamat tavoitteet, keinot ja mittarit
 YRITYKSET: Hyvän arjen elämän mahdollistajat

TAVOITE 1: Elinvoiman lisääminen

☒ kartoitetaan olemassa olevat yritystoiminnan toimitilat ja tiedotetaan niistä
 ☒ rakennetaan monitoimihalli koulutuksen kehittämiseen sekä uusien yritysten toiminnan aloittamiseen
 ☒ järjestetään yritysten tarpeisiin toisen asteen koulutusta Ruovedellä
 MITTARIT: uuden teollisuushallin käyttöaste, koulutusyhteistyöhön lähteneiden yritysten määrä

TAVOITE 2: Matkailun kehittäminen

☒ tavoitteena löytää yrittäjä ympärivuotiseen ruokaravintolaan Ruovedelle
 ☒ tuetaan matkailuyritysten kehittymistä yhteistyön avulla
 ☒ elinvoimalautakunta tutustuu yrityksiin
 ☒ luodaan talvimatkailun kehittämissuunnitelma
 ☒ selvitetään luontokeskuksen perustamista
 ☒ yhteydenotto Metsähallitukseen
 ☒ selvitetään rahoitusvaihtoehdot
 MITTARIT: talvimatkailun kehittämissuunnitelma, matkailuyöpymisien määrän kehittyminen

TAVOITE 3: Ruoveden kunnan markkinoinnin kehittäminen

☒ päivitetään asuntotarjonta vastaamaan nykypäivän vaatimuksia purkamalla vanhoja kerrostaloja ja suunnittelemalla uusia (rivitalo)asuntoja. Tarjotaan mahdollisuuksia yksityisille taloyhtiöille.
 ☒ markkinoidaan omakotitontteja yritysten kautta työntekijöille (Kautunharju)
 ☒ perustetaan markkinointitiimi, jonka avulla luodaan uusi brändi.
 ☒ elinvoimalautakunta käsittelee esitykset
 MITTARIT: asukasluku, asunto- ja tonttitarjonta

Ruoveden strategia 2017-2021 teknisten lautakuntien asettamat tavoitteet, keinot ja mittarit

TAVOITE 1: Monikäyttöinen toimintaympäristö

☒ Kunta on viihtyisä ja virikkeellinen nykyisille ja uusille kuntalaisille
 ☒ Arki koetaan turvallisena ympäristön osalta.
 ☒ Tehdään yhteistyötä kyläyhdistysten kanssa kyläympäristön viihtyvyyden lisäämiseksi
 ☒ Luodaan olosuhteet nykyisille ja aloittaville yrittäjille. Riittävä tarjonta teollisuustiloista
 ☒ Huomioidaan luonto hyvinvoinnissa ja elinvoimaisuudessa
 MITTARIT: Lähiliikuntapuisto valmistuu 2019–20. Uusi teollisuushalli on käytössä 2019. Uudet kevyenliikenteen väylät toteutetaan (3 km) vuoteen 2021 mennessä. Päiväkoti on valmis 2019.

TAVOITE 2: Mahdollistava maankäyttö

☒ Asumiseen ja rakentamiseen liittyvät säännöt ja ohjeet selkeät
 o rakennusjärjestyksen päivitys
 o ajantasaiset kaavatiedot kaikkien nähtävillä netissä
 ☒ Varataan riittävät resurssit maankäytön tarpeisiin
 o riittävästi asumiseen ja teollisuustiloihin kaavoitettua maata
 ☒ Ollaan houkuttelevia uusille rakentajille
 o mainostaminen
 o laatu; kuidut, kunnallistekniikka

o täyden palvelun yksikkö

☒ Rakentaminen haja-asutusalueille ja rannoille sallitaan mahdollisimman hyvin
 MITTARIT: Uusi Rakennusjärjestys on käytössä 2019. Lupamäärät isommat 2020 kuin 2017.
 Maankäyttösuunnitelma valmis 2018.

Ruoveden kuntastrategia 2017-2021 – sote

TAVOITE 1: Laadukkaiden palvelujen tuottaminen kuntalaisille korkean osaamisen avulla

☒ osaavan työvoiman käyttö
 ☒ oppivassa yhteisössä kaikki kehittyvät, sekä henkilöstö että johto
 ☒ hyvä vuorovaikutus luo arvostusta, vastuuntuntoa ja luottamusta sekä motivoi

MITTARIT: kehityskeskustelut

TAVOITE 2: Laadukkaiden palvelujen säilyttäminen ja kehittäminen kestävän talouden turvin

☒ kestävä ja terve taloudenhoito
 ☒ kustannustehokkuus palvelujen tuottamisessa
 ☒ monipuolinen henkilöstörakenne
 ☒ kilpailukyvyyn säilyttäminen

MITTARIT: tulokortit

TAVOITE 3: Asiakaslähtöinen ja osallistava toiminta

☒ Alueiden tarpeiden ja asukkaiden kuunteleminen palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa
 ☒ Yhteydensaannin kehittäminen
 ☒ Ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen
 ☒ Asiakaspalvelujärjestelmien kehittäminen

MITTARIT: asiakastytyväisyyskyselyt

TAVOITE 4: Toiminnan uudistuminen ja kehittyminen

☒ Yhteistyön tekeminen eri toimijoiden ja hallintokuntien kanssa
 ☒ Yhteistyön kehittäminen oppilaitosten, yritysten ja yhdistysten kanssa
 ☒ Ihmisten tukeminen muutoksessa
 ☒ Digitaalisten palveluiden kehittäminen
 ☒ Vastuullinen viestintä ja tiedottaminen

Liite 2. Saatekirje



Hei!

Olet ehkä juuri muuttanut paikkakunnalle tai jo hetken asunut täällä.

Ruoveden kunta haluaa olla hyvän arjen kunta, jossa jokaisen on hyvä asua, elää ja yrittää. Kunnan työntekijöinä haluamme olla lähellä kuntalaista, kuunnellen ja ystävällisesti palvellen. Haluamme, että kunnastamme huokuva positiivinen yhdessä tekemisen henki välittyy ympäristöömme. Siksi haluaisimme kuulla mielipiteesi kuinka olemme siinä onnistuneet muuttaessasi meille.

Terveisin

Eeva Viitanen

kunnanjohtaja

Olen Päivi Mäenpää ja opiskelen Tampereen Ammattikorkeakoulussa liiketalouden tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä yhteistyössä Ruoveden kunnan kanssa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada tietoa millaista palvelua olet tarvinnut Ruoveden kunnalta muuttaessasi paikkakunnalle sekä miten olet kokenut saamasi palvelun kunnan työntekijöiltä.

Arvostaisin todella, jos sinulta löytyisi muutama minuutti vastata kyselyyn. Lomakkeen voit palauttaa mukana tulevassa kirjekuussa 25.10.2019 mennessä. Voit vastata kyselyyn myös sähköisesti osoitteessa xxxxxxxxx. Kaikkien kyselyyn osallistuneiden ja yhteystietonsa antaneiden kesken arvotaan 2 älypuhelinta ja 10 kpl risteilyjä Tarjanne-laivalla. Tutkimuksen onnistumisen kannalta olisi tärkeää saada vastauksesi vaikka et olisi palveluja tarvinnut. Tutkimusaineisto kerätään ainoastaan tutkimukseen johon tämä saatekirje liittyy. Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti eikä tutkimuksen tuloksista sinua voida tunnistaa vastaajaksi. Tallentamisen jälkeen vastauslomakkeet hävitetään.

Tutkimusta koskevia kysymyksiä voitte lähettää sähköpostitse paivi.maenpaa@tuni.fi.

Ystävällisin terveisin

Päivi Mäenpää

Opiskelija, Tampereen Ammattikorkeakoulu

Liite 3. Kyselylomake



TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli
 nainen mies
 en halua vastata
2. Ikäsi
 15-24 vuotta
 25-34 vuotta
 35-44 vuotta
 45-54 vuotta
 55-64 vuotta
 65-74 vuotta
 Yli 75 vuotta
3. Taloutesi koko
 _____ aikuista _____ lasta
4. Kauanko olet asunut Ruovedellä?
 alle 1 vuosi 1-5 vuotta
- Miltä paikkakunnalta muutit? _____
5. Mitkä seuraavista tekijöistä vaikuttivat asuinpaikkasi valintaan? Voit ympyröidä useamman vaihtoehdon
1. oma/puolison työpaikka
 2. asunnon osto/rakentaminen
 3. harrastukset
 4. turvallisuus
 5. juuret Ruovedellä
 6. luonto/elinympäristö
 7. palvelut;
mitkä? _____
 8. opiskelu
 9. muu _____ syy;
mikä _____
6. Oletko tarvinnut muuttaessasi Ruoveden kunnan tarjoamia palveluita liittyen **asumiseen ja ympäristöön**? Arvostele tyytyväisyytesi palveluun asteikolla 1-5, jossa 5 on parhain.
- vuokra-asunto _____
- rakennusvalvonta _____
- kiinteistö- ja kaavoitusasiat _____
- muut; mitä _____
- en ole tarvinnut

