

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Kansainvälinen kauppa  
Venäjän-kauppa

Nina Kultanen

**PALVELUN LAADUN TUTKIMUS  
JA KEHITTÄMINEN  
CASE: SUOMEN VIISUMIKESKUS, PIETARI**

Opinnäytetyö 2011

## TIIVISTELMÄ

Nina Kultanen

Palvelun laadun tutkimus ja kehittäminen, Case: Suomen viisumikeskus, Pietari, 60 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous, Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma

Venäjän kauppa

Opinnäytetyö 2011

Ohjaaja: Koulutuspäällikkö Sari Jokimies

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia palvelun laatua ja sen kehittämistä Suomen viisumikeskuksessa Pietarissa. Laadun kehittämisen lähtökohtana oli viisumikeskuksen palvelun laadun nykytilan selvitys. Palvelun laadun nykytilan selvityksellä haettiin vastausta pääkysymykseen: ”Millaisena viisumikeskuksen asiakkaat pitävät keskuksen palvelun laatua tällä hetkellä?”. Suomen pääkonsulaatin edustajien kanssa valittiin ne palvelun laadun osa-alueet, joihin havainnoinnissa keskityttiin. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka tyytyväisiä viisumikeskuksen asiakkaat ovat viisumikeskuksen asiakaspalveluun, palveluympäristöön, Internet-sivuihin ja puhelinpalveluun. Tutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka viisumikeskuksen palvelun laatu eroaa asiakkaiden mielestä Suomen pääkonsulaatin palvelun laadusta. Lisäksi selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä, toiveita ja kehittämisehdotuksia palvelun laadun parantamiseksi.

Tämä opinnäytetyö rakentuu teoriaosuudesta, tutkimuksen toteutuksesta sekä tuloksista ja kehitysehdotuksista. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmää. Tutkimus toteutettiin kyselylomaketutkimuksena Suomen Pietarin viisumikeskuksessa kahtena eri päivänä. Tutkimusotos oli 125 hyväksyttyä lomaketta ja ne kerättiin satunnaisotantamenetelmällä. Teoriaosuudessa on keskitytty palvelujen peruspiirteisiin ja siihen, mistä asiakkaan kokema palvelun kokonaislaatu muodostuu.

Viime aikoina kaksi tekijää, nopeus ja vaivattomuus, ovat nousseet keskeisiksi palveluyritysten kilpailukyvyssä. Asiakkaat vaativat nykyisin palvelujen joustavuutta. Tutkimus osoitti, että viisumikeskuksen asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä viisumikeskuksen palvelun laatuun. Erityisesti viisumikeskuksen asiakastiloihin ja henkilökunnan ystävällisyyteen ja palveluhaluun ollaan tyytyväisiä. Erityistä kiitosta saivat myös palvelun nopeus ja tehokkuus.

Viisumikeskuksen aukioloaikoihin puolestaan ei oltu tyytyväisiä. Asiakkaat myös kaipasivat viisumikeskuksen asiakastiloihin sekä viisumikeskuksen Internet-sivuille lisää tietoa viisumin hakemisesta. Tutkimustuloksista ilmenneisiin kehityskohtiin keskittymällä viisumikeskuksen asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa entisestään. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska vastausten samankaltaisuus oli selvä.

Asiasanat: Palvelu, laatu, palvelun laatu, viisumikeskus

## ABSTRACT

Nina Kultanen

Research and Development of Service Quality, Case: Visa Centre of Finland in Saint Petersburg, 60 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Faculty of Business Administration

Degree Programme in International Business

Specialisation in Russian Trade

Bachelor's Thesis 2011

Instructor: Ms Sari Jokimies, Degree Programme Manager

The purpose of this thesis was to study the quality of services in the Visa Centre of Finland in Saint Petersburg and to find development possibilities. The starting point was to evaluate the current status of services. The aim was to try to clarify what the customers currently think of the services and how satisfied they are with them. The key research areas for the study were chosen together with representatives of the Consulate General of Finland in Saint Petersburg. The main areas were customer service, service surroundings, web-pages and call centre activity. The research also concerned how the customers find the service quality at the new Visa Centre compared to the services of the Consulate General of Finland. In addition, the customers' opinions, wishes and development ideas were gathered.

This study is mainly a quantitative case study, which consists of a theory part and an empirical part, followed by results and development ideas. Both quantitative and qualitative research methods were used. The research was done at the Finnish Visa Centre using a questionnaire. 125 approved questionnaire forms were filled in within the 2 days research period. These all were gathered randomly amongst the Visa Centre customers. The theory part focuses mainly on the basic features of services and also how the customers experience the overall quality of services.

Recently, two factors - speed and ease - have become fundamental issues in the competitive capacity of service businesses. Customers appreciate an easy access to and the flexibility of services. This research proved that the customers of the Visa Centre are very satisfied with the quality of services in the Finnish Visa Centre. Especially, they appreciated the customer service area and the kind and helpful staff as well as the speed and effectiveness of service.

On the other hand, customers were not happy about the opening hours of the Visa Centre. People also requested more detailed and useful information about applying a visa to be available on the Visa Centre's Internet pages and in the customer service area. It is possible to improve the customer satisfaction level by focusing on the development points that emerged in this research. In my opinion, the overall similarity of the questionnaire results makes this research reliable.

Keywords: service, quality, service quality, Visa Centre

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset .....	6
1.2 Tutkimusmenetelmä .....	7
1.3 Tutkimuksen rakenne .....	8
1.4 Keskeiset käsitteet .....	9
1.4.2 Palvelu .....	9
1.4.3 Palvelun laatu .....	10
1.4.4 Asiakaspalvelija .....	11
1.4.5 Asiakaspalvelu .....	11
2 TUTKIMUSKOHDDE .....	12
2.1 Suomen Pietarin viisumikeskus.....	13
2.1 Viisumikeskuksen palvelut.....	14
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	15
3.1 Palvelujen peruspiirteet .....	15
3.2 Vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa .....	17
3.3 Palvelun kokonaislaadun muodostuminen .....	18
3.4 Palvelun laadun ulottuvuudet .....	25
3.5 Palvelun laadun tutkimus.....	28
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA LUOTETTAVUUS .....	29
4.1 Kyselyjen aikataulu ja toteutus .....	29
4.2 Kyselytutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	30
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	32
5.1 Vastaajien taustatiedot ja tämänkertainen asiointi.....	32
5.2 Viisumikeskuksen palveluympäristö .....	35
5.3 Asiakaspalvelu .....	39
5.3 Kassatoiminnot ja luovutus.....	41
5.4 Internet-sivut.....	42
5.5 Viisumikeskuksen puhelinneuvonta.....	44
5.6 Palvelumaksu .....	45
5.7 Viisumikeskuksen palvelu verrattuna Suomen Pääkonsulaatin palveluun .....	46
5.8 Vastaajien mielipiteitä, toiveita ja kehittämisehdotuksia .....	49
6 TULOKSIEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	51
6.1 Vastaajien taustatiedot .....	51
6.2 Viisumikeskuksen palveluympäristö .....	51
6.3 Viisumikeskuksen asiakaspalvelu .....	52
6.4 Viisumikeskuksen Internet-sivut ja puhelinpalvelu.....	53
6.5 Pietarin pääkonsulaatin palvelu .....	54
6.6 Palvelun laadun nykytila ja kehitysehdotukset.....	55
KUVIOT .....	58
LÄHTEET .....	60

## LIITTEET

Liite 1 Suomenkielinen kyselylomake

Liite 2 Venäjänkielinen kyselylomake

# 1 JOHDANTO

Vuonna 2010 Suomen kaikki edustustot maailmassa myönsivät yli miljoona viisumia – niistä kolme neljästä tehtiin Suomen Pietarin pääkonsulaatissa. Venäläismatkailijoiden määrä Suomessa on kasvanut viime vuosina huomattavasti, eikä määrän odoteta laskevan. Venäjän talouskasvun piristyminen ja hintojen nousu Venäjällä ovat saaneet venäläisten kiinnostuksen Suomea kohtaan kasvamaan. Tilastokeskuksen mukaan venäläiset olivat vuonna 2010 edelleen suurin ulkomainen matkailijaryhmä Suomessa. Suomen ja Venäjän välisen rajan ylitti vuonna 2010 yhteensä 8,4 miljoonaa matkustajaa, kun vuotta aiemmin määrä oli 7,4 miljoonaa. Tänä vuonna rajanylitysten määrä saattaa nousta jo runsaaseen 10 miljoonaan. Suomen edustustojen myöntämistä viisumeista suurin osa on monikertaviisumeita, jotka mahdollistavat venäläisille useat lyhyet vierailut Suomessa ja muissa Schengen-maissa.

Suomen neljä edustustoa Venäjällä (Moskova, Pietari, Petroskoi ja Murmansk) käsittelivät vuonna 2010 yli 959 000 viisumihakemusta. Kasvua edellisestä vuodesta oli 31 %. Suurinta kasvu oli Pietarissa, yksin Pietarissa käsiteltiin noin 743 000 viisumihakemusta, mikä on 36 % enemmän kuin edellisenä vuonna.

Vastaavasti Suomessa myönnettiin yhteensä reilut 170 000 Venäjän-viisumia vuonna 2010. Eniten viisumeita myönsi Turun pääkonsulaatti, lähes 68 000 kappaletta. Helsingissä viisumeita myönnettiin 39 500, Lappeenrannassa 64 000 ja Ahvenanmaalla noin 300. (Etelä-Saimaa.)

Suomen ulkoasiainministeriö ennakoi, että viisuminannossa Venäjän kansalaisille tehdään tänä vuonna uusi ennätys. Marraskuun alkuun mennessä viisumeita oli myönnetty Venäjällä 924 000. Suhteessa eniten viisuminanto on kasvanut Murmanskissa. Arvion mukaan vuoden 2011 Venäjällä myönnettyjen viisumien määrän odotetaan nousevan 1,2 miljoonaan. (YLE Uutiset.)

Koska kasvu on näin suurta, Suomen Pietarin pääkonsulaatti ei pystynyt enää vastaamaan kaikista viisumin hakua koskevista toimenpiteistä. Jonot Pääkonsu-

laatin edustalla kävivät liian pitkiksi ja asiakastilat kävivät ahtaiksi hakijamääriin nähden. Viisumihakemusten vastaanotto ja valmiiden passien luovutus päätettiin ulkoistaa yhteistyökumppanille VFS Global Ltd, jolla on vuosien kokemus vastaavasta toiminnasta eri maiden edustustojen kanssa.

Työskentelen Suomen pääkonsulaatissa Pietarissa viisumivirkailijana ja tein ehdotuksen esimiehelleni Tarvo Niemiselle viisumikeskuksen palvelun laadun tutkimuksesta. Hänen mielestään asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen viisumikeskuksessa oli hyvä ajatus, koska viisumikeskus oli vasta avattu ja palvelun laatua olisi hyvä tutkia. Kun asiakaspalvelu on ulkoistettu, palvelun laadun tutkimus antaa selvän kuvan yhteistyökumppanin laadusta ja ammattimaisuudesta.

Hyvää palvelua pidetään tavoiteltavana arvona yrityksissä. Monesti tämä on myös tärkeä kilpailuetu. Palvelun laadulle ei ole ehdotonta mittaria, sillä kyse on lähinnä asiakkaiden muodostamista mielikuvista ja kokemuksista. Tutkimuksella haluttiin selvittää viisumikeskuksen palvelun laatua asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä viisumikeskuksen palveluympäristöstä, asiakaspalvelusta, Internet-sivuista, puhelinpalvelusta ja palvelumaksusta. Tutkimuksessa myös vertailtiin viisumikeskuksen palvelua Suomen Pietarin pääkonsulaatin palvelun kanssa.

### **1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset**

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on selvittää ja arvioida palvelun laatua Suomen viisumikeskuksessa asiakkaiden näkökulmasta sekä saada mahdollisia kehitysehdotuksia palvelun laadun parantamiseksi. Tässä opinnäytetyössä palvelun laadun tutkimuksen apuna on käytetty palvelujen markkinointiin ja johtamiseen erikoistuneen Christian Grönroosin kymmentä palvelun laadun kriteeriä. Käsittelen näitä tarkemmin teoriaosuudessa.

Empiirisessä osuudessa selvitetään, kuinka tyytyväisiä viisumikeskuksen asiakkaat ovat viisumikeskuksen palvelun laatuun. Näihin palveluihin kuuluvat muun muassa palveluympäristö, asiakaspalvelu, viisumikeskuksen Internet-sivut ja

puhelinneuvonta. Tutkimuksessa on myös haluttu saada vertailevia mielipiteitä Suomen Pietarin pääkonsulaatin ja viisumikeskuksen palvelun laadusta. Asiakkaiden näkökulma opinnäytetyöhön saatiin viisumikeskuksessa suoritettujen asiakaskyselyjen avulla.

En käy työssäni läpi Suomen pääkonsulaatin palveluja, enkä viisumihakua koskevia säännöksiä. Näistä löytyy tarvittavat tiedot Pietarin pääkonsulaatin Internet-sivuilta. Tutkin ainoastaan Suomen viisumikeskuksessa asioivien mielipiteitä ja kokemuksia viisumikeskuksen palvelun laadusta. VFS Global on Suomen Pietarin pääkonsulaatin yhteistyökumppani ja vastaa viisumikeskuksen toiminnasta. Suomen pääkonsulaatille tehdyllä tutkimuksella on siis tarkoitus selvittää yhteistyökumppanin palvelun laadun nykytila ja pohtia, onko tässä jokin kehitettävää.

## **1.2 Tutkimusmenetelmä**

Kvantitatiivinen eli määrällinen tieto vastaa kysymykseen kuinka paljon, kuinka monta tai johonkin vastaavaan määrään tarkoittavaan kysymykseen. Kvantitatiivinen tieto ilmaistaan numeerisesti. Kvalitatiivinen tieto taas vastaa kysymykseen, missä, millainen tai muuhun vastaavaa laatua tarkoittavaan kysymykseen. Samassa tilastoaineistossa voi olla molempia eli sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa. (Karjalainen 2010, 19.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa käytetään apuna pääosin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja se toteutetaan kyselylomaketutkimuksena. Lomake on venäjänkielinen. Kyselylomakkeessa kaksi viimeistä kysymystä liittyvät kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Näistä toisessa asiakkaat saivat perustella vastauksensa. Kysymyksenä oli, miten viisumikeskuksen palvelun laatu eroaa Suomen pääkonsulaatissa saadusta palvelusta. Viimeiseen kohtaan asiakkaat saivat vapaasti kirjoittaa omia mielipiteitä, toiveita ja kehittämisehdotuksia. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole täsmällisen totuuden etsiminen tutkittavasta asiasta. Sen sijaan tutkija pyrkii tekemään tulkintoja vastausten perusteella. Kyselylomakkeen avoimista kohdista saatiin selville tärkeitä asiakkaiden mielipiteitä viisumikeskuksen palvelun laadusta.

Kun perusjoukosta tutkitaan vain osaa, puhutaan otantatutkimuksesta. Tutkittava perusjoukon osa on nimeltään otos. Jotta otoksesta saadut tutkimustulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa, otoksen on muodostettava edustava pienoiskuva koko perusjoukosta. Otokseen tulevat tilastoyksiköt on poimittava perusjoukosta satunnaisesti eli jollakin arpomismenetelmällä. Tutkimus kohdistetaan otokseen ja saadut tulokset yleistetään tilastollisin menetelmin koskemaan koko perusjoukkoa. Otantamenetelmiä eli tapoja, joilla otokseen tulevat havaintoyksiköt valitaan perusjoukosta, on useita. (Karjalainen 2010, 90-91.)

Yleisesti suositellaan, että asiakaskyselyn vastausten vähimmäismäärä olisi määrällisessä tutkimuksessa vähintään 100. Tämän tutkimuksen otos on 125 hyväksyttyä lomaketta. Tutkimuksessa käytettiin satunnaista otantamenetelmää, tarkemmin yksinkertaista satunnaisotantaa. Yksinkertainen satunnaisotanta on arpomismenetelmä, jossa jokaisella perusjoukon yksiköllä on sama mahdollisuus tulla valituksi otokseen (Karjalainen 2010, 31).

### **1.3 Tutkimuksen rakenne**

Tämä opinnäytetyö rakentuu kuudesta luvusta. Luvussa 1 on kerrottu tutkimuksen tavoitteista ja rajauksista, tutkimusmenetelmästä sekä opinnäytetyön keskeisimmistä käsitteistä. Luvussa 2 olen esitellyt tutkimuskohteen eli Suomen viisumikeskuksen ja sen palvelut. Sen jälkeen tulee teoriaosuus, jossa on keskitytty palvelujen luonteeseen. Teoriaosuudessa selvitetään, miten asiakas muodostaa käsityksensä palvelun kokonaislaadusta eli mitkä tekijät siihen vaikuttavat ja kuinka palvelun laatua voidaan tutkia. Teoriaosuuden jälkeen olen kertonut tutkimuksen toteutuksesta ja tutkimustuloksista sekä tulosten luotettavuudesta. Luvussa 6 on tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset saaduista tutkimustuloksista. Luvussa 6 tarkastellaan myös, toteutuivatko palvelun laadun kriteerit saatujen vastausten perusteella. Loppuun olen kirjoittanut tutkimuksen tuloksista ilmenneitä konkreettisia kehittämissuhteita.

## **1.4 Keskeiset käsitteet**

Opinnäytetyön keskeisimpiä käsitteitä ovat asiakas, palvelu, palvelun laatu, asiakaspalvelija ja asiakaspalvelu. Kun puhun viisumikeskuksesta, tarkoitan sillä Suomen Pietarissa sijaitsevaa viisumikeskusta. Suomen Pietarin pääkonsulaattiin on viitattu myös lyhyellä nimikkeellä konsulaatti.

### **1.4.1 Asiakas**

Asiakas on yrityksen toiminnan tärkein kohde. Asiakas voi olla ostaja, kuluttaja tai vaikka oppilaitoksessa opiskelija. Näitä asiakkaita kutsutaan ulkoisiksi asiakkaiksi. Asiakas voi olla myös työyhteisön sisäisessä palveluketjussa, esimerkiksi työtoveri, esimies tai toisen osaston edustaja. Heitä kutsutaan sisäisiksi asiakkaiksi. Asiakas voi olla myös etäämpänä oleva henkilö, yrityksen osakas, alihankkija tai jälleenmyyjä. (Kangas 1994, 75.)

Suomen viisumikeskuksen ulkoiset asiakkaat ovat pääasiassa tavallisia venäläisiä viisuminhakijoita. Tällä tarkoitan Venäjän kansalaisia, jotka matkustavat Schengen-alueelle pääosin turisti-, liike- tai yksityismatkoille. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan viisumikeskuksessa asioivien yksityisten viisuminhakijoiden ja matkatoimistojen edustajien mielipiteitä viisumikeskuksen palvelun laadusta. Matkatoimistojen edustajat ovat pääasiassa matkatoimistojen kuriireja, jotka jättävät viisumihakemukset viisumikeskukseen ja välittävät valmiit viisumipäätökset edustamalleen matkatoimistolle. Esimerkkinä viisumikeskuksen sisäisistä asiakkaista ovat organisaation sisällä olevat työntekijät. Mitä paremmin henkilökunta palvelee toinen toisiaan, sitä paremmin tulee palveluksi myös ulkoinen asiakas.

### **1.4.2 Palvelu**

Kotler (Kotler et al.1999.) on määritellyt palvelun seuraavasti *Palvelu on sellainen asiakkaalle tarjottava toiminto tai hyöty, joka on aineeton ja joka ei johda omistusoikeuteen (Grönroos 1998).*

Palvelu syntyy vuorovaikutuksen tuloksena. Useisiin palveluihin liittyy myös jokin käsin kosketeltava elementti. Tavara ja palvelu liittyvät lähes poikkeuksetta toisiinsa. Puhtaasti tavara tai puhtaasti palvelu, johon ei liittyisi ollenkaan toista, on harvinainen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 22.) Viisumikeskuksen henkilökunta vastaanottaa viisumihakemukset ja luovuttaa valmiit viisumipäätökset asiakkaille sekä neuvoo asiakkaita viisumin hakemisessa. Viisumihakemukset käsitellään Suomen pääkonsulaatissa, jossa myös tehdään viisumipäätökset.

### 1.4.3 Palvelun laatu

Grönroos (1998, 62) toteaa, että laatua pidetään nykyään yhtenä menestyksen avaintekijöistä. Buzzel ja Gale (1987) ovat tehneet niin palveluyrityksiä kuin teollisuusyrityksiä koskevan johtopäätöksen siitä, että

*laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan, ja tietyn tuotteen tai palvelun laatu on mitä tahansa, miksi asiakas sen kokee.*

Tapio Rissanen (2006, 215 - 216) on koonnut Grönroosin esittämät kriteerit, joiden pohjalta asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta. Näitä ovat: pätevyys ja ammattitaito, uskottavuus, luotettavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualltius, viestintä, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö.

Asiakas joutuu myös itse ottamaan vastuuta palvelun laadusta. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen vähintään kertomalla, mitä hän haluaa. Koska palvelut ovat pitkälti kokemuksia, myös tunteet ja mielialat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun tasosta. Asiakas on osaltaan vastuussa hyvän palveluilmapiirin säilyttämisessä. Sama pätee luonnollisesti myös toisinpäin, asiakaspalvelijan mieliala heijastuu asiakkaisiin. (Grönroos 1998, 50.) Viisumikeskuksen Internet-sivuilla <http://visa.finland.eu/Saintpeterburg> asiakkaalla on mahdollisuus esimerkiksi etsiä tietoa viisumin hakemisesta, täyttää viisumihakemus, varata aika viisumikeskukseen hakemuksen jättämistä varten sekä seurata oman hakemuksen käsittelyn kulkua. Asiakas voi myös puhelimitse olla yhteydessä viisumikeskuksen puhelinpalveluun. Asiakas valmistelelee ennen hake-

muksen jättämistä tarvittavat dokumentit liitteineen. Yleisimmät vaadittavat liitteet ovat passivalokuva, voimassa oleva matkavakuutus Schengen-alueelle ja sisäpassikopio. Näin asiakas osallistuu itse palvelun tuottamiseen.

#### **1.4.4 Asiakaspalvelija**

Asiakaspalvelija on organisaation kasvot asiakkaalle. Asiakaspalvelija vaikuttaa käyttäytymisellään siihen, millaisena asiakas koko organisaation näkee. Asiakaspalvelijan roolissa on jokainen organisaation jäsen, joka työssään kohtaa asiakkaan kasvokkain, puhelimen välityksellä, sähköpostilla tai Internet- palvelujen ylläpitäjänä. Asiakaspalvelijoista näkyvin, on usein yritysjohtaja, joka antaa yritykselle kasvot, halusi hän sitä tai ei. Johtaja on usein se, joka käyttää ääntään mediassa esimerkiksi antamalla haastatteluja. Näin hän antaa kasvot, ilmeen ja persoonallisuuden edustamalleen organisaatiolle. Välillisesti asiakaspalvelija on organisaatiossa jokainen, joka tuottaa sellaista informaatiota, joka muokkaa asiakkaan kuvaa organisaatiosta ja sen palvelujen laadusta ja luotettavuudesta. (Pesonen ym. 2002, 64 - 65.)

Tässä opinnäytetyössä puhuttaessa asiakaspalvelijoista, tarkoitetaan viisumikeskuksen koko henkilökuntaa, joka on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, myös puhelinpalvelun asiakaspalvelijoita. Asiakas on voinut soittaa puhelinpalveluun esimerkiksi varatakseen ajan viisumikeskukseen, silloin asiakas on saanut puhelimen välityksellä alustavan kokemuksen viisumikeskuksen palvelusta. Viisumikeskuksessa vakituista henkilökuntaa on noin 200.

Hyvän asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on usko omaan kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa. Palvelutapahtuma, joka ylittää asiakkaan odotukset jää hänelle mieleen. Huippuasiakaspalvelija pyrkii tekemään palvelutilanteista aina asiakkaalle mieleen jääviä. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 235.)

#### **1.4.5 Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas ja liikeyritysten halu vaikuttaa asiakkaiden ostopäätöksiin. Julkisyhteisöjen asiakaspalvelun motiivit ovat

hiukan erilaiset. Valtion palvelujen asiakkaat ovat samalla kansalaisia, jotka yläpitävät käyttämäänsä palveluja. Asiakas onkin Pesosen (2002) mukaan julkisen alan palvelujen käyttäjälle huono nimitys, mutta ei ole sopivampaa nimitystä tarjolla. Julkisen alan asiakaspalvelun perimmäisenä tavoitteena ei ole palvelujen tai myynnin lisäys, eikä taloudellisen tuloksen aikaansaaminen, vaan kansalaisten palveleminen. Monet julkiset palvelut ovat joutuneet kiinnittämään huomiota asiakkaiden tyytyväisyyteen, koska he ovat saaneet kilpailijoita yksityisistä palvelujen tuottajista. (Pesonen ym. 2002, 62 - 63.)

Pesosen ym. (2002, 59) mukaan asiakaspalvelun tehtävä on saada asiakas tyytyväiseksi ja tuntemaan, että hän saa asiantuntevaa, luotettavaa, nopeaa ja juuri hänen tarpeitaan vastaavaa palvelua. He mainitsevat asiakaspalvelutaidoista tärkeimmiksi asiakkaan näkökulman ymmärtämisen, empatian.

Vaikka henkilökohtainen kohtaamistilanne, totuuden hetki asiakkaan kanssa on asiakaspalvelijan yksilösuoritus, asiakaspalvelun kokonaisuus syntyy kuitenkin henkilökunnan yhteistyön tuloksena. Henkilökunta muodostaa joukkueen, joka yhteisiä sääntöjä noudattamalla toimii yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. (Jokinen ym. 2000, 239.)

## **2 TUTKIMUSKOHDE**

Venäjän ja entisten IVY-maiden kansalaiset tarvitsevat viisumin matkustaakseen Schengen-alueelle. Viisumia Suomeen haetaan ensisijaisesti hakijaa lähimpänä olevasta Suomen edustustosta tai Suomea edustavan toisen Schengen-maan edustustosta. Schengen-maita on yhteensä 25, niitä ovat Alankomaat, Belgia, Espanja, Islanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tšekki, Unkari ja Viro. Schengen-maat muodostavat alueen, johon kuuluvien maiden välillä ei ole matkustusrajoituksia eikä rajatarkastuksia. (Schengen-viisumin hakeminen ja hakemuslomake 2006.)

Venäjällä Suomen Schengen-viisumeita myöntävät Moskovan suurlähetystö ja Pietarin pääkonsulaatti sekä pääkonsulaatin toimipisteet Murmanskissa ja Petroskoissa. Moskovassa ja Pietarissa viisumin hakeminen ja luovutus on ulkoistettu viisumikeskukselle. Yhden Schengen-valtion myöntämä viisumi oikeuttaa matkustamiseen ja lyhytaikaiseen oleskeluun kaikkien Schengen-maiden alueella. Enintään viisumi voi oikeuttaa 90 vuorokauden oleskeluun kuuden kuukauden aikana. Suomi myöntää viisumeita kansainvälisen oikeuden perusteella, lainsäädännön ja asetusten mukaan. Viisumin hakeminen ei siten automaattisesti takaa sen saantia. (Schengen-viisumi Suomeen 2011.)

## **2.1 Suomen Pietarin viisumikeskus**

Jos Suomen Pietarin pääkonsulaatin toimipiiriin kuuluva venäjän kansalainen haluaa matkustaa Suomeen, hänen täytyy hakea Schengen-viisumia joko Suomen viisumikeskuksesta tai Suomen Pietarin pääkonsulaatista. Suomen pääkonsulaatin toimipiiri on Luoteis-Venäjän hallinnollinen alue pl. Kaliningradin alue (Pietari, Leningradin alue, Karjalan ja Komin tasavallat, Murmanskin, Pihkovan, Novgorodin, Vologdan, Arkangelin alueet, Nenetsian autonominen alue). (Schengen-viisumi Suomeen 2011.)

Tutkimuskohteena on Suomen Pietarissa sijaitseva viisumikeskus. Viisumikeskus sai alkunsa, kun Suomen ulkoasiainministeriö teki yhteistyösopimuksen VFS Global -yhtiön kanssa. Suurin osa Suomen Pietarin pääkonsulaatin ruuhkautuneesta asiakaspalvelusta ulkoistettiin yhteistyökumppani VFS Global yhtiölle.

VFS Global -yhtiön Internet-sivuilla kerrotaan, että VFS Global on sveitsiläisen Kuoni Group -yhtiön tytäryhtiö. VFS Globalin Internet-sivujen mukaan Kuoni Group on maailman suurin ja kokenein (mm. diplomaattisten toimintojen) ulkoistamiseen ja teknologiapalveluihin erikoistunut yhtiö. VFS Global on perustettu vuonna 2001. Yhtiön tehtävänä on palvella suurlähetystöjä ja edustustoja ympäri maailmaa. Ulkoistamalla viisumihakemusten vastaanoton ja luovutuksen VFS Globalille edustustot voivat keskittyä pelkästään ydintehtäviin. (VFS Global, 2010.)

Pietarin viisumikeskus on järjestyksessä kolmas Suomen viisumikeskus, kesäkuussa 2010 avatun Moskovan viisumikeskuksen ja lokakuussa 2010 avatun Kiovan viisumikeskuksen jälkeen. Pietarin viisumikeskus vastaanotti ensimmäiset asiakkaansa 11.2.2011. Pietarin uusi viisumikeskus ei ole vähentänyt jätettyjen viisumihakemusten määrää, päinvastoin. Keskuksen ensimmäisenä toimintakuukautena viisumeita haettiin yli 40 % edellisvuoden vastaavaa ajankohdtaa ahkerammin.

Pietarin viisumikeskus on maailman suurin viisumihakemusten vastaanotosta ja valmiiden viisumeiden luovutuksesta huolehtiva keskus. Viisumikeskuksessa on vakituisia työntekijöitä noin 200 ja sesonkiaikoina kuten jouluna noin 250. Viisumikeskuksen työntekijät ovat pääosin venäläisiä. Viisumikeskus vastaanottaa tällä hetkellä keskimäärin 3200 päivittäistä viisumihakemusta. Vastaavasti pääkonsulaatissa vastaanotetaan noin 150 hakemusta. Ainoastaan ajan varanneet voivat jättää hakemuksensa pääkonsulaattiin. Viisumikeskus sijaitsee keskeisellä paikalla Olympic Plaza -ostoskeskuksessa osoitteessa Stremjannaja ulitsa 21/5 (Ulitsa Marata 5, kulmatalo). Keskukselta on puolen tunnin matka Suomen pääkonsulaattiin. (Maailman suurin ja kaunein viisumikeskus avattiin Pietarissa 2011.)

## **2.1 Viisumikeskuksen palvelut**

Viisumikeskuksen tehtävänä on vastaanottaa viisumihakemukset ja antaa tietoa asiakkaille sekä luovuttaa valmiit viisumipäätökset asiakkaille – viisumien myöntö eli päätöksenteko on edelleen pääkonsulaatin viisumiosastolla. Hakemukset toimitetaan viisumikeskuksesta arkisin kaksi kertaa päivässä Suomen pääkonsulaatin viisumiosastolle käsittelyyn, ja samalla valmiit viisumipäätökset toimitetaan viisumikeskukseen luovutettavaksi asiakkaille.

Viisumikeskuksessa on 3000 neliötä kahdessa eri kerroksessa ja asiointitiskejä on yhteensä 83. Yksityisille asiakkaille on 55 ja matkatoimistojen edustajille 28 palvelutiskiä. Suuren vastaanottokyvyn ja muiden järjestelyjen ansiosta viisumikeskuksen toiminnasta vastaava VFS Global -yhtiö antaa 15 minuutin palvelutakuun. Sen pidempään kenenkään ei pitäisi joutua odottamaan vuoroaan. Vii-

sumikeskuksesta saa kaikki palvelut saman katon alta. Jos passikuvat ovat jääneet kotiin, saa ne otettua viisumikeskuksessa. Pankkipalvelutkin ovat tarjolla paikan päällä ja viisumin käsittelymaksun sekä 21 euron palvelumaksun maksamiseen kelpaa käteisen lisäksi pankki- tai luottokortti. Mikäli asiakas ei ehdi noutaa valmista viisumiaan, se voidaan toimittaa hänelle kuriirilla. (Suomen huippumoderni viisumikeskus avautuu 11.2.2011 - Uudet tilat pietarilaisten kasvaviin tarpeisiin 2011.) Tutkimuksen ajankohtana viisumikeskuksessa oli käytössä normaalit aukioloajat maanantaista perjantaihin 9-17. Matkatoimiston asiakastilat olivat auki 9-15.

### **3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

Tässä luvussa kerron tarkemmin, mitä palvelut ovat ja mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan muodostamaan palvelun kokonaislaatuun. Kerron myös miten palvelun laatua voidaan tutkia yrityksissä.

#### **3.1 Palvelujen peruspiirteet**

Christian Grönroosin (1998, 53) mukaan palvelutuotteesta ja tapahtumasta voidaan koota muutamia peruspiirteitä:

- Palvelu on aineetonta.
- Palvelut ovat tekoja.
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.
- Palveluja ei voida varastoida.
- Palvelut ovat heterogeenisiä.

Palvelussa voidaan erottaa kaksi puolta, aineeton eli näkymätön osa ja aineellinen osa. Palvelun aineellinen osa on käsin kosketeltava ja sitä on helpompi määrittää ja mitata kuin aineetonta osaa. Kun asiakkaat kuvailevat palveluja, he käyttävät sellaisia ilmauksia kuin kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus.

Nämä ovat hyvin abstrakteja tapoja kuvata palveluja. Syy on palvelujen aineettomuudessa. Palvelut ovat toimintosarjoja, joista muodostuu asiakkaalle palvelukokonaisuus. (Grönroos 1998, 53.) Viisumikeskuksen palvelut ovat pääosin aineettomia. Viisumin hakemisen aineettomuus käy ilmi esimerkiksi siitä, että asiakas ei voi nähdä tai arvioida viisumia ennen valmista viisumipäätöstä. Näin palvelun ostamiseen sisältyy enemmän riskejä kuin konkreettisen tuotteen ostamiseen. Asiakkaan saama viisumi on aineellinen asia, toisaalta viisumin päätyttyä viisumilla ei ole enää mitään aineellista arvoa.

Palvelun keskeinen osa on usein aineeton, ja asiakas kokee vain palveluprosessin tuloksen. Asiakas arvioi pienintäkin yksityiskohtaa myöten palvelun näkyvän osan. Moni hallinnollinen palvelu, kuten laskutus ja valitusten käsittely, on itse asiassa asiakkaalle tarjottava palvelu. Passiivisen käsittelytavan vuoksi ne ovat asiakkaille ”näkymättömiä palveluja”. Asiakas käsittää ne yleensä ongelmiksi eikä palveluiksi. Kun organisaatio kykenee kehittämään ja hyödyntämään tällaisia ”näkymättömiä palveluja”, sillä on edessä runsaasti mahdollisuuksia. (Grönroos 1998, 50 - 54.)

Palvelu on sarja tekoja tai prosesseja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, siksi laadun valvonta on vaikeaa. Ei ole mitään ennalta tuotettua laatua, jota voisi valvoa etukäteen, ennen kuin palvelu on myyty ja kulutettu. Tämän takia laadun valvonnan tulee tapahtua aina samaan aikaan ja samassa paikassa kuin palvelun samanaikaisen tuottamisen ja kulutuksenkin. Palvelujen neljäs peruspiirre tuo esiin sen, että asiakas ei ole ainoastaan palvelun vastaanottaja: asiakas on myös tuotantoresurssi. Koska palvelu on ainutkertainen tapahtuma ja sen onnistumiseen vaikuttavat monet inhimilliset tekijät, emme voi varastoida hyviä tilanteita. (Grönroos 1998, 54.)

Palvelut ovat luonteeltaan heterogeenisiä, vaihtelevia. Yhden asiakkaan saama palvelu ei ole koskaan sama kuin seuraavan asiakkaan saama ”sama” palvelu. Koska palvelut ovat ainutlaatuisia tilanteita, myös jokainen palvelutuote on ainutlaatuinen. Asiakkaan arvioon palvelutuotteen piirteistä ja laadusta vaikuttavat esimerkiksi palveluyrityksen toimitilat ja laitteistot, palveluhenkilökunnan käyttäytyminen ja pukeutuminen. Asiakkaat ovat tottuneet palvelun vaihteluun, kos-

ka se kuuluu palvelun luonteeseen. Palveluyritysten tulee pyrkiä systemaattisesti valvomaan laatua ja pitämään se mahdollisimman tasaisena. Henkilökunnan koulutus ja motivointi, jotta jokainen asiakaspalvelija osaisi työnsä ja tuottaisi palvelun mahdollisimman samalla tavalla laadukkaasti, on laadun kannalta ensimmäinen asia. (Pesonen ym. 2002, 23 - 24.)

### **3.2 Vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa**

Kuten luvussa 3.1 todettiin, palvelut ovat aineettomia tapahtumia, joissa sekä palvelun tuotanto että kulutus tapahtuvat samanaikaisesti. Palvelun tarjoaja ja kuluttaja ovat siis vuorovaikutuksessa keskenään. Pesosen ym. (2004, 44) mukaan kaikki yrityksen työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, luovat kuvaa asiakaspalvelun laadusta. Asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, toimiiko vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa. Usein vuorovaikutuksesta syntynyt käsitys laadusta luo pohjan koko palvelun laadun arvioinnille.

Asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamistilannetta nimitetään totuuden hetkeksi. Kohtaaminen voi tapahtua joko kasvojen tai puhelimen välityksellä. Totuuden hetkellä viitataan tapahtuman ainutkertaisuuteen - palvelutilanne ei koskaan toistu täysin samanlaisena. Palvelun tarjoajalla on vain tietty hetki aikaa osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Seuraavassa hetkessä tilanne on ohi, asiakas on lähtenyt eikä käytettävissä ole helppoja tapoja lisätä arvoa koettuun palvelun laatuun. Jos laadussa on ollut ongelmia, ne voidaan korjata ainoastaan luomalla uusi totuuden hetki. Viisumikeskus voi esimerkiksi ottaa yhteyttä asiakkaaseen korjatakseen virheen tai edes selittääkseen, miksi asiat eivät sujuneet, niin kuin olisi pitänyt. Tämä on tietysti tehottomampaa hyvin hoidettuun totuuden hetkeen verrattuna. Palvelun tuotanto- ja toimitusprosessi on suunniteltava ja toteutettava niin, ettei huonosti hoidettuja totuuden hetkiä pääse syntymään. (Grönroos 1998, 68 - 69.)

Kaikki vuorovaikutustilanteen yhteydet niin ihmisiin kuin fyysisiin resursseihin ja järjestelmiin vaikuttavat siihen, millaisena asiakas pitää palvelua. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutus on toki keskeistä palvelun laatua arvioitaessa, mutta vaikuttamassa ovat myös monet muut asiat. Asiakkaan on sopeuduttava

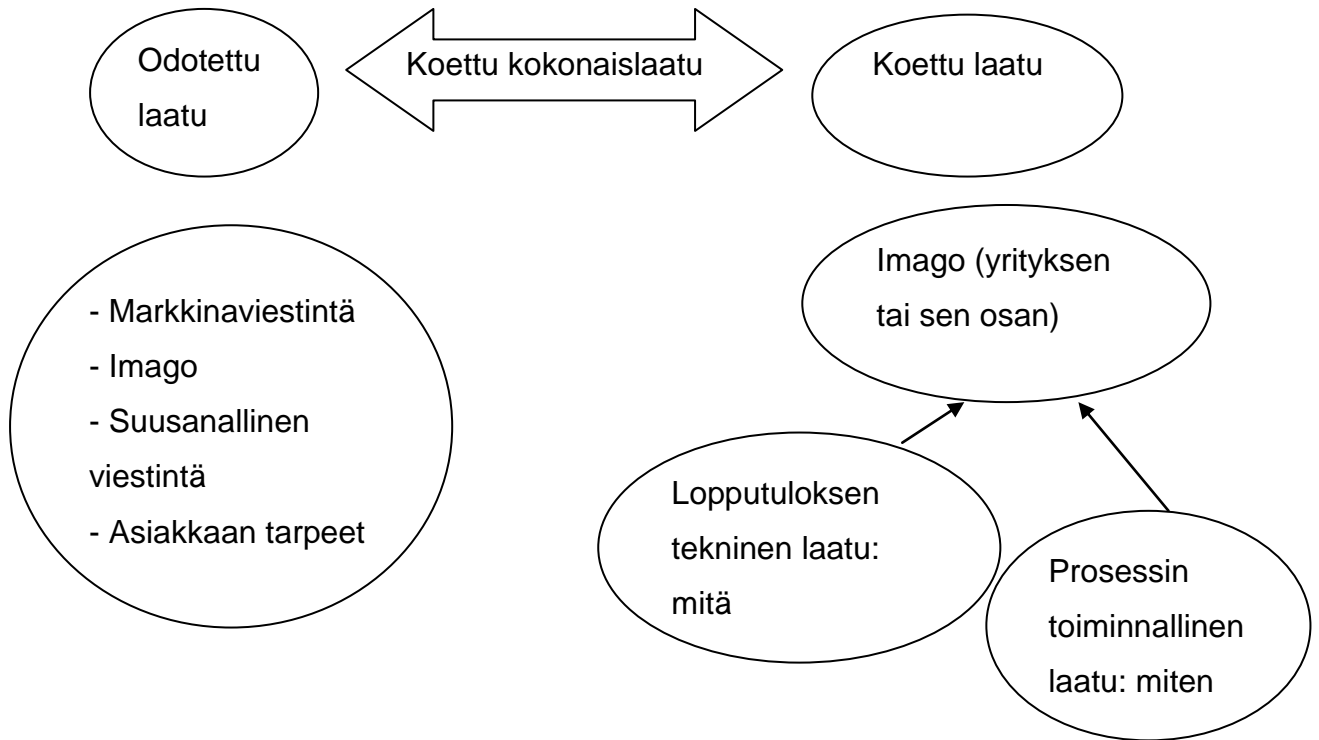
yrittäjien toimintatapoihin ja tekniikkaan (esimerkiksi jonotusjärjestelmä, maksukäytäntö jne.). Vuorovaikutukseksi voidaan laskea myös lomakkeet, joita asiakas joutuu täyttämään. Lisäksi asiakas saattaa olla kosketuksissa myös muiden asiakkaiden kanssa. Jos asiakas pitää mitä tahansa mainituista vuorovaikutustilanteista hankalana tai epämiellyttävänä, palvelupaketin laadun taso kärsii. (Pesonen ym. 2002, 44 - 45.)

Viisumikeskukseen tullessaan asiakas arvioi viisumikeskuksen sijaintia, ympäristöä, sisään tulon helppoutta, opasteita ja tuntee ko hän olevansa tervetullut viisumikeskukseen. Viisumikeskuksessa on käytössä jonotusnumerot, jotka on jaettu eri kategorioihin asiointin syyn mukaisesti. Asiakas saa asiakastilan ovelta vuoronumeron viisumihakemusten vastaanottoluukulle. Vastaanoton jälkeen sama numero ohjautuu automaattisesti kassojen jonotusjärjestelmään. Asiakkaan täytyy maksaa viisumista aiheutuneet kulut kassalle ennen viisumikeskuksesta poistumista. Palveluvuoroa odottaessaan asiakkaan kokemuksiin vaikuttaa se, millaisina hän näkee muut asiakkaat ja tuntuuko odotusaika liian pitkältä. Vuorovaikutuksen fyysisiä resursseja ovat myös lomakkeet, joita asiakkaan on täytettävä, sekä asiakastilan tietokoneet ja muut laitteet. Viisumikeskuksessa on mahdollista tehdä viisumihakemus alusta loppuun. Viisumihakemus täytetään tietokoneella viisumikeskuksen Internet-sivuilla, valmis hakemus tulostetaan ja hakemukseen liitetään valokuva. Viisumikeskuksessa on valokuva-automaatti ja valokopiokoneet, joilla saadaan otettua tarvittavat liitteet.

### **3.3 Palvelun kokonaislaadun muodostuminen**

Palvelun laatuun vaikuttavat vuorovaikutuksen lisäksi monet muut tekijät. Kuviossa 1 on esitetty Grönroosin (1998, 45) malli siitä, kuinka asiakkaan käsitys palvelun kokonaislaadusta syntyy. Palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen laatu. Nämä suodattavat yrityksen tai palvelutuotteen imagon kautta yhteiseksi käsitykseksi palvelun laadusta. Tämän lisäksi kokonaislaatuun vaikuttaa myös se, minkälaisia odotuksia asiakkaalla on ollut etukäteen. (Pesonen 2002, 45 - 46.)

Christian Grönroos (1998, 67) on kehittänyt alla olevan kuvion 1 mukaisen mallin siitä, kuinka asiakkaan kokema käsitys palvelun kokonaislaadusta syntyy.



Kuvio 1. Palvelun koettu kokonaislaatu. (Grönroos 1998, 67.)

Kuviosta 1 nähdään, kuinka laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Laatu on asiakkaan mielestä hyvä, kun kokonaislaatu vastaa asiakkaan odotettua laatua. Jos odotukset ovat epärealistia, kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin jollain objektiivisella tavalla mitattuna hyvä. (Grönroos 1998, 67.)

Kuten kuviosta 1 nähdään, odotettu laatu riippuu monista tekijöistä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen tai sen osan imagosta ja asiakkaan tarpeista. Imagoa ja suusanallisia tekijöitä yritys pystyy valvomaan vain epäsuorasti. Asiakkaan tarpeet vaikuttavat tietysti nekin hänen odotuksiinsa. Odotukset ilmenevät eri ihmisillä eri tavoin. Jotkut asiakkaat ovat hyvin vaativia, reagoivat herkästi ja asettavat odotuksensa korkealle. Odotuksia herkistävät tekijät aktivoivat asiakasta tarkkailemaan palvelua. Eräs keskeinen odotuksia herkistävä tekijä on muiden ihmisten vaikutus. Jos asiakas on esimerkiksi

vastuussa muidenkin kuin itsensä tarpeista, hän on erityisen herkkä palvelun laadun vaihteluille. Kokonaislaatua eivät siis määrää ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan pikemminkin odotetun ja koetun laadun kohtaaminen. (Grönroos 1998, 67 - 68; Lämsä & Uusitalo 2002, 54.)

### **Markkinointiviestintä**

Markkinointiviestinnässä annetut lupaukset kuuluvat niihin harvalukuisiin seikoihin, joiden avulla yritys voi aktiivisesti pyrkiä vaikuttamaan asiakkaiden odotuksiin. Lupauksia annetaan mainonnassa, esitteissä ja muussa kirjallisessa materiaalissa sekä henkilökohtaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden ja henkilöstön välillä. On erittäin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, mitä asiakkaille luvataan. Johdonmukainen toimintatapa on antaa sellaisia lupauksia, jotka vastaavat täsmälleen palveluntarjontaa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 56.)

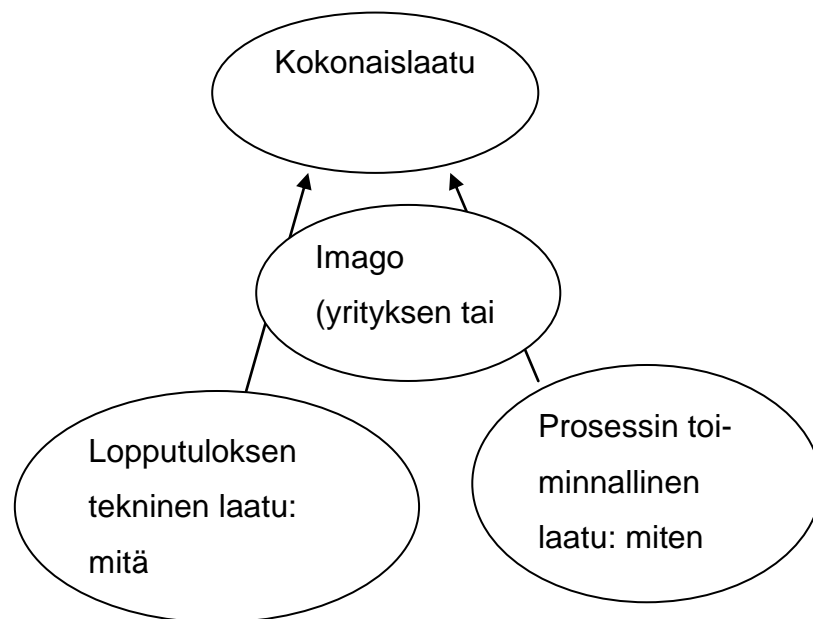
Markkinointiviestintä vaikuttaa sekä odotettuun laatuun että koettuun laatuun. Viestinnällä on huomattava vaikutus etenkin silloin, kun asiakkaalla ei ole aikaisempaa kokemusta palvelusta. Internetin mainonnan kannalta tärkeä peruselementti on palvelua koskeva sivu tai sivusto. Sivuja voidaan hyödyntää viestinnässä eri tarkoituksiin: niillä voidaan herättää asiakkaiden tietoisuus palvelusta ja mielenkiinto palvelua kohtaan, niiden kautta voidaan välittää tietoja ja ohjeita palvelun käytöstä ja niillä voidaan kannustaa asiakkaita kokeilemaan palvelua tai toteuttaa henkilökohtaista viestintää asiakkaan kanssa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 119.) Viisumikeskuksen Internet-sivut ovat tärkeä palvelu tiedon välittämiseen asiakkaille, siksi sivujen toimivuus on erittäin tärkeää.

### **Tekninen ja toiminnallinen laatu**

Useimmissa palvelutilanteissa palvelun tuottaminen edellyttää palvelun tuottajan ja asiakkaan yhtäaikaista läsnäoloa. Asiakkaan kokemalla laadulla on Grönroosin mukaan kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Imago toimii laadun suodattimena. Huono imago voi vaikuttaa koettuun palvelun laatuun heikentävästi ja vastaavasti, jos imago

on hyvä, asiakas antaa helpommin anteeksi pienet poikkeamat laadussa. (Grönroos 1998, 64.)

Kuviossa 2 näkyvät laadun kaksi perusulottuvuutta: se mitä asiakas saa ja se miten hän sen saa eli prosessin tekninen lopputulos ja toiminnallinen ulottuvuus. (Grönroos 1998, 67.)



Kuvio 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1998, 67.)

Se, mitä asiakkaalle jää palveluntuotantoprosessin tuloksena, kutsutaan tekniseksi laaduksi. Viisumikeskus luovuttaa asiakkaalle valmiin viisumipäätöksen, joko myönteisen tai kielteisen. Se asiakkaalle jää, kun viisumihakemuksen käsittely ja asiakkaan ja virkailijan välinen vuorovaikutus ovat ohi. Viisumikeskus ei tee viisumipäätöksiä, eikä siten ole vastuussa asiakkaiden saamista viisumipäätöksistä. Viisumien tekninen laatu on Suomen pääkonsulaatin vastuulla. Lehmuksen ja Korkkalan (1996, 17) mukaan teknistä laatua on huomattavasti helpompi ja nopeampi muuntaa. Yleisesti ottaen kyse on rahasta, jolla voidaan kehittää suhteellisen yksinkertaisesti teknistä laatua.

Teknisen laadun ulottuvuus ei sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaaseen vaikuttaa myös tapa, jolla tuo tekninen laatu, prosessin lopputulos, hänelle välitetään. Tällöin puhutaan toiminnallisesta laadusta, joka tarkoittaa

Grönroosin (1998, 63) mukaan sitä, että työt tehdään tehokkaasti ja kerralla oikein. Viisumikeskus vastaa asiakkaan kokemasta toiminnallisesta laadusta. Asiakkaat arvioivat tapaa, jolla viisumikeskus vastaanottaa viisumihakemukset ja luovuttaa heille valmiit viisumipäätökset.

Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä heidän tapansa tehdä tehtävänsä ja sanoa sanottavansa. Toimitilojen viihtyisyys ja siellä olevat muut asiakkaat vaikuttavat myös asiakkaiden kokemuksiin. Toiset asiakkaat voivat aiheuttaa pitkiä jonoja tai häiritä asiakasta, toisaalta he voivat myös olla avuksi palvelutilanteessa. Palvelun ulkoiset puitteet jäävät asiakkaille usein päällimmäisiksi mieleen, vaikka ne eivät olekaan palvelun tärkein asia. Useimmiten asiakas näkee yrityksen ja sen resurssit ja toimintatavat. Sen takia yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago on usein äärimmäisen tärkeä. Laadun arviointia vaikeuttaa se, että asiakas voi arvioida laatua vasta, kun se on jo kulutettu. (Grönroos 1998, 63 - 64.)

## **Yrityskuva**

Yrityksen imago eli yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, joka asiakkaalla on tietystä yrityksestä tai toimipaikasta, sen tuotteista, palveluista, henkilöstöstä ja toiminnasta. Mielikuvat muodostuvat asiakkaan omien tarpeiden ja kokemusten pohjalta, toisten asiakkaiden kertoman perusteella sekä myös palveluja tarjoavan yrityksen omien toimien kuten mainonnan ja muun markkinointiviestinnän kautta. (Kinnunen 2004, 8 - 9.)

Kokonaiskuva yrityksestä syntyy asiakkaan omista kokemuksista ja kaikesta siitä, mitä yrityksestä kerrotaan, niin julkisuudessa kuin yksityisissä keskusteluissakin. Yritys ei voi tehdä itselleen yrityskuvaa, mutta se voi vaikuttaa moniin asioihin, joista yrityskuva syntyy. Myönteinen yrityskuva saa asiakkaissa aikaan luottamusta yritystä kohtaan. Yritys pystyy vaikuttamaan omaan imagoon markkinointiviestinnällä. (Pesonen ym. 2002, 49.)

Kun on kyse kokonaan uudesta palvelusta, ratkaisevaan asemaan nousevat mielikuvat siitä, sopiiko palvelu palvelun tarjoajan aiempien palvelujen muodostamiin mielikuviiin. Jos uusi palvelu on kovin poikkeava entiseen toimintaan nähden, se saattaa tuntua epäuskottavalta. Toisiaan lähelläkin olevien palvelujen yhdistäminen saman katon alle saattaa aiheuttaa epävarmuutta. Sekä yrityksille suunnatuissa palveluissa että kuluttajapalveluissa yrityskuva ja sen taustalla olevat muut mielikuvat vaikuttavat ratkaisevasti palvelun kiinnostavuuteen ja siihen, halutaanko palvelu ostaa juuri tietyltä taholta. (Kinnunen 2004, 9.) Vaikka viisumitoimintojen asiakaspalvelusta suurin osa on ulkoistettu viisumikeskuksen toiminnasta vastaavalle VFS Global -yhtiölle, niin hyvin todennäköisesti siellä asioivat venäläiset asiakkaat liittyvät viisumikeskuksen toiminnan Suomen Pääkonsulaattiin ja sitä kautta se vaikuttaa myös jossain määrin Pääkonsulaatin imagoon.

### **Odotettu palvelun laatu**

Asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti palvelun laatua on tarkasteltava asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Laadukas palvelu tarkoittaa silloin sitä, että asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotuksiaan tai ylittää sen. Asiakkaan palveluun kohdistuvat oletukset toimivat vertailukohtina, kun asiakas arvioi saamaansa palvelua palvelutapahtuman aikana ja sen jälkeen. (Lämsä & Uusitalo 2002, 49.)

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat useat tekijät. Asiakkaan tarpeet ovat palvelun hankkimisen lähtökohta, ja siten ne vaikuttavat paljon siihen, mitä asiakas palvelulta odottaa. Palvelun hinnalla on myös merkitystä siten, että yleensä asiakas odottaa palvelulta enemmän kun, hinta on korkea. Asiakkaan aikaisemmat kokemukset ja muiden saman alan toimijoiden palvelut ohjaavat odotuksia. Tärkeitä ovat myös lähipiirin suositukset tai varoitukset. (Pesonen ym. 2002, 47.)

Jokisen ym. (2000, 228) mukaan asiakkaalla on aina omat ennako-  
odotuksensa yrityksestä sekä sen palveluista ja näihin odotuksiin vaikuttavat  
esimerkiksi:

- Yrityksen markkinointi
- Asiakkaan kuulemat moitteet, suositukset tai mielipiteet muilta
- Asiakkaan omat kokemukset yrityksestä edellisiltä asiointikerroilta
- Asiakkaan kokemukset kilpailevista yrityksistä,

Asiakkaan aikaisemmat kokemukset muodostavat odotuksia. Odotukset voivat  
pohjautua asiakkaan aikaisempiin kokemuksiin saman yrityksen palveluista,  
mutta myös muiden saman alan yritysten palvelujen käyttö vaikuttaa odotuksiin.  
Muiden ihmisten kertomukset, suositukset ja arvioinnit vaikuttavat merkittävästi  
asiakkaiden odotuksiin ja ostokäyttäytymiseen. Muiden ihmisten mielipiteillä on  
merkittävä paino arvo erityisesti silloin, kun asiakkaalla ei ole aiempaa koke-  
musta yrityksen palveluista tai hänen on muuten vaikea arvioida palvelua ennen  
sen käyttöä. Yritys ei voi suoraan vaikuttaa siihen, mitä asiakkaat keskuudes-  
saan yrityksestä puhuvat. Paras tapa varmistaa myönteisten viestien leviäminen  
on tarjota asiakkaille laadukasta, heidän odotuksensa ylittävää palvelua. Myös  
se, mitä ja miten, yrityksen oma henkilöstö puhuu tuttavilleen ja lähipiirille työ-  
paikastaan, vaikuttaa asiaan. (Lämsä & Uusitalo 2002, 57.)

Asiakkaalle muodostuu palvelukokemus joka kerta uudelleen hänen asioides-  
saan erilaisissa palvelupaikoissa. Ennako-odotusten lisäksi kokemukseen vai-  
kuttavat palvelun fyysinen ympäristö, vuorovaikutussuhteet palveluhenkilöstön  
kanssa ja lopputuloksen laatu. Asiakkaan odotuksia muokkaavat myös kul-  
loiseenkin asiakaspalvelutilanteeseen liittyvät tekijät, muun muassa kiire ja ole-  
massa olevien vaihtoehtojen määrä sekä asiakkaan omat henkilökohtaiset omi-  
naisuudet; ikä, sukupuoli, koulutus, persoonallisuus, elämänvaihe ja niin edel-  
leen. (Jokinen ym. 2000, 228 - 230.)

Yleisesti ottaen laatu on hyvää, kun asiakkaan kokemukset palvelusta ovat vä-  
hintään hänen tarpeitaan ja odotuksiaan vastaavat. Asiakaspalvelijan kannalta  
on haasteellista se, että asiakas ei tee vertailuaan systemaattisesti. Toiset asi-  
akkaat pitävät tärkeinä toimitilojen viihtyisyyttä, moderneja välineitä jne. ja toiset

taas ovat hyvin vähään tyytyväisiä. Jokaisen asiakaspalvelijan tulisi tiedostaa oma vastuunsa palvelun laadusta, jotta koko palveluketju pysyisi tasalaatuisena. Sanotaan, että palveluketju on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki. (Jokinen ym. 2000, 228 - 230.)

Laadukkaan palvelun aikaansaamiseksi on tunnettava ja ymmärrettävä riittävän tarkasti asiakkaiden odotukset. Kun tunnetaan odotusten tasot, yrityksen voimavarat voidaan käyttää tarkoituksenmukaisella tavalla. Odotusten mukaista palvelua tarjoamalla varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys. Toiminnan taloudellisuuden kannalta on tärkeää tarjota asiakkaille palvelupaketti, jonka jokaista osaa asiakas osaa arvostaa. Palveluun ei pidä sisällyttää sellaisia osia, joita asiakas ei odota ja joista tämä ei halua maksaa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 51.)

Palvelun laatuun panostaminen on pitkäjänteistä työtä, mutta se kannattaa. Laatuun vaikuttavat useat edellä mainitut tekijät (tekninen ja toiminnallinen laatu, odotettu laatu ja yrityskuva). Viisumikeskuksen olisi hyvä pohtia eri osatekijöitä ja niiden merkitystä säännöllisesti. Samoin olisi tärkeää, että laatua ja siihen vaikuttamisen keinoja käytäisiin läpi jokaisen työntekijän kanssa erikseen, koska jokaisen työpanoksella on vaikutusta palvelun kokonaislaatuun.

### **3.4 Palvelun laadun ulottuvuudet**

Asiakkaat muodostavat palvelun laadusta usein kokonaisarvion, joka ilmaistaan esimerkiksi termeillä ”laadukas”, ”hyvä” tai ”tyytyttävä”. Kokonaisarvio on tutkimuksissa helppo mitata, ja se antaa yleiskuvan asiakkaiden mielipiteistä. Moinesti on kuitenkin syytä tarkastella asiakkaiden laatuarvioita tarkemmalla tasolla. Silloin perehdytään laadun eri osa-alueisiin eli ulottuvuuksiin. Yksityiskohtaisempi tarkastelu on paikallaan silloin, kun halutaan tietää syyt, miksi asiakkaiden kokonaisarvio on tietyllä tasolla. Eri osa-alueiden tarkastelu antaa myös vihjeitä siitä, mitä palvelun laadun parantamiseksi voidaan tehdä. (Lämsä & Uusitalo 2002, 60.)

Rissanen (2006, 215 - 216) on koonnut jo klassiseksi muodostuneet Grönroosin esittämät tekijät, joiden mukaan asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta:

- Pätevyys ja ammattitaito  
Pätevyys merkitsee tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa ja kykyä ottaa asiakkaan tarpeet huomioon.
- Luotettavuus  
Palvelu tuotetaan johdonmukaisesti ja virheettömästi tavalla, joka synnyttää asiakkaassa luottamuksen tuottajan asiahallintaan. Myös lasku on selkeä, yksilöity ja sovitun mukainen.
- Uskottavuus  
Asiakas saavuttaa luottamuksen siihen, että palvelun tarjoaja toimii asiakkaan edun vaatimalla tavalla. Uskottavuuteen vaikuttaa myös yrityksen nimi ja maine.
- Saavutettavuus  
Saavutettavuus merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta. Palvelu on helposti saatavissa puhelimitse. Palvelun odotusaika ei ole liian pitkä. Palvelupisteen sijainti ja aukioloajat ovat sopivat.
- Turvallisuus  
Turvallisuus merkitsee sitä, että vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole. Asiakas kokee turvallisuutta erityisesti edellisten arvojen toteuduttua palvelussa. Yrityksen nimi ja maine voi vaikuttaa turvallisuuden tunteeseen.
- Kohteliaisuus  
Palvelun tuottajan pukeutuminen, käytös ja koko persoonallisuus viestii asiakkaalle huomaavaisuutta, arvostusta ja kunnioitusta.

- Palvelualttius  
Palvelualttius koskee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella. Palvelu tapahtuu ajallaan. Tarvittavat asiakirjat lähetetään heti. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä viivytyksettä ja palvelu on nopeaa.
- Viestintä  
Laadukas viestintä on selkeää ja asiakkaan ymmärtämää. Asiakkaille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät. Palvelusta selostaminen ja palvelun hinnan kertominen ovat erityisen tärkeitä
- Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen  
Palvelun tuottajalla on ammattitaito syventää ja varmistaa asiakkaan palveluntarvetta. Asiakasta kohdellaan yksilöllisesti ja selvitetään asiakkaan erityisvaatimukset.
- Palveluympäristö  
Tällä tarkoitetaan viihtyvyyteen, ilmapiiriin, visuaalisuuteen ja siisteyteen jne. liittyviä seikkoja. Fyysinen ympäristö sisältää palvelun fyysiset tekijät: palvelutilat, henkilöstön ulkoinen olemus, palvelussa käytettävät apuvälineet tai koneet ja muut palvelutiloissa olevat asiakkaat.

Grönroos (1998) myös toteaa, ettei tämä luettelo ole täydellinen ja eri aloilla ja eri asiakkaille jotkin kriteerit ovat toisia tärkeämpiä. On myös tilanteita, joissa laatu ei riipu yhdestäkään listassa olevasta tekijästä. Lisäksi hinnan merkitys laadulle on avoin. Tavallisesti hintaa voidaan tarkastella suhteessa asiakkaiden laatuodotuksiin tai heidän aikaisemmin kokemaansa palvelun laatuun. Jos palvelun hintaa pidetään liian korkeana, sitä ei Grönroosin mukaan osteta.

Olen valinnut empiiriseen osaan yllä mainituista palvelun laadun kriteereistä viisumikeskuksessa toteutettavan asiakaskyselyn kannalta sopivimmat kriteerit. Luvussa 6.6 tarkastellaan, toteutuvatko nämä Grönroosin esittämät palvelun laadun kriteerit viisumikeskuksesta saatujen tulosten perusteella.

### 3.5 Palvelun laadun tutkimus

Tavaroiden laatu määräytyy perinteisesti niiden teknisistä ominaisuuksista, toisin kuin palvelujen laatu. Palvelujen laadun mittaaminen onkin paljon monimutkaisempaa, koska ne ovat enemmän tai vähemmän aineettomiksi koettuja prosesseja, joissa asiakas ei voi täysin erottaa tuotantoa ja kulutusta. Palveluiden laadun mittaamiseksi tarvitaan palvelun laadun malli, joka kertoo, millaisena asiakkaat pitävät tämän hetkistä palvelua. Palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun ja asiakkaan saamien hyötyjen suhde on selvitettävä, jotta palvelun tarjoaja voi määrittää, kuinka käyttäjien arvot laadusta syntyvät ja kuinka palveluja pystyttäisiin kehittämään. (Grönroos 2002, 59 - 60.)

Kilpailukykyinen palveluosaaminen lähtee asiakastarpeiden tuntemisesta ja lisäarvon suunnittelusta sekä näiden rakentamisesta palveluketjuun, jonka lopputuloksena on mahdollisimman kilpailukykyinen tarpeita vastaava tuote asiakkaille. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen on kaiken lähtökohta ja henkilöasiakassegmentillä yksilöllinen palvelu joudutaan hiomaan käytännön palvelutilanteessa. (Honkola & Jounela 2000, 64.)

Palvelun laadulle ei ole olemassa puolueetonta mittaria, sillä palvelun laatu on asiakkaan henkilökohtainen kokemus. Palvelun laadun tutkimuksella saadaan kuitenkin suuntaa antava käsitys siitä, millaisena asiakkaat kokevat palvelun. Palvelun laadun varmistamisella ja työyhteisön hyvällä hengellä pidetään tyytyväisinä sekä asiakkaat että asiakaspalvelijat. Asiakaspalvelijoiden kielteiset tunteukset heijastuvat aina asiakkaan saamaan palveluun. Hyvä palvelu tekee sekä kohteesta että antajastaan arvokkaan. Jos palvelun laatuun ei puututa, se todennäköisesti huononee ajan myötä. (Kannisto & Kannisto 2008, 170.)

Hyvä palvelu syntyy vain siltä pohjalta, että asiakasta kuunnellaan ja kohdellaan palvelutilanteessa tasavertaisesti palvelun tuottajan kanssa. Asiakkaalle luvatasta pidetään kiinni ja hänelle luvataan vain se, mikä pystytään toteuttamaan. Hyvä palvelu on mahdollisimman tasalaatuista ja luotettavaa. Asiakas voi luottaa siihen, että saatuaan kerran hyvää palvelua hän saa sitä vastakin. Hyvä palvelu on jälkiteollisessa palveluyhteiskunnassa erittäin oleellinen osa toimin-

nan tuottamaa lisäarvoa. Myös julkinen hallinto pyrkii nykyisin korostamaan val-lankäytön sijasta palvelua. (Rissanen 2005, 15.)

Laatua on mahdollista tarkastella eri lähtökohdista. Tässä opinnäytetyössä laa-tua tarkastellaan asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Lämsän ja Uusitalon (2002, 24) mukaan asiakaskeskeisyys laadun näkökulmana korostaa asiakkaan tarpei-ta ja toiveita, jotka yritys omalla toiminnallaan pyrkii tyydyttämään. Laatu on täs-sä näkökulmassa asiakkaan tarpeisiin sidottu ja sen vuoksi aina muuttuva asi-akkaan henkilökohtainen kokemus. Hyvän laadun aikaansaamiseksi tuotteen ja palvelun ominaisuudet on suhteutettava asiakkaan mieltymyksiin ja odotuksiin. Asiakaskeskeisessä näkökulmassa hyvän laadun kriteeri on asiakkaan tyytyväi-syys. Asiakkaan kokemaa laatua voidaan tutkia asiakaskyselyjen avulla. (Läm-sä & Uusitalo 2002, 24 - 25.)

Selvitin palvelun laadun nykytilaa viisumikeskuksessa asiakastyytyväisyys-kyselyn avulla. Asiakastyytyväisyys on yrityksen laadun kokonaisvaltainen mit-tari. Asiakkaiden tyytyväisyyttä ja hyvää laatua voidaan viime kädessä pitää samoina asioina. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla voidaan selvittää, miten yri-tyksen kehittämistoimenpiteet on tehokkainta suunnata laadun parantamiseksi. (Finnvera 2001, 62.)

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA LUOTETTAVUUS**

### **4.1 Kyselyjen aikataulu ja toteutus**

Kyselyt opinnäytetyötä varten tehtiin Suomen viisumikeskuksessa kahtena eri päivänä. Viisumikeskus oli auki kyselyjen toteutusajankohtana arkisin 9.00 - 17.00. Suurin osa asiakkaista asioi viisumikeskuksessa iltapäivästä sulkemi-seen saakka. Ensimmäinen otos on kerätty keskiviikkona 5.10.2011 kello 10.00 - 13.30 ja se sisälsi 44 hyväksyttyä lomaketta. Viisumikeskuksessa vastaanotet-tiin sinä päivänä yhteensä 2894 viisumihakemusta. Toinen otos tehtiin maanan-taina 10.10.2011 kello 14.00 - 17.00. Toinen otos sisälsi 81 hyväksyttyä loma-

ketta, joista 20 oli matkatoimiston edustajia. Viisumikeskuksessa vastaanotettiin sinä päivänä yhteensä 3829 viisumihakemusta, eli noin 1000 hakemusta enemmän kuin ensimmäisen otoksen ajankohtana. Vastausten perusteella, vastaanotettujen hakemusten määrällä ei ollut vaikutusta palvelun laadun arviointiin.

Kyselyt tehtiin viisumikeskuksen asiakastiloissa yksityisten viisumihakijoiden ja matkatoimiston edustajien tiloissa. Jaoin asiakkaille venäjänkielisiä lomakkeita ja pyysin vastaamaan joka kohtaan ja palauttamaan lomakkeen minulle. Suurin osa asiakkaista vastasi mielellään kyselyyn. Palautettuja kyselylomakkeita sain yhteensä 130, joista 5 oli taustatietoja lukuun ottamatta kokonaan tyhjiä. Hylkäsin nämä 5 puutteellista lomaketta, minkä jälkeen otoksen kooksi jäi 125 hyväksyttyä lomaketta. Tavoitteenani oli saada noin 150 hyväksyttyä lomaketta, jotta tuloksia voisi tarkastella tilastollisella varmuudella. Tarkasteltuani vastauksia tulin siihen tulokseen, että vastausten suunta on niin selvä, ettei suuremmalle otokselle ollut tarvetta.

#### **4.2 Kyselytutkimuksen luotettavuuden arviointi**

Kyselytutkimuksissa selvitetään yleensä ihmisten mielipiteitä, asenteita ja tottumuksia. Tällöin ei välttämättä saada selville reaalimaailman todellisuutta. Voidaan ainoastaan selvittää, miten ihmiset kokevat jonkin asian tai mitä he ajattelevat jostain ilmiöstä. (Karjalainen 2010, 11.)

Tutkimustulosten käyttökelpoisuus määräytyy sen mukaan, saadaanko vastaus esitettyyn tutkimusongelmaan, mikä on tulosten merkitsevyys todellisuudessa ja miten luotettavia tulokset ovat. Tulosten luotettavuuteen vaikuttavat aineiston keruu, käytetyt mittarit ja aineiston käsittelyssä käytetyt menetelmät. Tutkimuksen luotettavuus jaetaan yleensä kahteen alueeseen, joista käytetään nimityksiä validiteetti ja reliabiliteetti. (Karjalainen 2010, 16.)

Tutkimuksen validius tarkoittaa sen pätevyyttä eli, että aineistosta tehdyt johtopäätökset ovat oikeat ja vastaavat tutkimusongelmaa. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan analyysin johdonmukaisuutta ja mittaustulosten pysyvyyttä.

Reliaabeli mittari ei ole herkkä ulkopuolisten tekijöiden vaikutuksille eikä anna sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteetti on sitä, että toistettaessa tutkimus saadaan kutakuinkin samat tulokset. (Karjalainen 2010, 16, 23.)

Tutkimuksen validiutta edesautoin rajaamalla tutkittavan ilmiön tarkasti. Kyselylomaketta laatiessani haastattelin esimiestäni ja muita viisumiosaston työntekijöitä. Testasin kyselylomakkeet (liitteet 1 ja 2) työpaikallani, jotta saisin selville, ymmärretäänkö kysymykset halutulla tavalla. Haasteelliseksi tutkimuksen validiuden teki kyselylomakkeen kääntäminen suomesta venäjän kielelle niin, että sisältö ja kysymykset vastasivat toisiaan ja että ne olivat samalla tavalla ymmärrettävissä molemmilla kielillä.

Kyselyissä käytetään yleensä jonkinlaisia asteikkoja, kuten 1 - 5. Ongelmana näissä asteikkojen avulla tehtävissä palvelun laadun mittauksissa on keskiarvottuminen, jolloin arvosana asettuu asteikon keskelle. Tämä johtuu siitä, että ääripäihin annettujen havaintojen arvot kumoavat toisensa. Toinen keskiarvottava tekijä on vastaajien taipumus välttää asteikkojen ääripäitä. Vaikka asiakas olisi-kin varsin tyytymätön, kyselyä tehtäessä hän harvoin ympyröi lomakkeelta huonointa vaihtoehtoa. Myös kaikkein positiivisin vaihtoehto jätetään helposti valitsematta, vaikka oltaisiin erittäin tyytyväisiä, sillä ”ainahan on kehittämisen varaa”. Keskimäinen vaihtoehto valitaan helposti, jos asia ei ole kiinnostava tai kyselyyn ei jakseta paneutua. Tällaisten kyselyjen lopputuloksia arvioitaessa tulee olla hyvin kriittinen. Vähänkin kielteisen puolelle jäävä arvo on jo vakava hälytysmerkki, ja toisaalta vain vähän keskiarvon paremmalle puolelle asettuvat arvot eivät kerro hyvästä palvelusta. Tärkeää olisi tietää myös vastausten hajonnasta ja lopulta siitä, mikä loppujen lopuksi aiheuttaa tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. (Kinnunen 2004, 125.)

Käytin vastausten analysoimisessa pääasiassa määrällistä tutkimusmenetelmää, kuten opinnäytetyön osiossa 1.2 kerrottiin. Kirjasin kaikki luvut Excel-ohjelmistoon, jota käytin apuna tuloksien analysoinnissa. Ohjelmistolla oli helppo laskea keskiarvot ja prosenttiluvut, joista sain hyödyllistä tukea analysointiin. Ohjelmisto helpotti myös tuloksia havainnollistavien kuvioiden laadinnassa. Olen ottanut kuvioiden tekemisessä huomioon keskiarvottumisen. Tulosten

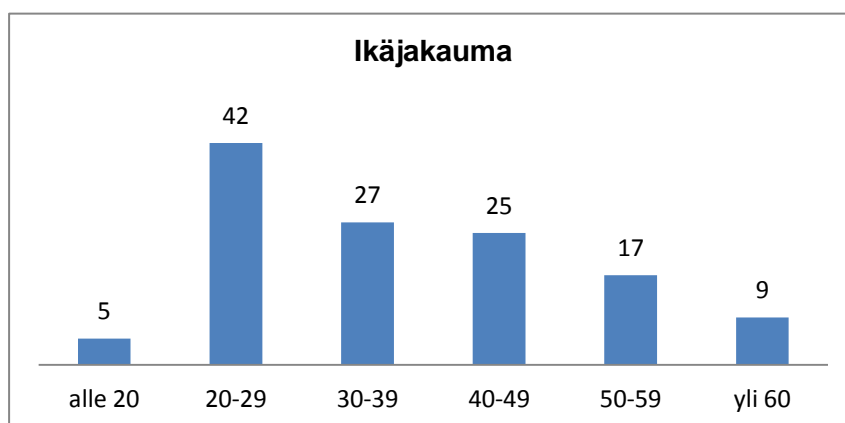
hahmottamisen helpottamiseksi olen pyrkinyt esittämään kuvioissa olevat luvut vastausten lukumäärinä. Näin saadaan selvä käsitys siitä, miten vastaukset ovat jakautuneet. Tekstiosuudessa olen käyttänyt lähinnä prosentuaalisia arvoja tulosten hahmottamiseksi.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Vastaajien taustatiedot ja tämänkertainen asiointi

Vastaajien taustatietoja kartoittaessa taustamuuttujina käytin vastaajien sukupuolta, ikää ja asuvatko vastaajat Pietarissa. Sen jälkeen selvitettiin asiointiin liittyviä kysymyksiä.

Vastaajista 33 % oli miehiä ja enemmistö eli 67 % oli naisia. Kuvioista 3 käy ilmi, että vastaajia oli jokaisesta ikäluokasta. Suurin osa (noin 34 %) ilmoitti iäkseen 20 - 29 vuotta. Seuraavaksi suurin ikäluokka oli 30 - 39-vuotiaat (22 %). Vastaajista 40 - 49-vuotiaita oli 20 % ja 50 - 59-vuotiaita 14 %. Alle 20-vuotiaita ja yli 60-vuotiaita vastaajia oli hyvin vähän. Kaikki vastaajat ilmoittivat ikänsä. Vastaajia oli siis yhteensä 125. Kuvioista 3 näkyy vastaajien ikäjakauma vastausten lukumääränä.



Kuvio 3: Vastaajien ikäjakauma

Vastaajien taustatiedoista halusin myös saada selville asuvatko vastaajat Pietarissa vai ovatko he tulleet jostain kauempaa viisumikeskukseen. Suurin osa vastaajista asui Pietarissa (105 vastaajaa). Vastaajista 16 jätti vastaamatta tähän kohtaan. Kysymystä olisi ilmeisesti pitänyt tarkentaa. Vain 4 vastaajaa ilmoitti asuvansa Pietarin ulkopuolella. Tällä kysymyksellä halusin tutkia, vaikuttiko viisumikeskuksen aukioloaikojen sopivuuden arvosanoihin se, että asiakas asui Pietarin ulkopuolella. Vähäisten vastausten vuoksi asiaa ei voitu tutkia. Taustatietojen jälkeen selvitin asiointiin liittyviä kysymyksiä. Vastaajista 73 asioi Suomen viisumikeskuksessa ensimmäistä kertaa ja 52 oli asioinut Suomen viisumikeskuksessa aiemmin. Kuviossa 4 on esitetty vastaukset prosentteina.



Kuvio 4: Asioiko vastaaja ensimmäistä kertaa Suomen viisumikeskuksessa

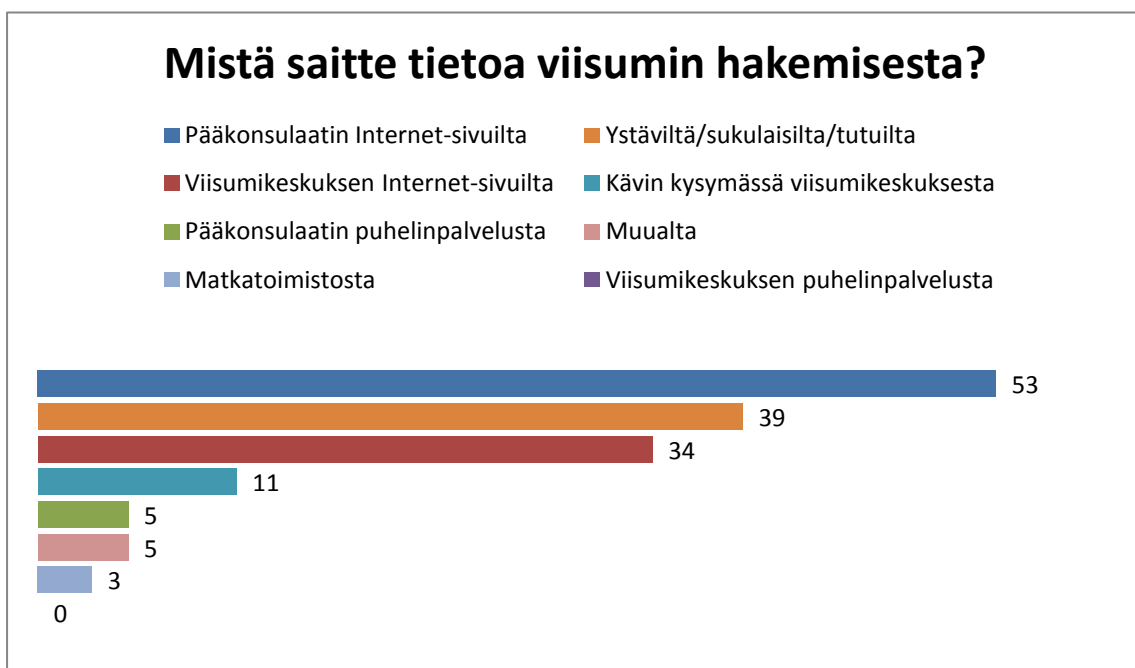
Yli puolet (58 %) vastaajista asioi siis ensimmäistä kertaa viisumikeskuksessa ja muodosti siis ensimmäisestä asiointikerrasta käsityksensä viisumikeskuksen palvelun laadusta. Matkatoimiston 20 edustajasta 4 oli asioimassa viisumikeskuksessa ensimmäistä kertaa.

Vastaajista 105 asioi yksityishenkilönä eli haki itselleen tai perheenjäsenelleen viisumia. Vastaajista 20 oli matkatoimiston edustajia eli pääosin matkatoimistojen kuriireja. Kukaan vastaajista ei ollut asioimassa yrityksen edustajana.

Halusin selvittää asiakkailta asiointin syyn vastausajankohtana. Vastaajista 83 oli tullut jättämään hakemuksia ja 57 oli tullut hakemaan valmiita viisumipäätöksiä. Matkatoimiston edustajista 17 vastasi edellä olevista molempiin kohtiin. Kolme asiakasta oli tullut viisumikeskukseen hakemaan tietoa viisumin hakemi-

sesta. Yksikään vastaajista ei tuonut puuttuvia dokumentteja tai tullut korjauttamaan viisumia siinä ilmenneen virheen takia.

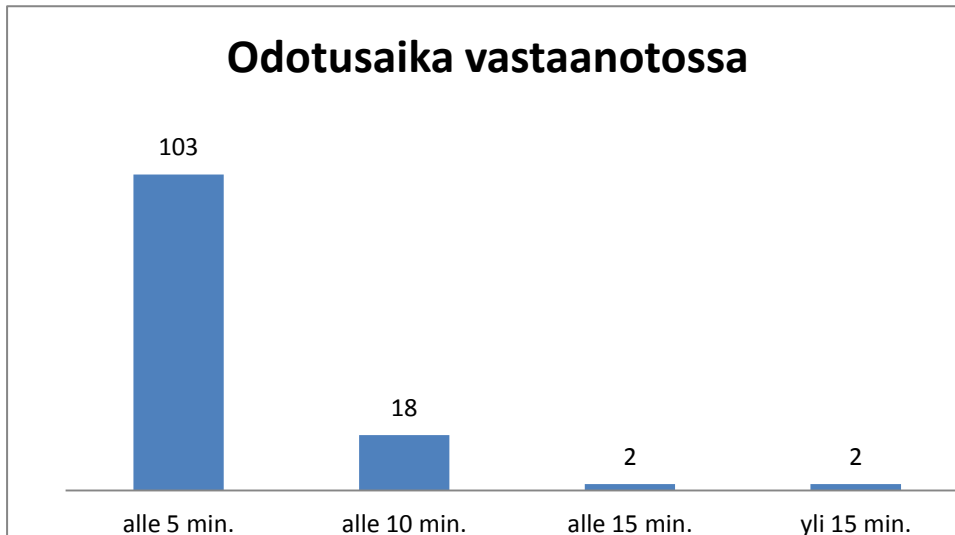
Seuraavaksi asiakkailta kysyttiin, mistä he ovat saaneet tietoa viisumin hakemisesta. He saivat valita yhden tai useamman vastauksista. Suurin osa vastaajista (noin 35 %) oli saanut tietoa viisumin hakemisesta Suomen pääkonsulaatin Internet-sivuilta [www.finland.org.ru](http://www.finland.org.ru). Toiseksi eniten tietoja viisumin hausta oli saatu ystäviltä, sukulaisilta ja tutuilta (26 %). Viisumikeskuksen Internet-sivuilta oli saatu tietoa kolmanneksi eniten (23 %). Vastaajista 7 % oli käynyt kysymässä ohjeita suoraan viisumikeskuksesta ja 3 % oli saanut neuvoa Suomen pääkonsulaatin puhelinpalvelusta. Jostakin muualta tietoa saaneita oli myös 3 %. Muualta tietoja saaneita oli matkatoimiston edustaja, joka oli saanut kollegalta tietoa viisumin hakemisesta ja yksityinen hakija, joka oli lukenut Internet-lehdestä viisumin hausta. Vastaajista 2 % oli saanut tietoa matkatoimistosta. Kukaan ei vastannut saaneensa tietoa viisumikeskuksen puhelinpalvelun kautta. Kolme jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Kuviossa 5 näkyy vastausten hajonta.



Kuvio 5: Mistä asiakas oli saanut tietoa viisumin hakemisesta Suomen viisumikeskuksesta

Vastaajista 84 % oli odottanut omaa vuoroaan vastaanotossa alle viisi minuuttia. Alle 10 minuuttia odottaneiden osuus vastaajista oli 97 %. Vain neljä asia-

kasta vastasi odottaneensa yli kymmenen minuuttia, heistä kolme oli matkatoimiston edustajia. Seuraavasta kuviosta 6 käy ilmi asiakkaiden odotusaika vastaanotossa.



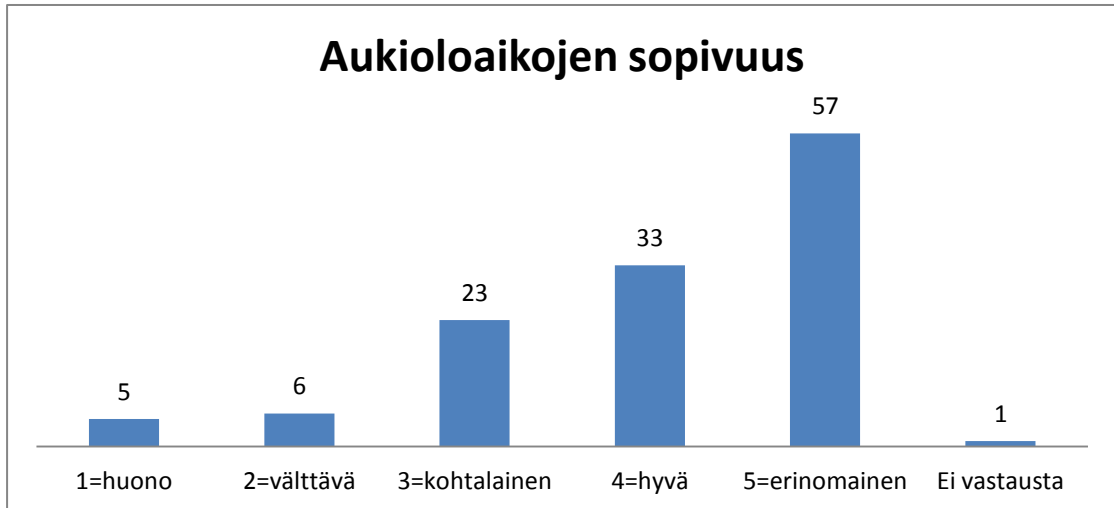
Kuvio 6: Odotusaika viisumikeskuksen vastaanotossa

Ensimmäinen otos kerättiin aamupäivällä ja toinen otos iltapäivällä. Asioinnin ajankohta ei vaikuttanut tämän tutkimuksen odotusaikoihin. Suurin osa asiakkaista asioi iltapäivällä, silti odotusaika pysyi hyvin lyhyenä, kuten kuviosta 6 nähdään.

## 5.2 Viisumikeskuksen palveluympäristö

Seuraavaksi kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä palveluympäristöstä. Palveluympäristöön kuuluvat viisumikeskuksen aukioloajat, asiakastilan koko, viihtyvyys, ohjeet ja asioinnin turvallisuus. Asiakkaita pyydettiin antamaan jokaiselle kohdalle arvosana asteikolla 1 - 5, jossa 1 tarkoittaa huonoa, 2 välttävää, 3 kohtalaista, 4 hyvää ja 5 erinomaista.

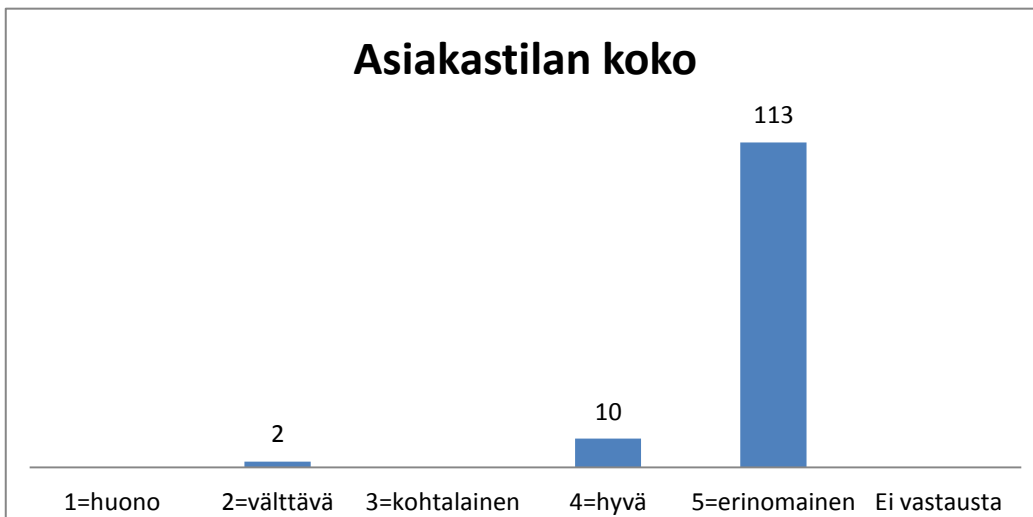
Aluksi kysyttiin viisumikeskuksen aukioloaikojen sopivuutta. Kyselyn ajankohtana viisumikeskus palveli yksityisiä viisuminhakijoita maanantaista perjantaihin 9.00 – 17.00 ja matkatoimistojen edustajia 9.00 - 15.00. Aukioloaikojen sopivuuden keskiarvo on 4,06. Seuraavassa kuviossa 7 näkyy vastausten hajonta vastaajien lukumäärinä.



Kuvio 7: Viisumikeskuksen aukioloaikojen sopivuus

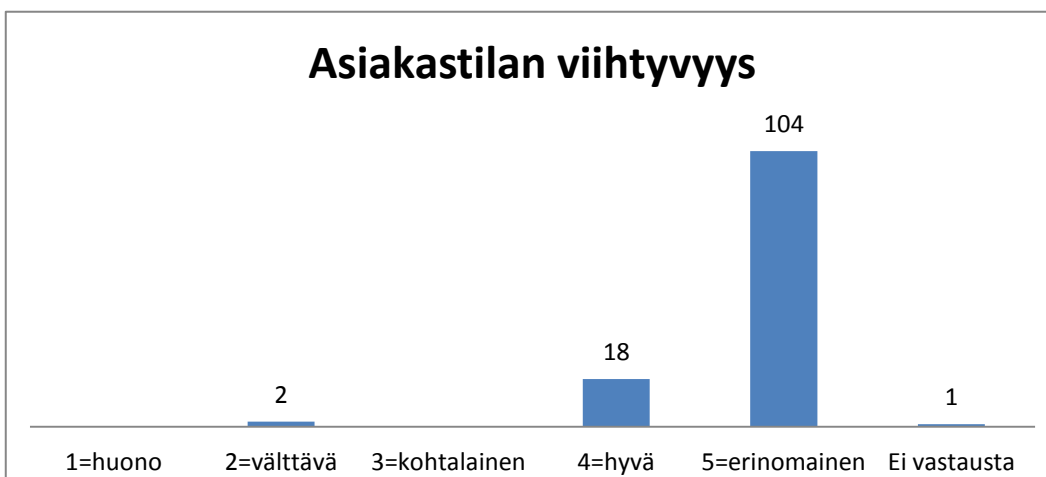
Erinomaisena aukioloaikoja piti 46 % vastaajista, hyvänä 27 %, kohtalaisena 19 %, välttävänä 5 % ja huonona 4 %. Vastaajista 1 jätti vastaamatta tähän kohtaan. Tämän kysymyksen vastausten hajonta on kyselyn suurin.

Asiakastilan kokoon oltiin erittäin tyytyväisiä. Viisumikeskuksessa on 3000 neliötä kahdessa eri kerroksessa ja asiointitiskejä on yhteensä 83. Asiakastilan koon keskiarvoksi muodostui 4,87. Kaikki asiakkaat vastasivat tähän kohtaan. Kahdesta vastaajasta asiakastilan koko oli välttävä, kymmenestä se oli hyvä ja loput 113 asiakasta pitivät asiakastilan kokoa erinomaisena. Seuraavassa kuviossa 8 on esitetty asiakastilaa koskevien vastausten hajonta vastaajien lukumäärinä.



Kuvio 8: Viisumikeskuksen asiakastilan koko

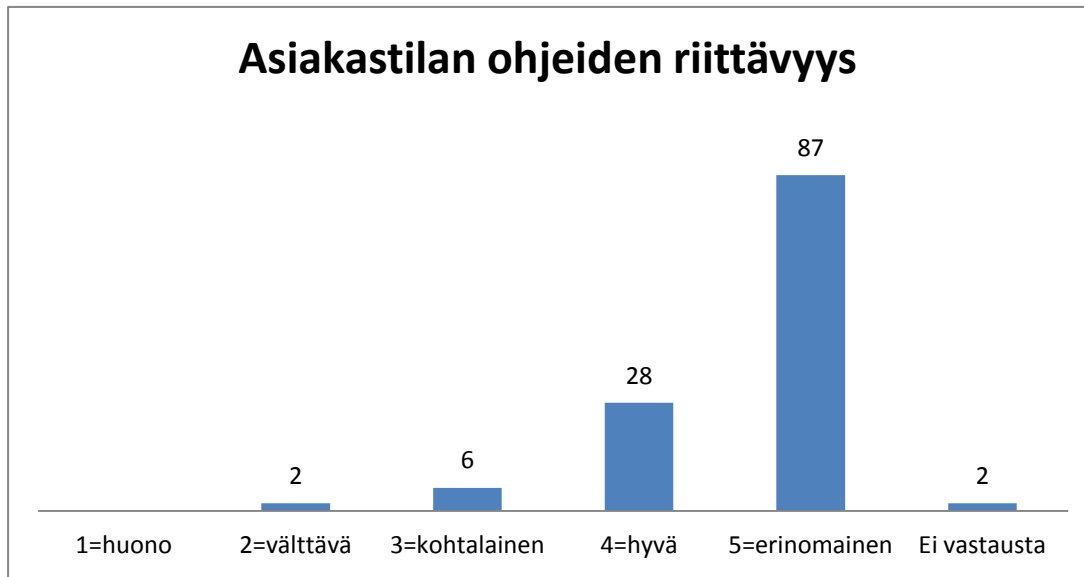
Viisumikeskuksen asiakastila on moderni, valoisa ja avara. Asiakastilassa on selkeät opasteet ja paljon penkkejä asiakkaita varten. Asiakastilan viihtyvyys sai asiakkailta melkein yhtä hyvät tulokset kuin asiakastilan koko. Asiakastilan viihtyvyyden keskiarvo on 4,81. Kahdesta vastaajasta viihtyvyys oli välttävä, vastaajista 18 piti viihtyvyyttä hyvänä ja 104 erinomaisena. Asiakkaista yksi jätti vastaamatta. Kuviossa 9 näkyy vastausten hajonta.



Kuvio 9: Viisumikeskuksen asiakastilan viihtyvyys

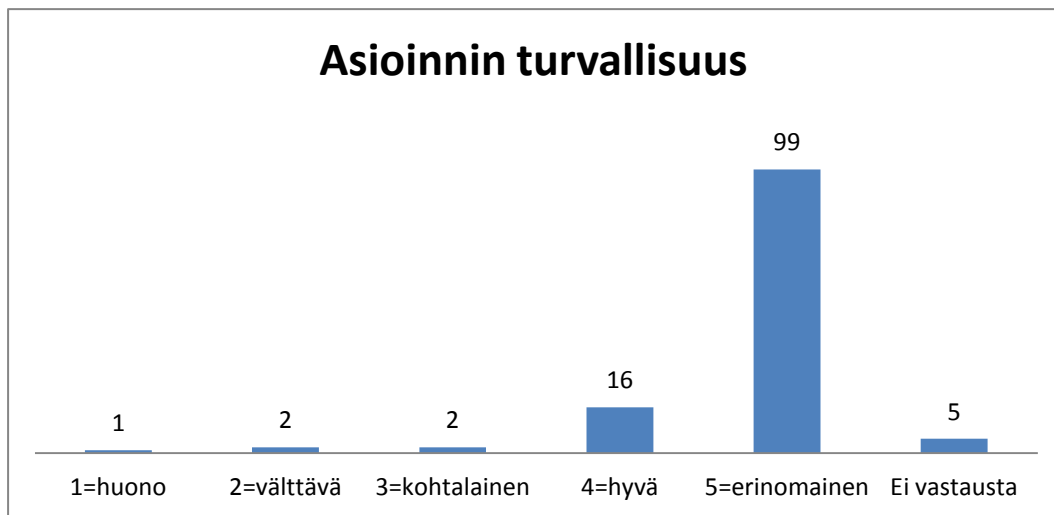
Viisumikeskuksen asiakastilassa on ilmoitustauluja, joissa on viisumin hakua koskevia ohjeita asiakkaita varten. Vastaajista 87 piti ohjeiden riittävää määrää asiakastilassa erinomaisena ja 28 asiakasta hyvänä. Kohtalaisena piti 6 asiakasta ja välttävänä 2. Kukaan ei antanut huonointa arvosanaa. Asiakastilan oh-

jeiden riittävyyden keskiarvo on 4,63. Seuraavassa kuviossa 10 on esitetty vastausten hajonta.



Kuvio 10: Viisumikeskuksen asiakastilan ohjeiden riittävyys

Viisumikeskuksessa on tiukat turvallisuusmääräykset ja turvallisuushenkilökunta vartioi asiakastiloissa. Kuviossa 11 on esitetty vastausten hajonta.

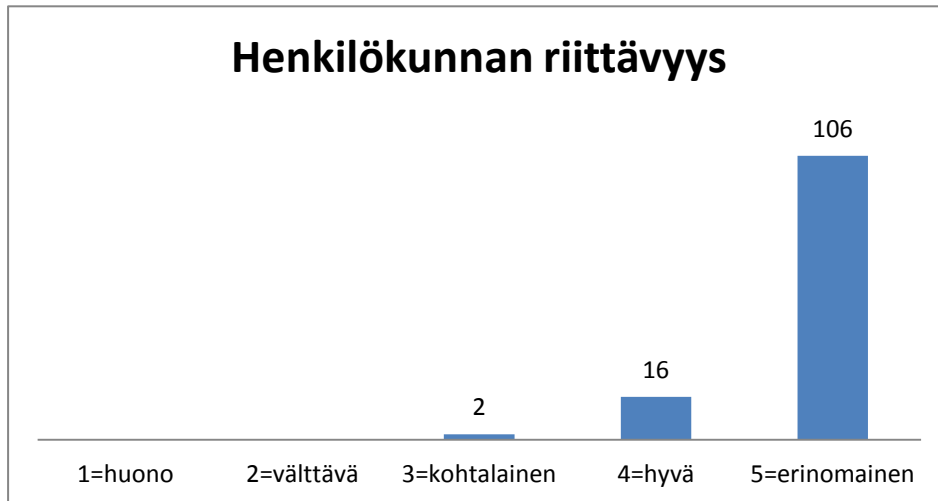


Kuvio11: Viisumikeskuksessa asioinnin turvallisuus

Kuten kuviosta 11 nähdään, vastaajista 99 piti viisumikeskuksessa asioinnin turvallisuutta erinomaisena, 16 piti hyvänä, 2 kohtalaisena, 2 välttävänä ja 1 huonona. Vastaajista 5 jätti tämän kohdan tyhjäksi. Asioinnin turvallisuuden keskiarvo on 4,75.

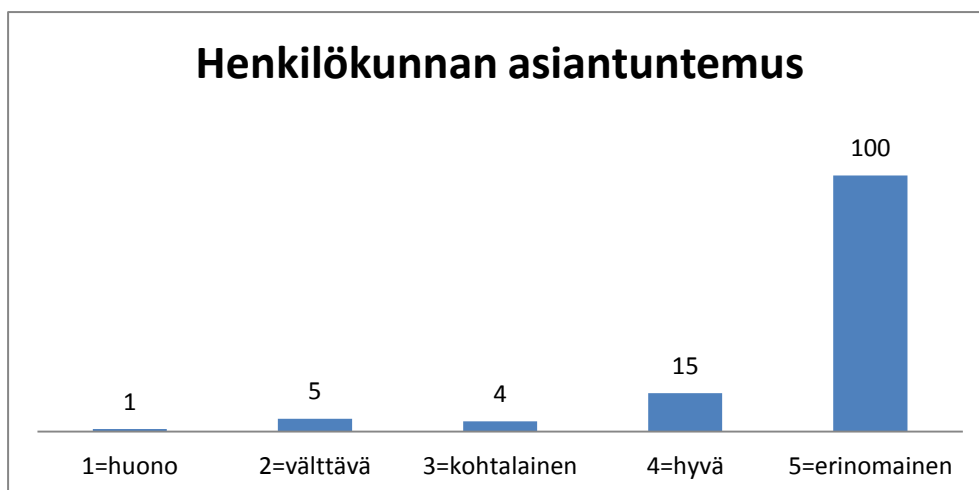
### 5.3 Asiakaspalvelu

Palveluympäristön jälkeen kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä asiakaspalvelusta. Viisumikeskuksessa työskentelee noin 200 työntekijää. Suurin osa työntekijöistä on venäläisiä. Asiointitischejä on yli 80, ja asiakastilassa on myös muutama asiakaspalvelija auttamassa asiakkaita. Vastaajista 106 oli sitä mieltä, että viisumikeskuksen henkilökunnan riittävyys on erinomainen ja 16 vastaajaa piti sitä hyvänä. Kahdesta vastaajasta henkilökunnan riittävyys oli kohtalainen. Kenenkään mielestä riittävyys ei ollut välttävä eikä huono. Asiakkaista 1 jätti vastaamatta. Seuraavassa kuviossa 12 on esitetty vastausten hajonta henkilökunnan riittävyyden osalta.



Kuvio 12: Henkilökunnan riittävyys viisumikeskuksessa

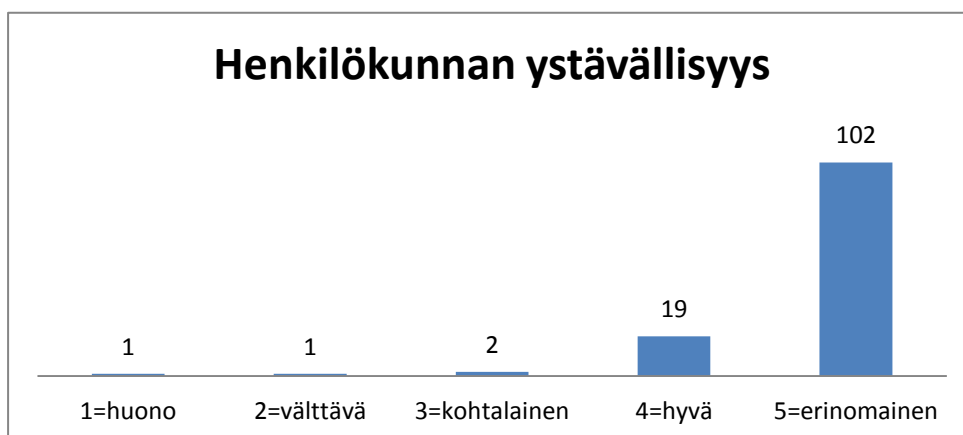
Seuraavaksi asiakkaat arvioivat henkilökunnan asiantuntemusta. Vastaajista 100 piti henkilökunnan asiantuntemusta erinomaisena, 15 piti hyvänä, 3 kohtalaisena ja 5 välttävänä. Kenenkään mielestä henkilökunnan asiantuntemus ei ollut huono. Henkilökunnan asiantuntemus sai kuitenkin huonoimmat arvosanat asiakaspalvelua koskevista kysymyksistä. Kuviossa 13 on esitetty vastausten hajonta.



Kuvio 13: Viisumikeskuksen henkilökunnan asiantuntemus

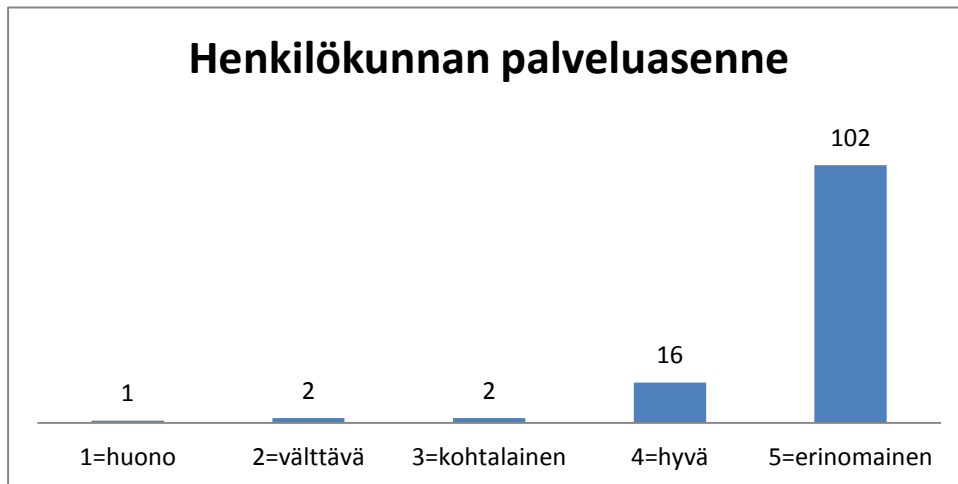
Asiantuntemusta voidaan pitää samana kuin tuotetuntemusta. Tuotetuntemus on yksi asiakaspalvelijan osaamisen peruspilareista, sillä asiakas olettaa myyjän tuntevan tuotteet niin hyvin, että hänen antamiinsa tietoihin voi luottaa. Asiakkaalle annetaan vain hänen tarvitsemiaan tietoja, eikä väsytetä asiakasta kaikilla yksityiskohdilla. (Jokinen ym. 2000, 236.) Matkatoimistojen edustajat antoivat huonoja arvosanoja henkilökunnan asiantuntemukselle.

Vastaajista 102 mielestä henkilökunnan ystävällisyys oli erinomaisella tasolla, 19 mielestä hyvällä tasolla, 2 piti henkilökunnan ystävällisyyttä kohtalaisena, ja 1 välttävänä sekä 1 huonona. Kuviossa 14 näkyy vastausten hajonta henkilökunnan ystävällisyyden osalta.



Kuvio 14: Viisumikeskuksen henkilökunnan ystävällisyys

Seuraavaksi kysyttiin asiakkaiden mielipidettä henkilökunnan palveluasenteesta. Palveluasenne on vilpittömyyttä ja aitoa halua auttaa asiakasta. Jos asiakaspalvelijalta puuttuu palveluhalu, hänen toimintansa on väkinäistä ja innotonta. Aito palveluasenne lähtee myös halusta hoitaa oma työnsä mahdollisimman hyvin ja saavuttaa tulosta. (Jokinen ym. 2000, 235.) Kuviossa 15 on esitetty vastausten hajonta henkilökunnan palveluasenteen osalta.

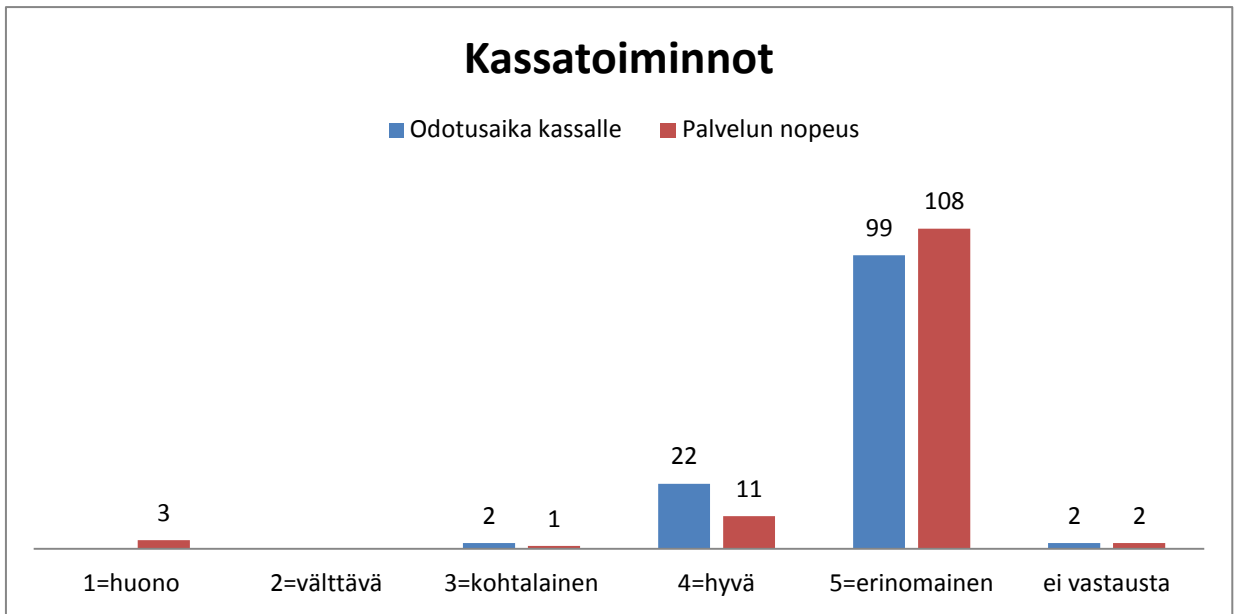


Kuvio 15: Viisumikeskuksen henkilökunnan palveluasenne

Kuten kuvio 15 nähdään, henkilökunnan palveluasenne oli 102 vastaajasta erinomainen, 16 vastaajasta hyvä, kahdesta vastaajasta kohtalainen. Vastaajista 2 piti henkilökunnan palveluasennetta välttävänä ja 1 huonona. 2 jätti vastaamatta.

### 5.3 Kassatoiminnot ja luovutus

Asiakkaiden jätettyä hakemuksensa käsittelyyn heidän pitää maksaa viisumin käsittelymaksu sekä palvelumaksu ennen pois lähtöä viisumikeskuksesta. Maksettuaan viisumin asiakas saa siitä kuitin, jota vastaan hän voi tulla noutamaan valmiin viisumipäätöksen viisumikeskuksesta. Kassapalveluita varten ovat omat vastaanottoluukut. Kyselyyn vastanneista selvästi suurin osa piti kassalla asiointia nopeana ja odotusaikaa erinomaisena. Vastaajista vain 3 piti palvelun nopeutta kassalla huonona ja 1 kohtalaisena. Kahdesta vastaajasta odotusaika kassalle oli kohtalainen. Vastaajista 2 ei ollut käyttänyt palvelua. Kuviossa 16 on esitetty vastausten hajonta kassalla asioinnista.

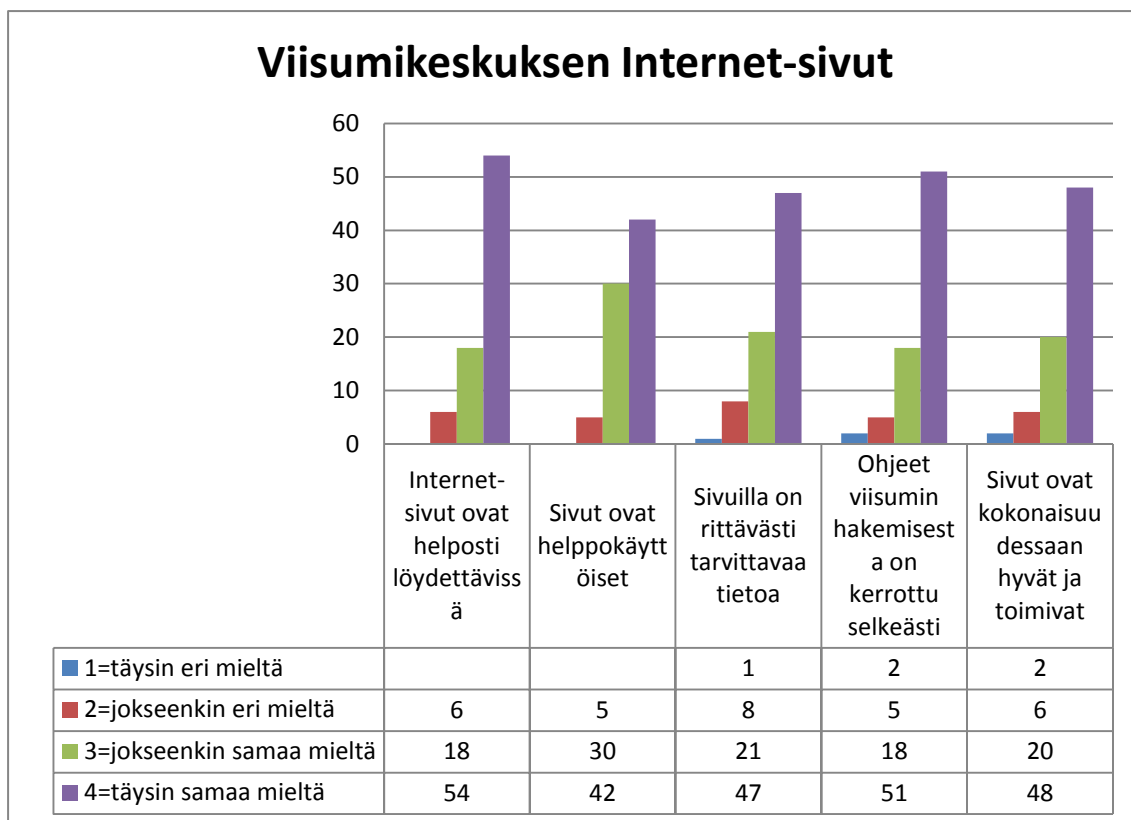


Kuvio 16: Odotusaika ja palvelun nopeus kassalla

Luovutuksen osalta ei saatu tarpeeksi vastauksia, koska noin puolet vastaajista oli tullut jättämään hakemuksia, eikä näin ollen ollut asioinut viisumien luovutustiskillä. Vastaajista 80 arvioi luovutusta koskevaa palvelun laatua. Heistä 67 mielestä odotusaika luovutukseen oli erinomainen ja 11 mielestä se oli hyvä. Palvelun nopeutta piti erinomaisena 70 vastaajaa ja 8 vastaajaa piti nopeutta hyvänä. Vain 2 vastaajaa pitivät molempia välttävänä.

#### 5.4 Internet-sivut

Asiakkailta kysyttiin, ovatko he käyttäneet viisumikeskuksen Internet-sivuja. Internet-sivut tarjoavat tietoa viisumin hakemisesta sellaisille Venäjällä asuville henkilöille, jotka haluavat hakea lyhytaikaista Schengen-viisumia Suomeen. Sivustolla annetut ohjeet auttavat hakijoita valmistelevaan asiakirjansa mahdollisimman huolellisesti. Sivuilla pystyy myös täyttämään viisumihakemuksen, joka tulostetaan ja viedään viisumikeskukseen. Vastaajista 78 on käyttänyt viisumikeskuksen Internet-sivuja, 44 henkilöä ei ole käyttänyt ja kolme henkilöä jätti vastaamatta. Seuraavassa kuviossa 17 näkyy vastausten hajonta Internet-sivujen käyttömukavuuden osalta.



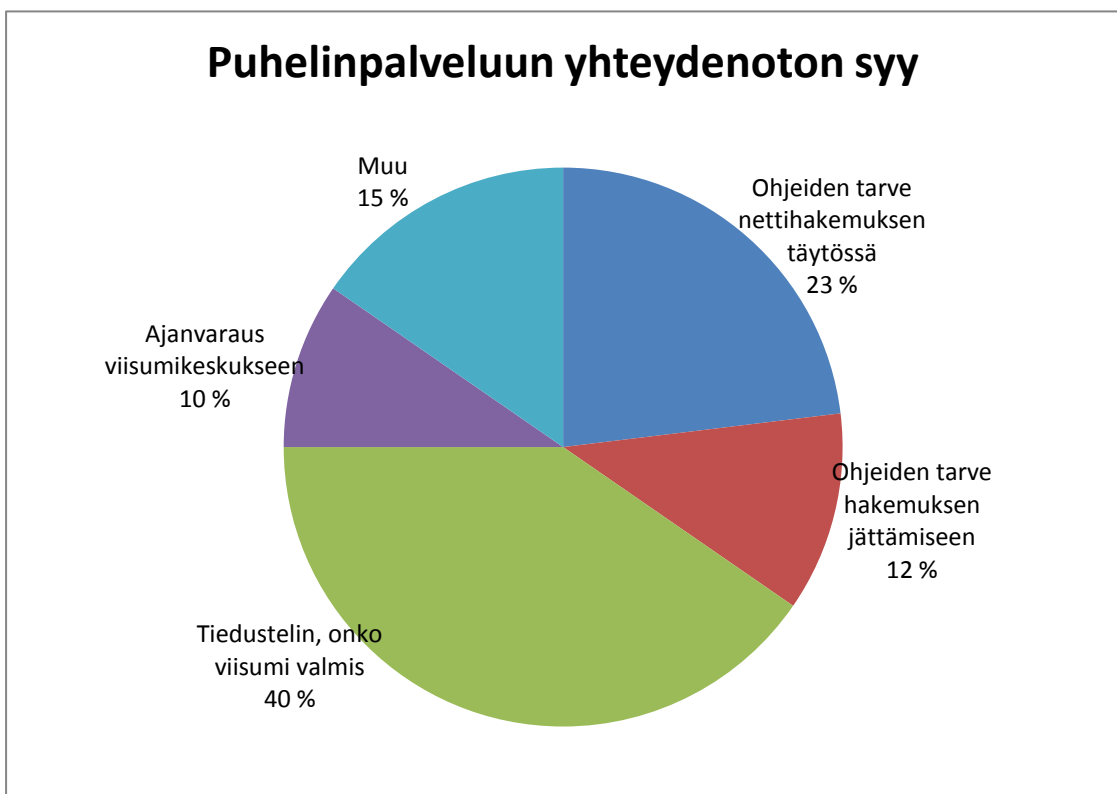
Kuvio 17: Viisumikeskuksen Internet-sivujen arvioinnin tulokset

Kyselyyn vastanneista 69 % löysi viisumikeskuksen Internet-sivut helposti verkosta. Jokseenkin samaa mieltä oli 23 % vastaajista ja 8 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä asiasta. Noin 55 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että viisumikeskuksen Internet-sivut ovat helppokäyttöiset. Vastaajista 39 % oli asiasta jokseenkin samaa mieltä ja noin 6 % oli jokseenkin eri mieltä.

Vastaajista 61 % oli täysin samaa mieltä siitä, että sivuilla on riittävästi tarvittavaa tietoa. Jokseenkin samaa mieltä asiasta oli 27 % vastaajista ja 12 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että sivuilla on riittävästi tietoa. Vastaajista 67 % oli täysin samaa mieltä siitä, että ohjeet viisumin hakemisesta on kerrottu sivuilla selkeästi. Vastaajista 24 % oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin tai täysin eri mieltä asiasta oli 9 % vastaajista. Vastaajista 63 % oli täysin samaa mieltä siitä, että sivut ovat kokonaisuudessaan hyvät ja toimivat. Jokseenkin samaa mieltä oli 26 % vastaajista. Vastaajista 11 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että sivut ovat kokonaisuudessaan hyvät ja toimivat.

## 5.5 Viisumikeskuksen puhelinneuvonta

Asiakkaat voivat soittaa viisumikeskuksen puhelinneuvontaan, jos heillä on jokin kysyttävää viisumin hakemisesta. Puhelinpalvelun numero on +7 (812) 309-28-89. Palvelu on käytössä maanantaista perjantaihin klo 8.00 – 19.00. Suurin osa asiakkaista (77 vastaajaa) ei ollut käyttänyt puhelinpalvelua, 2 jätti vastaamatta. Vastaajista 46 oli käyttänyt puhelinpalvelua. Puhelinpalvelua käyttäneiltä kysyttiin yhteydenoton syytä. Syyksi sai valita yhden tai useamman vaihtoehdoista. Alla olevassa kuviossa 18 on esitetty yhteydenoton syyt prosentteina.



Kuvio 18: Yhteydenoton syy viisumikeskuksen puhelinpalveluun

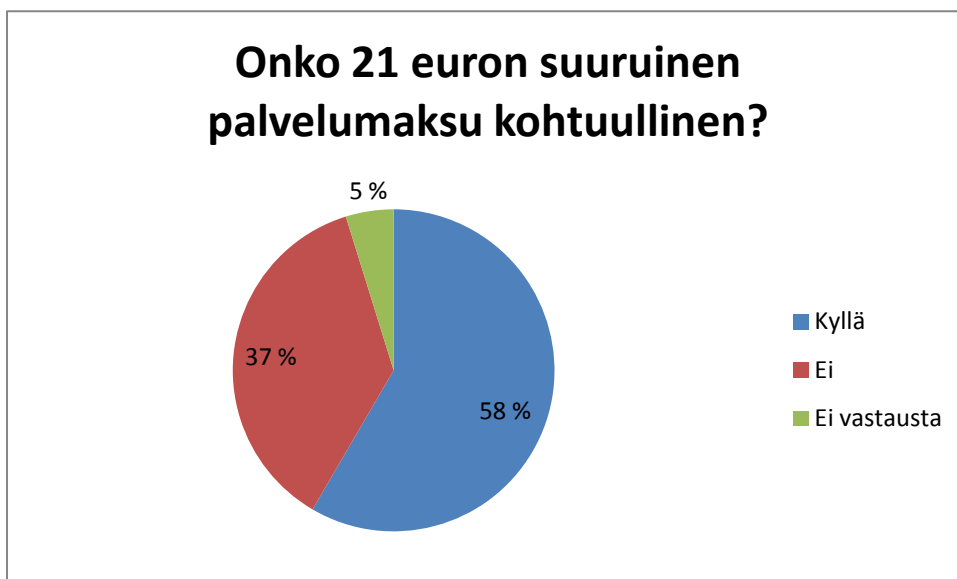
Kuten kuviosta 18 nähdään, selvästi yleisin syy yhteydenottoon (40 %) oli tiedustelu siitä, milloin asiakkaan viisumi on valmis. Toiseksi eniten (23 %) asiakkaat soittivat puhelinpalveluun saadakseen ohjeita nettihakemuksen täyttöön.

Asiakkailta kysyttiin myös, olivatko he tyytyväisiä puhelinpalvelusta saamaansa palveluun. Asiakkaista 46 oli käyttänyt puhelinpalvelua ja heistä 43 oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kolme asiakasta ei siis ollut tyytyväisiä palveluun,

syinä olivat: ”Vaikea päästä läpi”, ”Kaikki oli huonoa” ja ” Puhelinneuvojen huono asiantuntemus vastauksissa”. Selvä enemmistö kuitenkin oli tyytyväisiä saamaansa palveluun.

## 5.6 Palvelumaksu

Viisumikeskus veloittaa asiakkailtaan 21 euron suuruisen palvelumaksun jokaisesta vastaanotettua hakemusta vasten, lukuun ottamatta alle 6-vuotiaiden hakemuksia. Viisumikäsittelymaksu suoritetaan Venäjän ruplina päivän vaihtokurssin mukaan. Viisumikeskukseen hakemuksensa jättävät hakijat maksavat viisumikäsittelymaksun keskuksen kassalle. Asiakkailta kysyttiin, onko 21 euron suuruisen palvelumaksu heistä kohtuullinen viisumikeskuksen palvelusta. Seuraavassa kuviossa 19 on esitetty vastaukset prosentteina.

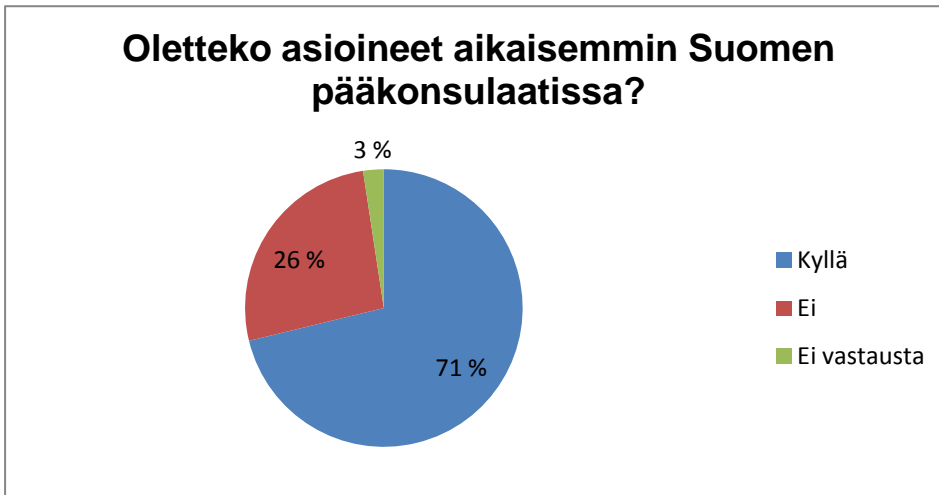


Kuvio 19: Viisumikeskuksen 21 euron palvelumaksun kohtuullisuus

Kuten kuviosta 19 nähdään, suurin osa (58 %) vastaajista piti palvelumaksua kohtuullisena viisumikeskuksen palvelusta. Vastaajista 73 oli sitä mieltä, että palvelumaksu on kohtuullinen, heistä 7 oli matkatoimistojen edustajia. Vastaajista 46 piti palvelumaksua kohtuuttomana, heistä 13 oli matkatoimiston edustajia.

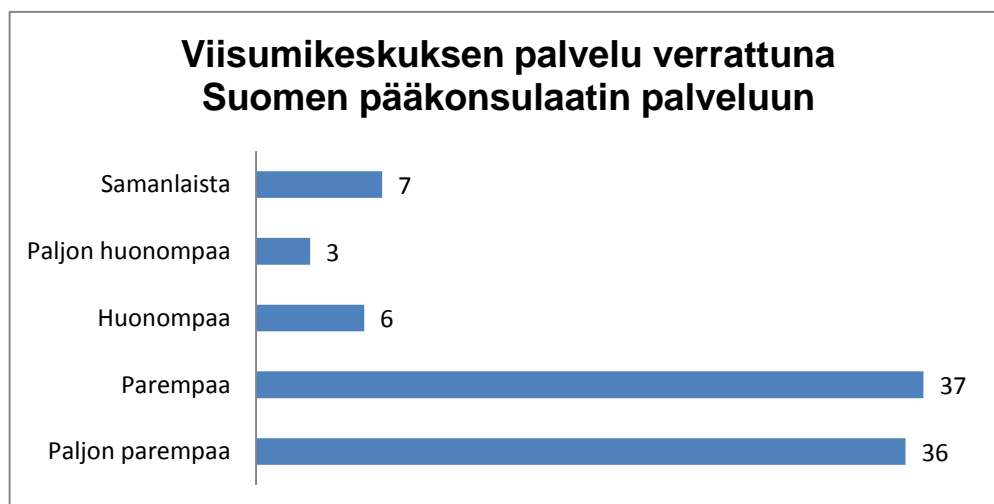
## 5.7 Viisumikeskuksen palvelu verrattuna Suomen Pääkonsulaatin palveluun

Seuraavaksi kysyttiin, ovatko asiakkaat asioineet aikaisemmin Suomen pääkonsulaatissa viisumiasioissa. Vastaajista 89 oli asioinut Suomen pääkonsulaatissa ja 33 ei ollut. Kolme vastaajaa jätti vastaamatta. Kuviossa 20 on esitetty vastaukset prosentteina.



Kuvio 20: Aikaisempi asiointi Suomen pääkonsulaatissa

Suomen pääkonsulaatissa asioineita pyydettiin vertaamaan viisumikeskuksen palvelua Suomen pääkonsulaatissa saatuun palveluun. Vastausten hajonta on esitetty seuraavassa kuviossa 21.



Kuvio 21: Viisumikeskuksen palvelu verrattuna Suomen pääkonsulaatin palveluun

Suomen pääkonsulaatissa asioineita oli yhteensä 89. Vastaaajista 73 (82 %) piti viisumikeskuksen palvelua parempana tai paljon parempana, heistä 5 oli matkatoimiston edustajia. Kuuden mielestä palvelu oli samanlaista kuin Suomen pääkonsulaatissa, heistä 2 oli matkatoimiston edustajia. Vain 9 (noin 10 %) piti viisumikeskuksen palvelua huonompana tai paljon huonompana kuin Suomen pääkonsulaatissa saamaansa palvelua. Heistä 5 oli matkatoimiston edustajia.

Asiakkaat saivat perustella avoimeen kohtaan vastauksiaan viisumikeskuksen ja konsulaatin palvelun laadun eroista. Olen jakanut vastaukset neljään eri kategoriaan. Ensimmäisenä ovat yksityisten hakijoiden vastaukset, joiden mielestä viisumikeskuksen palvelu on parempaa kuin Suomen pääkonsulaatin. Sen jälkeen tulee yksityisten hakijoiden, joiden mielestä viisumikeskuksen palvelu on huonompaa, perustelut. Näiden jälkeen tulee matkatoimistojen edustajien perustelut.

Yksityiset viisuminhakijat, joiden mielestä viisumikeskuksen palvelu on parempaa kuin Suomen pääkonsulaatin palvelu, perustelivat sitä näin:

*"Ei jonoja!", "Korkeampi palvelunopeus.", "Mukava, nopea, laadukas.", "Jätin hakemukset 10 minuutissa!", "Nopeampi, ei jonoja.", "Ei tarvitse jonottaa ulkona. Konsulaatista on vaikea varata aikaa pitkien jonojen vuoksi.", "Ei jonoja, voi varata itselleen sopivan ajan vastaanottoon etukäteen.", "Ei jonoja, nopeampaa.", "Tehokas palvelu, ystävällinen henkilökunta. Hakemuksen jättämiseen ja viisumin saamiseen meni korkeintaan 30 minuuttia, erittäin kätevää.", "Erittäin kallista palvelua.", "Nopeaa ja laadukasta palvelua. Henkilökunta on miellyttävää ja asiakastilat ovat avarat ja mukavat.", "Paremmat asiakastilat, mukava ja turvallinen sekä paljon nopeampi palvelu.", "Hyvä, että viisumikeskus avattiin hakemusten jättämistä ja viisumien saamista varten.", "Nopeaa.", "Ajan tuhlaus on minimoitu.", "Kuten olen ymmärtänyt, jonoja ei käytännössä ole ollenkaan mihinkään aikaan.", "Paljon tietoa saatavilla, ei jonoja, ystävällistä ja asiantuntevaa henkilökuntaa.", "Ei jonoja, nopea ja olen tyytyväinen hintaan.", "Nopeaa ja dokumenttien laatiminen on helppoa.", "Nopeaa, kätevää ja kaikki on samassa paikassa.", "En näe syytä maksaa 21 euroa ylimääräistä, mistä se maksetaan?" "Lyhyet jonot!". Selkeästi suurin osa vastaaajista mainitsi jonot.*

Yksityiset viisuminhakijat, jotka pitivät Pääkonsulaatin palvelua parempana perustelivat sitä näin:

*"Henkilökunta oli pätevämpää. Jätin puolisoni ja lapseni hakemukset, minun piti hakea kotoa avioliittotodistus, tällaista ei koskaan pyydetty konsulaatissa.", "Pääkonsulaatissa asiointi nykyään lähes mahdotonta, vaikka viisumikeskuksessa onkin hyvä palvelu, viisumikeskuksen palvelu on luotu väkisin käytettäväksi. Pitäisi olla mahdollisuus valita kummassa itse haluaa asioida."*

Matkatoimistojen edustajat, jotka pitivät viisumikeskuksen toimintaa parempana kuin Pääkonsulaatin toimintaa perustelivat vastauksiaan näin:

*"Mukavat asiakastilat oman vuoron odottamista varten, mukava tarkistaa dokumentit sisätiloissa, jonotusnumerokäytäntö on hyvä, asiakaspalvelu on laadukasta ja nopeaa.", "Viisumikeskus on lähempänä toimistoamme, siksi asiointi on meille nopeampaa ja kätevämpää.", "Kiitos hyvästä palvelusta.", "Ei ole älyttömiä jonoja.", "Prosessi vie vähemmän aikaa ja tapahtuu mukavissa tiloissa.", "Mukavampaa ja nopeampaa.", "Kysymykset myöhästyneistä passeista on päätettävä ajoissa riippumatta siitä, onko se konsulaatin vai viisumikeskuksen virhe."*

Matkatoimistojen edustajat, jotka pitivät viisumikeskuksen toimintaa huonompana perustelivat vastauksiaan näin:

*"Suurin osa vastaanottohenkilökunnasta epäpätevämpää kuin pääkonsulaatissa.", "Dokumenttien tarkastamiseen ja muokkaamiseen menee paljon turhaa aikaa, vaikka itse dokumentteja on vähän. Konsulaatin ja viisumikeskuksen vaatimukset eroavat toisistaan. Kertaviisumin saaminen aamu yhdeksältä on mahdotonta, koska kuljetusauto on vielä konsulaatissa. Jos viisumissa on jokin virhe, menee sen korjaamiseen pari päivää.", "Pääkonsulaatin kanssa oli helpompi selvittää viisumissa oleva virhe suoralla kontaktilla, nykyään tilanne on kuin `rikinäinen puhelin`.", "Henkilöstön vajaista tiedoista johtuen joudumme usein kysymään viisumiasioista suoraan konsulaatilta." "Viisumikeskuksen henkilöstö ei ole niin pätevää kuin konsulaatin henkilöstö. Asiakirjoja otetaan vastaan ja tarkistetaan hitaasti, eikä ole mahdollisuutta paikan päällä päättää ongelmia, mm. sinettien puuttuminen viisumeista."*

Suurin osa vastaajista oli siis tyytyväisempi nykyisen viisumikeskuksen palvelun laatuun verrattuna pääkonsulaatin palveluun. Viisumikeskuksessa asiointia pidettiin vaivattomampana kuin pääkonsulaatissa asiointia. Asiointi sujui helpommin ja nopeammin, pitkiä jonoja ei ole. Matkatoimistojen edustajat olivat puolestaan tyytymättömämpiä viisumikeskuksen palveluun.

## 5.8 Vastaajien mielipiteitä, toiveita ja kehittämisehdotuksia

Kyselylomakkeen viimeisessä avoimessa kohdassa vastaajat saivat vapaasti kertoa omia mielipiteitä, toiveita ja kehittämisehdotuksia. Noin puolet kyselyyn vastanneista vastasi tähän kohtaan. Jaottelin yksityisten viisumihakijoiden vastaukset neljään kategoriaan: Kiitokset, Aukioloajat, Palvelumaksu ja Muut mielipiteet, toiveet ja kehittämisehdotukset. Matkatoimistojen edustajien mielipiteet, toiveet ja kehittämisehdotukset käsitellään erillisenä kohtana.

### – Kiitokset

*"Kiitos, todellakin kaikki toimii todella nopeasti, mukavasti ja selkeästi, toivon kaikkea hyvää teille!", "Kiitos paljon, olen erittäin tyytyväinen!", "Kiitos laadusta ja nopeasta palvelusta!", "Kaikki täydellistä, nopeaa, kätevää.", "Palvelu erinomaista.", "Kaikki erinomaista.", "Kiitos kaikki erinomaista!", "Erinomainen palvelutilanne ja erinomainen henkilökunta, kiitos hyvästä palvelusta.", "Nopeampaa kuin ennen.", "Vihdoin meille saapui Eurooppa!", "Kiitos, että olette olemassa.", "Olen kaikkeen tyytyväinen.", "Kiitos, kaikki hyvää! Toivon, että kaikki viisumihakuprosessit kävisivät noin nopeasti ja mukavasti", "Kaikki hyvin suunniteltu! Erinomainen palvelu!", "Kiitos!", "Kiitos hyvästä palvelusta ja hyvästä suhteesta.", "Pysykää samassa asemassa!", "Kiitos!", "Kiitos erinomaisesta palvelusta!", "Olen tyytyväinen kaikesta.", "Toivomme tsemppiä teille!", "Olemme kaikesta tyytyväisiä!", "Toivon kaikkea hyvää teille ja enemmän asiakkaita.",*

### – Aukioloajat

*"Minä haluaisin viisumikeskuksen palvelevan klo 19.00 asti, koska töiden jälkeen illalla on vaikea ehtiä ennen klo 17.00.", "Haluaisin, että viisumikeskus palvelisi klo 20.00 asti illalla, edes 1-2 kertaa viikossa tai 1-2 lauantaita kuussa.", "Haluaisin aukioloaikoja pidemmiksi klo 20.00 asti.", "Haluaisin, että työaikojen ulkopuolella (edes yhtenä päivänä viikossa tai vapaa päivinä) olisi mahdollista kääntyä teidän puoleen viisumiasioissa.", "Auki arkisin vain viiteen asti.", "Vaihtakaa yksi työpäivä lauantaiksi tai pidentäkää aukioloaikoja kahtena päivänä viikossa kello 12.00 – 20.00", "Muuttakaa työaikoja! Ehkä voisitte palvella 2 tuntia illalla pidempään tai vapaapäivinä (niitä, jotka käyvät töissä). Muuten kaikki on erinomaista! Kaikille kiitos!"*

### – Palvelumaksu

*"Olen tyytyväinen kaikesta, mutta jos palvelumaksu olisi vähän pienempi, niin olisin erittäin tyytyväinen.", "Toivoisin, että palvelumaksu olisi vähemmän.", "Pientäkää palvelumaksua ja pitäkää viisumikeskus auki myös viikonloppui-*

sin.”, ”Viisumikeskus toimii erinomaisesti, mutta jos mahdollista, niin harkitkaa uudelleen palvelumaksun suuruutta. Sopiva hinta olisi 12 - 15 euroa.”, ”Palvelumaksu pienemmäksi!”, ”Meidän perheeseen kuuluu viisi ihmistä, joilta kaikilta peritään palvelumaksu, se on kohtuutonta”.

- Muut mielipiteet, toiveet ja kehittämissuositukset

*”Valmiiksi täytettyä hakemusta oli vaikea lukea Internet-sivuilla, koska lisätietojen teksti ei näkynyt.”, ”Viisumien toimitusaika lyhyemmäksi!”, ”Vartijat ovat liian virkaintoisia, mielestäni heitä ei tarvita siellä, koen sen moraalisesti epämukavaksi.”, ”Toivoisin ovilla oleville vartijoille, että olisivat kohteliaampia.”, ”Tehkää konsulaatissa työt niin kuin ennen. Soitin päivittäin konsulaattiin, yhteyden saamiseen meni 2 kuukautta.”, ”Myöntäkää pidempiä viisumeita Pietarin asukkaille esim. noin 5 vuodeksi.”, ”Minulta meni eilen tasan 5 minuuttia etsiessä ja täyttäessä viisumihakemus ja toiset 5 minuuttia meni tänään hakemuksen jättämisessä - 10 minuuttia, fantastista!”, ”Notaarin myöntämä vanhempien suostumus lapsen matkustusoikeuteen myönnetään vain vuodeksi. Turhaa aikaa ja rahaa menee vuosittaiseen uusimiseen. Ehdotan, että suostumus myönnettäisiin kolmeksi vuodeksi.”*

- Matkatoimistojen edustajien mielipiteet, toiveet ja kehityssuositukset

*”Toiminta voisi olla konsulaatin kanssa tehokkaampaa ongelmienratkaisu tilanteissa.”, ”Dokumenttien luovutus kello 16.00 saakka.”, ”Toivon jatkossakin, että teillä olisi näin hyvä palvelu sekä tarkat ja ystävälliset työntekijät.”, ”Nopeampi passien luovutus viisumikeskuksesta konsulaattiin ja konsulaatista viisumikeskukseen.”, ”Kaikista viisumin käsittelyyn liittyvistä muutoksista pitäisi tulla ilmoitus sähköpostitse matkatoimistolle. Kontrolloikaa ilmastointilaitteita asiakastiloissa kesällä (jos on liian kylmä tulee nuhaa, yskää ym.).”, ”Onko viisumikeskuksella jokin merkitys? Ennen viisumikeskuksen avaamista kirjoitimme konsulaatille kirjeen, jossa pyysimme, että matkatoimistoja palveltaisiin edelleen konsulaatissa. Eikä asia varmasti muutu nytkään.”, ”Korjatkaa nettisivujanne, hakemusten täyttäminen sivuilla ei kerta kaikkiaan toimi! Avatkaa täytettyjen hakemusten algoritmi (aakkosjärjestyksessä ja jättöpäivän mukaan), tällä hetkellä hakemusten etsintä on vaikeaa.”, ”Asiakirjat pitäisi tarkistaa nopeammin vastaanottohetkellä ja niitä pitäisi kuljettaa huolellisemmin, etteivät ne vahingoittuisi, koska uusien valokuvien tai hakemusten tuominen pidentää viisumien käsittelyaikaa.”*

Matkatoimistojen edustajien keskuudessa näyttäisi olevan enemmän tyytymättömyyttä kuin yksityisten hakijoiden keskuudessa. Etenkin viisumikeskuksen ja konsulaatin välisessä yhteistyössä nähtiin parantamisen varaa. Lisäksi jälleen korostui aukioloaikojen muuttamistarve.

## **6 TULOKSIEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

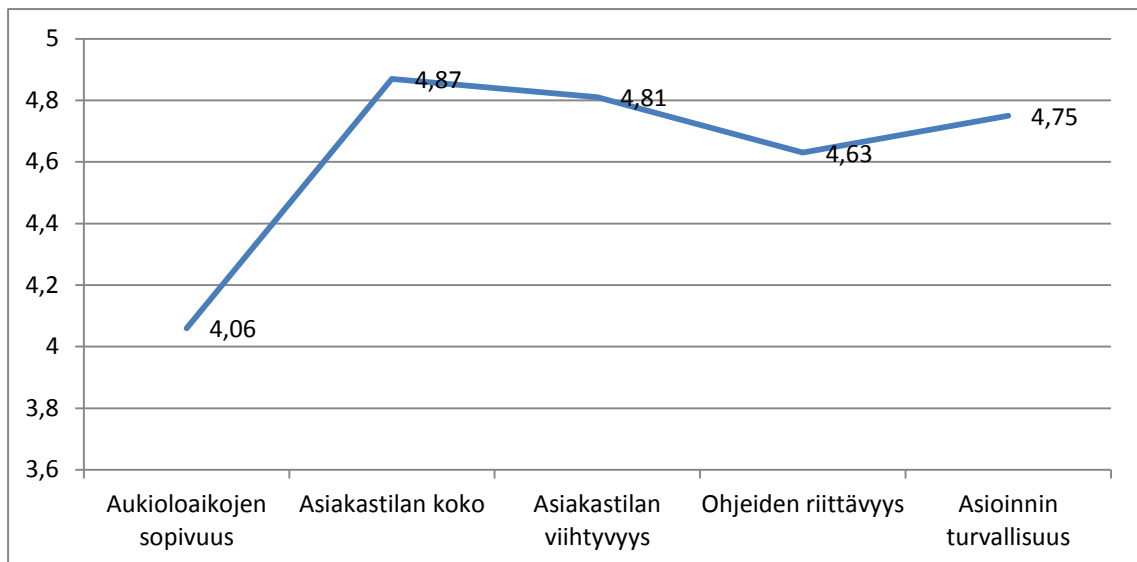
### **6.1 Vastaaajien taustatiedot**

Taustatietoja tarkastellessa on hyvä huomioida, että lähes 34 % vastaajista ilmoitti iäkseen 20 - 29 vuotta ja suurin osa (67 %) oli naisia. Yli puolet vastaajista (58 %) ilmoitti vierailleensa viisumikeskuksessa ensimmäistä kertaa. Suurin osa vastaajista (noin 35 %) oli saanut tietoa viisumin hakemisesta Suomen pääkonsulaatin Internet-sivuilta [www.finland.org.ru](http://www.finland.org.ru). Tästä voidaan päätellä, että Pietarin pääkonsulaatin Internet-sivut ovat tärkeä tietolähde viisumikeskuksen asiakkaille. Toiseksi eniten tietoa viisumin hakemisesta oli saatu omilta sukulaisilta, ystäviltä ja tutuilta.

Viisumikeskuksessa on 15 minuutin palvelutakuu, sen pidempään kenenkään ei tulisi joutua odottamaan vuoroaan. Alle 10 minuuttia odottaneiden osuus vastaajista oli 96,8 %. Vain neljä asiakasta ilmoitti odottaneensa yli 10 minuuttia, heistä 3 oli matkatoimistojen edustajia. Yksityisten hakijoiden puolella asiointi sujui erittäin hyvin alle 10 minuutissa, vain 1 vastaaja vastasi odottaneensa yli 10 minuuttia vuoroaan.

### **6.2 Viisumikeskuksen palveluympäristö**

Seuraavaksi tarkastellaan palveluympäristöstä saatuja vastauksia. Palveluympäristöön kuuluvat aukioloaikojen sopivuus, asiakastilan koko, viihtyvyys, ohjeiden riittävyys ja asioinnin turvallisuus. Palveluympäristön keskiarvot, jotka olivat suhteellisen korkeat, vaihtelivat välillä 4,06 - 4,87. Keskiarvot olivat siis selkeästi arvosana-asteikolla hyvän puolella. Seuraavassa kuviossa 22 on esitetty palveluympäristöä koskevien vastausten keskiarvot.

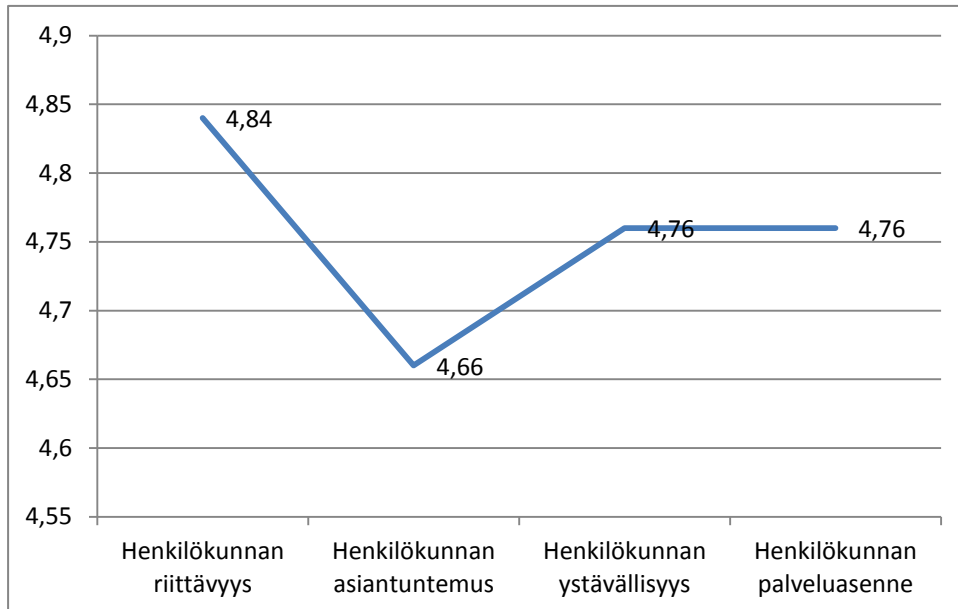


Kuvio 22: Palveluympäristön arvion keskiarvot

Selvästi heikoimpana pidettiin asiakastilojen aukioloaikoja, jonka keskiarvoksi muodostui 4,06. Kyselyn ajankohtana aukioloajat olivat yksityisten viisuminhakijoiden puolella maanantaista perjantaihin 9.00 – 17.00 ja matkatoimistojen edustajien puolella 9.00 – 15.00. Useat asiakkaat olivat myös kommentoineet aukioloaikoja epäsopiviksi avoimessa kohdassa. Toiseksi heikoimman arvostuksen sai asiakastilan ohjeiden riittävyys, jonka keskiarvoksi muodostui 4,63. Asiainnin turvallisuuden keskiarvo on 4,75. Kaikista tyytyväisimpiä asiakkaat olivat asiakastilan kokoon (4,87) ja viihtyvyyteen (4,81).

### 6.3 Viisumikeskuksen asiakaspalvelu

Viisumikeskuksen asiakaspalvelun osalta tarkasteltiin henkilökunnan ystävällisyyttä, palveluasennetta, asiantuntemusta ja riittävyttä. Asiakaspalvelun keskiarvot vaihtelivat välillä 4,66 - 4,84, jotka olivat myös hyvin korkeat. Seuraavassa kuviossa 23 on esitetty asiakaspalvelua koskevien vastausten keskiarvot.



Kuvio: 23 Asiakaspalvelun arvion keskiarvot

Kuten kuviosta 23 nähdään, parhaimman keskiarvon asiakaspalvelun osalta sai henkilökunnan riittävyys keskiarvolla 4,84. Mielenpitojen vaihtelu oli selvästi pienintä henkilökunnan riittävyyden osalta. Myös henkilökunnan ystävällisyys ja palveluasenne saivat korkeat arvostukset, molemmat 4,76. Huonoimpana pidettiin henkilökunnan asiantuntemusta keskiarvolla 4,66, joka sekin sai korkean arvostuksen. Erityisesti matkatoimistojen edustajat kokivat henkilökunnan asiantuntemuksen välttävänä tai huonona.

Asiakailta kysyttiin myös kassapalvelujen toimivuudesta. Vastajat olivat erityisen tyytyväisiä kassojen toimintaan. Palvelu kassalla oli nopeaa, eikä jonoja ollut.

Viisumikeskus veloittaa palvelustaan 21 euron palvelumaksun. Jopa yli puolet vastaajista (58 %) piti palvelumaksua kohtuullisena. Yksityiset viisumihakijat suhtautuivat palvelumaksuun selvästi paremmin kuin matkatoimistojen edustajat. Matkatoimistojen edustajista jopa 65 % piti palvelumaksua liian korkeana.

#### 6.4 Viisumikeskuksen Internet-sivut ja puhelinpalvelu

Vastaajista 64 % oli käyttänyt viisumikeskuksen Internet-sivuja <http://visa.finland.eu/Saintpeterburg/russian/index.html>. Suurin osa vastaajista (69 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että Internet-sivut ovat helposti löydettävissä.

sä. Vastaajista 55 % oli täysin samaa mieltä siitä, että sivut ovat helppokäyttöiset. Vastaajista 61 % oli täysin samaa mieltä siitä, että sivuilla on riittävästi tietoa. Sivujen helppokäyttöisyys ja riittävä tiedon määrä viisumikeskuksen Internet-sivuilla saivat heikoimmat arvosanat. Viisumikeskuksen sivuille voisi näin ollen asiakkaiden mielestä vielä lisätä viisumin hakemisesta tietoa ja sivujen helppokäyttöisyyteen tulisi panostaa. Vastaajista 67 % oli täysin samaa mieltä siitä, että ohjeet viisumin hakemisesta on kerrottu selvästi. Vastaajista 63 % piti sivuja kokonaisuudessaan hyvinä ja toimivina.

Vastaajista 37 % oli käyttänyt viisumikeskuksen puhelinpalvelua. Heistä 40 % soitti puhelinpalveluun, koska halusi tiedustella, onko viisumi jo valmis. Toiseksi yleisin syy oli ohjeiden tarve nettihakemuksen täytössä (23 %). Tästä päätellen viisumikeskuksen Internet-sivuilla olevia ohjeita voisi tarkentaa tai lisätä. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä puhelinpalvelun palveluun, vain kolme vastaajista ei ollut tyytyväinen saamaansa palveluun.

## **6.5 Pietarin pääkonsulaatin palvelu**

Asiakkailta kysyttiin, ovatko he aikaisemmin asioineet Suomen pääkonsulaatissa viisumiasioissa. Vastaajista 71 % oli asioinut aikaisemmin Suomen pääkonsulaatissa. Vastaajista noin 10 % piti pääkonsulaatin palvelua parempana kuin viisumikeskuksen palvelua, heistä 4 oli yksityisiä viisumihakijoita ja 5 oli matkatoimistojen edustajia. Matkatoimistojen edustajien mielestä pääkonsulaatin henkilökunta oli pätevämpää kuin viisumikeskuksen henkilökunta. Hakemuksissa tai viisumeissa ilmenneiden virheiden korjaaminen myös sujui pääkonsulaatissa asioidessa helpommin ja nopeammin. Selvästi suurin osa vastaajista (82 %) oli tyytyväisempiä viisumikeskuksen palveluun. Viisumikeskus sai erityistä kiitosta palvelun nopeudesta ja sujuvuudesta sekä siitä, että viisumikeskuksessa ei ole jonoja. Vastaajista 8 % piti viisumikeskuksen palvelua samanlaisena kuin pääkonsulaatissa saatua palvelua.

## 6.6 Palvelun laadun nykytila ja kehitysehdotukset

Kyselylomakkeen viimeiseen, avoimeen kohtaan kirjoitti palautetta noin puolet vastaajista. Viisumikeskus sai paljon kiitosta, mutta myös joitakin kehitysehdotuksia.

Seuraavaksi tarkastellaan, toteutuivatko luvussa 3.4 käsitellyt palvelun laadun kriteerit viisumikeskuksessa asiakaskyselyn tulosten perusteella. Tässä tutkimuksessa palvelun laadun kriteereinä käytettiin henkilökunnan asiantuntemusta, ystävällisyyttä, palveluasennetta, toiminnan luotettavuutta, palvelun saavutettavuutta, asiainninn turvallisuutta, viestintää ja palveluympäristöä. Grönroosin (2001) mukaan hyväksi koetun palvelun laadun kriteereitä voidaan pitää ohjenuorina, jotka perustuvat vankkoihin empiirisiin ja teoreettisiin tutkimuksiin sekä käytännön kokemuksiin. Tästä syystä ne lienevät hyödyllisiä johtamisperiaatteita. Luettelo ei tietenkään ole tyhjentävä, sillä kriteerien tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. Tähän tutkimukseen valitsin parhaiten viisumikeskuksen toimintaan liittyvät laadun kriteerit.

Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä viisumikeskuksen asiakastilan kokoon ja viihtyvyyteen. Asiakastilaan toivottiin lisää tietoa viisumin hakemisesta. Viisumikeskuksessa asiointi tunnettiin turvalliseksi, ja kaiken kaikkiaan viisumikeskuksen toimintaa pidettiin luotettavana saatujen tulosten perusteella. Kassapalvelut toimivat asiakkaiden mielestä erinomaisesti. Asiakkaat kuvailivat viisumikeskuksen palvelua nopeaksi, luotettavaksi, laadukkaaksi, mukavaksi ja tehokkaaksi. Viisumikeskuksen palvelun nopeus oli silminnähden tehokasta. Asiakkailla ei ollut pitkiä odotusaikoja asiointitiskueille, tästä syystä osalla asiakkaista ei ollut aikaa vastata kyselyyni. Suurin osa kuitenkin vastasi kyselyyn mielellään ja kirjoitti avoimeen kohtaan omia näkemyksiään viisumikeskuksen palvelusta. Tämä kuvasti osaltaan viisumikeskuksen palvelun tärkeyttä asiakkaille. Tutkimustuloksiin vaikutti osaltaan ulkoiset tekijät kuten vastaajien kiire, silti tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina.

Palvelun laatuun vaikuttaa olennaisesti palvelun saavutettavuus. Asiakkaiden mielestä viisumikeskuksessa oli riittävästi henkilökuntaa ja palvelu sujui nope-

asti. Luvussa 3.3 puhuttiin markkinointiviestinnässä annetuista lupauksista. Viisumikeskus lupaa asiakkailleen 15 minuutin palvelutakuun, sen pidempään kenenkään ei pitäisi joutua odottamaan omaa vuoroaan. Vastaajista vain 3 % oli odottanut omaa vuoroaan vastaanottoon yli 15 minuuttia. Viisumikeskuksen palvelutakuu piti siis hyvin paikkaansa odotusajan osalta. Viisumikeskuksen aukioloaikojen osalta palvelun saavutettavuutta pidettiin huonona. Aukioloaikoja voisi muuttaa nykyisestä sopivimmiksi asiakkaille, erityisesti töissä käyville asiakkaille nykyiset viisumikeskuksen aukioloajat eivät sovi. Selvästi suurin osa viisuminhakijoista on työkäisiä. Asiakkaat ehdottivat, että viisumikeskus palvelisi arkisin 20:00 asti edes 1 - 2 kertaa viikossa. Viisumikeskuksen toivottiin palvelevan asiakkaita myös viikonloppuisin edes kerran kuukaudessa.

Asiakkaat pitivät hyvin tärkeänä sitä, kuinka vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa sujuu. Viisumikeskuksen henkilökunnan ystävällisyys ja palveluasenne koettiin erittäin hyväksi. Viisumikeskuksen henkilökunnan asiantuntemus sai hieman huonommat tulokset. Tuloksia alensi matkatoimistojen edustajien tyytymättömyys henkilökunnan asiantuntemusta kohtaan. Eräs matkatoimiston edustaja myös kommentoi, että pääkonsulaatin ja viisumikeskuksen vaatimukset eroavat toisistaan. Viisumikeskuksen ja pääkonsulaatin välistä yhteistyötä toivottiin joustavammaksi ja nopeammaksi. Matkatoimistojen edustajat myös mainitsivat, että he joutuvat usein olemaan itse yhteydessä pääkonsulaattiin, koska eivät saa viisumikeskuksen henkilökunnalta tarpeeksi selviä tai luotettavia ohjeita.

Osa asiakkaista oli tyytymättömiä viestintään. Viisumikeskuksen asiakastiloihin ja viisumikeskuksen Internet-sivuille toivottiin lisää ohjeita viisumin hakemisesta. Internet-sivujen ohjeiden toivottiin myös olevan yksinkertaisemmat ja sivujen kokonaisuudessaan helppokäyttöisemmät. Laadukas viestintä on selkeää ja asiakkaan ymmärtämää. Viisumikeskuksen puhelinneuvontaan vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä. Kyselyyn vastanneista 37 % oli käyttänyt puhelinneuvontaa ja heistä 93 % oli palveluun tyytyväisiä.

Korkean palvelun laadun säilyttämiseksi ja kehittämiseksi ehdotan seuraavia toimenpiteitä:

- Aukioloaikojen muuttaminen sopivammiksi. Etenkin sulkemisaikaa voisi pidentää. Viisumikeskus voisi myös palvella edes yhtenä lauantaina kuu-kaudessa.
- Viisumikeskuksen henkilökunnan säännöllinen koulutus, erityisesti matkatoimistojen edustajia palvelevan henkilökunnan koulutus. Näin voitaisiin parantaa henkilökunnan asiantuntemusta ja tämä vähentäisi myös asiakkaiden tarvetta soittaa viisumikeskuksen tai pääkonsulaatin puhelinpalveluun.
- Viisumin hakua koskevien ohjeiden lisääminen ja tarkentaminen viisumikeskuksen asiakastiloissa.
- Viisumikeskuksen ja pääkonsulaatin välisen toiminnan tehostaminen. Yhteishenkilöiden asiantuntemukseen panostaminen.
- Sähköisten palvelujen ylläpito ja kehittäminen, sekä ohjelmien helppokäyttöisyyden huomioiminen. Viisumikeskuksen Internet-sivuista voisi tehdä selkeämmät, ja sivuille voisi lisätä enemmän viisumin hakemiseen liittyvää tietoa. Nettihakemuksen täyttöä koskevia ohjeita voisi tarkentaa ja lisätä. Jopa 23 % asiakkaista soitti viisumikeskuksen puhelinpalveluun saadakseen apua sähköisen viisumihakemuslomakkeen täytössä.

Kaiken kaikkiaan tutkimus osoitti, että asiakkaat pitävät viisumikeskuksen palvelun laatua korkeana. Silti näillä muutamilla parannuksilla voidaan parantaa viisumikeskuksen asiakkaiden kokemaa palvelun laatua entisestään. Viisumikeskuksen asiakasmäärät tulevat hyvin todennäköisesti nousemaan vuosittain, siksi palvelun sujuvuuteen kannattaa panostaa.

## KUVIOT

- Kuvio 1: Palvelun koettu kokonaislaatu. (Grönroos 1998, 67.) s. 20  
Kuvio 2: Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1998, 67.) s. 22  
Kuvio 3: Vastaajien ikäjakauma s. 33  
Kuvio 4: Asioiko vastaaja ensimmäistä kertaa Suomen viisumikeskuksessa s.34  
Kuvio 5: Mistä asiakas oli saanut tietoa viisumin hakemisesta Suomen viisumikeskuksesta s. 35  
Kuvio 6: Odotusaika viisumikeskuksen vastaanotossa s. 36  
Kuvio 7: Viisumikeskuksen aukioloaikojen sopivuus s. 37  
Kuvio 8: Viisumikeskuksen asiakastilan koko s. 38  
Kuvio 9: Viisumikeskuksen asiakastilan viihtyvyys s. 38  
Kuvio 10: Viisumikeskuksen asiakastilan ohjeiden riittävyys s. 39  
Kuvio11: Viisumikeskuksessa asioinnin turvallisuus s. 39  
Kuvio 12: Henkilökunnan riittävyys viisumikeskuksessa s. 40  
Kuvio 13: Viisumikeskuksen henkilökunnan asiantuntemus s. 41  
Kuvio 14: Viisumikeskuksen henkilökunnan ystävällisyys s. 41  
Kuvio 15: Viisumikeskuksen henkilökunnan palveluasenne s. 42  
Kuvio 16: Odotusaika ja palvelun nopeus kassalla s. 43  
Kuvio 17: Viisumikeskuksen Internet-sivujen arvioinnin tulokset s. 44  
Kuvio 18: Yhteydenoton syy viisumikeskuksen puhelinpalveluun s. 45  
Kuvio 19: Viisumikeskuksen 21 euron palvelumaksun kohtuullisuus s. 46  
Kuvio 20: Aikaisempi asiointi Suomen pääkonsulaatissa s. 47  
Kuvio 21: Viisumikeskuksen palvelu verrattuna Suomen pääkonsulaatin palveluun s. 47  
Kuvio 22: Palveluympäristön arvion keskiarvot s. 53  
Kuvio: 23 Asiakaspalvelun arvion keskiarvot s. 54

## LÄHTEET

Etelä-Saimaa 15.05.2011 (Luettu 15.05.2011)

Finnvera Oyj. 2001. Palvelevan yrityksen laatutyökirja

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY

Honkola, J & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit, tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Jokinen, T. Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas, Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab

Kangas, P. 1994. Tavoitteena tyytyväinen asiakas. Helsinki: Painatuskeskus Oy

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

Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Kinnunen R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY

Lehmus, P. & Korkkala, T. 1996. Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lämsä, A-M & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy

Pesonen, H-L. Lehtonen, J & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti

Ulkoasiainministeriö. 2006. Schengen-viisumin hakeminen ja hakemuslomake. <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=35334&contentlan=1&culture=fi-FI> (Luettu 2.10.2011)

Ulkoasiainministeriö Suomen pääkonsulaatti, Pietari. 2011. Maailman suurin ja kaunein viisumikeskus avattiin Pietarissa. <http://www.finland.org.ru/Public/default.aspx?contentid=212710&nodeid=36881&culture=fi-FI> (Luettu 11.02.2011)

Ulkoasiainministeriö Suomen pääkonsulaatti Pietari. 2011. Schengen-viisumi Suomeen.

<http://www.finland.org.ru/public/default.aspx?nodeid=36986&contentlan=1&culture=fi-FI> (Luettu 2.10.2011)

Ulkoasiainministeriö Suomen pääkonsulaatti, Pietari. 2011. Suomen huippumoderni viisumikeskus avautuu 11.2.2011 - Uudet tilat pietarilaisten kasvaviin tarpeisiin.

<http://www.finland.org.ru/public/default.aspx?contentid=210596&nodeid=36881&contentlan=1&culture=fi-FI> (Luettu 2.10.2011)

VFS Global. 2010. Company Overview

<http://www.vfsglobal.com/AboutUS.aspx> (Luettu 8.10.2011)

YLE Uutiset (Kuunneltu 2.11.2011)

## PALVELUN LAATU SUOMEN VIISUMIKESKUKSESSA ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Hyvä asiakkaamme! Voit vaikuttaa Suomen viisumikeskuksen palvelujen kehittämiseen vastaamalla seuraaviin kysymyksiin. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

### 1. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli: Mies  Nainen

Ikä: alle 20 v.  20-29 v.  30-39 v.  40-49 v.  50-59v.  yli 60v.

Asutteko Pietarissa? Kyllä  Ei

### 2. ASIOINTI

Päivämäärä \_\_\_\_\_ Kellonaika \_\_\_\_\_

Asioitteko ensimmäistä kertaa Suomen viisumikeskuksessa? Kyllä  Ei

Yksityishenkilönä (oma/perheenjäsenen hakemukset)

Matkatoimiston edustajana

Yrityksen edustajana

Mikä oli tämänkertaisen asiointinne syy? (rastittakaa yksi vaihtoehto)

Jätin hakemuksia

Hain valmiin passin

Toin puuttuvia dokumentteja

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

Hain tietoa viisumin hakemisesta

Toin viisumin korjattavaksi, siinä ilmenneen virheen takia

Mistä olette saaneet tietoa viisumin hakemisesta Suomen viisumikeskuksesta? (rastittakaa yksi tai useampi vaihtoehto)

Pääkonsulaatin Internet-sivuilta

Viisumikeskuksen Internet-sivuilta

Pääkonsulaatin puhelinpalvelusta

Viisumikeskuksen puhelinpalvelusta

Kävin kysymässä viisumikeskuksesta

Ystäviltä/sukulaisilta/tutuilta

Matkatoimistosta

Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

Kuinka kauan odotitte vuoroanne vastaanotossa?

alle 5 min.

alle 10 min.

alle 15 min.

yli 15 min.

### 3. VIISUMIKESKUKSEN ASIAKASPALVELU JA PALVELUYMPÄRISTÖ

Ympyröikää jokaisesta kohdasta sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5.

ASIAKASTILA 1= huono 2= välttävä 3= kohtalainen 4= hyvä 5= erinomainen

Aukioloaikojen sopivuus 1 2 3 4 5  
ma-pe klo 9.00–17.00

Asiakastilan koko 1 2 3 4 5

Asiakastilan viihtyisyys 1 2 3 4 5

Asiakastilan ohjeiden riittävyys 1 2 3 4 5  
(ilmoitustaulut, lomakkeet, yms.)

Asiainnin turvallisuus 1 2 3 4 5

ASIAKASPALVELU	1= huono	2= välttävä	3= kohtalainen	4= hyvä	5= erin- omainen
Henkilökunnan riittävyys	1	2	3	4	5
Henkilökunnan asiantuntemus	1	2	3	4	5
Henkilökunnan ystävällisyys	1	2	3	4	5
Henkilökunnan palveluasenne	1	2	3	4	5
<b>KASSATOIMINNOT</b>					
Odotusaika kassalle	1	2	3	4	5
Palvelun nopeus	1	2	3	4	5
<b>LUOVUTUS</b>					
Odotusaika luovutukseen	1	2	3	4	5
Palvelun nopeus	1	2	3	4	5
<b>Yleisarvosana palvelun laadusta Suomen viisumikeskuksessa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### 4. INTERNET-SIVUT

<http://visa.finland.eu/Saintpeterburg/russian/index.html>

Oletteko käyttäneet Viisumikeskuksen Internet-sivuja?

Kyllä  Ei

(Jos ette ole, niin siirtykää kohtaan 5.)

Jos vastasitte kyllä, arvioikaa seuraavia väittämiä ympyröimällä sopivin vaihtoehto:

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

Internet-sivut ovat helposti löydettävissä	1	2	3	4
Sivut ovat helppokäyttöiset	1	2	3	4
Sivuilla on riittävästi tarvittavaa tietoa	1	2	3	4
Ohjeet viisumin hausta on kerrottu selkeästi	1	2	3	4
Sivut ovat kokonaisuudessaan hyvät ja toimivat	1	2	3	4

#### 5. PUHELINNEUVONTA

Oletteko käyttäneet Viisumikeskuksen puhelinneuvontaa? (+7 (812) 309-28-89)

En (Jos ette ole, niin siirtykää kohtaan 6.)

Kyllä

Jos olette, niin mikä oli syynä yhteydenottoon? (rastittakaa yksi tai useampi vaihtoehto)

Ohjeiden tarve nettihakemuksen täytössä

Ohjeiden tarve hakemuksen jättämiseen

Tiedustelin, onko viisumi valmis

Ajanvaraus viisumikeskukseen

Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

Olitteko tyytyväinen samaanne palveluun?

Kyllä

Ei, miksi ette? \_\_\_\_\_

**6. Viisumikeskus veloittaa palveluistaan 21 euron palvelumaksun. Onko se mielestänne kohtuullinen summa saamastanne palvelusta?**

Kyllä   
 Ei

**7. Oletteko asioineet aikaisemmin Suomen Pietarin pääkonsulaatissa viisumiasioissa?**

Osoite: Preobrazhenskaja pl. 4

Kyllä   
 En

**Jos olette, niin miten nykyisen Viisumikeskuksen palvelu eroaa Suomen pääkonsulaatissa saamastanne palvelusta.**

**Viisumikeskuksen palvelu on:**

Paljon parempaa  Parempaa  Huonompaa  Paljon huonompaa  Samanlaista

Perusteluja: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**OMIA MIELIPITEITÄNNE, TOIVEITANNE JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIANNE:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**KIITOS VASTAUKSISTANNE!**

## ОПРОС ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ ПО КАЧЕСТВЕННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ В ФИНСКОМ ВИЗОВОМ ЦЕНТРЕ

Уважаемые Клиенты! Вашими ответами вы можете повлиять на улучшение обслуживания в финском визовом центре. Все ответы будут обработаны конфиденциально.

### 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Пол:  Мужской  Женский

Возраст:  до 20 лет  20-29 лет  30-39 лет  40-49 лет  50-59 лет  старше 60

Проживаете ли вы в Санкт-Петербурге? Да  Нет

### 2. ПОСЕЩЕНИЕ

Число \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Посещаете ли вы впервые Финский визовый центр? Да  Нет

- Частное лицо (члены семьи)  
 Представитель туристической фирмы  
 Представитель фирмы

По какой причине Вы обратились в визовый центр в этот раз? (Отметьте "X" один вариант ответа)

- Подача документов  Получение документов  
 Подача недостающих документов  Другое, что?  
 Получение сведений для оформления визы  
 Исправление визы, так как была допущена ошибка

### Где вы получили информацию по оформлению визы?

(Ответьте "X" один или несколько вариантов ответа)

- На сайте Генерального Консульства Финляндии  На сайте визового центра  
 Телефонная справочная служба Генерального консульства Финляндии  
 Телефонная справочная служба в визовом центре  Посещая визовый центр  
 У друзей/родственников/знакомых  В Бюро путешествий  
 Другим образом, каким? \_\_\_\_\_

### Как долго вы ждали вашей очереди в приёмной для подачи документов

менее 5 минут.  менее 10 минут.  менее 15 минут.  более 15 минут.

### 3. ПРИЁМНАЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Оцените каждый пункт по пятибалльной шкале, в которой 1 самая плохая оценка, 5 самая хорошая

#### ПРИЁМНАЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ:

1=неудовлетворительно 2=удовлетворительно 3=средне 4=хорошо 5=отлично

Подходящее время для приёма клиентов: пон-пят с 9.00–17.00

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Площадь приёмной для посетителей	1	2	3	4	5
----------------------------------	---	---	---	---	---

Комфорт в приёмной	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

Доступность информации (доска объявлений, анкеты и т.п.)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Безопасность	1	2	3	4	5
--------------	---	---	---	---	---

**ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ** 1=неудовлетворительно 2=удовлетворительно 3=средне  
4=хорошо 5=отлично

Количество персонала на приёме	1	2	3	4	5
--------------------------------	---	---	---	---	---

Компетентность персонала	1	2	3	4	5
--------------------------	---	---	---	---	---

Доброжелательность персонала	1	2	3	4	5
------------------------------	---	---	---	---	---

Отношение персонала к обслуживанию клиентов	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

#### КАССОВЫЙ ОТДЕЛ

Очередь в кассу	1	2	3	4	5
-----------------	---	---	---	---	---

Скорость обслуживания	1	2	3	4	5
-----------------------	---	---	---	---	---

#### ВЫДАЧА ДОКУМЕНТОВ

Очередь для выдачи документов	1	2	3	4	5
-------------------------------	---	---	---	---	---

Скорость обслуживания	1	2	3	4	5
-----------------------	---	---	---	---	---

Общая оценка качественного обслуживания клиентов в Финляндском визовом центре	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

#### 4. ВЕБ-СТРАНИЦА <http://visa.finland.eu/Saintpeterburg/russian/index.html>

Пользовались ли вы веб- страницей визового центра ? Да  Нет   
( Если Вы не посещали сайт, перейдите к разделу 5.)

Если вы ответили "Да", оцените следующие утверждения: Обведите кружком подходящий вариант ответа: 1=полностью не согласен, 2=частично не согласен, 3=частично согласен, 4=полностью согласен

Интернет страницу легко найти	1	2	3	4
-------------------------------	---	---	---	---

Сайтом легко пользоваться	1	2	3	4
---------------------------	---	---	---	---

Информации достаточно	1	2	3	4
-----------------------	---	---	---	---

Понятная инструкция для оформления визы	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Сайт в целом хороший и удобный	1	2	3	4
--------------------------------	---	---	---	---

#### 5. КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Вы когда нибудь пользовались справочной телефонной службой визового центра? (+7 (812) 309-28-89)

Нет ( Если нет, перейдите к разделу 6. )  
 Да

Если "Да", то по какому поводу вы обращались? (Отметьте "X" один или несколько вариантов ответа)

- Для получения информации по заполнению визовой анкеты  
 Для получения информации по доставке документов  
 Уточняли, готова ли виза  
 Назначить время в визовый центр  
 Другие причины,какие?

Вы довольны обслуживанием телефонной службы?

Да  
 Нет, почему нет? \_\_\_\_\_

6. Визовый центр взимает дополнительную плату 21 евро за оформление документов, по вашему мнению, эта умеренная сумма за обслуживание?

Да   
Нет

7. Обращались ли вы ранее за визой в Генеральное консульства Финляндии в Санкт-Петербурге? По адресу. Преображенская пл.4

Да   
Нет

Если "да", то чем отличается обслуживание в визовом центре от прежнего обслуживания в Генеральном консульстве Финляндии.

Обслуживание в визовом центре:

Намного лучше

Лучше

Хуже

Намного хуже

Такое же

Поясните:

---

---

---

---

**ВАШИ ОТЗЫВЫ, ПОЖЕЛАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

---

---

---

---

---

**СПАСИБО ЗА ВАШ ОТВЕТ!**