

Palveluiden tuottaminen ja asiakastyytyväisyys  
Oulu10 -palvelut

Mervi Yliniemi

Kaupan ja kulttuurin osaamisala  
Liiketalouden opinnäytetyö  
Tradenomi

TORNIO 2014

## TIIVISTELMÄ

## LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU, Kaupan ja kulttuurin toimiala

Koulutusohjelma:	Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä:	Mervi Yliniemi
Opinnäytetyön nimi:	Palveluiden tuottaminen ja asiakastyytyväisyys Oulu10 -palvelut
Sivuja (joista liitesivuja):	50 (5)
Päiväys:	28.11.2014
Opinnäytetyön ohjaaja:	Marita Wahlroos
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Oulu10 -palveluiden tuottamista Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä ja asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin. Työssä pohditaan myös, mitä on hyvä ja laadukas asiakaspalvelu.</p> <p>Työn teoriaosassa tarkastellaan julkisten palveluiden tuottamista palvelupisteessä, julkisten palveluiden laatua ja luotettavuutta, saavutettavuutta ja saatavuutta sekä asiakastyytyväisyyttä. Lähteinä on käytetty aiheeseen liittyvää kirjallista ja sähköistä materiaalia.</p> <p>Työn empiirinen osuus toteutettiin Oulunsalon Oulu10 -palvelupisteessä käyttäen sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimusaineisto hankittiin haastatteleamalla palvelupisteen työntekijöitä Oulu10 -palveluiden tuottamisesta. Määrällinen tutkimusaineisto kerättiin asiakastyytyväisyyskyselyllä.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että palvelun laadun hyväksi tai huonoksi määrittelee asiakas asiakaspalvelutilanteessa. Tutkimuksen tuloksena palveluiden tuottamisesta voidaan sanoa, että vaikka asiakkaita pyritään aktiivisesti ohjaamaan sähköisten palveluiden pariin, asiakkaat haluavat edelleen myös henkilökohtaista palvelua palvelun tarjoajan omassa palvelupisteessä. Vaikka Oulu10 -palveluiden saavutettavuutta pidetään hyvänä ja palvelupisteen palveluvalikoima koetaan oikeanlaiseksi, tiedottamiseen tulisi kuitenkin panostaa, sillä asiakkaiden keskuudessa ilmenee epätietoisuutta siitä, mitä palveluita palvelupisteessä tarjotaan. Vaikka palvelupisteen palveluneuvojat kokevat palvelupisteen uutuuden vaikuttavan palvelun laatuun ja luotettavuuteen asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Palvelupisteessä työskentelevä palveluneuvoja on yleisneuvontaa antava monialainen osaaja. Koulutuksen lisäksi palveluneuvojan oma aktiivinen tiedonhankinta auttaa ja on hyödyksi palvelutilanteissa. Asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä Oulunsalon Oulu10 -palvelupisteeseen ja saamaansa palveluun siellä. Erityisesti asiakaspalvelu ja palvelupisteen henkilökunta saavat kiitosta asiakkailta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tukevat suurelta osin haastattelututkimuksen tuloksia.</p>	
Asiasanat: Asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, palvelutuotanto	

## ABSTRACT

LAPLAND UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business and Culture

Degree programme:	Bachelor of Business Administration
Author:	Mervi Yliniemi
Thesis title:	Production of services and customer satisfaction Oulu10 services
Pages (of which appendixes):	50 (5)
Date:	28.11.2014
Thesis instructor:	Marita Wahlroos
<p>The objective of thesis is to study how Oulu10 services are produced in the Oulu10 customer service point in the Oulunsalo area. Customer satisfaction with these services is also investigated in this thesis. The thesis also discusses what good and high-quality customer service is composed of.</p> <p>The theory section examines theories of service production in a public customer service point, quality and reliability of public services, accessibility and availability of public services and customer satisfaction. Literature and electronic documents were used as source material.</p> <p>The empirical section was implemented in the Oulu10 customer service point in the Oulunsalo area by using both qualitative and quantitative methods. Qualitative material about service production was collected by employee interviews. Quantitative material was collected by a customer satisfaction survey.</p> <p>The results of this study indicate that quality of service is perceived as good or bad by a customer in a service encounter. The results also indicate that even though customers are actively guided to use the electronic services, customers still want personal service in the service provider's own service point. Despite the fact that the availability of Oulu10 services are considered good and selection of services is found extensive, there is still a need to invest in informing the users, because there is unawareness among customers of what precise services are offered in the service point. Even though the service counsellors in service point find that new service point has an impact on the quality and reliability of services, customers seem to be satisfied with those services they receive. The Service counsellor in a service point is a versatile specialist who gives general guidance. Training and active acquisition of knowledge help in a customer service situation. According to the customer satisfaction survey, the customers are very satisfied with Oulu10 customer service point in Oulunsalo and services they get there. Especially customer service and staff are praised by customers. The results of the quantitative study support most of the results of the qualitative study.</p>	
<p>Keywords: customer service, customer satisfaction, quality of services, production of services</p>	

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO .....	5
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus .....	6
1.2 Tutkimusmenetelmät ja perustelut .....	7
1.3 Oulun kaupungin ja Oulunsalon suuralueen esittely .....	8
2 JULKISET PALVELUT PALVELUPISTEESSÄ .....	11
2.1 Keskeiset käsitteet .....	11
2.2 Julkiset palvelut ja niiden tuottaminen .....	12
2.3 Julkisten palveluiden laatu ja luotettavuus .....	13
2.4 Julkisten palveluiden saavutettavuus ja saatavuus .....	14
2.5 Asiakastyytyväisyys .....	15
3 OULUN KAUPUNGIN OULU10 -PALVELUT.....	16
3.1 Oulu10 -palvelut ja niiden tuottaminen.....	16
3.2 Oulu10, Oulunsalon yhteispalvelupiste.....	18
4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	19
4.1 Tutkimusaineiston keruu .....	19
4.1.1 Teemahaastattelu.....	19
4.1.2 Asiakastyytyväisyyskysely .....	20
4.2 Tutkimusaineiston analyysi .....	21
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	24
5.1 Palveluiden tuottaminen Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä.....	24
5.1.1 Palvelupisteen palvelukanavat .....	24
5.1.2 Oulu10 -palvelut Oulunsalon palvelupisteessä .....	25
5.1.3 Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus .....	26
5.1.4 Palveluiden laatu ja luotettavuus.....	28
5.1.5 Palveluneuvojan ammattitaito.....	30
5.2 Asiakastyytyväisyyskysely.....	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	39
LÄHTEET .....	43
LIITTEET .....	45

## 1 JOHDANTO

Julkiset palvelut ovat tänä päivänä kovassa muutospainessa yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten johdosta. Palveluiden tarjoaminen lähellä kansalaisia on haaste, johon myös valtiovarainministeriö on tarttunut Asiakaspalvelu 2014 -hankkeella. Kehittämishankkeen tavoitteena on koko julkisen sektorin asiakaspalvelun kehittäminen. Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko
- määritellä jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut
- selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin. (Valtiovarainministeriö 2013, 25.)

Julkisille palveluille asetetaan uusia vaatimuksia. Niistä halutaan entistä asiakaslähtöisempiä ja samalla halutaan parantaa palveluiden laatua ja kustannustehokkuutta. Lisäksi kansalaisia kannustetaan käyttämään yhä enemmän sähköisiä palveluita. Palvelupisteiden ja yhteispalvelun kehittämisen tavoitteena on, että asiakas saa samasta paikasta yhden luukun periaatteella koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun, jolloin yksi viranomainen vastaa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelusta.

Suomen kunnissa tapahtuvat rakenteelliset ja taloudelliset muutokset herättävät huolta lähipalveluiden tarjonnasta ja saatavuudesta. Toimintaympäristön muutos, kuten Oulun tapauksessa kuntaliitokset ja kustannustehokkuuden kasvavat vaatimukset, haastaa kuntia uudistaman palvelujaan. Tulevaisuuden palvelujen saatavuus turvataan uudistamalla perinteisiä palvelumalleja. Kunnat ovat tässä kehityksessä ratkaisevassa asemassa, sillä niiden palvelut toimivat hyvinvointivaltion perustana. Kuntalaisten arjen katsotaan olevan sujuvaa, kun päivittäiseen elämään liittyvät palvelut toimivat. (Kunnat.net 2012, hakupäivä 18.3.2014.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Oulun kaupungin Oulu10 -palvelut. Työn tarkoituksena on selvittää Oulu10 -palveluiden tuottamista sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä heille tarjottuihin palveluihin Oulunsalon suuralueen Oulu10, Oulunsalon palvelupis-

teessä. Tutkimuksen avulla on tarkoitus tarjota Oulun kaupungille lisätietoa palveluidensa kehittämiseen. Oma henkilökohtainen kiinnostukseni työssä kohdistuu siihen, kuinka niin sanotussa vanhassa kunnassa koetaan palveluiden saanti suuren kuntaliitoksen jälkeen.

### 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Kuten aikaisemmin kerrottiin, tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää palveluiden tuottamista Oulun kaupungin Oulu10 -palvelupisteessä Oulunsalon suuralueella. Oulu10 -palveluiden tuottamista selvitetään laadullisella tutkimuksella, joka toteutetaan haastattelemalla palvelupisteen työntekijöitä.

Opinnäytetyön toisena tavoitteena on selvittää Oulunsalon suuralueen asukkaiden tyytyväisyyttä heille tarjottuihin Oulu10 -palveluihin. Työssä pohditaan myös, millaista on hyvä ja laadukas asiakaspalvelu ja sen merkitystä kuntalaisille. Palveluiden merkitystä selvitetään määrällisellä tutkimuksella, joka toteutetaan asiakastyytyväisyyskyselyllä Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä. Kohderyhmänä tutkimuksessa on Oulunsalon palvelupisteessä asioivat kuntalaiset.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mitä on hyvä ja laadukas julkinen asiakaspalvelu?
- 2) Miten Oulu10 -palvelut tuotetaan kuntalaisille Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä?
- 3) Mikä on Oulu10 -palvelupisteen ja sen palveluiden merkitys Oulunsalon palvelupisteen asiakkaille?

Keskeisinä käsitteinä tutkimuksessa on asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu ja palveluiden tuottaminen.

## 1.2 Tutkimusmenetelmät ja perustelut

Opinnäytetyön ensisijainen tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Menetelmän valintaa tukee tutkimuksen tavoite kuvata Oulu10 -palveluiden tuottamista Oulunsalon palvelupisteessä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisella tutkimuksella selvitetään syvällisesti ja yksityiskohtaisesti, mistä tekijöistä ilmiö koostuu ja mitkä ovat tekijöiden väliset vaikutussuhteet. Työssä käytetään myös kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää täydentävänä menetelmänä. Määrällisellä tutkimuksella selvitetään tilastollisia riippuvuussuhteita. (Kananen 2011, 16.) Tämän menetelmän valintaa tukee tutkimuksen toinen tavoite selvittää, ovatko Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen asiakkaat tyytyväisiä heille tarjottuihin Oulu10 -palveluihin. Tutkittaessa suuren joukon mielipiteitä, tavoite saavutetaan parhaiten asiakastyytyväisyyskyselyllä määrällistä menetelmää käyttäen. Tutkimuksen tutkimusote on kuvaileva, sillä siinä pyritään kuvaamaan asiakaspalvelutilanteen tunnuspiirteitä ja tosiasioita mahdollisimman todenmukaisesti ja tarkasti.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Siinä tutkitaan prosesseja ja ollaan kiinnostuneita merkityksistä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. (Kananen 2008, 25.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston keräämiseen voidaan käyttää muun muassa haastatteluja, havainnointia, kyselyitä sekä erilaisia kirjallisia dokumentteja. Eri lähteitä voidaan käyttää myös rinnakkain. Tässä opinnäytetyössä laadullinen tutkimusmateriaali kerätään haastattelemalla Oulunsalon palvelupisteen työntekijöitä Oulu10 -palveluiden tuottamisesta. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2010, 204). Sitä pidetään joustavana tiedon keräämisen tapana, koska haastattelutilanteessa voidaan selventää haastateltavan antamia vastauksia ja samalla syventää häneltä saatuja tietoja pyytämällä perusteluja vastauksiin tai esittämällä lisäkysymyksiä. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsijärvi ym. 2010, 206). Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa ei ole merkitystä haastattelukerroilla vaan sillä, miten syvälle aiheen käsittelyssä mennään. Laadullisen päättelyn logiikka on induktiivinen eli yksittäisten tapausten avulla pyritään yleistyksiin. Tutkimuksessa kerätään havaintoja ja niistä tehdään yleistyksiä tai kehitetään teorioita. (Kananen 2010, 40.)

Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytetään tässä opinnäytetyössä selvittämään, mikä on palvelupisteen merkitys asiakkaille ja miten tyytyväisiä he ovat saamiinsa palveluihin. Tutkimusaineisto kerätään asiakastyytyväisyyskyselyllä Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä. Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan tehokkaasti kerätä runsaasti aineistoa sekä samalla säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Myös tutkimuksen kustannukset voidaan määritellä melko tarkasti. Kyselyssä käytetään standardoitua kyselylomaketta, jolloin kaikilta vastaajilta kysytään asiaa täsmällisesti samalla tavalla. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään vastaajien suhtautumista tutkimukseen. Etukäteen ei voi tietää, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn tai vastataanko kyselyyn ylipäättänsä. Lomakkeiden heikkoutena on myös se, että tutkijan mielestään hyvinkin kattavaksi laatimat valmiit vastausvaihtoehdot harvoin toteuttavat vastaajan ajatusmaailmaa tai hänen maailmankuvansa olennaisia puolia (Hirsijärvi & Hurme 2008, 37). Määrällinen päättely perustuu deduktioon eli teorian pohjalta pyritään tekemään johtopäätöksiä yksittäisistä tapauksista. Tutkimus edellyttää teori-aa ja esiymmärrystä ilmiöstä (Kananen 2010, 40; 75). Tutkimuksessa annetaan tutkitun asian perusteella lisätietoa ilmiöstä tai esitetään taustalla vaikuttavia syitä.

Käyttämällä useampaa tutkimusmenetelmää voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta, kun ilmiötä tarkastellaan monelta näkökulmalta. Täydentämällä laadullista tutkimusmenetelmää määrällisellä tutkimusmenetelmällä saadaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä laajalaisemmin.

### 1.3 Oulun kaupungin ja Oulunsalon suuralueen esittely

Oulujoen suistossa, Pohjanlahden rannalla sijaitseva Oulun kaupunki on perustettu vuonna 1605. Ikivanha kauppapaikka on kehittynyt terva- ja lohikaupungista vetovoimaiseksi osaamiskeskukseksi. (Oulun kaupunki, Oulu-tietoa, hakupäivä 17.4.2014.)

Kuntaliitos 1.1.2013 synnytti Suomeen uuden suurkunnan (kuva 1), kun Haukipudas, Kiiminki, Oulu, Oulunsalo ja Yli-Ii liittyivät yhteen. Nykyään Oulu, joka on Suomen viidenneksi suurin kaupunki, on pinta-alaltaan 3 880,6 km<sup>2</sup>. Pinta-alasta veden osuus on 849,6 km<sup>2</sup>. (Maanmittauslaitos 2013, hakupäivä 27.3.2014.) Suur-Oulun alueella asuu

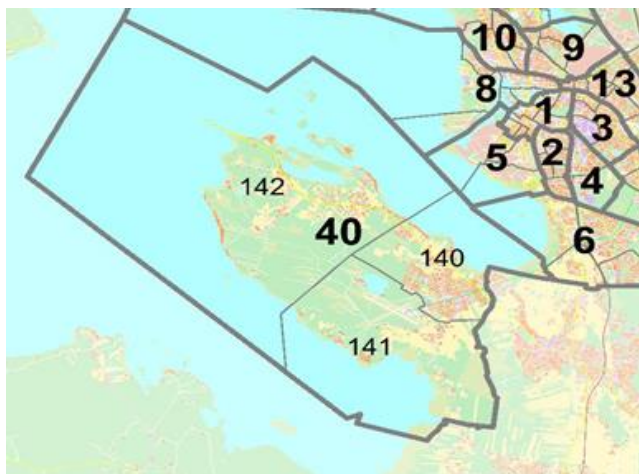
195 821 henkilöä (Väestörekisteri, hakupäivä 12.10.2014), ja se on yksi Suomen nopeimmin kasvavista kasvukeskuksista. Oulu eroaa muista Suomen kaupungeista nuoren ikärakenteensa vuoksi (keski-ikä 34,5 vuotta), sillä muuttoliike tuo kaupunkiin opiskelijoita ja töihin tulijoita. Lisäksi syntyvyys on Oulun alueella perinteisesti korkea. (Oulun kaupunki -esite 2012.)



Kuva 1. Uusi Oulu kuntaliitoksen jälkeen 1.1.2013 (Oulun kaupunki – Tietoa uudesta Oulusta, hakupäivä 18.3.2014.)

Oulu elää palveluilla, teollisuudella ja kaupalla. Suurimmat työnantajat ovat Oulun kaupunki ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Oulussa on kansainvälisesti merkittävää osaamista huipputeknologian, lähinnä it- ja hyvinvointiteknologian aloilla. Myös perinteisemmät teollisuudenalat, kuten puu-, paperi- ja terästeollisuus, ovat Oulussa vahvoja. Nykyään Oulussa panostetaan monipuolisen liiketoiminnan kehittämiseen sekä logistiikkaan, tietotekniikkaan, sisällöntuotantoon ja mediaan, hyvinvointiin sekä bio- ja ympäristöaloihin. Oulun kaupungin omaa liiketoimintaa hoitavat Oulun Satama, Oulun Energia, Oulun Vesi, Oulun tilakeskus, Oulun tekninen liikelaitos, Oulun Jätehuolto, Oulun Työterveys, Oulun Tietotekniikka, Oulun Konttori, Oulun Serviisi, Oulu-Koillismaan pelastusliikelaitos, Nallikari, BusinessOulu ja Oulun seudun ympäristötoimi. (Oulun kaupunki -esite 2012.)

Oulunsalon suuralue (kuva 2) sijaitsee Kempeleenlahden ja Liminganlahden välisellä niemellä ja koostuu kolmesta kaupunginosasta Oulunsalo (140), Kylänpuoli (141) ja Salonpää (142). Alue on pinta-alaltaan noin 211,2 km<sup>2</sup>. Pinta-alasta veden osuus on noin 127,9 km<sup>2</sup> (Maanmittauslaitos 2012, hakupäivä 27.3.2014). Suuralueella on maaraaja vain Kempeleen kunnan kanssa.



Kuva 2. Oulunsalon suuralue- ja kaupunginosajako 1.1.2013 alkaen (Oulun kaupunki, Oulu-tietoa, hakupäivä 17.4.2014.)

Suomen toiseksi vilkkain lentoasema, Oulun lentoasema, sijaitsee Kylänpuolen kaupunginosassa. Oulun lentoasema on merkittävä logistinen keskus ja sinne johtavan tien varteen on muodostunut ICT-yritysten keskittymä. Salonpään kaupunginosasta on säännöllinen lauttayhteys Hailuotoon.

Taulukko1. Oulunsalon suuralueen väestön ikäjakauma 31.12.2013 (Oulun kaupunki, Oulu-tietoa, hakupäivä 17.4.2014)

Väestön ikärakenne / vuotta	Asukasmäärä / henkilöä	Asukasmäärä %
alle 25	3 955	40,1 %
25 - 64	4 859	49,2 %
65 -	1 060	10,7 %
<b>Yhteensä</b>	<b>9 874</b>	<b>100 %</b>

Vuoden 2013 lopussa Oulunsalon suuralueen asukasluku oli 9 874 henkilöä (taulukko1). Lähes puolet alueen asukkaista on työikäisiä. Alueella asuu runsaasti lapsia ja nuoria. Ikäihmisten osuus alueen väestöstä on yli 10 %.

## 2 JULKISET PALVELUT PALVELUPISTEESSÄ

### 2.1 Keskeiset käsitteet

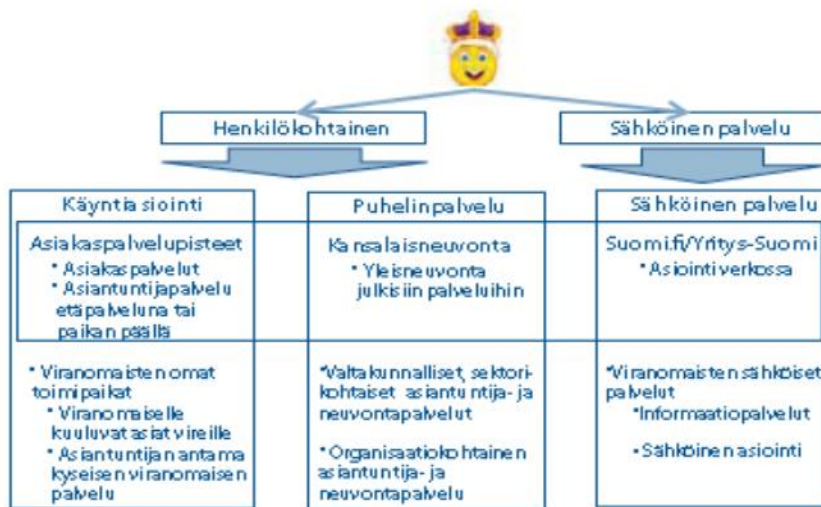
Lähipalveluja tarjotaan kuntalaisille lähiympäristössä ja niitä käytetään toistuvasti, jopa päivittäin. Lähipalveluiden piiriin on helppo hakeutua ja niitä voidaan tuoda myös ihmisille kotiin. Eri-ikäisille ja erilaisissa elämäntilanteessa oleville kuntalaisille lähipalveluilla on erilainen merkitys. Vanhusväestölle lähipalvelu on usein kotiin vietävää palvelua, kun taas toiset voivat hakea lähipalvelua kauempaakin. Lähipalveluiden saatavuuden ohella myös palveluiden saavutettavuudella on suuri merkitys. (Kunnat.net 2012, hakupäivä 18.3.2014.)

Keskitettyssä asiakaspalvelussa kaikki toimijan palvelut on keskitetty yhteen toimipisteeseen. Kuntalainen hyötyy keskitetystä asiakaspalvelusta, kun palveluiden saatavuus ja laatu paranevat palveluiden ollessa asiakkaan näkökulmasta yhtä kokonaisuutta. Samalla asiakas saa kustannus- ja aikasäästöjä. Keskitetyn asiakaspalvelun edut palvelun tuottajalle ovat muun muassa resurssien tehokkaampi käyttö, kun rutiinit keskittyvät yhteen paikkaan. Tuottavuus paranee, kun henkilöresursseja voi kohdentaa tarvittaviin kohteisiin. Samalla tietojen ja toimintojen päällekkyyksiä voidaan vähentää. (Oulun kaupunki 2014, PowerPoint.) Yhdenluukunpalvelulla tarkoitetaan asiakkaan näkökulmasta asiakaspalvelun yhdistämistä yhdestä paikasta helposti löydettäväksi. Yhdistämisellä pyritään asiakaslähtöisempään palveluun sekä vähentämään asiakkaan tarvetta hoitaa asioita monessa osoitteessa.

Keskitettyjä asiakaspalveluita voidaan tarjota joko palvelupisteissä tai yhteispalvelupisteissä. Palvelupisteessä tarjotaan vain yhden toimijan palveluita, kun taas yhteispalvelupisteessä yksi viranomainen hoitaa toisen avustavia asiakaspalvelutehtäviä yhteispalvelusopimuksen nojalla (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007 1:3.1 §). Täydellisimmillään yhteispalvelupiste on yhden luukun palvelupiste, jossa asiakas voi laittaa vireille yleisimmät tarvitsemansa julkishallinnon palvelut. Yhteispalvelun keskeisimmät toimijat ovat kunnat, Kela, poliisilaitokset, maistraatit, työ- ja elinkeinohallinto sekä verohallinto. Palvelupisteissä työskentelevät palveluneuvojat hoitavat asioiden vireillepanoon ja neuvontaan liittyviä asiakaspalvelutehtäviä, päätökset tehdään kunkin hallinnonalan asiantuntijavirastoissa. (Oulun kaupunki 2012, 27.)

## 2.2 Julkiset palvelut ja niiden tuottaminen

Julkishallinnon tavoitteena on yhtenäisen ja monikanavaisen palvelumallin rakentaminen (kuva 3). Palveluita tarjotaan asiakkaille henkilökohtaisella ja sähköisellä palvelulla. Henkilökohtainen palvelu keskitetään palvelupisteisiin ja puhelinpalveluun. Asiakaspalvelun keskittäminen mahdollistaa asiantuntijatyön uudelleen organisoimisen, palvelun laadun parantamisen ja kustannussäästöt. (Valtiovarainministeriö 2013, 33 – 35.)



Kuva 3. Julkisen hallinnon asiakaspalvelukanavat (Valtiovarainministeriö 2013, 34.)

Palvelupisteissä kansalaiset saavat kaikki keskeiset julkishallinnon palvelut henkilökohtaisesti yhdestä paikasta. Palvelupisteissä on myös mahdollisuus käyttää etäpalveluita. Puhelinpalvelut tarjoavat kansalaisille paikasta riippumattoman kanavan yhteydenpitoon viranomaisen kanssa. Uuden monikanavaisen palvelumallin tavoitteena on sähköisten palveluiden kehittäminen siten, että palveluiden hakeminen niiden kautta on asiakkaalle hyvin saatava ja helppokäyttöinen vaihtoehto perinteisen henkilökohtaisen palvelun sijaan. Kansalaisia ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja niin pitkälle, kuin se on tarkoituksenmukaista ja tuloksellista. (Valtiovarainministeriö 2013, 33 – 35.)

### 2.3 Julkisten palveluiden laatu ja luotettavuus

Palvelun laadun määritelmänä voidaan pitää palvelun erinomaisuutta, ylivertaisuutta, standardien täyttymistä, käyttökelpoisuutta tai houkuttelevuutta muihin palveluihin verrattuna (Kuusela & Rintamäki 2002, 109). Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutussuhde, jossa asiakas arvioi palvelutapahtuman joko onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi. Asiakastyytyväisyys syntyy siitä, kuinka asiakkaan odotukset palvelusta kohtaavat hänen kokemansa palvelun. Asiointikokemuksen laatua voidaan siis määritellä asiakaspalvelijan asiantuntemuksena ja asiakkaan ongelman ratkaisuna (Kuusela & Rintamäki 2002, 109.)

Henkilökohtaisessa asiointissa asiakkaan kuva palvelun laadusta muodostuu luotettavuudesta ja täsmällisyydestä, halusta reagoida nopeasti asiakkaan toiveisiin, henkilökunnan ammattitaidosta ja empaattisesta asenteesta sekä palvelua tukevista aineellisista elementeistä (Kuusela & Rintamäki 2002, 110). Asiakkaiden tulee saada palvelupisteessä tehokasta ja laadukasta palvelua kohtuullisessa ajassa. Palvelua tulee tarjota asiakkaille heidän tarpeensa mukaisesti ja heitä tulee kohdella oikeudenmukaisesti, tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Palvelulle on asetettu myös muita kriteereitä, kuten että, palvelun tulee olla asiakaslähtöistä, ystävällistä, luotettavaa, asianmukaista ja asiantuntevaa. Palvelun laadun ja luotettavuuden kokemisessa on tärkeää, että palvelutilanteessa käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Asiakaspalvelussa tulee noudattaa hyvälle hallinnolle perustuslaissa, hallintolaissa, ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisuisissa ja oikeuskäytännöissä asetettuja periaatteita (Valtiovarainministeriö 2012, 10). Asiakaspalvelussa annettu neuvonta ja ohjeistus sekä siellä tehdyt ratkaisut ja päätökset tulee olla lainsäädännön ja sitä koskevan yhtenäisen tulkintalinjan mukaiset. Esimerkiksi palvelussa käsiteltävien henkilötietojen suojasta tulee huolehtia, tietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojaa ja -turvaa koskevaa lainsäädäntöä sekä sen perusteella annettuja määräyksiä ja ohjeita.

## 2.4 Julkisten palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Saavutettavuudelle asetettavat kriteerit vaihtelevat kanavittain. Käyntiasioinnissa asiakkaan kannalta merkittävin tekijä on etäisyys. Sähköisessä palvelussa merkittävää on aika- ja paikkariippumattomuus ja puhelinpalvelussa paikkariippumattomuus. Etäpalvelussa merkitystä on sekä etäpalvelua tarjoavan asiointipisteen etäisyydellä että mahdollisuudella asiantuntijan tapaamiseen. (Valtionvarainministeriö 2012, 1.)

Julkisen hallinnon asiakaspalvelupiste tulee olla helposti löydettävissä ja esteettömästi saavutettavissa. Asiakaspalvelupisteissä palvellaan ensisijaisesti paikan päälle tullutta asiakasta. Palvelupisteiden saavutettavuudessa on tarkasteltava rakennusten esteettömyyden lisäksi myös ympäristön esteettömyyttä ja palvelun sisällön, tiedon ja viestinnän saavutettavuutta. Palvelut tulee järjestää siten, että niiden saannille ei ole fyysisiä esteitä. Niiden on oltava helppokäyttöisiä, esteettömiä mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle. (Teräsvirta 2007, 4 – 8.)

Asiakaspalvelun saavutettavuuden kannalta merkityksellistä on palveluiden ja asiakkaiden luokittelu asiakasryhmittäin. Yksityishenkilö tarvitsee usein erilaista tietoa ja neuvontaa kuin esimerkiksi palvelupisteen yritys- tai sisäinen asiakas. Myös asiakkaan ikä voi asettaa erilaisia tarpeita palvelun saatavuudelle. Asiakaspalvelun saavutettavuutta arvioitaessa on merkitystä myös sillä, miten usein asiakas kyseistä palvelua tarvitsee ja mikä on palvelun merkitys asiakkaalle samoin kuin se, onko kyseistä palvelua pakollista käyttää vai onko sille olemassa vaihtoehtoja. Palvelun tarve viranomaisessa voi olla asiakkaan kannalta kerran elämässä, kerran vuodessa tai jopa viikoittain. (Valtiovarainministeriö 2012, 2.)

Julkisen hallinnon palveluita tarkastellaan palveluprosesseja uudistettaessa yhä enemmän kokonaisuuksina, joissa eri viranomaisten palvelut liittyvät yhteen. Asiakas voi tarvita samanaikaisesti ja samaan palvelutarpeeseen liittyen usean viranomaisen palveluja. (Valtiovarainministeriö 2012, 2.)

Valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu 2014 -loppuraportissa (2013) sanotaan, että palveluiden on oltava kohtuudella kansalaisten saavutettavissa, kun palvelujen saaminen edellyttää henkilökohtaista asiointia viranomaisissa. Lähipalveluiden tulee sijaita lähellä

käyttäjää ja käyttökynnyksen tulee olla matala. Kansalaisten palveluiden saavutettavuutta voidaan parantaa sähköisillä ja liikkuvilla palveluilla, jolloin palvelu tuodaan kotiin. Palveluiden viemisen lähelle kuntalaisia mahdollistaa kehittynyt tieto- ja viestintäteknologia. Verkkopalveluille on tärkeää sivustojen helppo käytettävyys ja sivujen selkeys. Puhelinpalvelussa on tärkeää, että puhelinpalvelija tuntee asiansa ja osaa ohjata asiakasta asian hoidossa oikein.

## 2.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys kertoo, miten palveluntuottaja on omalla toiminnallaan onnistunut vastaamaan asiakkaidensa odotuksiin. Asiakastyytyväisyys syntyy, kun asiakkaan kokemana asiakaspalvelukokemus ja palvelun laatu ylittää hänen palvelulle asettamansa odotukset.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat palvelun tuottajan luotettavuus, reagoimiskyky, palveluvarmuus, empatia sekä palveluympäristö ja muut konkreettiset tekijät. Näiden tekijöiden avulla luodaan laatua, joka tuottaa asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa myös asiakkaan palvelulta tai tuotteelta saama arvo. (Ylikoski 1999, 152 – 153.)

Asiakastyytyväisyys voi olla hyvinkin muuttuva käsite, johtuen asiakkaan muuttuvista haluista ja tarpeista. Asiakkaan eilen kokema hyvä palvelu voi tänään yllättäen pettää kaikki hänen odotuksensa hyvältä palvelulta tai päinvastoin. Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla selvitetään asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä, mitataan tämänhetkistä asiakastyytyväisyyden tasoa, tuotetaan toimenpide-ehdotuksia tai seurataan asiakastyytyväisyyden kehittymistä (Ylikoski 1999, 156). Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata erilaisilla mittareilla, kuten esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyillä.

### 3 OULUN KAUPUNGIN OULU10 -PALVELUT

#### 3.1 Oulu10 -palvelut ja niiden tuottaminen

Oulun kaupungissa on toiminut keskitetty asiakaspalvelu Oulu10 vuodesta 2008. Nykyään Oulu10 -palveluita saa Oulun keskustassa sijaitsevan palvelupisteen lisäksi viidestä yhteispalvelupisteestä Haukiputaan, Kiimingin, Ylikiimingin, Oulunsalon ja Yli-Iin suuralueella (Oulun kaupunki 2014, PowerPoint; Oulun kaupunki Oulu10 -palvelut 2014, sähköposti 17.11.2014.) Oulu10 -palvelut mahdollistavat sen, että asiakas voi hoitaa asiaansa yhdessä paikassa, eikä hänen tarvitse tuntea tarkemmin Oulun kaupungin palveluorganisaatiota.

Oulu10 -palvelut on toiminut alusta alkaen kolmikanavaisesti tarjoten tietoa, neuvontaa ja asioiden vireillepanoa fyysisessä toimipisteessä, puhelimen välityksellä sekä sähköisen asiointikanavan kautta. Näin palvelut on voitu tuoda asiakaslähtöisesti kuntalaista lähelle tai kotiin ja ne ovat tilanteesta riippuen parhaiten kuntalaisen hyödynnettävissä. (Oulun kaupunki 2012, 28.) Nykyään Oulu10 palvelukanavina toimivat henkilökohtainen palvelu palvelupisteessä paikan päällä, puhelinpalvelu, sähköposti, Chat sekä sähköinen palvelukanava OmaAsiointi (Oulun kaupunki 2014, PowerPoint).

Asiakas hyötyy keskitetystä asiakaspalvelusta, kun palveluiden saatavuus ja laatu paranevat yhden luukun periaatteella ja palvelut ovat asiakkaan näkökulmasta yhtä kokonaisuutta. Asiakas saa myös kustannus- ja aikasäästöjä. Asiakkaan hyödyntäessä sähköisiä palveluita, palvelut ovat asiakkaan käytettävissä ympäri vuorokauden. (Oulun kaupunki 2014, PowerPoint.)

Oulun kaupungille keskitetyn asiakaspalvelun edut ovat resurssien tehokkaampi käyttö, kun rutiinit keskitetään Oulu10 -palveluihin. Henkilöstöä voidaan kohdentaa oikeaan paikkaan ja parantaa näin tuottavuutta vähentämällä tietojen ja toimintojen päällekkäisyyksiä. Tavoitteena on palveluiden laadun parantaminen ja kaupungin palveluverkon keventäminen monikanavaisuutta hyödyntäen, mikä puolestaan parantaa kaupungin julkisuuskuvaa. (Oulun kaupunki 2014, PowerPoint.)

Palveluneuvojan keskeiset tehtävät Oulu10 -palvelupisteessä ovat:

- antaa asiakkaalle vastaus palvelupyyntöön tai välittää palvelupyyntö eteenpäin ja varmistaa, että asiakas saa vastauksen palvelupyyntöönsä
- auttaa asiakasta käyttämään sähköisiä palveluita
- tarjota asiakkaalle palveluohjausta huomioiden asiakkaan tarpeet
- parantaa yleistä tiedottamista ja eri vaihtoehtojen markkinointia
- tuntee prosessit, joilla asiakkaalle annetaan palvelua toimialalta.

Palveluneuvojalle oleellista on, että palvelut toimivat tehokkaasti sekä asiakkaan että Oulu10 näkökulmasta. Hänen tulee voida luottaa siihen, että palvelupyyntö käsitellään yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Oulu10 -palvelupisteestä (Torikatu 10) saatavat palvelut ovat:

- neuvonta ja ohjaus kaupungin palveluista ja toiminnasta
- Oulun kaupungin laskujen maksu, myynti- ja vuokrauspalvelut (venepaikat, viljelypalstat)
- lupien myyminen ja myöntäminen (kalastusluvut, asukas- ja veteraanipysäköintiluvat, veteraanien joukkoliikenneliiput)
- OuluCard- ja seniorikortin hankinta
- julkinen ilmoitustaulu ja nähtävillä pito
- kuntalaispalautteen, -aloitteen, hakemusten ja asiakirjojen vastaanottaminen
- tuotteiden, lomakkeiden ja materiaalin jakaminen
- tiettyjen tilojen varaukset ja avaimet
- sähköisten palvelujen käytön opastus
- pysäköinnin valvonnan asiakaspalvelu ja pysäköinnintarkastajan vastaanotto
- Aino-neuvontapalvelu ikääntyneille. (Honkala 2007, hakupäivä 15.8.2014.)

Oulu10 -yhteispalvelupisteistä on mahdollisuus saada myös muun muassa TE-toimiston (Haukipudas, Kiiminki, Ylikiiminki), poliisin (Kiiminki), Kelan (Kiiminki, Ylikiiminki) ja maistraatin (Kiiminki) palveluita. Videoyhteydellä on mahdollisuus asioida sosiaali- ja terveysjärjestöjen Sonja-neuvonnassa. Ylikiimingin yhteispalvelupisteen yhteydessä toimii Ylikiimingin asukastupa, joka tarjoaa erilaista virike- ja harrastetoimintaa alueen asukkaille. Oulunsalon ja Haukiputaan palvelupisteissä on mahdollisuus hoitaa Oulun

Sivakka Oy:n vuokra-asunto asioita. Valtionhallinnon palveluita ollaan laajentamassa palvelupisteisiin. Palveluita tarjotaan tällöin joko palvelupisteen palveluneuvojan antamana, valtion asiantuntijan antamana etäpalveluna tai paikan päällä. Verohallinnon kanssa yhteistyö aloitettiin kaikissa yhteispalvelupisteissä syksyn 2014 aikana. (Oulun kaupunki, hakupäivä 6.10.2014; Oulun kaupunki Oulu10 -palvelut, sähköposti 17.11.2014.)

### 3.2 Oulu10, Oulunsalon yhteispalvelupiste

Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen toiminta on aloitettu helmikuussa 2014, noin vuosi suuren kuntaliitoksen jälkeen. Palvelupiste muuttui yhteispalvelupisteeksi syksyllä 2014, kun yhteistyö verohallinnon kanssa aloitettiin. Palvelupiste sijaitsee Oulunsalon sivukirjaston tiloissa Kauppakeskus Kapteenissa, osoitteessa Karhuojantie 2 ja se on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8.30 – 16.00. Palvelupisteessä tarjotaan Oulun kaupungin palveluiden lisäksi Oulun Sivakka Oy:n vuokra-asuntopalveluita sekä verohallinnon veropalveluita.

Palvelupisteessä työskentelee kaksi palveluneuvojaa. Palveluneuvojien työtehtävät ovat jakautuneet siten, että toisen palveluneuvojan pääasialliseen työnkuvaan kuuluu Oulu10 -palvelut toisen hoitaessa Oulun Sivakka Oy:n vuokra-asuntopalveluita.

Palvelupisteessä on mahdollisuus asioida henkilökohtaisesti palveluneuvojan kanssa tai asiakas voi hoitaa asiaansa sähköisesti asiakaspäätteellä. Palvelupisteestä on myös mahdollisuus olla videoneuvotteluyhteydessä sosiaali- ja terveystieteiden Sonjaneuvontaan. Palvelupisteessä hoidetaan pääasiassa käyntiasiointia.

## 4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimusaineiston keruu

Opinnäytetyön teoriaosuus on koottu kirjallisista dokumenteista, joita ovat aihetta käsittelevä kirjallisuus ja verkkosivut sekä Oulun kaupungilta saatu materiaali. Kanasen (2010, 63) mukaan kirjalliseksi aineistoksi voidaan katsoa kaikki ne aineistot, jossa on jotain tietoa tai informaatiota. Laadullinen aineisto kerättiin 12.5.2014 teemahaastattelulla Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä. Määrällinen tutkimusaineisto kerättiin asiakastytyväisyyskyselyllä, joka toteutettiin ajalla 26.5 – 19.6.2014.

#### 4.1.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsijärvi ym. 2010, 208.) Haastattelun teemat (liite 1) noudattivat suurelta osin asiakastytyväisyyskyselyn teemoja. Haastattelu päätettiin toteuttamaan yksilöhaastatteluna, koska palvelupisteen toisen palveluneuvojan oli oltava asiakkaiden käytettävissä toisen ollessa haastateltavana.

Haastattelut toteutettiin palvelupisteen neuvotteluhuoneessa. Haastattelutilanne pyrittiin pitämään keskustelunomaisena, jotta haastateltavan omat näkemykset aiheesta tulisivat esiin mahdollisimman hyvin haastattelun aikana. Koska palvelupiste oli ollut toiminnassa vain noin neljä kuukautta ja toisen palveluneuvojan päätehtävänä ovat Sivakan vuokra-asuntopalvelut, eikä hänelle vielä ollut kertynyt kattavaa kokemusta ja tietämystä Oulu10 -palveluista, haastateltaville ei esitetty täsmälleen samanlaisia kysymyksiä. Haastattelun teema ja runko pysyivät kuitenkin samana. Haastattelutilannetta häiritsi hiukan se, että palveluneuvojat joutuivat välillä poistumaan asiakaspalvelutehtäviin. Yhteen haastatteluun oli varattu aikaa noin yksi tunti. Ajan säästämiseksi haastattelut tallennettiin ja ne purettiin myöhemmin tekstimuotoon.

#### 4.1.2 Asiakastyytyväisyyskysely

Kyselytutkimuksessa tiedon keruu tapahtuu kysymysten avulla. Kysymykset ovat tutkimuksen tiedonkeruuväline ja niistä riippuu tutkimuksen luotettavuus ja laatu. (Kananen 2011, 30.) Kyselylomakkeen laatiminen edellyttää tietoa ilmiöstä, joka on saatu olemassa olevasta teoriasta (Kananen 2010, 74). Tähän tutkimukseen tietoa kerättiin aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta, aiemmista tutkimuksista, aiheeseen liittyvistä laista sekä palveluneuvojien haastatteluista.

Kyselylomaketta laadittaessa on huomioitava, että kysymykset ovat yksiselitteisiä ja vastaaja ymmärtää hänelle esitetyt kysymykset oikein. Vastaajalla on oltava myös kysymysten edellyttämä tieto ja halu antaa kysymyksiin liittyvää tietoa. Kysymysten on oltava jokapäiväistä käyttökieltä ilman erikoistermejä ja jokaisen vastaajan pitää ymmärtää kysymys samalla tavalla. (Kananen 2011, 30.)

Kyselyssä (liite 2) käytetään pääasiassa strukturoituja valinta- ja monivalintakysymyksiä sekä asteikkokysymyksiä. Valintakysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiina ja kysymyksiin on helppo vastata valitsemalla vastaajalle sopiva vaihtoehto. Joissakin kysymyksissä vastaaja voi lisätä myös oman vaihtoehdon. Näillä lisäkysymyksillä on tarkoitus saada mahdollisimman tarkkaa tietoa asiakkaan vastausten taustoista. Asteikkokysymyksillä selvitetään vastaajan mielipidettä kysytystä asiasta asteikolla, jonka ääripäät ovat täysin samaa mieltä ja täysin erimieltä. Vastaaja voi valita vaihtoehdon, joka parhaiten kuvaa hänen mielipidettään asiasta. Valittavana on myös vaihtoehto, en osaa sanoa, jos vastaajalla ei ole mielipidettä asiasta tai hän ei halua vastata kysymykseen. Kyselyssä on myös kaksi avointa kysymystä, joiden tarkoitus on tuottaa ideoita ja ajatuksia palveluista ja niiden kehittämisestä vastaajan näkökulmasta. Niissä vastaaja voi kertoa, mitä mieltä hän todella on kysytyistä asioista. Kyselylomake toteutettiin käyttäen Webropol-lomakekyselyä ja se testattiin ennen varsinaista kyselyä neljällä koehenkilöllä, sillä virheellistä lomaketta on tiedonkeruuvaiheen jälkeen mahdotonta muuttaa (Kananen 2010, 74.)

Otantamenetelmällä perusjoukosta poimitaan otos, joka edustaa kaikin puolin perusjoukkoa. Tutkimuksessa otannon ongelmana on usein kuitenkin perusjoukon yksiköiden luettelon tai rekisterin puute, tällöin otosta kutsutaan näytteeksi. (Kananen 2011, 65 –

66.) Tämän tutkimuksen otantamenetelmänä on ei-todennäköisyyteen perustuva harkinanvarainen otanta eli tutkimusajankohtana palvelupisteessä asioivat asiakkaat. Ei-todennäköisyyteen perustuvaa otantamenetelmää käytettäessä tutkimuksen tulosta ei voida yleistää sellaisenaan koskemaan koko perusjoukkoa. (Kananen 2011, 69.)

Asiakkaita pyydettiin vastaamaan kyselyyn palvelupisteen asiakaspäätteellä heidän asioidessaan palvelupisteessä. Vaihtoehtoisesti asiakkaille annettiin myös mahdollisuus käyttää paperisia kyselylomakkeita.

Kyselylomakkeisiin päädyttiin, koska tällä tavoin kysely voitiin toteuttaa pitemmällä aikavälillä ja asiakaspalautetta odotettiin tulevan enemmän pienemmillä kustannuksilla, kuin esimerkiksi haastatteleamalla asiakkaita paikanpäällä. Kysely oli tarkoitus toteuttaa kahden viikon aikana, mutta vastaajien vähäisen määrän vuoksi vastausaikaa jatkettiin neljään viikkoon.

#### 4.2 Tutkimusaineiston analyysi

Analyysi on tiedon erittelyä, järjestelyä ja muokkaamista erillisiin osiin, joiden avulla pyritään ongelman ratkaisuun. Tutkimusaineiston analyysin tarkoituksena on järjestää kerättyä tietoa uudelleen, jotta tietomassasta nähdään sen takana oleva ilmiö tai sen rakenne. ( Kananen 2008, 88.)

Laadullisessa tutkimusaineiston analyysissä tavoitteena on jäsentää tutkimuskohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on kuvata palveluiden tuottamista Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä mahdollisimman tarkasti ja laajasti.

Tallennettu haastatteluaineisto kirjoitettiin tekstimuotoon tekstinkäsittelyohjelmalla mahdollisimman sanatarkasti. Tämän jälkeen teksti taulukoitiin ja lajiteltiin teemoittain. Tällöin tutkimusaineistosta pyrittiin hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä eli teemoja, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Teemoittelu analyysimenetelmänä eteni teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. Teemoittelussa käytettiin apuna koodausta. Teemoittelussa teeman alle koottiin

haastatteluista teemaan liittyvät kohdat tai niiden tiivistelmät. (Kananen 2008, 90 – 91.) Tutkimusraportissa teemojen yhteydessä esitellään vastaajien aitoja tekstisitaatteja yleiskielelle kirjoitettuna. Toimeksiantajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan sitaatit esitetään opinnäytetyössä anonyymina. Haastattelun luotettavuutta voi heikentää haastattelun purkuvaiheessa tapahtuneet kuulo- tai kirjoitusvirheet.

Määrällinen tutkimusaineiston analyysi perustuu aineiston kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Tavoitteena on selvittää erilaisia ilmiöiden syy-seuraussuhteita, ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä numeroiden ja tilastojen avulla. Päätelyssä lähdetään siitä, että saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa, josta havaintoyksiköt on poimittu (Kananen 2011, 85). Tutkimusaineiston analysointi aloitetaan, kun tutkimusaineisto on kerätty ja järjestetty. Tutkimusaineisto kuvataan, luokitellaan, yhdistellään ja sen jälkeen tutkimustuloksia selitetään ja tulkitaan. Tässä opinnäytetyössä määrällinen tutkimusaineisto analysoitiin tilastollisin menetelmin Wepropol-ohjelmaa apuna käyttäen. Tutkimuksen tulokset esitellään diagrammikuvina, jotka on muokattu Excel-ohjelmalla Webropol-raporttien pohjalta.

Määrällisissä tutkimuksissa syntyy yleensä myös katoa, sillä kaikki otosyksiköt eivät suostu vastaamaan kyselyyn tai heitä ei tavoita. Tämän johdosta tutkimuksen tuloksen virhemahdollisuudet kasvavat. Tilastotieteen kannalta 20 - 30 %:n vastausprosentit ovat riittämättömiä antamaan luotettavaa tietoa tutkimusongelmasta. (Kananen 2011, 72 – 73). Opinnäytetyön kato tulee dokumentoida ja tuoda rehellisesti esille (Kananen 2011, 102). Vastausprosentin varmistamiseksi palveluneuvojat pyrkivät ohjaamaan kaikkia asiakkaita vastaamaan kyselyyn joko asiakaspäätteellä tai paperilomakkeella.

Lopuksi on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Varmistetaan, että on mitattu oikeita asioita ja että tutkimustulokset ovat pysyviä. Tämän opinnäytetyön luotettavuutta lisää määrällisen ja laadullisen tutkimusmenetelmän yhdistäminen, jos tutkimustulokset voidaan osoittaa tukevan toisiaan. Lisäksi tutkimus pyritään dokumentoimaan mahdollisimman tarkasti. Luotettavuuden varmistamiseksi tuloksia voidaan verrata myös muihin vastaaviin tutkimuksiin. Palvelupisteiden asiakastyytyväisyyttä on selvitetty esimerkiksi Mari Uusitalon (2009) opinnäytetyössä asiakastyytyväisyys Rii-

himäen kaupungin tietotuvassa sekä Satu Lintinen-Hietasen (2012) opinnäytetyössä asiakastyytyväisyys Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Palveluiden tuottaminen Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä

Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen palveluneuvojat ovat uusia työntekijöitä Oulu10 -palveluissa. Heillä molemmilla on kuitenkin pitkä ja vankka työkokemus erilaisista asiakaspalvelutehtävistä. Kun haastattelu toteutettiin toukokuussa 2014, palvelupiste oli ollut toiminnassa vasta vajaat neljä kuukautta, joten palvelupisteessä oli vielä työtehtävien opetteluprosessi käynnissä.

Palvelupisteen asiakkaat ovat pääasiassa yksityisasiakkaita. Toinen merkittävä asiakasryhmä on kaupungin työntekijät (sisäiset asiakkaat). Palveluneuvojien käsityksen mukaan Oulu10 -palveluita käyttävät henkilöt ovat suurelta osin alueen iäkkäämpää väestöä. Asiakkaat, jotka käyttävät vuokra-asuntopalveluita, kuuluvat yleensä nuorempaan ikäryhmään. Haastattelussa ilmeni useaan kertaan se, että asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun Oulun kaupungin palveluita on nyt saatavilla myös Oulunsalon suuralueella.

*”Ihmiset on onnellisia, että tänne on tullut tällainen palvelupiste. Muistavat tosiaan aina sanoa. Kehuvat ja tykkäävät kyllä.”*

#### 5.1.1 Palvelupisteen palvelukanavat

Palvelupisteen tärkein palvelukanava on käyntiasiointi. Asiakkaat tulevat palvelupisteseen hoitamaan asiaansa henkilökohtaisesti palveluneuvojan kanssa. Tavoitteena on antaa asiakkaalle nopeasti kerta-asioinnilla vastaukset häntä askarruttaviin kysymyksiin. Vuokra-asuntopalveluita hoidetaan käyntiasiointin lisäksi myös paljon puhelimitse. Palvelupisteen asiakasmääristä ei ole saatavilla tarkkoja lukuja. Arvio liikkuu 80 – 150 henkilön välillä kuukaudessa (Oulun kaupunki Oulu10 -palvelut 2014, sähköposti 5.5.2014). Lukua asiakasmääristä pidetään kirjaamalla kassatapahtumat. Myös asiakkaiden muut käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan kirjaamaan ylös.

Oulun kaupungin palveluita on saatavana myös sähköisen palvelukanavan kautta. Verkkopalveluita asiakas voi käyttää joko kotoa käsin tai palvelupisteen asiakaspääteellä. Palvelupisteen asiakaspäätteen käyttöaste ei ole kovin suuri. Päätettä käyttävät lähinnä

asiakkaat, jotka ovat tulleet palvelupisteeseen hoitamaan vuokra-asuntoasioitaan. Päätteeltä hoidetaan esimerkiksi takuuvuokran maksuja ja tulostetaan tositteita. Syyksi vähäiseen käyttöön arvioidaan se, että ihmiset eivät ole vielä oikein löytäneet Oulun kaupungin verkkoasiointia. Toisaalta arvioidaan sen johtuvan myös asiakaskunnan ikärakenteesta. Iäkkäämmiltä henkilöiltä usein puuttuu tieto ja taito käyttää sähköisiä palveluja. Nuoremmat henkilöt puolestaan hoitavat jo paljon asioitaan sähköisesti kotoa käsin. Asiakkaita pyritään kuitenkin aktiivisesti ohjaamaan sähköisten palveluiden käyttöön antamalla heille henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa.

*”Se (verkkoasiointi) on sillain uutta, että ihmiset eivät ole sitä oikein sisäistänyt.”*

Palvelupisteestä on myös valmiudet asioida henkilökohtaisesti videoyhteyden välityksellä. Palveluneuvoja varaa asiakkaalle ajan palvelua tarjoavaan virastoon, ottaa sen jälkeen yhteyden asiantuntijaan ja jättää asiakkaan keskustelemaan kahden kesken asiantuntijan kanssa. Tällä hetkellä toiminnassa on Sonja-palvelu, mutta palvelua ollaan laajentamassa myös muihin palveluntuottajiin, jotka toimivat yhteistyössä Oulu10 -palveluiden kanssa, kuten esimerkiksi verovirastoon. Käyttökokemus laitteistosta on vielä vähähäistä, sillä sitä ei ole käytetty asiakaspalvelutilanteessa. Laitteiston välityksellä on pidetty lähinnä henkilökunnan koulutustilaisuuksia ja tiimipalavereja. Haastattelussa pohdittiin mm. laitteiston toimivuutta verrattuna face-to-face-tilanteisiin. Palvelupisteessä kuitenkin uskotaan, että osallistuminen esimerkiksi koulutuksiin helpottuu, kunhan tapahtumat valmistellaan tarpeeksi hyvin. Siten vuoropuhelu laitteiston välityksellä saadaan luontevaksi ja asiat ymmärretyksi oikealla tavalla.

### 5.1.2 Oulu10 -palvelut Oulunsalon palvelupisteessä

Palvelupisteessä palvellaan ensisijaisesti käyntiasiakkaita. Asiakkaat tulevat palvelupisteeseen hakemaan tietoa, neuvoa ja ohjausta Oulun kaupungin palveluista. Paikan päällä kysellään esimerkiksi tietoja vireillä olevista ympäristö- ja yhdyskuntapalveluihin sekä rakennusvalvontaan liittyvissä asioissa sekä käydään tutustumassa esillä oleviin yleiskaavoihin ja karttoihin. Asiakkailla on palvelupisteessä mahdollisuus maksaa Oulun kaupungin laskuja ilman käsittelymaksuja. Heille myydään liikuntalippuja (Oulu- ja Seniori-card) Oulun kaupungin urheilupaikoille ja erilaisiin kaupungin järjestämiin kulttuuritapahtumiin (Oulun kaupungin teatteri, Teatterikuoppa, Oulun Sinfonia, Oulun

Musiikkijuhlat). Palvelupisteessä otetaan vastaan ja välitetään edelleen kaupungin eri viranomaisille kuntalaispalautteita ja -aloitteita sekä hakemuksia ja asiakirjoja. Asiakkaita pyritään aktiivisesti myös opastamaan ja ohjaamaan Oulun kaupungin verkkopalveluiden (OmaAsiointi) käyttöön.

Asiakkaat tulevat palvelupisteeseen myös hakemaan Oulun Sivakka Oy:n vuokra-asuntopalveluita. Asiakkaille tarjotaan asuntoja Oulunsalon suuralueelta, järjestetään asuntonäyttöjä ja tehdään vuokrasopimuksia.

### 5.1.3 Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Palvelupisteen sijainti kauppakeskus Kapteenissa kirjaston tiloissa on hyvä, koska sinne on helppo tulla. Alueella toimii useita ihmisten lähes päivittäin tarvitsemia palvelutarjoajia, joten ihmisten liikkuminen alueella on luontaista. Palvelupisteessä voi pistäytyä muun muassa kauppaa- tai pankkireissulla. Saapumisreitillä ei ole kulkua vaikeuttavia portaita tai muita esteitä ja opasteet ovat hyvin havaittavissa. Toimitilat ovat valoisat, viihtyisät ja tarkoitukseensa sopivat. Alueelta löytyy myös runsaasti paikoitustilaa. Myös asiakkaat ovat ilmaisseet tyytyväisyyttään palvelupisteen ja sen sijaintiin.

*”Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun ne tulee tänne maksamaan laskuja ja ei tarvitse mennä kaupunkiin, kun siellä ei ole parkkipaikkoja.”*

Aukioloaikoihin klo 8.30 – 16.00 ollaan tyytyväisiä, vaikka toisinaan työssäkäyville asiakkailta kuulee palautetta, että palvelupiste voisi olla avoinna myöhempään.

Asiakkailla ei aina ole tarkkaa kuvaa siitä, mitä palveluita palvelupisteessä tarjotaan. Asiakkaat usein olettavat, että palveluneuvojat osaavat antaa neuvoja muun muassa erikoisosaamista vaativissa veroasioissa tai heiltä saa esimerkiksi terveydenhoitoon liittyviä neuvoja ja ohjeita.

*”Monesti ihmiset luulevat, että me ollaan niitä asiantuntijoita esimerkiksi verovirkailijoita, ja sehän on väärä kuva.”*

Palveluneuvojen tehtävänä on antaa tietoa sekä ohjata ja opastaa asiakasta löytämään ne oikeat yhteydenottokanavat asian hoitamiseen.

*”Tämän työn luonne on semmoinen, että se on ohjaava. Välitetään, annetaan tietoa, kopioita, puhelinnumeroita.”*

Tarvitsemansa tiedot asiakas saa yleensä nopeasti ja vaivattomasti. Toisinaan palveluneuvojat kokevat tiedon hakemisen vaikeaksi ja aikaa vieväksi, koska tarvittava tieto on hajanaista ja sitä joudutaan hakemaan monesta eri lähteestä. Se koetaan haastavaksi. Asiakaspalvelutilanteessa, jossa asiakkaan kysymykseen ei löydetä ratkaisua, palveluneuvoja selvittää asiaa, ottaa sen jälkeen yhteyttä asiakkaaseen ja antaa tarvittavat tiedot asiakkaalle jälkikäteen.

*”Joudutaan hakemaan (kaupungin) päätöksiä ja katsелеmaan, mitä siellä on sanottu. Se on välillä tosi haastavaa.”*

Palvelupisteessä ei käsitellä päätöstä vaativia asioita, vaan sieltä saa lomakkeita sekä neuvoja ja ohjeita, kuinka asioita laitetaan vireille päätöksentekoa varten. Tarpeen vaatiessa asiakas ohjataan kaupungin muille asiantuntijoille antamalla hänelle joko yhteystiedot asian jatkokäsittelyä varten tai hänet ohjataan verkkoon sähköisiin palveluihin.

Palvelupisteessä on kattava tarjonta Oulu10 -palveluita ja koetaan, että palveluita on tällä hetkellä riittävästi tarjolla. Asiakkaat ovat olleet palveluneuvojen mielestä tyytyväisiä heille tarjottuihin palveluihin. He ovat kiitelleet, kun palvelut on viimeinkin saatu myös Oulunsalon suuralueelle, eikä heidän tarvitse lähteä hoitamaan asioita Oulun kaupungin keskustaan, missä esimerkiksi pysäköiminen tuottaa usein vaikeuksia.

*”Ne (asiakkaat) on tosi kiitollisia, että joka kerta ne muistaa sanoa, että on niin ihana, kun tänne on tullut tällainen (palvelupiste).”*

Kysymykset palvelupisteen palveluiden kehittämisestä ja mahdollisista uusista palveluista saivat palveluneuvojat mietteliäiksi. Koetaan, että olemassa olevalla henkilöstömäärällä palvelupisteessä on jo riittävästi palveluita. He pohtivat voimavarojen riittävyyttä uuden oppimiseen ja omaksumiseen, kun jo olemassa olevien työtehtävien oppimisprosessi on vielä käynnissä.

*”Se (uudet palvelut) syö paljon resursseja ja vaatii, että pitää sitten olla sitä henkilökuntaakin.”*

Kun tutkimus toteutettiin, palvelupisteessä oli Oulun kaupungin palveluiden lisäksi tarjolla vain Oulun Sivakka Oy:n vuokra-asuntopalveluita. Tiedossa kuitenkin oli, että palvelupisteen palvelutarjontaa oltiin laajentamassa. Kesän 2014 aikana aloitettiin henkilökunnan koulutus verohallinnon palveluihin. Lisäksi palvelupisteeseen on tulossa TE-toimiston palveluja. Haastattelu hetkellä uusien palveluiden tuomat muutokset eivät kuitenkaan olleet vielä palveluneuvojilla selvillä. Haastattelussa ilmeni, että ennen uusien palveluiden tuloa palvelupisteeseen, palveluneuvojat kaipasivat lisää koulutusta ja olemassa olevan toiminnan kehittämistä, jotta palveluvarmuus asiakaspalvelutilanteissa kasvaisi.

#### 5.1.4 Palveluiden laatu ja luotettavuus

Asiantuntemus palvelutehtävissä saavutetaan paljolti työkokemuksen perusteella. Palvelupisteessä koetaan, että asiantuntemus ei vielä tällä hetkellä ole täysin riittävää asiakkaan täysivaltaiseen palvelemiseen, koska työtehtävien oppimisprosessi on vielä käynnissä. Palvelutilanteet koetaan usein haastaviksi, kun asiakas on paikalla eikä vastuksia asiakkaan esittämiin kysymyksiin löydy. Toisaalta koetaan palkitsevaksi, kun asioista on otettu etukäteen selvää ja onnistuu asiakaspalvelutilanteessa. On myös kuitenkin tilanteita, jolloin asioita täytyy selvittää jälkikäteen ja ottaa sen jälkeen uudelleen yhteyttä asiakkaaseen.

*”Itselle on kumminkin inhottavaa, kun asiakas on siinä, jos ei yhtäkkiä löydykään mitään (tietoa), kun se asiakas tulee siihen niin kuin puun takaa.”*

Palvelupisteessä annettava asiakaspalvelu koetaan oikean sisältöiseksi. Palveluneuvojien lisääntyvän tietämyksen ja kokemuksen myötä asiakkaat saavat luotettavaa tietoa, ohjausta ja neuvontaa Oulun kaupungin palveluihin.

*”Minun mielestä tämä on ihan hyvä paketti kun tämä vaan saadaan kasaan koulutuksen ja osaamisen saralla ja saadaan toimimaan ja asiakkaille tietoon.”*

Palvelupisteen kahden henkilön miehitys koetaan sopivaksi. Tilanne, jossa toinen palveluneuvoja on poissa, koetaan kuitenkin haastaviksi. Muutaman päivän yksin olo palvelupisteessä menettelee, mutta pidemmät tuuraukset koetaan vaikeiksi. Asiaa perusteltiin sillä, että yksittäinen palvelutehtävä saattaa olla hyvinkin aikaa vievä, varsinkin vuokra-asunto puolella. Tuuraamisen kannalta hankalaa on myös se, että kumpikaan palveluneuvoja ei ole vielä ehtinyt perehtyä kunnolla toisen työtehtäviin. Palvelupisteessä arveltiin, että palvelun laatu kärsii vajaamiehityksellä. Myös tulossa olevat muutokset uusien palveluiden osalta mietityivät työvoiman riittävyyden ja resurssien kannalta.

*”Ei siinä varmaan paljon ehdi sillain niin kuin palailla (asioihin) ja soitella perään asiakkaille.”*

Asiakkaan yksityisyydensuoja palvelupisteessä on hoidettu siten, että asiakas voi keskustella palveluneuvojan kanssa arkaluontoisista asioistaan erillisessä suljetussa tilassa. Samassa tilassa hoidetaan myös videoneuvottelutilanteet, jolloin palveluneuvoja ajanvarauksen mukaan luo asiakkaalle yhteyden palvelun tarjoajalle ja jättää hänet keskustelemaan erikoisasiantuntijan kanssa asioista.

Palvelupisteessä asiakkaan asia tulee yleensä hoidettua yhdellä käyntikerralla. Tarvittaessa palveluneuvojat selvittävät asiaa tarkemmin ja ottavat myöhemmin yhteyttä asiakkaaseen hänen toivomallaan tavalla (puhelin, posti, sähköposti) tai ohjaavat asiakkaan eteenpäin kaupungin muille asiantuntijoille. Vuokra-asunto asioissa palveluprosessi vie yleensä enemmän aikaa.

Palvelupisteessä ei ole aikaisemmin kerätty asiakaspalautetta. Pisteeseen oli haastatteluviikolla kuitenkin tulossa sen mahdollistava laite. Tiedustelin palautteen antamista uudelleen syyskuussa 2014 ja sain vastaukseksi, että palautteen antaminen mittauslaitteen avulla on ollut vähäistä (Oulun kaupunki Oulu10 -palvelut 2014, sähköposti 10.9.2014). Palvelupisteeseen on kuitenkin tullut suullisesti paljon positiivista palautetta. Kaikki palautteet pyritään kirjaamaan ylös jatkokäsittelyä varten.

Palveluneuvojilla on valmiudet antaa palvelua englannin kielellä. Vieraskieliset asiakkaat pyritään kuitenkin mahdollisuuksien mukaan ohjaamaan keskustassa sijaitsevaan Oulu10 -palvelupisteeseen (Torikatu 10), josta on saatavilla tulkinpalveluita englannin kielen lisäksi kiinan-, arabian- ja thain-kielellä.

Oulu10 -palveluista ja toimipisteiden toiminnasta tiedotetaan keskitetysti Torikata10:stä. Tiedottamisessa käytetään pääasiassa Oulun kaupungin nettisivuja. Oulunsalon palvelupisteessä mainostetaan erikseen vain siellä pidettäviä tapahtumia, kuten esimerkiksi paikallisia tupailtoja. Vuokra-asuntoasioiden tiedottaminen hoidetaan Oulun Sivakka Oy:stä käsin.

#### 5.1.5 Palveluneuvojan ammattitaito

Hyvä palveluneuvoja on motivoitunut ja aktiivinen hankkimaan jatkuvasti tietoa. Se auttaa häntä selviytymään erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Hyväksi palveluasiantuntijaksi kehitytään työn mukanaan tuoman kokemuksen karttuessa. Asiakaspalvelussa toimiva tarvitsee lisäksi luontaisia asiakaspalvelutaitoja.

Palvelupisteen työntekijöillä oli lyhyt perehdyttämiskausi työtehtäviin ennen uuden palvelupisteen avaamista. Oulu10 -palveluvalikoima on laaja ja siihen kunnolla perehtyminen vie aikaa. Perehdyttäminen uuteen työhön ei saa jäädä pelkästään oman aktiivisuuden varaan vaan tarvitaan myös selkeitä toimintaohjeita.

Luontaisten palvelutaitojen ja työn rutiineihin perehdyttämisen lisäksi palveluneuvoja tarvitsee myös asiakoulutusta menestyäkseen työssään. Koulutus tuo varmuutta asiakaspalvelutilanteeseen ja parantaa näin palvelun laatua. Hankalaksi koetaan kuitenkin, että asioiden opettelu palvelupisteessä tapahtuu yleensä asiakaspalvelutilanteessa. Se koetaan haastavaksi ja stressaavaksi. Kun rutiinit eivät ole vielä kehittyneet, se näkyy epävarmuutena palvelutilanteessa. Toisaalta oltiin myös vankasti sitä mieltä, että tekemällä oppii.

Palvelupisteessä pidetään tärkeänä asiakaspalvelukoulutusta. Koulutuksen tuoma varmuus asiakaspalvelutilanteessa katsottiin parantavan palvelun laatua. Koulutusta kaivattiin nimenomaan siihen, kuinka palvelutilanteessa kohdata hankala asiakas.

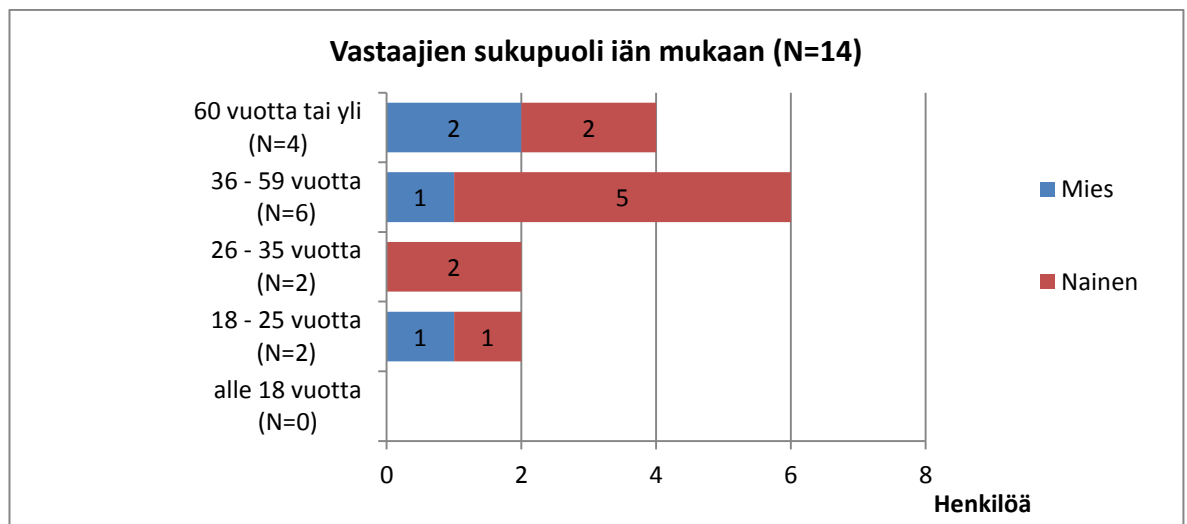
*”Kyllä se olisi tärkeää, ihan tosi tärkeää kaikkien käydä (asiakaspalvelukoulutus), jotka ovat asiakaspalvelussa, että saisi varmuutta.*

Uuden toimeksiantajan mukaantulo palvelutarjontaan edellyttää aina palveluneuvojien kouluttamista tehtävään. Perehdyttämisen tulee olla riittävän kattavaa palvelun laadun takaamiseksi ja palveluprosessin kannalta oleellisten asioiden oppimiseen on varattava aikaa. Palveluneuvojalla tulee olla laaja tietämys palveluntarjoajan palveluista ja palveluprosesseista. Rutiinien hallinta ja kehittyvä työkokemus lisää palvelun laatua ja luotettavuutta. Tehtävien hallinta näkyy myös asiakaspalvelutilanteessa ulospäin palveluvarmuutena.

Kaiken kaikkiaan haastatteluista sai kokonaiskuvan, että Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen työntekijät ovat tyytyväisiä palvelupisteeseen ja sen tarjoamiin monipuolisiin työtehtäviin.

## 5.2 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakaskyselyyn vastasi 14 henkilöä, joista vain kaksi käytti vastaamiseen asiakaspäättettä. Loput 12 vastasivat käyttäen paperista kyselylomakkeetta. Vastaajista neljä oli miehiä ja kymmenen naisia (kuvio 1).

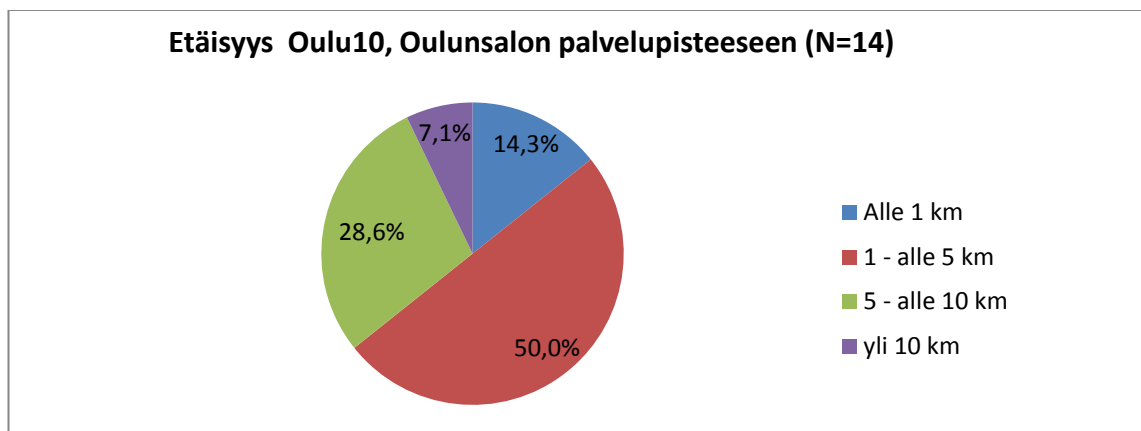


Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden sukupuoli iän mukaan

Huolimatta siitä, että kyselyyn vastanneiden määrä jäi vähäiseksi, vastaajien ikäjakauma kuvastaa palveluneuvojien mielikuvaa palvelupisteen asiakkaista. He ovat suurimmalta osalta alueen iäkkäämpää väestöä. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että molemmat alle 25 -vuotiaat asiakkaat olivat tulleet palvelupisteeseen hoitamaan asunnon vuokraami-

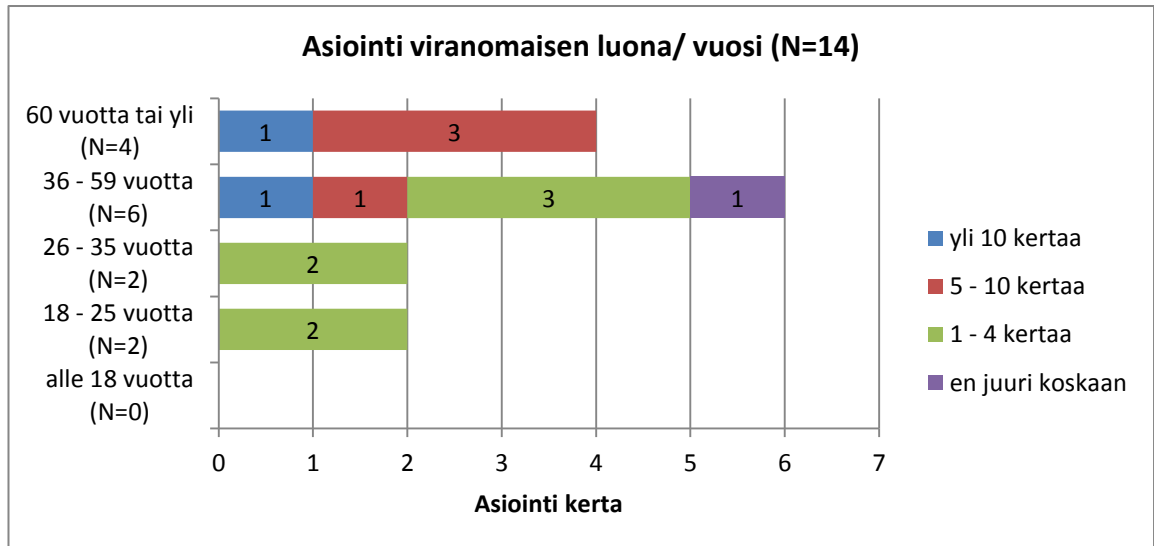
seen liittyviä asioita. Myös tämä tukee palveluneuvojien mielikuvaa siitä, että vuokra-asuntopalveluita käyttävät asiakkaat ovat yleensä alueen nuorempaa väestöä.

Vastaajista noin 14 % asuu alle kilometrin säteellä Oulunsalon palvelupisteestä (kuvio 2). Puolet vastaajista asuu alle viiden kilometrin säteellä palvelupisteestä. Liki 29 %:lla vastaajista on matkaa palvelupisteeseen 5 – 10 kilometriä. Vain yhdellä vastaajalla oli matkaa palvelupisteeseen yli kymmenen kilometriä. Tämän perusteella Oulu10-palveluista voidaan puhua lähipalveluina, sillä lähes kaikki vastaajat asuvat alle kymmenen kilometrin säteellä Oulunsalon palvelupisteestä.



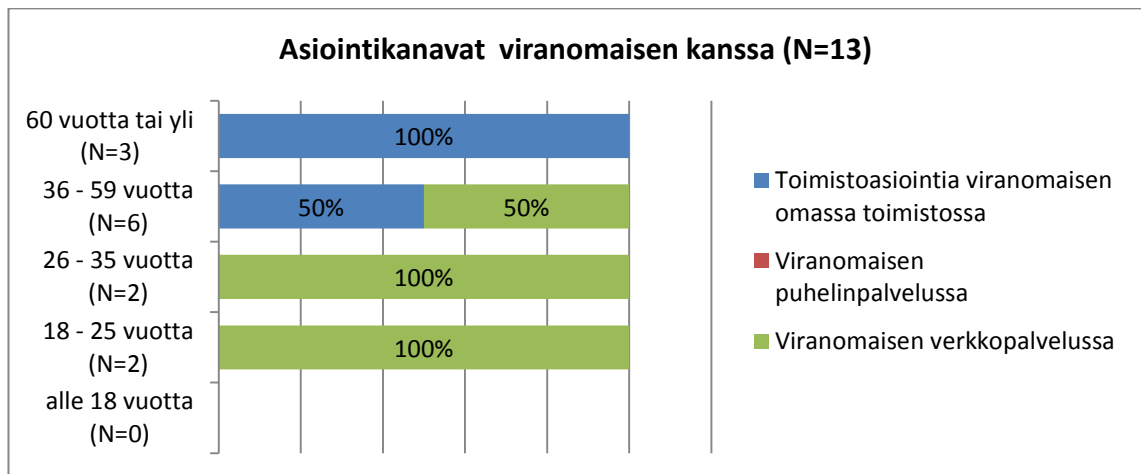
Kuvio 2. Vastaajien asuinpaikan etäisyys Oulu10, Oulunsalon palvelupisteeseen

Kyselyyn vastanneista seitsemän kertoi asioivansa viranomaisen luona keskimäärin 1 – 4 kertaa vuodessa (kuvio 3). Neljä vastasi hoitavansa asioita viranomaisen kanssa 5 – 10 kertaa vuodessa. Yli kymmenen kertaa vuodessa viranomaisasioita hoitaa kaksi vastanneista. Viranomaisen kanssa ei juuri koskaan asioinut yksi vastaajista. Vastauksista voidaan päätellä se, että iän myötä tarve viranomaisasiointiin lisääntyy. Eri ihmisillä on kuitenkin erilainen tarve käyttää viranomaispalveluita. Toiset tarvitsevat palveluita lähes päivittäin, mutta joillekin palvelun tarve voi olla vai kerran pari vuodessa.



Kuvio 3. Vastaajien vuosittaiset keskimääräiset asiointi kerrat viranomaisen luona vastaajan iän mukaan

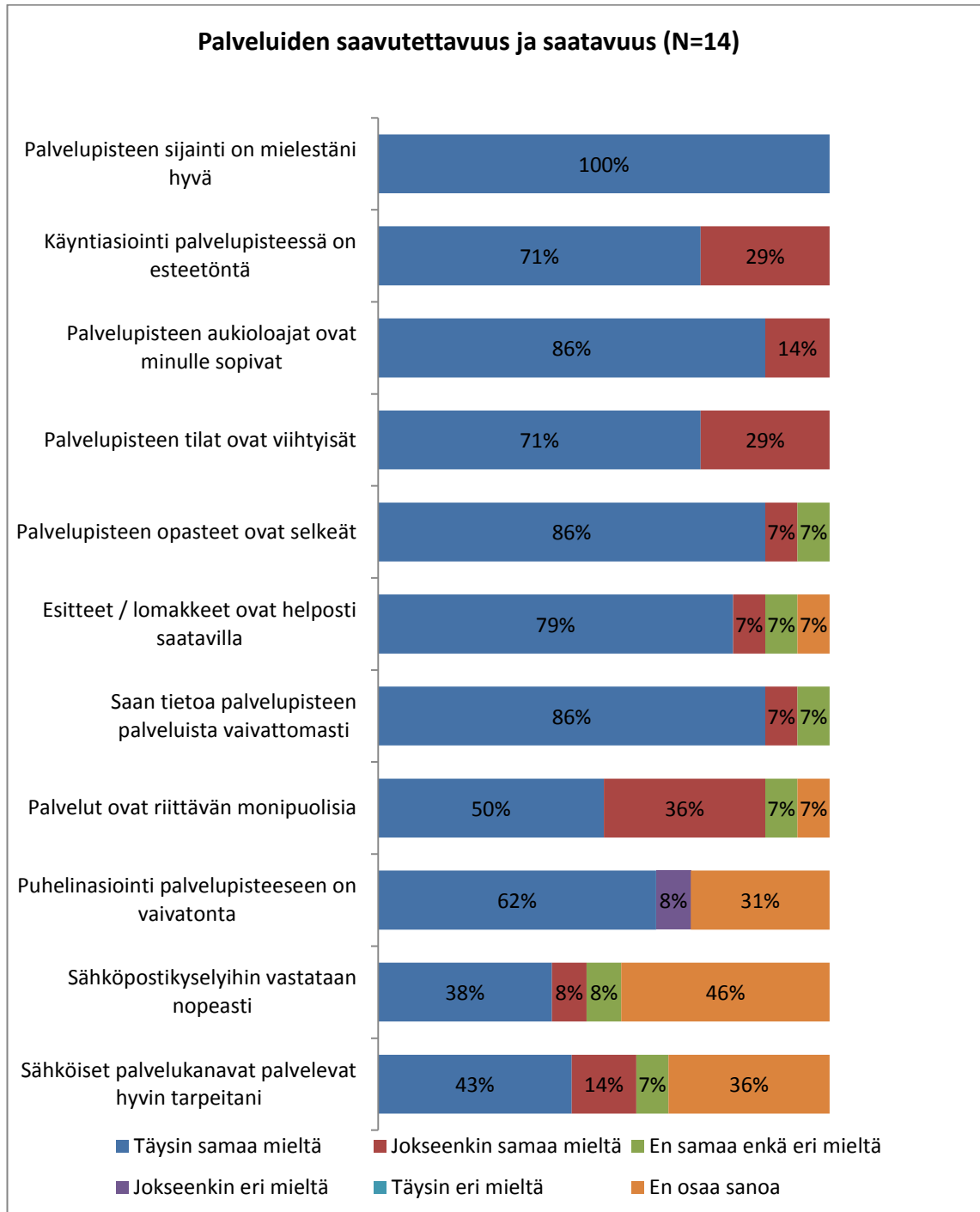
Kaikki kyselyyn vastanneet alle 35-vuotiaat käyttävät jo pääasiassa viranomaisen sähköisiä palveluja (kuvio 4). Yli 60-vuotiaat asioidivat vielä mieluummin henkilökohtaisesti viranomaisen omassa toimistossa. Viranomaisen puhelinpalvelua ei käyttänyt yksikään vastanneista. Saman huomion palvelupisteen palveluneuvojat kertoivat myös haastattelussa. Palvelupisteen palveluita käyttävät pääasiassa Oulunsalon suuralueen iäkkäämmät henkilöt ja nuoreten ihmisten arvioitiin löytäneen jo viranomaisten verkkopalvelut.



Kuvio 4. Asiointikanavat, joiden kautta vastaajat hoitavat viranomaisasioita

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen palveluiden saavutettavuuteen ja saatavuuteen. Kaikkien vastanneiden mielestä palvelupisteen sijainti Oulunsalon sivukirjaston tiloissa kauppakeskus Kapteenissa on hyvä (kuvio 5). Palveluneuvojien mukaan asiakkaat olivat kertoneet samaa suullisesti asioidessaan palvelupisteessä. Kyselyn vastaajat ovat myös joko samaa mieltä (71 %) tai jokseenkin

samaa mieltä (29 %), että käyntiasiointi palvelupisteessä on esteetöntä. Kyselyn avoimissa kysymyksissä yksi vastaajista tosin kirjoitti, että palvelupisteen ovet ovat hankalat lastenvaunujen kanssa liikuttaessa.

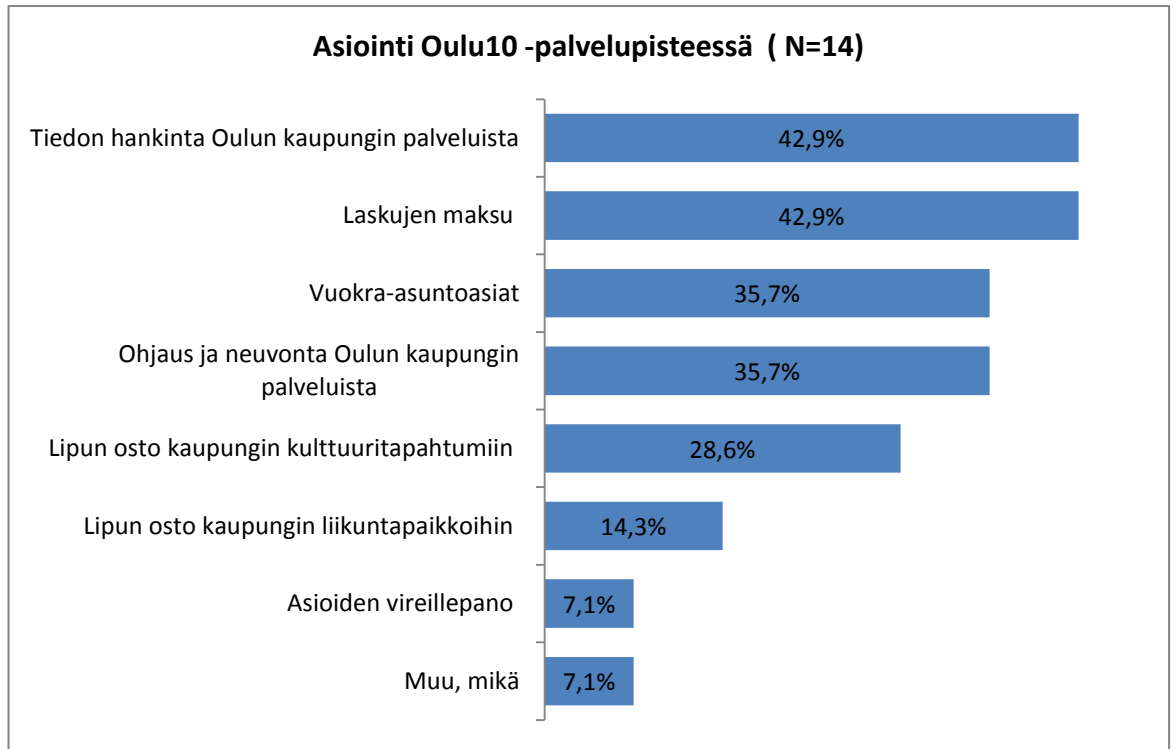


Kuvio 5. Oulu10, Oulunsalon palvelupiste ja mielikuva sen palveluiden saavutettavuudesta ja saatavuudesta

Vastaajat ovat myös tyytyväisiä (86 %) tai melko tyytyväisiä (14 %) palvelupisteen aukioloaikoihin. Palveluneuvojat kertoivat haastattelussa, että vaikka aukioloaikoihin oli tiin pääasiassa tyytyväisiä, toisinaan työssäkäyvät asiakkaat toivovat pitempiä aukiolo-

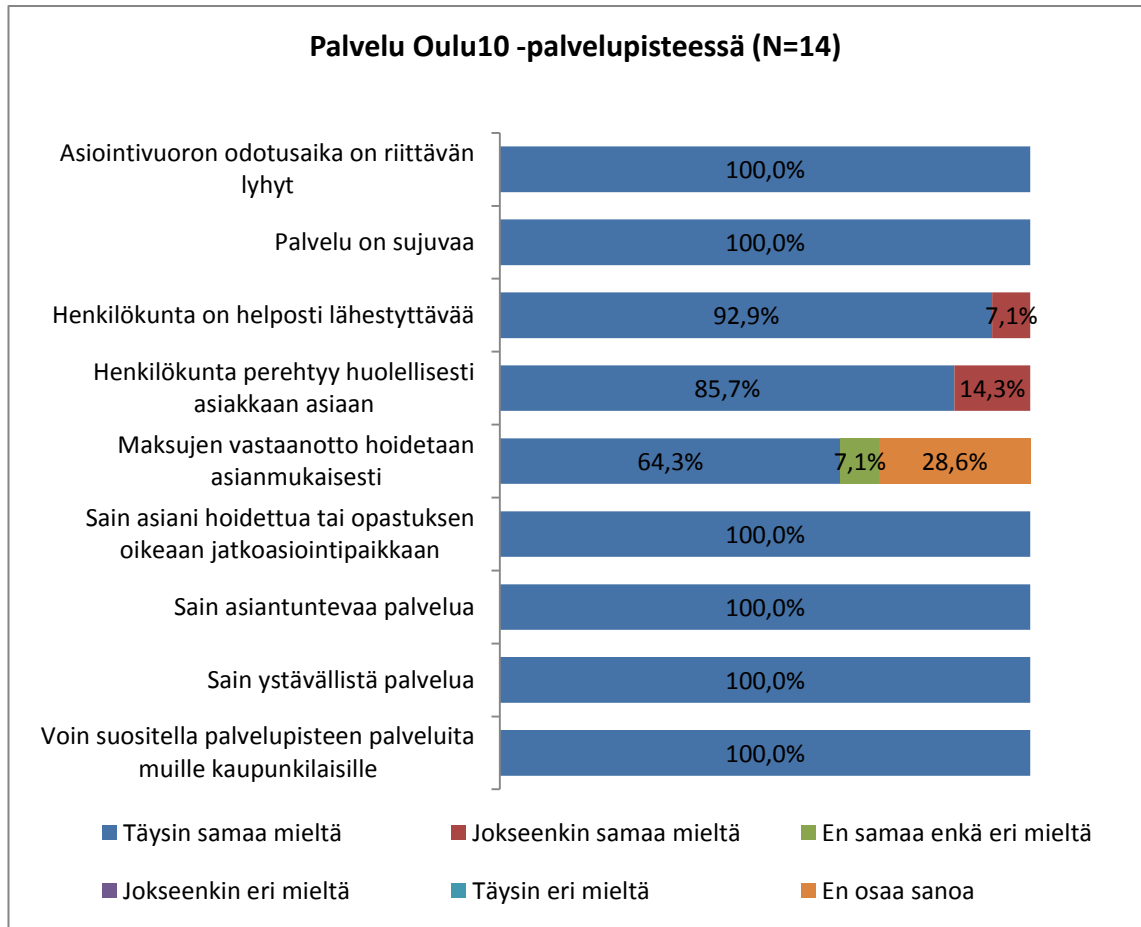
aikoja. Myös tilat koetaan viihtyisiksi (71 %) tai melko viihtyisiksi (29 %). Lähes kaikkien vastaajien (86 %) mielestä palvelupisteiden opasteet ovat selkeät. Suurin osa vastaajista (79 %) on sitä mieltä, että lomakkeet ja esitteet ovat palvelupisteessä helposti saatavilla. Vastaajat ovat myös lähes samaa mieltä (86 %) siitä, että he saavat vaivattomasti tietoa palvelupisteiden palveluista. Puolet vastaajista (50 %) pitää palvelupisteiden palveluita riittävän monipuolisina ja jokseenkin samaa mieltä palveluiden monipuolisuudesta on 36 % vastaajista. Puhelinasioinnin palvelupisteeseen kokee vaivattomaksi 62 % vastanneista. Vastaajista 31 % ei nähtävästi ole asioinut palvelupisteeseen puhelimitse, koska he vastasivat kysymykseen, en osaa sanoa. Sähköpostiviesteihin vastaamiseen on tyytyväisiä 38 % tai melko tyytyväisiä 8 % vastanneista. Melkein puolet vastaajista (46 %) ei ole lähestynyt palvelupistettä sähköpostin välityksellä, sillä he vastasivat, en osaa sanoa. Yli puolet vastaajista kokee, että sähköiset palvelukanavat palvelevat heitä hyvin (43 %) tai melko hyvin (14 %). Asiakkaista 36 % ei ole käyttänyt Oulun kaupungin sähköisiä palveluita, sillä he vastasivat kysymykseen, en osaa sanoa. Vastausten perusteella voidaan sanoa, että Oulu10, Oulunsalon palvelupisteiden asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelupisteiden saavutettavuuteen ja palveluiden saatavuuteen.

Kyselystä ilmeni, että pääasialliset syyt tulla palvelupisteeseen (kuvio 6) on tiedon hankinta Oulun kaupungin palveluista (43 %) ja kaupungin laskujen maksaminen (43 %). Palvelupisteeseen tullaan hoitamaan myös vuokra-asuntoasioita (36 %) tai hakemaan ohjausta ja neuvontaa Oulun kaupungin palveluista (36 %). Palvelupisteestä käydään myös ostamassa lippuja kaupungin kulttuuritapahtumiin (29 %) ja liikuntapaikoille (14 %). Yksi vastaaja oli tullut palvelupisteeseen hoitamaan asian vireillepanoa. Palvelupisteeseen ja sen palveluihin kävi tutustumassa yksi vastaaja. Kyselyn vastaukset noudattavat palveluneuvojien mielikuvaa asiakkaiden käynnin syistä palvelupisteessä.



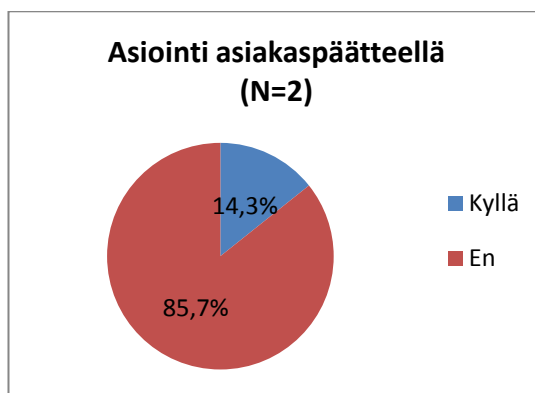
Kuvio 6. Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä asiointin syyt

Vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän palvelupisteessä saamaansa palvelua (kuvio 7). Kaikkien vastaajien mielestä asiointivuoron odotusaika palvelupisteessä on riittävän lyhyt ja palvelu on sujuvaa. Kaikki vastaajat kokevat henkilökunnan joko helposti (93 %) tai melko helposti (7 %) lähestyttäväksi. Vastaajilla on myös mielikuva, että palvelupisteen henkilökunta perehtyy huolellisesti (86 %) tai melko huolellisesti (14 %) asiakkaan asiaan. Yli puolet (64 %) vastaajista kokee, että maksujen vastaanotto palvelupisteessä hoidetaan asianmukaisesti. Vastaajista liki 29 % ei oletettavasti ole maksanut laskuja palvelupisteessä, sillä he vastasivat, en osaa sanoa. Kaikki vastaajat saivat hoidettua asiansa käyntinsä aikana paikanpäällä tai heidät opastettiin oikeaan jatkoasiointipaikkaan. He kokivat saavansa asiantuntevaa, ystävällistä palvelua ja voivansa suositella palvelupisteen palveluita muille kaupunkilaisille. Vastaukset palvelun laadusta osoittavat, että kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä.

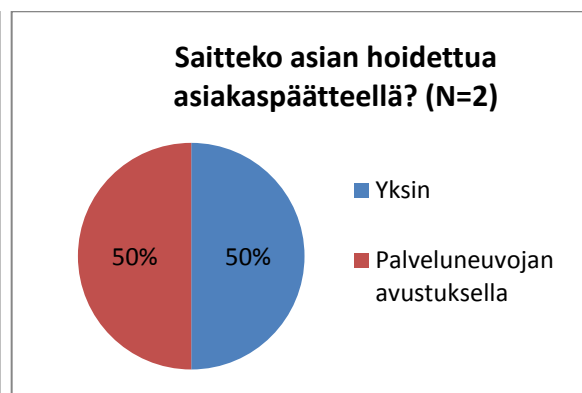


Kuvio 7. Palvelun laatu Oulu10, Oulunsalon palvelupisteessä

Kyselyyn vastanneista vain kaksi kertoi asioineensa palvelupisteen asiakaspäätteellä (kuvio 8). Molemmat kertoivat käyttäneensä viranomaisen asiointipalvelua. Tutkimustulosten tarkemassa analysoinnissa selvisi, että he molemmat hoitivat päätteellä vuokra-asuntoon liittyviä asioita.



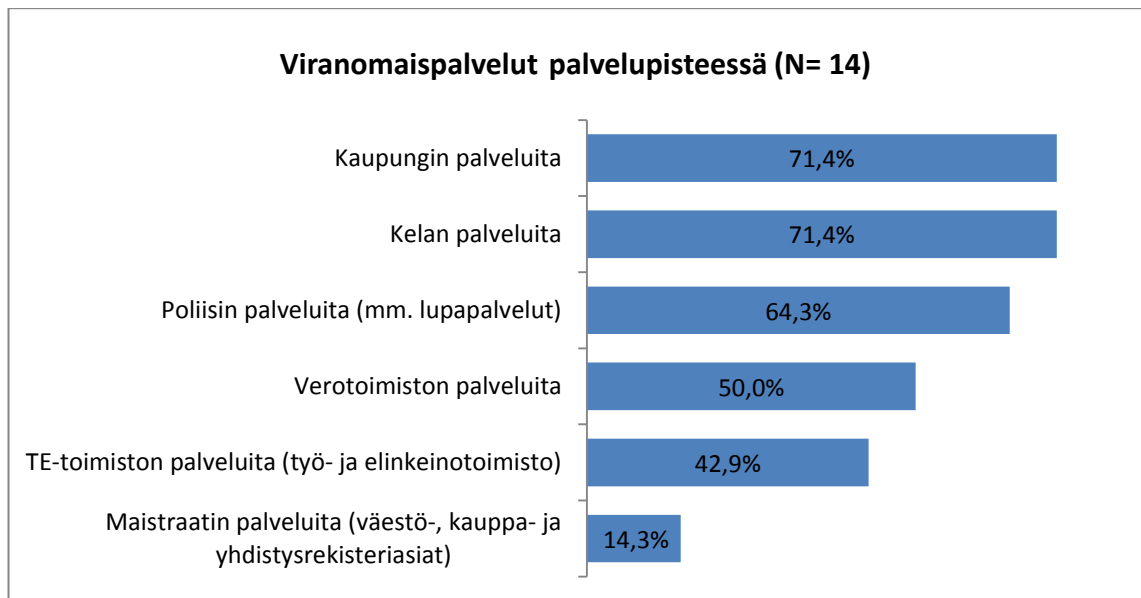
Kuvio 8. Asiointi asiakaspäätteellä



Kuvio 9. Asiakkaan asiointitapa asiakaspäätteellä

Toinen vastaajista sai asiansa hoidettua yksin, mutta toinen hoiti asiansa palveluneuvojan avustuksella (kuvio 9). Vastaajien määrä vahvistaa haastattelussa esiin tulleen mielikuvan, että palvelupisteen asiakaspäätteen käyttö on vähäistä. Asiakkaat hoitavat asioitaan jo paljon sähköisesti kotoa käsin tai heillä on mahdollisesti iän mukanaan tuoma kynnys käyttää sähköisiä palveluja

Kyselyn vastaajat (kuvio 10) haluavat saada palvelupisteestä lähinnä kaupungin palveluita (71 %), Kelan palveluita (71 %) sekä poliisin lupapalveluita (64 %). Avoimissa kysymyksissä eriteltiin poliisin palveluista lähinnä passipalvelut. Noin puolet vastaajista kaipasi myös verotoimiston (50 %) ja TE-toimiston palveluita (43 %).



Kuvio 10. Viranomaiset, joiden palveluita halutaan saada Oulu10, Oulunsalon palvelupisteestä

Kyselyn luotettavuutta heikentää vähäinen vastaajien määrä. Syynä siihen lienee palvelupisteen asiakaskunnan rakenne. Palvelupisteessä asioi pääasiassa iäkkäämpiä henkilöitä, jotka eivät olleet halukkaita osallistumaan kyselyihin saati käyttämään asiakaspäätettä. Toisena syynä lienee kyselyn ajankohta kesäkuun alussa, jolloin asiakasmäärä vähennee palvelupisteessä johtuen kulttuuripalvelujen tarjonnan loppumisesta kesän ajaksi sekä lähestyvistä lomista. Vähäiseen vastaajien määrään voi olla syynä myös palvelupisteen uutuus. Asiakkaat eivät ole vielä löytäneet palvelupistettä ja sen palveluita. Palveluneuvojilta saadusta palautteesta nousi esille myös se, että kyselylomake koettiin mahdollisesti liian pitkäksi.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Asiakas määrittelee palvelun laadun siitä, miten hän kokee palvelutapahtuman. Yksi tärkeimmistä tekijöistä laadun määrittelemisessä on palvelutilanteen vuorovaikutuksen laatu. Laadukas palvelu vaatii luotettavuutta, palveluvarmuutta ja empatiaa sekä palvelun tuottajan nopeaa reagoitua palvelutilanteessa. Palvelun laatuun vaikuttaa myös palveluiden saavutettavuus ja saatavuus. Saavutettavuudella ei tarkoiteta ainoastaan palvelun fyysistä saavutettavuutta vaan myös tiedon saantiin ja sen ymmärtämiseen liittyvää saavutettavuutta. Erilaisten kohderyhmien on saatava tietoa helposti, ymmärrettävässä ja selkeässä muodossa. Tiedon vastaanottamiseen vaikuttaa asiakkaiden eri elämäntilanteet. Julkisille palveluille on tärkeää myös palveluiden saatavuus. Asiakkaan on saatava juuri sellaisia palveluita, joita hän omassa elämäntilanteessaan tarvitsee. Palveluiden saatavuutta voidaan parantaa paikasta ja ajasta riippumattomilla sähköisillä palveluilla.

Oulun kaupunki tuottaa kaupunkilaisille palveluita monikanavaisesti. Palveluiden keskittäminen Oulu10 -palvelupisteisiin parantaa palvelun laatua ja saatavuutta. Zittingin (2010) mukaan palveluista voidaan puhua lähipalveluina, jos ne sijaitsevat kaupungissa 2 – 4 kilometrin, taajamissa ja kirkonkylissä 3 – 5 kilometrin ja maaseudulla 5 – 9 kilometrin etäisyydellä asiakkaan kodista (Zitting 2010, 52). Oulu10 -palveluista Oulunsalon palvelupisteessä voidaan näin ollen puhua lähipalveluina. Sähköisiä palveluita käyttämällä palvelut ovat käytettävissä ympäri vuorokauden.

Tutkimus osoittaa, että Oulu10, Oulunsalon palvelupiste on tärkeä palvelukanava sen asiakkaille. Vaikka asiakkaita pyritään aktiivisesti yhä enemmän ohjaamaan sähköisten palveluiden pariin, osa asiakkaista haluaa edelleen mieluummin hoitaa asioitaan palvelupisteessä henkilökohtaisesti palveluneuvojan avustuksella. Syynä voidaan pitää asiakaskunnan ikärakennetta. Iäkkäämmillä henkilöillä ei usein ole halua eikä taitoa käyttää sähköisiä palveluita. Myös asiakastytyväisyystutkimus osoitti, että iäkkäämmät henkilöt asioivat vielä mieluummin viranomaisen omassa toimistossa henkilökohtaisesti. Nuoremmat vastaajat puolestaan käyttävät jo sujuvasti viranomaisen verkkopalveluita.

Oulu10 -palveluiden saavutettavuutta ja saatavuutta pidetään tutkimuksen mukaan hyvänä. Oulunsalon palvelupisteeseen ja sen palveluiden pariin on helppo hakeutua, sillä palvelupiste sijaitsee paikassa, missä asiakkaat liikkuvat muutenkin luontaisesti. Palve-

lupisteessä on kattavasti tarjolla Oulu10 -palveluita. Tutkimustulokset kuitenkin osoittavat, että asiakkaat eivät ole täysin tietoisia palvelupisteen palveluista ja palvelun luonteesta. Tiedottamista olemassa olevista palveluista tarvitaan vielä, jotta asiakkaat tiedostavat sen, millaisia palveluita he palvelupisteestä saavat.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että palveluneuvojat kokevat Oulunsalon palvelupisteen uutuu- den vaikuttavan palvelun laatuun ja luotettavuuteen. Palvelutilanteet koetaan usein haas- taviksi, koska heidän mielestään asiakaspalvelussa ei näy vielä työkokemuksen tuomaa rutiinia ja varmuutta. Palveluvalikoima kuitenkin koetaan oikeanlaiseksi ja palveluita tarjotaan huomioiden asiakkaan tarpeet. Vaikka palveluneuvojat kyseenalaistavat osaa- mistaan asiakaspalvelutehtävissä, asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat tun- tuvat kuitenkin olevan tyytyväisiä saamaansa palveluun. Heistä palvelu palvelupisteessä on ystävällistä, sujuvaa ja asiantuntevaa. Asiat tulevat heidän mielestään hoidettua.

Tutkimuksesta selviää, että hyvä palveluneuvoja on yleisneuvontaa antava monialainen osaaja, jolla on hyvät vuorovaikutustaidot. Hän on työssään ystävällinen, luotettava ja valmis aktiivisesti kehittämään itseään ja työtään. Palveluneuvojan työtehtävien hoita- miseen tarvitaan jatkuvaa koulutusta ja asiakaspalvelutaitoja, jotta asiakkaita voidaan palvella ammattitaidolla. Ammattitaito kehittyy myös työkokemuksen myötä. Uusien palveluiden ja palveluiden tarjoajien mukaantulo toimintaan edellyttää aina palveluneu- vojien kouluttamista uuteen tehtävään. Palveluneuvojien tulee saada perusteellista tietoa toimeksi annetuista palveluista, jotta asiakkaita voidaan palvella luotettavasti. Koulu- tukselle ja uusien asioiden omaksumiselle on annettava myös riittävästi aikaa.

Asiakastyytyväisyyskysely osoittaa, että kyselyyn vastanneet palvelupisteen asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palvelupisteen saavutettavuuteen. Palvelupisteellä on heidän mielestään hyvä sijainti, sinne on helppo tulla ja aukioloajat ovat sopivat. Toimitilat koetaan viihtyisiksi, opasteet ovat selkeät ja esitteet sekä lomakkeet helposti saatavilla. Myös palveluiden saatavuuteen oltiin tyytyväisiä. Tulosten mukaan palveluista saadaan tietoa vaivattomasti, mutta toisaalta kaivattiin lisää palveluita. Avoimissa kysymyksissä esille tulivat lähinnä verohallinnon palvelut ja poliisin passipalvelut. Vastaa- jien mielestä palvelu Oulunsalon palvelupisteessä on hyvää. Asiointivuoron odotusaika on riittävän lyhyt ja palvelu koetaan sujuvaksi. Palvelupisteen ystävällinen henkilökunta on vastaa- jien mielestä helposti lähestyttävää ja he perehtyvät huolellisesti ja asiantuntevasti asi-

akkaiden tarpeisiin. Vaikka asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, voidaan sanoa, että Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelusteeseen ja siellä saamiinsa Oulu10 -palveluihin. Kyselyn vastaukset tukivat myös palveluneuvojien mielikuvaa tyytyväisistä asiakkaista.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään termejä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa, että tutkitaan oikeita asioita eli sitä mitä pitääkin tutkia. Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä eli toistettavuutta. (Kananen 2008, 123.) Tätä tutkimusta voidaan pitää validina, koska kaikkiin alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää myös muita palvelupisteitä kehitettäessä.

Tutkimuksen luotettavuutta on lisätty selostamalla mahdollisimman tarkkaan ja totuuden mukaisesti tutkimuksen kaikki vaiheet huomioiden myös mahdolliset häiriö- ja virhetekijät. Luotettavuutta on pyritty lisäämään myös käyttämällä kahta tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään nimeä triangulaatio. (Hirsijärvi ym. 2010, 233.) Tässä opinnäytetyössä laadullisen tutkimuksen rinnalla on käytetty määrällistä tutkimusta tukemaan laadullisen tutkimuksen tuloksia. Määrällisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajien määrä jäi kuitenkin vähäiseksi, johtuen asiakkaiden haluttomuudesta vastata kyselyyn. Tutkimuksen tulosten perusteella ei näin ollen voida olettaa, että vastaukset kuvaisivat kaikkien Oulu10, Oulunsalon palvelupisteen asiakkaiden mielipiteitä palvelusteesta ja sen palveluista. Kyselyn tulokset tukevat kuitenkin monia laadullisessa haastatteluissa ilmenneitä palveluneuvojien mielikuvia. Tutkimustulos myötäilee myös Mari Uusitalon (2009) ja Satu Lintinen-Hietasen (2012) opinnäytetyön tuloksia, joiden mukaan palvelupisteen asiakkaat ovat yleensä ottaen tyytyväisiä, kun julkiset palvelut tuodaan palvelupisteisiin lähelle asiakasta.

Tutkimuksen toteuttaminen ei aina toteudu odotetulla tavalla. Tässä opinnäytetyössä hankaluutena oli asiakkaiden haluttomuus vastata asiakastyytyväisyyskyselyyn. Ongelma ratkaistiin kesken opinnäytetyöprosessin vaihtamalla päätutkimusmenetelmäksi määrällisen asiakastyytyväisyyskyselyn sijaan laadullinen teemahaastattelu. Tutkimusmenetelmän vaihtaminen viivästytti työn aikataulua noin kuukaudella. Näin jälkeenpäin ajateltuna, palvelupisteen asiakaskuntaa olisi voinut kartoittaa etukäteen ja toteuttaa

asiakastyytyväisyystutkimus esimerkiksi haastatteluna. Siten olisi mahdollisesti saatu laajemmin ja syvemmin tietoa aiheesta.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä julkisten palveluiden keskittäminen palvelupisteisiin on tapetilla useissa kunnissa, johtuen kuntarakenteen ja palvelutarpeiden muutoksista. Lähipalveluiden turvaaminen on kuntalaisille tärkeää.

Tutkimustulokset on toimitettu erikseen Oulun kaupungin Oulu10 -palveluille ja se voi hyödyntää niitä kehittäessään Oulu10 -palveluita ja erityisesti suunnitellessaan henkilökunnan koulutusta uusiin palvelutehtäviin. Palvelupisteiden asiakastyytyväisyyskysely olisi hyvä toteuttaa palvelupisteissä säännöllisesti, jotta voidaan arvioida asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän saamiinsa palveluihin. Kysely voitaisiin toteuttaa kuitenkin suppeammalla aihealueella. Vaihtoehtona lomakekyselylle tutkimus voitaisiin toteuttaa haastattelemalla, jolloin asiakkaat mahdollisesti vastaisivat kyselyyn varmemmin antaen laajemman ja syvällisemmän tutkimusaineiston. Tällöin ei myöskään asiakaspäätteen käyttökynnys olisi esteenä vastaamiselle. Palveluneuvojat ovat avainasemassa palveluiden tuottamisessa. Heidän mielipiteensä ja kokemuksensa toimintojen toimivuudesta ovat tärkeitä. Tämän vuoksi myös heidän käsityksensä palveluiden tuottamisesta olisi hyvä kartoittaa määräajoin. Siten nähdään onko toiminnassa ilmennyt kehittämisen tarvetta. Jatkotutkimuksena asiakastyytyväisyyskyselyn voisi toteuttaa kaikissa Oulu10 -palvelupisteissä. Tutkimuksen voisi laajentaa koskemaan myös sähköisten palveluiden käyttäjiä, jolloin kyselyn voisi toteuttaa Oulun kaupungin verkkosivuilla.

## LÄHTEET

- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Honkala, Tiiu 2007. Asiakaspalvelukeskus -projekti Oulu10 -palvelut. Hakupäivä 15.8.2014.  
[http://www.prizz.fi/sites/default/files/asiakaskuvat/Siirretyt%20Prizztech/JPT/Asiakaspalvelukeskusprojekti\\_Oulu10\\_052010.pdf](http://www.prizz.fi/sites/default/files/asiakaskuvat/Siirretyt%20Prizztech/JPT/Asiakaspalvelukeskusprojekti_Oulu10_052010.pdf)
- Hyvönen, Tarja 2012. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke. Valtionvarainministeriön julkaisuja. Julkaistu 1.2.2012. Hakupäivä 15.4.2014.  
[https://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20120201Julkis/Tarja\\_Hyvonen010212\\_pdf.pdf](https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20120201Julkis/Tarja_Hyvonen010212_pdf.pdf)
- Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kananen, Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print.
- Kunnat.net 2012. Kuntakehitys ja tutkimus. Lähipalvelut. Hakupäivä 18.3.2014.  
 <<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/lahip/Sivut/default.aspx>>
- Kunnat.net 2013. Yhteispalvelu. Hakupäivä 18.3.2014.  
 <<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/yhteispalvelu/Sivut/default.aspx>>
- Kuusela, Hannu & Rintamäki, Timo 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Tampere: University Press.
- Kytö, Hannu 2012. Lähipalvelujen merkitys kasvaa väestön ikääntyessä. Tilastokeskus 4.6.2012. Hakupäivä 23.3.2014.  
 <[http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art\\_2012-06-04\\_002.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-06-04_002.html?s=0)>
- Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2.3.2007/223.
- Lintinen-Hietanen, Satu 2012. Asiakastytyväisyysskysely Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.
- Maanmittauslaitos 2012. Suomen pinta-ala kunnittain 1.1.2012. Hakupäivä 27.3.2014.  
 <<http://www.maanmittauslaitos.fi/tiedotteet/2012/02/kuntien-pinta-aloissa-vain-pienia-muutoksia>>
- Maanmittauslaitos 2013. Suomen pinta-ala kunnittain 1.1.2013. Hakupäivä 27.3.2014.  
 <<http://www.maanmittauslaitos.fi/tiedotteet/2013/03/kuntien-paivitetyt-pinta-alat-ilmestyivat>>
- Oulun kaupunki. Asiointi ja neuvonta. Hakupäivä 6.10.2014.  
 <<http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/>>
- Oulun kaupunki. Oulu-tietoa. Oulun kaupungin verkkosivut. Hakupäivä 17.4.2014.  
 <<http://www.ouka.fi/oulu/oulu-tietoa>>
- Oulun kaupunki. Tietoa uudesta Oulusta. Oulun kaupungin verkkosivut. Hakupäivä 18.3.2014.

- <<http://www.ouka.fi/oulu/uusi-oulu/mallisivu-peruspohjalla>>
- Oulun kaupunki 2010. Yhdistymissopimus. Haukipudas – Kiiminki – Oulu - Oulunsalo – Yli-Ii.
- Oulun kaupunki 2012. Oulu – Kaupunkielämää. Oulun kaupungin viestintä. Esite. Joutsen Median Painotalo.
- Oulun kaupunki, 2012. Oulun palveluverkkosuunnitelma 2013–2017. Väkiraportti nykytilasta.
- Oulun kaupunki, 2014. Oulun kaupungin keskitetty asiakaspalvelu. Oulu10- palvelut. Palveluiden esittely. PowerPoint 21.1.2014.
- Oulun kaupunki. Oulu10-palvelut. Re: Opinnäytetyöstäni. Sähköpostiviesti mer-vi.yliniemi@edu.lapinamk.fi 5.5.2014.
- Oulun kaupunki. Oulu10-palvelut. Re: Vielä opinnäytetyöstäni. Sähköpostiviesti mer-vi.yliniemi@edu.lapinamk.fi 10.9.2014.
- Oulun kaupunki. Oulu10-palvelut. Re opinnäytetyö. Sähköpostiviesti mer-vi.yliniemi@edu.lapinamk.fi 17.11.2014.
- Rantanen, Tanja 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Kuntaliiton julkaisuja. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.
- Sinkkonen, Marianne 2001. Yhteis palvelupisteen perustaminen ja kehittäminen. Suomen kuntaliiton julkaisuja. Jyväskylä: Gummerus.
- Teräsvirta Mikko, 2007. Kättä pidempää – opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen. Museovirasto. Frenckellin kirjapaino Oy.
- Uusitalo, Mari 2009. Asiakastyytyväisyys Riihimäen kaupungin tietotuvassa. Opinnäytetyö. Riihimäki: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Valtiovarainministeriö 2012. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun yhteiset kehittämis- ja toteuttamisperiaatteet. Asiakaspalvelu 2014 – Yhdessä palvelut lähelle. Julkaistu 9.2.2012.  
<[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/Yhteiset\\_kehittamis\\_ja\\_toteuttamisperiaatteet\\_%28%29.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Yhteiset_kehittamis_ja_toteuttamisperiaatteet_%28%29.pdf)>
- Valtionvarainministeriö 2013. Asiakaspalvelu 2014 - Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 14/2013. Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.
- Väestörekisteri, 2014. Asukasluvut. Kuntien asukasluvut suuruusjärjestyksessä. Hakupäivä 12.10.2014.  
<<http://vrk.fi/default.aspx?docid=8639&site=3&id=0>>
- Yhteispalvelu.fi. Mitä yhteis palvelu on? Hakupäivä 18.3.2014.  
<http://www.yhteispalvelu.fi/intermin%5Chankkeet%5Cyp%5Chome.nsf/pages/indexfin>
- Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Zitting, Joakim 2010. Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttö julkisissa asiakirjoissa. Helsinki: Yliopistopaino.

## LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko teemoittain

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Haastattelun runko teemoittain palveluiden tuottamisesta Oulu10-palvelupisteessä

1. Taustakysymykset
2. Palvelupisteen palvelukanavat
3. Oulu10 -palvelut Oulunsalon palvelupisteessä
4. Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus
5. Asiakaspalvelun laatu ja luotettavuus
6. Palveluneuvojan ammattitaito



## ASIAKASKYSELY OULU10-PALVELUISTA

**Vastaamalla voit vaikuttaa OULU10-palveluiden kehittämiseen.**

Asiakkaiden mielipiteet palvelupisteiden palveluista ja palvelun laadusta ovat tärkeitä Oulun kaupungille. Niiden avulla palvelua voidaan kehittää edelleen.

Tällä kyselyllä selvitetään **oulunsalolaisten tyytyväisyyttä** helmikuussa 2014 avattuun **Oulunsalon OULU10-palvelupisteeseen ja sen tarjoamiin palveluihin.**

Kysely on osa Lapin ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä ja sen toteuttaa Mervi Yliniemi.

**Vastaaminen vie noin 5 minuuttia.**

Kyselyn vastaukset käsitellään nimettömänä luottamuksellisesti.

## Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

### 1. Mielikuvanne Oulunsalon OULU10-palvelupisteestä.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Palvelupisteen sijainti on mielestäni hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyntiasiointi palvelupisteessä on esteetöntä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelupisteen aukioloajat ovat minulle sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelupisteen tilat ovat viihtyisät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelupisteen opasteet ovat selkeät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esitteet/lomakkeet ovat helposti saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan tietoa palvelupisteen palveluista vaivattomasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelut ovat riittävän monipuolisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puhelinasiointi palvelupisteeseen on vaivatonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköpostikyselyihin vastataan nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköiset palvelukanavat palvelevat hyvin tarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Asiakaspalvelu palvelupisteessä

### 2. Mihin asiointinne liittyy? (Voitte valita useamman vaihtoehdon.)

- Tiedon hankinta Oulun kaupungin palveluista
- Ohjaus ja neuvonta Oulun kaupungin palveluista
- Laskujen maksu (Oulun kaupungin)
- Vuokra-asuntoasiat
- Lipun osto kaupungin kulttuuritapahtumiin (Oulun kaupungin teatteri, Oulun sinfonia jne.)
- Lipun osto kaupungin liikuntapaikkoihin (Oulucard)
- Asioiden vireillepano (hakemukset ja lomakkeet)
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

### 3. Arvioikaa palvelupisteessä saamaanne palvelua.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Asiointivuoron odotusaika on riittävän lyhyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu on sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta on helposti lähestyttävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta perehtyy huolellisesti asiakkaan asiaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maksujen vastaanotto hoidetaan asianmukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain asiani hoidettua tai opastuksen oikeaan jatkoasiointipaikkaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain asiantuntevaa palvelua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain ystävällistä palvelua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin suositella palveluita muille kaupunkilaisille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Asiointi asiakaspäätteellä

#### 4. Hoiditteko asiaanne asiakaspäätteellä?

- Kyllä  
 En (jos vastasitte en, voitte siirtyä suoraan kysymykseen 7)

#### 5. Mitä asiakaspääteasiointinne koski?

- Etsin tietoa viranomaisasiassa  
 Käytin viranomaisen asiointipalvelua  
 Käytin tietokonetta muiden kuin viranomaisasioiden hoitamiseen

#### 6. Saitteko asianne hoidettua asiakaspäätteellä?

- yksin  
 palveluneuvojan avustuksella  
 asiani hoitaminen jäi kesken, miksi? \_\_\_\_\_

### Palveluiden kehittäminen

#### 7. Mitä palveluita haluaisitte saada tässä OULU10-palvelupisteessä? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Kaupungin palveluita  
 Kelan palveluita  
 Poliisin palveluita (mm. lupapalvelut)  
 TE-toimiston palveluita (työ- ja elinkeinotoimisto)  
 Verotoimiston palveluita  
 Maistraatin palveluita (väestö-, kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat)  
 Läänin hallituksen palveluita  
 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8. Miten mielestänne OULU10-palveluita tulisi kehittää?**

---

---

**9. Ruusuja ja risuja nykyisistä OULU10-palveluista**

---

---

**Taustakysymykset****10. Sukupuoli?**

- Mies  
 Nainen

**11. Minkä ikäinen olette?**

- alle 18 vuotta  
 18 - 25 vuotta  
 26 - 35 vuotta  
 36 - 59 vuotta  
 60 vuotta tai yli

**12. Kuinka kaukana asutte Oulunsalon OULU10-palvelupisteestä?**

- alle 1 km  
 1 - alle 5 km  
 5 - alle 10 km  
 yli 10 km

**13. Kuinka usein vuodessa keskimäärin asioitte viranomaisten kanssa? (kaupunki tai muu julkinen hallinto)**

- yli 10 kertaa  
 5 - 10 kertaa  
 1 - 4 kertaa  
 en juuri koskaan

**14. Missä hoidatte tavallisimmin viranomaisasianne?**

- Toimistoasiointia viranomaisen omassa toimistossa (kaupunki, TE-toimisto, verovirasto jne.)  
 Viranomaisen puhelinpalvelussa  
 Viranomaisen verkkopalvelussa

**Kiitos ajastanne ja mukavaa kesää!**