

Hanna Tuominen

Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinpalvelu

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri (AMK)
Maanmittaustekniikan koulutusohjelma
Insinöörityö
2.2.2012

Tekijä Otsikko	Hanna Tuominen Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinpalvelu
Sivumäärä Aika	42 sivua + 1 liite 2.2.2012
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	maanmittaustekniikka
Ohjaaja Ohjaava opettaja	tietopalvelupäällikkö Maija-Liisa Kallio-Sainio lehtori Jaakko Sirkjärvi
<p>Tämän insinööriyön aiheena on Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinpalvelu. Tavoitteena oli selvittää maksimipuhelumäärä, johon asiakaspalvelusihteeri pystyy päivän aikana vastaamaan, ja samalla tarkastella sitä, kuinka monta prosenttia asiakkaista asiakaspalvelusihteeri pystyy hoitamaan itse ja kuinka monta joudutaan ohjaamaan eteenpäin asiantuntijoiden palveltavaksi. Lisäksi tavoitteena oli tarkastella asiakkaiden palvelutarpeiden luonteita sekä näiden tyydyttämistä Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen avulla. Saadaan selvyys myös siihen, mitkä ovat kiireisimmät kellonajat päivässä ja kuukaudet vuodessa puhelumäärien osalta.</p> <p>Insinööriyö tehtiin yhteistyössä Maanmittauslaitoksen kanssa. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina välillä 17.–28.10.2011 paperisia kyselylomakkeita hyväksi käyttäen. Puhelut luokiteltiin asiakaspalvelusihteerin ratkaisutavan ja asiakkaan palvelutarpeen mukaan sekä sen mukaan, miten asia kyettiin ratkaisemaan Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilla.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että keskimääräinen maksimipuhelumäärä päivässä oli 37 eikä viikontäysi erityisesti vaikuta puhelumääriin. Kiireisin aika päivästä oli klo 10–11. Kesä- ja joulukuukaudet ovat hiljaisempaa aikaa puhelumäärien osalta. Lisäksi kävi ilmi, että asiakaspalvelusihteeri pystyi itse palvelemaan lähes kaikki asiakkaat. Kirjaamisasiat nousivat selväksi enemmistöksi kaikista palvelutarpeista. Lisäksi kävi ilmi, että suurta osaa asiakkaiden tiedustelemista asioista ei olisi voinut hoitaa pelkkien Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta.</p> <p>Tutkimuksesta voidaan päätellä muun muassa ihmisten epäluuloisuus Internetistä löytyvää informaatiota kohtaan sekä asiakaspalvelusihteerien suuri työtaakka jo pelkästään puhelinpalvelun osalta.</p> <p>Insinööriyö antaa kattavan yhteenvedon puhelinpalvelun tunnusluvuista sekä yksilöityä tietoa maanmittaustoimistoon soittavien asiakkaiden palvelutarpeista. Aikaisemmin ei ole tehty tutkimusta asiakkaiden palvelutarpeen tyydyttämisestä Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta eikä ole tutkittu asiakkaiden Internetin käyttöä koskien asiakkaan itse tiedustelemaa asiaa. Insinööriyötä voidaan jatkossa käyttää puhelinpalvelun kehittämiseen esimerkiksi Pulina/ko-projektissa.</p>	
Avainsanat	Etelä-Suomen maanmittaustoimisto, Pasilan toimisto, asiakaspalveluprosessi, puhelinpalvelu

Author Title	Hanna Tuominen The phone service in the Pasila bureau of the South Finland District Survey Office
Number of Pages Date	42 pages + 1 appendix 2 February 2012
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Land Surveying
Instructor Supervisor	Maija-Liisa Kallio-Sainio, Head of Information Services Jaakko Sirkjärvi, Senior Lecturer
<p>The goal of this final year project was to find out the maximum number of phone calls that one customer servant is able to handle in a day. In addition, one goal was to clarify what the customers' main problems are when they contact the Pasila bureau and if these problems are solvable on the website of the National Land Survey of Finland.</p> <p>The final year project was made in co-operation with the National Land Survey of Finland. The study was made with a questionnaire by a phone enquiry from 17 November to 28 November 2011.</p> <p>The results of the phone enquiry show that the average number of calls that one customer servant is able to answer is 37 in a day. The study also showed that the customer servant was able to handle almost all the phone calls by herself. Most of the enquiries concerned real property registration.</p> <p>In conclusion this study gives a comprehensive image of the phone service in the Pasila bureau of the South Finland District Survey Office. The topic had not been studied before and the project can be used in future for developing the phone service.</p>	
Keywords	South Finland District Survey Office, Pasila bureau, customer service process, phone service

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Maanmittauslaitos	3
2.1	Velvollisuudet ja palvelut	3
2.2	Organisaatio	3
2.3	Keskushallinto	4
2.4	Valtakunnalliset tuotanto- ja palveluyksiköt	4
2.5	Maanmittaustoimistot	5
3	Maanmittauslaitoksen prosessit	6
3.1	Prosessijohtaminen	6
3.2	Ydin- ja tukiprosessit	6
3.3	Tietopalvelut-prosessi	7
3.4	Asiakaspalveluprosessi	8
4	Aiemmat tutkimukset ja projektit	11
4.1	Koeasiointitutkimus 2011	11
4.2	Pulina/ko-projekti	12
5	Ongelman esittely	14
6	Tutkimus	17
6.1	Tutkimuksen kohde	17
6.2	Tutkimusprosessi	17
6.3	Tutkimustyyppin valinta	18
6.4	Aineiston edustavuus	19
6.5	Tutkimuksen virhelähteet	19
6.6	Kyselylomake	20
7	Tutkimustulokset	21
7.1	Tutkimuksen puhelut	21
7.2	Puheluiden jakautuminen	22
7.3	Palvelutarpeiden luokat	23

7.4	Palvelutarpeiden alaluokat	24
7.5	Asiakkaiden tiedon etsiminen Internetistä	30
7.6	Internetin käyttö palvelutarpeittain	32
7.7	Asiakkaiden kommentteja	34
8	Johtopäätökset	36
9	Yhteenveto	38
	Lähteet	41
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselylomake	

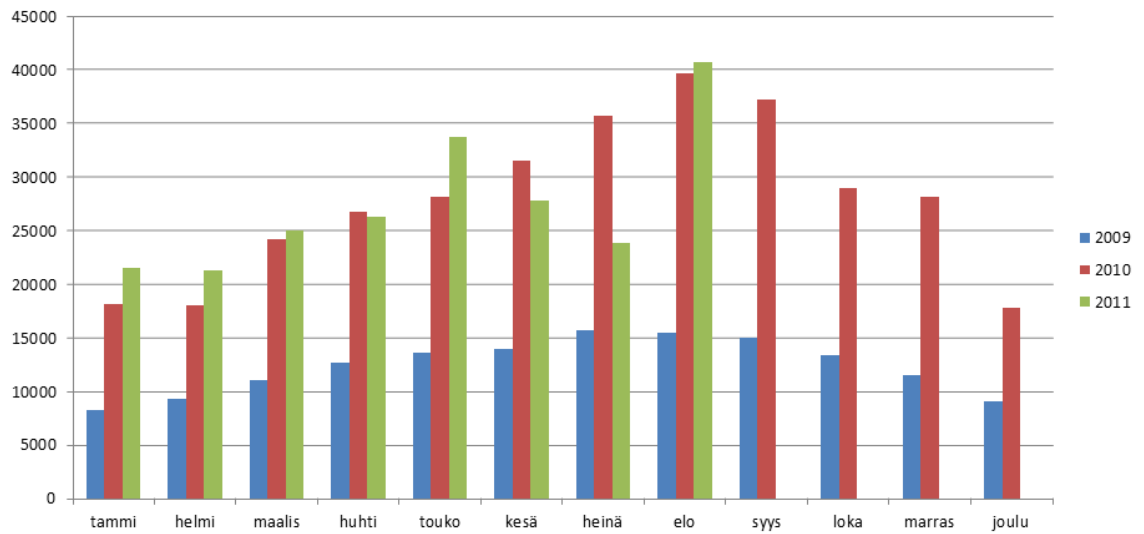
1 Johdanto

Kirjaamisasioiden siirryttyä käräjäoikeuksilta maanmittaustoimistoihin 1.1.2010 asiakasmäärät ovat lisääntyneet huomattavasti. Erityisesti puhelinpalvelu on hyvin ruuhkautunut eikä toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Odotusajat puhelimesta ovat pitkät, ja aika ajoin puhelut palautuvat takaisin vaihteeseen vastaamattomina asiakaspalvelupisteiltä. Tässä insinööriyössä tutkitaan Maanmittauslaitoksen Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinpalvelua. Tutkimus toteutetaan puhelinhaastatteluna kahden viikon ajan välillä 17.–28.10.2011 yhteistyössä Maanmittauslaitoksen kanssa. Maanmittauslaitos toimii maa- ja metsätalousministeriön alaisuudessa.

Aihe valittiin, koska insinööriyön tekijä on ollut Pasilan toimipisteen asiakaspalvelussa maanmittausharjoittelijana toukokuusta 2010 alkaen ja tuntee puhelinpalvelun ongelmat myös käytännössä. Insinööriyön tarkoitus on tutkia maanmittaustoimistoon tulevia puhelumääriä ja asiakkaiden palvelutarpeen luonnetta. Tarkoitus on tutkia erityisesti sitä, olisiko asiakkaan palvelutarve voitu tyydyttää Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta, jos asiakas olisi vierailut siellä ensin.

Tavoitteena on saada selville myös keskimääräinen maksimipuhelumäärä, johon asiakaspalvelusihteri pystyy vastaamaan päivässä, ja samalla tarkastella, kuinka monta prosenttia asiakkaiden puheluista asiakaspalvelusihteri pystyy hoitamaan itse ja kuinka monta joudutaan ohjaamaan eteenpäin asiantuntijan palveltavaksi. Lisäksi tavoitteena on tutkia, kuinka monta prosenttia asiakkaista olisi löytänyt ratkaisun Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta, jos olisi tutkinut niitä ennen soittoa asiakaspalvelupisteeseen. Lisäksi selvitettiin, kuinka monta prosenttia asiakkaista yrittää etsiä vastausta Internet-sivujen kautta ja kuinka moni löytää sen ennen soittoa asiakaspalvelupisteeseen.

Tutkimuksessa saadaan selvyyttä myös siihen, mihin kellonaikaan Pasilan toimipisteessä asiakkaiden puhelinpalvelutarve on suurimmillaan. Kuvio 1 kuvaa puheluiden kasvua kirjaamisasioiden siirtymisen myötä käräjäoikeuksilta maanmittaustoimistoihin. Kuten kuvio 1 voi nähdä, puhelumäärät ovat vähintäänkin kaksinkertaistuneet vuosien 2010–2011 aikana verrattuna vuoteen 2009.



Kuvio 1. Maanmittaustoimistojen asiakaspalveluiden puheluiden kasvu vuosina 2009–2011 (Mäkelä 2011b: 7).

Puhelintutkimus tehdään paperisia kyselylomakkeita hyväksikäyttäen, niin että jokaisesta vastatusta puhelusta täytetään oma lomake. Lomakkeeseen merkitään kellonai-
ka, palvelutarpeen luonne sekä palvelutarpeen mahdollinen tyydyttäminen Maanmitta-
uslaitoksen Internet-sivujen kautta.

2 Maanmittauslaitos

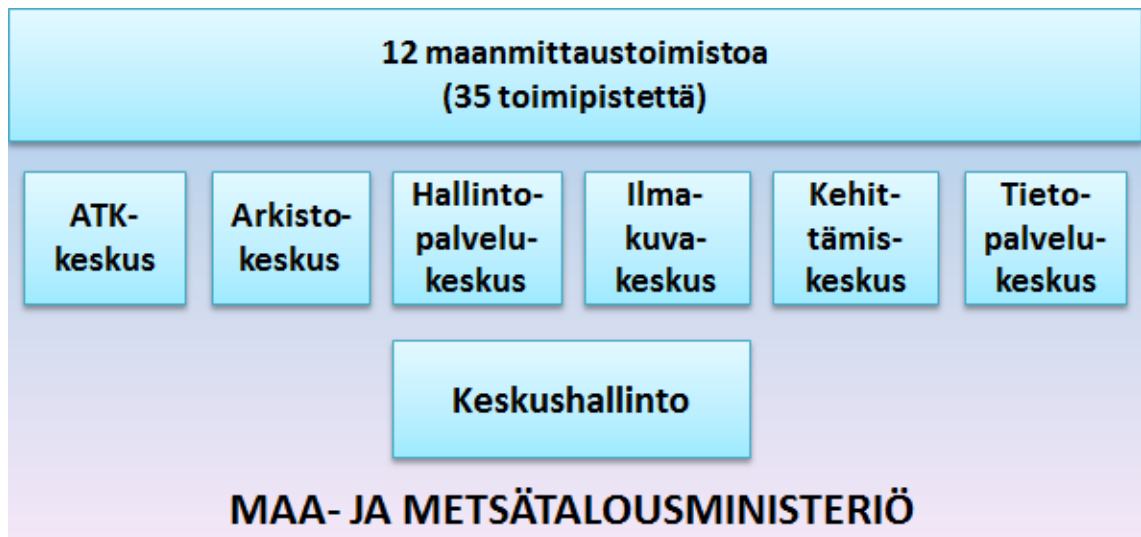
2.1 Velvollisuudet ja palvelut

Maanmittauslaitoksen tehtävänä on huolehtia kiinteistönmuodostamistoiminnasta, kiinteistöjä ja paikkatietoja koskevien rekisterien ylläpitämisestä sekä edistää tällaisten rekisterien yhteiskäyttöä. Maanmittauslaitoksen velvollisuus on valvoa kiinteistön lainhuudattamiseen, kiinnittämiseen ja erityisten oikeuksien kirjaamiseen liittyviä tehtäviä sekä hallinnoida kiinteistötietojärjestelmää (KTJ) ja sen tietopalvelua. KTJ koostuu kahdesta rekisteristä: kiinteistörekisteristä sekä lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä. Lisäksi laitoksen velvollisuuksiin kuuluu huolehtia yleisistä kartastotöistä sekä edistää kartoitusta ja karttatuotantoa. (Uuden työntekijän perehdytys 2011.)

Maanmittauslaitos tuottaa kiinteistöjä, maastoa ja ympäristöä koskevia tietoja ja palveluita kansalaisille, ammattikäyttöön sekä viranomais- ja yrityskäyttöön. Kansalaisille tällaisia palveluja ovat esimerkiksi Karttapaikka-palvelu, josta pääsee tutustumaan Maanmittauslaitoksen maastokarttoihin ja ilmakuviin, Paikkatietoikkuna-palvelu, joka tarjoaa mahdollisuuden tutkia eri tiedontuottajien tarjoamia karttoja ja paikkatietoa sekä Karjalan kartat -palvelu, josta voi katsella vanhoja karttoja luovutetun Karjalan alueelta. Viranomais- ja yrityskäyttöön Maanmittauslaitos tarjoaa KTJ-selaintietopalvelun, jossa voi selata kiinteistöjärjestelmän tietoja koko Suomen alueelta. Selaintietopalvelu sisältää sekä kiinteistörekisterin että lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin. Kaupungeille ja kunnille on tarjolla KTJ-rekisterinpitopalvelu, jonka avulla päivitetään kiinteistörekisterin tietoja sekä KTJ-aineistopalvelu, jonka kautta on mahdollista saada kiinteistörekisterin tietoja digitaalisesti. (Verkkopalvelut 2011.)

2.2 Organisaatio

Maanmittauslaitos toimii maa- ja metsätalousministeriön alaisuudessa. Maanmittauslaitoksessa on keskushallinto, kuusi valtakunnallista tuotanto- ja palveluyksikköä sekä 12 maanmittaustoimistoa 35 paikkakunnalla. Maanmittauslaitoksen vakinaisen henkilöstön määrä on noin 2 000. Maanmittauslaitoksen keskushallinto sijaitsee Helsingissä. Kuvio 2 kuvaa Maanmittauslaitoksen organisaatorakennetta. (Toiminta ja tehtävät 2011.)



Kuvio 2. Maanmittauslaitoksen organisaatorakenne (Uuden työntekijän perehdytys 2011).

Maanmittauslaitosta ohjaa siis maa- ja metsätalousministeriö, joka asettaa vuosittaiset tavoitteet laitokselle. Keskushallinto puolestaan asettaa vuosittaiset tavoitteet sekä valtakunnallisille tuotanto- ja palveluyksiköille että maanmittaustoimistoille. (Uuden työntekijän perehdytys 2011.)

2.3 Keskushallinto

Keskushallinto johtaa ja kehittää Maanmittauslaitoksen toimintaa sekä vastaa laitoksen yhtenäisyydestä. Keskushallinto vastaa kirjaamis- ja kartastotehtävien yleisestä kehittämisestä, taloussuunnittelusta sekä tulosoajuksesta, yleishallinnosta, henkilöstö- ja työmarkkinapolitiikasta sekä tietohallinnon strategisesta suunnittelusta ja tietoturvasuudesta. Näiden lisäksi keskushallinto vastaa sisäisestä tarkastuksesta, oikeuspalveluista sekä viestinnästä. Pääjohtajan alaisuudessa toimii lisäksi erilaisia kehittämishankkeita. Maanmittauslaitoksen pääjohtaja on Jarmo Ratia, joka on toiminut virassaan jo yli 20 vuotta, vuodesta 1991 lähtien. (Toiminta ja tehtävät 2011.)

2.4 Valtakunnalliset tuotanto- ja palveluyksiköt

Maanmittauslaitoksen valtakunnalliset tuotanto- ja palveluyksiköt tukevat maanmittaustoimistojen tuotantotehtäviä. Valtakunnallisia tuotanto- ja palveluyksiköitä on yhteensä kuusi. Nämä kuusi yksikköä ovat Kehittämiskeskus, Hallintopalvelukeskus, ATK-keskus,

Tietopalvelukeskus, Ilmakuvakeskus sekä Arkistokeskus. (Uuden työntekijän perehdytys 2011.)

Kehittämiskeskus tukee ja kehittää kiinteistötehtäviä, kirjaamisasioita, maastotietotehtäviä ja paikkatietotehtäviä sekä osallistuu ajoittain hallinnollisten tietojärjestelmien kehittämiseen. Hallintopalvelukeskus tuottaa tukitoimia henkilöstö-, materiaali- ja taloushallinnonasioissa. ATK-keskuksen velvollisuus on huolehtia laitoksen atk-käyttötuoantopalveluista, tietoliikenneverkoista sekä atk-tukipalveluista helpdesk-palvelun muodossa. (Uuden työntekijän perehdytys 2011.)

Tietopalvelukeskuksen tärkeimmät tehtävät liittyvät Maanmittauslaitoksen tuotteiden ja palveluiden myyntiin sekä markkinointiin. Tietopalvelukeskus on lisäksi vastuussa KTJ:n hallinnosta ja asiakastuesta. Ilmakuvakeskuksen toimiala keskittyy ilmakuvatuotantoon. Arkistokeskus vastaa maanmittaustoimitusasiakirjojen arkistotoimen ohjauksesta ja siihen liittyvästä tietopalvelusta. Arkistokeskus vastaa myös sellaisten kirjaamisasiakirjojen arkistoinnista, jotka on kirjattu vireille 1.11.1993 jälkeen. (Toiminta ja tehtävät 2011.)

2.5 Maanmittaustoimistot

Koko Suomessa on 12 maanmittaustoimistoa. Nämä toimistot ovat Etelä-Suomen, Varsinais-Suomen, Pirkanmaan-Satakunnan, Kaakkois-Suomen, Etelä-Savon, Pohjois-Savon, Pohjois-Karjalan, Keski-Suomen, Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun-Koillismaan ja Lapin maanmittaustoimisto. Jokaisella toimistolla on kahdesta viiteen toimipistettä oman toimistonsa alueella. Pasilan toimipiste kuuluu Etelä-Suomen maanmittaustoimiston alueeseen. (Yhteystiedot 2011.)

3 Maanmittauslaitoksen prosessit

3.1 Prosessijohtaminen

Prosessi on sarja toimenpiteitä, joiden seurauksena on määritelty lopputulos. Mikä tahansa organisaation toiminta voidaan esittää prosessina. Prosessien avulla organisaatio kuvaa ja kehittää toimintojaan sekä toteuttaa strategiaansa käytännössä. Organisaation kannalta kiinnostavimmat prosessit ovat niitä, jotka vaikuttavat kriittisesti sen menestykseen. (Laamanen & Tinnilä 2009: 121.)

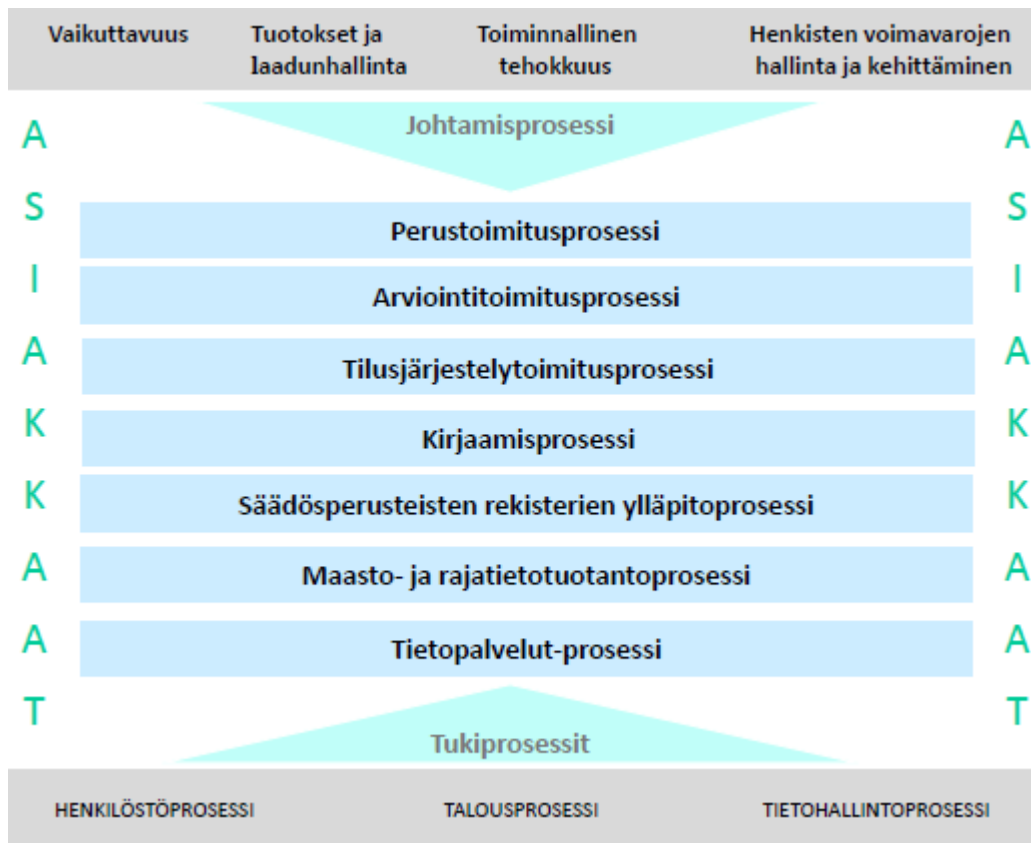
Prosessijohtamisella tarkoitetaan toimintatapaa, jossa koko organisaation toiminta perustuu erilaisiin prosesseihin. Myös johtaminen tapahtuu erilaisten prosessien avulla. Organisaation toiminta nähdään tällöin hierarkkisena prosessirakennelmana, jossa prosessit liittyvät verkkomaisesti toisiinsa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että organisaation johtamisessa sovelletaan sovittuja periaatteita ja sopimuksia, joilla pyritään haluttuun lopputulokseen. (Eerola 2009: 4; Prosessijohtaminen 2012.)

Prosessijohtaminen tarjoaa organisaatiolle mahdollisuuden sen rakenteen ja toiminnan yhteneväisyyteen, joka helpottaa prosessien keskinäistä kommunikaatiota. Hyvä kommunikaatio tarjoaa prosesseista vastaaville paremmat mahdollisuudet kehittää toimintaa ja organisaatiota kokonaisuutena. Ilman spesifioitua johtamista on prosessien haluttua lopputulosta vaikea saavuttaa. Prosessijohtamisella tavoitellaan organisaation sisäisistä tekijöistä koostuvaa tehokkuutta ja suorituskykyä sekä ulkoisista tekijöistä koostuvaa asiakastyytyvyyttä ja kilpailukykyä. (Eerola 2009: 5; Prosessijohtaminen 2012.)

3.2 Ydin- ja tukiprosessit

Ydinprosessit ovat suoraan ulkoisille asiakkaille palvelua tuottavia prosesseja. Tyypillisiä ydinprosesseja ovat esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden kehittäminen tai toimittaminen asiakkaille. Mikään organisaatio ei kuitenkaan voi toimia pelkästään ydinprosessien varassa vaan se tarvitsee myös tukiprosesseja. Tukiprosessit luovat edellytykset ydinprosesseille. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat muun muassa toiminnan suunnittelu ja osaamisen kehittäminen. (Laamanen & Tinnilä 2009: 122.)

Maanmittauslaitos toimii prosessi- ja tiimiorganisaatiossa. Maanmittauslaitoksella toimii seitsemän ydinprosessia ja kolme tukiprosessia. Prosessiorganisaation avulla Maanmittauslaitos pyrkii asiakaslähtöiseen, joustavaan ja luotettavaan palveluun jokaisessa maanmittaustoimistossa koko Suomen alueella. Prosessiorganisaatio luo työympäristön, jossa on helppo reagoida toimintaympäristön mahdollisiin muutoksiin. Maanmittauslaitoksen ydinprosessit ovat Perustoimitus-, Arviointitoimitus-, Tilusjärjestelytoimitus-, Kirjaamis-, Säädosperusteisten rekisterien ylläpito-, Maasto- ja Rajatietotuotanto- sekä Tietopalvelut-prosessi. Tukiprosesseja ovat Henkilöstö-, Talous- ja Tietohallintoprosessi. Kuvio 3 kuvaa Maanmittauslaitoksen prosessien vuorovaikutusta keskenään. (Uuden työntekijän perehdytys 2011.)



Kuvio 3. Maanmittauslaitoksen prosessit (TIETO-prosessin käsikirja 2011: 1.).

3.3 Tietopalvelut-prosessi

Tietopalvelut-prosessi on yksi seitsemästä ydinprosessista. Tietopalvelussa välitetään jo ennalta sisällöltään ja laadultaan määriteltyjä tuotteita sekä tilauksesta tehtäviä tuotteita.

ta. Tietopalvelut-prosessi tarjoaa asiakkaille tietopalveluja perinteisen asiakaspalvelun lisäksi myös Internetissä itsepalveluna. Asiakas voi olla joko kansalainen, yritys, yhteisö tai toinen viranomainen. (TIETO-prosessin käsikirja 2011: 1.)

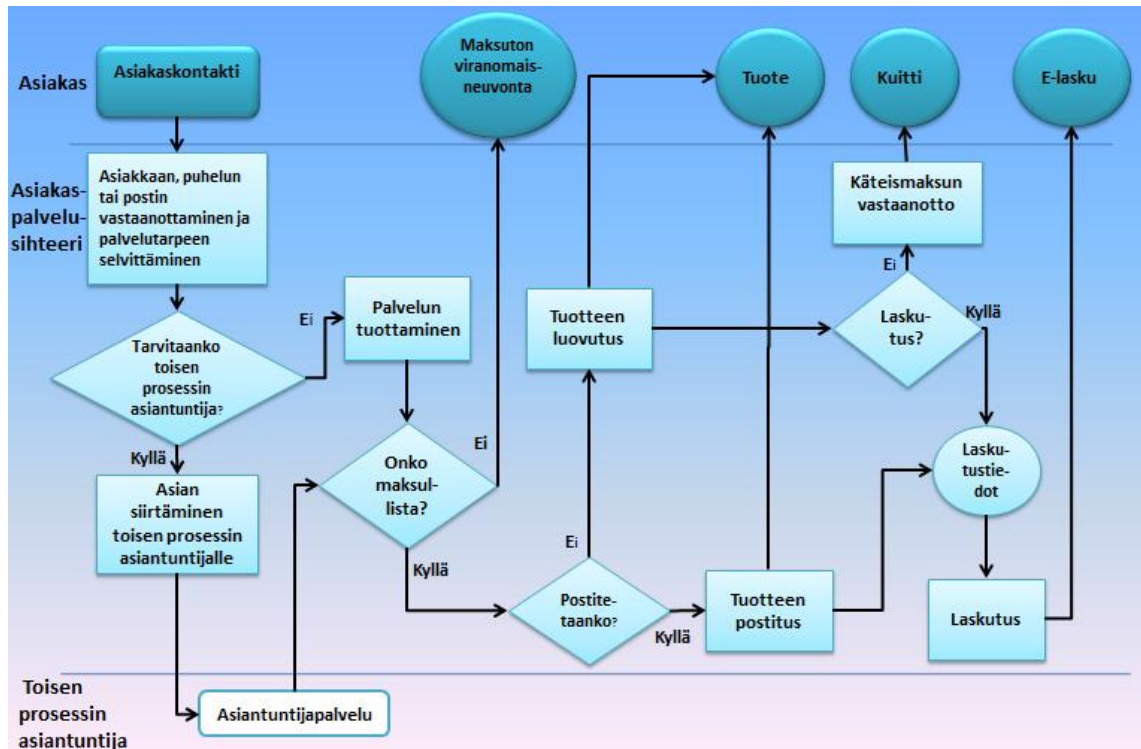
Tietopalvelut-prosessille on määritelty neljä tärkeimmäksi arvioitua osaprosessia. Nämä neljä osaprosessia ovat digitaalisen tuotteen luovutus, rekisteritietopalvelu, kartan valmistus tilaustehtävänä sekä ranta-asemakaavan pohjakartan tarkastus. Lisäksi Asiakaspalveluprosessi on määritelty yleisesti, jatkuvana prosessina neljän osaprosessin taustalla. Kuviosta 4 käyvät ilmi Tietopalvelut-prosessin osaprosessit sekä yleisesti määritelty Asiakaspalveluprosessi. (TIETO-prosessin käsikirja 2011: 2.)



Kuvio 4. Tietopalvelut-prosessin osaprosessit (TIETO-prosessin käsikirja 2011: 2).

3.4 Asiakaspalveluprosessi

Tavanomainen maanmittaustoimistossa tapahtuva asiakaspalvelu koostuu kahdeksasta osaprosessista, kuten kuviosta 5 käy ilmi. Nämä kahdeksan osaprosessia ovat asiakaskontakti, asiakkaan, puhelun, postin tai sähköpostin vastaanottaminen ja palvelutarpeen selvittäminen, asian siirtäminen toisen prosessin asiantuntijalle, palvelun tuottaminen, maksuton viranomaisneuvonta, tuotteen luovutus, käteismaksun vastaanotto sekä laskutus. Ensimmäinen osaprosessi, asiakaskontakti, voi tulla puhelimitse, paikan päällä toimistossa henkilökohtaisesti, asiamiehen tai lähetin välityksellä, postitse, sähköpostitse, faksina tai verkkopalvelun, esimerkiksi palautejärjestelmän kautta. (Asiakaspalveluprosessi 2011.)



Kuvio 5. Asiakaspalvelun prosessikuvaus (Asiakaspalveluprosessi 2011).

Toinen osaprosessi on asiakkaan, puhelun, postin tai sähköpostin vastaanottaminen ja palvelutarpeen selvittäminen. Asiakaspalvelupisteissä palvellaan kaikkia maanmittaus-toimiston asiakkaita. Sekä kirjaamishakemukset että maanmittaustoimitushakemukset voi jättää kiinteistön sijaintipaikkakunnan maanmittaustoimistoon toimiston aukioloai-koina. Kirjaamishakemusten vastaanottoa ja käsittelyä varten on laadittu erikseen Kir-jaamisprosessi-kuvaus. Asiakkaiden puhelut ohjautuvat joko suoraan tai vaihteen kaut-ta asiakaspalvelun puhelinnumeroon. Tarvittaessa asiakkaiden kirjaamisasioita koske-vat puhelut voi yhdistää eteenpäin kirjaamissihteereille. Maanmittaustoimistoissa posti käsitellään keskitetysti ja kutakin prosessia koskeva posti siirretään kyseisen prosessin käsiteltäväksi. (Asiakaspalveluprosessi 2011.)

Kolmas osaprosessi on asian siirtäminen toisen prosessin asiantuntijalle. Tarvittaessa asiakaspalvelusihiteeri voi ohjata asiakkaan eteenpäin toisen prosessin asiantuntijalle. Toisen prosessin asiantuntijat voivat olla esimerkiksi kirjaamissihteereitä tai toimitusin-sinöörejä. Neljäs osaprosessi on palvelun tuottaminen, jolloin asiakaspalvelusihiteeri tuottaa asiakkaan haluaman palvelun. Viides osaprosessi on maksuton viranomaisneu-

vonta, jossa asiakas saa palvelun maksutta viranomaisneuvontana. (Asiakaspalveluprosessi 2011.)

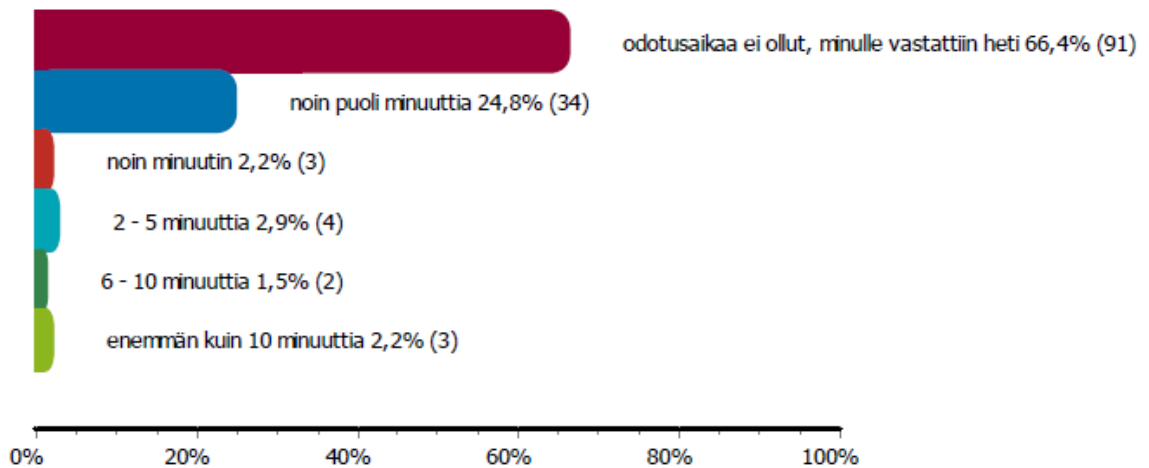
Kuudes osaprosessi on tuotteen luovutus. Jos asiakkaan saama palvelu on maksullista neuvontaa, se katsotaan tuotteeksi. Asiakkaan haluama tuote luovutetaan hänelle sähköisessä muodossa tai paperisena. Poikkeuksena panttikirjojen luovutus, jossa asiakkaan henkilöllisyys on tarkistettava ennen tuotteen luovuttamista. Seitsemäs osaprosessi on käteismaksun vastaanotto, jossa asiakaspalvelusihteeri perii asiakkaalta tuotteesta säädetyn hinnan joko käteis- tai korttimaksuna. Maksusuorituksesta tulostetaan asiakkaalle kuitti. Poikkeustapauksissa asiakas voi maksaa postitse tulleen laskun asiakaspalvelupisteessä käteisellä tai korttimaksuna. Viimeinen osaprosessi on laskutus. Kahdeksannessa osaprosessissa lasku toimitetaan asiakkaalle käyttäen hyväksi Sonet-laskutusjärjestelmän sähköistä e-laskutusta. Kirjaamispäätöksistä lasku lähetetään aina e-laskuna, eli laskua ei ole mahdollista maksaa asiakaspalvelupisteessä. (Asiakaspalveluprosessi 2011.)

4 Aiemmat tutkimukset ja projektit

4.1 Koeasiointitutkimus 2011

Innolink Research Oy selvitti Maanmittaustoimistojen puhelinpalvelua koeasiointitutkimuksella maaliskuussa 2011. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää muun muassa palvelun teknistä sujuvuutta ja puhelinpalvelunlaatua. Ulkopuoliset tutkijat soittivat kaikkiin maanmittaustoimistoihin 3–6 puhelua. Puhelut etenivät etukäteen laaditun käsikirjoituksen mukaisesti. Puheluita soitettiin yhteensä 137 kappaletta. (Kesä & Heinisuo 2011: 2.)

Koeasiointitutkimuksen teknisen sujuvuuden osuuden tulokset kertoivat, että yli puoleen puheluista vastattiin heti ilman odotusaikaa, noin viidesosassa puheluista odotusaika oli yli puoli minuuttia ja noin kahdessa prosentissa soitoista odotusaika oli yli kymmenen minuuttia. Loput seitsemän prosenttia puheluista kääntyi vaihteeseen. Kuvio 6 esittää Koeasiointitutkimus 2011:n puhelinpalvelun teknistä sujuvuutta. (Kesä & Heinisuo 2011: 3.)



Kuvio 6. Koeasiointitutkimus 2011: teknisen sujuvuuden tutkimustulokset (Kesä & Heinisuo 2011: 8).

Tutkimuksen puhelinpalvelun laadun tulosten korkeimman arvosanan 6,5 sai väittäjä "asiakaspalvelusihteri antoi oikeellisia tietoja". Heikoimman arvosanan 6,2 sai väittäjä "asiakaspalvelusihteri osasi tarkentaa asiaani kysymällä lisäkysymyksiä". Kuvio 7

esittää puhelinpalvelunlaadun tuloksia. Kummassakin väittämässä palvelunlaatua arviointiin asteikolla 1–7. (Kesä & Heinisuo 2011: 3.)



Kuvio 7. Koeasiointitutkimus 2011: asiakaspalvelunlaadun tutkimustulokset (Kesä & Heinisuo 2011: 19).

Kokonaisuutta arvioitaessa Maanmittauslaitos sai asiakaspalvelunlaadun kokonaisarvosanaksi 6,2 asteikolla 1–7. Kokonaisarvosanat vaihtelivat toimistoittain välillä 4,7–6,8. Koeasiointitutkimuksen johtopäätös oli, että kehittämistä on jatkettava. Asiakaspalvelusihteerien hyvästä palvelusta huolimatta ongelmaksi nousi puhelinpalvelu. Tutkimuksessa selvisi, että palvelu on erinomaista, jos puhelimella pääsee läpi. Kova ruuhka laski asiakaspalvelun kokonaisarvosanaa. Tutkimuksen lopussa kehittämisehdotuksena nousi esiin Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen käyttökelpoisuus. Tutkimuksessa arveltiin, että puheluiden suuri määrä johtui siitä, että asiakkaat eivät löydä tarvitsemaansa tietoa Internet-sivuilta ja joutuvat tämän takia tiedustelemaan asiaa puhelimitse. (Kesä & Heinisuo 2011: 4.)

4.2 Pulina/ko-projekti

Pulina/ko-projekti on Maanmittauslaitoksella sisäisesti tehtävä projekti, jolle on osoitettu oma projektiryhmä. Ryhmän projektipäällikkönä toimii Jarkko Mäkelä Maanmittauslaitoksen ATK-keskuksesta. Projektissa toimii lisäksi viisi henkilöä eri puolelta Maanmittauslaitosta.

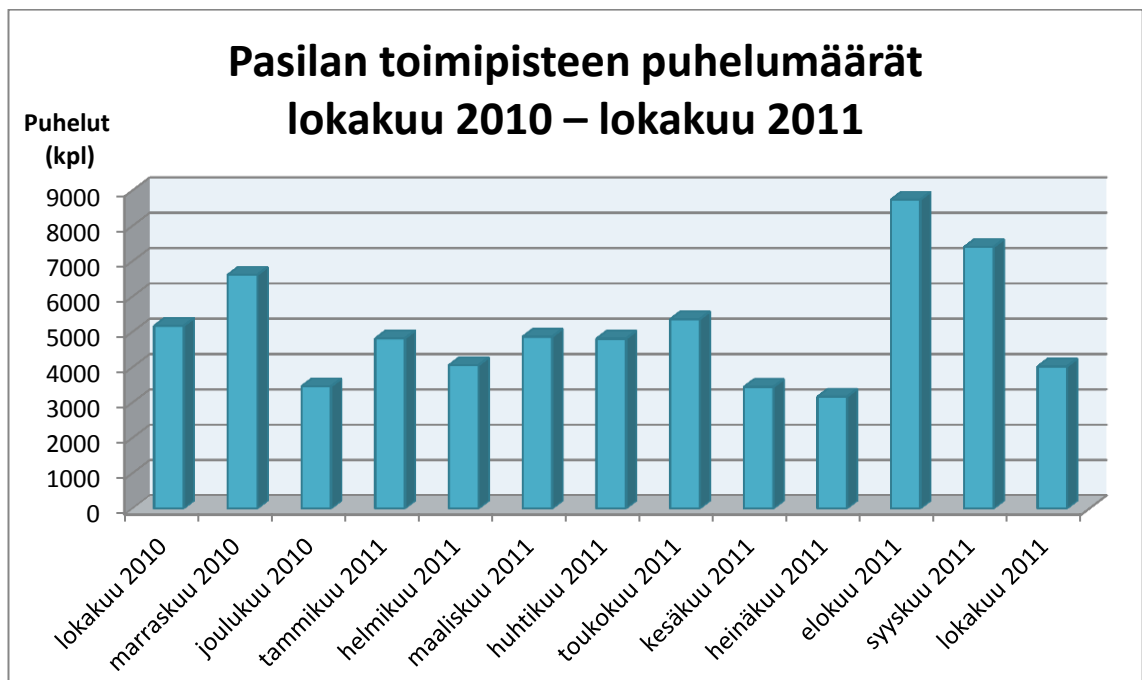
Maanmittauslaitoksen puhelinliikennekilpailutuksen tuloksena palveluntoimittaja vaihtuu. Uudeksi toimittajaksi on valittu Elisa. Uuden 4,5 vuotta kestäväns sopimuksen myötä myös operaattori tulee vaihtumaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki liikennesopimuksen alaiset tuotteet ja palvelut on uudistettava. Projektin tehtävänä on hoitaa operaattorin vaihtamiseen liittyvät tehtävät ja varmistaa, että Maanmittauslaitoksen teleliikenne toimii vaihdon, ja sen jälkeen, moitteettomasti. Tämä edellyttää muun muassa seuraavat toimenpiteet: puheliikenteen valmistelun, mobiilidataliikenteen hoitamisen sekä asiakaspalvelun ja tukipalveluiden puhelinjärjestelemisen. Projektin tavoitteena nostaa asiakaspalvelun tasoa yhtenäistämällä puhelinpalveluita. Lisäksi tavoitteena on teleliikenteen laadun ja kustannusten seurannan parantaminen. (Mäkelä 2011a: 1.)

Käytännössä projekti vaikuttaa asiakaspalveluun siten, että viimeistään keväällä 2012 käytössä olisi ainoastaan yksi asiakaspalvelunumero kutakin toimistoa kohden, lukuun ottamatta Varsinais-Suomen maanmittaustoimiston Maarianhaminan toimipistettä. Maarianhaminan toimipisteellä olisi oma asiakaspalvelunumero. Pasilan toimipisteen puhelumäärien ollessa yhteenlaskettuna yli kaksinkertaisia verrattuna neljään muuhun Etelä-Suomen maanmittaustoimiston toimipisteeseen yksi asiakaspalvelunumero mahdollistaisi Pasilan toimipisteen puhelumäärien levittäytymisen koko Etelä-Suomen maanmittaustoimiston alueelle. Tämän ansiosta puhelumäärät jakautuisivat tasapuolisesti koko toimiston alueelle, eivätkä kasautuisi Pasilan toimistoon. Projektin tavoitevalmistumisaika on 31.5.2012. (Kallio-Sainio 2011; Mäkelä 2011b: 5.)

5 Ongelman esittely

Maanmittauslaitos pitää kirjaa maanmittaustoimistojen puhelinpalvelun tehokkuudesta. Tiedot puhelinpalvelun tehokkuudesta kerätään toimipisteittäin joka kuukausi koko Suomen alueelta. Oman toimiston puhelinpalveluraportit lähetetään muun muassa asiakaspalvelusihteereille sähköpostitse kuukausittain. Nämä lähetettävät raportit kertovat jatkuvista ongelmista puhelinpalvelussa. Tässä insinööriyössä tutkitaan Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinpalveluraportteja väliltä lokakuu 2010 – lokakuu 2011.

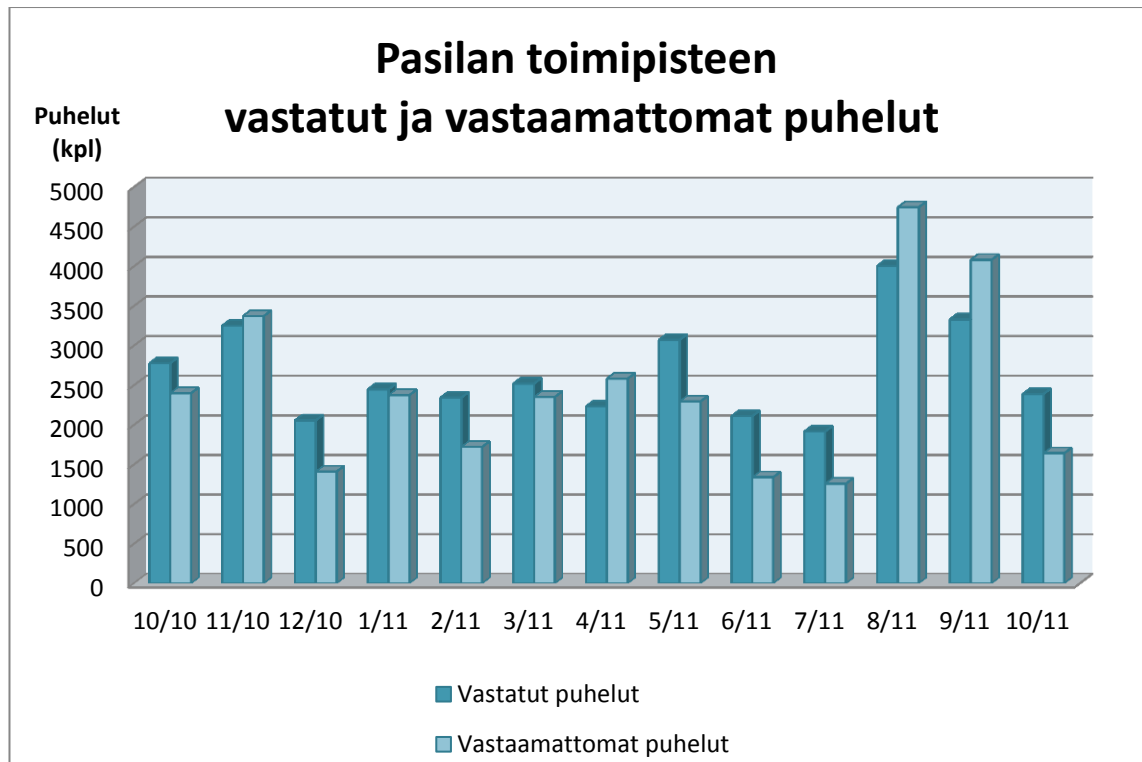
Asiakkaiden soittamat puhelumäärät vaihtelevat kuukausittain. Erityisesti joulukuu sekä kesäkuukaudet ovat puhelumäärällisesti hiljaisempia aikoja, kun taas syksyllä elo- ja syyskuu ovat todella kiireisiä aikoja, kuten kuvio 8 osoittaa. Muina kuukausina puhelumäärät pysyvät melko tasaisina.



Kuvio 8. Pasilan toimipisteen puhelumäärät lokakuu 2010 – lokakuu 2011 (Kallio-Sainio 2011).

Puhelinpalveluraportit osoittavat, että suuri osa puhelimitse tavoitettavista asiakkaista jää ilman palvelua. Teoriassa puhelimitse asiakaspalvelua tavoittelevia asiakkaita pitäisi palvella tasapuolisesti toimistolle tulevien asiakkaiden kanssa, mutta tämä ei toteudu käytännössä. Kun toimistolle saapuu asiakas ja puhelin soi samaan aikaan, lähes aina

toimistolle tulevaa asiakasta palvellaan ensin. Kuviosta 9 käy ilmi Pasilan toimipisteen vastatut puhelut verrattuna vastaamattomiin puheluihin. Kuviosta 9 näkee, että valitet-tavan usein vastaamattomien puheluiden määrät ovat lähes tasoissa vastattuiden puhe-luiden kanssa. Ruuhkaisimpina kuukausina, marraskuussa 2010, huhti-, elo- ja syys-kuussa 2011, vastaamattomia puheluita oli jopa enemmän kuin vastattuja. (Kallio-Sainio 2011.)



Kuvio 9. Pasilan toimipisteen vastatut ja vastaamattomat puhelut lokakuu 2010 – lokakuu 2011 (Kallio-Sainio 2011).

Viimeistään taulukosta 1 käy ilmi puhelinpalvelun ongelma: paljon puheluita jää kokonaan vastaamatta, ja täten paljon asiakkaita jää kokonaan ilman palvelua. Taulukko 1 kuvaa Pasilan toimipisteen puheluiden vastaamisprosentteja välillä lokakuu 2010 – lokakuu 2011. Taulukosta, kuten myös kuviosta 9, käy lisäksi ilmi, että marraskuussa 2010 ja huhti-, elo- sekä syyskuussa 2011 vastaamisprosentti oli alhaisempi kuin vastaamattomien puheluiden prosentti. Kesä- ja heinäkuussa 2011 vastaamisprosentit olivat korkeimmillaan, hieman yli 60 %, mutta eivät silti kehuttavia. Muina kuukausina vastattujen puheluiden prosenttimäärät häilyvät 50–60 %:n välillä. Taulukosta käy selvästi siis ilmi, että tavoitteellinen 70 %:n raja on vielä hyvin kaukana. (Kallio-Sainio 2011.)

Taulukko 1. Pasilan toimipisteen puheluiden vastaamisprosentti.

<i>Kuukausi</i>	<i>Vastatut puhelut</i>
lokakuu 2010	53,70 %
marraskuu 2010	49,10 %
joulukuu 2010	59,30 %
tammikuu 2011	50,80 %
helmikuu 2011	57,70 %
maaliskuu 2011	51,70 %
huhtikuu 2011	46,40 %
toukokuu 2011	57,20 %
kesäkuu 2011	61,20 %
heinäkuu 2011	60,40 %
elokuu 2011	45,80 %
syyskuu 2011	44,90 %
lokakuu 2011	59,30 %

6 Tutkimus

6.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimuksen kohteena oli Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteeseen puhelimella soittavat asiakkaat kello 8–16 välillä 17.–28.2011. Tutkimusaineisto kerättiin paperisilla kyselylomakkeilla (liite 1). Jokaisesta vastatusta puhelusta täytettiin oma lomake. Tutkimusajankohta päätettiin sijoittaa lokakuun kahdelle viimeiselle viikolle, koska silloin tutkimuksen tekeminen onnistuisi keskeytyksettä Metropolia ammattikorkeakoulun tentti- ja itseopiskeluviikon ansiosta. Tutkimuksessa kerättiin tietoja suhdeasteikkoa hyväksi käyttäen. Kyseistä asteikkoa käytettäessä lasketaan lukujen suhteita, esimerkiksi kuinka monen asiakkaan kysymyksen pystyi ratkaisemaan heti puhelimesta ja kuinka moni piti ohjata eteenpäin asiantuntijalle. Tällaisia asiantuntijoita olivat esimerkiksi kirjaamissihteerit ja toimitusinsinöörit. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 15–16.)

Kun tilastoyksiköistä kerätään tietoa mitta-asteikolla, mittaaminen kohdistuu johonkin muuttujaan. Suhdeasteikkoa käytettäessä muuttujat luokiteltiin tässä tutkimuksessa kvantitatiivisiin muuttujiin eli muuttujiin, joiden arvo esitetään reaalilukujen avulla. Sana *kvantitatiivinen* viittaa määrällisesti esitettäviin tuloksiin. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 16; Tilastotieteen lähtökohdat 2011.)

6.2 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi aloitettiin lyhyellä esitutkimuksella. Esitutkimuksessa perehdyttiin muun muassa Pulina/ko-projektiin. Tutkimusta suunniteltaessa haluttiin saada vastaukset kysymyksiin: pystyikö asiakkaan kysymyksen ratkaisemaan heti, mitä asiakkaan kysymys koski ja olisiko tieto löytynyt Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Lisäksi selvitettiin, kuinka moneen puheluun pystyi päivän aikana vastaamaan ja mihin kello-aikaan tuli paljon puheluita. Määriteltiin myös, että aineisto kerätään ennalta laadittujen kysymyslomakkeiden avulla puhelinhaastatteluina. Tavoitteena oli vastata jokaiseen puheluun, kun oma puhelinlinja ei toisen asiakkaan takia olisi varattuna. Mahdolliset tilaukset tehtäisiin puheluiden välissä tai päivän loppuksi kello 16 jälkeen. Kyseessä oli kuvaileva tutkimus, jossa selvitettiin asiakaspalveluun soittavien asiakkaiden palvelu-

tarvetta ja palvelun tyydyttämistä Maanmittauslaitoksen Internet-sivuja hyväksi käyttäen. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 18–19.)

6.3 Tutkimustyyppin valinta

Tutkimukset voidaan jakaa teoreettisiin ja empiirisiin tutkimuksiin. Teoreettiset tutkimukset ovat lähinnä perustutkimuksia, joissa pyritään uuden tieteellisen tiedon etsintään. Empiiriset tutkimukset pyrkivät taas tuottamaan itsenäisesti ja omaperäisesti tietoa käytännön tavoitteisiin. Empiiriset tutkimukset ovat soveltavia tutkimuksia, joissa nojaututaan perustutkimusten tuloksiin. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 20.)

Empiiristen tutkimusmenetelmien luokittelumenetelmiä on monia. Yksi tapa on jakaa tutkimusmenetelmät eri luokkiin niiden tarkoitusperien mukaan. Nämä kuusi luokkaa ovat eksploraatiiviset, selittävät, ennustavat, evaluaatio-, kehittämis- ja toiminta-, konstruktiiiviset sekä kuvailevat tutkimukset. Kuvailevat tutkimukset kuvaavat esimerkiksi tietyn ilmiön, tilanteen tai tapahtuman yleisyyttä tai luonnetta. Tässä kyselytutkimuksessa käytetään survey-tutkimusmenetelmää, joka on lajiltaan kuvaileva empiirinen tutkimusmenetelmä. (Jalasoja 2003: 4.)

Valitussa survey-tutkimusmenetelmässä käytetään suunnitelmallista kysely- tai haastattelututkimusta. Tutkimusaineisto kerätään valmiiksi jäsennellyillä lomakkeilla ja kerätty tieto voidaan jäsennellä ja analysoida useilla eri menetelmillä. Survey-menetelmän tarkoituksena on saada koottua tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia jo valmiiksi laadittuihin samoihin kysymyksiin. Tavallisimmin tutkimuksessa on suurehko kohde-ryhmä, joiden esimerkiksi kysymyksiä tai mielipiteitä käytetään kyselymenetelmän pohjana. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 21; Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen 2007.)

Tutkimuksen perusjoukkona toimi Pasilan toimipisteeseen soittavat asiakkaat. Perusjoukko muodostui tilastoyksiköistä eli yksittäisistä asiakkaista. Koska yhden asiakaspalvelijan on liki mahdotonta palvella jok'ikistä asiakaspalveluun soittavaa asiakasta, kuitenkin niin useaa kuin mahdollista, joudutaan ottamaan näistä asiakkaista otos. Tällöin tulosten analysoinnissa käytetään hyväksi otantatutkimusmenetelmää. Otantatutkimusmenetelmässä tarkastellaan osaa tilastoyksiköistä, jotka edustavat koko perusjouk-

koa. Tällaista otosta tutkimalla saadaan luotettavimmin selville vastaavat ominaisuudet koko perusjoukosta. Tutkimuksen kohteena toimi siis otoksella valikoitu kohderyhmä. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 29; Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen 2007.)

Otantatutkimusmenetelmiä on erilaisia ja tässä tutkimuksessa käytettävä menetelmä on yksinkertainen satunnaisotanta. Satunnaisotanta on perusmenetelmä, jossa otantayksiköt poimitaan otokseen satunnaisesti. Jokaisella tilastoyksiköllä on yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi otokseen. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 31.)

6.4 Aineiston edustavuus

Perusjoukon jokaisella tilastoyksiköllä on yhtäläinen mahdollisuus tulla valituksi tutkimuksen otokseen. Tutkimuksen perusjoukosta valittu otos on edustava, koska tilastoyksiköiden ominaisuudet vastaavat perusjoukon ominaisuuksia. Jokainen tilastoyksikkö eli soittava asiakas on samanvertaisessa tilanteessa toisen kanssa. Otos on siis perusjoukko pienoiskoossa. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 29–30.)

6.5 Tutkimuksen virhelähteet

Kaikissa tutkimuksissa saattaa esiintyä erilaisista lähteistä johtuvia virheitä. Kun tiedotetaan mahdollisten virhelähteiden olemassaolo, niitä voi myös yrittää välttää paremmin. Otantatutkimuksessa kokonaisvirhe muodostuu otantavirheestä ja otantaan liittymättömistä virheistä. Otantavirhe voi syntyä esimerkiksi väärän tutkintamenetelmän valinnan tai otoskoon pienuuden seurauksena. Tutkimuksessa on myös mahdollista, että otoksen peitto ei ole hyvä. Otoksen peittoa arvostellessa arvioidaan sitä, kattaako se vain perusjoukon vai onko se yli tai alle sen. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 41.)

Otantaan liittymättömiä virheitä ovat esimerkiksi tutkimuksen kysymyksiin vastaamiseen tai vastaamattomuuteen liittyvät virheet. Kyselyn vastaamiseen liittyvillä virheillä tarkoitetaan vastaajan sekä haastattelijan virheitä. Vastaajan virheitä voi esimerkiksi olla tahattomasti tai tahallisesti väärin tietojen antaminen tai kysymysten väärinymmärtäminen. Haastattelijan virheitä voi olla esimerkiksi vastausten väärinkirjaukset tai epäselvyydet kyselylomakkeessa. Kyselyyn vastaamattomuuteen liittyvät virheet voivat

johtaa otoskoon pienentymiseen, ja seurauksena voi olla paikkansapitämätön johtopäätös. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 41.)

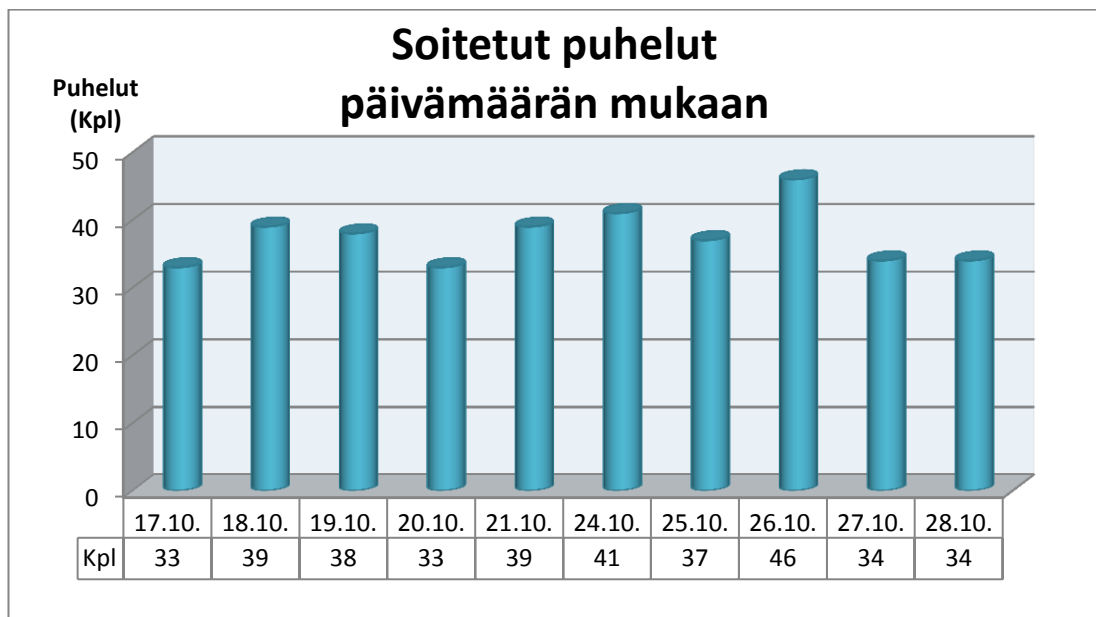
6.6 Kyselylomake

Tutkimuksen aineiston kerääminen tehtiin paperisia kyselylomakkeita (liite 1) hyväksi käyttäen. Valmiiksi laadittu kyselylomake nopeutti asiakkaiden haastattelua ja saatujen tulosten käsittelyä. Kyselylomakkeen laatimisella oli useita tavoitteita. Tärkein niistä oli laatia kysymykset niin, että saadut tulokset olisivat mahdollisimman yksiselitteisiä eivätkä ne jättäisi tulkinnan varaa, jotta mahdolliset vastausvirheet saataisiin minimoitua. Yhtenä tavoitteena oli myös laatia kysymykset niin yksinkertaisiksi, että vastaajan olisi helppo ja nopea vastata niihin. Tästä syystä kysymyslomakkeessa oli valmiiksi annettuja vaihtoehtoja puhelun palvelutarvetta tiedusteltaessa. (Holopainen & Pulkkinen 2008: 42.) Insinööriyön tekijän mielestä tutkimuksen kyselylomake onnistui hyvin, ja se oli niin haastattelijan- kuin vastaajaystävällinen.

7 Tutkimustulokset

7.1 Tutkimuksen puhelut

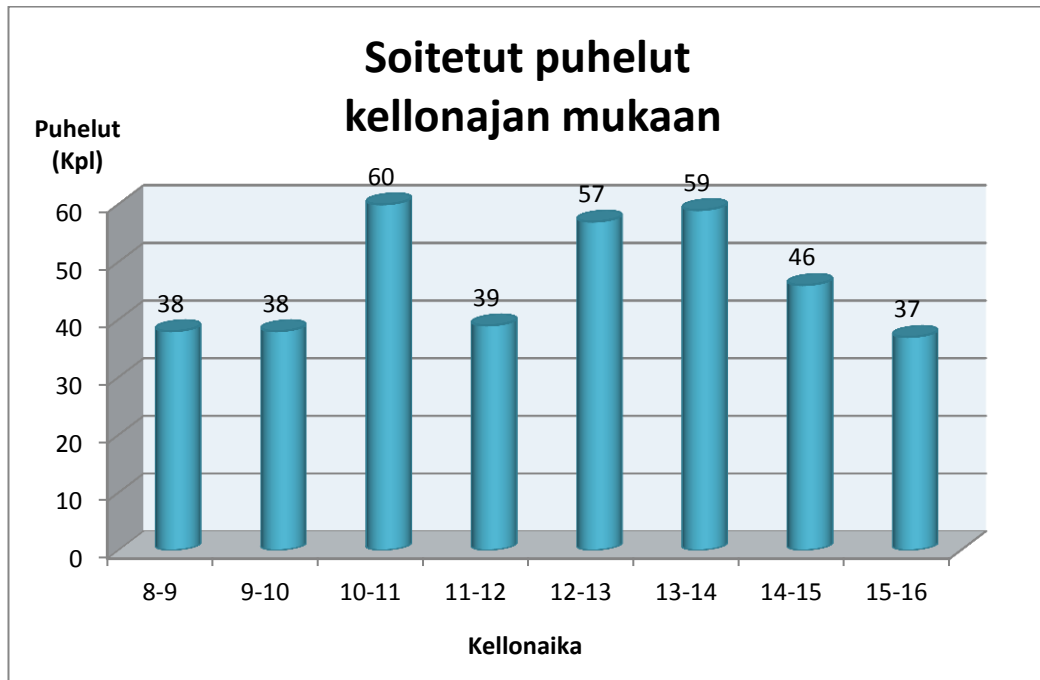
Kymmenen tutkimuspäivän aikana ehdittiin vastata 374 puheluun, jotka kaikki osallistuivat tutkimukseen. Puhelumäärät vaihtelivat päivittäin ja keskimääräinen puhelumäärä oli noin 37 puhelua/päivä. Puheluiden vastausmäärät vaihtelivat enimmäkseen asiakkaiden palvelutarpeen takia, esimerkiksi asiakkaiden kysymysten ollessa yksinkertaisia ja helppoja hoitaa puheluiden vastausmäärät kasvoivat. Jos asiakkaiden palvelutarve oli vaativaa ja puhelut pitkiä, myös vastatut puhelumäärät laskivat. Kuvio 10 on nähtävissä puheluiden kappalemäärien jakautuneisuus kymmenen tutkimuspäivän aikana. Tuloksista voidaan päätellä, että viikonpäivä ei vaikuta erityisemmin puhelumääriin, esimerkiksi maanantai ei ole viikon kiireisin päivä tai perjantaisin ei tule vähemmän puheluita, kuten voisi kuvitella.



Kuvio 10. Soitetut puhelut päivämäärän mukaan 17.10.–28.10.2011.

Tutkimuksessa haluttiin myös tarkastella, kuinka tasaisesti puheluita tulee vai onko päivässä tiettyjä kellonaikoja, jolloin tulee enemmän puheluita kuin toisina aikoina. Tutkimus osoitti, että aamun kahtena ensimmäisinä tunteina kello 8–10 puhelumäärät ovat pienempiä. Kello 10–11 puhelumäärät ovat suurimmillaan, mutta kello 11–12 puhelumäärät taas laskevat. Syy tähän saattaa olla yleinen lounastunnin ajankohta. Lou-

nastunnin jälkeen puhelumäärät taas kasvavat, mutta kello 14:sta eteenpäin määrä vähenee tasaisesti päivänloppua kohti. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Soitetut puhelut kellonajan mukaan.

7.2 Puheluiden jakautuminen

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli selvittää, kuinka monta prosenttia puheluista asiakaspalvelusihteri pystyy itse hoitamaan ilman siirtämistä asiaa asiantuntijalle tai soittamalla asiakkaalle myöhemmin takaisin. Tuloksista kävi ilmi, että yli 90 % puheluista pystyttiin hoitamaan asiakaspalvelusihterin toimesta ja vajaassa 9 %:ssa puheluista asiakas täytyi ohjata asiantuntijoille. Ne puhelut, joissa asiakkaalle soitettiin takaisin asian selvittämiseksi, kattoivat kaikista puheluista vain 0,01 %. Taulukko 2 kuvaa tarkemmin, kuinka prosentti- ja kappalemäärät jakautuivat.

Taulukko 2. Puhelujakautuma lopputuloksen mukaan.

Lopputulos	%	Kpl
asian pystyi itse ratkaisemaan	90,64	339
täytyi ohjata asiantuntijalle	8,56	32
asiakkaalle soitettiin takaisin	0,01	3

Taulukosta 3 käyvät tarkemmin ilmi päiväkohtaiset jakaumat. Kuten taulukosta käy ilmi, puhelumäärä, jonka asian asiakaspalvelusihteeri pystyi itse ratkaisemaan, oli melko tasainen. Joka tutkimuspäivä vähintään kaksi asiakasta jouduttiin ohjaamaan edelleen asiantuntijalle. Vain kolme kertaa kymmenenä tutkimuspäivänä asiakas joutui odottamaan soittoa asiakaspalvelusihteeriltä takaisin, jotta hän selvittäisi asian.

Taulukko 3. Puhelujakaumat päivämäärän mukaan.

<i>Pvm</i>	<i>Asiakaspalvelusihteeri pystyi itse ratkaisemaan (kpl)</i>	<i>Täytyi ohjata asiantuntijalle (kpl)</i>	<i>Asiakkaalle soitettiin takaisin asian selvittämiseksi (kpl)</i>
17.10.	30	2	1
18.10.	36	2	1
19.10.	35	3	0
20.10.	29	4	0
21.10.	33	5	1
24.10.	39	2	0
25.10.	34	3	0
26.10.	41	5	0
27.10.	30	4	0
28.10.	32	2	0

7.3 Palvelutarpeiden luokat

Kun oli todettu, että asiakaspalvelusihteeri pystyy itse ratkaisemaan asian, asiakkaan tarvitsema palvelu sijoitettiin joihinkin kahdeksasta luokasta, kuten kuviossa 12 on esitetty. Kuvioista käy selvästi ilmi, että suurin osa, noin 41 %, asiakkaiden palvelutarpeesta koski kirjaamisasioita. Toiseksi suurin osa kysymyksistä koski KTJ:n tietoja. Loput kuusi luokkaa olivat kysymysmääriltään tasaiset toisiinsa verrattuna. Kun asiakkaan palvelutarve sijoitettiin luokkaan muut, kyseessä saattoi olla esimerkiksi kaupanvahvistajan varaaminen tai soittopyynnön välittäminen jollekin Maanmittauslaitoksen työntekijälle.



Kuvio 12. Asiakkaiden palvelutarve, kun asiakaspalvelusihteeri pystyi auttamaan.

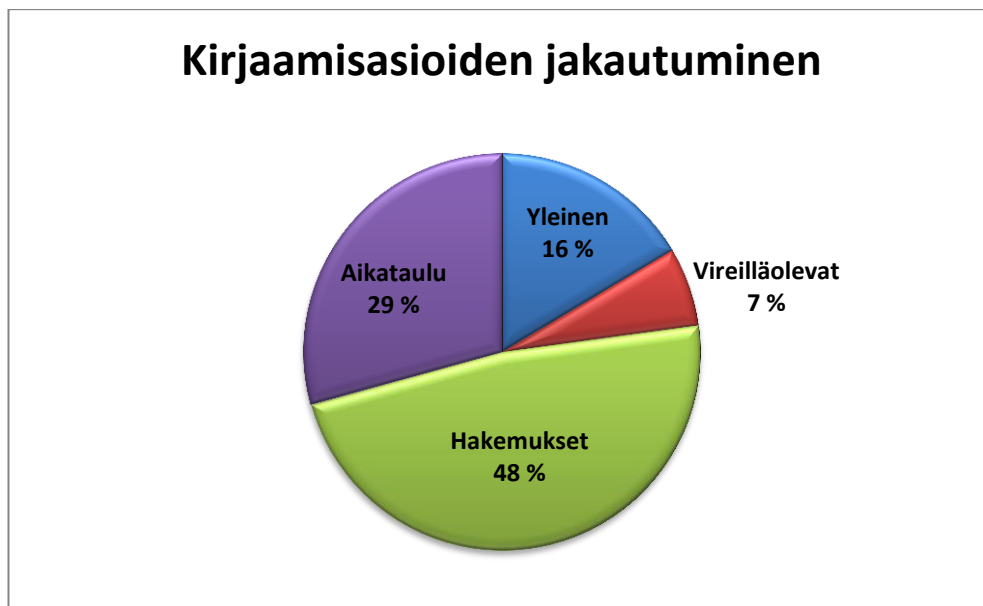
Kun asiakkaan palvelutarve oli sijoitettu johonkin näistä seitsemästä luokasta, asiakkaan kaipaamaa palvelua vielä tarkennettiin. Jokaisella luokalla, paitsi kauppahintatulosteilla ja muilla asioilla, oli kyselylomakkeessa vähintään kaksi alaluokkaa, jolla asiakkaan palvelutarve tarkennettiin. Näillä alaluokilla pyrittiin selvittämään se, oliko asiakkaan tarvitsema palvelu sellainen, jonka asiakas olisi voinut hoitaa itsenäisesti Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta.

7.4 Palvelutarpeiden alaluokat

Kirjaamisasioiden luokka oli jaettu neljään alaluokkaan: yleinen, vireilläolevat, hakemukset ja aikataulu. Yleiset kysymykset olivat yleisluontoisia kysymyksiä esimerkiksi lainhuudattamisesta tai kiinteistön kiinnittämisestä. Vireilläolevasta hakemuksesta tiedusteltaessa asiakas saattoi vain tarkastaa, että hakemus on varmasti vireillä. Hakemuksiin liittyvissä asioissa oli usein kysymys hakemuslomakkeen kohdista ja aikatauluun liittyvissä kysymyksissä haluttiin kysyä yleisesti ratkaisuaikaa tai tietyn hakemuksen käsittelyaikaa. Suureen osaan kirjaamisasioiden yleisiin ja hakemuksiin luokiteltaviin kysymyksiin on löydettävissä vastaus Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Sen sijaan tietoa aikatauluista tai vireilläolevista hakemuksista ei löydy suoraan Internetistä.

Huomionarvoista oli se, että noin 32 %:ssa kaikista kirjaamishakemuksiin liittyvistä kysymyksistä tiedusteltiin maanmittaustoimistoa, jonne hakemus tulisi lähettää.

Kuvio 13 kuvaa asiakkaiden palvelutarpeen jakautumista, kun kyseessä oli kirjaamisasia. Kuvioista käy selvästi ilmi, että melkein puolet kaikista kirjaamisasioita koskevista kysymyksistä koski hakemuksia ja niistä suureen osaan vastaus olisi saatu Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta.



Kuvio 13. Asiakkaiden palvelutarve kirjaamisasioissa.

Kirjaamisasioiden jälkeen suurin ryhmä asiakkaiden palvelutarvetta tarkastellessa oli kiinteistötietojärjestelmän tiedot. Kyselylomakkeessa KTJ oli jaettu kahteen alaluokkaan: kyselyt ja tilaukset. KTJ:n kyselyt saattoivat koskea esimerkiksi tietyn kiinteistön pinta-alaa. KTJ:n tilauksilla tarkoitettiin esimerkiksi lainhuuto- ja rasiustodistusten sekä kiinteistörekisteriotteiden tilauksia. Noin 65 % asiakkaiden palvelutarpeesta, kuten kuvioista 14 voi tulkita, koski KTJ:n tilauksia ja loput 35 % erilaisia kyselyitä. Suurta osaa KTJ:n kyselyistä asiakas ei pysty itse selvittämään Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Myöskään KTJ-otteita ei voi pystyä tilata suoraan Internetistä.



Kuvio 14. Asiakkaiden palvelutarve kiinteistötietojärjestelmää koskevissa asioissa.

Myös erilaiset selvitykset oli jaettu omiin alaluokkiinsa. Nämä kolme alaluokkaa olivat kolme yleisintä selvitystä: omistajaselvitykset, yhteisten alueiden osuuksien selvittäminen sekä tierasitteiden selvittäminen. Maanmittauslaitoksen Pasilan toimipisteeltä saa puhelimitse yhden kiinteistön omistajatiedon maksutta. Muun muassa tästä syystä omistajakyselyjen osuus kaikista selvityksistä on suuri, kuten kuviosta 15 käy ilmi. Tierasite- ja yhteisten alueiden osuuksien -selvitykset ovat selkeästi pienempi osa kaikista selvityksistä. Tiedusteluja näistä kolmesta selvityksestä ei asiakas olisi pystynyt itse hoitamaan Internet-sivujen kautta vaan tiedot löytyvät kiinteistötietojärjestelmästä maanmittaustoimistoista.



Kuvio 15. Asiakkaiden palvelutarve erilaisia selvityksiä koskevissa asioissa.

Maanmittauslaitoksen arkistoa koskevat tiedustelut oli jaettu kahteen alaluokkaan kyselylomakkeessa: kyselyihin ja tilauksiin. Maanmittauslaitoksen arkisto sijaitsee fyysisesti Jyväskylässä. Maanmittaustoimistot tilaavat asiakkaiden puolesta halutut asiakirjat ja toimittavat ne eteenpäin asiakkaille. Tällaisia dokumentteja ovat esimerkiksi kirjaamis- ja maanmittaustoimitusasiakirjat. Tutkimuksessa arkistoa koskevat tiedustelut liittyivät esimerkiksi tilauskäytäntöön eli siihen, voiko asiakas itse tilata asiakirjat Jyväskylästä vai tilaako maanmittaustoimisto ne heidän puolestaan. Tutkimuksessa kävi ilmi, että yli puolet puheluista, jotka koskivat Maanmittauslaitoksen arkistoa, olivat tilauksia ja loput 39 % kyselyjä arkistosta. Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta löytyy yleistä tietoa arkistosta, mutta tilaukset on tehtävä joko toimistolla, puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakas ei olisi siis pystynyt hoitamaan arkistotilauksia itsenäisesti Internetin kautta. Kuviosta 16 käy ilmi, kuinka asiakkaiden tarpeet Maanmittauslaitoksen arkistoa koskien jakautuivat.



Kuvio 16. Asiakkaiden palvelutarve Maanmittauslaitoksen arkistoa koskevissa asioissa.

Asiakkaan tiedustellessa maanmittaustoimituksista kyselyt oli jaettu kahteen alaluokkaan: yleinen ja vireilläolevat. Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilla on kattava tietopaketti jokaisesta toimituslajista ja niiden hinnoista. Kun asiakas tiedusteli yleisiä asioita maanmittaustoimituksista, tiedot löytyivät Internetistä. Jos kyseessä oli vireilläoleva toimitus, yksityiskohtaisesti toimituksesta tiesi sen tekevä toimitusinsinööri. Kuten kuvio 17 käy ilmi, suuri osa tiedusteluista koski yleisiä kysymyksiä maanmittaustoimituksista, joista löytyy paljon tietoa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta.



Kuvio 17. Asiakkaiden palvelutarve maanmittaustoimituksista tiedusteltaessa.

Maanmittauslaitos myy valmiiksi painettuja karttoja, karttatulosteita sekä digitaalisia karttoja. Maanmittauslaitos sekä tuottaa itse karttoja että jälleenmyy muiden tuottajien karttoja. Maanmittaustoimistoista on myös mahdollista ostaa karttatulosteita, joita voidaan tehdä koko Suomen alueelta eri mittakaavoissa sekä materiaaleissa. Digitaalisia karttoja käytetään esimerkiksi maastossa käytettävissä GPS-laitteissa.

Painettuja karttoja ja karttatulosteita voi tilata Maanmittauslaitoksen Karttapaikka-palvelusta. Digitaaliset kartat täytyy tilata toimistosta erikseen. Yli puolet tiedusteluista koski painettuja karttoja. Digitaalisten karttojen tiedusteluja oli yli kolmannes ja loput 13 % koski karttatulosteita. Kuvio 18 kuvaa tiedustelujen jakautumista karttoja koskevissa asioissa.



Kuvio 18. Asiakkaiden erilaisia karttoja koskevat tiedustelut.

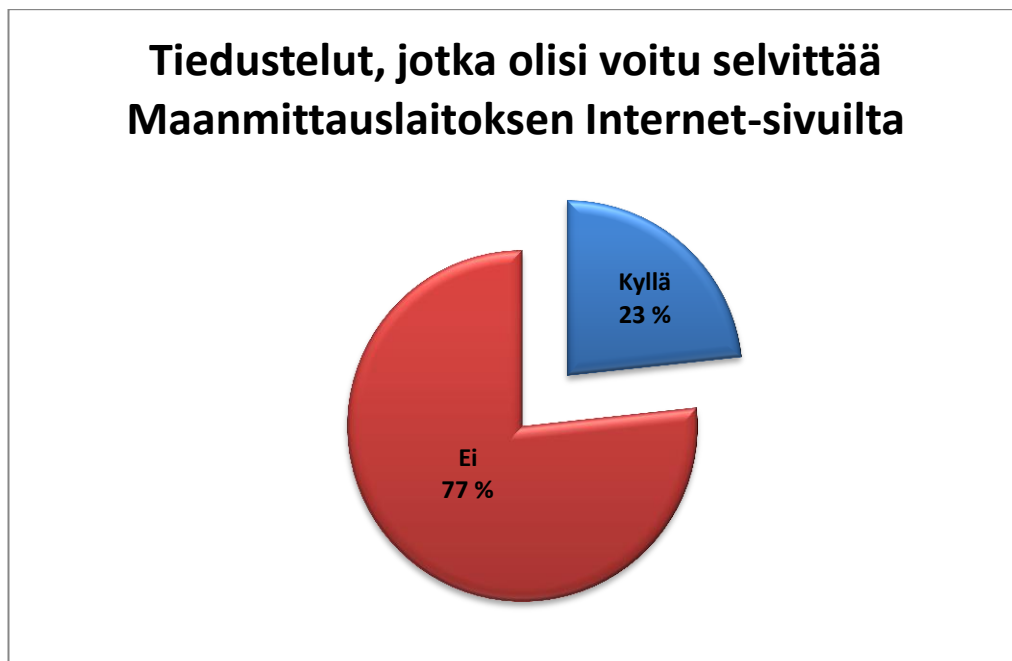
Tutkimuksesta kävi ilmi, että kauppahintatulosteiden tiedustelu oli marginaalista kaikkiin puheluihin nähden, noin yhden prosentin verran. Maanmittauslaitoksen sivuilla on yleistä tietoa Kauppahintarekisteristä ja sieltä tilattavista kauppahintatulosteista, mutta asiakkaan tilatessa tulosteita on hänen mentävä toimistolle tai tilattava tulosteet puhelimitse.

Kahdeksas luokka oli *muut asiat*. Tähän luokiteltiin kaikki muut asiat, jotka eivät sopineet seitsemään muuhun luokkaan. Tällaisia asioita oli esimerkiksi soittopyyntöjen edelleen toimittaminen, kaupanvahvistajan varaaminen tai vikasoitot. Kaikista tutki-

mukseen osallistuneista puheluista noin 14 % koski asioita, jotka kuuluivat luokkaan *muut asiat*. Huomioitavaa tässä luokassa oli, että noin 44 % kaikista muiden asioiden luokkaan kuuluvista puheluista koski niin sanottua vaihteena toimimista eli soittopyyntöjen välittämistä tai puheluiden yhdistämistä eteenpäin. Maanmittauslaitoksella on kuitenkin myös oma vaihde, jossa puheluiden yhdistämiset olisi voitu hoitaa.

7.5 Asiakkaiden tiedon etsiminen Internetistä

Yksi kyselyn tavoitteista oli tutkia, kuinka monta prosenttia asiakkaiden tiedusteluista olisi voitu selvittää Maanmittauslaitoksen Internet-sivuja avuksi käyttäen, jos he olisivat tutkineet niitä ennen soittoa maanmittaustoimistoon. Tutkimuksesta kävi ilmi, että suuri osa, 77 %, asiakkaiden tiedustelemista asioista ei olisi selvinnyt Internetistä vaan vaati soittamisen maanmittaustoimiston asiakaspalveluun. Kuvio 19 käy ilmi, että vain 23 % asiakkaiden tiedustelemista asioista olisi selvinnyt Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta ennen asiakaspalvelupisteeseen soittamista.



Kuvio 19. Tiedustelut, jotka olisi voitu selvittää Internetistä ennen asiakaspalvelupisteeseen soittoa.

Tutkimusta tehdessä, kun oli selvinnyt, että asiakkaan haluama tieto tai palvelu olisi voitu hoitaa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuja avuksi käyttäen, asiakkaalta tiedus-

teltiin hänen Internetin käytöstään. Kävi ilmi, että vain noin 3 % tutkimukseen osallistuneista asiakkaista ei käytä Internetiä lainkaan. Loput 97 % käyttivät Internetiä vähintään ajoittain tai vähän. Kuvio 20 kuvaa prosenttien jakautumista asiakkaiden Internetin käytön mukaan.



Kuvio 20. Asiakkaiden Internetin käyttö.

Kun asiakkaan Internetin käyttö oli selvitetty, häneltä tiedusteltiin, oliko hän käynyt tutkimassa tiedustelemaansa asiaa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat olivat olleet melko aktiivisia tiedon etsinnässä Internetistä, noin 36 % oli käynyt tutkimassa Internetiä ennen asiakaspalveluun soittamista. Enemmistö, noin 64 %, asiakkaista ei ollut kuitenkaan käynyt tutkimassa asiaa lainkaan Internetistä.

Jos asiakas kertoi, että oli käynyt Internetissä etsimässä tietoa ennen asiakaspalveluun soittamista, seuraavaksi asiakkaalta tiedusteltiin, löysikö hän vastauksen etsimäänsä kysymykseen. Tulos oli hieman yllättävä, sillä jopa 29 % tutkimukseen osallistuneista asiakkaista myönsi löytäneensä vastauksen Internetistä. Loput 71 % eivät olleet löytäneet etsimäänsä tietoa tai palvelua Internetistä. Asiakkaan kertoessa, että tieto oli löytynyt Internetistä, häneltä tiedusteltiin, oliko tiedon löytäminen vaikeaa. Kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että tiedon löytäminen ei ollut vaikeaa.

7.6 Internetin käyttö palvelutarpeittain

Jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman selvästi tulkittavissa ja helposti hyödynnettävissä myös jatkossa, tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden Internetin käyttö jaoteltiin lisäksi palvelutarpeittain. Kaikkiaan puheluita, joissa asiakas olisi saanut tiedon Internetistä, oli siis 23 %. Näistä 23 %:sta puhelut jakautuivat palvelutarpeittain taulukon 4 mukaisesti.

Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilla on kattavat ohjeet kirjaamisasioista yleisesti sekä yksityiskohtaiset ohjeet hakemusten täyttämiseen. Kaikkiin kirjaamisasioiden kysymyksiin ei kuitenkaan löydy vastausta Internetistä. Maanmittauslaitos ylläpitää myös Karttapaikka-palvelua, josta on tilattavissa painettuja karttoja sekä karttatulosteita. Myös maanmittaustoimituksista on laajasti tietoa Internet-sivuilla. Loppujen viiden luokan – kauppahintatulosteet, erilaiset selvitykset, KTJ, arkisto sekä luokka muut – asioiden hoito vaatii usein asiakkaan yhteydenoton maanmittaustoimiston asiakaspalveluun. Tutkimuksessa mukana olleiden asiakkaiden tiedusteluista yksikään arkistoon tai muihin asioihin liittyvä kysymys ei olisi selvinnyt pelkkien Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen avulla. Taulukko 4 kuvaa prosentti- ja kappalemääriä tiedusteluista, johon asiakas olisi löytänyt vastauksen Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta, jos olisi tutkinut niitä ennen soittoa asiakaspalveluun.

Taulukko 4. Tiedustelujen, joihin löytyi vastaus Internetistä, jakautuminen.

<i>Palvelutarve</i>	<i>%</i>	<i>Kpl</i>
kirjaamisasiat	78	62
kartat	11	9
toimitukset	4	3
kauppahintatulosteet	3	2
erilaiset selvitykset	3	2
KTJ	1	1
arkisto	0	0
muut	0	0

Kirjaamisasioista tiedustelleiden asiakkaiden Internetin käyttö

Koska kysymykset kirjaamisasioista olivat suurena enemmistönä, käsitellään ne tässä insinööriyössä erillään muista luokista. Kaikista tiedusteluista, joihin olisi löytynyt vastaus Internetistä, kirjaamisasiat erottuivat selvästi enemmistönä. Kirjaamisasioiden

neljästä alaluokasta tiedustelut jakoutuivat taulukon 5 mukaisesti. Taulukossa on esitetty palvelutarpeet sekä prosenttein että kappalemäärin. Ylivoimaisesti suurin osa tiedusteluista liittyi erilaisiin kirjaamishakemuksiin. Toisella sijalla olivat yleiset kysymykset. Kysymyksiin vireilläolevista hakemuksista tai aikataulusta ei löydy vastauksia Internet-sivuilta.

Taulukko 5. Tiedustelujen jakautuminen kirjaamisasioissa, joihin löytyi vastaus Internetistä.

<i>Palvelutarve</i>	<i>%</i>	<i>Kpl</i>
hakemukset	90	56
yleinen	10	6
vireilläolevat	0	0
aikataulu	0	0

Kun palvelutarve oli selvitetty, asiakkaalta kysyttiin hänen Internetin käytöstään. Kirjaamishakemuksista tiedustelluista asiakkaista noin 96 % kertoi käyttävänsä Internetiä ja loput 4 % ei käyttänyt Internetiä lainkaan. Internetiä käyttävistä asiakkaista noin 44 % kertoi käyneensä Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilla etsimässä vastausta kysymykseensä ennen soittoa toimistoon. Loput 56 % ei ollut yrittänyt etsiä tietoa itsenäisesti Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Näistä 44 %, jotka olivat käyneet tutkimassa Internet-sivuja, noin 33 % kertoi löytäneensä vastauksen. Loput 67 % ei ollut löytänyt vastausta. Kaikki asiakkaat, jotka olivat löytäneet vastauksen, olivat sitä mieltä, että vastauksen löytäminen ei ollut vaikeaa.

Yleisistä kirjaamisasioista tiedustelleista asiakkaista 100 % käytti Internetiä ja 50 % oli yrittänyt etsiä tietoa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta ennen toimistolle soittoa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että heistä kukaan ei ollut löytänyt tarvitsemaansa tietoa Internetistä.

Muista luokista tiedustelleiden asiakkaiden Internetin käyttö

Luokkia *arkisto* ja *muut asiat* ei oteta tässä huomioon, koska yksikään arkistoon tai muihin asioihin liittyvä kysymys ei olisi selvinnyt Internet-sivujen avulla. Muiden viiden luokan puhelut, joihin tieto olisi löytynyt Internet-sivuilta, jakoutuivat melko epätasaisesti. Kartoista tuli tiedusteluja yhteensä yhdeksän kappaletta, jotka olisi voitu selvittää Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilla. Painettuja karttoja tiedusteli seitsemän asiakas-

ta ja karttatulosteita kaksi asiakasta. Sekä painettuja karttoja että karttatulosteita tietyissä mittakaavoissa voi tilata Maanmittauslaitoksen Karttapaikka-palvelun kautta. Digitaalisista kartoista löytyy jonkin verran tietoa Internet-sivuilta, mutta tilaukset täytyy tehdä joko toimistolta, puhelimitse tai sähköpostitse.

Yleisesti toimituksista tuli tiedusteluja kolme kappaletta, jotka olisi voitu selvittää Internet-sivujen kautta. Osasta vireilläolevista toimituksista on tietoa Internetissä, mutta ei tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden tiedustelemista toimituksista. Kauppahintatuloisten tiedusteluja tutkimukseen osallistui kaksi kappaletta, joihin tieto olisi löytynyt Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta.

Erilaisten selvitysten omistajaselvityksistä tiedusteltaessa kahteen olisi löytynyt tieto Internet-sivuilta. Tiedusteluja tierasitteista tai osuuksista yhteisiin alueisiin ei olisi voinut selvittää Internetistä, koska asian tutkimiseksi tarvitaan yleensä maanmittaustoimistosta löytyvä kiinteistötietojärjestelmä. Kyselyjä kiinteistötietojärjestelmästä, jotka olisi voitu selvittää Internetistä, tuli yksi kappale. Tietoja vireilläolevista hakemuksista ei löydy Internetistä, vaan asiakkaan on otettava yhteyttä maanmittaustoimistoon joko puhelimitse tai sähköpostitse.

Palvelutarpeen selvittämisen jälkeen asiakkaalta tiedusteltiin Internetin käyttöä kaikissa viidessä luokassa, joihin vastaus löytyi Internetistä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kaikki asiakkaat käyttivät Internetiä, mutta kukaan ei ollut käynyt tutkimassa asiaa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta ennen asiakaspalveluun soittamista.

7.7 Asiakkaiden kommentteja

Tutkimusta tehdessä asiakkailla oli kantaaottavia kommentteja, jotka on hyvä esittää tässä tutkimuksessa, jotta myös asiakkaiden mielipiteet tuodaan esiin. Kirjaamisasioista tuli kommentteja hinnaston vaikealukuisuudesta sekä lainhuuto- ja kiinnityshakemusten ohjeista. Lainhuutohakemuksesta tuli sekä risuja että ruusuja. Eräs asiakas huomautti, että ohjeet lainhuudon hakemiseen olivat erittäin selkeät. Toinen taas oli sitä mieltä, että haettaessa lainhuutoa määräalalle ohjeet olivat epäselvät. Asiakas oli täyttämässä lainhuutohakemusta etukäteen, ennen kuin kauppa oli vielä tehty. Lainhuutohakemukseen pyydetään laittamaan määräalatunnus, vaikka määräalalla ei juuri sen

luontihetkellä lohkomistilanteessa ole vielä tunnusta, vaan se määräytyy myöhemmin kaupanvahvistajan ilmoituksen johdosta. Eräs asiakas antoi kehittämisehdotuksen kiinnityshakemuksen täyttöohjeisiin, kun hakemus lähetetään sähköpostitse. Asiakas toivoi, että hakemuksen jokaisessa kohdassa olisi maininta sähköpostilla lähettämisen mahdollisuudesta. Osalla asiakkaista oli lisäksi vielä epätietoisuutta kirjaamisasioiden kuulumisesta maanmittaustoimistoille käräjäoikeuksien sijaan.

Ihmetystä aiheutti myös erilaisten todistusten toimittaminen viranomaiselta toiselle esimerkiksi rakennuslupahakemuksen yhteydessä. Asiakas ihmetteli, miksi kaikilla viranomaisilla ei ole pääsyä kiinteistötietojärjestelmään niin, että esimerkiksi lainhuutotodistuksia ei joutuisi tilaamaan erikseen maanmittaustoimistosta tai maistraatista ja toimittamaan kunnalle. Tiedusteluja rakennuksista, sähkö- ja viemärijohdoista tuli myös jonkin verran, vaikka tiedot niistä ovat kunnalla. Usea asiakas tiedusteli lisäksi todistusten ja otteiden tilaamista suoraan Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta ja maksamista esimerkiksi nettipankki-palvelun kautta. Positiivista palautetta tuli hyvästä puhelinpalvelusta ja yleisesti Maanmittauslaitoksen Internet-sivuista, jotka olivat asiakkaan mielestä informatiiviset sekä suomeksi että ruotsiksi.

8 Johtopäätökset

Tällä hetkellä asiakaspalvelusihteerin työ on monipuolista. Asiakkaita palvellaan niin kasvotusten, puhelimitse kuin sähköpostitse. Tutkimusta tehdessä kävi selvästi ilmi, että kun työ rajoitetaan pelkkään asiakkaiden puhelinpalveluun, työ käy huomattavasti raskaammaksi. Työ pelkän puheliniinjan päässä on virikkeetöntä ja uuvuttavaa. Usein toistuva kiire ei ainakaan helpota asiaa. Tutkimusta tehdessä piti yrittää vastata mahdollisimman moneen puheluun päivässä, jotta tutkimusaineistoa saataisiin mahdollisimman paljon. Tämä tarkoitti sitä, että piti olla koko ajan valppaana puheluiden takia. Jos normaalissa työelämässä, kuten tämän insinööriyön tutkimusta tehdessä, olisi samanlainen työrytmi, se uuvuttaisi työntekijän hyvin nopeasti. Voidaankin päätellä, että tässä insinööriyössä esitetyt puhelimeen vastaamismäärät ovat enimmäismääriä kunkin tarkastellun tapauksen kohdalla.

Tutkimuksen tuloksia tarkastellessa nousi esiin asiakkaiden epäluuloisuus Internetistä saatavaa informaatiota kohtaan. Suuri osa asiakkaista ei vaivaantunut etsimään vastausta Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta, mutta pieni osa edes yritti. Jos asiakas löysi vastauksen, hän saattoi silti soittaa toimistolle varmistaakseen lukemansa. Jos jokin asia menee pieleen esimerkiksi lainhuutoa tai kiinnitystä haettaessa, vaiva on vähintäänkin kohtalainen. Ihmiset eivät näin tärkeissä asioissa uskalla luottaa pelkästään Internetiin ja varmasti tästä syystä haluavat tarkistuttaa luetunymmärtämisensä maanmittaustoimiston asiakaspalvelusihteerillä.

Osa asiakkaista tosin myönsi suoraan, ettei edes viitsi yrittää etsiä tarvitsemaansa tietoa Internetistä. Nämä asiakkaat myönsivät myös suoraan sen, että on paljon helpompaa soittaa asiakaspalveluun kuin kuluttaa omaa aikaansa etsiessään vastausta Internetistä. Eräskin asiakas soitti ja jonotti asiakaspalvelupisteeseen saadakseen tietää toimiston aukioloajat. Täytyy tietysti ottaa huomioon, että pieni osa asiakkaista ei käytä Internetiä lainkaan, jolloin ainoa tapa palvella heitä on joko kasvokkain tai puhelimitse.

Asiakaspalvelusihteerit tekevät jatkuvasti parhaansa, mitä tulee puhelimen vastaamismääriin. Totuus kuitenkin on, että pelkkä puhelimeen vastaaminen ei riitä vaan myös tulevat tilaukset on hoidettava. Kun tilauksia tulee asiakaspalvelutiskiltä, puhelimitse ja sähköpostitse, toimitusajat pitenevät ja enemmän puheluita jää koko ajan vastaamatta. Osalla pitkän työuran saattamana on jo niin sanottuja vakioasiakkaita, jotka lähettä-

vät oman tilauksensa suoraan asiakaspalvelusihteerin sähköpostiin. Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelusihteereillä on, oman sähköpostinsa lisäksi, myös yleinen tilaussähköposti, jonka lukemisvuorot on jaettu alueen viiden toimipisteen kesken. Nämä tilaukset on myös hoidettava, kun vuorossa on oman toimipisteen lukuvuoro.

Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen vakituisilla työntekijöillä on lisäksi vastuullaan mahdollisten maanmittaustoimitusten valitusten kirjaaminen. Maanmittaustoimituksista valitetaan maa- ja metsätalouden, mutta itse valitukset toimitetaan maanmittaustoimistoon, jossa ne kirjataan ja lähetetään eteenpäin. Valitusten kirjaaminen vaatii paljon keskittymistä ja on hyvin aikaa vievää.

Tuottavan työntekijän täytyy ottaa huomioon myös oma hyvinvointinsa asiakkaiden lukumäärän ja vastattujen puheluiden ohella. Puhelimeen vastaaminen ja sen vaatima jatkuva vuorovaikutteisuus on erittäin raskasta. On täysin eri asia palvella asiakasta kasvokkain kuin puhelimitse. Puhelimesta keskusteltaessa aistien täytyy olla virittyneet äärimmilleen, jotta asiakas tulisi ymmärretyksi oikein. Kasvokkain palveltaessa keskustelutilannetta tukee puheen lisäksi myös sanaton kommunikaatio eli asiakkaan eleet ja ilmeet.

Kukaan ihminen ei jaksaa paahtaa töitä maksimiteholla vuodesta toiseen, ellei hellitä välillä. Kuten aiemmin todettiin, tutkimuksessa esiin tulleet maksimipuhelumäärät ovat todella enimmäispuhelumääriä, joita asiakaspalvelusihteerit ei pysty vuoden jälkeen toteuttamaan uudestaan ja uudestaan ilman seuraamuksia. Tässä seuraamuksilla tarkoitetaan niin fyysistä kuin henkistä uupumusta.

9 Yhteenveto

Insinööriyössä selvitettiin Maanmittauslaitoksen Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinpalveluun soittavien asiakkaiden palvelutarvetta ja palvelutarpeen tyydyttämistä Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen avulla. Lisäksi tarkasteltiin keskimääräistä puhelumäärää, johon yksittäinen asiakaspalvelusihteeri pystyy päivässä vastaamaan ja sitä kuinka monta prosenttia asiakkaiden puheluista asiakaspalvelusihteeri pystyy hoitamaan itse ilman asiantuntijalle ohjaamista tai asiakkaalle takaisin soittamista myöhemmin. Tarkasteltiin myös, kuinka monta prosenttia asiakkaista etsi vastausta Internet-sivujen kautta ja kuinka moni löysi sen. Insinööriyössä tutkittiin myös kellonaikaa, jolloin asiakkailla on palvelutarve suurimmillaan.

Puhelinpalveluraportteja tutkiessa kävi ilmi, että kesä-, heinä- ja joulukuu ovat puhelumäärällisesti hiljaisempia aikoja. Vuoden puhelumäärällisesti kiireisimmät kuukaudet ovat elo- ja syyskuu. Kiireisimpinä kuukausina vastaamattomien puheluiden määrä nousi yli vastattujen puheluiden ja hiljaisina kuukausina vastausprosentti taas kasvoi.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että keskimääräinen maksimipuhelumäärä on 37 puhelua/päivä. Lisäksi kävi ilmi, että viikonpäivä ei vaikuta erityisemmin puhelumääriin, esimerkiksi perjantaina ei tule vähemmän puheluita kuin muinakaan viikonpäivinä eikä maanantai ole sen kiireisempi puhelumääriltään kuin muut päivät. Aamun kahtena ensimmäisenä tuntina puhelumäärät ovat pienemmät verrattuna seuraavaan tuntiin kello 10–11, jolloin puhelumäärät ovat suurimmillaan. Lounastunnin ajaksi puhelumäärät jälleen pienenevät, mutta sen jälkeen taas kasvavat huomattavasti. Tämän nousun jälkeen puhelumäärät vähenevät hiljalleen päivän loppua kohti.

Kävi ilmi lisäksi, että yli 90 %:ssa tiedusteluista asiakaspalvelusihteeri pystyi itse palvelemaan asiakkaan ohjaamatta tätä asiantuntijalle. Vain vajaassa 9 %:ssa puheluista asiakas jouduttiin ohjaamaan edelleen asiantuntijalle. Asiakkaiden tiedusteluista suurin osa koski kirjaamisasioita ja erityisesti kirjaamishakemuksia. Toiseksi suurin luokka, josta asiakkaat tiedustelivat, oli kiinteistötietojärjestelmä ja erityisesti otteiden tilaukset. Loppujen kuuden luokan tiedusteluja tuli huomattavasti vähemmän. Erilaisista selvityksistä omistajaselvitykset olivat enemmistönä, arkistoa koskevissa asioissa suuri osa tiedusteluista koski tilauksia, maanmittaustoimituksista kysellessä eniten tiedusteltiin yleisiä asioita, erilaisia karttoja koskevissa asioissa painetut kartat olivat pääosassa.

Seitsemännen luokan, kauppahintatulosteiden, kysyntä oli marginaalista muihin tiedusteluihin verrattuna. Muita asioita, joita tiedusteltiin, olivat soittopyyntöjen toimittaminen ja kaupanvahvistajien varaukset.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että suureen osaan asiakkaiden tiedustelemista asioista ei olisi löytynyt vastausta Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta, vaikka lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat käyttivät Internetiä. Yli puolet asiakkaista ei ollut lainkaan yrittänyt etsiä tietoa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Asiakkaat, jotka olivat yrittäneet etsiä tietoa Internetistä, eivät suurimmalta osalta olleet sitä löytäneet. Vain noin kolmannes oli löytänyt vastauksen, mutta soittanut asiakaspalveluun siitä huolimatta. He, jotka olivat löytäneet Internetistä vastauksen, olivat sitä mieltä, että vastauksen löytäminen oli helppoa.

Kirjaamisasioiden tiedusteluista suureen osaan olisi löytynyt vastaus Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta, jos asiakkaat olisivat tutustuneet niihin ennen soittoa asiakaspalveluun. Erityisesti kirjaamishakemusten Internetissä olevat täyttöohjeet tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden selvittää ongelmansa itsenäisesti. Asiakkaat, jotka tiedustelivat kirjaamishakemuksista, eivät suurilta osin olleet yrittäneet etsiä vastausta Internetistä. Vastausta yritti etsiä 44 %, josta 33 % löysi sen. Kaikki vastauksen ongelmansa Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta löytäneet olivat sitä mieltä, että se oli helppoa. Asiakkaista, jotka tiedustelivat yleisesti kirjaamisasioista, puolet oli yrittänyt etsiä tietoa Internetistä, mutta kukaan ei ollut sitä löytänyt.

Seuraavaksi suurin luokka, josta tiedusteltiin, oli erilaisiin karttoihin liittyvät kysymykset. Kukaan asiakkaista ei kuitenkaan ollut yrittänyt löytää vastausta Internetistä. Myös muiden luokkien asioista tuli tiedusteluja, joskin huomattavasti vähemmän. Näistä asiakkaista myöskään kukaan ei ollut yrittänyt ratkaista ongelmansa ensin Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta.

Insinööriyö antaa kattavan yhteenvedon puhelinpalvelun tunnusluvuista sekä yksilöityä tietoa maanmittaustoimistoon soittavien asiakkaiden palvelutarpeista. Aikaisemmin ei ollut tehty tutkimusta asiakkaiden palvelutarpeen tyydyttämisestä Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen kautta eikä ollut tutkittu asiakkaiden Internetin käyttöä koskien asiakkaan itse tiedustelemaa asiaa. Selvittämättä tässä tutkimuksessa jäi tutkimukseen

osallistuneiden asiakkaiden ikä. Se olisi tuonut hieman perspektiiviä esimerkiksi asiakkaiden Internetin käyttöön.

Tutkimuksessa havaittiin, että pelkkä puhelimeen vastaaminen on sekä henkisesti että fyysisesti erittäin raskasta. Sen virikkeettömyys käy voimille ja tutkimuksen aikana ollut kiire oli myös haastavaa. Insinööriyön tekijä oppi tutkimuksen tekemisen alkeet ja siinä tarvittavan tarkkuuden. Nyt tutkimuksen jälkeen arvioituna tutkimusaineiston analysoinnin voisi tehdä toisin. Kaiken tutkimusaineiston kerralla läpi käymisen sijaan aineistoa voisi käydä läpi vähitellen. Tätä tutkimusta tehdessä koko tutkimusaineisto käytiin läpi yhdessä päivässä. Tästä syystä ensimmäinen laskenta ei tuottanut tarkkoja tuloksia, joten täytyi tehdä monta tarkistuslaskentaa oikeiden tulosten saamiseksi.

Tutkimuksessa saatiin kerättyä paljon tutkimusaineistoa ja tuloksia voidaan pitää luotettavina. Tutkimukselle asetetut tavoitteet saavutettiin ja halutuille kysymyksille saatiin prosenttimääräiset vastaukset. Tutkimuksessa selvisivät kiireisimmät kuukaudet puheluiden suhteen, asiakkaiden Internetin käyttöprosentti ja puhelimitse tiedustelluimmat palvelutarpeet sekä näiden tyydyttäminen Maanmittauslaitoksen Internet-sivujen avulla. Tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan käyttää mahdollisesti tulevaisuudessa puhelinpalvelun kehittämiseen esimerkiksi Pulina/ko-projektissa.

Tulevaisuudessa maanmittaustoimistojen puhelinpalveluun on tehtävä muutoksia, jotta kaikki palvelua kaipaavat asiakkaat saataisiin palveltua. Tällä hetkellä Pasilan toimipisteessä työskentelee viisi kokopäiväistä asiakaspalvelusihteeriä. Se ei kuitenkaan välttämättä riitä kirjaamisasioiden siirron jälkeen lisääntyneiden asiakasmäärien palveleminen. Jää nähtäväksi, onko Pulina/ko-projektissa mahdollista kehittää puhelinpalvelu niin toimivaksi, että puheluiden vastausprosentti saadaan kasvamaan pelkän tekniikan avulla ilman lisätyöntekijöiden palkkausta.

Lähteet

- Asiakaspalveluprosessi. 2011. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<<http://intra.nls.fi/mmk/prosessitiimit/tietopalvelut-prosessi/index.html>>. Päivitetty 15.2.2011. Luettu 8.11.2011.
- Eerola, Satu. 2009. Prosessien mallintaminen SF-Datan asiakaspalveluprosessin kehittämisen apuna. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3052/Eerola_Satu.pdf?sequence=1>. Päivitetty 29.5.2009. Luettu 9.1.2012.
- Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka. 2008. Tilastolliset menetelmät, 5. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Jalasoja, Kirsti. 2003. Tutkimusmenetelmät, tietotekniikkaseminaari. Luentotiivistelmä. Verkkodokumentti. Helia. <<http://myy.helia.fi/~lagal/mon56d/menetelmat.pdf>>. Päivitetty 20.8.2003. Luettu 15.11.2011.
- Kallio-Sainio, Maija-Liisa. 2011. Tietopalvelupäällikkö, Maanmittauslaitos, Helsinki. Useita sähköpostikeskusteluja syksyn 2011 aikana.
- Kesä, Mikko & Heinisuo, Juuso. 2011. Koeasointitutkimus 2011. Verkkodokumentti. Innolink Research Oy.
<<http://intramittari.nls.fi/Resource.phx/community/pages/yhteiset/asiakaspalvelu/articlist.htx?article=20>>. Päivitetty 6.4.2011. Luettu 8.11.2011.
- Kyselyyn perustuvan tutkinnon suorittaminen. 2007. Verkkodokumentti. Virtuaali-AMK.
<<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>>. Päivitetty 5.11.2007. Luettu 15.11.2011.
- Laamanen, Kai & Tinnilä, Markku. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet - Terms and concepts of business process management, 4. painos. Espoo: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Mäkelä, Jarkko. 2011a. Projektikuvaus Pulina. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<http://kekenet.nls.fi/kekenet/projektit/PULINA_ko/projektisuunnittelu/PROJEKTIKUVAUS_PULINA.pdf>. Päivitetty 6.4.2011. Luettu 8.11.2011.
- Mäkelä, Jarkko. 2011b. Pulina/ko Kick-off. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<http://kekenet.nls.fi/kekenet/projektit/PULINA_ko/kickoff/PULINA-projekti%20kick-off%2003_10_0211.pdf>. Päivitetty 3.10.2011. Luettu 8.11.2011.
- Prosessijohtaminen. 2012. Verkkodokumentti. Paunia.
<<http://www.paunia.fi/prosessit-ja-laatu/>>. Luettu 9.1.2012.
- TIETO-prosessin käsikirja. 2011. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos, keskushallinto.
<<http://intra.nls.fi/mmk/prosessitiimit/tietopalvelut-prosessi/index.html>>. Päivitetty 15.2.2011. Luettu 7.11.2011.
- Tilastotieteen lähtökohdat. 2011. Verkkodokumentti. Otavan opisto.
<http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/mab/mab05/2_tilastotieteen_lahtokohdat/ma>

b5_2.4_muuttujien_luokittelu.pdf?C:D=gr9j.gpma&m:selres=gr9j.gpma>. Luettu 15.11.2011.

Toiminta ja tehtävät. 2011. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<<http://www.maanmittauslaitos.fi/toiminta/organisaatio/toiminta-tehtavat>>. Luettu 7.11.2011.

Uuden työntekijän perehdytys. 2011. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<<http://intra.nls.fi/hal/Perehdytys/M3S3a.htm>>. Luettu 7.11.2011.

Verkkopalvelut. 2011. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<<http://www.maanmittauslaitos.fi/aineistot-palvelut/verkkopalvelut>>. Luettu 7.11.2011.

Yhteystiedot. 2011. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<<http://www.maanmittauslaitos.fi/yhteystiedot>>. Luettu 7.11.2011.

Kyselylomake

Insinööriyön kyselylomake
Hanna Tuominen

Asian pystyi itse ratkaisemaan: Mitä asia koski?

Kirjaamisasiat:	<input type="checkbox"/> Yleinen <input type="checkbox"/> Vireilläolevat <input type="checkbox"/> Hakemukset <input type="checkbox"/> Aikataulukysymykset		Käyttääkö asiakas Internetiä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Toimitukset:	<input type="checkbox"/> Yleinen <input type="checkbox"/> Vireilläolevat		↓ Jos kyllä, oliko asiakas käynyt tutkimassa asiaa www.maanmittauslaitos.fi ?
Kiinteistötietojärjestelmä:	<input type="checkbox"/> Kyselyt <input type="checkbox"/> Otteiden tilaukset	→	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Kartat:	<input type="checkbox"/> Painetut kartat <input type="checkbox"/> Karttatulosteet <input type="checkbox"/> Digitaaliset kartat		↓ Jos kyllä, löysikö asiakas vastauksen Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta?
Arkisto:	<input type="checkbox"/> Kyselyt <input type="checkbox"/> Tilaukset		<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Erilaiset selvitykset:	<input type="checkbox"/> Omistajaselvitykset <input type="checkbox"/> Osuudet yhteisiin alueisiin <input type="checkbox"/> Tierasitteet		↓ Jos kyllä, oliko vastauksen löytäminen vaikeaa? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
Kauppahintatulosteet:	<input type="checkbox"/>		
Muut asiat:	_____		

Asiakas piti ohjata asiantuntijalle

Asiakkaalle soitettiin myöhemmin takaisin asian selvittämiseksi