



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- TUTKIMUS

Tuusniemen kunnan tekninen osasto

TEKIJÄ/T: Tuomo Tossavainen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Tossavainen Tuomo	
Työn nimi Asiakastytyväisyystutkimus Tuusniemen kunnan teknisen osaston asiakkaille	
Päiväys 31.3.2013	Sivumäärä/Liitteet 36+7
Ohjaaja(t) Mäkelä Pentti	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Tuusniemen kunta/tekninen osasto	
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli selvittää asiakkaitten tyytyväisyyttä Tuusniemen kunnan teknisen osaston palveluihin. Tavoitteeseen sisältyi asiakastytyväisyyden nykytilan tarkastelu ja kehitysehdotusten saaminen toiminnan kehittämiseksi entistä paremmaksi.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä survey-tutkimuksena. Asiakastytyväisyyden mittaamiseen laadittiin kyselylomake, johon pääsi vastaamaan kunnan Internet-sivujen kautta. Vastausaikaa oli lähes kolme kuukautta ja linkki oli näkyvästi esillä kunnan sivuilla. Paperiversiota lomakkeesta ei laadittu. Kyselylomakkeella kysyttiin vastaajilta ensin taustatietoja, ja sen jälkeen oli vuorossa mielipideväittämät ja avoimet kysymykset eri osioita koskien. Vastauksia kertyi lopulta 36 kappaletta.</p> <p>Vastaajilta kysyttiin mielipidettä teknisen osaston asiakaspalveluun sekä palvelun toimivuuteen ja kehitysehdotuksia rakennusvalvontaan, ympäristöpalveluihin, vesihuoltoon, kunnan vuokra-asuntoihin ja isännöintiin, tieasioihin sekä toimistopalveluihin. Kehitysehdotusten keräämiseksi jokaisen osion jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus antaa yleistä palautetta.</p> <p>Tutkimuksen perusteella asiakastytyväisyys on hyvällä tasolla. Asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kokevat sen asiantuntevaksi. Vastaajat kokivat saaneensa henkilökohtaista ja perusteellista neuvontaa ongelmatilanteissa. Palvelua pidettiin sujuvana ja hakemusten käsittelyaikoja kohtuullisina. Kehitysehdotuksissa mainittiin muun muassa nettiasioinnin kehittäminen ja henkilöstön tavoitettavuuteen toivottiin parannusta.</p> <p>Kysely suoritettiin kesällä 2012. Asiakastytyväisyyden seuranta ja kehittäminen on jatkuva prosessi. Tämä työ voisi toimia pohjana tulevaisuudessa suoritettaville asiakastytyväisyyskyselyille.</p>	
Avainsanat Asiakaspalvelu, asiakastytyväisyys	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Tossavainen Tuomo			
Title of Thesis Customer satisfaction survey for the technical department of Tuusniemi municipality			
Date	31.3.2013	Pages/Appendices	36+7
Supervisor(s) Mäkelä Pentti			
Client Organisation/Partners Tuusniemi municipality/technical department			
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis project was to find out how satisfied the customers are with the technical department's service in the municipality of Tuusniemi. The aim included finding out the current state of customer satisfaction and to getting feedback from customers to develop the services even further.</p> <p>The study was carried out as a quantitative survey. A questionnaire was made and published through the municipality's Internet pages. There were three months' time for the respondents to answer the questionnaire. A link to the form was visible in the municipality's main Internet page. The form was only in the Internet, no paper version was made. In the form itself, first some background information was asked and after that there were some opinion based questions and open questions considering different areas of service.</p> <p>In the end 36 customers filled in the form. The customers were asked about the technical department's customer service and they could give development proposals considering construction, environmental, water, office and road services. To collect development proposals there was a chance to give feedback after every section in the questionnaire.</p> <p>Based on the study it seems that customer satisfaction is currently at a good level. Customers are quite happy with the service they get and think that they get professional advice from the personnel. The respondents experience that they received good and expert advice in problem situations. Service was seen as fluent and the processing time of applications was also reasonable. In the development proposals generated there were wishes to improve the technical department's internet service and also hopes to better contact the personnel during the office hours.</p> <p>The survey was carried out in summer 2012. The evaluation and improvement of customer service is an ongoing process and accordingly, this thesis can serve as a basis for future customer satisfaction surveys.</p>			
Keywords Customer service, customer satisfaction			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	TUUSNIEMEN KUNTA.....	7
2.1	Elinkeinot.....	7
2.2	Katsaus tulevaisuuteen	8
2.3	Tuusniemen kunnan tekninen osasto	9
3	PALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	10
3.1	Palvelun määritelmä.....	10
3.2	Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys	11
3.3	Asiakastyytyväisyys.....	13
3.4	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja sen haasteet	14
3.5	Onnistunut asiakaspalvelu	15
3.6	Markkinointi julkisella sektorilla	17
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	19
4.1	Tutkimusmenetelmät.....	19
4.2	Kyselylomakkeen rakentaminen	20
4.3	Tutkimuksen perusvaatimukset.....	21
4.4	Teknisen osaston asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus.....	22
5	TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI	24
5.1	Toimistopalvelut	26
5.2	Tiekunnossapito ja yksityistieavustukset.....	26
5.3	Tonttiasiat.....	28
5.4	Kunnan vuokra-asunnot ja isännöinti.....	29
5.5	Vesihuolto.....	31
5.6	Rakennusvalvonta.....	32
5.7	Ympäristöpalvelut.....	33
5.8	Yleinen palaute.....	34
6	YHTEENVETO	35
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työn tausta

Sopivan aiheen etsiminen kesti pitkään, ja mietin opinnäytetyölleni useita eri aiheita. Aiheen työlle löysin koulun nettisivuilta vapaiden opinnäytetyöaiheiden joukosta. Tuusniemen kunta oli laittanut sivuille ilmoituksen, ja sen perusteella otin yhteyttä kunnan teknisen toimen johtajaan. Aihe vaikutti selkeältä ja hyvin rajatulta.

Työn tavoitteet

Tavoitteena oli kartoittaa teknisen osaston asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Tuusniemen kunnanvaltuusto oli vahvistanut tavoitteen kartoittaa asiakas-tyytyväisyyttä talousarviovuonna 2012. Pyrkimyksenä oli ottaa selvää asiakastytyväisyyden nykyisestä tilasta ja pohtia palveluihin kehittämisehdotuksia kyselyn pohjalta. Kyselyssä oli mukana teknisen osaston palveluista toimisto- ja hallinto, yhdyskuntatekniset palvelut, kiinteistötoimi lähinnä kunnan vuokra-asuntojen osalta, vesihuolto, rakennusvalvonta sekä ympäristöpalvelut. Teknisen osaston palveluitten laatua haluttiin testata ja korjata mahdollisesti esiintyvät epäkohdat.

Työn rakenne

Työ rakentuu viidestä luvusta. Ensin käydään läpi perustietoja Tuusniemen kunnasta ja teknisestä osastosta. Tehdään katsaus Tuusniemen nykyiseen tilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin. Toisessa, eli teorialuvussa kerrotaan palveluliiketoiminnan yleisiä periaatteita, mm. palvelun määritelmä ja hyvään asiakaspalveluun kuuluvia asioita. Asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun liittyviä asioita sekä asiakastytyväisyyttä käsitellään myös teoriaosiossa. Kolmannessa osiossa käydään läpi tutkimusmenetelmän valinta, kysymyslomakkeen tekemisen teoriaa ja perusvaatimuksia. Tässä luvussa kerrotaan miten teknisen osaston asiakastytyväisyyskysely on toteutettu. Viidennessä luvussa kerrotaan tutkimuksen tuloksista ja analysoidaan vastauksia. Viimeisenä lukuna on yhteenveto, jossa käydään läpi tutkimustyöskentelyä, tärkeimmät johtopäätökset ja kehitysehdotukset asiakaskyselyn pohjalta.

2 TUUSNIEMEN KUNTA

Tuusniemi kuuluu Koillis-Savon seutukuntaan. Kuopioon on matkaa 60 km ja Joensuuhun 76 km. Naapurikunnat ovat Kuopio, Juankoski, Kaavi, Leppävirta ja Outokumpu. Kunnan pinta-alasta viidennes on vesistöjä. Alueen merkittävä liikenneväylä valtatie 9 kulkee Tuusniemen läpi. Kunnasta on hyvät yhteydet lähimpiin kaupunkeihin Kuopioon ja Joensuuhun. Kuopion lentoasemalle on matkaa noin 48 kilometriä. Tuusniemi on merkittävä mökkikunta. Vapaa-ajanasuntoja kunnassa on noin 1400, joista 1000 on ulkopaikkakuntalaisten omistuksessa. (Tuusniemen kunta 2013, 1.)

Asukkaita Tuusniemellä oli 2792 vuonna 2012. Asukkaiden määrä Tuusniemellä on tasaisessa laskussa. Viime vuosina laskua on tullut noin 30 asukasta vuodessa ja sama suunta näyttää jatkuvan tulevaisuudessa. Väestön määrän alenemiseen vaikuttaa syntyvyyden pieneneminen ja opiskeluikäisten ihmisten siirtyminen opiskelupaikkakuntien asukkaiksi. Lähivuosina yli 65 asukkaiden osuus väestöstä tulee kasvamaan ja nuorten pienenemään. Tuusniemen kunta pyrkii hillitsemään asukasmäärän laskua ja ikärakenteen vinoutumista muun muassa panostamalla laadukkaisiin peruspalveluihin, kehittyviin asuinalueisiin ja kuntakeskustan hyvään yleisilmeeseen. Tuusniemellä on viimeiset 21 vuotta ollut ylijäämäinen tilinpäätös ja kunnan talouden hyvä kunto nähdään myös yhtenä kilpailutekijänä. (Tuusniemen kunta 2013, 1.)

2.1 Elinkeinot

Tuusniemellä oli työpaikkoja kaikkiaan 799 vuonna 2010. Vuosina 2000-2010 työpaikkojen määrässä on tapahtunut laskua noin 6 työpaikan vuosivauhtia. Sen sijaan kunnassa toimivien yritysten määrä on noussut 18 kappaleella vuosina 2005-2011. Vuonna 2011 yrityksiä toimi Tuusniemen kunnan alueella 166. Kuopio on merkittävä työssäkäyntialue tuusniemeläisille. Pendelöinnin osuus oli noin 30 % vuonna 2010. Samana vuonna kunnan työpaikkaomavaraisuuden laskettiin olevan n. 82 %. Tuusniemen kunta pyrkii omalta osaltaan varmistamaan yrityskentän kilpailukykyä aktiivisella elinkeinopolitiikalla. Kunta on toteuttanut yritysکوhtaisia tukitoimia ja toimenpiteitä työpaikkojen määrän kasvattamiseksi. Viime vuonna ja tänä vuonna 2013 kunnan oman elinkeinotoiminnan merkitys korostuu, koska Koillis-Savon Kehitys Oy:n toiminta on vähenemässä. Yksi yhteistyökanava on myös Tuusniemen Yrittäjät ry. (Tuusniemen kunta 2013, 2.)

Kunnan omana työnä tehtäviä toimintoja on siirretty paljon tehtäviksi erillisissä yhteisöissä tai kuntien yhteistyöllä. Kuopion kaupungin kanssa tehdään nykyään yhteistyössä perusterveydenhuollon, kansalaisopiston ja kirjastotoimen tehtäviä. Tämä on

johtanut päätösvallan siirtymiseen kunnan ulkopuolelle. Tästä johtuen kunnallisten viranhaltijoiden on nykyään tehtävä päätöksiä myös kunnan ulkopuolisiin asioihin liittyen. (Tuusniemen kunta 2013, 3.)

Tuusniemen kunnan palkkalistoilla oli 133 työntekijää vuoden 2012 lopussa. Näistä kokoaikaisia virkoja tai toimia oli 114 ja osa-aikaisia 19. Sijaisia viime vuoden aikana on ollut kunnan palveluksessa 39 kappaletta. Kunnan omien työntekijöiden määrä on ollut laskeva viime vuosina. Osittain tämä johtuu palveluitten muutoksesta, kuten ylikunnallisen yhteistyön lisääntymisestä. Vuodesta 1990 työntekijöiden määrä on laskenut 72 henkilöllä.

2.2 Katsaus tulevaisuuteen

Kuntarakenteen uudistamiseen tähtäävä ministeriryhmä on laatinut kunnille kriteerit, joitten pitää täytyä tai kunta joutuu käynnistämään selvitysmenettelyt kuntaliitoksen tekemisestä. Kuntaudistuksen kriteerit koskevat mm. väestöpohjaa, jonka täytyy olla vähintään 20 000 asukasta terveydenhuollossa ja sosiaalitoimessa. Lisäksi perusopetuksessa vuosittaisen ikäluokan täytyisi olla 50 henkilöä, työpaikkaomavaraisuuden tulisi olla vähintään 80 % ja pendelöintiaste toisiin kuntiin korkeintaan 35 %. Kuntatalouden osalta Tuusniemellä menee hyvin, eivätkä kriisikunnan kriteerit täyty.

Tuusniemen kunnan osalta terveydenhuollon väestöpohjatarve täyttyy, koska palvelut tuotetaan yhteistyössä Kuopion kaupungin kanssa. Sosiaalitoimen osalta taas 20 000 asukkaan vaatimus ei täyty, koska kunta tuottaa palvelut omana työnään. Perusopetuksen ikäluokka jää kauas vaaditusta. Vuonna 2012 elokuuhun mennessä oli syntynyt 17 lasta. Työpaikkaomavaraisuuden ja pendelöinnin osalta vaatimukset täytyvät. Koska kaikki kriteerit eivät täyty, Tuusniemen kunnassa on tehty päätös kuntaliitosselvityksen tekemisestä. (Tuusniemen kunta 2013, 4-5.)

Tulevaisuudessa oman haasteensa kuntatalouteen tuo kuntauudistuksen lisäksi verotulojen ja valtionosuuksien tasojen vaikea ennustettavuus. Kunnan on suunniteltava talouttaan käytettävissä olevien verotulojen ja valtionosuuksien pohjalta. Pitkällä aikavälillä velan määrää ei voi lisätä kestävästi. Edelleen jatkuva talouden epävarmuus saattaa vaikuttaa nopeastikin verotuloihin. Talouden tilanteen mahdollinen huononeminen vaikuttaa viiveellä myös kuntien talouteen, mutta vaikutuksia on vaikea arvioida.

Valtionosuuksia leikataan verrattuna vuoteen 2012 ja sama jatkuu tulevaisuudessa. Kuntien tehtäviä on kuitenkin samana aikana lisätty, joten tämä vetää palveluitten

rahoituksen tiukaksi. Kuntataloudessakin vaikuttaa myös suurten ikäluokkien siirtymisen eläkkeelle, jolloin nuorille työntekijöille avautuu uusia työmahdollisuuksia.

Tärkeinä kehittämiskohteina seuraavina vuosina pidetään muun muassa vetovoimaisia asuinalueita, hyviä liikenne- ja tietoliikenneyhteyksiä sekä yritystonttien ja tilojen riittävyttä. Kunnassa aiotaan pitää huolta omistus- ja vuokra-asuntojen tarjonnasta. Kunta markkinoi itseään aktiivisesti ja pitää kaavoituksen ajanmukaisena ja pyrkii tällä nostamaan alueen vetovoimaa. Taloudelliset reunaehdot pidetään mielessä ja palvelutarjontaa suhteutetaan tarvittaessa saataviin tulovirtoihin. Kuntaorganisaatio pyritään pitämään ajanmukaisena. (Tuusniemen kunta 2013, 6.)

2.3 Tuusniemen kunnan tekninen osasto

Tuusniemellä kunnan tekniset palvelut koostuvat eri osa-alueista, joista tässä opinnäytetyössä on käsitelty rakennusvalvontaa, vesihuoltoa, ympäristöpalveluita, kaavoitusta ja tonttiasioita, tieasioita sekä kunnan vuokra-asuntotoimintaa. Toimistolla on töissä tekninen johtaja, rakennustarkastaja, rakennusmestari sekä kaksi toimistosih-teeriä.

Rakennusvalvonnasta ja ympäristöasioista vastaa rakennustarkastaja. Hänen työtehtäviinsä kuuluu rakennusvalvonnan ja katselmuksien ohella korjausneuvonta ja -avustukset sekä maa-aineslain mukaiset työtehtävät. Kunnassa ei ole erillistä ympäristönsuojelusihteeriä vaan rakennustarkastaja hoitaa nämä tehtävät. Työhön kuuluu paljon liikkumista asiakkaitten luona, joten rakennustarkastajalla on kiinteät toimistoajat maanantaisin ja keskiviikkoisin klo 8-10.

Kaava-alueella asukkaiden vesihuollosta vastaa kunnan vesilaitos, jonka toiminnasta vastaa tekninen johtaja. Vesilaitoksen vedenottamo sijaitsee Hyvärilässä. Vesilaitos hankkii vettä myös Koillis-Savon Vesi Oy:ltä sekä myy vettä eteenpäin Tulikallion vesiosuuskunnalle. Vesilaitoksen toimittama vesi on hyvälaatuista pohjavedestä otettua vettä. Jäteveden puhdistamo sijaitsee Pahkasalon saarella. Kaava-alueen ulkopuolella veden jakelusta vastaavat paikalliset vesiosuuskunnat. (Tuusniemen kunta 2013.)

3 PALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa käydään läpi palvelun määritelmä, palvelun laadun käsite sekä asiakastytyvyyteen liittyviä asioita. Palvelun laatu sisältyy asiakastytyvyyteen, joten se on valittu mukaan opinnäytetyön teoriaosaan. Asiakastytyvyydestä käydään läpi mittausmenetelmiä, sekä mittauksissa vastaan tulevia haasteita. Lukuun sisältyy hyvän asiakaspalvelun tunnuspiirteitä, koska asia on nykyisin erityisen tärkeä myös kuntasektorilla. Viimeisessä kappaleessa käydään läpi hieman julkisten organisaatioiden markkinointia ja viestintää.

3.1 Palvelun määritelmä

Pesonen (2002, 22) määrittelee palveluille seuraavat ominaisuudet: "Palveluilla on viisi perusominaisuutta, jotka erottavat ne fyysisistä tuotteista ja jotka vaikuttavat suuresti myös niiden markkinointiin: palvelut ovat aineettomia, palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas, palvelut ovat heterogeenisiä, palvelua ei voi varastoida ja palvelua ei voi omistaa."

Palvelujen aineettomuus voi aiheuttaa ongelmia niitten markkinoinnissa. Asiakkaan on hankalampi vertailla eri palveluntuottajia kuin fyysisiä tuotteita. Palvelua markkinoitaessa on pyrittävä konkretisoimaan palvelua asiakkaalle ja kiinnitettävä huomiota esim. henkilökunnan osaamisen, toimitilojen siisteyteen, yrityksen ulkoasuun ja liike-merkkiin. Henkilökunnan ystävällisyys ja asiantuntevuus tuo asiakkaalle hyvän kokemuksen ja hän tuntee olevansa arvostettu. (Pesonen ym. 2002, 23.)

Palveluliiketoiminnassa asiakas ja hänen vuorovaikutuksensa asiakaspalvelijan kanssa on olennainen osa palvelutilannetta. Sen takia palvelut ovat heterogeenisiä ja voivat erota suurestikin eri asiakkaitten kohdalla ja asiakkaat voivat kokea periaatteessa samanlaisen tilanteen hyvin eri tavoilla. Täsmälleen samanlaisen palvelukokemuksen tuottaminen eri asiakkaille on käytännössä mahdotonta ja tämä voi johtaa laatumuutoksiin palvelussa. Palvelun korkeaan laatuun on kuitenkin pyrittävä henkilökunnan koulutuksella ja kannustamisella. Palveluprosesseja voidaan standardoida ja yritykset pyrkivät mittaamaan palvelun laatua. Prosessi ei kuitenkaan saa olla liian tiukasti määrätty, koska silloin menetetään palvelusta henkilökohtainen ote ja tämä ei usein miellytä asiakkaita. (Pesonen ym. 2002, 24.)

Palvelu tapahtuu tietyssä hetkessä eikä sitä ole mahdollista varastoida. Tämä voi luoda ongelmia ruuhka-aikojen muodossa. Esim. pankissa palkka- ja eläkkeenmaksupäivät ovat monesti ruuhkaisempia ja virastoissa on kiirettä työssäkävien ruoka-

tuntien aikaan. Yritykset voivat pyrkiä tasoittamaan ruuhkia hinnoittelulla, jolloin hiljaisempina aikana palvelua tarjotaan halvemmalla kuin ruuhka-aikaan. Tämä pitää asiakasmäärät tasaisempina ja asiakaspalvelijoille riittää tasaisemmin työtä. (Pesonen ym. 2002, 24.)

Asiakkaan ostaessa palvelun hänelle ei siirry siihen omistusoikeutta. Tämän vuoksi palveluyrityksen on tärkeää rakentaa asiakasuskollisuutta ja tunnetta, että asiakas kokisi juuri kyseisen palveluntuottajan omakseen. Konkreettista tavaraa myyvillä yrityksillä asiakasuskollisuuden rakentaminen on helpompaa laadukkaiden tuotteiden kautta. Palveluyritykset ovat pyrkineet sitouttamaan asiakkaita esim. kanta-asiakkuuksien ja jäsenyyksien avulla. Erilaiset jäsen- ja kanta-asiakaskortit ovat kasvattaneet voimakkaasti suosiotaan viime vuosina. (Pesonen ym. 2002, 25.)

Palvelut voidaan jakaa julkisiin ja yksityisiin palveluihin. Lisäksi jaotellaan usein voitolliseen tulokseen pyrkivät ja voittoa tuottamattomat organisaatiot. Kunnan tekninen toimi kuuluu jälkimmäisiin, vaikka pyrkiiinkin kattamaan toiminnan synnyttämiä kuluja asiakasmaksuilla.

3.2 Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys

Palvelun laadun käsite käydään läpi seuraavana, koska nykyisen käsityksen mukaan asiakastyytyväisyys on laajempi käsite kuin koettu palvelun laatu. (Lämsä & Uusitalo 2009, 62.)

Asiakkaan kokema laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun ja prosessilaatuun. Tekninen laatu vastaa kysymykseen "Mitä asiakas saa?". Tekninen laatu ilmenee palvelun havaittavana lopputuloksena. Lämsä ja Uusitalo (2009) käyttävät esimerkkinä teknisestä laadusta asiakkaan saamaa ruokaa ravintolassa. Prosessilaatu kuvaa tapaa, kuinka palvelu tuotettiin. Asiakas arvioi henkilökunnan toimintatapoja ja käyttäytymistä palvelua tuottaessa. Prosessilaadusta kertoo esimerkiksi henkilöstön sitoutuminen, osaaminen ja motivaatio. Asiakkaat arvioivat usein juuri palvelun prosessilaatua, koska monet palvelut ovat niin monimutkaisia, että teknisen laadun havainnointi on hankalaa. Esimerkiksi lääkäripalveluissa tärkeinä tekijöinä pidetään hoitohenkilökunnan ystävällisyyttä, tilojen siisteyttä, odotusaikoja ja henkilökunnan viestinnän selkeyttä. (Lämsä & Uusitalo 2009, 58.)

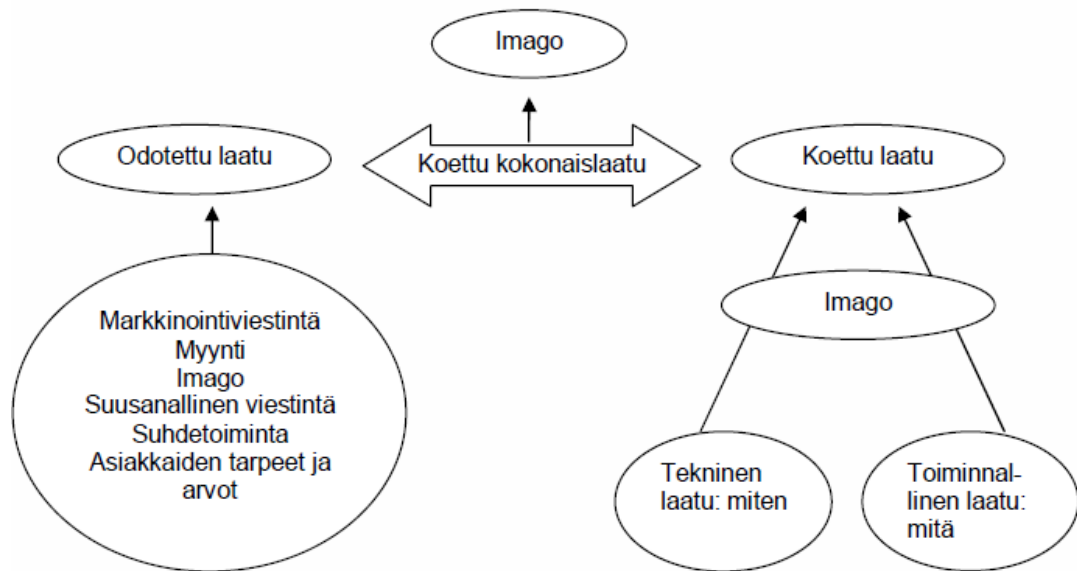
Lämsä ja Uusitalo (2009) listaavat viisi tekijää, joitten perusteella asiakkaat yleensä arvioivat palvelun laatua. Ensimmäisenä asiana on varmuus. Yritys pystyy vastaamaan antamiinsa lupauksiin, pitämään palvelun hyvällä tasolla jatkuvasti ja vahvista-

maan asiakkaan odotuksia. Toisena tekijä on palveluvalmius. Asiakkaat tarkkailevat herkästi henkilöstön palveluhalukkuutta ja nopeutta. Kolmantena listataan luottamus. Asiakaspalvelijalla ja yrityksellä täytyy olla kyky muodostaa luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Asiakkaat vaativat myös heidän tarpeittensa huomioimista henkilökohtaisesti, asettumista samalle tasolle asiakkaan kanssa, huolenpitoa ja kunnioitusta. Viimeisenä kohtana esitetään fyysisten puitteiden merkitys. Organisaation toimitilojen, henkilöstön ulkoasun, laitteiden ja materiaalien täytyy olla siistejä hyvän laatu-mielikuvan saavuttamiseksi. (Lämsä & Uusitalo 2009, 60.)

Asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun vaikuttaa asiakkaan palvelulta odottama laatu sekä asiakkaan kokema laatu (Pesonen ym. 2002, 45). Asiakkaan odottaman laadun muodostavat asiakkaan kokema tarve, yritykseltä saatu markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä ja yrityksen imago. Palvelun hinta on tärkeä seikka, kun asiakas muodostaa odotuksia palvelusta. Jos palvelun hinta on korkea, asiakkaan odotukset palvelua kohtaan nousevat. Ennen palvelun käyttöä asiakkaalla on käsitys riittävästä palvelun tasosta. Asiakkaalla on myös tietty käsitys halutusta palvelun tasosta. Näitten tasojen välissä on ns. toleranssivyöhyke eli hyväksyttävän palvelun alue. (Pesonen ym. 2002, 46.)

Asiakas voi vaatia eri palveluilta erilaista palvelutasoa. Jos asiakas pitää tiettyä palvelua, esim. pankin sijoitusneuvontaa tärkeämpänä kuin vaikka puhelinliittymän vaihtoa, hän odottaa sijoitusneuvojan tapaamiselta jo valmiiksi enemmän. Grönroos (2009) nimittää palvelun laatukuiluksi tilannetta, kun asiakkaan odotukset ovat korkealla, mutta yritys ei pysty vastaamaan niihin. Yrityksen pitäisi siis suhteuttaa viestintänsä todelliseen laatuun, eikä antaa mielikuvaa liian korkeasta palvelun laadusta.

Asiakkaan kokema laatu muodostuu jo edellä kuvatuista teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Nämä yhdessä muodostavat yrityksen imagon kanssa koetun palvelun laadun. Imago vaikuttaa myös laatukokemukseen. Jos yrityksen imago on hyvä, asiakas antaa herkemmin anteeksi pienet vaihtelut palvelun laadussa. Jos taas imago on huono, asiakas on entistä kriittisempi palvelua kohtaan ja hänen odotuksensa täytyy ylittyä reilusti, että koettu laatu olisi positiivinen. (Pesonen ym. 2002, 46.) Asiakkaan kokemaa kokonaislaatua on kuvattu kuvassa 1.



KUVA 1. Koettu kokonaislaatu. Grönroos 2009.

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyvääisyyttä määriteltäessä mukaan kuuluu palvelun koetun laadun lisäksi fyysisen tuotteen laatu, jos sellainen kuuluu palvelun yhteyteen. Myös palvelun hinta, palvelun aikana vaikuttaneet tilannetekijät ja asiakkaan aiemmat kokemukset vaikuttavat asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen. Asiakkaan omalla persoonallisuudella on myös suuri vaikutus koettuun asiakastyytyvääisyyteen. Ihmiset kokevat tilanteet hyvin eri tavalla ja peilaavat niitä aikaisempiin kokemuksiinsa. (Lämsä & Uusitalo 2009, 62.) Asiakastyytyväisyys koostuu siis asiakkaan odotuksista ennen palvelua, asiakkaan kokemasta laadusta, aiemmista kokemuksista sekä muista palvelutilanteessa vaikuttaneista ulkoisista tekijöistä.

Cacioppo (2000) määrittelee asiakastyytyväisyyden siten, että se on tila, joka saavutetaan, kun asiakkaan odotukset on täytetty tai parhaassa tapauksessa ylitetty ja tämän takia hän ajattelee positiivisesti yrityksestä. Korkea asiakastyytyväisyys lujittaa asiakassuhdetta ja saa asiakkaat ostamaan palvelun uudelleen samasta yrityksestä. Cacioppo (2000) kertoo myös, että riippuen asiakkaiden arvostamista asioista, asiakastyytyväisyys voi tarkoittaa tyytyväisyyttä palvelun laatuun, liikesuhteeseen, hintalaatu-suhteeseen tai asiakkaan toiveitten ylittämiseen palvelutilanteessa. Koska asiakkaat arvostavat erilaisia asioita, voi asiakastyytyväisyyden mittaaminen olla haasteellista. Asiakastyytyväisyystutkimukset täytyy räätälöidä organisaation mukaan. Valmistavan yrityksen tutkimat asiat eroavat suuresti puhtaasti palveluliiketoimintaan keskittyvästä yrityksestä.

Onnistunut asiakastyytyväisyyden kehittäminen edellyttää, että organisaation johto on sitoutunut kehittämään toimintaa vastausten pohjalta. Asiakkaat turhautuvat nopeasti, jos kyselyissä annetut palautteet eivät johda muutoksiin yrityksen toiminnassa. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset on hyvä kertoa koko henkilökunnalle, että he tietävät mihin suuntaan toimintaa kehitetään. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia on myös hyvä verrata toisiin saman alan yrityksiin. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulee olla säännöllistä ja tiedon täytyy olla vertailukelpoista aiempiin tutkimuksiin nähden. (Cacioppo 2000.)

Asiakastyytyväisyyden pitäminen hyvällä tasolla on tärkeää erityisesti yrityksen nykyisten asiakkaiden säilyttämiseksi. On tutkittu, että uusien asiakkaiden hankkiminen maksaa yritykselle viidestä kahdeksaan kertaa enemmän kuin nykyisten asiakkaiden säilyttäminen. Tyytyväiset asiakkaat suosittelevat mielellään palvelua ystävilleen. Jos saavutetaan erittäin korkea asiakastyytyväisyyden taso, asiakas ostaa uudelleen ja suosittelee palvelua ystävilleen 6 kertaa todennäköisemmin kuin perustyytyväinen asiakas. (Cacioppo 2000.)

3.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja sen haasteet

Yksi suosituimmista tavoista mitata asiakastyytyväisyyttä on asiakkaille tehtävä asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskysely annetaan usein asiakkaille täytettäväksi palvelutapahtuman jälkeen (Reinboth 2008, 106). Perinteisissä asiakastyytyväisyyskyselyissä asiakkaat vastaavat väittämiin asteikolla yhdestä viiteen, jossa 1=erittäin tyytymätön ja 5=erittäin tyytyväinen. Laskemalla keskiarvot väittämistä saadaan tietoa palvelun laadusta. Yleensä on myös varattu tilaa asiakkaiden sanallisille palautteille ja huomioille palvelutilanteesta. Tämän kyselytavan pohjana on yhteiskuntatieteellinen survey-tutkimus. (Reinboth 2008, 106.)

Perinteinen yksinkertainen asiakastyytyväisyyskysely sopii hyvin mittaamaan "ennen ja jälkeen"- tilannetta, koska kun kysely on kerran tehty, vaatii suuria muutoksia toiminnassa että tuloksissa nähdään muutoksia. Tämä on hyvä asia jos tarkoituksena on mitata tilannetta uudelleen määrätietoisen palvelun kehittämisen jälkeen. Aloittavalle yritykselle säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt ovat hyvä työkalu tarkasteltaessa, milloin asiakastyytyväisyys on riittävällä tasolla ja mitä muutoksia toiminnassa vaaditaan. Sen sijaan kun toiminta on jo vakiintunutta, kyselyn täytyy olla tarkempi jos halutaan päästä kiinni todellisiin muutostarpeisiin. (Reinboth 2008, 108.)

Yksi kyselytteen heikkous on, että tulokset tulevat aina palvelutapahtuman jälkeen. Asiakas ehtii lähteä pois ennenkö hänen antamansa palaute käsitellään, ja voi jäädä

tyytymättömäksi palveluun. Vastajat arvioivat palvelua numeroina, vaikka asiakas-tyytyväisyys on pohjimmiltaan tunneperäistä. Eri asiakkaat voivat mieltää numerot eri tavalla. Ei voida myöskään täsmällisesti tietää, miksi asiakas antaa arvioksi juuri tietyn numeron. Kyselyn tulkitsija voi katsoa vastauksia omista näkökohdistaan, eikä todelliseen vastaukseen vaikuttaneeseen asiaan päästä kiinni. Voi myös käydä niin, että vastausten perusteella aletaan korjata väärää asiaa yrityksen toiminnassa. (Reinboth 2008, 106-107.) Tämän takia on tärkeää varata tilaa myös sanallisille kommentteille.

Kyselyistä ei myöskään käy ilmi, mikä asiakkaan tunnetila on ollut kun hän on kyselyyn vastannut. Tämä saattaa vääristää vastauksia suurestikin. Asiakas voi olla tuoh-
tunut asiakaspalvelusta ja yrityksestä riippumattomista asioista. Lisäksi pienet vas-
taajamäärät voivat vääristää tulosta ja yhdenkin vastaajan palaute voi vaikuttaa mer-
kittävästikin kyselyn tulokseen. Tästä johtuen kysely pitää kohdistaa riittävän suurelle
joukolle asiakkaita sopivissa vastauskanavissa. (Reinboth 2008, 108.)

Vastauksia tutkittaessa on tärkeää ottaa huomioon palvelun kohderyhmä. Huonot
tulokset eivät välttämättä johdu huonosta palvelusta, vaan vastaajat voivat olla vää-
räästä kohderyhmästä. Toinen kohderyhmä voi pitää palvelua todella hyvänä ja mark-
kinointia pitäisikin pystyä kohdentamaan heille. (Reinboth 2008, 108.)

3.5 Onnistunut asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun laatua ja onnistunutta asiakaspalvelukokemusta on tutkittu paljon. Tietyt peruseriaatteet pätevät, olipa kyse yksityisestä yrityksestä tai julkisesta orga-
nisaatiosta, kuten kunnasta tai kaupungista. Hyvä asiakaskohtaaminen alkaa asiak-
kaan huomioimisesta, kun hän saapuu esimerkiksi kauppaliikkeeseen, pankkiin tai
kunnan asiakaspalveluun. Asiakas kokee itsensä tervetulleeksi, kun hänelle osoite-
taan, että hänet on huomattu. Tämä voi tapahtua katsekontaktilla ja pään nyökkäyk-
sellä jo pitemmän matkan päästä. Esim. ravintoloissa tämä on tärkeää, ettei asiak-
kaalle jää epätietoisuutta, onko tarjoilija huomannut hänet. Palvelujärjestyksen ylläpi-
to ja tarkkailu on myös tärkeää, että asiakkaat pääsevät palveltavaksi omalla vuorol-
laan, eikä etuilla esiinny. Asiakaspalvelijan tehtävä on huomauttaa asiakkaille, jos
jonojärjestys ei pidä. (Pitkänen 2006, 13.)

Palveluissa toistuvat usein tietyt rutiinit ja laatu on standardoitua. Tämä on usein hyvä
asia tasalaatuisen palvelun kannalta. Kuitenkin asiakaspalvelussa täytyisi pystyä löy-
tämään vaihtelua rutiinien lomaan ja yksilöllistä palveluotetta erilaisille asiakkaille.
Palveluasenne ja positiivisuus koko organisaatiossa on tärkeää. Asiakaspalvelijalla

on hyvä olla tietyt sovitut toimintanormit, mutta myös omaa vapautta tehdä itsenäisiä päätöksiä, että hänellä olisi enemmän liikkumavaraa hankalissa tilanteissa, esim. tuotteiden hyvitystapauksissa. Aikaisemmin, kun suuri osa työvoimasta toimi tuotannollisissa tehtävissä, standardoitujen prosessien ja suunnitelmien noudattaminen oli suuremmassa osassa kuin nykyään. Tämä vaatii enemmän kykyä soveltaa ja asettua asiakkaan asemaan. (Pitkänen 2006, 30, 99.)

Tarkat sopimukset ja asiakaslupaukset ovat tärkeitä tekijöitä palvelussa. Asiakkaalle ei pidä luvata asioita, jos ei ole aivan varma, että ne pystyy toteuttamaan. Tarvittaessa asiakkaalle luvattuun asiaan voi jättää ehdon, jos olosuhteet esimerkiksi muuttuvat eikä asiakkaalle luvattua asiaa pystytä toteuttamaan. Asiakaspalvelijan ei pidä mennä antamaan lupauksia esim. toisen toimihenkilön puolesta. Sopimukset ja toimenpiteet on hyvä laittaa kirjalliseen muotoon ja kerrata vielä asiakkaan kanssa mitä on sovittu. Tämä vähentää väärinymmärryksen riskiä ja reklamaatioita. Jos kuitenkin ongelmallinen tilanne syntyy, organisaatiossa täytyy olla selvät vastuualueet ja asiakkaiden palautteet ja reklamaatiot täytyy käsitellä asiallisesti ja henkilökohtaisesti. Luottamus on tärkeää asiakaspalvelussa. Luottamuksen ilmapiirissä asiat sujuvat, mutta jos asiakkaan luottamuksen menettää, on asioiden hoito ja luottamuksen korjaaminen hankalaa. (Pitkänen 2006, 41-43.)

Asiakkaalle on hyvä antaa riittävästi tietoa palveluprosessin kaikissa vaiheissa. Aikatauluista ja niitten muutoksista tiedottaminen on todella tärkeää. Tiedottaminen voi ehkäistä ongelmia ennakolta, vähentää organisaation tulevia kyselyjä ja poistaa asiakkaiden epävarmuutta. Henkilökunnalle tulevat muutokset täytyy opettaa hyvissä ajoin ja ohjeistaa heitä vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin. Organisaatioissa täytyy olla selkeät säännöt tiedottamisesta. Tiedottamisen tärkeys pätee suurille asiakasjoukoille kohdistetuissa tiedotteissa, mutta myös yksittäiselle asiakkaalle on tärkeää kertoa prosessin vaiheet ja eteneminen. (Pitkänen 2006, 63.)

Tarkasteltaessa kunnan teknisiä palveluita tärkeä tiedottamisen paikka on tekniikan häiriötilanteet. Esimerkiksi vesikatkoista on tärkeää saada tiedote mahdollisimman nopeasti näkyviin kunnan nettisivuille ja esimerkiksi radioon. On pyrittävä kertomaan korjauksen aikataulusta ja antamaan ohjeita kuinka toimia häiriötilanteen aikana. Tämä vähentää asiakkaiden stressiä ja organisaatioon tulevia kysymyksiä. Asiakkaat rauhoittuvat, kun heillä on tietoa tilanteen syistä ja korjausaikataulusta. (Pitkänen 2006, 69.)

Palvelutyön lisääntymisen myötä asiakkaan kuuntelemisen tarve ja ennakointi on noussut suurempaan arvoon. Hyvä asiakaspalvelija on askeleen edellä, miettii mitä palveluprosessissa voisi tehdä toisin ja ennakoii asiakkaan tilannetta. Palautteisiin reagoidaan nopeasti ja mielellään ylitetään asiakkaan odotukset. Tällöin asiakas muistaa hyvän palvelun ja asioi toistekin samassa paikassa. Jos havaitaan virhe, otetaan asiakkaaseen suoraan yhteyttä eikä odoteta, että asia hoituisi itsestään. Asiakkaalla on tehtävä helpoksi antaa palautetta ja hyvät kanavat palautteen käsittelyyn. (Pitkänen 2006, 143.)

Hyvin järjestetty palvelukonsepti on tärkeä kilpailutekijä yrityksille. Pitkänen (2006, 171) määrittelee palvelukonseptin seuraavasti: "Palvelukonsepti on ajatusmalli siitä, miten asiakkaalle tuotetaan arvoa. Puhutaan myös palveluajatuksista. Kun palvelukonseptiin liitetään tarpeelliset tietojärjestelmät, työvälineet, tarvikkeet ja osaavia innostuneita ihmisiä, syntyy palvelua." Yrityksessä tai kunnan asiakaspalvelussa on tärkeää, että asiat sujuvat ja yhteisöllä on asioiden hoitoon toimivat rutiinit. Asiakaspalvelijoiden täytyy osata tekniset järjestelmät, mutta heillä täytyy olla myös mahdollisuus soveltaa ristiriitatilanteissa. Reklamaatiotilanteissa helpottaa paljon, kun asiakaspalvelijalle annetaan vastuuta hoitaa tilanne, eikä tarvitse kysyä lupaa esimieheltä pieniinkin asioihin. Toimivat rutiinit yhdistettynä luovuuteen ja asiakkaan odotusten ylittämiseen luo menestyvän organisaation.

3.6 Markkinointi julkisella sektorilla

Markkinointi liitetään yleensä yksityisiin yrityksiin ja niiden myynninedistämistoimintaan. Nykyään markkinointi kuitenkin nähdään laajempänä kokonaisuutena ja sen katsotaan kuuluvan myös julkisen sektorin toimijoille. Myös kunnat ja muut julkiset tahot harjoittavat markkinointiviestintää ja pyrkivät tuomaan yleisölle viestejä toiminnastaan. (Pesonen ym. 2002, 66.)

Julkisella sektorilla kyse ei useinkaan ole tuotteen tai palvelun myynnin edistämisestä vaan palveluntarjoajan viestin ja valistuksen välittämisestä asiakkaalle. Pyritään saamaan aikaan muutoksia asiakkaan, tai julkisen puolen yhteyksissä myös kansalaisen; tiedoissa, asenteissa, käyttäytymisessä tai arvoissa. (Pesonen ym. 2002, 66.) Asiakkaalle pyritään esimerkiksi jakamaan tietoa viranomaisen toiminnasta ja menettelytavoista, ja ohjata asiakasta käyttäytymään tietyllä tavalla. Asiakkaan tietopohjaa voidaan yrittää lisätä, jolloin hänen suhtautumisensa esimerkiksi viranomaisen toimintaa kohtaan voi muuttua positiivisemmaksi. Kunta tai kunnallinen palveluntuottaja voi pyrkiä muuttamaan asiakkaiden käyttäytymistä, vaikkapa tiedottamalla, miten terveyskeskuksesta varataan aikaa tai kuka vastuhenkilö vastaa mistäkin toiminnasta.

Positiivisella viestinnällä pyritään parantamaan asiakkaiden kuvaa organisaatiosta ja vähentämään asiakkaiden kokemia ennakkoluuloja tai korjaamaan heidän saamiaan vääriä käsityksiä. (Pesonen ym. 2002, 66-67.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tässä luvussa on käyty läpi ensin teoriaa tutkimusmenetelmistä ja kyselylomakkeen rakentamisesta sekä onnistuneen tutkimuksen perusvaatimuksista. Kyselyn lopussa esitellään teknisen osaston asiakastyytyväisyyskyselyn tutkimusmenetelmän valinta, lomakkeen rakentaminen ja tutkimuksen toteutus aikatauluineen.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvalitatiivisiin eli laadullisiin ja kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimuksiin. Kvantitatiiviset tutkimukset ovat määrällisiä tutkimuksia. Ne keskittyvät suurten joukkojen tutkimiseen ja edellyttävät melko suurta otosta. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii selvittämään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä asioita. Tutkimustulokset esitetään yleensä numeroarvoina ja havainnollistamisessa käytetään erilaisia kuvaajia ja taulukoita. Määrällistä aineistoa tutkittaessa pyritään selvittämään erilaisia asioiden välisiä riippuvuussuhteita. Myös tutkittavassa kohteessa tapahtuvat muutokset kiinnostavat määrällisen tutkimuksen tekijää. (Heikkilä 2010, 16.)

Kvalitatiivinen tutkimus puolestaan keskittyy laadullisiin asioihin, ja näissä tutkimuksissa otos on merkittävästi pienempi. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta pyritään ymmärtämään syvällisemmin ja tarkastelemaan kohteen käyttäytymistä ja päätöksiin johtaneita asioita. Tutkittavat kohteet on yleensä tarkasti valittu etukäteen. Numerotiedolla ei ole niin suuri rooli, vaan tutkittavaa kohdetta yritetään ymmärtää enemmän psykologian ja muiden käyttäytymistieteiden pohjalta. Tutkimusmenetelmänä kvalitatiivisissa tutkimuksissa on usein haastattelu, ryhmäkeskustelu tai valmiitten kirjallisten aineistojen käyttö. (Heikkilä 2010, 17.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, joten teoriaosiossa keskitytään siihen enemmän. Kvantitatiivisesta tutkimusta tehtäessä on tärkeää valita sopiva tiedonkeruumenetelmä. Yleisesti käytössä ovat posti- ja puhelinkyselyt, käyntihaastattelut, informoidut kyselyt sekä Internet-pohjaiset kyselyt. Puhelinhaastattelulla saavutetaan korkea vastausprosentti, mutta ei voida käyttää kovin pitkiä kyselylomakkeita. Puhelinkysely myös sitoo paljon henkilöstöresursseja ja vie enemmän aikaa suorittaa kuin lomakekyselyt. (Heikkilä 2010, 20.)

Informoidussa kyselyssä tutkija on mukana jakamassa tutkimuslomakkeita vastaajille. Hän kertoo yleensä tutkimuksen tarkoituksesta, kertoo kyselyn suorittamisesta ja vastaa mahdollisiin kysymyksiin. Informoidussa kyselyssä tutkija voi mennä juuri ha-

luomaansa paikkaan, esim. työpaikalle, koulutustilaisuuksiin tai kouluihin. Tällöin saavutetaan hyvin halutun kohderyhmän huomio ja voidaan perustella kyselyyn vastaamista. (Hirsjärvi ym. 2009, 196-197.)

Postikyselyssä etuina on nopeus ja vastausaineiston helppo saatavuus. Ongelmana taas pidetään pientä vastausprosenttia. Yleensä postikyselyissä voidaan varautua vastausprosentin jäämiseen 30-40 % tuntumaan. Jos tutkittavana on joku erityinen joukko, kuten tietyn ammattiryhmän edustajat, voidaan odottaa korkeampaa vastausprosenttia. Vastajat palauttavat kyselyn todennäköisemmin jos he kokevat aiheen tärkeäksi. Postikyselyä tehdessä on huomattava, että postituksesta aiheutuu kuluja, ja jos käytetään jotain henkilörekisteriä osoitteiden lähteenä, on tähän saatava lupa. (Hirsjärvi ym. 2009, 196.)

Internet-kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan viime vuosina. Tällaisen kyselyn tekeminen vaatii tekijältään tietoteknistä osaamista. Kyselylomakkeen toimivuus ja ulkoasu on tärkeässä roolissa Internet-kyselyssä. On suunniteltava, miten kohderyhmälle saadaan tieto kyselyn olemassaolosta ja kuinka estetään saman henkilön vastaaminen useasti. Kohderyhmän määrittely on tärkeää siinäkin mielessä, että jos potentiaaliseen kohderyhmään kuuluu vastaajia joilla ei ole pääsyä Internetiin, niin menetetään mahdollisesti tärkeitä vastauksia. Nettikyselyä puoltaa helppoa ja edullisuus. (Heikkilä 2010, 18-19.)

4.2 Kyselylomakkeen rakentaminen

Survey-tutkimusta tehtäessä keskeinen tiedonkeruun tapa on tehdä kysely. Survey-tutkimuksella tarkoitetaan standardoitua aineiston keräämistä esimerkiksi kyselyjen tai haastattelujen avulla. Vastajat muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. Kysymykset esitetään kaikille vastaajille juuri samalla tavalla. Hyvin tehdyllä kyselylomakkeella saadaan nopeasti paljon vastauksia, ja kun lomakkeiden tiedot on syötetty sähköiseen muotoon, on aineiston analysointi helpompaa. Kuitenkin lomakkeen laatijan täytyy syventyä tarkkaan hyvän lomakkeen tekemiseen ja hänellä täytyy olla laajasti tietoa aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193.)

Kyselylomakkeella voi olla avoimia, monivalinta-, tai asteikkoihin perustuvia kysymyksiä tai näitten yhdistelmiä. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja vastaajalle varataan riittävästi vastaustilaa. Monivalintakysymyksissä vastaaja valitsee useammasta vaihtoehdosta hänelle sopivimman. Asteikoilla taas mitataan kuinka voimakkaasti vastaaja on samaa tai eri mieltä väittämän kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 200) Yksi käytetyimmistä asteikoista kyselylomakkeilla on Likertin asteikko, jota käy-

tetään mielipideväittämissä. Vastaajalle annetaan väittämä ja hän voi kommentoida sitä välillä "Täysin samaa mieltä" - "Täysin eri mieltä". Asteikolla on yleensä 5 arvoa, mutta niitä voi olla enemmänkin riippuen tilanteesta. (Heikkilä 2010, 52.)

Kyselylomaketta laadittaessa kysymykset pitää pyrkiä tekemään mahdollisimman selkeiksi, ettei muodostu tulkinnanvaraisuutta. On parempi kysyä lyhyitä kuin liian pitkiä kysymyksiä sekä mieluummin tarkkoja, kuin yleisluontoisia kysymyksiä. Lomakkeen kieliasua suunniteltaessa on vältettävä ammattikieltä, jos kyselyyn ei ole vastaamassa jonkun tietyn alan tai osaamisalueen henkilöitä. Kysymysten järjestys on myös tärkeää suunnitella hyvin. Alkuun voi laittaa helppoja kysymyksiä niin vastaajat pääsevät hyvin alkuun kyselyyn vastaamisessa. Lomakkeen loppupuolelle voi laittaa rajatumpia kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 202-203.)

4.3 Tutkimuksen perusvaatimukset

Hyvin tehtyyn tutkimukseen liittyy kaksi tärkeää piirrettä, jotka ovat tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ja reliabiliteetti eli luotettavuus. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata selvitettävää asiaa tarkasti. Ennen tutkimuksen aloittamista on tärkeää valita oikeat mittarit, jotka sopivat tutkimusongelman selvittämiseen. Jos mitattavia asioita ja mittareita ei ole riittävästi kartoitettu etukäteen, voi olla että tutkimus mittaa väärää asiaa tai jotain olennaista tietoa jää puuttumaan. (Heikkilä 2010, 29-30.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta. Tutkimuksen täytyy antaa samaa asiaa tutkittaessa samanlainen tulos mittaajasta riippumatta. Tuloksia käsiteltäessä täytyy olla tarkkana ja analysointimenetelmät pitää olla hyvin hallussa. Esimerkiksi tietojen syöttäminen analysointiohjelmaan tai ohjelman antamien tulosten tulkinnassa täytyy olla huolellinen, jotta tutkimuksen luotettavuus ei kärsi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimusta suunniteltaessa täytyy ottaa huomioon tutkittavan joukon koko. Kovin pieni otos tai tutkimusjoukko ei anna edustavaa kuvaa vaan aiheuttaa tuloksiin satunnaisuutta. Kaikki kyselyn saaneet eivät myöskään palauta kyselyä, ja tämä täytyy ottaa huomioon tutkimusjoukkoa rajattaessa. Tutkimukseen osallistuneiden täytyy myös edustaa kattavasti koko perusjoukkoa. Yksi osa perusjoukosta, esim. vain yksi ikäryhmä, ei välttämättä edusta kattavasti koko joukkoa. (Heikkilä 2010, 30-31.)

4.4 Teknisen osaston asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus

Kysely päätettiin toteuttaa kvantitatiivisena survey-tutkimuksena. Tutkimuskysymyksenä oli asiakkaiden tyytyväisyyden selvittäminen teknisen osaston palveluihin, sekä kehitysehdotuksien kerääminen. Tutkimus koski teknisen osaston toimistopalveluita, rakennusvalvontaa, tieasioita, ympäristöpalveluita, vesihuoltoa ja kunnan vuokra-asuntoja. Määrällinen tutkimus sopi tässä tilanteessa paremmin asiakastyytyväisyyden selvittämiseen kuin laadullinen, esim. haastattelujen tekeminen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena oli saada enemmän vastaajia, ja pyrkiä kartoittamaan asiakastyytyväisyyttä kattavasti eri palveluissa.

Päätettiin laatia kyselylomake, johon tehtiin omat osiot eri palveluille, kuten rakennusvalvonnalle ja ympäristöpalveluille. Teknisen osaston asiakaspalvelu kokonaisuutena oli omana kohtanaan. Kaikissa osiossa oli valmiita väittämiä, joihin vastaajat pystyivät ilmoittamaan mielipiteensä. Jokaisen vastausosion jälkeen kysyttiin myös avoimia kysymyksiä, joilla pyrittiin saamaan vastaajilta konkreettisia kehitysehdotuksia. Lisäksi kyselyn loppuun oli laitettu mahdollisuus yleisen palautteen antamiseen teknisen osaston toiminnasta.

Kysymykset käytiin ennen julkaisua läpi kunnan edustajien kanssa, koska itselleni kunta-ala ja tekninen puoli olivat ennestään vieraita. Kyselylomakkeesta haluttiin suhteellisen tiivis, että vastaajien mielenkiinto pysyisi yllä ja vastauksia kertyisi kaikkiin osa-alueisiin.

Lomakkeella oli kaikkiaan 21 kohtaa. Alussa kysyttiin taustatietoja, kuten sukupuoli, kotipaikkakunta ja ikäryhmä. Tällä pyrittiin saamaan kuva, millaiset asiakkaat palveluita käyttävät, ja kuinka suuri osa vastaajista on kuntalaisia. Kysely toteutettiin siten, että vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi.

Kyselylomakkeen mielipideväittämissä käytettiin Likertin asteikkoa, joka soveltuu hyvin vastaajien mielipiteiden kartoitukseen ja lomakkeelle pystytään näin laittamaan paljon tietoa tiiviissä muodossa. Vastaajille esitettiin selkeät väittämät ja he pystyivät vastaamaan mielipiteensä mukaan neliportaisella asteikolla. Vastausvaihtoehdot olivat täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä. "En osaa sanoa"-vaihtoehtoa ei ollut mukana ollenkaan. Tällä pyrittiin minimoimaan vastaajan mahdollisuus olla ottamatta kantaa kysymyksessä esitettyyn väitteeseen. "En osaa sanoa"-vaihtoehdon puuttuminen saattoi vaikuttaa tuloksiin hieman vääristävästi, jos vastaajalla todella ei ollut mielipidettä johonkin väittämään.

Kysely toteutettiin nettikyselynä Webropol-ohjelmalla. Kunnan nettisivuilla oli linkki, josta pääsi suoraan kyselylomakkeelle. Vastaamisaikaa oli 19.7-10.10.2012 välinen aika. Aluksi mietittiin myös paperiversiota vastauslomakkeesta, mutta tämä koettiin työlääksi ja päätettiin toteuttaa kysely vain Internet-pohjaisena. Paperiversion puute karsii vastaajista todennäköisesti ainakin iäkkäämpiä henkilöitä, jotka eivät ole tottuneet käyttämään tietokonetta. Kyselyyn laitettiin rajoitus, että samasta IP-osoitteesta pystyy vastaamaan vain kerran. Tällä pyrittiin eliminoimaan mahdollisuus, että sama henkilö vastaisi kyselyyn useamman kerran.

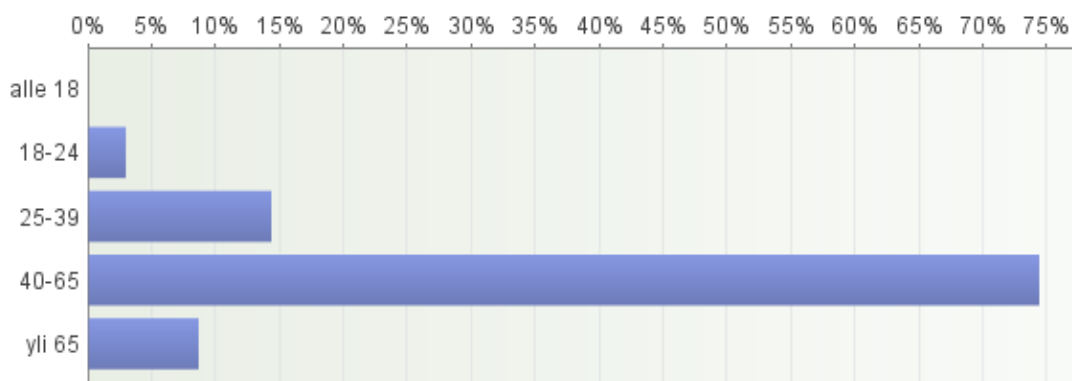
Vastaajien määrästä ei ollut erityistä määrällistä tavoitetta. Lopulta vastauksia kertyi 36. Kyselyä oli käynyt katsomassa 143 vastaajaa, joten suuri osa ei ole täyttänyt kyselyä loppuun saakka. Vastausaikaa oli kuitenkin lähes 3 kuukautta, joten vastaajia tuskin olisi tullut kovin paljon lisää vaikka vastausaikaa olisi jatkettu. Vastausjoukon pienuus voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Mielenpidevääntämistä saadut arvot lienevät kuitenkin melko luotettavia. Avoimissa kysymyksissä vaihtelua oli enemmän. Suurin osa vastauksista oli sävyltään positiivisia, mutta joukkoon mahtui yksittäisiä voimakkaitakin negatiivisia palautteita.

Vastaukset kerättiin ja käsiteltiin Webropol-ohjelman analysointityökalulla. Taulukkojen ja kuvioiden tekemiseen käytettiin taulukkolaskentaohjelmaa Exceliä. Vastauksia tutkittaessa katsottiin osioittain vastaajien määrä, väittämien saamat prosenttiosuudet ja keskiarvot. Vertailua eri palvelujen kesken tehtiin lähinnä keskiarvojen perusteella. Myös avoimet palautteet olivat arvokas lisä ja niistä sai ainakin suuntaa antavaa tietoa, miksi jonkin osa-alueen vastausten keskiarvo oli matalampi.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI

Kysymyslomakkeen alussa kysyttiin vastaajilta taustatietoina sukupuoli, kotipaikkakunta ja ikäryhmä. Vastaajien sukupuolijakauma oli tasainen. Kyselyyn vastanneista miehiä oli 17 ja naisia 18. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli Tuusniemeltä. Yksittäiset vastaajat oli myös Kaavilta ja Kuopiosta.

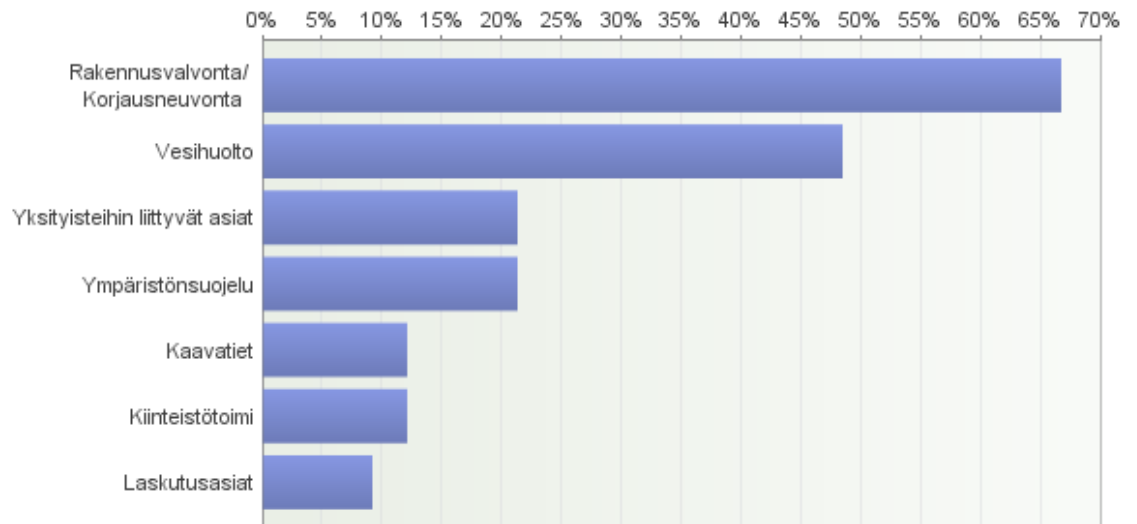
Vastaajista suurin osa oli iältään 40-65 vuotiaita. Tähän ikäryhmään sijoittui 74,3% vastaajista (kuvio 1). Suurin osa vastaajista on oletettavasti työssäkäyviä, vaikka tätä ei lomakkeella erikseen kysytty. Paperisen vastauslomakkeen puute on voinut karsia jonkin verran vanhempia vastaajia. Työikäiset ihmiset tarvitsevat eniten teknisen osaston palveluita hakiessaan esimerkiksi rakennuslupia tai tieavustuksia.



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma (n=35)

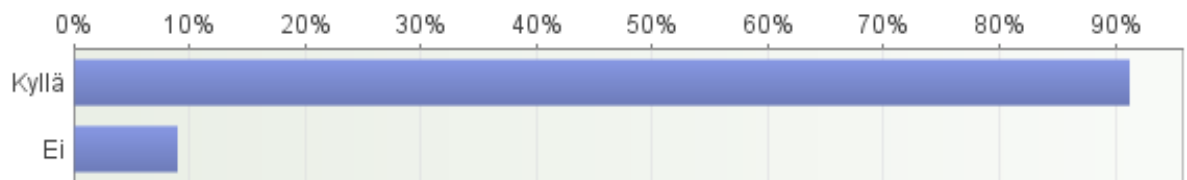
Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin millaisissa asioissa he tarvitsevat toimiston palveluita. Eniten tarvetta on rakennusvalvontaan, rakennusten korjausneuvontaan sekä vesihuoltoon liittyviin palveluihin. Myös ympäristöpalvelut ja yksityistieasiat herättävät kysymyksiä. Kunnan teknisellä osastolla hoidettavat asiat on suureksi osaksi määritelty laissa, joten ne on välttämätön hoitaa, esimerkiksi rakennusluvut.

Suuri osa asiakkaiden yhteydenotoista on yleisiä kysymyksiä liittyen esimerkiksi vesihuollon järjestämiseen ja muihin lupamenettelyihin. Haja-alueen vesihuollon järjestäminen kuuluu vesiosuuskunnille, mutta myös kunnan toimistosta kysytään paljon tähän liittyviä asioita. Viime vuosina jätevesijärjestelmien rakentaminen on herättänyt paljon kysymyksiä. Tarkemmin asiakkaiden käyttämät palvelut on nähtävissä kuviossa 2.



KUVIO 2. Millaisissa asioissa asiakkaat tarvitsevat toimiston palveluita (n=33)

Toimiston aukioloaika (klo 8-15.45) on sopiva suurimmalle osalle asiakkaista. Vain 3 vastaajaa koki, että nykyinen aukioloaika ei sovi heille. Avoimissa vastauksissa kerrottiin, että työssäkäyville virastotyöaikana asioiminen on hankalaa. Toimiston aukioloaikoihin ei ole tulossa muutoksia. Palveluita pyritään kehittämään, esimerkiksi asiakkaiden tarvitsemia lomakkeita voi tulostaa Internetistä, osan voi myös lähettää suoraan verkon kautta toimistolle.



KUVIO 3. Toimiston aukioloajan sopivuus asiakkaille (n=34)

Seuraavaksi asiakkaille annettiin joukko väittämiä, joihin he pystyivät valitsemaan yhden seuraavista vastausvaihtoehdoista:

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

Väittämät oli jaettu osa-alueisiin. Ensimmäinen käsitteli teknisen osaston palvelujen toimivuutta yleensä. Sen jälkeen olivat vuorossa tiekunnossapito ja tieavustukset, tonttiasiat, kunnan vuokra-asunnot, kunnallinen vesihuolto, rakennusvalvonta ja ym-

päristöpalvelut. Jokaisen osion jälkeen oli varattu tilaa sanallisille palautteille. Keskiarvoja esitettäessä paras arvo on 4 eli täysin samaa mieltä ja huonoin 1 eli täysin eri mieltä.

5.1 Toimistopalvelut

Teknisen osaston palveluitten toimintaan kaiken kaikkiaan vastaajat olivat tyytyväisiä. Asiakaspalveluun oli tyytyväisiä 78,2 % vastaajista. Hakemusten käsittelyaikoja pidettiin kohtuullisina. Molemmissa edellä mainituissa vastausten keskiarvo oli 3,41 (maksimi 4). Vastaajat kokivat, että asiakaspalautteisiin vastattiin nopeasti, joskin tässä väittämässä tulos ei ollut ihan niin hyvä kuin aikaisemmissa väittämässä. Tarkat vastausprosentit ja keskiarvot käyvät ilmi taulukosta 1.

TAULUKKO 1. Teknisen osaston palveluiden toimivuus (n=33)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Olen tyytyväinen toimiston asiakaspalveluun.	6,25 %	15,63 %	9,38 %	68,75 %	3,41
Hakemusten käsittelyajat ovat kohtuullisia.	3,45 %	10,34 %	27,59 %	58,62 %	3,41
Palautteisiin vastataan nopeasti.	10,34 %	10,34 %	34,48 %	44,83 %	3,14
Yhteensä	6,67 %	12,22 %	23,33 %	57,78 %	3,32

5.2 Tiekunnossapito ja yksityistieavustukset

Tiekunnossapitoon ja yksityistieavustuksiin liittyvät asiat oli koottu omaan kappaleeseensa. Lomakkeella kysyttiin vastaajien mielipidettä yleisten alueiden hoitoon ja kaavateiden kuntoon. Lähes 79 % vastaajista piti kunnan yleisiä alueita hyvin hoidettuina ja siisteinä. Tuusniemellä on panostettu viime vuosina paljon yleisten alueitten kuntoon ja viihtyvyyteen. Tori on uusittu ja keskustaan on rakennettu liikenneympyrä. Näistä tullut palaute on ollut pääosin positiivista. Avoimissa palautteissa kiiteltiin keskustan uutta kiertoliittymää. Myös sataman alueeseen oltiin tyytyväisiä.

Kaavateiden kuntoon ja ja korjauksiin ei oltu yhtä tyytyväisiä, kuin yleisten alueitten. Noin 63 % vastaajista oli tyytyväisiä kaavateiden nykyiseen kuntoon ja korjauksiin. Vastausten keskiarvo oli 2,81, eli hajontaa oli tässä väittämässä enemmän. Sanallisissa palautteissa toivottiin keskustassa olevien teiden kunnostamista ja tiettyjen tieosuuksien päällystämistä. Tekniselle osastolle tulee palautetta teiden kunnosta, ja

näihin palautteisiin pyritään reagoimaan nopeasti ja mahdolliset viat kaavatiestössä korjaamaan.

Kaavateiden talvikunnossapitoon oli täysin tai jokseenkin tyytyväisiä 72 % vastaajista. Keskiarvo tässä väittämässä oli 2,91 eli hyvällä tasolla. Avoimissa vastauksissa tuli muutama kommentti talviaurauksesta ja sen puutteista. Kunnassa on kiinnitetty tähän huomiota ja käytössä on aurasohjelma, jonka mukaan pääväylät pyritään auroimaan arkena klo 7 mennessä ja pienemmät kaavatiet päivän aikana. Auraus suoritetaan arkisin omalla kalustolla ja viikonloppuna aeraus on ulkoistettu. Teknisellä osastolla on käytössä oma kuorma-auto sekä traktori. Koneita käytetään myös muissa teknisissä töissä. Kuorma-autoa hyödynnetään esim. katuvalojen vaihdossa ja vesi- ja viemärlaitoksen tehtävissä.

Vastaajilta kysyttiin myös mielipidettä, onko kunta tiedottanut riittävästi yksityistieavustusten hakemisesta. Vastausten keskiarvo oli 3,03, joten tämän voidaan todeta olevan hyvällä tasolla. Tieavustusten hakemisesta tiedotetaan Koillis-Savo lehdesssä ja kunnan Internet-sivuilla. Tiekunnossapito- ja tieavustukset- osion vastaukset löytyvät taulukosta 2.

TAULUKKO 2. Vastaajien mielipiteet tiekunnossapitoon ja tieavustuksiin. (n=33)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Kunnan yleiset alueet ovat hyvin hoidettuja ja siistejä.	6,06 %	15,15 %	39,39 %	39,39 %	3,12
Kaavateiden kunto on hyvällä tasolla ja tietä korjataan riittävästi.	9,38 %	28,13 %	34,38 %	28,13 %	2,81
Kaavateiden talvikunnossapito on hyvällä tasolla.	12,50 %	15,63 %	40,63 %	31,25 %	2,91
Kunta on tiedottanut riittävästi yksityistieavustuksien hakemisesta.	6,67 %	20,00 %	36,67 %	36,67 %	3,03
Yhteensä	8,66 %	19,69 %	37,80 %	33,86 %	2,97

5.3 Tonttiasiat

Seuraavana kokonaisuutena käsittelyssä olivat tonttiasiat. Vastaajista 87,1 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kunnan taajama-alueella on hyvin saatavilla tontteja. Keskiarvo tässä vastauskohdassa oli korkea 3,29. Tonttien saatavuuden taajama-alueella voidaan kyselyn pohjalta katsoa olevan hyvällä tasolla. Haja-alueella tontteja ei katsottu olevan niin hyvin tarjolla. Keskiarvo oli 2,84 ja vastaajista 67,7 % oli samaa mieltä väittämän kanssa, eli että tontteja on hyvin saatavilla haja-alueella.

Avoimissa palautteissa toivottiin lisää tontteja Ysitien läheisyyteen Kuopion suuntaan. Kunnan tonttitarjontaan onkin tulossa parannusta. Hietarannan alueella on vapaana isoja tontteja ja sinne on rakennettu kevyenliikenteenväylä helpottamaan kulkemista ja lisäämään turvallisuutta. Pappilanniemen alueelle on suunnitelmassa kunnallistekniikan rakentaminen kesällä 2013. Alueelle tulee 10 kappaletta omarantaisia tontteja. Pahkasalon alueella löytyy 10 tonttia, joista omakotitontteja 3 kappaletta. Kunnallistekniikka alueella on valmista ja sitä laajennetaan jos tarvetta ilmenee. Pahkasalon alue sijaitsee saarella Juojärvessä. Talvella välimatka kunnan keskustaan lyhenee huomattavasti jäätien ansiosta. Alueella on paljon mökkitontteja.

Kyselyyn vastaajista lähes 72 % oli sitä mieltä, että kunta tiedottaa hyvin vapaana olevista tonteista. Tonteista tiedotetaan kattavasti kunnan Internet-sivuilla kohdassa "Tontit ja kiinteistöt". Verkkosivuilla on lueteltu tarjolla olevat tontit alueitten sekä niiden hinnat. Myynnissä on kattavasti sekä kesämökki-, omakoti-, että teollisuustontteja. Tonttien hintoja pitää kohtuullisina 78,1% vastaajista keskiarvon ollessa 2,97. Näin ollen vastaajat kokevat hinnat ja tarjonnan sopiviksi ja kaiken kaikkiaan mielipiteet tonttiasioihin vaikuttavat kyselyn perusteella positiivisilta. Tarkemmat vastausosuudet ja keskiarvot ovat nähtävillä taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Asiakastyytyväisyys liittyen tonttiasioihin. (n=32)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Tontteja on hyvin saatavilla taajama-alueella.	3,23 %	9,68 %	41,94 %	45,16 %	3,29
Tontteja on hyvin saatavilla haja-asutusalueella.	12,90 %	19,35 %	38,71 %	29,03 %	2,84
Kunta tiedottaa hyvin vapaana olevista tonteista.	6,25 %	21,88 %	15,63 %	56,25 %	3,22
Tonttien hinnat ovat kohtuullisia.	9,38 %	12,50 %	50 %	28,13 %	2,97
Yhteensä	7,94 %	15,87 %	36,51 %	39,68 %	3,08

5.4 Kunnan vuokra-asunnot ja isännöinti

Kunnan vuokra-asuntoja koskien oli myös esitetty väittämiä, joista kyselyyn vastaajat pääsivät valitsemaan sopivimman. Kunnan vuokra-asuntojen kunto jakoi mielipiteitä melko paljon. Suurin osa vastauksista sijoittui välille "jokseenkin samaa mieltä" - "jokseenkin eri mieltä" koskien väittämää "kunnan vuokra-asunnot ovat hyvässä kunnossa". Ainoastaan yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, eli että vuokra-asunnot olisivat hyvässä kunnossa. Väittämän keskiarvo oli 2,43. Noin 54 % vastaajista oli sitä mieltä, että asunnoissa ilmenevät viat korjataan nopeasti. Loppuosa vastaajista taas koki korjausajan liian pitkäksi. Avoimissa vastauksessa oli jonkin verran palautetta, että asuntojen kunto olisi huonontunut. Kunta pyrkii kuitenkin korjaamaan vikoja mahdollisimman nopeasti.

Vuokra-asuntojen pihojen talvikunnossapitoon oli tyytyväisiä 71 % vastaajista. Vuokra-asuntojen saatavuuteen vastaajat eivät olleet kovin tyytyväisiä. Saatavuuteen liittyvän väittämän kanssa oli ainakin jokseenkin eri mieltä 68 % vastaajista. Uusia vuokra-asuntoja on valmistunut vuonna 2012 kolme kappaletta. Asuntoja on tällä hetkellä myös tyhjänä, joten suunnitelmia vuokra-asuntokannan kasvattamisesta merkittävästi ei tällä hetkellä ole. Tuusniemellä vuokra-asuntoja tarjoaa myös paikallinen vanhustenkotiyhdistys.

Vuokrien tasoa piti kohtuullisena 55 % vastaajista keskiarvon ollessa 2,45. Juojärven Isännöinti Oy hoitaa vuokra-asuntojen isännöinnin ja kirjanpitoon liittyvät tehtävät. Laskutuksen toimintaan oli tyytyväisiä 90 % vastaajista ja tämän väittämän keskiarvo oli 3,2, joten laskutuksen voidaan kyselyn perusteella todeta toimivan hyvin. Vastajat olivat myös tyytyväisiä isännöitsijän tavoitettavuuteen, joten apua vuokra-asuntoihin liittyviin asioihin on saatavissa vaivatta. Vastaajista 40 % oli täysin samaa mieltä siitä, että isännöitsijä on hyvin tavoitettavissa. Jokseenkin samaa mieltä oli 25 % vastaajista. Vastausten keskiarvo oli tässä väittämässä 2,95. Avoimia vastauksia vuokra-asuntoihin liittyen tuli vähemmän kuin muihin kyselyn osa-alueisiin. Myös väittämiin vastanneita asiakkaita oli n. 10 kappaletta vähemmän kuin muissa osioissa. Taulukosta 4 löytyy tietoa vuokra-asuntoihin liittyviin väittämiin.

TAULUKKO 4. Asiakastyytyväisyys vuokra-asuntoihin liittyen. (n=23)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Kunnan vuokra-asunnot ovat hyvässä kunnossa.	8,70 %	30,43 %	56,52 %	4,35 %	2,57
Asunnoissa ilmenneet viat korjataan nopeasti.	22,73 %	22,73 %	18,18 %	36,36 %	2,68
Talvikunnossapito on hoidettu hyvin.	9,52 %	19,05 %	33,33 %	38,10 %	3,00
Vuokra-asuntoja on riittävästi saatavilla.	36,36 %	31,82 %	22,73 %	9,09 %	2,05
Vuokrat ovat kohtuullisella tasolla.	20,00 %	25,00 %	45,00 %	10,00 %	2,45
Laskutus on toiminut hyvin.	5,00 %	5,00 %	55,00 %	35,00 %	3,20
Isännöitsijä on hyvin tavoitettavissa.	10,00 %	25,00 %	25,00 %	40,00 %	2,95
Yhteensä	16,22 %	22,97 %	36,49 %	24,32 %	2,70

5.5 Vesihuolto

Seuraavana osiona käsittelyssä oli kunnallinen vesihuolto. 41,4 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että häiriötilanteista tiedotetaan riittävän nopeasti. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa 20,7 % vastaajista. Keskiarvo oli 2,86. Kysyttäessä korjataanko ilmenneet viat riittävän nopeasti, 41,4 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 34,5 %. Keskiarvo tässä väittämässä oli 3,1, joten vastaajien voidaan katsoa olevan tyytyväisiä korjausten nopeuteen.

Vesilaitoksen veden laatuun oltiin tyytyväisiä. Keskiarvo veden laatuun liittyvässä väittämässä oli korkea 3,53. Vesihuoltoon liittyvä laskutus asiakkaille saa myös positiivista palautetta. Kysyttäessä mielipidettä laskutuksen toimintaan 60 % oli täysin samaa mieltä, että laskutus toimii hyvin ja 33,3 % oli jokseenkin samaa mieltä. Vesihuollon väittämät saivat lähes kaikki keskiarvoksi yli 3. Ainoastaan häiriötilanteista tiedottamisen keskiarvo jäi tämän alle. Kunta onkin panostanut viime aikoina tähän asiaan. Vesikatkoista tiedotetaan nykyään Radio Savossa, Koillis-Savo-lehdessä, kunnan Internet-sivuilla ja lisäksi laitetaan tieto asiasta terveyskeskukselle ja palo- ja pelastuslaitokselle. Vesikatkojen kestosta ilmoitetaan tarkasti.

Avoimissa palautteissa keuhuttiin puhtaan veden laatua ja kohtuullista hintaa. Häiriötilanteista tiedottamista moitittiin jonkin verran, mutta kuten edellä kerrottiin, kunta on panostanut paljon asian kuntoon saamiseksi. Taulukosta 5 on nähtävissä vastaukset vesihuoltoa koskeviin väittämiin.

TAULUKKO 5. Asiakastyytyväisyys vesihuoltoon liittyen. (n=30)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Häiriötilanteista tiedotetaan nopeasti.	17,24 %	20,69 %	20,69 %	41,38 %	2,86
Viat korjataan nopeasti.	6,90 %	17,24 %	34,48 %	41,38 %	3,10
Vesilaitoksen vesi on hyvälaatuista.	0,00 %	13,33 %	20,00 %	66,67 %	3,53
Laskutus toimii hyvin.	6,67 %	0,00 %	33,33 %	60,00 %	3,47
Yhteensä	7,63 %	12,71 %	27,12 %	52,54 %	3,24

5.6 Rakennusvalvonta

Seuraavana kokonaisuutena vastaajat pääsivät arvioimaan rakennusvalvontaa. Vastajaista 80 % koki, että on saanut asiantuntevaa neuvontaa rakentamiseen liittyvissä kysymyksissä. Keskiarvo tässä väittämässä oli 3,26. Henkilökunnan asiantuntemus on siis hyvällä tasolla ja siihen ollaan tyytyväisiä. Rakennuslupien käsittelyaikoihin vastaajat olivat myös tyytyväisiä. Lähes 55 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, eli että rakennuslupien käsittelyajat ovat kohtuullisia. Keskiarvo oli 3,32. (kuvio 9)

Korjaus- ja energia-avustusten hakemiseen liittyvä tiedottaminen ei saanut aivan yhtä hyvää arviota. Keskiarvo oli 2,96. Kunta tiedottaa avustusten hakemisesta kerran vuodessa Koillis-Savo-lehdessä. Avustusten hakuaika päättyy vuosittain 27.3 Korjaus- ym. avustuksista kysellään myös paljon teknisen osaston toimistosta.

Rakennusvalvontakatselmusten suorittamisaikatauluun oli tyytyväisiä iso osa vastaajista. Täysin samaa mieltä oli 48,4 % ja jokseenkin samaa mieltä 29 % vastaajista. Väittäjä oli "Rakennusvalvontakatselmuksat suoritetaan kohtuullisessa ajassa".

Avoimissa palautteissa kiiteltiin rakennusvalvonnan toimintaa. Asiat hoituvat nopeasti ja neuvonta on asiantuntevaa. Pääosa palautteista oli positiivisia. Lomakkeiden täyttö- ja lähetyshetvällisyyttä Internetissä toivottiin parannettavaksi. Nykyisellään osan lomakkeista voi tulostaa verkosta, mutta ne täytyy täyttää käsin. Lomakkeita pyritään jatkossa kehittämään niin, että ne voisi täyttää ja lähettää suoraan Internetin kautta. Tarkat vastausosuudet rakennusvalvontaan liittyviin väittämiin on esitetty taulukossa 6.

TAULUKKO 6. Asiakastyytyväisyys rakennusvalvontaan liittyen. (n=31)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Olen saanut asiantuntevaa neuvontaa rakentamiseen liittyvissä kysymyksissä.	6,45 %	12,90 %	29,03 %	51,61 %	3,26
Rakennuslupien käsittelyajat ovat kohtuullisia.	6,45 %	9,68 %	29,03 %	54,84 %	3,32
Korjaus- ja energia-avustusten hakemisesta on tiedotettu hyvin.	7,41 %	22,22 %	37,04 %	33,33 %	2,96
Rakennusvalvontakatselmuksat suoritetaan kohtuullisessa ajassa.	6,45 %	16,13 %	29,03 %	48,39 %	3,19
Yhteensä	6,67 %	15,00 %	30,83 %	47,50 %	3,18

5.7 Ympäristöpalvelut

Viimeisenä kokonaisuutena käsiteltiin ympäristöpalveluita. Kysyttäviä asioita olivat ympäristölupien käsittelyajat, viranomaisten reagoiminen kuntalaisten palautteisiin, ja ympäristöpalveluiden henkilökunnan ammattitaito neuvonta-asioissa.

Ympäristölupien käsittelyaikoja koskevassa kysymyksessä vastausten keskiarvo oli hyvä 2,91. 27,3 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, eli että ympäristölupien käsittelyajat ovat kohtuullisia. Jokseenkin samaa mieltä oli 50 % vastaajista, joten lupien käsittelyaikojen voidaan todeta olevan kohtuullisella tasolla.

"Ympäristöviranomaisen reagoi kuntalaisten palautteisiin ympäristön epäkohdista."-väittäjä sai täysin samaa mieltä olevia vastauksia 36,4 % ja jokseenkin samaa mieltä 27,3 %. Vähintään jokseenkin eri mieltä tästä väittämästä oli 36,7 % vastaajista. Keskiarvo oli 2,82. Vastaajat kokivat, että henkilöstö neuvoo heitä hyvin ympäristöasioissa. Väittämän keskiarvo oli 2,83. Kaiken kaikkiaan vastaajat vaikuttavat olevan tyytyväisiä kunnan ympäristöpalveluihin. Ympäristöpalveluihin liittyvät tulokset käyvät ilmi taulukosta 7.

Ympäristöpalveluihin liittyvissä avoimissa palautteissa toivottiin kiinnittämään huomiota tienvarsien ja talojen pihojen siisteyteen. Ympäristöpalvelut ottaa kuntalaisten palautteita vastaan ja järjestää tarvittaessa ympäristökatselmuksen, jossa alueen omistaja voidaan velvoittaa siistimään alue tai korjaamaan havaitut puutteet.

TAULUKKO 7. Asiakastytyväisyys ympäristöpalveluihin liittyen. (n=24)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Ympäristölupien käsittelyajat ovat kohtuullisia.	13,64 %	9,09 %	50,00 %	27,27 %	2,91
Ympäristöviranomainen reagoi kuntalaisten palautteisiin ympäristön epäkohdista.	18,18 %	18,18 %	27,27 %	36,36 %	2,82
Henkilöstö opastaa ja neuvoo hyvin ympäristöasioissa.	16,67 %	20,83 %	25,00 %	37,50 %	2,83
Yhteensä	16,18 %	16,18 %	33,82 %	33,82 %	2,85

5.8 Yleinen palaute

Kyselylomakkeen loppuun oli laitettu osio avoimille palautteille koko teknistä osastoa koskien. Tähän kohtaan vastaajat pystyivät jättämään niin sanottua "yleistä palautetta". Pääosa saadusta palautteesta oli positiivista. Palvelun laatua ja henkilöstön asiakasystävällisyyttä kiiteltiin. Jonkin verran negatiivista palautetta tuli työntekijöiden tavoitettavuudesta. Teknisellä osastolla pyritään siihen, että toimistolla olisi aina joku työntekijä paikalla. Esimerkiksi rakennustarkastajalla on kiinteät toimistoajat maanantaisin ja keskiviikkoisin klo 8-10, jolloin hän on tavattavissa. Aina ei kuitenkaan pystytä takaamaan paikallaoloa esim. työmaakäyntien takia.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa teknisen osaston asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä miettiä vastausten pohjalta kehitysehdotuksia osaston toimintaan. Kuten johdanto-osassa todettiin, kyselyn toteuttaminen oli päätetty kunnanvaltuustossa ja kysely oli tarkoitus pitää vuoden 2012 aikana.

Vastaajien määrä jäi melko pieneksi, eli kolmeenkymmeneenkuuteen vastaajaan. On haastavaa arvioida, olisiko suuremmalla vastaajajoukolla tulokset olleet merkittävästi erilaiset. Kysely toteutettiin Internet-pohjaisena Webropol-ohjelmistolla. Sukupuolijakauma oli kuitenkin tasainen ja näin ollen vastauksia saatiin kattavasti sekä naisilta, että miehiltä. Suurin ikäryhmä vastaajissa oli 40-65 työkäiset ihmiset. Paperiversion puuttuminen luultavasti karsi iäkkäämpiä vastaajia. Paperiversion tekemistä kyllä mietittiin alussa, mutta koska se olisi aiheuttanut lisätyötä, päädyttiin kysely toteuttamaan ainoastaan Internetissä. Kyselyn vastausaika oli riittävä ja valmistautumisaikaa oli varattu hyvin lomakkeen tekoon ja julkaisuun.

Asiakastyytyväisyyden voidaan todeta olevan vastaajien keskuudessa hyvällä tasolla. Lähes joka osiossa vastausten keskiarvo on yli 3 asteikolla 1-4. Eri osioissa yksittäisissä väittämässä tyytyväisyys on muutamissa kohdissa alle 3. Vuokra-asuntoihin liittyvissä asioissa keskiarvot ovat myös hieman matalammat kuin muissa osioissa. Asiakkaat kokevat saavansa toimistolta ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua kohtuullisessa ajassa. Asiakaspalvelua koskevat väittämät ovat yleisesti keskiarvoltaan yli 3, eli asiakaspalveluun ollaan tyytyväisiä.

Avoimissa palautteissa henkilökunnan ystävällisyys on saanut kiitosta. Negatiivista palautetta tuli henkilöstön tavoitettavuudesta. Tämä asia on tiedostettu osastolla, ja on pyritty järjestämään esim. kiinteitä toimistoajoja. Vastaajat toivoivat Internet-asioinnin kehittämistä. Internet-pohjaisia lomakkeita kehitetään ja tulevaisuudessa asioita pystyy hoitamaan entistä paremmin netin kautta.

Avoimissa palautteissa tuli esille tarve tonttimaalle hyvien yhteyksien varrella. Kunta on vastannut tähän kehittämällä määrätietoisesti tonttiasioita. Uusia tontteja on tulos- ja tarjolle monenlaisiin tarpeisiin ja kunnallistekniikka tätä varten on osin valmista. Myös suunnitelmia uusista asuinalueista on olemassa, joten tulevaisuudessakin laadukkaiden rakennuspaikkojen tarjonta on Tuusniemellä turvattu. Tuusniemen kunta myös markkinoi itseään lehdissä hyvänä asuinpaikkana Kuopion ja Joensuun välillä hyvien liikenneyhteyksien varrella.

Asiakkaat arvostavat teknisellä osastolla palvelun henkilökohtaisuutta. Kysymyksiin saa vastaukset nopeasti ja asiat neuvotaan perusteellisesti. Palautteista tuli esille,

että palvelu toimii paremmin kuin monessa suuressa kunnassa. Henkilökunnan palveluasennetta kiitettiin monessa palautteessa. Palvelun henkilökohtaisuuden ja perusteellisuuden voi varmasti nähdä pienen kunnan etuna.

Tutkimustyöskentelyssä oli sekä hyvää, että huonoa. Työn tekeminen lähti vauhdikkaasti liikkeelle kesällä 2012 ja kunnan puolelta oli hyvin saatavissa tukea työhön. Kyselylomake saatiin Internetiin saataville kohtuullisen nopeasti. Kysely oli auki lähes 3 kuukautta. Vastausten keräämisen ja analysoinnin jälkeen aikataulu on venynyt ja työn valmistuminen meni keväälle 2013, joten aikataulutuksessa olisi ollut parantamisen varaa. Osittain tähän vaikutti se, että kävin töissä koko ajan opinnäytetyön tekemisen ohella.

Opinnäytetyö on mahdollistanut teknisen osaston asiakastytyväisyyden nykytilan selvittämisen, ja työstä on saatu myös kehitysehdotuksia toimintaan. Asiakastytyväisyyden seuraaminen ja kehittäminen on jatkuva prosessi, joten tulevaisuudessa voisi olla paikallaan mitata asiakastytyväisyyttä uudestaan. Tämä tutkimus voi toimia pohjana seuraavalle ja mahdollistaa tulosten vertailun.

LÄHTEET

- Cacioppo, K. 2000. *Measuring and managing customer satisfaction*. [verkkodokumentti]. [viitattu 21.3.2013]. Saatavissa: <http://www.qualitydigest.com/sept00/html/satisfaction.html>
- Grönroos, C. 2009. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Juva: WS Bookwell.
- Heikkilä, T. 2010. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita.
- Hirsijärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Kauppinen, I. 2010. www-sivusto [verkkodokumentti]. [viitattu 21.3.2013]. Saatavissa: <http://matkailumarkkinointi.blogspot.fi/2010/09/laatua-asiakaspalveluun-verkossa.html#.UUpCXlCuAcc>
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. *Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena*. Helsinki: Edita.
- Pesonen, H-L. & Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena*. Jyväskylä: Gummerus.
- Pitkänen, R. 2006. *Parasta palvelua*. Juva: WS Bookwell.
- Reinboth, C. 2008. *Johda ja kehitä asiakaspalvelua*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuusniemen kunta. 2013. *Talousarvio*
- Tuusniemen kunta. www-sivusto [verkkodokumentti]. [viitattu 21.3.2013]. Saatavissa: <http://www.tuusniemi.fi/default.asp?siteid=fi&id=tekninen#setview>

LIITE 1

Asiakastyytyväisyyskysely

Kysely Tuusniemen kunnan teknisen osaston asiakkaille. Vastaaminen vie muutaman minuutin. Voit vastata siltä osin kuin käytät palveluja, jokaiseen kysymykseen ei tarvitse vastata. Vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi kyselyssä. Vastauksia käytetään teknisen osaston palveluiden kehittämisessä.

Vastaajan
tiedot

**1. Suku-
puoli**

- Mies
 Nainen

2. Kotipaikkakunta

**3. Ikä-
ryhmä**

- alle
18
- 18-
24
- 25-
39
- 40-
65
- yli
65

Teknisen osaston toimistopalvelut

4. Millaisissa asioissa tarvitset toimiston palveluita?

- Rakennusvalvonta/ Korjausneuvonta
- Ympäristönsuojelu
- Yksityisteihin liittyvät asiat
- Vesihuolto
- Kiinteistötoimi
- Laskutusasiat
- Kaavatiet

5. Toimiston aukioloaika on minulle sopiva (klo 8-15.45).

- Kyllä
- Ei

6. Jos aukioloaika ei ole sopiva, miksi ei?

7. Palveluiden toimivuus

	Täysin sama mieltä	Jokseenkin sama mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen tyytyväinen toimiston asiakaspalveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemusten käsittelyajat ovat kohtuullisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palautteisiin vastataan nopeasti.

Yhdyskuntatekniset palvelut

8. Seuraavat väittämät koskevat tiekunnossapitoa ja tieavustuksia.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kunnan yleiset alueet ovat hyvin hoidettuja ja siistejä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaavateiden kunto on hyvällä tasolla ja tiestöä korjataan riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaavateiden talvikunnossapito on hyvällä tasolla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunta on tiedottanut riittävästi yksityistieavustuksien hakemisesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Avoin palaute yleisten alueitten hoitoon ja tienpitoon liittyen:

10. Tonttiasiat

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Tontteja on hyvin saatavilla taajama-alueella.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tontteja on hyvin saatavilla haja-asutusalueella.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunta tiedottaa hyvin vapaana olevista tonteista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tonttien hinnat ovat kohtuullisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Avoin palaute tonttiasioihin liittyen:

Kiinteistötoimi (kunnan vuokra-asunnot)**12. Seuraavat väittämät koskevat kunnan vuokra-asuntoja.**

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kunnan vuokra-asunnot ovat hyvässä kunnossa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnoissa ilmenneet viat korjataan nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talvikunnossapito on hoidettu hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokra-asuntoja on riittävästi saatavilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokrat ovat kohtuullisella tasolla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskutus on toiminut hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijä on hyvin tavoitettavissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Avoin palaute vuokra-asuntoihin liittyen:

Vesihuolto

14. Seuraavat väittämät koskevat kunnalliseen vesihuoltoon liittyviä asioita. (ei vesiosuuskunnat)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Häiriötilanteista tiedotetaan nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viat korjataan nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vesilaitoksen vesi on hyvälaatuista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskutus toimii hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Avoin palaute liittyen vesi- ja viemärlaitoksen toimintaan:

Rakennusvalvonta

16. Seuraavat väittämät liittyvät rakennusvalvontaan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen saanut asiantuntevaa neuvontaa rakentamiseen liittyvissä kysymyksissä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennuslupien käsittelyajat ovat kohtuullisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjaus- ja energia-avustusten hakeemisesta on tiedotettu hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennusvalvontakatselmukset suoritetaan kohtuullisessa ajassa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Avoin palaute rakennusvalvonnan toimintaan liittyen:

Ympäristöpalvelut

18. Seuraavat väittämät liittyvät ympäristöpalveluihin.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ympäristölupien käsittelyajat ovat kohtuullisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ympäristöviranomaisen reagoi kuntalaisten palautteisiin ympäristön epäkohdista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstö opastaa ja neuvoo hyvin ympäristöasioissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Millaisissa ympäristöpalveluiden asioissa tarvitset neuvontaa?

20. Avoin palaute liittyen ympäristöpalveluihin:

21. Yleinen palaute teknisen osaston palveluihin:

