

Laura Vallinkivi

Maanmittauslaitoksen puhelinjärjestelmän uudistus osana organisaatiouudistusta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Maanmittaustekniikan koulutusohjelma

Insinööriytyö

22.4.2013

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Laura Vallinkivi Maanmittauslaitoksen puhelinjärjestelmän uudistus osana organisaatiouudistusta</p> <p>34 sivua 22.4.2013</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>insinööri (AMK)</p>
<p>Koulutusohjelma</p>	<p>maanmittaustekniikka</p>
<p>Ohjaajat</p>	<p>tietopalvelupäällikkö Maija-Liisa Kallio-Sainio lehtori Jaakko Sirkjärvi</p>
<p>Tämän insinööriyön aiheena on Maanmittauslaitoksen puhelinpalveluiden yhdistäminen, jonka jälkeen Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa on kaksi puhelinnumeroa, suomen- ja ruotsinkielinen vuoden 2014 alusta. Tähän asti jokaisella maanmittaustoimistolla on ollut oma puhelinnumero, johon kyseisen alueen toimipisteiden asiakaspalvelijat ovat vastanneet. Työssä selvitetään muutoksia, joita puhelinpalvelun valtakunnallistaminen tuo, ja etsitään keinoja, joilla asiakaspalvelijoiden työtä voidaan helpottaa muutoksen jälkeen.</p> <p>Insinööriyössä selvitettiin myös muita samaan aikaan Maanmittauslaitoksella tapahtuvia muutoksia, jotka vaikuttavat puheluiden määriin ja sisältöihin. Maanmittauslaitoksella on tulossa organisaatiouudistus vuoden 2014 alussa, jonka yhteydessä maanmittaustoimistot poistuvat ja tilalle tulee yksi yhtenäinen Maanmittauslaitos. Asiakaspalvelupisteet säilyvät nykyisillä paikkakunnilla, mutta asiakkaita on tarkoitus palvella entistä enemmän sähköisesti ja käyttöön otetaan uusia asiakaspalvelumuotoja esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.</p> <p>Muutosten tarkoituksena on tasata palvelutasoeroja ja taata samanlainen palvelu kaikille asiakkaille ympäri Suomen. Tällä hetkellä maanmittaustoimistojen välillä on eroja puheluiden määrissä ja vastausprosentteissa, ja muutoksilla pyritään tasaamaan näitä eroja. Samalla on mahdollista yhtenäistää käytäntöjä, joita puhelinpalveluihin liittyy, kuten puhelimeen vastaamistapaa ja toisten asiantuntijoiden käyttöä.</p> <p>Maanmittauslaitoksen uudistusten myötä asiakkaita ohjataan tulevaisuudessa entistä enemmän käyttämään Internetistä löytyviä palveluita. Tarkoituksena on, että asiakas etsii tarvitsemansa tiedon itse ja pystyy käyttämään Internetpalveluita tiedon saamiseksi alusta loppuun itsenäisesti, ilman kontaktia asiakaspalvelusihteeriin. Toisaalta perinteisten asiakaspalvelumuotojen täytyy olla edelleen kaikkien saatavissa, sillä kiinteistöihin liittyvät asiat koskevat koko väestöä ja kaikki palvelut täytyy taata niillekin, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää Internetiä.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>puhelinpalvelu, asiakaspalvelusihteeri, organisaatiouudistus</p>

Author Title	Laura Vallinkivi Phone Service Reformation as Part of the Organizational Renovation in the National Land Survey of Finland
Number of Pages Date	34 pages 22 April 2013
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Land Surveying
Instructors	Maija-Liisa Kallio-Sainio, Head of Information Services Jaakko Sirkjärvi, Senior Lecturer
<p>The aim of this final year project was to examine the effects of organization renovation in the phone system in The National Land Survey Of Finland. Until now there has been a phone number for each District Survey Office in The National Land Survey Of Finland. As a result of the organization renovation, there will be only two nation-wide phone numbers and one of them offers service in Finnish and the other offers service in Swedish. The transition from the old phone system to the new two phone -numbered system will take place in the year 2014.</p> <p>In this project it was also vital to investigate changes that the organizational renovation will cause in the future. The changes will affect the number of phone calls and their contents, as a lot of information will be found in the Internet. For example customers can find information in the Social Media.</p> <p>The idea of the renovation is to guarantee that all the customers get quality service regardless of where in Finland they do business. The problem is that there are vast differences in the number of answered phone calls throughout the District Survey Offices. One of the main benefits of the renovation is that working methods will be standardized, for example the ways of answering the phone.</p> <p>The renovation will guide customers to find the information they need from the internet instead of contacting the District Survey Offices. Despite the renovation, it must be guaranteed that all the services are available for the needs of the whole population.</p>	
Keywords	phone service, customer service secretary, organizational renovation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Maanmittauslaitos	2
2.1	Tehtävät	2
2.2	Palvelut	3
2.2.1	Yksityiset asiakkaat	3
2.2.2	Maanmittaustoimistot	3
2.2.3	Yritykset ja laitokset	5
2.2.4	Muutoksia palveluissa	5
3	Prosessit	6
3.1	Yleistä	6
3.2	Kiinteistötuontaprosessit	8
3.3	Kirjaamisprosessi	8
3.4	Maastotietotuotantoprosessi	8
3.5	Tietopalveluprosessi	9
3.6	Tukiprosessit	11
4	Puhelinpalvelu	12
4.1	Nykyinen järjestelmä	12
4.2	Nykyisen järjestelmän ongelmat	12
4.3	Osa laajempaa muutosta	14
4.4	Asiakaspalvelu muutoksessa	14
4.4.1	Sähköiset palvelut	14
4.4.2	Contact Center	15
5	Aiemmat selvitykset	16
5.1	Asiakkaiden palvelun tarve	16
5.2	Asiakkaiden tiedon etsintä Internetistä	17
5.3	Tiedon etsiminen tulevaisuudessa Maanmittauslaitoksen internetsivuilta	18
5.4	Aineiston avaaminen	18
6	Uudistuksen hyödyt	19
6.1	Kaksikielinen puhelinpalvelu taattu kaikille	19
6.2	Palvelutasoerot poistuvat	20
6.3	Mahdollisuus yhtenäisiin toimintamalleihin	22

7	Uudistukseen liittyvät ongelmat	23
7.1	Paikalliset erikoisuudet	23
7.1.1	Kiinteistörekisteri	23
7.1.2	Maanmittaustoimitukset	23
7.1.3	Laskutus	24
7.2	Arkisto	25
8	Muutoksiin valmistautuminen	27
8.1	Taustatuki	27
8.2	Yhtenäiset käytännöt koko Suomessa	28
8.3	Hankalat kysymykset	28
8.4	Työskentely asiakaspalvelutiskillä	29
8.5	Vastausvuorojen jakautuminen	29
8.6	Asiakaspalvelussa annettavan palvelun laajuus	30
9	Yhteenveto	31
	Lähteet	32

1 Johdanto

Maanmittauslaitoksella siirrytään kahteen valtakunnalliseen asiakaspalvelun puhelinnumeroon vuoden 2014 alussa. Tähän asti jokaisella Maanmittaustoimistolla on ollut oma puhelinnumerosa ja puheluihin ovat vastanneet asiakaspalvelijat eri toimipisteistä. Muutoksen myötä asiakas voi valita suomen- tai ruotsinkielisen palvelun soittaessaan Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun.

Tämän insinööriyön tarkoituksena on tuoda esiin asioita, joita puhelinjärjestelmän muutos tuo mukanaan. Muutosta tarkastellaan sekä asiakkaiden että asiakaspalvelijoiden näkökulmasta. Työssä tarkastellaan myös samaan aikaan Maanmittauslaitoksella tapahtuvia muita muutoksia, jotka vaikuttavat puheluiden määrään. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi sähköisen asioinnin uudet verkkopalvelut, josta on mahdollista seurata itse omien asioiden etenemistä, kun tällä hetkellä tietoa on mahdollista saada ainoastaan soittamalla Maanmittaustoimistoon. Puhelinjärjestelmä on osa uutta Contact Center -järjestelmää, jossa asiakkaita palvellaan puhelimitse, sähköpostin kautta tai muiden sähköisten asiointimahdollisuuksien kautta, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

Aiheeksi valittiin puhelinjärjestelmän uudistus, koska insinööriyön tekijä on itse ollut Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen asiakaspalvelussa harjoittelijana kevästä 2012 lähtien ja tietää puhelinpalvelun toimivuudesta. Insinööriyön tarkoituksena on tuoda esiin haasteita, joita puhelinpalvelun yhdistäminen tuo, jotta niihin voidaan varautua osittain jo ennen kuin järjestelmä todella otetaan käyttöön ja näin helpottaa asiakaspalvelijoiden työtä muutoksen myötä.

Lisäksi tavoitteena on tuoda insinööriyössä esiin hyötyjä, joita puhelinpalvelun yhdistämisellä saavutetaan. Tähän asti suomen- ja ruotsinkielinen puhelinpalvelu ovat toimineet samassa puhelinnumerossa, ja esimerkiksi Porvoosta soittavan ruotsinkielisen asiakkaan puheluun saatetaan vastata Hämeenlinnassa. Tällöin puheluun vastataan suomeksi ja puhelu mahdollisesti yhdistetään henkilölle, joka puhuu sujuvammin ruotsia. Uudessa järjestelmässä asiakas voi soittaa suoraan ruotsinkieliseen numeroon ja saa näin heti palvelua ruotsiksi. Kaikkien palveluiden osalta turvataan kaksikielinen asiointi.

Muutosta tarkastellaan osana suurempaa kokonaisuutta, sillä puhelinjärjestelmän uudistus on vain osa koko Maanmittauslaitoksella käynnissä olevaa muutosta. Koska Suomi on pinta-alaltaan suuri, mahtuu maahan paljon väestömäärältään ja pinta-alaltaan erilaisia alueita. Muutoksilla halutaan tasata muun muassa työmääriä ja palvelutasoeroja eri maanmittaustoimistojen välillä. Esimerkiksi kirjaamisasioissa on tällä hetkellä eroja eri toimistojen käsittelyajoissa. Näitä eroja pyritään tasaamaan ottamalla käyttöön sähköinen kirjaamisjärjestelmä, jossa kaikki hakemukset käsitellään sähköisessä muodossa ja Helsingissä jätetty hakemus voidaan käsitellä missä päin Suomea tahansa. Puhelinjärjestelmän uudistus auttaa samalla tavalla tasaamaan puhelujen määriä eri maanmittaustoimistojen välillä.

Tässä insinööriyössä perehdytään muutoksen taustoihin ja mahdollisiin ongelmiin ja tuoden esiin asioita, joihin asiakaspalvelusihteereiden on mahdollista perehtyä ennen kuin muutos toteutuu käytännössä vuoden 2014 alussa. Samalla asiakaspalvelusihteereillä on mahdollisuus valmistautua työnkuvan muuttumiseen, sillä yhä enemmän asiakkaita ohjataan sähköisten palveluiden pariin sen sijaan että he tulevat asiomaan toimipisteen asiakaspalvelutiskille henkilökohtaisesti. Sähköisten asiointipalveluiden tullessa käyttöön tulee niistä luultavasti alussa paljon kyselyitä. Asiakaspalvelussa pitää varautua neuvomaan asiakkaita palvelun pariin ja toisaalta auttaa itse palvelun käytössä.

2 Maanmittauslaitos

2.1 Tehtävät

Maanmittauslaitoksen tehtävänä on tuottaa tietoa maasta. Maanmittauslaitoksen toimialaan kuuluvat muun muassa maanmittaustoimitukset, kiinteistötiedot, kirjaamisasiat ja kartta-aineistojen tuottaminen ja myyminen. Maanmittauslaitos palvelee niin yksityishenkilöitä, yrityksiä kuin muita valtion laitoksia ja koko yhteiskuntaa. Maanmittauslaitos on jakautunut 12 maanmittaustoimistoon ja asiakkaita palvelee 35 toimipisteessä läpi Suomen. Lisäksi Maanmittauslaitoksessa on keskushallinto ja kuusi valtakunnallista tuotanto- ja palveluyksikköä, jotka tutkivat, kehittävät ja koordinoivat toimintaa ja valtakunnallisia palveluita. (1.)

2.2 Palvelut

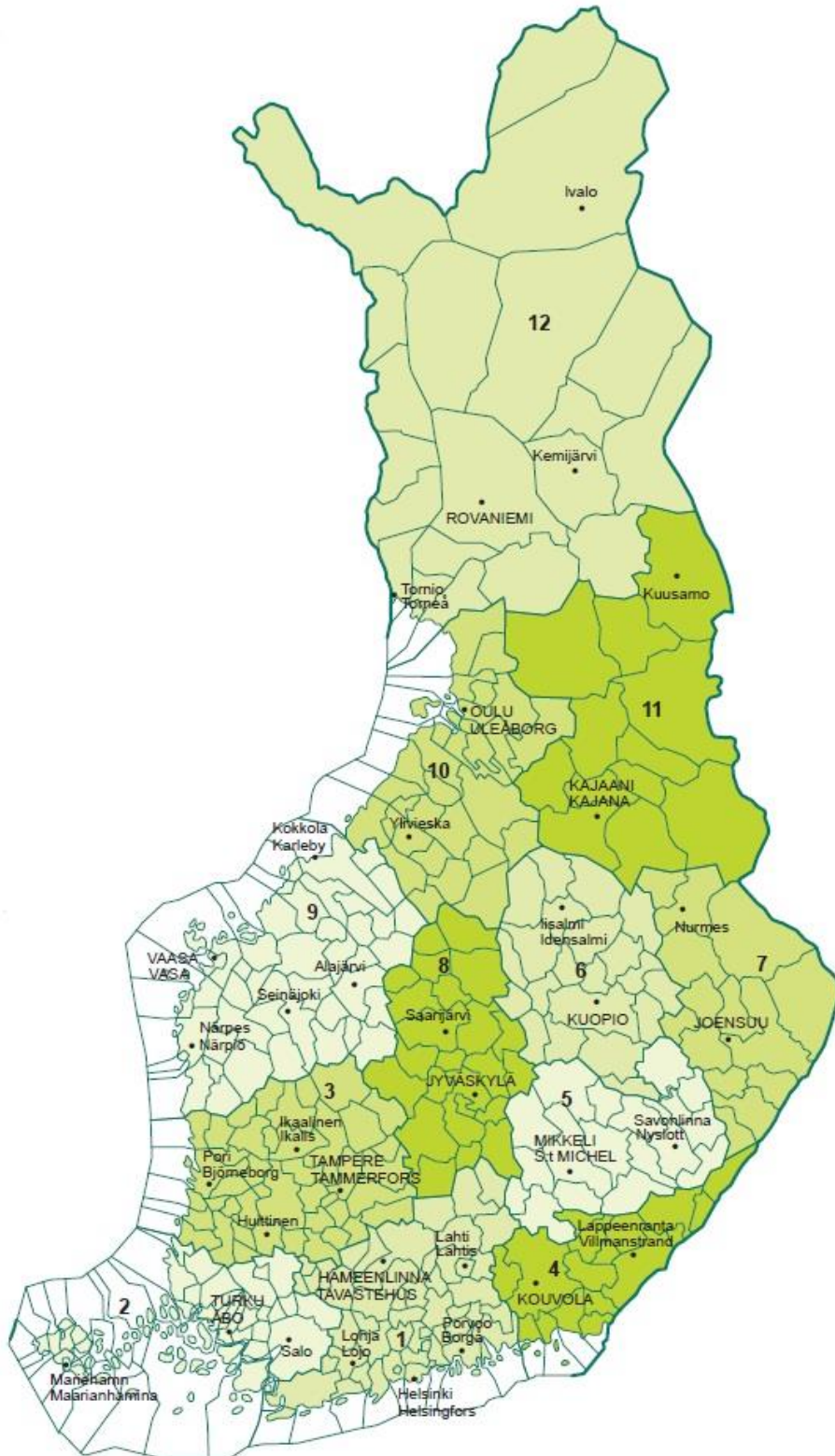
2.2.1 Yksityiset asiakkaat

Maanmittauslaitoksen yksityisille asiakkaille tarjoamia palveluita ovat esimerkiksi Kansalaisen karttapaikka, josta voi katsoa kiinteistöjaotusta, tutustua maasto- ja ilmakuvakarttoihin, etsiä paikan koordinaatteja ja tilata painettuja karttoja ja karttatulosteita. Paikkatietoikkuna on maksuton ja kaikille avoin sivusto, jonne on koottu paljon erilaista paikkatietoa myös muilta aineistontuottajilta kuin Maanmittauslaitokselta, ja aineistoja on mahdollista katsoa sekä yhdessä että erikseen. Tiedostopalvelusta on mahdollista ladata maksutta Maanmittauslaitoksen avoimia aineistoja, esimerkiksi maastokarttoja, maastokarttarastereita ja korkeusmalleja. (2.)

Maanmittauslaitos avasi 13.6.2009 verkkopalvelun (www.karjalankartat.fi), josta on mahdollista selata vanhoja luovutetun Karjalan alueen karttoja ja etsiä kohteita käyttämällä paikannimiin perustuvaa hakua. Palvelusta on hyötyä Karjalaan matkustaville, sukunsa historiasta kiinnostuneille sekä kaikille, joita alueen historia kiinnostaa. Palvelusta on mahdollista ottaa tietyn paikan tarkat koordinaatit muistiin esimerkiksi tutkimusta tai matkaa varten. Palvelusta on mahdollista saada tietoonsa kartan laatimisajankohta, piirtäjä ja karttalehden numero, mutta kaikista kartoista näitä tietoja ei ole saatavilla. Karttojen historiallisen luonteen vuoksi kartoissa on paikoitellen puutteita ja tällöin palvelin ilmoittaa, että kyseistä karttaa ei ole saatavissa. (3.)

2.2.2 Maanmittaustoimistot

Maanmittaustoimistoja on Suomessa 12 ja asiakaspalvelupisteitä 35 (kuva 1). Vuoden 2014 alusta maanmittaustoimistot ja asiakaspalvelupisteet poistuvat ja tilalle tulee yksi yhtenäinen Maanmittauslaitos, jossa asiakkaita palvellaan 35 palvelupisteessä. Muutokset myötä siis kaikki asiakaspalvelupisteet säilyvät ennallaan, mutta maanmittaustoimistojen rajat häviävät. (4.)



Kuva 1. Maanmittaustoimistot ja asiakaspalvelupisteet (5).

Maanmittaustoimistosta on mahdollista saada tietoa kiinteistöistä. Jokaisesta maanmittaustoimistosta on saatavilla samat kiinteistöä koskevat tiedot, joten asioida voi missä päin Suomea tahansa. Maanmittaustoimistossa voi hakea maanmittaustoimitusta ja hoitaa kaikki kirjaamisasiat kuten hakea lainhuutoa, kiinnityksiä tai erityisen oikeuden kirjaamista. Asiakaspalvelusta on mahdollista ostaa painettu kartoja, kartta- ja ilmakuvatulosteita sekä digitaalista aineistoa. Asiakirjakopioita sekä toimitusasiakirjoista että kirjaamisasioista saa ostettua sellaisista kiinteistöistä, joiden tiedot on arkistoitu Maanmittauslaitoksen arkistoon. Lisäksi Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörit toimivat julkisina kaupanvahvistajina kiinteistökauppojen yhteydessä. (4.)

2.2.3 Yritykset ja laitokset

Ammattilaisen karttapaikka on ammattikäyttöön tarkoitettu palvelu, jonka avulla voi katsella maastokarttoja koko maasta, hakea tietoa kiinteistöistä ja muun muassa kiinteistökaupoista. Palvelun käyttö edellyttää kirjallista sopimusta Maanmittauslaitoksen kanssa. Osa palveluista edellyttää lisäksi selvitystä siitä, että mihin tarkoitukseen tietoa käytetään. KTJ-selaintietopalvelussa on mahdollista selata valtakunnallisen kiinteistö-tietojärjestelmän tietoja. Palvelu on tarkoitettu viranomaisille ja sellaisille käyttäjille, joille voidaan myöntää lupa. Kansalaisen on mahdollista ostaa KTJ-selaintietopalvelusta saatavia otteita Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelusta joko sähköisessä muodossa tai perinteisenä paperiversiona. (6 ; 7.)

2.2.4 Muutoksia palveluissa

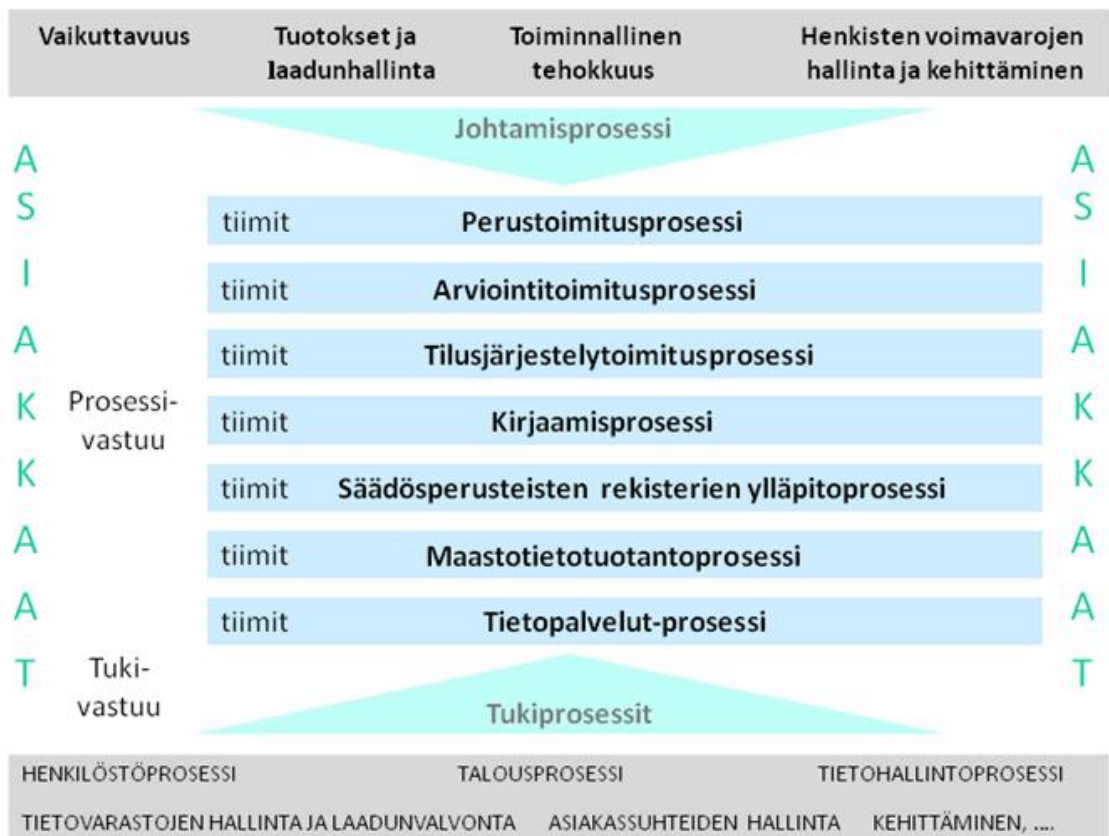
Ammattilaisen karttapaikka ja KTJ-selaintietopalvelu ovat uudistumassa, ja ne yhdistetään kiinteistötietopalveluksi 13.5.2013. Muutoksen oli tarkoitus tulla voimaan jo maaliskuussa 2013, mutta aikataulua on jouduttu muuttamaan. Samaan aikaan uuden kiinteistötietopalvelun kanssa käyttö otetaan myös uusi lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri. Muutoksen taustalla on siirtyä nykypäivän vaatimukset täyttävään lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin, jotta myöhemmin on mahdollista ottaa käyttöön sähköisen asioinnin verkkopalvelut. (8.)

Kiinteistökauppojen verkkopalvelut avataan syksyllä 2013. Näin kiinteistön omistaja voi hoitaa kiinteistöönsä liittyviä asioita turvallisesti ja itsenäisesti verkossa. Uusi palvelu nopeuttaa ja helpottaa kiinteistöön liittyvien asioiden hoitoa. Palvelu on tarkoitettu kiin-

teistön omistajille, ostajille, myyjille, kiinteistövälittäjille ja pankeille. Verkkopalvelussa voi muun muassa laatia kauppa- tai lahjakirjan ja hakea kiinnityksiä. Kiinteistökauppaa tehdessä osapuolien täytyy kirjautua järjestelmään pankkitunnusten avulla ja asiakirjojen allekirjoitus tapahtuu myös pankkitunnuksilla. Lainhuuto tulee automaattisesti vireille, kun allekirjoituksen on tehnyt järjestelmässä, joten erillistä hakemusta ei jatkossa tarvitse enää täyttää. (9.)

3 Prosessit

3.1 Yleistä

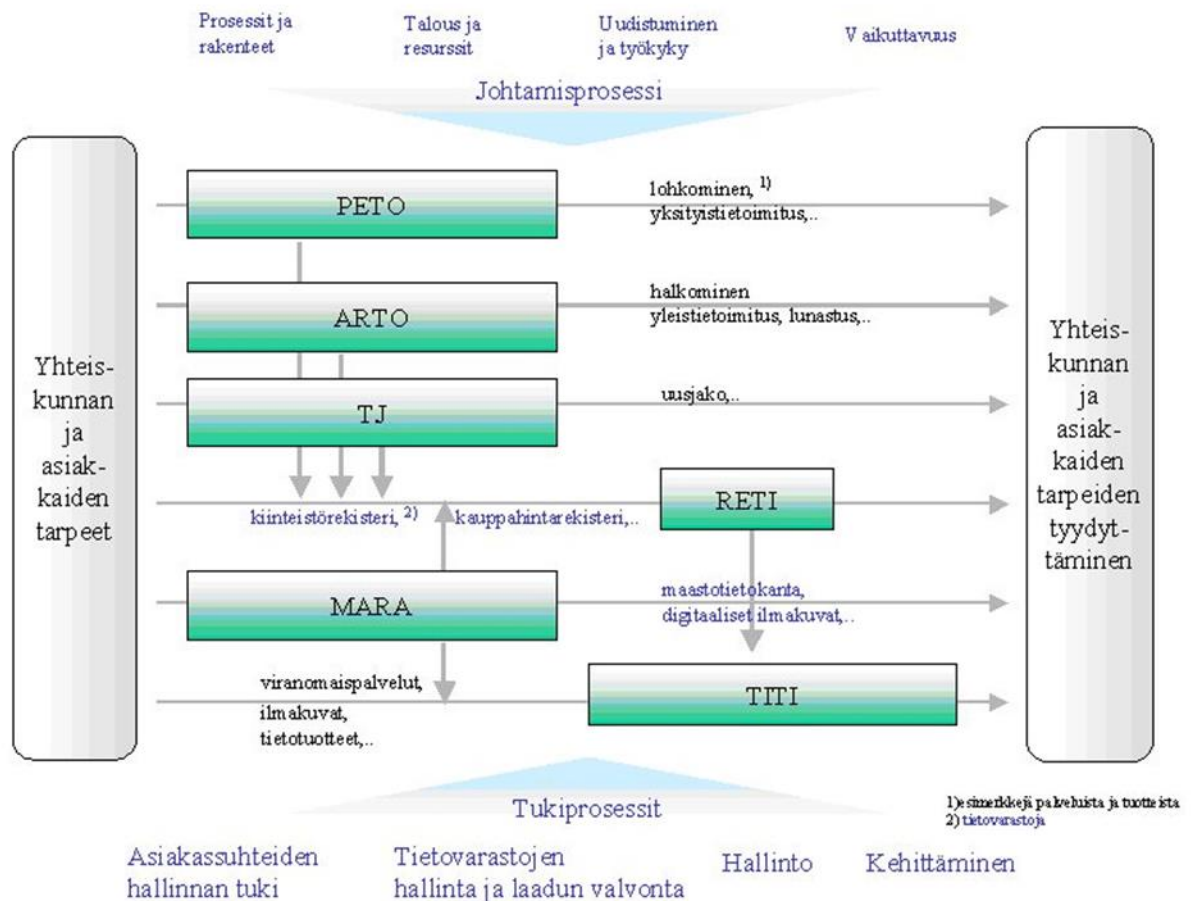


Kuva 2. Maanmittaustoimistojen prosessit (10, s. 4).

Maanmittauslaitoksen toiminta jaetaan erilaisiin sisäisiin prosesseihin. Näitä prosesseja ovat johtamisprosessi, kiinteistötuotantoprosessit, kirjaamisprosessi, maasto- ja rajatie-

toprosessi, tietopalveluprosessi ja erilaiset tukiprosessit. Eri prosessien sijoittuminen prosessikarttaan näkyy kuvasta 2.

Jokaisella prosessilla on oma tehtävänsä, mutta prosessit tekevät myös paljon yhteistyötä. Kaaviosta 1 selviää prosessien väliset suhteet ja esimerkkejä siitä, mitkä tehtävät kyseiselle prosessille kuuluvat. Prosessit lähtevät liikkeelle yhteiskunnan ja asiakkaiden tarpeesta, ja lopputuloksena pitäisi kyseisen tarpeen olla tyydytetty. Jokaisella prosessilla on vielä sisäisiä rakenteita ja tavoitteita, jotka täytyy ottaa huomioon ja prosessin resurssin saattavat vaihdella, joten tavoitteeseen pääsyn vaikuttavat monet seikat.



Kaavio 1. Asiakkaiden ja prosessien väliset suhteet ja prosessien tehtävät (10, s. 4).

3.2 Kiinteistötuontaprosessit

Arviointitoimitusprosessi (ARTO) on kiinteistötuotannon yksi osaprosessi. Arviointitoimitusprosessiin kuuluvat pääsääntöisesti sellaiset toimitukset, joiden keskeinen sisältö liittyy kiinteistöarviointiin ja korvausten määräämiseen. Prosessin yksi tärkeimmistä tavoitteista on valtakunnallisesti yhtenäisten toimintatapojen luominen. Kiinteistö- ja korvausarvioinnin tulee olla puolueetonta, kaikkia osapuolia tasapuolisesti kohtelevaa ja yhtenäisiin arviointimenetelmiin perustuvaa. Arviointiprosessin osaprosesseja ovat yleistietoimitus, ratatoimitus, lunastustoimitus, halkomistoimitus ja yhteisen alueen jakotoimitus. (11.)

Perustoimitusprosessi (PETO) on kiinteistötuotannon toinen osaprosessi. Perustoimitus on maanmittaustoimitus, jonka tarkoituksena on toteuttaa asianosaisten välinen kiinteistöä koskeva saanto tai muu sopimus. Kiinteistöjen väliset oikeuden ja kiinteistön ulottuvuuksiin liittyvät asiat voidaan käsitellä joko samassa toimituksessa tai omana erillisenä perustoimituksena. Perustoimituksiin kuuluvat muuan muassa lohkominen, tilusvaihto, rajankäynti ja yksityistietoimitus. (12.)

Tilusjärjestelyprosessi (TJ) on kolmas kiinteistötuotannon osaprosesseista. Prosessin keskeinen tehtävä on tilusjärjestelytoiminta. Prosessiin kuuluvia toimituksia ovat uusjaot, hankeuusjaot, yhteismetsätoimitukset ja vesitilusjärjestelyt. Kiinteistötuotannon osaprosesseihin kuuluu myös säädösperusteisten rekisterien ylläpitoprosessi (RETI). (13.)

3.3 Kirjaamisprosessi

Kirjaamisprosessi on kirjaamishakemusten käsittelyyn keskittyvä prosessi. Prosessiin kuuluvat hakemuksen vastaanottaminen, tarkistaminen, vireille laittaminen, hakemuksen ratkaiseminen ja asiakirjojen arkistointi.

3.4 Maastotietotuotantoprosessi

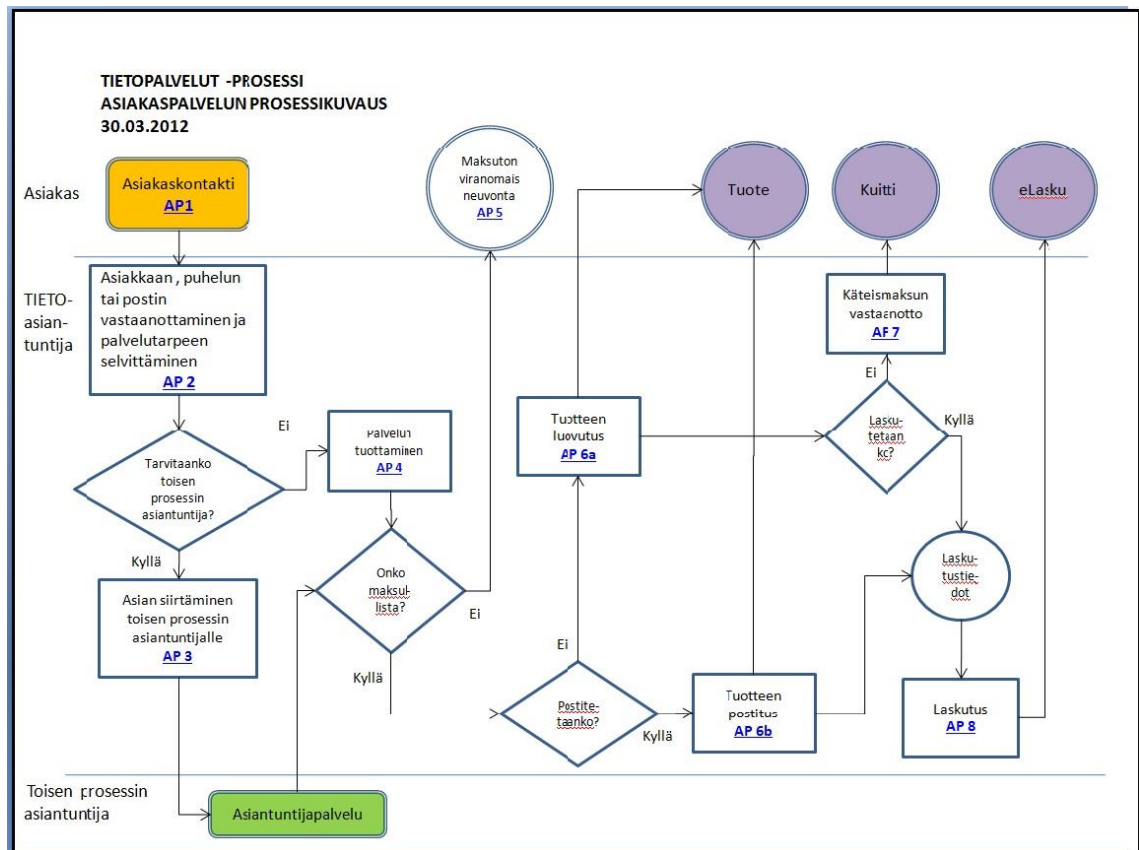
Maastotietotuotantoprosessi (MARA) on yksi maanmittaustehtävien ydinprosessi. Maastotietotuotantoprosessi sisältää seuraavat tuotantoprosessit: kiintopistemittaus, ilmakuvauus ja kuvatuotanto, maastotietojen määräaikainen ajantasaistus, maastotietojen jatkuva ajantasaistus, laserkeilaus ja korkeusmallituotanto, kiinteistörajatietojen

perusparannus, julkaisuprosessit ja pienimittakaavaisten karttatietokantojen tuotanto. (14, s. 6.)

3.5 Tietopalveluprosessi

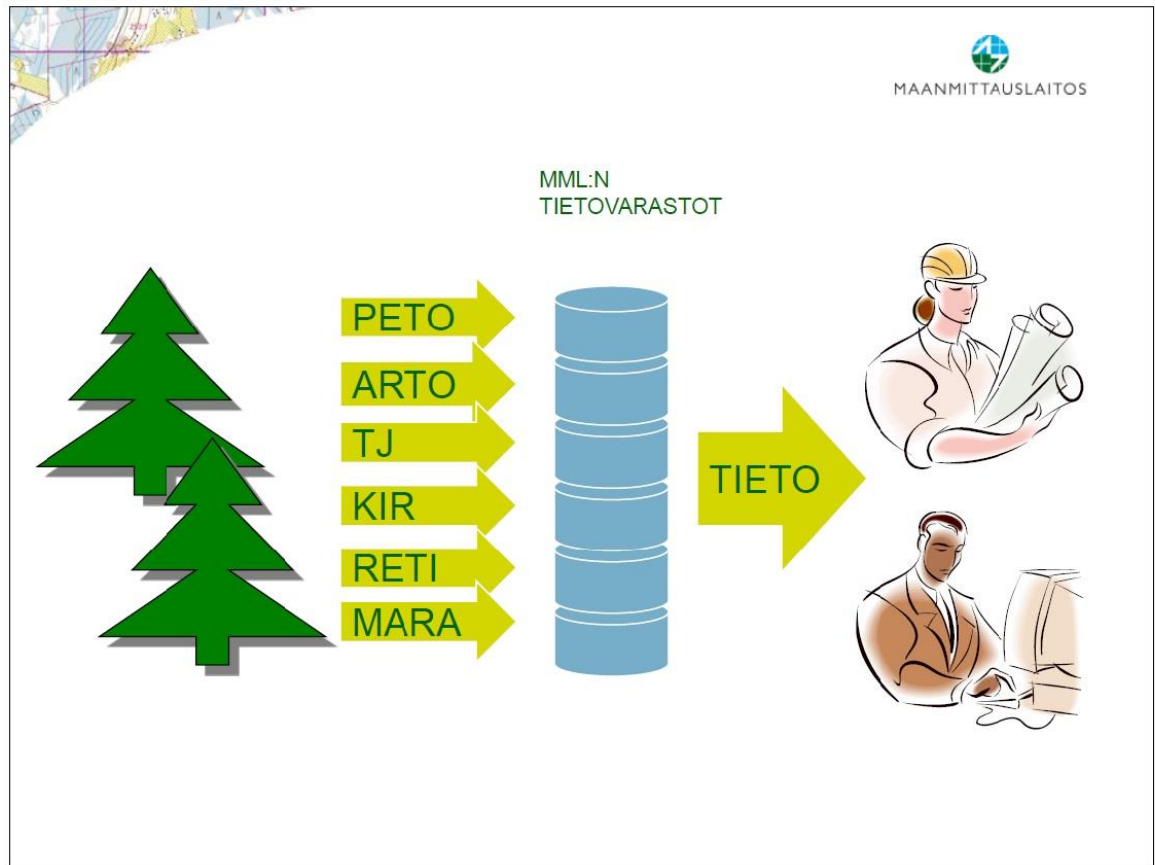
Tietopalveluprosessiin (TIETO) kuuluu Maanmittauslaitoksen ulkoiseen asiakkaaseen johtava tietopalvelu, jota tarjotaan sekä asiakaspalvelun kautta että verkossa itsepalveluna. Ulkoisia asiakkaita ovat kansalaiset, yritykset, yhteisöt ja toiset viranomaiset. Tietopalveluprosessille on määritelty neljä osaprosessia, jotka ovat digitaalisen tuotteen luovutus, rekisteritietopalvelu, kartan valmistus tilaustehtävänä ja ranta-asemakaavan pohjakartan tarkastus. Asiakaspalvelulle on määritelty myös kirjaamisasioiden asiakaspalveluprosessi ja yleinen asiakaspalveluprosessi. (15, s. 2–3.)

Yleisen asiakaspalveluprosessi on kuvattu kaaviossa 2. Prosessi on monia vaiheita riippuen siitä, mitä asiakkaan asia koskee. Yksinkertaisin tapaus on esimerkiksi silloin, kun asiakas soittaa ja asiakaspalvelusihteeri pystyy itse antamaan maksutonta viranomaisneuvontaa. Toisaalta prosessi saattaa olla monimutkaisempi, jos tarvitaan toisen prosessin asiantuntijaa tai tuotetaan jotakin palvelua tai tuotetta, jolloin prosessiin tulee lisää vaiheita. Tällöin täytyy toimittaa asiakkaan tilaama palvelu tai tuote, ja jos se on maksullinen, niin joko ottaa käteismaksu vastaan tai laskuttaa asiakasta. Ydinprosessiin kuuluu myös muuta toimintaa, jota ei ole erikseen määritelty prosessikaaviolla tai työohjeella, ja tällaisia ovat esimerkiksi verkkopalvelut. (15, s. 2–3.)



Kaavio 2. Asiakaspalvelun prosessikuvaus (16).

Asiakaspalveluprosessin tavoitteena on tuoda Maanmittauslaitoksen keräämät tietovarastot (kaavio 3) mahdollisimman laajaan käyttöön, niin että ne vastaavat asiakkaiden tarpeita, ovat oikeita, käyttäjän kannalta selkeitä, luotettavia ja edullisia ja niin että tuotevalikoima ja palvelu ovat samanlaista koko maassa. Lisäksi pyritään toimimaan Maanmittauslaitoksen kannalta taloudellisesti ja tehokkaasti, ottaen laillisuusvaatimukset huomioon ja käyttäen yleisesti käytössä olevia jakelukanavia. (15, s. 2–3.)



Kaavio 3. Tietopalvelut – prosessin suhde Maanmittauslaitoksen muihin ydinprosesseihin ja tietovarastoihin (15, s. 3).

Tietopalvelun tuottamat tuotteet ovat sekä maksuttomia että maksullisia, samoin palvelu on maksullista ja maksutonta (maksuton viranomaisneuvonta). Tietopalveluprosessin tuotteita ovat aineisto (digitaalinen tai rekisteritiedosto), ote, kopio, tuloste, päätös, painettu kartta tai muu julkaisu ja muu tuote tai palvelu, joka tehdään tilauksesta. Maksulliset tuotteet ovat hinnastossa, joka julkaistaan ja on julkisesti nähtävillä Maanmittaus-toimistossa ja Maanmittauslaitoksen nettisivuilla. (15, s. 2–3.)

3.6 Tukiprosessit

Tukiprosesseihin kuuluu yhtenä osa-alueena talousprosessi. Talousprosessi koostuu kolmesta osa-alueesta, jotka ovat talouden suunnittelu ja ohjaus (sisäinen), maksuliike ja ulkoinen laskenta eli kirjanpito ja tilinpäätös. Talousprosessi on yksi hallinnon tukiprosesseista, joka toimii tiiviissä yhteistyössä ydinprosessien ja muiden tukiprosessien kanssa. (17, s. 1–2.)

Tietohallintoprosessi (TIHA) tukee Maanmittauslaitoksen toimintaa verkostoituvan tietoyhteiskunnan rakentajana. Tietojärjestelmien käytettävyys, järjestelmien luotettavuus, tietopalveluiden toimivuus sekä järjestelmiin tallennettujen tietojen luotettavuus ja laatu ovat Maanmittauslaitoksen toiminnalle erittäin tärkeitä. Tärkeää on, että tietojärjestelmät täyttävät tietoturvallisuuden ja tietosuojan vaatimukset. (18, s. 6–7.)

4 Puhelinpalvelu

4.1 Nykyinen järjestelmä

Nykyiseen asiakaspalvelun puhelinjärjestelmään siirryttiin keväällä 2012. Aiemmin jokaisella toimipisteellä oli oma puhelinnumero, johon asiakkaat pystyivät soittamaan. Muutoksen myötä jokainen maanmittaustoimisto sai oman puhelinnumeron, ja jokaisen toimipisteen asiakaspalvelijat vastaavat kaikki tuleviin puheluihin. Kirjaamisasioiden siirtyminen käräjäoikeuksilta maanmittaustoimistoihin 1.1.2010 toi paljon puheluita lisää, ja yhteisellä puhelinjärjestelmällä puheluiden määriä saadaan jaettua toimipisteiden kesken.

4.2 Nykyisen järjestelmän ongelmat

Maanmittaustoimistokohtainen puhelinnumero ei vielä ole kaikkien asiakkaiden tiedossa. Edelleen osa soittavista asiakkaista ajattelee soittavansa tiettyyn toimipisteeseen. Jos asiakkaalle kuitenkin selviää, että puhelu on jossakin muussa toimipisteessä, niin tämä aiheuttaa helposti hämmennystä. Yleensä asiakkaan asia voidaan hoitaa missä tahansa toimipisteessä, mutta asiakas ei aina huomaa antaa tarpeeksi lähtötietoja, jotta hänen ongelmansa voidaan suoraan selvittää. Yhden maanmittaustoimiston alueella on niin paljon kuntia, että asiakaspalvelusihteerit eivät voi kaikkia muistaa ja tietää. Usein asiakas kuitenkin aloittaa kertomalla kiinteistönsä rekisterinumeron ja kylän, jossa se sijaitsee. Usein joutuu kysymään asiakkaalta, mikä kunta on kyseessä, ja mahdollisesti vielä selvittämään tapahtuneita kuntaliitoksia, ennen kuin päästään tarkastelemaan kiinteistön tietoja ja itse ongelmaan käsiksi.

Puheluiden aihekaala on hyvin laaja ja samat henkilöt vastaavat asiakaspalvelussa kaikkiin puheluihin. Puheluiden sisältö voi liittyä niin kiinteistön tietoihin, maanmittaus-

toimituksiin, kirjaamisasioihin, KTJ-selaintietopalveluun ja otetilauksiin, arkistotilauksiin, karttoihin tai esimerkiksi kauppahintatilastoihin. Puhelut voivat myös koskea esimerkiksi laskuja tai vireillä olevan asian käsittelijän yhteystietoja. Toisaalta asiakaspalveluun soitetaan puheluita, jotka koskevat sellaisia asioita, jotka voitaisiin hoitaa myös vaihteessa. Puheluiden yhdistäminen esimerkiksi tietylle henkilölle voidaan tehdä vaihteessa, mutta moni asiakas soittaa silti asiakaspalvelun numeroon.

Puheluiden laajasta skaalasta johtuen asiakaspalveluhenkilökunnalla pitää olla laajat tiedot eri aihealueista. Silti eteen tulee kysymyksiä, joihin ei itse pysty vastaamaan. Toisaalta taas puheluita ei saisi yhdistää eteenpäin, joten toisinaan täytyy tehdä esimerkiksi välipuhelu päivystävälle kirjaamissihteerille, ja tämän jälkeen kertoa saamansa tieto edelleen asiakkaalle. Ongelmana varsinkin hankalampien puheluiden ratkaisemisessa on se, että ensin täytyy kirjoittaa päivystävän kirjaamissihteerin vastaus muistiin, jotta osaa neuvoa asiakasta toimimaan oikein, ja toisaalta taas välipuhelun tekemiseen vie aikaa, jolloin puhelu saattaa kestää kauan ja ruuhkaisina aikoina puheluita tulee paljon jonoon.

Tällä hetkellä ongelmana on myös puheluiden epätasainen jakautuminen eri aikoina. Puheluita tulee usein vähiten aamulla, jolloin yleensä vastaavasti vastaajia on eniten. Puheluiden määrä taas lisääntyy lounasaikaan ja iltapäivällä, kun vastaajia on silloin vastaavasti vähemmän. Puheluiden vaatimat jatkotoimenpiteetkin vievät asiakaspalveluhenkilöiltä aikaa, joten vaikka itse puhelu kestäisi vain muutaman minuutin, jatkotoimenpiteet saattavat viedä enemmän aikaa. Esimerkiksi tilaukset tiedot kirjoitetaan puhelun aikana muistiin, mutta itse tilaus hoidetaan vasta puhelun jälkeen vaikka tilaamalla tarvittavat asiakirjat arkistosta.

Toisaalta samat henkilöt ovat usein vastaamassa puhelimeen ja palvelemassa asiakkaita henkilökohtaisesti myös toimipisteen asiakaspalvelussa. Tällöin puheluihin vastaavien henkilöiden määrä riippuu myös siitä, kuinka paljon asiakkaita on tullut henkilökohtaisesti paikan päälle asioimaan. Asiakaspalvelua tarjotaan tällä hetkellä myös sähköpostitse, joten niidenkin käsittely ja vastaaminen vie aikaa puhelimeen vastaamiselta. Kun tilauksia tulee niin asiakaspalvelutiskiltä, sähköpostitse kuin puhelimitsekin, ei aina puheluihin pysty vastaamaan, jotta edelliset työt saa hoidettua ja toimitusajat tilauksiin eivät venyisi kohtuuttoman pitkiksi.

4.3 Osa laajempaa muutosta

Puhelinjärjestelmän uudistus on osa laajempaa muutosta, joka Maanmittauslaitoksella on käynnissä. Maanmittauslaitoksella on menossa organisaatiouudistus, joka toteutuu vuonna 2014. Samalla maanmittaustoimistot jäävät historiaan, ja tilalle tulee pelkkä Maanmittauslaitos ja sen palvelupisteet. Monissa prosesseissa on työnjaossa uudistus menossa, jolloin pyritään tasaamaan työmäärien paikallisia vaihteluita. Ensimmäisenä muutoksena otetaan käyttöön kirjaamisasioiden sähköinen järjestelmä, jossa kaikki hakemukset ja asiakirjat skannataan sähköiseen muotoon ja tämän jälkeen hakemus voidaan ratkaista missä päin Suomea tahansa. Muutokseen on varauduttu etukäteen jo uusimalla kirjaamishakemukset ja tiedottamalla asiakkaita muutoksen aiheuttamasta kirjaamisasioiden katkosta. Samalla lainhuuto- ja rasiustodistuksen sekä kiinteistörekisteriotteen ulkonäkö muuttuu hieman ja asiakirjoilla näkyviin tietoihin tulee pieniä muutoksia. Suurin muutos on arkistoviite, joka tulee lainhuuto- ja rasiustodistukseen, ja sen perusteella voi suoraan etsiä saantoasiakirjoja sähköisestä arkistosta. (19.)

Vastaavanlaisia muutoksia on tulossa muun muassa maanmittaustoimitusten osallekin, jolloin hakemukset menevät valtakunnalliseen työjonoon ja järjestelmästä tulee ehdotus sopivasta toimitusinsinööristä. Järjestelmä tekee ehdotuksen toimitusinsinööristä esimerkiksi hänen osaamisen, henkilökohtaisen työjonon, asuinpaikan ja maanmittaustoimiston etäisyyden perusteella. (19.)

4.4 Asiakaspalvelu muutoksessa

4.4.1 Sähköiset palvelut

Sähköiset verkkopalvelut mahdollistavat tulevaisuudessa omien asioiden hoitamisen paljon helpommin kuin ennen. Monia tietoja voi saada suoraan verkosta ja seurata oman vireillä olevan asian käsittelyä. Toisaalta osa ihmisistä kokee, että on helpompi asioida henkilökohtaisesti puhelimitse kuin etsiä tietoa itse Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilta. Kiinteistöasiat myös koskevat kaikenikäisiä ihmisiä, joten varsinkin vanhempi väestö on tottunut siihen, että asiat hoidetaan henkilökohtaisesti asiakaspalvelussa tai puhelimitse, ja heillä saattaa mennä hieman kauemmin ennen kuin he omaksuvat uudet asiointimuodot omikseen.

Maanmittauslaitos on nykyajan kehityksen myötä mukana sosiaalisessa mediassa. Maanmittauslaitoksella on omat Facebook-sivut, ja siellä on mahdollista olla suoraan yhteydessä asiakaspalveluun ja esittää heille kysymyksiä. Facebookissa esitetyt kysymykset tulevat kaikkien julkisesti nähtäville, joten asiointimuoto on tarkoitettu yleisille kysymyksille. Tarvittaessa asiakaspalvelusihteerit ohjaavat asiakasta ottamaan yhteyttä esimerkiksi sähköpostilla, jotta hänen henkilökohtaiset tietonsa eivät tule kaikkien nähtäviksi Facebook-sivuilla.

Maanmittauslaitos juhli 200-vuotista historiaa vuonna 2012, ja juhluvuoden kunniaksi on haluttu osoittaa, että Maanmittauslaitoskin uudistuu ja on tuotu tähän päivään. Juhlavuoden ajan Maanmittauslaitoksen pääjohtaja Arvo Kokkonen piti blogia Maanmittauslaitoksen Internet-sivuilla ja käsitteli siellä ajankohtaisia aiheita niin maanmittauksesta kuin maailman tapahtumista. (20.)

Tulevaisuudessa on tarkoitus lisätä sähköisten palveluiden käyttöä ja vähentää asiakaspalvelupisteessä asiointia. Tarkoitus olisi, että yhä useammin tiedot voisi etsiä itse Maanmittauslaitoksen nettisivuilta ja että sieltä olisi myös mahdollista tilata palveluita ja tuotteita omatoimisesti ja samalla maksaa suoraan verkkopankissa. Näin asiakas pysyy hoitamaan asioinnin alusta loppuun asti itsenäisesti, kun tähän saakka asiointi on edellyttänyt toimia asiakaspalvelusihteeriltä usein monessakin vaiheessa.

4.4.2 Contact Center

Organisaatiomuutoksen myötä asiakaspalvelussa aiotaan ottaa käyttöön niin kutsuttu Contact Center, jonka avulla hoidetaan kaikki asiakaskontaktit jotka tulevat puhelimitse, sähköpostilla, videolla tai esimerkiksi sähköisen median kautta. Contact Center toimii eräänlaisena virtuaalitiiminä, jossa ovat mukana palvelupisteissä työskentelevät asiakaspalvelusihteerit. Contact Center vaatii tosin ensin toimivan asiakas- ja tilaustenhallintajärjestelmän, joten täyttä varmuutta ei ole siitä, onko palvelu käytössä jo 1.1.2014. Asiakkaita palvellaan kuitenkin palvelupisteen asiakaspalvelutiskillä kuten tähänkin asti, ainoastaan paikasta riippumaton palvelu hoidetaan virtuaalitiimissä Contact Center -palveluna. (21.)

5 Aiemmat selvitykset

5.1 Asiakkaiden palvelun tarve

Puhelimitse yhteyttä ottavien asiakkaiden palveluntarvetta on selvitetty syksyllä 2011 Hanna Tuomisen insinööriyössä. Kuvioista 1 selviää asiakkaiden palveluntarve sellaisien puheluiden osalta, joissa asiakaspalvelusihteeri on pystynyt auttamaan. Suurin osa (41 %) asiakaspalveluun tulevista puheluiden käsitteli kirjaamisasioita. Seuraavaksi eniten puhelut käsittelivät kiinteistötietojärjestelmää. Loput kuusi ryhmää olivat melko tasaisia kysymysmäärien osalta. Luokkaan muut on sijoitettu kaikki ne puhelut, jotka eivät sopineet mainittuihin ryhmiin. Tällaisia puheluita olivat esimerkiksi soittopyynnön jättämiset.



Kuvio 1. Puhelimen kautta yhteyttä ottaneiden asiakkaiden palveluntarve (22, s. 24).

Kirjaamisasioihin liittyvät soittot käsittelivät eniten hakemuksia (48%) ja toiseksi eniten aikatauluja (29 %), yleisiä asioita käsitteli 16 % soitoista ja vireillä olevia 7 %.

5.2 Asiakkaiden tiedon etsintä Internetistä

Asiakkaiden tiedon etsintää Internetistä ennen Maanmittauslaitokselle soittoa selvitetiin samassa insinööriyössä syksyllä 2011. Selvityksen mukaan vain 23 % puheluiden tiedusteluista olisi voitu selvittää Maanmittauslaitoksen internetsivuilta, eikä puhelua olisi tarvinnut soittaa. Kuitenkin suurin osa eli 77 % puheluista käsitteli sellaisia asioita, joihin ei olisi ollut mahdollista saada vastausta internetsivuilta. (22, s. 30–35.)

Puhelut, joiden tiedustelut olisi voitu selvittää Maanmittauslaitoksen internetsivuilta, käsittelivät suurimmaksi osaksi kirjaamisasioita (78 %). Maanmittauslaitoksen internetsivuilla on kirjaamisasioista paljon tietoa. Sivuilta löytyy kaikki valmiit hakemusohjeet ja ohjeet niiden täyttämiseen. Lisäksi asiakkaiden käytössä on kirjaamisen menettelyn käsikirja, jossa on paljon yksityiskohtaista tietoa aiheesta. (22, s. 30–35.)

Tällä hetkellä on mahdollista saada internetsivuilta paljon kirjaamisasioihin liittyvää tietoa ja ohjeita noudattamalla hakemukset on mahdollista täyttää ja toimittaa maanmittaustoimistoon omatoimisesti. Toisaalta vireillä oleviin hakemuksiin ja aikatauluihin liittyvät kysymykset täytyy hoitaa puhelimitse, sillä niitä tietoja ei ole mahdollista löytää internetsivuilta.

Karttoihin liittyviä kysymyksiin voi saada vastauksen internetsivuilta, mutta tieto ei ole välttämättä kovin helposti asiakkaan löydettävissä. Kansalaisen karttapaikan kautta on mahdollista katsella painettujen karttojen karttalehtijakoa ja tilata kyseisiä karttoja. Karttapaikan kautta saa tehtyä ja tilattua myös karttatulosteen valitsemallaan mittakaavalla, rajauksella, koolla ja materiaalilla. Toisaalta Kiinteistötietojärjestelmän kautta saatavia otteita kuten lainhuuto- ja rasiustodistuksia on mahdollista saada ainoastaan tilaamalla puhelimitse, sähköpostilla tai tulemalla asiakaspalveluun ostamaan kyseiset asiakirjat.

Osa asiakaspalveluun soittavista asiakkaista ei siis ole lukenut tietoa ollenkaan internetsivuilta ennen soittoa, ja osa haluaa toisaalta varmistuksen lukemalleen asialle. Kyse on kuitenkin esimerkiksi kirjaamisasioissa asiakkaalle tärkeistä asioista, joten halutaan varmistaa vielä asiakaspalvelusihteeriltä puhelimitse, että on täyttänyt hakemuksen oikein ja mukana on tarvittavat liitteet. Huomioitavaa on se, että pienellä osalla ei ole mahdollisuutta käyttää Internetiä, jolloin ainoat asiointimahdollisuudet ovat puhelimitse tai tulemalla toimistoon paikalle. (22, s. 31)

Asiakaspalvelusta tiedustellaan puhelimitse myös toimistojen aukioloaikoja ja yhteystietoja, jotka selviävät helposti internetsivuille menemällä. Aikaa ei haluta kuitenkaan käyttää tiedon etsimiseen vaan helpommaksi koetaan suoraan toimistoon soittaminen, vaikka asiakaspalvelussakin saattaa joutua jonottamaan. Samassa ajassa olisi itse etsinyt tarvitsemansa tiedon.

5.3 Tiedon etsiminen tulevaisuudessa Maanmittauslaitoksen internetsivuilta

Teknologian kehittyessä yhä useammin tietoa etsitään ensin Internetistä. Jo tällä hetkellä asiakaspalvelusta kysytään usein, onko hakemusten jättäminen sähköisesti mahdollista. Kiinnityshakemus on ainoa hakemus, joka voidaan toimittaa sähköpostitse, sillä hakemukseen ei yleensä tarvita liitteitä. Kaikki muut hakemukset tulee vielä tällä hetkellä toimittaa paperisena maanmittaustoimistoon.

Uuden sähköisen verkkopalvelun myötä yhä enemmän tietoa on saatavissa suoraan internetsivujen kautta. Omien asioiden etenemistä hakemusten osalta voi seurata kotikoneelta, kun tähän asti se on vaatinut soiton asiakaspalveluun ja mahdollisesti vielä yhteydenoton asian käsittelijään. Verkkopalveluiden myötä on tulevaisuudessa mahdollista maksaa tilattuja tai ladattuja tuotteita verkossa, kun tähän asti asiakaspalvelijat tai muu henkilökunta on tehnyt aina laskun joko paperisena tai e-laskuna. (23.)

5.4 Aineiston avaaminen

Maanmittauslaitos avasi maastotiedot 1.5.2012 kansalaisten ja yritysten vapaaseen käyttöön. Käytännössä tämä aineiston avaaminen siis tarkoittaa sitä, että digitaalisen aineiston käyttöoikeuksista ei peritä enää maksua. Avattu aineisto käsittää maastotietokannan, kiintopisteet, lasekeilausaineistoa sekä ilma- ja ortokuvia. Tuotteille annettu vapaa, ikuinen käyttöoikeus tarkoittaa, että aineistoja saa maksutta käyttää organisaation sisäisesti, julkaista miten tahansa, jaella vapaasti muille, jatkojalostaa uusiksi tuotteiksi, myydä tai käyttää millä muulla tavalla tahansa. Aineistoja voi ladata Maanmittauslaitoksen nettisivuilta löytyvästä tiedostopalvelusta. Suuret määrät tilataan verkkosivujen kautta ja ne toimitetaan dvd:llä tai muistitikulla ja niistä tilauksista peritään toimituskulut. Rasterimuotoiset maastotietotuotteet ovat kuvatiedostoja, digitaalisessa muodossa olevia karttoja. Paikkatietosovelluksissa ne voi sijoittaa koordinaatistoon erilli-

sen tiedoston avulla. TIFF- ja PNG-muotoiset tiedostot voit avata myös kuvankäsittely-ohjelmalla ilman koordinaattitietoa. (24.)

6 Uudistuksen hyödyt

6.1 Kaksikielinen puhelinpalvelu taattu kaikille

Kielilain 2 §:n 1 momentin mukaan: ”Tämän lain tarkoituksena on turvata perustuslais- sa säädetty jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia.” Lisäksi kielilain 10 § käsittelee yksityishenkilön kielellisiä oikeuksia viranomaisissa:

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomaisen pyynnöstä toisin päätä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Jokaisella on kuitenkin oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta. (25.)

Nykyisin jokaisella maanmittaustoimistolla on oma puhelinnumero, johon vastaa asiakaspalvelijoita jokaisesta kyseisen toimiston asiakaspalvelupisteestä. Ongelmaksi muodostuu se, että esimerkiksi Etelä-Suomen maanmittaustoimiston alueella on sekä yksi- että kaksikielisiä kuntia. Kun puhelu tulee asiakaspalvelijalle, se voi tulla mistä tahansa kunnasta, joka kuuluu kyseiseen maanmittaustoimistoon. Näin ollen asiakaspalvelija ei tiedä, mistä kunnasta asiakas soittaa ja millä kielellä puhelu pitäisi aloittaa. Lisäksi asiakkaat saattavat soittaa kotikuntansa asioita hoitavaan maanmittaustoimistoon, vaikka olisivat hoitamassa esimerkiksi kesämökkinsä asioita, jolloin se kuuluisivat nykyisen maanmittaustoimistojen rajojen mukaan toisen toimiston piiriin.

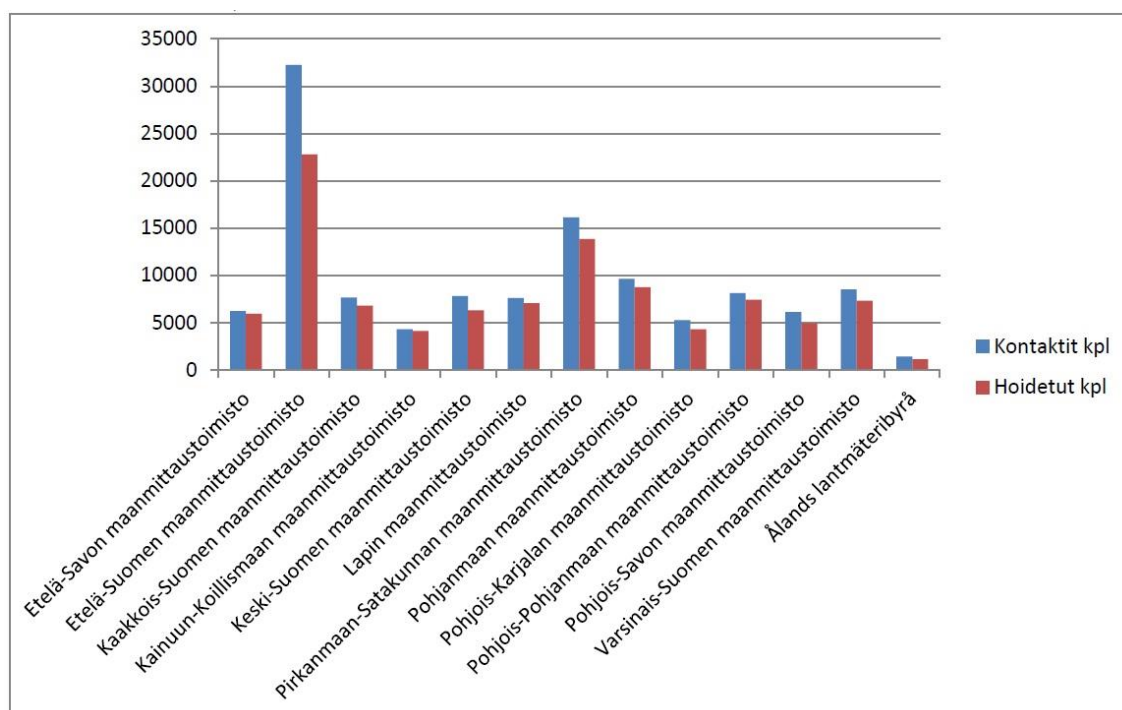
Asiakaspalvelija siis aloittaa puhelun yleensä joko suomeksi tai sekä suomeksi että ruotsiksi riippuen siitä, missä toimistossa hän itse työskentelee. Esimerkiksi Hämeenlinna ja Lahti ovat yksikielisiä kuntia, joten on luonnollista, että siellä työskentelevä henkilö aloittaa puhelun suomeksi. Kyseinen puhelu voi kuitenkin tulla esimerkiksi Lohjan tai Porvoon alueelta, jolloin asiakas saattaa käyttää ruotsin kieltä. Tällöin asiakas-

palvelusihteri vaihtaa itse ruotsin kieleen tai mahdollisesti yhdistää puhelun toiselle asiakaspalvelusihterille, mikäli kokee, että palvelu on sujuvampaa niin.

Uudistuksen myötä asiakas voi valita jo soittaessaan Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun, että haluaako suomen- vai ruotsinkielistä palvelua. Maanmittaustoimistojen omat numerot poistuvat ja tilalle tulee kaksi valtakunnallista puhelinnumeroa, joista siis toinen on suomen- ja toinen ruotsinkielinen. Näin taataan asiakkaille kielilain mukainen oikeus saada palvelua kummalla kielellä tahansa.

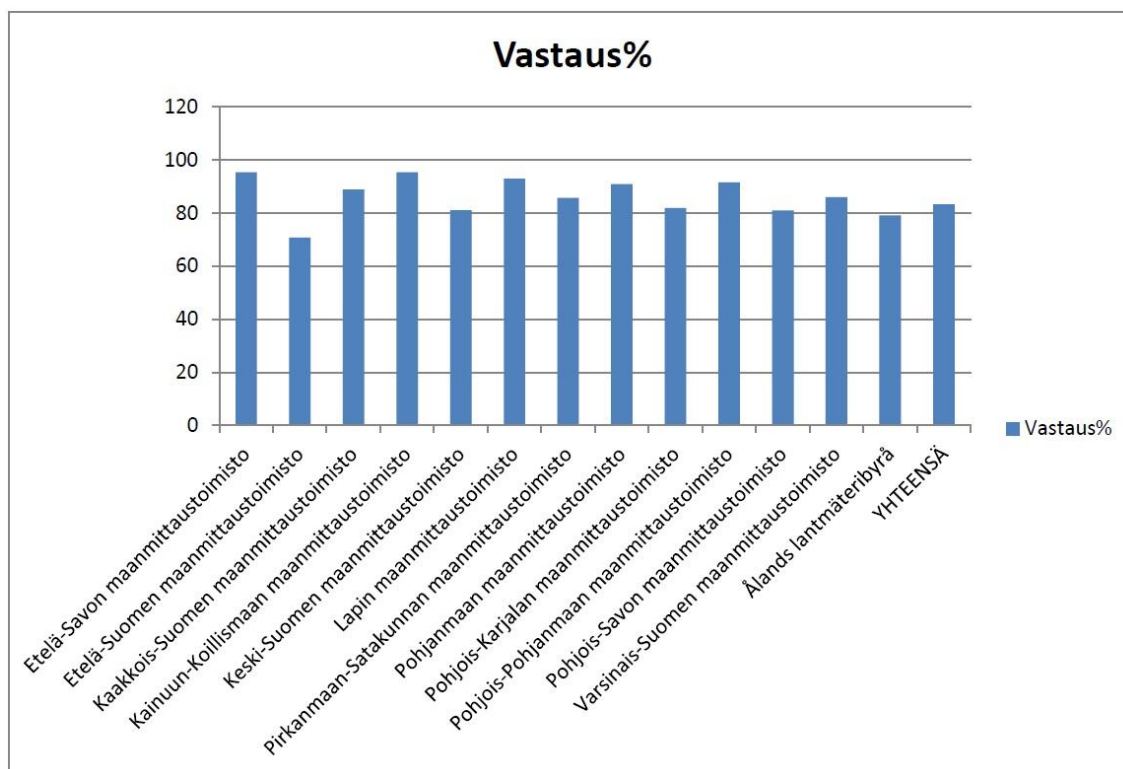
6.2 Palvelutasoerot poistuvat

Tällä hetkellä puheluiden määrät ja vastausprosentit vaihtelevat suuresti eri maanmittaustoimistojen välillä. Koko Maanmittauslaitoksen puheluiden vastausprosentti on 83,28. Etelä-Suomen maanmittaustoimistoon tulee selvästi enemmän puheluita kuin muihin toimistoihin ja hoidettujen puheluiden osuus kaikista kontakteista on selvästi pienempi kuin muilla toimistoilla (kaavio 4).



Kaavio 4. Puheluiden määrät maanmittaustoimistoittain 26.3.–19.11.2012 (26).

Kaaviosta 5 selviää, että puheluiden vastausprosentti on huonoin Etelä-Suomen maanmittaustoimistolla (noin 70 %) ja muilla toimistoilla suhteellisen tasainen, noin 80–90 % kaikista puheluista. Uudistuksen myötä kaikki asiakkaat saavat samanlaista palvelua, kun tällä hetkellä johonkin toimiston numeroon soittaessa saattaa joutua jonottamaan pitkään, ennen kuin saa yhteyden asiakaspalvelijaan, ja toisessa toimistossa saattaa päästä heti läpi eikä asiakkaan tarvitse jonottaa ollenkaan.



Kaavio 5. Puheluiden vastausprosentti eri maanmittaustoimistoissa 26.3.–19.11.2012 (26).

Eri toimistoilla on lisäksi eri määrä asiakaspalvelusihteereitä kulloinkin vastaamassa puheluihin. Vastaajien määrään vaikuttavat monet tekijät, kuten asiakaspalvelutiskille tulevien asiakkaiden määrä, muiden yhteydenottojen määrä (esimerkiksi sähköpostilla tulleiden tilausten määrä) ja puheluiden aihealueet. Lisäksi osa asiakaspalvelusihteereistä hoitaa muitakin kuin pelkästään asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä. Tällaisia ovat esimerkiksi toimiston tarvikkeiden tilaus ja valitusten käsittely. Jos puhelu koskee hankalaa asiaa, asiakaspalvelusihteeriltä saattaa mennä pitkä aika asian selvittämisessä ja mahdollisesti toisen asiantuntijan löytämisessä.

6.3 Mahdollisuus yhtenäisiin toimintamalleihin

Uudistuksen myötä on mahdollista ottaa käyttöön koko Maanmittauslaitoksella yhtenäiset toimintamallit erilaisiin tilanteisiin. Tällä hetkellä esimerkiksi taustatuki muilta prosesseilta vaihtelee eri toimipisteidenkin välillä. Pirkanmaa–Satakunnan maanmittaustoimistossa on käytössä päivystävä insinööri, ja häneen voi ottaa tarvittaessa yhteyttä, mikäli asiakaspalvelusihteerille tulee eteen kysymys, johon hän ei osaa vastata. Toisaalta esimerkiksi Pasilan toimipisteessä ei ole toimitusinsinöörejä ollenkaan paikalla, joten jos asiakaspalvelusihteerin tarvitsee asiantuntijaa kiinteistötuotantoprosessista, hänen täytyy ottaa puhelimitse tai sähköpostilla yhteyttä tähän.

Tässäkin on omat hankaluutensa, sillä ei ole mitään vakiintuneita käytäntöjä, että keneen insinöörin missäkin tilanteessa otetaan yhteyttä. Tähän asti jos on tarvittu toimitusinsinöörin apua, on yleensä ensin otettu yhteyttä siihen insinööriin, joka kyseisellä alueella tekee toimituksia. Uudistuksen myötä toimitusinsinöörin vastuulla ei enää ole tiettyä maantieteellistä aluetta, joten myös sen takia uudet käytännöt olisivat tarpeen. Uuden puhelinjärjestelmän myötä olisi mahdollista luoda käytännöt sille, että keneen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä asiantuntija-avun saamiseksi.

Toinen asia, jossa tarvitaan usein taustatukea, on kirjaamisasioihin liittyvät kysymykset. Näidenkin kesken käytännöt vaihtelevat jopa maanmittaustoimiston sisällä eri toimipisteissä. Joissakin toimipisteissä yritetään hoitaa kysymykset mahdollisimman pitkälle itse, kun taas toisessa toimipisteessä asiantuntijaa pyydetään paikalle tai ohjataan hänelle puhelu paljon useammin. Näihin kysymyksiin olisi hyvä löytää yhteiset toimintamallit ja selkeät säännöt siitä, mitä kautta toiseen asiantuntijaan otetaan yhteyttä ja keneen asiantuntijaan missäkin tilanteessa voi olla yhteydessä.

7 Uudistukseen liittyvät ongelmat

7.1 Paikalliset erikoisuudet

Uuden puhelinjärjestelmän myötä puhelut tulevat asiakaspalvelijalle mistä päin Suomea tahansa, jolloin eteen saattaa tulla kysymyksiä, jotka vaativat paikallistuntemusta ja tietoa alueesta. Esimerkiksi Lapissa saamelaisten maanomistukseen liittyvät kysymykset vaativat paikallistietoa ja kulttuurin tuntemusta.

7.1.1 Kiinteistörekisteri

Kiinteistörekisteristä löytyy merkintöjä, jotka ovat usein hyvin paikallisia eli tiettyjä merkintöjä esiintyy vain joillakin alueilla. Tällaisia merkintöjä ovat esimerkiksi yhteismetsät, joita löytyy erityisesti Lapista. Yhteismetsiä on Lapissa paljon, koska lähtökohtana pohjoisten kuntien isojakolaissa oli, että muodostettavat talot saivat omiksi metsätiluksikseen vain välttämättömän kotitarvemetsän. Taloille manttaalin mukaan annettava muu metsämaa säädettiin muodostettavaksi kunnan kaikkien talojen yhteismetsäksi. (27, s. 36.)

Uutena merkintänä kiinteistötietojärjestelmään tallennetaan sijainnillisina käyttöoikeusyksikköinä kaivosviranomaisen päätökseen perustuvat malminetsintä- ja kullanhuuhdonta-alueet ja ne aikaisemman kaivoslain perusteella tehdyt valtaushakemukset, joista on tehty päätös uuden kaivoslain aikana. Uusi kaivoslaki tuli voimaan 1.7.2011 ja merkintöjen tallentaminen on aloitettu Maanmittauslaitoksessa syksyllä 2012. Uuteen kaivoslakiin liittyvät merkinnät ovat suurimmaksi osaksi Keski-Suomesta ja Lapista, joten merkintä ei ole välttämättä tuttu kaikille asiakaspalvelijoille. (28.)

7.1.2 Maanmittaustoimitukset

Hanna Tuominen on selvittänyt insinööriyössään Etelä-Suomen maanmittaustoimistoon soittavien asiakkaiden palveluntarvetta maanmittaustoimitusten osalta. Yleisiä asioita käsitteli suurin osa eli 71 % puheluista ja vireillä olevia asioita 29 % (kuviokuva 6). Vireillä oleviin hakemuksiin liittyvät tiedustelut selviävät yleensä vain ottamalla yhteyttä toimitusinsinööriin, ja sitä ennen asiakkaat yleensä soittavat asiakaspalveluun. Yleisiin

asioihin on toisinaan vastaus myös Maanmittauslaitoksen nettisivuilla, mutta usein asiakkaat kokevat helpommaksi tiedustelun asiakaspalvelusta.



Kuvio 6. Asiakkaiden palvelutarve puheluissa, jotka koskevat maanmittaustoimituksia (22, s. 28).

Uudistuksen myötä asiakaspalvelusihteereille saattaa tulla kyselyitä erilaisista maanmittaustoimituksista kuin ennen. Esimerkiksi hankeusjakoja esiintyy enemmän tietyillä alueilla, jolloin se on tuttu niille asiakaspalvelusihteereille, joiden toimiston alueella esiintyy näitä toimituksia enemmän. Tulevaisuudessa kun puheluita tulee ympäri Suomen, täytyy asiakaspalvelusihteerillä olla paljon laajemmat tiedot erilaisista toimituksista, sillä hän joutuu vastaamaan monenlaisiin kysymyksiin. Lisäksi asiakaspalvelusihteerillä täytyy olla tieto siitä, kuka toimitusinsinööreistä tekee mitään maanmittaustoimituksia, jotta hän saa tarvittaessa pyydettyä lisätietoa.

7.1.3 Laskutus

Tällä hetkellä joillakin toimipisteillä on yrityksiä piikkiasiakkaina, ja heille lähetetään niin kutsuttu koontilasku. Tällöin muut toimipisteet voivat hoitaa itse tilauksen tekemisen, mutta laskutus tapahtuu aina siitä toimipisteestä, jonka asiakkaana yritys on. Yleensä nämä asiakkaat tekevät tilauksensa suoraan sen maanmittaustoimiston asiakaspalvelusihteerille, josta heille lähetetään laskukin. Toisinaan tilaukset voivat kuitenkin tulla yleisen asiakaspalvelunumeron kautta, joten tilauksen toimittamisen jälkeen täytyy muistaa ilmoittaa kyseiseen toimistoon, että he laskuttavat tilauksen. Tulevaisuudessa

näille tilauksille olisi hyvä löytää yhteiset toimintatavat, sillä asiakaspalvelusihteerit eivät voi mitenkään muistaa kaikkien toimipisteiden omia asiakkaita, joille ei lähetetä tavallista laskua.

7.2 Arkisto

Maanmittauslaitoksella on arkistoitu maanmittaustoimituksiin liittyviä asiakirjoja ja karttoja 1700-luvulta lähtien. Aiemmin alkuperäisiä karttoja ja asiakirjoja säilytettiin maanmittaustoimistoissa eri puolilla Suomea, mutta vuoden 2005 aikana kaikki aineistot koottiin Jyväskylään perustettuun Maanmittauslaitoksen arkistokeskukseen. Suurin osa arkistoista on mikrofilmattu ja vuoden 2004 jälkeen syntynyt aineisto on tallennettu sähköiseen arkistoon. (29.)

Maanmittauslaitoksen arkistokeskukseen on siirretty vain nykyiseen kiinteistöjärjestelmään liittyvä pysyvästi säilytettävä aineisto. Ennen isojakoa tai kattavaa uusjakoa oleva aineisto on luovutettu maakunta-arkistoihin. Arkistointi on tapahtunut eri paikoissa eri tavalla ja osa aineistosta on tuhoutunut. Esimerkiksi entinen Viipurin läänin maanmittaustoimisto on hajonnut osiin viime sotien loppuvaiheessa, ja osa tästä aineistosta on Mikkelin maakunta-arkistossa ja osa tuhoutunut. (30.)

Arkistoinnin ollessa jokaisen maanmittaustoimiston vastuulla on arkistointi tapahtunut hieman eri tavalla eri aikana, ja toimistojen välilläkin on ollut arkistointitavoissa eroja. Tästä seuraa asiakaspalvelusihteereille lisätyötä, kun ennen asiakirjojen etsimistä täytyy selvittää asiakirjojen arkistotunnus oikeassa muodossa ja vasta sen jälkeen sen voi syöttää sähköiseen arkistoon eli ARKKI-järjestelmään.

ARKKI-järjestelmään arkistoidaan sähköisesti Maanmittauslaitoksen maanmittaustoimituksissa ja hallinnollisissa päätöksessä tuotetut asiakirjat ja kartat. Lisäksi järjestelmään digitoidaan tilauksesta vanhempia toimitusasiakirjoja ja -karttoja aina isojaosta alkaen. Sähköisestä arkistosta löytyy myös painetuista kartoista arkistokappaleet. (31, s .2.)

Kaikkein vanhin aineisto käsittää isojaosta lähtien aina vuoden 1997 loppuun saakka arkistoidut toimitukset. Näiden osalta arkistotunnus on malliltaan vaihteleva, ja kasvupisteenä on ollut kylätaso. Vanhoissa läänien maanmittauskonttoreissa on kullakin ollut omat arkistointitapansa, ja tyyppillisin arkistotunnus on ollut muotoa luku:luku (esim

1:100 tai 33:200), mutta tavasta poikkeavia merkintöjä on hyvin paljon. Esimerkiksi vanhat rautateistä kertovat kartat ja toimitusasiakirjat löytyvät arkistotunnuksella RAUT.ARK. 25:5. (31, s. 2.)

Vuonna 1998 aloitettu kunnittainen sekä vuosittainen arkiston kasvupistemalli on käytössä niin kutsutussa MML 2 -aineistossa. Arkistotunnus on muotoa: kuntanumero:vuosiluku:juokseva numero esimerkiksi 291:1999:2. Tätä arkistoaineistoa digitoidaan suunnitelman mukaisesti. (31, s. 2.)

Uudessa vuonna 2005 käyttöön otetussa mallissa asiatus (vastaa arkistoviitettä) on muotoa MMLm/nn/33/vvvv maanmittaustoimituksissa ja MMLm/nn/44/vvvv rekisterinpitäjän hallinnollisissa päätöksissä. Näissä merkintä nn tarkoittaa juoksevaa numeroa ja vvvv vuosilukua, jolloin asia tuli vireille.

Uusi MML-alkuinen tunnus johtaa aina oikeaan hakutulokseen, mutta aiemmin käytössä olleet arkistotunnukset ovat saattaneet kirjautua väärin kiinteistörekisteriin, jolloin haku saattaa johtaa haun epäonnistuneeseen tai väärään ja puutteelliseen tulokseen. Kun vanhat kiinteistörekisterin tunnukset on tallennettu, huomioon ei ole otettu tällaista jatkokäyttöä, jonka vuoksi tunnukseseen on saatettu lisätä tietoa tai merkkejä, jolloin tunnuksen käyttäminen sähköisessä arkistossa ei enää johda oikeaan tulokseen. (31, s. 2.)

Ongelmia saattaa esiintyä myös lakanneiden kuntien arkistoaineiston kohdalla. Kun aineisto on aikoinaan saanut arkistotunnuksen, sen tietoihin on liittynyt jokin kunta. Jos kunta on myöhemmin muuttunut kuntaliitosten yhteydessä, ja siihen on liitetty jokin toinen kunta tai se on yhdistynyt uudeksi kunnaksi, kunta on saanut uuden kuntanumeron. Haku tuottaa kuitenkin oikean tuloksen ainoastaan käyttämällä vanhaa kuntanumeroa. (31, s. 2.)

Erilaiset arkistotunnukset hankaloittavat asiakaspalvelusihteereiden työtä, kun ennen asiakirjojen löytymistä täytyy selvittää oikeat arkistotunnukset ja niiden tarkka kirjoitusmuoto. Tähän asti suurin osa etsittävästä tunnuksista on ollut sen maanmittaustoimiston arkistoon liittyviä, jossa asiakaspalvelusihteri on työskennellyt. Näin ollen hän on tuntenut arkistoa, jolloin oikea tunnus on helpompi löytää. Lisäksi muiden alueiden arkistotunnuksia etsiessä on voinut ottaa yhteyttä joko arkistokeskukseen tai toisen maanmittaustoimiston asiakaspalvelusihteriin, jolla on ollut tuntemusta sen alueen arkistosta.

Puhelinjärjestelmän uudistuksen myötä asiakaspalvelusihteerille tulee puheluita ympäri Suomen ja hänen täytyy etsiä arkistosta asiakirjoja koko Suomesta. Tällöin ongelmaksi muodostuvat erityisesti vanhat asiakirjat, joiden arkistointitavoissa on ollut paljon eroja. Arkistotunnuksia selvittäessä asiakaspalvelusihteerin joutuu useammin turvautumaan toisen asiantuntijan apuun, jotta asiakkaan tarvitsemat asiakirjat löytyvät. Arkistotunnuksen muodostaminen on erilaisten arkistointitapojen vuoksi vaikeaa, ja arkistotunnus täytyy kirjoittaa täsmälleen oikeassa muodossa, jotta haku onnistuu. Jos arkistotunnuksessa on yksikin merkki väärin kirjoitettu hakua tehdessä, haku ei löydä arkistosta oikeaa tulosta.

8 Muutoksiin valmistautuminen

8.1 Taustatuki

Tällä hetkellä asiakaspalvelusihteerien saama taustatuki muilta prosesseilta vaihtelee suuresti toimipaikkojen välillä ja riippuen prosessista. Eri toimistoilla on lisäksi erilaiset käytännöt siinä, milloin ja mitä kautta toisen prosessin asiantuntijaan ollaan yhteydessä. Kirjaamisasioihin liittyvissä kysymyksissä yhteyttä voi ottaa puhelimitse päivystävään kirjaamissihteerin, mutta hänellekään ei saa yhdistää puheluita, vaan hänelle täytyisi tehdä välipuhelu, samalla kun asiakas odottaa puhelimesta.

Maanmittaustoimituksiin liittyvissä kysymyksissä taustatukeen ei ole minkäänlaista käytäntöä. Vireilläolevaan maanmittaustoimitukseen liittyvät kysymykset ohjataan yleensä sille toimitusinsinöörille, joka hoitaa toimitusta. Asiakaspalvelusihteerit vastaavat yleisiin kysymyksiin niin pitkälle kuin pystyvät, mutta jos täytyy ottaa yhteyttä toimitusinsinööriin, niin toimintatavat eivät ole yhtenäisiä. Toisissa toimipisteissä on insinöörejä paikalla, joten heiltä käydään kysymässä henkilökohtaisesti vastauksia, ja toisinaan myös toimitusinsinöörit tulevat asiakaspalvelutiskille vastaamaan asiakkaan kysymyksiin. Toisaalta taas esimerkiksi Pasilan toimipisteessä ei ole toimitusinsinöörejä paikalla ollenkaan, joten heihin täytyy ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla.

Maanmittaustoimituksiin liittyvissä kysymyksissä ei ole yhtenäistä mallia siihen, että keneen toimitusinsinööriin voi ottaa missäkin tilanteessa yhteyttä. Yleensä asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä siihen toimitusinsinööriin, joka tekee asiakkaan kysymän alueen toimitukset. Toisaalta taas osa kysymyksistä ei ole sidottu mihinkään paikkaan, joten ei ole ohjeistusta siitä, kenelle kysymyksen voisi ohjata.

Organisaatiouudistuksen myötä myös toimitusinsinöörien aluejako muuttuu ja mikään tietty alue ei enää ole tietyn toimitusinsinöörin vastuulla. Kaikki maanmittaustoimitushakemuksen menevät työjonoon, josta järjestelmä ehdottaa toimitusinsinööriä erilaisten ehtojen perusteella. Uudistuksen myötä tarvitaan siis uudet ohjeet siihen, että kenelle puhelun voi tarvittaessa ohjata, kun tietty alue ei enää ole tietyn insinöörin vastuulla.

8.2 Yhtenäiset käytännöt koko Suomessa

Puhelinjärjestelmän uudistuksen myötä on mahdollista ottaa käyttöön yhtenäinen tapa vastata puhelimeen. Tällä hetkellä vastaamistyylejä on monia, usein vastataan sekä toimiston nimellä että omalla nimellä, mutta muitakin käytäntöjä löytyy, esimerkiksi sanotaan vielä, että puhelu on asiakaspalvelussa. Kun maanmittaustoimistot poistuvat, maanmittaustoimisto-sana jää puhelimeen vastauksestakin pois ja käyttöön voidaan ottaa yhtenäinen tapa vastata, esimerkiksi ”Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu” ja loppuun asiakaspalvelusihteerin nimi.

8.3 Hankalat kysymykset

Toisinaan asiakaspalveluun tulee hyvin monimutkaisia kysymyksiä, joita asiakaspalvelussa yritetään ratkaista. Asiakaspalvelussa on kuitenkin niin paljon erilaisia tehtäviä, jotka täytyy hoitaa, että kaikkein hankalimpiin kysymyksiin olisi hyvä saada muilta asiantuntijoilta apua. Tällä hetkellä on olemassa sähköposti, johon voi lähettää selvityksiä vaativia tilauksia sähköisesti. Asiakaspalvelussa on kuitenkin toivottu vielä selkeämmin eri aihealueiden asiantuntijatukea kysymyksiin, joita ei pysty itse ratkaisemaan.

8.4 Työskentely asiakaspalvelutiskillä

Asiakaspalvelussa vaikeiden kysymysten selvittämistä hankaloittaa myös se, että asiakaskontakteja tulee niin puhelimitse kuin asiakaspalvelutiskillä ja varsinkin tiskillä työskenneltäessä joutuu usein työn keskeyttämään useita kertoja ja siihen on vaikea palata myöhemmin. Yhtenä ratkaisuna tähän voisi olla vuoronumerojärjestelmä, jolloin asiakaspalvelusihteeri saisi rauhassa hoitaa edellisen asiakkaan asiat loppuun ja ottaa vastaan uuden asiakkaan vasta kun edellinen asia on hoidettu. Tällä hetkellä asiakkaat tulevat tiskille yleensä heti kun edellinen asiakas lähtee, ja puhelimitse tullut tilaus tai selvitys saattaa odottaa pöydällä monta tuntia ennen kuin asiakaspalvelusihteeri ehtii palata asiaan uudelleen ja jatkaa työtä.

8.5 Vastausvuorojen jakautuminen

Puhelinjärjestelmän valtakunnallistamisen yhteydessä täytyy miettiä, miten jaetaan puhelimeen vastausvuorot. Tällä hetkellä Etelä-Suomen maanmittaustoimistossa on menossa kokeilu, jossa asiakaspalvelutiskillä olevat asiakaspalvelusihteerit vastaisivat puhelimeen vähemmän ja taustalla olevat asiakaspalvelusihteerit vastaavasti vastaisivat puhelimeen enemmän. Toisaalta asiakaspalvelusihteereillä on paljon töitä, joita on vaikea hoitaa asiakaspalvelutiskillä ollessa, sillä esimerkiksi laskujen tekeminen vaatii keskittymistä ja näitäkin töitä pitäisi ehtiä tehdä silloin kun ei itse ole tiskillä palvele-massa asiakkaita.

Puhelinjärjestelmään kirjaututaan omilla tunnuksilla ja asiakaspalvelusihteerit näkevät kaikki sisään kirjautuneet henkilöt. Tämä helpottaa puheluiden yhdistämisessä, sillä tarvittaessa puhelun voi yhdistää tietyn toimipisteen asiakaspalveluun sille henkilölle, joka on vapaana ottamaan puheluita vastaan. Samoin asiakaspalvelijat pystyvät helposti seuraamaan, kuinka moni kirjautuneista henkilöistä on esimerkiksi ruokatauolla, ja ajoittamaan oman lähdön mahdollisesti niin, että kaikki eivät olisi samaan aikaan poissa ja asiakkaita palveltaisiin puhelimitse ilman pitkää jonottamista. Vastausvuorojen jakamisessa voisi tulevaisuudessa huomioida entistä enemmän sen, että puhelimeen vastaajia olisi riittävästi kaikkina aikoina. Vuoroja voisi jakaa niin, että puhelimeen vastaajia olisi riittävästi heti asiakaspalvelun avauduttua ja toisaalta aina sulke-misaikaan saakka.

Toimipaikkojen välillä on myös paljon eroja siinä, kuinka paljon asiakkaita asiakaspalvelutiskillä käy. Pasilan toimipiste on toisinaan hyvin ruuhkainen, ja vaikka yleensä asiakkaita on palvelemassa kolme asiakaspalvelusihteeriä, toisinaan muodostuu jonoja. Etenkin lounasaika on usein ruuhkainen asiakaspalvelutiskillä, joten myös puhelimeen vastaajia on silloin vähemmän. Pienemmissä toimipaikoissa asiakaspalvelutiskillä käy vähemmän asiakkaita, jolloin vastausvuorot pitäisi pyrkiä jakamaan tasaisesti niin, että kaikkialla saisi yhtä nopeasti palvelua niin puhelimitse kuin asiakaspalvelutiskillä. Kun toisissa toimipaikoissa asiakkaita käy paljon asiakaspalvelutiskillä, toisissa toimistoissa voidaan vastaavasti palvella enemmän puhelimitse soittavia asiakkaita, jolloin kaikki asiakkaat saisivat tasavertaista kohtelua.

Puhelimeen vastaaminen on kuitenkin toisinaan hyvin raskasta, joten työpäivä ei voi koostua jatkuvasti pelkästä puhelimeen vastaamisesta. Puhelimeen vastaaminen vaatii hyvin paljon keskittymistä, sillä tilanteessa ollaan pelkästään kuulon varassa ja esimerkiksi elekieli jää viestinnästä pois.

8.6 Asiakaspalvelussa annettavan palvelun laajuus

Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa annetaan vastauksia monenlaisiin kysymyksiin, ja kysymysten aiheskaala on hyvin laaja. Toisaalta eteen tulee myös tilanteita, joissa kysymykset koskevat asioita, joihin asiakaspalvelussa ei voi vastata kysymyksen laajuudesta johtuen. Kysymyksiin vastaaminen vaatii niin paljon selvittämistä esimerkiksi arkistosta, että työ tehdään maksullisena selvitystyönä. Yleensä rajana käytetään sitä, että jos asia voidaan selvittää noin 15 minuutissa, se kuuluu maksuttomaan viranomaisneuvontaan. Toisaalta tämänkin osalta käytännöt vaihtelevat suuresti asiakaspalvelijasta ja toimistosta riippuen. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa tulee usein esiin se, että asiakasta halutaan palvella mahdollisimman hyvin ja niin että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun. Pitäisi kuitenkin olla selkeät ohjeet olemassa siitä, milloin palvelu on maksutonta viranomaisneuvontaa ja milloin taas maksullista, jotta kaikki asiakkaat saisivat samanlaista kohtelua.

9 Yhteenveto

Maanmittauslaitoksen puhelinjärjestelmä uudistuu organisaatiouudistuksen myötä vuoden 2014 alussa. Nykyiset maanmittaustoimistokohtaiset asiakaspalvelun puhelinnumerot poistuvat käytöstä, ja tilalle otetaan kaksi valtakunnallista asiakaspalvelunumeroa, suomen- ja ruotsinkielinen. Muutokset tuovat mukanaan joitakin muutoksia, joista osaan voidaan varautua jo etukäteen.

Muutoksista on hyötyä asiakkaille, sillä muutoksen tarkoituksena on taata kaksikielinen palvelu kaikille asiakkaille ja toisaalta palvelutasoerot pienenevät ja palvelu on kaikissa toimipisteissä mahdollisimman samanlaista. Tällä hetkellä puhelimitse yhteyttä ottavien asiakkaiden jonotusaika puhelimessa on hyvin erilainen riippuen siitä, minkä toimiston puhelinnumeroon he soittavat. Kaikkein ruuhkaisin on Etelä-Suomen maanmittaustoimisto, jonne tulee myös selvästi eniten puheluita.

Muutokset puhelinjärjestelmässä tuovat mukanaan joitakin muutoksia asiakaspalvelussa työskentelevien asiakaspalvelusihteereiden työhön. Tähän asti suuri osa asiakaspalvelusihteerin käsittelemistä asioista on koskenut oman toimiston alueella olevien kuntien asioita. Organisaatiouudistuksen myötä maanmittaustoimistojen rajat poistuvat, ja tilalle tulee yksi yhtenäinen Maanmittauslaitos ja asiakkaita palvelemaan palvelupisteissä. Näin ollen asiakaspalvelusihteereille tulee puheluita joka puolelta Suomea ja puhelut saattavat koskea jotakin sellaista asiaa, joka vaatii paikallistuntemusta. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi merkinnät kiinteistörekisterissä tai erilaiset maanmittaustoimitukset, joita esiintyy tietyillä alueilla selvästi enemmän kuin muualla. Samoin vanhojen asiakirjojen etsiminen arkistosta on työläämpää, sillä vanhat asiakirjat on arkistoitu eri tavalla eri puolilla Suomea. Asiakaspalvelusihteerin saattaa joutua käyttämään paljon aikaa oikean arkistotunnuksen löytämiseen, jotta halutut asiakirjat löytyvät arkistosta.

Puhelinpalveluiden yhdistäminen mahdollistaa yhtenäisten käytäntöjen käyttöönoton. Tällä hetkellä taustatuki muilta prosesseilta on hyvin vaihtelevaa, mutta uudistuksen myötä voidaan ottaa yhtenäiset käytännöt käyttöön kaikissa asiakaspalvelupisteissä. Myös muita puhelinpalveluun liittyviä toimia on mahdollista yhtenäistää, kuten tapa vastata puhelimeen.

Lähteet

- 1 Toiminta ja tehtävät. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/toiminta/organisaatio/toiminta-tehtavat>>. Luettu 21.1.2013.
- 2 Avoimien aineistojen tiedostopalvelu. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/aineistot-palvelut/latauspalvelut/avoimien-aineistojen-tiedostopalvelu>>. Luettu 21.1.2013.
- 3 Verkkopalvelu Karjalankartat.fi avattu. 12.6.2009. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/tiedotteet/2009/06/verkkopalvelu-karjalankartatfi-avattu>>. Luettu 30.1.2013.
- 4 Maanmittaustoimiston palvelut. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/palvelut>>. Luettu 23.1.2013.
- 5 Maanmittaustoimistot 2012. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <http://www.maanmittauslaitos.fi/sites/default/files/Maanmittaustoimistot_2012.pdf>. Luettu 11.2.2013.
- 6 Ammatilaisen karttapaikka. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/aineistot-palvelut/verkkopalvelut/ammattilaisen-karttapaikka>>. Luettu 23.1.2013.
- 7 Tule käyttäjäksi.2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/aineistot-palvelut/verkkopalvelut/ammattilaisen-karttapaikka/tule-kayttajaksi>>. Luettu 23.1.2013.
- 8 Ammatilaisen karttapaikan ja KTJ-selaintietopalvelun yhdistäminen siirtyy. 18.1.2012. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/tiedotteet/2013/01/ammattilaisen-karttapaikan-ktj-selaintietopalvelun-yhdistaminen-siirtyy>>. Luettu 23.1.2013.
- 9 Kiinteistöasiat voi hoitaa verkossa syksyllä 2013. 5.12.2012. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/tiedotteet/2012/12/kiinteistoasiat-voi-hoittaa-verkossa-syksylla-2013>>. Luettu 23.1.2013.
- 10 Maanmittauslaitoksen johtamisen käsikirja. 15.12.2011. Luettu 11.2.2013.
- 11 ARTO perustiedot. Verkkodokumentti. 12.4.2012. Maanmittauslaitoksen sisäisessä käytössä. <<http://mmlintra.nls.fi/node/23724>>. Luettu 11.2.2013.
- 12 PETO perustiedot. 23.2.2012. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitoksen sisäisessä käytössä. <<http://mmlintra.nls.fi/node/1014>>. Luettu 11.2.2013.
- 13 Maanmittauslaitoksen tilusjärjestelmätoiminnan yleiskuvaus. 21.2.2004. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitoksen sisäisessä käytössä. <<http://mmlintra.nls.fi/node/16160>>. Luettu 11.2.2013.

- 14 PROSESSIN KÄSIKIRJA (maasto- ja rajatietotuotannon ydinprosessi) 17.2.2011. Luettu 11.2.2013.
- 15 TIETO-prosessin käsikirja. 29.2.2012. Luettu 13.2.2013.
- 16 Asiakaspalvelun prosessikuvaus. 30.3.2012. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitoksen sisäisessä käytössä. <<http://mmlintra.nls.fi/node/8391>>. Luettu 13.2.2013.
- 17 Talousprosessin laatukäsikirja. 23.11.2007. Luettu 13.2.2013.
- 18 PROSESSIN KÄSIKIRJA - MAANMITTAULAITOKSEN TIETOHALLINTOPROSESSI. 19.6.2012. Luettu 13.2.2013.
- 19 MML14. Diaesitys. Luettu 13.2.2013.
- 20 Kulmapeili. 2012. Verkkodokumentti. <<http://maanmittauslaitos200vuotta.blogspot.fi/>>. Luettu 29.1.2013.
- 21 MML2014 uudistus - asiakkaat. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitoksen sisäisessä käytössä. <<http://mmlintra.nls.fi/node/46886>>. Luettu 29.1.2013.
- 22 Tuominen Hanna. 2012. Etelä-Suomen maanmittaustoimiston Pasilan toimipisteen puhelinalpalvelu. Insinööriyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- 23 Maanmittauslaitoksen sähköisen asiointin verkkopalvelut. Esite.
- 24 Mitä on Maanmittauslaitoksen avoin data?. Verkkodokumentti. 2012. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/avoindata/mita-avaaminen-tarkoittaa>>. Luettu 27.2.2013.
- 25 Kielilaki. 6.6.2003. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kielilaki>>. Luettu 13.2.2013.
- 26 OC-raportti 26.3.-19.11.2012. 11/2012. Maanmittauslaitoksen sisäisessä käytössä. Luettu 13.2.2013.
- 27 Sillanpää Jouko. 2006. Ylä-Lapin isojaot ja saamelaiden maa- ja metsäoikeudet. 2.5.2006. Verkkodokumentti. <http://mts.fgi.fi/maanmittaus/numerot/2006/2006_12_sillanpaa.pdf>. Luettu 27.2.2013.
- 28 Kiinteistörekisterin laatutiedot. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/rekisteritotteet/kiinteistorekisteri/laatutiedot>>. Luettu 27.2.2013.
- 29 Arkistoidut kartat. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/kartat/karttatuotteet/arkistoidut-kartat>>. Luettu 27.2.2013.
- 30 Arkistot kertovat maanomistuksesta. 2013. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos. <<http://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/maanmittaustoimitukset/maanmittausarkistot/maanmittauslaitoksen-arkisto/maanmittausarkis>>. Luettu 27.2.2013.

- 31 ARKKI JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖOHJE KTJ SELANTIETOPALVELUN KÄYTTÄJILLE. 13.7.2012. Verkkodokumentti. Maanmittauslaitos.
<http://www.maanmittauslaitos.fi/sites/default/files/ktj_selantietopalvelu_ohje.pdf>
.Luettu 1.3.2013.

