

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Hannamari Nevalainen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS PIELISEN KARJALAN
MAASEUTUPALVELUISTA

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2015
Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Sirkkalantie 12 a
80100 Joensuu
Puh. (013) 260 6900

Tekijä(t)
Hannamari Nevalainen

Nimeke
Asiakastyytyväisyystutkimus Pielisen Karjalan maaseutupalveluista

Toimeksiantaja
Pielisen Karjalan maaseutupalvelut

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyystutkimus, ja sen toimeksiantajana toimii Pielisen Karjalan maaseutupalvelut. Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden toimialuetta ovat Lieksa, Nurmes ja Valtimo.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin kahden viikon vastausajalla tammikuussa 2015. Tutkimusjoukko käsitti kaikki Pielisen Karjalan maaseututoimiston asiakkaat, yhteensä 442 tilaa. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Tutkimus toteutettiin vaihtoehtoisesti sähköisesti tai paperilla. Opinnäytetyön tekijä vastasi saatekirjeen ja kyselylomakkeen laadinnasta sekä lähetyksestä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Asiakastyytyväisyyskysely haluttiin pitää mahdollisimman yksinkertaisena kuitenkin niin, että se kattaa mahdollisimman laajasti palvelun eri osa-alueita.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kokonaisvastausprosentiksi muodostui 23,8 % (n=105). Tulosta voidaan pitää kohtuullisena, ja se riitti kattavan aineiston kokoamiseksi. Kyselylomakkeita palautui tasaisesti kaikista vastauskunnista. Pielisen Karjalan maaseututoimiston alueella on suoritettu asiakastyytyväisyyskysely edellisen kerran 8 vuotta sitten. Nyt saatuja tuloksia verrattiin soveltuvien osin aikaisempaan tutkimukseen.

Pielisen Karjalan maaseutupalvelujen asiakkaat arvioivat maaseutupalvelut kokonaisarvosanalla hyvä (4). Eri tutkimuskysymyksistä parhaimman arvosanan sai henkilökunnan palvelualltius, joka arvioitiin keskimäärin arvosanalla 4,4. Heikoimmaksi asiakastyytyväisyyden osa-alueeksi koettiin aukioloajat, joka saavutti alueen kaikkien viljelijöiden keskuudessa arvosanan 3,3. Merkittäviä kuntakohtaisia eroja ei havaittu minkään osa-alueen sisällä.

Opinnäytetyön tavoitteet toteutuivat niin laatijan kuin toimeksiantajankin näkökulmasta. Asiakastyytyväisyystutkimus tulee palvelemaan tulevaisuudessa myös Pielisen Karjalan maaseututoimiston viljelijöitä. Tutkimuksen pohjalta on hyvä lähteä kehittämään toimintaa sekä suorittaa jatkotutkimuksia säännöllisesti.

Kieli
suomi

Sivuja 40
Liitteet 2
Liitesivumäärä 2

Asiasanat
Maaseututoimisto, maaseutuelinkeinoviranomainen, asiakastyytyväisyystutkimus, asiakaspalvelu, palaute



THESIS
March 2015
Degree Programme in Rural Industries

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-013-260 6900

Author (s)
Hannamari Nevalainen

Title
Customer Satisfaction Survey of Pielinen Karelia Rural Area Administration

Commissioned by
Pielinen Karelia Rural Area Administration

Abstract

This thesis is a customer satisfaction survey which is commissioned by Pielinen Karelia rural area administration. Pielinen Karelia rural services has its operating range in Lieksa, Nurmes and Valtimo. The study population consisted of all the Pielinen Karelia rural area administration clients, a total of 442 farms. The survey was conducted in a two-week response time in January 2015. Customer satisfaction survey research method was a survey study. The study was conducted either on-line or on paper. The author of the thesis compiled and sent the questionnaire and cover letter in cooperation with the sponsor. The customer satisfaction survey was to be kept as simple as possible but still covering the widest possible in different areas of service.

The overall response rate of customer satisfaction survey was 23.8%. This can be regarded as reasonable, and it was enough for a comprehensive data gathering. Questionnaires were returned evenly across to the municipalities. In Pielinen Karelia rural area administration a previous customer satisfaction survey was carried out 8 years ago. Now, the results were compared to the earlier research.

In the customer satisfaction survey the total value of the service was assessed with the word good (4). The research questions that received the best marks were service-minded staff, which was estimated at an average grade of 4.4. A weakest area of customer satisfaction was seen opening hours which reached the grade 3.3 among all the farmers in the region. Significant differences between municipalities were not observed in any part of the range.

The objectives of the thesis were met both from the author's and the principal's point of view. Customer satisfaction survey will also serve Pielinen Karelia farmers in the future. The study is a good starting point to develop activities and to carry out further studies on a regular basis.

Language
Finnish

Pages 40
Appendices 2
Pages of Appendices 2

Keywords
Rural Area Administration, Rural Economic Development Authority, customer satisfaction survey, customer service, feedback

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja tietoperusta	8
2.1	Keskeiset käsitteet	8
2.2	Maatalous Pielisen Karjalan alueella	9
2.3	Maaseutuhallinto kunnissa ja maaseutuhallinnon sähköiset palvelut ..	9
2.4	Aikaisemmat tutkimukset	11
2.5	Asiakastyytyväisyys ja sen tutkiminen	12
3	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet, aiheen rajaus ja tutkimustehtävä	15
3.1	Tarkoitus ja tavoitteet	15
3.2	Aiheen rajaus ja tutkimustehtävä	16
4	Tutkimuksen toteutus	18
4.1	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	18
4.2	Tutkittavat	20
4.3	Aineiston käsittely ja analyysi	20
5	Tutkimustulokset ja niiden tulkinta	22
5.1	Tutkimusaineisto	22
5.2	Henkilökunnan palvelualltius	22
5.3	Henkilökunnan asiantuntemus	23
5.4	Tavoitettavuus	24
5.5	Luotettavuus	24
5.6	Palvelun nopeus	25
5.7	Tiedottaminen	26
5.8	Ongelmatilanteiden hoitaminen	26
5.9	Aukioloajat	27
5.10	Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus	27
5.11	Kunnan oman maaseututoimiston merkitys	28
5.12	Kuntayhteistyön toimivuus	29
5.13	Kokonaisarvio maaseutupalveluille	30
5.14	Sanallinen arviointi ja kehittämisideat	30
6	Päätäntö ja yhteenveto	31
6.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	31
6.2	Työn tavoitteiden ja menetelmän arviointia	36
6.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	37
6.4	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat	38
	Lähteet	40

Liitteet

Liite 1	Asiakastyytyväisyystutkimuksen saatekirje
Liite 2	Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake

Kuviot

Kuvio 1	Henkilökunnan palvelualltius
Kuvio 2	Henkilökunnan asiantuntemus
Kuvio 3	Tavoitettavuus
Kuvio 4	Luotettavuus
Kuvio 5	Palvelun nopeus
Kuvio 6	Tiedottaminen

- Kuvio 7 Ongelmatilanteiden hoitaminen
- Kuvio 8 Aukioloajat
- Kuvio 9 Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus
- Kuvio 10 Kunnan oman maaseututoimiston merkitys
- Kuvio 11 Kuntayhteistyön toimivuus
- Kuvio 12 Kokonaisarvio maaseutupalveluille

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on asiakastytyväisyystutkimus maaseutupalveluista. Toimeksiantajana toimii Pielisen Karjalan maaseutupalvelut. Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden toimialueeseen kuuluvat Lieksa, Nurmes ja Valtimo. Isäntäkuntana toimii Nurmeksen kaupunki. Maaseutupalveluiden tehtäviin kuuluvat maataloustukihakemusten vastaanottaminen, tallentaminen, tallennuksen tarkistaminen sekä maaseutuhallintoon liittyvien rekisterien ylläpitäminen. Lisäksi tehtäviä ovat sato-, tulva- ja petoseläinvahinkoasioiden käsittely sekä hukka-kauran torjuntaan liittyvät viranomaistehtävät. (Pielisen Karjalan maaseutupalvelut 2015.) Suoritin agrologi-opintoihin kuuluvan syventävän harjoittelun Pielisen Karjalan maaseutupalveluilla kesällä 2014. Maaseutupalveluiden työtehtävät, henkilökunta ja alueen viljelijät tulivat harjoittelun aikana tutuksi.

Asiakastytyväisyys kertoo siitä, kuinka hyvin organisaation palvelut vastaavat asiakkaiden odotuksia. Opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa tietoa toimeksiantajalle sen asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Asiakastytyväisyystutkimuksen kohderyhmänä ovat Pielisen Karjalan alueen viljelijät. Opinnäytetyöni palvelee toimeksiantajan lisäksi myös heitä, sillä asiakastytyväisyystutkimuksen pohjalta on tarkoitus tehdä tarvittavia toimenpiteitä palvelun muuttamiseksi asiakaslähtöisempään suuntaan. Opinnäytetyöllä on merkitys myös sen laatijalle itselleen, sillä opinnäytetyö on osoitus koulutuksen tuomista taidoista ja opinnäytetyöprosessi tarjoaa myös lisäoppia sekä valmiuksia työelämään.

Opinnäytetyön laatiminen alkoi syksyllä 2014 huolellisella perehtymisellä asiakastytyväisyystutkimuksen laadintaan, opinnäytetyöprosessiin sekä syventämällä tietoja toimeksiantajasta. Tutkimusmenetelmäksi valitsin kyselytutkimuksen. Asiakastytyväisyystutkimuksen kysymykset suunniteltiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Asiakastytyväisyystutkimus toteutettiin tammikuussa 2015 kahden viikon vastausajalla. Tutkimusjoukon yhteystiedot saatiin toimeksiantajalta. Tulosten analysointiin käytettiin ennalta mietittyjä työkaluja. Tulokset on esitetty sanoin ja kuvioin. Lopuksi koko opinnäytetyön tekemisestä laadittiin kyseessä oleva kirjallinen opinnäytetyöraportti.

Edellisen kerran Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden asiakastyytyvääisyyttä on tutkittu vuonna 2007 eli kahdeksan vuotta sitten. Asiakastyytyvääisyyden kar-toitus on siis aiheellinen. Vuoden 2007 jälkeen maaseutupalveluiden toiminnas-sa on tapahtunut lukuisia muutoksia. Suomessa on toteutettu vuosina 2010 - 2013 maaseutuhallintouudistus (Maaseutuhallintouudistus 2014). Pielisen Kar-jalan maaseutupalvelut ovat joutuneet supistamaan toimintaansa viimeisen kahden vuoden aikana. Suurimpana muutoksena Pielisen Karjalan alueella voi-daan pitää Lieksan ja Nurmeksen kaupunkien teknisen viraston yhdistämistä, minkä seurauksena myös kaupunkien maaseutupalvelut yhdistyivät.

Opinnäytetyöni sidosryhmänä ovat Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden li-säksi kaikki sen toimialueeseen kuuluvat viljelijät. Opinnäytetyöni toimeksianta-jan edustajana toimii Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden maaseutujohtaja Esko Saatsi.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tietoperusta

2.1 Keskeiset käsitteet

Ensisijaisella viljelijällä tarkoitetaan tilan ainoata viljelijää tai yhtä useasta viljelijästä nimitettyä henkilöä, jolla on eniten päätäntävaltaa tilan asioissa.

Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa edellyttää, että yhdellä kunnalla tai yhteistoiminta-alueen sisällä on järjestämisvastuu eli vastuu tehtävien hoitamisesta EU:n ja kansallisen lainsäädännön mukaan. Maaseutuhallinnon palvelut ovat oltava hyvin viljelijöiden saatavilla. (Maaseutuhallintolaki 2010.)

Maaseutuelinkeinoviranomaisella tarkoitetaan viranomaista, jolle on määrätty maataloushallinnon tehtävä lainsäädännöllä. Maaseutuelinkeinoviranomaisen nimikkeitä voivat olla maaseutussihteeri, maataloussihteeri, maaseutuasiamies, maaseutupäällikkö, maaseutujohtaja sekä joissakin kunnissa toimistos sihteeri. Nimikkeet päättää jokainen kunta itse.

Maaseututoimistolla tarkoitetaan maaseutuelinkeinoviranomaisen toimipaikkaa kunnassa. Maaseututoimiston tehtäviin kuuluu maataloustukihakemusten vastaanottaminen, tallentaminen, tallennuksen tarkistaminen, peltolohkokesterein ylläpito, sato- ja petoeläinvahinkoilmoitusten vastaanottaminen, hukkakaura-tarkastukset, eläinrekisterien hallinta sekä näiden lisäksi lukuisia muita tehtäviä (Pielisen Karjalan maaseutupalvelut 2013).

Maaseutuvirasto, Mavi, vastaa EU:n maataloustuki- ja maaseuturahaston varojen käytöstä Suomessa. Maatalousvirasto toimii maksavirastona tuille. Mavi tukee maaseudun pitämistä elinvoimaisena. Maaseutuvirasto ohjaa, tukee ja kouluttaa yhteistyökumppaneitaan, kuten kuntien maaseututoimistoja. (Maaseutuvirasto 2015.)

2.2 Maatalous Pielisen Karjalan alueella

Pielisen Karjalan maaseutuhallinnon toimialueeseen kuuluvat Lieksan ja Nurmeksen kaupungit sekä Valtimon kunta. Maatalouden harjoittaminen alueella on vireää. Alueella oli vuonna 2014 442 tilaa. Lieksassa tiloja on eniten, 173 kappaletta. Nurmeksen tilalukumäärä on 155 ja Valtimon 114. Viljeltyä peltoalaa oli noin 19 000 hehtaaria. Yhdellä tilalla peltopinta-alaa on noin 43 hehtaaria. (Tilastotietoa 2015.) Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden maaseutujohtaja Esko Saatsin (2015) mukaan vuokrapellon osuus on Lieksassa 30 %, Nurmeksessa 34 % ja Valtimolla 30 %.

Kasvintuotantotiloja ja maitotiloja alueella on kutakuinkin yhtä paljon (muu kasvinviljely 147 ja maidontuotanto 145 tilaa). Muulla kasvintuotannolla tarkoitetaan nurmen viljelyä. Viljanviljelyn päätuotantosuunnakseen on ilmoittanut 43 tilaa. Lihanautatiloja alueelta löytyy 35 kappaletta. Muita nautatiloja on 19 ja hevostiloja 26 kappaletta. Edellä mainittujen tuotantosuuntien lisäksi alueella harjoitetaan muuta maataloutta pienemmässä mittakaavassa. Pielisen Karjalan kuntien kautta maksettiin vuonna 2013 tukia 17 205 927 euroa. (Tilastotietoa 2015.)

2.3 Maaseutuhallinto kunnissa ja maaseutuhallinnon sähköiset palvelut

Kunnan maaseutuhallinnossa kunta tai yhteistoiminta-alue vastaa sille osoitettujen tehtävien hoitamisesta (Maaseutuhallintouudistus 2014). Kunnan maaseutupalveluiden tehtäviin kuuluu lukuisia eri tehtäviä tukihakemusten vastaanoton ja käsittelyn lisäksi (Pielisen Karjalan maaseutupalvelut 2015). Erikoistumisharjoitteluni maaseutupalveluilla osoitti, että työ maaseututoimistossa käsittää paljon muutakin kuin tukihakemusten vastaanottamista. Maaseutupalveluilla työskenteleviltä maaseutuelinkeinoviranomaisilta vaaditaan kokonaisvaltaista maatalouden ja maaseudun asiantuntemusta.

Maaseutuelinkeinoviranomaisia pidetään kunnissa tärkeinä paikallisina asiantuntijoina niin maaseutuhallinnon asioissa kuin maaseudun kehittämistehtävissäkin. Pielisen Karjalan maaseutupalveluilla työskentelee maaseutujohtajan li-

säksi kaksi maaseutusihiteeriä ja yksi toimistosihteeri (Pielisen Karjalan maaseutupalvelut 2015).

Maaseutuhallinnon toimintaympäristö on muuttunut viime vuosina ja se on edelleen jatkuvassa muutoksessa kuntien palvelu- ja rakenneuudistuksen takia (Maaseutuhallintouudistus 2014). Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä on astunut voimaan 30.3.2010. Laki toteuttaa paremmin EU:n lainsäädännön mukaiset vaatimukset. Lain tavoitteena on mm. turvata palvelujen kohtuullinen saavutettavuus erilaisissa maantieteellisissä, eri kielten asemaan liittyvissä tai maataloustuotannon olosuhteissa. (Maaseutuhallintolaki 2010.) Maaseutuhallintoon lukeutuu useita eri tahoja. Lähimpänä kunnan maaseutupalvelujen toimintaan vaikuttavat Maaseutuvirasto sekä kunnat. Rajan vetäminen siihen, mikä palvelu tai toiminto kuuluu millekin taholle, ei aina ole helppoa asiakkaalle.

Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden toiminta on asiakaskeskeistä eli asiakkaan tarpeet pyritään tyydyttämään mahdollisimman kattavasti. Vuoden 2013 alusta Lieksan ja Nurmeksen kaupunkien maaseututoimistot yhdistyivät. Myös Valtimon kunta liittyi samaan maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueeseen. Maaseutupalveluiden pääpaikka sijaitsee Nurmeksessa. Lieksalla ja Valtimolla on omat toimistot. Valtimon toimisto on avoinna ainoastaan yhtenä päivänä viikossa. Lieksan toimisto on avoinna keskiviikosta perjantaihin viikoittain. (Pielisen Karjalan maaseutupalvelut 2013.)

Välimatkat Pielisen Karjalan maaseututoimiston toimialueen kuntien välillä on kohtuullisen lyhyitä: Lieksan ja Nurmeksen välimatka on noin 50 kilometriä, Nurmeksen ja Valtimon noin 25 kilometriä. Osa kuntien tiloista sijaitsee huomattavan paljon lähempänä naapurikunnan keskustaa kuin oman kunnan keskustaa, jossa maaseututoimisto sijaitsee. Maaseutupalveluiden koko henkilökunta palvelee kaikkia toimialueen asiakkaita kuntarajoihin katsomatta.

Useiden alojen palvelukulttuurissa on tapahtunut suuria muutoksia lähimenneisyydessä. Suurimpana muutoksena voidaan pitää sähköisen asioinnin ja -kaupankäynnin kehittymistä. Itse palvelutapahtuma on kuitenkin säilynyt kuta-kuinkin muuttumattomana ja sähköisen palvelun lisääntyessä henkilökohtainen

palvelun merkitys on kasvanut. Asiakkaiden ja organisaatioiden välinen yhteydenpito on nykypäivää. Organisaatioiden myös odotetaan olevan esillä Internetissä. Sähköisiltä palveluilta odotetaan toimivuutta ja nopeutta. Tuotteen tai palvelun olisi oltava täysin valmis, ennen kuin sitä ryhdytään siirtämään sähköiseen muotoon. (Valvio 2010, 15 - 24.)

Kuten muillakin toimialoilla, myös kunnan maaseutuhallinnon palvelut ovat sähköistyneet viime vuosina nopeasti. Maataloustukijärjestelmä sähköistyy jatkuvasti ja yhä useampi viljelijä tulee siirtymään sähköisen tukijärjestelmän käyttöön. Tämä vähentää maaseututoimistossa asiointin tarvetta konkreettisesti. Toisaalta on muistettava, että alueen viljelijöiden keski-ikä on korkea, joten läheskään kaikki eivät tule käyttämään sähköistä tukijärjestelmää. Sähköisen tukihauun ja muiden sähköisten palvelujen lisäksi maaseutupalvelut ovat esillä Internetissä, muun muassa sosiaalisessa mediassa. Yhteydenpito maaseututoimiston, yhteistyökumppaneiden sekä asiakkaiden välillä on enenevässä määrin sähköistä. Myös henkilökunnan kouluttamisen tarve lisääntyy jatkuvasti esimerkiksi uusien ohjelmien myötä.

2.4 Aikaisemmat tutkimukset

Maaseutupalveluiden asiakastytyvyyttä on tutkittu edellisen kerran vuonna 2007. Tällöin kyselytutkimuksen laatijana oli Esko Saatsi, joka toimii nykyisin Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden maaseutujohtajana. Opinnäytetyöni kyselylomake noudatti samankaltaista mallia kuin Saatsin tutkimuksessa, sillä vertailu aikaisempaan tutkimukseen oli helpompaa (ks. Saatsi 2007). Opinnäytetyössäni on peilattu Saatsin tutkimustuloksia saamiini vastauksiin. Kaikilta osin tulokset eivät kuitenkaan ole vertailukelpoisia. On myös muistettava, että lukuisien muiden maaseutuhallinnossa tapahtuneiden muutosten lisäksi henkilökunta on osittain vaihtunut tutkimusten välillä. Saatsin suorittamassa asiakastytyvyytystutkimuksessa on ollut mukana myös Juuan kunta, joka vielä vuonna 2007 kuului mukaan yhteistoiminta-alueeseen.

Karelia-ammattikorkeakoulussa opiskellut Aini Eskelinen toteutti Pielisen Karjalan maaseutupalveluille kyselytutkimuksen maatalouden nykytilasta ja tulevai-

suuden näkymistä vuonna 2014. Eskelisen kyselytutkimus on tehty maaliskuussa 2014. Oma kyselytutkimukseni lähetettiin viljelijöille tammikuussa 2015, yhdeksän kuukautta Eskelisen tutkimuksen jälkeen. Aikaväli on riittävän pitkä, oletettavasti viljelijät eivät kokeneet, että kyselytutkimuksiin joutuu vastaamaan liian tiuhaan. Eskelisen tutkimus eroaa omastani merkittävästi, sillä hän selvitti maaseutuyrittäjien näkökulmaa tuotannon nykytilasta ja tulevaisuudesta. Oma tutkimukseni tutkii ainoastaan Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden asiakastyytyväisyyttä.

2.5 Asiakastyytyväisyys ja sen tutkiminen

Asiakastyytyväisyyteen on alettu kiinnittää enemmän huomiota erilaisissa organisaatioissa ja yrityksissä. Jo kauan on ollut tiedossa, että asiakkaiden tyytyväisyyteen ja laatuun kannattaa panostaa. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa suoraan yrityksen saamiin tuottoihin, kannattavuuteen sekä kasvumahdollisuuksiin. Myös asiakkaat itse ovat alkaneet vaatia hyvää palvelua. Myös henkilöstön hyvinvointiin panostetaan nykyisin, sillä hyvinvoiva henkilöstö palvelee paremmin. (Ylikoski 1999, 13.) Vaikka kunnan maaseutupalvelujen päämäärä ei olekaan tuottaa voittoa, on palvelulla siitä huolimatta suuri merkitys toiminnalle.

Asiakastyytyväisyys on usean eri tekijän summa, johon vaikuttavat esimerkiksi; luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus tai empatia. Lisäksi palvelutapahintaan liittyvät tilanne- ja yksilötekijät. (Ylikoski 1999, 152.) Asiakkaan kokemaan palvelussa vaikuttavat organisaation toimintatapa ja tuote, mutta ennen kaikkea vuorovaikutus. Toimintatapojen kehittäminen onkin yksi palvelun parantamisen kulmakivistä. Ilman asiakkaan antamaa palautetta toimintaa on vaikea lähteä kehittämään oikeaan suuntaan. Kirjallisesti tapahtuva asiakastyytyväisyyskysely on yksi tärkeimmistä asiakaspalvelua kuvaavista mittareista. (Reinboth 2008, 5, 106.) Asiakkailta itseltään tiedon kerääminen ja heidän mielipiteiden kuunteleminen on osa asiakaskeskeisyyttä (Ylikoski 1999, 149).

Ylikosken (1999, 156) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan asettaa neljä päätavoitetta:

1. Asiakastyytyväisyyttä tuottavien tekijöiden selvittäminen
2. Asiakastyytyväisyyden tämän hetkisen tason mittaaminen
3. Kehitysehdotusten luominen
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuraaminen.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen laatiminen alkaa asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden selvittämisellä. Tekijät vaihtelevat suuresti organisaation ja sen arvojen mukaan. Kun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät on selvitetty huolella, on seuraava vaihe kyselylomakkeen laatiminen. (Ylikoski 1999, 158 - 161.) Asiakastyytyväisyyskyselyissä yleisesti käytetty mittari on numeerinen arviointi (Ylikoski 1999, 164; Reinboth 2008, 106).

Tietojen keruu toteutetaan asiakastyytyväisyyskyselyissä tyypillisesti kirjallisesti. Asiakasryhmän rajaamisella voidaan kohdentaa tiedon kerääminen vain tiettyyn asiakasryhmään. Kerätyt tiedot analysoidaan yksinkertaisimmillaan esimerkiksi prosenttilukujen tai keskiarvojen avulla, mutta analysoinnissa on mahdollista käyttää apuna tilastollisia työkaluja. (Ylikoski 1999, 165 – 166.)

Reinbothin (2008, 106 - 108) mukaan asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa on hyvä pitää mielessä kyselyyn mahdollisesti liittyviä rajoitteita. Rajoitteet liittyvät ennen kaikkea numeeriseen arviointiin. Asiakkaan kokema tyytyväisyys on tunne, jonka ilmaiseminen numerona voi olla vaikeaa. Ihmiset myös kokevat numerot hyvin eri tavoin. Esimerkiksi käytettäessä asteikkoa 1 - 5, erityisen ongelmallinen on keskimäinen numero 3, jonka merkitys vaihtelee eri asiakkaiden mielessä. Numeeriset kyselyt eivät paljasta, miksi asiakas antaa tietyn numeron. Tämän vuoksi on hyvä antaa mahdollisuus myös sanalliseen arviointiin. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa tulisi tutkimusjoukko saada tarpeeksi laajaksi, sillä laskettaessa tuloksia pienestä tutkimusjoukosta, yksittäisen vastaajan mielipide korostuu liikaa.

Esitetyt väittämät voivat saada tutkimusjoukon kesken erilaisen merkityksen. Esimerkiksi toinen voi käsittää tavoitettavuuden pelkillä toimiston aukioloajoilla, kun taas toinen vastaaja ottaa arviointiin mukaan myös puhelimella tavoitettavuuden. Vastaajien erilaiset lähtökohdat voivat vaikuttaa asiakastyytyvyyteen. Tästä voitaneen mainita esimerkkinä vastaajan aikaisempi työkokemus tai koulutus: asiakaspalveluammattissa toimineet tai siihen koulutusta saaneet henkilöt arvostavat palvelua todennäköisesti enemmän.

Asiakastyytyväisyyskyselyitä tulee kuluttajille nykyisin paljon, ja yleisesti ne herättävät negatiivisia mielikuvia kuluttajien keskuudessa. Mielikuvien syntymiseen vaikuttaa suuresti muun, erityisesti sähköisen, postin määrä, josta suuri osa on niin kutsuttua roskapostia. Asiakastyytyväisyystutkimusten päämäärä on kuitenkin hyvä, koska usein ne ovat tärkein kanava kuunnella asiakasta ja palautteen pohjalta voidaan parantaa palvelua.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ei riitä luomaan asiakastyytyvyyttä, vaan mittaamisen perusteella on myös tehtävä tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Myös asiakkaat odottavat, että asiakastyytyväisyyskyselyjen pohjalta toimintaa kehitetään. Asiakastyytyväisyyden seurannan tulisi olla jatkuvaa määrätietoista tiedon keräämistä ja tiedon hyväksikäyttöä. (Ylikoski 1999, 149 - 150.)

3 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet, aiheen rajausta ja tutkimustehtävä

3.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden toiminta-alueen asiakkaiden asiakastytyväisyyttä. Tavoitteena oli saada vastaukset seuraaviin asiakastytyväisyyttä tutkiviin kohtiin:

- aukioloajat
- elinkeinoneuvonnan asiantuntemus
- henkilökunnan asiantuntemus
- henkilökunnan palvelualltius
- kokonaisarvio maaseutupalveluille
- kunnan oman maaseututoimiston merkitys
- kuntayhteistyön toimivuus
- luotettavuus
- ongelmatilanteiden hoitaminen
- palvelun nopeus
- tavoitettavuus
- tiedottaminen.

Edellä mainittujen kohtien lisäksi asiakkaat saivat antaa numeerisen kokonaisarvioinnin maaseutupalveluiden palvelusta sekä esittää sanallista palautetta ja kehittämideoita. Tutkittavat asiakastytyväisyystekijät on valittu niin, että ne kattaisivat mahdollisimman laajasti organisaation kaikki palvelun osa-alueet.

Opinnäytetyö on nimensä mukaisesti näyttö siitä, mitä koulutus on opiskelijalle tarjonnut. Ammattikorkeakouluasetuksen (2003) mukaan opinnäytetyötä kuvataan seuraavasti: ”Opiskelija kehittää ja osoittaa valmiuksiaan soveltaa tietojansa ja taitojaan ammattipintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä.” Opinnäytetyö tarjoaa tulevaisuuden kannalta tärkeää oppia laatijalle itselleen

esimerkiksi tieteellisestä kirjoittamisesta ja tutkimuksen tekemisestä. Yksi opinnäytetyön tekemisen tarkoitus on luoda suhteita työelämään.

Opinnäytetyöni palvelee opinnäytetyön laatijan lisäksi ennen kaikkea toimeksiantajaa. Työn teettäminen ulkopuolisella säästää organisaation omia resursseja. Koska asiakastytyväisyystutkimuksen pohjalta on tarkoitus kehittää maaseutupalveluiden toimintaa, palvelee opinnäytetyöni selkeästi myös alueen viljelijöitä. Maaseutupalveluiden toiminnan kehittäminen saadun palautteen perusteella on tarkoitus laittaa täytäntöön mahdollisimman nopeasti tulosten analysoinnin ja julkistamisen jälkeen. Kehitystoimenpiteet tapahtuvat usean eri tahon yhteistyönä, joten tämä voi hidastaa jatkotoimenpiteiden suorittamista.

Opinnäytetyölleni oli selkeä tilaus. Kuntarakenteet muuttuvat valtakunnallisesti, niin myös Pielisen Karjalassa. Muutoksia on tapahtunut lähivuosina ja niitä kaavailaan myös tulevaisuuteen. Resurssien pienentäminen ja toiminnan supistaminen lienevät nykyisin trendi lähes kaikilla aloilla. Maaseutupalvelut ovat joutuneet supistamaan toimintaansa viimeisen kahden vuoden aikana. Asiakastytyväisyystutkimuksessa on tarkoitus kartoittaa kohderyhmän mielipidettä toiminnan supistamiseen.

Maaseutupalveluiden edellisestä asiakastytyväisyyden kartoituksesta on kulu-
nut aikaa kahdeksan vuotta, ja sittemmin muutoksia toiminnassa on tapahtunut paljon. Asiakastytyväisyyden mittaamisen tulisi olla säännöllistä. Jatkossa nyt suoritettu kysely voisi toimia pohjana mahdollisesti tulevaisuudessa toteutettaville asiakastytyväisyystutkimuksille.

3.2 Aiheen rajaus ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyöni aihe on rajattu koskemaan Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden asiakastytyväisyyttä yleisesti. Tarkkoja, yksityiskohtaisia kysymyksiä pyrittiin välttämään pitäen mielessä vastaamisen helppous ja nopeus. Kysymysten on kuitenkin tarkoitus kattaa maaseutupalvelujen koko palvelutarjonta. Kysymysten asettelu noudattaa samaa linjaa läpi kyselykaavakkeen.

Pielisen Karjalan maaseutupalveluille toteutettu asiakastyytyväisyystutkimus rajattiin koskemaan alueen aktiivisia viljelijöitä, jotka ovat hakeneet tukia toiminnalleen. Kysely osoitettiin tilan ensisijaiselle viljelijälle. Alueella tarkoitetaan Lieksan ja Nurmeksen kaupunkeja sekä Valtimon kuntaa. Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajan maatilán sijaintikuntaa, jotta eri kuntien asiakkaiden tyytyväisyyttä voitaisiin arvioida. Kyselytutkimuksessa käsiteltiin pääasiassa maaseutu-toimiston palvelun nykytilaa. Viljelijöille annettiin myös mahdollisuus kertoa kehittämideoita tulevaisuuteen.

Kysely toteutettiin joko sähköisenä ja paperilla riippuen siitä kumpaa tapaa asiakas on tottunut käyttämään hakiessaan tukia. Tutkimustehtäväksi asetettiin kysymys - Millaiseksi kohderyhmä kokee maaseutupalveluiden nykytilan ja tulevaisuuden?

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden toimintaa mittaava asiakastyytyväisyyskysely on luonteeltaan kartoittava tutkimus. Kartoittava ote etsii uusia näkökulmia, löytää uusia ilmiöitä ja selvittää vähemmän tunnettuja ilmiöitä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137 - 138). Kartoittavalla otteella tehtävä työ tutkii asiakastyytyväisyyttä tällä hetkellä ja kerää tietoa kohderyhmän odotuksista tulevaisuuden suhteen. Tutkimuksen on tarkoitus myös etsiä uusia näkökulmia.

Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perehdytään johtopäätöksiin aiemmista tutkimuksista ja aikaisemmista teorioista (Hirsjärvi ym. 2009, 139 - 140). Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetään usein apuna kyselytutkimusta eli toista survey-tutkimusmenetelmistä. Survey-tutkimukselle on tyypillistä, että tietoa kerätään käyttäen kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. Aineisto kerätään samalla tavalla jokaiselta vastaajalta eli standardoidusti. Vastajat muodostavat otoksen erikseen mietitystä ihmisjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 134, 193.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tutkimusmenetelmäksi valittiin kirjallisesti suoritettava kyselytutkimus. Kyselytutkimuksen hyvinä puolina voidaan nähdä se, että kyselyn avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto nopeasti. Samalla kertaan tavoitetaan laaja tutkimusjoukko ja voidaan kysyä useita eri kysymyksiä. Kyselytutkimus on taloudellinen myös ajankäytön kannalta. Kyselylomakkeen huolellinen laadinta on erittäin tärkeä työvaihe. (Hirsjärvi ym. 2009, 195, 202 - 204.) Vertaillen eri tutkimusmenetelmiä osoittautui kyselytutkimus ainoaksi toimivaksi vaihtoehdoksi. Kyselytutkimus toteutettiin kirjallisena, sillä tutkimusjoukon koko (442 viljelijää) ei mahdollista haastattelua.

Asiakastyytyväisyyskysely laadittiin yhteistyössä Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden maaseutujohtajan kanssa joulukuun 2014 - tammikuun 2015 välisenä aikana. Joulukuussa järjestimme yhden tapaamisen Lieksan toimistolla, jossa mietimme asiakastyytyväisyyskyselyn sisältöä. Maaseutujohtaja oli tyytyväi-

nen siihen mennessä aikaansaamiini tuloksiin eikä kyselyyn juuri tarvinnut tehdä muutoksia. Opinnäytetyön laatija vastasi saatekirjeen (liite 1) ja kyselylomakkeen (liite 2) tekemisestä, lähetyksestä sekä luonnollisesti myös tulosten analysoinnista ja raportoinnista. Paperisten kyselyiden postittaminen suoritettiin tammikuussa opinnäytetyön tekijän taholta. Yhteydenpito toimeksiantajaan tapahtui sähköpostilla säännöllisin väliajoin. Asiakastyytyväisyyskyselyt lähetettiin kohderyhmälle tammikuun puolessa välissä, vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa.

Aikaisemmassa tutkimuksessa (Eskelinen 2014) on havaittu, että mikäli kyselytutkimus suoritetaan paperiversiona, jossa on mahdollisuus täyttää kysely myös sähköisenä, ei tähän ole tartuttu. Tähän oli mahdollisena syynä se, että kyselyn osoite oli pitkä ja vaikealukuinen ja jonka joutuu kirjoittamaan Internetin osoitekenttään. Sähköisen vastausmahdollisuuden suoralla linkillä oletettiin parantavan vastaamisen todennäköisyyttä. Kyselyn toteutusta mietittiin myös kokonaan sähköisenä, mutta tällöin osa viljelijöistä olisi joutunut eriarvoiseen asemaan eikä olisi välttämättä voinut vastata kyselyyn laisinkaan. Erottelu sähköisesti ja paperilla toteutettuun kyselyyn oli helppo tehdä asiakkaan aikaisemman valinnan mukaan sen perusteella kumpaa tukihakumuotoa he käyttävät.

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisessa opinnäytetyön laatija perehtyi huolella kyselyiden laadintaan kirjallisuuden avulla. Kyselykaavake tutkimuskysymyksineen laadittiin tarkoin. Pääosin kyselykaavakkeessa käytettiin mallia, jossa vastaajalle esitettiin väittämä numeerisilla vastausvaihtoehdoilla. Vastausvaihtoehtoa oli viisi: 5 = erittäin hyvä, 4 = hyvä, 3 = tyydyttävä 2 = heikko ja 1 = erittäin heikko. Tämä on yleisesti käytetty yksinkertainen malli asiakastyytyväisyystutkimuksissa (Reinboth 2008, 106). Kyselylomakkeen lopussa oli vapaa tekstikenttä sanallisille vastauksille. On asiakkaan etu, ettei kyselyssä ole useita erilaisia kysymysmalleja. Tämä selkeyttää kyselyä. Kysymysten määrä pidettiin kohtuullisena, ettei liian pitkä kysely tyrehdyttäisi halukkuutta vastaamiseen.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomakkeeseen liitettiin saatekirje, jossa kerrottiin kyselystä, siihen kulkuvasta ajasta sekä esiteltiin lyhyesti kyselyn laatija. Paperisen kyselylomakkeen mukana laitetaan asiakkaalle palautuskuori. Pa-

lautus tapahtui maaseututoimistoon, josta vastaukset toimitettiin postitse opinnäytetyön laatijalle.

Sähköinen kysely toteutettiin Googlen Drive -palvelun avulla. Saatekirje lähetettiin sähköpostitse, jossa oli linkki Internetistä löytyvään kyselyyn. Sähköistä tukijärjestelmää käyttää hieman yli puolet Pielisen Karjalan viljelijöistä. Aineiston analysointi nopeutuu, mikäli vastaukset tulevat sähköisenä. Sähköinen kysely ei myöskään aiheuta kustannuksia toimeksiantajalle.

4.2 Tutkittavat

Tutkimusjoukkona toimivat Pielisen Karjalan alueen aktiiviset viljelijät, jotka ovat Pielisen Karjalan maaseututoimiston asiakkaita. Koska merkittävä osa viljelijöiden tulosta koostuu tuista, lähes kaikilla alueen viljelijöistä on asiakkuussuhde maaseututoimistoon. Aktiivisella viljelijällä tarkoitetaan tässä yhteydessä viljelijää, joka harjoittaa maataloutta päätoimisesti ja joka hakee toimintaansa tukia. Kyselyt osoitettiin tilan ensisijaiselle viljelijälle. Tarvittavat tiedot tutkimusjoukosta sain toimeksiantajalta. Tarvittavia tietoja olivat osoitetiedot sekä tieto siitä, käyttääkö asiakas sähköistä tukijärjestelmää vai onko hän valinnut paperisen tukihaun.

4.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Kyselytutkimuksen perusteella tehtiin tulosten analysointi sekä raportointi. Tutkimus suoritettiin opinnäytetyön laatijan kotona. Tutkimusaineisto käsiteltiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Sähköisen kyselyn vastaukset tulivat suoraan Google Driven taulukkolaskentaohjelmaan, josta ne oli helppo siirtää Exceliin. Vaihtoehtoisesti tutkimusaineiston käsittelyssä olisi voinut käyttää toisia ohjelmia. Valinta Excelin suhteen tapahtui sen perusteella, että Excelin tilastotyökälut olivat riittävät kyseessä olevan aineiston käsittelyyn. Lisäksi Excel oli tutumpi käyttää opinnäytetyön laatijalle.

Postitse saapuneet vastaukset tallennettiin sähköiseen muotoon Exceliin yksitellen. Tämä vei hieman aikaa ja työssä oli oltava huolellinen, ettei virheen mahdollisuutta päässyt syntymään. Excel-taulukkolaskentaohjelmassa tutkimusvastauksia käsiteltiin luomalla taulukoita ja kuvioita. Kuvioina käytettiin pylväsdiagrammeja, jotka ovat selkeitä ja lisäksi vertailukelpoisia Saatsin (2007) tekemän asiakastytyväisyystutkimuksen kanssa. Lopuksi kuvat nimettiin ja niillä esitettiin varsinainen tulos. Jokaisesta kuvioista kirjoitettiin myös sanallinen analyysi.

Analyysimenetelmänä käytettiin ristiintaulukointia, ja aineistoa suodatettiin Pivot-taulukkoraportin avulla. Kirjallisiin vastauksiin liittyy aina tulkinnan vara. Kirjalliset vastaukset antavat kuitenkin toimeksiantajalle palautetta usein laajemmin kuin numeeriset, ja tämän vuoksi sanallisen palautteen mahdollisuus haluttiin ottaa mukaan tutkimukseen. Sanalliset vastaukset kirjattiin ylös ja niitä tulkittiin opinnäytetyössä pääasiassa vain sen perusteella, vaikuttivatko ne negatiivisilta vai positiivisilta. Asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset toimitettiin ja esiteltiin kokonaisuudessaan toimeksiantajalle.

5 Tutkimustulokset ja niiden tulkinta

5.1 Tutkimusaineisto

Pielisen Karjalan Maaseutupalvelujen asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin 442 viljelijälle. Kyselyistä 210 kappaletta lähti postitse ja loput 232 sähköisesti. Näin ollen tutkimusjoukko kattoi koko Pielisen Karjalan alueen aktiiviset viljelijät. Vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin kohtuulliseksi. Postitse lähetettyjä kyselyitä palautui 60 ja sähköisesti lähetettyjä 45 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui paperilla lähetetyillä kyselyillä 28,6 % ja sähköisesti lähetetyillä 19,4 %. Kokonaisuudessaan lähetetyistä 442 asiakastyytyväisyyskyselyistä palautui 105 kappaletta. Kokonaisvastausprosentiksi muodostui 23,8 %. Vastausmäärä on tarpeeksi suuri kattavan aineiston kokoamiseksi.

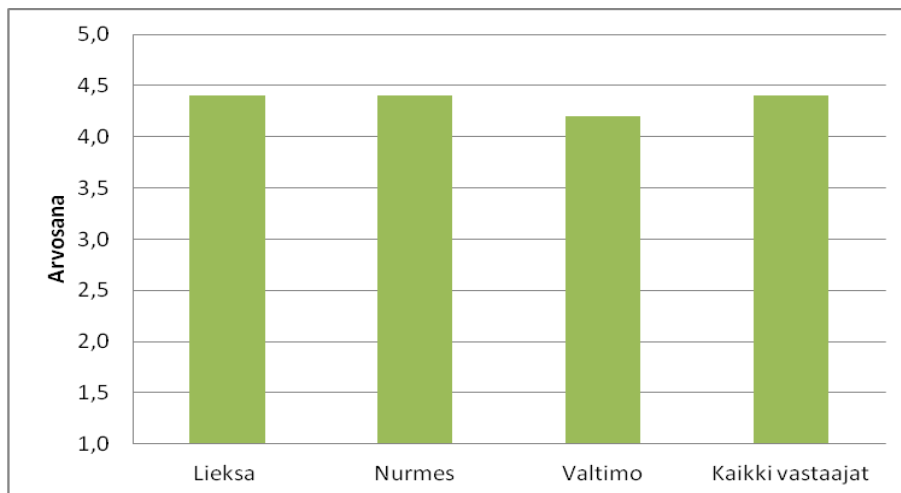
Kyselylomakkeissa pyydettiin vastaajaa merkitsemään tilan sijaintikunta ja arvioimaan ensisijaisesti oman maaseututoimiston palvelua. Kaikista 105 palautuneesta kyselyistä nurmeslaisilta viljelijöitä saatiin eniten vastauksia, 40 kappaletta. Lieksalaiset viljelijät palauttivat 38 kyselyä ja valtimolaiset 25. Lisäksi vastauksia saatiin Pielisen Karjalan alueen ulkopuolelta: Joensuusta, Polvijärveltä sekä Pohjois-Karjalasta. Ulkopuolelta tulleita vastauksia oli kolme kappaletta, ja ne otettiin huomioon kokonaistuloksia analysoidessa. Eri kuntien tilalukumäärään suhteutettuna vastauksien määrä oli tasainen.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kaikkiin esitettyihin kysymyksiin oli vastattu melko hyvin. Joihinkin kohtiin oli jätetty vastaamatta, mutta myös nämä lomakkeet otettiin tulosten tulkintaan mukaan muilta kohdin. Sanallista palautetta ja kehittämisideoita oli annettu 18 kertaa. Kyselylomakkeita palautui muutamia myös varsinaisen vastaamisajan jälkeen, ja vastausaikaa seuranneella viikolla saapuneet vastaukset otettiin mukaan tuloksiin.

5.2 Henkilökunnan palvelualttius

Ensimmäisenä kysymyksenä Pielisen Karjalan maaseututoimiston asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin tutkimusjoukon mielipidettä henkilökunnan palve-

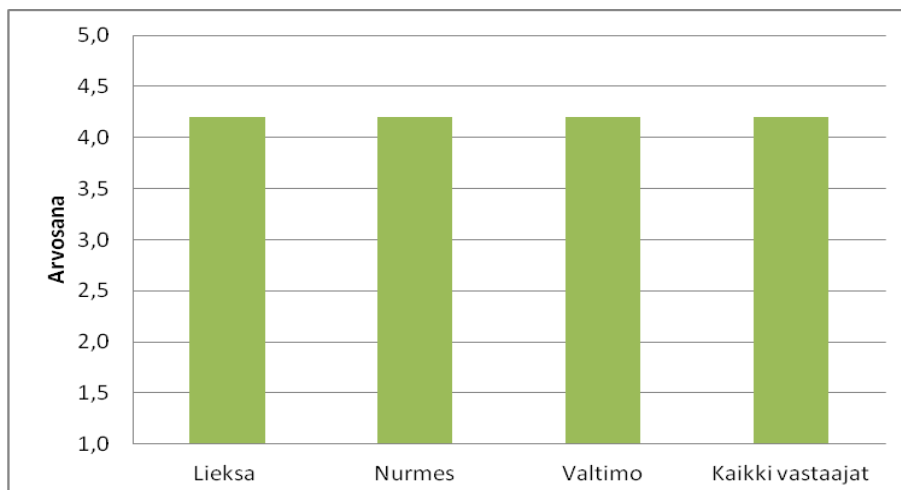
lualltiudesta. Koko tutkimusjoukon keskiarvoksi muodostui 4,4 (kuvio 1). Henkilökunnan palvelualltiudella käsitetään yleisesti asiakaspalvelutaitoja, palvelujen nopeutta ja tehokasta asioiden käsittelyä.



Kuvio 1. Henkilökunnan palvelualltius

5.3 Henkilökunnan asiantuntemus

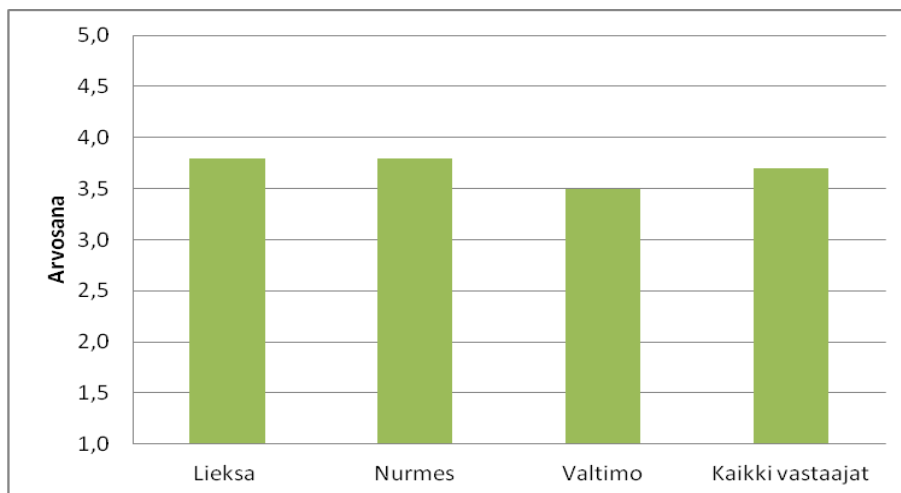
Henkilökunnan asiantuntemuksella voidaan käsittää maaseutuviraston työntekijöiden ammattitaitoa yleisellä tasolla. Asiantuntemukseen vaikuttaa merkittävästi työntekijän koulutustaso ja työkokemus. Kuviosta 2 havaitaan, että henkilökunnan asiantuntemuksen keskiarvoksi muodostui asiakastytyväisyystutkimuksen mukaan 4,2. Eri kuntien vastaajat arvioivat asiantuntemuksen tismalleen samaksi.



Kuvio 2. Henkilökunnan asiantuntemus

5.4 Tavoitettavuus

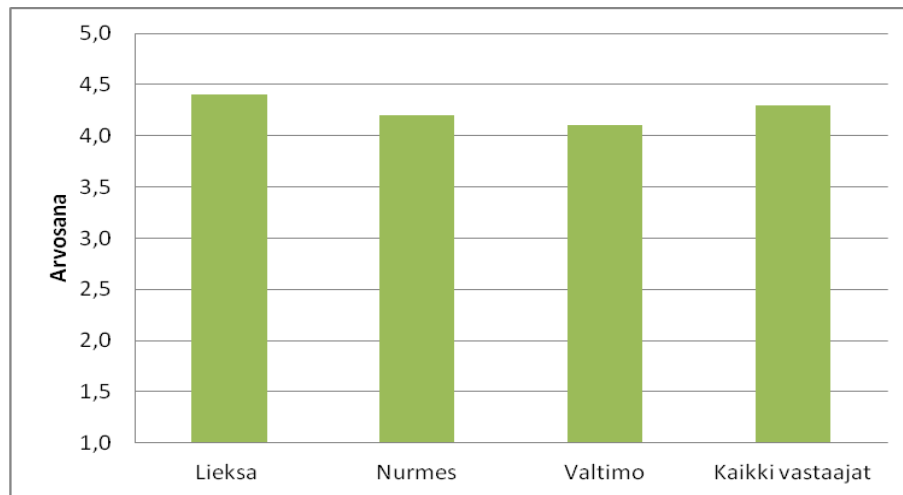
Käsite tavoitettavuus voi saada erilaisen merkityksen eri vastaajien keskuudessa. Tavoitettavuudella haettiin sitä, kuinka hyvin maaseututoimiston henkilökunta on tavoitettavissa niin toimistolta kuin puhelimitsekin aukioloaikojen puitteissa. Koko alueen keskiarvo oli 3,7 (kuvio 3). Tulos painuu alle hyvän tuloksen. Valtimon osalta tulos (3,5) oli lievästi keskimääräistä heikompi.



Kuvio 3. Tavoitettavuus

5.5 Luotettavuus

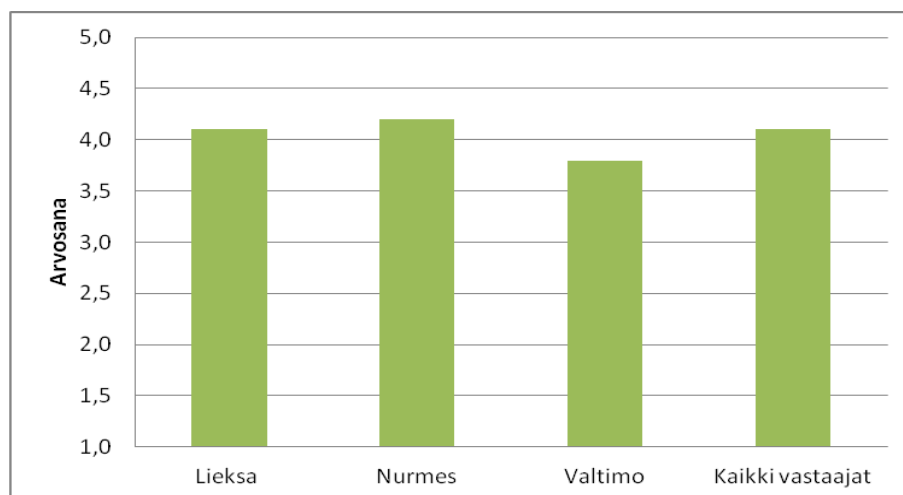
Kuviossa 4 esitetään, että luotettavuuden keskiarvoksi muodostui 4,3 koko Pieilisen Karjalan maaseututoimiston alueella. Luotettavuus on tärkeä asiakastytyväisyyden osa-alue kaikessa ihmisten välisessä kanssakäymisessä, mutta korostuu erityisesti kun asiakasta palvelee viranomainen. Maaseututoimiston työntekijä saa tietoonsa yksityiskohtaista tietoa yksittäisen viljelijän elinkeinosta ja toiminnasta. Luotettavuuden piiriin voidaan katsoa kuuluvan myös vaitiolovelvollisuuden noudattaminen.



Kuvio 4. Luotettavuus

5.6 Palvelun nopeus

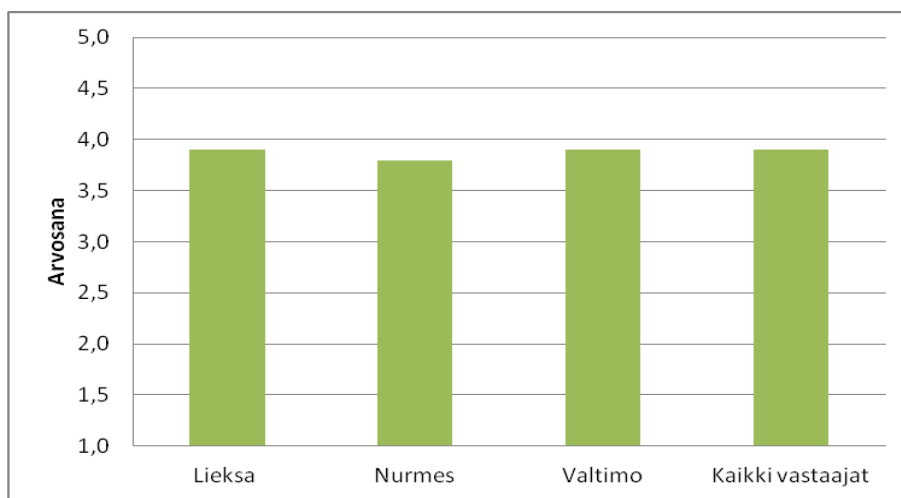
Palvelun nopeudella tarkoitetaan maaseututoimiston henkilökunnan suorittamien työtehtävien jouhevaa hoitamista ja ripeää asioihin puuttumista. Palvelun nopeutta tulkittaessa on muistettava, että useat asiat eivät ole kunnan maaseututoimiston henkilökunnan päätettävissä. Esimerkiksi tukien maksatus tapahtuu Maaseutuviraston aikataulun mukaan. Keskiarvo Pielisen Karjalan maaseututoimiston toimialueella alueella oli 4,1 (kuvio 5).



Kuvio 5. Palvelun nopeus

5.7 Tiedottaminen

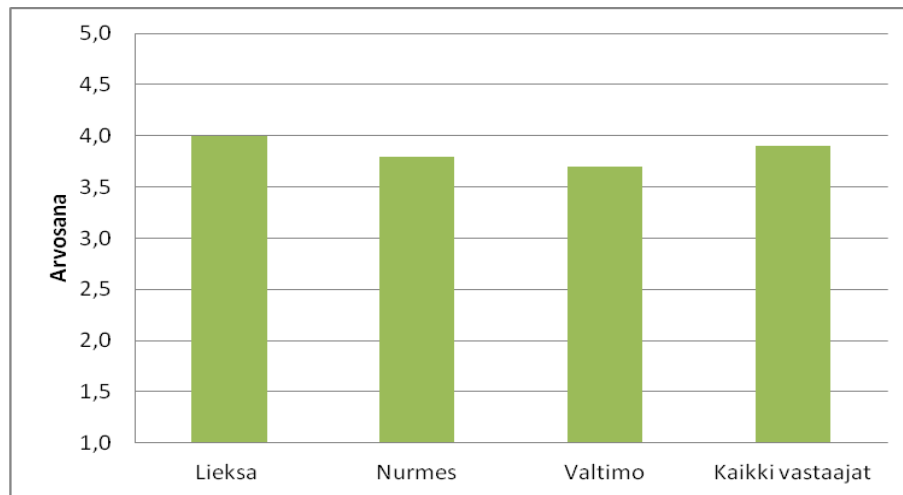
Tiedottamisen keskiarvoksi asiakastytyväisyystutkimuksessa muodostui 3,9 (kuvio 6). Keskiarvo jää hieman hyvästä arvosanasta. Tiedottamisen suhteen ei havaittu juurikaan kuntakohtaisia eroja. Tiedottamisella voidaan käsittää esimerkiksi tukiin liittyvää tiedottamista. Myös tiedottamista arvioitaessa on otettava huomioon, mitkä tiedotukseen liittyvät toimet kuuluvat kunnan maaseutuelinkeinoviranomaiselle ja mitkä toisille tahoille. Erot eivät ole välttämättä helposti tulkittavia viljelijöiden keskuudessa.



Kuvio 6. Tiedottaminen

5.8 Ongelmatilanteiden hoitaminen

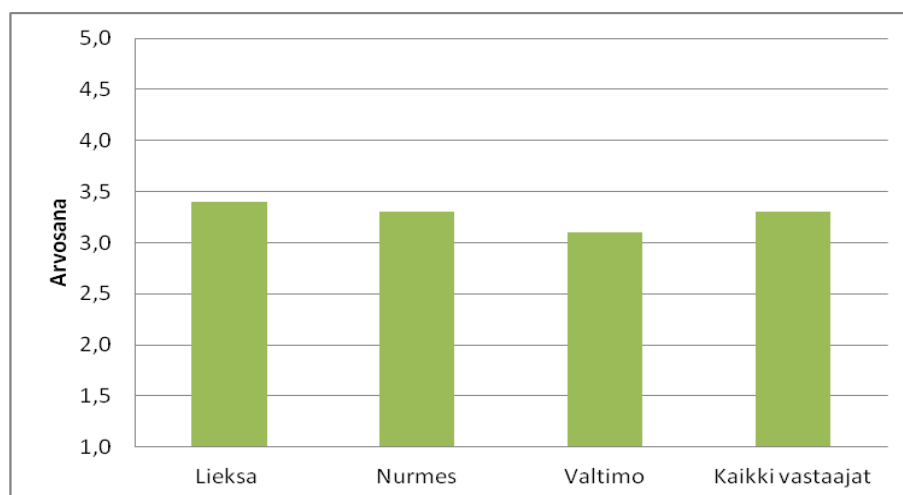
Kuviossa 7 esitetään arvosanat kysymykseen ongelmatilanteiden hoitamisesta. Ongelmatilanteiden hoitamisen keskiarvo oli 3,9 kaikkien vastaajien keskuudessa. Eri alueiden vastaajien palautteissa havaittiin pieniä eroja.



Kuvio 7. Ongelmatilanteiden hoitaminen

5.9 Aukioloajat

Pielisen Karjalan maaseututoimiston aukioloajat haluttiin ottaa mukaan tutkimukseen, vaikka tavoitettavuutta oli selvitetty jo toisessa kohdassa. Asiakkaiden tyytyväisyys aukioloaikoihin arvioitiin keskimäärin arvosanalla 3,3 (kuvio 8). Lieksalaiset viljelijät kokivat aukioloajat paremmaksi kuin alueen viljelijät keskimäärin. Valtimon alueen viljelijät olivat tyytymättömiä aukioloaikoihin.



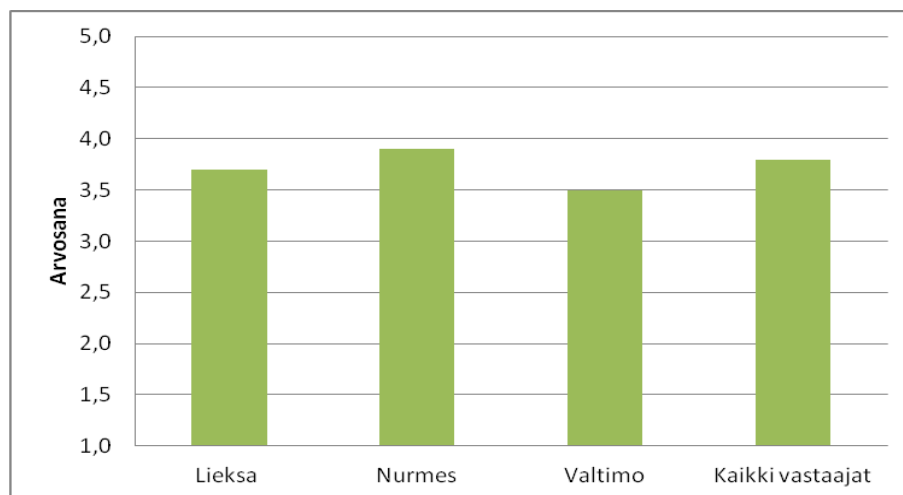
Kuvio 8. Aukioloajat

5.10 Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus

Pielisen Karjalan maaseutupalvelut ovat mukana kehittämässä maatilatalouden pienyritystoimintaa neuvonnan ja hanketoiminnan avulla. Elinkeinoneuvontaa

tehdään yhteistyössä muiden organisaatioiden kanssa. Koska elinkeinoneuvontaan on olemassa tahoja, jotka ovat keskittyneet pelkästään siihen, on maaseututoimiston toimenkuvana antaa lähinnä yleistä tietoa ja ennen kaikkea ohjata asiakas ottamaan yhteyttä oikeaan organisaatioon. Eri tahojen yhteistyö on välttämätöntä, koska asiantuntemus, jota elinkeinoneuvonnassa tarvitaan, on laajaa. Maaseututoimisto lienee asiantuntevin taho neuvomaan asiakasta tukiasi-oissa. Tuet muodostavat merkittävän osan maaseutuyrittäjän tuloista, joten tukiasioiden voidaan katsoa kuuluvan elinkeinoneuvonnan piiriin.

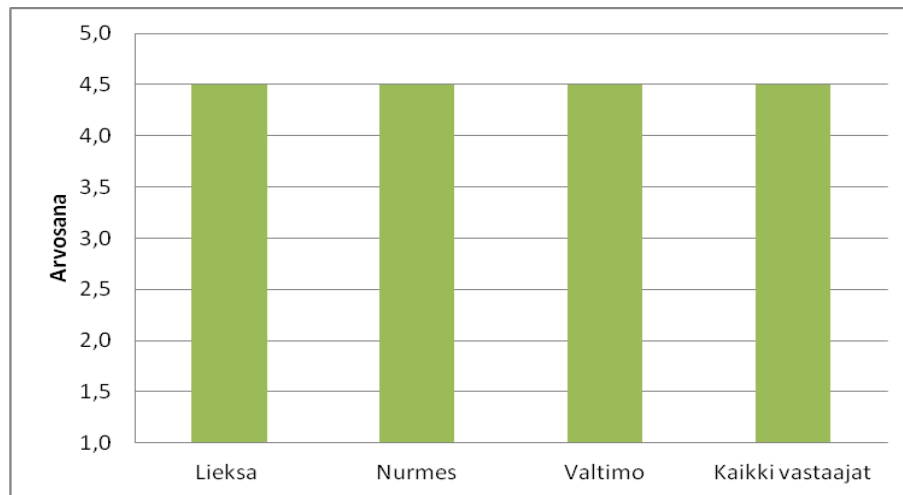
Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus arvioitiin Pielisen Karjalan maaseututoimiston koko toimialueella arvosanalla 3,8. Valtimon alueen viljelijät arvioivat elinkeinoneuvonnan hieman keskimääräistä tulosta alhaisemmaksi, kun taas parhaan arvion antoivat nurmeslaiset viljelijät. Tulokset on esitetty kuviossa 9.



Kuvio 9. Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus

5.11 Kunnan oman maaseututoimiston merkitys

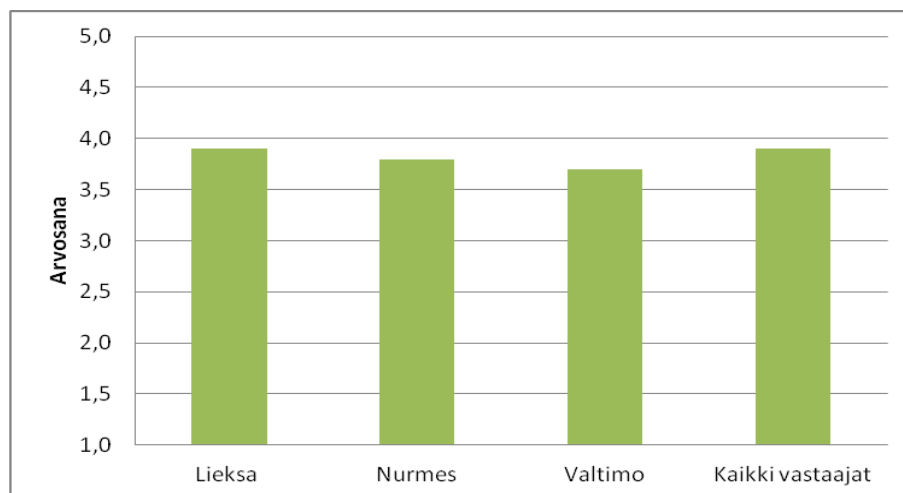
Kysymyksellä haluttiin saada viljelijöiden mielipide siihen, kuinka tärkeänä he pitävät oman kunnan maaseututoimiston säilymistä. Keskiarvo oli 4,5 (kuvio 10). Kaikki alueen vastaajat noudattivat samaa linjaa riippumatta vastauskunnasta. Tutkimusjoukko pitää omassa asuinkunnassa sijaitsevaa maaseututoimistoa erittäin merkittävänä asiana.



Kuvio 10. Kunnan oman maaseututoimiston merkitys

5.12 Kuntayhteistyön toimivuus

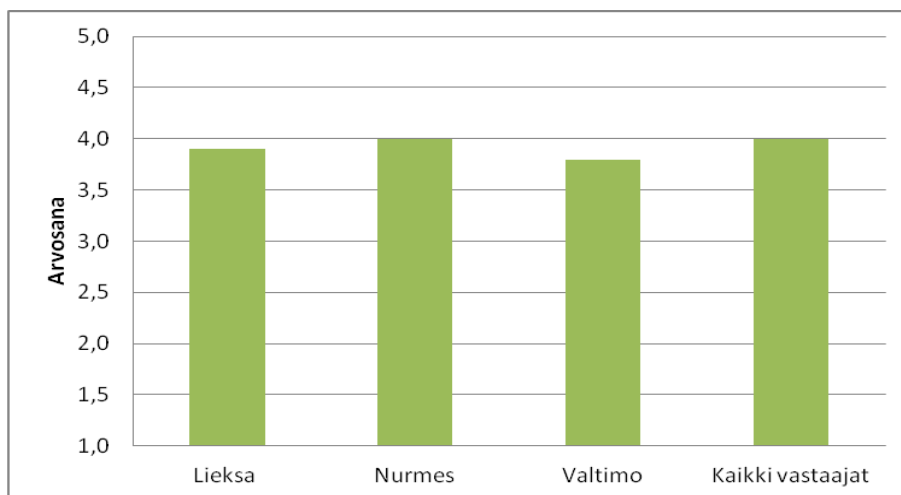
Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden yhteistoiminta-alue käynnistyi vuoden 2013 alusta. Asiakastytyväisyystutkimuksen suorittamisaikaa yhteistoiminta-alueella oli toimittu kahden vuoden ajan. Kuviossa 11 on esitetty, kuinka viljelijät arvioivat kuntayhteistyön toimivuuden arvosanalla 3,8. Tulos jää hieman hyvästä (arvosana 4) tuloksesta.



Kuvio 11. Kuntayhteistyön toimivuus

5.13 Kokonaisarvio maaseutupalveluille

Tutkimusjoukkona toimineet Pielisen Karjalan maaseututoimiston toimialueen viljelijät antoivat kokonaisarvosanaksi maaseutupalveluille hyvän arvosanan 4,0 (kuvio 12).



Kuvio 12. Kokonaisarvio maaseutupalveluista

5.14 Sanallinen arviointi ja kehittämisideat

Sanallisia arvioita ja kehittämisideoita annettiin 18 asiakastytyväisyyskyselylomakkeessa. Kaksi vastaajaa oli ilmeisesti sekoittanut maaseututoimiston ja lomatoimiston, sillä sanallinen palaute koski lomatoimiston palvelua. Lomatoimisto ja maaseututoimisto ovat olleet aikaisemmin samaa organisaatiota. Lisäksi osa sanallisista palautteista kohdistui enemmänkin ylemmälle toimielimelle, Maaseutuvirastolle. Lieksan alueelta (n=38) palautui sanallisia arvioita ja kehittämisideoita seitsemässä lomakkeessa. Nurmeslaisten vastaajien (n=40) kyselylomakkeissa sanallisia kommentteja esitettiin vain kahdesti. Valtimolaiset vastaajat (n=25) olivat kirjoittaneet kehittämisideoitaan ja palautetta eniten, kahdeksan kertaa.

6 Päättäntö ja yhteenvetoa

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Pielisen maaseutupalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen kokonaisvastausprosentiksi muodostui 23,8 %, kun otetaan huomioon sekä paperilla että sähköisesti palautuneet kyselyt. Vastaajien määrä riittää saavuttamaan riittävän kattavan aineiston.

Sähköisten vastausten määrä jäi odotetusta (vastausprosentti 19,4). Kyselyyn vastaaminen sähköisesti oli tehty vastaajalle mahdollisimman helpoksi, joten oletuksena oli, että vastausinnostus oli ollut korkeampi. Vastaamisen yksinkertaisuutta pyrittiin korostamaan kohtuullisen mittaisella saatekirjeellä, suoralla linkillä kyselyyn, yksinkertaisilla tutkimuskysymyksillä sekä selkeällä kysymyslomakepohjalla.

Paperilla suoritettu kysely taas sai aikaan odotettua korkeamman vastausprosentin (28,6). Vaikka paperilla palautettavaan kyselyyn voisi kuvitella liittyvän enemmän vaivaa, nousi se silti selkeämmäksi tuloksia tuottavammaksi vastausvaihtoehdoksi. Pohdintaa voisi jatkaa esimerkiksi siitä, onko sähköistä tai paperista tukihakua käyttävissä asiakkaissa muita yhdistäviä tekijöitä. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi vastaajien ikä, joka saattaa vaikuttaa vastausinnostukseen tai saavatko sähköisiä palveluita käyttävät henkilöt enemmän kyselyitä, joka voi laskea innokkuutta vastata kyselyihin.

Pielisen Karjalan maaseutupalveluille toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä haluttiin vastauksia tutkimuskysymyksiin pääasiassa numeerisessa muodossa. Asiakkaat arvioivat palvelun eri osa-alueita asteikolla 1 - 5, niin että 1 kuvasi erittäin heikkoa tasoa ja 5 erittäin hyvää tasoa. Kyselyn ensimmäisenä selvitetiin henkilökunnan palvelualltiutta. Tulokseksi koko tutkimusjoukon kesken muodostui 4,4. Tuloksesta voidaan päätellä, että viljelijät kokevat tulleen hyvin palveluksi maaseututoimistossa asioidessaan. Palvelualltiudessa ei koettu merkittäviä eroja eri kuntien välillä.

Henkilökunnan asiantuntemuksen vastaajat arvioivat arvosanalla 4,2. Saatsin (2007) suorittamassa asiakastyytyväisyystutkimuksessa selvitettiin henkilökunnan asiantuntemusta hakemusten vastaanottotilanteissa sekä erikseen henkilöstön asiantuntemusta ja ammattitaitoa. 2007 viljelijät olivat arvioineet asiantuntemuksen hakemusten vastaanottotilanteissa arvosanalla 4,5 ja asiantuntemuksen ja ammattitaidon arvosanalla 4,2. Asiantuntemuksen voidaan katsoa pysyneet melko muuttumattomana. On huomioitava, että henkilökunta on osittain vaihtunut asiakastyytyväisyystutkimusten välillä.

Pielisen Karjalan maaseututoimiston henkilökunnan tavoitettavuudeksi tutkimusjoukko antoi arvosanan 3,7. Tulos ei riittänyt saavuttamaan hyvää arvosanaa. Tutkimuksessa havaittiin, että Valtimon alueen viljelijät kokivat tavoitettavuuden hieman heikommaksi kuin muut vastaajat. Tulosta voi selittää maaseututoimiston Valtimon toimipisteen suppeammalla aukioloajalla (avoinna vain yhtenä päivänä viikossa). Kokonaistulosta voidaan verrata Saatsin (2007) suorittamaan asiakastyytyväisyyskyselyyn, jossa tavoitettavuus oli arvioitu 4,2. Tavoitettavuuden heikkenemiseen vaikuttanee merkittävästi viime vuosina tapahtuneet aukioloaikojen supistamiset.

Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden asiakkaat kokivat luottamuksen hyväksi, luotettavuus sai kokonaisarvosanan 4,3. Lieksan alueen viljelijät kokivat luotettavuuden hieman paremmaksi kuin alueella keskimäärin. Vuonna 2007 luotettavuus on koettu niin ikään hyväksi (arvosana 4,5) (Saatsi 2007). Laskua nykyiseen on tapahtunut vain hieman.

Palvelun nopeutta arvioitaessa koko tutkimusjoukon keskiarvo saavutti lukeman 4,1. Tästä voidaan päätellä, että viljelijät kokevat palvelun nopeaksi. Valtimolaiset vastaajat arvioivat palvelun nopeuden hieman heikommaksi verrattuna keskiarvoon. Valtimon alueen viljelijöiden arvio palvelun nopeudesta sai arvosanan 3,8. Saatsi (2007) selvitti palvelun nopeutta tekemässään tutkimuksessa, tällöin palvelun nopeus oli arvosteltu keskimäärin 4,3 arvoiseksi. Tuloksesta voidaan päätellä palvelun nopeudessa tapahtuneen pienen muutoksen.

Tiedottamisen keskiarvoksi asiakastytyväisyystutkimuksessa muodostui 3,9. Keskiarvo jää hieman hyvästä arvosanasta. Tiedottamisen suhteen ei havaittu kuntakohtaisia eroja. Tiedottaminen on haastava tutkimuksen kohde, sillä viljelijöille tapahtuvaa tiedottamasta tapahtuu monelta eri taholta. Tulokseen voi vaikuttaa tiedottaminen esimerkiksi Maaseutuvirastolta.

Ongelmatilanteiden hoitamisen keskiarvo oli 3,9 kaikkien vastaajien keskuudessa. Lieksan alueen viljelijät kokivat ongelmatilanteidensa hoitamisen ainoana kuntana arvosanalla hyvä; muitten kuntien osalta tulos jäi hieman siitä. Saatsi (2007) selvitti asiakastytyväisyystutkimuksessaan viljelijöiden mielipidettä henkilökunnan ongelmanratkaisukykyyn. Tällöin ongelmanratkaisukyky arvioitiin keskimäärin arvosanalla 4,3. Ongelmatilanteiden hoitamista ja ongelmanratkaisukykyä voidaan pitää samaa tarkoittavina asioina. Tässä on tapahtunut muutosta heikompaan vuodesta 2007.

Ongelmatilanteet ja niiden hoitaminen voidaan käsittää monella eri tavalla, ja myös tässä kohtaa eri tahoille kuuluvien tehtävien hoitamisen raja voi olla epäselvä. Vuonna 2014 sähköisen tukihaun tietyt osa-alueet aiheuttivat paljon pulmia. Tästä seurasi paljon yhteydenottoja kunnan maaseututoimistoon, vaikka ongelmien alkuperä oli muualla. On yleistä, että asiakasta lähempänä oleva taho saa palautteen, vaikkei tämä ole vaikuttamassa ongelmaan.

Pielisen Karjalan maaseututoimiston aukioloajoissa on tapahtunut muutoksia viimeisen kahden vuoden aikana. Aukioloajat arvioitiin keskimäärin arvosanalla 3,3. Tulos on tyydyttävällä tasolla. Tuloksista on pääteltävissä, että supistuneet aukioloajat eivät miellytä kaikkia viljelijöitä. Ennakkoon voitiin olettaa, että Lieksalaiset viljelijät olisivat kokeneet aukioloajat keskiarvoa heikoimmiksi. Lieksan toimipisteen aukioloajoissa on tapahtunut muutoksia kahden viime vuoden aikana. Lieksalaiset kuitenkin arvioivat aukioloajat keskimääräistä paremmaksi (3,4).

Aukioloaikojen tutkimustulosta voi verrata Saatsin (2007) suorittamaan asiakastytyväisyystutkimukseen. Aukioloaikojen arvosana on laskenut merkittävästi tutkimusten välillä. Saatsin tutkimuksesta havaitaan, että asiakkaat ovat arvioi-

neet tavoitettavuuden arvosanalla 4,2. Vuonna 2007 kaikkien Pielisen Karjalan kuntien toimipisteet olivat avoinna päivittäin virka-aikoina. On kuitenkin huomioitava, että Saatsi selvitti tutkimuksessaan tavoitettavuutta, joka käsittää myös puhelinpalvelun.

Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus arvioitiin Pielisen Karjalan maaseututoimiston koko toimialueella arvosanalla 3,8. Valtimon alueen viljelijät arvioivat elinkeinoneuvonnan hieman keksimääräistä tulosta alhaisemmaksi (3,5). Parhaan arvion (3,9) antoivat nurmeslaiset viljelijät. Saatsin tutkimuksessa (2007) elinkeinoneuvonta on saanut saman kokonaisarvosanan. Koska tulos on jäänyt tällöinkin hyvästä arvosanasta, voidaan päätellä, että kunnan osuuteen elinkeinoneuvonnasta tulisi panostaa enemmän. Tämä ei kuitenkaan ole pelkästään yksittäisen maaseututoimiston päätettävissä oleva asia.

Tutkimusjoukko arvosti oman kuntansa maaseututoimiston säilyvyyttä merkittävästi. Oman kunnan maaseututoimiston merkitys arvioitiin lukemalla 4,5. Keskiarvoa voidaan tulikita niin, että tutkimusjoukko pitää oman kunnan maaseututoimistoa merkittävä asiana, josta halutaan pitää kiinni. Samankaltaisen tuloksen sai myös Saatsi vuonna 2007 suorittamassaan asiakastytyväisyystutkimuksessa. Tällöin viljelijät antoivat arvosanaksi 4,7, eli he arvostivat oman kunnan maaseututoimiston vieläkin tärkeämmäksi kuin nyt tehdyssä tutkimuksessa.

Kuntayhteistyön toimivuus arvioitiin arvosanalla 3,8. Tuloksesta voidaan huomata lieviä kuntakohtaisia eroja, mutta pääosin viljelijät kokevat kuntayhteistyön toimivuuden samankaltaiseksi riippumatta vastaajan kunnasta. Tyydyttävä taso kertonee osittain siitä, että monet toiminnot ovat todennäköisesti hakeneet tänä aikana omaa paikkaansa uudessa yhteistyökuviossa.

Kuntayhteistyön toimivuuden tutkimustulos poikkesi oletetusta, sillä ennakkoon oletettiin, sitä että eri kuntien vastaajien välille muodostuu eroavaisuuksia. Olennaisimpana eroavaisuutena pidettiin sitä, että Lieksa ja Valtimo eivät kokisi kuntayhteistyötä niin hyväksi kuin Nurmeslaiset viljelijät. Tähän vaikuttaa vuonna 2013 tapahtunut kuntien maaseutupalveluiden yhdistyminen, jossa Nurmes

valittiin isäntäkunnaksi ja samalla Lieksan sekä Valtimon toimipisteiden palvelut supistuivat.

Pielisen Karjalan maaseututoimiston asiakkaat antoivat kokonaisarvioksi hyvän arvosanan 4. Kuten useissa muissakin tutkimuskysymyksissä, voidaan kokonaisarvioinnissa havaita hieman laskua v. 2007 suoritettuun asiakastytyväisyystutkimukseen. Vuonna 2007 Saatsin suorittamassa kyselyssä Pielisen Karjalan kokonaisarviointi oli 4,3. On otettava huomioon, että näiden kahden asiakastytyväisyyskyselyn välillä on pitkä aika ja muutoksia toiminnassa on tapahtunut tänä aikana paljon.

Tutkimusten avoimiin kysymyksiin liittyy aina virheen mahdollisuuksia tulkinnassa. On olemassa myös viitteitä siitä, että ihmiset tarttuvat kynään helpommin jos kyseessä on negatiivinen palaute. Sanallisia arvioita ja kehittämisideoita ei tässä raportissa julkaista kokonaisuudessaan tutkimuseettisistä syistä. Kirjalliset palautteet on saatettu toimeksiantajan tietoon alkuperäisinä.

Lieksan alueelta (n=38) tulleista sanallisista palautteista (n=7) kaksi koski supistuneita aukioloaikoja. Palautteet olivat ristiriidassa numeerisiin vastauksiin, joiden mukaan lieksalaiset viljelijät kokivat aukioloajat keskiarvoa paremmiksi. Lisäksi yhdessä palautteessa vaadittiin Lieksan oman maaseututoimiston säilyttämistä. Kahdessa palautteessa Lieksan toimistoa kiitettiin hyvästä palvelusta; niin ikään apua oli saatu ongelmatilanteiden hoitamiseenkin. Yhdessä palautteessa toivottiin koulutusta tukiasioihin. Sähköiset palvelut saivat heikkoa palautetta yhden viljelijän antamassa palautteessa. Yksi palautteen antajista oli kirjoittamansa perusteella kokenut, että kunnan maaseututoimistossa toimitaan viljelijän edun vastaisesti.

Nurmeksen alueen viljelijät (n=40) antoivat sanallista palautetta ja kehittämisideoita ainoastaan kahdessa asiakastytyväisyyskyselyssä. Toinen palaute oli sävyiltään positiivinen, mutta toisessa kirjallisessa palautteessa maaseututoimiston henkilökunnalta vaadittiin rohkeutta puuttua ylhäältäpäin tuleviin säädöksiin.

Valtimon viljelijät (n=25) olivat kirjoittaneet sanallista palautetta kunnista eniten, kahdeksan kertaa. Tosin kaksi palautteista käsitteli lomatoimiston palvelua, joka sekin on Pielisen Karjalan kunnissa yhteinen, ja sijaitsee Valtimolla. Valtimolaiset viljelijät toivovat kahdessa palautteessaan lisää koulutusta. Toisessa kyseisistä kehitysideoista toivottiin verkossa tapahtuvaa reaaliaikaista seuranta- ja tukikoulutuksiin liittyen. Toinen palautteen antaja kaipasi koulutusta investointeihin liittyen. Kyseiset kaksi kehittämissideaa voisi kohdistaa kunnan maaseutu- toimistoa ylemmälle toimielimelle, Maaseutuvirastolle.

Valtimon toimiston aukioloaikaa käsiteltiin kahdessa sanallisessa palautteessa. Aukioloajasta ei annettu varsinaisesti negatiivista palautetta, vaan toivottiin toimiston säilymistä kunnassa. Yksi palaute käsitteli kylätoimintaa, maaseututoimistolta toivottiin lisätoimia kylien elävöittämisen eteen. Yhdessä palautteessa annettiin kritiikkiä maaseututoimiston palvelun asiantuntemuksesta tai hitaasta asioiden hoitamisesta.

6.2 Työn tavoitteiden ja menetelmän arviointia

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada vastauksia tutkimusjoukon tyytyväisyydestä Pielisen Karjalan maaseutupalvelun toimintaa koskeviin kysymyksiin. Tutkimuskysymykset olivat laadittu huolella tekemällä yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Kysymysten laadinnassa ja asettelussa onnistuttiin hyvin, koska näin tutkimus kattoi laajasti asiakastyytyväisyyden eri osa-alueet. Toimeksiantajan lisäksi asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoitus on palvella tulevaisuudessa alueen viljelijöitä: asiakastyytyväisyyden tutkiminen lienee paras keino selvittää kohde-ryhmän mielipiteitä nykyisestä palvelusta sekä odotuksista tulevaisuudelle. Kyselyn pohjalta on helpompaa lähteä kehittämään palvelua.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi oli valittu kyselytutkimus. Kyselytutkimus osoittautui erittäin hyvin toimivaksi menetelmäksi asiakastyytyväisyystutkimuksen laadinnassa. Kyselyistä osa lähetettiin sähköisesti. Tämä osoittautui hyväksi vaihtoehdoksi ajankäytöllisesti, vaikkakin sähköisen kyselyn vastausaktiivisuus jäi hieman alhaisemmaksi kuin paperilla lähetetyillä kyselyillä. Tulosten

analysointiin suunniteltuja työkaluja käytettiin hyväksi ja suunnitellut ratkaisut toimivat käytännössä hyvin.

Opinnäytetyön laadinta oli ammatillisesti opettavainen prosessi. Kvantitatiivisen tutkimuksen suorittaminen oli uusi kokemus opinnäytetyön laatijalle. Tutkimuksen tekeminen pitää sisällään lukuisia eri työvaiheita, joissa jokaisessa on toimitettava huolellisesti ja määrätietoisesti. Kirjoittamisprosessissa oli paljon hyötyä suoritetuista opinnoista. Opinnäytetyö saatettiin päätökseen työsuunnitelmassa esitetyn aikataulun puitteissa.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kyselyn vastausprosenttia voidaan pitää kohtuullisena. On toivottavaa, ettei asiakastyytyväisyystutkimusten aiheuttama yleinen negatiivinen mielikuva vaikuttanut kyselyn vastausinnostukseen. Tutkimuksen laatijan ja toimeksiantajan toiveesta kysely haluttiin toteuttaa mahdollisimman lyhyenä ja selkeänä, näin ollen kysymysten väärinymmärtämisen mahdollisuus pienenee ja vastaamisen kynnys oletettavasti pienenee.

Tutkimusjoukon vastauksia voitaneen pitää luotettavana. Tosin tuloksia tulkittaessa on syytä ottaa huomioon, että esitetyillä tutkimusväittämillä voi olla erilainen merkitys vastaajien keskuudessa. Myös numeerinen merkitys voi vaihdella. Kysely toteutettiin nimettömänä, jottei vastaajien henkilöllisyys tule ilmi kyselyn laatijalle eikä toimeksiantajalle. Opinnäytetyötä laatiessa käytettiin tarkkaa lähdekritiikkiä niin painettujen kuin painamattomien lähteiden osalta.

Koska Pielisen Karjalan maaseututoimisto on kolmen kunnan yhteinen toimielin, ei vastauksista voi tehdä suoria johtopäätöksiä eri kuntien maaseutupalvelutoimiston asiakastyytyväisyydestä, vaan tulokset on huomioitava enemmänkin kokonaisuutena. Viljelijät kun voivat käyttää minkä tahansa kunnan maaseututoimiston palveluita.

Palautteen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä yksittäisen maaseutusih-
teerin toiminnasta. Yhteistoiminta-alueen eri maaseutusih-
teerit palvelevat kaik-

kia Pielisen Karjalan alueen viljelijöitä. Esimerkiksi Lieksan maaseutusihteeri tekee noin kaksi päivää viikosta töitä maaseututoimiston pääpaikassa Nurmeksessa ja Valtimon maaseututoimisto on avoinna vaan yhtenä päivänä viikossa. Muina aikoina asiointi tapahtuu Nurmeksessa.

Kuten asiakastytyväisyyskyselyn sanallisista palautteista huomataan, saa kunnan maaseutupalvelut kritiikkiä toiminnasta, mikä ei ole sen itsensä päätettävissä tai laisinkaan maaseututoimiston toimivallan alla. Tämä on otettava huomioon kokonaistuloksia pohdittaessa. Voidaan pitää inhimillisenä, että palaute ohjautuu sille taholle, joka on lähimpänä asiakasta. On tärkeää huolehtia, että palaute ohjautuu lopulta oikealle taholle.

6.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Parhaiten asiakastytyväisyyskyselyt toimivat, mikäli niitä suoritetaan säännöllisesti. Esimerkiksi kerran vuodessa suoritettava kysely antaa hyvän kuvan organisaation vuoden sisällä tapahtuneesta toiminnasta ja mahdollisista muutoksista. Ajankohtana vuoden alku voi olla hyvä aika suorittaa kysely maaseututoimistoissa, sillä aika on usean viljelijän kannalta vuodenaajoista rauhallisina. Säännöllisesti suoritettua ja samaan aikaan toteutettuna kysely voi myös muodostua kohderyhmälle rutiiniksi.

Jatkossa asiakastytyväisyystutkimuksia voisi toteuttaa opinnäytetyössän laaditun pohjan mukaan. Asiakastytyväisyyttä mittaavien tekijöiden muutoksia voidaan suorittaa tarpeen mukaan. On syytä pohtia, tulisiko kunnan maaseututoimiston toimenkuvaa selkeyttää saatekirjeessä tai tutkimuskysymysten mietinnässä, jotta palautteen ohjautuminen väärälle taholle voitaisiin minimoida. Samankaltaisella mallilla suoritettavat asiakastytyväisyystutkimukset mahdollistavat tulosten helpon vertailun keskenään. Nyt suoritettussa asiakastytyväisyyskyselyssä tuloksia verrattiin kahdeksan vuotta sitten suoritettuun kyselyyn. Tutkimuskysymykset tuloksineen olivat vertailukelpoisia vain osittain, koska toimintakin on muuttunut vuosien saatossa suuresti.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten läpikäynti olisi hyvä suorittaa koko maaseututoimiston henkilökunnan kanssa. Tutkimuksen tuloksiin pohditaan syitä yhdessä kaikkien henkilökunnan jäsenten kesken. Rakentavalla keskustelulla luodaan kehittämisideoita tulevaisuuteen. Asiakastyytyväisyyskyselyssä esiteytyistä tutkimuskohdista tarkempaan tarkasteluun voisi ottaa esimerkiksi ne kohdat, jotka eivät saavuttaneet hyvää arvosanaa. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten pohjalta suoritettavia kehittämistoimenpiteitä voisi olla ainakin aukioloaikojen tarkistaminen ja tavoitettavuuteen ylipäänsä kannattaa kiinnittää huomiota.

Myös keskiarvoa paremmin suoriutuneet tutkimuskohdat on syytä käydä läpi pohtien miten on toimittu asiakkaiden antaman hyvän tuloksen saavuttamiseksi. Näistä voisi saada ideoita heikommin menneiden tutkimuskohtien kehittämiseen. Samalla henkilökunta saa myös positiivista palautetta tärkeästä, ja toisinaan niin haastavasta työstään. Esimerkiksi palvelualltius koettiin koko alueella hyväksi. Tähän on syytä olla tyytyväinen, sillä palvelualltiuden voidaan katsoa olevan yksi koko asiakaspalvelun tärkeimmistä kulmakivistä.

Palvelun säilyttäminen ennallaan, sen parantaminen, mahdollisten virheiden korjaaminen ja kehittämisideoiden toimeenpano onnistuu helposti yksityisellä sektorilla, jolla toimivat yritykset ovat usein vapaita päättämään toiminnastaan itse. Julkisella sektorilla toimivat organisaatiot toimivat kuitenkin usean eri toimielimen alla, joten toiminnan muutokset ovat vaikeampia tai ainakin huomattavasti hitaampia. Niin asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta suoritettavat, kuin muutoinkin tulevaisuudessa tapahtuvat muutokset, tapahtuvat usean eri tahon yhteistyönä.

Julkisten toimintojen yhdistämien ja toiminnan supistaminen lienevät trendi useissa yhteiskunnallisissa palveluissa. Ajankohtainen kuntien rakennemuutos vaikuttaa kunnan palveluiden määrään ja laatuun väistämättä. Eikä yhteistyö rajoitu vain Suomen valtion sisälle, vaan on otettava huomioon, että EU:ssa tapahtuva päätöksenteko vaikuttaa merkittävästi yksittäisten kuntien maaseutu-toimistojen toimintaan.

Lähteet

- Asetus ammattikorkeakouluista 352/2003.
- Eskelinen, A. 2014. Maatalouden nykytila ja tulevaisuuden näkymät Pielisen Karjalassa 2014. Opinnäytetyö. Karelia-ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Maaseutuhallintolaki 2010.
- Maaseutuhallintouudistus 2014.
- Maaseutuvirasto. 2015. <http://www.mavi.fi/fi/Sivut/default.aspx>. 19.2.2015.
- Nautojen lukumäärä kunnittain. 2015. Tilastokeskus. <http://www.maataloustilastot.fi/kotielainten-lukumaara>. 19.2.2015.
- Opinnäytetyön ohje. 2014. Opinnäytetyöryhmä. Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden kirjoitusohjeet. Elokuu 2014.
- Pielisen Karjalan maaseutupalvelut. 2015. Nurmes.fi. <http://www.nurmes.fi/palvelut>. 19.2.2015.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Saatsi, E. 2007. Maaseututoimistojen palvelun asiakastyytyväisyys- ja tulevaisuustutkimus. Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.
- Saatsi, E. 2015. Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden maaseutujohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto. 14.1.2015.
- Tilastotietoa. 2015. Pielisen Karjalan Maaseutupalvelut. <http://www.nurmes.fi/fi/tilastoja-alueelta>. 19.2.2015.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen saatekirje

Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

Arvoisa vastaanottaja! Olen 4. vuoden agrologi-opiskelija Karelia-ammattikorkeakoulusta, maaseutuelinkeinojen koulutusohjelmasta. Laadin opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä aiheesta Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden asiakastyytyväisyys. Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Pielisen Karjalan maaseutupalvelut.

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden toimialueeseen kuuluvien viljelijöiden tyytyväisyyttä maaseutupalveluihin. Kyselytutkimuksen valmistelussa ovat olleet mukana maaseutupalveluiden henkilökunta. Vastaamalla oheiseen kyselyyn annatte arvokasta tietoa maaseututoimiston palvelusta ja sen kehittämisestä.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia. Vastatkaa kysymyksiin ympyröimällä parhaiten kuvaava vaihtoehto. Numeroarvioinnin lisäksi toivomme myös sanallista palautetta ja kehittämis ehdotuksia. Arvioikaa ensisijaisesti oman kuntanne maaseututoimiston palvelua. Merkatkaa lomakkeeseen mistä kunnasta olette.

Osoitetietonne on saatu Pielisen Karjalan maaseutuhallinnon asiakasrekisteristä. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina, joten kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista.

Ohessa lähetän vastauskuoren, jonka postimaksu on valmiiksi maksettu. Pyydän teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä 31.1.2015 mennessä. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Kiitos etukäteen vastauksestanne!

Hannamari Nevalainen
Puh. 040 509 63 11
hannamari.nevalainen@edu.karelia.fi

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake**Pielisen Karjalan maaseutupalveluiden
asiakastyytyväisyyskysely**

Vastaajan kunta: _____

Vastatkaa jokaiseen kohtaan ympyröimällä parhaiten kuvaava vaihtoehto.
5 = erittäin hyvä, 4 = hyvä, 3 = tyydyttävä, 2 = heikko, 1 = erittäin heikko

1. Henkilökunnan palvelualltius	5	4	3	2	1
2. Henkilökunnan asiantuntemus	5	4	3	2	1
3. Tavoitettavuus	5	4	3	2	1
4. Luotettavuus	5	4	3	2	1
5. Palvelun nopeus	5	4	3	2	1
6. Tiedottaminen	5	4	3	2	1
7. Ongelmatilanteiden hoitaminen	5	4	3	2	1
8. Aukioloajat	5	4	3	2	1
9. Elinkeinoneuvonnan asiantuntemus	5	4	3	2	1
10. Kunnan oman maaseututoimiston merkitys	5	4	3	2	1
11. Kuntayhteistyön toimivuus	5	4	3	2	1
12. Kokonaisarvio maaseutupalveluille	5	4	3	2	1
13. Sanallinen palaute ja kehittämisideoita					

KIITOKSET PALAUTTEESTANNE!

Pyydämme palauttamaan kyselylomakkeen 31.1.2015 mennessä oheisessa palautuskuoressa.