



Trimble eFeedback Case: Espoon kaupunki

Leevi Manninen, Tomi Turunen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Trimble eFeedback Case: Espoon kaupunki

Leevi Manninen, Tomi Turunen

Liiketalous

Opinnäytetyö

Maaliskuu, 2020

Leevi Manninen, Tomi Turunen

Case: Trimble eFeedback Case: Espoon kaupunki

Vuosi

2020

Sivumäärä 58

Espoo kaupunki on antanut tätä opinnäytetyötä varten toimeksiannon tutkia palautetta Espoon asukaspalautejärjestelmän eFeedbackin keräämästä aineistosta. Tavoitteena oli paitsi selvittää palautteen sisältöä, jakautumista ja elinkaarta, myös etsiä potentiaalisia järjestelmän kehitysehdotuksia. Tutkimuksen pohjaksi kerättiin aineistoa palautteesta. Tietoa haettiin asiakaspalvelun malleista, palautejärjestelmälle elintärkeästä viestinnästä sekä verkkonäkyvyyden perusteista. Tuloksena saatiin tiivis tietopaketti palautteen roolista ja merkityksestä. Tietopaketin jälkeen opinnäytetyössä esitellään toimeksiantaja, Espoon kaupunki, niin organisaationa kuin toimeksiantajana. Toimeksiantajan ohella esitellään myös tutkittava järjestelmä.

Opinnäytetyön tutkimus keskittyi palautejärjestelmän keräämän datan tutkimiseen eri näkökulmista sekä tutkimustulosten määrittelemiseen. Dataa tarkasteltiin muun muassa palautteen lähteen, tyyppin, jakautumisen, keston ja elinkaaren näkökulmista. Tutkimuksessa eroteltiin eri palautetyypit ja kerättiin analyysikelpoisten palautetyyppien määrät ja jakaumat tarkasteluun. Palautteen alueellisuuden vaikutusta tutkittiin myös keston ja määrään liittyen. Tutkimuksessa otettiin huomioon järjestelmään tutkimusaikana tehdyt muutokset. Tutkimuksessa havainnoitiin myös mahdollisia poikkeamia datasta ja myös syitä näille poikkeamille.

Määrällinen analyysi havainnollisti palautteiden määrien kehitystä suhteessa keskimääräiseen käsittelyaikaan eli selvensi, kuinka palautemäärän kasvu vaikutti käsittelyyn. Tutkimuksessa jaettiin palautemäärät kuukausittain ja vertailtiin vuosia toisiinsa. Vertailua suoritettiin työn rajaukset huomioiden ja myös verrannollisilla luvuilla. Analyysin tuloksena löydettiin selvitys joillekin tutkimuksen aikana havaituille poikkeamille.

Laadullinen analyysi tehtiin yhteenvetona tutkimustuloksista opinnäytetyön rajauksia kunnioittaen. Tarkoituksena analyysillä oli selvittää määrällisen tutkimuksen esiin tuomien tulosten mahdollisia syitä, ja analysoida tulosten liittymistä palautteen sisältöön. Lopputuloksena todettiin asiakaspalvelun taso ja palautteiden käsittelyaikojen sekä elinkaaren vaikuttaneita seikkoja.

Asiasanat: Palautedata, elinkaari, asiakaspalvelu, analyysi

Customer feedback is one of the most established ways to gain information from a service or from a product. New ways of collecting feedback are developed continuously to reach new target groups and audiences. It is increasingly important to develop the methods of collecting feedback. The feedback is collected for multiple purposes on municipal and national levels. The city of Espoo has provided customer feedback data from their eFeedback system for the purposes of this analysis. The goals of this analysis were to study the data for its content, distribution, the lifespan of the feedback and to provide potential ways to improve the system.

As the foundation of this research, a vast theory content was studied and embodied. For this content, knowledge was gathered from various service plans, vital communications for the feedback system and the ground rules of online accessibility. The marketing plans for online services were taken into account in the sense of promoting an online feedback system. After the theory section of this thesis, the authors showcase the mandator of this research, the city of Espoo and its organizational structure. The feedback system itself was also introduced and examined for how it meets its requirements.

The study focused mainly on the data provided by the city of Espoo. We investigated and broke down the data to multiple categories. These categories included the source, type, areal distribution, length of processing and the lifespan of the feedback. From this data the authors made various findings and suggestions to improve the feedback system based on them. The study taught a lot from the importance of online coverage, the dimensions of customer services and the many sections of a feedback itself. Quantitative and qualitative analysis were made based on this data.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksianto ja tutkimuskysymys.....	6
1.2	Opinnäytetyön rakenne, rajaus ja tutkimusmenetelmät	6
1.3	Keskeiset käsitteet ja seikat	7
1.4	Opinnäytetyön aikataulu.....	8
2	Palautteen käsite ja rooli osana organisaation toimintaa	8
2.1	Palautteen käsite	9
2.2	Palaute osana sisäistä ja ulkoista viestintää.....	10
2.3	Palaute osana asiakaspalvelua	12
2.4	Palautejärjestelmän löydettävyys.....	15
3	Toimeksiantaja Espoon kaupunki	16
3.1	Espoon kaupungin organisaatio ja toimialat	17
3.1.1	Tekninen ja ympäristötoimi	18
3.1.2	Sosiaali- ja terveystoimi.....	19
3.1.3	Sivistystoimi.....	19
3.2	Espoon kaupungin eFeedback- järjestelmä	19
4	Tutkimus: Asukaspalautedata ja asiakaspalveluprosessi	22
4.1	Asiakaspalveluprosessi palautteen yhteydessä	23
4.2	Palautteen määrä, tyypit ja aiheet	25
4.3	Palautteen jakautuminen Esossa	29
4.4	E-palautte	36
4.5	Puhelinpalautte	45
4.6	Mobiilipalautte	45
4.7	Kvantitatiivinen analyysi.....	47
4.8	Kvalitatiivinen analyysi.....	50
4.9	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	51
5	Kehitysehdotukset.....	52
6	Lopuksi	53
6.1	Yhteenveto	54
6.2	Luotettavuus.....	54
6.3	Jatkotutkimusaiheet.....	55
	Lähteet.....	56
	Kuviot.....	58

1 Johdanto

Espoon kaupunki on tilannut opinnäytetyön liittyen heidän asukaspalautejärjestelmänsä eFeedbackin keräämään palautteeseen. Opinnäytetyö tutkii Espoon kaupungin eFeedback- verkkopalautejärjestelmää ja erityisesti siihen aikavälillä 1.1.2016-15.4.2019 saapuneita palautteita. Tutkimukseen tehdään muutamia alueellisia rajauksia, sillä eFeedback- järjestelmä sisältää valtavan määrän palautetta. Toimeksianto keskittyy Espoon kaupungin palautejärjestelmän tekniseen ja ympäristötoimeen liittyviin palautteisiin, joka on toimeksiantajan rajaus. Toimeksiantaja on toimittanut huhtikuussa 2019 opinnäytetyöhön rajauksen mukaisen aineiston, joka sisältää yli 38 000 palautetta teknisen ja ympäristötoimen palautteen alueilta.

Opinnäytetyöhön kerätään tietoa palautteesta, palautteen elinkaaresta, sekä palautteeseen liittyvästä asiakaspalvelusta ja viestinnästä. Tarkoituksena on myös hahmottaa mahdollista yhteyttä palautteen merkityksestä muuttovoittoisen kunnan kasvun ja kehittämisen kannalta.

Espoon asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta eFeedback-järjestelmän kautta ja siksi on tärkeää myös huomioida palautteen lähteet ja sidosryhmät. Tutkimus pyrkii havainnoimaan, kuinka hyvin Espoon kaupunki pystyy vastaamaan järjestelmään liittyviin lupauksiin esimerkiksi palautteen käsittelyajasta. Tutkimustuloksena tuodaan esiin palautteen jakaumia, käsittelyaikoja ja palautteen sekä datan pohjalta luodaan järjestelmälle ja Espoon kaupungille kehitysehdotuksia. Kehitysehdotukset tehdään puhtaasti annetusta datasta ja itse järjestelmän toimintaan ei työssä oteta kantaa muuten kuin ulkonäön ja käytön aloittamisen kannalta.

1.1 Toimeksianto ja tutkimuskysymys

Työn toimeksianto koskee eFeedback-järjestelmään kertynyttä palautetta tekniseen ja ympäristötoimeen liittyvistä asioista. Tutkimuksessa tarkistellaan palautetta ja annetaan palautteen sisällön ja jakauman perusteella kehitysehdotuksia järjestelmälle.

Tutkimuskysymyksiä ovat mm. "Mitä on palaute?" "Miten palaute jakautuu Espoossa?" ja "Voisiko palautteen sisällöstä johtaa kehitysehdotuksia järjestelmään?"

1.2 Opinnäytetyön rakenne, rajaus ja tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö jakautuu kuuteen lukuun. Ensimmäinen luku selostaa opinnäytetyön taustan, toimeksannon, rajauksen ja tavoitteet sekä tarkoituksen. Näin ensimmäinen luku antaa informaatiota Opinnäytetyön synnystä ja määrittää opinnäytteen suunnalle raamit.

Toinen luku käsittelee palautteeseen liittyvää teoriaa, palautteen käsitettä sekä palautteen monenlaisia eri rooleja.

Kolmas luku käy läpi opinnäytetyön toimeksiantajaa, Espoon kaupunkia. Luvussa käydään läpi niin Espoon koko työnantajana, asuttuna kuntana, kuin myös toimijana. Luvussa tuodaan esiin myös tutkittava järjestelmä. Neljännessä luvussa tuodaan esiin tutkimus, sen tavoitteet, tulokset, analyysi sekä yhteenveto. Viidennessä luvussa esitetään järjestelmän kehitysehdotukset. Kuudennessa luvussa käydään läpi opinnäytetyön luotettavuus ja mahdolliset jatkotutkimusaiheet.

Opinnäytetyön aikana tutkittava palaute on rajattu teknisen ja ympäristötoimen alueen palautteille. Tältä alueelta saadaan runsaasti palautetta. Opinnäytetyön edetessä rajausta tarkennettiin siltä osin, että puhelinpalaute rajattiin pois palautteen käsittelyaikoja mittaavasta tutkimuksen osasta.

Opinnäytetyön tutkimuksesta valtaosa on määrällistä. Laadullista tutkimusta rajoitti aineiston julkaisukielto. Työn aikana pyritään analysoimaan palautetta sekä taulukoiden, kuvioiden ja muun määrällisen analyysin kautta, mutta myös käyttämään laadullista analyysia opinnäytetyön rajoitusten puitteissa, analysoimaan palautteen sisältöä ja viestintämalleja sekä asiakaspalvelijoiden reaktiota palautteeseen.

Kvantitatiivinen analyysi keskittyy puolestaan datan ja numeroiden kautta saatujen tietojen valossa hahmottamaan palautteeseen liittyviä alueellisia seikkoja sekä suorittamaan vertailututkimusta eri ajanjaksojen välillä. Tutkimuksessa tutkitaan myös mahdollisia syy-seuraussuhteita palautteen jakautumiseen tutkimuksen osoittamalla tavalla.

Kvalitatiivisen tutkimuksen osalta käydään tutkimusaineistoa läpi ottamalla eri palautteita tarkempaan tarkasteluun sisällönanalyysin keinoin. Koko palauteaineiston tarkempi tarkastelu ei kuitenkaan ole mahdollista kvalitatiivisessa analyysissa johtuen koeajan palautteen suuresta määrästä. Palautteen jakauman ja erilaisen sisällön myötä kvalitatiiviseen tutkimukseen valittiin vuosilta 2016-2019 jokaiselta vuodelta tietty määrä palautetta. Palaute pyrittiin valitsemaan mahdollisimman eri aihepiireistä ja myös siltä osin kuin palaute oli paikannettavissa, mahdollisimman monelta eri Espoon alueelta.

1.3 Keskeiset käsitteet ja seikat

Tämän opinnäytetyön kannalta keskeisin käsite on palaute. Palautteen monenlaiset roolit ja palautteeseen liittyvät seikat tuodaan työssä esiin.

Palautteen rooli on syytä tuoda esiin niin asiakaspalvelun kuin organisaation sisäisen viestinnän näkökulmista. Tämän vuoksi keskeisiä seikkoja ovat myös sisäinen ja ulkoinen palaute. Tässä työssä ei tutkita sisäistä palautetta järjestelmästä vaan työ keskittyy ulkoiseen palautteeseen. Työssä tarkastellaan erityisesti tutkimuksessa mahdollisesti havaittavia poikkeamia, trendejä ja palautteen ruuhkahuippuja. Palautteen alueellinen jakauma ja tyyppien jakauma

otetaan myös tarkasteluun. Lopputuloksena pyritään tuottamaan järjestelmän kehitysehdoituksia.

1.4 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön aihe saatiin Espoon kaupungilta ensimmäisten keskusteluiden yhteydessä marraskuussa 2018. Aihe rajattiin koskemaan teknistä ja ympäristötoimea helmikuussa 2019. Huh-tikuussa 2019 Espoon kaupunki toimitti opinnäytetyön tekijöille aineiston eFeedbackin palautteesta, joka sisälsi ajalta 1.1.2016-4/2019 38314 palautetta. Opinnäytetyön aineistoa tutkittiin kesällä 2019 ja syyskuussa aineistosta tuotettiin tutkimusta varten kaavioita ja kuvia. Varsinainen työn kirjoittaminen tapahtui samanaikaisesti tutkimuksen kanssa. Työ viimeisteltiin vuoden 2020 keväällä.

2 Palautteen käsite ja rooli osana organisaation toimintaa

Palaute on reaktion saamista johonkin tekoon, esimerkiksi palveluun. Palaute liittyy viestintään ja kuten kaikki viestintä, palaute on sanallista tai sanatonta, eli se näkyy sanoina, tekoina, ilmeinä tai eleinä. Sanaton palaute voi ilmentyä myös kirjallisessa muodossa (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 63-64) Palaute sanana tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Toiset ilmaisevat palautteella pelkästään negatiiviseksi kokemiaan asioita, toiset kaikkea kokemaansa. Palaute-sana on lyhyesti monimerkityksinen ja täysin tyhjentävästi sitä on vaikea määritellä.

Palautteen rooli ja käsite vaihtelevat usein liittyen palautteen kontekstiin. Esimerkiksi asiakas-palaute, työsuorituksesta saatu palaute tai palaute tuotteesta eroavat kaikki jollain tapaa toisistaan sekä sisällöltään että myös tavoitteen näkökulmasta. Monesti palautteeksi määritellään erilaisia asioita ja kommentteja jotka toisessa kontekstissa eivät välttämättä täytä palautteen määritelmää.

Palautteen määritelmän ja sidonnaisuuksien vaihdellessa palautteen antotapoja on myös monia. Toisinaan voidaan puhua ns. "mikropalautteesta", kannustavista tai lannistavista lausahduksista, joita voi saada esimerkiksi työelämässä välittömästi työsuorituksen yhteydessä, toisinaan taas palaute vaatii pituutensa puolesta useita minutteja lukemista. Työelämän perusteellisemmän palautteen antamiseen käytetään usein joko kehityskeskusteluja tai tavoitekeskusteluja. Nämä toimivat palautekanavana esimieheltä alaiselle ja usein myös päinvastoin. Parhaimmillaan ja parhaassa tapauksessa sekä kehu että rakentava kritiikki kulkevat vastavuoroisesti ja palaute on hyvin rakennettua (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 40-43).

Asiakaspalaute ja sidosryhmiltä tuleva palaute eroaa taas edellisestä ainakin sillä, että sitä ei välttämättä anneta omalla nimellä tai kasvoilla. Tänä päivänä palaute on usein kehitetty esi-

merkiksi verkkokaupoissa osaksi ostoprosessia, ja palautteen antamatta jättäminenkin on kannotto. Sillä kerrotaan usein, että palautteen antaminen ei ole riittävän helppoa eikä tarpeeksi luonnollinen osa toimintaa. Kaupalliset toimijat ovat sisällyttäneet palautteen annon eri muodoissa osaksi toimintaansa jo jonkin aikaa. Viime aikoina myös monet yleishyödylliset organisaatiot ovat heränneet tarpeeseen saada palautetta, ja kehittää toimintojaan palautteen avulla.

Ennen kuin tarkastellaan tarkemmin palautteen roolia osana organisaation toimintaa, on paikallaan tarkastella hieman enemmän palautteen käsitettä ja määritelmää.

2.1 Palautteen käsite

Kuten edellä on mainittu, palaute voidaan määritellä karusti sanojen muotoon muutetuksi reaktioksi jostakin toimenpiteestä, palvelusta tai teosta. Palaute ei keskity ainoastaan palvelun tms. sisältöön vaan myös tapaan, jolla kyseinen palvelu tai toimenpide on toteutettu, sekä muuhun palveluun tai toimintoon keskittyvään kontekstiin. Palautteen määritelmän sisällöstä on kiistelty historian saatossa, esimerkiksi siitä, liittyvätkö parannusehdotukset varsinaisesti palautteen käsitteeseen vai kuuluisiko ne eritellä erikseen. Tämän määritelmä vaihtelee edelleen sen mukaan, mistä annetaan palautetta. Esimerkiksi henkilöstölle kehityskeskustelussa annettu negatiivinen palaute voi ilman yhteistä korjausehdotuksen hakemista pahimmassa tapauksessa aiheuttaa menettelytavoissa käänteen huonompaan suuntaan. Toisaalta esimerkiksi verkossa annetusta palvelusta annettu palaute ei välttämättä sisällä korjausehdotuksia, sillä usein verkossa palautekyselyt pyritään pitämään mahdollisimman ”kevyenä” eli varmistamaan että palautekyselyyn on matala kynnys vastata.

Yhdistävänä tekijöinä kaikelle palautteelle voidaan pitää sitä, että se on vuorovaikutusta kahden toimijan välillä. Oli kyseessä sitten myyjä ja ostaja, alainen ja esimies, tai vaikkapa asukas ja kaupunki, palaute viestii tiettyjä seikkoja näiden kahden toimijan välillä. Viestinnän taustalla voi olla nopeastikin syntynyt ajatus tilanteesta tai tuotteesta, tai toisaalta pidempäänkin pureskeltu ajatus jonkin toimintamallin kehittamisestä. Vuorovaikutuksessa merkityksellistä on tämän ajatuksen esille tuomisen tapa, eli se miten palaute annetaan. Tätä tarkastelemme hieman tarkemmin vielä myöhemmin esimerkiksi asiakaspalautteen kohdalla.

Eräs tapa määritellä palaute kuuluu seuraavasti: ”Prosessi, jossa jaetaan huomiota, huolet ja ehdotukset joko kahden ihmisen tai organisaation välillä ajatuksena kehittää sekä ihmisen että organisaation suoritusta jossakin asiassa” Tässä määritelmässä esimerkkinä käyttämämme vaiomolta saatu palaute työpalaverista ei siis täyttäisi välttämättä palautteen käsitettä ja määritelmää. (Business healers 2019)

Palautteen lähteitä voi kontekstista riippuen olla monia. Palveluissa palautteen lähteitä ovat usein asiakkaat ja toisinaan myös palveluntarjoajat, jos tarjoajan puolella huomataan selkeä

puute, kehityskohde tai mahdollisuus. Työpaikoilla palaute tulee usein paitsi esimiehiltä ja kollegoilta, myös sidosryhmiltä, esimerkiksi mahdolliset alihankkijat, palvelunvälittäjät tai rinnakkaisosastot. Palaute pyrkii yleensä korjaamaan jotain epäkohdaksi koettua seikkaa, ja on siksi äärimmäisen tärkeää erityisesti palveluiden ja tuotteiden kohdalla. Myös organisaation imagoon vaikuttaa suhtautuminen palautteeseen.

2.2 Palaute osana sisäistä ja ulkoista viestintää

Palaute liittyy sekä yrityksen sisäiseen että ulkoiseen viestintään. Moni yritys on määrittänyt tänä päivänä arvomaailman, johon työntekijöiden halutaan sitoutuvan. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja Espoon kaupunki on nettisivuillaan määritellyt toimintaansa seuraavat arvot: Espoo on asukas- ja asiakaslähtöinen: “Espoossa on tärkeää, että arki sujuu. Espoon parhaat voimavarat ovat asukkaat, yhteisöt ja yritykset. Asukkaiden aktiivinen osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja yhteistyö kumppaneiden kanssa takaavat tulokselliset ja asukkaiden tarpeisiin vastaavat palvelut” (Espoon kaupunki 2019)

Espoo on vastuullinen edelläkävijä: “Edelläkävijyys merkitsee ennakkoluulottomuutta ja luovuutta, avoimuutta, nykyisen kyseenalaistamista ja rohkeutta tehdä asioita uudella tavalla. Edelläkävijyyteen sisältyy tutkimuksen ja kansainvälisen kokemuksen hyödyntäminen, kokeilut ja myös niihin liittyvien epäonnistumisten kestäminen. Kehitämme Espoota sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävästi.” (Espoon kaupunki 2019)

Espoo on oikeudenmukainen: “Toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti.” (Espoon kaupunki 2019)

Organisaation toimintaa ja organisaatiossa työskentelevien henkilöiden toimintaa voidaan arvioida esimerkiksi arvojen mukaan, eli täyttääkö henkilö toimiessaan päivittäin organisaation arvomaailmaa. Vastuullisen organisaation toimintaan kuuluu se, että organisaation arvot täyttyvät myös arjen toiminnoissa. Esimerkiksi Espoon arvomaailmassa viestitään, että syrjintää sukupuolen tai etnisyyden perusteella tai millään muullakaan perusteella ei hyväksytä sillä organisaatio pyrkii toimimaan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Yrityksen arvojen toteutumiseksi yksi tarkastelupiste on luonnollisesti kehityskeskustelut, joissa yrityksessä/organisaatiossa toimiva henkilö voi peilata omaa toimintaansa suhteessa arvomaailmaan sekä positiivisissa seikoissa että myös toimintansa kehittämisen kannalta. On tärkeää huomioida että, sisäinen palaute ei välttämättä välity organisaation ulkopuolelle näkyvässä muodossa vaan ennemmin palvelun kehityksenä. Kehonkieli, puhetapa ja palvelun muoto kehittyvät

kokemuksen ja oikeanlaisen palautteen myötä sekä rutiinin syntyessä syntyy uudenlaista varmuutta oman kehittyneen osaamisen käyttöön myös ennestään jo hyvälle tekijälle (Marckwort 2011, 68).

Yrityksen/organisaation ulkoinen viestintä on ensisijaisesti suunnattu sidosryhmille ja suurelle yleisölle. Tärkeitä sidosryhmiä organisaatioille ovat yleensä sen asiakkaat sekä Espoon kaupungin tapauksessa alueella toimivat yritykset, yhteisöt ja asukkaat. Ulkoiseen viestintään liittyvät palaute tulee useammin kasvottomana kuin sisäisen viestinnän. Ulkoisen palautteen antamiseen palautejärjestelmä antaa erinomaiset edellytykset. Nykypäivänä myös yleishyödyllisten organisaatioiden palveluodotukset ovat nousussa (Vuokko 2004, 96). Tällä tarkoitetaan kaupunkeja, kunnallisia organisaatioita ja ns. "kolmannen sektorin" toimijoita esim. seurat ja yhdistykset. Näihin odotuksiin vastaamisen tasoa mitataan palautteella.

Espoon visiona on olla hyvä paikka asua, tehdä työtä, oppia ja yrittää. Palaute astuu kuvaan, kun mitataan tässä visiossa onnistumisessa. Tässä suhteessa palaute toimii samoin kuin sisäisessä viestinnässä, eli toiminnan kehittämisessä, toiminnan eräänlaisena onnistumisen mittarina. Myös onnistunut palautteen kuunteleminen nostaa imagoa muuttovoittokuntana ja auttaa viestinnän lupauksen lunastamisessa. Kun ulkoisen viestinnän lupaukset lunastetaan, tällöin kaupungin ja kunnan brändi rakentuu. Kun asukkaat kokevat, että heidän äänensä kuuluu ja että heille annetut lupaukset lunastetaan, kasvaa myös kaupungin maine hyvänä paikkana asua ja tehdä työtä. Tällöin kaikki voittavat.

Organisaation viestintää hoitavien henkilöiden tärkein tehtävä on ymmärtää erilaisia sidosryhmiä ja niiden tarpeita. Kun verkosto organisaation ympärillä kokee tulevansa kuulluksi, ei kasvamiselle eikä positiiviselle suhtautumiselle ole varsinaista estettä ja organisaation brändi lupauksensa pitämisessä kasvaa. Tämä siis tapahtuu, kun organisaatio ymmärtää sidosryhmien toiveita ja suhdetta itseensä. (Kuvaja, Malmelin 2008, 15).

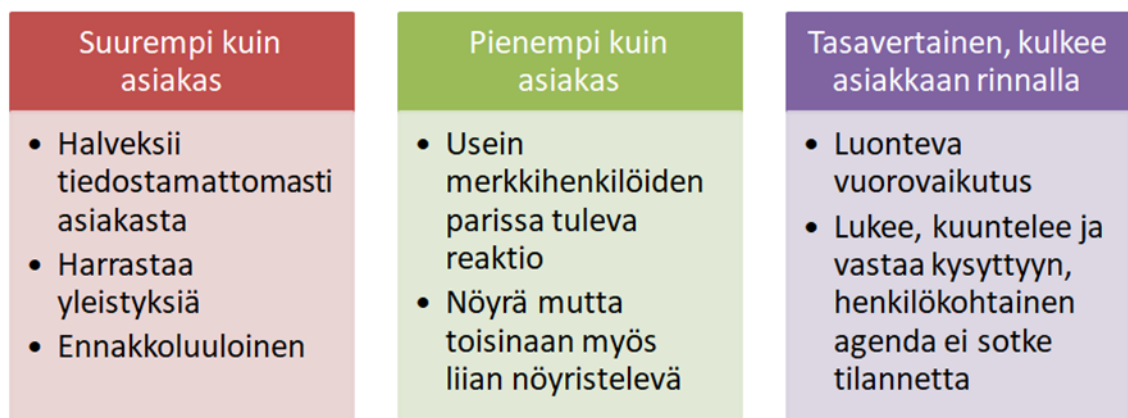
Palaute toimii siis viestinnän kannalta eräänlaisena mittarina siinä, miten hyvin organisaatio käytännössä toteuttaa muilla toimillaan oman viestintänsä arvosanomaa. Kun arvot ja teot kohtaavat niin ulkoisesti kuin sisäisesti, on viestinnän sanomassa tehoa ja organisaation brändi saa positiivista synergiaa. Lupauksen lunastamisessa viestinnän ja tekemisen ohella avainasia on asiakaspalvelun laatu. Palautetta vastaanottavalla taholla ei aina ole mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, millaiseksi asiakas kokee palvelutapahtuman, sillä siihen vaikuttavat asiakkaan omat tunteet ja tulkinnat. Tämä asiakkaan näkökulmasta toivottavasti syntyvä arvostus ja tyytyväisyys palvelua kohtaan herää, kun asiakas ja palveluntarjoaja lopulta kohtaavat, jos kohtaaminen on viestinnän lupauksen mukainen tai parempi, toisin sanottuna jos asiakas kokee, että häntä on palveltu kuten hänelle on luvattu. Palveluorganisaation tulee ylläpitää sitä palvelumielikuvaa, jonka he ovat luoneet mainonnan tai muun sähköisen viestinnän avulla. (Valvio 2010, 23-24.)

2.3 Palaute osana asiakaspalvelua

Palaute on merkittävä osa asiakaskokemusta ja myös palveluntuottajalle olennainen osa palveluprosessia. Palautteen merkitys on palveluntuottajalle mahdollisuus kuunnella palvelun käyttäjää ja kehittää palvelua, toimintaa tai tuotetta kuluttajan toivomaan suuntaan. Se, kuinka asiakaspalvelija, joka palautteeseen vastaa, reagoi palautteeseen, tulee hyvinkin suurella todennäköisyydellä määrittämään, tuleeko sama palautteen antaja antamaan palautetta jatkosakin.

Negatiivisen palautteen edessä monikin asiakaspalvelija omaksuu helposti, tahtomattaankin negatiivisen asenteen asiakasta kohtaan. Tässä on hyvä muistaa, että asiakaspalvelija on ensisijaisesti asiakastaan varten töissä. Tällöin on hyvä työstää omaa asennetta positiivista suhtautumista kohti (Marckwort 2011, 14). Asiakaspalvelija, jolla on positiivinen ja ratkaisunhakuinen asenne, pyrkii ensisijaisesti hyvään ratkaisuun. Hän saattaa jopa saada tyytyväisyyden tunteen työstään palvelemalla erilaisia asiakkaita ja oppimalla ratkaisuja erilaisten ihmistyypien kanssa.

Nettipalautteen suhteen asiakaspalveluun tulee mukaan kasvottomuus ja sitä kautta kynnyksellä antaa kritiikkiä madaltuu. Samalla kun tilanteista poistuu kasvokkain vaikuttamisen mahdollisuus, kritiikin muoto on yhä tiukempaa ja vastaaminen kritiikkiin vaatii hyvää kirjallista viestintää (Marckwort 2011, 16-18). Tämän edessä asiakaspalvelija joutuu toisinaan henkisesti ja asemallisesti hankaliin tilanteisiin tai välikäteen. Asiakaspalvelijan oma asenne ratkaisee todella paljon, jos asiakaspalvelija kasvaa tilanteen mukana, tilanne päättyy todennäköisemmin hyvin. R&A Marckwort ovat kirjassaan "Ole hyvä asiakaspalvelija" (Marckwort 2011, 16-18) mallintaneet kolme mallia asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamisesta hankalassa tilanteessa:



Kuvio 1: Suhtautuminen asiakkaaseen (Marckwort 2011)

Asiakaspalvelutilanne on vuorovaikutusta siksi myös palautteeseen suhtautuminen vaikuttaa paitsi myös palautteen laatuun, myös sen toistuvuuteen ja sävyyn. Jatkuvasti asiakastaan suuremmaksi itsensä kokeva asiakaspalvelija varmistaa sen, että hänen toimensa eivät ainakaan vaikuta positiivisesti mihinkään näistä seikoista. Sähköpostiviestintään vastatessa asiakaspalvelun haaste on analysoida viestiä oikein. Oikeinkirjoituksen, viestin sävyn ja sisällön oikeanlainen analysointi on tärkeää, mutta tärkeämpää on kyetä erottamaan viestistä varsinainen ongelma, johon halutaan ratkaisua. Tutkitusti näissä tilanteissa on helpompi ottaa etäisyyttä ja syyttää jotain kolmatta osapuolta virheestä, esiintyen samalla itse korjaavana osapuolena (Marckwort 2011, 23-25). Tämä saattaa kuitenkin olla huonompi vaihtoehto välillä avoimelle syyn ottamiselle, joka rakentaa luottamusta, etäisyyden ottaminen sen sijaan voi kylvää epäilystä. Tärkeintä on tarjota asiakkaalle ratkaisu ja ilmaista että hänen ongelmansa otetaan työn alle, tällöin asiakas kokee tulleen välitetyksi ja ymmärtää että hänen tarpeitaan hoidetaan. Sähköinen viestintä yleensä tuo myös toisinaan haasteita löytää samaa aaltopituutta asiakkaan kanssa. Tässä pätee myös malli siitä, onko asiakaspalvelija suurempi, pienempi vai yhtä suuri kuin asiakas, eli mille tasolle hän mieltää itsensä. Palautteen antaminen ja siihen saatu vastaus on aina omanlaisensa ja joskus myös erittäin tärkeä palvelukokemus. Kuten aiemmin mainittiin, on syytä huomioida, että palautteen antava taho ja palautteen vastaanottava taho ovat monesti eri ”todellisuudessa” ja asennoituvat palautteen käsittelyyn eri tavoilla.

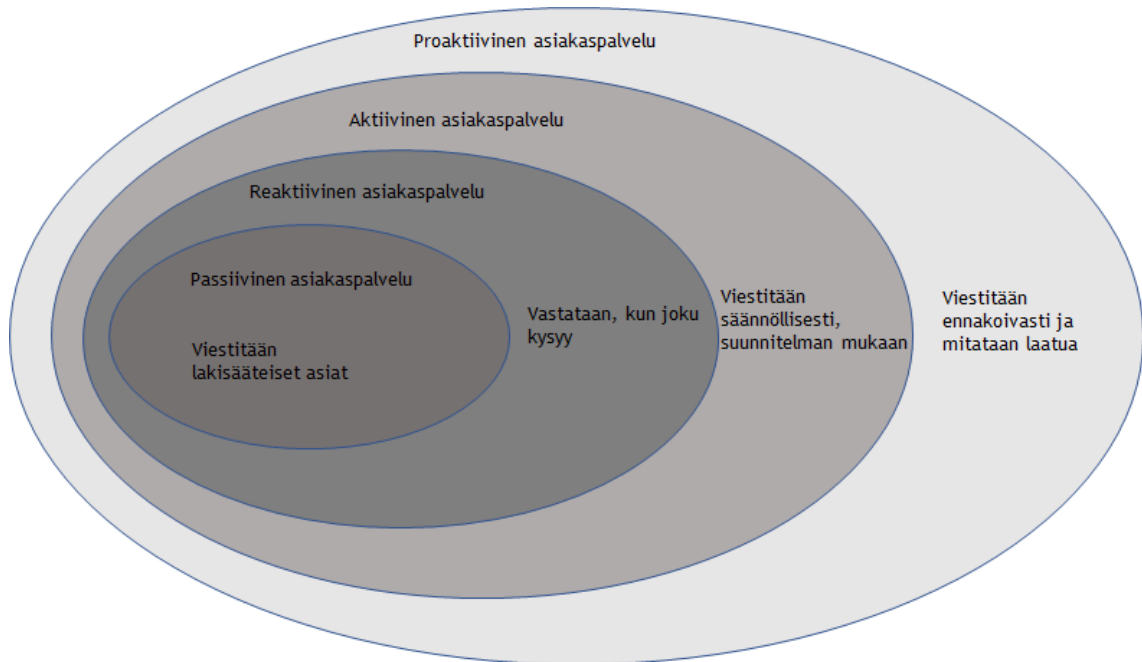
Palautteen antajalla saattaa olla voimakas tunneside palautteen aiheeseen, jota vastaanottajalla ei yleensä ole. Asiakaspalvelijalle palautteet ovat usein vain yksittäisiä ja irtonaisia asioita päivän aikana. Näin ollen palautteeseen vastatessa on tärkeää yrittää asettua palautteen antajan asemaan ja koittaa ymmärtää mahdollinen ongelma myös hänen näkökulmastaan (jälleen kerran samalle tasolle asettuminen). Ratkaisevaa onkin, suhtautuuko palautteen vastaanottava taho asiaan ratkaisukeskeisesti vai ”taas yksi valittaja”-asenteella (Javne 2013, 116.)

Palautteella on aina tarkoitus. Asiakkaan näkemys millaista vastausta hän odottaa palautteeseensa riippuu siitä, mihin tarkoitukseen palaute on annettu. Palautteella voi olla vain yksi tarkoitus, esimerkiksi kiitosviesti tai yksinkertaisesta ongelmasta ilmoittaminen. Tällöin riittävä vastaus saattaa olla vaikkapa vain ilmoituksesta kiittäminen tai lupaus kyseinen ongelma. Tapauksissa, joissa palaute on monitahoisempi, ongelman ilmoittamisen lisäksi palautteen antaja voi tuoda esille hänelle ongelmasta aiheutunutta mielipahaa tai rahallista vahinkoa ja vaatia korvauksia. (Javne 2013, 118.)

Palaute voi olla lähes minkälaista tahansa ja siihen vastaaminen on haastavaa, sillä jokaiseen palautteeseen olisi löydettävä yksilöllinen vastaus. Tähän ongelmaan auttaa ns. aktiivinen lukeminen, jolla tarkoitetaan palautteen lukemista siten, että sen tärkeimmät kohdat ja keskeinen viesti ymmärretään. Näin selviää kenties myös se, onko palaute asiakeskeinen vaiko vain tunteen vallassa kirjoitettu valitus. Lukemalla palautteen oikealla tavalla asiakaspalvelija pystyy valitsemaan oikeanlaisen lähestymistavan vastaukselleen. Asiakas odottaa aina saavansa

vastauksen antamaansa palautteeseen. Sillä, että asiakaspalvelija on oikeasti sisäistänyt palautteen sisällön ja reagoinut siihen vaaditulla tavalla, on suuri merkitys asiakkaan arvioidessa palvelukokemukseensa. (Javne 2013, 117-118.)

Asiakaspalvelu voi olla monen tyyppistä ja se määrittyy usein asiakaspalvelijan motivaation ja asenteen mukaan. Toki myös asiakastyypit ja asiakkaan toiveet ja palveluodotukset määrittävät asiakaspalvelun aktiivisuuden määrää.



Kuvio 2: Asiakaspalvelu (Korteso 2014)

Passiivisen asiakaspalvelun tullessa kysymykseen tilanne voisi olla esimerkiksi moitteen muodossa annettu palaute, joka tulee uudestaan ja uudestaan samalta henkilöltä jostain asiakaspalvelijan mielestä vähäpätöisestä tilanteesta. Tällöin mennään usein passiivisen ja reaktiivisen asiakaspalvelun välimaastossa, sillä asiakaspalvelija vastaa kysyttäessä mutta varsinaista kiinnostusta ei välttämättä ole muuhun kuin viestiä täysin välttämättömät lakisääteiset asiat, eli kertoa kaupungin/kunnan kanta, luultavasti uudestaan ja uudestaan (jos palaute on annettu samasta aiheesta samassa muodossa ennenkin). Ongelmalliseksi tämä voi muodostua, jos aihe on palautteen antajalle henkilökohtainen ja tärkeä. Tällöin tilanteesta voi pahimmassa tapauksessa jäädä huono maku niin palvelun antajalle, kun sen saajalle.

Aktiivinen asiakaspalvelu on välttämättömyys ja minimi, jos halutaan luoda uusi palvelumuoto ja kasvattaa sitä. Tällöin pelkkä vastaaminen ei enää riitä, vaan vastausajat ja säännöllinen viestintä ovat tärkeämpiä. Myös asiakaspalvelijan tavoitettavuus on tällöin huomattavan tärkeää. Esimerkiksi sosiaalisen median kanssa tuntikausien odottelu tuhoaa mielenkiintoa palautteen antamista kohtaan hyvinkin tehokkaasti. Toisaalta joskus kaavion ulkokehällä sijainnut

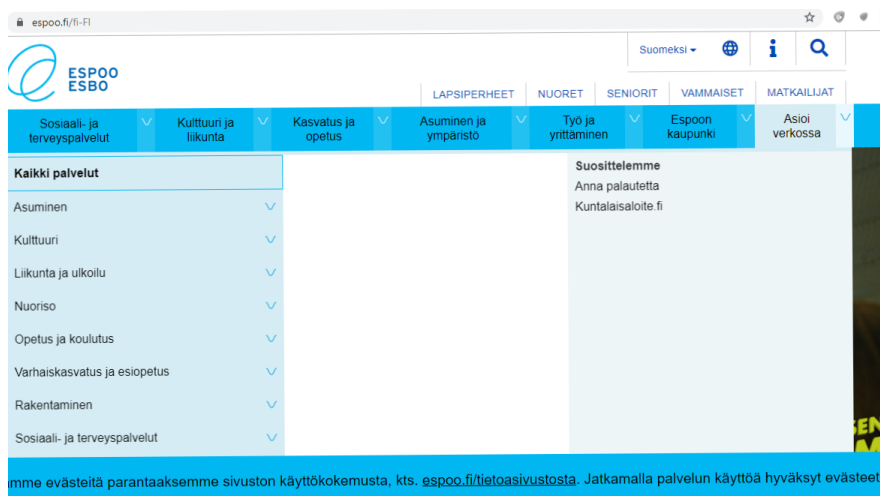
proaktiivinenkin asiakaspalvelu voi mennä liiallisuuksiin, jos asiakaspalvelijan ennakoiva viestintä ei kohtaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kanssa. Tämän vuoksi on hyvä, että asiakaspalvelija osaa elää asiakaspalvelutilanteessaan.

Palautteen suhteen asiakaspalvelijan paras vaihe ajoittuu aktiivisen ja proaktiivisen välimaastoon, tällöin viestitään asianmukaisesti mutta ei ennakoida liikaa kirjoitetusta palautteesta.

2.4 Palautejärjestelmän löydettävyys

Toimivan palautejärjestelmän ensimmäinen edellytys on se, että se löydetään, sillä palautejärjestelmä, jonka olemassaolosta kukaan ei tiedä, on käytännössä tuomittu jäämään käyttöä vaille eikä saavuta siten tarkoitustaan. Palautejärjestelmän kannattaa hakukoneoptimoida, ainakin sen alkuvaiheessa. Tällöin näkyvyys kasvaa nopeammin ja tasaisemmin. Avainsanat hakukoneoptimoinnissa on oikeanlainen sanasto, mahdollinen adwords-kampanja ja hyvälaatuinen keskinäinen linkitys organisaation muun verkkosivuston kanssa.

Keskinäinen linkitys on myös avainsana markkinoinnissa palautejärjestelmän kohdalla, sillä kun palautejärjestelmä on linkitetty järkevästi, sen löydettävyys kasvaa. Kun löydettävyys on hyvä, ei käytön määrä jää ainakaan kiinni siitä, ettei kukaan tiedä järjestelmästä. Palautejärjestelmän pitää olla myös helppokäyttöinen ja toimiva monilla alustoilla (Windows, Mac, älypuhelimet tms). Järjestelmän käyttäjät tulevat olemaan kaikenikäisiä, jolloin helppokäyttöisyys ja yksinkertainen käytettävyys on oltava hyvällä tasolla. Yksinkertaisuus palautteen antamisessa on todella tärkeää erityisesti ikääntyneemmälle väestölle, jolle tietotekniikka ei välttämättä ole niin tuttua kuin nuoremmalle sukupolvelle. Pakollisia täytettäviä kohtia tulisi tämän vuoksi olla vain sen verran, mitä on välttämätöntä, että palaute pystytään lajittelemaan.



Kuvio 3: Espoon kaupungin kotisivut (Espoon kaupunki 2019)

Palautejärjestelmä löytyy melko vaivattomasti Espoon sivuilta. Sen yleinen löydettävyyttä verkossa on myös riittävän hyvä. Hakusanoilla “Palautejärjestelmä kaupunki”, “Espoo palaute”, sekä muilla palautejärjestelmään liittyvillä hakusanoilla eFeedback löytyi melko hyvin. Pääsääntöisesti verkossa välttäväksi lasketaan sijoittuminen hakusivuston ensimmäiselle sivulle ja hyväksi viiden ensimmäisen hakukohteen joukkoon pääseminen. Palautejärjestelmää ei erikseen tarvitse markkinoida. Sisäinen linkitys ajaa sen asian. Kun palautejärjestelmä on mainittu Espoon nettisivuilla, sen löydettävyyttä kasvaa. Espoon Kaupungin nettisivuilla palautevalikko löytyy varsin vaivattomasti.

3 Toimeksiantaja Espoon kaupunki

Espoo on Suomen toiseksi suurin kaupunki, ja osa pääkaupunkiseutua. Sen naapurikuntia ovat Vihti, Nurmijärvi, Helsinki, Vantaa ja myös Espoon kunnan sisällä sijaitseva Kauniainen. Vuonna 2020 Espoon väkiluku oli 289 735 (1.1.2020). Espoo on kotikunta niin monille kotimaisille, kuin myös kansainvälisille yrityksille ja lisäksi siellä sijaitsevat monet tunnetut korkeakoulut, kuten Aalto-yliopisto, Laurea ammattikorkeakoulun useampi toimipiste ja myös Metropolian toimipiste. Espoon kaupunki on myös suuri työnantaja. Pelkästään Espoon kaupungin teknisen ja ympäristötoimen alaisuudessa työskentelee 1500 ihmistä ja koko kaupungin alaisuudessa yli 14 000 ihmistä (1.1.2020).

Espoo on Helsinkiin verrattuna siitä erilainen, että sillä ei ole varsinaista keskustaa vaan se jakautuu viiteen ns. “keskukseen” joita ovat Leppävaara, Tapiola, Matinkylä, Espoon keskus ja Espoonlahti. Espoossa on ollut useita kyliä 1400-luvulta lähtien ja kaupunki siitä tuli virallisesti vuonna 1972. Espoo on pinta-alaltaan n.528 neliökilometriä, josta maa-alaa on 312 ja vesistöä peräti 216 neliökilometriä.

Espoon visio on olla inhimillinen ja vastuullinen kaupunki ja ympäristönä kaupunki, jossa kaikkien on hyvä asua, tehdä työtä ja yrittää. Tavoite olla asukas- ja asiakaslähtöinen kunta pyritään tuomaan esiin informatiivisilla nettisivuilla, sekä mahdollisuudella antaa palautetta nettisivujen kautta esimerkiksi Espoon kaupungin palautejärjestelmän, eFeedbackin kautta. Espoon kaupunki pyrkii myös kehittämään toimintaansa koko ajan, esimerkiksi ns. “poikkihallinnollisten kehitysohjelmien” kautta. Poikkihallinnollisella tarkoitetaan tässä sitä, että kehitysohjelma koskettaa kaikkia toimialoja. Tämän kaltaisia hankkeita ovat “Hyvinvoiva Espoo”, “Kestävä Espoo”, “innostava, elinvoimainen Espoo” ja “Osallistuva Espoo”. Espoon toiminnan merkittävät arvot ovat toimia suvaitsevasti, avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, inhimillisesti ja yhdenvertaisesti.

3.1 Espoon kaupungin organisaatio ja toimialat

Espoon kaupungin organisaatio jakaantuu konsernihallinnon ja sivistystoimen, sosiaali- ja terveystoimen sekä teknisen ja ympäristötoimen toimialoihin. Näitä toimialoja ja niiden työntekijöitä ohjaa luottamuselimistä koostuva ns. päätöksenteko-organisaatio, johon kuuluvat kaupunginhallitus ja valtuusto, sekä johtokunnat ja lautakunnat. Poikkihallinnolliset hankkeet pyrkivät mahdollistamaan sen, että eri toimialoihin jakautunut kunnan organisaatio voi toimia ilman turhaa byrokratiaa.



Kuvio 4: Luottamuselinorganisaatio (Espoon kaupunki 2019)

Espoon kaupunginvaltuusto siis johtaa toimia tarkastuslautakunnan ja ulkoisen tarkastuksen valvoessa toimintaa. Kaupunginhallituksen alla sitten toimivat eri lautakunnat omilla aloillaan. Kaupunginhallitukseen kuuluu 15 jäsentä ja 15 varajäsentä. Hallitus valitaan kahden vuoden toimikaudeksi.

Kunnan hallinnon järjestämisestä päättää valtuusto, joka käyttää Espoossa ylintä kunnallista päätösvaltaa. Valtuustoon kuuluu 75 jäsentä, jotka valitaan joka neljäs vuosi vaaleilla.

Ns. Hallintosääntö määrää kaupungin luottamushenkilöorganisaation rakenteen. Sillä päätetään myös henkilöstön organisaation rakenteesta. Espoolla on kaiken kaikkiaan 11 eri lautakuntaa, jotka toimivat Kaupunginhallituksen alaisuudessa. Lautakuntien tehtävä on järjestää palveluita asukaslähtöisesti niin, että palvelut palvelevat kuntalaisia



Kuvio 5: Viranhaltijaorganisaatio (Espoon kaupunki 2019)

Kaupunginjohtaja toimii tällä hetkellä vuodesta 2010 tehtävässä toiminut Jukka Mäkelä. Käytännössä Espoo jakaantuu kolmeen toimialaan. Näiden yläpuolella toimivat Konsernihallinto, sisäinen tarkastus ja pelastuslaitos. Näiden alapuolella toimivat kolmeen toimialaan jaettuna koko Espoon palvelut. Nämä toimialat ovat Sosiaali- ja terveystoimi, Sivistystoimi sekä Tekninen ja ympäristötoimi.

3.1.1 Tekninen ja ympäristötoimi

Tekninen ja ympäristötoimi luo toimivat ja viihtyisät edellytykset asumiselle ja yrittämiselle. Toimialan 1 500 työntekijää kehittävät kaupunkirakennetta, kaavoittavat sekä suunnittelevat ja rakennuttavat liikenneväyliä ja muuta kunnallistekniikkaa. He huolehtivat myös ympäristöstä, kaupunkikuvasta ja kaupungin koko kiinteistömässasta.



Kuvio 6: Tekninen ja ympäristötoimi (Espoon kaupunki 2019)

3.1.2 Sosiaali- ja terveystoimi

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen palveluihin lukeutuvat espoolaisten terveystoimen palvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut, vanhusten palvelut, vammaispalvelut sekä maahanmuuttajapalvelut. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen palvelut työllistävät 3300 henkilöä.

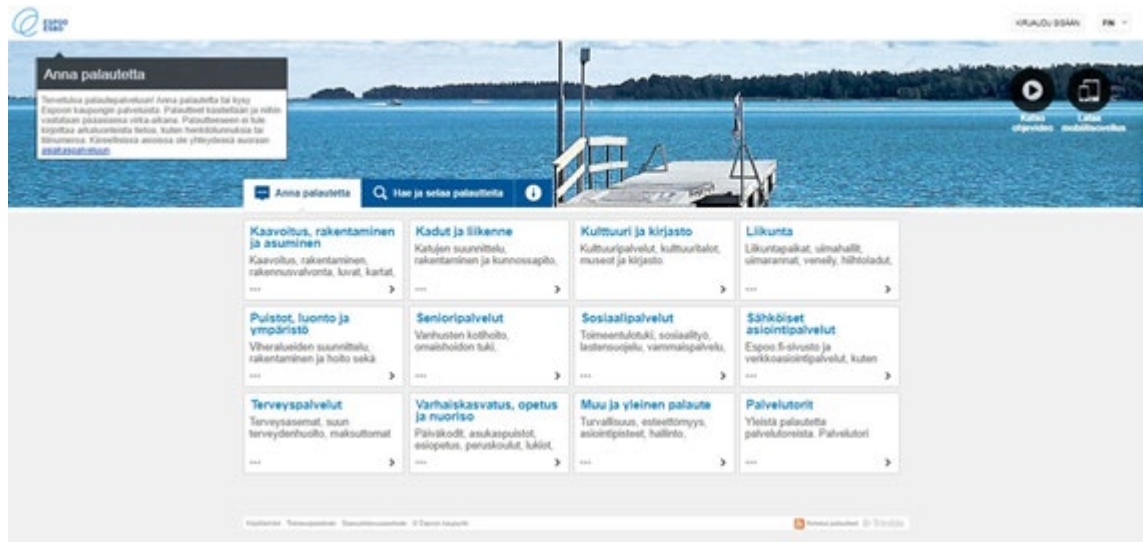
3.1.3 Sivistystoimi

Espoon kaupungin sivistystoimi työllistää 7482 työntekijää, jotka vastaavat koulutuksesta, kasvatuksesta, kulttuurista sekä liikuntapalveluista. Sivistystoimen tarkoituksena on luoda espoolaisille mahdollisuus tiedonhankintaan, kansalaistoimintaan tai itsensä kehittämiseen muilla tavoilla.

3.2 Espoon kaupungin eFeedback- järjestelmä

Espoon kaupungin käyttämä Trimblen eFeedback-järjestelmän kautta kaupungin asukkaat voivat antaa palautetta Espoon kaupungin toiminnasta, päätöksenteosta tai palveluista. Järjestelmän kautta on mahdollista antaa palautetta esimerkiksi kaavoitusta, rakentamista tai asumista koskevissa asioissa tai vaikkapa sosiaalipalveluista, varhaiskasvatuksesta sekä senioripalve-

luista. eFeedback-järjestelmän kautta palautteen voi kohdistaa suoraan eri palveluiden vastuuhenkilöille. eFeedback-järjestelmän etusivulta löytyvät kaikki valittavissa olevat kohteet, joista palautteenantaja valitsee asiaankuuluvan palvelun, johon palaute kohdistetaan. Palveluiden alisivuilta asiakas voi tarkentaa palautteensa aihetta tai sen luonnetta.



Kuvio 7: eFeedback etusivu (Espoon kaupunki 2019)

Palautteen antaminen ei vaadi nimen tai yhteystietojen syöttämistä järjestelmään eli palautetta voi antaa anonymisti. Mikäli asiakas kuitenkin haluaa vastauksen palautteeseensa kaupungilta, on nämä tiedot annettava. Annettujen henkilötietojen perusteella muodostuu Verkopalauttejärjestelmä-niminen henkilötietorekisteri sisäiseen käyttöön. eFeedback-järjestelmään kerättyjä henkilötietoja käytetään ainoastaan palautteen käsittelyä varten.

eFeedback-järjestelmä mahdollistaa sen, että kuntalaiset voivat tarkastella annettuja julkisia palautteita. Järjestelmän avulla on mahdollista etsiä vanhoja palautteita kaupunginosa, osoitteen, palautteen tyyppin, aiheen tai palautteen luonteen mukaan. Järjestelmästä löytyy itse palautteen lisäksi myös siihen annettu vastaus. Lisäksi löytyvät palautteen ja vastauksen kelonajat, kaupunginosa johon palaute kohdistuu, kaupunginosa, josta palaute annettu ja palautteen aihe. Palautteet on jaettu järjestelmässä aihepiireittäin, mikä mahdollistaa hyvinkin yksityiskohtaisilla kriteereillä tietyn palautteen etsimisen ja löytämisen järjestelmästä.

Anna palautetta: Kaavoitus, rakentaminen ja asuminen

Kirjoita palautteesi. Sinisellä * -merkillä merkityt kentät ovat pakollisia.

Aihe *

Valitse palautteen aihe

Palautteen luonne *

Valitse palautteen luonne

Palauteteksti *

Usein annettua palautetta

Aiheista ei ole usein annettua julkista palautetta.

Kuvio 8: Esimerkki palautesivu (Espoon kaupunki 2019)

Anna palautetta: Kaavoitus, rakentaminen ja asuminen

Kirjoita palautteesi. Sinisellä * -merkillä merkityt kentät ovat pakollisia.

Aihe *

Valitse palautteen aihe

- Valitse palautteen aihe
- Kaavoitus
- Kartat, kiinteistönmuodostus ja mittauspalvelut
- Kaupungin tontit sekä maa- ja vesialueet
- Rakentaminen, valvonta ja luvat
- Kaupungin kiinteistöt
- Asuminen ja asukastoiminta

Kuvio 9: Esimerkki palautesivu (2) (Espoon kaupunki 2019)

Anna palautetta: Kaavoitus, rakentaminen ja asuminen

Kirjoita palautteesi. Sinisellä * -merkillä merkityt kentät ovat pakollisia.

Aihe *

Valitse palautteen aihe

Palautteen luonne *

Valitse palautteen luonne

- Valitse palautteen luonne
- Kiitos
- Kommentti
- Kysymys
- Moite
- Toimenpide-ehdotus

Palautteen saa julkaista

Kuvio 10: Esimerkki palautesivu (3) (Espoon kaupunki 2019)

4 Tutkimus: Asukaspalautedata ja asiakaspalveluprosessi

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaista palautetta Espoon palautejärjestelmä kerää, miten sen toimintaa voitaisiin kehittää ja miten palaute jakautuu. Myös palautteen elinkaarta tarkastellaan datan antamien mahdollisuuksien mukaan. Tutkimus tehdään Espoon kaupungin toimittamasta datasta teknisen ja ympäristötoimen alalta, aikaväliltä 1.1.2016-12.4.2019. Tutkimuksessa huomioidaan datan kaikki tyypit ja lähteet. Tutkimus on suurimmaksi osaksi määrällinen, eli tutkimuksessa pyritään luvuilla havainnoimaan ja havainnollistamaan palautteen käsittelyaikaa, alueellisia seikkoja sekä muuta jakautumista. Tutkimuksen aikana havaitut mahdolliset löydöt ja poikkeamat analysoidaan laadullisessa analyysissä. Laadullisen analyysin tavoite on näin tukea määrällistä analyysia ja selvittää, onko palautteissa laadullisista syistä ollut viivästystä.

Ensimmäiseksi käydään läpi e-palaute, sitten puhelinpalaute siltä osin kuin dataa voidaan siihen soveltaa, ja viimeiseksi mobiilipalaute. E-palaute on datassa termillä “kansalaispalaute”, puhelinpalaute termillä “asiakaspalaute” ja mobiilipalaute on datassa merkitty aiheella “ei ai-
hetta”.

Puhelinpalautteen osalta tutkimukseen kerätään määrällinen tieto. Sen sijaan esimerkiksi puhelinpalautteen vastausaikoja järjestelmän datasta ei voida suoraan todentaa sillä usein vastaukset on annettu puhelimitse. Myös sisällönanalyysissä huomioitavaa on se, että järjestelmästä eivät löydy puhelin keskustelut kokonaisuudessaan, ainoastaan tiivistelmät aiheesta, joten puhelinpalautteen osalta sisällönanalyysia ei suoriteta. Tutkimuksessa on muutama puhelinpalauteote sen vuoksi että voidaan verrata hieman eroja mobiilipalautteeseen ja e-palautteeseen järjestelmän datassa. Myös asiakaspalveluprosessin tarkastelun kohdalla eroa ei puhelinpalautteen ja muun palautteen välillä ole, sillä asiakaspalvelun prosessi on kaikille palautteille samanlainen.

Palautteen elinkaaren suhteen on tärkeää havainnoida, kuinka kauan palaute viipyy milläkin taholla ja kuinka monta tahoja palautetta käsittelee. Tämä havainnollistetaan joillakin yksittäisillä palautteilla, kuvaamaan sitä, minkälaisissa tapauksissa palautteen elinkaari voi olla hyvin lyhyt ja minkä tyyppisen palautteen elinkaari on suhteessa taas pidempi. Pyritään myös erittelemään esimerkiksi nopeita toimenpiteitä vaativan palautteen elinkaari, jotta voidaan todeta, sopiiko eFeedback tässä vaiheessa nopeita toimenpiteitä vaativan palautteen käyttöön kuinka hyvin. Työssä tutkitaan myös palautteen mahdollisia vaikutuksia Espoon kaupungin brändiin ja suhdetta omiin “asiakaslupauksiinsa” eli palvelulupauksiin asukkaalleen ja sidosryhmilleen (lupaukset tarkemmin käsitelty kappaleessa 2).

Espoon kaupungin palautejärjestelmän toiminnassa on tapahtunut tutkittavalla ajanjaksolla muutoksia, jotka vaikuttavat tutkimuksen tulosten huomiointiin ja rajaukseen. Merkittävin muutos tapahtui vuoden 2018 alussa kun puhelinpalautetta alettiin asiakaspalvelun toimesta

lisätä palautejärjestelmään. Tämä näkyi palautemäärien rajuna nousuna. Käsittelemme tarkemmin muutosta puhelinpalautteen yhteydessä ja yleisiä palautemääriä tarkasteltaessa. Lisäksi vuonna 2018 alettiin lisätä palautejärjestelmään sisäisiä ja ulkoisia asiantuntijatahoja ja heidän kommenttejaan palautteeseen. Kyseiset tahot hoitavat tarvittaessa palautteen vaatimat prosessit, aiemmin delegointi ja kommentointi tehtiin asiakaspalvelun toimesta erillisellä järjestelmällä. Tämä näkyi jonkin verran palautteiden käsittelyajoissa. Muutosten aiheuttamat erot palautteissa, jakaumissa ja käsittelyajoissa selvennetään taulukoilla, jossa puhelinpalautteen merkitys tuodaan esille niin käsittelyaikojen kuin palautemäärien muodossa.

4.1 Asiakaspalveluprosessi palautteen yhteydessä

Palauteprosessi käynnistyy siitä, että palautteen antaja antaa palautteen joko e-palautteena, mobiilipalautteena tai puhelimitse. Näin palaute kirjautuu tai kirjataan järjestelmään. Vuodesta 2018 eteenpäin myös puhelimitse annetut palautteet on kirjattu järjestelmään.

Asiakaspalvelu käy läpi palautteen sen saapuessa. Tässä vaiheessa kontaktoidaan tarvittavia tahoja, sekä vastataan asiakkaalle, pyytäen tarvittaessa lisätietoja. Yhteydenoton kuulussa jollekin tietylle taholle Espoon asiantuntijaverkostossa tai sidosryhmissä, tässä vaiheessa palaute ohjataan asiantuntijaverkostolle joko konsultoitavaksi tai kokonaan. Palautteen vaatimien toimenpiteiden mukaan palaute joko siirretään toiselle organisaatiolle tai ohjataan taustaorganisaation käsiteltäväksi. Samalla käsitellään palautteen vaatimat mahdolliset asiakirjat, hakemukset tms.

Asiakkaalle kerrotaan palautteen etenemisestä vastauksessa ja tarvittaessa asiakasta kontaktoidaan koko palauteprosessin ajan. Myös taustaorganisaation toimenpiteistä kerrotaan palautteen antajalle, jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa. Sen sijaan toiselle organisaatiolle ohjattu palaute ei vaadi kahta erillistä vastausta, sillä jo ensimmäisessä vastauksessa tuodaan esiin palautteen ohjaaminen sitä jatkossa hoitavalle taholle. Osassa e-palautetta ja mobiilipalautteissa ei ole järjestelmässä vastauksia. E-palautteen suhteen tämä johtuu vastausosoitteen puuttumisesta, mobiilipalautteeseen taas ei vastata vaan ohjataan tarvittaessa oikeille tahoille jatkotoimiin. Palautteeseen ei vastata asiakkaalle/palautteen antajalle kahdesti, mutta toimenpiteistä voidaan kertoa, mikäli palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa palautteeseen vastaamista varten.

Palauteotteet alla antavat esimerkkejä asiakaspalvelijan erilaisesta toiminnasta asiakaspalveluprosessissa palautteesta riippuen:

Palaute 1:

“VAARALLINEN RAKENNELMA PAIKASSA XXXXXX! tiellä XXXXXXX, XXXXXX puiston vieressä olevan syvän avo-ojan ylitse on jätetty metallinen laakea palkki. Pienet lapset ovat alkaneet kiipeillä liukkaan palkin päällä. Voitteko poistaa mahdollisimman nopeasti! Kiitos.” -

Vastaus:

“Hei, Kiitos palautteestanne, joka koski metallista rakennuspalkkia avo-ojassa Osoitteen xxxxxx kiinteistön vieressä. Tulemme tarkistamaan tilanteen, tarvitaanko jonkinlaista nostolaitetta palkin siirtoon. Teiltä saatetaan pyytää lisätietoa asiasta. Ystävällisesti xxxx, Tekninen ja ympäristötoimi Asiakaspalvelu xxxxxxxx”

Jatkotoimia on seuraamassa ja kontaktointia on luultavasti taustalle, selvitetään toimenpiteet.

Palaute 2:

“Tervehdys paikasta xxxxxxx! xxxxxxx koululaisten reittinä toimiva xxxxxxxx on luokattoman huonossa ja turvattomassa kunnossa. Talvella koululaiset kaatuilivat kokonaan jäätyneellä polulla ja nyt keväällä vesi juoksee keskellä polkua. Reitti on koululaisten, koiraväen ja ulkoilijoiden aktiivisessa käytössä ja sille ei ole tehty mitään viimeisen 10 vuoden aikana. Polku on saatava kuntoon. Polun välittömässä läheisyydessä on paikallisesti hieno xxxxxxx, jonka laelta olisi upeat näkymät”- E- palaute

Vastaus:

“Hei, Kiitos palautteesta. Kyseinen kevyenliikenteenväylä ei ole talvikunnossapidossa, joten talvella sitä ei huolleta lainkaan. Sama koskee polkua xxxxxx. Laitan kuitenkin viestin eteenpäin katukunnossapitoomme. Ehkä polun kuntoa voidaan parantaa kevätsiivouksen yhteydessä. Paikan xxxxxx puustoa koskeva kysymys on siirretty viherkunnossapitoyksikköömme. Hauskaa Vappua! Ystävällisin terveisin, Tekninen ja ympäristötoimi Asiakaspalvelu / Henkilö xxxxx, xxxxxxx

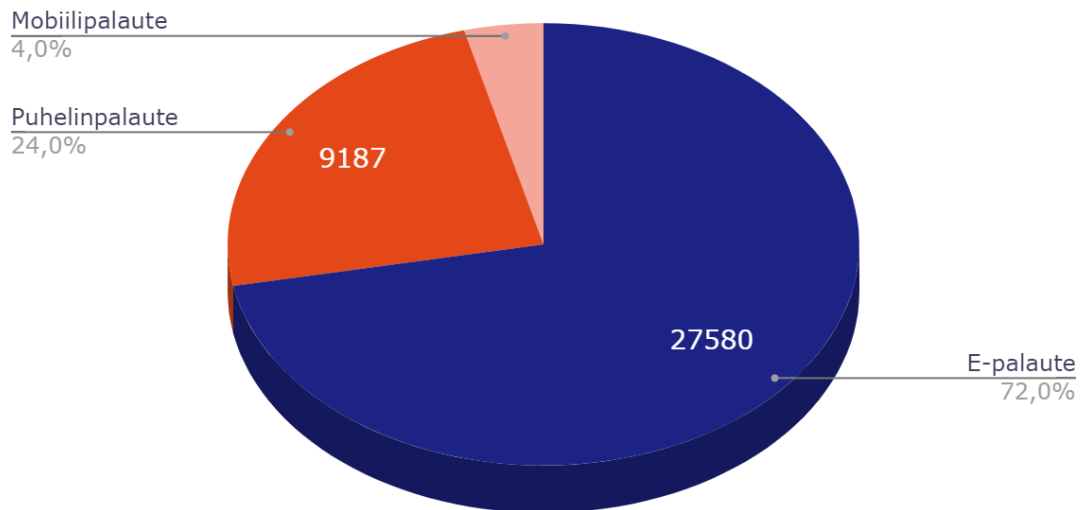
Tässä siirretään palaute toiselle yksikölle tarkasteluun. Tarvittaessa palautteeseen kommentoidaan vielä mutta lähtökohtaisesti muu yksikkö hoitaa tilannetta tästä eteenpäin asiakaspalvelijan osuuden päättyessä. Taustan asiantuntija informoi tarvittaessa asiakaspalvelua mutta viestintä ei asiakkaan suuntaan jatku.

4.2 Palautteen määrä, tyypit ja aiheet

Tämän tutkimuksen palaute jakautuu kahteen “palautetyyppiin” eli palautteen aihealueeseen tekniseen ja ympäristötoimeen liittyen: Kadut ja Liikenne 30080 palautetta, Puistot ja Ympäristö 8234 palautetta, muu palaute on määrän vuoksi rajattu pois tästä tutkimuksesta.

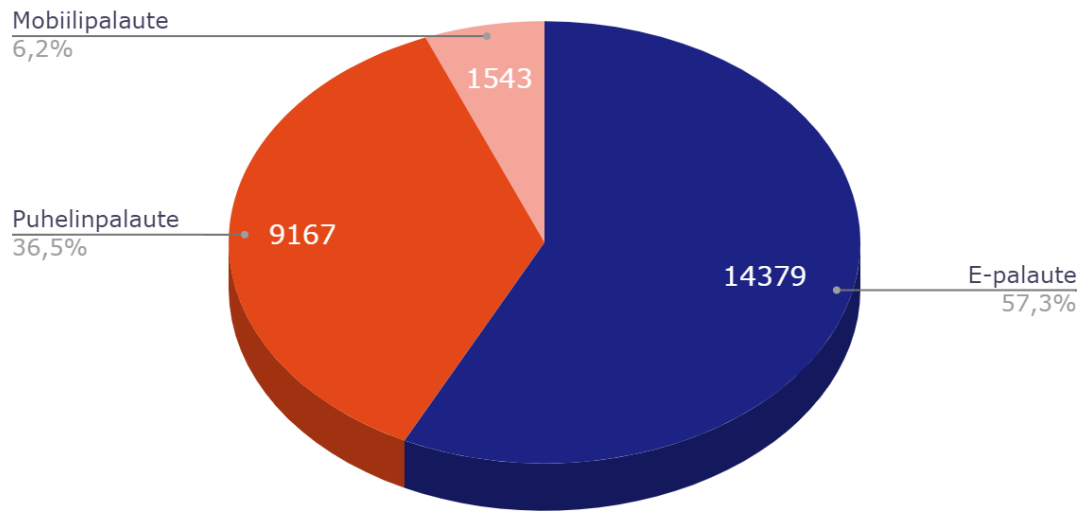
Palautetta kertyi järjestelmässä kaiken kaikkiaan välillä 4.1.2016-12.4.2019 38314 kappaletta edellä mainituista aihealueista.

Palaute jakautui e-palautteeseen, puhelinpalautteeseen ja mobiilipalautteeseen. Kaikesta palautteesta e-palautetta oli 72% (27580kpl), kirjattua puhelinpalautetta 24% (9187 kpl) ja mobiilipalautetta 4% (1547kpl).



Kuvio 11: Palautteen lähdejakauma

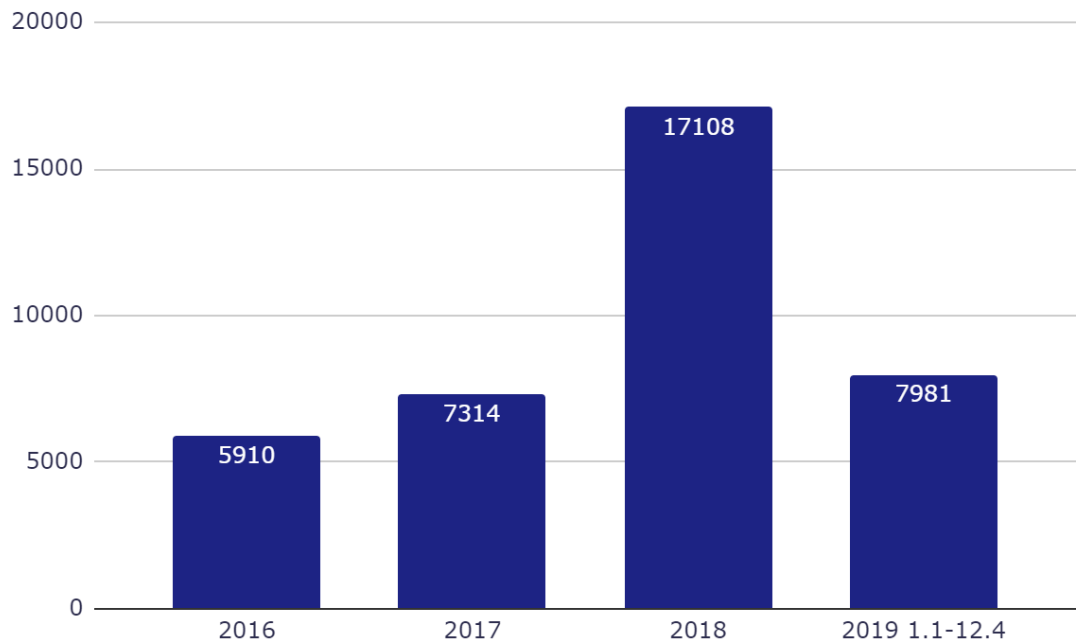
Huomioitavaa on, että puhelinpalautetta aloitettiin kirjaamaan järjestelmään vasta vuonna 2018. Puhelinpalautteen määrä olisi luultavasti verrannollisesti suurempi, jos kaikki puhelinpalaute koko ajanjaksolta olisi kirjattu järjestelmään. Kun otetaan vertailuun ajankohdat, jolloin myös puhelinpalaute ja mobiilipalaute on kirjattu järjestelmään, jakauma muuttuu varsin selkeästi. E-palautteen osuus on 57,3 % (14379 kpl), Puhelinpalautteen 36,5 % (9167 kpl) ja mobiilipalautteen 6,2 % (1543 kpl).



Kuvio 12: Palautteen lähdejakauma 2018

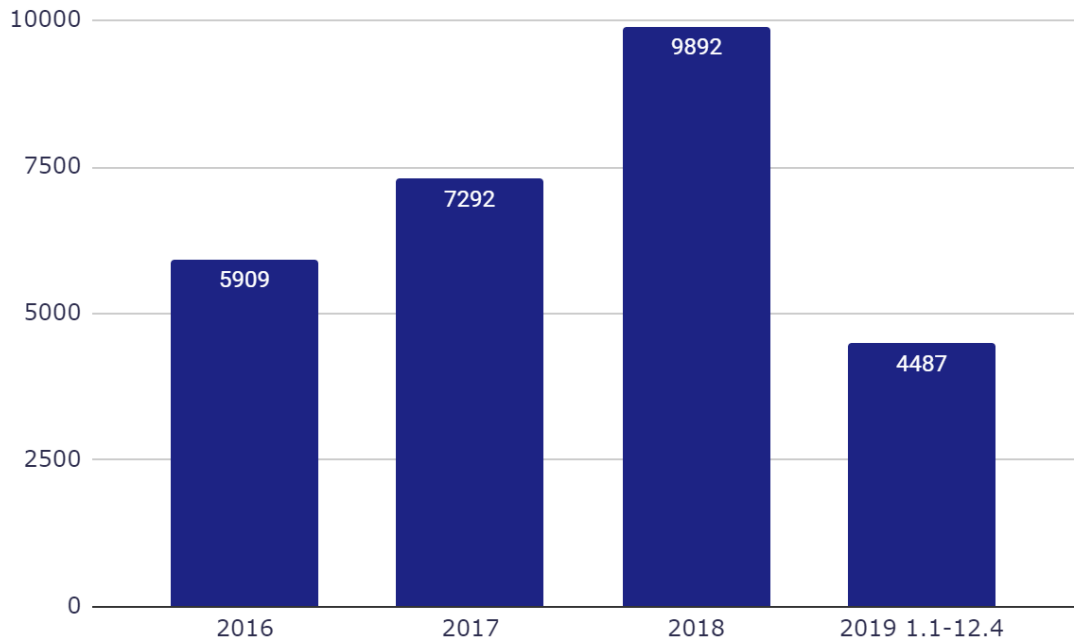
Kuten kuvion laskelmasta huomaamme, yksittäisiä puhelinpalautteita ja mobiilipalautteita oli kirjattu järjestelmään ennen vuotta 2018. Puhelinpalautteita oli kirjattu 20 kpl ja mobiilipalautteita 4 kpl.

Yleisesti palautemäärät ovat olleet nousussa datan ajanjakson aikana, vuodesta 2016 vuoden 2019 neljään ensimmäiseen kuukauteen. Vuoden 2019 ensimmäisellä neljänneksellä ohitettiin jo koko vuoden 2016 palautemäärä. Palautemäärien kehitys on ollut nousujohteinen koko ajan, eli varsinaisia selkeitä heikompia palautejaksoja ei ole ollut. Seuraava kuvio sisältää palautemäärät mukaan lukien myös puhelinpalautteet:



Kuvio 13: Palautteen kokonaismäärät

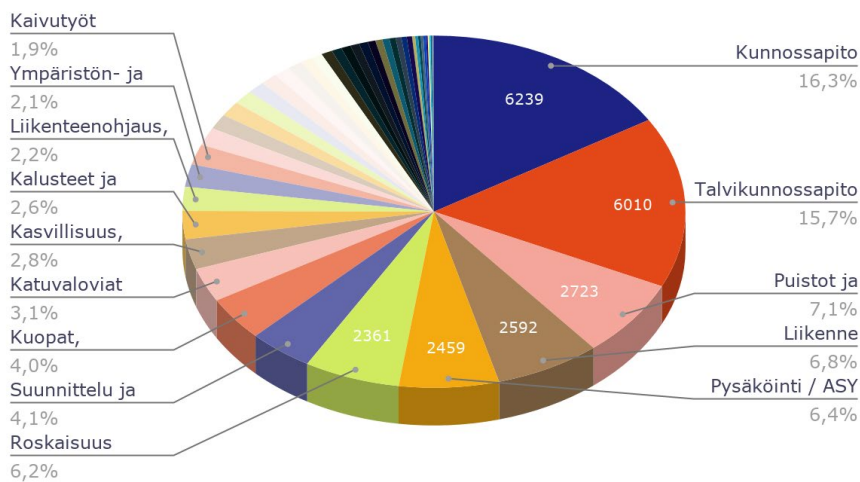
Oheisesta kaaviosta näkee, että vuoden 2019 neljän ensimmäisen kuukauden aikana on saavutettu jo vuoden 2016 taso palautteen määrässä. Vuonna 2016 aikana järjestelmä keräsi 5910 palautetta, vuoden 2017 aikana päästiin 7314 palautteeseen. Vuonna 2018 kerättiin 17108 palautetta ja vuoden 2019 ensimmäisellä kolmanneksella kerättiin 7981 palautetta (aineisto on huhtikuun 2019 aikana toimitettu, joten luku on mahdollisesti vielä suurempi, kun kaikki huhtikuun palautteet ovat saapuneet järjestelmään). Palautteen määrän jyrkkää nousua vuonna 2018 selittää se, että tuolloin alettiin kirjaamaan järjestelmään myös puhelimitse tulevat palautteet. Kun kaaviosta poistetaan kirjattu puhelinpalaute, näytävät luvut seuraavilta:



Kuvio 14: Palautemäärät (e-palautteet)

Tästä kaaviosta voidaan todeta palautemäärän kasvun olleen vuosina 2016-2017 1383 palautetta ja 2017-2018 1600 palautetta. Kasvu näyttäisi vuoden 2019 osalta olevan suurempaa. Kaaviosta voidaan myös todentaa lisätyn puhelinpalauteen merkitys kasvulle, sillä vuosina 2016 ja 2017 palautemäärät kasvavat vain muutamalla, vuoden 2018 osalta yli 7000 palautteen osalta. Myös vuoden 2019 alun osalta merkitys on yli 3000 palautetta.

Seuraavaan kaavioon on kerätty yleisimmät palauteaiheet järjestelmästä tutkimusaikana:



Kuvio 15: Palautteen aihejakauma

Aiheita löytyi tutkimusaineistosta todella paljon. Merkittävimmät aiheet kokonsa puolesta olivat talvikunnossapito, puistot ja viheralueet, sekä liikenne, pysäköinti ja roskaisuus. Kerättyssä aineistossa mukaan taulukkoon otettiin 1,5% rajan ylittävät aiheet. Tällä rajauksella aiheita tuli mukaan kaiken kaikkiaan 17. Nämä aiheet täyttävät yhdessä aiheista 94,3%. Aiheet keskittyvät paljon tutkimuksen ajankohtaan nähden ajankohtaiseen talveen liittyviin toimenpiteisiin. Myös liikennepalaute ja puistoihin ja viheralueisiin sekä roskaisuuteen liittyvä palaute ovat vieneet vahvat osuudet kokonaispalautteen määrästä.

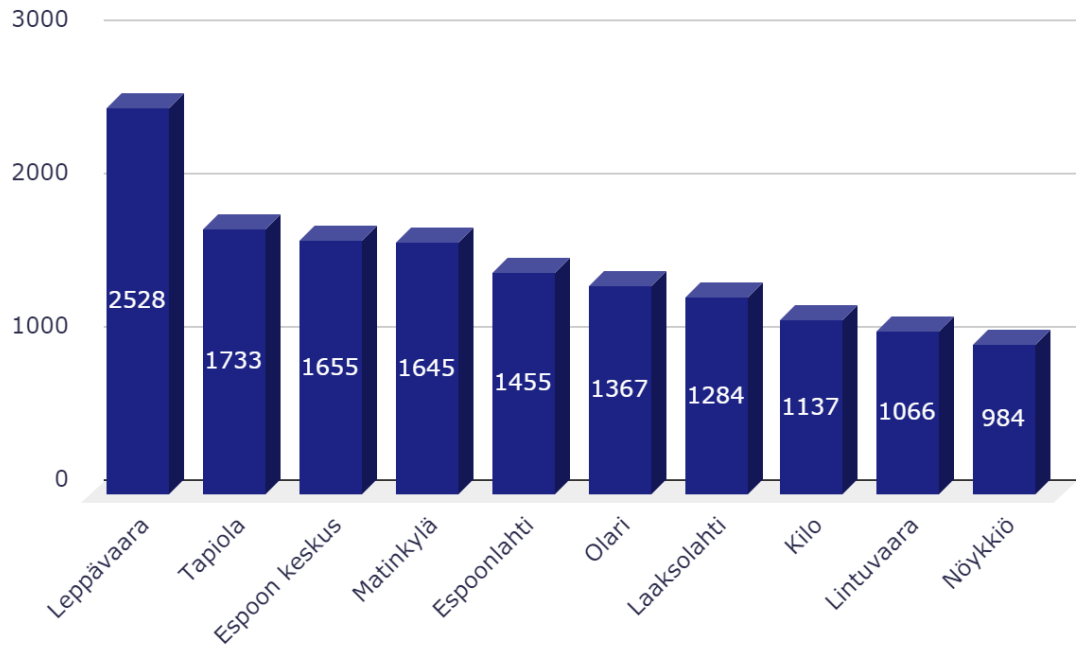
Tarkkaa arviota palautteen antajien demografisista tiedoista on vaikea tehdä, lukuun ottamatta alueellista jakaumaa. Keskimääräistä palautteen antajaa ei pysty pelkästään järjestelmän tiedoilla määrittämään. Palautteeseen on vastattu lähes poikkeuksetta järjestelmässä, vain yksittäisiä palautteita on jäänyt vastaamatta. Toimenpide-ehdotukset ovat lähestulkoon täysin joko käsiteltyjä tai vastattuja. Toimenpiteisiin ryhtymisen ajankohtaa aineistosta ei saa määritettyä.

Toimenpiteet ovat palautteeseen vastanneiden asiakaspalvelijoiden vastauksien perusteella olleet esimerkiksi roskakorien tyhjentämistä, kieltomerkkien sijainnin selvittämistä, roskaisuuden poistoa puistosta, teiden hiekoituksia, pysäköinnin valvontaa tai tietöiden selvittämistä tms. hyvin arkeen liittyviä toimenpiteitä. Toki myös rakennustyömaiden lähellä toimiminen ja asuntoalueiden ympäristön hoito löytyvät palautteen toimenpide-ehdotuksista.

Vuodesta 2018 eteenpäin palautejärjestelmään on kirjattu myös palautteen taustan sisäiset kommentit. Tämä tausta tarkoittaa palautteen korjaamiseen tai vaatimaan toimintaan liittyviä asiantuntijoita, korjaavia tahoja ja muita palautteeseen liittyviä asiantuntijoita. Tämä on myös hieman muuttanut palveluprosessia.

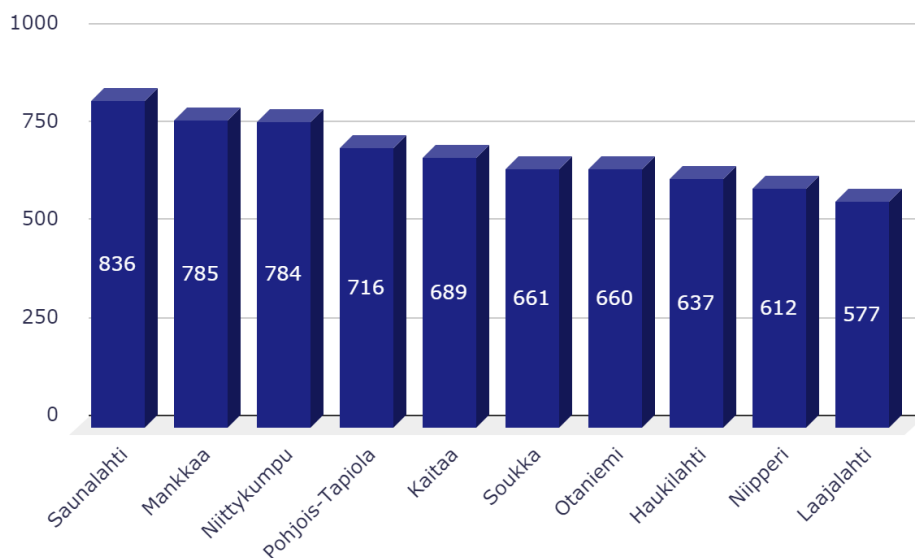
4.3 Palautteen jakautuminen Espoossa

Palaute on melko hyvin jakaantunut Espoossa. Suuret asumiskeskittymät kuten esimerkiksi Lepävaara, Espoon keskus tai Tapiola tuottavat ison osan palautteesta. Palautejakaumat sisältävät kaikki palautteet, joiden sijainti on jollain tapaa määritelty, myös mobiili- ja puhelinpalauteet.



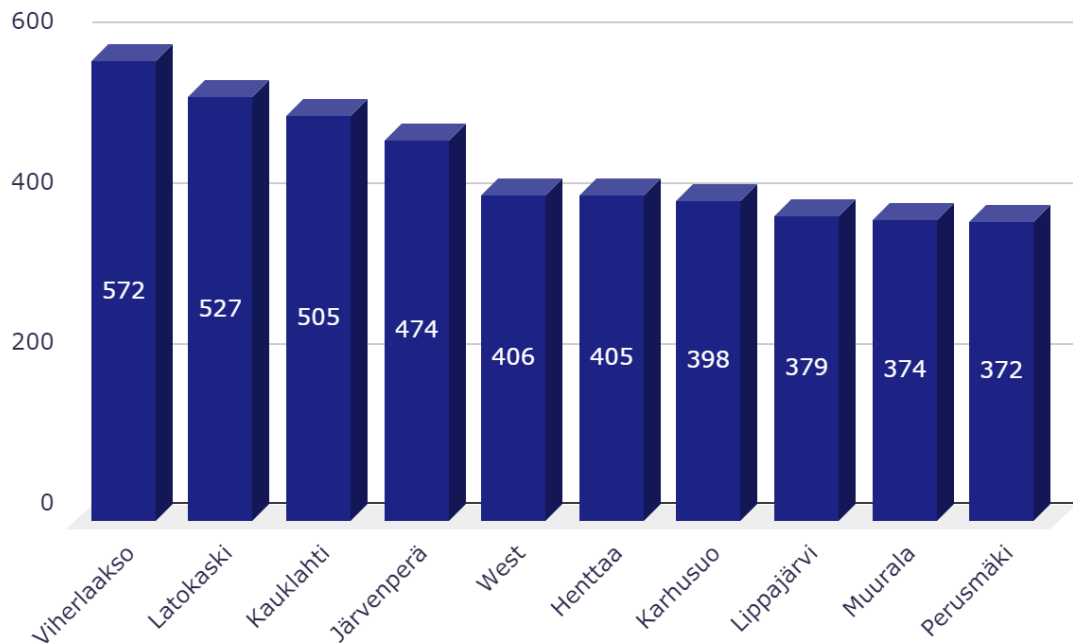
Kuvio 16: 10 Suurinta palautealuetta paikannetuista palautteista

1.1.2016-12.4.2019 välillä annetuista kaikista järjestelmään tallentuneista palautteista 2528 kappaletta kohdistui Leppävaaran alueelle. Leppävaara oli määrällisesti suurin kaupunginosa palautteiden osalta. Palautteen suurta määrää suhteuttaa se, että Leppävaara on myös asukasluvultaan Espoon suurin kaupunginosa. Muita suuria palautealueita olivat Tapiola (1733), Espoon keskus (1655) sekä Matinkylä (1645). Kymmenen suurimman alueen joukkoon mahtuivat lisäksi Espoonlahti, Olari, Laaksolahti, Kilo, Lintuvaara sekä Nöykkiö.



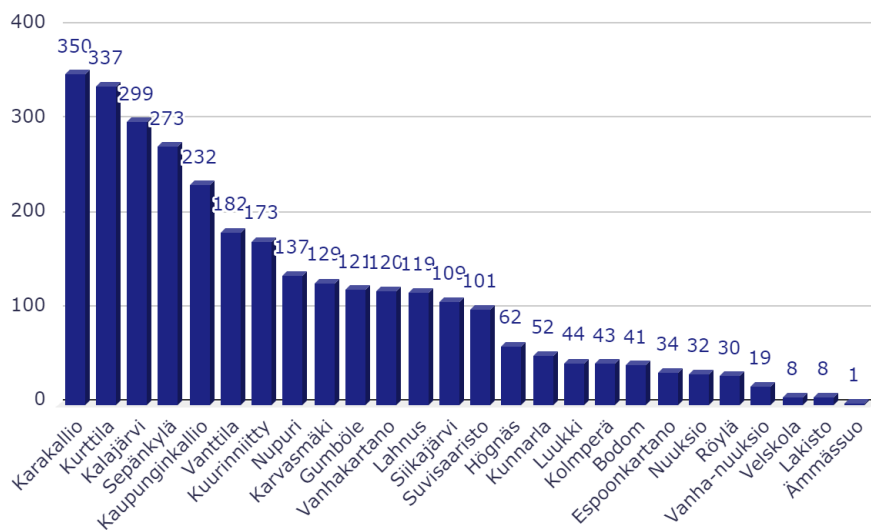
Kuvio 17: 11-20 suurimmat palautealueet

Sijoilta 21-30 löytyvät Viharlaakso (572), Latokaski (527), Kauklahti (505), Järvenperä (474), West (406), Henttaa (405), Karhusuo (398), Lippajärvi (379), Muurala (374) sekä Perusmäki (372).



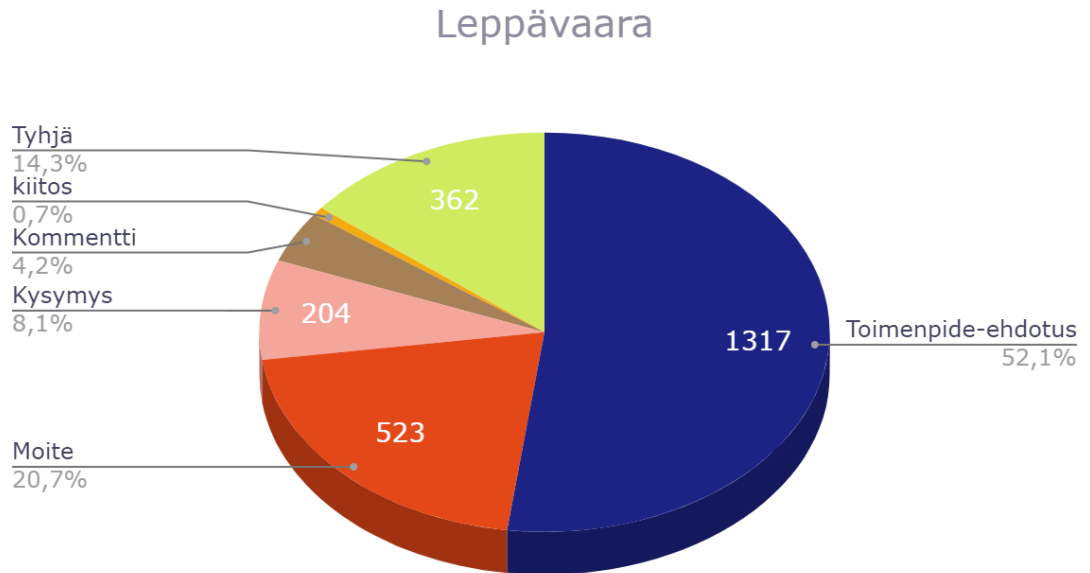
Kuvio 18: Suurimmat palautealueet 21-30

Pienempiä palautemääriä kohdistui ennakoitusti asukasluvultaan pieniin kaupunginosiin, kuten Nuuksioon, Espoonkartanoon sekä Veiskolaan. Vähiten palautetta annettiin Ämmässuon alueeseen liittyen vain 1 kappale.



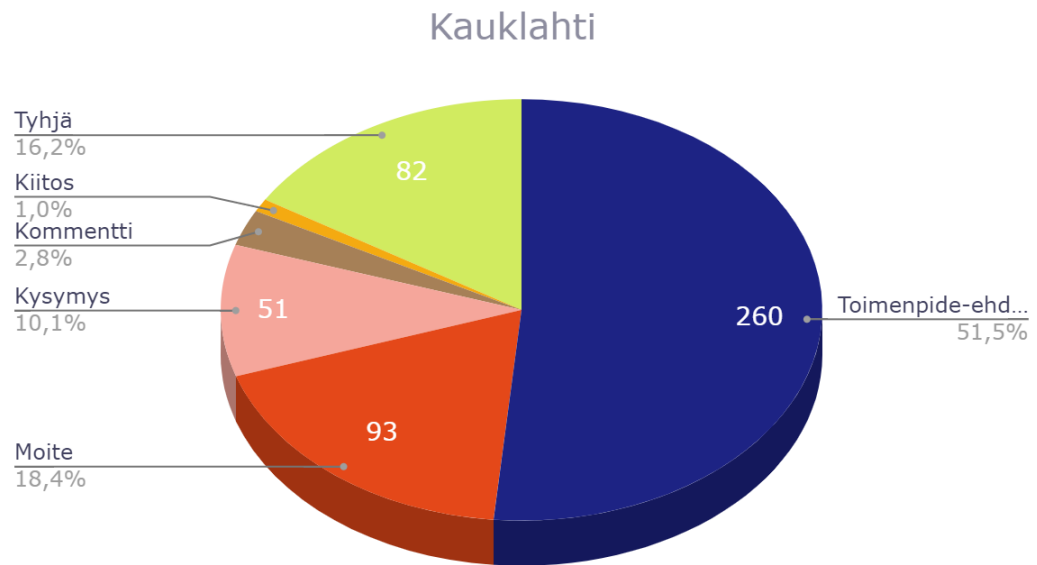
Kuvio 19: Suurimmat palautealueet 30-56

Palautteen alueellisen jakautumisen lisäksi on hyvä tarkentaa, minkälaista palautetta miltäkin alueelta tulee. Ohessa neljän suuren asutuskeskuksen palautteen jakaumat tyypeittäin:



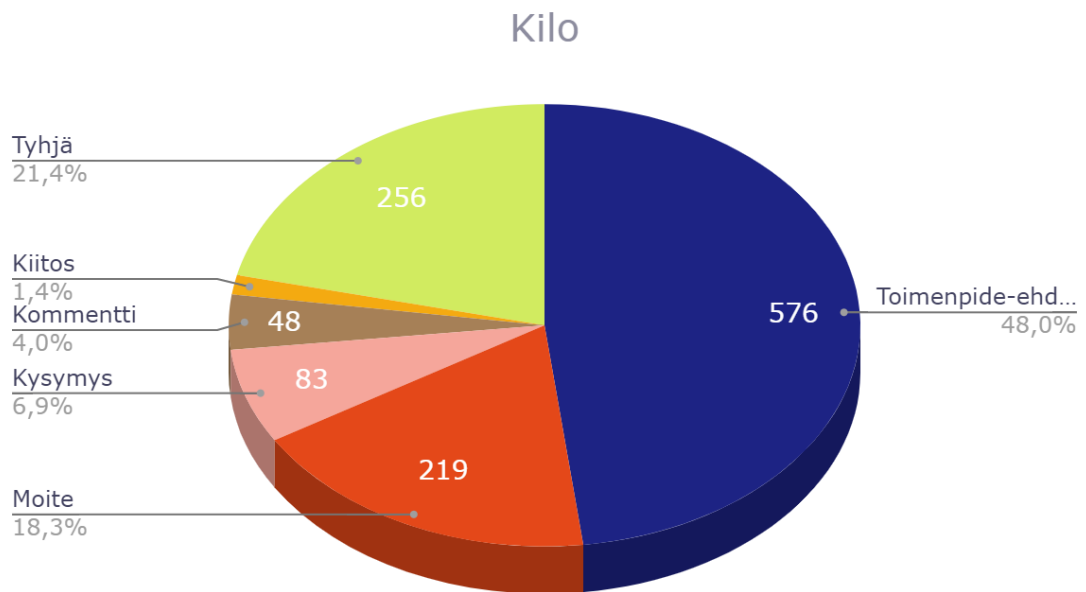
Kuvio 20: Leppävaara palautteet

Leppävaarassa oli asukkaita vuonna 2018 21745. Palautetta Leppävaarasta tuli yli 2000 kappaletta, mikä edustaa suurinta aluekohtaista määrää Espoosta. Leppävaarassa palautteen jakauma noudattaa valtaosin koko Espoon jakaumaa suhteessa. Toimenpide-ehdotukset edustavat yli puolta palautteista, moitteen ollessa seuraavaksi suurin aihe. Jakauma kaiken kaikkiaan hyvin samanlainen kuin koko Espoon alueella.



Kuvio 21: Kauklahti palautteet

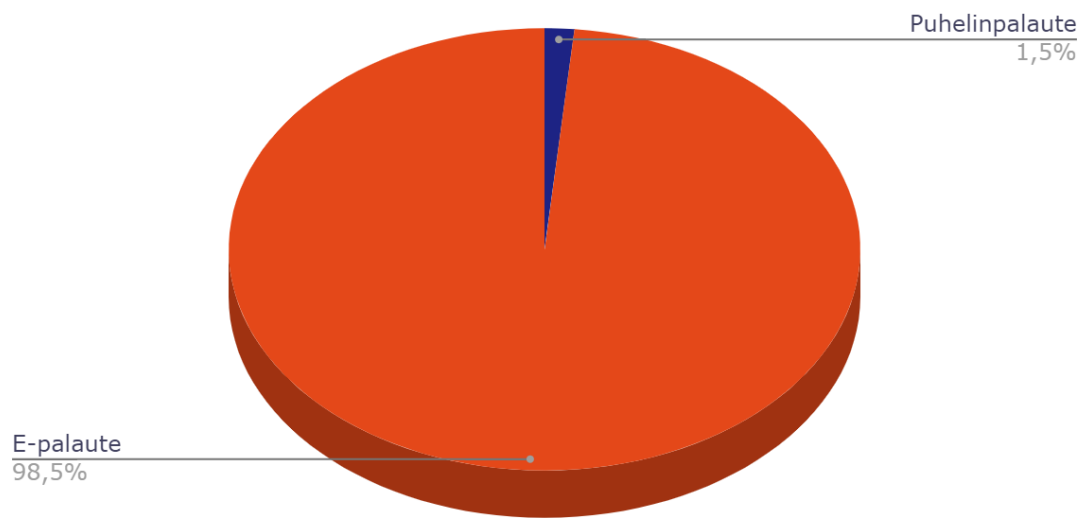
Kauklahti on Espoon viidenneksi suurin alue. Siihen nähden palautetta on vain murto-osa Leppävaaran palautteesta. Väkiluvultaan Kauklahti on noin puolet leppävaarasta (10 149 vuonna 2018). Palautetta Kauklaudesta oli tullut hieman yli 500 kappaletta. Palautejakauma melko samanlainen kuin Leppävaarassa. Kauklahti on kokonsa puolesta palautteessa melkoinen puutoaja, sillä muut Espoon suurimmat alueet ovat palautemäärissä huomattavasti ylempänä.



Kuvio 22: Kilo palautteet

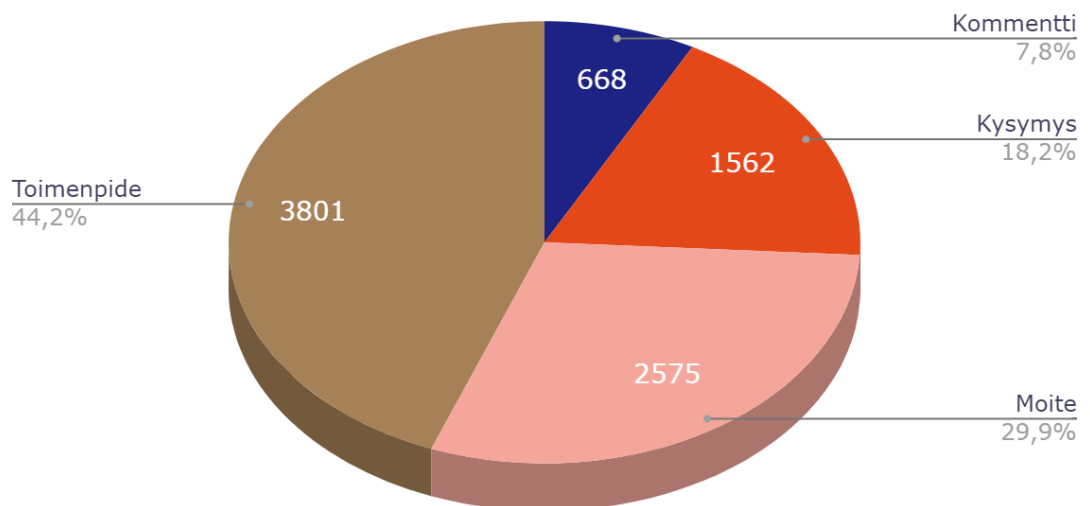
Kilossa asukkaita oli vuonna 2018 14667. Palautemäärä on 1137, mikä on huomattavasti enemmän kuin vain 4000 asukasta pienemmässä Kauklahdessa. Kilon palaute eroaa sillä hieman yleisestä trendistä, että tyhjää palautetta on hieman enemmän kuin muualla. Määrä on asukasluvuun nähden suhteellisesti matalampi kuin Leppävaarassa mutta silti melko hyvä suhteessa Espooseen yleensä. Yleisesti palautteen jakautuminen aiheittain näyttäisi toistuvan hyvin monella alueella.

Merkittävää on huomioida, että suurin osa palautteesta on kuitenkin sellaista jolle sijaintia ei ole määritelty (järjestelmässä merkinnällä "ei sijaintia"). Tällaista palautetta on peräti 9034 kappaletta, mikä edustaa yli 23% osuutta kaikesta tutkimusjakson palautteesta. Tämän vuoksi alueellisista jakaumista ei voi tehdä suuria johtopäätöksiä. Valtaosin ilman määriteltyä aluetta oleva palaute on e-palautetta. Mobiilipalautetta tässä joukossa ei ole yhtään, tämän syy on se, että mobiilipalautetta antaessa käytetään paikannusta. Puhelinpalautetta alueellisesti määrittelemättömässä palautteessa on vain murto-osa



Kuvio 23: E-palaute vs. puhelinpalaute

Alueellisesti määrittelemätön palaute jakautuu hiukan erilaisella tavalla kuin koko palaute.

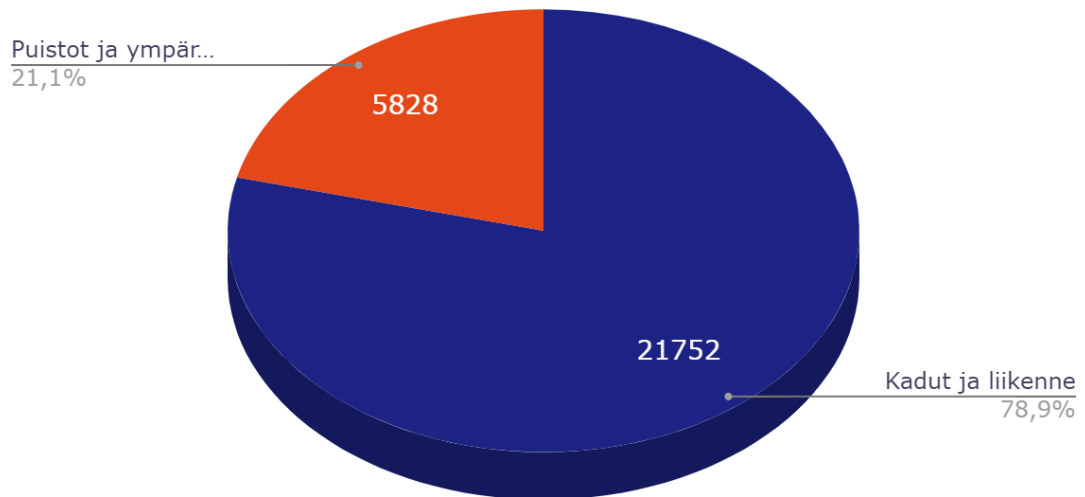


Kuvio 24: Alueellisesti määrittelemätön palaute

4.4 E-palaute

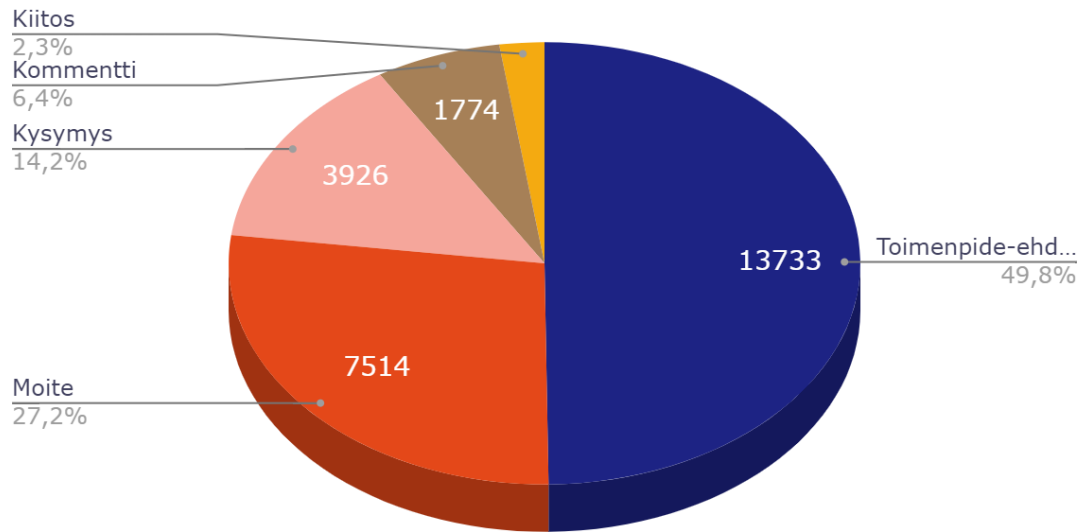
E-palaute on suurin yksittäinen palauteryhmä, joka on löydettävissä palautedatasta. 72 % kaikesta kirjatusta palautteesta on e-palautetta. E-palautteen verrannollinen osuus ajasta, jolloin palautteen luvut ovat vertailukelpoisia (1.1.2018-12.4.2019) on 57,3%.

E-palaute annetaan Espoon kaupungin eFeedback sivuston kautta. Palautteeseen voi jättää vastaamista varten sähköpostiosoitteen tai vaihtoehtoisesti olla jättämättä. Kaikkeen palautteeseen pyritään vastaamaan ja sähköpostiosoitteen jättämällä vastauksen voi saada myös sähköpostitse. E-palautetta kertyi kaiken kaikkiaan 27580 kappaletta tutkimusjaksolla. Palaute jakautui palautteen aihepiirien mukaan seuraavasti:



Kuvio 25: E-palaute tyyppi

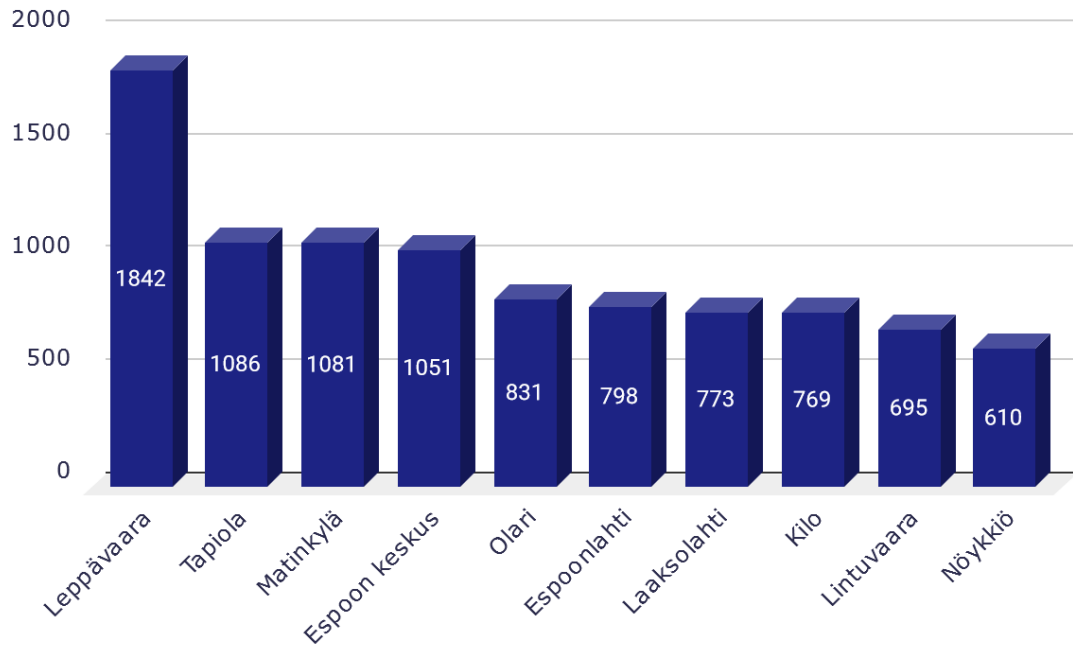
Suurin osa e-palautteesta liittyi siis katuihin ja liikenteeseen. Erityisesti katujen talvikunnossapitoon liittyvät palautteet olivat yleisiä. Myös teiden kunto ja kevyt liikenne, sekä liikenteen ohjaaminen olivat suosittuja aiheita läpi palautejakson. Palautteen tyypit jakautuivat seuraavasti:



Kuvio 26: E-palaute jakauma

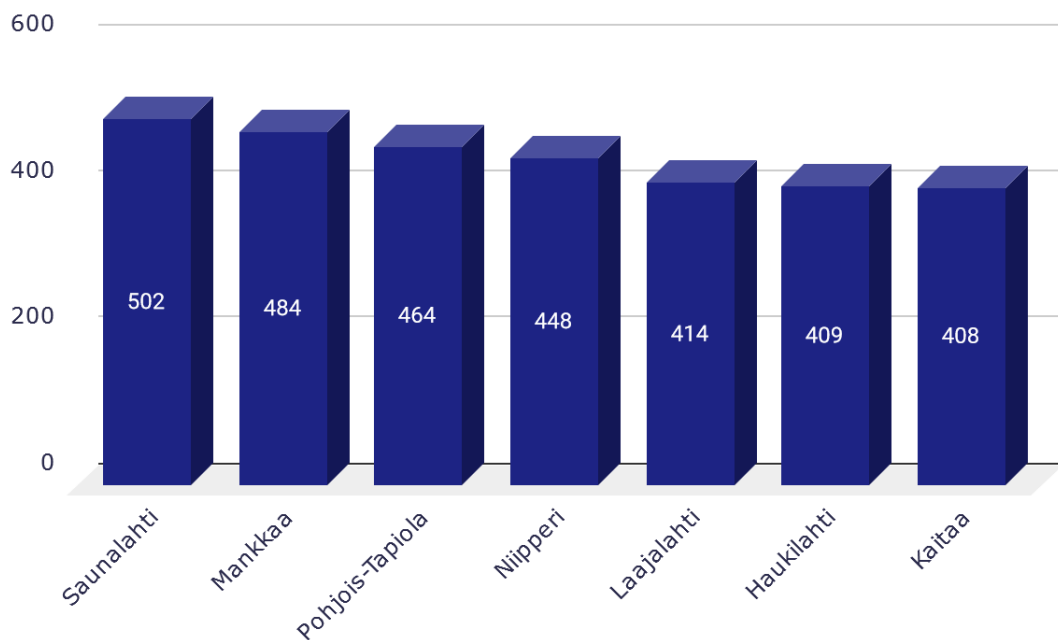
Toimenpide-ehdotukset muodostavat tutkimusajan e-palautteesta lähes puolet. Myös moitteet ja kysymykset ovat vahvassa roolissa suhteessa koko palautteen määrään. E-palautteen jakauma on siis hyvin samankaltainen kuin koko palautemäärän jakauma. Tämä on toki odotettavissa, muodostaahan e-palaute suurimman osan aineistosta.

E-palautteen alueellinen jakauma on hieman erilainen kuin kaiken palautteen alueellinen jakauma. Leppävaara on suurin palautealue ja Tapiola seuraava, mutta esimerkiksi kolmanneksi suurin palautealue on Matinkylä Espoon keskuksen sijaan. Alla alueellinen e-palautteen jakauma:

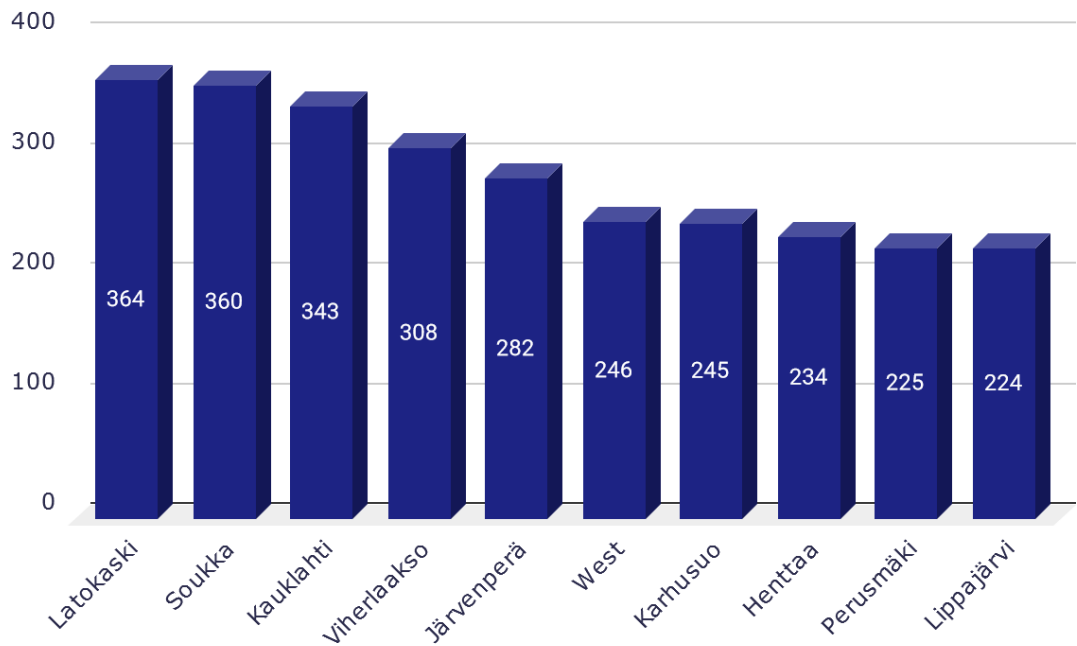


Kuvio 27: 1-10 suurimmat e-palautemäärät

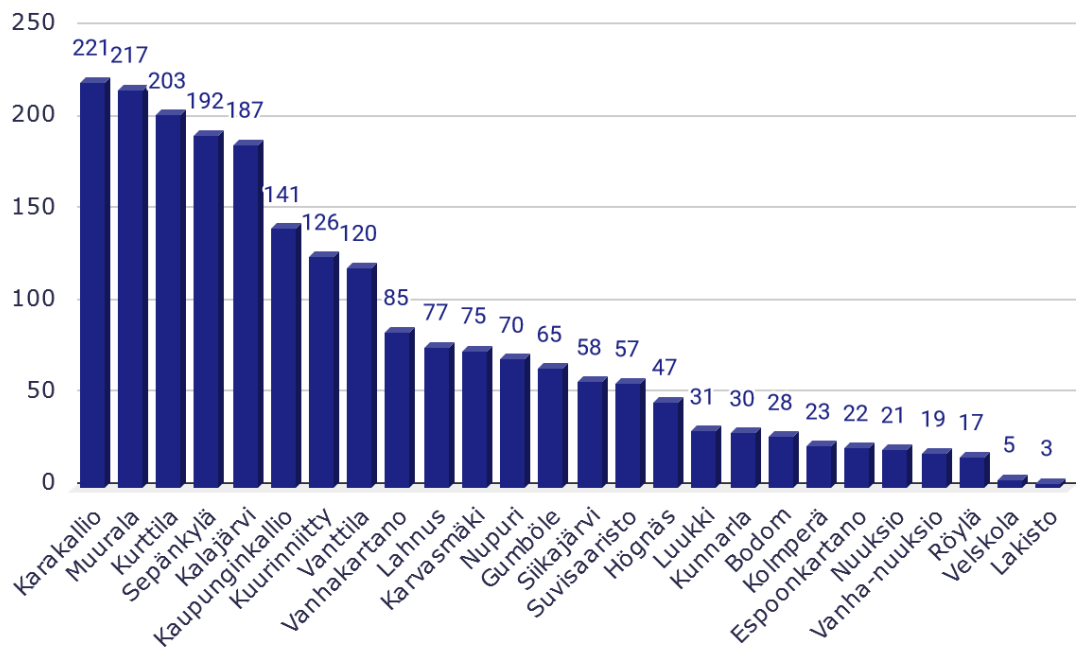
Sijoilta 1-10 löytyvät Leppävaara (1842 palautetta), Tapiola (1086), Matinkylä (1081), Espoon keskus (1051), Olari (831), Espoonlahti (798), Laaksolahti (773) Kilo (769) Lintuvaara (695) ja Nöytkkiö (610). Pienemmät palautealueet alla. Muutokset verrattuna yleiseen palautemäärien jakautumiseen eivät ole suuria.



Kuvio 28: 11-17 suurimmat e-palautemäärät



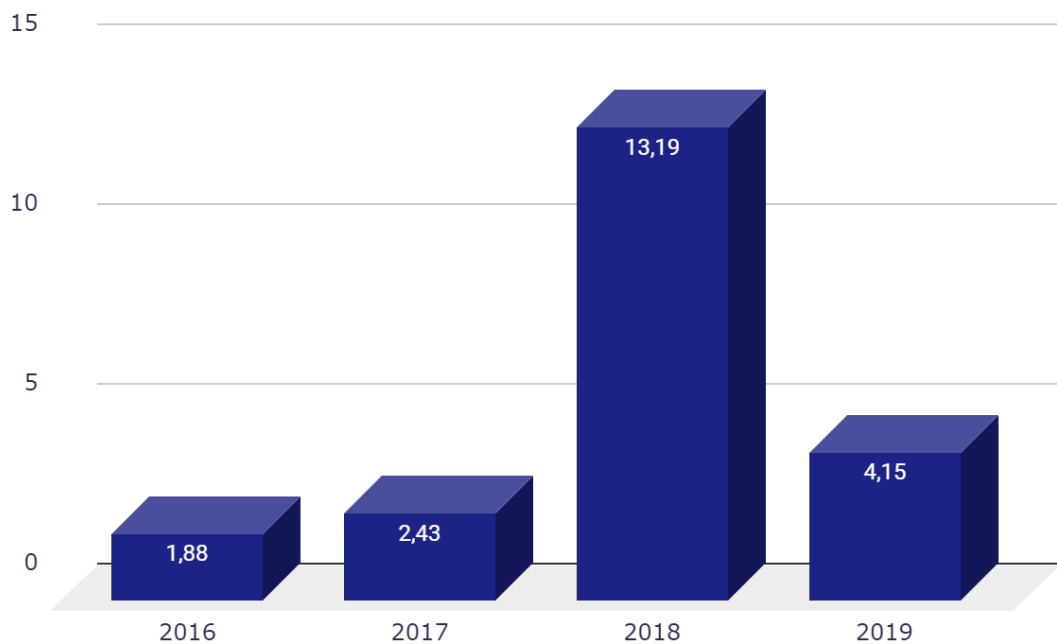
Kuvio 29: 18-27 suurimmat e-palautemäärät



Kuvio 30: 28-> suurimmat e-palautemäärät

Merkittävää eroa ei siis ole alueellisessa jakautumisessa. E-palautteen suhteen on huomioitavaa, että alueellinen otanta käsittää vain kaksi kolmasosaa e-palautteesta, sillä suurin osa paikantamattomasta palautteesta oli e-palautetta (98,5%). Tämä johtuu siitä, että sijaintia ei palautetta antaessa ole pakko antaa.

E-palautteen keskimääräinen käsittely järjestelmässä on kestänyt 6,45 päivää. E-palautteen käsittelyaika oli vuonna 2016 alle 2 päivän keskiarvolla ja vuonna 2017 n.2,43 päivää keskimäärin. Palautteen käsittelyaika kasvoi selkeästi vuoden 2018 aikana, tällöin e-palautte käsiteltiin keskimäärin hieman yli 13 päivän aikana. Yhtenä osasyynä tähän on luultavasti jo aiemmin todettu palautemäärän raju kasvu, kun puhelinpalautetta alettiin lisätä järjestelmään. Toinen merkittävä tekijä vuoden 2018 muutoksessa oli, että sisäisten ja ulkoisten asiantuntijoiden kommentteja alettiin lisätä palautejärjestelmään. Tämä lienee vaikuttanut myös merkittävästi e-palautteen käsittelyn pidentymiseen.



Kuvio 31: E-palautte käsittelyajat

Palautteen keskimääräinen käsittelyaika on lyhentynyt merkittävästi vuoden 2019 alkuun mennessä, palautemäärien kuitenkin kasvaessa. Tämä viittaa siihen, että vuoden 2018 alun suuren muutoksen aiheuttama ruuhka palautteiden käsittelyssä on selätetty ja palautteen käsittelyaika on lyhentymään päin.

Pitkäikäisimmät e-palautteet olivat järjestelmässä varsin kauan. Pitkäikäisin palaute järjestelmässä tutkimuksen aikana oli ollut peräti 504 päivän ajan järjestelmässä käsittelemättä loppuun asti. Palautteen sisältö ei merkittävästi eroa muista palautteista. Kyseinen palaute on

sisällöltään talvikunnossapitoa käsittelevä ja on tyypiltään moite. Palautetta käsiteltiin sen antojankohtana, mutta se on jäänyt käsittelemättä loppuun ja elämään järjestelmään: “Lumi-aura kävi viime viikolla osoitteen xxxxxx edessä ja veti jalkakäytävän reunuskivet tontille.”

Asiakaspalvelijan vastaus:

“Hei Kiitos palautteesta. Kirjasin osoitteen kunnossapitoon tiedoksi. Talven aikana sattuneita aorausvahinkoja aletaan korjaamaan keväällä. Ystävällisin terveisin Tekninen ja ympäristötoimi
Asiakaspalvelu xxxxxxxxxxxx“

Palautteessa huomataan heti, että palaute on siirretty toiselle taholle ja toimenpiteisiin aletaan myöhemmin, tällöin on riski, että palaute unohtuu järjestelmään.

Huomioitavaa on toki se, että palautteen antaja ei aina välttämättä ole halunnut vastausta, eikä sitä varten ole antanut yhteystietojaan. Tämän palautejärjestelmä mahdollistaa. Tällöin palaute saattaa jäädä järjestelmään kuittaamatta. Palaute kuittaantuu järjestelmässä automaattisesti pois, kun palautteeseen on vastattu. Näin ollen “vastaamattomat palautteet”, eli palautteet, joihin ei välttämättä pystytä vastaamaan, saattavat jäädä keskeneräisen palautteen tilaan.

Pääsääntöisesti pitkäaikaisten palautteiden osa kokonaispalautteen määrästä e-palautteessa on kuitenkin melko pieni. Pääsääntöisesti kyse on ollut palautteesta, joka on ohjattu joko taustan taholle tai kolmannelle, ulkoiselle taholle. Ulkoisen tahon tullessa mukaan on asiakaspalvelun osuus lähtökohtaisesti päättynyt. Tällöin on olemassa riski, että palaute jää keskeneräiseksi. Riski on ollut varsin korkea erityisesti ennen vuotta 2018 jolloin taustalla olevat toimijat ovat käyttäneet eri järjestelmää.

Toinen pitkäaikainen palaute sisältää saman ilmiön:

“Hei, Olen laittanut jo kerran viestiä, jossa siis toiveena oli saada pyörätiemerkit uuden paikan xxxxxx xxxtien päihin. Toivon myös selkeitä merkkejä tien xxxxxx varteen, missä pysäköinti on sallittu. Nyt autoja parkkeerataan viherpenkereen päälle ja koko ajan enemmän. Voisiko tiehen piirtää parkkiruudut, niin autot pysyisivät tiellä eivätkä tuhoaisi nurmikkoja ja puiden oksia. Autoja parkkeerataan koko ajan myös hakkeen päälle, jota on levitetty nurkkaan.”

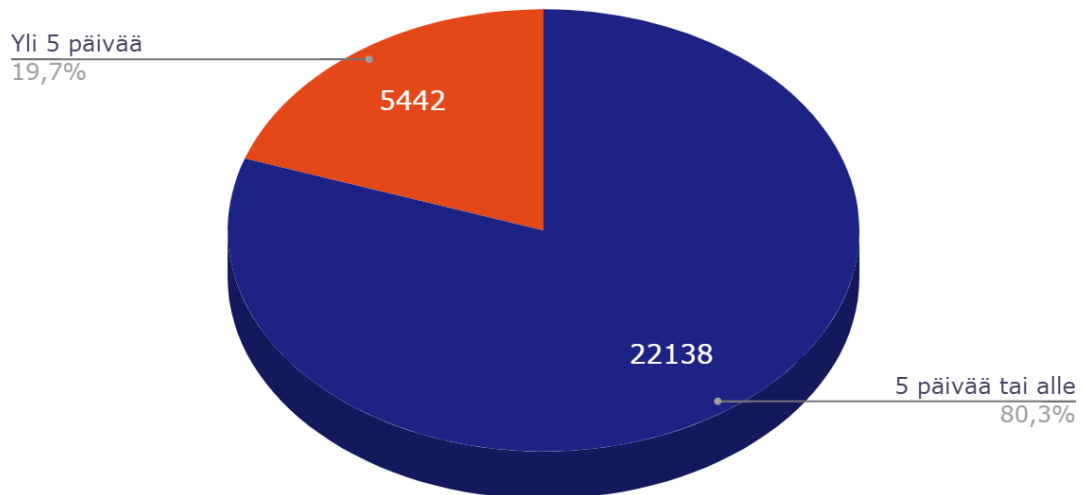
Vastaus:

“Hei Kiitos yhteydenotosta koskien liikennemerkkejä, kieltomerkkejä ja nurmen kunnostusta ja pysäköintipaikkojen merkkausta. Olen lähettänyt liikennemerkkiasianne tutkittavaksi liikenteenohjauksemme. Liikenteenohjaus tilaa merkit paikoilleen, mikäli ne liikenteenohjaus suunnitelmassa ovat. Liikenteenohjaus tutkii myös tuon autopaiikkamaalaus ehdotuksenne.

Nurmien kunnostus sekä kieltomerkki koirien uittamisesta on lähetetty tarkistettavaksi viheralueiden kunnossapitoon. Teiltä saatetaan pyytää lisätietoa tarvittaessa. Asianne on kirjattu osoitteilla xxxxxx ja osoite xxxxxx. Mikäli haluatte lisätietoa asiasta eikä teihin ole oltu yhteydessä viikon xx loppuun mennessä niin voitte ottaa asiakaspalveluumme uudestaan yhteyttä ja tiedustella mahdollisia toimenpiteitä. Kaikki palveluneuvojat löytävät asianne näillä ilmoittamillani osoitteilla. Ystävällisesti Tekninen ja ympäristötoimi Asiakaspalvelu xxxxxxxxxx“

Tässäkin palautteessa ohjataan palautteen toimintaa muille tahoille. Tämä saattaa selittää palautteen pitkäikäistä elinikää järjestelmässä. Muiden tahojen ja taustan siirtymisellä käyttämään samaa järjestelmään on pyritty ehkäisemään

Suuri osa e-palautteesta on saatu hoidettua varsin nopealla aikataululla. Valtaosa e-palautteesta, yli 80% hoidettiin alle 5 päivässä tutkimuksen ajankohtana. Samana päivänä palautteen annosta palautteita saatiin kuitattua valmiiksi 6272 kappaletta. Tämä kertoo siitä, että suurin osa palautteesta saadaan käsiteltyä Espoon palvelulupauksen mukaisesti (alle 5 päivässä).



Kuvio 32: E-palautteet alle/yli 5 päivää

Lyhyemmän elinkaaren e-palautteet ovat tyypiltään pääsääntöisesti kaikenlaisia. Toimenpideehdotuksia on tässäkin kaikkein eniten. Pääsääntöisesti lyhyen elinkaaren palautteet eivät välttämättä ole niitä, jotka aiheuttavat toimenpiteitä suurimmalla nopeudella tai niitä, jotka eivät vaadi toimenpiteitä, vaan palautteita joihin asiakaspalvelun on helppo ja nopeaa vastata. Iso osa näistä palautteista on ajalta ennen vuoden 2018 muutosta. Tämä vaikeuttaa suoraa vertailua, sillä tuolloin taustan kanssa käytettiin erillistä järjestelmää.

Muutama näyte lyhytikäisistä e-palautteista:

“xxxxxxxxx on jäänyt tänään auraamatta. Liitteessä kartta mihin merkitty auraamaton tien osuus.”

Vastaus:

“Kiitos viestistä, joka koski auraamatonta tietä xxxxxx. Olen kirjannut palautteesi katujen kunnossapitoon vastaavalle työnjohtajalle toimenpiteitä varten. Teiltä saatetaan pyytää asiasta lisätietoja. Ystävällisesti Tekninen ja ympäristötoimi”

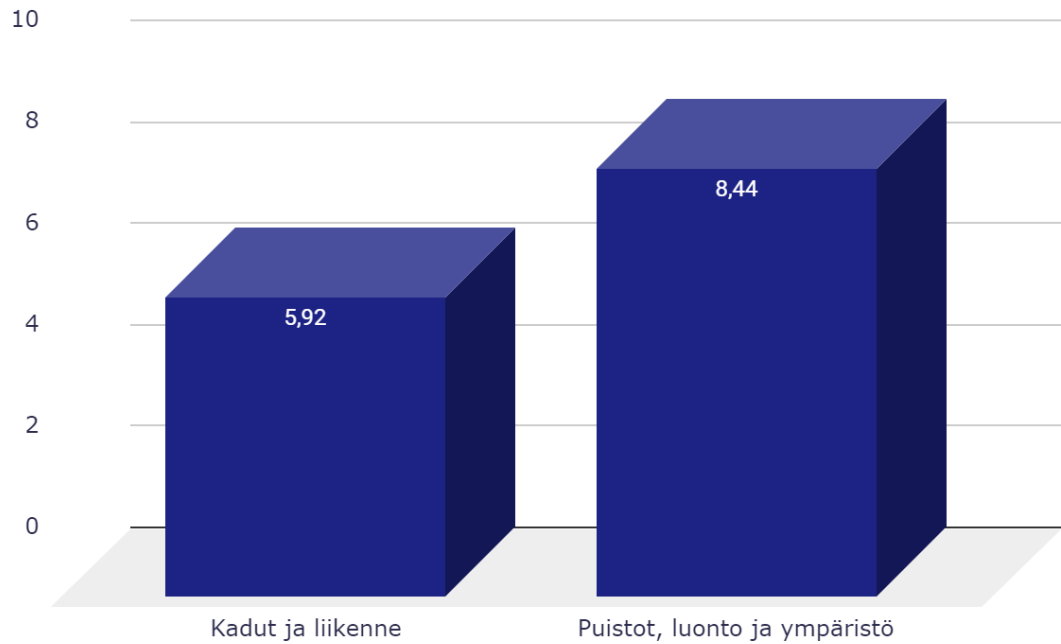
Tässä huomataan vastaus ja vastausosoite, jotka on selkeästi annettu. Näin palaute kirjaantuu suoritetuksi.

“xxxxxxxxx ja xxxxxxxx päissä olevat roskasäiliöt tursuavat jo yli, joten ne tulisi tyhjentää. Kiitos!”

Vastaus:

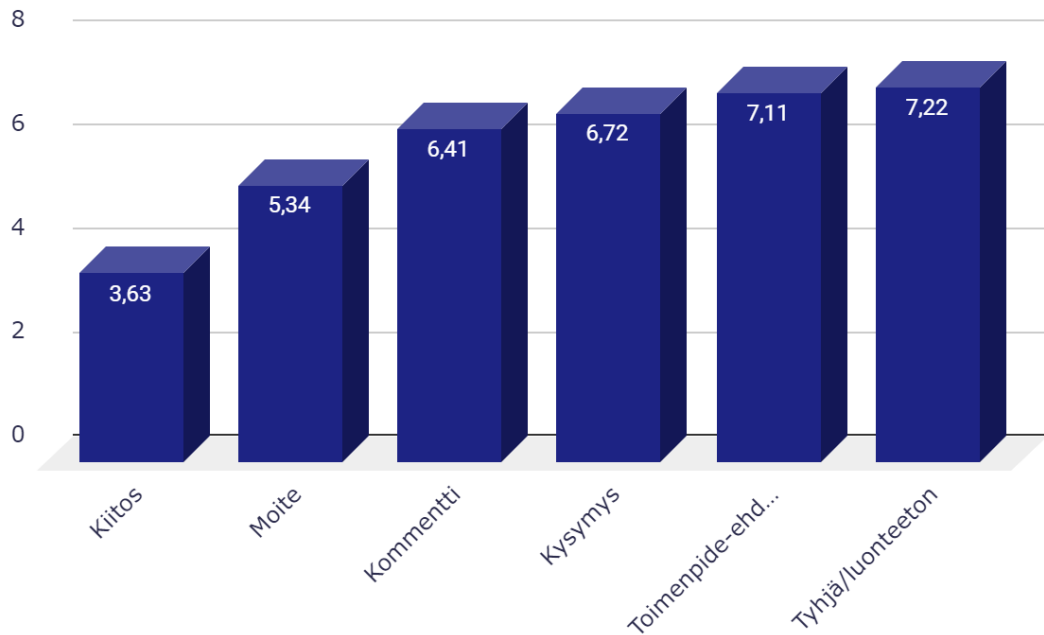
“Kiitos viestistä, joka koski täynnä olevia roska-astioita. Olen kirjannut palautteesi viheralueidenkunnossapitoon vastaavalle työnjohtajalle toimenpiteitä varten. Ystävällisesti Tekninen ja ympäristötoimi “

Katuihin ja liikenteeseen liittyvän e-palautteen käsittely oli hieman nopeampaa keskimäärin kuin puistoihin ja ympäristöön liittyvät e-palautteen käsittely. Katuihin ja liikenteeseen liittyvä e-palaute käsiteltiin keskimäärin 5,92 päivässä, puistoihin ja ympäristöihin liittyvät e-palaute 8,44 päivässä. Palautteista toimenpide-ehdotuksien käsittely kesti keskimäärin enemmän kuin muiden palautteiden mutta kiitosta ja moitetta lukuun ottamatta suurta eroa ei palautteiden käsittelyajoissa ollut havaittavissa.



Kuvio 33: Käsittelyajat tyyppi

Järjestelmän keräämä e-palaute muodostaa yli puolet järjestelmän keräämästä palautteesta. Suuri osa e-palautteesta on pystytty käsittelemään palvelulupausten mukaisesti. Noin viidenesosa palautteesta on venynyt yli 5 päivän käsittelyajan. Näiden palautteiden osalta osa selittyy sillä, että palautteen antaja ei ole jättänyt yhteystietojaan, jolloin mahdollisuus vastata puuttuu. Tällöin palaute ei kuitenkaan automaattisesti käsiteltyä. On myös mahdollista, että osa palautteesta on ns. ”unohtunut” kuitata käsiteltyä, vaikka sen edellyttämät toimenpiteet olisi tehty. Tässä olisi yksi järjestelmän kehittämismahdollisuus



Kuvio 34: Käsittelyajat aihe

4.5 Puhelinpalaute

Puhelinpalautetta on kirjattu järjestelmään vuoden 2018 alusta lähtien. Puhelinpalautetta on vuoden 2018 alusta 12.4.2019 mennessä kirjattu järjestelmään 9187 kappaletta. Puhelinpalaute muodostaa koko kirjatun palautteen määrästä 24% ja vuoden 2018 alusta verrattuna muihin palauteryhmiin 36,5%.

Puhelinpalautteesta on mahdotonta pelkästään järjestelmän datan perusteella kerätä vertailukelpoista elinikää verrattuna e-palautteeseen ja mobiilipalautteeseen. Syy tähän on varsin selkeä: valtaosaan puhelinpalautteesta vastataan puhelimitse eikä kirjaus vastauksesta tapahdu välttämättä vastauksen kanssa samaan aikaan. Puhelinpalautteen data ei näin ollen ole vertailukelpoista ajan suhteen. Puhelinpalautteen kirjattu määrä on kuitenkin syytä mainita.

Puhelinpalautteet eivät ole julkisia eikä niitä siis voida analysoida sisällön puolesta samaan tapaan kuin e-palautteita. Tämän vuoksi ne eivät sisälly ajan tai sisällön osan tutkimiseen. Puhelinpalautetta on tullut muutama ilman merkittävää sijaintia. Näistä palautteista puhelinpalautteen osuus on kuitenkin vain n.1,5%.

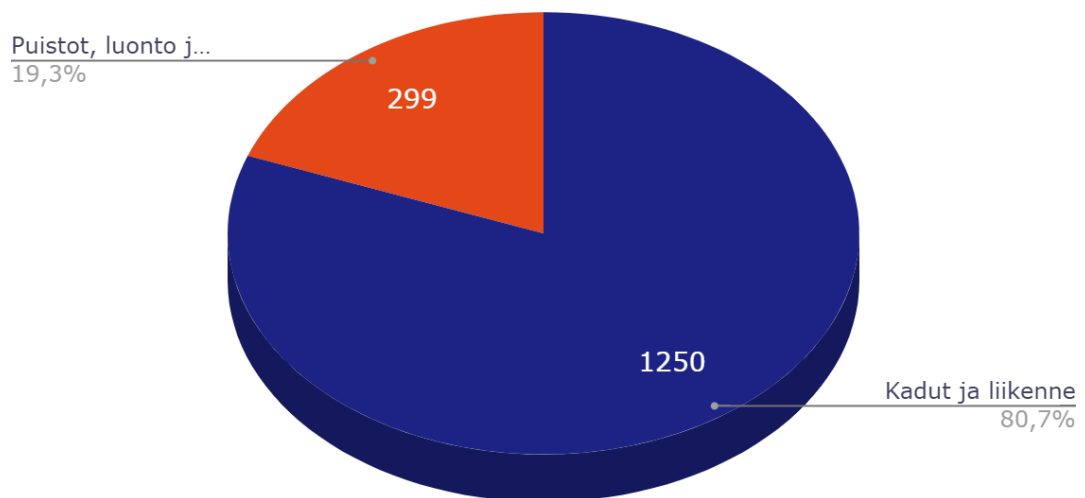
4.6 Mobiilipalaute

Mobiilipalaute muodostaa kolmannen palauteluokan tässä tutkimuksessa. Mobiilipalautteen osa kaikesta palautteesta tutkimusaikana oli n.4% ja vertailukelpoinen määrä vuoden 2018 alusta 6,2%. Määränä mobiilipalautetta oli tutkimusaikana 1543 kappaletta.

Mobiilipalautteeseen ei ole vastattu järjestelmässä. Tämä johtuu siitä, että mobiilipalautteessa ei jätetä välttämättä yhteystietoja. Mobiilipalaute on mahdollista antaa Espoon kaupungille puhelin-appin kautta. Sijaintitietojen päällä ollessa palautteen antaja ottaa kuvan ja laittaa halutessaan viestin kuvan mukaan. Tämän jälkeen palaute lähetetään ja se tulee kaupungin palautejärjestelmään kuvineen ja sijaintitietoineen.

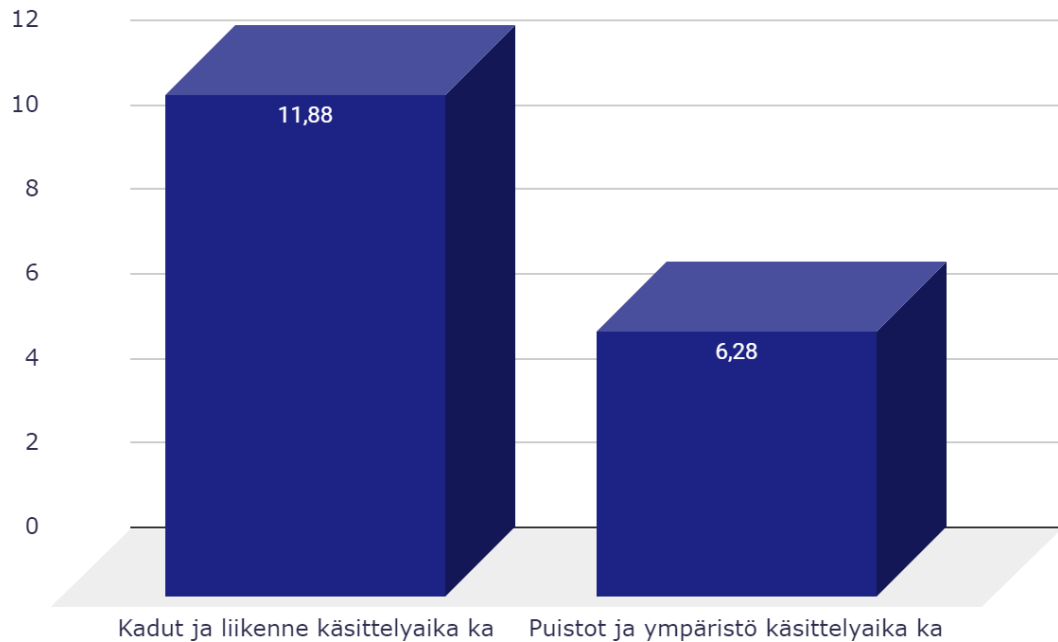
Mobiilipalaute on vertailukelpoinen käsittelyaikoinen ja myös sen elinkaari on tarkastelukelpoinen. Mobiilipalautteiden sisältöä ei voida analysoida johtuen siitä, että ne eivät ole julkisia.

Mobiilipalautteen käsittely on keskimäärin kestänyt järjestelmässä 7,36 päivää. Palaute jakautuu 80,7 % katuja ja liikennettä koskevaan palautteeseen ja 19,3% puistoja ja ympäristöä koskevaan palautteeseen.



Kuvio 35: Mobiilipalaute jakauma

Mobiilipalaute painottuu selkeästi katuihin ja liikenteeseen. Mobiilisti laitetaan lyhyttä palautetta, joissa toimenpide-ehdotukset voivat olla esimerkiksi liikennemerkkeihin liittyviä tai liikennejärjestelyjä. Puistoihin ja ympäristöihin liittyvät voivat liittyä esimerkiksi roska-astioiden tyhjentämiseen tai muihin yleisiin siisteyteen liittyviin tekijöihin. Mobiilipalautteen keskimääräiset käsittelyajat järjestelmässä vaihtelivat hieman näiden palautetyyppien välillä. Katujen ja liikenteeseen liittyvät palautteet käsiteltiin keskimäärin hieman alle 12 päivässä, puistojen ja ympäristön palautteet hieman yli 6 päivässä.



Kuvio 36: Mobiilipalautte käsittelyaika

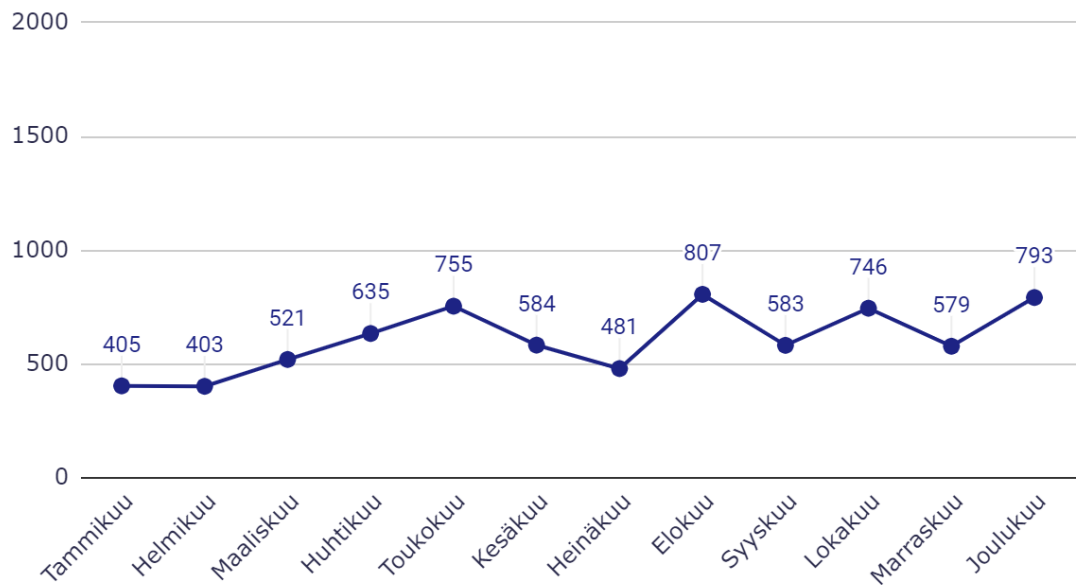
Yksi syy käsittelyaikoihin oli luultavasti se, että mobiilipalautteeseen ei vastata, joten sitä ei kuitata valmiiksi tällä menetelmällä. Suurin osa mobiilipalautteesta käsiteltiin melko nopeasti. Muutaman mobiilipalautteen käsittelyssä aikaa kuitenkin kului enemmän. Kaikkein pitkäaikaisin mobiilipalautte oli järjestelmän käsittelyssä 316 päivää. Tämä palautte annettiin keväällä 2018 ja sitä käsiteltiin viimeistä kertaa 11 kuukautta myöhemmin.

4.7 Kvantitatiivinen analyysi

Tutkimuksen aikana on tullut selkeästi esiin 2018 suuri vaikutus palautemääriin. Puhelinpalautteen kirjaus järjestelmään nosti palautemääriä merkittävästi ja hidasti keskimääräistä palautteen käsittelyaika tilapäisesti. Onkin tärkeää havainnoida ja tutkia, onko e-palautteen vuonna 2018 selkeästi kasvanut käsittelyaika ajoittunut miten. Tällöin voidaan analysoida, onko syy kasvaneeseen käsittelyaikaan pelkästään palautejärjestelmän muutoksissa vai onko mahdollisesti muitakin pidentyneeseen käsittelyaikaan vaikuttaneita seikkoja.

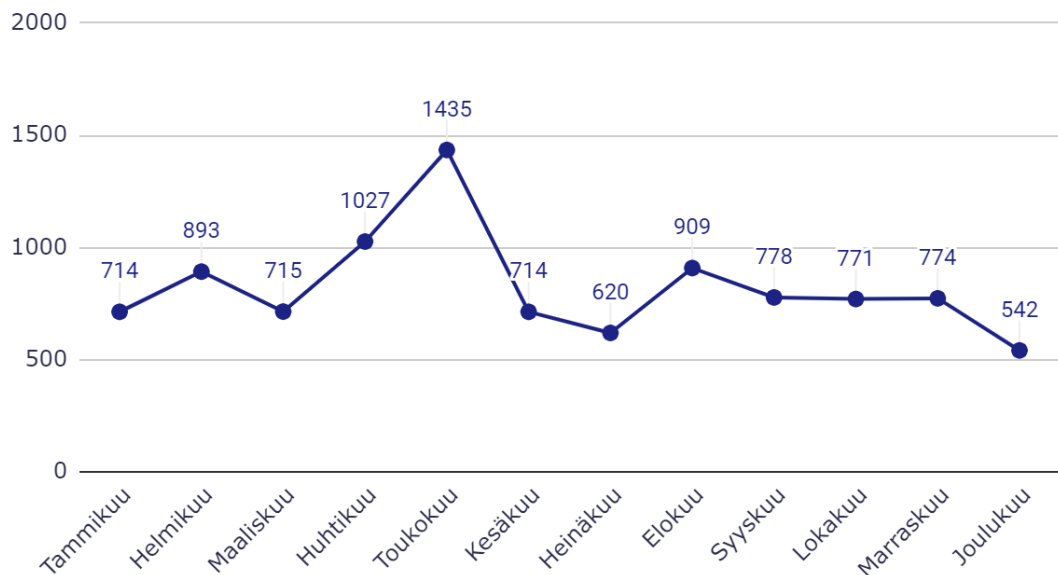
Seuraavista kaavioista näemmä vuosien 2017 ja 2018 e-palautemäärät kokonaisuudessaan kuukausittain. Molempina vuosina palautemäärät pysyvät melko samanlaisina ja kuukausittaista määrävaihtelua ei juurikaan tule lukuun ottamatta toukokuun reilua palautekertymää molempina vuosina. Palautteiden määrä on selkeästi korkeampi vuonna 2018, nimenomaan toukokuun ollessa suurin kuukausi palautemäärältään. Vuoden 2017 kaavioista voimme havaita, että palautteen määrä kasvoi tasaisesti läpi vuoden, ollen loppuvuodesta jo vuoden 2018 tasolla.

2017



Kuvio 37: 2017 kuukausijakauma

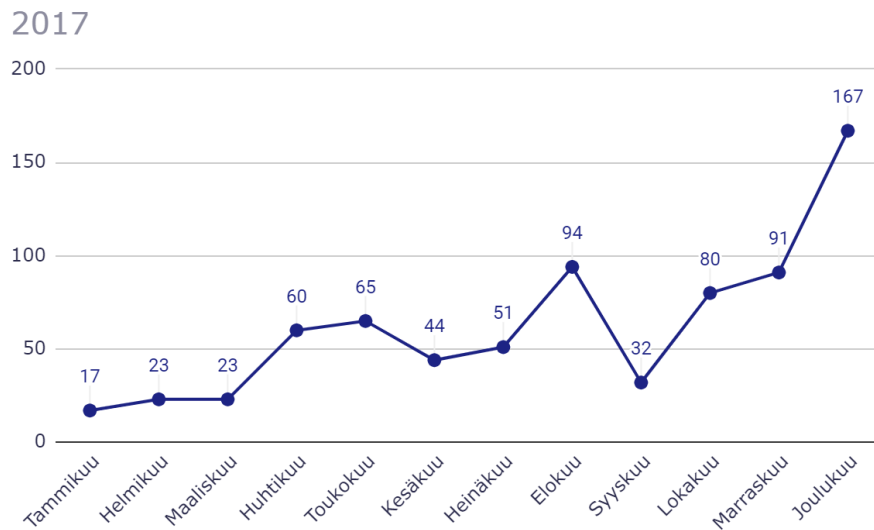
2018



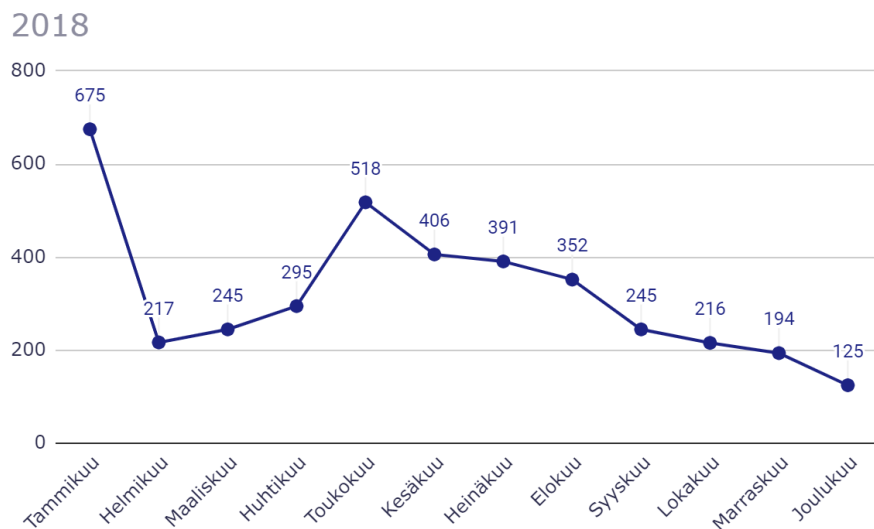
Kuvio 38: 2018 kuukausijakauma

Palautteet, joiden käsittelyaika oli yli 5 päivää, jakautuivat eri kuukausille selkeästi vaihtelevammin kuin palautteen kokonaismäärät. Vuonna 2017 palautteiden, joiden käsittelyaika oli yli 5 päivää, määrä kasvoi läpi vuoden. Tammikuussa pitkän käsittelyajan palautteita oli 17 kappaletta, kun taas joulukuussa määrä oli 167 kappaletta. Vuoden 2018 osalta pitkän käsittelyajan

palautteita oli tammikuussa 675 kappaletta. Vuoden 2017 lopun ja vuoden 2018 suuret pitkät käsittelyajat selittyvät tähän ajankohtaan sijoittuvalla järjestelmäuudistuksella. 2018 helmikuussa määrä oli pudonnut huomattavasti tammikuuhun verrattuna, ollen enää 217 kappaletta. Määrät kasvoivat vielä keväällä, mutta kesäkuun jälkeen määrät vähenivät reilusti ja palautteiden käsittelyajat lyhenivät huomattavasti alkuvuoteen verrattuna.



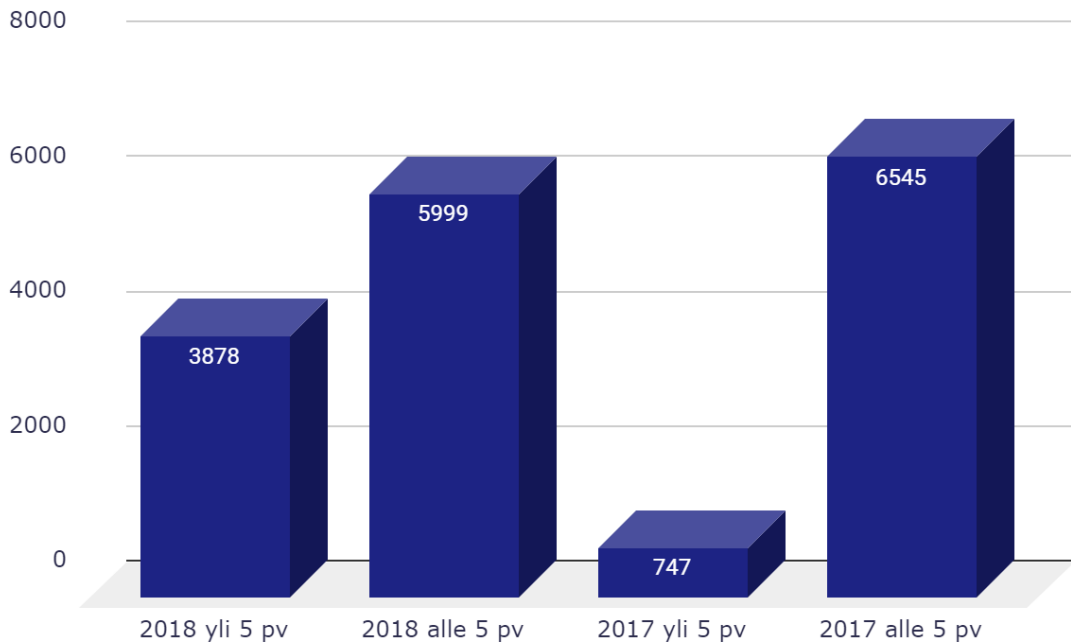
Kuvio 39: 2017 kuukausijakauma yli 5 pv



Kuvio 40: 2018 kuukausijakauma yli 5 pv

Vuonna 2017 annetuista palautteista lähes 90 prosenttia (89,2%) käsiteltiin alle 5 päivässä. Vuoden 2018 osalta vastaava luku on selvästi pienempi (60,7%). Tarkastelemalla kuukausia voidaan todeta, että selkeästi ruuhkaisimmat kuukaudet ajoittuvat vuoden 2017-18 taitteeseen. Tällöin

muutosta tehtiin ja taustan kommenttien lisäämisen toisesta järjestelmästä sekä puhelinpalautteen järjestelmään lisäämisen vaikutus on näin ollen melko selkeästi suuri osatekijä siihen että juuri tuolloin yli 5 päivän pituisia palautteita alkoi löytyä järjestelmästä enemmän. Kokonaisjakaumassa yli 5 päivän käsittelyn käyneitä palautteita järjestelmässä oli vuonna 2017 747 kpl, vuotta myöhemmin 3878 kpl. Kasvu ajoittuu kuitenkin valtaosin talven ajalle.



Kuvio 41: Palautejakaumat alle/yli 5 pv

Kauttaaltaan voidaan todeta, että palauteaiheilla ei ollut suurta vaikutusta itsessään palautteen käsittelyn keston, tosin pois lukien kiitokset ja moitteet, jotka käsiteltiin nopeammin kuin muut e-palautteet. E-palautteen käsittelyajat alkoivat normalisoitua alle viiden päivän sitä mukaan kuin alettiin lähestyä vuotta 2019. Vuoden 2019 keskiarvo on jo alle 5 päivän, keskimäärin 4,15 päivää. Melkoisen osan käsittelyn pidentymisestä voimme siis laittaa muutoksen aikaan ja sitä kautta se luultavasti liittyy muutokseen.

4.8 Kvalitatiivinen analyysi

Tutkimuksen aikana löytyi muutamia todella pitkään järjestelmässä olleita palautteita. Näiden sisällöstä voidaan todeta sen verran vielä, että valtaosa pitkäikäisistä palautteista oli e-palautteita. Lähes kaikissa näissä palautteissa käytiin viestintää taustan asiantuntijoiden kanssa, jonka seurauksena palaute on jäänyt "kuitaamatta valmiiksi". Ennen vuotta 2018 tämä käytiin toisen järjestelmän kautta ja sen vuoksi sisältö on saattanut vanhemmissa palautteissa jäädä paitsi sisäisen viestinnän viesteistä. Emme analysoi sisäisen viestinnän sisältöä tässä opinnäytetyössä, mutta palautteen elinkaaren selvittämistä se avaa hyvin.

Asiakaspalvelun sävy on pääsääntöisesti palautteissa hyvin samankaltainen. Kohtelias vastaus, lisätiedot ja lisäkysymyksen mahdollisuus ja osoite. Asiakaspalvelun toimintaa ei voi aivan jokaisessa palautekokonaisuudessa analysoida sillä esimerkiksi mobiilipalautteissa ei ole vastauksia. E-palautteiden suhteen vastatuissa palautteissa asiakaspalvelijat ovat hyvin tehtäviensä tasolla ja vastaavat tasaisesti, asettumatta palautteenantajan ylä- tai alapuolelle. Palaute ei kauttaaltaan ole aina siistiä luettavaa, mutta asiakaspalvelijoiden vastaukset ovat asiallisia. Pientä sävyeroa on havaittavissa vuoden 2017 ja 2018 palvelun vastauksissa vertailussa mutta ei merkittäviä eroja suurissa määrin.

Palautteiden sisältö on varsin vaihteleva. Valtaosin palautteet ovat asiallisia, mutta joukossa löytyy myös poikkeuksia. Palautteiden yleisin tyyppi on katuihin ja liikenteeseen liittyvä toimenpide-ehdotus. Elinkaareltaan palautteet olivat kolmea tyyppiä:

Palautteet, joihin vastattiin suoraan/ei voitu vastata, ei viety eteenpäin. Palautteet, jotka ohjattiin taustan asiantuntijoille, näissä asiakkaalle/palautteen antajalle tulee lisätietoa tarvittaessa, jos yhteystiedot on jätetty, mobiilisti jätettynä ei vastausta, e-palautteeseen vastaus, palaute, joka ohjataan ulkopuoliselle toimijalle, toiminta tarvitsee mahdollisesti lisää asiantuntemusta. Näiden lisäksi toki järjestelmästä löytyi palautetta, johon ei tarvinnut vastata. Palautteen elinkaari oli usein edellä mainituista seikoista riippuva. Toisinaan kun palaute ohjattiin toiselle taholle, sen käsittely venähti. Sisällöltään palautteista lyhyimmät olivat mobiilipalautteet, joista moni oli yhden lauseen pituisia. Toisaalta mobiilipalautteissa oli myös vähiten ns. ”epäasiallisia” palautteita. E-palautteet olivat pidempiä, samoin puhelinpalautteet siltä osin, kun niiden sisältö oli järjestelmään kirjattu.

Kaiken kaikkiaan palautteen vastausten sisältö noudatti pääsääntöisesti hyvän asiakaspalvelun periaatteita ja omalta osaltaan täytti tehtävänsä. Pitkään järjestelmässä olleet palautteet eivät ole mitään tiettyä tyyppiä, vaan ovat sisällöltään vaihtelevia ja samoin aihepiireittäin. Yhteistä nimittäjää ei näin ollen sisällön puolesta löydy, muuten kuin että kyseessä on jonkin tahon inhimillinen virhe, jonka vuoksi palautteet ovat jääneet merkitsemättä valmiiksi.

4.9 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Palaute jakautuu varsin laajasti, kuitenkin suurimmat määrät sijainniltaan todennettavia palautteita löytyvät suurista asumiskeskuksista. Palautteen keskimääräiset käsittelyajat eivät mainittavasti eroa toisistaan sijainnista riippumatta. Näin ollen kuntalaisilla on tasavertainen asema palautteen käsittelyn osalta.

Palautteiden antajien määrittäminen tarkemmin ei järjestelmän puhtaan datan perusteella ole mahdollista tai tähän tutkimukseen tarkoituksenmukaistakaan. Palautekanava on rakennettu kaupungin asukkaita ja sidosryhmiä varten ja kasvavat määrät palautteissa ovat osoittaneet selkeästi, että palautteen antaminen kiinnostaa lukuisia ihmisiä. Myös monilla palautetavoilla

tulleet palautteet osoittavat, että palautejärjestelmälle on selkeästi kysyntää. Selkeästi suurin palauteryhmä on e-palautteet, mutta esimerkiksi mobiilipalautteet tulevat mitä todennäköisimmin kasvattamaan osuuttaan palautteista tulevaisuudessa.

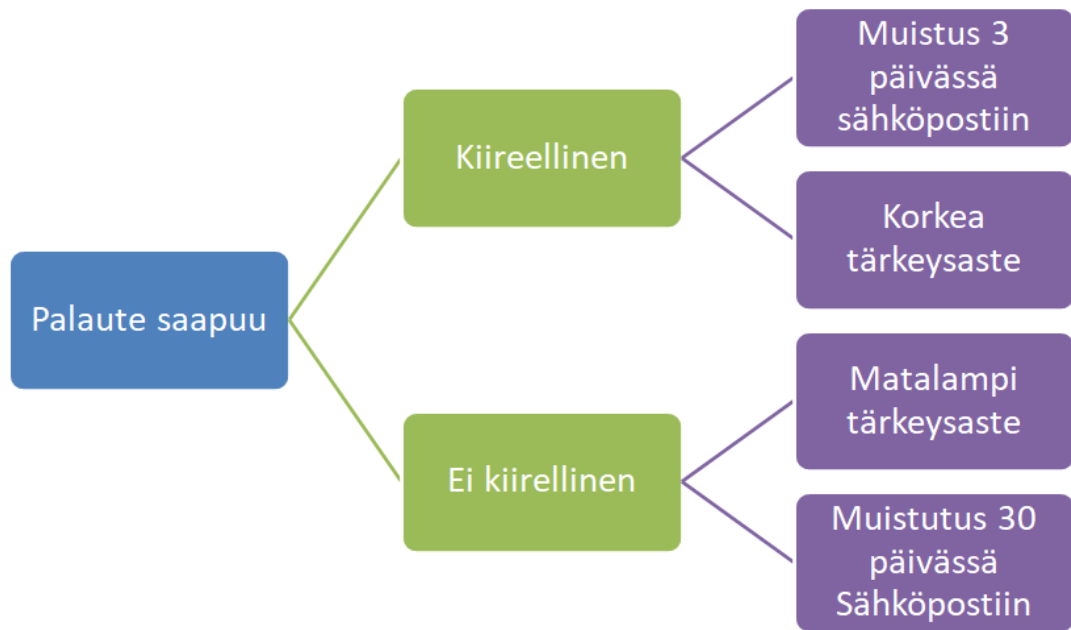
Kaupungin asiakaspalvelu on suoriutunut tehtävästään hyvin. Vuoden 2018 tulokset ovat heikommat kuin muiden vuosien, mutta suuri osa tästä selittyy palautejärjestelmän muutoksilla. Asiakaspalvelun laadusta ei kuitenkaan ole huomauttamista. Asiakaspalvelun vastaukset ovat hyvin jäsenneiltyjä ja sisältävät pääsääntöisesti kaiken tarvittavan tiedon.

Palautteen elinkaaret ovat vaihdelleet sen mukaan, onko niitä ohjattu asiantuntijoille jatkokäsittelyyn vai onko niihin pystytty vastaamaan suoraan. Pisimmät elinkaaret löytyivät palautteilta, joita oli käsitelty kahdessa järjestelmässä mutta myös vuoden 2018 jälkeen löydettiin pitkään järjestelmässä olleita palautteita. Kaikki pitkäaikaiset palautteet eivät osuneet ruuhkahuippuihin, mikä tarkoittaa, että tulevaisuudessa voisi olla tarve kehittää tapa ehkäistä järjestelmään.

5 Kehitysehdotukset

Palautejärjestelmän kehitysehdotuksissa huomioidaan se, että palautejärjestelmän pitää luultavasti tulevaisuudessa kestää kasvavaa palautemäärää. Toistaiseksi kasvu on ollut tasaista e-palautteen osalta ja luultavasti tulee olemaan vielä jonkin aikaa. Yhä tehokkaammat mobiililaitteet tulevat kuitenkin todennäköisesti kääntämään jossain vaiheessa mobiilipalautteen kasvuun ja tämä kasvu tulee todennäköisesti syömään e-palautteen määrää. Mobiilipalautteen antamisen helpottamista tulee myös kehittää koko ajan tulevaisuudessa.

Mobiilisovellukseen ja eFeedbackin sivuille olisi hyvä saada jonkinlainen koonti useasti annetuista palautteista, jotka eivät aiheuta toimenpiteitä. Myös jonkinlainen "usein kysyttyä" kohdan rakentaminen sivuille olisi hyvä askel ns. turhan palautteen vähentämiseen. Myös eFeedback palautejärjestelmässä olisi hyvä olla mahdollisuus merkitä palautteen kiireellisyys asiakaspalvelun toimesta sitä vastaanotettaessa. Osa palautteesta saattaa vaatia nopeaa reagointia kaupungilta. Palautteesta suuri osa ei ole luonteeltaan kovinkaan akuuttia, lähinnä huomioita tai tiedusteluja Espoon kaupungille. Palautteen merkitseminen kiireelliseksi/ei kiireelliseksi jatkaisi eri tärkeysasteen palautteet toisistaan ja mahdollistaisi nopeammat käsittelyajat oikeasti tärkeille palautteille. Palautteen merkintä kiireelliseksi/ei kiireelliseksi voisi olla sen asiakaspalvelijan tehtävä joka palautteeseen vastaa. Tämä systeemi ehkäisisi järjestelmään hukuvat palautteet.



Kuvio 42: eFeedback esimerkki

kolmas kehitysehdotuksemme liittyy palautejärjestelmän muistutuksiin. Palautejärjestelmästä tarvittaisiin myös automaattinen sähköpostimuistutus asiakaspalvelijoiden sähköpostiin siltä varalta, että palaute meinaa kiireellisyydestä/kiireettömyydestä johtuen tai huolimatta jäädä käsittelemättä. Kun asiakaspalvelija merkitsee palautteen kiireelliseksi, sähköpostimuistutus tulisi muutamassa päivässä. Kiireettömässä palautteessa muistutus tulisi 30 päivän kuluttua palautteesta. Muistutus vaatisi asiakaspalvelijaa kuittaamaan palautteen tilan tai vastaamaan siihen.

6 Lopuksi

Opinnäytetyö aloitettiin keväällä 2019. Työn valmistumisen aikataulu venyi hieman johtuen tarkennuksista joita työn aikana tehtiin tutkimukseen. Toimeksiantaja seurasi tarkkaan tutkimuksen etenemistä ja tekijät raportoivat työn tilasta säännöllisesti toimeksiantajalle.

Lopputuloksista käytiin keskustelua toimeksiantajan kanssa, huomioiden kehitysehdotusten näkökulma. Työ valmistui kevään 2020 aikana.

Työssä käytettiin toimeksiantajan toimittamaa tutkimusaineistoa, joka ei ole julkaistavissa. Myös palautteet, joiden julkaiseminen ei ole sallittua, jätettiin työstä kokonaan pois. Työhön mukaan otetusta palautteesta on salattu kaikki henkilötiedot. Palautteen yleistä sävyä on analysoitu työssä.

6.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön alussa työn aihe, tutkimuskysymykset ja keskeiset seikat esiteltiin. Opinnäytetyön alkupuolella tarkasteltiin palautteen käsitettä ja roolia eri tilanteissa. Palautteen merkitys käytiin läpi niin sisäisen kuin ulkoisen palautteen kannalta. Toimeksiantajan tarkastelussa tuotiin esiin Espoon erilaisia organisaation osia ja luotiin ensisilmäys myös tutkittavaan järjestelmään.

Opinnäytetyön massiivinen aineisto tarjosi erinomaiset edellytykset vertailla runsasta dataa monella tapaa. Tutkimuksessa etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ja huomioitiin palautejärjestelmän kykyä vastata vaihteleviin palautemääriin. Tutkimuksessa käytiin läpi eri palautetypit ja aiheet. Tutkimuksen aikana verrattiin myös palautteen määriä ja alueellisia jakaumia. Tutkimuksen aikana löytyneet poikkeukselliset palautteet analysoitiin. Tutkimustulokset käytiin läpi ja tutkimuskysymyksiin vastattiin. Tutkimuksen aikana löydettiin järjestelmästä hyvin erityyppisiä ja erilaisen elinkaaren läpi käyneitä palautteita. Pitkään käsittelyssä olleet palautteet tutkittiin ja niiden sisältöä arvioitiin toisessa luvussa esiin tuotujen hyvään asiakaspalveluun kuuluvien periaatteiden mukaan. Lopputuloksena voidaan sanoa että palautteen sisältö ei itsessään antanut syytä sen elinkaaren pidentymiselle, vaan kyseessä oli pääsääntöisesti järjestelmien muutoksien aiheuttama tilanne. Täysin järjestelmä ei kuitenkaan eliminoi palautteen elinkaaren kohtuuttoman pidentymisen mahdollisuutta, ja tähän on pyritty vastaamaan kehitysehdotuksissa.

Järjestelmän olemassaololle on selkeästi kysyntää, sillä palautteen määrä on kauttaaltaan kasvanut. Erityisesti mobiilipalautte tulee tulevaisuudessa olemaan suuri mahdollisuus palautejärjestelmän kannalta. Mobiilipalautteessa käytetään paikannusta, jolloin saadaan entistä yksityiskohtaisempaa tietoa palautteen antopaikoista. Juuri paikannuksen takia on kuitenkin vaikea nähdä että mobiilipalautte sopisi yksinään kaikille, sillä kaikki palautteen antajat eivät halua näitä tietoja antaa. E-palautteen suosio siis tuskin häviää kokonaan, kuten tuskin myöskään puhelinpalautteen.

Järjestelmän kehittämiseen löytyi tutkimuksen pohjalta muutama kehitysehdotus joista toivomme olevan hyötyä toimeksiantajalle.

6.2 Luotettavuus

Opinnäytetyö on tehty Espoon kaupungin toimittamasta aineistosta. Tästä aineistosta on suoritettu tutkimusta eri näkökulmista. Tutkimus on tehty aineistosta ja lähdeteoksien tietoja käyttäen. Tutkimukseen on myös otettu kuvamateriaalia Espoon kaupungin sivuilta ja saatu materiaalia toimeksiantajalta. Tätä käytetään työssä ja rajataan toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Lähdeviitteet ovat asianmukaisesti paikallaan. Tutkimuksen luotettavuus perustuu

siis aineiston luotettavuuteen. Aineisto on tarkistettu tutkimuksen aikana toimeksiantajan toimesta. Tässä tarkoituksena on ollut varmistaa lukujen paikkansapitävyys. Myös tutkimustuloksista on käyty aktiivista keskustelua toimeksiantajan kanssa, ja joihinkin lukuihin saatiin selvitystä tutkimuksen aikana. Toimeksiantaja on työn valmistuttua tarkistanut ja hyväksynyt työn.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyö on keskittynyt tutkimaan Espoon kaupungin eFeedback järjestelmää palautteen jakauman, määrän ja sisällön näkökulmasta. Seuraavaksi tutkimukseksi ehdottaisimme tutkimusta eFeedbackin data-analytiikasta e-palautteen suhteen. Tässä tutkimuksessa voitaisiin tutkia esimerkiksi sivujen konversiota, sivuilla vietettyä aikaa ja sivustopolkuja. Samalla saataisiin huomattavasti yksilöityä lisätietoa keskimääräisestä Espoolaisesta eFeedbackin käyttäjästä niin iän, sijainnin kuin myös palautteen annon yhteydessä palautesivuilla vietetyn ajan näkökulmasta. Tämä voisi suuresti auttaa järjestelmän kehittämisessä ja asiakaspalvelun työmäärän vähentämisessä tulevaisuudessa, kun tutkimuksella saataisiin tietoa siitä, minkälainen on keskimääräinen palautejärjestelmän käyttäjä. Tämä auttaisi myös ohjaamaan sivustojen kehittämistä siihen suuntaan että turha palaute vähenisi ja toisaalta aiheellinen palaute saataisiin nopeammin käsittelyyn.

Tämä opinnäytetyö on opettanut meille paljon datankäsittelystä ja palautteen eri näkökulmista. Työ on myös avannut meille näkökulmaa siihen, mitä kaikkia asioita kaupungin eri organisaatioiden piiriin voi kuulua ja minkälaista viestintää kaupunki käy asukkaittensa ja sidosryhmiensä kanssa. Suosittelemme aiheeseen perehtymistä kaikille kiinnostuneille.

Lähteet

Painetut

Marckwort, A. Marckwort, R. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija. Yrityskirjat.

Javne, B. Marckwort, R. 2013. Sujuvaa asiakaspalvelua sähköpostitse. Suomen yritys-kirjat Oy.

Lowdermilk, T. Rich, Jessica. 2017. The customer driven playbook. O'Reilly media.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Kauppakamari.

Korteso, K. 2014. Sano se someksi 2. Kauppakamari.

Ahonen, R. Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. WSOY.

Flink, K. Kerttula, T. Nordling, A-M. Rautio, V. 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita.

Nieminen, T. 2010. Visuaalinen markkinointi. WSOY.

Kuvaja, S. Malmelin, K. 2008. Vastuullinen yritysviestintä. Edita.

Shah, D. Wiley, J. 2010. Inbound marketing- Get found using google, social media and blogs. Hoboken.

Juslen, J. 2009. Netti mullistaa markkinoinnin. Talentum

Sähköiset

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksen-teko/Espootarina

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaa-tio_ja_yhteystiedot

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/PrivacyPolicy>

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/>

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaa-tio_ja_yhteystiedot/Espookonserni/Sosiaali_ja_terveystoimi

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisatio_ja_yhteystiedot/Espookonserni/Sivistystoimi

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisatio_ja_yhteystiedot/Espookonserni/Tekninen_ja_ymparistotoimi

Espoon kaupunki. Viitattu 24.3.2019 https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut

Business healers. Viitattu 24.3.2019 <http://www.businesshealers.fi/2012/01/03/mita-palauton/>

Kuviot

Kuvio 1: Suhtautuminen asiakkaaseen (Marckwort 2011)	12
Kuvio 2: Asiakaspalvelu (Kortesuo 2014)	14
Kuvio 3: Espoon kaupungin kotisivut (Espoon kaupunki 2019)	15
Kuvio 4: Luottamuselinorganisaatio (Espoon kaupunki 2019)	17
Kuvio 5: Viranhaltijaorganisaatio (Espoon kaupunki 2019)	18
Kuvio 6: Tekninen ja ympäristötoimi (Espoon kaupunki 2019)	19
Kuvio 7: eFeedback etusivu (Espoon kaupunki 2019)	20
Kuvio 8: Esimerkki palautesivu (Espoon kaupunki 2019)	21
Kuvio 9: Esimerkki palautesivu (2) (Espoon kaupunki 2019)	21
Kuvio 10: Esimerkki palautesivu (3) (Espoon kaupunki 2019)	21
Kuvio 11: Palautteen lähdejakauma	25
Kuvio 12: Palautteen lähdejakauma 2018	26
Kuvio 13: Palautteen kokonaismäärät	27
Kuvio 14: Palautemäärät (e-palautte)	28
Kuvio 15: Palautteen aihejakauma	28
Kuvio 16: 10 Suurinta palautealuetta paikannetuista palautteista	30
Kuvio 17: 11-20 suurimmat palautealueet	30
Kuvio 18: Suurimmat palautealueet 21-30	31
Kuvio 19: Suurimmat palautealueet 30-56	31
Kuvio 20: Leppävaara palautteet	32
Kuvio 21: Kauklahti palautteet	33
Kuvio 22: Kilo palautteet	34
Kuvio 23: E-palautte vs. puhelinpalautte	35
Kuvio 24: Alueellisesti määrittelemätön palaute	35
Kuvio 25: E-palautte tyyppi	36
Kuvio 26: E-palautte jakauma	37
Kuvio 27: 1-10 suurimmat e-palautemäärät	38
Kuvio 28: 11-17 suurimmat e-palautemäärät	38
Kuvio 29: 18-27 suurimmat e-palautemäärät	39
Kuvio 30: 28-> suurimmat e-palautemäärät	39
Kuvio 31: E-palautte käsittelyajat	40
Kuvio 32: E-palautte alle/yli 5 päivää	42
Kuvio 33: Käsittelyajat tyyppi	44
Kuvio 34: Käsittelyajat aihe	45
Kuvio 35: Mobiilipalautte jakauma	46
Kuvio 36: Mobiilipalautte käsittelyaika	47
Kuvio 37: 2017 kuukausijakauma	48
Kuvio 38: 2018 kuukausijakauma	48

Kuvio 39: 2017 kuukausijakauma yli 5 pv	49
Kuvio 40: 2018 kuukausijakauma yli 5 pv	49
Kuvio 41: Palautejakaumat alle/yli 5 pv.....	50
Kuvio 42: eFeedback esimerkki.....	53