

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma/Sosiaalinen kuntoutus

Lintinen-Hietaniemi Satu

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOUVOLAN KAUPUNGIN
YHTEISPALVELUPISTEISSÄ

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaaliala

LINTINEN-HIETANIEMI, SATU	Asiakastyytyväisyyskysely Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä
Opinnäytetyö	55 sivua + 23 liitesivua
Työn ohjaaja	Hautalainen Merja, lehtori
Toimeksiantaja	Kouvolan kaupunki, yhteispalvelu
Huhtikuu 2012	
Avainsanat	yhteispalvelupiste, yhteispalvelu, yhteistyö, palveluvalikoima, asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyö käsittelee Kouvolan kaupungin kuuden yhteispalvelun käyttäjien asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää Kouvolan alueella vuonna 2009 tapahtuneen kuntaliitoksen myötä syntyneiden kuuden yhteispalvelupisteiden asiakkaiden tyytyväisyyttä yhteispalvelusta saamaansa lähipalveluun ja saada palautetta yhteispalvelupisteiden toiminnan ja palvelun kehittämiseksi entistä enemmän vastaamaan kuntalaisten tarpeita. Yhteispalvelupisteet tarjoavat kuntalaisille oman kaupungin palveluja, julkisen hallinnon: Poliisin ja Kansaeläkelaitoksen avustavia palveluja, sekä tekevät yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden mm. sosiaali- ja terveysjärjestöjen kanssa.

Tehty asiakastyytyväisyystutkimus perustuu kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, jossa on myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimustuloksia esitetään kokonaisvastausmäärinä, prosentteina ja keskiarvoina. Tutkimus suoritettiin lomakekyselyinä jokaisessa kuudessa yhteispalvelupisteessä 2.–20.5.2011. Kyselyn avulla tiedusteltiin asiakkaiden mielipiteitä mm. yhteispalvelupisteistä, asiakaspalvelusta, palveluvalikoimasta, palvelutoiminnan tarpeellisuudesta. Kyselyyn vastasi 119 henkilöä. Vastajista 80,7 prosenttia oli naisia ja 19,3 % miehiä.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä yhteispalvelutoiminnasta ja sitä kautta saatavista lähipalveluista. Hyvä - kiitettävätasoiseksi he luonnehtivat saamaansa asiakaspalvelua. Vastajat toivovat palveluvalikoiman palveluja kehitettävän monipuolisemmiksi. He pitivät yhteispalvelupisteitä ehdottoman tärkeänä toimintamuotona palvelujen tarjoamisessa ja harvoina paikkoina, joista kuntalaiset saavat hyvän ja asianmukaisen palvelun. Asiakkaat toivoivat tiedottamisen olevan säännöllistä ja jatkuvaa sekä kotiin jaettavaa tiedotetta paikoista ja palveluista. Esille nousi myös lähipalvelun, tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden merkitys palvelujen saannissa taajamissa ja reuna-alueilla.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

LINTINEN-HIETANIEMI, SATU

Customer Satisfaction Survey in
Multi-Service Offices in the City of Kouvola

Bachelor's Thesis

55 pages + 23 pages of appendices

Supervisor

Merja Hautalainen, Senior Lecturer

Commissioned by

the City of Kouvola, Multi-Service

April 2012

Keywords

multi-service offices, multi-service, co-operation, selection
of services, customer service, customer satisfaction

The aim of this thesis was to study customer satisfaction in six Multi-Service Offices in the City of Kouvola. After municipal mergers in 2009 six Multi-Service Offices were opened in the Kouvola region. The goal of the customer satisfaction survey was to examine what the customers thought of the services they received in their local Multi-Service Office. Moreover, the thesis aimed at gathering feedback in order to develop activities and services to answer the citizens' needs. Multi-Service Offices provide many city services and services of public administration such as The Police and KELA (i.e. the Social Institution of Finland). Moreover, Multi-Service Offices cooperate with different organisations such as social and health organisations.

The customer satisfaction survey was based on quantitative research methods. Moreover, qualitative methods were used. Research results were presented as totals, percents and averages. The research was conducted as a form inquiry in all six Multi-Service Offices in 2011. The questionnaire aimed at finding out the customers' opinions about Multi-Service Offices, customer service and service selection. In addition, the customers were asked if the service provided by Multi-Service Offices was needed. The questionnaire was answered by 119 people, out of which 80,7 percent were women and 19,3 percent were men.

According to the customer satisfaction survey, the customers were very pleased with the Multi-Service Offices and the services provided, and marks good or excellent were given. In addition, Multi-Service Offices were seen as by far the most important way of providing services and as places where the citizens were offered good and relevant service. However, a more versatile selection of services would be needed. The customers wished they received information from the Multi-Service Offices regularly, and therefore a handout providing necessary key information should be delivered home. Furthermore, the significance of local services and the equality in receiving services in urban and rural areas was brought up.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	YHTEISKUNNALLINEN JA LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN TAUSTA	7
3	YHTEISPALVELU	10
	3.1 Yhteispalveluvalikoima	11
	3.2 Yhteistyö eri tahojen kanssa	12
4	KOUVOLAN YHTEISPALVELUPISTEET PALVELUINEEN	13
5	ASIAKASPALVELU	24
6	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	27
7	NAANTALIN JA ESPOON YHTEISPALVELUPISTEIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT	28
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	30
	8.1 Tutkimuskysymykset	30
	8.2 Tutkimusmenetelmä	30
	8.3 Asiakaskysely suunnitelmasta toteutukseen	34
	8.4 Aineiston käsittely	35
9	TUTKIMUSTULOKSET	36
	9.1 Taustatiedot	36
	9.2 Yleiskuva palvelupisteistä	37
	9.3 Asiakaspalvelu	39
	9.4 Yhteispalvelu	40
	9.5 Tiedotus	42
	9.6 Palvelujen tarpeellisuus	43
	9.7 Kolmannen sektorin toiminta	44
	9.8 Sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta	45
	9.9 Asiakastietokoneen käyttö	45
	9.10 Terveiset ja toiveet	46

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULKINTA	47
10.1 Luotettavuus	47
10.2 Tulosten tulkinta ja kehittämishaasteet	48
10.3 Jatkotutkimusaiheet	50
LÄHTEET	52
LIITTEET	
Liite 1. Kouvola ja yhteispalvelupisteet kartalla	
Liite 2. Vuositilastot 2009, 2010, 2011	
Liite 3. Asiakaskyselylomake	
Liite 4. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	
Liite 5. Kuva 13. Matka yhteispalvelupisteelle	

1 JOHDANTO

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011 linjaa yhteispalvelun kehittämistä tulevalla hallituskaudella seuraavasti: luodaan koko maassa kuntatasolla kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä, vähintään etäpalveluna, saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Yhteispalvelupisteet tulivat minulle tutuiksi oman työni kautta, jota tein vanhus- ja vammaistyössä ja kolmannen sektorin toimijoiden eli sosiaali- ja terveysalan paikallisyhdistysten parissa. Kuusankoskella toimi jo ennen kuntaliitosta kaupungintalolla yhteispalvelu ja työni puitteissa asioin siellä aika ajoin. Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliiton (STKL) ry:n aloittaessa paikkakunnalla kehittämishankkeen 2007 yhteispalvelupisteet tulivat tutummiksi jalkautuessamme sinne asiakkaina ja yhteistyökumppaneina.

Aloitin työn ohessa sosionomiopinnot kuntaliitosvuonna 2009. Keväällä 2010 oli opintokurssina ”Hyvän elämän alueelliset ja paikalliset ehdot”. Tähän kurssiin kuului ryhmätyötehtävä, jossa oli selvittävä kuntien ja alueiden eroja ja eriarvoisuutta elämänhallinnan ja sosiaaliturvan aikaansaamisessa. Lisäksi tutkittavana oli organisaatiokulttuurin ja paikallisten strategioiden merkitystä palveluyksiköiden kehittämiseksi ja johtamiselle. Ryhmällemme tuli selvitettäväksi kehittyvä kunta. Tilastaselvitysten jälkeen päädyimme tutkimaan Naantalia kehittyvänä maakuntana. Naantalissa oli tapahtunut kuntaliitos saaristokuntien kanssa vuonna 2009. Tämä kurssi ja siihen tehty selvitystyö saivat aikaan omaa pohdintaa siitä, kuinka meillä, Kouvolassa, yhteispalvelutoiminta on lähtenyt toimimaan. Vastaavatko yhteispalvelut siihen lähialueiden tarpeeseen, jota on ilmennyt palvelujen loppuessa ja siirtyessä pitkien matkojen, kilometrien päähän? Miten vaikutukset näkyvät, jos näkyvät, etenkin reuna-alueilla asuvien ihmisten elämässä? Miten kuntaliitoksen myötä tapahtuneet muutokset vaikuttavat ja pystyvätkö palvelurakennemuutokset tarjoamaan tasa-arvoiset lähialueet turvaamaan kuntalaisille yhdenvertaisen elämän?

Teoreettisessa viitekehyksessä olen selvittänyt yhteiskunnallista ja lainsäädännöllistä taustaa, jotka vaikuttavat yhteispalvelutoiminnan toteuttamiseen ja kehityshaasteisiin. Tutkimuksen keskeisinä käsitteinä olen tuonut esille yhteispalvelun sisällään pitämiä

palveluja, asiakaspalvelua ja asiakastyytyväisyyttä selkeyttämään ja avaamaan tutkimuksessa saatujen tuloksia. Asiakastyytyväisyys on asiakkaan subjektiivinen kokemus hänen palveluun kohdistuvien odotuksista ja kokemuksista. Asiakaspalvelu on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutussuhde, jonka asiakas arvioi joko onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi, hyväksi tai huonoksi kokemukseksi ja joka vaikuttaa keskeisesti asiakastyytyväisyyteen tai -tyytymättömyyteen. Yhteispalvelutoimintaa on Kouvolassa ollut nyt kolme vuotta. Tutkimuksella halusin selvittää kuntalaisten mielipiteitä siitä, kuinka Kouvolan kaupunki on onnistunut kunta- ja palvelu-uudistuksen myötä järjestelyllään tarjoamaan kuntalaisille kaupunginosista poistuneet palvelut, ovatko kuntalaiset tyytyväisiä järjestettyyn toimintamuotoon ja sen riittävyyteen, mikälaista roolia yhteispalvelut edustaa kuntalaisten elämässä ja koetaanko yhteispalvelut tärkeänä palveluna.

Tutkimuskysymyksellä, kuinka yhteispalvelun asiakkaat kokevat yhteispalvelupisteen, halusin selvittää yhteispalvelupisteen fyysistä toimivuutta kuten sijaintia, tiloja, saavutettavuutta, aukioloaikoja esteettömyyttä. Ovatko yhteispalvelun asiakkaat tyytyväisiä yhteispalvelupisteistä saataviin palveluihin ja ovatko yhteispalvelut asiakkaiden mielestä riittäviä ja tarpeellisia -kysymyksillä halusin selvittää asiakaspalveluun ja henkilökuntaan kohdentuvia odotuksia ja kokemuksia sekä palveluvalikoiman riittävyyttä ja saatavuutta. Lopuksi halusin saada selville sen, mitä toiveita asiakkailta on yhteispalvelutoiminnan kehittämiseksi, jotta olemassa olevaa palveluvalikoimaa ja asiakaspalvelua kyetään kehittämään kuntalaisten parhaaksi.

Tilaaajataho, Kouvolan kaupungin yhteispalvelut, ovat olleet keskeisesti mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa asiakastyytyväisyyskyselyä. Tilaaajatohon tavoitteena on asiakaspalautteiden pohjalta kehittää yhteispalvelupisteiden toimintaa ja palvelua entistä enemmän vastaamaan kuntalaisten tarpeita ja odotuksia.

2 YHTEISKUNNALLINEN JA LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN TAUSTA

Yhteispalvelutoimintaa alettiin kehittää Suomessa valtakunnallisesti 1990-luvulla. Syynä tähän oli julkisten palveluverkostojen vähentyminen ja tästä johtuva palveluiden saannin vaikeutuminen. Valtiovarainministeriössä lähdettiin valtakunnallisesti kehittämään palveluverkosta, yhteispalvelua, joka turvaisi julkiset palvelut toimivalla ja kattavalla tavalla. Julkisen hallinnon yhteispalvelulaki tuli voimaan 1. huhtikuuta

2007. Tässä laissa (223/2007) lainsäädännön mukainen yhteispalvelu katsotaan tarkoitettavan toimintaa, jossa yksi viranomaisesta antaa avustavaa asiakaspalvelua toisen tai toisten viranomaisten puolesta. Aiemmin voimassa ollut laki vuodelta 1993 julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyhteisöissä (802/1993) kumoutui uuden lain myötä. Valtiovarainministeriö koordinoi yhteispalvelun kehittämistä valtakunnallisesti. Kehittämistoiminnan puitteissa valtiovarainministeriö asetti yhteispalvelujen laajentamishankkeen (15.12.2008–31.5.2010), jonka tavoitteena oli lisätä yhteispalvelupisteiden määrää, laajentaa palveluvalikoimaa, tukea yhteispalveluun osallistuvia toimijoita ja kehittää yhteispalvelun käyttöön uusia työkaluja. (Valtiovarainministeriö 2010a.) Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry (STKL) on aktiivisesti ollut mukana kehittämässä yhteispalvelua. STKL käynnisti Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) rahoituksella ja valtiovarainministeriön tuella yhteispalvelun kehittämishankkeen (2007–2010). Hanke keskittyi sosiaali- ja terveysjärjestöjen ja julkisen hallinnon yhteispalvelujen yhteistyön kehittämiseen Joensuun, Jyväskylän, Oulun ja Kouvolan alueilla. Hankkeen aikana kerättiin tietoa, kokemuksia ja käytäntöjä yhteistyöstä matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa Joensuussa ja Oulussa sekä julkisen hallinnon yhteispalvelupisteissä Jyväskylässä ja Kouvolassa. Hankkeen tuloksena syntyi uudenlaisia yhteistyökuvioita kolmannen sektorin ja julkishallinnon välille, järjestöjen neuvontatyötä käsittelevä kirja ”Tukea ja ohjausta sosiaali- ja terveysjärjestöt neuvontatyössä” ja opas kolmannen ja julkisen sektorin yhteistyön toteuttamiseen ”Järjestöt yhteispalvelupisteissä”. Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteet ovat olleet keskeisesti mukana tässä hankkeessa ja muun muassa mallintaneet toimintaansa hankkeen aikana. (STKL 2010.)

Vuonna 2009 Suomessa toteutui 32 kuntaliitosta, Kouvolan seudun kuntien yhdyntymisen oli yksi näistä. Kuntaliitosten strategisena lähtökohtana on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja kestävä kehitystä alueellaan ja kunta- ja palvelurakennemuutoksen tavoitteena on taata kuntien elinvoimaisuus ja toimintakykyisyys. Näiden kahden tavoitteiden saavuttamiseksi on tullut tarpeelliseksi kuntien yhdistyminen ja yhteistoiminta-alueiden muodostaminen. Kuntajakolain (1196/1997) 3. § asettaa kuntien yhdistymiselle edellytykset, joiden on täyttyvä muutosprosessissa. Muutoksen on edistettävä palvelujen järjestämistä alueen asukkaille, parannettava alueen asukkaiden elinolosuhteita, parannettava alueen elinkeinojen toimintaedellytyksiä, edistettävä kuntien toimintakykyä ja toiminnan taloudellisuutta. Kuntalaisten näkökulmasta muutoksen on taattava kuntalaisten tasa-arvoisuus, palvelujen saatavuus ja palvelujen laa-

dukkuus. Tapahtuvassa kuntaliitoksessa väestömuutos on kasvava. Tämä vaikuttaa merkittävästi palvelutarpeiden muutoksiin ja palveluiden turvaamiseen yhdistyvillä alueilla. Yhteispalvelupisteet ja niistä saatavat palvelut ovat kuntien tapa kehittää palvelurakennettaan. Yhteispalvelutoiminnalla kunnat pyrkivät vastaamaan olemassa oleviin ja tuleviin palvelutarpeisiin. (Kuntien yhdistyminen 2007.) Lisäksi kuntajakolaki (1196/1997) edellyttää, että kuntaliitoksessa yhdistyvät kunnat tekevät yhteisen sopimuksen hallinnon ja palvelujen järjestämisestä eli yhdistymissopimuksen. Tässä yhdentymissopimuksessa ja sitä täydentävissä suunnitelmissa on otettava huomioon kaikkien osallistujakuntia koskevat keskeiset reunaehdot kuten kaupunki- ja maaseutupolitiikka, kunnan eri osien kehittäminen ja lähipalveluiden turvaaminen. (Kuntien yhdistyminen 2007.)

Kuntalain (167/2005) 9. §:n mukaan silloin, kun kuntajako merkitsee joko uuden kunnan perustamista tai kuntien lukumäärän vähentämistä, on asianomaisten kuntien sovittava hallinnon ja palvelujen järjestämisestä muutosalueella. Tässä sopimuksessa on esiteltävä kuntien palvelurakenteita kehittävä suunnitelma taloudellisuuden, tehokkuuden ja tuottavuuden parantamiseksi. Uudistetun kuntajakolain (2007) mukaan yhdistymissopimusta on noudatettava kuntajakomuutoksen voimaantulosta lukien kolme seuraavaa vuotta. Poikkeuksen sopimusajalle mahdollistavat sovittu lyhyempi sopimusaika tai mahdolliset muutokset olosuhteissa, jotka estävät sopimuksen noudattamisen. (Kuntien yhdistyminen 2007.)

Yhteispalvelulain (223/2007) 3. § määrittelee yhteispalvelun, toimeksiantajan, toimeksisaajan ja yhteispalvelupisteen. Yhteispalvelulla tarkoitetaan avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla. Toimeksiantajalla tarkoitetaan sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, jonka avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovitaan. Toimeksisaajalla tarkoitetaan sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, joka ottaa yhteispalvelusopimuksessa määritellyt avustavat asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen. Yhteispalvelupisteellä tarkoitetaan toimeksisaajan hallinnassa olevaa toimitilaa, jonka käyttämisestä yhteispalveluun sovitaan yhteispalvelusopimuksessa. Yhteispalvelulaki (1096/2010) velvoittaa pitämään rekisteriä yhteispalvelusopimuksista. Tähän rekisteriin tallennetaan tiedot sopimuksen osapuolista, yhteispalvelupisteen sijaintipaikasta, sen palveluvalikoimasta, sopimuksen voimassaoloajasta ja muut seurannan edellyttämät tiedot. Rekisterinpitäjänä toimii aluehallintovirasto. Yhteispalvelun toimeksisaajan on ilmoitettava

kuukauden kuluessa aluehallintovirastolle yhteispalvelusopimusta koskevista asioista kuten yhteispalvelusopimuksen tekeminen, muuttaminen, päättäminen. (Yhteispalvelulaki 223/2007; Yhteispalvelulaki 1096/2010.)

3 YHTEISPALVELU

Yhteispalvelupisteiden toiminta perustuu yhteispalvelulakiin (223/2007), jonka mukaan viranomaiset voivat sopia keskenään yhteisistä palvelupisteistä. Vuonna 2011 Valtiovarainministeriön laskelmien mukaan Suomessa oli 203 yhteispalvelupistettä. Ministeriön määritelmän mukaan yhteispalvelupisteiksi kutsutaan asiakaspalvelupisteitä, joissa on saatavilla vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Tavallisimmat yhteispalvelussa mukana olevat viranomaispalvelut ovat kunta, Kansaneläkelaitos, työvoimatoimisto, poliisi, maistraatti ja verotoimisto. Yhteispalvelu on toimintamuoto, joka tarjoaa julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Yhteispalvelulla kunta ja valtio voivat turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut haja-asutusalueilla ja taajamissa. Yhteispalvelu sisältää asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista. (Valtiovarainministeriö, 2011.)

Yhteispalvelutoimintaa kehitettäessä lähtökohtana ovat olleet kaksi keskeistä tavoitetta, saada yleisimmät alue- ja paikallishallinnon palvelut kansalaisille yhteispalveluna ja turvata julkishallinnon palvelut kattavasti koko maassa. Yhteispalvelussa yhteisellä asiakaspalvelulla ja tehokkaalla tietotekniikalla pystytään turvaamaan laadukas ja kattava palveluverkosto, lisäämään palveluverkon tuottavuutta ja säästämään tilakustannuksissa. Hyvällä asiakaspalvelulla parannetaan palveluntuottajien imagoa ja lisätään kansalaisten tyytyväisyyttä. (Valtiovarainministeriö 2012a.)

Yhteispalvelulla tarkoitetaan yhteispalvelusopimuksen tehneiden viranomaisten avustavien palvelujen hoitamista. Kuntalainen voi löytää yhteispalvelupisteestä julkishallinnon palveluita, oman paikkakuntansa tai alueensa yksityisen sektorin palveluita ja yhdistysten ja järjestöjen palveluita. Palveluita tarjotaan ns. yhden luukun -periaatteella. Yhteispalvelu on myös kunnan oman asiakaspalvelun keskittämistä yhteispalvelumallilla. Yhteispalvelulla, erityisesti kuntaliitoksissa, kuntalaisille turvataan palvelujen saatavuus lähipalveluna. (Valtiovarainministeriö 2012a.)

3.1 Yhteispalveluvalikoima

Avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestäminen yhteispalveluna perustuu yhteispalvelulaissa (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007) tarkoitettuun sopimussuhteeseen, jonka osapuolina voivat olla kunnat, valtion viranomaiset ja Kansaneläkelaitos. Yhteispalvelun järjestämissopimus tarkistetaan määräajoin ja sen hyväksyy jokainen mukana oleva viranomaistaho. Yhteispalvelun järjestämissopimuksessa määritellään yhteispalvelupisteiden vakiopalveluvalikoima. Kuntien edustajana sopimuksen allekirjoittaa Suomen Kuntaliitto. Jokainen kunta, joka haluaa alueelleen yhteispalvelupisteen, sitoutuu omalla päätöksellään yhteispalveluun. Yhteispalvelun ylläpitösopimus sisältää siirtyvät avustavat asiakaspalvelutehtävät, kunnan vakiopalveluvalikoiman sekä yhteispalvelussa eri valtion viranomaisten ja Kansaneläkelaitoksen toimesta tarjottavat muut kuin avustavat tehtävät. Kunnan, joka haluaa yhteispalvelupisteen alueelleen, on siirrettävä tietyt vähimmäispalvelut yhteispalvelupisteen kautta hoidettaviksi. Näin luodaan samanlainen palvelukokonaisuus kaikille paikkakunnille. (Kietäväinen 2008.)

Yhteispalvelulaki (223/2007) mahdollistaa avustavien asiakaspalvelutehtävien siirron toisen viranomaisen, esim. kunnan viranomaisen, hoidettaviksi. Tämä toimeksisaaja voi järjestää sille kuuluvat tehtävät ja yhteispalvelusopimukseen perustuvat avustavat asiakaspalvelutehtävät yhteispalvelupisteessä henkilökohtaisena asiakaspalveluna tai teknisin välinein toteutettuna. Uusi asiakaspalvelumalli mahdollistaa kunnan ja eri valtion viranomaisten sekä Kansaneläkelaitoksen palvelut asiakkaiden saataville samaan tilaan, kunnan ylläpitämään yhteispalvelutoimistoon. Yhteispalvelutoiminnan tavoitteena on keskittää eri viranomaisten palveluita yhteispalvelutoimistoon ja parantaa palveluiden saatavuutta asiakkaan kannalta, viranomaisten välisiä toimivaltasuhteita muuttamatta. Uuden asiakaspalvelumallin mukaisessa yhteispalvelutoimistossa tulee joustavasti mahdollistaa myös muiden palvelukokonaisuuksia tukevien yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden palvelujen jakelu. Paikallistason yritykset tai yhdistykset voivat toimia joko samoissa tiloissa tai tilojen välittömässä läheisyydessä täydentämässä palveluvalikoimaa. (Kietäväinen 2008.)

3.2 Yhteistyö eri tahojen kanssa

Valtakunnallisen yhteispalvelun laajentamishankkeessa (2008–2010) oli tavoitteena konkreettisesti lisätä yhteispalvelupisteiden määrää, laajentaa yhteispalveluvalikoimaa, laajentaa yhteispalvelun menettelytapoja ja luoda uusia työvälineitä käyttöön. Mukana tässä kehitystyössä olivat Valtiovarainministeriö, Poliisi, Työ- ja elinkeinoministeriö, Verohallinto, Kansaneläkelaitos ja Suomen Kuntaliitto. (Valtiovarainministeriö 2012a.) Viranomaistahot ovat määritelleet yhteispalvelun vakiopalveluvalikoiman, joka sisältää Kelan, Maistraatit, Poliisin, Työhallinnon, Verohallinnon ja kuntien keskeiset palvelut, joita palveluneuvojat voivat hoitaa avustavina asiakaspalvelutehtävinä yhteispalvelupisteistä. Avustavat asiakaspalvelutehtävät auttavat asiakasta saamaan asiansa vireille yhteispalvelupisteissä. (Valtiovarainministeriö 2012c.)

Julkisen hallinnon kehittämistavoitteeseen liittyen myös Kouvolan kaupungissa on neuvoteltu yhteispalvelupisteiden palvelun laajentamisesta koskemaan joitain valtion palveluja. Poliisin tarjoamat palvelut saivat alkunsa, kun Kuusankosken kaupungintalolla sijainnut poliisin palvelutoimisto lakkautettiin vuoden 2008 lopulla. Tällöin Poliisi esitti yhteistyötä poliisin lupapalvelujen antamisesta kaupungin yhteispalvelupisteestä. Sopimus Poliisin avustavista asiakaspalveluista tehtiin alkaen 1.5.2009 koskien Kuusankosken ja Keltakankaan yhteispalvelupisteitä. (Kouvolan kaupunki 2009.) Kansaneläkelaitos (Kela) on toinen julkisen hallinnon palveluntarjoaja, joka tarjoaa asiakkailleen palvelua myös yhteispalvelun kautta. Suomessa on tällä hetkellä 114 yhteispalvelupistettä, joissa palvellaan myös Kelan asiakkaita. Yhteispalvelussa asiakasta neuvotaan Kela-asioissa ja asiakkaat voivat laittaa vireille hakemuksensa. Kela kouluttaa jatkuvasti yhteispalvelupisteiden henkilökuntaa. Kouvolan yhteispalvelupisteistä; Elimäki, Keltakangas ja Kuusankoski tarjoavat Kelan avustavaa asiakaspalvelua. Elimäellä Kelan asiakaspalvelu siirtyi yhteispalvelupisteeseen 1.5.2009 lukien ja Elimäen Kelan-toimisto suljettiin 31.12.2009. Kuusankosken ja Keltakankaan yhteispalvelusopimukset solmittiin 1.1.2010 lukien. Yhteispalvelusta saa Kela-asioissa neuvontaa ja apua lomakkeiden täyttämiseen, ja sinne voi palauttaa täytetyt hakemukset. Alueen ainoa Kelan toimisto sijaitsee Kouvolassa. (Kansaneläkelaitos 2009.)

Sosiaali- ja Terveysturvan Keskusliitto ry (STKL) yhteistyö toteutui kehittämishankkeen muodossa vuosina 2007–2010. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kokeilla, kerätä tietoa, kokemuksia ja käytäntöjä kolmannen sektorin toiminnasta ja yhteistyöstä

yhteispalvelupisteissä ja matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa. Kouvolan seudulla kehittämishanketta toteutettiin sosiaali- ja terveysjärjestöjen ja yhteispalvelun yhteistyökokeiluna. STKL jatkoi yhteistyötä vuoden 2011 ajan Kouvolassa Hyvinvointipalvelujen neuvonnan ja järjestöyhteistyön kehittämishankkeessa. Tämän hankkeen tavoitteena oli tukea sosiaali- ja terveysjärjestöjen ja yhteispalvelun yhteistyötä sekä selvittää kuntalaisten ja eri toimijoiden sosiaalipalvelujen neuvontatarvetta aikuissosiaalipalveluista. (Puumalainen 2011.)

Kouvolan Asunnot Oy on Kouvolan kaupungin kokonaan omistama asuntojen hallintoihin ja vuokraukseen keskittynyt yhtiö. Kouvolan Asunnot Oy:n avustava asiakaspalvelutoiminta aloitettiin vuonna 2010 Elimäellä ja Keltakankaalla (Kouvola 2012.)

4 KOUVOLAN YHTEISPALVELUPISTEET PALVELUINEEN

Kouvolan kaupungin kuusi yhteispalvelupistettä sijaitsevat Anjalankoskella, Jaalassa, Elimäellä, Kouvolassa, Kuusankoskella ja Valkealassa. Ne aloittivat toimintansa Kouvola 2009 yhdistymistyöryhmän 20.8.2008 tekemän päätöksen mukaisesti samaan aikaan uuden kaupungin syntymisen kanssa, 1.1.2009. Yhteispalvelujen asiakaspalvelupisteet aloittivat toimintansa yhteispalvelutoimisto-nimikkeillä ja valtionvarainministeriön suosituksen mukaisesti ne muutettiin yhteispalvelupisteiksi toukokuussa 2010. Kouvolan kuudesta yhteispalvelupisteestä kolme: Elimäki, Keltakangas, Kuusankoski ovat varsinaisia yhteispalvelupisteitä. Näillä kolmella yhteispalvelupisteellä on lakiin perustuvat palvelusopimukset ulkopuolisen viranomaisen, Poliisin ja Kelan kanssa (Kouvola 2009.)

Yhteispalvelupisteet tarjoavat kuntalaisille asiakaspalvelua lähipalveluperiaatteella, jakavat tietoa kaupungin palveluista, avustavat palvelujen käyttämisessä toimialasta riippumatta ja ohjaavat asiakkaita tarvittaessa edelleen kaupungin asiantuntijapalveluihin. Palvelupisteiden työntekijöinä toimii kymmenen palveluneuvojaa. Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä työskentelevät työntekijät toimivat aluksi palvelusihteri-nimikkeellä, mutta valtionvarainministeriön suosituksen mukaisesti nimikkeet muutettiin palveluneuvojiksi 1.5.2010. Yhteispalvelupisteet ovat tällä hetkellä avoinna maanantaisin klo 9–17 ja muina työpäivinä klo 9–15. Jaalan yhteispalvelupiste on suljettuna perjantaisin. Kuukausittain palveluneuvoajat kokoontuvat yhteisiin kokouksiin esimiehensä kanssa. Tällöin, kuukauden viimeisenä perjantaina kaikki palvelupisteet ovat iltapäivän suljettuina. (Kuittinen 2011.)

Alueen yhdistysten ja järjestöjen yhteistyössä toteutuivat teemalliset tilaisuudet kuten ”Riivaako reuma vai muutenko kolottaa?”, ”Kilpirauhanen kiukuttelee, koko keho sekaisin?”, Liikenneturvan infoiltapäivät ja valtakunnallisten järjestöjen alue-sihteerien järjestämät neuvonta-tilaisuudet. Paikallisyhdistykset järjestivät valtakunnallisten viikkojen tai päivien tapahtumia, yhteispalvelupisteissä on esillä ja jaettavana yhdistysten esitteitä, lehtiä, tiedotteita ymt. Jaalan yhteispalvelupisteessä Kuusaan Kuuloiset ry järjestää vapaaehtoisten toteutettamana kuulolähipalvelutoimintaa kuuloon liittyvistä asioista: kuulokojeen käytön ohjausta, paristojen myyntiä, ohjausta ja neuvontaa. Kuulolähipalvelutoiminta on jatkuva, kerran kuussa tapahtuva toimintamuoto. Jaalan yhteispalvelupisteestä on jaettu vuosittain EU:n ruoka-apua vähäosaisille. Taustaorganisaationa ruoka-apujakelulle toimi Mannerheimin Lastensuojeluliiton, Jaalan osasto. Sosiaali- ja terveystieteiden ja yhteispalveluilla on monipuolista yhteistyötä. Yhteispalvelun kiertävä palveluneuvoja toimii järjestötyön yhteyshenkilönä. Yhteispalvelu lähestyy yhteistyökirjein yhdistyksiä kerran vuodessa. (Puumalainen 2011.)

Palveluneuvojen opastamisen vastuu monisärmäiseen asiakaspalveluun on toimeksiantajalla, tässä tapauksessa Kouvolan kaupungilla. Kouvolan kaupungin yhteispalvelun esimiehen tehtävänä on organisoida ja suunnitella perehdyttämistoimenpiteet. Esimiehen tehtävänä on myös sopia ja valvoa kunkin palveluja yhteispalvelusta tarjoavan tahon kanssa asiakaspalveluihin perehdyttämisen järjestämisestä ja toteutumisesta. Palveluneuvoja on oikeutettu riittävään perehdyttämiseen, jossa selvitetään tehtävät, vastuut, oikeudet sekä organisaation toiminta-ajatus ja periaatteet. Työturvallisuuslaissa (738/2002) velvoitetaan antamaan työntekijälle riittävä perehdytys uusiin työtehtäviin työntekijän koulutus ja aiempi työkokemus huomioiden. (Valtiovarainministeriö 2012d.) Esimerkkeinä palveluneuvojen perehdyttämiseen ja tukemiseen ovat FCG Finnish Consulting Group Oy (FCG) koulutukset ja Kelan ekstranet-palvelu. FCG järjestää säännöllisesti yhteispalvelun palveluneuvojille perus- ja lisäkoulutusta yhteistyössä Valtiovarainministeriön ja Suomen Kuntaliiton kanssa. Kela tukee palveluneuvojen päivittäistä toimintaa omilla Yhteispalvelupisteiden sivustolla, joka on tarkoitettu yhteispalvelupisteiden henkilökunnalle päivittäisen asiakaspalvelun tueksi. Kyseinen ekstranet-palvelu on tarkoitettu rekisteröidyille käyttäjille, joilla on Kelan käyttäjätunnus ja salasana. (Nieminen, Keinänen, Kiviranta, Tornainen, Ripattila & Viljakainen 2012.)

Kouvolassa perehdyttäminen aloitettiin syksyllä 2008 yhteispalvelun esimiehen ja palveluneuvojien yhteisillä kokoontumisilla, joita oli aluksi kerran viikossa ja myöhemmin ne muutettiin kerran kuukaudessa pidettäväksi. Kouvolan yhteispalvelussa työntekijöinä aloittaneilla palveluneuvojilla on monen vuoden vankka työkokemus kuntasektorin työstä. Yhteispalvelutoiminnan aloitukseksi palveluneuvojat tutustuivat kaupungin kaikkiin toimialoihin, niiden tehtäviin ja toimipaikkoihin. Tutustumispaikkoja oli muun muassa kunnanvirastot, Marjoniemen terveysasema, Anjalan nuorisokeskus, Palomuseo, Kettumäen kotiseututalo. Näissä toimipaikoissa keskusteltiin toimintoista ja kehitettiin yhteistyökuvioita. Kaupungin jokaisen hallinnonalan kanssa oli yhteistyökokoontumiset, näissä selvitettiin toimialan tehtävät ja sovittiin yhteistyökäytännöistä, esimerkiksi vuonna 2009 Kansalaisopiston yhteistyötapaamisessa selvitettiin miten ilmoittautuminen verkossa tapahtuu jne. Koulutusta palveluneuvojat ovat saaneet muun muassa FCG Finnish Consulting Group Oy:n (FCG Oy) järjestämiltä asiakaspalvelupäiviltä. Palveluneuvojat osallistuvat FCG Oy:n asiakaspalvelupäiville vuosittain. Kela ja Poliisi järjestivät toimintansa alkaessa puolen päivän mittaisen perehdyttämisen. Kouvolan kaupunki on järjestänyt atk-ohjelmiin liittyvää koulutusta. Lisäksi erilaisia yhteispalvelun seminaareja ja koulutuksia on tarjolla säännöllisesti ja näihin on kaupungin taholta voinut osallistua omien resurssien ja intressien mukaan. Palveluneuvojat kokevat tärkeänä keskinäisen tuen toistaan, kuukausittaiset kokoontumiset ja ohjauksen sekä neuvonnan eri toimialojen työntekijöiltä. Palveluneuvojat arvostavat sitä, että koulutusta on mahdollista saada silloin, kun asiat muuttuvat tai kokonaan uusia asioita tulee hoidettavaksi. Palveluneuvojien tiedon mukaan erillistä suunnitelmaa tai strategiaa perehdyttämisestä ja koulutuksesta ei ole tai se ei ole heillä tiedossa. (Nieminen, ym. 2012.)

Tiedottaminen yhteispalveluista, yhteispalvelupisteistä ja yhteistyökumppaneista asiakkaille koetaan tärkeäksi asiaksi. Viestinnän ollessa aktiivista ja oikea-aikaista auttaa se asiakkaita hyödyntämään palveluja parhaalla mahdollisella tavalla. Palveluntuottajan ja yhteistyökumppaneiden osatessa hyödyntää oikea-aikaisen, asiakkaisiin kohdistuvan viestintätarpeen, koituu se kaikkien osapuolten hyödyksi. Viestinnässä olisikin tärkeää huomioida, että sen tulee lähteä asiakkaasta ja hänen palvelu- ja tiedontarpeistaan. Myös asiakkaan kyky ja mahdollisuudet ottaa viestiä vastaan on osattava huomioida. Osa onnistunutta viestintää on kuntalaisten kuunteleminen. Asiakkailta saatu palaute on osattava hyödyntää mahdollisimman hyvin yhteispalvelupisteiden palvelua ja toimintaa kehitettäessä. Asioidessaan ensi kertaa palvelupisteessä asiakkaat luovat tie-

dostamattaan oman mielikuvan palvelupisteen toiminnasta ja palveluista. Asiakkaalla on valmiina odotukset käynnille, joten hänen kokemuksena ja ensivaikutelmat käynnistä luovat perustan tuleville käynneille. Seikat, jotka vaikuttavat asiakkaan odotuksiin palvelupisteessä asioinnille ovat muun muassa hänen ennakkotietonsa palvelupisteestä ja palveluista, opasteiden selkeys, sisääntulon miellyttävyys, vastaanotto sekä työntekijän tunnistettavuus asioinnin aloittamiseksi. Palveluneuvojien oma aktiivisuus, palvelualttius ja viestintämyönteisyys ovat keskeisessä asemassa asiakaskokemuksen syntymisessä. Ihmisten keskeinen viestintä on tehokasta, joten hyvä palvelu ja asiallinen viestintä vaikuttavat ihmisten mieleen ja viestin leviämiseen. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki (621/1999) velvoittaa viranomaisia edistämään julkisten tietojen saantia ja hyvää tiedonhallintaa. (Valtiovarainministeriö 2010b.)



Yhteispalvelu -logo, ns. klemmarimerkki, on valtakunnallisesti yhteispalvelujen tunnusmerkki. Yhteispalvelujen klemmarimerkki kuvastaa palveluiden kokoamista yhteen. Yhteispalveluissa klemmarimerkki toimii esimerkiksi opastemerkkinä sisä- ja ulkotiloissa sekä tunnistemerkkinä tiedottamisessa ja markkinoinnissa. (Valtiovarainministeriö 2012b.)

Palveluneuvojien mukaan tiedottaminen yhteispalvelusta ja yhteispalvelupisteistä on ollut aktiivisesti toteutettua ja monipuolista. Erilaisen mediatiedottamisen lisäksi, palveluneuvojat ovat itse olleet aktiivisesti jakamassa tietoutta yhteispalvelutoiminnasta kuntalaisille. Yhteispalvelutoiminnan alkaessa paikallislehdissä oli juttua yhteispalvelupisteistä ja palveluista, samoin paikallisuutisissa. Kaupungin tiedotuslehdissä on säännöllisesti yhteispalvelutoiminnoista ja yhteispalvelupisteistä tiedotteita ja mainoksia. Sähköinen markkinointi tapahtuu kaupungin nettisivuilla, jossa yhteispalveluilla on omat sivut, joita päivitetään jatkuvasti ajankohtaisen tiedon saamiseksi. Sähköisen tiedottamisen päivittämisestä vastaa nimetty palveluneuvoja. Yhteispalvelulla on oma palveluesite, jota on jaossa asiakkaille muun muassa yhteispalvelupisteissä, kaupungin eri toimipisteissä, kuntalaisten eri kokoontumispaikkoihin kuten Toimitila Etappiin Kuusankoskella ja Vammaisyhdistysten toimitila Veturiin Kouvolassa. Palveluneuvojat jalkautuvat kuntalaisten pariin jakamaan tietoa yhteispalvelupisteistä ja sen tarjoamista palveluista. Tällainen vuosittainen tapahtuma on Viranomaiset Manskilla -tapahtuma. Kolmannen sektorin yhteistyökumppaneille tiedotusta jakoi STKL:n pro-

jektihankkeen projektikehittäjä yhdessä yhteistyöstä vastaavan palveluneuvojan kanssa. He kävivät esittelemässä yhteispalvelutoimintaa ja tarjoamassa kehitettäviä yhteistyömuotoja sosiaali- ja terveysjärjestöille ja -yhdistyksille jäsenilloissa, luennoilla ja erilaisissa tilaisuuksissa. Kuusankosken yhteispalvelutoiminta on edelläkävijä tässä kuuden yhteispalvelupisteen toiminnassa. Kuusankosken kaupungin aikaan alkoi kaupungissa vuonna 1996 yhteispalvelutoiminta kuntalaisille kaupungintalolla. Kuusankosken kaupunki lähetti tervetulopakettin, kutsui tutustumaan yhteispalvelupisteeseen ja tarjosi tervetulokahvit kahviossa kaupunkiin muuttaneille uusille asukkaille. Tällä tavoin edistettiin ja tutustutettiin uusi kuntalainen uuteen kotikaupunkiin ja sen tarjoamiin palveluihin. Tämä hyvin tehty pohjatyö ja pitkä historia yhteispalvelutoiminnasta osaksi selittävät Kuusankosken yhteispalvelupisteen runsaita asiakaskäyntimääriä. Palveluneuvojien palautteesta nousee esille täsmätiedotuksen tärkeys, jokaisella yhteispalvelupisteen alueella, alueen asukkaille. Myös talon sisäisen tiedottamisen osalta nähdään kehittämishaastetta tietojen välittymiseksi yhteispalvelupisteisiin, jotta palveluneuvojat kykenevät olemaan ajan tasalla tapahtumista ja sitä kautta palvelemaan kuntalaisia paremmin ja tehokkaammin. Palveluneuvojien mielestä jatkuva tiedottaminen on tärkeää kuntalaisten tavoittamiseksi. (Nieminen, ym. 2012.)

Seuraavaksi lyhyt katsaus yhteispalvelupisteisiin kuvien 1–6 myötä. Kuten Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteet – lähellä Sinua -esite toivottaa: Palveluksessanne. Tervetuloa!



Kuva 1. Jaalan yhteispalvelupiste ja palveluneuvoja

Jaalan yhteispalvelupiste sijaitsee Jaalan virastotalolla, osoitteessa Salparinteentie 1 A, 47710 Jaala. Sisääntuloaulassa on palvelupiste ja tarvittaessa käytettävissä on erillisiä taustahuoneita. Taustahuoneet ovat käytössä yhteispalvelun omassa asiakaspalvelussa sekä tarvittaessa muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden mahdollisissa asiakaspalvelutapaamisissa. Jaalan virastotalossa toimii kaupungin palveluista tällä hetkellä vain yhteispalvelupiste palveluineen. Asiakastyytyväisyyskyselyn aikana Jaalan yhteispalvelupisteessä toimi palveluneuvoja Liisa Nieminen, kuvassa 1. (Kouvola 2012.)

Jaalassa oli kuntaliitokseen siirryttäessä 1 855 asukasta (Tilastokeskus 2008). Vuoden 2009 aikana yhteispalvelussa asioi 3 629 asiakasta, kuukaudessa keskimäärin 330 asiakasta. Vuonna 2010 asioivia asiakkaita oli 2155, kuukaudessa keskimäärin 229 asiakasta. Vuonna 2011 asioivia asiakkaita oli 2100, kuukaudessa keskimäärin 191 asiakasta. (Liite 2.)

Väestöpohjaan laskennallisesti suhteutettuna Jaalan yhteispalvelupisteessä asioi ensimmäisenä toimintavuonna jokainen kaupunginosassa asuva kuntalainen 2 kertaa vuodessa. Tämä on merkittävä huomio, jos sitä vertaa vastaavasti Keltakankaan asiakasmäärään samaisena vuonna, siellä vastaavasti noin joka kolmas kuntalainen asioi kerran vuoden aikana.



Kuva: 24.1.2012/slh

Kuva 2. Elimäen yhteispalvelupiste ja palveluneuvoja

Elimäen yhteispalvelupiste sijaitsee Elimäen virastotalossa, osoitteessa Vanhamaantie 17, 47200 Elimäki. Elimäen virastotalon sisääntuloaulassa on palvelupiste ja asiakastapaamisia tarvittaessa käytettävissä on erillinen huone. Taustahuoneet ovat käytössä yhteispalvelun omassa asiakaspalvelussa sekä tarvittaessa muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden mahdollisissa asiakaspalvelutapaamisissa. Muun muassa Korian terveysaseman sairaanhoitaja sekä Korian sosiaalitoimiston sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijät suorittavat asiakastapaamisia täällä. Asiakastytyväisyyskyselyn aikana Elimäen yhteispalvelupisteessä toimivat palveluneuvojat Eeva-Liisa Jokivuori, kuvassa 2 ja Eeva Karhu. (Kouvola 2012.)

Elimäellä oli kuntaliitokseen siirryttäessä 8 199 asukasta (Tilastokeskus 2008). Vuoden 2009 aikana yhteispalvelussa asioi 4 298 asiakasta, kuukaudessa keskimäärin 390 asiakasta. Vuonna 2010 asioivia asiakkaita oli 4361, kuukaudessa keskimäärin 397 asiakasta. Vuonna 2011 asioivia asiakkaita oli 2521, kuukaudessa keskimäärin 229 asiakasta. (Liite 2.) Väestöpohjalla laskettuna Elimäellä yhteispalvelupisteessä asioi noin joka toinen kuntalainen ensimmäisen toimintavuoden aikana.



Kuva 3. Keltakankaan yhteispalvelupiste ja palveluneuvoja

Keltakankaan yhteispalvelupiste sijaitsee maatalossa, osoitteessa Keltakankaantie 8, 46860 Keltakangas. Keltakankaalla sisääntuloaulassa on kolme palvelupistettä sekä

asiakastapaamisiin on tarvittaessa käytettävissä talon toimistohuoneita. Toimistohuoneet ovat käytössä yhteispalvelun omassa asiakaspalvelussa sekä tarvittaessa muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden mahdollisissa asiakaspalvelutapaamisissa. Keltakankaan maatalo tyhjeni vuoden 2011–2012 vaihteessa, kun kaupungin talous- ja henkilöstöhallinto siirtyi palvelutuotannon Kunnan Taitoan ja talouspalvelukeskuksen henkilöstö ja palvelut siirtyvät heidän omistamiinsa tiloihin. Keltakankaan maatalossa toimii nykyisin vain yhteispalvelupiste palveluineen. Asiakastyytyväisyyskyselyn aikana Keltakankaan yhteispalvelupisteessä toimi palveluneuvoja Anne Rippattila, kuvassa 3. (Kouvola 2012.)

Anjalankoskella oli kuntaliitokseen siirryttäessä 16 379 asukasta (Tilastokeskus 2008). Vuoden 2009 aikana yhteispalvelussa asioi 4 386 asiakasta, kuukaudessa keskimäärin 370 asiakasta. Vuonna 2010 asioivia asiakkaita oli 5 312, kuukaudessa keskimäärin 443 asiakasta. Vuonna 2011 asioivia asiakkaita oli 4235, kuukaudessa keskimäärin 353 asiakasta. (Liite 2.) Väestöpohjalaskennan mukaan Keltakankaalla noin joka kolmas kuntalainen asioi kerran ensimmäisen toimintavuoden aikana.



Kuva: 24.1.2012/slh

Kuva 4. Kouvolan yhteispalvelupiste ja palveluneuvoja

Kouvolan yhteispalvelupiste sijaitsee kaupungintalon 1. kerroksessa, osoitteessa Torikatu 10 A-ovi, 45100 Kouvola. Sisääntuloaulassa on kaksi palvelupistettä ja sähköistä asiointia varten oma erillinen huone, jossa on kaksi asiakaspäätettä. Asiakastapaamisia

varten on varattavissa erillinen huone yhteispalvelun omaa asiakaspalvelua sekä muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden asiakaspalvelutapaamisiin. Asiakastytyväisyyskyselyn aikana Kouvolan yhteispalvelupisteessä toimivat palveluneuvojat Mirja Keinänen, kuvassa 4 ja Teija Kiviranta. (Kouvola 2012.)

Kouvolassa oli kuntaliitokseen siirryttäessä 30 633 asukasta (Tilastokeskus 2008). Vuoden 2009 aikana yhteispalvelussa asioi 7 615 asiakasta, kuukaudessa keskimäärin 640 asiakasta. Vuonna 2010 asioivia asiakkaita oli 9 248, kuukaudessa keskimäärin 771 asiakasta. Vuonna 2011 asioivia asiakkaita oli 9873, kuukaudessa keskimäärin 823 asiakasta. (Liite 2.) Väestöpohjalla laskettuna Kouvolan yhteispalvelupisteessä asioi noin joka kolmas kuntalainen ensimmäisen toimintavuoden aikana.



Kuva: 24.1.2012/slh

Kuva 5. Kuusankosken yhteispalvelupiste ja palveluneuvojat

Kuusankosken yhteispalvelupiste sijaitsee Kuusankosken tekniikka- ja ympäristöallossa, osoitteessa Valtakatu 33, 45700 Kuusankoski. Yhteispalvelupisteeseen on esteettömän käynti E- ja F-rapuista. Sisääntuloaulan palvelupisteet ovat aulan kummallakin puolella ja palvelupisteiden taustahuoneet ovat tarvittaessa käytettävissä. Taustahuoneet ovat käytössä yhteispalvelun omassa asiakaspalvelussa sekä tarvittaessa muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden mahdollisissa asiakaspalvelutapaamisissa. Kuvassa 5 ovat asiakastytyväisyyskyselyn aikana Kuusankosken yhteispalvelupisteessä toimineet palveluneuvojat Sirkka-Liisa Jyräs (vasemmalla) ja Tuula Viljakainen (oikealla). (Kouvola 2012.)

Kuusankoskella oli kuntaliitokseen siirryttäessä 19 739 asukasta (Tilastokeskus 2008). Vuoden 2009 aikana yhteispalvelussa asioi 10 005 asiakasta, kuukaudessa keskimäärin 830 asiakasta. Vuonna 2010 asioivia asiakkaita oli 12 140, kuukaudessa keskimäärin 1 012 asiakasta. Vuonna 2011 asioivia asiakkaita oli 10 535, kuukaudessa keskimäärin 878 asiakasta. (Liite 2.) Väestöpohjalla laskettuna Kuusankosken yhteispalvelupisteessä asioi noin joka toinen kuntalainen ensimmäisen toimintavuoden aikana.



Kuva 6. Valkealan yhteispalvelupiste ja palveluneuvojat

Valkealan yhteispalvelupiste sijaitsee Valkealan virastotalossa, osoitteessa Kustaa III tie 10, 45370 Valkeala. Sisääntuloaulassa on palvelupiste ja tarvittaessa on käytettävissä erillinen taustahuone yhteispalvelun omaa asiakaspalvelua sekä muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden asiakaspalvelutapaamisia varten. Kuvassa 6 ovat asiakastytyväisyyskyselyn aikana Valkealan yhteispalvelupisteessä toimineet palveluneuvoja Minna Torniainen (vasemmalla) ja kiertävä palveluneuvoja Helena Telkinen (oikealla). (Kouvola 2012.)

Valkealassa oli kuntaliitokseen siirryttäessä 11 656 asukasta (Tilastokeskus 2008). Vuoden 2009 aikana yhteispalvelussa asioi 4 630 asiakasta, kuukaudessa keskimäärin 390 asiakasta. Vuonna 2010 asioivia asiakkaita oli 4 716, kuukaudessa keskimäärin

393 asiakasta. Vuonna 2011 asioivia asiakkaita oli 3905, kuukaudessa keskimäärin 325 asiakasta. (Liite 2.) Väestöpohjalla laskettuna Valkealassa yhteispalvelupisteessä asioi noin 2,5 kuntalaista ensimmäisen toimintavuoden aikana.

Kokonaismäärällisesti asiakasmäärät kasvoivat poikkeuksellisesti jokaisessa yhteispalvelupisteissä ensimmäisen toimintavuoden jälkeen vuonna 2010, laskien sitten vuonna 2011 lähes samalle tasolle ensimmäisen vuoden asiakasmääriin. Kouvolan yhteispalvelupiste oli tässä suhteessa poikkeus, siellä asiakasmäärä jatkoi kasvuaan, kun muissa se tipahti noin vuoden 2009 tasolle.

Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima koostuu Kouvolan kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista. Yhteispalvelupisteet ovat paikallistiedon ja yleisasiain keskuksia, joista saa opastusta ja yleisneuvontaa palveluista. Yhteispalvelupisteessä asiakasta neuvotaan ja avustetaan asiassa kuin asiassa. Palveluneuvojat hoitavat lähinnä asioiden vireillepanoon ja neuvontaan liittyviä asiakaspalvelutehtäviä, viralliset päätökset tehdään eri toimialoilla. (Kouvola 2012.)

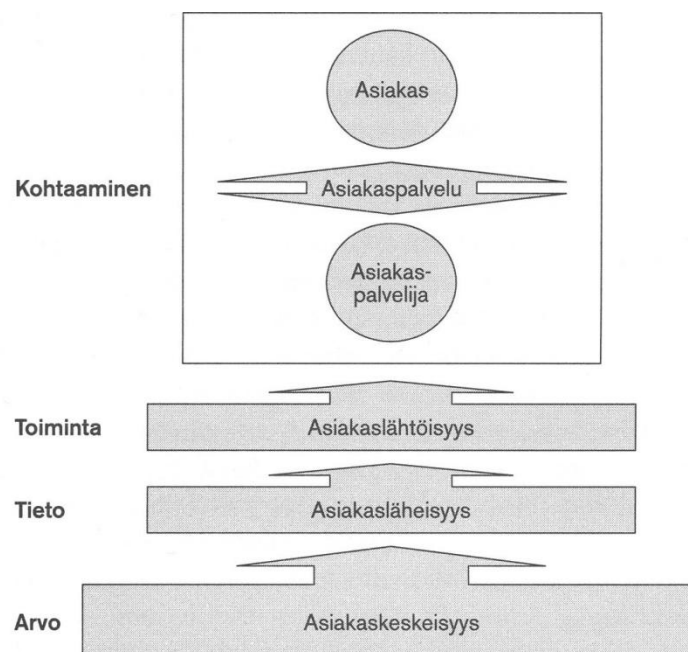
Yhteispalvelussa toimitaan ”yhden luukun”-periaatteella. Siellä voi hoitaa monet asiat yhdessä paikassa samalla käyntikerralla. Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimiin kuuluvat kaupungille tulevien asiakirjojen vastaanotto, erilaisten lomakkeiden ja esitteiden jakelu. Yhteispalvelussa voi asioida veteraanien pysäköintilupa-asioissa ja hankkia sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietoja. Yhteispalvelussa on myynnissä mm. historiakirjoja, erilaisia karttoja ja Kouvola-tuotteita. Jokaisesta yhteispalvelupisteestä löytyy asiakaspäätte sähköistä asiointia varten. Yhteispalvelupisteisiin voi jättää sisäiseen kuljetukseen Kansaneläkelaitoksen ja Poliisin asiakirjeitä. Keltakankaan, Kouvolan, Kuusankosken ja Valkealan yhteispalvelussa on käytössä kassapalvelut, jossa hoituvat mm. kaupungin laskujen maksu. Elimäen palvelupisteessä kassapalvelut on otettu käyttöön vuoden 2012 alusta. Kuusankosken ja Valkealan yhteispalvelut hoitavat venepaikkojen vuokrausta. Kouvolan keskustan yleis- ja asukaspysäköintiluvat ovat myynnissä Kouvolan yhteispalvelussa. Kouvolan yhteispalvelu hoitaa viljelypalstojen vuokrausasiat. (Kouvola 2012.)

Kouvolan yhteispalvelun yhteistyökumppaneina ovat mm. Kansaneläkelaitos, Poliisi, Kouvolan Vuokra-asunnot Oy ja STKL ry. Elimäen, Keltakankaan ja Kuusankosken yhteispalvelussa saa Kansaneläkelaitoksen (Kela) avustavaa asiakaspalvelua: lomakkeita ja esitteitä, ohjausta ja neuvontaa sekä opastusta sähköisten palvelujen käyttämi-

seen. Keltakankaan ja Kuusankosken yhteispalvelussa saa poliisin avustavaa asiakaspalvelua: erilaisia lomakkeita ja hakemuksen täyttämiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Elimäen ja Keltakankaan yhteispalvelussa saa Kouvolan Vuokra-asunnot Oy:n asiakaspalvelua. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry:n (STKL) yhteispalvelun kehittämisprojektissa (2007–2010) organisoitiin järjestöjen yhteistyötoimintaa kaikkiin kuuteen yhteispalvelupisteeseen. Järjestöyhteistyö pitää sisällään mm. järjestöjen ja paikallisyhdistysten materiaalien jakoa; esitteitä, lehtiä ja yhteystietoja. Paikallisyhdistykset ja valtakunnalliset järjestöt voivat järjestää yhteispalvelupisteissä neuvontapäivystyksiä, infoiltapäiviä, teemapäiviä, teemaviikkoja ja vertaistapaamisia. (Kouvo-la 2012.)

5 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen. Asiakaspalvelijan toiminta ilmentää yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelu on rajapinta, jossa asiakas ja asiakaspalvelija koko organisaation kohtaavat. Kohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa se, kuinka asiakaslähtöistä toimintaa harjoitetaan. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää asiakaskeskeisyyden arvoon sitoutumista ja asiakasläheisyyden kasvattamista asiakasta koskevan tietopääoman kartuttamisella monipuolisia tiedonkeruukanavia hyödyntäen. (Aarnikoivu 2005.)



Kuva 7. Asiakaspalvelun keskeiset käsitteet (Aarnikoivu 2005.)

Asiakaspalvelu pitää sisällään käsitteet asiakaskeskeisyys, asiakasläheisyys, asiakaslähtöisyys ja asiakaspalvelu, kuva 7. Asiakkaiden kasvavat vaatimukset asiakaspalvelussa tarkoittavat yleensä käytännössä enemmän henkilökuntaa palvelutason ja laadukkaan palvelun mahdollistamiseksi. Yleisesti puheissa nostetaan esille tärkeinä arvoina asiakkuus ja asiakaskeskeisyys. Arvona asiakas jää kuitenkin usein konkretisoidumatta organisaation arjessa. Ilmiö näkyy palvelukulttuurin puutteena. Palvelukulttuurin puutteena voidaan nähdä myös asiakasrajapinnassa työskentelevät asiakaspalvelijat. Organisaation arvojärjestyksen rankatessa asiakasrajapinnassa työskentelevät asiakaspalvelijat alimmalle portaalle kuvaa yhteiskuntamme suhtautumista asiakaspalveluun ja palvelemiseen yleensä. Suhtautumista palveluun kuvaa esimerkiksi myös se, että asiakaspalvelija nimikkeen käyttö on vähentynyt ja sitä voidaan pitää jopa katoavana, vaikka itse toimenkuva on edelleenkin vahvasti olemassa. Asiakaspalvelijan tilalla on alettu käyttää yhä useammin palveluneuvojan tai asiakasneuvojan nimikkeitä. Palvelijuus ja sen mukanaan tuoma alamaisuus mielletään kulttuurissamme negatiiviseksi. (Aarnikoivu 2005.)

Palveluissa asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että palveluja tarvitseva on kaiken lähtökohta, keskeinen ja tärkeä. Erityisen tärkeää on ottaa huomioon ne tilanteet, jolloin palvelua tarvitsevan asiakkaan toimintakyky tai edellytykset ilmaista tarpeensa tai mielipiteensä on alentunut. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen ovat keinoja varmistaa asiakaslähtöinen toiminta. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakaspalautekanavien lisäksi myös asiakkaan osallistumista edistäviä ja yhteistoiminnallisempia toimintatapoja. Aidossa asiakaslähtöisyydessä sisäistyy näkemys, että organisaatio on olemassa asiakkaiden tarpeita varten ja heitä kuunnellaan jatkuvasti ”herkällä korvalla”. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002.) Asiakaslähtöinen henkilöstö on tärkeä edellytys sille, että organisaatiota voidaan kutsua asiakaslähtöiseksi. Miten koko henkilöstö toimenkuvastaan ja asemastaan riippumatta toimii ja ajattelee, on olennaista asiakaslähtöisyyden kannalta. Jatkuvan kuuntelun malli, jota henkilöstö asiakassuhteissaan toteuttaa, on tärkeä. (Vuokko 1997.)

Asiakaspalvelussa tulee nousta panostukset asiakassuhteen hoitamiseen ja kehittämiseen, toiminnoilla tavoitellaan asiakkuuksien syntymistä ja asiakasuskollisuutta. Asiakassuhteen luominen edellyttää asiakkuuden rakentamista, kehittämistä ja ylläpitoa. Hyvä asiakassuhde on asiakkuus. Tilanne, jossa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat

ja suhtautuvat toisiinsa positiivisesti on asiakkuutta. Asiakkuutta ei ole ilman hyvää asiakassuhdetta. (Aarnikoivu 2005.)

Johtamisella ja esimiestyöllä on vankka painopiste asiakaslähtöiseen toimintaan. Johtaminen muodostuu kehitystoiminnasta, jatkuvasta toiminnasta ja ihmisistä välittämisestä. Asiakaspalvelun organisaation johtaminen edellyttää menestyäkseen johtamisen ulottamista konkreettisesti jokaiselle näille kolmelle osa-alueelle. Muutosten toteuttamisessa on kiinnitettävä erityistä huomiota ihmisiin, ihmisistä välittämiseen. (Aarnikoivu, 2005.)

Asiakaspalvelun kehittämisessä on huomioitava erityisesti sähköisten välineiden käyttö palvelupisteissä. Asiakaspalvelussa sähköistetyt palveluprosessit helpottavat sekä asiakkaiden itsepalvelua että palveluneuvojien käytännön työtä. Tässä keskeisenä tavoitteena on, että kaikista yhteispalvelupisteistä löytyy internetyhteydellä ja sähköisen henkilökortin lukijalla varustettu asiakaspääte. Näiden avulla on mahdollista etsiä vaihtomasti tietoa esimerkiksi avoimista työpaikoista, julkisen hallinnon verkkopalveluista ja muista internetpalveluista. Palveluneuvojat auttavat tarvittaessa laitteiden käytössä. (Valtionvarainministeriö, 2011). Asiakkailta pitää olla vaihtoehtoja ja oikeus valita itselleen sopivin palvelumuoto. Itsepalvelu asiakkaan omana valintana on asiakaspalvelua. Itsepalveluasiakkaiden määrän kasvaessa vapautuu resursseja palvelemaan asiakkaita, jotka haluavat ja tarvitsevat henkilökohtaista palvelua. (Aarnikoivu 2005.)

Laadukkaan ja hyvän asiakaspalvelun edellytys on asiakkaiden toiminnan ja työn luonteen tuntemus sekä vuorovaikutustaitojen hallitseminen. Laajenevat palvelusuhteet asettavat työntekijöille vaatimuksia. Asiakastyö vaatii sosiaalisia taitoja. Asiakastyössä erilaiset vaikuttamistaidot, kyky viestittää ja esiintyä ovat tärkeitä. Jotta asiakastyössä onnistutaan tekemään menestyvää yhteistyötä, vaatii se halua osallistua, palvella ja ottaa huomioon toisten tarpeita. (Lindström & Leppänen 2002.) Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeä ydinosa laatuajattelussa. Keskeisenä toiminnan tavoitteena ovat asiakkaan palveleminen ja tyytyväisyys. Vain nämä mahdollistavat organisaation toiminnan jatkuvuuden. (Jalava & Virtanen 1996.)

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyyttä tulee mitata säännöllisin väliajoin, jotta sitä voidaan kehittää erilaisilla toimenpiteillä. Asiakkaan tyytyväisyyttä voi tarkastella palvelutapahtuman tai kokonaistyytyväisyyden näkökulmasta. Asiakas voi olla tyytymätön yksittäiseen palveluun, mutta silti olla tyytyväinen kokonaistoimintaan tai päinvastoin. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat palveluun liittyvät odotukset ja kokemukset. Yleensä asiakas on tyytyväinen, jos hänen saamansa kokemus on parempi kuin hänen odotuksensa palvelusta.

Asiakkaan näkökulmasta asiakaspalvelu on prosessi, jonka monesta vaiheesta yksi on varsinainen palvelun käyttö. Asiakas voi saada ensimmäisen kontaktin palvelun tarjoajaan esimerkiksi puhelimitse, jolloin asiakastyytyväisyyteen voi vaikuttaa se, millainen ihminen vastaa puhelimeen. Toimipisteessä asioivaan asiakkaaseen vaikuttaa ulkoinen vaikutelma, joka syntyy viihtyvyydestä, siisteydestä sekä ympäristössä olevista tekijöistä kuten parkkipaikoista ja puistoalueista. Sisätiloissa asiakas kiinnittää huomion sisääntulon helppouteen ja siihen, miten hän tuntee olevansa tervetullut asioimaan. Tässä vaiheessa viihtyisä sisustus, selkeät opasteet, muut asiakkaat sekä henkilökunnan esilläolo vaikuttavat asiakkaan kokemusmaailmaan. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen 1998.)

Asiakastyytyväisyys ilmaisee asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten suhdetta. Ensimmäisen kerran asiakas ottaa kontaktin lähinnä odotustensa perusteella. Seuraaviin yhteyksiin vaikuttaa palvelukokemusten ja palveluodotusten vertailu. Asiakkaan palvelukokemusten karttuessa, nousevat hänen laatuvaatimuksensa ja palveluodotuksensa. Mikäli organisaatio haluaa säilyttää asiakassuhteensa, on heidän pidettävä asiakkaan kokemukset jatkuvasti tasaisen hyvinä, palvelipa häntä kuka henkilökunnasta tahansa. Asiakastyytyväisyydellä voidaan ennustaa parhaiten organisaation tulevaa menestystä. (Lahtinen & Isoviita 1998, 50.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla mitataan asiakaspalvelun onnistumista. Tutkimuksella saadaan tietoa koko palvelukokonaisuudesta. Tutkimuksen kohteina ovat mm. asiakkaiden kokema ensivaikutelma, palvelun odotusaika, palvelun asiantuntemus ja ystävällisyys, joustavuus ja tilojen viihtyisyys, palveluympäristö. Asiakastyytyväisyyden muodostamisessa avainsanana on asiakkaasta välittäminen. Asiakkaat arvostavat

erityisesti tätä asiaa. Asiakastyytyväisyys on tärkeää, koska asiakkaat kertovat hyvistä kokemuksista muille asiakkaille. Tyytyväisyys lisää asiakkaiden määrää. Palvelualan professori Christian Grönroos on mukaan asiakkaat määrittävät laadun, heidän arvonsa ja kokemuksensa luovat kriteerit laadukkaalle asiakaspalvelulle ja jokainen työntekijä vaikuttaa hyvän laadun syntymiseen. Laadua ei ole koskaan valmis, vaan sitä on työstettävä jatkuvasti. Työntekijät tarvitsevat hyvän laadun työstämiseen tietoa, palautetta ja tukea. Tähän ovat vaikuttamassa keskeisesti hyvä johtajuus ja viestintä. Laadukas palvelu vaatii suunnitelmallisuutta ja vilpittömyyttä korostavaa yrityskulttuuria organisaatiolta. Palvelulupausten pitäminen on ehdotonta, mikäli niistä ei pidetä kiinni, aiheuttaa se asiakastyytymättömyyttä. (Lahtinen & Isoviita 1998, 64.)

Valtiovarainministeriö on laatinut yhteispalvelusanaston helpottamaan yhteispalvelun markkinointia ja viestintää. Tässä sanastossa avataan asiakastyytyväisyys seuraavasti: ”Asiakastyytyväisyys on asiakkaan ilmaisema tyytyväisyys tuotetun palvelun ja palvelutavan laatuun. Asiakastyytyväisyyttä mitataan mm. asiakaskyselyillä ja tutkimuksilla”. (Valtiovarainministeriö 2009.)

7 NAANTALIN JA ESPOON YHTEISPALVELUPISTEIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT

Useat yhteispalvelupisteet ovat kartoittaneet omilla tutkimuksillaan yhteispalvelua käyttävien asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tässä kahden kaupungin, Naantalın ja Espoon asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia.

Naantalın kaupunki selvitti vuonna 2009 asiakastyytyväisyyttä kyselyllä 30.11.–15.12.2009 Saaristoalueen palvelupisteissä. Kolmen yhteispalvelupisteen asiakkaat saivat kyselylomakkeen viikkotiedotteen mukana ja kyselyyn oli mahdollista vastata myös sähköisesti. Vastauksia saatiin 131 kappaletta. Vastaaajista eniten oli naisia n. 65 % ja ikäryhmänä yli 55-vuotiaat. Arvoasteikko tuloksille oli 1 - 5, 5:n ollessa paras. Yleiskuva palvelupisteestä sai keskiarvoksi 4,43. Kuntalaisten mielestä on erittäin tärkeää, että palvelut säilyvät riittävän lähellä asiakaskuntaa. Palvelupisteen henkilökunta sai keskiarvoksi 4,57. Heidät koettiin ystävällisiksi, palvelualttiiksi, auttavaisiksi, tutuiksi ja turvallisiksi. Lisäksi heidän sitoutuminen työhön ja virka-ajan ulkopuolella toimiminen koettiin upeaksi palveluksi. Palvelupisteen toiminta sai keskiarvoksi 4,26. Lähtökohtaisesti palvelut on pyritty järjestämään siten, että kaikissa palvelupisteissä

on samat palvelut ja palvelujen tarjontaa on laajennettu sekä tiedotusta kuntalaisille on jaettu kuntatiedotteen mukana koteihin. Asiakkaiden palveluodotuksia selvitettiin kysymyksellä ”Miten palvelu on vastannut asiakkaan odotuksia”. Tuloksissa ilmeni, että palvelut on koettu paremmiksi kuin oli osattu odottaa ja ne ovat olleet asianmukaista sekä hoituneet ongelmitta. Kaikkien kysymysten vastausten keskiarvoksi tuli 4,49, jota voitiin pitää erinomaisena tuloksena ensimmäisen toimintavuoden jälkeen. (Saariston palvelupisteiden asiakastytyväisyyskysely 2010.)

Espoon kaupungissa toimii kuusi yhteispalvelupistettä, jotka tarjoavat monipuolisia julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Yhteispalvelupisteistä saa tietoa kaupungin palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Espoon yhteispalveluissa on alettu kartoittaa asiakastytyväisyyttä säännöllisesti vuodesta 2007. Asiakaspalautetta voi antaa myös sähköisesti kaupungin kotisivuilta sähköiseen palvelujärjestelmään. Yhteispalvelupisteissä on ollut jaossa lomakkeita, joilla asiakkaat ovat antaneet asiakaspalautetta. Saatujen asiakaspalautteiden pohjalta tehtyjen yhteenvetojen perusteella yhteispalvelujen toimintaa ja palvelun laatua on pyritty parantamaan. Vuoden 2010 asiakaspalaute oli positiivista, ja suurin osa vastanneista oli erityisen tyytyväisiä tai tyytyväisiä yhteispalvelun toimintaan. Moni asiakas hoiti yhdellä asiointikerralla useamman asian. Kehitysehdotukset liittyivät aukioloaikoihin ja niiden laajentamiseen. Viimeisin toteutettu asiakastytyväisyyskysely osoitti, että käyttäjät ovat tyytyväisiä yhteispalvelupisteiden palveluun. 94 % vastaajista piti yhteispalvelupisteissä asiointia myönteisenä tai erittäin myönteisenä. Espoossa yhteispalvelujen kehittämiseen on kiinnitetty huomiota. Yhtenä kehitystehtävänä nähdään palvelut ihmisille, joilla ei ole nettiyhteyksiä kotona. Espoon yhteispalvelupisteissä asiakkaiden käytössä on tietokoneita, joiden käyttöön on mahdollista saada opastusta ja neuvontaa. (Espoo 2009, 2010.)

Tämä Kouvolassa opinnäytetyönä suoritettu asiakastytyväisyystutkimus oli ensimmäinen oma alueellinen kartoitus yhteispalvelupisteiden toiminnasta ja palveluista. Kouvola on osallistunut Elimäen ja Kuusankosken yhteispalvelun osalta, tekstissä aikaisemmin mainittuun valtakunnalliseen yhteispalvelututkimukseen, Lapin yliopiston tekemä yhteispalvelututkimus (Kainu 2010). Tutkimuksessa suoritettiin omat kyselyt asiakkaille, palveluneuvojille ja kuntapäätäjille. Kuusankoski osallistui asiakaskyselyllä ja Elimäki osallistui kaikilla kolmella kyselyllä kyseiseen tutkimukseen.

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Kouvolassa tehty asiakastyytyväisyyskysely vastaa yhteispalvelututkimuksen 2010 yhteispalvelun kehittämisen suosituksia. Kaikissa yhteispalvelupisteissä tulisi määräajoin toteuttaa oma asiakastyytyväisyyskysely. Asiakaskyselyn toteuttajina toimivat palveluneuvojat. Suositusten mukaan palveluneuvojat tulisi perehdyttää ja sitouttaa tähän tehtävään. Opinnäytetyön tulosten pohjalta tilaajataho Kouvolan yhteispalvelut toivoo voivansa kehittää yhteispalvelupisteiden toimintaa ja palvelua entistä enemmän vastaamaan kaupunkilaisten tarpeita.

8.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä on keskitytty yhteispalvelun asiakkaiden näkemyksiin palvelun toimivuudesta, asiakaspalvelusta ja tarjolla olevien palvelujen tietoisuudesta. Tavoitteena on ollut selvittää asiakkaiden palveluodotuksia ja sitä vastaavatko yhteispalvelut niihin, sekä saada palautetta palveluneuvojien asiakastyön onnistumiseen sekä saada kehittämishaasteita toiminnan suhteen.

Tutkimuksella haluttiin saada vastauksia kysymyksiin:

- Kuinka yhteispalvelun asiakkaat kokevat yhteispalvelupisteen?
- Ovatko yhteispalvelun asiakkaat tyytyväisiä yhteispalvelupisteistä saataviin palveluihin?
- Ovatko yhteispalvelut asiakkaiden mielestä riittäviä ja tarpeellisia?
- Mitä toiveita asiakkailla on yhteispalvelutoiminnan kehittämiseksi?

8.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusstrategiana on Survey-tyyppinen tutkimus. Aineisto on kerätty käyttäen kyselylomaketta. Kerätyn aineiston avulla pyritään selvittämään tiettyä ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 193.) Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, joka tämä tutkimus on, tutkimuskohteena ovat ihmisten muodostamat yhteisöt sekä ihmisyhteisöjen toiminnasta seuraavat ilmiöt. Tässä tutkimuksessa yhteis-

sönä ovat yhteispalvelu ja sen asiakkaat. Kuntalaisten palvelunsaanti on muuttunut alueella vuonna 2009 tapahtuneen kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä. Tästä aiheutunutta yhteiskunnallista muutosta, sen vaikutusta ja riittävyyttä kuntalaisille tarkastellaan tällä asiakastytyväisyyskyselyllä. Määrällinen tutkimusmenetelmä sopii suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin. Sen avulla ei saada yksittäistapauksista kattavaa tietoa, vaan määrällisessä tutkimuksessa käytetään usein tilastollisia malleja. (Töttö 2000, 17.)

Otos kohderyhmästä eli yhteispalvelua käyttävistä asiakkaista on se osa, jolla pyritään saamaan kokonaiskuva yhteispalvelun asiakkaista. Otoksen tulisi havainnollistaa tutkittavaa perusjoukkoa, sen ominaisuuksia ja ilmenemismuotoja. Tässä on huomioitava, että saadut tulokset ovat päteviä tietyllä todennäköisyydellä koko perusjoukkoon. Tutkimuksen resurssit ja käytettävät menetelmät vaikuttavat otoksen kokoon. Käytettäessä tilasto-ohjelmia tulosten analysointiin tulisi havaintoyksikköjä olla vähintään sata. (Vilka 2007.)

Opinnäytetyössä päädyttiin keräämään aineistoa lomakekyselynä. Asiakaskysely toteutettiin jokaisessa Kouvolan kuudessa yhteispalvelupisteessä ajalla 2. – 20.5.2011. Asiakaskyselylomakkeet oli mahdollista tulostaa Kouvolan kaupungin kotisivujen kautta ja palauttaa täytettyinä yhteispalvelupisteisiin. Lomakekyselyyn päädyttiin Kouvolan kaupungin laajuuden ja usean yhteispalvelupisteen vuoksi. Tällä tavoin kysely pystyttiin toteuttamaan pidemmällä aikajanelä ja asiakaspalaute olisi runsaampi kuin haastatteluvaihtoehdolla. Haastattelut olisivat mahdollisesti tuoneet tiedollisesti hyödynnettävämpää materiaalia kuin mitä lomakekyselyssä on mahdollista saada.

Hirsjärvi ym. (2010) Tutki ja kirjoita -teoksen mukaan yhtenä tutkimustyyppinä ja aineistonkeruun perusmenetelmänä on kysely. Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laajaa tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Jos kyselylomake on suunniteltu huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneen avulla. Kyselylomakkeen pohjana käytettiin Yhteispalvelututkimus 2010 -asiakaskyselylomaketta ja Naantalın kaupungin saaristoalueen yhteispalvelupisteissä vuonna 2009 toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn kysymyksiä. Näiden pohjalta yhteispalvelun palveluneuvojat, yhteispalvelupäällikkö, STKL:n projektikehittäjä ja

opiskelija laativat kyselylomakkeen. Kyselylomake sisälsi avoimia, monivalintakysymyksiä ja asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Avoimet kysymykset olivat kysymyksiä, joissa esitettiin kysymys ja tarjottiin tyhjä tila vastausta varten. Monivalintakysymykset olivat kysymyksiä, joihin oli valmiit, numeroidut vastausvaihtoehdot, ja vastaaja merkitsi rastin tai rengasti lomakkeesta valmiin vastausvaihtoehdon tai useampia vaihtoehtoja, ohjeistuksen mukaan. Asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymykset esittivät väittämiä, joista vastaaja valitsi sen, miten voimakkaasti hän oli samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittäjä. Kysymykset olivat pääasiassa valinta- tai monivalintakysymyksiä. Avoimia kysymyksiä oli kolme. Valinta- ja monivalintakysymyksistä 10 sisälsi tekstikentän, johon vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa oma vastauksensa, mikäli mikään annetuista vaihtoehdoista ei ollut sopiva tai halusi antaa lisäkommenttia vastaukseensa.

Asiakaskyselylomake (Liite 1) sisälsi 11 eri pääkysymysaluetta alakysymyksineen. Kohdassa 1 taustatiedoissa selvitettiin vastaajien sukupuoli, ikä, asiakkaiden pääsääntöisin asiointipiste, asiointinsyy ja matka kyseiseen yhteispalvelupisteeseen. Vastaajan mielipidettä yhteispalvelupisteen yleiskuvasta tiedusteltiin kohdassa 2 väittämällä kyllä, ei, en osaa sanoa. Väittäminä olivat kysymykset palvelupisteen sijainnista, asiointin esteettömyydestä, puhelinasiointin sujuvuudesta, aukioloaikojen sopivuudesta ja tilojen asianmukaisuudesta. Vastaajilla oli mahdollisuus kunkin väittämän jälkeen antaa vapaamuotoista, henkilökohtaista palautetta esitetystä kysymyksestä. Kohta 3 sisälsi asiakaspalvelun toteutukseen ja henkilökuntaan liittyviä väittämiä, joita vastaaja arvioi numeroasteikolla 1–5. Numerot vastasivat arviointia 1=heikko, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä. Yhteispalvelupisteiden palveluihin liittyviä mielipideväittämiä kysyttiin kohdassa 4. Vastaaja valitsi mielipiteensä perusteella täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä vaihtoehdon palvelujen vaikuttamisesta omiin tarpeisiin, palveluvalikoiman tärkeyteen ja palvelutyytyväisyyteen. Tiedottamisesta kysyttiin kohdassa 5 ja 6. Kohdassa 5 tiedusteltiin, mistä vastaajat olivat saaneet ensitietonsa yhteispalvelusta ja yhteispalvelupisteistä. Vastaajien oli mahdollista rastia yksi tai useampi vaihtoehto sekä lisäksi kirjata mahdollinen muu kanava, jota luettelossa ei ollut. Kohta 6 oli avoin kysymys, jossa vastaajat saivat omin sanoin antaa palautetta tiedottamisen riittävydestä ja lisätarpeesta.

Kuntalaisten sosiaalipalvelujen neuvonta- ja ohjaustarvetta kartoitettiin kysymyksessä 7 vaihtoehtoilla kyllä/ei sekä pyydettiin lisäselvitystä vastaukseen avoimessa vastausosiossa. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää kuntalaisten palvelutarvetta, mikäli palvelumuoto sisällytettäisiin osaksi yhteispalvelun palveluvalikoimaa. Tulevassa sosiaalihuoltolain uudistuksessa (alustava luonnos pykäläaihioksi 15.5.2011 ”Sosiaalihuoltolaki”) esitetään, että *”kunnan on huolehdittava siitä, että kuntalaisten saatavissa on riittävästi hyvinvointineuvontaa, jonka avulla kuntalainen saa neuvoja, ohjausta ja tukea ”arjessa pärjäämiseen” (itsenäiseen selviytymiseen) liittyvissä kysymyksissä myös ilman, että hänet kirjataan sosiaalihuollon asiakkaaksi. Kuntalaisella on oltava mahdollisuus saada hyvinvointineuvontaa myös (muiden kuin) esteettömien sähköisten välineiden avulla. Hyvinvointineuvonta on mahdollisuuksien mukaan liitettävä muiden kunnassa toimivien neuvontapalvelujen yhteyteen. Kunnan tulee yhteistyössä alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa koota ja jakaa asukkailla tietoa alueellaan tarjolla olevista sosiaalisen avun ja tuen muodoista (ml. vertaistuki ja muu vapaaehtoistoiminta) sekä koordinoita niiden hyödyntämistä asukkaiden hyväksi yhteistyössä apua ja tukea tarjoavien toimijoiden kuten viranomaisten, yleishyödyllisten yhdistysten, yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Tietoa tulee jakaa myös sähköisessä muodossa.”* Kysymys 8 oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin yhteispalvelupisteiden ja yhteispalvelujen tarpeellisuutta sekä tiedusteltiin kuntalaisten mahdollisia kehittämissuhteita palvelujen järjestämistavoista. Kolmannen sektorin, sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöstä, sen onnistumista, tarpeellisuutta ja kehittämistä kyseltiin kohdassa 9 kokonaisvaltaisen ja monipuolisen yhteistyötoiminnan kehittämiseksi. Kohdassa 10 kartoitettiin asiakastietokoneita käyttäneiltä vastaajilta heidän asiointin toteutumista, avuntarvetta sähköisessä asiointissa ja asiointin syytä sähköisen asiointin kehittämiseksi ja käyttöasteen lisäämiseksi. Viimeisenä, kohdassa 11 oli mahdollisuus jättää vapaana tekstinä yhteispalvelun henkilökunnalle terveiset ja toiveet toiminnan ja palvelun kehittämiseksi.

Kyselylomake oli 13-sivuinen. Tekstissä käytettiin Verdana-fonttia koolla 12, päätteet olivat lihavoituna tekstinä. Valinnoilla haluttiin varmistaa kaikille vastaajille selkeät ja luettavat materiaalit, koska ennakoitavissa oli, että valtaosa vastaajista olisi iäkäästä väestöstä.

8.3 Asiakaskysely suunnitelmasta toteutukseen

Opinnäytetyön merkeissä aloitettavan yhteistyön puitteissa tapasin yhteispalvelun työntekijät, esimiehen ja STKL:n projektikehittäjän ensimmäisen kerran 24.9.2010. Tällöin tehtiin alustavat suunnitelman asiakastyytyväisyyskyselyn suorittamisesta, siihen liittyvästä käytännön toteutuksesta ja muista asiaan liittyvistä asioista. Sopimus ti-laajan, koulun ja opiskelijan välillä kirjoitettiin 25.–26.11.2010. Yhteydenpito yhteis-palvelutiimin välillä tapahtui pääsääntöisesti sähköpostitse. Seuraava henkilökohtai-nen tapaaminen oli 25.1.2011, jolloin asiakaskyselylomaketta hiottiin lomakkeen esi-testausten pohjalta. Samalla sovittiin kaikille yhteispalvelupisteille sopiva ajankohta kyselyn suorittamiselle, 2.–20.5.2011.

Opiskelijana luonnostelin kyselylomakkeet uudelleen, ja ne myös esitettiin uudel-leen. Ennen varsinaista aineiston keruuta koetesta kyselylomakkeelle suoritettiin yh-teensä kaksi kertaa. Ensimmäiseen koetestaukseen osallistui 2 henkilöä, toiseen koe-testaukseen osallistui 4 henkilöä. Kaikki koetestaukseen osallistuneet olivat eri henki-löitä. Koetestaukseen osallistuneet pitivät kyselyä ajankohtaisena, tarpeellisena ja pääosin selkeänä. Vastaajat tekivät joitakin korjausehdotuksia kysymyksiin ja vasta-usvaihtoehtoihin. Kysymysten ohjeistus oli vastaajien mielestä riittävää ja selkeää. Aikaa vastaamiseen kului 5–10 minuuttia. Vastaajat totesivat, vaikka kyselylomake vaikutti ensisilmäyksellä aikaa vievältä, sen kuitenkin täytti hyvin nopeasti ja vaivat-tomasti. Koetestauksesta saatujen palautteiden ja yhden lisäkysymystarpeen ilmaantu-essa, sosiaalipalvelujen neuvonnasta ja ohjauksesta, kyselylomake viimeisteltiin lopul-liseen versioonsa. Koetestauksen asiakasvastaukset ovat mukana kokonaisotoksessa.

Opiskelijana suoritin tutkimukseen liittyvän opinnäytetyön suunnitteluseminaarin 8.4.2011. Olin yhteydessä 15.4.2011 Poliisin lupa-asioihin opinnäytetyön osana suori-tettavasta arvonnasta ja siihen mahdollisesti tarvittavasta luvasta. Arvontaa varten ei tarvittu virallista lupaa, koska asiakkaat eivät maksaneet osallistumisesta. Valmistin mediatiedotteen, jonka lähetin paikallisille lehdille: Kouvolan Sanomat, Vartti, Poh-jois-Kymenlaakso, Elimäen Sanomat, Valkealan Sanomat, Keskilaakso, Jaalalainen ja radioille: Kymenlaakson Radio ja Iskelmäradio. Näistä seitsemän (7) julkaisi media-tiedotteen.

Kyselylomakkeet monistutin kaupungin tulostuspalvelussa, samoin kyselyn jälkeen suoritettavan arpajaisten osallistumislipukkeet, nämä kustansi yhteispalvelu. Opiskeli-

jana olin hakenut Kymin 100-vuotissäätiöltä rahoitusta opinnäytetyön asiakaskyselyn suorittamiseen marraskuussa 2010. Sain stipendin 500 euroa, jolla kustannettiin arpaishankinnat ja matkakustannukset liikkumisesta yhteispalvelupisteissä kyselyn aikana. Asiakaskyselyyn liittyvät materiaalit toimitin yhteispalvelupisteisiin 27.–28.4.2011. Samalla jaoin tekemääni mainosta asiakaskyselystä paikallisten liikkeiden ja yleisille ilmoitustauluille. Varsinainen asiakaskyselyn toteuttaminen yhteispalvelupisteissä ja asiakkaiden motivointi vastaamiseen ja aineiston keruu jäivät palveluneuvojien tehtäväksi. Asiakaskyselyn palautteiden haun suoritin 23. ja 27.5.2011, samalla jokaisessa yhteispalvelupisteessä suoritettiin arvonta arvontalipukkeen jättäneiden kesken. Yhteispalvelun henkilöstöllä oli 10.6.2011 kokoontuminen, jonne tein lyhyen kokoomatiivistelmän tuloksista esitettäväksi.

Asiakastulosten tilastointi tapahtui SPSS-ohjelmalla, joka oli minulle vieras, joten sain sen käytön opiskeluun ohjausta 2 kertaa, 29.9 ja 4.11.2011. Taulukot opinnäytetyöhön laadin Microsoft Excel 2007 -ohjelmalla. Asiakaskyselyn tuloksia esittelin yhteispalvelulle heidän kuukausikokouksessa 25.11.2011 sekä Kouvolan kaupungin sosiaalipalvelujen palvelualueen järjestöille järjestetyssä Hyvinvoinnin yhteistyöfoorumissa 30.11.2011. Tein tulostivistelmän yhteispalvelun esimiehelle 15.12.2011 liitettäväksi hänen tekemäänsä ”Selvitys yhteispalvelun toiminnasta 2009– ”, joka tuli jaettavaksi kuntapäätäjille. 24.1.2012 tein projektikehittäjän kanssa vierailukäynnit kaikissa kuudessa yhteispalvelupisteessä, samalla valokuvasin palveluneuvojat työpisteisiin tätä opinnäytetyötä varten.

8.4 Aineiston käsittely

Tutkimusaineisto pohjautuu asiakasvastauksiin. Ne on analysoitu jokaisesta yhteispalvelupisteestä ja niistä on laadittu kokonaisyhteenveto Kouvolan yhteispalvelutoiminnasta. Tutkimukseen laadittua asiakaskyselylomaketta on tilaajalla mahdollisuus käyttää hyödykseen mahdollisissa jatkoasiakaspalautekyselyissä.

Aineistoa käsittelin SPSS-tilastollisella erikoisohjelmistolla ja Excel-tilukkolaskenta-ohjelmalla, jolla on tehty tutkimuksessa esiintyvät tilastokaaviokuvat. SPSS-ohjelmalla jaottelin tulokset taulukoihin sukupuoli-, ikä- ja seutumuuttujilla. Tulosten analysoinnissa olen tutkinut eri muuttujatuloksia, mutta julkaistuissa tutkimusselvityksissä esittelen kokonaistuloksia vastauksista, tilaajatahon toiveesta. Excel-tilukot on sisällytetty työhön selventämään ja havainnollistamaan tutkimustuloksia lukijalle.

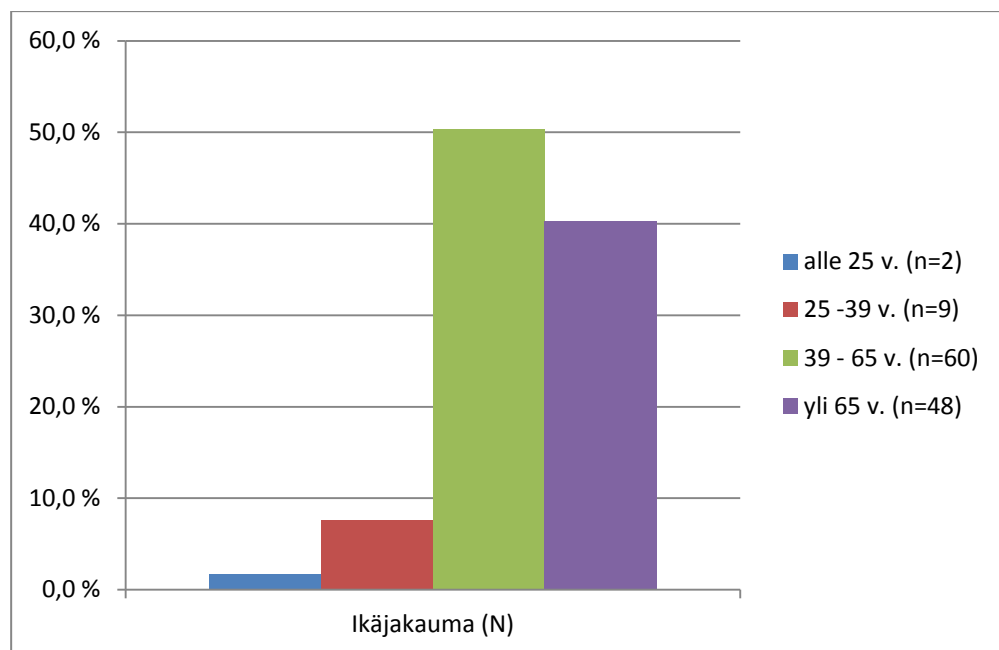
Tutkimuksen sisällön erittelyssä olen tilastoinnin pohjalta selvittänyt määrällisesti tuloksia. Tuloksia olen tutkinut eritellen yhtäläisyyksiä ja eroja, jotka ovat esitetty prosenttilukuina kokonaistuloksena sekä osatuloksina. Asiakaspalvelun olen esittänyt lisäksi keskiarvotuloksin. Avointen kysymysten tuloksia olen esittänyt sisällöllisinä määreinä että suorina, sanallisina kuntalaisvastaustuloksina. Asiakastytyväisyyskyselyn tulosten kokonaisyhteenvedo on liitteenä 4.

9 TUTKIMUSTULOKSET

9.1 Taustatiedot

Taustatiedoissa kysyttiin vastaajien sukupuolta, ikää, yleisintä asiointipistettä, syytä asiointipisteen valinnalle ja yhdensuuntaista matkan pituutta yhteispalvelupisteelle.

Suoritettuun asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi kaikkiaan 119 (N) henkilöä. Vastajista naisten osuus oli 80,7 % (n=96) ja miesten osuus oli 19,3 % (n=23).



Kuva 8. Vastaajien ikäjakauma

Kuva 8 havainnollistaa asiakaskyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa. Asiakaskyselyyn vastanneista alle 25-vuotiaita oli 1,7 % (n=2), ikäryhmästä 25 - 39-vuotiaita oli 7,6 % (n=9), ikäryhmästä 39 - 65-vuotiaita oli 50,4 % (n=60) ja yli 65-vuotiaita vastaajista oli 40,3 % (n=48). Havaittavissa on, että nuorten yhteispalvelun käyttöaste on hyvin

matala, asiakkaan ikä nostaa selvästi myös käyttöastetta. Sähköisten yhteyksien ja sitä kautta tapahtuvien asiointien helppous voisi selkeästi nuorilla vähentää palvelupiste-kohtaisen palvelun tarvetta, kun taas iäkkäämmillä asiakkailla taidot eivät riitä sähköiseen asioinnin hoitoon ja tarvitsevat siten yhteispalvelupisteitä ja sieltä saatavia palveluja.

Vastanneista kuntalaisista asioi Elimäellä 19,3 % (n=23), Jaalassa 9,2 % (n=11), Kel-takankaalla 10,1 % (n=12), Kouvolassa 14,3 % (n=17), Kuusankoskella 37 % (n=44) ja Valkealassa 10,1 % (n=12). Kuusankosken yhteispalvelupistettä kyselyn aikana käytti 3 jaalalaista ja Valkealan yhteispalvelupistettä 2 kouvolaista ja 1 kuusankoskelainen. Kuntalaiset käyttävät oman alueen yhteispalvelupistettä pääsääntöisesti (n=69), tilapäisesti toista tietyn palvelun (n=14) ja oman työpaikan läheisyyden vuoksi (n=26). Kuusankoskella yhteispalvelutoimintaa on ollut vuodesta 1996 lähtien, mikä mahdollisesti voi vaikuttaa asiakasmäärään toiminnan pitkäaikaisen tunnettavuuden takia. Muissa yhteispalvelupisteissä yhteispalvelutoiminta alkoi vuonna 2009. Liitteessä 1 yhteispalvelupisteet ovat sijoitettuina kartalle. Liitteestä 3 löytyvät asiakas- ja asiointimäärätilastot vuosilta 2009, 2010 ja 2011, joissa on tarkemmat ja yksityiskohtaisemmat tiedot yhteispalvelupisteiden palvelujen käyttöjakaumasta.

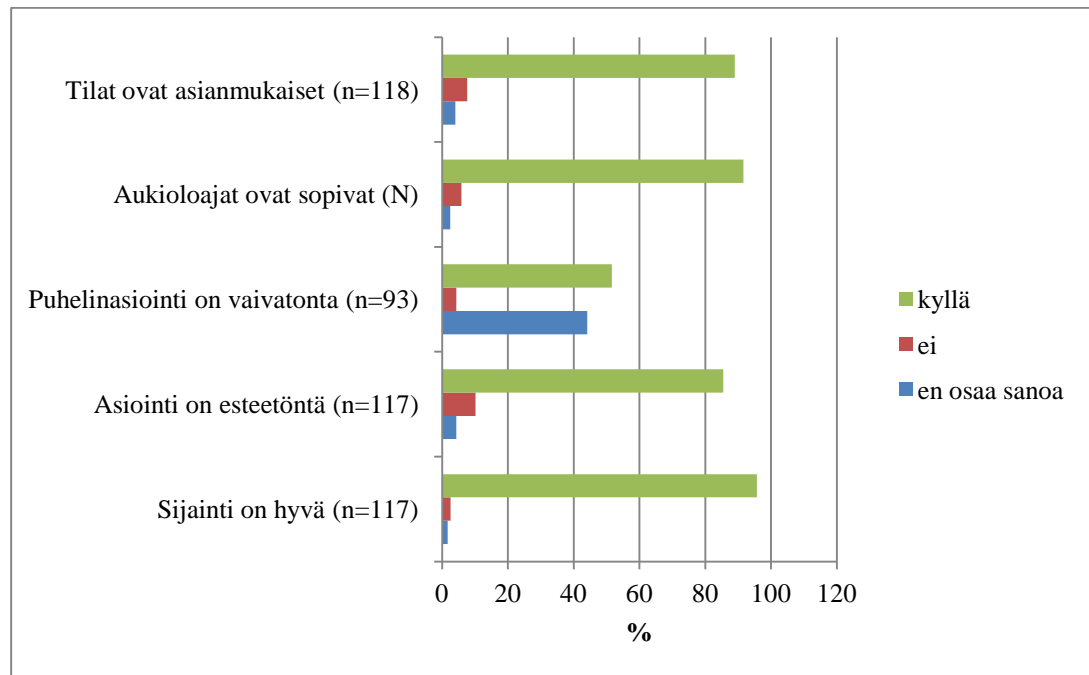
Yhteispalvelupisteen sijainnin läheisyys asiointiin vaikutti 58,5 %:lla (n=69) vastaajis-ta. 23 %:lla (n= 26) vastaajista yhteispalvelupiste sijaitsi työpaikan läheisyydessä, 7,6 % (n=9) käytti yhteispalvelupistettä muun asioinnin yhteydessä ja vastaajista 11,9 % (n=14) käytti pistettä tietyn palvelun vuoksi. Tiedot palvelut olivat kassapalve-lu/laskujen maksu (n=12), Kansaneläkelaitoksen asiat (n=3), työasiat (n=1), skeitti-paikat (n=1), tietokone- ja verkkopankkiasiat (n=2). Näistä palveluista tärkeimmäksi koettiin kaupungin kassapalvelut; laskujen maksu.

Kuvassa 13 (Liite 5) on havainnollistettu asiakkaiden matkan pituutta yhteispalvelu-pisteelle. Matkan pituus yhteispalvelupisteelle oli vastaajilla lyhimmillään 100 metriä ja pisimmillään se oli 58 kilometriä. Keskimääräiseksi matkaksi muodostui 7 kilometriä. (n=105).

9.2 Yleiskuva palvelupisteistä

Kuvassa 9 esitellään kuntalaisten näkemyksiä yhteispalvelupisteiden yleiskuvasta. Yhteispalvelupisteiden yleiskuvaan liittyviä mielipiteitä tiedusteltiin kyllä/ei/en osaa

sanoa -väittämillä. Väittämät kohdentuivat palvelupisteiden sijaintiin, tilojen asianmukaisuuteen ja esteettömyyteen sekä asiointiin puhelimitse, henkilökohtaisina käyn- teinä ja aukioloaikojen sopivuuteen asiakasasiointeihin. Merkittävintä mielipidejakoa oli havaittavissa puhelinasioinnin suhteen. Puhelinasiointia kertoi käyttävänsä 51,6 %:a vastaajista, vastaajista 4,3 %:a ei käytä puhelinasiointia oli ja vastaavasti 44,1 %:a oli valinnut en osaa sanoa-väittämän. En osaa sanoa-väittämän valinneista (27,2 %) oli kommentoinut vastaustaan henkilökohtaisen palvelun tärkeydellä asiointissa.



Kuva 9. Yleiskuva yhteispalvelupisteestä

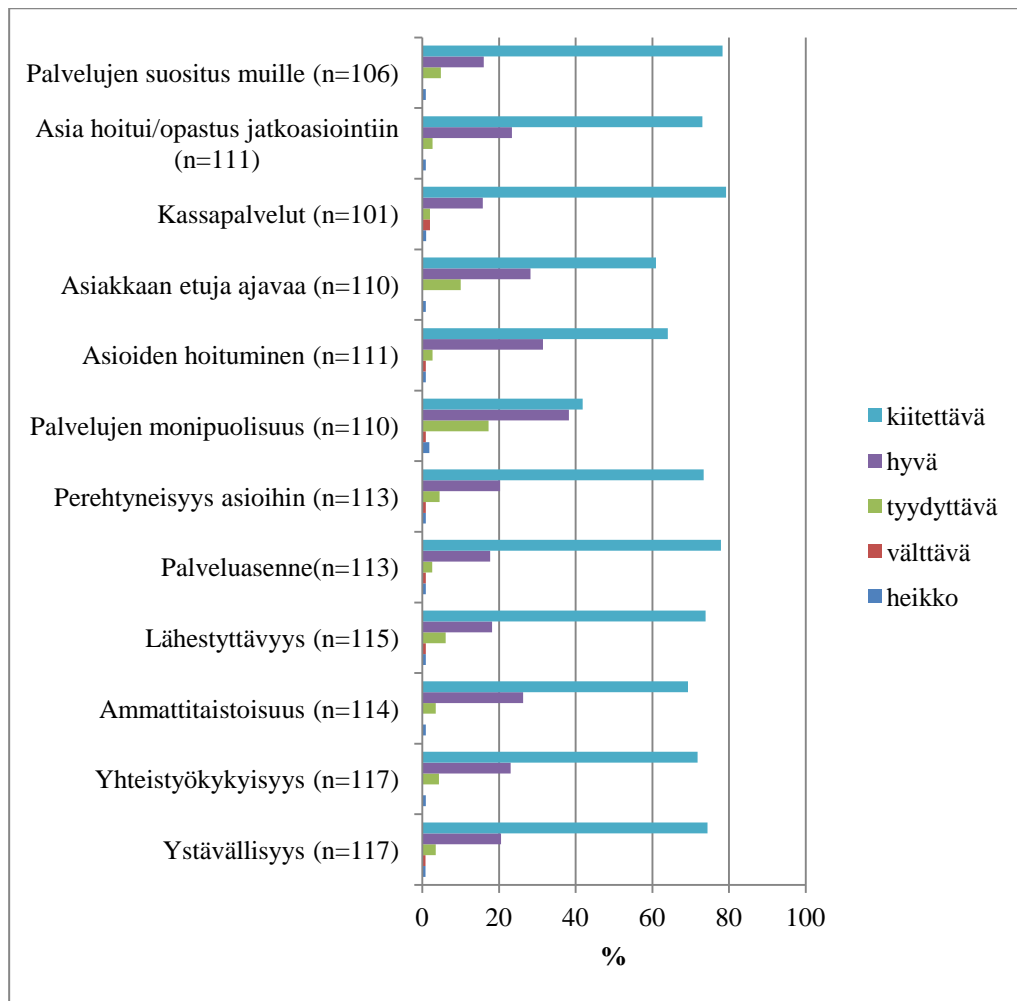
Kuntalaisista 95,7 % koki yhteispalvelupisteet sijainniltaan hyvänä (n=112). 85 % koki asiointin yhteispalvelupisteissä esteettömäksi (n=100). Kuntalaisista 16,2 % nosti esiin epäkohtia, joihin toivottiin parannuksia. Toiveita esitettiin; pyörätuoliliuska liikumista helpottamaan (n=2), raskaisiin ulko-oviin automaattista oven aukaisua (n=2), korkeat raput koettiin esteellisiksi (n=7), jonka vuoksi yhteispalvelupisteitä toivottiin katutasoon. Asiakaspysäköintipaikkoja kaivattiin lisää, ne joko puuttuivat tai niitä oli vähän (n=2). Esille nostettiin tilan mahdottomuus liikuntarajoitteiselle henkilölle (n=1) ja esteetön reitti palvelupisteelle ei ollut tiedossa, eikä siitä ollut opasteita (n=1). Lisäksi epäkohtina nostettiin esille huono sisäilma (n=2), ahtaat tilat (n=3), esitteet päällekkäin (n=3) ja yksityisyys asioiden hoitamisessa (n=5). Palvelutiski koettiin yksityisyyttä rajoittavaksi tekijäksi mm. lasikoppien takia, muut asiakkaat kuulevat asioiden asiakkaan yksityisasiat (n=2). Vastaajista 91,6 %:lle (n=109) aukioloajat olivat

sopivat. 50,4 % (n=71) toivoi pidennettyä aukioloaikaa, päivystystä ja iltai-
aukioloaikoja. Yhteispalvelupisteiden kesäloma-ajoille, ruokatauoille ja sairauslomille
toivottiin sijaisjärjestelmää, jotta ne eivät olisi suljettuina näissä tapauksissa. 89 % piti
yhteispalvelupisteiden tiloja asianmukaisina (n=105). Positiivisena asiana huomioitiin
palveluneuvojien palveluaktiivisuus (n=3).

9.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelukohdassa tiedusteltiin palveluneuvojien asiakastyöskentelyä. Kuinka
asiakkaat saivat palvelua palveluneuvojilta. Tätä kartoitettiin arviointikysymyksen
palveluneuvojien ystävällisyydestä, yhteistyökykyisyydestä, ammattitaitoisuudesta,
lähestyttävyydestä, palveluasenteesta, asiaan perehtymisestä, asioiden sopimukselli-
suuden toteutumisesta, asiakkaan etujen ajamisesta ja asioiden hoitumisesta tai jatko-
asiointiselvityksistä asiakaspalvelutilanteissa, palvelujen suosittamista muille kau-
punkilaisille. Asiakaspalvelu sai kokonaisarvosanan 4,6 arviointiasteikolla 1–5, heik-
ko–kiitettävä. Kuvassa 10 on nähtävissä selkeä poikkeama asiakaspalvelun palveluvali-
koiman monipuolisuudesta tiedusteltaessa. Yhteispalveluvalikoimaa piti kiitettävä-
hyvä–tasoisena 80 % vastaajista ja riittämättöminä 20 % verrattaessa sitä kaikkien
kuuden yhteispalvelupisteiden palvelutarjontaan. Kuntalaiset toivovat kaikkiin yhteis-
palvelupisteisiin yhdenmukaiset palveluvalikoimat.

Asiakaspalvelun tulokset ovat edellä mainitun arviointiasteikon mukaan seuraavasti:
Henkilökunnan ystävällisyys 4,7; Henkilökunnan yhteistyökykyisyys 4,6; Henkilö-
kunnan ammattitaitoisuus 4,6; Henkilökunnan lähestyttävyyys 4,6; Henkilökunnan pal-
veluasenne 4,7; Henkilökunnan perehtyneisyys asiakkaan asiaan 4,6; Palvelujen mo-
nipuolisuus 4,1; Asioiden hoituminen 4,6; Asiakkaan etuja ajavaa 4,5; Kassapalvelut
4,7; Asioiden hoituminen/opastus jatkoasiointipaikkaan 4,6; Palvelujen suositus muil-
le kuntalaisille 4,7.



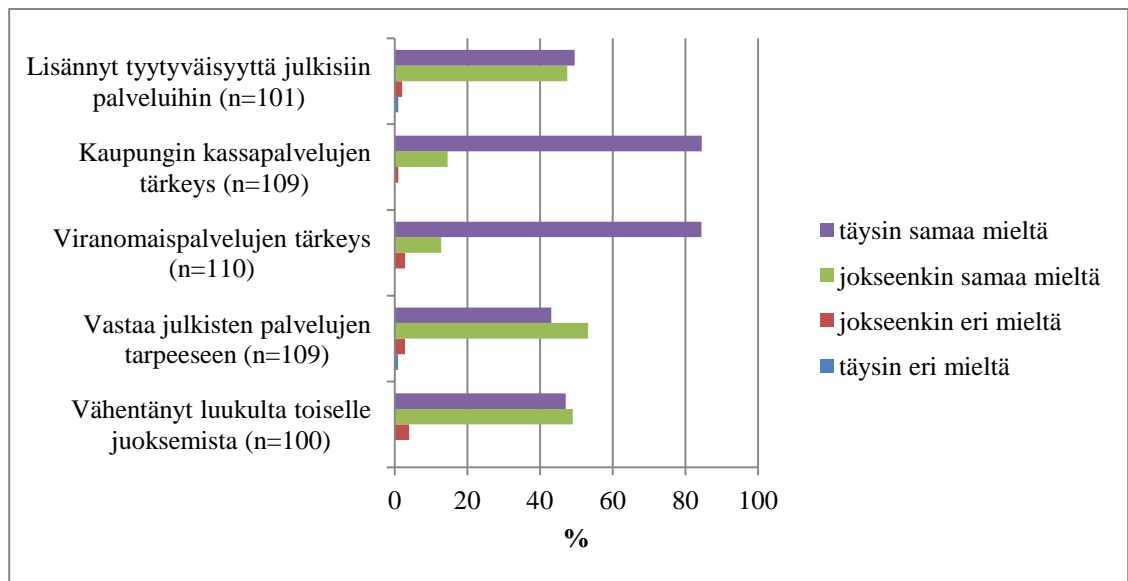
Kuva 10. Asiakaspalvelu

Kassapalvelut eli kaupungin omien laskujen maksaminen oli mahdollista Keltakan-
kaan, Kouvolan, Kuusankosken ja Valkealan yhteispalvelupisteissä. Jaalasta asiakkaat
kulkevat Kuusankoskelle tämän palvelun vuoksi. Vastaajista (n=104) piti palvelua
asianmukaisena hoidettuna kiitettävästi 79,2 %, hyvänä 15,8 % ja heikko–välttävä–
tyydyttävänä 5,0 %. Vastaajat kokivat saaneensa asiansa hoidettua tai opastuksen oi-
keaan jatkoasiointipaikkaan kiitettävästi 73 %, hyvänä 23,4 % ja heikko–välttävä–
tyydyttävänä 3,6 % (n=111). Kysymykseen voiko vastaaja suositella saamiensa palve-
luja muille kaupunkilaisille, suositukset antaisi kiitettävästi 78,3 %, hyvänä 16 % ja
heikko–välttävä–tyydyttävänä 5,7 % (n=116).

9.4 Yhteispalvelu

Kuvassa 11 on nähtävillä vastaajien mielipiteet yhteispalvelupisteiden palveluista.
Erittäin tärkeinä palveluina koettiin kaupungin kassapalvelut eli kaupungin omien las-

kujen maksu palvelupisteissä sekä Poliisin ja Kansaneläkelaitoksen palvelut (99 %). Kuntalaiset kokevat yhteispalvelutoiminnan lisänneen heidän tyytyväisyyttään julkisiin palveluihin (97 %). Toivomuksissa on, että lähipalveluja kehitetään monipuolisemmiksi, siten että kaikissa pisteissä on tarjolla yhtenevät palveluvalikoimat (kassapalvelut, Kela, Poliisi, jne.). Tämä mahdollistaa kaikille kuntalaisille turvalliset, monipuoliset ja laadukkaat lähipalvelut niin haja-asutus-alueilla kuin taajamissa. Samoin myös todettiin, että tällöin toteutuu tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus saada lähipalveluita omalla alueella.

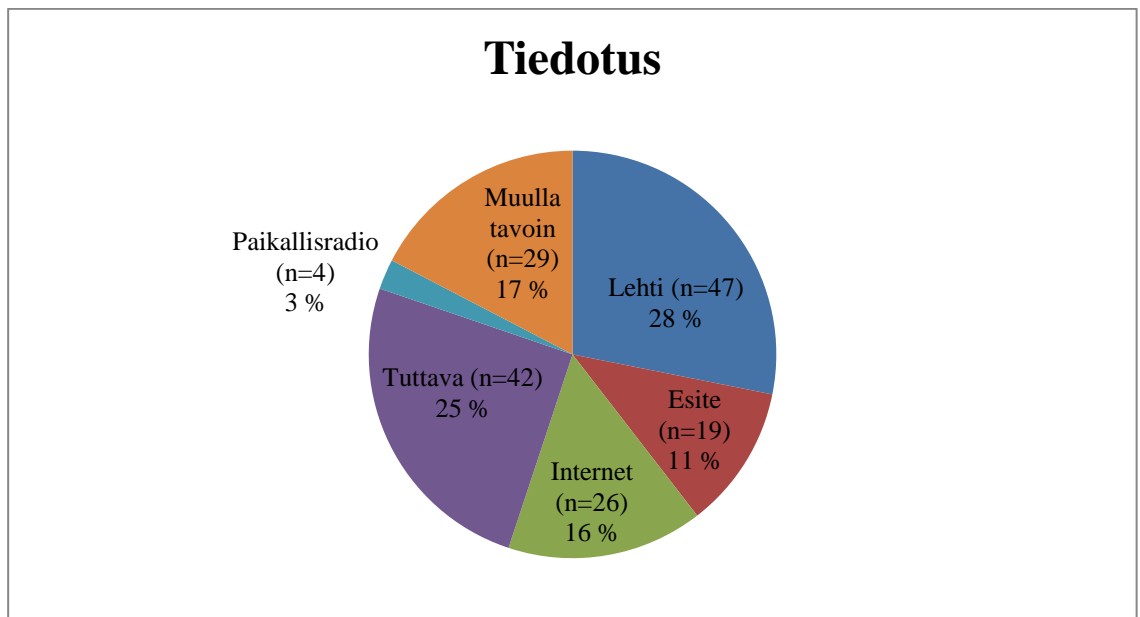


Kuva 11. Yhteispalvelupisteiden palvelut

Viranomaisten kuten kaupungin, Kansaneläkelaitoksen ja Poliisin avustavat palvelut koettiin tärkeiksi. Vastaajista 84,5 % oli asiasta täysin samaa mieltä ja 14,5 % oli jokseenkin samaa mieltä (n=110). Toinen tärkeäksi koettu palvelumuoto oli kaupungin kassapalvelut. Täysin samaa mieltä tärkeydestä oli 84,4 %:a vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä oli 12,8 % vastaajaa (n=109). Vastaajat kokivat, että yhteispalvelutoiminta on lisännyt heidän tyytyväisyyttään julkisiin palveluihin. Vastaajista 49,5 % oli täysin samaa mieltä asiasta ja 47,5 % oli jokseenkin samaa mieltä asiasta (n=101). Vastanneesta henkilöstä 96 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että yhteispalvelut ovat vähentäneet ”luukulta luukulle” juoksemista, ja vastaajista 96,3 % oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että yhteispalvelut ovat vastaavat niihin palvelutarpeisiin, joita heillä on.

9.5 Tiedotus

Kuvasta 12 ilmenevät keskeisimmät tiedotuskanavat. Kuntalaiset olivat eniten saaneet tietoa yhteispalvelusta ja yhteispalvelupisteistä lehdestä ja ”puskaradion” kautta eli palveluja käyttäneeltä tuttavalta. Tiedotusmuotona internet ja paperiesitteet olivat seuraavaksi tärkeimmät tiedonsaantikanavat. Muita eri tiedotuskanavia, joista asiakkaat olivat saaneet informaatiota toiminnasta oli 29. Näitä olivat mm. kirjasto, Etappi, eri projektit, luennot, Kansaneläkelaitos, oma työpaikka, kunnantalo, yhteispalvelupiste.



Kuva 12. Tiedonsaanti yhteispalveluista ja yhteispalvelupisteistä

Tässä kysymysosiossa vastaajat saivat omin sanoin kertoa oman mielipiteensä tiedottamisen riittävyydestä ja toimivuudesta. Kaiken kaikkiaan kysymykseen vastasi 95 henkilöä. Vastaajista 41 oli sitä mieltä, että tiedottamista on ollut riittävästi, ja 54 vastaajista oli sitä mieltä, että tiedottaminen on heikkoa, sitä on liian vähän ja sitä on lisättävä. 43 vastaajaa toivoi lisää monipuolista ja tehokkaampaa tiedottamista. Ehdotuksia (n=38) tiedotusmuodoiksi olivat muun muassa kotiin jaettava esite yhteistyössä joidenkin eri tahojen kanssa - samalla tulisi kustannussäästöä, ilmaislehdet, Kouvolan Sanomat, tienvarteen selkeä kyltti yhteispalvelupisteistä, enemmän tietoa kaupungin intraan. Seuraavassa on vastaajien kommentteja:

”Tiedottaminen palveluista saatava tehokkaammaksi ...ihmiset hahmottaisivat mistä on kysymys”

”Säännöllisesti toistuva palveluista tiedottaminen olisi tärkeää ja muistuttaisi yhteispalvelupisteiden olemassaolosta”

”Hyvä kysymys!!! Tiedottaminen voi ja saa olla jatkuvaa yleisessä mediassa; lehdet, netti, paikallisradio ym. Tiedottaminen on kaiken A ja O. ☺”

”A4-seinälehti palveluista”, ”kotiin jaettava esite”, yleistiedote koteihin ainakin kerran vuodessa”, ”toivoisin lisää kotiin tiedottamista”

”Esimerkiksi eteiseen vois laittaa infotaulun, jossa kerrotaan enemmän toimipisteen palveluista”

”Voisi enemmänkin tiedottaa paikoista ja asioista, joita siellä voi hoitaa”.

Liitteessä 4. lisää kuntalaisten mielipiteitä tiedottamisesta.

9.6 Palvelujen tarpeellisuus

Palvelujen tarpeellisuutta kuntalaiset saivat kommentoida omin sanoin vapaalla tekstillä (n=98). Yhteispalvelupisteet ja sieltä saadut palvelut koettiin tarpeellisiksi, jopa välttämättömiksi: *”en koe yhteispalvelupisteitä tarpeellisiksi, vaan välttämättömiksi!!”* Yhteispalvelupisteet ovat *”ehdottoman tärkeä toimintamuoto palvelujen tarjoamisessa ja harvoja paikkoja, joista kuntalaiset saavat hyvän ja asianmukaisen palvelun”*. Kuntalaiset nostivat esille myös lähipalvelun, tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden merkityksen palvelujen saannissa: *”tärkeäksi koen”, ”Näitä on kehitettävä ja monipuolistettava vastaamaan kuntalaisten tarpeisiin”, ”Lähipalvelujen tarpeellisuus ja tasa-arvoinen saanti ensisijaisen tärkeää!!”*. Muita palvelun järjestämistapoja ei vastauksissa noussut esille vaan enemmänkin huoli siitä, ettei yhteispalvelupisteitä vähennettäisi ja oman alueen pistettä lopetettaisi (n=27). Lisäksi 42 kaikista kysymykseen vastanneista antoi lisäpalautetta, josta selkeästi nousi esille heidän kiitollisuutensa järjestettyjä palveluja kohtaan, lähipalvelujen tärkeys erityisesti haja-asutusalueen asukkaille, kaikille vanhuksille ja lapsiperheille, matkan merkitys palveluissa nousi yhdeksi merkittäväksi kriteeriksi sekä ohjauksen ja neuvonnan tärkeys asioiden hoi-

dossa. Huolenaiheena esille kohosi yhteispalvelupisteiden toiminnan jatkuvuus ja erityisesti oman lähialueen säilyminen. Vastauskommentteja seuraavasti:

”Suuri KIITOS, että olette olemassa! Toivomme, ettei toimipisteitä lopeteta!”

”Lähipalvelutoiminnan kehittäminen tasa-arvoiseksi ja yhdenvertaiseksi kaikille kuntalaisille, kaikkiin pisteisiin samat palvelut. Asiakkaiden yksityissuojan ja tietoturvan parantaminen”

”Älkää enää näitä muuttako!!!”

”Yhteispalvelupisteet ovat tärkeitä, työni ohessa seurailen yhden yhteispalvelupisteen asiakasmääriä ja välillä kuulee kaikenlaista ihmisten luukulla kyselevän ja asioitaan hoitavan”

”Yhteispalvelupiste on paras vaihtoehto, jos palvelut on pakko lopettaa”.

9.7 Kolmannen sektorin toiminta

Yhteispalvelupisteet ovat tehneet yhteistyötä paikallisten yhdistysten ja järjestöjen kanssa erilaisten neuvontapäivystysten, teematapahtumien ja info -iltapäivien muodossa. STKL:n Yhteispalvelun kehittämisprojekti on ollut keskeisenä vaikuttajana kolmannen sektorin yhteistyön kehittämisessä, organisoimisessa ja juurruttamisessa osaksi kunnan yhteispalvelun palveluvalikoimaa. Asiakkailta tiedusteltiin heidän mielipidettään kolmannen sektorin yhteistoiminnan toteuttamisen tarpeellisuudesta (n=114). Kuntalaisista (n=54) olivat sitä mieltä, että tällainen kolmannen sektorin yhteistyötoiminta on tarpeellista ja yhteispalvelupisteiden toimintaa monipuolistavaa palvelua. Yhdistysten toivottiin markkinoivan tapahtumia enemmän. Yhteispalvelupisteiden toivottiin antavan informaatiota eri toimijatahoille mahdollisuudesta tulla yhteispalvelupisteeseen järjestämään erilaisia tapahtumia. Järjestettäväksi ja yhteistoimintamuodoiksi toivottiin esimerkkeinä olleita nykyisiä toimintamuotoja kuten neuvontapäivystystä, teematapahtumia, esitteitä, oppaita, tietoiskuja, vertaistukineuvontaa palveluista, etuuksista ja niiden hakuprosesseista. Nykyisin yhteispalvelupis-

teissä toimivien yhdistysten rinnalla toivottiin myös muun alan yhdistyksiä ja yrityksiä toimintoihin kuten

”ammattiliitot ja matkailu-markkinointi”

”kalastusoppaat, luonto-oppaat, pyöräreittiopas”

”neuvontapäivystystä ajanvarauksella”

”kirjalliset oppaat, päivystävä neuvontapuhelin”

”sellaisia, minne ihmiset tulevat, mielenkiintoisia tapahtumia, ymt.”

”SPR, Mannerheimin lastensuojeluliitto, kulttuuri-, teatteri-, urheiluseurat, yms.”

Liitteessä 4 on lisää kuntalaisten toiveita yhteistyön kehittämiseen.

9.8 Sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta

Vastanneista kuntalaisista (n=109) 30,3 % koki tarvitsevansa neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluissa. Heistä koki tarvitsevansa neuvontaa ja ohjausta henkilökohtaisissa palveluissa 5 %, vammaispalvelussa, perusturva- sekä toimeentuloasioissa 20 %, lääkekorvauksissa 5 %, vanhuspalveluissa ja kotiin saatavista avuissa 35 % sekä yleistietoa palveluista, lomakkeista ja lomakkeen täyttöapua 20 %, eläkkeensaajan etuuksissa 10 % ja palvelupaikkaneuvonnassa 5 %. Kaikista kysymykseen vastanneista 69,7 % ei kokenut tarvitsevansa sosiaalipalvelujen neuvontaa ja ohjausta.

9.9 Asiakastietokoneen käyttö

Asiakastietokoneiden käyttöaste vaikutti olevan hyvin vähäistä yhteispalvelupisteissä. Jokaisessa yhteispalvelupisteessä on asiakkaille omat asiakaspäätepiestet. Asiakaspäätepiestetä asioiden hoitoon käytti 19 kyselyyn vastanneista. Asiakaspäätepiestetä käyttävistä asiakkaista 42,1 % tarvitsi palveluneuvojaa avustamaan asiointia koneella. Asiakaspäätepiestetä käytti 28 % vastaajista viranomaisasioiden etsimiseen ja hoitamiseen. 40 % asiakkaista kirjautui asiointipalveluun pankkitunnuksilla tai henkilökortilla. Asiakas-

päätettä käytettiin myös muiden asioiden hoitamiseen 32 %. Tietoturva-asiat ja yksityisyys asioiden hoidossa mietityttivät ja niihin esitettiin mm. tilaratkaisumallia asiakaspäätteen sijoitteluun yksityissuojan saamiseksi.

9.10 Terveiset ja toiveet

Palveluneuvojat saivat jo asiakaspalvelu kohdassa hyvät arvostelut ja tässä vapaan sanan ”terveiset ja toiveet”-osassa kiitokset heille jatkuivat. Jätetyissä palautteissa yhteispalvelupisteiden palveluneuvojat saivat todella paljon kiitosta hyvästä ja monipuolisesta palvelusta, ystävällisyydestä ja huomioon ottamisesta asiakastyössä. Toinen keskeinen esille noussut palaute oli kuntalaisten pelko ja huoli yhteispalvelupisteiden tulevaisuudesta ja etenkin sen oman lähipalvelupisteen kohtalo: *”Toivottavasti palvelupiste säilyy Elimäellä!”*, *”Kiitos, erittäin hyvästä palvelusta. Toivon, että Jaalan yhteispalvelupiste säilyy!”*, *”Suuri Kiitos, että olette olemassa, ettei tarvitse mennä Kouvolaan asti hoitamaan asioita (Keltakangas)!”*, *”Toivottavasti palvelupiste säilyy Valkealassa!”*, *”Toivottavasti nykyiset pisteet säilyttävät asemansa eikä niitä lakauteta tai siirretä.”*

Kaiken kaikkiaan palautetta antoi 54 vastaajaa. Seuraavana asiakaskommentteja:

”Teette arvokasta työtä! Olette iloisia ja aurinkoisia – siitä kiitos!”

”Yhteispalvelupiste on erinomainen paikka. Henkilö, joka siellä on, on juuri oikea ihminen tähän työhön!!”

”Suuri KIITOS, että olette olemassa! Toivomme, ettei toimipisteitä lopeteta!”

”Lämpimät Kiitokset osaavalle ja ystävälliselle henkilökunnalle! Toivottavasti yhteispalvelut turvaavat jatkossakin reuna-alueiden ihmisten turvallisuutta riittävien palveluiden saamisessa omalla lähialueella”

”Hienoa työtä, erityisesti kuntaliitoksen tuomien muutosten keskellä erittäin hyvä toiminta, joka tulee säilyttää. Asiointi yhdessä paikassa ja ainakin ohjausta... palvelun säilyttävä myös reunakunnissa””

”En koe yhteispalvelupisteitä tarpeellisiksi, vaan välttämättömiksi!!”

”Yhteispalvelupiste on paras vaihtoehto, jos paikallispalvelut on pakko lopettaa”

”Yhteispalvelupisteet ehdottomasti hyvä ratkaisu, sama piste monta tapaa palvella. Säilyy myös jotain lähipalveluna!”

”Palvelut hyviä ja tarpeellisia. Kiitos Kouvolan kaupunki!”

Liitteessä 4 on lisää kuntalaisten terveisiä ja toiveita.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULKINTA

10.1 Luotettavuus

Kyselylomakkeella saatujen tulosten tulkintaa voidaan pitää osaksi ongelmallisena ja tässä suhteessa se voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Haittana nähdään se, ettei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Tutkimuksessa ei myöskään tule selville, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. On vaikea kontrolloida sitä, miten asiakkaat ovat tulkinneet kysymykset ja miten ne on ymmärretty. Vastanneiden perehtyneisyys tutkittavaan asiaan jää ja sitä kautta ymmärrettävyys kysymyksiin jää epäselväksi. Tutkimuksen luotettavuutta ja arviointia lisää eri menetelmien käyttö kyselylomakkeeseen vastattaessa. (Hirsjärvi ym. 2010, 195.)

Kyselylomakkeen koetestauksella voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tällöin voidaan monia näkökohtia tarkistaa ja kysymysten muotoilua korjata varsinaista tutkimusta varten. Tässä tutkimuksessa kyselylomake koetestattiin kaksi erillistä kertaa. Tällä haluttiin tarkistaa kysymysten ymmärrettävyys ja muunmuassa testata lomakkeen täyttöaika, koska lomake oli useampisivuinen ja kysymyksissä oli käytetty eri kysymysvaihtoehtoja. Asiakasnäkökulmasta luotettavuutta korostettiin sillä, että tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyys pysyi anonyyminä ja tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkimusmateriaalia käsitteli vain opiskelija.

Palveluneuvojilta saaduista palautteista, nousi esille, että asiakkaat kokivat asiakas-kyselylomakkeen pitkäksi. Tämä voi vaikuttaa luotettavuuteen siten, että asiakkaat ovat voineet valita tiettyjä kysymyksiä vastattavaksi tai valita valintakohdista hel-poimman vaihtoehdon. Vastauksissa oli selvästi huomioitavissa vastaamattomia ky-symyskohtia sekä en osaa sanoa -vaihtoehtoa. Mielipidettä kysyttäessä nämä vaihto-ehdot eivät anna tutkittaessa asioista mitään kehitettävää tietoa.

10.2 Tulosten tulkinta ja kehittämishaasteet

Suomessa on noin kaksikymmentä vuotta yhteispalvelua kehitetty julkishallinnon asi-ointipalveluna. Vuosien aikana tapahtuneet kattavat kunta- ja hallintorakenteiden muutokset vaativat reuna-alueilta loppuvien lähipalvelujen turvaamisen. Kouvolassa tapahtuneen kuntaliitoksen myötä perustettavat yhteispalvelupisteet ja niiden tarjoa-mat lähipalvelut ovat kuntalaisille tärkeä palvelumuoto. Yhteispalvelun tyypillisiä asi-akkaita ovat eläkeläiset. He asioivat omissa henkilökohtaisissa asioissa yhteispalvelu-pisteissä. He kokevat saavansa juuri sen mitä tarvitsevat, ja ovat saamaansa henkilö-kohtaiseen palveluun tyytyväisiä. Peruspalvelut, henkilökohtaisena lähipalveluna pal-velupisteestä, omalta paikkakunnalta ovat heille riittäviä. He arvostavat ja tarvitsevat henkilökohtaista, vuorovaikutuksellista asiakaspalvelua palveluneuvojalta, se on heille tärkeintä. Erityispalveluja kuten sähköistä asiointia tai puhelinpalveluja he eivät erityi-semmin kaipaa tai koe tarvitsevansa.

Kuinka asiakkaat kokevat palvelupisteen? Kuntalaisista 96,5 % piti palvelupisteen sijaintia hyvänä ja 85,5 % piti asiointia palvelupisteessä esteettömänä. Esteettömyy-den suhteen toivottiin parannuksia: liikuntarajoitteisten asiakkaiden sisääntuloa hel-pottamaan pyörätuoliliuskat, tiloja katutasoon, automaattiset oven aukaisijat raskaisiin oviin, lisää asiakaspysäköintipaikkoja, asiakastiskin yksityisyysuoja asioinnissa, es-teettömän reitin opasteet näkyvästi esille. Kuntalaiset antoivat kiitosta palveluneuvoji-en auttavuudesta: kun ilmoitti ennakkoon tulevansa ja tarvitsevansa apua, sitä järjes-tettiin. Puhelinasiointi jakoi kuntalaiset: 51,6 % käytti palvelua ja he olivat palveluun tyytyväisiä, ja toivoivat poissaoloajoille puhelunsiirtoa. 44,1 % kuntalaisista ilmoitti, ettei asioi puhelimitse, he haluavat henkilökohtaista palvelua. Kuntalaisista 91,6 % oli aukioloaikoihin tyytyväisiä. Toiveena esitettiin pidennettyjä aukioloaikoja, päivystystä ja ilta-aikoja. Kuntalaisten toiveena oli, että palvelupiste ei olisi suljettuna vuosilomi-en, sairauslomien eikä ruokataukojen aikana vaan tilalle järjestettäisiin sijainen. Kun-

talaisista 89 % piti tiloja asianmukaisina, puutteita koettiin henkilökohtaisten asioiden yksityisyyden hoitamisessa, tila-ahtautena ja huonossa sisäilmassa.

Ovatko asiakkaat tyytyväisiä sieltä saataviin palveluihin? Kuntalaiset käyttivät yhteispalvelua pääsääntöisesti omien henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen. He olivat tyytyväisiä yhteispalvelun palveluvalikoimaan, mutta kritisoi sitä, ettei kaikissa yhteispalvelupisteissä voinut hoitaa kaikkia asioita. Kuntalaisista 99 % toivoi, että jokaiseen palvelupisteessä olisi palveluvalikoimassa vastaavat palvelut. Näinä palveluina nousivat esille kaupungin kassapalvelut, Poliisin ja Kelan palvelut. Kyselyyn vastanneiden mielestä oli tärkeää, että he saivat asioida vuorovaikutuksellisessa kontaktissa palveluneuvojan kanssa, omalla paikkakunnalla. Palveluneuvojien asiakaspalvelu saa kuntalaisilta hyvää ja kiitettävää palautetta. Arvoasteikolla mitattuna (1=heikko, 2=välttävä, 3= tyydyttävä, 4=hyvä, 5 =kiitettävä) asiakaspalvelun keskiarvo on 4,6.

Ovatko palvelut heidän mielestään riittäviä ja tarpeellisia? Kuntalaiset kokevat yhteispalvelupisteet palveluineen erittäin tarpeellisiksi ja välttämättömiksi. Kuntalaisien mielestä yhteispalvelupisteet ovat tärkeä toimintamuoto palvelujen tarjoamiseksi kuntalaisille. He pitävät tärkeänä saada omalta alueelta lähipalvelua, joka turvaa tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden palvelujen saannissa taajamissa ja reuna-alueilla asuville kuntalaisille. Kuntalaisista 20 % pitää palveluja riittämättöminä ja toivovat palveluvalikoiman monipuolistamista ja yhdenmukaistamista yhteispalvelupisteissä.

Onko heillä toiveita palveluissa tai muissa asioissa yhteispalvelutoiminnan kehittämiseksi? Tiedottaminen ja yhteispalvelupisteiden sekä sieltä saatavien palvelujen säilyminen ja monipuolistuminen nousevat tärkeimpinä esille kuntalaispalautteista. Kuntalaiset toivovat lisää markkinointia ja tiedottamista yhteispalvelupisteistä ja niistä saatavista palveluista. Lehti-ilmoitusten ja sähköisen tiedottamisen rinnalle kuntalaiset haluavat säännöllisesti, esimerkiksi 1–2 kertaa vuodessa, kotiin jaettavaa esitettä tai tiedotetta. Kuntalaiset ovat erittäin tyytyväisiä yhteispalvelutoiminnan kautta järjestettyihin palveluihin, jotka turvaavat alueelta poistuneita palvelumuotoja. Samalla nousee esille huolenaiheena oman alueen yhteispalvelupisteen ja palveluiden säilyminen. Pelko siitä, että yhteispalvelupiste palveluineen lopetetaan kuntaliitoksen velvoittaman siirtymävaiheen päätyttyä. Saadaanko yhteispalvelupisteet palveluineen pitää omalla paikkakunnalla vai ovat ne lopettamis- tai vähentämisen alla, kun seuraavia säästöjä suunnitellaan? -kysymys on yleisesti kuntalaisten pohdinnassa.

Kehittämishaasteina nousee esille palvelumuotojen kehittäminen, jotta jokaiseen pisteeseen saadaan vastaavat asiakaspalvelut lähipalveluna turvaamaan kaikkien kuntalaisten tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen kohtelun niin taajamissa kuin reuna-alueilla. Tiedottamisen kehittäminen tulee olla jatkuvaa, säännöllistä ja kotiin tulevia tiedotteita toivotaan jatkossa, jotta toiminnasta tulee julkisempaa ja kaikkia tarvitsijoita tavoitettavaa. Yhteistyön kehittäminen ja lisääminen eri toimijatahojen kanssa katsotaan lisäävän merkittävästi yhteispalvelun tunnettavuutta ja olemassa olevaa toimintaa monipuolistavaa. Palveluympäristön ja -toteutuksen kehittämiseksi esitetään tilojen, puhelinpalvelun, aukioloaikojen, esteettömyyden, yksityisyys- ja tietoturva-asioiden kartoittamista ja niissä olevien puutteiden korjaamista toiminnan sujuvuuden ja asiakaslähtöisyyden parantamiseksi.

Kouvolassa nyt suoritettu asiakastyytyväisyyskysely antaa selkeästi yhdenvertaisia tuloksia verrattaessa sitä Naantalın asiakastyytyväisyyskyselyn tutkimustuloksiin tai Espoon tyytyväisyysprosenttiin. Näiden kolmen kunnan asiakkaiden tyytyväisyys yhteispalvelutoimintaan antaa selkeän kuvan siitä, kuinka merkityksellistä ja tärkeää kuntalaisille on saada palvelut lähipalveluina. Tällöin asioihin suhtautuminen ja niiden hyväksyminen mm. kunta- ja palvelurakennemuutoksissa on myönteisempää ja hyväksyvämpää. Jatkuvan, välittömän palautteen saamiseksi Kouvolan yhteispalvelujen ja järjestöjen yhteistyön kehittämistiimi suunnitteli syksyn 2011 viimeisissä tapaamisissa välittömään palautteen antamiseen lomakkeen, joilla kuntalaiset voivat antaa yhteispalvelupisteissä asioidessaan välitöntä palautetta saamastaan palvelusta, tapahtumista. Palautelomake otetaan käyttöön vuoden 2012 alusta kaikissa kuudessa yhteispalvelupisteessä.

10.3Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimushaasteena nousee esille sosiaalipalvelujen ohjauksen ja neuvonnan tarpeen kartoitus selkeästi omana osa-alueena. Mikäli tämä palvelu otetaan omaksi osaksi palveluvalikoimaa yhteispalvelupisteissä, tarvitsee se tarkemman selvityksen ja useamman kysymyksen avaamaan vastaajille mistä on kysymys. Nyt viime hetkellä kyselyyn liitetty kysymys jäi avaamatta kuntalaisille. Mitä tämä palvelu pitää sisällään, minkälaisia toimenpiteitä voitaisiin kohdentaa palvelun toteuttamiseen, kuka palvelua tarjoaisi, minkälaisilla resursseilla, mitkä ovat keinot, joilla tuen tarpeisiin

vastataan, jne. Tarkasti olisi myös pohdittava, mikä on se paikka, jossa asiakaskyselyä tästä osa-alueesta suoritettaisiin ja millä menetelmällä.

Toisena jatkotutkimuskohteena näkisin yhteispalveluissa olevien asiakaspäätteiden ja niiden kautta tapahtuvan asioinnin, kaikilla ihmisillä ei ole nettiyhteyksiä kotona. Espoon yhteispalvelun kehittämishuomioissa on myös huomioitu tämä asia. Kouvolassa kaikista yhteispalvelupisteistä löytyy 1–2 asiakaspäätettä, joiden käyttöön on vielä mahdollista saada palveluneuvojan ohjausta. Tämän toiminnan kehittäminen, markkinointi ja asiakkaiden kuuleminen ovat edellytykset asiakaspäätteiden paremmalle hyötykäytölle ja käyttöasteen lisäämiselle. Tulevaisuuden haasteena on sähköisen asioinnin lisääntyminen entisestään ja myös kuntalaisten tietoteknisten taitojen tasavertaisuus. Tällöin sähköisen asioinnin merkitys kasvaa ja paikkoja, joissa sähköinen asiointi on mahdollista tarvitaan. Sähköiseen asiointiin siirtyvien tahojen on turvattava myös niiden kuntalaisten osallisuus, joilla ei ole mahdollisuutta tai varoja hankkia omia tietokoneita ja verkkoyhteyksiä sähköisen asioinnin toteuttamiseen kotiooloissa.

Yhteispalvelupisteiden asiakastyytyväisyyskysely tulisi mahdollisuuksien mukaan ottaa säännöllisesti toteutettavaksi ja suppeammilla kysymys- ja aihealueilla. Tällöin kuntalaiset jaksavat vastata paremmin kyselyyn ja todennäköisemmin antavat tutkinnallisesti laajempaa vastausmateriaalia. Toisena vaihtoehtona näkisin asiakkaille pidettävät asiakaspaneelit tai kuulemistilaisuudet. Näissä voisi markkinoida ja tiedottaa yhteispalvelupisteitä ja sieltä saatavia palveluita. Tilaisuuteen osallistuisivat alueellisesti palveluneuvojat, johtotason edustajia ja kuntapäätäjiä tiedottamaan asioista kuntalaisille. Tilaisuudessa voisi jakaa aihealueita teemojen mukaan ja niistä keskustelemalla kerätä tietoa, odotuksia, näkemyksiä yhteispalvelutoiminnan kehittämiseksi.

LÄHTEET

Espoon kaupunki. 2009. Espoon yhteispalvelun toimintakertomus 2009.

Espoon kaupunki. 2010. Espoon yhteispalvelun toimintakertomus 2010. Saatavissa: <http://www.espoo.fi/yhteispalvelun> [viitattu 8.2.2012].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 16. painos. Helsinki: Tammi.

Jalava, U. & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kainu, M. 2010. Yhteispalvelututkimus 2010. Yhteispalvelu asiakkaiden, palveluneuvojien ja viranomaispäättäjien näkökulmasta. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.

Kansaneläkelaitos. 2009. Kela sulkee 16 toimistoa vuodenvaihteessa. Kela.fi-internetsivut. Päivitetty 15.12.2009. Saatavissa: <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/net/151209082600PM?OpenDocument> [viitattu 7.2.2011].

Kietäväinen, T. 2008. Uusi julkinen asiakaspalvelumalli. Valtiovarainministeriö. Helsinki.

Kouvolan kaupunki. 2009. Yhteispalvelu ja yhteispalvelusopimukset. Kaupunginhallitus § 178, 16.03.2009. Kouvolan kaupungin internetsivut. Saatavissa: <http://kouvola.fi/kokousasiat> [viitattu 14.3.2011].

Kouvolan kaupunki. 2011. Yhteispalvelupisteet. Kouvolan kaupungin internetsivut. Päivitetty 23.2.2012. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/palvelut/yhteispalvelupisteet> [viitattu 24.2.2012].

Kuittinen, P. 2011. Selvitys yhteispalvelun toiminnasta 2009–2011. Kouvola.

Kuntajakolaki 1196/1997.

Kuntalaki 167/2005.

Kuntien yhdistyminen. Opas kuntaliitoksista palvelu- ja rakenneuudistuksissa. 2007. Helsinki: Suomen Kuntaliitto & Efeko Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus.

Laki julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyhteisöissä 802/1993.

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta 1096/2010.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta eli julkisuuslaki 621/1999.

Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY.

Lindström, K. & Leppänen, A. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Luonnos pykäläaihioksi 15.6.2011, ”Sosiaalihuoltolaki”.

Puumalainen, H. 2011. Järjestöt Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä. STKL ry. Kouvola/Helsinki.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 22.6.2011. Valtioneuvosto. Saatavissa: www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp [viitattu 17.1.2012].

Saariston palvelupisteiden asiakastyytyväisyyskysely 2010. Naantalin Saaristolautakunta 5. §, 26.1.2010.

Tilastokeskus. 2008. Väestötilastot. Lopullinen väkiluku 31.12.2008. Helsinki: Tilastokeskus.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Töttö, P. 2000. Pirullisen positivismin paluu: laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Tampere: Vastapaino.

Valtiovarainministeriö. 2009. Yhteispalvelusanasto 16.9.2009. Yhteispalvelun internetsivut. Saatavissa: <http://www.yhteispalvelu.fi/tukimateriaali/> [viitattu 29.3.2011].

Valtiovarainministeriö. 2011. Mitä Yhteispalvelu on? Valtiovarainministeriön internetsivut. Saatavissa:

<http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/764A032793245675C2257426004504A9?opendocument> [viitattu 14.3.2011].

Valtiovarainministeriö. 2012a. Yhteispalvelun laajentamishankeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 31/2010. Helsinki: Edita.

Valtiovarainministeriö. 2012b. Yhteispalvelupisteen viestintäopas. Yhteispalvelun internetsivut. Saatavissa:

<http://www.yhteispalvelu.fi/tukimateriaali/yhteispalvelupisteenviestintaopas/> [viitattu 20.2.2012].

Valtiovarainministeriö. 2012c. Vakiopalveluvalikoima 18.10.2007. Päivitetty 4.11.2010. Yhteispalvelun internetsivut. Saatavissa:

<http://www.yhteispalvelu.fi/tukimateriaali/> [viitattu 20.2.2012].

Valtiovarainministeriö. 2012d. Palveluneuvojan perehdyttämisopas 11/2010. Yhteispalvelun internetsivut. Saatavissa:

[http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010/\\$file/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010/$file/Yhteispalvelu_perehdytysopas_2010.pdf) [viitattu 20.2.2012].

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. STAKES, Opas laatuun, 49. Saarijärvi: Gummerus.

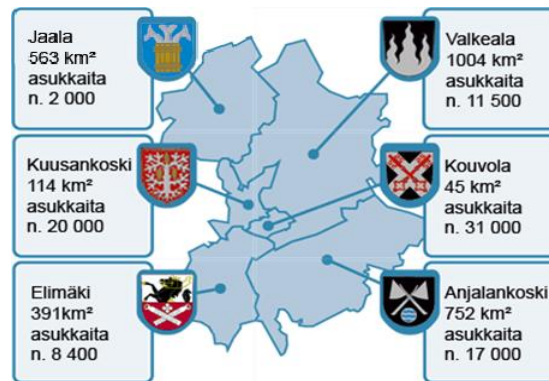
Vuokko, P. (Toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Yritysjulkaisut. Helsinki: Oy Edita Ab.

Yhteispalvelulaki 1096/2010.

Yhteispalvelulaki 223/2007.

Kouvola 1.1.2009

Kuusi kuntaa ja kolme kuntayhtymää lakkautettiin ja perustettiin uusi Kouvolan kaupunki



YHTEISPALVELUPISTEET

	YHTEENSÄ	Elimäki	Jaala	Kelta- kangas	Kouvola	Kuusan- koski	Valkeala	
Ulkoiset asiakkaat	12260	1158	1364	1070	3340	3778	1550	
Sisäiset asiakkaat	8794	1720	1118	1569	1349	1821	1217	
Ulkoiset puhelinasiakkaat	4285	343	487	697	592	1419	747	
Sisäiset puhelinasiakkaat	4314	478	553	900	885	733	765	
Kassa-asiakkaat	4077	90	107	115	1449	1965	351	
Kela, puhelinasiakkaat	4	4						
Kela, ulkoiset asiakkaat	556	556						
Poliisi, puhelinasiakkaat	56			15		41		
Poliisi, ulkoiset asiakkaat	269			20		249		
Vuokratalot, puhelinasiakkaat								
Vuokratalot, ulkoiset asiakkaat								

Vuositaulukko 2009/ln&slh

	YHTEENSÄ	Elimäki	Jaala	Kelta- kangas	Kouvola	Kuusan- koski	Valkeala	
Ulkoiset asiakkaat		1544	966	866	3472	3193	1674	
Sisäiset asiakkaat		1394	588	831	1283	1602	968	
Ulkoiset puhelinasiakkaat		295	287	393	785	1194	515	
Sisäiset puhelinasiakkaat		283	421	405	970	828	619	
Kassa-asiakkaat		275	253	659	2738	2955	1029	
Kela, puhelinasiakkaat		12		43		54		
Kela, ulkoiset asiakkaat		493		1823		2019		
Poliisi, puhelinasiakkaat				27		44		
Poliisi, ulkoiset asiakkaat				68		250		
Vuokratalot, puhelinasiakkaat		35		78				
Vuokratalot, ulkoiset asiakkaat		30		126				

Vuositaulukko 2010/ln&slh

		YHTEENSÄ	Elimäki	Jaala	Kelta- kangas	Kouvola	Kuusan- koski	Valkeala	YHT.
Konsernipalvelut	työhyvinvointi	66	90	359	1391	566	272	2744	
	muu hallinto	231	171	355	2037	153	1201	4148	
Hyvinvointipalvelut	perusturva	202	156	75	189	179	166	967	
	sivistystoimi	165	513	168	347	311	494	1998	
Kaupunkikehitys	yleiset alueet	7	3	7	354	96	4	471	
	tekninen	72	149	212	370	1614	249	2666	
	vesilaitos	5	5	0	8	24	3	45	
	elinkeinotoimi	142	40	140	178	3	60	563	
Muut tapahtumat	kassa-asiat	307	197	625	2292	2888	925	7234	
	opastus ja neuvonta	585	372	282	2320	1468	355	5382	
	muut kaupungin asiat	213	112	144	199	651	115	1434	
	ei kaupungin asiat	121	276	135	187	615	55	1389	
	Kela	384	14	1560	0	1647	4	3609	
	Poliisi	2	2	143	0	299	1	447	
	Vuokratalot	19	0	30	1	21	1	72	
		2521	2100	4235	9873	10535	3905	33169	

Konsernipalvelut
Hyvinvointipalvelut
Kaupunkikehitys
Muut tapahtumat
ei kaupungin asiat
Kela
Poliisi
Vuokratalot



Yhteispalvelu **KOUVOLAN KAUPUNGIN YHTEISPALVELUPISTEIDEN ASIAKASPALVELUKYSELY**

Yhteispalvelupisteet ovat paikallistiedon ja yleisasioinnin keskuksia, joista saa opastusta ja yleisneuvontaa Kouvolan kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista.

Kouvolalla on kuusi yhteispalvelupistettä, jotka sijaitsevat Elimäen, Jaalan, Kouvolan, Kuusankosken ja Valkealan entisissä kunnantaloissa ja Keltakankaalla maatalossa.

1 Taustatietoja (rasti ruutuun)

1.1 Sukupuoli:

Nainen
Mies

1.2 Ikä:

alle 25 v. 39 - 65 v.
25 - 39 v. yli 65 v.

1.3 Missä yhteispalvelupisteessä yleisimmin asioitte?

Elimäki	<input type="checkbox"/>	Jaala	<input type="checkbox"/>
Keltakangas	<input type="checkbox"/>	Kouvola	<input type="checkbox"/>
Kuusankoski	<input type="checkbox"/>	Valkeala	<input type="checkbox"/>

1.4 Miksi asioitte tässä yhteispalvelupisteessä näistä kuudesta?

sijaitsee lähimpänä
työpaikan lähellä
muun asioinnin yhteydessä
tietyn palvelun takia minkä palvelun _____

1.5 Kuinka kaukana tästä yhteispalvelupisteestä asutte_____km

2 Yleiskuva palvelupisteestä

(rastikaa valitsemanne väittämä seuraavissa kysymyskohdissa ja halutessanne antakaa kirjallista kommenttia)

2.1 Palvelupiste on sijainti on hyvä

kyllä
ei
en osaa sanoa

omat kommenttinne ja toiveenne asiaan:

2.2 Asiointi palvelupisteessä on esteetöntä

kyllä
ei
en osaa sanoa

omat kommenttinne ja toiveenne asiaan:

2.3 Asiointi puhelimitse palvelupisteeseen on vaivatonta

kyllä
ei
en osaa sanoa

omat kommenttinne ja toiveenne asiaan:

2.4 Yhteispalvelupisteen aukioloajat ovat sopivat

kyllä
ei
en osaa sanoa

omat kommenttinne ja toiveenne asiaan:

2.5 Yhteispalvelupisteen tilat ovat asianmukaiset

kyllä
ei
en osaa sanoa

omat kommenttinne ja toiveenne asiaan:

3 Asiakaspalvelu

(Arvioikaa seuraavia asioita ympyröimällä numero väittämän alta
1=heikko, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4= hyvä, 5= kiitettävä)

3.1 henkilökunta on ystävällistä:

1 2 3 4 5

3.2 henkilökunta on yhteistyökykyistä:

1 2 3 4 5

3.3 henkilökunta on ammattitaitoista:

1 2 3 4 5

3.4 henkilökunta on helposti lähestyttävää:

1 2 3 4 5

3.5 henkilökunnan palveluasenne on hyvä:

1 2 3 4 5

3.6 henkilökunta perehtyy huolellisesti asiakkaan asiaan:

1 2 3 4 5

3.7 palvelut ovat riittävän monipuolisia:

1 2 3 4 5

3.8 asiat hoituvat sovitusti:

1 2 3 4 5

3.9 toiminta on asiakkaan etuja ajavaa:

1 2 3 4 5

3.10 maksujen vastaanotto hoidetaan asianmukaisesti:

1 2 3 4 5

3.11 sain asiani hoidettua tai opastuksen oikeaan jatko-asiointipaikkaan:

1 2 3 4 5

3.12 voin suositella yhteispalvelupisteen palveluja muille kaupunkilaisille:

1 2 3 4 5

4 Mielipiteenne seuraavista asioista liittyen yhteispalvelu-pisteiden palveluihin (valitkaa mielipidettänne vastaava vastauskohta ja ympyröikää sen aakkonen, kaikissa viidessä kysymyskohdassa)

4.1 yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista

- a) täysin samaa mieltä
- b) jokseenkin samaa mieltä
- c) jokseenkin eri mieltä
- d) täysin eri mieltä
- e) en osaa sanoa

4.2 yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseeni

- a) täysin samaa mieltä
- b) jokseenkin samaa mieltä
- c) jokseenkin eri mieltä
- d) täysin eri mieltä
- e) en osaa sanoa

4.3 pidän tärkeänä, että yhteispalvelussa voi maksaa kaupungin laskuja

- a) täysin samaa mieltä
- b) jokseenkin samaa mieltä
- c) jokseenkin eri mieltä
- d) täysin eri mieltä
- e) en osaa sanoa

4.4 pidän tärkeänä, että yhteispalvelusta saa viranomaispalveluja, mm. Kela, Poliisi, Kaupunki

- a) täysin samaa mieltä
- b) jokseenkin samaa mieltä
- c) jokseenkin eri mieltä
- d) täysin eri mieltä
- e) en osaa sanoa

4.5 yhteispalvelu on lisännyt tyytyväisyyttäni julkisiin palveluihin

- a) täysin samaa mieltä
- b) jokseenkin samaa mieltä
- c) jokseenkin eri mieltä
- d) täysin eri mieltä
- e) en osaa sanoa

5 Mistä saitte tietää yhteispalvelupisteen tarjoamista palveluista
(rastita vaihtoehto/vaihtoehdot)

5.1 lehdestä

5.2 esitteestä

5.1 internetistä

5.2 tutuilta

5.3 paikallisradiosta

**5.4 muulla tavoin,
miten** _____

6 Onko tiedottaminen ollut mielestänne riittävää vai toivoisitteko sitä lisää ja millä tavoin? (vastatkaa tähän kysymykseen omin sanoin)

7 Koetteko tarvitsevanne neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista?
(rasti ruutuun, lisäselvitys omin sanoin)

kyllä

en

Jos tarvitsette, millaista _____

8 Koetteko nämä yhteispalvelupisteet palveluineen tarpeellisiksi, vai haluaisitteko niistä saatavan palvelun jotenkin muuten järjestettäväksi? (vastatkaa tähän kysymykseen omin sanoin)

9 Yhteispalvelupisteet ovat tehneet yhteistyötä paikallisten yhdistysten kanssa erilaisten neuvontapäivystysten, teematapahtumien ja info -iltapäivien muodossa.

9.1 Oletteko osallistunut yhteispalvelupisteissä järjestettyihin yhdistystapahtumiin

kyllä en

Miksi ette ole osallistunut _____

9.2 Mikäli olette osallistunut, (vastatkaa kaikkiin a, b, c -kohtiin, mikäli ette ole osallistunut vastatkaa b, c -kohtiin)

a) saitteko tarvitsemaanne tietoa tai neuvontaa tapahtuman aikana

kyllä
en

b) ovatko erilaiset yhdistysten järjestämät tapahtumat, neuvontapäivystykset ja infotilaisuudet tärkeitä yhteispalvelupisteiden yhteydessä

ehdottomasti ovat
kyllä
ei
en osaa sanoa

c) millaisia yhdistysten järjestämiä tapahtumia toivotte yhteispalvelupisteiden yhteyteen (esim. neuvontapäivystyksiä, teematapahtumia, esitteitä, oppaita, tietoiskuja tms.)

10 Vastatkaa näihin kahteen kysymykseen ainoastaan, jos olette asioinut asiakastietokoneella (rasti ruutuun, voitte valita myös useamman vaihtoehdon)

10.1 Saitteko asianne hoidettua asiakastietokoneella

- 1. Yksin
 - 2. Asiakaspalveluneuvojan avustuksella
 - 3. Asiani hoitaminen jäi kesken, miksi _____
-

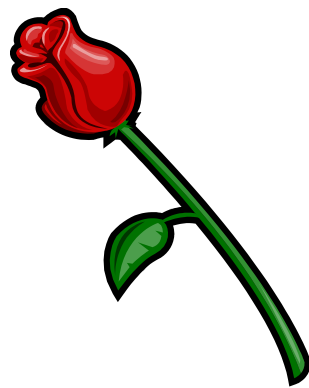
10.2 Mitä tietokoneasianne koski

- 1. Etsin tietoa viranomaisasioissa
- 2. Käytin viranomaisen asiointipalvelua (sisään kirjautuminen pankkitunnuksilla/henkilökortilla)
- 3. Käytin tietokonetta muiden asioiden hoitamiseen

11 Terveisenne ja toiveenne yhteispalvelun henkilökunnalle toiminnan ja palvelun kehittämiseksi

Sydämellinen Kiitos Ajastanne!

Kyselystä saatavan palautteen perusteella yhteispalvelupisteiden toimintaa ja palvelua kehitetään entistä enemmän vastaamaan kaupunkilaisten tarpeita.



	lkm	%	ka
Kaikki vastaajat	N=119	100 %	
Sukupuoli:	N	100 %	
nainen	n=96	80,7 %	
mies	n=23	19,3 %	
Ikä:	N	100 %	
alle 25 v.	n=2	1,7 %	
25-39 v.	n=9	7,6 %	
39-65 v.	n=60	50,4 %	
yli 65 v.	n=48	40,3 %	
Missä yhteispalvelupisteessä yleisimmin asioitte:	N	100 %	
Elimäki	n=23	19,3 %	
Jaala	n=11	9,2 %	
Keltakangas	n=12	10,1 %	
Kouvola	n=17	14,3 %	
Kuusankoski	n=44	37,0 %	
Valkeala	n=12	10,1 %	
Miksi asioitte tässä yhteispalvelupisteessä näistä kuudesta:	n=118	99,1 %	
sijaitsee lähimpänä	n=69	58,5 %	
työpaikan lähellä	n=26	22,0 %	
muun asioinnin yhteydessä	n=9	7,6 %	
tietyn palvelun takia	n=14	11,9 %	
minkä palvelun:			
kassapalvelut; laskujen maksu	n=12	85,7 %	
Kela-asiat	n=3	21,4 %	
työasiat	n=1	7,1 %	
skeittipaikat	n=1	7,1 %	
tietokone/verkkopankki	n=2	14,2 %	
Kuinka kaukana tästä yhteispalvelupisteestä asutte:	n=105	88,2 %	
lyhin matka	100 metriä		
pisin matka	58 kilometriä		
keskimääräinen matka	7 kilometriä		
Yleiskuva palvelupisteestä:			
Palvelupisteen sijainti on hyvä	n=117	99,1 %	
kyllä	n=112	95,7 %	
ei	n=3	2,6 %	
en osaa sanoa	n=2	1,7 %	
Asiointi palvelupisteessä on esteetöntä	n=117	99,1 %	
kyllä	n=100	88,5 %	
ei	n=12	10,2 %	
en osaa sanoa	n=5	4,3 %	
Asiointi puhelimitse on vaivatonta	n=93	78,1 %	
kyllä	n=48	51,6 %	
ei	n=4	4,3 %	
en osaa sanoa	n=41	44,1 %	
Aukioloajat ovat sopivat	N	100 %	
kyllä	n=109	91,6 %	
ei	n=7	5,9 %	
en osaa sanoa	n=3	2,5 %	
Tilat ovat asianmukaiset	n=118	99,1 %	
kyllä	n=105	89,0 %	
ei	n=9	7,6 %	
en osaa sanoa	n=4	3,4 %	

Asiakaspalvelu:			
Henkiökunta on ystävällistä	n=117	98,3 %	4,7
5= kiitettävä	n=87	74,5 %	
4= hyvä	n=24	20,3 %	
3= tyydyttävä	n=4	3,4 %	
2= välttävä	n=1	0,9 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Henkilökunta on yhteistyökykyistä	n=117	98,3 %	4,6
5= kiitettävä	n=84	71,7 %	
4= hyvä	n=27	23,1 %	
3= tyydyttävä	n=5	4,3 %	
2= välttävä	n=0	0 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Henkilökunta on ammattitaitoista	n=114	95,8 %	4,6
5= kiitettävä	n=79	69,3 %	
4= hyvä	n=30	26,3 %	
3= tyydyttävä	n=4	3,5 %	
2= välttävä	n=0	0 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Henkilökunta on helposti lähestyttävää	n=115	96,6 %	4,6
5= kiitettävä	n=85	73,9 %	
4= hyvä	n=21	18,2 %	
3= tyydyttävä	n=7	6,1 %	
2= välttävä	n=1	0,9 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Henkilökunnan palveluasenne on hyvä	n=113	95 %	4,7
5= kiitettävä	n=88	77,9 %	
4= hyvä	n=20	17,7 %	
3= tyydyttävä	n=3	2,6 %	
2= välttävä	n=1	0,9 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Henkilökunta perehtyy huolellisesti asiakkaan asiaan	n=113	95 %	4,6
5= kiitettävä	n=83	73,4 %	
4= hyvä	n=23	20,3 %	
3= tyydyttävä	n=5	4,5 %	
2= välttävä	n=1	0,9 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Palvelut ovat riittävän monipuolisia	n=110	92,4 %	4,1
5= kiitettävä	n=46	41,8 %	
4= hyvä	n=42	38,2 %	
3= tyydyttävä	n=19	17,3 %	
2= välttävä	n=1	0,9 %	
1= heikko	n=2	0,9 %	
Asiat hoituvat sovitusti	n=111	93,3 %	4,6
5= kiitettävä	n=71	64,0 %	
4= hyvä	n=35	38,2 %	
3= tyydyttävä	n=3	2,7 %	
2= välttävä	n=1	0,9 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Toiminta on asiakkaan etuja ajavaa	n=110	92,4 %	4,5
5= kiitettävä	n=67	60,9 %	
4= hyvä	n=31	28,2 %	
3= tyydyttävä	n=11	10,0 %	
2= välttävä	n=0	0,0 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Maksujen vastaanotto hoidetaan asianmukaisesti, kassapalvelut	n=101	84,9 %	4,7
5= kiitettävä	n=80	79,2 %	
4= hyvä	n=16	15,8 %	
3= tyydyttävä	n=2	2,0 %	
2= välttävä	n=2	2,0 %	
1= heikko	n=1	1,0 %	
Sain asiani hoidettua tai opastuksen oikeaan jatkoasiointipaikkaan	n= 111	93,3 %	4,6
5= kiitettävä	n=81	73,0 %	
4= hyvä	n=26	23,4 %	
3= tyydyttävä	n=3	2,7 %	
2= välttävä	n=0	0,0 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	
Voin suositella yhteispalvelupisteen palveluja muille kaupunkilaisille	n=106	89,10 %	4,7
5= kiitettävä	n=83	78,3 %	
4= hyvä	n=17	16,0 %	
3= tyydyttävä	n=5	4,8 %	
2= välttävä	n=0	0,0 %	
1= heikko	n=1	0,9 %	

Mielipiteenne seuraavista asioista liittyen yhteispalvelunpisteiden palveluihin		
Yhteispalvelu on vähentänyt luukulta toiselle juoksemista	n=100	96 %
täysin samaa mieltä	n=47	47,0 %
jokseenkin samaa mieltä	n=49	49,0 %
jokseenkin eri mieltä	n=4	4,0 %
täysin eri mieltä	n=0	0,0 %
Yhteispalvelu vastaa hyvin julkisten palvelujen tarpeeseen	n=109	96,3 %
täysin samaa mieltä	n=47	43,1 %
jokseenkin samaa mieltä	n=58	53,2 %
jokseenkin eri mieltä	n=3	2,8 %
täysin eri mieltä	n=1	0,9 %
Pidän tärkeänä, että yhteispalvelussa voi maksaa kaupungin laskuja	n=109	97 %
täysin samaa mieltä	n=92	84,4 %
jokseenkin samaa mieltä	n=14	12,8 %
jokseenkin eri mieltä	n=3	2,8 %
täysin eri mieltä	n=0	0,0 %
Pidän tärkeänä, että yhteispalvelusta saa viranomaispalveluja, mm. Kela, Poliisi...	n=110	99 %
täysin samaa mieltä	n=93	84,5 %
jokseenkin samaa mieltä	n=16	14,5 %
jokseenkin eri mieltä	n=1	1,0 %
täysin eri mieltä	n=0	0,0 %
Yhteispalvelu on lisännyt tyytyväisyyttä julkisiin palveluihin	n=101	97 %
täysin samaa mieltä	n=50	49,5 %
jokseenkin samaa mieltä	n=48	47,5 %
jokseenkin eri mieltä	n=2	2,0 %
täysin eri mieltä	n=1	1,0 %
Mistä saitte tietää yhteispalvelupisteiden tarjoamista palveluista		
lehdestä	n=47	39,8 %
esitteestä	n=19	16,0 %
internetistä	n=26	22,0 %
tutuilta	n=42	35,6 %
paikallisradiosta	n=4	3,4 %
muulla tavoin, miten	n=29	
projektin kautta	n=2	6,9 %
kunnantalon	n=5	17,2 %
kirjastosta	n=2	6,9 %
kaupungin internet	n=1	3,4 %
työpaikalta	n=4	13,8 %
yhteispalvelupisteestä	n=6	20,7 %
Kansaneläkelaitokselta	n=1	3,4 %
Etapista	n=2	6,9 %
luennolta	n=2	6,9 %
toimeenkuvaan kuuluu tietää	n=1	3,4 %
oma kokemus	n=1	3,4 %
jostain en muista mistä	n=2	6,9 %
Onko tiedottaminen ollut mielestänne riittävää vai toivoisitteko sitä lisää ja millä tavoin	n=97	100,0 %
Elimäki	n=19	19,6 %
Jaala	n=5	5,1 %
Keltakangas	n=11	11,3 %
Kouvola	n=14	14,4 %
Kuusankoski	n=37	38,1 %
Valkeala	n=11	11,3 %
erillinen selvityssivu vastauksista		
Koetteko tarvitsevanne neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista	n=109	100,0 %
kyllä	n=33	30,3 %
en	n=76	69,7 %
jos tarvitsette, millaista	n=16	
yleistietoapalveluista, lomakkeista, lomakkeiden täyttöapua	n=4	20,0 %
vammaispalvelu, perusturva, toimeentulo	n=4	20,0 %
lääkekorvaukset	n=1	5,0 %
vanhuspalvelut ja avut kotiin	n=7	35,0 %
missä eri palvelut sijaisevat - paikat	n=1	5,0 %
eläkkeensaajan edut	n=2	10,0 %
henkilökohtaiset palvelut	n=1	5,0 %

Koetteko yhteispalvelupisteet palveluineen tarpeellisiksi vai haluaisitteko niistä saatavan palvelun jotenkin muuten järjestettäväksi	n=98	100,0 %
Elimäki	n=22	22,4 %
Jaala	n=6	6,1 %
Keltakangas	n=9	9,2 %
Kouvola	n=13	13,3 %
Kuusankoski	n=39	39,8 %
Valkeala	n=9	9,2 %
erillinen selvityssivu vastauksista		
Yhteispalvelupisteiden yhteistyö paikallisten yhdistysten, kolmannen sektorin kanssa		
Oletteko osallistunut yhdistystapahtumiin	n=114	100,0 %
Kyllä	n=37	32,4 %
En	n=77	67,6 %
Miksi ette ole sallistunut	n=44	
tapahtumat työaikana	n= 11	25,0 %
ei tietoa tapahtumista	n=22	50,0 %
ei kiinnosta	n=2	4,5 %
ei tarvetta	n=5	11,4 %
ei ennätä, ei aikaa	n=4	9,1 %
Mikäli olette osallistunut		
Saitteko tarvitsemaanne tietoa tai neuvontaa tapahtuman aikana	n=39	100,0 %
Kyllä	n=35	89,7 %
En	n=4	10,3 %
Ovatko yhdistysten järjestämät tapahtumat tärkeitä	n=54	100,00 %
ehdottomasti ovat	n=31	57,4 %
kyllä	n=23	42,6 %
ei	n=0	0,0 %
en osaa sanoa	n=0	0,0 %
Millaisia yhdistysten järjestämiä tapahtumia toivotte	n=66	100,00 %
Elimäki	n= 13	19,7 %
Jaala	n=3	4,5 %
Keltakangas	n=7	10,6 %
Kouvola	n=5	7,6 %
Kuusankoski	n=31	47,0 %
Valkeala	n=7	10,6 %
erillinen selvityssivu vastauksista		
Asiointi asiakastietokoneella		
Saitteko asianne hoidettua	n=19	100,0 %
Yksin	n=6	31,6 %
Palveluneuvojan avustuksella	n=8	42,1 %
Asiani hoitaminen jäi kesken, miksi	n=2	10,5 %
en osannut käyttää konetta	n=1	
olisin tarvinnut henkilökohtaista apua	n=1	
Itsenäisesti/tarvitsin palveluneuvojan apua	n=3	15,8 %
Mitä tietokoneasianne koski	n=25	100,0 %
Etsin tietoa viranomaisasioissa	n=7	28,0 %
Käytin viranomaisen asiointipalvelua (pankkitunnukset/henkilökortti)	n=10	40,0 %
Käytin tietokonetta muiden asioiden hoitamiseen	n=8	32,0 %
Terveisenne ja toiveenne yhteispalvelupisteiden toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi	n=54	100,0 %
Elimäki	n=11	20,4 %
Jaala	n=6	11,1 %
Keltakangas	n=2	3,7 %
Kouvola	n=9	16,7 %
Kuusankoski	n=20	37,0 %
Valkeala	n=6	11,1 %
erillinen selvityssivu vastauksista		

Onko tiedottaminen ollut mielestänne riittävää vai toivoisitteko sitä lisää ja millä tavoin?

Tiedottaminen on ollut riittävää	n=41	34,4 %
Tiedottamista on liian vähän, tiedostusta on lisättävä	n=45	37,8 %
Tiedottaminen on heikkoa	n=9	7,6 %
<p>Toiveita tiedottamiseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>enemmän infoa esim. paikallislehdissä/kaupungin nettisivuilla</i> • <i>voisi olla uusi lehtijuttu paikallislehdessä silloin tällöin, että kaikki muistavat ja ”löytävät” yhteispalvelupisteen</i> • <i>tiedottaminen palvelusta saatava tehokkaammaksi. Esim. vanhemmat henkilöt eivät aina hahmota mistä todella on kysymys</i> • <i>esim. eteiseen voisi laittaa infotaulun, jossa kerrotaan enemmän toimipisteen palveluista</i> • <i>yhteispalveluiden tiedottamista tulisi lisätä huomattavasti. Säännöllisesti toistuva palveluista tiedottaminen olisi tärkeää ja muistuttaisi pisteiden olemassaolosta</i> • <i>tienvarteen selkeä kyltti yhteispalvelupisteestä</i> • <i>olisiko A4-kartonki seinälehti mahdollinen palveluista</i> • <i>esim. kotiin jaettava esite, yhteistyössä joidenkin eri tahojen kanssa, tulisi kustannussäästöä</i> • <i>voisi enemmänkin tiedottaa paikasta ja asioista, joita siellä voi hoitaa</i> • <i>pyrkii vähäisimmillään asioilla TV-2 maakuntaautisiin</i> • <i>lehteen ilmoitus silloin tällöin</i> • <i>yleistiedote koteihin ainakin kerran vuodessa, kaikille ei tule lehtiä.</i> 		

Koetteko nämä yhteispalvelupisteet palveluineen tarpeellisiksi, vai haluaisitteko niistä saatavan palvelun jotenkin muuten järjestettäväksi?

Yhteispalvelupisteet palveluineen ovat tarpeellisia	n=80	67,2 %
Yhteispalvelupisteet palveluineen ovat erittäin tarpeellisia, välttämättömiä	n=12	10,0 %
Yhteispalvelupisteet palveluineen ovat tärkeitä	n=4	3,4 %
Esille nousi huoli ja pelko yhteispalvelupisteiden vähentämisestä ja oman alueen toiminnan loppumisesta	n=27	22,7 %
<p>Kuntalais kommentit</p> <ul style="list-style-type: none"> • yhteispalvelupiste on paras vaihtoehto, jos palvelut on pakko lopettaa • yhteispalvelupiste on erittäin tarpeellinen ja tärkeä. Esim. tieavustusanomukset yms. on kätevä kirkolla käydessä palauttaa, ei mene aikaa ja bensaa kaupunkireissuihin • palvelua tulee olla saatavilla myös Kouvolan ydinkeskustan ulkopuolella. Varsinkin vanhusväestölle ja lapsiperheille hyvin tärkeä lähipalvelu • tarpeellinen eri puolilla kaupunkia, haja-asutusalueilla asuville • Jaalaan on sen verran huonot yhteydet joten täällä tarvitaan lähipalveluita jo yhdenvertaisuuden takia • tämä systeemi on hyvää. Vain palvelua täytyy kehittää edelleen. • Kaikki eivät halua matkustaa 30 km tai ylikin Kouvolaan pelkästään jonkun Kelan paperin tms. takia. Sehän on älytöntäkin. • yhteispalvelupisteet ehdottomasti hyvä ratkaisu, sama piste monta tapaa palvella? säilyy myös jotain lähipalveluna! 	n=42	35,3%

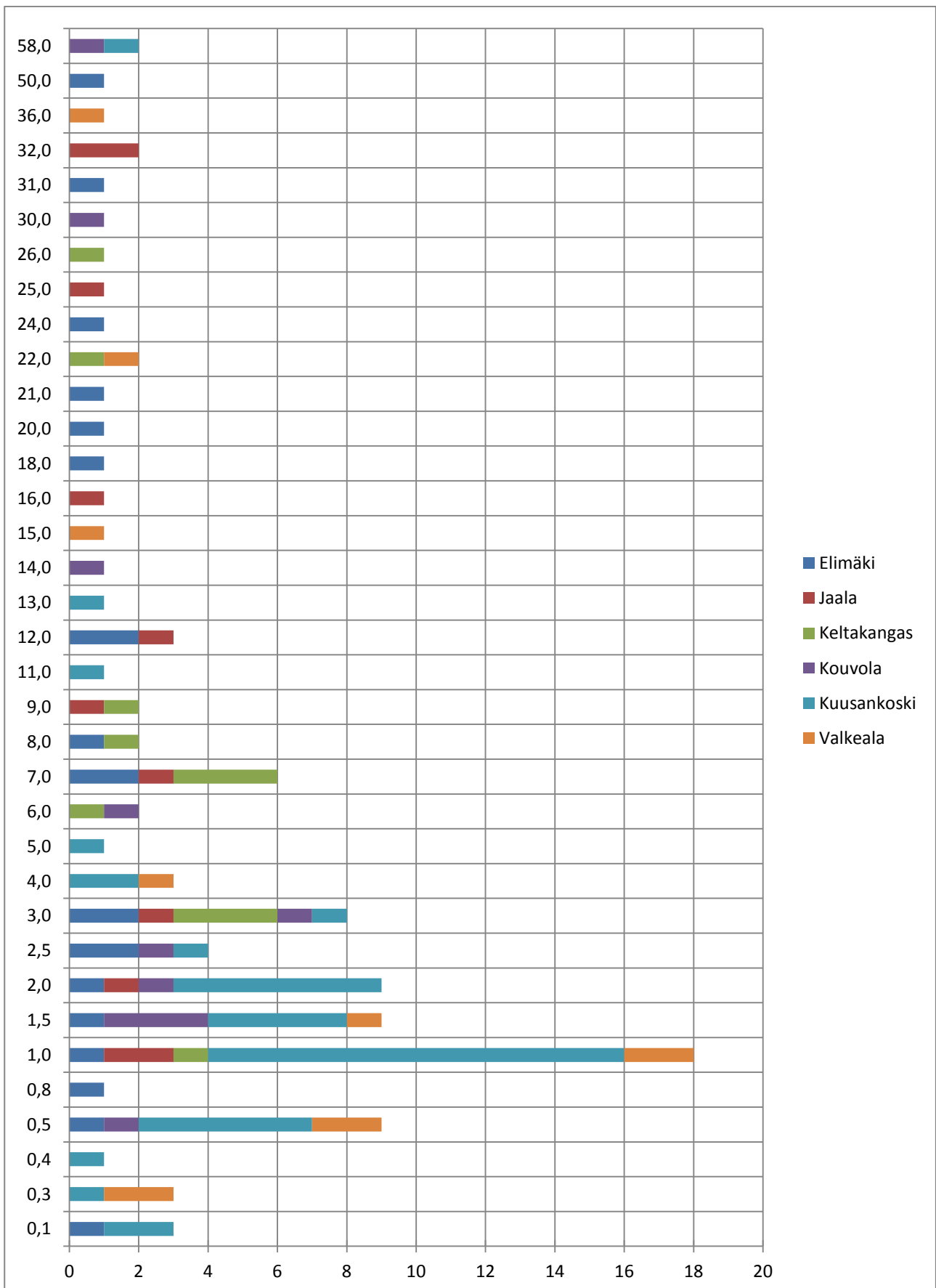
Millaisia yhdistysten järjestämiä tapahtumia toivotte yhteispalvelupisteiden yhteyteen?

Neuvonta, teematapahtumat, tietoiskut	n=48	40,3 %
Esitteitä, materiaalia	n=29	24,4 %
Kaikki käy	n=4	3,4 %
Ehdotuksia <ul style="list-style-type: none"> • <i>ammattiliitot, matkailu-markkinointi</i> • <i>kalastusoppaat, luonto-oppaat, pyöräreittiopas, Alzheimer ja siihen liittyvät asiat</i> • <i>terveysmittauksia. Tietoa yhdistysten toiminnasta.</i> • <i>kierrätykseen liittyviä teematapahtumia</i> • <i>SPR, Mannerheimin lastensuojeluliitto, kulttuuri-, teatteri-, urheiluseurat yms. paikalliset yritykset</i> • <i>liikenneturvan antamaa infoa, esim. syyspimeiden alkaessa, ravintoon ja liikuntaan liittyviä asioita</i> • <i>vertaistukineuvontaa esim. aluesihteerien kanssa pitkäaikaissairas, vammaisen kertomassa käytännön esimerkkejä ja omakohtaisia kokemuksia palveluista, etuuksista ja niiden saannista</i> 		

Terveisenne ja toiveenne yhteispalvelun henkilökunnalle toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi

Terveiset <ul style="list-style-type: none"> • <i>kiitokset hyvästä palvelusta 😊, kiitos 😊, go for it. Ja hyvää jatkoa 😊</i> • <i>palvelu on erinomaista ja ystävällistä</i> • <i>iloinen henkilökunta ja asiat hoituu. Kiva on käydä asioimassa täällä.</i> • <i>teette arvokasta työtä! Olette iloisia ja aurinkoisia – siitä kiitos!</i> • <i>Suuri KIITOS, että olette olemassa, ettei tarvitse mennä Kouvolaan asti hoitamaan asioita. Toivomme, ettei toimipistettä lopeteta ja palveluitanne siirretä Kouvolaan asti. Aurinkoista ja Ihanaa kesää teille kaikille <3, Keltakangas</i> • <i>kun on ikää, niin olisi hyvä olla henkilökohtaista neuvontaa, kun ei omista minkäänlaista tietokonetta</i> 	n=54	45,4 %
---	------	--------

<ul style="list-style-type: none"> • <i>hienoa työtä, erityisesti kuntaliitoksen tuomien muutosten keskellä erittäin hyvä toiminta, joka tulee säilyttää. Asiointi yhdessä paikassa ja ainakin ohjausta...palvelun säilyttävä myös "reunakunnissa".</i> • <i>Kiitos, hyvin palveltu! Kiitos pisteestänne!</i> • <i>Kysely selkeä ja kattava, vaikka en ole palvelua käyttänytkään</i> • <i>kiitos ystävällisyydestä ja palvelusta!</i> • <i>olette mahtavia asiakaspalvelun ammattilaisia</i> • <i>henkilökohtainen, ystävällinen toimihenkilö on kaiken A ja O</i> 		
<p>Toiveita</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>toivottavasti palvelupiste säilyy Elimäellä!</i> • <i>kopiointipalvelun voisi lisätä yhdeksi palvelumuodoksi</i> • <i>kesäloman ajaksi muista pisteistä sijainen. Pitkä matka Kouvolan kaupunginosaan, etenkin ihmisillä joilla ei ole omaa autoa.</i> • <i>sairauspoissaoloista ilmoitus yhteispalvelupisteen yhteydessä toimiville muulle henkilöstölle. Asiakkaita pystyttäisiin auttamaan ainakin kertomalla milloin yhteispalveluhenkilöstöä on tavattavissa. "Palveleva Kouvola"</i> • <i>Eurooppa -päivää toivotaan!</i> • <i>kiitos erittäin hyvästä palvelusta. Toivon, että Jaalan palvelupiste säilyy!!</i> • <i>henkilöstölle lisää koulutusta. Oma tiedotus asukkaille saatava tehokkaammaksi, heille tietoa lisää kaikista kunnan asioista.</i> • <i>Lämpimät Kiitokset osaavalle ja ystävälliselle henkilökunnalle! Toivottavasti yhteispalvelut turvaavat jatkossakin reuna-alueiden ihmisten turvallisuutta riittävien palveluiden saamisesta omalla lähialueella.</i> • <i>Jatkakaa yhteispalvelupisteen kehittämistä</i> • <i>työvoimaa lisää pisteisiin jos tästä vielä säilytetään lisäpalvelui</i> • <i>tiedotusta lisättävä, kaikilla ei ole tietokonetta.</i> • <i>tarvekysely ja tehokas tiedotus palveluista</i> • <i>lisää palveluja tarjolle etteivät mummot ja papat syrjäydy palveluista. Kaikille tarjottava tasapuolisesti palveluja, myös syrjäkylien asukkaille.</i> • <i>palvelu ja asiointi on ollut mukavaa. Ainoa huoli on tietokoneen sijainti. Tietoturvan takia. Muiden asiakkaiden sekä talossa asioivien vuoksi voisi tietokonepöydän kulmauksen kääntää niin, että näytöt olisivat seinään päin. Piirros alla. Kätevää!! Vai mitä? ☺ Hyvää kesää.</i> • <i>toivottavasti, nykyiset pisteet säilyttävät asemansa eikä niitä lakkauteta tai siirretä yksinomaan taloudellisten syiden takia</i> • <i>lähipalvelutoiminnan kehittäminen tasa-arvoiseksi ja yhdenvertaiseksi kaikille kuntalaisille, kaikkiin pisteisiin samat palvelut. Asiakkaiden yksityissuojan parantaminen. Pienistä luukuista asiointi on kiusallista, kun muut kuulevat asioita. Kuuluvuus huono, lasiseinät estävät normaalin asioinnin.</i> • <i>tietokoneen opastusta ja ohjausta yli 65-vuotta täyttäneille</i> • <i>älkää lopettako ainakaan Valkealan yhteispalvelupistettä! Kiitos!</i> 		



Kuva 13. Matka yhteispalvelupisteelle