



TYTYTYVÄISYYS RAKENNUSLUPAPROSESSIIN RAKENTAJAN KANNALTA

Ari Ohvo

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon sv
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
OHVO, ARI: Tyytyväisyys rakennuslupaprosessiin rakentajan kannalta

Opinnäytetyö s. 49, liitteet 5 s.
Toukokuu 2012

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli helpottaa rakennuslupaprosessia rakentajan kannalta Ikaalisissa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Ikaalisten kaupungin rakennusvalvonta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Ikaalisiin rakennusluvan saaneiden rakentajien ajatuksia ja tyytyväisyyttä rakennuslupaprosessiin. Tarkoituksena oli myös selvittää asiakkaiden mahdollisia parannusehdotuksia ja saada kuva rakennuslupaprosessin vaativuudesta ja mahdollisesti pyrkiä korjaamaan löytyneitä ongelmakohtia.

Tutkimusongelmana on vastata kysymykseen: Miten tyytyväisiä rakennusvalvonnan asiakkaat ovat saamaansa palveluun ja kuinka palvelua voitaisiin vielä parantaa? Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä ja tiedonkeruu toteutettiin lomakekyselynä, joka postitettiin kaikille vuosina 2006-2011 Ikaalisiin omakotitalon tai vapaa-ajan asunnon rakentaneille.

Tutkimuksen tulokset ovat lähes kokonaan positiivisia, vaikkakin joitakin epäkohtia löytyi. Pieniä epäkohtia liittyi lähinnä rakennuslupamaksun hintaan, aloituskokouksen antamaan ohjeistukseen ja jätevesiasetukseen liittyvään ohjeistukseen.

Parannusehdotuksena ehdotetaan, että aloituskokouksesta tehdään informatiivisempi ja jätevesiasetuksen ohjeistusta kehitetään.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Accountancy and Business Administration

OHVO, ARI: Customer Satisfaction with the Construction Permit Process from the
Constructor's Point of View
Bachelor's thesis 49 pages, attachments 5 pages
May 2012

The main objective of this study was to ease the construction process from the constructors point of view. The study was authorized by the construction office of the city of Ikaalinen. The goal was to find ideas for improvement and see how demanding the construction permit process is for customers. Written questionnaires were used in the study, which were posted to everyone who had constructed a detached house or a summer house in Ikaalinen during the years 2006-2011. The purpose of this study is to find the level of contentment of the constructors to the construction process. The problem behind the study was: How content were the customers to the service of the construction bureau and how could customer service be improved?

The results of the study were almost fully positive, even though some problems were discovered. Small problems were discovered, which were mainly about the price of the construction permit, instructions concerning the agreement on starting work at the site and about the instructions about the wastewater act.

To improve the service of the construction office, it is suggested that the instructions about the agreement on building works is made more informative and that the instructions about the wastewater act are improved.

Keywords: customer service, land use and building act, marketing, pricing

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimuksen tausta.....	6
1.2 Tavoite ja tarkoitus	6
1.3 Rakennusvalvonnan esittely	6
1.4 Tutkimusraportin eteneminen	8
2 ASIAKASPALVELU OSANA RAKENNUSVALVONNAN TOIMINTAA	9
2.1 Asiakaspalvelu rakennusvalvonnan osana.....	9
2.2 Laatu asiakaspalvelun osana	13
2.2 Hinta kilpailukeinona	14
2.3 Uskollinen asiakas.....	16
2.4 Asiakkaiden hallintajärjestelmät ja segmentointi.....	18
2.5 Ulkoinen ja sisäinen saatavuus	20
3 RAKENNUSLAINSÄÄDÄNTÖ	22
3.1 Yleistä.....	22
3.2 Kaavoitus	22
3.3 Rakennusjärjestys.....	24
3.4 Pääkohtia Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestyksestä.....	24
3.5 Rakentamisen yleiset edellytykset	26
3.6 Rakennuslupa ja lupahankinta	27
3.8 Rakennustyön suoritus	29
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSONGELMA	30
4.1 Tutkimusongelma.....	30
4.2 Tutkimusmenetelmä	30
4.3 Tiedonkeruumenetelmä	31

6.1 Taustakysymykset	35
6.2 Rakennuslupaprosessia koskevien kysymysten tulokset.....	37
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
7.1 Validiteetti.....	46
7.2 Reliabiliteetti ja toistettavuus.....	47
7.3 Pohdintaa omasta tutkimusprosessista	47
LÄHTEET	48
LIITTEET.....	50
Liite 1. Saatekirje	50
Liite 2. Taustakysymykset	51
Liite 3. Kyselylomakkeen sivu 1	52
Liite 4. Kyselylomakkeen sivu 2	53
Liite 5. Lomake arvontaan osallistumiseen	54

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Rakennuslupaprosessi voi uudisrakentajan kannalta olla monimutkaisen tuntuinen ja jopa pelottava. Prosessiin liittyy monenlaisten lupien anomista ja lomakkeiden täyttöö. Tätä prosessia helpottamaan on rakennusvirastoissa pyritty laatimaan täyttäjille ohjeistuksia ja antamaan asiantuntevaa ja tarkoituksenmukaista asiakaspalvelua. Huolimatta ohjeistuksesta on lomakkeiden täyttäminen työlästä ja niiden korjaaminen tuottaa rakennusviraston työntekijöille jatkuvasti lisätyötä. Tämä tutkimus tehtiin, jotta kartoitettaisiin syitä miksi niin useat rakennusluvut ovat puutteellisesti täytettyjä. Tutkimuksesta mielenkiintoisen tekee se, ettei vastaavaa tutkimusta ole aikaisemmin tehty Ikaalisissa.

1.2 Tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli helpottaa rakennuslupaprosessia rakentajan kannalta Ikaalisissa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada tietoa rakennusprosesseihin liittyvän asiakaspalvelun toimivuudesta rakennusprosessin eri vaiheissa. Tarkoituksena on saada selville asiakastyytyvyyden eri osa alueita, jotta saataisiin tietoa mahdollisista ongelmakohdista ja palvelua voitaisiin kehittää toimivammaksi.

1.3 Rakennusvalvonnan esittely

Koko Ikaalisten kaupungissa kaupungin työntekijöitä on n. 500, joista rakennusvalvonnassa työskentelee kolme työntekijää. Ikaalisten rakennusvalvonta vastaa rakennus- ja toimenpidelupien sekä toimenpideilmoitusten käsittelystä. Rakennusvalvonta informoi rakentamassa olevia henkilöitä lupakäytännöissä ja hoitaa palveluiden laskutuksen. Itse tutustuin vain rakennuslupien käsittelyyn, joskin koko rakennusvalvonnan tehtäviä oli jaoteltu osaamisaloittain. Rakennustarkastaja hoitaa erilaisten lupien myöntämisen, katselmukset eli siis käy tarkastamassa erityyppisten

rakennusurakoitsijoiden työn laadun ja antaa luvan rakennuksen käyttöön ottoon. Toimistonhoitaja hoitaa pääasiassa rakennuslupien käsittelyn ja yleisen asiakaspalvelun. Lisäksi rakentamisen sesonkiaikaan eli kesällä rakennusvalvonnassa työskentelee yksi kausityöntekijä, joka avustaa toimistonhoitajaa.

Rakennusvalvonnan työpanos keskittyi valtakunnallisesti viime vuosikymmenellä suuren rakennusbuumin hoitamiseen ja maankäyttö- ja rakennuslain jalkauttamiseen suunnittelijoiden ja rakentajien keskuuteen. 2010-luvulla kuntamuutokset, kuntayhteistyö ja henkilöstömuutokset tuovat edellytyksiä rakennusvalvonnan kehittämislle ja uudistamiselle. (Axelsson 2010, 20.)

Rakennusvalvonnassa kulttuurieroja on paljon kuten kuntien palveluissa yleensä. Maaseutukuntien oma kulttuuri eli toiminnallinen tuttuus hallitsee ja ohjaa yhteistyöasenteita. Tulevaisuudessa olisi tärkeää kyetä lisäämään yhteistyötä kaupunkien ja maaseudun välillä kun kuntaliitokset etenevät. Molemminpuolinen ymmärrys ja yhteinen tahtotila olisivat tärkeitä tulevaisuuden rakennusvalvonnalle. Uusien suurien rakennusvalvontayksiköiden johtajilta odotetaan hyviä vuorovaikutus- ja johtamistaitoja. (Axelsson 2010, 20.)

Rakennusvalvontakulttuureissa on painokkaasti tehtävä työtä, jotta laillisuutta rikkovia tapoja voidaan kitkeä. Rakentajat saattavat kokea kirjalliset suunnitelmat ja luvat tarpeettomiksi ja jättävät luvat hakematta. Rakennusvalvonnan asiakkaita tulisi kuitenkin kohdella tasavertaisesti ja huolehtia että kirjallinen menettely, määräajat ja dokumentointi ja huolehtia että hallinto toimii silti sujuvasti. Rakennusvalvonnan työntekijöiden on kyettävä kommunikoimaan erilaisten lautakuntien ja asiakkaiden kanssa onnistuneesti. (Axelsson 2010, 20-21.)

Kunnan rakennuslautakunta tai kunnanhallitus päättää rakennusvalvonnan palvelutasosta ja sille kohdistettavista voimavaroista. Kuntien rakennusvalvonnan toiminta rahoitetaan rakennusvalvontamaksujen avulla eikä kuntien verotuloja juuri käytetä rakennusvalvontaan. Kuntien rakennusvalvonta maksaa Suomessa 50 miljoonaa euroa vuosittain eli vain promillen kokonaisinvestoinneista. Rakennusvalvonnan työllä on Suomessa vuosittain satojen miljoonien eurojen vaikutukset asukkaiden ja yritysten rakennettuun ympäristöön, viihtyisyyteen, esteettömyyteen, turvallisuuteen,

terveellisyyteen, energiatehokkuuteen sekä valtakunnan rakennustietoihin ja kansantalouden suhdanne-ennusteisiin. Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu on ilmaista, mutta lupien anominen on hinnoiteltu kattamaan toiminnan kulut. Palveluiden kustannuslaskenta on kehittynyt, sekä kustannustietoisuus ja kustannusten läpinäkyvyys on toteutunut. (Axelsson 2010, 21.)

1.4 Tutkimusraportin eteneminen

Seuraavassa luvussa käsittelen asiakasmarkkinoinnin teoriaa, asiakaspalvelua, hinnoittelua, ulkoista ja sisäistä saatavuutta, asiakasuskollisuutta, asiakkaiden hallintajärjestelmiä ja segmentointia.

Kolmannessa luvussa käsittelen rakennuslainsäädäntöä eli kaavojen tavoitteita, Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestystä, alueidenkäyttötavoitteita, rakentamisen yleisiä edellytyksiä, rakennuslupaa, lupamenettelyä ja harkintaa ja rakennustyön suoritusta.

Neljännessä luvussa käsittelen tutkimusmenetelmiä ja tutkimusongelmaa. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset ja kuudennessa luvussa esitän johtopäätökseni tutkimuksen johdosta.

Seitsemännessä luvussa tarkastelen tutkimuksen validiutta, reliabiliteettia ja toistettavuutta. Lähteet ja liitteet ovat viimeisen lukujen jälkeen.

2 ASIAKASPALVELU OSANA RAKENNUSVALVONNAN TOIMINTAA

2.1 Asiakaspalvelu rakennusvalvonnan osana

Kilpailijoita parempi asiakaspalvelu on tapa erottua positiivisesti markkinoilla muihin kilpailijoihin nähden ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Hyvän asiakaspalvelun merkitys on tärkeämpää aloilla, joissa tuotteet tai palvelut ovat hyvin samankaltaisia. Palvelu voi olla yrityksen päätuote tai tavaratuotteeseen liitetty lisäosa. (Bergström & Leppänen 2009, 180.) Rakennusvalvonnan palvelut ovat palveluja, joihin ei liity konkreettista tavaraa, vaan palvelun tarkoituksena on huolehtia rakennusten käyttökelpoisuudesta. Kilpailijoiksi voidaan mieltää naapurikunnat.

Asiakaspalvelun tarkoituksena on auttaa ja opastaa asiakasta. Asiakaspalveluun vaikuttavat yrityksen sisäiset ja ulkoiset tekijät ja asiakaspalvelun kokonaisvaltainen kehittäminen edellyttää palvelukonseptin huolellista suunnittelua ja testaamista. Palvelukonsepti määrittelee ketä palvellaan, kuinka paljon palvelua tarjotaan, millä tavoin palvellaan ja miten palvelu tuottaa arvoa asiakkaalle. Kun palvelua suunnitellaan, on omien voimavarojen lisäksi huomioitava palveltavat asiakkaat. Jos asiakaspalvelu on kilpailuvaltti, tulee tietää myös kilpailijoiden palvelun taso ja pyrittävä erottumaan kilpailijoista positiivisella tavalla. (Bergström & Leppänen 2009, 180-181.)

Palvelun kehittämisessä on otettava huomioon asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet ja odotukset sekä ennakoitava erilaiset palvelutilanteet. Yrityksen palvelulupausten tulisi olla realistisia ja asiakkaille ei tulisi luvata markkinoinnissa parempaa kuin on mahdollista tarjota. Asiakkaiden palvelutarpeita voidaan selvittää kysely- ja haastattelututkimuksilla, sekä havainnoimalla asiakkaiden käyttäytymistä palvelutilanteissa. Jokaista asiakasta tulisi palvella aina yksilöllisesti ja joustavasti. Palvelutilanteessa olisi hyvä saada tietoon onko kyseessä asiakkaan ensimmäinen kerta kun käyttää palvelua, jolloin voidaan tarjota tavallista enemmän opastusta, apua ja tietoa. (Bergström & Leppänen 2009, 182.)

Asiakaspalveluun vaikuttavat palveluresurssit, joita ovat: palveluhenkilöstö, palveluympäristö, palvelussa käytettävät teknologiat eli laitteet ja järjestelmät, joita asiakas joutuu käyttämään. Asiakaspalvelussa työskentelevien määrä ja laatu vaikuttaa palvelun saavutettavuuteen ja sujuvuuteen huomattavasti. Asiakaspalvelijoita tulisi olla ruuhka-aikoinakin riittävästi ja heidän tulisi olla osaavia ja palveluhenkisiä. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksina voidaan pitää seuraavia: oman alan asiantuntemus ja tuotetietous, asiakasymmärrys ja joustavuus, viestintätaidot, kohteliaisuus, täsmällisyys ja nopeus ja luotettavuus, rehellisyys ja oikeudenmukaisuus. (Bergström & Leppänen 2009, 183-184.)

Palvelun onnistumisesta vastaavat myös muut kuin päätoimiset asiakaspalvelijat. Asiakaspalvelua avustavia tukihenkilöitä ovat esimerkiksi: laskuttajat, tukimateriaaleja tuottavat tai muuten asiakaspalvelua taustalla tukevat henkilöt. Yrityksen sisäinen asiakaspalvelu muodostaa pohjan ulkoiselle asiakaspalvelulle eli perusajatuksena on että jokainen työntekijä on toisen työntekijän asiakas ja palvelija. Asiakkaan palvelu yrityksen eri organisaatioissa pitää toimia hyvin, jotta asiakkaan ulkoinen palvelu olisi onnistunutta. (Bergström & Leppänen 2009, 184.) Rakennusvalvonta toimii tiiviissä yhteistyössä Ikaalisten kaupungin teknisten palvelujen ympäristölautakunnan kaavoitus- ja mittaus- ja ympäristön suojeleustojen kanssa, jolloin asiakkaan tulisi huomata organisaation toimivuus ympäristölautakunnan sisällä.

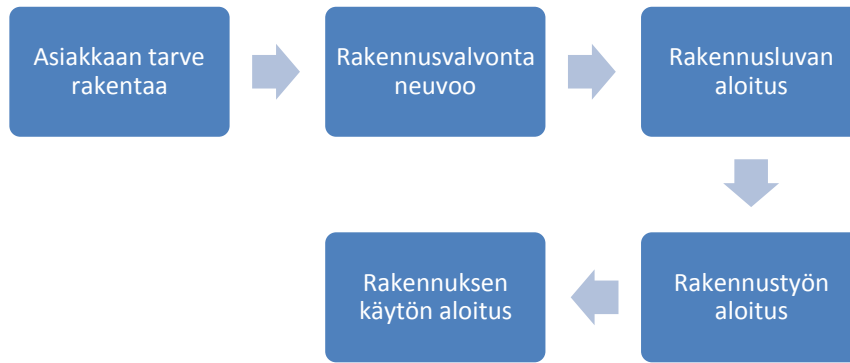
Palveluympäristö on monilla aloilla keskeistä. Laajasti tarkasteltuna palveluympäristö tarkoittaa yrityksen ulkoista ja sisäistä palveluympäristöä sekä kaikkia näkyviä palveluympäristön tunnusmerkkejä täyttäviä paikkoja. Ulkoinen palveluympäristö tarkoittaa palveluun liittyviä tekijöitä kuten rakennuksia, pysäköintitaloja tai liikennemerkkejä. Sisäisen palveluympäristön muodostavat: sisustus, tuotteiden esille asettelu, opasteet, henkilöstön työasut, valaistus, ilman laatu ja lämpötila. Myös kaikki sähköiset palvelut muodostavat oman palveluympäristönsä. Palveluympäristö tulee suunnitella asiakkaalle parhaiten sopivalla tavalla. Palveluympäristön tulisi tarjota asiakkaalle miellyttäviä elämyksiä ja olla siisti ja järjestyksessä. Palveluympäristö antaa asiakkaalle ensivaikutelman. Jos yritys kilpailee laadulla, tulisi palveluympäristön olla ensiluokkaisessa kunnossa. (Bergström & Leppänen 2009, 184 & 186.)

Palveluprosessin kuvaamisessa tulee huomioida seuraavat asiat: mitä vaiheita

palvelussa on ja mistä palvelu koostuu, missä palvelu toteutetaan ja onko vaihtoehtoja, missä järjestyksessä vaiheet tulisi toteuttaa, ketkä osallistuvat eri vaiheisiin, mitä resursseja tarvitaan eri vaiheissa, miltä eri vaiheet näyttävät asiakaskunnan kannalta ja miten asiakas osallistuu palveluun, mitkä ovat prosessin kriittisiä kohtia asiakkaan ja yrityksen kannalta ja mikä tuo asiakkaalle erityisarvoa palveluprosessissa? Asiakkaan palveluprosessissa tuli huomioida mitä tulisi tehdä ennen varsinaista palvelutapahtumaa ja mitä tulisi tehdä palvelutapahtuman jälkeen. Lisäksi tulisi määrittää minimipalvelun taso eli se palvelun taso johon vähintään pyritään. Asiakaspalvelu ei kuitenkaan saa olla kohtuuttoman kallista. Asiakaspalvelun tasoa tulisi seurata sopivia kanavia pitkin kuten puhelin, henkilökohtainen kontakti, postitettu kyselylomake ja Internet. (Bergström & Leppänen 2009, 187 & 191.)

Asiakassuhteen elinkaari voidaan jaotella yleisellä tasolla neljään eri vaiheeseen: uushankintavaihe, uuden asiakassuhteen käynnistys, asiakassuhteen syventäminen ja asiakassuhteen päättymisen estäminen. Uusasiakashankintavaiheessa on tärkeää olla johtava hahmo markkinoinnissa, kvalifointi, tavoiteasiakas hankinta ja tarjouskilpailu. Uuden asiakassuhteen käynnistyksessä on tärkeää asiakas vastuutus, hyvä vastaanotto, tiedon hankinta asiakkaasta, sopimuksen tekeminen ja positiivisen vaikutelman antaminen. Asiakassuhteen syventämisessä tärkeää on lisämyynti, ristiinmyynti, hyvät tarjoukset, reklamaatiot ja tiedon ylläpito. Asiakassuhteen päättymisen estämisessä on tarkoitus estää asiakkaan passivoituminen, passivoituneen aktivoiminen, asiakkaan takaisin voittaminen ja tarvittaessa asiakkuussuhteen tyylikäs päättäminen. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 42.)

Rakennusvalvontaviranomaisen palveluprosessi alkaa asiakkaan kannalta asiakkaan tarpeesta rakentaa. Rakennusvalvonnan asiakaspalveluprosessi näkyy kuvioista 1 (kuvio 1). (kuvio 1).



KUVIO 1. Rakennusvalvonnan asiakasprosessi asiakkaan kannalta

Rakennusvalvontaviranomaisen palveluprosessi alkaa asiakkaan kannalta asiakkaan tarpeesta rakentaa. Tarvetta seuraa rakennusvalvontaviranomaisen neuvonta- ja valvontatyö, jota seuraa rakennusluvan aloitus. Rakennusluvan aloituksessa annetaan asiakkaalle ja rakennushankkeeseen ryhtyvälle keskeinen tieto, todetaan tämän tiedon ymmärtäminen ja rakennushankkeeseen sitoutuminen. Rakennustyön aloitus seuraa rakennusluvan aloitusta. Aloituskokouksessa rakennushankkeeseen ryhtyvän kanssa käydään vielä läpi keskeinen tieto rakennustyön suorittamisesta, valvonnasta ja tarkastamisesta sekä rakennustyön suorittajista. Rakennuksen käytön aloitusta edeltää loppukatselmus. Loppukatselmuksen jälkeen voi asiakas ottaa rakennuksen käyttöön (Axelsson 2000).

Kuviosta kaksi ilmenee rakennusvalvonnan asiakasprosessi rakennusvalvonnan kannalta. Rakennusvalvontaviranomaisen palveluprosessi alkaa asiakkaan neuvonnalla (kuvio 2).



KUVIO 2. Rakennusvalvonnan asiakasprosessi rakennusvalvonnan kannalta

Rakennusvalvontaviranomaisen palveluprosessi alkaa asiakkaan neuvonnalla Asiakkaan neuvontaa seuraa lupaneuvonta ja luvan käsittely. Rakennuslupa kirjataan järjestelmään, hoidetaan lupavalmistelut, kuten oikeustarkastukset, ympäristötarkastukset, tekniset tarkastukset ja tehdään esitys päätökseksi asettamisesta. Päätöksenteon rakennusluvasta antaa joka rakennustarkastaja tai rakennuslautakunta. Päätöstä seuraa rakennusluvan julkistaminen kunnan virallista tiedotusvälinettä pitkin kunnan asukkaille. Rakennusluvan julkistamisen jälkeen seuraa laskutus ja rakennustunnuksen antaminen. Lopuksi rakennuslupa arkistoidaan (kuvio 2). (Axelsson 2000.)

Rakentaminen nähdään prosessina, jonka tavoitteena on saada aikaan valmis rakennus. Rakennusprosessissa olisi tärkeää pysyä aikatauluissa ja näin huolehtia rakennustyön laadukkuudesta. Huolellisuus vaatii aikaa. Usein kuitenkin virheet löytyvät jo rakennussuunnitelmissa, joissa ei tietyille osille rakennusprosessia ole varattu tarpeeksi aikaa. Arkkitehtuurisesti rakennusprosessi on onnistunut kun rakennuksen ulkonäkö ja vaikutus kaupunkikuvaan on sopiva, rakennus on hyvin käytettävä, rakennus on kestävä ja kun taloudelliset tavoitteet on saavutettu onnistuneesti. Onnistuneessa rakennusprosessissa korostuu suunnitelmien ja ohjauksen onnistuminen. (Vahtera 2010, 15.)

2.2 Laatu asiakaspalvelun osana

Laatu voidaan määritellä suppeasti ominaisuuksien haitallisten vaihteluiden hallinnaksi eli laadunvarmistukseksi. Tuote on siis laadukas kun kaikki tuotteet ovat keskenään samanlaisia eikä laatuvaihteluita synny. Laadun kehittäminen on välineiden ja toiminnan ominaisuuksien parantamisena, jolloin tärkeintä on lisäarvon tuottaminen asiakkaalle. Laadun myös mieltää sen sopivuudesta käyttötarkoitukseen. Laatu voidaan mitata vain mitattavilla ominaisuuksilla. (Hara & Puustinen 2010, 18.)

Laadun varmistaminen vähentää hukkaa ja on valmistajan etu ja tuotteen sopivuus käyttöön on käyttäjän etu (Hara & Puustinen 2010, 19). Laatu jaetaan kahdeksaan osatekijään: suorituskyky, lisäominaisuudet, luotettavuus, toimivuus, turvallisuus, ympäristövaikutukset, yhdenmukaisuus, kestävyys, huollettavuus, esteettisyys, ja

mielikuva (Garvin 1988). Suunnitteluvaiheessa tuli tehdä mahdollisimman monta mallia, jotta virheisiin voitaisiin puuttua ennen suunnitelman toteuttamista. Rakentamisessa suurin laatua heikentävä tekijä on kiire. Resursseista tinkiminen lisää kiireen riskiä, jolloin kokonaiskustannukset saattavat kasvaa entisestään, kun virheitä joudutaan korjaamaan. Työnjohtajien olisi luotava henki, jossa kaikki kokevat osallistuvansa rakennusprosessiin ja että heidän työnsä arvostetaan. Rakennuksen käyttäjille on opastettava miten rakennus toimii ja rakennuksen kunnan varmistamiseksi rakennuksen huoltokirja olisi tehtävä saatavaksi asiakkaalle (Hara & Puustinen 2010, 21.)

2.2 Hinta kilpailukeinona

Hinta on tärkeä kilpailutekijä, sillä hinnalla varmistetaan kannattavuus ja taloudellinen menestys. Kustannusten lisäksi hinnoittelussa otetaan huomioon myös yrityksen liiketoiminnan tavoitteet, kilpailutilanne, asiakkaiden kokema arvo ja erilaisten asiakkaiden hintaherkkyys. Hinta vaikuttaa myös kaupalliseen menestykseen sillä hinta on: tuotteen arvon mittari ja muodostaja, kilpailuun vaikuttava tekijä, kannattavuuteen vaikuttava tekijä ja tuotteen asemointiin vaikuttava tekijä. Tuotteen arvo ja arvostus vaihtelevat siten että laadukkaammista tuotteista ollaan valmiita maksamaan enemmän vaikka niiden valmistaminen ei olisikaan kovin kallista. Jos tuote on liian kallis, ei tuotteelle riitä tarpeeksi ostajia ja asiakkaat siirtyvät kilpailijan tuotteisiin. Sen sijaan jos tuote on liian halpa, ei tuotetta kannata taloudellisesti enää valmistaa. Halpa hinta saattaa kuitenkin pitää kilpailijat pois markkinoilta. Hinta tulisi räätälöidä asiakkaan, tuotteen ja ajankohdan mukaan kaikille osapuolille sopivaksi. (Bergström & Leppänen 2009, 257.)

Hinnoitteluun vaikuttavia tekijöitä ovat: markkinat, julkinen valta, yrityksen tavoitteet, myytävä tuote ja kustannukset. Tuotteen tai palvelun hintaan vaikuttaa kyseisen tuotteen tai palvelun yleinen markkinahinta, jossa kysynnän ja tarjonnan suhde määrittelevät sopivan hinnan tuotteelle. Mitä enemmän on tarjontaa tuotteelle, sitä alhaisempaa hintaa voidaan tuotteesta vaatia ja mitä vähemmän on tuotteesta tarjontaa, sen korkeampaa hintaa voidaan tuotteesta vaatia. Päätettäessä hintaa on tutkittava markkinoiden kokoa, ostovoimaa ja ostokäyttäytymistä sekä hintaherkkyyttä. (Bergström & Leppänen 2009,

261.)

Viranomaiset perivät erilaisia veroja ja maksuja ja jotkut hinnat on hyväksyttävä ensin virallisissa toimitelmissä ennen hinnan asettamista. Yrityksen tavoitteet vaikuttavat hinnoitteluun siten että hinnalla voidaan määritellä millaisia mielikuvia yrityksestä halutaan antaa, millaisen markkinaosuuden yritys haluaa ja millaiset myynti- ja kannattavuustavoitteet yritys on asettanut. Tuotteesta itsestään on huomioitava tuotteen kohderyhmä ja se miten tuote on asemoitu suhteessa kilpailijoiden vastaaviin tuotteisiin. (Bergström & Leppänen 2009, 261.)

Markkinointikanavalla tarkoitetaan yritysten ja muiden välikäsien muodostamaa verkkoa, jonka kautta tuote myydään asiakkaille (Bergström & Leppänen 2009, 289). Markkinointikanavan mahdollisia tehtäviä ovat: omistusoikeuden siirto, tiedon välitys markkinointiviestinnän muodossa asiakkaalle ja palautteiden välityksessä tuottajille, valmiiden asiakassuhteiden tarjoaminen tuottajien käyttöön, tilaamisen, pakkaamisen ja fyysisen jakelun hoito sekä lajittelien ja valikoimien luominen ostajakunnalle sopivaksi. Markkinointikanavan valinnassa yrityksen on huomioitava: kanavan pituus, kanavan valikoivuus, rinnakkaisten kanavien käyttö ja yksittäisten yritysten valinta. Kanavan pituudella tarkoitetaan kaikkien toimijoiden määrää markkinointikanavassa. (Bergström & Leppänen 2009, 290-291.)

Mitä vähemmän ostajia on ja mitä suurempia ostoksia he tekevät, sitä helpompi on järjestää suora markkinointikanava. Jos asiakkaat asuvat suppealla alueella ja heidän kanssa on neuvoteltava paljon, on pyrittävä suoriin kontakteihin. Suora markkinointikanava on kätevä myös silloin kun tuote vaatii paljon huoltoa tai asiantuntijoiden aikaa ja resursseja, joita välikäsiltä ei voi edellyttää. (Bergström & Leppänen 2009, 293.) Ikaalisten rakennusvalvonta toimii Ikaalisten kaupungin rajojen sisällä, jolloin toiminta-alue on varsin suppea. Lisäksi rakennusvalvontaprosessi vaatii varsinkin alkuvaiheissa huomattavasti neuvottelua ja asiakkaita on vuodessa vain joitakin satoja, joten suora markkinointikanava on paras tapa hoitaa rakennusvalvonnan tehtävät..

Suomen kuntaliiton selvityksen (2011) mukaan kuntien valvontamaksut ovat 5-10 kertaisia maakunnissa ja valtakunnan tasolla jopa 10-20-kertaisia. Maksuerojen taustalla

ovat kuntien pitkäaikaiset erot käsityksissä maksujen suuruuksista ja valvonnan kustannuksista. Koko maan keskiarvo 150 neliömetrin omakotitalolle oli 419 euroa, kun Ikaalisissa vastaava summa oli vuonna 2009 265 € (Axelsson 2011b, 34). Alhainen rakennusvalvontamaksu ei kuitenkaan tuo kunnalle tuloja eikä toimi vetovoimatekijänä. 50 alhaisimman rakennusvalvontamaksun kunnista 90 % on väestö pienenevää. Alhaisempien 150 kunnan tulisi korottaa rakennusvalvontamaksuja tuntuvasti. (Axelsson 2011a, 14-16.)

Suoramarkkinointi tarkoittaa markkinointikanavaa, jossa tuote markkinoidaan suoraan toimittajalta lopulliselle käyttäjälle Internetin, postin, puhelimen tai muun median välityksellä. Suoramarkkinointi voidaan mieltää sekä mediaksi että jakelukanavaksi. Suoramarkkinointi voidaan jakaa suora- ja etämyyntiin. Suoramyyntiä on kotimyynti ja verkostomarkkinointi ja etämyyntiä on myynti, jossa ostaja ja myyjä eivät ole samanaikaisesti läsnä. Kotimyyntissä tuote tai palvelu on markkinointia ja myymistä, joka tapahtuu jonkun asuinhuoneistossa ja verkostomarkkinointi on myyntiä ja markkinointia, jossa myynti ja markkinointi tapahtuvat ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen myötä suusta suuhun. Etämyyntissä markkinointi ja sopimus on tehty puhelinta, Internetiä, televisiota tai muuta etäviestintä käyttäen. (Bergström & Leppänen 2009, 298-299.) Ikaalisten kaupunki markkinoi tonttejaan Internetin, lehti-ilmoitusten ja kaavoitusviraston kautta. Lisäksi huomattavissa on kyselyn tuloksen mukaan tahatonta verkostomyyntiä, sillä osa vastaajista kertoi saaneensa tiedon vapaista tonteista ystävän kautta.

2.3 Uskollinen asiakas

Kuluttajien vaatimukset ja tarpeet kasvavat kun tarjonta lisääntyy. Markkinoinnin lisääntyessä pystytään erottautumalla muista herättämään mahdollisten asiakkaiden huomio. Tärkeää olisi myös pystyä säilyttämään nykyiset asiakkaat (Arantola 2003, 20). Pitkien asiakkuuksien edut ovat huomattavat. Monilla aloilla yritystoiminnankäynnistyskulut ovat niin korkeat, että vasta toisella tai kolmannella vuodella saadaan voittoa, jolloin on tärkeää olla asiakkaita, joista tulee jatkuvaa tuloa. Hyvillä asiakassuhteilla yritys saattaa lisätä palvelun kulutusta, mikä edelleen kasvattaa saatua tuloja. Vanhan asiakkaan palvelu on halvempaa kuin uuden sillä vanhat

asiakkaat jo tietävät kuinka palvelu toimii eivätkä kuluta niin paljon palveluhenkilöstöä kuin uudet asiakkaat. Asiakas saattaa suusta suuhun viestinnän kautta kertoa ystävilleen hyvästä palvelusta epämuodollisesti tai jopa muodollisten asiakkuushankintamenetelmien kautta. Pitkäaikaisilta asiakkailta saattaa myös pitemmällä aikavälillä pystyä perimään korkeampaa hintaa. (Arantola 2003, 22.)

Uskolliset asiakkaat eivät vaihda tuotettaan kilpailijoiden markkinointiviestinnästä huolimatta. Uskollisten asiakkaiden hintaherkkyys vähenee useimmissa tapauksissa. Toisinsanoen merkille uskolliset asiakkaat ovat valmiita maksamaan hieman enemmän tuotteesta kuin vaihtaisivat halvempaan toiseen merkkiin. Tyytymätön asiakas joko valittaa tuotteesta tai vaihtaa tuotteen. Uskollinen asiakas valittaa koska hän haluaa säilyttää tuotteensa, toisin kuin tavallinen asiakas, joka vaihtaa tuotteen. Usein kuitenkin yritykset reagoivat juuri haitallisella tavalla eli juuri näistä uskollisista asiakkaista, jotka valittavat, halutaan päästä eroon. Yritykselle tulisi kuitenkin halvemmaksi hoitaa valittavan asiakkaan vaatimukset kuin hylätä asiakas, koska uusien asiakkaiden hankkiminen tulee vielä kalliimmaksi. Samalla uskollinen asiakas huomaa vian prosessissa ja joskus jopa ehdottaa tapaa korjata tilanne. (Arantola 2003, 23.)

Asiakasuskollisuus jaetaan brändiuskollisuuteen, palvelu-uskollisuuteen, toimittajauskollisuuteen ja myymäläuskollisuuteen. Samalla asiakasuskollisuutta on jaoteltu imagolähtöisen, markkinointilähtöisen ja myyntilähtöisen uskollisuuden mukaan. Jos asiakas ei voi olla uskollinen, on asiakas rationaalinen vertaileva kuluttaja. Jos kuluttaja ostaa toistuvasti samalta toimittajalta on kuluttaja tottumuksiin ja tapoihin tukeutuva kuluttaja. Hyville brändeille uskollinen kuluttaja tekee tunteillaan päätöksensä ja syvästi tuotteelle omistautuvat kuluttajat omaksuvat tuotteen osaksi elämäänsä. (Arantola 2003, 27.)

Asiakasuskollisuutta kasvattavat anteeksipyyntö tarvittaessa, asiakkaiden hyvä kohtelu, valmius nähdä lisävaivaa asiakkaan puolesta, aito palveluhalukkuus, asiakkaiden ymmärtäminen, kiittäminen, kosketuspisteiden määrä, asiakkaan pitäminen ajan tasalla, positiiviset yllätykset, palkkiot, vähäinen työntekijöiden vaihtuvuus, suosituimmuus, auki ympäri vuorokauden, henkilökohtainen huomioiminen ja hyvät Internet-sivut. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 39-40.)

2.4 Asiakkaiden hallintajärjestelmät ja segmentointi

Asiakaspalvelun tehostamiseksi tulisi rakentaa asiakashallinnan järjestelmä, johon syötetään tarpeellista tietoa asiakkaista. Tietojärjestelmät tarjoavat hyvän mahdollisuuden käsitellä tuhansien asiakkaiden tietoja, joka muuten ei olisi mahdollista. Tietojärjestelmien kautta saadaan kuva siitä kuka on asiakas ja kuka ei. Tiedon hankinnan tulee olla vastuutettu tarpeeksi monelle ja olla systemaattista. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 16-17.)

Hankittu tieto voidaan jakaa neljään luokkaan: perustieto sisältää asiakkaiden tunnistetiedot, yhteystiedot, rakenne- ja verkostotiedot, henkilötiedot, asiakassuhdetiedot, potentiaalin, asiakkuusprosessitiedot, kampanjat, kontaktit, kilpailutiedot, palaute-, tyytyväisyys- ja reklamaatiotiedot, suunnittelu-, kalenteri ja tavoitetiedot, tietojen ylläpitotiedot, tekstitiedot ja muut tiedot. Toinen hankitun asiakastiedon ryhmä on informaatio, joka koostuu tiedoista, jotka on johdettu perustiedoista kuten: ostohistoria, asiakkuus, hälytykset, ostokäyttäytyminen ja segmentointi. Kolmanteen luokkaan kuuluu tietämys eli analyysi- ja luokitustieto, jotka syntyvät kokemuksesta. Neljäs luokka on ennustemallit, jotka syntyvät yhdistelemällä kaikkien muiden luokkien ja mahdollisten ulkopuolisten tiedonlähteiden tietoa keskenään. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 17-18.)

Säännöllinen yhteydenpito on erittäin tärkeää asiakassuhteita kehitettäessä. Yhteydet asiakkaisiin tulisi olla sopivan tiheitä. Eräs suurimmista syistä miksi asiakkaat siirtyvät toisen yrityksen asiakkaaksi on huono yhteydenpito. Tavoitteellinen, mitattava, riittävä, säännöllinen, oikea-aikainen, oikealla tavalla räätälöity sekä oikean kanavan kautta tapahtuva yhteydenpito on asiakashallinnan ja asiakaspalvelun kulmakiviä. Yhteydenpito asiakkaaseen on kaksisuuntaista; yrityksestä asiakkaaseen ja asiakkaasta yritykseen. Yrityksen tulisi kannustaa asiakkaitaan vuorovaikutukseen ja avata asiakkaille kanavan, jota kautta asiakas voi olla yhteydessä, kysyä, hakea tietoa, antaa palautetta, osallistua tuotekehitykseen ja osallistua muuhun vuorovaikutukseen yrityksen ja muiden asiakkaiden kanssa. Tärkeää olisi kuitenkin kerätä vain tarpeellista tietoa ja saada tämä tieto mahdollisimman helposti käsiteltävään muotoon, jolloin yhteenvetojen ja tulevien toimenpiteiden suunnittelu on helpompaa. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas, 24-25.)

Tärkeää olisi, että kun asiakkaita ryhmitellään asiakasluokkiin eli segmentteihin, kohdistettaisiin tälle segmentille tarkoitettu toimenpide kaikkiin segmenttiin kuuluviin asiakkaisiin, jolloin tulos olisi mahdollisimman realistinen (Hellman, Peuhkurinen & Raulas, 26). (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 36-37.)

Segmentoinnin tyyppejä ovat staattinen segmentointi ja dynaaminen segmentointi. Staattisessa segmentoinnissa asiakas asettuu tiettyyn segmenttiin hyvin pysyvien kriteereiden mukaan kuten henkilömäärän tai toimialan perusteella. Asiakas pysyy siis staattisessa segmentoinnissa hänelle määrättyssä luokassa riippumatta asiakassuhteen muutoksista. Dynaamisessa segmentoinnissa valitaan segmentoinnin kriteereiksi liiketoiminnalle ja asiakassuhteelle kriittiset tekijät, jotka vaikuttavat siihen missä segmentissä asiakas asiakassuhteen kussakin vaiheessa sijaitsee. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 43-44.) Rakennusvalvonnan käyttämällä Kuntanet-ohjelmistolla pystytään segmentoimaan asiakkaita tarvittaviin segmentteihin eri tarkoituksia varten. Juuri tätä tutkimusta varten kyseisellä ohjelmalla voi helposti saada kohderyhmän asiakastiedot. Ohjelmisto voi dynaamisesti segmentoida asiakkaita sen mukaan missä vaiheessa rakennuslupaprosessi on.

Segmentoinnissa ja asiakkuuksien hoidossa muutenkin tulee yrityksen johdon ja asiakaspalvelijoiden huomioida asiakkaisiin liittyvät muutokset, muutokset kilpailussa ja tarjonnassa, operatiiviseen toimintaan liittyvät muutokset, lainsäädännön ja viranomaisvaikutusten muutokset, kanaviin liittyvät muutokset ja verkostoitumisen ja kumppanitoiminnan muutokset. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 60.)

Yrityksen voimavarojen kohdentamisen tarkoituksena on lisätä tuottavuutta. Segmentointi tarjoaa mahdollisuuden kohdentaa asiakaspalvelua erilaisille asiakasryhmille siten, että tärkeimmät asiakkaat saavat parempaa palvelua kuin vähemmän tärkeät ja että jokaiselle asiakassegmentille valitaan parhaat mahdolliset viestintäkanavat. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 48.)

Perinteinen arvoketju koostuu perättäisistä lisäarvoa tuottavista vaiheista. Kuhunkin vaiheeseen kuuluu yksi tai useampi lisäarvoa tuottava tekijä. Perinteisesti arvoketjua on siis katsottu tuotteen mukaan. Ketju siis tavallaan siirtää tuotteen valmistajalta

asiakkaalle. Tulevaisuudessa arvoketjuja tärkeämpiä on asiakkuuksien säilyttäminen. Tavoitteena olisi siis että asiakkuudet säilytettäisiin muuttamalla arvoketjuja eikä arvoketjun säilyttäminen asiakkaita vaihtamalla. Arvoketjun muuttumista vauhdittavat sähköinen kaupankäynti, uudet kilpailijat, suoran kaupankäynnin kasvu eli arvoketjujen lyheneminen, kustannustehokkuuden vaatimusten kasvaminen sekä yritysten pyrkimys vahvistaa asemaansa arvoketjussa. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 62.)

Perinteisissä arvoketjuissa loppuasiakassuhteista vastaavat ketjun kaikki osapuolet omalla tavallaan. Ketjun jäsenillä voi olla omia yhteyksiään loppuasiakkaaseen. Arvoketju voi kehittyä arvoverkostoksi tai arvoverkosto voi muodostua ennestään tuntemattomien pelureiden välille. Parhaimmillaan arvoverkoston jäsenet jakavat asiakastiedot yhteisestä tietokannasta ja verkoston yritykset pyrkivät kehittämään verkoston toimintaa asiakkaan eduksi. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 60-63.)

Löytänä ja Kortesus kertovat asiakaskokemuksen muodostuvan neljästä osa-alueesta: asiakkaan minäkuvan tukemisesta, yllättävyydestä, elämyksien tuottamisesta, mieleen painuvuudesta ja että asiakas haluaa lisää kyseistä tuotetta (Kortesus & Löytänä 2011, 43-49). Asiakaskokemuksen johtamisessa on tärkeää löytää ydinkokemus ja varmistaa että yritys pystyy aina tuottamaan sen (Kortesus & Löytänä 2011, 61).

Palveluyrityksissä työyhteisön ilmapiiri on herkkä työyhteisön tilaa kuvaava mittari, joka muotoutuu jatkuvasti työn tekemisen myötä. Jokainen työyhteisön jäsen vaikuttaa osaltaan ilmapiirin syntymiseen ja yksikin henkilö voi pilata ilmapiiriä merkittävästi. Palveluhenkilökunnan tapa puhutella toisiaan tai asiakkaita, työn tahti, miten asiakas huomioidaan ja kehon kieli kertoo paljon asiakkaalle työyhteisön tilasta. Jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa luomaan hyvän palveluympäristön. Hyvään suhtautumiseen kuuluu aidosti ja asiallisesti arvostava ja myönteinen suhtautuminen työtovereihin ja asiakkaisiin. (Heikkonen, Heinämaa & Jokinen 2000, 242.)

2.5 Ulkoinen ja sisäinen saatavuus

Ulkoinen ja sisäinen saatavuus ovat tärkeitä erityisesti palveluyritysten toiminnassa. Yrityksestä tulisi saada helposti ja nopeasti tietoa yrityksestä ja tuotteista, yritykseen

tulisi olla helppo olla yhteydessä, yritykseen tulisi olla helppo saapua ja asioiminen yrityksen toimitiloissa tulisi olla helppoa ja vaivatonta. Ulkoisella saatavuudella tarkoitetaan toimitilojen läheisyyttä asiakkaille ja sitä kuinka helppokäyttöisiä ovat yrityksen puhelin- tai Internet palvelut. Yrityksen tulisi huolehtia että asiakkaat löytävät toimipisteelle mahdollisimman helposti opastein ja yrityksen tulisi huomioida että sen tiedotteiden ja esitteiden saatavuus on huippuluokkaa. Myös aukioloaika kuuluu ulkoiseen saatavuuteen. (Bergström & Leppänen 2009, 310-311.) Ikaalisten kaupungin verkkosivuilta löytyy rakennusvalvonnan palveluiden hinnasto, tärkeiden henkilöiden sähköpostiosoitteet, rakennusvalvonnan käyntiosoite ja Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestys sekä tietoa tonteista ja kaavoitustilanteesta (Ikaalisten kaupungin rakennusvalvonnan verkkosivut).

Sisäinen saatavuus tarkoittaa yrityksessä helppoutta saavuttaa tavoiteltu henkilö tai tuote mahdollisimman nopeasti, joten opasteiden on oltava kunnossa myös työpaikan sisällä. Lisäksi yrityksessä tulisi olla mahdollisimman miellyttävä vierailija ja odottaa hyvää asiakaspalvelua. (Bergström & Leppänen 2009, 312 – 314.)

3 RAKENNUSLAINSÄÄDÄNTÖ

3.1 Yleistä

Rakennusvalvonnan toiminnan perusteena on maankäyttö- ja rakennuslaki (5.2.1999/132). Maankäyttö ja rakennuslain tarkoituksena on järjestää alueiden käyttö ja rakentaminen niin, että siinä luodaan edellytykset hyvälle elinympäristölle sekä edistää ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävää kehitystä (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 1 §). Samaisessa pykälässä mainitaan myös lain tavoitteena olevan turvata jokaisen osallistumismahdollisuus asioiden valmisteluun, suunnittelun laatu ja vuorovaikutteisuus, asiantuntemuksen monipuolisuus sekä avoin tiedottaminen käsiteltävinä olevissa asioissa (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 1 §).

Maankäyttö ja rakennuslaissa (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 4 §) mainitaan kunnan alueiden käytön järjestämiseksi laadittavan yleiskaavoja ja asemakaavoja. Yleiskaavan tarkoituksena on osoittaa alueiden käytön yleispiirteet kunnassa ja asemakaava määrittää tietyn kaupunginosan käytön ja rakentamisen järjestämisen (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 4 §).

3.2 Kaavoitus

Viidennessä pykälässä tarkennetaan alueiden käyttöä ja suunnittelun tavoitteita. Alueiden käytön suunnittelun tavoitteiksi mainitaan 1: turvallisen, terveellisen, viihtyisän, sosiaalisesti toimivan ja eri väestöryhmiin, kuten lasten, vanhusten ja vammaisten, tarpeet tyydyttävän elin- ja toimintaympäristön luomista, 2: yhdyskuntarakenteen ja alueiden käytön taloudellisuutta, 3: rakennetun ympäristön kauneutta ja kulttuuristen arvojen vaalimista, 4: luonnon monimuotoisuuden ja muiden luonnonarvojen säilymistä, 5: ympäristönsuojelua ja ympäristöhaittojen ehkäisemistä, 6: luonnonvarojen säästeliästä käyttöä, 7: yhdyskuntien toimivuutta ja hyvää rakentamista, 8: yhdyskuntarakenteen taloudellisuutta, 9: elinkeinoelämän toimintaedellytyksiä, 10: palvelujen saatavuutta, sekä 11: liikenteen tarkoituksenmukaista järjestämistä sekä erityisesti joukkoliikenteen ja kevyen liikenteen toimintaedellytyksiä. (Maankäyttö- ja

rakennuslaki 5.2.1999/132, 5 §.)

Yleiskaavan tarkoituksena on kunnan tai sen osan yhdyskuntarakenteen ja maankäytön yleispiirteinen ohjaaminen sekä toimintojen yhteen sovittaminen. Yleiskaavassa esitetään tavoitellun kehityksen periaatteet ja osoitetaan tarpeelliset alueet yksityiskohtaisen kaavoituksen ja muun suunnittelun ja maankäytön perustaksi. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 35 §.) Kunnan tulee huolehtia tarpeellisesta yleiskaavan laatimisesta ja sen pitämisestä ajan tasalla (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 36 §).

Yleiskaavan hyväksyy kunnanvaltuusto (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 37 §). Yleiskaavaa laadittaessa on otettava huomioon: 1: yhdyskuntarakenteen toimivuus, taloudellisuus ja ekologinen kestävyys, 2: olemassa olevan yhdyskuntarakenteen hyväksikäyttö, 3: asumisen tarpeet ja palveluiden saatavuus, 4: mahdollisuudet liikenteen, erityisesti joukkoliikenteen ja kevyen liikenteen, sekä energia-, vesi- ja jätehuollon tarkoituksenmukaiseen järjestämiseen ympäristön, luonnonvarojen ja talouden kannalta kestäväällä tavalla, 5: mahdollisuudet turvalliseen, terveelliseen ja eri väestöryhmien kannalta tasapainoiseen elinympäristöön, 6: kunnan elinkeinoelämän toimintaedellytykset, 7: ympäristöhaittojen vähentäminen, 8: rakennetun ympäristön, maiseman ja luonnonarvojen vaaliminen sekä 9: virkistykseen soveltuvien alueiden riittävyys (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 39 §).

Asemakaava laaditaan alueiden käytön yksityiskohtaista järjestämistä, rakentamista ja kehittämistä varten. Ajatuksena on osoittaa tarpeelliset alueet eri tarkoituksia varten ja ohjata rakentamista ja muuta maankäyttöä paikallisten olosuhteiden, kaupunki- ja maisemakuvan, hyvän rakentamistavan, olemassa olevan rakennuskannan käytön edistämisen ja kaavan muun ohjaustavoitteen edellyttämällä tavalla. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 50 §.)

Asemakaavan hyväksyy kunnanvaltuusto (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 51 §). Meren tai vesistön ranta-alueeseen kuuluvalla rantavyöhykkeelle ei saa rakentaa rakennusta ilman asemakaavaa tai yleiskaavaa, jossa on erityisesti määrätty yleiskaavan tai sen osan käyttämisestä rakennusluvan myöntämisen perusteena (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 72 §).

3.3 Rakennusjärjestys

Maankäyttö- ja rakennuslain (14 §) mukaan tulee kunnassa olla rakennusjärjestys. Rakennusjärjestyksessä kunta määrittelee itse tarkemmin suunnitelmallisen ja sopivan rakentamisen, kulttuuri- ja luonnonarvojen huomioon ottamisen sekä hyvän elinympäristön toteutumisen ja säilymisen kannalta tarpeelliset määräykset kunnan alueella (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 14 §).

Rakennusjärjestyksen määräykset voivat koskea rakennuspaikkaa, rakennuksen kokoa ja sen sijoittamista, rakennuksen sopeuttamista ympäristöön, rakentamistapaa, istutuksia, aitoja ja muita rakennelmia, rakennetun ympäristön hoitoa, vesihuollon järjestämistä, suunnittelutarvealueen määrittelemistä sekä muita niihin rinnastettavia paikallista rakentamista koskevia seikkoja. Rakennusjärjestystä ei sovelleta jos yleisasemakaavassa, asemakaavassa tai rakennuslainsäädännössä toisin mainitaan. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 14 §.)

20. pykälässä säädetään että kunnan on huolehdittava alueiden käytön suunnittelusta sekä rakentamisen ohjauksesta ja valvonnasta alueellaan. Kunnalla tulee olla käytettävissään tehtäviin riittävät voimavarat ja asiantuntemus. Jos kunnan asukasluku on yli 6000, tulee kunnassa olla kaavoittaja, jolla on kaavoitustehtävien hoitamiseen vaadittava pätevyys. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 20 §.)

21. pykälässä säädetään että rakennusvalvonnan viranomaistehtävistä huolehtii kunnan määräämä lautakunta tai muu monijäseninen toimielin, jona ei kuitenkaan voi toimia kunnanhallitus. Rakentamisen neuvontaa ja valvontaa varten tulee kunnassa olla rakennustarkastaja. Tarvittaessa voi kahdella tai useammalla kunnalla olla yhteinen rakennustarkastaja jos tehtävien hoitaminen on siten tarkoituksenmukaisempaa. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 21 §.)

3.4 Pääkohtia Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestyksestä

Voimassa oleva Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestys on hyväksytty 18.6.2002 (37 §),

jossa mainitaan kunnan rakennusvalvontaviranomaisen olevan ympäristölautakunta, jonka alaisena toimii rakennustarkastaja (Ikaalisten kaupunginvaltuusto 18.6.2002, 37 §).

Rakennuksen etäisyyden naapurin omistamalla tai hallitseamalla maalla olevasta rakennuksesta tulee olla vähintään 10 metriä, asemakaava-alueella kuitenkin vähintään 8 m. Rakennuksen suunnittelussa ja rakentamisessa on kiinnitettävä erityistä huomiota ulkoapäin rakennukseen tunkeutuvan melun torjuntaan. Rakennuksen eri tilojen enimmäistasojen osalta noudatetaan asiasta erikseen annettuja määräyksiä. (Ikaalisten kaupunginvaltuusto 18.6.2002, 37 §.)

Rakennuspaikalle saa rakentaa enintään yhden kaksi asuntoa ja kaksi kerrosta olevan asuinrakennuksen ja lisäksi käyttötarkoitukseen liittyviä talousrakennuksia. Rakennuspaikalle rakennettavaksi sallittu kerrosala saa olla enintään 15 % tontin pinta-alasta (Ikaalisten kaupunginvaltuusto 18.6.2002, 37 §).

Rakennuksen etäisyyden rantaviivasta ja sijainnin rakennuspaikalla tulee olla sellainen, että maiseman luonnonmukaisuus mahdollisuuksien mukaan säilyy. Muun kuin saunarakennuksen etäisyyden keskivedenkorkeuden mukaisesta rantaviivasta tulee kuitenkin olla vähintään 20 metriä ja asunnon alimman lattiatason vähintään 1 metriä ylävesirajaa korkeammalla. Saunarakennuksen, jonka pohjapinta-ala on enintään 25 m², saa rakentaa 15 metrin etäisyydelle rantaviivasta. (Ikaalisten kaupunginvaltuusto 18.6.2002, 37 §.)

Tärkeillä pohjavesialueilla ja rantavyöhykkeillä jätevedet on johdettava käsiteltäväksi pohjavesialueen ulkopuolelle yhteiseen viemärlaitokseen tai kaikille jätevesille on oltava tiiveyden suhteen valvottavissa oleva umpikaivo. Muille jätevesille on oltava saostuskaivot ja maaperäkäsittely. Maaperäkäsittely pitää rantasaunojen vesille olla vähintään 15 metriä rantaviivasta ja muitten rakennusten vesille 20 metriä rantaviivasta. Muille kuin pohjavesi tai rantavyöhyke alueilla kaikille jätevesille on oltava 3-osainen saostuskaivo ja maaperäkäsittely, ellei jätevesiä voida johtaa yleiseen tai valvottuun paikalliseen yhteiseen viemärlaitokseen. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää jätevesien biologista puhdistusta ja maahan imeytystä. (Ikaalisten kaupunginvaltuusto 18.6.2002, 37 §.)

Rakennuksen korjaamisessa on otettava huomioon kunkin rakennuksen ominaispiirteet, eikä korjaaminen saa ilman erityisiä perusteita johtaa tyyllisesti alkuperäisestä rakennuksesta muuttuneeseen lopputulokseen. Koko kunnan alue kuuluu järjestetyn jätteenkuljetuksen piiriin, johon jokaisella kiinteistöllä on jätelain nojalla liittymisvelvollisuus. Kunnassa toimii myös hyötyjätteiden, ongelmajätteiden ja biojätteen erilliskeräys. (Ikaalisten kaupunginvaltuusto 18.6.2002, 37 §.)

3.5 Rakentamisen yleiset edellytykset

Rakennuspaikan tulee asemakaava-alueen ulkopuolella olla tarkoitukseen sovelias, rakentamiseen kelvoinen ja riittävän suuri. Rakennuspaikan soveliaisuutta ja kelvollisuutta harkittaessa on muun muassa otettava huomioon, ettei rakennuspaikalla ole tulvan, sortuman tai vyörymän vaaraa ja että rakennukset on voitava sijoittaa riittävälle etäisyydelle kiinteistön rajoista, yleisistä teistä ja naapurin maasta. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 116 §.)

Rakennuksen tulee soveltua rakennettuun ympäristöön ja maisemaan, sekä täyttää kauneuden ja sopusuhtaisuuden vaatimukset. Rakennuksen tulee sen käyttötarkoituksen edellyttämällä tavalla täyttää rakenteiden lujouden ja vakauden, paloturvallisuuden, hygienian, terveyden ja ympäristön, käyttöturvallisuuden, meluntorjunnan sekä energiatalouden ja lämmöneristyksen perusvaatimukset. Rakennuksen tulee olla tarkoitustaan vastaava, korjattavissa, huollettavissa ja muunneltavissa sekä, sen mukaan kuin rakennuksen käyttö edellyttää, soveltua myös liikunta- tai toimintarajoitteisille henkilöille. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 117 §.) Rakennuttajan on huolehdittava siitä, että rakennus suunnitellaan ja rakennetaan rakentamista koskevien säännösten ja määräysten sekä myönnetyn luvan mukaisesti. Hänellä tulee olla hankkeen vaativuus huomioon ottaen riittävät edellytykset sen toteuttamiseen sekä käytettävissään ammattitaitoinen työvoima. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 119 §.)

Rakennuksen suunnittelussa tulee olla suunnittelun kokonaisuudesta ja sen laadusta vastaava pääsuunnittelija, joka huolehtii siitä, että rakennussuunnitelma ja erityissuunnitelmat muodostavat kokonaisuuden, joka täyttää sille asetetut vaatimukset.

Kustakin erityissuunnitelmasta vastaava henkilö huolehtii siitä, että suunnitelma täyttää sille lainopilliset vaatimukset. Jos erityissuunnitelman on laatinut useampi suunnittelija, näistä yhden tulee olla nimetty tämän erikoisalan vastaavaksi suunnittelijaksi. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 120 §.)

Rakennusluvassa tai ennen rakennustyön aloittamista tarvittaessa järjestettävässä rakennustyön aloituskokouksessa voidaan täsmentää, mitä rakennushankkeeseen ryhtyvältä edellytetään huolehtimisvelvollisuutensa täyttämiseksi. Sen yhteydessä voidaan rakennushankkeeseen ryhtyvältä myös edellyttää selvitys toimenpiteistä rakentamisen laadun varmistamiseksi. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 121 §.)

Viranomaishyväksyntää edellyttävässä rakennustyössä tulee olla työn suorituksesta ja sen laadusta vastaava työnjohtaja, joka johtaa rakennustyötä, sekä huolehtii rakentamista koskevien säännösten ja määräysten sekä myönnetyn luvan ja hyvän rakennustavan mukaisesta työn suorittamisesta. Vastaavan työnjohtajan ja erityisalan työnjohtajan hyväksyy kunnan rakennusvalvontaviranomainen. Rakennustyötä ei saa aloittaa tai jatkaa, ellei työssä ole hyväksyttyä vastaavaa työnjohtajaa. Hyväksyntä tulee peruuttaa, jos rakennustyö ei täytä vaatimuksia. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 122 §.)

3.6 Rakennuslupa ja lupahankinta

Rakennuksen rakentamiseen tarvitaan rakennuslupa. Rakennuslupa tarvitaan myös korjaus- ja muutostyöhön, joka on verrattavissa rakennuksen rakentamiseen, sekä rakennuksen laajentamiseen tai sen kerrosalaan laskettavan tilan lisäämiseen tai jos työllä on vaikutusta rakennuksen käyttäjien turvallisuuteen tai terveydellisiin oloihin. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 125 §.)

Rakennusluvan myöntämisestä päättää kunnan rakennusvalvontaviranomainen (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 130 §). Rakennuslupa haetaan kirjallisesti. Hakemukseen on liitettävä selvitys siitä, että hakija hallitsee rakennuspaikkaa, sekä rakennuksen pääpiirustukset, jotka suunnittelija varmentaa nimikirjoituksellaan.

Hakijalta voidaan tarvittaessa edellyttää muutakin hakemuksen ratkaisemiseksi tarpeellista selvitystä. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 131 §.)

Rakennuslupahakemuksen vireille tulosta on ilmoitettava naapureille, jollei ilmoittaminen hankkeen vähäisyys tai sijainti taikka kaavan sisältö huomioon ottaen ole naapurin edun kannalta ilmeisen tarpeetonta. Naapurilla tarkoitetaan viereisen tai vastapäätä olevan alueen omistajaa ja haltijaa. Samanaikaisesti on asian vireilläolosta sopivalla tavalla tiedotettava myös rakennuspaikalla. Jos rakennuslupaa haetaan luonnonsuojelun kannalta merkittävälle alueelle tai alueelle, joka maakuntakaavassa on varattu virkistys- tai suojelualueeksi, hakemuksesta on pyydettävä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen lausunto. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 133 §.)

Rakennusluvan myöntämisen edellytyksenä asemakaava-alueella on, että: 1: rakennushanke on voimassa olevan asemakaavan mukainen, 2: rakentaminen täyttää sille maankäyttö- ja rakennuslain 117 §:ssä säädetyt sekä muut lain mukaiset tai sen nojalla asetetut vaatimukset, 3: rakennus soveltuu paikalle, 4: rakennuspaikalle on käyttökelpoinen pääsytie tai mahdollisuus sellaisen järjestämiseen, 5: vedensaanti ja jätevedet voidaan hoitaa tyydyttävästi ja ilman haittaa ympäristölle sekä 6: rakennusta ei sijoiteta tai rakenneta niin, että se tarpeettomasti haittaa naapuria tai vaikeuttaa naapurikiinteistön sopivaa rakentamista (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 135 §).

Rakennusluvan myöntämisen edellytyksenä asemakaava-alueen ulkopuolella on, että: 1: rakennuspaikka täyttää 116 §:n vaatimukset, 2: rakentaminen täyttää sille 117 §:ssä säädetyt sekä muut lain nojalla asetetut vaatimukset, 3: rakentaminen täyttää 135 §:n 3–6 kohdassa asetetut vaatimukset, 4: teiden rakentaminen tai vedensaannin taikka viemäröinnin järjestäminen ei saa aiheuttaa kunnalle erityisiä kustannuksia sekä 5: maakuntakaavasta tai yleiskaavasta johtuvat 33 ja 43 §:n mukaiset mahdolliset rajoitukset otetaan huomioon (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 136 §).

Lupapäätös on annettava julkipanon jälkeen ja sen katsotaan tulleen asianosaisen tietoon silloin, kun se on annettu. Lupapäätös toimitetaan hakijalle ja lisäksi asetuksella säädettäville viranomaisille ja niille, jotka ovat sitä huomautuksessa tai erikseen pyytäneet (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 142 §).

Jollei rakennustyötä ole aloitettu kolmessa vuodessa tai saatettu loppuun viiden vuoden kuluessa, lupa on rauennut. Muuta toimenpidettä koskeva lupa tai viranomaishyväksyntä on rauennut, jollei toimenpidettä ole saatu valmiiksi kolmen vuoden kuluessa. Määräajat alkavat luvan tai hyväksynnän lainvoimaiseksi tulosta. Kunnan rakennusvalvontaviranomainen voi pidentää luvan tai hyväksynnän voimassaoloa työn aloittamista varten enintään kahdella vuodella, jos edellytykset rakentamiseen tai muuhun toimenpiteeseen ovat yhä voimassa. Työn loppuunsaattamista varten määräaikoja voidaan pidentää enintään kolmella vuodella kerrallaan. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 143 §.)

3.8 Rakennustyön suoritus

Rakennustyön viranomaisvalvonta alkaa luvanvaraisen rakennustyön aloittamisesta ja päättyy loppukatselmukseen. Valvonta kohdistuu viranomaisen päättämässä työvaiheissa ja laajuudessa rakentamisen hyvän lopputuloksen kannalta merkittäviin seikkoihin. Rakennustyöstä on ennen sen aloittamista tehtävä aloittamisilmoitus kunnan rakennusvalvontaviranomaiselle. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 149 §.)

Rakennusta tai sen osaa ei saa ottaa käyttöön ennen kuin se on loppukatselmuksessa käyttöön hyväksytty. Muuhun lakiin perustuvat ja rakennuksen käyttöturvallisuuteen olennaisesti vaikuttavat tarkastukset on suoritettava tätä aikaisemmin (153 §). Rakennus ympäristöineen on pidettävä sellaisessa kunnossa, että se jatkuvasti täyttää terveellisyyden, turvallisuuden ja käyttökelpoisuuden vaatimukset eikä aiheuta ympäristöhaittaa tai rumenna ympäristöä. Rakennus ja sen energiahuoltoon kuuluvat järjestelmät on pidettävä sellaisessa kunnossa, että ne täyttävät rakennuksen energiatehokkuudelle asetetut vaatimukset. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 166 §.) Päätökseen tyytymättömällä on oikeus saada asia asianomaisen viranomaisen käsiteltäväksi oikaisuvaatimuksen muodossa. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 187 §.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSONGELMA

4.1 Tutkimusongelma

Rakennusvalvonnassa sain tehtäväkseni suorittaa asiakkaille kyselyn asiakaskunnan rakentamisprosessiin liittyvästä tietoisuudesta. Tarkoituksena on siis kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä rakennuslupaprosessiin, saada mahdollisia ongelmakohtia tietoon ja kysyä asiakkaiden mielipiteitä rakennusvalvonnan palveluiden hintatasosta. Kysymysten tulisi kattaa koko rakennusprosessi ja ajatuksena on tarpeen tullen kehittää rakennusprosessiin liittyvää ohjeistusta.

Tutkimusongelmana on vastata kysymykseen: Miten tyytyväisiä rakennusvalvonnan asiakkaat ovat saamaansa palveluun ja kuinka palvelua voitaisiin vielä parantaa? Tutkimusmenetelmänä käytin kyselyä ja tiedonkeruun toteutin lomakekyselynä, jonka postitin kaikille vuosina 2006-2011 Ikaalisiin omakotitalon tai vapaa-ajan asunnon rakentaneille.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä käytin *tapaustutkimusta*. Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohde voi olla yritys tai sen osa, yrityksen tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimus tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen toimintaympäristössä ja tilanteessa. Tapaustutkimus luo siis syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta. Tärkeää olisi löytää suppeasta kohteesta paljon kuin laajasta joukosta vähän. Kysymys on siis siitä kuinka jokin on mahdollista tai kuinka jokin tapahtuu. Miten ja miksi ovat yleisimmät tapaustutkimuksen kysymykset. Tapausta tutkitaan huomioimalla paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet ja yhteydet. Tapaustutkimuksessa on siis tarkoituksena tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 52-53.)

Tapaustutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, kun halutaan syvällisemmin ymmärtää kehittämisen kohdetta ja luoda uusia kehittämismahdollisuuksia. Tutkimuksen tapauksena on esimerkiksi yksilö, ihmisryhmä, organisaatio, tapahtuma, toiminto, prosessi tai maantieteellinen alue. Oleellista kuitenkin on, että tutkimuksen kohde mielletään yhtenä kokonaisuutena eli tapauksena. Tapaus voi olla tyypillinen tai ainutkertainen ja poikkeava. Kohde valitaan aina käytännön tarpeen ja kehittämistyölle asetettujen tavoitteiden mukaan. (Ojasalo ym. 2009, 53.) Tapaustutkimusta voidaan käyttää oikeastaan kaikenlaisessa tutkimuksessa, jossa kohde voidaan rajata kategorisesti, funktionaalisesti tai situationaalisesti (Laitinen, H. 1998).

Kehittämistyössä ei pitäisi noudattaa orjallisesti vanhoja käytäntöjä, mutta niistä pitäisi olla tietoinen. Tärkeintä on löytää olemassa olevan kannalta se mikä on olennaista. Tapaustutkimuksessa lähdetään liikkeelle tutkittavasta tai analysoitavasta eikä niinkään yleisistä teorioista. Usein on niin, että pitää olla ennen aiheeseen hieman paneutunut, jotta voi jotakin asiasta kysyä tai mikä todellinen kehittämistehtävä on. Tämän jälkeen voidaan lähteä kehittämään täsmentäviä kysymyksiä. Kehittämiskohde saattaa täsmentyä kehittämistyön edetessä, jolloin tulee tärkeäksi muokata tai muuttaa kehittämistehtävää, joka on luonnollinen osa kehittämisprosessia. Tapaustutkimusta on mahdollista tehdä niin määrällisin kuin laadullisinkin menetelmin tai niiden yhdistelmillä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 54-55.)

Valitsin tapaustutkimuksen tutkimustyöni lähestymistavaksi, koska tutkimuksen kohteena on nykyajassa tapahtuva palveluprosessi. Tarpeen on siis yksityiskohtainen tieto tutkittavasta kohteesta. Tarkoituksena olisi siis kysyä: kuinka on mahdollista että niin monet rakennuslupahakemukset ovat puutteellisesti täytettyjä. Rakennusvalvonnan tarve saada tietoa asiakkaidensa tyytyväisyystasosta on asiakaspalvelun käytännön kannalta tarpeellista. Tapaustutkimukseen käyvät sekä laadulliset että määrälliset menetelmät.

4.3 Tiedonkeruumenetelmä

Kyselytutkimusten avulla pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta

määrältä ihmisiä voidaan kysyä monia asioita. Kysely on muihin tutkimusmenetelmiin verrattuna nopea ja tehokas, sillä ne tuottavat paljon numeroihin perustuvaa aineistoa, joka voidaan käsitellä sopivilla analyysitavoilla, ohjelmistoilla ja raportointitavoilla. Heikkouksina kyselyssä voidaan pitää tuotetun tiedon pinnallisuutta eli sitä miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat vastaajien näkökulmasta ja miten tietoisia vastaajat ovat tutkittavasta aiheesta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 55.) Kvantitatiivisilla menetelmillä voidaan sanoa saatavan pinnallista, mutta luotettavaa tietoa ja kvalitatiivisilla tutkimusmenetelmillä syvällistä, mutta huonosti yleistettävää tietoa (Alasuutari, P. 1994). Tutkimukseni on kvantitatiivinen, vaikkakin avoimet kysymykset ovat enemmän kvalitatiivisiä.

Kyselyjä voidaan tehdä usealla eri tavalla kuten postitse lähetettävillä kyselylomakkeilla ja Internetissä täytettävillä kyselyillä, puhelimitse tehtävät kyselyt ja kasvokkain tehtävät kyselyt, joissa haastattelija täyttää lomakkeen vastaajan puolesta. Tiedonkeruutekniikka vaikuttaa siihen millaisia kysymyksiä kyselyssä voidaan esittää sekä siihen millaiset tekijät vaikuttavat vastauksiin ja tutkimustulosten luotettavuuteen. Posti- ja Internet kyselyissä epävarmuustekijät liittyvät siihen ettei haastattelija ole avustamassa ja valvomassa vastaamista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 108.)

Määrällinen tutkimus kuten kyselytutkimus pyrkii kuvailemaan ja selittämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä järjestelmällisten havaintojen avulla. Kohteena oleva ilmiö siis määritellään tutkimuksen tavoitteiden perusteella. Tutkimuksen havaintoyksikköinä ovat siis tyytyväisyyskyselyssä asiakkaat. Kaikkien havaintoyksiköiden joukkoa kutsutaan perusjoukoksi. Kaikkein luotettavinta tietoa saadaan mittaamalla kaikkia perusjoukkoon kuuluvia havaintoyksiköitä. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa on siis tavoitteena mitata koko asiakaskunnan tyytyväisyyttä. Otos tarkoittaa sellaista perusjoukkoa suurempaa havaintoyksiköiden joukkoa, jolla on suurempi todennäköisyys tulla valituksi kyselyyn kuin nolla. Otantamenetelmän sijasta käytin tutkimuksessani kokonaistutkimusta, jossa jokaisella perusjoukon jäsenellä on 100 % todennäköisyys tulla valituksi otokseen. (Kvantitatiivisten menetelmien tietovarasto 2003.) Perusjoukkona oli Ikaalisiin vuosina 2006-2011 omakotitalon tai vapaa-ajan asunnon rakentaneet. Otoksen kooksi valitsin kaikki 182 rakennusluvan saanutta rakentajaa.

Tapaustudkimukseni kohteena on Ikaalisiin rakentaneiden asiakaspalvelu rakennusprosessin eri vaiheissa ja tutkimusmenetelmänä käytin kyselyä, joka lähetettiin postitse kaikille Ikaalisiin vuosina 2006-2011 omakotitalon tai vapaa-ajan asunnon rakentaneille. Kyselyjä lähetin 182 kappaletta, joista takaisin palasi 50 kappaletta. Vastausprosentti oli näin ollen 27. Kyseessä oli siis määrällinen menetelmä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 55).

Kyselylomakkeessa tulisi olla kaikki ja vain sellaiset kysymykset, jotka tarvitaan työn tavoitteiden saavuttamiseksi. Lomakkeen pituus ja ulkoasun selkeys ovat erittäin tärkeitä sekä vastaajalle että tietojen tallentajalle. Kyselyn vastausajan tulisi olla korkeintaan 15-20 minuuttia. (Kvantitatiivisten menetelmien tietovarasto 2003.) Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä eli tarkat kysymykset ovat parempia kuin yleisluontoiset kysymykset ja lyhyet kysymykset ovat parempia kuin yleisluontoiset kysymykset. Tulisi välttää kysymyksiä, joihin liittyy kaksoismerkityksiä ja kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. ”Ei mielipidettä”- vaihtoehto tuli myös tarjota sekä käyttää monivalintavaihtoehtoja mieluummin kuin ”samaa mieltä” tai ”eri mieltä” – väittämiä. Kysymysten määrää ja järjestystä tulisi harkita lomakkeessa sekä tarkistaa sanojen valinta ja käyttö ja käyttää kieltä, jota vastaaja ymmärtää (Hirsjärvi ym. 2004).

Kyselylomake on välttämätöntä testata ennen sen laajamittaista levittämistä. Tärkeää olisi antaa lomake luettavaksi tutkimuksen ohjaajalle tai muille alaa tunteville henkilöille. Saatekirje on erittäin tärkeä dokumentti kyselytutkimuksen onnistumisen kannalta sillä saatekirjeen perusteella vastaajalle selviää mistä on kyse ja haluaako hän osallistua tutkimukseen vai ei. Saatekirjeellä on suora vaikutus vastausprosenttiin ja siksi saatekirjeeseen kannattaa panostaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 118.)

Hyvästä saatekirjeestä löytyy ainakin seuraavat tiedot: kuvaus siitä millainen kysely tai tutkimus on kyseessä, kyselytutkimuksen tekijät ja teettäjät, kyselyn kohderyhmä, tutkimuksen tarpeellisuuden perustelu, maininta tutkimustulosten ja aineiston käytöstä sekä nimettömyyden säilymisestä, maininta siitä että vastaajan vastaukset ovat tärkeitä tutkimuksen onnistumiseksi, lomakkeen viimeinen palautuspäivä, etukäteiskiitokset vastauksista ja yhteistyöstä ja tekijän ja teettäjän edustajien nimet ja allekirjoitukset (Kvantitatiivisten menetelmien tietovarasto 2003). Omasta saatekirjeestäni löytyi kaikki edellä mainitut kohdat paitsi etukäteiskiitokset, jotka löytyvät vasta varsinaisen

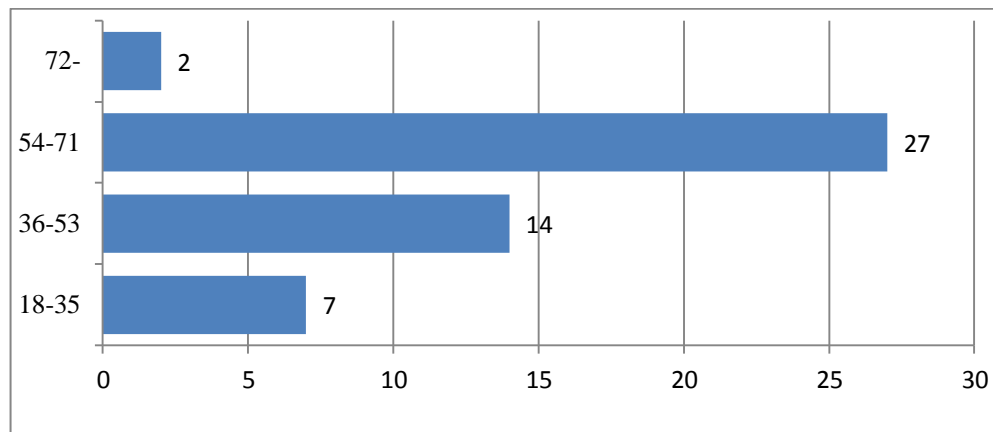
kyselylomakkeen kääntöpuolelta ja arvontaan osallistumislomakkeen kääntöpuolelta.

Läheittämissäni kirjekuorissa oli ensimmäisenä lukijalle saatekirje (ks. liite 1), jonka voi lukea liitteistä. Toisena olivat taustakysymykset (ks. liite 2) ja kolmantena oli varsinainen kysely, jonka ensimmäisellä sivulla (ks. liite 3) oli likert-asteikolla tehdyt kysymykset, joihin vastattiin siis merkitsemällä rasti asteikolla 1-4. Kyselyn kääntöpuolella oli neljä avointa kysymystä (liite 4), joihin vastattiin sanallisesti. Viimeisenä kirjekuoressa oli lomake arvontaan osallistumista varten (ks. liite 5).

5. TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Taustakysymykset

Rakennusluvan hakuprosessia koskevista taustakysymyksistä ensimmäisessä kysyttäin ikää ja tulokset ovat nähtävissä kuviossa 3 (kuvio 3).

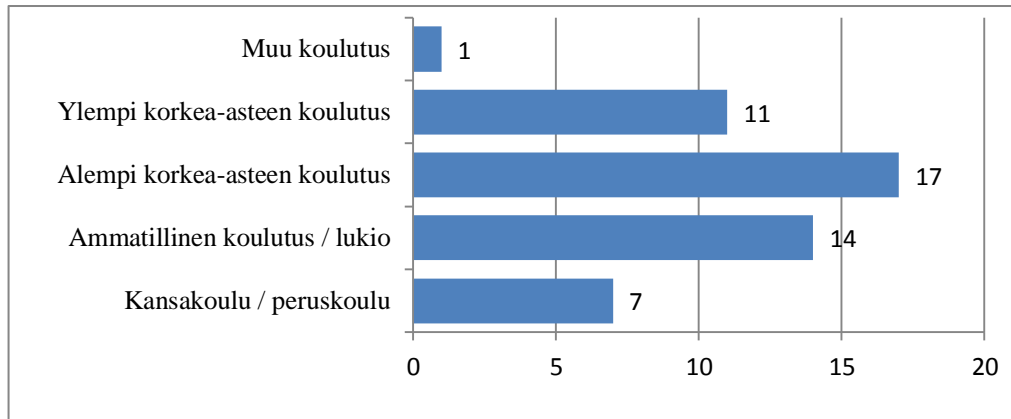


KUVIO 3. Vastaajien ikäjakauma (vast. % 100)

Vastaajat jakaantuivat seuraaviin ikäryhmiin: suurin ryhmä vastaajista (27 kpl) kertoi olevansa 54-71 vuotiaita, toiseksi suurin ryhmä (14 kpl) kertoi olevansa 36-53-vuotiaita, kolmanneksi suurin ryhmä (7 kpl) oli 18-35-vuotiaat ja kaikista pienin ryhmä oli vanhemmat kuin 71 vuotiaat (2 kpl) (kuvio 3).

Toisena kysymyksenä oli vastaajan sukupuoli, johon kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat. Vastaajista 31 oli miehiä ja 11 naisia. Kolme vastaajista oli vastannut ilmeisesti yhdessä ja olivat merkinneet sukupuolekseen sekä miehen että naisen.

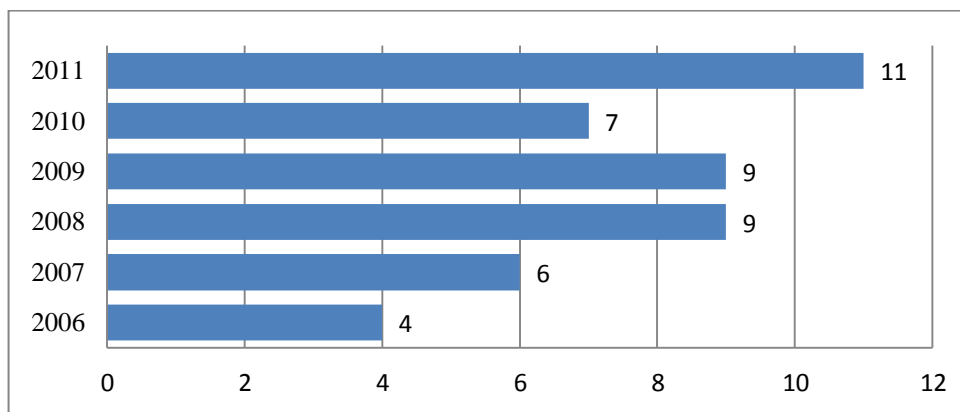
Kolmantena taustakysymyksenä oli vastaajien koulutustausta, jonka jakautuminen on nähtävissä kuviossa 4. Vastaajista suurimmalla osalla näyttää olevan alempi tai ylempi korkeakoulututkinto (kuvio 4).



KUVIO 4. Vastaajien koulutustausta (vast. % 100)

Suurimmalla vastaajaryhmällä oli alemman korkea-asteen koulutuksen (17 kpl), toiseksi suurin ryhmä oli ammatillisen koulutuksen tai lukion omaavat (14 kpl), kolmanneksi suurin ryhmä olivat ylempään korkea-asteen koulutuksen omaavat (11 kpl), neljänneksi suurin ryhmä oli kansakoulu- tai peruskoulupohjaiset (7 kpl). Muu koulutus – vastauksen oli antanut yksi vastaaja.

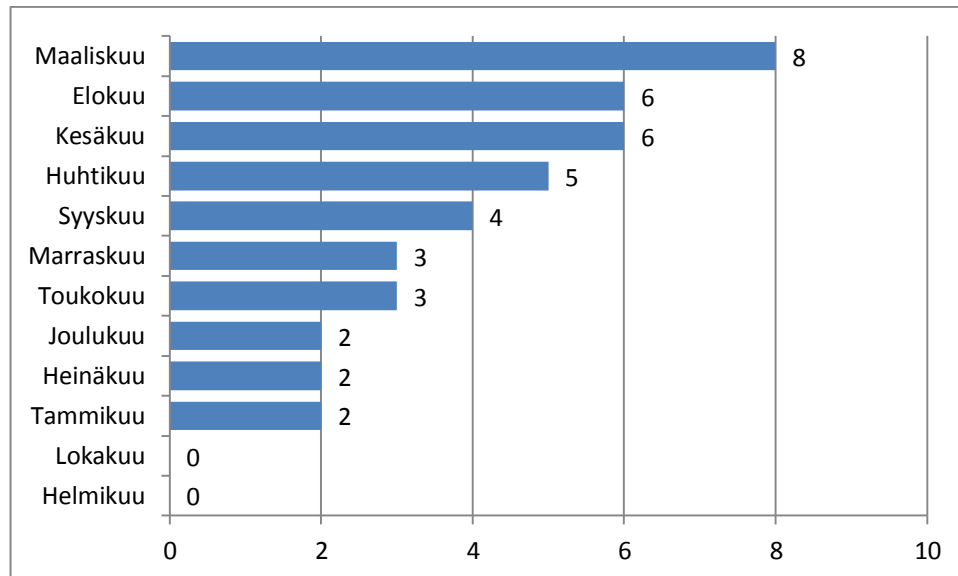
Neljäntenä taustakysymyksenä oli rakennusluvan myöntämisvuosi. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki vastaajat. Vaikuttaisi siltä, että mitä tuoreempi rakennuslupa oli, sitä todennäköisemmin kyselyn saanut vastasi (kuvio 5).



KUVIO 5. Rakennusluvan myöntämisvuosi (vast. % 100)

Suurin vastausryhmä oli vuonna 2011 luvan saaneet (11 kpl), toiseksi suurin ryhmä vuonna 2008 luvan saaneet (9 kpl), kolmanneksi suurin ryhmä vuonna 2009 luvan saaneet (9 kpl), neljänneksi suurin ryhmä vuonna 2010 luvan saaneet (7 kpl), viidenneksi suurin ryhmä vuonna 2007 luvan saaneet (6 kpl) ja kuudenneksi suurin ryhmä vuonna 2006 luvan saaneet (4 kpl) (kuvio 5).

Viidentenä ja viimeisenä taustoittavana kysymyksenä oli rakennusluvan myöntämiskuukausi. Tähän kysymykseen vastasi 82 % vastaajista. (kuvio 6)

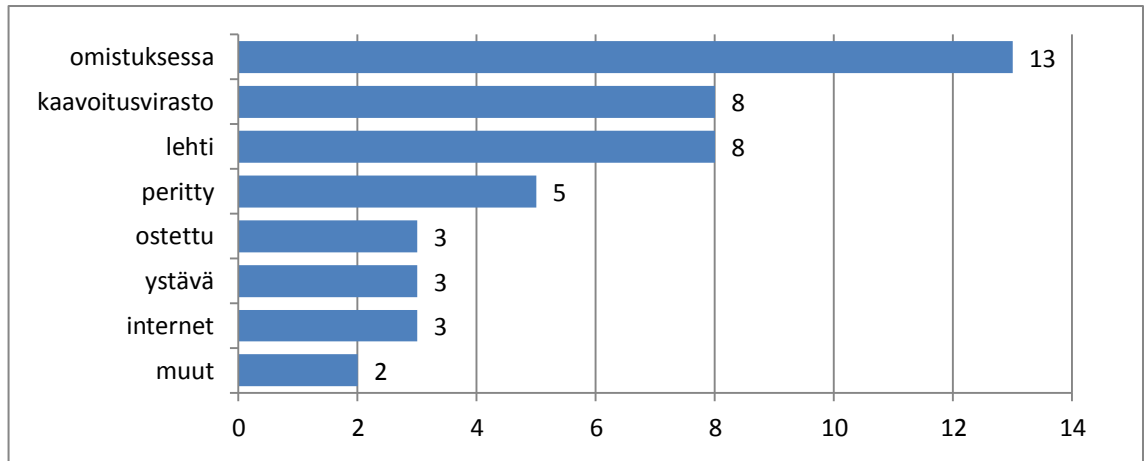


KUVIO 6. Rakennusluvan myöntämiskuukausi (vast. % 82)

Eniten rakennuslupia oli saatu maaliskuussa (8 kpl), elokuussa ja kesäkuussa oli saatu molempina 6 kpl rakennuslupia. Muina kuukausina oli saatu lupia seuraavasti: huhtikuu (5 kpl), syyskuu (4 kpl), toukokuu (3 kpl), marraskuu (3 kpl), tammikuu (2 kpl), heinäkuu (2 kpl) ja joulukuu (2 kpl). Kukaan vastaajista ei ollut saanut lupaansa helmikuussa tai lokakuussa.

6.2 Rakennuslupaprosessia koskevien kysymysten tulokset

Rakennuslupaprosessia koskevien kysymysten ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin, mistä vastaaja oli saanut tiedon vapaista tonteista. Vastausprosentti oli kysymyksessä 90. Kuviossa 7 esitetään vastausten jakautuma (kuvio 7).

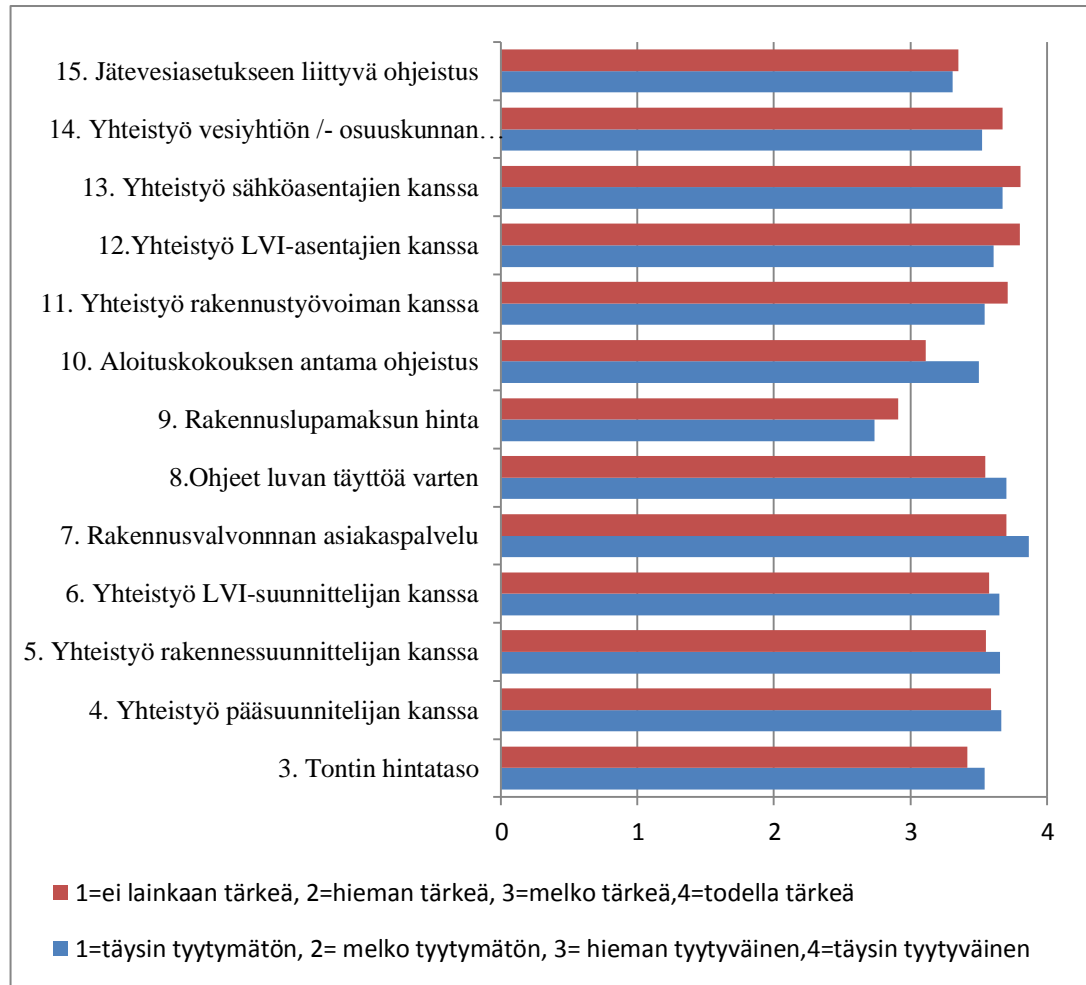


KUVIO 7. Sain tietoa vapaista tonteista (vast. % 90)

Suurimmalla ryhmällä vastaajista (13 kpl) oli tontti jo omassa omistuksessa, toiseksi suurin ryhmä (8 kpl) sai tietonsa vapaista tonteista lehdestä, kaavoitusviraston ja lehden kautta tontin oli saanut kummastakin 8 kappaletta vastaajista, Internetin, ystävänsä tai oston kautta yksityiseltä oli tietoa saanut jokaisesta 3 kappaletta ja muuta kautta oli saanut kaksi vastaajaa (kuviot 7).

Rakennuslupaprosessia koskevien kysymysten toisena kysymyksenä kysyttiin rakensivatko vastaajat omakotitalon vai vapaa-ajan asunnon. Vastaajista 27 oli rakennuttanut omakotitalon ja 18 vapaa-ajan asunnon. Vastausprosentti oli 90.

Kaiken kaikkiaan Ikaalisista vuosina 2006-2011 rakennusluvan omakotitaloon tai vapaa-ajan asuntoon saaneet ovat erittäin tyytyväisiä lähes kaikkiin osa-alueisiin ja pitivät lähes kaikkia osa-alueita erittäin tärkeinä. Kuviosta 8 näkyy eri osa-alueiden tyytyväisyys ja tärkeys (kuviot 8).



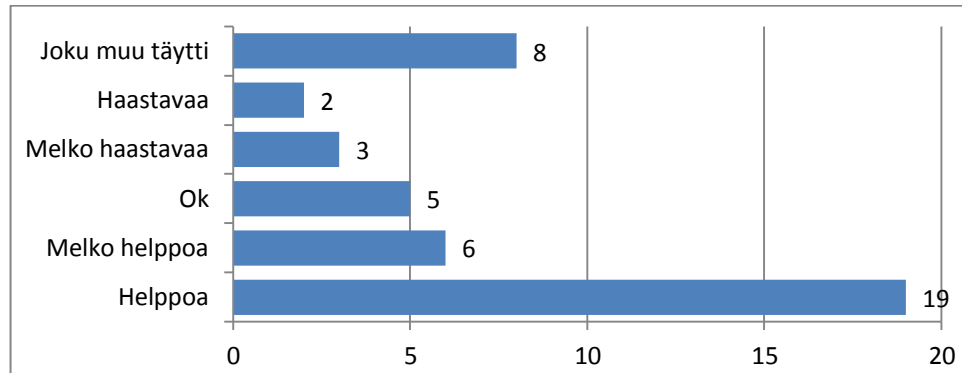
KUVIO 8. Keskiarvot osa-alueen tyytyväisyyteen/ tärkeyteen kysymyksissä 3-15

Ainoat huomattavat erot tyytyväisyydessä verrattuna muihin kohtiin on kysymyksessä 9 eli kysymyksessä, jossa kartoitettiin tyytyväisyyttä rakennuslupamaksun hintaan ja kysymyksessä 15, jossa kartoitettiin tyytyväisyyttä jätevesiasetukseen liittyvään ohjeistukseen. Vastaajat ovat keskimäärin jonkin verran tyytyväisiä rakennuslupamaksun hintaan ja jätevesiasetukseen liittyvään ohjeistukseen (kuvio 8).

Vastaajat pitivät kaikkia osa-alueita erittäin tärkeinä ja melko tärkeinä pidettiin vain tontin hintatason tärkeyttä (kysymys 3), rakennuslupamaksun hintaa (kysymys 9), aloituskokouksen antamaa ohjeistusta (kysymys 10) ja jätevesiasetukseen liittyvää ohjeistusta (kysymys 15) (kuvio 8).

Aloituskokoukseen ei olisi halunnut saada lisää opastusta 21 vastaajaa, kolmessa vastauksessa aloituskokous koettiin anniltaan vähäpätöiseksi ja neljässä vastauksessa aloituskokousta ei järjestetty. Vastausprosentti jäi 56:een.

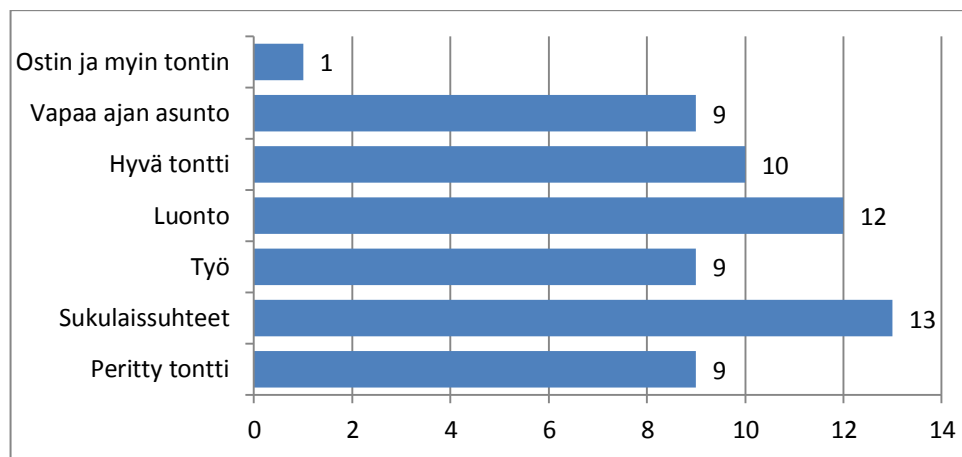
Kuviosta 9 ilmenee rakennusluvan täytön haastavuus asiakkaan näkökulmasta. Avoimeen kysymykseen vastasi 86 % vastaajista (kuvio 9).



KUVIO 9. Oliko rakennusluvan täyttäminen helppoa vai vaikeaa? (vast. % 86)

Rakennusluvan täytön koki helpoksi 19 vastaajaa, melko helpoksi kuusi vastaajaa, keskivaikeaksi viisi vastaajaa, melko haastavaksi kolme vastaajaa ja haastavaksi kaksi vastaajaa. Kahdeksassa vastauksessa joku muu kuin luvan hakija oli täyttänyt rakennuslupahakemuksen. Vastausprosentti oli 86 (kuvio 9).

Kuviosta 10 ilmenee vastaukset kysymykseen: ”Miksi valitsitte asuinpaikaksi Ikaalisen?”

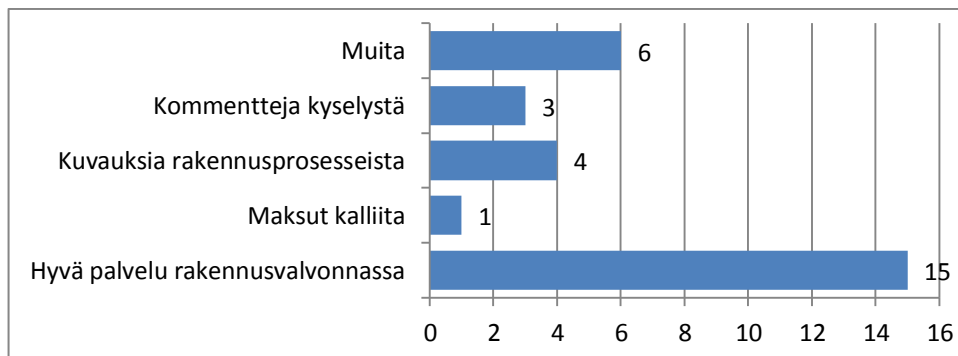


KUVIO 10. Miksi valitsitte asuinpaikaksi Ikaalisen? (vast. % 90)

Asuinpaikaksi Ikaalisen valitsi sukulaissuhteiden takia 13 vastaajaa, luonnon takia 12 vastaajaa, tontti oli peritty 9 vastauksessa, työn takia 9 vastauksessa ja vapaa-ajan asunnon takia 9 tapauksessa, hyvän tontin takia 10 vastauksessa ja yhdessä tapauksessa

rakennusluvan hakija oli muuttanut Ikaalisiin tarkoituksenaan rakentaa talo ja myydä se sitten eteenpäin. Vastausprosentti oli 90 (kuvio 10).

Vapaamuotoisessa palautteessa vastasi 15 vastaajaa Ikaalisten rakennusvalvonnan palvelun olleen hyvää, neljässä vastauksessa oli tarkentavia kuvauksia rakennusprosesseista, kolmessa oli kommentteja kyselystä ja yhdessä valiteltiin rakennusvalvonnan maksuja korkeiksi. Muita sekalaisia viestejä oli kuusi kappaletta. Vastausprosentti oli 58 (kuvio 11).



KUVIO 11. Vapaamuotoinen palaute (vast. % 58)

Vapaamuotoista palautetta annettiin vähän. Aloituskokoukseen liittyvässä kysymyksessä vastasi vain 28 vastaajaa ja vapaamuotoiseen palautteeseen 29 vastaajaa. Kumpaankin kysymykseen vastasi siis vain alle 60 % vastaajista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Bergströmin ja Leppäsen (2009) mukaan hinnoitteluun vaikuttavia tekijöitä ovat: markkinat, julkinen valta, yrityksen tavoitteet, myytävä tuote ja kustannukset. Tuotteen tai palvelun hintaan vaikuttaa kyseisen tuotteen tai palvelun yleinen markkinahinta, jossa kysynnän ja tarjonnan suhde määrittelevät sopivan hinnan tuotteelle. Mitä enemmän on tarjontaa tuotteelle, sitä alhaisempaa hintaa voidaan tuotteesta vaatia ja mitä vähemmän on tuotteesta tarjontaa, sen korkeampaa hintaa voidaan tuotteesta vaatia. Päätettäessä hintaa on tutkittava markkinoiden kokoa, ostovoimaa ja ostokäyttäytymistä sekä hintaherkkyyttä. (Bergström & Leppänen 2009, 261.)

Viranomaiset perivät erilaisia veroja ja maksuja ja jotkut hinnat on hyväksyttävä ensin virallisissa toimielimissä ennen hinnan asettamista. Yrityksen tavoitteet vaikuttavat hinnoitteluun siten, että hinnalla voidaan määritellä millaisia mielikuvia yrityksestä halutaan antaa, millaisen markkinaosuuden yritys haluaa ja millaiset myynti- ja kannattavuustavoitteet yritys on asettanut. Tuotteesta itsestään on huomioitava tuotteen kohderyhmä ja se miten tuote on asemoitu suhteessa kilpailijoiden vastaaviin tuotteisiin. (Bergström & Leppänen 2009, 261.)

Koko maan keskiarvo 150 neliömetrin omakotitalolle oli 419 euroa, kun Ikaalisissa vastaava summa oli vuonna 2009 265 € (Axelsson 2011b, 34). Alhainen rakennusvalvontamaksu ei kuitenkaan tuo kunnalle tuloja eikä toimi vetovoimatekijänä. 50 alhaisimman rakennusvalvontamaksun kunnista 90 % on väestö pienenevää. Alhaisempien 150 kunnan tulisi korottaa rakennusvalvontamaksuja tuntuvasti. (Axelsson 2011a, 14-16.)

Kuten olen aikaisemmin maininnut Ikaalisten kunnan kuten muidenkin Suomen kuntien rakennusvalvontamaksut määrää kunnanhallitus (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132, 145 §). Rakennusvalvontamaksujen ja tonttien hinnat on osattu asettaa mielestäni oikein. Axelssonin (2011b) tutkimuksen perusteella Ikaalisten kaupungin hinnat ovat ainakin vuoden 2009 hinnaston mukaan huomattavasti alle valtakunnallisen keskiarvon, joten rakennusvalvontamaksuja voisi jopa korottaa, kuten vuoden 2012 alusta on tehty.

Kuluttajien vaatimukset ja tarpeet kasvavat, kun tarjonta lisääntyy. Markkinoinnin lisääntyessä pystytään erottautumalla muista herättämään mahdollisten asiakkaiden huomio. Tärkeää olisi myös pystyä säilyttämään nykyiset asiakkaat. (Arantola 2003, 20.) Vanhan asiakkaan palvelu on halvempaa kuin uuden sillä vanhat asiakkaat jo tietävät kuinka palvelu toimii, eivätkä kuluta niin paljon palveluhenkilöstöä kuin uudet asiakkaat. Asiakas saattaa suusta suuhun viestinnän kautta kertoa ystävilleen hyvästä palvelusta epämuodollisesti tai jopa muodollisten asiakkuushankintamenetelmien kautta. Pitkäaikaisilta asiakkailta saattaa myös pitemmällä aikavälillä pystyä perimään korkeampaa hintaa. (Arantola 2003, 22.)

Uskolliset asiakkaat eivät vaihda tuotettaan kilpailijoiden markkinointiviestinnästä huolimatta. Uskollisten asiakkaiden hintaherkkyys vähenee useimmissa tapauksissa. Toisinsanoen merkille uskolliset asiakkaat ovat valmiita maksamaan hieman enemmän tuotteesta kuin vaihtaisivat halvempaan toiseen merkkiin. Tyytymätön asiakas joko valittaa tuotteesta tai vaihtaa tuotteen. Uskollinen asiakas valittaa koska hän haluaa säilyttää tuotteen, toisin kuin tavallinen asiakas, joka vaihtaa tuotteen. Usein kuitenkin yritykset reagoivat juuri haitallisella tavalla eli juuri näistä uskollisista asiakkaista, jotka valittavat, halutaan päästä eroon. Yritykselle tulisi kuitenkin halvemmaksi hoitaa valittavan asiakkaan vaatimukset kuin hylätä asiakas, koska uusien asiakkaiden hankkiminen tulee vielä kalliimmaksi. Samalla uskollinen asiakas huomaa vian prosessissa ja joskus jopa ehdottaa tapaa korjata tilanne. (Arantola 2003, 23.) Tässä tutkimuksessa juuri oli tarkoituksena kartoittaa näitä mahdollisia valituksen aiheita. Palaute oli kuitenkin lähes kokonaan positiivista ja vaikuttaa siltä että asiakkaat ovat varsin uskollisia, kuten kuvio 7 ilmenee (kuvio 7).

Vastauksista päätellen Ikaalisiin rakentajat ovat varsin uskollisia omalle kunnalleen. 18 viidestäkymmenestä vastaajasta vastasi että tontti oli jo omistuksessa tai peritty sukulaiselta. Tältä asiakassegmentiltä voi periä Arantolan (2003) mukaan kovempia maksuja kuin muilta, koska he sietävät korkeampia hintoja. Asiakaspalvelun maksujen hieman liian korkea hinta on tälle segmentille siis juuri sopiva. Vastaajien vaatimustaso ei ainakaan rakennusvalvonnan suhteen ole kasvanut toisin kuin Arantola (2003) esittää. Uskollisten asiakkaiden segmentti saattaa olla kunnalle jo niin uskollinen, etteivät he enää vaihtaisi kuntaa vaikka muissa kunnissa olisi halvempia ja hienompia tontteja

tarjolla.

Ulkoinen ja sisäinen saatavuus ovat tärkeitä erityisesti palveluyritysten toiminnassa. Yrityksestä tulisi saada helposti ja nopeasti tietoa yrityksestä ja tuotteista, yritykseen tulisi olla helppo olla yhteydessä, yritykseen tulisi olla helppo saapua ja asioiminen yrityksen toimitiloissa tulisi olla helppoa ja vaivatonta. Ulkoisella saatavuudella tarkoitetaan toimitilojen läheisyyttä asiakkaille ja sitä kuinka helppokäyttöisiä ovat yrityksen puhelin- tai Internet palvelut. Yrityksen tulisi huolehtia, että asiakkaat löytävät toimipisteelle mahdollisimman helposti opastein ja yrityksen tulisi huomioida että sen tiedotteiden ja esitteiden saatavuus on huippuluokkaa. Myös aukioloaika kuuluu ulkoiseen saatavuuteen. (Bergström & Leppänen 2009, 310-311.) Ikaalisten kaupungin verkkosivuilta löytyy rakennusvalvonnan palveluiden hinnasto, tärkeiden henkilöiden sähköpostiosoitteet, rakennusvalvonnan käyntiosoite ja Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestys sekä tietoa tonteista ja kaavoitustilanteesta, joten ulkoinen saatavuus on hoidettu mielestäni hyvin (Ikaalisten kaupungin rakennusvalvonnan verkkosivut).

Sisäinen saatavuus tarkoittaa yrityksessä helppoutta saavuttaa tavoiteltu henkilö tai tuote mahdollisimman nopeasti, joten opasteiden on oltava kunnossa myös työpaikan sisällä. Lisäksi yrityksessä tulisi olla mahdollisimman miellyttävä vierailija ja odottaa hyvää asiakaspalvelua. (Bergström & Leppänen 2009, 312 & 314.) Vastaaajien mielestä rakennusvalvonnan asiakaspalvelu oli aivan huippuluokkaa, joten ainakin sisäisen ja ulkoisen saatavuuden osalta asiakaspalvelu oli erittäin onnistunutta. Toimitilojen toimivuutta ei kyselyssä kartoitettu, mutta omien kokemuksieni mukaan rakennusvalvonnan toimitilat ovat erittäin tehtäväänsä sopivat.

Asiakaspalvelun tehostamiseksi tulisi rakentaa asiakashallinnan järjestelmä, johon syötetään tarpeellista tietoa asiakkaista. Tietojärjestelmät tarjoavat hyvän mahdollisuuden käsitellä tuhansien asiakkaiden tietoja, joka muuten ei olisi mahdollista. Tietojärjestelmien kautta saadaan kuva siitä kuka on asiakas ja kuka ei. Tiedon hankinnan tulee olla vastuutettu tarpeeksi monelle ja olla systemaattista. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 16-17.)

Rakennusvalvonnan käytössä oli Kuntanet rakennusvalvonta-ohjelma, johon tallennetaan kaikki rakennuslupahakemukset. Kuntanet ohjelmistoa voi siis pitää

rakennusvalvonnan asiakashallinnan järjestelmänä. Juuri tästä järjestelmästä sain esille tarvitsemani osoitteet kyselyjen postituksia varten, sillä järjestelmä kykenee segmentoimaan rakennusluvut juuri 2006-2011 rakennusluvan saaneille omakotitalon tai vapaa-ajan asunnon rakentaneille.

Työnjohtajien olisi luotava henki, jossa kaikki kokevat osallistuvansa rakennusprosessiin ja että heidän työtänsä arvostetaan. Rakennuksen käyttäjille on opastettava miten rakennus toimii ja rakennuksen kunnan varmistamiseksi rakennuksen huoltokirja olisi tehtävä saatavaksi asiakkaalle (Hara & Puustinen 2010, 21). Yhteistyöhön kaikkien suunnittelijoiden ja rakennustyövoiman kanssa oltiin tutkimuksen tulosten perusteella todella tyytyväisiä.

Laadun varmistaminen vähentää hukkaa ja on valmistajan etu ja tuotteen sopivuus käyttöön on käyttäjän etu (Hara & Puustinen 2010, 19). Laatu jaetaan kahdeksaan osatekijään: suorituskyky, lisäominaisuudet, luotettavuus, toimivuus, turvallisuus, ympäristövaikutukset, yhdenmukaisuus, kestävyys, huollettavuus, esteettisyys, ja mielikuva (Garvin 1988). Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulosten perusteella rakennusprosessia voidaan luonnehtia Ikaalisissa varsin korkealaatuiseksi, sillä negatiivista palautetta tuli varsin vähän.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

7.1 Validiteetti

Tutkimuksissa tutkija joutuu ottamaan kantaa tutkimuksensa analyysin kattavuuteen sekä tutkimuksen luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 208). Tutkimuskäytänteet, aineistonkeräys ja analyysi käytetään termiä tutkimuksen logiikka. Tärkeää olisi että tutkimuskohteesta tulisi mahdollisimman todellisen muotoinen kuva. Tärkeää olisi kyetä rekonstruoimaan eli luomaan tutkimusteksti, joka selittää tutkimuksen tuloksia mahdollisimman hyvin. Sisäinen validiteetti kuvaa löydettyjen syy- ja seuraussuhteiden luotettavuutta (Eskola & Suoranta 1998, 212). Validiteetti tarkoittaa sitä, kuinka hyvin tutkimus mittaa sitä mitä sen avulla on tarkoitus selvittää (Hirsjärvi ym. 2004, 213). Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Eskolan ja Suorannan mukaan sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen teoreettis-filosofisten lähtökohtien ja käsitteellisten määritteiden sopusointuun. Teorian, filosofian ja käsitteellisten määritteiden ja menetelmällisten loogisten ratkaisujenkin tulee olla sopusoinnussa (Eskola & Suoranta 1998, 213). Mielestäni tutkimuksessani hinnoittelun, rakennuslainsäädännön ja käytännön tulokset ovat yhteneviä, joten tutkimukseni on sisäisesti validi. Sain kerättyä 27 % tutkimukseni kohdistuvaan segmenttiin kuuluvilta asiakkailta vastaukset. Tulosten validiteetista pyrittiin varmistumaan tarkistuttamalla lomake työn tilaajalla sekä ohjaavalla opettajalla. Kyselylomake testattiin muutamalla rakennusvalvonnan asiantuntijalla ennen kyselyn aloittamista.

Ulkoinen validiteetti tarkoittaa tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyttä (Eskola & Suoranta 1998, 212). Ulkoinen validiteetti tarkoittaa Greenerin mukaan sitä, kuinka luotettavia tuloksista tehtävät yleistyksiset ovat. (Greener 2009, 37-38). Olen pyrkinyt luomaan mahdollisimman totuutta vastaavan kuvan saamistani vastauksista, jossa olen mielestäni onnistunut erinomaisesti. Ulkoisen validiteetin näkökulmasta myös otos on kohtuullisen hyvä. 50 vastausta 182:sta riittää mielestäni yleistävien päätelmien tekemiseen ainakin Ikaalisten rakennusvalvonnasta.

7.2 Reliabiliteetti ja toistettavuus

Toistettavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimus voidaan toistaa samalla tutkimusmenetelmällä niin, että tulokset pysyvät samana. Reliabiliteetin tarkastamiseksi voidaan tehdä kolmenlaisia toimia: indikaattorin vaihto, useampaa havaintokertaa tai useamman havainnoitsijan käyttöä. Aineiston tulkinta on luotettavaa silloin, kun siinä ei ole ristiriitaisuuksia (Eskola & Suoranta 1998, 213). Reliabiliteettia voidaan arvioida tekemällä tutkimus samassa muodossa ja samoilla vastaajilla useaan kertaan ja vertaamalla tuloksia. Jos tulokset vastaavat toisiaan, reliabiliteetti on hyvä. (Greener 2009, 37.) Tekemäni tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, koska tutkimus voitaisiin toistaa samalla tavalla tai ainakaan en keksi syytä miksei tutkimusta voitaisi suorittaa uudelleen. Osa vastaajista saattaisi tosin jättää toisella kierroksella vastaamatta koska ovat jo kertaalleen vastanneet kysymyksiin. Kyselyn tulokset on syötetty tarkasti ja huolellisesti tietokoneelle ja luvut ja laskelmat on tarkistettu muutamaan kertaan.

Pidän tutkimuksen tuloksia luotettavana vaikka saattaa olla että huonoja kokemuksia saaneet jättivät vastaamatta ja tulokset kuvaavat vain tyytyväisten asiakkaiden mielipiteitä. Vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin Ikaalisissa tehty, joten tutkimukseni tuloksia voi pitää ainakin suuntaa-antavina

7.3 Pohdintaa omasta tutkimusprosessista

Kaiken kaikkiaan pidin tämän tutkimuksen tekemistä mielenkiintoisena vaikkakin työläänä. Helpommaksi koin kyselylomakkeiden tekemisen, niiden postittamisen ja analysoinnin. Työlääksi koin sopivan teoriaosuuden kokoamisen ja työn saattamisen muotovaatimuksia vastaavaksi.

Olin yllätynyt tulosten positiivisyydestä. Asiakkaat olivat kyllä ystävällisiä työskennellessäni rakennusvalvonnassa siitä huolimatta että lomakkeet ovat osiltaan työläitä täyttää. Toivottavasti tutkimuksestani on hyötyä toiminnan kehittämiseksi.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Arantola, H. 2003. Uskollinen asiakas. Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. WSOY.

Axelsson, M. 2000. Selvitys rakennusvalvonnan lomakkeista. Suomen kuntaliitto.

Axelsson, M. 2010. Haasteet 2010-luvun rakennusvalvonnalle. Rakennettu ympäristö. 1/2010.

Axelsson, M. 2011a. Kuntien erilaisten käytäntöjen taustalla on lakien joustavuus. Rakennettu ympäristö. 3/2011.

Axelsson, M. 2011b. Selvitys kuntien rakennusvalvontamaksujen hinnoittelusta 2010. Kuntaliitto. luettu 4.5.2012.

http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/rakvalvontataksat_sisalto.pdf

Bergström S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Garvin, D. 1988. Managing Quality. Free Press.

Greener, S. 2009. Business research methods. luettu 26.04.2012.
<http://bookboon.com/en/textbooks/marketing-media/introduction-to-research-methods>.

Hara, V. & Puustinen, A. 2010. Yhteistyöllä syntyy laatua. Rakennettu ympäristö. 3/2010.

Heikkonen, I., Heinämaa, L. & Jokinen, T. 2000. Tervetuloa asiakas. Myyntityön ja

asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Seljavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ikaalisten kaupungin rakennusjärjestys 18.6.2002 (37 §).

Ikaalisten kaupungin rakennusvalvonnan verkkosivut. luettu 6.5.2012.
<http://www.ikaalinen.fi/kaupunki/palvelut/asuminen-ja-ymparisto/rakennusvalvonta/>

Kvantitatiivisten menetelmien tietovarasto. 2003. Valtakunnallinen menetelmäarkisto.
luettu 24.4.2012. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Hämeenlinna: Talentum.

Laitinen, H. 1998. Tapaustutkimuksen perusteet. Kuopion yliopiston julkaisuja. yhteiskuntatieteet. Kuopio.

Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.

Vahtera, L. 2010. Laadun hallinta. Rakennettu ympäristö. 3/2010.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

**IKAALISTEN KAUPUNKI**

Tekniset palvelut
Kolmen airon katu 3
39500 IKAALINEN

Puhelin (03) 45 011

Faksi (03) 4501 373

Maaliskuu 2012

Tervehdys!

Ikaalisten kaupungin rakennusvalvonta selvittää asiakastyytyväisyyttä Ikaalisiin vuosina 2006-2011 asuinrakennuksen tai vapaa-ajan asunnon rakentaneiden keskuudessa. Tutkimuksen tarkoituksena on tulevaisuudessa helpottaa rakennuslupaprosessia rakentajan kannalta. Vastaamalla ohessa olevaan kyselyyn osallistutte samalla 50 € arvoisen lahjakortin arvontaan Ikaalisten kylpylään. Arvonnassa voittaneille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kyselyn toteutus on osa Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyötä. Vastauksenne ovat tärkeitä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Jos haluatte osallistua kylpylälahjakortin arvontaan, kirjoittakaa nimenne ja osoitteenne ”Arvontaan osallistuminen”-lomakkeelle. Taittakaa vastauslomake palautusosoite ylöspäin ikkunakirjekuoreen ennen postitusta. Vastatkaa mahdollisimman pian, kuitenkin ennen 30.3.2012.

Ystävällisin terveisin

Ari Ohvo

Ari Ohvo
Ikaalisten kaupunki
Tekniset palvelut
Rakennusvalvonta

Liite 2. Taustakysymykset

Kysely rakennuslupaprosessista Ikaalisissa

Pyydämme Teitä kertomaan hieman taustastanne. Ympyröikää sopiva vaihtoehto.

Taustakysymykset

1. Ikä:
- | | |
|---|-------|
| 1 | 18-35 |
| 2 | 36-53 |
| 3 | 54-71 |
| 4 | 72- |

2. Sukupuoli:
- | | |
|---|--------|
| 1 | Mies |
| 2 | Nainen |

3. Koulutus:
- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | Kansakoulu / peruskoulu |
| 2 | Ammatillinen koulutus / lukio |
| 3 | Alempi korkea-asteen koulutus |
| 4 | Ylempi korkea-asteen koulutus |
| 5 | Muu koulutus, mikä? _____ |

4. Rakennusluvan myöntämisvuosi

- | | |
|---|------|
| 1 | 2006 |
| 2 | 2007 |
| 3 | 2008 |
| 4 | 2009 |
| 5 | 2010 |
| 6 | 2011 |

5. Rakennusluvan myöntämiskuukausi

Liite 3. Kyselylomakkeen sivu 1

Kysely rakennuslupaprosessista Ikaalisissa

Palautusosoite:

IKAALISTEN KAUPUNKI Tekniset palvelut / Rakennusvalvonta Kolmen airon katu 3 39500 Ikaalinen

1. Sain tietoa vapaista tonteista
(valitse pääasiallinen)

- | | |
|---|--|
| 1 | lehdessä |
| 2 | internetin kautta |
| 3 | ystävän kautta |
| 4 | yhteydenotto Ikaalisten kaavoitusvirastoon |
| 5 | muulta, mistä? _____ |

2. Rakennutin

- | | |
|---|--------------------|
| 1 | Vapaa-ajan asunnon |
| 2 | Omakotitalon |

Arviokaa alla olevien tekijöiden perusteella tyytyväisyyttäne rakennuslupaprosessin eri osa-alueisiin ja näiden osa-alueiden tärkeyttä omassa prosessissanne. Merkitkää raksilla (x) oikeana pitämänne vaihtoehdot.

(1 = täysin tyytymätön, 2 = melko tyytymätön, 3 = hieman tyytyväinen, 4 = täysin tyytyväinen, 5 = en osaa sanoa)
 (1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = hieman tärkeä, 3 = melko tärkeä, 4 = todella tärkeä, 5 = en osaa sanoa)

	Tyytyväisyys					Tärkeys				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Tontin hintataso										
4. Yhteistyö pääsuunnittelijan kanssa										
5. Yhteistyö rakennussuunnittelijan kanssa										
6. Yhteistyö LVI-suunnittelijan kanssa										
7. Rakennusvalvonnan asiakaspalvelu										
8. Ohjeelluvan täyttöä varten										
9. Rakennuslupamaksun hinta										
10. Aloituskokouksen antama ohjeistus										
11. Yhteistyö rakennustyövoiman kanssa										
12. Yhteistyö LVI-asentajien kanssa										
13. Yhteistyö sähköasentajien kanssa										
14. Yhteistyö vesiyhtiön / -osuuskunnan kanssa										
15. Jätevesiasetukseen liittyvä ohjeistus										

KAANNA sivu

Liite 4. Kyselylomakkeen sivu 2

16. Oisitteko halunneet lisää opastusta aloituskokouksesta? Minkälaista?

17. Oliko rakennus lupahakemuksen täyttö helppoa vai vaikeaa? Miksi?

18. Miksi valitsitte asuinpaikaksi ikäalisen?

19. Vapaamuotoinen palaute

Kiitos vastauksistanne!

Liite 5. Lomake arvontaan osallistumiseen

Arvontaan osallistuminen

Mikäli aiotte osallistua 50 € lahjakortin arvontaan Ikaalisten kylpylään, kirjoittakaa nimenne ja osoitteenne.

Nimi: _____

Lähiosoite: _____

Postitoimipaikka: _____

Kiitos osallistumisesta!

Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.