

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennusmestari, AMK

2021

Krister Silokivi

UUDENKAUPUNGIN RAKENNUSVALVONNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennusmestari, AMK

2021 | 34 sivua, 3 liitesivua

Krister Silokivi

UUDENKAUPUNGIN RAKENNUSVALVONNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Opinnäytetyö on Uudenkaupungin rakennusvalvonnan tilaama asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn tavoitteena oli saada mahdollisimman kattava kuva Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa asioineiden henkilöiden asiakastyytyväisyydestä.

Kysely toteutettiin sähköpostitse lähetetyllä kyselylomakkeella, joka tehtiin Webropol online -kyselytutkimustyökalulla. Kysely oli jaettu viiteen osa-alueeseen, jotka olivat asiakaspalvelu yleensä, lupakäsittelyn sujuvuus, tarkastustoiminta, sähköinen asiointipalvelu ja byrokratia.

Työ sisältää teoriaa Uudenkaupungin rakennusvalvonnasta, rakennusjärjestyksestä, sekä rakennuslupaprosessista. Teoriaosuus pitää sisällään myös teoretietoa asiakaspalvelusta ja asiakastyytyväisyyden saavuttamisesta. Tämän jälkeen käsitellään kyselyn toteuttaminen ja sen tulokset.

Kysely saavutti odotettua paremman vastausprosentin, vastaajia saatiin hyvä määrä ja hyödyllisiä kehitysideoita saatiin.

ASIASANAT:

asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyyskysely, rakennusvalvonta.

BACHELOR'S / ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of construction management

2021 | 34 pages, 3 pages in appendices

Krister Silokivi

A CUSTOMER SATISFACTION SURVEY ON UUSIKAUPUNKI BUILDING SUPERVISION

The thesis is a customer satisfaction survey commissioned by the Uusikaupunki building supervision. The main point of the survey was to obtain the most comprehensive picture possible of the customer satisfaction of those involved in the building supervision in Uusikaupunki.

The survey was conducted using an e-mail questionnaire with the Webropol online survey research tool. The survey was divided into five areas, customer service in general, permit processing, inspection activities, electronic transaction services and bureaucracy.

The work includes theory of Uusikaupunki building supervision, building order, and the building permit process. The theoretical section also includes information on customer service and achieving customer satisfaction. This is followed by a review of the implementation of the survey and its results.

The survey achieved a better response rate than expected and a good number of respondents were obtained. Based on the number of respondents, the results of the survey can be considered reliable and good development ideas were obtained.

KEYWORDS:

customer service, customer satisfaction survey, construction supervision.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 RAKENNUSVALVONTA	7
2.1 Rakentamisen luvat	7
2.2 Rakennuslupaprosessi	10
2.2.1 Viranomaisluvut	10
2.2.2 Lupahakemus	11
2.2.3 Naapureiden kuuleminen	12
2.2.4 Viranomainen	12
2.2.5 Luvan saanti	12
3 ASIAKASPALVELU	13
3.1 Palvelun laatu	13
3.2 Palveluodotukset	14
3.3 Asiakkaan jälkihoito	15
3.4 Valitusten käsittely	15
3.5 Asiakastyytyväisyyden saavuttaminen	17
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TYÖKALUT JA MENETELMÄT	20
5 TULOKSET	25
5.1 Taustatiedot	25
5.2 Mielipide Uudenkaupungin rakennusvalvonnasta	26
6 YHTEENVETO	32
LÄHTEET	34

LIITTEET

Liite 1. Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely.

KUVAT

Kuva 1. Asiakkaan kokeman palvelun laadun muodostuminen.	14
Kuva 2. Webropol-käyttöliittymä.	21
Kuva 3. Kyselyn rakenne.	22
Kuva 4. Kyselyn raportointi, vastausprosentit.	23
Kuva 5. Kyselyn raportointi, vastausten keskiarvo.	24

TAULUKOT

Taulukko 1. Toimenpiteiden luvan- ja ilmoituksen varaisuus.	8
Taulukko 2. Toimenpiteiden luvan- ja ilmoituksen varaisuus.	9
Taulukko 3. Missä roolissa/rooleissa olet asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuoden 2020–2021 aikana?	25
Taulukko 4. Onko sinulla ennestään kokemusta rakennuslupahankkeista?	25
Taulukko 5. Mielipide asiakaspalvelusta.	26
Taulukko 6. Mielipide lupakäsittelyn sujuvuudesta.	27
Taulukko 7. Mielipide tarkastustoiminnasta.	28
Taulukko 8. Mielipide sähköisestä asiointipalvelusta.	29
Taulukko 9. Rakennusvalvonnan byrokratian arviointi.	30

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee asiakastyytyväisyyttä ja sen kehittämistä asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Tutkimus kohdistuu Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa 2018-2020 asiainasiakkaiden asiakastyytyväisyyteen. Kunnan rakennusvalvonta onkin yleensä se taho, jonka puoleen käännytään rakennusprojektiin ryhdyttäessä. Uudenkaupungin rakennusvalvonnan tehtävä on osaltaan varmistaa, että rakennettu ympäristö on terveellinen, turvallinen ja kestävä ja että kaupunkikuvan muutokset vahvistavat Uudenkaupungin omaleimaisuutta ja asemaa yhtenä suomen viihtyisimmistä kaupungeista.

Kyseessä on ensimmäinen asiakastyytyväisyyskysely, joka tehtiin Uudenkaupungin rakennusvalvonnalle. Uudenkaupungin rakennusvalvonta halusi saada mahdollisimman kattavan kuvan asiakaspalvelunsa kaikista osa-alueista. Turun ammattikorkeakoulu mahdollisti Webropol-kyselytutkimustyökalun käytön, jolla asiakastyytyväisyyskysely ja vastaustuloksien kerääminen toteutettiin.

Kyselyn oli jaettu viiteen osa-alueeseen, jotka olivat asiakaspalvelu yleensä, lupakäsittelyn sujuvuus, tarkastustoiminta, sähköinen asiointipalvelu ja byrokratia. Kyselyn päätaivoite oli arvioida, onko asiakaspalvelu asiallista ja palvelunhaluista. Koska asiakaspalvelu kokonaisuudessaan on paljon laajempi kokonaisuus, niin kyselyssä pyrittiin ottamaan huomioon kaikki mahdolliset osa-alueet, jotta saatiin yksilöidämpää tietoa, mitä osa-alueita tulee kehittää. Rakennusvalvonnan henkilöstön asiakaspalvelun lisäksi kyselyyn otettiin mukaan mielipidekysely sähköisen asiakaspalvelun käyttämisestä, mikä myös auttaa rakennusvalvontaa kehittämään sähköistä asiakaspalveluprosessia. Tulokset ja palautteet tarkastellaan myös järjestelmätoimittajan kanssa, jotta hän voi edelleen kehittää järjestelmäänsä. Lopuksi kyselyssä pyydettiin vastaamaan rakennusluvan byrokratiasta, koska luvan hakeminen on nykyisillä säädöksillä osoittautunut melko vaikeaksi kertarakentajille.

2 RAKENNUSVALVONTA

Rakennusvalvonta on viranomaistoimintaa, josta vastaa kunnan määräämä lautakunta tai muu monijäseninen toimielin, jona ei voi kuitenkaan toimia kunnanhallitus (MRL 1999, 21. §). Rakennusvalvonnan tehtävänä on osaltaan varmistaa, että noudatetaan hyvää rakennustapaa. Tavoitteena on, että rakennettu ympäristö on terveellinen, turvallinen ja kestävä ja, että kaupunkikuvan muutokset vahvistavat kunnan omaleimaisuutta ja asemaa yhtenä Suomen viihtyisimmistä kaupungeista. Rakennusvalvonnan toiminnassa yhdistyvät rakentamisen, kaupunkikulttuurin ja rakennuslainsäädännön tietotaidot (MRL 1999, 21. §).

2.1 Rakentamisen luvat

Rakentaminen vaatii lähes aina luvan tai ilmoituksen. Jos rakennelma on tulkittavissa rakennukseksi, käsitellään asia rakennuslupa-asiana. Mikäli toimenpide sijoittuu suojeltuun rakennukseen tai ympäristöön, suunnittelutarvealueelle, maisemallisesti arvokkaalle peltoalueelle tai pohjavesialueelle; rakennusvalvontaviranomainen päättää tapauskohtaisesti, käsitelläänkö asia rakennuslupa-asiana. Sellaiset rakennelmat, jotka eivät vaadi lupaa tai ilmoitusta, tulee sopeuttaa ympäristöön, eivätkä ne saa aiheuttaa tarpeetonta haittaa naapurustolle. Rakennelma voidaan määrätä poistettavaksi, jos se ei lain (MRL 1999) tavoitteisiin liittyvistä syistä sovellu paikkaansa tai se on haitaksi liikenteelle. Taulukoissa 1 ja 2 on esitetty, mitkä toimenpiteet vaativat luvan tai ilmoituksen alueesta riippuen (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021).

Taulukon selitykset:

Alue 1 = ruutukaava-alue

Alue 2 = muut asemakaava-alueet

Alue 3 = asemakaavan ulkopuoliset ranta -alueet

Alue 4 = asemakaavan ulkopuoliset alueet

Toimenpidelupa haettava **T**

Ilmoitus tehtävä **I**

Rakennuslupa haettava **R**

Maisematyö lupa **M**

Taulukko 1. Toimenpiteiden luvan- ja ilmoituksen varaisuus (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021).

TOIMENPIDE	ALUE			
	1	2	3	4
1 RAKENNELMA				
-katos/vaja, pergola tai vastaava max.12 m ²	I	I	I	---
-katos/vaja, pergola tai vastaava 12-20 m ²	R	I	I	---
-kasvihuone 4-12 m ²	T	I	I	---
-muovikasvihuone 13-30 m ²	ei sallita	T	R	---
-käymälä, max 4 m ²	T	---	---	---
-kioski, max 12 m ²	T	I	R	I
-esiintymislava	T	T	R	I
-kiinteistökohtaisen jätevesijärjestelmän rakentaminen tai olennainen muuttaminen	liityttävä viemäriin	T/ liityttävä viemäriin	T	T
2 YLEISÖRAKENNELMA				
-kokoontumispaikka	T	T	T	T
-asuntovaunualue tai vastaava	T	T	T	T
-urheilupaikka	T	T	T	T
-katsomo	T	T	T	T
-yleisöteltta tai vastaava, paikallaan yli 14 vrk	I	I	I	I
3 LIIKUTELTAVALAITE				
-asuntovaunun tai vastaavan liikuteltavan laitteen pitäminen paikallaan sellaista käyttöä varten, joka ei liity tavanomaiseen retkeilyyn	T	T	T	I
4 ERILLIS LAITE				
-masto, antenni tai piippu < 30 m	T	T	T	T
-varastointisäiliö < 100 m ³	T	T	T	I
-muistomerkki	T	T	T	T
-tuulivoimala kokonaiskorkeus < 30 m	ei sallita	T	T	T
-puistomuuntaja tai vastaava tekninen laite	T	T	T	T
-syväkeräyssäiliö	T	T	T	---
5 VESIRAJALAITE				
-suurehko laituri, yli 5 venepaikkaa tai yli 10 m (lev/pit)	T	T	T	T
-muu vesirajaa muuttava tai siihen oleellisesti vaikuttava rakennelma, kanava, aallonmurtaja tai vast.	T	T	T	T
6 SÄILYTYS- TAI VARASTOINTIALUE				
-muusta alueesta erotettu suurehko varastointi- tai pysäköintialue tai tällaiseen alueeseen verrattava alue	T	T	T	I

Taulukko 2. Toimenpiteiden luvan- ja ilmoituksen varaisuus (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021).

TOIMENPIDE	ALUE			
	1	2	3	4
7 JULKISIVUTOIMENPIDE				
-rakennuksen julkisivun muuttaminen	T	T	T	I
-kattomuodon muuttaminen	T	T	T	T
-ulkoverhouksen, värityksen tai katemateriaalin muuttaminen	T	I	I	---***
-ikkunajaon muuttaminen	T	T	T	T
-parveke- tai terassiasitus	T	T	T	---
-markiisin asentaminen	I	---	---	---
-ilmalämpöpumpun ulkoyksikön asentaminen kadunpuoleiseen julkisivuun	ei sallita *	I	I	I
-aurinkokeräimen tai -paneelin asentaminen kadunpuoleiseen julkisivuun	ei sallita *	I	I	I
-terassi tai patio h > 500 mm, terassin tai patian kattaminen	T	T	T	T
8 MAINOSTOIMENPIDE				
-kaupungin omistama alue, määräaika < 1 kk	Kaupunkisuunnittelun erillinen lupa			
-mainoslaite, ikkunateippaus	I	I	I	---
9 AITAAMINEN				
-aidan rakentaminen < 1200 mm	I	I	---	---
-aidan rakentaminen > 1200 mm	T	I	I	---
-kadun reunusmuuri yli 0,6 m	T	T	---	---
10 KAUPUNKIKUVAJÄRJESTELY				
-muut kaupunki- tai ympäristökuvaan merkittävästi tai pitkäaikaisesti vaikuttavat järjestelyt tai muutokset	T/M	T/M	T/M	T/M
-puunkaato	M	M	---	---
11 HUONEISTOJÄRJESTELY				
-huoneistojen yhdistäminen tai jakaminen **	T	T	T	T
12 MAALÄMPÖ				
-lämpökaivon poraaminen tai lämmönkeruuputkiston asentaminen	T	I	I	I

* Ruutukaava-alueella pihanpuolella toimenpidelupa haettava.

** Rakennus- ja muutostöille edellytetään rakennuslupaa mm. seuraavissa tapauksissa: 1. Asuinhuoneistojen märkätilojen rakentaminen tai laajentaminen entuudestaan ns. kuiviin tiloihin.

2. Olemassa olevan märkätilan rakentaminen uudestaan silloin, kun on todettu kosteus- tai homevaurio, joka edellyttää laajamittaisia korjaustöitä.

3. Savuhormin rakentaminen.

*** Ei koske kulttuurihistoriallisesti merkittäviä rakennuksia. Niille tulee hakea joko toimenpide- tai rakennuslupaa. (Uusikaupunki, rakennusjärjestys 2018.)

Maankäyttö- ja rakennuslaissa (MRL 1999) ja -asetuksessa (MRA 1999) olevien sekä muiden maan käyttämistä ja rakentamista koskevien säännösten ja määräysten lisäksi rakentamisessa on noudatettava kunnan rakennusjärjestyksen määräyksiä (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021). Kuntien rakennusvalvonta huolehtii kaikista kunnassa tapahtuvista rakennusluvanvaraisista toimenpiteistä. Luvanvaraisia toimenpiteitä voivat esimerkiksi olla uudisrakennus, laajennus, käyttötarkoituksen olennainen muuttaminen tai pihamaajärjestelyn olennainen muuttaminen. Lisäksi kuntien rakennusvalvontaviranomaiset huolehtivat rakentamista koskevien lupien käsittelystä ja rakennustyön aikaisesta valvonnasta. Lisäksi rakennusvalvonta huolehtii rakennetun ympäristön valvonnasta, valvoo rakennustoimintaa yleisen edun kannalta sekä opastaa ja neuvoo rakennushankkeeseen ryhtyviä. (Uusikaupunki rakennusvalvonta 2021; Kuntaliitto 25.1.2019.)

2.2 Rakennuslupaprosessi

Rakennus- tai korjausprojektiin ryhtyessä on hyvä luvansaantimahdollisuudet selvittää ajoissa, jotta rakennushanke ei kariutuisi heti lupavaiheeseen. Rakennusprojektin lupiasiakirjojen täyttäminen sekä lupien hakeminen on vaativa kokonaisuus, jossa asiantuntija on suureksi avuksi. Rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava siitä, että rakennuksen suunnittelu ja toteutus tapahtuvat rakentamista koskevien säännösten, määräysten sekä myönnetyn luvan mukaisesti. Kaikkein uudisrakentamiseen sekä suurempiin peruskorjaushankkeisiin tarvitaan lupa (rakennuslupa tai toimenpidelupa) tai ilmoitus. Luvan myöntäjänä on paikallinen rakennusvalvontaviranomainen. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

2.2.1 Viranomaisluvut

Rakennuslupavaiheessa rakennusvalvontavirastosta tai vaihtoehtoisesti internetistä on saatavissa luettelo tarvittavista asiakirjoista. Yleensä ohjeet ovat samankaltaiset joka kunnassa, lukuun ottamatta pieniä yksityiskohtia. Rakentaminen pitää kokonaisuutena sisällään monta säännöstä, määräystä, erityiskohtaa, riskitekijää ja tilastointia. Ei ole siis vain pelkkää byrokratiaa, että lähes jokaiseen toimenpiteeseen on haettava rakennusvalvontaviranomaisen lupa. Lupien hakemisella ja niiden myöntämisellä varmistetaan,

että kaikki sujuu niin kuin pitää. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

Luvan saanti vaihtelee paikasta riippuen. Hankkeen alkuvaiheessa on tärkeää, että otetaan yhteys rakennusvalvontavirastoon, jotta saadaan tietoa hanketta mahdollisesti rajoittavista säännöistä, määräyksistä, sekä muista seikoista. On suositeltavaa, että alustavat neuvottelut viranomaisten kanssa käydään jo suunnittelun luonnosvaiheessa. Näin voidaan olennaisesti nopeuttaa varsinaista lupamenettelyä. Mikäli hanke tarvitsee poikkeusluvan, pitää jo ennen varsinaisen suunnittelun aloitusta ryhtyä hakemaan sitä. Mikäli poikkeuslupaa ei ole huomattu hakea, se saattaa siirtää hanketta pahemmassa tapauksessa useita kuukausia eteenpäin. Pahimmassa tapauksessa poikkeuslupaa ei saa ollenkaan ja näin tontti on hankittu turhaan. Luvan saannin varmuus kannattaa aina varmistaa ennen hankkeeseen ryhtymistä paikallisesta rakennusvalvonnasta. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

2.2.2 Lupahakemus

Suunnittelijan saatua pääpiirustukset eli asema-, pohja-, leikkaus- ja julkisivupiirustukset valmiiksi, alkaa lupaprosessi rakennuslupahakemuksen jättämisellä. Tarvittavien asiakirjojen kanssa kannattaa olla tarkkana, jotta rakennusprojektin käyntiin saaminen ei jää kiinni puuttuvasta asiakirjasta. Listauksen tarvittavista asiakirjoista on mahdollista saada rakennusvalvonnasta tai rakennusvalvonnan internet-sivustoilta. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

Luvanhaun merkittäviä seikkoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- Ole ajoissa luvan hakemisen kanssa - näin ei rakennusprojekti hidastu tai häiriinny.
- Varaa lupaprosessiin riittävästi aikaa.
- Kuule naapureitasi hankkeen johdosta hyvissä ajoin.
- Ota yhteyttä lupaviranomaisiin mahdollisimman aikaisin - lupaprosessi etenee hyvässä yhteistyössä heidän kanssaan.
- Määritä rakennuksen suunnittelulle niin sanotut tarkastuspisteet, joista ei edetä ennen kuin luvat on saatu. Tämä on hyvä tehdä etenkin silloin, jos lupakäsittely kohtaa vaikeuksia.

- Suunnittele luvan edellyttämät jatkotoimenpiteet ennakkoon.
- Käytä asiantuntijoita apunasi, säästät aikaa ja vaivaa. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021, lupapiste 2021.)

2.2.3 Naapureiden kuuleminen

Maankäyttö- ja rakennuslain (1999) mukaan rakennuslupahakemuksen vireille tulosta tulee tiedottaa naapureille. Naapurien kuulemisen kannattaa hoitaa luvanhakijan itse, mikäli mahdollista ja säästää näin kustannuksissa. Luvanhakija on kuulemisen suorittaessaan vastuussa siitä, että kuulemisprosessi on suoritettu oikein (esitetty oikeat piirustukset kokonaisuudessaan ja annettu mahdollisuus ilmaista mielipiteensä). Lain tarkoittamia naapureita ovat viereisten ja vastapäisten kiinteistöjen omistajat sekä haltijat. Lisäksi rakennushankkeesta on tiedotettava rakennuspaikalla. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

2.2.4 Viranomainen

Rakennusvalvonnan tehtäviin kuuluu varmistaa rakentamisen säännösten- ja määräystenmukaisuus. Rakennussuunnitteluvaiheessa valvonta toteutuu ennakkolupajärjestelmällä, rakennussuunnitelmien tarkastamisella ja tarvittaessa erikoissuunnitelmien vaatimisella. Valvonta painottuu keskeisiin turvallisuus- ja terveellisyysnäkökohtiin sekä suunnittelun yleiseen laatuun. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

2.2.5 Luvan saanti

Luvan saannin jälkeen rakentamisessa on noudatettava rakennusluvan lupaehtoja. Ehdot perustuvat yleensä lainsäädäntöön tai kunnan rakennusjärjestykseen. Viranomaisten tehtävänä on katselmuksilla varmistaa, että rakennusluvan ehtoja on noudatettu. (Uusikaupunki, rakennusvalvonta 2021; lupapiste 2021)

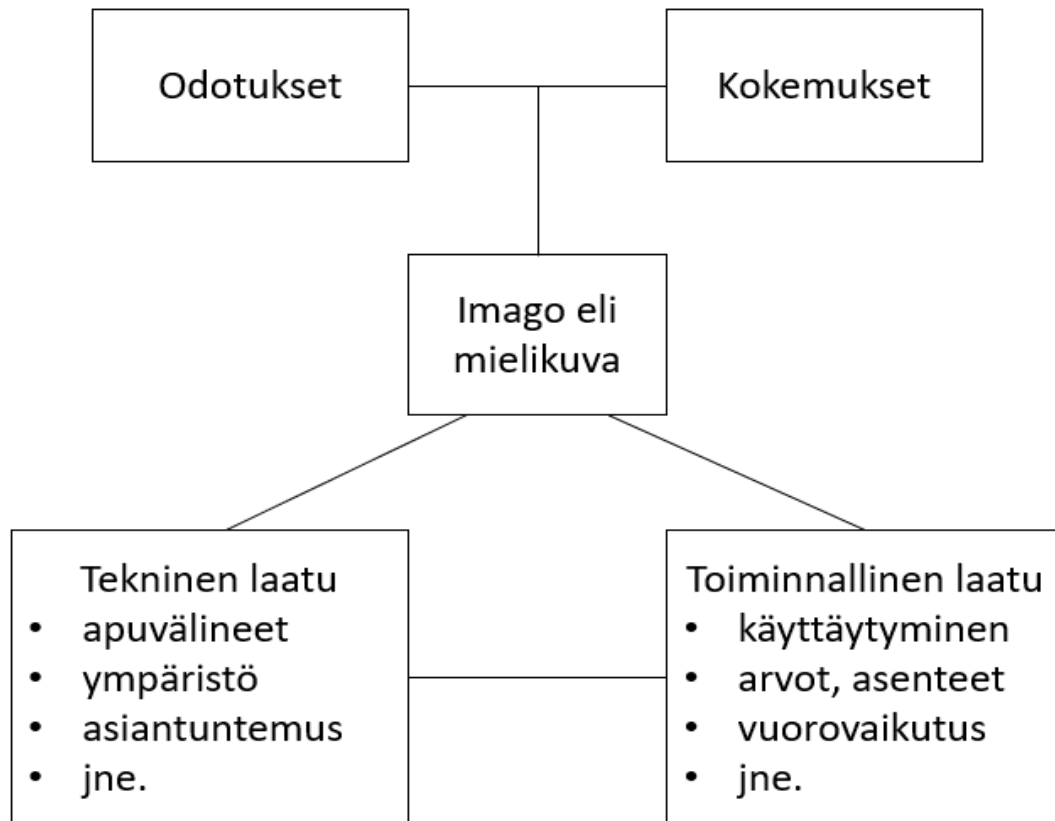
3 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu käsitteenä on hyvin laaja. Palvelua on esimerkiksi se, että asiakkaan on helppo löytää etsimänsä asia ja että tuotteen tai palvelun sisältö sekä hinta ovat hyvin esillä ja maksu sujuu nopeasti. Asiakaspalvelua on myös se, että voi esitellä tuotteen päätteen kautta ja se, että asiat voi hoitaa sähköpostin tai puhelimen välityksellä. (Lepola ym. 1998, 10.)

Palvelutapahtumassa sen osapuolet eli asiakas ja palveluhenkilö ovat vuorovaikutuksessa keskenään, joko suoraan tai välillisesti. Vuorovaikutusta on esimerkiksi se, kun asiakas rakennusvalvonnassa tiedustelee rakentamista koskevien lupien käsittelyajoista. Hyvän asiakastytyväisyyden luomisen kannalta on tärkeää, miten hyvin vuorovaikutus toimii. Vuorovaikutus on hyvin tärkeässä roolissa rakennusvalvonnassakin tapahtuvissa palveluissa, sillä mitä henkilökohtaisemmasta palvelusta on kyse, sitä tärkeämpää on, että asiakas myös viihtyy palveluhenkilön seurassa. (Lepola ym. 1998, 13)

3.1 Palvelun laatu

Palvelun todellinen laatu on aina asiakkaan näkemys palvelun onnistumisesta. Asiakkaan arvioon asiakastytyväisyydestä vaikuttaa hänen odotuksensa, aikaisemmat kokemuksensa ja käsillä olevan palvelutapahtuman onnistuminen (kuva 1). Kaikilla asiakkailla on omat mielipiteensä palvelukokemuksesta, yhden asiakkaan mielestä onnistunut palvelukokemus saattaa toisen mielestä olla keskinkertainen tai epäonnistunut. (Lepola ym. 1998, 13)



Kuva 1. Asiakkaan kokeman palvelun laadun muodostuminen (Lepola ym. 1998, 28).

Palvelu on monista osista koostuva prosessi. Yksittäisen palvelutapahtuman onnistuminen riippuu monista tekijöistä, kuten henkilökunnasta, paikasta, sisustuksesta ja asiakkaan omasta mielialasta. Palvelu tapahtuu tässä ja nyt. Hyvää palvelutapahtumaa ei voi varastoida myöhempää käyttöä varten. Hyvää palvelua on vaikea kopioida, palvelun onnistumiseen vaikuttavat niin monet inhimilliset tekijät, että jokainen palvelutapahtuma samankin asiakkaan ja palveluhenkilön välillä on ainutkertainen. (Lepola ym. 1998, 14–15.)

3.2 Palveluodotukset

Asiakkaan saapuminen sisälle liikkeeseen tai muuhun vastaavaan paikkaan eli palveluympäristöön, on tärkeä tapahtuma. Asiakkaan tuloa palveluympäristöön kutsutaankin totuuden hetkeksi, jona yrityksen on lunastettava antamansa lupaukset. Asiakas olettaa palvelutapahtuman etenevän tietyllä tavalla. Asiakkaan saama ensivaikutelma vaikuttaa suoraan hänen arvioonsa asiakastyytyväisyydestä. Ensivaikutelman antavat myymälän edusta, näyteikkunat, sisäänkäynti, järjestys, tavaroiden asettelu, somistukset ja henkilökunnan vastaanotto. (Lepola ym. 1998, 29.)

3.3 Asiakkaan jälkihoito

Asiakassuhdetta on vaalittava myös palvelutapahtumien välillä. Jälkihoitoa voi olla asiakkaan tiedottaminen hankkeen etenemisestä, valitusten käsittelyä tai se voi tapahtua kirjallisesti, esimerkiksi joulukorttien muodossa. (Lepola ym. 1998, 43.)

Jälkimarkkinointi tarkoittaa myyjän aktiivista toimintaa jo palvelua käyttäneen asiakkaan suuntaan. Tähän käytetään normaaleja markkinointiviestinnän keinoja sekä suhdetoimintaa. Jälkimarkkinoinnin tarkoituksena on ylläpitää asiakassuhdetta, varmistaa hänen tyytyväisyytensä ja saada asiakaspalautetta yrityksen kehittämistä varten. Jälkimarkkinointi on aina kohdistettua markkinointia. Se suunnataan vain jo ennestään yrityksessä asioineille. Käytännön jälkimarkkinointia voi olla esimerkiksi mielipidekyselyn lähettäminen riippuen yrityksen toimialasta ja toimintaperiaatteista (Lepola ym. 1998, 43–44.)

Toisinaan on vaikea erottaa, onko kyseessä jälkimarkkinointi, suhdetoiminta vai yrityksen jatkuvaa ponnistelua pysyvien asiakassuhteiden luomiseksi. Pääasia on, että yritys on kiinnostunut asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Yrityksen kannalta on tärkeää pyrkiä onnistuneiden asiakassuhteiden luomiseen, joista yritys saa palautetta toiminnastaan. (Lepola ym. 1998, 46.)

Asiakasrekisterin rakentamisessa ja ylläpitämisessä on otettava huomioon henkilörekisterilain vaatimukset. Asiakkaista saa kerätä vain sellaista tietoa, joka on palvelun tuottamisen kannalta oleellista. (Lepola ym. 1998, 44.)

3.4 Valitusten käsittely

Palvelukokemukset ovat aina yksilöllisiä. Lupauksilla luodaan asiakkaalle odotuksia ja asetetaan palvelun tuottajalle laatutaso. Asiakkaille annetut lupaukset on pystyttävä pitämään vaativissakin olosuhteissa. Siksi ei tule luoda ylisuuria odotuksia asiakkaalle, jolloin asiakas mitä varmimmin tulee pettymään. Onnistuminen on todennäköisempää silloin, kun realistiset odotukset voidaan palvelutilanteessa jopa ylittää. (Lepola ym. 1998, 47.)

Jos asiakas valittaa palvelusta, on häneen suhtauduttava vakavasti. Valituksen aihe saattaa tuntua pieneltä, mutta asiakkaalle se on iso asia. Asiakkaan täytyy tuntea, että valitusta ryhdytään selvittämään viipyilemättä. Valituksen myötä saadaan erinomainen

tilaisuus korjata asia välittömästi. Yrityksen maine säilyy, vältetään huono asiakaspalautte ja kielteisen maineen leviäminen. (Lepola ym. 1998, 47.)

Asiakas purkaa pettymyksensä yleensä ensimmäiseksi myyjään tai asiakaspalvelijaan, jonka on hyvä koko ajan pitää mielessään, että valituksen harvoin ovat tarkoitettu henkilökohtaisesti juuri hänelle. Vaikka asiakas on kiihtynyt, täytyy palveluhenkilön pysyä tilanteessa rauhallisena. Hänen pitää hallita mielensä, kieltensä, eleensä ja ilmeensä, ettei asiakas saisi pienintäkään aihetta kiihtyä entisestään. Parasta on antaa asiakkaan sanoa keskeytyksettä kaikki, mitä hänellä on asiasta sanottavanaan. Puolustelemista ja selittelyä kannattaa välttää. Asiakasta ei kiinnosta syy, josta virhe johtui, vaan että asia korjataan mahdollisimman pian. (Lepola ym. 1998, 47.)

Kun asiakas valittaa, asiakaspalvelussa työskentelevän on hyvä pitää mielessään seuraavat ohjeet:

- Ole vilpittömästi pahoillasi siitä, että asiakkaalle on aiheutunut harmia.
- Yritä saada asiakas rauhoittumaan saadaksesi asiallisen selityksen.
- Kuuntele, mitä sanottavaa asiakkaalla on. Älä keskeytä.
- Tee tarvittaessa muistiinpanoja.
- Älä jää kiinni yksityiskohtiin vaan selvitä kokonaisuus.
- Yritä toimia nopeasti virheiden korjaamiseksi, olivatpa ne kenen tahansa aiheuttamia.
- Älä sano, että asiakas on väärässä, anna hänelle sen sijaan lisätietoja.
- Kiitä asiakasta siitä, että hän kertoi asiasta, jotta voit pelastaa asiakassuhteen korjaamalla asian viivytyksettä ja samalla pelastaa ehkä monta muutakin asiakassuhdetta. (Lepola ym. 1998, 49.)

Joskus valitukset voivat johtua asiakkaan puutteellisista tiedoista. Tällaisissa tilanteissa täytyy toimia erittäin hienovaraisesti, jotta asiakas ei kokisi tulleen nolatuksi, kun hänelle kerrotaan lisätietoja ja hän joutuu tarkistamaan käsityksiään. Valitus saattaa olla joskus aiheeton. Silloin on tarkoin varottava joutumasta väittelyyn asiakkaan kanssa. Missään tapauksessa ei saa ilmoittaa asiakkaan olevan väärässä, eikä asiakkaalle saa alkaa pitämään oppituntia asioiden oikeasta laidasta. Jos huomautuksen kohteena on sellainen tuote tai palvelu, joka vaatii sellaista asiantuntemusta, joka löytyy todennäköisesti vain asiakaspalvelijalta, hän ei saa esiintyä kaikkietävän ylimielisesti. Asiakaspalvelija ei saa puhua alan ammattislangia, jota asiakas ei ymmärrä. Se ärsyttää asiakasta turhaan. (Lepola ym. 1998, 49–50.)

Pienistä asioista on turha alkaa kinastelemaan. Asiakkaan on parempi antaa pitää omat mielipiteensä. Parhaassa tapauksessa asiakas itse ymmärtää rakentavan ja rauhanomaisen keskustelun ratkaisevan tilanteen. Jos tilanne ei yrityksestä huolimatta selviä, on asiakaspalvelijan syytä pikaisesti hakea apua työkavereiltaan tai lähimmältä esimieheltä. Asiakkaalle ei saa kuitenkaan tulla mielikuvaa syyllisen jahtaamisesta. Asiakkaasta ei saa myöskään tuntua, että häntä yritetään sysätä ongelmiseen jonkun toisen hoidettavaksi. (Lepola ym. 1998, 50.)

Onnistuneesti käsitellyn ongelman jälkeen asiakas voi poistua tyytyväisin mielin. Valituksen aiheena ollut asia on hoidettu kuntoon ja asiakas on tyytyväinen myös siihen, että miten hyvin hänen valitukseensa suhtaudutaan. (Lepola ym. 1998, 50.)

Valitukseen kannattaa suhtautua jopa kiitollisesti. Ilman valituksia todelliset puutteet voisivat jäädä huomaamatta kokonaan. Huonoista palvelukokemuksista asiakkaat kertovat eteenpäin ja ohjaavat mielikuvaa yrityksestä tai palveluntarjoajasta huonoon suuntaan. Valitustilanteita voidaan hyödyntää arvokkaina tiedonkeruumahdollisuuksina. Asiakkaalta voidaan kysellä lisätietoja ja saada hyviä parannusehdotuksia toimintatapojen ja palveluiden kehittämiseen. (Lepola ym. 1998, 50.)

Asiakkaita on syytä kuunnella muulloinkin kuin valitusten yhteydessä. Parhaiten se onnistuu jalkautumalla asiakkaiden joukkoon ja seuraamalla heidän toimintaansa ja keskustelua henkilökunnan kanssa. (Lepola ym. 1998, 50.)

3.5 Asiakastyytyväisyyden saavuttaminen

Asiakastyytyväisyys on yksinkertaisimmillaan asiakkaan ennalta asettamien odotusten täyttymistä tai täyttämättä jäämistä. Jokainen kokemus vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyden muodostumiseen. Asiakas on siis tyytyväinen, kun kokemukset vastaavat odotuksia. Positiiviset mielikuvat ja suositukset palveluista lähtevät liikkeelle hyvien asiakaskokemusten johdosta. Jos taas poiketaan asiakkaan asettamista odotuksista, voi asiakkaan tyytyväisyys tila olla osittain tai kokonaan negatiivinen. Usein huonoilla asiakaskokemuksilla on suurempi vaikutus yrityksen imagoon. Positiivinen imago auttaa myös hyvien työntekijöiden houkuttelussa. Siksi asiakastyytyväisyyden takaaminen jokaisen asiakkaan kohdalla on hyvin tärkeää. (Kubla, asiakastyytyväisyys 2021; pitkospuu, asiakastyytyväisyyden mittaaminen 2021)

Asiakkaan pään sisään ei pääse muuta kuin kysymällä. Asiakastyytyväisyyskysely on hyvä tapa mitata asiakastyytyväisyyttä ja kerätä asiakaspalautetta. Mittaustuloksista saadulla tiedolla pystytään havaitsemaan ongelmakohtia nopeasti. Palautetta on siis hyvä kuunnella ja ottaa vakavasti ja tehdä niiden pohjalta kehittäviä ratkaisuja. Pelkää asiakastyytyväisyyden mittaaminen ei kehitä asiakastyytyväisyyttä, vaan kehitys muodostuu toimenpiteillä. Jos asiakkaat antavat palautetta, he haluavat, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Pelkkä kiitos palautteesta ei riitä, asiakkaat odottavat tekoja. Säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä pystytään seuraamaan mahdollisten muutosten vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen ei myöskään aina tarvitse olla massiivinen kysely. Tyytyväisyyttä voi mitata esimerkiksi sähköpostin yhteydessä esittämällä lopuksi kysymyksen, kuinka tyytyväinen asiakas on palveluun. (Kubla, asiakastyytyväisyys 2021; pitkospuu, asiakastyytyväisyyden mittaaminen 2021)

Asiakkaan odotukset eivät välttämättä ole aina niin realistisia. Sosiaalisessa mediassa tai tekstarihalstoilla voi liikkua epätodennukaisia ja negatiivisia mielikuvia palvelusta. Asiakkaan odotuksia pystyy ohjaamaan realistisempaan suuntaan esimerkiksi kertomalla verkkosivuilla palvelun kulusta. Todennukaisempiin odotuksiin on huomattavasti helpompi vastata tai, jopa ylittää ne. Jotta voit ylittää asiakkaiden odotukset, täytyy sinun tietää, mitä odotukset ovat. Kun tuntee asiakkaansa, tietää millaisia asioita he arvostavat, sekä millaisia tarpeita ja odotuksia kyseisellä asiakkaalla on. (Kubla, asiakastyytyväisyys 2021; pitkospuu, asiakastyytyväisyyden mittaaminen 2021)

Asiakastyytyväisyyden täytyminen vaatii koko tiimin panostusta. Jos esimerkiksi vastaanotto rakennusvalvontatoimistossa asioivalle asiakkaalle on työkeä, mutta tarkastuskäynnillä rakennustarkastaja tekeekin positiivisen vaikutuksen asiakkaaseen, ei asiakastyytyväisyys siltikään täyty täysin. Siksi hyvän asiakastyytyväisyyden luomiseksi kaikkien on panostettava hyvään asiakaspalveluun. Vaikuttavia tekijöitä tähän on henkilökunnan vointi. Huonosti kohdeltu yhteisö työpaikalla ei heijasta ulospäinkään iloa ja positiivisuutta. Hyvinvoiva yhteisö työpaikalla sen sijaan jaksaa nähdä vaivaa myös asiakkaiden hymyn eteen. Asiakkaiden lisäksi, myös työntekijät on tärkeää pitää tyytyväisinä. (Kubla, asiakastyytyväisyys 2021; pitkospuu, asiakastyytyväisyyden mittaaminen 2021)

Verkkosivujen rakenne ja selkeys esittävät myös tärkeää roolia asiakastyytyväisyydessä. Asiakkaat etsivät vastauksia kysymyksiinsä netistä. Jos asiakas ei löydä vastausta kysymyksiinsä, hän turhautuu ja poistuu nettisivuilta. Vastaukset yleisiin kysymyksiin tulisi löytää helposti esimerkiksi tekstin muodossa. Botti- tai live chat -ominaisuuden lisääminen verkkosivuille on hyvä työkalu löytää nopeasti vastauksia asiakkaan

kysymyksiin. (Kubla, asiakastyytyväisyys 2021; pitkospuu, asiakastyytyväisyyden mitaaminen 2021)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TYÖKALUT JA MENETELMÄT

Uudenkaupungin rakennusvalvonta halusi teettää asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyyn valituilla kysymyksillä haluttiin saada mahdollisimman kattava kuva rakennusvalvonnan asiakaspalvelun kaikista osa-alueista. Vastauksia haluttiin saada kertarakentajista ammattirakentajiin. Tulosten perusteella vastaajista noin 2/3 osaa oli niin sanottuja ”kertarakentajia”, mikä kuvastaa hyvin rakennusvalvonnan asiakaskuntaa. Kysely (liite 1) oli jaettu viiteen osa-alueeseen, jotka olivat asiakaspalvelu yleensä, lupakäsittelyn sujuvuus, tarkastustoiminta, sähköinen asiointipalvelu ja byrokratia.

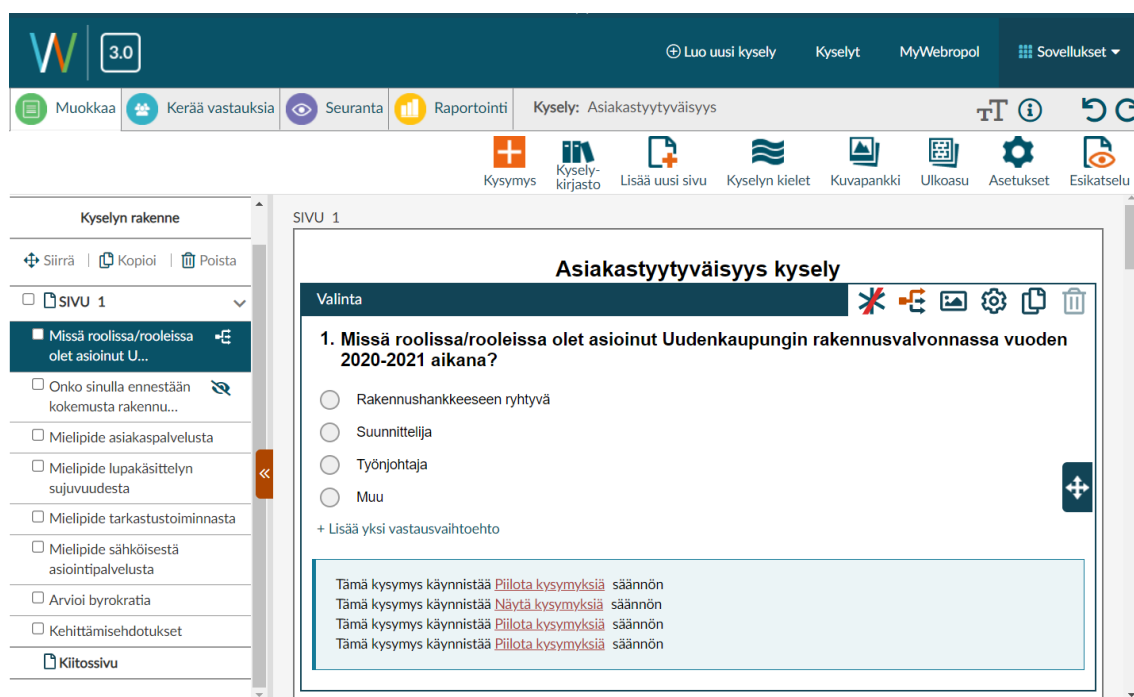
Kyselyn tavoite oli arvioida, onko Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakaspalvelu asiallista, positiivista ja palvelunhaluista. Koska asiakaspalvelu kokonaisuudessaan on paljon laajempi kokonaisuus, niin kyselyssä pyrittiin ottamaan huomioon kaikki mahdolliset osa-alueet, jotta saatiin yksilöidympää tietoa, mitä osa-alueita tulee kehittää. Uudenkaupungin rakennusvalvonnan henkilöstön asiakaspalvelun lisäksi kyselyyn otettiin mukaan mielipidekysely sähköisen asiakaspalvelun käyttämisestä, mikä myös auttaa rakennusvalvontaa kehittämään sähköistä asiakaspalveluprosessia. Lopuksi kyselyssä pyydettiin vastaamaan rakennusluvan byrokratiasta, koska luvan hakeminen on nykyisillä säädöksillä osoittautunut melko vaikeaksi kertarakentajille. Jokainen mielipidekysymys sisälsi aiheesta 3–8 tarkentavaa kysymystä, jotka arvioitiin viisiportaisella likert-asteikolla, joka ilmaisee mielipiteen kyseiseen kohteeseen (täysin erimieltä, osittain erimieltä, en osaa sanoa, osittain samaa mieltä, täysin samaa mieltä). Viimeisessä kysymyksessä oli mahdollista antaa avoimesti kehittämissuhteita rakennusvalvonnan toiminnalle.

Kyselystä tehtiin juttu Uudenkaupungin Sanomiin viikkoa ennen kyselyjen lähettämistä, minkä tavoitteena oli saada kyselyn vastausprosenttia suuremmaksi. Lisäksi vastanneiden kesken arvottiin illallispaketti kahdelle paikalliseen ravintolaan. Kyselyyn annettiin viikko vastausaikaa ja lähetettiin yksi muistutus kyselyyn vastaamisesta kaksi päivää ennen kyselyn sulkeutumista.

Kyselyn saateteksti ja kysymykset mietittiin yhdessä Uudenkaupungin rakennusvalvonnan työskentelevän henkilön kanssa.

Kyselyn julkaisun jälkeen vastaajille annettiin yksi viikko vastausaikaa. Kysely lähetettiin henkilöille, jotka olivat asioineet Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuosina 2018, 2019 ja 2020, kyselyn vastaanottajia oli runsaasti (1 191 kpl). Tavoitteena oli saada 15–20 % vastaanottajista vastaamaan kyselyyn. Jos tavoitteeseen ei olisi päästy, olisi kysely lähetetty uudestaan. Kyselyyn vastasi kuitenkin 27 % vastaanottajista, joten uusintakyselyä ei tarvittu.

Kyselytutkimus toteutettiin käyttämällä Webropol online -kyselytutkimustyökalua, joka on Turun ammattikorkeakoulun käytössä (kuva 2). Webropol on monipuolinen ja helppo-käyttöinen työkalu kyselytutkimuksien laatimiseen.



Kuva 2. Webropol-käyttöliittymä (Webropol 2021).

Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajan asiointirooli. Kysymyksiä kyselylomakkeessa oli yhteensä kahdeksan kolmen eri vastaustyyppin kenttänä. Kysely sisälsi monivalinta- ja arviointiasteikkoja sekä yhden avoimen kysymyksen. Kysymysten rakenne oli pääosin arviointiasteikon kautta tehtäviä mielipidekysymyksiä. (kuva 3).

Asiakastyytyväisyys kysely

1. Missä roolissa/rooleissa olet asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuoden 2020-2021 aikana?

- Rakennushankkeeseen ryhtyvä
- Suunnittelija
- Työnjohtaja
- Muu

3. Mielenpide asiakaspalvelusta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Palvelu on ystävällistä ja palvelunhaluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta ja opastus on selkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioiden käsittely on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennusvalvonta tuo hyötyä ja lisäarvoa hankkeelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat ovat sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluista perittävät maksut ovat kohtuullisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 3. Kyselyn rakenne (Webropol 2021).

Kysely lähetettiin henkilöille, jotka olivat asioineet Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuosina 2018–2020. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Kysely oli suurilta osin kaikille vastaajille identtinen. Ainoastaan, jos vastaaja kertoi ensimmäisessä kysymyksessä olevansa rakennushankkeeseen ryhtyvä, silloin kysyttiin toisena kysymyksenä ”onko sinulla ennestään kokemusta rakennushankkeista?”. Muut siirtyivät suoraan kolmanteen kysymykseen. (Kuva 3.)

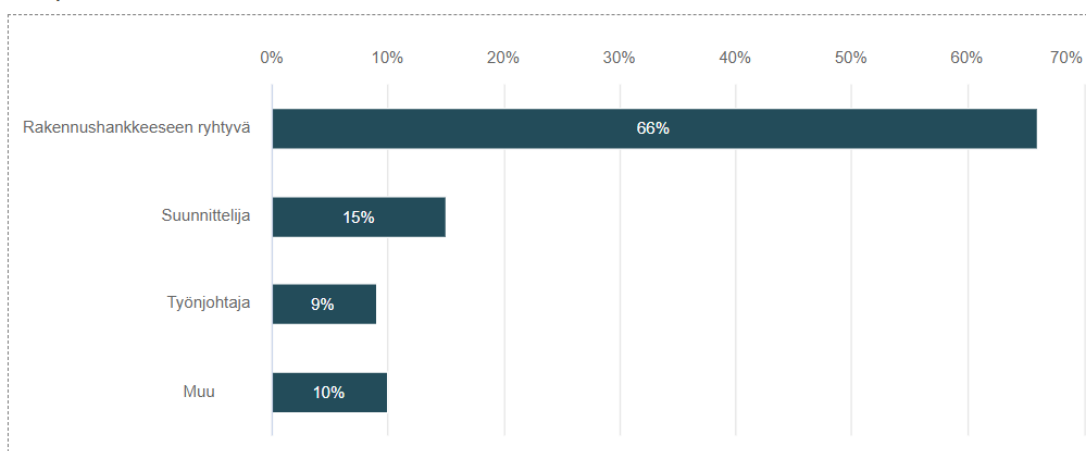
Webropol loi raportin kysymyksien tuloksista (kuvat 4 ja 5), mikä kertoi vastaajien määrän, sekä kysymyksestä riippuen vastausprosentin ja/tai keskiarvon kysymyksen vastausvaihtoehtoihin.

Kuvassa 4 Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäisen kysymyksen raportti. Kysymyksessä tiedusteltiin, missä rooleissa vastaaja on asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa. Kysymykseen annettiin neljä vastausvaihtoehtoa: rakennushankkeeseen ryhtyvä, suunnittelija, työnjohtaja tai muu. Neljästä vastausvaihtoehdosta suurin osa kysymykseen vastanneista vastasi olevansa rakennushankkeeseen ryhtyvä (66 %).

Kuva 4. Kyselyn raportointi, vastausprosentit.

1. Missä roolissa/rooleissa olet asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuoden 2020-2021 aikana?

Vastaajien määrä: 314

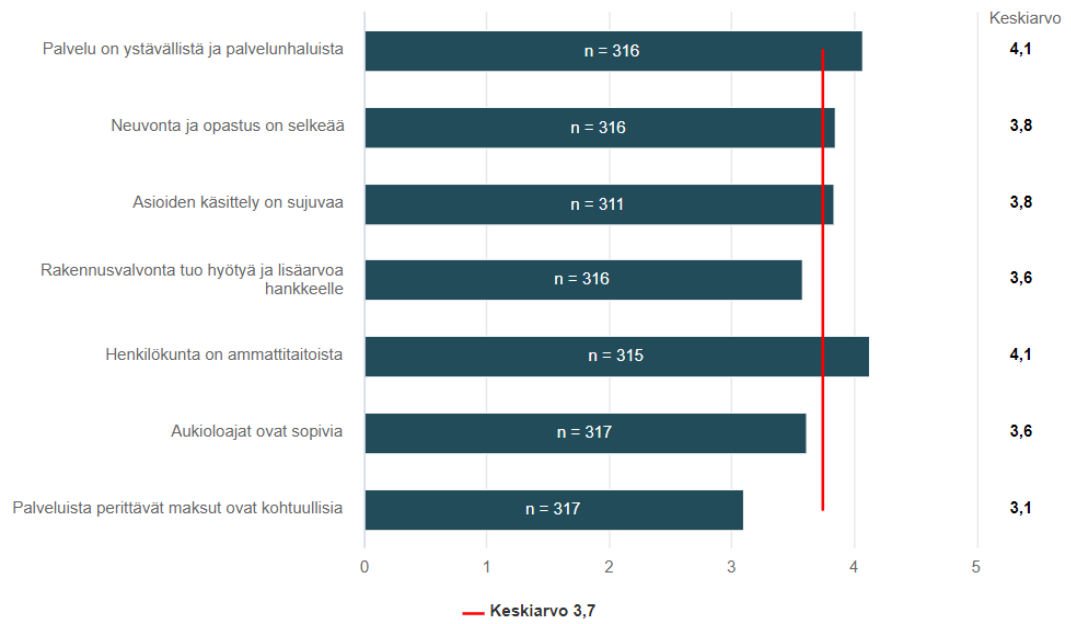


	n	Prosentti
Rakennushankkeeseen ryhtyvä	207	65,9%
Suunnittelija	48	15,3%
Työnjohtaja	27	8,6%
Muu	32	10,2%

Kuvassa 5 Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn kolmannen kysymyksen raportti. Kysymyksessä kysyttiin mielipidettä Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakaspalvelusta seitsemällä kysymyksellä, joihin vastattiin viisiportaisella likert-asteikolla, joka ilmaisee mielipiteen kyseiseen kohteeseen (0, täysin eri mieltä, 1, osittain 2, eri mieltä, 3, en osaa sanoa, 4, osittain samaa mieltä, 5, täysin samaa mieltä). Webropol loi raportin, jossa näytetään vastausten keskiarvo jokaisesta kysymyksestä, sekä lopuksi kokonaiskeskiarvo kaikista vastauksista. (Kuva 5.)

3. Mieliä asiakaspalvelusta

Vastaajien määrä: 317



Kuva 5. Kyselyn raportointi, vastausten keskiarvo.

5 TULOKSET

Tässä luvussa avataan saatuja tuloksia. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 1 191 Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa asioineelle henkilölle. Kyselyyn vastausaika oli viikko. Kyselyyn vastasi 210 henkilöä (18 %) ensimmäisen viiden vuorokauden sisällä, jonka jälkeen lähetettiin muistutus kyselyyn vastaamisesta. Loppujen lopuksi vastauksia kertyi 317 (27 %). Kyselyn vastausaika oli 7 vuorokautta.

5.1 Taustatiedot

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin alla näkyvillä vastausvaihtoehdoilla missä roolissa/rooleissa vastaaja on asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa 2020–2021 aikana (taulukko 3).

Taulukko 3. Missä roolissa/rooleissa olet asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuoden 2020–2021 aikana?

	n	Prosentti
Rakennushankkeeseen ryhtyvä	207	65,9 %
Suunnittelija	48	15,3 %
Työnjohtaja	27	8,6 %
Muu	32	10,2 %

Suurin osa vastaajista oli asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa rakennushankkeeseen ryhtyvän roolissa. Jatkokysymyksenä tähän, rakennushankkeeseen ryhtyvän rooleissa asioineilta kysyttiin, onko vastaajalla ennestään kokemusta rakennuslupahankkeista (taulukko 4).

Taulukko 4. Onko sinulla ennestään kokemusta rakennuslupahankkeista?

	n	Prosentti
Ei yhtään	53	25,7 %

Yhdestä	44	21,4 %
Kahdesta	39	18,9 %
Kolmesta tai useammasta	70	34,0 %

Rakennuslupahanke kokemusta tarkastellessa voidaan todeta, että suurimmalla osalla vastaajista oli ennestään kokemusta rakennuslupahankkeesta ja neljäs osa oli ensiker-
talaisia.

5.2 Mieli-pide Uudenkaupungin rakennusvalvonnasta

Tässä käsitellään kyselyn kysymyksiä 3-6, jotka olivat mieli-pidekysymyksiä Uudenkaupungin rakennusvalvonnan palveluista. Mieli-pidekysymykset toteutettiin likert-asteikolla, joka ilmaisee mieli-piteen kyseiseen kohteeseen. Kysymyksessä kolme kysyttiin mieli-pidettä asiakaspalvelusta ilmaisemalla mieli-pide seitsemään väittämään taulukon 5 mukaisesti.

Taulukko 5. Mieli-pide asiakaspalvelusta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Palvelu on ystävällistä ja palvelunhaluista	7,3 %	8,9 %	4,1 %	28,8 %	50,9 %	4,1	5,0
Neuvonta ja opastus on selkeää	8,6 %	10,4 %	7,6 %	34,8 %	38,6 %	3,8	4,0
Asioiden käsittely on sujuvaa	7,1 %	15,1 %	4,8 %	33,1 %	39,9 %	3,8	4,0
Rakennusvalvonta tuo hyötyä ja lisäarvoa hankkeelle	10,1 %	12,0 %	16,8 %	32,0 %	29,1 %	3,6	4,0

Henkilökunta on ammattitaitoista	4,1 %	7,0 %	11,4 %	26,7 %	50,8 %	4,1	5,0
Aukioloajat ovat sopivia	5,4 %	12,9 %	23,7 %	30,9 %	27,1 %	3,6	4,0
Palveluista perittävät maksut ovat kohtuullisia	10,4 %	22,7 %	24,6 %	30,9 %	11,4 %	3,1	3,0

Eniten samaa mieltä vastaajat olivat palvelun ystävällisyydestä ja palvelunhaluisuudesta, sekä henkilökunnan ammattitaitoisuudesta. Asioiden käsittelyn sujuvuuteen oltiin myös tyytyväisiä. Kaikissa kohdissa yli puolet vastaajista olivat vähintäänkin osittain samaa mieltä kyselyn asiakaspalveluun liittyvistä väittämistä. Eniten vastaväitteitä kerääntyi palveluista perittävien maksujen kohtuullisuudesta. Neljäsosa vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä aukioloaikoihin ja perittäviin maksuihin liittyen.

Kysymyksessä neljä kysyttiin mielipidettä lupakäsittelyn sujuvuudesta. Kysymyksessä oli 8 väittämää lupahakemuksiin ja niiden käsittelyyn liittyen taulukon 6 mukaisesti.

Taulukko 6. Mielipide lupakäsittelyn sujuvuudesta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
Toivoisin henkilökohtaista tapamista lupakäsittelijän kanssa lupahakemusta jätettäessä	9,5 %	22,5 %	15,6 %	33,0 %	19,4 %	3,3	4,0
Annetut ohjeet suunnitelmien parantamiseksi ovat selkeät	9,5 %	14,9 %	20,3 %	31,8 %	23,5 %	3,4	4,0
Lupakäsittelijä on helposti tavoitettavissa	7,0 %	16,9 %	14,3 %	34,7 %	27,1 %	3,6	4,0

Ennakkoneuvonta lupa-asi-oissa on riittävää	8,6 %	17,6 %	17,6 %	34,5 %	21,7 %	3,4	4,0
Arvio lupakäsittelyajasta piti paikkansa	5,4 %	8,2 %	20,6 %	26,6 %	39,2 %	3,9	4,0
Tietoa lupakäsittelyn etenemisestä saa riittävästi	6,7 %	12,3 %	14,2 %	30,7 %	36,1 %	3,8	4,0
Lupahakemuksiin liittyvät lausunnot saadaan riittävän nopeasti	5,1 %	11,6 %	16,7 %	36,5 %	30,1 %	3,8	4,0
Lupakäsittelijä käyttäytyi ystävällisesti ja palvelunhakisesti	7,3 %	8,9 %	9,5 %	22,9 %	51,4 %	4,0	5,0

Eniten täysin samaa mieltä vastaajat olivat siitä, että lupakäsittelijä käyttäytyi ystävällisesti ja palvelunhakisesti. Tyytyväisiä oltiin myös siihen, miten hyvin on saatu tietoa lupakäsittelyn etenemisestä ja siitä, että luvan käsittelyn aika-arvio on pitänyt paikkansa. Eniten mielipiteitä jakoi toivomus henkilökohtaisesta tapaamisesta lupakäsittelijän kanssa lupahakemusta jätettäessä. Jokaisessa väittämässä 10-20 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiasta. Kaikissa väittämässä kuitenkin keskiarvo kallistuu positiivisen puolelle.

Viidennessä kysymyksessä arvioitiin tarkastustoimintaa. Kysymys arvioi tarkemmin rakennustarkastajan saatavuutta, ammattitaitoa ja asiakaspalvelutaitoja, sekä työmaakatselmuksia. Kysymyksessä oli kaksi väittämää liittyen katselmuksiin ja kolme väittämää tarkastajaan liittyen (taulukko 7).

Taulukko 7. Mielipide tarkastustoiminnasta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
--	-------------------	---------------------	---------------	-----------------------	---------------------	-----------	-----------

Tarkastaja oli helposti tavoitettavissa	3,5 %	7,7 %	15,7 %	31,4 %	41,7 %	4,0	4,0
Katselmusajankohdan sopiminen oli joustavaa	2,9 %	3,2 %	25,3 %	22,1 %	46,5 %	4,1	4,0
Tarkastaja oli ammattitaitoinen	2,3 %	4,8 %	22,4 %	17,3 %	53,2 %	4,1	5,0
Tarkastaja käyttäytyi ystävällisesti ja palveluhaluisesti	4,2 %	5,4 %	20,8 %	12,5 %	57,1 %	4,1	5,0
Työmaakatselmuksia oli riittävästi	2,6 %	1,9 %	32,2 %	17,0 %	46,3 %	4,0	4,0

Kysymys tarkastustoiminnasta ei paljoakaan mielipiteitä jakanut. Moni vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään väittämiin. Kuitenkin jokaisessa väittämässä valtaosa vastaajista olivat osittain tai täysin samaa mieltä. Voidaan siis olettaa, että tarkastustoimintaan oltiin monen vastaajan kohdalla tyytyväisiä. Erityisen iloisia oltiin tarkastajan ammattitaitoon, ystävällisyyteen ja palvelunhaluisuuteen.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin mielipidettä sähköisestä asiointipalvelusta. Kysymyksessä oli viisi väittämää, joista neljä käsitteli lupa.fi-asiointipalvelua ja yksi Uudenkaupungin rakennusvalvonnan nettisivuja (taulukko 8).

Taulukko 8. Mielipide sähköisestä asiointipalvelusta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Mediaani
Lupapiste.fi asiointipalvelu on helppokäyttöinen	9,2 %	18,9 %	2,2 %	39,1 %	30,6 %	3,6	4,0
Lupapiste.fi asiointipalvelu	4,1 %	5,4 %	13,3 %	29,9 %	47,3 %	4,1	4,0

nopeuttaa lupaprosessia							
Lupapiste.fi asiointipalvelu tuo läpinäkyvyyttä lupaprosessiin	2,2 %	5,0 %	17,0 %	31,9 %	43,9 %	4,1	4,0
Lupapiste.fi asiointipalvelussa asiointi on riittävä, eikä koe tarvetta tavata lupakäsittelijää henkilökohtaisesti	7,6 %	19,1 %	9,2 %	38,1 %	26,0 %	3,6	4,0
Rakennusvalvonnan internetsivut ovat informatiiviset	4,7 %	13,2 %	25,9 %	40,7 %	15,5 %	3,5	4,0

Kaikissa kysymyksissä valtaosa oli osittain tai täysin samaa mieltä väittämien kanssa. Eniten mielipiteitä jakoivat lupapisteen helppokäyttöisyys, Uudenkaupungin ja rakennusvalvonnan internetsivujen informatiivisuus. Paljon mielipiteitä jakoi myös väittämä ”Lupapiste.fi -asiointipalvelussa asiointi on riittävä, eikä koe tarvetta tavata lupakäsittelijää henkilökohtaisesti”. Vastaavanlainen väittämä lupakäsittelijän henkilökohtaisesta tapamisesta oli lupakäsittelyä arvioivassa kysymyksessä, jossa väittämä jakoi myös paljon mielipiteitä.

Seitsemännessä kysymyksessä pyydettiin arvioimaan byrokratiaa kolmen väittämän avulla. Taulukossa yhdeksän väittämät ja vastausprosentit.

Taulukko 9. Rakennusvalvonnan byrokratian arviointi.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
Luvan hakeminen on tehty liian vaikeaksi	17,0 %	24,9 %	9,8 %	30,6 %	17,7 %	3,1	3,0
Suunnitelma-vaatimukset	15,2 %	20,5 %	14,9 %	28,5 %	20,9 %	3,2	3,0

ovat liian tiukkoja							
Rakennushankkeessa vaaditaan liikaa erilaisia asiakirjoja	13,2 %	21,8 %	11,7 %	30,3 %	23,0 %	3,3	4,0

Väittämät jakoivat vastaajien kesken paljon mielipiteitä. 53 % vastaajista oli osittain tai täysin sitä mieltä, että rakennushankkeessa vaaditaan liikaa erilaisia asiakirjoja. Ja lähes puolet (49,4 %) olivat sitä mieltä, että suunnitelmavaatimukset ovat liian tiukkoja. 48,3 % vastaajista kokivat, että luvan hakeminen on tehty liian vaikeaksi.

Viimeisenä kyselyssä kysyttiin kehittämissuhteita vapaan sanan muodossa. Kehittämissuhteita tuli yhteensä 118. Päälimmäisenä vapaan sanan kehittämissuhteissa oli byrokratia. Pienemmissä tai selkeämmissä tavallisissa kohteissa, vastaajien mielestä lupaprosessin ei tarvitsisi olla niin vaativa ja raskas. Uudenkaupungin rakennusvalvonnan byrokratian sanottiin myös olevan tiukempi, kuin muualla ja, että toiset saa luvan helpommin kuin toiset. Kehittämissuhteissa tuli myös asiakaspalvelu esiin monta kertaa. Vaikka kehittämissuhteita pyydettiin niin tuli myös positiivista palautetta, mutta ei ihan yhtä paljon kuin negatiivista. Kolmannessa kysymyksessä tiedustellessa asiakaspalvelua, palaute oli pääasiassa positiivista. Ohjeistusta ja neuvontaa kaivattiin lupaprosessin ja rakennusvalvonnan verkkosivujen, lupaprosessin etenemisen, sekä oikeanlaisen rakentamisen kanssa. Ohjeistuksen ja neuvonnan yhteydessä ja muutenkin toivottiin myös paljon enemmän henkilökohtaisia tapaamisia. Kehittämissuhteissa mainittiin näiden lisäksi lupakäsittelyn hitaudesta, kyselyn tekijän äidinkielen taidoista, uudesta arkitehdistä ja siitä että Uudenkaupungin rakennusvalvonnan pitäisi olla toiminnassa myös lomakaudella.

6 YHTEENVETO

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on ikuinen projekti, joka ei ole koskaan valmis. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia asioita on todella paljon, kaikilla asiakkailla on eri odotukset palvelusta ja yhdenkin asiakkaan kohdalla mielipide asiakaspalvelusta voi muuttua moneen kertaan joidenkin pienien yksityiskohtien muuttuessa. Asiakastyytyväisyyden kehittäminen vaatii sen, että tiedetään, mitä mieltä asiakkaat palvelusta ovat.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman laaja kuva Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyydestä, saada vastauksia kertarakentajista ammattirakentajiin ja tämän pohjalta parantaa asiakaspalvelua.

Tulosten perusteella 2/3 osaa vastaajista oli niin sanottuja kertarakentajia, mikä kuvastaa hyvin Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakaskuntaa. Neljäsosalle rakennushankkeeseen ryhtyvistä vastaajista oli kyseessä ensimmäinen rakennuslupaprosessi. Kysely oli jaettu viiteen osa-alueeseen, jotka olivat asiakaspalvelu yleensä, lupakäsittelyn sujuvuus, tarkastustoiminta, sähköinen asiointipalvelu ja byrokratia.

Vastauksien perusteella yleisesti asiakaspalveluun, kuten palvelun ystävällisyyteen, neuvontaan ja henkilökunnan ammattitaitoon oltiin tyytyväisiä. Lupien käsittelyyn oltiin pääasiassa tyytyväisiä, kuitenkin merkittävä osa vastaajista oli sitä mieltä, että lupakäsittelijä ei ollut riittävän helposti tavoitettavissa ja että ennakkoneuvonta lupa-asioissa ei ollut riittävä. Tähän voi vaikuttaa se, että monelle vastaajista oli kyseessä ensimmäinen rakennuslupaprosessi. Mielipidettä tarkastustoiminnasta tiedusteltaessa kysytään rakennustarkastajan ammattitaidosta. Vastauksiin saattoi vaikuttaa se, kuinka hyvin vastaaja tunsi rakennusalaan. Jos vastaajalla itsellä ei ole lainkaan kokemusta rakentamisesta, vaikuttaa tarkastaja hyvin herkästi ammattitaitoiselta. Merkittävä osa vastaajista ei myöskään osannut sanoa mielipidettään tarkastustoimintaan liittyvistä väittämistä. Lupa.fi-asiointipalvelu helppokäyttöisyys jakoi paljon mielipiteitä, mihin taas vaikuttaa pitkälti vastaajan kokemus tietokoneen tai sähköisten palveluiden käyttökokemuksesta. Lopuksi vastaajat arvioivat byrokratiaa. Puolet vastaajista ovat sitä mieltä, että luvan hakeminen on tehty liian vaikeaksi ja yli puolet sitä mieltä, että suunnitelmavaatimukset ovat liian tiukkoja ja että rakennushankkeeseen vaaditaan liikaa erilaisia asiakirjoja. Näihin asioihin ei mielestäni kunnan rakennusvalvonta voi itse kovinkaan paljoa vaikuttaa.

Asiakastyytyväisyyskysely saavutti odotettua paremman vastausprosentin ja vastaajia saatiin riittävä määrä. Vastaajien määrän puolesta tuloksia voidaan pitää luotettavana.

LÄHTEET

Kubla 2021. Saavuta parempi asiakastytyväisyys – 4 vinkkiä. Viitattu 14.10.2021.

<https://kubla.fi/blogi/asiakastytyvaisuus/>

Kuntaliitto 2019. Rakennusvalvonta. Viitattu 8.10.2021. [https://www.kuntaliitto.fi/yhdys-](https://www.kuntaliitto.fi/yhdyskunnat-ja-ymparisto/yhdyskunnat-ja-maankaytto/rakennusvalvonta)

[kunnat-ja-ymparisto/yhdyskunnat-ja-maankaytto/rakennusvalvonta](https://www.kuntaliitto.fi/yhdyskunnat-ja-ymparisto/yhdyskunnat-ja-maankaytto/rakennusvalvonta)

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

MRL. Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>.

Pitkospuu productions 2021. Asiakastytyvyyden mittaaminen – mitä yritys siitä hyö-

tyy? Viitattu 14.10.2021. <https://pitkospuu.fi/asiakastytyvaisyyden-mittaaminen/#>

Roidu 2021. Millainen on hyvä asiakastytyväisyyskysely. Viitattu 18.11.2021.

<https://roidu.com/blogi/millainen-on-hyva-asiakastytyvaisyysskysely/>

Surveypal 2021. Saatteen merkitys verkkokyselyn onnistumisessa – Miten saavuttaa

korkea vastausprosentti? [https://surveypal.fi/2019/saatteen-merkitys-verkkokyselyn-on-](https://surveypal.fi/2019/saatteen-merkitys-verkkokyselyn-onnistumisessa-miten-saavuttaa-korkea-vastausprosentti/)
[nistumisessa-miten-saavuttaa-korkea-vastausprosentti/](https://surveypal.fi/2019/saatteen-merkitys-verkkokyselyn-onnistumisessa-miten-saavuttaa-korkea-vastausprosentti/)

Uusikaupunki 2021. Rakentamisen luvat. Asuminen ja ympäristö. Viitattu 8.10.2021.

<https://uusikaupunki.fi/asuminen-ja-ymparisto/rakentaminen/rakentamisen-luvat>

Webropol 2021. Webropol online-kyselytutkimustyökalu – Kerää vastauksia, jolla on

merkitystä. Viitattu 1.8.2021. <https://webropol.fi/tuotteemme/>

Uudenkaupungin rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyys kysely

1. Missä roolissa/rooleissa olet asioinut Uudenkaupungin rakennusvalvonnassa vuoden 2020-2021 aikana?

- Rakennushankkeeseen ryhtyvä
- Suunnittelija
- Työnjohtaja
- Muu

3. Mielipide asiakaspalvelusta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Palvelu on ystävällistä ja palvelunhaluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta ja opastus on selkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioiden käsittely on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennusvalvonta tuo hyötyä ja lisäarvoa hankkeelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat ovat sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluista perittävät maksut ovat kohtuullisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Mielipide lupakäsittelyn sujuvuudesta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Toivoisin henkilökohtaista tapaamista lupakäsittelijän kanssa lupahakemusta jätettäessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annetut ohjeet suunnitelmien parantamiseksi ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupakäsittelijä on helposti tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ennakkoneuvonta lupa-asioissa on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvio lupakäsittelyajasta piti paikkansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa lupakäsittelyn etenemisestä saa riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupahakemuksiin liittyvät lausunnot saadaan riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupakäsittelijä käyttäytyi ystävällisesti ja palvelunhakisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mielipide tarkastustoiminnasta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tarkastaja oli helposti tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katselmusajankohdan sopiminen oli joustavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkastaja oli ammattitaitoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkastaja käyttäytyi ystävällisesti ja palveluhaluisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työmaakatselmuksia oli riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Mielipide sähköisestä asiointipalvelusta

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Lupapiste.fi asiointipalvelu on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupapiste.fi asiointipalvelu nopeuttaa lupaprosessia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupapiste.fi asiointipalvelu tuo läpinäkyvyyttä lupaprosessiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupapiste.fi asiointipalvelussa asiointi on riittävää, enkä koe tarvetta tavata lupakäsittelijää henkilökohtaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennusvalvonnan internetsivut ovat informatiiviset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioi byrokratia

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Luvan hakeminen on tehty liian vaikeaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suunnitelmavaatimukset ovat liian tiukkoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennushankkeessa vaaditaan liikaa erilaisia asiakirjoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kehittämisehdotukset
