



HENKILÖKOHTAISEN ASIOINNIN OIKEUS JA TARVE

Haastattelututkimus Keski-Suomen
maanmittaustoimiston asiakkaille

Matleena Kivelä

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi, oikeudellinen asiantuntijuus

KIVELÄ, MATLEENA

Henkilökohtaisen asioinnin oikeus ja tarve
Haastattelututkimus Keski-Suomen maanmittaustoimiston asiakkaille

Opinnäytetyö 31 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Huhtikuu 2014

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miksi Keski-Suomen maanmittaustoimiston asiakkaat asioivat henkilökohtaisesti asiakaspalvelussa. Työssä tutkittiin, mitkä ovat lain luomat velvoitteet asiakaspalvelun järjestämiselle ja tehtiin haastattelututkimus maanmittaustoimiston asiakkaille. Tavoitteena oli löytää syyt asiakkaan asiointitarpeeseen ja sitä kautta selvittää asiakaspalvelun kehittämismahdollisuuksia.

Työn teoriaosassa esitellään Maanmittauslaitoksen organisaatio ja tehtävät, sekä sähköinen kiinteistökaupan verkkopalvelu. Lisäksi selvitetään, mitkä lainsäädännölliset pykälät vaikuttavat maanmittaustoimiston asiakaspalvelun järjestämiseen.

Tiedonkeruutavaksi valittiin haastattelututkimus Keski-Suomen maanmittaustoimiston asiakkaille. Tutkimus toteutettiin kahden viikon aikana 15.–25.4.2013 Jyväskylän toimipisteessä ja haastatteluja kertyi 66 kappaletta.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että syyt henkilökohtaisen asioinnin tarpeeseen riippuivat siitä, mitä asiaa oltiin hoitamassa. Yleisiä syitä olivat epävarmuus asian hoitamisesta ja puutteelliset tietotekniikkavälineet, mutta myös se, että toimisto on helposti saavutettava. Palvelu on nopeaa ja ystävällistä ja asiakkaasta tuntui, että henkilökohtaisella asiointilla asiat on helpompi selvittää ja ne saa kerralla hoidettua. Oli myös asioita, joita ei vielä sähköisesti pysty hoitamaan. Selville saatiin se, että asiakkaat kyllä haluaisivat hoitaa asiointinsa sähköisesti, jos se olisi selkeää, ymmärrettävää ja kaikki toimisi, niin kuin pitää.

Keski-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelun toteuttamisessa on hyvä tarkastella mahdollisuutta aukioloaikojen supistamiseksi, kuitenkin niin, että lain määräämät velvoitteet täyttyvät. Valtion virastojen asiakaspalvelu on Asiakas2014-hankkeen myötä muuttamassa useammankin viraston asiakaspalvelukäytänteitä. Myös sähköiset palvelut kehittyvät koko ajan ja osaltaan vähentävät henkilökohtaisen asioinnin tarvetta maanmittaustoimistolla.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Legal Expertise

KIVELÄ, MATLEENA:

The Right to and Need of Personal Customer Service
A Survey to the Customers of Central Finland District Survey Office

Bachelor's thesis 31 pages, appendices 1 page
April 2014

The purpose of this study was to figure out why customers of Central Finland District Survey Office use personal customer service in the office. The study also examined the legal obligations imposed in the law to organize customer service, and a survey was carried out for the customers of District Survey Office.

The theoretical part presents the organization and duties of the National Land Survey of Finland. It also looks over the legislation that affects organizing customer service in District Surveys Offices.

The empirical part comprises the survey. The method was interviews which were organized during a two-week period and the result was 66 interviews.

The results of the survey showed that customers' need of personal interaction depends on the type of affairs. General reasons were customers' uncertainty and lack of IT equipment. The office was easily available, service was good and friendly and the customers felt that it was easier to solve the issues face-to-face with a person than on the phone or by computer. However, the customers would be willing to handle their affairs on-line if the instructions were clear and the service was easy to use.

The future of customer service in state agencies is full of changes because of the development of network services. The office business hours will need a closer look.

Key words: Middle-Finland District Survey Office, customer services, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1.	Työn tausta.....	6
1.2.	Työn tarkoitus, tutkimusongelma ja rajaukset.....	6
1.3.	Työn rakenne	7
2	MAANMITTAUSLAITOS.....	8
2.1.	Organisaatio	8
2.2.	Tehtävät ja asiakaspalvelu	9
2.3.	Sähköinen kaupankäynti	10
3	ASIAKASPALVELUA MÄÄRITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ	12
3.1.	Hyvän hallinnon perusteet	12
3.1.1	Palveluperiaate	13
3.1.2	Neuvontaperiaate.....	15
3.2.	Virka-aika	16
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TYÖN ETENEMINEN	17
4.1.	Aiempia tutkimuksia.....	17
4.2.	Tutkimusmenetelmän valinta.....	17
4.3.	Toteutus ja tulosten analysointi	19
5	TULOKSET	21
5.1.	Asiakas.....	21
5.2.	Asiaryhmät ja asiointitarve	21
5.3.	Sähköinen asiointi.....	23
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	26
6.1.	Asiakkaan näkökulma.....	26
6.2.	Maanmittauslaitoksen näkökulma	27
6.3.	Tulevaisuus	27
6.3.1	Sähköisen kaupankäynnin kehitys	28
6.3.2	Asiakaspalvelu2014	28
6.4.	Tutkimuksen luotettavuus.....	28
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET	31
	Liite 1. Haastattelulomake.....	31

LYHENTEET JA TERMIT

HL	Hallintolaki
HE	Hallituksen esitys
KaupVahvL	Laki kaupanvahvistajista
MK	Maakaari
MMLL	Laki maanmittauslaitoksesta
PL	Perustuslaki

1 JOHDANTO

1.1. Työn tausta

Ollessani työharjoittelussa Keski-Suomen maanmittaustoimistolla pääsin kirjaamisasioiden lisäksi seuraamaan läheltä asiakaspalvelun toimintaa. Työharjoittelussa minulle ehdotettiin opinnäytetyöni aiheeksi asiakastutkimuksen tekoa ja sen selvittämistä, miksi asiakkaat tulevat paikan päälle toimistolle hoitamaan asiointia, vaikka Maanmittauslaitoksen näkökulmasta sähköinen asiointi, puhelimitse asian hoitaminen tai postin kautta tulevat lomakkeet olisivat järkevämpää toimintaa. Olin hyvin innoissani toimeksiannosta, koska ihmisten mielipiteiden tutkiminen on erittäin mielenkiintoista ja tutkimusta tehdessä pääsi tekemisiin monentyyppisten henkilöiden kanssa. Saadessani opinnäytetyöni toimeksiannon oli työni tilaaja Keski-Suomen maanmittaustoimisto, mutta Maanmittauslaitoksen uuden organisaation myötä tämä nimitys on jo historiaa. Käytän sitä kuitenkin, kun viittaa haastattelututkimuksen tekopaikkaan ja työn toimeksiantajaan.

Tehokkuusajattelu vaikuttaa myös valtion virastojen toimintaan ja tuloksen tavoitteluun ja niiden toiminnassa pyritään kustannustehokkuuteen. On luonnollista, että halutaan tutkia kaikki mahdolliset kohteet, joissa on varaa tiivistää toimintaa. Asiakaspalvelun uudistaminen on vahva teema monen valtion viraston kohdalla. Verotoimistoja on jo karsittu ja muissakin virastoissa tutkitaan mahdollisuuksia toiminnan pienempiin kustannuksiin. Myös valtiovalta haluaa, että virastojen toiminta on tuottavaa ja taloudellista ja käynnissä onkin hanke tämän asian selvittämiseksi.

1.2. Työn tarkoitus, tutkimusongelma ja rajaukset

Työn tarkoituksena oli selvittää, miksi Keski-Suomen maanmittaustoimiston asiakas tuli hoitamaan asioinnin paikan päälle toimistolle, eikä lähettänyt hakemustaan postitse tai asioinut muuten sähköisesti tai puhelimitse. Tavoitteena oli löytää syyt asiakkaan asiointitarpeeseen ja sitä kautta selvittää asiakaspalvelun kehittämismahdollisuuksia. Tutkimusongelman keskiössä oli siis asiakas ja hänen tarpeensa. Samalla halusin tarkastella myös Maanmittauslaitoksen lainmukaista velvollisuutta valtion virastona järjestää asiakaspalvelu niin, että asiakkailta on yhdenvertainen mahdollisuus valita asiointitapansa.

Tutkimuskysymys, johon vastauksia lähdettiin etsimään, oli siis se, miksi asiakas hoitaa asioinnin henkilökohtaisella toimistokäynnillä. Tutkimuksen osakysymyksenä oli aiheeseen liittyvä juridinen puoli eli mitkä säädökset määrittävät valtion viraston asiakaspalveluvelvollisuuden raamit

Työ on rajattu niin, että asiakaspalvelussa hoidettavia asioita ei avata muuten kuin sen verran, että haastatteluissa ilmi tulleet seikat ovat selkeitä. Muuten keskitytään lainsäädäntöön ja haastattelututkimukseen. Asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia maanmittaustöiden asiakkaita käynnin syystä riippumatta.

1.3. Työn rakenne

Työ etenee teoriasta empiriaan. Teoriaosassa esitellään aluksi Maanmittauslaitos ja siitä sääntelevä uusi laki Maanmittauslaitoksesta, sekä sen tehtävät ja asiakaspalvelu. Seuraavassa luvussa käydään läpi, mitkä lainsäädännölliset asiat vaikuttavat virastojen asiakaspalvelun järjestämisen velvoitteisiin.

Empiriaosassa esitellään aiempia tutkimuksia, tutkimustyö metodologia, tiedonkeruumenetelmä ja tutkimuksen toteutus sekä tulosten analysointiprosessi. Tulokset esitellään viidennessä luvussa ja työ päättyy johtopäätöksiin ja pohdintaan.

2 MAANMITTAUSLAITOS

2.1. Organisaatio

Maanmittauslaitos on maa- ja metsätalousministeriön alaisuudessa toimiva laitos, jonka tehtävänä on tuottaa tietoa maasta huolehtien maanmittaustoimituksista, kiinteistöiedoista, kartta-aineistosta sekä lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä. Toiminta kattaa koko Manner – Suomen saaristoinen ja Ahvenanmaan maakunnan ja sillä on palvelupisteet 35 paikkakunnalla.¹ 1.1.2014 tuli voimaan uusi laki maanmittauslaitoksesta, joka mahdollisti myös maanmittauslaitoksen organisaatiouudistuksen. Sen myötä maanmittaustoimistojen aluerajat poistuivat ja nyt toiminta on valtakunnallista. Aiempien 12 maanmittaustoimiston tilalle tuli kolme keskushallinnon alaista valtakunnallista toimintayksikköä, jotka ovat tuotantotoimintayksikkö, tukitoimintayksikkö ja yleishallintoyksikkö (kuva 1)².

Lain esitöistä käy ilmi, että hallituksen esityksessä lain muutoksen tavoitteena on mahdollistaa maanmittauslaitoksen organisatorinen muutos siten, että maanmittaustoimitusten ja kirjaamisasioiden hoito saadaan tulokselliseksi ja alueellisia palvelutasoeroja pienennettyä³. Lainmuutoksen tavoitteena oli siis tehostaa ja joustavoittaa toimintaa, mutta ei supistaa toimipisteiden määrää, eikä palvelutarjontaa. Maa- ja metsätalousvaliokunnan lausumaehdotus hallituksen esitykseen oli, että eduskunta edellyttää lakiuudistuksen jälkeenkin, jotta palvelut säilyvät samantasoisina eri puolilla maata kattavaa palveluverkostoa hyödyntäen⁴.

Työn toimeksiantaja Keski-Suomen maanmittaustoimisto on nyt osa valtakunnallista Maanmittauslaitosta ja siellä voidaan käsitellä niin paikallista kuin Oulusta tullutta lainhuutohakemusta. Sen toimipisteet Jyväskylässä ja Saarijärvellä säilyvät toistaiseksi.

¹ Maanmittauslaitos

² Mynewsdesk

³ HE 68/2013

⁴ MmVM 7/2013vp



KUVA 1. Maanmittauslaitoksen organisaatiokaavio (Mynewsdesk)

2.2. Tehtävät ja asiakaspalvelu

Vaikka lakiuudistus koski pääasiassa maanmittauslaitoksen organisaatiota, myös sen tehtävälueeteloon tuli joitakin muutoksia. Uuden lain mukaan maanmittaustoimiston tehtävinä ovat:

- 1) huolehtia kiinteistönmuodostamis- ja tilusjärjestelytoiminnasta sekä kiinteistöjä koskevien rekisterien pitämisestä;
- 2) huolehtia kiinteistöjä koskevista kirjaamisasioista sekä lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin pitämisestä;
- 3) huolehtia yleisistä kartastotöistä sekä maastotietoja ja ilmakuvia koskevan valtakunnallisen maastotietojärjestelmän pitämisestä;
- 4) tukea paikkatietoinfrastruktuurin ylläpitämistä ja kehittämistä ja edistää tarkoituksenmukaista kartoitusta ja kartantuotantoa sekä luovuttaa, julkaista ja jakaa karttatietoja ja toimialansa muita tietoja;
- 5) huolehtia alansa kehittämisestä ja suorittaa ne muut tehtävät, jotka erikseen säädetään tai maa- ja metsätalousministeriö määrää sen suoritettaviksi.

Maanmittauslaitos voi tilauksesta suorittaa toimialaansa kuuluvia tehtäviä ja huolehtia kunnan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella kunnan kiinteistöinsinöörille säädettyistä tai määräytyistä tehtävistä.

Lakimuutos ei tuonut merkittäviä muutoksia tehtävämääritykseen, mutta se kavensi Maanmittauslaitoksen velvollisuutta karttojen myyntiin sekä poisti kokonaan velvollisuuden kiinteistöarvioinnin harjoittamiseen. Karttojen myynnin osalta vanhan lain sanamuoto oli *myydä, julkaista ja jakaa* karttatietoja, uudessa laissa muoto on *luovuttaa, julkaista ja jakaa karttatietoja*. Tämä tuo Maanmittauslaitokselle mahdollisuuden tarkastella tavallisten peruskarttojen myynnin osalta sitä, onko se laitoksen ydintoimintaa. Asiakaspalvelussa otetaan edelleen vastaan kirjaamis- ja kiinteistötoimitushakemuksia sekä hallintokanteluja ja muita lomakkeita, palvellaan asiakasta neuvomalla ja opastamalla, ja myydään asiakkaan tarpeiden mukaisia karttoja.⁵

2.3. Sähköinen kaupankäynti

Maanmittauslaitos avasi Kiinteistökaupan verkkopalvelun 1.11.2013. Verkkopalvelussa⁶ voidaan tehdä kiinteistön kauppa tai lahjoitus ilman kaupanvahvistajaa. Palveluun kirjaututaan mobiilivarmenteella, verkkopankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. Palvelusta löytyy palvelunkäyttäjän omistamat kiinteistöt ja siellä voi luoda itse luovutuskirjan, jolla kiinteistö tai sen osa tai määräala myydään tai lahjoitetaan toiselle. Kauppakirjaan valitaan ensin kohteena oleva kiinteistö, luovutuksen osapuolet eli myyjä ja ostaja ja jos kauppa vaatii puolison suostumuksen, senkin voi hoitaa sähköisesti. Seuraavaksi kirjataan kauppahinta ja luovutuksen ehdot kauppahinnan maksusta ja omistusoikeuden siirtymisestä. Palvelussa on näitä varten valittavissa tilanteeseen sopiva teksti ja ne ovat pakolliset ehdot, jotta kauppakirja täyttää lain vaatimukset. Myös panttikirjat voi siirtää kaupan yhteydessä sähköisesti uudelle omistajalle. Kun kaikki kohdat on täytetty, saadaan näkyviin kauppakirjan luonnos ja asiointimaksun maksamalla kauppakirja on jaettavissa myös kaupan muille osapuolille ja sen lisäksi myyjän käyttöön tulee kiinteistörekisteriotteet eli lainhuutotodistus ja rasiustodistus, jotka tulee kaupan yhteydessä esittää ostajille. Kauppakirja on muokattavissa niin kauan kuin toinen osapuoli ei ole sitä käynyt allekirjoittamassa. Kun kaikki osapuolet ovat allekirjoit-

⁵ MMLL 2§

⁶ Kiinteistökaupan verkkopalvelu

taneet kauppakirjan, kauppa syntyy ja samalla hetkellä tulee vireille ostajan lainhuuto ilman erillistä hakemusta. Ostaja voi palvelussa päivittää lainhuutohakemusta ja täydentää sitä asian ratkaisemiseen vaikuttavalla varainsiirtoverokuitilla ja mahdollisella kauppahinnan maksukuitilla, jos näin on kaupan ehdoissa sovittu.

Palvelu ohjaa käyttäjää täyttämään oikeat kohdat, se on selkeä ja helppokäyttöinen. Lisäksi sieltä löytyy paljon tietoa, joka opastaa käyttäjää toimimaan oikein ja kertoo myös, miksi näin toimitaan ja mitä tarkoittavat kaupan pakolliset ehdot tai kiinnityksen muuttaminen. Maakaari⁷ ohjaa luovutuskirjan muotoa ja siinä tulee käydä ilmi tietyt asiat, joita verkkopalvelussa ei voi ohittaa, muuten kauppakirjan täyttäminen ei etene. Palvelun käyttö poistaa tarpeen käyttää julkista kaupanvahvistajaa, jonka tavallisessa kirjallisessa kauppateossa tulee tarkastaa kaupan osapuolten henkilöllisyys sekä luovutuskirjan maakaaren mukaisuus ja vahvistaa kauppa merkitsemällä todistus luovutuskirjaan sen allekirjoituksen jälkeen⁸. Verkkopalvelun asiointimaksu on pienempi kuin kaupanvahvistajan palkkio eli palvelun käyttö laskee kiinteistökaupan kustannuksia. Myös lainhuuto- ja rasiustodistusten haku kauppaa varten maanmittaustoimistolta maksaa, joten siinäkin säästetään, kun rekisteriotteet saadaan palvelusta.

⁷ MK 2.1 §

⁸ KaupVahvL 3 §

3 ASIAKASPALVELUA MÄÄRITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ

3.1. Hyvän hallinnon perusteet

Oikeus hyvään hallintoon on kansalaisen perusoikeus, sen takaa Suomen perustuslain 21 §. *Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tain muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.* Tämä säännös muodostaa hallintotoiminnan laatukriteerit, mutta yksiselitteisesti hallinnon asianmukaisuus ja hyvä hallinto on mahdotonta määritellä. Hallintolaki täydentää näitä laatukriteerejä julkisten palveluiden toteuttamiseksi ja hallinnon päätöksen teossa.⁹ Lisäksi julkinen valta velvoitetaan turvaamaan perusoikeuksien käytännön toteutuminen perustuslain 22§:ssä. Hallinnon oikeusperiaatteet kuuluvat hyvän hallinnon perusteisiin ja niiden tarkoituksen on turvata lainmukaisuus ja yksilön oikeuksien toteutuminen hallintotoiminnassa. Hallintolain 6 § määrittää viisi hallinnon oikeusperiaatetta, jotka ovat:

- **yhdenvertaisuusperiaate:** viranomaisen velvollisuus kohdella hallinnon asiakkaita tasapuolisesti ja johdonmukaisesti. Oikeudellisesti samanlaisissa tapauksissa asia on ratkaistava samalla tavalla. Lisäksi periaate edellyttää johdonmukaisuutta, eli viranomaisen ei voi muuttaa aikaisempaa hallintokäytäntöään ilman perusteltua syytä.¹⁰
- **tarkoitussidonnaisuuden periaate:** edellyttää viranomaisen toiminnan edistävän viranomaisen oman tehtävän toteuttamista ja kulloinkin sovellettavan lain tavoitteita. Viranomaisella ei saa olla toiminnassaan vääriä vaikuttimia – harkintavaltaa ei saa käyttää väärin.¹¹

⁹ Mäenpää 2008, 125

¹⁰ Mäenpää 2008, 66–68

¹¹ Mäenpää 2008, 71–72

- **objektiviteettiperiaate:** edellyttää viranomaiselta asiallista ja puolueetonta toimintaa. Periaatteen toteutumista pyritään vahvistamaan muun muassa esteellisyyssäännöksillä.¹²
- **suhteellisuusperiaate:** viranomaisen toimien on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään. Viranomaisen on mitoitettava käytettävät keinot oikein.¹³
- **luottamuksensuojaperiaate:** merkitsee ennen muuta yksilön suojaa julkista valtaa vastaan. Yksityisen on voitava luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen sekä hallintopäätösten pysyvyyteen.¹⁴

Edellä lueteltujen lisäksi hyvään hallintoon katsotaan kuuluvaksi myös hallintolain 7 §:n palveluperiaate, ja 8 §:n neuvontaperiaate, jotka konkreettisemmin vaikuttavat valtion viraston asiakaspalvelun järjestämiseen. Seuraavaksi perehdytään näihin kahteen periaatteeseen paremmin.

3.1.1 Palveluperiaate

Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus kuuluvat hyvään hallintoon ja niistä säännellään hallintolain 7 §:ssä. *Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.* Jo hallintolain esitöissä todetaan, että asiointin tulee voida olla mahdollisimman nopeaa, joustavaa, yksinkertaista ja kustannustehokasta. Asiakkaan on pystyttävä helposti muodostamaan kokonaiskäsitys asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Palvelun tulee olla asiakaslähtöistä, asiointipisteiden ja palvelussa tarvittavien viranomaislomakkeiden tulee olla selkeitä ja helposti saatavilla.¹⁵ Esimerkiksi Jyväskylän maanmittaus-toimistolla asiointinissa käytettävät lomakkeet sijaitsevat hyvin nimikoituina hyllyssä heti sisääntulon kohdalla ja palvelutiskit ovat helposti havaittavissa palvelusalin toisessa päässä.

¹² Mäenpää 2008, 73

¹³ Mäenpää 2008, 74–74

¹⁴ Mäenpää 2008, 76–77

¹⁵ HE72/2002, 56–57

Palveluperiaatteen tarkoitus on taata viranomaispalvelujen saatavuus niin, että se vastaa asiakkaan tarpeisiin.¹⁶ Viranomaispalvelun hakijaa, saajaa tai käyttäjää kutsutaan hallinnon asiakkaaksi, hallintotoiminnan keskiössä on siis viranomaisen ja yksityisen välinen suhde. Maanmittauslaitoksella hallintotoiminta tarkoittaa lähinnä kirjallisten hallintopäätösten tekemistä eli oikeuksien rekisteröintiä, sekä maanmittaustoimitusten suorittamista eli toimitustehtävää. Palvelujen ja viranomaisen tulee olla asiakkaan saatavilla ja tämä on huomioitava myös asiakaspalvelun aukioloajoissa, asiantuntevan henkilöstön määrässä ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus valita, käytkö asioimassa asiakaspalvelussa vai hoitaako asioinnin sähköisesti¹⁷. Maanmittauslaitoksen aukioloajoissa tulee ottaa huomioon myös tiettyjen hakemusasioiden määräaika, joista säännellään maakaaressa. Esimerkiksi kiinteistön lainhuudon kirjaamiselle on annettu kuuden kuukauden määräaika. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että hän saa asian vireille tuomalla asiakirjat Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun, vaikka hän toimittaisi hakemuksen juuri ennen virka-ajan päättymistä. Palvelut tulee järjestää asiakkaan näkökulmasta katsottuna asianmukaisesti¹⁸. Asianmukaisuus määrittää palveluperiaatteen laatutason ja se tarkoittaa asiakkaan hyvää kohtelua, tehokasta ja tuloksellista toimintaa, mutta myös sitä, että kunkin asian erityispiirteet ja asiakkaan erityistarpeet otetaan huomioon. Menettelyn tulee olla helppoa, eikä asiakkaan mahdolliset puutteelliset tiedot tai taidot saa vaikuttaa epäedullisesti tai haitallisesti.¹⁹ Tämä vahvistaa myös mahdollisen kielteisen päätöksen hyväksyttävyyttä, asiakkaalle jää kielteisestä päätöksestä huolimaatta sellainen tunne, että asia hoidettiin hyvin ja asiakasta kunnioittaen²⁰.

Palveluperiaate jättää viranomaiselle laajan harkintavallan palvelujen toteuttamiseen, mutta tehokkuusajattelu ei saa olla itsetarkoitus. Viranomaisen tuloksellisuus kuuluu palveluperiaatteeseen ja sen osia ovat tuottavuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus.²¹ Toiminnan tuloksellisuus tarkoittaa Maanmittauslaitoksen näkökulmasta sitä, että toiminta tuottaa mahdollisimman paljon ratkaisuja, esimerkiksi tuotetaan hakemukseen ratkaisu tai päätös, mutta samalla toiminnan täytyy olla kustannustehokasta. Taloudellisuus tähtää mahdollisimman pieniin kustannuksiin ja vaikuttavuudella arvioidaan asiakkaan tarpeiden tyydyttämistä ja tavoitteiden saavuttamista.

¹⁶ Kulla 2012, 112

¹⁷ Kulla 2012, 113–114

¹⁸ Kulla 2012, 113–114

¹⁹ Mäenpää 2008, 81

²⁰ Mäenpää 2003, 269

²¹ Kulla 2012, 114

3.1.2 Neuvontaperiaate

Hallintolain 8 § sääntelee viranomaisen neuvontaperiaatteen. *Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.*

Neuvonta koskee kaikkea hallintoasian hoitamiseen liittyvää toimintaa vireillepanosta asian käsittelyyn, sekä asiakkaan kysymyksiin ja tiedusteluihin kyseessä olevasta asiasta. Neuvonta on tilannekohtaista ja sitä annetaan tarpeen mukaan. Sillä pyritään siihen, että asiakas pystyisi itse suoriutumaan asian vireillepanoasiakirjojen täytöstä ja muusta asian hoitamiseen tarvittavasta menettelystä. Neuvonta koskee kaikkia asian käsittelyvaiheita, mutta se kattaa vain menettelyneuvot eli lähinnä vireillepanoon ja asian käsittelyyn liittyvät ohjeet. Asiakkaalla on mahdollisuus viranomaisen ilmoituksesta korjata hakemusta, jos siinä on tullut virhe.²²

Esimerkiksi Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun soittaa asiakas, joka ei tiedä lainhuudon hakemisesta mitään, mutta hän on juuri ostanut kiinteistön ja kysyy, miten hänen tulisi toimia. Asiakaspalvelija kertoo asiakkaalle, että lainhuudon hakemiselle on kuuden kuukauden määräaika, hakemuksen liitteiksi tarvitaan alkuperäinen tai oikeaksi todistettu kauppakirja sekä kuitti maksetusta varainsiirtoverosta. Lisäksi asiakaspalvelija voi antaa arvion käsittelyajasta. Kysymyksiin ja tiedusteluihin voidaan vastata suullisesti tai kirjallisesti, kuitenkin niin, että kirjalliseen kysymykseen vastataan kirjallisesti. Vastaus tulee toimittaa kohtuullisessa ajassa.

Neuvontavelvollisuus ei ulotu asian sisällölliseen neuvontaan, asiakkaalle ei lasketa taloudellisesti edullisinta tai vähiten rajoittavaa ratkaisua, eikä laadita ja perustella hakemusta asiakkaan puolesta. Lomakkeessa olevien täytettävien kohtien merkityksen voi selvittää ja viranomaisen ratkaisukäytännöstä tai vakiintuneesta oikeuskäytännöstä voi kyseessä olevan asian puitteissa antaa tietoa. Neuvontavelvollisuus on ainoastaan viran-

²² Heuru 2003, 296–297; Mäenpää 2008, 155–159; Kulla 2012, 115–117

omaisen toimivaltaan kuuluvissa tehtävissä, maanmittaustoimistolta ei voida neuvoa Kelan lomakkeiden täyttöö, mutta täytyy opastaa oikeaan viranomaiseen.²³

3.2. Virka-aika

Virka-ajasta säädetään laissa, tarkemmin sanottuna virastojen aukiolosta annetussa asetuksessa. Tämä asetus kertoo yksiselitteisesti, että valtion virastojen tulee olla auki arkisin kello 8 – 16.15 välisen ajan. Se tarjoaa myös mahdollisuuden poikkeaviin aukioloaikoihin, jos viraston tehtävät sitä vaativat, kuitenkin niin että viraston on auettava viimeistään kello 9 ja se saa olla auki aina kello 20:een saakka. Asetuksen 3 §:n mukaan asianomainen ministeriö voi antaa perustellusti luvan muunlaiseen aukioloon.

Valtioneuvoston hankerekisteristä löytyy valmisteilla oleva valtion virastojen aukiolosta annetun asetuksen muuttaminen. Hanke on ollut lausuntopyyntövaiheessa 30.3.2012 ja siihen tuli vastata 11.5.2012 mennessä. Lausunnot ovat hankerekisterissä ja myös Maanmittauslaitos on antanut omansa. Lausunnossa pyydettiin huomioimaan tiettyjen hakemusasioiden määräaika, asia tulee saada vireille määräajassa ja Maanmittauslaitos näkee täyttävänsä tämän vaatimuksen pitämällä toimistoja auki klo 16.15:een saakka. Hankkeen etenemisestä ei ole enempää tietoa, se on vain rekisterissä merkinnällä ”vireillä”.²⁴

²³ Heuru 2003, 296–297; Mäenpää 2008, 155–159; Kulla 2012, 115–117

²⁴ HARE

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TYÖN ETENEMINEN

4.1. Aiempia tutkimuksia

Aiempaa tutkimusta asiakkaan asiointitarpeesta Maanmittauslaitoksella ei löytynyt, mutta laitoksen toimia sivuavia opinnäytetöitä löytyi muutama. Niina Yli-Olli on tehnyt Metropolia ammattikorkeakoululle vuonna 2013 insinööriyön aiheesta Pirkanmaan – Satakunnan maanmittaustoimiston asiakaspalvelun uusi toimintamalli.²⁵ Työssään hän oli kerännyt kyselyin aineistoa Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluiden uudesta toimintamallista.

Kati Jaara ja Heli Ruohonen ovat tehneet Oulun seudun ammattikorkeakoululle vuonna 2012 opinnäytetyön otsikolla ”Kirjaamishakemusten vastaanottaminen maanmittaustoimistojen asiakaspalvelussa”. Työssä tutkittiin Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelusihteerin toimenkuvan laajentumista sen jälkeen, kun kirjaamisasiat siirtyivät vuonna 2010 käräjäoikeuksilta Maanmittauslaitokselle.²⁶ Työssä katsantokanta on asiakaspalvelijan näkökulma.

Anni Toivakan insinööriyö Metropolia ammattikorkeakoululle vuonna 2010 otsikolla ”Kirjaamisasioiden siirron vaikutukset Etelä- Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalveluun” tutki kirjaamisasioiden siirron vaikutuksia sekä kirjaamisasiakkaiden että asiakaspalvelijoiden näkökulmasta²⁷.

4.2. Tutkimusmenetelmän valinta

Kun tutkimusta lähdettiin suunnittelemaan, otettiin ensin selvää tutkimusmenetelmistä ja siitä, mikä tutkimusote sopisi juuri tähän tutkimukseen. Jo lyhyt perehtyminen menetelmiin varmisti, että tutkimusote ei tulisi olemaan kvalitatiivinen eli määrällinen, koska kvalitatiivinen tutkimus käsittelee lukuja ja niiden välisiä suhteita²⁸. Kyselylomakkeessa (liite 1) oli muutama määrällinen kysymys taustoittamaan asiakkaan profiilia, mutta

²⁵ Yli-Olli 2013

²⁶ Jaara & Ruohonen 2012

²⁷ Toivakka 2010

²⁸ Kananen 2010, 36

nämä vastaukset eivät olleet kyselyn tärkein osa, vaan niitä seuraavat laadulliset kysymykset vastauksineen. Kananen mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen tilanteessa, jossa ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita, eikä tutkimuksia. Kvalitatiivinen tutkimusote sopii myös tilanteeseen, kun halutaan ilmiöstä hyvä kuvaus.²⁹ Koska ilmiöstä ei ollut juurikaan aiempaa tutkimusta tai tietoa, kvalitatiivinen menetelmä osoittautui oikeaksi lähestymistavaksi.

Kvalitatiivisia tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat Kananen³⁰ mukaan havainnointi, haastattelu ja kysely. Koska tarkoituksena oli saada selvyys siitä, miksi asiakas tulee asioimaan maanmittaustoimiston asiakaspalveluun henkilökohtaisesti eli saada asiakkaan itsensä kuvailema mielipide ja kokemus asiasta, ei pelkkä havainnointi olisi riittänyt asian selvittämiseksi. Asiakkaan täytettäväksi annettavan kyselylomakkeen laatimiseen ei ollut tarpeeksi pohjatietoja, jotta olisi voitu ennakoita vastaukset ja asiakas olisi vain täyttänyt kyselyn rasti ruutuun – menetelmällä. Tiedonkeruumenetelmäksi valikoitu siis haastattelu, joita on useampia toteutusmuotoja. Hirsjärvi ja Hurme³¹ luettelevat haastattelumuodoiksi lomakehaastattelun, teemahaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun, jonka tarkempia muotoja ovat mm. avoin haastattelu, kliininen haastattelu ja syvähaastattelu. Kananen³² tarkentaa näitä puolistrukturoidulla haastattelulla. Strukturoitu haastattelu tehdään ennalta tiukasti määrätyillä kysymyksillä, joissa on vastausvaihtoehdot valmiina. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat valmiina, mutta vastausvaihtoehdot puuttuvat, tämä tarjoaa siis enemmän mahdollisuuksia vastaamiseen. Hirsjärvi ja Hurme³³ rinnastavat puolistrukturoidun haastattelun teemahaastatteluun siksi, että haastattelun aihepiirit eli tema-alueet ovat kaikille haastateltaville samoja.

Tarkoituksena oli tehdä lyhyt ja ytimekäs avointen kysymysten haastattelu, joka antaisi vastauksen tutkimuskysymykseen ja olisi myös asiakkaan näkökulmasta helposti lähestyttävä. Myös tulevaa analyysiä ajatellen kyselystä haluttiin tehdä selkeä ja yksinkertainen, kuitenkin niin, että se vastaisi toimeksiantajan tärkeimpään kysymykseen. Haastattelumenetelmäksi valikoitiin puolistrukturoitu haastattelu, kysymykset esitettiin samalla

²⁹ Kananen 2008, 32

³⁰ Kananen 2008, 68

³¹ Hirsjärvi & Hurme 2000, 44

³² Kananen 2008, 73

³³ Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48

tavoin ja samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville, kuitenkin niin, että valmiita vastausvaihtoehtoja ei ollut, vaan asiakas kuvaili omin sanoin kysyttyä asiaa. Lisäky-symyksillä saatiin tarkennettua asiakkaan mahdollisesti lyhyttä vastausta ja sen todellis-ta tarkoitusta.

Haastattelukysymykset jakaantuivat kolmeen osaan, kolmella ensimmäisellä pyrittiin saamaan taustatietoa asiakkaasta, kirjattiin ikä, sukupuoli ja mistä saakka on lähtenyt asiaa hoitamaan. Seuraavat kaksi kysymystä antoivat vastaukset siihen, millaisella asial-la asioidaan ja miksi asiakas tuli henkilökohtaisesti paikan päälle toimistolle, mikä oli asioinnin perimmäinen tarkoitus. Seuraavat kolme kysymystä kartoittivat asiakkaan omaa aktiivisuutta asian hoitamisessa ja tiedonhaussa, sekä asiakkaan halukkuutta säh-köiseen asiointiin. Viimeinen kysymys kertoo asiakkaan asiointikokemuksesta toimis-tolla. Raportti etenee näillä samoilla teemoilla.

4.3. Toteutus ja tulosten analysointi

Haastattelukysymykset käytiin läpi toimeksiantajan kanssa ja haastattelut toteutettiin kahden viikon aikana Keski- Suomen maanmittaustoimiston Jyväskylän toimipisteessä 15.4 - 25.4.2013. Koska asiakasmääristä ei ollut mitään tietoa, arveltiin, että noin vii-destä kuuteen haastattelua päivässä toisi riittävän otannan. Saturatio eli kylläntymis-piste, jossa vastausaineisto alkoi toistaa itseään, saavutettiin hieman alle kahdessa vii-kossa, kun 66 haastattelua oli tehty ja aineiston kerääminen päätettiin lopettaa. Arviolta haastateltiin 2/3 kaikista kahden viikon aikana käyneistä asiakkaista, kaikki asiakkaat olisi ollut mahdoton haastatella, koska heitä tuli välillä niin paljon yhtä aikaa, eikä osa halunnut tai ehtinyt jäädä vastaamaan.

Asiakkaan halukkuus osallistua haastatteluun kysyttiin asiakaspalvelijan toimesta varsi-naisen asioinnin jälkeen. Mikäli asiakaspalvelija unohti kysyä, haastattelija tiedusteli poistuvalla asiakkaalta, haluaisiko tämä osallistua haastattelututkimukseen. Suurin osa suhtautui myönteisesti, osa epäili omaa kyvykkyyttään antaa vastauksia ja muutama kieltäytyi kiireeseen vedoten. Haastattelut suoritettiin niin, että haastattelija kirjasi vas-taukset suoraan tietokoneelle vastauslomakkeille ja tallensi ne.

Tulosten analysointia tehtiin alustavasti heti haastattelupäivien jälkeen sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi pyrkii kuvaamaan aineiston sanallisesti yleisesti ja tiivistä³⁴. Koska aineisto oli jo kirjoitetussa muodossa, ei litterointia tarvinnut tehdä, vaan määriteltiin analyysiyksikkö, tässä tapauksessa edettiin kysymys kerrallaan ja asiakkaan mielipiteet koodattiin ilmaisujen mukaan ryhmiksi. Esimerkiksi ”helppo käydä matkan varrella” ja ”lomakkeen täyttöohje” muodostivat omat ryhmänsä. Alusta asti alkoi muodostua selkeä käsitys, mikä aiheutti suurimman asiointitarpeen ja haastattelujen edetessä se vahvistui.

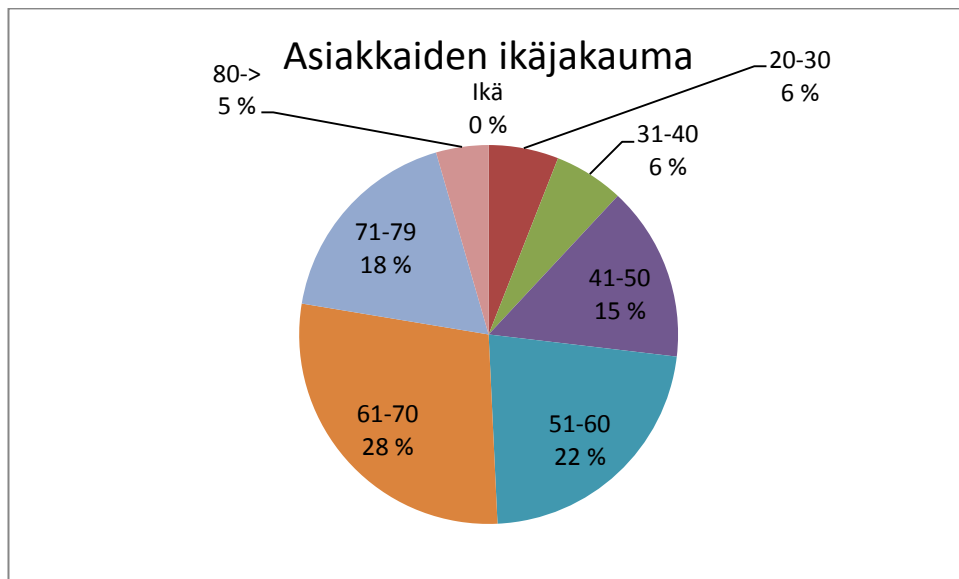
Kun koko haastatteluaineisto oli saatu kerätyksi, luotiin ensin yleissilmäys vastauksiin ja sen jälkeen hahmoteltiin asiakkaiden ikärakenne, sukupuolijakauma ja se, kuinka kaukaa asiaa lähdetään toimistolle hoitamaan. Perusprofiilin jälkeen vastaukset käytiin läpi kysymys kysymykseltä ja kunkin kysymyksen vastauksista nousseet teemat kirjattiin ylös, suoritettiin siis teemoittelu. Seuraavaksi vastaukset jaettiin asiaryhmittäin ja näin muodostui käsitys siitä, kuinka paljon kukin asiaryhmä aiheuttaa asiointitarvetta. Tässä yhteydessä tarkasteltiin myös syitä, miksi asiakkaasta tuntui siltä, että henkilökohtainen käynti toimistolla oli tarpeen. Viimeisenä tarkasteltiin teemoitellen myös asiakkaan omaa aktiivisuutta asiansa hoitamisessa ja tiedonetsinnässä laitoksen nettisivuja hyödyntäen, sekä halukkuuden sähköiseen asiointiin. Sitten vastaukset käytiin läpi vielä kolmannen ja neljännenkin kerran ja myös ristiin niin, että tarkisteltiin, erosiko kartanostajan halukkuus sähköiseen asiointiin lainhuutohakemuksen tuojasta. Tutkimusaineisto on siis käyty läpi kymmeniä kertoja, jotta on saatu varmuus siitä, ettei mitään ole jäänyt huomaamatta. Seuraavassa luvussa esitellään tulokset.

³⁴ Kananen 2008, 94

5 TULOKSET

5.1. Asiakas

Kaiken kaikkiaan haastateltiin 66 asiakasta, joista nuorin oli 26 - vuotias ja vanhin 87-vuotias, asiakkaiden keski-ikäsi tuli 56,7 vuotta. Kuten kuviosta 1 näkyy, puolet asiakkaista kuului ikäryhmään 51–70 vuotta. Keskimääräinen asiakas profiloitui iäkkäämmäksi herrahenkilöksi, joka tuli asioimaan ohikulkumatallaan.



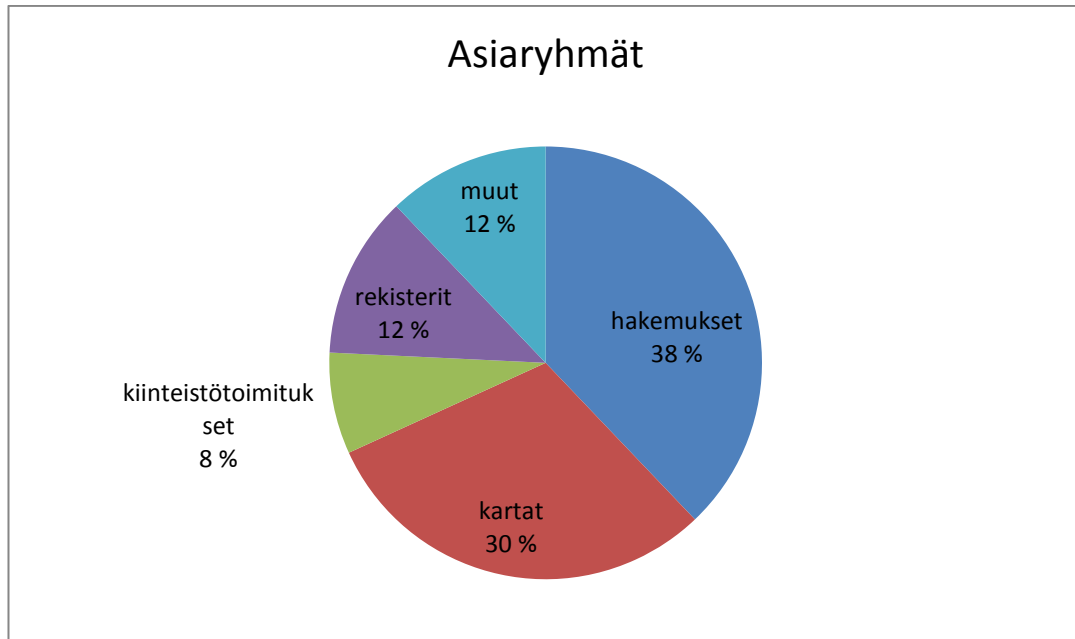
KUVIO 1. Asiakkaiden ikäjakauma

Asiakkaista 76 % oli miehiä, naisten jäädessä vähemmistöön 24 %:lla. Pääosa asiakkaista oli Jyväskylästä tai lähiseuduilta, mutta kauimmaisivat tulleet Joensuusta saakka.

5.2. Asiaryhmät ja asiointitarve

Asiaryhmistä suurimmaksi muodostuivat hakemusasiat, kuten lainhuuto- ja kiinnityshakemukset, ja kartat, näitä oli yhteensä yli 2/3 asioinneista (kuvio 2). Kolmannen kolmanneksen muodostivat eri rekistereiden tulosteet, kuten lainhuuto- ja rasiustodistus sekä kiinteistörekisteriote sekä kiinteistötoimituksiin liittyvät asiointit. Muihin sekalai-

siin asiointeihin kirjattiin yksi valitus maa- ja metsätalouden ministeriöön, kaksi kauppahintarekisteristä tietoa hakenutta, kolme maanomistajakyselyä tehnyttä ja kaksi asiakirjahakua.



KUVIO 2. Asiaryhmät

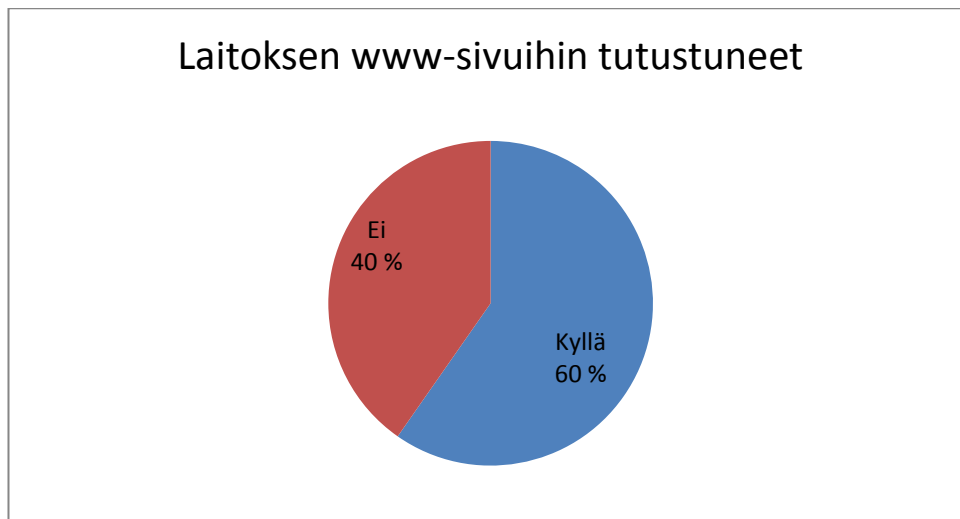
Suurimman asiointitarpeen aiheuttivat siis hakemusasiat. Puhtaasti lainhuuto- ja kiinnityshakemuksen toi 15 asiakasta, joista osa vain jätti hakemuksen, koska toimisto on kätevän matkan etäisyydellä pistäytyä ohi kulkiessaan ja antaa hakemus virkailijalle tai he täyttivät hakemuksen tullessaan ja henkilökohtainen asiointi toi varmuuden siitä, että paperit ovat varmasti perillä ja asia hoidossa, kaksi asiakasta ei luottanut sähköisiin palveluihin. Pari asiakasta ei tiennyt muusta tavasta toimittaa asiaa, parilla ei ollut nettiyhteyttä tai printteriä. Osalla oli tarkentavia kysymyksiä tai halusivat varmennusta siihen, onko hakemus täytetty oikein ja mitä liitteitä pitää olla mukana. Panttikirjojen ja rasi- teiden purkua haki kaksi asiakasta, joista molemmat tarvitsivat asiakaspalvelijan apua hakemuksen täytössä ja toinen asioista oli niin monimutkainen, että apuun kutsuttiin kirjaamissihteeri. Hakemusasioihin lukeutuivat vielä kaksi vuokraoikeuden kirjaamis- hakemusta ja yksi selvennyslainhuutohakemus. Hieman yllättävää oli, että kahden vii- kon aikana vain kaksi asiakasta asioi kiinteistötoimitushakemusten vuoksi, olisi luullut, että maanmittaustoimistossa asioisi lukuisa joukko myös näitä asiakkaita. Yhteenvetona hakemusasioista voi todeta, että niissä korostui asiakkaan epätietoisuus ja epävarmuus hakemisen suhteen, mutta myös toimistolla asioinnin helppous ja vaivattomuus.

Kartan ostajat olivat hyvin määrätietoinen asiakasryhmä, he tiesivät, mitä olivat tulleet hakemaan ja sen, että toimistolta niitä karttoja saa. Kartan ostajat jakaantuivat kahteen ryhmään, toinen tuli ostamaan valmista karttaa, toinen halusi tietynlaisen kartan tietyistä alueesta. Pieni osa kartan ostajista halusi löytää historiallisia, vanhoja karttoja, kolme teki sukutukimusta ja halusi selvittää, missä esi-isien tilat ovat sijainneet ja ketkä ovat olleet omistajia. Kaksi selvitteli muuten vaan vanhoja asioita, rasiuksia ja aiemmin Suomen alueeseen kuuluneen Laatokan karjalan karttatietoja.

Vähemmistönä asiointiryhmissä olivat kiinteistötoimituksiin, rekisteritulosteisiin ja muihin sekalaisiin asiointeihin liittyvät asiat. Kiinteistötoimituksiin liittyvissä asioissa asiakas halusi neuvontaa esimerkiksi pienten tilojen yhdistämiseen tai tieoikeusasioihin. Rekisteröintiasiointi koski lainhuuto- ja rasiustodistuksia, asiakkaat olivat myymässä itse kiinteistöjään ja tarvitsivat ks. todistukset kauppakirjan liitteiksi. Muihin, sekalaisiin asiointeihin kirjattiin kolme maanomistajatiedon kysyjää, sekä kaksi nopean panttikirjan hakijaa, joissa hakijat olivat aamulla tuoneet hakemuksen ja saivat panttikirjat iltapäivällä mukaansa. Kauppahintarekisterin tietoja pyysi kaksi asiakasta ja yksi asiakas toi valitusosoituksen maa- ja metsätieteiden osastoon. Näitä viimeksi mainittuja toiminteita ei olisi voinut hoitaa sähköisesti.

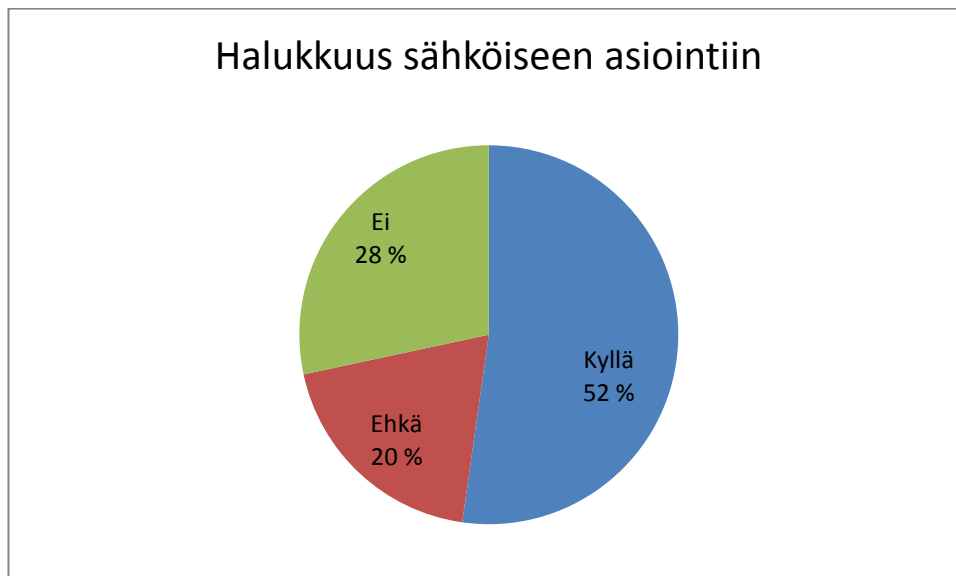
5.3. Sähköinen asiointi

Sähköinen kaupankäyntipalvelu ei ollut vielä tutkimuksen tekoaikaan käytössä, eikä sähköinen asiointi muutenkaan ollut mahdollista kuin Maanmittauslaitoksen ylläpitämän Karttapaikka- karttapalvelun osalta. Kysyttäessä, onko asiakas tutustunut laitoksen www- sivuihin, suurin osa vastaajista ilmoitti suoraan, ettei ole käynyt (kuvio 3). Vähemmistö sanoi kyllä tutkineensa asioita etukäteen, mutta totesi sivujen olleen liian monitahoiset ja laajat tai asian olleen niin monimutkainen, että tiedonhankinta nettisivujen kautta oli lopetettu. Kartan ostajilla oli kokemusta Karttapaikan käytöstä, mutta puutteelliset tulostusmahdollisuudet toivat asiakkaan maanmittaustoimiston printterien ääreen.



KUVIO 3. Maanmittauslaitoksen www-sivuihin tutustuneet

Kysyttäessä, hoitaisiko asiakas asian sähköisesti, jos se olisi mahdollista, reilu puolet vastasivat kyllä (kuvio 4). Moni asetti ehdoksi helppokäyttöisyyden ja sen että palvelu varmasti toimii. Muutama epäili vahvasti haluaan ylipäätään hankkia nettiliittymä ja tietokone asioiden hoitamista varten. Myös ohjeita toivottiin selkeiksi ja yksinkertaisiksi.



KUVIO 4. Halukkuus sähköiseen asiointiin

Viimeiseen kysymykseen asiointikokemuksesta, kannattiko käydä paikan päällä, kaikki asiakkaat kehuivat asiakaspalvelua vuolaasti ja kokivat sen tarpeelliseksi. Poikkeuksetta kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun, käynti paikan päällä siis kannatti. Moni oli sitä mieltä, että henkilökohtainen asiointi on helpompaa ja sillä saa paremmin selvyyttä asioihin, kuin pelkästään nettiä lukemalla tai puhelimesta, lisäksi asi-

ointi koetaan varmemmaksi ja luotettavammaksi kuin sähköiset palvelut. Maanmittaus-
toimistossa asiointi on helppoa ns. matkan varrella, pysäköintipaikkoja on runsaasti.
Sekä nuoremmassa että vanhemmassa asiakaskunnassa ilmaistiin selkeästi halu asioida
henkilökohtaisesti oikean ihmisen kanssa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1. Asiakkaan näkökulma

Jo haastatteluja tehdessä minulle vahvistui käsitys asiakkaiden henkilökohtaisen asiointitarpeen johtuvan ennen kaikkea asiakkaan epävarmuudesta. Kiinteistökauppa on monelle ainutkertainen ja iso asia elämässä jo rahallisestikin ja siksi hakemuksen oikeellisuus koetaan erittäin tärkeäksi, jotta sitä seuraava hankitun oikeuden vahvistaminen tulee voimaan. Hakemus halutaan saada kerralla kuntoon ilman virheitä ja asiakaspalvelija vahvistaa asiakkaalle tämän toimineen oikein ja asiakkaalle tulee tunne, että asia on hoidossa. Samalla tulevat ilmi mahdolliset puutteet ja asiakas saa neuvon, miten ne korjataan ja hakemusta mahdollisesti täydennetään. Myös hakemuksen ja liitteiden varma perille saanti oli monen asiakkaan syy lähteä henkilökohtaisesti paikan päälle. Sähköisiin palveluihin ei vielä luoteta, eikä postinkaan toiminta herättänyt positiivisia tunteita. Myös maanmittaustoimiston läheisyys ja saavutettavuus niin keskeisen sijaintinsa kuin aukioloaikojensa ja runsaiden pysäköintimahdollisuuksien puolesta madaltaa kynnystä lähteä asioimaan asiakaspalvelijan kanssa. Monelle iäkkäämmälle tällainen sosiaalinen kontakti on tärkeä osa asian hoitamista.

Kuten edellä mainitsin, kiinteistön kauppa on monelle ainutkertainen tapahtuma elämässä, joten oli hieman yllättävää, että asia henkilökohtaisesta tärkeydestä huolimatta aiheeseen ja siihen liittyviin toimenpiteisiin ei ollut tutustuttu etukäteen Maanmittauslaitoksen nettisivuilla. Tämän selitykseksi näen asiakkaiden ikäjakauman, suurin osa toimistolla käyneistä asiakkaista on sitä ikäpolvea, jolle tiedonhaku internetin hakukoneilla ei ole arkipäivää. Silti suurin osa vanhemman polven edustajistakin olivat halukkaita hoitamaan asiansa sähköisesti, jos se vain olisi mahdollista ja sähköisen palvelun käyttö olisi helppoa ja toiminta luotettavaa.

On myös joukko monimutkaisia ja vanhojakin asioita, joiden hoitaminen ei sähköisiä palveluja hyödyntäen onnistu. Vanhojen perinnönjakojen tai kauppojen, joissa isoja tiloja on pilkottu pienemmiksi määräaloiksi ja jaot määritelty epämääräisesti kartalle tai vain sanallisesti sopimuspaperiin, vaativat selvitäkseen asiantuntijaa.

6.2. Maanmittauslaitoksen näkökulma

Palveluperiaate, neuvontaperiaate ja virka-aika antavat lailliset raamit viranomaisen asiakaspalvelulle. Vaikka ne jättävät virastoille suuren valinnanvapauden siihen, miten palvelut toteutetaan, asiakaspalvelu tulee järjestää jo perusoikeuksien vuoksi niin, että asiakkaalla on mahdollisuus valita, miten hän asiointinsa hoitaa. Maanmittauslaitoksella käsitellään asioita, jotka eivät ole asiakkaan jokapäiväisen tai edes joka vuotisen arjen keskellä, asiat ovat monimutkaisia, eikä hakemusten täyttö ole aina helppoa. Myös vanhemman väestön puutteellinen tietotekniikkataito ja puuttuva varustus sen hyödyntämiseen tekevät toimiston asiakaspalvelun tarpeelliseksi. Palvelua ja neuvontaa siis tarvitaan.

Kun kahden viikon ajan seurasin asiakaspalvelun toimintaa haastateltavia odotellessa, kävi selvästi ilmi ne ns. tyhjät hetket, kun yhtään asiakasta ei käynyt asioimassa ja myös ne ruuhkaiset ajat, kun asiakkaita oli jonoksi saakka. Aamupäivät olivat usein hiljaisia, mutta lounasajan ja iltapäivän kahvitunnin lähestyessä alkoi ovi käydä tiuhempaan. Asiakaspalvelun aukioloajoissa olisi selkeästi tiivistämisen varaa ja mahdollisuus palveluun ajanvarauksella, vaikka tiettyinä viikonpäivinä, tulisi selvittää. Ajanvarauksella toimittaessa asiakas voisi varata itselleen sopivimman, noin kymmenen minuutin palveluajan ja asiakaspalvelijat voisivat toimia joustavasti niin, että palvelutilanteen kestäessä yli seuraavan asiakkaan varaaman ajan, toinen ottaisi tämän palveltavaksi. Palvelu olisi joustavaa ja asiakkaat tyytyväisiä ja näin välttyttäisiin myös asiakaspalvelun tyhjäkäyniltä ja asiakkaan välillä pitkähköltä vuoron odottelulta. Tällä keinoilla myös asiakaspalvelun aukioloaikoja voitaisiin muokata tarvetta vastaavaksi.

6.3. Tulevaisuus

Meneillään on monia palveluhankkeita ja toimintatavan ja sähköisten asiointikanavien kehityshanketta, jotka varmasti tulevat vaikuttamaan kaikkien valtion virastojen toimintaan. Myös Maanmittauslaitoksella on selkeä tarve kehittää ja tiivistää toimintaansa. Asiakaspalvelupisteitä ei voida palveluperiaatteesta johtuen sulkea täysin, mutta palveluaikojen järjeistäminen ja toimintatavan ja tehokkuuden lisääminen on paikallaan. Silti pitää muistaa asiakkaan kannalta helppo saavutettavuus ja tehokas asioiden hoito.

6.3.1 Sähköisen kaupankäynnin kehitys

Sähköisen kaupankäynnin tuomat mahdollisuudet omatoimiseen kiinteistökauppaan ilman kaupanvahvistajaa ja automaattiseen lainhuudon vireille saantiin on aivan mahtavat. Palvelua kehitetään edelleen kattavammaksi ja sillä mahdollistetaan tulevaisuudessa monet sellaiset asiat, joiden vuoksi asiakkaat vielä asioivat toimistolla. Tämän hetkellä käytettävissä oleviin toimintoihin palvelun ohjeet ovat riittävän informatiiviset ja tarkat, mutta haasteena on monimutkaisempiin asiointeihin mentäessä se, että ohjeet pysyvät yksinkertaisina ja ymmärrettävinä.

6.3.2 Asiakaspalvelu2014

Valtiovarainministeriön asettama Asiakas2014³⁵ on mielenkiintoinen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke. Hankkeen selvitystyö on tehty ja loppuraportti julkaistu kesäkuussa 2013. Selvitystyön tuloksena hanketyöryhmä ehdotti, että kunnat velvoitetaan vastaamaan julkisen hallinnon yhteisten palvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Jokaisen kunnan palvelupisteestä tarjottaisiin verohallinnon, ELY-keskuksen, maistraatin, kuntien, työ- ja elinkeinotoimistojen ja poliisin lupa- ja löytöta- varapalvelut. Sopimusperusteisesti on päätetty tarjota Kelan ja Maanmittauslaitoksen palveluja. Maanmittauslaitoksen osalta yhteispalvelupisteessä annettaisiin yleistä neuvontaa tuotteista ja palveluista sekä tukea sähköiseen asiointiin. Mahdollisesti tarjolla on myös mahdollisuus ottaa videoyhteys Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun valtakunnalliseen Contact Centeriin. On mielenkiintoista nähdä, kuinka tämä hanke etenee ja kuinka esimerkiksi yhteispalvelupisteet sijoittuvat. Ei Uuraisten pappaa paljoo lohduta, jos palvelupiste sijaitsee Jyväskylässä niin kuin maanmittaustoimistokin. Toimiessaan se tuo varmasti paljon hyvää niin asiakkaalle kuin julkisen hallinnon eri tahoille.

6.4. Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen laatu ja luotettavuus pitää varmistaa, mutta kvalitatiivisessa tutkimuksessa se on haasteellisempaa kuin kvantitatiivisessa, koska luotettavuusmittarit

³⁵ Valtiovarainministeriö

ovat kehittyneet lähinnä kemiasta ja fysiikasta. Kun tutkimuksen kohteena on ihminen mielipiteineen, eivät tällaiset määreet sovi mittareiksi. Sen sijaan sopivia luotettavuuskäsitteitä ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti on saatujen tutkimustulosten pysyvyys eli toistettaessa tutkimus saataisiin samat tulokset. Validiteetti on oikeiden asioiden tutkimista.³⁶

Työni reliabiliteettiin uskon, vaikka tutkimus nyt vuoden kuluttu toistettaisiin, toimistolla asioitaisiin edelleen samoista syistä. Sähköinen kaupankäynti on varmasti hieman muokannut asiakaskuntaa ja kävijämääriä, koska kiinteistörekisteriotteita ei tarvitse enää erikseen hakea itse tehtyä kiinteistökauppaa varten, mutta esimerkiksi tietynlaisen kartan haluavat menevät varmasti määrittelemään ja tilaamaan toivomansa kartan asiakaspalvelijan avustuksella. Harvalla on kotonaan niin suuret tulostimet kuin maanmittaustoimistolla. Validiteetti täyttyy myös, koska haluttiin saada tietoon asiakkaan mielipide ja se tulee selkeästi ilmi tuloksissa.

Työn menetelmä on valittu oikein työn tavoitteisiin ja tutkimusongelmaan nähden ja sitä on dokumentoitu läpi prosessin. Tutkimusaineistoa on käyty läpi lukuisia kertoja, välillä taukoa pitäen ja sitten palaten aineiston pariin taas uudelleen. Haastatteluaineistoa kertyi paljon analysoitavaksi, mutta sen läpikäynti oli suhteellisen helppoa. Koska haastattelu haluttiin pitää lyhyenä ja yksinkertaisena, kysymykset olivat asiakkaalle selkeitä ja näin myös vastaukset olivat selkeitä ja asiakkaan mielipiteen ja vastauksen tarkoituksen sai selville tarvittaessa lisäkysymyksillä. Myös saturaatiopisteen saavuttaminen aineistoa kerätessä tukee työn luotettavuutta, hankittu haastatteluaineisto on riittävän laaja. Tutkimuksesta on kulunut jo lähes vuosi, mutta näen aineiston edelleen käyttökelpoisena ja luotettavana kertomaan asiakkaan asiointitarpeesta.

Olisi mielenkiintoista toistaa tutkimus ja selvittää, ovatko asiakkaiden tarpeet muuttuneet vuodessa, miten sähköinen kaupankäynti on lähtenyt käyntiin ja tietävätkö asiakkaat sen mahdollisuuksista. Samalla voisi tehdä tarkemman kartoituksen ajoista, jolloin asiakaspalvelu on eniten kuormitettua ja laatia sen perusteella suunnitelma viraston aukioajoista ja sitä, miten määräajassa vireille pantavat hakemukset otettaisiin vastaan niin, että lain säännökset täyttyvät.

³⁶ Kananen 2010, 68–69

LÄHTEET

- HARE. 2012. Valtion virastojen aukioloajoista annetun asetuksen muuttaminen, valtioneuvoston asetuksen valmistelu. Luettu 1.2.2014.
http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_iId=18428
- Heuru, K. 2003. Hyvä hallinto. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jaara, K. & Ruohonen, H. 2012 Kirjaamishakemusten vastaanottaminen maanmittaus-toimistojen asiakaspalvelussa. Liiketalouden koulutusohjelma. Oulun seudun ammatti-korkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Kananen, J. 2008. KVALI Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Yliopisto-paino.
- Kiinteistökaupan verkkopalvelu. Luettu 1.3.2014. www.kiinteistoasiat.fi.
- Kulla, H. 2012. Hallintomenettelyn perusteet. 8. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Maanmittauslaitos. Luettu 2.2.2014. www.maanmittauslaitos.fi.
- MmVM 7/2013vp. Maa- ja metsätalousvaliokunnan lausunto. Julkaistu 20.12.2013. Luettu 2.2.2014. <http://www.edilex.fi/mt/mmvm20130007>.
- Mynewsdesk. 2013. Organisaatiouudistus muuttaa maanmittauslaitosta 1.1.2014. Julkaistu 30.12.2013. Luettu 25.1.2014.
<http://www.mynewsdesk.com/fi/maanmittauslaitos/pressreleases/organisaatiouudistus-muuttaa-maanmittauslaitosta-1-1-2014-944792>
- Mäenpää, O. 2003. Hallinto-oikeus. 4. laitos. Helsinki: WSOY lakitieto.
- Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 3. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Toivakka, A. 2010. Kirjaamisasioiden siirron vaikutukset Etelä – Suomen maanmittaus-toimiston asiakaspalveluun. Maanmittaustekniikan koulutusohjelma. Metropolia am-mattikorkeakoulu. Insinööriyö.
- Valtiovarainministeriö. Asiakaspalvelu2014. Luettu 3.3.2014.
http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp
- Yli – Olli, N. 2013. Pirkanmaan – Satakunnan maanmittaustoimiston asiakaspalvelun uusi toimintamalli. Maanmittaustekniikan koulutusohjelma. Metropolia ammattikorkeakoulu. Insinööriyö.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake

1. Ikä
2. Mistä tullut?
3. Millainen asia?
4. Miksi tuli hoitamaan asiaa toimistolle?
5. Onko yrittänyt hoitaa asiaa jollain muulla tavalla?
6. Onko tutustun laitoksen www- sivuihin?
7. Jos on, olisiko hoitanut asian sitä kautta, jos mahdollista?
8. Saiko sellaisen kokemuksen, että kannatti tulla paikan päälle?