



Voinko olla avuksi? Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden nykytilanne

Marianne Kindt

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Voinko olla avuksi? Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden nykytilanne

Marianne Kindt
Sosionomi
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2019

Marianne Kindt Marianne Kindt

Voinko olla avuksi? Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden nykytilanne

| | | | |
|-------|------|-----------|----|
| Vuosi | 2019 | Sivumäärä | 54 |
|-------|------|-----------|----|

Tämä opinnäytetyö liittyy Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Hämeenlinnan asiointipalveluiden nykytilanne. Hämeenlinnan kaupunki kehittää asiointipalveluitansa vuonna 2019 ja opinnäytetyö on osana tätä kehittämistyötä. Opinnäytetyön tavoite oli saada tietoa asiointipalveluiden nykytilanteesta, sekä siitä, miten ja mitä asiointipalveluita voitaisiin jatkossa lähteä kehittämään käyttäjälähtöisemmiksi. Nykytilanne selvitettiin asiointipalveluissa työskentelevien henkilöstön jäsenien sekä siinä asioivien asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön teoriausta perustuu asiakaspalveluun kaupunkiorganisaatiossa, palvelumuotoiluun sekä Hämeenlinnan kaupungin strategiaan.

Opinnäytetyö on toteutettu määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Tiedonkeruussa käytettiin kyselytutkimusta, joka lähetettiin henkilöstön jäsenille ja sähköisesti asioiville asiakkaille sähköisesti sekä paikan päällä asioineille asiakkaille paperisena. Tutkimus osoitti, että asiointipalveluiden nykytilanne on kokonaisuutena varsin hyvä henkilöstön sekä asiakkaiden mielestä. Henkilöstön näkökulmasta tarve lisäresursseille oli ilmeinen, mutta myös informaatiota sekä selkeämpää ohjeistusta asiakaspalvelutyön tueksi kaivataan. Asiakkaiden näkökulmasta asiointipalveluiden saavutettavuus ja riittävä informaation kulku olivat sellaisia seikkoja joihin kaivattaisiin parannusta. Opinnäytetyön avulla saatua tietoa hyödynnetään asiointipalveluiden kehittämisessä ja sen pohjalta työryhmä saa apua jatkotoimenpiteisiin. Kyselytutkimuksesta saatujen tulosten avulla tilannetta voidaan mitata uudelleen kehittämistoimenpiteiden jälkeen.

Asiasanat: Asiointipalvelut, asiakaspalvelu kaupunkiorganisaatiossa, palvelumuotoilu

Marianne Kindt Marianne Kindt

How can I help you? Current situation of Hämeenlinna`s public services

| Year | 2019 | Pages | 54 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

This thesis was related to the development of public services in the city of Hämeenlinna. The purpose of this thesis was to describe the current situation of Hämeenlinna's public services. The City of Hämeenlinna will develop its public services in 2019 and the thesis is part of this development work. The aim of the thesis was to obtain information about the current situation of the public services and how the services could be developed to be more user-oriented. The current situation was clarified from the perspective of the members of the personnel working in the services and the customers who deal with it. The theoretical background of the thesis is based on customer service in the city organization, service design and the strategy of the city of Hämeenlinna.

The thesis has been carried out using a quantitative research method. Surveys were sent to the members of the personnel working in the services and for the customers who were dealing with the services during that time. The research showed that the current situation of services is quite good for all. For the personnel who are working in the service, the need for extra resources was obvious, but also information and clearer instructions to support customer service work was needed. From the customers' point of view, the accessibility and sufficient flow of information for services was such that some improvement would be needed.

The information obtained through the thesis is utilized in the development of public services and on the basis of which the working group receives assistance for further actions. The results of the survey can be used to re-measure the situation after the development measures.

Keywords: customer service in city organization, service desing

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Hämeenlinnan kaupungin strategia ja asiointipalvelut | 6 |
| 3 | Asiakaspalvelu kaupunkiorganisaatiossa..... | 8 |
| 4 | Palvelumuotoilu | 10 |
| 5 | Tutkimuksen toteutus | 12 |
| 5.1 | Toteutus ja kysymyksenasettelu | 12 |
| 5.2 | Tutkimusmenetelmät..... | 13 |
| 5.3 | Aineiston keruu..... | 13 |
| 5.4 | Aineiston analysointi | 16 |
| 5.5 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi | 17 |
| 6 | Tutkimuksen tulokset..... | 17 |
| 6.1 | Henkilöstön tulokset..... | 17 |
| 6.2 | Verkkoasiakkaat | 21 |
| 6.3 | Käyntiasiakkaat..... | 25 |
| 7 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys | 31 |
| 8 | Johtopäätökset ja pohdinta | 31 |
| | Lähteet | 34 |
| | Kuviot | 36 |
| | Taulukot | 36 |
| | Liitteet..... | 37 |

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö liittyy Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden kehittämiseen. Hämeenlinnan kaupunki kehittää asiointipalveluitansa vuonna 2019 ja opinnäytetyöni on osana tätä kehittämistyötä. Koko kehittämistyön tavoitteena on luoda positiivista kuvaa kaupungin palveluista, kasvaa viranomaisen pykäläviidakosta asiakkaita kuunteleviksi asiakaspalvelijoiksi (Kuusela 2018). Kehittämistyön on tarkoitus alkaa alkuvuodesta 2019 ja edetä vaiheittain siten, että vuoden loppuun mennessä työn onnistumista voitaisiin mitata. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden nykytilanne asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmasta. Tavoite on saada tietoa asiointipalveluiden nykytilanteesta sekä siitä, miten ja mitä asiointipalveluita voitaisiin lähteä jatkossa kehittämään käyttäjälähtöisemmiksi. Tämä opinnäytetyö selvittää asiointipalveluiden nykytilannetta koko kaupunkiorganisaation tasolla, ei vain sosiaalialan osalta. Sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisen auttaminen ja asiakaslähtöisyys on sosiaalialan ammattilaiselle yksi työn keskeisistä periaatteista. Siksi sosiaalialan ammattilaisen on pyrittävä edistämään asiakaslähtöisyyden toteutumista organisaatiossa sen kaikilla tasoilla vastuullisesti, käyttämällä organisaation päämääriä asiakkaan hyväksi sekä kehittämään erilaisia menettelytapoja vastaamaan asiakkaiden tarpeita. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 7-28.)

Opinnäytetyön tutkimus on aloitettu tammikuussa 2019 tekemällä verkkopohjaiset kyselyt Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden piirissä työskenteleville henkilöstön jäsenille sekä asiointipalveluiden piirissä asioiville asiakkaille. Kyselyiden tavoitteena on saada selville nykytilanne ja millaisilla keinoilla niitä voitaisiin lähteä kehittämään. Tutkimuksen avulla Hämeenlinnan kaupunki saa selville asiointipalveluiden nykytilanteen niin organisaation sisältä kuin sen palveluiden käyttäjiltäkin. Lisäksi tavoitteena on osallistaa jatkossakin niin henkilökunta kuin asiakkaat kaupungin palveluiden kehittäjiksi.

Opinnäytetyöni rakentuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa on esitelty teoreettinen viitekehys, jonka pohjalta opinnäytetyön toinen osa varsinainen tutkimus on rakentunut. Opinnäytetyö on jaettu kaiken kaikkiaan kahdeksaan lukuun. Luvuissa 2-4 on esitelty Hämeenlinnan kaupungin visiota ja strategiaa sekä avattu tarkemmin opinnäytetyöni käsitteitä, jonka perusteella opinnäytetyön varsinainen tutkimus on rakennettu. Neljännessä ja viidennessä luvussa on esitelty aineistonkeruumenetelmät ja miksi juuri ne tavat on valittu. Viimeisimmissä luvuissa on esitelty tutkimustulokset kaikkien kohderyhmien osalta sekä kerrottu omat johtopäätökseni peilaten niitä tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen.

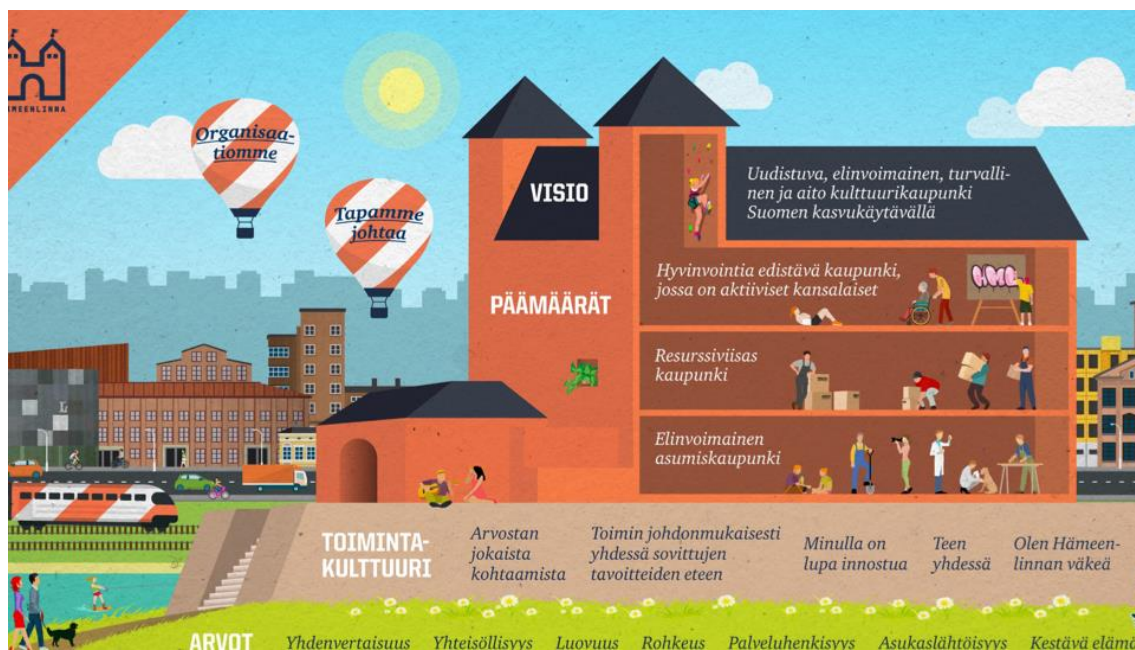
2 Hämeenlinnan kaupungin strategia ja asiointipalvelut

Hämeenlinna tunnetaan edelläkävijänä, jonka merkittävänä strategisina tavoitteina ovat olleet jo pitkään asiakaslähtöisyys, tuottavuus sekä vaikuttavuus. Hämeenlinnan kaupunkistrategia rakentuu kaupunkivaltuuston hyväksymien vision, arvojen sekä päämäärien kokonaisu-

den mukaisesti. Valtuuston asettamien tavoitteiden, lautakuntien valtuustolle esittämistä tavoitteista sekä konserniyhtiöille ja yhteisöille asetetuista tavoitteista muodostuu strategisten tavoitteiden kokonaisuus, joita pannaan toimeen niin horisontaalisilla, lautakunta kohtaisilla kuin myös konserniyhtiöiden ja -yhteisöjen omilla ohjelmilla. Nämä ohjelmat muodostavat kolme erilaista kokonaisuutta: strategian päämäärät: elinvoimainen Hämeenlinna, hyvinvoiva Hämeenlinna sekä resurssiviisas Hämeenlinna. (Hämeenlinnan kaupunki 2019,11.)

Hämeenlinnan kaupungin visiona on ”Hämeenlinna on uudistuva, elinvoimainen ja turvallinen aito kulttuurikaupunki Suomen kasvukäytävällä”. Kaupungin arvoperustan luovat yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys, asukaslähtöisyys ja palveluhenkisyys, luovuus ja rohkeus sekä kestävä elämäntapa. Hämeenlinna haluaa mahdollistaa hyvän arjen sekä kehityksen tasapuolisesti kaikille sekä osallistaa kaupungin asukkaita niin kaupungin palveluiden kehittämiseen kuin myös kaupungin palveluiden avulla palvelu ammattitaitoisesti ja ystävällisesti. (Hämeenlinnan kaupunki 2019, 11.)

Hyvinvointia edistävän kaupungin pyrkimyksenä on, että yhteisiä asioita hoidetaan ja niihin vaikutetaan osallistumalla ja vastuuta ottaen. Tavoitteena on, että Hämeenlinnan kaupungin asukkaat osallistuisi asioiden hoitamiseen ja vaikuttamiseen oma-aloitteisesti ja vapaaehtoisesti. Tämän vuoksi kaupunki pyrkii kehittämään palveluitaan yhteistyössä asukkaiden kanssa. Asukkaiden hyvinvointi nähdään tärkeänä niin yksilön kuin yhteiskunnankin näkökulmasta. Hyvinvoiva Hämeenlinna toimeenpano-ohjelman tehtävänä on edistää kaikkien kaupungin asukkaiden hyvinvointia ja osallisuutta. Ohjelman tavoite on kehittää toimenpiteitä, jotka tekevät Hämeenlinnasta hyvän paikan asua. Perustehtävänä kaupungilla on luoda edellytykset terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi toimivilla peruspalveluilla. (Hämeenlinnan kaupunki 2019, 18-20.)



Kuva 1: Hämeenlinnan kaupungin strategiaa. Lähde: Hämeenlinnan kaupunki

Tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan asiointipalveluilla niitä Hämeenlinnan kaupungin tarjoamia palveluita, joissa ollaan kaupungin palveluiden asiakkaan kanssa ensikosketuksessa. Mukana ovat kaikki ne kaupungin palvelut, joiden kautta asiakas saa esimerkiksi neuvoa ja opastusta asiassaan, joiden kautta asiakas tulee kaupungin asiakkaaksi tai hoitaa esimerkiksi kertaluontoisen yksittäisen asian. Nämä kaupungin asiointipalveluiden yksiköt ovat: Sivistys- ja hyvinvointipalveluiden palveluohjaus, kirjastot, museot, kaupunkirakenteen asiakaspalvelu, rakennusvalvonta, jätelautakunnan ja joukkoliikenteen palvelut, sosiaaliohjaus, kaupunginarkisto sekä Kastellista yleisneuvonta, ikäihmisten neuvonta ja sosiaalipalveluiden neuvonta. (Kuusela, 2019.)

3 Asiakaspalvelu kaupunkiorganisaatiossa

Tässä opinnäytetyössä kuntaorganisaationa toimii Hämeenlinnan kaupunki. Käytän kunta ja kuntaorganisaatio-käsitteen sijasta käsitettä kaupunki ja kaupunkiorganisaatio. Asiakaspalvelu on julkisella puolella pääasiallisesti asiakkaan tarpeista lähtevää toimintaa. Asiakaspalvelun tarkoituksena on vastata asiakkaan palvelupyyntöön. Jotta asiakkaan palvelupyyntöön voidaan vastata jouhevasti ja ammattitaitoisesti tulisi asiakaspalvelusta löytyä oikeanlaista osaamista, oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan ja oikealla sijainnilla. Kaupunkien asiakaspalveluiden asiakkaita ovat asiakkaat monista eri elämäntilanteista kuin myös yritykset sekä yhteisöt. (Rantanen 2013, 16.)

Kaupunki on osana tavallisen ihmisen elämää koko elämänkaaren ajan. Asiakkaan ja kaupungin välinen kohtaaminen määrittyy sen mukaan, miten asiakaspalvelu toimii. Rantasen (2013, 30) mukaan kaupungin asiakaspalvelu voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan. Ensimmäisessä

osassa palvelua antaa palveluneuvojat ja palvelu on niin kutsuttua asiakaspalvelukeskustointia, joka nähdään niin kutsuttuna kylmänä toimintana erilaisten lupien ja hakemusten muodossa. Toisessa osassa palvelut ovat sisällöltään asiantuntijaa vaativaa asiakaspalvelutoimintaa, jossa palvelut ovat myös henkilöstösidonnaisia. Nykypäivänä tätä kahtiajakoa kuitenkin keventää muun muassa erilaiset etäpalvelut.

Käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys on tärkeässä roolissa nykypäivän asiakaspalvelussa. Se tunnustetaan myös tärkeänä osana kaupunkien kilpailukyvyyn ja imagon parantamista (Rantanen 2013, 5). Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan muun muassa sellaista toimintamallia, jossa asiakkaan tarpeet ja asiakkaalle koitua hyöty ovat toimintaa ohjaajat tekijät. Rantanen (2013,14) kirjoittaa teoksessaan Kunnan asiakaspalvelu, että kaupungin asiakaspalvelijan on voi olla vaikea asettua asiakkaan asemaan ja kuvitella hänen puolestaan palvelukokemuksia tai toiveita. Yritys-maailmassa asiakas voi äänestää jaloillaan, jolloin asiakasta on pakko kuunnella enemmän. Siksi nykypäivän menestymään pyrkivässä liiketoiminnassa pyritään ymmärtämään asiakasta enemmän, ja se on alettu ymmärtämään myös julkisella puolella. Strategisissa valinnoissa, suunnittelussa, toiminnassa ja arvioinnissa asiakaslähtöisyyttä tarvitaan. Siksi on löydettävä keinot, miten asiakkaalta saadaan tietoa ja rakentavaa palautetta, että toimintaa voidaan kehittää kaikille sopivammaksi. Haasteena on kuitenkin se, miten asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia voidaan lisätä ja miten asiakas saadaan osallistumaan.

Kaupungin asiakkuusajattelussa tulisi keskittyä sovittamaan prosesseja yhteen siten, että arvoa syntyy niin asiakkaalle kuin organisaatiollekin. Palveluita tulisi tarkastella enemmän asiakkaan tarpeesta lähtien kuin byrokraattisista säännöistä käsin. Tutkimuksen mukaan keino vastata kasvaviin julkisen palveluiden haasteisiin on esimerkiksi palvelukonseptien uudistaminen sekä innovaatiotoiminta. Palvelukonseptien uudistaminen tarkoittaa sitä, että keskeisenä tekijänä toimii ymmärrys asiakkaan kasvavasta roolista palveluiden osatekijänä sekä toimijoiden yhteistyön lisääntymisestä, jolla tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä ja tehokkuutta. Sillä tavoin palveluiden laatu ja saatavuus pyritään turvaamaan kustannustehokkaasti. (Rahkonen-Rannikko 2015,26.) Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaan kuuleminen riittäisi ainoastaan, vaan tärkeää on myös päättää mitä palveluita tarjotaan ja mitä asiakkaalle luvataan. Luotettavuus, valinnanvapaus ja helppous ovat perusasioista millä saavutetaan tyytyväisiä kuntalaisia. Siksi julkisen puolen palveluissa tulisi pohtia vakavasti niitä keinoja millä saavutetaan asiakkaan luottamus sekä luottamuksen säilyttäminen. Asiakaslähtöisyyttä on myös se, että asiakaspalvelija tekee mahdollisimman paljon asiakkaan puolesta. Parasta asiointia on se, ettei asiointitarvetta ilmene, siksi proaktiivisuutta tarvitaan entistä enemmän. (Rantanen 2013,15.)

Rantanen-Rahkosen tutkielmassa selviää, että julkisella puolella on edelleen toimintatapoja ja näkökulmia sellaisista kehittämisen lähtökohdista, jotka näyttäytyvät asiakasnäkökulmasta organisaatiokeskeisinä toiminnan kehittämisen lähtökohtina. Tämä tarkoittaa sitä, että toi-

minnan kehittäminen nähdään ennen kaikkea etenkin toimitilojen vähentämisenä tai omien strategioiden mukaisten palvelukanavien kehittämisessä, sen sijaan että asiakas olisi kehitystyön lähtökohtana ja keskiössä. Asiakaslähtöinen palvelumallin toiminnan kehittämisen haasteina on etenkin prosessien ja rahoituksen käytännön toteuttaminen kuin myös organisaatiokulttuurilliset tekijät sekä työtätekevien henkilöiden sitouttaminen. Rantanen-Rahkonen (2013,111-113) toteaaakin että näiden yhteensovittaminen vie aikaa ja vaatii työtä.

Jotta toimivaa asiakaspalvelua voidaan tuottaa, on kaupungilla oltava selkeä ja yhteinen näkemys siitä mitä asiakaspalvelu on, millainen sisältö sillä on ja millainen sen suhde on muuhun organisaatioon. Organisaation kanssa yhteinen kokonaiskuva edistää virtaviivaisen kehittämissuunnan löytymistä, siksi jokaisen osan on sitouduttava asiakaspalvelun suunnitteluun, päätöksentekoon kuin myös sen totutukseen ja toimintaan. Työn konkreettinen rakentaminen aloitetaan kunnan visiosta ja strategiasta, jotka hyvin toteutettuna sitouttaa kunnan johdon, päättäjät sekä muut toimialat yhteiseen toimintaan ja toiminnan kehittämiseen. Esimerkiksi palvelustrategia on monissa kunnissa osana strategisen johtamisen kokonaisuutta, jossa konkretisoidaan esimerkiksi erilaisia palvelujen kehittämistä koskevia linjauksia ja määritellään periaatteet palveluiden järjestämiseksi. Lisäksi se huomioi kaupungin henkilöstö- ja talouskehitystä sekä pyrkii ennakoimaan erilaisia toimintaympäristönmuutoksia. (Rantanen 2014, 45.)

4 Palvelumuotoilu

Termi palvelumuotoilu tulee englannin kielestä ja sen alkuperäinen termi on service desing. Palvelumuotoilun avulla pyritään tuomaan käyttäjän näkökulma palvelujen kehittämisen keskiöön. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13). Palvelumuotoilu voidaan määritellä konkreettiseksi toiminnaksi, joka yhdistää niin käyttäjien odotukset ja tarpeet kuin myös palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen lähestymistapa, minkä tavoitteena on sellaiset palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisia kuin myös sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. (Tuulaniemi 2011, 25.) Palvelumuotoilun ominaispiirteitä ovat sen käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys suunnittelun lähtökohtana sekä yhteisuunnittelun avulla eri osapuolten osallistaminen. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi erilaisia työpajoja, havainnointia, haastatteluja tai käyttäjä tutkimuksia, joissa yhdessä asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa pyritään löytämään parempia ratkaisuja. (Mattelmäki 2014, 27.)

Palvelumuotoilussa yhdistetään muotoilusta tutut toimintatavat ja perinteisen palvelun kehityksen menetelmät. Tästä muodostuu oman osaamisala, jossa yhdistetään vanhoja tuttuja asioita uudella tavalla. (Tuulaniemi 2011, 24.) Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut korostavat sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua unohtamatta (Miettinen 2011, 33). Juha Tuulaniemi (2011, 60) kuitenkin toteaa, että palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty osaamisalana vaan palvelumuotoilu on ennemminkin yleinen ajatustapa, prosessi sekä työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin eri

osaamisalueisiin. Palvelumuotoilu lähtee inhimillisestä toiminnasta, tarpeiden sekä tunteiden ja motiivien ymmärtämisestä kokonaisvaltaisesti (Miettinen ym. 2011, 13).

Julkinen taho, esimerkiksi kaupunkiorganisaatiot ovat Annukka Jyrämän ja Tuuli Mattelmäen (2014, 16) mukaan omaksumassa verkostomalleja sekä palvelumuotoilun toimintatapoja omakseen. Palvelumuotoilun avulla organisaatiossa voidaan helpommin havaita palveluiden strategisia mahdollisuuksia liiketoiminnan näkökulmasta kuin myös innovoida uusia palveluita ja kehittää jo olemassa olevia (Tuulaniemi 2011, 24). Koska palvelumuotoilun avulla voidaan käsitellä myös monimutkaisia verkostoja sekä erilaisia prosesseja palvelumuotoilun avulla voidaan saada melko kokonaisvaltainen kuva esimerkiksi palveluprosessien vaiheista sekä niiden eri toimijoista ja vaikutuksista toisiinsa (Mattelmäki 2014, 27). Muun muassa MuotoileSuomi- ohjelma on visioinut palvelumuotoilun olevan osana julkisen organisaation päätöksentekoa vuonna 2020 (Kurronen 2014, 42). Myös Laurea ammattikorkeakoulussa palvelusuunnittelun rooli on osa ammattikorkeakoulun vahvuusalueista, mutta tässä työssäni kuvaan palvelumuotoilua enemmän yksittäisen kaupunkiorganisaation näkökulmasta.

Kurronen (2014, 40) kertoo artikkelissaan, miten Desing Councilin mukaan palvelumuotoilulla on potentiaalia julkisen sektorin innovoinnissa. Se listaa palvelumuotoilun auttavan julkisen puolen palveluiden kehittämisessä viidellä eri tavalla. 1. Käyttäjien tarpeiden tunnistamisessa, jolloin palvelumuotoilun avulla päästään selvittämään niin sanottua hiljaista tietoa. 2. Sidosryhmien tietämyksen hyödyntämisessä, jolloin erilaiset palvelumuotoilun työvälineet mahdollistavat prosessiin osallistuvien tahojen välille dialogin. 3. Riskienhallinnassa. Kun ideat päästään konkretisoimaan varhain, se auttaa tekemään nopeampia sekä resurssiviisaita päätöksiä. 4. Palvelujen kustannustehokkuuden parantamisessa, jolloin palvelumuotoilun työkalut mahdollistavat kuntalaisten palvelutarpeiden ja pyyntöjen tunnistamisessa sekä vastaamisessa. Tämä mahdollistaa myös sen, että resurssit pystytään käyttämään tehokkaammin. 5. Käyttäjien vaikutusmahdollisuuksien kasvattamisessa, jolloin käyttäjiä osallistamalla palvelukehitykseen pystytään tehokkaammin vastaamaan erilaisiin paikallisiin tarpeisiin. Tämän myötä myös avoimuus auttaa saavuttamaan parempaa luottamusta ja saamaan hyväksyntää käyttäjien ja palveluntarjoajien välille. Kurrosen (2014, 69) mukaan palvelumuotoilun menetelmien sekä asenteen soveltamisessa julkiseen organisaatioon ei ole vielä kunnon pelisääntöjä. Jos julkisessa organisaatiossa siirrytään palvelumuotoilullisen toiminnan pilotoimisesta konkreettisesti eteenpäin ja palvelumuotoilun keinoja halutaan käyttää jatkossakin, tarvitaan kuitenkin pitkäjänteinen strategia sekä toimintasuunnitelma.

Hanna-Riina Vuontisjärvi Pro Gradu- tutkielmassaan tarkastelee yhteyttä julkisen sektorin sekä palvelumuotoilun välillä. Hänen tärkein tavoitteensa on ollut nostaa esiin avaintekijöitä, joilla on haastavia tai positiivisia vaikutuksia palveluiden kehittämiseen julkisella sektorilla. Myös Vuontisjärvi toteaa tutkielmassaan, että palveluiden kehitysprosessissa on huomioitava oma-aloitteisuutta ja sitoutumista, jotta prosesseja voidaan viedä eteenpäin. Vuontisjärven

tutkimuksessa selviää, että vaikka julkisen sektorin prosessit ovat yksityistä sektoria hitaampia palvelumuotoilu on keino vastata julkisen sektorin haasteisiin. Palvelumuotoilun käyttö vaatii kuitenkin tarkkaa suunnittelua ja valmistautumista ja sitä että palvelumuotoilua käyttäville osallistujille on selvää se, mihin palvelumuotoilulla pyritään. (Vuontisjärvi 2015,44-48.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esittelen tarkemmin tutkimuksen kohteen, tutkimuksen käytännön toteutuksen sekä tutkimuksen aineiston keräämiseen sekä analysointiin liittyvät tekijät. Lopussa esittelen myös tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvät seikat.

5.1 Toteutus ja kysymyksenasettelu

Tutkimuksen toteutus on saanut alkunsa työskennellessäni Hämeenlinnan kaupungilla työharjoittelussa. Sain mahdollisuuden opinnäytetyön aiheeseen työryhmältä, jonka tavoitteena on kehittää Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluita vuoden 2019 aikana. Työryhmän tavoitteena on kartoittaa asiointipalveluiden nykytilanne, jonka perusteella työryhmä voi määrittellä ja suunnitella asiointipalvelun uusia tavoitteita. Tavoitteiden määrittelemisen jälkeen on tarkoituksena ryhtyä tarvittaviin konkreettisiin jatkotoimenpiteisiin, muun muassa toimintatapojen kehittämiseen, mahdolliseen asiointipalveluiden käsikirjan työstämiseen sekä henkilöstön kouluttamiseen. Koko prosessissa on tarkoituksena osallistaa henkilöstöä sekä asiakkaita palvelumuotoilun keinoin. (Liite 1)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Hämeenlinnan kaupungille sen asiointipalveluiden toiminnan nykytilannetta. Nykytilanne selvitetään asiointipalveluissa työskentelevien henkilöstön jäsenien sekä siinä asioivien asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyöni ajoittuu hankkeen alkuvaiheeseen ja sen tarkoituksena on tuottaa selvitys nykytilanteesta sekä antaa vastauksia ja suuntaa siihen, miten toimintaa voitaisiin lähteä kehittämään. Tässä opinnäytetyössä nykytilannetta tarkastellaan kahdesta näkökulmasta:

1. Mitä mieltä henkilöstö ja asiakkaat ovat Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluista?
2. Mihin seikkoihin asiointipalveluiden kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota?

Nykytilannetta on lähdetty selvittämään kyselytutkimuksen avulla. Olen koonnut kolme erilaista kyselyä yhteistyössä työryhmän kanssa. Yksi kyselyistä on suunnattu henkilöstölle ja kaksi muuta asiakkaille, jotka asioivat asiakaspisteissä, joita ovat olleet esimerkiksi kirjasto, yleisneuvonta, museo, sivistyksen ja hyvinvoinnin palveluohjaus sekä rakennusvalvonta. Kaksi kyselyistä on ollut täysin verkkopohjaisia (Liite 2, 3) ja kolmannen kyselyn (Liite 4) tulokset on saatettu myöhemmin verkkoon. Kaikki tulokset on analysoitu Webropol- verkkotyökalua käyttäen. Kyselytutkimus on toteutettu tammikuussa 2019 ja se on ollut käytettävissä 2 viikkoa.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tieteellinen tutkimus pyrkii selvittämään tutkimuskohteen lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita ja pohjimmiltaan se on luovaa ongelmanratkaisua. Tutkimustoiminta voidaan jakaa empiiriseen ja teoreettiseen tutkimukseen: empiirisessä eli havainnoivassa tutkimuksessa pyritään saamaan vastauksia tutkimusongelmasta johdettuihin kysymyksiin teoreettisen tutkimuksen kehittämien menetelmien avulla, kun taas teoreettisessa tutkimuksessa käytetään hyväksi jo olemassa olevaa tietomateriaalia. (Heikkilä 2014, 12.) Oma empiirinen tutkimukseni on toteutettu alku vuodesta 2019. Ennen kyselyn julkaisua perehdyin aiheesta julkaistuihin tutkimuksiin sekä tieteelliseen materiaaliin. Lähdemateriaalin, asiointipalveluiden työryhmän sekä tutkimusongelman perusteella laadin kyselylomakkeet sekä saatekirjeet. Kysely rakennettiin käyttäen Webropol- verkkotyökalua, joka myös mahdollisti kyselyn tuloksille selkeän analyysin.

Tutkimustyyliä jaetaan karkeasti kahteen eri tyyliin: kvalitatiiviseen laadulliseen tutkimukseen tai kvantitatiiviseen määrälliseen tutkimukseen (Kananen 2011, 12). Tutkimusotteena laadullinen ja määrällinen tutkimus voidaan kuitenkin nähdä toisiaan täydentävinä lähestymistapoina, joita on vaikea erotella kovin tarkkarajaisesti toisistaan (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 136). Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä selittämään päätösten syyt ja käyttäytyminen. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa on keskeistä lukumäärin ja prosenttiosuuksin selvitettävät kysymykset sekä edellytyksenä ilmiön tunteminen. (Heikkilä 2014, 15). Kvantitatiivisella tutkimuksella avulla voidaan selvittää asioiden välisiä riippuvuuksia sekä ilmiössä tapahtuvia muutoksia, mutta myös kartoittaa olemassa olevaa tilannetta. Kvantitatiiviselle tutkimusotteelle on tyypillistä numeerisesti suuri edustava otos sekä ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta siksi sitä voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. (Heikkilä 2014, 15.) Lisäksi keskeisiä elementtejä ovat aiemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset, aiemmat teoriat, käsitteiden määrittely, tutkittavien henkilöiden valinta sekä aineistonkeruun suunnitelma. (Hirsijärvi ym. 2009, 140.) Valitsin tutkimukselleni kvantitatiivisen lähestymistavan, sillä tutkimukseni tarkoituksena on selvittää kaupungin asiointipalveluiden nykytilanne sekä käsitellä tutkimuksesta saatu aineisto myös tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Tutkimukseni kysely sisältää pääosin määrällisiä kysymyksiä, mutta myös avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset ovat laadullista kvalitatiivista aineistoa. Kvalitatiiviset vastaukset huomioin tutkimuksessani kvantitatiivisen aineiston tukena, sillä ne antavat lisätietoa ja tukea määrällisille kysymyksille.

5.3 Aineiston keruu

Tutkimusongelma määrittelee sen, millaista tiedonkeruumenetelmää käytetään. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiointipalveluiden nykytilannetta, joten tiedonkeruumenetelmäksi valikoitu kysely- eli surveytutkimus joka on tehokas tapa kerätä tietoa, kun tutkit-

tavia on suurempi joukko. (Heikkilä 2014, 17.) Kyselytutkimuksen aineisto kerätään kyselylomaketta käyttäen ja se on olennainen osatekijä kyselytutkimuksessa. Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää tutkimusongelman täsmentämistä, kirjallisuuteen tutustumista ja käsitteiden määrittelemistä kuin myös tutkimusasetelman valintaa. Jo suunnitteluvaiheessa on tärkeitä täsmentää se, miten aineistoa käsitellään. Ennen kuin kyselylomakkeen laatiminen aloitetaan, on tutkimuksen tavoitteiden oltava selvillä. Lisäksi kysymyksiä sekä vastausvaihtoehtoja suunniteltaessa on hyvä pohtia, kuinka tarkkoja vastauksista halutaan ja millaisia vastauksia on ylipäättänsä mahdollista kyselylomakkeella saavuttaa. Hyvän ja toimivan tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä on muun muassa selkeä ja siisti ulkoasu, tekstin ja kysymysten toimiva asettelu sekä kysymysten looginen eteneminen. Kyselylomakkeeseen on hyvä sisällyttää myös kontrollikysymys, millä voi varmistaa vastauksen johdonmukaisuuden. (Heikkilä 2014, 45-46.)

Ennen kyselylomakkeen laatimista kävimme työryhmän kanssa lävitse kyselyn kriteerit ja päälinjat millaista tietoa ja millaisia kysymystyyppejä kyselyssä tullaan käyttämään. Kyselylomakkeet ovat rakentuneet pääosin omatoimisesti perustuen hankkimaani taustatietoon ja teoriaan, mutta työryhmän kesken kyselylomakkeet on saatettu lopulliseen muotoonsa. Kyselyn laatimisessa on lisäksi ollut tukena vuonna 2017 tehty tutkimus, jossa on selvitetty asiakastytyväisyyttä haastatteluiden muodossa, henkilöstön tyytyväisyyttä teemahaastatteluilla sekä tehty mystery shopping- palvelututkimusta. Tutkimus on keskittynyt vain asiointipalvelupiste Kastellin toimintaan. Tutkimus on ollut apuna rakentaessa uusia kysymyksiä nykytilannetta selvittämään.

Kyselylomakkeella on käytetty monipuolisesti erilaisia kysymystyyppejä. Kaikkien kolmen kyselyn runko ja raamit ovat samankaltaiset, jotta kyselyn analysointi olisi mahdollisimman yksinkertaista ja jouhevaa. Kyselyiden alussa kysytään vastaajien taustatietoina ikä ja sukupuoli sekä toimiala tai asiakkailta se asiointipiste, jossa on juuri asiointinut. Taustatietojen jälkeen kysymyksillä kartoitetaan vastaajien mielipidettä asiointipalveluiden nykytilanteesta. Kyselyn loppuosassa vastaajat voivat kertoa omia kehittämisehdotuksia ja mielipiteitensä asiointipalveluista.

Kyselylomakkeella on käytetty kysymystyyppeinä pääosin Likertin asteikkoa sekä strukturoituja ja suljettuja kysymyksiä. Likertin 4-portaisella asteikolla vastaajan tulee valita asteikolta parhaiten omaa mielipidettä vastaava vaihtoehto. Kyselylomakkeen kysymyksissä, joissa käytetään Likertin asteikkoa, on rajattu pois vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”, jotta aineistosta saataisiin poissuljettua niin sanotut neutraalit vastaukset. Osa kysymyksistä on strukturoituja kysymyksiä, joissa vastaajalle annetaan valmiit vaihtoehdot, joista hänen tulee valita sopivin. Edellä mainittujen kysymysvaihtoehtojen lisäksi lomakkeilla on mielipidekysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä sekä muutama avoin kysymys, muiden kysymysten tueksi ja tarkennukseksi. Kysymyksiä per kysely on noin 10-15 kpl.

Tutkimuksen perusjoukko tarkoittaa tutkittavaa kohdejoukkoa, joista tavoitellaan tietoa. Tutkimuksen perusjoukko on määriteltävä ensin, ennen kuin siitä pystytään valitsemaan mahdollisimman kattava otos. (Heikkilä 2014,32.) Otoksen tavoitteena on olla niin sanottu pienoiskuva kohderyhmästä. Tutkimukseni perusjoukkoa ovat asiointipalveluiden henkilöstö sekä asiointipalveluiden asiakkaat. Asiointipalveluiden henkilöstön osalta voidaan puhua kokonaistutkimuksesta, sillä perusjoukko on suhteellisen pieni noin 100 henkilöä. Asiointipalveluiden asiakkaiden osalta perusjoukon todellista lukumäärää ei tarkalleen tiedetä, joten otanta perustuu todennäköisyysotokseen, jolloin jokaisella perusjoukon yksiköllä on sama todennäköisyys tulla otokseen. (Kananen 2011, 65,69.)

Henkilöstöllä tarkoitetaan niitä henkilöstön jäseniä, jotka työskentelevät Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluissa. Henkilöstön jäsenet ovat viideltä toimialalta, joita ovat: sivistys- ja hyvinvointi, konsernipalvelut, kaupunkirakenne sekä sosiaali- ja terveystalvet. Asiakkaat ovat edellä mainittujen toimialojen asiointipalveluiden asiakkaita. Kyselyä ei tulla lähettämään sellaisille, jotka ovat joskus käyttäneet jotain kaupungin asiointipalvelua vaan nykytilannetta selvitetään sellaisilta asiakkailta, jotka ovat tässä hetkessä palveluita käyttäneet.

Kyselyitä rakennettiin verkkoon kolme, joista yksi suunnattiin henkilöstölle ja kaksi asiakkaille. Asiakkaille suunnatut kyselyt jaoteltiin vielä käyntiasiakkaiden sekä verkossa tai puhelimitse asioivien kesken. Henkilöstölle suunnattu kysely lähetettiin sähköpostitse linkkinä. Sähköisesti tai puhelimitse asioivien asiakkaiden yhteystiedot otettiin ylös heidän asioidessaan asiointipalveluissa ja päivän päätteeksi heille lähetettiin kyselylinkki sähköpostitse. Käyntiasiakkaille annettiin mahdollisuus vastata kyselyyn myös paperiversiolla. Tämä siksi, että myös käyntiasiakkailta saataisiin mahdollisimman kattavasti vastauksia. Käyntiasiakkaiden paperiset vastaukset kerättiin nimettömänä ja ne tallennettiin Webropolin päivän päätteeksi. Tutkimukseni kysely on rakennettu käyttäen Webropol verkkotyökalua. Webropol on kotimainen vuonna 2002 perustettu yritys, joka tarjoaa helppokäyttöisen verkkokyselytutkimus- ja analysointiohjelman. Webropolin avulla voi rakentaa kattavasti nii peruskyselyjä kuin ammattimaisia tutkimuksiakin. (Webropol 2018.) Hämeenlinnan kaupunki on Webropolin käyttäjä, joten siksi se on helppo ja luonnollinen valinta opinnäytetyön kyselyn rakentamiseen.

Kyselylomake tulisi aina testata ennen sen lähettämistä vastaajille, jotta selkeys ja toimivuus voidaan varmistaa. Testaajien tulisi myös miettiä, onko jotain olennaista jäänyt kysymättä tai onko mukana turhia kysymyksiä. Testaamisen jälkeen tehdään tarvittavat muutokset, myös näiden muutosten jälkeen olisi jonkun muun tutkijan lisäksi lukea kysely uudelleen mahdollisten virheiden havaitsemiseksi. (Heikkilä 2014, 59.) Tutkimuslomaketta testattiin ja työstettiin tiiviisti tammikuun 2019 aikana yhteistyössä työryhmän kanssa. Työryhmälle esiteltiin tammikuun alussa kyselyiden ensimmäiset versiot, joista kyselyitä lähdettiin muokkaamaan sopivaan muotoon. Kyselyiden viimeiset versiot valmistuivat juuri ennen kyselyn julkaisua. (Liite 3)

Kysely lähetettiin 109:lle henkilöstön jäsenelle, jotka työskentelevät asiointipalveluiden piirissä. Asiakaskyselyiden verkkolinkit lähetettiin kaikille, jotka asioivat asiointipalveluissa sähköpostitse, chatissa, puhelimitse tai jotain muuta verkkokanavaa pitkin. Asiointipisteissä oli kahden viikon ajan esillä paperisia lomakkeita, joihin käyntiasiakkaiden toivottiin vastaavan. Vastaukset kirjattiin päivän päätteeksi Webropoliin. Kyselyt lähetettiin ja avattiin vastattavaksi maanantaina 21.1.2019 ja ne olivat auki 5.2.2019. Henkilöstö vastaanotti tiedotteen noin viikkoa ennen kyselyn lähettämistä, jossa kerrottiin hankkeen tavoitteita ja tarkoituksista

5.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksen alkuvaiheen valinnoilla on osittainen merkitys siihen, miten aineistoa käsitellään ja tulkitaan. Hirsijärvi ym. (2009, 221) mukaan, parhaimmillaan kuitenkin kaikki tutkijan tekemät valinnat tutkimusprosessin eri vaiheissa muodostavat kiinteän rakennelman. Tutkimuksen ydin, kuitenkin rakentuu analyysin, tulkinnan sekä johtopäätöksen tekoon. Analyysivaihe kertoo tutkijalle sen millaisia vastauksia hän saa asettamiinsa tavoitteisiin ja tutkimusongelmaansa, toisaalta voi olla myös mahdollista, että analyysivaiheessa selviää se, millainen tutkimusongelman olisi pitänyt olla alun alkaenkin.

Empiirisen tutkimuksen aineistoa analysoidessa varsinaisia päätelmiä päästään tekemään vasta esitöiden jälkeen. Aineiston analysointi alkaa tietojen tarkistamisella. Vastauksista tulee tarkistaa, millaisia mahdollisia virheellisyyksiä tai mahdollisia puutteita löytyy sekä se onko tarpeellista tietojen täydentämiseen. Esitöihin kuuluu myös mahdollinen aineiston litterointi. Itse analyysitavan valinta ei kuitenkaan määräydy tietyn säännön mukaisesti sillä aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Pääperiaatteena on valita sellainen analyysitapa, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimuskysymykseen. (Hirsijärvi ym. 2003, 223-224.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa analyysimenetelmän valintaan vaikuttaa kuitenkin mittarit ja niiden mitaustasot. Silloin jokaisella analyysimenetelmällä on omat mitaustasojen minimikriteerit, joita tutkija ei saa rikkoa. (Kananen 2011, 85.) Edellä mainittujen rajoitteiden lisäksi kvantitatiivisen tutkimusaineiston analyysimenetelmään vaikuttaa myös tutkimusongelma sekä ilmiön teoreettiset oletukset. Siinä tapauksessa, jos aineiston tutkimusongelma rajoittuu vain ilmiön kuvailuun, riittää analyysimenetelmäksi esimerkiksi aineistoa kuvaavat tunnusluvut, riippuvuusanalyysit sekä ristiintaulukointi. Yksinkertaisimmillaan tuloksia voidaan esittää taulukkomuodoissa prosentteina, jolloin voidaan olettaa, että jakauma vastaa ilmiötä myös perusjoukossa. (Kananen 2011, 85-86.) Tässä opinnäytetyössä tulosten analysoinnissa on käytetty Webropol- verkko-ohjelman tarjoamia analyysivaihtoehtoja. Webropol muodostaa tuloksista raportteja, joita pystyy vertailemaan keskenään sekä muun muassa ristiintaulukoimaan. Tämän lisäksi pyrin selittämään tutkimusten erot ja muut havainnot sanallisesti kappaleessa tutkimuksen tulokset ja analyysi.

5.5 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Onnistuneet tutkimuksen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan pysyvyyttä, että tutkimus mittaa sitä mitä on tarkoitus selvittää. Jotta tutkimus on validi, se on varmistettava etukäteen huolellisella ja tarkalla suunnitelulla ja tiedonkeruulla. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat hyvin määriteltä perusjoukko, edustava otos sekä korkea vastausprosentti. (Heikkilä 1014,27.) Etenkin verkkotutkimuksissa luotettavuus voi olla ongelmallista, sillä perusjoukkoa ei välttämättä tunneta. Lisäksi virhettä voi kasvattaa myös mahdollinen valehtelu tai kysymyksen väärynmääritys. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston analysoinnin säännöillä voi päästä kuitenkin luotettavaan lopputulokseen, mutta se edellyttää tarkkoja mittareita sekä oikeanlaisilla havaintomäärillä tehtyä tutkimusta. (Kananen 2014, 265-267.)

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen tarkkuutta ja pysyvyyttä, eli uusittaessa tutkimus saadaan samat lopputulokset. Tutkimuksen pysyvyys voidaan todeta usealla eri tavalla. Mittaamalla sama tilastoyksikkö useaan kertaan, voidaan todeta tutkimuksen sisäinen reliabiliteetti. Ulkoisella reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta myös muissa tutkimuksissa. Jos reliabiliteetti on puutteellinen, se usein johtuu erilaisista mittaus- ja käsittelyviheistä. Tutkimustulosten sattumanvaraisuus kasvaa myös silloin, jos otoskoko on kovin pieni. (Heikkilä 2014, 178.)

6 Tutkimuksen tulokset

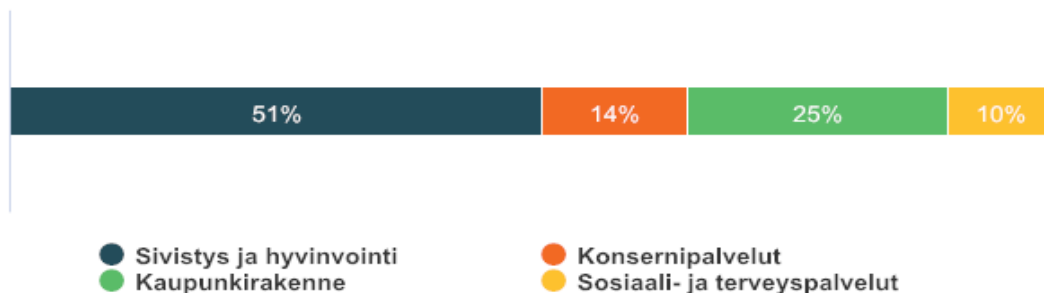
Tässä luvussa esittelen tutkimustulokset. Kyselyt ovat jaoteltu alatosikoihin ja käyn tutkimustulokset läpi yhtenä otoksena. Kuvaan tutkimustuloksia sanallisesti sekä havainnollistan niitä Webropolista saaduilla taulukoilla, kuvoilla sekä muilla Webropolista saaduilla analyysimenetelmillä. Aineiston analyysi on aloitettu käymällä yksityiskohtaisesti läpi kyselyt ja niiden vastaukset, mahdollisten virheiden havaitsemiseksi. Virheiden havaitsemiseksi olen tutkinut Webropolista saatuja peruseräraportteja. Havaittuja virheitä ei alkuvaiheessa ilmennyt.

6.1 Henkilöstön tulokset

Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden henkilöstölle lähetettiin kysely verkkolinkkinä maanantaina. 21.1.2019. Vastaanottajia kyselylinkille oli 109 ja vastausaikaa kyselylle annettiin kaksi viikkoa. Vastauksia henkilöstöltä tuli 59 kpl minkä perusteella vastausprosentiksi muodostuu 66%.

Henkilöstön kyselyssä kysymyksillä on 1-3 kartoitettu vastaajien taustatietoja. Taustatietoina selvitetään vastaajan ikä, sukupuoli sekä toimiala, jotta vastaajia olisi helpompi jaotella. Olennaisin taustatieto kyselyssä on vastaajan toimiala. Kaikki taustatietoihin liittyvät kysymykset olivat pakollisia, joten näiden vastausprosentti on 100. Kyselyyn vastanneita henkilöstön jäsenistä 85% oli naisia ja eniten vastauksia tuli ikäryhmiltä 45-54 sekä 55-65 vuotta, joi-

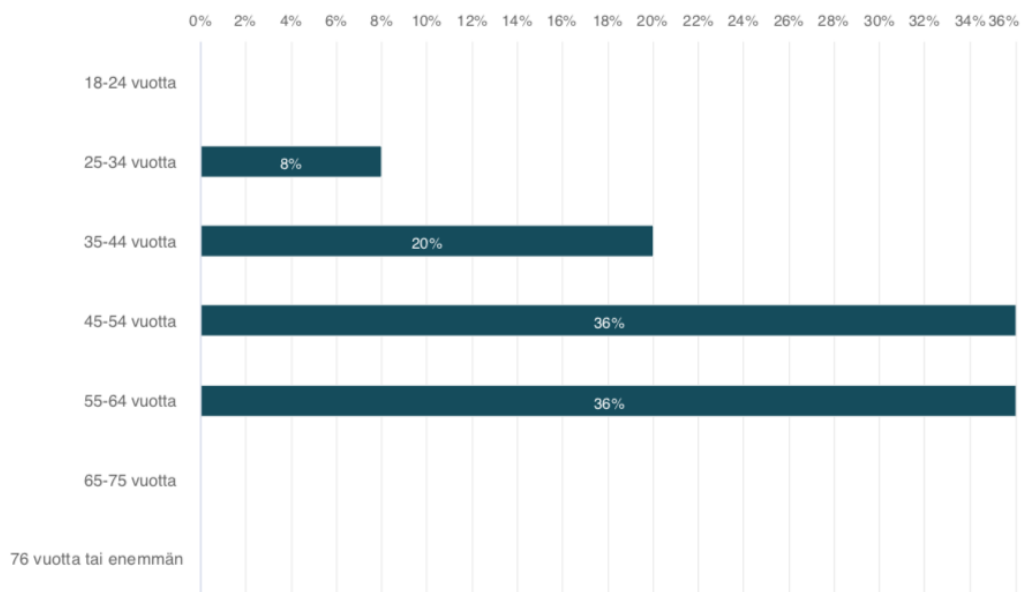
den molempien prosenttiosuudet olivat 36%. Toiseksi eniten vastauksia tuli ikäryhmältä 35-44 vuotta 20,4% ja viimeisenä 25-34 vuotiaat, joita oli vastaajista 8,5%. Sivistyksen ja hyvinvointi oli kaikista aktiivisin toimiala kyselyyn vastanneista.



Kuvio 1: Vastaajat toimialoittain

2. Ikä

Vastaajien määrä: 59



Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma

Kysymyksillä 4-12 kysytään henkilöstön mielipidettä asiointipalveluista, asiakaspalvelusta työnä sekä annetaan mahdollisuus kertoa omia tuntemuksia ja ajatuksia itsestensä asiakaspalvelijana. Kysymyksessä neljä henkilöstöltä kysytään mielipidettä seuraaviin väittämiin, jotka käsittelevät muun muassa motivaatiota, toimenkuvaa ja konsernin välistä viestintää. Tuloksista käy ilmi, että vastaajat ovat melko tyytyväisiä esitettyihin seikkoihin, mutta kaupunkiorganisaation toimintatavat eivät välttämättä täysin tue vastaajien asiakaspalvelutilanteiden hoi-

tamista. Vastaajista 77,97% prosenttia oli täysin samaa mieltä kysyttäessä arvostusta omaa työtänsä kohtaan.

Kysymyksellä 5 selvitettiin, onko vastaajalla käytössä sellaista tukea, joka auttaa häntä asiakaspalvelutyössä. Tämän tarkoituksena on selvittää saako henkilöstö tarpeeksi tukea esimerkiksi esimieheltä, työyhteisöltä tai työnohjaukselta. Kysymys piti myös perustella, jotta kysymyksellä saataisiin lisätietoa siitä vaikuttaako esimerkiksi työnohjauksen tuki asiakaspalvelun laatuun. Vastaajista 86% vastasi saavansa tukea etenkin työyhteisöltä sekä omalta esimieheltä. 14% eli 8 vastaajista oli sitä mieltä, ettei tukea ole tarpeeksi. Työn tueksi kaivattiin apua ja ohjeita, lisäkoulutusta sekä työnohjausta.

Kysymyksessä 6 selvitettiin miltä asiakaspalvelutyö vastaajista tuntuu. Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, kokeeko henkilöstö asiakaspalvelutyön mieluisana tai onko työ kenties liian haastavaa. Kysymys on avoin eikä siihen ollut pakko vastata. Vastaajista 53 kpl vastasi kyselyyn. Suurin osa vastaajista kokee asiakaspalvelu työn positiivisena, monessa vastauksessa kuitenkin todettiin, että asiakaspalvelu työ on toisinaan haastavaa erinäisistä tekijöistä johtuen. Haasteellisina tekijöinä asiakaspalvelutyölle koettiin haastavat asiakkaat, niukat resurssit, toimimattomat tai hitaat työvälineet ja täsmällisen tiedon antaminen asiakkaalle. Kommentit olivat muun muassa:

”Koen asiakaspalvelun mieluisana, mutta myös haastavaksi. Asiakkaamme eivät saa palvelua siinä ajassa, kun se olisi tänä digitaalisena aikana toivottua.” (Vastaaja 1)

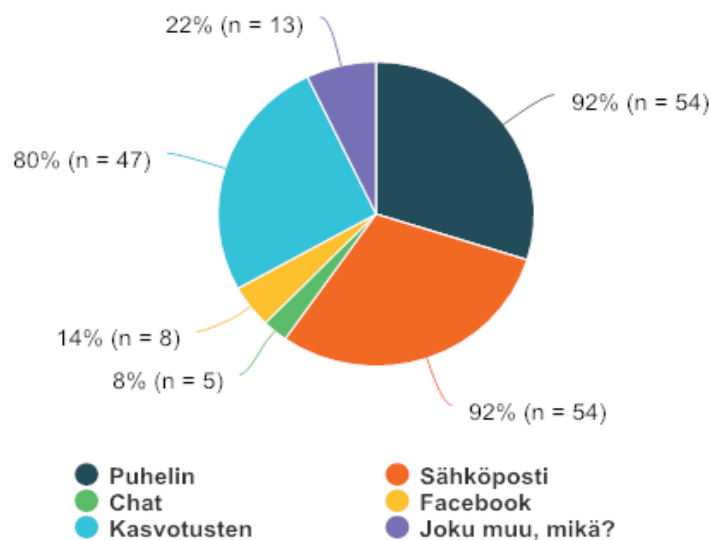
”Asiakastyö on mielenkiintoista ja pidän siitä. Se kuitenkin koko ajan muuttuu haastavammaksi. Asiakkaat muuttuvat haastavimmiksi ja asiakkaiden erilaiset esim. perhetilanteet ovat menneet haastavimmiksi. Halutaan tarjota koko ajan lisää palveluita, mutta olisi tärkeää hoitaa nykyisetkin palvelut ensin kuntoon.” (Vastaaja 2)

”Haasteena on ettei anna virheellistä ohjeistusta.” (Vastaaja 3)

”Johtolauseeni on ollut jo vuosia ”asiakas ei ole työsi keskeyttäjä vaan sen tarkoitus.” (Vastaaja 4)

”Mieluisaa asioida ihmisten kanssa ja siinäkin voi kehittyä joka päivä.” (Vastaaja 5)

Kysymyksessä 7 selvitetään mitä väyliä pitkin asiakkaat ottavat yhteyttä. Kysymyksessä sai vastata useampaan vaihtoehtoon ja annettuja vaihtoehtoja tuli 181. Muita kuin valmiiksi annettuja vaihtoehtoja olivat mm. Twitter/ e-palautejärjestelmä, Instagram, sähköinen asiointipalvelu, Wilma, Lupapiste sekä muut sähköiset asiointijärjestelmät. Yksi vastaajista kertoi asiakkaiden lähestyvän myös joskus vapaa-aikana kadulla, kaupassa tai kaupungilla.



Kuvio 3: Mitä kautta asiakkaat ottavat yhteyttä asiointipalveluihin

Vastaajista lähes kaikki kokivat omaan asiakaspalvelunsa positiivisena. Vain alle 2% prosenttia vastaajista koki oman asiakaspalvelunsa melko epäonnistuneeksi, mutta kukaan ei kokenut sitä täysin epäonnistuneeksi. 50,85% prosenttia vastaajista on havainnut asiakaspalvelussa sellaisia seikkoja, joita haluaisi muuttaa. Avoimeen tekstikenttään annettujen vastausten perusteella yleisimmät toiveet muutoksiin olivat mm. laadukkaammat työvälineet ja käyttöjärjestelmät, enemmän aikaresursseja, tietotaitoa sekä opastusta erilaisten sähköisten järjestelmien hoitoon. Kysymyksessä 11 Vastaajista 3% antoi itselleen asiakaspalvelijana kouluarvosanan 10, 73% prosenttia 9 sekä loput 24% arvosanan 8.

Kysymyksessä 12 kysyttiin millaista asiakaspalvelua työssä saa. Kysymykseen sai vastata joko omaa työtä tai muiden työtä koskien. Kysymyksen vastaus oli avoin ja siihen vastasi 54 kaikista vastaajista. Vastaajat kertoivat saavansa sekä negatiivista että positiivista. Osa vastaajista koki, että negatiivinen palaute liittyy usein siihen, millaisen päätöksen asiakas on saanut tai siihen, kuinka nopeasti asiakas on saanut palvelua. Pääsääntöisesti vastausten perusteella palautteet kuitenkin ovat olleet positiivisia.

Kysymyksessä 13 59% prosenttia vastaajista on huomannut asiakaspalvelutyössään jotain sellaista, jota haluaisi muuttaa. Avoimeen tekstikenttään annettujen vastausten perusteella ei tullut varsinaisesti mitään uutta lisätietoa, vaan muutoksia toivotaan työvälineisiin, järjestelmien päivittämiseen sekä lisää resursseja asiakaspalvelutyöhön.

| | 4 - Hylätty | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 - Kiitettävä |
|-----------|-------------|----|----|----|--------|--------|-----------------|
| n | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 43 | 2 |
| Prosentti | 0% | 0% | 0% | 0% | 23,73% | 72,88% | 3,39% |

Taulukko 1: Minkä kouluarvosanan vastaajat antavat itselleen asiakaspalvelijana

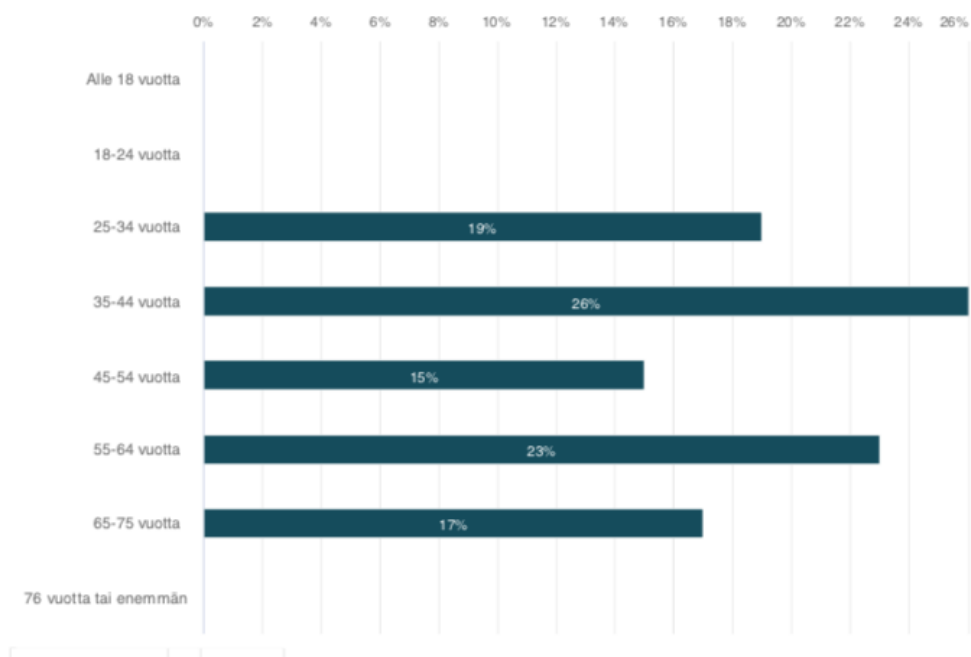
Viimeisessä kysymyksessä vastaajille annettiin mahdollisuus jättää vapaamuotoinen palaute. Tähän vastasi kuitenkin vain 12 vastaajista. Vastaukset olivat pääosin vinkkejä siihen, miten asiakaspalvelua voitaisiin kehittää jatkossa ja mitä siinä tulisi huomioida. Etenkin asiakkaan arvostaminen ja asiakkaan etuun huomion kiinnittäminen koettiin tärkeäksi ja siihen toivottiin toimenpiteitä. Lisäksi vastaajat toivoivat, että asiakaspalvelutyön tekemistä arvostettaisiin enemmän ja ettei liian montaa prosessia henkilöityisi vain yhden ihmisen taakse.

6.2 Verkkoasiakkaat

Sähköisen kyselyn vastaanottajista 53 kpl eli noin 76% vastasi kyselyyn. Vastaajista 57% oli naisia. Sähköisesti asioivien asiakkaiden vastaukset tulivat pääosin sivistyksen- ja hyvinvoinnin palveluohjauksesta, kaupunkirakenteen asiakaspalvelusta sekä rakennusvalvonnasta. 11% prosenttia vastasi kohtaan ”jokin muu, mikä”, mutta avoimesta tekstikentän perusteella vastaukset jakaantuivat sivistyksen- ja hyvinvoinnin sekä kaupunkirakenteen piiriin. Siihen, ettei toimialaa ole osattu määritellä oikeaan sarakkeeseen voi vaikuttaa se, että toimialaa ei ole tunnistettu tai muistettu enää kyselyyn vastatessa.

2. Ikä

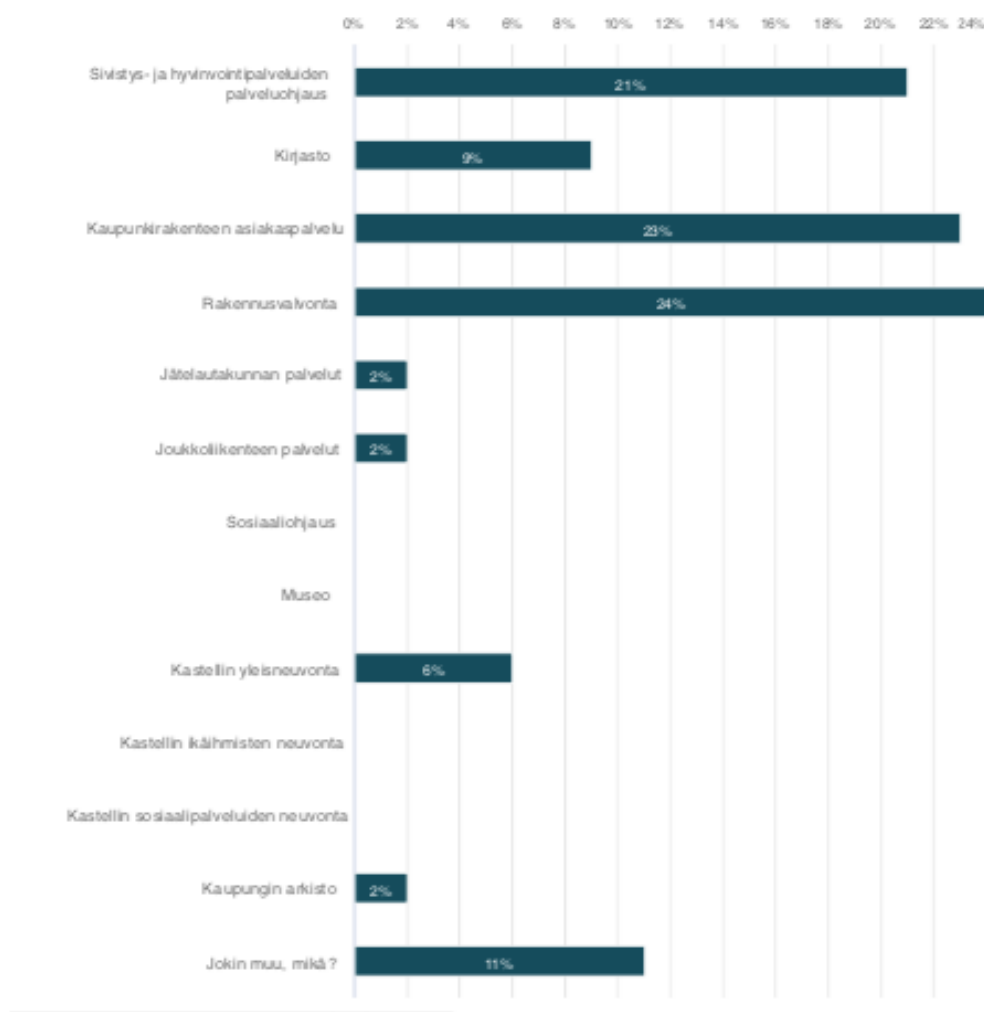
Vastaajien määrä: 53



Kuvio 4: Vastaajien ikäjakauma

3. Minkä toimialan asiointipalvelussa asioit?

Vastaajien määrä: 53



Kuvio 5: Vastaajien käyttämät asiointipalvelut

Noin 90 % verkkokyselyyn vastanneista asioi päiväsaikaan kello 8-16 virastojen virka-aikojen puitteissa. Puhelimitse vastaajista asioi noin 50 prosenttia ja sähköpostitse noin 40 prosenttia. Loput asiakkaista vastasi asioivansa paikan päällä, vaikka kyselylinkkiä ei lähetetty paikan päällä asioiville. 45 % prosenttia kyselyyn vastanneista asioi ensimmäistä kertaa kaupungin asiointipalveluissa.

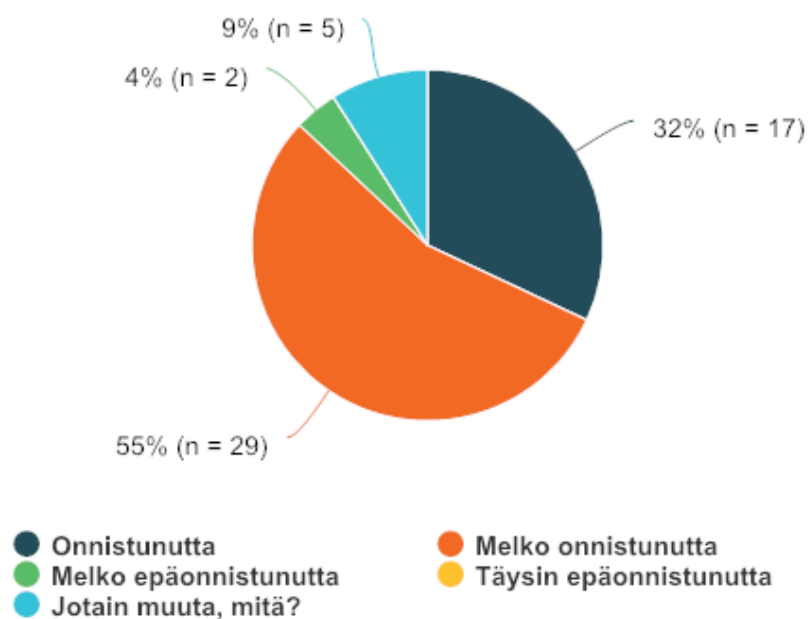
Kysymyksessä 7 vastaajia pyydetään vastaamaan asiointipalveluiden laatuun liittyviin kysymyksiin. Vastausten perusteella palvelujen saatavuus, tavoitettavuus, sujuvuus sekä ystävällisyys ovat positiivisia. 1-4 vastaajaa on ollut tyytymätön saamaansa palveluun.

| | 1. Onnistunutta | 2. Melko onnistunutta | 3. Melko epäonnistunutta | 4. Täysin epäonnistunutta | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|--|--------------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------|-----------|----------|
| Palvelujen saatavuus (jonotusaika, puhelun vastausaika jne.) | 36 67,92% | 14 26,42% | 1 1,89% | 2 3,77% | 53 | 1,42 | 1 |
| Tavoitettavuus (palvelun aukioloajat) | 32 60,38% | 16 30,19% | 2 3,77% | 3 5,66% | 53 | 1,55 | 1 |
| Asiainn sujuvuus (asiakaspalvelijan osaaminen ja ammattitaito) | 38 71,7% | 12 22,64% | 2 3,77% | 1 1,89% | 53 | 1,36 | 1 |
| Asiakaspalvelijan ystävällisyys | 44 83,02% | 8 15,09% | 0 0% | 1 1,89% | 53 | 1,21 | 1 |
| Asian hoitaminen kokonaisuutena | 35 66,04% | 12 22,64% | 4 7,55% | 2 3,77% | 53 | 1,49 | 1 |
| Yhteensä | 185 | 62 | 9 | 9 | 265 | 1,4 | 1 |

Taulukko 2: Asiointipalvelun laatua koskevat vastaukset

Kysymyksessä 8 pyydetään vastaajia kuvailemaan asiointipalveluita kolmella sanalla. Kysymys on avoin, jotta sillä saataisiin selvitettyä tarkennusta asiointipalveluiden laatuun. Kysymykseen on vastannut kaikista kyselyyn vastaajista 34 kpl ja vastaukset ovat pääosin positiivisia. Palvelut ja saatu asiakaspalvelu koetaan ystävälliseksi ja hyväksi. Lisäksi vastaajat kokevat, että palvelu on asiantuntevaa ja positiivista. Kysymyksessä yhdeksän vastaukset tukevat edellä mainittuja vastauksia sillä, valtaosa antaa kaupungin asiointipalveluille kiitettävän tai erinomaisen kouluarvosanan. Yksi vastaajista antaa arvosanan 5 ja 4 kpl arvosanan 6.

Kysymyksessä 9 kysytään, millaisena on yleensä kokenut asiointin Hämeenlinna kaupungin asiointipalveluissa. Vain 4% vastaajista on sitä mieltä, että se on ollut epäonnistunutta ja 9% prosenttia mainitsee tämän olleen ensimmäinen kerta. Vastausprosentit eivät korreloi kysymykseen 6. joissa ensimmäistä kertaa asioivien määrä on peräti 45 %.

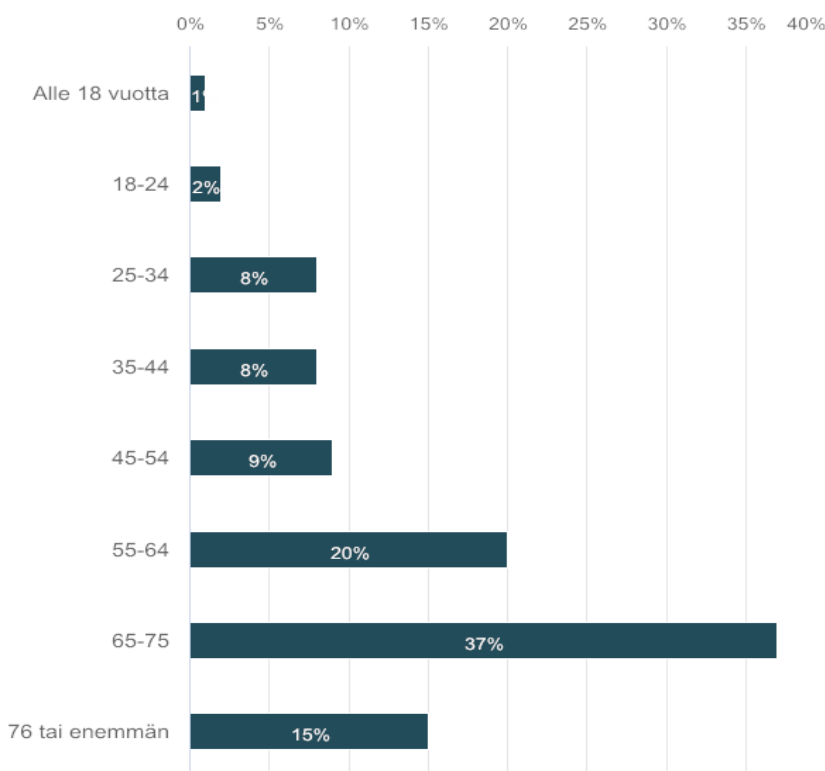


Kuvio 6: Miten asiakkaat ovat kokeneet asiointipalveluiden asiakaspalvelun

Kysymyksessä 11 vastaajilta kysytään avoimen kysymyksen muodossa mielipidettä siihen, miten kaupungin asiointipalveluita voisi heidän mielestään parantaa. Kysymykseen on 53 vastaajasta vastannut 18. Vastauksista käy ilmi, että osa asiakkaista toivoisi asiointia myös kasvotusten, ettei kaikkia asioita hoidettaisi pelkästään verkon avulla. Lisäksi palveluita voisi parantaa paremmalla tavoitettavuudella, selkeämmillä internetsivuilla ja ohjeistuksilla. Myös päätöksenteossa ja palautteen vastaanotossa toivotaan parannusta.

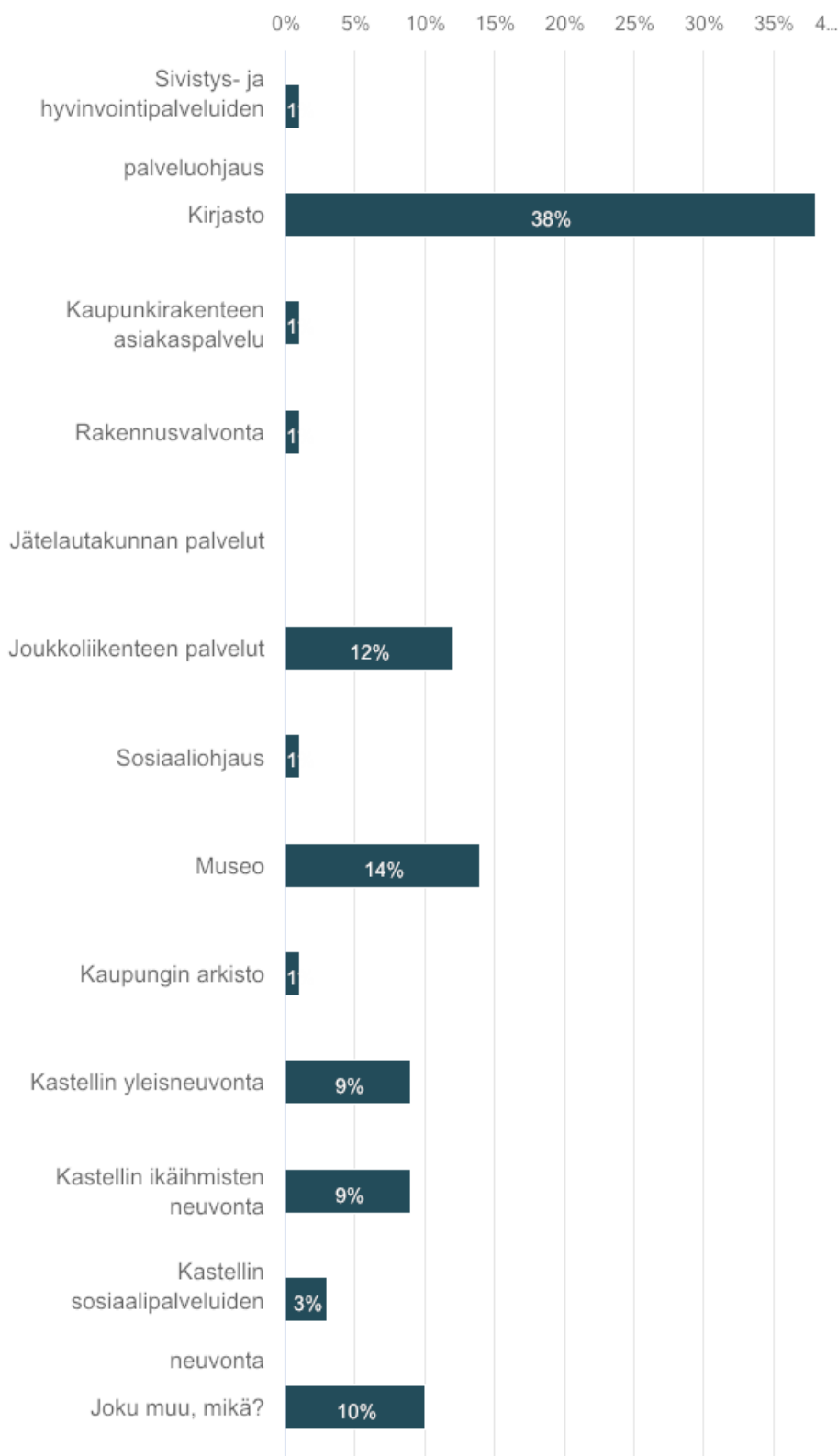
6.3 Käyntiasiakkaat

Paperiseen kyselyyn vastasi 138 vastaajaa. Kysely oli vastattavissa paperiversiona kaupungin asiointipisteissä tammikuun viimeisillä viikoilla.



Kuvio 7: Vastaajien ikäjakauma

Eniten vastauksia tuli kirjastosta 38 % loput vastaukset jakaantuivat muiden toimialojen kesken tasaisemmin. 10% vastaajista vastasi asioivansa jossain muussa kuin annetuissa toimialavaihtoehtoissa. Avointen kenttien perusteella valtaosa asioi kuitenkin kirjastossa tai Kastellin yleisneuvonnassa, mistä voi päätellä, etteivät vastaajat aina olleet selvillä asioimistansa toimialoista.

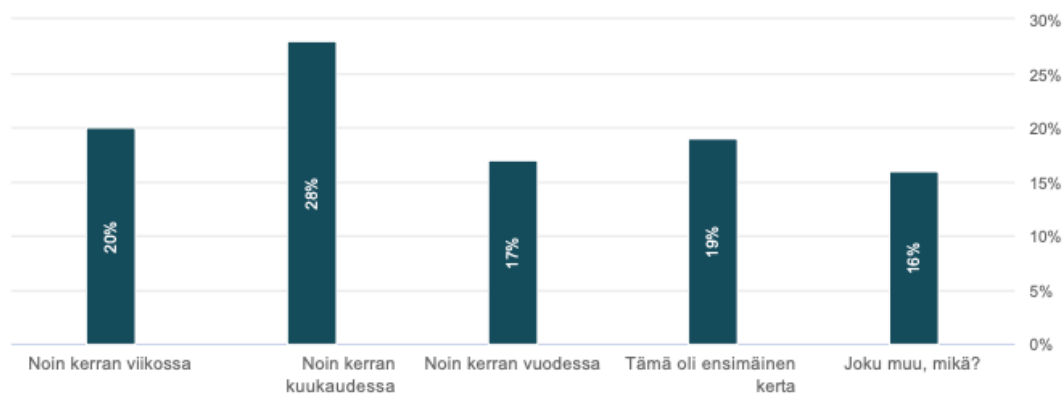


Kuvio 8: Vastaajien käyttämät asiointipalvelut

Noin 96% vastaajista on sitä mieltä, että asiointipalveluiden aukioloajat ovat sopivia. 4 prosenttia vastaajista toivoi myöhäisempiä/pidempiä aukioloaikoja. 96 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä asiointipalveluiden hyvään sijaintiin. 4 prosenttia, jotka eivät olleet tyytyväisiä sijaintiin ovat avoimissa kentissä antaneet vastauksia, joista ei voi tehdä johtopäätöksiä.

7. Kuinka usein käytät tätä asiointipalvelua?

Vastaajien määrä: 138



Kuvio 9: Kuinka usein asiakkaat käyttävät kyseistä asiointipalvelua

Kysymyksessä 8 kysytään tyytyväisyyttä tavoitettavuuteen, tilojen toimivuuteen, asiointin sujuvuuteen, ystävällisyyteen sekä asiointin hoitamiseen kokonaisuutena. Vastausten perusteella, suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä. Noin kaksi prosenttia vastaajista koki edellä mainitut seikat täysin epäonnistuneiksi, mutta esimerkiksi lähes 90 % prosenttia kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että saatu asiakaspalvelu oli ystävällistä ja onnistunutta.

Kysymyksessä 9 on avoin kenttä, johon voi halutessaan kuvata asiointipalvelua kolmella sanalla. Kysymykseen on vastattu peräti 107 kertaa. Saadut vastaukset ovat pääosin positiivisia ja niistä käy ilmi osaava ja ystävällinen henkilökunta sekä siistit toimitilat.

”Ystävällinen ja osaava palvelu kirjastoasioissa. Kastellissa sama juttu.” (Asiakas 1)

”Hyvin joustavaa, ystävällistä, sujuvaa” (Asiakas 2)

”Huomaavaista, ammattitaitoista, asiallista” (Asiakas 3)

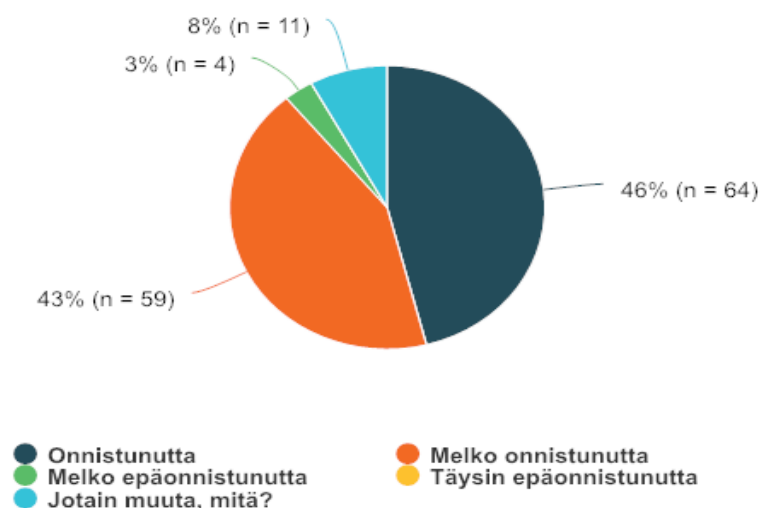
” Kirjastossa voi vielä tavata ihmisen, joka neuvoo, opastaa ja palvelee.” (Asiakas 4)

Kysymyksessä 10 pyydetään antamaan kouluarvosana saamasta asiakaspalvelusta. 1 vastaaja on antanut arvosanan 5 ja peräti 59 % arvosanan 10, joka vastaa kiitettävää. Muut tulokset jakaantuvat tasaisemmin.

| | n | Prosentti |
|-----------------|----|-----------|
| 4 - Hylätty | 0 | 0% |
| 5 | 1 | 0,72% |
| 6 | 0 | 0% |
| 7 | 4 | 2,9% |
| 8 | 9 | 6,52% |
| 9 | 42 | 30,44% |
| 10 - Kiitettävä | 82 | 59,42% |

Taulukko 3: Millaisen kouluarvosanan vastaajat antavat saamastaan asiakaspalvelusta

Kysymys 11 ” Millaisena olet yleensä kokenut palvelun Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluissa”. Kysymyksen ovat vastanneet kaikki kyselyyn vastanneista ja lähes kaikki kokevat palvelunsa joko onnistuneeksi tai melko onnistuneeksi. Kukaan ei ole sitä mieltä, että saatu palvelu olisi yleensä ollut täysin epäonnistunut. Kysymyksen annettiin myös avoin tekstikenttä kohtaan ”jotain muuta, mitä?” 8% vastaajista on vastannut tähän. Syynä on joko, ettei vastaaja osaa sanoa, tai että vastaaja on asioimassa vasta ensimmäistä kertaa.



Kuvio 10: Vastaajien kokemukset palveluista

Kysymys kaksitoista on avoin kysymys, jossa kysytään miten palveluita voisi parantaa jatkossa. Kysymykseen on vastannut 45 vastaajaa, joista moni kertoo olevansa tyytyväinen jo nyt palveluihin. Parantamishdotuksia moni toivoi aukioloaikoihin, kaupungin internetsivuihin sekä yleiseen tiedottamiseen.

”Eri virkailijoille, varsinkin sosiaalityöntekijöille, voisi olla paremmat/pidemmät soittoaajat. Heitä kun on vaikea saada kiinni. Eivät useinkaan vastaa soittoaajan puhelimeen.” (Asiakas 5)

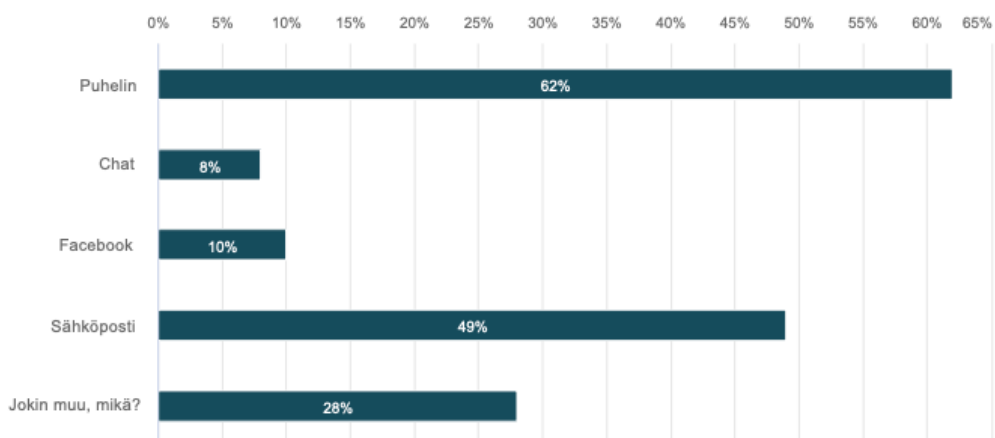
”Asioin lähinnä kirjastossa, joten vain Lammin kirjaston osalta: Palvelu on asiantuntevaa, ystävällistä ja avuliasta. Lasteni perheiden osalta haluan siitäkkin antaa hyvää palautetta niin kirjaston kuin koulutilojen vuokraamisesta. Ainakin Konnarin koulua on saanut vuokrata sunnuntaiamuisin - lapset ja etenkin lapsenlapset odottavat näitä liikuntatunteja innokkaasti. Eli kiitos joustavasta menettelystä! Lisää vain tilojen monimuotoista käyttöä.” (Asiakas 6)

”vaikea sanoa, koska olen tyytyväinen palveluihin. Ei toistaiseksi parannettavaa!” (Asiakas 7)

Kysymyksessä 13 kysytään vastaajilta mitä kanavaa käyttäen he asioisivat mieluiten. Suurin osa asioi mieluiten joko sähköpostilla tai puhelimitse, mutta noin 28% prosenttia vastanneista on vastannut avoimeen kenttään haluavansa asioida mieluiten henkilökohtaisesti paikan päällä.

13. Mikä olisi sinulle mieluisin asiointikanava? Voit valita usemman vaihtoehdon

Vastaajien määrä: 138 , valittujen vastausten lukumäärä: 217



Kuvio 11: Vastaajien mieluisin asiointikanava

7 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tämä opinnäytetyö on toteutettu eettisten periaatteiden mukaisesti, rehellisesti sekä puolueettomasti ja niin, ettei opinnäytetyöni aiheuta kyselyyni vastanneille haittaa. Olen pyrkinyt koko tutkimusprosessissa käyttämään huolellisuutta ja tarkkuutta sekä viittauksillani kunnioittamaan muiden tekemää työtä. Olen opinnäytetyössäni ottanut huomioon myös tarvittavat Hämeenlinnan kaupungin edellyttämät periaatteet, sopimukset ja tutkimusluvut.

Tutkimuksen tekoon liittyy useita erilaisia eettisiä kysymyksiä, jotka tulee ottaa huomioon. Siksi eettisiä kysymyksiä tulisi pohtia jo aihetta valitessa, sillä lähtökohtana tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä työelämän kanssa ja opinnäytetyön aihe ja tapa on toimeksiantajan valitsema. Sosiaalialan ammatilaisen eettisissä ohjeissa (2017, 40) mainitaan, että sosiaalialan ammattihenkilön tulee kohdella asiakkaita arvokkaasti sekä kunnioittaa asiakkaan ihmisarvon loukkaamattomuutta sekä edistää yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta asiakaskohtaamisissaan. Sosiaalialan ammatillisen työn keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat ovat ihmisarvo, ihmis-oikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Tätä opinnäytetyötä tehdessä on huomioitu myös sosiaalialan kompetenssit. Olen opinnäytetyötä tehdessä sisäistänyt sosiaalialan arvot sekä ammattieettiset periaatteet. Lisäksi tätä opinnäytetyötä tehdessä on vastaajien yksityisyys sekä anonymiteetin kunnioittaminen ja varmistaminen ollut alusta loppuun tärkeässä roolissa.

Olen pyrkinyt mittaamaan opinnäytetyöni luotettavuutta ja eettisyyttä läpi koko prosessin. Tutkimuksen puolesta voidaan todeta, että kyselytutkimuksellani saamani vastaukset kattavat tutkimusongelman. Lisäksi etenkin henkilöstökyselyn korkea vastausprosentti tukee sitä, että tutkimukseni on melko luotettava. Asiakaskyselyn suhteen perusjoukko olisi voinut olla tarkemmin määritelty tai saatuja vastauksia enemmän. Lisäksi kyselyt toteutettiin kaikki samanaikaisesti, joka osittain voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Kattavampia asiakaspalautteita olisi voitu saada, mikäli kyselyt olisi ajoitettu eri aikaan henkilöstölle ja asiakkaille, siten ettei henkilöstö olisi tiennyt asiakkailta kysyttävistä kysymyksistä. Tällöin kyselytutkimus olisi pitänyt kuitenkin järjestää eri tavoin eikä sitä olisi voinut järjestää konkreettisesti asiointipisteissä. Tutkimus voidaan todeta myös reliaabeliksi, sillä kyselyjen kysymyksiin saatiin vastaajilta samoja ja samankaltaisia vastauksia, jolloin saadut vastaukset ja niistä johdetut tulokset eivät ole sattumanvaraisia.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden nykytilanne ja mihin seikkoihin asiointipalveluiden kehittämisessä tulisi kiinnittää jatkossa huomiota. Tuloksista saatiin selville, että niin asiointipalveluissa työskentelevä henkilöstö kuin asiointipalveluissa asioivat asiakkaatkin olivat tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen.

Henkilöstön tuloksista selvisi, että valtaosalle henkilöstön jäsenistä asiakaspalvelu työ tuntuu motivoivalta ja kiinnostavalta. Työ koetaan melko mieluisaksi, mutta etenkin niukat resurssit, työvälitteet ja informaation puute hankaloittavat asiakaspalvelutyön tekemistä. Kaupunkiorganisaation toimintatapojen ei liiemmin koettu tukevan asiakaspalvelutilanteiden hoitamista. Oman työn arvostaminen on kuitenkin korkealla ja oman asiakaspalvelun laatu koetaan hyväksi kaikkien vastanneiden kohdalla.

Asiakkaiden näkökulmasta asiointipalveluiden tavoitettavuus, sujuvuus ja asiakaspalvelun laatu koetaan melko positiivisena, mutta myös täysin tyytymättömiä asiakkaita on vastannut kyselyyn. Kehittämistä toivotaan verkkopalveluiden suhteen sekä toimivampia lomakkeita sekä laajempia aukioloaikoja. Asiakasvastauksista käy myös ilmi, että aito kohtaaminen asiakaspalvelijan kanssa koetaan tärkeäksi, ja sitä ettei kaikkia palveluita siirrettäisi verkkoon. Lisäksi informaatiota tapahtumista ja yleistä tiedotusta kaivataan enemmän. Tutkimuksessa selvisi myös se, osa vastaajista kokee palveluiden keskittyvän vain keskustan alueelle.

Vertailtaessa vastauksia toimialoittain henkilöstön ja asiakkaiden välillä, ei vastauksista ollut selkeästi huomattavissa heijastuuko henkilökunnan asenne tai osaaminen negatiivisesti asiakaspalvelun laatuun. Henkilöstön vastauksissa tuli ilmi selkeästi se, että organisaation sisäisen viestinnän sekä organisaation toimintatapojen tukeminen asiakaspalvelun tekemisessä on parannettavaa. Lisäksi ajan puute ja riittävän tiedon saaminen koettiin asiakaspalvelutyötä häiritsevänä tekijänä, mistä huolimatta toimialojen asiakkaat kokivat saamansa palvelun hyvänä ja asiantuntevana.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että asiointipalveluiden nykytilanne on sekä henkilöstön että asiakkaiden näkökulmasta varsin hyvä. Asiointipalveluiden laadussa on kuitenkin vielä kehitettävää ja tuloksia pystyy parantamaan reilusti. Tutkimuksessa esiin tullessiin kehitysehdotuksiin ei kaikkiin pysty vaikuttamaan esimerkiksi sijaintiin tai aukioloaikaan, mutta asiakaspalvelun laadulla ja ystävällisellä asenteella asiointista saa kaikille miellyttävää. Henkilöstön näkökulmasta tarve lisäresursseille on ilmeinen, mutta riittävällä informoinnilla ja ajantasaisilla työohjeilla sekä toimivilla työvälitteillä asiakaspalvelutyön suorittaminen on mahdollisesti jouhevampaa ja mielekkäämpää.

Jotta nykytilanteesta olisi saanut enemmän kehitysideoita selville, olisi kyselyssä tullut olla enemmän tarkentavia kysymyksiä toimialakohtaisesti. Toisaalta lisäkysymykset toimialakohtaisesti olisivat kasvattaneet herkästi kyselyn pituutta, jolloin siihen ei välttämättä olisi asiakkaan näkökulmasta enää ollut mielekästä vastata. Vastaajien määrä kyselyssä on melko pieni, joten tutkimuksen tuloksia ei liiemmin voi yleistää koskemaan koko perusjoukkoa.

Tutkimus on tuottanut asiointipalveluiden työryhmälle sellaisia tuloksia, joita työryhmä pystyy jatko käyttämään asiointipalveluiden kehittämisessä. Tämän lisäksi työryhmä on kyselyssä saadun yhteystietolomakkeen avulla saanut tiedon kaikista niistä vapaaehtoisista, jotka ha-

luavat jatkossakin olla mukana kehittämässä kaupungin asiointipalveluita. Lisäksi tämän tutkimuksen pohjalta asiointipalveluiden tilannetta voidaan mitata uudelleen kehittämistoimien jälkeen.

Lähteet

Painetut

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.painos. Helsinki: Edita

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P.,2009. Tutki ja kirjoita. 21.painos. Helsinki: Tammi

Jyrämä A., Mattelmäki T. 2015. Johdanto. Teoksessa Jyrämä A., Mattelmäki T. (toim.) 2015 Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulma kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto yliopiston julkaisusarja. TAIDE+MUOTOILU+ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Juvenes

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorke koulu

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorke koulu

Kurronen, J. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä A., Mattelmäki T. (toim.) 2015 Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulma kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto yliopiston julkaisusarja. TAI-DE+MUOTOILU+ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki

Miettinen, S. (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiateollisuus

Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille.

Ojansalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J.,2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Rahkonen-Rannikko, S. 2015. Julkisten palveluiden ja hallinnon kehittäminen - Mitä julkishallinnon yhteiset asiointipisteet merkitsevät kunnille ja kuntalaisille? Tampereen yliopisto. Kunta- ja aluejohtaminen. Pro Gradu-tutkielma

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Vuontisjärvi, H-R. 2015. Service Design in the Public Sector: Role, Challenge and Good Practice. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Teollinen muotoilu. Pro Gradu-tutkielma.

Sähköiset

Arki, arvot, elämä, etiikka. 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta 2013-2016. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry. Viitattu 24.4.2019. http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Hämeenlinnan kaupunki. 2019. Talousarvio 2019. Taloussuunnitelma 2020-2021. Viitattu 2.4.2019 <https://www.hameenlinna.fi/wp-content/uploads/2018/11/TA-2019-kirja-KV-12.11.2018.pdf>

Webropol. 2018. Viitattu 2.12.2018. <http://webropol.fi/tuotteemme/>

Julkaisemattomat

Kuusela, N. 2018. Sähköposti. Joulukuu 2018.

Kuusela, N. 2019 Tiedote sähköpostitse. 17.1.2019

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Vastaajat toimialoittain | 18 |
| Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma | 18 |
| Kuvio 3: Mitä kautta asiakkaat ottavat yhteyttä asiointipalveluihin..... | 20 |
| Kuvio 4: Vastaajien ikäjakauma | 22 |
| Kuvio 5: Vastaajien käyttämät asiointipalvelut | 23 |
| Kuvio 6: Miten asiakkaat ovat kokeneet asiointipalveluiden asiakaspalvelun..... | 25 |
| Kuvio 7: Vastaajien ikäjakauma | 26 |
| Kuvio 8: Vastaajien käyttämät asiointipalvelut | 27 |
| Kuvio 9: Kuinka usein asiakkaat käyttävät kyseistä asiointipalvelua | 28 |
| Kuvio 10: Vastaajien kokemukset palveluista..... | 29 |
| Kuvio 11: Vastaajien mieluisin asiointikanava | 30 |

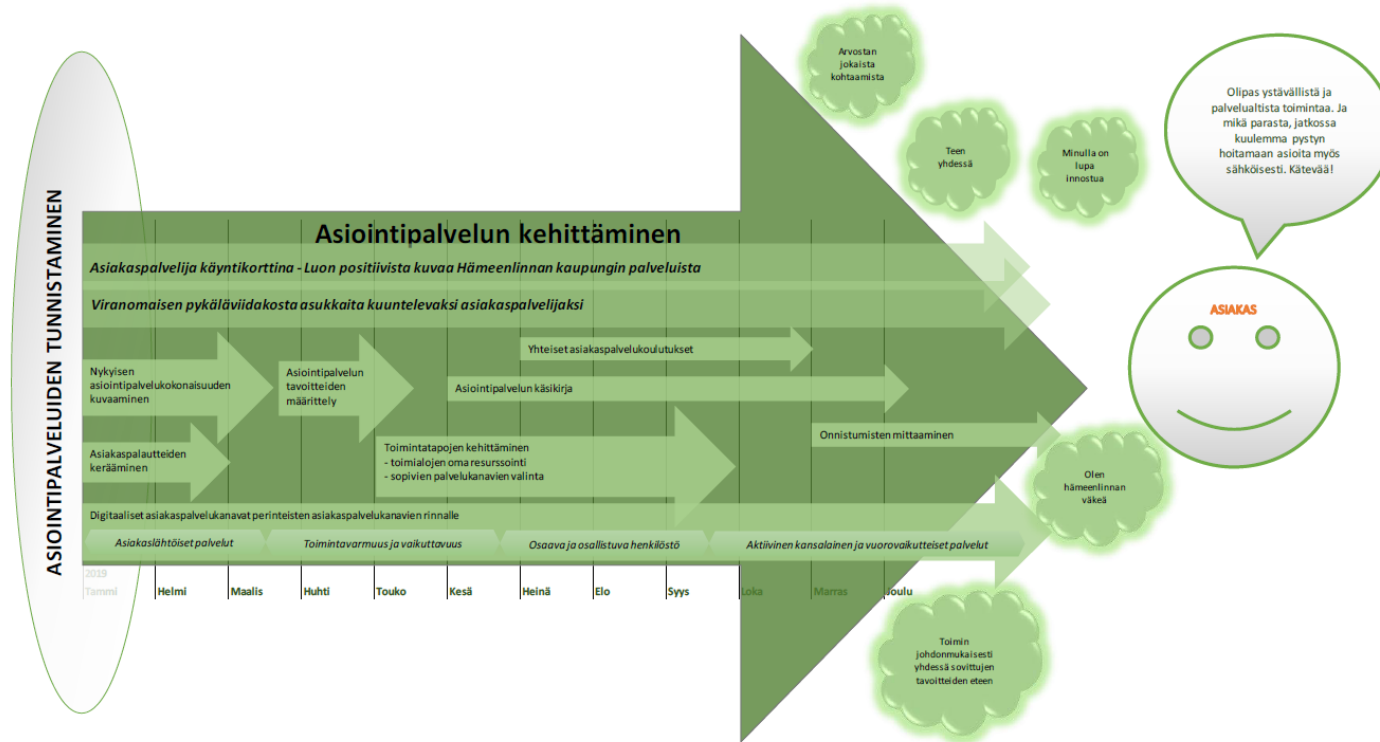
Taulukot

| | |
|--|----|
| Taulukko 1: Minkä kouluarvosanan vastaajat antavat itselleen asiakaspalvelijana | 21 |
| Taulukko 2: Asiointipalvelun laatua koskevat vastaukset..... | 24 |
| Taulukko 3: Millaisen kouluarvosanan vastaajat antavat saamastaan asiakaspalvelusta..... | 29 |

Liitteet

| | |
|---|----|
| Liite 1: Asiointipalveluiden kehittäminen. Lähde: Kuusela | 38 |
| Liite 2: Henkilöstön kysely | 39 |
| Liite 3: Asiakkaiden sähköinen kyselylomake | 44 |
| Liite 4 Käyntiasiakkaiden paperinen kysely | 49 |

VOINKO OLLA AVUKSI? – HÄMEENLINNAN KAUPUNGIN ASIOINTIPALVELUN KEHITTÄMINEN



Liite 2: Henkilöstön kysely



Voinko olla avuksi?

Henkilöstökysely asiointipalveluista

1. Sukupuoli *

- Nainen Mies

2. Ikä *

- 18-24 vuotta
 25-34 vuotta
 35-44 vuotta
 45-54 vuotta
 55-64 vuotta
 65-75 vuotta
 76 vuotta tai enemmän

3. Toimiala *

- Sivistys ja hyvinvointi
 Konsernipalvelut
 Kaupunkirakenne
 Sosiaali- ja terveyspalvelut

4. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

| | 1. Täysin samaa mieltä | 2. Osittain samaa mieltä | 3. Osittain eri mieltä | 4. Täysin eri mieltä |
|--|------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|
| Olen motivoitunut tekemään työtäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pystyn vaikuttamaan työni sisältöön | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toimenkuvani ja työni vastuunjako on minulle selkeät | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viestintä ja yhteydenpito toteutuvat toimialojen välillä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viestintä ja yhteydenpito toteutuvat työyhteisössäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla on tarvittava osaaminen asiakaspalvelutyöhön | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työssäni on mahdollista kehittää omaa osaamista asiakaspalvelutyössä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käyttämäni järjestelmät tukevat asiakaspalvelutilanteiden hoitamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaupunkiorganisaation toimintatavat tukevat asiakaspalvelutilanteiden hoitamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Omat toimintatapani tukevat asiakaspalvelutilanteiden hoitamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Löydän helposti asiakaspalvelutyössäni tarvitsemani tiedon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arvostan omaa työtäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Onko sinulla käytössäsi tukea, joka auttaa sinua asiakaspalvelutyössäsi? (Esimerkiksi esimiehen, työyhteisön tai työnohjauksen tuki?) *

Kyllä - millaista? _____

Ei - onko jotain mitä toivoisit? _____

6. Kuvaile lyhyesti miltä asiakaspalvelutyö sinusta tuntuu? Koetko asiakaspalvelutyön mieluisana vai onko työ sinusta esimerkiksi liian haastavaa?

7. Mitä kautta asiakkaasi lähestyvät sinua? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Puhelin
- Sähköposti
- Chat
- Facebook
- Kasvotusten
- Joku muu, mikä? _____

8. Millaiseksi koet oman asiakaspalvelusi? *

| | 1. Onnistunutta | 2. Melko onnistunutta | 3. Melko epäonnistunutta | 4. Täysin epäonnistunutta |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Asiakastilanteiden hoitaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakaspalveluni laatu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan ongelmien ratkaiseminen ja tavoitteiden saavuttaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Kuvaa kolmella sanalla itseäsi asiakaspalvelijana

10. Oletko huomannut asiakaspalvelutyössäsi jotain mitä haluat muuttaa? Mitä? *

- Kyllä _____
- Ei

11. Minkä kouluarvosanan antaisit itsellesi asiakaspalvelijana? *

- 4 - Hylätty
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - Kiitettävä

12. Saatko työssäsi asiakaspalautetta (omasta työstäsi tai muiden)? Millaista?

13. Vapaa sana

14. Haluatko olla mukana arvonnassa ja/tai osallistua jatkossakin asiointipalveluiden kehittämiseen?

- Haluan osallistua arvontaan
- Haluan olla mukana asiointipalveluiden kehittämisessä

15. Jätä yhteystietosi mikäli haluat osallistua arvontaan ja/tai olla jatkossakin mukana asiointipalveluiden kehittämisessä. Yhteystietoja ja tuloksia ei tulla yhdistämään.

Etunimi

Sukunimi

Sähköposti

Puhelin

Liite 3: Asiakkaiden sähköinen kyselylomake



Voinko olla avuksi?

Asiakaspalautekysely asiointipalveluista

1. Sukupuoli *

- Nainen Mies

2. Ikä *

- Alle 18 vuotta
 18-24 vuotta
 25-34 vuotta
 35-44 vuotta
 45-54 vuotta
 55-64 vuotta
 65-75 vuotta
 76 vuotta tai enemmän

4. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

| | 1. Täysin samaa mieltä | 2. Osittain samaa mieltä | 3. Osittain eri mieltä | 4. Täysin eri mieltä |
|--|------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|
| Olen motivoitunut tekemään työtäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pystyn vaikuttamaan työni sisältöön | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Toimenkuvani ja työni vastuunjako on minulle selkeät | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viestintä ja yhteydenpito toteutuvat toimialojen välillä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viestintä ja yhteydenpito toteutuvat työyhteisössäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla on tarvittava osaaminen asiakaspalvelutyöhön | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työssäni on mahdollista kehittää omaa osaamista asiakaspalvelutyössä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Käyttämäni järjestelmät tukevat asiakaspalvelutilanteiden hoitamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kaupunkiorganisaation toimintatavat tukevat asiakaspalvelutilanteiden hoitamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Omat toimintatapani tukevat asiakaspalvelutilanteiden hoitamista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Löydän helposti asiakaspalvelutyössäni tarvitsemani tiedon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Arvostan omaa työtäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Onko sinulla käytössäsi tukea, joka auttaa sinua asiakaspalvelutyössäsi? (Esimerkiksi esimiehen, työyhteisön tai työnohjauksen tuki?) *

- Kyllä - millaista? _____
- Ei - onko jotain mitä toivoisit? _____

6. Kuvaile lyhyesti miltä asiakaspalvelutyö sinusta tuntuu? Koetko asiakaspalvelutyön mieluisana vai onko työ sinusta esimerkiksi liian haastavaa?

7. Mitä kautta asiakkaasi lähestyvät sinua? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Puhelin
- Sähköposti
- Chat
- Facebook
- Kasvotusten
- Joku muu, mikä? _____

8. Millaiseksi koet oman asiakaspalvelusi? *

| | 1. Onnistunutta | 2. Melko onnistunutta | 3. Melko epäonnistunutta | 4. Täysin epäonnistunutta |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Asiakastilanteiden hoitaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakaspalveluni laatu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakkaan ongelmien ratkaiseminen ja tavoitteiden saavuttaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Kuvaa kolmella sanalla itseäsi asiakaspalvelijana

10. Oletko huomannut asiakaspalvelutyössäsi jotain mitä haluat muuttaa? Mitä? *

- Kyllä _____
- Ei

11. Minkä kouluarvosanan antaisit itsellesi asiakaspalvelijana? *

- 4 - Hylätty
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - Kiitettävä

12. Saatko työssäsi asiakaspalautetta (omasta työstäsi tai muiden)? Millaista?

13. Vapaa sana

14. Haluatko olla mukana arvonnassa ja/tai osallistua jatkossakin asiointipalveluiden kehittämiseen?

- Haluan osallistua arvontaan
- Haluan olla mukana asiointipalveluiden kehittämisessä

15. Jätä yhteystietosi mikäli haluat osallistua arvontaan ja/tai olla jatkossakin mukana asiointipalveluiden kehittämisessä. Yhteystietoja ja tuloksia ei tulla yhdistämään.

Etunimi

Sukunimi

Sähköposti

Puhelin

Liite 4 Käyntiasiakkaiden paperinen kysely



**HÄMEENLINNAN
KAUPUNKI**

Voinko olla avuksi?

Asiakaspalautekysely asiointipalveluista

Hei,

olen sosionomiopiskelija Laurea ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden nykytilanteesta.

Vastaamalla tähän kyselyyn autat kehittämään kaupungin asiointipalveluita. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Kyselyyn vastataan anonyymisti eikä yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa tutkimustuloksista.

Mikäli haluat osallistua arvontaan tai olla jatkossakin mukana Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluiden kehittämisessä, jätäthän yhteystietosi kyselylomakkeen loppuun. Osallistujien kesken arvotaan Hämeenlinnan kaupungin brändituotteita. Arvonta suoritetaan 7.2.2019 ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Yhteystietoja ja tuloksia ei tulla yhdistämään eikä yhteystietoja tulla käyttämään muihin tarkoituksiin.

Kiitos osallistumisestasi - mielipiteesi on tärkeä!

Marianne Kindt

1. Sukupuoli *

Nainen

Mies

2. Ikä *

- Alle 18 vuotta
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-75
- 76 tai enemmän

3. Minkä toimialan asiointipalvelussa asioit?

- Sivistys- ja hyvinvointipalveluiden palveluohjaus
- Kirjasto
- Kaupunkirakenteen asiakaspalvelu
- Rakennusvalvonta
- Jätelautakunnan palvelut
- Joukkoliikenteen palvelut
- Sosiaaliohjaus
- Museo
- Kaupungin arkisto
- Kastellin yleisneuvonta
- Kastellin ikäihmisten neuvonta
- Kastellin sosiaalipalveluiden neuvonta
- Joku muu, mikä? _____

4. Mihin kellonaikaan asioit asiointipalvelussamme? *

- 9-10
- 10-11
- 11-12
- 12-13
- 13-14
- 14-15
- 15-16
- 16-17
- 17-18
- Joku muu, mikä? _____

5. Onko asiointipalvelun aukioloaika sinulle sopiva? *

- Kyllä
- Ei. Miksi? _____

6. Onko asiointipalvelun sijainti hyvä? *

- Kyllä
- Ei. Miksi? _____

7. Kuinka usein käytät tätä asiointipalvelua? *

- Noin kerran viikossa
- Noin kerran kuukaudessa
- Noin kerran vuodessa
- Tämä oli ensimmäinen kerta
- Joku muu, mikä? _____

8. Kuinka tyytyväinen olit seuraaviin asioihin? *

| | 1. Onnistunutta | 2. Melko onnistunutta | 3. Melko epäonnistunutta | 4. Täysin epäonnistunutta |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Tavoitettavuus (palvelun aukioloajat) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiibjen toimivuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiainnin sujuvuus (asiakaspalvelijan osaaminen ja ammatitaito) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asiakaspalvelijan ystävällisyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asian hoitaminen kokonaisuutena | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Kuvaä kolmella sanalla mielipiteesi asiointipalvelustamme.

10. Minkä kouluarvosanan antaisit saamastasi asiakaspalvelusta? *

- 4 - Hylätty
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - Kiitettävä

11. Millaisena olet yleensä kokenut palvelun Hämeenlinnan kaupungin asiointipalveluissa? *

- Onnistunutta
- Melko onnistunutta
- Melko epäonnistunutta
- Täysin epäonnistunutta
- Jotain muuta, mitä? _____

12. Miten voisimme parantaa palveluitamme?

13. Mikä olisi sinulle mieluisin asiointikanava? Voit valita usemman vaihtoehdon *

- Puhelin
- Chat
- Facebook
- Sähköposti
- Jokin muu, mikä? _____

14. Haluatko osallistua arvontaan ja/tai olla jatkossakin mukana kehittämässä kaupungin asiointipalveluita? Valitse alla olevista vaihtoehdoista.

- Haluan osallistua arvontaan
- Haluan olla mukana kehittämässä kaupungin asiointipalveluita

15. Tuloksia ja yhteystietoja ei tulla yhdistämään, eikä yhteystietoja käytetä muihin käyttötarkoituksiin.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti