

Riikka Tanskanen

**ALUEELLISTAMISPOLITIIKAN MERKITYS ASIAKKAILLE – ESIMERKKINÄ
NIMIASIOIDEN KÄSITTELY KAINUUN MAISTRAATISSA**

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala

Liiketalouden koulutusohjelma

Syksy 2009



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Riikka Tanskanen	
Työn nimi Alueellistamispolitiikan merkitys asiakkaille - esimerkkinä nimiasioiden käsittely Kainuun maistraatissa	
Vaihtoehdotiset ammattiopinnot Oikeudelliset opinnot	Ohjaaja(t) Hannu Juntunen Toimeksiantaja Kainuun maistraatti
Aika Syksy 2009	Sivumäärä ja liitteet 44 + 34
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kainuun maistraatin nimiosastolla asioineiden tyytyväisyyttä ja alueellistamisen mahdollisia vaikutuksia. Sisäasiainministeriön asetuksen mukaisesti Espoon, Helsingin, Hyvinkään ja Vantaan maistraattien muut kuin ruotsinkieliset nimenmuutoshakemukset käsitellään Kainuun maistraatissa. Hakemuksia käsitellään lähes 1500 vuodessa. Tutkimuksessa pyydettiin antamaan yleisiä arvostuksia viranomaisten kanssa asioidessa palvelun eri osa-alueilla sekä maistraatin onnistumista näillä osa-alueilla. Teoriaosassa käsitellään palvelun laatua, alueellistamista ja nimiasioiden käsittelyä Kainuun maistraatissa. Teoriataustaa vasten tutkimuksesta saadaan enemmän irti.</p> <p>Tutkimuksen toimeksiantaja oli Kainuun maistraatti. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kyselylomake lähetettiin 290:lle nimiasiassaan keväällä 2009 myönteisen tai kielteisen päätöksen saaneelle. Kannustimena lomakkeen täyttämiseksi käytettiin arvontaa, johon osallistuneiden kesken arvottiin 50 euron lahjakortti. Lomakkeita palautui ajallaan takaisin 125 kappaletta, joten vastausprosentiksi muodostui 43 %.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteet täyttyivät, sillä tutkimusongelmaan saatiin vastaus ja tutkimukselle esitetyt vaatimukset toteutuivat. Tutkimuksen tuloksina selvisi, että vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä maistraatin onnistumiseen palvelun eri osa-alueilla. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin käsittelijöiden ystävällisyyteen. Alueellistamisella ei havaittu olevan juurikaan negatiivisia vaikutuksia. Avoimilla kysymyksillä saatiin hyviä kehitysideoita.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Alueellistamispolitiikka, nimiasiat, palvelun laatu
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Riikka Tanskanen	
Title Significance of Regional Policy for Customers - Name Issues in the Kainuu Register Office	
Optional Professional Studies Financial Administration and Law	Instructor(s) Hannu Juntunen
	Commissioned by Register office in Kainuu
Date Autumn 2009	Total Number of Pages and Appendices 44 + 36
<p>The purpose of this thesis was to find out how satisfied the customers of the Kainuu register office are with dealing with their change of name applications. In addition, the possible effects of regional policy were studied as well. According to a statute of the Ministry of Interior applications concerning change of name by residents of Espoo, Helsinki, Hyvinkää or Vantaa, excluding those by Swedish speakers, are processed by the Kainuu register office. The number of this kind of applications is almost 1500 per year. The respondents were asked to give general grades to different sectors of service when dealing with authorities and on how the Kainuu register office succeeded in those. The quality of service, regional policy and name issues in the Kainuu register office are subject matters in the theory part.</p> <p>In this quantitative research 290 questionnaires were sent to clients who got a positive or negative decision in their matter in spring 2009. There was a draw of a 50-euro gift card as an incentive to fill in the questionnaire. 125 questionnaires were returned on time, making the response rate 43 percent.</p> <p>The thesis results showed that the respondents were very pleased with every service sector. They were most satisfied with the clerks' friendliness. Negative effects of regional policy were not found. Great development ideas were received by open questions.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Regional policy, name issues, quality of service
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PALVELU	2
2.1 Palvelun laatu	4
2.1.1 Laatuongelmien syitä	6
2.1.2 Laadun parantaminen	8
2.2 Palvelu organisaatioissa	9
2.3 Palvelu julkishallinnossa	12
3 ALUEELLISTAMINEN	16
3.1 Alueellistamispolitiikka	16
3.2 Lainsäädäntö	17
3.3 Alueiden kehittäminen hallitusohjelmassa	19
3.4 Alueellistaminen nimiasioissa	20
4 NIMIASIOIDEN KÄSITTELY KAINUUN MAISTRAATISSA	21
4.1 Käsittelyprosessi	21
4.2 Nimilautakunta ja Virallinen lehti	22
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS NIMIASIAKKAILLE	24
5.1 Tutkimuksen toteutus	24
5.2 Tutkimuksen tulokset	25
6 POHDINTA	40
LÄHTEET	43
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyyskysely, joka tehtiin Kainuun maistraatin nimiosastolla asioineille. Kyseessä on kvantitatiivinen tutkimus, joka suoritettiin perinteistä kyselyä apuna käyttäen. Kysely suoritettiin keväällä 2009 myönteisen tai kielteisen päätöksen nimimuutosasiassa saaneille. Työ lähti liikkeelle toimeksiantajan aloitteesta. Tavoitteena oli saada tietoa nimiosastolla asioineiden asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ja alueellistamisen vaikutuksista. Nimiasioissa on asetuksella säännelty hakemusten käsittelyä. Espoon, Helsingin, Vantaan ja Hyvinkään maistraattien suomenkieliset hakemukset on sen turvin käsiteltävä Kainuun maistraatissa.

Tutkimusongelma on ”Onko alueellistamisella merkitystä asiakkaille?” Tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä asiasta ja saada jonkinlaista osviittaa siitä, koituiko alueellistamisesta henkilöiden mielestä loppujen lopuksi minkäänlaista haittaa.

Samalla tutkimuksella saadaan myös mielipiteitä palvelun laadusta ja siitä voisiko sitä kehittää. Kehitysideoiden ja koetun palvelun laadun lisäksi tutkimuksella voidaan selvittää niitä tekijöitä, joita asiakkaat pitävät yleensä asioidessaan tärkeinä sekä kuinka niissä on onnistuttu.

Teoriataustassa käsitellään palvelun laatua, alueellistamista ja nimiasioiden lainmukaista käsittelyä. Luvussa kaksi käsitellään asiakaspalvelua organisaatioissa ja julkishallinnossa, palvelun laatua, sen parantamista ja laatuongelmien syitä sekä asiakastyytyväisyyttä. Kolmannessa luvussa käsitellään alueellistamispolitiikkaa, alueellistamisen lainsäädäntöä, kehittämistä hallitusohjelmassa ja alueellistamista nimiasioissa. Neljäs luku koostuu nimiasioiden käsittelystä Kainuun maistraatissa. Luvussa kerrotaan myös nimilautakunnasta ja Virallisesta lehdestä. Teoriataustaan peilaamalla saadaan tutkimuksesta enemmän irti. Kokoon kerätty tutkimusaineisto käytiin läpi käyttäen apuna SPSS 17.0-ohjelmaa ja havainnollistavat kaaviot tehtiin Excel-ohjelmalla.

2 PALVELU

Palvelu on keskeinen osa nyky-yhteiskunnan toimintaa. Palveluasenteella ei ole Suomessa vahvoja juuria, perinnettä ei ole kehittynyt osittain korkean verotuksen takia. Yksityisten organisaatioiden lisäksi myös julkishallinto pyrkii nykyisin vallankäytön sijaan palveluun, mutta asennemuutos on vasta aluillaan, sillä meillä on taakkanamme raskas vuosisatainen virkavalan perinne. (Rissanen 2005, 15, 17.)

Suomalaista palvelukulttuuria on pidetty ongelmallisena ja hyvin erilaisena muihin nähden. Suomalainen tasa-arvoisuus on kehittynyt hyvin pitkälle ja toisten apuun ei tahdota turvautua vaan hoitaa kaikki itse. Kuitenkaan palvelu ei liity mihinkään yhteiskuntaluokkaan tai ammattiryhmään vaan kaikkiin tehtäviin. (Visanti 1995, 31.)

Jokainen pystyy oppimaan hyvän asiakaspalvelun taidon. Tarkoitus ei ole olla lipevä, tärkeintä on tuntea miten ihmiset haluavat itseään kohdeltavan. Mikäli tätä ei tiedä, kannattaa haakeutua muihin kuin palvelutehtäviin. Ihmiset haluavat tulla kohdelluiksi yksilöinä, joiden tarpeita ja tunteuksia kunnioitetaan. Palveluketju on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki on. Palveluyhteisön osaamisen vaatimus on 100 prosenttia, onnistuttava on joka kerta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42-44.)

Palvelu on monimutkainen käsite, jolla on useampia eri merkityksiä. Palvelujen peruspäiirteisiin kuuluvat aineettomuus, varastoimattomuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus sekä asiakkaan osallistuminen prosessiin. (Grönroos 2001, 78-81.)

Palvelujen ominaispiirteistä tärkein on, että palvelut ovat aineettomia, vaikkakin siihen monesti liittyy myös jonkin konkreettisen tuotteen ostaminen. Palvelut ovat vaihtelevia eli heterogeenisiä. Se tarkoittaa sitä, että samakin palvelu voi olla eri kerroilla erilainen. Asiakaspalvelijoiden eroavaisuuksien lisäksi myös sama henkilö voi antaa eri kerroilla erilaista palvelua monista syistä johtuen. Palvelua ei voi varastoida, vaan se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Epäonnistunutta palvelua ei voi palauttaa, kuten vaikkapa virheellisen esineen voi, sen sijaan sitä voidaan yrittää korvata. (Ylikoski 1999, 21-22, 25-26.)

Palveluita voidaan luokitella monella eri tavalla. Yksi tapa on jakaa ne kulutus- ja yrityspalveluihin. Jälkimmäisiä ostavat toiset organisaatiot, edellisiä yksittäiset kuluttajat. Palvelutapah-tuman luonnetta voi luokitella myös seuraavasti:

- Palvelun kohteena ihminen
 - Asiakkaan täytyy osallistua tuotantoon, ei kuitenkaan nykyaikana välttämättä fyysisesti. Esimerkkinä mainittakoon ravitsemus-, terveydenhoito- ja tietopalvelut.
- Asiakkaan ”omaisuus” palvelun kohteena
 - Tähän kuuluvat esimerkiksi lasten hoitaminen ja tavaroiden korjaaminen.
- Informaation prosessointi
 - Tämä on kaikkein aineettominta palvelua, esimerkiksi pankkipalvelu. (Ylikoski 1999, 29.)

Palvelun ominaisuuksia voi luokitella myös etsinnällisiin ominaisuuksiin, joita kuluttaja haluaa palvelussa olevan, kokemusominaisuuksiin, joita ilmenee vasta jälkikäteen sekä uskomusominaisuuksiin, jotka koskevat palveluja joissa asiakkaan kokemus on vähäinen. Jälkimmäiseen ominaisuuteen kuuluu, että asiakas ei täysin pysty arvioimaan palvelua, koska hänellä ei ole tarvittavaa asiantuntemusta asiasta. Palvelu voidaan erotella ydinpalvelun lisäksi myös avustavaan palveluun ja tukipalveluun. Avustavaa palvelua ovat informointi, tilaaminen, varaaminen ja laskutus. Tukipalvelua taas ovat konsultointi sekä huolenpito asiakkaasta ja hänen omaisuudestaan. Informaation ja tiedon tarve on suurimmillaan palvelun ensimmäisellä käyttökerralla. Tiedot palvelun saamisesta, ominaisuuksista, käyttämisestä ja hintatiedoista ovat merkityksellisiä. Tietoa saadaan henkilöstön lisäksi esitteistä ja opasteista. Osa palveluista tulee varata, jolloin asiakas varattuaan saa vahvistuksen asiasta. Laskutuksessa asiakkaalle tärkeää on laskutuksen täsmällisyys ja oikeellisuus sekä maksamisen helppous. Konsultoinnilla annetaan asiakkaalle ylimääräisiä vinkkejä ja ohjeita palvelun suhteen. Yhdessä nämä palvelun eri osat muodostavat hyötykimpun eli palvelupaketin. (Ylikoski 1999, 85, 226-228.)

Suomalainen asiakas on siinä mielessä haastava, ettei hän helposti anna palautetta, ei myönteistä eikä kielteistä. Jos hän kokee saaneensa huonoa palvelua, hän vain vannoo mielessään, ettei enää palaa paikkaan tai levittää sanomaa tiedonvälitysverkostoonsa, johon kuuluu keskimäärin 25 henkilöä. Ilman palautetta on hankala kehittää palvelua, mutta mikäli asiakaspalvelija on taitava ihmistuntija, hän voi aistia asiakkaan tyytymättömyyden. (Lahtinen & Isoviita 1994, 5.)

Asiakkaat voidaan luokitella neljään eri ryhmään: ylikriittiset, palvelualltiuskriittiset, ydinpalvelukriittiset sekä vähään tyytyvät. Palvelualltiuskriittiset korostavat tavallista enemmän ensi- ja loppuvaikutelmaa. He arvostavat huomioimista, tervehtimistä ja hyvästelyä, joten näihin seikkoihin on kiinnitettävä erityisesti huomiota. Vastaavasti ydinpalvelukriittiset eivät arvosta vastaavia asioita ollenkaan, heille merkitsee vain ydinpalvelun sisältö. Vähään tyytyville kelpaa lähes mikä vain, kun taas ylikriittisille ei mikään. Kaikkia asiakkaita tulisi silti arvostaa yhtäläillä. (Lahtinen & Isoviita 1994, 24.)

Kaikkia asiakkaita ei tule palvella samalla tavalla, koska kaikki asiakkaat ovat erilaisia keskenään. Tämä vaatii psykologista silmää, jotta voi muodostaa kokonaisnäkömyksen asiakkaan tyyppiominaisuuksista eli rauhallisuus, nopeus, harkitsevuus, ulospäinsuuntautuneisuus ja niin edelleen. (Leppänen 2007, 134.)

Palveluaste tarkoittaa sitä, kuinka paljon asiakas osallistuu palvelutapahtumaan. Se voi vaihdella täysin kontaktipalvelusta täysin itsepalveluun. Palveluaste on suhteutettava aina kuhunkin palveluun ja tilanteeseen erikseen. Rutuinpalveluun käy automaatin käyttö parhaiten. (Valpio 1991, 20.)

2.1 Palvelun laatu

Laatua on suhteellisen hankala määritellä, mutta yleisesti se tarkoittaa sitä, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja tyydyttää hänen tarpeensa. Asiakas tulkitsee laatua omalta kannaltaan ja vain asiakas voi kertoa laadun tason. Odotukset vaikuttavat tulkintaan yhtä paljon kuin kokemuksetkin. Mikäli asiakkaan odotukset ovat liian korkealla, kokee hän laadun väistämättä liian huonoksi. Odotuksiin vaikuttavat asiakkaan tarpeet, joiden taustalla ovat asiakkaan ominaisuudet, muun muassa ikä, sukupuoli, koulutustaso ja elämänvaihe sekä muiden mielipiteet. Asiakkaiden odotukset ovat kaksitasoisia: hänellä on odotuksia sekä riittävästä palvelusta että palvelusta, jollaista hän tahtois saada. Näiden tasojen väliin jäävä alue on hyväksyttävän palvelun aluetta. Tämä on joustavaa aluetta asiakkaan sietämälle laadulle, tätä aluetta kutsutaan myös toleranssivyöhykkeeksi. Hyväksyttävän palvelun alueen koko riippuu asian tärkeydestä, alue on pieni tärkeissä asioissa kuten luotettavuudessa. (Ylikoski 1999, 118, 120-124.)

Laadun tarkkailusta puuttuvat selvät mittarit, joilla laatua voisi mitata. Tason määräytymiseen kunkin asiakkaan kohdalla vaikuttavat asiakkaan odotukset ja kokemukset. Laatu voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekniseen laatuun kuuluvat laitteet, järjestelmät, materiaali, tieto ja asiantuntemus. Toiminnalliseen laatuun liittyvät arvot, asenteet, vuorovaikutus ja saatavuus. Teknistä laatua on helpompi ja nopeampi muuttaa, kun taas toiminnallisen laadun parantaminen lähtee jokaisesta asiakaspalvelijasta itsestään. (Lehmus & Korkala 1996, 14-18.)

Asiakkaiden kannalta tärkeitä laaduntekijöitä ovat:

- luotettavuus
- reagointialttius
- pätevyys
- saavutettavuus
- kohteliaisuus
- viestintä
- uskottavuus
- turvallisuus
- asiakkaan ymmärtäminen ja tukeminen
- palveluympäristö. (Lehmus & Korkala 1996, 89-91.)

Luotettavuus tarkoittaa sitä, että palvelu tehdään oikein ensimmäisellä kerralla, laskutus on täsmällistä, arkistointi oikeanmukaista ja palvelu toimitetaan oikea-aikaisesti. Luotettavuus on tekijöistä tärkein. Reagointialttius merkitsee henkilöstön valmiutta palvella. Tarpeelliset asiakirjat tulee toimittaa välittömästi, asiakkaaseen otetaan yhteyttä heti, toiminta on tarvittaessa joustavaa, palautteisiin reagoidaan ja palvelu on nopeaa. Pätevyys koskee sekä kontakti- että tukihenkilöiden tietoja ja taitoja. Saavutettavuuteen kuuluu yhteydenoton helppous (puhelimitse, sähköisesti), odotusaikakaan ei saa olla liian pitkä. Kohteliaisuuteen tarkoittaa henkilöstön käytöstapoja, arvostavaa ja kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä.

Viestintään kuuluu, että asiakkaille puhutaan ymmärrettävästi, heitä kuunnellaan, kerrotaan palvelusta perusteellisesti ja saadaan asiakas vakuuttuneeksi siitä, että asia hoidetaan kuntoon. (Lehmus & Korkala 1996, 89-91.)

Myöhemmissä tutkimuksissa ulottuvuudet on ryhmitelty supistetummin viiteen eri ryhmään. Pätevyydestä, kohteliaisuudesta, uskottavuudesta ja turvallisuudesta on muodostettu ryhmä nimeltä palveluvarmuus. Saavutettavuus, viestintä ja asiakkaan ymmärtäminen on yhdistetty ulottuvuudeksi, jota kutsutaan empatiaksi. Empatia sisältää myötäeläytymistä asiakasta kohtaan sekä huolenpitoa hänestä. Uusissa tutkimuksissa on käytetty näitä suppeampia ryhmitteilyjä ja laadun mittaamiseen on tehty myös kvantitatiivinen mittari, SERVQUAL-mittari, jolla mittaamalla asiakkaan odotuksia ja käsityksiä on saatu selville laadun ulottuvuuksien tärkeysjärjestys. Tärkeysjärjestys voi kuitenkin vaihdella erityyppisten palvelujen kesken. (Ylikoski 1999, 132-134.)

Peruseriaate laadun suhteen on, että laatu on matka, sitä on työstettävä jatkuvasti. Asiakkaat määrittävät mitä pitävät hyvänä laaduna ja arvioivat laadun tason. Jokaisella työntekijällä on merkityksensä palvelun laadun aikaansaamiseksi. Työntekijät tarvitsevat tuekseen johtajuutta ja palautetta, laatu vaatii suunnittelua. Hyvä laatu edellyttää lupauksien pitämistä ja vilpittömyyttä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 57.)

2.1.1 Laatuongelmien syitä

Suurin syy palvelussa esiintyviin ongelmiin lähtee johdon mielenkiinnon puutteesta. Tavallista on, että keskitytään enemmän tekniseen laatuun ja unohdetaan toiminnallinen laatu, kun tarkoituksenmukaista olisi kehittää molempia samaan aikaan. Yritysjohdolla voi myös sysätä kehittämisen erikoishenkilöstön huoleksi. Laatuongelmat voivat liittyä muutoinkin yrityksen sisäiseen yhteistyöhön, joka heijastuu myös ulospäin. Henkilöstön välillä voi olla kitkaa ja asiakaspalautteita tai henkilöstöltä tulevia ehdotuksia käsitellään puutteellisesti. Laadun parantamisesta ohimennen keskustelu ei tuo vakiintunutta toimintatapaa. Jos yrityksen vallalla olevasta laadusta ei ole tietoa, saa sen selville suorittamalla esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyn. (Lehmus & Korkala 1996, 72-73.)

Ihannetapauksessa palveluprosessi olisi laadultaan aina hyvällä tasolla. Henkilöstö voi kuitenkin tehdä virheitä, järjestelmät voivat kaatua tai asiakas ei välttämättä osaa osallistua

prosessiin. Epäonnistuminen ei aina ole yrityksestä lähtöisin, vaan syynä voi olla myös asiakkaan toiminta. Olipa syy kuitenkin mikä tahansa, on yrityksen ratkaistava tilanne niin että asiakas on tyytyväinen. Mikäli tilanteessa ei toimita riittävän nopeasti ja huomaavaisesti, kokee asiakas saaneensa huonolaatuista palvelua. (Grönroos 2001, 162.)

Palvelutilanne on aina inhimillinen ja asiakas on siinä omine tunteineen. Jos asiakas tai asiakaspalvelija on huonolla tuulella, vaikuttaa se myös negatiivisesti palvelukokemukseen. Vastaavasti hyvällä mielellä ollessaan asiakas voi antaa pieniä virheitä anteeksi. Laatuun liittyviä ongelmia kutsutaan laatukuiluksi. Laadun edellytyksenä on, että johdolla on selkeä käsitys laadusta. Mikäli johdon käsitys ei kuitenkaan tapahdu käytännössä, syntyy laatukuilu. Kuilut syntyvät usealla eri tavalla ja ne voidaan luokitella viiteen kuiluun. Ensimmäisessä asiakkaiden odotuksia ei tiedetä riittävästi. Toisessa palvelujen suunnittelu on epäonnistunut, asiakkaan näkökulma on unohdettu. Seuraavat kuilut koskevat palvelun tuottamisen epäonnistumista ja palvelun lupauten liioittelua. Viimeinen kuilu syntyy puhtaasti huonosta laadusta. (Ylikoski 1999, 90, 142-145.)

Vaikka virheitä palvelussa kuinka pyrkisi välttämään, niiden totaalinen välttäminen on käytännössä mahdotonta. Kun virhe siis tapahtuu, asiakkaalle on tärkeää, että hänelle selitetään mistä se johtuu. Jollei ongelmaa voida heti ratkaista, kerrotaan kuinka kauan ratkaiseminen kestää, miten se hoidetaan ja otetaan ratkaisemisen jälkeen välittömästi häneen yhteyttä. Jos tilannetta ei pystytä ratkaisemaan, ehdotetaan jotakin muuta vaihtoehtoa ja informoidaan siitä, mitä hän voisi jatkossa tehdä välttääkseen ongelman, jos se on mahdollista. Asiakkaalla on oikeus valittaa, joten häneen tulee suhtautua hyväksyvästi. Asiakas tarvitsee oikeudenmukaista kohtelua ja arvostusta, joka ilmenee rehellisyytenä, empatiana ja kohteliaisuutena. Toisten syyttely ei auta asiaa, vaan myönnetään että virhe on tapahtunut. Virhe tulisi mielellään selvittää yhdellä kontaktilla, eikä asiakasta tulisi pompottaa. Vastaisuuden varalle on tärkeää, että ongelmatilanteita pystytään ennakoimaan ja ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti. Henkilöstöllä tulee olla valmiudet toimia tilanteissa joustavasti, reagoida nopeasti ja pyytää anteeksi. Virheiden syitä tulee tutkia ja käyttää tietoja hyväksi, niin että palvelu suoritettaisiin oikein ensimmäisellä kerralla. (Ylikoski 1999, 195, 198, 200-201, 203.)

2.1.2 Laadun parantaminen

Laatukuilumallilla voidaan paikantaa laatuongelmat ja sulkea kehittyneet kuilut pitkäjärjenteisellä työllä. Laadun tuottaminen on jatkuvaa työtä ja kuuluu kaikille jäsenille organisaatiossa. Johtajuuden ja viestinnän tulee olla kunnossa ja asiakkaiden lisäksi arvostetaan myös henkilöstöä. Laadun kehittämistä tulee suunnitella jatkuvasti ja lupauksista tulee pitää kiinni. Monet organisaatiot kehittävät itseään laatujärjestelmien avulla, hyvä perusta on esimerkiksi ISO 9000-standardi. Standardin tavoitteena on ylläpitää hyvää laatua, kehittää sitä ja saada sekä yrityksen johto että asiakkaat vakuuttuneiksi laadun ylläpitämisestä. Laatupalkintokriteerejä käytetään laatupalkintokilpailussa, johon osallistumalla organisaatio saa ulkopuolisen asiantuntijaryhmän palautetta. Laatupalkintokriteereissä keskitytään johtajuuden ja henkilöstön lisäksi muun muassa suunnitteluun, tietojen analysointiin, tuloksiin ja yhteiskunnallisiin vaikutuksiin. Yksi apuvälineistä on benchmarking, joka on prosessi, jossa organisaatiota verrataan laadultaan loistotasolla olevaan organisaatioon. (Ylikoski 1999, 145-148.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa karsimalla tyytymättömyystekijöitä minimiin. Tyytymättömyystekijöihin kuuluvat esimerkiksi reagoimattomuus asiakkaan pyyntöihin (soittopyynnöt) ja pettymykset sovituissa asioissa (aikataulu). Asiakaspalautteeseen on reagoitava välittömästi. Pieniä positiivisia yllätystekijöitä (esimerkiksi ylimääräinen henkilökontakti) voidaan käyttää hyväksi, ne osoittavat huomaavaisuutta. Laatuun kuuluu että yhteydenoton organisaatioon tulee olla mahdollisimman vaivatonta ja kun yhteys on saatu, suhtautumisen tulee olla ammattimaista, kohteliasta ja positiivista. (Lehmus & Korkala 1996, 76-79, 83.)

Palvelutapahtuman jälkeen asiakas on yleensä tyytyväinen, mikäli laatu on ollut hyvää. Puhekielessä ymmärretäänkin laatu ja tyytyväisyys toistensa vastineina. Tyytyväisyys on kuitenkin näistä käsitteistä laajempi ja tyytyväisyyden yksi osa-alue on palvelun laatu. Asiakastyytyväisyydellä pyritään tavoitteiden saavuttamiseen. Tyytyväisyyttä seurataan asiakastutkimuksilla ja tutkimusten tuloksien pohjalta toimintaa kehitetään. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla pyritään selvittämään mitkä tekijät vaikuttavat keskeisesti tyytyväisyyteen sekä tyytyväisyyden taso. Myös toimenpide-ehdotusten saaminen kuuluu tutkimuksen päätavoitteisiin. Tekijöitä, joilla on eniten merkitystä asiakkaiden tyytyväisyyteen, kutsutaan kriittisiksi tekijöiksi. (Ylikoski 1999, 149, 156, 158.)

Tyypillisessä asiakastyytyväisyystutkimuksessa kysytään taustatietojen, kuten ikä ja sukupuoli, lisäksi palvelun käyttöä koskevia kysymyksiä, jotka tarkentavat tilannetta sekä arvosanoja

tyytyväisyydestä ja palvelussa onnistumisesta. Näiden luokiteltujen ja nopeammin analysoitavien tietojen lisäksi lomakkeen lopussa on yleensä pari avointa kysymystä, joihin asiakas saa vastata omin sanoin. Kyselylomakkeen valmistuttua toteutetaan tietojen keruu postitse, puhelimitse tai Internetissä. Asiakaskunnasta voidaan otoksella ottaa tietty osa, jolle kysely toteutetaan. Yksinkertaisimmillaan kerättyä aineistoa analysoidaan prosenttilukujen ja keskiarvojen avulla, mutta tarkempi tilastollinen analysointi antaa tarkemmat tulokset. Tulosten pohjalta tehtyihin johtopäätöksiin ja muuttuneisiin toimintatapoihin täytyy koko henkilöstön sitoutua. (Ylikoski 1999, 162-163, 165-166, 170.)

2.2 Palvelu organisaatioissa

Kaikkien organisaatioiden perustoimintaan kuuluu asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen palvelujen avulla. Toimiakseen menestyksellisesti organisaation palvelujen on vastattava asiakkaiden moninaisia tarpeita. Henkilöstön tulee sisäistää palveluajatus, jotta työ ohjautuu oikeaan suuntaan. (Lehmus & Korkala 1996, 9.)

Yrityksen toiminta lähtee siitä, että asiakas on toiminnan perusta. Ilman asiakkaita ei olisi yritystäkään. Asiakkaat on tärkeää nähdä yksilöinä, ei suurina massoina. (Äyväri ym. 1995, 11.)

Ensimmäiset hetket muodostavat asiakkaalle välittömän mielikuvan asiakaspalvelijasta. Mielikuva muodostuu palveluhalukkuudesta, joustavuudesta, ammattitaitoisuudesta, luottamuksesta ja aktiivisesta kontaktista asiakkaaseen. Huolimattomuus, muistamattomuus ja vastuun väistely eivät herätä positiivista mielikuvaa. Omaan puhetyyliin tulee kiinnittää huomiota ja erityisesti saada asiakas tuntemaan, että häntä kuunnellaan. Leikinlasku voi olla sopivaa, mutta sille on nähtävä oikea paikka. Ensikäsityksen voi antaa asiakaspalvelijan sijasta myös puhelinkeskuksen hoitaja. Hänellä on siksi tärkeä rooli tietää milloin tavoittaa kunkin työntekijän ja kuka vastaa minkäkin tehtävän hoitamisesta. (Lehmus & Korkala 1996, 92; Vuokko 1997, 35.)

Mikäli asiakas asioi paikan päällä eikä esimerkiksi puhelimitse, on eleaviestintä tärkeää. Tervehditään asiakasta kohteliaasti ja otetaan katsekontakti. Eleaviestintä voi kertoa eri asioita kuin sanotut sanat. Kielteistä elekieltä ovat väheksyvä hymy, pois päin vetäytyminen, ristityt jalat ja sormenpäiden pitäminen vastakkain niin sanotusti kirkontornina. Myönteiseen

eleviestintään taas kuuluvat avoin hymy, pään kallistaminen sivulle, eteenpäin kumartunut asento ja vartalon kääntäminen puhujaan päin. (Lahtinen & Isoviita 1994, 35-36.)

Puhelinpalvelu on osa palvelua. Puhelinviestinnässä on puhuttava erityisen selkeästi ja äännettävä huolellisesti. Äänenkäyttöön liittyviä virheitä puhelimesta ovat mumina, narina ja mairaus. Ehdottomasti on vältettävä ammattisanaston tai normaaliin puhekieleen kuulumattomien sanojen käyttöä ja asiakkaan kuulustelua. Hyvään äänenkäyttöön kuuluu, että välillä on hyvä pitää selkeitä taukoja ja miettiä puheen nopeutta. (Lahtinen & Isoviita 1994, 59.)

Organisaatio, joka arvostaa asiakaskeskeisyyttä, osoittaa arvostavansa henkilöstöään ja huolehtii heistä. Asiakaspalvelussa toimivat henkilöt ovat ydinasemassa: kun he ovat tyytyväisiä, he tuottavat hyvää laatua, jolloin myös asiakkaat ovat tyytyväisiä. Tällöin syntyy miellyttävä työskentelyilmapiiri, jossa on hyvää vuorovaikutusta, tunnetaan yhteenkuuluvuutta ja ammattitilpeyttä sekä arvostetaan toistenkin työtä. Palvelukulttuuri organisaatiossa on yhtenäinen, kun kaikilla henkilöillä on samanlaiset palvelun laatua ja henkilöstön suhteita koskevat näkemykset. (Ylikoski 1999, 45.)

Sisäinen markkinointi on johtamismenetelmä, jonka tarkoitus on kehittää asiakaspalvelua. Se on hyvin lähellä henkilöstöjohtamista ja tavoitteena on sopivan henkilöstön palkkaaminen, heidän kehittämisenä ja pysyvyyden turvaaminen. Palvelukulttuuriin kuuluu, että asiakaskeskeisyyttä sovelletaan sekä asiakkaisiin että työtovereihin. Asiakas aistii herkästi sisäisen palvelukulttuurin. Koulutus lisää henkilöstön tietoja sekä taitoja ja vastavuoroinen avoin viestintä organisaation sisällä auttaa ymmärtämään jokaisen tärkeyttä ja omaa roolia organisaatiossa. Asiakastyytyväisyyden lisäksi olisi hyvä tutkia välillä myös henkilöstön tyytyväisyyttä. Paitsi palkitsemisella, myös työilmapiiriin tyytyväisyydellä on positiivisia vaikutuksia motivoitumiseen. (Ylikoski 1999, 62-66.)

Hyvä palvelu lähtee liikkeelle motivoitumisesta, siitä että on halukkuutta palveluun. Lähtökohdaksi voidaan tarkastella esimerkiksi Maslowin tarvehierarkian kautta. Kun perustekijät eli fyysiset perustarpeet (kunnollinen palkkaus), turvallisuuden tarve (rehellisyys), liittymistarve (ryhmä) ja arvostuksen tarve (vastuu) ovat kunnossa, voi henkilö kohdata itsensä toteuttamisen tarpeen (hyvä palvelu). Mikäli motivoitumista ei voida saavuttaa, voi tuloksena olla turhautuminen, joka ilmenee muun muassa vetäytymisenä, ylikompensaationa tai stressinä. (Rissanen 2005, 170-172.)

Vuorovaikutustilanteita, joissa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat, kutsutaan totuuden hetkiksi. Nämä kontaktitilanteet ovat kriittisiä hetkiä, jolloin ratkeaa palvelun laatu. Vuorovaikutustilanteet ovat tavoitteellista toimintaa, jossa ei voi pelkästään jutella mukavia vaan työtehtävä tulee hoitaa kunnolla. Kontaktihenkilön tulee tietää oma roolinsa eikä esimerkiksi ryhtyä valittamaan huonoja työolojaan asiakkaalle. Asiakkaan silmissä asiakaspalveluhenkilö edustaa sekä palvelua että organisaatiota. Asiakaspalvelijan välttämättömiä ominaisuuksia ovat hyvät ihmissuhdetaidot sekä empaattisuus. Asiakkaan tyytyväisyys luo tyytyväisyyttä myös asiakaspalvelijalle. Tyytymättömyyttä asiakkaissa aiheuttavat kontaktihenkilön teeskennelty ylikohteliaisuus, ynseä kylmyys, mielitelevyys ja robottimaisuus. Myös vieraiden termien käyttäminen, tunne että henkilö on välinpitämätön ja kyllästynyt työhönsä, ja että hänellä olisi parempaakin tekemistä kuin asiakaspalvelu, herättävät ärsyntyntymistä. Positiivisen yllätyksen asiakkaalle aiheuttavat ystävällisyys ja iloisuus. (Ylikoski 1999, 298, 303-305, 308-310, 314.)

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että ollaan kiinnostuneita myös asiakkaan tyytyväisyydestä, ei vain hänen rahoistaan. Jos huomioonottamista ei tapahdu, on seurauksena usein puskaradioviestintä. Negatiivisesta kokemuksesta kerrotaan huomattavasti useammin kuin positiivisesta. Vaikka asiakkaan tarpeista kiinnostuminen on tärkeää, ei tule kuitenkaan täysin unohtaa organisaation omia tarpeita. Operatiiviseen asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakastilanteet nähdään asiakkaan, ei työntekijän kannalta. Vaativat asiakkaat koetaan häiriötekijöinä, joihin ei haluttaisi tuhjata aikaa, koska koetaan, etteivät he ymmärrä työntekijän asiantuntemusta. Työntekijä voi ajatella, ettei hän asiaa hoida, koska se ei hänelle kuulu. (Vuokko 1997, 8, 25, 32.)

Muutokset kohti asiakaslähtöisyyttä vaativat kykyä oppia jatkuvasti uutta. Työyhteisön tulee omaksua sellaiset valmiudet, että se kykenee reagoimaan haasteisiin oppimalla jatkuvasti uutta. Tätä kutsutaan oppivaksi organisaatioksi. Kun vanhoista toimintarutiineista päästään eroon, voidaan reagoida nopeasti muutoksiin ja johtaa kehitystä. (Rissanen 2005, 96.)

Myönteisellä asenteella asiakkaisiin on ratkaisevasti merkitystä laadun kokemukseen. Myönteinen asenne organisaation muita henkilöitä koetaan merkitsee arvostusta. Arvostus esimiehen ja työntekijän välillä on myös tärkeää. Arvostamiseen on varaa, kun omaa hyvän itsetunnon; heikko itsetunto puolestaan ajaa korostamaan itseä ja väheksymään muita. (Rissanen 2005, 183.)

Aikaisempi ratkaisu yrityksissä on ohjannut asiakkaat ”luukulta toiselle”, kun taas nykyään on alettu pyrkiä siihen, että asiakas saisi palvelun mielellään samalta henkilöltä. Palveluhenkilöstö on se, joka tietää eniten asiakkaiden odotuksista, joten heidän tulisi välittää tätä tietoa esimiehille, aivan kuten henkilöstökin odottaa esimiesten tiedottavan asioista heille. (Äyväri ym. 1995, 76-77.)

Organisaation johtajalla on laaja vastuu muutoksen liikkeellepanevana voimana. Johtamistyyliä on erilaisia, joista perinteisin lienee autoritäärinen, johtaminen pelolla. Byrokraattisessa tavassa normit merkitsevät paljon ja yrityksen sisäiset suhteet jäävät epäselviksi. Demokraattisessa johtamistavassa valta on pitkälti ryhmällä, kun taas tiimijohtamisessa johto pitää valan, mutta luottaa silti henkilöstöön. Myös välinpitämätön johtamistyyli on olemassa, tällöin työnhalu ei juuri ole. (Rissanen 2005, 161-162.)

Monien palvelujen tuottamiseen sopii tiimityöskentely. Tiimissä pieni määrä ihmisiä sitoutuu yhteiseen tavoitteeseen. Heidän taitonsa täydentävät toisiaan heidän toimiessaan yhteisvastuullisesti kehittymisen saavuttamiseksi. Tiimityö on suorastaan muodissa ja onnistuessaan se lisää palvelutyön tuottavuutta. (Rissanen 2005, 119-120.)

2.3 Palvelu julkishallinnossa

Monet kansalaisten tarvitsemista palveluista tuotetaan julkisella sektorilla. Hallintokeskeisyyden sijasta on syytä ajatella palvelukeskeisesti, sillä hallinto on ihmisiä varten. Palvelun parantamisen seurausta on toiminnan tehostuminen. Yksin asiakaspalvelukoulutus ei johda pysyvään muutokseen, vaan suunnanmuutoksen on oltava strateginen. Byrokraattisessa virastokulttuurissa voi unohtua, että kansalaisilla on oikeus kunnolliseen palveluun. Vastoin joskus esitettyä väitettä, että oikeusturva vaarantuisi palveluperiaatteesta, sen on havaittu jopa parantuvan. Myös henkilökunnan työskentelyedellytykset paranevat. Palvelujohtamiseen kuuluu, että organisaatiossa ollaan perillä asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ja millä toimenpitein hyvää laatua pidetään yllä. Tekniseen laatuun vaikuttavia asioita ovat palvelujen määrä, laitteiden taso sekä henkilöstön ammattitaito. Se on laadun perusta, mutta tärkeää on myös toiminnallinen laatu eli asiakkaan ja organisaation välinen vuorovaikutus. (Grönroos 1987, 9-11.)

Julkiset organisaatiot voidaan jakaa selkeästi kilpailutilanteessa oleviin liikelaitostyyppisiin, kuntiin ja muihin organisaatioihin. Viimeksi mainittuihin kuuluvat muun muassa verovirastot ja maistraatit. Juuri näissä on kestänyt pisimpään kehittämistarpeen mieltäminen. Niihin on perinteisesti menty hyvin nöyrällä asenteella. (Valpio 1991, 112-113.)

Kansalaisten tietoisuus omista oikeuksistaan on lisääntynyt ja vaatimukset julkista sektoria kohtaan ovat kasvaneet. Veronmaksajat ylläpitävät sektorin palveluja ja toimivat näin siis palkanmaksajina. Hyvää palvelua kohtaan tulisi olla myös moraalinen velvollisuus. Palvelua kohtaan ei ole ajateltu olevan paineita, koska asiakkaita on joka tapauksessa ollut. On toimitettu tarjonnan markkinoilla ja passiivisessa monopolin asemassa. (Vuokko 1997, 130, 134-135.)

Perinteisesti julkiseen sektoriin on voimakkaasti liittynyt poliittinen tulosvastuullisuus, toimitaan lakien mukaan. Siihen liittyvä asia on ammatillinen tulosvastuu eli toimitaan niin kuin kuuluukin. Sosiaalinen tulosvastuu tarkoittaa, että pidetään huolta kaikista, myös huono-osaisimmista. Enenevässä määrin on alettu puhumaan liikkeenjohdollisesta tulosvastuusta, kuten budjetoinnista. Tälle luonnollinen jatkumo on asiakkaaseen liittyvä tulosvastuu. (Vuokko 1997, 142.)

Yksityissektorilla tärkeä asiakaslähtöisyyteen ajava tekijä on raha. Tämä on nähtävissä myös julkissektorilla siten, että panostetaan maksullisiin palveluihin enemmän. Niin sanotusti ilmaisupalvelujen suhteen ajatellaan, ettei niitä saadessaan saisi vaatiakaan paljoo. Raha ei saisi kuitenkaan olla ainoa motiivi. Määrärahat tulevat pääsääntöisesti valtiolta ja samalla saadaan valtion palvelujen leima. Leima voi olla positiivinen tai negatiivinen, kuitenkin se useammin mielletään kielteisenä hitautensa ja jäykkyytensä vuoksi. (Vuokko 1997, 143, 149-150.)

Julkishallinnon organisaatioiden toiminta-ajatus perustuu lakiin. Tämän lisäksi on mietittävä myös palveluajatusta, sitä millä resursseilla ja millä tavoin organisaatio pyrkii tavoitteisiinsa. Toimintajärjestelmä sisältää kaikki järjestelmät ja rutiinit, joita käytetään palveluprosessissa. Toimintajärjestelmä määrittää kuinka monen henkilön kanssa asiakkaan on asioitava palvelun saamiseksi ja miten tieto kulkee henkilöiden välillä. Henkilöstö on tärkeässä asemassa palveluprosessissa. Jos käytettävät järjestelmät tai rutiinit tekevät sen hankalaksi, ei henkilöstö voi palvella kunnolla ja työmotivaatio heikkenee. Myös asiakkaat osallistuvat prosessiin, joten heidän työnsä helpottamiseksi on asiakirjojen oltava helpposelitteisiä. Byrokraattisen virasto-toiminnan muuttaminen palvelun suuntaan lähtee liikkeelle johdosta ja vaatii mukaansa koko

henkilöstön. Henkilöstöresurssit on mitoitettava niin, ettei henkilökuntaa ole liikaa tai liian vähän, heillä on oikeanlainen koulutus ja he ovat motivoituneita. (Grönroos 1987, 12-13, 15, 57.)

Vaikka julkista sektoria on saatu käännettyä enemmän palvelukulttuuriin, on vielä yleinen käsitys, että toiminta on hidasta ja byrokraattista sekä palvelut huonoja. Asiakas unohdetaan liian usein. Yleisimmät esiintyvät ongelmat voidaan jakaa:

- aikaongelmiin - asioiden käsittely hidasta
- tiedotusongelmiin - paperisota ja byrokraattiset käsitteet
- psyykkisiin ongelmiin - huono asenne, ei tasavertaista palvelua
- taloudelliset ongelmat - pitkien matkojen kulku. (Grönroos 1987, 17-18.)

Julkinen sektori ja palvelusektori eivät eroa toisistaan poikkeuksellisen paljoa. Julkisen sektorin erityispiirteisiin kuuluvat yhteiskuntapolitiisuus, valtakunnallisesti ohjattavuus ja budjet-tisidonnaisuus. Valtionhallinnossa on useita hierarkkisia tasoja, ne voidaan erottaa myös kunnallisella sektorilla. Poliittinen taso merkitsee poliittisia luottamuselimiä, kuten valtionhallinnossa eduskunta ja kunnallishallinnossa kunnanvaltuusto. Hallinnolliseen tasoon kuuluvat esimerkiksi valtionhallinnossa ministeriöt. Toteuttavaa tasoa ovat ne julkishallinnon osat, joiden toimet kohdistuvat hallinnon ulkopuolelle eli kansalaisiin ja yrityksiin ja niin edelleen. Jälkimmäinen taso on kaikista näkyvintä asiakkaalle, mutta täytyy muistaa että sen toimintaan vaikuttavat edellä mainitut tasot. Nekään viranomaiset, joilla vaikuttaa olevan jonkinlainen monopoliasema, eivät voi olla välittämättä palvelun laadusta, sillä yhdenkin viranomaisen huono palvelu vaikuttaa negatiivisesti kansalaisten mielikuvaan julkisesta sektorista yleensä. (Grönroos 1987, 22, 24, 28.)

Hallintolaki (434/2003) velvoittaa antamaan tietoa niin, että vaikka asiakas olisi täyttänyt väärän lomakkeen tai hakemuksen puutteellisesti, saa hän asiansa toimitetuksi eikä huonompaa palvelua kuin muutkaan. Palveluntuotantojärjestelmää voidaan kehittää eri strategioin. Valinta perustuu asiakkaan kykyyn osallistua. Käsittely nopeutuu jos asiakas pystyy tekemään valmistelutyötä mahdollisimman pitkälle, mutta kaikilta asiakkailta se ei yksinkertaisesti onnistu. Toisena strategiana on henkilöstöresurssien muutos, joka tapahtuu henkilöstömäärän tai

henkilöstön tietomäärän lisäämisellä. Yksi keino on muuttaa asioiden käsittelytapaa erilaiseksi, jotta käsittely sujuu nopeammin. (Grönroos 1987, 58-60.)

Julkisten palveluiden markkinointiviestintä on erilaista kuin yksityissektorin. Se on opastavaa ja neuvovaa, sen sijaan että pyrkisi houkuttelemaan asiakkaita. Julkisia palveluita leimaa asiakkaiden hienoinen luottamus, joka voisi vapaan kilpailun olosuhteissa johtaa asiakkuuden loppumiseen. (Rissanen 2005, 49.)

Asiakas näkee organisaatiosta pääsääntöisesti vain kontaktihenkilön, jonka kanssa hän asioi. Palvelun laatuun vaikuttavat myös takana olevat tukimuodot. Tärkein näistä muodoista on johtamistuki eli esimiehen alaisilleen antama esimerkki ja kannustus. Aineellista osaa ovat sellaiset toiminnot, joilla autetaan lopputuloksen syntymistä, esimerkiksi toinen henkilö hoitaa palvelun muuta osaa kuin vuorovaikutusta. Systeemituki tarkoittaa asianmukaisia järjestelmiä, jotka tukevat hyvän palvelun periaatetta. Täysin näkymätöntä osaa ovat sellaiset toiminnot, jotka eivät edes epäsuorasti vaikuta palveluun, kuten sisäinen kirjanpito. (Grönroos 1987, 76.)

Organisaatiokuva tarkoittaa asiakkaiden mielikuvaa organisaatiosta ja se on tärkeää pitää hyvänä. Kuvaan vaikuttavat sekä suunniteltu ja suunnittelematon viestintä että asiakkaiden puheet keskenään. Myös henkilöstön käsitys organisaatiosta työnantajana vaikuttaa osaltaan. Organisaatiokuva toimii suodattimena asiakkaan kokemuksille: jos kuva on hyvä, voi myös pieniä virheitä antaa helpommin anteeksi. Hyvällä organisaatiokulttuurilla mahdollistetaan hyvä palvelu poikkeavissakin tilanteissa. On tärkeää, että koko henkilöstöllä on yhteiset arvostukset ja kunnioitus toisiaan kohtaan. (Grönroos 1987, 81-82, 85.)

3 ALUEELLISTAMINEN

Alueellistaminen on koko maata koskettava aihe, joka kiinnostaa nyt myös kasvukeskusten väestöä. Kyse on siitä, mitä on tehty ja mitä pitäisi tehdä, että alueellinen kehitys tasoittuisi. Osa keskustelua on houkuttimien käyttö, hinta ja tehokkuus muuttoliikkeen hallinnassa. Kun muuttoliike vie suurimpiin keskuksiin, näivettyminen ja syrjäytymisen uhka koskee kokonaisia alueita. Työttömyyden ja elinolosuhteiden erot kasvavat. (Eskelinen 2001, 7, 11.)

Aluepolitiikan keskeinen tavoite on lievittää ihmisten alueellista eriarvoisuutta, joka voi liittyä tuloihin, työmahdollisuuksiin, palvelujen saatavuuteen ja elinympäristöön. Aluepolitiikassa toisinaan vallalla ollut passiivisuuden taustatekijä on, että Suomen aluerakenne on liian hajaantunut. Sen ei katsota vastaavan globalisaation asettamia vaatimuksia. Poliittiset päättäjät ovat voineet vetää tästä johtopäätöksen, että on parasta vältellä hankkeita, jotka mahdollistaisivat ihmisten pysymisen paikallaan ja hidastaisivat keskittymistä. Vaikka alueellinen keskittyminen tuleekin etenemään Suomessa, ei ole syytä vauhdittaa käynnissä olevaa muutosta. (Eskelinen 2001, 13-14, 42.)

Alueellistamisessa pyritään avoimeen viestintään. Tämän vuoksi on laadittu prosessisuunnitelma, joka sisältää hankkeiden vireilletulon, aikataulut, toimeenpanon ja seurannan. Selvityksien läpinäkyvyyteen panostetaan. (Alueellistamisen käsikirja 2008, 10.)

3.1 Alueellistamispolitiikka

Aluepolitiikka luotiin valtion toimintana katsottiinpa sen alkuperä mihin ajankohtaan tahansa. Sen keskeiset motiivit ovat liittyneet kansallisvaltion perustan rakentamiseen, työvoiman hankintaan, hyvinvointivaltion luomiseen ja kansantalouden tukemiseen. Vaikka sotien jälkeen ei aluepolitiikasta puhuttukaan, sitä kuitenkin käytännössä tehtiin. Silloin oli viimeinen vaihe, jolloin maaseudulla oli keskeinen asema. Suunta kääntyi 1950-luvulla teollistumiseen ja kaupungistumiseen. (Eskelinen 2001, 16-17.)

60-luvun puolivälissä alkoi kehitysaluepolitiikka, joka luotiin maalta muuttamisen hillitsemiseksi. Suomi oli jakaantunut kahteen osaan, luonto-Suomeen ja teollisuus-Suomeen. Kehitysalueelainsäädäntö sisälsi toimenpiteitä yrittämisen helpottamiseksi syrjäisellä seudulla, kuten

verohelpotukset ja halpakorkoiset lainat. Yritykset hyödynsivät kustannuseroja perustamalla tuotantoyksiköitä reuna-alueille. Se vakautti kansantalouden kehitystä. 70-luvun puolivälistä alkaen alkoi puolitoista vuosikymmentä kestänyt suvantovaihe, kunnes 80-luvun lopusta alkaen edettiin kohti ohjelmallista aluepolitiikkaa. (Eskelinen 2001, 18-20.)

Suomella on erityispiirteitä, jotka rajoittavat Suomen vertailua muuhun Eurooppaan. Suomessa on aitoa periferiaa, tyhjää maata ja luonnollisen väestökasvun suunnan kehityksen myötä palvelujen organisointi käy yhä hankalammaksi. Täysin kelvollisen infrastruktuurin hylkäämisen myötä myös syrjäytymisongelmat pahenevat. Jotta pienet paikkakunnat saadaan pidettyä kehityksessä mukana, on ne otettava mukaan kehitysstrategioihin. (Eskelinen 2001, 25-26.)

3.2 Lainsäädäntö

Alueellistamislain (362/2002) tavoitteena on valtion toimintojen sijoittaminen siten, että sijoittamispäätökset turvaavat tehtävien tuloksellisen hoitamisen, alueellinen kehitys Suomessa on tasapainoista, työllisyyttä eri osissa tuetaan ja työvoiman saanti on turvattu. Alueellistamisasetus (348/2008) sisältää tarkemmat säädökset sijoittamispäätöksistä. Sen mukaan on tarkoitus selvittää sijoitusta muualle kuin pääkaupunkiseudulle, kun perustetaan uusi yksikkö, laajennetaan olemassa olevaa tai muutoin merkittävästi muutetaan toimintoja. (Alueellistamisen käsikirja 2008, 11-12.)

Alueiden kehittämislain tavoitteena on luoda edellytyksiä alueiden kilpailukyvyyn ja hyvinvoinnin säilyttämiselle sekä kestäväen kehityksen mukaiseen taloudelliseen kasvuun, elinkeinotoiminnan kehittymiseen ja työllisyyden kohottamiseen. Tavoitteena on myös vähentää alueiden kehittyneisyyseroja, parantaa väestön elinoloja ja edistää alueiden tasapainoista kehitystä. Alueiden erilaiset kehitysmahdollisuudet ja -tarpeet on otettava huomioon tavoitteita suunniteltaessa. (Suomen kuntaliitto 2004, 11.)

Vastuu alueiden kehittämisestä on kunnilla ja valtiolla laissa säädetyin mukaan. Kussakin maakunnassa tehtävien hoitamisesta aluekehitysviranomaisena vastaa maakunnan liitto. Se on kuntayhtymä, jossa alueen kuntien tulee olla jäsenenä. (Suomen kuntaliitto 2004, 13.)

Maakuntien liitot huolehtivat maakunnissaan aluepoliittisesta suunnittelusta ja toteutuksesta sekä laativat aluekehittämisohjelmat. Suunnitteluun kuuluvat myös maakuntaohjelmat ja maakuntakaavat. Maakuntasuunnitelma on perusasiakirja, jossa osoitetaan tavoiteltu pitkän aikavälin kehitys. Maakuntakaavoitus liittyy maankäyttölakiin. Tarkastelunäkökulmissa pyritään ottamaan huomioon kestävän kehityksen periaatteet. (Etelä-Karjalan liitto 2009.)

Hallinnonaloittaisessa kehityssuunnitelmassa tulee olla ainakin: kuvaus nykytilanteesta, kehittämisen tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi sekä selvitys rahoituksesta. Maakuntaohjelmassa tulee olla ainakin: kuvaus maakunnan nykytilasta ja kehittymismahdollisuuksista, kehittämisen tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi, arvio rahoituksesta, tunnusluvut seurantaan varten sekä kuvaus valmisteluvaiheista ja osallistuneista tahoista. (Suomen kuntaliitto 2004, 42-43.)

Kehitys- ja tukialueita määrättäessä käytetään perusteena ainakin bruttokansantuotetta, työmarkkinatilannetta, elinkeinorakennetta, muuttoliikettä ja asukastiheyttä. Maakuntaohjelman seurannassa käytettäviä tunnuslukuja ovat koulutustaso, työmarkkinatilanne, muuttoliike ja bruttokansantuote alueella. (Suomen kuntaliitto 2004, 46-47.)

Valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevan lain tavoitteena on toimintojen sijoittaminen siten, että sijoittamispäätökset turvaavat tehtävien tuloksellisen hoitamisen, edistävät maan tasapainoista kehitystä, tukevat työllisyyttä maan eri osissa ja perustuvat yhtenäiseen käytäntöön. (Suomen kuntaliitto 2004, 199-200.)

Asianomaisen ministeriön on selvitettävä sijoittamismahdollisuudet pääkaupunkiseudun sijasta muihin osiin kun perustetaan uusi yksikkö, laajennetaan olemassa olevaa toimintaa tai organisoidaan toimintaa uudelleen. Sijoittamisasioiden valmistelua varten valtioneuvoston kanslia asettaa alueellistamisen koordinaatioryhmän (toimikausi kolme vuotta), jonka tehtävänä on antaa ministeriölle lausuntonsa sijaintipaikkaa koskevissa ehdotuksissa. Sijoittamiselvitykseen tulee ottaa mukaan vähintään kaksi pääkaupunkiseudun ulkopuolista paikkaa. (Suomen kuntaliitto 2004, 205-206; Alueellistamisen käsikirja 2008, 12.)

Ministeriön tulee ilmoittaa alueellistamisen koordinaatioryhmälle kyseenomaisen asian vireilletulosta. Koordinaatioryhmä voi lausunnossaan puoltaa ilmoituksessa tehtyä ehdotusta. Jos ryhmä ei kuitenkaan puolla ehdotusta tai ehdotusta ei ilmoitukseen sisälly, on ministeriön laadittava sijoittamiselvitys. Selvitykseen tulee sisältyä tiedot vaihtoehtojen toiminnallisista, taloudellisista, alueellisista ja henkilöstöä koskevista vaikutuksista. Alueellistamisen

koordinaatioryhmä antaa lausuntonsa sijoittamisselvitykseen ja jos se ei katso sitä tarkoituksemukaiseksi, se voi suosittaa asian siirtämistä valtioneuvoston yleisistuntoon. (Suomen kuntaliitto 2004, 206-208.)

Sijoituspäätöksiä koskevan vertailun helpottamiseksi ja päätöksenteon taustaksi on ministeriöiden käyttöön laadittu arviointikehikko. Se on apuväline, jolla voidaan tarkastella toiminnallisia, taloudellisia, henkilöstöllisiä ja alueellisia vaikutuksia. Kukin vertailussa oleva paikkakunta saa numeerisen arvon. Myös muita kuin kehikossa esitettyjä kriteerejä arvioidaan laadullisessa arvioinnissa. (Alueellistamisen käsikirja 2008, 15-16.)

3.3 Alueiden kehittäminen hallitusohjelmassa

Nykymuotoista alueellistamista on harjoitettu lähes 10 vuotta. Alueellistaminen ei ole pelkästään suomalainen ilmiö, vaan sitä toteutetaan myös monessa muussa maassa. Alueellistamistoimet ovat tällä hetkellä kohdistuneet yli 30 paikkakunnalle ja koskeneet yli 150 toimintoa. (Valtiovarainministeriö 2009, 1-3.)

Hallituksen tavoitteena on edistää Suomen eri alueiden kansainvälistä kilpailukykyä ja pienentää niiden kehityseroja. Lähtökohtana tälle ovat alueiden omiin vahvuuksiin panostava erikoistuminen ja verkottuminen keskenään. Tavoitteena on vahvoihin maakuntiin perustuva maa, johon kuuluu kaupunkialueiden lisäksi myös elinvoimainen maaseutu. Valtioneuvosto määrittelee vaalikauden alussa aluekehittämisen suuntaviivat ja perustaa aluekehittämisen ministerivaliokunnan. Heikompien alueiden kehittämisen lisäksi on tarkoitus vahvistaa myös suurkaupunki- ja metropolipolitiikkaa. Painotukset ovat yritystoimintaan, työvoimaan, palveluihin ja yhteyksiin kohdistuvia. Maakuntien vahvistumista on tarkoitus tukea entistä enemmän. (Valtioneuvosto 2007, 25.)

Erityistoimenpiteet kohdistetaan koko Itä- ja Pohjois-Suomeen sekä haasteellisille alueille Etelä- ja Länsi-Suomessa. Maaseudun kehittämistä edistetään muun muassa tukemalla maaseutuelinkeinoja, yrittäjyyttä ja etätyön mahdollisuuksia. Myös hallintoa uudistetaan ja hallinnon työpaikkoja jaetaan tasaisemmin maan eri osiin. (Valtioneuvosto 2007, 26-27.)

3.4 Alueellistaminen nimiasioissa

Maistraattien tehtävät ovat perinteisesti olleet sidottuja toimialueeseen. Erikoistumisella tarkoitetaan maistraattien tehtävien keskittämistä tietyille maistraatille. Erikoistumisella voidaan parantaa tehokkuutta, parantaa osaamista ja yhtenäistää käytäntöjä. Töitä tasaamalla voidaan tasata tehtävien määrää ylikuormittuneista paikoista hiljaisempiin. Muuttoliikkeen seurauksena väestö on keskittynyt erityisesti maan suurimpiin keskuksiin. Tämä kehitys on vaikuttanut myös maistraattien työmäärään, etenkin pääkaupunkiseudulla työn määrä on paisunut valtavasti. Henkilöstöresurssit eivät ole nousseet kehityksen mukaisesti, jolloin henkilöstö on kuormittunut kohtuuttomasti ja työt ovat ruuhkautuneet. (Sisäasiainministeriö 2005, 3-4.)

Sisäasiainministeriö asetti vuonna 2004 työryhmän selvittämään ne tehtävät, joissa maistraatit voivat erikoistua ja miten tehtäviä siirretään pääkaupunkiseudun maistraateista muihin maistraatteihin. Työryhmä totesi erikoistumiseen soveltuviksi tehtäviksi ulkomaalaisten rekisteröinnin ja nimiasiat. Ehdotuksen mukaan tarkoitus oli siirtää suomenkieliset nimenmuutoshakemukset ja perukirja-asiat Kokkolan maistraattiin. (Sisäasiainministeriö 2005, kuvailulehti.)

4 NIMIASIOIDEN KÄSITTELY KAINUUN MAISTRAATISSA

Sisäasiainministeriön antaman asetuksen (189/2007) nojalla Espoon, Helsingin, Vantaan ja Hyvinkään maistraattien suomenkieliset (myös englanninkieliset) nimenmuutoshakemukset käsitellään Kainuun maistraatissa. Lisäksi käsitellään luonnollisestikin Kainuun alueen omat hakemukset sekä ilmoitusasiat. Nimenmuutoshakemuksia Kainuun maistraatissa käsitellään lähes 1500 vuodessa.

Hakemuksen käsittelymaksu on tällä hetkellä 91 euroa tai 166 euroa. Ensin mainittu on perusmaksu, josta tulee jälkimmäinen kun siihen lisätään Virallisessa lehdessä tapahtuvaan kuulutukseen vaadittavat 75 euroa. Hakemuksen perusmaksua ei palauteta takaisin, vaikka päätös olisikin kielteinen, ainoastaan kuulutukseen varattu osa. Vuoden alusta lähtien myös ensimmäistä kertaa tapahtuvasta etunimen muutoksesta ilmoitusasiana on tullut maksullinen, hinta on 25 euroa. Muut ilmoitusasiat ovat maksuttomia.

4.1 Käsittelyprosessi

Hakemuksen vastaanottamisen jälkeen tarkistetaan, onko kyseessä oleva asia varmasti hakemusasia vai ilmoitusasia, jolloin se kuuluu kotikunnan mukaiselle maistraatille. Hakemus voidaan vastaanottaa joko sähköisesti tai postitse joko asiakkaan itse lähettämänä tai toisesta maistraatista toimitettuna. Hakemuksen käsittelyaika riippuu siitä, onko asiasta pyydettyä nimilautakunnan lausunto. Lausuntoa edellyttävien asioiden käsittelyaika on noin 3-9 kuukautta. ”Lausuntoa ei pyydetä, jos hakemus koskee:

1. Alaikäisen lapsen sukunimen muuttamista hänen vanhempansa sukunimeksi
2. Hakijan sukunimeen muuttamista hänen vanhempansa sukunimeksi, joka on aikaisemmin ollut myös hakijalla
3. Hakijan sukunimen muuttamista hänen vanhempansa nykyiseksi sukunimeksi tai sukunimeksi joka hakijan vanhemmalla viimeksi oli naimattomana ollessaan
4. Hakijan sukunimen muuttamista hakijalla aikaisemmin olleeksi sukunimeksi, jonka hän on saanut avioliiton perusteella

5. Hakijan sukunimen muuttamista hänen aviopuolisonsa sukunimeksi, jos puoliso on antanut siihen suostumuksensa
6. Hakijan sukunimen muuttamista sukunimeksi, joka hänen isovanhemmallaan viimeksi oli naimattomana ollessaan
7. Hakijan etunimen muuttamista etunimeksi, joka hänellä on ollut aikaisemmin”. (Nimiasetus 254/1991, 6 §.)

Edellisten seitsemän kohdan perusteella voidaan päätös tehdä suoraan maistraatissa, jolloin käsittelyaika laskun maksamisen jälkeen on noin yhdestä kahteen viikkoon, ellei jouduta pyytämään lisäselvityksiä, kuten virkatodistuksia tai suostumuksia. Päätös tehdään vasta laskun maksamisen jälkeen, joten jos laskua ei makseta jää asian käsittely sillensä.

4.2 Nimilautakunta ja Virallinen lehti

Nimilautakunta on oikeusministeriön alainen erityinen asiantuntijaviranomainen nimilain soveltamista koskevista kysymyksissä. Nimilautakunta toimii samalla kokoonpanolla viisi vuotta kerrallaan. Nimilautakunta antaa maistraattien lisäksi myös muille viranomaisille lausuntoja, seuraa nimiasioissa noudatettua käytäntöä ja tekee oikeusministeriölle aloitteita nimilainsäädännön kehittämiseksi. Nimilautakunta pitää vaihtelevasti kokouksiaan, jossa nimenmuutoshakemuksia käsitellään, yleensä kahden kuukauden välein. (Oikeusministeriö 2008)

Nimilautakunnassa katsotaan täyttäväksi hakemuksessa haettu nimi siltä nimilaisilla vaaditut edellytykset nimen muuttamiseksi. Nimi voidaan muuttaa, jos hakija pystyy esittämään, että

- nykyisen nimen käytöstä aiheutuu haittaa vierasperäisyyden, yleisyyden tai merkityksen vuoksi
- nimi on kuulunut hänen esivanhemmilleen
- muuttuneiden olosuhteiden tai erityisten seikkojen vuoksi muutos on tarpeen. (Nimilaki 694/1985, 10-12 §.)

Uudeksi sukunimeksi ei voida hyväksyä ilman poikkeavaa syytä nimeä, joka on kotimaisen käytännön vastainen, yleisesti käytetty etunimenä tai johon on yhdistetty kaksi sukunimeä.

Nimi ei saa olla samaistettavissa mihinkään yhdistykseen, rekisteröityyn tavaramerkkiin tai taiteilijanimeen, joka on yleisesti tunnettu. (Nimilaki 694/1985, 10-12 §.)

Kolmesti viikossa ilmestyvässä Virallisessa lehdessä ilmoitetaan lakisääteisesti ilmoitusvelvollisista asioista. Virallinen lehti on Suomen vanhin edelleen ilmestyvä lehti ja asialehti, joka julkaisee ilmoituksia ja kuulutuksia. Nimilautakunnan annettua lausuntonsa tulee maistraatin hakijan kustannuksella kuuluttaa hakemusta Virallisessa lehdessä. Hakemukset julkaistaan kuukauden ensimmäisessä numerossa. Mikäli joku haluaa tehdä hakemuksesta muistutuksen, on se tehtävä kirjallisesti maistraatille 30 päivän kuluessa hakemuksen julkaisusta. (Virallinen lehti 2009)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS NIMIASIAKKAILLE

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Kainuun maistraatissa nimiasioissa asioiden tyytyväisyyttä ja mahdollisia alueellistamisen vaikutuksia tyytyväisyyteen. Tavoitteena on selvittää, koituiko asiasta asiakkaiden mielestä mitään haittaa. Alueellistaminen on ajankohtainen aihe yhä enenevässä määrin. Tutkimuksella saadaan tietoa myös palvelun tämän hetkisestä laadusta ja siitä voisiko sitä kehittää. Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä.

Tilastollisella tutkimuksella tutkitaan lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä asioita. Sillä voidaan myös selvittää eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Asioita kuvaillaan numeeristen suureiden avulla ja lisäksi havainnollistetaan kuvioin. (Heikkilä 2005, 16.)

Tutkimusta tehtäessä pyrittiin ottamaan huomioon kvantitatiiviselle tutkimukselle esitettyjä vaatimuksia. Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa muuttujien määrittelemistä tarkoin ja yksiselitteisesti. Myös korkea vastausprosentti on edesauttava tekijä validin tutkimuksen toteutumiseen. Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Tulokset eivät saa olla satumanvaraisia vaan tutkimus pitäisi periaatteessa pystyä toistamaan samanlaisin tuloksin. Tutkimuksen tulisi olla myös käyttökelpoinen ja uutta asiaa esiin tuova eli relevantti. (Heikkilä 2005, 29-30, 32.)

5.1 Tutkimuksen toteutus

Kysely suoritettiin lähettämällä asiakkaille myönteisen tai kielteisen päätöksen mukana kyselylomake ja lähete kyselylle. Asiakkaat, joiden asiaa ei loppujen lopuksi käsitelty (laskua ei maksettu) jätettiin kyselyn ulkopuolelle.

Kyselylomake pyrittiin suunnittelemaan selkeäksi, ulkoasultaan siistiksi eikä liian pitkäksi. Kysymykset olivat selviä ja ne esitettiin kohteliaasti. Suljettujen kysymysten lisäksi lopussa oli kaksi avointa kysymystä. Saatekirjeessä mainittiin tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksen tekijä yhteystietoineen. Vastausten käsittelyn luottamuksellisuutta ja vastaamisen arvokkuutta painotettiin. Vastaamisen vaivattomuuden lisäämiseksi oli vastauskuoren postimaksu maksettu

etukäteen. Lisäksi yhteystietojensa jättäneiden kesken luvattiin arpoa 50 euron lahjakortti S-ryhmän toimipisteisiin.

Kyselyitä lähetettiin 2.3.-15.5. välisellä ajalla, vastausaikaa oli 20.5. saakka. Kyselyaikaa jouduttiin jatkamaan alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen, jotta vastauksia saataisiin enemmän luotettavuuden lisäämiseksi. Kyselyitä lähetettiin 290 kappaletta, joista 3 sähköisesti. Ajoissa palautettuja vastauksia saapui 125 kappaletta. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui 43 prosenttia. Yhtään lomaketta ei jouduttu hylkäämään epäselvien tai puutteellisten merkintöjen takia, mutta monissa lomakkeissa kaikkiin kysymyksiin ei oltu vastattu.

Aineisto läpikäytiin SPSS 17.0 -ohjelmalla. Tuloksia esitellään Microsoft Excel-ohjelmalla tehtyjen pylväs- ja ympyrädiagrammien avulla. Kuvioissa olevat prosenttiluvut on laskettu kysymykseen vastanneiden määrästä. Kuvioissa esiintyvä n tarkoittaa kysymykseen vastanneiden määrää.

5.2 Tutkimuksen tulokset

Muuttujien välisiä riippuvuuksia tutkittiin Monte Carlo-testillä. Testillä selvitetään onko muuttujien välillä tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta. Tulokset ovat kuitenkin vain suuntaa antavia. Riippuvuutta kuvataan p-arvolla. Riippuvuus on tilastollisesti erittäin merkitsevä jos $p \leq 0,001$, merkitsevä jos $0,001 < p \leq 0,01$ ja melkein merkitsevä jos $0,01 < p \leq 0,05$. Sattumalla ei ole siis tällöin merkitystä riippuvuuteen. (Heikkilä 2005, 195.)

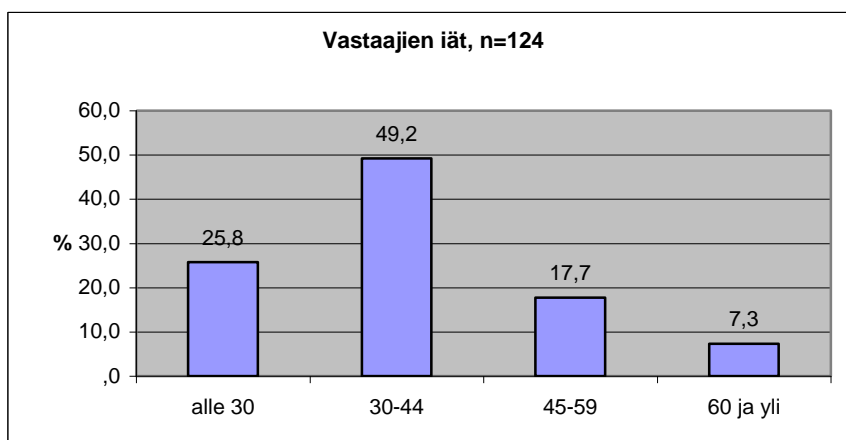
Taustatiedot

Taustatietoja varten vastaajilta kysyttiin heidän sukupuoltansa, ikäänsä ja virka-alueensa. Suurin osa vastaajista oli naisia. Vastaajista naisia oli 82 % ja miehiä 18 %.



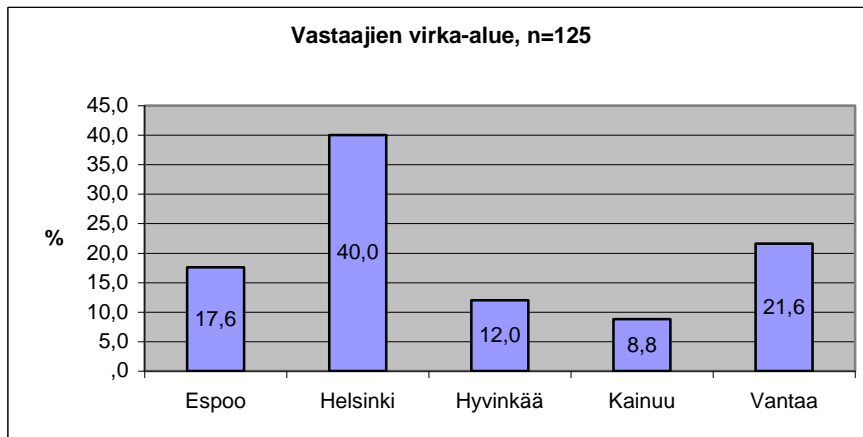
Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Vastaajista eniten oli 30-44 -vuotiaita. Heitä oli lähes puolet eli 49 % ikänsä ilmoittaneista. Vastaajista alle 30-vuotiaita oli 26 %, 45-59-vuotiaita 18 % ja yli 60-vuotiaita 7 %. Yksi vastaaja ei ilmoittanut ikäänsä.



Kuvio 2. Vastanneiden ikäjakauma

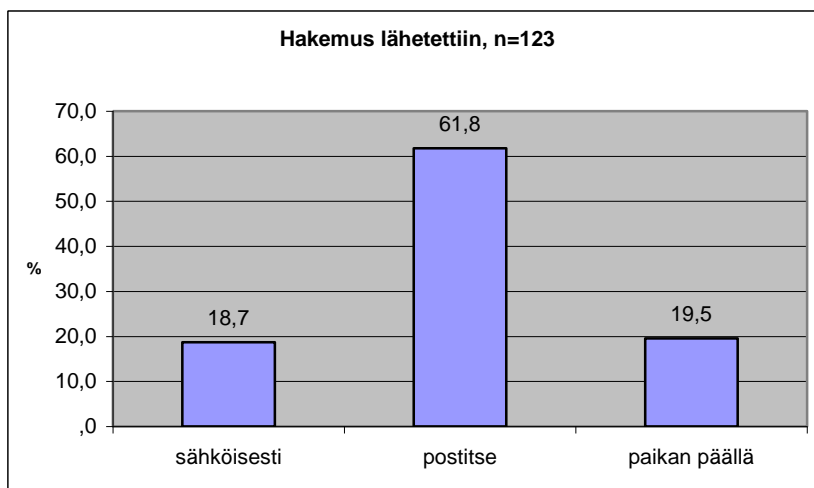
Vastaajista suurin osa eli 40 % kuului Helsingin maistraatin virka-alueeseen. Seuraavaksi eniten oli vantaalaisia, heitä oli 22 %. Espoon maistraatin alueelta oli 18 % vastaajista, Hyvinkään maistraatin 12 % ja Kainuun maistraatin 9 %.



Kuvio 3. Vastaajien virka-alue

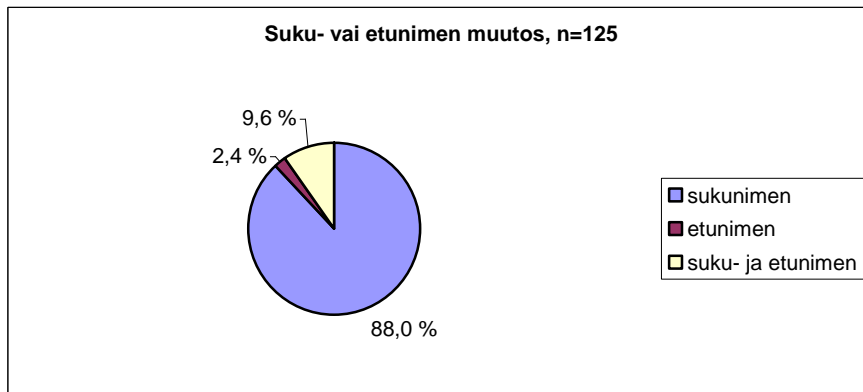
Hakemusta koskevat tiedot

Hakemusta koskevia kysymyksiä kyselyssä olivat hakemuksen lähetystapa ja hakemuksen tarkemmat tiedot, jotka voivat vaikuttaa tyytyväisyyteen. Hakemus oli lähetetty useimmiten postitse, 62 % kysymykseen vastanneista valitsi tämän vaihtoehdon. Sähköisesti hakemuksen lähettäneitä (19 %) ja paikan päällä asioineita (20 %) oli vastanneissa lähes saman verran. Kaksi henkilöä ei vastannut lähetystapaa koskevaan kysymykseen.



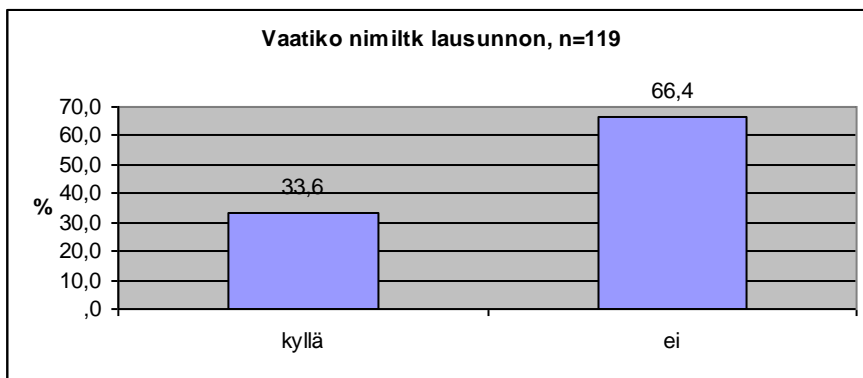
Kuvio 4. Hakemuksen lähettämistapa

Hakemuksista suurin osa (88 %) koski pelkästään sukunimen muuttamista. Sekä suku- että etunimeä koskevia hakemuksia oli 10 % ja pelkästään etunimeä koskevia 2 %.



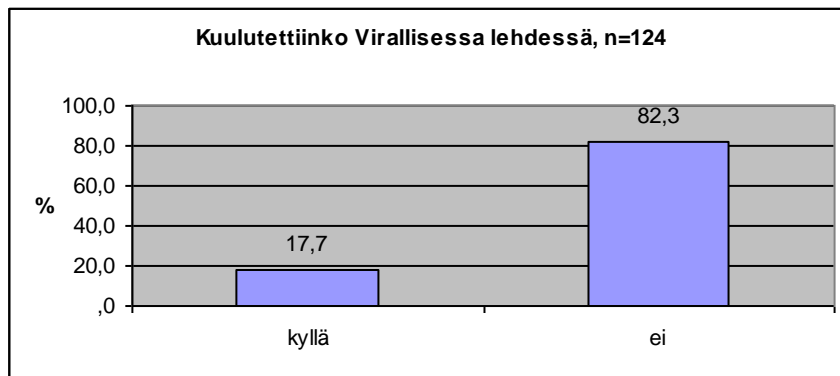
Kuvio 5. Suku- ja etunimijakauma

Vastaajilta kysyttiin vaatiko heidän hakemuksensa nimilautakunnan lausunnon. Tähän kysymykseen vastanneista suurin osa (66 %) vastasi kieltävästi. Noin kolmasosan (34 %) kohdalla hakemus oli vaatinut lausunnon. Kuusi henkilöä ei vastannut tähän kysymykseen.



Kuvio 6. Jakauma nimilautakunnan lausunnosta

Kyselyssä tiedusteltiin myös vaatiko hakemus kuuluttamisen Virallisessa lehdessä. Vastaajista suurimman osan eli 82 %:n hakemus ei vaatinut kuulutusta, 18 %:n vaati. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen.

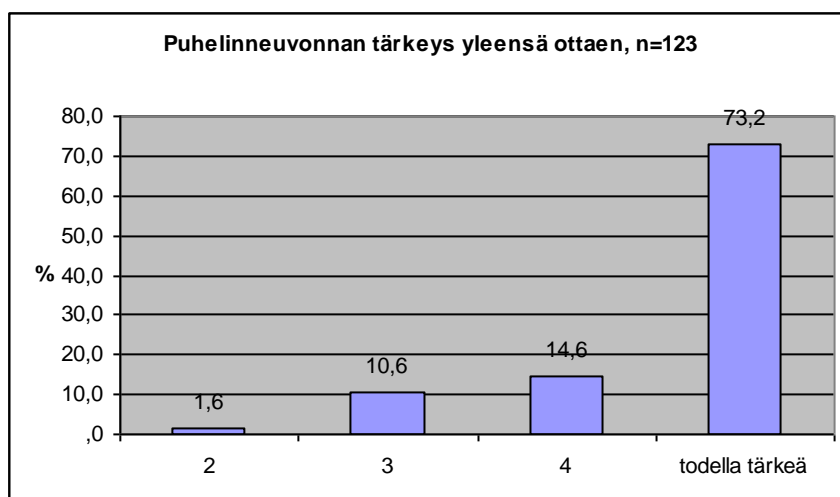


Kuvio 7. Jakauma kuuluttamisesta Virallisessa lehdessä

Eri osa-alueiden tärkeys viranomaisten kanssa asioidessa

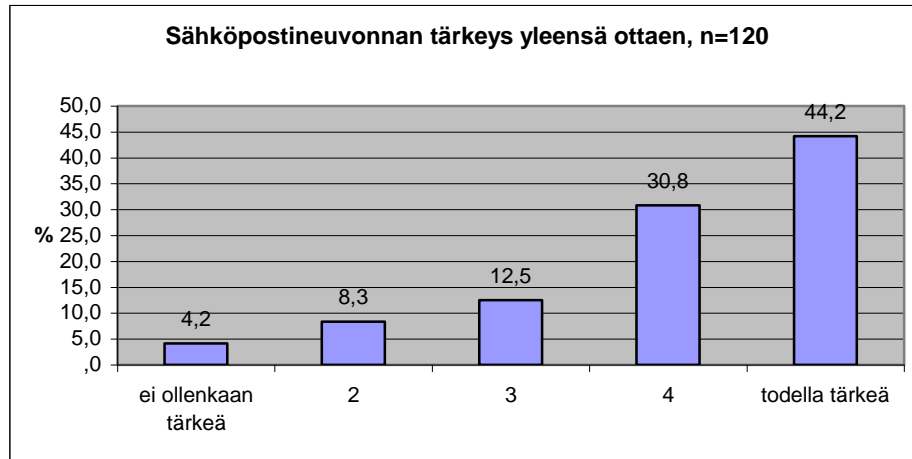
Kyselyssä tiedusteltiin erilaisten osa-alueiden tärkeyttä yleensä viranomaisten kanssa asioidessa. Vastausasteikko oli 1-5, jolloin 1 tarkoitti ”ei ollenkaan tärkeää” ja 5 ”todella tärkeää”. Kaikki muut osa-alueet, paitsi paikan päällä asiointi, saivat keskiarvokseen yli 4. Suurimman keskiarvon saaneilla osa-alueilla oli pienin keskihajonta ja vastaavasti pienimmän arvon saaneilla suurin keskihajonta.

Puhelinneuvonta koettiin suurimmaksi osaksi todella tärkeäksi, 73 % kysymykseen vastanneista antoi tämän vastauksen.



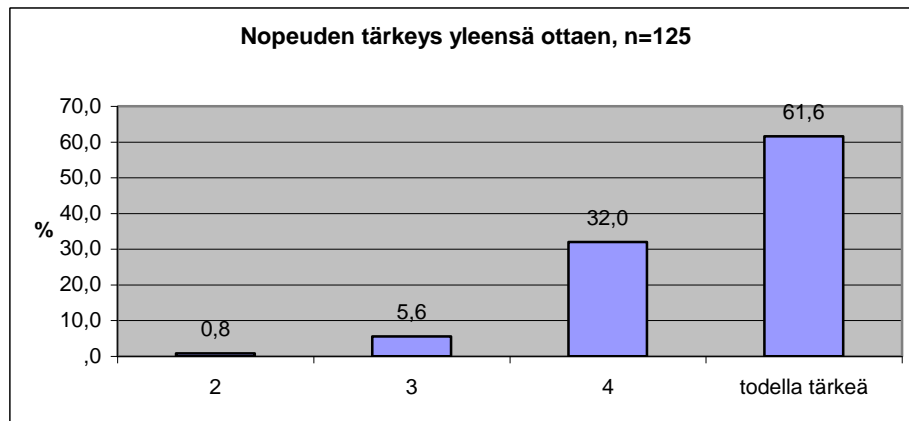
Kuvio 8. Puhelinneuvonnan tärkeys viranomaisasioidinnissa

Sähköpostineuvontaa ei koettu yhtä tärkeänä kuin puhelinneuvontaa, enää 44 % koki sen todella tärkeänä. Vastanneista 4 %:n mielestä sähköpostineuvonta asioidessa ei ole ollenkaan tärkeää. Keskiarvoksi se sai tasan 4, mikä on paikan päällä asiointia lukuun ottamatta pienin arvo.



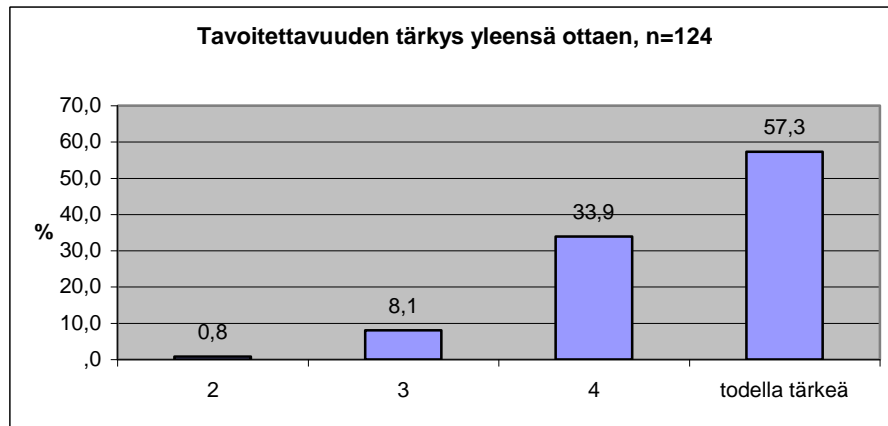
Kuvio 9. Sähköpostineuvonnan tärkeys viranomaisasiointinissa

Suurin osa vastaajista (62 %) koki nopeuden todella tärkeäksi. Vastanneista 32 % koki asteikolla 1-5 nopeuden tärkeysarvoksi 4.



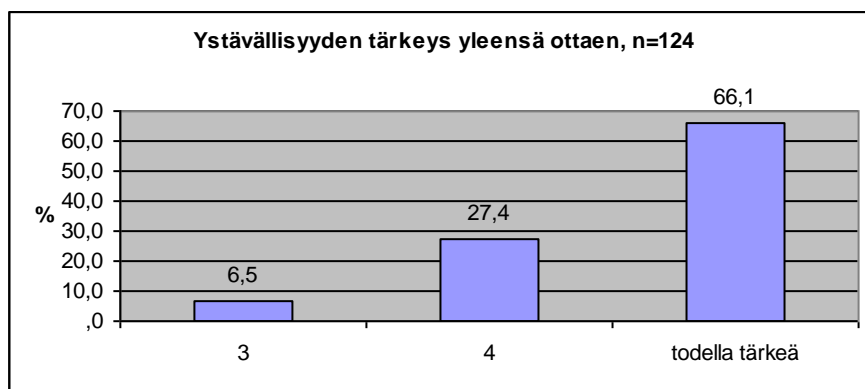
Kuvio 10. Nopeuden tärkeys viranomaisasiointinissa

Tavoitettavuuden arvioi todella tärkeäksi hieman yli puolet vastaajista (57 %). Kaikki vastaajista pitivät sitä jossakin määrin tärkeänä. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen.



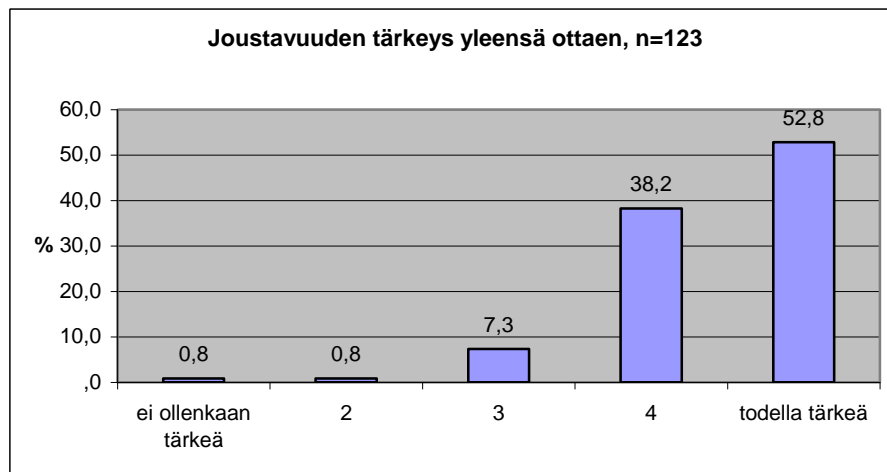
Kuvio 11. Tavoitettavuuden tärkeys viranomaisasioinnissa

Kaikki vastanneista pitivät ystävällisyyden tärkeyttä asteikolla 1-5 vähintään 3 arvoisena. Noin kaksi kolmesta (66 %) vastasi ystävällisyyden olevan todella tärkeä kriteeri.



Kuvio 12. Ystävällisyyden tärkeys viranomaisasioinnissa

Vastaukset joustavuuden tärkeyteen hajosivat koko asteikolle. Kuitenkin hiukan yli puolet (53 %) piti joustavuutta hyvin tärkeänä. Vastanneista 1 %:lle tällä asialla ei ollut lainkaan merkitystä. Kaksi henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen.



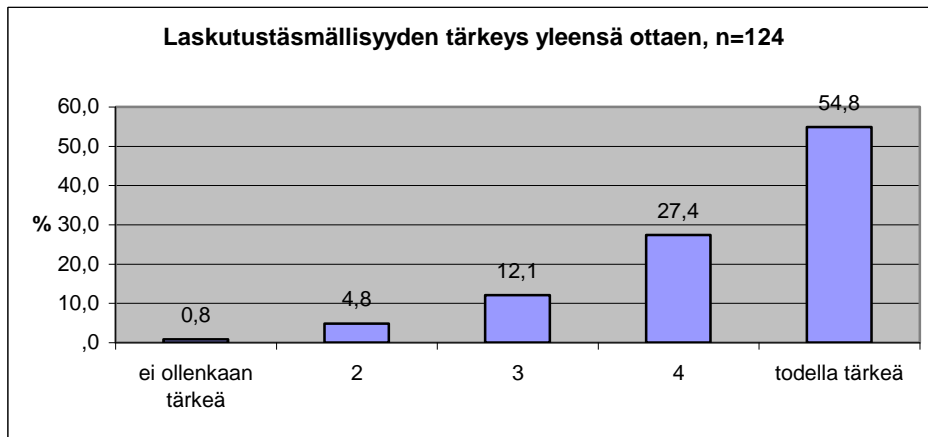
Kuvio 13. Joustavuuden tärkeys viranomaisasioinnissa

Asiakirjaselkeyttä pidettiin yleisesti ottaen hyvin tärkeänä. Vastanneista 71 % piti tätä kriteeriä erittäin tärkeänä. Loput vastaukset hajaantuivat arvoille 2-4. Keskiarvoluvukseen asiakirjaselkeys sai kaikista osa-alueista korkeimman eli 4,7.



Kuvio 14. Asiakirjaselkeyden tärkeys viranomaisasioinnissa

Laskutustäsmällisyys ei ollut vastanneista 1 %:n mielestä ollenkaan tärkeää, 55 % taas piti sitä todella tärkeänä. Yksi henkilö ei vastannut tähän kysymykseen.



Kuvio 15. Laskutustäsmällisyyden tärkeys viranomaisasioinnissa

Paikan päällä asioinnin tärkeys sai vastauksissa aikaan kaikista eniten hajontaa verrattuna muihin osa-alueisiin. Todella tärkeä ja keskimääräinen arvo saivat yhtä paljon (27 %) vastauksia. Paikan päällä asiointi ei ole lainkaan tärkeää 19 % vastanneista. Keskiarvoluvuksi paikan päällä asiointi sai 3,2. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta 8 vastaajaa. Suuntaa antavan testin mukaan paikan päällä asiointi oli todella tärkeää eniten paikan päällä asioineille ja vähiten tärkeää heille, jotka asioivat sähköisesti ($p=0,008$). Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että sähköisesti asioineet kokevat kyseisen asioinnin niin vaivattomaksi muodoksi asioida, ettei paikan päällä asiointia tarvita.



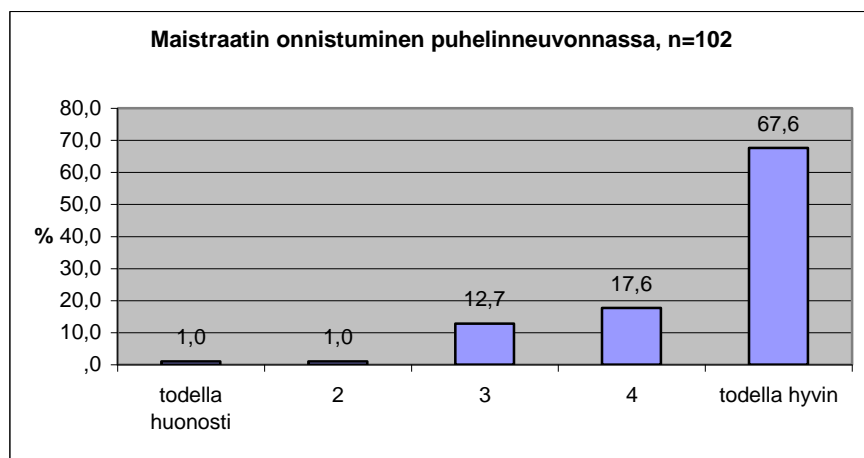
Kuvio 16. Paikan päällä asioinnin tärkeys viranomaisasioinnissa

Maistraatin onnistuminen eri osa-alueilla

Vastaajilta kysyttiin, miten maistraatti onnistui eri osa-alueilla. Vastausasteikko oli 1-5, jolloin 1 tarkoitti todella huonosti ja 5 todella hyvin. Maistraatti sai onnistumisesta erinomaiset arvosanat, jokaisella osa-alueella vähintään 4. Yhteiskeskisarvoksi maistraatti sai arvosanan 4,5.

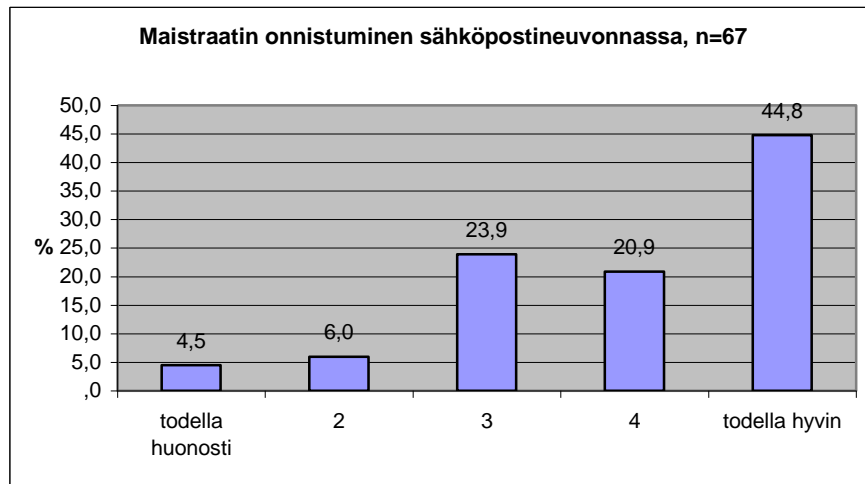
Myös eri osa-alueiden koettuun tärkeyteen peilattuna saadaan painotetuksi keskiarvoksi sama arvo. Tällöin on painotettu tärkeämpinä pidettyjä osa-alueita enemmän. Maistraatti tavoitti odotetut yleiset toivearvot lähes täysin (muutamaa osa-aluetta lukuun ottamatta) ja osittain jopa ylitti ne.

Puhelinneuvonnassa maistraatti onnistui vastanneiden mielestä todella hyvin, tätä mieltä oli 68 %. Ainoastaan 1 %:n mielestä onnistuminen oli todella huonoa. 23 henkilöä ei vastannut puhelinneuvontaa koskevaan kysymykseen. Puhelinneuvonnan keskiarvo oli 4,5, kun taas sille koettu tärkeysarvo oli 4,6.



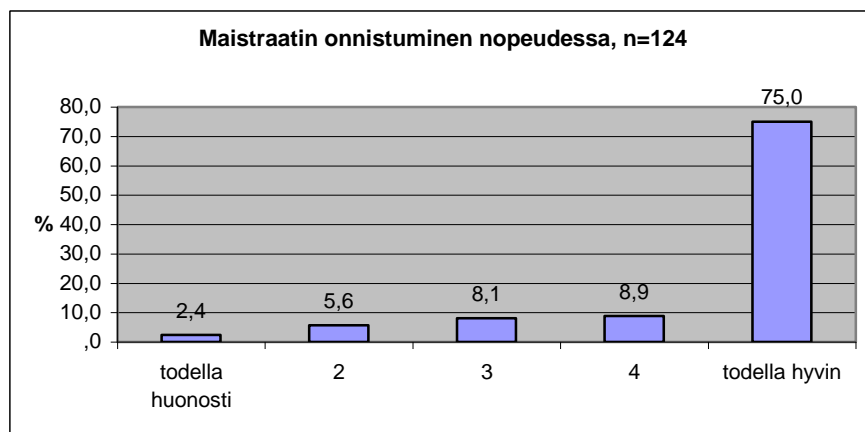
Kuvio 17. Maistraatin onnistuminen puhelinneuvonnassa

Sähköpostineuvonta oli onnistunut vastaajista todella hyvin, hiukan alle puolet (49 %) oli tätä mieltä. Vastaajista 5 % totesi sähköpostineuvonnan onnistuneen todella huonosti. Peräti 58 henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Keskiarvokseen tämä osa-alue sai kaikista huonoimman arvon, arvo oli kuitenkin 4,0.



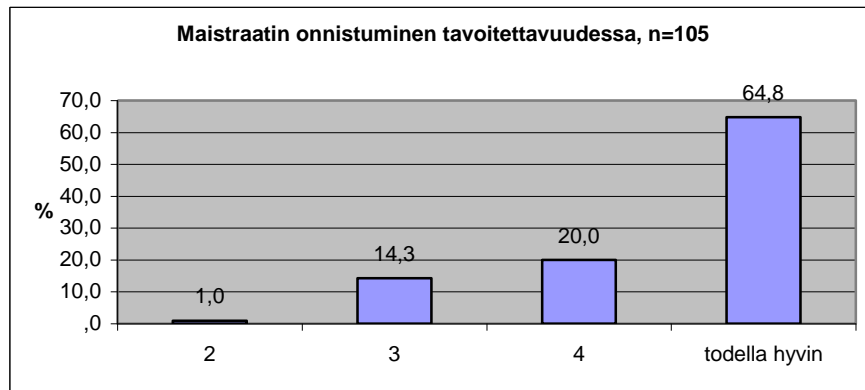
Kuvio 18. Maistraatin onnistuminen sähköpostineuvonnassa

Nopeudessa maistraatti oli onnistunut todella hyvin kolmen neljästä vastaajasta (75 %) mielestä. Vastanneista 2 % koki nopeuden olleen todella huonolla tasolla. Suuntaa antavasti katsottuna sillä, vaadittiinko nimilautakunnan lausunto ($p=0,000$) tai kuulutettiin Virallisessa lehdessä ($p=0,002$) oli riippuvuutta henkilön kokemaan tyytyväisyyteen nopeuden suhteen. Henkilöt, joiden hakemus vaati lausunnon tai kuulutuksen kokivat nopeudessa onnistumisen heikompana.



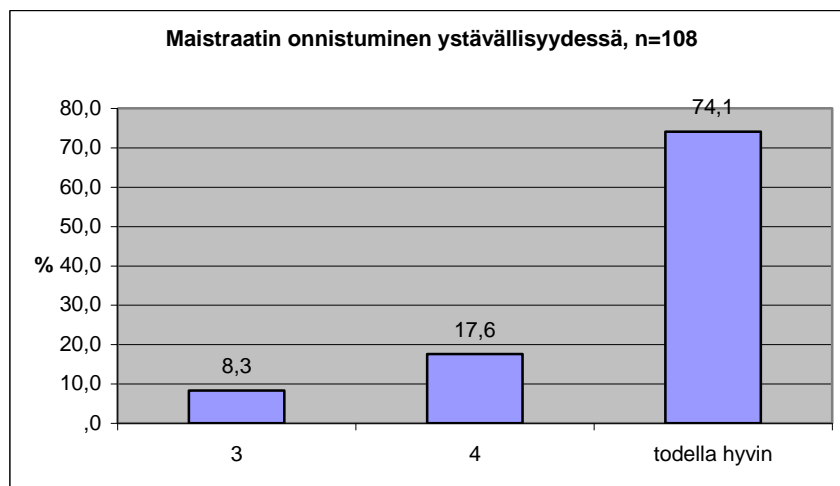
Kuvio 19. Maistraatin onnistuminen nopeudessa

Kukaan vastaajista ei pitänyt tavoitettavuutta todella huonona. Erittäin hyväksi sen koki lähes kaksi kolmesta vastaajasta (65 %). Vastaajista 20 henkilöä ei antanut kysymykseen mielipidettään.



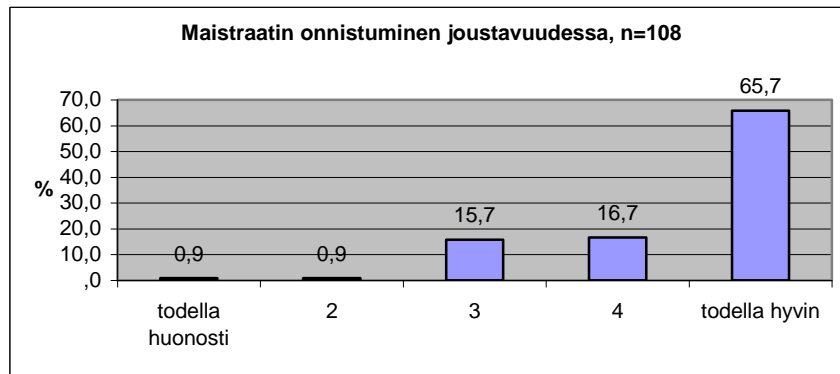
Kuvio 20. Maistraatin onnistuminen tavoitettavuudessa

Kaikki kysymykseen vastanneet antoivat ystävällisyydestä arvosanaksi vähintään 3. Vastanneista 74 % antoi arvosanaksi 5. Vastaaajista 17 henkilöä ei vastannut kysymykseen. Tästä osa-alueesta maistraatti sai kaikista korkeimman keskiarvon eli 4,7.



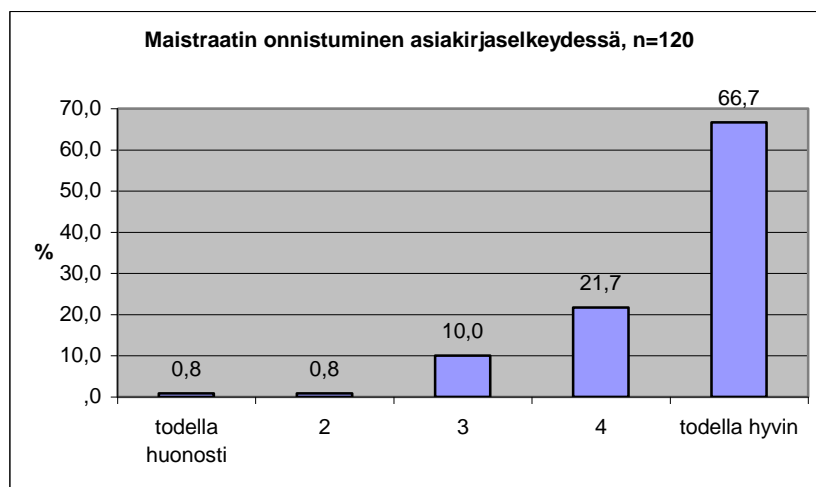
Kuvio 21. Maistraatin onnistuminen ystävällisyydessä

Joustavuudessa maistraatti onnistui 66 %:n mielestä oikein hyvin, kun taas 1 %:n mielestä erittäin huonosti. Vastaaajista 17 henkilöä ei osannut vastata kysymykseen. Suuntaa antavasti katsottuna nimilautakunnan lausunnon pyytämällä ja joustavuuden kokemisella oli riippuvuutta keskenään ($p=0,029$). Henkilöt, joiden hakemus vaati lausunnon, kokivat siis joustavuudessa onnistumisen heikompana.



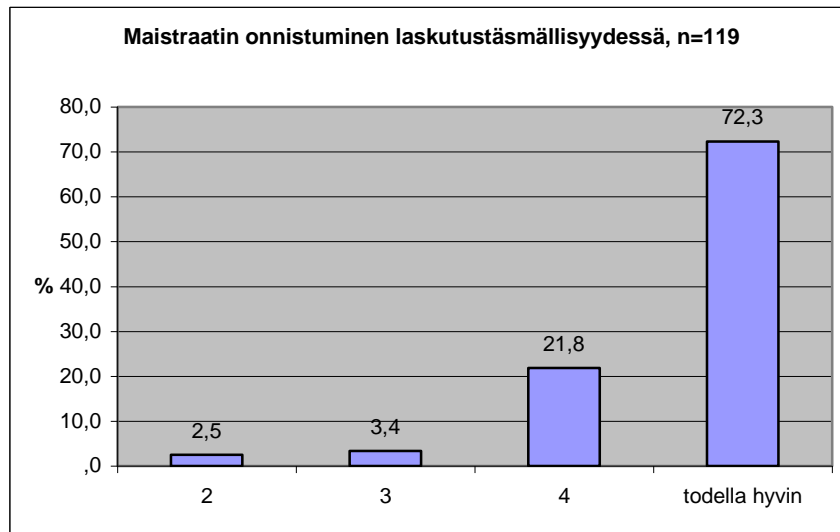
Kuvio 22. Maistraatin onnistuminen joustavuudessa

Asiakirjaselkeydestä tuli lähes samanlaiset tulokset kuin joustavuudestakin. Vastanneista 67 % totesi selkeyden erinomaiseksi ja 1 % epäonnistuneeksi. Tähän kysymykseen ei vastannut 5 henkilöä. Asiakirjaselkeyden arvosana oli 4,5, kun taas sille asetettu toivearvo oli 4,7. Suuntaa antavasti katsottuna asiakirjaselkeyteen suhtautuminen oli riippuvainen siitä, tarvittiinko hakemukseen nimilautakunnan lausunto ($p=0,033$). Henkilöt, joiden hakemus vaati lausunnon, kokivat asiakirjaselkeydessä onnistumisen heikompana.



Kuvio 23. Maistraatin onnistuminen asiakirjaselkeydessä

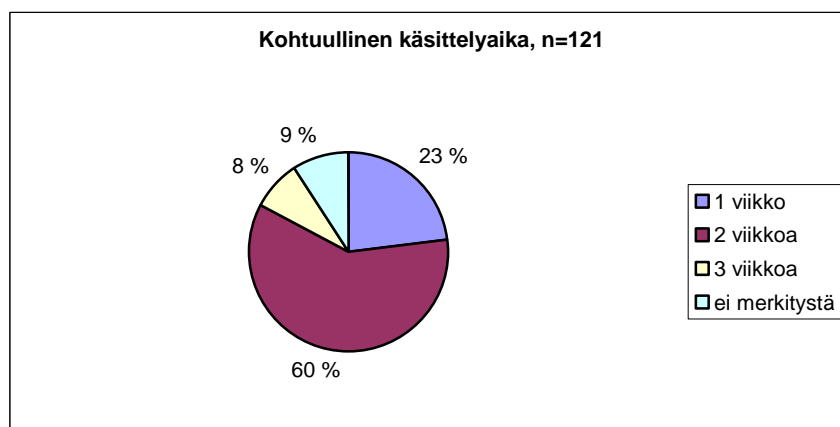
Laskutustäsmällisyydessä oli onnistuttu vastanneiden mielestä pääosin erittäin hyvin, 72 % oli tätä mieltä. Kukaan vastanneista ei todennut sen olevan todella huonoa. Kyseiseen kysymykseen vastaamattomien määrä oli kuusi henkilöä.



Kuvio 24. Maistraatin onnistuminen laskutustäsmällisyydessä

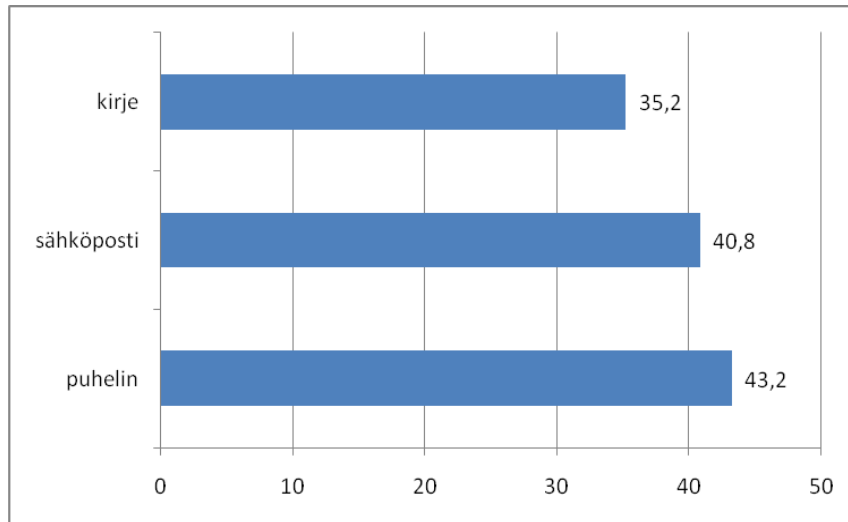
Hakemuksen käsittelyä koskevat tiedot

Viimeisinä suljettuina kysymyksinä vastaajilta kysyttiin käsittelyprosessia koskevia kysymyksiä. Kohtuullisena käsittelyaikana pidettiin enimmäkseen 2 viikon käsittelyaikaa, näin vastasi 60 % vastanneista. Vastanneista 23 %:n mielestä yksi viikko riittää käsittelyajaksi, 8 %:n mielestä sopiva aika olisi 3 viikkoa ja 9 %:lle asialla ei ollut merkitystä. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta neljä henkilöä.



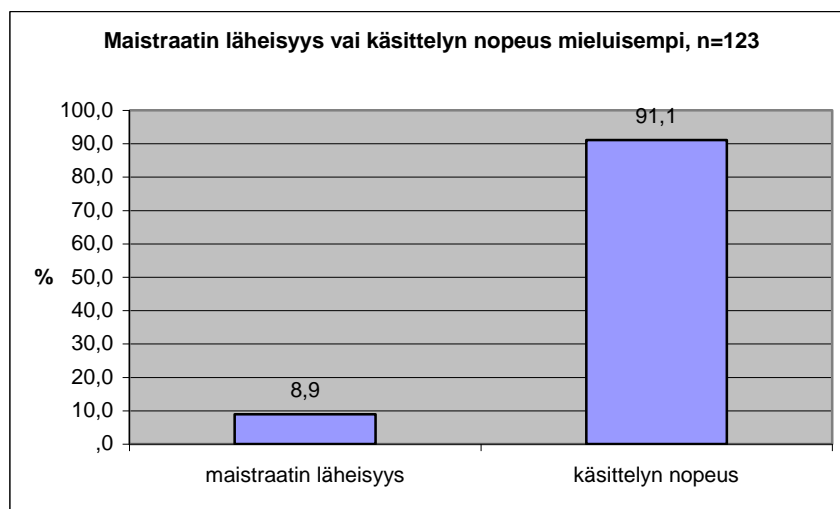
Kuvio 25. Kohtuullinen käsittelyaika

Vastaajat saivat esittää myös näkemyksensä mieluisimmasta yhteydenottotavasta. Moni oli valinnut useamman vaihtoehdon kolmesta. Eniten vaihtoehdoista valittiin puhelin (43 %), toiseksi suosituin oli sähköposti (41 %) ja viimeisellä sijalla oli kirje (35 %).



Kuvio 26. Mieluisin yhteydenottotapa

Vastaajilta kysyttiin pitävätkö he mieluisempana vaihtoehtona maistraatin läheisyyttä vai käsittelyn nopeutta. Selvä enemmistö (91 %) valitsi jälkimmäisen vaihtoehdon, kun taas 9 % piti maistraatin läheisyyttä mieluisampana. Kaksi henkilöä ei vastannut kysymykseen.



Kuvio 27. Jakauma maistraatin läheisyyden ja käsittelyn nopeuden kesken

6 POHDINTA

Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella voidaan katsoa asiakastyytyväisyydelleen olleen todella hyvällä tasolla. Yhteiskeskisarvo oli asteikolla 1-5 erinomainen eli 4,5. Keskiarvojen perusteella kaikista tyytyväisimpiä oltiin käsittelijöiden ystävällisyyteen. Myös avoimessa kysymyksessä laajasti kiiteltiin ystävällisyyttä, selkeyttä, asiantuntemusta ja hyvää neuvontaa sekä loistavaa asiakaspalvelun laatua. Nimipuolella vakituisesti työskentelevä henkilö mainittiin useiden kehujen yhteydessä nimeltä. Moni oli sitä mieltä, ettei pääkaupunkiseudulla saisi yhtä hyvää palvelua.

Vähiten tyytyväisimpiä, joskin tyytyväisiä oltiin sähköpostineuvontaan. Toisaalta sähköpostineuvontaa ei ylipäättäen pidetty tällä hetkellä asioinnissa yhtä tärkeänä kuin muita osa-alueita. Erittäin moni myös jätti vastaamatta kyseiseen kysymykseen todennäköisesti kokemuksen puutteen vuoksi. Sähköpostineuvonta tulee kuitenkin tulevaisuudessa yleistymään sähköisen viestinnän lisääntyessä muutenkin. Myös sähköisen asioinnin, tässä tapauksessa hakemuksen lähettämisen, voisi uskoa nousevan nykyisestä asioinnin selkeytyessä entisestään.

Avoimeen kysymykseen annetuissa vastauksissa parantamishdotukseksi mainittiin juuri sähköisen asioinnin parantaminen, joka koskee siis maistraattien yhteistä sivustoa. Myös lisää informaatiota sivustolle toivottiin. Käsitelyä pyydettiin myös nopeuttamaan nimilautakunnan lausunnon vaativien hakemusten osalta lisäämällä nimilautakunnan kokouksia. Kaikki eivät välttämättä hahmottaneet nimilautakunnan erillisyyttä maistraattiin nähden, näin ollen siis sitä, ettei maistraatti voi vaikuttaa asiaan. Ilmoitus- ja hakemusasioita toivottiin käsiteltäviksi samaan maistraattiin, mikä on aivan ymmärrettävää, mutta vaatisi asetusmuutoksen.

Yksittäisiä kommentteja parannusehdotuksiin annettiin tavoitettavuuden parantamisesta ja liiasta paperinkäytöstä sekä kieliasusta. Tavoitettavuus on kuitenkin jo aivan erinomaista, sillä mikäli asiakkaalle ei pystytä juuri kyseisellä hetkellä vastaamaan, soitetaan maistraatista hänelle (tästä tietysti pois suljettuna salaisesta numerosta tullut puhelu, jota ei voida jäljittää). Mitä paperinkäyttöön tulee, suurin osa asiakkaista on ollut tyytyväinen kirjeiden mukana tullessiin lisäinformaatioihin. Englanniksi paperista informaatiota ei kuitenkaan ole vielä saatavilla, kuten joku vastaajista kaipaili. Väliaikatietojen lähettämiseen pidemmissä hakuprosesseissa ei myöskään ole tällä hetkellä tarpeeksi resursseja.

Suurin osa vastaajista piti sopivana käsittelyaikana 2 viikkoa. Todellinen käsittelyaika on nykyisellään ollut 1-2 viikkoa työtilanteesta riippuen, joten toiveeseen on pystytty hyvin vastaamaan. Myös suuri osa avoimiin kysymyksiin vastatuista sanallisista kiitoksista koski asiakkaiden positiivista yllättymistä nopeuden suhteen.

Mieluisin yhteydenottotapa jakautui suhteellisen tasaisesti puhelimen, sähköpostin ja kirjeen kesken. Puhelin yhteydenottotapana valittiin kuitenkin kaikkein useimmin mieluiseksi. Yhteydenottotavoista kaikki ovat käytössä tilanteesta ja asiasta riippuen.

Yleisesti ottaen viranomaisasioinnissa kaikkia kysytyjä osa-alueita pidettiin erittäin tärkeinä, ainoastaan paikan päällä asiointi jakoi mielipiteet voimakkaasti. Paikan päällä asiointia ei pidetty läheskään yhtä tärkeänä. Tähän liittyy myös kysymys, jossa pyydettiin valitsemaan kriteereistä tärkeämpi paikan päällä asioinnin ja käsittelyn nopeuden välillä. Kysymys pohjautuu siihen, että käsittelyjen sijaitessa vielä pääkaupunkiseudulla olivat asiat ruuhkautuneet kohtuuttomasti. Valtava enemmistö vastaajista eli 91 % valitsi käsittelyn nopeuden mieluisemmaksi. Tästä voi vetää suuntaviivoja alueellistamisen kannattavuuteen. Ainoastaan kaksi vastaajaa oli esittänyt avoimeen kysymykseen vastaukseksi suoran toiveen asioida oman virka-alueensa maistraatissa vastaavanlaisissa asioissa. Kahden vastaajan mielipide koko otoksesta on verrattain vähän ja myös vastakkaisia mielipiteitä ilmeni, joten alueellistamisen voidaan kokonaisuudessaan katsoa nimiasioissa olleen asianmukaista.

Kyselyn laatiminen oli onnistunut hyvin, koska vastauksia ei jouduttu hylkäämään. Kysely oli myös sopivan mittainen, sillä lomakkeet oli täytetty alusta loppuun asti. Mikäli kyselyä olisi haluttu jollakin tavalla muuttaa, niin numeeristen arvojen lisäksi olisi voinut ottaa ”ei kokemusta/en osaa sanoa” -vaihtoehtoonkin, jolloin jokaiseen kysymykseen olisi todennäköisemmin saanut vastauksen. Esitetty teoria tukee tutkimuksen aihetta ja teoriaa voidaan pitää luotettavana, vaikka joukossa oli vanhempaakin materiaalia.

Tutkimukselle esitetyt vaatimukset täyttyivät, joskin validiteettia olisi voinut parantaa vastausprosenttia nostamalla. Vastausprosentti oli hyvä, mutta sitä olisi voitu niin halutessa saada vielä paremmaksi ns. karhukyselyllä eli lähettämällä kyselyn uudelleen niille, jotka eivät vielä olleet vastanneet. Vastausajaksi olisi voinut antaa myös lyhyemmän ajan kerrallaan, sillä monet lähettivät vastauksensa todella myöhässä. Muuttujia olisi mahdollisesti voinut miettiä niin, että niiden välisiä suhteita olisi voinut testata enemmän. Tulokset ovat tarkkoja ja tut-

kimus on käyttökelpoinen eli relevantti. Avoimissa kysymyksissä annetuista vastauksista löytyi hyviä oivalluksia.

LÄHTEET

KIRJALLISUUS

- Eskelinen, H. 2001. Aluepolitiikka rautahäkissä. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun: palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Valtion painatuskeskus. Helsinki.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1994. Asiakaspalvelu. KP Paino. Kokkola.
- Lahtinen, J. & Isoviita A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Lehmus, P. & Korkala, T. 1996. Asiakaspalvelu ja laadun tekijät. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd. Vaasa.
- Valpio, J. 1991. Palvelujen uusi vuosikymmen. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala.
- Visanti, M. 1995. Avain parempaan palveluun. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2.uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Äyväri, A., Suvanto, P. & Vitikainen, M. 1995. Markkinoi palveluja. WSOY:n Graafiset laitokset. Porvoo.

VIRALLISLÄHTEET

Hallintolaki 434/2003

Nimiasetus 254/1991

Nimilaki 694/1985

INTERNETLÄHTEET

Alueellistamisen käsikirja.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080625Alueel/Alueellistamisen_kasikirja_low.pdf (luettu 21.9.2009)

Etelä-Karjalan liitto. <http://www.ekliitto.fi/> (luettu 16.9.2009)

Oikeusministeriö.
<http://www.om.fi/Etusivu/Ministerio/Neuvottelujalautakunnat/Nimilautakunta> (luettu 15.9.2009)

Sisäasiainministeriö.
[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/BCFCC537E6CF4C8CC2256FAA0038B847/\\$file/072005.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/BCFCC537E6CF4C8CC2256FAA0038B847/$file/072005.pdf) (luettu 15.9.2009)

Valtioneuvosto. <http://www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/hallitusohjelma-painoversio-040507.pdf> (luettu 21.9.2009)

Valtiovarainministeriö.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20090612Valtio/vn_vastaus_120609.pdf (luettu 21.9.2009)

Virallinen lehti. <http://www.virallinenlehti.fi/> (luettu 15.9.2009)

LIITTEIDEN LUETTELO

Liite 1: Kyselylomake

Liite 2: Saatekirje

Liite 3: Frekvenssijakaumat

Liite 4: Testaukset

Liite 5: Avointen kysymysten vastaukset



KYSELYLOMAKE (Rengastakaa oikea vaihtoehto)

1. Sukupuolenne?

Nainen Mies

2. Ikänne?

_____ vuotta

3. Minkä maistraatin virka-alueeseen kuulutte?

Espoo Helsinki Hyvinkää Kainuu Vantaa

4. Lähetittekö hakemuksen sähköisesti, postitse vai asioitteko paikan päällä?

Sähköisesti Postitse Paikan päällä

5. Koskiko hakemuksenne suku- vai etunimen muutosta?

Sukunimen Etunimen

6. Oliko hakemuksenne nimilautakunnan lausunnon vaativa?

Kyllä Ei

7. Jouduttiinko nimeä lisäksi kuuluttamaan Virallisessa lehdessä?

Kyllä Ei

8. Kuinka tärkeinä pidätte alla mainittuja asioita yleensä viranomaisten kanssa asioidessanne?
(1=Asia ei ollenkaan tärkeä 5=Asia todella tärkeä)

1. Neuvonta puhelimitse	1	2	3	4	5
2. Neuvonta sähköpostilla	1	2	3	4	5
3. Käsittelyn nopeus	1	2	3	4	5
4. Käsittelijöiden tavoitettavuus	1	2	3	4	5
5. Käsittelijöiden ystävällisyys	1	2	3	4	5
6. Toimintatapojen joustavuus	1	2	3	4	5
7. Asiakirjojen selkeys	1	2	3	4	5
8. Laskutuksen täsmällisyys	1	2	3	4	5
9. Asiointi paikan päällä	1	2	3	4	5

9. Kuinka hyvin Kainuun maistraatti on mielestänne onnistunut alla mainituissa asioissa?
(1=Onnistunut todella huonosti 5=Onnistunut todella hyvin)

1. Neuvonta puhelimitse	1	2	3	4	5
2. Neuvonta sähköpostitse	1	2	3	4	5
3. Käsittelyn nopeus	1	2	3	4	5
4. Käsittelijöiden tavoitettavuus	1	2	3	4	5
5. Käsittelijöiden ystävällisyys	1	2	3	4	5
6. Toimintatapojen joustavuus	1	2	3	4	5
7. Asiakirjojen selkeys	1	2	3	4	5
8. Laskutuksen täsmällisyys	1	2	3	4	5

10. Mikä on mielestänne kohtuullinen hakemuksen käsittelyaika? (Olettaen, että lasku maksettaisi heti eikä nimilautakunnan lausuntoa tarvita)

1 viikko 2 viikkoa 3 viikkoa Ei merkitystä

11. Mikä on mielestänne toivottavin tapa maistraatin yhteydenottoihin?

Puhelimella Sähköpostilla Kirjeellä

12. Kumpi olisi Teille tärkeämpää: maistraatin läheisyys paikan päällä asiointia varten vai käsittelyn nopeus?

Maistraatti lähellä Käsittelyn nopeus

13. Mihin erityisesti olette olleet tyytyväinen Kainuun maistraatin toiminnassa?

14. Minkälaisia kehitysideoita Teillä olisi Kainuun maistraattia varten?

Kiitos vastauksistanne!



Hyvä vastaanottaja!

Teemme Kainuun maistraatissa asiakastyytyväisyystutkimusta nimiasioiden osalta. Tulokset kootaan myös opinnäytetyön tekoa varten. Pyydämme teitä vastaamaan oheiseen kyselyyn, kysely on lyhyt eikä vastaaminen vie kauaa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastauksen voitte lähettää oheisella vastauskuorella, johon on maksettu postimaksu puolestanne. Lisäksi **arvomme vastanneiden kesken 50 euron lahjakortin**, joka käy jokaiseen S-ryhmän toimipisteeseen ympäri Suomen. Jos haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää alaosassa olevaan tilaan yhteystietonne. Yhteystietoja käytetään vain arvonnassa. Vastausaikaa on 20.5.2009 saakka.

Kiitos, vastauksenne on meille arvokas!

Kainuun maistraatista Riikka Tanskanen
oikeustradenomiharjoittelija, puh. 071 87 610 82

Yhteystiedot arvontaa varten

Nimi _____

Osoite _____

Postinumero _____

Postitoimipaikka _____

Puhelinnumero _____

TUTKIMUKSEN FREKVENSSIJAKAUMAT

sukupuoli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nainen	103	82,4	82,4	82,4
	mies	22	17,6	17,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

virka-alue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Espoo	22	17,6	17,6	17,6
	Helsinki	50	40,0	40,0	57,6
	Hyvinkää	15	12,0	12,0	69,6
	Kainuu	11	8,8	8,8	78,4
	Vantaa	27	21,6	21,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

hakemuksen lähettäminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sähköisesti	23	18,4	18,7	18,7
	postitse	76	60,8	61,8	80,5
	paikan päällä	24	19,2	19,5	100,0
	Total	123	98,4	100,0	
Missing	System	2	1,6		
Total		125	100,0		

suku- vai etunimen muutos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sukunimen	110	88,0	88,0	88,0
	etunimen	3	2,4	2,4	90,4
	suku- ja etunimen	12	9,6	9,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

vaatiko nimiltk lausunnon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	40	32,0	33,6	33,6
	ei	79	63,2	66,4	100,0
	Total	119	95,2	100,0	
Missing	System	6	4,8		
Total		125	100,0		

kuulutettiin virallisessa lehdessä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	22	17,6	17,7	17,7
	ei	102	81,6	82,3	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

puhelinneuvonnan tärk. yl.ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	2	2	1,6	1,6	1,6
	3	13	10,4	10,6	12,2
	4	18	14,4	14,6	26,8
	todella tärkeä	90	72,0	73,2	100,0
	Total	123	98,4	100,0	
Missing	System	2	1,6		
Total		125	100,0		

s-postineuvonnan tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	ei ollenkaan tärkeä	5	4,0	4,2	4,2
	2	10	8,0	8,3	12,5
	3	15	12,0	12,5	25,0
	4	37	29,6	30,8	55,8
	todella tärkeä	53	42,4	44,2	100,0
	Total	120	96,0	100,0	
Missing	System	5	4,0		
Total		125	100,0		

nopeuden tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	2	1	,8	,8	,8
	3	7	5,6	5,6	6,4
	4	40	32,0	32,0	38,4
	todella tärkeä	77	61,6	61,6	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

tavoitettavuuden tärk. yl.ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	,8	,8	,8
	3	10	8,0	8,1	8,9
	4	42	33,6	33,9	42,7
	todella tärkeä	71	56,8	57,3	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

ystävällisyyden tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	6,4	6,5	6,5
	4	34	27,2	27,4	33,9
	todella tärkeä	82	65,6	66,1	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

joustavuuden tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei ollenkaan tärkeä	1	,8	,8	,8
	2	1	,8	,8	1,6
	3	9	7,2	7,3	8,9
	4	47	37,6	38,2	47,2
	todella tärkeä	65	52,0	52,8	100,0
	Total	123	98,4	100,0	
Missing	System	2	1,6		

joustavuuden tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	ei ollenkaan tärkeää	1	,8	,8	,8
	2	1	,8	,8	1,6
	3	9	7,2	7,3	8,9
	4	47	37,6	38,2	47,2
	todella tärkeä	65	52,0	52,8	100,0
	Total	123	98,4	100,0	
Missing	System	2	1,6		
Total		125	100,0		

asiakirjaselkeyden tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	2	1	,8	,8	,8
	3	5	4,0	4,0	4,8
	4	30	24,0	24,2	29,0
	todella tärkeä	88	70,4	71,0	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

laskutustäsmällisyyden tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei ollenkaan tärkeä	1	,8	,8	,8
	2	6	4,8	4,8	5,6
	3	15	12,0	12,1	17,7
	4	34	27,2	27,4	45,2
	todella tärkeä	68	54,4	54,8	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

paikan päällä asiointin tärk. yl. ottaen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei ollenkaan tärkeä	22	17,6	18,8	18,8
	2	14	11,2	12,0	30,8
	3	32	25,6	27,4	58,1
	4	17	13,6	14,5	72,6
	todella tärkeä	32	25,6	27,4	100,0
	Total	117	93,6	100,0	
Missing	System	8	6,4		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. puhelinneuvonnassa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	todella huonosti	1	,8	1,0	1,0
	2	1	,8	1,0	2,0
	3	13	10,4	12,7	14,7
	4	18	14,4	17,6	32,4
	todella hyvin	69	55,2	67,6	100,0
	Total	102	81,6	100,0	
Missing	System	23	18,4		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. s-postineuvonnassa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	todella huonosti	3	2,4	4,5	4,5
	2	4	3,2	6,0	10,4
	3	16	12,8	23,9	34,3
	4	14	11,2	20,9	55,2
	todella hyvin	30	24,0	44,8	100,0
	Total	67	53,6	100,0	
Missing	System	58	46,4		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. nopeudessa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	todella huonosti	3	2,4	2,4	2,4
	2	7	5,6	5,6	8,1
	3	10	8,0	8,1	16,1
	4	11	8,8	8,9	25,0
	todella hyvin	93	74,4	75,0	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. tavoitettavuudessa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	,8	1,0	1,0
	3	15	12,0	14,3	15,2
	4	21	16,8	20,0	35,2
	todella hyvin	68	54,4	64,8	100,0
	Total	105	84,0	100,0	
Missing	System	20	16,0		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. ystävällisyydessä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	7,2	8,3	8,3
	4	19	15,2	17,6	25,9
	todella hyvin	80	64,0	74,1	100,0
	Total	108	86,4	100,0	
Missing	System	17	13,6		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. joustavuudessa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	todella huonosti	1	,8	,9	,9
	2	1	,8	,9	1,9
	3	17	13,6	15,7	17,6
	4	18	14,4	16,7	34,3
	todella hyvin	71	56,8	65,7	100,0
	Total	108	86,4	100,0	
Missing	System	17	13,6		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. asiakirjaselkeydessä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	todella huonosti	1	,8	,8	,8
	2	1	,8	,8	1,7
	3	12	9,6	10,0	11,7
	4	26	20,8	21,7	33,3
	todella hyvin	80	64,0	66,7	100,0
	Total	120	96,0	100,0	
Missing	System	5	4,0		
Total		125	100,0		

maistr. onnist. laskutustäsmällisydessä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2,4	2,5	2,5
	3	4	3,2	3,4	5,9
	4	26	20,8	21,8	27,7
	todella hyvin	86	68,8	72,3	100,0
	Total	119	95,2	100,0	
Missing	System	6	4,8		
Total		125	100,0		

kohtuullinen käsittelyaika

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 viikko	28	22,4	23,1	23,1
	2 viikkoa	72	57,6	59,5	82,6
	3 viikkoa	10	8,0	8,3	90,9
	ei merkitystä	11	8,8	9,1	100,0
	Total	121	96,8	100,0	
Missing	System	4	3,2		
Total		125	100,0		

puhelin mieluisin yht.ottotapa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei valittu	71	56,8	56,8	56,8
	valittu	54	43,2	43,2	100,0
Total		125	100,0	100,0	

s-posti mieluisin yht.ottotapa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei valittu	74	59,2	59,2	59,2
	valittu	51	40,8	40,8	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

kirje mieluisin yht.ottotapa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei valittu	81	64,8	64,8	64,8
	valittu	44	35,2	35,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

maistraatin läheisyys vai käsittelyn nopeus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	maistraatin läheisyys	11	8,8	8,9	8,9
	käsittelyn nopeus	112	89,6	91,1	100,0
	Total	123	98,4	100,0	
Missing	System	2	1,6		
Total		125	100,0		

luokiteltu ikä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	alle 30	32	25,6	25,8	25,8
	30-44	61	48,8	49,2	75,0
	45-59	22	17,6	17,7	92,7
	60 ja yli	9	7,2	7,3	100,0
	Total	124	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		125	100,0		

TUNNUSLUVUT JA TESTAUKSET

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
puhelinneuvonnan tärk. yl.ottaen	Mean	4,54	,103	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,33	
		Upper Bound	4,75	
	5% Trimmed Mean	4,64		
	Median	5,00		
	Variance	,652		
	Std. Deviation	,808		
	Minimum	2		
	Maximum	5		
	Range	3		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-1,706	,306	
	Kurtosis	2,035	,604	
	s-postineuvonnan tärk. yl. ottaen	Mean	4,08	,139
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,80	
		Upper Bound	4,36	
5% Trimmed Mean		4,18		
Median		4,00		
Variance		1,177		
Std. Deviation		1,085		
Minimum		1		
Maximum		5		
Range		4		
Interquartile Range		1		
Skewness		-1,221	,306	
Kurtosis		,860	,604	
nopeuden tärk. yl. ottaen		Mean	4,59	,068
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,45	
		Upper Bound	4,73	

	5% Trimmed Mean		4,62	
	Median		5,00	
	Variance		,279	
	Std. Deviation		,528	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,724	,306
	Kurtosis		-,740	,604
tavoitettavuuden tärk. yl.ottaen	Mean		4,44	,092
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,26	
		Upper Bound	4,63	
	5% Trimmed Mean		4,49	
	Median		5,00	
	Variance		,517	
	Std. Deviation		,719	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-,904	,306
	Kurtosis		-,493	,604
ystäväällisyyden tärk. yl. otta- en	Mean		4,57	,079
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,42	
		Upper Bound	4,73	
	5% Trimmed Mean		4,64	
	Median		5,00	
	Variance		,382	
	Std. Deviation		,618	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	

	Skewness		-1,166	,306
	Kurtosis		,351	,604
joustavuuden tärk. yl. ottaen	Mean		4,34	,099
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4,15	
	Mean	Upper Bound	4,54	
	5% Trimmed Mean		4,42	
	Median		4,00	
	Variance		,596	
	Std. Deviation		,772	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,588	,306
	Kurtosis		4,469	,604
asiakirjaselkeyden tärk. yl. ottaen	Mean		4,62	,088
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4,45	
	Mean	Upper Bound	4,80	
	5% Trimmed Mean		4,71	
	Median		5,00	
	Variance		,472	
	Std. Deviation		,687	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,896	,306
	Kurtosis		3,271	,604
laskutustäsmällisyyden tärk. yl. ottaen	Mean		4,34	,104
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4,14	
	Mean	Upper Bound	4,55	
	5% Trimmed Mean		4,42	
	Median		5,00	
	Variance		,663	

	Std. Deviation		,814	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,104	,306
	Kurtosis		,594	,604
paikan päällä asiointin tärk. yl. ottaen	Mean		3,18	,191
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	2,80 3,56	
	5% Trimmed Mean		3,20	
	Median		3,00	
	Variance		2,217	
	Std. Deviation		1,489	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		3	
	Skewness		-,195	,306
	Kurtosis		-1,297	,604
maistr. onnist. puhelinneu- vonnassa	Mean		4,31	,116
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	4,08 4,54	
	5% Trimmed Mean		4,38	
	Median		5,00	
	Variance		,818	
	Std. Deviation		,904	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,228	,306
	Kurtosis		1,345	,604
maistr. onnist. s-	Mean		3,95	,150

postineuvonnassa	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,65	
		Upper Bound	4,25	
	5% Trimmed Mean		4,06	
	Median		4,00	
	Variance		1,381	
	Std. Deviation		1,175	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		2	
	Skewness		-,858	,306
	Kurtosis		-,085	,604
	maistr. onnist. nopeudessa	Mean		4,44
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,18	
		Upper Bound	4,70	
5% Trimmed Mean			4,58	
Median			5,00	
Variance			1,017	
Std. Deviation			1,009	
Minimum			1	
Maximum			5	
Range			4	
Interquartile Range			1	
Skewness			-2,004	,306
Kurtosis			3,573	,604
maistr. onnist. tavoitettavuudessa	Mean		4,41	,103
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,20	
		Upper Bound	4,62	
	5% Trimmed Mean		4,46	
	Median		5,00	
	Variance		,646	
	Std. Deviation		,804	
	Minimum		3	
	Maximum		5	

	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-.891	,306
	Kurtosis		-.850	,604
maistr. onnist. ystävällisyydessä	Mean		4,57	,092
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,39	
		Upper Bound	4,76	
	5% Trimmed Mean		4,64	
	Median		5,00	
	Variance		,515	
	Std. Deviation		,718	
	Minimum		3	
	Maximum		5	
	Range		2	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,385	,306
	Kurtosis		,422	,604
	maistr. onnist. joustavuudessa	Mean		4,33
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,09	
		Upper Bound	4,57	
5% Trimmed Mean			4,42	
Median			5,00	
Variance			,891	
Std. Deviation			,944	
Minimum			1	
Maximum			5	
Range			4	
Interquartile Range			1	
Skewness			-1,327	,306
Kurtosis			1,341	,604
maistr. onnist. asiakirjaselekeydessä		Mean		4,38
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,14	
		Upper Bound	4,61	
	5% Trimmed Mean		4,47	

	Median		5,00	
	Variance		,839	
	Std. Deviation		,916	
	Minimum		1	
	Maximum		5	
	Range		4	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,507	,306
	Kurtosis		2,085	,604
maistr. onnist. laskutustäs- mällisyydessä	Mean		4,57	,092
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	4,39	
	Mean	Upper Bound	4,76	
	5% Trimmed Mean		4,67	
	Median		5,00	
	Variance		,515	
	Std. Deviation		,718	
	Minimum		2	
	Maximum		5	
	Range		3	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		-1,945	,306
	Kurtosis		3,997	,604

maistr. onnist. nopeudessa * kuulutettiin virallisessa lehdessä Crosstabulation

			kuulutettiin virallisessa lehdessä		Total
			kyllä	ei	
maistr. onnist. nopeudessa	todella huonosti	Count	1	2	3
		% within kuulutettiin virallisessa lehdessä	4,5%	2,0%	2,4%
2		Count	2	4	6
		% within kuulutettiin virallisessa lehdessä	9,1%	4,0%	4,9%
3		Count	6	4	10
		% within kuulutettiin virallisessa lehdessä	27,3%	4,0%	8,1%
4		Count	4	7	11
		% within kuulutettiin virallisessa lehdessä	18,2%	6,9%	8,9%
	todella hyvin	Count	9	84	93
		% within kuulutettiin virallisessa lehdessä	40,9%	83,2%	75,6%
Total		Count	22	101	123
		% within kuulutettiin virallisessa lehdessä	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

			Asymp. Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)		
					99% Confidence Interval		99% Confidence Interval		
					Value	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	20,362 ^a	4	,000	,002 ^b	,001	,003			
Likelihood Ratio	17,063	4	,002	,002 ^b	,001	,003			
Fisher's Exact Test	18,718			,000 ^b	,000	,001			
Linear-by-Linear Association	12,527 ^c	1	,000	,001 ^b	,000	,001	,001 ^b	,000	,001

Pearson Chi-Square	31,070 ^a	4	,000	,000 ^b	,000	,000			
Likelihood Ratio	31,383	4	,000	,000 ^b	,000	,000			
Fisher's Exact Test	29,214			,000 ^b	,000	,000			
Linear-by-Linear Association	29,222 ^c	1	,000	,000 ^b	,000	,000	,000 ^b	,000	,000
N of Valid Cases	118								

a. 6 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,02.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 475497203.

c. The standardized statistic is 5,406.

paikan päällä asioinnin tärk. yl. ottaen * hakemuksen lähettäminen Crosstabulation

			hakemuksen lähettäminen			Total
			sähköisesti	postitse	paikan päällä	
paikan päällä asioinnin tärk. yl. ottaen	ei ollenkaan tärkeä	Count	8	12	2	22
		% within hakemuksen lähettäminen	36,4%	16,9%	8,7%	19,0%
	2	Count	4	9	1	14
		% within hakemuksen lähettäminen	18,2%	12,7%	4,3%	12,1%
	3	Count	6	23	3	32
	% within hakemuksen lähettäminen	27,3%	32,4%	13,0%	27,6%	
	4	Count	2	11	4	17
	% within hakemuksen lähettäminen	9,1%	15,5%	17,4%	14,7%	
	todella tärkeä	Count	2	16	13	31
	% within hakemuksen lähettäminen	9,1%	22,5%	56,5%	26,7%	
Total		Count	22	71	23	116
		% within hakemuksen lähettäminen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value		df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)			
					Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	20,432 ^a	8		,009	,008 ^b	,006	,010			
Likelihood Ratio	19,799	8		,011	,019 ^b	,016	,023			
Fisher's Exact Test	18,262				,014 ^b	,011	,017			
Linear-by-Linear Association	16,103 ^c	1		,000	,000 ^b	,000	,000	,000 ^b	,000	
N of Valid Cases	116									

a. 6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,66.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 726961337.

c. The standardized statistic is 4,013.

maistr. onnist. asiakirjaselkeydessä * vaatiko nimiltk lausunnon Crosstabulation

			vaatiko nimiltk lausunnon		Total
			kyllä	ei	
maistr. onnist. asiakirjaselkeydessä	todella huonosti	Count	1	0	1
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	2,6%	,0%	,9%
2		Count	1	0	1
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	2,6%	,0%	,9%
3		Count	6	6	12
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	15,4%	8,0%	10,5%
4		Count	12	14	26
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	30,8%	18,7%	22,8%
todella hyvin		Count	19	55	74
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	48,7%	73,3%	64,9%
Total		Count	39	75	114

maistr. onnist. asiakirjaselkeydessä * vaatiko nimiltk lausunnon Crosstabulation

			vaatiko nimiltk lausunnon		Total
			kyllä	ei	
maistr. onnist. asiakirjaselkeydessä	todella huonosti	Count	1	0	1
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	2,6%	,0%	,9%
2		Count	1	0	1
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	2,6%	,0%	,9%
3		Count	6	6	12
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	15,4%	8,0%	10,5%
4		Count	12	14	26
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	30,8%	18,7%	22,8%
	todella hyvin	Count	19	55	74
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	48,7%	73,3%	64,9%
Total		Count	39	75	114
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

			Monte Carlo Sig. (2-sided)				Monte Carlo Sig. (1-sided)	
			Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
	Value	df		Asymp. Sig. (2-sided)	Lower Bound		Upper Bound	Lower Bound
Pearson Chi-Square	9,218 ^a	4	,056	,033 ^b	,029	,038		
Likelihood Ratio	9,641	4	,047	,039 ^b	,034	,044		
Fisher's Exact Test	9,052			,033 ^b	,028	,037		
Linear-by-Linear Association	8,262 ^c	1	,004	,005 ^b	,003	,007	,004 ^b	,002
N of Valid Cases	114							

a. 5 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,34.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 957002199.

c. The standardized statistic is 2,874.

maistr. onnist. joustavuudessa * vaatiko nimiltk lausunnon Crosstabulation

			vaatiko nimiltk lausunnon		Total
			kyllä	ei	
maistr. on- nist. joustavuudessa	todella huonosti	Count	1	0	1
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	2,6%	,0%	1,0%
2		Count	0	1	1
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	,0%	1,5%	1,0%
3		Count	10	7	17
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	25,6%	10,8%	16,3%
4		Count	9	9	18
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	23,1%	13,8%	17,3%
	todella hyvin	Count	19	48	67
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	48,7%	73,8%	64,4%
Total		Count	39	65	104
		% within vaatiko nimiltk lausunnon	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value		df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)			
					Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	9,154 ^a	4		,057	,029 ^b	,024	,033			
Likelihood Ratio	9,712	4		,046	,039 ^b	,034	,044			
Fisher's Exact Test	8,956				,029 ^b	,024	,033			
Linear-by-Linear Association	6,446 ^c	1		,011	,014 ^b	,011	,017	,009 ^b	,007	,012
N of Valid Cases	104									

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 475497203.

c. The standardized statistic is 2,539.

s-postineuvonnan tärk. yl. ottaen * s-posti mieluisin yht.ottotapa Crosstabulation

			s-posti mieluisin yht.ottotapa		Total
			ei valittu	valittu	
s-postineuvonnan tärk. yl. ottaen	ei ollenkaan tärkeä	Count	5	0	5
		% within s-posti mieluisin yht.ottotapa	7,0%	,0%	4,2%
2		Count	9	1	10
		% within s-posti mieluisin yht.ottotapa	12,7%	2,0%	8,3%
3		Count	12	3	15
		% within s-posti mieluisin yht.ottotapa	16,9%	6,1%	12,5%
4		Count	21	16	37
		% within s-posti mieluisin yht.ottotapa	29,6%	32,7%	30,8%
todella tärkeä		Count	24	29	53
		% within s-posti mieluisin yht.ottotapa	33,8%	59,2%	44,2%
Total		Count	71	49	120

- a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,04.
- b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1487459085.
- c. The standardized statistic is 3,731.

VASTAUKSET AVOIMIIN KYSYMYKSIIN

13. Mihin erityisesti olette olleet tyytyväinen Kainuun maistraatin toiminnassa?

- ystävällinen sekä avulias palvelu
- Jaana Polvisen erittäin ammattitaitoiseen, ystävälliseen ja mukavaan asiakaspalveluun! Oli ilo asioida Jaanan kanssa!
- asiakaspalveluun
- Toiminnan nopeus, sekä ERITTÄIN ystävällinen palvelu, niin puhelimitse kuin sähköpostitse.
- Asian nopeasta hoitamisesta ja henkilökunnan ystävällisyys neuvoja kysyessäni
- Palveluun puhelimesta.
- Ystävällisyys
- Nopeuteen
- joustavuus, henkilökunnan ystävällisyys (ei kaikki)
- Palvelu oli puhelimesta erittäin ystävällistä
- Henkilökunnan ystävällisyyteen!
- Nopeaan toimintaan.
- Nopeuteen
- En ole joutunut käyttämään aikaisemmin palveluitanne mutta tähän sukunimen vaihtoon olen erittäin tyytyväinen
- Toiminnan riipeys, vaikka asia ei sinänsä ollut kiireellinen. Yleisesti: mahdollisuus hoitaa asia sähköisesti. Yllätys oli, että asia käsitellään Kainuussa eikä Helsingissä, mutta se ei vaikuta käsitykseen palvelusta
- Neuvonta puhelimitse, Jaanan ote asiakaspalveluun!
- nopea käsittelyaika
- Ystävällinen palvelu puhelimitse sekä selkeät neuvot ja ohjeet.
- Asiakaspalvelu ja nopeus
- Nopeus. Hakemuksessani oli ensin virhe, josta minulle heti soitettiin ja neuvottiin, miten sen korjaan ja asiani pääsee mahd. nopeasti käsittelyyn. Olin todella positiivisesti yllättynyt nopeudesta ja virkailijan ystävällisyydestä!
- Nopeaan toimintaan, päätös tuli alle viikossa maksetusta laskusta
- Nopeuteen. Sähköiseen neuvontaan.
- asiallinen, ystävällinen toiminta; palvelu nopeata ja sujuvaa.
- Erityisen ystävällinen ja asiakaslähtöinen ote. Missään kohdassa ei haparoitu eikä mikään kangerrellut.
- käsittelyn nopeus ja asiakirjojen selkeys
- Asiakirjojen selkeyteen
- nopeuteen ja ystävälliseen puhelinpalveluun.
- Nimiasian hoidon sujuvuuteen koko prosessissa. On ollut mukavaa yhteistyötä, kiitos.
- Sain nopeasti tiedon kirjeellä, että hakemuksen maksusuoritus on kirjautunut ja asia lähtee lausunnolle
- Asia on hoidettu hyvin ja melko nopeasti. Kiitos!
- Jaana Polvisen toimintaan ja ystävälliseen palveluun!
- Asian hoitajat erittäin ystävällisiä ja ottivat itse yhteyttä puhelimitse ja antoivat neuvoja.
- Hakemuksen lähettämisen jälkeen sain erittäin selkeän kirjeen siitä, miten käsittely etenee. Missään vaiheessa ei aikailtu: kun lasku oli maksettu, käsittely jatkui välittömästi ja kun asia oli selvä, sain päätöksen siinä ajassa, minkä posti kulkee.
- ripeään toimintaan
- nopea toiminta, selkeää asiointia, loistava asiakaspalvelu

- ystävällisyyteen, nopeuteen, henkilökohtaiseen asiakaspalveluun (informointi puhelimitse& sähköpostitse)
- todella nopea käsittelyaika ja asiakaspalveluhenkilön ystävällisyys ja asiantuntemus
- henkilökunnan ystävällisyys ja ammattitaito
- käsittelyn nopeuteen ja mutkattomuuteen
- Todella nopeat ja ystävälliset vastaukset kysymyksiini. Kiitos! ☺
- Ystävällistä palvelua ☺
- Minuun oltiin puhelimitse yhteydessä oma-aloitteisesti ja neuvottiin ystävällisesti kuinka saisin asiani nopeammin hoidettua
- very well understanding of our specific situation
- Ripeä toiminta! Kiitos!
- Hyvä palvelu, asiallinen nopeus
- Puhelimessa ollut henkilö (maistraatin toimihenkilö) oli miellyttävä, iloinen ja ystävällinen.
- Päätös tuli nopeasti.
- Ystävälliseen palveluun
- Nopeaan käsittelyyn. Muuten en ole ollut yhteydessä Kainuun maistraattiin.
- Nopeaan päätökseen ja sujuvaan palveluun
- Ystävällisyys palvelussa. Myös väliaikatiedot kirjeitse (nimenmuutosprosessissa) olivat hyvät.
- Ystävällinen asiakaspalvelu ja neuvonta puhelimitse
- Neuvonta ystävällistä ja selkeää. Nopea käsittely.
- Kainuun maistraatti hoiti sukunimen muutokseni aika nopeasti ja tahdikkaasti
- Saadut kirjeet ja ohjeet niissä olivat ystävällisiä vaikkakin olivat virallisia/virallinen asia. Palvelulupaus eli päätöksen tekeminen maksun jälkeen toteutui niin kuin oli kirjeessä sanottu.
- Nopeus, selkeys
- Nopeus, asiakirjan selkeys, toimintatapojen joustavuus
- Uskomattoman ystävällinen ja selkeä henkilö puhelimessa. Ja vielä samana päivänä asia hoidossa.
- Olen erityisen tyytyväinen sähköpostitse tapahtuneen neuvonnan nopeudesta ja laadusta.
- Nopea toiminta
- Siihen että yhteys Helsingin maistraattiin, siis yhteistyö oli hyvin toimivaa ja asiantuntevaa, tuli tunne että oikeasti minua palveltiin hyvin! ☺
- Asia hoitunut mutkattomasti
- Ystävällisyys ja asiallisuus saa muistelemaan hyvällä – hyvin toimiva kokonaisuus!
- Ystävällisyyteen, Helsingissä ei varmaan osattaisi käyttäytyä niin hienosti...
- Erittäin ystävällinen, nopea ja tehokas palvelu.
- Nopeaan käsittelyn toimintaan
- Nopeus
- Asioiden selkeyteen
- Todella nopea päätös, sen jälkeen kun maksoin laskun.
- Kirje missä kerrottiin että asia on käsittelyssä ja aika milloin
- Nopea palvelu
- Hakemus käsiteltiin nopeasti ja ennen hakemuksen lähettämistä palvelu puhelimitse hyvää.
- Informointiin käsittelyn vaiheista ja aika-arviosta
- Nopeasti on kaikki hoitunut, paljon nopeammin kuin ajattelin
- Nopeaa ja selkeää toimintaa.
- Nopeuteen, vaikka asiointi lähti käyntiin Helsingin maistraatista.
- puhelinpalvelun ystävällisyyteen
- Toiminta oli kiitettävän nopeaa!
- Asian ripeään käsittelyyn.

- Ilmoitus hakemuksen perille tulosta+ käsittelyn nopeus.
- Neuvonta, ystävällisyys ja joustavuus puhelimitse! En ole hermostunut kertaakaan, koska heti sain vastaukset kysymyksiin ja apua.
- Toiminnan nopeuteen sekä käsittelijöiden ystävällisyyteen.
- Käsittelijöiden ystävällisyys
- Nopea, täsmällinen ja kirjallisen materiaalin perusteella ystävällinen ja kohtelias palvelu
- Asioinnin nopeus ja selkeys
- Selkeät ohjeet ja nopeus
- Sukunimiasian todella nopea käsittely
- Ystävällinen palvelu ja hyvä neuvonta
- Ystävällinen henkilöstö. Hyvä neuvonta (Joka ei muuten toimi Helsingissä!!) Ammattitaitoinen ☺
- Asia hoitui kirjallisesti. Ei tarvinnut ottaa yhteyttä (puh. tai email)
- Todella ystävällistä palvelua – heti alkutiedusteluista lähtien!
- Nopeus
- Käsittelyn nopeus ja ystävällisyys
- En osaa sanoa asun Helsingissä. Asiat järjestyivät nopeasti. Ei ongelmia
- Selkeät ohjeet, joustavuus
- Nopeus, ystävällisyys, puhelimitse neuvottelu! 5+
- Käsittelyn nopeus ja asiakirjojen selkeys
- Nimenmuutoksen käsittely oli nopeampaa kuin ajattelin. Muutos lopulta yksinkertainen juttu
- Nopeuteen. Kuvittelin että nimen vaihtaminen kestäisi kauemmin, mutta yllätyinkin positiivisesti kun se tapahtuikin todella nopeasti.
- Virkailijan sai puhelimeen helposti. Palvelu oli erittäin ystävällistä!
- Nopeus
- Asia hoitui todella nopeasti ja näppärästi
- Ystävällinen palvelu, nopeus
- Nopeus, tavoitettavuus hyvä
- Nimi vaihtui todella nopeasti. Ennen nimenmuutoshakemuksen jättämistä sain tärkeää tietoa asiaan liittyen, mitä ei ollut nettisivuilla tai mitä ei kerrottu aikaisemmin sähköpostitiedusteluissani toiseen maistraattiin
- Omalla kohdallani teidän valtti oli nopea käsittely
- Käsittelyn nopeuteen ja neuvontaan puhelimitse
- Asiani käsiteltiin suht nopeasti
- Nopea toiminta
- Nopeaan käsittelyaikaan
- Ystävällinen palvelu puhelimesta ja ymmärtämys asiakasta kohtaan
- Itselle vieraaseen asiaan osattiin aina antaa selkeä ja kattava vastaus

14. Minkälaisia kehitysideoita Teillä olisi Kainuun maistraattia varten?

- Minun asiani hoitui hyvin, joten tällä hetkellä en osaa sanoa miten palveluita voisi parantaa
- It would be better for me to get the information in English
- Olen tyytyväinen eikä asioinnissani jäänyt mitään hampaankoloon.
- Asioiden selittäminen selkokielellä ja riittävän ymmärrettävästi ettei tulisi väärinkäsityksiä!
- Laskun yhteydessä tulevien ohjeiden kieliasu tulisi tarkistaa.
- Kuluttajalle ei ole väliä missä asia käsitellään, kunhan se tapahtuu samalla tavalla paikasta riippumatta. Yleinen kommentti: Nimenmuutoksen aloittaminen oli alussa hankalaa, kun valitsin lomakkeen ”sukunimen muutos” tms. verkkopalvelussa ja se olikin tarkoitettu avioeron jälkeiseen nimenmuutokseen, mutta tämä ei käynyt mistään ilmi verkkosivuilla. H:gin maistraatti soitti ja antoi oikean tiedon ja sen jälkeen nimenmuutos sujui helposti. Jos Kainuun maistraatti voi vaikuttaa nimenmuutoslomakkeiden ohjeistukseen Internetissä, niin parantakaa ihmeessä!
- laitoin aluksi hakemuksen Vantaalle, ihmettelen miksi hakemuksen lähettäminen sieltä ei onnistunut suoraan Kainuuseen vaan tässä prosessissa meni yli 2 vk aikaa!
- Turhan kova taksa nimenvaihdosta! Terveisiä päättäjille!
- Pitäkää tämä taso ja pääsette ilahduttamaan ja yllättämään kansalaiset!
- Miten sähköinen asiointi onnistuu jos hakemukseen pitää liittää virkatodistuksia?
- ei toiveita
- pitäkää tuo! ei pitäisi olla kenelläkään valittamista.
- olen tyytyväinen teidän palveluun. Kiitos!
- Jonkinlainen ”väliaikatietojen” saanti esim. sähköpostiin. Itse en tiennyt asian kulusta mitään 21.11.08 päivätyyn kirjeen jälkeen. Päätös tuli 6.3.09.
- Sukunimen vaihdon koukerot voisivat olla löydettävissä jo netistä. Nyt asian monimutkaisuus tuli minulle yllätyksenä. Se selvisi siis vasta hakemuksen jättämisen jälkeen.
- ei ole, asiat tuntuvat hoituvan hyvin
- osaltani kaikki meni niin hyvin, että ei ideoita parantamiseksi.
- palvelu nopeampaa kuin nyt
- En aikaisemmin ole asioinut. Asiani hoitaminen sujui kiitettävästi, käsittelyn nopeus yllätti positiivisesti.
- Hiukan ihmetytti, että jos aviopari vaihtaa yhdessä nimeä, niin tarviiko yhden kaavakkeen vai kaksi, mutta sehän on myös tulkintakysymys ☺ Olen tyytyväinen palveluksiin, ei ole valittamisen aihetta ☺ Hauskaa kesänjatkoa ☺
- speeding up the process by having more meetings
- Lisää taustamateriaalia – tietoa verkkoon
- Olisi toivottavaa, että suku- ja etunimen muutoksen voisi molemmat hoitaa samassa maistraatissa. Nyt etunimen muutos piti hoitaa Vantaan maistraatissa.
- Toimii hyvin! Kiitos
- Aina voi kehittää ystävällisempää asiakaspalvelua!
- Näin pitkän matkan takaa vähän vaikea ottaa kantaa Kainuun maistraatin välittömään asiakaspalveluun, mutta yleensä ottaen viranomaisen tavoittaminen puhelimitse tai sähköpostilla: asiakkaan jättäessä soittopyynnön häneen luvataan ottaa yhteyttä esim. kahden päivän kuluessa. Näin asiakas tietää, että puhelimitse tai sähköpostilla hoidettava asia järjestyy ko. päivien kuluessa kuntoon.
- Ei tarvi kehittää, ei ollut mitään moitteita
- Oman asiani käsittelyn nopeudesta johtuen en sellaista kaivannut, mutta voisi kuvitella, että pidemmissä käsittelyissä asiakkaat haluaisivat status- viestejä.
- Mielestäni asioinnissani (puhelimitse) kaikki toimi niin kuin...ystävällisesti ja asiantuntevasti...en löydä valitettavaa tai korjattavaa. Kiitos paljon! Hyvää kevättä teille kaikille!

- En osaa sanoa, erinomainen palvelu sisälsi mielestäni kaiken mahdollisen.
- Ei moitittavaa
- Jos pysyy näin vastaisuudessa, ei tarvitse parannuksia
- Toivoisin että voisin asioida omassa maistraatissa Tikkurilassa Vantaalla vastaavanlaisissa asioissa
- Jatkakaa samaan malliin
- Nimilautakunnan kokouksia olisi useammin kuin kerran parissa kuukaudessa. Netissä voisi ilmoittaa aikataulusta. Käsittelyaikaa voisi nopeuttaa. Maksuja voisi suorittaa etukäteen ja lähettää hakemuksen mukaan.
- Olen kaikin puolin tyytyväinen. Kiitokset!
- Yleensä: paperit voisi tulostaa 2-puoleisina, niin kuin tämänkin kyselyn!
- pois käsittämätön byrokraatia+ järjen käyttö sallittua!
- Käsittely kesti pitkään...
- Nimilautakunnan käsittelyt saisivat olla useammin
- Toivoisin lisää nopeutta käsittelyyn.
- Haluan että Vantaalla asuvien henkilöiden tulee saada palvelut mm. nimiasiat Vantaan maistraatista Tikkurilasta
- Sukunimilaki on vaikeasti ymmärrettävä. Selkeä web-sivu siitä minkälainen sukunimi menee läpi lautakunnassa.
- Mitä nopeampaa päätöksenteko, sitä parempi.
- Tavoitettavuus puhelimitse
- Ainakin minun tapauksessa kaikki on toiminut hyvin, en tiedä muista asioista.
- Hyvin toimii
- Ei kehitysideoita
- Nyt ei tule kyllä yhtään mitään mieleen.
- Laskun voisi maksaa lähimaistraattiin. Mielestäni laskun sisältävä kirje on aivan turha. Koin myös ilmoituskirjeen asian käsittelyyn ottamisesta Kajaanissa turhaksi. Ts. liikaa paperin pyörittämistä.
- Jatkaa samaan malliin
- Kokonaisuudessaan nimenmuutosprosessi voisi olla nopeampi
- Tällaisten ja vastaavantyyppisten toimintojen hajaannuttaminen ja toteuttaminen nykyisellä konseptilla on ehdottoman kannatettavaa. Olen aina saanut ystävällistä, nopeaa ja sujuvaa palvelua, paljon parempaa kuin ennen toimistoissa asioidessani.