

# **Julkisen sektorin lupapalveluiden asiakastyytyväisyys**

**Jyväskylän kaupunkirakennepalvelut**

Satu Aumo  
Jouko Oldén

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2017  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala  
Restonomi, Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Ruoka- ja ravintolapalvelut

|   |                                     |                                   |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Tekijä(t)<br>Aumo, Satu<br>Oldén, Jouko   | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö, AMK | Päivämäärä<br>Toukokuu 2017       |
|   | Sivumäärä<br>38                     | Julkaisun kieli<br>Suomi          |
|   |                                     | Verkojulkaisulupa<br>myönnetty: x |
| Työn nimi<br><b>Julkisen sektorin lupapalveluiden asiakastyytyväisyys</b><br>Jyväskylän kaupunkirakennepalvelut   |                                     |                                   |
| Tutkinto-ohjelma<br>Palveluiden tuottaminen ja johtaminen   |                                     |                                   |
| Työn ohjaaja(t)<br>Kimmo Aho, Mikael Viitasaari   |                                     |                                   |
| Toimeksiantaja(t)<br>Jyväskylän kaupunkirakennepalvelut   |                                     |                                   |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyömme taustalla oli pyrkimys selvittää Jyväskylän kaupunkirakennepalveluille lupapalveluprosessin asiakastyytyväisyyttä sekä sen takana olevia syitä. Tavoitteena oli saada selville, miten asiakkaat yleisesti ottaen kokevat lupapalveluprosessin. Tehtävänä oli löytää lupapalveluprosessista ja sen ympäristöstä keskeisiä kehitettäviä asioita toimeksiantajalle.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella menetelmällä teemahaastatteluin. Haastatteluihin osallistui neljä Jyväskylän kaupungin lupapalveluiden käyttäjää, joista kaksi oli miestä ja kaksi naista. Vastaukset vaihtelivat jonkin verran, mikä johtui haastateltavan taustasta ja lupatarpeesta mikä suuntaa lopulliseen tulosten jäsenysvaiheeseen. Haastattelut toteutettiin kahtena päivänä helmikuussa 2017.</p> <p>Haastatteluilla saatiin selville, että lupapalveluihin kokonaisuutena oltiin tyytyväisiä. Tutkimuksen myötä saatiin kuitenkin selville asioita, jotka vaativat asiakaslähtöisempää otetta prosessin eri vaiheissa. Konkreettisia esiin nousevia kohtia olivat esimerkiksi oikeiden kontaktihenkilöiden löytämisen haasteellisuus, käsittelyaikojen kesto ja lupatoiminnan liika byrokraattisuus. Nämä tekijät yhdessä heikensivät lupapalveluiden laatua ja tekivät prosessista tehottoman.</p> <p>Tulevaisuudessa tulisi kiinnittää huomiota asiakaspalvelun laatuun olemalla fyysisesti asiakkaan mukana kehittämässä erityisesti sähköistä palvelukanavaa ja sen käyttöä. Lisäksi palvelun laatua tulisi mitata säännöllisesti paremman asiakastyytyväisyyden ja sen kehittämisen takaamiseksi.</p> |                                     |                                   |
| Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> )  |                                     |                                   |
| Asiakaspalvelu, lupapalveluprosessi, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu  |                                     |                                   |
| Muut tiedot   |                                     |                                   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Author(s)<br>Aumo, Satu<br>Oldén, Jouko   | Type of publication<br>Bachelor's thesis | Date<br>May 2017<br>Language of publication:<br>Finnish |
|   | Number of pages<br>38                    | Permission for web publication: x                       |
| Title of publication<br><b>Customer Satisfaction of Public Sector licensing services</b><br>Jyväskylä city structure services   |  |   |
| Degree programme<br>Service Management  |  |   |
| Supervisor(s)<br>Kimmo Aho, Mikael Viitasaari   |  |   |
| Assigned by<br>Jyväskylä city structure services  |  |   |
| Abstract<br><br><p>The purpose of our thesis was to find out the customer satisfaction of the authorization service process in Jyväskylä city structure services and the reasons behind it. Our goal was to find out how customers generally experience the licensing service process. Our task was to find the most important issues to be developed in the process and its environment for our client.</p> <p>The research was completed by a qualitative method with theme interviews. Four Jyväskylä city licensee users participated in the interviews, two of them were men and two women. The answers varied depending on the interviewee's background and the need for permission. This gave direction to our final results. The interviews were held on during two days in February 2017.</p> <p>Generally, permission services were satisfied by permit users. With our research we found out things that require a more customer-oriented approach at the various stages of the process. Concrete points were, for example, the challenge of finding the right contact persons, the length of handling times and the excessive bureaucratic of licensing. These factors together cause loss of quality in the services and inefficiency of the process.</p> <p>In the future, focusing on the quality of customer service by being physically involved with the customer and especially in developing the electronic service channel and its use is important. In addition, the service level should be measured regularly to ensure better customer satisfaction to improve it.</p> |  |   |
| Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> )<br>Customer Service, Authorization Service Process, Customer Satisfaction, Quality of Service  |  |   |
| Miscellaneous   |  |   |

## Sisältö

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Johdanto .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Jyväskylän kaupungin kaupunkirakenteen toimiala .....</b> | <b>4</b>  |
|          | 2.1 Organisaatiokuvaus .....                                 | 4         |
|          | 2.2 Strategia .....  | 5         |
|          | 2.3 Tehtävät ja palvelualueet .....                          | 6         |
| <b>3</b> | <b>Luvanvarainen toiminta käsitteenä .....</b>               | <b>6</b>  |
|          | 3.1 Miksi lupia tarvitaan? .....                             | 6         |
|          | 3.2 Lupakäsittelyn vaiheet.....                              | 7         |
|          | 3.3 Lupapäätös ja päätöksestä valittaminen.....              | 8         |
| <b>4</b> | <b>Onnistunut lupapalveluprosessi.....</b>                   | <b>9</b>  |
|          | 4.1 Palveluntuottajan näkökulma .....                        | 10        |
|          | 4.2 Yksityisasiakkaan näkökulma .....                        | 12        |
|          | 4.3 Digitalisaatio .....                                     | 13        |
|          | 4.4 Muita onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä .....          | 14        |
| <b>5</b> | <b>Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.....</b>            | <b>15</b> |
|          | 5.1 Palvelun käsite.....                                     | 15        |
|          | 5.2 Asiakaspalvelun laatu .....                              | 15        |
|          | 5.3 Asiakaskokemus .....                                     | 16        |
|          | 5.4 Tyytyväisyyden ja laadun mittaus .....                   | 17        |
| <b>6</b> | <b>Tutkimuksen toteutus.....</b>                             | <b>17</b> |
|          | 6.1 Tutkimusongelma, tavoite ja tutkimuskysymykset.....      | 17        |
|          | 6.2 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät .....                 | 18        |
|          | 6.3 Luotettavuuden tarkastelu.....                           | 21        |
| <b>7</b> | <b>Laadullisen tutkimuksen analysointi .....</b>             | <b>22</b> |
|          | 7.1 Litterointi, koodaus .....                               | 22        |
|          | 7.2 Teemoittelu .....  | 23        |
| <b>8</b> | <b>Haastatteluiden tulokset ja niiden analysointi.....</b>   | <b>24</b> |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
|                                     | 2         |
| 8.1 Lupapalveluprosessi .....       | 24        |
| 8.2 Asiakaspalvelu .....            | 25        |
| 8.3 Ympäristö ja muut tekijät ..... | 26        |
| 8.4 Kokonaistyytyväisyys .....      | 27        |
| <b>9 Pohdinta.....</b>              | <b>28</b> |
| <b>Lähteet .....</b>                | <b>30</b> |
| <b>Liitteet .....</b>               | <b>32</b> |

## **Kuviot**

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1. Organisaatiorakenne .....           | 4  |
| Kuvio 2. Lupakäsittelyn vaiheet.....         | 8  |
| Kuvio 3. Arvon muodostumisen pyramidi.....   | 10 |
| Kuvio 4. Palvelun koettu kokonaislaatu. .... | 16 |
| Kuvio 5. Analyysin eteneminen.....           | 22 |

# 1 Johdanto

Elämme tänä päivänä yhteiskunnassa, jossa ihmisillä on yhä enemmän kiire ja aikaa rajallisesti käytössään. Ihmiset arvostavat jokapäiväisissä toiminnoissaan ja kohtaamisissaan niiden helppoutta, tehokkuutta ja joustavuutta. Tämä koskee erityisesti ihmisten käyttämiä palveluita, joiden osuus kasvaa ja kehittyy jatkuvasti julkis- ja yrityskentässä sekä kolmannen sektorin piirissä. Omat haasteensa, mutta myös samalla hyötynsä palveluita suunniteltaessa, tuovat palvelujärjestelmien jatkuva sähköistyminen ja digitalisoituminen.

Suomessa koetaan tällä hetkellä valtavaa painetta yhteiskunnan rakenteiden uudistamiseen. Tähän liittyvät olennaisesti julkiset palvelut ja niiden kustannustehokkuuden parantaminen, kuitenkin niin, ettei asiakaspalvelu ja sen laatu kärsi. Opinnäytetyösämme tutkimme toimeksiantajamme, Jyväskylän kaupungin kaupunkirakenteen, lupapalveluasiakkaiden toimintatapoja ja asiakastyytyvää. Haluamme selvittää, minkä palvelukanavan kautta asiakkaat hoitavat lupa-asioita ja miten he kokevat muuten lupapalveluprosessin eri vaiheet. Varsinainen kehittämistarpeemme tutkimuksen osalta tähtää lupapalveluita käyttäviltä kerätyn tiedon analysointiin ja siitä tehtäviin kehitysideoihin palvelun osalta.

Tavoitteenamme on saada selville pääasiassa kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen, miten asiakkaat yleisesti ottaen kokevat lupapalveluprosessin luonteen ja sujuvuuden. Tehtyjen teemahaastattelujen pohjalta pureudumme lisäksi tarkemmin yksityiskohtaisempiin tekijöihin, jotka nousevat esille haastateltavien toimesta. Pyrimme haastatteluissa keskittymään ensisijaisesti asiakkaan kannalta haasteellisiin ja aikaa vieviin tilanteisiin, mutta myös hyväksi havaitut käytännöt ja kokemukset kiinnostavat. Tehtävänä on työn lopussa tuoda esiin asioita, joita tulisi kehittää lupapalvelukäyttäjän palvelukokemuksen parantamiseksi niin sähköisessä, kuin fyysisessäkin palveluympäristössä.

## 2 Jyväskylän kaupungin kaupunkirakenteen toimiala

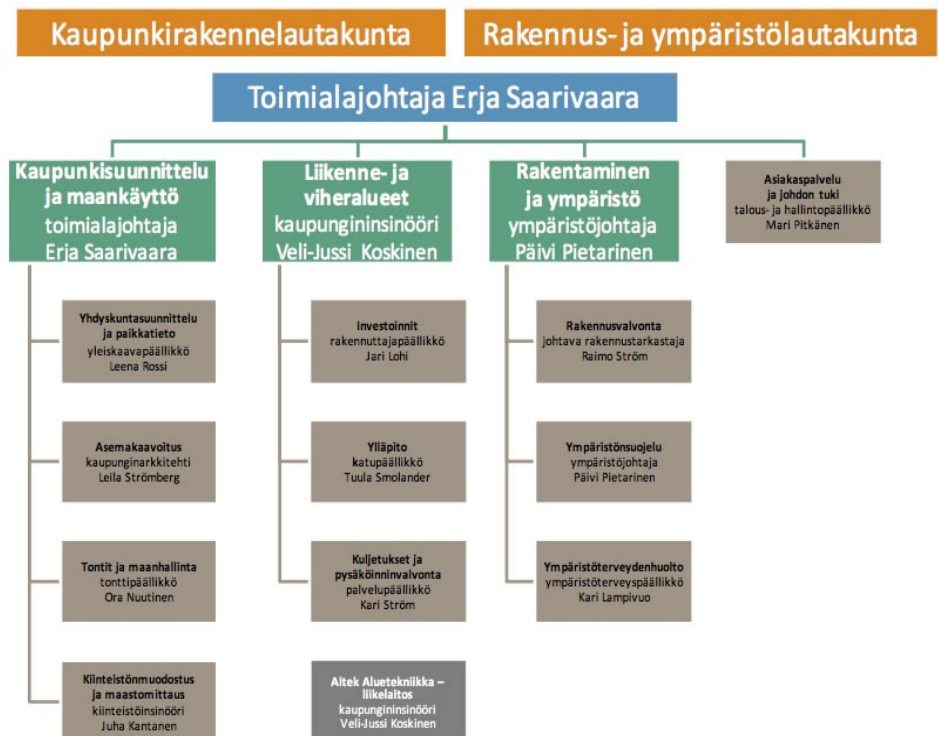
### 2.1 Organisaatiokuvaus

Toimeksiantajamme Jyväskylän kaupungin kaupunkirakenteen toimiala vastaa kaupunkisuunnitteluun ja maankäyttöön, liikenne- ja viheralueisiin sekä rakentamiseen ja ympäristöön kuuluvista lupatoimenpiteistä. Tällä hetkellä haettujen ja myönnettyjen lupien suhteen suurin osa koskee erilaisia rakentamisen lupia, jotka kuuluvat rakentamiseen ja ympäristö -palvelualueen piiriin. Koko toimialan henkilöstömäärä on noin 220 henkilöstötyövuotta ja vuosittainen toimintatulos yhteensä noin -0,5 miljoonaa euroa. (Pitkänen 2016.)



### Kaupunkirakenteen toimiala

1.5.2015



Kuvio 1. Organisaatorakenne (Kaupunkirakenteen toimiala 2015).

## 2.2 Strategia

Jyväskylän kaupungin valitseman strategian tavoitteena on vahvistaa kaupungin elinvoimaa ja se ohjaa koko kaupunkiyhteisön päätöksentekoa ja toimintaa. Valittu strategia koostuu kolmesta suuremmasta kokonaisuudesta, joita ovat aktiiviset ja hyvinvoivat asukkaat, vaikuttava elinkeinopolitiikka sekä resurssien viisas käyttö. (Kaupunkistrategia 2014.)

Jyväskylän kaupunki pyrkii luomaan mahdollisuuksia ja kannustaa omatoimisen liikunnan ja kulttuurin harrastamiseen. Hyvinvointieroja kavennetaan avaamalla mahdollisuuksia yhteisöllisyyteen, omasta terveydestä huolehtimiseen ja aktiiviseen osallistumiseen. Tehdyillä valinnoilla ja päätöksillä turvataan lasten ja nuorten mahdollisuudet terveeseen kasvuun ja hyvään oppimiseen. (Kaupunkistrategia 2014.)

Elinkeinopolitiikan uudistamisen näkökulmasta tärkeässä roolissa on hyvä ja joustava vuorovaikutus Jyväskylän alueen yritysten kanssa. Kaupunki tukee ensisijaisesti yrityksiä, joilla on kasvun edellytyksiä. Yhteistyössä oppilaitosten ja elinkeinotoimijoiden kanssa luodaan uutta yritystoimintaa, jonka lisäksi eri koulutusalojen huippuosaamista sovelletaan elinkeinoelämän monipuolistamiseksi. (Kaupunkistrategia 2014.)

Resurssien viisaan käytön taustalla on yksinkertaisesti ajatus luonnonvarojen kulutuksen vähentämisestä. Innostamalla ja sitouttamalla resurssiviisautta edistävään arkeen sekä tukemalla uusien teknologia-, liiketoiminta- ja palveluinnovaatioiden syntymistä, Jyväskylä pyrkii määrätietoisesti kohti resurssiviisaita tavoitteita. Resurssiviisaus on kaupungin kansainvälinen kilpailuvaltti ja erottautumistekijä. (Kaupunkistrategia 2014.)



## 2.3 Tehtävät ja palvelualueet

Kaupunkirakenteen toimialan (2015) tehtävänkuvaa kuuluu monia eri vastuualueita, mutta tutkimamme lupapalvelun ja sen toimivuuden kannalta olennaisimmat tehtävät ovat:

1. yleis- ja asemakaavoituksen sisältävästä alueiden käytön ja kaupunkikuvan suunnittelusta
2. kaupungin maa-, metsä- ja vesialueiden, katujen, puistojen ja muiden yleisten alueiden hallinnasta, suunnittelusta ja rakentamisesta
3. kunnalle lainsäädännössä osoitetuista kiinteistöinsinöörin, asuntotoimen, rakennusvalvonnan, ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon viranomaistehtävistä.

Toimiala koostuu liikenne- ja viheralueiden, kaupunkisuunnittelun ja maankäytön, rakentamisen ja ympäristön palvelualueista sekä asiakaspalvelun ja johdon tuen palvelusyksiköistä (Kaupunkirakenteen toimiala 2015).

## 3 Luvanvarainen toiminta käsitteenä

Lupia tarvitsevat sekä yksityiset kansalaiset että yritykset. Mutta mihin toimenpiteisiin tarvitaan lupa, miten hakemus laaditaan, ja miten lupa-asioiden käsittelyyn voi vaikuttaa? Aluehallintovirastot, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä kuntien ympäristönsuojeluviranomaiset neuvovat lupamenettelyasioissa. Eri lupaviranomaiset tekevät päätöksiä ja myöntävät lupia mm. ympäristönsuojelulain, maankäyttö- ja rakennuslain sekä luonnonsuojelulain nojalla. Myös vesitaloushankkeet sekä jätteiden kuljetus ja siirto ovat usein luvanvaraisia. (Luvat, ilmoitukset ja rekisteröinti 2015.)

### 3.1 Miksi lupia tarvitaan?

Yleisesti ottaen toimintojen luvanvaraisuus perustuu maan lainsäädäntöön ja sen nojalla annettuihin säädöksiin ja asetuksiin. Uutta luvanvaraista toimintaa aloittaessa tai jo olemassa olevan toiminnan merkittävälle muutokselle tarvitaan lupa. Luvanvaraista toimintaa ei saa aloittaa ennen luvan virallista myöntämistä. Jos ei ole täyttä varmuutta siitä tarvitaanko lupaa ylipäätään, on suositeltavaa ottaa yhteys ELY-

keskukseen tai toiminnasta vastaavaan kunnan viranomaiseen. (Tarvitaanko ympäristölupa? 2016.)

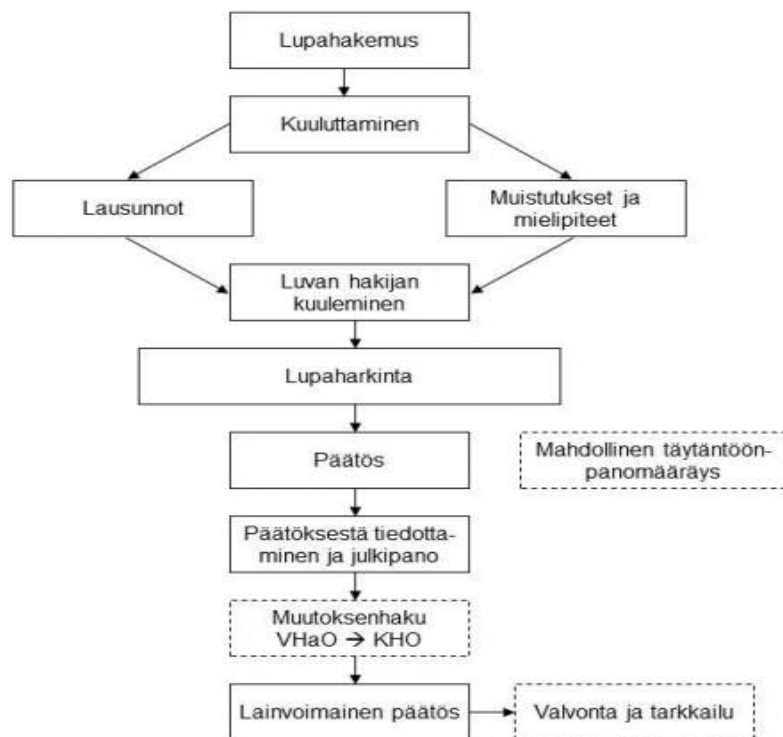
Tutkimusosuudessa haastattelemistamme lupapalvelun käyttäjistä valtaosa oli maankäyttöön ja rakentamiseen liittyviä lupakäytänteitä, joita säätelee maankäyttö- ja rakennuslaki. Yksinkertaisimpana esimerkkinä rakennuksen rakentamiseen vaaditaan rakennuslupa. Lähes kaikkeen rakentamiseen tarvitaan rakennuslupa, mutta eräisiin vähäisiin rakennushankkeisiin riittää myös muu viranomaisen hyväksyntä, kuten toimenpidelupa tai hankkeesta tehty ilmoitus kunnan rakennusvalvontaviranomaiselle. Tarkempaa tietoa tarvittavista luvista sekä lupamenettelystä saa oman kunnan rakennustarkastajalta. (Rakennusluvan hakeminen 2015.)

### 3.2 Lupakäsittelyn vaiheet

Käydessämme läpi lupateknisiä käytänteitä sekä niihin liittyviä eri vaiheita, sovelsimme ympäristöluvan hakemisen prosessia. Tämä siksi, että toimeksiantajamme Jyväskylän kaupungin kaupunkirakenteen suurin yksittäinen lupa-asiakaskunta lukeutuu erilaisten rakentamisen lupia koskevien hakijoiden joukkoon. (Pitkänen 2016.)

Ympäristölupahakemus tehdään kirjallisesti ympäristönsuojelulaissa määrätyle lupalupaviranomaiselle eli tässä tapauksessa aluehallintovirastolle. Lisäksi sääntönä on, että hakemus on toimitettava sähköisesti edellä mainitulle viranomaiselle, jollei tilanteessa toimita erillisluvalla. Hakemuksen käsittelystä tiedotetaan yleensä kuulutuksella. Tämän jälkeen asianosaiset eli lupaa hakevat voivat esittää muistutuksia hakemuksensa johdosta, jonka lisäksi hankkeen vaikutusalueen asukkaat voivat esittää asiasta mielipiteensä. Samaan aikaan viranomainen antaa hakemuksesta lausunnon. (Ympäristöluvut 2016.)

Kuultuaan lausunnoista ja muistutuksista hakijaa lupaviranomainen tekee asiassa päätöksen, ja hakijan kannalta parhaassa tapauksessa, päätöksen lainvoimaisuus pannaan lopullisesti täytäntöön. Jos asianomainen eli luvanhakija ei ole tyytyväinen viranomaisen päätökseen, lupapäätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja hakea muutoksenhakua. Lupahakemuksen käsittelystä peritään hakijalta maksu. (Ympäristöluvut 2016.)



Kuvio 2. Lupakäsittelyn vaiheet (Ympäristölupapäätös 2016).

### 3.3 Lupapäätös ja päätöksestä valittaminen

Lupapäätös koostuu kertoelma- ja ratkaisuosasta, joista ensimmäisessä kuvaillaan yleisesti ottaen asiakkaan lupahakemukseen liittyviä asioita, kuten hakuprosessin kuluista, hakemuksen käsittelystä sekä riskeistä ja niiden vaikutuksista. Jälkimmäisessä osiossa kerrotaan varsinaisen lupapäätösratkaisun lisäksi siihen johtaneet tai sen eväämiseen liittyneet syyt ja mahdolliset lupamääräykset. Lupa voidaan myöntää päätöksen laajuudesta ja sisällöstä riippuen joko toistaiseksi tai määräajaksi. Lupapäätöksessä on tuotava selkeästi esiin ratkaisun perusteet ja päätöksen perustelut. Lisäksi päätöksessä on otettava kantaa lausunnoissa, muistutuksissa ja mielipiteissä tehtyihin yksilöityihin vaatimuksiin. (Ympäristölupapäätös 2016.)

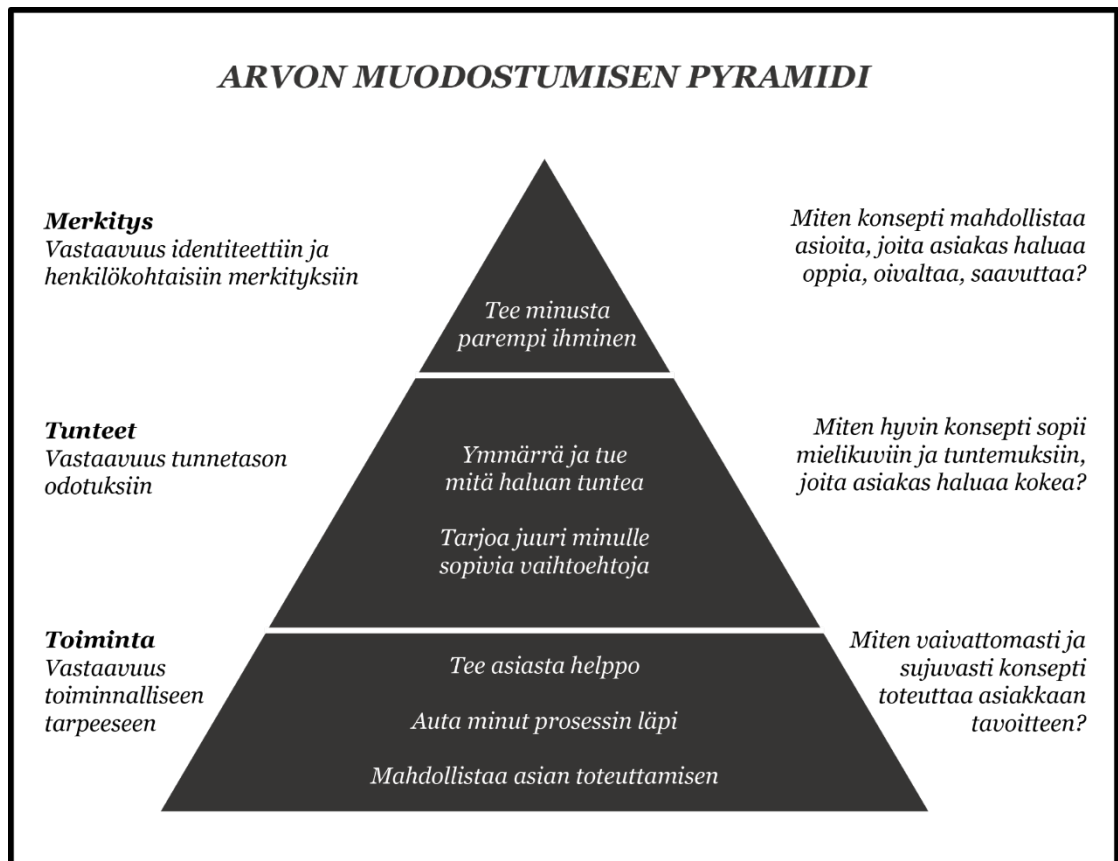
Kunnan viranomaisen tekemän julkisen päätöksen, ja siitä asianomaiselle eli lupahakijalle tiedottamisen jälkeen, päätökseen tyytymättömän on mahdollista hakea muutoksenhakua ennen sen tulemistä lainvoimaiseksi. Lupapäätöksen liitteenä on ohjeet siitä, miten asianomaisen tulee menetellä mahdollisen valituksen tekemisessä ja sen

yhteydessä mainittua valitusaikaa on ehdottomasti noudatettava. Valituksesta tiedotetaan niille henkilöille ja viranomaisille, joita asia koskee ja he saavat halutessaan antaa valituksesta vastineen. Lopuksi oikeuskäsittelystä vastaava viranomaistoimija antaa asiasta päätöksen. (Päätöksestä valittaminen 2016.)

## **4 Onnistunut lupapalveluprosessi**

Tuulaniemen (2011, 71) mukaan organisaation palvelutoiminta on asiakkaan näkökulmasta onnistunut, kun palveluntuottaja ymmärtää mistä elementeistä arvo muodostuu asiakkaalle ja kykenee lunastamaan annettuja lupauksiaan, joilla arvoa tuotetaan. Tätä kutsutaan asiakasymmärrykseksi, jonka yritys pyrkii luomaan tutkimalla asiakasryhmiensä tarpeita ja motiiveja.

Lupapalveluprosessia ja siihen liittyvän asiakaskokemuksen läpikäyntiä arvioitaessa arvonmuodostumisen elementtejä ovat esimerkiksi asiakkaiden odotukset, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta ja ominaisuudet sekä asiakkaiden omat arvot. Asiakasta ymmärtämällä näiden tekijöiden kautta yritys onnistuu kehittämään nykyistä asiakaspalvelunsa tasoa tai luomaan täysin uusia palvelukonsepteja. (Tuulaniemi, 72.)



Kuvio 3. Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011).

#### 4.1 Palveluntuottajan näkökulma

*Tilanteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa, ovat laatukokemuksen kannalta ratkaisevia. Nämä vuorovaikutustilanteet tai palvelutapaamiset määräävät toiminnallisen laadun tason. Lisäksi tuloksen tekninen laatu siirtyy näissä tilanteissa kokonaan tai valtaosaltaan asiakkaalle. Palvelujen johtamisessa tällaisia tilanteita sanotaan **totuuden hetkiksi**. (Grönroos 2009, 111.)*

Totuuden hetkellä tarkoitetaan sitä, että palveluntarjoajalla eli lupakäsittelijällä on fyysisessä palvelukontaktissa mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Kyseisessä hetkessä asiakaspalvelijan on toiminnallaan taattava asiakkaalle mahdollisimman hyvä palvelu, josta muodostuu koetun palvelun laadun arvo. Jos laadussa on havaittu ongelmia, on liian myöhäistä ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin ja sitä varten on luotava uusi totuuden hetki. Tämä taas vaatii lisävaivaa ja aikaa hyvin kerralla hoidettuun totuuden hetkeen verrattuna. (Grönroos 2009, 111.)

Käytännössä Jyväskylän kaupungin lupapalveluita käyttävä asiakas kokee läpi palveluprosessin joukon totuuden hetkiä. Aloittaessaan luvanhakuprosessin sähköisesti internetin välityksellä, asiakas kohtaa useita totuuden hetkiä kaavakkeen täytöstä asiakaspalvelijan tapaamiseen ja lopulliseen päätökseen. Onnistuneiden totuuden hetkien takaamiseksi, lupapalvelun tuotanto- ja toimitusprosessi on suunniteltava ja toteutettava huolella. Jos esimerkiksi lopullinen lupapäätös on kielteinen eli lupaa ei myönnetä hakijalle, on päätöksestä vastaavan toimijan käytävä tähän johtaneet syyt perusteellisesti läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Muuten voi syntyä odottamattomia laatuongelmia, jolloin varsinkin prosessin toiminnallinen laatu kärsii. (Grönroos 2009, 111.)

Palvelujärjestelmämallin näkyvä eli vuorovaikutteinen osa koostuu neljästä elementistä ja nämä osatoiminnot vaikuttavat suoraan palvelutilanteen onnistumiseen, jolloin totuuden hetket tapahtuvat. Vuorovaikutteisen osan neljä elementtiä ovat prosessissa mukana olevat asiakkaat, asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt), järjestelmät ja operatiiviset rutiinit sekä fyysiset resurssit ja laitteet. (Grönroos 2009, 426.)

Mietittäessä asiakastyytyväisyyttä ja sen jatkuvaa kehittämistä lupapalveluiden osalta on huomioitava, että asiakkaat eivät ole vain passiivisia kuluttajia vaan he osallistuvat myös aktiivisesti palveluprosessiin ja palvelun tuottamiseen. Suunniteltaessa entistä sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä käyttäjäpalveluita lupa-asioiden hoitamiseen, ensiarvoisen tärkeää olisi muistaa asiakkaan rooli palvelun keskiössä. Asiakaspalvelijoiden tehtävänä on selvittää asiakkaiden tarpeet ja toiveet totuuden hetkien aikana erilaisin vuorovaikuttamisen keinoin, jolloin he pystyvät arvioimaan välittömästi antamansa palvelun laadun ja toimimaan sen mukaan. (Grönroos 2009, 426-427.)

Järjestelmät, tekniikka ja fyysiset resurssit ovat arvokas tuki asiakkaiden ja organisaation välisessä vuorovaikutuksessa, ja ne ovat välttämättömiä hyvän teknisen laadun takaamiseksi. Näitä hyödyntäessä saattaa kuitenkin palvelukeskeisyyden merkitys palveluntuottajan toiminnassa hämärtyä, josta seuraa koetun palvelun laadun heikentyminen. Sähköinen lupapalvelujärjestelmä vaikuttaa palvelun laatuun kahdella tapaa; ulkoisesti suoraan asiakkaiden kokemaan laatuun sekä sisäisesti organisaation

työntekijöihin. Nämä tekijät kuuluvat ottaa huomioon arvioitaessa toimintaa palveluntuottajan näkökulmasta. (Grönroos 2009, 427.)

## 4.2 Yksityisasiakkaan näkökulma

Niin kuin aikaisemmin todettiin, asiakas on yksi neljästä elementistä palvelujärjestelmän vuorovaikutteisessa mallissa, ja näin ollen osa palvelun arvontuottamisprosessia. Asiakkaan kokema palvelun laatu jakautuu kahteen osaan, jotka ovat: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Kun Jyväskylän lupapalveluita käyttävä asiakas palveluprosessin päätteeksi saa hyväksytyyn lupapäätöksen, vaikuttaa tämä lopputulos luonnollisesti osana asiakkaan laatukokemukseen. Tämän teknisen laadun eli lopputuleman lisäksi, koetun kokonaispalvelun laatuun vaikuttaa merkittävästi, miten hän saa palvelun, jota kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos 2009, 101.)

Asiakkaan näkökulmasta, kahden laatu-ulottuvuuden lisäksi, kolmantena palvelun onnistumista ja laatua määrittävänä tekijänä pidetään organisaation ylläpitämää imagoa. Palveluyrityksen imago koostuu sen resursseista, toimintatavoista ja prosesseista, jotka asiakas pystyy fyysisesti näkemään ja kokemaan. Imagoa voi pitää laadun kokemisen suodattimena, jonka tehokkuuteen vaikuttavat asiakkaiden odotusten ja kokemusten kautta rakentuvat mielikuvat. (Grönroos 2009, 102-104.)

Jyväskylän kaupungin lupapalvelua ja sen laatua asiakkaan kannalta tarkasteltaessa on huomioitava sekä tekniseen, että toiminnalliseen laatuun vaikuttavat tekijät. Esimerkiksi sähköistä lupapalvelua käytettäessä, jonka kautta suurin osa asiakkaista nykypäivänä asioi, lupahakuprosessi saattaa sujua mutkattomasti eikä kaavakkeen täyttämisen ajallisesti kestä kauaa, jolloin prosessi on toiminnallisesti laadukas. Lupahakemus saatetaan kuitenkin luvankäsittelijän toimesta hylätä ja siihen liittyen pyytää lisäselvityksiä asian ratkaisemiseksi. Tällöin käsittelyn tekninen laatu kärsii ja koettu kokonaislaatu jää alhaisemmaksi kuin se muuten olisi ollut.

Tuulaniemen (2011, 101-102) mukaan asiakas haluaa, että palvelu on hyödyllinen, käytettävä, vaivaton, johdonmukainen ja haluttava.

Asiakkaan kannalta hyödyllisyys toteutuu silloin, kun palvelu vastaa hänen tarpeitaan ja toiveitaan. Käytettävyyttä voidaan mitata sillä, kuinka vaivatonta ja helppoa palvelua on käyttää. Johdonmukaisuudella sekä haluttavuudella pyritään palvelusta saamaan lopputulokseltaan luotettava ja jotakin mahdollistava. Näiden tavoiteltavien ominaisuuksien toteutuessa yrityksen toiminta on suuremmalla todennäköisyydellä tuloksellista, tehokasta sekä erottuu muista alan toimijoista. Näin ollen, kun sekä liiketoiminta- että asiakaspalvelunäkökulma ovat otettu tarkasteluun yrityksen toimesta, menestyvän palvelun syntyminen on askelta lähempänä. (Tuulaniemi 2011, 101-103.)

### 4.3 Digitalisaatio

Valtiovarainministeriön tekemän selvityksen mukaan kuntapalveluiden digitalisoinnissa on merkittävä säästöpotentiaali. Lupapalvelut toimivat yhtenä esimerkkinä jo käytössä olevista digitalisoiduista prosesseista, jonka kautta säästötavoitteet realisoituvat. Kyseiseen digikuntakokeiluun osallistui yhteensä 30 kuntaa, ja sen tarkoituksena kustannussäästöjen lisäksi, oli kehittää erilaisten sähköisten palveluiden käyttäjäkokemusta. Selvityksen perusteella säästöä kertyisi nopean aikavälin toteutuksissa, joihin lupapalvelutkin kuuluvat, noin 7-23 miljoonaa euroa vuositasolla. (Digitalisaatio tarjoaa kunnille merkittävän säästöpotentiaalin 2017.)

Lupapiste on sähköinen palveluntarjoaja, jonka kautta hoituvat kaikki rakennushankkeen lupa- ja ilmoitusasiat. Luvanhakijan joustavan asioinnin kannalta palvelu on ihanteellinen, sillä palvelun käyttö on mahdollista ympäri vuorokauden. Joustavuuden lisäksi lupapiste.fi:n käyttö on helpottanut monen rakentamisen kanssa tekemisissä olevan ammattilaisen päivittäistä toimintaa, kun sähköinen palvelu on mahdollistanut etätyöskentelyn. Tätä kautta on vapautunut aikaa muihin tehtäviin ja tehokkuus kasvanut. Mukana kuljetettavien paperien sijaan hakemukset ja liitteet pysyvät varmassa tallessa sähköisessä muodossa. Lisäksi lupa-asioiden etenemistä voi seurata reaaliaikaisesti verkossa ottamatta henkilökohtaisesti yhteyttä palveluntarjoajaan. (Kerttula 2016.)



#### 4.4 Muita onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä

Kokonaisvaltaisen onnistuneen palveluprosessin läpiviennin kannalta asiakkaan ensikontaktista - hänelle suunnattuun mahdolliseen jälkipalveluun asti - yrityksen on otettava huomioon siihen vaikuttavia tekijöitä. Tätä suunniteltaessa kuvitteellisessa perspektiivissä, asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamiset olisi hyvä sijoittaa niin sanotulle palvelupolulle, jolla kuvataan asiakkaan reitti palvelun aika-akselilla. Palvelupolku taas jakautuu pienempiin osasiin; palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin, joiden lähempi tarkastelu on ensiarvoisen tärkeää kokonaisuuden kannalta. Kontaktipisteitä eli palvelutuokion muodostavia peruspalikoita ovat: Ympäristö, esineet, toimintatavat ja ihmiset. Näiden tekijöiden on oltava kunnossa, jos yritys haluaa asiakastytyväisyyden toteutuvan palvelupolun- ja prosessin eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 76-79.)

Yrityksen fyysinen ympäristö, jossa palvelutapaamiset asiakkaiden kanssa hoidetaan, tulee suunnitella palveluprosessia tukevaksi ja asiakasta miellyttäväksi kokonaisuudeksi. Palvelumaiseman huolellisella suunnittelulla pyritään saamaan ihmiset lähestymään yritystä herkemmin jo ensinäkemän perusteella ja tekemään sen tarjoomasta haluttavan. Jos taas yrityksen rakentama palvelumaisema ja sen fyysinen ympäristö eivät miellytä mahdollista asiakasta, reagoi hän näkemäänsä karttamalla sen tarjoamia palveluita. Työpaikan fyysinen toimintaympäristö vaikuttaa asiakkaiden lisäksi yhtä lailla työntekijöihin ja heidän mielialaan, asenteisiin ja käyttäytymiseen palvelutilanteissa. (Grönroos 2009, 432-434.)

Palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyy yleensä erilaisia fyysisiä resursseja ja laitteita, joiden tarkoituksena on mahdollistaa palvelun kuluttaminen. Tähän kategoriaan kuuluvat esimerkiksi tietokoneet, lomakkeet ja työkalut. Jos palvelun kuluttamisen aikana käytettävässä koneessa tai laitteessa esiintyy ongelmia tai sen käyttö on hankalaa, on tällä vaikutusta erityisesti palvelun tekniseen, mutta myös toiminnalliseen laatuun. Ja kuten palveluprosessin fyysisellä toimintaympäristöllä, myös siinä käytettävillä resursseilla ja laitteilla, on suora vaikutus yrityksen työntekijöiden työtehokkuuteen ja palvelujoustavuuteen. (Grönroos 2009, 427-428.)

Ihmistä puhuttaessa palveluprosessin osatekijöinä on erotettava - palvelua tuottavat asiakaspalvelijat - ja sitä kuluttavat asiakkaat. Nämä molemmat ryhmät osallistuvat palvelun samanaikaiseen tuottamiseen ja kuluttamiseen, joskin eri tavoin. Asiakkaat pyrkivät etsimään ratkaisuja, jotka tuottavat arvoa heille kulutus- tai käyttöprosesseissa, ja palveluntarjoajat tyydyttävät nämä tarpeet parhaan osaamisensa mukaan. Tämän yhteisen päämäärän ja tavoitteen saavuttamiseksi ovat palveluhenkilökunnan yleinen olemus ja toimintatavat palvelutilanteessa kriittisimpiä tekijöitä onnistuneen asiakaskokemuksen kannalta.

## 5 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

### 5.1 Palvelun käsite

**Palvelu** on ilmiö, jolla on useita merkityksiä henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena tai tarjoomana. Palvelun tarjoaja pyrkii mukauttamaan ratkaisun asiakkaan vaatimusten mukaiseksi. (Grönroos 2009, 30.)

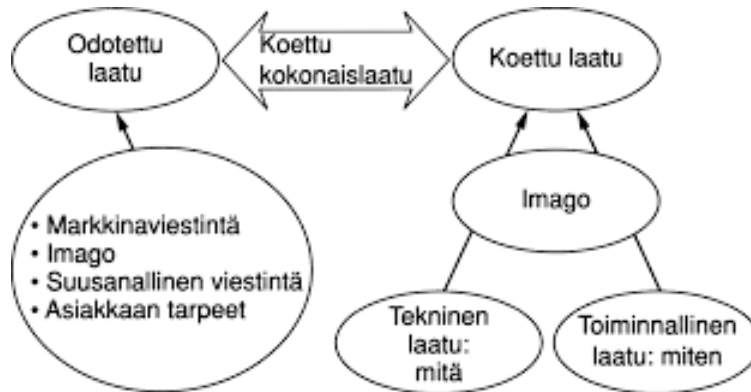
Monet hallinnolliset palvelut ovat yleensä asiakkaille ”näkymättömiä palveluita” passiivisen käsittelytapansa vuoksi. Niitä ei yleensä mielletä palveluiksi, vaan ongelmiksi. Näkymättömien palveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen tarjoavat runsaasti kilpailuetumahdollisuuksia organisaatioille. (Grönroos 2009, 32.)

Palvelu voidaan määritellä aineettomista toiminnoista koostuvaksi prosessiksi, jossa niitä tarjotaan ratkaisuinasiakkaan ongelmiin. Näitä palvelukokonaisuuksia toimitetaan yleensä asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 76-77.)

### 5.2 Asiakaspalvelun laatu

Laatu-ulottuvuuksista saadut kokemukset eivät yksinään määrää pidetäänkö palvelua hyvänä, neutraalina vai huonona. Koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa sekä odotettu että koettu laatu. Asiakas kokee palvelun laadun hyvänä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia. Odotettuun laatuun vaikuttaa markkinaviestintä, yrityksen imago,

suusanallinen viestintä sekä asiakkaan tarpeet. Koettua kokonaislaadun määrää odotetun ja koetun laadun välinen kuilu, ei ainoastaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. (Grönroos 1998, 67-68.)



Kuvio 4. Palvelun koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998).

Vuorovaikutustilanteet ja palvelutapaamiset asiakkaan ja yrityksen välillä ovat ratkaisevassa asemassa palvelun laadun arvioinnissa asiakkaan näkökulmasta. Näitä tilanteita kutsutaan totuuden hetkiksi ja kertovat palvelun toiminnallisen laadun tason. Asiakas kokee monia totuuden hetkiä koko palveluprosessin aikana, jolloin palvelun tarjoajalla on mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. (Grönroos 1998, 63-69.)

### 5.3 Asiakaskokemus

**Asiakaskokemus** kattaa koko yrityksen palvelun tarjoaman mainonnasta asiakaspalvelun laatuun ja käytön helppouteen. Palvelun tarjoajan tulee ymmärtää miten ja milloin ihmiset kohtaavat sen tarjoaman. Asiakaskokemus jaetaan kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Palvelu on prosessi, jota voidaan kuvata **palvelupolun** avulla. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus, jossa näkyy asiakkaan toiminta ja kokemukset palvelun aika-akselilla. Asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta voidaan palvelupolku jakaa kolmeen vaiheeseen: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalveluvaihe val-

mistelee arvon muodostumista ennen palvelutapahtumaa. Ydinpalvelulla tarkoitetaan itse palvelutuokiota, kun taas jälkipalvelu on palvelutapahtuman jälkeen tapahtuva asiakkaan kontakti, esimerkiksi asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 78-79.)

## 5.4 Tyytyväisyyden ja laadun mittaus

**Palvelunlaatua** voidaan mitata määrällisesti tai laadullisesti. Mittausmenetelminä käytetään tavasta riippuen attribuuttipohjaisia mittausvälineitä, kuten SERVQUAL-mallia tai laadullisessa mittaamisessa kriittisten tapahtumien arviointiin perustuvaa mallia. (Grönroos 2009, 113.)

Laadun määrittelemisen palveluiden tuotannossa on haastavaa. Se jättää tilaa subjektiivisille näkemyksille, jotka pohjautuvat yksittäisen henkilön omaan arvomaailmaan ja mielenkiintoon. Esimerkiksi joku pitää tuttavallisesta, toinen ylellisestä ja kolmas viihteellisestä asiakaspalvelusta. Osa taas ei kiinnitä asiakaspalveluun minäänlaista huomiota. (Reinboth 2008, 96-103.)

Asiakkaan ja yrityksen näkemykset asiakaspalvelunlaadusta tulee kohdata keskenään. Tavoitetilanne on, että asiakas on tyytyväinen ja yritys kokee laatunsa olevan kunnossa. Subjektiivisesta suhtautumisesta johtuen asiakaspalvelutilanteissa ei kuitenkaan pystytä välttämään kokonaan tilanteita, joissa asiakas on tyytymätön. Asiakaspalvelutilanteessa ei pystytä täysin varmistamaan tuotteen laatua, sillä se tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan. Jotta asiakastytymättömyyteen päästään käsiksi, täytyy saada asiakas kertomaan tyytymättömyydestään. (Reinboth 2008, 96-103.)

# 6 Tutkimuksen toteutus

## 6.1 Tutkimusongelma, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme tavoitteena oli tutkia Jyväskylän kaupunkirakenteen lupapalveluiden asiakastytyväisyyttä. Tutkimuksella haluttiin selvittää asikkaiden tyytyväisyyttä toimeksiantajamme tarjoamiin palveluihin, sillä aikaisempaa tutkimustietoa aiheesta ei ole. Tutkimusongelmana oli selvittää Jyväskylän kaupunkirakenteen lupapalveluprosessin asiakaspalvelun laatuun vaikuttavia

tekijöitä ja niiden taustalla olevia syitä. Ongelmaan lähdettiin hakemaan vastauksia muun muassa seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Miten asiakas kokee lupapalveluprosessin ja sen asiakaspalvelun?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen palvelusta?
3. Minkälaisen kokonaiskuvan asiakas saa käyttämästään palvelusta?

## 6.2 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät

### **Tutkimusote**

Tutkimusotteet voidaan jakaa kahteen osaan: Kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimusotteeseen (Kananen 2008, 55). Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaa tutkimusongelman luonne, tiedon määrä ja ilmiön tunteminen. Jos aiheesta on paljon tietoa ja ilmiö tunnetaan hyvin, on luonnollista päätyä kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Jos taas ilmiöstä ei ole juurikaan tietoa, niin tällöin käytetään havainnointia, jotta pystytään määrittämään ilmiön luonne. Jos ilmiöstä on jonkintasoista tietoa voi menetelmänä käyttää haastattelua. (Mts. 68.)

Käytimme opinnäytetyössämme useampaa tutkimusotetta, sillä halusimme saada paremman ymmärryksen ilmiöstä sekä lisätä tutkimustulosten luotettavuutta. Hyödynsimme moni-menetelmällistä tutkimustapaa eli käytimme laadullista tutkimusta määrällisen tutkimuksen lisäksi. (Kananen 2008, 32.)

Sähköisessä kyselylomakkeessamme käytimme määrällistä tutkimusotetta, mutta kyselyn avoimien vastauksen kohdalla tutkimme saatua tietoa laadullista otteen avulla (Kananen 2008, 29). Määrällistä tutkimusta käytetään, kun halutaan saada suurelta joukolta ihmisiä vastauksia tarkoin rajattuun tutkimusongelmaan. Kyselytutkimuksella saadaan nopeasti kerättyä suurelta joukolta aineistoa ja näin ollen se on kustannustehokas aineistonkeruumenetelmä. Kysely on määrämuotoinen lomake ja se edellyttää sitä, että tiedetään mitä kysytään. Kysely on toimiva esimerkiksi tilanteissa, missä halutaan selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja tuotteisiin. (Kananen 2015, 95.)

Lisäksi halusimme tutkia ilmiöön liittyviä prosesseja ja kuvata niitä mahdollisimman tarkasti. Tämä onnistuu parhaiten laadullisella tutkimusmenetelmällä, koska tällöin

tutkimusongelmaa kyetään tarkastelemaan syvällisemmin. Asiakkaan käyttäytymistä pystytään kuvaamaan sanoin ja tekstein paremmin kuin luvuilla. (Kananen 2008, 32.) Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157). Laadullisen tutkimuksen vahvuus on siinä, että pystytään etsimään syvällisempää ymmärrystä koetusta ilmiöstä (Marshall & Rossman 2006, 55).

Laadullista tutkimusta käytetään, kun ilmiöstä ei ole paljoa tietoa, teorioita tai tehtyjä tutkimuksia. Tällöin ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys ja pyritään ymmärtämään mistä siinä on kyse. Laadullinen tutkimus kohdistuu muutamaan havaintoyksikköön, joita voidaan tutkia hyvinkin perusteellisesti. Laadullinen tutkimus ei kuitenkaan anna mahdollisuutta ilmiön yleistämiseen. (Kananen 2014, 16-17.)

Valitsimme tutkimuksen laadulliseksi menetelmäksi haastattelun, sillä sen avulla pääsemme lähemmäksi tutkimiamme henkilöitä, heidän kokemuksiaan, elämyksiään ja ajatuksiaan (Hirsjärvi & Hurme 2009, 16). Ihminen on nähtävä tutkimustilanteessa subjektina ja hänelle on annettava mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita vapaasti. Haastattelu sopii myös metodiksi silloin, kun kysymyksessä on vähän kartoitettu tai tuntematon alue. Tällöin ei tiedetä etukäteen vastausten suuntia ja pystytään selventämään niitä haastattelun edetessä. (Mts. 35.)

Haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siis ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 42). Haastattelu sopii paremmin metodiksi silloin, kun kyseessä on suurempaa ihmisjoukkoa edustava ryhmä. Haastattelun aikana tutkittavalla on mahdollisuuksia tulkita kysymyksiä ja menetelmänä se on joustavampi sekä sallii täsmennykset. Siinä on suuremmat mahdollisuudet motivoida ihmisiä verrattuna esimerkiksi lomaketutkimukseen. (Mts. 36.)

Haastattelumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa oleellisinta on, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Tämä tapa haastatella tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Ihmisten tulkinnat asioista ja heidän antamat merkitykset asioille ovat keskeisiä tekijöitä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, sillä aihepiirit sekä teema-alueet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47-48.)

## Tiedonkeruumenetelmät

Tarkastelimme tutkimusongelmaa kahden eri menetelmän kautta. Aluksi tutkimme ongelmaa kvantitatiivisen kyselytutkimuksen avulla. Teimme sähköisen asiakaskyselyn, jonka toimeksiantajamme Jyväskylän kaupunkirakennepalvelut lähetti lupapalveluita tammi-huhtikuussa 2016 käyttäneille asiakkaille. Jouduimme kuitenkin suhtautumaan kriittisesti asiakaskyselyn tuloksiin pienestä vastaajamäärästä johtuen. Tästä johtuen tutkimuksen analysointi vaiheessa keskityimme analysoimaan vain laadullisesta tutkimuksesta saatua tietoa. Sähköinen asiakaskysely toimi polkuna tutkimuksen seuraavaan osaan eli laadulliseen tutkimukseen. Laadullisena tiedonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua.

Hyödynsimme asiakaskyselystä saatuja tietoja pohjana haastatteluille. Haastatteluiden avulla pyrimme lisäämään käsitystä lupapalvelutoiminnan kehittämistoimenpiteiden ymmärtämiseksi, jotta voisimme tarjota toimeksiantajallemme virikkeitä erilaisille jatkotutkimuksille ilmiöön liittyen.

Valitsimme sähköisen kyselyn pohjalta neljä haastateltavaa teemahaastatteluihin.

Teemoiksi muodostuivat seuraavat aiheet:

1. Palveluprosessin kulku yleisesti
2. Onnistuneet asiat
3. Kehitettävät asiat/ongelmat
4. Kokonaistyytyväisyys

Teemahaastattelut suoritimme 9.-10.2.2017. Sähköiseen kyselyymme vastanneiden joukosta (20 henkilöä) valikoimme neljä henkilöä henkilökohtaisiin haastatteluihin. Lähestyimme sähköiseen asiakaskyselyyn yhteystietoja jättäneitä puhelimitse ja sovimme tapaamisen haastattelun merkeissä. Neljästä haastateltavastamme kaksi oli miestä ja kaksi naista. lältään kolme heistä oli keski-ikäisiä ja yksi eläkeikäinen. Heidän luvanhakutaustansa erosivat toisistaan merkittävästi, joka oli tutkimuksemme kannalta hedelmällistä, koska vastauksissa korostuivat eri asiat taustasta riippuen. Kolme haastateltavaa neljästä oli ollut suoranaisesti yhteydessä jossain muodossa Jyväskylän kaupungin lupapalveluun lupaprosessin aikana ja yksi heistä välillisesti kontaktihenkilön kautta.

Saimme näiden keskustelujen pohjalta tarkempaa selvitystä tutkimusongelmamme suhteen, jonka kvantitatiivinen selvitystyö oli jäänyt tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa vajavaiseksi. Käydyt keskustelut äänitallennettiin ja niistä poimittiin olennainen informaatio koskien Jyväskylän kaupungin lupapalveluiden asiakastytyvääisyyttä, ja sen mahdollista jatkokehitystyötä ajatellen. Haastatteluiden kesto vaihteli noin 10 minuutista 25 minuuttiin.

### 6.3 Luotettavuuden tarkastelu

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti ilmaisee sen, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Toisin sanoen mittauksen reliabiliteetti tarkoittaa siis mittaustuloksen toistettavuutta, ei sattumanvaraisuutta. (Validiteetti ja reliabiliteetti 2009, 9-11.) Tästä näkökulmasta omaa tutkimusta tarkasteltaessa voidaan todeta sen luotettavuuden olevan kohtuullisella tasolla johtuen neljän eri haastateltavamme antamista hyvin samansuuntaisista vastauksista. Toteutimme teemahaastattelut siis yksittäin emmekä ryhmässä, jolloin tutkimus käytännössä uusittiin neljään eri otteeseen.

Kananen (2010, 125) jakaa laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit luotettavuus-, siirrettävyys-, riippuvuus- ja vahvistettavuuskriteereihin. Tutkimustulosten siirrettävyys esimerkiksi lupapalveluiden jatkokehittämiseksi olisi varmasti hyödyllistä ja teemahaastattelu voidaan toistaa haastattelulomakkeen osalta. Tutkimusta toteutettaessa noudatettiin sitä ohjaavia yleisiä periaatteita aineiston dokumentoinnin suhteen, joka sisälsi nauhoitukset, litteroinnin ja koodauksen. Tämä osaltaan parantaa saatujen tutkimustulosten riippuvuutta. Lopullisten tulosten vahvistettavuutta edesauttaa se, että haastateltavat olivat läpikäydyistä teemoista lähes poikkeuksetta samaa mieltä kuin mikä on ilmiön yleinen trendi tällä hetkellä. Tutkimustulosten luotettavuutta pyrittiin kasvattamaan esittämällä haastateltaville kommentteja, joita oli noussut esille sähköisen kyselymme avoimissa vastauksissa. Näin tekemällä haluttiin varmistaa tiettyjen tulkintojen luotettavuus.

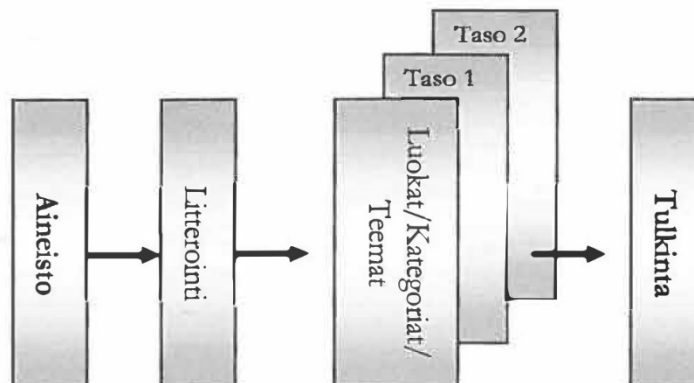
Tutkimuksen otos oli pieni (N=4), jolloin tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää, mutta niiden viesti on melko selkeä. Teemahaastattelutilanteissa tutkijat pyrkivät olemaan



mahdollisimman passiivisia. Vastausten objektiivisuuden mahdollistamiseksi keskusteluun osallistuttiin ainoastaan silloin, kun teeman vaihdon katsottiin olevan aiheellista. Lisäksi tutkimustulosten analysoinnissa oli tärkeää pitää koko ajan mielessä tehtyjen tulkintojen objektiivinen ote. Tutkimuksessa absoluuttisen totuuden etsimisen sijaan olennaisempaa oli kokemukseräisen tiedon saanti ja sen mahdollinen jalostus. Lopullisen tutkimusmenetelmän valinnan suhteen kvalitatiivinen tutkimus osoittautui mielekkääksi siitä syystä, että sen myötä tutkittuun aiheeseen pääsi perehtymään syvällisemmin verrattuna kvantitatiiviseen tutkimukseen.

#### 6.4 Laadullisen tutkimuksen analysointi

Tutkimuksemme analysointi perustuu aineiston koodaukseen ja teemoitteluun. Näiden menetelmien pohjalta pyrimme järjestämään saatua tietoa niin, että pääsisimme käsiksi tutkittavaan ilmiöön. Tämän jälkeen aloitimme vastausten syvällisemmän tulkinnan ja analysoinnin. (Kananen 2008, 88.)



Kuvio 5. Analyysin eteneminen (Kananen 2008).

##### **Litterointi, koodaus**

Litteroinnissa pyritään tutkimuksen aineisto pelkistämään muotoon, joka mahdollistaa analyysin. Tällöin tiedon käsittely tulee helpommaksi, kun sisältö on muokattu selkeämmäksi ja tiiviimmäksi. Yhtenä keinoistamme litteroinnin suhteen käytimme aineistoin koodausta, jonka myötä analysointiprosessia sujuvoitettiin. (Kananen 2008, 88-89.)

Koodaus on tekniikka saada käsiteltävä aineisto ymmärrettävään muotoon. Sen avulla tietoja yhdistetään niin, että tutkittavilla asioilla on yhteinen nimittäjä. Koodauksen tulee pitää aineiston laadullinen sisältö samana ja se on välivaihe, joka mahdollistaa analyysin. (Kananen 2008, 89.)

Litteroituamme teemahaastatteluista kokoamamme ääninauhoitteet, koodauksemme lopullisena tuotoksena muodostimme segmenttejä eli asiakokonaisuuksia. Nämä erosivat toisistaan sisällöllisesti, jolloin lopullinen vastausten tulkinta ja puhtaaksi kirjoittaminen onnistuivat helpommin. Etenimme analysoinnissamme siis aineistolähtöisesti eli loimme teoreettiset käsitteet aineistosta, tässä tapauksessa analysoinnin neljä teemaa. (Kananen 2008, 90.)

### **Teemoittelu**

Teemoittelu on yksi analyysitapa teemahaastatteluaineiston tulkitsemiseksi. Valitsimme nimenomaan teemoittelun lopulliseksi analyysimenetelmäksi aineiston kokoomisessa. Haastattelujen jälkeen vastauksia litteroidessa alkuperäiset teemat muotoituivat selkeämmiksi kokonaisuuksiksi. Koodausta apuna käyttäen yhdistimme haastatteluiden pohjalta kunkin teeman alle niihin liittyvät kohdat ja tiivistimme lopulliseen muotoon. (Kananen 2008, 91.)

## 7 Haastatteluiden tulokset ja niiden analysointi

### 7.1 Lupapalveluprosessi

Luvanhakuprosessi kokonaisuudessaan tuntui selkeältä sääntöineen ja toimintatapoineen eivätkä haastateltavat kokeneet sen aikana ylitsepääsemättömiä asioita. Yksinkertaisuudessaan esimerkiksi haettaessa tapahtumalupaa Paviljongin alueelle, hakijan oli täytettävä vain yksi A4-kokoinen hakemus mahdolliseen liitteineen. Kyseistä tapahtumalupaa haettaessa oli tiedossa alueella käytävät muut samanaikaiset tapahtumat, joiden suhteen hakijaa ohjeistettiin mitä tulee ottaa huomioon. Liitteitä hakemukseen lisättäessä sähköinen järjestelmä ilmoitti välittömästi, jos niiden suhteen ilmeni puutteita.

Lupaprosessien käsittelyajat ja haastateltavien suhtautuminen niiden kestoon vaihteli suuresti riippuen vastaajasta. Yksi haastateltava koki, että päätökset tulevat nopeasti ja tämä oli tärkeää työasioiden ripeän hoitamisen kannalta rakennus- ja kiinteistö lupa-asioissa. Toisaalta koettiin myös lupahakuprosessin hitautta ja tehottomuutta haettaessa tapahtumalupaa Lounaispuistoon. Kyseinen haastateltava kritisoisi sitä, että samaan tapahtumaan haettava lupa on haettava joka vuosi erikseen ja tämä vie turhaan aikaa luvanhakijalta.

Haastatteluissa ilmenneitä ongelmakohtia ja hidasteita, jotka omalta osaltaan vaikeuttivat luvanhakuprosessia, tuli esille muutamia. Yhden haastateltavan hakiessa tapahtumaansa lupaa banderolleille, törmäsi hän prosessin alkuvaiheessa lupaviranomaisen epävarmaan tapaan toimia. Aikaa kului turhaan, kun ei tiedetty kuka alueelle haetuista luvista vastaa ja asiaa jouduttiin selvittämään. Toisena tapauksena esille nousi yhden haastateltavan epäily mahdollisesta liiasta byrokratiasta lupavirastossa, koska koki sen toiminnan kokemuksiensa perusteella tehottomaksi.

Lupapalveluprosessi pääpiirteittäin vaikutti varsin johdonmukaiselta ja sen aikana ei tullut vastaan erityisen hankalia haasteita haastateltavien kokemusten mukaan. Toisin sanoen tehdyn tutkimuksen perusteella ei voida todeta yhtä selkeää prosessin osaa, joka vaatisi parannusta. Sen sijaan vastauksista nousi esille joitakin selkeitä ja ehdottomasti huomioon otettavia pienempiä ehdotuksia tehokkaamman palveluketjun toteuttamiseksi.

Hyvinä asioina haastateltavat kokivat prosessin aikana vain yhden hakukaavakkeen täyttämisen aloittaessa luvanhakua, selkeät ohjeistukset hankalissa tilanteissa sekä sähköisen järjestelmän välittömästi ilmoittamat mahdolliset puuttuvat liitteet hakemuksen ohessa. Lupahakuprosessin ripeyden ja tehokkuuden kannalta etenkin työasioiden parissa asioivat olivat tyytyväisiä hakemusten käsittelyaikojen kestoihin. Yksi haastateltavista pohti voisiko lupakäytänteitä kenties oikoa jollain tapaa ja sitä kautta nopeuttaa lupapäätöksen saamista. Tällöin voisi käytössä olevia resursseja hyödyntää enemmän esimerkiksi muiden palvelujen parantamiseen.

Käsittelyaikojen nopeuttamisen suhteen parantamisen varaa olisi etenkin harvemmin lupaa hakevien tapauksissa, joille lupien hakeminen ei ole arkipäiväistä. Tämä tapahtuisi palveluntarjoajan aktiivisemmalla tuen tarjonnalla ja helposti lähestyttävyydellä satunnaisissa asiakastapauksissa, jolloin aikaa ei kuluisi liikaa selvissäkin tapauksissa. Lisäksi yhdessä tapauksessa haastateltava koki kerran vuodessa tekemänsä lupahakemuksen täyttämisen aiheettomaksi ja turhan byrokraattiseksi tavaksi sen ennakoitavuudesta johtuen. Ratkaisuna hän ehdotti niin sanottua automaattista ja jatkuvaa luvanhakumenetelmää, kunnes lupaviranomaiset tapauksesta toisin päättää.

## 7.2 Asiakaspalvelu

Henkilökohtainen asiakaspalvelu paikan päällä koettiin positiiviseksi. Asiakasta ohjeistetaan oikeaan paikkaan ja asiakaspalvelijoista huokuu palveluhalukkuus. Asiakasta myös neuvotaan mitä kaikkea tulee toimittaa virastolle lupaa hakiessa ja lisäselvityksiin reagoidaan nopeasti.

Satunnaisissa tapauksissa on ollut haastavaa löytää oikeaa kontaktihenkilöä, mutta oikean henkilön löydyttyä asiat ovat sujuneet mallikkaasti. Tärkeäksi koetaan, että asiakaspalvelija tietää käsiteltävästä aiheesta ja alueesta, mitä ja mihin ollaan päättämässä. Useat luvat kuten esimerkiksi tapahtumaluvat ovat hyvin ennalta suunniteltu lupapalveluiden osalta. Näin järjestäjän on helppo lähteä toteuttamaan tapahtumaa. Erityisesti Paviljongin alueelle kaikki lupa-asiat ovat suunniteltu valmiiksi järjestäjän puolesta.

Sähköiseen asiakaspalveluun oltiin todella tyytyväisiä, erityisesti sähköpostin välityksellä informaatio kulki helposti ja asiakas sai nopeat vastaukset. Lisäksi sähköpostin

välityksellä jää jälki asioinnista, mikä helpottaa, jos tulee esimerkiksi ongelmia jatkossa. Asiakasta pidetään myös hyvin ajan tasalla hakemuksen edistymisestä sähköisesti.

Jyväskylän kaupunkirakennepalveluiden sivuilta tulisi tutkimuksen mukaan löytyä selkeämmin mistä kirjaudutaan lupapalveluihin sekä luvat tulisi ryhmitellä kategorioihinsa aihealueen perusteella. Verkkopankkitunnuksien käyttö todettiin pääosin hyväksi ja nykyaikaiseksi tavaksi kirjautua kaupungin verkkopalveluihin.

Asiakaspalvelun yleisilme näyttäytyi varsin kiitettävänä haastateltavien näkökulmasta eikä sen laadun suhteen koettu varsinaisia ongelmia. Erityisesti asiakaspalvelijoiden palvelualttius oli hyvällä tasolla tilanteissa, joissa kaivattiin lisäneuvontaa asioiden selvittämiseksi. Näiden tekijöiden tulee jatkossakin pysyä vähintään yhtä korkealla tasolla, jotta asiakastyytyväisyys pystytään säilyttämään entisellään.

Harvemmin lupapalveluiden kanssa tekemisissä olevat haastateltavat kokivat hieman haasteelliseksi oikean kontaktihenkilön löytämisen prosessin alkuvaiheessa. Tämän ongelmakohdan parantamiseksi tulisi palvelutarjonnassa keskittyä enemmän satunnaisesti asioivien asiakkaiden kokonaisvaltaisempaan palvelemiseen heti alusta alkaen, joka tarkoittaisi esimerkiksi aktiivisempaa avun tarjoamista asiakaskontaktin ensivaiheessa. Tämän lisäksi on pyrittävä antamaan asiakkaalle asiantunteva ja vakuuttava ensivaikutelma asiakaspalvelijan toimesta.

Asiakaspalvelun laadun näkökulmasta ensiarvoisen tärkeää on sähköisen palvelujärjestelmän ja sen moitteettoman toimivuuden ylläpito. Tutkimusvastausten perusteella voidaan tulkita, että informaation kulkeminen – erityisesti sähköisessä palvelussa – koetaan merkitykselliseksi. Lisäksi Jyväskylän kaupungin lupapalvelusivuille kirjauduttaessa olisi olennaista, että palvelun käyttäjä löytää vaivattomasti hakemansa.

### 7.3 Ympäristö ja muut tekijät

Haastatteluiden pohjalta voimme todeta, että viraston sijaintiin ja ympäristöön ollaan tyytyväisiä. Palveluympäristöä kuvattiin positiiviseksi ja asialliseksi. Parkkipaikoja kaivattiin enemmän alueelle ja maksuton pysäköinnin mahdollisuus tulisi tarjota virastossa vieraileville asiakkaille.

Rakennuslupiin liittyvissä asioissa ARSKA-palvelu eli Jyväskylän kaupungin arkistopalvelu on toimiva ja hyödyllinen palvelu. Tästä sovellutuksesta on mahdollista saada muun muassa rakennuslupa piirustukset sähköisessä muodossa, joka nopeuttaa rakennuslupaprosessia. Lisäksi torstaisin käytössä oleva palvelunumero rakentajille on koettu käytännölliseksi.

Palveluympäristöön ja siihen vaikuttaviin tekijöihin liittyen oheispalveluiden käytännöllisyys ja helppous ydinpalvelun eli luvanhakemisen mahdollistamiseksi koettiin tärkeäksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi panostamista lupa-asiakkaiden mukavuuteen niin, että heidän ei tarvitse nähdä ylimääräistä vaivaa palvelun käyttämiseksi. Asiakkaiden toimintaa helpottavia, kuten ARSKA-palvelua tai henkilökohtaisen neuvontapalvelun tapaisia lisäpalveluita, voisi jatkossa olla enemmänkin paremman palvelun takaamiseksi.

#### 7.4 Kokonaistyytyväisyys

Kokonaisuutena lupapalveluihin ollaan tyytyväisiä. Haastateltavien mukaan kasvokkain viestintä ja sähköinen asiakaspalvelu ovat molemmat hyvällä tasolla Jyväskylän kaupunkirakennepalveluissa. Haastatteluiden lopuksi pyysimme arvioimaan asteikolla 1-5 palvelun nykytasoa ja vastauksien keskiarvo olivat tasoa 4. Palveluntasoa voisi mitata, koska palvelua tulee koko ajan pyrkiä kehittämään lisää. Esimerkiksi palautekyselyillä saisi arvokasta tietoa palvelun kehittämiseen.

## 8 Pohdinta

Tutkimuksessa saatiin selville, että Jyväskylän kaupungin lupapalveluprosessi kokonaisuudessaan on varsin toimiva palveluketju, mutta sen eri vaiheisiin ei kaikilta osin oltu tyytyväisiä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että luvanhakua Suomessa vaivaa edelleen tietynlainen turhamaisuus ja tarpeeton sääntöpykäliin tuijottaminen ihan pienissäkin asioissa, jotka osaltaan lisäävät byrokratiaa ja siten pitkittää päätöksien antamista. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että helpottamalla luvanhakijan toimintaa prosessin aikana tapauskohtaisesti esimerkiksi pitkän aikavälin asiakassuhteissa, saataisiin käsitteilyaikoja lyhennettyä ja tyytyväisyyttä kohennettua.

Tutkimuksessa tuli selvästi esille se huomio, että ammattinsa tai harrastuksensa kautta säännöllisesti lupa-asioiden parissa asioivat henkilöt ovat paremmin perillä luvanhakuun liittyvistä rutiineista kuin satunnaisesti niitä hakevat. Tässä mielessä nämä harvemmin Jyväskylän kaupungin lupapalveluita käyttävät asiakkaat tulisi jatkossa ottaa paremmin huomioon suunniteltaessa palveluita. Yhden haastateltavamme kohdalla kävikin juuri niin, että ongelman kohdatessa hän ei tiennyt kehen pitää ottaa yhteyttä ja kuka asiasta vastaa, jolloin aikaa ja energiaa kului turhaan.

Kuten työn alkupuolella toimme esiin näkökulman nyky maailman ja sen ihmisten kiireestä ja hektisyydestä, saimme tälle näkemykselle vahvistusta tutkimuksemme kautta. Suurimpana toiveena tähän liittyen ehdotettiin lupahakemuksen automaattista ja jatkuvaa luvanhakuprosessia, kunnes lupaviranomaiset toisin päättää. Tällä tarkoitetaan sitä, että mikäli lupaa haetaan vuosittain käytännössä samaan asiaan, ja vieläpä samalle alueelle, niin toimenpiteen voisi suorittaa niin sanotusti "non-stop-pina". Tällöin hakijalta säästyisi runsaasti aikaa ja vaivaa, kun ainaisen hakemuksen täyttämisen sijaan, riittäisi esimerkiksi pelkkä päivitys palo- ja turvallisuussuunnitelmissa liitteiden muodossa.

Tehdyn tutkimuksemme ja sitä tukevan teorian pohjalta tulimme siihen lopputulokseen, että lupapalveluiden ja sen asiakastyytyväisyyden onnistumisen kannalta merkittävin yksittäinen tekijä nyt ja tulevaisuudessa tulee olemaan digitalisaatio ja sähköiset palvelut. Käytännössä tällä hetkellä, riippuen siitä mitä lupaa haetaan, lupapalveluprosessin voi hoitaa alusta loppuun käymättä kertaakaan paikan päällä virastossa. Tästä johtuen tietotekniikkaan täysin sidotut palvelujärjestelmät sekä niiden

toimivuus ja käytettävyys ovat välttämättömiä hyvän asiakaskokemuksen ja sen laadun takaamiseksi.

Tutkimusmielessä erityisesti sähköisen lupapalvelun jatkuva kehittäminen entistä käyttäjälähtöisemmäksi olisi mahdollisesti hyödyllinen kehitysidea tulevaisuudessa. Tämän toteuttamiseksi käytännössä voitaisiin järjestää esimerkiksi henkilökohtainen asiakasseuranta valituille koehenkilöille. Tämän perusteella saataisiin konkreettista tietoa asiakaskäyttäytymisestä sähköistä palvelua käytettäessä. Samalla tulisi tietoon mahdollisia kriittisiä vaiheita, joiden korjaamisen myötä palvelu parantuisi.

Alun perin tarkoituksenamme oli tutkia Jyväskylän kaupungin lupapalveluiden asiakastytyvääsyyttä mittaamalla sitä määrällisesti. Luotettavien tulosten saamiseksi vastaajien otos jäi kuitenkin valitettavan pieneksi, jolloin päädyimme vaihtamaan tutkimusotteemme laadulliseen menetelmään. Teemahaastattelimme yhteensä neljää henkilöä, jotka olivat käyttäneet Jyväskylän kaupungin lupapalveluita talven ja kevään 2016 aikana. Koimme, että lopulta tutkimustyömme tulos tähtäsi enemmän asiakaspalvelun laadun selittäviin tekijöihin eikä niinkään itse asiakastytyvääsyyden mittaamiseen, joka oli alkuperäinen tavoitteemme tutkimusongelmaa pohdittaessa. Tämän seurauksena emme siis todenneet vallalla olevaa käsitystä asiakastytyvääsyydestä vaan pureduimme syvemmin sen taustalla oleviin syihin.



## Lähteet

- Digitalisaatio tarjoaa kunnille merkittävän säästöpotentiaalin. 2017. Valtiovarainministeriön selvitys valtioneuvoston www-sivuilla 20.2.2017. Viitattu 12.4.2017. [http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10623/selvitys-digitalisaatio-tarjoaa-kunnille-merkittavan-saastopotentiaalin](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/selvitys-digitalisaatio-tarjoaa-kunnille-merkittavan-saastopotentiaalin).
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Sanoma Pro Oy.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing.
- Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. osin uud. p. 13. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Kananen, J. 2008. Kvali – kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen yliopistopaino.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Suomenyliopistopaino.
- Kaupunkirakenteen toimiala. 2015. Organisaation yksikkökuvaus Jyväskylän kaupungin sivuilla. Viitattu 4.5.2016. [Http://jyvaskyla.fi/organisaatio/kaupunkirakenne](http://jyvaskyla.fi/organisaatio/kaupunkirakenne).
- Kaupunkistrategia. 2014. Jyväskylän kaupunginvaltuuston hyväksymä tulevaisuusstrategia. Viitattu 26.10.2016. [Http://jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskyla/wwwstructure/72286\\_kaupunkistrategia\\_a.pdf](http://jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskyla/wwwstructure/72286_kaupunkistrategia_a.pdf).
- Kerttula, T. 2016. Sähköinen Lupapiste lisää asiain joustavuutta. Rakennustaito 20.12.2016. Viitattu 12.4.2017. <http://rakennustaito.fi/mestari-ja-insinööri/sahkoinen-lupapiste-lisaa-asiain-joustavuutta/>.
- Kivirinta, T. 2012. Lupaluukulta verkkoon? : Asiakkaiden käsityksiä poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista. Opinnäytetyö. Centria ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 4.5.2016. [Https://www.theseus.fi/handle/10024/48695](https://www.theseus.fi/handle/10024/48695).
- Luvat, ilmoitukset ja rekisteröinti. 2015. Ajankohtaista –tiedonanto Ymparisto.fi – sivustolla. Viitattu 11.5.2016. [Http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi\\_luvat\\_ja\\_ymparistovaikutusten\\_arviointi/Luvat\\_ilmoitukset\\_ja\\_rekisterointi](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi_luvat_ja_ymparistovaikutusten_arviointi/Luvat_ilmoitukset_ja_rekisterointi).
- Marshall, C., Rossman, G. 2006. Designing Qualitative Research. ed. 4. California: Sage Publications.

Martinkauppi, N. 2013. Rakennuslupaprosessin kehittäminen. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu, rakennustekniikan koulutusohjelma. Viitattu 4.5.2016. <https://www.theseus.fi/handle/10024/56345>.

Pitkänen, M. 2016. Kaupunkirakenteen talous- ja hallintopäällikkö. Jyväskylän kaupunki. Palaveri 15.4.2016.

Päätöksestä valittaminen. 2016. Lupapäätöksestä valittamiseen liittyvää tietoa Ymparisto.fi –sivustolla. Viitattu 2.11.2016. [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi\\_luvat\\_ja\\_ymparistovaikutusten\\_arviointi/Luvat\\_ilmoitukset\\_ja\\_rekisterointi/Ymparistolupa/Valitus](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi_luvat_ja_ymparistovaikutusten_arviointi/Luvat_ilmoitukset_ja_rekisterointi/Ymparistolupa/Valitus).

Rakennusluvan hakeminen. 2015. Luvanhakemista koskeva tiedoksianto Ymparisto.fi –sivustolla. Viitattu 26.10.2016. [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi\\_luvat\\_ja\\_ymparistovaikutusten\\_arviointi/Luvat\\_ilmoitukset\\_ja\\_rekisterointi/Maankayton\\_ja\\_rakentamisen\\_luvat/Rakennusluvan\\_hakeminen](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi_luvat_ja_ymparistovaikutusten_arviointi/Luvat_ilmoitukset_ja_rekisterointi/Maankayton_ja_rakentamisen_luvat/Rakennusluvan_hakeminen).

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tarvitaanko ympäristölupa? 2016. Yleistä tietoa luvanvaraisuudesta. Viitattu 26.10.2016. [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi\\_luvat\\_ja\\_ymparistovaikutusten\\_arviointi/Luvat\\_ilmoitukset\\_ja\\_rekisterointi/Ymparistolupa/Tarvitaanko\\_lupa](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi_luvat_ja_ymparistovaikutusten_arviointi/Luvat_ilmoitukset_ja_rekisterointi/Ymparistolupa/Tarvitaanko_lupa).

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy.

Validius ja reliabiliteetti. 2009. Opetusjulkaisu Jyväskylän yliopiston verkkosivuilla. Viitattu 8.4.2017 [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf)

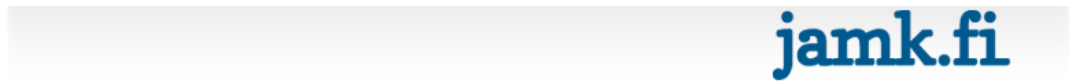
Ympäristölupa. 2016. Ympäristölupaa käsittelevä tiedonanto Ymparisto.fi –sivustolla. Viitattu 12.10.2016. [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi\\_luvat\\_ja\\_ymparistovaikutusten\\_arviointi/Luvat\\_ilmoitukset\\_ja\\_rekisterointi/Ymparistolupa](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi_luvat_ja_ymparistovaikutusten_arviointi/Luvat_ilmoitukset_ja_rekisterointi/Ymparistolupa).

Ympäristölupapäätös. 2016. Lupapäätökseen liittyvää tietoa Ymparisto.fi –sivustolla. Viitattu 2.11.2016. [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi\\_luvat\\_ja\\_ymparistovaikutusten\\_arviointi/Luvat\\_ilmoitukset\\_ja\\_rekisterointi/Ymparistolupa/Lupapaatos](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asiointi_luvat_ja_ymparistovaikutusten_arviointi/Luvat_ilmoitukset_ja_rekisterointi/Ymparistolupa/Lupapaatos).

Ympäristöluvat. 2016. Ympäristölupia käsittelevä tiedonanto Aluehallintoviraston sivuilla. Viitattu 12.10.2016. [https://www.avi.fi/web/avi/ymparistoluvat#.V\\_4kamaa0dV](https://www.avi.fi/web/avi/ymparistoluvat#.V_4kamaa0dV).

## Liitteet

### Liite 1. Sähköinen asiakaskysely



#### Jyväskylän kaupungin teknisten lupapalveluiden asiakastytyväisyyskysely

Taustatiedot

1. Sukupuoli \*

- Nainen  
 Mies

2. Ikä \*

- 20 tai alle  
 21-30  
 31-40  
 41-50  
 51-60  
 Yli 60

Seuraava -->



#### Jyväskylän kaupungin teknisten lupapalveluiden asiakastytyväisyyskysely

Hakuprosessin aloittaminen

3. Mitä lupaa olet hakenut viimeisimpänä? \*

- Rakennusluvut (uusi rakennus, muutostyö, laajennus)  
 Toimenpideluvat (lämpökaivo, julkisivutoimenpide, rakennelmat)  
 Maisematyöluvut  
 Ympäristötoimen luvat (meluilmoitus, maa-ainesluvut)  
 Yleisten alueiden luvat (katutyöluvut, sijoituspaikkaluvat)  
 Tapahtumaluvat (maa-alueen käyttö lupa)  
 Muu, mikä?

4. Millaista palvelukanavaa käytit lupahakemuksen tekemiseen? \*

Jos valitsit vaihtoehdon "Asiakaspalvelupiste", kirjoita sen perässä olevaan tekstikenttään oliko kyseessä **käynti-, puhelu- vai sähköpostiasiointi.**

- Asiakaspalvelupiste (esim. Hannikaisenkadun palvelupiste)  
  
 Sähköinen asiointi (verkkolomake)

<-- Edellinen    Seuraava -->

## Jyväskylän kaupungin teknisten lupapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

7. Ilmenikö lupapalveluprosessin aikana jotain ongelmia?

Ei

Kyllä, millaisia?

8. Esiintyikö lupahakemusta tehdessä ammattitermistöä, joka vaikeutti hakemuksen tekemistä?

Kyllä

Ei

## Jyväskylän kaupungin teknisten lupapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely

Hakuprosessin päätös

9. Millaisen lopullisen päätöksen sait hakemukseesi liittyen? \*

Myönteinen

Kielteinen

Prosessi on kesken

### Jyväskylän kaupungin teknisten lupapalveluiden asiakastytyväisyyskysely

11. Arvioi seuraavien asioiden onnistumista lupapalveluprosessiin liittyen (1=huono, 5=erinomainen). Tyhjiin tekstikenttiin voit halutessasi lisätä kommentteja arvioitavasta asiasta. \*

|                                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                | En osaa sanoa         |                      |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Informaation löytäminen              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Hakemuksen käsittelyaika             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Asiainnin kesto paikan päällä        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Palvelun sujuvuus                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Palvelun hinta                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Palvelupisteen sijainti              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Palvelupisteen aukioloajat           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Palvelupisteen ympäristön viihtyvyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Asiakaspalvelijan ammattitaito       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |
| Kokonaistyytyväisyys                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="text"/> |

### Jyväskylän kaupungin teknisten lupapalveluiden asiakastytyväisyyskysely

13. Kerro lopuksi vapaasti asiakaspalvelun onnistumisesta Sinun kohdallasi lupapalveluprosessin aikana.

14. Täytä alle pyydetty yhteystiedot, mikäli haluat osallistua palkinnon arvontaan kyselyyn vastanneiden kesken.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

15. Olen halukas osallistumaan lupapalveluiden kehittämiseen lyhyen haastattelun muodossa.

- Kyllä  
 En

**Liite 2.** Teemahaastattelurunko**Teemahaastattelu**

Haastattelija:

Ajankohta:

Haastattelun kesto:

Haastateltava henkilö:

**Teemat**

1. Palveluprosessin kulku yleisesti
  - sähköinen/fyysinen
2. Onnistuneet asiat
3. Kehitettävät asiat/ongelmat
  - mistä johtui?
  - kuinka tehdä asia toisin?
4. Mitä mieltä olet seuraavista kyselyssä ilmi käynneistä asioista:
  - verkkopalvelu vaatii kirjautumisen pankkitunnuksilla
  - pientä viivettä, kun tietyt paperit eivät liikkuneet itsestään kaupungin organisaatiossa osastolta toiselle
  - lupaprosessi oli kaikin puolin joustava meille, palvelu on ollut yksilöllistä
  - oli mukava, että asiakaspalvelu lähestyi sähköisen hakemuksen jälkeen vielä minua henkilökohtaisesti sähköpostilla ja kertoi hakemuksen etenemisestä
5. Kokonaistyytyväisyys
  - Arvioi seuraavat kohdat (1-5):
    - o informaation löytyminen
    - o sijainti, aukioloajat
    - o palvelupisteen ympäristö
    - o sähköinen palvelu
    - o asiakaspalvelu palvelupisteellä
    - o prosessin kesto kokonaisuudessaan
    - o kokonaistyytyväisyys