



# Turku

## Rakentamisen asiakastyytyväisyystutkimus

---

# Mikä on EPSSI Rating?



## MIKÄ ON EPSI RATING?

**EPSI Rating aloitettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. Tutkimustyön tarkoituksena oli löytää malleja maan elinkeinoelämän ja siten talouden ja yleisen yhteiskunnallisen kehityksen mittaamiseksi ja vahvistamiseksi.**

**Vuodesta 2016 alkaen EPSI Rating on tutkinut rakennustoimialaa (sekä yksityisettä yritysasiakkaiden kokemusta ja tyytyväisyyttä), ja tästä tutkimustoiminnasta myös julkaistaan Uudisasuntorakentaminen-toimialatutkimus kerran vuodessa. EPSI Indeksi eroaa muista perinteisestikin seuratuista tunnusluvuista, sillä EPSI**

**Ratingin indeksi on voimakkaasti tulevaisuuteen suuntautunut ja antaa siten signaaleja siitä mihin suuntaan asiakaskokemuksen voidaan odottaa kehittyvän, ja miten korkeampi tavoite saavutetaan. Emme vain kerro tyytyväisyyden tasoa, pyrimme kertomaan, mitä tulisi tehdä tyytyväisyyden sekä asiakaskokemuksen nostamiseksi.**

**Uusi akateeminen tutkimus (Eklöf et al, 2017, 2018) on myös osoittanut selvän yhteyden EPSI-indeksin ja taloudellisten tulosten välillä.**

**EPSI:n analysointimalli perustuu asiakaskäyttäytymisen taloudelliseen malliin, jonka alun perin on kehittänyt professori Claes Fornell (Fornell, 1992). Malli sisältää kolme päälohkoa Laatu - Tyytyväisyys - Tulokset (Suorituskyky), (QSP-malli). Kutakin näistä lohkoista kuvataan yhdellä tai useammalla niin kutsutulla piilevällä muuttujalla.**

## OMISTUS

**EPSI Rating Groupin omistaa Svensk Institut for Kvalitet (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Yritys on voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio. Omistuksen tarkoituksena on varmistaa, että tutkimuksissa tutkitaan sidosryhmien näkökohtia kestävästä tulevaisuudesta**



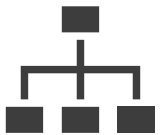
## NÄKÖKOHDAT

EPSI Rating tarjoaa toimintakeskeisiä näkökohtia asiakaskokemuksen parantamiseksi. EPSI Ratingilla on erityisosaamista ja laajaa kokemusta monilta eri toimialoilta, ja tämä antaa meille vahvaa tietämystä asiakaskokemuksen sekä asiakastyytyvyyden kehityksestä.



## ASIAKASKOKEMUS

EPSI Rating tarjoaa näkökohtia johtaville pohjoismaisille yrityksille ja organisaatioille, jotka pyrkivät parantamaan asiakastyytyvyyttään. Keskitymme intohimoisesti siihen mikä vaikuttaa asiakastyytyvyyteen. Analyysimme ovat usein monimutkaisia, mutta raportointimme on helposti ymmärrettävissä ja niissä keskitytään siihen, mihin yritysten tulisi panostaa. Näitä kutsumme toimintakeskeisiksi näkökohdiksi.



## OMISTUS

EPSI Rating Groupin omistaa Svensk Institut for Kvalitet (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Yritys on voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio. Omistuksen tarkoituksena on varmistaa, että tutkimuksissa tutkitaan sidosryhmien näkökohtia kestävästä tulevaisuudesta.



## AKATEEMINEN TAUSTA

EPSI aloitettiin EU-tutkimusprojektina Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989. Tutkimme jatkuvasti myös kestävästä kehityksestä sekä menestyksestä yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa.





# Tutkimuksesta yleisesti

# Tutkimusmetodit

## Kvantitatiivinen



Vastaa kysymyksiin:  
Mitä? Missä? Paljonko? Kuinka usein?

Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja usein selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä.



## Tutkimusanalyysi

Tutkimukseen käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä toisiaan täydentäen



## Kvalitatiivinen

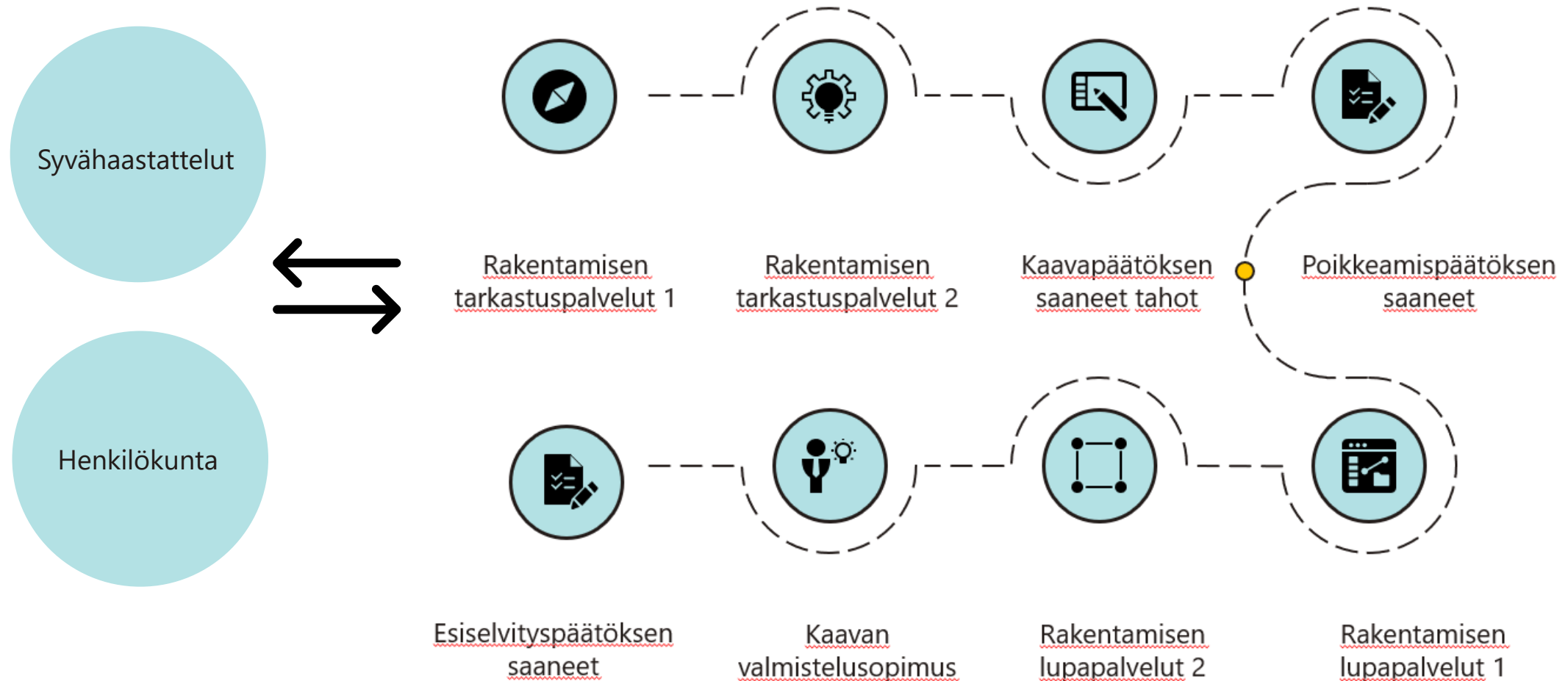


Vastaa kysymyksiin:  
Miksi? Miten? Millainen?

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Kvalitatiivinen tutkimus rajoittuu yleensä pieneen tutkittavien määrään. Tavoitteena on siis ymmärtäminen, ei määrien selvittämien.



# Tutkimuksen laajuus



# Vastaajien aktiivisuus

- Tutkimuksen objektiivisuudessa voidaan erottaa kaksi osa-aluetta: tutkimustulokset havaintoina ja tunnuslukuina, sekä avointen kommenttien tulkinta.
- **Kyseiset vastausmäärät kuvailevat suhteellisen hyvin kyseisen vastaajajoukon mielipidettä. Prosentuaalisesti vastausprosentit ovat joiltain osin normaalia korkeampia, eli mielenkiinto vastata tutkimukseen on korkea, joka on tietenkin hyvä.**
- Tutkimus keskittyy myös suurelta osin avoimiin kommentteihin, ja niiden kautta saatava sisältö tuo huomattavasti lisätietoa määrällisen tutkimuksen vertailuun. Tällaisessa kvalitatiivisessa tarkastelussa jo hyvin paljon pienempikin määrä tuottaa syvempää tietoa tutkimuksen kohteesta.

	Näytteen määrä	Vastausprosentti
Turku Henkilökuntakysely (Kaavoitus)	23	39%
Turku Henkilökuntakysely (Rakennusvalvonta)	36	53%
Turku (Kaavan valmistelusopimus allekirjoitettu)	37	41%
Turku_Kaavoitus 1 (kaavapäätöksen saaneet tahot)	43	35%
Turku_Kaavoitus 2 (esiselvityspäätöksen saaneet tahot)	46	43%
Turku_Poikkeamispäätös (asemakaavoitetut)	66	30%
Turku_Poikkeamispäätös (asemakaavoittamattomat)	34	44%
Turku_Rak_tarkastuspalv_(kaikille kohderyhmille)	350	30%
Turku_Rak_tarkastuspalv_(vastaavat työnjohtajat ja erityissuunnittelijat)	427	33%
Turku_rak_lupapalvelut_(yksityishenkilöt, taloyhtiöt sekä muut)	534	32%
Turku_rak_lupapalvelut_(ammattirakentajat, suunnittelijat ja lausunnonantajat, lausunnonantajat)	387	38%
Syvähaastattelut ammattilaisille 13 kpl	32	41%

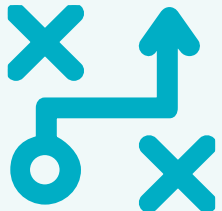


# Tarkempaa tietoa



## Aineiston keräämiseen

- Kyselylomakerungot olivat suurelta osin Turun Kaupungin suunnittelemaa, mutta yhteistyössä EPSI Ratingin kanssa tehtiin lomakkeeseen pieniä muutoksia.
- Kyselylomakkeet: Suurimmalle osalle kohderyhmistä lähetettiin sähköpostilla. Syvähaastattelut rakennusalan ammattilaisille tehtiin puhelinhaastatteluina.



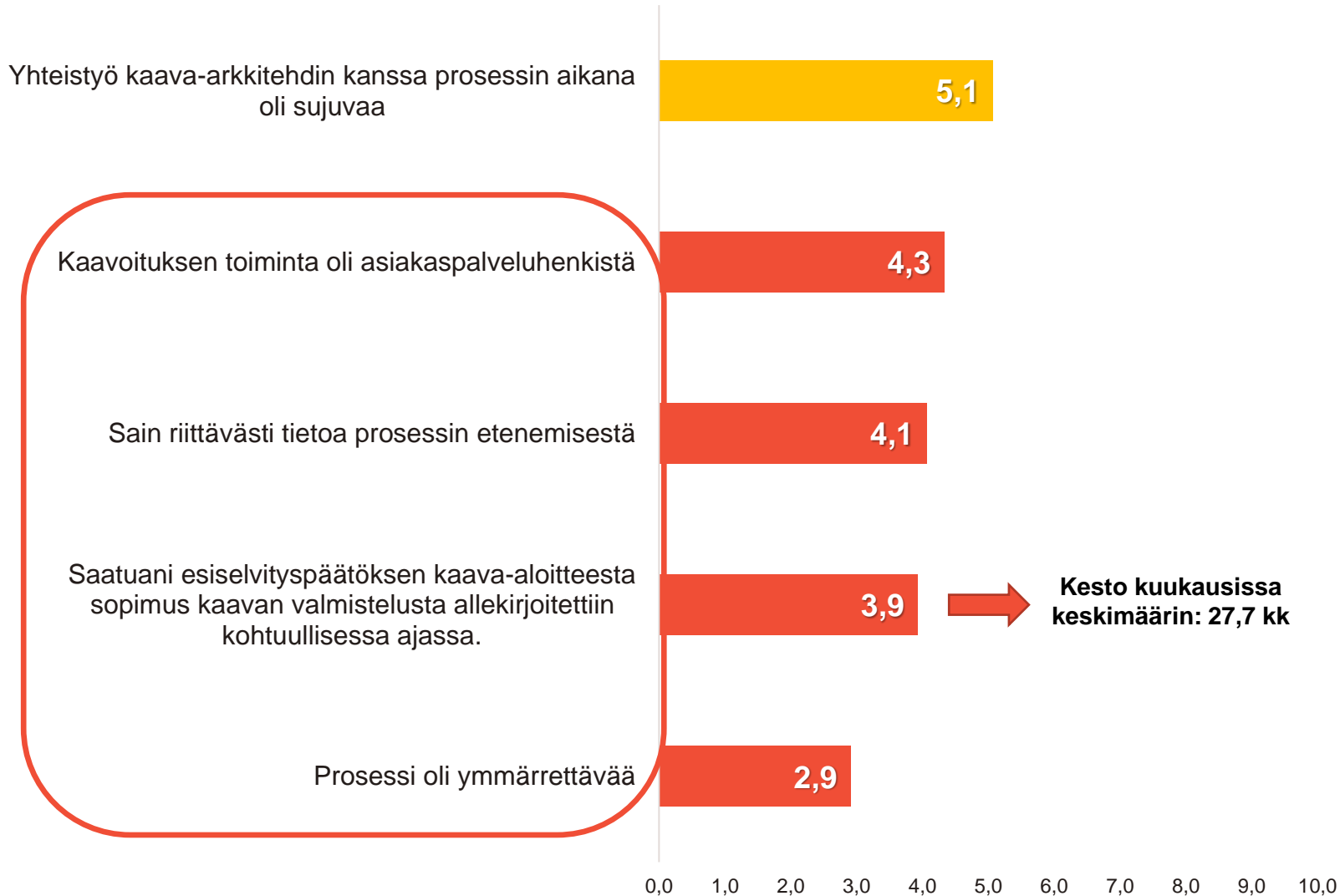
## Analyysityökalut ja aineistosta

- Hyödynsimme analyyseissä pääsääntöisesti **SPSS tilasto-ohjelmaa**
- Kyselylomakkeen kysymykset koostuivat pääsääntöisesti likert-asteikollisista väittämistä 0-10 sekä EPSI Ratingin lisäämät EPSI-kysymykset asteikolla 1-10. Erityisesti asiantuntijoille kohdennettiin myös avoimia kysymyksiä.



# Kaavan valmistelu

Kaavan valmistelu (asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)



0%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



20%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



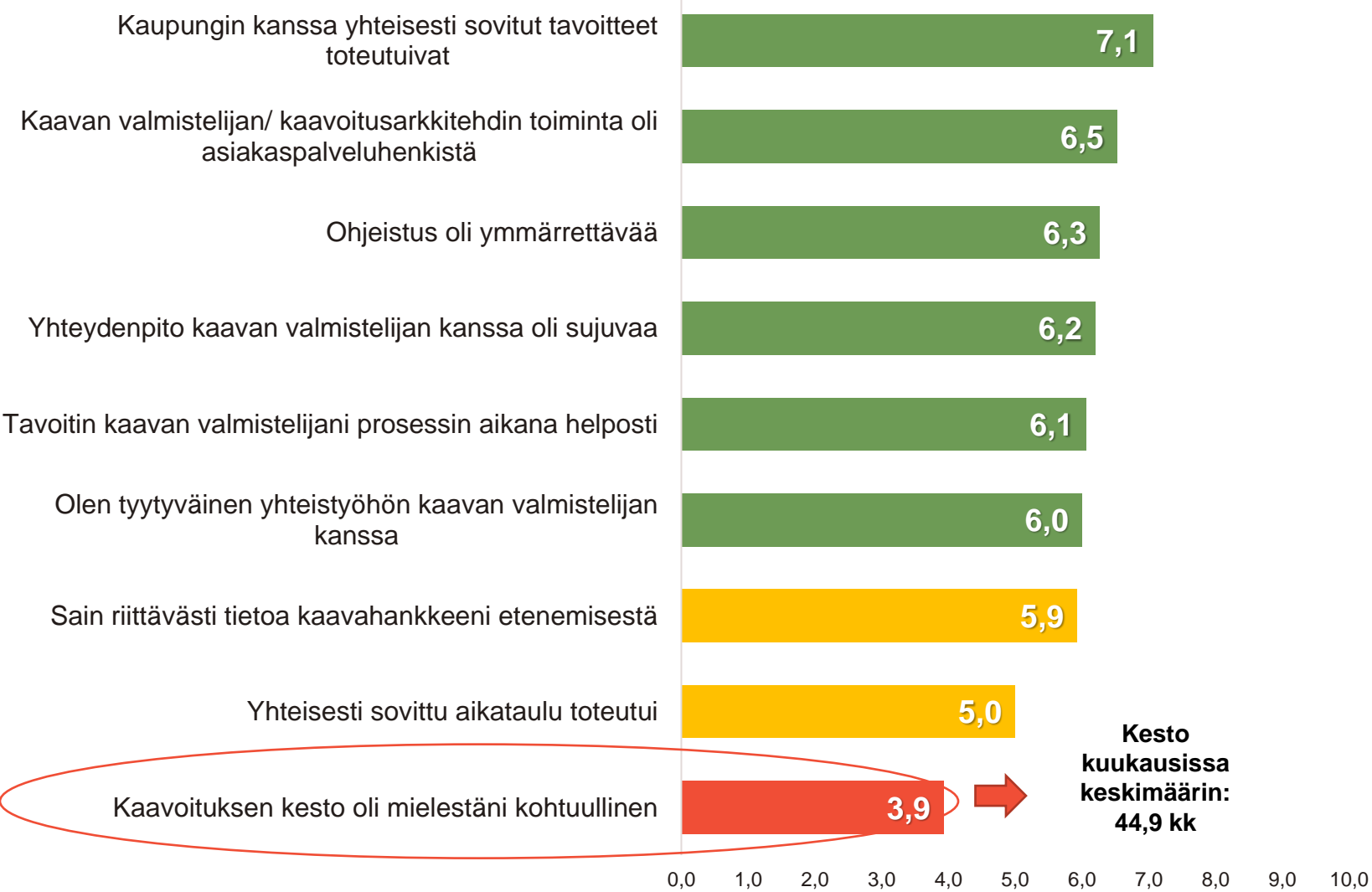
80%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön



# Kaavoitus (kaavapäätöksen saaneet tahot)

**Kaavapäätöksen saaneet tahot (asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)**



**67%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



**22%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



**11%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

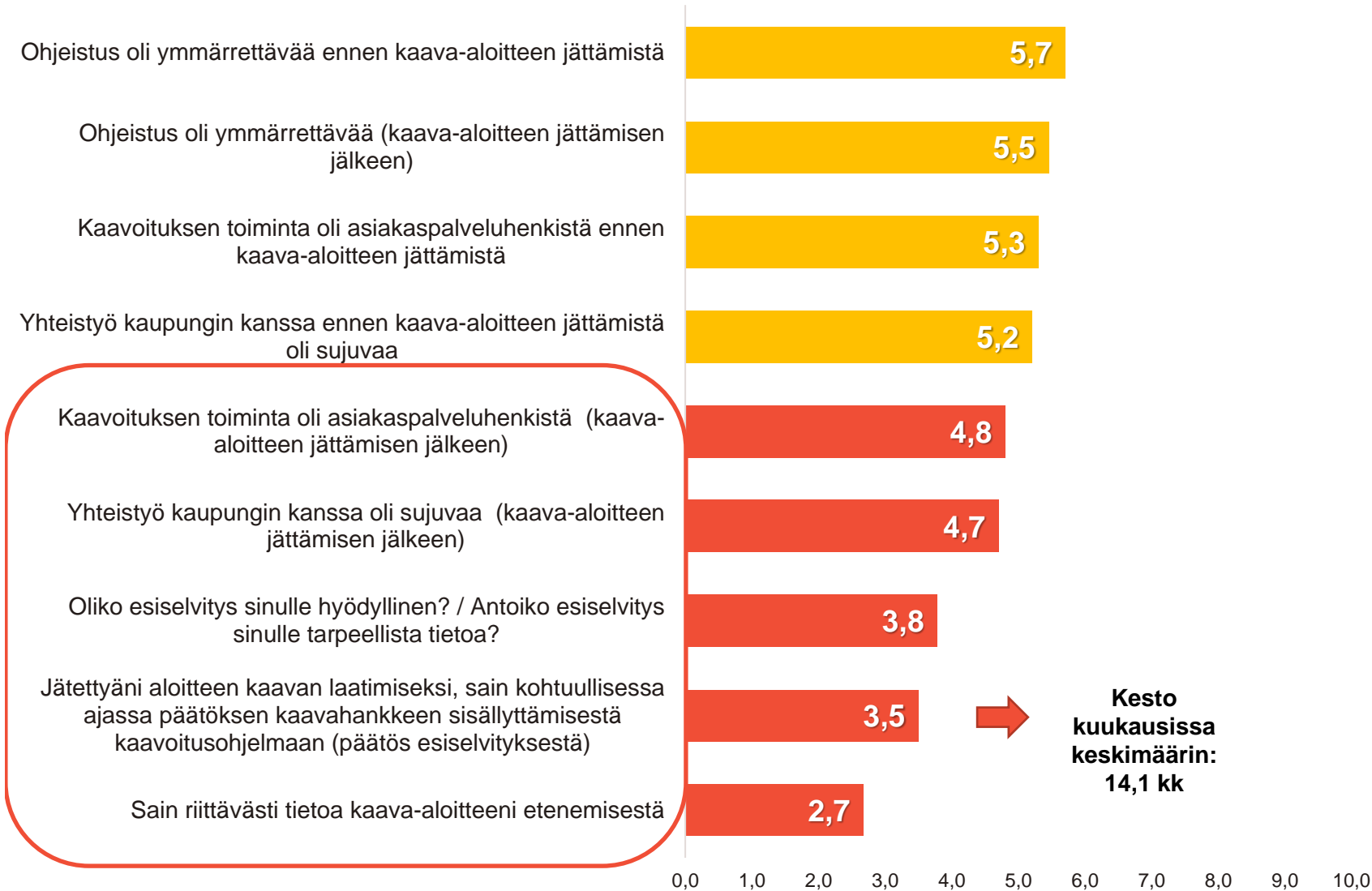
The background image shows a city waterfront scene. On the left, there is a large, ornate building with a green roof and multiple towers. In the center, there are several flagpoles with blue and white flags. To the right, a church with a tall, dark spire is visible. The foreground shows a body of water with a small boat docked at the shore. The sky is overcast with grey clouds.

# Kaavoituksen esiselvitys (esiselvityspäätöksen saaneet)

# Kohderyhmä: Kaavoituksen esiselvitys (Esiselvityspäätöksen saaneet)

43%

Esiselvityspäätöksen saaneet (asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)



0%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



44%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



56%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

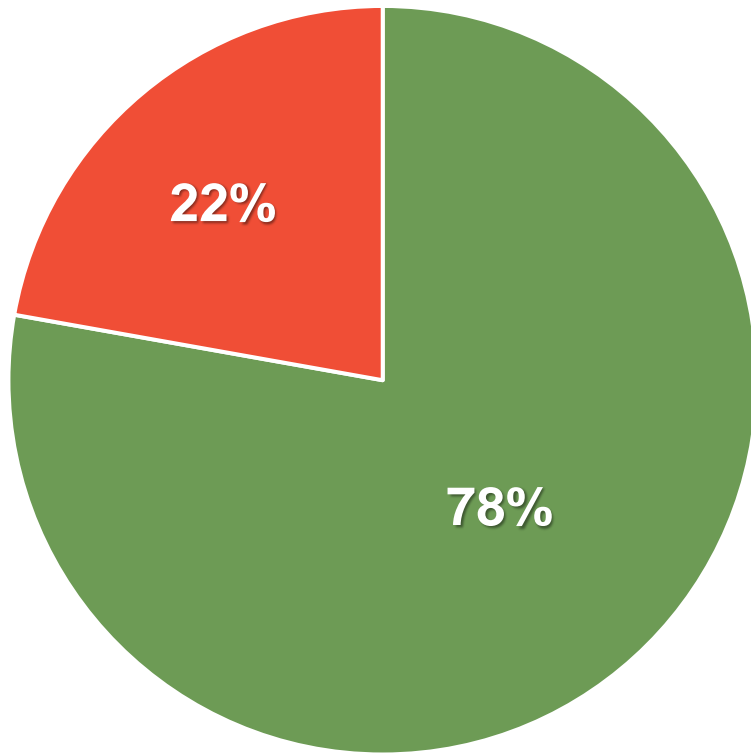


Poikkeamispäätökset  
(asemakaavalliset/  
asemakaavoittamattomat)



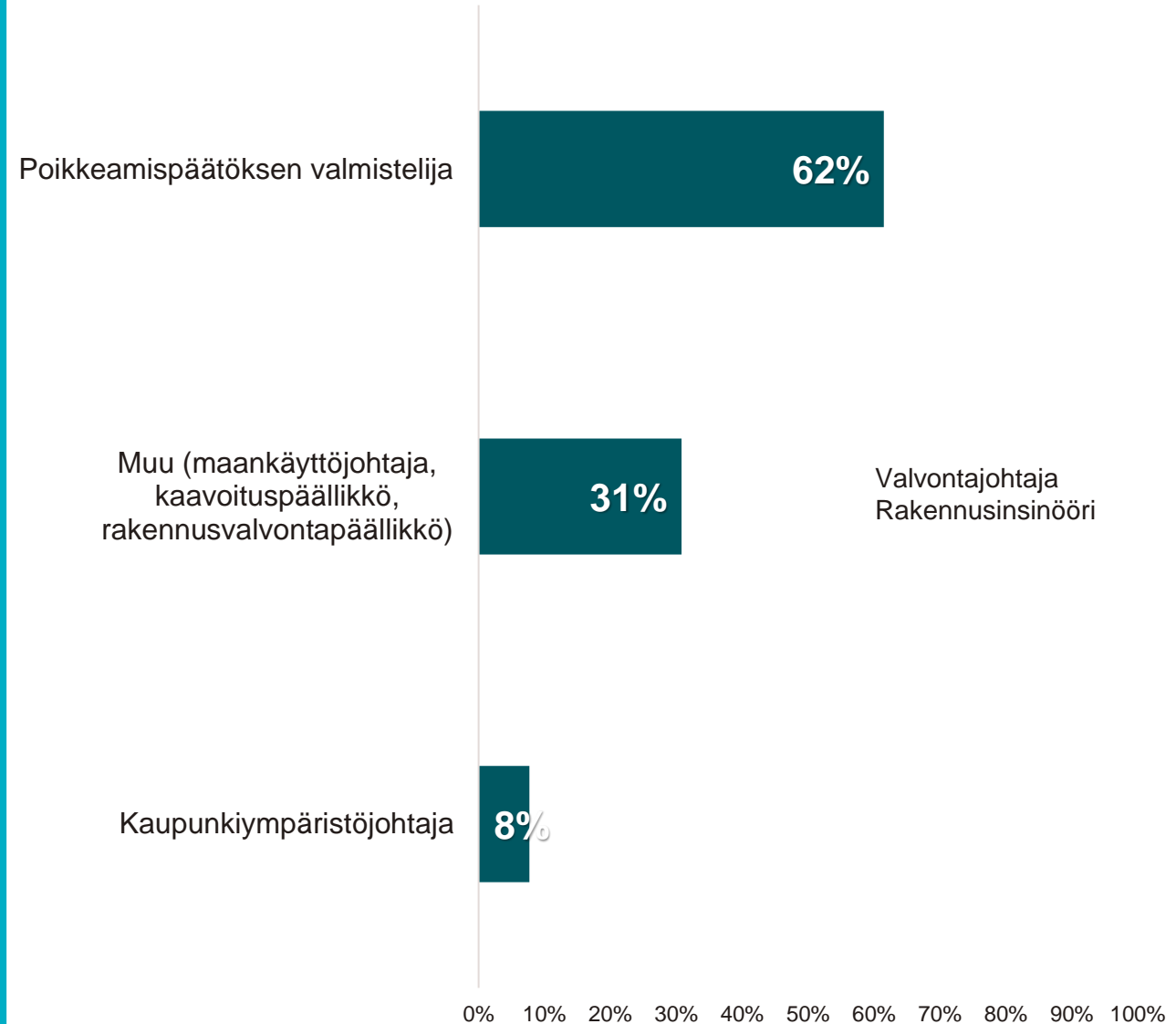
Olitko yhteydessä kaupunkiin ennen poikkeamishakemuksen jättämistä?

Olitko yhteydessä kaupunkiin ennen poikkeamishakemuksen jättämistä?



■ Kyllä ■ Ei

Keneen?



Poikkeamispäätöksen saaneet (asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)



**15%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



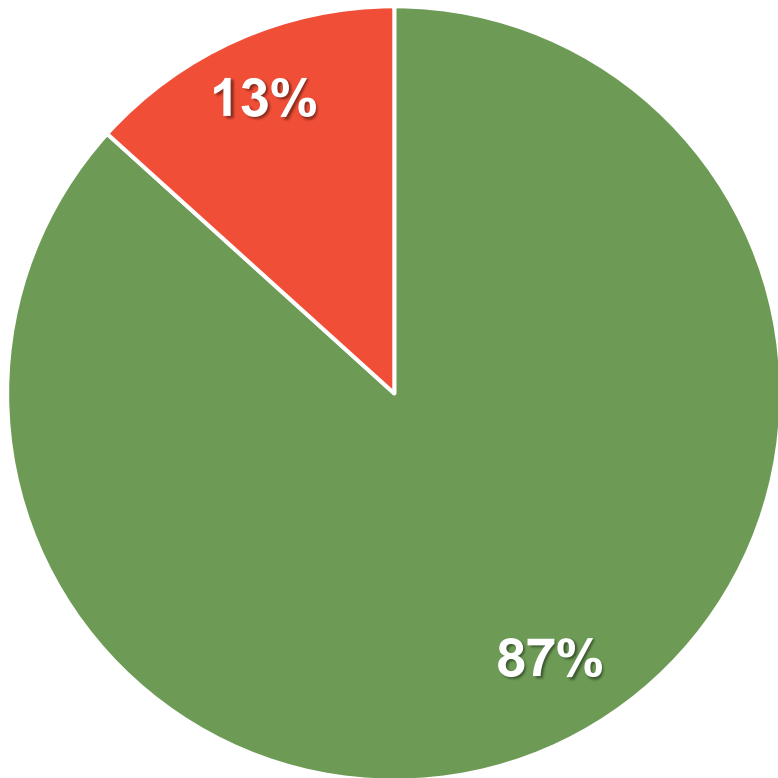
**15%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



**70%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

Olitko yhteydessä kaupunkiin ennen poikkeamishakemuksen jättämistä?

Olitko yhteydessä kaupunkiin ennen poikkeamishakemuksen jättämistä?



■ Kyllä ■ Ei

Keneen?

Poikkeamispäätöksen valmistelija

92%

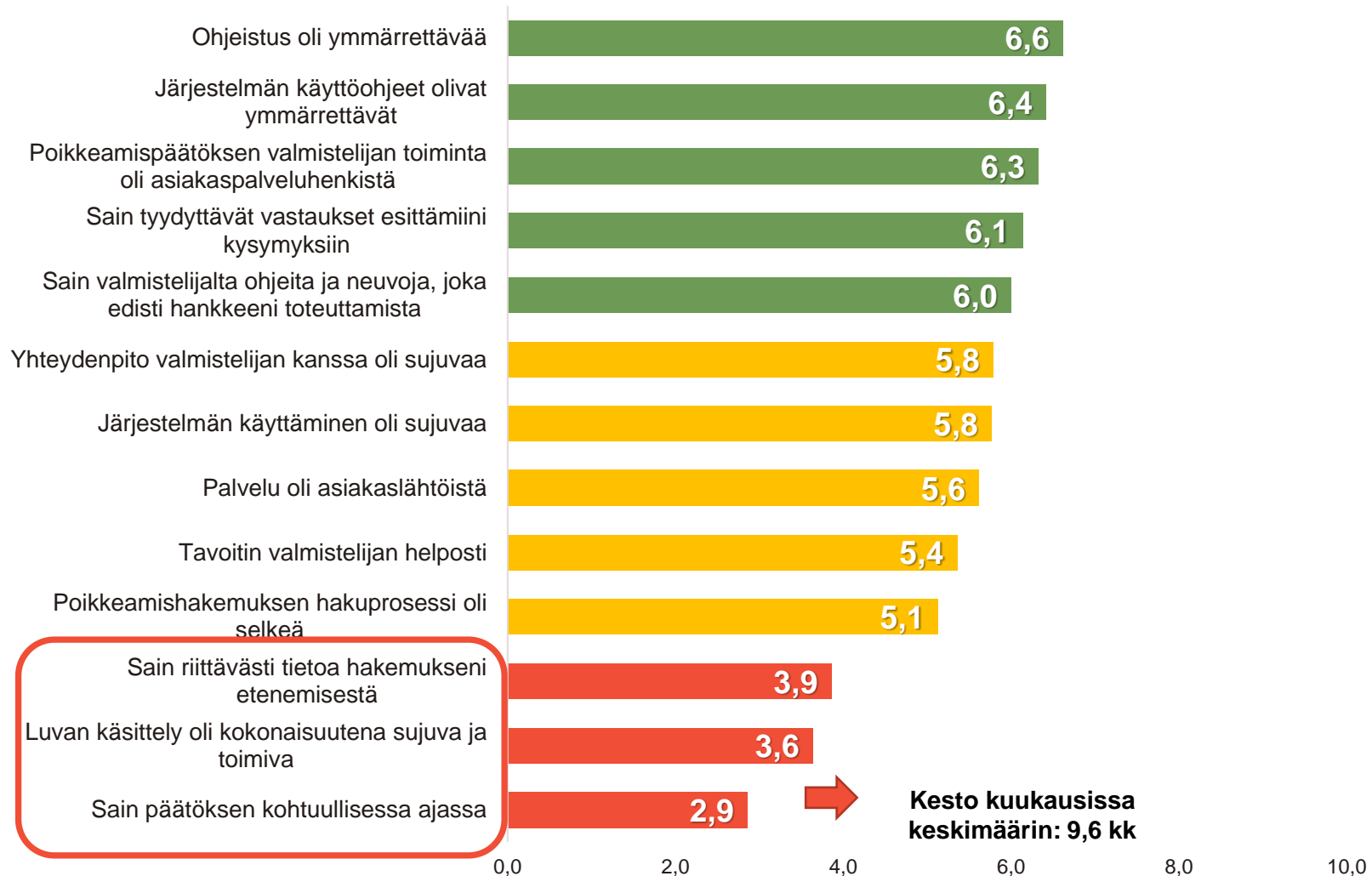
Muu (maankäyttöjohtaja, kaavoituspäällikkö, rakennusvalvontapäällikkö)

8%

Muu:  
Ympäristötoimen lakimies

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

**Poikkeamispäätöksen saaneet (asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)**



38%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



38%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



24%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

A wide-angle photograph of a cityscape along a river. In the foreground, a stone wall separates the river from a paved walkway. Behind the wall, there are several buildings, including a large, ornate, light-colored building with a green roof and a tall, dark tower with a green spire. There are trees, flags, and a small boat on the river. The sky is overcast and grey.

# Rakentamisen tarkastuspalvelut

# Kohderyhmä: Rakentamisen tarkastuspalvelut (kaikille kohderyhmille)

(Asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)



50%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



40%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



10%

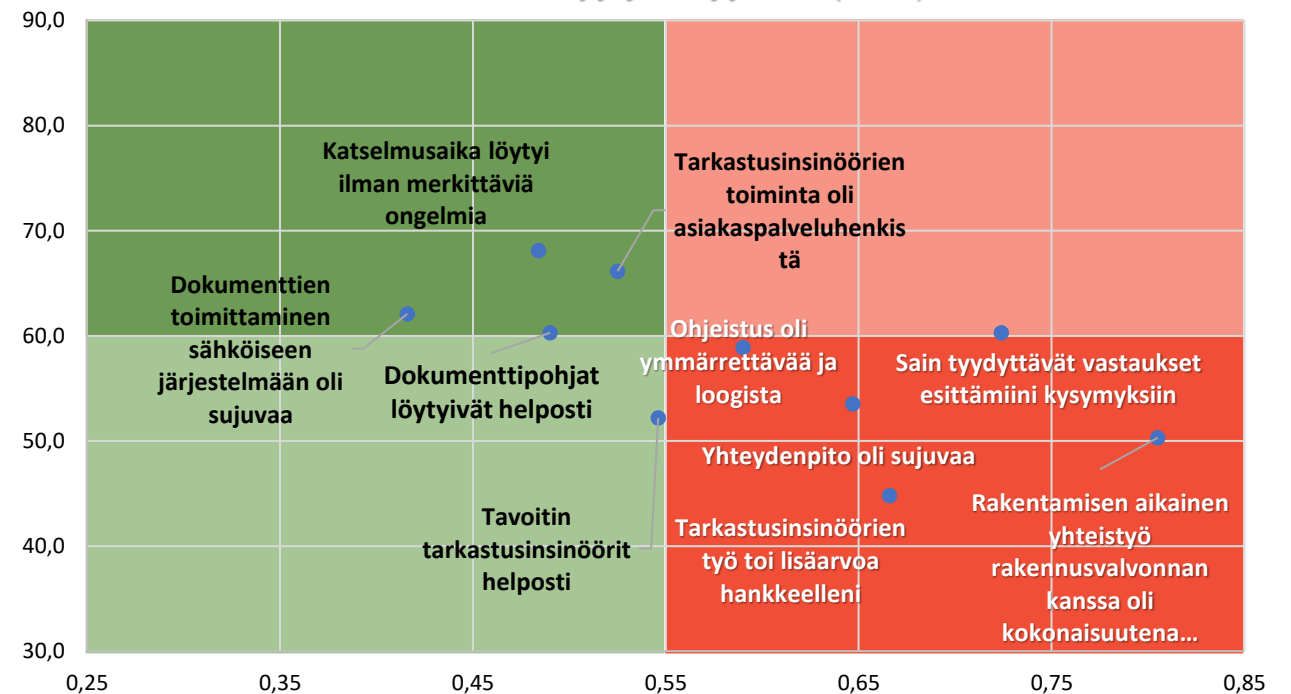
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

# Tarkastuspalveluiden (kaikille kohderyhmille) toimintaa kuvaavien osa-alueiden merkitys asiakastyytyväisyyteen

Korrelaatoranking suhteessa asiakastyytyväisyyteen



Tarkastuspalveluiden toimintaa koskien väittämien yhteys asiakastyytyväisyyteen (41,8)

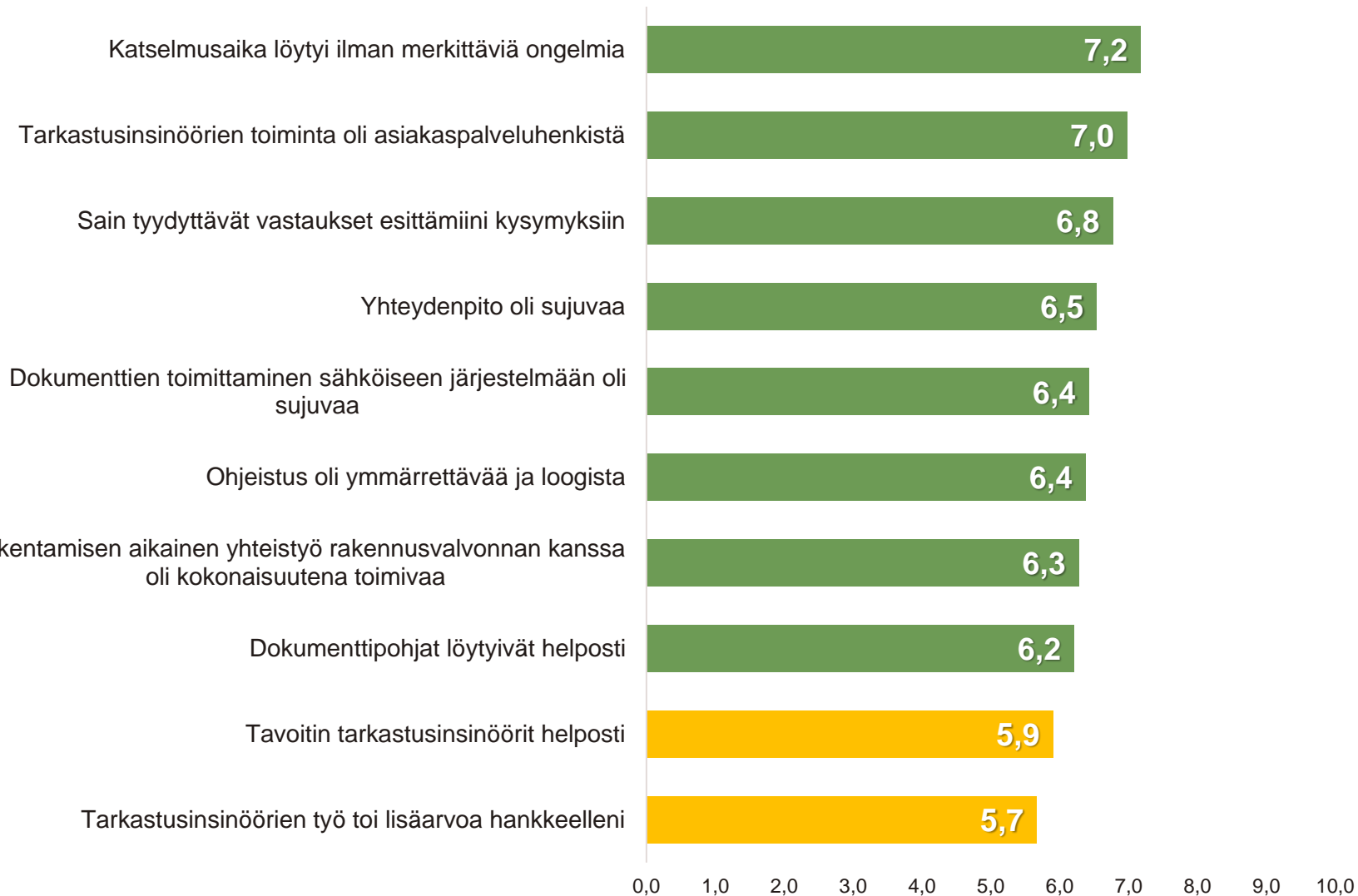


Oikealla nähtävässä nelikentässä on kuvattuna tekijöitä, joilla on melko vahva yhteys vastaajien asiakastyytyväisyyteen. Kokemus eri väittämistä (pystyakseli) suhteutettuna korrelaatiokertoimeen, joka mittaa toiminnan eri osa-alueiden ja asiakastyytyväisyyden yhteyttä. Ylävasemmalle sijoittuvien väittämien kohdalla tulos on korkea ja korrelaatio pienehkö, alaoikealla näkyy väittämät, joiden tulos on matala, mutta korrelaatio korkeahko. Toisin sanoen alaoikealta löytyviin osatekijöihin tulee siis panostaa muita voimakkaammin tulevaisuudessa.

# Kohderyhmä: Rakentamisen tarkastuspalvelut (vastaavat työnjohtajat ja erityissuunnittelijat)

33%

(Asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)



80%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



20%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



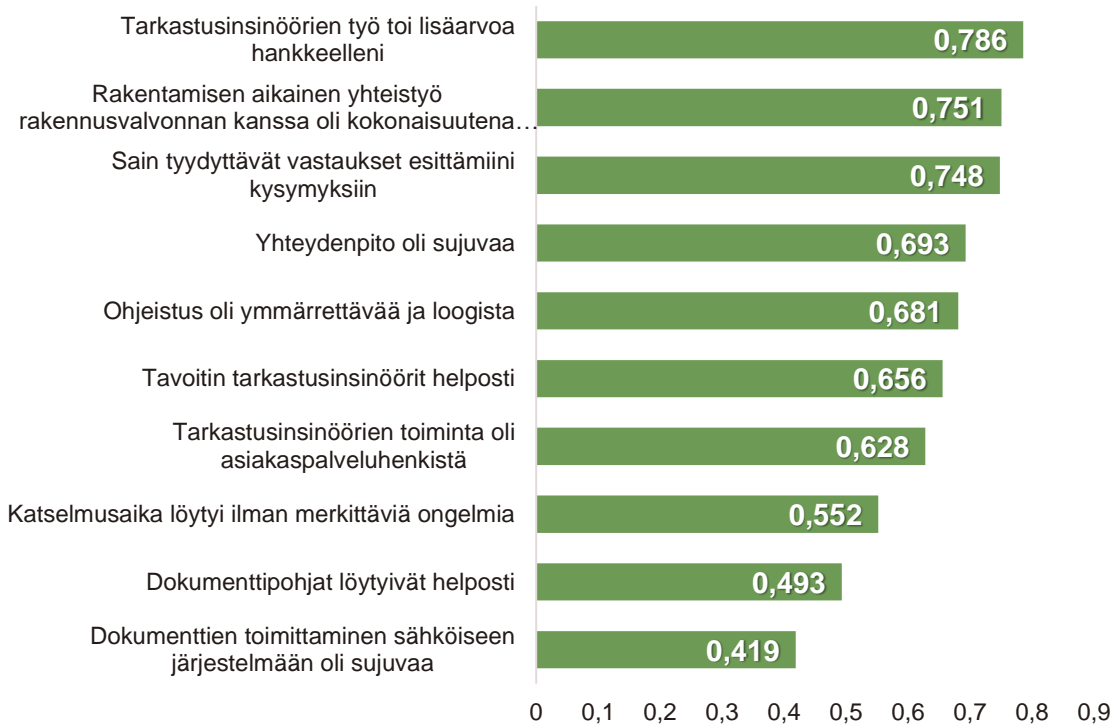
0%

Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

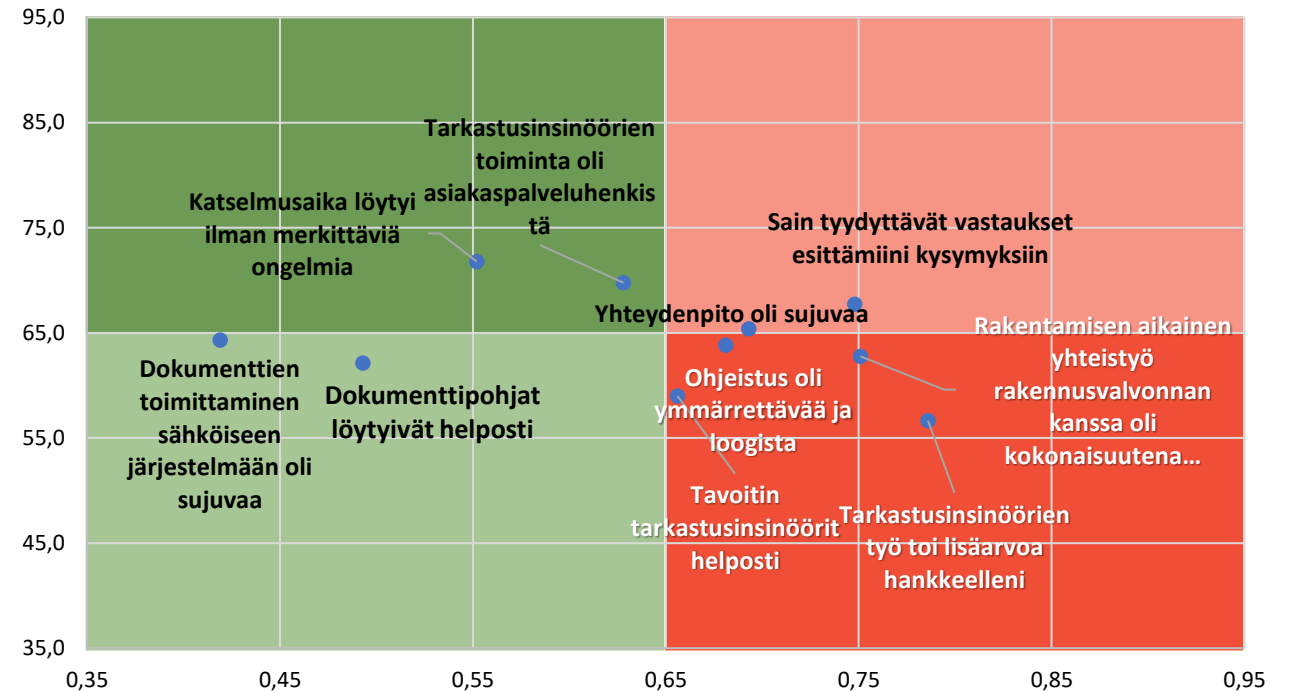


# Tarkastuspalveluiden (vastaavat työnjohtajat ja erityissuunnittelijat) toimintaa kuvaavien osa-alueiden merkitys asiakastyytyväisyyteen

## Korrelaatioring suhteessa asiakastyytyväisyyteen



## Tarkastuspalveluiden toimintaa koskien väittämien yhteys asiakastyytyväisyyteen (55,5)

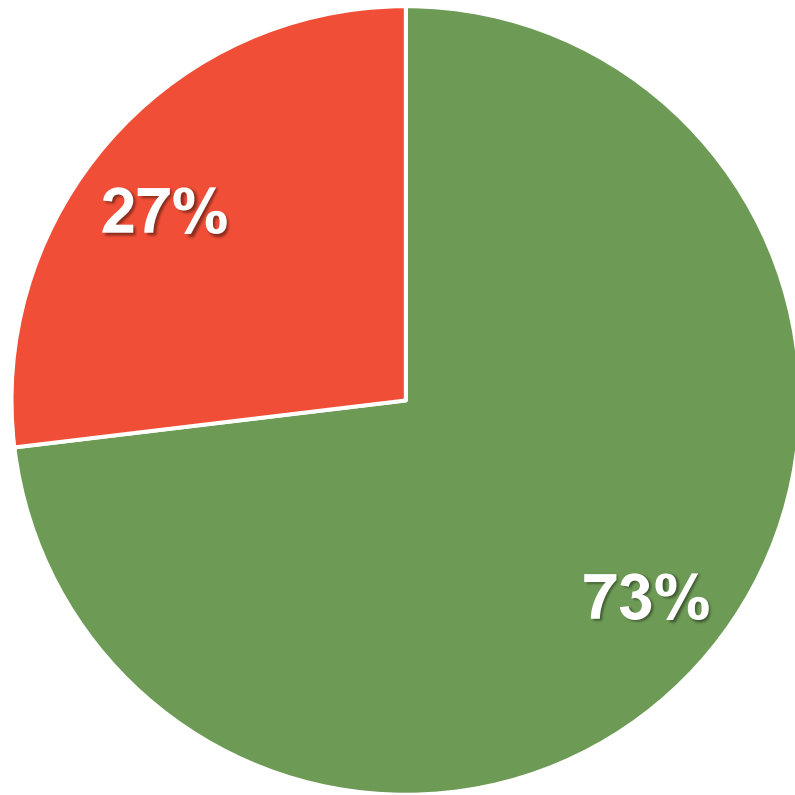


Oikealla nähtävässä nelikentässä on kuvattuna tekijöitä, joilla on melko vahva yhteys vastaajien asiakastyytyväisyyteen. Kokemus eri väittämistä (pysty akseli) suhteutettuna korrelaatiokertoimeen, joka mittaa toiminnan eri osa-alueiden ja asiakastyytyväisyyden yhteyttä. Ylävasemmalle sijoittuvien väittämien kohdalla tulos on korkea ja korrelaatio pienehkö, alaoikealla näkyy väittämät, joiden tulos on matala, mutta korrelaatio korkeahko. Toisin sanoen alaoikealta löytyviin osatekijöihin tulee siis panostaa muita voimakkaammin tulevaisuudessa.



# Rakentamisen lupapalvelut

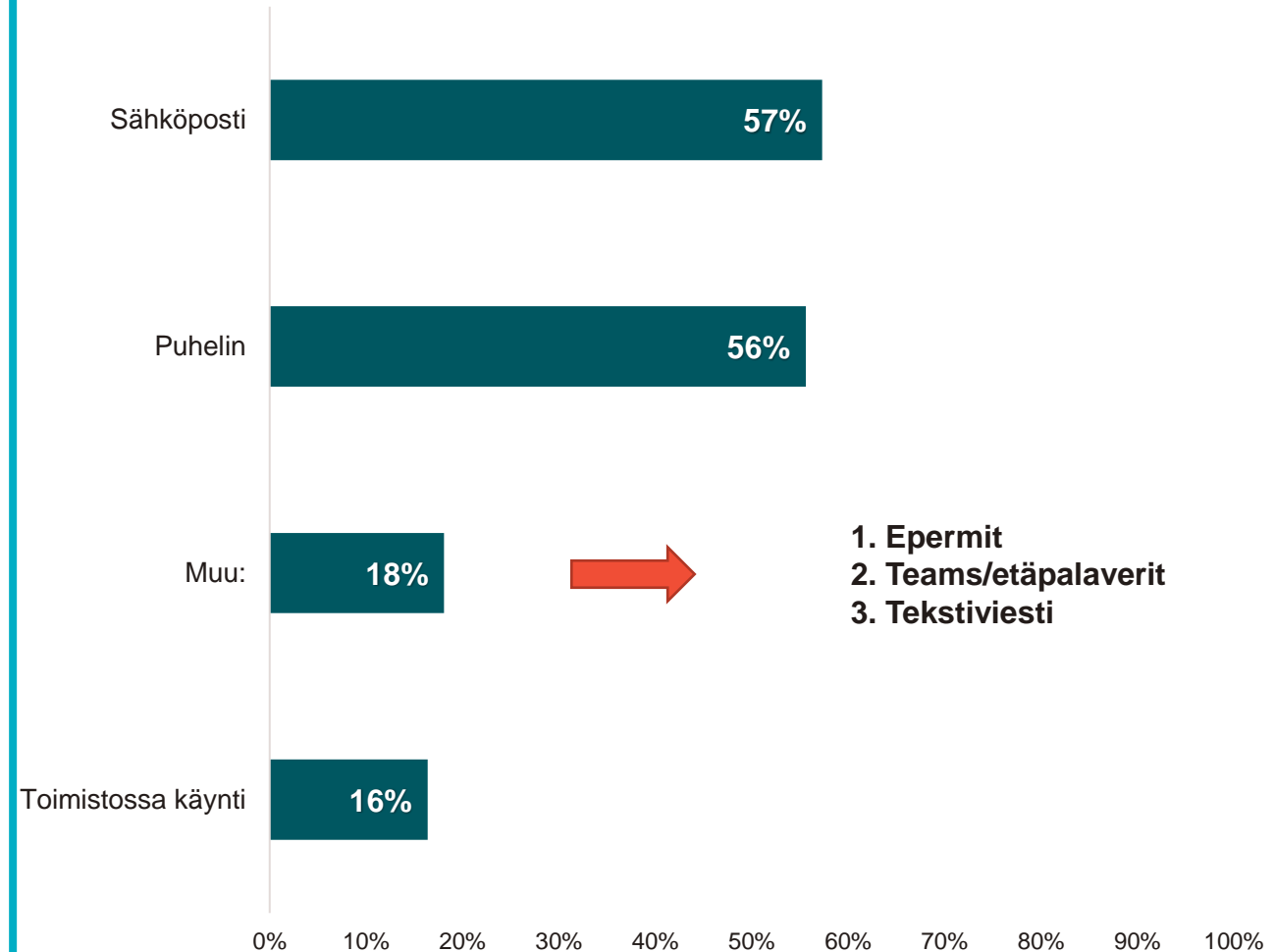
Oletko ollut suoraan yhteydessä (epermit, sähköposti, puhelimitse tms.) lupakäsittelijään hakemuksesi käsittelyn aikana?



■ Kyllä ■ Ei

Millä tavoin olet ollut yhteydessä lupakäsittelijään?

Millä tavoin olet ollut suoraan yhteydessä lupakäsittelijään hakemuksesi käsittelyn aikana?



# Kohderyhmä: Rakentamisen lupapalvelut (yksityishenkilöt, taloyhtiöt sekä muut)

**33%**

(Asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä)



**11%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



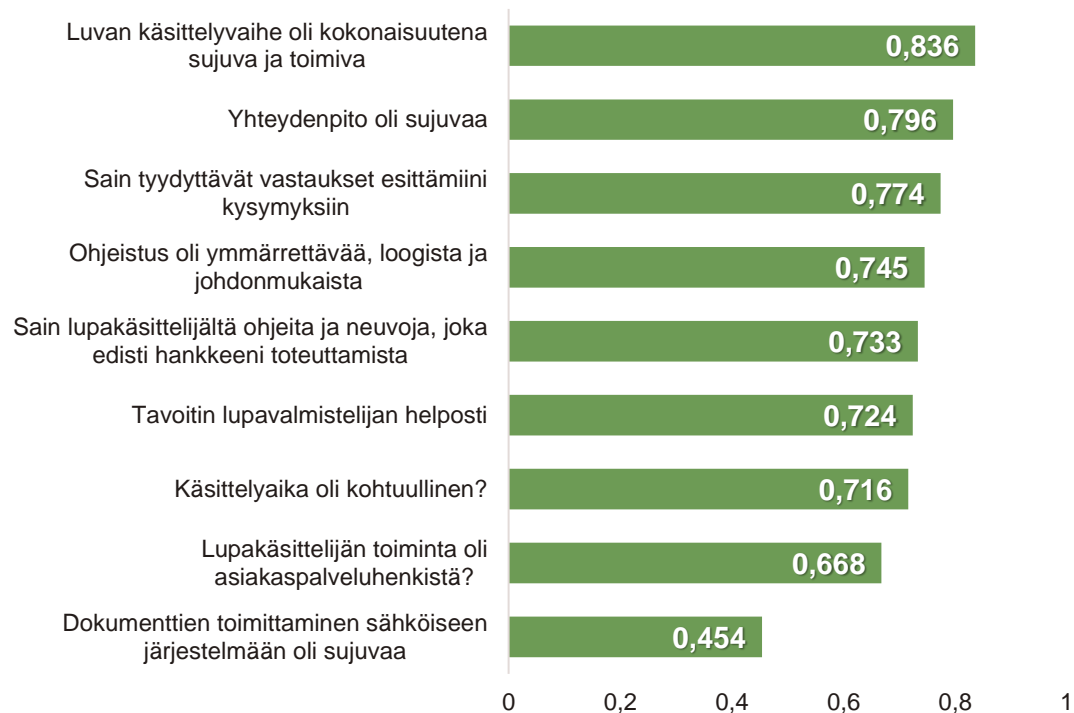
**11%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



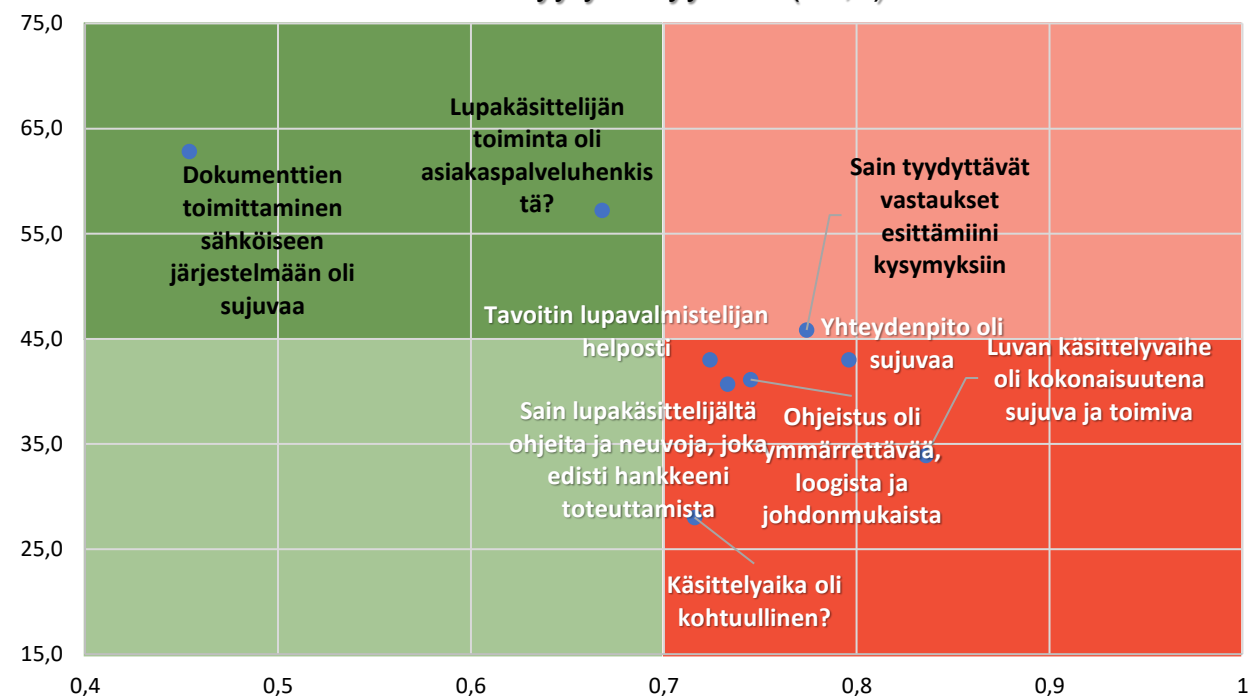
**78%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

# Raketamisen lupapalvelut (yksityishenkilöt, taloyhtiöt sekä muut) toimintaa kuvaavien osa-alueiden merkitys asiakastyytyväisyyteen

## Korrelaatoranking suhteessa asiakastyytyväisyyteen



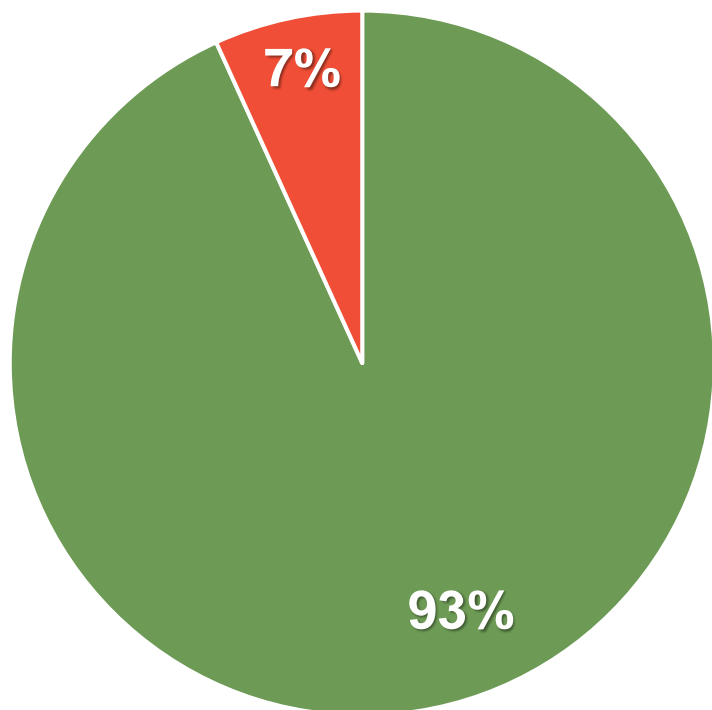
## Lupapalveluiden toimintaa koskien väittämien yhteys asiakastyytyväisyyteen (29,0)



Oikealla nähtävässä nelikentässä on kuvattuna tekijöitä, joilla on melko vahva yhteys vastaajien asiakastyytyväisyyteen. Kokemus eri väittämistä (pystyakseli) suhteutettuna korrelaatiokertoimeen, joka mittaa toiminnan eri osa-alueiden ja asiakastyytyväisyyden yhteyttä. Ylävasemmalle sijoittuvien väittämien kohdalla tulos on korkea ja korrelaatio pienehkö, alaoikealla näkyy väittämät, joiden tulos on matala, mutta korrelaatio korkeahko. Toisin sanoen alaoikealta löytyviin osatekijöihin tulee siis panostaa muita voimakkaammin tulevaisuudessa.

# Rakentamisen lupapalvelut (kohderyhmä ammattirakentajat, suunnittelijat ja lausunnonantajat)

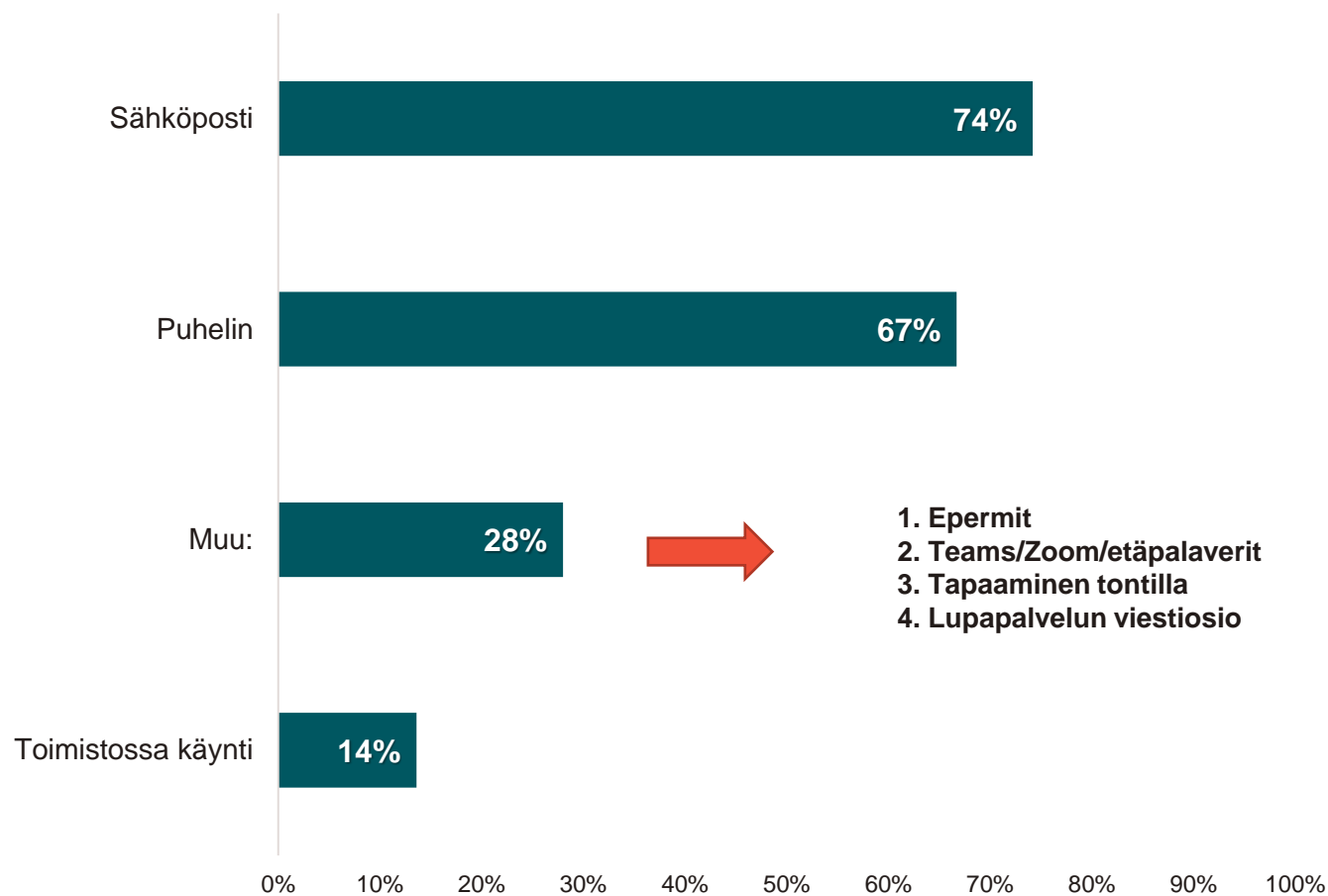
Oletko ollut suoraan yhteydessä (epermit, sähköposti, puhelimitse tms.) lupakäsittelijään hakemuksesi käsittelyn aikana?



■ Kyllä ■ Ei

Millä tavoin olet ollut yhteydessä lupakäsittelijään?

Millä tavoin olet ollut suoraan yhteydessä lupakäsittelijään hakemuksesi käsittelyn aikana?



# Kohderyhmä: Rakentamisen lupapalvelut (kohderyhmä ammattirakentajat, suunnittelijat ja lausunnonantajat)

**37%**

Asteikolla 0-10, 0=Täysin eri mieltä, 10= Täysin samaa mieltä



**22%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytyväinen



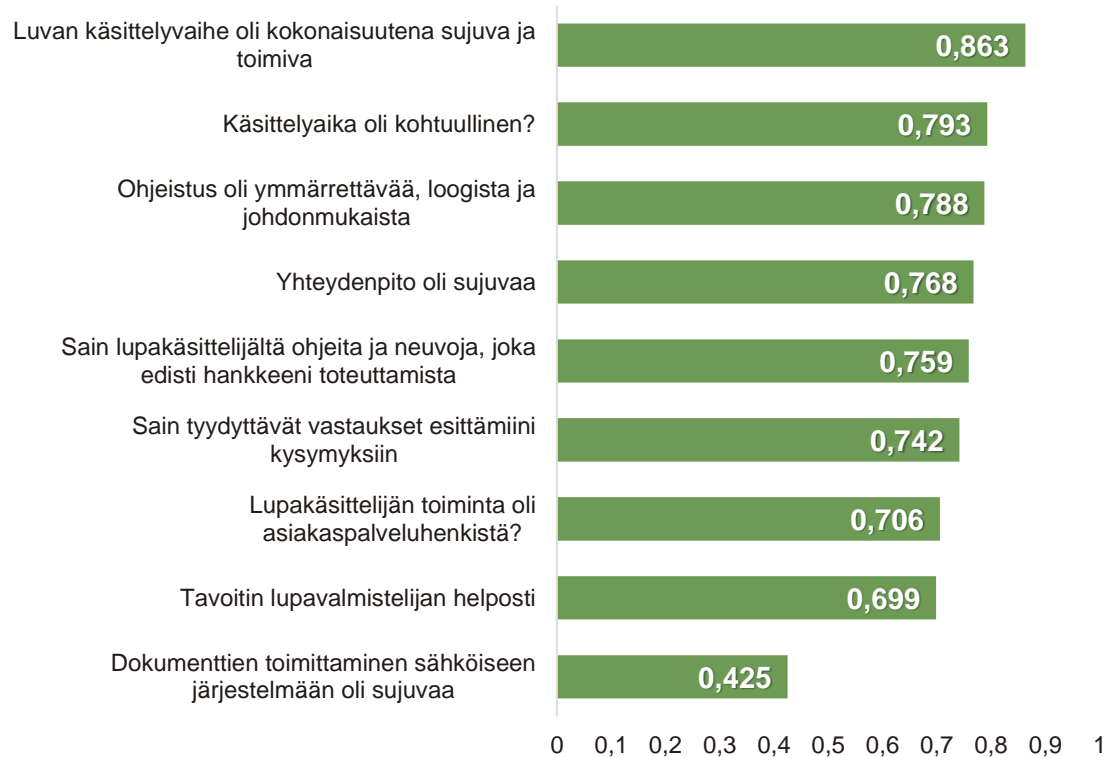
**11%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Keskitasoa



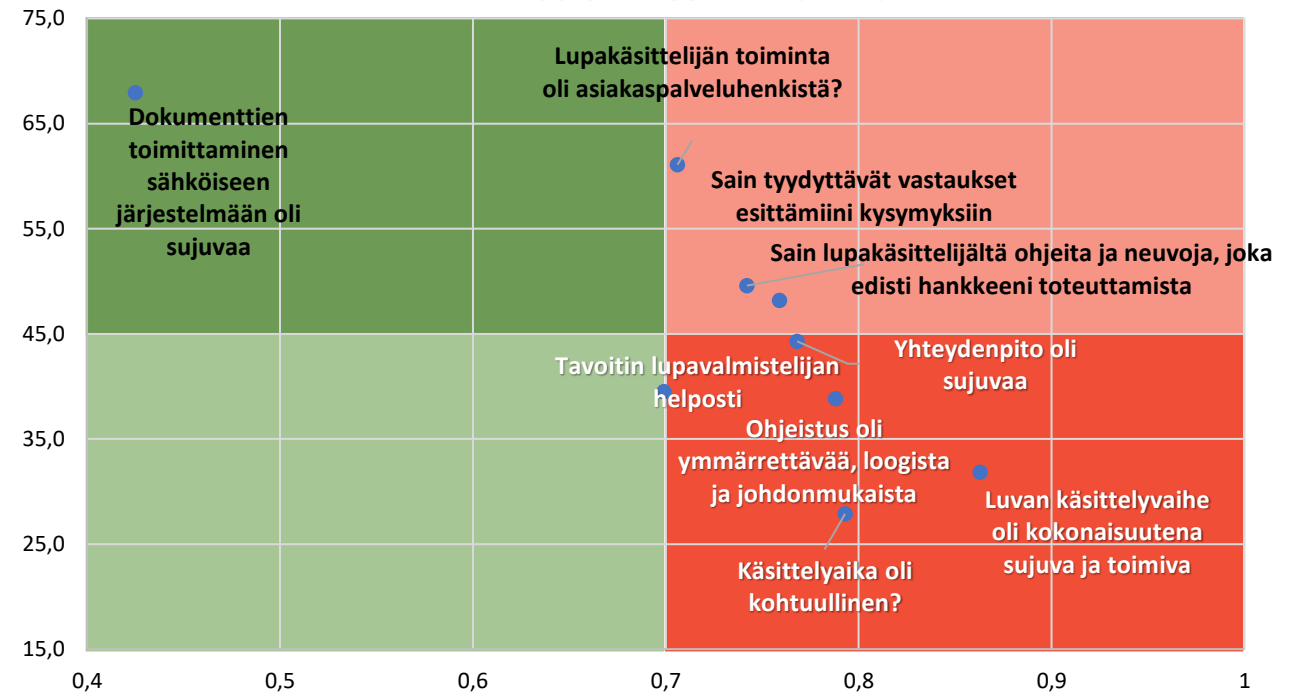
**67%**  
Osa-alueista kuuluu ryhmään Tyytymätön

# Raketamisen lupapalvelut (kohderyhmä ammattirakentajat, suunnittelijat ja lausunnonantajat) toimintaa kuvaavien osa-alueiden merkitys asiakastyytyväisyyteen

## Korrelaatoranking suhteessa asiakastyytyväisyyteen



## Lupapalveluiden toimintaa koskien väittämien yhteys asiakastyytyväisyyteen (35,4)



Oikealla nähtävässä nelikentässä on kuvattuna tekijöitä, joilla on melko vahva yhteys vastaajien asiakastyytyväisyyteen. Kokemus eri väittämistä (pystyakseli) suhteutettuna korrelaatiokertoimeen, joka mittaa toiminnan eri osa-alueiden ja asiakastyytyväisyyden yhteyttä. Ylävasemmalle sijoittuvien väittämien kohdalla tulos on korkea ja korrelaatio pienehkö, alaoikealla näkyy väittämät, joiden tulos on matala, mutta korrelaatio korkeahko. Toisin sanoen alaoikealta löytyviin osatekijöihin tulee siis panostaa muita voimakkaammin tulevaisuudessa.



# Syvähaastatteluiden tulokset



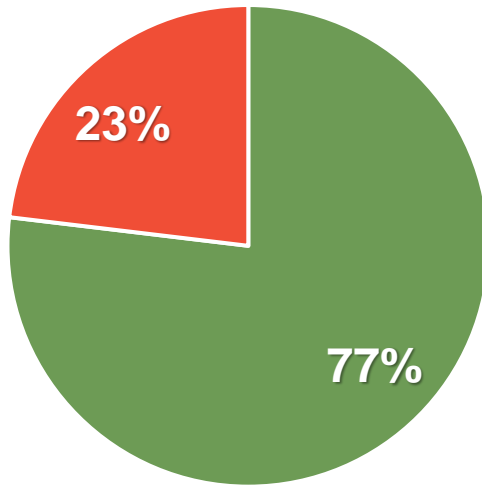
Miten olet pääsääntöisesti ollut yhteydessä tähän henkilöön?

Asiakastyytyväisyys  
40,4



Palvelu koetaan kokonaisuudessaan suhteellisen ammattitaitoiseksi.

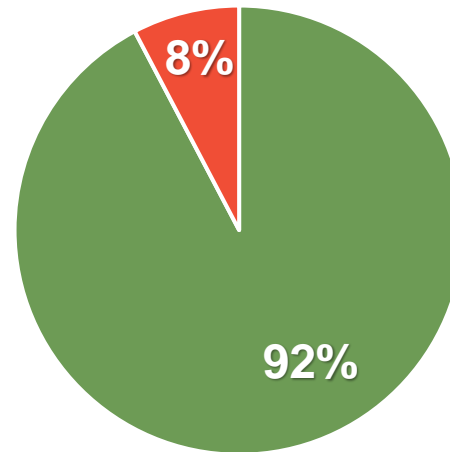
Koetko saaneesi ammattitaitoista palvelua?



■ Kyllä ■ Ei

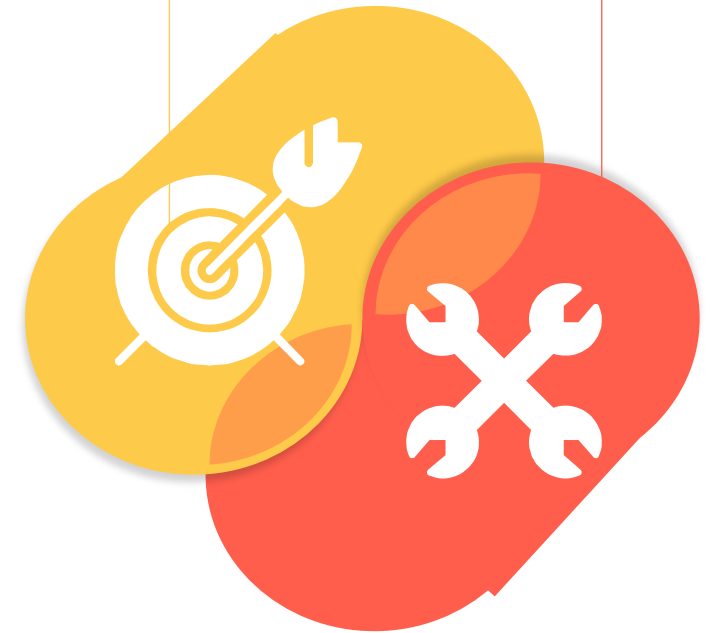
Henkilöt koetaan ystävällisiksi.

Entä oliko palvelu mielestäsi ystävällistä?



■ Kyllä ■ Ei

Prosessikuvaus, yhteyden saaminen.

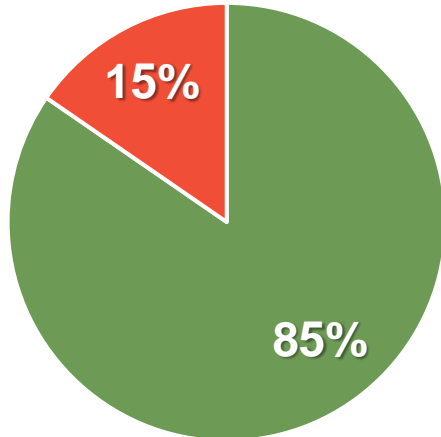


Palvelu koetaan henkilöriippuvaiseksi.

Yhteydenottoihin vastaaminen koetaan ongelmaksi.

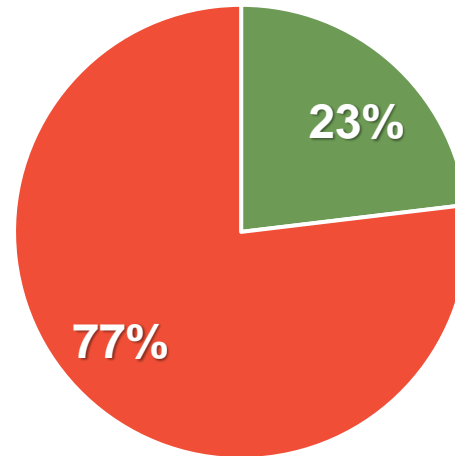
Asiakkaat edistäneet luvan/kaavan saantia olemalla paljon yhteydessä

Onko palvelu mielestäsi henkilöriippuvaista (ts. riippuvaista siitä kenen virkamiehen kanssa olet asioinut)?



■ Kyllä ■ Ei

Vastataanko yhteydenottoihin jouheasti?



■ Kyllä ■ Ei

**Ennakointi:** "Ennakkoon valmistelu, virkamieskontaktit. Liitemateriaalin tekeminen ennakkoon. Tiedottaa suunnittelun/hankkeen edistymisestä koko ajan."

**Kaikki keinot:** "Kaikin käytettävissä olevin keinoin. Tehdään itse melkein kaikki keskeisimmät kaavan laatimista vaativat suunnitelmat ja selvitykset, jotta voitettaisiin aikaa kaavoitusprosessin myötä."

**Oma aktiivisuus:** "Soittamalla perään jokaiselle taholle joka voi liittyä asiaan. Ja usein käy niin että -> En se ole minä, soita tuolle -> soita tuolle. Ja lopulta voi löytää henkilön, joka voi ottaa asian esille. Ei ole mitään logiikkaa, ei mitään kuittausta asioille, ne vaan jäävät jonnekin. Kaikki riippuu omasta aktiivisuudesta, ns. metsästämistä."

**Jatkuva yhteydenpito:** "Olemalla jatkuvasti yhteydessä.."

## Millaisia käytännön toiminnalle aiheutuvia haittoja teille on syntynyt?

Jos menee vuosi lupakäsittelyssä, materiaalien hinnat kallistuu ja rakennusmiehiä ei löydy.

**“Asiakkaat häipyvät”**

Investoinnit viivästyy, joudutaan tekemään sellaisia investointeja mitä ei muuten olisi tarvinnut tehdä.

**“Vuokrasopimuksia jää allekirjoittamatta”**

Esim. 20milj. hanke, jonka startti viivästyy pahimmassa tapauksessa yli vuodella aiheuttaa kymmenien tuhansien eurojen tappiot.

**“Hanke viivästyi yli vuoden, asiakas lähti..”**

Jos lupa tulisi edes 4kk aikana, asiat sujuisi. Mutta jos kestää 9kk, kustannukset ovat merkittäviä

**“Esim 10 milj hanke 3% korolla teettää mittavat kustannukset”**

”

# Mittavat taloudelliset vaikutukset...

” Syntyy suoraan kustannuksia hankkeiden viivästymisten takia. Turun alueen tonttien vuokrakustannukset on 100000 eur/kk. Jokainen ylimääräinen odotettu kuukausi maksaa. ”

## Kehitysehdotukset ja keskeisimmät huomiot

Ajanhallinnan haaste  
(heijastuu yhteydenpitoon,  
tekemisen priorisointiin,  
ennakointi vaikeutuu ja  
aikataulut pitkittyvät)

Toimintatavat vaihtelevat  
Henkilöriippuvaista (Taustalla  
vaikuttaa mm. epäselvät  
ohjeistukset, jotka  
hankaloittavat itsenäistä  
päätöksen tekoa ks.  
Henkilöstökyselyn tulokset)

Selkeä ohjeistus puuttuu  
(talon sisäinen ja ulkoinen  
ohjeistus)



## Prosessikuvaus

Selkeät ohjeet asiointikanavista, priorisoitavat asiointikanavat

Selkeä ohjeistus

Selkeä tiedottaminen, mitä kautta asiakkaat voivat sähköisesti viestiä ja kenelle

Enemmän päätäntävaltaa ammattilaisille

## Parannuksia viimeisen kahden vuoden aikana?

”Huomattavaa parannusta on tapahtunut”

“On tehty ylitöitä”

“Saadaan kohtuullisen hyvin aikoja ennakkokäsittelyihin yms”

“Lupakäsittelyissä resurssit lisääntyneet”

”Pyritään viemään asioita nopeammalla aikataululla eteenpäin ja saadaan asioita aikaiseksi.”

“Ratkaisuhakuisuus lisääntynyt”

“Lupahakemus kirjataan nopeammin”

“Parannusta näkynyt..”

”

# Ratkaisuhakuisuutta keskusteluissa

# Yhteenveto syvähaastatteluiden havainnoista

## Yhteydenpito



Kuka on oikea henkilö, jota mahdollisesti kontaktoida?  
Mitä kanavaa käyttäen?  
Miten saan vastauksen?



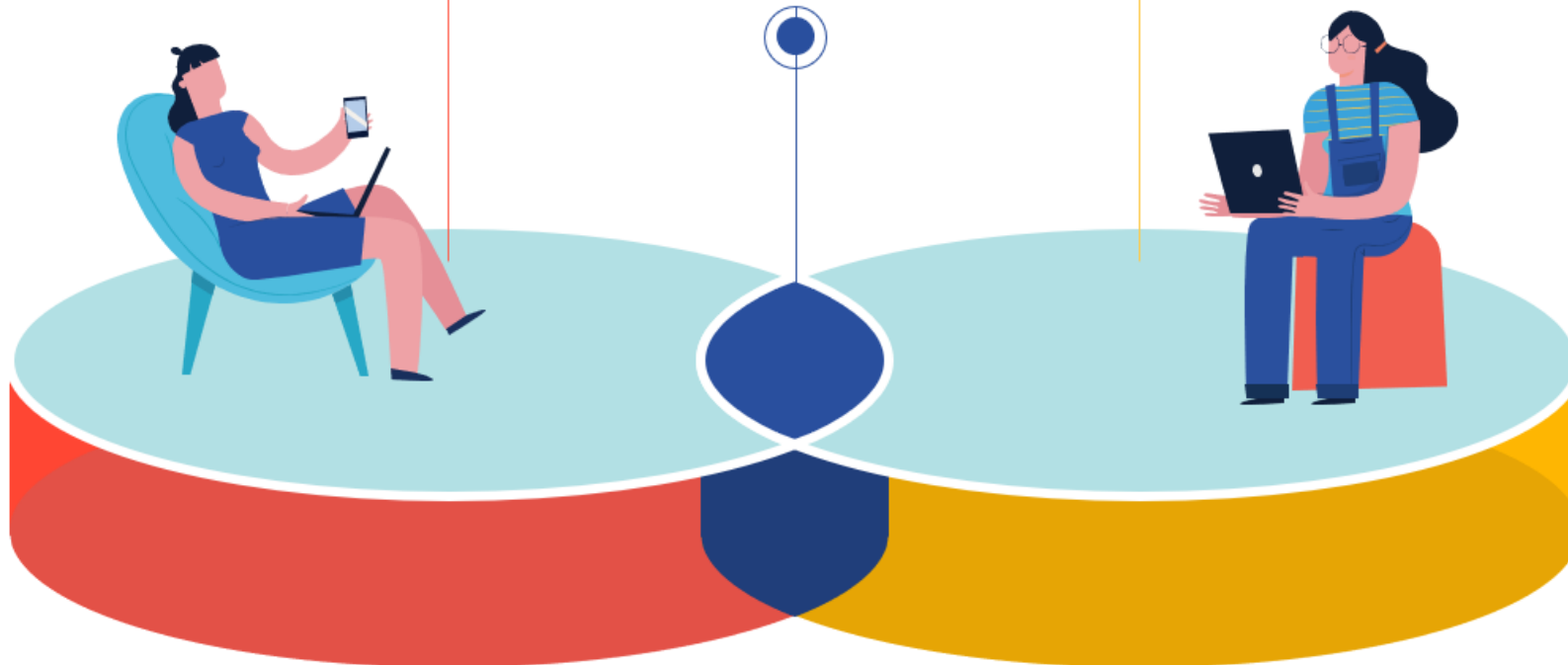
## Proaktiivisuus ja ennakointi

Proaktiivinen ja ennakoiva tiedottaminen, sekä ohjeistus koko prosessista.



## Prosessikuvaus

Koko prosessin selkeys?







# Henkilöstökyselyt

# Vastausprosentit, syvähaastattelut sekä henkilökunta

- Tutkimuksen objektiivisuudessa voidaan siis erottaa kaksi osa-aluetta: tutkimustulokset havaintoina ja tunnuslukuina, sekä avointen kommenttien tulkinta.
- Vastausmäärä kuvailee suhteellisen hyvin kyseisen vastaajajoukon mielipidettä. Prosentuaalisesti vastausprosentit ovat joiltain osin normaalia korkeampia, eli mielenkiinto vastata tutkimukseen on korkea, joka on tietenkin hyvä.
- **Tutkimus keskittyy myös suurelta osin avoimiin kommentteihin**, ja niiden kautta saatava sisältö tuo huomattavasti lisätietoa määrällisen tutkimuksen vertailuun. Tällaisessa kvalitatiivisessa tarkastelussa jo hyvin paljon pienempikin määrä tuottaa syvempää tietoa tutkimuksen kohteesta.

	Näytteen määrä	Vastausprosentti
Syvähaastattelut ammattilaisille 13 kpl	32	41%
Turku_Henkilökunta_Kaavoitus	23	39%
Turku_Henkilökunta_Rakennusvalvonta1	36	53%

**Mitkä ovat mielestäsi olleet merkittävimmät parannukset työn sujuvuudelle?**

**Mitkä ovat keskeiset puutteet / ongelmat omaan työhösi liittyvissä prosesseissa?**

Resurssien lisääminen ja toiminnan digitalisoituminen

“Digitalisoituminen ja paperittomuus”

“Digitalisoituminen ja paperittomuus”

Toimintatapojen muutokset ja yhtenäistäminen

”Merkittävin muutos on ollut etätöihin siirtyminen. Se on helpottanut työhön keskittymistä kaiken kaotisuuden keskellä.”

”Ruuhkanpurkutoimenpiteet kokonaisuutena”

”Lupajonon lyheneminen on tuonut merkittävää parannusta työn sujuvuudelle, kun kaikki aika ei mene tulipalojen sammuttamiseen, töiden priorisointiin ja hankkeelta toiselle hyppimiseen.”

Prosessien epäselvyys ja ohjeiden epäjohdonmukaisuus

“Prosessien ja järjestelmien kankeus sekä yhteisten käytäntöjen epäselvyys. Kiire ja painostus on aiheuttanut sen että laatu on alkanut kärsimään. Tästä ei onneksi ole vielä tullut normaalia enempää valituksia, mutta ensi vuoteen olisi syytä ryhtyä toimiin jotta saamme omat työmenettelyt yhdistettyä keskenään yhdeksi toimivaksi käytännöksi.”

“Ohjeita tulee edelleen parantaa sekä lisätä. Määräysten ymmärrettävyys, tulkinnanvaraisuus, toimintatapojen yhtenäistäminen”

Avainhenkilöiden tavoitettavuus

“Avainhenkilöiden tavoitettavuus ja aikataulut, varahenkilöt. Prosessikaaviot osittain kaupungin sisällä eri toimialojen välillä kangertelevat. Ajantasaiset yhteyshenkilötiedot ja varahenkilöt eri toimialoilla. Sähköisen järjestelmän kankeus. Tiedonkulku ja sen ajantasaisuus / oikean kanavan löytäminen eri asioissa.”

## Mitkä on mielestäsi merkittävimmät esteet työn sujuvuudelle/ työn tekemiselle tavoitellussa ajassa?

### Resurssipula - edelleen

“Liian suuri työmäärä, ja keskeytykset työnteossa, puhelut, kysymykset palaverit jne.”

“Työtä on yksikertaisesti liikaa, jolloin tekeminen puuroutuu. Monet asiat vaativat laajempaa selvittämistä, jolloin etenkin esimiesten tulisi olla paremmin tavoitettavissa.”

“Resurssipula ja turha tekeminen.”

### Puutteelliset suunnitelmat

”Lupakäsittelyssä suunnitelmien puutteet sekä se, että kun pyydetään täydennyspyyntöjä - ei kaikkia täydennyksiä toimiteta, jolloin niitä pyydetään uudestaan ja uudestaan.”

”Tarkastelun vaatima aika, täydennysten tuleminen ripotellen tai suurella viiveellä / ei ollenkaan.”

### Avainhenkilöiden tavoitettavuus

“ Sisäinen kommunikointi on välillä todella hidasta, ja yhtä kommenttia saattaa joutua odottamaan kauan, mikä viivyyttää asioiden etenemistä. Asia saattaa olla pieni, mutta sellainen johon haluaisi asiantuntijan näkemyksen jo alkuvaiheessa. Toisaalta haluaisi muistuttaa kysymyksestä nopeammin, ja toisaalta tietää hyvin, ettei se auta mitään, jos töitä on toisella jo jonossa liikaa.”

“Kysymykset joiden ratkaisemiseen tarvitaan päällikön, lakimiehen tai useamman eri henkilön vastauksia.”

### Muuta

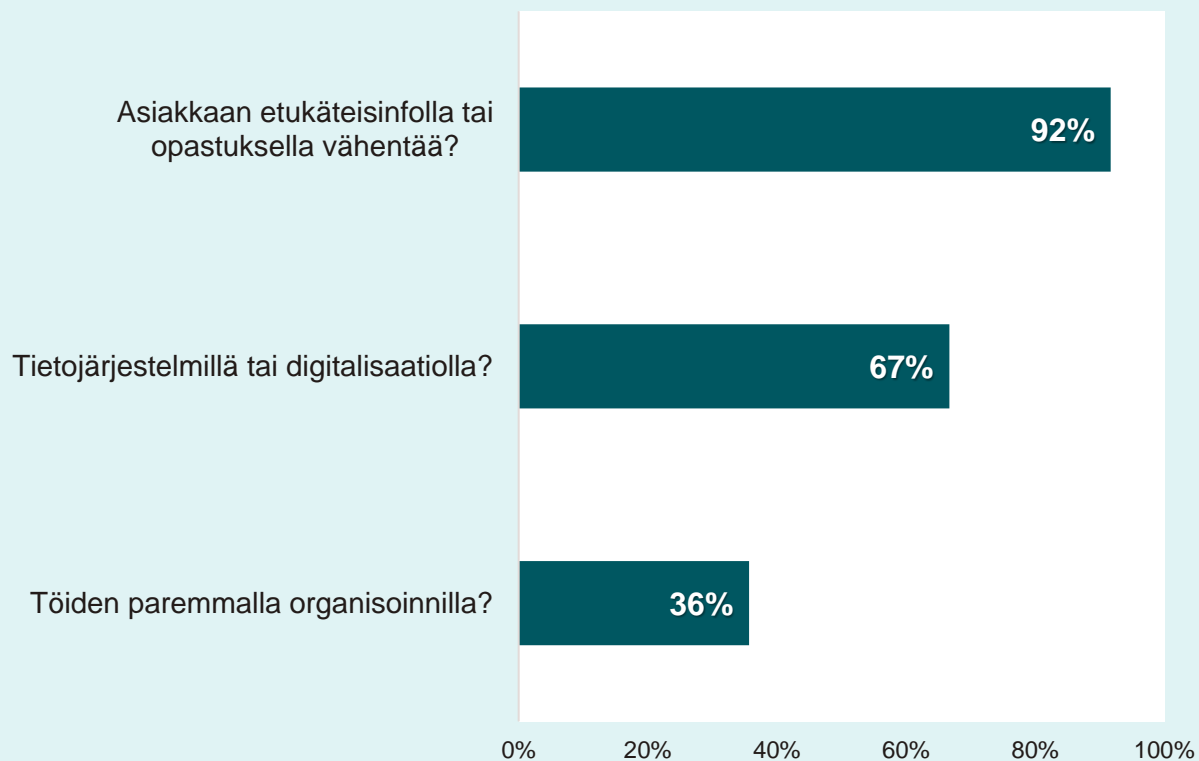
”Yhtenäisten toimintatapojen ja ohjeistuksen antaminen koko henkilökunnalle, tiedonkulku.”

” Epermit järjestelmän hitaus sekä asiakkaiden väärille henkilöille lähettämät sähköpostit, jotka täytyy ohjata oikeisiin osoitteisiin.”

Mietittäessä yksittäistä asiakasta, montako kertaa vähintään olet yhteydessä asiakkaaseen tai joudut palaamaan asiaan ennen kuin se on valmis?

➤ Keskimäärin 3 krt

Voisiko tätä yhteydenottojen lukumäärää vähentää:



Kuinka monta prosenttia asiakkaistasi arvioit 'hankaliksi'? Keskimäärin 10%



Mitä pitäisi tehdä, jotta ns. 'turhista' yhteydenotoista pääsisi eroon? Tai miten koet, että ns. 'hankalan' asiakassuhteen syntyyn voisimme itse vaikuttaa?

Onko sinulla jotain parannusehdotuksia toimintatapoihin tai mihin vain työhösi liittyvässä asiassa?

### Täydennyspyynnöt

”Panostamalla esim. täydennyspyyntöjen laatimiseen niin, että kaikki tulee kerralla mainittua”

”Asiakkaiden ennako-oletus on, että kaikkea turhaa pyydetään ja kestää. En tiedä miten siihen voisi vaikuttaa. Haluaisin esim. lupahakemuksen jättämiseen pakollisia kohtia, jotka tyhjäksi jättämällä tulisi rautalankaohjeet, miten tulee toimia.”

### Työn järjestely ja selkeät ohjeet

”Toiminnan kehittäminen yleisesti ja linjausten ajantasaistaminen/kirjaaminen. Tiedon järjestely ja sijoittaminen siten että se on helposti löydettävissä ja käytettävissä. Ohjeiden ja oppaiden ajantasaistaminen/kehittäminen. Nämä ovat asioita joihin ei ole ollut viime aikoina aikaa, kehitettävää ja ehdotuksia on paljon kunhan vain sille myös on jatkossa enemmän aikaa.”

”Toimintatavat lupakäsittelyssä on saatava samanlaisiksi koko henkilökunnalle. Siihen tarvitaan ohjeistuksia ja ohjeistukset on oltava helposti löydettävissä. Tiedonkulkuun on saatava parannusta. Muutoksista eri toimintatavoissa on tiedotettava välittömästi.”

### Selkeät ja yksiselitteiset ohjeet

”Entistä enemmän tietoa / helposti löydettäviä ohjeita nettisivuilla, esim. tsekkilistoja eri tyyppisissä hankkeissa vaadittavista asioista.

” Etukäteisohjeistuksella selkeillä nettisivuilla”

”Selkeät ja yksinkertaiset ohjeet. Tiedon löydettävyys -> Turun kaupungin sivuilta on lähes mahdotonta itsekään löytää oikeaa tietoa nopeasti, nopeammin asiat löytyvät Googlen hakukoneella. Sähköisen järjestelmän kehittäminen, siten että ohjelma ohjaisi asiakasta enemmän.”

### Resurssit

”Ei oikeastaan. Uskon että lupamäärien/henkilö väheneminen tulee vaikuttamaan kaikkeen.”

”Ulkoisen paineen (politiikka, journalismi ja kaupunkilaiset) väheneminen helpottaisi huomattavasti työn kuormittavuutta. Ylipäätään prosessien kehittämiseen tulisi varata aikaa ja resursseja.”

# Henkilöstökysely (Kaavoitus)

Vastausprosentti 39%

Mitkä ovat mielestäsi olleet merkittävimmät parannukset työn sujuvuudelle?

Mitkä ovat keskeiset puutteet / ongelmat omaan työhösi liittyvissä prosesseissa?

Resurssien lisääminen ja etätyöt

”Työntekijöitä on saatu lisää”

”Lisähenkilökunnan rekrytointi”

”Uuden työntekijän perehdytys ja nimetty perehdyttäjä”

Etätyöskentely ja digitaalisuus

”Kaavojen aloituspalaverien järjestäminen Teams:ssa.”

”Etätyöt -> Läppäri ja sen kautta joustava etätyömahdollisuus”

Prosessit epäselvät, ohjeet epäjohdonmukaiset

”Epämääräiset rutiinit rakennusvalvonnan ja kaavoituksen yhteistyössä. Epäselvää, miten ja milloin rakennusvalvonta ottaa kantaa esim. uusiin kaavoihin, ja millä tavalla kun ei saada pyytää sisäisiä lausuntoja.”

”Joudumme tekemään asioita, joihin meillä ei ole koulutusta.”

”Kun ohjeita päivitetään, pitäisi lopuksi olla kaikille yksiselitteisesti selvää, mikä on uusin ja voimassa oleva ohje ja kenen kuuluu tehdä mitään. Nykyisellään muutoksista tulee usein ilmoitus sähköpostiin, jonne se hukkuu pitkien keskusteluiden ja muiden viestien sekaan.”

Avainhenkilöiden tavoitettavuus ja digitaaliset haasteet

”Kaavoituspäälliköllä ei ole aikaa alaisilleen. Teemme työtämme hyvin yksin, koska myös kollegoilla on liian kiire ongelmakysymysten yhteiseen pohtimiseen.”

”Tiedon löytäminen kaikista eri järjestelmistä on erittäin työlästä.”

”Tietojärjestelmät, jotka epäloogisia ja kankeita käyttää. Erityisesti Kimaran toimenpiteet ovat kaavaprosessista irrallisia asioita, joita kaavoitusarkkitehtien pitäisi muiden töidensä ohella ennättää hoitaa...”



Mitkä on mielestäsi merkittävimmät esteet työn sujuvuudelle/ työn tekemiselle tavoitellussa ajassa?

#### Aikataulujen yhteensovittaminen

“Eri tahojen aikataulujen yhteensovittaminen. Hankkeiden muuttuvat prioriteetit.”

#### Sisäinen viestintä

”Sisäinen kommunikointi on välillä todella hidasta, ja yhtä kommenttia saattaa joutua odottamaan kauan, mikä viivyttää asioiden etenemistä. Asia saattaa olla pieni, mutta sellainen johon haluaisi asiantuntijan näkemyksen jo alkuvaiheessa. Toisaalta haluaisi muistuttaa kysymyksestä nopeammin, ja toisaalta tietää hyvin, ettei se auta mitään, jos töitä on toisella jo jonossa liikaa.”

#### Työjärjestelyt ja ajanpuute

“Odotusajat! Kaikilla erityisalojen asiantuntijoilla ja kaavan tarkastajilla työruuhkaa ja se näkyy kaavan kokonaisaikataulussa. Esim. luontoselvitykset ja katusuunnittelu.”

“Lautakunta palauttaa kaavoja valmisteluun. Valmistelijan pitäisi päästä keskustelemaan kanssaan jo prosessin aikana, koska nykyisellä tavalla heitetään todella paljon työaika hukkaan.”

“Meille laitetaan tehtäväksi aina vain lisää asioita (sopimukset, laskutus) ja kaikki asiat ratkaistaan kaavoissa: luonnon monimuotoisuus, siniviherkerroin, pelastustiet jne.”

#### Tietotekniset seikat

”Tietotekniset säätämiset, M-files, YTCad ja jakuvasti vaihtuvat käytännöt.”

Mietittäessä yksittäistä asiakasta, montako kertaa vähintään olet yhteydessä asiakkaaseen tai joudut palaamaan asiaan ennen kuin se on valmis?

➤ Keskimäärin 4 krt

Voisiko tätä yhteydenottojen lukumäärää vähentää:

Asiakkaan etukäteisinfolla tai opastuksella vähentää?

75%

Töiden paremmalla organisoinnilla?

50%

Tietojärjestelmillä tai digitalisaatiolla?

38%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Kuinka monta prosenttia asiakkaistasi arvioit 'hankaliksi'? Keskimäärin 10%

Ottavatko asiakkaat mielestäsi liian usein 'turhaan' yhteyttä?

100%

90%

80%

70%

60%

50%

40%

30%

20%

10%

0%

11%

Kyllä

89%

Ei

Mitä pitäisi tehdä, jotta ns. 'turhista' yhteydenotoista pääsisi eroon? Tai miten koet, että ns. 'hankalan' asiakassuhteen syntyyn voisimme itse vaikuttaa?

Onko sinulla jotain parannusehdotuksia toimintatapoihin tai mihin vain työhösi liittyvässä asiassa?

Ei ole turhia yhteydenottoja

"En tiedä, mikä on "turha yhteydenotto". Autan asiakasta aina, kun voin."

"Yhteydenottoihin pitää olla aikaa vastata. Jos vastaa ensimmäiseen kohtuullisessa ajassa, ei tarvitse vastata kahteen muuhun, joissa kysytään, miksi ei ole vastattu..."

"En tunnista turhia yhteydenottoja omassa työssä... Hankalassa asiakassuhteessa on usein kyse siitä, miten asiakas kohdataan."

Selkeät ja yksiselitteiset ohjeet

"Neuvonta ja selkeä ohjeistus -mitä teemme ja mitä asiakkaan tulee tehdä."

"Selkeät nettisivut, selkeästi löydettävä yksiselitteinen tieto. Toisaalta ei tarvitse myöskään aliarvioida asiakkaan kykyä ymmärtää ja ottaa itse selvää asioista eli mieluummin liikaa tietoa jo itse tutustuttavaksi, kuin liian vähän."

Selkeät ohjeet ja järjestelmät kuntoon

"Selkeät työhohjeet tukevat itsenäistä työskentelyä, tämä erityisesti eri ohjelmia koskien."

"Tietoteknisten solmujen ratkaisu, siihen jos johonkin voisi palkata konsultin ratkomaan koko järjestelmän kuntoon"

Resurssit ja yhteydenpito alaisiin

"Työ on mielekästä, mutta sitä on yksinkertaisesti ihan liian paljon. Kaavan tarkastuskierrokset on raskaita ja hitaita."

"Esimiehen pitäisi pitää yhteyttä alaisiinsa säännöllisesti. Pitäisi myös ottaa tosissaan mm. se, että henkilöstön vaihtuvuus on kasvussa. Olisi kysyttävä, mitkä ovat kaupungilta pois työntävät asiat. Niihin voisi mahdollisesti vaikuttaa. Uudet työntekijät edellyttävät taas perehdyttämistä ja tehtävään kouluttautumista. Myös tämä henkilöstön vaihtuvuus hidastaa prosesseja."

# Yhteenvetoa

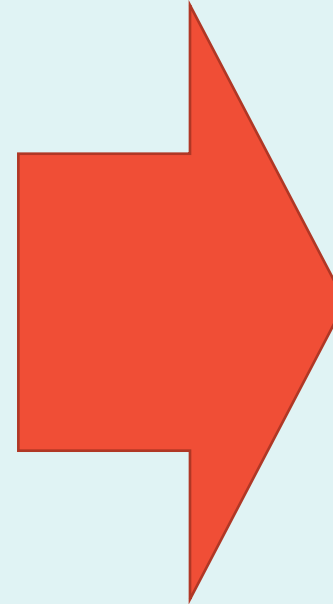
A scenic view of a city waterfront. In the foreground, a calm river flows. A stone quay runs along the water's edge. Behind the quay, a large, ornate stone building with a green roof and multiple towers stands prominently. To the right, a church with a tall, dark spire is visible. The sky is overcast with grey clouds. The word "Yhteenvetoa" is overlaid in large white text in the center of the image.

## Missä onnistutaan?

- Pääsääntöisesti asiakaspalveluasenteessa ja asiakkaan kohtaamisessa virkailijat onnistuvat, ystävällisyys
- Digitaaliset järjestelmät: Epermit
- Rakentamisen lupapalveluissa viime aikoina ollut nopeampaa lupien käsittelyä

## Keskeisimmät kehityskohteet:

1. Aikataulu - nopeus käsittelyajoissa
2. Lisäselvitykset/täydennyspyynnöt tulisi pyytää kerralla selkeästi eikä ripotellen → Pidemmällä aikajänteellä pullonkaula koko toiminnassa
3. Asiakkaan ajantasalla pitäminen (proaktiivisuus)
4. Ohjeiden ja päätösten johdonmukaisuus
5. Virkailijoiden tavoitettavuus → puhelinajat -> Yleinen yhteydenpito
6. Prosessin läpinäkyvyys
7. Avainhenkilöiden ja esimiesten tavoitettavuus



- **Prosessin määrittely  
-> Prosessikuvaus  
(sisäiseen ja  
ulkoiseen  
viestintään)**
- **Yhdenmukaiset ja  
helposti löydettävät  
selkeät ohjeet  
henkilöstölle sekä  
asiakkaille**
- **Selkeämmät  
yhteydenottokanavat  
-> sähköpostin  
vähentäminen**
- **Johdonmukaisuus  
päätöksissä**