

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta
Terveystieteiden koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Heidi Turkia

Kohti parasta palvelua

- Asiakaspalveluprosessien kehittäminen Kelan Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä

Tiivistelmä

Heidi Turkia

Kohti parasta palvelua - Asiakaspalveluprosessien kehittäminen Kelan Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä, 78 sivua, 7 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2014

Ohjaajat: yliopettaja Niina Nurkka ja lehtori Marko Raitanen Saimaan ammattikorkeakoulu, apulaisjohtaja Sari Räättäri, Kela

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiakkaiden hakemusten käsittelyprosessia hakemuksen jättämisestä päätöksen saamiseen. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan asiointikanavan valintaan. Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä sekä kartoittaa asiakaspalveluprosessin vahvuuksia ja kehittämiskohtia.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin haastattelemalla 16 Kelan asiakasta marraskuun 2013 - maaliskuun 2014 aikana. Jokainen asiakas haastateltiin kaksi kertaa. Ensimmäinen haastattelu tehtiin kun he olivat toimittaneet hakemuksen, ja toinen, kun he olivat saaneet päätöksen. Haastateltavat olivat toimittaneet hakemuksen joko toimistopalveluun, yhteispalvelupisteeseen, postitse, sähköiseen asiointipalveluun tai kun he olivat asioineet ajanvarauksella. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin sisällön analyysin avulla.

Tutkimus osoitti, että palvelukanavan valintaan vaikuttivat neuvojen tarve, hakemuslomakkeen selkeys, liitteiden toimittamisen tarve, helppous, toimistopalvelun sijainti sekä mahdollisuus tai halukkuus käyttää sähköisiä palveluja. Jos halutaan ohjata asiakkaita asiakaspalvelusta muihin palvelukanaviin, tulee kiinnittää huomiota etenkin hakemusten selkeyteen, sähköisen palvelun helppokäyttöisyyteen sekä liitteiden toimittamisen selkeyteen ja helppouteen. Sähköisten liitteiden toimittaminen ja ajanvarausmahdollisuus ovat uusia palvelumuotoja, joita tulisi markkinoida enemmän.

Hakemusprosessissa asiakkaille tärkein asia on hakemuksen käsittelyn nopeus sekä lisäselvitysten pyytäminen kerralla. Asiakkaat toivovat, että heiltä pyydetään lisäselvitykset mieluiten puhelimella tai sähköpostilla. Yleisistä asioista toivotaan tietoa kirjallisesti (lehdet, kotiin jaettavat esitteet) sekä sähköpostin tai internetin välityksellä. Tutkimuksen mukaan päätöksiä pidetään selkeinä, mutta niiden perusteluihin tulee kiinnittää enemmän huomiota.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten lisäselvitysten pyytämistä voitaisiin tehostaa ja selkeyttää. Jatkotutkimuksena voisi tarkastella myös vakuutuspiirin sisäisiä prosesseja sekä sitä, miten koko Kelan tasolla asiakaspalvelijoiden osaaminen turvataan muuttuvassa toimintaympäristössä.

Asiasanat: Kela, asiakaspalvelu, asiakasymmärrys, palveluprosessi

Abstract

Heidi Turkia

Towards the best service --- development of the customer service processes for the Social Insurance Institution of Finland, KELA, Number of Pages 78, Number of Appendices 7

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Master's Degree Program in Health Promotion

Master's Thesis 2014

Instructors: Dr. Niina Nurkka, Principal Lecturer and Mr. Marko Raitanen, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences, and Mrs. Sari Räätäri, Assistant Manager, The Social Insurance Institution of Finland

The purpose of this study was to study customer service processes of the Social Insurance Institution of Finland (Kela) and increase customer understanding. The aim was to find out Kela's strengths and development points. Secondary purpose was to find out the reasons behind the selection of various service channels. Customers can choose between delivering their application to the local office, sending the application by mail or by e-services. Customers can also make an appointment to the local office of choice.

The study was qualitative. Data for this study were collected by interviewing Kela's customers (n= 16). Customers were interviewed twice. The first interview was made when they submitted their application and the second took place after receiving the decision. The results were analyzed using inductive content analysis.

Based on the findings, Kela's customers come to the local office when they have questions about the application or when they have to attach requested documents to the application. They book an appointment when they want to get customer service without queuing or when they need help with the difficulties with filling in the application or the situation they are facing. Most of the customers prefer to use the online services, if they are easy to use. Customers wish to have decisions quickly. They also hope that if any additional documents are needed, Kela's personnel would call them rather than send a letter. They also hope that all documents might be requested at one time.

Further study is required to find out how Kela could improve its processes, so that customers would know better which documents should be delivered.

Keywords: Kela, customer service, customer insight, service process

Sisältö

1 Johdanto.....	5
2 Kelan asiakaspalvelu	7
2.1 Kela.....	7
2.2 Kelan asiakas ja asiakasymmärrys	8
2.3 Asiakaspalveluprosessi.....	11
2.4 Asiakaspalveluprosessin laadun arviointi ja kehittäminen.....	14
3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	20
4 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmät	21
4.1 Kohderyhmä	21
4.2 Käytännön toteutus.....	24
4.3 Tutkimusmenetelmä.....	27
4.4 Haastattelujen analysointi	29
4.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset	30
5 Tutkimustulokset.....	33
5.1 Asiointikanavan valinta hakemusta jätettäessä.....	33
5.2 Asiointikanavan valintaan vaikuttavia asioita	36
5.3 Yhteydenotot Kelasta.....	41
5.4 Hakemuksen käsittelyprosessi.....	44
6 Yhteenveto ja pohdinta	53
6.1 Tutkimuksen luotettavuus	53
6.2 Tutkimustulosten tarkastelua	58
6.2.1 Asiointikanavat	58
6.2.2 Palveluprosessi	62
6.2.3 Prosessin vahvuudet ja kehittämiskohdat	64
7 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet	67
Kuvat.....	74
Taulukot.....	74
Lähteet.....	75

Liitteet

Liite 1 Palvelumuotoilu; Miten opimme asiakkaan tavoille

Liite 2 Ensimmäisen haastattelun runko

Liite 3 Suostumuslomake

Liite 4 Asiakkaalle kerrottavat asiat tutkimuksesta

Liite 5 Tiedote tutkimuksesta

Liite 6 Toisen haastattelun runko

Liite 7 Esimerkki haastatteluaineiston analysoinnista

1 Johdanto

Kelassa asiakaspalvelua pyritään kehittämään jatkuvasti. Kelan strategian 2013-2016 mukaan Kelan visio on tarjota parasta palvelua, sosiaalista turvaa ja elämän voimaa. Yksi strategian kolmesta painopisteestä on arvostaa asiakasta, olla lähellä asiakasta ja helpottaa asiointia sekä uudistaa palvelutapoja asiakkaan tarpeiden mukaan. (Kela 2013a.)

Kelassa asiakaspalvelun parantamiseksi on käynnissä useita hankkeita. Lisäksi asiakaspalvelun laatua tutkitaan asiakaskyselyillä, mystery shoppingin eli haamuasioinnin avulla sekä havainnoimalla asiakaspalvelua. Haamuasioinnilla voidaan mitata sitä, miten prosessit ja toimintatavat toteutuvat asiakaskohtaamisissa. Haamuasioijat asioivat tavallisissa asiakaspalvelutilanteissa ja arvioivat saamaansa palvelua heille etukäteen annettujen kriteereiden perusteella. (Löytänä & Korteso 2011, 197)

Asiakaspalvelun havainnoinnissa yleensä esimies havainnoi oikeaa palvelutilannetta ja antaa tämän jälkeen palautteen asiakaspalvelijalle. Asiakaskyselyllä saadaan tietoa siitä, miten asiakkaat ovat kokeneet asiakaspalvelun juuri sillä hetkellä, kun he ovat asioineet Kelassa. Asiakaskyselyllä saadaan myös tietoa siitä, miksi asiakkaat ovat asioineet Kelassa. Asiakaspalvelua pyritään kehittämään Kelassa myös erilaisia palvelukanavia kehittämällä ja ohjaamalla asiakkaita heidän asiansa kannalta sopivimpaan palvelukanavaan. Perinteinen asiakaspalvelu toimistossa ei enää ole välttämättä asiakkaan kannalta paras palvelukanava, vaan vaihtoehtoiset palvelukanavat saattavat toimia asiakkaan kannalta paremmin.

Opinnäytetyön idea lähti Mirva Törmälän palvelumuotoilun työstä (Liite 1). Hän kysyi, olisiko Etelä-Karjalan vakuutuspiiri kiinnostunut kehittämään asiakaspalvelua hänen suunnitelmansa pohjalta. Koska suunnitelman toteutus vaatii tutkimusta, päädyttiin siihen, että tarvittavat tutkimukset toteutetaan projektityönä. Tämä opinnäytetyö on osa projektia.

Projekti, Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiakaspalvelun kehittäminen, on kaksiosainen. Projektin tavoitteena on saada kokonaiskäsitys Kelan asiakaspalveluun liittyvistä prosesseista asiakkaan sekä työntekijöiden näkökulmasta. Pro-

jektin tarkoitus on löytää asiakaspalveluprosessien vahvuudet sekä kehittämiskohdat, joiden pohjalta asiakaspalveluprosesseja voidaan lähteä kehittämään. Tämä opinnäytetyö liittyy projektin ensimmäiseen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan haastattelujen avulla asiakkaiden omia kokemuksia Kelan asiakaspalveluprosessista ja sitä kuinka, heidän asiansa on kokonaisuudessaan hoidettu. Lisäksi kartoitetaan, miksi he ovat valinneet käyttämänsä palvelukanavan ja milloin he käyttäisivät muita palvelukanavia. Projektin toisessa vaiheessa kartoitetaan vakuutuspiirin sisäisiä prosesseja työntekijöiden näkökulmasta.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään asiakkaan näkökulma siitä, miten Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä hoidetaan asiakkaan hakemuksen käsittely hakemuksen jättämisestä päätöksen saamiseen saakka. Opinnäytetyössä pyritään kuvaamaan asiakkaan kokemia hyviä ja huonoja puolia hakemuksen käsittelyprosessista ja syventämään asiakasymmärrystä. Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan asiointikanavan valintaan sekä löytää asiakaspalveluprosessin kehittämiskohtia.

Opinnäytetyö on ajankohtainen, koska asiakaspalvelun kehittäminen on osa Kelan strategiaa. Kelan strategian (2013 - 2016) yhtenä osa-alueena on asiakasymmärryksen syventäminen, luottamuksen vahvistaminen ja asiointiprosessin laadun ja tehokkuuden kehittäminen (Kelan strategia 2013 - 2016, 2012, 2). Opinnäytetyön aihe on lähtenyt Kelan suunnittelijalta, joka vastaa asiakaspalvelun kehittämisestä, joten tutkimuksesta saatua tietoa pystytään hyödyntämään käytännössä asiakaspalvelun kehittämisessä. Asiakkaiden mielipiteitä on Kelassa tutkittu asiakaskyselyillä. Lisäksi on tehty opinnäytetöitä, jotka koskevat joko toimistopalvelua, sähköistä asiointia, ajanvarausta tai puhelinpalvelua. Tämä opinnäytetyö poikkeaa aiemmin tehdyistä opinnäytetöistä siten, että tässä pyritään katsomaan asiakkaan kokonaisprosessia yhden osa-alueen sijasta.

2 Kelan asiakaspalvelu

2.1 Kela

Kelassa hoidetaan Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki ja vähimmäiseläkkeet. Lisäksi Kela huolehtii vammaisetuksista, sotilasavustuksista sekä kuulumisesta Suomen sosiaaliturvan piiriin. (Kela 2013b.)

Kela koostuu kolmesta vakuutusalueesta. Vakuutusalueet ovat Etelä-Suomen vakuutusalue, Itä- ja Pohjois-Suomen vakuutusalue sekä Länsi-Suomen vakuutusalue. Vakuutusalueet koostuvat yhteensä 25 vakuutuspiiristä. Vakuutuspiirit koostuvat useammasta toimistosta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Etelä-Karjalan vakuutuspiiriin, joka kuuluu Itä- ja Pohjois-Suomen vakuutusalueeseen. Vakuutuspiirissä on kaksi toimistoa, joissa asiakaspalvelu on avoinna joka päivä (Lappeenranta ja Imatra), neljä toimistoa, jotka ovat auki osan viikkoa (Savitaipale, Luumäki, Sammonlahti ja Parikkala) sekä kolme yhteispalvelupistettä (Ruokolahti, Rautjärvi ja Lemi). Asiakaspalvelun lisäksi jokaisessa toimistossa ratkaistaan etuusasioita. Edellä mainittujen toimistojen lisäksi Lappeenrannassa on yksi toimisto, joka keskittyy ainoastaan ratkaisutoimintaan.

Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä asiakkaat voivat asioida yllä mainituissa asiakaspalvelupisteissä niiden aukioloaikoina. Yhteispalvelupisteissä on Kelan työntekijä paikalla noin kerran viikossa. Yhteispalvelupisteen toimintaperuste on määritelty seuraavasti; *Yhteispalvelupiste on Kelan ja muiden julkisten organisaatioiden yhdessä ylläpitämä palvelupiste. Sieltä saa Kelan hakemuslomakkeita ja esitteitä, voi jättää hakemuksen ja saada yleistä opastusta etuuksista sekä Kelan verkkopalvelujen käytöstä.* (Kela 2014a.) Kerran viikossa on mahdollista asioida Lappeenrannan tai Imatran toimistossa ajanvarauksella. Kerran viikossa on myös mahdollista varata puhelinvarausaika, jolloin asiakaspalvelija soittaa asiakkaalle tietynä kellonaikana. Asiakkaiden on mahdollista asioida lisäksi postitse, Kelan sähköisessä asiointipalvelussa sekä puhelinpalvelussa. Ajanvarauspuheluita lukuun ottamatta puhelinpalvelua ei hoideta Etelä-Karjalan vakuu-

tuspiirissä. Puhelinpalvelu hoidetaan Kelassa valtakunnallisissa yhteyskeskuksissa.

Kelassa on keskitetty etuusasioiden ratkaisutoimintaa siten, että jokaisessa vakuutuspiirissä ei enää käsitellä kaikkia Kelan etuuksia. Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä ratkaistaan työttömyysetuuksia, yleistä asumistukea, opintotukea (lukio ja ammatilliset oppilaitokset), sairauspäivärahaa, sairaanhoidon korvauksia, kuntoutusta ja hoitotukia.

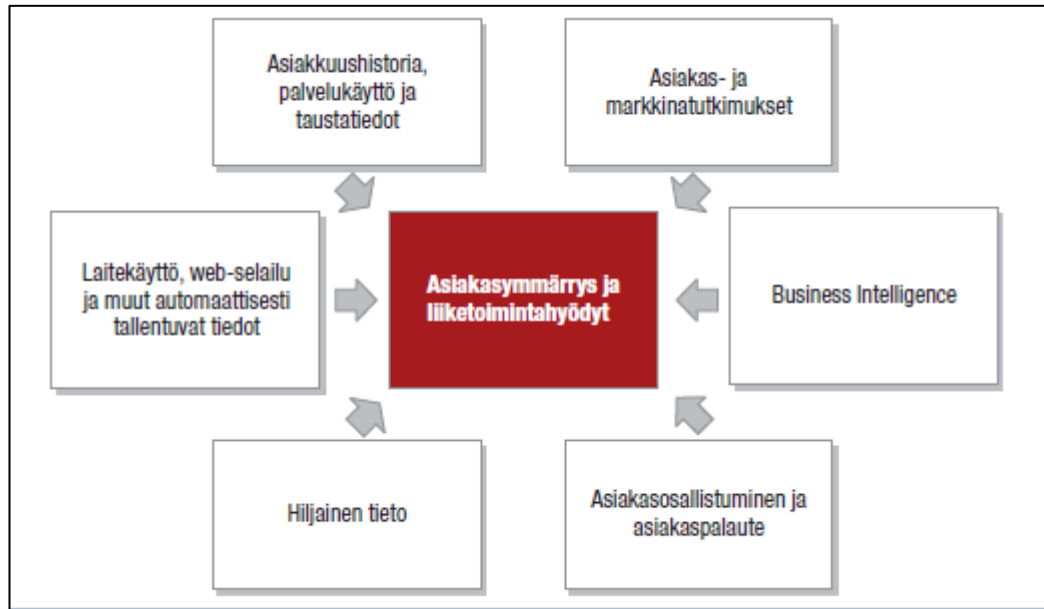
2.2 Kelan asiakas ja asiakasymmärrys

Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomessa asuvat sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt (Kela 2013b). Tns gallupin 2012 Kelalle tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisista yli puolet (59% kyselyyn vastanneista) on asioinut Kelassa viimeisen 12 kuukauden aikana. Useimmin Kelassa asioivat opiskelijat, työttömät, pienituloiset ja eläkeläiset. (Kelanetti 2013a.)

Kela ryhmittelee asiakkaat ensisijaisesti elämäntilanteen mukaan. Tämän ryhmittelyn tavoitteena on, että palveluneuvojat huomaavat asiakkaan tilannetta tarkastellessaan mahdollisuudet jonkin etuuden hakemiseen tai elämässä tapahtuvien muutosten vaikutukset jo maksussa oleviin etuuksiin. Elämäntilanne voi liittyä mm. opiskeluun, lapsen saamiseen, sairastumiseen, eläkkeelle jäämiseen tai työttömyyteen. (Kelanetti 2013b.)

Käsitteet asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys ja asiakasymmärrys ovat alun perin syntyneet liiketaloustieteessä ja yksityissektorilla. Julkishallinnon kehittämisen myötä, sosiaali- ja terveystieteiden käyttäjistä tuli *asiakas* 1990 -luvulla. Asiakkaista käytetään monenlaisia termejä: asiakas, kuluttaja, palvelujen käyttäjä, osallinen, sidosryhmään kuuluva, veronmaksaja tai kansalainen. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 17.) Tekesin katsauksessa Virtanen ym. (2011, 41) ovat määritelleet asiakasymmärryksen sosiaali- ja terveyssektorille soveltaen liiketalouden määritelmää: Asiakasymmärrys on jalostettua ja käyttötilanteeseen kiinnitettyä asiakastietoa. Asiakasymmärryksen syntymiseen ei riitä ainoastaan tieto asiakkaista, vaan tietoa tulee lisäksi analysoida ja hyödyntää. Asiakasymmärrys koostuu useasta eri osasta. Yrityksillä on eri paikoista saatua asiakastietoa. Asiakasymmärrys syntyy, kun tätä tietoa ja-

lostetaan. Tekesin tutkimusraportissa (Arantola & Simonen 2009) on kuvattu erilaisia asiakasymmärryksen lähteitä ja keinoja. Kuva (kuva 1) on tarkoitettu lähinnä liiketalouden käyttöön, mutta sitä voidaan soveltaa myös palveluyritykseen.



Kuva 1. Asiakastiedon lähteitä ja ymmärryskeinoja (Arantola & Simonen 2009, 21)

Asiakasymmärrys lähtee rakentumaan aidosta kiinnostuksesta asiakkaan mielteisiin (Virtanen ym. 2011, 45). Asiakasymmärryksen haasteita ovat mm. asiakastiedon suuri määrä ja sen pirstaleisuus, asiakastiedon tunnistamattomuus ja asiakastietojärjestelmien heikko hyödyntäminen sekä asiakastiedon yksilöllinen hyödyntäminen. Jotta yritys pystyy hyödyntämään asiakasymmärrystä arkisessa työssä ja johdonmukaisesti, sen on suunniteltava oma tapa asiakasymmärryksen hankkimiseen. Asiakasymmärryksen kehittämisessä on neljä vaihetta: lähtötilanne, asiakasymmärrystavoitteen asettaminen, asiakasymmärrys käytännön toiminnassa (prosessit) sekä toteutus ja onnistumisen seuranta. (Arantola & Simonen 2009, 6, 29.)

Kun asiakasymmärrystä halutaan käyttää toiminnan kehittämisessä, tulee asiakastiedon olla käytettävissä arkisissa tilanteissa, ja asiakasymmärrystä tulee kehittää tavoitteellisesti ja systemaattisesti (Arantola & Simonen 2009, 29). Yri-

tyksissä on paljon tietoa sekä paljon osaamista, mutta ne ovat usein hajallaan. Asiakasymmärryksen syventämiseksi tulisi osata hyödyntää numeerista, laadullista ja hiljaista tietoa. *Avarampi katse ympäröivään tietoon tarjoaa uusia näkymiä toiminnan kehittämiseen.* (Mattinen 2006, 25.) Asiakasymmärrys syntyy yhdistämällä määrällistä ja laadullista tietoa eri lähteistä. Lisäksi pitää oivaltaa, mitä tieto tarkoittaa ja pystyä soveltamaan sitä käytäntöön. (Arantola 2006, 75.)

Asiakasymmärrystä voidaan tietojen keräämisen lisäksi lisätä osallistamalla asiakas palvelun kehittämiseen (Arantola & Simonen 2009, 27). Jäppinen (2011) on tutkinut kunnan ja kuntalaisten vuorovaikutusta kunnan palvelujen uudistamisessa ja palveluja koskevassa päätöksenteossa. Kunnissa asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palveluihin kahdella tapaa: perinteisesti osallistumalla päätöksentekoon kunnallisten päätöselimien kautta ja uudemalla tavalla osallistumalla itse palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Kuntalaisten osallistuminen kunnan päätöksentekoon on kasvanut tasaisesti viimeisen 20 vuoden aikana. Eri tutkimusten perusteella kuitenkin kuntalaisten kanssa suunnitellut ja tuotetut palvelut eivät ole kovinkaan yleisiä. Asiakkaiden osallistumista palvelujen kehittämiseen olisi kuitenkin hyvä lisätä entisestään, koska käyttäjälähtöisesti tuotetut palvelut näkyvät laadun paranemisessa. (Jäppinen 2001, 7 - 9.)

Virtanen ym. (2011) ja Toikko (2006) ovat myös tuoneet esiin asiakkaiden osallistumisen tärkeyden palvelujen kehittämisessä. Kun kehitetään palvelukanavia, asiakasymmärrys on tärkeä osa sen kehittämistä. Asiakkaiden palvelukäytäntöjä, palvelumuotoja ja niiden vuorovaikutuksellisuutta voidaan kehittää syventämällä tietoa yksittäisen asiakkaan käyttäjäkokemuksista. Pelkkä asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely eivät riitä syvällisemmän tiedon saamiseksi. (Virtanen ym. 2011, 41.) Palvelujärjestelmiä on vaikea kehittää, jos palvelun käyttäjät eivät ole mukana. Kun palvelun käyttäjät tekevät yhteistyötä ammattilaisten kanssa, asiakkaiden kokemustieto saadaan osaksi palvelun kehittämistä. (Toikko 2006, 3 - 4.)

2.3 Asiakaspalveluprosessi

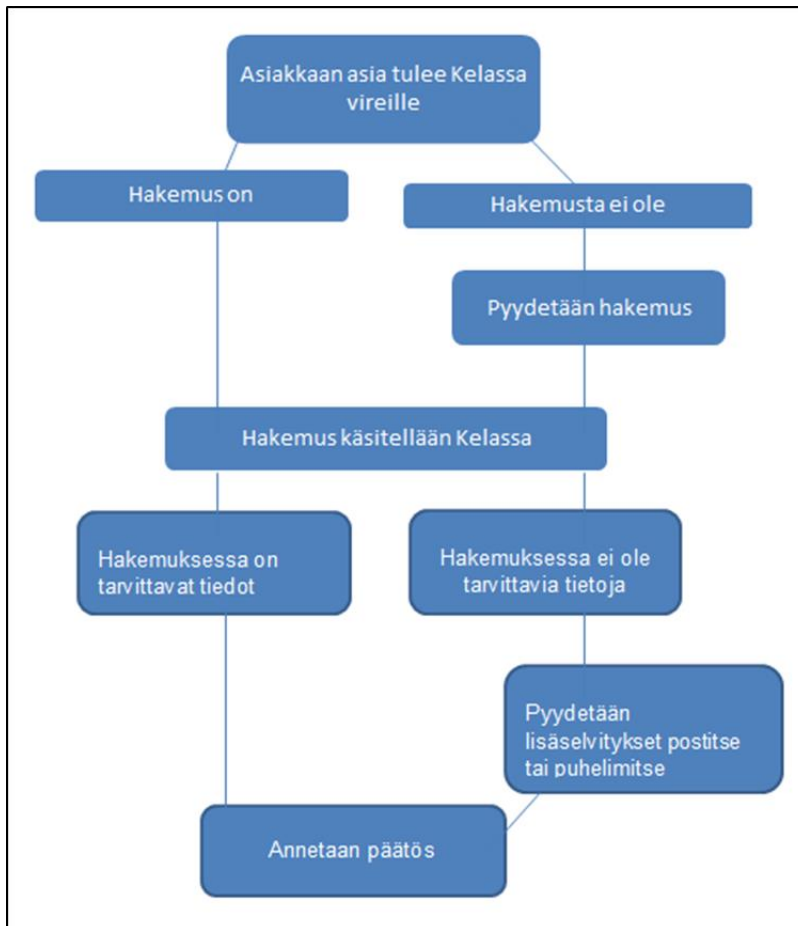
Asiakaspalvelu voidaan määritellä monella tavoin. Määritelmä voi vaihdella henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelu voi tarkoittaa tuotteen toimittamista asiakkaalle, mutta myös moni hallinnollinen palvelu ovat asiakkaalle tarjottavaa palvelua. Grönroos (1998, 49 - 52) on määritellyt palvelun seuraavasti: *Palvelu on ainakin jossakin määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.* Palvelut ovat prosesseja tai tekoja, joissa yleensä syntyy vuorovaikutusta. Tässä opinnäytetyössä termillä asiakaspalvelu tarkoitetaan koko asiakaspalveluprosessia, ei ainoastaan henkilökohtaista toimistoasiointia.

Prosessiajattelussa koko organisaation toiminta nähdään prosessina. Edwards Deming on todennut, että jos et osaa kuvata sitä mitä teet prosessina, et tiedä mitä olet tekemässä. (Lecklin & Laine 2009, 39 - 40.) Jotta prosessit toimivat ja niitä voidaan johtaa hyvin, on tärkeää tunnistaa ja määritellä organisaation tärkeimmät prosessit. Prosessikartta auttaa hahmottamaan organisaation toimintaa sekä organisaation sisällä että sidosryhmien kanssa. Prosessisuunnitelma on apuväline toiminnan suunnittelemiseksi, ymmärtämiseksi ja kehittämiseksi. Prosessikarttaa voidaan hyödyntää koulutuksessa ja toiminnan kehittämisessä. (Lecklin & Laine 2009, 42.)

Prosessiajattelua voidaan hyödyntää yksityisten yritysten lisäksi voittoa tuottamattomien julkishallinnon organisaatioiden tuloksellisuuden kehittämisessä. Prosessiajattelun ominaisuuksia ovat mm. systemaattinen ajattelu, asiakaskeskeisyys ja päämääräsuuntautuneisuus. Organisaation strategiaa voidaan toteuttaa hahmottamalla ja kehittämällä toimintaa prosesseiden avulla. Prosessiajattelussa tulevat esiin myös työkalut, dokumentointi ja tietojärjestelmät, joilla pyritään yhteisten käytäntöjen levittämiseen. (Martinsuo & Blonqvist 2010, 3.) Kelassa prosessiajattelulla pyritään yhdistämään käytäntöjä. Kelalla on tavoitteena, että asiakas saisi samanlaista palvelua riippumatta siitä, missä Kelassa hän asioi. Tästä syystä Kelalla on panostettu paljon erilaisten prosessien kehittämiseen ja kuvaamiseen.

Kelalla on tehty palveluprosessin kuvaukset erikseen asiakaspalveluun sekä etuuden käsittelijöille. Asiakaspalvelun prosessin tavoitteena on laadukas asiakas kohtaaminen ja palveluketjun käynnistäminen. Asiakaspalveluprosessissa on huomioitu asiakaspalvelutilanteen vaikutus asiakkaan etuuksien käsittelyn sujuvuuteen (=etuusprosessien sujumiseen.) Etuuksien käsittelyille on tehty omat prosessikaaviot, joissa on huomioitu tilanteet, joissa asiakkaaseen tulee olla yhteydessä, sekä se, miten etuuksia käsitellään Kelan sisällä. Kelan prosesseissa on pyritty huomioimaan asiakaspalvelun ja etuuskäsittelyn liittymäkohdat sekä etuuksien liittymäkohdat toisiinsa. Palvelutoiminnan onnistuminen kokonaisuudessaan edellyttää sitä, että jokaisessa palveluketjun vaiheessa asiat hoidetaan siten, että seuraava Kelan työntekijä pääsee sujuvasti jatkamaan asiakkaan asian hoitamista eteenpäin. (Kelanetti 2013c.)

Kelan asiakkuusprosessin vaiheet on jaoteltu kolmeen pääluokkaan: neuvonta ja hakemaan ohjaaminen, hakemuksen vireilläolovaihe sekä asiakkuuden ylläpitovaihe (Kelanetti 2013d). Palveluprosessi voi alkaa asiakkaan aloitteesta (asiakkaan palvelutarve) tai Kelan aloitteesta (asiakkaan palvelutarpeen ennakointi) (Kelanetti 2013e). Koska Kelassa on tehty prosessiohjeet todella tarkalla tasolla ja jokaiselle etuudelle sekä asiakaspalvelulle on omat prosessikuvaukset, niitä on mahdollista liittää tähän työhön. Prosesseissa on kuvattu myös prosessien vaikutukset muihin etuuksiin, yhteistyötahoihin ja erilaiset erityistilanteet. Olen kuvannut asiakkaan ja Kelan välisen prosessin hyvin pelkistettynä kuvaan 2.

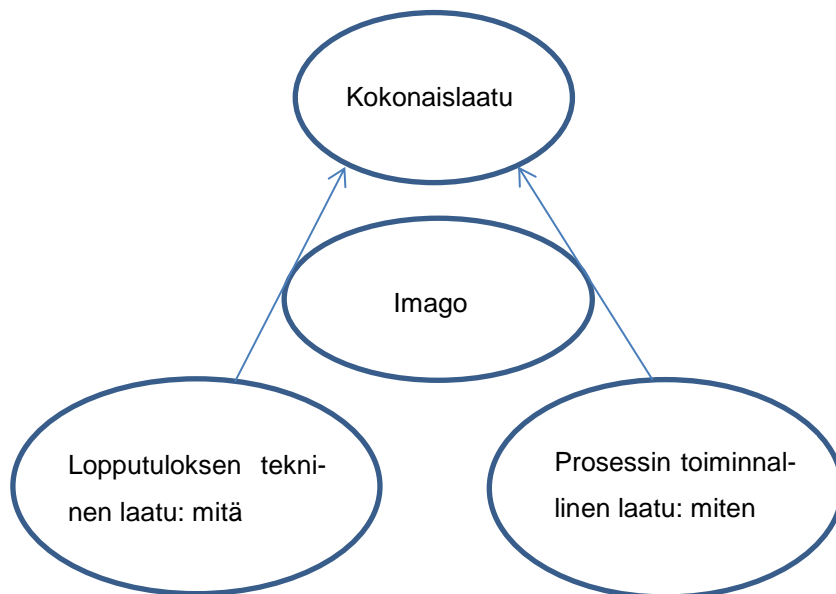


Kuva 2. Kelan asiakaspalveluprosessi

Asiakaspalveluprosessi voi alkaa eri palvelukanavien kautta. Kelalla on käytössä useita eri palvelukanavia. Asiakas voi asioida toimistossa, puhelinpalvelussa, ajanvarauksella (puhelinajanvarauksella tai toimistoajanvarauksella), yhteispalvelupisteissä, internetin asiointipalvelussa sekä postitse (Kela 2013c). Kelassa on määritetty asiakaspalvelun periaatteet seuraavasti: Asiakas palvelee siinä asiointikanavassa, jonka hän on kulloinkin valinnut ja häntä informoidaan vaihtoehtoisista palvelukanavista. Huolehditaan siitä, että asiakkaan palveluketju toimii saumattomasti. (Kelanetti 2013f.) Kelassa on vuonna 2013 otettu käyttöön palvelumalli. Palvelumalliin on koottu kaikille asiakaskohtaamisille yhteisiä piirteitä, joita asiakaskohtaamisissa tulisi noudattaa. Palvelumallin tavoitteena on saada asiakkaan asia hoidettua mahdollisimman sujuvasti ja samojen periaatteiden (prosessien) mukaisesti. (Kelanetti 2013g.)

2.4 Asiakaspalveluprosessin laadun arviointi ja kehittäminen

Asiakastyytyvyyteen vaikuttaa se, miten asiakkaiden odotukset palvelusta kohtaavat sen minkäläistä palvelua he ovat saaneet (Suneeta & Koranne 2014). Palvelun laatua ei voi kehittää määrittelemättä sitä, mitä palvelun laadulla tarkoitetaan ja miten asiakkaat kokevat palvelun. Asiakkaan kokemalla palvelulla on kaksi ulottuvuutta. Toinen on se, millainen on ollut palvelun lopputulos (tekeminen ulottuvuus), ja toinen on toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa siis lopputuloksen lisäksi se, millä tavoin lopputulokseen on päästy. Laadun kokemiseen vaikuttaa lisäksi yrityksen imago. Palvelun kokonaislaatu koostuu näistä kolmesta asiasta (Kuva 3). (Grönroos 1998, 62 - 64).



Kuva 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1998, 65)

Tapio Rissanen (2005) määrittelee palvelun seuraavasti: *Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänä, ajan tai materian säästönä jne.* Rissanen mukaan hyvä palvelu syntyy ainoastaan siten, että asiakasta kunnioitetaan ja hän tuntee itsensä tasavertaiseksi

palvelun tuottajan kanssa. Kohtelun tulee olla lisäksi ammattitaitoista ja oikeudenmukaista. (Rissanen 2005, 15.)

Hyvä tai huono asiakaspalvelu on aina viime kädessä asiakkaan oma kokemus. Palvelun tuottajalla voi olla omat kriteerit palvelutapahtuman onnistumiselle. Palvelun tuottajan kriteerit voivat olla täysin erilaiset kuin asiakkaan kokemus. Palvelun tuottajan kriteerit voivat palvelussa täytyä, mutta asiakas ei silti koe saaneensa hyvää palvelua. (Rissanen 2005, 17.) Honkola ja Jounela (2000, 14) tuovat esiin saman asian. Hyvän palvelun laadun kriteerinä ovat asiakkaiden näkemykset ja kokemukset yrityksen toiminnasta, ei se, mitä yrityksessä ajatellaan asiakkaan kokevan tärkeänä.

Palvelun laadulle on vaikeaa tehdä yleispätevää määritelmää, sillä *palvelun laatu on asiakkaan kokemus, ei ehdoton totuus*. Vaikka palvelutapahtuma olisi sujunut hyvin ja sujuvasti, mutta asiakas ei saanut haluamaansa asiaa, hän voi kokea palvelun laadun huonoksi. Hyvän asiakaspalvelun kriteereitä on, että asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastataan, asiakasta kuunnellaan, asiakas asetetaan etusijalle, asiakasta kunnioitetaan, asiakkaalle annetaan aikaa, palvelu on luotettavaa ja tasalaatuista. (Kannisto & Kannisto 2008, 12 - 14.)

Asiakkaat ovat yksilöitä ja eivätkä he välttämättä toimi siten, kuin prosessissa on ajateltu, että asiakas toimii. Mattisen (2006, 60) mukaan asiakkuudella on aina kaksi prosessia: suunniteltu prosessi ja toteutunut prosessi. Kun näitä eroja prosesseissa huomataan, prosesseja voidaan parantaa niiden pohjalta. Prosesseja voidaan hienosäätää ja muuttaa asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkaat pysyvät huomaamaan, toimivatko organisaation eri toimijat yhtenäisesti. Eri toimijoiden välillä tulisi olla yhtenäinen visio, jolloin asiakkuuden onnistuminen todennäköisesti lisääntyy. Asiakkaat arvostavat toimintojen selkeyttä. Sisäisellä viestinnällä on iso osuus yhtenäisessä toiminnassa. Asiakkaita kuuntelemalla voidaan selvittää, etenevätkö asiat johdonmukaisessa järjestyksessä. (Mattinen 2006, 114 - 115.)

Laatu tarkoittaa eri yhteyksissä ja eri ihmisille eri asioita. Laatua on kuvattu esim. seuraavasti: *Laatu on sopivuutta käyttötarkoitukseen* (Joseph M Juran), *Laatu on kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet* (George D. Edwards), *Laatu tuo*

tyytyväisyyttä ja rahaa (Mikel Harry), (Lecklin & Laine 2009, 15). Laadukas palvelu syntyy palveluntuottajan pätevyydestä ja ammattitaidosta, luotettavuudesta, uskottavuudesta, saavutettavuudesta, turvallisuudesta, kohteliaisuudesta, palvelualltiudesta, viestinnästä, asiakkaan tarpeiden tunnistamisesta ja ymmärtämisestä sekä palveluympäristöstä (Rissanen 2005, 215 - 216).

Grönroosin (1998, 74) mukaan palvelun laatu koostuu kuudesta osatekijästä: ammattitaidosta, asenteesta ja käyttäytymisestä, lähestyttävyydestä ja joustavuudesta, luotettavuudesta ja uskottavuudesta, normalisoinnista (eli kun joku asia menee pieleen, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimeen pitääkseen asian hallinnassa) sekä maineesta. Asiakkaan kokemus hyvästä asiakaspalveluprosessista lähtee liikkeelle siitä, että asiakkaan odotukset saamastaan palvelusta ja palveluntuottajan resurssit ja edellytykset tuottaa palvelua eivät ole ristiriidassa keskenään (Virtanen ym. 2011, 24).

Menestyksekkääseen asiakaspalveluprosessin kehittämiseen ja toteuttamiseen tarvitaan asiakkuuksien tuntemusta. Usein yrityksissä oletetaan, että hyvä palvelu toteutuu käytännössä ja että asiakkaan arvo ymmärretään. Käytännössä kun palvelua tarkastellaan lähemmin, paljastuu näennäisesti hyvä palvelu, joka perustuu enemmän yrityksen omiin käsityksiin palvelutasosta kuin asiakkaiden näkemyksiin. Asiakaspalvelun kehittämiseen tarvitaan asiakastytyväisyystutkimusten lisäksi selvitystä siitä, mitä asiakkaat arjessa ajattelevat. (Aarnikoivu 2005, 37 - 38.)

Palvelun laadulle voivat asettaa vaatimuksia organisaation ja asiakkaiden lisäksi esim. poliittiset päätöksentekijät. Leena Oulasvirta (2007) on väitöskirjassaan tutkinut palvelun laadun arviointia moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tutkimuksen perusteella palvelujen laadun arvioinnissa tulee huomioida organisaation erityispiirteet ja palvelun laatua tulee arvioida eri intressien näkökulmasta. Julkisessa organisaatiossa omia vaatimuksiaan palvelun laadulle asettavat käyttäjien lisäksi poliittiset päätöksentekijät, organisaation johto ja suorittavan työn tekijät. Oulasvirran mukaan poliittiset päätöksentekijät arvioivat sitä, kuinka tyytyväisiä kansalaiset ja yritykset ovat verovaroin tuotettuihin palveluihin. Palvelun tuottajat tarkastelevat asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun sekä, sitä millä tasolla laatu ja asiakastytyväisyys ovat verrattuna muihin palvelun

tuottajiin. Asiakkaat taas arvioivat palvelun laatua koetun palvelutilanteen perusteella ja vertaavat sitä omiin odotuksiinsa ja tarpeisiinsa. (Oulasvirta 2007, 6, 63.)

Kelan asiakaspalvelun laadun arviointi lähtee pitkälti asiakkaiden mielipiteistä. Ylemmät tahot asettavat kuitenkin kriteerit, joilla määritellään hyvä palvelutaso. Hyvän palvelun kriteerit on määritelty Kelan suunnittelijoiden kokoamassa palvelumallissa. Esimerkiksi haamuasiakkaat arvioivat palvelua palvelumallin kriteereiden perusteella. Haamuasiointin lisäksi Kela tekee vuosittain asiakkaille asiakaskyselyn, jolla pyritään selvittämään asiakaspalvelun laatua. Etelä-Karjalassa, ja Kelassa yleisestikin, asiakaspalvelu on saanut hyvät arvostukset. Vuoden 2013 kyselyssä asiakkaat antoivat Etelä-Karjalassa asiakaspalvelun arvostukseksi 9,3. Asiakaspalvelua arvioivat vuosittaisessa kyselyssä ne, jotka asioivat toimistopalvelussa. Sähköisesti asioineiden ja postin kautta hakemuksen toimittaneiden kokemukset Kelasta eivät tässä kyselyssä tule esille. Sähköisesti asioineille Kela toteutti kyselyn verkkopalvelun kautta joulukuussa 2013 - tammikuussa 2014. Sähköiset palvelut saivat arvostukseksi 8,17. (Kelanetti 2014a.) Asiakaspalvelun laatua tarkastellaan myös organisaation sisällä havainnoimalla asiakaspalvelua. Havainnointia tehdään samojen kriteereiden perusteella kuin haamuasiointia.

Asiakkaat ovat yleensä laadun lopullisia arvioijia, joten on hyvä, jos asiakas on mukana laadun kehittämisessä. Asiakaspalautteet ovat tärkeitä organisaation toiminnan kehittämiseksi. (Lecklin & Laine 2009, 18.) Asiakaslähtöiset yritykset yrittävät ymmärtää asiakkaidensa tarpeita ja pyrkivät rakentamaan toimintaansa siten, että pystyvät täyttämään asiakkaidensa tarpeet. Aina kuitenkin asiakastieto ei anna riittäviä vastauksia yrityksen kysymyksiin. Tiedetään mitä tapahtuu, mutta ei tiedetä miksi. (Korkman & Arantola 2009, 7.) Jos haluaa saada oikeasti tietoa asiakkaistaan, pelkkä palautelaatikko ei riitä. Asiakkaista tulee hankkia lisää tietoa jatkuvasti ja aktiivisesti. (Lundberg & Töytäri 2010, 53.)

Asiakaspalveluprosessin kehittäminen lähtee asiakkaan palveluymmärryksestä. Palveluymmärryksestä puhutaan silloin, kun asiakkaan palvelumielikuvat ja odotukset palvelusta vastaavat todellisuutta ja siihen liitetään asiakkaan ymmärrys omasta asemastaan palvelujen käyttäjänä ja asiakkaan rooli palvelun tuot-

tamisessa. Asiakkaan asenteilla on tärkeä rooli asiakkaan palveluymmärryksen kasvattamisessa. Asiakkaiden asenteet syntyvät mielikuvista ja kokemuksista. Mielikuva palvelusta saattaa muokata asiakkaan kokemusta palvelusta. Joidenkin tutkijoiden mielestä aiemman mielikuvan vuoksi asiakkaalle syntyy palvelusta negatiivinen kuva, vaikka palvelu olisikin ollut hyvää. Asiakkaiden asenteisiin voidaan vaikuttaa vain pitkäjänteisellä ja laadukkaalla tekemisellä. (Virtanen ym. 2011, 24 - 26.)

Palvelukulttuuria voidaan kehittää tehokkaalla viestinnällä. Palvelukulttuuria pystytään kehittämään avaamalla asiakkaille ja henkilökunnalle organisaation asiakasperiaatteita. Organisaation palvelukulttuuri ei muutu, ellei asiakkaiden asenteita kulttuuriin muuteta samalla. Esimerkiksi asiakkaita tulee pikkuhiljaa opettaa uusiin palvelumuotoihin ja niiden käyttämiseen. Tämänäköisestä asiakkaan osallistamisesta voidaan käyttää termiä ”pehmeä pakottaminen”, jonka päämääränä on asiakkaiden asenteiden muuttaminen palvelua kohtaan motiivoinnin ja dialogin kautta. Palvelukulttuurin kehittämiseen tarvitaan myös asiakasymmärryksen lisäksi ymmärrystä organisaation sisäisestä toiminnasta. *Asiakslähtöisyys ulottuu myös organisaation sisälle keskinäisen asiakkuuden ymmärtämisenä. Tällöin asiakslähtöisyys lähtee organisaation sisäisten ryhmien välillä vallitsevien toimintatapojen muuttamisesta.* (Virtanen ym. 2011, 27 ja 47.)

Tutkimuksen mukaan asiakkaiden mielestä tärkein asia asiakaspalvelussa on se, että heidät huomioidaan, heitä kuunnellaan ja heidän mielipiteilleen annetaan arvoa palveluprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakkaille ei ollut niinkään tärkeää kuka palvelun tuottaa, vaan muodostuuko palveluista yhtenäinen ja ymmärrettävä palvelukokonaisuus, joka tukee asiakkaan tavoitetta. Asiakslähtöisessä ajattelussa palvelut tulee organisoida asiakkaan tarpeista lähtien yhdessä asiakkaan kanssa. (Virtanen ym. 2011, 31, 36.)

Kun kehitetään asiakaspalvelua, on hyvä muistaa, että kehittämistä tulee tehdä laaja-alaisesti, koska asiakas on yksi ja sama läpi koko palveluprosessin (Virtanen ym. 2011, 61). Yksi keino palveluprosessin kehittämiseen kokonaisvaltaisesti on palvelumuotoilu. Tätäkin opinnäytetyötä on lähdetty suunnittelemaan Mirva Törmälän palvelumuotoilutyön pohjalta (Liite 1). Palvelumuotoilua on kuvattu Jyväskylän ammattikorkeakoulun internetsivuilla seuraavasti: *Palvelumuoto-*

toilussa pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeiden, odotusten ja kokemusten taustalla olevia tekijöitä. Palvelumuotoiluprosessi koostuu neljästä vaiheesta: tutkimus, luominen, arviointi ja toteutus. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2014.) Palvelumuotoilussa on tärkeää ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja toiveet palvelun suhteen sekä se, millaista ongelmaa ollaan ratkaisemassa. Ymmärrystä luodaan tutkimalla ja havainnoimalla asiakkaita. Palvelumuotoilu on tapa kehittää palveluja. Palveluprosesseja sekä palveluympäristöjä suunnitteleamalla voidaan vaikuttaa asiakkaan saamaan kokemukseen palvelusta. (SDT 2014.) Jäppisen (2011, 9) mukaan palvelumuotoilun menetelmät tuovat uusia tieteellisiä tapoja tunnistaa käyttäjien piileviä tarpeita. Niiden avulla voidaan löytää palveluja tuoteparannusten lisäksi kehittämisideoita, jotka vaikuttavat koko organisaation toimintaan. Palvelumuotoilun keinoin voidaan selvittää myös tulevaisuuden tarpeita.

Stefan Moritz (2005, 4) on kuvannut palvelumuotoilua seuraavasti: *Service Design helps to innovate (create new) or improve (existing) services to make them more useful, usable, desirable for clients and efficient as well as effective for organisations. It is a new holistic, multidisciplinary, integrative field.* Palveluja kehittäessä täytyy muistaa, että asiakkaat ovat yksilöllisiä erilaisine tarpeineen. Edelleen on esim. palveluja, joita tietokone ei voi tarjota samalla tasolla kuin ihminen. Palvelumuotoilussa keskitytään siihen, mitä asiakkaat haluavat. (Moritz 2005, 27.)

Palvelumuotoilu on palvelukokemuksen suunnittelun lisäksi strategioiden ja prosessien suunnittelua. Jenny Winhall on tiivistänyt palvelumuotoilun prosessin neljään D:hen: *Discover, Define, Develop & Deliver.* (Vrt. Jyväskylän ammattikorkeakoulun sivulla oleva määrittely.) Se tarkoittaa asiakkaan sekä organisaation ymmärtämistä, ideoiden kehittämistä ja niiden muovaamista toteutettavissa olevaan muotoon sekä niiden käyttöön ottamista. Palvelumuotoilu on jatkuva prosessi. Se auttaa ymmärtämään asiakkaita ja heidän odotuksiaan ja tarpeitaan sekä myös huomioimaan käytettävät resurssit. (Moritz 2005, 39 - 40.)

Jotta palvelun laatua voidaan kehittää, laatua tulisi pystyä arvioimaan. Palvelujen, kuten asiakaspalvelun, laadun arviointi on vaikeampaa kuin tavaratuotteiden. Palvelun laadun mittaaminen perustuu enemmän kvalitatiivisiin seikkoihin

kuin täsmällisiin mittareihin. Palvelun laatua voidaan mitata esim. asiakkaan kokemuksilla. Laadun kriteereitä ovat mm. virheettömyys, asiakastyytyväisyys, kustannustehokkuus, toimintavarmuus, joustavuus ja ketteruus, jatkuva parantaminen ja uusiutuminen sekä lisäarvon tuottaminen (Lecklin & Laine 2009, 17 - 22). Prosesseja tulee kehittää saadun palautteen perusteella. Prosesseja pitää arvioida sen perusteella, toimivatko ne niin kuin pitääkin. Prosesseja voidaan arvioida mm. kokoamalla yleistä mittaustietoa sekä havainnollistamalla prosessin toteutustapaa. Tietoa prosessin toimivuudesta voidaan saada mm. haastatteluilla, ryhmätyönä ja olemassa olevia tietoja analysoimalla. (Martinsuo & Blomqvist 2012, 5-7.)

Prosessia tulee kuitenkin seurata myös mittareilla. Mittareiden avulla prosessia pystytään arvioimaan ja johtamaan. Mittareiden avulla prosesseja voidaan seurata ja löytää asioita, joita toiminnassa tulee kehittää. Prosessin kehittämisessä tulisi olla mukana niiden, jotka työskentelevät prosessissa, koska heillä on paras tieto työn kulusta ja siihen liittyvistä ongelmista (Lecklin & Laine 2009, 43 - 44). Kelassa on menossa useita hankkeita, joilla asiakkaan asiakaspalveluprosessia pyritään kehittämään. Asiakaspalvelua pyritään kehittämään selkeyttämällä päätöksiä ja kirjeitä (Selkeyshanke), yksinkertaistamalla hakemuslomakkeita (Haku-hanke), kehittämällä sähköistä asiointia (Arkki-Hanke), kehittämällä asiakasohjausta ja palvelumallia (Asiakkuudenhallinta-hanke) ja kehittämällä terveyteen ja työ- ja toimintakykyyn liittyviä palveluprosesseja. Lisäksi prosesseja kehitetään kehittämällä prosessimaista toiminta- ja johtamismallia (PROJO-hanke). Hankkeissa on mukana etuuskäsittelijöiden ja suunnittelijöiden lisäksi asiakkaita. Esimerkiksi uusittuja lomakkeita ja päätöksiä on tehty yhdessä asiakkaiden kanssa. (Kela 2013d.) Prosesseja mitataan useilla mittareilla. Asiakaspalvelun laatuun liittyvien kyselyiden ja havainnointien lisäksi prosesseja mitataan esim. mittaamalla käsittelyaikoja ja päätösten laatua

3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tarkoituksena on kuvata asiakkaan näkökulmasta eri palvelukanavien kautta asioivien asiakkaiden saamaa palvelua, palveluprosessia sekä sitä miten heidän asiansa on kokonaisuudessaan Kelassa hoitunut ja miten pal-

velua voidaan kehittää. Lisäksi tarkoitus on selvittää, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan palvelukanavan valintaan.

Tutkimuskysymykset

- 1) Miksi asiakas valitsi käyttämänsä palvelukanavan ja missä tapauksissa hän käyttäisi muita palvelukanavia?
- 2) Mitkä ovat asiakaspalveluprosessin vahvuudet ja kehittämiskohdat asiakkaan näkökulmasta?
- 3) Miten asiakkaan palveluprosessia voidaan kehittää?

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä asiakasymmärrystä sekä saada sellaista tietoa Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiakaspalveluprosessien vahvuuksista ja kehittämiskohdista, joita voidaan käyttää uuden asiakaslähtöisen palvelumallin kehittämiseen.

4 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmät

4.1 Kohderyhmä

Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Lisäksi Kelan asiakkaita ovat työntajat sekä muut yhteistyökumppanit. Tässä opinnäytetyössä keskitytään henkilöasiakkaisiin, jotka ovat asioineet Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä ja toimittaneet hakemuksen jonkin etuuden hakemista varten. Jotta saataisiin laaja kuva asiakaspalveluprosesseista, tutkimukseen valittiin haastateltavaksi useamman palvelukanavan kautta asioineita henkilöitä. Jotta voidaan tarkastella juuri Etelä-Karjalan vakuutuspiirin prosesseja, tutkimukseen valittiin sellaisessa etuudessa asioineita henkilöitä, joiden etuusasia käsiteltiin Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä. Haastateltavien valintakriteerit päätettiin yhdessä asiakaspalvelun kehittämisprojektiryhmän kanssa. Haastatteluihin valittiin yhteensä 16 Kelan asiakasta. Haastateltavien ikä vaihteli 21-vuotiaasta 68-vuotiaaseen.

Suunnitelmana oli haastatella kahdeksan asiakaspalvelussa asioinutta (neljä Lappeenrannasta ja neljä Imatralta), kaksi sähköisen hakemuksen jättänyttä,

kaksi yhteispalvelupisteessä asioinutta, kahta, jotka toimittivat hakemuksen postitse, sekä kahta, jotka asioivat ajanvarauksella. Valintakriteerinä oli, että asiakas toimittaa hakemuksen yleiseen asumistukeen, sairauspäivärahaan, työttömyysturvaan tai sairaanhoidon korvauksiin ja että asiakas ei ole sen hakemuksen vuoksi asioinut Kelassa aiemmin. Haastateltavia haluttiin enemmän toimistopalvelusta kuin muista asiointikanavista sen vuoksi, että tämän tutkimuksen yksi tavoite oli selvittää, mikä saa asiakkaan valitsemaan perinteisen asiakaspalvelun. Kela pyrkii ohjaamaan asiakkaita muihin palvelupisteisiin, joten tutkimuksella haluttiin selvittää, mistä syistä asiakas olisi valinnut muun palvelukanavan kuin toimistopalvelun.

Haastateltavien valintakriteereitä jouduttiin käytännön syistä hieman muuttamaan tutkimuksen edetessä. Työskentelen pääsääntöisesti Imatran toimistossa, joten sieltä ei ollut ongelmia saada haastateltavia. Lappeenrannassa työskentelin neljänä päivänä. Tässä ajassa ei asiakaspalveluun tullut yhtään sellaista asiakasta, joka olisi täyttänyt sovitut kriteerit ja olisi suostunut haastatteluun. Imatrallakin haastateltavien etsiminen kesti yli kuukauden. Asiakaspalveluun tuli enemmän lisäselvityksiä tuovia asiakkaita kuin uuden hakemuksen tuojia. Lisäksi hakemuksia toimitettiin sellaisiin etuuksiin, joita ei ollut valittu tähän tutkimukseen. Tästä syystä projektiryhmän kanssa päädyttiin siihen, että Lappeenrannan asiakaspalvelussa asioivien tilalle haastateltiin kaksi asiakasta, jotka asioivat Imatran asiakaspalvelussa ja kaksi asiakasta, jotka täyttivät hakemuksen internetin kautta. Internetin kautta toimittavien asiakkaiden määrää haluttiin lisätä sen vuoksi, että haastateltavia etsittäessä huomattiin, että moni asiakaspalvelussa asioineista toi liitteitä internetissä täytettyyn hakemukseen. Haastateltavia (Taulukko1) oli loppujen lopuksi kuusi asiakaspalveluun hakemuksen toimittanutta, neljä sähköisesti hakemuksen toimittanutta, kaksi yhteispalveluun hakemuksen toimittanutta, kaksi postitse hakemuksen toimittanutta ja kaksi, jotka asioivat ajanvarauksella.

Asiointikanava	Haastateltavien määrä yht. 16	Etuus
Asiakaspalvelu	6	Työttömyysturva Sairaanhoidon korvaus 2 kpl Yleinen asumistuki 2 kpl Sairauspäiväraha
Posti	2	Yleinen asumistuki Työttömyysturva
Sähköinen asiointipalvelu	4	Sairauspäiväraha Työttömyysturva 2 kpl Yleinen asumistuki
Ajanvaraus	2	Sairaanhoidon korvaus Työttömyysturva
Yhteispalvelupiste	2	Sairaanhoidon korvaus Sairauspäiväraha

Taulukko 1. Haastateltavien määrät asiointikanavittain ja etuuksittain

Palvelukanavan valinta on vain yksi pieni osa asiakaspalveluprosessia. Opin-
näytetyössä pyritään selvittämään, kuinka asiakkaan koko asiakaspalvelupro-
sessi on mennyt. Tämän vuoksi tutkimuksen tuloksien ja tutkimuksen luotetta-
vuuden kannalta ei ole merkitystä sillä, minkä verran asiakkaita on valittu kusta-
kin palvelukanavasta. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 89) ovat tuoneet esiin sen, että
laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoituk-
senmukaista. Valintakriteereitä pohdittiin yhdessä projektiryhmän kanssa ja niitä
muutettiin tutkimustilanteessa esiin tulleiden seikkojen perusteella. Valintakri-

teereitä pohdittaessa otettiin huomioon tutkimuskysymykset sekä tilastoista kerätyt tiedot esimerkiksi asiakkaiden asiointin syistä.

Laadullisen aineiston valinnassa tutkijan tulee pohtia aineiston määrän lisäksi kysymyksiä aineiston teoreettisesta merkityksestä tutkimusongelman suhteen. Laadullisessa aineistossa on tärkeää aineiston mahdollisimman tarkka rajaus. *Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutan aineiston harkinnanvaraisesta, teoreettisesta tai tarkoituksenmukaisesta poiminnasta tai harkinnanvaraisesta näytteestä.* (Eskola & Suoranta 2008, 60 - 62.) Myös Howard (2012, 15) on tuonut esiin, että laadullisessa tutkimuksessa ei voida sanoa suoraan, kuinka monta haastattelua tulisi tehdä. Haastateltavien määrä riippuu siitä, millaisella määrällä tutkija kokee, että saa tarvittavat vastaukset.

Haastateltavien valinnan teki yksi projektiryhmän jäsenistä. Haastateltavat valittiin täysin sattumanvaraisesti sovittujen kriteerien pohjalta. Projektiryhmän jäsenen kanssa sovittiin päivät, jolloin hakemuksen jättäneiltä tiedusteltiin halua osallistua tutkimukseen. Ensimmäiset henkilökohtaisesti tehdyt haastattelut toteutettiin noin kuukauden ajanjakson aikana.

4.2 Käytännön toteutus

Opinnäytetyö on osa Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiakaspalvelun kehittämisprojektia. Projektia on toteutettu opinnäytetyön rinnalla ja opinnäytetyön tulokset ovat projektiryhmän käytössä.

Projektiryhmään kuuluu lisäksi neljä muuta Kelan työntekijää. Aluksi projektiryhmän kanssa laadittiin runko haastatteluille (Liite 2) sekä määritettiin tarkat valintakriteerit haastateltavien valinnalle. Haastattelujen kysymykset tehtiin olemassa olevia tilastoja hyödyntäen. Tilastoista voidaan saada tietoa siitä miten asiakkaat toimivat, kyselyn avulla voidaan selvittää, mikä ohjasi asiakkaan toimintaa (Mattinen 2006, 53). Tilastoja kerättiin mm. siitä, minkä verran Etelä-Karjalassa asioi asiakkaita ja mitä palvelukanavia he käyttävät. Tilastojen avulla tarkasteltiin myös sitä, millaisia asioita asiakkaat hoitavat kussakin asiointikanavassa eniten. Tilastoista tutkittiin myös etuuksien käsittelyaikoja. Tilastoja kerättiin Kelan tilasto-ohjelman ”Kelaston” sekä Kelassa käytössä olevan OIWA -ohjelman avulla. Lisäksi yleistä tietoa kerättäessä hyödynnettiin Kelassa tehdyn

Barometrikyselyn tutkimuksen tuloksia sekä haamuasioinnin tuloksia. Projektiryhmän laatima kyselyrunko testattiin haastattelemalla kolmea henkilöä, jotka eivät työskentele Kelassa.

Opinnäytetyön tekemiseen haettiin ja saatiin tutkimuslupa Kelan palveluosastolta sekä Etelä-Karjalan vakuutuspiirin johtajalta. Tutkimuslupa palveluosastolta tarvittiin Kelan tilastotietojen ja asiakastietojen käyttämiseen sekä haastattelujen tekemiseen.

Haastateltavilta pyydettiin kirjallisesti suostumus (Liite 3) tutkimukseen osallistumiseen, haastattelujen nauhoittamiseen sekä hakemuksen käsittelyn seuraamiseen OIWA -järjestelmässä. Kaksi haastateltavaa ei antanut lupaa haastattelujen nauhoittamiseen, joten heidän haastattelunsa kirjattiin paperille. Kaikki haastateltavat antoivat luvan toimitetun hakemuksen käsittelyvaiheiden seuraamiseen järjestelmästä. Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat haastateltiin kahdesti. Ensimmäinen kerta oli mahdollisimman pian sen jälkeen, kun he olivat asioineet Kelassa. Toinen kerta oli noin kuukauden - puolentoista kuukauden päästä, jolloin asiakkaan asia oli ehditty käsittelemään. Näin pystyttiin saamaan kokonaiskuva asiakkaan asiakasprosessista. Haastatteluissa käytettiin sekä henkilökohtaista haastattelua että puhelinhaastattelua. Henkilökohtaista haastattelua käytettiin ensimmäisessä haastattelussa. Toinen haastattelu tehtiin puhelinhaastatteluina. Puhelinhaastattelu sopii melko strukturoituihin haastatteluihin sekä jo haastateltujen henkilöiden jatkohaastatteluihin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 64.) Sekä henkilökohtainen haastattelu että puhelinhaastattelu nauhoitettiin kahta haastateltavaa lukuunottamatta.

Henkilökohtaisesti Kelan toimistossa asioivat haastateltiin heti asiinnin jälkeen. Palveluneuvoja tiedusteli hakemuksen jättäneeltä asiakkaalta, haluaako hän osallistua tutkimukseen. Asiakkaalle kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista eikä tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta millään tavoin hänen asiansa käsittelyyn. Asiakaspalvelijalla oli käytössään paperilla ohje haastateltavien pyytämiseksi (Liite 4), josta hän kertoi tutkimuksen tiedot asiakkaalle. Haastattelutilana toimi Imatran toimiston koulutustila.

Muissa asiointipisteissä asioineista haastateltavat valittiin ns. OIWA -järjestelmän avulla (OIWA -järjestelmässä on asiakkaita koskevat tiedot ja asiakirjat) sekä postipalveluun tulevien hakemusten avulla. Haastateltavat valitsi yksi projektiryhmän jäsenistä (ei tutkija). Asiakkaan tiedoista katsottiin ainoastaan se, minkä palvelukanavan kautta asiakas oli jättänyt hakemuksen ja mitä etuutta varten hakemus oli jätetty sekä puhelinnumero. Projektiryhmän jäsen soitti asiakkaalle ja kertoi tutkimuksen tiedot. Hän sopi haastatteluajan ja paikan. Haastattelut pyrittiin saamaan mahdollisimman pian hakemuksen toimittamisesta, jotta saataisiin mahdollisimman tarkka ja totuudenmukainen kertomus asiakkaan asioinnista. Ihminen paikkaa joko tiedostaen tai tiedostamattaan muistin ja mielipiteiden aukkoja, joten mitä pidempi aika asioinnista on, sitä epäluotettavampi on asiakkaan kertomus asiointitapahtumasta (Mattinen 2006, 66 - 67). Suurin osa haastatteluista saatiin sovittua jo seuraavalle päivälle. Kaikki haastattelut sovittiin viimeistään viikon sisälle hakemuksen toimittamisesta. Kaikille haastateltaville annettiin infokirje tutkimuksen tiedoista (Liite 5) ensimmäisen haastattelun yhteydessä.

Toinen haastattelu tehtiin puhelimitse. Haastateltavalle soitettiin etukäteen ja varmistettiin, että hänellä on rauhallinen aika ja paikka haastatteluun. Osa haastateltavissa oli jo valmiiksi sellaisessa paikassa, että heidän kanssaan haastattelu pystyttiin toteuttamaan saman tien. Osan kanssa sovittiin aika, jolloin hänelle soitettiin. Puhelinhaastattelujen nauhoitus onnistui puhelimen kaiuttimen avulla. Tein haastattelut työhuoneestani, joten haastattelujen aikana ei ollut häiriöitä. Haastattelua ei nauhoitettu niiden haastateltavien osalta, jotka olivat kieltäneet nauhoittamisen. Haastattelut heidän osaltaan kirjattiin mahdollisimman tarkasti paperille. Yksi haastateltavista ei osallistunut haastattelun toiseen osaan. Haastateltava ei ollut vielä 20.3.2014 mennessä saanut päätöstä hakemuksestaan. Haastattelu olisi kuitenkin voitu tehdä siitä huolimatta. Asiakkaan kanssa sovittiinkin soittoaika. Asiakas ei kuitenkaan vastannut sovittuna aikana eikä enää tämän jälkeen muutamaa soittoyrikykseen, joten asia tulkittiin siten, että asiakas ei halunnut osallistua toiseen haastatteluun.

Asiakkaiden kuvaamaa prosessin kulkua verrattiin asiakkaan luvalla tietojärjestelmistä saatuun tietoon. Tietojärjestelmästä tarkistettiin, onko asiakas muista-

nut palveluprosessin samalla tavalla kuin se näkyy Kelassa. Esimerkiksi onko Kelasta otettu yhteyttä puhelimitse tai kirjeellä lisäselvitysten pyytämistä varten. Haastatteluja litteroitiin sitä mukaan kun haastatteluja tehtiin. Toisen haastattelukierroksen kysymysten (Liite 6) laatimisessa käytettiin apuna ensimmäisen haastattelukierroksen vastauksia. Haastattelut analysoitiin induktiivisen aineistoanalyysin avulla.

4.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, koska haluttiin paneutua asiakkaiden kokonaisprosesseihin tilastoja syvällisemmin. Virtasen ym. (2011, 45) mukaan asiakasymmärrystä voidaan syventää isoissakin organisaatioissa laadullisen tutkimuksen avulla. Kuluttajatutkimuksessa on todettu, että pienestäkkin laadullisesta asiakasotoksesta voidaan erottaa eri käyttäjätyyppejä ja ymmärtää paremmin asiakkaan tapoja käyttää palveluja.

Asiakasymmärryksen syventämiseksi laadullinen tutkimus on hyvä työväline. Laadullinen tutkimus antaa viitteitä siitä, missä on ongelman tai ratkaisun ydin. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin *miksi on tapahtunut* tai *onko tapahtunut jotain sellaista mistä emme tiedä* kun taas kvantitatiiviset menetelmät pyrkivät vastaamaan kysymyksiin *mitä ja miten on tapahtunut*. Kvalitatiivisella menetelmällä voi löytää jotain uutta nykyiseen toimintatapaan. (Mattiinen 2006, 49 - 50.) Laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toiminta tai antamaan mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87).

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämisen menetelmiä voi olla mm haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Eri menetelmiä voidaan käyttää joko yksittäin tai rinnakkain. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73.) Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin haastattelemalla asiakkaita. Asiakaskyselyt tehtiin puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla. Haastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska asiakaskäynneistä on jo olemassa numeraalista tilastotietoa. Haastattelujen avulla haluttiin nähdä näiden lukujen taakse ja syventää tilastoista saatua tietoa. Haastatteluilla on mahdollista saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34). *Kun*

haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74).

Haastatteluissa oli kiinteä runko. Kiinteä haastattelurunko suunniteltiin lomakehaastattelun tapaan. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 45) mukaan lomakehaastattelu sopii parhaiten mm. silloin, kun tutkija haluaa kerätä faktatietoa ja tietää millaista tietoa haastateltava voi antaa sekä silloin, kun aineisto halutaan helposti määritellä. Tässä tutkimuksessa haluttiin tietää tiettyjä asioita palvelutahtumasta sekä sen kehittämisestä. Suunniteltujen kysymysten avulla haluttiin saada faktatietoa siitä, kuinka palvelutilanne meni. Haastattelua ei haluttu sitoa kokonaan tiettyihin kysymyksiin, minkä vuoksi haastattelua ei haluttu tehdä lomakehaastatteluna. Tutkimusta ei haluttu myöskään tehdä lomakekyselynä. Lomakehaastattelu on jäykempi puolistrukturoituun haastatteluun verrattuna. Lomakekyselyyn verrattuna haastattelun etu on, että siinä voidaan haastattelun aikana tarkistaa, kuinka haastateltava on ymmärtänyt kysymyksen (Vilka 2005, 104 - 105.) Haastattelun aikana voidaan oikaista väärinkäsityksiä, toistaa kysymys ja syventää keskustelua. Haastattelun etu verrattuna lomakekyselyyn on myös se, että haastattelussa voidaan vaihdella kysymysten järjestystä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75; Bell 2006, 157.)

Vaikka kysymykset oli suunniteltu etukäteen, haastattelutilanteessa poikettiin aina tarvittaessa kysymysrungosta. Koska Kelassa asioivien asiakkaiden kokemat tilanteet voivat poiketa hyvinkin paljon toisistaan, kysymyksiin jätettiin mahdollisuus tarkentaviin lisäkysymyksiin ja mahdollisuus asiakkaan esiintuomien teemojen käsittelyyn. Puolistrukturoidulle menetelmälle on ominaista se, että osa haastattelun aiheista on päätetty etukäteen, mutta ei kaikkia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47). Puolistrukturoidussa haastattelussa tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimuksen tarkoitukseen ja ongelmanasetteluun. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77 - 78.) Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 72) mukaan esihaastatteluilla tulisi hankkia tietoa haastateltavasta kohdejoukosta. Tässä tutkimuksessa esitieto hankittiin tilastoista, joten esihaastatteluja ei tarvittu.

4.4 Haastattelujen analysointi

Haastattelut litteroitiin sanasta sanaan. Litterointiin ei merkitty asiakkaan äänenpainoja, huokauksia, naurua ym. Kun tutkimuksen kohteena ei ole kieli ja kielen käyttö tai vuorovaikutus, ei litteroinnissa tarvitse käyttää erikoismerkkejä (KvaliMOTV 2014). Haastattelut analysoitiin induktiivisen aineistoanalyysin avulla. Induktiivisessa aineistoanalyysissä on keskeistä aineistolähtöisyys (Hirsjärvi & Hurme 2000, 136). Analysointia tehtiin heti ensimmäisten haastattelujen jälkeen. Ensimmäisten haastattelujen pohjalta laadittiin toisen haastattelukierroksen kysymykset saman projektiryhmän kanssa kuin ensimmäisen kyselykierroksen kysymyksetkin. Analysointia jatkettiin toisen haastattelukierroksen jälkeen.

Laadullisen tutkimuksen käsikirjassa (Metsämuuronen 2006, 124) on kuvattu sisällön analyysin vaiheet Syrjäläisen (1994) mukaan seuraavasti:

1. vaihe: tutkijan ”herkistyminen”, joka edellyttää oman aineiston perinpohjaista tuntemista sekä keskeisten käsitteiden haltuunottoa
2. vaihe: aineiston sisäistäminen ja teoretisointi (ajattelutyö)
- 3.vaihe: aineiston karkea luokittelu, keskeisimmät luokat/teemat
4. vaihe: tutkimustehtävän täsmennys, käsitteiden täsmennys
- 5.vaihe: ilmiöiden esiintymistiheyden toteutuminen, poikkeusten toteaminen, uusi luokittelu
6. vaihe: ristiinvaldointi, saatujen luokkien puoltaminen ja horjuttaminen aineiston avulla.
- 7.vaihe: johtopäätökset ja tulkinta.

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 94) ovat luokitelleet aineistoanalyysin vaiheet neljään osaan. Ensin tulee päättää se, mikä aineistossa kiinnostaa. Toiseksi aineisto tulee käydä läpi ja merkitään, mitkä asiat kiinnostavat, ja kerätään aineisto yhteen, erikseen muusta aineistosta. Kolmannessa vaiheessa aineisto luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitetään. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto.

Aineiston analyysia helpottaa esim. käsitekartan tekeminen (Metsämuuronen 2006, 125). Aineistoanalyysissä tutkimusaineistosta luodaan teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksikköjä ei ole etukäteen päätetty. Ne valitaan aineiston tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97.) Aineiston analysointiin ei ole olemassa yleispätevää mallia. Analyysin tekemiseen sisältyy aina kokeilua. Analyysilla tarkoitetaan aineiston lukemista huolellisesti, tekstin järjestelyä, sisällön ja/tai rakenteiden erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Se voi olla myös eri aiheiden ja teemojen luokittelemista. (KvaliMOTV 2014.)

Aineisto luettiin useaan otteeseen ja siitä kirjattiin erilliselle paperille ne kohdat, jotka olivat kiinnostavia ja jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Analysointia tehtiin kahdessa osassa. Ensin koko aineisto jaettiin teemoittain ja aineistosta etsittiin kohtia, joiden voitiin katsoa liittyvän samoihin teemoihin. Kehittämisehdotukset ja prosessin hyvät puolet saatiin suoraan tämän teemoittelun avulla. Asiakaspalveluprosessin osalta teemoja jaettiin vielä eri prosessin vaiheiden sekä asiointikanavan mukaan. Esimerkiksi yhtenä prosessiin liittyvänä yläkategoriana oli asiointikanavan valintaan vaikuttavat syyt. Tämä teema jaoteltiin lisäksi asiointikanavan mukaan, jotta saatiin selvitettyä, mitkä syyt vaikuttivat kunkin asiointikanavan valintaan. Tämän lisäksi teemoja jaettiin eri prosessivaiheiden mukaan. Aineistoista koottiin asiat, jotka liittyivät hakemuksen toimittamiseen, käsittelyyn ym. Esimerkki aineiston luokittelusta eri teemoihin on opinnäytetyön liitteenä (Liite 7).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa sisällönanalyysi on keino jäsentää tutkimusaineistoa johtopäätösten tekemistä varten (Grönfors 1985, 161). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, käsittely ja analysointi eivät ole vain yksittäisiä toimenpiteitä, vaan ne kietoutuvat toisiinsa. Aineiston analyysi voi osoittaa, että aineistoa tulee täydentää. (Uusitalo 2001, 80.) Tässä opinnäytetyössä aineiston analyysiä käytettiin toisen vaiheen haastattelurungon tekemisen apuna. Aineiston analyysiä käytettiin lisäksi teoretiedon täydentämiseen.

4.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Tutkimukseen liittyi monia eettisiä kysymyksiä. Osa kysymyksistä liittyi siihen, että kysely koskee Kelan asiakkaita ja osa siihen, että tutkimuksen tekijä toimii

itse Kelan työntekijänä. Tutkimukseen saatiin tutkimuslupa Kelan palveluosastolta sekä Etelä-Karjalan vakuutuspiirin johtajalta.

Kelan asiakkaiden hoitamat asiat voivat olla hyvin hankalia ja henkilökohtaisia. Luottamuksellisuuteen pyrittiin kiinnittämään erityistä huomiota tutkimusta tehtäessä. Tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota siihen, että kerättiin vain asiakkaiden hakemuksen käsittelyprosessiin liittyviä tietoja. Tässä tutkimuksessa ei ollut tarpeellista tutkia haastateltavien elämäntilanteeseen tai muuhun henkilökohtaiseen asiaan liittyviä tietoja. Haastattelujen kysymykset oli laadittu siten, että ne liittyivät asiakkaan kokemuksiin asiakaspalveluprosessista, ja että ne eivät millään tavoin koskeneet asiakkaan elämäntilannetta. Haastateltavat kertoivat haastattelujen yhteydessä jonkin verran henkilökohtaisista asioistaan. Muutamia asioita ei asiakkaan pyynnöstä kirjattu litterointiteksteihin ja muuten valmiiseen tutkimukseen ei liitetty sellaisia tietoja tai kommentteja, jotka eivät liittyneet asiakkaan prosessiin. Tutkijan tulee selvittää itselleen, mitä tietoja hän tarvitsee tutkittavalta ja mitä ei, jotta ei turhaan puututa haastateltavien yksityisyyteen (Eskola & Suoranta 2008, 56).

Kelan tietojärjestelmiä käytettiin niiden haastateltavien etsimiseen, jotka olivat toimittaneet hakemuksen sähköisesti tai asioivat ajanvarauksella. Kelan tietokannoista katsottiin, että henkilö oli hakenut sellaista Kelan etuutta, joka ratkaistaan Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä, sekä se minkä asiointikanavan kautta hän oli asioinut sekä puhelinnumero. Tietojärjestelmästä ei katsottu mitään sellaisia asioita, jotka eivät liittyneet tämän tutkimuksen tekemiseen. Asiakkaan tietoja katsottiin Kelan tiedostoista myös siinä vaiheessa, kun asiakas oli saanut päätöksen. Tiedoista tarkistettiin ennen toista haastattelua, että asiakas oli saanut päätöksen. Asiakkaan tiedoista katsottiin myös se, kuinka kauan asiakkaan hakemuksen käsittely kesti, ja oliko asiakkaalta pyydetty lisäselvityksiä tai oliko asiakas ollut hakemuksen käsittelyvaiheessa yhteydessä Kelaan. (Kelassa pyritään kirjaamaan järjestelmään kaikki yhteydenotot.) Tähän oli pyydetty haastateltavilta kirjallinen suostumus, jonka kaikki antoivat.

Kuulan (2006, 61 - 62) mukaan eettisiin periaatteisiin kuuluu se, että tutkittavan ihmisarvoa kunnioitetaan antamalla hänen päättää, osallistuuko hän tutkimukseen. Henkilön pitää saada riittävästi tietoa, jotta hän pystyy arvioimaan osallis-

tuuko siihen. Tutkittaville tulee kertoa perustiedot tutkimuksesta ja sen toteuttajista sekä kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. Eskola ja Suoranta (2008, 56) tuovat esiin saman asian. Tutkittaville tulee antaa riittävästi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta. Tutkijan on lisäksi korostettava sitä, että vastaus on vapaaehtoista. Haastateltaville kerrottiin useampaan kertaan, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tämä kerrottiin asiakkaille siinä vaiheessa, kun heitä pyydettiin haastatteluun sekä ensimmäisen ja toisen haastattelun yhteydessä. Asiakasta pyydettiin allekirjoittamaan suostumuslomake, jossa hän ilmoitti saaneensa tarvittavat tiedot tutkimuksesta ja suostui vapaaehtoisesti osallistumaan tutkimukseen. Tutkimuksen esittelystä tehtiin kirjallinen versio, joka annettiin haastateltaville ensimmäisen haastattelun yhteydessä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki tutkimukseen osallistuneet osallistuivat sekä ensimmäiseen että toiseen haastatteluun. Suostumuslomakkeella pyydettiin myös lupa haastattelun nauhoittamiseen. Kaksi haastateltavaa ei halunnut, että haastattelu nauhoitetaan, joten heidän haastattelunsa kirjoitettiin paperille.

Haastatteluja tehtäessä asiakkaan yksityisyyden suojaan kiinnitettiin erityistä huomiota. Haastattelut toteutettiin häiriöttömässä tilassa. Haastattelut pystyttiin toteuttamaan suurimmaksi osaksi Kelan toimiston koulutustilassa. Muutama haastattelu toteutettiin Kelan työntekijän työhuoneessa, kaksi yhteispalvelupisteen kokoushuoneessa ja yksi asiakkaan kotona. Myös puhelinkeskustelut järjestettiin siten, että ne voitiin toteuttaa häiriöttömästi. Haastateltaville soitettiin etukäteen ja sovittiin aika, jolloin heille soitetaan. Osa haastateltavista oli jo ensimmäisen puhelun aikana rauhallisessa paikassa, joten haastattelu pystyttiin toteuttamaan saman tien.

Tutkimuksessa tulee huomioida, että sillä ei aiheuteta tutkittavalle fyysisiä tai henkisiä vahinkoja (Kuula 2006, 62). Tässä tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota siihen, että asiakkaalle ei synny henkisiä, sosiaalisia tai taloudellisia vahinkoja. Kuulan (2006, 62) mukaan näitä voi syntyä lähinnä siinä tapauksessa, että tutkittavalta saatuja tietoja luovutetaan tai ne joutuvat väärin henkilöiden käsiin. Tutkimuksessa saatuja tietoja säilytettiin huolellisesti lukkojen takana. Ainoastaan tutkija käsitteli alkuperäistä haastatteluaineistoa. Projektiryhmän kanssa käytiin läpi haastattelujen tuloksia. Projektiryhmällekään ei annettu haastattelu-

jen henkilöiden nimitietoja. Yksi projektiryhmän jäsenistä valitsi haastateltavat, joten hän tiesi heidän nimensä. Hän ei kuitenkaan merkinnyt nimiä ylös. Lista haastateltavien nimistä oli ainoastaan tutkijan käytössä. Aineistoa on säilytetty asianmukaisesti, ja ne hävitetään asianmukaisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti tutkimuksen valmistuttua. Myös siihen kiinnitettiin huomiota, että tutkimus tehtiin nimettömänä ja tutkimustuloksista ei voida tunnistaa haastateltavia. Bell (2006, 48) on tuonut esiin, että jos haastateltaville on luvattu, että heitä ei voida tunnistaa tutkimuksesta, on tätä lupaus noudatettava kaikissa olosuhteissa.

Tutkimuksen luotettavuuteen ja myös eettisyyteen liittyy se, että tutkija ei vaikuta tutkimuksen tuloksiin. Työskentely Kelan työntekijänä voisi vaikuttaa siihen, millaisia asioita tutkimuksessa nostetaan esiin. Tähän on pyritty kiinnittämään huomiota aineistoa käsiteltäessä. Haastatteluaineistoa on luettu moneen otteeseen ja siitä saatavat tulokset ja johtopäätökset on pyritty esittämään tutkimuksessa mahdollisimman objektiivisesti. Tutkimuksessa on myös kiinnitetty huomiota siihen, että tutkija ei kysymyksillään ohjaa haastateltavien vastauksia ja ei ole millään tavoin ole vaikuttanut haastateltavien hakemusten käsittelyprosessiin. Näitä asioita pohditaan tarkemmin luvussa 6.1, jossa käsitellään tutkimuksen luotettavuutta.

5 Tutkimustulokset

5.1 Asiointikanavan valinta hakemusta jätettäessä

Tutkimuksessa selvitettiin sitä miksi tutkimukseen osallistujat olivat valinneet juuri sen asiointikanavan, minkä valitsivat hakemuksensa toimittamiseen, sekä olisiko heillä mahdollisuutta tai halukkuutta käyttää muita asiointikanavia. Haastatteluihin oli valittu eniten asiakaspalvelussa asioineita, koska Kelan tavoitteena on siirtää painopistettä asiakaspalvelusta muiden palvelukanavien käyttöön. Muut asiointikanavat, joita tutkimuksessa käsiteltiin, olivat ajanvarauspalvelu, yhteispalvelupiste, sähköinen asiointi, posti sekä puhelinpalvelu.

Henkilökohtaista asiakaspalvelua saa toimistopalvelun lisäksi ajanvarauksella. Lisäksi Kelan yhteispalvelupisteissä on paikalla asiakaspalvelija 1 - 2 kertaa

viikossa. Muuten yhteispalvelupisteen pysyvä henkilökunta (esim. kirjastonhoitaja tai kunnan virkailija) ottavat hakemukset vastaan, antavat lomakkeita ja ohjaavat sähköisessä asiointissa (Kela 2014b). Tutkimukseen osallistuneista kuusi asiakasta oli asioinut asiakaspalvelussa, kaksi Kelan yhteispalvelupisteessä ja kaksi asiakaspalvelussa ajanvarauksella. Toinen yhteispalvelupisteessä asioineista oli asioinut silloin, kun Kelan virkailija oli paikalla ja toinen oli toimittanut hakemuksen kunnan virkailijalle.

Suurin syy siihen, että haastateltavat olivat valinneet asiointitavaksi henkilökohtaisen asiointin, oli se, että haluttiin tarkistaa, että hakemus on oikein täytetty ja siinä on tarvittavat liitteet mukana. Yhteensä kahdeksan asiakasta asioi henkilökohtaisesti sen vuoksi, että voivat asiakaspalvelijan kanssa tarkistaa hakemuksen.

Sen takia, etten osannut täyttää noita lappuja. Se on helpompaa, ku ekakertaa tulee tolleensa, ni sit ku tulee käymään paikan päällä, ni se ehkä sujuu vähän nopeemmi.

Siksi ku siin oli muutama kohta josta mä en oikein tienny mitä mä laitan. Mä halusin varmistaa sen, et se on ihan oikein täytetty sit samalla.

Vain kaksi haastateltavaa esitti ensisijaiseksi syyksi muun syyn asioida asiakaspalvelussa kuin hakemuksen tarkistamisen. Toinen toi hakemuksen asiakaspalveluun, koska siinä piti samalla tuoda liitteitä ja toinen asioi yhteispalvelupisteessä sen vuoksi, että se on lähellä (Asiakkaalla oli postiin ja yhteispalvelupisteeseen sama matka, joten hakemus oli helpompi tuoda suoraan yhteispalvelupisteeseen.)

Tutkimuksessa tuli esiin ensisijaisen syyn vuoksi myös muita syitä asioida asiakaspalvelussa. Haluttiin varmistaa, että hakemus tulee perille. Osa asioi toimistossa sen vuoksi, että heistä on mukavampi asioida ihmisen kanssa kasvotusten kuin esim. puhelimitse.

Miusta on paljon luontevampaa olla ihmisten kanssa tällein niinku face to face.

Miusta on mukavampi hoitaa asioita niin ku ihminen ihmiselle ku koneella. Se on jotenkin helpompaa. Sit jos on jotain ongelmia, ni saa sit saman tien neuvoja ja apuja.

Yhteispalvelupisteiden käyttäjien ja ajanvarausasiakkaiden käyntien syyt sisältyvät yllä mainittuihin tuloksiin. Eli yhteispalvelupistettä käytettiin sen vuoksi, että se oli lähellä ja sai samalla kysytyä neuvoja. Ajanvarauksella haastateltavat asioivat sen vuoksi, että asiakaspalvelussa pystyi tarkistamaan, että hakemus on oikein täytetty ja ajanvarauksella pystyi selvittämään rauhassa hankalampia asioita. Ajanvarauksella asioitiin myös sen vuoksi, että ei tarvitse jonottaa asiakaspalvelussa. Ainut ongelma ajanvarauspalvelussa oli se, että aikoja oli vähän saatavilla.

Ainut mikä siin on hankaluus, et se meni tosi pitkälle se aika. Sielt ei löytynyt sit vapaita aikoja ajanvarauksella. Ainakii meille näytti sitä, et... et ei löydy sieltä niitä vapaita aikoja. Mut ei se haitannu sinänsä, ku täs on itekkii myöhässä.

Haastateltavista kaksi oli toimittanut hakemuksen postitse. Toinen haastateltavista kertoi, että hän toimitti hakemuksen postitse, koska hänellä ei ollut hakemuksen käsittelyn suhteen kiire. Toinen syy hänellä oli se, että hakemukseen piti toimittaa liitteitä ja niiden toimitus onnistui helpoiten postin kautta. Toinen haastateltavista olisi halunnut tuoda hakemuksen yhteispalvelupisteeseen, jotta olisi voinut tarkistaa sen. Yhteispalvelupiste oli silloin noin kuukauden kokonaan suljettuna, joten hän päätyi toimittamaan hakemuksen postitse. Yhteispalvelupiste sijaitsee kirjaston yhteydessä ja kirjasto oli kuukauden kiinni tietojärjestelmien vaihdon vuoksi.

Haastateltavista neljä oli käyttänyt sähköisiä asiointipalveluja. Kaksi haastateltavaa käytti sähköistä asiointia sen vuoksi, että hakemus oli helpoin tapa toimittaa sitä kautta. Yhden mielestä oli hyvä, että sähköisesti hakemusta ei tarvinnut täyttää kokonaan, vaan se oli jo osittain täytetty. Toinen olisi voinut toimittaa hakemuksen myös yhteispalvelupisteeseen, mutta ei voinut toimittaa sitä, koska yhteispalvelupiste oli suljettu. Yksi haastateltavista toimitti hakemuksen sähköisesti sen vuoksi, että asuu kaukana Kelan toimistosta. Yhden haastateltavan työnantaja oli toimittanut hakemuksen sähköisesti ja haastateltava itse oli asioi-

nut vain työnantajan kanssa. Sähköistä hakemusta pidettiin helppona täyttää. Kaikki haastateltavat kuitenkin olisivat toimittaneet, ja yksi toimittikin, tarvittavat liitteet Kelan asiakaspalveluun. Sähköiseen hakemukseen on mahdollista liittää myös liitteet sähköisessä muodossa. Tutkimuksessa tuli esiin, että osa ei tien-nyt mahdollisuudesta toimittaa liitteitä sähköisesti, osalla ei ollut mahdollisuutta skannaukseen, ja osa koki että ei osaa laittaa liitettä sähköisesti. Liitteiden toi-mittaminen sähköisesti on Kelalla ollut mahdollista marraskuusta 2012 alkaen. Liitteiden toimittaminen vaatii skannerin tai puhelimen, jonka avulla liitteet voi-daan skannata.

Mie oon vaa huomannu, et se on paljon helpompaa sitä (netin) kautta tehdä. Sit lähettää jälkikäteen kaikki liitteet mitä tarvitaan postin kautta tai tuon suoraan konttorin laatikkoon.

Haastattelija: *Jos ois tarvittu liitteitä, ni oisit sie jättänyt ne millä tavalla?*

Asiakas: *Oisin mie ne tuonut sitten paikanpäälle.*

Haastattelija: *Miks sie oisit tuonu ne?*

Asiakas: *En mie osais varmaan ees laittaa niitä liitteitä.*

5.2 Asiointikanavan valintaan vaikuttavia asioita

Tutkimuksessa selvitettiin sen lisäksi, miksi haastateltavat olivat valinneet käyt-tämänsä asiointikanavan, voisivatko he käyttää muita palvelukanavia. Lisäksi heiltä kysyttiin, missä tapauksissa he käyttäisivät muita asiointikanavia. Tutki-muksessa selvisi, että suurin osa voisi käyttää sähköistä asiointipalvelua. Puhe-linpalvelu taas oli asiointikanavista sellainen, jota halutaan käyttää vähiten. Vä-hiten tunnettu palvelukanava taas oli ajanvarauksella asioiminen, ja postia käy-tetään helppojen hakemusten ja liitteiden toimittamiseen.

Sähköinen asiointi

Haastateltavista kolme oli asioinut itse sähköisesti. Työnantaja oli toimittanut sähköisesti yhden hakemuksen. Sähköinen hakemus ei ollut kuitenkaan vieras suurimmalle osalle, jotka olivat toimittaneet hakemuksen muuten kuin sähköi-esti. Kahdeksan haastateltavaa on muissa Kelan asioissa käyttänyt sähköistä asiointia tai voisi ajatella käyttävänsä. Kolme haastateltavaa ilmoitti, että eivät

halua tai osaa käyttää sähköistä asiointia ja yksi ei osannut sanoa, haluaisiko käyttää sitä. Haastatteluissa tuli ilmi osan kohdalla (N=4), että vaikka muuten haastateltava olisi voinut asioida sähköisesti, hän oli tuonut hakemuksen toimistoon, koska hakemuksen lisäksi piti toimittaa liitteet.

Mie kyl yritin sitä jo netissä täyttää, mut ei siit tullu yhtään mitään. Helpompi se on tulla ja sit samalla sai nuo liitteet.

Jäin työttömäks tuossa marraskuun alussa ja aattelin, jos se helpottas ku siihen piti liittää vielä ne palkkatodistukset.

Ni se ehkä sujuu vähän nopeemmi, sit varsinkin sit ku netin kautta täyttää, sieltä puuttuu sen kymmenen liitettä ja muuta... Helpompi se on tulla, ja sit sai nuo liitteet samalla.

Ku miulla oli kauppakirjat ja kaikki mukana. Siin piti nää liitteet toimittaa.

Eli liitteiden toimittaminen sähköisesti koettiin hankalaksi tai siitä ei tiedetty. Tämä tuli esiin sekä niiden kohdalla, jotka olivat toimittaneet hakemuksen sähköisesti, että niiden kohdalla, jotka toimittivat hakemuksen muuta kautta. Ainoastaan yksi kertoi toimittavansa jatkossa liitteet sähköisesti.

Joo, oli puhe, että pystyy sitte tuon ensimmäisen hakemuksen jälkeen nyt sit verkossa hoitamaan. Sit ku mie saan sitten nuo tilinauhat, ku mie oon os aikasessa työssä. Samalla sähkösesti onnistuu silleen, ettei tarvii niitä erikseen toimitella.

Tutkimuksessa tuli esiin, että muita syitä siihen, että sähköistä asiointipalvelua ei ollut käytetty tällä asiointikerralla, olivat vaikeudet sähköisen asiointipalvelun kanssa ja halu tarkistaa hakemuksen tiedot asiakaspalvelijan kanssa. Haastateltavista kolme halusi tarkistaa hakemuksen. Näistä yhden mielestä asiakaspalvelussa asioiminen oli lisäksi helpoin tapa asioida. Yksi haastateltavista oli yrittänyt toimittaa hakemusta sähköisesti, mutta ei ollut saanut hakemusta sitä kautta toimitettua, ja toinen oli aiemmin yrittänyt käyttää sähköistä asiointipalvelua, mutta se oli ollut hänen mielestään sekava.

No siin oli muistaaksee joku... Miul oli joku asumistukiasia ja tuota se jotekiin ei ottanu kaikkee siitä. Mie laitoin niitä ja mie sit toin ihan sen kirjallisen paperin sit tänne. Se meni sitten perille.

Ne, jotka eivät halua käyttää sähköisiä asiointipalveluja, eivät yleensä muutenkaan mielellään käytä tietokonetta. Yhdellä ei ollut tietokonetta eikä pankkitunnuksia, joilla palveluun voisi kirjautua.

...mut ku mie en oo yhtään innostunut netinkäyttäjää. Töissäkin ni mie sen pakollisen teen mitä miun pitää tehdä. Mitään muuta mie en suostu tekemään. Mie oon jäärä.

Kolme haastateltavaa ei ole käyttänyt sähköistä palvelua, mutta he voisivat käyttää sitä, jos se on selkeä.

Miks sekii ei ois mahdollista. Ei sekään oo pois suljettu. Ainakii nyt tällä hetkellä. Sitä en sit tiä mitä tulevaisuus tuo sit tullessaan. Nyt ainakii tuntuu siltä et pysyy. Kunhan siit tehää vaa semmonen niin simppeliks et eis itä sit tarvii käyä hakemaa sit jokapuolelt mitään ihan ihmeellisii kuvioita. Sen pitää olla selkee se järjestelmä. Muuten se ei niinku toimi. Sellanen et eläkeläinenkin ymmärtää.

No ku mie käytän yks sormijärjestelmää ja sit tuntuu et se on hias ja sit jos klikkaat väärin tai laitat väärin. Se on ain se pelko, et mihin, et miten se. Paperinen on aina turvallisempi. Et nuorille se on niiku arkipäivää. Tällee yli kuuskymppiselle... ni tietokone, sen verran et käyttää näit nettipankkipalveluja ynnä muut, mut sit näihin varmaa pitää tutustua paremmin.

Ne, jotka eivät olleet halukkaita käyttämään tai eivät olleet käyttäneet sähköisiä palveluja, olivat 40 - 68 -vuotiaita.

Ajanvaraus

Ajanvarausmahdollisuus ei ole ollut Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä vielä kovinkaan kauan käytössä. Ajanvarausmahdollisuus tuli mahdolliseksi vuoden 2013 alussa. Ajanvarauspalvelusta voi varata aikoja sekä puhelinpalveluun että toimistopalveluun. Tutkimuksessa keskityttiin tutkimaan toimistopalveluun tehtyä ajanvarausta. Suurin osa haastateltavista voisi ajatella käyttävänsä palvelua.

Ainoastaan kaksi ilmoitti, että ei haluaisi käyttää ajanvarausmahdollisuutta. He olivat sitä mieltä, että heillä ei ole tarvetta ajanvarauspalvelulle. Haastateltavista viisi ei ollut aiemmin kuullut, että Kela tarjoaa tällaista palvelua.

Tutkimuksen mukaan ajanvarauspalvelu valittaisiin siitä syystä, että toimistopalveluun ei tarvitsisi jonottaa. Haastateltavista viisi valitsisi ajanvarauksen tällä perusteella.

Se ois sillä hetkellä ku ollaan sovittu, ni ei tarvis jonotella.

Varsinkin jos on oikein kiire, ni sillan etenkin, jos.. No, jos ois vielä työsuhteessa, ni sit ois varmaan pakkokin varata aika. Tietää just tasan millo sinne pääsee.

Ilman muuta, et jos näyttää siltä et jonoja rupee olemaan ja haluaa nopeuttaa omia asioita, ni totta kai.

Ajanvarausta voitaisiin käyttää myös hankalien tilanteiden selvittämisessä sekä silloin kun asioita on paljon (N=4).

Tietys sitten jos joutuu niin ku pitempiaikaisen sairauden takia tuomaan B-lausuntoja tai sit tämmösiä, mut ei tämmösissä niin sanotuissa yksinkertaisissa asioissa Miusta se ajanvaraus on siin suhtees hyvä, se on nii ku lääkäriin meno. Tiettynä kellon aikana. Saa sit muut asiat hoiettua sitten muuten.

No sanotaan sit, et jos on joku sellainen vaikee asia josta ei ite tiedä yhtään mitään ja joutuu hakemaan jotain semmosessa asiassa.

Haastateltavista osa koki, että ajanvaraus on tarkoitettu hankaliin tai pitkiin asiointeihin ja sitä ei ajateltaisikaan käytettävän helpoissa asioissa. Osa kuitenkin ajatteli, että ajanvaraus olisi hyvä nimenomaan siitä syystä, että se nopeuttaisi omaa asiointia.

Puhelinpalvelu ja posti

Puhelinpalvelua halutaan tutkimuksen mukaan käyttää vain harvoin. Haastateltavista vähän alle puolet (N=7) oli käyttänyt aiemmin puhelinpalvelua ja kaksi haastateltavaa voisi ajatella käyttävänsä sitä. Muut haastateltavista eivät halua

käyttää puhelinpalvelua. Kaksi haastateltavista ei ollut aiemmin kuullutkaan Kelan puhelinpalvelusta. Puhelinpalvelua käyttäneistä kahdella oli ollut siitä huonoja kokemuksia. Yhdestä haastateltavasta tuntui, että puhelimella asioidessa ei muista kysyä kaikkia kysymyksiä ja asioi sen vuoksi mieluiten asiakaspalvelussa.

Puhelimessakin... No, jos tulee sellasta kysyttävää, ni kai sitä tulee sit soitettua. Mut se tota... Mie en oo tänne Kelalle soittanut, mutta Savonlinnassa ku aikoi-naan asuin, ni sinne Kellalle kyllä soitin ja sielt ei kyl ikinä tavottanut ketään.

No oon mä joskus, mutta mä koin sen aika hankalaks ja sen jälkeen mä en oo sitä käyttänyt... Ehkä se, et siellä on joskus niin pitkät jonotusajat. Ni nopeemmi sitä, jos Imatralla on asioita, ni mä tuun mielummin tässä käymään.

Joo, olen soittanut myös joo. Mut oikeestaan viime vuodet on aina ollut Kelan toimisto lähellä, et oon menny vaan sinne paikalle, et ei oo tarvinnut jonottaa niin hirveen kauan. Ja sit on ainakin puhelun päätteeksi ollu joskus sellanen, et unohdin kysyä ton ja ton. Yleensä paikanpäällä tulee sit kaikki hoidettua.

Ne jotka eivät halua asioida puhelinpalvelussa, kertoivat syyksi sen, että eivät halua jonottaa puhelinpalveluun ja että se maksaa liikaa.

Siel kuuluu sitä pimpelipompelia liian kauan ja se tekee sykettä miun laskuun.

Haastateltavista kolme oli jättänyt puhelinpalveluun soittopyynnön. Yksi heistä koki, että siinä on huonoa se, että ei tiedä, milloin Kelalta soitetaan takaisin.

Oon soittanut ja sit on takaisin soitettu miulle. Ja tuota sit on sellasta, ku ei ikinä tiiä millon ne soittaa. Et tuleeks se tunnin päästä vai kuuden tunnin päästä tai tuleeks se huomenna, että semmonen niiku epävarmuus siinäkii.

Puhelinpalvelu sai myös positiivista palautetta. Haastateltavista neljä oli sitä mieltä, että puhelinpalvelu toimi hyvin. Kahden mielestä takaisinsoitto oli toiminnut hyvin ja yhden ei ollut tarvinnut jonottaa pitkään. Yksi haastateltavista kertoi, että puhelinpalveluun pääsy riippuu siitä, mihin aikaan soittaa.

Joo, mie jätin sinne soittopyynnön ja ei siin sit loppupeleissä, no meni siin sit varmaan ainakin puol tuntii ennenku tuli sit takasinsoitto, mut silti ihan hyvä ettei tarvii sit jonottaa sinne.

No, ihan hyvinhän se toimi... No, en oikeen päässy nopeesti sillei niinku en saanu yhteyttä ja soitin edellisenä päivänä, mut ei sielt kukaan sitten vastannu. Ruuhkaahan siel vissiin olikin. Sit ku soitan tiettyy aikaa, ni sit sielt vastaa melkein saman tien.

Puhelinpalveluun soittaneet olivat kaikki saaneet sitä kautta tarvittavat tiedot ja puhelinpalvelun neuvontaan oltiin tyytyväisiä. Suurimpana ongelmana puhelinpalvelussa pidettiin jonotusaikaa ja sitä, että jos on jättänyt soittopyynnön, ei tiedä, missä vaiheessa siihen vastataan.

Postia haastateltavat käyttivät helppoissa asioissa ja liitteiden toimittamiseen. Kahdella Kelan palvelupiste oli niin lähellä, että mieluummin toivat hakemuksen suoraan toimistoon, kun käyttivät postia.

No, postin palvelua tuskin, niiku kuitenkin lähellä asun. On nii paljon nopeempi sitten keino, jos ei onnistu verkon kautta, ni sitten tulla ihan paikanpäällä käymään.

Et, joko laittaa postissa tai tuo sitten tuonne alalaatikkoon tai sitten tiskille. Useinmiten tiskille, jos on mitään kysyttävää tai epäselvää.

Aiemmin onkin jo tuotu esiin se, että vaikka hakemus oli toimitettu esim. sähköisesti, liitteet olisi toimitettu mahdollisesti postitse. Vaikka haastateltavat olivat valmiita itse käyttämään postia helppojen hakemusten ja liitteiden toimittamiseen, suurin osa heistä toivoi, että Kela olisi tarvittaessa heihin yhteydessä muuten kuin postin kautta. Tätä käsitellään laajemmin luvussa 5.3.

5.3 Yhteydenotot Kelasta

Tutkimuksessa haastateltavilta selvitettiin, miten he haluaisivat, että Kela olisi heihin yhteydessä, jos heidän hakemuksiinsa tarvittaisiin lisäselvityksiä. Haastateltavilta oli pyydetty lupa katsoa Kelan tietojärjestelmästä, oliko sinne kirjattu, miten heihin on oltu yhteydessä hakemuksen käsittelyn aikana. Lisäksi haasta-

teltavilta kysyttiin, oliko Kela ollut heihin yhteydessä ennen päätöksen antamista. Kelassa etuusasioiden käsittelyn prosessikuvauksessa on ohjeistettu, että asiakkaalta pyydetään ensisijaisesti lisäselvityksiä puhelimitse. Tutkimuksella haluttiin selvittää sitä, millainen toimintatapa asiakkaan näkökulmasta on paras.

Haastateltavista vain kolmelta oli hakemuksen käsittelyn aikana pyydetty lisäselvityksiä. Kaikilta lisäselvitykset oli pyydetty puhelimitse. Lisäksi yhden haastateltavan hakemukseen oli pyydetty lisätietoja yhteistyökumppanilta. Myös tämä oli pyydetty puhelimitse. Muiden hakemus oli pystytty ratkaisemaan niillä tiedoilla, jotka oli toimitettu Kelalle. Hakemukset, joihin tarvittiin lisäselvityksiä, oli toimitettu sähköisesti (2) ja postitse (1). Haastateltavien mielestä oli hyvä, että lisäselvitykset pyydettiin puhelimitse eikä kirjeellä. Yhteydenotot oli kirjattu Kelan tietojärjestelmään.

Asia tuli kerralla selväksi ja käsittelijä jopa uskoi asiakkaan sanaan. Kirjeellä käsittely olisi pitkittynyt.

Ja oli tosi hyvä, et sieltä soitettiin miulle päin ja tarkistettiin.

Haastateltavista suurin osa (N=11) toivoikin, että jos hakemukseen tarvitaan lisäselvityksiä, ne pyydetäisiin puhelimitse. Puhelinyhteydenottoa pidettiin hyvänä, koska se on nopea tapa ja hakemuksen käsittely ei turhaan viivästy, sekä sen vuoksi, että siinä voi samalla tarkistaa, jos on jotain kysyttävää.

Ihan tekstiviestillä tai puhelimitse. Sillo pääsee heti niiku kysymään. Paperi vie kaks päivää.

Toivon, että soitetaan. Puhelimessa voi samalla kysyä, jos on epäselviä asioita ja asia tulisi kerralla selvitettyä.

Puhelimella. Koska sillan se tulee mahollisimman nopeesti se asia esille ja sen pystyy mahollisimman nopeesti ite hoitamaan. Et nää kirjeet on ihan vihon viimenen, et ehkä sit mielummin sähköposti, mut mieluiten puhelimella.

Vastaajista yli puolet (N=9) oli sitä mieltä, että sähköpostikin olisi toimiva vaihtoehto. Tällä hetkellä Kelalta ei pyydetä sähköpostilla lisäselvityksiä tietoturvallisuuden takia. Sähköpostiasioinnissa ei voida olla varmoja kenen kanssa asioi-

daan. Haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että sähköposti olisi parempi vaihtoehto kuin perinteinen posti. Haastateltaville tuntui olevan tärkeää ensisijaisesti se, että asia hoituisi nopeasti.

No, tota ensinnäkin mahollisimman nopeesti, ni et sitä vois asiaa hoitaa omalta osalta pois. Sitten ihan keinoja, ni puhelimella tai sähköpostitse. Sillä ei oo niinku väliä, et se et mahollisimman nopeesti vaan.

Yksi haastateltavista toi esiin sen kysymyksen, miksi sähköpostiosoitteita kysytään, jos ei sitä käytetä.

No, ehkä se, et vois kyl laittaa sähköpostia. Se vois olla yks. Et heil on kuitenkin se, et he kysyy sen sähköpostin, ja miullakin on kyl tääl ilmoitettu se, mut ei he käytä sitä. Et mää en ymmärrä, et miks he ylipäätänsä kysyy sitä.

Haastateltavista kuusi ei halunnut, että Kelan yhteydenotot tulisivat sähköpostilla. Osa näistä oli sellaisia, jotka eivät muutenkaan käyttäneet sähköistä asiointia. Osa taas ei käyttänyt sähköpostia säännöllisesti.

No varmaan ihan puhelimitte ois helpoin. Mie oon hirveen huono lukemaan noita sähköposteja.

Haastateltavista neljälle ei ollut väliä, mitä yhteydenottotapaa Kela käyttää. Tosin yksi heistä sanoi, että kirjeet saattavat kadota muiden postien joukkoon ja on vaarana, ettei muista vastata lisäselvityspyyntöön. Ainoastaan yksi toivoi, että lisäselvityspyyntö tulisi mieluiten postitse. Hän ei käytä tietokonetta ja hänellä on salainen puhelinnumero.

Tutkimuksessa selvitettiin lisäksi sitä, miten asiakkaat toivovat, että Kela informoisi yleisistä muutoksista, kuten esimerkiksi vuoden vaihteessa tapahtuvista lakimuutoksista. Vastauksissa oli jonkin verran vaihtelua. Vastausten perusteella eniten (N=7) toivotaan, että Kela tiedottaisi asioista jossakin lehdessä. Näistä kahden vastaajan mielestä Kelan lähettämä lehti "Elämässä" on hyvä ja siitä saa hyvin tietoa. Lisäksi yksi vastaaja oli sitä mieltä, että olisi hyvä olla jokin esite, jonka voisi ottaa talteen. Toiseksi eniten (N=5) toivottiin, että Kela lähettäisi tiedotteita suoraan sähköpostiin.

Vaikka laittamalla jakeluun, niin ku kotia luettavan tän semmosen esitteen, et mistä niinku näkee. Et esimerkiks vanhat ihmiset, ni ei ne mee mihinkää nettiin. Et luettu tieto, et sen voi sit säilyttää ja tarkistaa.

Sähkösen kautta se on vaikee, ku kaikil ei oo tietokoneita ja eikä heil oo ees tietoo kaikkien sähköpostiosoitteesta. En miekään antanu sitä. En tiiä sitten. Ehkä sitten joku paikallislehti, mut säilyttääks kukaa sitä sitten vai ei.

No, oikeestaan jonkinlainen yleistieto vois tulla sähköpostiin. Ku ne kysyy sitä sähköpostiosoitetta kuitenkin. Ku ei siellä Kelan sivulla kuitenkaan aina tuu käytyy. Ja sähköposti on sellanen jota tulee katottua joka päivä.

Haastateltavista kolme oli sitä mieltä, että asioista voisi tiedottaa netin kautta. Yksittäisiä ehdotuksia tuli facebookin ja television (uutisten) käyttämisestä tiedottamiseen.

Vaikka hakemusten yhteydessä suosittiin yhteydenottotapana sähköistä viestintää ja puhelinta, yleisessä tiedottamisessa suosittiin kirjallista tiedottamista. Vastauksista kävi ilmi, että osa piti tärkeänä lehti ilmoittelua mm. sen vuoksi, että kaikilla ei välttämättä ole nettiä käytössä ja varsinkin vanhemmat ihmiset eivät välttämättä osaa etsiä tietoa netistä. Yhdessä vastauksessa oli tuotu esiin, että Kela voisi kohdentaa esimerkiksi sähköpostiviestinnän niille henkilöille, joita se koskee. Haastateltavat toivat esiin, että sähköpostin käytössä tulee kuitenkin huomioida, että kaikilla ei ole mahdollisuutta tai halukkuutta käyttää sähköpostia.

5.4 Hakemuksen käsittelyprosessi

Tutkimuksessa tarkasteltiin asiakkaan kokonaisprosessia siitä alkaen, kun hän toimitti hakemuksen Kelalle siihen saakka, kun hän sai päätöksen. Tutkimuksessa tarkasteltiin hakemuksen toimittamisvaiheeseen liittyviä asioita: sitä seurasi asiakas asiansa käsittelyä, oliko Kela asiakkaaseen yhteydessä sekä päätösten selkeyttä. Lisäksi tutkimuksessa tuli esiin asioita, jotka eivät liittyneet suoraan tämän hakemuksen käsittelyprosessiin, mutta ovat tärkeitä asiakkaan kokonaisprosessin ja toiminnan kehittämisen kannalta.

Yksi haastateltavista ei ollut saanut päätöstä, kun tutkimusraporttia alettiin tehdä. Päätöstä ei voitu Kelalla tehdä asiakkaasta johtuvista syistä. Koska tämä asiakas ei suostunut toiseen haastatteluun, ei ole voitu analysoida hakemuksen viivästymisen syitä. Asiakkaan hakemuksen käsittelyn vaiheita ei ole analysoitu näissä tutkimustuloksissa.

Hakemuksen käsittelyaika

Haastateltavilta ainoastaan kolmelta oli pyydetty lisäselvitystä (kts. 5.3). Hakemusten käsittelyajat riippuivat käsiteltävästä etuudesta. Tutkimuksessa oli mukana asiakkaita, jotka olivat toimittaneet yleisen asumistuen hakemuksen (N=4), sairauspäiväraahakemuksen (N=3), työttömyysturvahakemuksen (N=4) ja sairaanhoidon korvaushakemuksen (N=4). Valtaosa hakemuksista (N=9) oli ratkaistu viikon sisällä hakemuksen toimittamisesta. Ainoastaan kolmen hakemuksen käsittely kesti yli neljä viikkoa (taulukko 2). Nämä hakemukset olivat yleisen asumistuen vuositarkistushakemuksia. Näiden käsittelyaikaan vaikutti se, että tutkimus tehtiin marras- joulukuussa. Vuodenvaihteen asumistuen tarkistushakemuksia päästiin ratkaisemaan 16. joulukuuta, kun eduskunta oli vahvistanut asumistukinormit.

Etuus	Keskimääräinen käsittelyaika 2013	Toteutunut käsittelyaika	Toteutunut käsittelyaika	Toteutunut käsittelyaika	Toteutunut käsittelyaika
Sairauspäiväraha	10,7 pv	7 pv	0 pv	14 pv	
Työttömyysturva	5,7 pv	1 pv	3 pv	7 pv	5 pv
Yleinen asumistuki	18,8 pv	1kk 4pv	1kk 11pv	5 pv	25 pv
Sairanhoidon korvaukset	9,2 pv	3 pv	4 pv	11 pv	0 pv

Taulukko 2. Hakemusten käsittelyajat

Lukuun ottamatta aiemmin mainittuja kolmea hakemusta, joiden käsittelyaika oli yli neljä viikkoa, tutkimukseen osallistuvien hakemukset oli ratkaistu keskimäärin samassa ajassa tai nopeammin kuin käsittelyajat ovat yleensä keskimäärin. Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä vuonna 2013 yleisen asumistuen hakemukset on ratkaistu keskimäärin 18,8 päivässä, sairauspäiväraha hakemukset 10,7 päivässä, työttömyysturvahakemukset 5,7 päivässä ja sairaanhoidon korvaushakemukset 9,2 päivässä. (Kelanetti 2014b.) Hakemusten nopeasta käsittelystä johtuen hakemuksen käsittelyprosesseihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Ainoastaan kolme haastateltavista oli sitä mieltä, että hakemuksen käsittelyaika oli liian pitkä. Yksi heistä kertoi, että osasi varautua pitkään käsittelyaikaan, koska asiakaspalvelussa oli kerrottu siitä. Muiden mielestä hakemuksen käsittely sujui kaikilta osin hyvin.

Se tuli, itse asiassa mie olin ihan yllättyny, se tuli nopeesti. Siin ei tainnut mennä ku pari päivää ku tuli se päätös... Se oli kyl positiivista, et se tapahtu niin nopeesti, ettei tullu sit laskujen maksun ja tollasten kanssa ongelmia.

Hakemuksen käsittely oli liian pitkä, ja kun ei mitään kuulunut, ni ei tiennyt puuttuuko hakemuksesta mitään. Olisin toivonut että siitä olisi informoitu, että puuttuuko hakemuksesta mitään.

Hakemuksen toimittaminen

Hakemuksia pidettiin pääsääntöisesti selkeinä ja helppoina täyttää (N=9). Ne, jotka tarvitsivat apua hakemuksen täyttämiseen, toivat hakemuksen asiakaspalveluun. Kaikki asiakaspalveluun hakemuksen toimittaneet olivat tyytyväisiä saamaansa apuun hakemuksen täyttämässä. Sähköisen asiointipalvelun kautta hakemuksen jättäneistä melkein kaikki olivat tyytyväisiä sähköiseen asiointipalveluun. Sitä pidettiin selkeänä. Lisäksi positiivisena asiana pidettiin sitä, että sähköisessä asiointipalvelussa hakemus oli jo esitäytetty. Esimerkiksi asumistuen vuositarkistushakemukseen ei tarvinnut viedä asunnon tietoja, koska ne olivat jo siellä. Yksi haastateltavista olisi kaivannut parempia ohjeita työttömyysturvan omavastuuajan merkitsemisestä hakemukseen. Lisäksi yksi haastateltavista tuli asiakaspalveluun sen vuoksi, että ei ollut saanut hakemusta täytettyä sähköisen asiointipalvelun kautta. Hän halusi lisäksi tarkistaa hakemuksen tie-

dot asiakaspalvelusta. Hän olisi kaivannut asiointipalveluun tarkempia ohjeita työssäoloehdon täyttämisen osalta.

No, ei se oikeestaan hirveen selkee ollu. Sen takia mie yritin sitä ensiks vähän netissä kattoo. Aattelin et helpompi mennä paikan päälle ku saa suoraan sitä apua siinä. Niin tota, täyttelin siinä kotona etukäteen mitä osasin ja loput sit siel virkailijan kanssa siel paikanpäällä.

Hakemuksen täyttämiseen liittyen haastateltavista muutama toi esiin, että vaikka tällä kertaa asiat sujuivat hyvin, heillä on joskus Kelan kanssa ollut ongelmia liitteiden kanssa. Toivottiin, että hakemuksissa olisi selkeästi ilmoitettu, mitä kaikkia liitteitä tulee olla. Toivottiin myös, että asiakaspalvelijat osaisivat pyytää kerralla oikeat liitteet.

Jos haetaan jonkin näkösiä tukia tai muuta, ni tota ihan selkeesti lukee siinä, et nää ja nää paperit tarvii ja sillo se on sitä myöten selvä. Ettei sit jälkikäteen pyydellä aina kahen viikon jälkeen uutta paperii. Mihin miekii oon joutunut tässä. Se ei hirveen mukavalle tunnu. Mie en sit oikein tiä johtuuko se ihmisten taitamattomuudesta vai siitä, et ihmisille annetaan täällä liikaa töitä. Ja sit ne ei oo niin selkee lukusia, et ihmisiä nekii on, ne työntekijät. Et kyl ne varmaan parhaansa yrittää, mut sit tulee tällasia juttuja.

Hakemuksen käsittelyn seuraaminen

Asiakkailla on mahdollista seurata hakemuksen käsittelyä sähköisen asiointipalvelun kautta. Sähköisessä asiointipalvelussa näkyy, kun asia on tullut vireille, onko kirjeellä pyydetty lisäselvityksiä sekä päätös ja mahdolliset maksuerät. Sähköisessä asiointipalvelussa ei näy sitä, jos hakemus odottaa lisäselvitystä esimerkiksi yhteistyötaholta tai jos lisäselvitys on pyydetty muuten kuin kirjeellä.

Haastateltavista puolet oli käyttänyt sähköistä asiointipalvelua hakemuksensa seuraamiseen (N=8). Kaikkien mielestä palvelu oli selkeä ja sieltä löytyi tarvittavat tiedot. Ainut asia, mitä siihen olisi kaivattu lisää (N=4), oli tieto siitä, kuinka kauan hakemuksen käsittely kestää. Niistä, jotka eivät olleet palvelua käyttäneet, kolme voisi ajatella käyttävänsä palvelua jatkossa. Yksi heistä ei ollut edes tietoinen siitä, että sieltä voi nähdä päätöksen. Kaksi niistä, jotka eivät ol-

leet käyttäneet sähköistä palvelua, toivoi myös, että siellä voisi olla tietoa käsittelyajasta. Lisäksi yksi toivoi, että siellä olisi yksityiskohtaisemmin tietoa siitä, mitä etuuksia olisi mahdollisuus hakea, taulukot niistä sekä tietoa siitä, mikä vaikuttaa mihinkin.

No, ei siinä oikeestaan mitään muuta, ku tuota se vois just olla sieltä netin kautta, että vähän informoitas et miten hommat menee, ja mitä on mahdollisuus saada ja näin pois päin.

Se oli muuten selkee, mut oisin toivonut että siellä olisi ollut tietoa siitä miksi se asian käsittely kestää.

Haastateltavista neljä ei halua jatkossakaan käyttää sähköistä asiointipalvelua. Yhdellä ei ole pankkitunnuksia ja kolmea ei kiinnosta käyttää muutenkaan tietokonetta.

Päätöksen saaminen

Haastattelun toinen vaihe tehtiin sen jälkeen, kun asiakkaat olivat saaneet päätökset. Usein kuulee, että Kelan päätöksiä on vaikea ymmärtää. Tästä syystä haluttiin selvittää, mitä mieltä haastateltavat olivat saamistaan päätöksistä.

Suurin osa haastateltavista piti saamaansa päätöstä selkeänä. Ainoastaan yhden mielestä päätös oli ollut epäselvä. Hän kertoi että oli saanut useamman päätöksen. Kun asiaa tarkistettiin Kelan tiedostoista, niin asiakas oli saanut useamman TE -toimiston lausunnon, joista toinen oli kielteinen lausunto ja toinen myönteinen lausunto. Asiakas oli lopulta saanut vain yhden myönteisen päätöksen Kelasta.

Tai ni sillon ku mä hain ensimmäisen kerran sille kahelle viikolle sitä, ni siin oli et sielt tulee työ- ja elinkeinotoimistosta se päätös, saanks mä sitä työttömyyspäivärahaa. Siin sit luki parii otteeseen, et ne ei myönnä mulle sitä, mut et sit myöntääkin. Sit mä menin sekasin siinä ja soitin siitä. Tuli sit selväks puhelimen kautta, että ne on myöntänyt mulle sen.

Yksi haastateltavista oli joutunut ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun päätöksen vuoksi. Päätöksessä oli omavastuu aika otettu virheellisesti ajalta. Hänestä pää-

tös oli selkeä, mutta hän koki että oli itse ymmärtänyt ohjeet työttömyysturvan omavastuuajan merkitsemisestä hakemukseen väärin ja että siitä syystä päätös oli virheellinen. Hän sai asian asiakaspalvelussa selvitettyä ja laitettua lisäselvitykset. Oikaisupäätöksen hän mielestään sai todella nopeasti. Kahden haastateltavan kohdalla päätöksestä kysyttäessä selvisi, että vaikka he pitivät päätöstä selkeänä, siinä ei ollut selvitystä kaikkiin asioihin. Päätöksistä puuttuivat perustelut sille, miksi osa kustannuksista oli jätetty korvaamatta. Kumpikaan haastateltavista ei kuitenkaan aikonut enää sen tarkemmin kysellä Kelalta päätöksestä, vaan he tyytyivät Kelan antamaan päätökseen.

Oli siint sitten vähennetty. Raitiovaunukuluissa oli jätetty pari euroo pois... No en mie tiä selkeesti, mut kyl mie sen ymmärsin. Sen verran tulee kaupungilla liikuttuu...

Tähän haastateltavien otokseen ei sattunut yhtään, joka olisi valittanut päätöksestä. Kaikki olivat tyytyväisiä päätöksiinsä, vaikka muutamasta päätöksestä olikin puuttunut perusteluja. Yksi haastateltavista oli saanut hylkäävän päätöksen, mutta hänkin kertoi, että ymmärsi perustelut.

Muut prosessiin liittyvät huomiot

Tutkimuksella oli tarkoitus kartoittaa sitä, mitkä asiat onnistuivat asiakaspalvelun kokonaisprosessissa sekä prosessien kehittämiskohtia. Tutkimuksessa saatiin tietoa siitä, ovatko nykyiset palvelumuodot asiakkaiden mielestä riittäviä ja mitä mieltä asiakkaat ovat Kelan ja muiden virastojen välisestä yhteistyöstä. Tutkimuksessa tuli lisäksi esiin kehittämisehdotuksia, jotka liittyivät etuuksien sisältöön. Lisäksi saatiin tietoa siitä, miten asiakkaat kokivat toimistopalvelun ja mitä asiakkaat pitivät Kelan palveluprosessissa tärkeänä. Koska suurimman osan asiointiprosessi sujui tällä kertaa sujuvasti, tähän on kerätty myös niitä kokemuksia, jotka liittyvät haastateltavien aiempiin asiakaspalveluprosesseihin Kelan kanssa.

Haastateltavilta kartoitettiin nykyisten palvelujen riittävyttä. He pitivät Kelan nykyisiä palvelumuotoja täysin riittävinä (N=13). Pari haastateltavista toivoi, että palvelupisteitä ei enempää harvennettaisi. Yhteispalvelupisteiden käyttäjistä lisäksi kaksi toi esiin sen, että yhteispalvelupiste voisi olla useammin auki kuin

kaksi kertaa viikossa. Haastateltavista kaksi toi esiin sen, että he toivoisivat Kelan hoitavan etuusasioita vielä laajemmin. Heidän mielestään olisi hyvä, jos ei tarvitsisi asioida useassa virastossa.

Vois kaikki niinku tommoset yhdistää. Ku Suomi on nii byrokraattinen maa, et tähän luukulle ja tähän luukulle. Et kaik ois, korvaus ja ni mitä nyt Kelalt saa ja yleensä rahaa, ni kaik ois samal luukul siis samassa jutussa.

Sit ku siin joutuu sosiaalipuolella tehdä ja Kelalla tehdä, ni nyt ku se on niin ku Kelan, ni ne vois kaikki niinku siirtää samaan. Ei tarvis ravata joka paikassa. Nii ja enne ku aina se tieto kulkee, se on semmosta, ku on eri ihmisiä...

Yhteistyötahojen kanssa toimiminen tuli haastatteluissa monessa kohtaa esiin. Ne, jotka olivat toimittaneet työttömyysturvahakemuksen, olivat olleet yhteydessä Työ- ja elinkeinotoimistoon. TE -toimistosta oli neuvottu toimittamaan hakemus Kelalle ja kysymään lisätietoja Kelasta joko puhelimitse tai asioimalla Kelan toimistossa. He olivat lisäksi saaneet työttömyysturvahakemuksen toimitettavaksi Kelaan. Ketään ei neuvottu, että hakemuksen voisi toimittaa myös sähköisesti. Hakemuksia oli annettu mukaan myös hoitolaitoksista lääkärikäynnin yhteydessä (N=2). Heitä ei kuitenkaan neuvottu sen enempää, kuinka Kelan kanssa tulisi toimia. Sairauspäiväraahakemuksen osalta yksi haastateltava oli saanut sairaalasta tiedon, että Kelan kanssa tulee hoitaa asiat, mutta hän ei ollut saanut sen tarkempaa tietoa. Työnantaja oli toimittanut yhden haastateltavan hakemuksen. Työnantaja ei ollut millään tavoin informoinut haastateltavaa siitä, että asia tulee Kelan käsittelyyn. Yhdelle haastateltavalle Mela-asiamies oli sanonut, että sairauspäiväraha- asiat hoituvat Kelan kautta, mutta hänkään ei ollut neuvonut sen tarkemmin. Tutkimuksessa siis tuli esiin, että yhteistyötahot jakavat hakemuksia ja kehottavat olemaan yhteydessä Kelaan, mutta eri asiointivaihtoehtoja ei juurikaan neuvota.

Tutkimuksessa tuli esiin että haastateltavat arvostivat niitä yhteistyömuotoja, joita Kelalla jo on käytössä. Yksi haastateltavista koki, että oli hyvä, että Kela saa verottajalta muutosverokortit suoraan sähköisesti, eikä niitä tarvitse itse toimittaa. Toinen koki, että oli hyvä asia, että sairauspäivärahaa haettaessa tiedot menivät suoraan myös Melalle, eikä enää itse tarvinnut toimittaa hakemusta

sinne. Kaksi haastateltavaa oli saanut tietoa yhteistyökumppaneilta ajanvaurausasioinnin mahdollisuudesta. Toinen yhteistyökumppaneista oli nuoriso-psykiatrian poliklinikka ja toinen työvoiman palvelukeskus. Työvoiman palvelukeskuksesta oli tehty ajanvaraus netin kautta yhdessä asiakkaan kanssa.

Osa tutkimuksessa esiin tulleista kehittämissuhteista kohdistui etuuksien sisältöön. Kaksi haastateltavaa toi esiin sen, että sairaanhoidon kustannusten korvaukset ovat heidän mielestään liian pieniä. Matkakorvausten omavastuun kasvaminen pienensi matkakorvauksista saatavaa korvausta. Yksityisellä puolella taas haastateltavan mielestä korvaukset ovat aivan liian pieniä.

Jos yksityislääkäril, ku joutuu käymään, ni korvaukset sais olla pikkusen isompia. Et ku julkinen sairaanhoito on niin ruuhkautunutta, eikä pääse. Ja sit jos tosissaan joutuu menemään yksityiselle, ni kyl ne korvaukset miust on ihan mättömiä siihen nähden mitä kustannukset on. Indeksit ja kaikki nousut, ni... ni, jos joutuu niinku yksityisiä terveysasemia käyttämään, ni miust korvaus on niinku suhteessa liian pieni. Ja jos ei pääse, ni se on niinku pakko mennä, et saa itensä kunto ja terveeks.

Myös yleisen asumistuen tarkistamisperusteisiin toivottiin muutoksia (N=2). Haastateltavat olivat sitä mieltä, että liian usein joutuu tekemään tarkistushakemuksen.

Et mul on elokuun alussa viimeeks tarkistettu asumistuki sen takia, et mä jäin työstä pois, ja nyt on jo vuositarkistus, ni mun mielestä se on vähän liian lähellä. Kun mikään ei oo kuitenkaan muuttunut. Siin sais olla se vuosi väliä siintä viimesimmästä tarkastuksesta.

Yksi haastateltava ehdotti, että asumistuen tarkistuksen voisi tehdä joustavammin tilanteen mukaan:

No ainut nyt mikä on siin asumistukihommassa se, et sen vois tehdä nettiin samalla tavalla ku työttömyyshakemuksen, et voit sinne määrittää mitkä ajat oot töissä ja sit lähettää postissa palkkakuitin liitteenä. Et minkä takia asumistukee, ku menee muuttamaan sitä netin kautta, miks ei sielläkin vois olla sellanen valinta mis vois valita millon oot ollu töissä ja monta tuntia ja sit palautat liitteenä

sen tavallaan palkkakuitin. Sit ne pystyy Kelassa arvioimaan sen senhetkisen tavallaan asumistuen. Eikä sit silleen et tehdään jo loppuvuodeks päätökset. Et sie tienasit tässä kuussa tämän verran, ni sit tavalaan tienaat joka kuukausi tän verran.

Positiivisena Kelan toiminnassa pidettiin sitä, että asiakaspalvelu on ollut hyvää ja ystävällistä. Asiakaspalvelijat auttavat hakemusten täyttämässä ja asiakaspalvelu on muuttunut inhimillisempään suuntaan: *...ei tarvitse tulla lakki kourassa. Yhden haastateltavan mielestä byrokratia ei ole kuitenkaan vähentynyt; Liitteitä tarvitaan paljon, eikä niitä aina pyydetä. Itse pitää kysellä mitä puuttuu.*

Useampi haastateltava toi haastattelun eri kohdissa esiin sitä, että päätöksen saamisen nopeus on tärkeää. Kaksi haastateltavaa toi sen esiin, että Kelalla on aina määräajat, mihin mennessä se haluaa liitteet. Kelalla ei kuitenkaan ole määräaikoja, mihin mennessä sen tulisi antaa päätökset. Toisen mielestä vuositarkistushakemuksen sävy oli ikävä juuri siitä syystä, että siinä sanottiin, että jos ei toimita hakemusta tiettyyn päivämäärään mennessä, asumistuen maksu katkeaa. Yhtenä ratkaisuna käsittelyaikojen lyhentämiseksi haastateltavat toivat esiin sitä, että lisätiedot pyydetään muuten kuin postin kautta. Yksi toivoi myös, että Kelan sivuilla olisi tietoa henkilökunnan lomista yms. asioista, jotka vaikuttavat käsittelyaikoihin.

Kelan yhtenä tavoitteena on vähentää asiointitarvetta ennakoimalla asiakkaiden tilannetta tarjoamalla heille siihen ratkaisua jo ennen kuin he osaavat asiasta tiedustella. (Kaleva 2014.) Kaksi haastateltavista oli saanut parempaa palvelua kuin osasivat odottaa. Molemmat olivat saaneet sellaista tietoa asioidensa käsittelyssä, mitä eivät olisi itse osanneet kysyä. Toinen oli saanut tietoa siitä, että voi saada kotihoidontuen ja työttömyysturvan yhtä aikaa ja toiselle oli kerrottu, kuinka kannattaa toimia, jotta saa korvauksen tilille mahdollisimman pian.

Sit ku mie oon nyt lomautettu selvis tää työttömyysasiakii tuossa. Et se muttuu, et enää ei hoieta täällä. Et kannattaa lähettää postissa eikä tuoda.

Joo nyt oli tosi hyvä, ku mie lopetin sen miun kotihoidontuen. Sit siit meni varmaan kaks kyt minuuttia, ku soitettiin takasin: Et moi. Olit jättänyt soittopyynnön. Mie sanoin, et täältä soitettiin jo. Nii, sit hää vaa sano että, nii et tiesitkö et voit

olla kotihoidontuella ja työttömänä samaan aikaan, jos lapsi ei oo kunnallisessa päivähoitossa. Ni se oli tosi hyvä, et sit soitettiin takasin, koska en mie tiennyt tommosesta. Nii, et tosi hyvä.

Tutkimuksen mukaan tärkeimmiksi kohdiksi hakemuksen käsittelyprosessissa nousivat liitteiden pyytäminen ja hakemuksen käsittelynopeus. Hakemusten selkeys myös vaikutti paljon asiointikanavan valintaan. Näihin asioihin tuli haastateltavilta haastattelujen eri vaiheissa eniten kannanottoja.

6 Yhteenveto ja pohdinta

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusta varten haastattelin kuuttatoista Kelan asiakasta. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 176 - 177) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei ole tutkimuksen luotettavuuden kannalta niin suurta merkitystä osallistujien määrällä kuin määrällisessä tutkimuksessa, koska tutkimuksen tarkoituksena ei ole etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia tai keskimääräisiä yhteyksiä asioiden välillä. Tarkoituksena ei ole yleistää tutkimuksessa esiin tulleita asioita, vaan ymmärtää tutkimuskohdetta. Haastateltavien määrä oli mietitty yhdessä Etelä-Karjalan asiakaspalvelun kehittämisprojektiryhmän kanssa. Kun asiakkaita pyydettiin haastatteluun, muutama kieltäytyi haastattelusta. Haastateltavia saatiin kuitenkin 16, koska haastateltavia pystyttiin etsimään niin kauan, että suunniteltu haastateltavien määrä täyttyi. Haastateltavien valintakriteereitä jouduttiin käytännön syistä projektiryhmän kanssa hieman muuttamaan. Tällä ei kuitenkaan ole merkitystä tutkimuksen tulosten luotettavuuden kannalta. Tutkimuksessa tutkittiin asiakaspalvelun kokonaisprosessia ja haastateltavilta kysyttiin myös sitä, miten he suhtautuvat myös muihin kuin nyt käyttämäänsä asiointikanaviin. Kaikilta haastateltavilta saatiin tietoa siitä, miten he suhtautuvat Kelalla tarjolla oleviin asiointimahdollisuuksiin sekä siitä, miten heidän kokonaisprosessinsa sujui.

Tutkimuksen yhtenä riskinä oli se, että asiakkaat eivät osallistuisi tutkimukseen. Riskinä oli myös, että asiakkaat osallistuvat tutkimuksen ensimmäiseen osaan, mutta eivät toiseen. Tutkimuksen osallistujilla oli mahdollisuus kieltäytyä tutki-

muksesta sekä lopettaa se kesken. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltavat osallistuivat kumpaankin haastatteluun. Yksi haastateltavista ei osallistunut toiseen haastatteluun. Aikataulullisista syistä en saanut hänen tilalleen uutta haastateltavaa. Tutkimuksen tuloksiin voitiin kuitenkin huomioida ensimmäisen haastattelun vastaukset. Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimustulosten luotettavuus ei riipu haastateltavien määrästä, yhden haastattelun puuttumisella ei ole vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin parantamaan sillä, että en itse valinnut haastateltavia. Haastateltavien valintakriteerit päätettiin yhdessä projektiryhmän kanssa, ja yksi projektiryhmän jäsenistä valitsi kriteeriin sopivat asiakkaat. Haastateltavat saatiin näin ollen valittua sattumanvaraisesti. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oli todella tärkeää, että pidin tutkijan ja Kelan työntekijän roolit erillään. Tärkeintä oli, etten itse osallistunut miltään osin asiakkaan etuasian käsittelyyn. Tutkimusta tehtäessä piti pitää huolta siitä, että en käsittele tai kiirehdi asiakkaan hakemusta. Riskinä tutkimuksessa oli se, että tutkittavan asiakkaan etuus käsiteltäisiin normaalia nopeammin ja huolellisemmin ja mahdolliset haasteet käsittelyprosesseissa eivät tulisi esiin. Tähän kiinnitin erityistä huomiota. Minulla oli asiakkaiden nimilista lähellä, jotta pystyin tarkistamaan, että en vahingossakaan itse ottanut haastateltavan asiaa käsittelyyn. Riski siihen, että olisin vahingossa käsitellyt jonkun haastateltavan etuuden, oli suuri, koska käsitelen itse työttömyysturvahakemuksia sekä sairaanhoidon korvauksia. Lisäksi ennen toista haastattelua tarkistin, että en vahingossa ollut käsitellyt asiakkaan asiaa.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon tutkijan puolueettomuus. Tutkimuksessa tulee huomioida tutkijan rooli tutkittavan yhteisön jäsenenä. Tutkimuksen tulisi olla arvovapaata, mutta tutkijan arvot vaikuttavat tutkimuksessa tehtyihin valintoihin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa objektiivisuutta ei voida saavuttaa samalla tavalla kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkijan aiemmat tiedot ja näkökulmat voivat peilautua aineiston käsittelyssä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset ovat sidoksissa johonkin aikaan ja paikkaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 157.) Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä sillä, että tutkija selvittää tutkimuksessa oman asemansa tutkimuksen kohteeseen sekä omat

arvonsa, jotka ovat voineet vaikuttaa valintoihin. Läpinäkyvyys parantaa tutkimuksen luotettavuutta ja vaikuttaa myös tutkimuksen eettisyyteen. (Vilka 2005, 160.) Oma roolini Kelan työntekijänä näkyi jonkin verran haastatteluissa, vaikka tietoisesti yritin sitä välttää. Kun haastatteluja tehtiin, en haastateltaville suoraan tuonut esiin, että olen Kelan työntekijä. Muutaman kerran haastattelussa tulin sanoneeksi esim. että meillä, kun piti sanoa Kelalla. En usko tämän kuitenkaan heikentävän tutkimuksen luotettavuutta, koska haastateltavat sanoivat suoraan, mitä ajattelivat. Haastattelujen aikana ei tullut esiin, että haastateltavat olisivat halunneet kaunistella asioita. Haastateltavien vastaukset olivat samansuuntaisia kuin esimerkiksi asiakaspalvelukyselyissä ja aiemmin tehdyissä opinnäytteissä on tullut esiin.

Foddyn (1995) mukaan haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastateltava haluaa antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, sekä se että haastateltava antaa joistakin aiheista tietoa, vaikka siitä ei kysytä. Haastateltava haluaa esiintyä hyvänä kansalaisena, paljon asioista tietävänä ja moraaliset ja sosiaaliset velvollisuudet täyttävänä ihmisenä. Haastateltavat eivät taas halua tuoda esiin sairauksiaan, heikkouksiaan, taloudellista tilannettaan tai sellaista käyttäytymistä, joka ei ole normien mukaista. (Hirsjärvi ym. 2007, 201 - 202.) Tässä tutkimuksessa ei käsitelty asiakkaan henkilökohtaista tilannetta, vaan ainoastaan sitä, miten asiat käytännössä sujuivat ja miten asiakas toivoo asioita hoidettavan. Aihe ei ollut kovin arkaluonteinen, joten sen perusteella uskon, että asiakkailta ei ollut tarvetta kaunistella asioita. Haastattelujen yhteydessä jotkut asiakkaat kertoivat laajemminkin omasta tilanteestaan. Tämä kertoo siitä, että asiakkaat kokivat haastattelutilanteen turvalliseksi.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen objektiivisuus syntyy siitä, että tutkija tunnistaa oman subjektiivisuutensa (Eskola & Suoranta 2008, 17). Pyrin kiinnittämään huomiota siihen, että haastatteluissa toimin tutkijan roolissa enkä Kelan työntekijän roolissa. Monessa haastattelun kohdassa olisin esimerkiksi halunnut antaa neuvoja, miten kannattaa toimia, mutta en kuitenkaan tehnyt sitä. Keskityin haastattelukysymyksiin ja asiakkaan näkökulmaan, jotta en vahingossakaan vaikuttaisi asiakkaan tapaan toimia. Riskinä oli, että olisin neuvonut asiakasta ensimmäisen haastattelun yhteydessä, jolloin olisin vaikuttanut

neuvoillani siihen, miten asiakkaan kokonaisprosessi menee. Haastattelussa en antanut asiakkaalle tietoja, joten haastattelulla ei ollut vaikutusta asiakkaan käyttäytymiseen tai kokonaisprosessin kulkuun. Myös toisessa haastattelussa keskityin asiakkaan kokemuksiin enkä neuvonut asiakasta siinä, miten hänen olisi jatkossa hyvä toimia. Tästä syystä pidän sitä kuvaa luotettava, minkä asiakkaat ovat käsittelyprosessistaan antaneet.

Ensimmäiset haastattelut ajoittuvat marras- joulukuulle 2013. Toiset haastattelut tein tammi- maaliskuussa 2014. Haastattelujen ajoitus saattoi jonkin verran vaikuttaa hakemusten käsittelyprosessien kulkuun. Kelassa on jonkin verran kausivaihteluita hakemusten käsittelyajoissa. Marraskuussa oli hyvä käsittelytilanne, joka saattoi vaikuttaa siihen, että suurin osa haastateltavista sai päätöksen nopeasti. Asumistuen kohdalla vuodenvaihteen jälkeen alkavia hakemuksia ei taas voitu tehdä ennen joulukuun puoltaväliä. Tämä johtui siitä, että hallitus vahvisti vuoden 2014 etuuksiin vaikuttavia normeja vasta silloin. Jos haastattelut olisi tehty eri vuodenaikaan, tulokset olisivat voineet poiketa jonkin verran tässä tutkimuksessa saaduista tuloksista. Haastateltavat kuitenkin toivat esiin myös aiempia kokemuksiaan Kelan toiminnasta, esim. lisäselvitysten pyytämisestä. Niiden perusteella voidaan muodostaa hyvä kuva siitä, mitä haastateltavat pitävät Kelan toiminnassa hyvänä ja mitä siinä tulisi kehittää.

Puolistrukturoidun haastattelun riskinä on se, että esitettävät kysymykset peilaavat tutkijan ennakkonäkemyksiä ja ohjaavat haastateltavan vastausta ja haastateltavan oma näkökulma ei tule esiin (Vilka 2005, 105). Riskinä on myös se, että kysymykset voidaan ymmärtää monella tavalla tai että kysymykset ovat johdattelevia (Mäkinen 2006, 93). Lisäksi riskinä on, että haastateltava ei ymmärrä oikein kysymyksiä. Näitä riskejä pyrittiin välttämään sillä, että haastattelulomaketta teki isompi ryhmä (projektiryhmä), joka oli perehtynyt siihen, mitä asioita haastattelulla haluttiin kartoittaa. Lisäksi lomakkeen testaamisella pyrittiin saamaan lomakkeesta mahdollisimman ymmärrettävä. *Koehaastattelujen tekeminen on hyvä keino varmistaa kysymysten yksiselitteisyys ja ymmärrettävyys kohderyhmässä* (Vilka 2005, 109). Haastattelun runko testattiin kolmen henkilön kanssa, jotka eivät ole Kelan työntekijöitä. Tällä haluttiin nähdä, ovatko kysymykset ymmärrettäviä myös sellaisen henkilön mielestä, joka ei

tunne Kelan terminologiaa ja prosesseja. Koehenkilöt sekä haastateltavat ymmärsivät hyvin kysymykset ja haastattelulla saatiin vastaukset juuri niihin kysymyksiin, joihin haluttiinkin saada.

Riskinä oli myös se, että lomake ohjaisi liikaa haastattelutilannetta ja tutkija ei osaisi tarttua olennaisiin aiheisiin ja tehdä lisäkysymyksiä. Tätä pyrin tietoisesti välttämään ja pyrin tekemään haastattelun vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Lomake toimi apuvälineenä. Haastattelukertoja oli kaksi. Litteroin ensimmäisen haastattelukierroksen haastattelut ennen toista haastattelukierrosta, jotta huomaisin, jos ensimmäisellä kierroksella olisi jäänyt jokin asia kysymättä. Haastatteluilla saatiin suurimmaksi osaksi vastaukset kysymyksiin. Toisen haastattelukierroksen ja vastausten tarkemman analyysin jälkeen huomaisin, että olisin voinut kysyä vielä tarkemmin sitä, missä tapauksissa haastateltavat laittavat hakemukset postitse. En ollut kysynyt postin käytöstä kaikilta haastateltavilta. Postipalvelujen käytöstä tuli kuitenkin haastatteluissa jonkin verran tietoa, jonka perusteella voidaan saada kuvaa siitä, millaisissa tilanteissa sitä käytetään. Hakemuksen käsittelyprosessista sai haastatteluilla hyvän kuvan. Ainut asia, mikä ei haastatteluissa selvinnyt, oli se, pidetäänkö lisäselvityspyyntökirjeitä selkeinä. Tämä johtui siitä, että keneltäkään ei ollut pyydetty lisäselvitystä kirjeellä.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa jonkin verran se, että haastateltavista suurin osa oli saanut päätökset tosi nopeasti ja heillä ei ollut tällä kertaa ongelmia hakemusprosessissa. Tästä syystä voi olla, että tutkimuksessa ei ole tullut esiin kaikkia ongelmia, joita käsittelyprosessissa voi olla. Tämän vuoksi nostin tutkimuksessa esiin myös haastateltavien kertomia asioita, jotka eivät ole liittyneet tällä kertaa toimitettuun hakemukseen vaan aikaisempien hakemusten käsittelyyn. Ne antavat vinkkejä siitä, miten toimintaa voidaan kehittää.

Tutkimuksessa tulee huomioida, että tulokset voidaan esittää mahdollisimman luotettavasti. Tutkijan tulee kuvata tarkasti se, miten hän on aineiston hankkinut sekä miten hän on päätenyt tiettyihin lopputuloksiin. Jotta lukija pystyy arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, tulee tutkijan tehdä mahdollisimman tarkka raportti tutkimuksesta. (Moilanen & Rähkä 2001, 56; Hirsjärvi ym., 227.) Olen pyrkinyt kirjaamaan tutkimuksen vaiheet raporttiin mahdollisimman tarkasti.

Olen myös pyrkinyt pohtimaan niitä asioita, jotka saattavat heikentää tämän tutkimuksen luotettavuutta.

Seuraavassa luvussa käsittelen tutkimuksen tuloksia. Siihen olen kirjannut myös sitä, miten tutkimuksen tulokset peilautuvat aiempiin tutkimuksiin ja kyse-lyihin. Suurin osa Kelan asiakaspalvelua koskevista tutkimuksista on opinnäyte-töitä. Varsinaisia tutkimuksia on tehty Kelan asiakaspalveluprosesseista vain vähän, joten tutkimustuloksia tarkastellessani huomioin myös aiemmin tehtyjen opinnäytetöiden tuloksia. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin tässä tutkimuk-sessa saamani tulokset, joten ne vahvistavat ajatustani siitä, että tutkimuksessa saamani tulokset ovat luotettavia.

6.2 Tutkimustulosten tarkastelua

6.2.1 Asiointikanavat

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miksi asiakkaat valitsivat käyttämänsä palvelukanavan ja missä tapauksessa he käyttäisivät muita palvelukanavia. Asiakaspalvelua käytetään pääasiassa sen vuoksi, että halutaan tarkistaa onko hakemus oikein täytetty ja onko siinä oikeat liitteet, sekä siksi, että haluttiin neu-voja. Lisäksi asiakaspalvelussa asioidaan sen vuoksi, että halutaan asioida ih-misen kanssa ja ei mielellään asioida tietokoneella. Myös asiakaspalvelupisteen tai yhteispalvelupisteen läheisyys/etäisyys vaikutti asiakaspalvelussa asiointiin. Yksi yhteispalvelupisteistä oli haastattelujen aikaan kuukauden kiinni. Tämä vaikutti siihen, että kaksi asiakasta valitsi muun asiointitavan (postin ja interne-tin) kuin asiakaspalvelun.

Asiakaspalvelussa asioinnin syyt ovat aivan samoja kuin vuonna 2013 tehdyssä asiakaskyselyssä tuli esiin. Kelan asiakaskyselyllä on selvitetty sitä, miksi asi-akkaat asioivat toimistossa. Haastatteluissa nousivat esiin samat syyt asioida toimistossa kuin toimistossa tehdyssä asiakaskyselyssä. Etelä-Karjalan asia-kaspalvelussa tehdyn kyselyn mukaan asiakaspalvelussa asioidaan sen vuoksi, että on tarvittu apua lomakkeen täyttämiseen tai haluttu varmistaa, että lomake on oikein täytetty, toimistoon on helppo poiketa ohikulkumatkalla, asioiden hoi-taminen kasvokkain on mukavinta ja liitteet oli helppoa tuoda toimistoon. (Ke-

lanetti 2014c.) Tästä syystä tämän kyselyosan tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina.

Sähköisen asioinnin osuus on kasvamassa koko ajan koko Kelassa. Sähköistä asiointia käytetään sen vuoksi, että se on helppo käyttää ja osa hakemuksen tiedoista on jo hakemukseen täytetty valmiiksi. Suurin osa haastateltavista voisi käyttää sähköistä asiointipalvelua jatkossa. Sitä ei tällä kertaa kuitenkaan ollut käytetty, koska haluttiin tarkistaa hakemuksen tiedot ja toimittaa samalla liitteet. Kaksi oli yrittänyt toimittaa hakemusta sähköisesti, mutta se ei ollut onnistunut epäselvien ohjeiden vuoksi. Tutkimuksen mukaan asiakkaat käyttävät mielellään sähköisiä asiointikanavia, jos ne ovat selkeitä ja niissä on selkeät ohjeet. Haastateltavien kohdalla tuli selkeästi esiin, että alle neljäkymmentävuotiaat olivat tutustuneet sähköiseen palveluun ja olivat käyttäneet sitä aikaisemmin. Tutkimuksesta ei voida kuitenkaan sen laajemmin päätellä iän vaikutusta sähköisen asiointipalvelun käyttämiseen, koska haastateltavien määrä oli pieni.

Liitteiden toimittaminen on sähköisessä asiointissa suurin ongelma. Sen mahdollisuudesta ei joko tiedetä tai asiakkailta ei ole tarvittavia laitteita liitteiden skannaamiseen. Liitteiden lähettäminen sähköisesti on vielä suhteellisen uusi palvelumuoto. Tutkimuksen perusteella liitteiden toimittamisesta voisi tiedottaa enemmän asiakkaille. Tutkimuksessa tuli esiin myös se, että kaikki eivät ole vielä valmiita käyttämään sähköistä asiointia, vaikka heillä onkin tietokone kotona. He eivät yleensä muissakaan asioissa halua käyttää tietokonetta. Lisäksi vieläkin on sellaisia asiakkaita, joilla ei ole tietokoneita. Toimistopalvelulle on edelleen tarvetta. Tutkimuksen tulos on samansuuntainen kuin Anu Elsilän vuonna 2011 tekemässä opinnäytetyössä. Hänen tekemässään haastattelussa ilmeni, että asiakkaat pitivät sähköistä asiointipalvelua hyvänä vaihtoehtona mutta eivät halunneet luopua henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuudesta. Ne, jotka eivät halunneet käyttää sähköistä asiointipalvelua, ilmoittivat syyksi mm. sen, että se tuntui vaikealta ja liitteet pitää toimittaa toimistoon. Yhtenä syynä ilmoitettiin myös, että ei ole nettiä tai verkkopankkitunnuksia. (Elsilä 2011, 2, 44.) Sama asia tuli esiin Hanna-Mari Heinosen (2009, 70) opinnäytetyössä. Opinnäytetyön perusteella asiakkaiden palvelutoivetta ei aina vastannut se, että heidät ohjattiin puhelinpalvelusta sähköisiin palveluihin. Kelassa arvioidaan

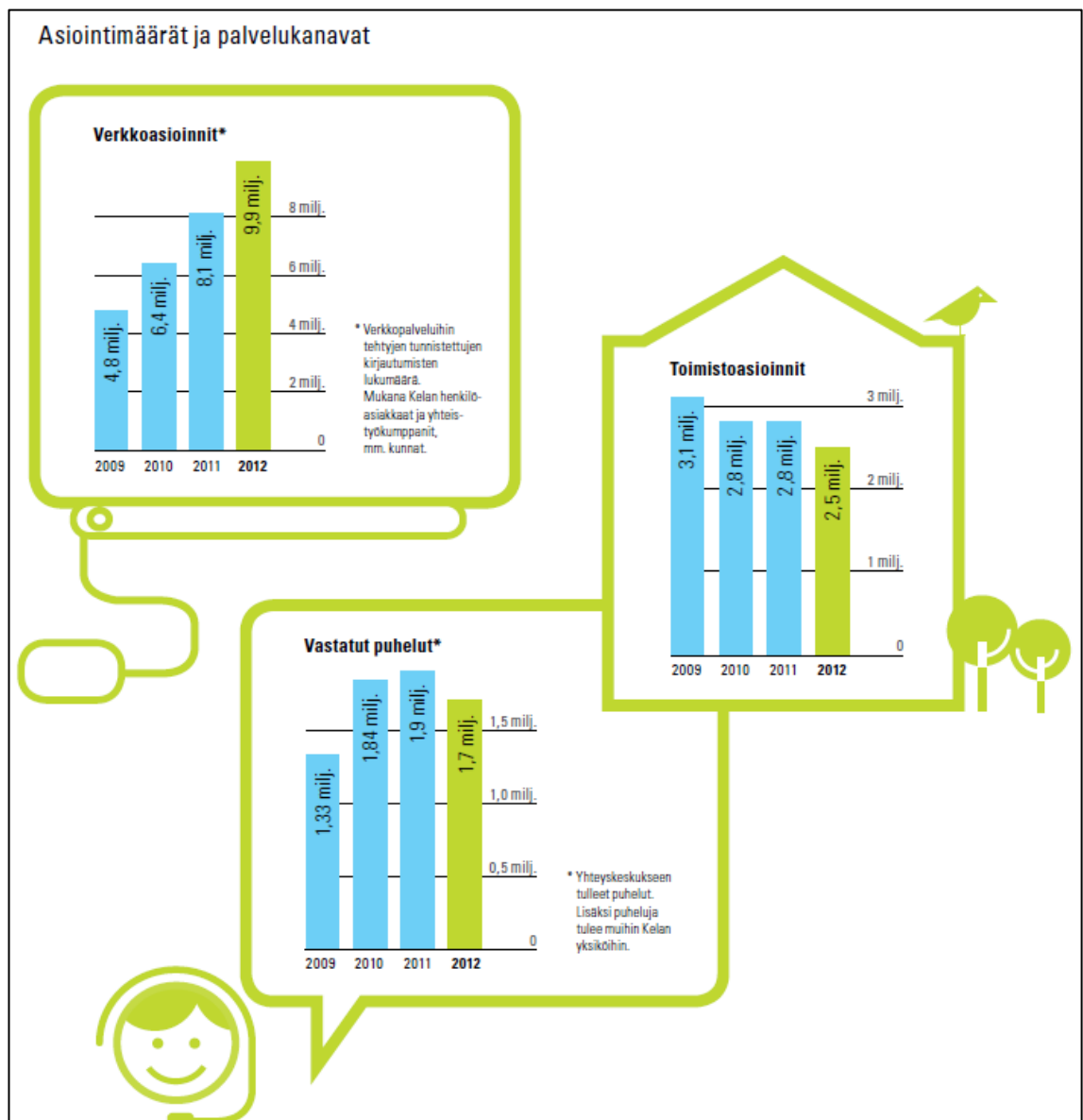
verkkoasioinnin kaksinkertaistuvan vuoteen 2020 mennessä. Asiakaspalvelun olisi tarkoitus keskittyä mutkikkaampiin asioihin ja henkilökohtaista neuvontaa saisi ajanvarauksella. (Kaleva 2014.) Tutkimuksen perusteella ei pidä kuitenkaan unohtaa niitä asiakkaita, jotka edelleen haluavat asioida toimistopalvelussa.

Ajanvarausmahdollisuus koetaan suurimmaksi osaksi hyvänä asiana. Ajanvarauksista ei käytetä sen vuoksi, että sille ei ole koettu olevan tarvetta. Muut asiointimahdollisuudet ovat riittäviä. Ajanvarauksista käytetään hankalien asioiden lisäksi siinä tapauksessa, kun ei haluta jonottaa ja halutaan varmistaa että pääsee tiettyyn aikaan asiakaspalveluun. Tällä hetkellä toinen niistä haastateltavista, joka oli varannut ajan, joutui odottamaan aikaa muutaman viikon. Jos asiakkaalla olisi ollut kiireellinen asia, hän ei olisi voinut asioida ajanvarauksella. Kelassa ajanvarausaikoja on eri määriä eri toimistoissa. Etelä-Karjalassa voi varata ajan joko Imatralle tai Lappeenrantaan. Molemmissa toimistoissa on tällä hetkellä ajanvarausaikoja kerran viikossa. Ajanvarauksista voidaan kehittää lisäämällä ajanvarausaikoja sekä lisäämällä tiedottamista ajanvarauksen mahdollisuudesta. Tutkimuksen perusteella palvelukanavista ajanvaraus on vähiten tunnettu palvelumuoto.

Puhelinpalvelua käytetään harvoin. Haastateltavilla oli huonoja kokemuksia jonotusajasta. Puhelinpalvelua ei haluta käyttää, koska ei haluta maksaa jonottamisesta. Puhelinpalvelun takaisinsoitossa koetaan huonona asiana se, että ei tiedä, missä vaiheessa Kelalta soitetaan takaisin. Kuitenkin osan mielestä on hyvä, että puhelinpalvelussa on mahdollista jättää soittopyyntö eikä tarvitse jonottaa. Puhelinpalvelusta saatuihin neuvoihin ollaan tyytyväisiä. Postia käytetään lähinnä helppojen hakemusten ja liitteiden lähettämiseen.

Asiointipalvelujen osalta sähköinen asiointi ja asiakaspalvelu ovat suosituimmat asiointikanavat. Kuvasta 4 näkyy eri asiointikanavien käyttömäärien kehitys koko Suomessa vuosina 2009 - 2012. Verkkoasiointien määrä kasvaa reilusti, ja vastaavasti toimistoasiointit ovat vähentyneet. Tutkimuksen perusteella sähköisen asiointin osuutta voidaan lisätä entisestään sillä, että hakemukset ovat netissä helppo täyttää. Myös paperilomakkeiden selkeyttäminen vähentää tarvetta asioida asiakaspalvelussa. Yksi tärkeimmistä tekijöistä asiakkaiden ohjaami-

sessä asiakaspalvelun sijasta muihin asiointipalveluihin on selkeyttä liitteiden toimittamista.



Kuva 4. Asiointimäärien kehitys eri palvelukanavissa (Kelan yleisesite 2013)

Tämänhetkisiä asiointikanavia pidetään riittävinä. Asiakkaiden mielestä ne täydentävät toisiaan. Asiakkaat toivovat, että toimistopalveluja ei enää vähennettäisi. Ainut palvelumuoto, mitä toivotaan lisää, on mahdollisuus asioida sähköpostilla.

6.2.2 Palveluprosessi

Tutkimuksella kartoitettiin asiakkaiden asiakaspalveluprosessin kulku hakemuksen toimittamisesta päätöksen saamiseen. Asiakaspalveluprosessiin kuuluu kiinteästi myös se, mistä asiakkaat saavat tietoa Kelan asioista. Tutkimuksessa kartoitettiin sen vuoksi myös sitä, mitä kautta asiakkaat etsivät tietoja Kelaa koskevista yleisistä asioista ja miten he toivoisivat saavansa tietoa Kelan asioista.

Tutkimuksessa selvisi, että pääsääntöisesti hakemuksia pidetään selkeinä täyttää. Joskus käsitteiden ymmärtäminen aiheuttaa ongelmia (esim. työssäoloehdot). Joskus ongelmia täyttämisenä aiheuttavat myös ohjeet, jotka voi ymmärtää monella tavalla. Suurin ongelma hakemuksen toimittamisessa oli sama kuin mikä aiheutti tarpeen asioida toimistossa eli liitteiden toimittaminen. Tutkimukseen osallistuneilta ei tällä asiointikerralla pyydetty toimittamaan lisää liitteitä. Tarvittavat lisätiedot saatiin puhelimitse. Tutkimuksessa tuli kuitenkin esiin, että asiakkaat kokevat hankalaksi, jos hakemuksessa ei ole selvästi sanottu mitä liitteitä tarvitaan, sekä jos asiakaspalvelussa neuvotaan liitteiden toimittamisessa määrin. Se myös koetaan turhauttavana, jos lisäselvityksiä pyydetään useaan otteeseen. Pahimpana asiana koetaan se, jos hakemuksen käsittely viivästyy paljon liitteiden puuttumisen vuoksi.

Hakemuksen käsittelyprosessissa pidetään hakemuksen käsittelynopeutta todella tärkeänä asiana. Se nousi tutkimuksessa usein esille. Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä hakemuksen käsittelyprosessiin, kun käsittelyaika on ollut lyhyt. Asiakkaat kokevat, että käsittelyä voidaan nopeuttaa esimerkiksi siten, että liitteet pyydetään muuten kuin kirjeellä. Liitteiden pyytämisenä parhaita tapoja asiakkaiden mielestä ovat soittaminen tai sähköposti. Ainoastaan harva toivoo, että lisäselvitys pyydetään kirjeellä. Sähköpostin käyttämistä lisäselvitysten pyytämiseen pidetään hyvänä vaihtoehtona. Se ei ole vielä Kelalla käytössä, joten sen käyttömahdollisuuksia olisi hyvä selvittää.

Hakemuksen käsittelynopeuden ja siihen liittyvät asiat ovat tulleet esiin myös Jaakko Salovaaran (2012) pro gradu työssä. Salovaara on tutkinut asiakkaiden kohtaamista Kelan kanssa proseduraalisen oikeudenmukaisuuden näkökulmasta. Hän tutki asiakaspalautteita. Niistä saadun tiedon mukaan asiakkaat joutu-

vat ottamaan yhteyttä Kelan asiakaspalveluun, kun eivät saaneet riittävästi tietoa Kelan internetsivuilta tai lomakkeista. Niissä tapauksissa, joissa asiakas oli lisäksi saanut ensimmäisessä yhteydenotossa Kelaan väärää tietoa, asiakkaan kokonaisprosessi oli hidastunut. Virheellinen neuvonta vaikutti myös siihen, että asiakas teki päätöksensä virheellisen tiedon perusteella. Virheellinen neuvonta ja se että asiakas sai samaan kysymykseen erilaisia vastauksia, vähensi asiakaspalvelun luotettavuutta. (Salovaara 2012, 37.) Asiakkaiden hakemuksen käsittelyn nopeuteen vaikuttaa siis heidän saamansa informaatio. Tämä liittyy myös liitteiden toimittamiseen. Jos asiakkaat eivät saa tietoa, mitä liitteitä tarvitaan, heidän hakemuksensa käsittely viivästyy ja asiakas kokee Kelan toiminnan sekä epäoikeudenmukaisena että byrokraattisena.

Hakemuksen käsittelyprosessia seurataan jonkin verran sähköisen asiointipalvelun kautta. Sähköistä asiointipalvelua pidetään hyvänä ja selkeänä. Varsinkin se koetaan hyväksi, että päätökset ja mahdolliset lisäselvityskirjeet näkee sitä kautta nopeasti. Postin kautta päätöksen saaminen voi viedä useita päiviä, mutta asiointipalvelussa se näkyy päätöksen antamista seuraavana päivänä. Asiointipalveluun kaivataan sitä, että siellä näkyisi arvioitu käsittelyaika ja tieto siitä, jos hakemus odottaa jotakin. Siellä voisi myös olla lisäksi vinkkejä siitä, olisiko jotakin etuutta mahdollisuus hakea. Aikaisemmin olenkin jo tuonut esiin, että Kela kehittää asiakkaiden asiointissa ennakointia. Sähköistä asiointia voitaisiin tästä näkökulmasta kehittää yhä interaktiivisempaan suuntaan.

Päätöksiä pidetään pääsääntöisesti selkeinä. Kelan selkeyshankkeessa (1.1.2011 - 31.12.2013) tavoitteena on ollut selkeyttää asiakaskirjeitä ja päätöksiä. Osa asiakaskirjeistä ja päätöksistä on jo tehty ja osa otetaan käyttöön vuoden 2014 aikana. Osa päätöksistä ja asiakaskirjeistä saadaan uudistettua vasta tulevana vuosina tietojärjestelmien uudistuksen yhteydessä. Kelan tavoitteena on tehdä kirjeistä ymmärrettäviä, jotta asiakkaan ei sen vuoksi tarvitse olla yhteydessä Kelaan ja jotta käsittelijöille jää enemmän aikaa etuusasioiden ratkaisuun. (Kela 2014d.) Päätösten selkeyttämiseen on hyvä kiinnittää huomiota. Vaikka päätöksiä pidetään selkeinä, niiden perustelut eivät tutkimuksen mukaan ole täydelliset. Jos päätöksessä ei lue, miksi jotain kohtaa hakemuksesta ei ole hyväksytty, päätöstä ei voida pitää selkeänä. Jos asioita ei ole perusteltu selke-

ästi päätöksessä, asiakas ei voi tietää, onko päätös oikein. Selkeyshankkeessa onkin mainittu, että ymmärrettävät kirjeet ovat tärkeitä asiakkaan oikeusturvan kannalta (Kela 2014d).

Asiakkaiden oikeusturvan kannalta on myös tärkeää, että asiakas saa tietoa häntä koskevista asioista. Toinen haastattelukierros tehtiin vuodenvaihteen jälkeen. Vuodenvaihteessa tulee voimaan paljon lakimuutoksia. Tämä ajankohta antoi idean kartoittaa myös sitä, miten asiakkaat toivovat saavansa tietoa yleisistä muutoksista. Kysymys ei suoraan liity Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiointiprosessiin, vaan koskee koko Kelaa. Mielestäni on kuitenkin asiakkaiden kokonaisprosessin kannalta tärkeää tietää, miten asiakkaat saavat tietoa Kelan etuuksiin liittyvistä asioista ym., jotta he osaavat tarvittaessa olla yhteydessä Kelaan. Joissakin tapauksissa lakimuutokset mahdollistavat uusien asiakkaiden mahdollisuuden saada Kelan etuutta. On tärkeää tietää miten, heitä voisi tiedottaa mahdollisuudesta etuuden hakemiseen. Tutkimuksen perusteella tärkein tiedottamisen väline on lehti tai esite. Lehti saavuttaa myös ne, joilla ei ole tietokonetta, ja sen voi halutessaan säilyttää. Tietoa voidaan jakaa myös internetin ja sähköpostin välityksellä. Tutkimuksen perusteella on hyvä panostaa useisiin tiedottamisen muotoihin, koska erilaiset ihmiset etsivät tietoa eri paikoista.

6.2.3 Prosessin vahvuudet ja kehittämiskohdat

Tutkimuksella haluttiin kartoittaa asiakaspalvelun vahvuuksia ja niitä asioita, joihin asiakaspalvelussa tulee kiinnittää huomiota. Osa asioista on jo tullut esiin edellisissä luvuissa. Osa haastateltavien vastauksista koski Etelä-Karjalan vakuutuspiirin prosesseja ja osa koko Kelan toimintaa. Asiakaspalveluprosessin hyvinä puolina pidettiin mm. hakemusten käsittelyn nopeutta ja ystävällistä palvelua. Asiakkaat kokivat myös, että asiakaspalvelussa heitä neuvottiin hyvin ja he saivat apua hakemuksensa täyttämiseen. Hyvänä pidettiin myös sitä, että jos hakemukseen tarvittiin lisätietoja, yhteydenotot tulivat puhelimitse eikä kirjeellä. Prosessin kehittämiskohdiksi tutkimuksessa nousivat mm. hakuajoista tiedottaminen, liitteiden toimittaminen ja päätösten selkeys. Kehittämiskohtana nousi esiin lisäksi käsittelyprosessin nopeus niiden osalta, joilla hakemuksen käsittely oli kestänyt pidempään.

Kelan asiakaspalveluprosessiin liittyy usein joku yhteistyötaho, joten ei ole yllätys, että tutkimuksessa tuli esiin Kelan ja yhteistyötahojen välinen toiminta. Positiivisina asioina pidetään sitä, että Kela joko saa suoraan tietoja yhteistyötaholta tai että Kela välittää tietoja suoraan yhteistyötaholle. Toisaalta kehitystä toivottiin siinä, että Kelalla voisi hoitaa useamman viraston asioita, jotta ei tarvitsisi asioida useassa virastossa. Tutkimuksen perusteella yhteistyötahot eivät juuri neuvo asiakkaille, millaisia palvelukanavia Kelalla on käytössä, vaan eniten ohjataan asiakkaita toimistopalveluun. Tämän perusteella Kelan tulee kehittää yhteistyötä ja tiedottamista yhteistyötahojen kanssa, jotta he osaisivat neuvoa asiakkaalle, mitä kaikkia mahdollisuuksia hänellä on toimia. Yhteistyötahojen kanssa tulisi sopia, että etenkin verkkoasioinnista olisi hyvä tiedottaa asiakkaille. Jos asiakkaan asia on monimutkainen, olisi hyvä, jos yhteistyötahot voisivat neuvoa asiakasta varaamaan ajan. Muutamaa haastateltavaa olikin saanut yhteistyötahoilta neuvon ottaa yhteyttä Kelaan ajanvarauksella. Haastateltavat olivat kokeneet neuvonnan hyvänä asiana.

Koska tässä tutkimuksessa melkein kaikki olivat tyytyväisiä hakemusprosessin sujuvuuteen, tutkimuksessa ei tullut paljonkaan esille asioita, joita nimenomaan Etelä-Karjalan vakuutuspiirin tulisi kehittää. Esiin tulleita kehittämiskohtia tulisi pohtia koko Kelan tasolla. Prosessin kehittämisen lisäksi tutkimuksessa tuli esiin etuuksien sisältöön liittyviä kehittämisehdotuksia. Sairaanhoidon korvausten määriin toivottiin korotuksia ja asumistuen tarkistusperusteisiin selkeyttä. Nämä ovat asioita, joiden kehittämiseen vaaditaan lakimuutoksia.

Koska kehittämisideoita ja positiivisia asioita tuli esiin prosessien eri vaiheessa sekä haastateltavien aiemmista kokemuksista, olen vielä koonnut ne taulukkoon 3. Osa asioista tuli tutkimuksessa esiin sekä prosessin vahvuutena, että sen heikkoutena. Kehittämiskohdista nousi esiin kehittämisehdotuksia, joita esittelen luvussa 7.

Prosessin vaihe	Vahvuudet	Kehittämiskohdat
<i>Hakemuksen toimittaminen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ystävällinen asiakaspalvelu ➤ Asiakaspalvelussa neuvotaan ➤ Nettihakemukset ovat selkeitä ja osa tiedoista on valmiiksi täytetty ➤ Ajanvarauksella ei tarvitse jonottaa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hakemuslomakkeissa hankalia kohtia ➤ Nettihakemuksessa hankalia kohtia ➤ Liitteiden toimittaminen hankalaa ➤ Asiakaspalvelussa ei osata neuvoa mitä liitteitä tarvitaan ➤ Ajanvarausaikoja vähän
<i>Liitteiden pyytäminen / toimittaminen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hyvä että liitteet pyydetään puhelimitse 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liitteitä pyydetään useaan otteeseen ➤ Jos liitteet pyydetään kirjeellä, käsittely on hidasta ➤ Liitteitä tarvitaan paljon
<i>Hakemuksen käsittelyn seuraaminen</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sähköinen asiointipalvelu selkeä ➤ Päätöksen näkee nopeasti sähköisestä palvelusta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ei ole tietoa kuinka kauan hakemuksen käsittely kestää
<i>Päätös</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Päätökset ovat selkeitä ➤ Päätös tulee nopeasti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Päätöksissä ei ole perusteltu kaikkia asioita ➤ Päätöksen saamisessa kestää liian kauan
<i>Yhteistyö</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hyvä, että Kela saa verokortit suoraan sähköisesti ➤ Hyvä, että Melalle menee Kelalta suoraan hakemuksen tiedot ➤ Ajanvarausmahdollisuudesta saa tietoa yhteistyötahoilta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kelalta voisi hoitaa enemmän virastopalveluja, jotta ei tarvitsisi käydä useassa virastossa ➤ Yhteistyötahot voisivat informoida enemmän Kelan asiointipalveluista
<i>Muut huomiot</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Byrokratia on vähentynyt ➤ Puhelinpalvelussa on hyvä kun sinne voi jättää soittopyynnön ➤ Puhelinpalvelussa neuvotaan hyvin ➤ Asiakasta neuvottiin enemmän kuin mitä asiakas osasi kysyä 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puhelinpalvelussa on pitkät jonotusajat ➤ ei voi tietää milloin puhelinpalvelusta soitetaan takaisin ➤ Sähköpostiosoite pyydetään, mutta sitä ei käytetä mihinkään

Taulukko 3. Prosessin vahvuudet ja kehittämiskohdat

Tutkimuksessa nousi esiin samoja asioita kuin aiemmissa opinnäytetyöissä. ja Rahikainen (2012) ovat tutkineet ,millaista asiakaslähtöinen asiakaspalvelu asiakkaiden mielestä on. Opinnäytetyössä nousi esiin palveluneuvojien vuorovai-
kutustaitojen tärkeys. Lisäksi vastauksissa nousi esiin, että asiakkaan näkökul-
masta on tärkeää prosessien ja työkäytäntöjen sujuvuus kuten jonotusajat ja
asiakaspalvelijan osaaminen. (Pelkonen & Rahikainen 2012, 52 - 53.) Laaja-
rannan (2011, 6) opinnäytetyössä kehittämiskohteiksi nousi kirjeiden-, päätös-
ten ja hakemusten epäselvyys sekä puhelinpalvelun toimivuuden ja vaihtoeht-
toisten palvelukanavien kehittäminen.

7 Kehittämissuhteet ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen mukaan asiakkaille on tärkeintä koko hakemusprosessissa se, että heidän asiansa sujuu nopeasti, eikä päätöstä tarvitse odottaa. Päätösten saamisen nopeus vaikuttaa usein myös asiakkaiden taloudelliseen tilanteeseen. Prosessien kehittämisen tulisikin tähdätä siihen, miten asiakkaan asia saataisiin mahdollisimman nopeasti käsiteltyä. Osa Kelan meneillään olevista ja jo päättyneistäkin hankkeista tähtää tähän tavoitteeseen.

Asioiden hoitamisessa rutiinit ja erilaiset prosessit ovat hyviä. Toimivien rutiinien (prosesseiden) tarkoituksena on kustannustehokkuus, nopeus ja virheettömyys. Niiden avulla voidaan varmistaa palvelun perustaso. Rutiinien lisäksi palvelutapahtumassa tulee olla liikkumavaraa sellaisissa tapauksissa, jotka poikkeavat normaalitilanteesta. Asiakaspalvelun tulee olla asiakaslähtöinen ja siinä pitää pystyä reagoimaan tilanteiden mukaan. Kun rutiinit ovat selkeät, jää enemmän aikaa keskittyä itse asiakkaaseen. Osa rutiineista voidaan hoitaa tietotekniikan ja sen kehittämisen avulla. (Pitkänen 2006, 174 - 175.)

Kelalla on jo tehty prosessikuvauksia, joiden tehtävänä on selkeyttää ja tehostaa toimintaa. Prosessien tarkoitus on myös se, että asiakkaiden asiat hoidetaan samalla tavalla toimistosta riippumatta. Tietotekniikkaa kehitetään tukemaan prosesseja (ARKKI-hanke). Edelleen kuitenkin tutkimuksen perusteella tulee kiinnittää huomiota etenkin lisäselvitysten pyytämiseen. Asiakkaat toivat esiin sitä, että toisaalta byrokratia on vähentynyt, mutta toisaalta edelleen jotkin vaiheet asiakasprosessissa ovat byrokraattisia. Byrokraattisena pidettiin use-

ampien liitteiden pyytämistä ja sitä, että niitä ei osattu pyytää yhdellä kertaa. Asiakaspalvelijoita tulisi kouluttaa siten, että asiakaspalvelussa voitaisiin jo mahdollisimman tarkasti kertoa asiakkaalle, mitä liitteitä hakemukseen tarvitaan. Asiakaspalvelijoiden ohjeet on myös hyvä tarkistaa, että niistä löytyy selkeästi se, mitä liitteitä tarvitaan. Myös Salovaaran tutkimuksessa nousi esiin, että yleisimmin asiakkaiden kokemat epäoikeudenmukaisuudet liittyivät liitteiden toimittamiseen. Asiakkaat eivät niinkään kokeneet epäoikeudenmukaisuutta siitä, että hakemuksessa tuli olla liitteitä, vaan siitä, että heitä oli neuvottu väärin ja käsittelyn aikana liitteitä pyydettiin yhä uudelleen. He kokivat epäoikeuden mukaisena myös sen että liitteiden puuttuminen hidasti hakemuksen käsittelyä. (Salovaara 2012, 37.)

Hakemuksissa kerrotaan, mitä liitteitä hakemuksiin tarvitaan. Näitäkin ohjeita on edelleen syytä selkeyttää ja tarkentaa, jotta asiakkaat osaisivat toimittaa kerralla tarvittavat liitteet. Kun asiakkaat tekevät sähköisen hakemuksen, asiakkaalle kerrotaan, mitä liitteitä hänen tulee lisäksi toimittaa. Sähköisessäkin palvelussa on vielä kehitettävää, ja hakemuksen käsittelijä joutuu pyytämään sellaisia liitteitä, joita sähköinen palvelu ei ole osannut pyytää. Liitteiden puuttumisen syitä voisi tutkia tarkemmalla tasolla. Voitaisiin tutkia sitä, mitä liitteitä yleensä puuttuu sähköisistä hakemuksista ja mitä paperilla toimitetuista hakemuksista. Tutkimuksessa voisi selvittää myös sitä, miten liitteistä on neuvottu asiakaspalvelussa. Tämä antaisi tietoa siitä, miten sähköistä palvelua, hakemusta ja asiakaspalvelua voitaisiin kehittää. Asiakkaat ovat jo olleet mukana kehittämässä uusia Kelan päätöksiä ja asiakaskirjeitä. Asiakkaiden kokemuksia voitaisiin hyödyntää myös sähköisen asiointipalvelun kehittämisessä. Ensin voisi selvittää, minkälaisia liitteitä puuttuu hakemuksesta ja miksi. Jos syynä on esimerkiksi se, että hakemus on täytetty joltakin osin väärin ja tietojärjestelmä ei ole osannut pyytää oikeaa liitettä, voisi asiakkailta selvittää, minkä vuoksi he ovat täyttäneet jonkin kohdan hakemuksesta väärin. Tässä tutkimuksessa tuli esiin esimerkiksi se, että työssäoloehdon käsite koettiin hankalaksi. Asiakkaiden kanssa voitaisiin yhdessä pohtia, miten käsitteitä saisi selkeytettyä, niin että ne olisi helpompi ymmärtää ja asiakkaat osaisivat vastata hakemuksen kysymyksiin.

Liitteiden osalta asiakkaat kokevat turhauttavana myös sen, että liitteitä pyydetään useaan otteeseen. Ensin pyydetään yhtä liitettä ja sen jälkeen vielä toista liitettä. Asiakkaat kokevat tämän byrokraattisena toimintana. Tämän perusteella myös etuuskäsittelyä pitää kehittää siten, että kaikki tarvittavat liitteet saataisiin kerralla. Tähän liittyy myös se, että asiakkaat turhautuvat, kun joutuvat saman asian vuoksi käymään useassa virastossa. Tämän perusteella Kela voisi kehittää tiiviimpää yhteistyötä muiden virastojen kanssa. Kela saa jo joitakin tietoja toisista virastoista sähköisesti. Näitä toimintoja voitaisiin laajentaa. Asiakkaat esimerkiksi joutuvat työttömyysturvaa hakiessaan toimittamaan samoja liitteitä Kelalle sekä TE-toimistoon. Yhteistyötä ja tietoliikenneyhteyksiä voitaisiin kehittää siten, että Kela saisi suoraan TE-toimistoon toimitetut liitteet, joten asiakkaan ei tarvitsisi niitä toimittaa uudelleen Kelalle. Myös sosiaalitoimen kanssa voitaisiin tehdä tiiviimpää yhteistyötä esimerkiksi elatustukiasioissa. Kela voisi esimerkiksi saada elatussopimuksen suoraan sosiaalitoimistosta, jos elatusapua tulisi maksuun sen perusteella, että elatusvelvollisen maksama elatusapu on pienempi kuin elatustuki tai elatusvelvollista ei ole. Näissä tapauksissa elatustukihakemus voisi tulla suoraan vireille sosiaalitoimistosta tulevan sopimuksen perusteella.

Tutkimuksessa tuli esiin, että sähköistä asiointia käytetään, jos se on selkeä, eikä tarvitse kysyä neuvoja. Hakemuslomakkeita ja internetsivuja tulee kehittää mahdollisimman selkeiksi. Tämän lisäksi yhtenä vaihtoehtona sähköisen asiointipalvelun lisäämiseen voisi olla interaktiivinen chat palvelu esim. tiettyyn kelloaikaan. Tällainen palvelu on jo käytössä esim. joissakin pankin palveluissa ja Finnmatkoilla. Asiakas voisi hakemusta täyttäessään kysyä saman tien neuvoa, jos ei ymmärrä jotakin kohtaa. Koska asiakas on jo tunnistautunut verkkopalvelun kautta, chatin kautta voitaisiin antaa henkilökohtaisia neuvoja.

Tutkimuksen mukaan asiakkaiden hakemusprosessin sujuvuuden kannalta on tärkeää, että asiakkaat tietäisivät hakemuksensa käsittelyajan. Sähköisessä asiointipalvelussa voisi olla arvio käsittelyajasta. Siellä voisi olla myös tietoa siitä, jos hakemuksen käsittely odottaa jotakin lisätietoa. Tällä hetkellä siellä näkyvät asiakkaalle lähetetyt lisäselvityskirjeet. Siellä voisi selkeästi näkyä myös se, jos asiakkaalta on muuta kautta esim. puhelimitse pyydetty lisäselvi-

tystä. Asiakas voisi asiointipalvelusta tarkistaa, mikä hakemuksesta puuttui. Joskus hakemukset odottavat lisäselvitystä yhteistyötaholta (esimerkiksi työnantajalta palkkatietoja tai TE-toimistolta lausuntoa). Sähköisessä asiointipalvelussa voisi näkyä myös se, että lisäselvitystä on pyydetty yhteistyötaholta. Jos asiakas näkisi tiedot suoraan sähköisestä asiointipalvelusta, hänen ei tarvitsisi ottaa yhteyttä asiakaspalveluun tai puhelinpalveluun asian kysymiseksi.

Asiakasymmärrys on vain yksi osa, jolla voidaan kehittää palvelua. Kokonaisvaltainen palvelu muodostuu useasta osatekijästä. Kelan palveluun vaikuttavat vakuutuspiirien sisäiset toimintatavat, koko Kelan tasolla tehtävät ohjeistukset ja koulutukset sekä lakimuutokset ja niiden ajoitukset. Tämä tutkimus on osa projektia, jonka toisessa vaiheessa tarkastellaan vakuutuspiirin sisäisiä toimintatapoja. Toimintatapoja tullaan tarkastelemaan learning cafe -menetelmän avulla. Tarkastelu ei kuitenkaan tapahdu tutkimuksen tasolla vaan toteutetaan ”kevyemmin”. Vakuutuspiirin sisäisistä toimintatavoista olisi hyvä tehdä kokonaan oma tutkimus. Tutkimuksessa voisi myös vertailla eri vakuutuspiirien toimintatapojen eroja. Lisäksi yhtenä tutkimusaiheena on tutkia sitä, millainen on lakimuutoksen tie siihen, että ohjeet saavuttavat etuuskäsittelijät ja asiakaspalvelijat. Millainen tämä prosessi on ja voisiko sitä prosessia kehittää yhdessä suunnittelijoiden ja etuuskäsittelijöiden/asiakaspalvelijoiden kautta.

Asiakkaan kokemukseen palvelusta vaikuttaa paljon asiakaspalvelijoiden osaaminen. Alkuperäinen opinnäytetyöni aihe oli tutkia, miten asiakaspalvelijat pystyvät pitämään osaamistaan yllä koko ajan muuttuvassa ympäristössä ja miten heitä voidaan tukea koko Kelan tasolla. Mielestäni tämä aihe on yhä tärkeä ja sitä tulisi tutkia. Asiakaspalvelijoiden osaaminen vaikuttaa olennaisesti siihen, millaista palvelua asiakas kokee saavansa.

Tutkimus herätti ajatuksia siitä, kuinka toimintaa voitaisiin kehittää. Kehittämissuositukset ja mahdolliset jatkotutkimusaiheet olen koonnut taulukkoon 4. Sain haastatteluilla vahvistuksia niihin asioihin, joita olin ajatellut, että asiakkaat pitävät asiointiprosessissa tärkeinä. Asiakkaat ovat hyvinkin erilaisia ja heidän tarpeensa ovat erilaisia. Tästä johtuen on hyvä, että Kelalla on tarjolla erilaisia palvelukanavia ja niitä kehitetään edelleen. Vielä tutkimuksen mukaan haasteena

on se, kuinka saadaan palvelut kohdistettua siten, että asiakkaat osaisivat käyttää oman tilanteensa kannalta parasta asiointitapaa.

Kehittämiskohde	Kehittämisideat	Mahdollinen jatko-tutkimusaihe
Liitteet	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hakemukseen selkeästi liitteet, joita tarvitaan ➤ Asiakaspalvelijoille koulutusta siitä millaisissa tilanteissa tarvitaan mitään liitteitä ➤ Ratkaisutyöntekijöille koulutusta, jotta tarvittavat liitteet saadaan pyydettyä kerralla ➤ Sähköisen palvelun kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Sähköinen palvelu osaa ohjata asiakkaan täyttämän tiedot siten, että se osaa myös pyytää kerralla oikeat liitteet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutkimuksella voisi selvittää, milloin sähköinen järjestelmä ei osaa pyytää liitteitä oikein -> Miten sähköistä hakemusta tulee kehittää, jotta asiakas osaa täyttää hakemuksen oikein
Yhteistyö eri viranomaisten kesken	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yhdelle viranomaiselle toimitetut asiakirjat siirtyisivät tarvittaessa toisen viranomaisen käyttöön (Esim. Työtodistus TE- toimistosta Kelalle) ➤ Yhteistyö viranomaisten kanssa, siten että asiakkaan tarvitsisi asioida vain yhdessä virastossa saman asian vuoksi ➤ Muille virastoille tietoa Kelan asiointikanavista, jotta he voivat kertoa niistä asiakkaille 	
Hakemuksen käsittely	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sähköisessä asiointipalvelussa olisi reaaliaikainen arvio hakemuksen käsittelyajasta sekä tieto siitä, jos hakemus odottaa lisäselvitystä tai tietoa toiselta viranomaiselta tai työnantajalta 	
Osaaminen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asiakkaalle annetaan oikeaa ajankohtaista tietoa etuuden käsittelyyn vaikuttavista asioista 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Miten asiakaspalvelijoiden osaaminen turvataan muuttuvassa toimintaympäristössä (lakimuuтокet ym.) <p>Taulukko jatkuu...</p>

Kehittämiskohde	Kehittämisideat	Mahdollinen jatko- tutkimusaihe
Prosessit	➤ Vakuutuspiirien prosessien sujuvuus, jotta asiakas saa päätöksen mahdollisimman nopeasti ja helposti	➤ Tutkimus vakuutuspiirin sisäisten toimintatapojen toimivuudesta
Neuvonta sähköisen asiointipalvelun käyttämisessä	➤ Esim. reaaliaikainen chat -yhteys asiakkaan kanssa. Asiakasta voitaisiin neuvoa samalla kun hän tekee hakemusta	
Tiedottaminen	➤ Kohdennettu tiedottaminen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hakemuksessa tai sähköisessä asiointipalvelussa asiakkaan olisi mahdollista ilmoittaa, miten toivoo Kelan ottavan yhteyttä häneen ○ Asiakas voisi jättää s-postiosoitteen ja tiedon mistä etuuksista haluaa yleisiä tiedotteita ○ Sosiaalisen median laajempi hyödyntäminen (esim. Facebook) 	

Taulukko 4. Kehittämisideat

Tutkimusprosessissa opin tiedon keräämistä kirjallisuudesta, artikkeleista, internetistä. Haastatteluprosessi oli myös opettava. Opin kuinka tärkeää taustatyön tekeminen on. Opin myös sen, kuinka vaikeaa on pysyä tutkijan roolissa, kun on itse työntekijä ja kuinka omaa rooliaan kuitenkin oppii ja pystyy kontrolloimaan. Analyysivaihe oli haastava, koska analyysia pystyi tekemään monella eri tapaa ja tässä työssä oli monta asiaa (prosessin eri vaiheet ja eri asiointikanavat), jotka tuli huomioida analyysiä tehdessä. Analyysi oli kuitenkin tärkeä vaihe asioiden hahmottamiseksi.

Tätä tutkimusta voidaan hyödyntää osana asiakaspalveluprosessien kehittämistä. Asiakaskyselyillä on saatu tietoa, minkä vuoksi asiakkaat haluavat henkilökohtaista toimistopalvelua. Tämän tutkimuksen tulokset vahvistivat näiden kyselyjen tuloksia. Tutkimuksella saatiin lisäksi tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat

asiakkaiden palvelukanavan valintaan. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää, kun pohditaan palvelukanavien markkinointia ja kehittämistä.

Tutkimuksella saatiin myös tietoa siitä, mitä asioita asiakkaat pitävät tärkeänä asioidensa käsittelyssä ja miten he toivovat, että heidän asioitaan käsitellään. Tutkimuksessa ei tullut paljon esiin sellaisia asioita, joita juuri Etelä-Karjalan vakuutuspiirin tulisi kehittää. Suurin osa asioista, joihin tulee kiinnittää huomiota, koskee koko Kelaa. Tämä johtuu siitä, että tällä kertaa tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden käsittelyprosessit olivat pääosin sujuneet hyvin. Ne asiat, joihin yksittäinen vakuutuspiirikin voi vaikuttaa, ovat asiakaspalvelijoiden koulutus sekä hakemuksen käsittelyn nopeuteen vaikuttavat asiat. Vakuutuspiirissä voidaan myös tarkastella sitä, miten vakuutuspiirin sisällä on tapana pyytää lisäselvityksiä. Voidaan tutkia, millä keinoilla voidaan välttää, että asiakkailta ei pyydetä ”turhia” lisäselvityksiä ja että lisäselvitykset saataisiin pyydettyä kaikki kerralla.

Kuvat

Kuva 1. Asiakastiedon lähteitä ja ymmärryskeinoja, s. 9

Kuva 2. Kelan asiakaspalveluprosessi, s. 13

Kuva 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta, s. 14

Kuva 4. Asiointimäärien kehitys eri palvelukanavissa, s.61

Taulukot

Taulukko 1. Haastateltavien määrät asiointikanavittain ja etuuksittain, s. 23

Taulukko 2. Hakemusten käsittelyajat, s. 45

Taulukko 3. Prosessin vahvuudet ja kehittämiskohdat, s. 66

Taulukko 4. Kehittämisideat, s. 71 - 72

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Arantola, H. 2006. Customer insight. Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Helsinki: WSOYpro.

Arantola, H & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana, Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki: Tekes.

Bell, J. 2006. Doing your Research Project. A guide for first-time researchers in education, health and social science. 4. Edition. Berkshire: Open University Press.

Elsilä, A. 2011. Sähköinen asiointi sosiaalialan palveluissa. Kemin Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan sähköisestä asiointipalvelusta. Opinnäytetyö. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/36159>. Luettu 23.2.2014.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Tampere: Vastapaino.

Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. 2.painos. Juva: WSOY.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo: WSOY.

Heinonen, H-M. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali ja terveysturvan tutkimuksia. Sastamala: Kelan tutkimusosasto.

Hirsjärvi, S & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. 13. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Honkola, J & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Helsinki: Otava.

Howard, S. B. 2012. Teoksessa Baker, S. & Edwards, R. National Centre for Research Methods Review Paper. How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research, 15 - 17. eprints.ncrm.ac.uk/2273/4/how_many_interviews.pdf. Luettu 31.3.2014.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2014.

<http://www2.jamk.fi/~flash/palvelumuotoilu/fi/Main.html>. Luettu 16.2.2014.

Jäppinen, T. 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Väitöskirja. <http://tampub.uta.fi/handle/10024/66835>. Luettu 16.2.2014.

Kannisto, P & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-Kustannus Oy.

Kaleva 2014. <http://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/kela-siirtaa-lisaa-palveluita-verkkoon-toimistossa-asiointiin-ajanvaraus/647145/>. Luettu 21.2.2014.

Kela 2013a. <http://www.kela.fi/strategia>. Luettu 8.7.2013.

Kela 2013b. <http://www.kela.fi/toiminta>. Luettu 25.8.2013.

Kela 2013c. <http://www.kela.fi>. Luettu 8.7.2013.

Kela 2013d. <http://www.kela.fi/hankkeet>. Luettu 25.8.2013.

Kela 2014a. <http://www.kela.fi/toimistot>. Luettu 25.2.2014.

Kela 2014b. <http://www.kela.fi/palvelukanavat>. Luettu 21.2.2014.

Kela 2014d. http://www.kela.fi/hankkeet_selkeyshanke. Luettu 23.2.2014.

Kelanetti 2013a. Kelan intranetsivut. Tns gallup 2012. Millainen Kela 2012? Kansalaisten mielikuvat ja arviot Kelan toiminnoista. Luettu 22.7.2013.

Kelanetti 2013b. Kelan intranetsivut. Elämäntilanteet. Luettu 5.8.2013.

Kelanetti 2013c. Kelan intranetsivut. Palveluketjun hoitaminen. Luettu 5.8.2013.

Kelanetti 2013d. Kelan intranetsivut. Asiakkaan elämäntilanne ja asiakkuusprosessi. Luettu 5.8.2013.

Kelanetti 2013e. Kelan intranetsivut. Palveluprosessi. Luettu 5.8.2013.

Kelanetti 2013f. Kelan intranetsivut. Asiakaspalvelun periaatteet. Luettu 22.7.2013.

Kelanetti 2013g. Kelan intranetsivut. Palvelumalli. Luettu 22.7.2013.

Kelanetti 2014a. Kelan intranetsivut. Uutiset. Luettu 17.3.2014.

Kelanetti 2014b. Kelan intranetsivut. Tilastotietokanta Kelasto. Luettu 4.3.2014.

Kelanetti 2014c. Kelan intranetsivut. Tilastotietokanta Kelasto. Luettu 20.2.2014.

Kelan strategia 2013 - 2016. 2012. Esite.

Kelan yleisesite 2013. www.kela.fi/.../Kela...WEB.../845915de-9b58-4b8f-a3b7-9573afa681bd. Luettu 23.2.2014.

Korkman, O & Arantola, H. 2009. Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kuula, A. 2006, Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

KvaliMOTV 2014. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html.
Luettu 26.2.2014

Laajaranta Jenna. 2011. Asiakaslähtöinen palvelu ja palvelunlaadun kehittäminen. CASE: Kela Tuusula. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma Opinnäytetyö.

Lecklin, O & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lundberg, T & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. Taitoa, tuntea, intoa & intohimoa. Osaajan asenne ratkaisee. Aina. Lahti: Positiivarit Oy.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Martinsuo, M & Blomqvist, M. 2010, Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Opetusmoniste 2.
http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFUQFjAH&url=http%3A%2F%2Fspace.cc.tut.fi%2Fdpub%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F6825%2Fprosessien_mallintaminen.pdf%3Fsequence%3D1&ei=S6cFU9-dAYbOygOptl%20HYBg&usg=AFQjCNHDo5M399a5KQYbIVyuhTY1GqWOHg&bvm=bv.61725948,d.bGQ. Luettu 20.2.2014.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International methelp ky.

Moilanen, P. & Räihä, P. 2001. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 44 - 67.

Moritz, S. 2005. Service Design. Practical access to an envolving field.
http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fstefan-moritz.com%2F_files%2FPractical%2520Access%2520to%2520Service%2520Design.pdf&ei=nbQNU_fsNOav4ASL6YCoCw&usg=AFQjCNF5F1SO9fJcH_1qkOI2HrZRzOEt_A&bvm=bv.61965928,d.bGE. Luettu 26.2.2014.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. <http://tampub.uta.fi/handle/10024/66396/browse?value=Oulasvirta%2C+Leena&type=author>. Luettu 20.2.2014.

Pelkonen, S. & Rahikainen, N. 2011. Ihminen ihmiselle. Asiakaslähtöisyys ja sen kehittäminen Kelan Tampereen toimiston asiakaspalvelussa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Mitä se on? Kuinka se saavutetaan? Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Salovaara, J. 2012. Proseduraalinen oikeudenmukaisuus Kelan asiakkaiden kokemana. Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu.

SDT 2014. http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html. Luettu 16.2.2014.

Suneeta, B. & Koranne, S. 2014. Conceptual study of relationship between service Quality and customer satisfaction. International research journal of social sciences. 3 (2), 9-14.

Toikko, T. 2006 Asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006. <http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.seamk.fi%2Floader.aspx%3Fid%3D829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5&ei=AjEGU47AAs71yAOXooDADg&usg=AFQjCNEueM4XyY1Hinnq2nEjKq1krVVv8hg&bvm=bv.61725948,d.bGQ>. Luettu 20.2.2014.

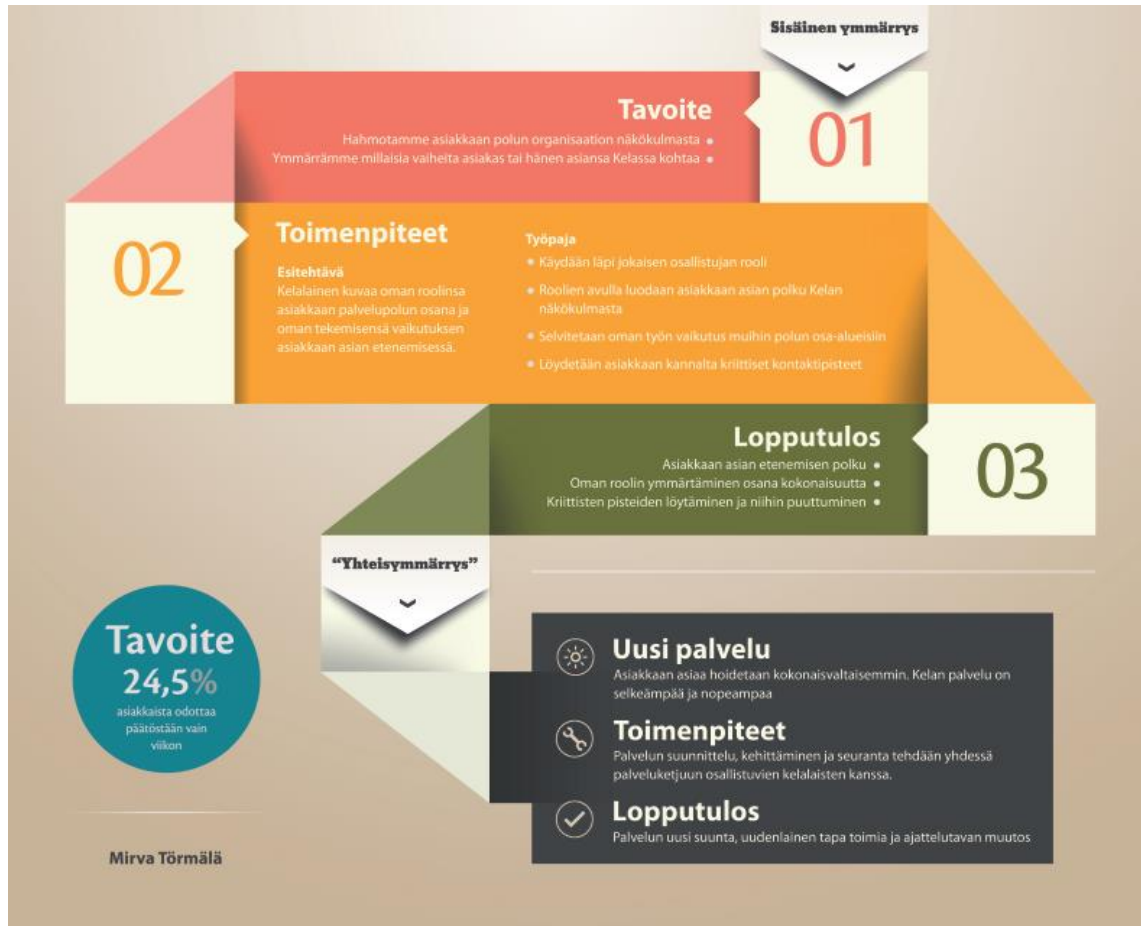
Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma. 7.painos. Juva: WS Bookwell Oy

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Te- kesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.





Ensimmäisen haastattelun runko

1. Miksi valitsit tämän palvelukanavan (miksi tulit asiakaspalveluun, miksi käytit sähköistä hakemusta jne?)
2. Olitko ennen yhteydenottoa saanut mistään muualta informaatiota asiointitavoista tai siitä kuinka sinun kannattaa asioida vireille (esim. nettisivut, TE-toimisto, lääkäri, työnantaja ym.)
3. Kerrottiinko sinulle/oletko kuullut mitä asiointikanavia Kelalla on? (As. palvelussa: Kerrottiinko sinulle, miten voit asioida jatkossa?)
4. Mitä asiointikanavia sinulla olisi mahdollisuus käyttää?
5. Millaisessa tilanteessa voisit käyttää muita palvelukanavia?
7. Oletko saanut tarpeeksi tietoa siitä miten asiasi etenee?
8. Olisitko tähän mennessä toivonut että Kela olisi toiminut jotenkin toisin?
9. Mitkä asiat asiointinasi ovat tähän mennessä sujuneet hyvin?
10. Miten toivoisit Kelan ottavan sinuun yhteyttä, jos on tarvetta? (kirjeellä, puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla tms?.)



Sosiaali- ja terveysala

Suostumus

Kohti parasta palvelua - Asiakaspalveluprosessien kehittäminen Kelan Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä, **Heidi Turkia**

Olen saanut riittävästi tietoa kyseisestä opinnäytetyöstä ja olen ymmärtänyt saamani tiedon. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini riittävät vastaukset. Tiedän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa vaiheessa ilman että se vaikuttaa saamaani hoitoon tai kuntoutukseen. Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tähän opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen.

Suostun siihen, että haastattelut nauhoitetaan.

Suostun siihen, että tutkija voi Kelan tietojärjestelmästä katsoa kuinka hakemani etuuden _____ käsittely on Kelassa edennyt.

Aika ja paikka

Asiakkaan allekirjoitus

Nimen selvennys

Hei!

Kiinnostaisiko sinua olla mukana kehittämässä Kelan asiakaspalvelua ja hakemusten käsittelyn sujuvuutta.

Etelä-Karjalan vakuutuspiirissä on aloitettu tutkimus, jonka tarkoituksena on saada asiakkaiden näkökulma siihen kuinka asiat hoidetaan Etelä-Karjalassa ja onko niissä kehittämisen tarvetta. Tutkimuksen tekee opinnäytetyönä Heidi Turkia, joka opiskelee Saimaan ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK). Tutkimus on osa Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiakaspalveluprosessien kehittämisprojektiä.

Tutkimukseen pyydetään tänä päivänä hakemuksen toimittaneita henkilöitä.

Tutkimus toteutetaan kahdella haastattelulla. Yksi haastattelu kestää noin puoli tuntia. Jos sinulla on aikaa, ensimmäinen haastattelu voidaan tehdä nyt tai voimme sopia sinulle sopivan ajankohdan. / Voimme sopia nyt ajan ja paikan ensimmäiselle haastattelulle.

Toinen haastattelu on noin kuukauden päästä. Tutkija soittaa sinulle siitä lähempänä, ja sopii erikseen sinulle sopivan ajankohdan. Toinen haastattelu voidaan tehdä puhelimitse.

Kumpaankin haastatteluun aikaa kannattaa varata n. puoli tuntia.

Tutkimukseen osallistuminen on sinulle täysin vapaaehtoista. Se osallistutko tutkimukseen tai et osallistu, ei tule vaikuttamaan millään tavoin hakemuksesi käsittelyyn. Jos haluat jossain vaiheessa keskeyttää tutkimuksen, se on mahdollista. Toivomme kuitenkin, että jos lähdet mukaan tutkimukseen, osallistuisit molempiin haastatteluihin.

Tutkimuksessa saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksessa saatua aineistoa käsitellään siten, että niistä ei voi tunnistaa vastaajaa. Haastattelujen vastaukset ovat myös projektiryhmän käytössä. Projektiryhmään kuuluvat Heidin lisäksi neljä Kelan työntekijää.

Voimme antaa/lähettää sinulle kirjallisen infon tutkimuksesta.

Hei!

Tässä sinulle tietoa tutkimuksesta, jolla pyritään kehittämään Kelan asiakaspalvelua.

Opiskelen Saimaan ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja tutkimus liittyy opinnäytetyöhöni. Tutkimuksella haluan selvittää Kelan asiakkaiden kokemuksia siitä miten heidän asiansa on hoidettu Kelassa ja miten asioiden hoitamista voitaisiin kehittää. Tutkin lisäksi sitä, millaisia kokemuksia asiakkailla on Kelan eri asiointikanavista.

Tutkimus toteutetaan kahdella haastattelulla. Ensimmäinen haastattelu tehdään mahdollisimman pian sen jälkeen, kun hakemus on toimitettu Kelalle. Toinen haastattelu tehdään noin kuukauden päästä. Ensimmäiseen haastatteluun sovimme tapaamisen ja toinen haastattelu tehdään puhelinhaastatteluna. Puhelinhaastattelua varten otan erikseen yhteyttä lähempänä haastattelu-aikaa ja sovin sinulle parhaiten sopivan ajan. Haastattelut kestävät noin puoli tuntia.

Tutkimukseen on valittu yhteensä 16 henkilöä, jotka ovat toimittaneet hakemuksen Kelalle. Haastattelut toteutetaan luottamuksellisesti ja tutkimuksen tuloksista raportoidaan opinnäytetyössä siten, että vastaajien henkilöllisyys ei paljastu. Raportti julkaistaan internetissä Theseus -tietokannassa.

Tutkimus on osa Kelan Etelä-Karjalan vakuutuspiirin asiakaspalveluprosessien kehittämisprojektia ja haastattelujen vastaukset ovat myös tämän projektiryhmän käytössä. Projektiryhmään kuuluu minun lisäksi neljä Kelan työntekijää. Myös projektiryhmässä vastauksia käsitellään täysin luottamuksellisesti. Projektiryhmään kuuluu minun lisäksi neljä Kelan työntekijää.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa. Toivon kuitenkin, että osallistuisit molempiin haastatteluihin. Vastauksistasi saamme tärkeää tietoa Kelan palvelun kehittämiseen.

Tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta millään tavoin hakemuksesi käsittelyyn tai saamaasi palveluun Kelassa.

Tutkimuksen on tarkoitus valmistua kesäkuuhun 2014 mennessä.

Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksesta.

Heidi Turkia
Puh. 040-1954428
Kela Imatra
PI 20
55121 Imatra

Haastattelurunko toiseen haastatteluun

1. Pyydettiinkö sinulta lisäselvityksiä, jos pyydettiin, mitä kautta?
2. Jos lisäselvityksiä pyydettiin, oliko pyyntö selkeä? Jos ei, miksi?
3. Kerrottiinko miten lisäselvitykset voi toimittaa? Miten/mihin toimitit lisäselvityksen? Miksi?
4. Olisitko toivonut että lisäselvitystä olisi pyydetty toisella tavalla? Miten?
5. Oliko päätös selkeä? Jos ei, miksi?
6. Mitkä asiat mielestäsi toimivat hyvin Kelan kanssa asioidessasi?
7. Käytitkö sähköistä asiointipalvelua asiasi seuraamiseen? Jos käytit, oliko palvelua helppo käyttää? Mikä palvelussa oli hyvää? Onko palvelussa kehitettävää?
8. Olisitko toivonut, että asioitasi olisi hoidettu jollakin toisella tavalla? Jos olisit, niin miten?
9. Miten toivoisit Kelan informoivan kaikkia koskevia asioita kuten lakimuutoksia, palvelukanavia?
10. Tulisiko Kelan vielä kehittää joitakin muunlaisia palvelumuotoja?

Alkuperäisilmaus haastattelussa	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
<p>no, miusta on paljon luontevampaa olla ihmisten kanssa tällein niinku face to face. Ja tota mie oon pari kertaa tohon jättänyt asiakaslaatikkoon. Oottanut vastausta johonkii epäselvyytee ja mie en oo saanut sitä. Ni miun mielestä se menee paremmin perille et mie saan hoidettua ihan kasvotusten sen asian.</p>	<p>Mukavampi hoitaa asia kasvotusten</p> <p>Hakemus menee varmemmin perille asiakaspalvelun kautta</p>	<p>Henkilökohtainen palvelu</p> <p>Varmuus asian hoitamisesta</p>	<p>Asiointipalvelun valinnan syyt</p>
<p>...ku myö tehtiin ajanvaraus, se on niin ku paljo helpompi ku sen pystyy tuolta netistä tekemään. Ainut mikä siin on hankaluus, et se meni tosi pitkälle se aika. Sielt ei löytynyt sit vapaita aikoja ajanvarauksella. Ainakii meille näytti sitä et et ei löydy sieltä niitä vapaita aikoja. ...Mut se toimi ihan hyvin sitten. Nyt pääs heti. Sen takii varasinkin et sit pääsee heti...</p>	<p>Ajanvaraus on helppo tehdä</p> <p>Asiakaspalveluun pääsi heti, ei jonotusta</p> <p>Ajat saatavana pitkän ajan päästä</p>	<p>Helppous</p> <p>Nopeus</p> <p>Ajanvarauksen kehittäminen</p>	<p>Asiointipalvelun valinnan syyt</p> <p>Kehittäminen</p>
<p>”Mie kyl yritin sitä jo netissä täyttää, mut ei siit tullu yhtään mitään.”... Se on vaan siitä että mie en ymmärtänyt lukee sitä lappuu, ku siel on nii monta kysymystä ja nii hankalia ettei oikein tiä mitä niihin pitäs vastata ja mihin se rasti laitaa. Ni, voishan ne hakemukset olla selkeämpiä.”</p>	<p>Netissä täyttäminen ei onnistunut</p>	<p>Ohjeiden ymmärtäminen</p>	<p>Kehittäminen</p>

Taulukko analyysissä käytetyistä kategorioista

Alakategoriat	Yläkategoriat
<p>Asian tarkistaminen Helppous Nopeus Varmuus, asian hoitamisesta Mahdollisuus asiointipalvelun käyttöön Henkilökohtainen palvelu Matka asiointipisteeseen Ohjeiden ymmärtäminen Palvelun tunteminen Halu käyttää palvelua Asiointitapa hankala/palvelun käyttäminen maksaa Jonotusaika Liitteet</p>	<p>Asiointikanavan valintaan vaikuttavat asiat</p>
<p>Puhelin Sähköposti Posti</p>	<p>Yhteydenotot Kelasta</p>
<p>Asiointikanavan saatavuus Ohjeiden ymmärtäminen Palvelun tunteminen Neuvonta/Ohjeistus Pitkä jonotusaika Käsittelyaika Palvelujen keskittäminen Tiedottaminen Korvauksen suuruus Päätösten selkeys Lomakkeen selkeys Liitteet</p>	<p>Prosessin kehittäminen</p>
<p>Nopeus Helppous Selkeys Neuvonta asiakaspalvelussa Lyhyt jonotusaika Käsittelyaika Yhteistyö</p>	<p>Prosessin vahvuudet</p>

Kategoriat jaoteltiin sekä palvelukanavan että prosessin vaiheiden mukaan:

Palvelukanavat: Asiakaspalvelu, ajanvaraus, yhteispalvelupiste, sähköinen asiointipalvelu, posti ja puhelinpalvelu

Prosessin vaiheet: Hakemuksen toimittaminen, hakemuksen käsittely ja käsittelyn seuraaminen, päätöksen saaminen

Lisäksi tarkasteltiin muita tutkimuksessa esiin nousseita asioita.

Muut tutkimuksessa esiin nousseet asiat: Palvelujen riittävyys, yleinen tiedottaminen ja yhteistyö muihin virastoihin

Esimerkki:

