

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Tiia Kastinen

PALVELUOPASTUS OSANA VERKKOASIOINTIIN OHJAAMISTA
KELASSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2018
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
013 260 6800

Tekijä
Tiia Kastinen

Nimeke
Palveluopastus osana verkkoasiointiin ohjaamista Kelassa

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aiheena oli Kelan palveluopastus ja sen rooli asiakkaiden verkkoasiointiin ohjaamisessa. Aiheena oli kartoittaa palveluopastuksen nykytilaa kolmella Kelan palvelupisteellä ja saada tulosten perusteella kehitettyä toimintaa verkkoasiointin maksimimiseksi.

Teoriaosuudessa käydään läpi digitalisaatiota käsitteenä ja sitä, kuinka se näyttäytyy Kelan toiminnassa. Teoriaosuudessa käydään läpi myös sähköisiä palveluja ja niiden markkinointia sekä tietoturvallisuutta. Teoriaosuudessa esitellään myös Kelan eri palvelukanavat.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksessa oli myös kvalitatiivisia piirteitä. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Kysely teetettiin Kelan kolmen palvelupisteen palveluneuvojille, joiden työnkuvaan kuuluu myös palveluopastus. Kyselyyn vastattiin anonyymisti.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että palveluopastus on yleisesti ottaen melko hyvällä tasolla kyselyyn osallistuneilla palvelupisteillä. Saatujen vastausten ja tulosten perusteella saatiin kuitenkin myös kehitysehdotuksia palvelupisteille palveluopastuksen ja palveluopastuksen työympäristön parantamiseksi.

Kieli
suomi

Sivuja 47
Liitteet 1
Liitesivumäärä 6

Asiasanat
Kansaneläkelaitos, palveluopastus, digitalisaatio, verkkopalvelut, kehittäminen

 Karelia UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	THESIS May 2018 Degree Programme in Business Economics Karjalankatu 3 80200 JOENSUU FINLAND (013) 260 6800
Author Tiia Kastinen	
Title Service guidance in Kela as a part of guiding customers to e-Services	
Abstract The purpose of this thesis was to find out what kind of role service guidance plays in guiding customers to e-Services in Kela. The purpose was also to clarify current state of service guidance at three different Kela offices and develop the service guidance process on the basis of the results obtained. The theory section examines digitalisation as a concept and how it is reflected in Kela's operations. In the theory part handles also e-services and marketing them. The theory part also covers information security and the services Kela provides. Research of this thesis was implemented as a quantitative research. Research also had some qualitative features. A query was used to collect the data. The query was conducted for customer service advisors at Kela's three offices, who also do service guiding as a part of their job description. The query was answered anonymously. The results of this research shows that service guidance is generally fairly good at these three offices that attended the query. However, based on the answers and the results obtained, suggestions for development were found for these three offices. Suggestions are for developing the service guidance process and the working environment of service guidance advisors.	
Language Finnish	Pages 36 Appendices 1 Pages of Appendices 6
Keywords Kela, service guidance, digitalisation, e-Services, development	

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Kela.....	6
2.1	Organisaatio	6
2.2	Strategia	6
3	Digitalisaatio	7
3.1	Digitalisaatio mahdollistaa uusia toimintatapoja.....	8
3.2	Digitalisaatio Kelassa.....	9
4	Palvelu	10
4.1	Sähköinen palvelu	12
4.2	Palvelujen markkinointi	13
5	Tietoturva.....	14
6	Kelan palvelukanavat.....	16
6.1	Kelan verkkopalvelut.....	18
6.2	Verkkoasiointipalvelu	19
6.3	Kelan sähköisten palvelujen käyttö.....	21
6.4	Palveluneuvonta	23
6.5	Palveluopastus	24
6.6	Verkkoon ohjaaminen Kelan palvelupisteillä.....	26
7	Tutkimuksen toteutus.....	27
8	Tulokset	28
8.1	Asiakas verkkoon oppimassa	29
8.2	Palveluopastus palvelupisteillä	33
8.3	Laadukas palveluympäristö	36
8.4	Havainnot ja kehitysehdotukset	39
9	Pohdinta.....	43
	Lähteet.....	45

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake

1 Johdanto

Palvelujen siirtyminen sähköiseen muotoon vauhdittuu vuosi vuodelta, ja Kela on tässä muutoksessa vahvasti mukana. Sähköinen palvelu voi tarkoittaa esimerkiksi verkossa täytettäviä ja lähetettäviä lomakkeita sekä internetissä tapahtuvaa asiointia esimerkiksi chat-palveluiden muodossa. Kelan etuuksista suurinta osaa pystyy hakemaan verkossa. Kelan palvelukanavissa ihmisiä kannustetaan asioimaan entistä enemmän verkossa. Verkkoasiointiin kannustetaan myös muinkin keinoin. Kela on edistänyt sähköistä asiointia myös poistamalla postimaksut palautuskuoret yleisestä käytöstä. Suuressa osassa verkkoasiointiin ohjaamisessa ovat some-kampanjoiden ja muiden keinojen ohella Kelan palveluneuvojat. Puhelin- ja toimistopalvelussa palveluneuvojat pyrkivät ohjeistamaan asiakkaita tekemään hakemukset verkossa ja toimittamaan liitteet sitä kautta. Vuoronumeropalvelussa ja puhelimessa asiakkaita kohtaavat palveluneuvojat saavat henkilökohtaisemmin ja ajan suhteen joustavammin ohjeistaa asiakasta Kelan verkko-palvelujen käytössä. Toimiston aulassa tapahtuva palveluopastus taas on pintapuolisempaa ja verkkoasiointiin ohjaaminen sekä sen käytössä neuvominen ei ole enää niin yksinkertaista. Aulassa tietoturvan merkitys korostuu ja työ on hektisempää.

Tämä opinnäytetyö keskittyi palveluopastajan rooliin Kelan sähköisten asiointikanavien markkinoimisessa. Tarkoituksena oli kartoittaa palveluopastuksen ja palveluopastajan työskentely-ympäristön ongelmakohtia verkkoasiointiin kannustamisen näkökulmasta. Tarkoituksena oli kartoittaa myös asiakkaiden nykyistä tietoutta ja asennetta verkkopalveluihin liittyen. Palvelupisteiden nykyistä palveluopastuksen tilannetta kartoitettiin kyselyn avulla. Kyselyn kohderyhmänä olivat Kelan kolmen palvelupisteen palveluneuvojat, jotka toimivat myös säännöllisesti palveluopastuksessa. Tutkimustulokset purkamalla opinnäytetyön päätavoitteena on löytää kehitysehdotuksia palveluopastukseen liittyen niin, että verkkoasiointia saataisiin lisättyä.

2 Kela

Kansaneläkelaitos on perustettu 16.12.1937. Tällöin Kela oli nimensä mukaisesti eläkelaitos, joka hoiti pelkästään kansaneläkkeiden maksamisen. Ajan myötä Kela ja sen toiminta ovat kehittyneet takaamaan kaikkien perusturvaa ja sosiaalista turvaa koskevat asiat koko elämän läpi. (Kansaneläkelaitos 2018)

Nyt vuonna 2018 Kelan vastuulla on kaikki merkittävät perusturvaetuudet. Kelan etuuksiin ja toimintaan vaikuttavat vahvasti suomalaisen yhteiskunnan muutokset ja haasteet. Näistä suurimpina mainittakoon talous- ja työllisyyskehitys, jotka aiheuttavat julkisten menojen sopeutumispaineita. Julkisen talouden sopeuttamistoimien takia sosiaaliturvaa on jouduttu leikkaamaan tuntuvasti ja tämä on aiheuttanut muutoksia rakenteisiin. Kuntatalouden leikkausten myötä kuntien tehtäviä on siirretty valtion hoidettavaksi. Suurin viimeaikainen Kelaa koskeva muutos on ollut perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa. (Kansaneläkelaitos 2018)

2.1 Organisaatio

Kela on itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Sen toimintaa valvovat eduskunnan nimeämät valtuutetut. Kansaneläkelaitoksen toimintaa johtaa hallitus, johon kuuluu kymmenen jäsentä. Kelan hallintoon kuuluvat tulosyksiköt, joita ovat Asiakkuuspalvelut, Etuuspalvelut, Kehittämispalvelut, ICT-palvelut, Yhteiset palvelut sekä Esikuntapalvelut. (Kansaneläkelaitos 2018)

2.2 Strategia

Kelan strategiset tavoitteet vuonna 2018 koostuvat neljästä kohdasta. Kela pyrkii tarjoamaan erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti ja vastuullisesti, palvelemaan ajantasaisella ja luotettavalla tiedolla, vaikuttamaan vastuullisesti

yhteiskunnassa sekä uudistamaan työn muotoja ja vahvistamaan palvelukulttuuria. (Kansaneläkelaitos 2018)

3 Digitalisaatio

Valtiovarainministeriö (2016) määrittelee digitalisaation seuraavan laisesti: ”Digitalisaatio on sekä toimintatapojen uudistamista, sisäisten prosessien digitalisointia että palveluiden sähköistämistä. Kyse on isosta oivalluksesta, miten omaa toimintaa voidaan muuttaa jopa radikaalisti toisenlaiseksi tietotekniikan avulla. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Hallintoa on kehitettävä asiakkaan näkökulmasta, oli sitten kyse ulkoisesta tai sisäisestä asiakkaasta. Käyttäjälähtöiset digitaaliset julkiset palvelut ovat myös Suomen kilpailukyvyn edellytys.”

Kun julkisten palvelujen digitalisointia edistetään, tarvitaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitalisoinnin periaatteet. Ne toimivat yhteisinä pelisääntöinä julkisten palvelujen kehityksessä. Periaatteilla linjataan muun muassa tiedon jakamista ja rajapintoja, toimintamalleja, nopeaa palvelukehitystä ja varautumista. Digitalisoinnin periaatteet julkistettiin helmikuussa 2016. Digitalisoinnin periaatteet toimivat digitalisoinnin yhteisinä pelisääntöinä kaikkialla julkishallinnossa. Ne tukevat julkisten palveluiden tuottavuusloikkaa, asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden ensisijaista digitaalisuutta. Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta ovat palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen, turhan asioinnin poistaminen, helppokäyttöisten ja turvallisten palvelujen rakentaminen, nopean hyödyn tuottaminen asiakkaille, häiriötilanteissa palveleminen, uuden tiedon pyytäminen vain kerran, jo olemassa olevien julkisten ja yksityisten sähköisten palveluiden hyödyntäminen, tiedon ja rajapintojen avaaminen yrityksille ja kansalaisille sekä omistajan nimeäminen palvelulle ja sen toteutukselle. (Valtiovarainministeriö 2018)

Digitalisaatiota edistetään Suomen julkishallinnossa laajasti ja yhä systemaattisemmin. STM:n hallinnonalan digitalisaatiolinjaukset määrittävät, miten digitalisaatiota hyödynnetään hallinnonalalla. Linjausten lisäksi kuvataan edellytykset

digitalisaation täysimääräiselle hyödyntämiselle. Digitalisaatiolinjaukset on muodostettu seuraaville STM:n hallinnonalan toiminnan osa-alueille: terveellisen elinympäristön turvaaminen, terveellisen työn turvaaminen, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, sosiaali- ja terveyspalvelut sekä seuranta ja tutkimus. Digitalisaatiolinjausten toteuttamisen edellytyksiä on tarkasteltu kolmesta eri näkökulmasta. Näkökulmat ovat johtaminen ja ohjaus, toimintakulttuuri, rakenteet ja osaaminen sekä yhdenvertainen palvelu. Toimeentulon turvaamisen etuus- ja vakuutusjärjestely on rajattu linjausten ulkopuolelle, koska järjestelmän toimeenpanijoina ovat Kansaneläkelaitos, eläkevakuutusyhtiöt ja muut tahot. Digitalisaation hyödyntäminen tällä osa-alueella on siten pääosin muiden kuin STM:n ja sen hallinnonalan virastojen ja laitosten toiminnasta riippuvaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5-6.)

3.1 Digitalisaatio mahdollistaa uusia toimintatapoja

Valtionhallinnossa on kehitteillä sähköinen postilaatikko, jonka päämääränä on olla ensisijainen viestintäpalvelu valtion ja kansalaisten välillä vuodesta 2018 lähtien. Samaiseen postilaatikkoon saapuvat jatkossa myös mahdollisesti Kelan kirjeet. Kela kehittää myös jatkuvasti kansallista terveysarkistoa Kantaa. (Moilanen 2017)

Kansalaisten viranomaisasioissa siirrytään käyttämään sähköistä postilaatikkoa. Sähköiseen postilaatikkoon siirtyminen on osa Digitalisoidaan julkiset palvelut – kärkihanketta ja tavoitteena on panna käyttövelvoite voimaan vuoden 2018 aikana. Sähköinen postilaatikko mahdollistaa merkittävät säästöt julkiselle hallinnolle. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista tuli voimaan vuonna 2016. Se velvoittaa julkista sektoria käyttämään sähköisiä tukipalveluita, ja valmistelun toisessa vaiheessa käyttövelvollisuus ulottuu myös kansalaisiin sähköisen asioinnin muodossa. Sähköisen viestinvälityksen etuna on, että päätökset ja kirjeet saavuttavat kansalaisen heti riippumatta ajasta tai paikasta. Laissa on turvattu myös vaihtoehtoiset palvelumuodot henkilöille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluita. Tanskassa digipostilaatikko otettiin käyttöön jo vuonna 2014. (Valtiovarainministeriö 2016)

Vuonna 2019 suunnitellaan käyttöönotettavaksi kansallista tulorekisteriä. Reaaliaikainen kansallinen tulorekisteri helpottaa työtulojen ja sosiaalietuuksien yhteensovittamista. Rekisteri helpottaa myös yritysten toimintaa. Tulorekisteri tulee sisältämään kansalaisten tulotiedot Verohallinnon, työeläkelaitosten, Kelan ja muiden keskeisten tietoja käyttävien tahojen tarvitsemalla tavalla. Tavoitteena on ilmoitusmenettelyjen yksinkertaistaminen. Palkkatiedot siirtyisivät rekisteriin suoraan palkkahallinnon järjestelmistä ja muista tietoja tuottavista järjestelmistä. Tulorekisterin päätavoitteena on yritysten hallinnollisen taakan vähentäminen ilmoitusmenettelyjä yksinkertaistamalla. Ajantasainen tieto kansalaisille maksetuista suorituksista helpottaa myös Kelaa. Myös asiakas hyötyy tulorekisteristä, sillä asiakkaan ei tarvitse enää erikseen lähettää palkkalaskelmia esimerkiksi työttömyysturvan maksua varten. Kansalainen pääsee myös katsomaan omia tulotietojaan reaaliajassa. Verohallinto tulee toimimaan rekisterin ylläpitäjänä ja vastuuviranomaisena rekisterin käyttöönoton jälkeen. (Valtiovarainministeriö 2015)

3.2 Digitalisaatio Kelassa

Digitalisaatio on Kelassa arkipäivää. Kela tekee ison osan ICT-kehitystyöstään itse. Verkkopalveluiden tarjoaminen on taloudellisesti kannattavaa ja se helpottaa huomattavasti asiointia. Verkkopalvelut antavat tilaa palveluilla niitä asiakkaita henkilökohtaisemmin, jotka tarvitsevat enemmän neuvontaa esimerkiksi muuttuvan elämäntilanteen takia. Sähköisten palvelujen ansiosta Kelan on onnistunut pienentää myös postitus- ja rahtikuluja huomattavasti. Verkkopalveluja pyritään kehittämään niin, että niiden käyttäminen on vaivatonta ja nopeaa paikasta, ajasta ja päätelaitteesta riippumatta. (Kansaneläkelaitos 2018)

Kelan vahvuutena ovat myös toimivat tietojärjestelmät, jotka takaavat sekä asiakaspalvelun että etuustyön tehokkuuden ja yhdenmukaisuuden. Valtakunnalliset tietojärjestelmät ja prosessit takaavat yhdenmukaisuuden ratkaisutyössä. Tietojärjestelmien kehittämisessä ja ylläpidossa on haasteitakin; niiden tulisi sopia yhteen muun muassa terveydenhuollon ja apteekkien järjestelmien kanssa, ja niiden on pysyttävä lakimuutosten sekä uudistusten kanssa ajan tasalla. Muun

muassa toimeentulotuen siirto Kelalle aiheutti mittavia kehitystarpeita tietojärjestelmiin. Digitalisaatio näkyy Kelan sisäisessä toiminnassa muun muassa työn tekemisen välineiden uudistamisella. Tietojärjestelmät ja viestintävälineet mahdollistavat etätöitä. Kokoukset ja koulutukset hoidetaan pääosin virtuaalisesti, mikä säästää aikaa ja matkakuluja. Vapautuva aika voidaan hyödyntää muihin työtehtäviin. (Kansaneläkelaitos 2018)

Kela osallistuu kansallisesti verkkopalvelujen kehittämiseen ja eri viranomaistietoja yhdistävien palveluiden luomiseen. Kela kehittää jatkuvasti mahdollisuutta asioida toisen henkilön puolesta verkossa suureen kysyntään vastatakseen. Tähän valtuutukseen tullaan hyödyntämään Suomi.fi-Valtuudet –palvelua sekä olemassa olevia Väestörekisterikeskuksen tietoja. Kela on ollut mukana myös kansallisen tulorekisterin rakentamisessa. Lisäksi Kela pyrkii tietosuojaa ja tietoturvaa kehittämällä takaamaan asiakkaiden tietojen asianmukaisen käytön. (Kansaneläkelaitos 2018)

Vaikka digitalisaatio onkin suuressa roolissa Kelan toiminnassa ja parhaimmassa tulevaisuuskuvassa etuuspäätöksen voisi saada jo etuutta haettaessa, ei kaikkia prosesseja ole automatisoitu Kelassa. Tietyt asiat vaativat edelleen yhteistyötä muun muassa eri viranomaisten kanssa. Esimerkiksi toimeentulotuen perusosan alentamisesta Kela saa edelleen tiedon kunnan puolelta. Kela ei voi tehdä päätöstä pelkästään omien tietovarantojen perusteella. (Moilanen 2017)

4 Palvelu

Palvelun määritelmä voi vaihdella hyvinkin paljon riippuen tarjottavasta palvelusta ja sen luonteesta. Tapio Rissanen (2005) määrittelee palvelun vuorovaikutuksena, tekona, tapahtumana, toimintana, suorituksena tai valmiutena, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materiaalin säästönä ja niin edelleen. Tilastokeskus

(2018) taas määrittelee sivuillaan palvelun käsitteenä seuraavan laisesti; ”Palvelut ovat sellaisen tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa. Palvelut eivät yleensä ole erillisiä eriä, joihin voisi kohdistua omistusoikeuksia, ja yleensä palvelua ja palvelun tuottamista ei voi erottaa toisistaan”.

Palvelun tuottamiseen osallistuu useita henkilöitä, mikä tekee jokaisesta palvelusta ainutkertaisen. Tämä tarkoittaa, että palvelut ovat heterogeenisiä eli vaihtelevia. Yrityksen henkilökunnan lisäksi palvelutapahtumassa on aina mukana myös asiakas. Myös palvelupaikalla olevat muut asiakkaat ja tekijät voivat osallistua palvelutapahtumaan, ja siten vaikuttaa palvelutapahtuman onnistumiseen. Palvelut ovat yleensä aineettomia ja palvelu tuotetaan samanaikaisesti, kun se kulutetaan. (Lämsä & Uusitalo 2002, 17-19.)

Palvelutapahtumassa on yleensä läsnä palveluntuottaja ja palvelun käyttäjä tai kuluttaja (Rissanen 2013, 18.). Palvelu voi tapahtua eri palvelukanavoiden kautta. Palvelukanava on se kanava, jonka kautta palveluntarjoaja antaa palvelua palvelun ostajalle tai käyttäjälle. Palveluntuottaja arvioi asiakaskuntansa perusteella, minkälaisia kanavia pitkin palveluita on mielekkäintä tarjota.

Palvelun laatu muodostuu pitkälti siitä, millaiset laatuodotukset asiakkaalla on ollut ennen palvelutapahtumaa, ja millaisena asiakas kokee palvelun laadun palvelutilanteen aikana sekä sen jälkeen. Jos asiakkaalla on ollut matalat odotukset palvelun laadun suhteen, koettu laatu yleensä näyttyy parempana. Mikäli asiakkaalla taas on korkeat odotukset, pettymisen mahdollisuus on suurempi ja laatu koetaan tällöin huonompana. Asiakas on palvelun laadun anturi. Siihen, millaiseksi asiakas kokee palvelun laadun, vaikuttaa useampikin asia. Palvelun laadun ulottuvuuksia ovat pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saatavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualltius/-vaste, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö. Näiden tekijöiden pohjalta asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta. (Rissanen 2005, 215-216.)

4.1 Sähköinen palvelu

Sähköinen asiointipalvelu on verkkopalvelu, jota asiakkaat voivat käyttää asioidakseen viranomaisen tai yrityksen kanssa tietoverkon avulla. Sähköisiä asiointipalveluja ovat esimerkiksi erilaiset tieto- ja tiedottamispalvelut, palautteenantopalvelut sekä viranomaisen ja asiakkaan välisen vuorovaikutteisen asioinnin mahdollistavat palvelut. Palvelun asiakkaana voivat olla muun muassa kansalaiset, jotka asioivat joko yksityishenkilöinä itsensä tai edustamansa henkilön puolesta. Asiakkaana voivat olla myös yritysten edustajat, jotka yritys on valtuuttanut asioimaan puolestaan sekä viranomaiset, jotka asioivat palvelussa viranomais-tehtävissä tai edustavat toista viranomaistahoa. Myös tietojärjestelmät voivat olla asiakkaita, sillä ne käyttävät sähköistä asiointipalvelua teknisen palvelurajapinnan kautta. (Valtiovarainministeriö 2017)

Sähköiseen asiointipalveluun kuuluvat usein esityskerros ja toimintalogiikkakerros. Esityskerros on toiminnallaan vastuussa asiakkaille tarkoitettujen verkkoselaimella käytettävien sovellusten ja päätelaitteille asennettavien sovellusten toteutuksesta. Toimintalogiikkakerros taas kattaa sähköisen asiointipalvelun sisäiset tietovarannot ja palvelusovellukset, jotka toteuttavat sähköiseen asiointiprosessiin liittyvää toimintalogiikkaa. Sähköinen asiointipalvelu voi tukeutua myös ulkoisiin palveluihin. Ulkoisia palveluita ovat muun muassa taustapalvelut, kaupalliset tukipalvelut ja kansallinen palveluarkkitehtuuri. Taustapalveluihin taas kuuluu asiointipalveluprosessia tukevat yhteiskäyttöiset järjestelmäpalvelut ja tietovarannot. Kaupallisiin tukipalveluihin kuuluu puhelin- ja chat-palvelut. Kansallinen palveluarkkitehtuuri sisältää kansalliset julkishallinnon sähköisen asioinnin tukipalvelut. Esimerkkinä mainittakoon Suomi.fi –tunnistuspalvelu. (Valtiovarainministeriö 2017)

Sähköiset palvelut lisäävät kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Se on yleensä nopein ja ennen kaikkea helpoin tapa hoitaa viranomaisasioita. Sähköisten palvelujen lisääntyminen tehostaa julkista palvelutuotantoa ja sitä kautta säästää yhteisiä ve-

rovaroja. Sähköisten palvelujen lähtökohtana on niiden toimivuus, helppokäyttöisyys ja turvallisuus. Sähköisestä palvelukanavasta pyritään usein tekemään houkuttelevin vaihtoehto. (Valtiovarainministeriö 2018)

Sähköiselle asiointipalvelulle tai verkkopalvelulle tärkeää on saavutettavuus eli esteettömyys. Tämä tarkoittaa sitä, että erilaiset käyttäjät voivat käyttää verkkopalvelua. Saavutettavassa verkkopalvelussa otetaan huomioon kaikki käyttäjäryhmät riippumatta iästä, toimintakyvystä, vammoista tai muista ominaisuuksista. Verkkopalveluista hyötyvät erityisesti näkövammaiset henkilöt, liikuntarajoitteiset henkilöt, ikääntyneet käyttäjät sekä ne, joilla on käytössä vanhempaa tietotekniikkaa tai jotka käyttävät mobiililaitteita. (Valtiovarainministeriö 2008)

Sähköisen asiointipalvelun käytössä on omat riskinsä, vaikka se onkin usein helppoin ja nopein tapa hoitaa asioita. Uhkana voi olla muun muassa internetin kautta välittyvät uhkatekijät. Palveluun, käyttäjään tai käytettävään päätelaitteeseen voi kohdistua väärinkäyttöyrityksiä, joiden motiivit voivat vaihdella. Tarkoituksena voi olla ei-julkisen tiedon urkkiminen tai muu tietojen väärinkäyttö, esimerkiksi identiteettivarkaus. Viranomaisten tarjoamissa sähköisissä asiointipalveluissa uhkana voi olla yleinen kiusan teko esimerkiksi tietovuodon tai palveluneston muodossa. Jos ei-julkisia tietoja päätyy suunnittelemattomasti palvelun ulkopuolelle, voidaan niitä käyttää viranomaista vastaan. Palvelunestoa tai tietovuotoa voidaan käyttää myös sähköisen asiointipalvelun tarjoajan kiristämiseen. Häirinnän motiivit voivat vaihdella. (Valtiovarainministeriö 2017)

4.2 Palvelujen markkinointi

Gröönroosin (1998) mukaan markkinointiin kuuluu kolme pääkohtaa, jotka hän on esittänyt tärkeysjärjestyksessä. Tärkein näistä on asenne tai filosofia, joka ohjaa organisaation koko ajattelua päätöksen teossa ja suunnitelmien toteutuksessa. Toisena on keino organisoida yrityksen eri toiminnot ja tehtävät. Viimeisenä on listattu joukko työkaluja, tekniikoita tai toimenpiteitä, joiden kanssa

asiakkaat ja organisaation jäsenet ovat kosketuksissa. Gröönroos myös korostaa, että yrityksen tai organisaation markkinointi on epäonnistunut, mikäli prosessissa ei ole ollut mukana sydäntä.

Onnistuminen palvelujen tuottamisessa ja markkinoinnissa edellyttää hyvää yhteistyötä yrityksen eri osa-alueiden kesken. Myös se, millaisia toimitapoja yrityksessä kunnioitetaan ja pidetään tärkeänä, on oleellista. Yrityksen arvot sekä toiminnan visio ja strategia määrittävät, millainen toimintapa ja palvelu katsotaan kussakin toimintaympäristössä ja tilanteessa tarkoituksenmukaiseksi. Palvelujen markkinointi on monivaiheinen prosessi, jossa on useita ulottuvuuksia. Hyvän palvelun ja markkinoinnin toteuttaminen vaatii panostusta jokaiselta prosessin osalta ja osallistujalta. Palvelujen markkinointia voi lähestyä asiakkaan, prosessin tai toimintaympäristön näkökulmista. (Lämsä & Uusitalo 2002, 27-31.)

Myös palvelu itsessään on markkinointia. Hyvän palvelukokemuksen saanut asiakas tulee uudelleen ja huonon kokemuksen saanut asiakas ei välttämättä palaakaan. Asiakkaalla on tapana myös kertoa palvelukokemuksestaan muille potentiaalisille asiakkaille. (Eräsalo 2011, 16.)

5 Tietoturva

Tietoturvalla tarkoitetaan tietojen, palveluiden, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista sekä niihin kohdistuvien riskien hallitsemista niin normaali- kuin poikkeusolosuhteissa. Suojaaminen ja riskien hallitseminen toteutetaan hallinnollisin, teknillisin ja muunlaisin toimenpitein. Tietoturvallisuuden tavoitteena on tietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden turvaaminen muun muassa laitteisto- ja ohjelmistovioilta sekä muilta tahallisten, tuottamuksellisten tai tapaturmaisten tekojen aiheuttamilta uhilta ja vahingoilta. Tietoturvallisuustyön päämääränä on turvata organisaation tai yrityksen toiminnalle tärkeiden tietojärjestelmien valtuudeton käyttö, tahaton tai tahallinen tiedon tuhoutuminen tai vääristyminen sekä minimoida aiheutuvat vahingot. (Andearsson & Koivisto 2013, 29.)

Tietoturvallisuus on nykypäivän yhteiskunnassa ehdoton edellys organisaatioiden toiminnalle. Tietoturvallisuudella suojataan organisaatioiden omaan toimintaan, yhteiskunnan toimintaan ja kansalaisiin liittyviä tietoja. Tietoturvallisuuden tulisi olla luonteva osa organisaation toimintaa ja osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. (Andearsson & Koivisto 2013, 32.)

Tietoturva voidaan jakaa eri osa-alueisiin useammalla eri tavalla. Yksi tavoista on jakaa tietoturva kahdeksaan eri osa-alueeseen, joita ovat hallinnollinen turvallisuus, henkilöstöturvallisuus, fyysinen turvallisuus, tietoliikenneturvallisuus, laitteistoturvallisuus, ohjelmistoturvallisuus, tietoineistoturvallisuus ja käyttöturvallisuus. Esimerkiksi fyysiseen turvallisuuteen kuuluu tilaturvallisuus, jonka tarkoituksena on suojata henkilöstöä, tietoa ja materiaalia. Muun muassa rakenteilla ja valvontajärjestelmillä voidaan vaikuttaa näihin. Tietoa voidaan suojata esimerkiksi äänieristyksillä sekä rajoittamalla tietyillä alueilla kulkeminen vain tietyille toimihenkilöille. (Andearsson & Koivisto 2013, 52—54.)

Kelassa tietoturva-asiat otetaan vakavasti. Kela pitää henkilökuntansa tietoturvatietoisuuden ajan tasalla tietoturvaohjeistuksella ja koulutuksilla. Jokaisella Kelan toimihenkilöllä on omat käyttövaltuutensa eli järjestelmien käyttöoikeudet. Järjestelmien käyttöoikeudet, käyttäjätunnukset ja salasanat ovat henkilökohtaisia. Järjestelmään saa kirjautua vain omalla tunnuksella. Salasanoille on tietyt vaatimukset ja jokaisen toimihenkilön tulee varmistaa omalla toiminnallaan, että salasana ei päädy muiden tietoon. Salasana tulee päivittää säännöllisesti. Kelassa noudatetaan niin sanottua ”puhtaan pöydän” periaatetta. Tämä tarkoittaa, että työpöydälle ei saa jättää mitään ylimääräisiä asiakirjoja ja työtila tulisi pitää siistinä. Lisäksi tietokone tulee lukita aina kun sen äärestä poistuu. Mikäli tämä unohtuu, tietokone lukittuu itsestään jonkin ajan kuluttua. Käyttövaltuudet säädetään sen perusteella, millainen toimenkuva toimihenkilöllä on Kelassa. Käyttövaltuuksien ajankohtaisuudesta ja myöntämisestä huolehtii esimies. Esimerkiksi etuuskäsittelijöillä voi olla eri käyttövaltuudet kuin palveluneuvojalla, sillä työtehtävät vaativat erilaisia resursseja.

Asiakirjojen käsittely tulee tehdä niin, ettei salassa pidettävät tiedot päädy väärin käsiin. Palveluneuvojan tulee laittaa edellisen asiakkaan asiakirjat pois nähtävistä ennen seuraavan asiakkaan palvelemista. Palveluopastuksessa tulee varmistaa, että henkilötunnukset ja muut asiakkaan henkilökohtaiset tiedot eivät päädy asianosattomien tietoon. Yleisestikin Kela korostaa asiakkaiden tietojen käsittelyssä erityistä varovaisuutta. Kelassa on toimihenkilöille selkeät ohjeistukset siihen, mitä tietoja saa luovuttaa kenellekin. Esimerkiksi valtakirjalla voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan omia etuusasioitaan. Kelan toimihenkilö on vastuussa valtakirjan voimassaolon ja pätevyyden varmistamisesta ennen tietojen luovuttamista. Kelan työntekijät allekirjoittavat palvelusuhteen alussa vaitiolo-sopimuksen. Se on voimassa työaikana, vapaa-aikana sekä työsuhteen päätyttyä.

Kela tarjoaa asiakkailleen tietoturvallisen tavan asioida verkossa. Kela otti marraskuussa 2016 käyttöön Suomi.fi -tunnistuspalvelun. Se on julkishallinnon asiointipalveluiden yhteinen tunnistuspalvelu. Palvelu takaa turvallisen sähköisen tunnistamisen. Palvelusta vastaa Väestörekisterikeskus. Tunnistautuminen tapahtuu pankkitunnisteilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. Henkilötietoja käsitellään henkilötietolain mukaisesti. Tunnistetiedot kulkevat suojatussa yhteydessä. Palvelun käyttäjälläkin on kuitenkin oma vastuunsa tietoturvasta. Palvelua tulee käyttää laitteella, jonka tietoturvasta on huolehdittu. Palomuurin tulisi olla palvelua käytettäessä toiminnassa, ja palvelun käyttäjän tulee pitää huoli tunnistusvälineiden huolellisesta säilytyksestä. (Väestörekisterikeskus 2018)

6 Kelan palvelukanavat

Kela haluaa palvella asiakkaitaan monikanavaisesti ja helposti. Tämän takia asiakkaille tarjotaan valittavaksi kuusi eri palvelukanavaa, joita ovat verkkopalvelu, puhelinpalvelu, toimistopalvelu, yhteispalvelu, postiasiointi ja suorakorvaus. Verkossa asiakas voi hakea etuuksia, tarkistaa etuuksien maksuja ja hakemusten käsittelytilannetta. Asiakas voi katsella päätöksiä ja asiakaskirjeitä. Lisäksi asia-

kas voi laskea laskureilla arviota etuuksien määrästä tai lukea yleisesti tietoa Kelan maksamista etuuksista. Puhelimitse asiakas voi saada palvelua usealla eri kielellä. Asiakkaan on mahdollista jättää myös soittopyyntö puhelinpalveluun. Kelan palvelupisteitä on Suomessa 182. Näistä asiakas voi valita itselleen lähimmän. Palvelupisteellä voi asioida vuoronumerolla tai ajanvarauksella. Kelalla on myös 140 yhteispalvelupistettä ympäri Suomea. Hakemuksia tai niiden liitteitä voi lähettää Kelalle myös postitse. Joitakin etuuksia on mahdollisuus saada myös suorakorvauksena. (Kansaneläkelaitos 2018)

6.1 Kelan verkkopalvelut

Kela tarjoaa kattavaa tietoa jokaiseen elämäntilanteeseen ja etuuteen liittyen verkkosivuillaan. Kelan verkkosivuilta asiakas voi etsiä tietoa ja ohjeistuksia oma-toimisesti. Etuudet on jaoteltu loogisesti ryhmittäin sivustolle. Kaikkien etuuksien alla on useita väliotsikoita, joiden avulla asiakas voi etsiä juuri omaan elämäntilanteeseensa sopivaa tietoa. Sivustolta löytyy muun muassa etuuksien hakuohjeet, liiteluettelot, maksupäivät ja etuuksien ennakonpidätystiedot. Kelan sivuilla on myös omat osionsa yhteistyökumppaneille ja työnantajille.

Kelan sivuilla on myös laskureita useaan eri etuuteen. Laskureiden avulla asiakas voi muun muassa arvioida sairauspäivärahan määrää tai laskea mahdollisen asumistuen määrän uuteen asuntoon. Laskurit antavat kuitenkin vain arviot etuuksien määrästä ja lopullinen etuuden määrä tulee selvittää hakemuksella. Kelan sivuilta löytyy myös erikseen lomakkeet –osio, josta asiakas voi halutesaan tulostaa tarvitsemansa hakemuksen tai ilmoituksen. Hakemuslomakkeiden tiedoissa ilmoitetaan, mikäli hakemuksen voi tehdä myös verkossa. Kelan sivuilta asiakas voi tarkistaa myös etuuksien tavoitekäsittelyajat ja muun muassa seurata toimeentulotuen valtakunnallista keskimääräistä käsittelyaikaa. Kela tiedottaa verkkosivuillaan ajankohtaisista asioista, muun muassa toimistojen poikkeuksellisista aukioloajoista ja muista muutoksista.

Mikäli asiakas ei löydä Kelan sivuilta tarvitsemaansa tietoa, voi hän lähettää viestiä Kysy Kelasta –palstalle. Siellä Kelan asiantuntijat vastaavat asiakkaiden kysymyksiin. Kysymyksiin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, mutta riippuen kysymysten määrästä vastausaika voi vaihdella. Palstalla on omat keskustelualueet lapsiperheille, työttömille, asepalvelusta suorittaville ja opiskelijoille. Lisäksi on omat alueensa sairausajan etuuksille, eläke-etuuksille ja toimeentulotuella. Asiakas voi lähettää kysymyksiä myös perintäasioihin liittyen. Kysy Kelasta –palstalla ei kuitenkaan tietoturvasyistä vastata yksittäisten henkilöiden etuusasioihin, eikä siellä kannata julkaista omia henkilö- tai yhteystietoja, koska ne ovat kaikkien nähtävillä. Palstalta voi löytää hakemalla myös jo valmiin vastauksen pulmaansa.

Kelan verkkosivuilta asiakas löytää palvelupisteiden osoitteet sekä puhelinpalvelun numerot. Asiakas voi tarvittaessa varata itse ajan joko palvelupisteelle tai puhelinpalveluun. Lisäksi asiakas voi antaa asiakaspalautetta Kelaan. Kelan sivuilla asiakas voi seurata myös palvelupisteiden jonotusaikaa reaaliajassa. Kelan sivuilta pystyy myös lukemaan Kelasta organisaationa sekä tutustua tarkemmin sen toimintaan. Kela ilmoittaa myös vapaista työpaikoista verkkosivuillaan. Sivustolta löytyy myös linkit Kelan käyttämiin sosiaalisiin medioihin, joita ovat Twitter, Facebook, Instagram, YouTube ja LinkedIn.

Kela kehittää jatkuvasti verkkopalveluitaan. Yksi uusimmista kokeiluista oli opiskelijoille tarkoitettu asumistuen chattirobotti, joka oli käytössä vuonna 2017 kesäkuusta lokakuun loppuun. Palvelukokeilu ajoitettiin suuren muutoksen kanssa yhteen sopivaksi, kun suurin osa opiskelijoista siirtyi asumislisän sijasta yleisen asumistuen piiriin 1.8.2017. Palvelukokeilut antavat tietoa asiakkaiden tarpeista ja sitä kautta palvelua voidaan kehittää paremmaksi. Opiskelijat kävivät kokeilemassa chattirobottia noin 20 000 kertaa. (Kansaneläkelaitos 2017)

Kela korostaa verkkoasioinnin sujuvuutta, nopeutta ja helppoutta. Verkkopalveluiden käyttäminen on aina nopein keino hoitaa etuusasiat kuntoon, mutta varsinkin palvelupisteiden ja puhelinpalvelun ruuhkatilanteiden aikana se voi olla lähes välttämättömyys. Kelan palvelupisteillä on käytössä myös asiakaspäätteet, mikäli asiakkaalla ei ole itsellään käytössä omaa tietokonetta tai verkkoyhteyttä. Kelan ruuhkaisimpia aikoja ovat alkuviikko ja iltapäivät. (Kansaneläkelaitos 2017)

6.2 Verkkoasiointipalvelu

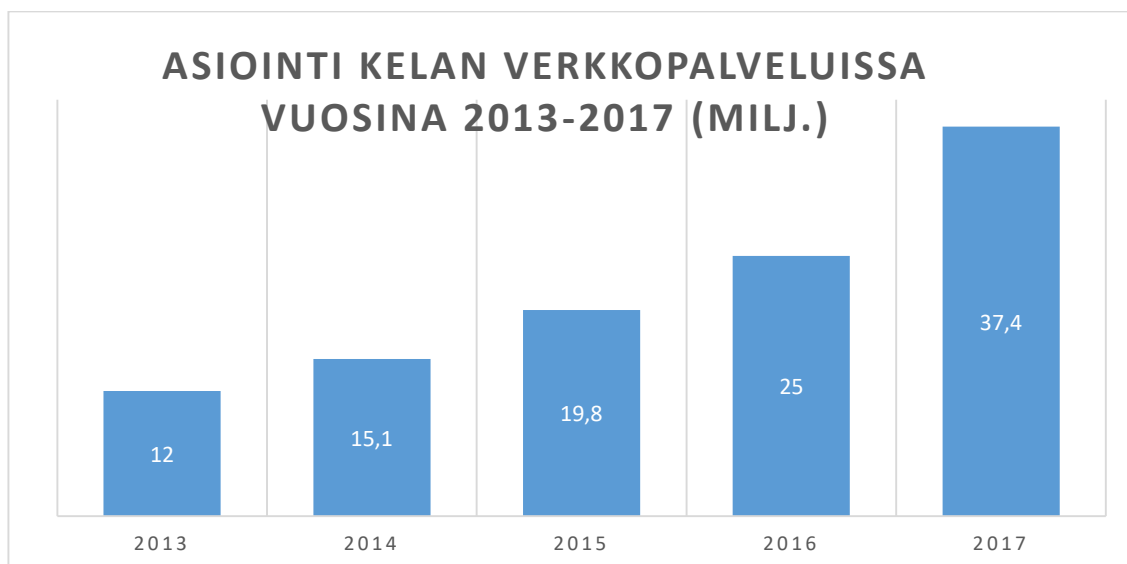
Verkkosivuillaan Kela tarjoaa myös ohjeita verkkoasiointipalvelun käyttöön. Asiointipalvelussa asiakas voi antaa Kelalle luvan ottaa yhteyttä etuusasiaansa liittyen viestillä. Kela voi pyytää viestillä muun muassa lisäselvityksiä vireillä oleviin etuushakemuksiin. Yleensä yhteydenotot viestillä nopeuttavat etuusasioiden käsittelyä. Lisäksi verkkopalvelussa voi pyytää Kelalta ilmoituksia viestillä tai sähköpostilla koskien asiointia. Viestillä voi myös lähettää kysymyksiä Kelalle, jolloin asiantuntija vastaa niihin. (Kela 2018)

Asiointipalvelussa asiakas voi muuttaa etuuksien tilinumeroita ja ilmoittaa henkilötietojen muutoksista, esimerkiksi avoliitosta. Asiakas voi myös halutessaan vaihtaa päätösten kieltä. Valittavissa on suomi ja ruotsi. Verkkoasiointipalvelusta asiakas näkee myös etuuksien päätökset ja voi seurata tulevia etuusmaksuja. (Kela 2018)

Asiakas voi seurata hakemusten käsittelytilannetta verkkoasiointipalvelussa. Verkkoasiointipalvelu näyttää myös tavoitekäsittelyajan. Käsittelijä voi lähettää liitepyyntöjä viestitse asiakkaalle. (Kela 2018)

Kelan asiointipalvelussa voi hakea useampia etuuksia. Verkkohakemukset ja ilmoitukset ovat ryhmitelty etuuksittain valikkoon. Jokaisessa hakemuksessa ja ilmoituksessa on täyttöohjeet asiointiin helpottamiseksi. Keskenkäynnin hake- muksen voi tarvittaessa tallentaa ja sen täyttämistä voi jatkaa myöhemmin. Lä- hetetyn hakemuksen tai ilmoituksen yhteenvedon voi tulostaa tarvittaessa. Yh- teenvetoja voi katsoa myös aiemmin lähetetyt –välilehdeltä. Verkkoasiointipalvelussa voi myös toimittaa lähes kaikki liitteet. Yleensä sivulla näkyy myös määräaika liitteiden toimittamiselle. Liitteistä voi esimerkiksi ottaa ku- van puhelimella ja lähettää ne sähköisesti. Liitteiden lähettäminen verkossa no- peuttaa etuusasian käsittelyä. Verkkoasiointipalvelussa pystyy lähettämään myös valituksen päätökseen, johon on tyytymätön. Jos asiakas on saanut takai- sinperintäpäätöksen etuuteen liittyen, voi hän sähköisesti tehdä siihen osamak- susuunnitelman. Osamaksusuunnitelma ohjautuu tällöin Kelan Perintäkeskuk- selle. (Kela 2018)

6.3 Kelan sähköisten palvelujen käyttö



Kuvio 1. Asiointi Kelan verkkopalveluissa vuosina 2013-2017 (milj.).

Kelan verkkoasiointipalveluun kirjaututtiin vuonna 2013 noin 12,0 miljoonaa kertaa ja verkossa tehtyjen hakemusten osuus oli 48 %. Vuonna 2014 verkkohakemuksista yli puolet (52 %) tehtiin verkkoasiointipalvelun kautta. Eniten verkossa haetut etuudet olivat työttömyysturva ja perhe-etuudet. Verkkoasiointiin kirjautuneita oli vuonna 2014 noin 15,1 miljoonaa. Sähköinen liitteiden toimittaminen otettiin Kelassa käyttöön vuonna 2012 ja vuonna 2014 hakemuksiin tarvittavista liitteistä sähköisesti lähetettiin noin 36 %. Kelan asiointipalvelun käyttäjät olivat erityisen tyytyväisiä tiedon laatuun ja paikkansapitävyyteen sekä sivuston ulkoasuun. Vuonna 2014 Kela.fi –käynneistä 22,5 % tapahtui mobiililaitteilla. (Kansaneläkelaitos 2015)

Vuonna 2015 kasvu sähköisten liitteiden lähettämisessä vuoteen 2014 verrattuna oli jopa 26 %. Verkossa lähetettyjen hakemusten osuus kasvoi vuoteen 2014 verrattuna 15 %. Kelan verkkoasiointipalveluihin kirjautuneita käyttäjiä oli vuonna 2015 noin 19,8 miljoonaa. Eniten haettuja etuuksia olivat edelleen työttömyysturva ja perhe-etuudet. Myös opiskelijat käyttivät aktiivisesti verkkoasiointipalvelua hakemusten tekoon. Opintotukihakemuksista 75 % tehtiin verkkoasiointipalvelun kautta. Verkkoasiointipalvelussa tehtyjen hakemusten osuus oli 60 % ja lähetettyjen liitteiden osuus oli 46 %. Mobiililaitteilla Henkilöasiakkaat –osion

käyttöprosentti oli vuonna 2015 41 %. Mobiilikäytön suurin osuus oli Lapsiperheet –osiossa. (Kansaneläkelaitos 2016)

Vuonna 2016 lähes kaksi kolmasosaa Kelaan tulleista hakemuksista jätettiin verkkoasiointipalvelussa. Kaikista hakemuksista verkkoasiointiin tehtyjen osuus oli 64 %. Lapsiperheet olivat suurin käyttäjäryhmä verkossa. Verkossa lähetettyjen liitteiden osuus oli 45 %, joten se tippui vuoteen 2015 verrattuna yhdellä prosenttiyksiköllä. Vuonna 2016 liitteiden lähettämistä verkossa helpotettiin kasvattamalla tiedostojen sallittua maksimikokoa viiteen megatavuun. Vuonna 2016 Kelan verkkopalveluihin kirjaututtiin noin 25 miljoonaa kertaa, joista henkilöasiakkaiden osuus oli 14,4 miljoonaa. Käynneistä noin 40 % tapahtui mobiililaitteella, joten osuus vuoteen 2015 pysyi ennallaan. (Kansaneläkelaitos 2017)

Vuonna 2017 verkkoasiointin määrä vuoteen 2016 verrattuna suureni jopa 60 %. Hakemuksia ja liitteitä lähetettiin verkossa enemmän kuin postitse. Verkkoasiointin äkkinäistä kasvua selittää osittain perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan hoidettavaksi vuoden alussa. (Kansaneläkelaitos 2018)

Vuonna 2017 noin 14,8 miljoonasta etuushakemuksesta 66 % tehtiin verkkoasiointipalvelun kautta. Määrä on kasvanut vuosi vuodelta. Suurin käyttäjäryhmä oli lapsiperheet, sillä jopa 89 % vanhempainpäiväraahakemuksista tehtiin sähköisesti. Opintotukihakemuksista tehtiin verkossa 83 %. Verkossa lähetettyjen liitteiden osuus kasvoi lähes 20 % vuoteen 2016 verrattuna. Kelalle toimitettiin vuonna 2017 yli 19 miljoonaa liitettä, joista 53 % lähetettiin verkossa. Kela toteutti vuoden 2017 syksyllä markkinointikampanjan verkkoasiointiin liittyen. Se toteutettiin sosiaalisessa mediassa ja näkyi laajasti ulkomainonnassa kaikille asiakasryhmille. Kampanja vaikutti eniten opiskelijoihin ja työttömiin. Vuonna 2017 Kelan verkkosivuilla vieraili mobiililaitteilla noin 47,5 % käyttäjistä. (Kansaneläkelaitos 2018)

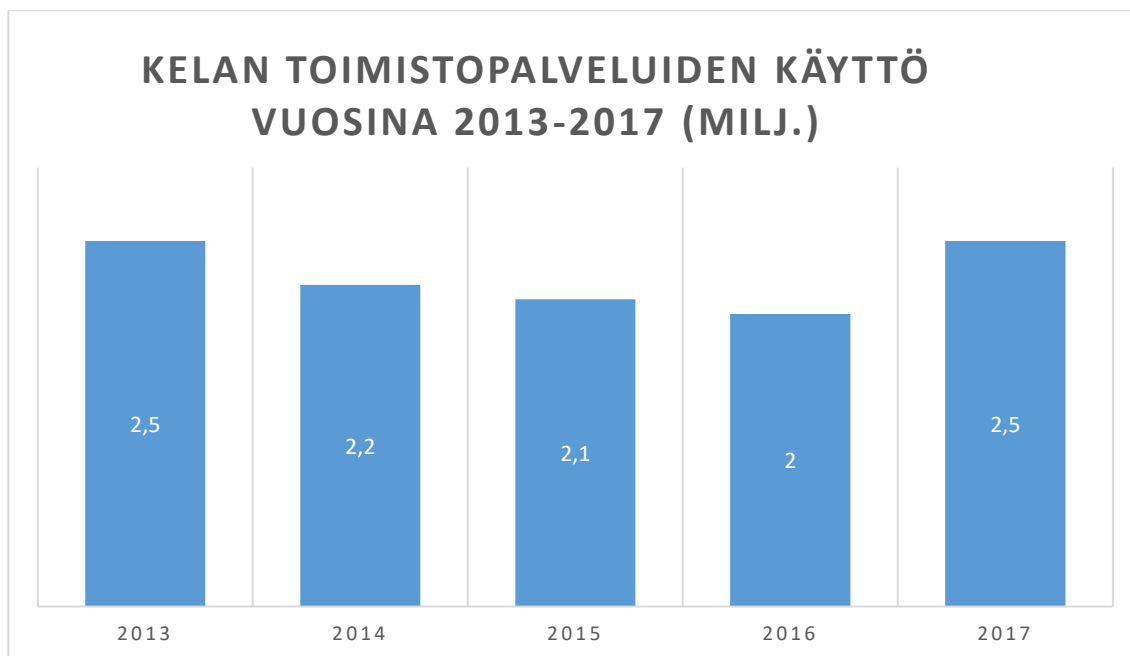
6.4 Palveluneuvonta

Kelan palveluneuvojat palvelevat palvelupisteiden vuoronumeropalvelussa, ajanvarauksella sekä puhelinpalvelussa. Kelan palveluneuvojan tehtävänä on palvella asiakasta palveluneuvojille määritetyn palvelumallin mukaisesti. Palvelumalli takaa laadukkaan ja yhdenvertaisen asiointikokemuksen kaikille Kelan asiakkaille, ja antaa palveluneuvojalle tukea palvelutilanteeseen.

Palvelumalli koostuu neljästä eri vaiheesta; palvelutilanteen aloittamisesta, palveluntarpeesta keskustelemisesta, palvelutarpeen arvioimisesta ja siihen vastauksesta sekä jatkon varmistamisesta. Palvelutilanteen aloittamisessa tärkeää on luonteva tervehtiminen ja molemminpuolisen luottamuksen synnyttäminen. Myös henkilöllisyys varmistetaan heti alussa. Palveluntarpeesta keskustelemisen aikana asiakas esittää asiansa, jonka takia otti yhteyttä Kelaan. Palveluneuvoja esittää tarkentavia kysymyksiä ja tekee palvelutarpeen arviota. Palveluntarpeen arvioimisen avulla palveluneuvoja voi vastata palveluntarpeeseen heti tai ohjata asiakkaan sopivampaan palveluun tai palvelukanavaan. Jatko varmistetaan kertaamalla läpi käytyt asiat ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Tarvittaessa palveluneuvoja voi ohjeistaa asiakasta myös varmistamatta henkilöllisyyttä, mutta silloin neuvonta on yleisluontoista. (Kansaneläkelaitos 2018)

Palveluneuvojan tulee olla aloitteellinen, luonteva asiakaspalvelija ja viestinnällään selkeä ja jämäkkä. Myös määrätietoisuutta tulee olla, varsinkin haastavimpien asiakkaiden kohdalla. Asiakkaan kuunteleminen on tärkeää. Palveluneuvojan tehtävänä on kartoittaa asiakkaan elämäntilanne ja neuvoa siltä pohjalta kattavasti etuusasioissa. Palveluneuvojan on tunnistettava myös sosiaalihuollon tarve. Palveluneuvoja on asiantuntija kaikissa Kelan etuusasioissa. Etuuksia on paljon, joten vaikeammassa tilanteessa palveluneuvoja voi kysyä neuvoa puhelimitse taustatuesta. Mikäli asiakkaalla on suuri elämäntilanteen muutos edessä, esimerkiksi eläköityminen tai sairaus, palveluneuvoja voi suositella myös ajanvarauksia, jolloin asiakkaan tilanteeseen voi perehtyä ennen palvelutilannetta.

Palveluneuvoja kirjaa Kelan omaan tietojärjestelmään asiointiin aiheet sekä sen, mistä on keskusteltu ja kuinka asiakasta on neuvottu. Tämä helpottaa myös asiakkaan asiointia Kelassa, sillä asiakkaan ei tarvitse aina kertoa asiaansa alusta vaan palveluneuvoja voi tutustua tilanteeseen yhteydenottojen avulla. Yhteydenotot ovat sekä asiakkaan ja palveluneuvojan oikeusturvana.



Kuvio 2. Kelan toimistopalveluiden käyttö vuosina 2013-2017 (milj.).

6.5 Palveluopastus

Palveluopastuksen tarkoituksena on auttaa asiakasta heti hänen tullessaan palvelupisteelle. Palveluopastus tapahtuu Kelan palvelupisteiden aulatilissa. Palveluopastus on yleisluontoista etuuksiin liittyvää neuvontaa. Mikäli asiakas haluaa tietää tarkemmin hakemuksen käsittelytilanteen tai maksupäivän, hänet ohjataan joko vuoronumerolle tai muuhun palvelukanavaan. Suurin osa Kelan palveluopastajista työskentelee myös vuoronumero-, ajanvaraus- ja puhelinpalvelussa. Palveluopastuksella pyritään sujuvoittamaan asiointia Kelan palvelupisteillä sekä purkamaan mahdollista ruuhkaa.

Palveluopastuksen palvelumalli koostuu samoista kohdista kuin palveluneuvonnan palvelumalli. Palvelutilanteen aloituksessa palveluopastaja tervehtii Kelalle

saapuvaa asiakasta ja rohkaisee tätä keskusteluun. Palvelutarpeesta keskustelemisen aikana palveluopastaja selvittää, miksi asiakas asioi Kelalla ja arvioi vaa- tiiko asia vuoronumeropalvelua. Tietoturvallisuudesta tulee huolehtia asiakkaan palveluntarvetta kartoittaessa. Palvelutarpeeseen vastaamisen aikana palve- luopastaja voi varata asiakkaalle ajan palvelupisteelle, ohjata hakemusten ja liit- teiden toimittamisessa tai ohjeistaa asiakaspäätteiden käytössä. Jatko varmistea- taan kertomalla asian käsittelyprosessista ja –ajasta, ohjeistamalla muiden palvelukanavien käytössä sekä ohjeistamalla esimerkiksi ajanvaraukseen val- mistautumisessa. (Kansaneläkelaitos 2018)

Palveluopastajan tehtävänä on verkkoasioinnissa ohjeistaminen ja Kelan verkko- palveluiden markkinointi sekä palvelupisteasioinnin sujuvoittaminen. Palve- luopastajalla tulisikin olla hyvät tietotekniset taidot, jotta opastus olisi laadukasta, sujuvaa ja luottamusta herättävää. Palveluopastaja on ensimmäinen henkilö, jonka asiakas tapaa palvelupisteellä, mikä tekee työstä erityisen tärkeää. Varsin- kin ruuhkatilanteissa palveluopastuksesta voi olla suurikin apu, sillä kaikilla ei ole aikaa jäädä jonottamaan vuoronumeropalveluun. Palveluopastuksella tuetaan asiakkaiden itsenäistä asiointia. Palveluopastajan tulisi tuntea oma osaamisensa etuuksiin. Laadukas palveluopastus vaatii Kelan etuuksien ja toiminnan syvää tuntemista. Mikäli palveluopastaja on epävarma jostakin asiasta, tulisi asiakas ohjata muuhun palvelukanavaan. Palveluopastuksessa on riskinä se, ettei ano- nyyminä asioidessa näe asiakkaan kokonaistilannetta. Palveluopastuksessa väärinkäsitysten riski on suurempi kuin palveluneuvonnassa, jossa asiakkaan etuustilanteen näkee kokonaisuudessaan tietokoneella ja on mahdollista kysyä tarkentavia kysymyksiä tietoturvaa vaarantamatta.

Palveluopastus juontaa juurensa vuodelta 2014 Helsingin Kelan palvelupisteeltä, kun infopisteet lakkautettiin. Palveluopastus otettiin valtakunnalliseksi toimintata- vaksi vuoden 2016 loppupuolella. Palveluopastuksesta oli suuri apu toimeentulo- tuen siirtymävaiheen aiheuttamassa ruuhkassa. Palveluopastus on monipuolista asiakkaan ohjaamista ja tukemista Kelan eri palvelupisteillä. (Krank 2017)

6.6 Verkkoon ohjaaminen Kelan palvelupisteillä

Palveluneuvojat ja –opastajat pyrkivät muun työnsä ohessa markkinoimaan käytössä olevia sähköisiä palvelukanavia sekä ohjeistamaan verkkopalvelujen käytössä. Puhelinpalvelussa verkko-ohjeistaminen voi olla haastavampaa, koska asiakkaalla ei välttämättä ole tietokonetta tai muuta verkkoasiointiin tarvittavaa laitetta lähettyvillä oppimisen tueksi. Verkko-opastus voi tällöin olla vain suullista neuvontaa esimerkiksi liitteiden lähettämisestä verkkoasiointipalvelun kautta. Asiakas voi myös tiedustella apua tiettyyn verkkohakemuksen kysymykseen liittyen.

Palvelupisteillä vuoronumero- tai ajanvarauspalvelussa työskenteleville palveluneuvojille ohjeistaminen verkkoasioinnissa on helpompaa, sillä käytössä on tietokone. Palveluneuvoja voi ajan kanssa ohjeistaa asiakasta verkkoasiointipalvelun käytössä. Esimerkiksi suullista hakemusta tehdessä tietokoneen näyttö on helppo kääntää asiakasta päin ja ohjeistaa samalla, kuinka hakemuksen voi tehdä itse verkossa. Lisäksi neuvonnan apuna voi käyttää Kela.fi –verkkosivuja. Palveluneuvoja voi ohjeistaa asiakkaalle tiedon etsimistä Kelan verkkosivuilta samalla kun neuvoo tätä askarruttavassa etuusasiassa. Palveluneuvoja voi ohjeistaa myös laskureiden käytössä. Palveluneuvoja pystyy tietoturvallisen ympäristön ansiosta antamaan syvällistäkin verkko-opastusta ja ohjeistaa asiointipalvelun sekä verkkosivujen käytössä.

Palveluopastuksessa verkkoneuvonta voi jäädä pintapuolisemmaksi raapaisuksi. Verkkohakemuksen tekemisessä avustaminen on välillä aikaa vievää ja siksi syvällinen verkkoneuvonta voi olla välillä hankalaa hektisessä työympäristössä. Palveluopastaja voi neuvoa kuitenkin kätevästi muun muassa liitteiden toimituksessa verkkoasiointipalvelun kautta, tiedon haussa tai laskureiden käytössä. Palveluopastaja voi joutua ohjeistamaan myös muiden verkkopalveluiden käytössä, esimerkiksi pankin tiliotteiden tulostamisessa. Usein verkkopalveluihin ja –asiointiin liittyvä neuvonta voikin jäädä suulliselle tasolle, sillä kaikilla palvelupisteellä asioivilla asiakkailla ei välttämättä ole aikaa jäädä opettelemaan verkkoasiointia tai heillä ei ole verkkoasiointiin tarvittavia tunnistautumismenetelmiä mukanaan.

7 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus on luova prosessi, jonka avulla pyritään selvittämään tutkimuskohteen lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita. Tutkimuksen teettäminen vaatii kohderyhmän ja tutkimusmenetelmän valintaa. Tutkimuksen perusjoukolla tarkoitetaan kohderyhmää, josta halutaan tietoa. Tutkimus voi olla joko kvantitatiivista eli määrällistä tai kvalitatiivista eli laadullista. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Se vastaa kysymyksiin ”mikä?”, ”missä?”, ”paljonko?” ja ”kuinka usein?”. Kvalitatiivinen tutkimus taas auttaa selvittämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymisen syitä. Se vastaa kysymyksiin ”miksi?”, ”miten?” ja ”millainen?”. Kvantitatiiviset analyysit ovat yleensä yksiselitteisempiä kuin kvalitatiiviset. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen vaiheet ovat selvemmin erotettavissa. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan jokainen perusjoukon jäsen. Se kannattaa tehdä, mikäli perusjoukko on pieni. (Heikkilä 2014, 12-16.) Tässä tutkimuksessa käytettiin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella.

Kyselylomakkeen rakenteen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota muun muassa sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Kysymykset kannattaa myös muotoilla vastaajalle henkilökohtaisiksi. Johdattelevia kysymyksiä tulisi välttää. Kyselyn korkean vastausprosentin takaamiseksi kyselyyn vastaamisen ei tulisi kestää liian kauan. Tällöin myös motivaatio kysymyksiin vastaamiseen säilyy. Kyselylomaketutkimuksen hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että tutkija ei vaikuta olemuksellaan tai läsnäolollaan vastauksiin. Kyselylomakkeeseen vastaaminen vie yleensä vähemmän aikaa kuin esimerkiksi haastattelututkimuksessa. Kysely on myös helppo lähettää postitse vastaajille, jolloin säästyy aikaa. Tutkimusalue voi laajentua myös näin laajemmalle maantieteelliselle alueelle. Kyselytutkimuksen huonoina puolina voidaan pitää väärinymmärtämisen mahdollisuutta ja vastaaja voi vastata myös väärin tai epätarkasti. Kyselytutkimuksen vastausprosenttiin vaikuttaa useita tekijöitä. Näitä ovat muun muassa kyselyn muotoilu, kysymysten määrä, lomakkeen ulkoasu ja kohderyhmä. (Valli 2015, 43-46.)

Tämän kyselyn tarkoituksena oli selvittää palveluopastuksen nykytilaa kolmesta eri näkökulmasta. Näkökulmia olivat asiakas, palveluopastus ja palveluympäristö. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Kelan palveluneuvojat, joiden työnkuvaan kuuluu myös palveluopastus. Kysely teetettiin kolmelle eri palvelupisteelle, joissa vuoronumero- ja ajanvarauspalveluiden lisäksi palvelumuotona on palveluopastus.

Kyselytutkimuksessa käytettiin kahta eri kysymystyyppiä, joita olivat monivalintakysymykset sekä avoimet kysymykset. Kyselylomake tehtiin Word-tiedostoon sellaiseen muotoon, että siihen vastaaminen onnistui helposti. Kysely toteutettiin ajalla 17.4.-25.4.2018. Kysely lähetettiin kaikkien kolmen palvelupisteen palveluneuvojille sähköpostitse. Kysely toteutettiin anonyyminä, jolloin kynnys vastata kysymyksiin rehellisesti oli matalampi.

8 Tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 15 palveluneuvojaa kolmelta eri palvelupisteeltä. Kysely lähetettiin kaiken kaikkiaan 18 palveluneuvojalle, joiden toimenkuvaan kuuluu myös palveluopastus. Vastausprosentti oli siis 83 %. Yksi vastaus hylättiin, koska siinä ei ilmennyt palvelupistettä, jota vastaukset koskivat. Lisäksi hylätyssä vastauksessa kyselyn osioon ”Laadukas palveluympäristö” ei oltu vastattu lainkaan. Tulosten purkamisessa on siis otettu huomioon 14 vastausta.

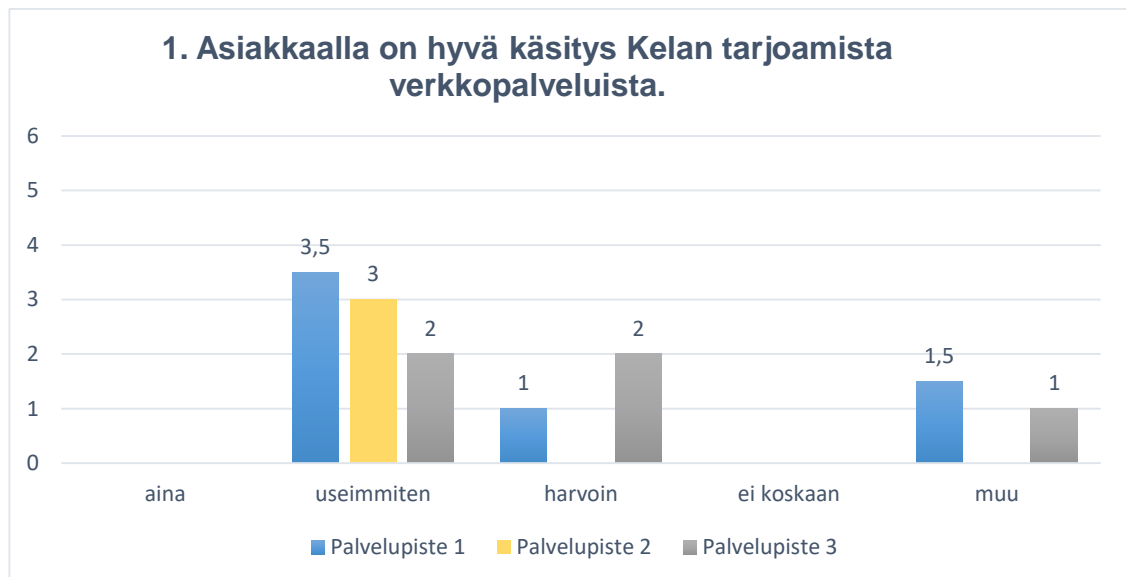
Palvelupisteeltä 1 vastauksia tuli kuusi. Kysely lähetettiin seitsemälle palveluneuvojalle. Vastausprosentiksi tuli 86 %. Palvelupisteellä 2 kysely lähetettiin kuudelle palveluneuvojalle. Vastauksia saatiin kolme, joten vastausprosentti kyseisellä palvelupisteellä oli 50 %. Palvelupisteellä 3 vastausprosentti oli 100 %. Kysely lähetettiin viidelle palveluneuvojalle ja kaikki vastasivat kyselyyn.

Kysely oli jaoteltu kolmeen eri osioon, joita olivat ”Asiakas verkkoon oppimassa”, ”Minä palveluopastajana” ja ”Laadukas palveluympäristö”. Tässä osiossa puran

kyselyn tulokset samassa järjestyksessä kuin ne oli esitetty kyselylomakkeessa. Tärkeimpien havaintojen esittämisessä käytän apuna myös kaavioita.

8.1 Asiakas verkkoon oppimassa

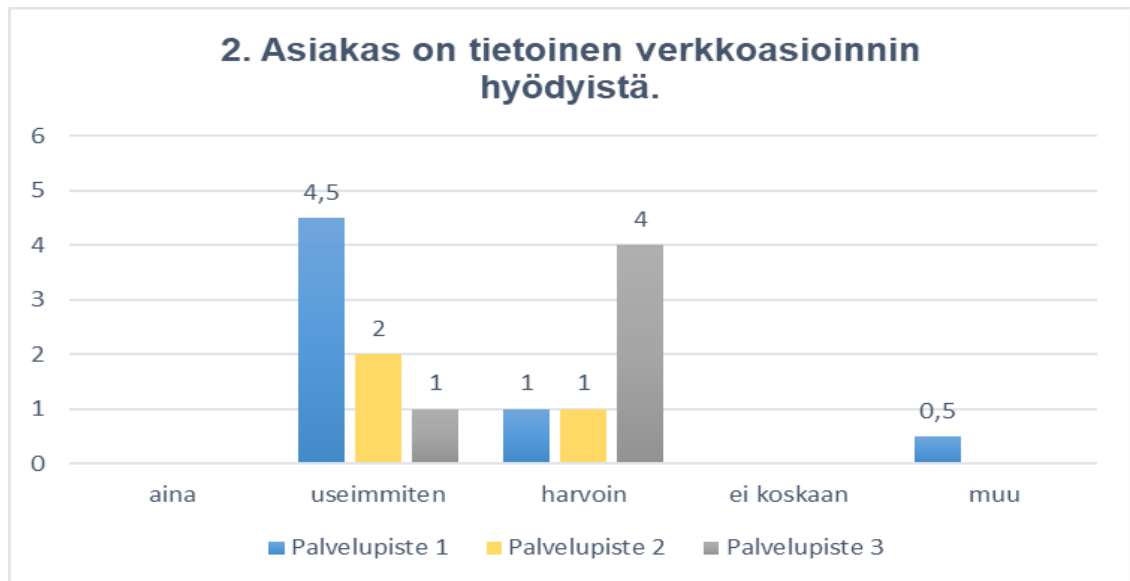
Kyselyn osion tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan tietoutta, osaamista ja asennetta Kelan verkkopalveluihin liittyen. Osiossa palveluneuvojat vastasivat kysymyksiin omien havaintojensa perusteella, eivätkä vastaukset siksi edusta Kelan asiakkaiden kantaa esitettyihin kysymyksiin. Kyselyn osio sisälsi kahdeksan monivalintakysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot olivat ”aina”, ”useimmiten”, ”harvoin”, ”ei koskaan” sekä ”ei mikään yllämainituista, kommentoi”.



Kuvio 3. Vastaukset palvelupisteittäin ”Asiakas verkkoon oppimassa” –osion 1. kysymykseen.

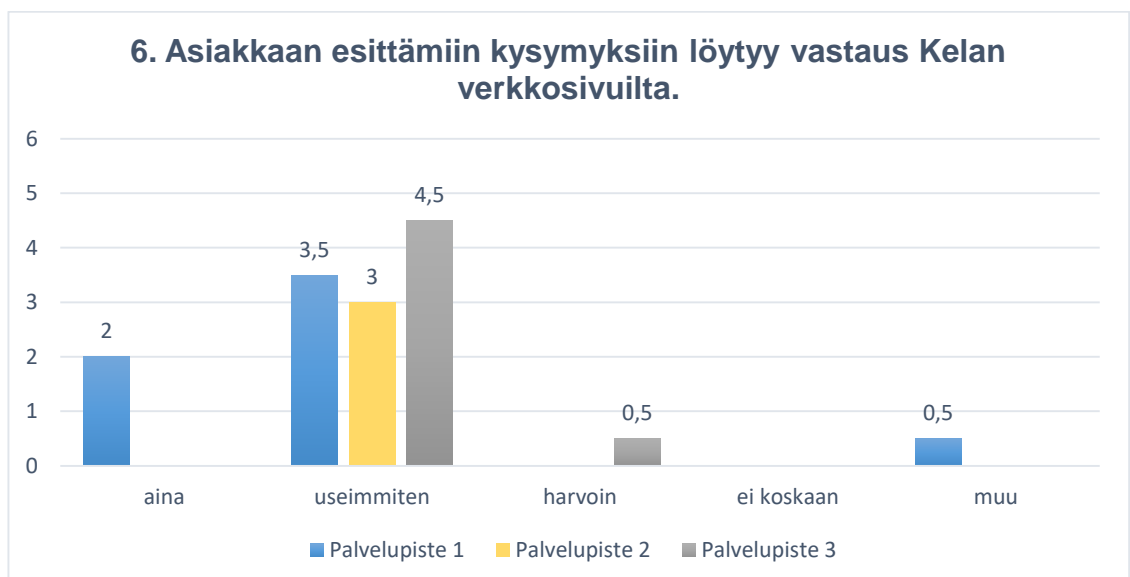
Ensimmäisenä kartoitettiin asiakkaan tietoutta Kelan tarjoamista verkkopalveluista. Vastaajista 61 % oli sitä mieltä, että toimistopalvelun valinneella asiakkaalla on useimmiten hyvä käsitys Kelan tarjoamista verkkopalveluista. 21 % oli sitä mieltä, että vastaus on ”harvoin”. 18 % vastaajista antoivat muuta kommenttia kysymykseen liittyen. Yksi vastaajista kommentoi seuraavaa: ”Yleensä niillä,

jotka muutenkin käyttävät verkkopalveluja, on laajempi käsitys Kelan verkkopalveluista. Harvemmallalla on kuitenkin selkeä käsitys kaikista Kelan verkkopalvelumahdollisuuksista”.



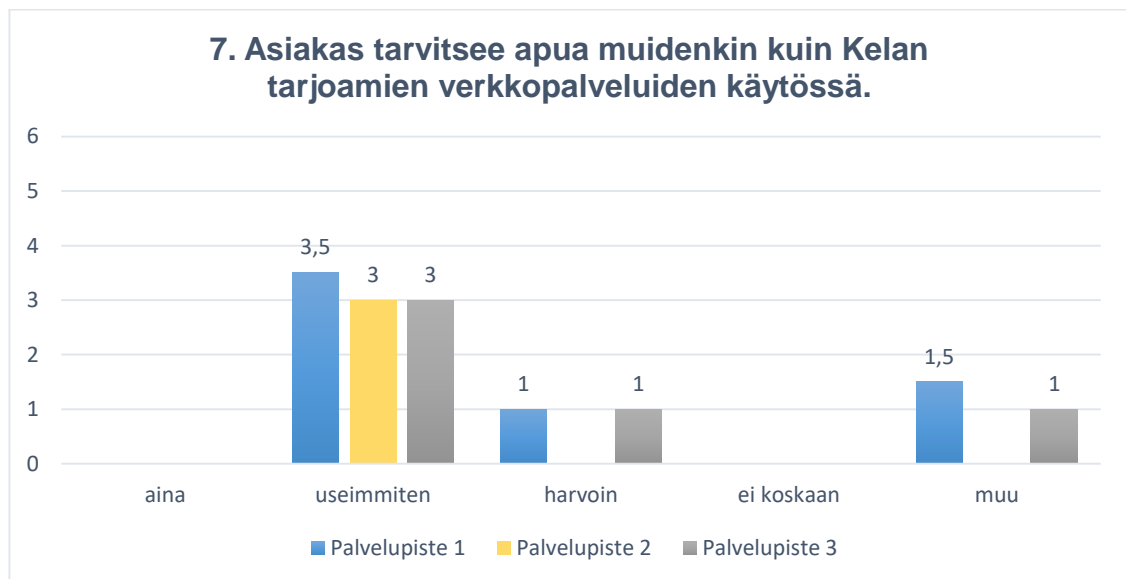
Kuvio 4. Vastaukset palvelupisteittäin ”Asiakas verkkoon oppimassa” –osion 2. kysymykseen.

54 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakas on useimmiten tietoinen verkkoasiointin hyödyistä. 43 % vastasi ”harvoin”. Yksi vastaajista kommentoi, että ”Moni on ollut yllättynyt siitä, kuinka helppoa ja nopeaa hakemuksen täyttäminen asiointipalvelun kautta lopulta oli, kun teimme hakemuksen toimistolla yhdessä”.



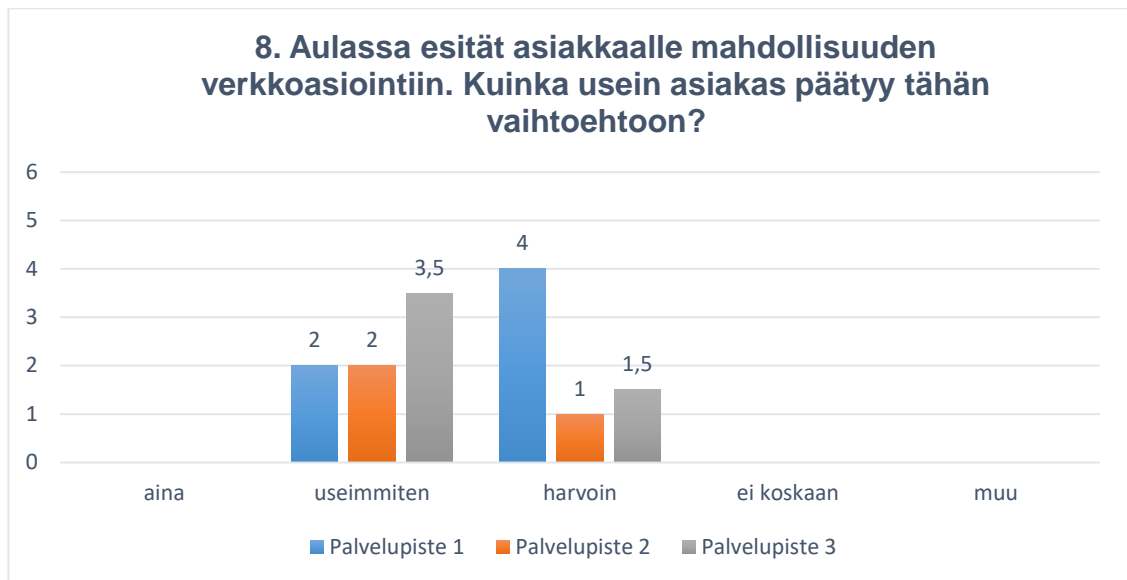
Kuvio 5. Vastaukset palvelupisteittäin ”Asiakas verkkoon oppimassa” –osion 6. kysymykseen.

93 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaalla on useimmiten käytössään mobiilivarmenne tai verkkopankkitunnukset. Neljäntenä tiedusteltiin, että onko palvelupisteelle saapuva asiakas tehnyt hakemuksen valmiiksi verkossa. Suurin osa (71 %) vastasi ”harvoin”. 21 % oli sitä mieltä, että hakemus on tehty valmiiksi useimmiten. Liitteiden lähettäminen verkkoasiointipalvelun kautta oli tulosten mukaan tutumpaa. 32 % vastasi, että asiakas tietää, kuinka liitteitä lähetetään sähköisesti ”useimmiten” ja 68 % ”harvoin”. 79 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaan esittämiin kysymyksiin löytyy useimmiten vastaus Kelan verkkosivuilta.



Kuvio 6. Vastaukset palvelupisteittäin ”Asiakas verkkoon oppimassa” –osion 7. kysymykseen.

Seitsemännessä kysymyksessä kartoitettiin asiakkaan avun tarvetta muiden kuin Kelan omien verkkopalveluiden käytössä. 68 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaat tarvitsevat useimmiten apua myös muiden verkkopalveluiden käytössä. 14 % vastasi ”harvoin”. 18 % halusivat kommentoida asiaa muulla tavoin. Eräs vastaajista kirjoitti ”Joskus. Yleensä asia on koskenut esim. kuinka tulostaa tiliotteet pankin sivuilta”. Yksi vastaajista taas kirjoitti ”ei useimmiten, mutta usein”. Tulkitsin tämän niin, että suurimmassa osassa tapauksissa apua ei tarvita muiden verkkopalveluiden käytössä, mutta avun tarve on kuitenkin suurta.



Kuvio 7. Vastaukset palvelupisteittäin ”Asiakas verkkoon oppimassa” –osion 8. kysymykseen.

Vastaajille esitettiin myös kuvitteellinen tilanne: ”Aulassa esitöt asiakkaalle mahdollisuuden verkkoasiointiin. Kuinka usein asiakas päätyy tähän vaihtoehtoon?”. 54 % vastasi ”useimmiten” ja 46 % ”harvoin”. Vastaukset kuitenkin vaihtelivat palvelupisteen mukaan. Palvelupisteillä 2 ja 3 hallitsevampi vastaus oli ”useimmiten”. Palvelupisteellä 1 taas neljä kuudesta palveluneuvojasta vastasi ”harvoin”.

Kaksi viimeisintä kysymystä olivat avoimia. Ensimmäisessä (kysymys 9) kartoitettiin, millaisissa verkkoasiointiin liittyvissä asioissa asiakkaat pyytävät yleisimmin palveluopastajan apua. Hakemuksen täyttäminen mainittiin yhdeksässä vastauksessa. Näistä kolmessa oli tarkennettu, että verkkoasiointin hankaluuksia tuottaa eniten hakemuksessa eteenpäin pääseminen, mikäli on antanut kysymykseen vajavaisen vastauksen tai ei tiedä vastausta. Neljässä vastauksessa mainittiin liitteiden lähettäminen ja kolmessa niiden tulostaminen. Viidessä vastauksessa mainittiin pankin tiliotteet ja neljästä näissä niiden tulostaminen. Muita vastauksissa mainittuja asioita olivat muun muassa e-laskujen tulostus, liitteiden skannaaminen, ajan varaaminen ja kirjautuminen asiointipalveluun. Vastauksissa mainittiin myös muiden viranomaispalvelujen yhteystietojen kysyminen ja ylipääntensä henkinen tuki verkkoasiointia opetellessa.

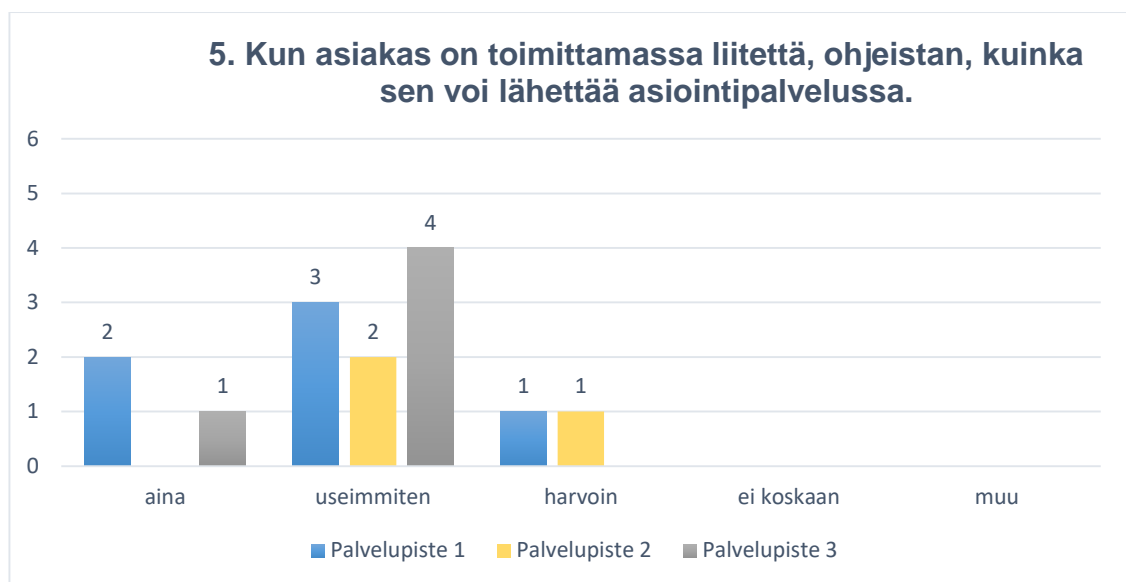
Viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin eroja verkkoasioinnin määrässä eri asiakasryhmien välillä. Yhdeksän kyselyyn vastannutta on huomannut, että eläkeläiset tai muuten iäkkäämmät henkilöt käyttävät verkkopalveluita harvemmin. Syynä tähän mainittiin muun muassa epävarmuus, verkkopankkitunnusten puuttuminen tai verkkoasioinnin hankaluus. Kahdeksassa vastauksessa esitettiin opiskelijoita tai nuoria henkilöitä kaikkein aktiivisimmiksi verkkoasioinnin käyttäjiksi. Kahdessa vastauksessa kävi ilmi, että myös lapsiperheet ovat kokeneita verkkoasioijia. Vastausten perusteella toimeentulotukiasiakkaat ovat yksi iso ryhmä, jotka tarvitsevat apua verkkoasioinnissa. Kahden vastauksen perusteella myös maahanmuuttajat tuntuvat suosivan henkilökohtaista palvelua verkkoasioinnin sijaan. Tähän vaikuttaa muun muassa verkkopankkitunnusten puuttuminen.

8.2 Palveluopastus palvelupisteillä

Kyselyn osiossa ”Minä palveluopastajana” kartoitettiin palveluopastajien toimintatapoja. Palveluneuvojat vastasivat kysymyksiin omien kokemustensa ja toimintatapojensa perusteella. Kyselyn osiossa oli kahdeksan monivalintakysymystä, joiden vastausvaihtoehdot olivat ”aina”, ”useimmiten”, ”harvoin”, ”ei koskaan” ja ”ei mikään yllämainituista, kommentoi”. Lisäksi osio sisälsi kaksi avointa kysymystä.

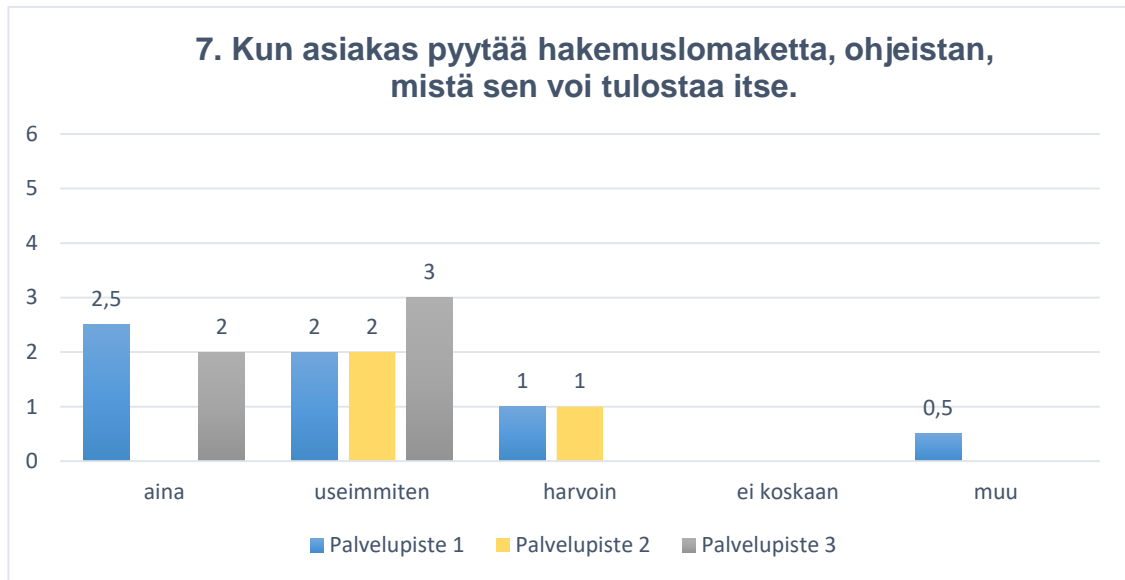
25 % vastaajista oli sitä mieltä, että he pystyvät palveluopastamaan asiakkaita Kelan verkkopalveluiden käytössä tehokkaasti aina. 68 % vastasi ”useimmiten”. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että tehokkaaseen ohjeistamiseen verkkopalveluiden käytössä kykenee harvoin. 43 % vastaajista oli sitä mieltä, että he ohjaavat ennakkoluulottomasti kaikkia asiakasryhmiä verkkopalveluiden pariin aina. Toiset 43 % vastasi ”useimmiten”. Yksi myönsi, että on harvoin ohjeistamassa ennakkoluulottomasti kaikkia asiakasryhmiä verkkoasiointiin. Yksi vastaaja kommentoi: ”Palveluopastamiskokemukseni koostuvat suurimmilta osin todella ruuhkaisista palvelupäivistä, jolloin varsinaista verkkopalveluihin opastamista on tapahtunut melko vähän”.

60 % vastaajista varmistaa useimmiten, että asiakas tietää, mistä voi jatkossa saada tarvitsemansa tiedon etuusasioihin liittyen verkkosivujen/-palvelun kautta. Loput olivat sitä mieltä, että varmistavat asian aina. Eräs kommentoi vielä, että jatko-ohjeistaminen verkkoasiointiin liittyen riippuu myös tilanteesta ja asiakkaan omasta halusta vastaanottaa neuvoja. Neljännessä kysymyksessä ”Ohjaan asiakkaan ennemmin asiakaspäätteelle täyttämään hakemusta verkossa kuin ojanan paperihakemuksen” 21 % vastasi ”aina” ja 68 % ”useimmiten”. Yksi vastasi ”harvoin”.



Kuvio 8. Vastaukset palvelupisteittäin ”Minä palveluopastajana” –osion 5. kysymykseen.

Viidenneksi tiedusteltiin, kuinka usein palveluopastaja ohjeistaa palvelupisteellä asioivaa asiakasta liitteen toimittamisessa verkkoasiointipalvelun kautta. 21 % vastasi ”aina”, 64 % ”useimmiten” ja loput ”harvoin”. Jos asiakas tiedustelee etuuden päätöstä tai maksupäivää, kyselyn tulosten mukaan 43 % palveluopastajista ohjeistaa, kuinka asiakas voi tarkistaa kyseisen tiedon itse asiointipalvelun kautta. Loput 57 % vastasi ”useimmiten”.



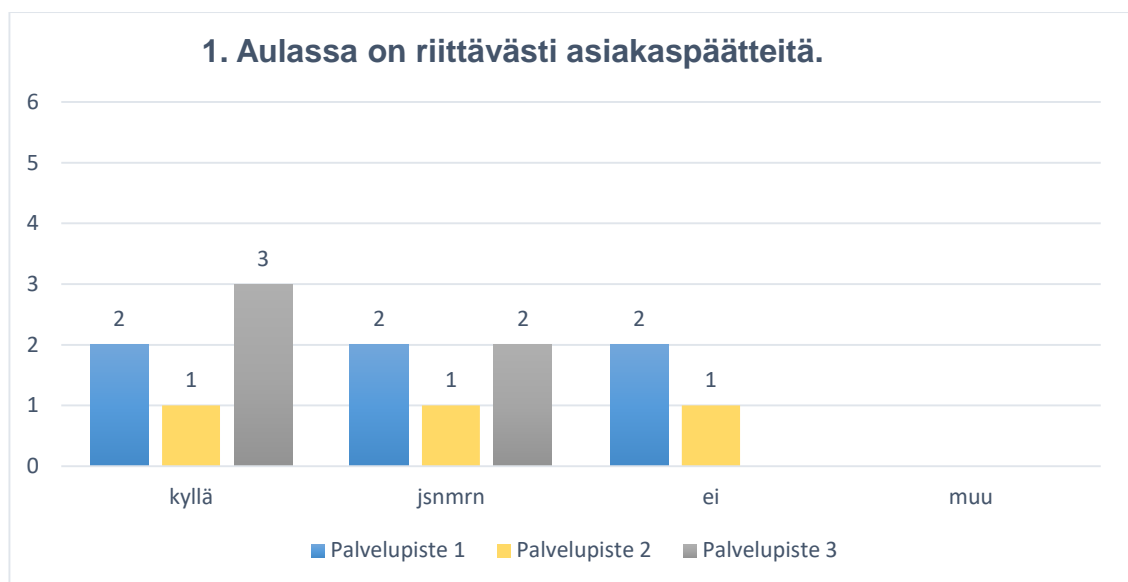
Kuvio 9. Vastaukset palvelupisteittäin ”Minä palveluopastajana” –osion 7. kysymykseen.

Jos asiakas pyytää tietyn etuuden hakemuslomaketta, 32 % ohjeistaa joka kerta (aina) sen tulostamisessa sen sijaan, että antaisi valmiin lomakkeen tai tulostaisi sen asiakkaan puolesta. 43 % ohjeistaa lomakkeen tulostamisessa useimmiten ja 14 % harvoin. Eräs kommentoi, että muuta vaihtoehtoa ei enää olekaan, sillä aulassa ei ole enää valmiiksi tulostettuja lomakkeita tarjolla. Oman verkko-osaamisensa Kelan palveluista aina riittäväksi kokee 43% vastaajista. Loppujen mielestä osaaminen on useimmiten riittävää. Yksi vastaaja kommentoi, että vastaus olisi ”aina”, mikäli kyse ei ole tekniikkaan liittyvistä ongelmista.

Palveluopastus-osion yhdessä avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin, onko palveluopastajan helpompi selvittää tai tehdä asiat asiakkaan puolesta kuin ohjata itsenäiseen asiointiin. Kolmesta vastauksesta kävi ilmi, että palvelupisteen asiakasmäärä ja ruuhka vaikuttavat paljon siihen, käytetäänkö ohjeistavaa otetta vai selvitetäänkö asiat asiakkaan puolesta. Kaksi henkilöä vastasi, että asia riippuu paljon asiakkaastakin, esimerkiksi asiakkaan ajasta ja onko mukana verkkopankkitunnuksia vai ei. Kahden palveluopastajan mielestä asiat ovat helpompi ja nopeampi tehdä suoraan asiakkaan puolesta, varsinkin jos asiakaspäätteet ovat varattuja ja asiakkaan kokemus tietokoneista tai verkkoasioinnista on puutteellista. Kuudessa vastauksessa tuli kuitenkin selvä viesti perille; asiakasta ohjeistetaan mieluummin tekemään itse asiakaspäätteellä kuin tehdään puolesta.

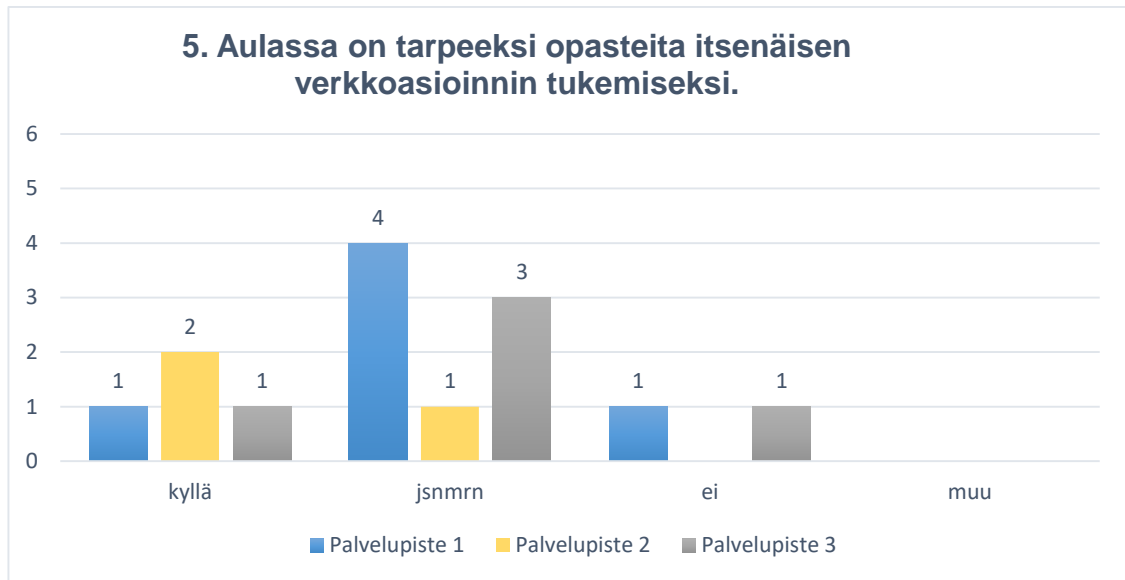
8.3 Laadukas palveluympäristö

Tässä osiossa keskityttiin palveluopastajan työympäristöön, eli palvelupisteen aulatiloihin. Vastaukset annettiin palveluopastajan näkökulmasta, eivätkä ne siksi edusta Kelan asiakkaiden mielipidettä odotustiloista ja sen olosuhteista. Osiossa oli seitsemän monivalintakysymystä, joiden vastausvaihtoehdot olivat ”kyllä”, ”jossain määrin”, ”ei” ja ”ei mikään yllämainituista, kommentoi”. Lisäksi osio sisälsi kaksi avointa kysymystä.



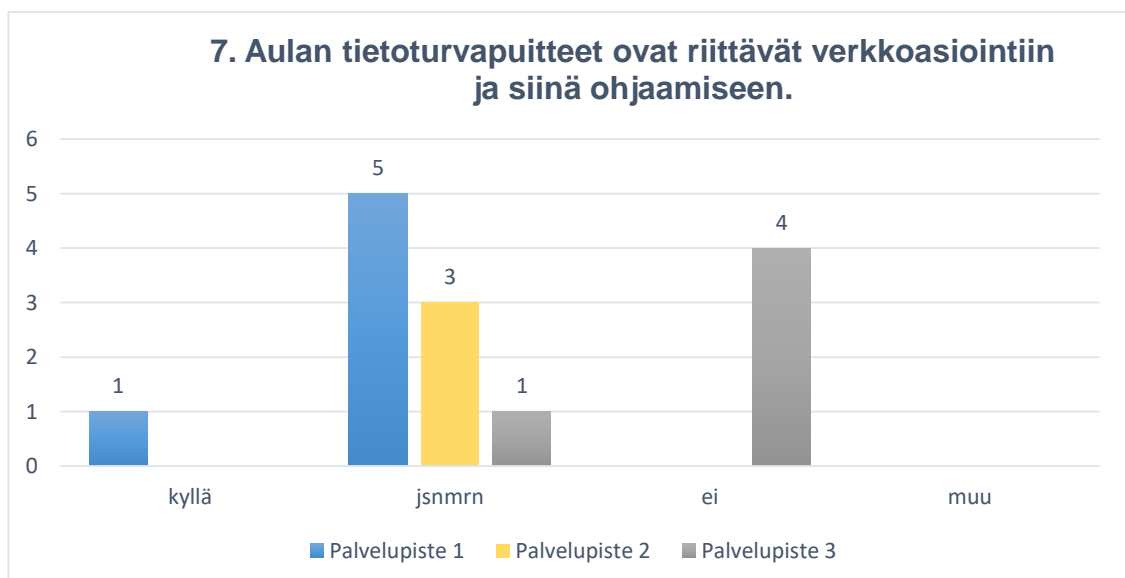
Kuvio 10. Vastaukset palvelupisteittäin ”Laadukas palveluympäristö” –osion 1. kysymykseen.

43 % vastaajista oli sitä mieltä, että aulassa on tarpeeksi asiakaspäätteitä. 36 % taas ajatteli, että niitä on jossain määrin sopivasti. 21 % taas oli sitä mieltä, että asiakaspäätteitä ei ole riittävästi. Suurin osa vastaajista (64 %) koki asiakaspäätteet helppokäyttöiseksi. Loput vastaajista olivat sitä mieltä, että asiakaspäätteet ovat jossain määrin helppokäyttöisiä. 71 % vastaajista on myös sitä mieltä, että asiakaspäätteet on sijoiteltu hyvin aulan odotustiloihin.



Kuvio 11. Vastaukset palvelupisteittäin ”Laadukas palveluympäristö” –osion 5. kysymykseen.

Vähän yli puolet vastaajista (57 %) ovat sitä mieltä, että aulassa on jossain määrin riittävästi opasteita itsenäisen verkkoasiointiin tueksi. 30 % kokee, että opasteita on tarpeeksi ja loppujen mielestä opasteita taas ei ole riittävästi. Aulan lomakehyllyn kokee tarpeelliseksi puolet vastaajista. Jossain määrin tarpeelliseksi sen kokee 43 %. Yksi vastaajista kommentoi: ”Kyllä ja ei: jos asiakaspäätteet ovat vapaina, asiakkaan on helppo tulostaa lomake; jos ei, palveluopastaja tulostaa. Pääsääntöisesti vastaisin ei, mutta pieni osa asiakkaista, joiden on pakko käyttää lomaketta, tarvitsisivat lomakehyllyä”.



Kuvio 12. Vastaukset palvelupisteittäin ”Laadukas palveluympäristö” –osion 7. kysymykseen.

Palvelupisteen aulan tietoturvapuitteet jakoivat mielipiteitä. Vain yksi vastaajista (7 %) koki tietoturvan hyväksi. 64 % vastaajista oli sitä mieltä, että tietoturva on jossain määrin riittävää verkkoasiointiin ja siinä ohjaamiseen. Loput 29 % olivat sitä mieltä, että tietoturva ei ole riittävää palvelupisteen aulassa. Aulan tietoturvasa koettiin erityisen huonoksi palvelupisteellä 3, jossa 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että tietoturvasuus ei ole riittävää.

Yksi palveluopastaja aulassa on tarpeeksi 14 % mielestä. 71 % kertoo, että yksi palveluopastaja on jossain määrin riittävä. Kaksi henkilöä halusi kommentoida muuta. Molemmat olivat sitä mieltä, että asian laita riippuu paljon palvelupisteen sen hetkisestä ruuhkatilanteesta.

Avoimissa kysymyksissä kartoitettiin henkilöstön mielipidettä palveluympäristön kehittämiseen liittyen ja palveluopastuksen yhtenäisyyttä eri työntekijöiden välillä. Kehitysehdotuksia odotustiloihin liittyen tuli paljon. Viisi vastaajaa toivoi lisää asiakaspäätteitä aulaan. Yksi vastaajista toivoi myös toimivampia monitoimilaitteita asiakirjojen tulostamista ja skannaamista varten. Lisäksi toivottiin näytönsuojia tai sermejä asiakaspäätteiden tietoturvasuuden käyttön takaamiseksi. Eräs ehdotti lyhyitä ja selkeitä tietoiskuja asiakastilan televisioon. Yksi vastaajista taas oli sitä mieltä, että verkko-opastamiseen voisi palkata harjoittelijoita, jolloin palvelupisteen vakituiset palveluneuvojat/-opastajat voisivat keskittyä muuhun neuvontaan aulatilaisissa.

Vastaukset palveluopastuksen yhtenäisyydestä eri työntekijöiden välillä vaihtelivat palvelupisteittäin. Palvelupisteellä 1 palveluopastustottumukset kuvattiin varsin eriäväiksi. Kolme vastaajaa ilmaisi suoraan, että palveluopastustottumukset työntekijöiden välillä vaihtelevat. Kaikki nämä kolme vastaajaa toivoivat myös, että asia otettaisiin käsittelyyn palvelupisteellä. Yksi vastaajista ei suoraan kommentoinut nykytilannetta, mutta uskoi, että yhtenäinen ote on tarpeen. Vain yksi palveluopastaja uskoi, että palveluopastustottumukset ovat yhtenäisiä. Palvelupisteeltä 2 vastauksia avoimeen kysymykseen tuli vain yksi. Siinä todettiin, että

vaihtelua työntekijöiden välillä on. Palvelupisteeltä 3 vastauksia avoimeen kysymykseen tuli kolme. Kaikissa niissä todettiin, että palveluopastustottumukset palvelupisteellä ovat melko samanlaiset ja yhtenevät kaikkien työntekijöiden välillä.

8.4 Havainnot ja kehitysehdotukset

Tutkimustuloksista ilmenee, että asiakkailla on Kelan palveluneuvojien mielestä melko hyvä käsitys Kelan tarjoamista verkkopalveluista, mutta verkkopalveluiden käyttämisen hyödyt ovat jossain määrin tuntemattomampia. Suurimmalla osalla asiakkaista on myös käytettävissään verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne, joten verkkoasiointi olisi enemmistön kohdalla mahdollista. Palvelupisteasiointin valinneet asiakkaat ovat kuitenkin harvoin tehneet hakemuksen valmiiksi verkossa. Kenties juuri hakemuksen tekemiseen liittyvät ongelmat ajavat heidät palvelupisteelle asioimaan. Lisäksi liitteiden lähettäminen verkossa on vielä jossakin määrin hankalaa ja niitä tuodaan paljon paperisena asiakirjana Kelan palvelupisteille. Asiakkaan esittämiin kysymyksiin löytyisi useimmiten vastaus Kelan verkkosivuilta, joten oma-aloitteisessa tiedon haussa olisi jonkin verran parannettavaa. Verkkopalvelujen käyttöä opetteleva asiakas tarvitsee kuitenkin melko paljon apua myös muiden palveluntuottajien verkkosivujen käytössä ja osa asiakkaista tuntuu olevan vielä melko vastahakoisia opettelemaan asiointia verkossa etenkin toimiston aulatilassa isommilla palvelupisteillä. Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että nuoremmat asiakkaat ovat aktiivisempia verkkopalveluiden käyttäjiä ja vanhemmalla väestöllä saattaa olla vielä jonkinlaisia ennakkoluuloja verkkoasiointia kohtaan tai sitten osaaminen on riittämätöntä.

Kelan palveluopastajien tulisi keskittyä entistä enemmän verkkoasiointin markkinointiin muun opastuksen sijaan. Tuloksista kävi ilmi, että asiakkaat tarvitsevat paljon apua erinäisten liitteiden tulostamiseen. Eniten apua kaivattiin varsinkin tiliotteiden tulostamisessa. Usein kyseessä voi olla myös palkkalaskelma tai muu liite, jonka tulostamiseksi asiakkaan on kirjauduttava verkkopankkitunnuksilla joko pankkiin tai muuhun asiointipalveluun. Tilanteissa, joissa asiakkaalla on mukana verkkopankkitunnukset tai muu tunnistautumismenetelmä ja hän joutuu

käyttämään sitä liitteen saamiseksi, olisi hyvä kannustaa ja ohjata asiakasta laittamaan liitteet suoraan Kelan asiointipalvelun kautta hakemuksen liitteeksi. Tulostaminen on toki nopea ja helppo tapa, jonka asiakas kenties oppii nopeammin, mutta pitkällä tähtäimellä se ei edistä verkkoasiointia juurikaan. Vastausten perusteella tässä olisi parannettavaa. Lisäksi kopioinnin yhteydessä olisi aina hyvä kysyä, että voisiko asiakirjan skannata suoraan asiakaspäätteelle ja siitä liittää verkkoon.

Asiakkaat tarvitsevat myös paljon apua verkkohakemusten tekemisessä. Vastauksista ilmeni, että hankalinta on hakemuksessa eteenpäin pääseminen, mikäli ei osaa tarjota tarpeeksi tarkkaa vastausta johonkin tiettyyn kysymykseen. Eräs vastaajista toivoikin, että Kelan verkkoasiointipalvelussa tehtävien hakemusten tilannetta kehitettäisiin hieman intuitiivisemmaksi, eikä se vaatisi niin tarkkoja vastauksia. Tällä hetkellä hakemuksen teko saattaa töksähtää siihen, että pilkun tilalla onkin piste. Tähän ei kuitenkaan palvelupisteet pysty yksinään vaikuttamaan. Palveluopastajan onkin ohjeistettava asiakasta välillä kädestä pitäen hakemuksen teossa. Tärkeää on huomauttaa asiakasta lukemaan itse, mikä kohta hakemuksessa mättää. Verkkohakemus nimittäin ilmoittaa virhetilanteessa, mikä kohta asiakkaan tulisi korjata. Asiakkaalle voi myös aina mainita, että ”lisätietoja”-kohdassa hän voi antaa lisäselvitystä tiettyihin hakemuksen kohtiin liittyen. Lisätietoa pystyy antamaan kaikissa Kelan hakemuksissa. Asiakkaille tulisi myös aktiivisesti muistuttaa, että mikäli hakemuksessa on epäselvyyksiä ja lisäselvitystä tarvitaan, käsittelijä ottaa häneen yhteyttä. Palveluopastuksessa voisi myös aktiivisemmin tiedustella asiakkailta, että onko heillä verkkoasiointipalvelun viestilupa käytössä. Näin viestintä asiakkaan ja ratkaisutyöntekijän välillä sujuisi sutjakammin.

Eläkeläiset ja muut iäkkäämmät henkilöt käyttävät tulosten mukaan verkkopalveluita huomattavasti vähemmän. Vanhimmalla asiakaskunnalla ei ole välttämättä lainkaan verkkopankkitunnuksia käytössään. Kuitenkin, niille joilla on verkkopankkitunnukset, tulisi tarjota ennakkoluulottomasti ja aktiivisesti mahdollisuutta verkkoasiointin opetteluun. Palveluopastuksessa tähän voi vaikuttaa niiden kohdalla, joilla on jonkinlainen kokemus verkkoasiointista. Tähän tarvitaan vain aikaa ja kärsivällisyyttä sekä ohjaavaa otetta. Jos asiakkaalla ei ole kuitenkaan

minkäänlaista kokemusta verkkoasioinnista, tulisi hänet ohjata suoraan vuoronumeropalveluun tai varata aika palvelupisteelle.

Opiskelijat ja lapsiperheet koettiin enemmistöksi verkkoasiointinissa. Kuitenkin myös nämä asiakasryhmät ovat melko yleinen näky palvelupisteellä. Näitä asiakasryhmiä voisi kannustaa enemmän hakemaan tietoa itse Kelan verkkosivuilta. Tällä hetkellä melko vähäisessä käytössä ollut tablet-tietokone voisi auttaa tässä. Asiakaspäätteet eivät aina ole vapaana, joten asiakasta voisi ohjeistaa myös tablettia apuna käyttäen. Lisäksi, mikäli asiakkaalla on älypuhelin, voi häntä ohjata etsimään tietoa myös sillä. Myös liitteiden toimittamista kännykällä voi opettaa, mikäli asiakkaalla on käytössään älypuhelin ja verkkopankkitunnukset mukana. Asiakasta tulisikin aina muistuttaa, että pelkkä selkeä kuva riittää yleensä liitetiedostoksi.

Palvelupisteiden palveluopastuksessa ei löytynyt juurikaan kehitettävää saatujen tulosten perusteella, varsinkaan monivalintakysymyksiin liittyen. Kyselytulosten mukaan tehokas palveluopastus verkkoasiointiin liittyen on mahdollista aina tai useimmiten. Palveluopastajat toimivat ennakkoluulottomasti ja erittäin verkko-opastamisorientoituneesti. Asiakkaita ohjataan itsenäiseen asiointiin ja ohjataan useimmiten asiakaspäätteelle ongelman ratkaisemiseksi. Kaikilla palveluopastajilla oma verkkopalveluosaaminen oli riittävää suurimmassa osassa tapauksissa. Osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että asiat on helpompi tehdä asiakkaan puolesta varsinkin ruuhkatilanteissa. Tähän voisi vaikuttaa lisäämällä palveluopastajien määrää. Varsinkin alkuvuokosta olisi hyvä olla kaksi opastajaa aulassa, sillä se on kaikkein ruuhkaisinta aikaa. Mikäli toinen palveluopastaja ei ole tarpeen koko ajan, tulisi viestintää sujuvoittaa niin, että yksi ”varalla oleva” palveluopastaja olisi aina tavoitettavissa ja valmiina tulemaan auttamaan. Koska palveluopastusvuoroja on yleisesti harvemmin kuin palveluneuvontavuoroja, voisi palveluopastuksen palvelumallia kerrata useammin.

Palveluopastajien määrään toivottiinkin vahvistusta vastaajien osalta, erityisesti palvelupisteillä 1 ja 2. Eräs kehitysehdotus vastaajien puolelta olikin erinomainen: verkko-opastukseen voisi palkata harjoittelijoita, jolloin toimiston aulassa vakituisesti toimivat palveluopastajat voisivat keskittyä tarvittaessa muuhun neuvontaan

ja palveluopastuksen yhtenäinen toimintatapa olisi helpompi säilyttää. Verkkopastukselle jäisi myös enemmän aikaa. Vastauksissa todettiin, että esimerkiksi verkkohakemusten teossa voi todella kulua aikaa, mikäli verkkoasiointi on asiakkaalle uutta.

Myös ajanvarauspalvelun lisääminen ja vuoronumeropalvelun vähentäminen voisi toimia. Tämä lisäisi asiakkaiden painetta ja halua opetella itsenäistä asiointia, koska vuoronumeropalveluun joutuisi jonottamaan pidempään. Tämä tosin vaatisi henkilöstöresursseja, koska tällöin myös palveluopastajien määrää pitäisi lisätä palvelupisteillä. Myös asiakaspäätteitä tarvittaisiin tässä tilanteessa enemmän.

Palveluympäristöön liittyen löytyi enemmän kehitettävää. Asiakaspäätteitä voisi olla enemmän. Lisää asiakaspäätteitä toivottiin erityisesti palvelupisteille 1 ja 2. Palvelupisteelle 1 toivottiin myös toimivampia monitoimikoneita tulostusta ja skannausta varten. Suurimman osan mielestä asiakaspäätteet ovat kuitenkin helppokäyttöisiä ja ne on sijoitettu hyvin. Opasteita itsenäiseen verkkoasiointiin liittyen voisi olla enemmän ainakin palvelupisteellä 1. Suurin osa palvelupisteiden 2 ja 3 vastaajista oli sitä mieltä, että opasteita on tarpeeksi. Kelan ilme on kuitenkin muuttumassa yksinkertaistetumpaan suuntaan, ja joiltakin palvelupisteiltä karsitaan seinälle laitettavia opasteita. Asiakaspäätteille voisi tämän takia laatia esimerkiksi jonkinlaisen verkkoasiointiin ja asiakaspäätteen käyttöön liittyvän ohjevihkon, josta asiakas voi tarvittaessa hakea apua esimerkiksi liitteiden lähettämistä koskien tai monitoimilaitteen käyttöön liittyen. Asiakaspäätteille toivottiin myös tarkempaa tietoa niiden tietoturvasuuteen liittyen, erityisesti siitä, että tietokone puhdistaa tallennetut tiedostot ja sivuhistorian itsestään, kun vain kirjautuu ulos. Tästä voisi laittaa jonkinlaisen tiedotteen asiakaspäätteen lähettyville. Myös aulan televisioon/tiedotusnäyttöön voisi yhden vastaajan mielestä laittaa lyhyitä ja ytimekkäitä tietoiskuja verkkoasiointiin liittyen. Tämä on toteuttamisen arvoinen idea. Lisäksi näytöllä voisi pyöriä tietoa palveluopastuksesta palveluna, jotta asiakkaat tietävät, mistä on kyse. Tämä voisi pienentää kynnystä pyytää apua palveluopastajalta. Kelan verkkosivuilla palveluopastuksesta on hyvin vähän tietoa saatavilla, joten ainakin palvelupisteiden aulassa sitä olisi hyvä olla.

Aulan tietoturva koettiin erityisen huonoksi palvelupisteellä 3. Vastaajat toivoivat asiakaspäätteiden suojaksi joko sermejä tai näytönsuojia. Muillakin palvelupisteillä työntekijät olivat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että tietoturva verkkoasiointia ja asiakaspäätteellä asiointia ajatellen on vain jossain määrin riittävää. Näytönsuojia voisi ajatella kaikille palvelupisteille. Sermit voivat olla hankalammin toteutettavissa. Palveluopastaja voi myös tarvittaessa pyytää liian lähellä asiakaspäätetä olevaa asiakasta siirtymään tietoturvaan vedoten.

Palvelupisteellä 1 oltiin suurimmilta osin sitä mieltä, että palveluopastustottumukset vaihtelevat paljon työntekijöiden välillä. Vastaajat toivoivat, että tähän liittyen pidettäisiin palaveria/kokousta, jossa käytäisiin läpi yhteiset palveluopastuksen säännöt. Pelisääntöjen läpikäyminen olisi ehdottomasti kannattavaa, sillä näin voitaisiin varmistaa kaikille asiakkaille tasavertainen palvelukokemus. Eräs vastaajista kirjoittikin seuraavaa: ”Näen yhtenäisen otteen tärkeänä siinä rajanvedossa, mitä tehdään asiakkaan asian eteenpäin viemiseksi palveluopastuksessa. Jos osa hoitaa asiakkaan asiaa pidemmälle kuin toiset, oppivat asiakkaat odotamaan tietynlaista palvelua palveluopastajalta ja sitten pettyvät, kun toiselta henkilöltä sitä ei saa. Eli toisin sanoen yhtenäinen linja on tarpeen.” Olisi tärkeää, että kaikki toimisivat samalla tavalla ja vedettäisiin rajat siihen, että missä tilanteissa voi käydä avaamassa asiakkaan tiedot taustakoneella, ja mitä tehdään asiakkaan puolesta yleensäkin. Yhteisten sääntöjen ja palveluopastuksen palvelumallin kertaaminen tuskin olisi pahitteeksi muillakaan palvelupisteillä, sillä palveluopastus on vielä suhteellisen uusi toimintapa Kelassa.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli minulle alusta asti haastavaa, mutta se muodostui kuitenkin edetessään erittäin opettavaiseksi kokemukseksi. Aihe valitui helposti, sillä suoritin itse opintoihini kuuluvan harjoittelujakson Kelalla palveluopastuksessa. Työnkuvaani kuului silloin pääasiassa verkkoasiointinissa ohjeistaminen. Kelalle on tehty monia opinnäytetöitä aikaisemmin, mutta palveluopastus on vielä sen verran uusi palvelumuoto Kelalla, ettei sen ja verkkoasiointin yhteyttä ole

löytämäni aineiston perusteella juurikaan tutkittu. Halusin onnistua tutkimuksen toteuttamisessa ja auttaa kehittämään palveluopastuksen prosessia. Toimeksiantaja oli tyytyväinen opinnäytetyön aihevalintaan, mikä auttoi minua saattamaan opinnäytetyön ja siihen liittyvän tutkimuksen loppuun.

Kyselylomakkeen olisi voinut tarkistaa vielä pari kertaa uudelleen. Kolmannessa osiossa oli numeroitu kysymykset 1.-10., mutta tosiasiaassa kyselylomakkeesta puuttui kokonaan kysymys 4. Tämä virhe ei kuitenkaan onneksi ollut sellainen, joka olisi vaikuttanut mitenkään kyselyn tuloksiin tai luotettavuuteen. Kysymysten muotoiluun olisi voinut myös panostaa enemmän. Sain eräältä vastaajalta palautetta, että osa niistä on monitulkintaisia.

Huomasin myös, että ennako-odotukseni poikkesivat melko paljon annetuista vastauksista. Omalla palveluopastuskokemuksellani olisin ehkä vastannut hieman eri tavalla, tosin oma kokemukseni onkin hieman lyhyemmältä ajalta kuin vastaajilla. Vastaajilla tuntui löytyvän aikaa ja intoa neuvoa asiakkaita verkkoasiointiin. Osa vastaajista kuitenkin myönsi, että aikaa ei tunnu millään riittävän varsinaiselle verkko-opastukselle. Harjoittelujakson aikana itsestäniikin tuntui, että kattavalle verkko-ohjeistamiselle ei meinannut millään löytyä aikaa. Kaikki aika kului muuhun neuvontaan. Toki oma harjoittelujaksoni ajoittuikin vuoden 2017 alkuun, jolloin perustoimeentulotuki oli siirtynyt Kelalle ja se aiheutti huomattavaa palvelupisteiden ruuhkautumista.

Toivon, että opinnäytetyö ja kyselyn tulokset auttavat kehittämään palveluopastusta kyselyyn osallistuneilla palvelupisteillä. Uskon, että havainnoista ja kehitysehdotuksista voidaan ottaa oppia palvelupisteiden palveluopastusta kehittäessä. Kyselyn tulokset voivat auttaa myös itse toimeksiantajaa löytämään sellaisia kehityskohteita, joita en itse huomannut tai keksinyt ehdottaa.

Lähteet

- Andearsson, A. & Koivisto, J. 2013. Tietoturvaa toteuttamassa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Hansaprint Direct Oy.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy.
- Heinonen, R. 2006. Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suojaa. Valtioneuvosto. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78509/3_2006.pdf. 14.9.2017.
- Kansaneläkelaitos. 2015. Kelan verkkosivuille tehtiin yli 24 miljoonaa vierailua viime vuonna. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/ajankohtaista-verkkoasiointi/-/asset_publisher/uKfve0EJPPGY/content/kelan-verkkosivuille-tehtiin-yli-24-miljoonaa-vierailua-viime-vuonna?_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_redirect=%2Fajankohtaista-verkkoasiointi%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_delta%3D20%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_keywords%3D%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_advanced-Search%3Dfalse%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_andOperator%3Dtrue%26p_r_p_564233524_reset-Cur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_cur%3D4.
- Kansaneläkelaitos. 2016. Verkkoasiointi kasvaa nopeasti – jo 60% hakemuksista tulee verkossa. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/ajankohtaista-verkkoasiointi/-/asset_publisher/uKfve0EJPPGY/content/verkkoasiointi-kasvaa-nopeasti-jo-60-hakemuksista-tulee-verkossa?_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_redirect=%2Fajankohtaista-verkkoasiointi%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_delta%3D20%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_keywords%3D%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_advanced-Search%3Dfalse%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_andOperator%3Dtrue%26p_r_p_564233524_reset-Cur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_cur%3D2.
- Kansaneläkelaitos. 2017. Asiointi on sujuvinta verkossa. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/ajankohtaista-verkkoasiointi/-/asset_publisher/uKfve0EJPPGY/content/asiointi-on-sujuvinta-

- ver-
kossa?_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_redirect=%2Fajankohtaista-verkkoasiointi. 12.11.2017.
- Kansaneläkelaitos. 2017. Kela.fissä käytiin vuonna 2016 lähes 30 miljoonaa kertaa – verkkoasiointi yleistyy edelleen. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/ajankohtaista-verkkoasiointi/-/asset_publisher/uKfve0EJPPGY/content/kela-fissa-kaytiin-vuonna-2016-lahes-30-miljoonaa-kertaa-verkkoasiointi-yleistyy-edelleen?_101_INSTANCE_uKfve0EJPPGY_redirect=%2Fajankohtaista-verkkoasiointi. 12.11.2017.
- Kansaneläkelaitos. 2017. Kelan toimintakertomus 2016. Kansaneläkelaitos. <https://toimintakertomus.kela.fi/digitalisaatio-merkitsee-parempaa-palvelua-ja-tehokkaampaa-tyoskentelya/>. 1.12.2017.
- Kansaneläkelaitos. 2017. Opiskelijat saivat neuvoja pop-up -toimistoissa ja chattirobotilta. Kansaneläkelaitos. <http://www.kela.fi/-/opiskelijat-saivat-neuvoja-pop-up-toimistoissa-ja-chattirobotilta?inheritRedirect=true>. 1.12.2017.
- Kansaneläkelaitos. 2018. Historia. Kansaneläkelaitos. <http://www.kela.fi/historia>. 11.4.2018.
- Kansaneläkelaitos. 2018. Kelan palveluja käytti ennätysmäärä asiakkaita vuonna 2017. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kelan-palveluja-kaytti-ennatysmaara-asiakkaita-vuonna-2017?_101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf_redirect=%2Fajankohtaista-henkiloasiakkaat%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2%26_101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf_delta%3D20%26_101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf_keywords%3D%26_101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf_advanced-Search%3Dfalse%26_101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf_andOperator%3Dtrue%26p_r_p_564233524_reset-Cur%3Dfalse%26_101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf_cur%3D2.
- Kansaneläkelaitos. 2018. Kelan strategia 2018-2021. Kansaneläkelaitos. <http://www.kela.fi/strategia>. 31.3.2018.
- Kansaneläkelaitos. 2018. Liitteitä lähetettiin ensimmäistä kertaa enemmän verkossa kuin postitse. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/liitteita-lahetettiin-ensimmaista-kertaa-enemman-verkossa-kuin-postitse?_101_INSTANCE_bXQwrAFx2FGH_redirect=%2F. 31.3.2018.
- Kansaneläkelaitos. 2018. Organisaatio. Kansaneläkelaitos. <http://www.kela.fi/organisaatio>. 14.4.2018.
- Kansaneläkelaitos. Kelan toimintakertomus 2013. Kansaneläkelaitos. http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Kela_toimintakertomus_2013_final.pdf/c434d731-f533-4fb9-8bc6-36138a6a021c?version=1.1. 19.1.2018.
- Kansaneläkelaitos. Kelan toimintakertomus 2016. Kansaneläkelaitos.

- <https://toimintakertomus.kela.fi/toimintaympariston-muutokset-heijastuvat-kelan-tulevaisuuteen/>. 19.1.2018.
- Kansaneläkelaitos. Palvelukanavat. Kansaneläkelaitos. <http://www.kela.fi/palvelukanavat>. 14.4.2018.
- Kela. Palvelumalli. 2018.
- Kela. Palveluopastajan palvelumalli. 2017.
- Kela. Taskutilasto 2015. Kela. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/154853/Taskutilasto_2015.pdf. 17.2.2018.
- Kela. Taskutilasto 2016. Kela. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/162957/Taskutilasto_2016.pdf. 17.2.2018.
- Kela. Taskutilasto 2017. Kela. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/187396/Taskutilasto_2017.pdf. 17.2.2018.
- Krank, A. 2017. Palveluopastus lyhentää jonotusaikaa Kelan toimistossa. Kansaneläkelaitos. <https://elamassa.fi/tarpit/palveluopastus-lyhentaa-jonotusaikaa-kelan-toimistossa/>. 2.1.2018.
- Lämsä, A & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita Prima Oy.
- Moilanen, A. 2017. Miten digitalisaatio muuttaa sosiaaliturvaa? Kansaneläkelaitos. <https://sosiaalivakuutus.fi/miten-digitalisaatiomuuttaa-sosiaaliturvaa/>. 2.1.2018.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-digitalisaation-linjaukset-2025.pdf>. 14.9.2017.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-Kustannus.
- Valtiovarainministeriö. 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. Valtiovarainministeriö. vm.fi/dms-portlet/document/0/393312. 28.2.2018.
- Valtiovarainministeriö. 2015. Kansallinen tulorekisteri otetaan käyttöön vuonna 2019. Valtiovarainministeriö. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kansallinen-tulorekisteri-otetaan-kayttoon-vuonna-2019. 28.2.2018.
- Valtiovarainministeriö. 2016. Suomessa siirytään sähköiseen asiointiin. Valtiovarainministeriö. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/suomessa-siirrytaan-sahkoiseen-asiointiin. 28.2.2018.
- Valtiovarainministeriö. 2017. Digitalisoinnin periaatteet. Valtiovarainministeriö. <http://vm.fi/documents/10623/1464506/Digitalisoinnin+periaatteet/63c2a2fa-b7b5-45e4-8516-bd804490fecf/Digitalisoinnin+periaatteet.pdf>. 28.2.2018.
- Valtiovarainministeriö. 2017. Sähköisen asioinnin tietoturvaluus –ohje. Valtiovarainministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80012/VM_25_2017.pdf. 28.2.2018.
- Väestörekisterikeskus. Tietoa Suomi.fi-tunnistuksesta. Väestörekisterikeskus. <https://www.suomi.fi/sivu/tietoa-tunnistuksesta>. 2.1.2018

Kyselylomake

PALVELUOPASTUS OSANA VERKKOASIOINTIIN OHJAAMISTA KELASSA

Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä Kelan eri palvelupisteillä työskentelevien toimihenkilöiden näkökulmia ja kokemuksia palveluopastuksesta sekä palveluopastajan toimintaympäristöstä. Kysymykset keskittyvät verkkoasiointiin. Kysely on jaettu kolmeen osa-alueeseen; asiakas, palveluopastaja ja palveluympäristö. Kysely sisältää 24 monivalintakysymystä ja jokaiseen aihealueeseen liittyen kaksi avointa kysymystä.

Kysely on merkittävä osa opinnäytetyötäni ”Palveluopastus osana verkkoasiointiin ohjaamista Kelassa”. Vastaamalla autat minua kartoittamaan palveluopastuksen ja verkkoasioinnin keskinäistä suhdetta, sekä mahdollisesti kehittämään palveluopastuksen prosessia asiakkaan verkkoasiointiin ohjaamisessa. Vastaamalla kysymyksiin voit myös itse osallistua nykyisen toimintamallin kehittämiseen.

Kysely on osoitettu Kelan palveluneuvojille, joiden työnkuvaan kuuluu myös palveluopastus. Kysely toteutetaan kolmella palvelupisteellä. Kyselyyn vastataan anonymisti ja siitä saadut tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Palvelupisteiden tai toimihenkilöiden nimiä ei julkaista missään vaiheessa. Kyselyn tulokset käydään läpi opinnäytetyössäni siinä määrin kuin toimeksiantaja katsoo sopivaksi. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta vastaamalla tuet tutkimuksen onnistumista. Vastaaminen kestää noin 15 minuuttia.

ASIAKAS VERKKOON OPPIMASSA

Tämä osio keskittyy toimistopalvelun valinneeseen asiakkaaseen. Vastat kysymyksiin omien havaintojesi pohjalta, joita olet tehnyt palveluopastaessasi.

1. Asiakkaalla on hyvä käsitys Kelan tarjoamista verkkopalveluista.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
2. Asiakas on tietoinen verkkoasioinnin hyödyistä.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
3. Asiakkaalla on käytössään verkkopankkitunnukset/mobiilivarmenne.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
4. Palvelupisteelle saapuva asiakas on tehnyt hakemuksen valmiiksi verkossa.
<input type="checkbox"/> Aina.

<input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
5. Asiakas on tietoinen, kuinka liitteitä lähetetään asiointipalvelun kautta.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
6. Asiakkaan esittämiin kysymyksiin löytyy vastaus Kelan verkkosivuilta.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
7. Asiakas tarvitsee apua muidenkin kuin Kelan tarjoamien verkkopalveluiden käytössä.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
8. Aulassa esitöt asiakkaalle mahdollisuuden verkkoasiointiin. Kuinka usein asiakas päätyy tähän vaihtoehtoon?
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
9. Millaisissa verkkoasiointiin liittyvissä asioissa asiakkaat pyytävät yleisimmin apua?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
10. Huomaatko eroja verkkoasiointin määrässä eri asiakasryhmien välillä (esim. opiskelijat, eläkeläiset)? Kerro tarkemmin.
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

--

MINÄ PALVELUOPASTAJANA

Tämä osio keskittyy sinuun palveluopastajana. Vastaaat kysymyksiin omien kokemustesi ja toimintatapojesi perusteella.

<p>1. Palveluopastaessa pystyn tehokkaasti ohjeistamaan asiakkaita Kelan verkkopalveluiden käytössä.</p> <p><input type="checkbox"/> Aina.</p> <p><input type="checkbox"/> Useimmiten.</p> <p><input type="checkbox"/> Harvoin.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.</p>
<p>2. Ohjaan ennakkoluulottomasti kaikkia asiakasryhmiä (esim. eläkeläiset, opiskelijat) verkkopalveluiden pariin.</p> <p><input type="checkbox"/> Aina.</p> <p><input type="checkbox"/> Useimmiten.</p> <p><input type="checkbox"/> Harvoin.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.</p>
<p>3. Varmistan, että asiakas tietää, mistä voi jatkossa saada tarvitsemansa tiedon verkkosivujen/-palvelun kautta.</p> <p><input type="checkbox"/> Aina.</p> <p><input type="checkbox"/> Useimmiten.</p> <p><input type="checkbox"/> Harvoin.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.</p>
<p>4. Ohjaan asiakkaan ennemmin asiakaspäätteelle täyttämään hakemusta verkossa kuin ojennan paperihakemuksen.</p> <p><input type="checkbox"/> Aina.</p> <p><input type="checkbox"/> Useimmiten.</p> <p><input type="checkbox"/> Harvoin.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.</p>
<p>5. Kun asiakas on toimittamassa liitettä, ohjeistan, kuinka sen voi lähettää asiointipalvelussa.</p> <p><input type="checkbox"/> Aina.</p> <p><input type="checkbox"/> Useimmiten.</p> <p><input type="checkbox"/> Harvoin.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan.</p> <p><input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.</p>

6. Kun asiakas pyytää tietää etuuden päätöksen/maksupäivän, ohjeistan, kuinka sen voi tarkistaa asiointipalvelussa.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
7. Kun asiakas pyytää hakemuslomaketta, ohjeistan, mistä sen voi tulostaa itse.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
8. Oma osaamiseni Kelan verkkopalveluiden käytöstä on riittävää.
<input type="checkbox"/> Aina. <input type="checkbox"/> Useimmiten. <input type="checkbox"/> Harvoin. <input type="checkbox"/> Ei koskaan. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
9. Kun palveluopastat, onko sinun helpompi tehdä/selvittää asiat asiakkaan puolesta kuin ohjata itsenäiseen asiointiin? Mitkä asiat tähän vaikuttavat?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
10. Kuinka paljon aikaa käytät palveluopastuksessa verkkoasioinnin ohjaukseen suhteessa muuhun neuvontaan? Mitkä asiat vievät eniten aikaa palveluopastuksessa?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

LAADUKAS PALVELUYMPÄRISTÖ

Tämä osio keskittyy palveluopastajan työympäristöön eli palvelupisteen odotustiloihin. Vastat kysymyksiin omien havaintojesi ja kokemuksiesi perusteella.

1. Aulassa on riittävästi asiakaspääteitä.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2. Asiakaspäätteet ovat helppokäyttöisiä.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
3. Asiakaspäätteet on sijoitettu hyvin.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
5. Aulassa on tarpeeksi opasteita itsenäisen verkkoasioinnin tukemiseksi.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
6. Aulan lomakehylly on tarpeellinen.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
7. Aulan tietoturvapuutteet ovat riittävät verkkoasiointiin ja siinä ohjaamiseen.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
8. Yksi palveluopastaja aulassa riittää.
<input type="checkbox"/> Kyllä. <input type="checkbox"/> Jossain määrin. <input type="checkbox"/> Ei. <input type="checkbox"/> Ei mikään yllämainituista, kommentoi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
9. Mitä muutoksia palveluympäristöön/aulaan voisi mielestäsi tehdä, jotta verkkoasiointi lisääntyisi?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

10. Onko palveluopastus eri työntekijöiden välillä yhtenäistä vai vaihtelevatko palveluopastustottumukset? Pitäisikö palveluopastuksessa olla tarkempi ja yhtenäisempi ote työntekijöiden kesken?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

PALVELUPISTE

<input type="checkbox"/> Palvelupiste 1
<input type="checkbox"/> Palvelupiste 2
<input type="checkbox"/> Palvelupiste 3