



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Ke- lan palveluopastuksesta

Cristina Gizzi

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan palveluopastuksesta

Cristina Gizzi  
Sosiaalialan käytäntöjen asiakasläh-  
töinen kehittäminen  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2018



Cristina Gizzi

**Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan palveluopastuksesta**Vuosi 2018 Sivumäärä 76

---

Palveluopastus on Kelassa pääkaupunkiseudulla käytössä oleva pika-palvelumuoto. Palveluopastusta ei ole aiemmin tutkittu. Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävänä on kerätä kokemuksia asiakkailta ja työntekijöiltä palveluopastuksen toimivuudesta.

Opinnäytetyön viitekehyksenä toimivat aiemmat Kelan asiakaspalvelusta tehdyt tutkimukset sekä palvelun laatuun ja asiakaskokemukseen liittyvä kirjallisuus. Olen keskittynyt asiakaspalvelun laadun käsitteeseen sekä asioihin, jotka edesauttavat hyvää asiakaskokemusta.

Tässä opinnäytetyössä käytetään sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä. Mitattarina käytetään kyselylomakkeita, jotka sisältävät asenneasteikollisia kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Laadullisena aineiston analyysimenetelmänä käytetään teemoitteluä. Määrällisinä menetelminä käytetään riippuvuuden määrää sekä tilastollisia tunnuslukuja.

Keskeisin opinnäytetyöni tulos on, että palveluopastus on hyvää palvelua silloin, kun asiakasmäärät pysyvät maltillisina. Sen sijaan toimistojen ruuhkautuessa palveluopastus ei pysty toimimaan sen omien toimintamallien mukaan. Pahimmillaan palveluopastus voidaan nähdä hitaana sekä sekavana ja sen turvallisuudessa on puutteita.

Opinnäytetyön tulosten perusteella palveluopastus ei ole valmis palvelu. Palveluopastuksessa on haasteita, joihin tulisi vastata. Kelassa on tarkasti määritellyt asiakkuusprosessit, joissa erilaiset palvelut ovat yhdistetty toisiinsa niin, että asiakas saa mahdollisimman tehokasta ja asianmukaista palvelua. Palveluopastuksen määrittelemine osaksi asiakkuusprosessia on jäänyt pois. Palveluopastus hyötyisi siitä, että sen kehittäminen yhdistettäisiin pohdintaan, kuinka palveluopastus on osa kokonaisasiakkuusprosessia. Kuitenkin aiemmat tutkimukset sekä tämä opinnäytetyö viittaavat siihen, että Kelassa on hyvä olla pika-asiointi mahdollisuus nopeaa asiointia varten.

Asiasanat: pika-palvelu, asiakaspalvelu, palvelun laatu, asiakaskokemus, Kela

Master's Thesis

Cristina Gizzi

**The Customers' and Workers' Experiences of the Service guidance in Kela**

Year	2018	Pages	76
------	------	-------	----

The service guidance is a fast service model that is used in the metropolitan area in the Social insurance institution of Finland - Kela. Service guidance has not been studied earlier. The research scheme of this study is to gather experiences from the customers and workers on the functionality of service guidance.

The frame of reference of this study have been earlier studies about the customer service in Kela and the literature which is related to the quality and customer experience of the service. I have concentrated on the concept of the quality of the customer service and on the matters which facilitate a good customer experience.

In this thesis both quantitative and qualitative research methods are used. Questionnaires which contain attitude scale questions and open questions have been used as an indicator. Thematising has been used as a qualitative method. The number of the dependence and the statistical indicators are used as quantitative methods.

The most central result of this thesis is that service guidance is a good service when customer volume remains moderate. When the offices are crowded, service guidance is not able to function according to its own operations model and at its worst service guidance can be seen as slow and confused and there are shortcomings in its safety.

On the basis of the results of this thesis service guidance is not ready as a service. There are challenges in service guidance which should be responded to. There are carefully defined customer processes in Kela in which different services are combined so that the customer will get as efficient service as possible. Defining service guidance as a part of the customer-ship process has been excluded. Service guidance would benefit from discussing the role of service guidance as a part of the customership process in its development. Nevertheless, earlier studies and this thesis refer to the fact that it is beneficial to have a quick service in Kela were it is possible to take care of fast matters.

Keywords: service guidance, customer service, quality of service, customer experience, Kela

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Tutkimuksia Kelan asiakaspalvelusta .....	8
2.1	Neuvontavelvollisuus .....	9
2.2	Arvioita asiakaspalvelusta .....	10
2.3	Uusi toimintamalli .....	12
3	Keskeisten käsitteiden määrittely .....	15
3.1	Palveluohjaus .....	16
3.2	Kelan palveluopastus .....	17
3.3	Palvelun laatu ja asiakaskokemus .....	18
3.4	Asiakaspalvelu ja neuvonta.....	21
4	Tutkimustehtävät ja menetelmät .....	22
4.1	Tutkimustehtävät .....	22
4.2	Otanta .....	23
4.3	Aineiston hankinta .....	23
4.4	Aineiston analyysi .....	24
4.5	Asiakasaineisto .....	25
4.6	Työntekijäaineisto .....	26
5	Tulokset.....	27
5.1	Asiakasaineisto .....	28
5.1.1	Mitä hyvää palveluopastuksessa on? .....	30
5.1.2	Mitä palveluopastuksessa kehittäisin? .....	31
5.1.3	Vastausten riippuvuussuhteet.....	34
5.2	Työntekijäaineisto .....	38
5.2.1	Palvelun selkeys .....	39
5.2.2	Vuorovaikutus.....	40
5.2.3	Resurssit .....	42
5.2.4	Turvallisuus.....	43
5.2.5	Palvelun lopputulos .....	44
5.2.6	Mitä hyvää palveluopastuksessa on? .....	45
5.2.7	Mitä palveluopastuksessa kehittäisin .....	47
5.2.8	Vastausten riippuvuussuhteet.....	51
6	Tulosten yhteenveto.....	53
6.1	Resurssit .....	53
6.2	Läsnä oleva henkilökunta .....	55
6.3	Palveluopastuksen selkeys ja nopeus.....	56
6.4	Turvallisuus.....	57
6.5	Palvelun lopputulos .....	58

6.6	Johtopäätökset .....	59
7	Pohdinta .....	60
	Kuviot .....	68
	Taulukot .....	69
	Liitteet .....	70



## 1 Johdanto

Kansaneläkelaitoksessa (myöhemmin tekstissä Kela) on kehitetty asiakaspalvelua ja palveluprosessia erityisesti 2000-luvulla. Erityisesti on keskitytty erilaisten palvelukanavien kehittämiseen kuten sähköiseen asiointipalveluun. Toimistopalvelu kuuluu kuitenkin edelleen Kelan palvelukonseptiin. Toimistopalveluihin on kehitetty ajanvarauspalvelua sekä pika-asiointimahdollisuutta. Pika-asiointimalleja on ollut useita ja ne ovat olleet toimistokohtaisia kokeiluja, vaikka Kela on valtakunnallisesti standardoinut muut palvelumuotonsa. Toimeentulotuen siirtyttyä Kelaan sekä aiempaa suuremman maahanmuuton takia asiakasmäärät ovat lisääntyneet mikä on asettanut haasteita palveluprosesseja kohtaan.

Suomessa on ollut huomattavissa fyysisen asiakaspalvelun vähentyminen, riippumatta palveluntarjoajasta. Kelan keskittymisessä sähköisten palvelujen kehittämiseen on nähtävissä tämä sama trendi. Kela tarjoaa viranomaisen palvelua, jolloin se ei ole samalla tavalla vapaa kehittämään palveluja haluamaansa suuntaan kuten esimerkiksi pankit tai yksityiset vakuutusyhtiöt ovat. Suullinen viestintä on edelleen paras tapa selvittää vaikeita asioita, erityisesti kun Kelan asiakasryhmät ovat laajentuneet. Läheskään kaikilla Suomessa ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä asiointipalveluja tai edes puhelinpalvelua. Viranomaisen ja asiakkaan fyysinen kontakti toistensa kanssa estää eriytymistä ja auttaa ymmärtämään toisiaan paremmin.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia pääkaupunkiseudulla käytössä olevasta Kelan pika-palvelumuodosta palveluopastuksesta. Palvelu on uusi, eikä siitä ole tehty aiempia tutkimuksia. Tavoitteena on kartoittaa palvelun toimivuutta ja saada tietoa uudesta palvelumuodosta. Palveluopastuksen tarkoituksena on tarjota asiakaille parhaiten heidän tarvettaan vastaavaa palvelutapaa- tai kanavaa. Se antaa asiakkaalle vaihtoehdon toimistoasiointiin vuoronumeropalvelun rinnalle. Palveluopastus aloitettiin pääkaupunkiseudulla vuonna 2014, jonka seurauksena lopetettiin pika-asiointitiskit ja palveluneuvojat siirtyivät antamaan neuvontaa asiakastilaan, jossa asiakkaat odottavat vuoronumeroasiointiin.

Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan mitä hyvää ja mitä kehitettävää asiakkaat sekä työntekijät palvelussa kokevat olevan. Tutkielmassa ei aseteta valmista hypoteesia, koska ennakoasetelmaa on vaikea asettaa aiempien tutkimusten puuttumisen takia. Muista Kelan asiakaspalvelumuodoista on tehty ja tehdään tutkimuksia. Niistä, asiakaspalvelun kirjallisuudesta ja palveluopastuksen tavoitteista nousee esille onnistuneen asiakaspalvelun ehtoja, jotka ohjaavat tutkielmaani. Näitä ehtoja ovat palvelun selkeys, vuorovaikutus, resurssit, turvallisuus ja palvelun lopputulos. Tutkielmani on kyselytutkimus, jossa hyödynnetään sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä.

Tutkielma etenee siten, että luvussa kaksi käydään läpi aiempia tutkimuksia Kelan asiakaspalvelusta, sen neuvontavelvollisuudesta sekä kokemuksia uusista toimintatavoista. Luvussa kolme määrittellään tämän opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ja luvussa neljä esitellään tutkimustehtävät, otanta, aineiston hankintatapa sekä analyysi. Luvussa neljä esitellään myös lopullinen asiakas- sekä työntekijäaineisto. Luvussa viisi ja kuusi käydään läpi tutkielman tulokset. Luvussa seitsemän pohditaan lopuksi opinnäytetyön tavoitteisiin pääsemistä, eettisiä ja luotettavuuskysymyksiä sekä jatkotutkimusehdotuksia.

## 2 Tutkimuksia Kelan asiakaspalvelusta

Aiempia tutkimuksia palveluopastuksesta ei ole mutta Kelan asiakaspalvelua tarkastellaan jatkuvasti erilaisin keinoin. Asiakaspalvelua ja sen toimintaa on tutkittu asiakkaiden ja kansalaisten näkemyksestä jo 1948 vuodesta lähtien, jolloin suoritettiin Kelan ensimmäinen kansalaiskysely. Tutkimuksilla tähdätään joustavaan ja asiakkaat huomioivaan palveluun. (Niemelä & Pajula, 2014, 3.) Laki Kansaneläkelaitoksesta (731/2001) velvoittaa kehittämään toimintaa tutkimuksen keinoin. Kelassa kerätään jatkuvasti asiakastietoa, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Kela saa noin 15000 asiakaspalautetta vuosittain. Kehitysehdotukset arvioidaan ja toteutetaan tai lähetetään toiselle taholle, jos palaute ei koske Kelaa. Kelassa on ollut asiakasraateja vuodesta 2007 alkaen. Raatien tarkoituksena on lisätä vuorovaikutusta sekä näkemystä ja kokemusta etuuksien ja palvelujen kehittämiseksi. Kelassa tehdään myös käytettävyydestä, joissa asiakkaat testaavat päätöksien, kirjeiden ja lomakkeiden kielen ja hakemisen yksinkertaistaminen. Asiakaskyselyjä tehdään vuosittain. (Korpela 2016, 9-10, 15.)

Erityisesti 2000-luvulla Kelan toimintoja on organisoitu uudelleen uutta teknologiaa hyödyntäen. Suuntana on valtakunnallisesti standardisoidut ja asiakkaille joustavat palvelut (Niemelä & Pajula 2014, 3.) Erityisesti on panostettu juuri asiakaspalvelun parantamiseen tavoitteena asiakasymmärryksen syventäminen, asiakaslähtöisyys luottamuksen vahvistaminen sekä asiointiprosessin laadun ja tehokkuuden kehittäminen. (Niemelä & Pajula 2014, 4: Heinonen 2009, 13.) Siihen olennaisesti myös kuuluu erilaisten palvelukanavien kehittäminen. Toimistopalvelun lisäksi on panostettu puhelinpalveluun, ajanvarauksiin sekä Internetissä tapahtuvaan asiointipalveluun. (Heinonen 2009, 13.) Palveluopastuksen voi nähdä olevan jatkumoa tälle kehitykselle.

Kelan uusimmassa strategiassakin panostetaan erinomaisen asiakaskokemuksen luomiseen (Kelan strategia 2017-2020, 2017). Valtakunnallinen standardointi näkyy asiakaspalvelussa niin, että asiakaspalveluun on määritelty uusi toimintamalli, joka on kaikkialla Suomessa sama. Periaatteena mallissa on hoitaa asiat kerralla kuntoon. (Niemelä & Pajula 2014, 4-5.) Seuraavassa kappaleessa esittelen tutkimuksia, jotka käsittelevät Kelan asiakaspalvelun



neuvontavelvollisuutta, asiakaspalautteita sekä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia uudesta tavasta toimia asiakaspalvelussa.

## 2.1 Neuvontavelvollisuus

Henri Mattila (2004) kuvaa tutkimuksessaan Kelan neuvontavelvollisuutta, jota määrittävät perustuslaki, hallintolaki, sosiaalihuoltolaki sekä EU:n perusoikeuskirja. Viranomaisessa annettava neuvonta turvaa oikeusturvaa ja hyvän hallinnon toteutumista (Perustuslaki 731/1999). Hallintolaissa sanotaan, että viranomaisen on annettava asiakkaille tarpeen mukaan asiansa hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiakasta koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lisäksi, jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on asiakas ohjattava toimivaltaiseen viranomaiseen. (Hallintolaki 434/2003.) Sosiaalihuoltolaki määrittää asiakkaan asemaa ja oikeuksia. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutus. Samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava niin, että asiakas ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Näiden lisäksi EU:n perusoikeuskirja säätelee oikeuden hyvään hallintoon, puolueettomuuteen, oikeudenmukaisuuteen ja kohtuullisessa ajassa tapahtuvaan käsittelyyn. Jokaisella on oikeus ottaa unionin toimielimeen yhteyttä, jos kokee oikeuksiaan rikottavan. (EU:n perusoikeuskirja 2016.)

Sosiaalihuolto on muuttunut monimutkaiseksi ja suureksi kokonaisuudeksi, joka koostuu monesta eri toimijasta. Näin neuvonnan rooli on kasvanut ja tullut enemmän merkitykselliseksi. Positiivinen kokemus asiakaspalvelusta luo myönteistä kuvaa koko viranomaisen toiminnasta, varsinkin, jos asiakas saa vielä sellaista tietoa, jota ei tullut hakemaankaan. Tämä asettaa viranomaisen ammattitaidolle suuret vaatimukset. (Mattila 2004, 24.) Hallintolaissa (434/2003) näkyy viranomaisen antaman asiakaspalvelun haaste. Laki edellyttää neuvontaa mutta tarkoittaa lähinnä menettelyllistä neuvontaa. Asiakkaalle täytyy pystyä kertomaan hänen asiansa käsittelyprosessi mutta ns. aineellisesta neuvonnasta ei ole lakia. Kelan toimihenkilö ei saa toimia asiakkaan asiamiehenä. Asianajollisten ja taktisten neuvojen antaminen eivät kuulu virkatoiminnan piiriin. Esimerkiksi hakemusten täyttäminen puolesta ja asiakkaan syvälinen ja laaja neuvonta hakemusta täytettäessä vaarantavat tasapuolisuuden. Kuitenkin erityisryhmien tarpeet on kyettävä ottamaan huomioon. Ei ole yksiselitteistä neuvoa mihin neuvonta loppuu ja asianhoitajuus alkaa. Hankalissakin tilanteissa kaikista tärkein asia asiakaspalvelussa on asiallisuus ja maltillisuus sekä joustavuus ja asiakasystävällisyys. Yhtenä erillisenä huomiona Mattilan tutkimuksesta nousee esille tietosuoja. Viranomaisen keskustelutilanteet ja asiakaspalveluolosuhteet ovat järjestettävä niin, että arkaluontoiset asiat eivät voi päätyä ulkopuolisten käsiin (Mattila 2004, 24-25, 28-30.)

## 2.2 Arvioita asiakaspalvelusta

Hannu Mattila (2003) on tutkinut Kelaan tulleita asiakaspalautteita. Erityisesti hän on pohtinut palautteita palveluhalukkuuden, nopeuden, osaamisen ja tilojen sekä laitteiden näkökulmasta. Palveluhalukkuus sai kiitosta. Tutkimuksessa asiakkaat kuvasivat saaneensa joustavaa, nopeaa, ystävällistä, avuliasta, ammattitaitoista, luotettavaa, asiallista, kärsivällistä, myötäelävää, kannustavaa ja yksilöllistä palvelua. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat, jos heille tuli olo, että työntekijä oli nähnyt jotakin ylimääräistä vaivaa asian vuoksi. Asiakkaat arvostavat sitä, että joku on paikalla ja kuuntelee rauhassa. Toisaalta tämä sai asiakkailta mainintoja, että se voi aiheuttaa jonojen kasvamisen. Palveluhalukkuudesta asiakas sai huonon kokemuksen, jos asiakkaasta tuntui, ettei häntä ole riittävästi huomioitu. Myös se, että työntekijät näyttävät tekevät jotakin muuta kuin asiakaspalvelua, aiheuttaa huonoa mielikuvaa palvelusta. Palvelu sai moitteita myös siitä, että eri toimihenkilöiltä sai eri vastauksia samasta asiasta. (Mattila 2003, 10-11, 13-15.)

Neuvonnalla näyttäisi olevan suurin merkitys asiakaspalvelusta muodostuvaan kokemukseen. Asiakkaat arvioivat neuvontaa ja sen riittävyttä, kun arvioivat onko palvelu ollut hyvä vai ei. Asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä asiakaspalveluun, jos he saivat hoidettua muitakin asioita kuin sen minkä takia toimistoon tuli. Muidenkin asioiden huomioiminen kuin asiakkaan akuuttiasia vaativat työntekijältä laajaa asiakkaan tilanteen tarkastelua. Neuvonnan haasteita aiheuttaa se, että vaikka on sovittu tietyt palvelusäännöt, asiakkaiden moninaisuuden takia työntekijä joutuu kuitenkin soveltamaan niitä mikä vaatii joustavuutta ja harkintakykyä (Mattila 2003, 22-23, 25.)

Toimistojen hidas palvelu saa herkästi kritiikkiä asiakkailta. Asiakaspalautteista nousi esiin toive, että työntekijöitä olisi enemmän. Asiakkaat kokivat, etteivät asiakaspalvelupaikat ole tasapainossa asiakasmäärien kanssa. Pika-asiointi mahdollisuutta pidetään hyvänä mutta se ei saa varauksetonta kiitosta. Pika-asiointi toimii vain, jos se on nopeaa. Jos pika-asiointi kestää 15-30 minuuttia se menettää tarkoituksensa. (Mattila 2003, 29-30, 32-33.) Asiakkaat huomasivat myös, että tottuneet asioijat ovat kehittäneet keinoja ohittaa jonot. Koska asiointitiloissa ei ollut työntekijöitä, vuoronumerolla pelailu oli helppoa. (Mattila 2003, 34.)

Toimitiloja ja laitteita koskien yleisin palaute liittyi yksityisyyden puutteeseen. Asiakkaiden asiointi kuului muille vuoroaan odottaville. Esitteet ja lomakkeet toivottiin myös paremmiin esille. Asiakkaat toivat esiin useita puutteita toimistojen varustelussa. Asiakkaat toivoivat mm. enemmän tuoleja, juomamahdollisuutta, wc-tilaa, nitojia, selkeämpää vuoronumerolaitetta, kopiokoneita sekä parempaa tietoa siitä mihin valmiit hakemukset jätetään. (Mattila 2003, 34-35.) Mattilan (2003, 52) tutkimuksen mukaan asiakkaat odottavat, että palvelu

Kelassa on vaivatonta ja sujuvaa, ystävällistä ja kuuntelevaa, nopeaa ja neuvovaa sekä auttavaa ja asiantuntevaa.

Heinonen (2009) on tutkinut Kelan asiakaspalvelijan toimintatapoja ja roolia puhelinpalvelussa. Heinonen tuo esille, että hänen tutkimukseen pohjautuen asiakaspalvelijat ovat ymmärtäväisiä, tarjoavat apua ja toimivat jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti. Kuitenkin myös löytyi aineistoa missä asiakaspalvelija vaikuttaa jäykältä ja kasvottomalta. Pahimmillaan tulee tunne, että työntekijä on edustamansa viranomaisen puolella ja puhuu vaikeaselkoista kieltä. Asiakastilannetta kuvaa tietynlainen mekaanisuus ja ulkoa opettelun tunne maneereineen, jotka voivat ärsyttää asiakasta. Vaikka Kela työnantajana edellyttää aktiivista asiakasta ohjaavaa työmenetelmää, tulee esille varovainen vaikutelma. Heinonen itse arvelee tämän johtuvan siitä, että asiakkaaseen pidetään sopivaa etäisyyttä, ettei kukaan saa enemmän kuin toinen.

Vaikka Kelassa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, ei viranomaispalvelu tosiasiallisesti voi olla kuin vain osittain asiakaslähtöistä ja yksilöllistä. Asiakas ei koskaan ole täysin vapaa valitsemaan, miten ja missä asioissa hän haluaa asioida. Viranomaisen käsittelyprosessi myös harvoin on kovin yksilöllinen, vaan kaikkien asiakkaiden asiat hoidetaan samalla mallilla. Tutkimuksesta nousee esille, että asiakkaalle jäi epämääräinen kuva toiminnasta, koska selkeää tietoa mitä hänen asialleen tehdään ei ollut saatavilla. Tämä johtuu ilmeisesti siitä, ettei Kelassa vielä tiedetä kuinka sisäisistä prosesseista pitäisi asiakkaille kertoa. (Heinonen 2009, 70-72.)

Heinosen tutkimustulos on ristiriitainen. Kela organisaationa korostaa puheessaan asiakaslähtöisyyttä ja valinnanvapautta. Tosiasiallisesti toimintaa ohjaa pitkälti toiminnan tehokkuus. Työntekijän vapautta ymmärtää asiakasta ei korosteta, vaan tämän on toimittava samalla mallilla kaikkien asiakkaiden kanssa. Heinonen toteaa, ettei ihmisten välistä vuorovaikutusta voi mallintaa, eikä työntekijöillä pitäisi olla yksityiskohtaisia ohjeita asiakastilanteen hoitamiseen. Heinonen myös väittää, että palvelukanavien kehittäminen ja yleinen puhe asiakaslähtöisyydestä ja yksilöllisyydestä ovat lähinnä yrityksen imagoa. On hyvä muistaa, että Kelan antaman katutasoisen asiakaspalvelun merkitys on valtava. Se antaa kasvot koko instituutiolle. Hyvät kokemukset viranomaisen antamasta asiakaspalvelusta kasvattaa luottamusta koko hyvinvointivaltion järjestelmää kohtaan. Vain kansan tuella taataan järjestelmien tulevaisuus. (Heinonen 2009, 73-74.)

Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen (2013) ovat tutkineet vuorovaikutusta Kelan puhelinpalvelussa palvelun kehittämistä varten. Raevaara ym. (2013, 247-249) löysivät hyviä käytänteitä, jotka muokkaavat toimintaa asiakaslähtöisiksi. Ensivaikutelma on tärkeä. Pienetkin asiat vaikuttavat siihen, miten asiakastilanne lähtee etenemään. Tärkeää on, että asiakastilanne

saadaan haltuun heti. Tätä varten pitäisi olla tilaa ja aikaa kuunnella asiakasta sekä käydä vastavuoroista keskustelua. Asiakkaan asian hoitaminen vaatii asiakkaan tilanteen kartoittamista. Tutkimuksessa havaittiin, etteivät asiakkaat esimerkiksi kertoneet suoraan, etteivät ymmärtäneet jotakin asiaa. Asiakkaan ymmärryksen varmistaminen vaatii kertausta ja asioiden yhteenvetoa. Asiakkaan on myös tärkeä tietää miksi tiettyä asiaa tiedustellaan. Tätä varten asiakas tarvitsee jotakin tietoa Kelan käytänteistä. Kela-asioissa neuvonta on vaativa vuorovaikutustilanne ja siihen tarvitaan aikaa sekä tietoja asiakkaan tilanteesta. (Raevaara ym. 2013, 251-252, 255, 261.)

Jatkon varmistaminen on asiakaspalvelussa tärkeää. Lähtiessään asiakkaan pitäisi tietää mitä tehdä, jos esimerkiksi päätöstä ei kuulu. Asiakkaalle on kerrottava selkeät toimintaohjeet, miten hänen on mahdollista edesauttaa asiaansa. Tärkeää olisi lukea asiakkaan tietoja, jotta neuvonta olisi mahdollisimman tarpeeseen vastaavaa ja oikeaa. Tutkimuksessa yleisiin syytulla toimistoon oli etuushakemuksen tai liitteen toimittaminen sekä samalla avun pyytäminen hakemuksen täytössä. Toinen yleinen syy oli varmistaa, onhan hakemus oikein täytetty ja tarvittavat liitteet kunnossa. (Raevaara ym. 2013, 163, 268.)

Kelassa kehitetään paljon verkkoasiointia sekä kirjallista viestintää. Tämä voi aiheuttaa sen, että suullinen asiointi jää taka-alalle kehittämisessä. Se voidaan nähdä asiana, josta pikkujäijä pyritään pääsemään eroon. Suullinen viestintä on kuitenkin edelleen tärkeä kansalaisen ja viranomaisen välinen puheenvuoro. Sillä selvitetään kysymyksiä mutta hoidetaan myös asioita, jotka ovat helpompi hoitaa suullisesti kuin kirjallisesti. Asiakaspalvelu on tärkeä tekijä viranomaisen avoimuudessa sekä asiakkaiden tyytymättömyyden purussa. On tärkeää, että kansalainen kääntyy suuttuessaankin viranomaisen puoleen, jolloin on mahdollista selittää tilannetta, parantaa kuvaa toiminnasta, lisätä osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä. Suullinen kanssakäyminen tukee sitä, että viranomaisella ja kansalaisella säilyy yhteinen kieli. Viranomaisviestintä tarvitsee erilaisia palvelukanavia. (Raevaara ym. 2013, 269-270.)

### 2.3 Uusi toimintamalli

Kuten aiemmin on jo todettu, Kelassa on kehitetty paljon organisaatiota ja toimintatapoja 2000-luvulla. Yksi suuri muutos on ollut ratkaisu- ja palvelutoiminnan eriyttäminen. Aiemmin on ollut tavallista, että asiakaspalvelija on myös etuuskäsittelijä, joka saattaa hiljaisena hetkenä tehdä ratkaisutyötä asiakaspalvelussa ollessaan. Uuden muutoksen myötä työt eriytettiin ja niille tehtiin omat palvelumallinsa. (Kainu 2009, 5.) Kainu (2009) on tehnyt selvityksen uuden palvelumallin käyttöönotosta Jyväskylässä. Jyväskylän toimistossa otettiin käyttöön malli, jossa toimistoasiointiin lisättiin pika-asiointi sekä ajanvarauspalvelu. Ajatuksena oli, että jokainen asiakas aloittaa info-pisteestä, jossa hänen palvelutarpeensa kartoitetaan. Asia

hoidetaan saman tien infossa tai, jos asiakkaan asia vaatii syvällisempää keskustelua, hänet ohjataan vuoronumeropalveluun tai hänelle varataan aika. (Kainu 2009, 6.)

Tutkimuksessa kaikista tyytyväisimmät asiakkaat olivat ajanvarausasiakkaat ja infosta vuoronumeroasiointiin siirretyt kaikista kielteisimmät. Vain infossa asioineet olivat myönteisempiä kuin vuoronumeroasiakkaat. Yhteistä kaikille asiointimuodoille oli se, että yksityisyyden puute koettiin asiaksi, jossa on eniten korjattavaa. Vuoronumerolla asioivat huomioivat muita enemmän puutteita myös sujuvuudessa, tilojen viihtyisyydessä sekä käytännöllisyydessä. Eläkeasioilla asioineet olivat kaikista myönteisimpiä ja työttömyysturva asiakkaat kielteisimpiä. Asiointin syyllä näytti myös olevan merkitystä palvelun kokemiseen. Vähiten myönteisesti asiakaspalvelun kokivat henkilöt, jotka tiedustelivat lisätietoja annetusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä. Myönteisimmin suhtautuivat henkilöt, jotka laittoivat hakemuksen vireille työntekijän opastuksella. (Kainu 2009, 22, 24.)

Tutkimuksessa huomattiin, että asiakkaille tärkein asia Kelan asiakaspalvelussa on asiantuntijuus ja palveluhenkisyys. Nopeus ei ollut asiakkaille tärkeää, kun he miettivät odotuksiaan Kelan asiakaspalvelulle. Tärkein asia oli, että asian saa hoidettua osaavan asiantuntijan kanssa. Asiakkaiden haastatteluista nousi huoli asiantuntemuksen vähenemisestä, kun palvelun nopeutta lisätään. Uuden palvelumallin käyttöön ottamisella haettiin toimistoasioinnin nopeuttamista ja vuoronumeropalvelun jonotusajan lyhentämistä. Suurimmaksi osaksi asiakkaat kiittelivätkin muutosta. Asiakkaat toivoivat lisää info-palvelijoita ja, että infossa ei keskusteltaisi asiakkaan kanssa turhia, jolloin palvelu venyy. Nopeuden ohella asiakastilojen viihtyisyys ja käytännöllisyys eivät olleet kovin merkityksellisiä asiakkaille. Tutkimuksesta tulee esiin se, että Kela koetaan virastona, johon tullaan saamaan asiantuntevaa palvelua, sinne ei tulla viihtymään. (Kainu 2009, 31-33.)

Työntekijät arvostivat uudessa mallissa työnkuvan monipuolistumista. Uusi palvelumalli toi vaihtelua vuoronumeropalveluun mutta erityisesti infotyö koettiin raskaaksi hallitsemattoman asiakasmäärän vuoksi. Vuoronumeropalvelussa pystyy paremmin hallitsemaan asiakasmääriä. Infossa asiakkaat tulevat ja menevät nopealla tahdilla tauotta. Toisaalta vuoronumeropalveluun muuttui haasteellisemmaksi, koska ns. helpot asiat hoidetaan saman tien infossa. Erityispiirteeksi infopalvelussa muodostui vakioasiakkaiden ilmestyminen niille työntekijöille, jotka olivat paljon infossa. Tämän mahdollisti vuoronumeroiden puuttuminen, jolloin asiakkaan oli helpompaa taktikoida itsensä aina samalla työntekijälle. Tämä voi aiheuttaa hankaluuksia ja epäselvyyksiä asiakastilassa. Hyvää tässä on se, ettei asiakkaan tarvitse joka kerta aloittaa tilanteensa kertomista alusta. Uudessa palvelussa työntekijöitä mietitytti myös avoin tila, jossa yksityisyyden suoja on heikko. (Kainu 2009, 35-36.)

Asiakkaissa herätti kielteisiä tunteita se, että päätös miten Kelassa asioi, siirtyi työntekijöille. Asiakkaat kokivat palvelun epäselvänä, koska sisään tullessa ei tiennyt miten toimistossa toimitaan. Suurin osa kielteisistä palautteista koski tätä sekä infopisteiden ruuhkautumista. Muita negatiivisia palautteita tuli seisomaan joutumisesta, etuilevista asiakkaista ja epäselvyydestä palvelussa. Infon ruuhkautuminen tutkimuksen mukaan johtuu siitä, etteivät asiakkaat tule tasaisesti toimistoon vaan ryppäissä. Toinen syy on venyvät palvelutilanteet. Haasteena ovat asiakkaiden asiat, jotka vaikuttavat nopeilta mutta keskustellessa tilanne monimutkaistuu, eikä työntekijä enää kehtaa pyytää asiakasta siirtymään vuoronumerolle. (Kainu 2009, 36-37, 41-42.)

Tutkimuksen lopputulema oli se, että uusi palvelumalli tarvitsee tarkat kriteerit toiminnalle ja, että niistä pidetään kiinni. Yksi mallin ongelma oli se, ettei työntekijät toimineet samalla tavalla. Työntekijät toivat esiin, että infossa heidän pitäisi toimia kuin tiimi, joka suhteuttaa toimintaansa asiakkaiden ja asiakasmäärien mukaan. Asiakkaat toivoivat vuoronumerolaitetta, vaikka toimistossa infopalvelu olisikin. Vuoronumerolaitteen oleminen sisääntulo-oven vieressä selkeyttää palvelua. Numeron voisi ottaa infoon tai vuoronumeroon ja laitteessa olisi aukaistu hyvin mitä asioita missäkin palvelussa voi hoitaa. Asiakkaita turhautti jonottaa ensin infoon ja sen jälkeen vuoronumerolle, vaikka asiakkaalle oli alusta asti selvää, että hänen asiansa ei selviä infossa. (Kainu 2009, 44-45.)

Uuden palvelumallin ohella asiakaspalvelijoiden työhön kuuluu erilaisten palvelukanavien markkinointi, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomiointi ja viranomaisten välinen yhteistyö. Työntekijät kokivat erityisesti verkkopalvelun markkinoinnin hyödyllisenä. Sitä vastoin, puhelinpalvelun mainostaminen tuntui turhalta, koska sen ruuhkaisuus estää sen todellisena vaihtoehtona toimimisen. Työntekijät kokivat, että elämäntilanteen kartoittaminen heikentyi lisäämällä infopalvelua. Nopeassa palvelussa ei voi ottaa laajasti asiakkaan tilannetta huomioon. Myös viranomaisten yhteistyö koettiin haasteelliseksi, koska virastot ovat hallinnollisesti erillään, eikä varsinaista yhteistyötä ole, esimerkiksi asiakkaan toimittamat liitteet eivät siirry automaattisesti virastolta toiselle. Yhteistyö asiakaspalvelussa jää pitkälti ohjaamiseen toiseen viranomaiseen. (Kainu 2009, 63-64.)

Johansen-Lampsijärvi (2012) on lisensoitustyössään tutkinut Kelan toimihenkilöiden kokemuksia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden toteutumisesta Kelan asiakaspalvelussa. Toimihenkilöt ovat sitä mieltä, että Kelassa saa ystävällistä ja avuliasta palvelua. He myös kokivat, että he pystyvät huomioimaan erilaisissa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Kuitenkin samaan aikaan parannettavaa on siinä, kuinka hyvin asiakas tulee kuulluksi. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että asiakkaan asiaa siirrellään liikaa Kelan sisällä. Asiakaslähtöisyys voisi siis olla parempi. Työntekijät kokivat, että asiantunteva asiakaspalvelu tarkoittaa sitä, että työntekijä

tuntee sosiaaliturvan ja osaa myös asiakaspalvelutaitoja. Periaatteena työntekijöillä on laittaa kaikki asiakkaan asiat kerralla kuntoon. (Johansen-Lampsijärvi 2012, 41, 46.)

Asiakaspalvelijoista suurin osa piti ratkaisutyön ja asiakaspalvelun erottamista toisistaan hyvänä asiana ajatellen asiakaspalvelun laatua. Kuitenkin samalla suurin osa oli myös sitä mieltä, että asiakaspalvelussa voisi erikoistua tiettyihin etuuksiin, jolloin neuvonnasta tulisi osaavampaa. Kelan uusi strategia asiakkaan asioiden kerralla kuntoon laittamisesta ei saanut varauksetonta kannatusta. Noin puolet toimihenkilöistä oli sitä mieltä, että kerralla kuntoon toimintatapa ei toteudu. (Johansen-Lampsijärvi 2012, 47.)

Hyvässä asiakaspalvelussa työntekijöiden mielestä tärkeintä on osaaminen eli etuuksien hallinta. Tämän lisäksi korostui nopeus ja tehokkuus sekä asiakkaiden ystävällinen ja tasavertainen kohtelu. Huomioitavaa on, että toimihenkilöt eivät juurikaan maininneet helppoutta, kii-reettämyyttä, selkeyttä tai kokonaisvaltaista elämäntilannelähtöistä asiakaspalvelua. (Johansen-Lampsijärvi 2012, 58-59.) Johansen-Lampsijärvi (2012, 61) arvelee, että koska Kelassa on keskitytty kehittämään asiakaspalvelumallia ja palveluosaamista, osaamisen tuominen esiin voi olla merkki siitä, että toimihenkilöt ovat huolissaan osaamisen tasosta. Myös resurssit ovat tärkeitä työntekijöille. Tilat pitäisi olla sellaiset, että tietosuoja on hyvin huomioitu. Tähän liittyen suurimpana uhkana asiakaspalvelulle työntekijät kokivat liian suuret tulostavoitteet, liian vähäiset henkilöstömäärät sekä asiakaspalveluun sopimattomat tilat. Keskeisin tekijä Kelan asiakaspalvelussa on saumaton palveluketju asiakkaan ensikohtaamisesta siihen, että etuus on maksettu. Tämä toteutuu todennäköisesti parhaiten silloin kun toimihenkilö pystyy hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanteen ja toimihenkilöt pystyvät toimimaan niin, että toiminta näyttäytyy asiakkaalle hallittuna kokonaisuutena. (Johansen-Lampsijärvi 2012, 68, 76, 91.)

### 3 Keskeisten käsitteiden määrittely

Kelan visiona on luoda hyvinvointia ja rakentaa palveluja sosiaaliturvan edelläkävijänä. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi strategian yhtenä osa-alueena on tarjota asiakkaille erinomainen asiakaskokemus sekä olla julkishallinnon kiinnostavin työpaikka. Tarkoituksena on, että asiakas saa oikea-aikaista, yhdenvertaista, vastuullista sekä yksilöllistä palvelua palvelukanavasta riippumatta. Asiakkaat ovat myös mukana palveluiden kehittämisessä. Palvelukokemusta tehostetaan digitalisaation, automaation ja robotiikan keinoilla. Organisaationa työntekijöilleen Kelassa panostetaan työn mielekkyyteen, työhyvinvointiin ja kannustamiseen. (Kelan strategia 2017-2020 2017.)

Seuraavissa kappaleissa on tarkoitus pohtia, mitä on erinomaista asiakaskokemusta tarjoava asiakaspalvelu ja mitä se tarkoittaa työntekijän kannalta. Suomessa ja maailmalla on pitkään pidetty hyvänä tapana järjestää asiakkaan palvelut palveluohjauksella. Jo nimenäkin palveluopastus on lähellä palveluohjausta. Seuraavassa luvussa mietitään palveluohjauksen sekä palveluopastuksen suhdetta, jonka jälkeen käydään tarkemmin läpi mitä palveluopastus on. Seuraavat kappaleet pohtivat laadun, asiakaskokemuksen, asiakaspalvelun sekä neuvonnan käsitteitä.

### 3.1 Palveluohjaus

Puhuttaessa julkisen organisaation antamasta neuvontapalvelusta, ei voi ohittaa käsitettä palveluohjaus. Se on ollut sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen kestoaihe Suomessa ja ulkomailla yli 20 vuotta. Palveluohjauksella on erilaisia määritelmiä ja se painottuu eri tavalla asiakkaiden ja asiakasryhmien välillä. Palveluohjauksen lähtökohta ja ydin ovat asiakasryhmästä riippumatta asiakkaan kohtaaminen, luottamuksellisen suhteen luominen ja asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. (Suominen & Tuominen 2007, 32-33.)

Palveluohjaus on aina prosessi, jolla on selkeä alku ja loppu ja, joka pohjautuu palvelusuunnitelmaan. Palveluohjaus voi olla asiakasta voimaannuttavaa ja työntekijän ja asiakkaan kumppaneina toimimista. Vähintäänkin se on toimintaa, jossa asiakkaan palveluntarve selvitetään, asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma ja sen toteutusta seurataan. Palveluohjauksessa on tärkeää pitää yhteyttä palveluntuottajiin ja viranomaisiin, koska tavoitteena on yhdistää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut. Oleellista on, ettei asiakas vain tipahda valmiisiin palvelurakenteisiin vaan palvelut muotoutuvat asiakkaan tarpeisiin nähden. (Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Palveluohjauksesta erotetaan selvästi esimerkiksi käsitteet palveluohjauksellinen työote sekä palveluneuvonta. Ne eivät ole palveluohjausta mutta niiden toimintaperiaatteissa on samankaltaisuutta. Palveluneuvonta on kevyin palvelumuoto, joka tarkoittaa työntekijän toimimista asiantuntijana, joka vastaa asiakkaan kysymyksiin ja ohjaa oikeaan paikkaan. Yleensä sekin pohjautuu palvelukartoitukseen. (Mitä palveluohjaus on? 2017; Palveluohjauksen työtavat 2017.) Kelan palveluopastus ei ole palveluohjausta mutta se ei ole täysin irrallaan palveluohjauksen hengestä. Samoja piirteitä ovat palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan ohjaaminen hänelle parhaiten sopivaan palvelukanavaan. Palveluopastuksen tavoitteena on myös asiakkaan omatoimisuuden lisääminen, neuvominen laajasti Kelan eri palveluissa sekä ohjaaminen muiden toimijoiden palveluihin. (Palveluopastus 2017.)



### 3.2 Kelan palveluopastus

Helsingissä aloitettiin kehittämään vuonna 2014 uudenlaista pika-asiointi muotoa. Aiemmin käytössä olivat info-tiskit, joissa pystyi toimittamaan lyhytkestoisia asioita. Pika-asiointi muodoksi kehitettiin palveluopastus, joka tarkoittaa toimistojen odotustilassa tehtävää opastus- ja neuvontatyötä. Muutoksen tavoitteena oli toimia entistä asiakaslähtöisemmin, lisätä asiakkaiden aktiivisuutta oman asiansa hoidossa, lisätä tietoisuutta eri palvelukanavista ja maksimoida ajanvaraukset. (Kuru 2014.) Edelleenkin toiminnan tarkoituksena on tuoda joustavuutta ja sujuvuutta asiakkaiden palvelemiseen sekä tukea omatoimisuuteen ja ohjata asiakas hänen tilanteeseen sopivimpaan palvelukanavaan. (Palveluopastus 2017.)

Palveluopastajalla ei ole käytössään asiakastietojärjestelmiä. Ohjauksen apuna käytetään asiakastilan tietokoneita sekä tablettia. Palveluohjattujen määrät merkitään ylös paperille, tabletille tai manuaaliselle laskurille. Tarvittaessa tiedustellaan asiakkaiden henkilöllisyystodistus, jotta asiakkaan asia saadaan kirjattua asiakastietojärjestelmään. Nykyinen ohje edellyttää, että kaikki asiakaskäynnit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palveluopastajien tarkoituksena on muistaa asiakkaan tietoturva sekä kaikkien tilassa olevien turvallisuus. Palveluopastuksen ohjeistuksessa kehoitetaan ennen palveluopastuksen aloittamista miettimään turvallisuusasioita, kuten poistumisteitä. (Palveluopastus pääkaupunkiseudulla 2016; Palveluopastus 2017.)

Palveluopastusta tehdään oman palvelumallinsa mukaan niin kuin muitakin Kelan palveluja. Palvelumallin tarkoituksena on luoda luottamusta, ymmärrystä, selkeyttä ja varmuutta työntekijän ja asiakkaan välille. Palvelumalli on jaettu palvelutilanteen aloittamiseen, palvelutarpeesta keskustelemiseen, palvelutarpeen arviointiin sekä jatkon varmistamiseen. Asiakkaan tullessa toimistoon työntekijä ottaa asiakkaaseen heti kontaktia ja rohkaisee keskusteluun. Tarkoituksena on heti ohjata asiakas hänelle sopivimpaan palvelukanavaan. (Palveluopastuksen palvelumalli 2017.)

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja selvitetään miksi asiakas on Kelaan tullut, milloin viimeksi hän on käynyt vuoronumeropalvelussa ja hoituuko asia asiakaspäätteellä. Asiakas päättää miten hän haluaa asioida. Työntekijä huomioi tietoturvallisuuden asiakkaan kanssa keskustellessa samalla kun hän arvioi asiakkaan palvelun tarvetta ja vastaa siihen. Jos asiakas tarvitsee erityistä tukea, asiakas ohjataan ajanvaraukseen. Valmiit hakemukset ja/tai liitteet ohjataan jättämään postilaatikkoon, asiakasta autetaan kopioinnissa, tulostamisessa sekä hakemusten täyttämässä ennen tai jälkeen vuoronumeropalvelun. (Palveluopastuksen palvelumalli 2017.)

Asiakastilanteen lopuksi varmennetaan jatko antamalla asiakkaalle tietoa asian etenemisestä ja arvio käsittelyajasta. Jos asiakkaan tulee toimittaa vielä liitteitä, työntekijä kertoo

määräajan liitteiden toimittamiselle. Työntekijän tehtäviin kuuluu myös neuvoa yhteistyökumppanien toiminnasta ja antaa heidän yhteistietojaan. Asiakkaalle kerrotaan muista Kelan tarjoamista palvelukanavista, ohjataan, kuinka saapuu ajanvaraukselle ja kuinka valmistautuu puhelin tai toimistoajanvarauksiin. Jos asiakasta mietityttää verkkواسointi, hänelle kerrotaan, että asiakasta ohjataan tulevaisuudessakin hänen halutessaan verkkopalvelussa. Lopuksi kirjataan yhteydenotto asiakastietojärjestelmään. (Palveluopastuksen palvelumalli 2017.)

### 3.3 Palvelun laatu ja asiakaskokemus

Kelassa seurataan ja kehitetään jatkuvasti asiakkaille annettua palvelua, jotta palvelun laatua ja asiakaskokemusta voidaan parantaa (Palvelun laatua seurataan systemaattisesti 2017). Laatutoiminnan ensisijaisena perustana ovat asiakkaiden tarpeet. Yleisesti palvelun laatu on asiakkaan tarpeiden täyttämistä tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. (Lecklin 2006, 18-19.) Palvelun laadun tutkiminen ei ole yksinkertaista, koska asiakas on se, joka määrittää onko palvelu hyvää vai ei. Kyseessä on siis hyvin subjektiivinen kokemus. (Grönroos 2007, 73.) Asiakaskokemus on kohtaamisen, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas muodostaa. Keskeistä on huomata, että kyseessä on yksittäisiä tulkintoja, ei rationaalinen päättely. Tämän takia ei ole koskaan täysin mahdollista vaikuttaa asiakkaan saamaan kokemukseen. Voidaan kuitenkin pyrkiä luomaan tietynlaista asiakaskokemusta. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Palvelun laadun arviointi voidaan jakaa kahteen näkökulmaan: mitä ja miten. Mitä muodostaa teknisen loppusuorituksen, mitä asiakas saa käytännössä palvelusta. Miten määrittää enemmän sitä, miten asiakas on palvelua saanut. Palvelun saamiseen liittyy olennaisesti myös missä. Tilalla, jossa asiakaspalvelua tehdään, on iso merkitys asiakkaan laatukokemukseen. Tilan siisteyteen, viihtyvyyteen ja tarkoituksenmukaisuuteen pitää kiinnittää huomiota. Tekninen suoritus mitä sekä käytännön toteutus miten ja missä yhdistyvät palveluntuottajan imagoon, josta syntyy asiakkaan palvelunlaadun kokemus. Imago toimii ikään kuin suodattimena. Palvelun laatu on hyvää, kun koettu laatu vastaa tai ylittää asiakkaan odotukset. Jos odotukset ovat epärealistiset, ei hyvään palvelun laatuun päästä. Jos yrityksellä on hyvä maine, se saa enemmän anteeksi samasta virheestä kuin yritys, jolla on huonompi maine. Toisaalta on helpompi tyydyttää asiakkaan tarpeet ja päästä hyvään asiakastyytyväisyyteen, jos asiakkaan lähtöodotukset ovat matalat. (Grönroos 2007, 73-77.)

Maailmalla on paljon tutkimuksia, jotka pyrkivät määrittämään keskeisiä tekijöitä hyvään laatuun pääsemiseksi. Tekijöitä on monia ja ne aina elävät yritysten mukaan. (Grönroos 2007, 89.) Grönroos (2007, 89-90) kuitenkin vetää yhteen viisi yleisimmin käytettyä laadun edellytystä. Saatavuus ja joustavuus: tärkeää on palvelun sijainti, aukioloajat ja työntekijät. Toimintatapa on suunniteltu palvelemaan asiakasta joustavasti. Luotettavuus: kaikki mitä tehdään ja ollaan sovittu, tehdään asiakasta parhaiten hyödyttävällä tavalla. Palvelun

elpyminen: asiakkaan täytyy pystyä uskomaan siihen, että jos jotakin menee pieleen, palvelun tuottaja on heti ajan tasalla ja löytää uuden hyväksyttävän ratkaisun. Palvelutila: fyysisen ympäristön on tuettava positiivista kokemusta palveluprosessista. Maine ja uskottavuus: palvelun tuottajan toimintaan pitää pystyä luottamaan. Organisaation täytyy toimia sellaisilla arvoilla, että asiakas pystyy ne jakamaan.

Kansainvälinen laadun standardisointijärjestö ISO luo laadunhallintajärjestelmille vaatimuksia. ISO 9001 nostaa esiin seitsemän laadunhallinnan edellytystä: asiakaskeskeisyys, johtajuus, ihmisten täysipainoinen osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, parantaminen, näyttöön perustuva päätöksen teko ja suhteiden hallinta. Ensisijainen tavoite on täyttää asiakkaiden vaatimukset ja pyrkiä ylittämään odotukset. Vuorovaikutustilanteet ovat aina mahdollisuus tuottaa lisäarvoa. Asiakkaiden nykyisten ja tulevien tarpeiden ymmärtäminen on menestyksen ehto. Ylin johto määrittää organisaation tarkoituksen ja suunnan. Kaikki johtajat ja esimiehet luovat olosuhteet, jossa ihmiset työskentelevät laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

Organisaation tarkoituksen ja suunnan luominen täytyy olla yhteinen prosessi, johon kaikki työntekijät otetaan mukaan. Organisaatio luo ja tuottaa paremmin uutta, kun kaikilla organisaation tasoilla työskentelevillä ihmisillä on tarvittava pätevyys ja mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Organisaatiota ei voi johtaa vaikuttavasti ja tehokkaasti, jos kaikkia työntekijöitä ei kuulla, eikä päästetä osallistumaan. Kaikkien työntekijöiden osallistuminen auttaa henkilöstöä ymmärtämään organisaation laatutavoitteita, ja heillä on suurempi motivaatio saavuttaa ne. Työntekijät ovat tyytyväisempiä, he ovat aktiivisempiä kehittymään, tekemään aloitteita ja olemaan luovia. Luottamus omaan työpaikkaan paranee. (ISO 9001.)

Johdonmukaiset ja ennustettavissa olevat tulokset saavutetaan, kun toiminnot käsitellään ja hallitaan yhtenäisinä prosesseina, ei erillisinä tapahtumina. Laadunhallintaa ajatellen kaikki prosessit liittyvät toisiinsa ja lopulta palvelun laatuun. Prosessimainen toiminta auttaa keskitämään voimavarat tärkeimpiin kehittämisen kohteisiin. Vielä edelleenkin organisaatioissa on vallalla kuva, että asiakaskokemuksen kehittäminen kuuluu vain asiakaspalvelulle. Asiakaskokemuksen huomioiminen tarkoittaa kokonaisvaltaista ajattelutapaa, joka huomioi kaikki organisaation osa-alueet, ei pelkästään asiakaspalvelua. Tämä tarkoittaa sitä, että johto, IT-osasto, talousosasto, lakiosasto jne. ovat ainakin välillisesti tietoisesti kosketuksissa asiakkaaseen. Asiakaspalvelijat ovat eniten kontaktissa asiakkaisiin mutta organisaation muut toiminnot vaikuttavat yhtä paljon siihen pystyykö asiakaspalvelu tarjoamaan asiakkaalle hyvää ja odotukset ylittävää palvelua. (Löytänä & Korteso 2011, 14-15.)

Erinomainen asiakaskokemus muodostuu asiakkaan odotusten ylittämisestä. Jotta tähän saakka päästään, täytyy ydinkokemuksen olla kunnossa. Ydinkokemus on se hyöty, jonka

vuoksi asiakas on asiakkaaksi tullut. Yleensä käy niin, että mitä isompi organisaatio on, sen enemmän itse ydinkokemus jää uusien innovaatioiden ja projektien varjoon. Odotusten ylittäminen on hieno tavoite mutta ensin täytyy keskittyä minimoimaan tapaukset, jolloin odotukset eivät täyty. Jo tähän tavoitteeseen on vaikea päästä. Palvelu on tasalaatuista silloin kun lähes kaikki asiakkaat ovat sitä mieltä, että palvelu on ollut odotukset täyttävää. Ennen kuin ydinkokemus on kunnossa, ei päästä odotuksia ylittäviin kokemuksiin. Asiakasta ei voi ilahduttaa, jos hän on juuri pettynyt. (Löytänä & Kortesus 2011, 61-62; Goodman 2009, 175.)

Odotukset ylittävän kokemuksen elementtejä ovat henkilökohtaisuus, yksilöllisyys, aitous, olennaisuus, oikea-aikaisuus, jaettavuus, kestävyys, selkeys, arvokkuus, tunteisiin vetoavuus, yllättävyys ja tuottavuus. Näistä nousee selkeästi esille ajatus kohdata jokainen asiakas yksilönä ja jokainen tilanne uniikkina ja räätälöidä palvelu kulloisenkin asiakkaan mukaan. Asiakkaalle täytyy tulla kokemus, että juuri hän on merkityksellinen. (Löytänä & Kortesus 2011, 64-65, 67.)

Goodman (2009, 180, 182) pohtii kirjassaan erilaisten tutkimusten kautta, millaisilla menetelmillä odotukset ylittävän kokemuksen elementteihin on mahdollista päästä. Kirjassa ehdotetaan viittä keinoa, joilla luoda erinomaista asiakaskokemusta. 1. Tuotearvon parantaminen, 2. tapahtuma-arvon parantaminen, 3. taloudellinen hyöty, 4. ennakoiva viestintä ja 5. tunnetason yhteyksien luominen. Kaikenlaisten organisaatioiden tärkein tehtävä on saada tuote mahdollisimman hyväksi ja kehittää sitä jatkuvasti. Ohjenuorana on tehdä tuotteesta sellainen, että sitä voidaan räätälöidä kullekin asiakkaalle sopivaksi. Asiakkuusprosessia pitää kehittää jatkuvasti helpommaksi ja kätevämmäksi asiakkaalle. Jotta tämä on mahdollista, organisaation täytyy tutustua asiakkaisiinsa ja ennakoida heidän tarpeitaan. Asiakkaista harva ei haluaisi saada laatua mahdollisimman edullisesti. Organisaatio hyötyy siitä, että työntekijöitä ei kouluteta pelkästään ratkaisemaan ongelmia, vaan asiakaspalvelijoita rohkaistaan tarjoamaan asiakkaalle myös jotakin ylimääräistä. Organisaatio antaa asiakaspalvelijoille vapauden soveltaa asiakaspalveluun rakennettuja malleja.

Ennakoiva viestintä tarkoittaa sitä, ettei odoteta, että asiakas ottaa yhteyttä, kun hänellä on ongelma. Tarkoituksena on olla asiakkaaseen yhteydessä ennen kuin ongelmia ilmenee. Tämä tarkoittaa asiakkuusprosessin jatkuvaa viestintää sekä läpinäkyvyyttä. Organisaatioilla on usein kattavat verkkosivut, joilla he viestittävät palveluistaan mutta vain siihen ei voi luottaa. Erinomainen asiakaskokemus syntyy siitä, että asiakkaille annetaan etukäteen tietoa, miten välttyä ongelmilta. Tällaisen tiedon antaminen antaa kuvan, että palveluntuottaja oikeasti välittää asiakkaastaan. (Goodman 2009, 182.)

Tunnetason luomisessa on kysymys siitä, että asiakkaalle näytetään, että häntä arvostetaan. Asiakasta esimerkiksi aktiivisesti ohjataan paikkaan, jossa hän saa tarvitsemansa palvelun, jos palveluntuottaja itse ei pysty palvelua antamaan tai tehdään jotakin muuta, joka näyttää henkilökohtaista kiinnostusta asiakkaasta. Tapoja ilahduttaa asiakkaita on loputtomasti. Loppujen lopuksi kyseessä on haluasiasia. Halutaanko tehdä jotakin ylimääräistä asiakaskokemuksen parantamiseksi. Usein nämä ylimääräiset teot eivät edes maksa mitään. (Goodman 2009, 182-183.)

### 3.4 Asiakaspalvelu ja neuvonta

Jokainen asiakaspalvelua tarjoava taho haluaa tarjota hyvää asiakaspalvelua. Kun organisaatio tähtää hyvään asiakaspalveluosaamiseen, sen täytyy muistaa seuraavat asiat: pätevyys, osaaminen, järjestelmien toimivuus, palveluketjun toimivuus, johtaminen ja toiminnan ohjaus. Näiden lisäksi ajoitus on tärkeää. Asiakkaan tulee saada oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Yleensä organisaatioissa on tätä varten palveluprosessi, jossa palvelun tapahtumat ja suoritukset ovat kuvattu auki. Asiakaspalvelua tarkastellessa työntekijät ovat ensisijaisessa asemassa. Asiakaspalvelu on vaativaa työtä, joka vaatii aitoa kiinnostusta ja myönteistä suhtautumista asiakaspalvelutyöhön sekä asiakkaisiin, olemaan ratkaisukeskeinen, kunnioittamaan ja välittämään asiakkaasta, halua kehittyä jatkuvasti, sitoutumista asiakkaan tarpeisiin sekä nähdä mahdollisuuksia, ei uhkia. (Lundberg & Töytäri 2010 32, 39, 54.)

Asiakaspalvelu voi olla vuorovaikutusta, tekoa, tapahtumaa, toimintaa, suoritusta tai valmiutta tuottaa tai antaa asiakkaalle mahdollisuus lisäarvon saamiseen. Asiakaspalvelu voi myös tuottaa helppoutta, vaivattomuutta, elämyksiä, nautintoa, kokemuksia, mielihyvää sekä ajan tai materian säästöä. (Rissanen 2005, 18.) Asiakaspalvelu voi tarkoittaa monenlaista toimintaa mutta yleensä yhteistä erilaisille asiakaspalvelumuodoille on neuvonnan antaminen. Neuvonnalla ei ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää vaan se on aina paikasta ja osallisista riippuvainen. Yksinkertaisesti voisi sanoa, että neuvonta tähtää auttamaan ihmisiä tekemään valintoja ja toimimaan niiden mukaan. (George & Cristiani 1990, 2.)

Suomessa erityisesti sosiaali- ja terveystalouksissa, johon Kelakin kuuluu, korostetaan tällä hetkellä neuvonnassa kuuntelemista sekä asiakkaan omaa päätöksentekoa ja osallistumista. Vuorovaikutus on tämän keskeinen väline. On tärkeää, kuinka neuvottava kokee, kuinka hänen mielipiteensä on kuultu ja huomioitu. (Laitinen-Väänänen, Kettunen, Mäkelä & Vänskä 2011, 51.) Neuvontatilanne voi edetä hankalaksi, jos työntekijä ohjaa asiakasta omatoimisuuteen mutta asiakas odottaa valmiita henkilökohtaista ratkaisua omaan haasteeseensa. Asiakkaat voivat odottaa, että asioita tehdään heidän puolesta tai heille. Sosiaali- ja terveystalouden neuvonnan yksi onnistumiskriteeri onkin, onko neuvoja saanut asiakkaan ymmärtämään, että asiakas on omien asiointensa subjekti ja päättävä. (George & Cristiani 1990, 8-9.)

Ympäristö on neuvonnan kannalta tärkeä. Ei ole merkityksetöntä mikä on huoneen koko, millaiset tuolit ovat, miten huonekalut ovat sijoitettu ja mitä väriä on käytetty. Ihminen on enemmän auki pienessä ja ”pehmeässä” tilassa. Mahdollisuus erilaisiin tiloihin sen mukaan mikä on asiakkaan tarve, olisi myös erittäin tärkeää. Liikkumisen pitäisi olla mahdollista niin, että asiakas pystyy vaihtelevaan esimerkiksi etäisyyttä neuvojaan. Tärkein asia kuitenkin on yksityisyys ja tilan hiljaisuus. Pitäisi olla varmaa, ettei asiakkaan asia kuulu muille. (George & Cristiani 1990, 138-139.) Isommassa kaavassa myös yhteiskunta vaikuttaa toimintaympäristöön. Neuvonta ei koskaan tapahdu tyhjiössä vaan on aina sidoksissa paikkaan, organisaatioon ja ympäröivään yhteiskuntaan. 2000-luvun Suomessa yksilöllisyys, tasa-arvo, yhdenvertaisuus ja yksilön vapaus on otettava huomioon kaikessa palvelutoiminnassa. (Laitinen-Väänänen ym. 2011, 7-9.)

Asiakaspalvelun perusta on, että neuvojalla on selkeä kuva toiminnan tarkoituksesta. Jokainen organisaatio ja asiakastilanne ovat erilaisia, jonka vuoksi yleismaailmallista mallia ei ole. Asiakaspalvelussa on kuitenkin yleisiä moraalaisia ohjeita. Työntekijän pitää muistaa, että mitkään ulkoiset tekijät eivät saa vaikuttaa tilanteeseen. Ulkoisia tekijöitä ovat esimerkiksi oma kokemus edellisistä asiakkaista, huono päivä tai kiire. Työntekijän on toimittava aina joka päivä joka asiakkaan kanssa niin hyvin kuin mahdollista. Perusasioihin kuuluu myös asiakaspalvelijasta huolehtiminen. Itsemääräämisoikeus, työn mielekkyys ja omien rajojen ylläpitäminen ovat palvelutoiminnan onnistumisen ja työntekijän jaksamisen kivijalka. Organisaatio ei saa antaa työntekijälle epärealistisia tavoitteita ja riittämättömiä resursseja. Organisaation täytyy antaa kaikki tukensa, jotta asiakaspalvelun perustehtävä on selkeä ja mahdollinen toteuttaa. (Laitinen-Väänänen ym. 2011, 11, 15.)

#### 4 Tutkimustehtävät ja menetelmät

Tässä luvussa käydään läpi tämän opinnäytetyön tutkimustehtävät, otanta, aineiston hankinta menetelmät sekä aineiston analyysitavat asiakas- ja työntekijäaineistollisesti eroteltuina. Tutkimustehtävä on muodostunut tarpeesta kartoittaa uuden palvelun toimivuutta. Toimivuuden mittaristoksi olen poiminut aiemmista tutkimuksista sekä kirjallisuudesta nousevia toimivan asiakaspalvelun teemoja, joita ovat palvelun selkeys, vuorovaikutus, resurssit, turvallisuus sekä palvelun lopputulema.

##### 4.1 Tutkimustehtävät

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävänä on selvittää asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan pika-palvelumuodosta palveluopastuksesta. Tarkoituksena on selvittää mitä hyvää ja mitä kehitettävää asiakkaat sekä työntekijät palvelussa kokevat olevan. Aikaisempaa selvitystä palvelusta ei ole tehty, joten ennen kuin palvelua lähdetään kehittämään eteenpäin, on

hyvä kartoittaa miten asiakkaat palvelun kokevat ja mitä mieltä työntekijät ovat tarjoamastaan palvelusta. Näiden kokemusten esille tuleminen toivottavasti tukee tulevaa kehittämistyötä.

#### 4.2 Otanta

Pääkaupunkiseudulla (Espoo, Helsinki, Kauniainen, Vantaa) on 13 erikokoista Kelan toimistoa. Kauniaisissa ei ole omaa toimistoa. Työntekijöitä alueella oli ennen aineiston keräämistä alkuvuodesta 2017 138 ja palveluopastettuja asiakkaita oli vajaat 10 000 viikossa. Keskimäärin siis noin 2000 palveluopastettua asiakasta per päivä. Tutkielmani ulkopuolelle jäi Espoon palvelutorin Kela, jonka palveluopastus eroaa hiukan muiden toimistojen mallista, jolloin tutkimukseeni jäi 12 Kelan toimistoa, 128 työntekijää ja päivittäinen asiakasmäärä noin 1800 asiakasta. (Kaasinen 2017.)

Perusjoukko tässä tutkimuksessa on pääkaupunkiseudun Kelan palveluopastuksen asiakkaat sekä työntekijät, palvelutori pois sulki. Asiakkaiden otos on otettu satunnaisotannalla kolmesta kunkin kunnan suurimmasta toimistosta, jotka ovat Kampi, Leppävaara sekä Tikkurila. Työntekijöiden kysely lähti jokaiselle työntekijälle sähköisesti. Asiakkaiden kysely tehtiin yhden päivän aikana kussakin toimistossa. Tavoitteena oli kerätä neljäsosa toimistojen yhden päivän asiakasmäärästä. Näin Kampista tulisi vastaajia olemaan 125, Leppävaarasta 40 ja Tikkurilasta 35. Tavoite oli siis saada yhteensä 200 vastausta asiakkailta. Tarkoitukseni on pystyä vertaamaan erilaisia ryhmiä keskenään, jolloin otoskoon on hyvä olla suhteellisen suuri.

Pääkaupunkiseudun Kelan asiakasmäärät ovat isoja, jolloin perusjoukko on iso. Koko asiakaskunnan tutkiminen on mahdotonta, koska asiakkaista ei ole minkäänlaista rekisteriä. Asiakaskunta on heterogeenistä, jolloin otantamenetelmistä ositettu otanta olisi ollut mahdollisesti paras otantamenetelmä. Siinä perusjoukkoa voi jakaa osiin, niin, että otanta vastaisi ominaisuuksiltaan mahdollisimman paljon perusjoukkoa. (Heikkilä 2014, 33-35.) Koska asiakkaista ei ole rekisteriä, asiakkaiden osittaminen ei ole mahdollista. Toiseksi vaikka palveluopastuksen asiakaskunta on heterogeeninen, toimistojen välillä ei ole suuria eroja asiakaskunnassa. Asiakkaat myös asioivat useissa toimistoissa. Tämän takia uskon, että kolmesta toimistosta kerätty suhteellisen laaja otanta antaa riittävän hyvän kokonaiskuvan satunnaisotannalla.

#### 4.3 Aineiston hankinta

Vaikka palvelutori jäi pois varsinaisesta tutkielmasta, se antoi mahdollisuuden kokeilla kyselylomakkeita ennen varsinaista tutkimusta. Esi testasin kyselylomakkeita palvelutorin asiakkailla sekä työntekijöillä. Tietojen perusteella asiakkaiden kyselylomake lyheni ja käsitteitä

helpotettiin. Kyselyn kesto olisi ollut liian pitkä alkuperäisellä kyselylomakkeella. Työntekijöiden lomakkeessa kysymysten järjestystä oli aiheellista vaihtaa.

Molemmat kyselylomakkeet koostuivat taustakysymyksistä sekä mielipidekysymyksistä, jotka on järjestetty patteristoiksi kunkin asiakaspalvelun toimivuutta määrittävän teeman alle, joita olivat selkeys, vuorovaikutus, resurssit, turvallisuus sekä palvelun lopputulos. Näiden lisäksi lopuksi molemmissa lomakkeissa oli kaksi avointa kysymystä, joissa kysyttiin mitä hyvää pika-palvelussa on ja mitä kehitettävää siinä on. Aineiston keruutavaksi valitsin asenneasteikollisen kyselylomakkeen esimerkiksi teemahaastattelujen sijaan, koska kyselyllä pystyy paremmin tarkastelemaan, toteutuuko tutkimusten ja kirjallisuuden pohjalta nouseva hyvä asiakaspalvelu Kelan palveluopastuksessa. Kyselylomakkeet olivat sähköisessä muodossa. Liitteenä (liite 1, 2 ja 3) olevat kyselylomakkeet ovat paperiluonnokset, koska alkuperäisiä sähköisiä lomakkeita ei ollut enää käytettävissä sen jälkeen, kun kyselyt oli suljettu. Paperiveriot sisältävät kuitenkin samat kysymykset kuin varsinaiset kyselyt.

Keräsin asiakasaineiston yhden päivän aikana ollen kussakin toimistossa koko aukioloajan ja tiedustelin asiakkailta heidän kokemuksiaan juuri saamastaan palvelusta. Vaikka kyselylomake oli esitestattu, havaitsin heti, että kyselylomake oli liian pitkä. Vaihdoin aineistonkeruutapaa, niin, että asiakkaiden lomake vaihtui enemmän kyselyhaastatteluksi, koska luin kysymykset asiakkaille ja kirjoitimme vastaukset yhdessä tabletille. Alkuperäinen tavoite oli, että asiakkaat olisivat itsenäisesti vastanneet tabletilla oleviin kysymyksiin sekä väittämiin. Nyt väittämät jäivät kokonaan pois. Asiakasaineisto on kerätty siis lomakkeella, joka sisälsi taustakysymykset sekä kaksi avointa kysymystä. Uuden kyselylomakkeen täyttäminen onnistui alle minuutissa, riippuen siitä kuinka paljon asiakas halusi kertoa kokemuksistaan. Työntekijöiden kysely pysyi suunniteltuna strukturoituna kyselynä, joka sisältää kaksi avointa kysymystä. Pääkaupunkiseudun asiakaspalvelijat saivat kyselylomakkeen sähköpostilla ja heillä oli aikaa vastata kyselyyn kaksi viikkoa. Muistutusviesti lähti viikon jälkeen.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Lopulliseksi tutkimusaineistoksi tuli 47 vastausta työntekijöiltä ja 106 vastausta asiakkailta. Kuten aiemmin totesin, tutkielmani käyttää sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä, koska tutkimusmittarit eli kyselylomakkeet sisälsivät avoimia eli laadullisia kysymyksiä sekä mitta-asteikollisia kysymyksiä (Likertin-asteikko). Kahden menetelmän käyttö sopii tähän tutkielmaan, koska tarkoituksenani ei ole saada yleistettävää tulosta, eikä pelkästään testata hypoteesia vaan saada tietoa uudesta ilmiöstä. Tulosten yleistettävyys ei ole tarpeellista kaikissa tapauksissa vaan kyse voi olla ajatusten kyseenalaistamisesta ja laajentamisesta, ei pelkästään hypoteesin testaamisesta. Tutkimustulosta voidaan katsoa ainutkertaisena, jolloin sen



ei tarvitse päteä kaikkialle. Olennaista on selittää ilmiö ja tehdä se ymmärrettäväksi. (Alasuu-  
tari 1999, 206-207, 209.)

Avointen kysymysten analyysissä olen käyttänyt teemoittelua, jota käyn tarkemmin läpi seuraavassa luvussa. Kokonaistulosten lisäksi olen verrannut aineiston sisäisten ryhmien välisiä vastauseroja. Sisäisillä ryhmillä tarkoitetaan asiakkaiden ja työntekijöiden taustatekijöitä, jotka asiakkailla ovat ikä, sukupuoli, äidinkieli, asiointin syy, asiointikerrat 2017 vuoden aikana sekä asiointitoimisto. Työntekijöiden taustatekijöinä toimivat ikä, sukupuoli, koulutus-taso, työvuodet Kelassa sekä pääasiallinen työskentelytoimisto.

Asiakkaiden aineiston vertailussa olen käyttänyt ristiintaulukointia, kontingenssikerrointa (C) sekä testisuureen merkitsevyytensä eli p-arvoa (p), koska taulukosta on silmämääräisemmin helpompi erottaa ryhmien välisiä eroja, ja kontingenssikerroin sopii luokitteluasteikollisten muuttujien riippuvuuksien mittaamiseen (Karjalainen 2010, 122). Kyselylomakkeessa käytetyt taustatiedot, kuten asiointitoimisto sekä asioitava asia ovat luokitteluasteikollisia muuttujia. P-arvo mittaa kuinka todennäköisesti esitetty tulos pitää paikkaansa (Karjalainen 2010, 220). Työntekijöiden aineiston vertailussa on käytetty ristiintaulukoinnin, kontingenssikerroimen ja p-arvon lisäksi Pearsonin korrelaatiokerrointa (r), joka on tavallisin määrällisen tutkimuksen kahden tekijän välisen riippuvuuden mittaamisen väline (Heikkilä 2014, 90).

#### 4.5 Asiakasaineisto

Aineiston keruun jälkeen sain asiakkaiden haastatteluista paljon laadullista materiaalia. Lähdin liikkeelle lukemalla aineistoa monta kertaa tehden samalla tulkintaa mahdollisista erilaisista teemoista. Analyysin idea on tiivistää, järjestää ja jäsentää aineistoa niin, ettei mitään olennaista jää pois vaan, että tietoarvo jopa kasvaa (Eskola 2001, 173; Eskola & Suoranta 2014, 138). Aineistosta erotellaan teemoja ja nostetaan esille tutkimustehtävää valaisevia asioita ja mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi. Tyypittely tarkoittaa aineiston yleisimpiä tyyppisiä, jotka kuvaavat vastauksia laajemminkin. (Eskola & Suoranta 2014, 175-186.) Kyse on aineiston pilkkomisesta eri aiheiden mukaan. Näin pystyy vertaamaan erilaisten teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Aineistoa läpikäydessä vastauksista nousi esiin monenlaisia havaintoja, erilaisia teemoja ja niiden sisällä erilaisia tyyppisiä. Jotkut asiat toistuivat useissa vastauksissa, jotkut vastaukset olivat ainutkertaisia mutta valaisivat erityisen hyvin jotakin asiaa. Laadullisessa analyysissä on aiheellista miettiä, nostetaanko esille mielenkiintoisimpia ilmiöitä vai kuvataanko aineisto tasapuolisesti. Yleensä tutkimuksessa päädytään tuomaan esille mielenkiintoisimmat aineistosta nousevat asiat. Usein analyysi aloitetaan nostamalla aineiston mielenkiintoisimmat kohdat

tarkasteluun, eikä edetä kysymysjärjestyksessä. (Eskola 2001, 173: Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Eskolan (2001, 174) mukaan teema-analyysi kannattaa rakentaa antoisimpien vastausten ympärille. Ne ovat pääpalat, joihin liitetään lisää materiaalia muista vastauksista. Samalla syntyviin teemoihin liitetään omia ajatuksia. (Eskola 2001, 174.) Laadullisessa tutkimuksessa pitää muistaa, että kyseessä ei ole keskiarvon etsimistä, eikä aineiston tyypittely ja pelkistäminen tarkoita tiedon hävittämistä. Yksikin poikkeava vastaus on arvokas ja tuhoaa säännön. (Alasuutari 1999, 33). Laadullinen materiaali ei yleensä ole yhtenäinen vaan vastauksia on hyvin erilaisia (Eskola & Suoranta 2014, 140). Tässä tutkielmassa on edetty Eskolan (2001, 174) esittämällä tavalla. Aineistosta löytyi mielenkiintoisia ilmiöitä, joiden ympärille kertyi lisää asiakkaiden huomioita ja mielipiteitä palveluopastuksesta. Teemoittelun ja tyypittelyn jälkeen asiakkaiden aineistosta nousi esiin kahdeksan asiaa, joihin asiakkaat olivat palveluopastuksessa tyytyväisiä ja kahdeksan osa-aluetta, joita he toivoivat kehitettävän. Asiakkaiden kokemukset käydään tarkemmin läpi tulokset-luvussa.

Olen analysoinut asiakkaiden aineistoa myös määrällisillä menetelmillä tarkastelemalla, onko taustatekijöillä vaikutusta palvelun kokemiseen. Laadullisen aineiston käsittelyä määrällisillä tutkimusmenetelmillä kutsutaan kvantifioimiseksi. Yleensä sitä käytetään juuri vaikutusten tutkimisessa. (Eskola & Suoranta 2014, 165-166.) Kvantifioiminen tässä tutkielmassa tarkoitti sanallisen tekstin muuttamista numeroiksi, joka mahdollistaa vastausten erojen tarkastelun taulukossa sekä tarkastelemaan taustatekijöiden vaikutuksia vastauksiin. Tällä tavoin aineistoa ei ole pelkästään tulkittu vaan pyritty myös määrällisesti todistamaan tiettyjä merkityksiä palvelun kokemisessa.

#### 4.6 Työntekijäaineisto

Ennen kuin aineistoa lähdetään purkamaan, täytyy hahmottaa mihin kysymyksiin aineistosta halutaan vastaus. Onko tarkoituksena kuvata tuloksia vai verrata erilaisia merkityksiä? (De Vaus 2014, 203). Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata henkilökunnan ja asiakkaiden kokemuksia sekä verrata kokemuksia hyvän asiakaspalvelun käytänteisiin. Työntekijäaineiston väittämäpatterisosta saadut vastaukset ovat selkein esittää jakaumataulukossa prosenttiosuuksina eli suhteellisina frekvensseinä. Likertin-asteikko mielletään useimmiten asenne-asteikon lisäksi tasaväliseksi järjestysasteikoksi, vaikka varsinaisesti Likertin-asteikko ei olekaan välimatka-asteikko. Se kuitenkin käsitetään usein välimatka-asteikoksi, jos voidaan ajatella, että vastausvaihtoehdot kuten täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä välit ovat aina saman pituiset. Tällöin on mahdollista käyttää prosenttiosuuksien lisäksi määrällisten muuttujien tunnuslukuja esimerkiksi keskiarvoa sekä keskihajontaa. (Karjalainen 2010, 39; Valli 2015, 78-80.)

Työntekijöiden väittämävastauksien havaintotaulukko esitetään tuloksissa taulukkona sekä sanallisesti keskittyen kuinka suurin osa työntekijöistä on vastannut. Käytännössä tämä tarkoittaa kahden väittämän yhdistämistä, esimerkiksi kuinka moni on vastannut väittämään täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Näin pystyy hahmottamaan mihin kohtaan suurin osa vastan-  
neista kuuluu. Työntekijöiden kyselylomakkeen kaksi avointa kysymystä analysoidaan teemoit-  
telemalla kuten aiemmin esitelty asiakkaiden aineisto.

Vaikka päätavoitteena on tarkastella työntekijöiden aineistoa prosenttien, keskilukujen sekä teemoittelun keinoin, olen myös vertaillut taustatekijöiden merkitystä vastauksiin, kuten asi-  
akkaidenkin aineiston kohdalla. Merkitykset ovat työntekijöiden aineiston kohdalla laskettu  
väittämävastausten perusteella, jolloin käytetään määrällisen tutkimuksen keinoa selvittää  
kahden tekijän välisen yhteyden voimakkuutta. Kontingenssikertoimen lisäksi on käytetty  
Pearsonin korrelaatiokerrointa ( $r$ ), niissä väittämässä missä se on mahdollista. Pearsonin kor-  
relaatiokerrointa voidaan käyttää vähintään kahden välimatka-asteikollisen muuttujan välillä.  
(Heikkilä 2014, 90, 192.)

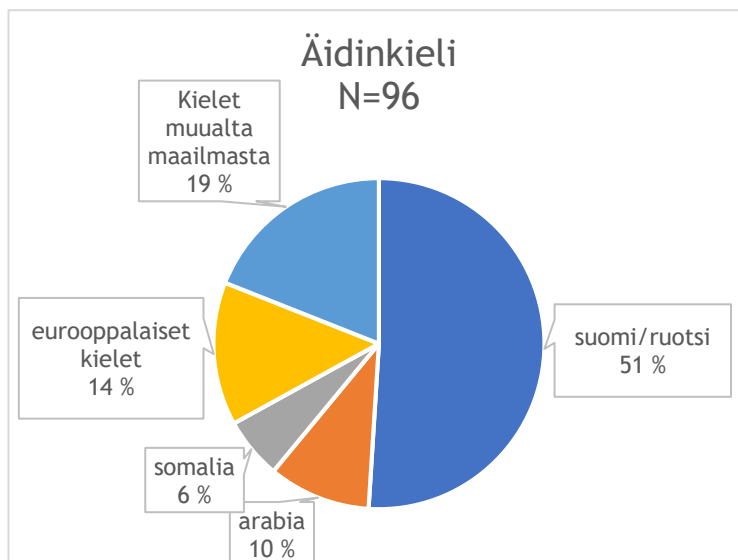
Kyselytutkimuksen analyysiin kuuluu usein summamuuttujat. Kyselylomakkeessa yhtä aihealu-  
etta tiedustellaan useilla eri kysymyksillä tai väittämillä. Summamuuttuja kokoaa kaikkien  
väittämien vastaukset yhdeksi kokonaisuudeksi. (Metsämuuronen 2001, 41.) Tässä tutkiel-  
massa on myös käytetty summamuuttujia mutta niitä ei esitellä, koska niitä käyttämällä kor-  
relaatiota ei syntynyt missään isossa kokonaisuudessa. Työntekijöiden kysymyspatteristot oli  
jaettu teemoihin selkeys, vuorovaikutus, resurssit, turvallisuus ja lopputulos. Yhdistin kaikki  
väittämien vastaukset oman pääotsikkonsa alle. Mikään iso kokonaisuus ei korreloinut tausta-  
muuttujien kanssa eli suuressa kokonaisuudessa taustalla kuten koulutuksella ei ollut merki-  
tystä minkään teeman kanssa. Merkittävyyttä esiintyi yksittäisten kysymyksen kohdalla, joita  
käyn myöhemmin tarkemmin läpi.

## 5 Tulokset

Tulokset esitellään siten, että ensin käydään läpi asiakasaineisto yleisesti, jonka jälkeen siir-  
rytään tarkastelemaan asiakkaiden vastauksia avoimiin kysymyksiin. Tämän jälkeen verrataan,  
esiintyykö vastauksissa riippuvuussuhteita taustamuuttujiin. Asiakasaineiston jälkeen käydään  
läpi työntekijäaineisto. Työntekijäaineisto on jaettu yleiseen aineiston esittelyyn, mielipide-  
muuttujiin sekä avoimiin kysymyksiin. Mielipidemuuttujat käydään läpi kysymyspatteriston  
teemojen mukaan: palvelun selkeys, vuorovaikutus, resurssit, turvallisuus sekä palvelun lop-  
putulos. Lopuksi tarkastellaan, esiintyykö työntekijäaineistossa riippuvuutta taustamuuttujiin.

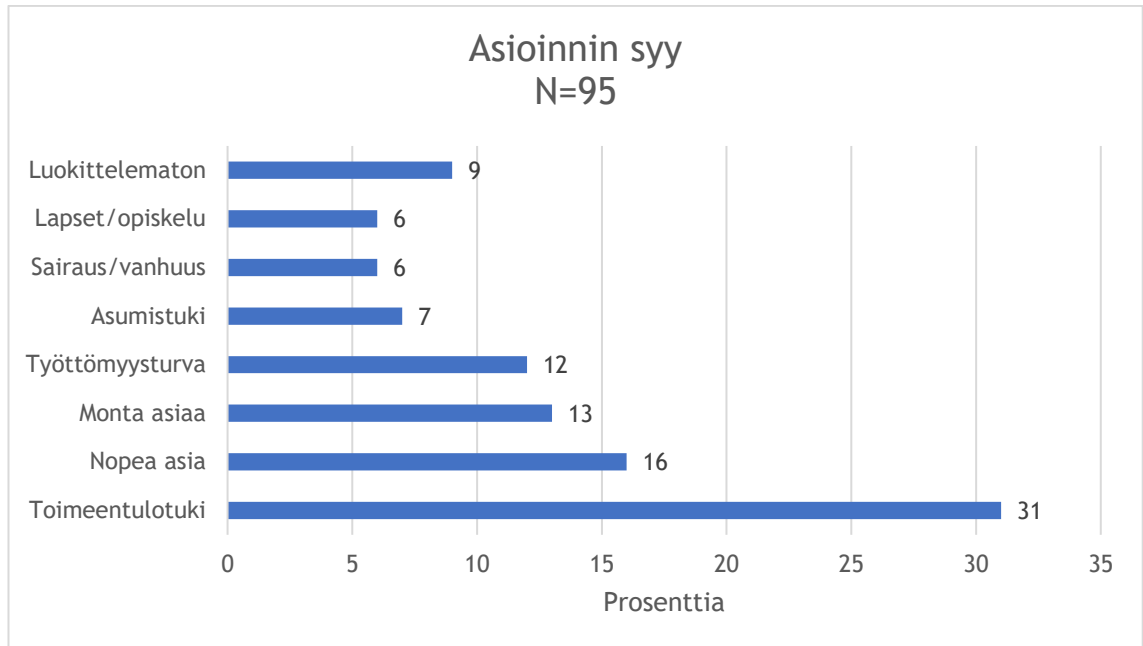
## 5.1 Asiakasaineisto

Kaiken kaikkiaan asiakkaiden kyselyyn osallistui 106 henkilöä. Kaikki eivät vastanneet jokaiseen kohtaan, jonka takia vastausmäärä vaihtelee eri kysymyksissä. Ikänsä kertoi 95 asiakasta. Vastaaajien keski-ikä on 41 vuotta. Vanhin vastaaja oli 79-vuotias ja nuorin 17-vuotias. Keskihajonta asiakkaiden iässä on 15 vuotta. Vastaaajista 54 % oli miehiä ja 46 % naisia. Äidinkielen kielekseen 48 % ilmoitti jonkin muun kielen kuin suomen tai ruotsin. Muista kielistä erottui kaksi. Arabiaa kertoi puhuvan äidinkielenään yhdeksän henkilöä ja somalia kuusi vastaajista. Muita kieliä oli tasaisesti yksi tai kaksi puhujaa. Yhteensä eri kieliä oli 29 suomi ja ruotsi mukaan luettuna. Muun kuin suomen- tai ruotsinkielisiä oli paljon. Aineiston keräämistä se ei kuitenkaan haitannut, koska vain muutaman henkilön kohdalla kyselylomakkeen täyttäminen ei onnistunut yhteisen kielen puuttuessa. Kuviossa yksi äidinkieli kuviolla esiteltyinä.



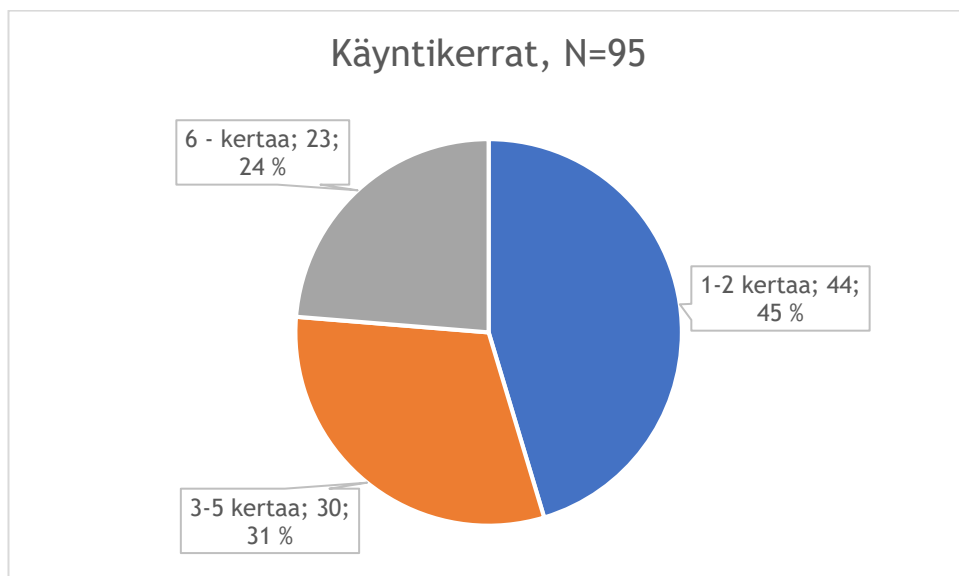
Kuvio 1 Asiakkaiden äidinkieli

Vastauksista käy ilmi, että Kelaan tullaan usealla eri asialla. Yksittäisistä etuuksista eniten palveluopastusta työllistä toimeentulotuki yhteensä 31 mainintaa. Asiointisyöt ovat jaettu kahdeksaan ryhmään myöhempää vertailua varten. Toimeentulotuen lisäksi asiointiasiat jakautuvat nopean asian toimittajiin, usean eri asian toimittajiin, työttömyysturvaan, asumistukeen, sairauteen ja vanhuuteen liittyviin etuuksiin sekä lapsiin ja opintoihin liittyviin etuuksiin. Yhdeksän vastausta jäi luokittelemattomaksi, koska niitä ei voinut luotettavasti yhdistää mihinkään ryhmään. Kuviossa kaksi on esitelty asiointin syyt.



Kuvio 2 Toimistossa asioinnin syy

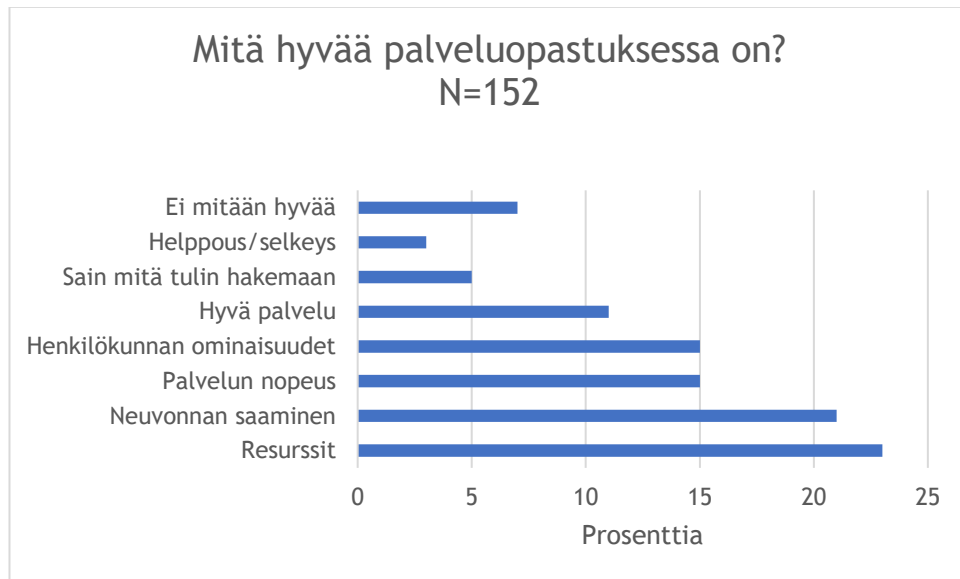
Vastauksista 48 % on Kampin toimistosta ja 26 % kummastakin Leppävaarasta ja Tikkurilasta mikä selittyy sillä, että Kampin toimiston asiakasmäärät ovat moninkertaiset verrattuna suunnilleen samankokoisiin toimistoihin Leppävaaraan ja Tikkurilaan (Kaasinen 2017). Ensimmäistä tai toista kertaa 2017 vuonna oli asioimassa vähemmistö vastaajista. 55 % vastaajista oli ehtinyt käymään Kelassa noin kolmen kuukauden aikana vähintään kolme kertaa. Vähintään kuusi kertaa käyneitäkin oli 24 % kaikista asiakkaista kuten seuraavasta kuviosta voi nähdä.



Kuvio 3 Käyntikertojen määrä alkuvuodessa 2017

### 5.1.1 Mitä hyvää palveluopastuksessa on?

Asiakkaiden vastauksista nousee kahdeksan aihetta, jotka asiakkaat kokevat hyvänä asiana palveluopastuksessa: resurssit, neuvonnan saaminen, palvelun nopeus, henkilökunta, saa sen mitä tulee hakemaan sekä palvelun helppous ja selkeys. Omiksi ryhmiä nousivat myös vastaukset, palvelu on hyvä sekä se, ettei palvelussa ole mitään hyvää. Asiakkaiden mainitsemat palvelun hyvät asiat ovat esiteltyinä tarkemmin alla olevassa kuviossa.



Kuvio 4 Asiakkaiden kokemukset asioista, jotka tekevät palveluopastuksesta hyvän

Palveluopastuksen hyvänä puolena asiakkaat pitivät eniten resursseja, jotka saivat yhteensä 35 mainintaa. Asiakkaat arvostivat mahdollisuutta käyttää tietokonetta, tulostaa ja kopioida. Asiakkaat mainitsivat hyväksi asiaksi myös toimiston perustarvikkeet kuten pöydät, tuolit, kynät ja postilaatikon, johon voi esimerkiksi jättää valmiit hakemukset. Tilan yleisilme, toimiston sijainti, toimistossa olevat ohjelaput sekä eri toimistojen samankaltaisuus saivat myös mainintoja hyvänä asiana.

Toiseksi eniten mainintoja sai henkilökunnan paikalla oleminen ja mahdollisuus saada heiltä opastusta ja neuvontaa, yhteensä 32 mainintaa. Asiakkaat pitivät hyvänä, että paikalla on henkilö, joka pystyy heti ottamaan asiakkaaseen kontaktia ja kysymään millaisella asialla asiakas on. Toisaalta vastauksissa myös todettiin, että palvelu ja neuvonta on hyvää, jos itse ymmärtää ottaa kontaktia työntekijään tai kun maltaa odottaa. Kahdessa vastauksessa sanottiin, että työntekijä yrittää auttaa. Seuraavassa kaksi tyypillistä asiakasvastausta neuvonnasta sekä palvelun resursseista.

*”Tulevat neuvomaan nopeasti. Koneita on niin pystyy käymään liitteitä. Kopiokoneet tosin nyt ei toimi.”*

*”Oli joku jolta pystyi kysymään. Pikapalvelu. Katsoin myös että koneet on ja tulostimet on jos ei kotonaan pysty tekemään.”*

22 mainintaa saivat molemmat palvelun nopeus sekä henkilökunnan ammattitaito ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Nopeutta arvostettiin ja pidettiin siitä, ettei välttämättä tarvitse mennä jonottamaan vuoronumerolle. Henkilökunnassa arvostettiin ystävällisyyttä, valmiutta auttaa sekä luotettavuutta. Asiakkaat kokivat, että työntekijät ovat hyviä opastamaan, ovat hyviä ihmisiä ja kielitaitoisia.

*”Jos on pitkä jono pystyy aulatyöntekijän kanssa nopeemmin hoitamaan asian. Ei tarvii jonottaa. Jos käy hyvä tsägä että voivat hoitaa asian.”*

*”...nopeasti tulee ihminen kysymään millä asialla. Ystävällinen ja kärsivällinen vaikka olisi kuinka paljon asiakkaita. Ei koskaan ole tullut paha tai nolo olo.”*

17 asiakasta mainitsi palvelun olevan hyvä tai kiva. Seuraavaksi eniten mainintoja sai se, että palvelusta saatiin se mitä tultiin hakemaan, yhteensä kahdeksan mainintaa. Viimeiseksi viisi mainintaa sai palveluopastuksen helppous ja selkeys.

*”Hyvä asiakaspalvelu. hyvät neuvot. tietää taas yhden asian miten pitää toimia. En tiennyt ennen.”*

*”Helppo ymmärtää mitä toimistossa tapahtuu.”*

*”Helppo ja nopea.”*

Yksitoista mainintaa sai se, ettei palveluopastus ole hyvä palvelu. Teemoista irralliseksi jäi vastaus, jossa hyväksi asiaksi palveluopastuksessa mainittiin muiden asiakkaiden hyvä käytös.

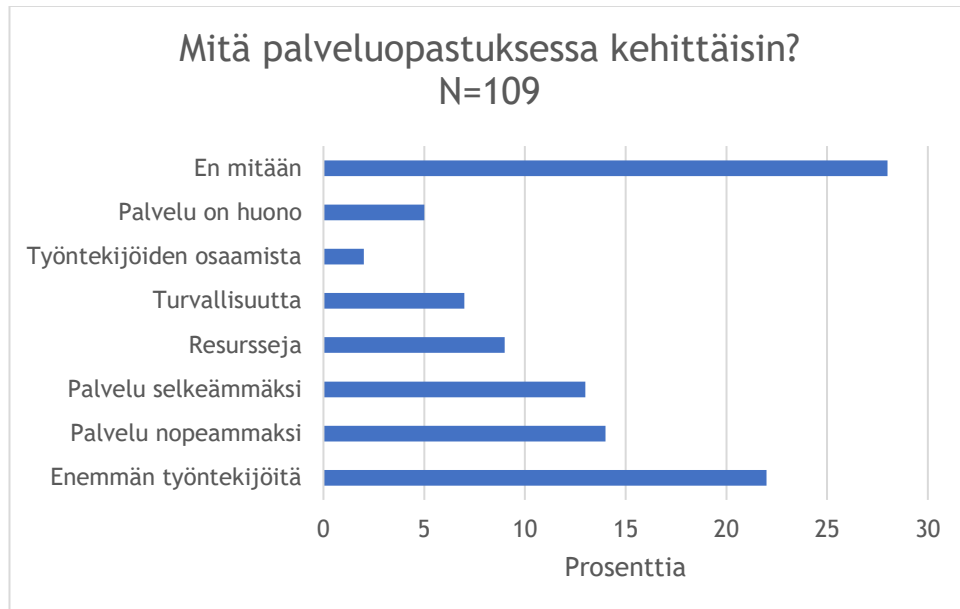
*”Ei mitään hyvää.”*

*”En ole tyytyväinen.”*

#### 5.1.2 Mitä palveluopastuksessa kehittäisin?

Asiakkaiden toiveet palvelun kehittämiseksi jakaantuivat myös kahdeksaan teemaan. Asiakkaat toivoivat palveluun enemmän työntekijöitä, nopeampaa ja selkeämpää palvelua,

resursseja pitäisi olla enemmän, turvallisuutta haluttiin paremmaksi, samoin työntekijöiden osaamista. Suurin osa vastaajista kuitenkin vastasi kysymykseen, etteivät keksi mitään kehitettävää. Toisaalta 5 % vastaajista koki, että palvelu on kaikkineen huono.



Kuvio 5 Asiat, joita asiakkaat haluaisivat kehittää palveluopastuksessa

Kysyttäessä mitä asiakkaat kehittäisivät palveluopastuksessa, suurin osa vastauksista liittyi työntekijöiden vähäiseen määrään verrattuna asiakkaiden määrään. 22 mainintaa sai toive työntekijämäärän nostamisesta. 14 mainintaa sai ruuhkautunut toimisto, jonka seurauksena palvelua haluttiin nopeammaksi.

*”Työntekijöitä enemmän. Ei toimi. Kohtuuton jono asiointiin. Ei ole sujuva. Ruuhkautunut...”*

*”Päisisi nopeemmin pois.”*

*”Pitää odottaa paljon.”*

Pika-asiointia toivottiin myös selkeämmäksi. Se sai asiakkailta 13 mainintaa. Asiakkaat kertoivat, että etuilu on ongelma, koska palvelulla ei huomattu olevan selkeitä sääntöjä. Tähänkin vaikuttaa asiakkaiden suuri määrä. Mainintoja sai myös se, että työntekijät eivät erotu kunnolla asiakkaista. Asiakkaat kertoivat, ettei heille ollut selkeää, miten palveluopastus toimii. Asiakkaat toivoivat selkeämpiä ohjeita siihen, kuinka vuoronumeroasiointiin pääsee. Hyvänä palveluna ei pidetty sitä, että vuoronumeroita ei enää saa, vaikka toimisto on auki. Palveluopastuksella kun ei pysty hoitamaan laajempia asioita.



*”Ohjaaja pyörii monen asiakkaan kanssa. Tarvitsen neuvoa ja joudun odottamaan milloin neuvoja tulee takaisin.”*

*”Minulla oli pieni kysymys onko oikea hakemus. Jonotin järkyttävän pitkän ajan että voin sen kysyä. Ei näy ketään työntekijöitä. Kysyy yhdeltä ja häviää sitten pitkäksi ajaksi. Toista ei näkynyt ollenkaan.”*

*”Henkilöistä (työntekijöistä) ei oikein tiedä mitä he ovat. Voisi olla selkeemmin nimikyltti tai muuta että on töissä...”*

*”Työntekijöitä aulassa 1 tai 2 työntekijää ja ympärillä 1000 ihmistä. Siinä helppo etuilla myös. Olisi hyvä jos siinäkin olisi vuoronumero pika asiointiin.”*

*”Kun tulin mietin mihin meidän pitää mennä. Luulin että pitää ottaa laitteesta numero. Vähän epäselvä.”*

Seuraavaksi eniten mainintoja sai resursseihin liittyvät asiat yhteensä yhdeksän mainintaa. Tila pidettiin hälyisänä ja ratkaisuna ehdotettiin tilanjakajia. Toimistoa pidettiin myös liian pienenä. Asiakkaat toivoivat ilmaista juomamahdollisuutta, asiakasvessaa, tulkkipalvelua ja enemmän istumapaikkoja. Yhdessä vastauksessa kaivattiin enemmän opasteita muiden palveluntuottajien palveluista. Postilaatikko sai myös mainintoja. Sen ei koettu olevan tarpeeksi hyvin esillä ja yksi asiakas huomasi, että se oli niin täynnä, ettei oma toimitettava asia mennut mahtua sisälle.

Turvallisuuden puute sai myös mainintoja. Fyysisen turvallisuuden puute sai viisi mainintaa. Turvallisuus koettiin huonoksi, koska asiakastilassa oli hälyisää käytöstä, eikä vartijaa ollut paikalla. Tietoturva asioihin kiinnitti huomiota kaksi asiakasta.

*”...Vartija voisi olla hyvä. Tunteet kuumenee. Erilaisia ihmisiä erilaisia mielipiteitä. Tulee sanaharkkaa helposti.... Pitäisi olla joku systeemi, koska nyt ohitellaan ihan miten vaan. Sitten kun sanoo siitä niin vaarassa.”....*

*”Ei ole riittävästi yksityisyyttä. Koskee keskustelua ja tietokoneet ei ole suojattu mitenkään...”*

*”Intimiteetti suoja voisi olla parempi. Ei viitsi mennä ylös (vuoronumerolle), koska kauhea ruuhka mieluummin asioi tässä (aulassa) niin pääsee ajoissa pois. Vaikka olisikin sellaista mitä ei viitsisi aulassa sanoa...”*

Kaksi mainintaa sai henkilökunnan puutteelliset asiakaspalvelutaidot. Koettiin, ettei työntekijällä ollut riittävästi tietoa ja toisessa vastauksessa ei pidetty työntekijää asiakaspalveluhenkisenä. Kaksi mainintaa sai myös se, että palvelu koettiin henkilökunnalle liian raskaana.

*”Voisi olla 2 (työntekijää). Kauhea porukka repimässä hihasta. Varmaan hirveen ressaava työ.”*

Viisi mainintaa sai se, ettei palvelu ole hyvä. Maininnoissa asiakkaat kertoivat, ettei palvelu toimi, siinä ei ole mitään hyvää ja koko palvelu pitäisi lopettaa. Kuitenkin en kehittäisi mitään sai 28 mainintaa, mikä on suurin osa kaikista esiin tulleista asioista.

### 5.1.3 Vastausten riippuvuussuhteet

Asiakkaiden aineisto koostuu sanallisesta materiaalista sekä selittävistä muuttujista (ikä, sukupuoli, äidinkieli jne.). Olen tutkielmassani verrannut, onko selittävillä muuttujilla merkitystä asiakkaiden vastauksiin. Tätä varten olen muuttanut sanallisen aineiston numeraaliseen muotoon SPSS-ohjelmalla. Asiakkaiden vastaukset ovat aiemmin muutettu erilaisiin teemoihin, joten jokainen teema sai numeraalisen muodon. Samoin äidinkieli ja toimitettava asia on muutettu numeroiksi. Riippuvuuskien tutkinnassa asiakkaiden aineistossa on käytetty ristiintaulukointia, kontingenssikerrointa sekä merkitsevyytensä eli p-arvoa. Kontingenssikerroin, myöhemmin tässä tekstissä C, on riippuvuuden määrään käytetty mittaamisen väline. Sitä käytetään erityisesti luokitteluasteikollisten muuttujien vertaamiseen, josta on kyse asiakkaiden aineistossa. Riippuvuutta voi nähdä esiintyvän, jos  $C > 0,3$ . Samoin riippuvuutta voi esiintyä, jos merkitsevyytensä on  $p < 0,05$ . (Karjalainen 2015, 122, 221.)

Verrattaessa asiakkaiden ikää ja vastauksia riippuvuutta ei ole ollenkaan. Sukupuolellakaan ei näytä olevan merkitystä vastausten jakautumiseen. Sen sijaan äidinkielellä ja vastauksilla näyttää olevan riippuvuutta toisiinsa sekä kysymyksessä mitä hyvää palvelussa on? ( $C=0,48$  ja  $p=0,01$ ) sekä kysymyksessä mitä kehitettävää palvelussa on? ( $C=0,40$  ja  $p=0,05$ ). Äidinkielen suhde vastauksiin on saatu jakamalla vastaajat kahteen ryhmään: suomen- ja ruotsinkieliset sekä muun kieliset. Eri kieliryhmiä oli paljon, eikä niissä ollut vastaajia tarpeeksi luotettavaan vertailuun. Jakamalla vastaajat kahteen osaan kotimaisiin kieliin tuli 46 asiakasta ja muun kielisiin 45 asiakasta. Seuraavissa taulukoissa on esitelty tarkemmin vastausten jakautuminen äidinkielen perusteella.

		Mitä hyvää palvelussa on?								Total
		Henkilökuntaa on läsnä	Palvelun nopeus	Osaava henkilökunta	Resurssit	Palvelu on hyvä	Sain mitä tulinkin hakemaan	Helpous/selkeys	Palvelu ei ole hyvä	
Äidinkieli	Suomi/ruotsi	Count 12	9	6	7	0	4	1	4	43
	% within Äidinkieli	27,9%	20,9%	14,0%	16,3%	0,0%	9,3%	2,3%	9,3%	100,0%
Muu		Count 6	6	12	1	12	0	2	4	43
	% within Äidinkieli	14,0%	14,0%	27,9%	2,3%	27,9%	0,0%	4,7%	9,3%	100,0%
Total		Count 18	15	18	8	12	4	3	8	86
	% within Äidinkieli	20,9%	17,4%	20,9%	9,3%	14,0%	4,7%	3,5%	9,3%	100,0%

Taulukko 1 Äidinkielen merkitys palvelun kokemisessa

		Palvelussa kehittäisin									Total
		Lisää työntekijöitä	Palvelua nopeamaksi	Resursseja	Palvelun selkeyttä	Enmitään	Asiakaspalvelua	Tietoturvaa	Fyysistä turvallisuutta	Palvelu on huono	
Äidin- kieli	Suomi/ ruotsi	Count 13	4	7	5	9	1	2	1	3	45
	% within Äidin- kieli	28,9%	8,9%	15,6%	11,1%	20,0%	2,2%	4,4%	2,2%	6,7%	100,0%
Muu		Count 3	9	3	4	19	1	0	1	2	42
	% within Äidin- kieli	7,1%	21,4%	7,1%	9,5%	45,2%	2,4%	0,0%	2,4%	4,8%	100,0%
Total		Count 16	13	10	9	28	2	2	2	5	87
	% within Äidin- kieli	18,4%	14,9%	11,5%	10,3%	32,2%	2,3%	2,3%	2,3%	5,7%	100,0%

Taulukko 2 Äidinkielen merkitys palvelun kokemisessa

Vertaillessa näkyy, että vain kotimaisten kielten puhujat kertoivat saaneensa palvelusta sen mitä tulivat hakemaan. Toiseksi kotimaisten kielten puhujat kiinnittivät enemmän positiivista huomiota toimistojen resursseihin. 16 % heistä kiinnitti tähän huomiota, kun muun kielisistä resurssit hyvänä asiana mainitsi 2 % vastaajista. Suomen- ja ruotsinkieliset puhujat kiinnittivät myös enemmän huomiota siihen, ettei työntekijöitä ole tarpeeksi. Heistä 29 % koki näin, kun muun kielisistä näin koki 7 %. Suomen- ja ruotsinkielisistä yksikään ei vastannut, että palvelu on hyvä. Muun kielisistä näin vastasi 29 % vastaajista. Muun kielisistä 45 % ei ollut mitään kehitysehdotuksia. Suomen- ja ruotsinkielisistä näin vastasi 20 %. Muun kieliset kiinnittivät suomen- ja ruotsinkielisiä enemmän positiivista huomiota henkilökunnan ominaisuuksiin. Heistä näin vastasi 28 % kun suomen- ja ruotsinkielisistä 14 %. Molemmista osapuolista 9 prosenttia on sitä mieltä, että palvelu ei ole hyvä.

Asioitavan asian merkitystä vastauksiin on haastava vertailla, koska jakautuminen eri asiointiryhmiin on epätasaista. Suurimpana ryhmänä on toimeentulotuki, jossa mainintoja on 31 kappaletta. Pienimpinä ryhminä on sairaus- ja eläke-etuudet sekä lapsiin ja opintoihin liittyvät etuudet, joissa molemmissa on kuusi vastausta. Epäluotettavuuden takia vertailua ei ole tehty. Riippuvuutta ei esiinny myöskään käytikertojen ja vastausten välillä.

Toimistokohtaisissa vastauksissa on huomattavissa tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta, tosin vain hyvän asian kokemisessa ( $C=0,53$ ,  $p=0,001$ ). Ristiintaulukoinnissa nousee esiin, että kolme kokonaista teemaa tulee puhtaasti yhdestä toimistosta. Kampin asiakkaat ovat ainoat, jotka ovat huomioineet resurssit sekä palvelun helppouden ja selkeyden hyvänä asiana, asiakkaista 17 %. Vastaukset, palvelusta saatiin se mitä tultiin hakemaan, tulivat kaikki Tikkurilan toimistosta, jossa 17 % asiakkaista vastasi näin.

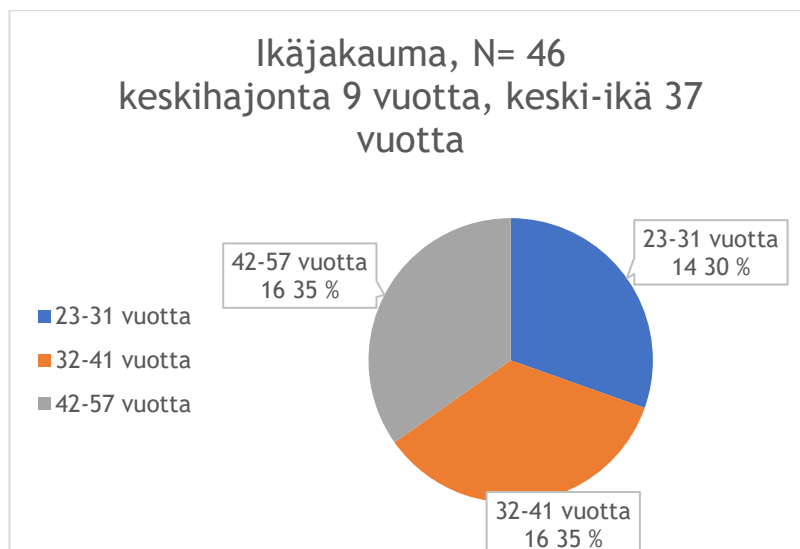
Leppävaaran toimiston vastaukset poikkeavat Tikkurilan ja Kampin toimistoista kerätyistä vastauksista. Leppävaarassa asioineista suurin osa piti hyvänä palveluopastuksessa sitä, että paikalla on henkilökuntaa neuvomassa, kun Kampissa ja varsinkaan Tikkurilassa asioineille tämä ei ollut niin tärkeää. Myöskään palvelun nopeus ei ollut Kampissa ja Tikkurilassa niin arvostettu kuin se oli Leppävaarassa. Leppävaaran vastaukset eroavat myös työntekijöiden ominaisuuksien arvostamisessa. Siellä tätä arvosti 14 %, kun Tikkurilassa määrä oli 22 % ja Kampissa 24 %. Asiakkaita, jotka vastasivat, että palvelu on hyvä, oli 22 % Tikkurilan asiakkaista, 13 % Kampin asiakkaista ja 5 % Leppävaaran asiakkaista. Tyytymättömien osuus oli Kampissa 7 %, Leppävaarassa 9 % ja Tikkurilassa 13 %.

		Mitä hyvää palvelussa on?								Total	
		Henkilökuntaa on läsnä	Palvelun nopeus	Osaava henkilökunta	Resurssit	Palvelu on hyvä	Sain sen mitä tulin hakemaan	Helpous/selkeys	Palvelu ei ole hyvä		
Toimisto	Kamppi	Count	9	6	11	8	6	0	3	3	46
		% within Toimisto	19,6%	13,0%	23,9%	17,4%	13,0%	0,0%	6,5%	6,5%	100,0%
Leppävaara		Count	9	7	3	0	1	0	0	2	22
		% within Toimisto	40,9%	31,8%	13,6%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	9,1%	100,0%
Tikkurila		Count	2	4	5	0	5	4	0	3	23
		% within Toimisto	8,7%	17,4%	21,7%	0,0%	21,7%	17,4%	0,0%	13,0%	100,0%
Total		Count	20	17	19	8	12	4	3	8	91
		% within Toimisto	22,0%	18,7%	20,9%	8,8%	13,2%	4,4%	3,3%	8,8%	100,0%

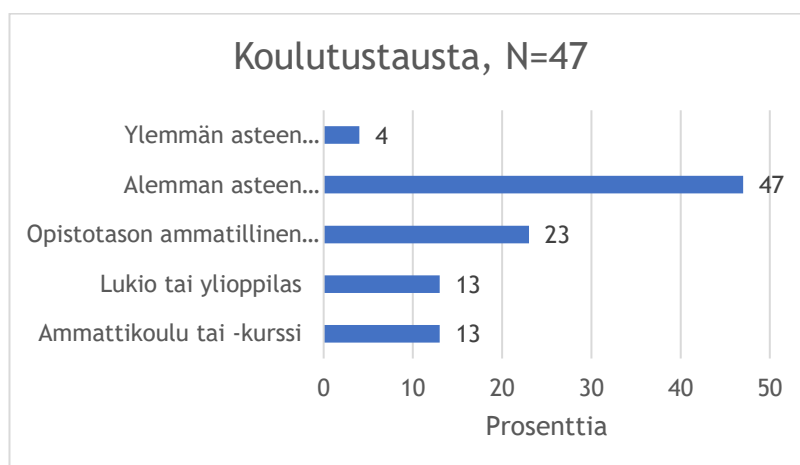
Taulukko 3 Toimiston merkitys palvelun kokemisessa

## 5.2 Työntekijäaineisto

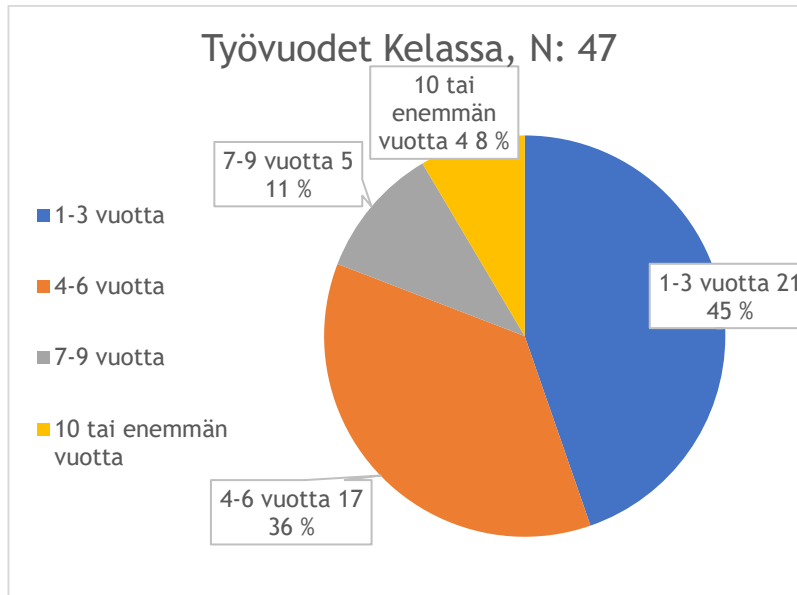
Tutkielmaan vastanneiden työntekijöiden keski-ikäsi muodostui 37 vuotta keskihajonnan ollessa 9 vuotta. Ikä vaihteli 57:stä 23:een. Naisia vastanneista oli 91 %. Yleisin koulutus oli alempi korkeakoulututkinto, jonka kertoi koulutukseensa lähes puolet vastaajista. Samoin lähes puolet kaikista vastanneista ovat uusia työntekijöitä, jotka ovat olleet Kelassa töissä enintään kolme vuotta. Suurin osa vastaajista työskenteli Kampin toimistossa, vastaajista 28 %. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli Tikkurilasta, vastauksista 13 % ja kolmanneksi eniten vastauksia tuli Itäkeskuksesta yhteensä aineistosta 10 %. Muiden toimistojen osuus kokonaisuudesta on kahdeksasta viiteen prosenttia eli käytännössä kaksi tai kolme vastausta. Vastauksia tuli jokaisesta pääkaupunkiseudun yksiköstä. Alla on esiteltyä kuviona työntekijöiden taustatietoja tarkemmin.



Kuvio 6 Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden ikäjakauma



Kuvio 7 Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden koulutustausta



Kuvio 8 Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden työvuodet Kelassa

### 5.2.1 Palvelun selkeys

Työntekijöiden vastaukset palvelun selkeydestä ei vaihdellut suuresti. Suurin osa (83 %) vastanneista oli sitä mieltä, että asiakkaisiin pystyy ottamaan kontaktia heti, kun he saapuvat toimistoon joko ollen täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Suurin osa työntekijöistä (57 %) oli täysin samaa mieltä sen kanssa, että palveluopastus on itselle selkeää. Kysyttäessä onko palvelun toimintamalli asiakkaille selkeä, täysin samaa mieltä oli enää 2 %. Suurin osa työntekijöistä on tyytyväisiä palvelun nopeuteen, hahmottamisen helppouteen ja joustavuuteen. Kuitenkin kysyttäessä joutuuko asiakas odottamaan palvelua, 88 % työntekijöistä oli sitä mieltä, että joutuu. Väite palveluopastus näyttäytyy asiakkaalle sekavana aiheuttaa vastausten vaihtelua ja monen on vaikea ottaa kantaa asiaan. Aivan selkeää ei näytä olevan myöskään yhteiset pelisäännöt.

	Täysin samaa mieltä (Arvo: 1)	Jokseenkin samaa mieltä (Arvo: 2)	En samaa mieltä (Arvo: 3)	Jokseenkin eri mieltä (Arvo: 4)	Täysin eri mieltä (Arvo: 5)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	Yhteensä
Pystyn ottamaan asiakkaaseen kontaktia heti kun hän saapuu toimistoon avg: 1,85	20 / 43%	19 / 40%	3 / 6%	5 / 11%	0 / 0%	0 / 0%	100%
Palveluopastuksen toimintatapa on minulle selkeä avg: 1,70	27 / 57%	13 / 28%	1 / 2%	6 / 13%	0 / 0%	0 / 0%	100%

Palveluopastuksen toimintatapa on asiakkaalle selkeä avg: 3,17	1 / 2%	17 / 36%	6 / 13%	19 / 40%	4 / 9%	0 / 0%	100%
Palvelu on nopeaa avg: 2,30	11 / 23%	21 / 45%	5 / 11%	10 / 21%	0 / 0%	0 / 0%	100%
Asiakkaan palveluntarve on helppo hahmottaa avg: 2,40	6 / 13%	27 / 57%	4 / 9%	9 / 19%	1 / 2%	0 / 0%	100%
Toimintatapa on suunniteltu palvelumaan asiakasta joustavasti avg: 2,07	14 / 30%	22 / 47%	3 / 6%	7 / 15%	0 / 0%	1 / 2%	100%
Asiakkaan on helppo löytää esitteet ja hakemukset avg: 2,60	10 / 21%	18 / 38%	3 / 6%	13 / 28%	3 / 6%	0 / 0%	100%
Asiakkaat joutuvat odottamaan palvelua avg: 1,74	20 / 43%	21 / 45%	4 / 9%	2 / 4%	0 / 0%	0 / 0%	100%
Palveluopastus näyttäytyy asiakkaalle sekavalta avg: 2,77	8 / 17%	11 / 23%	11 / 23%	11 / 23%	3 / 6%	3 / 6%	100%
Kaikilla työntekijöillä on yhteinen ymmärrys palveluopastuksen pelisäännöistä avg: 2,98	6 / 13%	13 / 28%	7 / 15%	18 / 38%	3 / 6%	0 / 0%	100%
<b>Yhteensä</b>	123 kpl / 26%	182 kpl / 39%	47 kpl / 10%	100 kpl / 21%	14 kpl / 3%	4 kpl / 1%	

Taulukko 4 Mielipidejakauma palveluopastuksen selkeydestä

### 5.2.2 Vuorovaikutus

Suurin osa työntekijöistä (89 %) koki, ettei heillä ole mahdollisuutta huomioida jokaista asiakasta, aulassa ei ole rauhallista neuvoa asiakasta (89 %) ja palveluopastus tapahtuu kiireessä (92 %). Hajontaa ei juuri ole myöskään väitteeseen asiakkaat kuuntelevat minua. 81% oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Väite pystyn antamaan asiakkaalle riittävästi tietoa, jakaa jonkin verran mielipiteitä. Kuitenkin 72 % on täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että asiakas saa heiltä riittävästi tietoa asiansa hoitamiseen. Enemmän mielipiteet jakautuvat



yksilöllisen palvelun antamisessa ja tiedon riittävästä saannista asiakkaalta, jotta neuvonta menee oikein. Kahteen väitteeseen näytti olevan vaikea muodostaa mielipidettä. Nämä väitteet ovat pystyn antamaan asiakkaille enemmän tietoa kuin he tulivat hakemaan ja aula on niin levoton, että se vaikeuttaa neuvontaa. Molemmissa kuitenkin täysin tai jokseenkin samaa mieltä sai eniten vastauksia.

	Täysin samaa mieltä (Arvo: 1)	Jokseenkin samaa mieltä (Arvo: 2)	En samaa enkä eri mieltä (Arvo: 3)	Jokseenkin eri mieltä (Arvo: 4)	Täysin eri mieltä (Arvo: 5)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	<b>Yhteensä</b>
Pystyn antamaan asiakkaalle riittävästi tietoa avg: 2,36	7 / 15%	27 / 57%	2 / 4%	11 / 23%	0 / 0%	0 / 0%	100%
Minulla ei ole mahdollisuutta huomioida jokaista asiakasta avg: 1,87	17 / 37%	24 / 52%	1 / 2%	2 / 4%	2 / 4%	0 / 0%	100%
Aulassa on rauhallista neuvoa asiakasta avg: 4,32	0 / 0%	3 / 6%	2 / 4%	19 / 40%	23 / 49%	0 / 0%	100%
Pystyn palvelemaan yksilöllisesti jokaista asiakasta avg: 3,53	1 / 2%	12 / 26%	5 / 11%	19 / 40%	10 / 21%	0 / 0%	100%
Palveluopastus tapahtuu kiireessä avg: 1,63	26 / 57%	16 / 35%	0 / 0%	3 / 7%	1 / 2%	0 / 0%	100%
Saan asiakkaalta tarpeeksi tietoa hänen tilanteestaan, jolloin pystyn neuvomaan oikein avg: 3,13	1 / 2%	15 / 33%	10 / 22%	17 / 37%	3 / 7%	0 / 0%	100%
Pystyn antamaan asiakkaille enemmän tietoa kuin he tulivat hakemaan avg: 2,43	6 / 13%	23 / 49%	12 / 26%	4 / 9%	2 / 4%	0 / 0%	100%
Asiakkaat kuuntelevat minua avg: 2,02	8 / 17%	30 / 64%	7 / 15%	1 / 2%	0 / 0%	1 / 2%	100%
Aula on niin levoton, että se vaikeuttaa	16 / 34%	14 / 30%	11 / 23%	5 / 11%	1 / 2%	0 / 0%	100%

neuvontaa avg: 2,17							
<b>Yhteensä</b>	82 kpl / 20%	164 kpl / 39%	50 kpl / 12%	81 kpl / 19%	42 kpl / 10%	1 kpl / 0%	

Taulukko 5 Mielpidejakauma palvelun vuorovaikutuksesta

## 5.2.3 Resurssit

Työntekijät olivat eniten yhtä mieltä väittämissä, asiakkaille tarkoitettuja laitteita on riittävästi, täysin tai jokseenkin eri mieltä 65 % vastanneista työntekijöistä. Asiakkailta ei ole tarpeeksi tilaa istua ja täyttää hakemuksia, täysin tai jokseenkin samaa mieltä 79 % sekä asiakkaita on liikaa, täysin tai jokseenkin samaa mieltä 89 %. Tästä huolimatta kaikki eivät kokee, että työntekijöitä on liian vähän. Vastaukset jakautuvat myös väitteissä aula on epäsiisti, palveluopastukseen tarkoitettuja laitteita on riittävästi sekä tila, jossa palveluopastusta teen, on viihtyisä.

	Täysin samaa mieltä (Arvo: 1)	Jokseenkin samaa mieltä (Arvo: 2)	En samaa enkä eri mieltä (Arvo: 3)	Jokseenkin eri mieltä (Arvo: 4)	Täysin eri mieltä (Arvo: 5)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	<b>Yhteensä</b>
Aula on epäsiisti avg: 3,47	1 / 2%	14 / 30%	5 / 11%	16 / 34%	11 / 23%	0 / 0%	100%
Työntekijöitä on tarpeeksi avg: 3,83	1 / 2%	8 / 17%	6 / 13%	15 / 32%	17 / 36%	0 / 0%	100%
Asiakkaille tarkoitettuja laitteita on riittävästi avg: 3,72	3 / 7%	8 / 17%	5 / 11%	13 / 28%	17 / 37%	0 / 0%	100%
Palveluopastukseen tarkoitettut työvälineet ovat puutteellisia avg: 2,91	6 / 13%	16 / 34%	6 / 13%	12 / 26%	6 / 13%	1 / 2%	100%
Tila, jossa palveluopastusta teen, on viihtyisä avg: 3,28	2 / 4%	15 / 32%	7 / 15%	12 / 26%	10 / 21%	1 / 2%	100%
Asiakkailta ei ole tarpeeksi tilaa istua ja täyttää hakemuksia avg: 1,96	21 / 45%	16 / 34%	2 / 4%	7 / 15%	1 / 2%	0 / 0%	100%

Asiakkaita on lii- kaa avg: 1,64	23 / 49%	19 / 40%	4 / 9%	1 / 2%	0 / 0%	0 / 0%	100%
<b>Yhteensä</b>	57 kpl / 17%	96 kpl / 29%	35 kpl / 11%	76 kpl / 23%	62 kpl / 19%	2 kpl / 1%	

Taulukko 6 Mielpidejakauma palvelun resursseista

#### 5.2.4 Turvallisuus

Turvallisuus jakaantuu tässä tutkielmassa kahteen osaan fyysiseen turvallisuuteen sekä tietoturvaan. Työntekijöistä 23 % ei tunne ollenkaan oloaan turvalliseksi aulassa ja jokseenkin samaa mieltä asian kanssa on 38 % työntekijöistä. Tämän lisäksi 54 % työntekijöistä vastasi täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteeseen minua on pelottanut aulassa turvallisuuteni puolesta. Väitteeseen minua huolettia asiakkaiden turvallisuus vastasi täysin tai jokseenkin samaa mieltä 47 % työntekijöistä. Näiden lisäksi 62 % työntekijöistä ei pidä neuvontatilanteita ollenkaan tai osittain rauhallisena. Vastaukset ovat samansuuntaisia tietoturvaan liittyvien väittämien kanssa. Asiakkaiden arkaluontoiset asiat voivat levitä ulkopuolisille, 65 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Asiakkaiden henkilötiedot eivät ole turvassa, 60 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Asiakkaan asioiden kirjaaminen koettiin suurimmaksi osaksi onnistuneena. 62 % on täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen asiakaskäyntien kirjaus on asiakasta hyödyttävää kanssa.

	Täysin samaa mieltä (Arvo: 1)	Jokseenkin samaa mieltä (Arvo: 2)	En samaa mieltä (Arvo: 3)	Jokseenkin eri mieltä (Arvo: 4)	Täysin eri mieltä (Arvo: 5)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	<b>Yhteensä</b>
Asiakkaiden arkaluontoiset asiat eivät voi levitä ulkopuolisille avg: 3,62	9 / 20%	2 / 4%	4 / 9%	12 / 26%	18 / 39%	1 / 2%	100%
Tunnen olevani turvassa aulassa avg: 3,49	4 / 9%	9 / 19%	5 / 11%	18 / 38%	11 / 23%	0 / 0%	100%
Neuvontatilanteet ovat rauhallisia avg: 3,66	0 / 0%	10 / 21%	8 / 17%	17 / 36%	12 / 26%	0 / 0%	100%
Asiakkaiden henkilötiedot eivät ole turvassa avg: 2,51	13 / 28%	15 / 32%	5 / 11%	10 / 21%	4 / 9%	0 / 0%	100%
Minua on pelottanut aulassa	8 / 18%	16 / 36%	3 / 7%	10 / 22%	7 / 16%	1 / 2%	100%

turvallisuuteni puolesta avg: 2,82							
Asiakaskäyntien kirjaus on asiakasta hyödyttävää avg: 2,47	16 / 34%	13 / 28%	4 / 9%	8 / 17%	6 / 13%	0 / 0%	100%
Minua huolettaa asiakkaiden turvallisuus avg: 2,98	4 / 9%	18 / 38%	5 / 11%	11 / 23%	7 / 15%	2 / 4%	100%
<b>Yhteensä</b>	54 kpl / 17%	83 kpl / 25%	34 kpl / 10%	86 kpl / 26%	65 kpl / 20%	4 kpl / 1%	

Taulukko 7 Mielipidejakauma palvelun turvallisuudesta

### 5.2.5 Palvelun lopputulos

Suurin osa työntekijöistä tekee aulassa mielellään töitä mutta kuitenkin 27 % on jokseenkin tai täysin eri mieltä. 13 % työntekijöistä on täysin samaa mieltä väitteen asiakkaiden asiat tulevat hoidetuksi kanssa. Kuitenkin jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa on 55 %. Näyttää siltä, että suurin osa työntekijöistä kokee saavansa vaikuttaa palveluopastuksen kehittämiseen ja saavansa tukea esimieheltään. Työntekijöiden mielipiteet jakautuvat väitteen palveluopastus on mukavaa ja palkitsevaa kohdalla. 30 % työntekijöistä on jokseenkin samaa mieltä ja 32 % jokseenkin eri mieltä sen kanssa, että palveluopastus on mukavaa ja palkitsevaa. Väitteeseen uskon, että asiakkaiden asiat voitaisiin hoitaa paremmin jollakin muulla tavalla, työntekijät suhtautuvat neutraalisti. 36 % ei ole samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. 17 % on jokseenkin samaa mieltä ja 19 % jokseenkin eri mieltä.

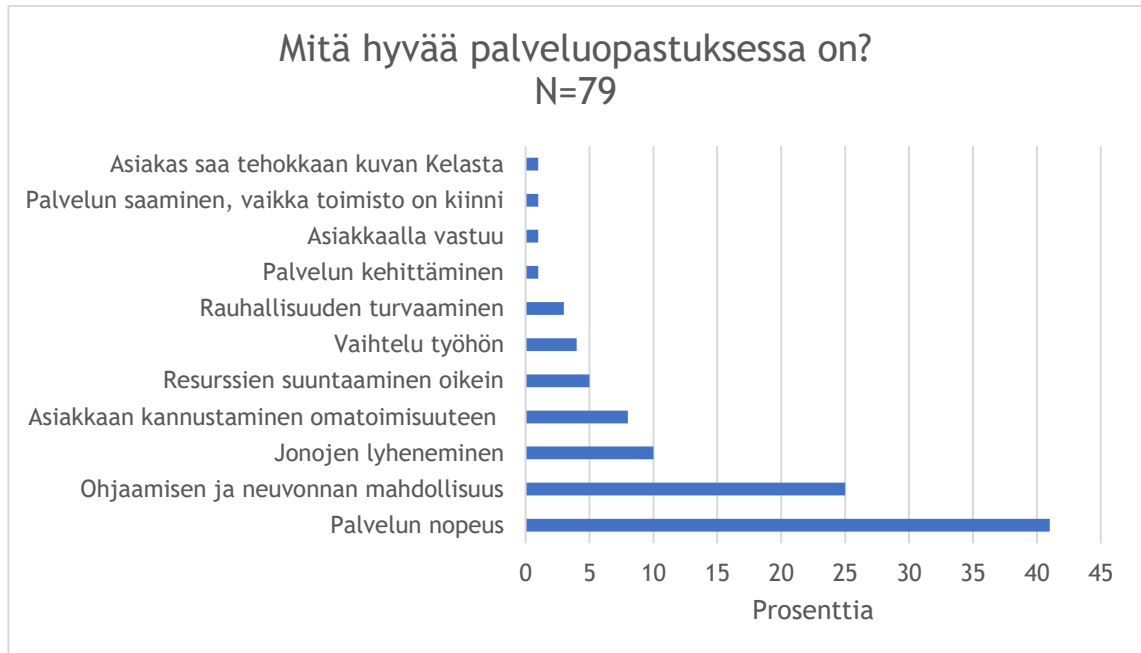
	Täysin samaa mieltä (Arvo: 1)	Jokseenkin samaa mieltä (Arvo: 2)	En samaa enkä eri mieltä (Arvo: 3)	Jokseenkin eri mieltä (Arvo: 4)	Täysin eri mieltä (Arvo: 5)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	<b>Yhteensä</b>
Teen työtä mielelläni aulassa avg: 2,49	11 / 23%	18 / 38%	6 / 13%	8 / 17%	4 / 9%	0 / 0%	100%
Asiakkaiden asiat tulevat hoidetuksi avg: 2,34	6 / 13%	26 / 55%	9 / 19%	5 / 11%	1 / 2%	0 / 0%	100%
Palveluopastus on hyvää palvelua avg: 1,96	20 / 43%	18 / 38%	2 / 4%	5 / 11%	2 / 4%	0 / 0%	100%

Vaikutan palveluopastuksen kehittämiseen avg: 2,16	15 / 33%	13 / 28%	9 / 20%	5 / 11%	1 / 2%	3 / 7%	100%
En mielelläni tee palveluopastusta avg: 3,66	4 / 9%	7 / 15%	5 / 11%	16 / 34%	15 / 32%	0 / 0%	100%
Saan tarpeeksi tukea esimieheltäni avg: 2,02	19 / 41%	13 / 28%	8 / 17%	3 / 7%	2 / 4%	1 / 2%	100%
Palveluopastus on mukavaa ja palkitsevaa avg: 2,89	6 / 13%	14 / 30%	8 / 17%	15 / 32%	3 / 6%	1 / 2%	100%
Uskon, että asiakkaiden asiat voitaisiin hoitaa paremmin jollakin muulla tavalla avg: 2,75	8 / 17%	8 / 17%	17 / 36%	9 / 19%	2 / 4%	3 / 6%	100%
<b>Yhteensä</b>	89 kpl / 24%	117 kpl / 31%	64 kpl / 17%	66 kpl / 18%	30 kpl / 8%	8 kpl / 2%	

Taulukko 8 Mielipidejakauma palvelun lopputuloksesta

### 5.2.6 Mitä hyvää palveluopastuksessa on?

Työntekijät saivat vastata myös samoihin avoimiin kysymyksiin, joihin asiakkaatkin vastasivat. Kärkiteemoiksi nousi palvelun nopeus 32 mainintaa sekä ohjaamisen ja neuvonnan mahdollisuus 20 mainintaa. Muuten työntekijöiden vastaukset hajosivat useisiin pienempiin teemoihin. Mainintoja saivat vuoronumeropalvelun jonojen lyheneminen 8 mainintaa, asiakkaan motiivointi omatoimisuuteen 6 mainintaa sekä resurssien suuntaaminen vaikeampien asioiden hoitoon 4 mainintaa. Kolme mainintaa sai vaihtelu vuoronumeropalvelupäiviin sekä kaksi tai yhden maininnan sai palvelun kehittämisen, vastuun pieneminen asiakkaasta, palvelun tarjoaminen, vaikka vuoronumeropalvelu on jo kiinni sekä se, että aulassa pystyy pitämään huolta yleisestä toimiston rauhallisuudesta. Alla työntekijöiden mainitsevat asiat kuviolla havainnollistettuna.



Kuvio 9 Mitä hyvää palveluopastuksessa työntekijät kokevat olevan

Palvelun nopeudessa erityisesti sai mainintoja se, ettei asiakkaan tarvitse jäädä jonottamaan vuoronumeropalveluun vaan pienet kysymykset ja asiat voidaan hoitaa saman tien.

*”Saadaan nopeat asiat hoidettua sillä (palveluopastuksella), jolloin jää enemmän aikaa vaikean asian hoitoon ja jonotusaika vähenee.”*

*”...Palveluopastuksen avulla moni yksinkertainen asia selviää nopeasti, eikä asiakas joudu jonottamaan turhaan...”*

*”Monet ovat tuomassa vain hakemusta ja kaipaavat, että joku nopeasti tarkastaa ja silmäilee täytetyn hakemuksen tai neuvoo sen viimeistelyssä. Suurin osa palveluista asiakkaista ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, kun heidän ei tarvitse jäädä jonottamaan. Tai sitten kaipaavat suullisesti ohjeita, miten toimia, jos eivät itse aktiivisesti ota selvää toimintaohjeista.”*

Ohjauksessa ja neuvonnassa työntekijät mainitsevat ohjauksen asiakkaan kannalta oikeaan kanaan, ohjaus lomakkeiden ja verkkohakemusten täyttöön, tuki asiakaskoneiden ja laitteiden käyttöön, ajan varaaminen yhdessä asiakaskoneella sekä esitteiden ja etuusneuvonnan antaminen.

*”Palveluopastus on kaiken kaikkiaan hyvä asia ja varsinkin asiakkaille, joilla on pieni tarkistettava asia, esim. epävarmuus onko täytetty hakemuksesta kaikki kohdat,*

*mikäli tarvitsee apua verkko-hakemuksen täyttämässä tai vain kopioita hakemukseen tarvittavista papereista.....”*

*”...saman yleisen neuvonnan voi antaa jo aulassa. Aulassa voidaan opastaa verkkoasiointiin kädestä pitäen. Varata ajan asiakkaalle yhdessä. Antaa esitteitä tai opastaa verkosta löytämään tietoa ...Nopeat tiedustelut ja todistuksien hakemiset voidaan hoitaa aulaamalla...”*

Seuraavassa työntekijöiden vastauksia muihin teemoihin, joita ovat jonojen lyheneminen, omatoimisuuden lisääminen, resurssien suuntaaminen vaikeampien asioiden hoitoon sekä työn vaihtelu.

*”Liitteiden tuojat ja vain tietoa hakevat saadaan pois jonottamasta vuoronumerolle, jolloin jää aikaa niille, jotka tarvitsevat syvempää asioiden selvittelyä...”*

*”Palveluopastuksen avulla asiakkaat voidaan ohjata nopeasti oikeaan palvelukanavaan, ja toimistoon saapuvista asiakkaista voidaan ohjata vuoronumerolle sitä todella tarvitsevat...”*

*”...Palveluopastus on hyvä tapa ohjata asiakkaita itsenäiseen asiointiin ja verkkopalvelun käyttöön. Palveluopastuksessa ajanvarausten markkinointi on suureksi eduksi.”*

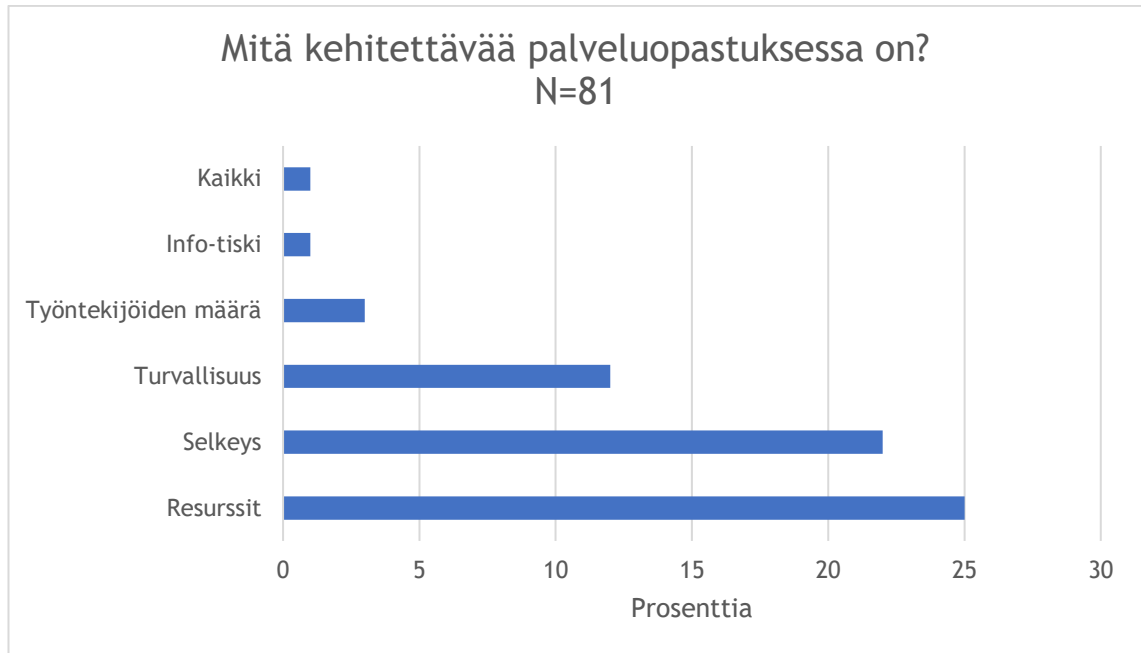
*”...Hyvää on, että työnkuva monipuolistuu palveluopastusvuorolla; saa liikkuen tehdä työtä, työ on vauhdikasta...”*

*”Palveluneuvojana toimenkuvani on mukavan laaja, päivät ovat aivan erilaisia ei rutinana on aina ilo saada ehdottaa asiakkaalle hyviä ratkaisuja ja vaihtoehtoja.”*

#### 5.2.7 Mitä palveluopastuksessa kehittäisin

Työntekijät toivat esille erityisesti kolme teemaa, joihin he halusivat kehitystä palveluopastuksessa. Näitä ovat palvelun resurssit, selkeys sekä turvallisuus. Alla kuviossa kaikki teemat tarkemmin.





Kuvio 10 Mitä kehitettävää palveluopastuksessa on työntekijöiden mielestä

Työntekijöiden vastauksista nousee esille haasteita resursseissa 25 mainintaa, palvelun selkeydessä 22 mainintaa, turvallisuudessa 12 mainintaa sekä palveluopastajien määrässä 3 mainintaa. Resurssien puutteista työntekijät toivat esiin asiakkaille tarkoitettujen laitteiden vähäisyyden ja toimimattomuuden. Työntekijöille tarkoitettuja työvälineitä kaivattiin myös lisää, erityisesti sellaista laitetta, jolla pääsisi asiakastietojärjestelmään.

*”...Aulan laitteiden (kopiokone, tietokoneet, skannerit, vuoronumerolaite) tulee olla toimivia ja niitä tulee olla riittävästi. Harvoin kuluu päivääkään ilman laitevikoja.”*

*”...lisää asiakaspäätteitä, toimiva tekniikka, paremmat välineet palveluopastajille asiakasneuvonnan kirjaamiseen.”*

*”Jos palveluopastuksessa käytettävissä tableteissa olisi pääsy asiakastietojärjestelmään, olisi mahdollista tarkistaa asiakkaiden maksupäivät ja tarkemmin ohjata oikeaan palvelukanavan käyttöön...”*

Asiakastila sai työntekijöiltä kritiikkiä. Aulan koko koettiin riittämättömäksi ja tilan toivottiin olevan sellainen, että se aktivoisi asiakasta omatoimisuuteen. Erityisesti toivottiin, että asiakaspäätteet olisivat eroteltu selkeämmin, vaikka erilliseen tilaan, jotta ne erottuisivat paremmin.



*”Kehittäisin aulatilaa rajaamalla itsepalvelupisteet visuaalisesti ja asiakkaalle selkein opastein, mitä itsepalvelupisteessä voi tehdä...Visuaalinen opastus ja tilanjako auttaa itseohjautumisessa aulatilassa.”*

Tilaa ei myöskään koettu kovin mukavana. Vastauksista nousee esille, että työntekijät toivisivat tilan olevan juuri palveluopastukselle sopiva. Pienempiä pöytiä isojen sijaan ja myös seisomapöytiä.

*”...aulatila on aivan liian pieni, joten asiakkaita välillä niin paljon, että aulassa ei mahdu liikkumaan, happi loppuu ja kun asiakkaat väsyvät jonotukseen, niin he ärsyntyvät. Isommat aulatilat kaikkiin toimistoihin, enemmän asiakaspäätteitä, tilat pitäisi olla sellaiset, jotka sopivat myös liikuntaesteelliselle henkilölle...”*

*”Nykyiset tilat ovat suurin haaste palveluopastukselle...”*

Resurssien jälkeen toiseksi eniten kehitettävää työntekijät löysivät palveluopastuksen selkeydestä. Työntekijät toivat esille yhtenäisen linjan puutteen sekä epätietoisuuden mitä palveluopastuksessa tehdään. Toivottiin selkeää roolitusta esimerkiksi siten, että toinen palveluopastaja toimii enemmän asiakaspäätteillä ja toinen neuvoo enemmän muualla aulassa. Koettiin, että palveluopastus näyttää sekavalta ja asiakasmäärä aiheuttaa sen, ettei pysty katsomaan kuka olisi seuraavana vuorossa palveluopastukseen. Mainintoja sai huoli siitä, ettei asiakas saa oikeaa kuvaa palveluopastuksesta ja sen tarkoituksesta. Työntekijät toivoivat, että asiakkaille annettaisiin enemmän tietoa mitä palveluopastus on ja mitä asioita sillä on mahdollista hoitaa. Tietoa voisi olla esimerkiksi Kelan Internetsivuilla sekä selkeästi isosti esillä aulassa. Samoja selkeitä ohjeita toivottiin myös asiakkaiden käytössä oleviin itsepalvelupisteisiin. Mainintoja sai myös se, että palveluopastus voitaisiin korvata jollakin muulla info-palvelulla, joka voisi toimia selkeämmin.

*”Kaikissa toimistoissa pitäisi olla sama malli. Eli siis meidän yhteinen palvelumalli. Sen pitäisi siis toteutua joka toimistossa samalla tavalla...”*

*”...Jonottaminen ei onnistu kunnolla, vaan välistä tulee palveltua sitä asiakasta, joka sattuu eteen tulemaan. Ruuhkassa palveluopastus ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla...”*

*”Tällä hetkellä aulassa on sekava markkinatunnelma...”*

*”Selkeyttä siihen, mitä palveluopastuksessa tehdään ja ei tehdä. Info-piste tyypinen ratkaisu, joka määrittäisi tarvitseeko asiakas vuoronumeroa.”*

*”...erillinen infotiski, jossa voitaisiin palvella ilman vuoronumeroa.”*

Selkeyden kokemukseen tuli mainintoja myös siitä, että palveluopastuksessa joudutaan ajoittain hoitamaan asiakkaita, joita palvelulla ei ole tarkoitus palvella. Syyksi mainitaan ruuhka sekä se, että asiakkaat eivät halua jonottaa vuoronumerolle vaan ”väkisin” hoitavat asiansa palveluopastuksella, jolloin on riski, ettei asiakkaan asia tule hoidetuksi.

*”Jotkut asiakkaat haluavat välttää jonottamisen ja yrittävät äärimmäisen hankalia ja yksityiskohtaisia asioita hoitaa aulassa.....”*

*”...asiakkaat ovat oppineet tulemaan vähän ennen klo 16 hoitamaan nopeasti ja ikään kuin ohi jonojen asioitaan...”*

*”Aulassa asioita hoitaessa jää asiakkaan kokonaistilanne hoitamatta. Palveluopastus pitäisi olla lähinnä ajanvaraukseen ohjaamista, todistusten antamista ja verkkoneuvontaa. Nyt on palveluopastus lähtenyt lapasesta, sekavaa eikä anna luotettavaa kuvaa Kelasta.”*

*”Jokainen asiakas tarvitsee palvelumallin mukaisen palvelun, kun aulassa 'huitaistaan' asiakas palaa moneen kertaan...”*

*”...Toimistopalveluun tulevat asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaisempaa palvelua ja heidän asiansa ei useimmiten tule riittävällä tasolla selvitettyä palveluopastuksessa...”*

Kolmas aineistosta nouseva teema on niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin fyysisen turvallisuuden sekä tietoturvan puute. Fyysinen turvallisuus tuntui uhatulta monessa maininnassa sen takia, että tilassa on liian paljon asiakkaita verrattuna työntekijöiden määrään. Mainintoja sai myös paloturvallisuus ja se, että palveluopastaja joutuu olemaan järjestyksen valvojana. Tietoturva ei toteudu, koska asiakkaat kuulevat toistensa asiat, eikä tietokoneiden ruutuja ole suojattu.

*”...Tilat eivät tunnu turvalliselta toimihenkilöille eikä asiakkaille, kun liian suuri määrä ihmisiä pakkaantuu pieneen tilaan...”*

*”Kaikki, ihan tiloista työntekijöiden turvallisuuteen rauhattomassa ympäristössä.”*

*”Henkilökohtaisista asioista puhuminen muiden kuullen voi vaarantaa asiakkaan tietosuojaa....*

*”...Tietosuoja on myös heikko, johtuen liian pienestä tilasta. Asiakaspäätteille suora näköyhteys muilla asiakkailla.”*

Neljäs teema on työntekijöiden vähäinen määrä. Asiakkaiden lisäksi myös työntekijät kaipaivat enemmän työntekijöitä tekemään palveluopastusta.

*”Lisää palveluopastajia, jotta saadaan kontakti kaikkiin asiakkaisiin, jolloin jäisi enemmän aikaa tehdä pikakartoitus, olisiko syytä lähteä kartoittamaan elämäntilannetta laajemmin vuoronumero-palveluun. Nyt asiakkaita on liikaa henkilöstömäärään nähden, eikä jää aikaa kuin lyhyeen vastaukseen ...”*

#### 5.2.8 Vastausten riippuvuussuhteet

Työntekijöiden selittäviä muuttujia ovat ikä, sukupuoli, koulutus, työvuodet Kelassa sekä pääasiallinen työskentelypaikka. Samoin kuin asiakkaiden aineistossa, selvitän vaikuttavatko selittävät muuttujat työntekijöiden vastauksiin. Verrattavina vastauksina käytän työntekijöiden vastauksia järjestysasteikollisiin väittämiin, joten melkein kaikki muuttujat olivat jo numeraalisessa muodossa. Numeraaliseen muotoon jäi muutettavaksi pääasiallinen työskentelypaikka ja vastaajien syntymävuodet, jotka ovat muutettu kolmeen ikäluokkaan. Ikäluokat ovat 23 - 31-vuotiaat, joita on ryhmässä 14 vastaajaa, 32 - 41-vuotiaat 16 vastaajaa ja 42 - 57-vuotiaat 16 vastaajaa.

Ikä ei korreloinut ollenkaan vastausten kanssa. Myöskään sukupuolella ei ollut vastausten kannalta merkitystä, tosin vertailukaan ei ollut kovin järkevää, koska miehiä vastaajista oli neljä ja naisia 43. Koulutuksellakaan ei voi nähdä olevan merkitystä vastausten jakaantumiseen mutta kontingenssikerroin antaa olettaa, että koulutus voi jonkin verran eriyttää vastauksia. Ensimmäisenä väite *palveluopastuksen toimintatapa on asiakkaalle selkeä* ( $C=0,52$ ,  $p=0,34$ ). Ristiintaulukoidessa näkyy, että mitä korkeammalle nousee koulutus, sitä enemmän samaa mieltä työntekijät ovat väittämän kanssa. Ylimmän korkeakoulun suorittaneiden tulokset on jätetty vertailun ulkopuolelle, koska ryhmässä oli kaksi vastaajaa, joka on liian vähän vertailuun.

Toinen väittämä, jossa kontingenssikerroin nousee yli 0,30 on *asiakaskäyntien kirjaaminen on asiakasta hyödyttävää* ( $C=0,51$ ,  $p= 0,41$ ). Tulos oli samankaltainen kuin edellisessä väittämässä, mitä korkeammalle koulutus nousi, sitä enemmän samaa mieltä väittämän kanssa oli. Ristiintaulukoidessa voi nähdä jakaantumista myös koulutuksen ja väittämien *en mielelläni tee palveluopastusta* ( $C=0,53$ ,  $p= 0,28$ ) sekä *saan tarpeeksi tukea esimieheltäni* ( $C=0,59$ ,  $p= 0,24$ ). Ristiintaulukoinnista käy ilmi, että korkeammin koulutetut eivät pidä palveluopastuksen tekemisestä niin paljon kuin vähemmän koulutetut. Esimiehen tukeen olivat tyytyväisimpiä lukion tai ylioppilastutkinnon suorittaneet sekä opistotason ammatillisen koulutuksen suorittaneet. Tyytymättömimmät olivat ammattikoulun käyneet. Alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet jäävät edellisten keskiväliin.

Työvuosilla ei juurikaan näytä olevan merkitystä vastausten jakautumiseen. Ainoa väite, joka erottuu ristiintaulukoinnissa on väite, *saan asiakkaasta tarpeeksi tietoa hänen tilanteestaan, jolloin pystyn neuvomaan oikein* ( $C=0,43$ ,  $p= 0,56$ ). Ristiintaulukoinnissa näkyy, että työntekijöiden suhtautuminen väitteeseen on epäileväisempi pidempään töissä olleiden kesken kuin uudempien työntekijöiden.

Toimistojen välinen vertailu on tehty siitä huolimatta, että useimmista toimistoista vastaajia on ollut vain muutama. Vastaajat ovat oman yhteisönsä jäseniä ja heidän mielipiteensä voivat osoittaa laajemmin toimiston ajatuksia. Toimistot ovat myös erikokoisia. Kolme vastaajaa jostakin toimistosta voi olla puolet kaikista toimiston työntekijöistä. Pitkälle meneviä johtopäätöksiä toimistokohtaisista vertailuista ei kuitenkaan voi tehdä.

Pääasiallisen työskentelypaikan ja vastausten välillä löytyi riippuvuutta yhden väittämän kohdalla: *palvelu on nopeaa* ( $C=0,74$ ,  $p= 0,02$ ). Osassa toimistoja palvelu koetaan nopeammaksi kuin toisissa. Kampissa, Hakaniemessä, Hakunilassa ja Vuosaarella kaikki vastaajat vastasivat väitteeseen täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Suurimmassa osassa toimistoja vastaukset hajoavat. Leppävaarassa sekä Malmilla koetaan, ettei palveluopastus ole kovin nopeaa.

Väitteissä *aula on niin levoton, että se vaikeuttaa neuvontaa* ( $C=0,76$ ,  $p= 0,09$ ) sekä *asiakaskäyntien kirjaus on asiakasta hyödyttävää* ( $C=0,73$ ,  $p= 0,25$ ) kontingenssikerroin nousee suhteellisen korkealle. Ristiintaulukoidessa näkyy, että väitteeseen *aula on niin levoton, että se vaikeuttaa neuvontaa*, suurin osa työntekijöistä eri toimistoissa ovat vastanneet täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Hakaniemessä ja Vuosaarella näin vastasi 100 % vastaajista. Hajontaa aiheuttaa Tikkurilan ja Leppävaaran toimistot, joissa jokseenkin tai täysin erimieltä oli isompi osa kuin muissa toimistoissa. Tikkurilassa 40 % ja Leppävaarassa 50 %.

Vastauksista väittämään asiakaskäyntien kirjausten hyödyttävyydestä huomaa, että Kampin toimisto eroaa muista oleellisesti. 82 % Kampin työntekijöistä on väitteen kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Muutamassa toimistossa vastaukset hajaantuvat mutta Itäkeskuksessa, Espoon keskuksessa, Hakunilassa, Myyrmäessä, Malmilla ja Vuosaarella väitteen kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä on 100 % vastaajista.

## 6 Tulosten yhteenveto

Kelassa on 2000-luvulla panostettu asiakaspalvelun kehittämiseen ja kokeiltu erilaisia tapoja palvella asiakkaita. Tavoitteena on ollut asiakasymmärryksen syventäminen, asiakaslähtöisyyden ja luottamuksen vahvistaminen sekä laadun ja tehokkuuden kehittäminen. Uusimmassa strategiassa painotetaan erinomaisen asiakaskokemuksen luomista. Johtoajatus Kelassa on hoitaa asiakkaan asiat kerralla kuntoon. Työntekijöilleen Kelassa panostetaan mielekkääseen työhön, työhyvinvointiin sekä kannustamiseen. Palveluopastus on uusi keino vastata asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin mainostamalla erilaisia palvelukanavia, jotka sopivat parhaiten asiakkaan tilanteeseen ja tuomalla joustavuutta asiakkaan palvelemiseen niin, että toimistossakin asiakas voi valita meneekö vuoronumerolle vai hoitaako asiansa pika-palveluna.

Asiakkaiden ja työntekijöiden vastaukset olivat samankaltaisia. Molemmat ryhmät toivat esiin samoja palveluopastuksen hyviä puolia sekä kehittämisen kohteita. Tuloksista nousee esiin palveluopastuksen resurssit, selkeys, nopeus, ohjauksen saaminen ja antaminen, turvallisuus sekä palvelun lopputulos. Nämä teemat vaikuttavat toinen toisiinsa ja eivät puhtaasti ole erotettavissa toisistaan. Seuraavissa kappaleissa kuitenkin pyritään vetämään tulokset yhteen teema teemalta samalla kirjoittamalla auki niiden yhteyttä toisiinsa.

### 6.1 Resurssit

Resurssit tulivat esiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden vastauksissa. Resurssit mainittiin hyvänä asiana mutta siinä koettiin myös olevan kaikista eniten kehitettävää, erityisesti henkilöstöresursseja kohtaan. Se, että asiakkaat mainitsivat resurssit kaikista eniten hyvänä asiana, johtuu osittain analyysitavasta. Analyysissä on laskettu yhden vastauksen sisältä kaikki asiakkaan esiintuomat asiat. Näin resurssit saivat tämän takia paljon mainintoja, koska asiakkaat saattoivat luetella listoja tilan sisustuksesta. On mielenkiintoista, että kysyttäessä mitä hyvää palvelussa on, asiakkaat vastasivat sisustuksellisia asioita, eivätkä varsinaisesti jotakin palveluun liittyvää.

Asiakkaat arvostivat sitä, että aulassa on tietokoneita ja tulostusmahdollisuus. Kuitenkin monet asiakkaat sekä työntekijät toivoivat niitä lisää. Samoin pöytiä ja tuoleja toivottiin lisää. Työntekijät kertoivat, ettei asiakkailla ei ole tarpeeksi tilaa täyttää hakemuksia. Omista

työvälineistä kysyttäessä työntekijöiden vastaukset jakautuivat. Enemmistö oli kuitenkin sitä mieltä, että työvälineiden pitäisi olla paremmat. Sanallisissa vastauksissa työntekijät harmittelivat, ettei heillä ole pääsyä asiakastietojärjestelmään. Tämän täytyy olla tietoinen valinta, koska työntekijöillä kuitenkin on tabletit mukanaan koko ajan, joihin varmasti olisi asiakastiedot mahdollista kytkeä.

Koska työntekijöillä ei ole asiakastietoja, he eivät voi antaa asiakkaalle henkilökohtaista tietoa, koska eivät tiedä asiakkaan tilanteesta mitään. Asiakkaalla on vastuu tietää omasta tilanteestaan ja kyetä kertomaan se työntekijälle selvästi. Tilanne voi olla erikoinen, koska asiakas tulee yleensä Kelaan tiedustelemaan tilannettaan. On riski, että syntyy arvailua, jonka seurauksena asiakas saa väärää tietoa ja asiakkaalle aiheutetaan haittaa. Työntekijät toivoivat asiakastietojärjestelmää myös sen takia, että asiakaskäynnit olisi helpompi kirjata saman tien järjestelmään. Vastauksissa ei tullut esiin, kuinka työntekijät tällä hetkellä kirjaavat asiakkaiden tiedot, kun heillä ei ole järjestelmää käytössä. Ja mihin he laittavat muistiin asiakkaan asian ja tunnistetiedot.

Asiakkaille tarkoitettujen työpisteiden sekä työntekijöiden työvälineiden lisäksi aulatila itsessään sai kehittämisehdotuksia. Koska palveluopastusta tehdään toimistojen odotustilassa, tilan yleisilme ja toimivuus vaikuttavat oleellisesti palveluopastuksen toimivuuteen. Koko palvelun ymmärrettävyys voi olla kiinni siitä, miten vuoronumerolaite, tuolit, pöydät ja asiakkaille varatut laitteet ovat sijoiteltu. Asiakkaat toivat esiin, että tila on hälyisä. Asiakkaat ehdottivat tilan jakajia helpottamaan hälyisyyttä. Mainintoja sai myös liian pieni tila ja se, ettei toimistoissa ole vessaa tai mahdollisuutta saada vettä. Nämä asiat koettiin erityisen epämiellyttäväksi silloin kun puhuttiin pitkistä jonotusajoista. Liian täynnä oleva postilaatikkokin sai mainintoja. Postilaatikkoa voi pitää hyvänä esimerkkinä siitä mitä tilassa tapahtuu. Työntekijöiden pitäisi tyhjentää postilaatikkoa säännöllisesti niin, ettei se täyty ja asiakkaiden hakemukset mahtuvat laatikkoon. Ilmeisesti postilaatikko täyttyy niin nopeasti, etteivät työntekijät ehdi samalla tahdilla sitä tyhjentää ja/tai työntekijät ovat niin kiireisiä, etteivät ehdi muistaa tyhjentää postilaatikkoa.

Asiakaspäätteitä on aineiston keruun jälkeen lisätty aulatiloihin. Tilojen rajallisuuden takia, niihin ei kuitenkaan voida laittaa sopimatonta määrää asiakaskoneita. Samoin työntekijöitä on lisätty tekemään palveluohjausta siellä missä se on mahdollista. Toimistot ovat hyvin erikoisia ja tämän takia niissä ei ole tasalaatuiset henkilöstöresurssit. (Pukki 2017).

Asiakkaiden suurin kritiikki resursseja kohtaan koski työntekijöiden määrää. Asiakkaat kokivat, että työntekijöiden määrä ei ole suhteessa asiakkaiden määrään. Työntekijöillä palaute kääntyi niin päin, että asiakkaita on liikaa. Työtä tehdään kiireessä ja tila on täynnä ihmisiä.

Kiire yhdistettynä siihen, ettei työntekijällä ole faktatietoa asiakkaan tilanteesta on riski asiakastilanteelle ja asiakkaan oikeusturvalle. Asiakastilanteissa on tärkeää saada tilanne haltuun heti ja pystyä kuuntelemaan asiakasta rauhassa. Neuvonnassa tärkeässä roolissa on vastavuoroinen vuorovaikutus sekä sen varmistaminen, että asiakas on ymmärtänyt neuvotut asiat. Kii-reessä on vaikea tällaista asiakaspalvelua tehdä.

Mielenkiintoista on, että suurin asiakasryhmä eli toimeentulotukiasiakkaat eivät maininneet resursseja kertaakaan hyvänä asiana. Heille tärkeintä oli, että paikalla oli joku neuvomassa. Voi olla, että toimeentulotuen asiakkaan eivät ole aiemmin sosiaalitoimistoissa tottuneet tämän kaltaiseen asiakaspalveluun. Suurin osa positiivisista resurssimaininnoista tuli siis pienemmistä etuuksista, lähes yksinomaan suomen- ja ruotsin kielen puhujilta ja yksinomaan Kampin toimistosta. Tämä voi selittyä heikommalla kielitaidolla, jolloin vastaukset lyhenevät ja yksinkertaistuvat. Tämä tutkielma antaisi viitteitä siihen, että Kampin toimiston aulatilassa on jotakin hyvää, joka osuu asiakkaiden silmiin.

Resursseihin työntekijät lisäsivät sen, että kun helpot asiat saadaan hoidettua nopeasti, voidaan resurssit kohdentaa pidempiin asiakaskontakteihin ja haasteellisempiin asioihin. Työntekijät toivat esiin myös turhan jonottamisen vuoronumeropalveluun. Oletettavasti nämä kaksi asiaa liittyvät toisiinsa. Työntekijät kokevat, että osan asiakkaista on turha jonottaa vuoronumerolle lyhyen asian kanssa ja näin pidentää jonoja ja kaikkien asiakkaiden jonotusaikaa.

## 6.2 Läsä oleva henkilökunta

Asiakkaat sekä työntekijät kokivat palveluopastuksen hyvänä puolena sen, että paikalla on työntekijöitä, jotka voivat ohjata asiakasta heti kun tämä tulee sisään toimistoon. Asiakasta voidaan ohjata hänen asiaansa sopivimpaan palvelukanavaan ja, jos asiakas odottaa vuoronumeropalveluun, häntä voidaan ohjata esimerkiksi täyttämään hakemusta valmiiksi ja neuvoo hakemuksen täytössä. Asiakkaat arvostivat työntekijöiden asiaosaamista ja asiakaspalvelutaitoja.

Suurin osa työntekijöistä kokee pystyvänsä neuvomaan asiakkaita riittävästi, vaikka eivät ole varmoja siitä, että saavat asiakkaalta tarpeeksi tietoa, jotta neuvoisivat oikein. Asiakkaan kohtaamisessa työntekijät kokevat haasteita. Suurin osa työntekijöistä kokee, ettei heillä ole mahdollisuutta huomioida jokaista asiakasta, vaikka se on palveluopastuksen tarkoitus. Asiakas pitäisi pystyä ottamaan vastaan heti hänen sisään tullessa. Aulatila koetaan rauhattomana neuvontatyöhön, asiakkaita ei pysty palvelemaan yksilöllisesti ja palveluopastus tapahtuu kii-reessä. Täytyy kuitenkin muistaa, etteivät kaikki työntekijät ole tätä mieltä. Hyvänä asiana asiakkaan kohtaamisessa työntekijät kokevat pystyvänsä antamaan enemmän tietoa kuin asiakas pyysi. Työntekijät myös kokevat, että asiakkaat kuuntelevat heitä.

Työntekijöiden kokemuksissa on mielenkiintoinen ristiriita siinä, että suurin osa kokee pystyvänsä neuvomaan asiakkaita riittävästi ja enemmänkin, vaikka samaan aikaan suurin osa työntekijöistä kokee, etteivät välttämättä saa asiakkaasta tarpeeksi tietoa, jotta neuvoisivat oikein. Tämä antaa viitteitä siihen, että asiakkaita neuvotaan ja ohjataan mutta työntekijällä ei ole varmuutta, että neuvonta kohtaa asiakkaan tilanteen ja tarpeen.

### 6.3 Palveluopastuksen selkeys ja nopeus

Sekä asiakkaat, että työntekijät toivoivat palveluopastusta selkeämmäksi. Asiakkaat kertoivat, etteivät he ymmärtäneet mitä aulassa oli tarkoitus tehdä, eikä palvelussa nähty olevan sääntöjä mikä mahdollistaa esimerkiksi ohittelun. Asiakkaat toivoivat selkeää ohjeistusta mistä saa vuoronumeron ja mitä asioita pika-palvelussa hoidetaan ja miten. Suurin osa työntekijöistä koki palvelun olevan itselle selkeää, mutta eivät uskoneet sen olevan asiakkaalle yhtä selvää.

Työntekijät olivat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että palvelu näyttäytyy asiakkaalle sekavana. Yhdeksi syyksi tähän työntekijät toivat selkeän jonotusjärjestelmän puuttumisen. Palveluopastajat liikkuvat tilassa jatkuvasti. He esimerkiksi käyvät asiakaskoneilla sekä pöytien ääressä neuvomassa asiakkaita, käyvät hakemassa hakemuksia, tulostamassa todistuksia, opastamassa mihin valmiit liitteet ja hakemukset jätetään sekä neuvovat yleisesti henkilöitä, jotka tulevat toimistoon sisään. Asiakkaat joutuvat seuraamaan työntekijää edestakaisin, koska ei ole olemassa paikkaa, jossa he voisivat jonottaa työntekijän puheille. Asiakkaat, jotka ovat ohjattu täyttämään hakemusta asiakaskoneella eivät pysty liikkumaan työntekijän perässä, joten he yrittävät huikkailla työntekijää koneen ääreltä.

Työntekijät toivat esiin, että palvelua tehdään eri tavalla riippuen työntekijästä, mikä johtuu yhteisten pelisääntöjen puutteesta. Palveluopastuksella on olemassa säännöt, jotka ovat kaikille työntekijöille samat. Mikä on syynä sille, etteivät työntekijät koe, että työtä tehtäisiin samalla tavalla? On mahdollista, että jotkut työntekijät kokevat, ettei tietty tapa toimia ole hyvä, jolloin toimivat niin kuin itse näkevät parhaaksi ja osa noudattaa täysin saamiaan ohjeita. On myös mahdollista, etteivät ohjeet ole tarpeeksi yksityiskohtaiset vaan niin sanottua omaa harkintaa jää palveluun paljon, jolloin palvelu voi olla erilaista riippuen työntekijästä. Voi myös olla, ettei työntekijöitä ole ohjeistettu riittävästi tai esimiehetkin ovat keskenään eri mieltä palveluopastuksen toimintatavoista ja ohjeistavat työntekijät eri tavalla.

Vaihtoehtoja palvelun erilaistumiselle on monia. Selkeää on se, ettei suuria eroja työntekijöiden tavassa toimia saa olla. Kelan lainmukainen olemassaolo perustuu tasalaatuun ja siihen, että kaikki asiakkaat saavat saman palvelun. Se täytyy kuitenkin muistaa, että asiakaspalveluun kuuluu tilanteeseen mukautuvaisuus, koska vuorovaikutustilanne on aina riippuvainen sen



osallistujista, paikasta ja asiasta. Tismalleen samaan mallinnukseen asiakas asiakkaan jälkeen ei ole järkevää edes pyrkiä.

Työntekijät kertoivat avovastauksissa, että asiakkaat kiertävät vuoronumeropalvelun asioimalla palveluopastuksella, vaikka heidän asiaansa ei voi hoitaa pika-palveluna. Asiakas ei ruuhkan takia halua mennä vuoronumerolle vaan pakottaa työntekijän hoitamaan asiansa aulaan. Tämä aiheuttaa ongelman asiakkaan palvelun laatuun ja asettaa työntekijän epäileluun tilanteeseen. Työntekijät toivat myös esiin, että heidän on pakko ruuhkan takia ottaa asiakkaita palveluopastukseen, vaikka tietävät, että asiakkaan asia tulisi hoitaa vuoronumerolla. Jos asiakas itse haluaa ehdottomasti hoitaa asiansa palveluopastuksessa, vaikka hänelle kerrotaan, ettei asia ratkea siinä, asiakas ottaa itse vastuun väärän neuvonnan mahdollisuudesta. Kun asiakkaan tilanne mahdollisesti on mennyt väärin, muistaako asiakas edelleen ottaneensa itse tietoisesta riskistä? Toisaalta Kela viranomaisena ei saisi asettaa asiakasta tällaiseen tilanteeseen. Pitäisikö asiakas pakottaa menemään vuoronumerolle? Entä, jos asiakas ei suostu? Ohjataan hänet siinä tapauksessa ulos? Mitä pitäisi tehdä sille, että asiakasmäärän takia palveluohjauksessa ohjataan asiakkaita, jotka eivät kuulu palveluohjaukseen? Jos näin jätetään tekemättä jonot kasvavat entisestään.

Palveluopastus on toimistoissa tapahtuvaa pika-palvelua, jonka tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaille nopea vaihtoehto asioida Kelassa, jos heidän asiansa sen sallii. Asiakkaat kiittelevät nopeutta. He saavat hoitaa nopean asiansa saman tien, eikä heidän tarvitse jäädä odottamaan pitkäksi aikaa vuoronumerolle. Työntekijät olivat vastauksissaan samaa mieltä. Samaan aikaan kuitenkin suurin palveluopastuksen ongelma asiakkaiden mielestä on sen hitaus johon työntekijöiden määrästä verrattuna asiakkaiden määrään. Työntekijöistäkin lähes 90 % oli sitä mieltä, että asiakkaat joutuvat odottamaan palvelua. Pika-palvelusta puhuttaessa tämä on ongelma.

Tuloksista löytyy mielenkiintoinen ilmiö. Nopean asian toimittajista yksikään ei maininnut palveluopastuksen hyvänä asiana palvelun nopeutta. Liitteen ja hakemuksen jättäjillä tai nopean kysymyksen kysyjillä ei yhdelläkään tullut mieleen vastata, että palvelu oli hyvää, koska sain toimitettua asiani nopeasti. Toinen mielenkiintoinen asia on työttömyysturva-asiakkaiden vastaukset, jotka olivat kaikista kriittisimpiä palvelua kohtaan. Tämä on asiakasryhmä, jolla voi olettaa olevan nopeaa asiaa Kelaan usein, koska he esimerkiksi tekevät työttömyysajanilmoituksen joka kuukausi.

#### 6.4 Turvallisuus

Teema, joka ei saisi saada yhtään negatiivista mainintaa on turvallisuus. Näin ei käynyt. Asiakkaat ja työntekijät kokivat turvattomuutta sekä puutteita tietoturvasessa. Työntekijät ovat

huolissaan asiakkaiden ja oman turvallisuutensa puolesta. Suurin osa työntekijöistä oli kokenut jonkinasteista pelkoa työskennellessään aulassa. Työntekijöitä myös huolestaa asiakkaiden turvallisuus. Huoli turvallisuudesta liittyy avovastauksiin perustuen työntekijöiden pienestä määrästä verrattuna asiakkaisiin. Työntekijät tekevät työtään keskellä asiakasmassaa, jossa voi tapahtua mitä tahansa. Huoli asiakkaiden turvallisuudesta johtuu sääntöjen epäselkeydestä ja siitä johtuvasta nahistelusta. Palveluopastus itsessään tuo tilaan levottomuutta, koska se saa ihmiset liikkumaan tilassa. Tavallisesti vuoronumeroa odotellessa tilassa ollaan paikallaan, eikä tilassa ole hälinää. Työntekijät sekä asiakkaat mainitsivat, että tila kaipaisi enemmän vartiointia.

Avovastauksissa työntekijät sekä asiakkaat tuovat esiin, että asiakkaiden keskustelut työntekijöiden kanssa kuuluvat muille asiakkaille. Työntekijöistä suurin osa oli kokonaan tai osittain sitä mieltä, ettei asiakkaiden henkilötiedot ole turvassa. Kolmas ongelmallinen asia nähtiin siinä, ettei tietokoneilla ole yksityisyyden suojaa vaan asiakkaat voivat lukea toistensa tietokoneruutuja. Pääkaupunkiseudulla on lisätty toimistoihin vartiointia sekä työntekijöitä. Kuitenkin kokoaikainen vartija löytyy vain kolmesta toimistosta. Työntekijöitä pyritään pitämään aulassa yli kaksi kappaletta mutta tämä riippuu toimiston koosta. Kaikissa toimistoissa ei ole laittaa aulaan useaa ihmistä, koska toimistossa ei ole paljon asiakaspalvelijoita. (Pukki 2017.)

## 6.5 Palvelun lopputulos

Kahdeksan asiakasta mainitsi, että hän sai sen mitä varten toimistoon tulikin. Huomionarvoista on se, että kaikki asiakkaat, jotka näin vastasivat, asioivat Tikkurilan toimistossa. Tässä tutkielmassa asiakkaat kertoivat asioista, joita pitivät palveluopastuksessa hyvänä ja asioita, joita toivoisivat kehitettävän. Asiakkaiden vastauksissa oli myönteisiä palautteita ja pika-palvelun olemassaoloa kiiteltiin. Yleisin vastaus kysymykseen mitä kehittäisit palvelussa, oli etten mitään. Toisaalta noin kaksi kolmasosaa asiakkaista, jotka eivät keksineet kehitettävää olivat muun kielisiä. Voi olettaa, että kielitaito ja kulttuuritausta ovat vaikuttaneet vastauksiin.

Suurin osa työntekijöistä oli kokenut jonkinlaista pelkoa palveluopastaessaan. Kuitenkin suurin osa työntekijöistä halusi tehdä aulassa töitä. Syy voi olla se, että palveluopastus tuo vaihtelua työhön. Työnkuva on yksipuolistunut etuuskäsittelyn ja asiakaspalvelun erkaantumisen vuoksi, joten mahdollisesti mielellään tehdään erilaisia työtehtäviä, vaikeivat ne täysin hyvältä tuntuisikaan. Vaikka suurin osa työntekijöistä tekee mielellään työtä aulassa, 26 % työntekijöistä on osittain tai täysin vastakkaista mieltä. Lähes 30 % työntekijöistä ei ole vähäinen määrä. Myös työn mukavuus ja palkitsevuus jakoivat työntekijöitä. Suurin osa koki palveluopastuksen täysin tai jokseenkin mukavana ja palkitsevana. Kuitenkin lähes yhtä monta työntekijää oli vastakkaista mieltä.

Työntekijät toivat hyvänä asiana palvelussa esiin sen, että palveluopastuksen takia palvelua on vielä mahdollista saada, vaikka vuoronumeropalvelu on mennyt jo kiinni. Asiakkailta tuli tähän eriävä mielipide. Ne asiakkaat, jotka toivat vuoronumeron sulkeutumisen esiin, kertoivat, että palveluopastus ei toimi silloin kun vuoronumeropalvelu on kiinni, koska heidän asiointia ei voi hoitaa palveluopastuksessa. Muutama työntekijä kertoi, että palveluopastuksessa hyvää on se, että samalla pystyy pitämään huolta toimiston rauhallisuudesta. Varsinainen järjestyksenvalvonta ei kuulu Kelan toimihenkilöille mutta esimerkiksi Mattilan (2003) tutkimuksessa huomattiin, että, koska asiakastilassa ei ollut työntekijöitä, asiakkaat pystyivät esimerkiksi ohittelemaan vuoronumeroissa. Palveluopastuksessa on hyvää se, että asiakastilassa on koko ajan henkilökuntaa läsnä, jotka pystyvät vaikuttamaan siihen, että asiointi pysyy asiallisena. Tämä tosin on mahdollista vain, jos työntekijällä on aikaa tarkastella asiakastilaa.

Valtaosa työntekijöistä pitää palvelua hyvänä palveluna. Työntekijät kokevat saavansa vaikuttaa palveluopastuksen kehittämiseen ja saavat tukea esimieltään. Kuitenkin työntekijöiden vastaukset hajaantuvat kysyttäessä, olisiko olemassa jokin toinen keino hoitaa asiakkaiden asiat paremmin. Suurin osa työntekijöistä ei osaa ottaa kantaa asiaan. Kantansa maininneista suurin osa on sitä mieltä, että jokin toinen keino järjestää pika-asiointi voisi olla parempi kuin palveluopastus.

## 6.6 Johtopäätökset

Työntekijöiden vastauksista nousee ristiriitaisuuksia. Heidän on syystä tai toisesta vaikea muodostaa mielipidettä, onko palveluopastus hyvää palvelua vai ei. Samoin asiakkaiden vastauksissa palvelua kehdutaan ja toisaalta koetaan, ettei siinä ole mitään hyvää. Palvelun keskeisin haaste on suuret asiakasmäärät. Kelassa on paljon asiakkaita mikä on huomioitava palveluja suunniteltaessa, jotta palvelut toimivat tarkoituksenmukaisesti silloinkin, kun toimistot ruuhkautuvat. Todennäköisesti tällä hetkellä vastausten ristiriitaisuutta selittää se, että palveluopastus on hyvä palvelu silloin, kun se toimii omien tavoitteidensa mukaisesti, jota edesauttaa rauhallinen toimisto. Kun toimistot täyttyvät asiakkaista, palveluopastuksen toimintavan noudattaminen muodostuu vaikeaksi ja palvelu ei toimi. Vastausten perusteella pahimmillaan palveluopastus muodostuu hitaaksi sekä sekavaksi ja palvelun turvallisuudesta ei pystytä huolehtimaan tarpeeksi.

Kritiikistä iso osa koski resursseja. Henkilöstöresursseja ei voi kasvattaa loputtomasti ja toimistotila on se mikä se on. Pientäkin tilaa on kuitenkin mahdollista muokata mahdollisimman toimivaksi siihen palveluun mitä tilassa on tarkoitus tehdä. Aulatilassa pitäisi olla riittävä määrä tuoleja, pöytiä ja tietokoneita sekä järjestää ne niin, että yksityisyys otetaan huomioon. Tilan toimivuusasiat, asiakaspäätteiden erottuminen ja selkeä tiedotus toimiston toimintatavasta, pitäisi olla itsestäänselvyys. Avoimissa vastauksissa osa työntekijöistä mainitsi, että

tiloja ei ole suunniteltu palveluopastukselle. Mistä tämä johtuu? Aineiston keräyshetkellä palveluopastusta oli tehty yli 2 vuotta ja edelleenkin tiloja ei oltu muokattu palveluopastusta varten. Palvelu tuntuu organisoimattomalta. Kelassa on olemassa asiakaspalvelun suunnitteluosasto. Mikä on sen rooli uuden asiakaspalvelumallin rakentamisessa?

## 7 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia palveluopastuksesta. Mitä hyvää ja mitä kehitettävää asiakkaat sekä työntekijät palvelussa kokevat olevan. Tutkielmalla saatiin kerättyä asiakkaiden ja työntekijöiden mietteitä palveluopastuksesta ja sen toimivuudesta mikä on tärkeää, koska tällaista tietoa ei aiemmin ollut. Tutkielmaani ohjasivat aiemmista Kelan asiakaspalvelua koskevista tutkimuksista tulleet tulokset, kirjallisuudesta nousevat hyvän asiakaspalvelun ehdot sekä palveluopastuksen tavoitteet. Tämän opinnäytetyön tuloksissa, sekä aiempien tutkimusten tuloksissa, on samankaltaisuutta. Tutkimustulokset tuntuvat toistavan itseään eri vuosikymmenestä toiseen. Asiakkaat arvostavat työntekijöiden osaamista ja palveluhalukkuutta. Neuvonnan riittävyys sekä sen nopeus määrittävät pitkälti millainen kokemus asiakkaalle palvelusta jää. Yksityisyyden puute sekä riittämätön toimistojen varustelu saavat kritiikkiä. Asiakkaat toivovat myös selkeyttä toimistojen toimintatapoihin.

Kun puhutaan pika-palvelusta, sen nopeus ja selkeys määrittävät asiakastyytyväisyyttä vielä enemmän kuin tavallista vuoronumeropalvelua. Jos pika-palvelu ei pysty toimimaan nopeasti, se menettää tarkoituksena. Palveluopastuksen toimintamalli on laaja ja vaatii työntekijältä osaamista. Kun toimintamallia pystytään noudattamaan, palveluopastuksen voidaan nähdä olevan hyvä palvelu. Se on selkeä ja nopea, asiakkaan kanssa pystytään keskustelemaan rauhassa, asiakas saa asiansa hoidettua sekä saa laajempaakin tietoa asiansa hoitoon vaikuttavista asioista.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat myös sen, että palveluopastuksessa on asioita, joita Kelassa täytyy pystyä kehittämään, jos palvelu halutaan säilyttää. Näyttäisi siltä, että palveluopastus ei toimi suurilla asiakasmäärillä. Tämä on hankala yhtälö, koska Kelassa yleensä on paljon asiakkaita. Jos palveluopastusta halutaan ylläpitää, Kelassa on keskityttävä parantamaan tilojen toimivuutta juuri palveluopastusta varten. Työntekijöiden määrää suhteessa asiakkaiden määrään on tarkasteltava jatkuvasti. Laitteita on oltava riittävästi ja niiden pitää olla asianmukaisia. Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudesta sekä tietoturvasta pitää huolehtia paremmin. Mikään palvelu ei hyödy siitä, että se näyttäytyy sekavalta. Asiakkaan on ymmärrettävä heti toimistoon astuessaan, miten toimistossa toimitaan. Ei voi olettaa tai velvoittaa, että työntekijä ehtii vastaanottaa henkilökohtaisesti jokaisen asiakkaan niin kuin palveluopastuksen palvelumalli edellyttäisi.

Palvelun toimintamallin tulee olla realistinen, koska epärealistinen palvelumalli ei koskaan pysty olemaan hyvä, se kun toimii vain paperilla. On hyvä muistaa, että edelleenkin Kelan asiakaspalvelu antaa kasvot koko instituutiolle. Kelassa on uuden strategian mukaan halu tuottaa erinomaista asiakaskokemusta. Uskon, että Kelassa pystytään tuottamaan hyvää ja toimivaa asiakaspalvelua, kun sitä muistetaan säännöllisesti tarkastella, ja asiakaspalvelua uskalletaan rohkeasti muuttaa siihen suuntaan kuin sen toimivuus kulloinkin edellyttää.

Teen opinnäytetyön työstä, jota olen tehnyt, jolloin minulla on valmiiksi näkemys ja kokemus palveluopastuksesta. Objektiivisuuteen on mahdoton päästä. Tämä ei ole pelkästään huono asia, koska tutkielman tekijän täytyy tuntea tutkittavaa asiaa. Ei saa kuitenkaan käydä niin, että vahvistan omaa näkemystäni sen sijaan, että kyseenalaistaisin niitä. Jatkuva itsetarkkailu on avainasemassa. Kyselytutkimuksissa analyysi ei ole vain tekninen kysymys vaan siihen liittyy eettistä vastuuta. Aineisto täytyy analysoida kunnolla ja raportoida tasapuolisesti. On helppo analysoida niin, että tulokset vääristyvät, eikä piilevät vaikuttimet pääse esiin. Helposti myös valitsee lopulliseen tutkimusraporttiin omaa ajatusta tukevia vastauksia. Aineistosta on mahdollista nostaa mitä tahansa ajatusta tukevaa materiaalia. Erityisesti tämä koskee laadullista aineistoa. Monet tutkijat ovat sitä mieltä, ettei tutkimus voi koskaan olla täysin objektiivinen. Tärkeintä on olla tietoinen omasta tulokulmasta ja tarkkailla itseään jatkuvasti. (De Vaus 2014, 209-210.)

Olen kerännyt aineistoa omilta kollegoiltani. Tällöin voi olla riski, että he olettavat, että ymmärrän heidän vastauksensa oikein ilman kunnollista vastausten auki kirjoittamista. Asiakkaiden haastattelussa on mahdollista, etteivät asiakkaat uskalla vastata niin kuin ajattelevat, vaan niin kuin on suositeltavaa. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 70-71.) Asiakkaiden kohdalla ongelmana on myös se, ettei tutkittavan ja tutkijan välillä saisi olla riippuvuussuhdetta (Eskola & Suoranta 2014, 55). Olin aineiston keruun aikana töissä Kelan asiakaspalvelussa ja osa kyselyyn vastanneista minut tunnistivatkin. Tällöin minulla Kelan työntekijänä ja asiakkaalla on riippuvuussuhde. En osaa sanoa kuinka paljon tämä vaikutti vastauksiin. Uskallan kuitenkin väittää, että suurin osa vastanneista asiakkaista ei tiennyt minun olevan töissä Kelassa, jolloin uskon, ettei asia saanut liikaa vaikutusta. Eettisiä haasteita on kaikissa tutkimuksissa. Sisäinen johdonmukaisuus, hyvä argumentaatio ja valikoivat lähteet edistävät eettistä kestävyyttä. Eettisyys lisää tutkimuksen luotettavuutta sekä laatua. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 126-127.)

Edellisten asioiden lisäksi on muutamia perusasioita, jotka pitää huomata, kun mietitään tutkimuksen etiikka. Tutkimusaiheesta tulee olla hyötyä tutkittavalle joukolle, aineiston keräämistävän täytyy olla perusteltu, eikä se saa aiheuttaa vahinkoa. Tutkittavien pitää olla tietoisia mikä tutkimus on kyseessä, kuinka aineisto kerätään ja, että aineiston käsittely on

luottamuksellista. Aineiston kerääminen ja sen käsittely täytyy avata selkeästi raportissa ja tulkinta on sidottu uskottavasti teoriaan. (Vilkka 2007, 99.)

Aineiston riittävyyden pohtiminen liittyy luotettavaan tutkimukseen. Tärkeintä on, että aineisto on riittävä juuri kyseisen tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtävään. Pystytäänkö tutkimustehtävään vastaamaan tällä aineistolla? On hyvä myös miettiä, oliko tarkoituksena tehdä yleistys koko populaatioon vai selvittää yhtä suljetumpaa ilmiötä. (Ronkainen ym. 2011, 117.) Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia alustavasti työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia palveluopastuksesta pääkaupunkiseudulla. Sain kerättyä ison määrän kokemuksia siitä, mikä palvelussa toimii ja mikä kaipaa kehittämistä. Tämän takia uskon, että aineisto on riittävä tämän opinnäytetyön tutkimustehtävän kannalta, vaikka asiakkaiden vastauksia oli alun perin tarkoitus saada lähes puolet enemmän kuin niitä tuli.

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä kuvataan varsinkin määrällisissä tutkimuksissa käsitteillä validiteetti sekä reliabiliteetti. Tutkimusta tehtäessä virheitä tulee mahdollisesti mitausvirheistä, peitto- ja katovirheistä sekä otantavirheistä. Validiteetti kuvaa kuinka on onnistuttu mittaamaan sitä mitä piti. Tutkiiko tutkimus sitä, mitä se sanoo tutkivansa, saiko se tuloksia, joita piti saada ja ovatko ne perusteltuja? Kyselytutkimuksen validiteettiin vaikuttaa kaikista eniten kysymysten onnistuminen. Validiteettia on sisäistä sekä ulkoista. Sisäinen validiteetti tarkoittaa vastaako mittaukset teoriaosuuden käsitteisiin. Ulkoinen validiteetti tarkoittaa, että muut tutkijat tulkitsevat tutkimustulokset samalla tavoin. Kato aiheuttaa vääristymää ja erityisesti mielipidetutkimuksissa vaikuttaa myös valehtelu tai muistivirheet. Ihmisillä on taipumus vastata niin kuin olisi toivottavaa, ei niin kuin on oikeasti. (Heikkilä 2014, 177-178; Ronkainen ym. 2011, 129-131.) Reliabiliteetti tarkoittaa mittauksen luotettavuutta. Mittauksen pitää olla yhdenmukainen ja toimiva niin, että se antaa tarkkoja oikeita vastauksia. Näin tulokset voivat olla luotettavia. (Ronkainen ym. 2011, 131.) Reliabiliteettiä voidaan tutkia jälkikäteen. Erityisesti mielipidetutkimuksissa pystytään kontrollikysymysten avulla tarkastelemaan, kuinka johdonmukaisesti niihin on vastattu. (Heikkilä 2014, 178.)

Muistivirheitä pyrin ehkäisemään siten, että asiakkaat vastasivat kyselyyn heti palvelutilanteen jälkeen. Työntekijät tuntevat työnsä mutta samalla heillä saattaa olla vahvoja mielikuvia, jotka eivät välttämättä pidäkään paikkaansa. Kela instituutiona voi herättää joissakin asiakkaissa niin suurta vastustusta, että vastauksissa näkyy enemmän oma tunteiden purkautuminen kuin puhdas asiakastilanne. Toisaalta voi olla mahdollista, että instituutio herättää sellaista pelkoa, ettei uskalleta vastata rehellisesti. Asiakkaiden aineiston keruussa olin itse läsnä. Palveluopastukseen en osallistunut millään tavalla. Pyrin tietoisesti siihen, etten mitenkään valikoi asiakkaita. Vaarana on periaatteessa, että valitsisin asiakkaita, joiden palvelutilanne on mennyt miellyttävästi. Luotettavuutta voi haitata myös se, että tutkin omaa

työtäni. Omat ajatukseni eivät saa vaikuttaa tutkimukseen. Määrällisessä tutkimuksessa oman analysoinnin vaara on pienempi, koska matematiikka sanelee pitkälti tulokset. Haastattelussa pystyisin helpommin johdattelemaan asiakkaiden mielipiteitä ja analysoinnissa lähteä todistamaan omia mielipiteitäni oikeiksi. Määrällisessä tutkimuksessa toki asenteeni voisi näkyä kysymysten valintana. Näitä kaikkia olen pyrkinyt vähentämään jatkuvalla itsetarkastelulla ja liittämällä kysymykset vahvasti teoriaan. Haastattelussa pyrin siihen, etten esitä lisäkysymyksiä tai minkäänlaisia johdattelevia kysymyksiä. Tarkensin kysymyksiä jonkin verran, jos asiakas näin halusi. Kerroin myös tutkielmani tarkoituksesta ja mihin ja miten sitä käytetään, jos asiakas halusi tietää.

Työntekijöiden aineisto on osittain Likertin-asteikollinen, joten sen reliabiliteettia voi tarkastella katsomalla, kuinka johdonmukaisesti työntekijät ovat vastanneet kysymyksiin, jotka kysyvät samaa asiaa eri tavalla. Jokaisessa kysymyspatteristossa oli vähintään yksi kysymyspari, jotka tiedustelivat samaa asiaa eri tavalla. Vastaukset olivat linjassa, paitsi yhdessä parissa, joissa tuli täysin ristiriitaiset vastaukset. Suurin osa työntekijöistä oli sitä mieltä, että he pystyvät ottamaan asiakkaaseen heti kontaktia, kun tämä saapuu toimistoon mutta suurin osa vastasi myös, että asiakkaat joutuvat odottamaan palvelua. Asian ristiriitaisuutta on käyty lähemmin läpi tulosten yhteenvedossa sekä johtopäätöksissä. Reliabiliteetin kannalta tällainen ristiriita aiheuttaisi yleensä puhtaasti määrällisissä tutkimuksissa kysymysparin poistamisen tutkimuksesta. Tutkielmani on yhdistelmä laadullista sekä määrällistä tutkimusta ja laadullisen analyysin mukaan tällaiset ristiriitaisuudet ovat mielenkiintoisia tutkimuskohteita, jonka takia en ole poistanut kysymyksiä aineistosta.

Reliabiliteetti on muutakin kuin kontrollikysymyksiä. Se on pohdintaa siitä, kuinka hyvin otos edustaa perusjoukkoa, mikä on vastausprosentti, miten huolellisesti muuttujia koskevat tiedot ovat syötetty ja mikä on mittarin eli tässä tapauksessa kyselylomakkeen kyky mitata asioita kattavasti (Vilkkä 2007, 150). Luotettavuuden tutkiminen jää sanallisen arvion varaan, koska määrällisiä menetelmiä ei ole voitu käyttää, kuten Cronbachin alfaa, koska summuuttujia ei ole voitu muodostaa.

Olen käyttänyt opinnäytetyössä havainnointia luotettavuuden välineenä. En ole käyttänyt sitä varsinaisesti aineiston keruumenetelmänä vaan olen tukenut havainnoineilla omaa ymmärrystäni asiakkaiden ja työntekijöiden vastauksissa. Tein havaintoja yleisesti ympäristöstä ja toiminnasta. Kirjasin havaintoni saman tien ylös. Pyrin havainnoimaan mahdollisimman objektiivisesti. Tätä auttoi se, etten ole koskaan käynyt Tikkurilan tai Leppävaaran toimistoissa, joten ympäristö oli täysin uusi niin kuin monelle asiakkaallekin. Täydellinen objektiivisuus havainnoidessakaan ei ole mahdollista, koska olen osa havainnoitavaa yhteisöä. Toisaalta

havainnoijan tulee aina tuntea tutkimuksensa kohteen, jotta voi tarkastella sitä tapahtumakulttuurin sisältä. (Metsämuuronen 2008, 43.)

Havainnoinnin perusajatus on katsoa toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa. Se sopii niin määrälliseen kuin laadulliseenkin tutkimukseen. Havainnointia voi käyttää myös tukemaan varsinaista tutkimusmetodia. Se ei saa olla silloin liian suuressa roolissa, eikä sitä voi pitää täysin luotettavana, koska havainnointitilanne on ainutkertainen tapahtuma, eikä tilannetta voi toistaa. Eri havainnoijat voivat saada eri tuloksia samasta tilanteesta. (Vilkkä 2006, 37-40.) Havainnointiakin koskee eettiset kysymykset. Omassa tutkielmassani ongelma on se, että tutkittavat, niin asiakkaat kuin työntekijät, eivät tienneet, että heitä havainnoitiin. En halunnut, että heidän toimintansa muuttuu tavallisesta. Olen ratkaissut tämän ongelman niin, että en havainnoinut mitään henkilökohtaista toimintaa tai vuorovaikutusta. En ota kantaa yksittäisen työntekijän toimintaan tai yksittäisen asiakkaan käyttäytymiseen. Keskityin katsomaan toimintaa yleisesti. Toiseksi havainnointi ei ole työssäni varsinainen aineiston keruun menetelmä, eikä se ole tutkielmassani kovinkaan isossa roolissa.

Kela varmasti jatkaa asiakaspalvelun kehittämistä. Niin kauan kuin on toimistopalvelua, toimistopalvelun sisällä kannattaa varmasti olla jonkinlainen pika-palvelu nopeille asioille. Tämä tutkielma tukee kehittämisen jatkamista, koska tutkielman perusteella palvelu ei ole vielä valmis. Tämän tutkielman mukaan työntekijöillä on haasteita päästä heille asetettuihin tavoitteisiin. Samalla kun mietitään tulevaisuuden pika-palvelumuotoa, olisi aiheellista tutkia mitä pika-palvelulla todellisuudessa voidaan ja kannattaa saavuttaa, ja luoda näihin tavoitteisiin sopivat realistiset toimintatavat. Kela hyötyisi siitä, että organisaatiossa olisi selkeästi joku taho, joka suunnittelee asiakaspalvelua kokonaisuutena yhtenäisesti koko Suomessa, eikä niin, että eri kaupungeissa toimistoissa kehitetään omia malleja. Kela on koko Suomen kattava toimija ja sen palvelut pitäisivät olla samanlaiset Ivalosta Helsinkiin, omat erikoipiirteet huomioon ottaen myös pika-palvelun osalta. Suurena toimijana Kelalla on mahdollisuus kerätä toimistoista onnistuneita palvelukonsepteja ja jakaa niitä toimistoihin, joissa on haasteita. Tämä edellyttää tahoja, joka pystyy organisoimaan valtakunnallisella tasolla asiakaspalvelua.

Pika-palvelun valtakunnallisen mallin löytämisen lisäksi toinen kehittämisen kohde on pika-asioinnin roolin selventäminen palveluprosessissa. Kela on panostanut toimintansa prosessoimiseen niin, että asiakkaat saisivat mahdollisimman toimivaa ja tehokasta palvelua alusta loppuun saakka. Pika-palvelun roolia tässä prosessissa ei ole hahmotettu. Jotta voidaan tämentää pika-palvelun merkitys ja toimintatapa, sen tehtävää ja paikkaa koko palveluprosessissa pitäisi selvittää. Pika-palvelulla on tärkeä rooli asiakkuusprosessissa, koska monen asiakkaan asia lähtee liikkeelle nimenomaan pika-asioinnin kautta.



## Lähteet

### Painetut lähteet

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

De Vaus, D. 2014. Surveys in Social Research. Social research today. 6. painos. Abindon, Oxon: Routledge.

Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2001. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Euroopan Unionin perusoikeuskirja. 2016. Euroopan Unionin virallinen lehti. 2016/C 202/02. Tiedonantoja ja ilmoituksia. Luxemburg: Euroopan Unionin julkaisu- ja tiedustelu- ja tiedonantotoimisto.

George, R. & Cristiani, T. 1990. Counseling theory and practice. 3. painos. New Jersey: Prentice Hall.

Goodman, J. 2009. Strategic Customer Service: Managing the Customer Experience to Increase Positive word of Mouth, Build Loyalty, and Maximize Profits. New York: Amacom.

Grönroos, C. 2007. Service management and marketing. Customer management in service competition. 3. painos. Chichester: John Wiley & Sons.

Heikkilä, T. 2014. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing.

Heinonen, H-M. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Helsinki: Kela

ISO 9001. 2015. Quality management principles. Geneva: International Organization for Standardization.

Johansen-Lampsijärvi, L. 2012. Parasta palvelua vai ”äimänkäkenä tiskiinkin”? Pohjoissuomalaisen Kelan toimihenkilöiden kokemuksia hyvän asiakaspalvelun periaatteiden toteutumisesta arjen työssä. Turku: Turun Yliopisto.

Karjalainen, L. 2015. Tilastotieteen perusteet. 2., uudistettu painos. Ristiina: Leila Karjalainen Pii-Kirjat.

Korpela, T. 2016. Kansalaiset Kelan toimintaa kehittämässä? Kansalaisten tavat ja mahdollisuudet osallistua Kelan toiminnan kehittämiseen. Työpapereita 110/2016. Helsinki: Kela.

Laitinen-Väänänen, S, Kettunen, T, Mäkelä, J. & Vänskä, K. 2011. Onnistuuko ohjaus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti. Helsinki: Edita.

L434/2003. Hallintolaki.

L731/1999. Perustuslaki.

L731/2001. Laki Kansaneläkelaitoksesta.

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki.

- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. painos. Helsinki: Talentum.
- Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. Lahti: Positiivarit
- Löytänä, J. & Kortesus, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Mattila, H. 2003. Pelaako palvelu Kelassa? Kelan asiakaspalautejärjestelmästä poimittuja mielipiteitä. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 31/2003. Helsinki: Kela.
- Mattila, H. 2004. Neuvontavelvollisuus Kelan asiakaspalvelussa. Helsinki: Kela.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3., uudistettu painos. Helsinki: International Methelp.
- Metsämuuronen, J. 2001. SPSS aloittelevan tutkijan käytössä. Metodologia-sarja 5. Helsinki: International Methelp.
- Niemelä, M. & Pajula, H. 2014. Kansalaisten ja yhteistyökumppanien mielikuvat ja arviot Kelan toiminnasta 2000-luvulla. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita. Helsinki: Kela.
- Raevaara, L., Sorjonen, M-L. & Lappalainen, H. 2013. Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Työpapereita 46. Helsinki: Kela.
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. Tutki ja havainnoi. 2006. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. 2007. Helsinki: Tammi.
- Julkaisemattomat lähteet
- Kaasinen, P. 2017. Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö. Yhteydenotot toimistoittain. Helsinki: Kela.
- Kuru, A. 2014. Helsingin asiointiprosessi - maaliskuu 2014. Helsinki: Kela.
- Palvelun laatua seurataan systemaattisesti. 2017. Helsinki: Kela
- Palveluopastus 2017. Helsinki: Kela.
- Palveluopastuksen palvelumalli. 2017. Helsinki: Kela.
- Palveluopastus pääkaupunkiseudulla. 2016. Helsinki: Kela.
- Pukki, M. 2017. S-posti 05.12.2017. Tulostettu 15.12.2017.

#### Sähköiset lähteet

Kainu, M. 2009. Selvitys Kelan Jyväskylän toimiston asiakaspalvelumallista. Nettityöpapereita 4. Helsinki: Kela. Viitattu 27.11.2017. <http://hdl.handle.net/10138/14465>

Kansaneläkelaitos. 2017. Kelan strategia 2017-2020. Viitattu 19.11.2017. <http://www.kela.fi/strategia>

Suomen palveluohjausyhdistys. 2017. Mitä palveluohjaus on? Viitattu 19.11.2017. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Suomen palveluohjausyhdistys. 2017. Palveluohjauksen työtavat. Viitattu 19.11.2017. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjauksen-tyotavat/>

## Kuviot

Kuvio 1 Asiakkaiden äidinkieli .....	28
Kuvio 2 Toimistossa asioinnin syy .....	29
Kuvio 3 Käyntikertojen määrä alkuvuodessa 2017 .....	29
Kuvio 4 Asiakkaiden kokemukset asioista, jotka tekevät palveluopastuksesta hyvän .....	30
Kuvio 5 Asiat, joita asiakkaat haluaisivat kehittää palveluopastuksessa.....	32
Kuvio 6 Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden ikäjakauma .....	38
Kuvio 7 Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden koulutustausta .....	38
Kuvio 8 Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden työvuodet Kelassa .....	39
Kuvio 9 Mitä hyvää palveluopastuksessa työntekijät kokevat olevan.....	46
Kuvio 10 Mitä kehitettävää palveluopastuksessa on työntekijöiden mielestä.....	48

## Taulukot

Taulukko 1 Äidinkielen merkitys palvelun kokemisessa .....	35
Taulukko 2 Äidinkielen merkitys palvelun kokemisessa .....	36
Taulukko 3 Toimiston merkitys palvelun kokemisessa .....	37
Taulukko 4 Miipidejakauma palveluopastuksen selkeydestä .....	40
Taulukko 5 Miipidejakauma palvelun vuorovaikutuksesta .....	42
Taulukko 6 Miipidejakauma palvelun resursseista .....	43
Taulukko 7 Miipidejakauma palvelun turvallisuudesta .....	44
Taulukko 8 Miipidejakauma palvelun lopputuloksesta .....	45



## Liitteet

Liite 1: Paperiversio tutkielmassa käytetystä asiakkaiden kyselylomakkeesta .....	71
Liite 2: Paperiversio tutkielmassa käytetystä työntekijöiden kyselylomakkeesta.....	73
Liite 3: Paperiversio tutkielmassa käytetystä asiakkaiden englanninkielisestä kyselylomakkeesta .....	75



Liite 1: Paperiversio tutkielmassa käytetystä asiakkaiden kyselylomakkeesta

KYSELYLOMAKE

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä kokemuksia Kelan aulassa tapahtuvasta pika-asiointista. Vastauksesi auttaa kehittämään palvelua eteenpäin. Tämä kysely on osa Laurea ammattikorkeakouluun tehtävää sosiaalialan ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyötä.

Aluksi muutama Teitä koskeva kysymys: Merkitse mielestänne sopivin vaihtoehto tai kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan.

Syntymävuotenne? \_\_\_\_\_

Sukupuolenne? Mies Nainen Muu En halua sanoa

Äidinkielenne? \_\_\_\_\_

Missä asioissa asioitte tänään Kelassa? \_\_\_\_\_

Olen käynyt viimeisen vuoden aikana Kelassa 1-2 kertaa, 3-5 kertaa, 6 tai enemmän kertaa.

Missä toimistossa tänään asioitte? \_\_\_\_\_

Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

Pika-asiointin selkeys

Minut otettiin heti sisään tullessa vastaan

Pika-asiointin toimintatapa oli selkeä

Palvelu oli nopeaa

En ymmärtänyt miten pika-asiointi toimii

Esitteet ja hakemukset ovat helppo löytää

Vuorovaikutus

Minua kuunneltiin

Sain riittävästi tietoa

Palvelu ei ollut joustavaa

Henkilöstö on asiantuntevaa

En tiedä mitä Kela-asioilleni tapahtuu seuraavaksi

Sain yksilöllistä palvelua

Luotin palveluneuvojaan

Palvelu oli ystävällistä

Resurssit

Työntekijöitä oli tarpeeksi

Aula on viihtyisä

Asiakaskoneita oli riittävästi

Tila ei palvellut tarkoitusta

Aula ei anna positiivista kuvaa toiminnasta

Turvallisuus

Muut asiakkaan häiritsivät minua

Tila tuntui turvalliselta

Neuvontatilanne oli rauhallinen

Asiakkaiden henkilötiedot ovat turvassa

Minulla oli riittävästi yksityisyyttä

Asiointin jälkeen

Sain enemmän tietoa kuin tulini hakemaan

Sain asiani hoidettua

Sain tarvitsemani neuvonnan ja  
ohjauksen  
Asiani ei selvinnyt  
Minulle jäi kysymyksiä

Kerro lopuksi omin sanoin kokemuksestasi.

Mitä hyvää pika-asioinnissa oli?

---

---

---

Mitä palvelussa kehittäisin?

---

---

---

**KIITOKSET VAIVANNÄÖSTÄ!**

Täysin samaa mieltä  
Jokseenkin samaa mieltä  
En samaa enkä eri mieltä  
Jokseenkin eri mieltä  
Täysin eri mieltä  
En osaa sanoa





## Liite 2: Paperiversio tutkielmassa käytetystä työntekijöiden kyselylomakkeesta

### KYSELYLOMAKE

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä kokemuksia Kelan aulassa tapahtuvasta palveluopastuksesta. Vastauksesi auttaa kehittämään palvelua eteenpäin. Tämä kysely on osa Laurea ammattikorkeakouluun tehtävää sosiaalialan ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetyötä.

Aluksi muutama sinua koskeva kysymys: Merkitse mielestäsi sopivin vaihtoehto tai kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan.

Syntymävuotesi? \_\_\_\_\_

Sukupuolesi? Mies Nainen Muu En halua sanoa

Koulutuksesi? Valitse seuraavista korkein koulutusaste, jonka olet suorittanut. (Merkitse vain yksi vaihtoehto.)

Kansakoulu

Peruskoulu

Ammattikoulu tai -kurssi

Lukio tai ylioppilas

Opistotason ammatillinen koulutus

Alemman asteen korkeakoulututkinto

Ylemmän asteen korkeakoulututkinto

Olen ollut Kelassa töissä 1-3, 4-6, 7-9 10 tai enemmän vuotta.

Pääasiallinen toimipaikkani? \_\_\_\_\_

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (Merkitse vain yksi vaihtoehto.)

Palveluopastuksen selkeys

Pystyn ottamaan asiakkaaseen kontaktia heti kun hän saapuu toimistoon

Palveluopastuksen toimintatapa on minulle selkeä

Palveluopastuksen toimintatapa on asiakkaalle selkeä

Palvelu on nopeaa

Asiakkaan palveluntarve on helppo hahmottaa

Toimintatapa on suunniteltu palvelemaan asiakasta joustavasti

Asiakkaan on helppo löytää esitteet ja hakemukset

Asiakkaat joutuvat odottamaan palvelua

Palveluopastus näyttyy asiakkaalle sekavalta

Kaikilla työntekijöillä on yhteinen ymmärrys palveluopastuksen pelisäännöistä

Vuorovaikutus

Pystyn antamaan asiakkaalle riittävästi tietoa

Minulla ei ole mahdollisuutta huomioida jokaista asiakasta

Aulassa on rauhallista neuvoa asiakasta

Pystyn palvelemaan yksilöllisesti jokaista asiakasta

Palveluopastus tapahtuu kiireessä

Saan asiakkaalta tarpeeksi tietoa hänen tilanteestaan, jolloin pystyn neuvomaan oikein

Pystyn antamaan asiakkaille enemmän tietoa kuin he tulivat hakemaan

Asiakkaat kuuntelevat minua

Aula on niin levoton, että se vaikeuttaa neuvontaa

Resurssit

Aula on epäsiisti  
Työntekijöitä on tarpeeksi  
Asiakkaille tarkoitettuja laitteita on riittävästi  
Palveluopastukseen tarkoitetut työvälineet ovat puutteellisia  
Tila, jossa palveluopastusta teen, on viihtyisä  
Asiakkaille ei ole tarpeeksi tilaa istua ja täyttää hakemuksia  
Asiakkaita on liikaa

#### Turvallisuus

Asiakkaiden arkaluontoiset asiat eivät voi leviää ulkopuolisille  
Tunnen olevani turvassa aulassa  
Neuvontatilanteet ovat rauhallisia  
Asiakkaiden henkilötiedot eivät ole turvassa  
Minua on pelottanut aulassa turvallisuuteni puolesta  
Asiakaskäyntien kirjaus on asiakasta hyödyttävää  
Minua huolettavat asiakkaiden turvallisuus

#### Lopuksi

Teen työtä mielelläni aulassa  
Asiakkaiden asiat tulevat hoidetuksi  
Palveluopastus on hyvää palvelua  
Vaikutan palveluopastuksen kehittämiseen  
En mielelläni tee palveluopastusta  
Saan tarpeeksi tukea esimieheltäni  
Palveluopastus on mukavaa ja palkitsevaa  
Uskon, että asiakkaiden asiat voitaisiin hoitaa paremmin jollakin muulla tavalla

Kerro lopuksi omin sanoin ajatuksiasi palveluopastuksesta.

Mitä hyvää palveluopastuksessa on?

---

---

---

Mitä palveluopastuksessa kehittäisin?

---

---

---

Täysin samaa mieltä  
Jokseenkin samaa mieltä  
En samaa enkä eri mieltä  
Jokseenkin eri mieltä  
Täysin eri mieltä  
En osaa sanoa

Liite 3: Paperiversio tutkielmassa käytetystä asiakkaiden englanninkielisestä kyselylomakkeesta

## QUESTIONNAIRE

Meaning of this questionnaire is to collect experiences from Kela quick service. Your answer helps to improve the service. This questionnaire is also part of the thesis made to degree of master of social services. Thesis is made to Laurea university of applied sciences.

At first a few basic questions. Chose the best alternative or write your answer to the empty space.

What was the year you were born? \_\_\_\_\_

I identify my gender as Man Woman Other Prefer not to disclose

What is your native language? \_\_\_\_\_

What kind of Kela matter you had today? \_\_\_\_\_

For last 12 months, I have been in Kela 1-2 times, 3-5 times, 6 or more times

In which office, you were today? \_\_\_\_\_

How would you respond to the next claims?

### Clarity of the fast service

Worker contacted me immediately when I came to the office

Method of quick service was clear

Service was fast

I didn't understand how the service worked

It was easy to find brochures and applications

### Interaction

Worker listened to me

I got enough information

Service was not flexible

The worker was an expert

I'm not sure what will happen next

I got individual service

I trusted to the worker

Service was friendly

Resources

There were enough of workers

The room is comfortable

There were enough of client computers

The room did not service the meaning

The room doesn't give positive picture of the service

### Safety

Other clients disturbed me

The room felt safe

Advising situation was calm

Personal data of clients are safe

I had enough of privacy

### After the service

I got more information that I came to get

I got my case to done

I got the advice what I needed  
My matter was not taken care of  
I still have many questions

At the end please write at your own words about your experience of the quick service.

What good there was in the service?

---

---

---

What would I like to develop?

---

---

---

THANK YOU FOR YOUR TROUBLE!

Strongly agree  
Somewhat agree  
Neither agree nor disagree  
Somewhat disagree  
Strongly disagree  
Don't know

