

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Sähköinen asiointi sosiaalialan palveluissa

Kemin Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan sähköisestä
asiointipalvelusta

Anu Elsilä

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö

Yhteisö- ja perusturvatyö

Sosionomi AMK

KEMI 2011

Tekijä: Anu Elsilä

Opinnäytetyön nimi: Sähköinen asiointi sosiaalialan palveluissa - Kemin Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan sähköisestä asiointipalvelusta

Sivuja (+liitteitä): 62+5

Opinnäytetyön kuvaus: Sähköinen asiointi on uusi Kelan palvelukanava ja sähköinen asiointi lisääntyy myös muissa sosiaalipalveluissa sekä sosiaalityössä. Opinnäytetyön tehtävänä on selvittää Kemin Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan sähköisestä asiointista sekä selvittää millaisia kehittämissuhteita heillä on sähköiseen asiointiin. Tavoitteena työlläni on saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja kehittää sähköistä asiointia yhä paremmin vastaamaan heidän tarpeisiinsa.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Teoreettisessa osiossa pohdin sosiaalialan palveluiden muutosta ja niiden murrosaikaa. Lisäksi viitekehystenä käytän sosiaalialan asiakkuutta, tietoyhteiskuntaa ja globaalin kehityksen vaikutusta sosiaalipalveluihimme ja hyvinvointivaltioon.

Metodologinen esittely: Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimusta varten olen tehnyt teemahaastattelun viidelletoista Kemin Kelan asiakkaalle ja kyselylomake on jaettu kolmelle (3) Kemin Kelan työntekijälle. Aineiston analyysin teemoittelin kokoomataulukkoon ja analyysissä on käytetty teoriasidonnaista aineistoanalyysia.

Keskeiset tutkimustulokset: Asiakkaat pitävät sähköisestä asiointista. Opinnäytetyöntulosten mukaan sähköiseen asiointiin tulisi voida liittää työntekijän läsnäolo tarvittaessa. Asiakkaat kokevat sähköisen asiointin helpottavan joidenkin asiakasryhmien asiointia, mutta toisaalta sen pelätään myös eriarvoistavan ihmisiä, ja sulkevan osan asiakasryhmistä palvelun ulkopuolelle.

Johtopäätökset: Asiakkaat kokevat sähköisen asiointin hyvänä palvelukanavana toimistoasiointin rinnalla, mutta eivät halua luopua henkilökohtaisen asiointin mahdollisuudesta. Pelkän sähköisen asiointin varaan ei voida turvautua. Asiakkaat arvostaisivat enemmän, jos keskityttäisiin sähköisen asiointin kehittämisen sijasta kirjeiden ja päätösten selkiyttämiseen. Sähköisen asiointin käyttämättä jättämiseen on useita syitä ja tämän vuoksi sähköistä asiointia ei voida suunnata suoraan tietyille asiakasryhmille.

Asiasanat: sähköinen asiointi, sosiaalialan asiakkuus, sosiaalipalvelut

Author: Anu Elsilä

Title: Online service at social services – The experiences of clients and employees of the online services at Kemi Social Insurance Institution.

Pages (+appendixes): 62+5

Thesis description: The online service is a new service channel at Social Insurance Institution and the online service increases also in other social services and social work. The purpose of my job is describe the experiences of clients and employees at Kemi Social Insurance Institution of online service and I will clarify their ideas on how to develop the service. The goal of my thesis is to make the client heard and to develop the service to better meet the needs of the clients.

Theoretical summary: The theoretical context of my thesis deals with the change of the social services, customership in social services and with the influences global developments on the welfare state.

Methodological summary: My thesis is qualitative research. The empirical part of the thesis was consisted of a theme interview for fifteen clients and an inquiry form for three (3) Social Insurance Institution employees. I handled the research material by themes.

Main results: Clients like to use online services. According to research results the clients need support from an employee on demand. The clients think that online service is good some for some client groups but they also are suspect that online service excludes some client groups.

Conclusions: Online service is a good service channel together with face-to-face service but we should not abandon the chance to visit the office. The Social Insurance Institution should focus on clarifying the letters and decisions instead of developing online service. There are many reasons for not to use online service and that is why online service should not focus only at a few client groups.

Key word: online service, customership in social services, social services

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT

1. JOHDANTO.....	6
2. OPINNÄYTETYÖN SUORITTAMINEN	8
2.1 Tutkimustehtävät ja opinnäytetyön tarkoitus.....	8
2.2 Opinnäytetyön metodologiset lähtökohdat ja tutkimusmenetelmä	9
2.3 Aineiston keruu ja kohderyhmä	12
2.4 Aineiston analyysi	13
2.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	14
3. KELA SOSIAALITURVAN HOITAJANA.....	17
4. SOSIAALIALAN PALVELUT MURROKSESSA	21
4.1 Järjestelmälähtöisestä asiakaslähtöiseksi.....	21
4.2 Palvelutuotannon haasteet.....	26
5. SOSIAALIALAN ASIAKKUUS.....	29
5.1 Asiakas subjektina vai objektina	29
5.2 Sosiaalinen syrjäytyminen ja marginaalisuus	31
6. SÄHKÖINEN ASIOINTI	34
6.1 Suomalaisten Internetin käyttö.....	34
6.2 Kelan sähköinen asiointipalvelu.....	38
7. OPINNÄYTETYÖN TULOKSET.....	42
7.1 Asiakkaiden kokemuksia Kelan sähköisestä asioinnista	42
7.2 Työntekijöiden kokemuksia asiakkaidensa mielipiteistä Kelan sähköisestä asioinnista.	51
8. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	53
9. POHDINTA.....	56
LÄHTEET	58
LIITTEET.....	63

Liite 1.....	63
Liite 2.....	64
Liite3.....	66
Kuvio 1. Kelan tarjoama palvelu tai myöntämä etuus vuonna 2008 kehittynyt erityisen myönteisesti ihmisten kannalta.....	18
Kuvio 2. Kelan etuuden saajat joulukuussa vuosina 2008- 2010.....	19
Kuvio 4. Suomen väestörakenteen ennuste ikäryhmittäin (vuodet 2010- 2060).	28
Kuvio 5. Internetin käyttäminen 16-74- vuotiailla edellisen kolmen kuukauden aikana vuosina 2000-2009 (% osuus)	34
Kuvio 6. Internetin käyttö ikäryhmittäin vuonna 2010.....	35
Kuvio 7. Kelan asiakkaiden mieluisimmat palvelukanavat Kelassa etuusasioitaan hoitaessaan vuonna 2008.....	40
Kuvio 8. Haastateltavien (N=15) ikäjakauma.	42
Kuvio 9. Sähköistä asiointia käyttäneet ikäryhmittäin.	43
Kuvio 10. Sähköisessä asiointissa hakemuksen täyttäneiden osuus.....	45
Kuvio 11. Mieluisin palvelukanava Kelan palvelutarjonnasta.....	47
Taulukko 1. Asiakkaiden vastauksia siihen, miksi he eivät käytä Kelan sähköistä asiointia.....	44
Taulukko 2. Haastateltavien täyttämät hakemukset sähköisessä asiointissa.....	46
Taulukko 3. Haastateltavien mielipiteitä Kelan sähköisestä asiointista ikäryhmittäin..	48
Taulukko 4. Asiakkaiden ja työntekijöiden kommentteja sekä ideoita sähköisen asiointin kehittämiseen	49
Taulukko 5. Asiakkaiden kokemuksia henkilökohtaisen palvelun tarpeesta.....	50
Taulukko 6. Kemin Kelan työntekijöiden (N=3) vastausten tulokset.	51
Taulukko 7. Työntekijöiden kertomia omia ja asiakkaiden kokemuksia Kelan verkkopalveluista. (N=3).....	52

1. JOHDANTO

Talous, kilpailu ja markkinat ovat arvoja, jotka ovat vallalla suomalaisessa yhteiskunnassa. Taloudelliset argumentit ohittavat hyvinvoinnin teemat sosiaalipalveluissa. Globaali taloudellinen taantuma vahvistaa kehitystä, joka nostaa automaattisesti esiin säästöt ja palveluiden karsimisen. Poliittisen tahdon avulla Suomi voisi edelleen turvata hyvinvointivaltion peruspalvelut. Tutkimusten mukaan suomalaiset haluavat ylläpitää hyvinvointivaltiota, mutta siitä huolimatta poliittiset tahot usein päätyvät säästämään nimenomaan hyvinvointipalveluista. Asiakkaan arvokas ja eettinen kohtaaminen vaatii tasapainoa lainsäädännön, arvojen, etiikan, talouden ja palveluiden välillä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 140-146.)

Kansalaiset eivät ole tyytyväisiä nykyisten julkisten palveluiden saatavuuteen ja tasoon. Ne eivät vastaa kansalaisten odotuksia eivätkä tarpeita. Tähän on lukuisia syitä, joista keskeisimpiä ovat: haluttomuus tutkia asiakkaiden todellisia tarpeita, etulinjan työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä, henkilökunnan palkkauksen määrittää ammattikuntarajat, koulutus ja usein naamakerroin, ei tulos. Kehitystyö viedään liian kauas asiakkaista ja palveluiden arkitodellisuudesta. (Rissanen 2005, 197.) Palvelujemme pääsuunta on ollut pitemmän aikaa siirtyminen itsepalveluun. Itsepalveluun ovat siirtyneet muun muassa jo osa ravintoloista ja pankeista. Samaa kehityssuuntaa on havaittavissa julkisissa palveluissa. (Rissanen 2005, 18.)

Aikamme tunnussana on teknologia. Teknologiaa pidetään mahdollisuuksien ja tuhon alkulähteenä. (Rissanen 2005, 41.) Ihmisten arkielämä voi helpottua, tasa-arvo lisääntyä ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut uudistua tietoyhteiskunnan myötä. Toisin voi myös käydä; ongelmia ei ratkaista, syrjäytyminen ja köyhtyminen kiihtyvät sekä osattomat lisääntyvät. Tietoyhteiskunta tulee vaatimaan ihmisiltä mentaalisia ominaisuuksia eli luovuutta, innovatiivisuutta, osaamista, oppimista, sosiaalisia suhteita ja joustavuutta. Näiden vuoksi tietoyhteiskunnan ongelmia tulevat olemaan erityisesti mielen ongelmat, mielenterveyshäiriöt ja päihteiden käyttö. (Taipale & Hämäläinen 2007, 82-84.)

Näemme ihmisten ongelmat usein yksilöllisinä emmekä näe ongelmien takana olevia tuottavia ja ylläpitäviä rakenteita. Maassamme luodaan edellytyksiä ihannoidulle kilpailutaloudelle. Kilpailu lisää tehokkuutta, alentaa kustannuksia ja hintoja. Kilpailussa on aina voittaja ja häviöjä. Kilpailussa kaikki eivät voi voittaa. Epäoikeudenmukaisia ovat

toimenpiteet, jotka eriarvoistavat ja joista tuleva hyöty valutetaan ensisijaisesti hyvätu-
loisille. (Särkelä 2001,15- 19.)

Opinnäytetyöni aiheena on sähköinen asiointi sosiaalialan palveluissa, keskittyen Kelan sähköiseen asiointiin. Teoriaosuudessa käsitelen sosiaalipalvelujen kehityssuuntaa ja niiden haasteita, sosiaalialan asiakkuutta, sosiaalityön tehtävää, yleisesti sähköistä asiointia, Kelan sähköistä asiointia ja pohdin sähköisen asioinnin toimivuutta sosiaalialalla; eriarvoistaako kyseinen palvelu vai lisääkö se tasa- arvoa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda esille Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteitä Kelan sähköisestä asioinnista, jossa painotan asiakkaiden näkökulmaa haastat-
lemalla heitä henkilökohtaisesti. Työntekijöille jaoin kyselylomakkeen. Opinnäytetyön avulla tarkoitukseni on kehittää Kelan sähköistä asiointia sekä mahdollisesti muita Kelan palveluja yhä enemmän asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyöni aihe oli ehdolla Kelan omassa järjestelmässä ja lisäksi asiakkaat toivat paljon esille mielipiteitään sähköisestä asioinnista asioidessaan toimiston asiakaspalvelussa suorittaessani harjoittelua Kemin Kelalla. Valitsin aiheen, koska olen siitä erittäin kiinnostunut sen ajankohtaisuuden vuoksi, aihe on keskustelua herättävä ja koskettaa suurta osaa suomalaisista, myös minua. Aiheesta on tehty artikkeleita ja se on ollut tutkimuskohteena opinnäytetöissä, mutta halusin tehdä työn työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia hyödyntäen.

2. OPINNÄYTETYÖN SUORITTAMINEN

2.1 Tutkimustehtävät ja opinnäytetyön tarkoitus

Tutkijan on kyettävä löytämään sellaiset menetelmät, aineistot ja teorit, joiden avulla on mahdollista selvittää tutkimusongelmia. Tutkimuksen lähtökohta on nämä tutkimusongelmat ja tutkimuskohteen ominaispiirteet eikä tietty metodologi. (Räsänen & Anttila & Melin 2005, 10)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää Kelan palveluita, etenkin sähköistä asiointia asiakaslähtoisemmäksi. Kelan sähköisen asioinnin kehittämiseksi tutkimuksen kohteena ovat asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset sekä kehittämisehdotukset. Kuulemalla asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia palvelun käyttäjän näkökulmasta saan tiedon palvelun toimivuudesta ja tarpeisiin vastaamisesta. Näin ollen palvelua kehitettäessä varmistutaan, että palvelu ja asiakkaiden tarpeet kohtaavat. Opinnäytetyön tavoitteena on, että opinnäytetyön tuloksia ja esille nousevia kehittämisehdotuksia hyödynnetään sähköisen asioinnin ja Kelan toiminnan kehittämistyössä. Opinnäytetyöni on sekä kartoittava että ennustava. Kartoittavan tutkimuksen tarkoitus on etsiä uusia näkökulmia, selvittää vähän tunnettuja ilmiöitä, katsoa mitä tapahtuu ja kehittää hypoteeseja. Ennustavan tutkimuksen tarkoitus on ennustaa tapahtumia tai ihmisten toimintoja, jotka ovat seurauksena ilmiöstä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 134-135.)

Opinnäytetyöni tutkimustehtävät:

1. Millaisia kokemuksia Kelan asiakkailla on Kelan sähköisestä asioinnista?
2. Millaisia kokemuksia Kelan työntekijöillä on Kelan asiakkaiden sähköisestä asioinnista?
3. Millaisia kehittämisehdotuksia asiakkailla ja työntekijöillä on sähköiseen asiointiin?

Kelan sähköisellä asiointilla tarkoitan Kelan sähköisiä asiointipalveluja henkilöasiakkaille. Palveluun kirjautumiseen asiakas tarvitsee verkkopankkitunnukset tai sähköisen henkilökortin. (Kela 2011) Kohderyhmänä tutkimuksessa ovat Kelan asiakkaat ja työntekijät.

Opinnäytetyön tekeminen ei alkanut tutkimussuunnitelman laadinnalla niin kuin tavallisesti. Aloitin tutkimuksen tekemällä kehittämistehtävän ammattianalyysiin Kelalla ensimmäisen harjoitteluni aikana, johon haastattelin asiakkaita. Tällöin oli jo ajatus liittää aihe ja haastattelut opinnäytetyöhön. Tutkimussuunnitelman tekemisen koin hankalana, koska en ollut ehtinyt tutustua kirjallisuuteen juuri lainkaan. Kirjallisuutta tutkiessani innostuin aiheesta ja innostuin aiheista, joista en kuvitellut innostuvani kuten hyvinvointivalttiosta. Tiedonhankintataitoni ja kriittinen lähteiden lukeminen karttuivat tutkimuksen teon aikana. Hyvistä tiedonhankintataidoista on ehdottomasti hyötyä tulevaisuudessakin. Päätin tehdä opinnäytetyön yksin, koska olin ainoa harjoittelija Kemin Kelalla ja kovin moni luokkatovereista ei järin innostunut aiheesta.

En ole koskaan aiemmin tehnyt opinnäytetyötä ja kaikki tuntui alussa sekavalta sekä epätoivo valtasi minut useaan otteeseen tutkimusprosessin aikana. Teoriaosuuden kirjoittamisen koin helpoimpana, ongelmia oli metodologisessa osiossa sekä analyysissä. Jouduin toden teolla lukemaan tutkimuskirjallisuutta läpi. Kehittämisen- ja tutkimustoiminta ovat tärkeä osa työtä sosiaalialalla. Tämän prosessin myötä sain valmiuksia kehittämisosaamiseen ja voin osallistua kehittämistoimintaan tulevaisuudessa työssäni.

2.2 Opinnäytetyön metodologiset lähtökohdat ja tutkimusmenetelmä

Määrällinen ja laadullinen tutkimus nähdään toisiaan täydentävinä suuntauksina, joita on vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan (Hirsjärvi ym. 2007,132). Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen aineiston lähtökohta on sen saattaminen taulukkomuotoon ja analyysissä argumentoidaan lukujen ja tilastollisten yhteyksien avulla. Kaiken lähtökohtana on etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia. Yleisestä säännöstä poikkeaminen sallitaan tilastollisessa selittämisessä. Poikkeukset laadullisessa tutkimuksessa taas pakottavat pohtimaan ja miettimään asiaa, jota on aluksi hahmoteltu (Alasuutari 2007,34-52). Laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole yleistää (Sarajärvi & Tuomi 2009,74).

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. ”Laadullinen” tai ”kvalitatiivinen” tarkoittaa aineiston muodon kuvausta ei- numeraalisessa muodossa, mutta aineistoon voidaan kuitenkin soveltaa eri lukutapoja myös kvantitatiivisia eli numeraalisia. Haastattelua voidaan esimerkiksi käyttää sekä määrällisesti että laadullisesti ja sen aineistoa voidaan analysoida sekä määrällisesti että laadullisesti. (Eskola & Suoranta

2000,13.) Laadullinen tutkimusote sisältää lukuisia eri tapoja tulkita aineistoja, tiedonhankinta- ja analyysimenetelmiä sekä suuntauksia. Laadullisen tutkimuksen punainen lanka on tutkia ihmisen elämismaaailmaa.(Saaranen- Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Todellisen elämän kuvaaminen on laadullisen tutkimuksen lähtökohta, johon sisältyy ajatus todellisuuden moninaisuudesta. Kokonaisvaltainen kohteen tutkiminen on laadullisen tutkimuksen pyrkimys. (Hirsjärvi ym. 2007,157.)

Laadullisessa analyysissa aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena. Yksiköiden määrä on rajallisempi laadullisessa tutkimuksessa, koska tilastollisuus ei ole tarpeen. (Alasuutari 1999, 38-39.) Tilastollisuuden sijaan pyritään kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2000, 61.) Pieni määrä tapauksia mahdollistaa perusteellisen analysoinnin ja aineiston tieteellisyyden kriteerinä ei pidetä määrää vaan laatua. Tutkijalla ei ole ennako-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tuloksista, jotka rajaisivat toimenpiteitä. Tarkoitus on löytää uusia näkökulmia ja keksiä hypoteeseja.(Eskola & Suoranta 2000,18-20.)

Tutkimusmenetelmänä käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua Kemin Kelan asiakkaille ja kontrolloitua kyselyä työntekijöille. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Haastateltava vastaa omin sanoin kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2000, 86.) Haastattelun etuja ovat subjektiivisuuden mahdollistaminen asiakkaalle. Tällöin tutkittava saa vapauden tuoda esille itseään koskevia asioita, hän luo merkityksiä tutkimuksessa ja saa olla aktiivinen. Haastattelu mahdollistaa nähdä tutkittavien eleitä ja ilmeitä puheen lisäksi. Tutkimusmenetelmää päättäessäni haastattelun edut kuten vastauksien selvittäminen ja tietojen syventäminen esimerkiksi lisäkysymyksillä olivat oleellimmat. Haastattelun valitsin asiakkaille myös, koska ihmisiä ei ole nykyään niin helppo saada suostumaan tutkimushenkilöksi lomakkeiden, kyselyjen ja selvitysten paljouden takia. (Hirsjärvi ym.2007, 193-201.) Lisäksi Kelan asiakkaiden kuulee usein puhuvan, että he käyvät paperisotaa Kelan kanssa, joten en halunnut lisätä papereiden määrää asiakkaille.

Haastattelumuotoja on erilaisia kuten lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu. Haastattelujen erot perustuvat niiden strukturoinnin eli kysymysten avoimuuden asteeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.) Teemahaastattelu on välimuoto lomake- ja avoimestahaastattelusta. Tämä tarkoittaa, että kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa eikä

järjestystä, mutta aihepiirit eli teema- alueet ovat valmiiksi tiedossa. (Eskola & Suoranta 2001,86.) Tutkija perehtyy tutkittavaan aiheeseen ja sen pohjalta etsii teemat. Teema-haastattelu sopii etenkin tilanteisiin, joissa tiedonkeruu tapahtuu vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Teemahaastattelu mahdollistaa tutkittavan oikeuden puhua sen va-pauden vuoksi.(Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemahaastattelun luonne oli ratkaiseva tekijä miettiessäni tutkimusmenetelmää, koska opinnäytetyöni päätarkoi-tus oli saada esille tutkittavan näkökulma ja tutkittavien ”äänen” kuuluminen. Teema-haastattelu mahdollisti parhaiten keskeisen informaation saannin ja tarkentavia lisäky-symyksiä oli mahdollista esittää.

Kontrolloituja kyselyjä on kahdenlaisia ja käytin näistä kahdesta informaatiokyselyä työntekijöille. Se tarkoittaa, että tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti esimerkiksi työpaikoilla, jossa kohde on henkilökohtaisesti tavoitettavissa. Lomakkeita jakaessaan tutkija kertoo kohdejoukolle tutkimuksen tarkoituksen, selostaa kyselyä ja vastaa kysy-myksiin. Lomakkeet täytetään omalla ajalla ja palautetaan sovitulla tavalla. Kysymysten muotoilemiseen on monta tapaa, joista valitsin avoimet kysymykset. Avoimissa kysy-myksissä kysymys on esitetty ja vastauksia varten on tyhjä tila. (Hirsjärvi ym. 2007, 191-193.)

Kyselymenetelmän käyttöön liittyy heikkouksia, kuten niiden pinnallisuus. Lisäksi tut-kija ei voi varmistua miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Vää-rinymmärryksiä voi tulla, vastaaja ei välttämättä ole selvillä tai perehtynyt asiaan, josta kysymykset ovat, ja vastaamattomuus voi olla riskinä. Etuna on kyselymenetelmän te-hokkuus. Se säästää tutkijan aikaa. (Hirsjärvi ym.2007, 190.) Valitsin kyselylomakkeen työntekijöiden kohdalle, koska arvelin yllä olevien heikkouksien olevan hyvin minimaal-isimmillaan. Luotin heihin, koska työntekijät tiesivät kyselyn olevan minulle tärkeä ja he tietävät tutkimusaiheesta hyvin. Lisäksi minulla oli mahdollisuus ottaa heihin myö-hemmin yhteyttä jos analysointivaiheessa tulisi esille jotain epäselvää ja kysyttävää, jolloin väärinkäsitykset saatiin minimiin. Avoimet kysymykset valitsin monivalintaky-symysten sijaan, koska ne antavat vastaajille mahdollisuuden ilmaista itseään, antavat kirjavia vastauksia ja osoittavat keskeisimmät sekä tärkeimmät asiat vastaajien ajatte-lussa (Hirsjärvi ym.2007, 196).

2.3 Aineiston keruu ja kohderyhmä

Aineiston keräsin haastatteluilla Kemin Kelan asiakkailta ja kyselylomakkeella työntekijöiltä. Aineistoni koostuu kolmesta (3) työntekijän vastauslomakkeesta ja viidestätoista (15) asiakkaan haastattelusta. Aineistoni määräni syntyi saturaatiosta eli aineiston kylläntymisestä. Tämä tarkoittaa, että tutkija ei päätä etukäteen miten monta tapausta tutkii, vaan toteaa aineistoa olevan riittävästi siinä vaiheessa, kun uutta tietoa tutkimusongelman kannalta ei enää synny. (Eskola & Suoranta 2000, 62; ks. myös Hirsjärvi ym. 2007, 177.) Laadullisen tutkimuksen ajatus on aristoteelinen eli yksityisessä toistuu yleinen, jolloin yksittäistä tapausta tarkasti tarkastelemalla saadaan tietoa mikä ilmiössä on merkittävää ja toistuvaa tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla (Hirsjärvi ym. 2007, 177). Käyttäessäni kahta aineistonkeruumenetelmää voidaan puhua menetelmätriangulaatiosta. Se tarkoittaa, että tutkimuskohteen tutkimiseen käytetään useita eri aineistonhankinta ja –tutkimusmenetelmiä. Menetelmätriangulaation avulla on mahdollista vertailla eri aineistonhankintamenetelmillä hankittua tietoa pelkästään akateemisesta mielenkiinnosta. (Eskola & Suoranta 2000,70.)

Aineiston kerääminen tapahtui vuonna 2011 helmikuun- elokuun välillä. Työntekijöille jaoin kyselylomakkeet vuoden 2011 helmikuussa Kemin Kelan toimistolla ja kaikki palauttivat ne maaliskuun loppuun mennessä. Asiakkaiden haastatteluista kahdeksan (8) tapahtui helmikuussa 2011 ja seitsemän (7) kesällä 2011 Kemin Kelan toimistolla työskennellessäni asiakasneuvojana. Ennen haastatteluja ja kyselylomakkeiden jakamista tein esihaastattelun sekä luetutin kyselylomakkeen kysymykset poikaystävälläni. Tuttujen kesken juttelu sujuu yleensä helpommin kuin tuntemattomien kanssa, joten tein esihaastatteluja harjoitteluni aikana Kelan asiakkaille kehittämistehtävää varten yhteensä 11 kappaletta, joista kahdeksan (8) valitsin käytettäväksi tässä opinnäytetyössäni. Kolme (3) hylkäsin niiden puutteellisten tietojen vuoksi. Näiden jälkeen hieman muokkasinkin asiakkaille tehtävää haastattelua. (Eskola & Suoranta 2000,88.)

Eskola ja Suoranta (2000, 91) puhuvat tekstissään haastattelupaikoista ja siitä, kuinka haastateltavalle tulisi tarjota mahdollisuus valita paikka itse. Epäeettistä on kuitenkin vaatia, että kaikki haastattelut tehtäisiin kotona. He nostavat esiin, että nuoria toimeentulotuen saajia kutsuttaessa sosiaaliviraston tiloihin, he voivat tuottaa niin sanottuja ”so-pivia vastauksia”, jos he kokevat todellisten vastausten eväävän heiltä tuet.

Itse valitsin haastattelupaikaksi kahdentoista (12) asiakkaan kohdalla asiakaspalvelun, koska siinä saimme olla kahdestaan rauhassa ja paikka oli mielestäni turvallisempi kuin huone portin takana. Mielestäni kyseessä ei ollut haastatteluaihe, jonka vuoksi he antaisivat ”sopivia vastauksia” pelätessään menettävänsä tuet. Huoneeseen vieminen olisi lisäksi herättänyt huomiota, jolloin yksityisyyden suoja olisi vaarantunut ja asiakkaan aikaa olisi kulunut. Kolme (3) asiakasta haastattelin koulullani kirjastossa, koska kirjasto on rauhallinen paikka. Kaikki haastattelut onnistuivat ilman keskeytyksiä ja häiriöitä, ilmapiiri oli rento ja vuorovaikutuksellinen. Ennen haastattelun aloittamista kävimme läpi asiat, joita varten asiakas oli tullut asioimaan. Asioiden hoitamisen jälkeen kysyin haastattelulupaa. Kerroin kuka olen ja mitä opiskelen. Sen jälkeen kerroin lyhyesti opinnäytetyöstäni ja aiheestäni. Korostin, että nimeä ei tule tutkimukseen ja ikä ei näy tutkimuksessa muuten kuin korkeintaan jaotteluna ikäryhmiin, joista asiakasta ei voida tunnistaa.

Eskola ja Suoranta (2000, 89) toteavat, että nauhoittamisesta ja itse haastattelusta kannattaa sopia etukäteen haastateltavan kanssa. Itse päädyin kuitenkin juuri päinvastaisiin ratkaisuihin. En sopinut haastatteluajoja erikseen, koska opinnäytetyöni tarkoitus oli pääasiassa valita haastateltavat ilman, että tiesin heidän ikää ja taustoja. Valitsin heidät sen mukaan kun tilanne antoi periksi. Soittaminen olisi vaatinut pääsyä Kelan rekisteriin ja asiakkaat olisivat voineet kokea tilanteen yksityisyyden uhkana. Nauhoittamisen jätin pois sen takia, että nauhuri olisi pitänyt koululta lainata, ja en tiennyt tarkkoja päiviä milloin haastatteluja teen. Jokainen haastattelu kesti noin 15 minuuttia.

2.4 Aineiston analyysi

Analyysi tarkoittaa yksinkertaisimmillaan aineiston huolellista lukemista, tekstimateriaalin järjestämistä, sisällön ja/tai rakenteiden erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista (Saaranen- Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyöni aineiston analysoinnissa käytin teoriasidonnaista analyysia. Teoreettiset kytkennät kuuluvat teoriasidonnaiseen analyysiin ja ne voivat toimia apuna analyysin etenemisessä, mutta kytkennät eivät pohjautu suoraan teoriaan. Aikaisempi tieto vaikuttaa ja vaikuttavuus on tunnistettavissa analyysistä, mutta tarkoitus ei ole testata jo olemassa olevaa teoriaa vaan avata uusia ajatusuria. (Sarajärvi & Tuomi 2009,96-97.)

Aloitin aineiston analyysin tietojen tarkistuksella. Luin haastatteluvastauksia sekä kyselylomakkeita useaan otteeseen, jotta sain selville puuttuuko olennaisia tietoja tai onko tiedoissa virheitä. (Hirsjärvi ym. 2007, 216.) Tässä vaiheessa päätin kysyä opinnäyte-työohjaajaltani lupaa käyttää helmikuussa 2011 tehtyjä haastatteluja vaikka niissä oli osittain eri kysymyksiä verrattuna kesän 2011 tekemiin haastatteluihin. Luvan saatuani otin ne mukaan tutkimukseen, koska niiden mukana olisi jäänyt pois tärkeitä mielipiteitä. Tietojen tarkistamisvaiheen jälkeen täydensin tietoja. Tietoja täsmentääkseen on joskus otettava yhteyttä haastateltavaan. Tarkensin yhdeltä haastateltavalta hänen antamiinsa tietojaan. (Hirsjärvi ym. 2007,217.) Tarkistuksen jälkeen aloin järjestämään aineistoa teemoittain eli analyysitavaksi valitsin teemoittelun. Analyysin tarkoitus on tiivistää, järjestää ja jäsentää aineisto niin, että mitään olennaista ei jää pois vaan informaatioarvo kasvaa ja teemoittelu on tapa, joka toimii kyseisen tavoitteen hyväksi. Luin haastatteluja huolella läpi, koska teemahaastattelussa vastauksia ja kommentteja voi löytyä eri puolelta haastattelua. Merkitsin punakynällä haastattelijien kiinnostavimpia ja merkittävimpiä kohtia. Lisäksi tein muistiinpanoja haastatteluista, havainnoistani, ideoistani ja pohdinnoistani. Teemoittelussa pyritään löytämään aineistosta mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi, jotka valaisevat tutkimusongelmaa.(Eskola 2001,143-146.)

2.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Etiikka herättää kysymyksiä hyvästä ja pahasta, oikeasta ja väärästä (Hirsjärvi ym. 1996, 23). Kaikki tutkimukset sisältävät eettisiä ratkaisuja ja lukuisia eri päätöksiä, jonka vuoksi tutkija joutuu eettisten kysymysten eteen useita kertoja tutkimusprosessin aikana (Eskola & Suoranta 2001,52). Puhuttaessa tutkimuksen etiikasta Pietarinen nostaa tekstissään (2002, 59- 69) esille sanat: kokonaisvaltainen, laaja ja hankala. Pietarinen on jakanut tutkimustoiminnan eettiset vaatimukset viiteen (5) eri osa-alueeseen: ammattitaidon hankkiminen, informaation tuottaminen, välittäminen ja käyttäminen sekä tutkijoiden ammattikunnan kollegiaalisuus eli toisten tutkijoiden arvostaminen. Tutkijan tulee olla aidosti kiinnostunut uuden informaation hankkimisesta, paneutua tunnollisesti alaansa, jotta hänen hankkimansa ja välittämänsä informaatio olisi mahdollisimman luotettavaa. Tutkimuksesta, joka voi tuottaa vahinkoa, tutkijan tulee pidättäytyä. Näiden lisäksi eettisiä vaatimuksia tutkijalle on myös rehellisyys, avoimuus, huolellisuus, tarkkuus ja toisten tutkimusten ja tutkijoiden kunnioitus. Oman edun tavoittelu on vastoin eettisiä vaatimuksia.

Eettinen ongelma tarkoittaa sitä, kun pohditaan, miten tehdä asiat parhaalla mahdollisella tavalla tilanteessa, jossa eri tavoitteet ja periaatteet ovat jännitteisessä suhteessa keskenään. Tutkimuksen kohdistuessa ihmisiin tutkimuseettiset kysymykset ovat vakavimpia. Tutkijan tulee huolehtia, että tutkittavia ei voi tunnistaa tutkimuksen raportista, joka on yksi eettisistä vaatimuksista. Tutkijan tulee huolehtia tutkittavien yksityisyyden suojan turvaamisesta, koska hänellä on paremmat mahdollisuudet ennakoita esimerkiksi tutkimuksen vaikutusta tutkittavien elämään. (Alasuutari 2005, 18-20.)

Kaikkien tutkimusten lähtökohta on ihmisarvon kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa, että ihminen saa itse päättää haluaako osallistua tutkimukseen. Perehtyneisyydellä tarkoitetaan, että tutkittava tietää tutkimuksen kulun ja kaiken mitä voi tapahtua tutkimuksen kuluessa. Epärehellisyyttä tulee välttää ja keskeisimpiä asioita siinä ovat: toisten tekstiä ei saa esittää omanaan eli plagioida, omia tutkimuksia ei pidä plagioida, tulosten yleistettävyyttä ei pidä kritiikittömästi esittää, tuloksia ei pidä sepittää eikä kaunistella, raportoinnin tulee olla huolellista ja toisia tutkijoita ei tule vähätellä. (Hirsjärvi ym. 1996, 25-27.)

Yllä mainitut tutkimuseettiset kysymykset eivät liity erityisesti yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tekstissä mainittiin kuitenkin aiemmin, että tutkimuksen kohdistuessa ihmiseen tutkimuseettiset kysymykset ovat vakavimpia ja huomattava osa yhteiskuntatieteellisistä tutkimuksista kohdistuu ihmisiin ja ihminen reagoi siihen mitä siitä sanotaan. Teorian rakentaminen, kysymyksenasettelu, raportointi ja tutkimuksen käytön valvonta nostavat esille eettisiä kysymyksiä. Tutkijan tulee pohtia mikä tieto on tarpeen, kenen tulee tietää ja millaiset tiedon sovellutukset ovat hyväksyttäviä. (Alasuutari 2005, 21-23.)

Laadullisen tutkimuksen pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse, jonka vuoksi koko tutkimusprosessi on luotettavuuden arvioinnin keskipiste. Tämän vuoksi laadulliset tutkimusprosessit ovat yleensä henkilökohtaisempia ja ne sisältävät enemmän tutkijan omaa pohdintaa. (Eskola & Suoranta 2000, 210-211) Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on välttämätöntä tutkimustoiminnan, tieteellisen tiedon ja sen hyödyntämisen kannalta. Opinnäytetyön raportin aikaisemmissa luvuissa olen kuvannut opinnäytetyöhön osallistujat, paikat joissa haastattelut on tehty sekä olen tarkasti selostanut tutkimuksen toteuttamisen vaihe vaiheelta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden ytimen muodostaa edellä mainitut asiat. Suorilla haastatteluotteilla halusin rikastut-

taa tutkimuselosteita sekä kertoa mihin perustan päätelmiäni tulkinat. (Hirsjärvi ym.1996, 226-228.) Käytin tutkimuksessani menetelmätriangulaatiota eli tutkin tutkimuskohdetta kahdella eri aineistonhankinta- ja tutkimusmenetelmillä (Eskola & Suoranta 2000, 70). Tutkimuksen validiutta (pätevyyttä) voidaan tarkentaa kyseisellä menetelmällä (Hirsjärvi ym. 1996, 228).

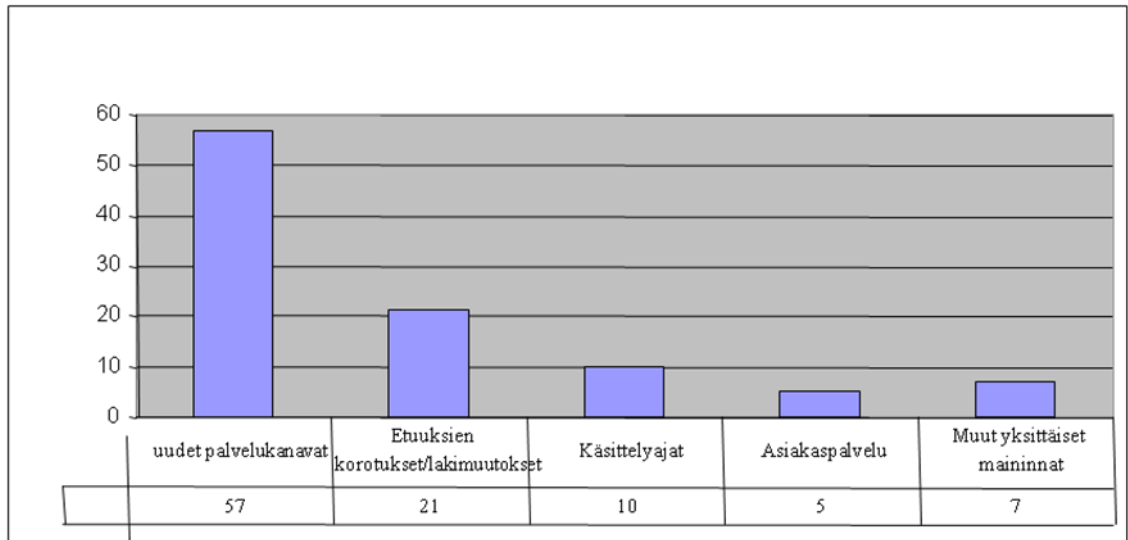
Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerinä on uskottavuus. Uskottavuudella tarkoitetaan, että tutkija varmistaa tutkimustulosten vastaavan osallistujien käsityksiä tutkimuskohteesta. (Eskola & Suoranta, 2000, 211.) Tutkimukseni uskottavuuden varmistin ottamalla huomioon haastattelussa esittämällä lisäkysymyksiä haastateltaville, jos jokin asia jäi epäselväksi tai en ymmärtänyt mitä asiakas haki takaa ajatuksellaan. Myös minä tarkensin kysymyksiä jos he niin pyysivät. Kyselylomakkeissa varmistin asian sopimalla mahdollisista yhteydenotoista aineiston purkamisvaiheessa. Epäselviä asioita ei kuitenkaan ilmaantunut kyselylomakkeiden purkamisen yhteydessä.

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Saman tuloksen toistuessa tilanteessa jossa toinen haastattelija toistaisi haastattelun, tai jos sama haastattelija toistaisi haastattelun samoissa oloissa, tekisi tutkimuksesta reliabelin. (Hirsjärvi ym. 2007, 226) Tutkimukseen osallistuneiden kokemukset ovat kuitenkin ainutkertaisia ja sidoksissa Kelan sähköiseen asiointiin, joten tulosten toistettavuus tai siirrettävyys esimerkiksi pankin sähköisen asiointin kuvaamiseksi ei ole tarkoituksenmukaista.

3. KELA SOSIAALITURVAN HOITAJANA

Kansaneläkelaitos (Kela) tarjoaa palveluita sekä Suomessa asuville, että joskus myös ulkomailla asuville. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat: lapsiperheiden tuet, asumistuet, opintotuki, sotilasavustus, sairausvakuutus, kuntoutus, vammaisetuudet, työttömän perusturva ja vähimmäiseläkkeet. (Elämässä mukana-muutoksissa tukena 2011, 3) Kela on elämässä mukana -muutoksissa tukena. Se tukee väestön itsenäistä selviytymistä, edistää terveyttä ja turvaa toimeentuloa. Toimijana Kela on luotettava, tehokas ja tuntee sosiaalisen vastuunsa. Sosiaaliturva on kohtuullista, laadukasta ja selkeää. Eduskunta valvoo Kelan toimintaa. (Kela 2010) Kelalla on neljä arvoa, jotka ohjaavat sen toimintaa. Nämä arvot ovat: ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Eettisiin periaatteisiin kuuluvat myös tasa- arvo ja yhdenvertaisuus, luottamus, rehellisyys, ammattitaito ja tuloksellisuus. Tuloksellinen toiminta ja asiakkaiden laadukas palvelu edellyttävät ammattitaidon ylläpitämistä. (Kela 2010)

Kela tarjoaa asiakkailleen kuusi palvelukanavaa: puhelinpalvelu, verkkopalvelut, toimistopalvelu, yhteispalvelu, postiasiointi ja suorakorvaus. Kelan tavoitteena on palvella asiakasta helposti, läheltä ja monikanavaisesti. (Kela 2011) Puhelimitse, verkossa ja toimistoissa asioidaan vuosittain yhteensä yli 12 miljoonaa kertaa (Elämässä mukana-muutoksissa tukena 2011, 3). Kelan palveluverkosto on muuttunut viime vuosina. Ennen asiat hoidettiin henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa kasvotusten, nyt asiakas voi saada palvelua puhelimitse Yhteyskeskuksesta. Tavoitteeksi Kela onkin asettanut, että yhä useampi asiakas asioisi toimistojen sijaan puhelimitse. Sähköiseen asiointiin on myös alettu panostamaan. Paperiset etuushakemukset muuttuvat sähköisiksi ja asiakkaan ja virkailijan kohtaamiset puhelimeen. (Heinonen 2009, 11.)



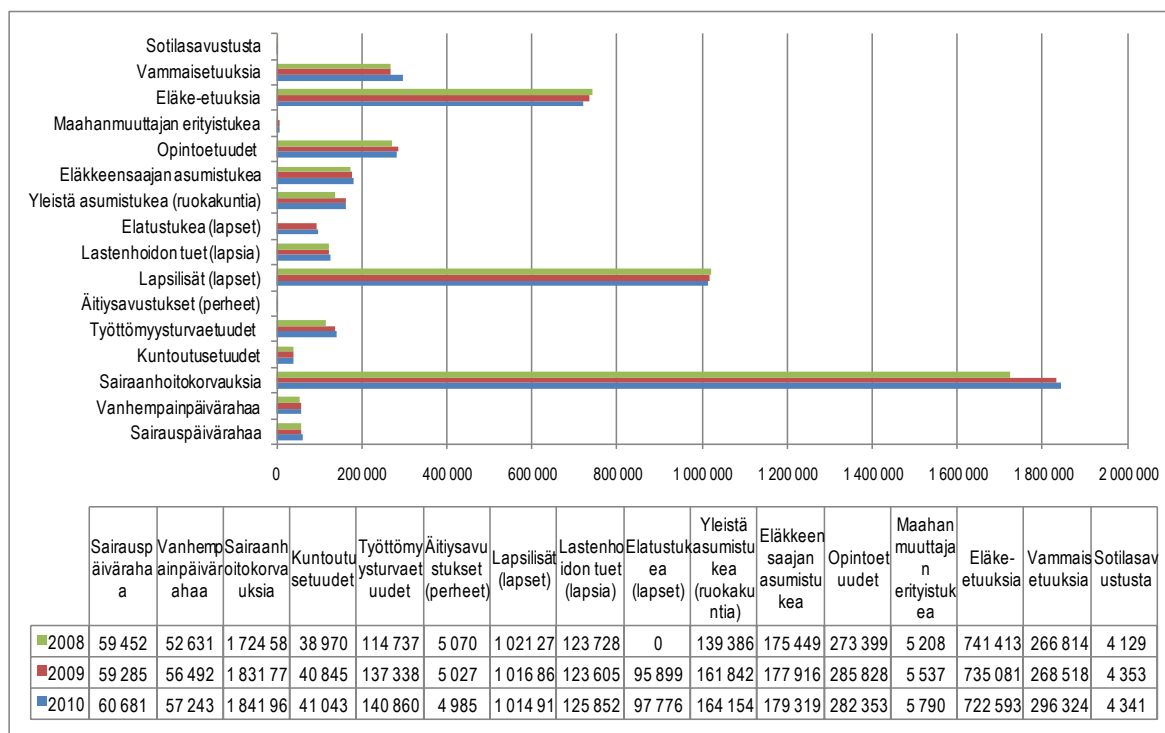
Kuvio 1. Kelan tarjoama palvelu tai myöntämä etuus vuonna 2008 kehittynyt erityisen myönteisesti ihmisten kannalta.

Kuviossa yksi (1) on kuvattu Kelan toimistojen johtajien avokysymysten vastaustulokset siitä, mikä Kelan tarjoama palvelu tai myöntämä etuus on vuonna 2008 kehittynyt erityisen myönteisesti ihmisten kannalta. Enemmistö, 57 prosenttia koki myönteisimmän kehityksen tapahtuneen uusissa palvelukanavissa. Vastauksissa korostettiin erityisesti Kelan sähköistä palvelua, joka kuuluu uusiin palvelukanaviin. (Sosiaalibarometri 2009, 119-120.)

21 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että suurin kehitys on tapahtunut etuuksien korotuksissa sekä tehdyissä lakimuutoksissa. Käsittelyaikojen lyhentymistä piti myönteisimpänä 10 prosenttia, asiakaspalvelua viisi (5) prosenttia.

(Sosiaalibarometri 2009, 119-120.)

Kelan asiakaskunta on laaja ja kuviossa 2 on esitetty Kelan etuuden saajat vuosina 2008- 2010. Luvut ovat jokaisen vuoden joulukuulta.



Kuvio 2. Kelan etuuden saajat joulukuussa vuosina 2008- 2010.

Sairaanhoitokorvauksien saajia on ylivoimaisesti eniten Kelan etuuksien saajissa ja niiden määrä on lisääntynyt joka vuosi vuosivälillä 2008- 2010. Sairaanhoitokorvauksia maksetaan asiakkaalle osasta yksityislääkärin ja yksityishammaslääkärin käynneistä. Korvauksen voi saada suorakorvauksena hoitopaikasta näyttämällä Kela-korttia tai hakemalla korvausta käynnin jälkeen Kelalta. Julkisen terveydenhuollon hoitokustannuksia Kela ei korvaa. (Kela 2011.) Sairaanhoitokorvausten jälkeen eniten Kelan etuuksia saavat ovat lapsilisää ja eläke-etuuksia saavat. Vammaisetuuksia saavien osuus nousi vuoden 2009 joulukuusta vuoden 2010 joulukuuhun 27 806. Nousu johtunee lakimuu- toksesta, joka tuli voimaan vuoden 2010 alusta. Vammaisetuutta alettiin maksaa myös heille, joiden hoitajakso julkisessa laitoksessa kestää yli kolme kuukautta. (Kela 2011.) Työttömyysturvaetuuksien luvut ovat yhteisluku työmarkkinatuen ja/tai peruspäivärahan saajista. Elatustuen saajia ei ole ollut lainkaan joulukuussa 2008, koska se siirtyi Kelan hoidettavaksi 1.4.2009. Opintoetuuksien saajissa on laskettu yhteen opintorahan, asumislisän sekä opintolainan valtiontakauksen saajat. (Kela 2010)

Artikkelissaan Hanna- Mari Heinonen (2010) kirjoittaa siitä, kuinka Kelassa asiointi ei ole aina vaivatonta. Kela saa kritiikkiä kansalaisilta hakemusten pitkistä käsittelyajoista, etuuksiin liittyvien harkintojen epäoikeudenmukaisuuksista, Kelan etuuspäätösten käsittelemättömyydestä ja asiakkuusprosessin uuvuttavuudesta. Hakemuslomakkeiden mutkikkuus, mutkikas lainsäädäntö, puutteellinen kielitaito tai viranomaisten yhteistyön puute voivat pitkittää ja hankaloittaa prosessia. Tutkimukset osoittavat kuitenkin, että valtaosa kokee Kelan prosessin tyydyttävänä.

Tutkimusten mukaan ongelmia etenkin kirjallisessa prosessissa kohtaavat huonokuntoiset vanhukset, elatustuki asiakkaat, työttömät, vasta maahan muuttaneet maahanmuuttajat, mielenterveys- ja päihdeongelmaiset, työkyvyttömät sekä asiakkaat, jotka puhuvat huonosti suomea tai eivät lainkaan ja asiakkaat, joilla tapahtuu useita muutoksia elämässään. Huonokuntoiset vanhukset eivät kykene välttämättä täyttämään hakemusta huonon näön vuoksi ja liitteiden kuten omaisuustietojen toimittaminen voi olla hankalaa, koska niiden saaminen saattaa edellyttää pankissa käyntiä. Heikoimmassa asemassa ovat vanhukset, joilla ei ole sosiaalista tukiverkkoa kuten lapsia, ystäviä ja sukulaisia. Näiden asioiden vuoksi moni vanhus saattaa jäädä ilman etuutta, joka hänelle kuuluisi. (Heinonen, 2010.)

Huonosti tai ei ollenkaan suomea puhuvat asiakkaat tarvitsevat apua toimihenkilöltä, koska he eivät välttämättä ymmärrä päätöksiä tai lisäselvityspyyntöjä. Mutkikkaaksi asiakkaan kannalta tilanne menee etenkin silloin, kun asiakkaalle syntyy liikamaksua sen vuoksi, että ei ole ymmärtänyt esimerkiksi lisäselvityspyyntöä. Eniten viranomaisten yhteistyön puutteesta kärsivät elatustukiasiakkaat, työttömät ja maahanmuuttajat, koska prosesseissa on mukana useita eri osapuolia ja viranomaisia. Etenkin vasta maahan muuttaneita juoksutetaan eri viranomaisten välillä. Ihmiset, joiden elämätilanteissa tapahtuu paljon eri muutoksia, ja jotka ovat riippuvaisia useista Kelan etuuksista, tilanne on hankala. Kaikki etuudet ovat riippuvaisia toisistaan, joten pienikin muutos aiheuttaa yleensä tarkistuksen kaikkiin etuuksiin. Tällöin elämä pyörii paperien ympärillä. (Heinonen, 2010.)

4. SOSIAALIALAN PALVELUT MURROKSESSA

4.1 Järjestelmälähtöisestä asiakaslähtöiseksi

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänä, ajan tai materian säästönä.” (Rissanen 2005, 15) Haasteeksi on noussut ihmisen asema hyvinvointipalveluiden järjestelmässä ja se onkin murrosvaiheessa. Palvelut ovat tarkoitettu kansalaisten hyväksi, mutta silti tarvitaan erilliset lait joilla määritellään hyvän palvelun, osallistumisen, kohtelun ja oikeusturvan periaatteet, vaikka niiden luulisi toteutuvan automaattisesti. Perustellusti ne on kuitenkin koottu yhteen, jotta varmistetaan kaikkien asiakkaiden oikea kohtelu. (Pohjola 2010,70-71.)

Sosiaalityö on inhimillistä vuorovaikutustyötä. Yhteiskunnallinen murros ja hyvinvointivaltion murros luo perinteiselle sosiaalityölle muutospainetta. Onko sosiaalityön periaatteena olla organisaatio- ja järjestelmälähtöinen vai asiakas- ja kansalaislähtöinen? Sosiaalityö muotoutuu yhä uudelleen yhteiskunnan kehityksen muototutumisen ehdoin. Ristiriitoja on odotettavissa kun asiakkaan ja organisaatioiden toimintapolitiikka sekä hallinnon ja yhteiskunnan edut ja toimeksiannot ovat ristiriidassa keskenään. (Karvinen 1993, 17-20.)

Byrokratia, ammatilliset arvot ja tavoitteet ovat ristiriidassa sekä tehokkaan palveluvaltion teknisluonteiset toimintaehdot tyrmäävät ammatilliset pyrkimykset. Järjestelmän lähtökohdat otetaan ensisijaisesti näkökulmaksi toiminnassa ja kehittämisessä, jolloin palveluiden käyttäjistä tulee objekteja. Palvelujärjestelmässä vaarana on, että asiakas menettää yksilöllisyytensä. Kaikki asiakkaat ovat kuitenkin erilaisia ihmisinä, elämäntilanteet vaihtelevat ja jokaisella on erilainen suhde viranomaisiin. (Pohjola 1996, 56-57.)

Erilaisia tutkimuksia tehtäessä ollaan yleisimmin kiinnostuneita asiakkaiden määristä, heidän taustatekijöistään ja asioimisestaan palveluiden piirissä, jolloin asiakkaan näkökulma palveluiden käyttäjänä jää huomiotta. Tällä hetkellä Suomessa on asetelma, jossa järjestelmä hallitsee, työntekijä alistuu järjestelmälle, ja näin ollen asiakas jää viimeiseksi lenkiksi. Järjestelmä tulisi kääntää toisinpäin niin, että kaikki tasot limittyisivät

toisiinsa ja olisivat vuorovaikutuksessa keskenään. Tällöin lähtökohtana kaikelle olisi asiakkaan elämismaailma ja ihmislähtöisyys toteutuisi. (Pohjola 1996, 58-59.)

Haasteellista sosiaalityön palveluissa on, miten saamme näkökulman käännettyksi asiakkaiden elämisen ja arjen suunnasta lähteväksi, koska tyypillisesti ne rakentuvat järjestelmälähtöisesti. Asiakasta tukevan hyvän palvelun perustan ajatellaan muodostuvan kilpailuttamisesta, tuotteistamisesta, resurssien suuntaamisesta sekä ohjaus- ja valvontakäytännöistä, vaikka ne ovat kaukana sosiaalityön ja asiakkaan arjen todellisuudesta. Järjestelmä on kiinnostunut palveluiden kustannuksista, asiakasmääristä, -virroista ja -jakaumista eikä huomioi ihmisen ainutlaatuisuutta. Asiakkaat tarvitsevat tukea toimeentuloon, toimintakykyisyyteen, keskinäisten suhteiden toimivuuteen, työmahdollisuuksiin, tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Näiden kahden ulottuvuuden erisuuntaisuus aiheuttaa helposti asiakkaan kohteellistamisen sen sijaan, että hänet kohdattaisiin osallisena ja kumppanina. (Laitinen & Pohjola 2010,13-29.)

Asiakkaan asemasta hyvinvointipalvelujärjestelmässä keskusteluissa nousee esille asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallistuminen ja heidän kumppanuus. Tästä huolimatta Suomessa tavoitteet ovat kuitenkin usein todellisuutta tärkeämpiä ja todellisuus rakentuu palvelujärjestelmän lähtökohdista. Asiakkaiden aseman parantamiseksi on kuitenkin tehty ja tehdään arvokasta työtä, kuten asiakaspalvelun parantamista. Subjektuuden saavuttamiseksi tarvitaan kuitenkin lisää työtä. Liian vähän kuunnellaan ja kysytään asiakkaiden mielipiteitä kun toimintaa kehitetään. Ristiriidassa ovat puhe ja toiminta. Puheessa korostetaan asiakkaan merkitystä ja arvoa, mutta suuria muutoksia tehdessä ei tarvita ihmisten mielipidettä tai sillä ei ole merkitystä. Palvelu pitäisi muotoilla uudestaan lähtemällä periaatteesta, että asiakkaat osallistuvat tasavertaisesti ja heidän asiantuntemustaan käytettäisiin suunnittelussa. (Pohjola 2010,71-74.)

Yhteistyö, sekä tuottajatiimin sisällä, että asiakkaiden kanssa tuottavat hyvää palvelua, asiakkuudesta huolehtimista ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä. Palveluiden jatkuva, mutta hallittu kehittäminen on hyvää yhteistyötä. (Rissanen 2005, 96.) Hyvän palvelun tuottaminen on erityisen haastavaa silloin kun palvelun tuottaa suuri, valtaa omaava yritys tai organisaatio. Tasavertainen vuorovaikutus ei tällöin välttämättä toteudu, koska palvelua tuottava henkilö voi samaistua taustayhteisönsä voimaan ja valtaan. (Rissanen 2005, 16.)

Palvelukokonaisuuden keskeisimpinä tekijöinä tulisi olla asiakkaan näkökulmasta lähteminen, yhteiseen kieleen pohjautuva palvelu ja ihmisen kunnioittaminen, jotta hyvää asiakaspalvelua voidaan toteuttaa. Sosiaalityön palvelukulttuuri kehittyy hitaasti pois järjestelmäkeskeisestä, kohti asiakkaan tarpeista ja toiveista lähtevää palvelua. Järjestelmäkeskeisen toimintamallin tunnistaa hallinnollis-rationaalisista säädöksistä, vallinneista käytännöistä ja työntekijöiden asiantuntijuudesta. Järjestelmälähtöisessä toimintakulttuurissa saattaa palvelukulttuuri unohtua, jolloin asiakkaan tarpeisiin vastataan yleisillä standardiratkaisuilla. (Pohjola 2010, 45-54.)

Hyvä ja onnistunut palvelu rakentuu kun asiakas kohtaa kanssaihminen, joka puhuu tuttua kieltä, hänellä on aikaa, hän välittää, paneutuu keskustelukumppaninsa asiaan, kuuntelee avoimesti asiakkaan odotuksia, ja hän arvostaa asiakasta ihmisenä -ei tapauksena tai diagnoosina. Asiakkaat toivovat hyvinvointipalveluiden työntekijöiltä selkeää ja tuttua kieltä, koska jos asiakas ei ole ajan tasalla omassa tilanteessaan vaan irtautuneena tai irrotettuna, hän ei voi olla aktiivinen. Hyvää palvelua on asiakkaan kokonaisuuden huomioiminen hajanaisessa järjestelmässä. (Pohjola 2010, 52-53.) Yksi heikko kohta palveluissa on niiden tiedonkulku kansalaisille. Ihmiset eivät osaa hakea heille kuuluvia palveluita, koska he eivät tiedä niistä. Pohjola heittääkin ilmaan pohdintaa tiedon pimitämisestä säästöjä ja kustannuksia mielessä pitäen. (Pohjola 2010, 66.)

Pohjola (2010,19-30) puhuu teoksessaan siitä, kuinka sosiaalityössä ja sen työskentelyssä on alettu puhua ja tavoitella asiakaslähtöisyyttä, joten asiakas on noussut uudella tavalla keskusteluihin. Asiakaslähtöisyys terminä yleistyi vasta 2000-luvun tienoilla. Käsitteenä se on ongelmallinen, koska se kuvaa enemmänkin palvelujen tuottajan hyvyttä ja palvelujärjestelmää, kuin aidosti asiakkaan lähtökohdista lähtevää työtä. (Pohjola 2010 ,45-46.) Tämän seurauksena vaarana on asiakkaan pyhittäminen ja nostaminen jalustalle. Ajatuksena on, että asiakas on oman asiansa ratkaisija ja palveluiden ajatellaan lähtevän asiakkaan ehdoilla sekä hänen omista lähtökohdistaan. Tämä voi aiheuttaa asiakkaalle liian suuren vastuun, vaikka perusajatus onkin kunnioittava suhtautuminen, ja asiakkaan hyvän toteutuminen. Palveluprosessi rakentuu aina vuorovaikutukselle sekä neuvottelulle ja asiakas ei apua tarvitsisi, jos hän voisi ratkaista ongelmansa itse. (Pohjola 2010, 19-30.)

Asiakaslähtöisyyteen liittyy asiakkaan itsemääräämisoikeus, joka tarkoittaa lyhyesti, että asiakkaalla on oikeus henkiseen ja fyysiseen vapauteen, oikeus osallisuuteen, valtaan sekä tietoon. Näitä asioita tulisi pohtia mietittäessä sosiaalityön asiakkaita, koska heillä harvoin on käytössä vaihtoehtoja, joista voisi vapaasti valita tai joihin voisi osallistua tasavertaisesti. Itsemääräämisoikeus tuli lakisääteiseksi asiakashuollon asiakaslainsäätämisen myötä. (Pohjola 2010, 46-47.)

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoituksena on edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Laissa todetaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee ottaa huomioon muun muassa asiakkaan kulttuuritausta, yksilölliset tarpeet ja äidinkieli. Asiakkaan tulee saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Ammattietiikka merkitsee sosiaalialan työssä ennen kaikkea halua ja kykyä nähdä sekä kuulla erilaisia vaihtoehtoja. Lisäksi työntekijän tulee mahdollistaa asiakkaan näkemyksen esiin tuominen. Ammattietiikka ohjaa valintoja sosiaalialan työssä. Etiikka ja ihmisoikeudet ovat sosiaalityön perusta ja työn tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys. Alla on kuvattu neljä periaatetta, jotka ilmenevät ihmisoikeuksien ja ihmisarvon kunnioittamisena sosiaalialan työssä ja, joita ammattilaisen tulee noudattaa. (Talentia 2005)

1. Itsemääräämisoikeus

Ammattilaisen omat elämän arvot ja elämänvalinnat eivät saa olla asiakkaan omien valintojen edessä vaan niitä on kunnioitettava ja edistettävä. Asiakkaan valinnat eivät kuitenkaan saa uhata muiden oikeuksia tai oikeutettuja etuja. Asiakas on vastuussa omista valinnoistaan sekä seurauksista.

2. Osallistumisoikeus

Työntekijän tulee edistää asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin.

3. Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti

Työntekijän tulee auttaa asiakasta tunnistamaan omat vahvuutensa ja kehittämään niitä. Lisäksi asiakas kohdataan yksilönä, osana perhettään, yhteisöä ja yhteiskuntaa.

4. Oikeus yksityisyyteen

Luottamuksellisuutta asiakassuhteessa tulee kunnioittaa ja asiakkaan yksityisyyttä varjella (salassapitosäännös). (Talentia 2005)

Yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta ammattilaisen tulee edistää seuraavasti:

1. Estämällä negatiivista syrjimistä

Negatiivista syrjimistä on syrjiminen kyvyn, iän, kulttuurin, sukupuolen, siviilisäädyn, poliittisen mielipiteen, ihonvärin, rodun, fyysisten ominaisuuksien, sukupuolisen suuntautumisen, uskonnon, vakaumuksen, taloudellisen tai yhteiskunnallisen aseman vuoksi.

2. Tunnustamalla erilaisuus

Kulttuurisuuden ja yhteiskunnan etnisen moninaisuuden tunnistaminen, sekä niiden kunnioittaminen ammattilaisen puolelta. Työssä tulee huomioida yksilöiden, perheiden ryhmien ja yhteisöjen erot.

3. Jakaa voimavarat tasapuolisesti

Ammattilaisen käytössä olevien resurssien tulee jakautua oikeudenmukaisesti asiakkaiden ja asiakasryhmien kesken. Heikoimmassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta tulee huolehtia sekä toimia asiakkaan puolestapuhujana.

4. Vastustamalla epäoikeudenmukaista politiikkaa ja toimintatapoja

Ammattilaisen velvollisuuteen kuuluu tuoda esille työnantajille, yhteiskunnan päätöksentekijöille ja suurelle yleisölle tilanteet, joissa; ihmiset elävät köyhyydessä, resurssit ovat riittämättömät, resurssien jakautuminen, politiikka tai toimintatavat ovat syrjiviä, epäoikeudenmukaisia tai haitallisia ihmisten hyvinvoinnille. Näiden lisäksi ammattilainen vastustaa väkivaltaa. (Talentia 2005)

Opinnäytetyöni aihetta tarkasteltaessa ovat nämä kaikki eettiset periaatteet huomion arvoisia ja opinnäytetyötä sekä tuloksia voi peilata näiden kautta. Ovatko sähköisen asioinnin kehittämisen taustalla vaikuttaneet sosiaalityön eettiset periaatteet ja toteutuvatko ne sähköisen palvelun kautta? Mielestäni tulisi tarkastella aihetta etenkin yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteiden kannalta.

4.2 Palvelutuotannon haasteet

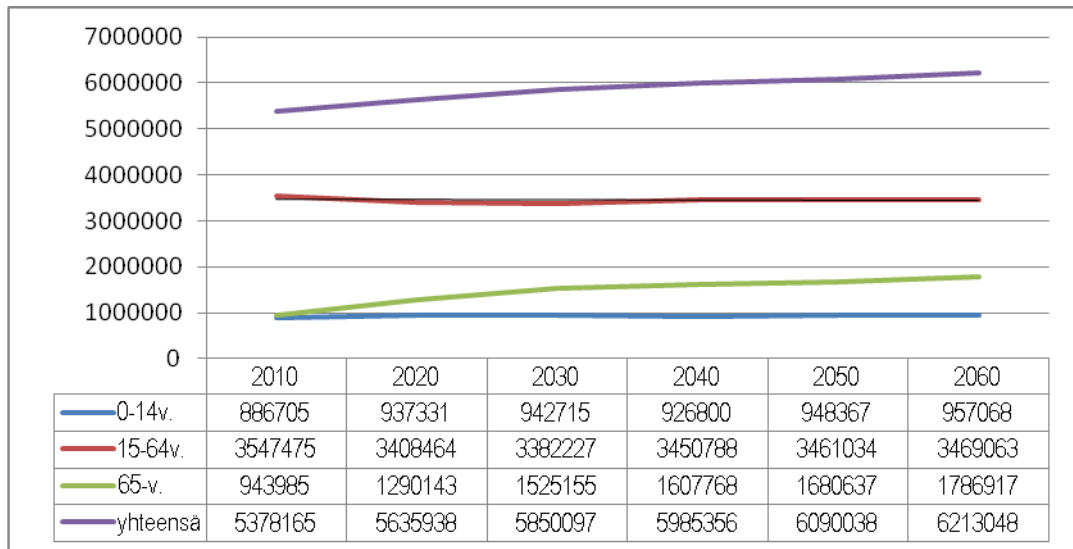
Hyvinvointivaltio eli vahvaa kautta 1980- luvulla. Syntyi ajatus siitä, että sosiaalityö voisi olla kaikille kansalaisille suunnattu yleinen sosiaalipalvelu; kuka tahansa voi tarvita joskus sosiaalityöntekijän apua. (Juhila 2002,11.) Sosiaalisessa auttamistyössä tulisi nähdä ne yksilölliset ja yhteiskunnalliset tekijät, jotka joko työntävät ihmisiä syrjään tai imevät toimeentulevaan keskuksen (Särkelä 2001, 20). Tehtävänä on myös korjata mekanismeja, jotka syrjäyttävät ja toisaalta parantaa syrjäytyneiden toimintaedellytyksiä. Lähtökohdan työssä tulisi olla klassisen humanistinen: ihmisarvoa ei tarvitse ansaita, se on. Jokaiselle tulee tarjota ihmisarvoisen elämän edellytykset. (Särkelä 2001, 95-99.)

Köyhyys eri kansojen välillä kasvaa ja taloudellinen eriarvoisuus lisääntyvät maailmanlaajuisesti. 1980- ja 1990- luvut todistivat, että rikkaat ihmiset rikastuvat yhä enemmän ja köyhät ihmiset köyhtyvät. Nämä ovat globaaleja huolia, jotka haastavat sosiaalityön. Sosiaalityön tulee kohdata maailmanlaajuiset ongelmat kuten köyhyys ja etniset konfliktit, jotka vaativat sosiaalityöltä väliintuloja. (Edwards 2011.) Väyrysen (1999, 105-107) mukaan osaaminen, korkea teknologia, koulutus ja tutkimus ovat avainasemassa globaalissa maailmantaloudessa ja Suomen heikkouksina sekä ongelmina globaalissa kilpailussa ovat korkea työttömyys ja veroaste sekä vanhempien ikäluokkien heikohko koulutustaso.

Hyvinvointivaltio on saanut kritiikkiä globaalikehityksen myötä. Globalisaatio on tuonut mukanaan ylikorostettuna liberalistisen ja uusliberalistisen ajattelutavan ja tämän vuoksi taloudelliset arvot ja perustelut saavat ylikorostetun aseman. Lama vaikutti Suomessa niin, että valtio ja kunnat säästivät isoista menoeristä eli hyvinvointipalveluista ja tulonsiirroista. Taloudelliset arvot nousivat toiminnan periaatteeksi. (Laitinen & Pohjola 2001, 34-35.) Talouden ja vapauden korostuminen voivat viitata siihen, että yhteiskunnassa jäsen ansaitsee ainoastaan sen minkä saa kaapattua eli hyvyys ei kuuluisi enää kaikille. Säästötoimenpiteet kohdistuvat heikompiosaisten väestöryhmien etuuksiin, jotka eivät pysty puolustamaan omia oikeuksiaan ja etujaan, sillä he eivät saa ääntänsä kuuluviin eikä heillä ole valtaa. Säästöjä ei voida kohdentaa oikein, joten ne ovat mielivaltaisia ja moraalittomia. Hyvän poisottaminen ei ole oikeudenmukaista ja tämän vuoksi säästötoimenpiteet perustellaan välttämättömyydellä eli vallankäytöllä. (Airaksinen 1994,108-109.)

Laitinen ja Pohjola (2001,35-36) nostavat tekstissään esiin, että kysymys ei ole pelkästään taloudellisista pakoista vaan uudenlaiset ideologiset painotukset ja arvotukset ovat nousseet esiin. Sairaus- ja työttömyysturva, eläkkeet, asumistuet, opintotuet ovat muun muassa joutuneet säästötoimenpiteiden kohteiksi ja kansaneläkkeen, työmarkkinatuen ja sairauspäivärahan ulkopuolelle on rajattu osa ihmisistä.

Yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän muutoksien kehittyminen on huolestuttavaa etenkin tarkasteltaessa maaseutu- ja haja-asutusalueita. Organisaatioiden toimintaa tehostetaan keskittämällä eli perustamalla suuria yksiköitä ja lakkauttamalla pieniä palveluyksiköitä, jotka sijaitsevat haja-asutusalueella. Haja-asutusalueella on suppea asiakaskunta, mutta palvelutarpeet ovat moninaisia ja ikääntyvä väestörakenne luo omat haasteensa palvelujen tuotannolle. (Laitinen & Pohjola 2001,37.)



Kuvio 4. Suomen väestörakenteen ennuste ikäryhmittäin (vuodet 2010- 2060).

Kuviossa on eroteltu ikäryhmittäin ennuste vuodesta 2010 vuoteen 2060. Suomen väkiluku jatkaa kasvuaan ja ennustettu on, että se ylittää 6 miljoonan asukkaan rajan vuonna 2042. Vuonna 2010 asukkaita oli 5 378 165, vuonna 2060 asukkaita on ennustettu olevan 6 213 048 eli 834 883 enemmän kuin vuonna 2010. (SVT 2009)

Kuviosta on havaittavissa, että yli 65- vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa. Vuonna 2010 heidän osuus oli 943 985 kun vuonna 2060 heitä on ennustettu olevan 1 786 917 eli 842 932 enemmän kuin vuonna 2010. 15-64- vuotiaiden osuus hieman laskee vuodesta 2010 (3 547 475) vuoteen 2060 (3 469 063) yhteensä 78 412. (SVT 2009)

5. SOSIAALIALAN ASIAKKUUS

5.1 Asiakas subjektina vai objektina

Asiakaskäsitteistö on ongelmallinen. Päästessämme eroon termeistä huutolainen ja huollettava, tilalle tuli modernimpi käsite ”asiakas”. Sanana se sisältää kuitenkin negatiivisia määreitä, objektivoivia ja alistavia piirteitä. Latinankielellä asiakas tarkoittaa ”henkilöä, joka nojaa toisiin”. Asiakas on itsenäinen henkilö, jonka itsenäisyys loppuu jossain vaiheessa tiettyihin ulkoapäin asetettuihin rajoihin. Sana asiakas on vaihtunut sosiaalialalla asiakkuuteen, jolla viitataan ihmisen itsensä sijasta asiaan tai asiointiin, ja asemaan suhteessa järjestelmään. Asiakas tarvitsee apua muilta hoitaakseen asioitaan. Perinteisesti asiakkuudella viitataan työntekijän ja yksittäisen asiakkaan kohtaamiseen eli kahdenkeskiseen suhteeseen. (Pohjola 1996, 56-62.)

Sosiaalihuollon lainsäädäntö uudistui 80-luvulla. Merkittävin muutos oli uudenlainen ajattelu, etenkin uudenlainen kuva asiakkaasta ja asiakkuudesta. Asiakkaalla on aktiivinen rooli palveluiden käyttäjänä ja hänellä on oikeuksia. Asiakas ei ole objekti, vaan omaa elämäänsä ohjaava subjekti. (Särkelä 1994, 14.) Pohjolan (1996, 55) mukaan asiakkaiden osallistumisesta ja itsemääräämisoikeudesta puhuttaessa ne ovat jääneet vain tavoitteellisiksi korulauseiksi. Asiakkaan asema ei-subjektina on helppoa kuitata sillä, että subjektiivisuus on mahdotonta julkis palvelujen valta-asetelmassa.

Aktivointi on sana, jolla perätään asiakkaiden vastuuta omasta tilanteestaan ja panostusta oman tilanteensa edistämiseen. Sana on paljon esillä hyvinvointipalveluissa. Aktivointi on ristiriidassa asiakaslähtöisyyden kanssa. Asiakaslähtöisyyden tavoitteet lähtevät alhaalta ylöspäin, aktivointi juuri toisinpäin. Sosiaalityön asiakkailta ei välttämättä ole voimia aktiiviseksi asiakkaaksi, jolloin hänet saatetaan leimata passiiviseksi, huonoksi ja riittämättömäksi asiakkaaksi. (Pohjola 2010, 67-68.)

Asiakas saa erilaisia kokemuksia siitä, millainen rooli hänelle tarjotaan asiakkuudessa; toimenpiteiden kohde, palvelua käyttävä ja vaikuttamiseen oikeutettu asiakas, markkinasuuntautunut kuluttaja vai oman yhteisönsä tai yhteiskunnan aktiivinen jäsen. Asiakas voi kokea vaikuttavansa, olevansa mukana tai syrjäytynyt asiakkuudessa, roolista riip-

puen. (Niiranen 2002, 67-68.) Niiranen (2002,67-68) esittelee tekstissään kolme eri näkökulmaa asiakkuuteen sosiaalipalveluissa. Kohdeasiakkuudessa asiakas on objekti eli tekemisen kohde, jonka tehtävänä on noudattaa työntekijän annettuja ohjeita. Oletuksena voi olla, että asiakas ei ole kyvykäs arvioimaan palvelun laatua tai omaa ongelmaratkaisuaan. Kuluttaja-asiakkuudessa aktiivisuus ja osallistuminen kohdistuvat ensisijaisesti omiin palvelunkäyttömahdollisuuksiin. Palvelun tai palvelukokonaisuuden kehittäminen kuluttajalähtöisesti ei kehitä palvelujärjestelmän oikeudenmukaisuutta tai palvelujen vaikutuksia käyttäjän tai käyttäjäryhmän asemaan. Palveluasiakkuudessa asiakkaalla on aktiivisempi rooli kuin kohdeasiakkuudessa.

Asiakkaille voidaan antaa mahdollisuus muuttaa toimintaansa, mutta emme voi tehdä sitä väkisin tai heidän puolestaan jos haluamme ymmärtää heidät subjekteina. Työmenetelmät, joiden tarkoitus on toteuttaa auttajien asettamia tavoitteita eikä antaa asiakkaan olla oman toiminnan ohjaaja on eettisesti arveluttavaa. Tällöin asiakasta kohdeltaisiin objektina, ei subjektina. (Särkelä 1994, 40) Pohjola (1996, 64) heittääkin ilmaan kysymyksen: onko asiakas vapaa valitsemaan vaihtoehdonsa vai onko hän olosuhteiden vian uhri.

Ihminen kuuluu johonkin kulttuurinpiiriin, joita ovat muun muassa etninen, kansallinen, kielellinen, paikallinen. Nämä kulttuuripiirit vaikuttavat ihmisen toimintaan. Kulttuurisista teemoista on alettu puhua Suomessa enemmän pakolaiskysymyksen noustessa esille. Etniset kysymykset ja luokkaerot on voitu sivuuttaa enemmistön määrällisellä ylivalalla. Sosiaalialalla työskentelevät ovat jatkuvasti tekemisissä kulttuuristen erojen kanssa, joilla kaikilla on erilaiset intressit, normit ja vaatimukset. Kulttuurierot ajatellaan usein negatiivisena ja kulttuuriset piirteet leimaantuvat. (Pohjola 1996, 73.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sisältää monia vaikeita kohtia vaikka ne tuntuvat itsestään selviltä. Yksi vaikea kohta on eri kulttuurien huomioon ottaminen. Maassamme asuu vähemmistöjä kuten venäläistaustaisia, saamelaisia, romaneja, maahanmuuttajia ja pakolaisia. Kulttuurit haastavat palveluiden kehittämisen. (Pohjola 2010,48.)

Pohjola (1996, 75-76) on kuvannut tekstissään kulttuurin erilaisia tasoja, joita ovat esimerkiksi: makrokulttuuri, paikalliskulttuuri, yhteisö- ja ryhmäkulttuuri ja mikrokulttuuri. Makrokulttuuri sisältää yleiset ajattelu- ja elämistavat. Ne näkyvät kirjoittamattomina yhteiskunnallisina toimintanormeina ja niihin liittyy voimakkaasti termi keskiluokkai-

suus. Keskiluokkaisuudesta putoavista tai sitä saavuttamattomista ihmisistä puhutaan usein huono- osaisina. Paikalliskulttuurista puhuttaessa tarkoitetaan alueellis- paikallisia ominaispiirteitä. Yhtenäiskulttuuri- ajattelu on ollut vallalla yleisesti sekä sosiaalitutkimuksissa ja näin ollen paikallisuuden näkökulma on ollut syrjässä. Yhteisö- ja ryhmäkulttuureihin kytkeytyvät suppeamman elinympäristön tai erityisryhmän kulttuuriset ominaispiirteet kuten etniset kulttuurit. Näitä ovat esimerkiksi romanit, saamelaiset ja pakolaiset. Näiden ryhmien mahdolliset erilaiset arvomaailmat ja elämäntavat tuovat haasteita sosiaalityöhön. Mikrokulttuuri on näiden edellä mainittujen kulttuurien tasoja suodattava, yksilön oman elämän jäsentämiskehikko. Mikrokulttuuri on ensisijainen kulttuuripiiri, johon sosiaalityö kohdennetaan ja sen vuoksi on tunnettava myös muut yksilön kulttuuriset tasot, koska ne ohjaavat yksilön toimintaa.

Kulttuurisuuden tärkeydestä huolimatta se on jäänyt sosiaalityössä vähälle huomiolle. Yhtenäiskulttuurioletus on aiheuttanut yleistetyn asiakkaan, joka on ollut irrallaan kulttuuriyhteydestään. Näkökulmat sosiaalityön toimintaan ja asiakaslähtöisen näkökulman korostaminen avartuisi jos kulttuurisia tekijöitä jäsenettäisiin laajemmin. (Pohjola 1996, 76.)

5.2 Sosiaalinen syrjäytyminen ja marginaalisuus

Perinteisessä sosiaalityössä korostetaan asettumista yhteiskunnan marginaaleissa elävien ihmisten puolelle ja heidän asemansa parantamista. Oletus on, että ihmiset ja heidän tarpeensa ovat samanlaisia. Ne, jotka poikkeavat samanlaisuudesta, ajautuvat helposti marginaaliin ja erityisten toimenpiteiden kohteiksi. Elämme kuluttajamaailmassa, jossa vain hyvin toimeentulevilla on mahdollisuus elää. Sosiaalialan työn kehityssuunta näyttääkin ajautuvan ulkoapäin kontrolloiduksi ”marginaalityöksi”. Tämä tarkoittaa, että niihin jotka eivät mahdu yksilöllisen kuluttajan muottiin, suhtaudutaan kontrolloivasti. Yksilö, joka ei täytä yhteiskunnan vaatimuksia, vaarana hänellä on yhä syvempi marginaalisuus. Marginaalisuuden kohteita ovat syrjäytyneet, huono-osaiset, köyhät ja riskiryhmät. (Juhila 2002, 11-14.)

Näyttää siltä, että yhteiskunnalliset tekijät työntävät osan jäsenistään reunoille ja imee pärjäävää ydintä keskustaansa. Vapaa kilpailu on yksi syrjäyttävistä tekijöistä yhteiskunnassamme, vaikka hyvänä puolena on tehokkuuden lisääminen. Meidän tulisi kui-

tenkin miettiä, onko kilpailusta enemmän hyötyä vai haittaa. Kulttuurisesti, poliittisesti ja taloudellisesti vähäresurssiset ihmiset, jotka eivät ”kilpailussa” menesty tai halua menestyä, valikoituvat syrjäytyneiksi. (Särkelä 2001, 94-97.)

Särkelän (1994, 17-19) mukaan ihmisellä on erilaisia toiminta- areenoita, jotka mahdollistavat ja tukevat tiettyjä toimintoja sekä sulkevat joitakin toimintoja pois. Toiminta-areenoita ovat muun muassa perhe, työ, sosiaaliset verkostot, järjestöt ja ystävät. Jokaisella toiminta- areenalla ihmisellä on jokin rooli tai asema, joka voi tukea jotain toimintaa tai sulkea pois joitakin toimintoja (Särkelä 1994,44.) Subjektina oleminen, olla tarvittu ja merkittävä on kuitenkin ihmisen perustarve. Ihminen viihtyy areenoilla, joilla kokee olevansa subjekti ja välttelee areenoita, joilla ei saa arvostusta tai joilla vähätellään. (Särkelä 2001, 50.)

Syrjäytyminen on sellaisten toiminta- areenoiden menettämistä, jotka tukevat yhteiskunnassamme normaalina pidettyä elämäntapaa (Särkelä 2001, 48). Yksittäisiä kansalaisia ja kansalaisryhmiä putoaa turvaverkon läpi, koska heidän tarpeensa ovat ristiriidassa yhteiskunnallisen ympäristön kanssa. Näitä ovat muun muassa köyhät, asunnottomat, mielenterveysongelmaiset, päihdeongelmaiset ja erilaisia sosiaalistemisongelmia omaavat. Tarvitsemme sosiaalityötä, joka vaikuttaa yhteiskunnan kehitykseen niin, että voimme vastata paremmin näiden väestöryhmien yksilöllisiin tarpeisiin ja kehittää turvaverkkoja vielä pitävämmäksi. (Särkelä 2001, 14-15.)

Sosiaalisen syrjäytymisen riski lisääntyy kun alueet eriarvoistuvat. Yksilö ei syrjäydy niinkään yksilöllisten ominaisuuksien vuoksi, vaan se on sidoksissa yhteiskunnan ja sen rakenteiden voimiin. Huono-osainen voi olla ilman, että on syrjäytynyt. Tällä hetkellä monilla haja-asutusalueilla tilanne on, että instituutioiden resursseja ei ole tarjolla Tällainen tilanne on ihmisestä itsestään riippumaton tilanne. Palvelujen sisällä voi havaita rakenteita, jotka pitävät yllä eriarvoisuutta; asiakas tarvitsee paljon tietoa ja taitoa hakiessaan palveluja sekä kykyä puolustaa omia oikeuksiaan ja etujaan. Nämä ovat useimmiten syynä siihen miksi vaikeassa tilanteessa oleva ihminen jää ilman palvelua. (Laitinen & Pohjola 2001,38.)

Eriarvoistuminen palveluissa alueiden ja ihmisten välillä herättää eettisiä ja moraalisia kysymyksiä. Yksilöllisyydestä puhuttaessa siihen yhdistetään vapaus ja valinnanmahdollisuus, joka tuo mukanaan ihmiselle vastuun tekemistään valinnoistaan ja päätöksis-

tään. Kaiken toiminnan ja poliittisten ratkaisujen päämääränä tulisi olla tasa-arvon jakaminen, oikeudenmukaisuus, ihmisten hyvinvoinnin edistäminen ja alueiden välisen eriarvoisuuden vähentäminen. Näihin päämääriin päästäkseen tulee hankkia tietoa väestön elinolojen alueellisista eroista, ratkaisujen vaikutuksista, edeltävistä toimenpiteistä, organisatorisista vaatimuksista, alueiden resursseista ja kehityksen esteistä. (Laitinen & Pohjola 2001, 38-39.)

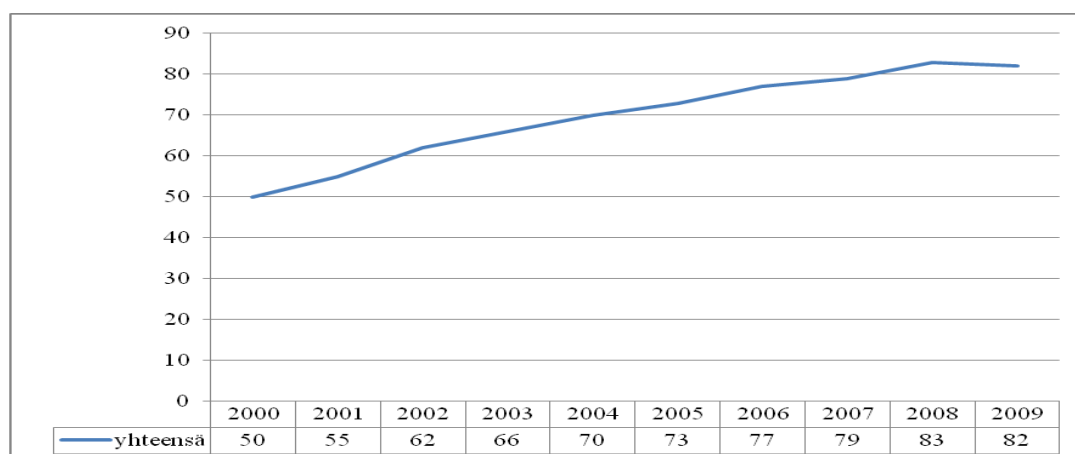
Globalisaation myötä pääoma-, informaatio- ja teknologiavirrat muodostavat yhteiskunnallisen kehityksen ytimen ja toiminta organisoituu yhä useammin sosiaalisten, taloudellisten ja teknologisten keskusverkostojen ympärille. Globalisaatio edistää alueellista eriarvoisuutta. Tämä tuo mukanaan uhkia syrjäisille alueille ja esimerkiksi Itä-Lapissa keskeisimpiä ovat uudet köyhyiden muodot kuten informaatioköyhyys, kommunikatioköyhyys ja palveluköyhyys. Nämä uudet köyhyiden muodot vaikeuttavat merkittävästi yhteiskunnallisessa kehityksessä mukana pysymistä. Globalisaatiokehityksessä periferiset sekä taloudellisesti merkityksettömät alueet jäävät helposti mielenkiinnon ulkopuolelle ja julkisessa keskustelussa ne saavat taloudellisen rasiitteen leiman. Reuna-alueille on jäänyt kehityksessä passiivinen sopeutujan rooli, koska erityisesti muutosten negatiiviset vaikutukset heijastuvat maaseutu- ja haja-asutusalueisiin. (Laitinen & Pohjola 2001, 20-21.)

Pohjoisen haja-asutusalueet omaavat erityispiirteitä ja ominaisuuksia, kuten harvan asutuksen, pitkät etäisyydet ja äärimmäisen ilmaston, jotka muodostavat reunaehtoja toiminnalle. Muutosten myötä avainsanoja ovat tuloksellisuus, vaikuttavuus ja taloudellisuus, jotka ovat kuitenkin usein ristiriidassa asiakkaiden palvelutarpeiden ja palvelujen saatavuuden kanssa. Haja-asutusalueilla tarjoutuu sekä haasteita että mahdollisuuksia pysyä mukana uuden teknologian kehityksessä. (Laitinen & Pohjola 2001, 22-25.)

6. SÄHKÖINEN ASIOINTI

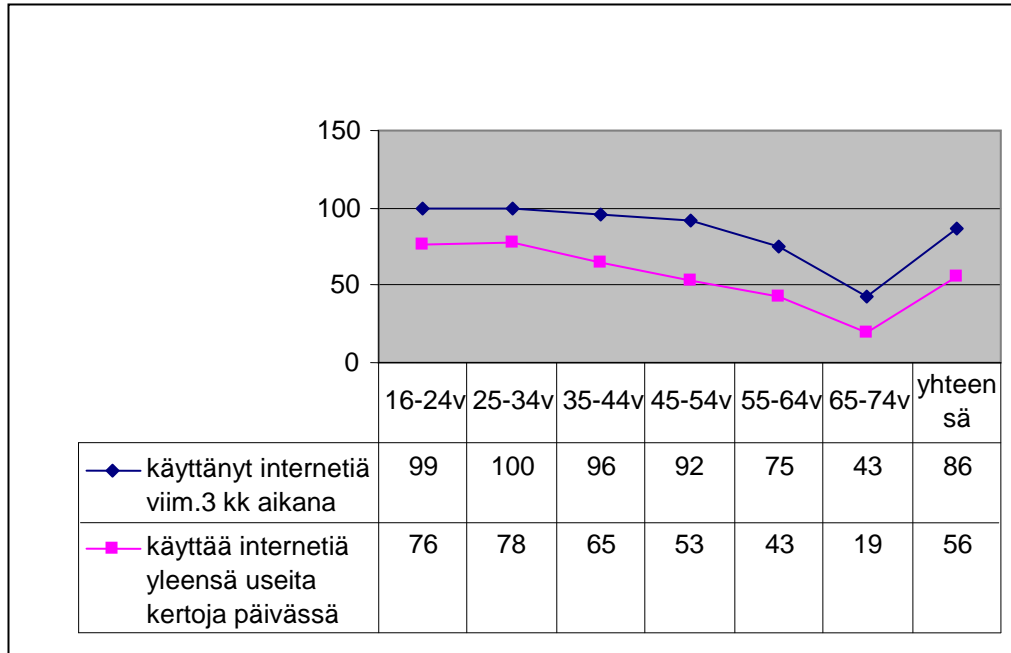
6.1 Suomalaisten Internetin käyttö

Internet tarjoaa erilaisia asiointi- ja kauppapalveluja käyttäjilleen. Näiden suosio on kasvanut viime vuosina. Pankkipalveluja käyttää suurin osa suomalaisista ja lähes kaikki netin käyttäjät hoitavat pankkiasiansa pankin verkkopalvelujen kautta. Verkkopalvelut ovat yleistyneet myös vakuutusyhtiöiden keskuudessa. Palvelujen määrä verkossa on jatkuvassa kasvussa ja kirjo kasvaa jatkuvasti. Verkkopalvelujen suosiota selitetään sen helppoudella. Kiireinen ihminen voi hoitaa asiansa verkossa milloin vain, mihin aikaan vain. Ruokaostoksetkin voi tehdä netissä sivulla www.ruoka.net. (Haasio 2008, 222.)



Kuvio 5. Internetin käyttäminen 16-74- vuotiaille edellisen kolmen kuukauden aikana vuosina 2000-2009 (% osuus)

Kuvio kuvaa 16-74- vuotiaiden suomalaisten Internetin käyttöä edellisten kolmen kuukauden aikana vuosina 2000-2009. Kuvio ilmentää sitä kuinka Internetin käytön yleistyminen on pysähtynyt ainakin toistaiseksi. Vuosien 2000–2002 välillä yleistyminen oli vilkkainta sillä käyttäjien prosentuaalinen osuus nousi 50 prosentista 62 prosenttiin eli yhteensä 12 prosenttia. Vuodesta 2003 eteenpäin yleistyminen on tasoittunut, yleistyminen vuosittain on ollut noin kolmen (3) prosentin luokkaa. Käytön yleistyminen pysähtyi vuonna 2008-2009 kun luku laski yhden (1) prosentin, 83 prosentista 82 prosenttiin. (SVT 2009)



Kuvio 6. Internetin käyttö ikäryhmittäin vuonna 2010

Kuviossa on kuvattu Internetin käyttäjät ikäryhmittäin vuonna 2010. Viimeisen kolmen (3) kuukauden aikana Internetiä oli käyttänyt yhteensä 86 prosenttia väestöstä. Useita kertoja päivässä Internetiä käyttää 56 prosenttia väestöstä. Yleisintä Internetin käyttö on ikäryhmässä 25-34 vuotta. Internetin käyttö vähenee iäkkäimmissä ryhmissä. (SVT 2010)

Internetin käyttö on yleistynyt vanhemmissa ikäryhmissä. Vuodesta 2009 vuoteen 2010 ikäryhmän 65-74 Internetin käyttö nousi jopa kymmenen (10) prosenttiyksikköä. Internetin käyttö päivittäin yleistyy kaikenikäisten parissa, mutta nopeimmin vanhemmissa ikäryhmissä. (SVT 2010)

Internet toimii viranomaisten tiedotuskanavana. Se mahdollistaa entistä paremmin kansalaisyhteiskunnan demokraattisten arvojen toteutumisen. Kaikki kunnat ja valtion viranomaiset tarjoavat palvelujaan verkossa, kuitenkin vain osa kunnista tarjoaa sähköisiä asiointipalveluja.(Haasio 2008, 228.) Yksilöille, jotka hallitsevat huonosti tietotekniikan, vaarana on, että sähköinen asiointi heikentää heidän palvelutasoaan. Jotkut ihmisryhmät ja alueet voivat syrjäytyä hallitsemattoman tietoyhteiskuntakehityksen vuoksi. (Vuorensyrjä & Savolainen 2000, 267.)

Internet johtaa asiakaskeskeisyyteen sekä läheiseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa, mutta ei korvaa henkilökohtaisten tapaamisten suurta merkitystä. Luottamuksen rakentaminen vie aikaa. Internet on kaoottinen järjestelmä, joten yrityksen tai organisaation tulee miettiä, miten juuri oma sivusto voisi palvella asiakasta. Näkökulmana tulee olla asiakas tai mahdollinen asiakas ja kaikkea on punnittava asiakkaan näkökulmasta; ulkonäköä, toimivuutta, helppoutta ja löydettävyyttä. (Rissanen 2005, 70-71.)

Sosiaalialalla verkkotieto- ja viestintä vaikuttavat asiakkaiden ja työntekijöiden toimintaan, avun tarjoaminen ja sen piiriin hakeutuminen on helpompaa. Ne tukevat ammattilaisia sekä lisäävät kysyntää uusille sähköisille palveluille. Asiakkaat asioivat yhä enemmän Internetin kautta. Internetissä asiakkaat ja työntekijät viestivät keskenään sähköisesti, etsivät tietoa ja työntekijät neuvovat sekä toisiaan että asiakkaitaan. Yhä enemmän asiakkaat ja ammattilaiset kohtaavat toisiaan erilaisilla sähköisillä foorumeilla. Tietotekniikan hyödyntämiseen vaikuttavat muuttuvat asenteet ja osaaminen, sekä asiakas- ja kustannuspaineet. (Heikkonen & Ylönen 2010, 113-114.)

Ammattilaiset palvelevat asiakkaitaan jatkossa nykyistä enemmän tietotekniikan välityksellä. Perinteisesti sosiaalityötä tehdään kasvokkain asiakkaan kanssa vuorovaikutussuhteessa, jonka vuoksi tekniikan käyttö herättääkin kysymyksiä yksityisyyden suojasta, turvallisuudesta tai asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta. Sosiaalityöstä puhuttaessa, yhdistetään siihen useimmiten henkilökohtainen palvelu ja tehtävät. Vaikeaa on kuvitella, että niitä kyettäisiin hoitamaan pelkästään tekniikan avulla. Tekniikan avulla emme voi ratkaista sosiaalisia ongelmia kuten köyhyyttä tai syrjäytymistä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 123-124.)

Sosiaalialalla työn kehittämisen kohteena on ollut kohdata ihminen tarpeineen ja vaikeuksineen. Eettisyyttä pohdittaessa tulee miettiä, miten tämä auttamis- tai palvelusuhde muuttuu tietotekniikan myötä. Perinteinen asiakastyö saa rinnalleen verkon, mutta aina-kaan toistaiseksi se ei pysty korvaamaan sitä kokonaan. (Päykkönen & Pohjola 2007, 37.) Teknologian kehittyessä sosiaalialalla haasteeksi nousevat uudenlaisten tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys, tasa-arvoisuus, käytettävyys, eettisyys sekä tietoturvakysymykset (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010,10).

Tietosuojassa ja tietoturvassa Suomi on ollut edelläkävijä. Sähköistä asiointia ja palvelua koskeva lainsäädäntö on kehitetty tällä ja viime vuosikymmenellä. Uudet palvelut

ovat päässeet kehittymään lakien, niiden soveltamisen ja tietosuojasta huolehtimisen myötä. Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Laissa säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asioinnissa. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2003.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakkaiden tiedot ovat usein arkaluonteisia, ja näin ollen salassa pidettävää. Uusi teknologia tuo riskejä, mutta myös mahdollisuuksia. Tieto kulkee nopeammin, mutta salassa pidettävää tietoa on aiempaa enemmän. Tämä synnyttää haasteita tietojen suojaamiselle. (Taipale & Hämäläinen 2007, 98.) Ihmisellä on oikeus tietosuojaan ja se on vahvistettu Euroopan Unionin perusoikeuskirjassa. Perusoikeuteen kuuluu siis suoja henkilötietojen käsittelyyn. Kansalaisten oikeuksia saatetaan sivuuttaa esimerkiksi työn helpottamiseksi. Oikeudet voivat vaarantua nykyisellä tietotekniikan aikakaudella tietojärjestelmien tai niiden käytön puutteiden vuoksi. (Saarenpää 2010, 76-79.)

Sosiaali- ja terveysministeriö järjesti Ota kantaa- verkkokeskustelun kansalaisille sosiaaliturvan kokonaisuudistuksesta aikavälillä 30.10-17.11.2008.

Tarkoitus oli saada kansalaisten mielipide esille mahdollisesta mallista, jossa kaikki sosiaaliturvaan liittyvät palvelut ja etuudet saataisiin yhdestä paikasta. Keskustelu sisälsi kolme (3) kysymystä, joista yksi liittyi sähköiseen asiointiin. Kansalaisilta kysyttiin: ”Käyttäisitkö itse mahdollisuutta seurata oman asiasi etenemistä sähköisesti?” Kysymys keräsi alle kymmenen (10) kommenttia, mutta kaikissa puollettiin tätä mahdollisuutta. Kansalaiset toivoivat sähköistä asiointia kehitettävän pidemmälle. Moni käyttikin Kelan sähköistä asiointia ja koki sen helpoksi. Kansalaiset muistuttivat kuitenkin siitä, että sähköinen asiointi ei saa tulla ainoaksi palvelukanavaksi, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää sitä. Syrjäytyneille ja niille, joiden tiedot ja taidot eivät riitä sähköiseen asiointiin toivottiin apua ja tukea asioiden hoitoon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008.)

Internet- ja puhelinasiointia markkinoidaan asiakkaille nopeana ja helppona tapana asioida. Tällä saatetaan kuitenkin luoda asiakkaalle mielikuva, että uudet palvelukanavat ovat vanhoja parempia. Tämä saattaa jakaa asiakkaita eri asemiin. Voi syntyä paremmat ja huonommat asiakkaat tai asiakkaat ja ei- asiakkaat. Asiakkaat käyttävät uusia palve-

lukanavia nopeasti ja näppärästi kun taas ei- asiakkaat asioivat hankalasti ja pakosta toimistolla. (Heinonen 2009,21.)

6.2 Kelan sähköinen asiointipalvelu

Kelan sähköiset asiointipalvelut löytyvät osoitteesta www.kela.fi/asiointi. Henkilöasiakkaat pääsevät palveluun henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. Yrityksiltä ja organisaatioilta vaaditaan tunnistautumiseen Katso- tunniste. Asiointipalvelussa asiakas voi hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia, tehdä muutoshilmoituksia ja lakkauttaa tuen. Lisäksi asiakas voi tarkistaa onko hakemus ratkaistu, etuuksien maksuerät ja katsoa kuuluuko Suomen sosiaaliturvaan. (Kela 2011, 2007)

Kelan Internet-sivut ovat julkishallinnon verkkopalveluista suosituin. Valtiovarainministeriö teki tutkimuksen Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, jonka mukaan suosituin palvelu on kela.fi (26 prosenttia), seuraavilla sijoilla ovat vero.fi (25 prosenttia), kartta-paikka.fi (21,1 prosenttia) sekä mol.fi (21 prosenttia). Tutkimus suoritettiin puhelinhaastattelulla, johon vastasi 1000 henkilöä. Tarkoituksena oli kartoittaa suomalaisten käyntejä julkishallinnon verkkopalveluissa sekä heidän mielipiteitään, toiveitaan ja näkemyksiään sähköisestä asioinnista julkishallinnossa. (Kela 2010)

Vuonna 2009 Kela vastaanotti kaikkiaan 3,4 miljoonaa etuushakemusta, joista 8 prosenttia tuli sähköisesti. Eniten sähköistä hakemusta hyödynsivät vanhempainpäivärahojen hakijat. Joka viides vanhempainpäiväraha hakijoista haki etuutensa verkossa Kelan asiointipalvelun kautta. Vuoden 2009 tammikuussa 15 prosenttia vanhempainpäivärahojen hakemuksista tuli Kelaan sähköisesti. Vuoden 2010 tammikuussa jo 30 prosenttia hakemuksista tuli verkossa. Sähköisten hakemusten osuus kasvaa vauhdilla myös opintotuessa. Asiointipalvelun suosio on kasvanut jopa odotuksia nopeammin. (Sosiaalivakuutus 2010, 5.) Tunnistettuja verkkopalveluasiointeja tapahtui vuonna 2010 6,5 miljoonaa kun vuonna 2009 vastaava luku oli 4,8 miljoonaa. Kaikkiaan [Kela.fi](http://kela.fi) sivustolle käyntejä kertyi vuonna 2010 13,9 miljoonaa. (Sosiaalivakuutus 2010, 7.)

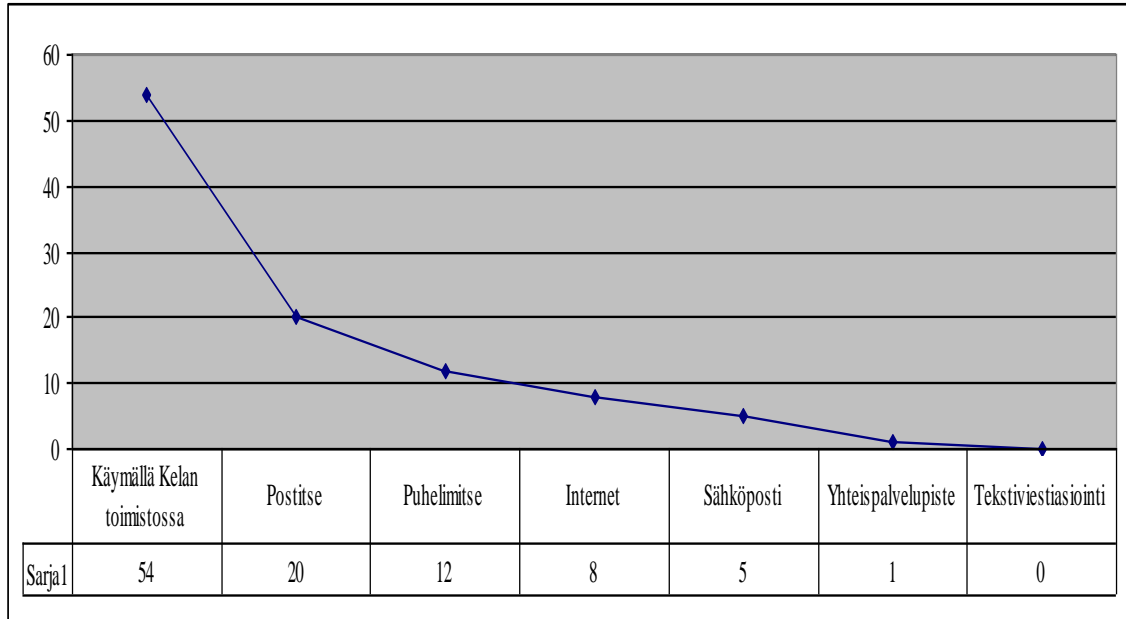
Tutkija Markku Laatu Kelan tutkimusosastolta kirjoittaa nettiartikkelissaan (2009) Kelan palveluverkon kehittämisestä. Kehittäminen näkyy toimistoja lakkauttamisena ja palvelujen siirtämisenä yhteispalvelupisteisiin. Puhelinasiakkaat ohjataan yhteyskes-

kukseen ja haja-asutusalueilla toimistojen aukioloja rajoitetaan. Yhä useampien palvelujen tarjoaminen verkkopalveluina on ehkä merkittävin muutoksista ja Internetistä näyttäisi tulevan Kelan ykköspalvelukanava.

Fyysisten palveluiden keventäminen tehostaa työntekoa ja laskee kiinteistökustannuksia, koska palvelut voidaan tuottaa pienemmällä henkilöstömäärällä. Verkkopalvelut mahdollistavat asiointin vuorokauden ympäri, joka on toisaalta hyvä esimerkiksi liikuntarajoitteisille ja haja-asutusalueilla asuville. Toisaalta verkkopalvelut kuitenkin vaativat asiakkaalta tietotekniset välineet, riittävät tiedot ja taidot sekä halun niiden käyttämiseen. Verkkopalvelut vaativat asiakkaan omatoimisuutta, koska verkkopalvelut ovat itsepalvelua. Etuus haetaan ja hakemus jätetään verkossa olevien ohjeiden avulla, Kelan toimihenkilöä ei ole varmistamassa ja avustamassa kuten toimistolla. (Laatu, 2009.)

Internetin kautta Kelaan yhteyttä ottavien määrä on lisääntynyt mahdollisesti sen markkinoinnin vuoksi eikä kysynnän vuoksi. Useimmille asiakkaille Internet on toimistoasiointia täydentävä palvelu eikä sitä korvaava. Suuri merkitys täydentävänä asiointikanavana sillä kuitenkin on. Tutkimusten mukaan iäkkäät, vähemmän koulutetut, pienituloiset ja työelämän ulkopuolella olevat eli eniten toimivaa sosiaaliturvajärjestelmää tarvitsevat ovat vähiten kiinnostuneita Internet-palveluista. (Laatu, 2009.)

Syyt palveluverkon uudistamiseen näyttäisi olevan taloudellisissa ja hallinnollisissa syissä kuten toiminnan tehostamisessa ja tuottavuudessa. Palveluverkon uudistajat uskovat ehkä uudistuksen kuitenkin koituvan asiakkaiden parhaaksi. Järjestelmien kehittäjien ja asiakkaiden odotusten kohtaamiseen on onneksi monia tapoja ja asiakkaat voidaan ottaa mukaan palveluverkon kehittämistyöhön. Internet-palvelujen markkinointia voidaan kohdentaa niille, jotka tuntevat vetoa siihen ja palvelukanavista voidaan rakentaa toisiaan tukevia. (Laatu, 2009.)



Kuvio 7. Kelan asiakkaiden mieluisimmat palvelukanavat Kelassa etuusasioitaan hoitaessaan vuonna 2008.

Vuonna 2008 Kelan etuuspäätöksen saaneille (n=1207) tehtiin postikysely, jossa heiltä kysyttiin: ”Millä tavoin olette etuusasioitanne hoitaessanne mieluiten yhteydessä Kelaan? Valitkaa vain yksi vaihtoehto.”

54 prosenttia vastaajista haluaisi hoitaa asiansa käymällä Kelan toimistolla. 20 prosenttia postin kannalla. Puhelimesta asiointia kannatti 12 prosenttia vastaajista. Internetissä asiansa haluaisi hoitaa kahdeksan (8) prosenttia ja sähköpostilla viisi (5) prosenttia. Yhteispalvelupisteen kannalla oli prosentti (1) vastaajista. Tekstiviestiasiointia ei kannattanut yksikään vastaajista. (Laatu 2009)

Julkishallinnon sivuilta etsittiin pääasiassa tietoa. Verkossa asioitaan onnistuneesti oli hoitanut 30 prosenttia vastaajista. Esteeksi verkkopalveluiden käytölle kerrottiin vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta (44 %), luottamuksen puute ja halu henkilökohtaiseen palveluun. Parannuksia toivottiin verkkopalveluiden selkiyttämiseen ja monipuolistamiseen. Kelan Internet-sivuille tehdään vuosittain noin 13 miljoonaa vierailua. (Kela 2010)

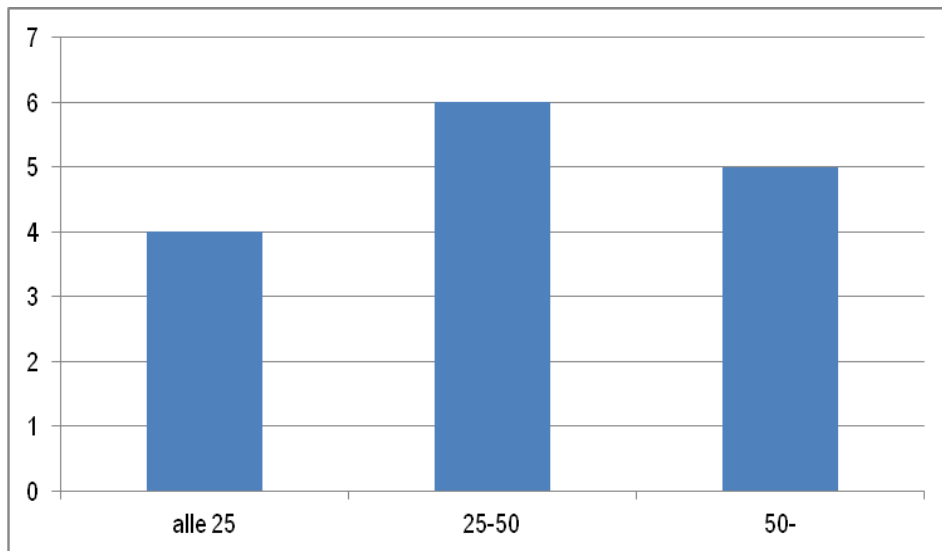
Internet ei ole tutkimuksen mukaan mieluisin asiointikanava, joten palvelujen sähköistämistä on ennen aikaista perustella asiakkaiden odotuksilla. Verkkopalvelujen käyttäji-

en määrä on lisääntynyt, mutta syynä voi olla palvelumuotojen korvaaminen verkkopalveluilla ja verkkopalvelujen markkinointi toimistoilla. Toimihenkilöt arvioivat, että joka kymmenes toimistoasioinneista asiakas olisi voinut hoitaa verkossa. Arvioinnissa täytyy kuitenkin ottaa huomioon toimihenkilön tietämättömyys asiakkaan halusta ja taidoista hoitaa asiansa verkossa. Internetin suosio asiointikanavana saisi mahdollisesti enemmän kannatusta jos siihen kyettäisiin liittämään toimistoasioinnin hyvät puolet eli toimihenkilön läsnäolo tarvittaessa. Verkkopalvelusta tulisi saada helppokäyttöisempi ja vuorovaikutteisempi, jotta se nousisi suosituimmaksi palvelukanavaksi. (Laatu 2009)

Vuoden 2009 sosiaalibarometrissa Kelan toimistojen johto arvioi miten Internet- ja puhelinpalveluihin siirtyminen vaikuttaa eri väestöryhmien saamaan palveluun. 55 prosenttia johdosta oli sitä mieltä, että siirtyminen heikentää joidenkin väestöryhmien etenkin vanhusten kannalta palvelua ja 45 prosenttia ei nähnyt heikentäviä vaikutuksia. Vanhuksilla on muita kansalaisia vähemmän käytössä Internet- yhteys ja useimmilta puuttuu taito tietotekniikan käyttöön. Henkilökohtaisen asioinnin mahdollisuutta pidettiin tärkeänä. (Sosiaalibarometri 2009, 139-140.) Kelan sähköisiä palveluja aletaan kehittää yhdessä yritysten ja opiskelijoiden kanssa. Kehittämisessä on mukana Jyväskylän yliopisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, IBM, Kela ja Descom. (Kela 2011)

7. OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

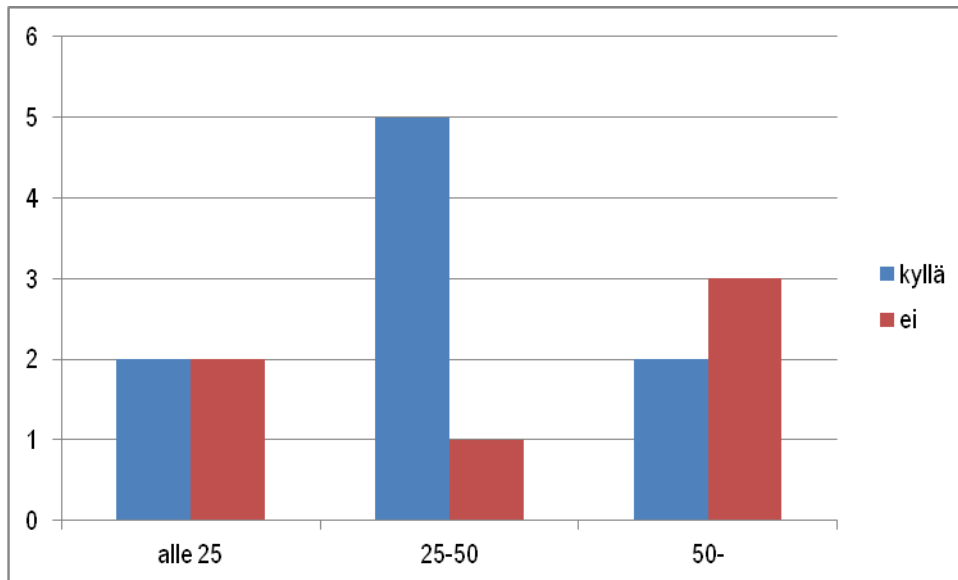
7.1 Asiakkaiden kokemuksia Kelan sähköisestä asioinnista



Kuvio 8. Haastateltavien (N=15) ikäjakauma.

Taustatietona tutkimukseen tiedustelen vastaajan ikää. Kuviosta näkee, että kaikista ikäryhmistä on vastaajia.

Alle 25-vuotiaita haastateltavina on neljä (4), joista kolme (3) on opiskelijana ammatti-korkeakoulussa. 25-50-vuotiaiden osuus tutkimuksissa oli suurin, kuusi (6) haastateltavaa. Yli 50-vuotiaita on viisi (5) henkilöä.



Kuvio 9. Sähköistä asiointia käyttäneet ikäryhmittäin.

Kysyttäessäni haastateltavilta sähköisen asioinnin käytöstä, vastaukset jakautuivat seuraavasti. Alle 25- vuotiaista puolet eli kaksi (2) henkilöä olivat käyttäneet sähköistä asiointia, kaksi eivät ollenkaan. Toinen sähköistä asiointia käyttävistä mainitsi haastattelussa kuitenkin, että ainoastaan pakkotilanteessa käyttää sähköistä asiointia.

”En käytä, jos ei oo pakko”.

”No, jos toimisto on kaukana eikä pääse sinne ja jos pitää avustaa toista ihmistä.”

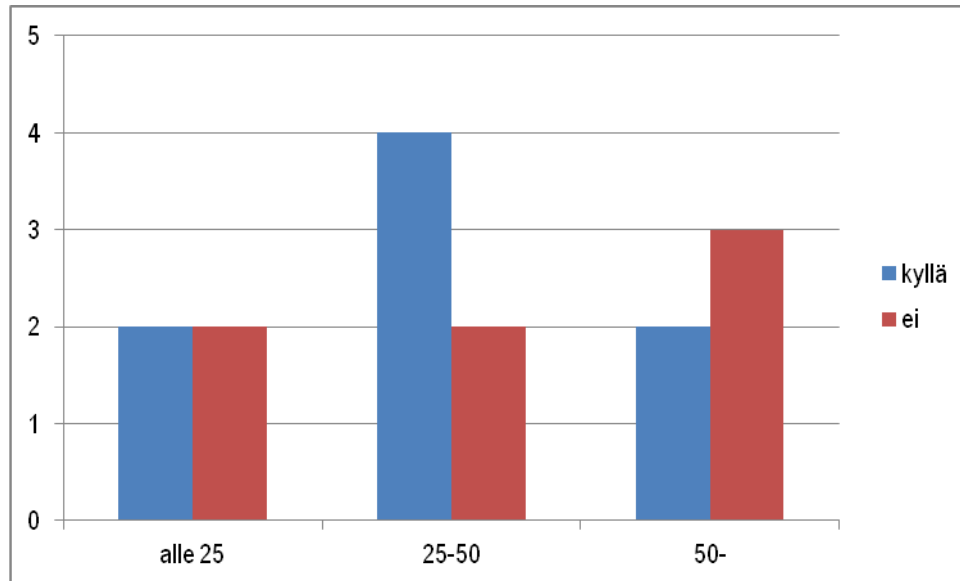
25–50-vuotiaista viisi (5) henkilöä kuudesta olivat käyttäneet Kelan sähköistä asiointia, ainoastaan yksi (1) henkilö ei ollut käyttänyt. Haastateltava, joka ei ollut käyttänyt sähköistä asiointia kertoi, että ei tiennyt asiointipalvelusta. Yli 50- vuotiaista kaksi (2) henkilöä viidestä oli käyttänyt sähköistä asiointia.

Taulukko 1. Asiakkaiden vastauksia siihen, miksi he eivät käytä Kelan sähköistä asiointia

Alle 25-vuotiaiden vastauksia siihen, miksi he eivät käytä Kelan sähköistä asiointia	<ul style="list-style-type: none"> • tuntuu vaikealta • epävarmuus • ei ole hoksannut
25-50-vuotiaiden vastauksia siihen, miksi he eivät käytä Kelan sähköistä asiointia	<ul style="list-style-type: none"> • liitteet pitää toimittaa, joten kuitenkin pitää tulla toimistolle • ei tiennyt asiointipalvelusta
Yli 50-vuotiaiden vastauksia siihen, miksi he eivät käytä Kelan sähköistä asiointia	<ul style="list-style-type: none"> • hyötyliikuntaa saa kun asioi toimistolla • ei verkkopankkitunnuksia • ei nettiä • ei osaa käyttää nettiä • ei ole konetta • sairauden vuoksi sormet eivät taivu näppäimistöille

”Kun omasta rahansaannista on kyse, niin haluaa kyllä helpoimman kautta hoitaa asian. Toimistolla usein hoksataan heti uupumiset hakemuksesta.”

”Mukavampi kohdata kasvotusten kuin tietokone”



Kuvio 10. Sähköisessä asiointissa hakemuksen täyttäneiden osuus

Kuviossa 11 on kuvattu hakemuksen täyttäneiden ja täyttämättä jättäneiden osuus. Tämän kuvasin sen vuoksi, että 25-50-vuotiaissa viisi (5) haastateltavaa oli kyllä asioinut sähköisessä asiointissa, mutta yksi (1) haastateltava ei ollut täyttänyt koskaan hakemusta.

Alle 25- vuotiaissa molemmat käyttäjistä eli kaksi (2) henkilöä olivat täyttäneet hakemuksia sähköisessä asiointissa. Toinen ei kuitenkaan ollut täyttänyt kuin työttömyysajan ilmoituksen muutamia vuosia sitten vaikka tälläkin hetkellä hän saa Kelan tukia. Haastateltava kertoi saavansa yleistä asumistukea ja yleisen asumistuen vuositarkastukset tulevat paperiversioina kotiin esitäytettynä, joten helpompi täyttää se kuin mennä sähköiseen asiointiin täyttämään.

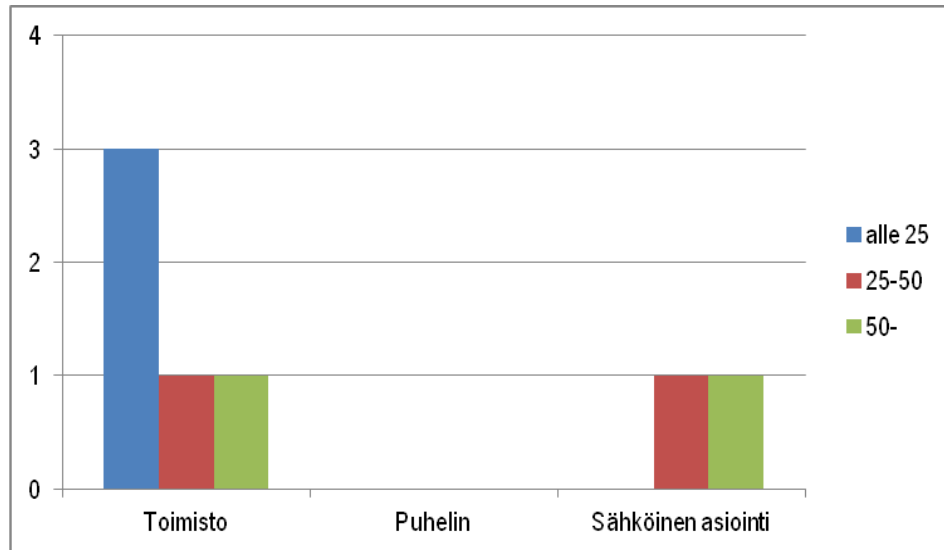
25-50- vuotiaiden kohdalla viisi (5) olivat käyttäneet sähköistä asiointia, joista neljä (4) olivat täyttäneet hakemuksen. Yksi (1) ei ollut täyttänyt hakemuksia, vaan seurannut omia päätöksiä. Yli 50- vuotiaissa molemmat käyttäjistä olivat täyttäneet hakemuksia sähköisessä asiointissa.

Taulukko 2. Haastateltavien täyttämät hakemukset sähköisessä asiointissa

Työttömyysajan ilmoitus	6
Sairauspäiväraahakemus	2
Vanhempainraahakemus	1
Yleinen asumistuki	1

Työttömyysajan ilmoituksen jättäminen sähköisen asioinnin kautta on selkeimmin eniten täytetty hakemus sähköisessä asiointissa. Kuusi (6) haastateltavaa oli täyttänyt työttömyysajan ilmoituksen sähköisen asioinnin kautta. Haastateltavat kertoivat, että netin kautta laittaessa työttömyyspäiväraha tulee nopeammin maksuun, kuin jos laittaisi postin kautta.

Kaksi (2) asiakkaista oli täyttänyt sairauspäiväraahakemuksen, yksi (1) vanhempainraahakemuksen ja yksi (1) yleisen asumistukihakemuksen. Yleisen asumistuen hakemuksen täyttänyt mainitsi, että ongelma hakemuksessa oli ollut tulo- kohdassa. Asiakas ei ollut tiennyt mitä tulo- kohtaan laittaa ja tuli selvittämään asian toimistolle. Sairauspäiväraahakemuksessa asiakkaalla oli ollut hankaluuksia ja epäselvyyksiä palkkatietokohdassa, koska on yrittäjä. Hän tuli niin ikään selvittämään asiaa toimistolle.



Kuvio 11. Mieluisin palvelukanava Kelan palvelutarjonnasta

Selvitin osalta haastateltavilta (N=7) heidän mieluisimman palvelukanavansa kun he tarvitsevat Kelan palveluja. Kaikkien alle 25-vuotiaiden mielestä toimisto on mieluisin palvelukanava. He olivat kokeneet, että tiedon saa parhaiten toimistossa esille, koska siellä virkailijalta voi kysyä neuvoa jos ei tiedä.

”Asiat saa yleensä selviksi”

25-50-vuotiaista kahdesta (2) toinen valitsi mieluisimmaksi toimiston, mutta mainitsi haastattelussa perään jonottamisen olevan miinuspuoli. Toinen valitsi sähköisen asioinnin sen helppouden vuoksi ja, koska ei ole auto käytössä, jolla pääsisi toimistolle.

”Kasvotusten asiat selviää ja tulee esille asioita, joita ei olis kotona hoksannu”

Yli 50-vuotiaista toinen vastasi toimiston ja toinen sähköisen asioinnin. Sähköisen asioinnin valinnut valitsi sähköisen asioinnin mieluisammaksi toimistojen huonojen aukioloaikojen vuoksi. Hän kertoi, että yrittää ensin aina sähköistä asiointia. Toimiston valinnut yli 50-vuotias kommentoi vastaustaan:

”mukavampi kohdata kasvotusten kuin tietokone”.

Taulukko 3. Haastateltavien mielipiteitä Kelan sähköisestä asioinnista ikäryhmittäin

Sähköinen asiointi	Myönteistä	Kielteistä
Alle 25-vuotiaat	<ul style="list-style-type: none"> • nopeus • näkee kerralla omat asiat • ajan tasalla omista asioista • helppo ja nopea • voi tulostaa ulos päätöksiä jos joku tarvitsee • hyvä ihmisille, joilla esimerkiksi jokin sairaus joka estää toimistolle pääsyn 	<ul style="list-style-type: none"> • ymmärryksen puute • ei anna mahdollisuutta kysyä • netin hitaus • kaikilla ei mahdollista käyttää • jos kysymys, vaatii soittoa ja puhelimesta väärinkäsitys riskinä ja asian selvittäminen hankalaa • hakemukset monen klikkauksen takana • infon pitäisi olla selkeämmin ja tutulla kielellä • hankalaa niille, jotka vähän käyttänyt nettiä • hätä täyttää sivuja

25-50-vuotiaat	<ul style="list-style-type: none"> • selkeämpi paperiversiota • taito käyttää • aikaan sitoutumaton • helppo • nopea • selkeästi liitteet • puhelimeen ilmoitus • säästää aikaa 	<ul style="list-style-type: none"> • netti tökkii • selkeästi ei tiedä mikä lappu tulee täyttää • liitteet toimittaa toimistolle-> ei järjettä täyttää netissä • palkkatulo- kohdat hankalia • ei anna jättää mitään kohtaa tyhjäksi
----------------	---	--

Yli 50-vuotiaat	<ul style="list-style-type: none"> • helppo • maksatus nopeampaa • helpompi paperiversiota • papereita ei tarvitse täyttää 	<ul style="list-style-type: none"> • herjaa tulo-kohdassa kun yrittäjä • lisäkysymyksiin ei saa vastausta • hankalat asiat eivät selviä • poikkeuksia ei onnistu hoitaa • termejä, joita ei ymmärrä (soviteltu)
-----------------	--	--

Taulukko 4. Asiakkaiden ja työntekijöiden kommentteja sekä ideoita sähköisen asioinnin kehittämiseen

<p>Muuta sanottavaa/ sähköisen asioinnin kehittämisideasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kopit toimistolla ei kovin yksityisiä • kieltä tulisi selkeyttää • sähköisessä asiointissa havainnollistaminen esimerkkien kautta • vuositarkistuksista ilmoitus sähköpostiin, paperiversio kotiin ja olisi vielä netissäkin hakemus ”puolivalmiina” • sähköiseen asiointiin tulisi voida liittää jotenkin henkilökohtainen apu tai neuvonta • liitteet pitäisi pystyä toimittamaan sähköisesti
---	--

Henkilökohtaisesta avusta sähköisessä asiointissa nousi esimerkkinä sähköposti. Ongelman kohdatessa sähköisessä asiointissa voisi asiakas lähettää sähköpostilla kysymyksen Kelaan ja saisi vastauksen esimerkiksi päivän kuluessa. Sähköposti olisi yksinkertaisin tapa saada apua. Yleisen asumistuen vuositarkistuksesta nousi esille, että se voi unohtua tai ilmoitus siitä voi kadota postitusmatkalla tai mennä roskeen vahingossa, jonka vuoksi toivottiin ilmoitusta sähköpostiin sekä sähköisen asioinnin etusivulle. Asiakas mainitsi, että suurin osa ihmisistä kuitenkin käyttää sähköpostia päivittäin, jolloin ilmoitus ei jäisi huomaamatta. Alle 25-vuotiaiden haastatteluissa esille tuli useasti suuri huoli muista ihmisistä. Haastateltavat pohtivat sähköistä asiointia ja muita Kelan palveluja esimerkiksi läheistensä ja tulevien asiakkaidensa kannalta kuten vammaisten. Haastateltavat ovat sosionomiopiskelijoita. Kehittämisestä puhuttaessa toivomuksena oli selkeys ja yksinkertaistaminen kaikkeen Kelan toimintaa, hyvänä esimerkkinä havainnollistaminen esimerkkien kautta Kelan sähköisessä asiointissa.

”Vois olla esimerkiksi mallihakemus, josta vois sitte klikata auki ja kattoo miten mallihakemukseen on merkitty kohta, jossa itellä on ongelma”

”Yrittäjille pitäis kans olla jotenkin malleja vastausvaihtoehdoista ku ne on niin hankalia.”

25–50-vuotiaiden kehittämis ehdotuksissa päällimmäisenä toiveena oli liitteiden toimitus sähköisesti. Neljä (4) kuudesta (6) vastaajasta mainitsi kehittämisideana liitteiden toimituksen.

Taulukko 5. Asiakkaiden kokemuksia henkilökohtaisen palvelun tarpeesta

Missä tilanteissa/tapauksissa toivoisit henkilökohtaista palvelua?	<ul style="list-style-type: none"> • uuden etuuden hakemisvaiheessa • paljon asioita hoidettavana • jos kysyttävää • paperien toimittamisessa • poikkeustapauksissa (soviteltu) • alkuvaiheessa kun opettelee Kelan systeemiä
--	---

Eniten keskusteluissa haastateltavien kanssa henkilökohtaisesta palvelusta puhuttaessa tulivat esille lisäkysymykset. Lähes jokainen haastateltava kertoi, että aina on jotain lisäkysyttävää hakemuksesta. Toimistolla työntekijä yleensä huomaa asioita, joita asiakas ei ole kotona huomannut ja keskustelun yhteydessä voi nousta asiakkaallakin uusia kysymyksiä. Yksi (1) haastateltavista sai soviteltua Kelan päivärahaa. Hän kertoi, että termi on hänelle outo, koska ei ole aikaisemmin semmoista saanut ja halusi selventää asiaa itselleen toimistolla. Hän mainitsi myös, että sähköisessä asiointissa ei pysty esimerkiksi itse muuttamaan työttömyysajan ilmoituksen päiviä, koska aikaväli on valmiina siellä.

”no kaikissa tapauksissa”

”jos ei ymmärrä jotakin kohtaa niin ei tule sitte täytettyä turhia kohtia ku käy toimistolla.”

7.2 Työntekijöiden kokemuksia asiakkaidensa mielipiteistä Kelan sähköisestä asioinnista.

Taulukko 6. Kemin Kelan työntekijöiden (N=3) vastausten tulokset.

Mihin asiakas yleisimmin tarvitsee apua-si/neuvoasi kun hän saapuu asiakkaaksesi?	<ul style="list-style-type: none"> • hakemuksen kokonaan täyttö/ täydentäminen • yleinen neuvonta • tietoa etuuksista • hakemuksen käsittelytilanteen tiedustelu
Miksi asiakas valitsee enemmän henkilökohtaisen palvelun kuin verkkopalvelun?	<ul style="list-style-type: none"> • haluavat tarkistaa, onko hakemus oikein täytetty • haluavat välttyä lisäselvityksiltä • liitteiden toimitus • helpompi kysyä asioista ”kasvotusten” • lisäkysymysten esittäminen
Asiakkaiden kertoma yleisin syy verkkopalvelujen käyttämättömyyteen	<ol style="list-style-type: none"> 1. asiakkaalla ei verkkopankkitunnuksia tai sähköistä henkilökorttia 2. asiakas ei omista nettiliittymää 3. asiakas ei tiennyt, että hakemuksen olisi voinut täyttää netissä
Verkkopalveluiden mainostaminen; mainostamistavat	<ul style="list-style-type: none"> • suullisesti • esitteiden mukaan anto • yhteispalvelukeskusten numeroiden anto mukaan
Asiakkaiden reagoinnit verkkopalveluiden mainostamiseen	<ul style="list-style-type: none"> • suurin osa ottaa positiivisesti vastaan tiedon, osa haluaa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta

Taulukko 7. Työntekijöiden kertomia omia ja asiakkaiden kokemuksia Kelan verkkopalveluista. (N=3).

Kelan verkkopalvelut	Myönteistä	Kielteistä
Oma mielipiteesi Kelan verkkopalveluista ja yleisesti netissä asioinnista	<ul style="list-style-type: none"> • kätevää, koska aikaan sitoutumaton • paperilliset hakemukset puutteellisesti usein täytetty, sähköisessä asiointissa harvoin sitä ongelmaa • työttömyysturvan verkkopalvelu hyvä, koska työttömyysajan ilmoituksen voi jättää netissä 	<ul style="list-style-type: none"> • liitteet pitää toimittaa toimistolle tai postitse jos tekee sähköisessä asiointissa hakemuksen
Asiakkaiden mielipiteitä verkkopalveluista	<ul style="list-style-type: none"> • työttömyysajan ilmoituksen jättäminen netissä 	<ul style="list-style-type: none"> • tekniset ongelmat • liitteitä ei voi laittaa sähköisesti

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Moraaliset kysymykset ovat esillä jatkuvasti sosiaalialan työssä. Se, että ihminen saa vapaasti valita, on moraalista. Ihmisellä tulisi olla vapaus valita, antaa mahdollisuus valintaan sekä luoda valinnan mahdollisuus. Vähäresurssisilla ihmisillä on usein huomattavasti pienemmät mahdollisuudet valita kuin ”suurella yleisöllä”. Valinta tehdään aina tietyssä kontekstissa ja kontekstit määräävät valintoja. Sosioekonominen tilanne tai sairaudet muodostavat kontekstin, jossa valinnat tehdään. (Särkelä 2001, 110-115.)

Opinnäytetyöni tulokset osoittavat, että asiakkaat uskovat sähköisen asioinnin sekä tasa-arvoistavan että eriarvoistavan asiakkaita. Sähköinen asiointi sulkee osan asiakkaista palvelun ulkopuolelle. Palvelujen tarkoitus on tukea asiakasta, perustua asiakkaan tarpeisiin, vapaaseen valintaan ja tukea asiakkaan elämää. Perusasioiden kuten hakemusten, lisäselvityspyyntöjen ja päätösten ymmärtäminen tulisi olla kunnossa ennen kuin asiakas ohjataan uusien palveluiden piiriin. Asiakas ei kykene käyttämään uutta palvelukanavaa tehokkaasti jos perusasiat eivät ole selvillä. Henkilökohtaista palvelua arvostetaan ja käytetään edelleen mieluiten.

Olettamukseni, että asiakkaat eivät halua käyttää sähköistä asiointia osoittautui vääräksi. Osa haluaa käyttää sähköistä asiointia, mutta asiakkaat tarvitsevat työntekijöiden apua ja tukea, koska Kelalla asioimiseen liittyy paljon epävarmuutta. Pelko, että tekee jotain väärin estää osaltaan sähköisen asioinnin käytön.

Työelämässä olevat arvostavat eniten sähköistä asiointia ja he toivatkin eniten esille myönteisiä asioita sähköisestä asioinnista. Sekä 25-50-vuotiaat haastateltavat että Kelan työntekijät mainitsivat lähes kaikki verkkopalvelujen myönteisinä asioina olevan aikaan sitoutumattomuus ja nopeus. Tuloksista heräsi kuitenkin kysymys, että ovatko työssäkäyvät ihmiset pakotettuja käyttämään sähköistä asiointia, koska toimiston aukioloajat eivät kaikille heille sovi?

Sähköinen asiointi on hyvä lisä palvelumallissa, mutta tulosten perusteella sitä ei voida suunnata suoraan tietyille asiakasryhmälle. Tulosten mukaan kaikissa ikä- ja asiakasryhmissä oli niitä, jotka haluavat ja pystyvät käyttämään sähköistä asiointia sekä niitä, jotka eivät halua eikä kykene käyttämään sitä. Näiden tulosten perusteella paremman palvelun kehittäminen ihmisten tarpeiden mukaan ja hakemusten selkeyttäminen olisi

ajankohtaista, sillä haastateltavat kokivat sähköisen asioinnin hakemuksen helpommaksi kuin paperisen. Palvelut ovat eriarvoisia jos paperinen hakemus on ongelmallisempaa täyttää kuin sähköinen ja se on vastoin sosiaalialan eettisyyttä.

Palveluita kehittäessä tulisi ottaa huomioon eri paikkakunnat. Opinnäytetyöni tulokset osoittivat, että Internet ei aina toimi ja varsinkin Pohjois- Suomessa ongelma on yleinen. Vielä on alueita, joissa netti ei toimi laisinkaan. Näitä seikkoja tulisi ottaa paremmin huomioon kun suunnitellaan uusia palveluita. Lisäksi tulosten perusteella tulisi kiinnittää huomiota eri asiakasryhmiin. Miten niiden asiakasryhmien palveluita kehitetään, jotka eivät voi käyttää sähköistä asiointia? Eriarvoistavaa on, että tietyille asiakasryhmälle suunnataan ja kehitetään hyvä palvelukanava, josta osa asiakasryhmästä sulkeutuu suoraan pois.

Rissasen (2005, 72-73) mukaan hyvän ja toimivan e-busineksen rakennusohjeet voidaan tiivistää muutama lauseeseen. Navigointi on oltava helppoa eli asiakkaan tulee löytää helposti sivu ja sivulta palvelu, mitä hakee. Sisällön on oltava selkeä siten, että avausnäytöltä saa kokonaisuudesta käsityksen. Luettavuus tulee olla hyvä, erikoiset tekstilajit tulisi jättää pois. Hyvä kontrasti väriavainnoissa helpottaa lukemista eikä rasita silmiä. Asiakkaalle on tarjottava keskusteluyhteys. Vuoropuhelu asiakkaan kanssa on vahva tekijä asiakassuhteen luomisessa.

Sosiaalialan työssä tulisi lisätä osallistuvaa ja osallistavaa toimintaa, josta Juhila (2002, 16-17) puhuu tekstissään. Tällöin kunnioitettaisiin asiakkaiden erilaisia ääniä sekä toimintoja ja asetuttaisiin reunoilla elävien ihmisten kumppaniksi. Kulttuurinen erilaisuus tiedostettaisiin, kunnioitettaisiin asiakkaan omaa tietoa ja asiantuntemusta eli asiantuntevalla työntekijällä olisi dialoginen suhde marginaaleihin. Tätä kutsutaan osallistuvaksi toiminnaksi. Osallistavassa toiminnassa asiakkaita rohkaistaisiin tuomaan äänensä kuuluviin. Leung (2011) kirjoittaa, että asiakkaan osallistuminen on välttämätöntä kehitettäessä sosiaalityötä. Saadakseen informaatiota asiakkailta palveluiden kehittämiseen, on heidän kohtaaminen ongelmiseen tärkeää. Asiakkaiden reaktiot sosiaalityöntekijöiden interventioihin muuttavat interventioiden laatua. Asiakkaat ovat tärkeitä osapuolia toimintaa kehittäessä. He vaikuttavat niiden palveluiden määrään ja laatuun, joita he vastaanottavat.

Opinnäytetyön tuloksista voi havaita, että työntekijöiden tukea ja apua kaivataan asioidessa Kelassa. Ei ole väliä, minkä palvelukanavan kautta asiakas asioi, toivoisi hän kontaktia työntekijän kanssa. Työntekijät voivat huomata jotain ratkaisevaa ja osa asiakasryhmistä tarvitsee apua jopa koko hakemuksen täyttämisenä. Huoli näistä asiakasryhmistä tuli esille ja heidän asemansa parantamiseen toivottiin ratkaisuja.

Opinnäytetyön tuloksissa tulisi ottaa huomioon, että haastatteluissani ei ollut yhtään ulkomaalaistaustaista asiakasta. Tämä johtuu siitä, että lähes jokainen joka asioi kanssani osaa hyvin vähän tai ei ollenkaan Suomea ja englantikin tuottaa usein hankaluuksia. Lisäksi olen ymmärtänyt, että heillä ei ole alkuvaiheessa maahanmuuttoa mahdollista avata tiliä eikä täten saada verkkopankkitunnuksia. Haastatteluissa ei tullut esiin puhetta maahanmuuttajista, jotka ovat kuitenkin iso osa Kelan asiakasryhmistä.

Vuorensyrjän ja Savolaisen mukaan (2000, 203) yksilölliset, sosiaaliset ja taloudelliset tekijät vaikuttavat siihen, ryhtyykö ihminen tietoverkkojen kotikäyttäjäksi. Yksilöllisillä tekijöillä tarkoitetaan käyttäjän kiinnostuneisuutta tietoverkkoihin ja tietokoneen käyttötaitoja. Sosiaalisilla tekijöillä viitataan muiden antamaan esimerkkivaikutukseen. Taloudelliset tekijät näkyvät siinä, onko yksilöllä tai perheellä taloudellisesti mahdollisuutta hankkia tietokone, verkkoyhteydet ja maksaa käytöstä koituvat kustannukset. Ihminen voi vastustaa verkkoyhteyksien hankkimista myös ”moraalisesti” eli pitää muuta asiaa tärkeämpänä kuin verkkoa.

Opinnäytetyöni osoitti, että suurin osa haastateltavista ja asiakkaista pitivät sähköistä asiointia nopeana ja helppona tapana asioida. Osa haastateltavistani vastusti verkkoyhteyksien hankkimista ja eivät aiokaan hankkia koskaan tietokonetta. Toimistolla käyntiä pidettiin hyötyliikuntana eli moraalisesti tärkeämpänä kuin verkkoa. Kukaan haastateltavistani ei kuitenkaan tuonut esille taloudellista tilannetta tai ihmetellyt sitä, miksi asumistuessa tai toimeentulotuessa ei esimerkiksi huomioida nettilaskua.

9. POHDINTA

Opinnäytetyön aiheen valinta onnistui loppujen lopuksi todella hyvin, vaikka keskivaiheilla tutkimusprosessia tuntui, että aihe on liian hankala. Tutkimusprosessin myötä ja teoreettisen viitekehyksen selkeytyessä mielenkiintoni aiheeseen vain lisääntyi. Sähköiseen asiointiin, sen kehittämiseen ja käyttämiseen sosiaalialan palvelumuotona liittyy paljon asioita, joita kehittäjien tulisi miettiä. Eri palvelumuotojen kehittäminen tasavertaisesti loisi tasa-arvoisuutta. Tärkeää olisi, että sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaisivat palvelujen kehittämistä.

Tutkimus oli todella ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Talous on ahtaalla ja säästöistä puhutaan jatkuvasti. Internetin käyttö yleistyy hurjaa vauhtia. Mielenkiintoista on nähdä, miten tämä kaikki muuttaa sosiaalipalveluja ja kuinka kaikki asiakasryhmät saataisiin huomioitua. Internetin yleistyessä ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun yhä vähentyessä herääkin kysymys siitä, pitäisikö nettilasku esimerkiksi huomioida toimeentulotuksessa tai kenties asumistuessa, koska tulveisuudessa on varmasti hyvin vaikeaa tulla toimeen ilman nettiä maailmassa? Tällä hetkellä nettilaskua ei huomioida menoina missään tukilaskelmissa.

Eri asiakasryhmiin ja heidän tarpeisiinsa tulisi vastata nykyistä paremmin. Olen kohdannut todelliset haasteet maahanmuuttajien kanssa, koska yhteistä kieltä ei ole. Usein jää olo, että ei voi antaa heille sitä palvelua mitä toivoisi. Heidän palveluitaan pitäisi pystyä parantamaan ja kehittämään. Vanhukset jättävät etuuksia hakematta, koska kokevat ne työlääksi. Kaikilla ei ole kotona apua tarjolla. Palvelut eivät ole tällä hetkellä tasa-arvoisia eivätkä vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Kaikki aiemmin esittämäni tulokset todistavat, että iäkkäät lisääntyvät yhteiskunnassamme ja he ovat yksi suurimmista ryhmistä, jotka saavat Kelan etuuksia. Heidän palvelujaan tulisi helpottaa ja parantaa. Hyvänä esimerkkinä oli kehitetty takuueläkehakemus, jonka pystyi täyttämään paperisena, hakemaan puhelimitse tai asiakasneuvoja pystyi täyttämään sen tietokoneella asiakkaan sanellessa tiedot. Tällaisia toimintatapoja tulisi lisätä ehdottomasti enemmän. Sähköinen asiointi lisää asiakkaan vastuuta ja helpottaa monen asiakkaan elämään, mutta suurin osa Kelan asiakkaista jää sen ulkopuolelle.

Jatkotutkimusaiheita syntyi koko prosessin ajan. Jatkotutkimuksena tekisin ryhmähaastattelun Kelan palveluneuvojille sähköisestä asioinnista, jotka ovat joka päivä tekemisissä asiakkaiden kanssa. Työntekijät kuulevat päivittäin palautetta asiakkailta, työntekijät auttavat asiakkaita asiakastilassa sähköisen hakemuksen teossa, joten he tietävät asiakkaiden jälkeen parhaiten missä on kehitettävää. Keskustelua olisi voitu myös synnyttää sosiaalityön eettisistä periaatteista, toteutuvatko ne heidän mielestään sähköisessä asioinnissa? Olisin voinut haastatella työntekijöitä eri asiakasryhmien tilanteista ja miten he kokevat heidän palvelemisensa; sopiiko sähköinen asiointi kaikille, miten siitä saataisiin vielä enemmän kaikille asiakasryhmille parempi. Asiakkaille tekisin postikyselyn jos haluaisin suuremman otoksen tai samanlaisen toimistokyselyn kuin itse tein, mutta suuremmalle joukolla ja eri puolilla Suomea. Helsingissä ongelmat, toiveet ja haasteet asiakkailla sähköisessä asioinnissa poikkeavat esimerkiksi kemiläisten tai kittiläisten ongelmista, toiveista ja haasteista. Näiden lisäksi kartoittaisin tilannetta haastatteleamalla eri asiakasryhmiä eli mitä eri asiakasryhmät toivovat palveluilta. Mitä ihmiset oikeasti toivoisivat kehitettävän Kelassa eniten?

Sain opinnäytetyön avulla mahdollisuuden kuulla asiakkaan aitoja kokemuksia, jonka myötä käsitykseni sähköisestä asioinnista ja eri palvelumuodoista on laajentunut. Mielinkiintoista oli lukea kirjallisuutta aiheesta ja kuulla siinä rinnalla asiakkaan todellisuutta aiheesta. Tutkimustuloksista vahvasti nousi esille kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys sähköisestä asioinnista huolimatta. Kasvotusten kohtaamista arvostetaan edelleen eikä siitä haluttaisi luopua. Tämän myötä ymmärrän paremmin asiakkaan kokemuksia ja tarpeita sekä vuorovaikutuksen merkitystä asiakassuhteessa. Jotta voidaan tarjota asiakkaan tarpeita vastaavaa tukea, tulee työntekijän kuulla hänen ääntään, historiaansa ja tarinaansa.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2005. Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu- Hanna & Melin, Harri (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. PS-kustannus, Juva. 15-28
- Alasuutari, Pertti 2007. Laadullinen tutkimus. 3.painos. Gummerus kirjapaino oy, Vaajakoski.
- Airaksinen, Timo 1994. Arvojen yhteiskunta. Erään taistelun kuvaus. WSOY, Juva.
- Edwards, Beverly L 2011. Social work education and lobal issues: implications for social work practice. Luettu 12.11.2011:
<<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&hid=19&sid=226db7d9-3738-4829-ac50-94e807d76559%40sessionmgr15>>
- Elämässä mukana-muutoksissa tukena 2011. Luettu 12.11.2011:
<[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/Yleisesite/\\$File/Kela_yleisesite_fi_net.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/alias/Yleisesite/$File/Kela_yleisesite_fi_net.pdf?OpenElement)>
- Eronen, Anne & Londen, Pia & Perälähti, Anne & Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta. Sosiaalibarometri 2009. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Hakapaino oy, Helsinki.
- Eskola, Jari 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus, Jyväskylä. 133-157.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5.painos. Gummerus, Jyväskylä.
- Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila- Leena & Pohjola, Anneli 1996. Monisärmäinen sosiaalityö. 2.painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Haasio, Ari 2008. Kaikki irti Internetistä. BTJ Finland Oy, Helsinki.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto- Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus, Juva. 113-130.
- Heinonen, Hanna- Mari 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Vammalan kirjapaino oy, Sastamala.
- Heinonen, Hanna- Mari 2010. Asiointi Kelassa ei ole aina vaivatonta. Tulostettu 18.2.2011:
<[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/181110160924AK/\\$File/Sosiaalivakuutus_4_2010.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/181110160924AK/$File/Sosiaalivakuutus_4_2010.pdf?OpenElement)>

Helne, Tuula 2002. Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy, Jyväskylä. 20-43.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13.painos. Tammi, Helsinki.

Hämäläinen, Hannu & Taipale, Vappu 2007. Kertomuksia sosiaalisista innovaatioista. Paintek Pihlajamäki Oy, Helsinki.

Juhila, Kirsi 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy, Jyväskylä. 11-19.

Karvinen, Synnöve 1993. Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. 2.painos. Gummerus Kirjapaino oy, Jyväskylä. 15-51.

Kela 2011. Asiointipalvelut henkilöasiakkaille. Luettu 12.11.2011:
<<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/160104104919IL?OpenDocument>>

Kelan eettiset ohjeet n.d. Tulostettu: 16.4.2011.
<[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/190106142103MK/\\$File/Eettisetohjeetinter.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/190106142103MK/$File/Eettisetohjeetinter.pdf?openElement)>

Kela 2007. Kelan sähköisiin asiointipalveluihin uusia etuuksia. Tulostettu 09.02.2011:
<<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/130207104926CS?OpenDocument&%20%20%20%20%20%20year=2007>>

Kela 2011. Kelan palvelukanavat. Luettu: 16.4.2011.
<<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/081101084806EH?OpenDocument>>

Kela 2010. Kela.fi suosituin julkishallinnon verkkopalvelu. Tulostettu 09.02.2011
<<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/221210152727AK?OpenDocument>>

Kela 2011. Sairaanhoidokorvaukset. Luettu: 14.9.2011
<<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/090801145433EH?OpenDocument>>

Kela 2010. Toiminta. Luettu 16.4.2011.
<<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/071101173323EH?OpenDocument>>

Kela 2011. Yritykset, Kela ja opiskelijat kehittävät sähköisiä palveluja yhdessä. Luettu 23.05.2011:
<<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/130511145937PM?OpenDocument>>

Kela 2010. Kelan hoitama sosiaaliturva vuonna 2010. Luettu 14.9.2011:
<[http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2011_02_28/\\$File/TK_2011_02_28_Kelan_hoitama_sosiaaliturva_vuonna_2010.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2011_02_28/$File/TK_2011_02_28_Kelan_hoitama_sosiaaliturva_vuonna_2010.pdf?OpenElement)>

- Kela 2009. Kelan hoitama sosiaaliturva vuonna 2009. Luettu 14.9.2011:
<[http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2010_03_17/\\$File/TK_2010_03_17_Kelan_hoitama_sosiaaliturva_vuonna_2009.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2010_03_17/$File/TK_2010_03_17_Kelan_hoitama_sosiaaliturva_vuonna_2009.pdf?OpenElement)>
- Kela 2008. Kelan hoitama sosiaaliturva vuonna 2008. Luettu 14.9.2011:
<[http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2009_03_18/\\$File/TK_2009_03_18_Kelan_hoitama_sosiaaliturva_vuonna_2008.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/TK_2009_03_18/$File/TK_2009_03_18_Kelan_hoitama_sosiaaliturva_vuonna_2008.pdf?OpenElement)>
- Kela 2011. Lakimuutos toi lisää vammaisetuuksien saajia. Luettu 14.9.2011:
< <http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/020311085735PM?OpenDocument>>
- Laatu, Markku 2009. Asiakkaiden palvelukanavaodotukset ja Kelan palveluverkkouudistus. Tulostettu 17.2.2011:
<<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/090209123100HJ?OpenDocument>>
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki. 138-177.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Luettu 12.11.2011: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>>
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. Luettu 12.11.2011:
<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>>
- Leung, Terry T.F 2011. Client participation in managing social work service- an unfinished quest. Luettu 12.11.2011.
<[http://web.ebscohost.com.ez.token.fi/ehost/results?sid=27b8ecae-345e-4803-8bcf-a650286839cd%40sessionmgr13&vid=16&hid=8&bquery=\(social+services\)&bdata=JmRiPWFmaCZ0eXBIPTAmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI](http://web.ebscohost.com.ez.token.fi/ehost/results?sid=27b8ecae-345e-4803-8bcf-a650286839cd%40sessionmgr13&vid=16&hid=8&bquery=(social+services)&bdata=JmRiPWFmaCZ0eXBIPTAmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI)>
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Kopijyvä Oy, Jyväskylä. 63-80.
- Pietarinen, Juhani 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Sakari Karjalainen & Launis Veikko & Pelkonen Risto & Pietarinen Juhani (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus, Tampere. 58-69.
- Pohjola, Anneli 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila- Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. 2.painos. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki. 53-95.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto- Niemi, Sirpa 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto- Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. WS Bookwell Oy, Juva. 9-20.

- Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja 2010. Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki. 309-320.
- Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki. 19-74.
- Rissanen, Tapio 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusyhtiö Pohjantähti, Vaasa.
- Rissanen, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Kustannusyhtiö Pohjantähti, Vaasa.
- Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. PS-kustannus, Juva. 9-12.
- Saaranen- Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV- menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettu: 15.9.2011.
<<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>>
- Saarenpää, Ahti 2010. Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki. 75-137.
- Sarajärvi, Anne & Tuomi, Jouni 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusyhtiö Tammi, Helsinki.
- Sipilä, Jorma 1996. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. WSOY, Porvoo.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Luettu 13.11.2011:
<http://www.talentia.fi/files/558/1649_Etiikkaopas2005_1_.pd>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Ota kantaa- verkkokeskustelu sosiaaliturvan kokonaisuuksista 30.10-17.11.2008. Luettu 17.2.2011
<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42733&name=DLFE-7139.pdf>
- Sosiaalivakuutuslehti. Kelan sidosryhmälehti 2/2010. 8% hakemuksista tuli verkossa. Tulostettu 21.2.2011:
<[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/200410162105AK/\\$File/Sosiaalivakuutus_2_2010.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/200410162105AK/$File/Sosiaalivakuutus_2_2010.pdf?openElement)>
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2009: Tieto- ja viestintätekniikan käyttö- tutkimus 2009. Internetin käytön yleistymisen pysähtyi. Tulostettu 7.9.2011:
<http://www.stat.fi/til/sutivi/2009/sutivi_2009_2009-09-08_tie_001.html>
- Suomen virallinen tilasto (SVT) 2010: Tieto- ja viestintätekniikan käyttö- tutkimus 2010. Jo joka toinen suomalainen käyttää Internetiä useasti päivässä. Tulostettu 7.9.2011:<http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-1026_tie_001_fi.html>

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2009: Väestöennuste 2009. Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900-2060 (vuodet 2010-2060: ennuste) Luettu 13.9.2011:
<http://www.stat.fi/til/vaenn/2009/vaenn_2009_2009-09-30_tau_001_fi.html>

Särkelä, Antti 1994. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei- subjektina. Hakapaino oy.

Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Vuorensyrjä, Matti & Savolainen, Reijo 2000. Tieto ja tietoyhteiskunta. Gaudeamus, Helsinki.

Väyrynen, Raimo 1999. Suomi avoimessa maailmassa. Globalisaatio ja sen vaikutukset. Yliopistopaino, Helsinki.

LIITTEET

Liite 1.

Kysely Kelan sähköisestä asioinnista

1. Käytätkö Kelan sähköistä asiointia?

- a) Kyllä
- b) En, miksi ette?

2. Oletko täyttänyt hakemuksen onnistuneesti sähköisessä asioinnissa? Minkä hakemuksen/hakemukset?

3. Oletko kohdannut ongelmia Kelan sähköisessä asioinnissa, millaisia?

4. Mitä hyvää sähköisessä asioinnissa mielestäsi on?

5. Mitä huonoa sähköisessä asioinnissa mielestäsi on? Miten sitä voitaisiin kehittää?

6. Mikä on mieluisin palvelukanava kun tarvitset Kelan palveluja?

- a) toimisto
- b) puhelin
- c) sähköinen asiointi

Miksi valitsit juuri kyseisen?

7. Millaisissa tilanteissa/ tapauksissa toivoisit henkilökohtaista palvelua?

Kiitos palautteestasi!

Liite 2.

Kemin Kelalla asiakaspalvelussa työskentelevien työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden mielipiteistä koskien Kelan verkkopalveluita.

Verkkopalvelujen käyttämisellä tarkoitan yleistä tiedon etsimistä ja laskurien käyttämistä, joihin asiakas ei tarvitse verkkopankkitunnuksia tai sähköistä henkilökorttia. (internetsivut) Lisäksi tarkoitan hakemusten täyttämistä, omien tietojen katsomista jne. joiden hoitamiseen verkossa asiakas tarvitsee verkkopankkitunnukset tai sähköisen henkilökortin. (asiointipalvelut)

Mihin asiakas yleisimmin tarvitsee apuasi/neuvoasi kun hän saapuu asiakkaaksesi?

Mitä asiakkaat yleisimmin vastaavat syyksi siihen, että ei ole verkkopalveluja käyttänyt jos kysyt asiasta? Ympyröi vaihtoehto/vaihtoehdot.

- a) asiakas ei tiennyt Kelan internet- sivuista
- b) asiakas ei tiennyt, että hakemuksen olisi voinut täyttää netissä
- c) asiakas ei omista nettiliittymää
- d) asiakkaalla ei ole verkkopankkitunnuksia tai sähköistä henkilökorttia
- e) taidot eivät riitä käyttämään verkkopalveluja
- f) joku muu syy?

Mainostatko asiakkaille Kelan verkkopalveluja päivittäin? Miten mainostat ja miten asiakkaat reagoivat tähän?

Mitä mieltä itse olet Kelan verkkopalveluista? Mitä mieltä olet yleisesti ottaen netissä asioimisesta?

Ovatko asiakkaat kertoneet mielipiteitään Kelan verkkopalveluista, millaisia mielipiteet ovat olleet?

Ovatko asiakkaat kertoneet syyn, miksi valitsivat ennemmin henkilökohtaisen palvelun kuin verkkopalvelun?

Kehittämissideasi verkkopalveluiden parantamiseksi.

Liite3.

Kyselylomake Kelan Internet- palveluista

1. Ikä _____

2. Oletteko käyttäneet Kelan Internet- palveluja? (www.kela.fi)

- a) kyllä
- b) en

3. Jos ette ole, miksi ette?

4. Oletteko täyttäneet tai yrittäneet täyttää hakemuksia Internetissä?

- a) kyllä, olen täyttänyt
- b) en ole täyttänyt
- c) kyllä, olen yrittänyt

5. Mitä hakemusta/hakemuksia yrititte täyttää?

Ympyröi vaihtoehto/vaihtoehdot ja kirjoita riville tarkemmin mikä hakemus oli kyseessä.

- a) perhe-etuudet _____
- b) työttömyysturva _____
- c) opiskelijoiden tuet _____
- d) eläkeläisten tuet _____
- e) asevelvollisen tuet _____
- f) asumisen tuet _____
- g) sairastaminen _____
- h) vammaistuet- ja palvelut _____
- i) kuntoutus _____
- j) omaisen kuolema _____
- k) maasta- ja maahanmuutto _____
- l) Kela-kortti _____
- m) joku muu, mikä? _____

6. Missä kohtaa hakemusta tuli ongelma, kun täytitte hakemusta?

7. Mitä teitte ongelman selvittämiseksi?
- a) menin lähimpään Kelan toimistoon asiakasneuvontaan
 - b) Soitin Kelan puhelinpalveluun
 - c) Jotain muuta, mitä?

8. Kehittämisiideasi Kelan Internet- palveluiden parantamiseksi.

Kiitos vastauksistanne!