



**”EI VOI OROTTAA, ETTÄ TAVALLINEN
KANSALAINEN TIETÄÄ KAIKKI, ELLEI LUE
ULKOO NOITA OPUKSIA”**

**Kelan asiakaspalvelun merkitys asiakkaiden
kertomana**

Jutta Jokinen

Saara Klinga

Opinnäytetyö
Joulukuu 2011
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaih-
toehtoiset opinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

JOKINEN, JUTTA JA KLINGA, SAARA:

”Ei voi orottaa, että tavallinen kansalainen tietää kaikki, ellei lue ulkoo noita opuksia”

Kelan asiakaspalvelun merkitys asiakkaiden kertomana

Opinnäytetyö 51 s., liitteet 10 s.
Joulukuu 2011

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Kelan kasvokkain tapahtuvasta asiakaspalvelusta ja sen jatkuvuuden merkityksestä. Opinnäytetyössä tarkastellaan tekijöitä, jotka vaikuttavat valintaan tulla asioimaan toimistoon. Lisäksi selvitetään asiakaspalvelun asiakkaille antamia merkityksiä sekä heidän mahdollisuuksiaan vaikuttaa omiin asioihinsa Kelassa.

Opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jonka avulla kerättiin asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia aiheesta. Tuloksia analysoitiin käyttämällä teemoittelua. Kunkin teeman sisältöä analysoitiin teoreettisten viitekehysten avulla. Tutkimuksen teoreettisina viitekehyksinä olivat vuorovaikutus ja osallisuus.

Haastatteluista nousi esiin asiakaspalvelun tärkeys asiakkaille. Joillekin toimistossa tapahtuva asiakaspalvelu on paras ja ainoa väylä hoitaa omat asiat. Tekijöitä, jotka vaikuttivat toimistossa asiointiin valintaan, olivat muun muassa asiointiin helppous, selkeys, etuusprosessin viivytyksetön eteneminen ja asiantuntevat asiakaspalveluneuvojat. Lisäksi valintaan vaikuttivat henkilökohtainen neuvonta hankalien asioiden hoitamisessa sekä asiakkaan kokonaisvaltaisen sosiaaliturvan kartoitus.

Opinnäytetyön tutkimustuloksista voidaan päätellä, että kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on tärkeää asiakkaille. Toimistossa tapahtuva asiakaspalvelu lisää asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia. Lisäksi toimistopalvelu nähtiin yhtenä keinona vaikuttaa omiin asioihin. Jokaisella ihmisellä tulisi olla oikeus valita itselleen sopivin palvelukanava. Organisaation tehokkuus ja tuottavuus eivät saisi mennä asiakkaiden tarpeiden edelle.

Asiasanat: Asiakaspalvelu, vuorovaikutus, osallisuus, Kela.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work

JOKINEN, JUTTA & KLINGA, SAARA:

Participation and the Service as Experienced by the Service Users of the Social Insurance Institution of Finland

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 10 pages
December 2011

The purpose of this study was to examine service users' experiences of customer service at the Service Users of the Social Insurance Institution of Finland (Kela) when receiving services. The focus was on the elements that influence customers' decision to go to the Kela office to take care of their business. In addition, we examined what meanings customers made about the customer service and how they felt they were heard in their own cases. The aim was to give voice to customers, their experiences and opinions about Kela's face to face customer service, and the importance of customer service continuance.

The thesis was qualitative. The data were collected in theme interviews and analyzed thematically. The theoretical frame of reference consisted of interaction and participation.

The results show that face to face customer service is important to the clients. To some people face to face customer service is the best and only way to take care of their business. Factors that affected the decision to go to the office were ease of access, clarity, the swift handling of benefit process and the officials expertise. In addition, the decision was affected by personal guidance with taking care of difficult matters and surveying the Service User's complete Social Security.

The Kela office service seemed to increase customers' participation and well-being. In addition, the customers regarded the service as a way of influencing their own cases.

Keywords: client service, interaction, participation, Kela

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 VUOROVAIKUTUS ASIAKASTYÖSSÄ	7
2.1 Mitä on vuorovaikutus?.....	7
2.2 Asiantuntijakeskeisyyden haasteet ja hyödyt tiedon jakamisessa	8
2.3 Asiakaskeskeisyys osana Kelan asiakaspalvelua	10
2.4 Dialogisuus vastavuoroisen asiakaspalvelun työkaluna	11
3 OSALLISUUDEN LÄHTÖKOHTIA ASIAKASPALVELUSSA.....	13
3.1 Mitä on osallisuus?	13
3.2 Osallisuus lainsäädännössä ja politiikassa.....	14
3.3 Osallisuuden yhteys hyvinvointiin.....	16
4 KELAN ORGANISAATIO JA ASIAKASPALVELU	18
4.1 Kelan organisaatio.....	18
4.3 Kelan asiakaspalvelu ja palvelukanavat	19
4.4 Asiakastyön eettiset periaatteet.....	21
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	24
5.1 Opinnäytetyön tausta	24
5.2 Tutkimustehtävä	25
5.4 Aineiston analyysi.....	27
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	29
6 KASVOKKAIN TAPAHTUVAN ASIAKASPALVELUN MERKITYKSIÄ.....	31
6.1 Kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun valinta.....	31
6.2 Asiakaspalvelun merkityksiä asiakkaille	35
6.3 Kokemuksia osallisuudesta Kelan asiakkaana	37
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	44
8 POHDINTA	47
LÄHTEET	49
LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössämme käsittelemme Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelun merkitystä asiakkaiden osallisuudelle sekä asiakaspalvelijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Vuoden 2011 alusta Kela on sulkenut 13 toimistoa, joista useimmat korvattiin yhteispalvelupisteillä. Muutamat toimistot suljettiin kokonaan ja joissakin aukioloaikaa supistettiin sekä jotkut toimistot ovat auki jatkossa vain 1-2 päivää viikossa. Kela perusteli toimistojen sulkemista asiakasmäärin vähäisyydellä sekä verkkopalveluiden ja puhelinpalveluiden helppoudella. (Kansaneläkelaitos 2011.) Kelan tulevaisuuden linjauksien ajatuksena on, että asiakkaat pyritään ohjaamaan verkkopalveluiden ja puhelinpalveluiden pariin.

Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen sekä Kelassa että yhteiskunnassa. Nyky-yhteiskunnassa yksinkertaisenkin asian hoitaminen voi olla hankalaa, koska ihminen joutuu asioimaan monessa eri paikassa. Lisäksi palveluiden tuottajat eivät tiedä toistensa toiminnasta riittävästi, jotta voisivat ohjata asiakkaita. Verkkopalveluiden yleistyessä monet ihmiset jäävät niiden ulkopuolelle, koska monille ihmisille kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on ainoa mahdollinen väylä hoitaa asioita. Asiakas haluaa, että asia tulee hoidetuksi ja lähtee etenevästi oikein. Monet ihmiset kokevat verkkopalveluiden käytön haasteelliseksi. Lisäksi asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla moniongelmaisia. Kun asiakas tulee toimistoon henkilökohtaisesti, pystytään kartoittamaan hänen sen hetkinen tilanne ja tarjoamaan henkilökohtaista neuvontaa.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli pyrkiä tuomaan Kelan asiakkaiden ääni kuuluviin kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun merkityksestä. Lisäksi tarkastelimme toimistopalvelun jatkuvuuden merkitystä asiakkaille. Lähtökohtana oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttivat valintaan asioida toimistossa. Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys perustui vuorovaikutuksen ja osallisuuden käsitteisiin, joiden pohjalta toteutimme tutkimuksen ja analysoimme haastattelut.

Kelan asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä selvittääksemme käytimme teemahaastattelua, jonka toteutimme Ikaalisten toimistossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa uutta tietoa Kelalle asiakaspalvelun merkityksestä asiakkaille. Kelalta löytyy paljon määrällisiä tutkimuksia ja tilastoja, mutta laadullisia tutkimuksia; ihmisten mielipiteitä ja ajatuksia ei ole juuri kartoitettu. Pohdimme työsämme myös sitä, missä vaiheessa tuottavuus ja tehokkuus menevät asiakkaiden tarpeiden edelle.

2 VUOROVAIKUTUS ASIAKASTYÖSSÄ

Kelan asiakaspalvelussa, kasvokkain tapahtuvassa palvelutilanteessa asiakas ja virkailija ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Asiakaspalvelu eroaa vuorovaikutuksen osalta muista Kelan asiakaspalvelun muodoista. Tässä luvussa avaamme vuorovaikutuksen käsitettä ja tarkastelemme vuorovaikutusta kolmen eri näkökulman kautta.

2.1 Mitä on vuorovaikutus?

Vuorovaikutus on käsitteenä laaja. Se sisältää yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen. Vuorovaikutus voi olla monimuotoista, muun muassa valtaa, yhteistyötä tai sosiaalisesti jaettuja yhteisiä sopimuksia ja sääntöjä. Nykyisin vuorovaikutuksen käsitteistä puhuttaessa voidaan nimetä seuraavat käsitteet: yhteistyö, moniammatillisuus, voimaantumisen, asiakaslähtöisyys ja dialogisuus. Asiakaskohtaamisissa vuorovaikutukseen voidaan orientoitua monella eri tavalla. Toiminta vuorovaikutustilanteessa ei ole aina tietoista osallistujille. Ihmiset saattavat huomaamattaan ajautua ylläpitämään vuorovaikutusta, jossa tasavertaisuuden periaatteet eivät toteudu. Vuorovaikutuksen orientaatiot voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus. (Mönkkönen 2007, 15.) Opinnäytetyössä keskitymme tarkastelemaan näitä kolmea eri orientaatiomuotoa.

Vuorovaikutus on kahden tai useamman henkilön välistä kohtaamista. Se on yhdessä olemista ja tekemistä. Siinä jaetaan ja peilataan ajatuksia sekä tunteita. Vuorovaikutus voidaan jakaa kahteen eri ilmaisulliseen muotoon: sanalliseen ja sanattomaan viestintään. Sanallinen eli verbaalinen viestintä liittyy puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen sekä niiden ymmärtämiseen. Sanaton eli non-verbaalinen viestintä puolestaan liittyy ilmeisiin, eleisiin ja muihin kielenulkoisiin viestintämuotoihin. Joissain tilanteissa sanaton viestintä voi olla ristiriidassa sanallisen

viestinnän kanssa. (Vilén 2008, 19, 20.) Esimerkiksi asiakaspalveluneuvoja ilmaisee sanallisesti olevansa kiinnostunut asiakkaan tilanteesta, mutta sanaton ilmaisu viestii asiakkaalle asiakaspalveluneuvojan kiireellisyydestä ja kiinnostamattomuudesta asiaa kohtaan.

Aikuisten ihmisten kanssakäymisissä korostuu sanojen merkitykset, koska aikuisten sanavarasto on laaja ja he osaavat käyttää sitä paremmin kuin lapset. Sanaton viestintä jää usein aikuisilla ihmisillä huomaamatta omassa viestinnässä, koska sen ei ajatella olevan niin tärkeä viestintäkeino kuin sanallinen viestintä. Ihminen, joka on uupunut, sairastunut tai muuten vaikeassa elämäntilanteessa, on riippuvainen toisen ihmisen avusta. Tällöin hän saattaa herkemmin aistia sanallisen ja sanattoman viestinnän välisen ristiriidan. (Vilén 2008, 22.)

Vuorovaikutustilanteessa asiakas ja työntekijä luovat yhteisen kielen, joka auttaa heitä etenemään hedelmällisesti. Vuorovaikutus on ihmisten välistä jatkuvaa ja tilannesidonnaista tulkintaa, jonka aikana viestitään tärkeitä asioita toisille, vaikutetaan muihin, luodaan yhteyttä toisiin ja saadaan toisilta palautetta omasta toiminnasta. Vuorovaikutussuhteet saattavat olla pitkiä tai lyhyitä. Lyhyet vuorovaikutustilanteet tuovat omat haasteensa. Pienenkin hetken aikana on mahdollisuus antaa asiakkaalle kuva siitä, että asiat etenevät. Toisaalta taas pienessä hetkessä voi aiheuttaa asiakkaassa voimavarojen vähenemistä. (Vilén 2008, 22, 18.)

2.2 Asiantuntijakeskeisyyden haasteet ja hyödyt tiedon jakamisessa

Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä ohjaa tilannetta omien tavoitteiden ja tulkintojen pohjalta. Ajatellaan, että asiantuntija näkee todellisen tilanteen luonteen. Hänen tehtävänä on saada asiakas tietoiseksi todellisesta tilanteesta sekä tilanteen suhteista, seurauksista ja syistä. Ihmiselle saattaa tulla tilanteita, jolloin ulkopuolisen tai asiantuntijan antama tuki ja ohjaus ovat merkittäviä. Ulkopuolinen apu auttaa jäsentämään asiakkaan elämän sen hetkistä tilannetta uudella tavalla. (Mönkkönen 2007, 38, 52.) Toisaalta tähän näkökulmaan liittyy omat pulmansa, joita ovat muun muassa se, että asiakas ei

pääse itse osallistumaan hänen elämäntilanteeseen liittyviin ratkaisuihin ja näin ollen hänen omia voimavarojaan ei päästä käyttämään. (Mönkkönen 2007, 55.)

Asiantuntijakeskeiseen lähtökohtaan suhtaudutaan nykyään melko kriittisesti, mutta silti kyseistä vuorovaikutustilannetta käytetään vielä monessa eri sosiaali- ja terveysalan palveluissa. Erityisesti julkisten palveluiden työntekijöiden keskuudessa asiantuntijakeskeisyys saattaa heijastua heidän puhe- ja toimintata-voissa. Esimerkiksi useissa virastoissa asiantuntijat pyrkivät ohjaamaan asiakkaita omien tulkintojensa pohjalta. Toisin sanoen työntekijä yksipuolisesti määrittää keskustelun kulun ja tavoitteet sekä pysyy omassa näkökulmassaan. (Mönkkönen 2007, 56.)

Asiakkaat tunnistavat sosiaalialan palveluista kielteisiä toimintatapoja, jossa työntekijä pyrkii ohjaamaan asiakasta ylhäältä päin. Negatiivisena koetaan sellainen tilanne, jossa työntekijä määrittelee tilanteen siten, että asiakkaan omia näkemyksiä ei oteta huomioon. Asiantuntijavaltaan keskittyvä vuorovaikutustilanne nostaa useasti esiin käsityksen siitä, että asiakkaan historia nähdään merkittävänä asiana vuorovaikutustilanteessa. (Mönkkönen 2007, 56, 61.) Asiakkaan historia saattaa vaikuttaa työntekijän suhtautumiseen asiakasta kohtaan.

Ihmisillä on myös hyviä kokemuksia asiakaspalvelusta sosiaalialalla. Kokemusten laatuun saattaa vaikuttaa muun muassa se, kuinka työntekijä esittää näkemyksensä asioista. Työntekijän asiantuntijuus nähdään tärkeänä, koska hän omaa yleistävää tietoa, joka auttaa asiakasta ymmärtämään oman tilanteensa paremmin. (Mönkkönen 2007, 56, 53, 62.) Asiantuntijakeskeisyys korostuu myös Kelan asiakaspalvelumallissa. Asiakaspalveluneuvojan tulee antaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tiedot, auttaa häntä ymmärtämään Kelan etuusprosessi ja oma osuutensa prosessissa. (Kelan palveluprosessi 2011.) Asiakaspalveluneuvojan antama tieto on oleellista, koska asiakas toimii annetun tiedon perusteella.

2.3 Asiakaskeskeisyys osana Kelan asiakaspalvelua

Asiakaskeskeinen toimintatapa alkoi muodostua 1980-luvun loppupuolella. Tarkoituksena oli nostaa asiakkaan oma näkemys asiakastyön lähtökohdaksi. Suomessa asiakaslähtöinen toimintatapa nousi esiin vasta 1990-luvulla. Nimensä mukaisesti asiakaskeskeisessä näkökulmassa vuorovaikutustilanne lähtee liikkeelle aina asiakkaan tarpeista. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. (Mönkkönen 2007, 63, 79.) Asiakaskeskeisyys on vuorovaikutuksellisessa tukemisessa olennaista. Jokaisen asiakkaan elämäntilanne on erilainen ja vaatii näin ollen erilaisia toimenpiteitä. (Vilén 2008, 22.) Asiakaskeskeisessä näkökulmassa asiakas määrittää tilanteensa itse (Mönkkönen 2007, 19).

Keskeisimmäksi asiaksi vuorovaikutuksessa nousevat asiakkaan tarpeet. Työntekijän omat voimavarat ovat myös tärkeitä, mutta ne eivät saa mennä asiakkaan edelle. (Vilén 2008, 22.) Asiakkaan näkökulmat huomioidaan, kun taas työntekijän rooli vaikuttajana vähenee. Asiakaskeskeisyyden tavoitteena on aktivoida asiakas itse jäsentämään omaa tilannettaan sekä murtaa hierarkkisia suhteita, jotta asiakkaan olisi helpompi päästä vaikuttamaan omien asioidensa etenemiseen. (Mönkkönen 2007, 18, 63.) On muistettava, että sosiaalialalla palvelutoiminta keskittyy asiakkaiden tarpeiden vastaamiseen sekä voimavarojen löytämiseen (Vilén 2008, 23).

Tilanteet, joissa työntekijä joutuu tekemään asioita asiakkaan tahdon vastaisesti, ovat erityisen haastavia asiakaslähtöisessä vuorovaikutuksessa. Tämä saattaa aiheuttaa luottamuksellisen vuorovaikutuksen hajoamisen. Jos työntekijä kuitenkin pystyy perustelemaan näkökantansa asiakkaalle hyvin ja asiakas näkee myöhemmin päätöksen tuomat tulokset, luottamus asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa paranee. (Vilén 2008, 22 - 23.) Esimerkiksi Kelassa asiakaspalveluneuvojat kohtaavat välillä tilanteita, joissa he joutuvat kertomaan asiakkaalle epämieluisia asioita. Tällaisessa asiakaspalvelutilanteessa vuorovaikutuksessa kehittynyt luottamus saattaa vähentyä. Kuitenkin asiakaspalveluneuvojan antamat perustelut tilanteeseen voivat lisätä asiakkaan ymmärrystä. Näin ollen perustelut auttavat parantamaan asiakkaan ja asiakaspalveluneuvojan

välistä luottamusta ja sitä kautta vuorovaikutussuhdetta. Varhaisessa vaiheessa saatu tieto auttaa asiakasta toimimaan oikein oman asiansa etenemisessä.

2.4 Dialogisuus vastavuoroisen asiakaspalvelun työkaluna

Yksi tapa hahmottaa asiakassuhdetta on asiakastyön dialogisuus. Dialogisuus tarkoittaa pyrkimystä saavuttaa yhteinen ymmärrys ja taitoa edesauttaa vuorovaikutustilanteen kulkua siihen suuntaan. Dialogisessa suhteessa ymmärrys ei suinkaan tarkoita toisiinsa sulautumista tai yhteisymmärrystä sanatarkasti vaan nimenomaan uuden alueen löytymistä osapuolien välille. Näkökulmassa korostuu keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luominen sen sijaan, että ensisijainen vuorovaikutuksen tavoite olisi ongelmien analysointi (vrt. asiantuntijakeskeisyys) tai pelkkä asiakkaan ymmärtäminen siten, että asiakkaan näkökulma ja asemaan asettuminen (vrt. asiakaskeskeisyys) hallitsisivat tilannetta. (Mönkkönen 2007, 86, 94.)

Dialogisuudessa yksi tärkeimmistä ajatuksista on vastavuoroisuus. Siinä jokainen vuorovaikutukseen osallistujista pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteiseen suuntaan. Käytännön asiakastilanteissa tämä tarkoittaa, että asiakassuhde on molemminpuolista vuorovaikutusta ja ymmärryksen jakamista. Vastavuoroisuus tarkoittaa siis sitä, että toimitaan molempien sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 87.)

Dialogisuudesta voidaan erottaa toisistaan monologinen dialogi ja dialoginen dialogi. Monologisessa dialogissa vuorovaikutuksen osapuolten lausumat ja toteamat eivät kytkeydy toisiinsa tai rakennu toisistaan, vaan he tuovat omia näkemyksiään esiin ikään kuin rinnakkain toisiaan poissulkevasti. Esimerkkinä voisi toimia asiakaspalvelutilanne Kelassa, jossa asiakaspalveluneuvojan tavoitteena on hankkia ja muodostaa asiakkaalta saaman tiedon pohjalta tilanteen yleiskatsaus. Tällaisessa tilanteessa kuitenkin vain työntekijällä on mahdollisuus määrittää asioiden suhteita ja merkityksiä. Dialogisessa dialogissa puolestaan

tilanteeseen syntyy keskustelun kautta kokonaan uusia näkemyksiä. (Mönkkönen 2007, 88.)

Kuten yleensä saatetaan ajatella, dialogisuus ei ole pelkkää puhetta, toisen kuuntelua tai keskustelua. Siinä parhaimmillaan molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan. Tämän vuoksi dialogisuutta on syytä ajatella sekä kommunikaationa että vuorovaikutussuhteena. Kommunikaatio viittaa avoimeen kommunikaatioon. Avointa kommunikaatiota voidaan harjoitella erilaisilla puhe- ja keskustelutekniikoilla. (Mönkkönen 2007, 88-89.) Asiakaspalvelutyössä työskentelevien olisi hyvä harjoitella avointa kommunikaatiota ja sen erilaisia menetelmiä. Dialogisuutta voidaan tarkastella myös suhteena, jossa tapahtuu jotain merkittävää kahden tai useamman ihmisen välillä. Luottamus on tärkeä osa dialogisuutta, ilman sitä ei yleensä synny perustaa dialogiselle vuorovaikutukselle. Jos luottamusta ei synny, työntekijän esittämä erilainen ajatus saatetaan kokea uhkana. (Mönkkönen 2007, 88 - 89.)

3 OSALLISUUDEN LÄHTÖKOHTIA ASIAKASPALVELUSSA

3.1 Mitä on osallisuus?

Osallisuus on sitä, että asiakas pääsee itse vaikuttamaan häntä koskeviin asioihin ja on oikeutettu ilmaisemaan oman mielipiteensä asioista (Oranen 2011). Sana osallisuus tarkoittaa sellaista, jolla on osuus johonkin toimintaan tai etuun, joka on mukana jossakin, osaa ottava tai osallistuva. Sana osallinen tarkoittaa sellaista, jolla on osuus johonkin toimintaan, muun muassa olla osallinen päätöksenteossa ja keskusteluissa. (Haarala ym. 1992, 370.)

Osallisuutta on se, että asiakkaalla on oikeus saada tietoa itseä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista. Lisäksi hänellä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa asioihinsa. Osallisuudessa vastavuoroisuus on olennaista. Asiakkaalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa, jos hän ei pääse mukaan asioiden käsittelyyn eikä saa niistä tietoa. Kasvokkain annettavassa asiakaspalvelussa korostuu vastavuoroisuus. (Oranen 2011.)

Osallistuminen on toimintaa, jossa osallisuus usein konkretisoituu. Osallisuus ja osallistuminen ovat keskenään vuorovaikutuksessa ja vaikuttavat toisiinsa. Toisin sanoen osallistuminen toimintaan lisää asiakkaan kokemusta osallisuudesta eli tunnetta kuulumisesta johonkin. Osallisuuden kokemus puolestaan motivoi asiakasta osallistumaan. Osallisuuden kokemusta lisäävät tarjotut osallistumuodot, kuulluksi tuleminen tunne sekä asiakkaan oma aktiivisuus ja osallistumistavat. (Eloranta 2006, 16.) Esimerkiksi Kela tarjoaa asiakkailleen kuusi erilaista palvelukanavaa: kasvokkain tapahtuva toimistopalvelu, verkkopalvelut, puhelinpalvelu, yhteispalvelupisteet, postipalvelu sekä suorakorvaus. Tarjottavat monipuoliset palvelukanavat lisäävät asiakkaiden osallisuutta, koska heillä on mahdollisuus valita itselleen sopivin osallistumismuoto.

Yhtenä näkökulmana voidaan ajatella, että osallistumisen käsite voidaan jakaa kolmeen osaan. Ensinnäkin itse osallistuminen sisältää edustuksellisen että suoran osallistumisen. Toisena osana osallistuminen edellyttää riittävää tiedon saantia. Kolmantena ja osallisuuden kannalta tärkeänä edellytyksenä on mahdollisuus valvoa tehtyjä ratkaisuja ja vaikuttaa päätöksentekijöiden toimintaan. (Kemppinen 2003, 14.)

Kuulluksi tulemisen tunne on tärkeä osa osallisuutta. Asiakkaiden kanssa keskusteltaessa on tärkeää, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja hänen mielipiteensä otetaan vakavasti. (Anis 2008, 95.) Asiakkuudessa saadut pienetkin kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemukset voivat auttaa asiakasta löytämään polkunsu takaisin elämänhallintaan ja näin ollen vahvistaa kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002, 63.)

Osallistuminen voidaan nähdä sekä tavoitteena että keinona. Puhuttaessa asiakkaiden osallistumisesta keinona, se liitetään muun muassa seuraaviin asioihin:

- 1) varsinaisten tavoitteiden saavuttaminen, kuten asiakkaan ongelmien väheneminen tai itsenäisen selviytymisen lisääminen, ja
- 2) laatuun liittyvät tavoitteet, jolloin asiakkaan osallistuminen ja hänen kuulemisensa ovat osa onnistunutta asiakassuhdetta.

Osallistumisen ajatellaan siis olevan keino ehkäistä asiakkaan syrjäytymistä itseään koskevien päätöksien teosta. (Niiranen 2002, 71.)

3.2 Osallisuus lainsäädännössä ja politiikassa

Jokaisella ihmisellä tulisi olla oikeus valita itselleen sopiva palvelukanava. Jo tämä palvelukanavan valitseminen lisää asiakkaiden osallisuutta. Osallistumisesta on säädetty myös sosiaalihuoltoa koskevassa lainsäädännössä, esimerkiksi laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Laki sosiaali-

huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 2.luku). Sosiaalihuoltoa koskevissa erityislaeissa säädetään asiakkaiden osallistumisesta sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn ja korjaamiseen sekä oikeudesta osallistua omaa itseään koskevien hoito- ja palvelumuotojen suunnitteluun ja niitä koskeviin ratkaisuihin. (Niiranen 1997, 144.) Sosiaalihuollon asiakaslakia ei sovelleta Kansaneläkelaitoksen toiminnassa. Kelan toimintaa säätelevät hallintolaki ja Suomen perustuslaki. (Kansaneläkelaitos 2011.) Hallintolaissa (434/2003, 34§) säädetään asianosaisten kuulemisesta ynnä muista heitä koskevista hallintopäätöksiin liittyvistä asioista. Osallistuminen on määritelty myös Suomen perustuslaissa (731/1999, 2§ ja 14§ 3 mom.):

”Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen.” (2§)

”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.” (14§ 3 mom.)

Syrjäytyminen ja sitä kautta osallisuuden kokemuksen puuttuminen ovat kasvava ongelma yhteiskunnassamme. (Eloranta 2006, 16.) Näihin asioihin on kiinnitetty huomiota myös Euroopan Unionin politiikassa. Euroopan Unioni koordinoi ja kannustaa kansallisia hallituksia muun muassa ehkäisemään köyhyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä. EU:n sosiaalisen osallisuuden yhteisraportissa (2003, 35) on tehty linjaukset jäsenmaille keinoista, joilla edistetään osallisuutta. Tarkoituksena on panostaa aktiivisiin ja avoimiin työmarkkinoihin, jotta sellaisetkin ihmiset pääsevät mukaan, joille työmarkkinoille pääseminen on vaikeaa. Lisäksi tavoitteena on taata jokaista ihmistä oikeudenmukaisesti kohteleva sosiaalijärjestelmä. (Council of The European Union 2004.)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus on sitoutunut työskentelemään köyhyyden ja syrjäytymisen ennaltaehkäisemiseksi. Tarkoituksena on katkaista sukupolvelta toiselle periytyvä köyhyys ja syrjäytyminen. Lisäksi hallitus pyrkii kaventamaan tulo-, hyvinvointi- ja terveyseroja. Jokaisella tulisi olla tasavertaiset mahdolli-

suudet elämälleen. Hallituksen on tarkoitus valmistella laaja-alainen köyhyyttä, eriarvoisuutta ja syrjäytymistä vähentävä toimenpideohjelma. Toimenpiteinä ovat peruspalveluiden vahvistaminen ja uudistaminen, ikäihmisten ihmisarvoisen elämän turvaaminen, sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ennaltaehkäisy, toimeentuloturvan parantaminen sekä asuinalueiden eriytymisen estäminen. (Valtioneuvoston kanslia 2011.)

Kansaneläkelaitos on supistanut pienempien toimistojen aukioloaikoja sekä sulkenut joitakin toimistoja kokonaan. Tulevaisuudessa Kela jatkaa toimistopalvelujen supistamista sekä panostaa verkkopalveluiden käyttöasteen kasvamiseen. Hallitusohjelmassa esille nostettu tavoite syrjäytymisen ehkäisemisestä ja tasa-arvaisuuden takaamisesta eivät kohtaa Kansaneläkelaitoksen linjauksien kanssa. Toimistopalveluiden supistaminen ja keskittäminen lisäävät eriarvoisuutta ja syrjäyttävät haja-asutusalueiden asukkaita.

3.3 Osallisuuden yhteys hyvinvointiin

Ihmisten osallistumisella ja sitä kautta osallisuuden tunteella on vahva yhteys heidän hyvinvointiinsa (Jelli – järjestötietopalvelu 2011). Onnistunut osallistumisen kokemus voi lisätä elämäntilanteen ja selviytymisen tunteita. Päinvastoin se voi myös heikentää asiakkaan tuntemuksia vaikuttaa omaan elämään, jos asiakas ei tule kuulluksi. Osallisuus ja osallistuminen ovat yhteydessä syrjäytymisen käsitteeseen, koska ne voidaan nähdä vastavoimana syrjäytymiselle. (Eloranta 2006, 16.) Tutkimuksia on tehty osallisuuden ja hyvinvoinnin yhteydestä ja näyttää siltä, että osallisuuden kokemukset ovat yhteydessä hyvinvointiin. Osallistuminen nähdään itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä edistävänä ja syrjäytymistä estävänä menetelmänä. (Stubb ym. 2010.)

Riitta - Liisa Kokon (2003, 211) tutkimus asiakkaasta kuntoutuksen yhteistyöryhmässä kertoo osallisuuden tärkeydestä. Yhteistyö saattaa häiriintyä, jos asiakkaan tilanteesta käydään neuvottelu yksipuolisesti työryhmän asettamista lähtökohdista käsin, ilman asiakkaan mielipidettä. Tällöin asiakas ei välttämättä ole sitoutunut sovittuun suunnitelmaan. Toisin sanoen jos asiakas ei pääse vai-

kuttamaan käsiteltäviin asioihinsa, se vähentää hänen osallisuuttaan ja hyvinvointiaan. Hän saattaa kokea itsensä tarpeettomaksi ja tilanteeseen vaikuttamisen mahdottomaksi, joka vähentää hänen osallistumistaan kyseisiin tilanteisiin jatkossa. Kokko (2003, 217) näkee, että ylipäättänsä palveluprosessin etenemisen edellytyksenä on, että asiakas osallistuu itseään koskevien suunnitelmien ja päätöksien tekemiseen. (Kokko 2003, 211, 217.)

Syrjäytymisen käsite on moniulotteinen (Vuokila - Oikkonen & Halonen 2011, 30). Syrjäytymisellä tarkoitetaan yleisesti kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa saattavat yhdistyä pitkäaikainen työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta (Forssén 2006, 1). Ajattelemme, että syrjäytyminen tarkoittaa yhteiskunnallisesta elämästä syrjään jäämistä. Ihminen voi syrjäytyä esimerkiksi opiskelusta, työnteosta, läheisistä ihmisistä tai yhteiskunnassa toimimisesta. Yhtenä syrjäytymisen muotona voidaan nähdä palveluiden keskittäminen suurille paikkakunnille.

Syrjäytymisen ehkäiseminen on tällä hetkellä yksi suuremmista haasteista yhteiskunnassamme. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaan osallistumiselle tai siihen opettelemiselle annetaan enemmän tilaa. Osallistuminen voi lisätä asiakkaan elämänhallinnan taitoja, ehkäistä omaa elämää koskevasta päätöksenteosta syrjäytymistä sekä mahdollisesti vahvistaa kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002, 67.) Ihminen saa erilaisia kokemuksia vaikuttamisesta, mukana olemisesta tai syrjäytymisestä sen mukaan, millainen osa hänelle asiakkuudessa tarjotaan; nähdäänkö asiakas toimenpiteiden kohteena, palvelua käyttävänä ja vaikuttamiseen oikeutettuna asiakkaana, markkinasuuntautuneena kuluttajana vai yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä. (Niiranen 2002, 67.)

4 KELAN ORGANISAATIO JA ASIAKASPALVELU

4.1 Kelan organisaatio

Kansaneläkelaitos (Kela) on toiminut vuodesta 1937 alkaen, jolloin sen tarkoituksena oli toimia ainoastaan kansalaisten eläkelaitoksena. Vuosien kuluessa Kelan toiminta on kehittynyt ja monipuolistunut entisestään. Vuonna 1964 toiminta laajeni kattamaan sairausvakuutuksen eläketurvan lisäksi. Näin Kelan asiakaskuntaan saatettiin kaikki maassa asuvat kansalaiset. Sitä ennen Kelan asiakkaina olivat olleet vain työkyvyttömät ja eläkeläiset. Vähitellen etuuksia on tullut saataville yhä enemmän, erityisesti 1980- ja 1990- lukujen aikana. Nykyään Kela onkin yksi tärkeimmistä sosiaaliturvan toteuttajista tarjotessaan toimeentuloa monissa eri tilanteissa oleville ihmisille. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Kelan pääasiallinen tehtävä on hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan hoitaman sosiaaliturvan sisältö määritellään lainsäädännössä. Tämän lisäksi Kelan tehtäviin kuuluu tiedottaminen etuuksista ja palveluista sekä niihin liittyvistä muutoksista, sosiaaliturvan kehittäminen tutkimuksen avulla sekä etuuksien ja toiminnan ennakoinnissa ja seurannassa tarvittavien tilastojen luominen. Kela tekee yhteistyötä monien eri viranomaisten ja sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kanssa. Kelalla on näiden yhteistyökumppanien lisäksi myös kansainvälistä yhteistyötä. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki ja vähimmäiseläkkeet. Lisäksi Kelan tehtäviin kuuluu vammaisetuudet, sotilasavustukset sekä maahanmuuttajan tuki. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Sen valvontaa hoitavat eduskunnan nimeämät valtuutetut. Valtuutetut vahvistavat Kelan hallituksen esityksestä laitoksen tilinpäätöksen perusteet ja tilinpäätöksen sekä myöntävät vastuuvapauden hallitukselle. Val-

tuutetut antavat lisäksi vuosittain eduskunnalle kertomuksen omasta toiminnastaan. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Alueellisesti Kelassa on viisi vakuutusaluetta, joissa kussakin toimii aluekeskus. Vakuutusalueet jakautuvat vakuutuspiireihin. Kussakin vakuutuspiirissä on yksi tai useampia palvelupisteitä, jotka voivat olla toimistoja, sivuvastaanottoja, yhteispalvelupisteitä tai työvoiman palvelukeskuksia. (Kansaneläkelaitos 2011.)

4.3 Kelan asiakaspalvelu ja palvelukanavat

Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelu on muuttunut koko organisaation toiminnan kehittyessä. Kelan asiakaspalvelua on ensimmäisen kerran pyritty kehittämään ja nopeuttamaan vuonna 1975 organisaatiomuutoksen aikaan, jolloin Kelaan muodostettiin ja yhdistettiin alue- ja paikallishallinto. Nykyään asiakaspalveluun kiinnitetään enemmän huomiota ja sitä on yhä enemmän kehitetty sekä laajennettu. (Korkkula 2010, 14 - 15.) Kela tarjoaa kuusi eri palvelukanavaa, joita ovat asiakaspalvelu toimistossa, puhelinpalvelu, postiasiointi, suorakorvaus, yhteispalvelu sekä uusimpana verkkopalvelu. Kelan palveluajatuksena on palvella asiakkaita helposti, läheltä ja monikanavaisesti. Kela tarjoaa laajan palveluverkoston, josta valita itselleen sopivin. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Verkossa asiointi on monille helppo tapa hoitaa asioita ja sen suosio on kasvanut varsinkin nuorten ja aikuisten parissa viime vuosien aikana. Verkossa asiointi on mahdollista ajasta ja paikasta riippumatta. Siellä asioidessa muun muassa voi laskea arvioita etuuksien määristä ja tarkistaa oikeus etuuteen. Lisäksi sähköisessä asiointissa voi täyttää etuushakemuksen, tarkistaa omat hakemus- ja maksutietonsa sekä katsoa Kelasta saamiaan kirjeitä ja päätöksiä. Verkkoon kirjaututaan henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Puhelinpalvelu neuvoo asiakkaita arkisin klo 8 – 18. Puhelinpalvelusta vastaa Kelan valtakunnallinen yhteyskeskus. Se on tarkoitettu asiakkaille, jotka kokevat verkkopalvelun hankalaksi ja kokevat, että asia tulee hoidetuksi puhelimitse.

Puhelinpalvelu on jaettu etuuksittain omiin numeroihin, joten monen eri etuuden hoito samalla soittokerralla on hankalaa. Kela tarjoaa myös yli 100 yhteispalvelupistettä asiakkaille eri puolilla maata, joissa jaetaan ja vastaanotetaan Kelan hakemuslomakkeita. Lisäksi sieltä saa tukea Kelan sähköisten palvelun käytössä. Yhteispalvelupisteistä ei kuitenkaan saa kovin tarkkaa tietoa eri etuuksista tai oman etuuden ratkaisutyön kulusta. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Näiden lisäksi Kelaan voi olla yhteydessä postitse. Hakemuksen tai sen liitteen voi toimittaa postitse mihin tahansa Kelan toimistoon tai postilaatikkoon. Kelan toimistoista saa palautuskuoria, joita käyttämällä asiakkaan ei tarvitse itse maksaa postimaksua. Näin hakemuksen tai liitteen lähettäminen helpottuu. Joitakin Kelan etuuksia voidaan myös maksaa asiakkaalle suoraan, ilman että hänen tarvitsee erikseen täyttää hakemusta niihin. Korvaus vähennetään apteekissa tai lääkäriasemalla suoraan laskusta. Kela-korvauksen voi saada suoraan myös sairauden tai kuntoutuksen vuoksi tehdyn taksimatkan kustannuksista. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Heinonen (2009, 72) havaitsee tutkimuksessaan Kelan asiakaspalvelun uudistuksista, että uudet asiointikanavat (puhelin ja Internet) mahdollisesti pikemminkin kasvattavat asiakkaiden ja asiakaspalveluneuvojien sosiaalista etäisyyttä kuin pienentävät sitä. Kriittinen raja muodostuu herkemmin asiakkaan ja työntekijän väliin silloin, kun kohtaamisista puuttuu välitön kontakti kasvojen välillä. Etäisyys saattaa puolestaan tukea mielikuvaa virkailijoista byrokraatteina eli jossain kaukana vaikuttamattomissa oleviksi henkilöiksi. (Heinonen 2009, 72.)

Moni valitsee edelleen kuitenkin toimistossa asiointiin näistä tarjotuista palvelumuodoista. Tällä hetkellä asiakas voi valita toimistopalvelun Kelan 219 toimistosta. Toimistot ovat avoinna arkisin yleensä klo 9–16. Jotkut toimistoista ovat kuitenkin avoinna vain osan viikosta. (Kansaneläkelaitos 2011.) Kela panostaa ja kehittää asiakaspalvelua koko ajan ja vuonna 2006 Kelan johto päätti, että asiakaspalvelua on kehitettävä entisestään. Kehittämishanke sai nimekseen PASTE – Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2008–2011. Paste -hankkeeseen osallistuvan työryhmän tehtävänä on ollut laatia Kelalle uusi palveluohjelma. Sen tarkoituksena on määritellä, mitä on hyvä palvelu, ja suunnitella palvelukonseptia ja sen toteutusta. Palveluohjelmassa on tehty Kelan palveluverk-

koa koskevia linjauksia eli on selvitetty, minkälaisien palvelukanavien kautta asiakkaille on mahdollisuus asioida Kelassa ja mitkä näistä palvelukanavista on tarpeellisia. Asiakaslähtöisyydestä on tullut palvelujen kehittämisen iskusana. (Heinonen 2009, 13.) Ristiriidaksi nousee vain se, että toimistoja suljetaan koko ajan tai ne muutetaan yhteispalvelupisteiksi, vaikka asiakaslähtöisyys on kehityksen iskusana.

Kelan asiakaspalvelun toimintaa määrittää oma palvelumallinsa. Kelan palvelumallissa (2010) asiakaspalveluneuvojan yhtenä tärkeänä tehtävänä on kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne. Vuorovaikutustilanteessa asiakaspalveluneuvojan tulee esittää tarkentavia kysymyksiä saadakseen kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta. (Kelan palvelumalli 2010.) Näin ollen asiakaspalveluneuvojan on helpompi antaa asiakkaan tarvitsema neuvonta ja ohjaus. Asiakaspalveluneuvojan toimenkuvaan kuuluu myös etuusprosessin ja siihen liittyvien tietojen kertominen asiakkaalle. Palvelumallissa (2010) korostetaan asiakastilanteen selkeyttä. Asiakkaalle annettava tieto tulee kertoa niin, että asiakas sen ymmärtää. (Kelan toimiston palvelumalli 2010.)

4.4 Asiakastyön eettiset periaatteet

Kela on luonut toiminnalleen omat eettiset ohjeet, koska suhteet asiakkaisiin, sidosryhmiin ja kumppanuuksiin ovat suurin osa päivittäistä toimintaa. Eettiset periaatteet ja niistä johdetut käyttäytymissäännöt ovat siksi välttämättömiä laadukkaan toiminnan takaamiseksi. Kelan toiminta on erilaisiin normeihin sitoutunut. Toimintaa ohjaavat sekä eriasteinen lainsäädäntö että muu erityinen sääntely, jota on noudatettava ensisijaisesti. Nämä eettiset ohjeet ohjaavat toimintaa muun arvolähtöisen säännösten kanssa ja ne on otettava huomioon kaikessa toiminnassa. Eettisten ohjeiden soveltamisen piiriin kuuluvat kaikki Kelan eri tehtävissä toimivat henkilöt sekä kaikki toimialat. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Kelan strategia- ja palveluajatus on arvolähtöinen ja rakentuu neljän toimintaan sisälletyn arvon mukaan:

- *Ihmistä arvostava*
- *Osaava*
- *Yhteistyökykyinen*
- *Uudistuva*

(Kela 2011.)

Kela on ihmistä arvostava. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaita kunnioitetaan, eikä heidän elämäntilanteitaan arvostella tai vähätellä. Tällä on hyvin suuri vaikutus siihen, kuinka Kelaan suhtaudutaan ja millaisella asenteella Kelassa asioidaan. Kela hoitaa kaikenikäisten ja kaikenlaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten asioita. Osaava Kela viittaa siihen, että henkilöstöä koulutetaan tarpeiden mukaan ja uudet työntekijät perehdytetään työhön hyvin. Yhteistyökykyinen Kela sisältää yhteistyön monien tahojen kanssa ja tietoisuuden muista sosiaali- ja terveysalan palveluista, jotta asiakkaita osataan ohjata tarpeen mukaan. Maailma muuttuu ajan kuluessa ja niin muuttuu myös Kela ja sen etuudet. Uudistuva Kela viittaa siihen, että toimintaa kehitetään yhteiskunnan muutosten ja asiakastarpeiden perusteella.

Kaikkiin arvoihin kuuluvat eettiset periaatteet. Ne sisältävät Kelan toimintaan ankkuroitavia ja organisaation yhteiskuntavastuuta tukevia periaatteita. Kelan eettiset periaatteet arvoihin perustuen ovat seuraavat:

- *Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus*, jotka konkretisoituvat tasa-arvosuunnitelmassa ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa.
- *Luottamus*, joka on avoimen ja vuorovaikutteisen toiminnan kulmakivi sekä puolueettoman ja riippumattoman toiminnan edellytys.
- *Rehellisyys*, joka luo pohjaa luottamuksen ja avoimuuden ilmapiirille.

- *Ammattitaito*, jonka ylläpitoa ja kehittämistä tuloksellinen toiminta ja asiakkaiden laadukas palvelu edellyttävät.
- *Tuloksellisuus*, joka tarkoittaa vaikuttavaa ja taloudellista toimintaa.

(Kela 2011.)

Kelan toiminta-ajatuksen voi kiteyttää yhteen lausahdukseen: *Elämässä mukana – muutoksissa tukena*. Tämä ajatus liittyy siihen, että Kelan tehtäviin kuuluu turvata toimeentulo, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa. Melkein kaikki suomalaisen sosiaaliturvan piirissä olevat henkilöt kohtaavat Kelan ja sen etuudet jossain vaiheessa elämäänsä. (Kansaneläkelaitos 2011.)

Sosiaali- ja terveysalojen ammattilaisilla on melko yhtenäinen eettinen toiminta-perusta, joka korostaa asiakkaan oikeuksia vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Kuitenkaan kaikissa tilanteissa ei ole aina helppoa toimia eettisten periaatteiden mukaisesti ja esimerkiksi työn edellytykset asettavat joskus rajoja niiden toteutumiselle. Kelan asiakaspalveluneuvoja joutuu usein eettiseen ristiriitatilanteeseen, jossa hän haluaisi käyttää asiakkaan kohtaamiseen enemmän aikaa kuin kiireinen työtahti sallii. Vaikka eettisissä periaatteissa korostetaan asiakkaan vahvaa roolia olla määrittämässä ja päättämässä häntä koskevista asioista, saattaa asiakkaan kuuleminen tai yhteistyö jäädä hyvin pienimuotoiseksi. Joissakin tilanteissa kuuleminen saattaa sekoittua tiedottamiseen eikä välttämättä sisällä asiakkaan huolellista kuuntelemista tai asian yhteistä pohdintaa. Eettisten periaatteiden mukaan ihmisille on turvattava yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluita tai osallistua yhteiskunnan toimintaan. (Mönkkönen 2007, 32 – 33.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Opinnäytetyön tausta

Kiinnostuksemme aiheeseen heräsi Kelassa työskennellessämme. Olemme molemmat olleet Kelassa harjoittelussa ja vuosilomasijaisina, joten Kelan palvelut ja toimintamallit ovat meille molemmille tuttuja. Aiheemme idea nousi esiin, kun saimme perehtyä tarkemmin Kelan toimintaan ja tulevaisuuden suunnitelmiin. Kelassa on tulevaisuuden linjauksina asiakaspalvelupisteiden sulkeminen pieniltä paikkakunnilta sekä aukioloaikojen supistaminen niissä paikoissa, jossa asiakasmäärät ovat pienempiä. Päädyimme aiheeseen keskusteltuamme muutamien Kelan työntekijöiden ja esimiesten kanssa. Aihe on mielestämme ajankohtainen niin Kelassa että koko yhteiskunnassamme. Yhteiskuntamme suuntaviivoina tulevaisuudessa on korostaa verkkopalveluiden käyttöä sekä tehostaa ja keskittää palveluita suurempiin kaupunkeihin.

Valitsimme tutkimuksemme toteuttamispaikaksi Ikaalisten toimiston, koska siellä aukioloaikoja on jo supistettu. Ikaalisten toimisto palvelee tällä hetkellä arkipäivisin klo 10 - 12 ja 13 - 15. Palveluiden supistaminen ja sen vaikutukset asiakaspalvelun saatavuuteen ovat ajankohtainen asia Ikaalisten toimiston asiakkaille. Ajattelimme, että on tärkeää kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun merkityksistä ja palvelun jatkuvuudesta. Ikaalisten toimisto on ainoa Suomessa toimiva monipalvelupiste, jonka yhteydessä toimii myös työ- ja elinkeinotoimisto sekä maistraatin palvelut. Asiakkaat ovat kokeneet monipalvelupisteen hyödylliseksi ja toimivaksi palvelumuodoksi. Ajattelimme sen tuovan kehittämis ehdotuksia Kelan toimintaan.

Aihetta kartoittaessamme lähdimme etsimään aiemmin tehtyjä tutkimuksia, mutta sellaisia ei löytynyt. Tutkimuksia palvelukanavien eroista löytyi, mutta tarkemmin tätä aihetta ei ole tutkittu. Seuraavaksi kartoitimme aiemmin kirjoitettuja artikkeleita ja tutkimuksia liittyen Kelaan ja asiakaspalveluun. Näiden lähteiden avulla pääsimme perehtymään tarkemmin aiheeseen. Lähteet auttoivat meitä myös rajaamaan ja tarkentamaan aihetta. Toteutimme laadullisen tutkimuksen,

koska Kelasta löytyy paljon tilastollista materiaalia ja tutkimuksia. Kela ei ole juurikaan tutkinut laajemmin asiakkaiden ideoita, ajatuksia ja mielipiteitä. Ajatellaan, että tutkimuksemme voisi herättää kiinnostusta tehdä laajempi tutkimus aiheesta.

5.2 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli pyrkiä tuomaan asiakkaiden ääni kuuluviin Kelan asiakaspalvelun jatkuvuudesta. Tavoitteenamme oli tutkia kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun merkitystä asiakkaille. Monipuoliset palvelukanavat mahdollistavat asioinnin erilaisille asiakkaille. Lisäksi halusimme tutkia sitä, millaisia kokemuksia asiakkailla on osallisuudestaan asiakaspalvelussa. Tutkimuksella halusimme selvittää asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Kelan kasvokkain tapahtuvasta asiakaspalvelusta ja jatkuvuuden merkityksestä. Tarkensimme lopulta tutkimustehtävän kolmeen tutkimuskysymykseen, joihin haimme tutkimuksella vastauksia. Tutkimuskysymykset loimme työmme teoriaviitekehyyksen mukaan.

Tutkimuskysymykset:

1. Miksi asiakas valitsee kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun?
2. Millaisia merkityksiä asiakaspalvelulla on asiakkaalle?
3. Millaisia kokemuksia asiakkailla on osallisuudestaan asiakaspalvelussa?

5.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteutus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja tieto perustuu aina ihmisen tuottamiin merkityksiin. (Kolehmainen 2011, 15.) Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmät vievät tutkijat lähelle tutkittavaa kohdetta. Yleensä tutkijan tavoitteena on tavoittaa tutkittavien näkökulma, heidän näkemyksensä tutkittavissa olevasta ilmiöstä. (Aaltola & Valli 2001, 68.) Laadullisen tutkimuksen voi toteuttaa eri tavoin muun muassa osallistuvalla havainnoinnilla, syvä- tai teemahaastattelulla. Haastateltavien joukko on yleensä pieni eikä tuloksilla haeta yleistettävyyttä. Tulokset ovat ainutlaatuisia ja niillä haetaan käsitteellistämistä ja käsitteiden välisten suhteiden sekä ilmiöiden ymmärtämistä. (Kolehmainen 2011, 15.)

Toteutimme tutkimuksemme teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on hyvin samankaltainen kuin syvähaastattelu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelu on keskustelua, jolle on päätetty tarkoitus etukäteen. Se ei kuitenkaan ole tavallista arkikeskustelua, ja siksi onkin tärkeää, että haastattelun rakenne pysyy haastattelijan hallinnassa koko ajan. Teemahaastattelun aineisto koostuu puheesta kirjatusta tekstistä eli aineisto muodostuu hyvin laajaksi. Aineiston laajuuden vuoksi haastateltavien määrä on yleensä pieni. Haastateltavien valintaan onkin kiinnitettävä erityistä huomiota, jotta tulokset vastaisivat tutkimustavoitteita. (Tilastokeskus 2011.) Valitsimme haastattelumme Kelan asiakkaita etuuteen katsomatta, koska Kelan asiakaspalvelu on tarkoitettu kaikille asiakkaille ja asiakaspalvelun merkitys koskettaa miltei jokaista toimistossa asioivaa.

Teemahaastattelun tarkoituksena on edetä tiettyjen etukäteen suunniteltujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten avulla. Valitsimme tämän haastattelumudon tutkimukseemme, koska se korostaa ihmisten tulkintoja ja merkityksiä vuorovaikutuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tämän avulla saamme tietää muutaman Kelan asiakkaan mielipiteen ja tulkinnan aiheestamme. Lisäksi tämä tarjoaa väylän saada heidän äänensä kuuluviin keskellä isoa organisaatiota.

Teemahaastattelussa voi valita haluaako tai onko tutkimuksen kannalta merkittävää noudattaa yhdenmukaisuutta. Haastattelija voi valita esittääkö suunnitellut kysymykset tietyssä järjestyksessä, pitääkö kaikille haastateltaville esittää samat kysymykset tai pitääkö sanamuotojen olla samanlaiset joka haastattelutilanteessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Me toteutimme haastattelun kaikille mahdollisimman yhdenmukaisesti. Kysymysten sanamuodoissa poikkesimme haastattelutilanteen mukaan. Kiinnitimme huomiota keskustelun edetessä nousseisiin uusiin asioihin, joita emme olleet käsitelleet. Pyrimme jatkamaan keskustelua uusien asioiden viitoittamaan suuntaan.

Ennen haastattelun toteuttamista haimme tutkimuslupaa Tampereen vakuutuspiirin johtajalta. Tutkimusluvan saatuamme teimme esihaastattelun Tampereen ammattikorkeakoulussa valitsemallemme sosionomi-opiskelijalle. Esihaastattelulla oli tarkoitus testata tekemämme haastattelurungon toimivuutta. Toteutimme virallisen teemahaastattelun Ikaalisten toimistossa viidelle toimiston asiakkaalle riippumatta siitä, mitä asiaa he tulivat toimistoon hoitamaan. Haastateltavien ikäjakauma oli 20 – 48 vuotta. Haastateltavista neljä oli miehiä ja yksi oli nainen. Jokaiselta haastateltavalta kysyimme erikseen luvan haastatteluun sekä sen nauhoittamiseen. Nauhoitimme jokaisen haastattelun ja tarjosimme haastattelun ohessa haastateltaville kiitoksena pullakahvit.

5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin tehtävä on tiivistää, järjestää ja jäsentää saatu aineisto (Aaltola & Valli 2001, 146). Aineiston analyysi lähtee liikkeelle aineiston purkamisesta sanalliseen muotoon. Se helpottaa aineiston läpikäyntiä sekä analyysia. Litteroimme eli muutimme haastattelut sanamuotoon helpottaaksemme aineiston tutkimista. Litteroimme haastatteluista olennaisimmat kohdat teemojen mukaisesti. Tarkoituksena oli saada vastaukset tutkimuskysymyksiimme, joihin teema-alueet pohjautuivat. Luimme litteroinnit läpi useasti, löytääksemme yhtäläisyyksiä ja eriävyyksiä asiakkaiden mielipiteistä ja yhdistellessämme asiakkaiden mielipiteitä teemoihin. Vertailimme saatuja vastauksia aiheen kirjallisuuteen.

Ensimmäisenä tehtävänä yleensä on teemahaastattelun aineiston jakaminen teemoittain. Litteroinnin jälkeen jaoin tulokset teemojen mukaisesti aihealueisiin. Käytännössä tämä tapahtuu poimimalla jokaisen haastateltavan vastauksista teemaan liittyvä kohta. Tämä ei kuitenkaan ole helppoa, koska keskustelu ei yleensä etene loogisesti, vaan vastauksia ja kommentteja johonkin kysymykseen saattaa löytyä eri puolilta yksittäistä haastattelua. Niinpä litteroidut haastattelut on hyvä käydä läpi useaan otteeseen. (Aaltola & Valli 2001, 133 – 143.)

Teemoittamisen jälkeen aineiston analyysissä seuraa toinen vaihe eli varsinainen analyysi. Tässä vaiheessa aineisto luetaan riittävän monta kertaa ja esitetään tulkinnat siitä. (Aaltola & Valli 2001, 145.) Kävimme aineistomme läpi useaan kertaan ja teimme muistiinpanoja pohdintoja varten. Analyysin tehtävä on tiivistää aineisto niin, ettei mitään olennaista jää pois. Tyypillisiä tapoja päästä analyysin tavoitteisiin on teemoittelu eli toisin sanoen tematisointi tai tyypittely. (Aaltola & Valli 2001, 146.) Käytimme aineistomme analyysissä teemoittelua. Teemoittelulla tarkoitetaan tutkimustehtävän kannalta olennaisten seikkojen esiin nostamista, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Nämä olennaiset, aineistossa toistuvat asiat ovat analyysissä käsiteltäviä teemoja, joiden sisältöä tutkitaan ja vertaillaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.) Olemme liittäneet työhömmme muutamia suoria lainauksia haastatteluista. Olemme merkinneet ne tunnuksilla H1, H2, H3, H4 ja H5 eli ensimmäinen haastateltava, toinen haastateltava ja niin edelleen.

Laadullisen tutkimuksen haasteellisin ja ongelmallisin vaihe on tulkintojen tekeminen. Muodollisia ohjeita siihen ei ole olemassa. Tutkittavien ihmisen puheissaan esittämät tulkinnat ja ajatukset omista arkipäivän tilanteistaan edustavat niin sanottua ensimmäisen asteen tulkintaa. Tutkijan tulisi pyrkiä tulkinnassaan teoreettisen ajattelun tasolle. Silloin etsitään teorian avulla mielekkäitä yleisemmällä tasolla toimivia teoreettisia tulkintoja näistä ihmisten itsensä esittämisestä ensimmäisen vaiheen tulkinnoista. (Tilastokeskus 2011.)

5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Haimme tutkimuslupaa Kelan Tampereen vakuutuspiiriltä sekä Ikaalisten toimiston toimistonjohtajalta, jotta tutkimuksemme toteutuisi hyvän ja eettisen tutkimustavan mukaisesti. Tutkimukseen liittyy monia eettisiä ratkaisuja. Haastattelussa, jossa ollaan suoraan kontaktissa tutkittaviin, eettiset ongelmat ovat erityisen monitahoisia. Näistä on hyvä olla jo etukäteen tietoinen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19.)

Eettisiä kysymyksiä ja pohdintoja esiintyy tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen tarkoitusta tarkastellessa tulisi miettiä sitä, miten se parantaa tutkittavana olevaa inhimillistä tilannetta. Suunnitelmassa tulee ottaa huomioon eettisenä sisältönä, että kohteena olevilta henkilöiltä saadaan suostumus, taataan luottamuksellisuus ja harkitaan mahdollisia tutkimuksesta aiheutuvia seurauksia kohdehenkilöille. Henkilöiden antamien tietojen luottamuksellisuus selvitetään. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.) Haastatteluja toteuttaessamme kysyimme jokaiselta haastateltavalta erikseen luvan haastatteluun. Alussa kerroimme, että teemme opinnäytetyön Kelalle kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun merkityksestä asiakkaille. Kerroimme, että käytämme haastatteluista saamaamme materiaalia opinnäytetyön työstämiseen. Varmistimme osallistuneille saatujen vastauksien luottamuksellisuuden siten, että kerroimme tuhoavamme aineiston opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tutkimus toteutettiin niin, ettei siitä voida tunnistaa ketään yksittäistä haastateltavaa.

Aineiston purkamisessa eli litteroinnissa on tärkeää luottamuksellisuus ja kysymys siitä, miten uskollisesti kirjallinen litterointi noudattaa haastateltavien suullisia vastauksia. Eettisiä pohdintoja analyysivaiheessa aiheuttaa muun muassa se, miten syvällisesti ja kriittisesti haastattelut voidaan analysoida. Tutkijan eettinen velvollisuus on esittää tietoa, joka on niin varmaa ja todennettua kuin vain mahdollista. Haastattelun raportoinnissa on otettava huomioon luottamuksellisuus sekä ne seuraukset, joita julkaistulla raportilla on niin haastateltaville kuin myös heitä koskeville ryhmille tai instituutioille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Tutkimuksen laadukkuutta voidaan edistää etukäteen sillä, että tehdään toimiva haastattelurunko. Haastattelun laatua ja analyysia voidaan parantaa sillä, että haastattelu litteroidaan niin nopeasti kuin mahdollista, varsinkin jos tutkija itse sekä haastattelee että litteroi. Litteroitaessa laatua on syytä tarkkailla myös siten, että kaksi henkilöä litteroi haastatteluista eri osia, joita sitten verrataan keskenään. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184 - 185.) Tutkimuksen toteuttamisessa meitä on kaksi, joten voimme kiinnittää entistä enemmän huomiota litteroinnin ja analyysin laatuun. Litteroimme ja analysoimme haastattelut heti niiden toteuttamisen jälkeen. Halusimme tällä varmistaa tutkimuksen laadullisuuden.

Teemahaastatteluista saamamme tiedot olivat kattavat ja saimme tarvittavan aineiston tutkimustuloksien luomiseksi. Tutkimuksemme luotettavuus ja eettisyys toteutuivat koko opinnäytetyöprosessin läpi.

6 KASVOKKAIN TAPAHTUVAN ASIAKASPALVELUN MERKITYKSIÄ

6.1 Kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun valinta

Ensimmäisen haastatteluteeman kysymykset luotiin tutkimuksemme ensimmäisen tutkimuskysymyksen pohjalta; miksi asiakas valitsee kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun. Kartoitimme ensimmäisessä haastatteluteemassa toimistopalvelun valintaan vaikuttavia tekijöitä.

Uudet elämäntilanteet vaikuttivat toimistopalvelun valintaan. Esimerkiksi omaan asuntoon muuttaminen tai opiskelun aloittaminen olivat syitä siihen, että asiakkaat halusivat hoitaa asiansa toimistossa ensimmäisellä kerralla. Ihminen haluaa olla tietoinen omaan toimeentuloon liittyvistä asioista. Uudet elämäntilanteet luovat epävarmuutta, jolloin ihmisen tulee saada tietoa, jonka avulla hän pystyy uudelleen jäsentämään tulkintansa ja tavoitteensa elämästään. Tilanteissa, joissa ihminen joutuu uuden elämäntilanteen vuoksi tarkastelemaan tulevaisuuttaan ja elämänkaartaan uudelleen, yhteys toiseen ihmiseen saattaa olla ainut tukea antava tekijä (Vilén 2008, 62). Toimistossa asioidessa asiakas kokee saavansa tarvitsemaansa tukea uudessa ja epävarmassa elämäntilanteessa.

”Muistaa ensikertalaisena itte, kun piti ekaa kertaa hakee jotain opintotukea niin ei ollu mitään hajua mistään. Omat vanhemmat ei osannu neuvoa, kaverit oli samanikäisiä eikä nekään tienny. Sitten vaan mentiin toimistoon ja mentiin sillai että apua.” (H4)

Kaikki haastattelemamme viisi henkilöä olivat yhden etuuden saajia. Jotkut heistä kokivat eri etuuksien vaikeaselkoisuuden tai haastavien tilanteiden vaikuttavan valintaan asioida toimistossa. Muutamat haastateltavista olivat työttömyysetuuden saajia. He kokivat työttömyysetuuden ohella tehtävän työn vaikeuttavan asiointia esimerkiksi verkkopalveluiden kautta. Heidän tuli joka kuukausi toimittaa työttömyysajanilmoituksen liitteenä palkkatodistus. Yksi haastateltavista (H1) opiskeli työmarkkinatuella ja työskenteli opiskelun ohessa. Hän kuvasi siihen liittyvää hankalaa tilannetta näin:

”No käytännössä se on aika helpoks tehty siinä mielessä, että jos vaan opiskelis niin se olis tosi yksinkertaista ja sen pystyis hoitaa netissä, mutta kun mä teen työtä välillä samalla ja vielä kaiken lisäksi, kun tota ne työt on siis niinku taideala. Ne on freelancer-hommia suurin osa. Sitten ne menee vielä hirveen vaikeeks, kun ei ole yhtä työnantajaa. Niin sen takia, mun täytyy käydä kuitenkin kaikki hoitamassa täällä paikan päällä.” (H1)

Yksi haastateltavista (H2) kertoi valintaansa vaikuttavan kahden etuuden päällekkäisyyden. Hänellä vaihtui työttömyysetuus sairastumisen vuoksi väliaikaisesti sairauspäivärahasi. Asia oli haastateltavalle uusi, joten hän ei tiennyt, miten toimia ja kuinka hakea sairauspäivärahaa. Lisäksi hän mainitsi toimistoasioinnista seuraavasti:

”Helpompaa mun mielestä, kun itte ei aina tajua kaikesta kaikkee, niin on helpoo tulla tänne kyseleen ja selvittäään.” (H2)

Haastateltavien mukaan toimistoon tullaan pääasiassa hoitamaan hankalammat ja ongelmallisemmat tapaukset. Yhtenä esimerkkinä nousi esiin opintotuen lisäajan ja kesäopintotuen hakeminen. Se koettiin hankalaksi, koska asiakkaat eivät tiedä, mikä hakemus tulee täyttää ja mitä lisäselvityksiä hakemus vaatii. On helpompaa hoitaa asiat toimistossa, koska saa välittömästi vastaukset askarruttaviin kysymyksiin ja asiat menevät kerralla oikein. Tähän liittyy läheisesti se, että toimistoon tullaan usein varmistamaan oma asia ja sen eteenpäin lähteminen. Toisin sanoen asiakkaat haluavat välitöntä palvelua ja palautetta. Vuorovaikutustilanteessa asiakas ja työntekijä luovat yhteisen kielen, joka auttaa heitä etenemään hedelmällisesti. Asiakaspalvelutilanteessa asiakas ja työntekijä viestivät tärkeitä asioita toisille, vaikuttavat toisiinsa, luovat yhteyttä toisiinsa ja saavat toisilta palautetta omasta toiminnasta. (Vilén 2008, 22, 18.) Asiakkaille oli tärkeää, että hakemus on oikein täytetty ja tarvittavat liitteet löytyvät hakemuksesta. Näin asiakkaat saavat päätöksen ja heille kuuluvan etuuden ajallaan ilman lisäselvityspyyntöjä. Kaksi haastateltavista (H3 ja H4) kuvasivat asiaa näin:

”Mä tykkään siitä, että mä kuulen jos mulla on jotain kysyttävää, nii vastaukset heti.” (H3)

”Varmistaan sen asian, että se menee perille ja asiat menee niinku ne pitäis mennä, ettei tartte niinku korjailla asioita, jos itte tekee virheitä, nii täällä ne ainakin tulee tehtyä oikein ne asiat.” (H4)

Kaksi haastateltavista kertoi hoitavansa toimistossa myös läheistensä asioita. Omaisten asioiden hoitaminen on hankalampaa verkossa, koska kaikilla ei ole verkkoasiointiin vaadittavia verkkopankkitunnuksia eikä tieto löydy verkosta yhtä vaivattomasti.

Kela tarjoaa asiakkaille kuusi erilaista palvelukanavaa, joista asiakas voi valita itselleen sopivimman (Kansaneläkelaitos 2011). Teemahaastattelussa keskityimme tarkastelemaan vain kolmea keskeisintä palvelukanavaa: toimistopalvelua, verkkopalvelua sekä puhelinpalvelua. Osallisuus on sitä, että asiakas pääsee itse vaikuttamaan häntä koskeviin asioihin ja on oikeutettu ilmaisemaan oman mielipiteensä asioista. (Oranen 2011). Osallisuuden kokemusta lisäävät tarjotut osallistumismuodot, kuulluksi tulemisen tunne sekä asiakkaan oma aktiivisuus ja osallistumistavat (Eloranta 2006, 16). Jokaisen tulisi saada valita itselleen sopivin osallistumismuoto omiin asioihin.

Internet - palvelun käyttö oli haastateltavien keskuudessa melko vähäistä. Internetiä käytettiin helppojen asioiden hoitamiseen, lomakkeiden tulostamiseen sekä etukäteistiedon etsimiseen. Kaksi asiakkaista (H4 ja H5) kertoivat käyttävänsä Internetiä hieman enemmän kuin muut haastateltavista. Muiden osalta sen käyttäminen oli hyvin vähäistä. Puhelinpalvelua puolestaan käytettiin vielä vähemmän. Neljä haastateltavista kertoi, että he eivät ole käyttäneet puhelinpalvelua juuri ollenkaan. Puhelinpalvelua käytettiin tilanteissa, joissa asiakas ei pääsyt asioimaan toimistoon tai halusi nopean varmistuksen asiaan. Puhelinpalvelua kritisoitiin epäselvyydestä. Asiat, joista kysyttiin puhelimesta, täytyi tulla toimistoon varmistamaan jälkeensä.

Internet-palvelun ongelmiksi nousivat seuraavat asiat: epäselvyys, epävarmuus, tiedon löytämisen vaikeus sekä virheiden tekemisen mahdollisuuden kasvaminen. Internetissä asioidessa asiakkaan tulee itse löytää tarvittava tieto etuuksista ja hahmottaa etuuden hakemisprosessi. Positiivisiksi asioiksi Internetin käytössä puolestaan koettiin mahdollisuus ympärivuorokautiseen asiointiin sekä yksinkertaisten asioiden hoitamisen nopeus. Lisäksi etuusprosessin seuraaminen verkkopalvelussa koettiin hyväksi ominaisuudeksi, koska asiakkaan ei tarvitse jatkuvasti käydä toimistossa varmistamassa oman asian etenemistä. Tällöin toimistopalvelun asiakaspalveluneuvojille jää enemmän aikaa perehtyä asiakkaisiin, joiden tilanteet vaativat asiantuntijan avustusta.

”Toiset asiat on nopeempia ja helpompia hoitaa netissä, mutta taas toisia asioita on, niinku koen mun mielestä niinku välttämättömäks hoitaa toimistossa.” (H4)

”No tietenkin se netti on käytettävissä vuorokauden ympäri ja kaikkina viikonpäivinä että sitten jos muistaa jotakin että tosiaan jotakin mitä netissä voi hakee niin sen vois vaikka ilta-aikaankin sitten asioida. Onhan se tietenkin kätevää sillai sitten netti sillai. Eihän sitä voi kieltää, sitten jos on tämmösiä joku yksinkertainen asia joku.” (H5)

Haastateltavien mielestä olisi tärkeää oppia Internetin käyttö, koska yhteiskuntamme suuntalinjaukset korostavat verkkopalveluita. Internetin haastavuus nousi kuitenkin huoleksi etenkin iäkkäämpiä ihmisiä ajatellessa. Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää verkkopalveluita. Erityisesti suurimmalla osalla vanhuksista Internetin käyttötaidot eivät ole riittävät. Yksi haastateltavista (H4) tiivistä ajatuksen palvelukanavatarjonnasta seuraavasti:

”Internet - palvelu täydentää toimistopalvelua, mutta se ei missään nimessä mun mielestä pois sulje sitä.” (H4)

Muutamit haastateltavista korostivat monipalvelupisteiden käytännöllisyyttä. Ikaalisten Kelan toimipisteen yhteydessä palvelee myös maistraatti sekä työ- ja elinkeinotoimisto. Asiakkaat ovat kokeneet sen hyvin palvelevaksi toimintamalliksi. Esimerkiksi työttömyysetuuden saajien on vaivatonta samalla asiointikerällä hoitaa asiat sekä Kelassa että työ- ja elinkeinotoimistossa.

6.2 Asiakaspalvelun merkityksiä asiakkaille

Toisen haastatteluteeman kysymykset luotiin toisen tutkimuskysymyksen pohjalta; millaisia merkityksiä asiakaspalvelulla on asiakkaalle.

Haastatteluista nousi esiin asiakkaiden halu asioida vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Vuorovaikutus on yhdessä olemista ja tekemistä. Siinä jaetaan ja peilataan ajatuksia sekä tunteita. (Vilén 2008, 19, 20.) Voidaan ajatella, että asiakas luottaa enemmän toisen ihmisen antamaan välittömään tietoon kuin esim. sähköiseen asiointiin. Lisäksi asiakas kokee vuorovaikutustilanteen miellyttäväksi ja luotettavaksi väyläksi omien asioiden hoitamisessa. Toisen ihmisen kanssa asioidessa voitiin kysyä välittömästi mieleen nousseita kysymyksiä. Asiakaspalvelutilanteessa pyritään saavuttamaan yhteinen ymmärrys ja edesauttamaan vuorovaikutustilanteen kulkua siihen suuntaan. (Mönkkönen 2007, 86, 94.) Voidaan ajatella, että vuorovaikutustilanne asiakaspalveluneuvojan kanssa auttaa asiakasta ymmärtämään tilanteensa selkeämmin. Hyvältä asiakaspalveluneuvojalta odotetaan taitoa luoda turvallinen ja avoin vuorovaikutustilanne, jossa asiakas pääsee ilmaisemaan oman mielipiteensä ja vaikuttamaan tilanteen kulkuun. Avoimessa vuorovaikutustilanteessa asiakas saa riittävät tiedot asian hoitamista varten. Tällaisessa asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan tarpeet nousevat keskeisimmäksi asiaksi (Vilén 2008, 22).

”Tykkään asioida ihmisten kanssa mieluummin kuin automaattisen ohjelman kautta.” (H4)

Eräs haastateltavista (H2) korosti toimistossa työskentelevien ammattitaitoa. Työntekijän asiantuntijuus nähdään tärkeänä, koska hän omaa yleistävää tietoa, joka auttaa asiakasta ymmärtämään oman tilanteensa paremmin. (Mönkkönen 2007, 62.) Keskeiseksi asiaksi nousi asiakaspalvelijan antama tieto ja ohjaus.

Tilanteet, joissa ihminen saa selkeän käsityksen omasta elämästään ja siihen liittyvistä asioista, koetaan tärkeiksi. Lisäksi asiakaspalveluneuvojan kanssa tapahtunut asiakaspalvelutilanne auttaa asiakasta saamaan varmuuden asioi-

den etenemisestä. Asioiden eteneminen, etenkin se, että asiat etenevät oikein, koettiin tärkeänä. Lyhyenkin asiakaspalvelutilanteen aikana on mahdollisuus antaa asiakkaalle kuva siitä, että asiat etenevät (Vilén 2008, 18). Toimistossa asiointi koettiin mielekkääksi, koska asiakkaalle selviää etuudet, joihin hän on oikeutettu. Asiakkailta saattaa tulla tilanteita, jolloin asiantuntijan antama tieto ja ohjaus auttavat jäsentämään sen hetkistä tilannetta uudella tavalla (Mönkkönen 2007, 52). Yksi haastateltavista (H5) kuvasi vielä lopuksi, miten toimistossa asioidessa asiakas kokee saavansa helpoimmin kokonaiskäsityksen tilanteesta. Tärkeää on, että asiakaspalvelija osaa kysyä tarkentavia kysymyksiä ja antaa tarvittavaa tietoa asiasta, josta asiakas itse ei välttämättä osaisi kysyä. Tarkentavien kysymysten avulla asiakaspalveluneuvoja auttaa asiakasta hahmottamaan kokonaistilanteen.

”Osaa neuvoa ja sitten neuvoo välillä vaikei kysyiskään.” (H2)

Hyvän asiakaspalvelun ominaisuuksiksi nimettiin ennakkoluulottomuus, ystävällisyys, mukavuus ja avoimuus. Miellyttävän ja ystävällisen ilmapiirin luomiseen vaikuttaa asiakaspalvelijan kiinnostus asiaa kohtaan. Joissain tilanteissa sanaton viestintä voi olla ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa. (Vilén 2008, 19, 20.) Asiakaspalveluneuvojan tulisi ilmaista sekä sanallisesti että sanattomasti olevansa kiinnostunut asiakkaan tilanteesta. Asiakkaat kokivat tärkeäksi saada vuorovaikutustilanteessa tunteen ymmärretyksi tulemisesta.

Asiakkaan asemaan asettuminen nähtiin myös hyvän asiakaspalvelun ominaisuutena. Asiakas haluaa tulla ymmärretyksi ja odottaa asiakaspalveluneuvojalta ymmärrystä omaan tilanteeseen. Eräs haastateltavista (H3) korosti myös sitä, että asiakaspalvelija ei voi olettaa asiakkaan tietävän kaikkea Kelan etuuksista.

”Ymmärtää sitä asiakkaan asiaa ja asettuu asiakkaan tilanteeseen.” (H5)

”Ei voi orottaa, että tavallinen kansalainen tietää kaikki, ellei lue ulkoo noita opuksia.” (H3)

6.3 Kokemuksia osallisuudesta Kelan asiakkaana

Kolmannessa haastatteluteemassa tarkoituksena oli miettiä kolmannen tutkimuskysymyksen pohjalta osallisuuden merkitystä Kelassa asioidessa. Kolmas tutkimuskysymyksemme oli se, millaisia kokemuksia asiakkailla on osallisuudesta asiakaspalvelussa.

Suurin osa haastateltavista koki olleensa jollain tapaa mukana omien asioiden etenemisessä Kelassa. Kaksi haastateltavista (H3 ja H5) kertoivat, että heille mukana olo merkitsi sitä, että he näkevät asiakaspalveluneuvojan ottavan vastaan heidän hakemuksensa. Varmuus asian etenemisestä ja tieto eri käsittelyvaiheista auttaa asiakasta hahmottamaan paremmin etuuden käsittelyprosessin. Asiakkaalle on tärkeää, että hän kokee asiakaspalvelutilanteessa vastavuoroisuutta. Osallistuminen hakemuksen eteenpäin viemiseen on yhteydessä osallisuuteen. Ihmisten osallistumisella ja sitä kautta osallisuuden tunteella on vahva yhteys heidän hyvinvointiinsa (Jelli – järjestötietopalvelu 2011). Kokemus siitä, että asiakas on osallinen asian etenemisessä, motivoi asiakasta osallistumaan enemmän omiin asioihinsa. Osallistuminen taasen voi lisätä asiakkaan elämänhallinnan taitoja sekä ehkäistä omaa elämää koskevasta päätöksenteosta syrjäytymistä. (Niiranen 2002, 67).

”Kun mä annan sen [hakemuksen] ihmiselle ja mä nään, että se kirjoittaa siihen, että minä päivänä hän on vastaanottanut sen - - Mä tykkään.” (H3)

Vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa lisää osallisuuden tunnetta. Osallisuudessa on tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi ja että hänet otetaan vakavasti (Anis 2008, 95). Kaikki haastateltavista kokivat, että Internetissä asioidessa he eivät ole mukana asioidensa etenemisprosessissa. Internetissä asiakas ei tule samalla tavoin kuulluksi kuin toimistossa asioidessaan. Voidaan ajatella, että vähäisetkin kuulluksi tulemisen tunteet ja osallistumisen kokemukset voivat vahvistaa asiakkaan kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta (Niiranen 2002, 63).

”Toimistohenkilö niinkun ymmärtää sun ongelman, mut ku se tietokone taas ei tajuu sitä sun ongelmaa.” (H4)

Asiakkaan mukana olo oman asiansa etenemisprosessissa on tärkeää, jotta asiakas on tietoinen itseään koskevista päätöksistä. Jokainen yksilö on erilainen ja tarvitsee itselleen sopivan väylän asioida. Myöskään kaikkien kohdalla ei voida toimia täysin samalla tavalla. Jotkut Kelan etuuksista vaativat yksilöllistä selvittämistä, jotta etuus voidaan ratkaista. Tämän vuoksi on tärkeää, että jokainen voisi itse vaikuttaa omiin asioihinsa ja olla mukana etuutensa etenemisprosessissa. Asiakaskeskeisyys on vuorovaikutuksellisessa tukemisessa olennaista. Jokaisen asiakkaan elämäntilanne on erilainen ja vaatii näin ollen erilaisia toimenpiteitä. (Vilén 2008, 22.)

”Ei voi olla niin musta valkoista, koska se ei toimi, koska tulee hirvee määrä kaikkia erikoistapauksia.” (H1)

Osallisuudessa tulee olla mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa asioihin (Sosiaaliportti 2011). Yksi haastateltavista (H5) kertoi valituksen olevan yksi vaikuttamisen keino Kelassa. Haastateltava ajatteli, että valitus oli yksi tapa, jolla hän pystyi olemaan mukana omien asioidensa hoitamisessa. Valituksen avulla on mahdollisuus vielä vaikuttaa omiin asioihin, jos ei ole ollut tyytyväinen saatuun päätökseen. Vaikka valituksen tekeminen onkin yksi keino vaikuttaa omiin asioihin, siihen liittyy myös pulmia. Haastateltava kertoi asiasta näin:

”Ihminen, joka ei pysty itse ilmaisemaan kirjallisesti hyvin, on sit vaikeuksia saada niinku niitä omia asioita eteenpäin, ellei sit oo jotakin avustajaa...” (H5)

Haastateltavan huolesta nousi esiin asiakkaiden tarve saada valitusprosessissa apua asiakaspalveluneuvojalta. Kaikilla tulisi olla samanlaiset oikeudet ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa omiin asioihin. Jotta Kelassa voi vaikuttaa omiin asioihin, tulee hallita kirjoittamisen taito. Melkein kaikki asiat Kelassa hoituvat kirjallisessa muodossa. Asiakaspalveluneuvojat voivat olla apuna hakemuksen täyttämässä, jos asiakas on siihen jostain syystä kykenemätön. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuus valita palvelukanavista itselleen

sopivin. Toimistopalvelu tarjoaa mahdollisuuden henkilökohtaiseen apuun tarpeen mukaan.

Kysyimme haastateltavilta, minkä vuoksi heidän mielestään on tärkeää saada vaikuttaa omiin asioihinsa. Näkemyksiä ja mielipiteitä oli monenlaisia. Kaksi haastateltavista (H4 ja H5) nostivat esille oikeudenmukaisuus - kysymyksen. Heidän mielestään jokaisella asiakkaalla tulisi olla oikeus tietää omista asioistaan. Osallistuminen yhteiskunnan toimintaan on perusoikeus, joka tulee taata kaikille kansalaisille (Suomen perustuslaki 731/1999). Jokaisella ihmisellä tulisi myös olla erään haastateltavan (H4) mukaan hallinta omasta elämästä.

”Kyllä mun mielestä jokaisen ihmisen ois hyvä olla niinku hallinta omasta elämästä, koska kumminkin sen hetkisen elämäntilanteen nähden, jos sun täytyy elää Kelan etuuksilla niin silloinhan sun pitäis niinku hallita sitä sun elämää ja niitä etuuksia sillon samalla.”(H4)

Haastateltavista yksi (H3) näki omiin asioihinsa vaikuttamisen tärkeyden siinä, että asiat lähtisivät etenemään ja Kelasta haetut korvaukset maksettaisiin. Haastateltava korosti sitä, että postissa lähetetty hakemus lisää epävarmuutta korvauksen saamisesta. Toimistossa asioidessa saa tietoa etenemisprosessista ja on tietoisempi siitä, milloin korvaukset mahdollisesti maksetaan.

Kolmannen teeman viimeisissä kysymyksissä perehdyimme kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksiin Kelan toiminnassa. Kysyimme haastateltavilta, kokevatko he saavansa vaikuttaa Kelan toimintaan ja jos kokevat niin, millä tavoin. Lopuksi kysyimme asiakkailta toimiston aukioloaikojen ja etäisyyden palveluvuutta heidän tarpeisiin nähden. Tarkoituksena oli miettiä aukioloaikojen ja etäisyyden mahdollista vaikutusta asiakkaiden osallisuuteen. Haastoimme haastateltavat myös pohtimaan tilannetta, jossa Ikaalisten toimisto olisi suljettu. Kysyimme tämän tilanteen herättämiä ajatuksia ja tunteita sekä sitä, miten he voisivat vaikuttaa siihen, että toimistopalvelut säilyisivät Ikaalisissa.

Vaikuttaminen Kelan toimintaan koettiin hankalaksi. Kansaneläkelaitos nähtiin suurena ja itsenäisenä organisaationa, johon tavallisella kansalaisella ei ole sananvaltaa. Kaksi haastateltavista (H1 ja H3) nostivat esiin negatiivisen ja en-

nakkoluuloisen mielipiteen Kelasta, jonka he kokivat yleisesti vallitsevan asiakkaiden keskuudessa. Monilla asiakkailla negatiivinen kuva Kelasta saattaa muodostua asioiden hankaluuden sekä hylkäävien päätöksiensä myötä. Kaikki haastateltavat ajattelivat, että Kelan toimintaan on vaikea ja miltei mahdoton vaikuttaa.

”Ne [Kela] koetaan niin semmosina raskaina ja isoina, että ihan niinku ennakkoluulollisesti ajattelee ettei siihen toimintaan voi vaikuttaa millään.” (H1)

”Emmä usko, että ne [kansalaiset] mitenkään vaikuttaa voi. Kelaahan pidetään kumminkin aika nuljuna yleisesti.” (H3)

Yksi haastateltavista (H5) toi esiin kaksi vaikuttamisen keinoa: tyytyväisyyskyselyt ja eduskuntavaalit. Tyytyväisyyskyselyssä yksittäisen ihmisen mielipide tai idea saattaa hukkaa muiden mielipiteiden joukkoon. Näin ollen yhden ihmisen mielipide ei vaikuta, mutta jos ihmiset omaavat saman mielipiteen ja ajavat asiaansa yhdessä eteenpäin, muutoksia saatetaan saada aikaan. Tärkeää on kuitenkin antaa palautetta toiminnasta koko ajan, jotta organisaatio herää kehittämään asiakkaiden kokemia ongelmakohtia. Suomen perustuslain toisessa pykälässä mainitaan oikeudesta osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. (Suomen perustuslaki 731/1999, 2§). Tämä oikeus tulisi taata myös Kelan asiakkaille.

Ikaalisten toimiston aukioloaikoja on jo supistettu. Kysyimmekin haastateltavilta toimiston tämän hetkisistä aukioloajoista ja niiden palvelevuudesta. Aukioloajat ja etäisyys vaikuttavat palvelun saatavuuteen ja saattavat joissakin tapauksissa hankaloittaa palvelun käyttöä. Haastattelujen vastauksista kävi ilmi, että aukioloajat ovat jo hankaloittaneet asiakaspalvelun saavutettavuutta. Onnistunut osallistumisen kokemus voi lisätä elämänhallinnan ja selviytymisen tunteita. Päinvastoin esimerkiksi palveluiden keskittäminen suurille paikkakunnille voi heikentää asiakkaan tuntemuksia vaikuttaa omaan elämään ja syrjäyttää asiakkaan sosiaalipalveluverkostosta. (Eloranta 2006, 16.) Syrjäytymisellä tarkoitetaan yleisesti kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa saattavat yhdistyä pitkäaikainen työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta (Forssén 2006, 1).

Monet kokivat toimiston nykyiset aukioloajat epäkäytännöllisiksi. Haastateltavat näkivät tarpeelliseksi, että aukioloaikoja kehitettäisiin parempaan suuntaan. Kaikilla tulisi olla tasapuoliset oikeudet asioida toimistossa. Asiakkaiden mielestä toimiston tulisi olla auki pidempään edes yhtenä päivänä viikossa. Lisäksi olisi hyvä, jos toimisto aukeaisi aamulla aikaisemmin. Monet eivät pitäneet siitä, että toimisto on ruokatunnin ajan kiinni, koska juuri silloin esimerkiksi työssäkäyvät asiakkaat pääsisivät asioimaan toimistossa. Vastauksista nousi esiin myös poikkeuksellisten aukioloaikojen vaikutus toimistossa asiointiin. Asiakas ei välttämättä aina muista poikkeuksellisia aukioloaikoja, kun hän lähtee keskustaan asioimaan. Muut valtion virastot eivät palvele samoina aikoina kuin jotkut Kelan toimistot. Sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaan jokaiselle ihmiselle tulisi turvata yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluita (Mönkkönen 2007, 32 – 33). Kaksi haastateltavista (H3 ja H5) kommentoivat aukioloaikoja seuraavasti:

”Mä en tykkää, että se on kiinni siinä välillä, koska usein ku mä meen iltavuoroonki ja tietenkään sä et tuu tänne kauheen aikasin tänne keskustaan, ku tuut sivukylältä, niin niinku nykki mun täyty tulla ennempää, että mä pääsen tänne.”
(H3)

”Kyllä ne on niinku sillai paljon heikentynyt mitä aikasemmin ollut. Aikasemmin saatto aamulla tulla jo kaheksan aikaan taikka viimestään yhdeksän aikaan. Niin se oli helpompia ja minäkin asun tuolla vähän syrjemmällä niin sitten saatto kuitenkin vielä mennä johonkin muualle sitten jatkaa matkaa nii se oli helppo sit taikka illan suussa.” (H5)

Lisäksi kysyimme haastateltavilta toimiston sijainnin palvelevuudesta omiin tarpeisiin nähden. Ikaalinen on haja-asutusaluetta ja monet asukkaista asuvat kaukana keskustan palveluista. Haja-asutusalueiden välillä ei kulje julkista liikennettä, joten liikkuminen keskustaan onnistuu vain omalla autolla tai taksilla. Palvelu ei näin ollen palvele kaikki tasavertaisesti. Osallisuus ja osallistuminen ovat yhteydessä syrjäytymisen käsitteeseen, koska ne voidaan nähdä vastaavina syrjäytymiselle. (Eloranta 2006, 16.) Palveluiden saavuttamattomuus saattaa vaikuttaa asiakkaiden hyvinvointiin ja jopa aiheuttaa syrjäytymistä.

Vaikka suurin osa haastateltavista asui kaukana keskustan palveluista, toimiston sijainti koettiin hyvin palvelevaksi. Vastauksista nousi kuitenkin esiin huoli niistä ihmisistä, joilla ei ole omaa autoa tai mahdollisuutta asioida keskustan palveluissa.

Jokainen haastateltavista aikoo jatkossa käyttää toimistossa tapahtuvaa asiakaspalvelua, koska he kokevat sen käytännöllisenä ja selkeänä väylänä asioiden hoitamiseen. Kysymys toimiston sulkemisesta herätti erilaisia tunteita haastateltavissa. Kaikki olivat yksimielisesti toimiston sulkemista vastaan. Haastateltavat ajattelivat, että Kelan toimistoa tarvitaan pienemmilläkkin paikkakunnilla. Monet haastateltavista kokivat toimistopalvelun välttämättömäksi. Jotkut asiat vaativat toimistossa asioinnin, jotta asiaan saa selkeyden ja sen saa hoidettua. Kaksi haastateltavista (H3 ja H5) nostivat esiin huolen siitä, kuinka toimiston sulkeminen vaikuttaisi joidenkin ihmisten osallisuuteen. Toinen haastateltavista (H3) kuvaa tilannetta näin:

”No kyllä olis ihan peestä. Kyllä, ohan se ihan hullua jos kylällä ei olis Kelaaakaan enää, et sitten mihkä sä sit lähet asioitteen, ei kaikilla oo nettiä eikä kaikki halua käyttää niitä. No mitenkä sä sit ainakaan hoidat asioita, jos sun pitää lähtee jonnekin toiselle paikkakunnalle jos et sä aja itte autoo eres. Et tosi surkeeta olis. Kyllähän Kelaa tarvitaan.” (H3)

Haastateltavat kokivat voivansa vaikuttaa omalla tapaa siihen, jos Ikaalisten toimistoa oltaisiin sulkemassa. Monet mainitsivat, että toimistopalvelua tulisi tuolloin käyttää entistä enemmän, koska toimistojen sulkemista harkittaessa mitataan asiakkaiden määrää ja toimistopalvelun käyttöastetta. Eräs haastateltavista (H3) ajatteli, että adressilla voitaisiin vedota päättäjiin. Hän kuitenkin ajatteli, että se ei olisi kovin varma keino vaikuttaa, koska hänen mielestään päättäjien toimintaan on hankalaa vaikuttaa. Yksi haastateltavista (H5) korosti kansalaisaktiivisuutta toimistojen sulkemisen yhteydessä. Toimistojen sulkemisessa ja palvelujen keskittämisessä on kuitenkin kysymys yleensä laajemmista yhteiskunnan suuntaviivoista. Toimistoja suljetaan ympäri Suomea eikä vain tietyltä paikkakunnalta. Hän kuvaa tilannetta näin:

”Pitäis varmaan mennä johki Eduskuntatalon eteen, eikä se nyt ole ehkä sitten kuitenkaan ainut toimisto joka suljettaisiin. Se on vähä isommista suuntaviivoista sitten kysymys, että mitä halutaan yhteiskunnalta ja että autioituuko tämmötteet maaseututaajamatkin puhumattakaan sitten tämmösistä maaseudunkylistä.”

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Keskeisimmiksi tuloksiksi haastatteluista nousivat kasvotusten tapahtuvan asiakaspalvelun tärkeys, osallisuus omien asioiden etenemisessä sekä toimistopalvelun välttämättömyys ja saavutettavuus jatkossakin. Jokainen haastateltava korosti toimistopalvelun tärkeyttä itselleen. Osallisuus omien asioiden etenemisessä nähtiin olennaiseksi, koska jokaisen ihmisen tulisi saada olla oman elämänsä asiantuntija. Asiakkailla on halu vaikuttaa omiin asioihinsa ja olla tietoinen itseään koskevista asioista. Tämä on tärkeää asiakkaiden osallisuuden kannalta. Haastateltavien tulkinnoista voidaan ajatella, että oman elämän hallinta, johon kuuluu tietoisuus omista asioista, on välttämätöntä. Tuloksista näkyi tarve toimistopalvelun saatavuudelle jatkossakin. Mielestämme jokaisella tulisi olla oikeus valita itselleen sopiva palvelukanava. Peilaten Kelan tulevaisuuden linjauksiin asiakaspalvelupisteiden vähentämisestä, edellä mainittu oikeus ei toteutuisi jatkossa jokaisen kohdalla. Herää ajatus, että tehokkuus ja tuottavuus menevät asiakkaiden tarpeiden ja oikeuksien edelle.

Kehittämisehdotuksena haastatteluissa korostui ajatus erilaisten palveluiden keskittämisestä samaan paikkaan etenkin haja-asutusalueella. Ikaalisten Kelan toimisto on monipalvelupiste, jossa toimivat Kelan lisäksi työ- ja elinkeinotoimisto sekä maistraatin palvelut. Haastatteluista nousi esille monipalvelupisteen käytännöllisyys ja tarpeellisuus. Useat Kelan asiakkaista joutuvat asioimaan monessa eri toimistossa asioiden hoitamiseksi. Etenkin työ- ja elinkeinotoimiston kanssa tehdään yhteistyötä. Mielestämme palveluiden saatavuus tulisi olla mahdollisimman helppoa ja palveluiden olisi hyvä olla mahdollisimman lähellä toisiaan. Ihmisten osallisuus ja osallistuminen lisääntyvät, kun asioiden hoitaminen on mahdollisimman yksinkertaista ja voimavaroja säästävää. Yleensä ihmiset kokevat Kelan toimintamallin vaikeaksi ymmärtää, mikä johtuu pitkälti siitä, että Kelan toiminta pohjautuu vahvasti lakeihin. Tämän vuoksi olisikin olennaista panostaa siihen, että palveluihin hakeutuminen olisi mahdollisimman helppoa ja palvelut löytyisivät läheltä toisiaan. Ikaalisissa toimiva monipalvelupiste on ainoa Suomessa. Uskomme, että Ikaalisissa hyvää palautetta saanut monipalvelupiste, olisi toimiva ratkaisu muuallakin Suomessa.

Haastattelujen vastauksista nousi esille viisi pääpiirrettä, jotka vaikuttivat valintaan asioida toimistossa. Pääpiirteet olivat toimistopalvelun helppous, nopeus, selkeys, asiakaspalveluneuvojan asiantuntijuuden hyödyntäminen sekä sosiaaliturvan kokonaisvaltainen kartoittaminen. Voidaan ajatella, että ihmisillä on tarve saada hoidettua asiansa oikein mahdollisimman helposti ja nopeasti. Asiakaspalveluneuvojan asiantuntijuuden katsottiin olevan yksi vaikuttava tekijä nopeaan, helppoon ja selkeään palvelutilanteeseen. Asiakkaat halusivat hyödyntää palveluneuvojan asiantuntijuutta. Asiantuntija nähdään tärkeänä, koska hänellä on tietoa, joka auttaa asiakasta hahmottamaan omat asiansa paremmin (Mönkkönen 2007, 53). Lisäksi toimistopalvelun vahvuudeksi nähtiin vuorovaiikutuksellisuus asiakaspalveluneuvojan kanssa sekä osallisuus omissa asioissa. Kelassa asiakaspalveluneuvojat on perehdytetty ohjaamaan asiakkaita etuukseen saamisessa. Heillä on tietoa siitä, kuinka etuuden hakuprosessi etenee.

Kokonaisvaltainen kartoitus sosiaaliturvasta toteutuu helpommin kasvotusten asioidessa. Haastateltavat korostivat, että toimistossa asioidessa kokonaistilanteen ymmärtää paremmin. Kelassa asiat etenevät oman prosessin mukaisesti. Asiakaspalveluneuvoja kertoo palvelutilanteessa asiakkaalle etuuden etenemisprosessin, joka auttaa asiakasta hahmottamaan tilanteen paremmin. Asiakas pystyy annetun tiedon varassa luomaan toiminnalleen tavoitteita ja edistää oman asiansa etenemistä. Toisin sanoen asiakas aktivoituu osallistumaan itseä koskeviin tilanteisiin.

Kelan toimintaan vaikuttaminen koettiin miltei mahdottomana. Kuitenkin kansalaisaktiivisuus nähtiin olennaisena osana suuriin ja itsenäisiin organisaatioihin vaikuttaessa. Yksittäisen kansalaisen mielipide jää usein huomiotta, ellei mielipiteen takana vaikuta suurempi joukko ihmisiä.

Kaikilla tulisi olla samanlaiset oikeudet ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa omiin asioihin. Jotta Kelassa voi vaikuttaa omiin asioihin, tulee hallita kirjoittamisen taito. Melkeinpä kaikki asiat hoituvat kirjallisessa muodossa. Asiakaspalveluneuvojat voivat olla apuna hakemuksien täyttämässä, jos asiakas siihen jostain syystä kykenemätön. Tämän vuoksi on siis tärkeää, että on asiakkailla on mahdollisuus valita myös toimistopalvelu, jossa he saavat apua kirjoittamisessa.

Toimeentulo on yksi elämän elinehdoista. Etuudet voivat muodostaa joidenkin asiakkaiden pääasiallisen toimeentulolähteen, joten viivytyksetön etuuskäsittely on heille erittäin tärkeää. Asiakkaille on näin ollen tärkeää tietää omista asioista ja niiden etenemisestä. Toimistossa asioidessa asiakkaalle kerrotaan tarkemmin niistä asioista sekä kokonaisvaltaisemmin sosiaaliturvasta. Näin asiakas kokee olevansa mukana omien asioiden etenemisessä.

8 POHDINTA

Kelan Helsingin vakuutuspiirin johtaja Ritva Männynoksa (2008) kirjoittaa, että vaihtoehtoisten palvelukanavien suosio näkyy Kelan toimistojen asiakasmäärissä (Männynoksa 2008). Vaihtoehtoiset palvelukanavat ovat karsineet Kelan asiakkaista ne, jotka kykenevät asioimaan myös muiden palvelukanavien kautta.

Oman kokemuksemme mukaan toimistossa asioivat ne ihmiset, jotka todella tarvitsevat kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa. Olemme huomanneet, että toimistoon tullaan asioimaan monimutkaisissa ja uusissa asioissa. Monimutkaisten asioiden hoitaminen puhelimitse on hankalaa, koska etuudet on jaettu omiin palvelunumeroihin. Useampien etuuksien saajien kohdalla puhelinasiointi on miltei mahdotonta. Asiakas joutuu soittamaan useampaan eri numeroon ja kokonaiskuvan hahmottaminen on hankalaa, eivätkä asiat tule välttämättä hoideetuiksi. Verkkopalvelut ovat joillekin ihmisille helppo ja nopea väylä hoitaa asioita. Kuitenkin verkossa tiedon hankkiminen on hankalampaa ja asiakkaat kokevat Internetissä asioinnin epävarmaksi. He eivät näe, että hakemus lähtee eteenpäin ja lisäksi virheiden tekemisen mahdollisuus lisääntyy verkossa. Näin ollen hakemuksen käsittely saattaa viivästyä.

Männynoksa (2008) kertoo artikkelissaan, että Helsingin toimistoja on supistettu kuuteen toimistoon. Toimistot sijaitsevat keskeisillä paikoilla, hyvien liikenneyhteyksien varrella. (Männynoksa 2008.) Toimistojen supistaminen suurilla paikkakunnilla ei juuri vaikuta palvelun saatavuuteen, koska liikenneyhteydet muun muassa pääkaupunkiseudulla ovat toimivat. Haja-asutusalueilla tilanne on toinen. Toimistojen aukioloaikojen supistaminen tai kokonaan palvelun poistaminen paikkakunnalta vaikuttavat merkittävästi palvelun saatavuuteen. Pienemmillä paikkakunnilla liikenneyhteydet ovat suppeammat ja kaikilla ei välttämättä ole omaa autoa. Monet pienet paikkakunnat ovat pinta-alaltaan laajoja. Kulkeminen keskustassa sijaitsevaan toimistoon saattaa olla hankalaa. Toimistopalvelun poistaminen kokonaan paikkakunnalta hankaloittaisi asiointia entisestään.

Toteuttamamme teemahaastattelut antoivat meille riittävästi aineistoa opinnäytetyötämme varten. Teemahaastatteluun osallistuneet asiakkaat olivat innostuneita aiheesta ja heillä oli paljon hyviä näkemyksiä asiakaspalvelun merkittävyydestä. Tekemämme laadullinen tutkimus poikkeaa Kelalle tehdyistä muista tutkimuksista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda asiakkaiden ääni ja mielipiteet kuulluiksi. Toivomme, että opinnäytetyömme herättäisi kiinnostusta tehdä laajempi tutkimus aiheesta. Uskomme, että tulevaisuudessa tehokkuus ja tuottavuus korostuvat entisestään. Tämän vuoksi on tärkeää antaa mahdollisuus asiakkaille ilmaista mielipiteensä ja myös huomioida heidän näkemyksensä palveluita kehitettäessä. Uskomme, että tehokkuudella ja tuottavuudella ei saavuteta haluttuja tuloksia pitkällä tähtäimellä. Hetkellisesti tuottavuus parantaa asioiden etenemistä ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamista.

Sosiaaliturvan ensisijaisena tarkoituksena on tasata tuloeroja, turvata toimeentulo erilaisissa elämän riskitilanteissa, taata tasa-arvoisuus ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Toimistopalveluiden vähentäminen on ristiriidassa sosiaaliturvan tarkoituksen kanssa. Tulevaisuudessa nämä tehostustoimenpiteet saattavat syrjäyttää joitakin ihmisryhmiä palveluverkostosta. Tekemämme opinnäytetyön perusteella voidaan ajatella, että kasvokkain tapahtuvalla asiakaspalvelulla on vaikutus asiakkaiden osallisuuteen ja hyvinvointiin. Meidän näkemyksemme on, että ihmisten osallisuuden ja hyvinvoinnin lisääminen tulisi olla ensisijainen tavoite palveluita kehitettäessä.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: PS- kustannus. WS Bookwell Oy.

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy.

Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöliitto. Helsinki: Väestötutkimuslaitos.

The Council of The European Union. 2004. Joint report by the Commission and the Council on social inclusion. Brussels. Luettu 29.09.2011.
http://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/socincl/final_joint_inclusion_report_2003_en.pdf.

Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Terveystieteenlaitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Pro gradu – tutkielma.

European Commission. 2011. Social Protection & Social Inclusion. Luettu 29.09.2011. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=750&langId=en>.

Forssén, K. 2006. Lasten ja nuorten syrjäytymisen riskit. Pdf – tiedosto.

Haarala, R., Lehtinen, M., Grönros, E-R., Kolehmainen, T, Nissinen, I., Eronen, R. & Suorsa, M. (toim.) 1992. Suomen kielen perussanakirja. Toinen osa. L-R. Helsinki: VAPK- kustannus.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Heinonen, H. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Jelli – järjestötietopalvelu. Osallisuus Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys & Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.. Luettu 12.10.2011.
<http://www.jelli.fi/osallisuus/>.

Jantunen, E. 2008. Osalliseksi tuleminen – masentuneiden vertaistukea jäsentävä substantiivinen teoria. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteenlaitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Lisensiaatin tutkimus.

Kansaneläkelaitos. 2011. Luettu 22.10.2011.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/>.

Kela. 2010. Asiakaspalvelun toimintatapa. Liite 2, 4.

Kela. 2011. Toimiston palvelumalli. Liite 3.

Kemppinen, S. 2003. Kuntalaisten osallisuus sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaaliturvan ja –palvelujen suuntautumisvaihtoehto. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kolehmainen, S. 2011. Tutkimuksen tyypittelyä ja valmiita tutkimusaineistoja. Tutkimustyönperusteet. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali.

Kokko, R-L. 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 72/2003. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Korkkula, J. 2010. ”Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi on asiakaspalvelijalle elinehto.” Kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista Kelan asiakaspalvelussa. Sosiaalialan koulutusohjelma. Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2011/731.

Männynoksa, R. 2008. Asiointi Kelassa hoituu verkossa tai puhelimitse. Yleisönosastokirjoitus. Helsingin sanomat 28.10.2008. Luettu 22.10.2011. <http://www.hs.fi.elib.tamk.fi/verkkolehti/mielipide/20081029/artikkeli/1135240629113>.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus – Dialoginen asiakastyö. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niiranen, V. (toim.) 1997. Kuntalaisten osallistuminen ja kunnallinen demokratia. Teoksessa Hyvärinen, S. (toim.) Kuntalaisten arviot ja osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kuopion yliopiston julkaisuja. Terveystieteiden ja –talouden laitos. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopio: Kuopion yliopisto, 137-188.

Oranen, M. 2011. Lasten osallisuus. Mitä osallisuus on? Ensi ja turvakotien liitto. Luettu 28.9.2011. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus#otsikko2>.

Stubb, J., Pyhältö, K., Soini, T., Nummenmaa, A R. & Lonka, K. 2010. Osallisuus ja hyvinvointi tiedeyhteisössä – tohtoriopiskelijoiden kokemuksia. Aikuiskasvatus. 2/2010. 106-119.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tilastokeskus. Teemahaastattelu. Luettu 7.9.2011. <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1. – 2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtioneuvoston kanslia. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Luettu 16.11.2011. <http://www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Vuokila-Oikkonen, P. & Halonen, A-E. (toim.) 2011. Rakentamassa ammattikorkeakouluyhteisöä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. B Raportteja 48. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

LIITTEET

LIITE 1

TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET

TAUSTATIEDOT: Ikä, sukupuoli

1. Teema:

TOIMISTOSSA TAPAHTUVAN ASIAKASPALVELUN VALINTA:

- Minkä takia tulit tänään toimistoon asioimaan?
- Miksi valitsit toimistossa tapahtuvan asiakaspalvelun?
- Mitä muita Kelan tarjoamia palvelukanavia käytät? (Kela tarjoaa kolme erilaista tapaa hoitaa asiat, joita ovat puhelinpalvelu, Internet-palvelu ja toimistossa tapahtuva palvelu)
- Jos käyttää jotakin muuta palvelukanavaa (esim. verkkoasiointia), niin missä tilanteissa valitsee mennä toimistoon asioimaan ja missä tilanteissa käyttää mainitsemaansa muuta palvelukanavaa?
- Oletko yhden vai useamman etuuden saaja?
- Jos on monen etuuden saaja, kokeeko, että sillä on vaikutusta siihen, että tuli toimistoon asioimaan?
- Miten koet Kelan toimiston aukioloajat ja etäisyyden omiin tarpeisiin nähden?
- Milloin kävit ensimmäisen kerran Kelan toimistossa ja minkä vuoksi?
- Aiotko jatkossa asioida toimistossa?

LIITE 1

2. Teema:

ASIAKASPALVELUN MERKITYKSET:

- Mitä hyötyä sait käytyäsi paikan päällä? Ja mitä yleensäkin olet hyötynyt toimistossa asioinnista?
- Millaista on hyvä asiakaspalvelu?
- Onko täällä toimistossa kasvatusten tapahtunut asiakaspalvelu tilanne ollut hyvä kokemus?
- Jos omaa hyvän kokemuksen, niin millainen on ollut tilanne, jolloin olet kokenut tulevasi ymmärretyksi ja saanut asiat hoidettua? Mitkä asiat ovat tehneet tästä tilanteesta hyvän kokemuksen?
- Mitä eroja on täällä toimistossa tapahtuvan palvelun ja muiden palvelukanavien (joita on puhelinpalvelu ja Internet-palvelu) välillä?

LIITE 1

3. Teema:

ASIAKKAAN KOKEMUKSET VAIKUTTAMISESTA OMIIN ASIOIHIN
KELASSA:

- Onko mielestäsi kansalaisilla mahdollisuus vaikuttaa Kelan toimintaan?
- Miten koet olevasi mukana asian etenemisessä ja hakemisessa Kelassa?
- Miksi mielestäsi on tärkeää saada vaikuttaa omiin asioihin?
- Jos ajatellaan, että tarvitset tietoa esimerkiksi jostain Kelan etuudesta tai haet jotakin etuutta tai haluat tietää asian etenemisestä, niin miten toimistossa asiointi eroaa mielestäsi siitä, jos olisit asioinut verkossa?
- Pitäisikö toimiston olla auki pidemmän aikaa päivästä? Jos kyllä, niin miksi sen pitäisi olla auki pidemmän aikaa päivästä? Nykyään Ikaalisten toimisto on auki klo 10-12 ja 13-15.
- Sivutoimistoja on suljettu pienemmillä paikkakunnilla: Miten koet jos toimistopalvelut lopetetaan kokonaan Ikaalisista?
- Miten voisit vaikuttaa siihen, ettei Ikaalisten toimistoa suljettaisi?

LIITE 2

KELAN ASIAKASPALVELUN TOIMINTATAPA

Kenttätoimiala 24.3.2010

Asiakaspalvelun toimintatapa

- Kelan asiakaspalvelun periaatteet, sisältö ja palvelutilanteeseen liittyvät tai siitä aiheutuvat toimenpiteet palveluketjussa

Kelan asiakaspalvelun periaatteet

- haluamme palvella asiakasta helposti, lähellä ja monikanavaisesti
- palvelemme asiakasta hänen valitsemassaan kanavassa
- kerromme aktiivisesti vaihtoehtoisista palvelukanavista palvelutilanteen päätteeksi
- kartoitamme asiakkaan palvelutarpeen hänen elämäntilanteensa ja Kelan asiakkuusprosessin vaiheen pohjalta. Hoidamme ensin asiakkaan akuutin asian
- vastaamme etuuksia koskeviin kysymyksiin Kelan ohjeistuksen pohjalta, mutta emme ennakoita päätöksiä emmekä lähde asiakaspalvelussa tulkitsemaan ratkaisutyön ohjeita
- toimimme palvelutilanteessa ja palveluketjua hoitaessamme asiakaspalvelun toimintatavan mukaan
- pidämme huolta palveluketjun saumattomuudesta

LIITE 2

Kenttätoimiala 24.3.2010

NEUVONTA JA HAKEMAAN OHJAAMINEN	Asiakaspalvelun kuvaus	Asiakaspalvelun toimenpiteet	Vastuuyksikön ¹ toimenpiteet
Yleiskysymykset	Vastaa etuuksia koskeviin yleisiin kysymyksiin ja ohjaa asiakas Kela.fi -sivustolle tai muiden viranomaisten sivuille	Yleisluontoisissa kyselyissä asiakkuutta ei avata eikä palvelutapahtumaa dokumentoida.	
Asiakkuuden avaaminen ja palvelutarpeeseen vastaaminen	<p>Tunnista asiakas tai hänen puolestaan asioiva henkilö. Kartoita asiakkaan elämäntilanne ja siihen liittyvät Kelan etuudet.</p> <p>Käy läpi etuuskien perusteita ja neuvo asiakasta henkilökohtaista tietovarantoa (CICS, SAHA) hyödyntämällä. Tee tarkentavia kysymyksiä.</p> <p>Ohjaa Kela.fi-sivustolle ja sen asiointi- ja laskurit-palveluun. Kerro vaihtoehtoisista asiointitavoista.</p> <p>Tee tarvittaessa arviolaskelma asiakkaan antamilla tiedoilla kysymyshetken elämäntilanteessa.</p> <p>Neuvo miten etuutta haetaan. Kerro hakemukseen tarvittavista liitteistä hakijan elämäntilanteen pohjalta.</p>	<p>Neuvonta on puhelin- ja toimistopalvelussa etuussisällöltään samanaista. Vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen hänen elämäntilanteensa mukaisesti.</p> <p>Esittele vaihtoehtoja asiakkaan antamien tietojen sekä ohjeiden pohjalta, mutta älä ennakoit tulevia ratkaisuja. Etuusohjeiden tulkinta ja soveltaminen yksittäistapauksissa on jo ratkaisutyötä.</p> <p>Ohjaa asiakasta hänen henkilökohtaiseen elämäntilanteeseensa sopivien palveluiden käyttöön</p> <p>Dokumentoi arviolaskelma ja/tai miten asiakasta ohjattiin ja mitä sovittiin, koska sillä voi olla vaikutusta asiakkaan asian hoitoon jatkossa</p> <p>Anna tarvittaessa hakemuslomake täytettäväksi tai lähetä se asiakaskirjeellä.</p>	Lukee MUU YHTEYDENOTOT -kansion kommentin ja jatkaa palveluketjua sen pohjalta.

¹ Vastuuyksiköllä tarkoitetaan tässä dokumentissa sitä Kelan vakuutuspiiriä tai erityisyksikköä, jossa asiakkaan hakemus on vireillä tai jossa se on ratkaistu

LIITE 2

Kenttötoimiala 24.3.2010

HAKEMUKSEN VIRELLÄOLO	Asiakaspalvelun kuvaus	Asiakaspalvelun toimenpiteet	Vastuuyksikön toimenpiteet
Asiakkuuden avaaminen ja palvelutarpeeseen vastaaminen	<p>Tunnista asiakas tai hänen puolestaan asioiva henkilö.</p> <p>Kartoita elämäntilanne tietovarantoa hyödyntämällä, tee tarkentavia kysymyksiä asiakkaalta.</p> <p>Ohjaa Kela.fi-sivustolle ja kerro, että Kelan sähköisessä asiointipalvelussa voi seurata mm. hakemuksen käsittelyvaihetta.</p> <p>Kerro käsittelytilanteesta asiakirjojen tilan, kommenttikenttien ja kirjeenvaihdon pohjalta</p> <p>Jos asian käsittelytilanne ei selviä Kelan tiedostoista ja asiakkaalta saatujen tietojen perusteella, palvelutarpeeseen vastaaminen siirtyy vastuuyksikölle.</p>	<p>Tarkista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • onko hakemus oikein täytetty • mitä lisäselvityksiä on pyydetty ja/tai tarvitaan ratkaisua varten. <p>Pyydä tarvittavaa lisäselvitystä suullisesti. Anna tai lähetä muistilapuksi asiakaskirje (YHL10), mikäli asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää.</p> <p>Kerro asiakkaalle, miten asia etenee tästä eteenpäin, mutta älä ennakoivaa tulevaa ratkaisua asiakirjojen pohjalta.</p> <p>Dokumentoi hakemuksen täydentäminen, lisäselvityspyyntö ja annettu määräaika.</p> <p>Lähetä sähköposti vastuuyksikköön.</p>	<p>Lukee etuuskansion kommentin ja jatkaa palveluketjua sen pohjalta</p> <p>Hoitaa sähköpostin ja jatkaa palveluketjua sen pohjalta.</p>

LIITE 2

Kenttätoimiala 24.3.2010

HAKEMUKSEN VIREILLÄOLO	Asiakaspalvelun kuvaus	Asiakaspalvelun toimenpiteet	Vastuuyksikön toimenpiteet
Käsittelyaika-tiedustelut	Kerro asiakkaalle valtakunnallinen arvio hakemuksen käsittelyajasta (= tavoiteaika, ks. Kela.fi/Hakemuksesta päätökseen/Käsittelyaika ja tiedustelut tai linkki Palveluneuvojan työvälineet-sivulla) Käy läpi hakemus, liitteet ja pyydetyt lisäselvitykset.	Dokumentoi hakemuksen suullinen täydentäminen, lisäselvityspyyntö ja annettu määräaika.	Lukee etuuskansion kommentin ja jatkaa palveluketjua sen pohjalta.
Vireillä olevan hakemuksen kiirehtiminen	Tarkista onko hakemus liitteineen kunnossa ja ovatko pyydetyt lisäselvitykset saapuneet. ⇒ Kyllä -> Kirjaa kiirehtiminen ⇒ Ei -> Kerro puuttuvista liitteistä ja niiden toimittamiselle annetusta määräajasta Jos asiakas ilmoittaa, ettei toimita puuttuvia liitteitä, kerro että päätös tehdään näillä tiedoilla.	Dokumentoi hakemuksen mahdollinen täydentäminen. Jos hakemusasiakirjat ovat muilta osin kunnossa, merkitse kansion kuvauskenttään *KIIRE. Merkitse posti-tilaisen asiakirjan tai etuuskansion kuvauskenttään ensimmäiseksi tiedoksi *KIIRE. Tee merkintä ensisijaisesti posti-tilaisen asiakirjan kuvauskenttään. Dokumentoi hakemuksen täydentäminen, lisäselvityspyyntö ja annettu määräaika. Dokumentoi asia. Merkitse etuuskansion kuvauskenttään *KIIRE ja vapauta etuuskansio tarvittaessa odottamasta.	Käsittelee *KIIRE-kansiot ja –postin saman tai seuraavan työpäivän aikana. Lukee etuuskansion kommentin ja jatkaa palveluketjua sen pohjalta.

LIITE 3

KELAN TOIMISTON PALVELUMALLI



LIITE 4

KELAN PALVELUPROSESSI

Palveluprosessi 8.11.2011

Ylläpito ja päivitys: Kenttäosasto

Palveluprosessin kuvaus

Tarkoitus:	Antaa asiakkaalle tieto hakemaansa asiaan ja samalla laajentaa palvelu käsittämään koko hänen elämäntilanteensa ja siihen liittyvä Kelan asiakkuusprosessi. Saada asiakkaan asia vireille.
Alku:	Asiakkaan aloite; asiakkaan palvelutarve Kelan aloite; asiakkaan palvelutarpeen ennakointi
Loppu:	Asiakas saa palvelutarpeensa mukaista parasta palvelua: asiakas on saanut asiaa koskevan tiedon, hänen elämäntilanteensa on kartoitettu, jatko varmistettu ja hänet on ohjattu asianmukaisiin palvelukanaviin. Hänen asiansa on vireillä.
Asiakkaat:	Kelan puhelin- ja toimistopalvelussa asioivat henkilöasiakkaat
Tuote ja palvelut:	Laadukas asiakaskohtaaminen ja palveluketjun käynnistäminen. Lisäarvon tuottaminen asiakkaalle ja etuusprosessille.
Rooli:	Palveluneuvoja
Liittymäpinnat:	Yhteiset työvaiheet kaikille etuuksille, ajanvarausprosessi, Oiwa -asiakaspalvelun prosessi, kaikki etuusprosessit
Tavoitteet:	Parasta julkista palvelua, laadukas asiakaskohtaaminen
Mittarit	Asiakaspalautteet, Mystery shopping, havainnoinnit

LIITE 4

Palveluprosessi 8.11.2011

Ylläpito ja päivitys: Kenttäosasto

Palveluprosessin yleisperiaatteet:

Kerralla kuntoon – tavoite tarkoittaa,

- Asiakkaan näkökulmasta sitä, että yksi asiointi Kelassa riittää. Asia hoituu joko palvelutilanteessa tai se etenee Kelassa ilman uutta asiointia.
- Sisäisen prosessin näkökulmasta sitä, että
 - *saatamme* asiakkaan asian myös *OIWAssa* samaan vaiheeseen, johon se palvelutilanteessa edistyy. Palveluketjun jatkamiseen liittyvät toimenpiteet etuustyössä on kuvattu ”Yhteiset työvaiheet kaikille etuuksille”- prosessikuvauksessa, jonka mukaisesti toimenpiteet on kirjattu myös etuuskohtaisiin prosesseihin.
 - *edistämme suullista asiointia. Pyydämme lisätiedot suullisesti ja kirjaamme ne yhteydenottoon aina, kun se on mahdollista. Kokonaisprosessi hyöttyy, kun kirjallisten selvitysten määrä vähenee.*

Paras palvelu on tietoa, taitoa ja tilannetajua

- Asiakkaan ensimmäisenä kertoma asia on ”portti”, minkä kautta asiakkaan palvelutarve tulee tietoomme. Tehtävämme on antaa asiakkaalle vastaus ja samalla laajentaa palvelu käsittämään hänen koko elämäntilanteensa. Näin voimme tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, ylittää positiivisesti ja ylittää hänen palveluodotuksensa
- Vaalimme vaivattomuutta ja vaihtoehtoja
 - *Toimimme niin, että asiakkaalle aiheutuu mahdollisimman vähän vaivaa.*
 - *Tarjoamme asiakkaalle vaihtoehtoja, joista hän voi valita itselleen esim. sopivimman asiointitavan ja mahdollisen etuusvaihtoehdon*