

Jenna Salminen

KELAN SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU OPISKELIJOIDEN  
NÄKÖKULMASTA

Liiketalouden koulutusohjelma  
2016

## KELAN SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU OPISKELIJOIDEN NÄKÖKULMASTA

Salminen, Jenna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Marraskuu 2016  
Ohjaaja: Kuohukoski, Minna  
Sivumäärä: 36  
Liitteitä: 2

Asiasanat: asiakaspalvelu, julkinen hallinto, Kela, sähköiset palvelut

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää opiskelija-asiakkaiden käyttökokeimuksia Kansaneläkelaitoksen sähköisestä asiointipalvelusta. Tutkimuksessa selvitettiin opiskelijoiden kokemuksia Kelan sähköisen asiointipalvelun käytöstä ja laadusta. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän avulla sähköistä kyselylomaketta käyttäen. Kyselylomake lähetettiin opiskelijoille verkkokyselynä sähköpostin välityksellä.

Työn teoriaosassa selvitettiin Kansaneläkelaitoksen toimintaa, palveluiden tuottamista ja kehittämistä sekä sähköisen asioinnin suosiota. Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin yleiskuva julkisen hallinnon asiakaspalvelusta ja sähköisten palvelujen järjestämisestä, eduista ja haitoista. Teoria-aineisto muodostui pääosin Kelan omasta aineistosta, julkishallinnon kirjallisuudesta ja sähköistä asiointia koskevista laeista.

Tutkimuksen verkkokysely lähetettiin 3236 Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijalle. Verkkokyselyyn tuli vastauksia 407 ja vastausprosentti oli 12,57. Tutkimustulokset osoittivat, että Kelan sähköinen asiointipalvelu on vastanneiden opiskelijoiden suosiossa. Monet vastanneet kirjautuvat palveluun 1-4 kertaa vuodessa pankkitunnistusta käyttäen. Käyntikerroilla vastanneet yleensä hakevat etuuksia, ilmoittavat muutoksista, lähettävät hakemukseen tarvittavia liitteitä tai tarkistavat hakemuksen ratkaisua. Pääsääntöisesti vastanneiden mielestä Kelan sähköisen asiointipalvelun laatu on hyvää, nopeaa, luotettavaa ja vaivatonta. Suurin osa vastanneista kokee sähköisen asiointipalvelun myös parantavan Kelan asiakaspalvelua.

Tutkimustuloksista ilmeni, että osa vastanneista haluaa kuitenkin sähköisen asiointipalvelun sijaan tai lisäksi asioida toimistossa tai puhelimitse, koska he kokevat saavansa siten henkilökohtaisempaa palvelua. Lisäksi osa vastanneista kokee sähköisen asiointipalvelun epäselväksi. Vastanneiden mielestä kehittämistä kaipaisivat sähköisen asiointipalvelun sivuvalikko ja hakemusten täyttöohjeet sekä mobiiliversion yhteensovittaminen älylaitteiden kanssa.

# KELA'S ELECTRONIC SERVICES FROM THE STUDENT PERSPECTIVE

Salminen, Jenna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

November 2016

Supervisor: Kuohukoski, Minna

Number of pages: 36

Appendices: 2

Keywords: customer service, public administration, Kela, electric services

---

The purpose of this thesis was to explore student customers' experiences using Kela's (The Social Insurance Institution of Finland) electronic services. The study aimed to discover students' experiences of Kela's e-services' use and quality. The study used the quantitative research method and it was organized by using an online questionnaire. The questionnaire was sent to students via email.

In the theory, the operations, production and development of services, and the popularity of the online services of Kela were explored. In addition, this study explored the public administrations' customer service, online services, and their strengths and weaknesses. The theory was collected from Kela's own material, literature of public administrations, and from the laws of online services.

The online questionnaire was sent to 3236 students from the Satakunta University of Applied Sciences. The questionnaire received 407 responses which created a 12.57 percent response rate. The results show majority of the students favor using Kela's online services. The respondents log in to Kela's e-services 1-4 times per year with the use of their online banking codes. Students use these services to apply for benefits, inform about changes, and send needed documentation or check decisions of previously submitted applications. The respondents think that Kela's e-services are high in quality, fast, trustworthy, and effortless to use. Majority of the respondents think the use of online services improve Kela's customer service experience.

However, the research results revealed that some of the respondents prefer to only visit the offices or use phone services, because this offers a more personal customer service experience. In addition, some of respondents stated that e-services are unclear, specifically the navigation of the side bar and no clear examples of completed applications available online. The respondents also stated the mobile version was in need of redevelopment in order to provide the user with a higher quality experience.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄT.....	6
3	KANSANELÄKELAITOS .....	7
3.1	Strategiset päämäärät .....	7
3.2	Eettiset periaatteet.....	8
3.3	Hallintomalli .....	8
4	KELA JA ASIAKASPALVELU JULKISELLA SEKTORILLA .....	9
4.1	Asiakaslähtöisyys ja asiakaspalvelukanavat .....	10
4.2	Sähköisten palvelujen järjestäminen.....	12
4.3	Sähköisen asioinnin edut ja haitat.....	14
4.4	Tietosuoja sähköisessä asiointissa .....	15
5	KELAN SÄHKÖINEN ASIOINTI.....	16
5.1	Kelan sähköinen asiointipalvelu .....	16
5.2	Kelan sähköisen asioinnin laatuvaatimukset .....	18
5.3	Kelan sähköisen asioinnin suosio .....	19
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	20
6.1	Aineistohankinta ja analyysi .....	20
6.2	Opinnäytetyön luotettavuus .....	21
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	23
7.1	Opiskelija-asiakkaiden taustatiedot .....	23
7.2	Opiskelija-asiakkaiden kokemukset Kelan sähköisestä asiointipalvelusta..	24
7.3	Kelan sähköisen asiointipalvelun laatu.....	27
8	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	32
	LÄHTEET.....	35
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Nykyisin asioiden hoitaminen on helpompaa, kun julkishallinnon organisaatiot ovat laajentaneet palvelukanaviaan. Perinteisten palvelukanavien ohelle on tullut yhteispalvelu- ja asiointipisteitä sekä sähköisiä palveluita. Sähköisten palveluiden tarjoaminen on nykyisin osa julkishallinnon organisaatioiden toimintaa. Sähköiset palvelut parantavat asiakkaan kokemuksia organisaation palveluista, kun asioiden hoitaminen ei ole aika- ja paikkasidonnaista. Lisäksi sähköisellä asiakaspalvelumuodolla pystytään lisäämään julkisten palveluiden käyttämistä. Teknologian kehittyessä on otettava kuitenkin huomioon asiakkaiden näkökulmia palvelun saamisesta ja laadusta. Asiakkaan on myös pystyttävä luottamaan organisaatioon, kun henkilökohtaisia tietoja ja asiakirjoja tallennetaan tietokantoihin. Pääosin sähköisten palveluiden myötä, palveluiden kehittäminen sähköiseen suuntaan laajentaa palveluiden saatavuutta.

Sähköisillä palveluilla tarkoitetaan verkkoviestintää, sähköistä asiointia ja muita julkisyhteisöjen tarjoamia sähköisiä palveluja. Sähköinen asiointipalvelu on vuorovaihteista asiointia, joka mahdollistaa asiakkaalle muun muassa viranomaisen järjestelmässä olevien omien tietojen tarkistamisen, hakemuslomakkeiden täyttämisen, asian käsittelyn etenemisen sekä päätöksen saamisen hakemukseensa sähköisesti. (Voutilainen 2007, 4-5.)

Opinnäytetyöni aihealue liittyy julkishallinnon asiakaspalveluun ja sähköiseen asiointiin. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Kansaneläkelaitoksen eli Kelan sähköistä asiointipalvelua. Teoriaosuudessa selvitetään julkisen sektorin sähköisiä palveluita keskittyen Kelan toimintaan ja sähköiseen asiointipalveluun. Teoria muodostuu Kelan omasta aineistosta, julkishallinnon kirjallisuudesta ja sähköiseen asiointiin liittyvistä laeista, joista keskeisimmät ovat hallintolaki ja laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa.

Opinnäytetyöni painottuu tarkemmin Kelan opiskelija-asiakkaiden sähköiseen asiakaspalveluun. Opinnäytetyö toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena, jonka kohderyhmänä on Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijat.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄT

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisena opiskelija-asiakkaat kokevat Kelan tarjoaman sähköisen asiointipalvelun. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Kelan sähköisen asioinnin toimivuus ja tunnistaa sen kehittämiskohteet. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kelan Länsi-Suomen asiakaspalvelu.

Opinnäytetyöllä haen vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

1. Miten opiskelija-asiakkaat käyttävät Kelan sähköistä asiointipalvelua?
2. Minkälaista on Kelan sähköisen asiointipalvelun laatu?

Opinnäytetyöni hyötynä on tunnistaa opiskelija-asiakkaiden mielipiteet Kelan sähköisestä asiointipalvelusta, mikä puolestaan mahdollistaa Kelan sähköisen asiointipalvelun kehittämisen henkilöasiakkaille.

Opinnäytetyö on tehty kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen tuloksia tulisi esittää arkipäiväisen kokemuksen ylittävänä teoriona (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140-141). Kvantitatiivinen tutkimus on teoriapohjaista tutkimusta, joka edellyttää taustakseen teorioita ja tarkkaa tuntemusta ilmiöstä. Tällöin taustalla tulee olla teoriaa, joka selittää ilmiötä. Kun ilmiö on ymmärretty, ilmiön pohjalta voidaan laatia tutkimuskysymykset tutkimusongelmaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein aineistonkeruuna kyselyä. (Kananen 2015, 73.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston keräämiseen käytetään verkkokyselyä. Kananen (2015, 213-215) mukaan verkkokyselyn etuihin kuuluu joustavuus, helppous, seuranta, kustannustehokkuus, kyselyn muokkaamisen ja aineistonkeruun nopeus. Sen sijaan verkkokyselyn haasteisiin kuuluu vanhentuneet sähköpostiosoitteet, vastaajien osaamistaso, vähäinen vastaamishalukkuus sekä tekniset ongelmat ohjelmissa ja yhteyksissä.

### 3 KANSANELÄKELAITOS

Kansaneläkelaitos, Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, joka tarjoaa Suomessa asuville perusturvaa eri elämäntilanteisiin. Sosiaaliturvaan kuuluu palveluita ja toimeentulon turvaavia etuuksia, jotka perustuvat Suomessa asumiseen ja työskentelyyn (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2016). Kelan sosiaaliturvaan kuuluvia etuuksia ovat asumistuki, opintotuki, asevelvollisten tuki, lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, vammaistuki, maahanmuuttajien tuki, vähimmäiseläkkeet sekä työttömän perusturva. Kelan toiminta on lakisidonnaista, sillä sen asemaa, tehtäviä ja hallintoa säätelee laki Kansaneläkelaitoksesta (731/2001) sekä sosiaaliturvaa koskevien tehtävien hoitamisesta säädetään etuuksiin liittyvissä laeissa. (Kelan www-sivut 2016.)

Kelan tehtäviin kuuluu sosiaaliturvan tarjoamisen lisäksi etuuksien ja palvelutoiminnastaan tiedottaminen, etuusjärjestelmien ja oman toimintansa kehittämistä palvelevan tutkimuksen harjoittaminen, tilastojen, arvioiden ja ennusteiden laatiminen sekä toimialaansa koskevan lainsäädännön kehittämiseen liittyvien ehdotuksien tekeminen. Kelassa on olemassa neuvottelukunta, jonka tehtäviin kuuluu sosiaaliturvan toteuttajien eli viranomaisten ja yhteisöjen yhteistyön edistäminen ja kehittäminen sekä palvelujen käyttäjien mielipiteiden huomioiminen. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001, 2§, 12§.) Kelan tehtäviin kuuluu myös Kansallisen Terveysarkiston (Kanta) palvelujen tuottaminen. Kanta-palvelu on terveydenhuollon, apteekkien ja kansalaisten valtakunnallinen yhteinen tietojärjestelmäpalvelu, johon kuuluu Omakanta-verkopalvelu, sähköinen resepti, potilastiedon arkisto ja lääketietokanta. (Kelan www-sivut 2016.)

#### 3.1 Strategiset päämäärät

Kelan tehtävien lisäksi sen strategiset painopisteet, visiot ja arvot vaikuttavat sen toimintaan ja siten kaikkiin Suomessa asuviin kansalaisiin. Kelan arvoihin kuuluu ihmisten arvostus, yhteistyökykyisyys, osaavuus ja uudistaminen. Kelan 2015-2018 vuosien strategia on vaihdettu uuteen Elämässä mukana- muutoksissa tukena- strategiaan, jonka uusi visio ja strategiset tavoitteet on asetettu vuosille 2017-2020. Kelan uutena

visiona on luoda toiminnallaan hyvinvointia yhteiskuntaan ja rakentaa palveluitaan sosiaaliturvan edelläkävijänä. Strategisina tavoitteina on erinomaisen asiakaskokemuksen tarjoaminen vastuullisesti ja yhdenvertaisesti sekä Kelan työn ja työolojen uudistaminen. Lisäksi Kelalla on tavoitteena olla vahva sosiaali- ja terveystiedon osaaja sekä arvostettu ja aloitteellinen toimija yhteiskunnassa. (Kelan www-sivut 2016.)

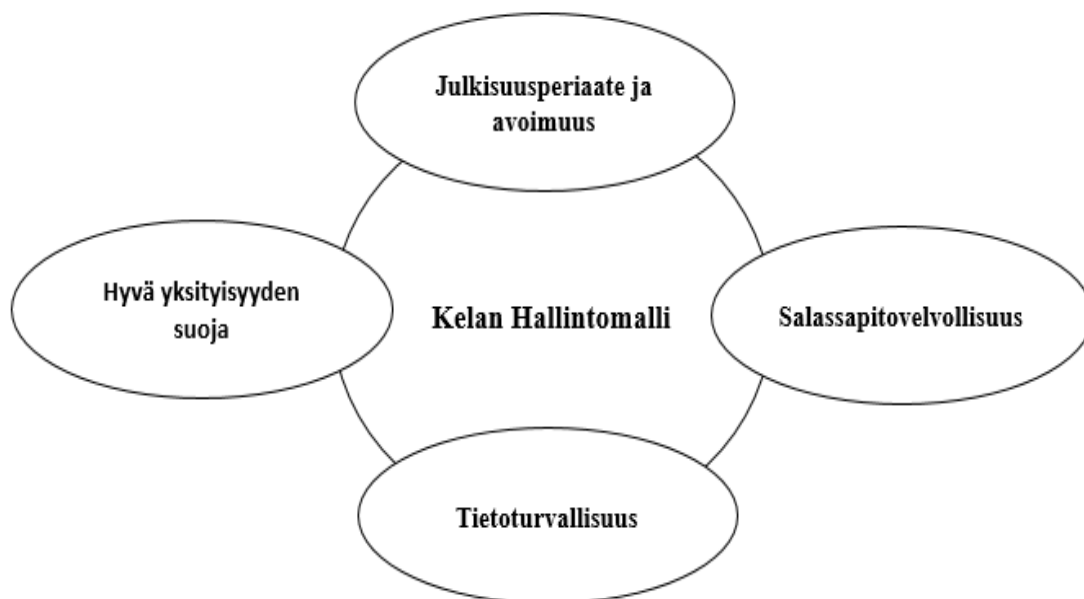
### 3.2 Eettiset periaatteet

Kelan eettiset periaatteet tukevat organisaation yhteiskuntavastuuta. Eettisiin periaatteisiin kuuluu palveluperiaate, puolueettomuus, riippumattomuus, tuloksellisuus, ammattitaito, rehellisyys, luottamus sekä tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Palveluperiaatteella halutaan korostaa kansalaisten, sidosryhmien ja yhteistyökumppanien palvelua hyvän hallinnon mukaisesti. Tuloksellisuudella edellytetään tuloksellista ja vaikuttavaa toimintaa, kun taas luottamuksella avointa ja vuorovaikutteista toimintaa. Eettiset periaatteet täydentävät toinen toisiaan ja niiden soveltamisen piiriin kuuluu Kelan toimijoiden lisäksi kaikki toimialat. (Kelan eettiset ohjeet 2012.)

### 3.3 Hallintomalli

Kelan hallintoa ohjaa avoimuuteen liittyvä julkisuusperiaate. Julkisuusperiaatteeseen kuuluu muun muassa julkisen vallan käyttö ja viranomaisten toiminta (Mäenpää 2010, 81). Julkisuusperiaatteen mukaisesti osa viranomaisten asiakirjoista ovat julkisia. Asiakirjalla tarkoitetaan kuvallista tai kirjallista esitystä, sähköisesti tai muulla tavalla tehtyä esitystä, joka on ymmärrettävissä teknisten apuvälineiden avulla (Arkistolaki 831/1994, 6§). Julkisuusperiaatteen lisäksi hallinto noudattaa salassapitovelvollisuutta, tietoturvallisuutta ja hyvää yksityisyyden suojaa (Kuvio 1). Näiden toteutumiseksi Kelan tulee noudattaa mitä tietosuoja- ja turvaperiaatteiden koskevissa lainsäädännöissä säädetään. (Kelan eettiset ohjeet 2012.)





Kuvio 1. Kelan hallintomalli (Kelan eettiset ohjeet 2012).

Hallintomallin ohella Kelalla on läpinäkyvyyden määritelmä, jolla tarkoitetaan sitä, että ulkopuoliset tahot voivat luottaa Kelan työntekijöiden toimintaan. Luottamuksen valmistamiseksi Kelan työntekijä ei saa ottaa vastaa lahjuksia tai muita etuja, vaan niistä tulee kieltäytyä. (Kelan eettiset ohjeet 2012.)

#### 4 KELA JA ASIAKASPALVELU JULKISELLA SEKTORILLA

Julkisella sektorilla viitataan organisatorisessa merkityksessä hallinto-organisaatioon, johon kuuluu erillisiä hallintoelimiä ja muita hallintotehtäviä hoitavia yksiköitä sekä julkisyhteisöjä ja niiden viranomaisia. Muodollisella merkityksellä julkisella sektorilla tarkoitetaan kaikkea julkisten viranomaisten toimintaa, kun taas aineellisessa mielessä hallintotoimintaa, joka koostuu hallintotehtävien ja -asioiden hoitamisesta. (Kulla 2015, 25.) Julkisyhteisön viranomaisia ovat muun muassa eduskunnan virastot ja laitokset, kunnan viranomaiset sekä Kansaneläkelaitos ja muut itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, 4§). Näin ollen Kelan tulee noudattaa samoja lakeja ja ohjeita, mitä viranomaistoiminnasta säädetään.

Vuonna 2002 hallituksen esitys (17/2002) esitti eduskunnalle laiksi sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa. Laki kumosi sähköisestä asiointista hallinnossa annetun lain vuodelta 1999 sekä sähköisestä viestinnästä oikeudenkäyntiasioissa annetun lain vuodelta 1993. Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa tuli voimaan 1.2.2003, ja sen avulla pyritään lisäämään asiointin sujuvuutta ja tietoturvallisuutta. Lakia sovelletaan hallintoasioihin, sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon sekä muuhun viranomaistoimintaan. Lain tavoitteena on lisätä sähköisen asiointin käyttämistä viranomaistoiminnassa. (HE 17/2002 vp; Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 13/2003, 1§, 2§.)

#### 4.1 Asiakaslähtöisyys ja asiakaspalvelukanavat

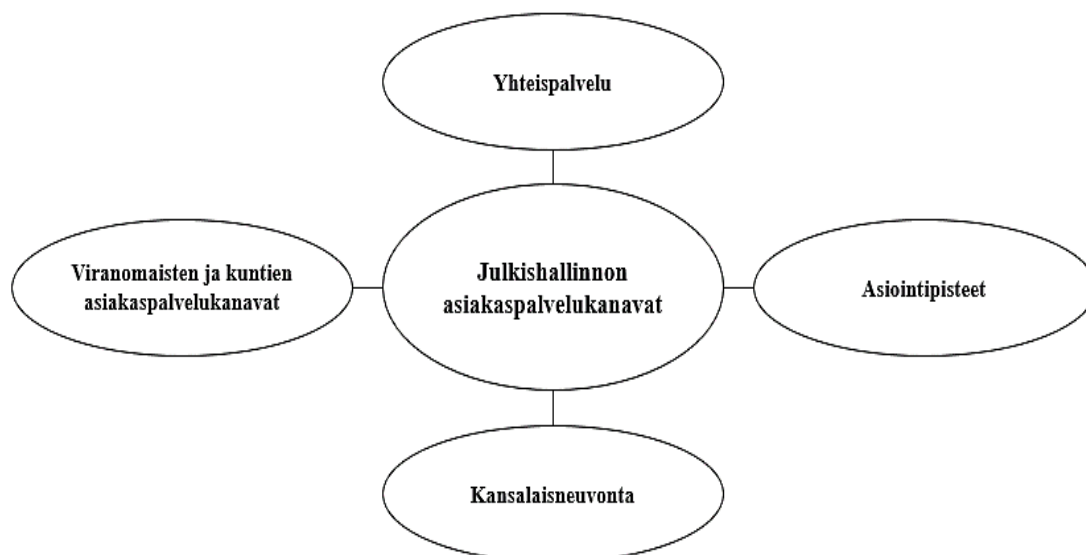
Vuonna 2013 Valtiovarainministeriö julkaisi julkishallinnon asiakkuusstrategian, jossa määritellään julkisen hallinnon asiakaspalvelujen tavoitetilä ja visio vuoteen 2020. Strategiassa mainitaan, että palvelutarpeiden muutokset haastavat julkisten palveluiden järjestämisen, kun väestö ikääntyy. Palvelutuotannon muodonmuutos tarvitsee toimenpiteitä, joiden avulla parannetaan ja uudistetaan palveluita. Näitä ovat muun muassa palvelurakenteiden uudistaminen monikanavaisiksi ja asiakaslähtöisiksi sekä hallinnon ja palvelutuotannon muuttaminen digitaalisiksi. Asiakaspalvelun visiona on, että asiakkailta on käytettävissä tarvittavat palvelut, joihin he voivat itse vaikuttaa. Myös Suomen perustuslaki (731/1999, 2§) määrittää, että yksilön oikeuksiin kuuluu osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen. Palvelujen tuottaminen ja kehittäminen perustuvat pääosin siihen, että asiakkaiden tarpeet huomioidaan. Strategian yhteen linjaukseen kuuluu viranomaisten huolehtiminen siitä, että sähköinen palvelukanava houkuttelee asiakkaita eniten, jonka vuoksi tulisi huolehtia myös asiakkaiden tukemisessa sähköisten palvelujen käyttöön siirtymisessä. (Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia 2013.)

Jotta pystytään turvaamaan julkisten palvelujen saatavuus ja tehokkuus, palveluita tarjotaan yhä enemmän toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta. Näitä kanavia ovat puhelinpalvelu, asiointi- ja yhteispalvelupisteet, sähköiset palvelut sekä näiden kanavien yhdistelmät. (Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti 2013, 57.)

Yhteispalvelu tarjoaa Kelan ja muiden julkisten organisaatioiden palvelut yhdestä paikasta, monen palvelukanavan kautta. Sähköisten palvelujen lisäksi yhteispalvelussa on fyysisiä palvelupisteitä, puhelinpalveluita ja etäpalveluita. (Suomen kuntaliiton www-sivut 2016.) Kelan toimistojen lisäksi Kelan palveluja tarjotaan yli 150:ssä yhteispalvelupisteessä eri puolella Suomea. Yhteispalvelupisteessä Kelan asiakkaalla on mahdollisuus saada esitteitä ja hakemuslomakkeita, jättää hakemus ja saada ohjeistusta etuuksista ja Kelan sähköisten palvelujen käytöstä. (Kelan www-sivut 2016.) Yhteispalvelua säätelee laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007), jonka tarkoituksena on julkisen hallinnon asiakaspalvelujen tehokkuuden ja toiminnan parantaminen. Lakia sovelletaan Kansaneläkelaitokselle, valtion ja kunnallisille viranomaisille kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen ja järjestämiseen yhteistyössä viranomaisten kanssa. Yhteispalvelun osapuolilla on tiedottamisvelvollisuus yhteispalvelun palveluvalikoimasta, aukiolosta sekä muista palveluun liittyvistä asioista. (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007, 1§, 2§, 10§.)

Yhteispalvelun lisäksi asioiminen julkishallinnon organisaatioissa onnistuu käyntiasiointina, puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisellä lomakkeella sekä sähköisessä asiointipalvelussa asioiden (Suomi.fi www-sivut 2016). Näiden palveluiden, paitsi sähköpostipalvelun, lisäksi Kelalla on olemassa suorakorvaus. Suorakorvaus tarkoittaa sitä, että asiakkaan ei tarvitse hakea joitakin etuuksia erikseen, vaan etuudet maksetaan asiakkaalle suoraan. Asiakkaan maksaessa laskua apteekissa tai lääkäriasemalla, korvaus vähennetään suoraan laskusta. (Kelan www-sivut 2016.)

Puhelinpalvelu tarjoaa aikasidonnaista palvelua viranomaisen kanssa, jota on kehitetty keskitetyllä kansalaisneuvonta-palvelulla. Kansalaisneuvonnalla tarkoitetaan neuvontapalvelua, jossa asiakas saa apua oikean viranomaisen löytämiseen tai asiansa hoitamiseen sähköisessä palvelussa. Sen sijaan yhteisten asiakaspalvelupisteiden avulla mahdollistetaan asiakkaille julkisen hallinnon palvelujen saaminen samasta paikasta. Asiointipisteissä asiakas voi itsenäisesti tai palveluneuvojan ohjeistuksella käyttää sähköisiä palveluita. Asiointipisteissä tarjotaan muun muassa Kelan, Verohallinnon ja kuntien palveluita. (Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti 2013, 35.) Täten julkishallinnon asiakaspalvelukanavia ovat yhteispalvelu, viranomaisten ja kuntien asiakaspalvelukanavat, kansalaisneuvonta ja asiointipisteet. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Julkishallinnon asiakaspalvelukanavat (Suomi.fi www-sivut 2016).

Asiakaspalvelujen uudenlaisen järjestämisen tavoitteena on vahvistaa sähköisiä palveluita ja koota asiakaspalvelua siten, että palvelut ovat hyvin saatavilla ja helppokäyttöisiä. Valtion eri viranomaiset ja Kela pyrkivät yhä kehittämään palveluitaan siten, että asiakas voisi hoitaa asiansa sähköisesti. Näin ollen sähköinen asiointi tulisi olemaan tulevaisuudessa ensisijainen asiointimuoto. (Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti 2013, 29.) Täten perinteisiä palveluita pyritään selkeästi vähentämään, mutta niiden kehittäminen ja käyttöönotto vievät aikaa. Vuosien edetessä yhä useammat sukupolvet kehittyvät käyttämään sähköisiä palveluita, palveluiden sähköistymisen ja teknologiakehityksen vuoksi. Tämä taas osoittaa sen, että julkishallinnon palveluissa pystytään siirtymään entistä enemmän sähköiseen asiointiin tulevaisuudessa.

#### 4.2 Sähköisten palvelujen järjestäminen

Hallintolain mukaan viranomaisen tulee kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti puolueettomasti toimien. Sen toteutuminen edellyttää viranomaiselta samanlaisten tapauksien kohtelemista samalla tavalla ja erilaisten tapauksien kohdalla eroavaisuuksien huomioon ottamisen (Mäenpää 2011, 60). Kun viranomainen järjestää asian käsittelyä ja asiointia, asiakkaan tulee saada hallinnossa asianmukaista palvelua, mutta samaan aikaan viranomaisen tulisi pystyä tulokselliseen suoritukseen. (Hallintolaki 434/2003, 6§, 7§.)

Palvelun parantamiseksi hallituksen esitys (59/2016) esitti eduskunnalle laeiksi hallinnon sähköisen asioinnin yhteisistä tukipalveluista, joka tuli voimaan 15.6.2016. Lain tarkoituksena on kehittää julkisten palvelujen kokonaisuutta siten, että palvelujen saatavuus, tietoturvallisuus ja yhteentoimivuus parantuvat. Uusi niin sanottu KaPA-laki velvoittaa kaikkien julkishallinnon organisaatioita siirtymään uuteen Väestörekisterikeskuksen tuottamaan Suomi.fi-tunnistamisen palveluun vuoteen 2017 mennessä. (HE 59/2016 vp; Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016, 26§, 27§.) Suomi.fi-tunnistaminen tulee olemaan yhteinen tunnistuspalvelu julkishallinnon asiointipalveluille, jossa käyttäjä voi yhdellä sisään kirjautumisella tarkastella rekistereistä löytyviä tietojaan sekä käyttää eri organisaatioiden verkkoasiointipalveluja (Suomi.fi www-sivut 2016).

Viranomaisen järjestäessä sähköisiä asiointipalveluja, viranomaisen tulee myös huomioida asiakkaan kannalta laitteistojen ja ohjelmistojen teknisyyden helppokäyttöisyys ja yhteensopivuus sekä sähköisten asiointipalvelujen käytön mahdollisuus muulloinkin kuin virastojen aukioloaikoina. Jos viranomaisella on taloudelliset, tekniset ja muut valmiudet, viranomaisen on tarjottava asiakkaalle viestin lähettäminen ilmoittamaansa sähköiseen määriteltyyn laitteeseen tai osoitteeseen asian vireille saamiseksi. Lisäksi viranomaisen tulee tarjota kaikille mahdollisuutta lähettää viranomaiselle ilmoituksia tai muita vastaavia asiakirjoja sähköisesti. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 5§, 6§.)

Sähköisen viestin perillemeno on kuitenkin asiakkaan omalla vastuulla. Viranomainen on saanut sähköisen viestin, kun viranomaisen käytettävissä oleva vastaanottolaite tai tietojärjestelmä ilmoittaa viestin saapumisesta. Tällöin asia tulee vireille, kun asiakirja luokitellaan saapuneeksi toimivaltaiseen viranomaiseen, jonka jälkeen viranomaisen on viivytyksettä käsiteltävä asian hoitaminen. (Hallintolaki 434/2003, 17§, 20§, 23§; Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 8§, 10§.) Kela ilmoittaa-kin asiakaspalvelun ohjeissaan, että Kela ei vastaa tietoliikenneyhteyksien toimivuudesta, saatavuudesta tai suorituskyvystä. Lisäksi ohjeissa mainitaan, että sähköisessä palvelussa voi esiintyä katkoja, jotka vaikuttavat palvelun käytettävyyteen. (Kela – Asiakaspalvelun ohjeita 2015.) Asian vireillepano tapahtuu siis vasta silloin, kun Kela vastaanottaa asiakkaan lähettämän viestin. Sähköisesti tapahtuva viestin lähettäminen

voi viedä tietoliikenneyhteyksien myötä kauemmin kuin normaalisti, mikä taas voi aiheuttaa asiakkaalle tietämättömyyttä viestin perillemenosta.

Tästä syystä viranomaisen tulee ilmoittaa lähettäjälle sähköisen asiakirjan vastaanotamisesta. Ilmoitus voidaan toteuttaa esimerkiksi automaattisella kuittauksella, kuten sähköpostiviestillä, tietojärjestelmän välityksellä. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003, 12§.) Kela lähettää asiakkailleen sähköposti- tai tekstiviesti- ilmoituksen viestin vastaanottamisesta sähköisessä asiointipalvelussa. Asiakkaan tulee kuitenkin huomioida se, että sähköisessä asiointipalvelussa ilmoituksia ei lähetetä, jos asiakas ei ole itse ilmoittanut puhelinnumeroaan tai sähköpostiosoitettaan henkilötietoihin. Asiakkaan tulee myös suostua siihen, että Kela saa lähettää ilmoituksen vastaanotetuista viesteistä.

#### 4.3 Sähköisen asioinnin edut ja haitat

Sähköinen asiointi tarjoaa monenlaisia etuja sekä kansalaisille että viranomaisille. Sähköisten asiointipalveluiden vaivattomuus ja joustavuus nostavat julkisen hallinnon palveluiden tasoa. Sähköisten asiointipalvelujen käyttö mielletäänkin vaivattomammaksi verrattaessa virastoissa asioimiseen. Sähköisten asiointipalveluiden myötä asiakas pystyy hoitamaan asioitaan aukioloista ja välimatkoista murehtimatta. Asiointi on helpompaa, kun lomakkeet tai asiakirjat voidaan lähettää suoraan internetin välityksellä, ilman hakemusten täyttämistä ja lähettämistä kirjeitse. Sähköisten asiointipalveluiden käyttäminen säästää asiakkaan aikaa sekä mahdollisesti matkakustannuksia. (Toivanen 2006, 70.) Sähköiset palvelut ovat kansalaisten saatavilla 24 tuntia vuorokaudessa, mikä lisää organisaatioiden palvelujen käyttöä.

Tästä voidaan päätellä, että sähköiset asiointipalvelut parantavat palveluiden laatua tarjoamalla uusia palvelukanavia muiden palveluiden rinnalle. Sähköisten asiointipalveluiden nopeus on yksi palveluiden laadun parantajista, sillä ne lyhentävät käsittelyaikoja viranomaistoiminnassa. Myös tietojen yhdenmukaisuus ja ajantasainen saatavuus ovat paremmin saavutettavissa perinteisiin palvelumuotoihin verrattaessa. (Toivanen 2006, 72-73.)

Palveluiden sähköistyminen on kuitenkin johtanut siihen, että organisaatiot ovat joutuneet ja joutuvat edelleen investoimaan koulutukseen ja uusiin toimintatapoihin sekä teknologiahankintoihin. Uuden palvelumuodon myötä myös asiakkaalta vaaditaan sen käytön opettelemista sekä teknologialaitteiden hankkimista. Asiakkaan tulee myös kokea viranomaisen palvelu luotettavaksi, jotta asiakas uskaltaa jakaa tietonsa viranomaisen käyttöön. (Toivanen 2006, 73-74.)

#### 4.4 Tietosuoja sähköisessä asioinnissa

Sähköinen palvelu on turvallista, kun sen tuottaja on luotettava taho, sisältö ja toiminta ovat luotettavia sekä sen saatavuus on määritelty ehtojen mukaisesti. Myöskin henkilökohtaisten tietojen on oltava luottamuksellisia. (Andreasson 2013, 202.) Hyvä yksityisyysuoja rakentaa asiakkaiden luottamusta organisaation palveluihin ja sen avulla pystytään näyttämään asiakkaille, että heidän yksityisyyden suojaamiseen suhtaudutaan vastuullisesti. Tietosuojan huomioiminen onkin saanut uudet mittasuhteet henkilötietojen käsittelytapauksien kasvun vuoksi. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan siis henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä, kuten tallettamista, siirtämistä ja säilyttämistä. (Salminen 2009, 21-22.)

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) säätelee viidennessä pykälässään, että viranomaisen tulee varmistaa tietoturvasääntö sähköisessä asioinnissa. Kela tiedottaa sähköisen asiointipalvelun ohjeissaan, että palvelun yhteys on suojattu, kun asiakas asioi sähköisessä asiointipalvelussa (Kela - Asiointipalvelun ohjeita 2015). Henkilötietolain (523/1999) 32 pykälässä mainitaan, että rekisterinpitäjän tulee toteuttaa tekniset ja organitoriset toimenpiteet siten, että henkilötiedot suojataan asiattomilta, sillä asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä on turvattava myös tietojen saatavuus ja käytettävyys. Tietyt asiakirjat ovat salassa pidettäviä, jonka vuoksi viranomaisten palveluksessa oleva ei saa missään vaiheessa paljastaa asiakirjan salassa pidettäviä tietoja ja sisältöä. Salassa pidettäviin asiakirjoihin kuuluu muun muassa asiakirjat, jotka käsittelevät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta sekä tietoja tämän saamasta sosiaalihuollon palvelusta, etuudesta tai tukitoimesta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 23§, 24§.)

## 5 KELAN SÄHKÖINEN ASIOINTI

Kelan sähköinen asiointi on hallinnon asiakkaan asiointia viranomaisessa, jossa käytetään viestintä- ja informaatioteknologisia palveluita. Sähköiset asiointipalvelut ovat sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä, telepalvelua tai telekopiota, kuten sähköpostia, sähköistä lomaketta tai muuta menetelmää, joka perustuu sähköiseen tekniikkaan. Sähköiset asiointipalvelut on jaettu kuuteen eri ryhmään: Tietopalveluihin ja tiedottamispalveluihin, asiakaspalautepalveluihin ja kansalaisten osallistumispalveluihin, tiedonkeruupalveluihin, vireillepanopalveluihin, tietojärjestelmien välisiin palveluihin sekä vuorovaikutteisiin sähköisiin asiointipalveluihin. Sähköisten asiointipalvelujen avulla Kelan asiakkaat voivat saada tietoa sen palveluista, antaa palautetta palveluista tai antaa tietoja sähköisesti viranomaiselle, osallistua yhteiskunnan toimintaan liittyvään keskusteluun sekä kysyä neuvoa viranomaiselta sähköisesti. Asiointipalvelussa Kelan asiakas voi tarkastella omia tietojaan viranomaisen järjestelmästä ja seurata oman asiansa käsittelyn etenemistä ja päätöksen saamista sähköisesti. Näin ollen sähköisten asiointipalvelujen avulla pystytään tarjoamaan kansalaisille, organisaatioille ja yhteisöille asian saattamisen käsiteltäväksi viranomaisessa sekä teknisen yhteyden avulla tarjoamaan myös sähköisiä asiointipalveluita muille viranomaisille. (Voutilainen 2009, 46-47.)

### 5.1 Kelan sähköinen asiointipalvelu

Kelan monipuoliset sähköiset palvelut tarjoavat asiakkaille Kela-asioiden hoitamisen hänelle parhaimpana ajankohtana. Kelan verkkosivuilla on mahdollista selvittää etuuskohtaisten laskurien avulla arvio etuuden suuruudesta. Verkkosivuilla on myös sanallisia ja kuvallisia ohjeita verkkoasiointiin sekä Kysy Kelasta- neuvontapalsta, jonka kautta asiakas voi kysyä Kelan palveluihin liittyviä kysymyksiä. Lähes kaikkia Kelan etuuksia voi hakea sähköisen asiointipalvelun kautta, joihin tarvittavia liitteitä voi lähettää skannaamalla tai valokuvaamalla esimerkiksi älypuhelimta hyödyntäen. Kun asiakas hakee etua sähköisen asiointipalvelun kautta, etu tulee välittömästi vireille, sillä Kela rekisteröi hakemuksen sen saapumispäivänä. (Kelan www-sivut 2016.)



The screenshot shows the Kela online service interface. At the top left is the Kela logo. To its right are the words 'Asiointipalvelu'. Further right are links for 'Palaute ja kysymykset', 'Ohjeet', and 'Kirjaudu ulos'. In the top right corner, the date '27.07.2012' is displayed. A navigation menu on the left lists various services: 'Omat tiedot' (with sub-items 'Henkilötietojen muutos' and 'Tilinumeron muutos'), 'Viestit ja liitteet', and 'Opintotuki' (with sub-items 'Yleinen asumistuki', 'Vanhempainpäiväraha (ISÄ)', 'Vanhempainpäiväraha (ÄITI)', 'Lapsilisä', 'Lastenhoidon tuki', 'Elatustuki', 'Koulumatkatuki', 'Lääkkeiden erityiskorvausoikeudet', 'Adoptiotuki', 'Äitiysavustus', and 'Työttömyysturva'). The main content area shows a notification: 'Sinulle on uusia viestejä 1'. Below this is the 'Omat tiedot' section for a user named 'ESIMERKKI, ELLI'. The profile information is as follows:

<b>Osoite</b>	Esimerkkikatu 1 A 48100 KOTKA
<b>Kotikunta</b>	Ei kotikuntatietoja
<b>Puhelin</b>	040-5555555
<b>Sähköpostiosoite</b>	elli.esimerkki@esimerkkiosoite.fi
<b>Puoliso</b>	Esko Esimerkki
<b>Kieli</b>	suomi

Kuva 1. Esimerkki Kelan henkilöasiakkaan sähköisen asiointipalvelun etusivusta (Kelan www-sivut 2016).

Kelan sähköinen asiointipalvelu on jaettu henkilöasiakkaille, työnantajille ja yhteistyökumppaneille. Henkilöasiakkaat voivat kirjautua sähköiseen asiointipalveluun pankkitunnisteilla, mobiilitunnisteella tai poliisin myöntämällä varmennekortilla. Sähköisessä asiointipalvelussa asiakas voi katsella omia tietojaan, hakea etuuksia, lähettää liitteitä ja etusasioihin liittyviä viestejä, ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen, vaihtaa tilinumeroa sekä tarkistaa hakemuksen tietoja ja päätöksiä. Asiakas voi hakea sähköisestä asiointipalvelusta lapsiperheen, opiskelijan, työttömien, asevelvollisten, asumisen, eläkeläisten ja sairastamisen tukien lisäksi kuntoutus- ja vammaistukea, maasta- ja maahanmuuttajan tukea sekä toimeentulotukea. (Kelan www-sivut 2016.) Esimerkiksi opiskelija voi hakea opintotukietuuksista opintorahaa täytettyään 17-vuotta ja asumistukea, jos opiskelija asuu vuokralla tai asumisoikeusasunnossa. Opintotuen saamiseen vaikuttaa myös omat tulot ja opiskelijan ollessa alle 18-vuotias, asuinlisään vaikuttaa vanhempien tulot. Myös vanhempien vuositulot vaikuttavat opintotuen määrään, jos opiskelija asuu vielä vanhempien luona. (Opintotuki-info 2016.)

Asioiminen verkossa nopeuttaa hakemuksen käsittelyä ja siten asiakas saa tuen nopeammin. Lisäksi palvelu esitää asiakkaan tietoja hakemusta tehtäessä ja opastaa asiakasta hakemuksen täytössä. Asiakas pystyy yhdellä vilkaisulla näkemään hakemusten tilanteet, seuraavat ja edelliset maksut sekä mahdollisia hakemuksiin koskevia muistutuksia. (Kelan www-sivut 2016.)

Työnantajan asiointipalvelua varten organisaatio tarvitsee Verohallinnolta Katso-tunnuksen kirjautuakseen asiointipalveluun. Työnantajan asiointipalvelussa työnantaja voi hakea työntekijän sairauspoissaoloon, kuntoutukseen, perhevapaaseen liittyviä rahoja ja korvauksia työterveyshuollosta tulleista kustannuksista. Palvelussa työnantaja pystyy ilmoittamaan työntekijän poissaoloista, palkkaan liittyvistä asioista ja työntekijän työskentelystä ulkomailla sekä tarkistamaan lähettämiään hakemuksia ja ilmoituksia, saamiaan päätöksiä, maksettuja päivärahoja sekä lokitietoja. Yhteistyökumppaneiden asiointipalveluun yhteistyökumppani pystyy kirjautumaan erillisellä tunnuksetta tai Katso-tunnuksella, kuten työnantajan asiointipalvelussa. Asiointipalvelussa kunnille, kuntoutuksen palveluntuottajille, lääkeyrityksille, oppilaitoksille, päivähoiton tuottajille, terveydenhuollon palveluntuottajille, viranomaisille ja yrityksille sekä tulkkauspalvelujen tuottajille ja vammaisten tulkkauspalvelun välityskeskuksille on kaikille omat ohjeensa asiointipalveluun ja asiointipalveluun kirjautumiseen. (Kelan www-sivut 2016.)

## 5.2 Kelan sähköisen asioinnin laatuvaatimukset

Kelalla on meneillään tietojärjestelmien uudistushanke Arkki (2012-2021), joka on laajin ja mittavin hanke Kelan historiassa. Hanke pohjautuu Kelan strategiaan (2015-2018) parhaan palvelun tarjoamisesta. Hankkeen tarkoituksena on muun muassa kehittää ja uudistaa sähköisiä asiointipalveluja sekä uudistaa Kelan 40 etuustietojärjestelmää teknisesti ja toiminnallisesti. Etuustietojärjestelmiä ovat esimerkiksi opintotukijärjestelmät ja asumistukijärjestelmät. Arkki-hankkeen avulla uudistetaan kaikki järjestelmät yhdenmukaisesti. Hankkeen tavoitteisiin kuuluu palvelujen kehittäminen enakoiviksi ja aktiivisiksi asiakkaiden tarpeista lähtien. Lisäksi tavoitteena on etuustoiminnan prosessilähtöinen kehittäminen ja tehostaminen sekä arkkitehtuurin palvelu-

lähtöinen uudistaminen. (Turunen 2012.) Kelan verkkopalvelut ollaan palkittu kahdesti ISSAn (International Social Security Association) Hyvä käytäntö- kilpailuissa vuosina 2013 ja 2016 (Kelan www-sivut 2016).

Uudistusten tekeminen on vaikuttanut Kelan sisäiseen toimintaan ja auttanut vähentämään toimistopalveluiden tarpeita. Kelan palveluntuotannon kehittämishankkeiden avulla pyritäänkin kehittämään palveluita siten, että asiakkaan asiointitarve vähenee ja sähköisten palveluiden, puhelinpalveluiden sekä postitse hoidettavien palveluiden käyttö lisääntyisi. Sähköisen asioinnin ja suorakorvauksen suosio ovat kasvaneet Kelan asiointissa. (Niemelä, Pajula, Kapanen & Kangas 2016, 6-7.)

Kelan sähköisen palvelun kehittämistyön laatuvaatimukset parantavat julkisen hallinnon palvelujen laatua. Kelan sähköisen palvelun laatuvaatimukseen kuuluu myös asiakaslähtöisyys, tietoturvallisuus, tuloksellisuus, palveluiden helppokäyttöisyys ja yhteensopivuus, palveluiden saatavuus ajallisesti muulloinkin kuin toimistojen aukioloaikoina sekä ilmoitus asiakkaalle asian vireille saattamisesta. (Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti 2013, 29; Kelan eettiset ohjeet 2012.)

### 5.3 Kelan sähköisen asioinnin suosio

Kela tiedottaa vuoden 2015 toimintakertomuksessaan, että viime vuonna 60% hakemuksista ja 46 % hakemuksiin liittyvistä liitteistä tehtiin verkon kautta. Viime vuonna verkkopalveluihin kirjaututtiin noin 20 miljoonaa kertaa, joista 13 miljoonaa oli henkilöasiakkaiden kirjautumisia sähköiseen asiointipalveluun. Verkkoasiointi on kustannuksiltaan tehokkain verrattaessa Kelan muihin palvelumuotoihin, sillä perinteisten palvelumuotojen asiointikerta kustantaa 10 euroa, kun taas verkkoasioinnin kautta tehty asiointi muutamia kymmeniä senttejä. Sähköisestä asiointipalvelusta haetaan eniten perhe-etuuksia (73 %) ja työttömyysturvaa (72%) sekä yksittäisistä etuuksista vanhempainpäivärahaa (81%). Jopa 75% opintotukihakemuksista tehdään sähköisessä asiointipalvelussa. (Kelan toimintakertomus 2015, 24.) Yleisesti ottaen julkishallinnon sähköisten palvelujen suosio on kasvanut tasaiseen tahtiin ja nykyisin monelle kansalaiselle sähköinen asiointi on arkipäivää (Valtiovarainministeriön www-sivut 2016).

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön kyselytutkimusta varten haettiin tutkimuslupa Satakunnan ammattikorkeakoululta, sillä tutkimus kohdistui Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoihin. Tutkimuslupa hyväksyttiin 24.10.2016, jonka jälkeen verkkokysely lähetettiin 3236 opiskelijalle sähköpostin välityksellä.

### 6.1 Aineistohankinta ja analyysi

Kyselylomakkeen laadinnassa tärkeintä on selvyys, sillä vastaajan tulee ymmärtää kysyttävä asia vastatakseen kysymykseen. Tästä syystä lyhyet kysymykset ovat parempia kuin pitkät kysymykset. Myös kysymysten määrä ja järjestyksen harkitseminen ovat tärkeässä roolissa kysymyslomaketta laadittaessa. Alkuun on hyvä sijoittaa vastaajan taustatietokysymykset ja helpoimmin vastattavat kysymykset. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 202-203.)

Opinnäytetyön kysely tehtiin E-lomakkeen [www-sivuilla \(https://elomake.samk.fi\)](https://elomake.samk.fi), jonka jälkeen se lähetettiin sähköpostitse Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Kyselyssä oli mukana saatekirje, joka lähetettiin sähköpostin yhteydessä. Saatteessa (Liite 1) kuvataan opinnäytetyön tausta, kyselyn vastausajankohta, vastaustietojen anonymisyys, tutkijan henkilötiedot sekä kyselylomakkeen linkki.

Kyselylomakkeessa (Liite 2) opiskelijoilta kysytään taustatietoja (ikä, opiskelun muoto ja opiskeluaika) ja kysymyksiä Kelan sähköisestä asiointipalvelusta. Tutkimuskysymykset ovat monivalintakysymyksiä ja osassa kysymyksissä on jatkona avoin kysymys. Avoin kysymys esitetään kyselylomakkeessa siten, että kysymykseen ei ole valmista vastausta ja kysymyksen alle on jätetty tyhjä tila vastausta varten. Avoimella kysymyksellä saadaan tietoa tosiasioista, opiskelijoiden mielipiteistä sekä asenteista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 198-203).

Kyselyn seitsemän ensimmäistä (1-7) kysymystä käsittelevät Kelan palveluiden käyttöä ja niillä saadaan vastaus ensimmäiseen tutkimusongelmaan. Neljä viimeistä (8-11)

kysymystä käsittelevät Kelan sähköisen asiointipalvelun laatua ja niillä saadaan vastaus toiseen tutkimusongelmaan.

Tutkimusaineiston datamatriisi siirrettiin E-lomakkeen sivuilta Microsoft Excel -ohjelmaan, jonka jälkeen datamatriisi kopioitiin Statistica tilasto-ohjelmaan. Statistica-ohjelmalla analysoitiin vastausten frekvenssijakautumat ja väittämien keskiarvot. Lisäksi analysoinnin tulokset kuvataan taulukoilla ja diagrammikuvioita käyttäen (Taulukko 1-18 ja Kuvio 3-8). Avointen kysymysten (kysymykset 1 ja 3) vastaukset luettiin useaan kertaan ja sen jälkeen aineisto luokiteltiin omiin kategorioihin kysymysten mukaisesti.

## 6.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuutta voidaan mitata validiteetilla ja reliabiliteetilla, joiden avulla pyritään poistamaan tutkimuksen virheitä. Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista, kun taas reliabiliteetilla tutkimustulosten pysyvyyttä. Reliabiliteetti on tällöin luotettavuuden muoto, jota voidaan mitata vain arvioiden. Reliabiliteettia pystytään varmistamaan tekemällä uusintamittaus, mutta uusintamittaus ei kuitenkaan takaa reliabiliteettia. Tämä johtuu siitä, että ilmiö voi muokkautua ajan saatossa. (Kananen 2015, 337-349.)

Määrällisen tutkimuksen validiteetteja ovat sisäinen ja ulkoinen validiteetti. Ulkoinen validiteetti eli yleistettävyys on tärkein määrällisen tutkimuksen luotettavuuksista. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksesta saatujen tulosten pitävyyttä populaatiossa ja käytännössä. Sen sijaan sisäinen validiteetti tarkoittaa syy-seurassuhteen oikeellisuutta. Määrällisen tutkimuksen ajatuksena on, että tutkija valitsee populaatiosta kohderyhmän ja kohderyhmästä tietyn määrän henkilöitä ja tutkii heitä siten, että saatuja tuloksia voidaan siirtää kohderyhmään. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuslomake on kaikille vastaajille samanlainen, mikä ei ohjaa vastaamista. Luotettavuutta heikentää kuitenkin se, että vastaaja voi vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti tai valheellisesti. (Kananen 2015, 345-347.)

Opinnäytetyön lähtökohtana oli tehdä työstä luotettava kokonaisuus. Tutkimusongelmat ovat selkeästi esitetty työn alkuosassa, joiden avulla teoreettinen viitekehys alkoi muokkautua. Työn luotettavuutta lisää käsitteiden huolellinen määrittely. Teoriaosuudessa käytetään ajankohtaisia ja tuoreita lähteitä sekä käytetään käsitteiden määrittelyyn selventäviä kuvioita. (Kuviot 1-2).

Kyselylomakkeen saatteessa mainitaan vastausten tietojen jäävän luottamukselliseksi tutkija tietoon, mikä lisää kyselyn luotettavuutta. Kysely tavoitti Satakunnan ammattikorkeakoulun 3236 opiskelijaa, mutta luotettavuutta heikentää se, että osa opiskelijoista ei ehkä saanut kyselyn sähköpostia esimerkiksi tietojärjestelmävirian vuoksi. Joillakin opiskelijoilla voi olla vanhentuneita sähköpostiosoitteita, jos opiskelijat ovat vaihtaneet sähköpostiosoitetta nimenmuutoksen vuoksi taikka lopettaneet opiskelun väliaikaisesti tai kokonaan. Kyselylomake tehtiin vain suomeksi, mikä osaltaan todennäköisesti vähensi vastaajien määrää.

Kyselylomakkeessa kysyttiin opiskelijoiden opiskeluaikaa, mutta kysymyksessä esiintyi lukujen päällekkäisyyksiä (1-2 vuotta, 2-3 vuotta), kun lukujen tulisi alkaa (1-2 vuotta, 3-4 vuotta) eri numerolla kuin edeltävät luvut. Tästä syystä opiskeluajan vastauksissa voi olla epätarkkuutta.

Reliabiliteettia eli tutkimuksen pysyvyyttä tarkasteltaessa pysyvyys onnistuu, jos samat opiskelijat vastaisivat kyselyyn uudelleen. Ilmiö eli tässä tapauksessa Kelan sähköinen asiointipalvelu ei saisi kuitenkaan muuttua ennen uusintatutkimusta. Sisäinen validiteetti onnistuu, kun tutkimustulokset esitetään oikeiksi taulukoihin ja kuvioihin viitaten. Kun taas tarkastellaan ulkoista validiteettia, tutkimusten tulokset ovat pitäviä kohderyhmässä ja siten käytännössä. Näin ollen tutkimusta voidaan pitää luotettavana kokonaisuutena.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

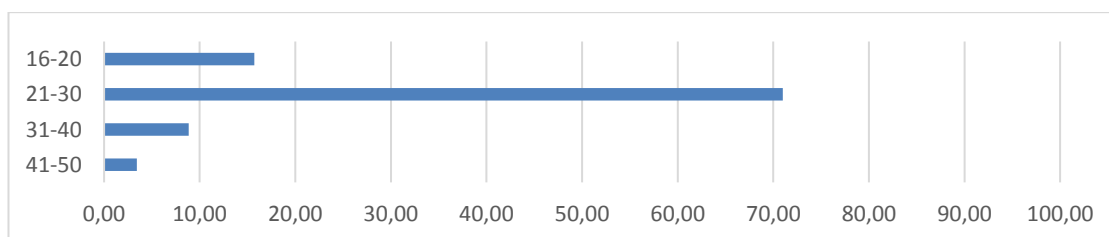
Kysely lähetettiin 3236 (N= 3236) opiskelijalle ja kyselyyn vastasi 407 (n = 407) opiskelijaa. Vastaamisprosentiksi tuli 13 prosenttia (12,57 %). Opiskelijoilla oli 13 päivää aikaa vastata kyselyyn, joka osoittautui hyväksi aikaväliksi, koska ensimmäisenä päivänä kyselyyn tuli yli 150 vastausta ja sen jälkeen vastaaminen hidastui.

### 7.1 Opiskelija-asiakkaiden taustatiedot

Suurin osa vastanneista opiskelijoista oli 21-30 vuotiaita (71 %) ja toiseksi suurin ikäryhmä oli 16-20 vuotiaat (15,72 %). Pienin vastaajaryhmä oli 51-60 vuotiaat (0,98 %), mikä ei tullut suurena yllätyksenä. (Taulukko 1 ja Kuvio 3.)

Taulukko 1. Opiskelijoiden määrät ikäryhmittäin (n = 407)

	Lukumäärä	%
16-20	64	15,72
21-30	289	71,01
31-40	36	8,85
41-50	14	3,44
51-60	4	0,98

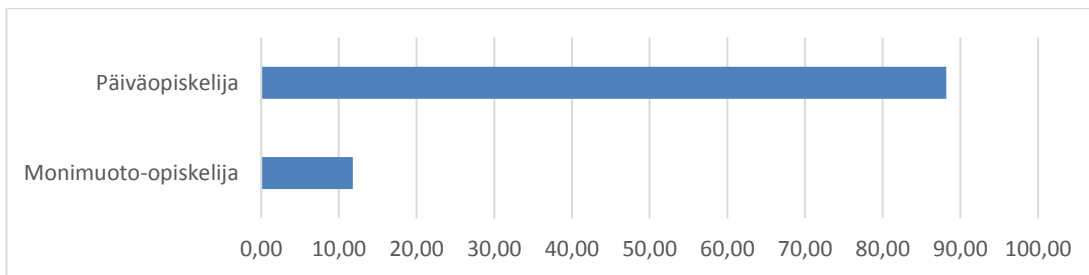


Kuvio 3. Opiskelijoiden ikäryhmien prosenttiosuudet (n = 407)

Opiskelijoiden opiskelijamuoto oli toinen taustatietokysymyksistä. Moni opiskelijoista suorittaa opiskelunsa päiväopiskeluna (88,21 %) ja vain murto-osa monimuoto-opiskelijana (11,79 %) (Taulukko 2 ja Kuvio 4).

Taulukko 2. Opiskelijoiden määrät eri opiskelumuodoissa (n = 407)

	Lukumäärä	%
Monimuoto-opiskelija	48	11,79
Päiväopiskelija	359	88,21

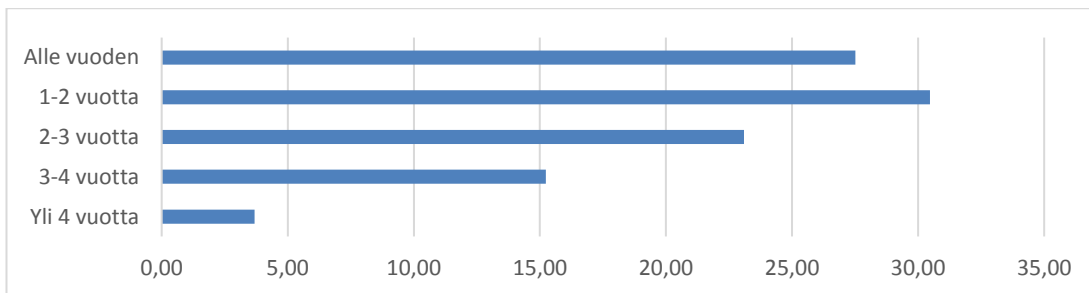


Kuvio 4. Opiskelijoiden määrä prosentteina eri opiskelumuodoissa (n = 407)

Lähes kolmannes opiskelijoista on aloittanut opiskelunsa 1-2 vuotta sitten (30,47 %), kun taas yli neljä vuotta sitten aloittaneita oli vajaa neljä prosenttia (3,69 %). Myös moni opiskelijoista on aloittanut opiskelunsa alle vuosi sitten (27,52 %), joten heille todennäköisesti Kelan etuuksien hankkiminen on ollut ajankohtaista viime aikoina. (Taulukko 3 ja Kuvio 5.)

Taulukko 3. Opiskelijoiden määrä opiskelun aloittamisajankohdasta (n = 407)

	lkm	%
Alle vuoden	112	27.52
1-2 vuotta	124	30.47
2-3 vuotta	94	23.10
3-4 vuotta	62	15.23
Yli 4 vuotta	15	3.69



Kuvio 5. Opiskelijoiden määrä prosentteina opiskelun aloittamisesta (n = 407)

## 7.2 Opiskelija-asiakkaiden kokemukset Kelan sähköisestä asiointipalvelusta

Kysymykset 1-7 kuvaavat, miten opiskelijat käyttävät Kelan sähköistä asiointipalvelua. Avoimen kysymyksen avulla saadaan tietää opiskelijoiden mielipiteitä siitä, miksi he pitävät tai eivät pidä Kelan sähköisestä asiointipalvelusta.



Lähes kaikki (95,09 %) vastanneista ovat tällä hetkellä Kelan asiakkaita (Kysymys 1). Opiskelijoista 20 vastasi kieltävästi, joista 16 sanoi syyksi työskentelemisen opiskelun ohella. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Opiskelijoiden määrä Kelan asiakkaina (n = 407)

	Lukumäärä	%
Kyllä olen	387	95,09
En ole	20	4,91

Kysymyksessä kaksi kysyttiin Kelan maksamia tukia. Yli puolet (336) opiskelijaa saa tällä hetkellä opiskelijan tukea ja lähes puolet (188 opiskelijaa) saa asumisen tukea. Näin ollen monet saavat opiskelijan ja asumisen tukea samaan aikaan. Työttömien tuki (11 opiskelijaa), toimeentulotuki (7 opiskelijaa), sairastamisen tuki (6 opiskelijaa), kuntoutustuki (5 opiskelijaa), vammaistuki (4 opiskelijaa) ja asevelvollisten tuki (1 opiskelijaa) ovat satunnaisia. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Opiskelijoiden saamien tukien määrä (n = 407, vastauksia = 601)

	Lukumäärä
Opiskelijan tukea	336
Asumisen tukea	188
Lapsiperheen tukea	43
Työttömien tukea	11
Toimeentulotukea	7
Sairastamisen tukea	6
Kuntoutustukea	5
Vammaistukea	4
Asevelvollisten tukea	1

Kysymyksessä kolme kysyttiin Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttöä. Vastanneista opiskelijoista lähes kaikki (98,22 %) ovat käyttäneet Kelan sähköistä asiointipalvelua. Kieltävästi vastanneet (1,78 %) ovat 16-40 -vuotiaita. Kaikki 41-60 -vuotiaat vastaajat (100 %) ovat käyttäneet Kelan sähköistä asiointipalvelua. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttäminen ikäryhmittäin

	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	Yhteensä
Kyllä olen	95.24	99.30	93.75	100.00	100.00	98.22
En ole	4.76	0.70	6.25	0.00	0.00	1.78
Yhteensä	15.99	72.08	8.12	3.30	0.51	100.00

Suosituin tunnistustapa (kysymys 4) Kelan sähköiseen asiointipalveluun on pankkitunnisteiden käyttäminen (93.87 %). Mobiilikorttia (2,21 %) ja varmennekorttia (0,49 %) käytetään hyvin vähän, kun verrataan pankkitunnisteiden käyttöä. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Kelan sähköiseen asiointipalveluun tunnistautumisen (n = 407)

	Lukumäärä	%
Pankkitunnistusta	383	93.87
Mobiilivarmennetta	9	2.21
Varmennekorttia	2	0.49
Vastaamatta	13	3.43

Kysymyksessä viisi kysytään Kelan sähköisen asiointipalvelun käyntimäärää. Lähes puolet (45,95 %) opiskelijoista käy 1-2 kertaa puolessa vuodessa Kelan sähköisessä asiointipalvelussa. Kolmas osa (33,17 %) opiskelijoista kirjautuu palveluun 1-2 kertaa vuodessa. Sen sijaan alle 20 prosenttia (15,72 %) opiskelijoista kokee tarvittavaksi käyntimääräksi 1-2 kertaa kuukaudessa ja vain vähän yli viisi prosenttia (5,16 %) opiskelijoista 1-2 kertaa viikossa. (Taulukko 8.)

Taulukko 8. Opiskelijan käyntien määrä Kelan sähköisessä asiointipalvelussa (n = 407)

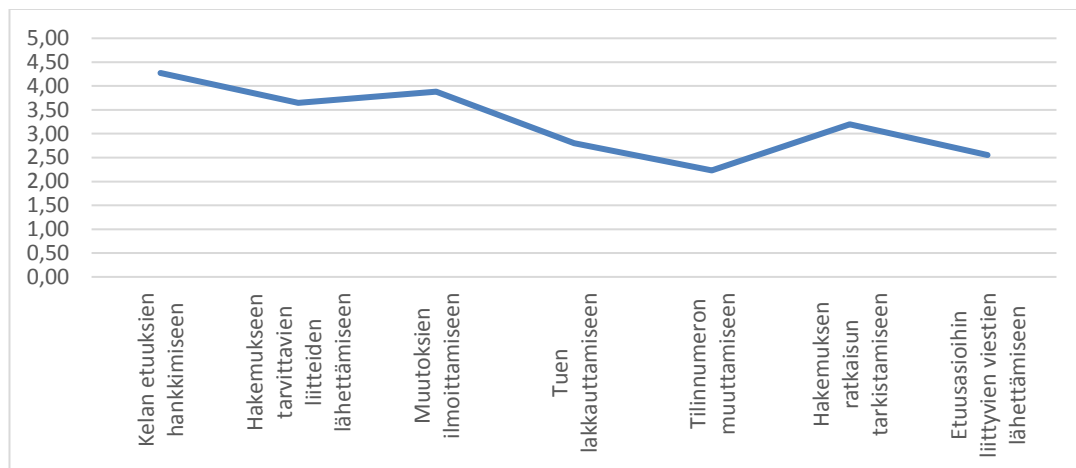
	Lukumäärä	%
1-2 kertaa viikossa	21	5.16
1-2 kertaa kuukaudessa	64	15.72
1-2 kertaa puolessa vuodessa	187	45.95
1-2 kertaa vuodessa	135	33.17

Kysymyksessä kuusi kysytään sähköisen palvelun käyttötarkoitusta. Vastanneet käyttävät Kelan sähköistä asiointipalvelua pääasiassa Kelan etuuksien hankkimiseen (4,27 ka). Sähköistä asiointipalvelua käytetään kohtalaisesti hakemukseen tarvittavien liitteiden lähettämiseen (3,65 ka) ja muutoksien ilmoittamiseen (3,88 ka) sekä hakemusten ratkaisun tarkistamiseen (3,20 ka). Melko vähän palvelua käytetään tuen lakkauttamiseen (2,80 ka), etuusasioihin liittyvien viestien lähettämiseen (2,56 ka) ja tilinumeron muuttamiseen (2.23 ka). (Taulukko 9 ja Kuvio 6.)

Taulukko 9. Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttötarkoitus

(5 = Erittäin paljon 4 = Melko paljon 3 = Kohtalaisesti 2 = Melko vähän 1 = En lainkaan)

	Keskiarvo
Kelan etuuksien hankkimiseen	4.27
Muutoksien ilmoittamiseen	3.88
Hakemukseen tarvittavien liitteiden lähettämiseen	3.65
Hakemuksen ratkaisun tarkistamiseen	3.20
Tuen lakkauttamiseen	2.80
Etuusasioihin liittyvien viestien lähettämiseen	2.56
Tilinumeron muuttamiseen	2.23



Kuvio 6. Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttötarkoitus

(5 = Erittäin paljon 4 = Melko paljon 3 = Kohtalaisesti 2 = Melko vähän 1 = En lainkaan)

Seitsemännen kysymyksen vastausten mukaan Kelan sähköinen asiointipalvelu on selkeästi suosituin palvelumuoto opiskelijoiden mielestä (296 opiskelijaa). Kelan toimistoon meneminen ei ole niin suosittua (116 opiskelijaa) kuin sähköinen asiointipalvelu, eikä myöskään Kelan palvelunumeroon soittaminen ole opiskelijoiden suosiossa. (66 opiskelijaa). (Taulukko 10.)

Taulukko 10. Opiskelijoiden mieluisin palvelumuoto Kelan palveluista

	Lukumäärä
Menemällä Kelan lähimpään toimistoon	116
Soittamalla Kelan palvelunumeroon	66
Käyttämällä Kelan sähköistä asiointipalvelua	296

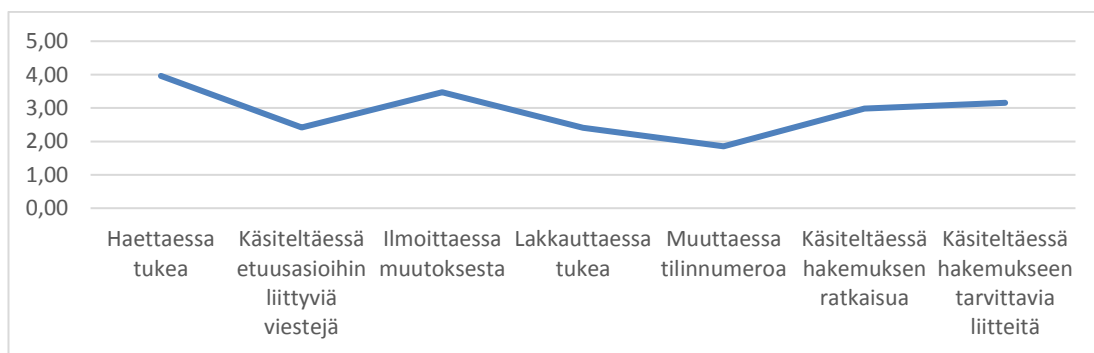
### 7.3 Kelan sähköisen asiointipalvelun laatu

Opiskelijoiden käyttökokemuksista Kelan sähköisen asiointipalvelun laadusta kysyttiin kysymyksessä kahdeksan. Kelan sähköisen asiointipalvelun laatua tarkasteltaessa

tuen hakemisessa asioiden hoitaminen sujuu melko hyvin (3.96 ka). Asioiden hoitaminen muutoksen ilmoittamisessa (3.47 ka) ja hakemuksen liitteiden käsittelemisessä (3.16 ka) on opiskelijoiden mielestä kohtalaista. Hakemusten ratkaisujen (2.98 ka) ja etuusasioihin liittyvien viestin käsittely (2.41 ka) sekä tuen lakkauttaminen (2.41 ka) koetaan melko huonoksi. Osalla opiskelijoista ei kuitenkaan ole kokemusta esimerkiksi tuen lakkauttamisesta ja tilinumeron muuttamisesta sähköisessä asiointipalvelussa, jonka vuoksi he eivät voineet sanoa mielipidettään palvelun hoitamisesta. Tämän vuoksi se laskee näiden palvelunlaadun keskiarvoa. (Taulukko 11 ja Kuvio 7.)

Taulukko 11. Opiskelijoiden mielipiteet asioiden hoitamisesta Kelan sähköisessä asiointipalvelussa (5 = Erittäin hyvin 4 = Melko hyvin 3 = Kohtalaisesti 2 = Melko huonosti 1 = Todella huonosti 0 = Ei kokemusta)

	Keskiarvo
Haettaessa tukea	3.96
Käsiteltäessä etuusasioihin liittyviä viestejä	2.41
Ilmoittaessa muutoksesta	3.47
Lakkauttaessa tukea	2.41
Muuttaessa tilinnumeroa	1.85
Käsiteltäessä hakemuksen ratkaisua	2.98
Käsiteltäessä hakemukseen tarvittavia liitteitä	3.16



Kuvio 7. Keskiarvot opiskelijoiden mielipiteistä asioiden hoitamisesta Kelan sähköisessä asiointipalvelussa (5 = Erittäin hyvin 4 = Melko hyvin 3 = Kohtalaisesti 2 = Melko huonosti 1 = Todella huonosti 0 = Ei kokemusta)

Opiskelijoiden tyytyväisyyttä Kelan sähköisen asiointipalvelun nopeudesta kysyttiin kysymyksessä yhdeksän. Yli puolet (51,84 %) opiskelijoista ovat melko tyytyväisiä sähköisen asiointipalvelun nopeuteen. Vähän yli kolmasosa (34,89 %) on sitä mieltä, että asiat ovat hoituneet nopeasti. Alle kymmenen prosenttia opiskelijoista (8,85 %) kokevat asioiden hoitamisen hitaaksi. (Taulukko 12.)

Taulukko 12. Opiskelijoiden tyytyväisyys asioiden hoidon nopeuteen Kelan sähköisessä asiointipalvelussa

	Lukumäärä	%
Kyllä, asiat ovat hoituneet nopeasti	142	34.89
Melko tyytyväinen, asioiden hoitaminen on ollut melko nopeaa	211	51.84
En, asioiden hoitaminen on ollut hidasta	36	8.85
Ei vastannut	18	4.42

Kysymyksessä kymmenen kysyttiin opiskelijoiden mielipiteitä Kelan sähköisen asiointipalvelun laatutekijöistä: luotettavuus, helppokäyttöisyys, teknologia, palveluiden sähköistyminen ja sähköinen hyvä palvelu verrattaessa puhelin- tai toimistopalveluun. Lähes kaikki (92,87 %) opiskelijat kokevat sähköisen asiointipalvelun luotettavaksi. Pieni määrä (2,46 %) opiskelijoista ei kuitenkaan luota sähköiseen asiointipalveluun. Kaksi opiskelijaa ei usko Kelan hoitavan hakemuksia kunnolla sähköisessä asiointipalvelun kautta tehdyssä asioimisessa. (Taulukko 13.)

Taulukko 13. Opiskelijoiden mielipiteet Kelan sähköisen asiointipalvelun luotettavuudesta: Koetko Kelan sähköisen asiointipalvelun luotettavaksi?

	Lukumäärä	%
Kyllä	378	92.87
En	10	2.46
Ei vastannut	19	4.67

Luotettavuuden lisäksi suurin osa opiskelijoista (71,50 %) kokee sähköisen asiointipalvelun helppokäyttöiseksi. Noin neljäsosa (23,34 %) opiskelijoista mieltää sähköisen asiointipalvelun hankalaksi. Kieltävästi vastanneista 13 pitää sähköistä asiointipalvelua epäselvänä, koska jotkut asiat ovat vaikeasti löydettävissä epäselvän sivuvalikon takia. Lisäksi 17 opiskelijaa kokee joidenkin hakemusten täyttämisen hankalaksi, kun hakemusten kysymyksiin ei osata vastata ilman apua. (Taulukko 14.)

Taulukko 14. Opiskelijoiden mielipiteet Kelan sähköisen asiointipalvelun helppokäyttöisyydestä: Koetko Kelan sähköisen asiointipalvelun helppokäyttöiseksi?

	Lukumäärä	%
Kyllä	291	71.50
En	95	23.34
Ei vastannut	21	5.16

Yli puolet (80,10 %) opiskelijoista ei koe teknologian olevan esteenä sähköistä asiointipalvelua käytettäessä. Muutama opiskelija oli kuitenkin huolissaan vanhemmasta sukupolvesta, mutta heidän omasta mielestään sähköisen asiointipalvelun käyttäminen ei ole ongelma. Yksi opiskelija kertoi mielipiteenään, että sähköisen asiointipalvelun mobiiliversio voisi olla yhteensopivampi, minkä vuoksi hän koki teknologian esteeksi palvelua käyttäessään. (Taulukko 15.)

Taulukko 15. Opiskelijoiden mielipiteet teknologiasta käytettäessä Kelan sähköistä asiointipalvelua: Koetko teknologian olevan esteenä sähköisen asiointipalvelun käytössä?

	Lukumäärä	%
Kyllä	59	14.50
En	326	80.10
Ei vastannut	22	5.40

Kelan palveluiden sähköistyminen mielletään positiiviseksi, sillä yli 70 % opiskelijoista (79,61 %) pitää Kelan palveluiden sähköistymisestä. Monen mielestä sähköisessä asiointipalvelussa palvelu on nopeampaa ja turhalta jonottamiselta välttyy. Kuu-desosa opiskelijoista (15,48 %) kokee Kelan palveluiden sähköistymisen negatiiviseksi. Näiden opiskelijoiden mielestä Kelan toimistossa asioimisella välttyy turhilta virheiltiltä ja saa vastauksen nopeammin hankaliin kysymyksiin. (Taulukko 16.)

Taulukko 16. Opiskelijoiden mielipiteet Kelan palveluiden sähköistymisestä: Koetko Kelan palveluiden sähköistymisen vaikuttaneen asiointiisi positiivisesti?

	Lukumäärä	%
Kyllä	324	79.61
En	63	15.48
Ei vastannut	20	4.91

Yli puolet opiskelijoista (63,14 %) on kuitenkin sitä mieltä, että Kelan sähköisestä asiointipalvelusta saa yhtä hyvää palvelua kuin puhelimitse tai toimistossa asioidessa. Monet vielä mainitsivat kysymyksen yhteyteen, että sähköisestä asiointipalvelusta saa jopa parempaa palvelua kuin puhelimitse tai toimistossa asioidessa. Puhelinpalvelun odotusajat koetaan välillä pitkiksi ja osa on saanut huonoa asiakaspalvelua toimistossa asioidessaan. Loput (31,45 %) opiskelijoista haluaa ennemmin asioida puhelimitse tai

toimistossa kuin sähköisessä asiointipalvelussa, sillä asioiden hoitaminen halutaan tehdä henkilökohtaisesti kasvotusten tai puhelimen välityksellä. (Taulukko 17.)

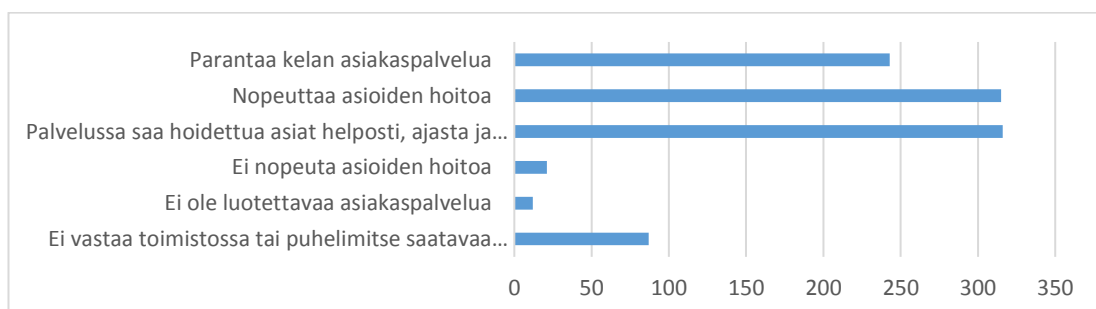
Taulukko 17. Opiskelijoiden mielipiteet Kelan sähköisen asiointipalvelusta verrattessa puhelin- tai toimistopalveluun: Koetko saavasi yhtä hyvää palvelua Kelan sähköisestä asiointipalvelusta kuin puhelimitse tai toimistossa asioidessasi?

	Lukumäärä	%
Kyllä	257	63.14
En	128	31.45
Ei vastannut	22	5.41

Kysymyksessä yksitoista kysyttiin opiskelijan mielipidettä Kelan sähköisen asiointipalvelun laatua osana asiakaspalvelua. Yli puolet (243) opiskelijoista kokee Kelan sähköisen asiointipalvelun parantavan Kelan asiakaspalvelua, kun taas 87 opiskelijan mielestä sähköinen asiointipalvelu ei vastaa toimistossa tai puhelimitse saatavaa asiakaspalvelua. Sähköinen asiointipalvelu nopeuttaa asioiden hoitoa 315 opiskelijan mielestä. Sähköisessä asiointipalvelussa saa hoidettua asiat helposti ajasta ja paikasta riippumatta 316 opiskelijan mielestä. Opiskelijoista 21 on sitä mieltä, että sähköinen asiointipalvelu ei nopeuta asioiden hoitoa. (Taulukko 18 ja Kuvio 8.)

Taulukko 18. Opiskelijoiden mielipiteiden määrä Kelan sähköisen asiointipalvelun laadusta

	Lukumäärä
Parantaa kelan asiakaspalvelua	243
Nopeuttaa asioiden hoitoa	315
Palvelussa saa hoidettua asiat helposti, ajasta ja paikasta riippumatta	316
Ei nopeuta asioiden hoitoa	21
Ei ole luotettavaa asiakaspalvelua	12
Ei vastaa toimistossa tai puhelimitse saatavaa asiakaspalvelua	87



Kuvio 8. Opiskelijoiden mielipiteiden määrä Kelan sähköisen asiointipalvelun laadusta

## 8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisena opiskelija-asiakkaat kokevat Kelan tarjoaman sähköisen asiointipalvelun. Tavoitteena oli selvittää Kelan sähköisen asioinnin toimivuus ja tunnistaa sen kehittämiskohteet. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimuksen aineistonkeruuseen käytettiin verkkokyselyä, joka lähetettiin sähköpostitse 3236 Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijalle. Kyselyä varten haettiin tutkimuslupa Satakunnan ammattikorkeakoululta, sillä kyselyssä kysyttiin opiskelijoiden mielipiteitä Kelan sähköisestä asiointipalvelusta. Kyselyyn vastasi yhteensä 407 opiskelijaa eli vastausprosentti oli hieman alle 13 % (12,57 %). Tämän tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, joskin näyttävät suuntaa, minkälaisena opiskelija-asiakkaat kokevat Kelan sähköisen asiakaspalvelun toimivuuden ja laadun.

Tutkimukseen vastanneista opiskelijoista suurin osa oli 21-30 -vuotiaita (71 %) päiväopiskelijoita (88 %). Vastanneista opiskelijoista yli puolet (58 %) oli aloittanut opiskelunsa viimeisen kahden vuoden aikana ja yli 95 prosenttia opiskelijoista oli tällä hetkellä Kelan asiakkaita. Kelan palveluihin kuuluu sosiaaliturvaan kuuluvien etuuksien, kuten opintotuen ja muiden etuuksien tarjoaminen. Vastanneista opiskelijoista 336 (n=407) ilmoitti saavansa opiskelijan tukea ja 188 sai asumisen tukea. Näin ollen moni opiskelija saa opintotuen ohella asumisen tukea. Osalle opiskelijoista Kelan etuuksien hakeminen ei ole kuitenkaan mahdollista, sillä opiskelijat tekevät työtä opiskelun ohella. Tällöin opiskelijoiden tulot vaikuttavat siten, että Kela ei voi myöntää opintotukea. Vastanneista opiskelijoista työttömien tukea sai 11 opiskelijaa.

Opinnäytetyön ensimmäisenä tutkimusongelmana oli selvittää, miten opiskelija-asiakkaat käyttävät Kelan sähköistä asiointipalvelua. Tutkimustulokset osoittivat, että lähes kaikki (98 %) vastanneista opiskelijoista ovat käyttäneet sähköistä asiointipalvelua. Yli 93 % vastanneista opiskelijoista käytti Kelan sähköisen asiointipalvelun tunnistautumiseen pankkitunnistusta. Mobiilivarmennetta käytti yhdeksän opiskelijaa (2,21 %) ja varmennekorttia kaksi opiskelijaa (0,49 %). Vastanneista opiskelijoista suurin osa (79 %) käy 1-4 kertaa vuodessa Kelan sähköisessä asiointipalvelussa. Käyntikerroilla opiskelijat yleensä hakevat etuuksia, ilmoittavat muutoksista, lähettävät hakemukseen tarvittavia liitteitä tai tarkistavat hakemuksen ratkaisua.



Julkisen hallinnon asiakaspalvelumuodot ovat selkeästi kehittyneet sähköiseen suuntaan, sillä julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportin (2013) mukaan Kela ja muut viranomaiset pyrkivät vähentämään toimistossa asioimista ja lopullisena tavoitteena on siirtyä pelkästään sähköiseen asiointiin. Sähköisen asiakaspalvelun laadun kehittämisen tavoitteena on parantaa Kelan kokonaispalveluita ja lisätä siten asiakastyytyväisyyttä. Julkisen hallinnon palvelutuotantoa tulisikin muuttaa entistä enemmän asiakaslähtöisiksi, monikanavaisiksi ja digitaalisiksi valtiovarainministeriön julkaiseman asiakkuusstrategian (2013) mukaisesti. Tällöin palvelujen tehokkuus paranee, kun palveluita tarjotaan myös sähköisessä muodossa.

Vuonna 2017 julkisen hallinnon palveluihin on tulossa muutos, kun laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) velvoittaa kaikkia julkisen hallinnon viranomaisia siirtymään yhteiseen tunnistamisen palveluun. Tämä lisää palveluiden tehokkuutta ja joustavuutta asiakkaan näkökulmasta, kun palveluiden käyttömahdollisuus onnistuu missä ja milloin vain, kunhan vain on tietoliikenneyhteys.

Opinnäytetyön toisena tutkimusongelmana oli selvittää Kelan sähköisen asiointipalvelun laatu opiskelija-asiakkaiden näkökulmasta. Vastanneiden opiskelijoiden mielestä Kelan sähköinen asiointipalvelu on laadultaan melko hyvää haettaessa tukea ja kohtalaista ilmoitettaessa muutoksesta. Hoidettaessa asioita Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta palvelu on nopeaa tai melko nopeaa 353 vastaajan mielestä ja hidasta 36 vastaajan mielestä. Vastanneista opiskelijoista 324 kokivat Kelan palvelujen sähköistymisen positiiviseksi kehitykseksi, kun taas 63 negatiiviseksi. Sähköisten palvelujen käyttö koetaan vaivattommaksi palveluksi, kun turhalta jonottamiselta vältytään ja asioiminen onnistuu mihin aikaan tahansa. Kolmasosa vastanneista opiskelijoista haluaa kuitenkin sähköisen asiointipalvelun sijaan tai lisäksi asioida toimistossa tai puhelimitse, koska he kokevat saavansa siten henkilökohtaisempaa palvelua.

Tutkimustulosten mukaan vastaajista lähes 75 % (291 opiskelijaa) kokee sähköisen asiointipalvelun helppokäyttöiseksi. Vastaajista noin 80 % (326 opiskelijaa) ei koe teknologian olevan esteenä Kelan sähköisen asiointipalvelun käytössä. Yli puolet vastaajista (243 opiskelijaa) kokee sähköisen asiointipalvelun parantavan asiakaspalvelua ja lähes kaikki vastaajista (92,87 %) kokee Kelan sähköisen asiointipalvelun luotettavaksi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että opiskelijat asioivat pääsääntöisesti sähköisen asiointipalvelun kautta. Opiskelijat ovat melko tyytyväisiä Kelan sähköiseen asiointipalveluun ja etuusasioiden hoitoon. Kelan toimintakertomuksen (2015) mukaan sähköisen asioinnin suosio on kasvanut tasaisesti. Tutkimustulokset vahvistavat Kelan näkemystä sähköisestä asiointipalvelusta ja sen suosiosta.

Kelan sähköisen asioinnin laatuvaatimuksia ohjaavat julkisten palveluiden laatuvaatimukset, Kelan palveluiden toteuttamisstrategiat, eettiset ohjeet sekä kehittämishankkeet. Kelan sähköisten asiointipalveluiden laatuvaatimuksina ovat tuloksellisuus, tehokkuus, saatavuus ja luotettavuus. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta (13/2003, 5§) määrittääkin, että Kelan tulee huomioida asiakkaan kannalta ohjelmistojen teknisyyden helppokäyttöisyys. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan Kelan sähköisen asiointipalvelun laatuvaatimukset ovat todentuneet pääosin vastaajien mielestä. Tutkimustulosten mukaan Kelan sähköisten asiointipalveluiden kokonaiskehittäminen on asiakkaiden mielestä laadukasta. Haasteena sähköisen asiointipalvelun kehittämisessä kuitenkin voidaan nähdä asiakkaiden toive henkilökohtaisemmasta palvelusta, joka olisi joidenkin asiakkaiden mielestä toivottavampaa ja luotettavampaa.

Tutkimustulosten pohjalta selkeitä kehittämiskohteitakin on. Yhdeksi kehittämiskohdeeksi voi nostaa hakemuksiin tehtävien muutosten tekemisen selkiyttäminen, koska osa vastanneista opiskelijoista pitää sähköistä asiointipalvelua epäselvänä kokonaisuutena. Erityisesti sähköisen asiointipalvelun sivuvalikkoa voisi selventää ja hakemusten täyttämisen ohjeistusta selkiyttää, sillä jotkin kysymykset aiheuttavat ongelmia, koska ne eivät ole yksiselitteisiä. Myös mobiiliversion muuttaminen yhteensopivammaksi älylaitteiden kanssa, voisi olla yksi kehittämiskohde.

Kehittämisen näkökulmasta ajatellen tulevaisuuden tutkimuksella voisi selvittää, mikä aiheuttaa epäselvyyttä sähköisessä asiointipalvelussa, kuten sivuvalikossa ja mitkä kysymykset hakemuksissa ovat epäselviä. Tutkimuksen voisi toteuttaa esimerkiksi etuuksia hakevien kyselyllä reaaliajassa eli etuuden hakemistilanteessa.

## LÄHTEET

Andreasson, A. 2013. Tietoturvaa toteuttamassa. Helsinki: Tietosanoma.

Arkistolaki. 1999. L 23.9.1999/831 muutoksineen.

Hallintolaki. 2003. L 6.6.2003/434 muutoksineen.

HE 17/2002 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Viitattu 3.11.2016. <https://www.edilex.fi>

HE 59/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista sekä valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetuin lain muuttamisesta. Viitattu 3.11.2016. <https://www.edilex.fi>

Henkilötietolaki. 1999. L 22.4.1999/523 muutoksineen.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita (15. uud. p.). Helsinki: Tammi.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti. 2013. Valtiovarainministeriön julkaisu 14/2013. Viitattu 4.10.2016. <http://vm.fi/documents/10623/360836/Asiakaspalvelu2014%20yhdess%C3%A4%20palvelut%20%C3%A4helle%20raportti>

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. 2013. Valtiovarainministeriön julkaisu. Viitattu 17.10.2016. <http://vm.fi/documents/10623/1464506/julkisen-hallinnon-asiakkuusstrategia-2020.pdf>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kela – Asiointipalvelun ohjeita. 2015. Viitattu 6.11.2016. <http://uudistuva.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/alias/eaohje>

Kelan toimintakertomus. 2015. Viitattu 21.10.2016. [http://www.kela.fi/documents/10180/1169692/Kelan\\_toimintakertomus\\_2015.pdf](http://www.kela.fi/documents/10180/1169692/Kelan_toimintakertomus_2015.pdf)

Kelan www-sivut 2016. Viitattu 7.10.2016. <http://www.kela.fi>

Kulla, H. 2015. Hallintomenettelyn perusteet (9. uud. p.). Helsinki: Talentum Pro.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista. 2016. L 29.6.2016/571 muutoksineen.

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta. 2007. L 2.3.2007/223 muutoksineen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. 2007. L 9.2.2007/159 muutoksineen.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 2003. L 24.1.2003/13 muutoksineen.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 1999. L 21.5.1999/621 muutoksineen.

Mäenpää, O. 2010. Hallinto ja oikeus. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Mäenpää, O. 2011. Oikeus hyvään hallintoon. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Niemelä, M., Pajula, H., Kapanen, M. & Kangas, O. 2016. Kelan toimistojen lak-kauttaminen ja arviot Kelan palveluista. Viitattu 17.10.2016. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/165561/Tyopapereita101.pdf>

Opintotuki-info. 2016. Kelan julkaisuja 4/2016. Viitattu 10.11.2016. <https://www.kela.fi/documents/10180/681919/Optuinfo.pdf>

Salminen, M. 2009. Tietosuoja sähköisessä liiketoiminnassa. Helsinki: Talentum.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön www-sivut 2016. Viitattu 22.10.2016. <http://stm.fi>

Suomen kuntaliiton www-sivut 2016. Viitattu 17.10.2016. <http://www.kunnat.net>

Suomen perustuslaki 1999. L 11.6.1999/731 muutoksineen.

Suomi.fi www-sivut 2016. Viitattu 7.10.2016. <https://beta.suomi.fi>

Toivanen, M. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 1156. Tampereen yliopisto. Viitattu 9.10.2016. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67612/951-44-6648-9.pdf>

Turunen, M. 2012. Arkki-hanke ja sähköiset palvelut. Viitattu 26.10.2016. [http://www.kela.fi/documents/10180/12149/arkki-sahkoiset\\_palvelut.pdf](http://www.kela.fi/documents/10180/12149/arkki-sahkoiset_palvelut.pdf)

Valtiovarainministeriön www-sivut 2016. Viitattu 30.9.2016. <http://vm.fi>

Voutilainen, T. 2007. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita. Viitattu 4.10.2016. <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/kirjat/6993.pdf>

Voutilainen, T. 2009. ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa: ICT-oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomenettely. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 19.10.2016. <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/kirjat/7529.pdf>

## KYSELYSAATE

### Kysely Kelan sähköisestä asiointipalvelusta

Hei,

opiskelen liiketaloutta Satakunnan ammattikorkeakoulussa, Kuninkaisten kampuksessa. Kyselyni tarkoituksena on saada vastauksia opinnäytetyöhön liittyvään ongelmaan, jossa selvitetään Kansaneläkelaitoksen eli Kelan opiskelija-asiakkaiden kokemuksia Kelan sähköisestä asiointipalvelusta. Opinnäytetyöni aiheena on Kelan sähköinen asiointipalvelu opiskelijoiden näkökulmasta. Kela toimii lopputyön toimeksiantajana.

- **Vastaamisaika päättyy 6.11.2016**
- **Vastaamiseen menee noin 2-3 minuuttia**
- **Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kolme 20€:n arvoista S-ryhmän lahjakorttia! Yhteystietolomake avautuu kyselyn päättyttyä. (Arvonnan suorittaa ja rahoittaa lopputyön tekijä)**
- **Vastauksesi tiedot jäävät luottamukselliseksi vain tutkijan tietoon**
- **Kysely on saatavilla vain suomeksi/  
This questionnaire is only available in Finnish**

Vastauksillasi on merkitystä.

Kiittäen  
Jenna Salminen

Kyselylomakkeeseen pääset alla olevasta linkistä:

<https://...>

**KYSELYLOMAKE****Vastaaajan taustatiedot**

- Vastaaajan ikä:**
- 16-20
  - 21-30
  - 31-40
  - 41-50
  - 51-60
  - Yli 60-vuotias

- Opiskelun muoto:**
- Päiväopiskelija
  - Monimuoto-opiskelija

- Opiskeluaika tähän mennessä:**
- Alle vuosi
  - 1-2 vuotta
  - 2-3 vuotta
  - 3-4 vuotta
  - Yli 4 vuotta

**1.Kysymys**

**Kyllä olen**   **En ole**   Miksi et?

**Oletko Kelan asiakas?**

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kieltävästi, voit lopettaa e-lomakkeen täyttämisen. Kiitos vastauksistasi!

## 2.Kysymys

**Mitä Kelan tukea/tukia saat tällä hetkellä? Aiheet alla**

- Lapsiperheen tukea
- Opiskelijan tukea
- Työttömien tukea
- Asevelvollisten tukea
- Asumisen tukea
- Eläkeläisten tukea
- Sairastamisen tukea
- Kuntoutustukea
- Vammaistukea
- Omaisen kuoleman tukea
- Maasta- ja maahanmuuttajan tukea
- Toimeentulotukea

## 3.Kysymys

**Kyllä olen   En ole   Miksi et?**

**Oletko käyttänyt Kelan sähköistä asiointipalvelua?**

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kieltävästi, voit lopettaa e-lomakkeen täyttämisen. Kiitos vastauksistasi!

## 4.Kysymys

**Mitä tunnistustapaa käytät kirjautuessasi sisään Kelan sähköiseen asiointipalveluun?**

- Mobiilivarmennetta
- Pankkitunnistusta
- Varmennekorttia

### 5.Kysymys

**Mikä seuraavista kuvastaa eniten käyntiesi määrää Kelan sähköisessä asiointipalvelussa?** (pudotusikkuna e-lomakkeessa)

- 1-2 kertaa viikossa
- 1-2 kertaa kuukaudessa
- 1-2 kertaa puolessa vuodessa
- 1-2 kertaa vuodessa

### 6.Kysymys

**Mihin pääasiassa käytät Kelan sähköistä asiointipalvelua? Ympyröi sopivin vaihtoehto.**  
5 = Erittäin paljon 4 = Melko paljon 3 = Kohtalaisesti 2 = Melko vähän 1 = En lainkaan

	5	4	3	2	1
<b>Kelan etuuskien hankkimiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Hakemukseen tarvittavien liitteiden lähettämiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Muutoksien ilmoittamiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Tuen lakkauttamiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Tilinumeron muuttamiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Hakemuksen ratkaisun tarkistamiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Etuusasioihin liittyvien viestien lähettämiseen</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7.Kysymys

**Mitä Kelan palvelua käytät mieluiten, jotta saat asiasi hoidettua haluamallasi tavalla?**

- Menemällä Kelan lähimpään toimistoon
- Soittamalla Kelan palvelunumeroon
- Käyttämällä Kelan sähköistä asiointipalvelua



### 8.Kysymys

**Kerro mielipiteesi kuinka hyvin seuraavia asioita hoidetaan Kelan sähköisessä asiointipalvelussa? Ympyröi sopivin vaihtoehto.**

**5 = Erittäin hyvin 4 = Melko hyvin 3 = Kohtalaisesti 2 = Melko huonosti  
1 = Todella huonosti 0 = Ei kokemusta**

	5	4	3	2	1	0
<b>Haettaessa tukea</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Käsiteltäessä etuasioihin liittyviä viestejä</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ilmoittaessa muutoksesta</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Lakkauttaessa tukea</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Muuttaessa tilinnumeroa</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Käsiteltäessä hakemuksen ratkaisua</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Käsiteltäessä hakemukseen tarvittavia liitteitä</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9.Kysymys

**Oletko ollut tyytyväinen asioiden hoidon nopeuteen käyttäessäsi Kelan sähköistä asiointipalvelua?**

- Kyllä, asiat ovat hoituneet nopeasti
- Melko tyytyväinen, asioiden hoitaminen on ollut melko nopeaa
- En, asioiden hoitaminen on ollut hidasta

## 10.Kysymys

Vastaa seuraaviin kysymyksiin oman mielipiteesi mukaan:

	Kyllä	En	Lisätietoja
Koetko Kelan sähköisen asiointipalvelun luotettavaksi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Koetko sähköisen asiointipalvelun helppokäyttöiseksi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Koetko teknologian olevan esteenä sähköisen asiointipalvelun käytössä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Koetko Kelan palveluiden sähköistymisen vaikuttaneen asiointiisi positiivisesti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Koetko saavasi yhtä hyvää palvelua Kelan sähköisestä asiointipalvelusta kuin puhelimitse tai toimistossa asioidessasi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

## 11.Kysymys

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto, jos olet samaa mieltä

### **Kelan sähköinen asiointipalvelu**

- parantaa Kelan asiakaspalvelua
- nopeuttaa asioiden hoitoa
- palvelussa saa hoidettua asiat helposti, ajasta ja paikasta riippumatta
- ei nopeuta asioiden hoitoa
- ei ole luotettavaa asiakaspalvelua
- ei vastaa toimistossa tai puhelimitse saatavaa asiakaspalvelua

**Kiitos vastauksistasi!**

**Lahjakorttien arvonta suoritetaan 11.11.2016 mennessä. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti, sähköpostin välityksellä.**

**Yhteystietolomake avautuu, kun olet tallentanut vastauksesi.**