

”Tuntuu että se on kaukana”

Ruotsissa asuvien kansaneläkkeensaajien asiakaskokemuksia



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Kevät, 2017

Heini Saari
Susanna Tuominen

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Visamäki

Tekijä	Heini Saari, Susanna Tuominen	Vuosi 2017
Työn nimi	"Tuntuu että se on kaukana" - Ruotsissa asuvien kansan eläkkeensaajien asiakaskokemuksia	
Työn ohjaaja	Outi Välimaa	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda lisätietoa Ruotsissa asuvien eläkkeensaajien asiakaskokemuksista Kelan palveluista. Tutkimuksella haluttiin kerätyn tiedon perusteella selvittää, millaisia asiakaskokemuksia ja toiveita liittyy Kelan kanssa asiointiin. Tutkimuksen kohteena olivat 65–75-vuotiaat Ruotsissa asuvat kansaneläkkeensaajat, joille oli tehty jokin vanhuuseläkettä koskeva päätös syksyn 2015 aikana.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentui asiakaskokemuksen teoriasta, Kelan asiakaslähtöisyyden sekä palvelukanavien ja kosketuspisteiden käsitteistä. Aiheeseen liittyvä kirjallisuus ja aiemmat tutkimukset loivat pohjan tutkimukselle.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin puhelimitse teemahaastatteluna toteutettuna. Aineiston analyysi suoritettiin sisällönanalyysina teemoittelun ja tyypittelyn avulla.

Tutkimuksen perusteella asiakkaiden kokemukset vaihtelivat paljon. Palvelukokemukset arvioitiin pääosin hyviksi, mutta yleiset tuntemukset Kelaa kohtaan olivat neutraalit tai jopa negatiiviset. Asiointikokemukseen vaikutti haastateltujen omakohtainen kokemus sekä muiden eri kosketuspintojen vaikutus.

Tutkimustulosten perusteella ulkomailla asuvien asiakkuuksissa on omia erityispiirteitään. Kelaa kohtaan koettiin luottamuspulaa sekä kannettiin huolta, kuinka asiat saadaan hoidetuksi. Tutkimuksessa korostui erityisesti palvelukanavien käytön korkea hinta, joka aiheutti harmitusta ja epätasa-arvoisen kohtelun tunteen tutkituissa.

Avainsanat Asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, palvelukanavat, kansaneläke
Sivut 68 sivua, joista liitteitä 8 sivua

Social and Health Care Development and Management
Visamäki

Author	Heini Saari, Susanna Tuominen	Year 2017
Subject	"Tuntuu että se on kaukana" - Customer Experiences of National Pensioners Living in Sweden	
Supervisor	Outi Välimaa	

ABSTRACT

The aim of this thesis was to gather knowledge about the customer experiences of national pensioners who are living in Sweden. The focus was to clarify, what kind of customer experiences and wishes they have regarding transaction with Kela. The subject of this study were 65 to 75 year old national pensioners living in Sweden, who have had a decision made during autumn 2015, regarding old-age pension.

The theoretical framework was built on the theory of customer experience, customer orientation in Kela as well as service channels and contact points. Related literature, as well as previous studies created a basis for this study.

This thesis was implemented as qualitative research. The data was gathered via telephone, using theme interview as a method. The data was analyzed by using content analysis and both thematic and categorization methods.

The outcome of our study showed, that the customers experiences varied a lot. The experiences in service were rated as good, but the general feelings toward Kela were either neutral or even negative. The customer experience was influenced by the customers own experiences, as well as by different contact points.

According to this study, there are special features regarding customer-ship of those living abroad. A lack of trust towards Kela and a concern towards managing ones matters were evident. The high cost of Kela's service channels caused frustration and a sense of inequality amongst the examinee.

Keywords Customer Experience, Customer orientation, Service Channels, National Pension
Pages 68 pages including appendices 8 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KANSANELÄKELAITOS	2
	2.1 Kansainvälisten asioiden keskus.....	2
	2.2 Kansaneläke.....	3
3	ULKOMAILLA ASUVAT KANSANELÄKKEENSAAJAT	3
4	ASIAKASKOKEMUS.....	5
	4.1 Asiakaskokemuksen määritelmä	5
	4.2 Asiakaskokemuksen muodostuminen.....	6
	4.3 Asiakaskokemuksen johtaminen	7
	4.3.1 Negatiiviset asiakaskokemukset mahdollisuutena	9
	4.4 Asiakaskokemuksen ja asiakastyytyvyyden mittaaminen	10
5	ASIAKASLÄHTÖISYYS KELAN TOIMINNASSA.....	11
	5.1 Kelan strategia	12
6	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	13
	6.1 Asiakastutkimusten toteutus Kelassa.....	14
	6.2 Kelan asiakastutkimuksia ulkomailta asuvien suhteen.....	15
7	PALVELUKANAVAT JA KOSKETUSPISTEET.....	16
	7.1 Kelan palvelukanavat.....	17
	7.2 Palvelukanavat ulkomailta käsin asioidessa	18
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	18
	8.1 Laadullinen tutkimus	18
	8.2 Tutkimustehtävä.....	19
	8.3 Aineiston hankinta.....	20
	8.4 Tutkimusaineiston esittely	21
	8.5 Analyysin toteutus	22
	8.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	23
9	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	24
	9.1 Asiointikokemuksia - Mä en ymmärrä niiden toimintaa	25
	9.1.1 Suhtautuminen verkkoasiointiin - Kun mulla olis daatta	28
	9.1.2 Tunteuksia puhelinasioinnista - No enimmäkseen soittaa puhelimella	30
	9.1.3 Ajatuksia postiasioinnista - Sitä aina vähän hätääntyy	31
	9.1.4 Kokemuksia toimistopalvelusta - Ne konttorissa käynnit	33
	9.2 Kosketuspintojen vaikutus - Minä uskon näitä ihmisiä	34
	9.3 Ulkomailta asuminen - Tuntuu että se on kaukana	35
	9.4 Tunteukset eri eläkejärjestelmiä kohtaan - Kela, mikä se on?.....	38

9.5 Toiveita ja odotuksia Kelaa kohtaan - Pikkusen enemmän vois eläkettä maksaa.....	42
9.6 Toiveita asiointitavoista - Jos täällä olis joku lähempänä jolle soittaa.....	43
9.7 Toiveita palvelukanavista - Kirjottaa kirjeitä jos jotain o!	44
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	46
11 POHDINTA.....	52
11.1 Tulosten pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset	52
11.2 Opinnäytetyöprosessin pohdinta	54
LÄHTEET	57

Liitteet

Liite 1 Tutkimustiedote ja suostumuslomake

Liite 2 Saatekirje

Liite 3 Haastattelun runko

1 JOHDANTO

Palvelujen kehittäminen ja asiakaslähtöisyys ovat tätä päivää, myös Kelassa. Palveluja ei tuoteta enää vain asiakasta varten, vaan asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakkaiden aktivointi kehittämistyöhön on tärkeää, jotta voidaan varmistaa oikeanlaiset palvelut ja palvelukanavat, joilla organisaation laadittavat tavoitteet, on mahdollista saavuttaa.

Asiakaskokemus on yhteydessä asiakkaan tunteisiin, mutta välttämättä asiakkaan tyytyväisyys ei aina kerro siitä, että hänen odotukset olisi ylitetty. Kelassa tehdään paljon erilaisia asiakastutkimuksia etenkin Suomessa asuville asiakkaille, mutta ulkomailla asuvat asiakkaat ovat jääneet näistä ulkopuolelle. Suuri osa ulkomailla asuvista Kelan etuuksien saajista ovat eläkkeensaajia ja eniten heitä asuu Ruotsissa.

Kelan vuoden 2017 strategisissa tavoitteissa on nostettu esiin erityisesti erinomainen asiakaskokemus yhdenvertaisesti ja vastuullisesti. Tämän tavoitteena on, että jokainen asiakas saisi oikea-aikaisesti ja palvelukanavasta riippumatta ratkaisun juuri omaan asiaansa. Suomessa asuvilla asiakkailla on käytössään kuusi eri palvelukanavaa, joiden kautta asiakas voi hoitaa Kela-asiansa. Ulkomailla asuvien käytössä on palvelukanavista kolme.

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa Ruotsissa asuvien kansaneläkkeen saajien asiakaskokemuksista ja toiveista liittyen Kelan kanssa asiointiin. Tarkoituksena on myös selvittää, missä asioissa asiakkaat kokevat tarpeelliseksi ottaa yhteyttä Kelaan, mitä kautta he sen mieluiten tekevät sekä millaisia toiveita heillä on Kelan kanssa toimimisesta. Samalla selvitetään myös asiakkaiden kehittämis- ja parantamisehdotuksia Kelan palveluista.

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Teorian viitekehys koostuu asiakaskokemuksesta, asiakaslähtöisyydestä sekä palvelukanavista ja kosketuspinoista. Opinnäytetyössä esitellään myös aikaisempia asiakastutkimuksia, Kelan asiakastutkimusten toteuttaminen, joiden jälkeen esitellään itse tutkimus, tutkimuksen kulku sekä tulokset. Lopuksi esitämme jatkotutkimusideamme, sekä pohdimme tutkimuksen tuloksia ja opinnäytetyöprosessia.

2 KANSANELÄKELAITOS

Kansaneläkelaitos eli Kela on perustettu vuonna 1937, jolloin se huolehti aluksi vain kansaneläkkeiden maksamisesta. Vuonna 1964 sairausvakuutuslain tullessa voimaan, tuli sen toimeenpano Kelan tehtäväksi. Toiminta laajeni vähitellen ja tällä hetkellä Kela hoitaa noin sataa etuutta. (Kela 2017a.)

Kansaneläkelaitos vastaa sosiaaliturvan toimeenpanosta ja hoitaa Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien perusturvaa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kela on mukana jokaisen suomalaisen tukena jossain vaiheessa elämää, sillä Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat etuudet vauvasta vaariin. Toiminta-ajatus kuuluukin ”Elämässä mukana -muutoksissa tukena”. (Kela 2016e.)

Kelan asema, tehtävä ja hallinto säädetään Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa sekä perustuslaissa. Kela on eduskunnan valvonnassa toimiva, itsenäinen julkisoikeudellinen laitos ja sen hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsemat 12 valtuutettua ja heidän valitsemansa tilintarkastajat. Laitoksen toiminnasta ja kehittämisestä vastaa hallitus. Toiminnan rahoitus hoidetaan lakisääteisesti vakuutettujen ja työnantajien sairausvakuutusmaksuilla ja julkisen sektorin osuuksilla. (Kela 2015b.)

Kela maksaa etuuksia myös ulkomailla asuville, jotka voivat ulkomailla olostaan huolimatta kuulua suomen sosiaaliturvaan tai olla muiden sosiaaliturvasopimusten kautta oikeutettuja Kelan eri etuuksiin. Näitä etuuksia varten Kelassa toimii erikoisyksikköjä, kuten kansainvälisten asioiden keskus. (Kela 2015b.)

2.1 Kansainvälisten asioiden keskus

Kelan organisaatiossa on kuusi tulosityksikköä, joita ovat: Asiakkuuspalvelut, Etuuspalvelut, Kehittämispalvelut, ICT-palvelut, Yhteiset palvelut ja Esikuntapalvelut. Kelan kansainvälisten asioiden ratkaisukeskus eli KV-keskus kuuluu Eteläisen vakuutuspiirin etuuspalvelujen tulosityksikön alaisuuteen. (Kela 2017e.)

KV-keskuksen asiakkaina ovat kansainvälisissä tilanteissa olevat, sekä Suomessa, että ulkomailla asuvat Kelan asiakkaat, esimerkiksi Suomeen töihin tai muissa asioissa tulevat asiakkaat ja perheenjäsenet tai ulkomaille virkamiehenä, työkomennukselle, opiskelemaan, perheenjäsenenä tai eläkeläisenä lähteviä asiakkaita sekä sairaanhoidon asioissa Suomessa ja ulkomailla asioivia asiakkaita. Eli toisin sanoen kattaen kaikki hakemukset, joissa on jokin kansainvälinen ulottuvuus, käsitellään kansainvälisten asioiden keskuksessa. (Kela 2017c.)

KV-keskuksen asiakaspalvelu-, eläke-, etuus-, korvaus- ja vakuuttamisryhmissä on töissä yhteensä 250 henkilöä, kolmellatoista eri paikkakunnalla (Kela 2017c).

2.2 Kansaneläke

Suomessa on kaksi eri eläkejärjestelmää: kansaneläke- ja työeläke järjestelmä. Kansaneläke perustuu Suomessa asuttuun aikaan, kun taas työeläke perustuu työskentelyyn tai yritystoimintaan Suomessa. Kansaneläkelaitos hoitaa asumiseen perustuvaa kansaneläkettä.

Kansaneläkelaki (568/2007) turvaa Suomessa asuvan henkilön toimeentuloa työkyvyttömyyden ja vanhuuden varalta sekä Suomessa asuvan lesken ja lapsen toimeentuloa Suomessa asuvan henkilön kuoltua. Kansaneläkettä maksetaan vanhuuseläkkeenä ja työkyvyttömyyseläkkeenä.

Kansaneläke on etuus, jota voidaan maksaa henkilölle, jolla on hyvin pieni työeläke tai hän ei saa työeläkettä lainkaan. Kansaneläkettä ei jää maksuun, kun työeläke ylittää tietyn tulorajan. (Kela 2015a.) Normaali vanhuuseläkeikä kansaneläkkeessä on 65 vuotta, mutta vanhuuseläke voidaan myöntää myös varhennettuna aikaisintaan 62-vuotiaana. Kansaneläkkeen määrään vaikuttavat hakijan perhesuhteet, Suomessa asuttu aika sekä tietyt muut eläkkeet ja korvaukset. (KEL 569/2007.)

Kansaneläkettä voidaan maksaa myös ulkomaille, toisin kuin takuueläkettä, joka turvaa Suomessa asuvan henkilön vähimmäiseläkkeen (Kela 2017h). Kela maksaa ulkomaille myös muita eläke-etuuksia, kuten lapsikorotus, rintamalisä ja ylimääräinen rintamalisä. Nämä etuudet voivat kuitenkin liittyä muihinkin kuin Kelan maksamiin eläkkeisiin. (Kela 2015a.)

3 ULKOMAILLA ASUVAT KANSANELÄKKEENSAAJAT

Suuri osa Kansainvälisten asioiden keskuksen, eli KV-keskuksen asiakkaita asuu ulkomaille ja näistä iso osa Ruotsissa. Kelan vuositilasto 2015 kertoo, että vuonna 2015 ulkomaille eläkkeensaajia asui yhteensä 38 699 ihmistä. EU-maissa heistä asui 36 404 ihmistä. Suurin joukko asuu Ruotsissa, 31 378 eläkkeensaajaa. Tilastoissa seuraavina tulevat Saksa, jossa eläkkeensaajia asuu 1 775, Australiassa 1 762 eläkkeensaajaa sekä Espanjassa 711 eläkkeensaajaa. Eläkkeensaajien asuinmaa ei kuitenkaan kerro aina eläkkeensaajan kansalaisuudesta. Eläkkeensaajien kansalaisuuksista suurin joukko on suomalaisia, 18 766 henkilöä. Ruotsalaisia 17 526 henkilöä sekä kolmanneksi suurimpana australialaisia 857 henkilöä. (Kela 2015a.) Kaiken kaikkiaan eläkkeensaajia, jotka saavat jo-

tain eläkettä, eli joko Kelan maksamaa etuutta tai työeläkettä ulkomaille, oli vuonna 2014 yhteensä 61 292 eläkkeensaajaa ja vuonna 2015 yhteensä 61 000 eläkkeensaajaa (Eläketurvakeskus 2015).

Ulkomailla asuvat voivat hakea eläkettä Suomesta asumisen tai työskentelyn perusteella. Hakijan ei siis tarvitse olla Suomen kansalainen. Mikäli eläkkeenhakija on työskennellyt kahdessa tai useammassa EU- tai Eta-maassa, voi hän saada työkyvyttömyys- tai vanhuuseläkkeen kaikista näistä maista, mikäli asuinmaa on EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä, sekä kansallisen lainsäädännön asetetut edellytykset täyttyvät. Jokaisesta maasta, jossa asiakas on työskennellyt, löytyy työntekijän eläkevakuutustiedot, joiden perusteella jokainen maa laskee eläkkeen määrän täyttyneiden vakuutuskausien perusteella. (Kela 2017b.)

Ulkomailla asuvien eläke-etuuksien saajien määrä on ollut tasaisessa laskussa vuodesta 2011 lähtien, jolloin eläkkeensaajia asui ulkomailla 44 410 henkilöä (Kela 2015a). Sama ilmiö on myös Suomessa asuvien eläke-etuuksien saajien määrässä, joka on vähentynyt lähes 10 % vuoden 2008 jälkeen, tämä näkyy etenkin rintamalisän sekä perhe-eläkkeen saajissa. Myös yhä useampi eläkeläinen saa nykyään ainoastaan työeläkettä, eikä kansaneläkettä jää tällöin maksuun, jos työeläke ylittää sallitun tulorajan. (Eläketurvakeskus 2015.)

Syitä, minkä vuoksi juuri Ruotsissa asuu suurin joukko eläkkeensaajia, löytyy myös historiasta, kuten esimerkiksi siitä, että toisen maailmansodan jälkeen Ruotsi oli suurin suomalaisten siirtolaisten kohdema. Syyt joukkomuuttoihin olivat lähinnä aina taloudellisia. Taustalla olivat vaikuttamassa elinkeinoelämän rakennemuutokset, väestökehitys sekä poliittiset myllerrykset. (Korkiakoski & Tarkiainen 2000, 3.)

Vuosina 1940–1944 Ruotsista etsittiin turvaa sodan jaloista. Osa sotalapista sekä muista evakoiduista jäi kuitenkin sodan jälkeen Ruotsiin pysyvästi. 1960-luvulla Suomessa elettiin nopean kasvun aikaa, josta seurasi niin rakennevaihteluita kuin työllisyyden jyrkkiä vaihteluitakin. Työttömyys ja teollistuminen johtivat laajaan maaltapakoon. Maaltapako ei ollut vain Suomessa maan sisäistä muuttoliikettä, vaan aiheutti valtavan maastamuuton Ruotsiin. Ruotsin työmarkkinoiden vetovoima alkoi kuitenkin heikentyä 1970-luvulla, vaikka sen jälkeen maahan muutti vielä suuri joukko suomalaisia. Osa heistä oli Suomeen palanneita, jotka siirtyivät takaisin Ruotsiin. (Korkiakoski & Tarkiainen 2000, 4-7.)

4 ASIAKASKOKEMUS

Selinin ja Selinin (2005, 19) mukaan voidaan asiakasta määriteltäessä ajatella erilaisia asiakasrooleja, kuten asiakas, alamainen, kansalainen tai toimeksiantaja. Julkisen sektorin asiakas voi olla myös useampia samanaikaisesti. Tässä opinnäytetyössä keskitytään henkilöasiakkaan näkemyksiin.

4.1 Asiakaskokemuksen määritelmä

Asiakaskokemus on termi, joka on otettu käyttöön alun perin bisneskielessä 2000-luvun alussa. Termi tulee englanninkielisen sanoista *customer experience*. Suomessa aiheesta on käsitelty vielä melko vähän. Asiakaskokemus on ilmiö, joka syntyy asiakkaan ja organisaation välisessä vuorovaikutuksessa. Kiteytettynä: *”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.”* Asiakaskokemus ei siis ole rationaalinen päätös, vaan kokonaisvaltainen kokemus, johon vaikuttavat asiakkaan omat tulkinnat sekä tunteet. Tästä syystä organisaatioilla on usein melko rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan kokonaisvaltaiseen asiakaskokemukseen. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Myös Laamanen ja Tinnilä (2009, 100) korostavat tulkinnassaan tunnetilaa, joka syntyy yksittäiselle asiakkaalle hänen ja toimittajan välisessä kohtaamisessa. Tunnetila voi olla positiivinen, neutraali tai negatiivinen. Tämä vaikuttaa asiakkaan päätökseen käyttää palveluja.

Shaw & Ivens (2002, 4-5) näkevät asiakaskokemuksen koostuvan fyysisestä ja emotionaalisesta puolesta. Fyysisellä puolella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakkaan tilaama tuote toimitetaan etuajassa. Tämä ei kuitenkaan yksin riitä muodostamaan asiakaskokemusta, vaan siihen liittyvät myös tunteet. He katsovat tunteiden osuuden jääneen varsin vähäiselle huomiolle asiakaskokemusta tarkasteltaessa.

Tuulaniemi (2011, 74–75) puolestaan viittaa asiakaskokemuksen eri tasoihin: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso viittaa siihen, miten tuotettu palvelu vastaa asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen. Se viittaa myös prosessien sujuvuuteen, palvelun hahmotettavuuteen, saavutettavuuteen ja tehokkuuteen sekä monipuolisuuteen. Tunteen tasolla puolestaan tarkoitetaan sitä, miten hyvin asiakkaalle tärkeisiin mielikuviin ja tuntemuksiin vastataan. Merkitystaso on ylin asiakaskokemuksen taso, ja se tarkoittaa kokemukseen liittyvien mielikuvien, unelmien, tarinoiden ja lupausten suhdetta asiakkaan identiteettiin ja elämäntapaan. Asiakaskokemus ei viittaa vain johonkin tiettyyn yksittäiseen kokemukseen, vaan kattaa koko organisaation toiminnan.

Kankkunen & Österlund (2012, 52) kiteyttävät asiakaskokemuksen tarkoittavan sitä, millaisena asiakas kokee ja näkee kanssakäymisen organisaation kanssa. Toisin sanoen se on asiakkaalle muodostunut kokonaisvaikutelma asioinnista. Asiakaskokemukseen vaikuttavat kaikki kosketuspinnat ja kohtaamiset tietyn organisaation kanssa. Asiakaskokemusta vahvistaa kaikki, mihin voi ottaa tuntumaa, esimerkiksi markkinointi, huhu- ja vuorokäytännöt, asiakaspalvelu, omat odotukset sekä tarjolla olevat palvelut.

4.2 Asiakaskokemuksen muodostuminen

Löytänä & Korhonen (2014, 16–18) kirjoittavat, että tällä hetkellä eletään asiakkaan aikakautta. Yksi organisaation menestymismittareista tällä aikakaudella on se, miten arvokkaan asiakaskokemuksen se on kykenevä luomaan. Se mikä kullekin asiakkaalle on ”arvokas” asiakaskokemus, riippuu kuitenkin jokaisesta asiakkaasta erikseen, yksilönä. Organisaatio pysyy toiminnallaan luomaan edellytykset noiden arvojen muodostumiselle, kun taas asiakas luo itse toiminnallaan niistä itselleen todellista arvoa.

Löytänä & Kortesoja pohtivat teoksessaan eri asiakasrooleja. Tämän opinnäytetyön kannalta olennaisimmaksi nousee kansalaisasiakas. Kansalaisasiakkuus toteutuu esimerkiksi asioidessamme kirjastossa, tai kun tarvitsemme erilaisia palveluita esimerkiksi poliisilta tai Kelalta. Vaikka valtion laitokset eivät joudu asemassaan varsinaisesti kilpailemaan asiakkaistaan, on niihinkin levinnyt asiakkuusajattelu vahvasti. Julkinen sektori ei tähtää tuottoihin vaan tehokkuuteen. Teoksessa nostetaan esille myös kansalaisasiakkaan, eli julkisen sektorin organisaation asiakkaan, odotukset asiakkuuden suhteen. Esimerkkeiksi nostetaan muun muassa tarpeiden kuuntelu ja huomioiminen, kunnioittava ja tasavertainen kohtelu, luotettavuus, sekä erilaisten elämäntilanteiden huomioiminen. Kun näitä odotuksia kohdataan onnistuneesti, syntyy asiakkaalle todennäköisemmin tyydyttävä asiakaskokemus. (Löytänä & Kortesoja 2011, 126–127.)

Asiakaskokemus muodostuu monien eri kohtaamisten summana. Kohtaamisia ovat paitsi organisaation eri palvelukanavien kautta koettut asiointitilanteet, myös esimerkiksi lehdistä luetut uutiset tai ystävän kommentit kyseistä organisaatiota kohtaan sosiaalisessa mediassa. Kohdataan organisaatio sitten missä tilanteessa hyvänsä, tulisi asiakaskokemus olla aina yhtä laadukas. Asiakkaalla on aina odotuksena saada samantasoista palvelua jokaisessa kohtaamisessa organisaation kanssa. (Filenius 2015, 44–45.)

Myös Shaw & Ivens (2002, 25–28) pohtivat asiakkaiden odotusten muodostumista. Odotukset ovat usein opittuja. Ne muodostuvat ystävien kertomuksista tai mainoslehtisten markkinoinnista. Erilaiset organisaatiot ovat oppineet, ettei mielikuvia palveluista kannata maalata liian

ruusuisiksi, etteivät asiakkaat pääse pettymään. Mahtava asiakaskokemus luodaan siten, että asiakkaan odotukset ylitetään johdonmukaisesti. Jotta tämä voi toteutua, on ymmärrettävä, millaisia odotuksia asiakkailta on.

Asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttaa siis paitsi organisaation toiminta, myös asiakas itse. Asiakas ei ole ainoastaan palvelun vastaanottava kohde, vaan myös aktiivinen toimija kokemuksessa. Mikäli asiakas on esimerkiksi väsynyt tai huonolla tuulella, hän saattaa herkemmin kokea palvelun olevan huonompaa. Hän myös todennäköisesti huomaa herkemmin palvelun mahdolliset puutteet. On myös muistettava, että asiakas lähestyy organisaatiota aina aiempien asiakaskokemustensa näkökulmasta. Mikäli edellinen asiointikerta on ollut jollain tavalla pettymys, saattaa se vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan odotuksiin ennen seuraavaa asiointia. Toisaalta positiiviset kokemukset ruokkivat samalla tavalla odotusten määräytymistä. Mitä korkealaatuisempi kokemus asiakkaalle syntyy, sitä varmemmin hänelle jää siitä muistijälki. Sen sijaan keskinkertaiset asiakaskokemukset saattavat unohtua kokonaan. (Fischer & Vainio 2014, 166–168; Löytänä & Korteso 2011, 48–49.)

4.3 Asiakaskokemuksen johtaminen

Onnistunut asiakaskokemuksen johtaminen tuottaa tyytyväisiä asiakkaita. Tyytyväinen asiakas on organisaatioille loistava investointi, sillä hän kuormittaa asiakaspalvelua vähemmän. On siis edullisempaa suunnitella etukäteen ja käyttää resursseja mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen tuottamiseen, sen sijaan että korjataan jälkikäteen epäonnistuneita asiakaskokemuksia. Tyytymätön asiakas saattaa ongelman kohdatessaan ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Pahimmillaan asiakaspalvelu ruuhkautuu, ja ruuhkautuminen saatetaan jälleen kokea huonona asiakaskokemuksena. Syntyy siis kierre, jossa mielikuva organisaation toiminnasta huononee kerta kerralta. (Filenius 2015, 34–35.)

Jotta saadaan luotua haluttu kokemus asiakkaalle, on organisaation asetettava asiakas kaiken toimintansa keskelle. Asiakaskokemuksen johtaminen, tai customer experience management eli CEM-ajattelu, lähtee liikkeelle ennen kaikkea asiakkaiden kokemuksista. Asiakaskokemukseen keskittyneessä strategiassa organisaatio pyrkii luomaan asiakkaalle enemmän arvoa. Yritysmaailmassa tämä toimii kilpailustrategiana, jolla pyritään luomaan yritykselle kilpailuetua markkinoilla. (Löytänä & Korteso 2011, 19–23.)

Laajan kosketuspinnan omaavilla organisaatioilla saattaa olla jopa miljoonia asiakaskohtauksia. Näiden organisaatioiden johtajien haasteena on varmistaa, että organisaation visio ja strategia toteutuvat siten, että asiakas kokee saavansa asiakkuudestaan arvoa. Koska asiakkailta on yhä enemmän mahdollisuuksia valita, minkä median kautta on yhteydessä or-

ganisaatioon, on asiakasrajapintojen tunnistaminen ja hallitseminen oleellista. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 2003, 111.)

Olennaista asiakaskokemuksen johtamisessa on myös ymmärrys siitä, mitkä emotionaaliset arvot ovat asiakkaille tärkeitä. Näiden arvojen luomiseen tulisi kehitystoimenpiteissä ja johtamisessa keskittyä ensisijaisesti. Jotta asiakkaiden arvot saadaan selvitettyä, on kuunneltava asiakasta. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 79–80.) Myös Grönroos (2009, 420–422) katsoo, että jokaisen organisaation tulisi ymmärtää asiakkaidensa arvonluontiprosessia. Se, yhdessä asiakkaan päivittäisten toimintojen ymmärtämisen kanssa, on tärkeintä mitä organisaatioiden tulisi asiakkaistaan tietää. Käytännössä onnistunut palvelun tuottaminen onnistuu luomaan asiakkaalle hänen haluamaansa arvoa. Pelkkä arvonluontiprosessi ei kuitenkaan yksinään riitä, sillä on helppoa tarjota riittäviä ratkaisuja asiakkaille. Erinomaisen palvelukokemuksen toteutuminen edellyttää myös ymmärrystä siitä, millä tavoin asiakas haluaa palveluntarjoajan heitä kohtelevan. Nämä tarpeet syntyvät asiakkaan arvonluontiprosessin perusteella ja ohjaavat yhdessä asiakkaan toiveiden kanssa sitä, millaisia odotuksia hänellä on tuotetusta palvelusta. Odotuksiin vaikuttavat myös ulkoiset tekijät, kuten tuttavien kanssa keskustelu tai organisaation oma markkinointi.

Yhteiskunnan muuttuessa myös asiakkaiden odotukset ovat jatkuvassa nousussa. Tämä johtuu muun muassa tiedon saatavilla olon dramaattisesta kasvusta. Asiakaskokemusta johtamalla, kerätään jatkuvasti palautetta sekä keskustellaan asiakkaan kanssa yhdenvertaisesti. Pysymällä samassa toimintamallissa pitkiä aikoja, tuotetaan todennäköisemmin asiakkaille huonoja asiakaskokemuksia. (Löytänä & Korteso 2011, 164–165.)

Tärkeä osa asiakaskokemuksen johtamista on ymmärtää myös, miten epäonnistuneet asiakaskokemukset syntyvät. Kun asiakas pettyy organisaatioon, ovat asiakkaan odotukset alitettu. Tällaiset tilanteet ovat ikäviä, mutta samalla kenties kaikkein merkittävimpiä asiakaskokemuksen johtamisen kehittämisen näkökulmasta. Se miten organisaatio hoitaa näitä tilanteita, on avainasemassa erinomaisen asiakaskokemuksen varmistamisessa jatkossa. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 106.)

Paitsi että tarvitaan informaatiota siitä, millaisia asiakkaiden tarpeet ovat, on sen lisäksi tärkeätä myös reagoida tuohon tietoon, eli todella hyödyntää asiakkaiden näkemystä palveluita suunniteltaessa. Tämän tulisi myös näkyä asiakkaalle. Asiakkailla tulisi syntyä sellainen tunne, että heidän toiveistaan ja tarpeistaan ollaan kiinnostuneita. (Ylikoski 2000, 38–41.)

4.3.1 Negatiiviset asiakaskokemukset mahdollisuutena

Yksi syy, miksi monet organisaatiot epäonnistuvat tuottamaan asiakkailleen arvoa, on se, että mittaamisessa, analysoinnissa ja oppimisessa keskitytään liiaksi taloudellisiin seikkoihin, eikä arvontuotantoon. Monikaan organisaatio ei suunnittele miten asiakkaiden tyytymättömyyttä tulisi hoitaa. Tyytymättömät asiakkaat ovat kuitenkin kultakaivos asiakastiedon kartuttamisessa, sekä toiminnan kehittämisen kannalta. Tyytymättömyys sisältää aina johtolangan asiakkaiden odotuksista. Vaikka organisaatio toimisi omien normiensä mukaan erinomaisesti, voi asiakas pettyä, mikäli hänellä on korkeammat odotukset. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 2003, 121, 128–129.)

Tilanteissa joissa asiakas on kokenut pettymyksen, on erityisen tärkeää, että osataan tunnistaa näin käyneen. Perinteisesti nämä tilanteet tunnistetaan vain silloin kun asiakas tekee valituksen. Kuitenkin vain murto-osa asiakkaista kertoo organisaatiolle pettymyksestään. Valtaosa asiakkaista jakaa tiedon huonosta kokemuksestaan mieluummin lähipiirinsä kanssa, tai jakavat sen laajemmin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Löytänen & Korkiakosken (2014, 106–108) mukaan negatiivisten asiakaskokemusten hoito on Suomessa asiakaskokemusten johtamisen osa-alue, jossa useimmiten epäonnistutaan. Tyypillisimmät syyt organisaatioiden epäonnistumiseen ovat esimerkiksi siinä, ettei heillä ole aktiivista tunnistusjärjestelmää näille tilanteille. Asiakkaiden pettymyksiä kannattaisi suoranaisesti metsästä, esimerkiksi palkitsemalla henkilöstöä näiden tilanteiden tunnistamisesta. Toinen syy organisaation epäonnistumiseen on siinä, että asiakaspalautteisiin vastataan usein vakioidusti. Asiakkaan negatiivista kokemusta siis aliarvioidaan, vaikka tilanne pitäisi olla organisaatiolle yhtä uniikki kuin asiakkaalle itselleen. Näissä tilanteissa syyllistytään helposti myös siihen, että sitä katsotaan vain organisaation näkökulmasta. Asiakkaalle saatetaan selittää miksi ongelma tapahtui, mitä aiotaan tehdä asian korjaamiseksi sekä miten varmistetaan, ettei jatkossa tapahtuisi samoin. Tällöin kuitenkin unohdetaan kokonaan asiakkaan kokemus. Usein asiakas olisi valmis hyväksymään korjaavat toimenpiteet, kunhan organisaatio ensin myöntäisi avoimesti virheensä ja pyytäisi aidosti anteeksi. Tämän jälkeen tulisi keskittyä enemmän asiakkaan kokemuksen kääntämiseen positiiviseksi, eikä niinkään organisaation omiin sisäisiin toimenpiteisiin. Se miten nopeasti organisaatio tekee varsinaisen korjaavan toimenpiteen, on toissijaista. Tärkeintä on se, miten tilanne hoidetaan kokonaisuutena, sekä se, että keskitytään negatiivisen kokemuksen tunteen kääntämiseen positiiviseksi.

4.4 Asiakaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Kuten todettu, asiakaskokemus on sidoksissa asiakkaan tunteisiin ja erinomainen asiakaskokemus syntyy asiakkaiden odotusten ylittämisestä. Asiakkaan tyytyväisyyteen riittää kokemus siitä, että hänen odotuksensa ja tarpeensa on täytetty. Tyytymättömyys puolestaan on seurausta siitä, etteivät asiakkaan vaatimukset täyttyneet. Asiakastyytyväisyyden käsitteen ajatuksena on, että tyytyväinen asiakas on halukas pysymään organisaation asiakkaana. Lisäksi tyytyväinen asiakas kertoo myönteisistä kokemuksistaan myös muille asiakkaille. (Laamanen & Tinnilä 2009, 133–134.)

Paras tapa selvittää asiakkaiden mielipide tuotetusta palvelusta, on kysyä sitä heiltä. Tapoja kerätä ja vastaanottaa asiakaspalautetta on monenlaisia. Palaute voi olla haluttua, eli asiakasta on pyydetty kertomaan mielipiteensä, tai sitten se voi olla niin sanotusti pyytämättä tullutta. Usein pyytämätön palaute saadaan valituksen muodossa. Erilaiset selvitykset, kuten haastattelut ja kyselyt, voidaan puolestaan kohdistaa johonkin tiettyyn tilanteeseen tai tapahtumaan. (Filenius 2015, 133.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tavallista monissa organisaatioissa. On kuitenkin yhtä tavallista, että mittauksen kohteena ovat sellaiset asiat, joista on helppo kerätä tietoa, eivätkä välttämättä ne, joista olisi tärkeätä saada lisää informaatiota. Laadullinen tieto on kasvavassa määrin avainasemassa asiakastyytyväisyyttä mitattaessa. Se mitä tietoa voidaan saada vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa erilaisten asiakaskohtaamisten aikana, on tärkeämpää kuin esimerkiksi kyselyiden avulla tai muilla mittausvälineillä saatavat tiedot. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 2003, 146–148.)

Perinteinen tapa mitata palveluita, on ollut määrällistä. Tämä tarkoittaa, että asiakkailta on saatettu pyytää numeerista palautetta, ja useimmiten vasta palvelutilanteen jälkeen. Ongelma tässä mittaustavassa on se, että mikäli asiakkaan palvelukokemus on ollut negatiivinen, ei hän välttämättä ole enää motivoitunut kehittämään organisaation toimintaa. Lisäksi asiakaspalautteessa kysytään usein pelkästään palvelutilanteelle annettavaa arvosanaa, eikä välttämättä lainkaan parannusehdotuksia. (Tuulaniemi 2011, 72.)

Se että asiakas on tyytyväinen, ei vielä tarkoita, että asiakkaan odotukset olisi ylitetty. Shaw & Ivens (2012, 167, 176) katsovat, että erilaisissa selvityksissä keskitytään liian usein organisaation toimintaan. Sen sijaan organisaatioiden tulisi keskittyä enemmän siihen, millaisia tunteita se haluaa asiakkailleen tuottaa. Kun asiakaskyselyihin lisätään kysymyksiä asiakkaiden emotionaalisista kokemuksista, saadaan mitattua asiakaskokemusta laajemmin. Vasta silloin voidaan puhua asiakaskokemustutkimuksesta.

Löytänä & Korkiakoski (2014, 134–136) katsovat, että asiakastyytyväisyyden mittaaminen on historiaa. Perinteiset asiakastyytyväisyydsmittaukset toistuvat usein organisaatioissa samanlaisina vuodesta toiseen, eivätkä johda parempaan asiakaskokemukseen. Asiakaskokemuksen kehittämiseen soveltuvat paremmin laadulliset tutkimukset, strukturoitujen tutkimusten sijaan. Esimerkiksi haastatteluissa saattaa tulla ilmi asioita, joita ei kyselylomakkeissa osattaisi edes kysyä. Löytänä & Korkiakoski kyseenalaistavat perinteisten asiakastyytyväisyystutkimusten hyödyllisyyden asiakaskokemuksen kehittämisessä. He kertovat, että Bain & Companyn (2009) teettämän tutkimuksen mukaan jopa 80 % asiakkaista voi olla tyytyväisiä. Näin ollen tyytyväisyys ei voi olla riittävän voimakas indikaattori siitä, että asiakas on valmis ja halukas pysymään organisaation asiakkaana.

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS KELAN TOIMINNASSA

Nykyään palvelujen kehittämisessä pyritään yhä enenevässä määrin katsoamaan asioita asiakkaan näkökulmasta käsin. Palveluja ei tuoteta enää vain asiakasta varten, vaan asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakaslähtöisyys ei siis tarkoita vain sitä, että asiakas kommentoi jo valmista tuotetta, vaan asiakas voi olla suunnittelemassa ja testaamassa palvelua jo alkumetreiltä lähtien, tai kehitysehdotus voi lähteä asiakkaan aloitteesta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakaslähtöisyys tuo palveluille erilaisia vaatimuksia. Kehittämisen tulisi lähteä asiakkaiden prosesseista, korostaen asiakkaan roolia aktiivisena, ei passiivisena toimijana. Asiakasymmärrys lähtee rakentumaan aidosta kiinnostuksesta asiakkaan mielipiteitä kohtaan. Asiakasymmärryksen haasteita ovat muun muassa asiakastiedon suuri määrä ja sen pirstaleisuus, asiakastiedon tunnistamattomuus ja asiakastietojärjestelmien heikko hyödyntäminen sekä asiakastiedon yksilöllinen hyödyntäminen. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 5, 36, 45.)

Asiakkuudenhallinnalla tavoitellaan asiakkaalle lisäarvoa, mutta samalla varmistetaan myös Kelalle tehokas ja taloudellinen tapa toimia. Kelan asiakkuusohjelma on linjannut, kuinka asiakaslähtöistä palvelua kehitetään sekä keskeiset periaatteet ja toimintatavat. Suurin merkitys on palveluiden kehittämisellä ja kuinka olemassa olevat resurssit kohdennetaan. (Kela 2013b.)

Kelan lähtökohtana laadun kehitystyölle on pyrkimys tarjota Kelan asiakkaille parasta julkista palvelua. Laatutavoitteena ovat tyytyväiset asiakkaat motivoitunut ja osaava henkilöstö, tehokas ja taloudellinen toiminta ja jatkuvan kehittämisen kulttuuri. (Kela 2014b.) Hyvä asiakaspalvelu lähtee asiakkaan kunnioituksesta ja siitä, että kohdellaan asiakasta asiantuntijana hänen omissa asioissaan. Vaikka Kelan ei tarvitse kilpailla asiakkais-

ta hoitaessaan lakisääteistä tehtävää, kilpailee se jatkuvasti palvelun laadussa. (Kela 2014a.)

Vuosille 2017–2020 Kelassa toteutetaan strategian mukaisia kehittämistoimenpiteitä erilaisissa kehittämissuunnitelmissa. Yksi näistä on Erinomainen asiakaskokemus-ohjelma, jonka tarkoituksena on kehittää palvelua ja toimintaa eri asiakasryhmien tarpeisiin. Kehittämissuunnitelmaan kuuluu muun muassa palvelujen parantaminen digitalisaatiota lisäämällä, sekä asiakkaan mukaan ottaminen kehittämistyöhön. (Kela 2016c.)

Kelassa jatkuva kehittämisen kulttuuri nähdään osana päivittäistä työtä. Asiakaspalvelun laatua ja asiakastytyvyyttä seurataan ja mitataan Kelassa monella eri tavalla, kuten asiakaspalaute, asiakasbarometrit, asiakasraadit sekä asiakastytyvyysselvitys. Strategisesti tärkeinä mittareina toimivat palvelujen saatavuus sekä asiointimäärien seuraaminen. Näiden painopisteenä on etenkin asiakaskokemuksen parantaminen laadukkaana ja tehokkaana asiointiprosessin kautta sekä asiakkaan luottamuksen vahvistaminen Kelaa kohtaan. (Kela 2016a.) Asiakaspalautteen avulla toimintaa voidaan kehittää parempaa asiakaslähtöisyyttä kohden (Virtanen ym. 2011, 40).

5.1 Kelan strategia

Strategia on organisaation perustehtävän pohjalta määritelty realistinen näkemys eli visio, johon toiminta perustuu. Vision tehtävänä on olla organisaation ydin, johon strategia perustuu. Strategialinjaukset taas perustuvat arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. (Lindroos & Lohivesi 2010, 41.)

Kelan toiminta perustuu seuraaviin neljään arvoon, joita ovat: ihmistä arvostava, osaava, uudistuva ja yhteistyökykyinen. Visiona on olla sosiaaliturvan edellä kävijä neljän strategisen tavoitteen avulla. Vuoden 2017 strategisissa tavoitteissa painotetaan erityisesti erinomaista asiakaskokemusta tasa-arvoisesti ja vastuullisesti. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa oikea-aikaisesti ratkaisun omaan asiaansa oli palvelukanava mikä tahansa. Tavoitteessa otetaan myös asiakkaat mukaan kehittämisprosessiin, jolloin palvelua voidaan tehostaa. Asiakkaiden lisäksi Kela haluaa panostaa työntekijöiden työoloihin sekä uudistaa työn prosesseja. (Kela 2016c.)

Jotta asiakas saa Kelasta hyvän asiakaskokemuksen, tulee asiakkaan tarpeet tunnistaa, ymmärtää ja niihin tulee myös vastata. Asiakasymmärrys lähtee tiedon yhdistelemisestä ja analysoimisesta eri lähteistä. Se on myös eri tavoilla kerättyä asiakastietoa. Strategian toteutumista seurataan suunnitelmallisesti asiakkaiden näkökulmasta. Toiminnan lähtökohdaksi on luottamuksellinen asiakassuhde eli se, mitä asiakas kokee saamastaan palvelusta. (Kela 2013a, 4, 5.)

Kelassa on otettu hyvin huomioon asiakkaiden muuttuvat palvelutarpeet. Palveluja pyritään koko ajan kehittämään asiakaslähtöisesti ja palvelunlaatua parantamaan ja ylläpitämään. Kehittämistyössä pyritään olemaan kaiken aikaa ajan hermoilla.

6 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Markku Laatu (2011) on kuvannut Kelan tutkimusblogissaan vuonna 2011 tehtyä asiakaskyselyä, jonka perusjoukko oli 169223 asiakasta, jotka olivat hiljattain saaneet jonkin päätöksen Kelasta. Kysely suoritettiin postitse lähetettynä lomakekyselynä ja se lähetettiin 3000 asiakkaalle, joista vastasi 1169 henkilöä. Tutkimuksessa ilmeni, että lomakkeet, päätökset sekä muut kirjeet koettiin hankaliksi tulkita, etenkin hakemuslomakkeet ja hakemisprosessi haluttiin käännettäväksi Kela-kielestä suomeksi. Tutkimuksesta poikikin hakumenettelyjen yksinkertaistamisprosessi ja selkeyttämishankkeet Selkeys- ja HAKU-hanke. Sama kysely on toteutettu myös vuonna 2015 yhteensä 3000 asiakkaalle, joille oli annettu syksyllä 2015 Kelasta päätös.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa (33/2014) Hyppönen, Hyry, Valta ja Ahlgren ovat kartoittaneet ensimmäisen valtakunnan tason kansalaiskyselyn avulla sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä asiointipalveluista kansalaisten kokemuksia ja kehitystarpeita. Kehitystarpeita tutkittiin erityisesti asetettujen tavoitteiden näkökulmasta, sekä sähköisen asioinnin esteiden ja toiminnallisuuden näkökulmasta. Kyselyn otos oli painotettu Suomen väestöä edustavaksi iän, sukupuolen, kielen sekä maakunnan mukaan. Vastausaste oli 27 % ja analyysiin hyväksyttiin 4015 vastausta. Tulokset vahvistavat, että sähköiset palvelut auttavat turvaamaan eri alueiden asukkaille yhdenvertaiset mahdollisuudet sellaisten peruspalvelujen saamiseen, joihin ei edellytetä fyysistä käyntiä. Samalla palveluprosessien uudistaminen on tärkeää tavoitteiden saavuttamiseksi. On muistettava, ettei osalla kansalaisista ole kuitenkaan mahdollisuutta käyttää sähköistä asiointia.

Niemelä & Pajula (2014) ovat tarkastelleet kansalaisten arvioita ja mielikuvia Kelan toiminnasta, sekä niissä tapahtuneista muutoksista 2000-luvulla. Tutkimuksessa selvitettiin kansalaisten mieltymyksiä asiointitapojen suhteen, sekä arvioita Kelan palveluista ja asioinnin helppoudesta. Lisäksi selvityksen alla oli se, miten Kela on asiakkaidensa mielikuvien perusteella onnistunut tuottamaan arvojensa ja strategiansa mukaista palvelua. Tutkimuksen aineisto koostui Kelan vuotuisista kyselyaineistoista. Aineistoa täydennettiin myös Kelan asiakaspalvelun seurannassa käytet-

tyjen kyselytutkimusaineistojen avulla. Kaikkiaan aineistoja oli kerätty vuodesta 2000 lähtien, ja ne edustivat koko väestöä.

Eläketurvakeskuksen katsauksessa (2008:2), Jääskeläinen & Tuominen ovat tehneet tutkimusta asiakastyytyväisyydestä sekä työeläkejärjestelmien palveluista ja tunnettavuudesta vuosina 2003, 2005 ja 2007, kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuksessa on haastateltu 709 20–64-vuotiasta henkilöä. Palvelujen kehittämisessä on tärkeä tietää mitä työeläkejärjestelmän palveluja asiakkaat tuntevat, tyytyväisyyttä niihin ja mikä heidän arvostus on palveluja kohtaan. Työeläkejärjestelmä tutkimuksessa on katkannut niin yksityisen ja julkisen sektorin eläkejärjestelmien kokonaisuuden.

6.1 Asiakastutkimusten toteutus Kelassa

Tuija Korpela on Kelalle tekemässään tutkimuksessa (2016) tarkastellut sitä, millä tavoin asiakkaat osallistuvat tai ovat mukana Kelan toiminnankehittämisessä ja etenkin sitä tukevassa tutkimuksessa. Korpela toteaaakin, että Kelan viimeisimmissä strategioissa on haluttu vahvistaa nimenomaan asiakkaiden osallistumista palveluiden kehittämiseen, vaikka Kelalla ei ole laissa säädettyä velvollisuutta edistää asiakkaidensa osallistumista Kelan toiminnan kehittämiseen tai heitä koskemaan päätöksentekoon. Toimintaa on haluttu kuitenkin kehittää juuri asiakkaan tarpeista lähtien sekä osallistumista vahvistaen. Tutkimus on tehty kansalaisuusteorian ja kansalaisten osallistumisen vahvistamisen kautta.

Korpelan tutkimuksessa käy ilmi, että Kela saa vuosittain noin 15 000 asiakaspalautetta. Vaikka järjestelmä on vasta uusittu ja palaute sekä mahdolliset kehitysehdotukset pyritään hyödyntämään, jää vuorovaikutus asiakkaan ja Kelan välillä olemattomaksi. Parantaakseen tätä vuorovaikutusta Kela on järjestänyt eri teemoihin keskittyviä asiakasraateja vuodesta 2007 lähtien, joiden avulla pyritään saamaan tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja tarpeista palveluiden ja etuuksien kehittämistä silmällä pitäen.

Korpela toteaa Kelan toiminnan kehittämisen olevan kokonaisvaltainen prosessi, jossa asiakkaasta kertyvät tiedot ja mielipiteet eri kanavissa, sekä asiakas-kansalaisten kanssa kehittäminen tukevat toisiaan. Kela pyrkii kuulemaan asiakas-kansalaisten mielipiteitä myös eri kanavissa, kuten sosiaalisen median eri kanavat.

Kela kehittää palveluitaan ja toimintaansa jatkuvasti erilaisin tutkimushankkein ja selvityksin. Asiakkaiden näkökulmaa selvitetään säännöllisesti. Ajankohtaisia tutkimuskohteita ovat esimerkiksi etuuspäätöksen saaneiden asiakkaiden kokemukset ja toiveet Kelan etuuksien toimeenpa-

nosta ja toimeenpanon kehittamisestä, sekä äitiyspakkauksen sisällön arviointi äitiyspakkauksekyselyn avulla. Lisäksi arvioidaan Kelan toimistojen asiakaspalvelua toimistojen asiakaskyselyissä. Kelan tarjoamaa palvelua kokonaisuudessaan arvioidaan kansalaiskyselyn avulla. (Kela 2016d.) Lisäksi Kelassa on käynnissä jatkuvasti erilaisia asiakastutkimuksia, joiden avulla tutkitaan Kelan palveluita ja toimintaa. Tällä hetkellä suoritetaan esimerkiksi puhelinhaastattelujen avulla kansalaisten käsityksiä Kelasta, Kelan etuuksista ja niiden toimeenpanosta. (Kela 2016b.) Tämän lisäksi Kelassa kerätään lisäksi säännöllisesti asiakastutkimustietoa eri metodein. Tutkimuksissa haetaan vastausta asiakaskokemuksen nykytilasta, jonka valossa asiakaslähtöistä palvelua voidaan kehittää.

Tutkimustietoa haetaan seuraavanlaisin tiedonkeruumenetelmin:

- toimistojen asiakaskyselyt, jolloin kyselylomake annetaan toimistoasioinnin yhteydessä
- kansalaiskyselyin, jolloin tehdään puhelinhaastattelu juuri asioineista ei-asioineisiin
- kyselyt etuuspäätöksen saaneille asiakkaille, jolloin kyselylomake postitetaan kotiin 2-3 viikkoa päätöksen saannin jälkeen
- asiakastyytyväisyysindeksikyselyin, jolloin 2-4 viikkoa asiointin jälkeen tehdään puhelinhaastattelu asiakkaalle
- haamuasiointeina, jolloin koulutettu opiskelijatutkija asioi normaalin asiakkaan tavoin ja arvioi palvelua
- yhteyskeskuksen mobiilikyselynä, jolloin asiakkaalle lähtee tekstiviesti heti asiointin jälkeen

(Jaakkola 2015, 4-7.)

6.2 Kelan asiakastutkimuksia ulkomailla asuvien suhteen

Vaikka Kelassa tehdään vuosittain valtavasti asiakastutkimusta, ovat ulkomailla asuvat asiakkaat jääneet valtaosin tutkimusten ulkopuolelle. Olemme yrittäneet löytää erilaisia asiakastutkimuksia, joita Kelassa on tehty ulkomailla asuvien asiakkaiden suhteen. Löysimme seuraavat kaksi.

Laura Salo on tutkinut opinnäytetyössään (2009) sähköisen asiointin tarpeita ja mahdollisuuksia Kelan Ulkomaan yksikössä. Työn tavoitteena oli kartoittaa ulkomailla asuvan asiakasryhmän asiointitarpeita ja mahdollisuuksia etenkin sähköisten palveluiden kehittämistä ajatellen. Kvantitatiivinen survey-kysely suoritettiin kirjekyselynä. Tutkimuksesta voitiin pää-

tellä, että vastaajat kokivat yksikön nykyisen palvelun toimivaksi ja halusivat jatkossakin asioida pääasiassa kirjeitse tai puhelimitse. Valtaosa vastaajista ei ollut koskaan vieraillut Kansaneläkelaitoksen verkkosivuilla, eikä isolla osalla ollut myöskään tietokonetta käytössään tai kiinnostusta sen hankkimiseen. Noin kolmasosa kyselyyn vastanneista suhtautui myönteisesti uusiin asiointitapoihin ja sähköisiin palveluihin ja käytti tietokonetta.

Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO, on toteuttamassa yhdessä Kelan kanssa selvityshankkeen, jonka kohteena ovat ulkomailla opiskelevat. Hankkeen tarkoituksena on selvittää muun muassa ketkä lähtevät ulkomaille opiskelemaan, mikä on opintotuen rooli ulkomailla opiskeleville sekä miten ulkomailla tutkintoaan suorittavat näkevät Suomen ja mahdollisuuden palata Suomeen opintojen jälkeen. Hanke toteutetaan vuosina 2016–2017. (Opetushallitus 2016.)

Ulkomailla asuvan asiakkaan näkökulma on jäänyt erittäin vähälle huomiolle erityisesti suhteessa muuhun Kelassa suoritettavaan asiakastutkimukseen. Näin ollen ulkomailla asuvia asiakkaita ei ole samalla tavalla osallistettu asiakasprosessien kehittämiseen kuten Suomessa asuvia.

7 PALVELUKANAVAT JA KOSKETUSPISTEET

Organisaatiot alkoivat 1990-luvulla kehittää erilaisia kanavia, joissa palveltiin asiakkaita. Kanavat lajiteltiin siten, että tietyissä kanavissa hoidettiin erilaisia asiakkaita ja asioita. Useimmat organisaatiosta siirtyivät tästä niin sanottuun monikanavaisuuteen. Se tarkoittaa, että asiakas valitsee itse sen kanavan, jonka kautta hän haluaa asioida. Monikanavaisuus ja kanava-ajattelu ovat kuitenkin jo tänä päivänä häviämässä. Organisaatioiden on pystyttävä kommunikoimaan asiakkaiden kanssa siellä missä asiakkaat ovat. Sosiaalinen media asiakaspalvelukanavana on yleistymässä, ja monet organisaatiot ovatkin avanneet itselleen esimerkiksi Facebook ja Twitter tilejä. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 101–102.)

Asiakaskokemuksen muodostuminen alkaa jo ennen kuin jokin tietty kohtaaminen organisaation kanssa tapahtuu. Asiakaskokemuksen muodostuminen on jo alkanut, kun asiakas esimerkiksi miettii mitä palvelukanavaa pitkin hän lähtee ottamaan yhteyttä. Organisaation onkin erittäin hyödyllistä ymmärtää mitä eri kosketuspisteitä löytyy palvelukanavien lisäksi. Näitä kosketuspisteitä ovat esimerkiksi sosiaalinen ja perinteinen media sekä muut organisaation asiakkaat. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 105.)

Myös Kankkunen & Österlund (2012, 78) nostavat esille sosiaalisen median vaikutuksen erilaisten asiakaskokemusten levittämisessä. Ennen sosiaalisen median aikakautta, jaoimme kuulumisiamme vain lähipiirimme

kesken. Ihmisten lähipiiri koostuu omasta perheestä, parhaista ystävistä sekä työkavereista. Lähipiirin ulkopuolelle jäävät ihmiset joihin on heikompi sosiaalinen side, esimerkiksi vanhat koulukaverit, kollegat ja asiakkaat. Kuulumisten jakaminen heidän kesken olisi aikaisemmin ollut liian suuri vaiva. Sosiaalinen media toi myös nämä etäisemmät ihmissuhteet helposti saavutettavaksi. Arkisten kuulumisten jakaminen sosiaalisen median kautta tavoittaa nyt satoja, jopa tuhansia ihmisiä kerralla. Asiakaskokemusta ei siis suinkaan luoda vain palvelukanavien kautta käydyssä kanssakäymisessä. Asiakaskokemus on siis paljon enemmän kuin pelkkä organisaation monikanavainen ympäristö. (Shaw & Ivens 2002, 64.)

Kunkin organisaation asiakaskokemus konkretisoituu eri kosketuspisteissä, sekä niiden yhteisvaikutuksena. Tämä kokonaisuus on ollut aiemmin helpompi hallita, sillä kosketuspisteitä on ollut vähemmän. Sosiaalinen media ja internet luovat organisaatioille uusia paineita sen suhteen, miten hallita kaikkia kohtaamisia omissa ja tuntemattomissa kosketuspisteissä. Asiakkaiden yksittäiset palautteet saattavat päätyä iltapäivälehtien lööppeihin, huolimatta siitä onko niissä totuutta. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 98.)

7.1 Kelan palvelukanavat

Kela tarjoaa kuusi erilaista palvelukanavaa, joista käsin asiakas voi hoitaa Kela-asioitaan. Nämä kanavat ovat: toimistopalvelut, verkkopalvelu, puhelinpalvelu, yhteispalvelu, postiasiointi ja suorakorvaus. (Kela 2017f.) Toimistopalveluilla viitataan asioimiseen Kelan paikallistoimistoissa joko ajanvarauksella tai ilman. Verkkopalvelut tarjoavat sähköistä asiointia etuuskien suhteen ja puhelinpalvelulla puhelimitse saatavaa neuvontaa. Näiden lisäksi löytyy yhteispalvelu, joka on Yhteispalvelupisteiden tarjoamaa perustason neuvontaa Kelan etuuskien suhteen. Yhteispalvelupiste ottaa myös vastaan hakemuksia, liitteitä ja muita ilmoituksia. Samat dokumentit voidaan lähettää myös postitse, eli postiasioinnin avulla. Suorakorvauksen voi saada tietyistä etuuksista kuten sairaanhoidonkorvauksista, lääkekorvauksista sekä matkakorvauksista. Suorakorvaus tarkoittaa, ettei asiakkaan tarvitse hakea korvausta erikseen, vaan Kela maksaa korvauksen suoraan palveluntuottajalle, joka vähentää korvauksen suoraan laskusta. (Kela 2017f.)

Kela on myös aktiivisesti mukana erilaisissa sosiaalisissa medioissa. Asiakkaat saavat palvelua Facebookissa ja Kysy Kelasta -keskustelupalstoilla, sekä YouTubessa Pikakela-videoiden muodossa. Erilaisia tiedottamista yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille on saatavilla myös esimerkiksi Twitterissä. Kelan työntekijät voivat jakaa kokemuksiaan työstään Instagram-tilillä. Lisäksi Kela on mukana muun muassa Periscopessa, LinkedInissä sekä erilaisissa blogeissa. (Kela 2017g.)

7.2 Palvelukanavat ulkomailta käsin asioidessa

Ulkomailla asuvilla asiakkailla on käytännössä tavoitettavissaan vain kolme Kelan kuudesta perinteisestä palvelukanavasta: postiasiointi, puhelinpalvelu ja verkkopalvelut. Tämän lisäksi ulkomailta käsin pystyy myös seuraamaan Kelan tiedottamista, sekä hyödyntämään neuvontapalveluja sosiaalisen median kautta.

Yhä useampi Suomessa asuva asiakas hoitaa Kela-asiansa verkossa, mutta ulkomailla asuvalle asiakkaalle tämä voi olla hankalampaa, sillä tarvittavia suomalaisia pankkitunnuksia ei välttämättä ole käytössä. Kelassa halutaan entistä vahvemmin huomioida palvelutoiminnassa erilaisten asiakasryhmien tarpeet, väestön ikääntymisen sekä kansainvälistymisen. (Kela 2015b.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen ominaispiirteistä ja tutkimusprosessin kulusta. Esittelemme tutkimuskysymykset ja kuvaamme, kuinka aineiston hankinta ja analysointi eteni. Lopuksi käydään läpi tutkimuksen eettisyyttä sekä luotettavuutta.

Tämä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus toteutettiin haastattelemalla Ruotsissa asuvia kansaneläkkeensaajia puhelimitse teemahaastatteluna, sillä tarkoituksena oli selvittää heidän asiakaskokemuksia ja toiveita Kelan palveluista.

8.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan ilmiötä sekä ymmärtämään ja tulkitsemaan sitä. Tutkimuksessa kerättävä aineisto mahdollistaa tutkittavan ilmiön syvällisemmän ymmärtämisen. (Kananen 2014, 18–19.) Laadullista tutkimusta on hyvä käyttää tutkimuksessa, jossa halutaan saada selville esimerkiksi jonkin asian tai ilmiön syy-seuraus-suhteita (Metsämuuronen 2008,14).

Tutkittavien eli informanttien valinta laadullisessa tutkimuksessa on erittäin tärkeä vaihe. Tutkittavilta saatava tieto on oleellista, joten heidän tulisi olla mahdollisimman hyvin perillä tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2014, 97.)

Hirsjärvi, Remes & Sajavaaran (2007,160–161) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii paljastamaan aineiston perusteella saadut odottamattomat seikat eli käyttäen induktiivista analyysiä. Tämän vuoksi tutkimuksen lähtökohta ei ole teorian testaaminen, vaan perinpohjainen ja monipuolinen aineiston tarkasteleminen. Laadulliseen tutkimukseen liittyy myös ajatus tosielämän kuvaamisesta. Tämän ajatuksen takana on, ettei mikään ole yksiselitteistä, vaan kohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti, jolloin tapahtumat muokkaavat samalla toisiaan.

Tähän tutkimukseen laadullinen tutkimus sopii mainiosti, sillä tutkimuksen ei ole tarkoitus yleistää, vaan selvittää asiakkaiden kokemuksia sekä ymmärtää, mitkä asiat vaikuttavat heidän palvelukanavien valintoihinsa ja millaisia kehitysehdotuksia heillä Kelan kanssa asioinnista on.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin tutkimuksen toteutusprosessia.

8.2 Tutkimustehtävä

Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa ulkomailla asuvien kansaneläkeensaajien asiakaskokemuksista ja toiveista liittyen Kelan kanssa asiointiin. Tarkoituksena on selvittää, missä asioissa asiakkaat kokevat tarpeelliseksi ottaa yhteyttä Kelaan, mitä kautta he sen mieluiten tekevät sekä millaisia toiveita heillä on yhteistyöstä Kelan kanssa toimimisesta. Tutkimuksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää erityisesti Kelan kansainvälisiä asiakkuusprosesseja kehitettäessä. Asiakkaille on pyrittävä tarjoamaan juuri heidän tarpeitaan ja toiveitaan vastaavaa palvelua, ja sen vuoksi onkin erittäin tärkeää kuunnella heidän mielipiteitään.

Tutkimus on linjassa Kelan vuoden 2017 strategian tavoitteisiin nähden, joissa painopiste on erityisesti tavoitella erinomaista asiakaskokemusta yhdenvertaisesti ja vastuullisesti. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa oikea-aikaista ja palvelukanavasta riippumatta ratkaisun juuri hänen omaan asiaansa. (Kela 2016b.)

Tutkimuskysymysten avulla pyritään saamaan tutkimusongelma ratkaistuksi. Kysymyksiä voi olla useampia tai vain yksi. (Kananen 2010, 19.) Kysymyksiä pohtiessamme otimme huomioon Suvi Jaakkolan (2015) Kelalle laatiman raportin: Kelan asiakastutkimustiedon kokonaisuuden arviointi. Raportissa etsittiin vastausta kahteen kysymykseen: Mitä Kela tietää asiakkaistaan ja mitä Kelan tulisi tietää asiakkaistaan? Yhteenvetona voitiin todeta, että vähimmälle huomiolle Kelan asiakastutkimuksissa jäävät asiakkaiden odotukset ja toiveet asiointitapahtumaa ennen, sekä miten nämä toiveet ja odotukset lopulta täyttyvät.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia asiointikokemuksia Ruotsissa asuvilla kansaneläkkeensajilla on ollut?
- Mitä toiveita ja odotuksia heillä on asioinnin suhteen?

8.3 Aineiston hankinta

Haastattelu on yksi käytetyimmistä laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmistä ja tiedonhankinnan perusmuodoista. Se on myös erilaisina menetelminä yksi käytetyimpiä menetelmiä. Haastattelun avulla voidaan saada syvällistä tietoa siitä, miten ihminen ajattelee tai miksi hän toimii, miten toimii. (Hirsjärvi & Hurme 2001,11.)

Haastattelua käytetään yleensä tutkimukseen, jonka aluetta on vasta vähän tutkittu eli kyseessä on ns. Tuntematon alue. Haastattelun joustavuus tuo etuja tutkimukselle. Haastattelutilanteessa tiedonhankintaa voidaan jatkaa, kun halutaan tarkentaa ja löytää motiiveja annetuille vastauksille. Ennakoon voidaan tietää haastattelun aiheen tuovan moninaisia vastauksia, mutta vastauksien suuntaa ei voida ennakoida. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34–35.) Hirsjärvi & Hurme ovatkin todenneet, että miellyttävintä on haastatella vanhuksia, sillä heillä on usein aikaa ja pitävät siitä, että heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, sillä tavoitteena oli selvittää ulkomailta asuvien Kelan asiakkaiden asiakaskokemuksia ja toiveita Kelan palvelukanavista. Saadaksemme tietoa ja käsityksen miksi ihmiset kokevat tai toimivat tietyllä tavalla, on helpoin tapa keskustella heidän kanssaan. Haastattelu on menetelmä, joka yleensä koetaan miellyttäväksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 11.)

Puolistrukturoitua haastattelumenetelmää voidaan kutsua myös teemahaastatteluksi. Teemahaastattelussa tärkeintä ei ole yksittäiset kysymykset, vaan haastattelu etenee valittujen teemojen mukaan, jolloin haastateltava pääsee tuomaan paremmin oman mielipiteensä haastattelijalle. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.)

Teemahaastattelu toteutettiin puhelimitse asiakkaalle sopivana ajankohdana. Puolistrukturoidun haastattelun mukaisesti kysymykset oli teemojen mukaisesti määritellyt, mutta ne voitiin esittää eri järjestyksessä tai eri tavalla kysyttynä. Haastateltavat eivät saaneet etukäteen valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan he saivat vastata vapaasti omin sanoin kysymyksiin. Haastattelurunko löytyy liitteestä 3. Haastateltujen vastauksia pyrittiin tarkentamaan ja täydentämään jatkokysymyksillä pyrkien löytämään vastauksia tutkimusongelmaan.

Haastattelut ovat tärkeitä tallentaa myöhempää käyttöä varten. Tallennuksen avulla haastattelua ei tarvitse välillä keskeyttää, jolloin haastattelu saadaan toimimaan sujuvasti sekä kommunikaatiosta saadaan kaikki oleellinen tallennettua. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 92.)

Tallenteet puretaan sekä kirjoitetaan puhtaaksi, eli litteroidaan. On arvioitu, että äänitallenteiden purku tekstimuotoon veisi 4-6 kertaa kauemmin kuin tallennuksen tekemiseen. (Kananen 2014, 103.) Tallenteiden kirjoittaminen tekstimuotoon on myös aikaa vievä, mutta kannattava investointi aineiston analysointivaihetta silmällä pitäen.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006, 79) pitävät puolistrukturoidun haastattelun litteroinnissa riittävänä, että haastatteluista poimitaan vain tutkimuksen kannalta oleelliset seikat, mikäli haastattelussa keskitytään tarkasti tiettyihin asioihin. Kuitenkin varmintä on litteroida tallenteet mahdollisimman kattavasti, sillä rajauksen voi suorittaa myöhemminkin.

8.4 Tutkimusaineiston esittely

Tutkimuksen kohderyhmänä oli 65–75-vuotiaat Ruotsissa asuvat kansaneläkkeensaajat, joille oli tehty jokin vanhuuseläkettä koskeva päätös syksyn 2015 aikana. Tutkijat saivat apua Kelan ICT-osastolta, joka poimi Kelan tietojärjestelmästä 100 henkilön otoksen, joista 99 henkilölle lähetettiin tutkimustiedote sekä suostumuspyyntö haastattelua varten. Yksi henkilö poimitusta otoksesta oli kuollut.

Kirjeet lähetettiin sekä suomen- että ruotsinkielellä. Tutkimustiedotteessa kerrottiin tutkimuksesta, sekä pyydettiin palauttamaan suostumuspyyntö mukana lähetetyssä kirjekuoressa, jonka postimaksu oli valmiiksi maksettu, mikäli henkilö halusi osallistua tutkimukseen. Sekä tutkimustiedote että suostumuslomake löytyvät liitteestä 1.

Vastauksia palautui kahdeksalta henkilöltä, joista yhdessä omainen ilmoitti asiakkaan terveydentilan olevan sellainen, ettei hän pysty osallistumaan tutkimukseen. Haastateltaville soitettiin ja sovittiin erikseen haastattelu-aika asiakkaille sopivaan aikaan. Yksi suostumuksen antanut ruotsinkielinen henkilö oli tullut toisiin ajatuksiin ja perui osallistumisensa vedoten kiireisiin. Näin ollen haastateltavia jäi jäljelle kuusi. Kaikki toteutuneet haastattelut käytiin lopulta suomenkielellä.

Suostumuslomakkeeseen pyydettiin vain asiakkaan allekirjoitus sekä paikka ja päivämäärä. Nimestä vain muutamasta sai selvää, mutta muutoin tutkijoilla ei ollut mitään tietoa haastateltavien iästä, asuinpaikasta tai muistakaan haastateltavia koskevista tiedoista.

Kelan puhelinpalvelulla on käytössään OrangeContact- asiakaspalvelujärjestelmä, jota käytettiin soittaessa haastateltaville, jolloin puhelut saatiin nauhoitettua. Haastattelut tehtiin parin viikon aikana, kolmena eri päivänä. Puhelut olivat kestoltaan eripituisia, kestäen 10–40 minuuttia. Haastateltavat olivat hyvin kiinnostuneita tutkimuksestamme ja vastailivat mielellään kysymyksiin. Toiset kertoivat vuolaasti kaiken mitä osasivat, toiset olivat niukkasanisempia. Yhteydenotot tallennettiin, jotta aineistoa pystyttiin litteroimaan kotona. Litteroitavaa aineistoa tuli kasaan yhteensä 56 sivua.

8.5 Analyysin toteutus

Tallennettu aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi koko haastattelu-dialogi. Tämän jälkeen aineisto luettiin huolellisesti läpi monta kertaa, jonka jälkeen aineistosta lähdettiin etsimään avainsanoja ja yhtäläisyyksiä eli tekstiä pyrittiin koodaamaan eli tiivistämään. Koodaus tarkoittaa tietyn tekstiosan nostamista aineistosta. Mitä suurempi määrä erilaisia koodeja määritellään, sen kattavampi kuvaus tutkittavasta ilmiöstä saadaan. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkija lukee tekstiä useampaan kertaan ja katsoo sitä kautta, millaisia koodeja aineistosta voidaan löytää. (Eskola & Suoranta 1998, 157–158.)

Koodauksessa voidaan käyttää eri keinoja, esimerkiksi värikoodausta. Tällöin nostetaan tekstistä halutut kohdat esille käyttämällä värillistä fonttia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 90–92.) Värikoodaus oli myös tässä tutkimuksessa apuna analyysiä toteutettaessa. Se toi selkeyttä mitätävän aineiston käsittelyyn.

Koodauksen jälkeen on aineistosta helpompi nostaa tarkempaan käsittelyyn ne kohdat, joissa puhutaan tutkittavasta aiheesta. Yhdessä koodauksen kanssa käytettiin tyypittelyä sekä teemoittelua. Teemoittelussa keskeiset aiheet pyrittiin nostamaan esiin, jotka selventävät paremmin tutkimusongelmaa. Kun aineistosta nostetaan esiin keskeiset aiheet, voidaan aineistosta helpommin huomioda tiettyjen teemojen esiintyminen. (Eskola & Suoranta 2001, 174.)

Aluksi tutkijat lähtivät etsimään tekstistä tyyppejä eli samankaltaisuuksia, joiden avulla aineisto on helpompi teemoitella. Tyypittely on lukijaystävällinen tapa aineiston esittelyyn. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tyypeiksi, jolloin saadaan ryhmät, joista löytyy samanlaisia tarinoita. (Eskola & Suoranta 2001, 181.)

Tyypittelyn jälkeen aineisto jaettiin suurimmiksi ryhmiksi eli teemoiksi. Teemat istuivat hyvin tutkimuskysymyksiin, vaikkakaan teemoittelussa teemat eivät aina välttämättä mene haastattelu-teemojen mukaisesti. Aineistosta voi ilmetä myös uusia teemoja, jotka eivät alun perin

ole olleet tutkijoiden suunnitelmissa mukana. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tyypit, jotka käsittelevät tiettyä teemaa, koottiin yhteen tarkempaa analyysia varten.

Teemoittelu on hyvä analysointitapa, kun pyritään ratkaisemaan jokin käytännöllinen ongelma. Tällöin voidaan näppärästi poimia olennaista tietoa. (Eskola & Suoranta 2001, 178.) Jotta teemoittelu voi onnistua, tarvitsee se teorian ja kokemustiedon vuorovaikutusta, joka tutkimustekstissä lomittuu toisiinsa. Sitaattien käytöllä voidaan elävöittää tekstiä ja pelkistää jo tiivistettyjä kertomuksia, mutta niitä on käytettävä harkiten. (Eskola & Suoranta 2001, 175.)

Teemojen alle liitettiin sitaatit elävöittämään tekstiä. Eskola ja Suoranta (2001, 180) toteavat teemoittain järjestettyjen sitaattien olevan mielenkiintoisia, mutta liikaa käytettynä tutkimuksesta voi tulla liian laaja ja raskas, mikäli ne eivät osoita sellaisenaan johtopäätöksiä tai syvää analyysiä. Sitaattien määrästä ei ole sääntöjä, mutta useampia sitaatteja ei tule liittää paljon peräkkäin ilman analyysia ja tulkintaa.

8.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007, 23–24) katsovat eettisesti hyvän tutkimuksen noudattavan hyvää tieteellistä käytäntöä. Ohjeita hyvää tieteellistä käytäntöä varten on laadittu muun muassa opetusministeriön tutkimuseettisessä neuvottelukunnassa. Ohjeissa kerrotaan tutkijoiden noudattavan tarkkuutta ja rehellisyyttä tutkimustyössä, tulosten tallennuksessa sekä esittämisessä. Lisäksi tutkijat soveltavat eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- sekä arviointimenetelmiä. Eettisyydestä kertoo myös tutkimuksen laatu, johon kuuluu esimerkiksi hyvin laadittu raportti.

Tässä opinnäytetyössä on kiinnitetty huomiota eettisyyden toteutumiseen pitkin matkaa. Asiakastietojen poiminta tapahtui Kelan ICT-osastolla, eivätkä tutkijat saaneet missään vaiheessa tietää kenelle suostumuskirjeet lähetettiin. Tutkijat saivat haastateltavien yhteystiedot vasta heidän palauttaessa suostumuslomakkeet. Suostumuslomakkeiden mukana lähetettiin tutkijoiden laatima tutkimustiedote, jossa selvitettiin tutkimuksen ja tutkijoiden taustaa. Kirjeissä lähti mukana myös Kelan laatima saatekirje, jossa kerrottiin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Saatekirje löytyy liitteestä 2.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa suuresti tutkimusaineiston keruu, käsittely sekä arkistointi. Tiedon luotettavuus ohjaa tutkijoita toimimaan tieteellisen tutkimuksen menetelmien mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että he pyrkivät esittämään tutkimuksen tuloksia siten, että ne ovat tarkastettavissa. (Kuula 2011, 24.)

Haastattelut nauhoitettiin ja tallenteita säilytettiin huolellisesti litteroinnin valmistumiseen asti, jonka jälkeen tallenteet hävitettiin. Analyysin valmistumisen jälkeen litteroinnit hävitettiin, salassa pidettäviä asiakirjoja varten tarkoitetun hävityspalvelun avulla. Analyysissä on käytetty haastateltavien suoria lainauksia, jotta lukija voi nähdä mistä tutkimustulokset ovat syntyneet. Tutkimustuloksissa ei kuitenkaan anneta viitteitä asiakkaiden henkilöllisyydestä tai edes sukupuolesta. Näin ollen tutkimukseen osallistuneiden henkilösuoja on taattu.

Tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, jota voidaan kuvata käsitteillä reliaabelius (toistettavuus) ja validius (pätevyys). Reliaabelius viittaa tutkimuksen toistettavuuteen, eli vähintään kahden tutkijan päätymistä samoihin tutkimustuloksiin. Validius puolestaan viittaa tutkimusmenetelmän kykyyn mitata sitä, mitä tutkimuksella haluttiin mitata. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi siten, että tutkimusselosteiden tueksi esitetään autenttisia dokumentteja, kuten suoria otteita saaduista vastauksista. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–228.) Luotettavuutta lisää myös se, että tutkijat selostavat mahdollisimman tarkasti tutkimuksen toteuttamisen kaikkia vaiheita, kuten esimerkiksi haastattelujen olosuhteita ja kestoja. Selostuksen on oltava mahdollisimman selkeä ja totuudenmukainen. (Hirsjärvi ym. 1997, 217.)

Yksi riskitekijä tutkimuksen luotettavuuden suhteen tässä tutkimuksessa saattaa olla esimerkiksi se, että tutkijat ovat Kelan työntekijöitä. Analyysivaiheessa on pyrittävä siihen, ettei tutkijoiden oma kokemustieto esimerkiksi asiakkuusprosesseista pääse vaikuttamaan tulkintoihin. Tutkijoiden sidonnaisuus Kelaan vaikeuttaa kuitenkin asioiden näkemistä ulkopuolisen silmin. Erilaisten näkemysten havaitseminen ja toisaalta asioiden kyseenalaistaminen saattaa mahdollisesti vaikeutua.

9 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Esittelemme seuraavassa tutkimuksen tuloksia. Käymme tuloksia läpi tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Asiakkaiden erilaiset asiakaskokemukset näkyivät paitsi asiointikokemusten kautta, myös tuntemuksissa palvelukanavia, kosketuspintoja sekä eri eläkejärjestelmiä kohtaan. Lisäksi asiakaskokemukseen vaikutti ulkomailta asuminen. Odotuksia ja toiveita löytyi paitsi itse Kelaa kohtaan, myös asiointiin ja palvelukanaviin liittyen.

9.1 Asiointikokemuksia - Mä en ymmärrä niiden toimintaa

Haastateltavien kuvaukset omista asiointikokemuksistaan vaihtelivat melkoisesti. Vaikka asiakaspalvelukokemukset saivat kaikilta hyvän arvosanan, olivat yleiset tuntemukset Kelaa kohtaan melko neutraaleja tai jopa negatiivisia. Osalla oli yleisellä tasolla myönteinen kuva Kelan kanssa asioinnista, ilman sen kummempia ongelmia. Myönteisimmät kuvaukset olivat melko lyhyitä, ilman sen tarkempia esimerkkejä. Positiivinen kokemus ei tuntunut kulminoituvan mihinkään tiettyyn kokemukseen. Vastauksissa kuvailtiin kaiken olevan ”iha hyvi” ja ”ihan ookoo”. Ei löydetty mitään moitittavaa ja oltiin tyytyväisiä siihen, että ei ole ollut mitään ongelmia.

Ei ole mittää erikoisempaa, kyllä olen tyytyväinen.

Että kyllä mua on niinkun kohdeltu joka asiassa niinkun aivan, aivan hyvin että ei mulla henkilökohtaisesti mitään moittimista ole.

Niin että se meni iha hyvi ettei siinä ollu mitään ropleemia.

Ei, että iha, ihan hyvin toimii!

Asiointitilanteet, niin puhelimitse kuin toimistolla, koettiin sujuneen hyvin. Myös niissä tapauksissa, missä haastateltavilla oli muuten negatiivisia tuntemuksia asiointin suhteen, hoitivat asiakaspalvelijat työnsä heistä moitteetta.

Asiakaspalvelussa ei oo mittään valittamista siinä suhteessa, et se vaan et kesti (jonottaminen) niin älyttömän kauan.

Joo, on, ei ole, ei ole valittamista. Kyllä kaikki on menny aina ihan ookoo.

Että ei mulla sitä konttorihenkilökuntaa, ne on toiminu ihan hyvin mutta ite Kela sitä mä en käsitä miten ne on, minusta ne on tehny kehenosti.

Sen lisäksi, että tutkittavat kertoivat, ettei asiakaspalvelun suhteen ole mitään valittamista, aineistossa mainittiin asiakaspalveluun jonottamisen kestäneen kauan. Lisäksi haastateltu asiakas mainitsee, ettei konttorihenkilökuntaa kohtaan ole mitään valittamista, mutta hän kokee, että itse Kela on hoitanut tehtävänsä kehnosti.

Joissain tapauksissa Kelan kanssa asiointi saattoi tuntua vaikealta. Esimerkiksi Kelalta saapuvien tarkistuslomakkeiden kerrottiin aiheuttaneen päänvaivaa. Asiakas mainitsee, kirjoittaneensa lomakkeeseen, että toivoi

että Kela pyytäisi tiedot suoraan Ruotsin vakuutuskassalta. Hänen mielestään kysymykset olivat hänelle vaikeita.

Että silloin viimeksi ja minun oli pakko silloin kirjoittaa niihin kun ne olivat niin vaikeita minun mielestä ne kysymykset, että tuota että ne saa ottaa niinkun yhteyttä vakuutuskassalta.

Negatiivisia tuntemuksia asioinnista, oli erityisesti asiakkailla, joilla oli syntynyt takaisinperintää eläkkeistä. Heille oli jäänyt erityisen epäselväksi heidän kokonaistilanteensa, alkaen jo liikamaksun syntyyn vaikuttaneista tekijöistä. Syitä oli yritetty kysyä Kelasta. Olisi haluttu keskustella puhelimitse asiasta, mutta pyydettyä yhteydenottoa ei haastateltavan mukaan koskaan tullut.

He oli muka maksaneet niinku mulle liikaa ja mä sitten kysyin miten se voi olla mahdollista.

Että en minä käsitä ja sekin oli heidän oma laskuvirhe vielä että ni, koska hehän saa AMF:lta saavat kuukausittain daatan kautta jos haluaa.

Ei ne oo soittanu kertaakaan, joskus aikoinaan, vuos pari sitten nii sanottiin et se soittaa, mut ei oo kuulunu soittoa vaan kirjeitä ja niihin pitää vastata sitte.

Haastateltavat joilla oli syntynyt eläkkeistä liikamaksua, kokivat tilanteesta tiedottamisen erityisen kehnona. Yhteydenotot tulevat kirjeinä, ja niiden määrä tuntui kohtuuttoman suurelta. Sen lisäksi niiden sisällössä oli paljon ”tyhjänpäiväistä jauhamista”. Kirjeiden sisältämä teksti oli vaikeasti ymmärrettävissä ja haastateltavien kokonaistilanne näyttäytyi heille itselleen epäselvänä. Selvyyttä omaan tilanteeseen oli vaikea saada, vaikka asiakkaat kertoivat pyytäneensä siihen apua. Tutkittava kuvaa, että Kelassa on liikaa työntekijöitä, joille täytyy olla töitä ja papereita tulee paljon kerralla. Koettiin, että he yrittävät painostaa asiakkaitaan paperin paljoudella.

Siel on liikaa työntekijöitä, niitten täytyy jotaki touhuta, että laidasta laitaan papereita ja sekottaa ne kaikki, kerta ei osaa käyttäytyä.

Jos lähetetään asiaa, se on asiaa, mutta kun se on aivan sellasta tyhjänpäivästä jauhamista.

Ku sieltä tulee samat kahdeksan-yhdeksän arkkiä niin tulee kerralla jaa, ja sit siinä ei oo mitään muuta asiaa ku yhdessä arkissa ja loput on sit aivan semmosta tyhjää.

Mutta, mutta ni, se on, he tietenkin yrittää että ni, että sillä paperin paljoudella. Ni tota yrittävät sillä tavalla tietenkin painostaa.

Eräs haastateltava katsoi, ettei Kelassa osata käyttäytyä. Lisäksi koettiin, että Kelalla on olemassa parempaa tietoa asiakkaidensa tuloista, mutta etteivät halua sitä käyttää vaan "kiusaavat" asiakkaita vaatimalla lisätietoja. Asiakas koki, että työntekijät erityisesti kiusaavat vanhoja ihmisiä ja jopa nauttivat siitä.

Noh, kuule, arvostelu niitten käyttäytymisellä on nolla miinus, valitettavasti.

Ja vaikka heille lähettää mitä tietoja haluavat, niin ne ei sitä riitä sitte ja heillä on daatat, he tietää paremmin mun tulot ku minä itte. Sairauskassasta ja kaikki. Mut se on vaan tämmöstä et pitää, pitää vaan kiusata vanhoja ihmisiä, että niin noin, tietenkin ne nauttii siitä.

Koska se on aivan, se on aivan, aivan tommosta vanhojen ihmisen kiusaamista, ei mitään muuta, suomeks sanottuna.

Ja, tästä mä pyysin vastausta mut ni sitä ei oo koskaan tullu. Että minkä takia he tykkää että mä oon valehdellu.

Aineistolainauksessa yllä asiakas kertoo Kelan syyttäneen häntä valehtelusta. Asiakas ihmetteli, miksi Kelassa oli päätelty hänen valehdelleen ja kertoo pyytäneensä vastausta. Vastausta ei kuitenkaan asiakkaan kertoman mukaan koskaan tullut. Sama haastateltava koki että Kela uhkaillee asiakkaitaan, sillä eläke katkaistaan, mikäli vastauspyyntöihin ei reagoida määrääjassa.

Ja jos ei siihen ja siihen päivään mennessä lähetä vastausta niin he katkasee eläkkeen, se on heti uhkaus.

Usealla haastateltavista oli edellisestä asioinnista kulunut jo vuosi tai kaksikin, eivätkä näin ollen asiointitilanteet olleet enää kovinkaan tuoreessa muistissa. Eräs haastateltavista kiteytti tuntemuksensa kommentoidessaan Kelan asiointia kertomalla "tämän soun" alkaneen jo vuonna 2012.

9.1.1 Suhtautuminen verkkoasiointiin - Kun mulla olis daatta

Verkkoasiointi osoittautui haastatteluissa kaikkein epäsuosituimmaksi palvelukanavaksi. Syitä oli monia. Ensinnäkin osalta vastaajista puuttui siihen tarvittavat välineet. Suurimmalla osalla haastateltavista ei ollut omaa tietokonetta, joka olisi mahdollistanut asioinnin. Myös Suomen pankkitunnukset puuttuivat.

Mulla ei ole daattaa, mulla ei ole muuta ku kännykkä. En mä pysty, pysty sähköpostilla lähettämään yhtää mittää.

Tietenkin se on kun daatta olis ja sen kanssa yrittäis mut sitä ei ole.

No ei ole Suomen pankkitunnuksia semmosia että pystyy niinku Suomeen pankkiasioita hoitamaan tätä kautta, semmosta ei ole.

Osalta tietokone löytyi, mutta sen käyttö koettiin vaikeaksi. Sitä ei joko haluttu tai osattu käyttää. Koettiin että on vanhanaikainen ihminen, joka on tottunut paperiaikaan, tai että teknillinen osaaminen tietokoneiden suhteen on vajavaista, vaikka esimerkiksi autoista ymmärretään paljon. Tietokone oli saatettu saada vastentahtoisesti lahjaksi, ja näin ollen sen käytön opettelu ei houkutellut.

Ei! Joo kun mä en osaa daattaa käyttää.

No minä kun olen vielä niin vanhanaikainen ihminen niin olen niin tottunut siihen paperiaikaan, sähköisiä en käytä niin muutenkaan.

Ei sitä nyt aina voi syyttää että sitä on vanha, mutta mä oon kuitenkin teknillisesti osaan kaikkeni niinkun autot ja tommoset mutta dator on mulle, en mä tiedä. Se on hyvä kun mä sen osaan mutta (naurua) siinä on paljon vaikeuksia kans.

Kun eihän mulla oo tietokonetta. Eei mulla oo, tai kyllä mulla on, mutta en minä ossaa sitä käyttää. Oon pojalta sen saanu ja siksitoisekseen minen halua tietokonetta, että se vaan anto mulle vasten vaikken mä haluakkaan sitä.

Verkkoasiointi Kela-asioissa koettiin hankalaksi. Siihen oli osa haastateluista saanut neuvoa ja opastusta omilta lapsilta, mutta tämä asiointitapa koettiin silti vaikeaksi. Sähköisen asioinnin turvallisuus mietitytti myös. Eräs vastaajista kertoi, ettei luota tietokoneisiin, ja oli lukenut paljon siitä, miten internetin välityksellä voidaan käyttää toisia ihmisiä hy-

väkseen. Omien tietojen lataaminen, syöttäminen ja avaaminen verkossa tuntuivat uhkaavalta.

Ei o, mä en sitä vaikka on tyttäreni koittanu opettaa, en mä pysty siihen, en mä osaa.

Mä en oikein luota näihin koneihin (naurua) katos kun siinä on aina vaan pitää olla jotain uusinta, ja se on niin kuin osais auton että aina jotain uutta. Ja sitten se on kans, en tiedä miten sen selittäis mutta, kun sitä on kans kaiketi aikaa lukee mitä, miten paljon siellä tulee ee ja, ihmiset käyttää toisia ihmisiä hyväkseen.

Vaikka puhe verkkoasioinnista oli pääsääntöisesti negatiivista, ilmeni keskusteluissa kuitenkin seikkoja, jotka paljastivat verkkoasioinnin olevan haastatelluille tuttua muissa kuin Kelan asioissa. Pankkiasioiden hoito verkossa oli tuttua muutamalle vastaajista. Esimerkiksi suoraveloitukset osattiin hoitaa nettipankin kautta. Samoin eräs haastateltava kertoi hoitavansa pienen metsäpalstansa hoitoon liittyviä asioita sähköisesti. Myös asiakas jolta puuttui Suomen pankkitunnukset, oli kokenut sähköisen asiointin käyttäjä.

Kyllä sillä nyt kirjottaa pystyy ja tuolla tavalla, mutta ja maksan, pankkiasiani huolehin ja toimitan sillä kyllä.

Ei mulla niin monimutkaisia raha-asioita on etten mä voi niitä pankin kautta käyttää.

Kun mulla oli DNA suoramaksu oli pankkiin, ni mun piti huolehtia tiettenkin että siellä oli aina sen verran rahhaa, ni mä jouvuin ite sinne aina laittamaan sitte.

Mulla on nyt semmonen pikkunen kotipaikassa suomessa, semmonen pikkunen metsäpalsta niin sieltä tulee aina vähän väliä semmosta että pitää hoitaa, niin se on helppo mennä datorin alta kattomaan millä tavalla hoidetaan asiat.

Kyllä on (sähköinen asiointi tuttu) mutta ei Suomeen mulla ei ole, mulla ei ole Suomeen tullu laitettua sillä lailla sitä laitettua mitä täällä.

Yksi haastateltavista kertoi teknisten laitteiden kanssa olevan haasteita, vaikka pankkiasiat ja kirjoittaminen tietokoneella onnistuikin hyvin. Hän kuitenkin totesi, ettei ole koskaan käynyt Kelan verkkosivuilla ja aikoikin haastattelun jälkeen käydä katsomassa mitä sivuilta löytyy.

9.1.2 Tuntemuksia puhelinasioinnista - No enimmäkseen soittaa puhelimella

Puhelinasiointi osoittautui toiseksi suosituimmaksi palvelukanavaksi. Tästä huolimatta, siihenkin liittyi paljon ongelmia haastateltavien mielissä. Suurimpana ongelmana puhelinasioinnissa koettiin sen hinta. Puhelun hinta nähtiin kalliina, ja odotusajan kustannukset nostivat asiointitavan hintaa.

No mut jos mä soitan sinne niin se on äkkiä satanen ja se ei hyödytä yhtään mittää. Päinvasto. Siinähan se just on kun mulla ei oo kiinteitä puhelinta, mulla on vaan kännykkä ja tämä on, on tota niin se on kolme kruunua minuutti.

Ja sitte kun ne, jos vielä joutuu jonottamaan, niin se tulee vielä kalliimmaks.

Puhelinasiointin ongelmana koettiin myös sen hitaus. Lähes väistämättä puhelinasiointissa koettiin olevan pitkä jonotusaika, ennen kuin pääsee läpi hoitamaan asiaansa. Haastateltavilla oli sellainen kokemus soittamisesta Kelalle, että puhelua siirretään henkilöltä toiselle, ja vasta kolmas henkilö osasi sanoa asiaan jotain. Koettiin, että saatu palvelu oli turhan moniportaista, ja lyhyen asian hoitoon kului kohtuuttoman kauan aikaa.

Se mikä nyt joskus voi olla vaikeaa, jos sitä haluaa soittaa jonnekin niin sitä jos sitä joutuu jonoon niin. (Naurua) niin se ei oo hauskaa.

No silloin kun mää soitin sinne, silloin kun mä soitin sinne niin, toisella, kolmannella yrittämällä pääsin. Ensimmäisenä sanotaan pikku hetki, se kesti vartin, sitten kun mä pääsin sinne sisälle niin, kolmas henkilö vasta tiesi jotakin niinku asiasta, ja seki piti odottaa kymmenkunta minuuttia, kun haki papereita, siinä meni noin puol tuntia. Asiaa oli viis minuuttia.

Toiset taas pitivät soittamista kätevimpänä tapana hoitaa Kela-asioita. Kunhan pääsi puhelimitse ”perille”, niin asia tuli hoidetuksi ihan hyvin. Koettiin myös, että suomalaisten pankkien tarjoama puhelinasiointi oli vielä hitaampaa kuin Kelassa, ja että Kelalle on päässyt siihen verrattuna hyvin hoitamaan asiaansa puhelimitse.

No ei se, kyllä se iha hyvi ku pääsi perille nii iha hyvi. Ja se oli vielä silloin helpompaa, kun ei ollu näitä, että numero ja numero ja numero ja taas eteenpäin ja (nauraa) et pääsi suoraan.

No ei ole isoo jonottamista, välissä on ollu et on joutunu, varsinkin jos Suomessa pankkiin, pankkiasioista soittaa, välistä joutuu jonottamaan, vaikka kuinka kauan mutta, hyvin Kelalle päässy.

Osalla haastateltavista oli myös kokemuksia, että puhelimella oli vaikea ylipäättään päästä läpi. Juuri silloin kun olisi tarvinnut saada Kelan asiakaspalvelija puhelimitse kiinni, ei yhteydenotto toteutunutkaan. Kerrottiin että joskus on yritetty soittaa, mutta ei ole päästy perille.

Että eeeii sillä lailla, että minä oisin sinne soittanu. Tai silloin ku minun olis tarvinnu saaha niitä kiinni niinni, ei saatu kiinni.

Ei ei, mähän yritin soittaa sinne, mut minä en päässy sinne.

Kuitenkin löytyi myös näkemyksiä puhelinasioidinnin kätevydestä. Koettiin että puhumalla asiat tulevat parhaiten selväksi. Kirjeitse saapuneiden lomakkeiden täyttämisen sijaan asiat saatiin hoidettua puhelimitse. Tällöin ei tarvinnut erikseen enää lähettää Kelaan papereita, mistä oltiin iloisia.

Ja ainahan se on parempi ku saapi soittaa ja puhua niinko suoraan et ei, tulee niinko asia selväks.

Ja tuli kyllä sellane paperi, että täytä ja lähetä sinne mutta kun mä soitin sinne niin se sano siellä että, voidaan ne samat jutut suoraan puhelimella ettei tarttekaa lähettää. Se oli hyvä juttu. Mmm.

Puhelinasioidinnilla asiat saatiin yleisesti ottaen hoidettua sujuvasti. Eräs haastateltavista ilmaisi haluavansa Kelasta yhteydenottoa puhelimitse, mikäli on jotain ilmoitettavaa tai epäselvyyksiä.

9.1.3 Ajatuksia postiasioinnista - Sitä aina vähän hätäntyy

Postiasiointi oli käytetyin palvelukanava haastateltavien kesken. Päällimmäisenä postiasioinnista tuli vastaajien mieliin Kelan säännöllisesti lähettämät määräaikaistarkistuslomakkeet. Niissä kysellään, onko tapahtunut mahdollisia muutoksia esimerkiksi perhesuhteissa tai tuloissa. Niiden katsottiin tulevan säännöllisesti, ja niihin täytyi sitten vastata tiettyyn päivämäärään mennessä.

Katsos, sieltä tulee jatkuvasti sellasia kirjeitä, että jos pitää täyttää jos on tullu jotain muutoksia, niin mä luotan että ne tulee joka kolmas vuosi vai tuleeko ne joka toinen vuosi. Nii-

tähän on pakko täyttää. Ei sieltä oikeastaan sen kummempaa.

--mitä nyt on nämä, nämä kröhöm, kyselyt aina tuota aina mitä sieltä on tullu mitä pitää aina niinkun tietyn väliajoin sitten lähettää tiedot sinne niinkun siitä niinkun kun sieltä tulee kysymykset tai blanketit että onko niinkun tullut jotakin muutoksia perhesuhteissa tai sitten tuota niinkun tie-nesteissä.

He lähettää aina silloin ne kyselyt kun se on ajankohtanen ja niihin täytyy sitten tietenkin vastata aina päivämäärään mennessä.

Kirjeasiointi herätti myös paljon keskustelua kirjeissä käytetystä kielestä. Moni koki Kelan kirjeiden ja lomakkeiden olevan vaikealukuisia. Lomakkeissa olevat kysymykset koettiin "kinkkisiksi", eikä oikein ymmärretty mitä niihin tulisi vastata. Toisinaan kysymykset olivat niin vaikeita, että vastauksena oli laitettu pyyntö selvittää vastauksia suoraan Ruotsin laitokselta.

--joskus ne on kyllä vähän sellasia kinkkisiä ettei oikein ymmärrä niinkun ymmärrä mitä niihin oikein vastaisi että.

--minun oli pakko silloin kirjoittaa niihin kun ne olivat niin vaikeita minun mielestä ne kysymykset että tuota että ne saa ottaa niinkun yhteyttä vakuutuskassalta.

En mä tiiä mutta mä en vaan käsitä niitten niinku ymmärrä niitten mitä ne tarkoittaa aina näistä.

Perus määräaikaistarkistusten lisäksi, tuli haastateltaville Kelalta postia myös muihin asioihin liittyen. Eräs vastaaja kertoi saaneensa juuri kirjeen, jossa oli summia, mutta ei tiennyt oliko kyse Kelasta maksetuista summista, vai kenties takaisinperinnästä. Kirjeessä oli paljon artikloita ja pykäläiä, jotka eivät haastateltavalle auenneet. Kirjeet aiheuttivat hämmennystä ja niiden tulkitsemiseen käytettiin valtavasti aikaa. Epäselvä yhteydenotto Kelalta postin kautta herätti vastaajassa epävarmuutta sen suhteen, miten yhteydenottoon pitäisi reagoida ja vaatiiko se toimenpiteitä.

No nyt on tullu, nyt tuli kelalta sellanen joku lappu mitä mä en kans ymmärtäny. Mä en ymmärrä onko se tämä, ottaako ne multa lissää vai onko se ilmoitus mitä on maksettu.

Ja sitte siinä on noita artikloita, niitä niitä on siinä iso, pitkä rivi niin noi, on paperissa että tämmösen ja tämmösen kautta ja tämmösen ja tämmösen pykälän kautta.

Joo, mä oon tässä, tässä katellu eilisen puol päivää ja illan ja tänä aamun jo tuntitolkulla, mut ei näistä ota pikkupirukaan selvää. Ja, ja tota, mut se on silti ihmeellinen et nii en mä oikein ymmärrä sitä. Sen takia että ni, mihin mä nyt sen lapun laitan sitte ja.

Vaikka lomakkeet ja kirjeet aiheuttivat epäselvyydessään hämmennystä, oli postiasiointi kuitenkin toivotuin asiointitapa.

9.1.4 Kokemuksia toimistopalvelusta - Ne konttorissa käynnit

Lähtökohtaisesti oletus oli, ettei toimistoasiointinista olisi kokemuksia haastateltavien joukossa, mutta niitä löytyi kuitenkin. Suurin osa oli käynyt vain muutaman kerran asioimassa Kelassa, ja käynnin syytä jäätiin jopa hetkeksi muistelemaan. Osa kuvaili toimistoasiointin olevan ainoa tapa, jolla he kokivat olleensa "ite Kelan" kanssa asioimassa.

Joo kyllä minä oon vissiin niinkun käyny Kelalla, Kelalla, mutta tuota siitä on vuosia aikaa mutta kun en nyt yhtään muista että mikää mikähän se oli sitten se asia niin sitä kävin kysymässä Kelalta. Että sen olen käynyt ainakin ihan henkilökohtaisesti asioimassa Kelassa.

Ei mulla oo mittään erikoista että enhän mä ite Kelan kanssa oo asioinu muuta kuin sen tuon konttorin kautta.

Lähellä Suomen rajaa asuvalla haastateltavalla oli mahdollisuus hyödyntää toimistoasiointia, ja hän kokikin sen hyvänä vaihtoehtona. Toimistoasiointiin turvaututtiin erityisesti silloin, kun puhelimitse ei oltu päässyt Kelalle perille.

Käyn toimistossa, olen joskus yrittänyt soittaa mutta kun ei pääse perille niin ei se auta kuin lähteä kävelemään sinne.

Osa haastateltavista käy aina silloin tällöin sukuloimassa Suomessa, ja käyttävät näillä käynneillään toimistoasiointia mielellään hyödykseen, mikäli on jotain asioita mitkä ovat jääneet epäselviksi. Itse asiakaspalvelu, mitä toimistoissa oli saatu, kuvastui haastatteluissa positiivisina kommentteina.

Kyllä mä oon aina melkein kerran vuodessa, mutta kyllä mä tänä vuonna käyn sitten taas. Ja mä hoidan sitten jos siellä on jotain asioita joita on jääny epäselväksi, niin mä hoidan sitten.

Eräs haastateltavista koki Kelan toiminnan huonolaatuiseksi, mutta oli kuitenkin tyytyväinen saamaansa palveluun käydessään toimistolla.

Vaikkei virkailija suoraan ollutkaan osannut auttaa hänen asiassaan, oli hän kuitenkin haastateltavan sanojen mukaisesti ”jotenkin saanut sen se-levitettyä sitte”.

9.2 Kosketuspintojen vaikutus - Minä uskon näitä ihmisiä

Asiakaskokemuksen synnyssä tuntui näkyvän asiointikokemusten lisäksi myös erilaisten kosketuspintojen vaikutus. Suurimmaksi osaksi mielikuvia luotiin jakamalla kokemuksia ystävien, tuttavien ja perheenjäsenten kanssa. Myös erilaisten medioiden vaikutus näkyi mielikuvien synnyssä.

Haastatteluissa pohdittiin nykyajan tuomia mahdollisuuksia tiedon jakamiseen. Ihmiset voivat pitää yhteyttä ja jakaa kokemuksia myös pitkistä välimatkoista huolimatta, esimerkiksi Facebookin kautta. Näitä mahdollisuuksia ei ennen ollut, ja keskusteluissa kerrottiin tarinoita siitä, miten viime vuosisadan alkupuolella maastamuuttajat pitivät yllä kontakteja ystäviin ja sukulaisiin.

Mulla oli eeh setä joka meni Amerikkaan joskus viime vuosisadan alkupuolella yhdeksänsatakaksymmentä, niin kyllä se oli aika harvinaista. Kyllä se kirjoitti mutta eee eihän sitä niin paljon tietoja--.

Suomesta lähti paljon ihmisiä Australiaan myös, niin se on vielä vaikeampaa, ja sitten kun on ollu siinä välillä on ollut kaikenmaailman sotia, ne kirjeet, niin ei ne kulje. Nykyajan ihmisellä on aika paljon mahdollisuuksia.

Nykyäänhän meillä on erittäin paljon mahdollisuuksia pitää yhteyttä muitten ihmisten kanssa kun on Facebook ja kaikenmaailman--.

Yhteydenpito ulkomailtakin käsin koettiin helpommaksi tänä päivänä, mutta eniten puheissa heijastui kokemusten ja tiedon jakaminen lähipiirin kesken. Kerrottiin, että suuri osa tutuista ihmisistä Ruotsissa esimerkiksi luottavat eläkeasioiden hoituvan automaattisesti. Tuttavien kesken verrattiin myös tietoja eläkkeen määrästä. Toisilla ne olivat nousseet, kun taas haastateltavalla eläke oli laskenut. Mitään virallista tiedonantoa eläkkeen pienenemisestä ei koettu saaneen. Yksi vastaaja auttoi myös vanhempiaan Kelan eläkeasioissa, ja sai sieltä kautta vertailupohjaa siihen, miten eläkkeiden määrät muuttuvat. Kun Kelasta ilmoitetaan eläkkeen nousevan, saattaa nousu olla kovin vaatimaton, korkeintaan euron, tai sitten eläkkeen määrä ilmoituksesta huolimatta laskee.

Se on just että tuota että ihmiset suurin osa täällä mitä minä kuuntelen täällä niin luottaa siihen että kaikki hoituu kuitenkin automaattisesti.

Nytkin tota mulle sano joku joka saa Kelalta eläkettä, ni sano että siellä on nostettu eläkettä. Mutta mulla on kyllä laskettu että ei sen puoleen. Mutta ei missään oo ilimotettu että se laskee.

Monesti kun äidille ja isälle on tullee lappu että eläke nousee niin loppujen lopuksi se on saattanu nousta yhden euron tai muutaman kymmenen sentin. Tai sitten niillä laskee loppujen lopuks. Sitä mä ihmettelen.

Tuttujen kautta kuultiin myös internetin kautta saaduista tiedoista, mikäli itsellä ei ollut mahdollisuutta tietokonetta käyttää. Tietokonetta oli tuttavien parissa käytetty tiedonhakuun mieltä askarruttavissa asioissa. Internetistä oli etsitty tietoa muiden Kelan asiakkaiden kokemuksista.

Mulla itellä ei oo tietokonetta, mutta mulla tutuilla on, ja ne on sitten kattonu nuita justiinsa että miten ihmiset on kokenu tämän.

Tietokone oli myös suosittu väline tiedonhakuun niillä haastateltavilla, joilla sellainen oli. Samoin lehdet ja uutiset toimivat tiedonhaun välineinä. Näiden välineiden avulla pyrittiin pysymään ajan tasalla ulkomailta maksussa oleviin eläkkeisiin liittyvissä asioissa. Koettiin että niissä on sen verran vaihtelua, että on vaikea pysyä mukana ajankohtaisissa asioissa. Tästä huolimatta, oma aktiivisuus tiedon hankinnassa katsottiin olevan positiivinen asia.

Ne vaihtelee sen verran ettei sitä aina pysy mukana, ei sitä kaikkea voi tietää. Mä koitan lukea lehdestä tai datorista--.

Mutta se on kyllä hyvä että otetaan selvää näistä asioista sanotaan niin.

Maailmassa todettiin olevan niin paljon informaatiota nykyisin, että on toisaalta vaikea muistaakaan kaikkea. Pohdittiin, että kunpa sitä voisi tallettaa jossain ja hakea aina tarvitessaan esille.

9.3 Ulkomailta asuminen - Tuntuu että se on kaukana

Ruotsissa asuvat kokivat olevansa vieraantuneita Suomesta. Suomen koettiin olevan turistimaa, eikä siellä ollut kaikille enää kiinnostavia. Asiointi Suomen suuntaan tuntui oudolta. Jopa Kelan asiakaspalvelijoita kohtaan esiintyi huolta siitä, minkälainen ihminen sieltä Suomesta vastaa.

Että, että että Suomi on mulle turistimaa ihan.

Ei mulla oo Suomessa minkään näköstä kiinnekohtaa.

No ei Suomi nyt niin kaukana ole, mutta kuitenkin, aika kaukana eikä tiedä lainkaan minkälainen, kenen kanssa puhuu--.

Vaikka haastattelut käytiin suomeksi, paljastui että virallisten asioiden hoidossa ruotsin kieli oli monelle mieluisampi. Vaikeita asioita koettiin olevan helpompi selittää ruotsiksi. Suomen kielikin kävi, kunhan sitä hetken harjoittelee, mutta ruotsin kielen koettiin lopulta olevan helpompi.

Osaan mä suomen kielen myös jos mä vähän aikaa harjoittelen niin kyllä se sitten käy. Se on vähän niin kuin outoa että se on helpompi ruotsin kielellä.

Voivoivoi, kyllä se on helpompi ruotsin kielellä.

Se on mulle helpompi jos mä saan selittää ruotsin kielellä--.

Haastateltavien puheista heijastui syvempi luottamus Ruotsin viranomaisia kohtaan, ja heiltä haettiin apua Kelan kanssa asiointiin. Neuvoja kysyttiin ensin Ruotsin vakuutuskassalta, ja sen jälkeen otettiin yhteyttä Suomeen, tai pyydettiin vakuutuskassaa olemaan yhteydessä Suomen suuntaan asian hoitamiseksi. Silloinkin kun ei oikein ymmärretty mitä Suomesta kysyttiin ja haluttiin, lähdettiin asiaa selvittämään mieluiten Ruotsin viranomaisten kautta, ei Kelan.

Mä voin soittaa aina tänne ensin ja soittaa sitten Suomeen.

Että mielummin vien sitten vakuutuskassan puoleen ne ja pyydän sieltä kopioita tai pyydän että he ottaa yhteyttä suoraan Kelalle.

Oon joutunu tuota niinkun turvautumaan täällä sairaskassaan, että ne on täältä sitten lähettäneet tavallaan nuo faktat mitä heillä on, heillähän on kaikki tiedot.

Asioinnin kuvailtiin olevan hankalaa Ruotsista käsin. Ulkomailla asumisen erityispiirteet asioimisen suhteen näkyivät muun muassa asioinnin hankaluudessa ja hintavuudessa. Hankaluus esimerkiksi toimistoasioinnin suhteen syntyi siitä, että oltiin maantieteellisesti hankalan matkan päässä. Toisille toimistoasiointi rajautui asiointikanavista ikävä kyllä kokonaan pois, sillä he asuivat sisämaassa. Matka toimistoille olisi liian pitkä ja tulisi liian kalliiksi. Vain rajan lähetyvillä asuville toimistoasiointi oli arjessa mahdollista, mutta heillekin harvinaista, vaikka sen koettiinkin olevan miellyttävä asiointikanava.

Ei täältä joo ei! Ei, se on kun en ole ees täällä rajalla et jos pohjosessa asuu niin se on Tornio lähin.

Oon käyny Kemissä tosi vähän Kela asioissa, käyn joskus tietekin--.

No se olis tietysti kaikista paras jos pystyisi mennä käymään paikanpäällä, mutta se ei, se on liian pitkä matka kerta kaikkiaan.

Kuule, se on semmonen et jos mä täältä lähden Helsinkiin niin, se tulee vähän liika arvokkaaksi.

Eri palvelukanavat koettiin kalliiksi käyttää Ruotsista käsin. Asiakkaat kuvailivat puheluiden maksavan maltaita Ruotsista Suomeen soittaessa. He kokivat puhelinasioinnin olevan varmasti lähes ilmaista Suomesta soittaessa. Soittaminen Ruotsista oli yhdelle vastaajista myös teknisesti täysin mahdotonta. Hän ei ollut yrityksistä huolimatta saanut Ruotsista käsin yhteyttä Kelan puhelinpalveluun.

Nii, Suomessa ne on puhelut melkein ilmaisia mut täällä ne maksaa maltaita.

Et se on monta kertaa kun soittaa täältä Suomeen niin se on kauhean kallista soittoa.

Jos mä rupeen soittamaan sinne, täältä, täältä kun soittaa niin se on semmonen reilu kolme kruunuu ja minutti, plus odotusaika aina kun pääsee perille ni se on no siinä menee äkkii puol tunti.

Niin että mä en tiedä mikä siinä oli että vaikka mulla on tää Suomen puhelin, Suomen numero ja kaikki, ni ei. Ei vaan pääse läpi niin. Että ainakkaan jos Ruotsin puolelta soittaa niin se on ei. Se on hankalaa.

Palvelukanavista myös postiasiointi tuntui hintavalta Ruotsissa asuville. Kirjeen lähettämisen hinnan arvioitiin olevan puolet enemmän kuin Suomesta lähetettäessä.

Täältä on niin kallis laittaa kirjeitä kun se maksu maksaa tuplamaksun sinne mitä Suomessa.

Eräs vastaajista kuvaili, miten vähitellen unohtaa miten eri valtioiden ”hommat toimii”, kun on asunut Ruotsissa niin kauan. Tietokoneen ja leh-tien avulla pyrittiinkin seuraamaan mitä ajankohtaisia asioita Suomessa tapahtuu.

9.4 Tuntemukset eri eläkejärjestelmiä kohtaan - Kela, mikä se on?

Haastateltavat esittivät paljon erilaisia tuntemuksia eri eläkejärjestelmiä kohtaan. Niin Suomen, kuin muidenkin pohjoismaiden eläkejärjestelmät aiheuttivat epätietoisuuden, voimattomuuden sekä pettymyksenkin tunteita. Vaikeista asioista huolimatta, löydettiin kuitenkin myös positiivisia kokemuksia.

Tietämättömyys eri maiden eläkejärjestelmiä kohtaan korostui usein haastatteluissa. Eläkkeen hakeminen aikanaan tuntui aiheuttaneen monelle hämmennystä. Aina ei edes tiedetty miten ja mitä eläkettä voisi eri maista saada. Eläkkeen hakeminen saattoi myöhästyä, koska ei tiedetty, että sellaiseen on oikeus. Toisaalta luultiin, että eläkkeen maksu alkaa ilman että sitä erikseen tarvitsee hakea.

No se oli se alku ennen kun mä huomasin liian myöhään että mä voin niinkun ottaa yhteyttä niihin ja ne tutkii sen eläkeläishomman--.

No se oli tietysti oma vika kun en mä arvannu että mulla on mahdollisuus saada pikkunen--.

Se oli ensimmäisen kerran kun mä otin yhteyttä, kun mä huomasin ettei Suomesta tullut automaattisesti eläkettä.

Myös tietämättömyys siitä, miten eri maiden eläkkeet vaikuttavat toisiinsa, oli aiheuttanut ikäviä tilanteita haastateltaville. Eläkkeen myöntäminen Norjasta pienensi erään vastaajista eläkettä, ja aiheutti liikamaksua. Toisella jäi tiedonpuutteen vuoksi hänelle kuuluva etuus Ruotsista saamatta kokonaan. Haastateltava kertoi etuuden katkenneen hänen täyttäessään 65 vuotta, mutta hän olisi voinut valitusajan puitteissa saada maksun pyörimään uudelleen. Hän kertoo, että olisi yrittänyt taistella oikeudestaan tähän etuuteen, mikäli olisi tiennyt sen saamisen olevan mahdollista.

He oli muka maksaneet niinku mulle liikaa, ja mä sitten kysyin miten se voi olla mahollista että kun näitä mä en edes tienny että kun näitä mä en edes tienny että mä tuun Norjasta saamaan eläkettä, sitä ei kukkaan tienny.

Minulta katkastiin heti se livränä tietenkkin heti silloin kun minä täytin 65 vuotta ja hain sitten niin kuin eläkepaperit. Mutta minä en tienny tätä että siinä on 3 kuukautta valitusaika ja mutta se aika kerkes mennä umpeen.

Että jos mä olisin tiennyt sen kolmessa kuukaudessa kun silloin kun minä jätin ne eläkepaperit tai anomukset, niin olisin voinut heti siinä vaiheessa yrittää taistella siitä että mulla on täys oikeus koska tota sitä oikeutta on monella muullakin.

Eräs haastateltavista esitti huolensa siitä, miten paljon Ruotsissa asuvien suomalaisten joukossa on epätietoisuutta eläkeasioiden hoitamiseen liittyvissä asioissa. Häntä huoletti erityisesti, miten naiset jotka ovat asuneet pitkään Ruotsissa ja antaneet miehensä hoitaa eläkeasiat, tulevat pärjäämään, kun miehet kuolevat pois.

Täällä varmaan on paljon suomalaisia jotka jotenkinlailla ei oo oikein perillä näissä asioissa. Mutta jos on tuttavita jotka voi auttaa jos on semmosta. Kyllä täällä on paljon vanhoja ihmisiä, jota ei oikein taida varsinkin jos ne ovat tulleet tänne ehkä jotain yli 50 vuotta sitten, niin eihän ne ole olleet Suomessa juuri mitään loppujen lopuksi. Ja ne sitte, naiset, jos niin sanoo, ovat jättäneet kaikki tommoset niinkun miehen hoidettavaksi ja sitten kun miehet kuolee pois, niihin sitten voi tulla hätä.

Epätietoisuus siitä, millä säännöillä eläkkeitä maksetaan, herätti kysymyksiä. Eräs haastateltava kertoi olevansa ihmeissään siitä, ettei kaikilla kansaneläkkeensaajilla tunnu olevan samat säännöt eläkkeiden maksamisen suhteen. Ihmetytti, millä perusteella Suomesta maksetaan Ruotsissa asuville eläkkeitä. Pettymyksen tunne eri eläkejärjestelmiä kohtaan oli tunnisteltavissa haastateltavien puheissa. Koettiin että eläkkeitä maksettiin eri säännöillä eri ihmisille, mikä aiheutti vastaajissa kokemuksen eriarvoisuudesta. Koettiin että toisilla on erilaiset oikeudet. Kerrottiin myös, että toiset ihmiset saivat eläke-etuutta mikä olisi kuulunut heillekin, mutta he eivät sitä kuitenkaan saa. Tämä aiheutti katkeruuden tunnetta.

Mä oon niinkun erittäin, erittäin suuresti ihmeteltyt että kaikilla täällä ei ole samat säännöt, että sitä mä en tiä sitten että kuinka on, millä säännöillä niinkun Suomi maksaa niinkun eläkkeitä sitten että tänne Ruotsissa asuville.

Mutta että täällä ei oo jotenkin nämä säännöt minun mielestä, pidä oikeestaan paikkaansa että toisilla on erilaiset oikeudet kuin toisilla.

Sen takia minä oon pikkasen katkera siitä että joillakin ihmisillä on--.

Huolta ja pettymystä aiheutti myös tunne siitä, ettei eri eläkejärjestelmien edustajilta onnistuttu saamaan riittävästi tietoa, vaikka sitä oli yritetty hankkia. Eläkelaitoksilta haluttiin selvittää, miksi itse ei saa sellaista etuutta, mikä on muilla maksussa. Todettiin myös, että etukäteen annetut arviot uuden eläkkeen vaikutuksista maksussa olevaan eivät pitäneet paikkaansa, ja lopputuloksena vastaajan taloudellinen tilanne kokonaisuudessaan heikkeni. Haastateltavat kertoivat asioineensa eri maiden laitoksilla, yrittäen selvittää omiin eläkkeisiinsä liittyviä asioita, mutta olivat saaneet joko ristiriitaista tai suorastaan väärää informaatiota. Tämä aiheutti vastaajissa epäluottamusta kaikkia eläkelaitoksia kohtaan.

Minä kävin sairaskassassa sanomassa tästä niin nämä vaan väittää että ei voi olla mahdollista, mutta kun kolme ihmistä on sanonu mulle että he saa, niin minusta se on kuule niin ihmeellistä että minä en tiedä että ketä tässä uskoa.

Tuli semmonen tunne, että olis varmaan kannattanu jättää anomatta koska se pienensi niin paljon sitten sitä minun ruotsalaista eläkettä. Että se ei menny kuitenkaan niinkun yks yhteen, vaikka sitä sanottiin että sä kuitenkin saat yhtä paljon, mutta sit kun ne numerot näki niin se ei pitänytkään paikkaansa.

Myös voimattomuuden tunne oli selvästi havaittavissa haastateltavien puheissa. Voimattomuuden tunne kohdistui erityisesti byrokratiaa kohtaan. Koettiin, ettei itsellä ole valtaa vaikuttaa siihen, miten asiat menevät. Päätökset tehdään toisaalla, ja niihin on vain totuttava. Joskus nämä toisaalla tehdyt päätökset aiheuttivat vastaajille taloudellista haittaa, esimerkiksi jälkiveron maksamisen vuoksi. Haastateltava pohti miten olisi helpompaa hänelle, jos se velotettaisiin suoraan Suomessa, eikä häneltä jälkikäteen laskulla. Koettiin kuitenkin, että byrokratia on mitä on, eikä siihen itsellä ole sanomista. Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että Suomessa on enemmän byrokratiaa kuin Ruotsissa.

Mulle tulee aina semmonen pikku jälkivero, ja monesti aatellu että eikö se olis helpompi jos ne vetäis sen Suomessa, mutta niillä on Ruotsin kanssa semmonen yhteistoiminta, että he ovat päättäneet että se on parempi näin.

Tämä nyt on tämä byrokratia miten se on ja se pyörii sillätavalla kuin se pyörii, ei siinä paljon itsellä ole mitään sanomista.

Mutta Suomessahan on byrokratiaa enemmän kuin Ruotsissa vielä.

Voimattomuuden ja pettymyksen tunteet olivat päällimmäisinä myös tilanteessa, jossa vastaaja koki joutuneensa vasten tahtoaan hakemaan

Suomesta eläkkeen. Lain muutoksen takia eläke tuli maksuun kaikille, halusit sitä tai ei. Eläkkeen määrään ei myöskään koettu olevan minkäänlaisia vaikutusvaltaa. Eläkkeiden koettiin olevan pieniä. Virastojen rehellisyys herätti myös epäilystä eikä luottamusta juuri tunnettu. Oli tunne, ettei edes Suomen virastoissa ole enää rehellistä toimintaa.

Joo, ei ei, mä huomasin sen heti, että olin erittäin pettynyt silloin, että olisin mielummin jättänyt hakematta sen Suomen eläkkeen mutta tuota kun sehän vissiin tuli oikeen laki että se kuitenkin kaikille, kaikille myönnetään tai ei niin se kuitenkin sitten automaattisesti sitten niinkun hoidettiin.

Että ei niihin itse voi millään tavalla voi vaikuttaa, että vaikka kuinka tykkää että saa liian vähän eläkettä.

Kun sitä on tottunut että Suomessa on rehellistä touhua mutta ei se enää oo. Oli virasto mikä vaan.

Vaikka haastatteluissa esitettiin erilaisia epäkohtia eläkelaitosten tuottaman tiedon ja tiedottamisen suhteen, oltiin myös sitä mieltä, että jokaisen on otettava itse vastuuta ajan tasalla pysymisessä. Tämä edellyttää omaehtoista aktiivista tiedon hankkimista, eri kanavia hyödyntäen. Tiedon hankkimisesta haluttiin ottaa vastuuta. Aina ei kuitenkaan ole helppoa tunnistaa mistä oleellinen informaatio löytyy. Koettiin ettei olla ymmärretty lukea kaikista niistä asioista mitkä ovat tärkeitä.

No ei sieltä sen kummemmin tule tietoa, vai tuleeko sieltä. Se vaan se etten mä ole ymmärtänyt lukea. Jos ne lukee kunnolla niin onhan ne selkeitä, että miten asiat toimii. Se vaan on niin, ei sitä kaikkea lue mitä pitäisi lukea.

Tiedonhakuvälineinä esitettiin sanomalehti ja tietokone. Niiden avulla yritettiin pysyä kärryillä siitä, mitä esimerkiksi Suomessa tapahtuu. Tietokone kuitenkin koettiin myös hankalaksi tiedonhaussa. Oli tunne siitä, että on jollain lailla väliinputoaja teknisten laitteiden kanssa. Vaikkei esimerkiksi Kelan internetsivuja seurattu aktiivisesti, pohdittiin kuitenkin, että niitä pitäisi tiedon takia käydä katsomassa.

Mä koitan lukea lehdestä tai datorista että mä saan vähän tietää mitä Suomessa tapahtuu.

Joo on minulla tietokone, on minulla tietokone, mutta se on vähän sitä että minä olen vähän väliinputoaja näitten teknisten juttujen kanssa että tuota--.

No ei ole tullut käytyä, pitäisi kyllä käydä vähän kurkkamassa siellä, että mitä siellä on.

Huolimatta negatiivisista tuntemuksista eri eläkejärjestelmiä kohtaan, löydettiin myös positiivisempia ajatuksia. Ajateltiin että uusien asioiden edessä on aina jotain mikä tuntuu vaikealta ja on hankalaa. Alkukankeuden ja vaikeuksien jälkeen tuntui asioidenhoito kuitenkin aina helpommalta.

Silloinhan oli muutamia kysymyksiä mutta eihän ne mitenkään vaikeita ollu. No tietysti jotain pientä, sehän on aina kun on uutta niin sehän tuntuu vaikealta. Kun sitä pääsee kunnolla kärryille niin sitä ei ole mitään hätää oikeastaan.

Kun siihen tottuu niin eihän siinä mitään hätää. Kun sen tietää.

Todettiin myös, alkuvaikeuksiin olisi voinut myös itse vaikuttaa. Ajateltiin, että asiat olisivat saattaneet lähteä etenemään nopeammin, jos olisi itse ymmärtänyt aiemmin lähteä ottamaan yhteyttä eläkelaitoksiin.

9.5 Toiveita ja odotuksia Kelaa kohtaan - Pikkusen enemmän vois eläkettä maksaa

Tutkittavien odotukset asioinnin suhteen olivat melko vähäisiä. Yleisesti ottaen odotuksena oli, että asiat saataisiin hoidetuksi ja että ne menisivät hyvin. Haluttiin että asiat menisivät toiveiden mukaisesti.

No se o vaan että saapi asian hoitettua niinku on toivonu, että se mennee niinku on toivonu.

Haastateltavia kuitenkin askarrutti oman eläkkeen tilanne ja se, onko kaikki heidän eläkeasiansa kunnossa. Etenkin haastateltavat, joilla oli ollut negatiivisia kokemuksia esimerkiksi liikamaksu- ja takaisinperintäasioissa, olivat huolissaan oman eläkkeensä nykytilasta. Toivottiin lisää tietoa siitä, kuinka paljon kansaneläkkeestä on kuukausittain peritty liikamaksua. Lisäksi haluttiin tietää, vieläkö perintä jatkuu vai joko se on hoidettu. Toivottiin selvitystä siitä, missä takaisinperinnän suhteen mennään. Tuntemus oli, että asiat eivät ole selkeitä, ja niihin tarvittiin selvitystä.

Semmonen olis toivomus, että niin, no mä saisin sen verran tietoa, että niin mikä on se summa mitä ne on vetäny kuukausittain ja onko se nyt sitte loppu vai vieläkö se jatkuu?

Kyllä mä mielelläni haluaisin jonkun näköstä että, et tietäis vähän missä mennään.

Se nyt on ihan sama mitä ne tekis jos vaan sais tämän selvitettyä.

Osa asiakkaista oli ilmaissut loukkaantuneisuutta Kelaa kohtaan. He kokivat olleensa huonon kohtelun kohteena. Tämä kirvoitti toiveita siitä, miten asiakkaisiin tulisi suhtautua. Asiakkaan toive oli, että Kelassa voisivat parantaa tapansa. Yksi asiakkaista toivoi Kelalta anteeksipyyntöä, sillä hän koki että häntä oli syytetty valehtelusta.

Muuta ku, voisivat parantaa tapansa.

No siihen mä haluaisin tietää, ja mielelläni anteeksipyyntön, sen takia että ku se on suoraa niinku mä olisin valehdellu.

Pääsääntöisesti haastateltavat eivät osanneet kohdentaa toivomuksiaan mihinkään tiettyyn asiaan, vaan toivoivat yleisellä tasolla sujuvaa yhteistyötä Kelan kanssa. Eräs haastateltava kommentoi joitain asioita olevan mitä voisi toivoa, mutta että ne kuuluvat enemmänkin Ruotsin vakuutus-kassalle.

9.6 Toiveita asiointitavoista - Jos täällä olis joku lähempänä jolle soittaa

Haastateltavien toiveet ja odotukset kohdistuivat myös asiointitapoihin ja siihen, kuinka asiakas haluaisi jatkossa olla Kelan kanssa yhteydessä. Puhelut ja kirjeet olivat mieluisimmat asiointikanavat. Asiakkaat totesivat, että puhelimesta saisi asiansa heti toimitettua. Toisaalta asiakkaat pitivät kaikista parhaana sen, että voisi käydä paikan päällä toimistossa asioidessa tai että Ruotsissa olisi yhteyshenkilö, jolle voisi soittaa kysymysten tullen. Yksi haastateltavista toivoi, että päätöksissä voisi olla numero suoraan käsittelijälle. Näin ollen asiat selviäisivät helpommin, mikäli päätöksestä tulisi tarvetta keskustella.

No se olis tietysti kaikista paras, jos pystyisi mennä käymään paikan päällä.

Se olis tietysti se olis helpompaa jos täällä olis joku, joka olis lähempänä, jolle vois soittaa ja kysyä asioista.

Eikö se olis hyvä jos siellä olis jokin henkilö johon vois kääntyä et siitä tulis tuttu. Kontaktperson vai mikä se on.

Ei sitten tulis aina uusia ihmisiä.

Ei tääl ole missää mitää muuta numeroo. Siinähan se onkin kun olis, olis numero suoraan käsittelijälle mutta ku ei ole.

Asiakkaat kokivat hankalaksi ja turvattomaksi ottaa yhteyttä Suomeen, jossa joutuu joka kerta puhumaan eri virkailijan kanssa ja joka kerta asiat tulee selvittää uudelleen alusta saakka. Haastateltavat toivoivat samaa kontaktihenkilöä Kelassa Suomessa, jolle ei tarvitse kertoa samoja asioita alusta uudelleen.

Mutta jos täälläkin käy tai johonkin yrittää, niin se on aina uusia ihmisiä. Se on aika vaikea loppujen lopuksi. Kun asioita, vanhoja asioita pitää alkaa selittää aina uudelleen alusta aina.

Mä aattelen että jos nyt tulis sellanen tila että mä tarvitsisin jotain apua, sanotaan kuukauen päästä, niin on siellä on sellanen henkilö jolle mä soitan ja jos mä vielä sitten jatkan niin ei sitten tulis aina uusia ihmisiä--.

Yksi vastaajista ilmaisi, ettei hänellä ole mitään asiointitapoihin liittyviä toiveita. Hän koki että niiden ilmaiseminen oli turhaa, sillä Kelan byrokraatia toimii kuitenkin omalla tavallaan.

No ei mulla oikeastaan ole mitään koska tuota mitään sellasia toiveita tai toivomuksia koska tota tämä nyt on tämä byrokraatia miten se on--.

Ajateltiin, että byrokraatia ”pyörii sillä tavalla kuin se pyörii”, eikä siinä paljon ole itsellä sanomista. Kela lähettää kyselyjään aina kun ne ovat ajan-kohtaisia ja niihin tulee vastata määrääjassa.

9.7 Toiveita palvelukanavista - Kirjottaa kirjeitä jos jotain o!

Vaikka puhelut ja kirjeet koettiin mieluisampana palvelukanavana, löytyi niidenkin osalta kehitysehdotuksia, sillä ne koettiin kovin kalliiksi. Haastateltavat myös kritisoivat Kelan nykyistä säästölinjaa, ettei asiakkaille enää lähetetä kirjekuoria, saati makseta postimaksua. Tämä aiheutti tutkittavilla hankaluuksia palauttaa pyydettyjä lomakkeita, sillä matka postiin oli pitkä. Asiointi Ruotsista käsin koettiin melko hintavaksi, ja näin ollen se aiheutti huolta ja vaivaa. Yhtenä ajatuksena ehdotettiin, että Kela voisi lähettää postimerkillä varustettuja vastauskuoria asiakkailleen.

Jos he lähettäis, jos he lähettäis postimerkillä varustetun kuoren, nii mulla ois 300 metriä matkaa postilaatikkoon.

Lähettäisivät täydellisen kirjekuoren, merkkeineen mukana niin, se olisi iha, sillä mä saisin sen tohon postilaatikkoon,

mut muuten täs tulee parikymmentä kilometriä että mä saisin sen kirjeen postiin.

Ja mä, mä oon sitä kysyny monta kertaa ja, ja että minkä takia ei Kela voi lähettää postimerkillä varustettua kuorta koska verotoimisto lähettää, eikö ne ole valtiollisia yrityksiä mollemmat?

Tutkittavat myös toivoivat, että Kela pyytäisi tarvittavat lomakkeet suoraan Ruotsin eläkelaitoksilta. Hankaluutta toi se, ettei posteissa pysty enää kopioimaan tarvittavia lomakkeita sekä haastateltavat pelkäsivät, että eivät osaa ilmoittaa tarvittavia tietoja. Virastojen välinen yhteistyö vähentäisi mahdollisia virheitä, sekä helpottaisi asiakkaan osuutta eläkkeen tarkistamisessa.

Kaikki tiedot on heillä mahdollisuus saada mutta tuota se on kuitenkin että mitä tulee ne kysymykset Kelan puolelta ja niihin pitäis ne vastata--.

No, en mie oikein osaa sanoo, että se on tietenkin että heilähän on mahdollisuus ottaa kaikki tiedot mitä on, varmaan ki tuolta, niinko Ruotsin puoleltakin niinko kaikist tommost virastoista että, sehän on monta kertaa et jos jotakii kopioita ja semmosia täytys lähettää jostakin, niin sehän on aina et missä niitä kopioita ottaa kun ei ole ittellä semmosia. Ennen oli postissa mutta nykyään ei oo enää postiakaan.

Toisaalta toivottiin, että Kelalta soitettaisiin suoraan asiakkaalle ja asia hoidettaisiin sitä kautta. Ajatuksena oli se, että asian hoitoon riittäisi yksi yhteydenotto.

Joo no siis se puhelu olis et siinä sais heti toimitettua siinä sen asian.

Haastateltavat kokivat, että kirje on hyvä yhteydenottotapa, sillä sitä voi rauhassa tutkia ja ottaa sen jälkeen yhteyttä, mikäli tarvitsee. Vastaaja kertoo, että vaikka suomen kieli on hänelle jo nykyään vaikeampaa, ymmärtää hän sitä kuitenkin. Toiveena kuitenkin esitettiin, että kirjeet olisivat helpompia ymmärtää.

Niin kyllä se on se kirje kun saapi, vaikka se onkin kaikkein kallein juttu, jos ei nyt ajatella tätä puhelua niin kyllä kun sen kirjeen saapi niin sen lukee ja näkee mitä siinä sanotaan tai jos siinä jotain yhteydenottoa on tai pitää tehdä niin kyllä se kirje on minun mielestä kaikkein paras.

Lähettais semmosen kirjeen että niin, siitä pystyis lukemaan, suurinpiirtein. Vaikka muutama sana on kyllä vaikeeta suo-

meks nykyisi jo mutta niin, kyllä mä nyt suomee lukemaan pystyn vielä, mutta kun ne tulis semmonen kirje että niin se ois, se ois suomee eikä suomee ja savvoo hiljaa ja kovvoo, ni--.

Vaikka kirjeet koettiin epäselviksi ja vaikeiksi lukea, silti yhteydenottoa kirjeitse pidettiin jopa parhaimpana Kelan yhteydenottomuotona, ja sen käyttöä toivottiin jatkossakin.

On, kaikki on kirjeessä iha hyvi että jos jotain tulee ni, voi kirjottaa.

Kyllä se kirje on minun mielestä kaikkein paras.

Se toivomus että kirjeellä tulee, ni, kaikista parhain.

Kylä se on mun mielestä se kirje on kaikista, kaikista paras.

Kirje mialummin.

Varsinaisesti eri palvelukanavia kohtaan toiveita ei kohdistunut suurempia toiveita, mutta harmitus palveluiden hintaa ja kalleutta kohtaan kävi ilmi lähes jokaisen haastattelun aikana.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yksi Kelan strategian tavoitteista on tarjota erinomainen asiakaskokemus yhdenvertaisesti ja vastuullisesti. Asiakaskokemus on hyvin henkilökohtaista ja yksilöllistä, johon vaikuttavat mielikuvat ja tunteet yhteydessä kohtaamisiin. Näiden tekijöiden perusteella asiakas muodostaa oman kuvan yrityksen toiminnasta. (Löytänä & Kortesus 2011, 11.) Erinomainen asiakaskokemus syntyy, kun palvelut ylittävät odotukset. Toisin sanoen se on asiakaspalvelua, joka lähtee asiakkaan omista lähtökohdista jolloin asiakkaan odotukset ylittyvät saadessaan sellaista palvelua jota ei osannut odottaakaan. (Löytänä & Kortesus 2011, 64.)

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että erinomaiseen asiakaskokemukseen ei Ruotsissa asuvien kohdalla tavoitteissa päästy. Asiointikokemukset vaihtelivat paljon. Palvelukokemukset asiakkaat arvioivat pääosin hyväksi, virkailijoita kohtaan ei ollut mitään negatiivista sanottavaa, mutta yleiset tuntemukset Kelasta olivat neutraaleja tai jopa negatiivisia. Positiivisissa kokemuksissa ei tutkittavilla tullut mieleen mitään erityisiä esimerkkejä. Asioiden koettiin olevan ihan hyvin, eikä löydetty mitään moitittavaa.

Yksikään itseään tyytyväisiksi kuvailleista haastateltavista ei kertonut esimerkkiä mistään tietystä asiointitilanteesta. He kertoivat asioiden olevan "ihan oookoo". Tämä viittaa siihen, ettei heidän kohdalleen ollut kuitenkaan osunut erinomaista asiakaskokemusta. Eri tutkijoiden mukaan keskinkertaisuus ja tavallisuus eivät jää mieleen, vaan unohtuvat. Vain erityisistä asiakaskokemuksista jää asiakkaalle muistijälki, kun taas keskinkertainen asiointi saattaa pyyhkiytyä asiakkaalta jopa kokonaan mielestä. Vastaavasti erityisen negatiivinen asiointikokemus jättää asiakkaalle todennäköisemmin muistijäljen. (Fischer & Vainio 2014, 166–168; Löytänä & Korteso 2011, 48–49.)

Tutkimuksessa esiintynyt negatiivinen kuva Kelasta johtui yleensä huonosta kokemuksesta, kuten esimerkiksi siitä, että eläkkeitä oli maksettu liikaa, josta oli myöhemmin syntynyt liikamaksua ja aiheutunut takaisinperintää. Tämä tunnekokemus vaikutti kielteisesti myös koko yleiskuvaan saamastaan palvelusta ja Kelan toiminnasta.

Asiointikokemukseen vaikutti tutkimustulosten mukaan myös se, että asiakkaat kokivat asiointin hankalaksi. Asiointin vaikeus johtui liian hankalista lomakkeista ja kysymyksistä, joihin ei osattu vastata. Kirjeet ja päätökset koettiin tosin liian pitkiksi ja vaikeaselkoisiksi. Markku Laadun (2015) tekemässä kyselyssä Suomessa asuville Kelan etuuspäätöksen saaneille asiakkaille, selvitettiin asiakkaiden kokemuksia asiointiprosesseista, sekä Kelaan että palvelukanavia ja sosiaaliturvaa koskevia mielipiteitä. Kysely vahvisti myös Suomessa asuvien asiakkaiden kokevan hakemuslomakkeiden täytön työlääksi ja vaikeaselkoiseksi. Usein myös annettu etuuspäätös jäi epäselväksi.

Korpelan tutkimuksen mukaan (2016) Kela saa vuosittain noin 15 000 asiakaspalautetta. Hän toteaa, että vaikka järjestelmä on uusittu ja asiakkaiden palautteet ja kehitysehdotukset pyritään hyödyntämään, jää vuorovaikutus asiakkaan ja Kelan välillä olemattomaksi. Tutkimusessamme eräs asiakas koki Kelan syyttäneen häntä ensin valehtelusta, eikä saanut koskaan pyynnöstä huolimattaan vastausta Kelalta miksi, saati anteeksipyyntöä. Myös toinen asiakas oli odottanut yhteydenottoa Kelasta, jota ei koskaan ollut tullut.

Asiakaslähtöisessä toiminnassa juuri asiakkaan omat kokemukset ja odotukset ovat avainasemassa palvelutapahtumassa. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa palveluun ja asiakas on aktivoitava ja saatava mukaan. (Virtanen ym. 2001,27.) Kuten Virtanen ym. teoksessa Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen toteaa, stereotyyppit ja mielikuvat eri palveluista syntyvät kokemusten myötä ja leviävät nopeasti yleisön osastojen, sosiaalisen median ja erilaisten yhteisöjen avulla. Suurten ikäluokkien ongelmana on passivoituminen, jolloin odotetaan systeemin hoitavan automaattisesti omasta puolesta kaiken. (Virtanen ym. 2001, 26.) Tämä oli nähtävissä myös tämän tutkimuksen tuloksissa, jossa koettiin, ettei asiakkaalla ole

juuri vaikutusmahdollisuuksia. Byrokratia nähtiin suurena osatekijänä, joka pyörii eteenpäin huolimatta asiakkaasta. Tämän vuoksi Kelaan ei otettu kovinkaan hanakasti yhteyttä omasta aloitteesta.

Niemelä & Pajula (2014) näkevät asiakaskeskeisyyden palvelukanavien monipuolistumisena. Heidän mukaansa toimistoasiointi on ollut laskussa, sillä toimistoja on paljon vähennetty 2000-luvun aikana, mutta pitää silti pintansa suosittuna asiointitapana Suomessa asuvien keskuudessa. Toimistoasiointiin ohella verkkoasiointi on Suomessa asuvien keskuudessa kasvussa ja myös puhelinpalvelun kehittämiseen on panostettu Kelassa viime aikoina enemmän. Niemelä ja Pajula muistuttavatkin, että osa asiakkuuskokemusta parantavista tekijöistä voi olla myös sellaisia, joihin Kela ei välttämättä edes pysty, ainakaan suoraan, vaikuttamaan. Tyytyväisyys on myös suhteessa asiakkaiden elämäntilanteisiin, etuuslainsäädäntöön ja etuuksien toimeenpanon kehittämiseen.

Ulkomailla asuvien asiakkaiden asiointitarpeet eivät juuri olleet muuttuneet Laura Salon (2009) tekemästä opinnäytetyössä, jossa kartoitettiin Kelan ulkomailla asuvien asiakkaiden asiointitarpeita sähköisten palveluiden kehittämistä ajatellen. Tutkimuksemme mukaan asiakkaat haluavat edelleenkin asioida ensisijaisesti kirjeitse tai puhelimitse, eivätkä sähköiset palvelut ole vielä tavoittaneet ikäihmisiä. Tietokonetta ei joko omistettu, eikä sen käyttöön tai hankkimiseen ollut suurta innostustakaan. Asiointiin liittyvät asiat koettiin hankaliksi, joten myös epävarmuus oli vaikuttamassa siihen, ettei tietoja uskallettu omin päin antaa.

Markku Laadun (2015) tutkimuksen tulokset osoittivat, että myös Suomessa asuvien asiakkaiden suurimmat esteet sähköisen palvelun käyttöön olivat, ettei käyttäjällä ollut tietokonetta, internet-yhteyttä tai riittäviä taitoja sähköisten palveluiden käyttöön. Sähköinen palvelu ei myöskään kiinnostanut kaikkia, palveluiden löytäminen koettiin hankalaksi ja palvelu tietoturva saattoi huolestuttaa asiakasta.

Laadun (2015) tutkimuksessa nuorten ja vanhempien ikäryhmien välillä oli selkeä ero tarkasteltaessa sähköisten palveluiden tärkeyttä. 50–65-vuotiaat kuuluivat sukupolveen, jotka eivät käytä tätä palvelua yhtä aktiivisesti kuin nuoremmat, mutta enemmän kuin vanhimmat ikäryhmät. Tulokset antavat viitteet sille, minkälaisia asioita eri käyttäjäryhmät tarvitsevat ohjeistukseen ja mihin asioihin olisi hyvä kannattaa huomioita motivoitaessa sähköisten palveluiden käyttöön. Laadun (2015) tekemässä kyselyssä vain 10 % yli 65-vuotiaista hoitivat asiointiaan nettikanavan kautta, vaikkakin muun väestön kohdalla toimistoasiointi sekä postiasiointi olivat laskussa ja internet ja sähköposti asiointi nostivat päätänsä nuorempien keskuudessa.

Vaikka tämänkin tutkimuksen osalta vastaajien kiinnostus sähköiseen asiointiin Kelan kanssa oli olematonta, kävi toisaalta myös ilmi, että jotkut

asiakkaat saattoivat käyttää muissa asioissa verkkopalveluja. Sähköinen asiointi esimerkiksi pankkipalvelujen suhteen olivat tuttuja, mutta Kela-asioihin verkkoa ei ollut vielä käytetty. Valmiutta ja osaamista sähköiseen asiointiin voidaan siis kuitenkin tulkita löytyvän myös Ruotsissa asuvien kansaneläkkeensaajien keskuudesta.

Palvelukanavista tutkimuksessamme suosituimmat olivat, kuten aiemmin jo mainittiinkin, postiasiointi ja puhelinasiointi. Postiasioinnin hankalat ja pitkät kirjeet saivat kritiikkiä, mutta myös pidettiin siitä, että niitä voi rauhassa lukea ja ottaa sen jälkeen tarvittaessa itse yhteyttä. Usein kirjeen saaminen Kelasta aiheutti myös huolta ja hätäännystä, mikäli ei heti ymmärretty mistä kirjeessä oli kyse. Asiakkaat kääntyivätkin usein Ruotsin vakuutuslaitoksen Pensionsmyndighetenin puoleen saadakseen apua Kela-asiassa.

Puhelinasiointinissa jonotusaika koettiin pitkäksi, mutta perille päästessä kaikkein kätevimmäksi tavaksi. Toiset kokivat, ettei puhelimella pääse läpi ollenkaan. Eräs asiakas oli erityisen iloinen siitä, että oli saanut puhelimitse hoidettua suoraan asiansa, eikä tarvinnut enää lähettää papereita perässä. Puhelin asiointinissa haastateltavia harmitti se, että joka kerta puhelimeen vastasi uusi ihminen, jolle asiat oli selvitettävä aina uudelleen alusta saakka.

Palvelukanavat, sekä suora vuorovaikutus palvelua tuottavan organisaation kanssa, eivät ole asiakaskokemuksen muodostumisessa suinkaan ainoat lähteet. Kosketuspintojen vaikutuksesta asiakaskokemuksen syntyyn, on ollut kiistatonta yksimielisyyttä eri tutkijoiden välillä. Sosiaalinen media, muiden palvelun käyttäjien kertomukset, sanomalehtiartikkelit ja oman lähipiirin kanssa keskustelut, muovaavat kaikki yksilön omaa kokemusta organisaatiosta ja sen tuottamasta palvelusta. (Filenius 2015, 44–45; Kankkunen & Österlund 2012, 78; Löytänä & Korhikoski 2014, 98; Shaw & Ivens 2002, 64).

Myös tämän tutkimuksen kautta korostui selkeästi palvelun käyttäjien puheista eri kosketuspinnat, kuten tuttavien ja perheen kokemukset sekä internetin ja sanomalehtien välittämät mielikuvat. Uudet, nykyajan mahdollistamat yhteydenpitotavat otettiin myös puheeksi. Haastateltavat vertailivat kokemuksiaan toisten eläkkeensaajien kanssa, esimerkiksi eläkkeiden määrien suhteen. Tietokonetta käytettiin tiedonhakuun, jotta pysyttäisiin ajan tasalla eläkeasioissa.

Kelan omat sosiaalisen median toiminta-areenat eivät kuitenkaan nousseet keskusteluun yhdessäkään haastattelussa. Kelan Facebook- ja YouTube-tilit, Kysy Kelasta -keskustelupalsta tai erilaiset blogit eivät joko olleet haastateltaville tuttuja, tai eivät muusta syystä olleet maininnan arvoisia. Tietokoneen vähäinen käyttöaste toki vaikuttanee myös näiden palvelujen mahdolliseen tuntemattomuuteen vastaajien joukossa.

Se, että haastateltavat ovat ulkomailla asuvia asiakkaita, toi haastatteluis-
sa esiin erityispiirteitä, joita ei voi suoraan verrata Suomessa asuvien asi-
akkaiden kokemuksiin. Ulkomailla asuvien asiakkuuksissa vaikuttaa siis
olevan selkeästi muista eroavia ominaisuuksia. Yksi tällainen erityispiirre
on palvelukanavien saavutettavuus. Jo etukäteen tutkijoilla oli tiedossa,
että Kelan kuudesta palvelukanavasta vain käytännössä kolme ovat tavoit-
tettavissa Suomen ulkopuolella asuville. Toisaalta lähellä Suomen rajaa
asuvat voivat hyödyntää jopa neljää. Se, mitä tässä tutkimuksessa palve-
lukanavien käyttöön liittyen kuitenkin otettiin erityisesti esille, oli niiden
käytön korkea hinta. Kalliiksi tuleva asiointi aiheutti harmitusta ja epäta-
sa-arvoisen kohtelun kokemusta verrattaessa Suomessa asuviin. Vastaajat
ottivat esille sitä, miten puheluiden tai kirjeiden hinnat ovat varmasti
edullisempia Suomesta asioidessa.

Toinen erityispiirre on kokemus siitä, että Kela on kaukana. Suomesta oli
etäännytty, ja se tuntui kuvauksen mukaan turistimaalta. Pitkä välimatka
kuvastui muun muassa huolena siitä, miten asiat saa hoidettua; minkälai-
nen ihminen vastaa soittaessa Kelan kaukana sijaitsevaan puhelinpalve-
luun. Luottamus lähempänä olevia viranomaisia kohtaan oli syventynyt, ja
neuvoa Kela-asioidenkin hoitoon pyydettiin mieluummin ensin Ruotsin
sosiaalilaitokselta.

Kielivaikeudet olivat myös yksi huolen aihe, mikä haastateltavien kerto-
man mukaan oli osana maastamuuttajien arkea. Suomen kieli ei ollut vi-
rallisten asioiden hoidossa enää se kaikkein helpoin. Tämä ei kuitenkaan
ole välttämättä vain ulkomailla asuvien asiakkaiden huolenaihe, sillä kieli-
vaikeuksia voi esiintyä myös Suomessa asuvilla asiakkailta, kuten on to-
dettu esimerkiksi Härkääpään (2014) tutkimuksessa koskien maahanmuut-
tajien suomen kielen taidon huomioimista kuntoutus- ja työllistymispal-
veluissa. Näin ollen sitä ei voida pitää ulkomailla asuviin asiakkaisiin liitty-
vänä erityispiirteenä.

Kelan kansainvälisten asioiden keskuksen eläkeryhmän asiakkailta on se
yhtenevä ominaisuus, että heistä jokainen on asioinut Kelan lisäksi myös
jonkin toisen maan eläkelaitoksen kanssa. Eri maiden eläkejärjestelmät
herättivätkin paljon keskustelua haastatteluissa. Päälimmäisinä olivat
epätietoisuuden ja voimattomuuden tunteet. Ei tiedetty mihin etuuksiin
syntyy oikeus, sekä miten niitä voi hakea. Eri maissa tuntui olevan eri
säännöt eläkkeiden maksamiselle. Tietoa eri maiden eläkeasioista oli vai-
kea saada jopa suoraan laitoksilta, vaikka sitä oli yritetty hankkia.

Jääskeläinen & Tuominen kartoittivat tutkimuksessaan vakuutettujen tyy-
tyväisyyttä työeläkejärjestelmän palveluihin Suomessa. Myös heidän tut-
kimuksessaan yleisenä johtopäätöksenä tuotiin esille se, ettei työeläkejär-
jestelmän palveluja tunneta riittävästi. Eläkeasioiden monimutkaisuuden
tulkittiin myös vaikuttaneen asiakastytyväisyyden vaatimattomiin lukui-
hin. (Jääskeläinen & Tuominen 2007, 28–29.) Samaa korrelaatiota on ha-

vaittavissa tämän tutkimuksen tuloksista. Epävarmuus eri eläkelaitosten toiminnasta herätti esiin negatiivisia tuntemuksia, jotka puolestaan tuntuivat vaikuttavan suuresti haastateltavien asiakaskokemukseen.

Haastateltavien puheissa ilmeni myös luottamuksen puute eri maiden virastojen rehellisyyttä kohtaan. Vaikka Suomen virastoja oli pidetty aiemmin luotettavina, ei niidenkään toiminnan koettu enää olevan ”rehellistä touhua”. Lisäksi koettiin, että byrokratia on mitä on, eikä siihen pysty itse vaikuttamaan. Tuntemukset Kelasta byrokraattisena laitoksena olivat nähtävillä myös Niemelän ja Pajulan (2014) tutkimuksessa. Kyseisessä tutkimuksessa selvitettiin muun muassa luottamuksen esiintyvyyttä Kelan toimintaa kohtaan. Tutkimustuloksissa huomattiin Suomen kansalaisten luottamuksen olleen hienoisessa nousussa erilaisia yhteiskunnallisia instituutioita kohtaan. Vuosien 2009–2011 sekä 2014 aikana kerättyjen kansalaiskyselyjen perusteella Kela kuului luottamuksen osalta toistuvasti kärkikolmikkoon, yhdessä Suomen poliisin ja puolustusvoimien kanssa. Luottamusta koettiin kaikkien vastaajien kesken, riippumatta väestöryhmästä. Luottamuksen määrässä oli pientä vaihtelua suhteessa siihen, minkä etuuden puitteissa oli Kelassa asioitu. Kuitenkin tilastollisesti merkitseviä eroja oli havaittu Kelan eläkkeisiin liittyvissä asioissa asiointien kesken. Näiden asiakkaiden luottamus oli muita vähäisempää. (Niemelä & Pajula 2014, 13–14.)

Kuten jo aiemmin todettu, tyydyttävän asiakaskokemuksen luominen edellyttää, että asiakkaan odotukset ja toiveet kohdataan. Erinomainen asiakaskokemus puolestaan vaatii sen, että ne ylitetään. (Löytänä & Korteso 2011, 64; Grönroos 2009, 420–422.) Tässä tutkimuksessa haastatelluilla asiakkailla ei ollut erityisiä odotuksia asiointien suhteen. Yleisenä odotuksena oli, että asiat menisivät toiveiden mukaisesti.

Asiakkaiden toiveet puolestaan kohdistuivat muun muassa eri asiointitapoihin. Mahdolliset yhteydenotot Kelan puolelta toivottiin jatkossakin tulevan kirjeitse. Toisaalta toivottiin, että kirjeet olisivat helpommin ymmärrettävissä. Lisäksi tarkistuslomakkeiden mukana tuleviin palautuskuoriin toivottiin valmiiksi maksettua postimaksua, jotta postiasiointi olisi edullisempaa ja siten helpompaa asiakkaille. Suoranaisena kehitysehdotuksena esitettiin toivetta siitä, että Kela tiedustelisi tarvitsemansa tiedot eläkkeiden määrästä suoraan maksavilta laitoksilta.

Asiakkailla löytyi ehdotuksia myös puhelinasioinnin kehittämiseen. Toivottiin, että Ruotsista löytyisi yhteyshenkilö, jolle voisi soittaa Kela-asioissa. Toisaalta toivottiin, että asiakkailla voisi olla jokin kontaktihenkilö, joka olisi asiakkaan asioista paremmin perillä. Tällöin ei samaa asiaa tarvitsisi toistaa aina alusta alkaen, uuden ihmisen kanssa asioidessa.

Negatiivisten asiakaskokemusten mahdollisuuksia asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta pohdittiin jo aiemmin. Muun muassa Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger (2003, 121, 128–129) katsoivat niiden

olevan kultakaivoksia asiakastiedon kartuttamisessa. Myös Löytänä & Korkiakoski (2014, 134–136) toivat niiden merkitystä esille. Tärkeintä ei ole se, miten nopeasti negatiiviseen kokemukseen reagoidaan, vaan se, että asiakkaan pettymys ylipäättään otetaan huomioon ja keskitytään muuttamaan kielteinen kokemus positiiviseksi.

Osalla haastateltavista toiveet kohdistuivat selkeästi negatiivisten kokemusten parantamiseen. Vastaajista tuntui, että omien eläkeasioiden tila oli epäselvä ja toivottiin että niihin saataisiin selvyyttä. Toivottiin myös, että Kela parantaisi tapansa. Asiakas joka koki, että häntä oli syytetty valehtelusta, toivoi Kelalta anteeksipyyntöä. Huomioimisen arvoista on myös se, että eräs vastaajista kertoi, ettei hänellä ole toiveita Kelaa kohtaan ollenkaan. Vastaaja koki Kelan byrokratian olevan mitä on, eikä siihen voisi kuitenkaan vaikuttaa.

11 POHDINTA

Lopuksi pohdimme tutkimuksen tuloksia, sekä esitämme niiden pohjalta ehdotuksemme jatkotutkimuksia varten. Lisäksi pohdimme vielä opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena.

11.1 Tulosten pohdinta ja jatkotutkimusehdotukset

Ulkomailla asuvat kansaneläkkeensaajat muodostavat suuren asiakasryhmän Kelassa. Heidän asioitaan hoidetaan monen ihmisen voimin Kelan KV-keskuksen eläkeryhmässä, pyrkien aina asiakasystävälliseen lopputulokseen. Tämän asiakasryhmän näkemykset ovat kuitenkin jääneet auttamatta Suomessa asuvien asiakkaiden varjoon. Huolimatta siitä, että Kela pyrkii systemaattisesti tutkimaan asiakkaidensa kokemuksia, ei ulkomailla asuvien ajatuksia olla juuri kuultu.

Tavoitteenamme oli haastatella 10–12 ihmistä tähän tutkimukseen. Lähetimme Ruotsiin 99 tutkimustiedotetta suostumuslomakkeineen, kahdella eri kielellä. Lopulta pääsimme tekemään yhteensä kuusi haastattelua. Olemme iloisia tästäkin määrästä, olkoonkin että se jäi alle toivotun. Pohdimme mahdollisia syitä pieneen vastausprosenttiin. Yksi syy saattaa olla kirjeiden lähetysajankohdassa. Saimme luvan lähettää kirjeet juuri ennen joulua. Emme uskoneet sen olevan hyvä ajankohta, mutta emme toisaalta halunneet enää pitkittää tutkimuksemme aikataulua, joten lähetimme ne välipäivinä, ennen vuodenvaihdetta. Vastausaikaa annoimme noin kaksi viikkoa. Voi olla, että olisimme saaneet enemmän vastauksia, mikäli olisimme odottaneet kirjeiden lähettämistä vielä viikon pari, sillä vuodenvaihte on usein kiireistä aikaa ihmisillä. Myös pidempi vastausaika

olisi voinut poikia enemmän halukkaita osallistujia. Yksi saamistamme vastauksista tuli omaisen lähettämänä. Hän pahoitteli, ettei kirjeen vastaanottajan terveys ollut riittävä, jotta hän olisi voinut osallistua tutkimukseen. Ottaen huomioon kohderyhmämme korkean iän, saattaa olla, että kirjeiden saaneiden joukossa oli myös muita joiden terveys ei sallinut haastatteluun osallistumista. Mietimme myös, onnistuimmeko laatimaan riittävän selkeän tutkimustiedotteen.

Vaikka tutkimuksemme vastausprosentti jäi toivottua pienemmäksi, voidaan tutkimuksen silti katsoa olevan onnistunut, sillä jo tällä otoksella saatiin selville uutta tietoa, jota on mahdollista hyödyntää palvelun kehittämisessä. Tutkimuksemme osoitti, että vaikka Ruotsissa asuvien kansaneläkkeensaajien kokemuksissa on paljon yhtäläisyyksiä Suomessa asuvien asiakkaiden kanssa, on niissä myös omia erityispiirteitään. Asiakkaiden asiakaskokemuksen kannalta on ikävää, että useimmat näistä erityispiirteistä vaikuttavat negatiivisesti asiakkaiden tuntemuksiin asiakkuudestaan Kelan kanssa. Toisaalta se voidaan nähdä asiakaskokemuksen johtamisen kannalta myös suurena mahdollisuutena. Vain kuuntelemalla asiakasta voidaan palvelua parantaa asiakaslähtöisesti.

Metodimme tässä tutkimuksessa oli haastattelu. Se on Kelan asiakastutkimuksissa harvoin käytetty tiedonkeruutapa. Huomasimme kuitenkin, että juuri haastattelun avulla saimme esille mielenkiintoisia seikkoja, joita ei kvantitatiivisin keinoin olisi voitu havaita. On toki selvää, että suuren mittakaavan tutkimuksessa haastattelujen toteuttaminen on haasteellista, mutta koemme silti, että on huomion arvoista nostaa esiin sen tuomat edut koskien asiakastiedon hankintaa. Muun muassa kysyttäessä sähköisestä asiointista, totesivat kaikki haastateltavat ykskantaan, ettei se ole heidän käytössään. Laajemmin keskusteltaessa kävi kuitenkin ilmi paljon esimerkkejä tietotekniikan hyödyntämisestä eri asioissa. Tätä tietoa ei olisi saatu kvantitatiivisin metodein, kuten kyselylomakkeen avulla.

Ruotsissa asuvat kansaneläkkeensaajat osoittivat tutkimuksemme tulosten mukaan suurempaa luottamusta Ruotsin viranomaisten toimintaan, ja selvittivät jopa Kela-asioitaan mieluummin heidän kanssaan. Jatkotutkimusaiheena voisikin olla selvitys siitä, mitkä asiat vahvistaisivat asiakkaiden luottamusta Kelaa kohtaan. Mikä tekisi Kelasta helpommin lähestyttävän tahon myös ulkomailla asuvien asiakkaiden näkökulmasta?

Ehdottomasti negatiivisimmat asiakaskokemukset olivat niillä haastateltavilla, jotka olivat takaisinperintäasiakkaita Kelassa. Tämän pohjalta voisi olla hyödyllistä selvittää, miten takaisinperintäprosessia voisi kehittää. Negatiiviset kokemukset kohdistuivat kokonaistilanteen epäselvyyteen, joten erityisesti asiakkaalle hänen tilanteestaan tiedottaminen voisi olla tehostamisen kohteena.

Tutkimuksemme tulosten perusteella näyttäisi, että eläkeikäisten valmiudet sähköiseen asiointiin saattavat olla paremmat kuin aiempien tutki-

musten perusteella voisi olettaa. Haastatteluissa esiintyi esimerkkejä siitä, miten sähköinen asiointi oli otettu käyttöön esimerkiksi pankkiasioissa. Lisäksi tietokone oli otettu tiedonhakuun liittyvissä asioissa käyttöön. Selvitys siitä, miten kansaneläkkeensaajat saataisiin innostumaan Kela-asioiden hoidosta sähköisesti, olisi monelta kantilta kannattava satsaus asiakasprosessien parantamisen ja toiminnan tehostamisen suhteen.

Kelassa toteutettiin vuonna 2011-2013 kirjeiden ja päätösten selkeyshanke, jossa etsittiin keinoja, jolla asiakaskirjeet ja päätökset saataisiin asiakkaille selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi. Tutkimuksemme kuitenkin osoittaa, että myös tässä jatkohankkeelle olisi vielä tarvetta, sillä Kelasta saapuvat kirjeet ja päätökset olivat edelleen vaikeita ymmärtää haastatteluvien joukossa. Kirjeiden ja päätösten selkeys säästäisi huomattavasti Kelan resursseja jatkossa, sillä asiakkaiden ei tarvitsisi ottaa yhteyttä selvittääkseen erikseen, mitä kyseinen yhteydenotto merkitsee. Itsestään selvää on myös se, että asioiden selkeys muuttaisi asiakkaiden asiakaskokemusta positiivisempaan suuntaan.

Kaiken kaikkiaan Ruotsissa asuvat kansaneläkkeensaajat olivat tyytyväisiä asiakkuuteensa Kelan kanssa. Tyytyväisyys on kuitenkin vielä kaukana erinomaisesta asiakaskokemuksesta. Toivomme että tulevaisuudessa Kelassa otetaan huomioon myös ulkomailla asuvien kokemukset toimintaa kehitettäessä. Se olisi loistava askel kohti Kelan strategisen tavoitteen täyttymistä: tarjota asiakkailleen erinomainen asiakaskokemus yhdenvertaisesti ja vastuullisesti.

11.2 Opinnäytetyöprosessin pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli siis selvittää Ruotsissa asuvien kansaneläkkeensaajien asiakaskokemuksia ja toiveita Kelan palveluista. Oletuksena oli, että asiakkailta olisi ollut omakohtaisia asiakaskokemuksia jaettavanaan, mutta ne jäivät haastatteluissa hyvin vähäisiksi. Kuitenkin voimme olla tyytyväisiä siitä, että haastatteluista saatiin hyvin oleellisia asioita poimittua, joista voisi poikia myös jatkotutkimusideoita ja kehitysideoita Kelalle.

Opinnäytetyön antoisinta osaa oli se, kuinka tutkimus muokkautui matkan varrella oman näköisekseen. Mielenkiintoista oli huomata, kuinka tutkimus elää jokaisen vaiheiden edetessä, eivätkä lukkoon lyödyt tutkimuskysymykset esimerkiksi ole sidottuja, vaan niitä voi poistaa, yhdistää ja muokata matkan varrella. Suunnitteluseminaarista saatu hyvä palaute muokkasi myös teoriaosuuden lähes uusiksi. Aineiston hankinta onnistui odotettua helpommin kaupungin kirjastoista, Metropolian kirjastosta sekä e-kirjoista.

Opinnäytetyön alkutaival oli raskain osuus työn teossa, sillä alkuun pääseminen venähti todella pitkäksi. Kelan opinnäytetyönprosessi ei ollut kaikkein opiskelijaystävällisin, joten opinnäytetyömme aloittaminen viivästymisen vuoksi venähti reilulla puolella vuodella. Tietopyyntöjen käsittelyaika yllätti täysin, ja tulevia opiskelijoita vastaavassa tilanteessa osaa-kin nyt ohjeistaa lähettämään pyynnön menemään niin aikaisessa vaiheessa kuin mahdollista. Pohdimme myös, että Kelalla voisi olla opinnäytetöitä varten hieman eri käytäntö kuin tutkimuksia varten, sillä neuvoa sai pyytää monesta eri paikasta eikä löytynyt ketään henkilöä, joka olisi osannut vastata kattavasti kaikkeen.

Oma yksikkömme suhtautui opinnäytetyön tekemiseen ja vaiheiden kanssa avustamiseen todella kiitettävästi. Saimme apua ja koulutusta esimerkiksi puhelinjärjestelmän nauhoitusjärjestelmän kanssa, jotta saimme nauhoitettua haastattelumme litterointia varten. Haastatteluja tehdessä aluksi oli vaikea erottaa työrooli haastattelijan roolista, sillä haastattelussa toimimme tutkijoina emmekä Kelan työntekijöinä. Opimme kuinka toimia tutkijoina ja kuinka paljon herkkyyttä haastattelut vaativat. Haastateltaville oli annettava tilaa kertoa omat vastauksensa rauhassa, eikä ohjailla liikaa, jotta uutta tietoa tutkimuksessa voi saada esille. Myös reagoiminen haastateltavien mielipiteisiin ja kokemuksiin oli tärkeää, että saatiin mahdollisemman kattavasti ja syvällisempää tietoa. Litteroidessa huomasi, että tarkentavia jatkokysymyksiä olisi voinut tehdä enemmänkin. Litterointi sanatarkasti oli todella aikaa vievää. Litterointia, kuten haastatteluakin helpotti kuitenkin, että kaikki haastateltavat osasivat suomea. Haastatteluihin oli varauduttu myös ruotsiksi, mutta ainoa täysin ruotsinkielinen tutkittava halusi perua haastattelun ajan puutteen vuoksi.

Tulosten analyysivaiheen työstäminen oli litteroinnin lisäksi työläs vaihe. Teemat löytyivät suhteellisen helposti suhteutettuna tutkimuskysymykseen, mutta tulosten jäsentäminen ja kaiken haastatteluista irti saaminen tuntui hankalalta. Tässä vaiheessa korostui kahden tekijän hankaluus, vaikka jaoimme analyysiosuutta, tulokset sivuttivat toisiaan eri teemoissa, joten päällekkäisyyksiä kirjoittamisessa tuli väistämättä. Aluksi olimme hyvin omillamme ohjauksen puuttuessa analyysivaiheessa, mutta iloksemme saimme hyviä neuvoja sähköpostitse opinnäytetyön ohjaajaltamme hänen kuultua tuskamme.

Opinnäytetyön tekeminen parin kanssa oli siis sekä antoisaa mutta myös haasteellista. Etenkin alkuvaiheessa parin tuki alkuvaiheiden tuskailujen kanssa oli korvaamatonta. Lisäksi parin kanssa työskentely rikastuttaa ja antaa eri näkökulmia työlle ja työskentelylle. Jokaisen vaiheen jakamisen tärkeys ja yhdessä opinnäytetyön pohtiminen ovat olleet työn parasta antia. Tietysti haasteitakin yhdessä työskentely aiheuttaa, kuten aikataulutukset, erilaiset työtavat ja myös ajatukset.

Opinnäytetyönprosessi YAMK-tasolla erosi mielestämme alemman AMK-tason opinnäytetyönprosessista. Ohjausta on varattu paljon vähemmän ja kaikki ohjaus, mitä on, on ryhmäohjausta. Opiskelija jää hyvin omilleen opinnäytetyönsä kanssa, sillä yksilökohtaista ohjausta ei ole varattu YAMK-tason opiskelijoille ollenkaan. Ryhmässä ohjaus ei aina vastaa oman opinnäytetyön vaihetta, sillä samassa opinnäytteen ohjausryhmässä olevat opiskelijat ovat niin eri vaiheessa työnsä kanssa. Lisähaasteensa toi myös opinnäytetyön pohjan sekä kirjoitusohjeiden muuttuminen kesken opinnäytetyön tekemisen.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön prosessista jäi erittäin hyvä onnistumisentunne ja tyytyväisyys siitä, että saimme yhdessä hankaluudet voitettua ja löysimme tutkijat itsestämme ja väliin suurtakin innostuneisuutta kirjoittamista kohtaan.

LÄHTEET

Eläketurvakeskus (2015). *Tilasto Suomen eläkkeensaajista kunnittain 2015*. Haettu 12.4.2016 osoitteesta http://www.etk.fi/wp-content/uploads/Tilasto_suomen_elakkeensaajista_kunnittain_2015.pdf

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2001). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Filenius, M. (2015). *Digitaalinen asiakaskokemus – Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa*. Jyväskylä: Docento Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. (2014). *Potkua palvelubisnekseen - Asiakaskokemus luodaan yhdessä*. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. (2009). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: WSOYpro.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2001). *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K., Ahlgren, S. (2014). *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi – Kansalaisten kokemukset ja tarpeet*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 33/2014. Tampere: Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino.

Härkäpää, K. (2014). *Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta kuntoutus- ja työllistymispalveluissa*. Helsinki: Kela.

Jaakkola, S. (2015). *Kelan asiakastutkimustiedon kokonaisuuden arviointi*. Loppuraportti 21.8.2015. Kela: Kenttäosasto/Tutkimusosasto.

Jääskeläinen, P. & Tuominen, K. (2007). *Vakuutettujen tyytyväisyys työeläkejärjestelmän palveluihin vuonna 2007*. Eläketurvakeskuksen katsaus. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Kananen, J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. (2010). *Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kankkunen, P. & Österlund, P. (2012). *Tykkämistalous*. Helsinki: Sanoma pro.

Kansaneläkelaki 568/2007. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070568?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kansanel%3%A4kelaki>

Kela (2013a). *Kelan asiakkuusohjelma*. Sinetti. [Intranet] Haettu 8.4.2016

Kela (2013b). *Sosiaalivakuutus 2013/4*. Sidosryhmälehti. Haettu 9.4.2017 osoitteesta <http://verkkojulkaisu.viivamedia.fi/sosiaalivakuutus/2013/4>

Kela (2014a) *Asiakaspalvelu*. Sinetti. [intranet] Haettu 9.4.2016.

Kela (2014b). *Kelan Strategia 2015–2018*. Haettu 12.4.2016 osoitteesta <http://www.kela.fi/strategia>

Kela (2015a). *Kelan tilastollinen vuosikirja*. Haettu 2.4.2017 osoitteesta http://www.kela.fi/documents/10180/1630875/Kelan_tilastollinen_vuosikirja_2015.pdf/fa0fecbe-4082-4bbd-a8ae-baee5223405e

Kela (2015b). *Kelan toimintasunnitelma*. Haettu 20.2.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/toimintasuunnitelma>

Kela (2016a). *Asiakkuusmittarit*. Sinetti [intranet] Haettu 8.4.2017.

Kela (2016b). *Käynnissä olevat tutkimukset*. Haettu 25.11.2016 osoitteesta <http://www.kela.fi/kaynnissa-olevat-tutkimukset#niemela4>

Kela (2016c). *Kelan strategia 2017 – 2020*. Haettu 20.2.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/strategia>

Kela (2016d). *Tehtävämme*. Haettu 25.11.2016 osoitteesta <http://www.kela.fi/tehtavamme>

Kela (2016e). *Kelan toimintakertomus*. Haettu 26.4.2017 osoitteesta https://toimintakertomus.kela.fi/wp-content/uploads/2017/04/Kelan_toimintakertomus_2016_web.pdf

Kela (2017a). *Elämässä mukana - muutoksissa tukena*. Kela lyhyesti. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/kela-lyhyesti>

Kela (2017b). *Eläkkeet ulkomaille*. Haettu 6.3.2017 osoitteesta http://www.kela.fi/etuuksien-maksu_elakkeet

Kela (2017c). *Kansainvälinen toiminta*. Sinetti. [intranet] Haettu 6.3.2017

Kela (2017d). *Kela*. Sinetti [Intranet] Haettu 20.2.2017

Kela (2017e). *Kela organisaatio*. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/organisaatio>

Kela (2017f). *Kela palvelukanavat*. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/palvelukanavat?inheritRedirect=true>

Kela (2017g). *Sosiaalinen media*. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/sosiaalinen-media>

Kela (2017h). *Kela takuueläke*. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <http://www.kela.fi/takuuelake>

Korkiakoski, J. & Tarkiainen, K. (2000). Suomalaisten Ruotsiin suuntautuneen siirtolaisuuden yhteiskunnalliset syyt 1900-luvulla. *Suomalaiset Ruotsissa*. Siirtolaisuusinstituutti. Haettu 5.3.2017 osoitteesta http://www.migrationinstitute.fi/files/pdf/artikkelit/suomalaisten_ruotsiin_suuntautuneen_siirtolaisuuden_yhteiskunnalliset_syyt_1900-luvulla.pdf

Korpela, T. (2016). *Kansalaiset Kelan toimintaa kehittämässä? Kansalaisten tavat ja mahdollisuudet osallistua Kelan toiminnan kehittämiseen*. Kelan tutkimus. Haettu 27.3.2017 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/172372/Tyopapereita110.pdf?sequence=1>

Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka - aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. (2009). *Prosessijohtamisen käsitteet*. Teknologiateollisuus OY.

Laatu, M. (2011). *Kyllä julkisuutta saa, mutta minkälaista?*. Blogijulkaisu 18.10.2011. Haettu 27.3.2017 osoitteesta <http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/864>

Laki kansaneläkelain voimaantulosta 11.5.2007/569. Haettu 6.3.2017 osoitteesta <https://www.edilex.fi/lainsaadanto/20070569?allWords=569%2F2007&offset=1&perpage=20&sort=relevance&searchSrc=1&advancedSearchKey=391925>

- Lindroos, J. & Lohivesi, K. (2010). *Onnistu strategiassa*. Talentum Media Oy.
- Löytänä, J. & Korkiakoski, K. (2014). *Asiakkaan aikakausi: rohkeus + rakkaus = raha*. Helsinki: Talentum.
- Löytänä, J. & Kortesoja, K. (2011). *Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. Helsinki: Talentum.
- Metsämuuronen, J. (2008). *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Jyväskylä: International Methelp Ky.
- Niemelä, M. & Pajula, H. (2014). *Kansalaisten ja yhteistyökumppanien mielikuvat ja arviot Kelan toiminnasta 2000-luvulla*. Sosiaali- ja terveys- turvan selosteita 88/2014. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV- menetelmä- opetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu 4.4.2016.
- Salonen, L. (2009). *Kartoitus sähköisen asioinnin tarpeista ja mahdollisuuksista - Case Kela ulkomaan yksikkö*. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Laurea-ammattikorkeakoulu. Haettu 12.4.2016 osoitteesta https://theseus.fi/bitstream/handle/10024/7904/Salonen_Laura.pdf?sequence=1
- Selin, E. & Selin, J. (2005). *Kaikki on kiinni asiakkaasta - avaimia asiakasrajapintojen hallintaan*. Helsinki: Tietosanoma OY.
- Shaw, C. & Ivens, J. (2002). *Building great customer experiences*. New York: Palgrave Macmillan.
- Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. (2003). *Asiakkuuden arvon lähteillä*. Juva: WS Bookwell Oy.
- Opetushallitus (2016). *Suomalaisten tutkinto-opiskelu*. Haettu osoitteesta http://www.cimo.fi/palvelut/tutkimus- ja_selvitystoiminta/suomalaisten_tutkinto-opiskelu
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen*. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.
- Ylikoski, T. (2001). *Unohtuiko asiakas?* Helsinki: KY-palvelu.

Tutkimustiedote

Ruotsissa asuvien kansaneläkkeen saajien asiakaskokemuksia Kelan palvelukanavista

Hyvä vastaanottaja

Olemme kaksi sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen opiskelijaa, Sosionomi (Yamk), Hämeen ammattikorkeakoulusta. Teemme tällä hetkellä opinnäytetyötämme, jonka tarkoituksena on selvittää, millaisia asiointikokemuksia Ruotsissa asuvilla asiakkailla on ja millaisia toiveita heillä on yhteistyöstä Kelan kanssa. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää asiakaspalvelua ulkomailla asuvien asiakkaiden näkökulmasta. Haastattelut tehdään yksilöhaastatteluina puhelimitse, eikä siitä koidu Teille mitään kuluja. Haastattelua varten on varattu noin tunti aikaa. Kaikki haastattelut nauhoitetaan ja haastattelunauhut hävitetään heti kun olemme käsitelleet ne. Kaikki haastattelussa kertomanne asiat ovat luottamuksellisia, eikä tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys tule ilmi missään vaiheessa.

Haastattelu on täysin vapaaehtoinen ja siihen osallistumisen voi perua milloin tahansa. Voitte myös kieltää vastauksien käyttämisen jälkikäteen, eli Teidän osallistumisenne on peruutettavissa lopputyön valmistumiseen asti. Valmis opinnäytetyö on saatavilla sekä Hämeen ammattikorkeakoulun kirjastossa, että sähköisenä versiona Theseuksessa. Mikäli haluatte osallistua tutkimukseen, olkaa ystävällinen ja palauttakaa oheinen suostumuslomake täytettynä 11.1.2017 mennessä. Otamme Teihin yhteyttä puhelimitse haastatteluajan sopimiseksi.

Kuulisimme mielellämme Teidän kokemuksianne asioinnista Kelan kanssa tai minkälaisia toiveita ja ajatuksia Kela Teissä herättää.

Ystävällisin terveisin ja yhteistyötä toivoen

Susanna Tuominen
Hämeen ammattikorkeakoulu
susanna.tuominen@student.hamk.fi

Heini Saari
Hämeen ammattikorkeakoulu
heini.saari@student.hamk.fi

Ohjaava opettaja
Outi Välimaa
outi.valimaa@hamk.fi

SUOSTUMUSLOMAKE

Suostumuslomake

Ruotsissa asuvien kansaneläkkeen saajien asiakaskokemuksia Kelan palvelukanavista

Suostun haastatteluun, jossa selvitetään Kelan Ruotsissa asuvien asiakkaiden asiakaskokemuksia Kelan palveluista. Olen tietoinen opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Minulla on milloin tahansa mahdollisuus keskeyttää tutkimus syytä ilmoittamatta.

Haastatteluajan sopimiseksi minulle voi soittaa numeroon:

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus, paikka ja päivämäärä

Jos Teille tulee jotain kysyttävää koskien opinnäytetyötä ja sen toteutusta, vastaamme mielellämme.

Susanna Tuominen
Hämeen ammattikorkeakoulu
susanna.tuominen@student.hamk.fi

Heini Saari
Hämeen ammattikorkeakoulu
heini.saari@student.hamk.fi

UNDERSÖKNINGSMEDDELANDE

Undersökning om hur folkpensionstagare, som är bosatta i Sverige, upplever FPA:s servicekanaler

Bästa mottagare

Vi studerar vid Tavastlands yrkeshögskola till högre Yh-examen inom social- och hälsovård. Det här är ett introduktionsbrev till er där vi kort berättar om syftet med vår undersökning och vad vi behöver er hjälp med.

Syftet med vår utredning är att utreda erfarenheterna om samarbetet med FPA hos kunderna som är bosatta i Sverige. Vi vill med intervjuerna utreda hurdana kundupplevelser de har och möjliga önskemål eller förslag de har angående FPAs verksamhet. Intervjun hålls per telefon och det tar cirka en timme.

Intervjuerna görs individuellt per telefon och de föranleder inga kostnader för Er. Vi har reserverat ungefär en timme tid för intervjun. Ert medverkande kan alltså avbrytas vilken tidpunkt som helst, ända tills examensarbetet är slutförd. Allt Ni berättar under intervjun är konfidentiellt och Er identitet kommer inte vid något tillfälle att avslöjas. Det färdiga examensarbetet finns att tillgå både i Tavastlands yrkeshögskolans bibliotek och som elektrisktversion i Theseus.

Om Ni vill delta i undersökningen, vänligen fyll i den bifogade blanketten och returnera den senast 11.1.2017.

Vi vill gärna höra om Era erfarenheter om hur det är att utträta ärenden hos FPA och förhoppningar eller tankar FPA väcker hos Er.

Om Ni har frågor kan Ni kontakta oss eller vår handledare Outi Välimaa. Kontaktuppgifterna finns nedan.

Med vänliga hälsningar och hopp om samarbete

Susanna Tuominen
Hämeen ammattikorkeakoulu
susanna.tuominen@student.hamk.fi

Heini Saari
Hämeen ammattikorkeakoulu
heini.saari@student.hamk.fi

SAMTYCKE

Undersökning om hur folkpensionstagare, som är bosatta i Sverige, upplever FPA:s servicekanaler

Härmed samtycker jag att delta i Saari och Tuominens intervju, som behandlar samarbetet med FPA hos kunder som är bosatta i Sverige.

Jag har blivit informerad om att de personliga uppgifterna och allt som sägs i intervjun är och förblir konfidentiellt. Jag är också medveten om att allt material förstörs efter att undersökningen är slutförd. Jag godkänner att intervjun görs, att intervjun bandas in och att det insamlade materialet från intervjun används i examensarbete.

Vi ringer upp Er för att boka tid för en intervju.

Telefonnummer: _____

Plats och tid, underskrift och namnförtydligande

Susanna Tuominen
Hämeen ammattikorkeakoulu
susanna.tuominen@student.hamk.fi

Heini Saari
Hämeen ammattikorkeakoulu
heini.saari@student.hamk.fi

KANSANELÄKELAITOS
Hallinto- ja toimintayksikkö

29.12.2016

Kela|Fpa[®]

Kela 44/522/2016

Hyvä vastaanottaja

Osallistuminen tutkimukseen

Tutkittavien henkilöiden mukaan kutsumista varten tutkijat pyysivät Kansaneläkelaitosta (Kela) poimimaan 100 henkilön satunnaisotoksen Ruotsissa asuvista 65-75 -vuotiaista kansaneläkkeensaajista, jotka ovat olleet yhteydessä Kelaan ajalla 1.9.2015-31.12.2015 ja lähettämään heille tutkijoiden tiedotteeseen ja suostumuslomakkeen.

Lähetämme nyt Teille kirjeen tutkijoiden pyynnöstä ja pyydämme Teitä ystävällisesti tutustumaan tutkijoiden tiedotteeseen ja harkitsemaan osallistumistanne tähän tutkimukseen.

Jos haluatte osallistua tutkimukseen, palauttakaa suostumuslomake mukana olevassa kirjekuoreessa. Postimaksu on jo maksettu.

Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista. Kela ei anna Teitä koskevia tietoja tutkijoille, vaan he saavat tietää Teistä vain, jos päättätte palauttaa suostumuslomakkeen.

Kela ei saa tutkijoilta mitään Teitä koskevia tietoja, vaan antamanne tiedot jäävät pelkästään tutkimuskäyttöön.

Lisätietoja tutkimuksesta saatte suoraan tutkimuksen tekijöiltä. Heidän yhteystietonsa ovat tutkimusryhmän tiedotteessa.

Hallintopalvelupäällikkö


Matti Happonen

KANSANELÄKELAITOS
Folkpensionsanstalten
Enheten för förvaltning och lokaler

Kela|Fpa[®]

29.12.2016

FPA 44/522/2016

Bilsta mottagare

Deltagande i undersökning

För att kunna skicka ut en inbjudan att delta i en undersökning har forskare bitt Folkpensionsanstalten (FPA) slumpmässigt välja ut 100 av de folkpensionstagare i åldern 65–75 år som är bosatta i Sverige och som har stått i kontakt med FPA under tiden 1.9–31.12.2016 samt skicka dem ett meddelande från forskarna och en blankett som gäller samtycke.

Vi skickar Er nu på forskarnas begäran det här brevet och ber Er vänligen läsa igenom forskarnas meddelande och överväga om Ni vill delta i undersökningen.

Om Ni vill delta ska Ni skicka tillbaka blanketten om samtycke i det bifogade kuvertet. Portot är färdigt betalt.

Det är naturligtvis frivilligt att delta. FPA ger inte ut några uppgifter om Er till forskarna, utan de får vetskap om Er endast om Ni bestämmer Er för att skicka tillbaka blanketten om samtycke.

FPA får inte några uppgifter om Er av forskarna, utan de uppgifter som Ni lämnar används endast i forsknings syfte.

Närmare information om undersökningen får Ni direkt av de personer som utför den. Deras kontaktinformation finns i forskningsgruppens meddelande.



Matti Happonen

Förvaltningservicechef

KANSANELÄKELAITOS
PL 450, 00101 Helsinki
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi

FOLKPENSIONSANSTALTEN
PB 450, 00101 Helsingfors
Telefon 020 634 11
kansanelakemerkki@fpa.fi

1 (1)

www.fpa.fi

Teemahaastattelun runko

1. Palvelukanavat

- * Kuvailkaa miten lähdette/lähtisitte/yleensä lähdet ottamaan yhteyttä Kelaan päin
- * Kuinka usein olette olleet yhteydessä Kelaan päin kansaneläkkeenne alettua?
- * Milloin olette viimeksi olleet yhteydessä Kelaan?
- * Millaisissa asioissa on ollut yhteydenottoja? Millaisissa asioissa itse ottaa yhteyttä?
- * Oletteko itse ottaneet yhteyttä vai onko Kelasta oltu yhteydessä teihin?
- * Mitä palvelukanavaa yhteydenotossa on käytetty (puhelin, kirje, sähköinen asiointi, joku muu; mikä)?
- * Jos ottanut itse yhteyttä; miksi juuri tuo palvelukanava?
- * Jääkö joku asiointikanava kokonaan käyttämättä, miksi?
- * Onko mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluita?
- * Mitä palvelukanavaa käyttäisi itse mieluiten?

2. Asiointikokemukset

- * Kerro omin sanoin millaisia asiointikokemuksia sinulla/teillä on ollut (Kelan kanssa)
- * Miten palvelutilanne sujui?
- * Miltä asiointi tuntui? → kielivaikeuksia tms?
- * Millainen olo asioinnin jälkeen? → tuliko kuulluksi, tuntuiko että asia tuli hoidetuksi?
- * Onko joku tietty asiointitilanne jäänyt mieleen erityisesti, miksi?

3. Toiveet ja odotukset

- * Millaisia odotuksia teillä on ollut ennen Kelan kanssa asiointia?
- * Millaisia toiveita Kelan kanssa asiointin suhteen?
- * Minkälainen olisi ihanteellisin tapa hoitaa yhteydenotot?
- * Miten toivoisitte teihin otettavan yhteyttä?
- * Toivoisitteko enemmän yhteydenottoja/-pitoa Kelan puolelta?
- * Otatteko mieluummin itse yhteyttä?