



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hanna Salmén

ASIAKASPALVELUA YHTEISTYÖSSÄ
Kelan ja yhteispalvelupisteiden yhteistyö Keski-Pohjanmaan
vakuutuspiirin alueella

Ylempi AMK-tutkinto
Sosiaali- ja terveysala
2010

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hanna Salmén
Opinnäytetyön nimi	Asiakaspalvelua yhteistyössä. Kelan ja yhteispalvelupisteiden yhteistyö Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueella.
Vuosi	2010
Kieli	suomi
Sivumäärä	64 + 3 liitettä
Ohjaaja	Andrew Sirkka

Julkisen sektorin palvelut ovat olleet jo pitkään tiukkojen säästötoimenpiteiden alla. Taloudellisuutta, tehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä on tavoitettu yksityistämällä, ulkoistamalla, yhtiöittämällä ja liikelaitostamalla julkisia organisaatioita. Suomessa valtakunnalliset hankkeet mm. sosiaaliturvan kokonaisuudistus, kunta- ja palvelurakennemuudistus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma pyrkivät turvaamaan julkiset palvelut tasavertaisesti kaikkialla Suomessa mm. yhteispalvelupisteiden avulla.

Tutkimuksessa on haastateltu kaikki Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueella sijaitsevien yhteispalvelupisteiden työntekijät. Kela tavoittelee ykkösasemaa julkisen sektorin palvelun tarjoajana, joten myös yhteispalvelupisteiden asiakaspalvelua on kehitettävä näiden tavoitteisen mukaisesti. Yhteispalvelussa on Kelan asiakaspalvelusta tullut selkeä osa omaa työnkuvaa, mutta Kelalta odotetaan enemmän vastuuta etuusasioista tiedottamiseen ja koulutuksen järjestämiseen. Tällä hetkellä koulutus ei ole toiminut yhteispalvelusopimuksissa sovitulla tavalla.

Jotta yhteispalvelussa voidaan vastata vuosien aikana muotoutuneen yhteispalvelumallin mukaiseen asiakkaiden palveluodotukseen, yhteispalvelupisteissä tarvitaan Kelalta nopeaa ja välitöntä neuvontaa ja yhteydenottaminen Kelaan on oltava helppoa. Pienillä paikkakunnilla nähdään selkeästi tarve yhteispalvelupisteiden säilyttämiseen. Asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun, koska he ovat tottuneet luotamaan sekä kotikuntaan että tuttuihin yhteispalvelun asiakaspalvelijoihin. Asiakkaat käyttävät yhteispalvelupisteiden palveluita kaikissa elämäntilanteissa. Palveluiden uudelleen järjestämisessä on aina muistettava se, ettei merkittävää osaa asiakaspalvelusta voida koskaan siirtää kokonaan internetiin.

ABSTRACT

Author	Hanna Salmén
Title	Client Service. Cooperation of Kela and Shared-Service Points in Central Ostrobothnia.
Year	2010
Language	Finnish
Pages	64 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Andrew Sirkka

There have been very tight savings in the public sector over the last few decades. Since the 1980s New public management is used by governments to modernise the public sector. The public services have been privatised, outsourced and corporatized by turning state-owned companies and organizations into private companies. At this moment there are a few national projects which aim at improving public services and guaranteeing the availability of services all over the country.

Kela (Finnish Social Insurance Institution of Finland) is part of a group who is planning and developing better ways to offer public services. One way is to establish shared-service points and get there more public services, including Kela's client service. During the last couple of years, Kela has aimed to offer the best public service in Finland. To reach this goal, Kela has to improve client service also in shared-service points.

All workers in the shared-service points in Kela insurance district of Central Ostrobothnia have been interviewed for this study. Workers of shared-service points like their work tasks and working at shared-service points has become part of their everyday work. They expect that Kela will educate and inform them more about the changes in social services. The shared-service points need more help from Kela and they need to have easy access to Kela databases and other colleagues. They also consider that it is very important to have all the shared-service points, especially in small towns. People are used to and satisfied with the services offered by these service points. An important thing to remember is that client service can never be totally transferred to Internet.

Keywords	Kela, Shared-service point, New public management
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT.....	3
SISÄLLYS	4
TAULUKKOLUETTELO	6
LIITELUETTELO	7
1 JOHDANTO.....	8
2 JULKISEN SEKTORIN KEHITTÄMINEN.....	10
2.1 Uusi julkisjohtamisen oppi	10
2.2 Mallit yritysmaailmasta	11
3 VALTAKUNNALLISET HANKKEET TUKEVAT YHTEISPALVELUA	13
3.1 Sosiaaliturvan kokonaisuudistus	13
3.2 Kunta- ja palvelurakennemuutos	14
3.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma	14
4 YHTEISPALVELUN KEHITTÄMINEN.....	16
4.1 Laki yhteispalvelun järjestämisestä	16
4.2 Uusi julkinen asiakaspalvelumalli	17
5 KELAN ASIAKASPALVELUA YHTEISPALVELUNA.....	19
5.1 Laadukas asiakaspalvelu	19
5.2 Kelan laatumittarit	20
5.3 Kelan muuttuva rooli yhteiskunnassa	22
5.4 Yhteispalvelupisteiden mallit.....	23
5.5 Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin yhteispalvelupisteet	24
6 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	27
6.1 Yhteispalvelun kehittämiseksi tehdyt tutkimukset	27
6.2 Tutkimukset Kelan palvelustrategiamuutoksista	28
7 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT	31
7.1 Tutkimuksen tutkimusongelmat.....	31

7.2 Tutkimuksen toteuttaminen	32
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
8.1 Yhteispalvelun asiakaspalvelumalli	35
8.2 Työntekijöiden koulutus ja koulutustarve	36
8.3 Ajanvaraus yhteispalvelusta Kelan asiantuntijalle	38
8.4 Yhteispalvelun työntekijöiden työnkuva	39
8.5 Yhteispalvelun mainostaminen kunnassa	40
8.6 Yhteydenpito Kelaan	41
8.7 Kelan tiedottaminen ja yhteispalvelun asiantuntijuus Kelasta	42
8.8 Kuntalaisten palaute Kelasta	44
8.9 Yhteispalvelun asiakkaat	45
8.10 Yhteispalvelun tarve kunnissa	47
8.11 Asiakkaiden tyytyväisyys yhteispalveluun	49
8.12 Kunnan suhtautuminen yhteispalveluun	50
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	51
9.1 Kelan tuki yhteispalvelulle	51
9.2 Tiedon välittyminen Kelan ja yhteispalvelupisteiden välillä	53
9.3 Yhteispalvelupisteiden tarve laajentumiseen	54
10 POHDINTA	57
LÄHDELUETTELO	59
LIITTEET	65

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Yhteispalvelun asiakasmäärät sekä etäisyys lähimpään Kelan toimistoon.

Taulukko 2. Asiakaspalvelun malli yhteispalvelupisteissä.

Taulukko 3. Yhteispalvelupisteiden työntekijöiden koulutus ja koulutustarve.

Taulukko 4. Ajanvarauksen tarve Kelaan.

Taulukko 5. Yhteispalvelun työntekijöiden työnkuva.

Taulukko 6. Yhteispalvelusta mainostaminen kunnassa.

Taulukko 7. Yhteydenpito Kelaan.

Taulukko 8. Tiedottaminen ja yhteispalvelun työntekijöiden asiantuntijuus Kelasta.

Taulukko 9. Asiakkaiden palaute Kelasta.

Taulukko 10. Yhteispalvelun asiakkaat.

Taulukko 11. Yhteispalvelun tarve kunnissa.

Taulukko 12. Asiakkaiden tyytyväisyys yhteispalveluun.

Taulukko 13. Kuntien suhtautuminen yhteispalveluun.

LIITELUETTELO

Liite 1. Tutkimuslupa anomus

Liite 2. Infokirje yhteispalvelupisteisiin

Liite 3. Teemahaastattelurunko yhteispalvelupisteiden työntekijöille

1 JOHDANTO

Jo parin vuosikymmenen ajan on voimakas asukkaiden keskittyminen suurten kaupunkien läheisyyteen tuonut haasteita julkisten palveluiden järjestämiseen tasavertaisesti kaikkialla Suomessa. Muuttotappiopaikkakunnilla kamppaillaan asiakkaiden vähentymisen kanssa, johon vaikuttaa voimakkaasti sähköisten palvelumuotojen lisääntyminen. Pelkkä toiminnan supistaminen ei enää riitä julkisen sektorin asiakaspalvelupisteissä, vaan on otettava haasteena vastaan kokonaan uudenlaisten palvelukonseptien kehittäminen. Koko ikänsä hyvinvointivaltiossa kasvaneet aikuiset osaavat vaatia julkisen sektorin palveluilta yhä enemmän. Sosiaalietuuksia pidetään itsestäänselvyytenä ja palveluiden saatavuuden lisäksi niiltä vaaditaan joustavuutta, laatua, yksilöllisyyttä ja nopeutta. Asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin pystytään vastaamaan siirtämällä osa palveluista itsepalveluksi internetiin. Palvelukanavien suunnittelussa ja toimistopalveluverkon turvaamisessa on kuitenkin myös huomioitava se, ettei merkittävää osaa asiakaspalvelusta voida koskaan kokonaan siirtää internetiin.

Julkisen sektorin hallinnon uudelleen järjestäminen aloitettiin todenteolla 1990-luvun vaihteessa, jolloin Suomen sosiaaliturvaa jouduttiin leikkaamaan. Mallia otettiin aikaisemmin Yhdysvalloista levinneestä johtamismallin opista, New Public Management´sta, jonka oppien mukaan julkisen sektorin organisaatioita yksityistettiin, ulkoistettiin, yhtiöitettiin ja muutettiin liikelaitoksiksi. Palveluiden uudelleen järjestelyllä tavoiteltiin yksityisen sektorin saavutuksia tehokkaasta, taloudellisesta ja ennen kaikkea asiakaslähtöisestä palvelusta.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelua alettiin suunnitella yhteispalvelupisteisiin ja yhteispalvelua markkinoitiin palveluiden saatavuuden, taloudellisuuden ja tehokkuuden näkökulmista. Vuonna 1993 hyväksyttiin laki julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä (L802/1993). Myöhemmin, vuonna 2007, laki kumottiin ja tilalle säädettiin uusi laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (L223/2007), joka oli edeltäjänsä hieman yksinkertaisempi. Lait antoivat viranomaisille mahdollisuuden toimia yhteistyössä, jolloin säästet-

tiin toimipaikkojen ja henkilöstön kustannuksissa ja voitiin tehostaa julkisvirastojen ydintoimintaa.

2000-luvulla julkisen sektorin asiakaspalvelun suuret palvelustrategialinjaukset noudattavat yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia. Merkittävimpiä syitä muutokseen ovat julkisen talouden globalisoituminen, kilpailun vahva kiristyminen sekä pitkän ja vahvan taloudellisen kasvunkauden kääntyminen taantumaan jo toisen kerran parinkymmenen vuoden aikana. Julkisen sektorin taloudellinen kasvu hiipuu edelleen nopeasti väestön vanhetessa. Sen seurauksena verotulot pienenevät ja talouden tuottavuus alenee, koska eläketulot tulevat olemaan ansiotuloja pienemmät.

Asiakaspalvelun kehittäminen on ollut pitkään jokaisen toimijan omalla vastuulla eri julkisen hallinnon alojen sisällä. Yhteispalvelulaki ja sen pohjalta toimineet hankkeet ovat tuoneet ”yhteen hiileen puhaltamisen” mahdollisuuden, jolloin päällekkäiset kehittämissuunnitelmat vähenevät. Samalla hälvennetään uhkaa julkisen paikallispalveluverkon katoamisesta. Tänä päivänä Kelan visiona on tarjota asiakkailleen julkisen sektorin parasta palvelua. Tähän tavoitteeseen toivotaan päästävän kehittämällä uudelleen järjestetyn toimistopalvelun rinnalle myös muita palvelukanavia kuten sähköiset palvelut, puhelinpalvelu ja yhteispalvelupisteet.

2 JULKISEN SEKTORIN KEHITTÄMINEN

Julkinen sektori on vastannut yhteiskunnan vaatimuksiin tehokkaammasta, taloudellisemmasta ja nopeammasta palvelusta perustamalla yhä suurempia toimintayksiköitä. Näihin yksiköihin toimintamalli on saatu yritysmaailmasta. Julkisen hallinnon toimistot ovat lakkauttaneet pieniä toimistojaan ja koonneet suurempia yksiköitä hoitamaan pääasiallisia tehtäviään. (Eronen, Londén, Perälähti, Silta-niemi & Särkelä 2009, 7-22, 156-169.) Katoavien palveluiden tilalle on kuitenkin pyritty perustamaan muita palvelukanavia. Osa tarpeellisesta asiakaspalvelusta on voitu siirtää sähköiseen muotoon internetiin, jossa se on asiakkaiden saatavilla ympärivuorokauden. Lisäksi viranomaisten yhteistyötä on lisätty, jolloin asiakkaiden henkilökohtainen tarve yhteydenottoihin tai selvitysten toimittamiseen on vähentynyt. (Kansaneläkelaitos 2008.)

2.1 Uusi julkisjohtamisen oppi

Yhdysvalloista alkoi 1980-luvulla levitä muualle maailmaan uusi julkisjohtamisen oppi, New Public Management. Tämän julkisen sektorin muutosopin tavoitteena oli ottaa käyttöön yksityiselle sektorille tunnusomaisia toimintatapoja ja siten saada julkisen hallinnon organisaatiot taloudellisesti tehokkaammiksi. Samalla haluttiin poistaa julkisen sektorin kasvun esteenä olleita hallintorakenteita sekä raskas ja byrokraattinen virkamiesjohto. Tähän saakka julkisen sektorin johtamistavat olivat perustuneet etiikkaan ja yleiseen hyvään. Julkisen sektorin palveluita yksityistettiin, ulkoistettiin, yhtiöitettiin ja organisaatioita muutettiin liikelaitoksiksi, jolloin julkisesta sektorista saatiin yhä tehokkaampi ja taloudellisempi. Julkisjohtamisopin mukana tulleita muita uudistuksia olivat mm. päätöksenteon hajauttaminen, hallinnon yksinkertaistaminen ja keventäminen, menojen kontrollointi, palveluiden kilpailuttaminen sekä asiakaslähtöisyyden tavoittelemineen. (Eräsaari 2006, 87-101.)

New Public Management perustuu pohjimmiltaan tayloristiseen oppiin, jolle on tunnusomaista työsuoritusten tarkka mittaaminen ja kellottaminen. Työtehtävät tulee osittaa yksinkertaisiksi työvaiheiksi, jolloin voidaan nostaa vaiheistamisesta saatu tehokkuus mahdollisimman korkealle. Samalla työ jakaantuu selkeästi ver-

tikaalisesti, esimiesten ja alaisten kesken. Samoin työtä rajataan horisontaalisesti eli samalla hierarkiatasolla olevien työntekijöiden välillä. Näiden töiden jakamisen seurauksena saattaa syntyä eritasoisia valtasuhteita ja niitä ylläpitäviä sääntöjä. Näin siitäkkin huolimatta, että uuden julkisjohtamismallin tavoitteena on tehokkuuden lisäksi saavuttaa palveluille joustavuutta ja asiakasystävällisyyttä. (Koivumäki 2009, 103-120.)

2.2 Mallit yritysmaailmasta

Julkisjohtamisopin levittyä pystyttiin sosiaalipalveluiden järjestämisessä hyödyntämään vapaita markkinoita, joiden avulla tulivat palvelut julkiselle sektorille entistä halvemmaksi ja jonkin verran laadultaan paremmaksi. Näin yritys mm. pystyi keskittämään omat voimavaransa ydinpalvelun tuottamiseen ja ulkoistetusta palvelusta jääneet resurssit saattoi suunnata jäljelle jätettyyn ydintoiminnan kehittämiseen. Yrityksen ei tarvitse investoida ulkoistettuun palveluun, vaan siitä vastaa kokonaisuudessaan palvelun uusi tuottaja. Säästöä syntyy siinä, ettei jokainen toimija erikseen joudu kehittämään esim. asiakaspalveluaan. Palveluiden uudelleen järjestämisellä saatiin asiakkaalle lisää vaihtoehtoja valita palvelu. Vaikka valinnanvara lisääntyy, toisaalta asiakaskunta alkaa eriytyä, jolloin yksityiselle palvelusektorille hakeutuvat varakkaammat ja parempiosaiset asiakkaat. Tämä eriytyminen on selkeimmin huomattavissa vanhustenkotipalveluissa sekä lasten päivähoitopalveluissa. (Saari 2001, 110-155; Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 70-115.)

Julkisen hallinnon asiakaspalveluiden keskittämisessä on otettu ulkoistamisen lisäksi mallia toisesta yritysmaailmasta peräisin olevasta ilmiöstä, segmentoinnista. Tehokkuutta haetaan segmentoimalla asiakkaita ja keskittämällä palveluiden ja tuotteiden tuotantoa suuriin yksiköihin. Segmentoitua palvelumallia käytetään julkisen hallinnon yhteispalvelupisteissä, joihin kootaan useita eri palveluntuottajan palveluita samalle asiakasryhmälle. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 72-94; Lecklin 2006, 79-122; Valtiovarainministeriö 2010.)

Yritysmaailman mallia on pidetty hyvänä, koska vapailla markkinoilla toimivien yritysten on ajateltu olevan kustannustehokkaita ja asiakasystävällisiä. Nämä ovat hyviä tavoitteita julkiselle sektorille, mutta yksityisen sektorin oppien tuominen

julkiselle puolelle ei ole ollut ongelmatonta. Vaikka tavoitteena on ollut asiakasystävällisyys, joustavuus ja valinnanvapaus asiakkaalle, julkisen sektorin palveluntuottajat ovat yleensä alallaan monopoliasemassa. Asiakkaalla ei ole aina todellista valinnanvaraa palveluissa. Osalla julkisen sektorin asiakkaista on lisäksi sosiaalisia ongelmia. He eivät kykene olemaan sellaisia ideaalikuluttajia, joilla yksityisellä sektorilla on palvelumallien todettu toimivan. Joissain tilanteissa uuden julkisjohtamisen opit kaatuvat julkisella sektorilla siihen, että suurin osa sen asiakkaista tarvitsee palveluntuottajan puolesta puhujakseen, ei pelkästään tuotamaan tarvittavia palveluita. (Eräsaari 2006, 87-101; Turtiainen 2000.)

3 VALTAKUNNALLISET HANKKEET TUKEVAT YHTEISPALVELUA

Tällä hetkellä on meneillään monia valtakunnallisia hankkeita ja kehittämissuunnitelmia, jotka ohjaavat ja määrittelevät sosiaalipalveluiden järjestämisen Suomessa. Kela on lähtenyt vahvasti mukaan yhtenä toimijana suunnittelemaan ja kehittämään näitä uusia asiakaspalvelun toimintatapoja. (Kansaneläkelaitos 2007.) Suomessa kuuluu perusoikeuden sekä oikeusturvan vaatimukseen saada viranomaispalvelut asianmukaisesti ja joustavasti kaikkialla (L731/1999).

3.1 Sosiaaliturvan kokonaisuudistus

Sosiaaliturvan kokonaisuudistusta valmisteli Matti Vanhasen II hallitusohjelmassa linjattu SATA- komitea. Joulukuussa 2009 komitea jätti hallitukselle ehdotuksensa sosiaaliturvan uudistamisesta. Loppumietinnössä oli yli 50 ehdotusta sosiaaliturvan riittävyyden, kannustavuuden, selkeyttämisen ja kestävyuden parantamiseksi. Julkisten palveluiden järjestäminen yhteispalveluna sai SATA- komitean mietinnössä vahvan tuen. (Lehto, Moisio & Pelkonen 2009b.) Vaikka sähköiset palvelukanavat kasvavat koko ajan, monikanavaisen palveluverkon on tarkoitus tarjota jokaiselle asiakkaalle elämäntilanteeseensa tarkoituksenmukaisin palvelukanava (Kela 2009).

SATA- komitean ensisijainen tavoite on yksinkertaistaa sosiaaliturvalainsäädäntöä ja luoda samalla taloudellista säästöä etenkin julkiselle sektorille. SATA- komitean ehdotuksen mukaan palveluverkon fyysiset toimipisteet voidaan ratkaista yhteispalvelusopimuksin ja näin varmistetaan tietojärjestelmien yhteensopivuus jo suunnitteluvaiheessa. Sosiaaliturvan uudistamisessa kiinnitetään huomiota siihen, että Suomen perustuslaissa taataan kaikille yhtäläiset mahdollisuudet saada riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut kaikkialla Suomessa (L731/1999). Esille nostetaan asiakkaan aseman parantaminen kokoamalla sosiaaliturvapalvelut yhdeksi palveluverkoksi, jossa fyysiset asiakaspalvelun toimipisteet kootaan yhteispalvelupisteiksi. Näissä toimipisteissä tulisi asiakkaalla olla mahdollisuus laittaa asiansa vireille yhdessä asiointipaikassa. Tämän kaltainen palveluverkko voidaan nähdä usean eri palveluntuottajan yhteisenä asiana, jossa samaa päämää-

rää tavoittelevat toimijat toimivat yhdessä. Palveluverkon esitetään rakentuvan pääosin kunnallisen yhteispalveluverkon yhteyteen. (Lehto, Moisio & Pelkonen ym. 2009a, 38-90; Lehto ym. 2009b, 75-78.)

3.2 Kunta- ja palvelurakennemuutos

PARAS- hanke eli kunta- ja palvelurakennemuutos perustuu vuonna 2007 voimaan tulleeseen lakiin kunta- ja palvelurakennemuutuksesta (L169/2007). Uudistuksen tavoitteena on mm. turvata kaikille kansalaisille yhdenvertaiset sosiaali- ja terveysalanpalvelut. Uudistushanke toimii vuoteen 2011 saakka ja pyrkii siihen mennessä kokoamaan ehdotuksen, joka muuttaa koko peruspalveluiden toimintaympäristöä. Muutokset vaativat ennen kaikkea palvelurakenteiden vahvistamista, mutta myös uusien toimintatapojen kehittämistä sekä olemassa olevan osaamisen uudelleen arviointia. (Stenvall, Vakkala, Syväjärvi, Leinonen, Juntunen, Oulasvirta & Tiilikainen 2009.)

PARAS –puitelaisissa (L169/2007) vastuutetaan valtio ja kunnat kehittämään organisaatio- ja hallinnonrajat ylittävää yhteispalvelumallia, jossa on ensiarvoisen tärkeää käyttää hyväksi uusia tieto- ja viestintätekniisiä ratkaisuja. Puitelain voimaantulo sai julkisen hallinnon kiinnostumaan uudelleen yhteispalvelun tuomista hyödyistä ja sen kehittämisen mahdollisuuksista omille palveluilleen. Kunta- ja palvelurakennemuutuksen mukaan vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista siirretään kunnille. Kuntarakenteiden ja julkisen hallinnon muutoksilla tavoitellaan palveluiden tehokkaampaa toteuttamistapaa, laatua sekä palveluiden saatavuutta. (Stenvall ym. 2009.)

3.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma

Sosiaali- ja terveysministeriön vuosille 2008 -2011 vahvistettu KASTE- ohjelma on kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma, joka turvaa yhdessä PARAS- uudistuksen kanssa palveluiden säilymisen kaikkialla Suomessa. Keskeisimpänä tavoitteena on parantaa palveluiden laatua, vaikuttavuutta ja saatavuutta niin, että näissä alueelliset erot vähentyvät ja palvelut ovat kattavasti saatavilla myös maaseutupaikkakunnilla. Kehittämisohjelmaan on kirjattu pyrkimys

rakentaa uudenlaisia yhteistyötapoja julkisten, yksityisten sekä järjestöjen palveluiden tarjonnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 20-24, 41.)

KASTE- ohjelmakaudella halutaan kiinnittää huomiota palveluiden järjestämiseen niin, että ne yhä paremmin vastaavat asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Kunnilla ja alueilla on hyvin erilaisia kehittämistarpeita, jonka vuoksi paikallinen arviointi ja suunnittelu on huomioitava. Tämän arvioinnin tukemiseksi KASTE- ohjelma tuottaa valtakunnallista vertailutietoa mm. asiakastyytyväisyysmittausten avulla. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen yksi tärkeimmistä tavoitteista on laadukkaiden palveluiden säilyttäminen jokaiselle kansalaiselle. Sosiaalipalveluiden kehittämissuunnitelmassa kiinnitetään huomiota saumattomaan yhteistyön kehittämiseen sekä hallintotasojen vastuiden tarkkaan määrittämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 24-28, 36- 41.) Yhtenä keinona nähdään yhteispalvelupisteiden perustaminen niille paikkakunnille, joissa karsitaan julkisen palvelun toimipisteitä. Yhteispalvelupisteet nähdään mahdollisuutena turvata lähipalveluiden saatavuus ja jopa parantaa niitä. (Kinnunen 2009.)

4 YHTEISPALVELUN KEHITTÄMINEN

Yhteispalvelun historiasta löytyy useita hankkeita ja työryhmiä, jotka ovat aika-ajoin selvittäneet yhteispalvelun sen hetkistä tilaa ja antaneet uudet suuntaviivat yhteispalvelun kehittämiseksi. 1990-luvun lama, globalisoituminen, kilpailun kasvu sekä väestön ikääntyminen toivat mukanaan sen, että julkisen sektorin palveluita karsittiin ja niiden taloudelliseen tuottamiseen alettiin kiinnittää entistä enemmän huomiota. (Eronen ym. 2009.)

4.1 Laki yhteispalvelun järjestämisestä

Vuonna 1993 säädettiin ensimmäinen laki julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä (L802/1993). Tuolloinkaan laki julkisen hallinnon asiakaspalveluiden järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä ei velvoittanut asiakaspalvelun yhdistämistä, vaan teki sen ennen kaikkea mahdolliseksi. Heti lain voimaantulua sisäasiainministeriö asetti paikallishallinnon palvelu-toimistohankkeen, jonka johtoryhmässä Kela oli mukana. Hanke oli erittäin merkittävä yhteispalvelun kehittämisen kannalta. Hankkeen aikana perustettiin 15 yhteispalvelupilottia ympäri Suomea. Muutama vuosi aikaisemmin (1992-1993) oli toiminut Front Office-projekti, joka oli luonut perusmallin yhteispalvelulle viiden yhteispalvelupilottin avulla. Näiden hankkeiden ja pilottien avulla huomattiin tarpeelliseksi tiedottaa yhteispalvelusta sekä saada muutettua toimintakulttuuri yhteispalvelua kannattavaksi. (Hyvönen ym. 2008, 67-68; Kietävä 2008, 12.)

2000-luvulle siirryttäessä Valtioneuvosto antoi periaatepäätöksen yhteispalvelun kehittämisestä edelleen. Periaatepäätöksen mukaan lääninhallitukset vastasivat yhteispalvelun järjestämisestä ja toimivat tarvittaessa muiden yhteispalveluhankkeiden tukena. Samalla perustettiin lakityöryhmä valmistelemaan uutta yhteispalvelulakia, joka astui voimaan 01.04.2007. (Hyvönen ym. 2008, 68-70; Kietävä 2008, 12.) Uudesta laista jäi pois kolmannen sektorin mahdollisuus toimia palveluiden tarjoajana. Samoissa yhteispalvelun toimitiloissa on kolmannen sektorin järjestöille mukana olo edelleen mahdollista, mutta järjestö ei voi toimia enää yhteispalvelun ylläpitäjänä. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan vapaaehtoisjärjestöjä ja niiden toimintaa. (L223/2007.)

Merkittävimpanä erona lakien, laki julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä ja laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta, välillä on yhteispalveluna järjestettävät palvelut ja niiden laajuus. Voimassa olevassa laissa määritellään yhdistettäväksi palveluiksi enää vain ”avustavat asiakaspalvelutehtävät” sekä niiden järjestäminen ja hoitaminen. (L223/2007). Aikaisemmin laki antoi valtuutetulle viranomaiselle kaikki samat oikeudet ja velvollisuudet kuin oli valtuuttavalla viranomaisellakin. Käytännössä näin kattavan asiakaspalvelun tarjoaminen laadukkaasti ja oikein oli hankalaa, minkä vuoksi useissa aikaisemmissa yhteispalvelupisteissä työskenteli määrätyn väliajoin toimeksiantajaviranomaisen oma työntekijä. (L802/1993; Kortet & Haveri 1999.)

Lain julkisen hallinnon yhteispalvelusta (L223/2007) tarkoituksena on ”*parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta*” ja lakia sovelletaan ”*valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä*”. Sopijaosapuolet tekevät kirjallisen sopimuksen yhteispalvelulla järjestettävien tehtävien hoitamisesta. Sopimuksessa määritellään mm. siirrettävien tehtävien lisäksi koulutuksen järjestämisestä, kustannusten jakamisesta sekä fyysisistä toimitiloista (Valtioneuvosto 1993).

Yhteispalveluun siirrettävistä palveluista on määritelty vakiopalvelumalli. Mallissa esitetään jokaiselle julkisen hallinnon viranomaiselle ne palvelut, joita voitaisiin siirtää hoidettavaksi yhteispalvelupisteissä. Kelan osalta mainitaan siirrettävinä asiakaspalvelutehtävinä Kelan esitteiden ja lomakkeiden jako, Kelan toimistopalvelulle vaihtoehtoisten palvelukanavien käytön opastaminen sekä hakemusten vastaanotto, pois lukien kuntoutus-, työeläke- sekä työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset sekä kuvallisen Kela-kortin tilaaminen. (Hyvönen ym. 2008.)

4.2 Uusi julkinen asiakaspalvelumalli

Yhteispalvelun toimintaperiaatteita on muunneltu tarpeiden mukaan vuosien kuluessa. ”Uusi julkinen asiakaspalvelumalli” sai alkunsa, kun Suomen kuntaliitto teki vuonna 2007 aloitteen uusien julkisten palveluiden järjestämistapojen selvit-

tämiseksi sekä jo olemassa olevien yhteispalvelupisteiden kehittämiseksi uuden yhteispalvelulain edellyttämällä tavalla. Valtiovarainministeriön asettama selvitysmies Timo Kietävä jätti ehdotuksensa yhteispalvelun uudelleen järjestämisestä Valtiovarainministeriölle kesäkuussa 2008. (Kietävä 2008.)

Selvitysmies haki ratkaisua viranomaisten toimivaltarajojen ylittämiseen ja siihen, että yhteispalvelupisteet pystyisivät tarjoamaan muutakin palvelua kuin pelkästään lomakkeiden jakoa. Vaikka uusi laki mahdollistaa uudenlaisten yhteispalvelupisteiden syntymisen valtion viranomaisten välille, toiminnan koordinoijan puuttuminen on ollut suurimpana esteenä toimivien yhteispalvelupisteiden syntymiselle. Tähän tehtävään Kietävä ehdotti Valtiovarainministeriön kehittämisosastoa. (Kietävä 2008.)

Vuoden 2010 alussa oli yhteispalvelupisteitä Suomessa hieman alle 200, ja niiden määrä pyritään nostamaan selvitysmiehen ehdotuksen mukaan nopeasti yli 400:n yhteispalvelutoimistoon. Tämä tarkoittaa sitä, että tulevaisuudessa jokaisesta kunnasta löytyisi yhteispalvelutoimisto, josta saa kaikkia keskeisiä julkisen hallinnon palveluita. Samalla käydään läpi systemaattisesti kaikki jo toiminnassa olevat yhteispalvelupisteet ja niissä annettava palvelu. Tarkoituksena on saada aikaan yhtenäinen palvelukonsepti, jotta asiakkaat tietäisivät jo yhteispalvelulogon nähdessään, mitä palveluita yhteispalvelupisteessä on saatavilla. (Valtiovarainministeriö 2010; Kietävä 2008.)

Timo Kietävän ehdotuksia viedään käytäntöön Valtiovarainministeriön perustaman yhteispalvelun laajentamishankkeen (2008-2010) avulla. Laajentamishankkeen alaisuudessa toimii projekti-, etäpalveluprojekti-, rahoitustyö- ja lähilogistiikkayrittäjyysryhmä sekä yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmä. Yhteispalvelun laajentamishanke valmistelee kaikille julkisen hallinnon palveluntarjoajille yhteistä yleisneuvonnasta vastaavaa toimijaa. Tällä tavoin olisi jokaisen palvelun tarvitsijan mahdollisimman helppo olla yhteydessä palveluntarjoajaan. Näin mahdollistetaan se, että asiasta riippumatta yhteydenotto yhteen paikkaan riittää sekä varmistetaan se, että tieto kulkeutuu aina oikealle palvelun tuottajalle. (Valtiovarainministeriö 2009.)

5 KELAN ASIAKASPALVELUA YHTEISPALVELUNA

Laadukkaan asiakaspalvelun tarjoaminen on julkisella sektorilla tärkeässä asemassa siitäkin huolimatta, ettei julkinen sektori joudu, samalla tavalla kuin yksityinen, kilpailemaan asiakkaistaan. Menestyvä organisaatio osaa määrittellä kohderyhmänsä asiakkaiden tarpeet, käsitykset ja toiveet. Organisaatio pyrkii vastaamaan niihin kilpailukykyisellä tavalla suunnittelemalla, viestittämällä ja hinnoittelemalla sekä tuomalla tuotteensa asiakkaiden ulottuville. Julkisella sektorilla ei voida suoraan hyödyntää kaikkia näitä määriteltyjä tapoja, koska julkinen sektori on asiakaspalvelultaan hyvin erilainen kuin yksityiset palvelun tarjoajat. (Ylikoski 1999, 34-35.)

5.1 Laadukas asiakaspalvelu

Julkisen sektorin asiakaspalvelu on vaikeasti määriteltävä ja kuvattava asia. Asiakas ei aina itse voi valita saamaansa palvelua eikä siitä syystä aina miellä sitä palveluksi, esimerkiksi poliisin turvallisuuteen liittyvät palvelut. Julkisen hallinnon asiakaspalvelu on voittoa tavoittelematonta, jossa on pyrkimyksenä saavuttaa parempi kansalaisten hyvinvointi. Asiakkaille tällaisten palveluiden tarjoaminen on vaikeaa, koska tavoitteeseen pääseminen vaatii laadukkaan asiakaspalvelun lisäksi kansalaisten asenteiden muuttumista sekä uusien toimintatapojen omaksumista. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002; Grönroos 2009, 98-139.)

Asiakaspalvelun laaduntarkkailu on haasteellista, koska palvelun toimitusprosessi on aina ainutlaatuinen jo senkin takia, että asiakas osallistuu itse palvelun tuottamiseen. Juhani Turtiainen (Turtiainen 2000, 17-26) listaa teoksessaan ”Työhallinto ja laatu” palvelun laadun ominaisuuksiksi mm. asiakaslähtöisyyden, luotettavuuden, palveluhalukkuuden, saavutettavuuden, pätevyuden, kohteliaisuuden ja palveluympäristön. Laadun arvioinnissa onkin otettava huomioon asiakkaan odotukset palvelusta. Palvelu on laadultaan hyvää silloin, kun se vastaa asiakkaan yksilöityä palveluodotusta. (Pitkänen 2006; Kansaneläkelaitos 2008.)

Asiakkaiden palveluodotukseen voidaan osittain vaikuttaa jo ennalta. Jokainen yritys voi valita näkökulman, jonka perusteella haluaa tehdä omaa toimintaansa

tunnetuksi. Christian Grönroos on palvelu- ja asiakassuhdemarkkinoinnin professori, joka on ensimmäisiä palvelujohtamisen kehittäjä sekä palvelukirjallisuuden kansainvälisesti merkittävimpiä kirjoittajia. Grönroosin mukaan hinta-, imago-, ydintuote- sekä palvelunäkökulma ovat neljä yrityksen tärkeää näkökulmaa. Näistä näkökulmista menestyvä yritys voi valita haluamansa markkinoinnin lähökohdaksi, mutta mitään näkökulmista ei voi jättää täysin huomioitta. Valitsemalla yhden, se voi saavuttaa kilpailuetua muihin nähden, ja ohjata etukäteen asiakkaiden palveluodotusta. Laatu on ennen kaikkea asiakkaiden odotusten täyttämistä, joten on tärkeää ja merkityksellistä, minkä näkökulman mukaan yritys omia palveluitaan kehittää. (Grönroos 2009, 25-33.)

Palautejärjestelmät, katselmukset, arvioinnin ja ulkopuolisen maailman seuraaminen ovat laadun kehittämisen perusasioita. Hyvän asiakaspalvelun omaavilla ja menestyvillä yrityksillä on hyvät yhteistyökumppanit ja niiden kanssa toimiva yhteistyö. Osaamisen raja-aidat tulisi pitää matalana ja yhteistyökumppaneiden kanssa solmitut yhteistyösuhteet pitkäaikaisina. Toimivan asiakaspalvelun edellytys on myös laadukas sisäinen yhteistyö, jossa on yhtenä osana joustava tiedonvälittyminen yhteistyöorganisaatioiden välillä. Sisäistä yhteistyötä ovat mm. tiedonkulku ja koulutus, jotka yhteistyötahojen välillä olevina piilopalveluina vaikuttavat suoraan palveluiden laatuun. Parantamalla sisäisen palvelun laatua, parannetaan samalla organisaation tuottavuutta ja tehokkuutta. (Lecklin 2006, 25-33; Grönroos 2009, 15-277.)

5.2 Kelan laatumittarit

Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelman (2008-2011) mukaisista tavoitteista huomaa, että Kela ottaa huomioon palvelunäkökulman tuomat edut organisaatiolle. Palvelunäkökulman organisaatiossa annetaan painoarvoa asiakassuhteisiin kuuluville palveluaineksille. Kelassa nähdään hyvällä palvelulla olevan etua ja Kelaa on alettu tietoisesti muuttaa asiantuntijaorganisaatiosta palveluorganisaatioksi. (Grönroos 2009, 29-29, 98-220; Kansaneläkelaitos 2007.) Palveluorganisaation laatua voidaan mitata tunnusmerkkien avulla. Usein käytettyjä tunnusmerkkejä ovat mm. asiakassuuntautuneisuus, johtajuus ja toiminnan päämäärätietoisuus, henkilöstön kehittäminen, tuloshakuisuus, prosesseihin perustuva johtaminen, kumppanuuksien kehittäminen, yhteiskunnallinen vastuu ja jatkuva paran-

taminen. Nämä ovat myös kansainvälisen laatujohtamisen ja laadunvarmistuksen mittariston, ISO 9000-standardin laadunhallinnan periaatteet. (Lecklin 2006, 23-328.)

Yrityksillä on omat tapansa seurata ja mitata laatua. Asiakassuuntautuneisuuden lopullinen arvioija on aina asiakas itse ja hänestä on pidettävä huolta koko palveluprosessin ajan. Vaikka johto luo lähtökohdat, henkilöstö tekee laadun. Yritys, joka aidosti haluaa tuottaa laadukkaita palveluita, antaa paljon arvoa sitoutuneelle ja osaavalle henkilökunnalle ja pitää sitä yrityksen arvokkaana voimavarana. Tänä päivänä yrityksissä osataan arvostaa asiakaspalvelua. Asiakaspalveluhenkilöstön rooli on korostunut ja asiakaspalvelutehtävissä toimivatkin yleensä yrityksen parhaat osaajat. (Lecklin 2006, 35-328; Ylikoski 1999, 90-160.)

Yrityksen tuloshakuisuus tuntuu arkikielessä laadun vastakohdalta, mutta nopea reagointikyky merkitsee valmiutta jatkuviin muutoksiin. Asiakas haluaa maksaa vain tuotteesta ja sen lisäarvosta, joten on karsittava turhat kustannuksia kasvattavat toiminnot pois. Yritysten jatkuva tiedon kerääminen tuottaa johtajille tietoa, jotta he voivat perustaa päätöksenteon todelliseen tietoon ja eheään prosessikonaisuuteen. (Lecklin 2006, 23-33.)

Kansainväliset laatumittarit tulevat esille Kelan strategiaperustassa, jonka mukaan tavoitteena on onnistua tasapainoisesti neljästä näkökulmasta tarkasteltuna. Ensimmäisenä on asiakas ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus, jota seurataan mm. asiakastyytyväisyydellä, palveluiden saatavuudella, palvelutoiminnan onnistuneisuudella ja julkisuuskuvalla. Talouden näkökulmaa seurataan maksuvalmiuden varmistamisella ja toiminnan tehokkuudella. Asiakkaiden odotuksiin vastataan tarjoamalla prosessit ja palvelut nopeasti, helposti ja yhdenmukaisesti kaikille. (L731/2001; Kansaneläkelaitos 2009.)

Kelan neljäntenä strategisena näkökulmana on henkilöstön ja työyhteisön uudistaminen. Henkilöstön osaamista johdetaan kehittyvien vaatimusten mukaan, jolla saavutetaan hyvä työyhteisön toimivuus. Henkilöstön osaaminen varmistetaan jatkuvalla kouluttamisella. Kelan toimintastrategia koostuu siis paljolti laadun tarkkailun mittareista. Näiden näkökulmien lähtökohtana ovat Kelan arvot ihmis-

tä arvostavasta, uudistuvasta, yhteistyökykyisestä ja osaavasta organisaatiosta, joita jatkuvasti seuraamalla ja parantamalla saavutetaan Kelan toiminta-ajatuksen ydin ”Elämässä mukana – muutoksissa tukena”. (L731/2001; Kela 2009.)

5.3 Kelan muuttuva rooli yhteiskunnassa

Kansaneläkelaitoksen toiminnalla ja sen hoitamalla lainsäädännöllä on ollut suuri merkitys suomalaisen hyvinvointivaltion syntymisessä. Kansaneläkelaitos on perustettu joulukuussa 1937 hoitamaan aikaisemmin samana vuonna eduskunnassa hyväksyttyä kansaneläkelakia. Tuolloin hyväksytyn lain tarkoituksena oli turvata toimeentulo niille, jotka eivät vanhuuden tai muun työkyvyttömyyden vuoksi voineet huolehtia omasta toimeentulostaan. Tähän päivään mennessä Kansaneläkelaitos on lyhentänyt nimensä virallisessakin kielessä Kelaksi ja saanut hoidettavakseen eläkkeen lisäksi laajan kirjon erilaisia sosiaalietuksia. Edelleenkin Kelan tehtävänä on toteuttaa monimutkaisesti kirjoitettua ja jatkuvasti muuttuvaa sosiaalialan lainsäädäntöä. (Häggman 1997, 24-26, 260-264; Tuori & Kotkas 2008, 635-638.)

1990-luvulla Kelan hoidettavaksi siirrettiin lisää sosiaaliturvaetuksia, mm. kotihoidontuki, lapsilisä ja yleinen asumistuki. Muutos oli Esko Ahon hallituksen yritys saada sosiaalipalvelut ”yhdeltä luukulta” sekä työkalu valtion palveluiden järjestyttämiseen sekä palveluiden tehokkaampaan ja taloudellisempaan tuottamiseen. (Karisto, Takala & Haapola 1999, 91-357.) Tämä tarkoitti Kelan organisaatiossa sitä, että uusista tehtävistä oli pääosin selvittävä entisin voimin ja uutta toimintatapamallia haettiin vahvasti yritysmaailmasta sekä yksityiseltä sektorilta. Myöhemmin työtehtävien lisääntyessä osa tehtävistä helpottui ja yksinkertaistui lakimuutosten sekä tietotekniikan kehityksen myötä. Tarvittavien toimistojen lukumäärää voitiin alkaa vähentää, koska asiakkaille pystyttiin tarjoamaan myös muita palvelukanavia toimistopalvelun rinnalle. (Häggman 1997, 242-259.)

Tämän päivän visiona Kelassa on tarjota asiakkailleen julkisen sektorin parasta palvelua tasavertaisesti kaikkialla Suomessa. Asiakkaiden palveluodotukset muuttuvat ja he haluavat entistä enemmän mahdollisuuksia valita elämäntilanteeseensa sopiva palvelukanava. Kelan tehtävä on, etuuksien maksamisen lisäksi,

osallistua aktiivisesti oman alansa asiantuntijaorganisaationa sosiaaliturvan kehittämiseen. (L731/2001; Kansaneläkelaitos 2007, 1-6.)

Kelassa palveluiden läheisyydellä tarkoitetaan monikanavaista palvelua kuten puhelin- ja nettipalvelua, mutta myös laajaa koko Suomen kattavaa toimistopalveluverkkoa. Kela on vuosien varrella luopunut sivutoimipisteiden ylläpitämisestä pienillä paikkakunnilla. Niiden tilalla ylläpidetään palvelusopimusten turvin mm. kuntien virastoissa palvelupisteitä, joissa asiakkaat voivat asioida Kelan asioissa. Kelan toimistojen tarpeellisuutta tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeella, toimistoverkon tiheydellä sekä mahdollisuudella siirtää asiakaspalvelua yhteispalvelupisteisiin. Vaikka Kelan toimistojen ja sivutoimistojen lukumäärä on koko ajan vähentynyt, on vastaavasti Kelan tekemät yhteispalvelusopimukset ja –hankkeet lisääntyneet merkittävästi. (Kansaneläkelaitos 2007; Kela 2009.)

Asiakaskyselyiden mukaan asiakas odottaa Kelassa palvelulta yhä useammin helppoutta ja vaivattomuutta. Asiakkaat haluavat asioida Kelassa mahdollisimman vaivattomasti kuten internetin välityksellä, suorakorvauksen kautta tai puhelimitse. Tammikuussa 2008 sähköisen asioinnin tunnistustapahtumia oli Kelan verkkopalveluissa 199 860 ja jo saman vuoden joulukuussa oli 265 555 tunnistettua käyntiä (Kela 2009, 17). Enää halutaan vain harvoin henkilökohtaista palvelua vaikeissa, asiantuntijapalvelua vaativissa tilanteissa. Näistä lähtökohdista Kela on mukana luomassa ja kehittämässä viranomaisten välistä yhteistyötä mm. suunnittelemalla yhteispalvelupisteitä. Taloustutkimuksen teettämän haastattelututkimuksen mukaan vuonna 2008 vastaajista yli 70% toivoi lisää palveluita yhteispalvelupisteisiin, niihin lisää sähköisiä asiakaspäätteitä sekä opastusta sähköisten palveluiden käyttöön. (Valtiovarainministeriö 2008; Kansaneläkelaitos 2007.)

5.4 Yhteispalvelupisteiden mallit

Yhteispalvelun tarkoitus on tarjota julkisen hallinnon palvelut asiakkaalle yhdestä paikasta. Tekemällä asiakaspalvelussa yhteistyötä kunta ja valtio voivat tarjota omat palvelunsa asiakkaille paremmin myös maaseutupaikkakunnilla. Tällä hetkellä Suomessa on hieman alle 200 yhteispalvelupistettä, joista osaa hoidetaan kunnan virastoissa, kuntien omien työntekijöiden toimesta. Pääsääntöisesti yh-

teispalvelussa vastaanotetaan ja luovutetaan asiakirjoja, annetaan viranomaisneuvontaa sekä opastetaan sähköisten palveluiden käyttöön. (Valtiovarainministeriö 2010.)

Täyden tai räätälöidyn palvelun yhteispalvelupisteisiin on koottu usean eri viranomaisen tarjoamat palvelut fyysisesti samaan paikkaan. Näissä pisteissä yleensä yksi viranomainen hoitaa toisten viranomaisten avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Tämän tyyppisiä yhteispalvelupisteitä on harvaan asutulla maaseudulla. Lisäksi tätä yhteispalvelun muotoa viedään usein myös asiakkaiden luokse esim. kauppakeskuksiin, jossa asiakkaat saadaan tavoitettua keskeltä arkipäivän kiireiden. (Valtiovarainministeriö 2009, 4-5; Valtiovarainministeriö 2010.)

Toinen yhteispalvelun muoto lähtee segmentoiduista asiakkaista. Palvelupisteeseen on koottu kaikki tietyn asiakasryhmän tarvitsemat palvelut. Näitä palvelupisteitä on erityisesti suurissa kaupungeissa esim. maahanmuuttajille ja työttömille. Palvelupisteissä tuetaan viranomaisten verkkoasiointia tai etäyhteyteen sekä ajanvaraukseen perustuvaa palvelua kuten esimerkiksi kuvapuhelimen välityksellä annettua asiantuntijapalvelua. (Valtiovarainministeriö 2009, 4-5; Valtiovarainministeriö 2010.)

Aikaisempien hankkeiden ja selvitysten perusteella (mm. Lindström 2003. Kolmannen sektorin rooli yhteispalveluissa ja Kortet & Haveri 1999. Yhteispalvelu ja sen kehittäminen) ovat yhteispalvelupisteiden tarjoamat palvelut hyvin eritasoisia. Pienissä palvelupisteissä tarjotaan usein pelkästään mahdollisuus käyttää eri viranomaisten internetpäättettä. Osassa pisteissä esillä on viranomaisten lomakkeita ja tiedotteita. Laajimmillaan suurissa yhteispalvelupisteissä saattaa työskennellä useita eri tahon viranomaisia, jotka pystyvät antamaan asiakaspalvelua lähes valmiisiin päätöksiin saakka. (Lindström 2003; Kortet ym. 1999.)

5.5 Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin yhteispalvelupisteet

Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiiri kuuluu Kansaneläkelaitoksen Länsi-Suomen alueeseen, johon kuuluu lisäksi kolme muuta Kelan vakuutuspiiriä sekä Kelan opintotukikeskus. Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueella on Halsuan, Kannuksen, Kaustisen, Kokkolan, Kruunupyyn, Lestijärven, Perhon, Toholam-

min ja Vetelin kunnat. Himanka kuuluu vuoden 2010 alusta lukien Jokilaaksojen vakuutuspiiriin ja Pohjois-Suomen alueeseen. Keski-Pohjanmaan alueella on Kelan toimisto (kt. taulukko 1) Kannuksessa, Kaustisella, Kokkolassa sekä Kälviällä. (Kansaneläkelaitos 2010.) Muissa alueen kunnissa on yhteispalvelupiste siten, että Kokkolassa on yhteispalvelupiste Lohtajalla ja Ullavassa sekä Kruunupyssä Alavetelissä ja Teerijärvellä (Valtiovarainministeriö 2010).

Halsua on pieni n. 1 400 asukkaan kunta. Halsualla Kelan asiakaspalvelua yhteispalvelupisteessä hoitaa kunnan työntekijä oman työnsä ohella kunnanviraston aukioloaikoina. Kelan lisäksi yhteispalvelupisteessä on poliisin oma virkailija tavattavissa säännöllisesti. (Halsua 2009; Valtiovarainministeriö 2010.) Kruunupyyn lisäksi kunnan alueella on yhteispalvelupisteet Alavetelissä ja Teerijärvellä. Kunnassa on asukkaita hieman yli 6 700. Yhteispalvelupisteissä hoidetaan tällä hetkellä vain Kelan asiakaspalvelua. (Kronoby 2009; Valtiovarainministeriö 2010.)

Lestijärven kunnan alueella on asukkaita 882. Kunnan työntekijä hoitaa yhteispalvelun työtehtävät kunnanviraston aukioloaikoina, joihin Kelan asiakaspalvelun lisäksi kuuluu poliisilta siirretyt tehtävät. (Lestijärven kunta 2009; Valtiovarainministeriö 2010.) Kokkolan kaupungin alueella on yhteispalvelupiste Ullavassa ja Lohtajalla sekä Kelan toimistot Kälviällä ja Kokkolassa. Asukkaita on koko Kokkolan kunnan alueella 45 644. Kelan lisäksi Lohtajan yhteispalvelupisteessä käy säännöllisesti poliisin oma virkailija. Ullavan yhteispalvelupisteessä on tällä hetkellä vain Kelan asiakaspalvelua. Kelan asiakaspalvelu hoidetaan yhteispalvelupisteissä kunnan työntekijöiden toimesta. (Valtiovarainministeriö 2010; Kokkolan 2009.)

Perhossa kunnan työntekijä hoitaa Kelan asiakaspalvelua, jonka lisäksi Perhossa käy säännöllisesti poliisin sekä työ- ja elinkeinotoimiston oma virkailija. Asukkaita Perhossa on 3021. (Valtiovarainministeriö 2010; Perho 2010) Toholammilla yhteispalvelusta vastaa kunnan työntekijä oman työnsä ohella. Kelan asiakaspalvelun lisäksi saa kunnasta nimismiehen palveluita. Toholammin kunnan alueella on asukkaita 3 536 henkilöä. (Valtiovarainministeriö 2010; Toholampi 2010.) Vetelin kunnan yhteispalvelussa hoidetaan tällä hetkellä pelkästään Kelan asia-

kaspalvelua kunnan työntekijöiden voimin. Vetelissä asukkaita on yhteensä n. 3500 henkilöä. (Valtiovarainministeriö 2010; Veteli 2009)

Taulukko 1. Yhteispalvelun asiakasmäärät sekä etäisyys lähimpään Kelan toimistoon. (Yhteispalvelupisteiden työntekijöiden haastattelut 2010.)

Yhteispalvelupiste	Asiakkaiden lukumäärä	Lähin Kelan toimisto
Halsua	useita viikoittain	Kaustinen 35km
Kruunupyy	useita viikoittain	Kokkola 15km
Alaveteli	harvemmin kuin viikoittain	Kokkola 18km
Teerijärvi	useita viikoittain	Kokkola 40km
Lestijärvi	harvemmin kuin viikoittain	Kannus 60km
		Kälviä (ma-ti klo 9-12)
Lohtaja	harvemmin kuin viikoittain	Kokkola 33km
Ullava	harvemmin kuin viikoittain	Kannus 26km
Perho	joka päivä	Kaustinen 55km
Toholampi	useita viikoittain	Kannus 23km
Veteli	harvemmin kuin viikoittain	Kaustinen 10km

6 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Yhteispalvelua on järjestetty ja kehitetty jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Jokaisen uuden yhteispalveluhankkeen pohjaksi on kerätty uutta tutkimustietoa yhteispalvelun sen hetkisestä tilasta. Yhteispalvelua ja palveluyhteistyötä on tutkittu pääosin mukana olevien toimijoiden näkökulmasta. Jokainen toimija on siten saanut omasta toiminnastaan yksityiskohtaista tietoa talouden, resurssien ja koulutustarpeiden tarkasteluun.

6.1 Yhteispalvelun kehittämiseksi tehdyt tutkimukset

Vuonna 1998 tehtiin yhteispalveluhankkeesta raportti, joka oli eräänlainen kooste yhteispalvelusta. Hankkeen tutkimusaineisto koottiin asiakaskyselyn avulla. Asiakkaat mielsivät yhteispalvelun hyväksi tavaksi hoitaa palveluiden tarjoaminen ja he kokivat saamansa palvelun yhtä hyvänä kuin toimeksiantajavirastossa. Olemassa olevien palveluiden lisäksi asiakkaat kokivat tarvitsevansa yhteispalvelupisteisiin lippupalvelun ja pankin palveluita. (Jarkko & Haavisto 1998.)

Yhteispalveluhankkeen jatkoksi katsottiin tarpeelliseksi saada puolueeton arviointitutkimus yhteispalvelusta, jonka toteutti Lapin yliopisto vuonna 1999. Tutkimus toteutettiin dokumentoitujen aineistojen pohjalta (mm. kokouspöytäkirjat, yhteispalveluraportit), julkisen hallinnon viranomaisille (läninhallitus, Kela, työ- ja verohallinnon edustajat) tehtyjen haastatteluiden sekä kyselylomakkeilla (asiakkaat sekä yhteispalvelupisteiden työntekijät) koottujen aineistojen perusteella. (Kortet ym. 1999.)

Tämän arviointitutkimuksen mukaan julkisen talouden ongelmat olivat luoneet pohjan taloudellisemman palvelun kehittämiseksi jo 1980-luvulta alkaen, jolloin huomattiin monen eri julkisen tahon päällekkäiset palvelukanavat. Julkisen palvelun oli pystyttävä vastaamaan kansalaisten vaatimuksiin entistä paremmasta palvelusta. Julkiselle sektorille vaadittiin muutosta, jossa haluttiin päästä pois asiakkaiden ns. luukuttamisesta. Vaikka yhteispalvelulla oli jo saavutettu pieniä säästöjä ja se oli tuonut palveluiden järjestämiseen tehokkuutta, yhteispalvelupisteet olivat yleensä kuitenkin vielä ns. monipalvelupisteitä, joista vain jaettiin use-

an eri organisaation lomakkeita. Arviointitutkimuksen tulosten perusteella huomattiin, ettei yhteispalvelu ollut poistanut kokonaan viranomaisten välisiä toimintarajoja, vaan ne estivät edelleen asiakaslähtöisten palveluiden tarjoamisen. (Kortet ym. 1999.)

Lapin yliopiston arviointitutkimuksen mukaan yhteispalvelupisteet olivat alkaneet tasoittaa palveluiden saatavuutta ja laatua etenkin syrjäisillä paikkakunnilla, vaikka palvelun taso oli pintapuolisempaa kuin toimeksiantajatoimistoissa. Tutkimuksessa nostettiin vahvasti esiin yhteispalvelupisteiden työntekijöiden arvokas tieto ja kokemus palveluiden kehittämisestä. Heidän todettiin olevan yhteispalvelun kehittämistyön käyttämätön resurssi. Vaikka palvelusihteerit tuntuivatkin viihtyvän työssään, heitä ei kuunneltu riittävästi palveluiden parantamiseksi. Tämä saattoi johtua osin toimeksiantajaviraston työntekijöiden pelätessä omien työpaikkojensa puolesta. Lisäksi epäiltiin yhteispalvelun palvelusihteereiltä puuttuvan tarvittava ammattitaito asiakaspalvelun hoitamiseen. (Kortet ym. 1999)

Arviointitutkimuksessa kiinnitettiin huomiota yhteispalvelupisteiden työntekijöiden pinnalliseen kouluttamiseen ja tiedonkulun riittämättömyyteen. Arviointitutkimuksessa päädyttiin siihen, että yhteispalvelulla on lähes rajattomat mahdollisuudet kehittyä aidosti asiakkaiden tarpeista lähteväksi ja palvelurajoja rohkeasti rikkovaksi tavaksi järjestää julkisen hallinnon palvelut. Tämän tutkimuksen tietopohjalta Valtioneuvosto jatkoi yhteispalvelun kehittämistä ja laajentamista sekä uuden yhteispalvelulain valmistelua. (Kortet ym. 1999.)

6.2 Tutkimukset Kelan palvelustrategiamuutoksista

Kelassa meneillään olevan palvelustrategiamuutoksen keskeisin ajatus on asiakaspalvelun kehittäminen. Asiakaspalvelun muutos näkyy selvimmin erilaisissa palvelukanavissa, joihin asiakkaita ohjataan heidän oman elämäntilanteensa mukaan. Suurimmat muutokset asiakaspalvelussa on tehty muuttamalla puhelinpalvelua, toimistoasiointia sekä lisäämällä yhteispalvelusopimuksia. Asiakaspalvelua on tutkittu aikaisemmin Kelan paikallistoimistossa tapahtuvan asiakaspalvelun muuttumisen näkökulmasta sekä Kelan puhelinyhteyskeskuksen näkökulmasta. (Heinonen 2009; Ylisassi 2009; Kansaneläkelaitos 2007.)

Vuonna 2009 tutkija ja kehittämiskonsultti Hilkka Ylisassi teki tutkimuksen Jyväskylän Kelan toimiston tilanteesta palvelustrategiamuutoksessa. Muutoksessa eritytettiin Kelan ratkaisu- ja asiakaspalvelutyö toisistaan ja toimiston asiakaspalveluun toteutettiin uusi malli. Näiden muutosten tarkoituksena oli toteuttaa Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelman (2008-2011) tavoitteita joustavasta ja asiakaslähtöisestä palvelusta. Vuoden kestäneen hankkeen aikana oli työkokouksia, joihin osallistui koko Jyväskylän toimiston henkilökunta. Tutkimusaineistoa Ylisassi keräsi sekä Kelan asiakkailta että työntekijöiltä. Vuoden aikana uusi asiakaspalvelumalli oli omaksuttu toimintatavaksi ja kokeilujen kautta asiakkaille oli muovautunut joustava toimintatapa. Uuden toimintatavan mukaan Jyväskylän Kelassa asiakkaat saivat palvelua infopisteen, vuoronumerojonotuksen, ajanvarauksen sekä internetpäänteen avulla Kelan tavoitteiden mukaisesta nopeasti, helposti ja läheltä. (Ylisassi 2009).

Puhelinyhteyskeskuksen näkökulman palvelustrategiamuutokseen on tuonut Kelan tutkimusosaston tutkija Hanna-Mari Heinonen vuonna 2009. Myös tämän tutkimuksen lähtökohtana on Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma (2008-2011). Kelan palveluverkon muutokset ovat sulkeneet pieniä toimistoja ympäri Suomen. Samoin on harvennettu ruuhka- Suomen alueen tiheää palvelutoimistoverkkoa. Vastineeksi toimistojen vähenemiselle Kelassa on perustettu puhelinpalvelua varten omia yksiköitä, puhelinpalvelun yhteyskeskuksia. (Heinonen 2009.)

Tutkimus oli toteutettu asiakaspuheluiden analysoinnilla ja haastattelemalla Kelan asiakastuntijoita. Kerätyn aineiston avulla oli selvitetty muutosta Kelan palvelukulttuurissa sekä sen todellista asiakaslähtöisyyttä. Tutkimuksen tulokset antavat viitteitä siitä, että Kelan palvelustrategiamuutos on tuottamassa toivottua tulosta asiakaslähtöisestä Kelasta. Yhteyskeskukseen tulevien asiakaspuheluiden perusteella voitiin todeta, että asiakkaat saivat yksilöllistä ja huomaavaista palvelua asiakaspalvelijoilta. Edelleen oli kuitenkin nähtävissä painava maine byrokrattisesta Kelasta sekä monimutkaisen sosiaaliturvan lakiviidakon kankeus, jota ei ehkä koskaan saada asiakkaisiin nähden kokonaan poistettua. (Heinonen 2009.)

Tutkimuksessa nostettiin esille asiakaspalvelijoiden dilemma. Asiakaspalvelijan oli osattava neuvoa asiakasta yksilöllisesti ja samalla hänen tuli olla puuttumatta liikaa asiakkaan asioihin. Ristiriitainen tilanne syntyi myös silloin, kun asiakaspalvelijan oli löydettävä paikkansa tilanteissa, joissa erimielisinä osapuolina olivat asiakas, virkailija ja Kela. Monimutkaiseen, yksilölliseen ja joustavaan palvelutapaan ei liene yhtä oikeaa tapaa vaan jokainen asiakaspalvelutilanne rakentuu omalla tavallaan tilanteesta riippuen. Kuten tutkimuksessa todettiin: asiakaspalvelun tavoitteet ovat monitulkintaisia ja myös osittain ristiriitaisia asiakkaan ja asiakaspalvelun näkökulmasta. (Heinonen 2009.)

7 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT

Tämä tutkimus esittelee Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen yhteis- palvelupisteet sekä niiden tarvitseman ja tällä hetkellä saaman tuen Kelalta. Tutkimukseen liittyvä tiedonkeruu toteutettiin teemahaastattelulla, jossa selvitettiin Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueella toimivilta kunnan yhteis- palveluntöntekijöiltä mielipidettä yhteistyöstä Kelan kanssa. Kansaneläkelaitoksen Keski- Pohjanmaan piirin alueella on yhteis- palvelupisteitä Halsuan, Vetelin, Perhon, Toholammin, Lestijärven, Kokkolan (2) ja Kruunupyyn (3) kunnissa. Tutkimuskohteeksi valittiin kaikki yhteis- palvelupisteet, jotka toimivat Kelan Keski- Pohjanmaan vakuutuspiirin alueella vuoden 2010 alusta lukien ja, joilla on voimassa oleva yhteis- palvelusopimus Kelan kanssa. Näin ollen Himangan kunnassa toimiva yhteis- palvelupiste jäi vuoden 2010 alusta toteutetun kuntaliitoksen, ja sen myötä vakuutuspiirin vaihdoksen vuoksi pois kohderyhmästä.

7.1 Tutkimuksen tutkimusongelmat

Tutkimus kohdistui pelkästään Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen yhteis- palvelupisteisiin, jonka vuoksi tutkimuksella saatuja tuloksia voidaan käyttää Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin ja yhteis- palvelupisteiden yhteistyön kehittämiseen. Vuoden 2009 aikana yhteis- palvelupisteisiin kiinnitettiin huomiota mm. Valtiovarainministeriön taholta ja tulevaisuuden tavoitteena on tarjota yhteis- palvelupisteitä, joissa saa lomakkeiden jaon lisäksi joka päivä asiakaspalvelua (Kin- nunen 2009). Tutkimusongelmat ja niiden pohjalta nousseet teemahaastattelun aiheet kerättiin ja muotoiltiin teoriasta sekä vakuutuspiiristä tulleiden toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Tutkimuksen tutkimusongelmina selvitettiin:

- 1) Minkälaista tukea yhteis- palvelupisteen työntekijät tarvitsevat Kelalta asiakas- palvelun hoitamiseen?
- 2) Miten tiedonvälitys toimii Kelan ja yhteis- palvelupisteiden välillä?
- 3) Pitävätkö yhteis- palvelupisteen työntekijät omien pisteidensä tarjoamia viran- omaispalveluita riittävinä alueensa asiakkaille?

7.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Aineiston keruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu selvitettävien tutkimusongelmien vuoksi. Tutkimusongelmat olivat moniselitteisiä ja vaativat tarkkaa taustatietoa yhteispalvelusta ja sen toiminnasta. Haastattelun kysymykset saatiin koottua tutkimusongelmien aiheita pilkkomalla sekä teoriasta kerätyn tiedon pohjalta. Osin avoimeksi jätetty haastattelu antoi jokaiselle yhteispalvelun työntekijälle mahdollisuuden tuoda esiin omia näkemyksiään ja ideoita yhteispalvelun kehittämistä sekä kertoa työstään ilman, että sitä rajoittaisivat tarkat kysymykset. Aikaisemmista tutkimuksista oli noussut esille yhteispalvelun työntekijöiden vankan ammattitaidon ja arkipäivän tiedon sivuuttaminen, joten nyt tämä näkökanta otettiin esille. Saadun aineiston avulla on mahdollista parantaa Kelan ja yhteispalvelupisteiden välistä yhteistyötä asiakkaiden hyväksi. Yhteispalvelun asiakaspalvelun parhaita asiantuntijoita ovat ne henkilöt, jotka päivittäin kohtaavat näitä asiakkaita.

Kaikkia Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin yhteispalvelupisteitä hoidettiin kunnan työntekijän toimesta. He olivat toimineet, yhtä lukuun ottamatta, useita vuosia yhteispalvelussa oman työnsä ohella. Muutaman työntekijän oma työnkuva oli muuttunut lähiaikoina kuntaliitosten tai peruspalvelukuntayhtymien vuoksi. Yhdessä kunnassa uudet työntekijät olivat ottaneet yhteispalvelupisteen hoitamiseen uuden otteen ja kävivät asiakkaiden kanssa läpi uusia kunnan ja yhteispalvelupisteen toimintatapoja. Asiakkaat alkoivat vähitellen oppia, ettei kunnassa enää tehdä kaikkea heidän puolestaan vaan enemmänkin autetaan ongelmissa eteenpäin.

Tutkimukseen haastateltiin kaikki yhteispalvelua hoitavat virkailijat siten, että Kruunupyyn kunnasta haastateltiin vain yksi virkailija. Haastatteluaineisto kerättiin haastattelemalla jokainen yhteispalvelusta vastaava työntekijä. Haastattelut sovittiin etukäteen puhelimitse. Osa haastatteluista tehtiin puhelimitse ja osa paikalla kunnan virastoissa. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin haastattelun aluksi tutkimuksen tausta ja tarkoitus. Jokainen oli saanut infokirjeen tutkimuksesta etukäteen. Yhdelle virkailijoista lähetettiin kirje uudelleen, koska kirje oli osoitettu yhteispalvelua aikaisemmin hoitaneelle henkilölle eikä kirje ollut tavoittanut ajoissa oikeaa henkilöä. Kaikki haastattelut toteutettiin tammikuun 2010 ai-

kana. Jokainen haastattelua nauhoitettiin haastateltavien luvalla, jotta vastausten jatkokäsittely oli mahdollisimman helppoa. Haastattelut kestivät 30-60 minuuttia. Haastattelun lopuksi käytiin läpi tutkimukseen kerätyn tutkimusaineiston hävittäminen ja tutkimuksen valmistumisen aikataulu.

Aineiston analysointi aloitettiin litteroimalla haastattelut ja käymällä niitä sen jälkeen teemoittain paperilla läpi. Litteroitua aineistoa tuli lähes 30 sivua. Aluksi poistettiin kaikki tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat, joita oli mm. kesken haastattelun esiin tulleet kysymykset Kelan toiminnasta tai sosiaalietuuksista. Muutaman kerran asiakaskäynti keskeytti haastattelun. Haastatteluvastauksien litteroinnin ja aineiston pelkistämisen jälkeen niiden sisältöä analysoitiin. Jotta aineisto saatiin selkeästi analysoitua, jaettiin saatu aineisto teemoiksi, joiden avulla pystyttiin esittämään yleinen kuva Kelan Keski- Pohjanmaan vakuutuspiirin yhteispalvelupisteiden yhteistyöstä Kelan kanssa. Aineiston teemat syntyivät tutkimusongelmien pohjalta määräytyneiden kysymysten aihealueiden avulla. Vastausten pitäminen tiukasti teemoissa varmisti sen, ettei yksittäisiä vastauksia siirretty irti asiayhteydestä, jolloin vastausten tarkoitus olisi saattanut muuttua. Ilman aineiston teemoja olisi osa vastauksista saattanut saada väärän tulkinnan eri asiayhteydessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Teemoitetuista vastauksista koottiin taulukoinnin avulla samankaltaiset vastaukset, joista saatiin aineiston pelkistetyt ilmaukset. Näitä samankaltaisista vastauksista yhdistelemällä saatiin niitä kuvaavat alaluokat. Tutkimusongelmien lopulliset vastaukset löytyivät yhdistämällä ilmaukset alaluokista vielä pääluokkiin. Näin jokaisesta haastatteluteemasta lähteneet vastaukset saatiin analysoinnin ja yhdistelyjen kautta supistettua muutamaaan pääluokkaan, joista saatiin vastaukset tutkimusongelmiin. Vastausten yllättävän vähäinen hajonta helpotti analysoinnin tekoa eikä mitään ratkaisevasti toisista yhteispalvelupisteistä poikkeavaa tullut esiin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005.)

Haastatteluista ei esitetä erillisiä kuvauksia yhteispalvelupisteiden toiminnasta haastateltavien anonyymiyden säilyttämiseksi. Sen vuoksi kartoitus tehdään Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen yhteispalvelupisteiden tilasta ja yhteistyöstä Kelan kanssa yhtenä ryhmänä. Numeeristen tunnuslukujen käyttö ei ole

tarkoituksenmukaista näin pienen kohderyhmän haastatteluvastausten analysoinnissa, vaan tärkeämpää on kuvata yhteispalvelupisteiden ja Kelan välinen yhteistyö ja sen kehittämisen kohteet. Opinnäytetyön valmistuttua kaikki kerätty tutkimusaineisto tullaan hävittämään.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tulosten tarkastelu on jaettu samoihin teemoihin ja alaotsikoihin, joiden avulla haastattelut etenivät. Saatuja vastauksia pohditaan tulosten johtopäätöksissä tutkimusongelmien asettamien tavoitteiden valossa.

8.1 Yhteispalvelun asiakaspalvelumalli

Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen kuntien yhteispalvelupisteiden asiakaspalvelumalli suosi selkeästi suoria asiakaskontakteja. Yhteispalvelun työntekijät olivat saaneet itse osallistua mallin kehittämiseen (ks. taulukko 2). Suorat asiakaskontaktit mahdollistivat asiointin ilman ajanvarausta ja palvelua sai suurimmassa osassa yhteispalvelupisteistä aina virkailijan ollessa paikalla kunnanviraston aukioloaikoina. Joillekin asiakkaille oli muodostunut tavaksi soittaa virkailijalle ja varmistaa hänen läsnäolonsa. Pääsääntöisesti ajanvaraukselle ei nähty tarvetta ja vähäisen asiakasmäärän takia asiakkaat saivat palvelua ilman jonottamista.

”Asiakkaat yleensä soittavat etukäteen, kun on Kelan asioita.”

”Tärkeää, että asiakas saa palvelun silloin, kun sitä tulee hakemaan.”

”Asiakkaat pääsevät heti, kun virkailija vapaana, ei ole pitkiä jonotusaikoja.”

Yhteispalvelupisteiden työntekijät olivat saaneet vapaat kädet osallistua asiakaspalvelumallin kehittämiseen. Malli oli saanut kehittyä omanlaisekseen hiljalleen vuosien kuluessa ja muuttua asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhteispalvelusopimuksessa tiedettiin olevan minimivaatimukset yhteispalvelun tiloille, mutta muuten asiakaspalvelu oli järjestetty ilman muualta tullutta valmista mallia (ks. taulukko 2). Asiakaspalveluaikaa oli rajattu osassa kunnista, jolloin asiakaspalvelua sai vain tiettyyn aikaan päivästä tai käytössä oli ajanvaraus pitkille asiakaskäynneille. Asiakkaita oli totutettu siihen, ettei kaikkea enää tehdä kunnassa heidän puolestaan.

”Aikaisemmin kaikki oli hoidettu asiakaan puolesta. On opetettu kuntalaiset tuosta eroon, osaavat jo itse toimia.”

”Mielekkäämpää suunnitella itse (asiakaspalvelu) kun työ tehdään oman työn ohella.”

”Yhteispalvelusopimuksessa oli jotakin millainen työpiste on oltava ja missä säilyttää mitäkin.”

Taulukko 2. Asiakaspalvelun malli yhteispalvelupisteissä.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Virkailijan paikallaolon varmistaminen	Palvelua virkailijan ollessa paikalla	Suorat asiakas-kontaktit
Virkailijalle pääsee heti kun hän on vapaana		
Palvelua ilman jonotusta	Ei ajanvaraustarvetta	Osallisuus palvelumallin kehittämiseen
Asiakaspalvelu aamupäivällä	Asiakaspalvelua rajattu	
Pitkät asiakaspalvelutilanteet ajanvarauksella		
Kaikkea ei tehdä kuntalaisten puolesta		
Palvelu muokattu kuntalaisten tarpeiden mukaan	Asiakaspalvelu muokkautunut hiljalleen	
Vapaat kädet kehittää palvelua		
Ei valmista asiakaspalvelun mallia		
Asiakaspalvelun malli sopimuksessa	Sopimuksen varaisuus	

8.2 Työntekijöiden koulutus ja koulutustarve

Yhteispalvelun työntekijöiden koulutuksessa selvisi olevan puutteita ja tarvetta oli koulutuksen lisäämiseen sekä sisällön että kokemusten jakamisen osalta (ks. taulukko 3). Yhteispalvelupisteissä oli järjestetty perehdytyskoulutus toiminnan alkaessa, mutta sen jälkeen ei koulutusta oltu juurikaan saatu. Koulutuksen vähäisyys ilmeni kommentteina koulutusten järjestämisestä kerran vuodessa tai harvemmin, koulutuksen toimimattomuutena tai sen puuttumisena kokonaan.

”Koulutusta on ollut viimeksi silloin kun toiminta alkoi.”

”Tällä hetkellä koulutus ei toimi mitenkään.”

”Koulutuksen järjestäminen ei ole toiminut koko aikana. Lyhyt perehdytys on ollut silloin, kun toiminta on alkanut monta vuotta sitten.”

Koulutuksen sisällöksi toivottiin ajankohtaispalavereita, etuuskoulutusta, tiedonhaun koulutusta sekä muutosta kouluttamattomuuden tunteeseen. Ajankohtaispalavereita toivottiin määrääjain sekä lyhyitä täsmäkoulutuksia muuttuneista Kelan

asioista. Näistä koulutuksista odotettiin tukea Kelassa tapahtuviin etuusmuutoksiin. Etuuskoulutuksen sisällöksi haluttiin yleistietoa Kelan etuuksista sekä lomakkeista. Tiedonhaun koulutus nähtiin tärkeäksi, jotta vastauksia pystyisi etsimään itse asiakkaiden kysymyksiin. Kouluttamattomuus näkyi yhteispalvelussa osaamattomuutena ja epävarmuutena asiakaspalvelutilanteissa sekä toiveena saada enemmän koulutusta, vaikka asiakkaita kävikin määrällisesti vähän.

”Jos tietää korvauskriteereistä voisi asiakkaalle vähän pehmittää, että voi tulla kielteinen päätös.”

”Palaverit tukisi omaa työtä. Tietäisi mitä asioita lomakkeissa asiakkaille tähdentäisi.”

”Koulutusta tiedon hankkimisesta ennen kaikkea. Jokainen aikuinen ihminen on ollut sen verran Kelan kanssa tekemisissä, että osaa toimia ja jakaa lomakkeita.”

”Asiakkaalle tulle kiusallinen olo jos asiakaspalvelija ei osaa neuvoa tai on epävarma.”

Taulukko 3. Yhteispalvelupisteiden työntekijöiden koulutus ja koulutustarve.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka
Koulutus toiminnan alkaessa	Perehdytyskoulutus	Koulutuksen vaje
Koulutuksen järjestäminen ei ole toiminut perehdytyksen jälkeen		
Koulutus monta vuotta sitten	Koulutuksen vähäisyys	
Koulutus kerran vuodessa		
Aikaisemmin ei ole ollut koulutusta		
Koulutus ei toimi		
Lyhyt täsmäkoulutus	Ajankohtaispalaverit	Koulutuksen sisällön tarve
Lyhyt koulutus silloin tällöin		
Koulutusta ajankohtaisista asioista		
Enemmän koulutusta ja tukea muutoksiin		
Koulutusta lomakkeista	Etuuskoulutus	
Yleistietoa etuuksista		
Koulutus tiedon etsimisestä	Tiedonhaun koulutus	
Osaamattomuus	Kouluttamattomuus	
Epävarmuus		
Enemmän koulutusta		
Yhteispalveluhenkilökunnan tapaaminen	Tutustuminen ihmisiin	Kokemusten jakaminen
Tutustumista Kelalaisiin		
Tietoa Kelasta	Tutustuminen organisaatioon	
Yhteispalvelu tutuksi		
Oppia kantapään kautta	Kokemustieto	
Tietoa aikaisemman työn kautta		

Kokemusten jakaminen muiden kanssa sisälsi tutustumista Kelan ja yhteispalvelun organisaatioon. Samoin haluttiin tutustua Kelassa työskenteleviin ihmisiin sekä muihin yhteispalvelun työntekijöihin (ks. taulukko 3). Yhteispalvelussa kokemustietoa oli kerääntynyt sekä aikaisemman työn että kantapään kautta.

”Tutustuisi Kelan porukkaan. Asioita helpompi hoitaa kun tuntee Kelan ihmiset.

”Koulutusta mm. siitä, mikä Kela on, ja minkä instanssin palveluita antaa asiakkaille.”

”Kantapään kautta oppii jonkin verran.”

8.3 Ajanvaraus yhteispalvelusta Kelan asiantuntijalle

Asiakkaiden palveluodotuksen täyttämiseksi yhteispalvelupisteissä käytettiin aika-ajoin ajanvarausta Kelaan (ks. taulukko 4). Ajanvarauksen tarve näkyi selvästi asioissa, joihin tarvittiin Kelan asiantuntijaa etuusneuvonnassa tai asia vaati henkilökohtaista neuvontaa. Varsinkin tulevaisuudessa ajanvaraus nähtiin mahdollisuutena, johon asiakkaalla on oikeus. Osassa yhteispalvelupisteistä oli asiakaspalvelusta selvitty tähän saakka ilman ajanvaraustarvetta Kelaan.

”Ajanvarauksesta voisi olla hyötyä eläkejuttuihin, se vaikuttaa pitkälle asiakkaan elämään ja moneen muuhun asiaan.”

”Ei ole tullut juurikaan sellaisia asioita vastaan, joissa olisi tarvinnut ajanvarausta.”

”Asiakkaille voisi ilmoittaa, että heillä on oikeus tällaiseen palveluun kuin ajanvaraus.”

Taulukko 4. Ajanvarauksen tarve Kelaan.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
Etuusneuvonnan tarve	Asiantuntijuuden tarve	Palveluodotuksen täyttäminen
Henkilökohtaisen neuvonnan tarve		
Asiakkailta oikeus ajanvaraukseen	Asiakkaan oikeus	
Neuvonnasta selvitty ilman ajanvarausta Kelaan	Ei ajanvaraustarvetta	

8.4 Yhteispalvelun työntekijöiden työnkuva

Yhteispalvelupisteiden työntekijöiden mielestä Kelan asiakaspalvelun hoitaminen oli selkeästi osa omaa työnkuva. He neuvoivat Kelan etuusasioissa, oma työnkuva rikastui ja työ jakaantui tasaisesti sekä oman että yhteispalvelutyön välille (ks. taulukko 5). Puolet yhteispalvelun työntekijöistä tunsivat antavansa neuvoja Kelan etuusasioissa, mutta he eivät silti tunteneet olevansa Kelan asiakaspalvelijoita. Työnkuvan rikastuminen koettiin positiiviseksi ja Kelan asiakaspalvelua pidettiin hyvänä lisänä omaan työhön. Toinen puoli yhteispalvelupisteiden työntekijöistä koki työskentelevänsä Kelan roolissa ja tunsivat tekevänsä työtä Kelan puolesta. He eivät koskaan moittineet Kelaa asiakkaalle. Työroolin jakautuminen oman työn ja Kelan asiakaspalvelun välillä aiheutti eniten sekaannusta asiakkaille, jotka luulivat yhteispalvelua täysivaltaiseksi Kelan toimistoksi. Yhteispalvelupisteissä asiakaspalvelua haluttiin antaa sekä asiakkaan että Kelan hyväksi.

”Kyllä jonkinlainen leima on tullut, kun on Kelan asioita hoitanut kauan ja osaa jo paljon sellaista mitä muut kunnassa eivät osaa. Kyllä se on erilainen rooli, vaihteleva ja kiva lisä omaan työhön.”

”Tavallaan tunnen olevani Kelan asiakaspalvelija, eri roolissa silloin.”

”Jollakin tavalla tunnen olevani (Kelan asiakaspalvelija). En koskaan moiti Kelaa asiakkaalle.”

”Asiakkaille joutuu tähdentämään, ettei ole Kelan työntekijä eikä täällä anneta ratkaisuja.”

Taulukko 5. Yhteispalvelun työntekijöiden työnkuva.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
Ei tunne olevansa Kelan asiakaspalvelija vaikka hoitaa Kelan asioita	Neuvonta Kelan asioissa	Yhteispalvelu osa työnkuva
Ei Kelan asiakaspalvelijaroolia		
Kelan rooli on kiva lisä omaan työhön	Työnkuvan rikastuminen	
Tuntee olevansa eri roolissa Kelan työntehtävissä		
Kelaa ei moitita		
Työtä Kelan puolesta		
Asiakkaille epäselvää, ettei Kelan työntekijä	Jaettu työrooli	
Palvelu Kelalle ja asiakkaalle		

8.5 Yhteispalvelun mainostaminen kunnassa

Yhteispalvelusta mainostaminen oli heikkoa Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen kunnissa (ks. taulukko 6). Mainostamiseen ja yhteispalvelun näkymiseen kunnassa panostettiin vähän. Osassa kunnista yhteispalvelu ja Kela näkyivät kunnantalolla kyltein ja logoin, jonka lisäksi yhteispalvelusta saatettiin harvakseltaan tiedottaa kuntatiedotteessa ja kunnan nettisivuilla. Valtakunnallisen yhteispalvelun kampanjoinnin odotettiin tuovan lisää näkyvyyttä myös oman kunnan yhteispalveluun. Mainostamista enemmän luotettiin kunnissa epävirallisiin mainostamisen kanaviin kuten tiedon kulkemiseen kuntalaiselta toiselle. Yhteispalvelupisteissä tiedostettiin kuntalaisten tietämättömyys palvelupisteestä, johon ajateltiin olevan pääsyynä yhteispalvelusta mainostamisen vähäisyys ja yhteispalvelukäsitteen tuntemattomuus.

”Kunnantalolla huomaa yhteispalvelun kun on laitettu logoja ja kylttejä näkyville.”

”Asiakkaat eivät taida tietää, että täällä on asiakaspalvelua joka päivä.”

”On varmasti paljon sellaisia ihmisiä, joille ei yhteispalvelu sana tai logo sano vielä mitään.”

Taulukko 6. Yhteispalvelusta mainostaminen kunnassa.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
Tiedotus harvoin kuntatiedotteessa ja netissä	Vähäinen mainostaminen	Mainostamisen heikkous
Logoja ja kylttejä kunnanvirastolla		
Odotetaan valtakunnallista tiedotusta yhteispalvelusta		
Tieto leviää puskaradion kautta	Epävirallinen mainostaminen	
Kuntalaiset tuntevat oman kuntansa		
Ei mainostamista	Tietämättömyys yhteispalvelusta	
Matala profiili tiedottamisessa		
Kuntalaisille ei ole viestitetty		
Kuntalaiset eivät tiedä		
Yhteispalvelu on tuntematon		
Ei tietoa tietävätkö kuntalaiset palvelusta		

8.6 Yhteydenpito Kelaan

Yhteispalvelupisteissä oltiin yleisesti sitä mieltä, että yhteydenpito Kelaan tulee olla mahdollisimman vaivatonta sekä yhteistyön toimivaa. Ainoana Kelan ja yhteispalvelun yhteistyötä heikentävänä tekijänä nousi esiin tunne Kelan etääntymisestä (ks. taulukko 7). Vaivatonta yhteydenpitoa Kelaan arvostettiin kuten puhelinkonsultointia sekä Kelan internet-sivuja. Yhteydenotot puhelimitse otettiin yleensä suoraan Kelan toimistoon ja harvemmin Kelan palvelunumeroihin. Kelan internet-sivuilta haettiin itsenäisesti tietoa ja vastauksia asiakkaiden kysymyksiin. Sähköpostiyhteydenottoja Kelaan ei käytetty juuri ollenkaan.

”Soitetaan suoraan Kelan toimiston numeroon tarvittaessa.”

”Soittamisen lisäksi ei ole mitään yhteistyötä Kelan kanssa. Sitä tuntee olevansa yksin.”

”Osaan käyttää nettisivuja tosi hyvin ja sieltä löytyy paljon tietoa.”

Toimiva yhteistyö näkyi yhteistyön vastavuoroisuutena, jolloin neuvoja vaihdettiin molemmin puolin sekä hyvänä vuorovaikutuksena yhteispalvelun ja Kelan välillä (s. taulukko 7). Yhteispalvelussa oltiin yleisesti sitä mieltä, että Kelasta tavoittaa hyvin asiantuntijan tarvittaessa ja vaikeisiinkin kysymyksiin oli saatu aina vastaus. Yhteydenottamista Kelaan pidettiin helppona varsinkin silloin, kun tunnettiin ennalta Kelan toimiston henkilökuntaa.

”Aina on saanut soittaa, kun on ollut tarvetta. Vaikka aina ei ole pystytty vastamaan, on kuitenkin selvitetty kuka voi neuvoa.”

”Kynnys on matala ottaa yhteyttä vaikka joskus ajattelee, että häiritsee Kelan työntekijää.”

”Helppo soittaa lähimpään Kelaan. He usein tuntevat asiakkaankin entuudestaan.”

Tunne Kelan etääntymisestä tuli esille yhteydenpidon vähäisyytenä, jolloin soittamista ja muuta yhteydenpitoa Kelaan yritettiin välttää. Yhteispalvelupisteissä Kelan palvelun huonontuminen näkyi tavoitettavuuden huonontumisena, puhelimeen vastaamisen kestämisenä, puheluiden siirtämisellä sekä pelkona palvelun siirtymisestä nappien taakse. Nappien taakse siirtymisellä tarkoitettiin useimpien

palvelunumeroiden alkuvalikkoa, jonka avulla puhelu ohjataan oikean etuuden asiantuntijalle.

”Ennen sai paremmin ihmisen kiinni Kelalta. Nyt puhelua siirrellään toimistosta toiseen ja ihmiseltä toiselle.”

”Harvoin ollaan yhteydessä Kelaan. Laitetaan paperi menemään ja odotetaan, että Kela kysyy.”

Taulukko 7. Yhteydenpito Kelaan.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Soittaminen suoraan Kelaan	Puhelin konsultointi	Vaivaton yhteydenpitäminen
Soitto Kelan palvelunumeroihin		
Yhteys puhelimen ja netin kautta		
Ei yhteistyötä soittamisen lisäksi		
Apua Kelan nettisivuilta	Kelan internet- sivut	
Netti sivuilta apua mutta ei sähköpostin kautta		
Neuvojen vaihto vastavuoroista	Yhteistyön vastavuoroisuus	Toimiva yhteistyö
Hyvä vuorovaikutus		
Kelan tavoittaa		
Apua löytyy		
Helppo ottaa yhteyttä	Yhteydenoton helppous	
Helppo soittaa Kelaan, josta tuntee asiakaspalvelijan		
Soittamista vältetään	Yhteydenpidon vähäisyys	Kelan etääntyminen
Harvoin yhteyttä Kelaan		
Kelan tavoitettavuus huonontunut	Palvelun huonontuminen	
Puhelimeen vastaaminen kestää		
Puhelua siirrellään henkilöltä toiselle		
Ei palvelua nappien taakse		

8.7 Kelan tiedottaminen ja yhteispalvelun asiantuntijuus Kelasta

Kelan tiedottamiseen yhteispalvelupisteisiin toivottiin muutosta. Tiedottamista kaivattiin enemmän varsinkin etuusmuutosten ajankohtina. Yhteispalvelun työntekijöiden asiantuntijuus oli Kelan etuusasioissa tällä hetkellä pelkästään itsenäisen tiedon keräämisen varassa. Yhteispalvelun työntekijöiden asiantuntijuuden lisäämiseksi toivottiin Kelan ottavan enemmän vastuuta ohjauksesta (ks. taulukko 8). Muutosten tiedottamiseen esitettiin säännöllistä esim. henkilökohtaista tai ajankohtaista tiedottamista, koska osaksi tieto muutoksista ei ehdi ajoissa yhteispalvelun työntekijöiden käyttöön. Toivotuimpia tiedottamisen kanavia olivat

henkilökohtainen tiedote tai sähköposti. Yhteispalvelupisteisiin toivottiin automaattisesti säännöllisesti päivitettäviä Kelan esitteitä.

”Olisi hyvä olla jokin asiakastiedote, joka olisi osoitettu juuri minulle.”

”Säännöllinen sähköpostitiedote Kelalta olisi hyvä.”

Kelasta lähtevä tiedottaminen yhteispalvelupisteisiin tuntui osin puuttuvan kokonaan. Yhteispalvelupisteissä toivottiin Kelan huolehtivan tiedottamisesta paremmin. Kelasta ei oltu automaattisesti yhteydessä yhteispalvelupisteisiin, ei edes suurten lakimuutosten yhteydessä. Suurin osa kunnista ilmoitti Kelan ottavan yhteyttä vain jos samasta kunnasta huomataan tulevan jatkuvasti vanhoja lomakkeita. Muutosten tiedottaminen kuntiin jäi Kelasta usein pelkästään lentolehtisten ja uusien lomakkeiden lähettämiseen.

”Kela voisi huolehtia meistä enemmän varsinkin jos yhteispalvelua aletaan mainostaa enemmän.”

”Joskus on tullut Kelalta uusia lomakkeita ja mukana lappu ”hävittää vanhat”.”

Yhteispalvelupisteiden työntekijöiden asiantuntijuus oli Kelan etuusasioista tällä hetkellä pääosin oman tiedonkeräämisen varassa (ks. taulukko 8). Tärkeitä tiedonhaun kanavia olivat itsenäinen opiskelu, esimerkiksi tiedon etsiminen nettisivuilta ja käytännön tapausten kautta. Lisäksi annettiin painoarvoa ajankohtaisten asioiden seuraamiseen uutisoinnista ja Kelan asiakaslehdessä. Osa yhteispalvelun työntekijöistä sai tietoa epävirallisen tiedottamisen kautta, joita olivat mm. yhteispalvelun asiakkaat sekä muut työtoverit.

”Netistä pengotaan asiakkaan kanssa yhdessä asioita ja jos tieto löytyy selvällä suomenkielellä, etuutta haetaan.”

”Usein tieto muutoksista (hakemuksista, käytännöistä) tulee asiakkaalta ja se tuntuu kurjalta.”

”Sen verran olen ajan tasalla, mitä ehtii netistä lukea.”

Yhteispalvelupisteissä vastuu ohjauksesta haluttiin selkeämmin Kelalle (ks. taulukko 8). Suurimmat syyt tähän oli tarve tiedottamisen lisäämiseen ja yhteispalvelun mahdollisuus Kelassa tapahtuvien muutosten seuraamiseen. Tarve tiedottamisen lisäämiseen näkyi toiveena saada enemmän tietoa muutoksista sekä luot-

tamuksena siihen, että Kela tarkistaa tarvittaessa asiakkaalta ilmoitetut tiedot. Kelassa tapahtuvien muutosten seuraamiseen ei tuntunut olevan kaikilla aikaa eivätkä he sen vuoksi tunteneet olevansa tarpeeksi ajan tasalla Kelan asioissa.

”Luotan siihen, että Kela ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen jos hakemus on väärin täytetty.”

”Kelalta on kohtuutonta odottaa, että ehditään seurata muutoksia.”

”Kova vaatimus oman työn lisäksi pysyä kärryillä Kelan muutoksista.”

”En varmasti pysy ajan tasalla niin kuin pitäisi.”

Taulukko 8. Kelan tiedottaminen ja yhteispalvelun työntekijöiden asiantuntijuus Kelasta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka
Säännöllinen sähköpostitiedote	Säännöllinen tiedottaminen	Muutosten tiedottaminen
Säännöllinen info		
Henkilökohtainen asiakastiedote	Henkilökohtainen tiedottaminen	
Ilmoitukset sähköpostilla		
Tieto muutoksista ei tule ajoissa	Ajankohtainen tiedottaminen	
Esitteet automaattisesti		
Kelasta otettu yhteyttä jos tullut vanhoja lomakkeita	Tiedottamisen hitaus	Tiedottamisen tarve
Lentolehtisiä ja lomakkeita		
Kelasta toivotaan huolehtivan tiedottamisesta	Tiedottamisen puute	
Kelalta ei olla yhteydessä suurisakaan muutoksissa		
Kelasta ei olla automaattisesti yhteydessä		
Opiskelu netin kautta	Itsenäinen opiskelu	Itsenäinen tiedonkerääminen
Oppiminen käytännöstä		
Lukeminen muutoksista	Ajankohtaisuuksien seuraaminen	
Kelan asiakaslehden seuraaminen		
Tieto muutoksista asiakkaiden kautta	Epävirallinen tiedottaminen	
Tietoa työkavereilta		
Kela tarkistaa tarvittavat tiedot	Tarve tiedottamisen lisäämiseen	Vastuu ohjauksesta Kelalle
Enemmän tiedotteita		
Muutosten seuraaminen vaatii aikaa	Mahdottomuus muutosten seuraamiseen	
Ei pysy ajan tasalla Kelan asioissa		

8.8 Kuntalaisten palaute Kelasta

Yhteispalvelupisteissä asiakkaat antoivat palautetta Kelan asiakaspalvelusta. Kelan asiakaspalvelun toivottiin muuttuvan paremmaksi. Puhelinpalvelu koettiin etäiseksi ja Kelan asiakaspalvelumallin yhdenmukaistaminen tuntui huonontaneen asiakaspalvelua (ks. taulukko 9). Puhelinpalvelusta ei aina pääse suoraan lä-

pi eivätkä asiakkaat voi soittaa enää tuttuun Kelan toimistoon. Asiakkaat olivat kokeneet asiansa pompottelua, kun Kelalla ei kukaan osannut vastata esitettyyn kysymykseen. Osasta asiakkaista tuntui Kelan asiakaspalvelun yhdenmukaistaminen huonontaneen alueen asiakaspalvelua aikaisemmasta ja toiveissa oli, että asiakkaat palveltaisiin Kelassa niin kuin ennenkin.

”Kiukkuiset asiakkaat ovat lisääntyneet, kun eivät pääse puhelimelle Kelaan.”

”Asiakkaat ovat tottuneet asioimaan tutun ihmisen kanssa ja se tuottaa Kelassa hankaluuksia, kun tämän ei ole enää mahdollista. ”

”Asiakkaat ovat tottuneet siihen, että asia hoidetaan heti. Etelä-Suomessa puhelinpalvelu on varmaan parantunut, mutta meillä huonontunut. ”

Taulukko 9. Asiakkaiden palaute Kelasta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka
Kelan puhelinpalvelussa ei pääse läpi	Etäinen puhelinpalvelu	Toive Kelan asiakaspalvelun parantamisesta
Kelasta ei tavoiteta tuttua asiakaspalvelijaa		
Asiakkaiden pompottelua		
Kelan tasavertainen palvelumalli huonoja alueen asukkaille	Yhdenmukainen asiakaspalvelu	
Asiakkaita palveltava niin kuin ennen		

8.9 Yhteispalvelun asiakkaat

Kuntien yhteispalvelun asiakkaiden kirjo oli laaja ja asiakaspalvelua haettiin kaikissa elämäntilanteissa. Asiakasmäärät vaihtelivat suuresti ja suurin osa asiakkaista oli välitöntä asiakaspalvelua tarvitsevia kuntalaisia (ks. taulukko 10). Puolessa kunnista asiakasmäärät ja palveluntarve yhteispalvelussa oli vähäinen ja toisessa puolessa kunnista asiakkaita kävi lähes päivittäin.

”Ei ole päivittäin asiakkaita. Voi mennä monta viikkoakin, ettei käy ketään. Tosi vaihtelevaa.”

”Asiakkaita käy päivittäin, 2-20 hakemusta päivittäin. Varmaan 100 hakemusta kuukaudessa.”

Välittömän asiakaspalvelun tarvitsevia asiakkaita olivat pääosin vanhukset sekä muut aikuiset, joilla ei ollut tietokonetta tai nettiyhteyttä käytettävissä. Henkilökohtaista asiakaspalvelua halusivat yleensä ne, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää muuta asiointikanavaa tai he halusivat muuten hoitaa asiansa henkilökohtaisesti. Yhteispalvelua haluttiin käyttää myös sen vuoksi, että asiointi koettiin siellä helpoksi ja asiat pystyi hoitamaan samalla, kun muutenkin asioi kunnassa.

”Asiakkaat ovat yleensä vanhuksia, jotka eivät ole kiinnostuneet sähköisestä asioinnista eikä asioinnista suoraan Kelaan.”

”Suurin osa on asumistukiasioita, jotka tulee automaattisesti kun muitakin asumistukiasioita hoidetaan kunnassa.”

Yhteispalvelussa palvelutarve näkyi kaikissa elämäntilanteissa, koska asiakkaiden joukossa oli kaikkien Kelan myöntämien pääetuuksien hakijoita. Muutamassa kunnassa oli huomattu vanhempainetuuksien hakijoiden puuttuminen yhteispalvelun asiakasryhmistä.

”Yleensä sairaanhoidonkorvauksia, opintotukea, sairauspäivärahaa ja työttömyysturvaa.”

”Vanhempainetuusasiat eivät näy, menevät luultavasti suoraan toimitoon tai sähköiseen palveluun.”

Taulukko 10. Yhteispalvelun asiakkaat.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälukokka
Asiakkaita vähän	Palvelutarve vähäinen	Asiakkaita vaihtelevasti
Asiakkaita viikoittain	Palvelutarve lähes päivittäin	
Asiakkaita päivittäin		
Vanhukset	Netittömät aikuiset	Välittömän asiakaspalvelun tarvitsevat
Henkilöt, jotka eivät osaa käyttää internetiä		
Tietokoneettomat aikuiset		
Ei mahdollisuutta muuhun asiointitapaan		
Haluavat henkilökohtaisen asionnin	Henkilökohtaista palvelua haluavat	
Yhteispalvelussa asioidaan samalla kuin kunnassa	Asiointi helppoa	
Lähes kaikkia pääetuuksia haetaan	Pääetuuksienhakijat	Palvelutarve kaikissa elämäntilanteissa
Sairaanhoidonkorvaukset		
Ei vanhempainetuksia	Ei vanhempainetuksien hakijoita	
Ei äityisrahaa		

8.10 Yhteispalvelun tarve kunnissa

Yhteispalvelupisteille oli kunnissa selkeästi tarve. Tarve julkisen sektorin palveluille, asiakaslähtöisyys ja yhteispalvelun vaivattomuus olivat syyt yhteispalvelun säilyttämiseksi (ks. taulukko 11). Kunnissa asioi välillä asiakkaita, joita ei voitu auttaa puuttuvien yhteispalvelusopimusten vuoksi tai yhteispalvelun pintapuolisen palvelun vuoksi. Usein kunnista käytiin kysymässä viranomaispalveluita kuten verotoimistoa, työ- ja elinkeinotoimistoa tai maistraattia. Osassa kuntia ajateltiin asiakkaiden tietävän mitä palveluita ja minkä tason palveluja kunnasta saa. Tämän vuoksi heitä ei yhteispalvelupisteissä välttämättä näkynyt, vaikka heillä olisikin ollut palvelun tarve. Kunnista jouduttiin aika ajoin ohjaamaan asiakkaita ottamaan yhteyttä Kelaan tai korjaamaan kuntalaisten ajatusta kaikkitietävästä kunnan asiakaspalvelijasta. Osassa kunnista oli selvitty tähän saakka yhteispalvelun asiakaspalvelulla eikä asiakkaita ollut tarvinnut ohjata eteenpäin muille viranomaisille.

”Monessa asiassa ollaan asiakkaita pyritty neuvomaan ja jakamaan lomakkeita vaikka ei ole ollut yhteispalvelusopimusta.”

”Tulossa on vielä työvoimatoimisto, verotoimisto ja maistraatti. Paljon on näitä palveluita jo kysytykin.”

”Ei ole tullut tilanteita, joissa olisi tarvittu muita palveluita.”

Yhteispalvelun asiakaslähtöisyys tarkoitti palvelun läheisyyttä kuntalaisille sekä asiakaspalvelun sosiaalista puolta. Yhteispalvelu oli onnistunut säilymään lähellä asiakasta, jota oli korostanut asiakkaiden tunne Kelan etäännyttämisestä. Yhteispalvelussa annettava asiakaspalvelu miellettiin usein osaksi sosiaalityötä, jossa asiakkaalle annettiin aikaa keskustella rauhassa asioistaan.

”Asiakkaista on huomannut, että Kela on mennyt kauemmaksi asiakkaasta ja yhteispalvelu on hyvä tässä välissä.”

”Asiakkaat hakevat palvelut kunnasta, kun Kela ei palvele.”

”Työ on myös sosiaalityötä, jutellaan asiakkaiden kanssa. Asiakkailta tulleen viestin mukaan Kelalla ollaan niin kiireisiä, ettei ehditä antaa aikaa asiakkaalle.”

Taulukko 11. Yhteispalvelun tarve kunnissa.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka
Kunnassa vain pintapuolinen palvelu	Kaikkia ei voida auttaa	Tarve julkisen sektorin palveluille
Mielikuva kaikkietävästä asiakaspalvelijasta		
Asiakkaita on ohjattu Kelaan		
Neuvontaa ilman yhteispalvelusopimusta		
Maistraatti/edunvalvojaa tarvitaan	Yhteispalvelun laajentamistarve	
Verotoimistoa ja työvoimatoimisto kysytään		
Verotoimistoa kysytään		
Työvoimatoimistoa kysytään		
Tarvitaan poliisin palvelut ja asiakaspäät		
Tulossa työvoimatoimisto, verotoimisto ja maistraatti		
Asiakkaat osaavat hakea palvelut oikeasta paikasta	Kunnan palvelut tunnetaan	
Asiakkailla tieto palveluiden tasosta kunnassa		
Ei ole tarvinnut ohjata asiakkaita eteenpäin		
Yhteispalvelu lähellä asiakasta	Palvelu lähellä kuntalaista	Asiakaslähtöisyys
Osaksi myös sosiaalityötä	Sosiaalityötä	
Palvelu asiakkaan parhaaksi/puolesta	Yhteispalvelu vaivaton palvelukanava	Yhteispalvelun vaivattomuus
Vaivaton palvelu		
Vastaanotetaan hakemukset	Hakemusten vastaanotto	
Nuoret hakevat itse sosiaalietuudet		
Kaikkea ei tehdä asiakkaan puolesta		
Kotikäynnit	Kotikäynnit	
Vaikeiden hakemusten täyttämisen	Hakemusten täyttäminen	
Hakemusten täyttö vanhusten kanssa		

Yhteispalvelua tunnuttiin käyttävän sen vaivattomuuden vuoksi (ks. taulukko 11). Asiakaspalvelua annettiin usein asiakkaan puolesta, varmistettiin palvelun vaivattomuus, tehtiin kotikäyntejä sekä vastaanotettiin ja täytettiin asiakkaiden hakemukset. Hakemusten vastaanottamisessa painotettiin sitä, ettei kaikkea tehdä asiakkaan puolesta ja varsinkin nuoria pyydettiin täyttämään itse hakemukset. Hakemusten täyttämisessä avustettiin vanhuksia myös kotikäyntien yhteydessä sekä avustettiin kaikkia asiakkaita vaikeiden hakemusten kanssa.

”Nuorille annetaan hakemus eteen ja pyydetään täyttämään.”

”Asiakkaita avustetaan myös kotona Kelan hakemusten kanssa.”

”Hakemukset ovat liian vaikeita asiakkaille. Hakemusten täyttäminen vie meiltä kaikista eniten aikaa.”

8.11 Asiakkaiden tyytyväisyys yhteispalveluun

Asiakkaiden tyytyväisyys yhteispalveluun perustui selkeästi kahteen asiaan, luottamukseen ja asiakaspalvelijan aitoon läsnäoloon (ks. taulukko 12). Asiakkailta oli luottamus tuttuun asiakaspalvelijaan sekä omaan kotikuntaansa. Tutulta ihmiseltä uskalsi kysyä mitä vain. Kotikunnassa olivat asiat aina hoituneet ja yhteispalvelupisteessä asiointi koettiin helpoksi.

”Asiakkaita käy paljon, koska ollaan tuttuja ja turvallisia ihmisiä, joilta uskaltaa kysyä kimuranttejakin kysymyksiä.”

”Ovat tyytyväisiä kun asia hoituu tutun ihmisen kanssa kotikunnassa.”

”Asiakkaat haluavat tulla kuntaan, koska Kela on niin byrokraattinen laitos ja vetoaa aina lakiin.”

Taulukko 12. Asiakkaiden tyytyväisyys yhteispalveluun.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Yhteispalvelussa uskaltaa kysyä	Luottamus tuttuun asiakaspalvelijaan	Luottamus
Asiat hoituvat kunnassa	Luottamus kotikuntaa	
Yhteispalvelussa helppo asioida		
Keskustelu oikean ihmisen kanssa	Sosiaalinen palvelu	Asiakaspalvelijan aito läsnäolo
Henkilökohtainen asiointi		
Asiakkaan positiivinen kuunteleminen		
Aikaa asiakkaalle		
Apua hakemuksen täyttämiseen	Asiakkaan avustaminen	
Asiakkaat tyytyväisiä yhteispalveluun		

Yhdeksi tyytyväisyyttä lisääväksi tekijäksi yhteispalvelun työntekijät nimesivät asiakaspalvelijan aidon läsnäolon. Yhteispalvelussa palvelu oli usein sosiaalinen tilanne, jossa pystyi keskustelemaan oikean ihmisen kanssa. Asiakkailta oli mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin ja asiakasta kuunneltiin sekä annettiin hänelle aikaa. Asiakasta avustettiin hakemusten täyttämässä ja asiakkaat tuntuivat olevan tyytyväisiä yhteispalvelupisteen asiakaspalveluun.

”Asiakkaat tulevat myös sen takia, ettei Kelassa ole täytetty hakemusta.”

”Saa puhua oikean ihmisen kanssa eikä tarvi jonottaa puhelimesta.”

”Asiakkaat eivät ymmärrä hakemuksia, niitä mietitään yhdessä.”

8.12 Kunnan suhtautuminen yhteis palveluun

Kelan Keski-Pohjanmaan alueen kunnissa panostettiin yhteis palveluun. Vain kahdessa yhteis palvelupisteessä ei ollut varmuutta kunnan kannasta pisteen säilyttämiseen (ks. taulukko 13). Kunnat suhtautuivat pääosin myönteisesti ja panostivat siihen, että yhteis palvelu säilyisi kunnassa. Kunnan työntekijöille annettiin aikaa yhteis palvelun sekä asiakkaiden asioiden hoitamiseen ja yhteis palvelusta oli tullut kiinteä osa virkailijoiden työnkuvaa.

”Kunta näkee tärkeäksi pitää julkiset palvelut yhteis palvelun kautta omille kuntalaisilleen.”

”Jokainen asiakas hoidetaan ja aikaa asiakkaille on ollut aina.”

Kahdessa kunnassa ei yhteis palvelun säilymistä kannatettu näkyvästi ja kunnan halu yhteis palvelun säilyttämiseen oli epävarmaa. Toisessa kunnassa oli vastuu yhteis palvelusta siirretty JYTA:lle (Keski-Pohjanmaan alueen jokivarsikuntien erikoissairaanhoido- ja perus palvelukuntayhtymä) ja toisessa kunnan kanta yhteis palvelun säilyttämiseen ei ollut selvillä.

”En tiedä mitä mieltä kunta on yhteis palvelun säilyttämisestä.”

”JYTA:n mukana Kelan asiakas palvelu siirtyi kunnalta pois. Kunta on nyt ajatellut, JYTA hoitakoot.”

Taulukko 13. Kuntien suhtautuminen yhteis palveluun.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka
Kunta haluaa yhteis palvelun säilyvän	Myönteinen suhtautuminen yhteis palveluun	Yhteis palveluun panostetaan kunnassa
Kunta haluaa säilyttää Kelan		
Kunta on vahvasti mukana yhteis palvelussa		
Yhteis palvelu osa työnkuvaa	Yhteis palvelulle aikaa	
Yhteis palvelun tehtäville on aikaa		
JYTA vastaa yhteis palvelusta	Halu säilyttää yhteis palvelu epävarmaa	Yhteis palvelun säilyminen epävarmaa
Kunta ei näkyvästi kannata yhteis palvelua		

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen kaikki yhteispalvelupisteet sijaitsevat kunnan virastolla ja yhteispalvelua hoitaa kunnan työntekijä oman työnsä ohella. Yhteispalvelua mainostetaan kunnissa vähän ja kunnissa saattaa olla paljon asukkaita, jotka eivät tiedä palvelun olemassa olostakaan. Osin syynä saattaa olla kuntien tarve pitää asiakasmäärä vähäisenä. Tämä voi olla seurausta siitä yhteispalvelun työntekijöiden tunteesta, ettei Kela huolehdi kunnolla tiedottamisesta eikä kouluttamisesta. Piittaamaton suhtautuminen yhteispalveluun vain korostaa sitä, ettei Kela ehkä pidä yhteispalvelun asiakaspalvelua todellisena osana omia palvelukanaviaan. Kela tavoittelee ykkösasemaa palvelusektorilla ja tästä lähtökohdasta katsottuna on merkitystä myös yhteispalvelupisteissä annetulla Kelan asiakaspalvelulla. Merkittävää on huomata, että vaikka Kela tuntuu huolehtivan huonosti yhteispalvelun työntekijöistä, heistä puolet tuntee olevansa Kelan asiakaspalvelijoita ja toinen puolikin pitää yhteispalvelua täysin osana omaa työnkuvaansa.

Tässä yhteispalvelua ja Kelan yhteistyötä selvittäneessä tutkimuksessa oli hyvin paljon samankaltaisia tuloksia kuin laajemmassa, vuonna 1999, tehdyssä yhteispalvelun arviointitutkimuksessa. Valtakunnalliset hankkeet SATA, KASTE ja PARAS ovat luomassa yhtenäistä ja yhtäläistä oikeutta asiakkaille saada julkiset palvelut helposti ja läheltä. Haja-asutus alueilla yksi keino saada palvelut on liittää ne kunnan palveluverkostoon, jolloin palvelut eivät karkaa liian kauaksi. Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen yhteispalvelupisteissä saa asiakaspalvelua pääosin aina silloin, kun kunnan virasto on auki ja virkailija paikalla. Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueen yhteispalvelupisteet ovat kaikki ns. räätälöidyn pisteen malleja. Niihin on koottu kunnan tavoittelemia ja palvelun tarjoajien itsensä tarpeelliseksi katsomia palveluja.

9.1 Kelan tuki yhteispalvelulle

Hyvän asiakaspalvelun edellytys on joustava ja toimiva sisäinen yhteistyö. Yhteispalvelupisteen työntekijät tarvitsevat Kelalta tukea vakiopalvelumallin mukaisiin palveluihin, kuten Kelan esitteiden ja lomakkeiden jakamiseen, palvelu-

kanavien käytön opastamiseen ja hakemusten vastaanottamiseen. Kunnissa on vuosien kuluessa muodostunut asiakaspalvelumalli, jossa asiakkaat palvellaan heiti ja heitä avustetaan kaikin mahdollisin tavoin. Jotta tämän mallin mukainen asiakkaiden palveluodotus voidaan täyttää, yhteispalvelupisteissä tarvitaan Kelan tukea. Asiakaspalvelua kehitettäessä on huomioitava, että asiakkaiden palveluodotus on erilainen heidän tullessaan Kelaan kuin yhteispalvelupisteeseen. Yhteispalvelupisteiden asiakaskunta on suurimmaksi osaksi vanhuksia, joilla ei ole mahdollisuutta tai halua opetella käyttämään muita palvelukanavia. Sen lisäksi yhteispalvelupisteisiin hakeudutaan hakemusten täyttämisen vuoksi tai henkilökohtaisen palvelun takia. Asiakkaiden tyytyväisyys asiakaspalveluun tavoitetaan vain vastaamalla tähän ennalta muotoutuneeseen palveluodotukseen. Tällaisen palveluodotuksen yhteispalvelun työntekijät ovat luoneet osin itse, koska he ovat saaneet osallistua oman pisteensä palvelumallin kehittämiseen.

Yhteispalvelusopimusta tehtäessä on Kelan kanssa sovittu tarvittavan koulutuksen järjestämisestä yhteispalvelun työntekijöille. Tutkimuksen tulosten mukaan tällä hetkellä Kelalta annettu tuki säännöllisen koulutuksen muodossa ei toimi ollenkaan. Koulutukselle nähdään kuitenkin olevan tarve, koska pienissä kunnissa käy yhteispalvelussa vähän asiakkaita, jolloin ei kerry asiakaskäynteihin perustuvaa kokemusta, vaan asiakaspalvelutilanne on aina yhtä uusi. Koulutusten pääpaino toivottiin olevan lyhyissä, lähellä järjestettävissä ajankohtaispalavereissa, joissa tapaisi Kelan yhteyshenkilöitä. Yhteistyö Kelan kanssa koettiin sitä helpommaksi mitä tutumpien ihmisten kanssa saa olla tekemisissä.

Kelan koulutusten järjestämisessä on huomioitava yhteispalvelusta tullut toive saada lyhyttä täsmäkoulutusta Kelan sosiaalietuuksista sekä selkeä tarve verkostoitumiseen, jolloin toteutuu toive tutustua muihin yhteispalvelun sekä Kelan työntekijöihin. Kelan etuuskoulutusta enemmän toivottiin koulutusta tiedon etsimisestä niillä apuvälineillä, kuten internet ja puhelinpalvelu, jotka Kela on jo antanut yhteispalvelun avuksi. Etuuskoulutuksen merkitys ei yhteispalvelussa ole kovin suuri valtavan etuuskirjon ja vähäisten asiakasmäärien takia. Yhteispalvelulain mukaan yhteispalveluun kuuluvat avustavat asiakaspalvelutehtävät, joten syvälinen Kelan etuuskoulutus ei ole näin ollen tarkoituksenmukaista.

Koulutuksen lisäksi Kelalla on mahdollisuus auttaa yhteispalvelupisteitä ja heidän asiakkaitaan tarjoamalla ajanvarauksen mahdollisuutta Kelan etuusasiantuntijalle. Kelan muuttuva toimistopalvelumalli saattaa aiheuttaa joissakin toimistoissa sen, ettei asiantuntija ole joka päivä tavattavissa. Ajanvarauksella poistetaan se mahdollisuus, että asiakas ajaisi turhaan pitkiä välimatkoja. Ajanvaraus on asiakkaan oikeus saada henkilökohtainen, rauhallinen hetki asiantuntijan kanssa asioidensa hoitamiseen. Kelaan ajanvarausta käytettiin tällä hetkellä vielä harvoin, joten sen mainostaminen on tulevaisuudessa tarpeen.

9.2 Tiedon välittyminen Kelan ja yhteispalvelupisteiden välillä

Kelan etuus- ja lakiviidakko on laaja, jonka vuoksi oman työnsä ohella yhteispalvelua hoitavien työntekijöiden on mahdotonta pysyä ajan tasalla kaikista Kelan etuusasioista. Näissä palvelutilanteissa nousee entistä tärkeämpään rooliin vaivaton, helppo ja nopea yhteydenotto Kelan asiantuntijaan. Yhteispalvelussa parhain yhteydenpitotapa katsottiin olevan soittaminen puhelimella suoraan lähimpään Kelaan, josta tunnetaan Kelan työntekijät ja, jossa tunnetaan mahdollisesti asiakaskin.

Olemassa oleva yhteistyö puhelimen välityksellä koettiin Kelan kanssa toimivaksi, vaikka osalle yhteispalvelun työntekijöistä oli tullut tunne Kelan etäännyttämisestä. Välillä Kelalta saatu apu tuntui olevan pitkän selvittelyn päässä, mutta yhteispalvelupisteissä oltiin sitä mieltä, että Kela selvittää vastaukset kaikkiin kysymyksiin. Haastatteluissa kävi ilmi selvä pelko siitä, että yhteispalvelusta otetaan pois etuoikeus soittaa lähimpään Kelan toimistoon ja puhelinpalvelu tulee siirtymään ”nappien taakse”. Muutamat yhteispalvelun työntekijät välttivät yhteydenottamista Kelaan, koska heistä Kelassa tuntui olevan kiire ja puheluita siirrettiin henkilöltä toiselle. Puhelinkonsultoinnin rinnalle olikin noussut tietojen ja vastausten hakeminen internetin kautta asiakkaiden kysymyksiin. Moitteettomasti toimivan yhteispalvelun asiakaspalvelun edellytys on joustava tiedonvälittyminen yhteistyöorganisaatioiden välillä. Jotta jatkossakin yhteispalvelupisteet voivat tarjota laadukasta asiakaspalvelua, yhteydenottamisen helppouteen on kiinnitettävä Kelalla erityistä huomiota.

Yhteispalvelupisteissä haluttiin Kelalle enemmän vastuuta ajankohtaisten muutosten tiedottamiseen. Parhaimmaksi tiedottamisen kanavaksi koettiin säännöllinen, henkilökohtainen ”muistilista”, josta olisi hyvä tarkistaa muuttuneita ja ajankohtaisia asioita. Lopullinen tiedonkerääminen voisikin jäädä yhteispalvelupisteiden työntekijöiden varaan. Säännöllisellä yhteydenottamisella parannettaisiin tiedonkulkua sekä vähennettäisiin yhteispalvelupisteen työntekijöiden yksin jäämisen tunnetta. Tiedonkulkua pidetään koulutuksen lisäksi yhtenä yritysten tärkeimmistä asiakaspalvelun laatuun vaikuttavista piilopalveluista. Nimensä mukaan piilopalvelut ovat oikein toimiessaan yrityksen huomaamaton, mutta vahva voimavara silloin, kun halutaan parantaa yrityksen tuottavuutta ja tehokkuutta.

Toimivan tiedonvälityksen tarvetta korostaa yhteispalvelun työntekijöiden viesti siitä, ettei heillä ole tarpeeksi tietoa Kelasta ja sen hoitamista etuuksista. Jokainen tunsii olevansa juuri sen verran ajan tasalla, mitä itse ehtivät oman työnsä ohella etsiä tietoa. Tietämättömyys Kelan palvelumallimuutoksista sai osan yhteispalvelun työntekijöistä tuntemaan olonsa turvattomaksi. He tunsivat asiakaspalvelun hoitamisen vaikeaksi, koska eivät tieneet, mitä Kelan asiakaspalvelussa ja ratkaisutyössä tapahtuu. Yhteispalvelussa muodostui kuva Kelan toiminnasta hyvin pitkälle asiakkailta saadun palautteen kautta. Jotta tämä kuva Kelasta olisi oikea, Kelassa tulee kiinnittää enemmän huomiota ajantasaiseen informointiin. Kelalta odotetaan vastuun ottamista yhteispalvelun työntekijöiden ohjauksesta. Yhtenä vaihtoehtona Kelassa olisi siirtää vastuu tiedottamisesta yhteispalveluun jollekin ryhmälle, joka huolehtisi ajantasaisen tiedon levittämisestä. Esimerkiksi ns. yhteispalvelun kummitoiminta olisi toimintatapa, jossa jollakin pienellä ryhmällä olisi tieto yhteispalvelun tarpeista ja toisaalta yhteispalvelulla aina tieto siitä, keneltä Kelasta saa avun ongelmallisiin asiakastilanteisiin.

9.3 Yhteispalvelupisteiden tarve laajentumiseen

Yhteispalvelupisteissä kävi asiakkaita erittäin vaihtelevasti riippuen vuodenajasta ja etäisyydestä lähimpään Kelan toimistoon. Asiakasryhmistä ei ollut vielä selkeästi huomattavissa asiakkaiden siirtyminen Kelan muihin palvelukanaviin, kuten internetiin tai puhelinpalveluun. Ennemmin Kelan palvelumallin muuttaminen yhdenmukaiseksi joka puolella Suomea, on saanut osan asiakkaista siirtymään

yhteispalvelun asiakkaiksi. Palvelumallin muuttuminen tuntui asiakkaista Kelan etäännyttämiseltä ja sen vuoksi yhteispalvelun puoleen käännettiin, kun tarvitaan paljon aikaa ja apua asioiden käsittelemiseen tai lomakkeiden täyttämiseen. Pienillä paikkakunnilla asiakkaat eivät ole tyytyväisiä Kelan asiakaspalvelun valtakunnallisiin muutoksiin, koska he olivat tottuneet aikaisemmin Kelassa nopeampaan ja joustavampaan asiakaspalveluun.

Yhteispalvelun työntekijöiden mielestä asiakkailla näyttää olevan suurempi luottamus omaa kuntaa ja sen työntekijöitä kohtaan kuin Kelaa. Tyytyväisyys yhteispalvelun asiakaspalveluun selittyy työntekijöiden mielestä sillä, että yhteispalvelu on välikäsi Kelaan nähden ja yhteispalvelua hoitaa asiakkaille tuttu työntekijä. Kelan palvelustrategiamuutokset ja uudet palvelukanavat ovat todennäköisesti etäännyttäneet asiakkaan paikallisesta Kelasta. Sen vuoksi nyt haetaan kasvavassa määrin henkilökohtaista palvelua yhteispalvelusta.

Timo Kietävän ehdotus ”uusi julkinen asiakaspalvelumalli” tavoittelee vuoden 2010 aikana valtakunnallista mainoskampanjaa yhteispalvelun puolesta ja samansisältöistä palvelukonseptia kaikkiin palvelupisteisiin. Tarkoituksena olisi, että olemassa olevista yhteispalvelupisteistä saa tulevaisuudessa kaikkia keskeisiä julkisen hallinnon palveluita. Keski-Pohjanmaan alueella oli yhteispalvelupisteiden tarve ja kuntien myönteinen suhtautuminen selkeä ja pisteiden laajentamiseen oli tehty monessa kunnassa jo suunnitelmia. Julkisten palveluiden karsiutuminen antaa pienillä paikkakunnilla yhteispalvelulle laajentumisen mahdollisuuden ja tarpeen. Tämän vuoksi yhteispalvelussa toivottiin Kelan ottavan heidät entistä paremmin huomioon, jotta he selviäisivät tulevaisuudessa mahdollisesti lisääntyvästä asiakasmäärästä.

Avustavan asiakaspalvelun hoitaminen yhteispalveluna rauhoittaa taustavirastot keskittymään ydinpalveluun keskitetysti ja tehokkaasti. Ostamalla tarvittavan asiakaspalvelun ja hakemusten vastaanottamisen Kelan ei tarvitse kiinnittää henkilöstöään tai toimitilojaan paikkakunnille, jossa on vähäinen tarve asiakaspalvelulle. Asiakaspalvelun ostamiseen ajaa voimakkaasti Kelassa sähköisen asioinnin lisääntyminen, jonka vuoksi tulevaisuudessa henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarpeen odotetaan vähentyvän entisestään. Myös kuntien ja muiden viranomaisten

asiakaspalvelun odotetaan tulevaisuudessa vähentyvän entisestään, joten palveluiden yhdistäminen ja keskittäminen sekä parantaa julkisen hallinnon tehokkuutta että palveluiden saatavuutta.

10 POHDINTA

Kelan palvelustrategian kolmas vahva muutos on yhteispalvelusopimusten lisääminen, toimiston asiakaspalvelun muutoksen ja puhelinpalvelun yhteyskeskusten perustamisen lisäksi. Yhteispalvelusta, sen toiminnasta ja pisteiden asiakkaista on paras tietämys joka päivä näitä asiakkaita kohtaavilla työntekijöillä. Heitä haastatteleamalla saatiin selkeä kuvaus yhteispalvelun työstä ja siitä avusta, jota he Kelalta työhönsä tarvitsevat. Teemahaastattelu oli paras vaihtoehto tutkimusaineiston keräämiseen näin pieneltä asiantuntijaryhmältä, jolloin kaikille jäi mahdollisuus kertoa omasta työstään vapaasti. Näin jäi pois se mahdollisuus, että haastattelija ei olisi osannut kysyä kaikkea, mitä yhteispalvelutyöhön kuuluu. Saatuja tuloksia voidaan pitää ainoastaan viitteellisinä koskien kaikkia yhteispalvelupisteitä, koska tutkittava joukko on niin pieni. Tutkimuksen otokseen kuului pelkästään räättälöidyn yhteispalvelumallin mukaisia pisteitä, jotka olivat palvelujen laajuudelta todella pieniä palvelupisteitä. Valtakunnallisesti vertailukelpoisempi tutkimusaineisto olisi saatu kerättyä suuremmalta yhteispalvelun työntekijä joukolta joko haastatteleamalla tai kyselylomakkeen avulla. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin antaa työkalu Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiiriin käyttöön, kun kehitetään toimivaa ja joustavaa yhteydenpitotapaa Kelan ja yhteispalvelupisteiden välille.

Tulosten oikeellisuus on saattanut vääristyä, jos haastateltavat jättivät sanomattaan kielteisiä asioita Kelasta. Kela on suuri organisaatio, jolla on edelleen byrokraattinen ja kankean viraston maine. Tästä syystä Kelan toimintaa kohtaan annettu kriittinenkin palaute ei yleensä helposti henkilöidy, ja kielteisen palautteen antaminen Kelaa kohtaan on helppoa. Haastatteluissa on lisäksi aina väärinymmärryksen mahdollisuus tai se, että haastateltavaa johdatellaan halutun vastauksen suuntaan. Näiden vääristymien mahdollisuus on kuitenkin ollut häviävän pieni, koska haastattelutilanteessa tarkentavien kysymysten teko oli mahdollista.

Yhtenä tutkimustehtävänä selvitettiin yhteispalvelupisteen palveluiden riittävyttä kunnan asukkaille, joka on osittain sellaista tietoa mistä yhteispalvelun työntekijöillä on vain oletamus. Alkuperäistä tietoa tähän tutkimusongelmaan ja yh-

teispalvelun asiakaspalvelun tyytyväisyyteen olisi saatu paremmin suoraan asiakailta. Teemahaastattelun rinnalla tehty yhteispalvelun asiakkaiden tyytyväisyyskysely olisi tuonut lisäarvoa yhteispalvelussa olevien palveluiden riittävyyden arviointiin.

Aineiston analyysi tehtiin pelkistämällä ja luokittelemalla saatuja vastauksia teemoittain. Vastausten pelkistämisessä ja samankaltaisten vastausten yhdistämisessä on aina väärinymmärryksen mahdollisuus. Tätä mahdollisuutta voidaan pitää kuitenkin aika pienenä, koska haastattelutilanteessa voitiin tehdä tarkentavia kysymyksiä. Analyysin eri vaiheet laitettiin tästä syystä näkyviin tutkimustulosten esittelyssä, jotta jokainen voi halutessaan seurata vastausten pelkistämisestä lähtien tehtyjä luokittelua ja arvioida itse kuvauksien oikeellisuutta.

Yllä mainittuja ongelmia lukuunottamatta tutkimuksella saatiin hyvin vastaukset kaikkiin tutkimusongelmiin. Tuloksilla pystytään luomaan selkeä kuva yhteispalvelupisteiden tämän päivän työstä. Tämän kartoituksen perusteella Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiiri saa avukseen tärkeää tietoa koulutuksen tarpeellisuudesta, tiedonkulkemisesta ja niiden merkityksestä yhteispalvelun työntekijöiden arkityössä. Lisäksi yhteispalvelupisteet saavat varmuuden olemassaolonsa tarpeellisuudesta. Yhteispalvelupisteiden avulla on tarkoitus varmistaa kattava, laaja palveluverkko, joten sen toiminnan tuloksellisuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen on Kelankin omalta osaltaan osallistuttava.

Tulevaisuudessa on hyvä muistaa yhteispalvelupisteiden työntekijöiden asiantuntemus kehitettäessä yhteispalvelua. Muutaman vuoden kuluttua olisi mielenkiintoista seurata valtakunnallisen yhteispalvelun mainostamisen vaikutusta asiakasmääriin yhteispalvelupisteissä. Jatkotutkimuksena voisi olla Kelan järjestämän koulutuksen tarkoituksenmukaisuus yhteispalvelussa. Lisäksi tästä tutkimuksesta jää kokonaan pois yhteispalvelupisteiden asiakkaiden mielipiteet palvelun laadusta ja yhteispalvelupisteiden palveluiden riittävydestä heidän omasta näkökulmastaan.

LÄHDELUETTELO

Eronen Anne, Londén Pia, Perälä Anne, Siltaniemi Aki & Särkelä Riitta 2009. Sosiaalibarometri 2009: Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmien muutoksesta. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki. Hakapaino Oy.

Eräsaari, Leena 2006. New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.), Vääryyskirja, 87-101. 2 p. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.

Grönroos, Chistian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3 p. suom. Maarit Tillman. Juva. WS Bookwell Oy.

Halsua 2009. Yleistietoja Halsualta. Päivitetty 07.01.2010. [viitattu 08.02.2010]. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.halsua.fi/yleis.htm>>

Heinonen, Hanna-Mari 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteiskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Sastamala. Vammalan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirko & Sajavaara Paula 2001. Tutki ja kirjoita. 6-7 p. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyvönen Tarja, Eriksson Teemu & Lehto Miira 2008. Uusi yhteispalvelu. Parempaa palvelua, tehokkaampaa hallintoa. Yhteispalvelun tehostamishankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisu: Hallinnon kehittäminen 9/2008. Helsinki. Edita Prima Oy.

Häggman, Kari 1997. Suurten muutosten Suomessa. Kansaneläkelaitos 1937 – 1997. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Jarkko, Martti & Haavisto, Leni 1998. Yhteispalveluhanke 1996-1997. Sisäasiainministeriön julkaisu 10/1998.

Kansaneläkelaitos 2007. Kelan palvelutoiminnan kehittämissuunnitelma 2008-2011. 27.03.2007.

Kansaneläkelaitos 2008. PASTE- asiakaspalvelukoulutus. Palvelustrategiamuutostoukoulutus Kelan asiakaspalvelijoille. (koulutus). Seinäjoki. Kansaneläkelaitos Länsi-Suomen aluekeskus. 07.11.2008.

Kansaneläkelaitos 2010. Palvelupisteen haku. Päivitetty 04.02.2010. [Viitattu 19.03.2010]. Saatavilla www-muodossa:
<URL:<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/190608154825AK>>

Karisto Antti, Takala Pentti & Haapola Ilkka 1999. Matkalla nykyaikaan. Elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. 1-2 p. Juva WSOY.

Kela 2008. Vuosikertomus 2007. Recommended Finland Oy/ Erwk Painotuote Oy. Päivitetty 30.09.2009. [Viitattu 30.03.2010]. Saatavilla www-muodossa:
<URL:<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508132027PV?OpenDocument>>

Kela 2009. Vuosikertomus 2008. Päivitetty 30.09.2009. [Viitattu 30.03.2010]. Saatavilla www-muodossa:
<URL:<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508132027PV?OpenDocument>>

Kietävä, Timo 2008. Uusi julkinen asiakaspalvelumalli. Valtiovarainministeriön julkaisuja. Valtiovarainministeriö.

Kiiskinen Satu, Lankoaho Anssi & Santala Riku 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Juva. WSOYpro Oy.

Kinnunen, Kati 2009. Verottajan palvelut yhteispalvelupisteeseen. Lestijoki. Kannus 12.11.2009, 8.

Koivumäki, Jarkko 2009. Luottamus byrokratian jälkeisissä organisaatioissa. Teoksessa Blom, Raimo & Hautaniemi, Ari (toim.), Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi? 103-120. Helsinki. Gaudeamus.

Kokkola 2009. Kunta lyhyesti. [viitattu 27.03.2010]. Saatavilla [www-muodossa: <URL:http://www.kokkola.fi/kuntainfo/kunta_lyhyesti/fi_FI/kunta_lyhyesti/>](http://www.kokkola.fi/kuntainfo/kunta_lyhyesti/fi_FI/kunta_lyhyesti/)

Kortet, Milka & Haveri, Arto 1999. Yhteispalvelu ja sen kehittäminen. Yhteispalvelun arviointitutkimuksen loppuraportti. Lapin yliopisto, yhteiskuntatutkimuksen laitos/hallintotiede. Sisäasiainministeriön julkaisu 10/1999.

Kronoby 2009. Asiatietoa. Päivitetty 02.03.2009. [viitattu 08.02.2010]. Saatavilla [www-muodossa: <URL:http://www.kronoby.fi/default.asp?id=kommunen-fi>](http://www.kronoby.fi/default.asp?id=kommunen-fi)

L802/1993. Laki julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä. 07.09.1993.

L223/2007. Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta. 2.3.2007.

L731/2001. Laki Kansaneläkelaitoksesta. 17.08.2001.

L169/2007. Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta. 9.2.2007.

L731/1999. Suomen perustuslaki. 11.06.1999.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5 p. Hämeenlinna. Karisto.

Lehto Markku, Moisio Pasi & Pelkonen Lauri 2009a. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) ehdotus sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:10. Helsinki. Yliopistopaino.

Lehto Markku, Moisio Pasi & Pelkonen Lauri 2009b. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA-komitean) ehdotukset sosiaaliturvan uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:62. Helsinki. Yliopistopaino.

Lestijärvi 2009. Yleistietoa. [viitattu 27.03.2010]. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.lestijarvi.fi/?pg=yleistietoa&sub1=1>>

Lindström, Niina 2003. Kolmannen sektorin rooli yhteispalveluissa. Kartoitustutkimuksen osallistumisesta yhteispalvelupisteisiin. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Lumijärvi, Ismo & Jylhäsaari Jussi 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Perho 2010. Perustietoa. Päivitetty 15.03.2010. [viitattu 27.03.2010]. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.perho.com/visit/perust.htm>>

Pesonen Hanna-Leena, Lehtonen Jaakko & Toskala Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää ja psykologiaa. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Pitkänen, Raimo 2006. Parasta palvelua. Juva. WSOYpro.

Ruusuvuori Johanna & Tiittula Liisa 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere. Vastapaino.

Saari, Juho 2001. Reformismi. Sosiaalipolitiikan perusteet 2000-luvun alussa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisuja 57. Helsinki. Tammer-Paino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008-2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Helsinki. Yliopistopaino.

Stenvall Jari, Vakkala Hanna, Syväjärvi Antti, Leinonen Jaana, Juntunen Pekka, Oulasvirta Lasse & Tiilikainen Aaro 2009. Parasta nyt. Kunta- ja palvelurakennuudistuksen suunnitteluvaiheen loppuarviointi. Valtiovarainministeriön julkaisuja 11/2009. Helsinki. Edita Prima Oy.

Toholampi 2010. Tilastoja. Päivitetty 23.02.2010. [viitattu 27.03.2010]. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www-toholampi.fi/index.php?id=141>>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5 p. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuori, Kaarlo & Kotkas, Toomas 2008. Sosiaalioikeus. 4 p. Juva. WSOYpro.

Turtiainen, Juhani 2000. Työhallinto ja laatu. Laatumyön erityispiirteitä julkisen hallinnon palvelussa. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Valtioneuvosto 847/1993. Valtioneuvoston päätös julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä. 30.09.1993.

Valtiovarainministeriö 2008. Julkishallinnon verkkopalvelut 2008. Seurantatutkimusraportti. Taloustutkimus Oy.

Valtiovarainministeriö 2009. Yhteispalvelun laajentamishanke. Yhteispalvelun rahoitustyöryhmän loppuraportti. 20.5.2009.

Valtiovarainministeriö 2010. Yhteispalvelu. Valtiovarainministeriö. [viitattu 11.01.2010.] Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.yhteispalvelu.fi>>

Veteli 2009. Yleistietoa. [viitattu 27.03.2010]. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.veteli.fi/yleis.htm>>

Ylikoski, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas? 2 p. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Ylisassi, Hilka 2009. Palvelutyön uuden toimintamallin kehittävä arviointi Kelan Jyväskylän vakuutuspiirissä. Nettityöpapereita 5/2009. Helsinki.

LIITE 1

Esa Rahja
Keski-Pohjanmaan vakuutuspiiri
Kansaneläkelaitos

05.11.2009

TUTKIMUSLUPA ANOMUS

Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutusohjelmassa (sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen yamk). Opintoihini kuuluu opinnäytetyö (30op).

Opinnäytetyöni aihe on Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin yhteistyö alueensa yhteispalvelupisteiden kanssa ja tutkimuksen kohderyhmänä ovat kaikki alueen kymmenen (10) yhteispalvelupisteen työntekijää.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii yliopettaja Andrew Sirkka, puh. 0400-725 3772, e-mail: andrew.sirkka@puv.fi.

Pyydän kohteliaimmin lupaa saada suorittaa opinnäytetyöhöni liittyvä tiedonkeruu Kelan Keski-Pohjanmaan alueella Halsuan, Kruunupyyn (Alaveteli ja Teerijärvi), Lestijärven, Kokkolan (Loh-taja ja Ullava), Perhon, Toholammin ja Vetelin kunnissa olevissa yhteispalvelupisteissä. Aineisto kerätään niin, että vastaajat pysyvät anonyymeinä ja kerätty aineisto tulee ainoastaan tutkijan käyttöön tätä tutkimusta varten. Tutkimuksen valmistuttua kerätty aineisto hävitetään. Tutkimusraportti toimitetaan organisaatioonne tutkimuksen valmistuttua.

Hanna Salmén
Vaenmaantie 3
69100 Kannus
hanna.salmèn@kela.fi

Liitteet: Tutkimussuunnitelma

Tutkimuslupa myönnetty

Tutkimuslupa evätty

Päivämäärä.....

Allekirjoitus.....

LIITE 2**Hyvä vastaanottaja,**

Työskentelen Kelan Kannuksen paikallistoimistossa asiakasneujana ja opiskelen työni ohella Vaasan ammattikorkeakoulussa ylempää sosionomi AMK-tutkintoa.

Yhteispalvelupisteiden palvelu on noussut viime vuosina merkittävästi esille, kun julkisen hallinnon palveluita on karsittu varsinkin maaseutupaikkakunnilla. Kela on mukana yhteispalvelun kehittämässä ja osaltaan Kelan palveluita myös hoidetaan yhteispalvelupisteissä.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämistä säädellään valtakunnallisestikin monin tavoin, mutta yhä tärkeänä tekijänä yhteisen asiakaspalvelun toimivuuteen on Kelan vakuutuspiirin omaaloitteinen yhteistyö alueensa yhteispalvelupisteiden kanssa. Opiskeluuni liittyvä opinnäytetyö on Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin yhteistyö alueen yhteispalvelupisteiden kanssa, keskittyen Kelan ja yhteispalvelupisteiden väliseen yhteistyöhön. Opinnäytetyötäni varten haastattelen kaikki Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin alueella toimivien yhteispalvelupisteiden työntekijät. Haastattelussa esille tulleita asioita käytetään vain tämän tutkimuksen tekemiseen ja jokainen haastateltava pysyy anonyyminä. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen kaikki kerätty tutkimusaineisto hävitetään.

Tutkimusluvan olen saanut Kelan Keski-Pohjanmaan vakuutuspiirin johtajalta Esa Rahjalta ja opinnäytetyötäni ohjaa Vaasan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden yliopettaja Andrew Sirkka.

Tämän kirjeen liitteenä lähetän Sinulle myös opinnäytetyön tutkimussuunnitelman, josta selviää vielä tarkemmin tutkimuksen tavoitteet.

Olen Sinuun pian yhteydessä sopiakseni haastatteluajan.

Terveisin

Hanna Salmén

Kannuksen Kelan asiakasneuvoja

p. 020 635 xxxx (virka-aikana)

LIITE

Tutkimussuunnitelma

LIITE 3**TEEMAHAASTATTELU yhteispalvelupisteiden työntekijöille**

Tutkimuksen tutkimustehtävinä selvitetään:

- 1) Minkälaista tukea yhteispalvelupisteen työntekijät saavat Kelalta asiakaspalvelun hoitamiseen?
- 2) Miten tiedonvälitys toimii kelan ja yhteispalvelupisteiden välillä?
- 3) Pitävätkö yhteispalvelupisteen työntekijät omien pisteidensä tarjoamia viranomaispalveluita riittävinä alueensa asiakkaille?

Minkälainen yhteispalvelupiste on kyseessä?

- Minkä viranomaisten palveluita tarjotaan ja millä tasolla?
- Kuinka monta palvelusihteeriä/työntekijää vastaa yhteispalvelupisteen asiakaspalvelusta? Miten loma-aikoina on asiakaspalvelu järjestetty?
- Minkälaiset aukioloajat?
- Onko pisteessä asiakaspalvelupäätteitä?
- Miten asiakkaita otetaan vastaan yhteispalvelupisteessä? Ajanvaraus, suoraan huoneeseen, käyntiajat
- Miten yhteispalvelupisteen toiminnasta on tiedotettu alueen asukkaille? Tuntuvatko asiakkaat tietävän palvelun olomassaolon?
- Onko asiakkailla oikea käsitys yhteispalvelupisteen hoitamista asioista?
- Mikä tuntuu olevan kuntapäätäjien asenne yhteispalvelupistettä kohtaan?

Minkälaista tukea yhteispalvelupiste saa Kelasta?

- Minkälaista yhteistyötä Kelan kanssa/muiden viranomaisten kanssa? Kuinka usein ovat yhteydessä?
- Onko olemassa oleva yhteistyö tuntunut toimivalta?
- Mihin asioihin yhteispalvelupisteessä halutaan lisää tukea/apua?
- Miten koulutus on järjestetty? Kaipaako lisää koulutusta ja mihin asioihin erityisesti?
- Mitkä asiat yhteispalvelupisteissä koetaan ongelmallisiksi yhteistyössä Kelan kanssa?

- Näkyykö yhteispalvelupisteen arjessa Kelan asiakaspalvelun muutokset mm. puhelinpalvelun ja sähköisen asioinnin lisääntyminen?

Miten tiedonvälitys toimii Kelan ja yhteispalvelupisteen välillä?

- Miten tiedonvälitys on hoidettu tällä hetkellä Kelan ja yhteispalvelupisteen välillä?
- Mihin asioihin yhteispalvelupiste toivoisi kiinnitettävän huomiota?
- Tunteeko yhteispalvelussa oleva palvelusihteri olevansa ajan tasalla erityisesti Kelaan liittyvissä asioissa?
- Miten palvelusihteri ottaisi mieluiten yhteyttä Kelaan? Odotetaanko informointia automaattisesti?
- Onko helppo ottaa tarvittaessa yhteyttä Kelaan? Ovatko viranomaiset helposti tavoitettavissa?
- Onko tarvetta mahdollisuuden varata aika asiantuntijalle Kelan toimistoon?

Pitävätkö yhteispalvelun työntekijät omien pisteidensä tarjoamia palveluita riittävänä alueensa asukkaille?

- Minkälaisia mahdollisuuksia ja resursseja on toimia yhteispalvelupisteen kehittämiseksi? Mikä osa-alue kaipaa kehittämistä/muutosta?
- Minkälaisena näet Kelan roolin yhteispalvelun kehittämisessä?
- Mitä asioita asiakkaat yleensä hakevat/kysyvät yhteispalvelupisteissä?
- Kokevatko yhteispalvelupisteen työntekijät saavansa riittävästi aikaa yhteispalvelupisteen töiden hoitamiseen? Näkyykö kuntien panos tässä yhteispalvelun järjestämiseen?
- Tuntuvatko asiakkaat olevan tyytyväisiä saamaansa palveluun?
- Pitävätkö yhteispalvelupisteen työntekijät tarpeellisena pisteen laajentamista muihin viranomaisiin tarpeellisena? Joudutaanko asiakkaita ohjaamaan usein lisäksi muualle saadakseen tarvitsemansa palvelun?
- Onko asiakkailta tullut palautetta yhteispalvelun kehittämiseen?
- Pitävätkö he itseään Kelan asiakaspalvelijoina?