RULLAAKO AVUSTUKSET VAI ONKO HIEKKAA RATTAISSA?

Case: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus / Korjausavustusyksikkö

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tradenomi (AMK)
Palveluliiketoiminta
Kevät 2019
Kaisa Auranen

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Auranen, Kaisa	Opinnäytetyö, AMK	Kevät 2019
	Sivumäärä 51 sivua, 3 liitettä	

Työn nimi

Rullaako avustukset vai onko hiekkaa rattaissa?
Case: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus / Korjausavustusyksikkö

Tutkinto

Palveluliiketoiminnan Tradenomi (AMK)

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) Korjausavustusyksikkö. Työn tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaat kokevat korjausavustusten hakemusprosessin ja asiakaspalvelun, sekä näiden asiakaskokemusten pohjalta tehdä kehitysehdotuksia hakemusprosessin helpottamiseksi ja selkiyttämiseksi.

Tavoitteen saavuttamiseksi toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely kvantitatiivisella tutkimusotteella, sisällyttäen kyselyyn myös kvalitatiivisia piirteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyssä käsiteltyjä teemoja olivat avustuksen hakemismuoto, avustuksen hakuohjeet, avustuksen hakeminen ja avustushakemuksen käsittelyaika, miten asiakaspalvelu avustuksen hakuprosessin aikana koetaan, mistä tietoa ARAn avustuksista on saatu ja haluttaisiin saada sekä miten tärkeäksi vastaajat kokevat avustusten olemassaolon.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella huomattiin, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä korjausavustusten hakemusprosessiin ja asiakaspalveluun, mutta useat vastaajat nostivat esiin samoja kehittämiskohteita. Tärkeimmät kehittämiskohteet avustuksen hakemusprosessissa ovat avustuksen hakuohjeiden selkiyttäminen ja hakemuslomakkeen kehittäminen asiakasta ohjaavaksi, hakemuskäsittelyn keston lyhentäminen ja verkkoasioinnin toimintojen kehittäminen. Työn tuloksena syntyi kehitysehdotuksia vastaajien esiin nostamista teemoista.

Asiasanat

Asiakas, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys, korjausavustus, palvelu

Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Auranen, Kaisa	Bachelor's thesis	Spring 2019
	Number of pages 51 pages, 3 appendices	

Title of publication

Rullaako avustukset vai onko hiekkaa rattaissa?
Case: The Housing Finance and Development Centre of Finland (ARA) / Renovation subsidy unit

Name of Degree

Bachelor of Business Administration

Abstract

The thesis was commissioned by the Renovation Subsidy Unit of The Housing Finance and Development Centre of Finland (ARA). The aim of the thesis is to clarify how customers experience the process of applying for renovation subsidies and the customer service during the process. Suggestions for developing the process of applying for renovation subsidies are made based on these customer experiences.

A customer satisfaction survey was conducted to achieve the study goals. The survey included questions concerning the application form, renovation subsidy instructions, applying for the renovation subsidy, processing time of the application, customer service during the application, where the customers found the information about renovation subsidies and where they would like to find it, as well as the importance of renovation subsidies.

Based on the customer satisfaction survey, the customers are mainly satisfied with the process of applying for renovation subsidies and the customer service during the process. Several respondents, however, disclosed the same development targets. The most important development targets of applying for renovation subsidies were: to make the renovation subsidy instructions and the application form clearer, to shorten the processing time for the application, and to improve the online service. The survey results were used in creating the development proposals for the process.

Keywords

Customer, customer-orientation, customer satisfaction, renovation subsidy, service

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 1
2 TOIMEKSIANTAJA JA TYÖN KUVAUS ... 2
2.1 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA ... 2
2.2 Kehityskohde ... 3
2.3 Avustuksen hakemusprosessi ... 5
3 ASIAKAS HAKEMUSPROSESSISSA ... 8
3.1 Asiakaspalvelun tunnusmerkkejä ... 9
3.2 Asiakaslähtöisyys ... 9
3.3 Asiakaslähtöisyys ARAssa ... 11
3.4 Asiakaskokemus ... 12
3.5 Asiakkaan arvot ja asiakkaan kokema arvo ... 13
3.6 Arvonluonti ... 14
3.7 Asiakastyytyväisyys ... 16
3.8 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ... 17
4 TUOTTEENA PALVELU ... 19
4.1 Palvelu ... 19
4.2 Palvelulähtöinen toimintalogiikka ... 20
4.3 Palvelukulttuuri ... 23
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY ... 25
5.1 Kvantitatiivinen tutkimus ... 25
5.2 Kyselylomake ... 26
6 KYSELYN TULOKSET ... 30
6.1 Taustatiedot ... 30
6.2 Hakemusmuoto ja avustusohjeet ... 31
6.3 Hakemuksen käsittelyaika ja avustusten tärkeys ... 32
6.4 Mistä tietoa ARAn avustuksista ... 33
6.5 Avustuksen hakeminen ... 33
6.6 Asiakaspalvelu hakemusprosessin aikana ... 36
6.7 Avoin palaute ... 38
6.8 Vastausten analysointi ... 40
6.9 Kehitysehdotukset ... 40
7 YHTEENVETO ... 45
7.1 Kyselyn elinkaari ... 45

7.2 Johtopäätökset 45
LÄHTEET 47
LIITTEET 51

1 JOHDANTO

Verkkoasiointi ja asiakaspalveluiden digitalisointi ovat lisääntyneet viime vuosina huimasti sekä paperitonta toimintaa halutaan edelleen kehittää. Hakemuksia voi jättää verkossa ja asiointi tapahtuu usein viestein verkkopalvelun kautta, samoin ostoksia suoritetaan verkkokaupoissa entistä enemmän ja asiakaskohtaamiset kivijalkaliikkeissä ovat vähentyneet. Kuitenkin asiakaspalvelun rooli ja palvelun laatu ovat edelleen asioinnin kulmakiviä, vaikkei fyysisiä asiakaskohtaamisia tapahdu yhtä paljon kuin ennen.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskuksen (ARA) Korjausavustusyksikön avustusten hakemusprosessia, sen sujuvuutta ja asiakaspalvelua. Tietoperustaosiossa käsitellään asiakaspalvelua, asiakaslähtöisyyttä ja mitä se tarkoittaa ARAssa, asiakaskokemusta, asiakkaan arvoja ja asiakkaan kokemaa arvoa, arvonluontia, asiakastyytyväisyyttä ja sen mittaamista sekä palvelua tuotteena, palvelulähtöisyyttä, palveluperusteista toimintalogiikkaa ja palvelukulttuuria.

Työn tavoitteena on selvittää, miten asiakkaat kokevat korjausavustusten hakemusprosessin ja asiakaspalvelun, sekä näiden asiakaskokemusten pohjalta tehdä kehitysehdotuksia hakemusprosessin helpottamiseksi ja selkiyttämiseksi. Tätä tavoitetta varten on toteutettu asiakastyytyväisyyskysely, jonka vastausten pohjalta kehitysehdotukset on laadittu. Asiakastyytyväisyyskyselylle on tarve, koska korjausavustusten myöntäminen on verrattain uusi asia ja selvitystä avustusten hakijoiden asiakastyytyväisyydestä ei ole aiemmin tehty.

2 TOIMEKSIANTAJA JA TYÖN KUVAUS

Työn toimeksiantaja on ARAn Korjausavustusyksikkö. ARAn toimitilat sijaitsevat Lahdessa, jonne ne muutettiin Helsingistä vuonna 2007. Opinnäytetyössä tarkasteltavat avustukset siirtyivät lakiuudistuksen myötä kunnilta ARAn myönnettäväksi vuoden 2017 alussa.

2.1 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA

ARA on ympäristöministeriön hallinnon alaan kuuluva elin, joka toimeenpanee valtion asuntopolitiikkaa. ARAn toimintaan kuuluu myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyviä avustuksia, tukia ja takauksia sekä ohjata ja valvoa ARA-asuntokannan käyttöä. Myös asumisen kehittämiseen ja asuntomarkkinoiden asiantuntijuuteen liittyvät hankkeet ja alan tietopalvelun tuottaminen ovat osa ARAn toimintaa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013a.)

ARAn historia ulottuu sodanjälkeiseen Suomeen, jolloin Karjalan siirtolaisten asuntotarvetta tyydyttämään käynnistettiin 1940-luvun lopulla Arava-järjestelmä, jossa valtio antoi pääomia talojen rakentamiseen. Tämän päivän haasteita ovat kohtuuhintaisen vuokra-asumisen puute ja väestön ikääntymisen myötä uusien erilaisten palveluasuntojen kasvava tarve sekä asuntojen saaminen esteettömiksi, jotta ikääntyneet voisivat asua omissa asunnoissaan mahdollisimman pitkään. Lisäksi muille erityisryhmille, kuten kehitysvammaisille, on tavoitteena itsenäinen asuminen laitosasumisen sijaan. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013b.)

ARAn toiminta-ajatus on edistää kestävää ja kohtuuhintaista asumista. Arvoihin kuuluu tahto uudistua, asukas- ja asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus sekä vuorovaikutteinen yhteistyö. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013c.) ARAn visio 2020 on, että palvelu on digitalisoitu ja vaikuttaminen kohtuuhintaisen asumisen kehittäjänä ja asiantuntijana on tehokkaampaa (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2016a).

ARA myöntää erilaisia lainoja perusparannukseen ja uudistuotantoon sekä hankintalainaa. Myönnettäviä avustuksia ovat erityisryhmien investointiavustus, korjausavustukset ikääntyneiden ja vammaisten asuntoihin, esteettömyysavustus ja hissiavustus sekä sähköautojen latausinfra-avustus. Muut valtion varoista myönnettävät asumiseen ja rakentamiseen liittyvät avustukset liittyvät asuntokannan korjaukseen sekä asuinolojen parantamiseen, asumisneuvontatoimintaan, vuokra-asukkaiden talousneuvontaan – kuten vuonna 2018 toteutettava ASTA-hanke, jossa tuetaan vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisemiseen liittyvää toimintaa – sekä infra-avustuksiin, esimerkiksi kunnallistekniikan

rakentamiseen vuosina 2016–2019. Lisäksi myönnetään käynnistysavustusta vuokra-asuntojen rakentamiseen ARA-talojen purkuavustusta. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013d.)

2.2 Kehityskohde

Tässä opinnäytetyössä käsitellään ARAn Korjausavustusyksikön myöntämien avustusten hakemusprosessia ja asiakaspalvelua liittyen ikääntyneiden ja vammaisten asuntojen korjausavustuksiin, esteettömyys- ja hissiavustuksiin sekä sähköautojen latausinfra-avustukseen. Näistä ikääntyneiden ja vammaisten asuntojen korjausavustusta myönnetään yksityishenkilöille ja hissi-, esteettömyys- ja sähköautojen latausinfra-avustusta yhteisöille, kuten esimerkiksi asunto-osakeyhtiöille.

Vuoden 2017 alusta voimaan tulleen Korjausavustuslain myötä siirtyi korjausavustusten myöntäminen kunnista ARAan. Hakemus jätetään ARAan, joka tekee avustuspäätöksen ja hoitaa avustusten maksamisen. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2016b.) Lain mukaan avustuksella voidaan tukea: 1) hissin jälkiasentamista olemassa olevaan kerrostaloon ja liikkumisesteen poistamista asuinrakennuksessa, 2) iäkkään tai vammaisen henkilön asunnon korjaamista kotona asumisen edistämiseksi (Laki asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista 1087/2016, 2§).

Aiemmin kunnalla oli suuri rooli hakemuskäsittelyssä, kun avustukset haettiin kunnissa. ARA laati ohjeet liittyen avustusten haku-, myöntämis- ja maksumenettelyyn, minkä jälkeen avustukset julistettiin haettavaksi kunnissa. Kunnat ilmoittivat määrärahatarpeensa ARAlle, kun hakuaika oli päättynyt. ARAn johtokunta päätti määrärahan jakoperiaatteet, minkä jälkeen valtuuspäätökset, joissa oli ilmoitettu kuntien määrärahaosuudet, lähetettiin kuntiin. Kunta alkoi tehdä avustuspäätöksiä saatuaan osoituksen määrärahasta avustuksia varten. Avustuspäätösten jälkeen kunta haki ARAlta maksatuksen rahatilaukselle. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2010, Kortelaisen 2010, 13 mukaan.)

Hissi- ja esteettömyysavustuksiin sekä ikääntyneiden ja vammaisen korjausavustuksiin sovelletaan Lakia asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista sekä lisäksi Valtionavustuslakia, ellei Laissa asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista toisin mainita (1087/2016 1§). Sähköautojen latausinfra-avustukseen sovelletaan de minimis -asetusta (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013g).

Ikääntyneiden ja vammaisten asuntojen korjausavustuksen saamisen edellytyksenä on, että asunto on ympärivuotisesti pysyvässä asuinkäytössä ja ruokakunnasta on ainakin yksi vähintään 65-vuotias tai vammainen henkilö. Ruokakunnan tuloille on asetettu rajat, joita ei saa ylittää. Ruokakunnalla ei myöskään saa olla varallisuutta siinä määrin, että se

kykenee korjaamaan asuntonsa ilman avustusta. Korjausavustuksen määrä on enintään 50 % hyväksytyistä korjauskustannuksista. Poikkeustapauksissa avustus voi olla enintään 70 %, jos kyse on rintamaveteraanista tai veteraanin leskestä, jos kyse on liikkumisesteiden poistamisesta tai siksi, ettei asunnossa voida antaa asukkaan tarvitsemia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja vanhus tai vammainen muutoin joutuisi välittömästi muuttamaan pysyvästi pois asunnosta. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013d.)

Esteettömyysavustus on liikkumisesteen poistamiseen tarkoitettu avustus, jonka tavoitteena on saada apuvälineitä, kuten pyörätuolia tai rollaattoria, käyttäville esteetön kulkumahdollisuus rakennuksen ulkopuolelta rakennukseen tai siinä oleviin asuntoihin ja yhteistiloihin. Avustus voidaan myöntää esimerkiksi ulko-ovien leventämiseen, kulkuluiskien, kaiteiden tai porrashissin rakentamiseen, kun liikkumisesteen poistaminen tekee mahdolliseksi liikuntarajoitteisen pääsyn asuinrakennukseen, siinä oleviin asuntoihin tai muihin tiloihin. Avustuksen määrä on enintään 45 % hyväksytyistä korjauskustannuksista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013e.) Esteetön ympäristö tai rakennus on jokaiselle käyttäjälle hyvä ja toimiva. Kun rakennus on esteetön, sen kaikkiin tiloihin on helppo päästä ja niitä on helppo käyttää. (Hintsala, Sipilä & Sainio 2015, 34.)

Hissiavustusta myönnetään uuden henkilöhissin rakentamiseen kerrostaloihin, joiden porrashuoneessa ei ennestään ole hissiä. Avustuksen määrä voi olla enintään 45 % hyväksytyistä hissin tai hissien rakentamiseen liittyvistä kokonaiskustannuksista. Ennen ikääntyneiden ja vammaisten asuntojen korjausavustuksen, esteettömyysavustuksen ja hissiavustuksen toimenpiteen aloittamista on saatava avustuspäätös. Mikäli työt on aloitettava ennen avustuspäätöksen saamista, on töiden aloittamiseen haettava aloituslupaa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013f.)

Sähköautojen latausinfra-avustusta myönnetään ladattavien täyssähköautojen sekä ladattavien hybridien latausinfran rakentamiseen. Avustusta myönnetään vuoden 2018 aikana asuinrakennuksen omistaville yhteisöille sähköautojen latauspisteiden edellyttämiin kiinteistöjen sähköjärjestelmiin kohdistuviin muutoksiin. Avustuksen tarkoitus on kansallisen ilmasto- ja energiastrategian tavoitteiden mukaisesti edistää sähköautojen kotilatausmahdollisuuksien yleistymistä ja siten sähköautokannan kasvua. Avustus on tarkoitettu asuinrakennuksen omistaville yhteisöille, kuten esimerkiksi taloyhtiöille ja vuokrataloyhteisöille. Avustus on 35 % toteutuneista kustannuksista, kuitenkin enintään 90 000 euroa. Avustettavia kustannuksia ovat tarvekartoitus ja hankesuunnittelu ja, mikäli hanke toteutuu, sähköpääkeskukseen tarvittavat muutostyöt, putkitukset ja kaapeloinnit sekä niihin liittyvät tavanomaiset maanrakennustyöt. Latauslaitteiden tulee olla tuen saajan omistuksessa, jotta ne voivat sisältyä avustuksen piiriin. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013g.)

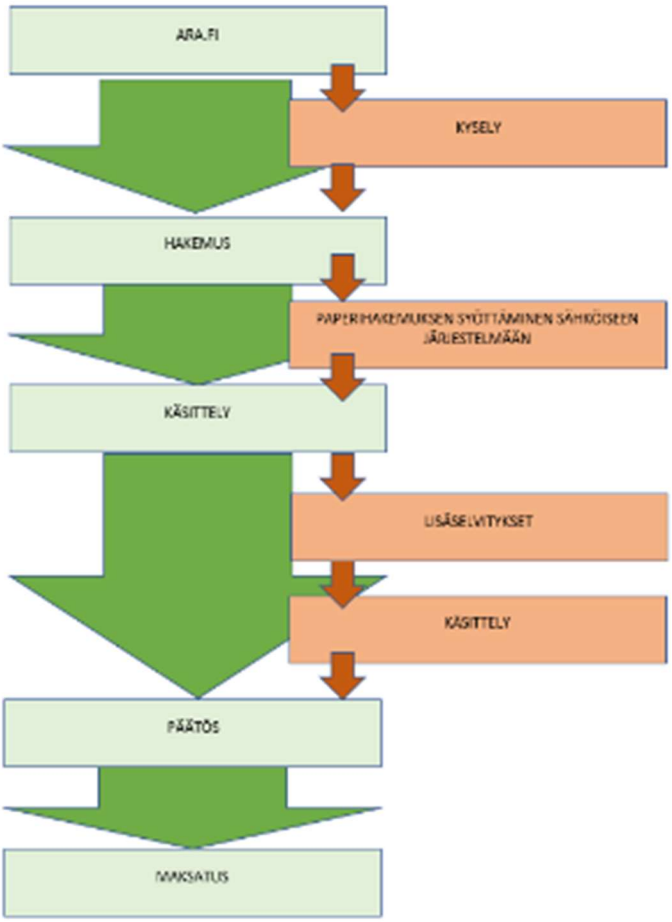
2.3 Avustuksen hakemusprosessi

Prosessi on kokonaisuus, joka muodostuu toisiinsa liittyvistä tapahtumista ja tehtävistä. Se alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Eri prosessien tulee sopia yhteen ja prosesseja tulee johtaa ja kehittää, koska asiakkaan kokema arvo muodostuu prosesseista. Hyvän prosessin tunnusmerkkejä ovat, että se luo arvoa asiakkaalle ja liittyy liiketoiminnan tavoitteisiin, tuottaa mitä lupaa laadultaan ja halutussa ajassa, tehokkaasti viiveittä, on yksinkertainen, estää virheitä tapahtumasta ja nopea eikä sen läpäisyaika vaihtele suuresti sekä tuo poikkeamat esiin ja niihin puuttuminen mahdollistuu. Hyvää prosessia johdetaan, se on dokumentoitu ja kaikkien tiedossa, jolloin prosessiin liittyviä yhteisiä toimintatapoja voidaan noudattaa. Siitä minimoitu hukka, ja sen vaiheet kytkeytyvät toisiinsa niin, että niistä syntyy jatkuva virta. Myös jatkuva kehittäminen on osa prosessia. (Reijo Rautaluoman säätiö 2018.) Käsittelyprosessin muodostavat käsittelyvaihe ja toimenpiteet (Tietojohtaminen Ry 2016).

ARAn Korjausavustusyksikön myöntämiä avustuksia ovat: korjausavustus ikääntyneiden ja vammaisten asuntoihin kotona asumisen turvaamiseksi mahdollisimman pitkään, esteettömyysavustus liikkumisesteen poistamiseksi, jotta voidaan taata esteetön kulku apuvälineitä käyttäville rakennuksen ulkopuolelta rakennukseen tai siinä oleviin asuntoihin ja yhteistiloihin, hissiavustus uuden hissin rakentamiseen kerrostaloihin, joissa ei vielä ole hissiä ja sähköautojen latausinfra-avustus taloyhtiöille sähköautojen kotilatausmahdollisuuksien yleistymisen edistämiseksi ja sitä kautta sähköautokannan kasvu kansallisen ilmasto- ja energiastrategian tavoitteiden mukaisesti. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013f; Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013g.)

Avustuksiin on jatkuva haku. Tällä hetkellä siihen, että avustushakemus otetaan käsittelyyn, kuluu noin kolme kuukautta hakemuksen saapumisesta ARAan. Pelkästään saapuneita hakemuksia on noin kaksisataa ja sellaisia, joissa käsittely on kesken, on noin kaksisataa, joten käsittelyssä on ruuhkaa. Hakemusprosessi on monivaiheinen. Usein ennen hakemuksen jättämistä asiakas soittaa ja tiedustelee hakemuksesta, sen reunaehdoista ja vaadittavista liitteistä. Joissain tapauksissa tämä tiedustelu johtaa siihen, että hakemusta ei täytetä, sillä todetaan, että reunaehdot eivät täyty. Reunaehtojen täyttyessä hakija tai asiamies valtakirjalla, täyttää hakemuksen joko verkkoasioinnissa tai paperilomakkeella. Hakemus otetaan käsittelyyn, sähköinen hakemus menee suoraan ylitarkastajan käsittelyyn, paperinen tarkastajalle, koska se on syötettävä sähköiseen järjestelmään, ja lähetetään lisäselvityspyyntö. Harvoin tulee täydellistä hakemusta, joka voidaan käsitellä ilman lisäselvityspyyntöä. Monet hakemukset on vajaasti täytetty ja niistä vaaditaan lisäselvityksiä esimerkiksi ruokakunnan muiden asukkaiden tuloista sekä omistuksista ja niiden

arvosta. (Alho 2018.) Kuviossa 1 olen kuvannut avustuksen hakemusprosessin Alhon kertomuksen pohjalta. Vihreällä kuvattu on optimitilanne, oranssilla on lisäksi kuvattu ei-toivotut työvaiheet, joita käsittelyprosessissa esiintyy.



Kuvio 1. Avustuksen hakemusprosessin vaiheet.

Korjausavustusyksikössä on annettu palvelulupaus, jonka mukaan ”Hakemukset käsitellään keskimäärin seitsemän arkipäivän kuluessa siitä, kun ARA on saanut hakemuksen riittävine lisätietoineen. Lisäksi ARA on yhteydessä tuen hakijaan välittömästi, jos hakemusta on täydennettävä.” (Asumisenrahoitus- ja kehittämiskeskus 2018.) Palvelulupaus on lupaus, joka annetaan asiakkaalle palvelun hyvästä toimivuudesta odotettavissa olevine käsittelyaikoineen. Se ei kuitenkaan sido palveluntarjoajaa juridisesti. Kun palvelulupausta annetaan, tulee alkuvaiheessa keskittyä asiakkaiden tärkeimpinä pitämiin palveluiden tai palvelukokonaisuuksien osatekijöihin. (Valtiovarainministeriö 2016.)

Korjausavustusyksikön palvelulupaus löytyy ara.fi-sivustolta ARAn tulostavoitteet -tiedostosta, mutta se ei ole tällä hetkellä näkyvästi esillä. Hakemus saadaan tällä hetkellä käsittelyyn noin kolmen kuukauden kuluttua siitä, kun se on saapunut ARAan, ja ruuhkaa

halutaan saada purettua ennen kuin annetaan asiakkaille näkyvä lupaus käsittelyajasta. (Alho 2018.)

3 ASIAKAS HAKEMUSPROSESSISSA

Asiakkaan määrittely palveluita tuottaessa tai käytettäessä ei ole helppoa. Asiakkuus voidaan määritellä palveluiden maksamisen kautta, jolloin asiakas on se, joka rahoittaa palvelun tuottamisen, tai jos asiakas on palvelun käyttäjä eli tuottajan toiminnan kohde. Asiakkaan rooli palvelussa on hyvä ottaa huomioon asiakkuutta määriteltäessä. Asiakas voi olla pakotettu käyttämään palvelua, kuten ensiapua tai vankeinhoitoa, jolloin asiakas ei voi valita, käyttääkö hän palvelua ja mikä sen sisältö on. Yleensä tällaiset palvelut ovat julkisen vallan tarjoamia ja niiden tuottamiseen liittyy viranomaisvastuu ja normiperusta. Asiakas voi olla myös itsenäinen toimija, kuluttaja, jolloin hänellä on valta ja riittävä tieto valita palvelu ja sen hyödyntäminen. Kuluttajana toimiessaan asiakas tekee valinnan palveluista ja niiden hyödyntämisestä. Esimerkkinä tästä on päivähoito, jolloin asiakas voi, valita hyödyntääkö julkista palvelua, yksityistä hoitajaa vai tuottaako palvelun itse jäämällä kotiin. (Rintamäki & Tienhaara 2014, 37-38.)

Asiakkaiden tarpeet ja toiveet eroavat toisistaan. Yritysasiakkaan ja yksityisasiakkaan tarpeet ovat erilaisia, myös henkilöasiakkaiden ominaisuudet vaikuttavat palvelutarpeisiin. Asiakaskunnan segmentointi, eli palvelukokonaisuuden lohkominen asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen perusteella toisistaan selkeästi erottuviin osiin, antaa mahdollisuuden palvella erilaisia asiakasryhmiä paremmin. Asiakkailla, jotka kuuluvat samaan segmenttiin on melko yhtenevät palvelutarpeet ja heille voidaan tarjota paremmin heille sopivaa palvelua. (Ylikoski & Järvinen, 53.)

ARAn avustuksia hakevat asiakkaat ovat yksityishenkilöitä ja yhteisöjä, kuten asunto-osakeyhtiöt ja isännöintitoimistot. Lähtökohtaisesti katson henkilöasiakkaan roolin olevan pakotettu käyttämään palvelua, sillä avustusta voidaan myöntää, jos asiakkaalla ei ole riittävää varallisuutta toteuttaa korjaustoimenpidettä itse. Kuitenkin asiakkaana on paljon myös henkilöitä, joilla katsotaan olevan riittävä varallisuus toteuttaa toimenpide itse tai he hakevat avustusta toimenpiteelle, joka ei kuulu avustuksen piiriin, ja siitä huolimatta ovat tehneet päätöksen käyttää palvelua ja hakea avustusta, jolloin hän on kuluttajan roolissa.

Hissi- ja esteettömyysavustuksia myönnetään yhteisöille, jotka voivat oman harkinnan mukaan hakea näitä avustuksia. Avustushakemuksen hylkäämisperusteena on useimmiten se, että työt on aloitettu ilman aloituslupaa tai saatettu päätökseen ennen avustuksen hakemista. Joissain tapauksissa avustusta haetaan toimenpiteille tai tarvikkeille, jotka eivät kuulu avustuksen piiriin, jolloin näitä ei avusteta, mutta samassa hakemuksessa avustuksen piiriin kuuluvat toimenpiteet voivat saada avustuksen, koko hakemusta ei siis hylätä. ARAn rooli on tarjota jokaiselle asiakkaalle palvelu avustuksiin liittyvän neuvonnan, avustuksen käsittelyn ja päätöksen antamisen muodossa - oli se sitten myönteinen tai

kielteinen. Palvelun lopputuote näyttäytyy asiakkaalle myönnettynä avustuksena euromääräisesti.

3.1 Asiakaspalvelun tunnusmerkkejä

Hyvä asiakaspalvelu mielletään usein henkilökohtaiseksi palveluksi. Sähköisissä palveluissa laadukkaan asiakaspalvelun voi nähdä toimivuutena ja luotettavuutena, esimerkiksi verkkokaupan toimivuutena vuorokauden ympäri ja ruuhkahuippuina, käytettävyytenä ja selkeytenä, jolloin palvelun käyttölogiikka on helposti omaksuttavissa ilman erityisiä teknisiä taitoja, saavutettavuutena ja nopeutena, mikä tarkoittaa, että asiakaspalvelua voi olla tarjolla jopa ympäri vuorokauden jokaisena viikonpäivänä, henkilökohtaista apua saa esimerkiksi chatin kautta, kun sitä tarvitaan, räätälöitävyyttä asiakkaan omien tarpeiden ja tottumusten mukaisiksi sekä kohdennettua ja personoitua palvelutietoa. Digitaalisuuden logiikka vie kohden sähköisiä palveluita ja itsepalvelun lisääntymistä, mutta tarvittaessa myös verkossa, kuten kivijalassakin, asiakasta palvelee toinen ihminen henkilökohtaisesti ja parhaassa tapauksessa asiakaspalvelu on nopeaa ja asiantuntevaa. (Vieri 2016.)

Henkilökohtainen asiakaspalvelu ARAssa tapahtuu puhelimitse, lisäksi käytetään sähköisiä palvelukanavia ja kirjeitä. Sähköpostiviestit, hakemusjärjestelmän kautta lähetettävät viestit ja kirjeet ovat aina asiakkaalle henkilökohtaisesti osoitettuja, mutta asiakaskohtaaminen ei tapahdu reaaliajassa, eikä varsinaista kohtaamista asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä synny.

3.2 Asiakaslähtöisyys

Lassilan ja Rantasen (2012, 17) mukaan käyttäjälähtöisyys, asiakaslähtöisyys, toimijalähtöisyys ja kansalaislähtöisyys sekä käyttäjä- ja asiakaskeskeisyys ja ihmiskeskeinen suunnittelu ovat käyttäjälähtöisyydestä eri yhteyksissä käytettyjä termejä. Käyttäjälähtöisyys on sanana monimerkityksinen ja se tarkoittaa eri asiaa tarkasteltaessa esimerkiksi tuotekehityksen, julkisten hyvinvointipalveluiden ja tapahtumatuotannon kannalta. Saman tuotteen tai palvelun erilaisten käyttäjien tarpeet ja toiveet voivat poiketa toisistaan merkittävästi. Samoin on eri asia, puhutaanko loppukäyttäjästä vai maksavasta asiakkaasta. Näitä asioita tulee pohtia, kun puhutaan käyttäjälähtöisyydestä, jonka avainhenkilö on käyttäjä.

Asiakas ja asiakaslähtöisyys on tänä päivänä käytetty iskulause lähes jokaisen palvelun tarjoajan mainoksissa ja markkinoinnissa. Julkisen palvelun ja kolmannen sektorin palvelun tuottajat eivät myöskään säästy tältä. On kaksi eri asiaa puhua asiakkaasta ja toimia asiakaslähtöisesti. Tulisikin kiinnittää huomiota siihen, onko toiminta asiakaslähtöistä. (Virtanen 2018, 34.)

Virtasen (2018, 15) kirjassa asiakaskeskeisyys merkitsee sitä, että palveluiden tuottajat tarkastelevat asiakasta omista näkökulmistaan, asiakaslähtöisyydessä asiakkaat otetaan mukaan palvelukonseptin uudistamiseen, asiakasläheisyys puolestaan viittaa palveluorganisaatiossa suhtautumiseen palveluiden käyttäjiin ja pyrkimykseen ymmärtää heidän palvelutarpeitaan.

Palveluita suunniteltaessa kuunnellaan asiakasta, mutta palvelun lopulliseen toteuttamiseen asiakas ei pääse vaikuttamaan, tällöin on kyse asiakaskeskeisyydestä. Kun asiakas on mukana alusta lähtien muotoilemassa palvelua, vaikuttamassa sen lopulliseen toteutukseen ja sen asiakkaalle tuottamaan arvoon voidaan puhua asiakaslähtöisyydestä. Kun toiminta on asiakaslähtöistä, kohdataan asiakas yksittäisen tarpeen tai ongelman sijaan kokonaisena ihmisenä. (Rintamäki & Tienhaara 2014, 36&39.)

Käyttäjälähtöisyys suunnittelussa tarkoittaa, että lähtökohtana pidetään käyttäjien toiveita ja tarpeita. Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla pyritään esteettömyyteen laitteiden, palveluiden ja rakennetun ympäristön käytössä. Jotta pystytään takaamaan tuotteen tai palvelun hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys, käyttäjänäkökulma tulee pitää mukana koko suunnitteluprosessin ajan. Käyttäjälähtöiseen suunnitteluun liittyy monen tason ongelmia, joten se edellyttää eri alojen yhteistyötä. Suunnitteluprosessin vaiheet SFS-EN ISO 9241-210 -standardin mukaan ovat käyttökontekstin ymmärtäminen ja määrittely, käyttäjävaatimusten ja organisaation vaatimusten määrittely, suunnitteluratkaisujen tuottaminen ja evaluointi, joiden tulee olla tarvittaessa toistettavissa. (JHS 190.)

Valtiovarainministeriön (2008, 12) julkaisussa Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa käyttäjälähtöisen suunnittelun sanotaan olevan vuorovaikutteinen tapa suunnitella verkkopalveluja ja muita digitaalisia ratkaisuja ottaen huomioon käyttäjän tarpeet. Käyttäjälähtöisyyden tavoitteena on ideaalinen käyttökokemus, jonka tulisikin olla jokaisen verkkopalvelun tavoite kokemuksen subjektiivisuudesta huolimatta.

Aidon asiakaslähtöisyyden edellytyksiä ovat sen lisäksi, että asetutaan asiakkaan asemaan ja määritellään tarkasti mihin lopputulokseen asiakas tarvitsee palvelua, myös kyky muuntautua kustannustehokkaasti eri asiakastarpeisiin. Palveluprosesseja tuleekin muokata sen mukaisesti, että palvelun merkityksellisyys saadaan kiteytettyä yksilöidysti. Palveluista oleellisimman kertominen ymmärrettävästi asiakashyödyn näkökulmasta on asiakaslähtöisyyttä. (Torvela 2017.)

3.3 Asiakaslähtöisyys ARAssa

ARAn strategian (2016a) mukaan asiakaslähtöisyys on osa toimintaa. Asiakaslähtöisyys merkitsee, että asiakasta arvostetaan ja että palvelu on sujuvaa avointa sekä ratkaisukeskeistä. ARAn ylijohtaja Hannu Rossilahti (2018) avasi haastattelussa ajatuksia ARAn asiakaslähtöisyyden taustalla. Asiakaslähtöisyys ARAssa merkitsee, että asiakkaalle halutaan luoda palvelukokemus palvelun sujuvuudella, asiakkaan tarpeet ja näkökulmat huomioivalla palvelulla ja hoitaa viranomaistoiminta siinä hengessä. Se että tarjotaan palvelualusta verkossa 24/7 ja varmistetaan, että asiakkaat saavat helposti ja sujuvasti lain mukaisen palvelun. Alustan lisäksi asiakasta palvellaan ohjauksen, neuvonnan ja auttamisen muodossa. Vanha ajattelutapa ”valtion hommista” ja ”yksikön hommista”, se että tehdään, mitä pomo käskee, jotta tulostavoitteet saavutetaan ja siihen liittyy henkilöstön työssä viihtyvyys, palkkaus ja niin edelleen. Tämä ei kiinnosta asiakasta, vaan asiakasrajapinta, jossa palvelu tapahtuu sekä hyvä asiakaspalvelukokemus ja tähän tulee keskittyä.

Organisaatiomuutoksen lähtökohtana juurikin asiakaspalvelukokemus täyttäen kuitenkin lain kirjan. Pyrkimyksenä organisaatiomuutoksessa toisenlaisen palvelumielentilan aikaan saaminen, rooli asiakaspalvelijana ja pyrkimys hyvään asiakaspalvelukokemukseen. Tavoitteena asiakkaalle helppo, nopea ja sujuva palvelualusta, jossa kerrotaan asiakkaalle vaatimukset palvelun saamiseksi, mielellään niin, että ne tulee kerralla valmiiksi. Tässä auttaa muun muassa, jos hakemukset on suunniteltu niin, että ne ohjaavat hakijaa. Tämä suunnittelu- ja muutostyö tulee tehdä hakijan asemaan asettumalla, mikä on vaikeaa, sillä kaikilla hakijoilla on erilaiset lähtökohdat. Tällöin tarvitaan ohjausta, jotta asioiminen olisi helppoa. Verrataan vaikka Verohallinnon ja Patentti ja rekisterihallituksen verkkopalveluita, miten ne toimivat ja esimerkiksi usein kysytyt kysymykset on listattu ja niihin saa vastauksen. Siellä saa kerralla valmista, kun hetken perehtyy asiaan. (Rossilahti 2018.)

Asiakaskunta tietenkin tuo omat haasteensa tähän hakemusprosessiin, koska iäkkäät eivät osaa tai uskalla käyttää tietokoneita. Kun näitä parannuksia lähdetään tekemään, tulee ne miettiä hakijan kautta, mikä voi olla haastavaa, jos on pitkään työskennellyt asian parissa ja on jo sokeutunut hakuvaiheelle. (Rossilahti 2018.)

Digitaalisuus on Rossilahden (2018) mukaan nimenomaan toimivan verkkoalustan luominen ja hakuprosessin kannalta oleellisten asioiden saaminen helposti ymmärrettäväksi, eli mitkä tiedot vaaditaan ja mitä ei. On myös pohdittava, mikä on hakemuksen kannalta oikeasti pakollista tietoa ja mikä ei ole.

3.4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on useiden eri kohtaamispisteiden summa. Kohtaamisia voivat olla esimerkiksi vierailut palveluntarjoajan eri toimipisteissä, aiemmin havaittu mainos tai kotiin toimitettu mainos. Asiakas odottaa saavansa saman tasoista palvelua riippumatta kohtaamispisteestä. Palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa siihen, minkä palvelukanavan asiakas valitsee, mutta asiakkaan palvelukokemuksen tulisi olla joka kerta ja kaikkialla yhtä laadukas. (Filenius 2015, 44-45.)

Futurelaboratory Oy on listannut asiakaskokemuksen trendejä vuonna 2018. Sen mukaan suora vuoropuhelu yritysten ja sen asiakkaiden välillä on käynyt entistä helpommaksi. Käytössä olevaa Next best service -ajattelua tulee kehittää Next best experience -malliin, jossa asiakkaan matka, asiakkaan odotukset ja asiakassuhteen rakentaminen ovat keskiössä. Asiakaslupaukset tuovat konkretiaa asiakaskokemuksen kehittämiseen ja lupausten lunastamiseen. Asiakkaat ovat entistä vaativampia ja osaavat odottaa ja vaatia nopeampaa palvelua. (Korkiakoski 2018.) Jotta asiakas voi saavuttaa haluamansa tavoitteen, on tärkeintä löytää rakentava keskusteluyhteys ja yhteistyömalli, jolloin palvelun tuottaja voi tarjota parasta mahdollista palvelua ja hyvän asiakaskokemuksen (Liimatainen 2018, 3).

Asiakaskokemuksessa ei ole kysymys teknologiasta eikä teknisistä ratkaisuista, vaan tunteista eli kyvystä ymmärtää, mitä odotuksia yrityksen viestintä luo asiakkaissa, sekä millaisia tunteita yrityksen tuotteet ja palvelut saavat heissä aikaan. Tunteet vaikuttavat siihen päättääkö asiakas jatkaa palvelun käyttöä, lopettaa sen käytön tai suositella sitä muille. On huomioitavaa, että asiakaskohtaamispisteet voivat olla yrityksen vaikutusalueen ulkopuolella, eivätkä välttämättä ole yrityksen sisäisiä tapahtumia. (Sell 2015.)

Löytänä ja Kortesuo (2011,11) määrittelevät asiakaskokemuksen niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summaksi, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa ja haluavat vakiinnuttaa termin osaksi Suomen yrityssanastoa. Heidän mukaansa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että asiakaskokemus ei ole järkiperäinen päätös, vaan kokemus tunteiden ja alitajuisten tulkintojen pohjalta. Asiakkaan luoman asiakaskokemuksen muodostumiseen ei näin ollen ole täysin mahdollista vaikuttaa, mutta voidaan päättää, millaisen kokemuksen yritys pyrkii luomaan.

Gerdtin ja Korkeakosken (2016, 46) mukaan onnistunut asiakaskokemus syntyy yksinkertaistetusti asiakkaan kanssa käydyn vuorovaikutuksen tuloksena. Hyvän palvelun perusodotukset voidaan katsoa täytetyksi, kun asiakkaalle annetut lupaukset on lunastettu. On kuitenkin aina yksilöllinen kokemus, miten hyvä palvelu koetaan ja minkä yksi kokee palvelukokemuksena riittävänä, voi toiselle tuntua keskinkertaiselta. Hyvän

asiakaskokemuksen kannalta asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden rooli on erityisen tärkeää. (Liimatainen, 2018, 3.)

Asiakaskokemuksen muodostuminen ja hyvän asiakaskokemuksen herättämät tunteet, millaisia psykologisia tekijöitä on otettava huomioon, kun lähdetään luomaan asiakaskokemusta? Tunteiden, kohtaamisten ja mielikuvien synnyn voimakkuus on verrattavissa asiakaskokemuksen voimakkuuteen, parhaimmillaan asiakaskokemus vahvistaa asiakkaan minuutta, identiteettiä ja omakuvaa. Niinpä hyvän asiakaskokemuksen luomiseen tarvitaan myönteisiä yllättäviä elämyksiä, jotka tuottavat positiivista kokemusta. Positiivinen kokemus luo positiivisen muistijäljen, joten asiakaskokemuksen tietoinen kehittäminen on tarpeen, jotta hyvä asiakaskokemus jää mieleen ja saa asiakkaan palaamaan palvelun pariin. (Löytänä & Kortesuo 2011, 43-49.)

ARAn asiakkaan asiakaskokemus muodostuu lopullisesti avustuspäätöksen saamisen jälkeen. Hakemusprosessin aikaiset asiakaskohtaamiset ja hakemuskäsittelyn vaiheet luovat oman kokemuksensa, mutta päätösvaihe voi muuttaa sitä, jos esimerkiksi kokemukset käsittelyn aikana ovat olleet positiivisia ja päätös on lopulta kielteinen.

3.5 Asiakkaan arvot ja asiakkaan kokema arvo

Asiakkaan arvoja kuvataan suhteellisen yleisluontoisiksi ja pysyviksi taipumuksiksi sekä kohteiden ja objektien arvostuksiksi. Asiakkaan kokeman arvon yksiselitteisen määritelmän tekeminen on hankalaa, koska sen on katsottu olevan tilannesidonnainen, abstrakti ja subjektiivinen käsite. (Kuusela & Rintamäki 2002, 16&19.) Koettu arvo voi syntyä yksittäisestä tilanteesta, koska arvot tulevat elämän perusperiaatteista. Asiakkaan kokema arvo voi muodostua rahamääräisesti mitattavissa olevien hyötyjen ja koettujen hyötyjen erotuksesta. (Anderson & Narus 1998, 54, Kuuselan & Rintamäen 2002, 16–17 mukaan.)

Kun ajatellaan palvelun arvoa pelkistetysti, se tarkoittaa, että valitessaan palvelua asiakkaalla on arvo-odotuksia, eli hän pohtii, mitä hyötyä palvelun käytöstä on. Valintavaiheessa pohditaan, mistä ja miten hankkia palvelu, ja verrataan kustannuksia hyötyyn, jolloin palvelun arvo selviää. Koetut hyödyt voivat hinnan lisäksi muodostua useista tekijöistä, kuten palvelun hankkimiseen käytetystä ajasta. Arvon kokeminen on yksilöllistä, ja se voi tarkoittaa alhaista hintaa, palvelulta haluttua kokonaisuutta, laatua tai vastinetta omaan panokseen. Kokemus arvosta syntyy vasta, kun asiakas käyttää palvelua ja voi sen myötä arvioida hyötyjä, kustannuksia ja omaa panostustaan kokonaisuutena. (Ylikoski & Järvinen 2011, 24-26.)

Monroen (1991, 38 Kuuselan & Rintamäen 2002, 17-19 mukaan) teoriassa koettu hyöty on asiakkaan kokemien positiivisten ominaisuuksien yhdistelmä liittyen myytävään

tuotteeseen, tarjottuun palveluun, asiointikokemukseen tai asiointipaikkaan. Butz & Goodstein (1996, 63-64 Kuuselan & Rintamäen 2002, 17-19 mukaan) kirjoittavat, että asiakkaan kokema arvo puolestaan syntyy, kun asiakas, joka on käyttänyt yrityksen tuotetta tai palvelua, on todennut sen tuottavan hänelle arvoa. ”Nettoarvon” asiakas määrittää omiin arvoihinsa ja uskomuksiinsa perustuen, se on saatujen hyötyjen ja asioinnista johtuvien kustannusten erotus.

Yksinkertaistettuna asiakkaan kokema arvo on hyötyjen ja tehtyjen uhrausten erotus, joista uhraus on tyypillisesti hinta. Nykyisin nopeasta ja sujuvasta palvelusta ollaan valmiita maksamaan enemmän, kun menetetyn ajan merkitys uhrauksena on korostumassa. Asiakkaan kokeman arvon lähteet voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen, joita ovat utilitaariset ja hedonistiset ulottuvuudet. Utilitaariset eivät sinällään tuota arvoa, vaan ovet keino päämäärän saavuttamiseksi, esimerkiksi tuotteen tekniset ominaisuudet ja palvelun mitattavat ominaisuudet. Hedonistiset ulottuvuudet herättävät aisteja ja tuntemuksia ja ovat elämyksellisiä, jolloin arvo muodostuu erilaisina tunteina. (Löytänä & Kortesuo 2011, 54-55.)

Tuloksellisuus ja toimivuus, vaikutukset ja vaikuttavuus, asiakaskokemuksen uniikkius sekä uusiutumiskyky ja toimintavarmuus ovat palveluliiketoiminnan yhteisen arvonluomisen tarkastelun neljä arviointinäkökulmaa. Tuloksellisuuden ja tuottavuuden avulla voidaan kuvastaa palveluorganisaatioiden ja niiden palveluekosysteemien toimintaa sisäisen toiminnan kannalta ja että organisaatio toteuttaa sille annettua tehtävää mahdollisimman hyvin. Vaikutuksien ja vaikuttavuuden avulla selvitetään palveluorganisaatioiden aikaansaannoksia asetettuun tavoitteeseen nähden. Palvelun käyttäjän kokemus tuotevalikoiman sopivuudesta itselleen asiakaskokemuksen uniikkiuden kautta. Palveluorganisaation liittyminen toimintaympäristön muutoksiin sekä kehitysuran löytäminen niin murrostilanteissa kuin pienemmissä muutoksissa ilmenevät uusiutumiskyvystä ja toimintavarmuudesta. (Virtanen 2018, 136.)

Asiakkaan kokema arvo syntyy asioinnista ARAn henkilöstön kanssa sekä siitä, miten hakemuskaavakkeen täyttäminen ja liitteiden toimittaminen koetaan, hakemusprosessin kestosta ja avustuspäätöksestä. Koettu arvo voi nousta hyvin korkeaksi, mikäli muuten hankalaksi koettu hakemusprosessi tuottaa myönteisen avustuspäätöksen.

3.6 Arvonluonti

Arvonluonnin perustana voi olla, että organisaatio pystyy muuttumaan ja se onkin tänä päivänä varsin olennainen osa toimintaa ja sen kehittämistä. ARAn strategisiin tavoitteisiin kuuluu myös Olemme oppiva ja innostunut asiantuntijoiden työyhteisö. Oppivasta

organisaatiosta on puhuttu jo viitisenkymmentä vuotta. Miten palveluorganisaatiot ylipäätään oppivat? Oppiminen tapahtuu kolmen käsitteellisen mallin mukaan: yksi- kaksi- ja kolmisilmukkainen oppiminen. Yksisilmukkainen oppiminen tapahtuu, kun palveluorganisaatiossa osataan arvioida palveluorganisaation toiminnan ja tuloksen välistä suhdetta eli osataanko asioita tehdä oikein. Kaksisilmukkaisesta oppimisesta on kyse, kun arviointia osataan suorittaa asetettujen toiminnallisten tavoitteiden, varsinaisen toiminnan ja aikaansaatujen tulosten välillä. Kun asetettujen toiminnallisten tavoitteiden, varsinaisen toiminnan ja aikaansaatujen tulosten välistä suhdetta osataan arvioida, on kyse kolmisilmukkaisesta oppimisesta. (Virtanen 2018, 137-138.) Virtanen viitta vielä Mulganiin (2018, 71-73), jonka havainnollistama kolmiportainen logiikka kertoo yksisilmukkaisen oppimisen tapahtuvan lähes ilman kyseenalaistamista olemassa olevassa organitorisessa viitekehyksessä. Kaksisilmukkaisessa oppimisessa kyseenalaistava toimintalogiikka ja uusien ajattelukaavojen löytäminen ja soveltaminen on edellytys. Kolmisilmukkaisen oppimisen ollessa kyseessä organisaatiossa on opittava ajattelemaan uudelleen, miksi toiminta ylipäätään on olemassa.

Asiakkaan tarpeet ja toiveet ilmenevät asiakkaan odottamasta arvosta ennen valintaa, valinnan ja käytön aikana tehdyt havainnot vaikuttavat asiakkaan käsitykseen arvosta. Potentiaalisella asiakkaalla on siis jo ennakkokäsitys palvelun arvosta, vaikkei hän ole vielä käyttänyt palvelua. Tyytyväisyys on tunne palvelukokemuksen arvosta käytön jälkeen, se ilmenee vasta palvelun käytön myötä. (Ylikoski & Järvinen 2011, 32.)

Palveluperusteisen toimintalogiikan arvonluomisen edellytyksiä ovat, että palveluliiketoimintaa arvioidaan menestymisen mittareilla ja yksittäisten palveluorganisaatioiden tuloksellisuutta tarkastellaan tuottavuuden ja vaikuttavuuden mittaamisen kautta. Aikaansaannoksia tulisi mitata myös yhteiskunnallisten vaikutusten kautta perinteisten tuotannollista-loudellisten mittareiden lisäksi. (Virtanen 2018, 136.)

ARAn palveluiden arvon kokeminen on riippuvainen hakemuksen päätöksen myönteisyydestä tai kielteisyydestä. Asiakas ei koe palvelulla olevan suurta arvoa, jos on avustusta hakiessaan asettanut ennakko-odotuksen, että hänelle myönnetään avustus, mutta avustusta ei myönnetä esimerkiksi sen vuoksi, että työ on aloitettu ilman aloituslupaa tai hakijalla on liikaa varallisuutta. Myönteisen avustuspäätöksen saanut vähävarainen voi kokea avustuksen erittäin tärkeäksi, kun kykenee toteuttamaan esimerkiksi korjaustoimenpiteen, jota ei muutoin voisi toteuttaa. Toiminnan arvonluonti tapahtuu vaikuttavuuden kautta. Avustuksiin myönnetyn määrärahan käytöllä voidaan osaltaan mitata saavutettuja tavoitteita, mutta asiakkaalle arvon luo avustuksen vaikuttavuus omaan elämään ja hyvinvointiin.

3.7 Asiakastyytyväisyys

Palvelun valintaan vaikuttavat asiakkaan ehkä tiedostamattomat perimmäiset päämäärät, jotka ovat terveyteen, turvallisuuteen, läheisten hyvinvointiin ja itsensä toteuttamiseen liittyviä perustaipeita. Valinnoissaan asiakas pyrkii lopputilanteeseen, jossa voi olla tyytyväinen valitsemaansa palveluun. Tavoitteiden ja päämäärien toteutumisesta syntyy tyytyväisyys. Asiakas on tyytymätön, jos tavoitteet ja päämäärät jäävät saavuttamatta. Mielipide asiakaspalvelun laadusta syntyy heti palvelutilanteen jälkeen, tyytyväisyys palvelukokonaisuuteen syntyy koko palveluprosessin aikana. (Ylikoski & Järvinen 2011, 30-31, 50.)

Asiakkaan kokema arvo ei kuitenkaan aina ole korkea, vaikka hän olisi tyytyväinen johonkin palvelun ominaisuuteen. Monet tekijät vaikuttavat tyytyväisyyteen ja asiakas voi olla tyytyväinen vain joihinkin palvelukokonaisuuden osiin. Ollessaan tyytyväinen laatuun ja helppoon saatavuuteen asiakas voi kokea kustannukset liian korkeiksi, mikä vaikuttaa koettuun arvoon alentavana tekijänä. Tyytyväisyys on enemmän tunneperäistä, kun taas koettu arvo on rationaalista eli perustuu tietoiseen hyötyjen ja kustannusten arviointiin. Vaikka asiakkaan kokema arvo ja tyytyväisyys ovat toisiinsa liittyviä käsitteitä, ne eivät silti tarkoita samaa asiaa. Kun mietitään, miten toimintaa suunnataan, tulee huomioida asiakkaan kokema arvo. Toiminnan onnistuneisuutta voidaan arvioida asiakastyytyväisyyden perusteella. (Ylikoski & Järvinen 2011, 32.)

Palvelutarjonta, yksittäiset palvelut ja palveluprosessit muodostavat palvelun laadun, joka on aina asiakkaan kokemus. Odotuksien ja toteutuneen laadun vertailu, palveluympäristö ja itsepalvelussa laitteet ja niiden tekniset ominaisuudet vaikuttavat laatukokemuksen syntyyn. Asiakkaan käsitykseen palvelusta vaikuttavat myös esimerkiksi palvelusta jaettavat esitteet. (Ylikoski & Järvinen 2011, 94.) Verkkopalvelut helpottavat ja nopeuttavat monien asioiden hoitamista ja ovat niin yrityksen kuin asiakkaan arkipäivää. Liian usein ne eivät ole asiakkaan näkökulmasta suunniteltuja palveluita, vaan yritysten sisäisten järjestelmien jatkeita, jotka on toteutettu yrityksen toimintojen ja prosessien pohjalta, ja avattu asiakaskäyttöön. Järjestelmien käytettävyys, toimintavarmuus ja järjestelmien kehittäminen asiakkaan näkökulmasta ovat suuressa roolissa asiakaskokemuksen luomisessa. (Löytänä & Kortesuo 2011, 97.)

Olipa asiakaspalaute miellyttävää tai harmillista kuultavaa, se on aina arvokasta. Kritiikin läpikäynti kasvattaa ja antaa uusia näkökulmia oman toiminnan tarkasteluun. Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen löytyy useita vaihtoehtoja. On ratkaisevaa löytää tapa, jolla tavoittaa oman asiakkaan ja saa tämän antamaan toiminnan kannalta merkityksellistä palautetta. Asiakasta täytyy kuunnella sitä tiiviimmin, mitä merkityksellisempi asiakas on. Tilanne on otettava nopeasti haltuun ja korjattava asioita, jos asiakaspalaute on kriittistä.

Tällaisissa tilanteissa ensiarvoisen tärkeää on aito palveluasenne ja rohkeus tarttua epäkohtiin. On ryhdyttävä konkreettisiin korjaustoimenpiteisiin, kannettava vastuu ja korvata mahdolliset menetykset pelkän palautteen vastaanottamisen sijaan. (Norén-Sluijter 2018, 18-19.)

Asiakaspalautteet tulevat tällä hetkellä lähinnä avustuskäsittelyn ohessa suoraan käsittelijöille puhelimitse tai sähköpostitse, kun käsittelijä tai asiakas ottaa yhteyttä hakemukseen liittyen. Asiakaspalautetta varten ei ole erillistä kanavaa tai henkilöä, joka koostaa sen tai vie eteenpäin. Suullinen palaute ei kirjaudu mihinkään, mutta käsittelijät jakavat saamansa palautteen keskenään, jotta se ei jää vain käsittelijän ja hakijan väliseksi, vaan kaikilla on tieto, millaista palautetta on saatu ja jatkossa vastaavanlaiseen palautteeseen osataan vastata yhtenäisellä linjalla.

3.8 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Pidetään jokseenkin itsestään selvänä, että asiakas ja markkinoiden tarpeet ovat vuorovaikutuksen kautta koko ajan mielessä. Kehitysratkaisuja testataan ja pilotoidaan, mutta yllättävän usein unohdetaan mitata asiakastyytyväisyyttä, eli puhua niiden ihmisten kanssa, jotka oikeasti käyttävät tuotetta tai palvelua, vaikka kehitystyössä juuri käyttäjät ovat tärkeä sidosryhmä. (Salonius 2018, 23.) Lisäksi asiakastyytyväisyyttä tarkastellessa saatetaan keskittyä liikaa siihen, onko palvelu hyvää vai huonoa ja missä sitä pitäisi tarjota. Asiakaskokemuksen syntyä tulisi tarkastella laajemmin palvelun laadun sijaan ja kehittää kohtaamispisteitä asiakkaan ja yrityksen välillä. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 47.)

Asiakaskokemuksen mittaamiseen käytettäviä keinoja ovat muun muassa palautelomakkeet ja -laatikot, asiakkaan spontaanisti antama palaute, reklamaatioiden analysointi, kohtaamisten, esimerkiksi puhelintallenteet tai sähköpostit, analysointi ja sosiaalisen median seuranta. Edellä mainitut voidaan luokitella passiivisiksi keinoiksi, sillä asiakas on antanut palautteen omasta aloitteestaan. Aktiivisesti kysymällä koottu tieto asiakaskokemuksesta voidaan saada asiakastyytyväisyystutkimuksella, kohderyhmien asiakaspaneeleilla, biometrisilla mittauksilla, Mystery Shopping -tutkimuksilla ja jatkuvilla palautekyselyillä eri asiakasrajapinnoissa. (Löytänä & Kortesuo 2011, 188.)

Asiakaskokemuksen kehittämiselle suunnan ja tahtotilan antaa asiakaskokemuksen strategia, jonka pohjalta asiakaskokemuksen kehittämisen tulisi lähteä liikkeelle, ja jonka avulla voidaan huomioida kaikki osa-alueet ja tunnistaa siihen vaikuttavat toiminnot. Asiakaskokemuksen kehittämisen tulee olla systemaattista ja laaja-alaista. Suunnitelmassa huomioitavia asioita ovat muun muassa aikataulu, vaikuttavuus, mitattavuus sekä kohtaamisten luonne ja laatu. Liiketaloudellisten tavoitteiden asettaminen asiakaskokemuksen

kehittämiselle onnistuu kytkemällä asiakaskokemuksen mittarit liiketoimintamittareihin, jolloin asiakaskokemus ei jää niin sanotuksi pehmeäksi luvuksi. Prosessien kehittäminen on huomioitava liiketaloudellisten asioiden lisäksi. Esimerkiksi yksittäisiä kohtaamisia voidaan kehittää tunnistamalla asiakaspalautteen kautta ne kohtaamispisteet, joista tulee eniten negatiivista palautetta ja tarjota tasalaatuisempia kokemuksia. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 41-42 & 44.)

Jatkuvuus ja systemaattisuus ovat asiakaskokemuksen mittaamisen ja palautteen keräämisen kulmakiviä. Asiakaskokemus on eri tekijöiden summa, joten mittausten rakentamisen tulee olla osa liiketoiminnan prosesseja niin, että palautteen saanti on jatkuvaa mahdollisimman monesta asiakaskohtaamispisteestä. Tällaisen jatkuvan ja systemaattisen mittaamisen edelläkävijät mittaavat systemaattisesti jokaisen asiakkaan kanssa tapahtuvan kohtaamisen onnistumisen ja arvon asiakkaalle esimerkiksi asiakaspalveluun tehdyn puhelun tai huoltokäynnin jälkeen tehtävällä tekstiviestikyselyllä. Jatkuvan palautekyselyn toteuttamisen keinoja on useita. Yleisimpänä lyhyen ajan sisällä kohtaamisesta lähetetyt nettikyselyt, tekstiviestikyselyiden käyttö on myös yleistymässä. Kyselyjärjestelmän integroimisella asiakkuudenhallintajärjestelmään palauteprosessi saadaan automatisoitua. Lisäksi käytettävissä olevia keinoja ovat lomakekyselyt, puhelin- ja ovensuuhaastattelut tai erilaiset point-of-case-kyselyt, jossa palaute annetaan välittömästi kohtaamisen jälkeen palautelaitteeseen. (Löytänä & Kortesuo 2011, 199-200.)

Tärkeintä jatkuvien kyselyiden ja mittauksien toteuttamisessa on olennaisiin asioihin keskittyminen ja niiden kiteyttäminen. Asiakkaat ovat valmiita ja halukkaita antamaan palautetta äskettäisistä kohtaamisista yrityksen kanssa, mutta kysymysten määrän kasvaessa harvempi jaksaa vastata. Kyselyiden suunnittelussa tärkeää on personointi ja olemassa olevan taustatiedon, esimerkiksi asiakkuuden kestosta ja käytetyistä palveluista, hyödyntäminen. Lisäksi suunnittelussa, ja etenkin tulosten analysoinnissa, yrityksen prosessien ja toimintojen toimivuutta ja asiakkaan mielikuvia ja tunteita mittaavat kysymykset kannattaa erottaa toisistaan. Jatkuvan ja systemaattisen mittaamisen hyötyjä ovat reaaliaikaisuus, nopean reagoimisen mahdollisuus poikkeamiin sekä jatkuvan dialogin ylläpito asiakkaan kanssa. (Löytänä & Kortesuo 2011, 200-201.)

ARAn asiakastyytyväisyyttä ei ole aiemmin mitattu, eikä sen mittaamiseen ole valmiina työkaluja tai toimintasuunnitelmaa. Tavoitteena on jollain aikajänteellä luoda järjestelmä, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata jatkuvasti helpolla ja nopealla tavalla sekä toimintaa kehittää sitä kautta.

4 TUOTTEENA PALVELU

Palvelut ja palvelutieteellinen ajattelu, joka aiemmin yhdistettiin markkinointiin ja myyntiin liittyväksi, ovat kehittyneet vuosikymmenten saatossa. Palvelutuotteen ja erityisesti palvelun myötä syntyneen tavaratuotannon ajateltiin olevan keskiössä, esimerkiksi 1990-luvulla matkapuhelimet tulkittiin palvelutuotteiksi. Muutama sata vuotta sitten kehittyi massatuotannon logiikka, kun suurta tuotantoa ihannointiin ja toimintalogiikka oli tuottavuuteen perustuvaa. 1990-luvun kuluessa alettiin kuitenkin kritisoida tavaratuotantoon perustuvaa palveluteollisuutta siitä, että tavaratuotannon ollessa ajattelun keskiössä, itse palvelu ja sen perusidea, josta sittemmin tuli palvelutieteellisen ajattelun keskipiste, oli unohtunut. Vuosituhannen vaihteen jälkeen ymmärrys palveluista ja palveluiden tuotantologiikasta muuttui, kun alettiin ajatella massatuotannon toimintalogiikan olevan vanhentunut. Palveluaspektia ja -perspektiiviä alettiin korostaa tavaratuotannon täydentäjänä. Koska palveluperspektiivin katsottiin tavaratuotannon lisäksi yhdistävän kaikkea yhteiskunnallista toimintaa, mullisti se ajattelun ja tavaratuotannon yhteiskunta muutti palveluiden yhteiskunnaksi. (Virtanen 2018, 24-25.)

4.1 Palvelu

Kirjallisuudessa palveluita määritellessä on huomiota kohdistettu palvelun ominaispiirteisiin, palvelualoihin tai palveluprosessiin. Palvelut on usein määritelty suhteessa tavaroihin, jolloin esimerkiksi aineettomuus ominaispiirteenä erottelee palvelut tavaroista. Palveluita on myös kuvattu toiminnoiksi, teoksi, prosesseiksi ja vuorovaikutukseksi (Edvardson ym. 2005 Lönnqvistin ym. 2010, 38 mukaan). Palvelun prosessiluonnetta, arvon luomista vuorovaikutuksessa ja asiakasnäkökulmaa on korostettu. Palvelulle yleisesti hyväksyttyä yksiselitteistä ja kattavaa määritelmää ei ole olemassa. (Lönnqvist ym. 2010, 38.)

Perinteisesti palvelun ajatellaan olevan palvelun tarjoajan ja asiakkaan välistä kanssakäymistä, lisäksi siihen liittyvät kaikki palvelun operatiiviset elementit. Palvelu voidaan jakaa kolmeen pääelementtiin, jotka ovat palvelusysteemi, palvelutehtävä ja palvelulle asetetut standardit. Erityisen tärkeitä palveluorganisaatioille ovat näiden elementtien rajapinnat, joissa palvelu tapahtuu. Näissä pisteissä voi tunnistaa mahdollisuudet palvelun kehittämiseen. (Hunt & Ivergård 2015, 3-4&6.)

Kun tieto palveluiden merkityksestä on kasvanut, se on vaikuttanut niiden viralliseen luokitteluun. Toimialaluokitus TOL 2008 otettiin käyttöön vuonna 2009, edellinen luokitus oli 1990-luvun alusta ja muutokset talouselämän rakenteissa sen jälkeen olivat olleet suuria. Aiempaa tarkemman luokittelun ansiosta palvelualat nousevat paremmin esiin. Uuden toimialaluokituksen tuomia suurimpia muutoksia olivat useiden palveluiden erikoistuminen

omille toimialoilleen, palveluiden merkityksen kasvu myös teollisuudessa, tieto- ja viestintätekniikan palveluiden voimakas lisääntyminen sekä toimintojen ulkoistaminen. (Lönnqvist ym. 2010, 48.)

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa, hakemusprosessi, sen sisältämät toiminnot ja niiden toimivuus ovat ARAn palvelun ominaispiirteitä. Palvelun tärkeys korostuu, koska kyseessä on valtion myöntämä avustus ja avustusmuodon ollessa lajinsa ainoa edustaja, jolloin asiakkaalla ole vaihtoehtona valita toista palveluntarjoajaa, jonka puoleen kääntyä.

4.2 Palvelulähtöinen toimintalogiikka

Virtanen (2018, 15) kertoo palvelutieteestä, palvelulähtöisestä organisaatio- ja liiketoimintateoriasta. Virtanen viittaa palvelutieteiden vaiheistukseen, jonka teki tutuksi Normann vuonna 1995. Vaiheistuksen mukaan palvelutiede on viimeisen 30 vuoden aikana kehittynyt kolmessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on tuotelähtöinen ajattelu 1970- ja 1980-luvuilla, jossa palveluiden tuottajat, myyjät ja suunnittelijat eivät vielä olleet saaneet tietoa palveluiden käyttäjien kokemuksista. Palveluiden ja palvelutuotteiden suunnittelu perustui pelkästään oletukseen kysynnästä, eikä palveluiden ostajien kokemusta pidetty tärkeänä.

1990-luvulla toisessa kehitysvaiheessa käyttäjien roolin tärkeys alkoi näkyä. Suunnittelussa lähdettiin liikkeelle enemmän palveluiden käyttäjien tarpeista ja palvelutuotteen lisäksi prosessi alkoi koostua palvelusta ja palvelutapahtumasta. Vielä ei kuitenkaan oltu päästy palveluiden uudistamisessa asiakaslähtöisyyteen saakka. (Virtanen 2018, 15.)

Kolmas vaihe kohti palveluperusteista toimintalogiikkaa oli pitkä askel. Palveluorganisaatioiden muodostaminen verkostoista yksittäisten palveluorganisaatioiden sijaan alkoi kiinnostaa ja palveluiden kehittämisen sekä palveluita koskevan tutkimuksen analyysitaso laajeni. Sosiaalisesta maailman näkeminen vuorovaikutteisena ja avoimena suljetun järjestelmän sijaan oli nyt keskeistä. (Virtanen 2018, 16.)

Murros palvelutieteessä tapahtui 2000-luvun alkupuolella, kun yleinen ymmärrys palveluista ja palveluiden tuotantologiikasta muuttui merkittävästi. Massatuotannon toimintalogiikka pidettiin vanhentuneena ja palveluaspektia ja -perspektiiviä alettiin korostaa tavaratuotannon täydentäjänä. Tavarantuotannon yhteiskunnasta tuli palveluiden yhteiskunta, kun palveluperspektiivin katsottiin yhdistävän kaikkea yhteiskunnallista toimintaa tavarantuotannon lisäksi. (Virtanen 2018, 25.)

Palveluliiketoiminta on yleistynyt ja julkisen sektorin palvelutuotanto on mittavaa. Palveluliiketoiminnan luonteesta johtuen muun muassa sen mittaaminen on koettu haastavaksi. Lisäksi palveluprosessien kehityskohteiden erottaminen, tuottavien ja arvokkaiden

palveluiden tunnistaminen tehottomista ja hyödyttömistä sekä palveluiden vaikutuksien hyötyjen osoittaminen asiakkaille tai muille sidosryhmille ja niistä viestiminen ovat palvelutuotannon johtamisen haasteita. Jotta näihin kysymyksiin voidaan vastata, on palvelutuotannon tilaa arvioitava ja mitattava. Mittaaminen voi toimia johtamisen apuvälineenä tiedon tuottamisen lisäksi ja mittarit sekä niihin liitetyt tavoitteet voivat ohjata ja kannustaa henkilöstöä kohti yhteistä päämäärää. (Lönnqvist ym. 2010, 13-14.)

Lönnqvist ym. (2010, 15) puhuvat palveluiden, palvelutuotteen, palveluorganisaation sijasta palveluiden hyödyntäjäorganisaatiosta, joka tietyissä tapauksissa voi olla yksilö. Heidän mukaansa asiakkaan roolin huomioiminen on tärkeää palvelutoiminnassa. Avainkäsitteeksi he ovat valinneet palvelutuotannon, josta tarkastellaan sen toimintaa, jonka tulos on palvelutuotos eli prosessia, jossa palvelu tuotetaan ja luodaan asiakasarvo.

Lähtötilanne, prosessi ja lopputulokset ovat palvelutuotannon elementit ja näin olennaisia tarkastelunäkökulmia, kun halutaan saada kokonaiskuva palvelutuotannosta. Palvelun tarjoajan ja asiakkaan näkökulma on näiden lisäksi syytä eritellä, koska eri näkökulmista riippuen tuotantoa voidaan arvioida eri kriteereillä. Alussa on palvelutuote eli tarjooma ja asiakkaalla tarve palvelulle, odotukset palvelusta ja vertaaminen omiin odotuksiin ja kuvan muodostaminen palvelusta. Resurssit, joilla palvelu saadaan aikaan ovat fyysisiä ja aineettomia. Asiakkaan osallistuminen ja omien panosten tuominen osaksi prosessia on palvelutuotannolle ominainen piirre. Prosessissa syntyy erilaisia tuotoksia tai suoritteita, jotka koostuvat tarjooman tekijöistä. Palveluiden hankinnan taustalla voi olla välittömän palvelutuotoksen sijaan palvelun aikaansaamat vaikutukset. Asiakkaan tarpeista tai mahdollisuuksista kehittää toimintaa voidaan saada tietoa palveluprosessin kautta. (Lönnqvist ym. 2010, 17-18, 20-21.)

Palvelut ja palveluprosessi syntyvät toisiinsa liittyneiden palveluekosysteemien yhteistyöstä. Palveluekosysteemiajattelu liittyy markkinoinnin ja myynnin kulttuurisiin tekijöihin ja yhteyksiin, jossa palveluprosessien toimijoiden ja heidän ympäristönsä välisessä vuorovaikutuksessa ne täydentävät toisiaan. Instituutiot ja erilaiset institutionaaliset järjestelyt nähdään palveluekosysteemin toiminnan kannalta tärkeimpänä teknologian sijaan, koska instituutioiden välisessä toiminnassa on mukana valtapoliittiset näkökohdat ja lait. Henkisten ja taloudellisten resurssien, joita ovat toimijoiden henkilökohtaiset voimavarat, sekä markkina- ja julkisten resurssien yhdistäminen mahdollistaa palveluprosessin toteuttamisen. Osaaminen ja tieto ovat taloudellisia resursseja tärkeämpiä, kun ajatellaan uusiutumista ja kilpailukyvyn säilyttämistä. Palveluyhteiskunnan ytimessä on palveluvaihto, jossa käyttäjän saama uniikki palvelukokemus säätelee käyttäjällä jatkossa palveluiden suhteen olevia mieltymyksiä. (Virtanen 2018, 30-33.)

Palveluorganisaatiot eivät välttämättä ole immuuneja digitalisoitumiselle. Muutostekijöiden vaikutusten ennakointi ja tarvittavan muutoksen toimeenpano ja johtaminen vaikuttavat yhteiskunnan systeemisiin muutostekijöihin reagoimiseen ja sopeutumiseen. Yhteiskunnan digitalisoituminen vaikuttaa palveluliiketoimintaan kulutusmarkkinoiden siirtyminä, teknologioiden kehittymisenä, tarpeena uusille palvelutuotteille ja muutoksina palveluita käyttävien asiakkaiden käyttäytymisessä. Julkisissa palveluissa tämä näkyy palveluiden käyttäjien aseman ja roolin korostumisena. Digitalisoitumisen positiivisena vaikutuksena voidaan nähdä yhteiskunnan avoimuuden lisääntyminen ja palvelukanavien monipuolistuminen, negatiivisena uudentyyppisten rajalinjojen syntymistä hyötyjien ja ulkopuolelle jääjien välille. (Virtanen 2018, 64-66.)

Kansalaisten hyvinvointi päämääränään toimivat julkisen sektorin organisaatiot ymmärtävät, että ainut tapa päästä päämäärään on omien toimintatapojen uudistaminen. Keskeisenä uudistamiskeinona tässä ovat palveluihin kohdistuvat innovaatiot, koska ne sisältävät lupauksen näkyvästä muutoksesta. Vanhasta toimintamallista on luovuttava ja innovoinnista tehtävä osa organisaation jokapäiväistä toimintaa, jotta innovaatioprosessi voi toteutua. (Bessant 2013 Jyrkämän & Mattelmäen 2015, 33-34 mukaan.)

Julkisen sektorin lähtökohtainen pyrkimys vastustaa epävarmuutta ja luoda jatkuvuutta luo innovointiin haasteita (Wilson 1989 Jyrkämän & Mattelmäen 2015, 34 mukaan). Tietyn yhdenmukaisuuden vaatimus kansalaisten yhdenvertaisissa, lakisääteisissä oikeuksissa eivät anna innovaatiolle erityisen hyviä lähtökohtia. Julkisen sektorin innovaation määrittely ole yksiselitteistä, mutta ne painottuvat selkeästi palveluihin, mikä tekee niistä hankalampia määritettäviä kuin teollisuuden innovaatiot. (Jyrkämä & Mattelmäki 2015, 33.)

ARAn Korjausavustusyksikön toimintalogiikka perustuu palveluun, asiakkaan ohjaamisen, hakemusten käsittelyn sekä päätöksen antamisen muodossa, vaikka voisikin kuvitella, että työ on vain hakemusten käsittelyä. Asiakkaalle lopputuote esiintyy annetun avustuksen muodossa euromääräisenä, mutta suuren osan palvelun arvosta synnyttää asioinnin helppous ja asiakkaan palvelukokemus. Hakemuksiin liittyvä asiakaspalvelu ei tapahdu kasvokkain, vaan puhelimitse, verkossa sekä kirjeitse. Palvelun digitalisointi on strateginen tavoite ja pyrkimys hakemusprosessin helpottamiseksi on saada sähköinen asiointi toimimaan niin, että kaikki hakemukseen liittyvä tiedonvaihto tapahtuu verkkoasioinnin kautta. Lisäksi tavoitteena on, että etukäteen annettu informaatio on niin kattavaa ja hakemuslomake ohjaa asiakasta niin, että hakemukset tulisivat mahdollisimman täydellisinä vaadittavine litteineen, eikä lisäselvityspyyntöjä tarvittaisi.

4.3 Palvelukulttuuri

Se, että organisaatiot ovat pysyviä ja muuttumattomia sekä byrokraattisia on yleinen olettamus. Nyky-yhteiskunnassa byrokraattisuus- ja pysyvyysolettamat ovat kuitenkin virheellisiä. Organisaation muutokset voivat liittyä johtamiseen strategiseen ajatteluun, henkilöstöön, toiminnan ohjaukseen, kumppanuusajatteluun toimintaprosesseihin ja palveluiden käyttäjien asemaan ja ne muuttuvat koko ajan. (Virtanen 2018, 80.)

Yrityskulttuuria määritellään usein tapana tehdä asioita. Yrityksen koosta, muodosta ja sijoituspaikasta riippumatta, niissä kaikissa on yrityskulttuuri, mutta suuressa organisaatiossa se voi vaihdella organisaation sisällä. Organisaation kulttuuri vaikuttaa organisaation sisäiseen käyttäytymiseen ja toimintaan, se voi myös yhdistää työntekijöiden erilaisia käyttäytymismalleja. (Hunt & Ivergård 2015, 122-123.)

Yrityskulttuurin ollessa vahva, ihmiset osaavat suhtautua erilaisiin tilanteisiin tietyllä tavalla. Kun yrityksen arvot ovat selkeitä, vaikuttaa se työntekijöiden käytökseen erityisesti palveluorganisaatioissa ja jos työntekijän henkilökohtaiset arvot yhtenevät yrityksen arvojen kanssa, he ovat tyytyväisempiä työhönsä ja tämä näkyy myös palvelukulttuurissa. Palveluyrityksissä näyttäytyy erityisen tärkeänä, että yrityksellä on vahva ja vakiintunut kulttuuri, joka näkyy asiakasorientoituneisuutena ja hyvänä palveluna. (Grönroos 1990, 416-417.)

Koivusaari (2015) sanoo törmänneensä palvelukulttuurin määritelmään, jonka mukaan palvelukulttuuri = osaaminen x tiimityö x asenne, ja pitää tätä määritelmää loistavana. Mikään määritelmän osista ei voi olla nolla, tai kokonaisuus on nolla. Kaikkien osa-alueiden on oltava hyvällä tolalla, jotta palvelukulttuuri voisi kukoistaa. Pohjan hyvälle palvelukulttuurille luo ammatillinen osaaminen, halu oppia uutta ja kehittyä asiantuntijana, missä oleellista on analysointi, looginen ajattelu ja kyky käyttää olemassa olevaa tietoa. Organisaatio vahvistuu ja osaaminen leviää. Yhteistyötaidot ovat osaamisen jälkeen seuraavaksi tärkein ominaisuus hyvälle palvelukulttuurille. Kun työtä tehdään tiimeissä, asiakkaan etua valvotaan tiukasti ja tarkasti.

Palvelukulttuuri ei ole pelkästään asiakkaita varten. Hyvän palvelukulttuurin rakentamisella voidaan houkutella uusia työntekijöitä ja sitouttaa työntekijöitä. Menestyvä palvelukulttuuri näkee, asiakkaan palvelutuotteesta saaman arvon, palvelun tarjoamisjärjestelmien, asiakaskokemuksen, lisäarvon tuottamisen, työntekijöiden uskon omaan palveluun sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtämisen tärkeyden. Lisäksi se toimii yhteistyössä asiakkaan kanssa, jotta voidaan erottaa asiakkaalle arvokkaat asiat palvelussa. (Eilertsen 2018.)

Organisaation palvelukulttuuria ilmentää muun muassa se, miten organisaation sisältä päin katsottuna asiakkaista puhutaan ja miten asiakkaisiin suhtaudutaan ja miten heitä palvellaan. Palveluasenne kiteyttää organisaation palvelukulttuurin ja se koskee kaikkia organisaation henkilöstöön kuuluvia. (Virtanen 2018, 88.)

ARAn Korjausavustusyksikön palvelukulttuuri on, virastoille luonteenomaisesti, jonkin verran byrokraattista. Avustushakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä pyrkien palvelulupauksen toteutumiseen. Asiakkaat palvellaan henkilökohtaisesti tilanteesta riippuen puhelimitse tai sähköpostitse hyvällä asiakaspalveluasenteella. Palvelukulttuurista kertoo myös se, että Korjausavustusyksikön päivystyspuhelin on avoinna myös ilmoitettujen päivystysaikojen, jotka ovat tiistaista torstaihin 9-15, ulkopuolella hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Työn tavoitteen saavuttamiseksi toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely (liite 1). Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin posti- ja internetkyselynä syys- ja lokakuun 2018 aikana ja kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 315 kappaletta. Kyselyssä käsiteltyjä teemoja ovat asiakaspalvelu, verkkoasiointipalvelun ja avustushakemuksen sisältö ja verkkopalvelun käytettävyys sekä avustuksiin liittyvä tiedonsaanti.

5.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (1997,193, 195, 198, 231-232) mukaan kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laaja aineisto useiden vastaajien ja monien kysymysten ansiosta. Haasteena on, että ei ole kovin helppoa saada ihmisiä vastaajiksi, koska erilaisia selvityspyyntöjä ja lomakkeita tulee niin paljon. Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat vaikka virheiden syntymistä pyritään välttämään. Luotettavuuden arviointiin on käytettävissä erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen reliaabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta ja kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validius on mittarin tai tutkimusmenetelmän kyky mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata, tällä selvitetään tutkimuksen pätevyys. Vastaajat saattavat käsittää kysymykset toisin kuin tutkija on ajatellut eli mittarit ja menetelmät eivät aina anna vastauksia siihen, mitä tutkija kuvittelee tutkivansa.

Tutkimukset jaetaan yleensä kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimukseen. Näiden tutkimusten erona on, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa kerätään aineistoa, jonka pitäisi merkitykseltään olla kaikille vastaajille sama, asiat on kysytty ja vastaukset luokiteltu samalla tavalla. Laadullisen tutkimuksen lähtökohdiksi mainitaan usein ihmisen toiminnan merkitysvälitteisyys, kulttuurisesti ja sosiaalisesti, subjektiivisuus ja kokemuksen huomioiminen sekä tutkija toimijana ja valintojen tekijänä. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 17-19.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa, jota myös tilastolliseksi tutkimukseksi kutsutaan, on tutkimuksen tulkintakehys ja keskeiset käsitteet määriteltävä tarkasti jo ennen aineiston keräämistä. Tulkinnallisuuden sijaan kvantitatiivisen tutkimuksen korostettu piirre on usein looginen päättely, minkä katsotaan olevan tutkijasta riippumatonta. Selvitettävät kysymykset liittyvät lukumääriin ja prosenttiosuuksiin, joten tutkimuksen otoksen on oltava riittävän suuri. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään selvittämään vallitseva tilanne, mutta syiden riittävä selvittäminen ei onnistu. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 18-19 ja Heikkilä 2014, 15.)

Merkityksen keskeisyys ja kokemuksellisuus johtaa kvalitatiivisessa tutkimuksessa usein tulkinnallisuuden korostamiseen analyysimenetelmien ollessa aiheeseen sovitettuja. Tämä lisää tutkijan ymmärryksen ja analyyttisen osaamisen merkitystä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus valitaan usein tutkimustavaksi, koska liikutaan kartoittamalla ja ennakoimattomalla alueella ja ongelmanasettelussa edellytetään joustavuutta. Aineiston keruun yhteydessä voidaan joutua jopa aiheen uudelleen suuntaukseen. Tutkimusaiheen on kuitenkin oltava selkeä ja rajattu, jotta myös ulkopuolinen lukija pystyy ymmärtämään, mistä on kyse ja miksi aihetta tutkitaan sekä tavoitteen. (Hirsjärvi ym. 1997, 18-19 & 81-82.)

Asiakastyytyväisyyskyselyni on yhdistelmä näitä molempia tutkimustyyppejä. Otantamenetelmäksi valitsen posti- ja verkkokyselyn johtuen kohdejoukon jakautumisesta ympäri Suomea ja ikäjakaumasta, jolloin kaikilla vastaajilla ei ole mahdollisuutta vastata verkkokyselyyn. Lähtökohtaisesti otteeni selvitykseen on kvantitatiivinen, mutta siinä on myös kvalitatiivisia piirteitä, sillä osa kysymyksistä on avoimia ja hakemusasioissa on usein tunteet mukana, kun on kysymys avustuksen hakijoiden kodeista ja kotona asumisen mahdollistamisesta.

5.2 Kyselylomake

Tietojen hankkiminen kvantitatiivista tutkimusta varten voidaan toteuttaa hankkimalla tiedot muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista, tai keräämällä tiedot itse. Kysely on yksi aineiston itse keräämiseen soveltuva tapa, jota varten on tutkimusongelman perusteella päätettävä tiedonkeruumenetelmä, joka voi olla posti- tai internetkysely, puhelin- tai käyntihaastattelu tai informoitu kysely, jossa haastattelija vie tai noutaa kyselylomakkeet, jolloin hänellä on mahdollisuus kysyä muutamia tarkentavia kysymyksiä. (Heikkilä 2014, 16-17 ja Hirsjärvi ym. 1997, 193.)

Kyselyn kohdentamiseen liittyviä ongelmia ovat tiedon saanti tutkittaville ja tutkimukseen kuulumattomien henkilöiden vastaamisen estäminen sekä ettei sama henkilö vastaa useaan kertaan (Heikkilä 2014, 16-17). Kyselyn kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen perusjoukosta eli kohdejoukosta, josta tietoa halutaan ja aineistoa kerätään standardoidusti, mikä tarkoittaa, että tiettyä asiaa kysytään kaikilta vastaajilta samalla tavalla, jotta saadaan kaikilta samaan kysymykseen vastaava vastaus. (Hirsjärvi ym. 1997, 193-194).

Otantamenetelmän valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat tutkimuksen tavoitteet, perusjoukon maantieteellinen sijainti ja sen jäsenten samankaltaisuus tai erilaisuus tutkittavien ominaisuuksien suhteen, käytettävissä olevat rekisterit ja luettelot sekä budjetti. Käytetyimpiä

otantamenetelmiä ovat yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu eli stratifioitu otanta, ryväsotanta eli klusteriotanta ja otanta otosyksikön koon mukaan. Satunnaisotannassa todennäköisyys tulla valituksi otokseen on kaikilla perusjoukon yksiköillä yhtäläinen. Systemaattiseen otantaan otos poimitaan tasaisin poimintavälein perusjoukosta, jonka on oltava ominaisuuksiensa suhteen satunnaisessa järjestyksessä. Ositetussa otannassa otokseen valitaan tilastoyksiköitä perusjoukosta etukäteen sopiviin osiin jaetuista ositteista. Ryväsotannan logiikka on, että perusjoukko koostuu luonnollisista ryhmistä, joista mukaan tulevat yksiköt arvotaan. Otannassa otosyksikön koon mukaan otosyksikön koko määrää poimintatodennäköisyyden. (Heikkilä 2014, 32-38.)

Tutkimusongelma on määriteltävä ensimmäisenä, sen jälkeen määritellään tutkimuskysymykset. Se, minkä tyyppistä tietoa halutaan saada, vaikuttaa tutkimusongelman hahmottamiseen ja tutkimuslomaketta suunniteltaessa on otettava huomioon, että saadaan kerättyä tutkimusongelmaan vastaavaa tietoa. Lomaketutkimuksen rajallisuudesta huolimatta on tärkeää, että saadaan tutkimuksen tavoitteen kannalta oikeanlainen aineisto, oli se sitten laaja ja yleistettävä, suppea ja erityinen, mittaukseen perustuva ja numeraalinen tai kokemuksia sisältävä ja kielellinen. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31.)

Kyselylomakkeen avulla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Lomakkeella voidaan myös kysyä perusteluja ja arviointeja toiminnoille, mielipiteille tai vakaumuksille. Usein kyselyissä kysytään myös vastaajan taustatietoja, kuten sukupuoli, ikä, koulutus ammatti tai perhesuhteet. (Hirsjärvi ym. 1997, 197.)

Kyselyn suunnittelu ja etukäteistestaus ovat erittäin tärkeitä. Kyselylomake ja sen muotoilu, sekä sisällöllinen että visuaalinen, ohjaa vastaajaa aiheeseen sekä rajaa ja mahdollistaa vastaamisen. Kokonaisrakenne, kysymysten kattavuus suhteessa ilmiöön ja tiedon tarpeeseen, yksittäisten kysymysten ilmaukset ja sanavalinnat sekä vastaajille tarkoitetut ohjeet on syytä arvioida tarkkaan. Aiheeseen tutustuminen, kysymysten ja eri versioiden kokeileminen, muovaaminen ja testaaminen ovat etukäteistyötä, jota kaikissa kyselytavoissa vaaditaan. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31-32.)

Käyttämäni posti- ja verkkokyselyn eduiksi Hirsjärvi ym. (1997, 196,198-200) mainitsevat nopeuden ja vaivattoman saannin, suurimmaksi ongelmaksi puolestaan kadon. Valikoimattomalle joukolle lähetetty lomake ei yleensä tuota kovin korkeaa vastausprosenttia, parhaimmillaan se voi olla 30-40 prosenttia lähetetyistä lomakkeista. Valikoidulle erikoisryhmälle, jotka kokea kyselyn aiheen tärkeäksi, vastausprosentti voi olla jopa 70-80 prosenttia.

Kysymysten ja kyselyn muotoilun kannalta on käytännöllistä pyrkiä hahmottamaan tutkittava asia ilmiönä, mistä se rakentuu sekä tapahtumaympäristö sekä mitä ovat tutkimukseen liittyvät asiayhteydet, toimijat ja ihmisryhmät. Näiden asioiden avulla kysely voidaan jakaa eri aihealueisiin ja mihin alueisiin on perusteltua keskittyä. Tutkimusalueiden rajaaminen tapahtuu vaiheittain ja sen pohjalta rakennetaan kysymykset ja muotoillaan varsinainen kysely. Kyselyt voivat olla strukturoituja kokonaan tai osittain, ne voivat olla myös avoimia. Tiedon tarve määrittää, kannattaako tehdä strukturoitu vai avoin kysely. Kapea näkökulma ja valmiit vaihtoehdot voidaan valita esimerkiksi kahdesta vaihtoehdosta tai toimintatavasta valittaessa, kun taas ideoinnin tai suunnittelun avuksi hankittavaa pohjatietoa varten tehdyssä kyselyssä avoimemmat rakenteet ovat käytännöllisiä. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 35-36.) Tosiasioista kysyttäessä kysymykset tulee esittää suoraan yksinkertaisina kysymyksinä, käyttäen joko monivalintakysymyksiä tai avoimia kysymyksiä (Hirsjärvi ym. 1997, 197).

Kysymystyyppien valintaan vaikuttaa etukäteistieto. Jos peruskategoriat, jotka liittyvät jo tunnettuun asiaan, ovat kaikkien tietämät, kysymykset voidaan muodostaa vaihtoehdon antavista tai sekamuotoisista kysymyksistä, eikä avokysymyksiä kannata käyttää. Kun mahdolliset vastausvaihtoehdot ovat tiedossa ja niitä on rajallinen määrä, voidaan käyttää vaihtoehdon antavia kysymyksiä, jolloin vastaaja valitsee annetuista vaihtoehdoista parhaiten sopivan tai sopivat vastaukset. Sopivia vastausvaihtoehtoja on löydyttävä kaikille vastaajille, mutta vastausvaihtoehtojen määrä ei saa olla kovin suuri. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 34.) Asettamiani kysymyksiä ovat asteikkoihin perustuva kysymystyyppi, joka on toteutettu Likertin asteikolla, monivalintakysymykset sekä avoimet kysymykset.

Ronkainen & Karjalainen (2008, 31,34) kuvaavat käyttämääni Likertin asteikkoa poissulkevaksi kysymykseksi. Monivalintakysymyksistä osa on sekamuotoisia kysymyksiä, koska suurin osa vastausvaihtoehdoista on annettu, mutta yksi tai useampi vaihtoehto on avoin. Heidän mukaansa virheiden todennäköisyys pienenee verkkokyselyä käytettäessä, kun tutkijan ei tarvitse itse syöttää aineistoa havaintomatriisiin. Heikkilän (2014, 51) mukaan Likertin asteikko on tavallisesti 4-5 portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko, jossa ääripäinä useimmiten väittämät täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä. Vastaajan tulee valita näistä mielipideväittämistä parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto.

Vastaamisesta tulee raskasta, jos kysymystyypit vaihtelevat jatkuvasti. Kannattaakin hyödyntää samankaltaisia kysymisen muotoja luoden niille tietyn rytmin, jolloin kysely on vastaajaa opastava. Jos peräkkäin on samankaltaisia kysymyksiä, mutta eri vastausvaihtoehdoilla, on se ongelmallista, koska vastaaja ei välttämättä huomaa vaihtoehtojen muuttumista. Kohdeyleisö kannattaa pitää mielessä kysymystyyppejä valitessa ja kysymyksiä

muotoillessa. Myös liika informaatio kuvien ja muun oheismateriaalin muodossa voi tehdä kyselystä levottoman näköisen ja viedä huomion pois pääasiasta. Kyselyn ulkoasun tulee olla alusta loppuun selkeä, siisti ja mielenkiintoinen. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 38.)

Aineiston käsittely alkaa sen jälkeen, kun aineisto on kerätty ja tallennettu. Jotta tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus ja tutkimusongelma näin ratkaistua, on saatua tietoa käsiteltävä oikealla tavalla. Tutkimusongelmasta ja siihen liittyvästä teoriasta voidaan rakentaa viitekehys, josta voidaan johtaa hypoteeseja eli teoreettisia vastauksia liittyen tutkittavien tekijöiden vuorovaikutussuhteisiin. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, onko havaintoaineiston tuloksista mahdollista tehdä hypoteesin mukainen johtopäätös. Heikkilä 2014, 138.)

Jotta tutkimustuloksia voidaan käyttää päätöksenteon tukena, on tulokset raportoitava. Lukija tekee johtopäätöksensä raportissa kirjoitetun ja kuvatun perusteella, sen vuoksi on tärkeää, että raportista selviää tutkimusongelman kannalta olennaiset tulokset ja ne ovat helposti tukittavassa muodossa. Tutkimustuloksia voidaan esittää tekstinä, taulukkoina tai kuvioina ja näistä jokainen on erityisluontoinen ja niillä on kaikilla oma tehtävänsä. Kuvio on nopea tapa välittää tietoa, taulukossa tärkeää on sen tarkkuus. Yksiselitteisyys ja selkeys ovat sekä kuviolta että taulukolta vaadittuja ominaisuuksia. Hyvä kuvio herättää lukijan mielenkiinnon, välittää oleellisen ja oikean tiedon sekä edesauttaa asian mieleen painumisessa. Muutamia yleisimpiä kuvioita ovat pylväs-, piirakka- ja viivakuvio. (Heikkilä 2014, 149, 168.) Tässä opinnäytetyössä havainnoin tuloksia tekstin lisäksi pylväs- ja piirakka kuvioiden avulla.

6 KYSELYN TULOKSET

Vastauksia tuli yhteensä 107 kappaletta, joten kyselyn kokonaisvastausaktiivisuus 315 toimitetusta kyselystä oli 33,96 prosenttia. Yllättäen paperikyselyn vastausaktiivisuus nousi 38,33 prosenttiin ja oli korkeampi kuin internetkyselyn vastausaktiivisuus, joka oli 32,94 prosenttia. Ainoastaan yksi paperinen kyselylomake oli niin vajavaisesti täytetty, ettei sen vastaustietoja voinut syöttää webropolsurveys.comiin ja lomake jouduttiin hylkäämään.

6.1 Taustatiedot

Kyselyn taustatietoina kysyttiin, onko vastaaja yksityishenkilö vai yhteisön edustaja, mitä avustusta haettiin ja täytettiinkö hakemus verkossa vai paperilla. Lisäksi kysyttiin, miksi valittiin käytetty hakemusmuoto. Kysymykset koskivat avustusohjeita, hakemuksen käsittelyaikaa sekä sitä, mistä tietoa avustuksista saadaan ja haluttaisiin saada. Vastaajia pyydettiin arvioimaan avustuksen hakemusprosessista itse hakemuksen löydettävyyttä, avustuksen hakuohjeiden löydettävyyttä ja selkeyttä, video-ohjeiden hyödyllisyyttä, hakemuksessa kysyttyjen kysymysten esittämisen ymmärrettävyyttä, vaadittavien liitteiden esittämisen selkeyttä ja lisäselvityspyynnössä kysyttyjen tietojen esittämisen selkeyttä.

Verkkoasioinnista tuli antaa arvio kokonaisuudesta, hakemuksen jättämisen vaivattomuudesta, nopeuttaako verkkoasiointi hakemuksen täyttöä, liitteiden jättämisen helppoudesta ja verkkoasioinnin toiminnoista. Asiakaspalvelusta pyydettiin arvioimaan asiantuntevuutta, vastaamisnopeutta, tiedotusta hakemusprosessin aikana, asiakkaan halua saada ohjausta hakemusprosessin aikana sekä päätösten selkeyttä.

Lisäksi pyrittiin selvittämään, missä avustuksen hakuprosessin vaiheissa asiakkaat ovat halunneet vastauksia kysymyksiinsä ARAlta, toimenpiteen suunnitteluvaiheessa, hakemusta täyttäessä, lisäselvityspyynnön jälkeen, aloituslupaa koskien, päätöstä odotellessa tai sen tultua, vai ei ollenkaan. Vastaajilla oli mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia ohjeisiin ja verkkosivuihin sekä verkkoasiointiin liittyen, lisäksi sai antaa vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia yleisesti.

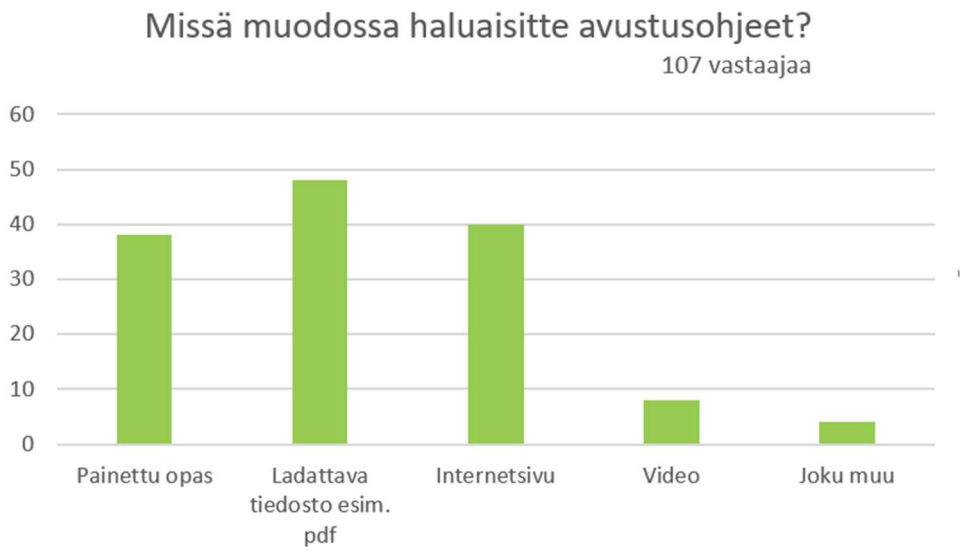
71 vastaajaa, oli ilmoittanut hakeneensa iäkkään ja vammaisen korjausavustusta, esteettömyysavustuksen hakijoita vastaajista oli 27, hissiavustuksen hakijoita 13 ja latausinfraavustuksen hakijoita oli 5. Vastausten kokonaismääräksi tulee näistä 116 kappaletta, vastaajien joukossa on siis sellaisia yhteisöjä, jotka ovat hakeneet useampaa avustusta, esimerkiksi sekä hissi- että esteettömyysavustusta.

6.2 Hakemusmuoto ja avustusohjeet

Kyselyyn vastanneista 78 oli täyttänyt hakemuksen verkkoasioinnissa ja 29 paperilla. Yksityishenkilöistä avustushakemuksen oli verkkoasioinnissa täyttänyt 47 ja paperilla 22 vastaajaa 69:stä. Yhteisöjen 38 hakemuksesta 31 oli täytetty verkkoasioinnissa ja seitsemän paperilla. Molemmissa vastaajaryhmissä siis verkkoasiointia oli käyttänyt yli puolet avustuksen hakijoista, jotka olivat vastanneet asiakastyytyväisyyskyselyyn, mutta yhteisöt käyttävät sitä huomattavasti enemmän.

Eräs ongelma hakemusprosessissa on, että vaikka verkkoasiointi on käytettävissä, hakemuksia tulee edelleen paljon paperilla. Syyksi siihen, miksi hakemus oli toimitettu paperisena, oli listattu seuraavissa kategorioissa: helppous ja itselle sopivin vaihtoehto (11 vastausta), pankkitunnuksien tai internetin puute (3 vastausta), hakemusta ei voinut tehdä verkossa tai järjestelmä ei toiminut (3 vastausta), Vanhustyön keskusliiton korjausneuvoja tai joku muu oli täyttänyt hakemuksen hakijan puolesta (6 vastausta), muut (2 vastausta) sekä neljä tyhjää vastausta.

Vastaavasti verkossa täyttäneistä 78 vastaajasta löytyi viisi kategoriaa, joihin vastaukset voitiin jakaa: verkkoasiointi on helpoin tai itselle sopivin vaihtoehto (42 vastausta), ARAsta oli suositeltu käyttämään verkkoasiointia (13 vastausta), verkkoasiointia ja paperitonta toimintaa pidettiin nykyaikaisena, lisäksi siitä jää itselle suoraan sähköinen kopio (12 vastausta), hakemuksen oli täyttänyt hakijan puolesta korjausneuvoja tai joku muu henkilö (7 vastausta) ja muut (4 vastausta).



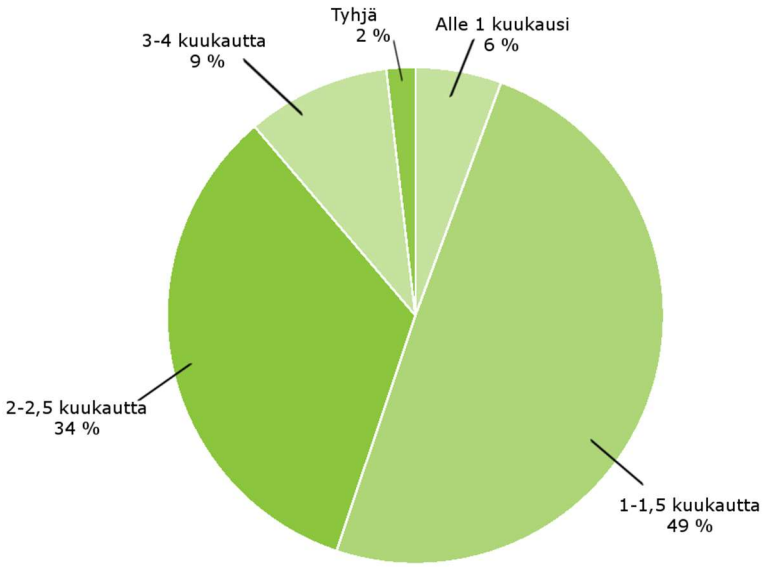
Kuvio 2. Missä muodossa avustusohjeet halutaan.

Kuviossa 2 on esitetty, että 38 vastaajaa toivoi avustusohjeita painettuna oppaana, 48 vastaajaa ladattavana tiedostona, 40 vastaajaa internetsivuilla julkaistuina ohjeina, 8 vastaajaa video-ohjeina ja 4 vastaajaa jossain muussa muodossa. Muita ehdotettuja muotoja oli kaksi: henkilökohtainen neuvonta ja kirje, mikä käytännössä tarkoittaa painettua opasta.

6.3 Hakemuksen käsittelyaika ja avustusten tärkeys

Kysymykseen siitä, mikä koetaan hakemuksen kohtuulliseksi käsittelyajaksi, olivat vastanneet kaikki 107 vastaajaa. Vastauksia tulkittiin niin, että vastaus asetettiin sen korkeimman arvon mukaiseen ryhmään eli, jos vastaaja oli vastannut ”enintään kuukausi” tai ”keskimäärin 6 viikkoa”, sijoittui se ryhmään 1-1,5 kuukautta, vastauksen ollessa ”max. 2 kuukautta” tai ”1-2 kuukautta”, se sijoittui ryhmään 2-2,5 kuukautta ja niin edelleen.

Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kohtuullinen käsittelyaika hakemukselle on alle kaksi kuukautta. 49 prosenttia vastaajista sanoi 1-1,5 kuukauden olevan kohtuullinen aika ja 6 prosenttia koki, että hakemus tulisi käsitellä alle kuukaudessa. 2-2,5 kuukautta kohtuulliseksi hakemuksen käsittelyajaksi koki 34 prosenttia vastaajista ja 9 prosentin mielestä käsittelyyn saisi kulua kolmesta neljään kuukautta. Kaksi vastauksistatulkittiin tyhjiksi, koska ne eivät antaneet vastausta kysyttyyn kysymykseen. Kuviossa 3 on esitetty vastauksien prosenttiosuudet kohtuulliseksi koetusta käsittelyajasta.



Kuvio 3. Kohtuulliseksi koettu hakemuksen käsittelyaika kuukausina. (n=107)

6.4 Mistä tietoa ARAn avustuksista

Tietoa ARAn avustuksista oli ara.fi -sivuston kautta saanut 44 vastaajaa, kunnasta 21 vastaajaa, tuttavalta tai sukulaiselta 20 vastaajaa, Vanhustyön keskusliitosta 16 vastaajaa, sanomalehdestä 8 vastaajaa, Isännöintiliitosta 7 vastaajaa, Kiinteistöliitosta 3 vastaajaa ja jostain muualta 21 vastaajaa. Muista tahoja, joilta tietoa kerrottiin olevan saatu, ovat: toimija/urakoitsija, kollega, työn kautta, hissiurakan valvojalta, veteraanijärjestön edustajalta, asiantuntija ARA, Hissikonsultti, netti, keskeneräinen hanke, kuntoutusohjaaja, Kone Hissit Oy, google, Kari Tahvanainen, Netti, Itse selvittäen, vanhuskoordinaattori kaupungissa, Paikallinen Ara henkilö antoi lisätietoa, Rintamaveteraanilehti sekä aamu-tv -lähetys.

Tietoa ARAn avustuksista haluttaisiin saada enimmäkseen internetin kautta, tätä mieltä oli 55 vastaajaa. 40 vastaajaa haluaisi tietoa kunnan rakennusvalvonnasta, 25 vastaajaa sanomalehdistä, 16 vastaajaa terveyskeskuksista ja 21 vastaajaa muualta. Muita mainittuja tahoja ovat: mahdollisten hakijoiden kanssa toimivien, kuten kotipalveluhenkilöstön kautta, sähköposti kohderyhmille, Kela, esite kaikista valtion ja kunnan palveluista jakeluna joka kotiin, ARA:n nettisivut, suoramainokset jo aiemmin hakeneille, sosiaalitoimi, yritykselle kohdistettu informaatio, kirje kotiin kaikille 65 vuotta täyttäneille, kuntien infopisteet, Vammaispalvelu, henkilökohtainen tiedote avustukseen oikeutetuille, ara.fi, sosiaalipuolen henkilöiden tehtävä on kertoa, että tällisen avun edellytyksiä kannattaa kysyä ellei asia tule suoraan rakennusvalvonnan kautta esille.

Korjausavustuksien olemassaolon tärkeydestä oltiin yksimielisiä: erittäin tärkeänä niitä piti 93 vastaajaa ja melko tärkeänä 11 vastaajaa, eli yhteensä 104 vastaajaa 107:stä. Kun taas ei kovin tärkeinä niitä piti yksi vastaaja, ei lainkaan tärkeinä yksi vastaaja ja yksi vastaaja ei osannut sanoa, pitääkö avustuksia tärkeinä.

6.5 Avustuksen hakeminen

Kuviossa 4 on esitetty vastaukset siihen, miten itse hakemuksen ja avustuksen hakuohjeiden löytyminen verkkosivuilta koetaan. Kysymykseen vastattiin pääsääntöisesti, että hakuohjeet on melko helppo löytää. Video-ohjeiden koettiin jossain määrin auttavan avustuksen hakemisessa, kuitenkin lähes vastaavassa määrin oltiin hyvin neutraaleja siitä, onko niistä apua. Kysymykseen video-ohjeista ei 107 vastaajasta ollut vastannut kuin 93 henkilöä, eli noin 87 prosenttia vastaajista, lopuille 13 prosentille nämä video-ohjeet lienevät vieraita. Avoimissa vastauksissa toivottiin video-ohjeisiin ääntä ja opastusta kaikkien sivujen täyttöön, toisaalta niiden todettiin olevan vanhusväestölle jokseenkin turhia. Pääasiassa myös hakemuksessa kysytyt kysymykset ja niiden asettelu koettiin selkeiksi. Eniten

hankaluutta koettiin avustuksen liitteeksi vaadittavien asiakirjojen, hakuohjeiden sekä lisäselvityspyynnössä esitettyjen tietojen selkeydessä.

10. Arvioikaa hakemisesta seuraavia asioita: *

Vastaajien määrä: 104

	Täysin samaa mieltä	Joksee nkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Joksee nkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Hakemus on helppo löytää	23	47	11	19	4	104	2,4
Avustuksen hakuohjeet on helppo löytää	19	53	11	15	4	102	2,3
Avustuksen hakuohjeet ovat selkeät	15	41	16	22	8	102	2,7
Video-ohjeet auttavat avustuksen hakemisessa	13	28	38	9	5	93	2,6
Hakemuksen kysymykset ovat ymmärrettäviä	19	50	13	17	3	102	2,4
Hakemuksen liitteeksi vaadittavat asiakirjat on esitetty selkeästi	18	36	16	24	8	102	2,7
Lisäselvityspyynnössä pyydetyt tiedot on esitetty selkeästi	25	31	17	21	5	99	2,5
Yhteensä	132	286	122	127	37	704	2,5

Kuvio 4. Arvio, miten avustuksen hakeminen koetaan.

Kehitysehdotuksia ja kommentteja verkkosivuihin ja hakuohjeisiin sekä verkkoasiointiin liittyen tuli 75 kappaletta neljässä eri kategoriassa: verkkosivuston kehittäminen (3 kappaletta), avustuksen hakuohjeet, hakemukseen vaadittavat lomakkeet ja liitteet sekä verkkoasioinnissa liitetiedostojen liittäminen, määrä ja sisältö (35 kappaletta), palaute verkkoasioinnista ja sen kehittäminen (20 kappaletta), hakemuslomake ja hakemuskäsittely (13 kappaletta) sekä muut (4 kappaletta).

Verkkosivuston ulkoasua pidetään pirstaleisena kokonaisuutena. Joidenkin tietojen löytyminen koettiin hankalaksi, kuten hakemuslinkin, maksatushakemuksen ja avustettavien toimenpiteiden. Avustettavista toimenpiteistä haluttaisiin myös esimerkkejä näkyviin verkkosivuille. Avustukseen liittyvän tiedon tulisi olla koottuna yhdelle koostesivulle, josta löytyy hakemukseen vaadittavat lomakkeet ja liitteet jo ennen hakemuksen täyttämistä, kun tällä hetkellä ne selviävät hakemusta täyttäessä tai vasta lisäselvityspyynnön tultua.

Moni vastaaja on sitä mieltä, että hakuohjeet ovat liian pitkät ja epäselvät, ohjeistukseen toivottiin lisää selkokieltä ja lyhyttä selko-ohjetta. Mahdollisuutta tilata kunnan kautta ohjeita ja lomakkeita toivottiin. Lomakkeisiin liittyen ehdotettiin mallilomaketta muun muassa esteettömyysavustukseen vaadittavaan esteettömyyskartoitukseen, jolloin kaikki kartoitukset olisivat määrämuotoisia ja suoraan liitettävissä hakemukseen. Myös pankeille pyydettiin toimittamaan valmiita lomakkeita ja ohjeistus siitä, mitä tietoja ARA tarvitsee hakemuskäsittelyyn.

Hakemukseen vaadittavien liitteiden tarkka yksilöinti, nimeäminen ja vaatimus sen liittämisestä hakemukseen haluttiin selkeämmäksi. Hakemuksen liitteiden määrää tulisi karsia tasolle, jolla se oli kuntien käsitellessä hakemuksia. Hakemukseen vaadittavien liitteiden lisääminen koettiin verkkoasioinnissa kömpelöksi, koska liitetiedostoja voi lisätä vain yhden, samoin valokuvien lisäämisen liitteeksi todettiin olevan hankalaa. Hakemuksen liitetiedostoille toivottiin verkkoasiointiin selitelaatikkoa, johon voisi kertoa esimerkiksi, mitä liitteenä olevassa valokuvassa pyritään esittämään.

Hakemusta ja hakemuskäsittelyä koskevassa palautteessa todettiin hakemuslomakkeen olevan liian pitkä ja monisivuinen ja, että kysymyksiä pitäisi olla vähemmän. Hakemuslomake voisi myös olla selkeämpi. Nopeampaa käsittelyaikaa ja jouhevampaa käsittelyä ja päätöksentekoa peräänkuulutettiin, sillä päätöksiä joutuu nykyisellään odottamaan liian kauan osittain vanhojen asioiden käsittelemisen vuoksi. Aloituslupapäätöksen saa kuitenkin tarvittaessa nopeasti.

Verkkoasiointia ei pidetty yksiselitteisesti selkeänä, eikä epäselvänä, vaan se jakoi mielipiteitä. Yhteensä 44 vastaajaa oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä verkkoasioinnin selkeydestä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä oli 26 vastaajaa ja ei samaa, eikä eri mieltä 8 vastaajaa. Liitteiden esittämisen selkeys jakoi mielipiteitä niin, että 19 vastaajaa piti sitä selkeänä, 21 jokseenkin selkeänä ja 20 jokseenkin epäselvänä, täysin eri mieltä selkeydestä oli vain kahdeksan vastaajaa. Tämä on esitetty kuviossa 5.

12. Jos täytitte hakemuksen verkkopalvelussa, arvioikaa seuraavia asioita:

Vastaajien määrä: 80

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Verkkoasioinnin kokonaisuus on selkeä	15	29	8	20	6	78	2,7
Hakemuksen jättäminen on vaivatonta	23	29	10	12	6	80	2,4
Verkkoasiointi nopeuttaa hakemuksen täyttöä	36	22	13	4	4	79	2
Vaadittavat liitteet on esitetty selkeästi	19	21	12	20	8	80	2,7
Liitteiden jättäminen on helppoa	24	27	7	14	5	77	2,3
Verkkoasioinnin toimintoja tulee parantaa	38	23	14	1	3	79	1,8
Yhteensä	155	151	64	71	32	473	2,3

Kuvio 5. Vastaajien mielipiteitä verkkoasioinnista ja sen selkeydestä.

Verkkoasioinnin hakemuslomakkeen viereen toivottiin ohjeistuslaatikkoa, jolloin ohje näkyisi lomaketta täytettäessä. Joidenkin tietojen osalta toivottiin automaattista kopioitumista toiseen kohtaan, jossa kysytään samoja tietoja, jotka on jo kertaalleen täytetty, tällaisia tietoja ovat esimerkiksi henkilötiedot. Eräs vastaaja piti verkkoasiointia selkeänä ja

sujuvana hakemuksen tekemisen osalta, mutta maksatukseen liittyvän osuuden saamista loogisemmaksi tarpeellisena. Loogisuudella hän tarkoitti, että hakemuksen ja maksatuksen tiedot voitaisiin kytkeä yhteen niin, ettei kaikkia tietoja tarvitsisi maksatuksen hakemusvaiheessa täyttää uudelleen, eli tietojen kopioituminen olisi automaattista myös avustuksen hakemuslomakkeelta maksatushakemuslomakkeelle.

Ammattikäyttäjät, kuten isännöitsijät ja Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojat kokivat kirjautumisen verkkoasiointiin hankalaksi, koska se tapahtuu Katso-tunnisteen avulla ja esimerkiksi isännöintitoimistoissa kaikilla ei ole käytössä tunnisteita, vaan hakemusta täytettäessä joudutaan hälyttämään tunnisteiden haltija mukaan avustushakemuksen täyttämiseen myös silloin, jos hakemusta tarvitsee täydentää toisella kirjautumiskerralla. Lisäksi joissain vastauksissa tuli esille, että kun on täyttänyt useita hakemuksia verkossa, niiden löytäminen järjestelmästä käy työlääksi ja siihen parannukseksi toivottiin asiointikansioiden kehittämistä loogisemmiksi. Asiointikansioiden kehittämisehdotuksia olivat muun muassa: asiointikansioon etusivu, jossa luettelonomaisesti kaikki tehdyt hakemukset ja siitä voidaan avata välilehti asiakkaan tietoihin. Lisäksi toivottiin omia alakansioita käsittelyn eri vaiheissa oleville hakemuksille, kuten keskeneräiset, lähetetyt, jotka eivät vielä ole käsittelyssä, käsittelyssä olevat, maksatuksessa olevat ja maksetut hakemukset.

6.6 Asiakaspalvelu hakemusprosessin aikana

Vastaajien mielipiteet ARAn palvelusta hakemuskäsittelyn aikana olivat enimmäkseen positiivisia. Kuviossa 6 on esitetty, miten 102 vastaajaa arvioi asiakaspalvelua. Täysin samaa mieltä asiakaspalvelun asiantuntevuudesta oli 38 vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä 35 vastaajaa, yhteensä 14 vastaajan mielipide oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Siitä, että kysymyksiin vastataan nopeasti, oli jokseenkin samaa mieltä 30 vastaajaa ja täysin samaa mieltä 29 vastaajaa, täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä tästä oli 22 vastaajaa. Tiedotus hakemusprosessin aikana jakoi eniten mielipiteitä: 26 vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, 20 täysin samaa mieltä, kun vastaavasti 23 vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja 16 vastaajaa täysin eri mieltä.

14. Arvioikaa palvelusta seuraavia asioita: *

Vastaajien määrä: 102

	Täysin samaa mieltä	Joksee nkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Joksee nkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Palvelu on asiantuntevaa	38	35	14	8	6	101	2,1
Kysymyksiin vastataan nopeasti	29	30	15	16	6	96	2,4
Tiedotus hakemusprosessin aikana on riittävää	20	26	14	23	16	99	2,9
Haluan saada ohjausta hakemuksen täyttämiseen	22	15	41	8	9	95	2,7
Päätökset ovat selkeitä	32	38	13	9	5	97	2,1
Yhteensä	141	144	97	64	42	488	2,4

Kuvio 6. Vastaajien arvio ARAn palvelusta.

Asiakaspalvelusta osa oli sitä mieltä, että se on ala-arvoista: hakemuskäsittely kestää, eikä kysymyksiin saada vastauksia edes useiden puhelinsoittojen jälkeen, koska puhelinvastaaja on päällä. Toisaalta ARAn naisille annettiin hatunnosto ripeistä vastauksista ja hyvistä neuvoista, jotka annetaan suoraan asiakkaalle, toimintaa kuvattiin myös erittäin ystävälliseksi, joustavaksi ja hämmästyttävän epäbyrokraattiseksi.

Kymmenen vastaajaa kertoi saaneensa apua hakemuksen täyttämiseen. Useimmat olivat saaneet apua Vanhustyön keskusliiton korjausneuvojilta, lisäksi oli mainittu paikallistaho, sekä alan ammattilainen. Useissa vastauksissa mainitaan, että jollei apua olisi ollut, olisi hakeminen ollut hankalaa tai jopa mahdotonta: ”Vanhusten avustusjärjestelmässä on ehdottomasti saatava henkilökohtaista palvelua ja paikan päällä. Järjestelmä ei toimi muuten.”, ”Toivon, että mahdollisimman monella on mahdollisuus samaan. Silloin hakemus tulee asianmukaisesti ja heti kerralla oikein täytetyksi, ja prosessi lähtee heti käyntiin.” sekä ”Ilman Vanhustyön keskusliiton neuvojaa en olisi pystynyt kelvollista hakemusta laatimaan.”

Kuviosta 7 selviää, että kysymyksiä on herännyt jokaisessa hakemusprosessin vaiheessa. Minulla ei ollut kysyttävää hakemusprosessin aikana -kysymykseen olevansa täysin eri mieltä oli vastannut 29 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä 17 vastaajaa, eli yhteensä 46 vastaajaa 86:sta. Eniten kysyttävää asiakkailla oli ollut lisäselvityspyynnön saatuaan: täysin samaa mieltä siitä, että kysymyksiä heräsi lisäselvityspyynnön saavuttua, oli 38 vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä 29 vastaajaa, yhteensä 67 vastaajaa. Ainoastaan yhteensä kolme vastaajaa oli kokenut, että on tästä aiheesta jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä.

15. Missä tilanteissa toivoitte ARAlta vastausta kysymyksiinne? *

Vastaajien määrä: 99

	Täysin samaa mieltä	Joksee nkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Joksee nkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Korjauksen suunnitteluvaiheessa	27	21	23	4	6	81	2,3
Hakemusta täytettäessä	28	26	26	3	2	85	2,1
Lisäselvityspyynnön saatuani	38	29	14	2	1	84	1,8
Aloituslupa-asiassa	25	23	21	7	4	80	2,3
Päätöstä odottaessa	33	22	23	5	2	85	2,1
Päätöksen tultua	18	18	32	7	6	81	2,6
Minulla ei ollut kysyttävää hakemusprosessin aikana	17	8	15	17	29	86	3,4
Yhteensä	186	147	154	45	50	582	2,4

Kuvio 7. Missä tilanteissa ARAlta toivottiin vastausta kysymyksiin.

Kun lasketaan yhteen vastaukset täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä, toiseksi eniten kysymyksiä oli herännyt päätöksen odotusvaiheessa 55 vastaajalla, kolmanneksi eniten hakemuksen täyttövaiheessa, tätä mieltä oli 54 vastaajaa, jaetulla neljännellä sijalla 48 vastaajan määrällä ovat korjauksen suunnitteluvaihe ja aloituslupa-asia, kun vähiten kysymyksiä oli herännyt päätöksen tultua yhteensä 25 vastaajalla.

6.7 Avoin palaute

Avointa palautetta avustuksen hakemusprosessiin liittyen oli antanut 52 vastaajaa. Vastaajien esiin nostamia aiheita olivat asiakaspalvelu, apu avustushakemuksen täyttämiseen, aloituslupa, avustushakemuksen käsittely, avustuksen hakuohjeet, hakemuslomake, hakemukseen vaadittavat liitteet, tiedotus hakemusprosessin aikana, verkkoasiointi, avustuksen myöntämisperusteet, hakijan varallisuus ja muut. Näistä avustuksen hakuohjeita, hakemuslomakkeita sekä verkkoasiointia koskevia palautteita ja kehitysehdotuksia on käsitelty aiemmin luvussa 6.5 ja asiakaspalvelua sekä apua avustushakemuksen täyttämiseen on käsitelty luvussa 6.6.

Moni vastaaja oli tarvinnut ja saanut apua avustushakemuksen täyttämiseen. Yhtenä ehdotuksena oli, että uusille hakijoille pitäisi saada mentori, joka pystyy avustamaan hakemuksen laatimisessa. Toisella kerralla hakeminen on jo helpompaa. Sama vastaaja myös uskoi samojen asioiden olevan ongelma useiden hakijoiden kohdalla.

Aloituslupaa pidetään toisinaan harhaanjohtavana lupauksena avustuksesta ja sen tarkoitusta ei ymmärretä kaikissa tapauksissa. Myöskään sitä ei koeta erityisen tarpeelliseksi, koska se ei kuitenkaan takaa avustusta ja työtä ei joissain tapauksissa uskalleta aloittaa, kun ei tiedetä, tullaanko rahoitusta saamaan avustuksen muodossa.

Jotta ARA pystyisi korjaamaan oma-aloitteisesti ne hakemuksen käsittelyn esteet, jotka estävät avustusjärjestelmää toimimasta samoin, kuin se toimi aikana, jolloin kunnat tekivät päätökset, ovat vastaajat tehneet muutosehdotuksia. Muutoksiksi on ehdotettu lisäresursseja, lisättyä viestintää, yhteistyötä kuntien kanssa sekä mahdollisesti tarvittavia lakimuutoksia. Käsittelijöiden tulisi tutustua avustuskohteisiin esimerkiksi neljä kertaa vuodessa päätöksentekovaiheessa sekä toimenpiteen valmistumisen yhteydessä.

Hakemuksen liitteeksi vaadittujen asiakirjojen hankinnan hankaluus ja niiden maksullisuus tulivat myös ilmi muutamissa vastauksissa. Asiakirjoja joudutaan hankkimaan useasta paikasta ja monissa näistä paikoista ei tiedetä, eikä asiakaskaan varmaksi tiedä, mitä asiakirjoja ARAssa vaaditaan. Muutamat vastaajat harmittelivat, että olivat useasti joutuneet pyytämään asiakirjoja, jotka eivät olleet hakemuksen liitteeksi riittäviä. Iäkkään henkilön asunnon muutostyöt eivät voi odottaa kokonaista vuotta ja hakemusprosessin pitkittyminen aiheutti sen. Kyseessä kerrottiin olevan tapaus, jossa päätös oli ollut kielteinen puuttuvien liitteiden vuoksi ja päätöksestä oli valitettu, minkä jälkeen päätös oli ollut myönteinen. Hakemuksen liitteitä ei ollut oikaisukäsittelyn aikana toimitettu, vaan ne olivat olleet palautteen antajan mukaan ARAssa koko ajan.

Asiamieheksi valtuutettu harmitteli, ettei yhteydenpitoa hoidettu hänen kauttaan, vaan muistisairaan hakijan, jolloin esimerkiksi lisäselvityspyynnön saapumisesta kirjeitse ei ollut mennyt tietoa asiamieheksi valtuutetulle tyttärelle. Kehitysehdotukseksi tähän hän ehdotti, että verkkohakemukseen voisi selkeästi ilmoittaa, millä keinolla yhteyttä pidetään ja kenen kanssa. Hän oli myös täyttänyt hakemuksen verkossa ja halukas hoitamaan koko prosessin verkkoasioinnissa, mutta hakemuksen jättämisen jälkeen asia hoidettiin paperilla tai sähköpostitse. Toinen vastaaja toteaa, että hänen mielestään verkkoasiointi on sellaista toimintaa, että se tapahtuu verkossa, eikä siihen kuulu kirjeitä ja puhelinsoittoja, sähköpostiviestejä kylläkin.

Varallisuusrajoista ja myöntämisperusteista sanottiin muun muassa, että varallisuuden arviointi on sekavaa ja esimerkiksi metsäomaisuutta, josta ei ole kuin menoja seuraavan 10 vuoden aikana, arvioidaan liian korkealle. Myös lainanmaksukykyä tulisi huomioida varallisuuden ja tulojen osalta, pienieläkkeisille tulisi voida hyväksyä korkeampi varallisuus ottaen huomioon tulevaisuudessa maksettavaksi tulevia kustannuksia. Myös toimenpiteitä, jotka eivät kohdistu suoraan asuntoon, mutta edistävät kotona asumisen mahdollisuuksia toivottiin avustettavaksi. Erään ehdotuksen mukaan avustusta voitaisiin antaa kustannusarvioin mukaisesti 50 prosenttia ennakkoon, jotta ennakolla voitaisiin maksaa toimenpiteeseen liittyviä maksuja ja loppuselvitys kuittien mukaan, koska ikäihmisen on vaikea ottaa velkaa ja hakija on usein tilanteessa, ettei varaa remontteihin ole. Koska

omarahoitusosuuden hankkiminen voi olla hankalaa, ehdotettiin avustusprosentin porrastamista tulojen mukaan siten, että pienituloisimmilla olisi isompi avustusprosentti.

Erään vastaajan mielestä vammaispalvelun ja ARAn sanotaan sysäävän rahoitusvastuuta toisilleen, kun toinen tyrmää hakemuksen peruskunnostuksen tarpeen perusteella ja toinen sanoo vastuun olevan toisella muutostöiden vuoksi. Vastaaja sanoo olevansa pattitilanteessa, kun toimenpiteitä ei voi tehdä keittiöön ilman peruskunnostusta ja hän joutuu hakemaan avustusta kahdelta luukulta, jotka eivät asioi keskenään. Toisen vastaajan kokemuksen perusteella järjestelmä on täysin turha ja kaukana tavallisista ihmisistä. Hänelle on jäänyt mielikuva, että rahaa avustuksiin ei ole. Hän ihmettelee, miksi ei kuulla niitä, jotka tuntevat tilanteita: korjaajia, terveydenhoitajia ja kotiavustajia. Hänelle ei tällä hetkellä ei mitään hyvää sanottavaa ARAsta. Kolmas vastaaja toivoi mahdollisuutta tarkastaa, onko kukaan saanut avusta ja millä perusteilla se on myönnetty. Neljännen vastaajan mukaan yhteiskunta edellyttää nykyään kaikilta selviämistä kotona mahdollisimman pitkään. Hänen mielestään tämä korjausavustusjärjestelmä on alun perin luotu asiakaslähtöisesti kotona asumisen tueksi, mutta nyt hän kokee, että kotona asumista pyritään tukemaan kaikin keinoin kustannusten hillitsemiseksi.

6.8 Vastausten analysointi

Työn haasteena oli laajan kokonaisuuden hahmottaminen, kun tavoitteena oli saada kuva ARAn korjausavustusten asiakastyytyväisyydestä ja kartoittaa koko avustushakemusprosessin ja verkkoasioinnin käytön ongelmakohtia. Vastausten analysoinnissa haasteita tuotti avointen vastausten kohdentamien kysymykseen hakemusmuodosta, vastausten suodatus toi ratkaisun tähän.

Avoimien palautteiden analysointi osoittautui työlääksi, sillä vaikka kysymyksessä oli annettu aihealue, johon vastaus halutaan, oli ensimmäisessä vapaan sanan paikassa kerrottu, miten avustuksen hakemusprosessi koetaan ja mitkä aiheet ovat kehitettäviä. Seuraavissa avoimissa kysymyksissä todettiinkin, että tähän oli jo vastattu ensimmäisessä kohdassa, tai sama vastaus oli hieman eri sanamuodossa jokaisessa avoimen vastauksen lokerossa, mikä aiheutti lisätyötä analysointiin. Kysymyksen kohtuulliseksi koetusta hakemuksen käsittelyajasta olisi voinut myös avoimen vastauksen sijaan asettaa monivalintakysymykseksi, tämä olisi säästänyt jossain määrin käsityöltä.

6.9 Kehitysehdotukset

Se, lähetetäänkö avustushakemus verkkoasioinnin kautta vai paperilla, määräytyy lähinnä sen mukaan, miten hakija on tottunut toimimaan. Toisaalta kynä ja paperi koetaan

mielekkääksi vaihtoehdoksi ja toisaalta asiointi verkossa helpoksi, nopeaksi ja nykyaikaiseksi tavaksi toimia. Toistaiseksi on siis mahdotonta päästä kokonaisvaltaiseen verkkoasiointiin, kun iäkkään ja vammaisen korjausavustuksen hakijat eivät ole tottuneita verkkokäyttäjiä. Verkkoasiointia tulee markkinoida kaikille asiakkaille muistuttamalla mahdollisuudesta valtuuttaa joku muu henkilö täyttämään hakemuksen hakijan puolesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten mukaan avustuksen hakuohjeet halutaan mieluiten ladata verkkosivuilta tiedostona, toiseksi lukea ne internetsivuilta ja kolmanneksi saada painettuna oppaana, myös video-ohjeita haluttiin, mutta ei niin suuressa määrin. Ohjeet ovat tällä hetkellä pääasiassa saatavissa sellaisissa muodoissa, kuin niitä eniten toivotaan. Painettujen oppaiden jakamista esimerkiksi kuntien rakennusvalvonnan ja terveyskeskuksien kautta tulee pohtia. Mainosjulisteet esimerkiksi odotustiloissa herättävät huomion, myös niiden käytön mahdollisuutta tulee arvioida.

Hakemuksen käsittelyajan toivottaisiin pääasiassa olevan alle kaksi kuukautta ja sen tämän hetkisen keston koettiin olevan liian pitkä. Toisaalta päätöksen todettiin tulevan nopeasti, kunhan kaikki hakemukseen vaadittavat liitteet on saatu toimitetuksi. Hakemuksen käsittelyajan pituus johtuu omalta osaltaan hakemuskäsittelyssä olevasta ruuhkasta ja toisaalta lisäselvityspyyntöjen tarpeesta. Kunhan ruuhka hakemuskäsittelyssä on saatu purettua, hakemuksen käsittelyaikaan voi vaikuttaa lähinnä avustuksen hakija toimittamalla hakemuksen vaadittavine liitteineen niin, ettei lisäselvityspyyntöjä tarvita. ARA voi vaikuttaa omalta osaltaan pyrkimällä ohjeistamaan asiakasta avustushakemuksen täyttämiseen niin, että lisäselvityspyyntöjä ei tarvitse tehdä.

Avustuksen hakuohjeiden selkiyttämistä varten olen asiakastyytyväisyyskyselyssä tulleiden kommenttien pohjalta laatinut yhden sivun ohjeen läkkään ja vammaisen korjausavustuksesta (liite 3), siinä on selvitetty avustuksen tällä hetkellä voimassa olevat reunaehdot ja vaadittavat liitteet. Ohjeessa on kerrottu, minkä verran avustusta voi saada, kuka voi hakea, mihin toimenpiteisiin avustusta voidaan myöntää, varallisuusrajat ja mikä on aloituslupa. Lisäksi liitteistä on mainittu ensin ne, jotka kaikilta hakijoilta vaaditaan ja seuraavaksi tapauskohtaisesti, muun muassa asiakkaan varallisuudesta riippuen, vaadittavat liitteet. Asiakas saa tästä kokonaiskuvan avustettavissa olevista toimenpiteistä, vaadittavista asiakirjoista ja tulorajoista, minkä jälkeen hän voi hakea lisätietoa laajemmasta, nykyisestään selkiytetystä, avustuksen hakuohjeesta. Tällainen ohjesivu voidaan tehdä kaikista korjausavustuksista ja sitä tulee päivittää ohjeistuksen ja reunaehtojen muuttuessa.

Kuten nykyään monesti, myös tietoa ARAn avustuksista on saatu paljon internetin kautta. Tarve muillekin tiedonjakokanaville on olemassa, ja erityisesti nousi esiin, että erilaisia yhteistyötahoja, kuten kuntien rakennusvalvonta, terveyskeskukset, sosiaalitoimi, kotipalvelu

ja niin edelleen voitaisiin käyttää. Myös ilmoituksia sanomalehdissä ja suoraan kohderyhmille jaettavaa tiedotusta haluttaisiin. Mahdolliset yhteistyötahot ja yhteistoiminnan mahdollisuudet tulee selvittää, jotta tieto korjausavustuksista saadaan laajemmalle asiakasryhmälle ja iäkkäiden avuksi lisää mahdollisia avustushakemuksen täyttämisessä avustavia henkilöitä.

Verkkosivustolle toivottiin yhtenäisyyttä ja helpompaa löydettävyyttä hakemuslinkin, maksatushakemuksen ja avustuskohteiden esimerkkien osalta. Verkkosivustolta löytyvää tietoa tulee mahdollisuuksien mukaan karsia ja pohtia, mikä on asiakkaan kannalta tärkein tieto sekä pyrkiä selkiyttämään asiakkaan polkuja verkkosivustolla. Avustuksiin liittyvän hakuohjeistuksen, hakemuslomakkeen ja hakemukseen vaadittavien liitteiden selkiyttäminen asiakkaalle on ensiarvoisen tärkeää, jotta hakemusprosessi saadaan sujuvaksi niin asiakkaan kuin ARAn kannalta.

Verkkoasioinnissa tulee kehittää verkkoasiointilomaketta, muun muassa niin, että jotkin tiedot kopioituvat automaattisesti kenttiin, joissa jo kertaalleen annettuja tietoja vaaditaan uudelleen, ja liitetiedostojen liittämisen helpottaminen esimerkiksi liitetiedostojen määrää lisäämällä. Lisäksi voidaan pohtia verkkoasioinnin kirjautumisvaihtoehtoja ja asiointikansioiden kehittämistä.

Jotta hakemukseen vaadittavia liitteitä ei jäisi puuttumaan, paperista hakemuslomaketta kehitetään asiakasta ohjaavaksi niin, että hakemukseen vaadittavat liitteet on yksilöity ja nimetty selkeästi. Kuviossa 9 on esitetty hakemuslomakkeen ohjaavuus varallisuuden toteamiseksi vaadittavien liitteiden osalta. Avustuksen hakija rastittaa omaisuuslajin valikosta, jossa on listattu kaikki avustuksen myöntämiseen vaikuttavat varallisuuslajit erikseen, niin ettei asiakkaalle jää epäselväksi, mitä hänen tulee ilmoittaa. Kunkin omaisuuslajin yhteyteen hakija ilmoittaa kyseisen omaisuuslajin yhteenlasketun arvon ja tieto hakemuksen liitteeksi vaadittavasta asiakirjasta löytyy arvosarakkeen jälkeen.

Varallisuus	yht. €		
[x] Kuukausiansio	795	Liite:	*Työnantajan todistus nykyisistä kuukausiansioista ja/tai vastaava todistus eläketuloista ja tapaturma-yms. Korvauksista*
[x] Käyttötilien ja säästötilien saldot	5638	Liite:	*Pankin allekirjoittama asiakkuusilmoitus*
[x] Osakkeet, rahastot yms.		Liite:	*Pankin allekirjoittama asiakkuusilmoitus*
[ ] Metsäomaisuus		Liite:	*Viimeisin metsäverotuspäätös*
[ ] Maaomaisuus		Liite:	*Kiinteistöveroselvitys*
[ ] Vapaa-ajan asunto		Liite:	*Kiinteistövälittäjän kirjallinen lausunto vapaa-ajan asunnon arvosta*
[ ] Muut kiinteistöt		Liite:	*Kiinteistövälittäjän kirjallinen lausunto kiinteistön arvosta*
[ ] Asunto-osakkeet		Liite:	*Kiinteistövälittäjän kirjallinen lausunto asunto-osakkeen arvosta*
[ ] Yritysomaisuus		Liite:	*Tilintarkastajan lausunto yrityksen arvosta ja paljonko yrittäjä on ottanut edellisenä ja kuluvana vuonna yrityksen varoja käyttöönsä*
[ ] Muu omaisuus		Liite:	

Kuvio 9. Hakemuslomakkeen ohjaavuus varallisuuden toteamiseksi vaadittavista liitteistä.

Verkkoasioinnissa vastaavasti tehdään liitetiedostojen lisäämisestä verkkoasioinnissa pakotettua: Hakija rastittaa varallisuuslajit, joita hänellä on, ja perään tekstikenttään syötetään varallisuuden arvo, jonka jälkeen on kohta liitteelle. Jos liitetiedostoa ei ole liitetty, järjestelmä muistuttaa asiasta ja hakemusta ei voi lähettää ennen kuin kyseinen liitetiedosto on lisätty, hakemuksen voi tallentaa odottamaan avustushakemuksen täydennystä, jos liitettä ei voida juuri kyseisellä asiointikerralla liittää esimerkiksi sen puuttumisen vuoksi. Kuviossa 10 on esitetty ehdotus pakotetusta liitteiden liittämisestä.

		yht. €				
×	Kuukausiansio	795		Liitetiedosto:	kuukausiansio.pdf	
×	Pankin asiakkuusilmoitus	5638		Liitetiedosto:		Liitetiedosto vaaditaan!
×	Kustannusarvio		Summa vaaditaan!	Liitetiedosto:	kustannusarvio.pdf	
	Korjaus- ja kunnossapitosopimus			Liitetiedosto:		
	Selvitys vammaisetuuksista			Liitetiedosto:		
	Kunnan päätös evätä vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja tukitoimet			Liitetiedosto:		
	Vuokrasopimus tai syytinkisopimus			Liitetiedosto:		
	Rintamasotilas-, rintamapalvelu-, rintama- tai veteraanitunnus			Liitetiedosto:		
	Selvitys korotetusta avustuksesta			Liitetiedosto:		
	Selvitys siitä, että haettava korjaustoimenpide kuuluu osakkaan vastuulle			Liitetiedosto:		
	Asunnon pohjapiirustus			Liitetiedosto:		
	Työpiirustukset			Liitetiedosto:		
×	Korjaussuunnitelma			Liitetiedosto:	korjaussuunnitelma.pd	
	Rakennus- tai toimenpidelupa			Liitetiedosto:		
×	MHY:n lausunto metsän arvosta			Liitetiedosto:		Liitetiedosto vaaditaan!
	Kiinteistövälittäjän lausunto kiinteistön arvosta			Liitetiedosto:		
	Tilintarkastajan lausunto yrityksen varoista			Liitetiedosto:		
	Rahoitussuunnitelma			Liitetiedosto:		
	Muut			Liitetiedosto:		

Lisää vaadittavat tiedot, jotta voit lähettää hakemuksen.
Jos haluat liittää tiedot myöhemmin, valitse "tallenna" ja jatka.

Kuvio 10. Pakotettu liitetiedostojen lisääminen verkkoasioinnissa.

Asiakaspalvelun asiakkaat kokevat asiantuntevaksi ja palvelua saa nopeasti. Eniten kehitettävää on hakemusprosessin aikaisen tiedotuksen lisäämisessä muun muassa siltä osin, että kun hakemus on saapunut ARAan, siitä voitaisiin lähettää asiakkaalle tieto esimerkiksi tekstiviestivahvistuksena. Tekstiviestivahvistus voidaan lähettää kaikille hakemuksen jättäneille, jolloin aina kun hakemus on rekisteröity hakemusten käsittelyjärjestelmään, siitä lähtee vahvistus hakemuksessa annettuun hakijan tai asiamiehen puhelinnumeroon. Niissä tapauksissa, missä asiaa hoitaa valtakirjalla valtuutettu asiamies, vahvistus ja mahdolliset postitse toimitettavat lisäselvityspyynnöt sekä muut asiakirjat tulee toimittaa asiamiehelle, jolle valtuutus on annettu, ei hakijalle.

Koska lisäselvityspyyntö on eniten kysymyksiä aiheuttava hakemuskäsittelyn vaihe, sitä tulisi jollain tapaa pystyä paremmin avaamaan asiakkaalle. Eniten kysyttävää on lisäselvityspyynnössä vaadituista hakemuksen liitteistä, niitä pitää pystyä selvemmin yksilöimään, jottei asiakkaan tarvitse pohtia, mikä asiakirja hänen on hankittava, jotta hakemuskäsittely voi edetä.

Päätöstä odottaessa pohditaan, kauanko päätöksen saamisessa menee ja tullaanko vielä pyytämään joitakin lisätietoja. Tekstiviestivahvistus tulisi lähettää myös lisäselvityspyynnössä pyydettyjen asiakirjojen saavuttua ARAan, tässä viestissä tulee myös ilmoittaa arvio hakemuskäsittelyn oletettavasta kestosta.

Hakemuksen täyttövaiheessa herääviä kysymyksiä varten edellä mainittujen yhteistyötahojen ja avustavien henkilöiden lisääminen esimerkiksi kunnissa on tarpeen, jotta apua hakemuksen täyttämiseen voidaan saada omalla paikkakunnalla. Korjauksen suunnitteluvaiheessa herääviä kysymyksiä ovat avustushakemuksen reunaehdot ja avustettavat toimenpiteet, näitä tulee pystyä hakuohjeissa selventämään ja esittämään tarkempia esimerkkejä avustettavista toimenpiteistä.

7 YHTEENVETO

Työn toteuttaminen lähti liikkeelle ARAn tarpeesta selvittää korjausavustusyksikön asiakkaiden kokemuksia avustusten hakemisesta ja mitä he kokevat avustuksen hakemusprosessissa hankalaksi. Jotta asiakaskokemukset saataisiin selville, toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely, jonka pohjalta tehtiin kehitysehdotuksia hakemusprosessin ja hakemusohjeiden kehittämiseen liittyen.

7.1 Kyselyn elinkaari

Alkuun pohdittiin rajausta tutkittavasta asiakasryhmästä ja korjausavustuksista, jotka otetaan mukaan tutkimukseen. Mahdollisimman laajan aineiston saamiseksi päädyttiin tutkimaan sekä iäkkään ja vammaisen korjausavustusta, hissi- ja esteettömyysavustusta sekä sähköautojen latausinfra-avustusta ja niiden hakemusprosessien haasteita.

Kyselylomakkeen suunnitteluun vaikutti pyrkimys tehdä mahdollisimman laaja, mutta kompakti kokonaisuus, johon vastaaminen ei veisi liian paljon aikaa, kysymykset olisivat lyhyitä ja kysely olisi mielekäs täyttää. Käsiteltäviksi aiheiksi valittiin hakemusmuoto, hakemuksen käsittelyaika, mistä tieto avustuksista on saatu ja mistä tietoa avustuksista haluttaisiin saada, miten avustuksen hakeminen koetaan, mitä mieltä verkkoasioinnista ja sen toimivuudesta ollaan, millaisia kokemuksia hakijoilla on ARAn asiakaspalvelusta, sekä mitkä tilanteet hakemusprosessin aikana ovat herättäneet kysymyksiä.

Asiakastyytyväisyyskyselylomaketta testattiin Korjausavustusyksikön tarkastajilla sekä viestinnässä. Testikierroksia oli kaksi ja niiden perusteella tehtiin muutoksia kysymyksiin, niiden sanamuotoihin ja kysymysjärjestykseen. Asiakastyytyväisyyskyselyn verkkoversio tehtiin webropolsurveys.com:ssa ja kyselylinkki lähetettiin avustusta verkossa hakeneiden ja jo avustuspäätöksen saaneiden asiakkaiden sähköpostiin. Paperista kyselylomaketta ei tulostusteknisistä syistä saatu webropolsurveys.com:sta, vaan se tehtiin Microsoft Excelillä, tulostettiin ja lähetettiin saatekirjeineen (liite 2) postitse avustuspäätöksen mukana asiakkaalle. Kyselylinkki lähetettiin 255 sähköpostiosoitteeseen ja paperikyselyitä postitettiin 60 kappaletta, yhteensä kyselyä toimitettiin siis 315 kappaletta kahden kuukauden aikana.

7.2 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella tärkeimmät kehittämiskohteet hakemusprosessin helpottamiseksi ja selkiyttämiseksi ovat hakemusohjeiden selkiyttäminen ja hakemuslomakkeen kehittäminen asiakasta ohjaavaksi

niin, että asiakas osaa täyttää hakemuslomakkeen ja siihen vaadittavat liitteet ilman kysymyksiä. Tällöin niin asiakkaan kuin ARAn työmäärä vähenee, kun avustushakemukset toimitetaan vaadittavine liitteineen, eikä lisäselvityspyyntöjä tarvitse tehdä niin paljon.

Avustushakemusten toimittaminen vaadittuine liitteineen ja lisäselvityspyyntöjen vähenememinen vaikuttavat hakemuskäsittelyn kestoon, mikä on nykyisellään koettu liian pitkäksi. Sen lyhentäminen on yksi asiakastyytyväisyyskyselyssä yksi eniten esiin nousseista aiheista.

Verkkoasiointi on suosittu avustuksen hakemismuoto ja sen toimintojen kehittäminen lisää asiakastyytyväisyyttä sekä avustuksen hakemisen vaivattomuutta. Verkkoasioinnin toimintojen osalta tulee kehittää avustushakemuslomakkeen tietojen automaattista kopioitumista, liitetiedostojen määrän lisäämistä, useampien asiointikansioiden luomista sekä tehdä verkkoasioinnin kirjautumisvaihtoehtojen uudelleen arviointi ja selvittää, onko muita kirjautumisvaihtoehtoja mahdollista käyttää kuin Katso-tunnistetta. Vaihtoehtoisena tunnistautumisvaihtoehtona on ehdotettu esimerkiksi isännöintitoimiston rekisteröitymistä käyttäjäksi ensin Katso-tunnisteen avulla, minkä jälkeen kirjautuminen tapahtuu rekisteröitymisen yhteydessä luotujen käyttäjätunnusten avulla.

Avustushakemusohjeiden selkiyttämisen kehitysehdotuksiksi olen suunnitellut yhden sivun mittaisen ohjesivun korjausavustusta ikääntyneiden ja vammaisten asuntoihin hakeville ja esimerkit paperisen hakemuslomakkeen vaadittavien liitteiden yksilöimisestä ja nimeämisestä sekä verkkoasioinnin liitetiedostojen pakottavasta liittämisestä, joka estää asiakasta lähettämästä hakemusta ilman liitteitä, mikäli hän ilmoittaa jonkin omaisuuslajin. Lisäksi yhteistyötä eri toimijoiden, kuten kuntien kanssa, tulee lisätä sekä tietoa jakaa esimerkiksi julkisissa tiloissa julisteiden muodossa, jotta tieto avustuksista saadaan jaettua laajemmalle yleisölle kuin nyt.

LÄHTEET

Filenius, M. 2015 Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docento Oy

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. 1990. Service management and marketing – Customer Management in Service Competition. Third edition. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hunt, B. & Ivergård, T. 2015. Designing Service Excellence: People and Technology. Boca Raton: Taylor & Francis Group.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) 2017.Tutkimushaastattelijan käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Jyrkämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin – Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy.

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002 Arvoa tuottava asiointikokemus – Hyödyt ja uhraukset henkilökohtaisen ja sähköisen asioinnin kehittämisessä. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Liimatainen, M. 2018. Asiakaslupauksesta lunastamiseen. Pääkirjoitus. Eversheds Sutherland magazine 2/2018, 3.

Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A., Kujansivu, P., Käpylä, J., Laihonen, H., Sillanpää, V. & Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Löytänä, J. & Kortesuo, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Norén-Sluijter, M. 2018. Asiakaslähtöisyyden lähteellä – ole säännöllisesti läsnä ja kiinnostunut asiakkaastasi. Eversheds Sutherland magazine 2/2018, 18-21.

Rintamäki, T. & Tienhaara, P. (toim.) 2014. Palveluajattelun murros – näkymiä uudistuvaan palveluun. Tampere: Tammerprint Oy.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapinyliopistopaino.

Salonius, K. 2018. Enterprises and start-ups turn to each other to serve customers better. Eversheds Sutherland magazine 2/2018, 22-23.

Virtanen, P. 2018. Palvelujen yhteiskunta. Yhteistyölähtöinen arvonluominen ja palveluperusteinen toimintalogiikka. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Ylikoski, T. & Järvinen, R. 2011. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Elektroniset lähteet

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2016a. ARAn strategia 2016-2020. [Viitattu 17.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/download/noname/%7B8785D2B2-E7E5-47BF-8BEB-3592D6CEAD26%7D/124597

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2016b.Uutiset ja tiedotteet 2016. [Viitattu 18.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Uutiset_ja_tiedotteet/Uutiset_ja_tiedotteet_2016/Korjausavustukset_siirtyvat_kunnilta_ARA(41412)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017a. ARA. [Viitattu 17.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/ARA

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017b. ARA Tarina. [Viitattu 17.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/ARA/Tarina

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017c. ARA Toiminta-arvot, ajatus ja visio. [Viitattu 17.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/ARA/Toimintaajatus_arvot_ja_visio

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017d. Korjausavustus ikääntyneiden ja vammaisten asuntoihin. [Viitattu 24.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Lainat_ja_avustukset/Korjausavustukset/Korjausavustus_ikaantyneiden_ja_vammaisten_asuntoihin

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017e. Esteettömyysavustus [Viitattu 24.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Lainat_ja_avustukset/Korjausavustukset/Esteettomyysavustus

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017f. Hissiavustus. [Viitattu 24.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Lainat_ja_avustukset/Korjausavustukset/Hissiavustus

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017g. Lainat ja avustukset > Sähköautojen latausinfra-avustus. [Viitattu 24.9.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Lainat_ja_avustukset/Sahkoautojen_latausinfraavustus

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tulostavoitteet vuosille 2016-2019. [Viitattu 12.10.2018] Saatavissa: http://www.ara.fi/download/noname/%7BD30306D1-2CCD-4BFC-AD23-9B3175124871%7D/137497

Eilertsen, J. 2018. Building Your Service Culture. Blogi. [Viitattu 26.10.2018] Saatavissa: https://www.upyourservice.com/blog/building-service-culture

Hintsala, S., Sipilä, J. & Sainio, K. 2015. Asuminen arjen keskiössä – Asuntoverkoston yhteiskehittämisen opas. [Viitattu: 24.9.2018] Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153634/Asuminen_arjen_keski%C3%B6ss%C3%A4_%28Asuntoverkoston_yhteiskehitt%C3%A4misen_opas%29_netti.pdf?sequence=1

Koivusaari, K. 2015. Palvelukulttuuri = osaaminen x tiimityö x asenne. Blogi. 09.10.2015 [Viitattu 26.10.2018] Saatavissa: https://www.hansel.fi/blogi/2015/10/05/palvelukulttuuri-osaaminen-x-tiimityo-x-asenne/

Korkiakoski, K. 2018. Asiakaskokemuksen trendit 2018. Artikkeli. Futurelaboratory Oy [Viitattu 3.10.2018] Saatavissa: https://www.futurelab.fi/asiakaskokemuksen-trendit-2018/

Kortelainen, M. 2010. Korjausavustusten ohjeistuksen kehittämiskohteet. Case: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Opinnäytetyö. [Viitattu 18.9.2018] Saatavissa: http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010120116486

Laki asuinrakennusten ja asuntojen korjausavustuksista 1087/2016. Suomen laki. [Viitattu 25.9.2018] Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161087

Lassila, S. & Rantanen, T. (toim.) 2012. Käyttäjälähtöisyyttä oppimassa – SYMBIO Living Lab -hankkeen kokemuksia käyttäjälähtöisestä tapahtumatuotannosta. Haaga-Helian julkaisusarja Kehittämisraportteja 1/2012. [Viitattu 25.9.2018] Saatavissa: www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja.../kayttajalahtoisyyttaoppimassa.pdf

Reijo Rautauoman säätiö 2018. Prosessien kehittäminen. Logistiikan maailma. [Viitattu 26.9.2018] Saatavissa: http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/tuotanto/prosessien-kehittaminen/

Sell, S. 2015. ASIAKASKOKEMUS – pahoinpidelty esikoinen vai odotuksia täyteen ladattu iltatähti? Vieraskynä-blogi Kauppalehti 17.04.2015 [Viitattu 4.10.2018] Saatavissa:

https://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/asiakaskokemus-pahoinpidelty-esikoinen-vai-odotuksia-tayteen-ladattu-iltatahti

Tietojohtaminen Ry. 2016. JHS-sanasto. [Viitattu 27.9.2018] Saatavissa: http://jhs-sanasto.jhs-suositukset.fi/JHS/fi/page/c_a16defcb29

Torvela, T. 2017. Päästä asiakas aidosti avainpaikalle. Y-vinkkeli -blogi 22.06.2017 Lapin yrittäjät [Viitattu 26.9.2018] Saatavissa: https://www.yrittajat.fi/lapin-yrittajat/a/blogit/y-vinkkeli/paasta-asiakas-aidosti-avainpaikalle

Valtionavustuslaki 688/2001. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010688

Valtiovarainministeriö 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. Hallinnon kehittäminen 5/2008. www.vm.fi/julkaisut [Viitattu 21.9.2018] Saatavissa: https://vm.fi/dms-portlet/document/0/393312

Valtiovarainministeriö 2016. Johtamiskokeilut ja palvelulupaus. [Viitattu 17.10.2018] Saatavissa: https://vm.fi/valtio-tyonantajana/julk/johtamiskokeilut-ja-palvelulupaus

Vieri, M. 2016. Digitalisaatio syö palvelun alkuruuaksi? Digitalist-blogi 2.2.2016 [Viitattu 5.10.2018] Saatavissa: https://digitalist.global/talks/digitalisaatio-syo-palvelun-alkuruuaksi/

SUULLISET LÄHTEET

Alho, R. 2018. Tarkastaja, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Haastattelu 10.9.2018

Rossilahti, H. 2018. Ylijohtaja, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Haastattelu 8.10.2018

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Yhden sivun ohje korjausavustusta ikääntyneiden ja vammaisten asuntoihin hakeville

Tämä kysely on suunnattu Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) avustuksia hakeneille henkilöille ja yhteisöille.

Kyselyn avulla pyrimme kehittämään avustuksiin liittyvää hakuprosessia. Vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia.

Lisätietoja avustuksista osoitteesta ara.fi/korjausavustukset

1. Vastaajan taustatiedot: *

- ☐ Yksityishenkilö
- ☐ Yhteisö esim. Asunto Oy / Isännöitsijä

2. Avustus, jota haitte: *

- ☐ Iäkkäiden tai vammaisten korjausavustus
- ☐ Hissiavustus
- ☐ Esteettömyysavustus
- ☐ Sähköautojen latausinfra-avustus

3. Täytittekö lomakkeen: *

- ☐ Verkossa
- ☐ Paperilla

4. Miksi valitsitte kyseisen vaihtoehdon? *

5. Missä muodossa toivotte avustusohjeet julkaistavan? *

- ☐ Painettu opas
- ☐ Ladattava tiedosto, esim. pdf
- ☐ Verkkoteksti
- ☐ Video
- ☐ Joku muu: _____

6. Mikä on mielestänne hakemuksen kohtuullinen käsittelyaika kuukausina? *

7. Mistä saitte tiedon ARAn avustuksista? *

- ☐ ara.fi
- ☐ Isännöintiliitto
- ☐ Sanomalehti
- ☐ Kunta
- ☐ Vanhustyön keskusliitto
- ☐ Invalidiliitto
- ☐ Tuttava/Sukulainen
- ☐ Joku muu: _____

8. Mistä haluaisitte saada tietoa ARAn avustuksista? *

- ☐ Kunnan rakennusvalvonta
- ☐ Terveyskeskukset
- ☐ Internet
- ☐ Sanomalehdet
- ☐ Joku muu: _____

9. Kuinka tärkeänä pidätte ARAn avustuksia? *

- ☐ Erittäin tärkeää
- ☐ Melko tärkeää
- ☐ Ei kovin tärkeää
- ☐ Ei lainkaan tärkeää
- ☐ En osaa sanoa

10. Arvioikaa hakemisesta seuraavia asioita: *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Hakemus on helppo löytää	☐	☐	☐	☐	☐
Avustuksen hakuohjeet on helppo löytää	☐	☐	☐	☐	☐
Avustuksen hakuohjeet ovat selkeät	☐	☐	☐	☐	☐
Video-ohjeet auttavat avustuksen hakemisessa	☐	☐	☐	☐	☐
Hakemuksen kysymykset ovat ymmärrettäviä	☐	☐	☐	☐	☐
Hakemuksen liitteeksi vaadittavat asiakirjat on esitetty selkeästi	☐	☐	☐	☐	☐
Lisäselvityspyynnössä pyydetyt tiedot on esitetty selkeästi	☐	☐	☐	☐	☐

11. Voitte kertoa kehitysehdotuksia ohjeisiin tai verkkosivuihin liittyen:

12. Jos täytitte hakemuksen verkkopalvelussa, arvioikaa seuraavia asioita:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Verkkoasioinnin kokonaisuus on selkeä	☐	☐	☐	☐	☐
Hakemuksen jättäminen on vaivatonta	☐	☐	☐	☐	☐
Verkkoasiointi nopeuttaa hakemuksen täyttöä	☐	☐	☐	☐	☐
Vaadittavat liitteet on esitetty selkeästi	☐	☐	☐	☐	☐
Liitteiden jättämine on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐
Verkkoasioinnin toimintoja tulee parantaa	☐	☐	☐	☐	☐

13. Voitte kertoa kehitysehdotuksianne verkkoasiointiin liittyen:

14. Arvioikaa palvelusta seuraavia asioita: *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Palvelu on asiantuntevaa	☐	☐	☐	☐	☐
Kysymyksiin vastataan nopeasti	☐	☐	☐	☐	☐
Tiedotus hakemusprosessin aikana on riittävää	☐	☐	☐	☐	☐
Haluan saada ohjausta hakemuksen täyttämiseen	☐	☐	☐	☐	☐
Päätökset ovat selkeitä	☐	☐	☐	☐	☐

15. Missä tilanteissa toivoitte ARAlta vastausta kysymyksiinne: *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Korjaus-/rakennustoimenpiteen suunnitteluvaiheessa	☐	☐	☐	☐	☐
Hakemusta täyttäessä	☐	☐	☐	☐	☐
Lisäselvityspyynnön saatuani	☐	☐	☐	☐	☐
Aloituslupa-asiassa	☐	☐	☐	☐	☐
Päätöstä odottaessa	☐	☐	☐	☐	☐
Päätöksen tultua	☐	☐	☐	☐	☐
Minulla ei ollut kysyttävää hakemusprosessin aikana	☐	☐	☐	☐	☐

16. Voitte antaa vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia:

Kiitos vastauksistanne!

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

Lahti 26.9.2018

Hyvä vastaanottaja,

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa Palveluliiketoiminnan tradenomin tutkintoon johtavassa koulutuksessa Liiketalouden ja matkailun alalla. Teen opintoihin liittyvää opinnäytetyötä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) korjausavustusyksikössä. Tehtävänäni on selvittää ARAn myöntämiin avustuksiin liittyvän hakemusprosessin toimivuutta ja asiakastyytyväisyyttä sekä tutkimustulosten avulla kehittää niitä.

Toteutan opinnäytetyön kyselytutkimuksena, johon kutsun Teidät osallistumaan. Kysely toteutetaan nimettömänä. Vastaaminen vie 5-10 minuuttia.
Valmis opinnäytetyö tulee löytymään osoitteesta www.theseus.fi helmikuussa 2019.

Pyydän Teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä oheisessa vastauskuoressa 19.10.2018 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Kaisa Auranen
harjoittelija

kaisa.auranen@ara.fi
029 525 0841

läkkään ja vammaisen korjausavustus

ara Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

Enintään 50% hyväksyttävistä korjauskustannuksista. Erityisestä syystä 70%.

Hae avustusta ARAn verkkoasioinnissa
ara.fi/verkkoasiointi
tai lähteä hakemuksesi osoitteeseen
Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus
PL 30
15141 LAHTI

Puhelin: 029 525 0818
Sähköposti:korjausavustus.ara(a)ara.fi
Palveluajat: ti-to klo 9-15

Kuka voi hakea?

-65-vuotta täyttänyt tai vammainen henkilö

-henkilö, jonka ruokakuntaan kuuluu yli 65-vuotias tai vammainen henkilö

Mihin avustusta?

-toimenpiteet arvioidaan aina tapauskohtaisesti

-avustusta voidaan myöntää toimenpiteisiin, jotka **parantavat kotona pidempään asumisen mahdollisuuksia**

-avustettavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi: kynnyksien poisto, luiskien rakentaminen, valaistuksen parantamien, helppokäyttöisten keittiökalusteiden asentaminen, muiden korjausten yhteydessä asumisen kannalta välttämättömät kodinkoneet, lämmitysmuodon muutos lämmityksen ylläpidon ollessa hakijalle liian raskasta, (ei kustannukset ja energiasyyt), peseytymistilojen muutokset (ei sauna), vesikaton uusiminen, perusteltu liittyminen vesiosuuskuntaan ja kunnan jätevesiviemäriin

-Ei avusteta: vuosikorjausluonteiset toimenpiteet, koko talon korjaus

Ruokakunnan tulot ja varallisuus

-Hakijan ruokakunnan varallisuuden määrän tulee olla vähäinen

-Tulorajat:

Henkilöluku	Tulot €/kk (brutto)	veteraaneilla ja veteraanien leskillä korotetut tulorajat:
1	2000	(2600)
2	3400	(4420)
3	4200	(4560)
4	5000	(6500)

Yli 4 hengen ruokakunnissa tulojen enimmäismäärää korotetaan 875€/lisähenkilö

Mikä on aloituslupa?

-Avustuksen saamisen ehtona on, että töitä ei ole aloitettu ennen ARAn tekemää avustuspäätöstä

-Aloituslupa ei automaattisesti tarkoita myönteistä avustuspäätöstä

-Aloitusluvalla todetaan hakijan ja hankkeen avustuskelpoisuus sekä valvotaan hakemusten oikea-aikaista jättämistä

Mitä liitteitä vaaditaan?

Liitteet kaikilta ruokakuntaan kuuluvilta
= molemmista aviopuolisoista ja mahdollisista muista ruokakuntaan kuuluvista (esim. kotona asuvat lapset)

KAIKILTA HAKIJOILTA :
-Työnantajan todistus nykyisistä kuukausituloista ja/tai vastaava todistus nykyisistä eläketuloista ja tapaturma- yms. korvauksista
-viimeisin valmistunut veroselvityksen erittelyosa
-pankin virkailijan allekirjoittama asiakkuusilmoitus, josta selviää tilien saldot, osakkeet, rahoitusosuudet yms. omaisuus
-Kustannusarvio toimenpiteen kustannuksista, esim. tarjous tai sopimus

LISÄKSI TAPAUSKOHTAISESTI:
-Kiinteistöveroselvitys, kun hakija omistaa asuinkiinteistön ,johon avustusta haetaan, metsää ja/tai muita kiinteistöjä
-Kiinteistövälittäjän kirjalinen lausunto esim. vapaa-ajanasunnon arvosta, muutoin käytetään Verohallinnon ohjetta "Varojen arvostaminen perintö- ja lahjaverotuksessa"
-MHY:n kirjallinen lausunto metsän arvosta, muutoin käytetään Verohallinnon ohjetta "Varojen arvostaminen perintö- ja lahjaverotuksessa"

-Korjaus- ja kunnossapitosopimus, jos hakija ei omista asuntoa (esim. kuolinpesän osakas, vuokralainen)
-Jäljennös asuntoa koskevasta vuokrasopimuksesta tai syytinkisopimuksesta (yleensä kauppakirja), jos asunto ei ole omistajan käytössä
-Jos asunto-osakeyhtiössä poiketaan taloyhtiön ja osakkaan vastuunjaosta, selvitys siitä, että haettava korjaustoimenpide kuuluu asukkaan vastuulle (esim. isännöitsijän lausunto, pöytäkirjanote yhtiökokouksen päätöksestä, yhtiöjärjestys tai muu vastaava)

-Jäljennös rintamasotilas- rintamapalvelu-, rintama- tai veteraanitunnusta koskevasta asiakirjasta, jos ruokakunnassa veteraani tai veteraanin leski
-Selvitys vammaisetuuksista, Kelan tekemä päätös, tai muu luotettava selvitys, Kunnan antama päätös evätä hakijalle vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja tukitoimet, jos hakemuksen perusteena vammaisuus
-Selvitys korotetusta avustuksesta hakemuksen perusteen ollessa esteettömyys tai välttämätön tarvekun ilman korjaustoimenpiteitä ei voi saada välttämätöntä sosiaali- ja terveyspalvelua

-Korjauksen laajuudesta riippuen:
  -Rakennus- tai toimenpidelupa, jos sitä toimenpiteeltä edellytetään
  -asunnon pohjapiirustus, työpiirustukset, korjaussuunnitelma
-Tilintarkastajan lausunto yrityksen arvosta ja paljonko kuluvana vuonna on otettu varoja omaan käyttöön, jos hakija on yrittäjä
-Tarvittaessa / ARAn pyytäessä
  -Rahoitussuunnitelma koko hankkeen kustannuksista
  -Muut mahdolliset tarvittavat liitteet

Kun hakemus on toimitettu täydellisenä liitteineen ARAan, käsitellään se 7 arkipäivän kuluessa saapumisesta.