

# Asiantuntijapalvelun yhteistyön kehittäminen

## -Case: Espoon velkaneuvontayksikkö



Vilkkä, Eija

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Asiantuntijapalvelun yhteistyön kehittäminen - Case: Espoon velkaneuvontayksikkö

Vilka, Eija  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2010

Vilka, Eija

**Asiantuntijapalvelun yhteistyön kehittäminen - Case: Espoon velkaneuvontayksikkö**

Vuosi 2010 Sivumäärä 44

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten yhteistyön kehittäminen eri talous- ja velkaneuvontaa antavien toimijoiden välillä palvelee velkaneuvojien työmenetelmiä Espoon velkaneuvontayksikössä.

Opinnäytetyössä tarkastellaan eri tahojen yksityishenkilöille tarjoamaa talous- ja velkaneuvontaa Espoossa ja selvitetään, voisiko näitä kanavia hyödyntää velkaneuvonnan palvelujen kehittämisessä.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu palvelujen kehittämisestä ja erityisesti palvelun blueprinting-menetelmän hyödyntämisestä. Menetelmän avulla voidaan tutkia ja kehittää prosesseja luomalla prosessikaavio, joka kuvaa yksityiskohtaisesti palveluprosessin etenemistä ja eri osallistujien rooleja siinä. Teoriaosuudessa käsiteltäviä asioita ovat lisäksi velkaneuvonnan lainsäädännön kehitys ja talous- ja velkaneuvonnasta tehtyjä tutkimuksia. Lisäksi käsitellään asiantuntijapalveluita ja jonkin verran palvelujen ja tuotteiden välisiä eroja.

Tutkimuksessa perehdytään Espoon velkaneuvontayksikön toimintamalleihin ja prosesseihin laatuksikirjaa ja velkaneuvojien haastattelua apuna käyttäen. Tavoitteena on tehdä blueprinting-kaavio, jonka avulla saadaan velkaneuvonnan palveluprosessista objektiivinen kuva. Kaaviota apuna käyttäen pyritään selvittämään, missä velkaneuvonnan työprosessin vaiheessa olisi mahdollista tehdä yhteistyötä ja verkostoitua kaupungin muiden talousneuvontaa antavien tahojen kanssa. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena.

Työssä todetaan, että Espoon talous- ja velkaneuvonnan yhteistyön nykytila ja yhteistyöhön liittyvät toiveet muiden talousneuvontaa antavien tahojen kanssa selkeytyi. Samoin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä ja toiveita saatiin koottua.

Asiasanat talous- ja velkaneuvonta, palvelun blueprinting, palvelujen kehittäminen, asiantuntijapalvelut

Vilkka, Eija

**Developing cooperation in consultancy service - Case: Debt counselling unit in the city of Espoo**

Year	2010	Pages	44
------	------	-------	----

---

The objective of this thesis was to clarify how the cooperation between different activators of money and debt counselling in the city of Espoo could help counsellors with work methods in debt counselling unit.

The objective of the thesis is to examine money and debt counselling that different activators provide in Espoo, and clarify if there is possibility to take advantage of these activators to help developing the services of debt counselling.

The theoretical framework of the thesis consists of the development of consultancy services, using especially the service blueprint planning. Service blueprinting is a way for mapping service processes and it provides a visual aid to see the overall process. Using this process mapping method, it is possible to examine and develop processes. Theoretical framework of the thesis consists also of development of the law of economic and debt counselling as well as previous studies of economic and debt counselling.

The purpose of the thesis is to explore the principles and processes in the city of Espoo money and debt counselling unit by using their handbook and interviews with debt counsellors. The purpose is to have an objective view of the service process of debt counselling by creating a blueprinting plan. The attempt of this blueprinting is to discover possibilities for cooperation and networking with other money counselling activators in the city of Espoo. The study was carried out as a qualitative study.

The study discovered that the present state of cooperation in the city of Espoo money and debt counselling and expectations for cooperation with other money counselling parts was clarified, as well as aggregating the opinions of the cooperation partners.

Key words     Money counselling, debt counselling, service blueprinting, developing services

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tavoitteet .....	7
	2.1 Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat ja rakenne .....	7
	2.2 Tutkimuksen toteutus .....	9
3	Talous- ja velkaneuvonnasta .....	10
	3.1 Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat ja asiakaskunnan kehitys .....	14
	3.2 Talous- ja velkaneuvonta Espoossa .....	14
	3.3 Muita talous- tai velkaneuvontaa antavia tahoja .....	15
	3.4 Espoossa talousneuvontaa antavia tahoja .....	17
4	Palvelut.....	18
	4.1 Palvelujen ja tuotteiden erot .....	18
	4.2 Talous- ja velkaneuvonta palvelutuotteena .....	20
	4.3 Talous- ja velkaneuvonta asiantuntijapalveluna .....	21
	4.4 Sisäiset palveluntarjoajat ja sisäiset asiakkaat .....	22
5	Tutkimuksellisia valintoja .....	23
	5.1 Tutkimusmetodin ja -menetelmän valinta .....	24
	5.2 Dokumenttianalyysi .....	24
	5.3 Tutkimushaastattelun teemat.....	27
	5.4 Aineiston käsittely .....	28
6	Teemahaastattelun tulosten analysointia.....	29
	6.1 Yhteydenotto .....	29
	6.2 Talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessi .....	30
	6.2.1 Puhelinpäivystys .....	30
	6.2.2 Ajanvaraus.....	30
	6.2.3 Asiakastapaaminen .....	31
	6.2.4 Suunnitelman toteuttaminen .....	32
	6.2.5 Prosessin päättäminen.....	32
	6.3 Service blueprinting Espoon velkaneuvonnan palveluprosessista.....	32
	6.4 Yhteistyö muiden talous- ja velkaneuvontaa antavien tahojen kanssa .....	36
7	Tutkimuksen arviointi .....	38
8	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset .....	39
9	Oma oppiminen.....	40
	Lähteet .....	42
	Kuviot ja taulukot .....	44
	Liitteet .....	45

## 1 Johdanto

1990-luvun talouslama synnytti tarpeen yksityishenkilöiden talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseksi Suomessa. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen asema on edelleenkin merkittävä yksityishenkilöiden ja kotitalouksien velkaongelmien selvittelyssä, samoin kuin niiden itsenäisen taloudellisen toimintakyvyn palauttamisessa. Alan lainsäädäntö on uutta ja toiminta on vakiintunut omaa erityisosaamista ja asiantuntemusta vaativaksi, asiakkaille henkilökohtaisesti annettavaksi ja moniammatilliseksi neuvontapalveluksi. Lähtökohdat ovat olleet varsin kirjavat, niin asiakaskunta kuin työn painopisteetkin ovat matkanvarrella muuttuneet.

Talous- ja velkaneuvontaa antoivat aluksi ainoastaan monet eri vapaaehtoisorganisaatiot, kuten seurakunnat, Suomen Kuluttajaliitto, Marttaliitto ja Takuu-Säätiö. Näiden toimijoiden toiminta jatkuu edelleenkin osin muuttuneena, mutta yhä tarpeellisenä. Myös kunnallinen sosiaalitoimi antoi talousneuvontaa toimeentulotukiasiakkailleen 1990-luvun alkupuolella.

Talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnan rakenne on muuttunut huomattavasti. Alkuaikoina neuvonnan asiakkaina oli suuri määrä entisiä yrittäjiä, joiden velat koostuivat yritys- tai takausveloista. Nykyään asiakaskunnan muodostavat asiakkaat, joiden maksuvaikeudet johtuvat kulutusluotoista, sekä pätkätyöläiset, joiden maksuvaikeudet johtuvat yleensä epäsäännöllisistä tuloista, eivätkä niinkään suurista veloista (Valkama 2004, 68). Elämme luottoyhteiskunnassa, kun yksilölle tulee taloudellisia vaikeuksia, jää kerralla monia laskuja maksamatta.

Espoo on tarkastelukohteena mielenkiintoinen monestakin syystä. Samoihin aikoihin, kun oikeusministeriössä pantiin vireille yksityishenkilöiden velkajärjestelyä ja velkaneuvontaa koskevan lain valmistelutyö vuonna 1991, käynnistettiin Espoossa tähän valmistelutyöhön liittyen talous- ja velkaneuvontaprojekti yhdessä Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen ja Helsingin yliopiston yksityisoikeuden laitoksen kanssa vuonna 1992. Projektin tavoitteena oli sekä tutkia että kehittää talous- ja velkaneuvontaa, sen tuloksena todettiin, että velkaneuvonta on laaja-alaista ja edellyttää kokonaisvaltaista asiakkaan tilanteen tarkastelua. (Sunila ja Järvelä 1994). Espoon kaupungin arvoja ovat lisäksi muun muassa asukas- ja asiakaslähtöisyys, luovuus ja innovatiivisuus, sekä kumppanuus ja yhteisöllisyys. Onkin mielenkiintoista selvittää mahdollisuuksia yhteistyön ja verkostoitumisen avulla talous- ja velkaneuvonnan palvelujen kehittämisestä asiakaslähtöisemmiksi Espoossa.

## 2 Tutkimuskysymys ja tutkimuksen tavoitteet

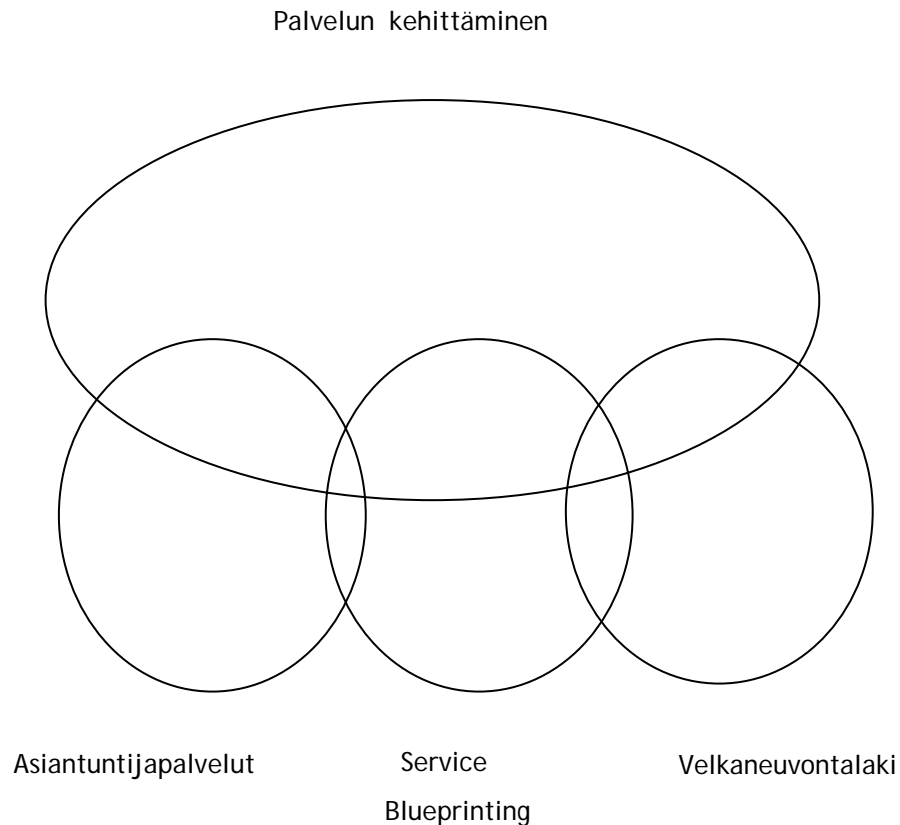
Tutkimuksessa selvitetään, miten yhteistyön kehittäminen eri talous- ja velkaneuvontaa antavien toimijoiden välillä palvelisi velkaneuvojen työmenetelmiä Espoon velkaneuvontayksikössä. Tarkastelemalla eri tahojen tarjoamaa talous- ja velkaneuvontaa selvitetään, mistä talous- ja velkaneuvonnan asiakkailta on mahdollisuuksia saada tietoa ja ohjeita oma-aloitteiseen taloustilanteensa selvittämiseen Espoossa. Tutkimuksessa arvioidaan näiden kanavien hyödyntämismahdollisuuksia velkaneuvojen näkökulmasta. Lähteinä on käytetty talous- ja velkaneuvonnasta tehtyjä tutkimuksia, Espoon kaupungin www-sivuja sekä Espoon talous- ja velkaneuvonnan henkilöstön sekä muiden Espoossa talousneuvontaa antavien tahojen haastatteluja.

Tutkimuksessa perehdytään Espoon velkaneuvontayksikön toimintamalleihin ja prosesseihin laatukäsikirjaa ja velkaneuvojen haastattelua apuna käyttäen, ja tehdään blueprinting-kaavio, jonka avulla saadaan velkaneuvonnan palveluprosessista mahdollisimman objektiivinen kuva. Kaaviota on mahdollista käyttää apuna myöhemmin, kun halutaan selvittää, missä työprosessin vaiheessa olisi eniten hyötyä yhteistyöstä ja verkostoitumisesta kaupungin muiden talousneuvontaa antavien tahojen kanssa.

Tutkimuksen yleistettävyyden parantamiseksi vertailuna käytetään Kuluttajatutkimuskeskuksen teettämää, Leena Aatolan tekemää tutkimusta vuodelta 1996, jossa kartoitettiin mm-velkaneuvonnan sisältöä ja ongelmia sekä kartoitettiin kehittämistarpeita, sekä Oikeuspoliittisen tutkimuskeskuksen vuonna 2004 tekemää tutkimusta, jossa talous- ja velkaneuvontalain vaikutuksia selvitettiin asiakaskyselyn ja velkaneuvojen näkemysten valossa, lisäksi työ- ja oikeusministeriön teettämää talous- ja velkaneuvonnan arviointia vuodelta 2009. Aiheeseen on perehdytty myös tutustumalla Laureassa tehtyyn opinnäytetyöhön (Niiranen 2007), jossa kartoitettiin talous- ja velkaneuvonnan viitekehystä ja työmenetelmiä.

### 2.1 Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat ja rakenne

Tieteellisessä tutkimuksessa uuden tiedon tuottamiseen käytetään teoriaa. Teoriat ovat tapoja tarkastella ja selittää todellisuutta, soveltavassa tutkimuksessa onkin luontevaa, että teorian avulla tuotetaan tutkimusaineistosta tietoa. (Vilka 2005, 24.) Tämän opinnäytetyön teoreettisena lähtökohtana käytetään service blueprinting-menetelmää ja palvelujen kehittämisen teorioita erityisesti asiantuntijapalvelujen osalta sekä velkaneuvonnan lainsäädäntöä ja tutkimuksia. Tarkoituksena on käsitellä myös palvelujen eroja tuotteisiin verrattuna. Seuravassa havainnollistetaan kuvion 1 avulla opinnäytetyön teoreettisia lähtökohtia.



Kuvio 1: Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat

Tutkimuksessa keskitytään asiantuntijapalvelun kehittämisen yhteen osa-alueeseen, Espoon velkaneuvontayksikön mahdollisuuksiin hyödyntää yhteistyötä kaupungin muiden talousneuvontaa antavien tahojen kanssa. Asiaa käsitellään velkaneuvojan näkökulmasta, sillä heidän asiantuntemuksensa on olennaisessa osassa, kun selvitetään mahdollisuuksia koko organisaation yhteistyöstä. Kaikki muut toimijat tarjoavat osittaista talous- tai velkaneuvontaa, ainoastaan velkaneuvojat pystyvät antamaan sitä kokonaisvaltaisesti.

Työ etenee Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2006, 234) esittämän opinnäytetyön jäsentelyn mukaisesti. Ensimmäisenä alkuosa, joka sisältää nimiösivun, tiivistelmät ja sisällysluettelon. Seuraavana on runko-osa eli varsinainen tekstiosa, johon sisältyy johdanto, ongelman käsittely, tulokset ja niiden tarkastelu sekä lähdeluettelo. Työn viimeinen osa on loppuosa, johon kuuluvat liitteet. Seuraavassa selvitetään tarkemmin tutkimuksen rakennetta ja aiheen rajauksista.

Työn runko-osan ensimmäinen luku on johdanto ja luvussa kaksi esitellään tutkimuskysymys, työn teoreettiset lähtökohdat, opinnäytetyön rakenne sekä selvitetään tutkimuksen toteutusta. Luvussa kolme käsitellään talous- ja velkaneuvonnan lainsäädäntöä ja kehitystä sen alkutaipaleelta näihin päiviin sekä talous- ja velkaneuvontaa Espoossa. Luvussa tarkastellaan myös talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnan kehitystä viimeisten kahdenkymmenen vuoden ajal-



ta sekä Espoon talous- ja velkaneuvonnan kehitystä viime vuosina. Tarkoitus on antaa lukijalle yleiskuva käsiteltävästä aiheesta ja selventää talous- ja velkaneuvonnan menetelmiä.

Tutkimuksen luvussa neljä keskitytään palvelun teorioihin, palvelujen ja tuotteiden erojen selvittämiseen, sekä palvelujen kehittämisen teorioihin, erityistä huomiota kiinnitetään asiantuntijapalveluiden määrittämiseen. Palvelun suunnitteluprosessin osalta keskitytään service blueprinting-menetelmän esittelyyn. Tarkoituksena on perehtyä palvelun käsitteisiin ja selvittää asiantuntijapalvelun olemusta, sillä tutkimuksessa selvitetään, miten yhteistyön kehittäminen eri talous- ja velkaneuvontaa antavien toimijoiden välillä palvelisi velkaneuvojien työmenetelmiä Espoossa. Talous- ja velkaneuvonta on selvästi palvelua ja erityisesti asiantuntijapalvelua, ja palvelun kehittämiseksi ja suunnittelemiseksi on tunnettava siinä käytettyjä menetelmiä ja teorioita. Luvussa käsitellään lisäksi sisäisen palveluntarjoajan ja sisäisen asiakkaan teoriaa. Yhteistyön kehittämisen selvittäminen Espoon kaupungin sisällä tarjoaa mahdollisuuden hyödyntää myös edellä mainittuja teorioita.

Työssä käsitellään lisäksi vapaaehtois pohjalta tai sivutoimisesti toimivaa talous- ja velkaneuvontapalvelua Espoossa, ja sitä ovatko nämä palvelut hyödynnettävissä paremmin velkaneuvojien työssä. Tällaisena tahona on Espoonkruunu Oy: n asumisneuvojat. Tutkimus perustuu erityisesti velkaneuvojien kokemuksiin sekä Espoon Kruunu Oy:n asumisneuvojien arvioihin yhteistyöstä ja verkostoitumisesta, joten tutkimuksessa hyödynnetään Service blueprintingin prosessikaaviota.

## 2.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimustyöhön perehtyminen on tapahtunut tutustumalla lähdekirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin talous- ja velkaneuvonnasta sekä perehtymällä talous- ja velkaneuvontaan yleensä. Aihe on mielenkiintoinen, mutta samalla laaja. Tutkimuskysymyksen rajaaminen tuottikin aluksi vaikeuksia. Asia selkiytyi pohdinnan, aikaisempien tutkimusten ja ohjaajien kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta.

Tutkimuksessa keskitytään Espoon talous- ja velkaneuvontayksikön velkaneuvojien työmenetelmien kehittämiseen, erityisesti eri yhteistyömuotojen ja -kumppaneiden kartoittamisen avulla. Tutkimusta varten haastateltiin velkaneuvojia ja muita Espoossa talousneuvontaa antavia tahoja. Vilkan mukaan (2005, 114) haastateltavien valinnassa on hyvä ottaa huomioon, mitä ollaan tutkimassa. Tutkimusongelmasta riippuen kannattaa valita haastateltavat joko teeman tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen perusteella. Tällöin tärkeä valinta-peruste on, että haastateltavalla on omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta.

Vapaaehtois pohjalta ja sivutoimisesti talousneuvontaa antavat Espoossa useammat tahot.

Tässä tutkimuksessa keskitytään Espoonkruunu Oy:n asukasneuvojien tarjoamaan talousneu-

vontaan. Heidän kommenttejaan ja haastattelujaan on käytetty selvitetessä yhteistyön kehittämisen liittyviä odotuksia.

### 3 Talous- ja velkaneuvonnasta

Seuraavassa käsitellään talous- ja velkaneuvonnan lainsäädäntöä ja kehitystä sen alkutaipaleelta näihin päiviin, sekä talous- ja velkaneuvontaa Espoossa. Aluksi esitettävässä taulukossa, taulukko 1, esitellään talous- ja velkaneuvonnan kehitystä Suomessa sen alkua ajoilta 1980-luvun puolesta välistä lakiin talous- ja velkaneuvonnasta vuoteen 2000.

Talous- ja velkaneuvontaa sääntelevä lainsäädäntö ja kehitystyö on nuorta, ensimmäiset aiheeseen liittyvät lait ovat peräisin 1990-luvun alkupuolelta. Taulukosta onkin mielenkiintoista havaita lainsäädännön kehittyminen yhdessä yhteiskunnan muutosten kanssa näiden kahdenkymmenen vuoden aikana alkuvuosien vapaaehtoisten organisaatioiden ylläpitämästä neuvonnasta nykyiseen talous- ja velkaneuvonnan lakisääteisyteen. Valkaman (2004, 1) mukaan jo velkajärjestelylain valmistelun yhteydessä 1990-luvun alussa esitettiin, että velkaneuvonta olisi kuntien järjestämää. Ehdotus ei kuitenkaan toteutunut, vaan neuvonnan asema pyrittiin turvaamaan oikeusministeriön kokoaman sopimuksen ja tukirahoituksen avulla. Vasta vuonna 2000 tuli voimaan laki talous- ja velkaneuvonnasta (L 713/2000), jolla haluttiin varmistaa velkaneuvontapalvelujen valtakunnallinen saatavuus.

Talous- ja velkaneuvonnasta vastaavat tahot ovat muuttuneet yhdessä lainsäädännön ja organisaatiosta vastaavien tahojen kanssa. Taulukosta on nähtävissä, miten alkuvuosien vapaaehtoistoiminta yhdessä talouslaman kanssa antoi alkusysäyksen talous- ja velkaneuvonnan kehitykselle Suomessa. Kuitenkin vasta 2000-luvulle tullessa talous- ja velkaneuvonnasta on tullut lakisääteistä.

Velkaneuvontakokeilujen aika 1986-1991	Sopimusperusteisen neuvonnan aika 1992-1999	Lakisääteisen talous- ja velkaneuvonnan aika 2000-
<p>TAUSTAA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kirkon diakoniatyö aloittaa velallisten neuvonnan 1986</li> <li>- Kuluttajaliiton neuvontakokeilu 1988</li> <li>- Takuu-Säätiön perustaminen 1991</li> </ul>	<p>TAUSTAA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sopimus velkajärjestelytoimikuntien perustamisesta 1992</li> <li>- velkajärjestelylaki 1993. esitys velkaneuvonnan sääntelystä ei toteutunut</li> </ul>	<p>TAUSTAA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- laki talous- ja velkaneuvonnasta 2000, talous- ja velkaneuvonnasta valtion lakisääteinen tehtävä</li> <li>- eduskunta lisäsi lain nimen talousneuvonnan</li> </ul>
<p>NEUVONNAN ORGANISOINTI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ei organisoitua toimintaa</li> <li>- velkaneuvontakokeiluja kolmannella sektorilla (Marttaliitto, Kuluttajaliitto) ja kunnat</li> </ul>	<p>NEUVONNAN ORGANISOINTI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oikeusministeriö= läänien velkajärjestelytoimikunnat</li> <li>- lääninhallitukset edistämään velkaneuvontapalveluja</li> <li>- kunnallinen velkaneuvonta ja yleinen oikeusapu</li> </ul>	<p>NEUVONNAN ORGANISOINTI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kauppa- ja teollisuusministeriö= Kuluttajavirasto</li> <li>- lääninhallituksilla vastuu neuvonnan saatavuudesta</li> <li>- kunnalliset neuvojat ja muut palveluntarjoajat</li> <li>- yleinen oikeusapu</li> </ul>
<p>TOIMINNAN RAHOITUS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eri viranomaiset</li> <li>- julkisyhteisöt</li> <li>- yksityiset organisaatiot</li> <li>- vapaaehtoisjärjestöt</li> </ul>	<p>TOIMINNAN RAHOITUS</p> <p>oikeusministeriö= kunnille palkkatukea velkaneuvojien palkkaamiseen ja erillinen korvaus oikeusapuasioissa</p>	<p>TOIMINNAN RAHOITUS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kauppa- ja teollisuusministeriö =kunnille maksetaan valtion varoista korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä</li> </ul>
<p>NEUVONNAN YLEISPIIRTEITÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kunnallisten ja vapaaehtoisten organisaatioiden velkaneuvontaverkosto = monitahoinen palvelukirjo</li> </ul>	<p>NEUVONNAN YLEISPIIRTEITÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- velkaneuvonnan järjestäminen kunnille vapaaehtoista</li> <li>- velkaneuvontaverkoston vakiintuminen</li> <li>- painopiste velkajärjestelyasioissa</li> </ul>	<p>NEUVONNAN YLEISPIIRTEITÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- talous- ja velkaneuvonnan lakisääteistäminen</li> <li>- painopiste sovintoratkaisuissa</li> <li>- talousneuvonnan aseman korostaminen</li> </ul>

Taulukko 1 Talous- ja velkaneuvonta Suomessa 1980-luvulta 2000-luvulle(Valkama 2004, 14)

## Talous- ja velkaneuvonnan lainsäädännön kehitys

Näyttää siltä, että talous- ja velkaneuvonnan kehitys viimeisten kahden vuosikymmenen ajalta kertoo yhteiskuntamme muutoksesta. Kun tuntui, että 1990-luvun lamasta oli selviytytty, ryhdyttiin 2000-luvulle siirryttäessä pohtimaan velkaongelmien syntyminen ja syvenemisen ehkäisyä. Maailma kuitenkin syöksyi kohti uutta taantumaa ja talous- ja velkaneuvonnan painopiste onkin taas siirtynyt jo taloudellisiin vaikeuksiin joutuneiden hoitoon. Seuraavassa käsitellään lyhyesti tärkeimpiä talous- ja velkaneuvonnan lainsäädännön kehitystä muokanneita lakeja sekä velkasovinto-ohjelmaa, velkahallintatyöryhmän toimintaa ja Takuu-Säätiötä, joilla on myös merkittävä osa talous- ja velkaneuvonnan kehityksessä.

### Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä

Ensimmäinen talous- ja velkaneuvontaa käsittelevä laki oli uraa uurtava Suomessa, Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (57/1993), joka tuli voimaan vuonna 1993. Laki antoi ensimmäistä kertaa mahdollisuuden yksityishenkilölle vapautua veloistaan. Lain päätarkoituksena on pysyvästi maksukyvyttömien henkilöiden velkaongelmien selvittäminen. Yksityishenkilön velkajärjestely perustuu kuitenkin aina hänen omaan hakemukseensa ja ennen sitä hänen on selvitettävä mahdollisuus tehdä sovintoratkaisu velkojiansa kanssa. Vuosien varrella tätä lainsäädäntöä on uudistettu useita kertoja, lähinnä velkajärjestelyyn pääsyn ja lisäsuoritusvelvollisuutta koskevien säännösten osalta. Velkajärjestelyssä velallisen kotipaikan tuomioistuin vahvistaa velalliselle maksuohjelman, joka korvaa aiemmat maksuveloitteet. Laissa on myös luettelo perusteista, jotka mahdollistavat hakemuksen hylkäämisen. Yleisemmin esteenä velkajärjestelyn saamiseksi on ollut velallisen kevytmielinen velkaantuminen. (Rissanen 2009, 13).

### Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta

Pankkien holtiton lainapolitiikka 1980-luvun lopussa loi uuden ongelman, kun yksityishenkilöiden takausvelat kasvoivat. Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta (361/1999)vuodelta 1999, onkin parantanut takaajana olevien yksityishenkilöiden asemaa huomattavasti. Lain perusteella takaus annetaan vain yksilöidyn velan vakuudeksi. Asuntoluottoja koskeva takaus on lain perusteella täytetakaus. Luotonantajallakin on nykyään velvollisuus selvittää takauksen liittyviä riskejä ennen takaussitoumuksen antamista. (Rissanen 2009, 14).

### Laki talous- ja velkaneuvonnasta

2000-luvulle mentäessä todettiin talous- ja velkaneuvonnan järjestämisessä valtakunnallisesti olevan oleva suuria eroja. Myös henkilöstön ammattitaidon kirjavuus ja palvelun saatavuus vaihtelivat suuresti. Laki talous- ja velkaneuvonnasta (713/2000) tuli voimaan vuonna 2000. Näin pyrittiin varmistamaan velkaneuvontapalvelujen saatavuus valtakunnallisesti. Talous- ja velkaneuvontalain tavoitteena on, että velkaneuvonta antaa yksityishenkilöille tietoa ja neu-

vontaa talouden ja velkojen hoidosta. (Valkama 2004, 18). Neuvonta on asiakkaille maksutonta. Talous- ja velkaneuvonnassa selvitetään asiakkaan kokonaistilanne ja pyritään saamaan ratkaisu hänen velkaongelmiinsa.

#### Velkasovinto-ohjelma

Lisäksi vuosina 2002-2004 Suomessa toteutettiin velkasovinto-ohjelma. Ohjelman edistämiseen sitoutuivat Suomen Pankkiyhdistys, oikeusministeriö, kauppa- ja teollisuusministeriö, valtiovarainministeriö ja Takuu-Säätiö. Ohjelman tarkoitus oli ratkaista sellaisten yksityishenkilöiden velkaongelmia, joiden hoitamattomat pankkiluotot olivat 1990-luvun alun lama ajalta peräisin. Sovinto-ohjelma mahdollisti ylivelkaantuneille tehtävät räätälöidyt, vapaaehtoiset maksuohjelmat velkajärjestelylain periaatteiden mukaisesti. Velkasovintoprojektissa otettiin käyttöön täysin uusi ainoastaan pankkivelkoja koskeva menettelytapa, kevennetty menettely, jossa pitkäaikaisesti maksukyvytön tietyin ehdoin sai kaikki velat anteeksi. Sovintoja tehdään edelleen velallisten ja velkojien välillä. (Rissanen 2009, 15).

#### Laki sosiaalisesta luototuksesta

Myös laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002) astui voimaan vuonna 2003. Sen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää ihmisen itsenäistä suoriutumista. Sosiaalinen luototus on osa kunnan sosiaalihuoltoa ja sen järjestäminen on kunnille vapaaehtoista. Kunnilla on mahdollisuus harkita toiminnan laajuus, luottopääoman määrä ja luoton suuruus paikallisten tarpeiden mukaan. Lainsäädännön tarkoituksena on, että kunnat ottavat sosiaalisen luototuksen käyttöön perusteiltaan samanlaisena koko maassa. (Rissanen 2009, 15).

#### Velanhallintatyöryhmä

Vuosina 2003-2007 laati oikeusministeriön asettama velkahallintatyöryhmä hallitusohjelmaan sisältyneen velkahallintaohjelman. Työn tavoitteena oli selvittää mahdollisuuksia velkaongelmien syntymisen ja syvenemisen estämiseksi ja lisäksi etsiä tehokkaampia tapoja hoitaa maksukyvyttömyystilanteita. Ohjelman painopiste oli velkaongelmien syntymistä ja syvenemistä ennalta estävissä toimenpiteissä. Työryhmä pohti tavoitteiden saavuttamista erityisesti muiden kuin lainsäädännöllisten toimenpiteiden avulla. Toimenpiteinä ehdotettiin muun muassa taloudellisen tietämyksen vahvistamista, talousvalistuksen ja -neuvonnan koordinoimista sekä neuvonta- ja tukipalvelujen parantamista. Luottosuhteen osapuolten mahdollisuuksia estää ennalta velkaongelmien syntymistä selvitettiin, erityisesti huomioitiin nuoret ja pienyritykset. Useat työryhmän ehdotukset onkin toteutettu. (Rissanen 2009, 15).

#### Takuu-Säätiö

Vuonna 1991 yhteisvastuukeräyksellä kootuilla varoilla perustettiin valtakunnallinen sosiaalialan järjestö Takuu-Säätiö, jonka tehtävänä oli edistää taloudellisessa kriisitilanteessa olevi-

en henkilöiden itsenäistä selviytymistä. Aluksi Takuu-Säätiön tehtävä oli tiedottaa velkajärjestelylaista ja kouluttaa velkaneuvoja. Myöhemmin, talous- ja velkaneuvontalain syntymisen myötä, nämä tehtävät siirtyivät Kuluttajavirastolle. Nykyisin Takuu-Säätiö myöntää takauksia talous- ja velkavaikeuksissa olevien henkilöiden pankkilainoihin, jotta nämä voisivat selviytyä velkojen maksamisesta itsenäisesti. Takaus on tarkoitettu pääasiassa ennalta arvaamattoman syyn, kuten sairauden tai työttömyyden, vuoksi taloudelliseen kriisitilanteeseen joutuneille. Toimintaa rahoitetaan pääosin raha-automaattiyhdistyksen varoin. Takaus on kertaluonteinen ja sen enimmäismäärä on 34000€. (Valkama 2004, 9).

### 3.1 Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat ja asiakaskunnan kehitys

1980-luvun rahoitusmarkkinoiden vapautuminen uudisti Suomen kulutusmarkkinoita niin, että luotonannon lisääntymiseen alkoi yhdistyä kuluttajien harkitsematonta velkaantumista. 1990-luvun alun talouslaman johdosta yrityksiä meni konkurssiin ja asuntojen hinnat laskivat joka johti siihen, että kotitalouksien velkaongelmat alkoivat kärjistyä. (Rissanen 2009, 32). Nykyään velkaantuminen on arkipäivää, kulutusluottoja markkinoidaan voimakkaasti ja niitä on helppo saada, velkaantumisesta on tehty helppoa. Erilaisten luottokorttien, tilien ja maksutapojen hallitseminen alkaa jo olla monille vaikeaa. On helppoa elää yli varojensa luotolla. Uuden velan ottaminen vanhojen velkojen maksuun onkin tämän ajan ilmiö, kulutusluotoilla ja pikavipeillä yritetään yhä enemmän paikata taloutta. Suuri asuntolaina yhdessä muiden kulutusluottojen kanssa voi johtaa vaikeisiin maksuongelmiin ja ylivelkaantumiseen, varsinkin jos elämäntilanteessa tapahtuu yllättäviä muutoksia.

Rissanen (2009, 32) mukaan kulutusluotoista syntyviä ongelmia on kaikenikäisillä ja velkaongelmaisia on kaikissa sosioekonomisissa ryhmissä. Hänen mukaansa velkaongelmaisten yhteisiä piirteitä ovat avuttomuus omassa taloudenhoidossa sekä yleiset elämönhallintaongelmat. Holutiton elämäntyö, talouden hallinnan osaamattomuus ja motivaation puute ovat hänen mukaansa huomattavasti lisääntyneet velkaantumisen syynä.

### 3.2 Talous- ja velkaneuvonta Espoossa

Espoon kaupunki aloitti talous- ja velkaneuvonnan 1993. Toiminnan alussa työntekijöinä oli viisi velkaneuvojaa, nykyisin työntekijöitä on kaikkiaan 13. Talous- ja velkaneuvonta kuuluu Espoossa sosiaali- ja terveystoimen alaisuuteen. Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan tasapainoinen talous. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oman toiminnan ja päätöksenteon tukeminen ja työ perustuu talous- ja velkaneuvontalakiin.

Espoon kaupungin talous- ja velkaneuvonta avustaa espoolaisia ja kauniaislaisia yksityishenkilöitä sopimusneuvotteluissa velkojien kanssa, saneerauslainan takauksen hakemisessa ja velkajärjestelyn hakemisessa tuomioistuimelta. Asiakas voi kääntyä talous- ja velkaneuvonnan puoleen myös miettiessään luotonottoa tai halutessaan tarkistuttaa taloudellisen tilanteensa velkajärjestelylain mukaisen maksuohjelman aikana. Palvelut ovat maksuttomia. Puhelinneuvonnan ja ajanvarauksen yhteydessä selvitetään alustavasti vaihtoehtoisia tapoja velkatilanteen ratkaisemiseksi. Odotusaika ensikäynnille on tällä hetkellä noin 4 kuukautta. Tänä aikana asiakas voi selvittää velkojaan. (Espoon talous- ja velkaneuvonta).

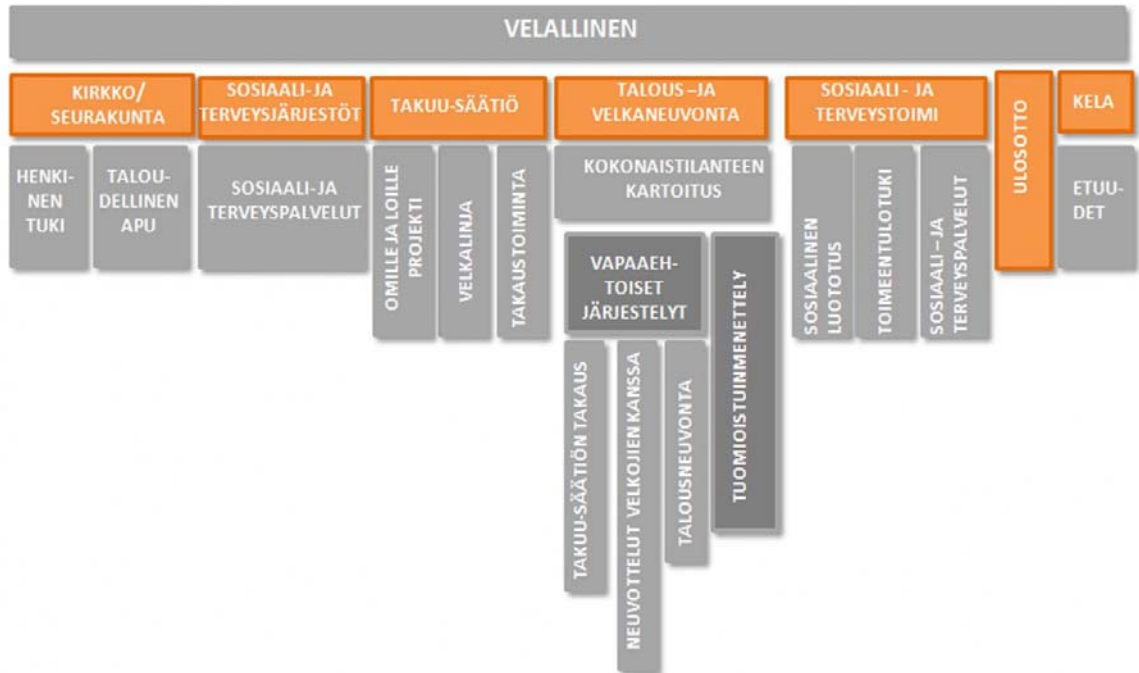
Espoon talous- ja velkaneuvonnan kehitys viime vuosina on samansuuntaista kuin velkaneuvonnan kehitys valtakunnallisestikin. Velkaantumisen muuttuneet syyt ja asiakaskunnan muutos aiheuttaa suuria haasteita talous- ja velkaneuvonnalle Espossaakin. Vuonna 2008 Espoon talous- ja velkaneuvonnassa toteutetussa asiakastutkimuksessa todettiin, että ”jopa 35 prosenttia asiakkaista on elämässään niin monimutkaisessa tilanteessa, ettei pelkkä taloustilanteen järjestely riitä saamaan asiakkaan elämää vakaammalle pohjalle. Verkostoitumista tarvittaisiinkin erityisesti sosiaali-, mielenterveys- ja päihdetyön kanssa.” (Espoo tänään).

”Vuoden 2008 aikana Espoon talous- ja velkaneuvontapalveluiden tarve kasvoi 16 prosenttia. Neuvontanumeroon soitti lähes 1600 asiakasta ja neuvonnassa kävi yli 1200 kuntalaista. Suunnilleen puolet asiakkaista oli ylivelkaantunut siitäkin huolimatta, että heidän tuloissaan ei ollut tapahtunut olennaista heikkenemistä. Neuvonnan tarpeen yleisimmät syyt oli vaikeudet talouden hallinnassa yleisesti. Asiakkaiden joukossa oli yhä enemmän omistusasunnossa asuvia, vuonna 2008 joka kymmenes neuvonnassa käyneistä asiakkaista. Suurimmalla osalla asiakkaista talouden kipukohtana ovat kuitenkin kulutusluotot ja rästiin jääneet laskut. Yhä useampi velkaantuneista on elänyt yli varojensa. Kymmenen vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna asiakkaiden velkaantumisen syyt ovat muuttuneet merkittävästi. Kymmenen vuotta sitten 60 prosenttia asiakkaista oli ylivelkaantunut työttömyyden, takauksen tai konkurssin vuoksi, nyt enää reilu 20 prosenttia.” (Espoo tänään).

### 3.3 Muita talous- tai velkaneuvontaa antavia tahoja

Kuvasta 3 on nähtävissä muita talousneuvontaa antavia sekä velallisen tilannetta myös sosiaalisesti ja henkisesti tukevia tahoja. Kuntien talous- ja velkaneuvonnan lisäksi sekä sosiaali- ja terveystoimesta ja Takuu-Säätiöstä saa neuvoja ja apua velkojen järjestelyssä sekä muissa rahankäyttöön ja velkaantumiseen liittyvissä asioissa. Myös erilaiset vapaaehtoistahot, kuten sosiaali- ja terveysjärjestöt saattavat antaa neuvoja talouden ja elämän hallinnassa. Velkasioita voi yrittää selvittää myös suoraan ulosottoviranomaisen kanssa. Kunta tai Kela myöntää myös sosiaalietuuksia, joiden hyödyntäminen on velallisen taloudellisen selviytymisen

kannalta tärkeää aina kun niihin on oikeutettu. Muut palvelut tukevat enemmänkin velallisen tilannetta sosiaalisesti ja henkisesti tai tarjoamalla terveystalvueluita sairauden tai vammun vuoksi. Lisäksi kunnan sosiaali- ja terveystoimella, kirkolla ja järjestöillä on toimintaa, jonka tarkoitus on auttaa vaikeassa elämäntilanteessa jaksamista antamalla esimerkiksi keskustelu-apua tai tukihenkilö- ja vertaistoimintaa. (Takuu-Säätiö)



Kuvio 2: Eri viranomaiset ja järjestöt, jotka tarjoavat palveluja maksuvaikeuksissa (Takuu-Säätiö ohjeita)

Kaaviosta puuttuu kuntien tai kaupunkien muu kuin sosiaali- ja terveystalvuelujen kautta annettava neuvonta talousasioissa. Espoossa tällaista talousneuvontaa antaa myös kaupungin vuokra-asuntojen, Espoon Kruunu Oy:n asukasneuvojat.

Yksityisen henkilön omatoimista velkaongelmien selvittelyä vaikeuttaa se, ettei Suomessa ole yhtä valtakunnallista rekisteriä, josta voisi saada tiedot kaikista omista veloistaan. Tiedustelut omasta velkatilanteestaan joutuu lähettämään useaan eri paikkaan. Valmiita lomakepohjia tätä varten saa Takuu-Säätiön kotisivuilta. On myös hyvä muistaa, että kaikkien eri avustavien tahojen tarkoituksena on auttaa nimenomaan omatoimiseen talouden hallintaan. Lisäksi apua talousvaikeuksien selvittelyyn voi etsiä Takuu-Säätiön, Suomen Kuluttajaliitto ry:n, Kuluttajaviraston ja Marttaliiton sivustoilta.



### 3.4 Espoossa talousneuvontaa antavia tahoja

Espoossa talousvaikeuksiensa kanssa kamppaileva voi saada apua seurakunnan diakoniatyöltä, Espoon kaupungin sosiaalitoimesta sekä Espoonkruunu Oy:n työntekijöiltä. Myös Kela tarjoaa etuuksia, joita talousvaikeuksissa olevat yksityishenkilöt voivat hyödyntää. Seuraavassa esitellään tarkemmin kyseisten tahojen antamaa talousneuvontaa ja apua.

#### Espoon seurakunta

Seurakunnan diakoniatyöllä on mahdollisuus avustaa akuutissa hätätilanteessa olevia antamalla hätäapua. Sen tavoitteena on, että avustus auttaa saajan kaikkein vaikeimman yli, ja sen jälkeen hän ja hänen perheensä selviävät joko omin voimin tai yhteiskunnan tuella.

Seurakunnan diakoniatyöntekijä auttaa taloudenhoitoon ja viranomaisten kanssa asioimiseen liittyvissä asioissa, kuten yhteydenotossa velkaneuvontaan, lomakkeiden täyttämässä ja yhteydenpidossa velkojiin ja sosiaalitoimeen. Diakoniatyöntekijä voi myös tulla mukaan neuvottelemaan ongelmien ratkaisusta. Seurakunta tarjoaa myös keskustelu- ja ruoka-apua.

(Kirkon talous- ja ruoka-apu 2010)

#### Espoon kaupunki

Sosiaalitoimistosta voi hakea sosiaalista luottoa, joka edellyttää aina henkilökohtaista käyntiä talousneuvojan luona. Sosiaalinen luotto on tarkoitettu pienituloisille tai vähävaraisille espoolaisille, jotka eivät voi saada muuta luottoa vakuuksien puuttumisen tai luottohäiriömerkinnän vuoksi. Luoton enimmäismäärä on 10 000€ ja laina-aika enintään 5 vuotta. Sosiaalinen luotto on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, eikä se vaikuta mahdollisuuteen saada toimeentulotukea. Luotolla pyritään ehkäisemään taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistämään itsenäistä suoriutumista. (Sosiaalinen luotto 2010)

Sosiaalitoimistosta voi hakea myös toimeentulotukea. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen välttämätön toimeentulo. (Toimeentulotuki 2010)

Espoon Kruunu Oy:n asumisneuvojat antavat neuvoja talousasioiden hoidossa.

Espoonkruunu Oy on voittoa tavoittelematon ja omakustannusperiaatteella toimiva vuokrataloyhtiö. Espoonkruunun hallituksessa on seitsemän jäsentä, joista viisi on kaupungin valitsemia hallituksen jäseniä ja kaksi asukkaiden valitsemia. Vuonna 2009 asui Espoonkruunun asunnoissa 28000 asukasta. Asumisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä häättöjä. Käytännössä asu-

misneuvonta selvittää vuokranmaksuongelmia ja tekee maksusopimuksia, vuonna 2009 tehtiin 262 maksusopimusta. Asumisneuvojien ensisijainen tavoite onkin turvata asuminen. Asumisneuvojat ohjeistavat asiakkaitaan talouden hoidossa monin tavoin. Esimerkiksi laskujen maksamisessa, perheen tulojen ja menojen selvittelyssä, sekä mahdollisten etuuksien hakemiseen ohjaamisessa. (Kullberg, 2010).

Kelan myöntämiä etuuksia ovat yleinen asumistuki, jolla Kela tukee pienituloisten ruokakuntien asumismenoja, yleistä asumistukea voi saada omistus- ja vuokra-asuntoon. Kela myöntää myös opintotuen asumislisää, joka on tarkoitettu lapsettomalle opiskelijalle, joka asuu vuokra-, asumisoikeus- tai osaomistusasunnossa. Sotilasavustuksen asumisavustus, joka on asevelvollisuuttaan suorittavan tukimuoto, jota voidaan maksaa myös asevelvollisen omaisille. Kela maksaa myös työttömyyspäivärahaa, peruspäivärahaa maksetaan työssäoloehdon täyttävälle työttömälle ja työmarkkinatukea niille työnhakijoille, jotka tulevat ensimmäistä kertaa työmarkkinoille. Työttömälle maahanmuuttajalle maksetaan kotouttamistukea kolmen ensimmäisen maassaolovuoden ajan.

## 4 Palvelut

Palvelua voidaan tarkastella tuottajan tai kuluttajan näkökulmasta. Tuottajan kannalta palvelu on tapahtumien ja prosessien summa. Pääasiassa palvelu on immateriaalinen, asiakkaalle jonkun hyödyn tuottava toimenpiteiden sarja. (Kinnunen, 2004, 7.) Palvelua määritettäessä asiakkaalla on tärkeä osuus, sillä asiakas on osa palvelun tuotantoprosessia. Palvelut ovat merkitykseltään asiakkaille aina hyvin erilaisia. Tästä seikasta johtuen jokainen palvelukokemuksin on erilainen ja jokainen asiakas, toisaalta myös itse palveluntarjoajakin, kokee sen erilaisena.

### 4.1 Palvelujen ja tuotteiden erot

Seuraavassa tarkastellaan tuotteiden ja palvelujen välisiä eroja. Kinnusen (2004, 29) mukaan fyysisten tuotteiden laatutaso voidaan vakioida helpommin kuin palvelut. Palvelujen vakioimisen vaikeutena on, että asiakas osallistuu aina ainakin osittain itse palvelun tuottamiseen ja tuo siihen mukanaan omat muutoksensa. Fyysiset tuotteet voidaan varastoida, toisin kuin palvelut. Tuotteita voidaan myös tuottaa yleensä tehokkaasti ja päätavoitteena onkin tuottaa markkinoille toimiva ja kuluttajien tarpeita vastaava tuote.

Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään erilaisia resursseja, useimmiten asiakkaan kanssa suorassa vuorovaikutuksessa ratkaisun löytämiseksi asiakkaan ongelmiin. (Grönroos 2003, 81.) Grönroosin (2003, 82) mukaan palvelut tuotetaan ja kulutetaan

ainakin jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu myös ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin. Muita peruspiirteitä palveluille Grönroosin mukaan ovat ainakin se, ettei palveluja voi varastoida, palvelut ovat aineettomia, ne koetaan yleensä subjektiivisesti tai että palvelut eivät johda minkään omistukseen.

Jo pelkästään näiden palvelun määritelmien mukaan ollaan tekemisissä melkoisen vaikean ja monitahoisen asian kanssa. Asiakkaan osallistuminen ainakin osittain tuotantoprosessiin talous- ja velkaneuvonnassa olisi syytä ottaa paremmin huomioon palvelun suunnittelussa ja markkinoinnissa.

PALVELUT	TUOTTEET
Aineellinen	Aineeton
Prosessi	Asia, tavara
Asiakas osallistuu ainakin osittain palveluprosessiin.	Asiakas ei osallistu tuotantoon
Ei voi varastoida	Varastoitavissa

Taulukko 2: Palvelujen ja tuotteiden välisiä eroja

Palvelujen kehitysprosessi on usein epämääräisempi kuin vastaava fyysisten tuotteiden kehitysprosessi. Palvelujen kehitystyölle asetetaan harvemmin strategioita ja tavoitteita ja palvelujen kehittäjinä toimivat usein samat ihmiset, jotka myös toteuttavat niitä. Palveluja suunnitellaan ja kehitetään oman työn ohessa, eikä palvelujen suunnitteluun yleensä palkata asiantuntijoita, kuten fyysistentuotteiden suunnittelussa. Palvelujen suunnitteluprosessi jääkin epämääräiseksi ja asiakkaat ovat siinä harvoin mukana. Usein palvelun suunnittelun tulos jää pelkästään abstraktiksi tarjoukseksi, jonka toimivuutta on hankalaa testata ennakolta. Palvelujen suunnittelu onkin usein yrityksen ja erehdyksen polku, enemmänkin sarja tapahtumia kuin järjestelmällinen ja harkittu prosessi. (Kinnunen 2004, 30-31).

Tuotantoprosessit ovat keskeisiä palvelujen suunnittelussa, sillä palvelun kuluttaminen ja tuottaminen ovat, ainakin osittain, yhtä aikaa tapahtuvia toimenpiteitä, joihin palvelujen käyttäjä omalla panoksellaan itse osallistuu. (Kinnunen 2004, 29). Keskeisenä tavoitteena palvelujen suunnittelussa onkin, että palvelujen on tuotettava asiakkaalle todellista hyötyä, niiden on vastattava laadultaan asiakkaan odotuksia ja yrityksen omaa tavoitetasoa sekä so-

vittava palvelun tuottajan yrityskuvaan. Huolellisella suunnittelulla pyritään takaamaan palvelun toiminnallisuus ja laatu siitäkkin huolimatta, että palvelun konkreettisesti toteuttavat henkilöt voivat vaihtua. Palvelu olisikin hyvä havainnollistaa myös lohkokaavioina tai palvelukarttoina, jotka auttavat ymmärtämään eri toimenpiteitä, niiden järjestystä ja niiden keskinäisiä vaikutussuhteita. Tällaisten graafisten ja sanallisten kuvausten avulla on myös henkilöstön kouluttaminen helpompaa. (Kinnunen 2004, 145).

#### 4.2 Talous- ja velkaneuvonta palvelutuotteena

Seuraavassa selvitetään talous- ja velkaneuvonnan menetelmiä käsittelemällä aluksi talous- ja velkaneuvontaa palvelutuotteena. Talous- ja velkaneuvonnassa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja pyritään saamaan velkaongelmille ratkaisu. Yleisen tilannekartoituksen lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista ja avustetaan niiden toteuttamisessa (Rissanen 2009, 26). Palvelutuote on paketti, joka koostuu erilaisista palveluista, tässä tapauksessa se on asiakkaan taloustilanteen monipuolinen selvitys. Palvelupaketti on kokonaisuus, jonka muodostavat ydinpalvelu ja sen tukena lisä- ja tukipalvelut. Ydinpalvelu on ominaisuus, joka vastaa asiakkaan keskeiseen tarpeeseen, lisäpalvelut taas ovat ydinpalvelun käytölle välttämättömiä palveluja. Tukipalvelut tekevät palvelun käyttämisen miellyttävämmäksi, ne ovat asiakkaan toissijaisten tarpeiden tyydyttäjiä. Koko palvelupaketin tuottaminen on yhdistelmä päätöksiä, prosesseja ja toimenpiteitä, joista asiakas saa jotain hyötyä taloudellisia tai toiminnallisia uhrauksiaan vastaan. (Kinnunen 2003, 10-11).

Rissanen mukaan (2009, 26) talous- ja velkaneuvonnan tehtävänä on antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden suunnittelusta ja velkojen hoidosta, sekä avustaa henkilöitä taloudenpidon suunnittelussa, selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustaa velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä sovinto velkojensa kanssa. Tehtäviin kuuluu myös avustaa velallista velkajärjestelyyn liittyvän asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen ja muiden yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain edellyttämien selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa. Neuvonta on asiakkaille maksutonta.

Palvelupaketiksi muutettuna talous- ja velkaneuvonnan ydinpalvelu on selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuuksia ja avustaa velallista velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoidossa. Lisäpalveluna on avustaa velkajärjestelyhakemuksen ja muiden asiakirjojen laatimisessa. Tukipalveluja ovat tietojen ja neuvontaa antaminen yksityishenkilöille talouden suunnittelussa ja velkojen hoidossa.

#### 4.3 Talous- ja velkaneuvonta asiantuntijapalveluna

Talous- ja velkaneuvonta on erityisesti asiantuntijapalvelua, jonka tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan kokonaistilanne ja pyrkiä saamaan hänen velkaongelmilleen ratkaisu. Tässä osiossa selvitetään asiantuntijapalvelun olemusta. Kinnusen mukaan (2004, 13) asiantuntemusta vaativien palvelujen tuotannossa korostuu ennen kaikkea ihmisten välinen vuorovaikutus. Tutkimusten mukaan henkilökohtaisen vuorovaikutuksen riittävä määrä parantaa mielikuvia palvelun tuottajasta ja luo uskottavuutta palvelun tuottajaa kohtaan. Kinnunen (2004,14) painottaa, että tällainen luottamus vaikuttaa siihen, kuinka hyvin asiakas haluaa paneutua palvelun hyödyntämiseen ja panostaa oman osuutensa toteuttamiseen palvelun tuottamisessa. Hänen mukaansa asiantuntijapalvelujen tuottamisessa ongelmana on usein se, ettei asiakas ole halukas uhraamaan riittävästi aikaa ja ponnistuksia palvelun hyödyntämiseen. Talous- ja velkaneuvonta on hyvä esimerkki asiantuntijapalvelusta, jossa asiakkaan haluista uhrata aikaansa ja omia ponnistuksiaan riippuu, minkälaisia tuloksia saadaan aikaan. Nämä halut taas riippuvat siitä, uskooko asiakas velkaneuvojan/velkaneuvonnan asiantuntemukseen ja onko hänellä positiivinen mielikuva velkaneuvontaorganisaatiosta.

Asiantuntijapalveluiden sijoittumista yrityskentässä selventää seuraava kuva 5, jonka tarkoituksena on korostaa eri tuote-elementtien sisällön vaativuuden vaihtelua. Kuvasta näkyy, että palveluelementtien, samoin kuin fyysisten elementtienkin, tuottamisen vaativuus vaihtelee helposta vaikeaan. Asiantuntijapalvelut ovat tuotteita, joissa vaativien aineettomien osaamis- ja tietoelementtien osuus on suuri. (Sipilä 1999, 26).

		TUOTTEIDEN TIETOINTENSIIVISYYS	
TUOTTEEN OLEMUS		Alhainen	Korkea
Fyysinen		Perinteinen teollisuus	High-Tech yritykset
Palvelu		Palvelu teollisuus	Asiantuntija palvelut

Taulukko 3: Asiantuntijapalvelut yrityskentässä (Sipilä 1999, 26)

Asiantuntijatyön keskeisiä piirteitä Sipilän (1999, 26-27) mukaan ovat myöskin luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen, jotka erottavat sen muista palveluista, hänen näkemyksensä mukaan asiantuntijapalveluita tarvitaan, kun kehitetään uutta tai ratkotaan monimutkaisia ongelmia. Sipilä korostaa edelleen, että asiantuntijapalvelujen tuottajalta vaaditaan laajaa yleisnäkemystä, pitkää kokemusta, hyviä käsitevalmiuksia ja inhimillistä luovuutta, lisäksi tarvitaan myös toteutuskykyä ja ammattimiestaitoa. Talous- ja velkaneuvonta on selvästi asiantuntijapalvelua, jossa vaaditaan yllämainittua ainutlaatuista osaamista ja luovuutta. Asiantuntijapalveluihin kohdistuu kuitenkin tämän määritelmän mukaan niin suuria vaatimuksia, ettei tällaisia ominaisuuksia välttämättä ole yhdellä henkilöllä. Tästäkin syystä olisi pyrittävä siihen, että yhteistyön ja verkostoitumisen avulla voitaisiin paremmin hyödyntää talous- ja velkaneuvonnan asiantuntijuutta.

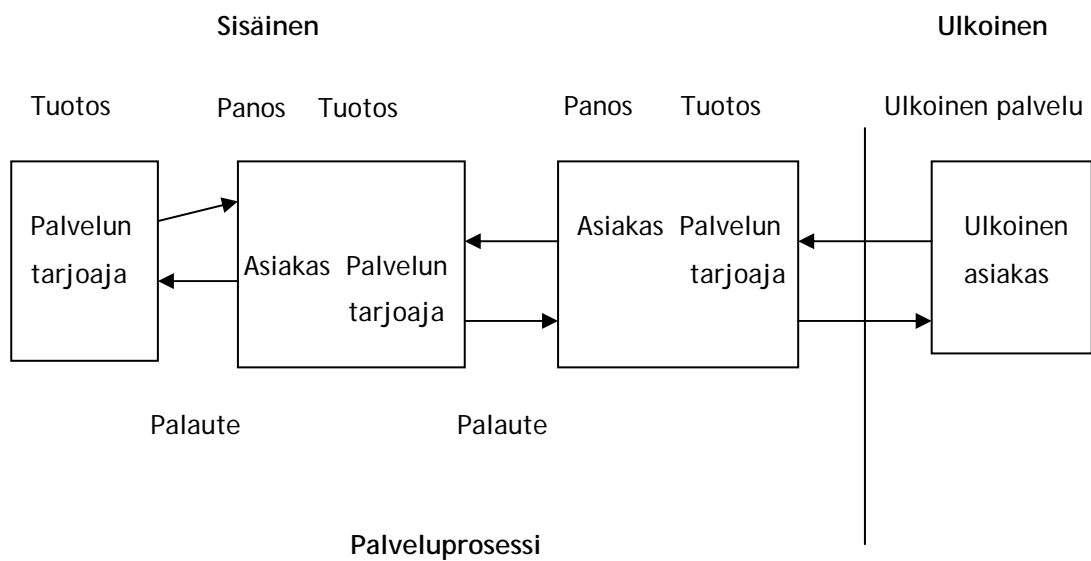
Asiantuntijapalveluissa palvelujen tuottajien ja asiakkaiden voi olla vaikea kommunikoida, sillä monimutkaisten asioiden kuvaaminen yksinkertaisesti voi tuottaa asiantuntijoille vaikeuksia. Asiantuntemuserot ovatkin syynä siihen, että asiantuntijapalveluiden palvelutilanteet ovat hyvin vaativia. Asiakkaalla ja palvelun tuottajalla voi olla suuriakin näkemyseroja tarvittavasta palvelusta. Vaikka asiakas hallitseekin oman asiansa, hän ei kuitenkaan hallitse kyseessä olevaa erityisasiaa, asiakas saattaa myös katsoa asioita lyhytjänteisesti ja hänellä voi olla voimakkaita mielipiteitä asioista pinnallisella tietotasolla. Näiden osaamiserojen ja asioiden vaikeuden vuoksi asiantuntijapalveluissa onkin tavallista, ettei asiakas olekaan oikeassa. (Sipilä 1999, 27-28). Selvemmin asiantuntemuserot talous- ja velkaneuvonnassa näkyvät silloin, kun asiakkaana on moniongelmainen ja huonosti omien asioidensa hoitoon kykenevä asiakas. Usein myös asiakkaiden odotukset palvelun suhteen ovat selvästi ylimitoitettuja, talousasioiden ratkaisujen olisi tapahduttava nopeasti, eivätkä asiakkaat välttämättä ole valmiita muuttamaan elämäntapojaan tai kulutustottumuksiaan.

#### 4.4 Sisäiset palveluntarjoajat ja sisäiset asiakkaat

Tutkimuksessa selvitetään talous- ja velkaneuvonnan, erityisesti asiantuntijapalveluna, mahdollisuuksia kehittää yhteistyötä Espoon kaupungin muiden talousneuvontaa antavien tahojen kanssa. Tässä yhteydessä onkin hyvä luoda katsaus myös sisäisen palveluntarjoajan ja sisäisten asiakkaiden käsitteisiin. Yhteistyön muotoja voidaan tarkastella myös näiden teorioiden pohjalta. Kaikissa palveluorganisaatioissa on sisäisiä palvelutoimintoja, jotka tukevat toinen toistaan ja ulkoisten asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa olevia asiakaspalvelijoita ja toimintoja. Sisäisiä palvelutoimintoja on usein enemmän kuin ulkoisia asiakkaita palvelevia toimintoja. Jos sisäinen palvelu ei ole hyvää, niin ulkoinen palvelu kärsii. Sisäisissä palvelutoiminnoissa työskentelevien on usein vaikea tajuta oman työsuorituksensa merkitystä. He eivät ehkä näe oikeita asiakkaita koskaan ja kokevat palvelevansa vain työtovereitaan ja ettei hei-

dän työpanoksensa vaikuta ulkoiseen työpanokseen millään lailla. Sisäisten asiakkuuden käsitteen tarkoitus on tuoda asiakassuhde organisaation sisälle ja palveluprosessin lopullisena tuotoksena on tällöin lopullisen ulkoisen asiakkaan saama ja kokemus ulkoinen palvelu. Sisäisiä asiakkaita on palveltava yhtä hyvin kuin lopullisia ulkoisia asiakkaita odotetaan palveltavan. Vastuu hyvän palvelun laadun tuottamisella on koko organisaatiolla. (Grönroos 2003, 404).

Sisäisiä palvelutoimintoja voi olla yksi tai useampia. Nämä toiminnot ovat muiden sisäisten palveluntarjoajien sisäisiä asiakkaita, samalla ne ovat palveluntarjoajia toisille sisäisille asiakkaille. Palveluprosessin lopullisena tuotoksena on lopullisen ulkoisen asiakkaan saama ja kokemus palvelu. (Grönroos 2003, 404).



Kuvio 3: Sisäiset palvelutoiminnot ja sisäiset asiakkaat (Grönroos 2003, 404)

Tässä kaaviossa palvelun tarjoajana on Espoon kaupungin talous- ja velkaneuvonnan asiantuntijaorganisaatio kokonaisuudessaan. Sisäisiä asiakkaita voisivat olla sosiaalitoimi, kela, ulosotto ja ulkoisena asiakkaana talous- ja velkaneuvontaa tarvitseva yksityishenkilö.

## 5 Tutkimuksellisia valintoja

Laadullisen tutkimuksen tekemiseen päätyminen syntyi eri tutkimusmenetelmiä vertailemalla. Tutkimuksen yleistettävyyden lisäämiseksi käytettyjen tutkimusten osalta on tehty myös dokumenttianalyysiä. Seuraavassa selvitetään tutkimusmetodin ja tutkimusmenetelmän valinnan perusteita.

## 5.1 Tutkimusmetodin ja -menetelmän valinta

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus on erityisesti todellisen elämän kuvausta. Talous- ja velkaneuvonnan työmenetelmät ja toimintatavat ovat hyvin erilaisia, johtuen osittain siitä, että koko ammattikunta on melko uusi, neuvojien taustat ovat hyvinkin erilaiset, eikä alalle ole ollut yhteistä tutkintoa. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa informaatiota Espoon talous- ja velkaneuvonnan palvelujen kehittämiseksi, lähinnä selvittämällä verkostoitumisen ja yhteistyön merkitystä muiden Espoossa toimivien talousneuvontaa antavien tahojen kanssa.

Kvalitatiivinen tutkimus perustuu jo olemassa olevaan tietoon ja se on todellisen elämän kuvaamista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, tutkimuksessa on tärkeää ottaa huomioon myös arvolähtökohdat, sillä arvot muovaavat suurelta osin sitä, mitä ja miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym 2006, 152).

Talous- ja velkaneuvonta on työnä ainutlaatuista ja nuorta, eikä sille ole ehtinyt vakiintua yhtenäisiä toimintaperiaatteita. Tutkimus voi tällöin perustellusti olla nimenomaan kokemuksen perustuvien merkitysten tutkimista. Vilkan mukaan (2005,97) laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettavaan tutkimukseen sisältyy kysymys: mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan? Tämä edellyttää hänen mielestään tutkimuksen tekijältä täsmentämistä siitä, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Kokemus on aina omakohtainen. Käsitykset kertovat pikemminkin yhteisön perinteellisistä ja tyypillisistä tavoista ajatella yhteisössä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on päämenetelmänä. Haastattelussa voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä on myös mahdollista säädellä. (Hirsjärvi ym, 2006,194). Hirsjärvi ym.(2006,194) mukaan "haastattelu valitaan jos halutaan selventää saatavia vastauksia tai halutaan syventää saatavia tietoja. Voidaan esimerkiksi pyytää perusteluja esitetyille mielipiteille ja lisäkysymyksiä voidaan käyttää tarpeen mukaan."

## 5.2 Dokumenttianalyysi

Tässä dokumenttianalyysissä tarkastellaan teoreettisena viitekehyksenä käytettyjen tutkimusten tuloksia erityisesti neuvontatyöstä kokonaisuutena, sekä yhteistyöstä ja sen kehittymisestä velkaneuvonnan alkujajoilta näihin päiviin. Samoin tarkastellaan myös tutkimusten kehitysehdotuksia neuvontatyöstä ja yhteistyöstä. Velkaneuvonnasta ja velkaneuvontapalveluista on



tehty useita tutkimuksia 1990-luvun alusta lähtien. Tämän tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen on valikoitunut Leena Aaltolan kuluttajatutkimuskeskukselle vuonna 1996 tekemä tutkimus, jolla kartoitettiin 1990-luvun velkaneuvonnan organisoitumista ja alueellista kattavuutta, sekä selviteltiin neuvonnan sisältöä ja ongelmia, lisäksi arvioitiin velkaneuvonnan kehittämistarpeita. Tutkimus valottaa velkaneuvonnan kehitystä 1990-luvun alusta, ja puolustaa paikkaansa teoreettisessa viitekehyksessä luomalla historiallista näkökulmaa velkaneuvontatyön alkuvuosilta, jolloin velkaneuvonta oli kunnille vapaaehtoista ja neuvontaa tarjosivat monet eri tahot vapaaehtois pohjalta.

Toisena teoreettisen viitekehyksen tutkimuksena on käytetty Elisa Valkaman vuonna 2004 oikeuspoliittiselle tutkimuslaitokselle tekemää tutkimusta velkaneuvonnasta 2000-luvun alussa, jossa tarkasteltiin talous- ja velkaneuvontalain vaikutuksia noin kolme vuotta lain voimaantumisen jälkeen. Tutkimus on erityisesti lainsäädännön seuranta- ja arviointitutkimus, jonka tarkoituksena on tarkastella talous- ja velkaneuvontalain vaikutuksia pääosin asiakkaiden näkökulmasta. Valkaman tutkimus perustuu osaltaan myös valtakunnalliseen velkaneuvonjien haastatteluun ja antaa siten opinnäytetyölle luotettavan vertailupohjan velkaneuvojien käsitykselle omasta työstään ja erilaisista yhteistyömuodoista.

Kolmas teoreettisessa viitekehyksessä käytetty tutkimus on Kirsti Rissasen vuonna 2009 työ- ja elinkeinoministeriölle tekemä kokonaisarviointi talous- ja velkaneuvonnan toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Selvityksessä tarkasteltiin myös mahdollisuutta yhdistää talous- ja velkaneuvonta jo johonkin olemassa olevaan järjestelmään. Selvitys perustuu talous- ja velkaneuvontaa antavien tahojen asiantuntijoiden kuulemiseen niin lääninhallituksista, kirkkohallituksista, sosiaali- ja terveysministeriöstä kuin Takuu-Säätiöstä, oikeusaputoimistoista ja kuluttajavirastostakin. Selvityksessä on kuultu myös talous- ja velkaneuvojia ja yksityisiä henkilöitä. Selvitystyö on ollut laajapohjaista ja antaa selkeän ja viimeisimmän kuvan talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta, siksi siihen onkin hyvä verrata opinnäytetyössä saatuja tuloksia.

Merkittävää on todeta, että tutkimukset kertovat kukin oman aikakautensa näkemyksen velkaneuvonnasta, ne ovat siis samalla historiallinen katsaus talous- ja velkaneuvonnan kehitykseen. Tutkimuksen luvussa kolme käsiteltiin talous- ja velkaneuvonnan historiaa ja siinä esitellyssä taulukossa 3 talous- ja velkaneuvonnankehityksestä voidaan havaita, että ensimmäinen Aaltolan kuluttajatutkimuskeskukselle tekemä tutkimus ajoittuu velkaneuvontakokeilujen aikaan. Toinen, Valkaman oikeuspoliittiselle tutkimuslaitokselle tekemä tutkimus ajoittuu sopimusperusteisen neuvonnan aikaan ja viimeisin Rissasen työ- ja elinkeinoministeriölle tekemä selvitys perustuu lakisääteisen talous- ja velkaneuvonnan aikaan.

Dokumenttianalyyssissä pyritään tekemään päätelmiä kirjalliseen muotoon saatetusta erityisesti sanallisesta, kuvaannollisesta tai kommunikaatioon perustuvasta aineistosta. Tavoitteena

on dokumenttien järjestelmällinen analysointi ja selkeän sanallisen kuvauksen luominen tutkittavasta asiasta. Analyysin tarkoitus on informaatioarvon lisääminen. (Ojasalo ym 2009,121).

### Neuvontatyö

Leena Aaltola (1996, 1) tutkimuksessaan totesi, että velkaneuvojien koulutusta ja velka-asioiden käsittelyä olisi yhtenäistettävä ja neuvonnan kehittämiseksi tarvitaan ”yli ammatti- ja hallintorajojen ulottuvaa tukitoimintaa ja yhteistyötä.” Velkaneuvojien työstä Aaltolan (1996, 65-66) tutkimuksessa korostui neuvonnan laaja-alaisuus ja edelleen neuvojien haastattelussa ilmeni, että erityisesti moniongelmaisissa asiakastapauksissa tarvittaisiin kokonaisvaltaista asiakkaan tilanteen ymmärtämistä. Myös neuvonnan vakinaistaminen ja koulutuksen lisääminen korostuivat velkaneuvojien haastatteluissa. Mahdollisuuksia talousneuvonnan kehittämiseen myös esitettiin

Elisa Valkaman (2004, 71) tutkimuksessa velkaneuvojat kokivat merkittävänä epäkohtana velkaneuvonnan laadun epätasaisuuden, neuvojat katsoivat että asiakkaiden oikeusturva toteutui maanlaajuisesti hyvin sattumanvaraisesti. Tuolloin enemmistö neuvojista kannatti yhtenäistä koulutusvaatimusta velkaneuvojien ammattitutkinnoksi. Myös talous- ja velkaneuvonnan resurssit olivat velkaneuvojien mielestä riittämättömät ja viranomaisten antamaan työnohjaukseen, koulutukseen ja työvälineiden puutteellisuuteen kiinnitettiin huomioita. Talousneuvonnan osalta velkaneuvojat näkivät, ettei sitä ajanpuutteen vuoksi ole kyetty antamaan ja että se käsitteenä on laaja ja sitä on vaikea eritellä velkaneuvonnassa.

Kirsti Rissasen (2009, 1) arvioinnissaan talous- ja velkaneuvonnasta totesi että velkaneuvonnan ”haasteena on palveluiden tasalaatuisuus ja yhdenmukaisuus koko maassa sekä neuvojien ammatillisen täydennys- ja peruskoulutuksen kehittäminen.” Rissasen (2009, 45-46) arvioinnissa nousi esille myös velkaneuvojien itsensä mielestä yhtenäisen valtakunnallisen ohjauksen puute ja epäyhtenäiset työkäytännöt, jotka aiheuttavat kiireen ja asiakasjonojen lisäksi epävarmuutta ja kuormitusta. Rissasen (2009, 46) arvion mukaan talous- ja velkaneuvonnalta puuttuu myös yhtenäinen atk-pohjainen asianhallintajärjestelmä ja tästä syystä myös yhtenäiset asiakirjapohjat, toiminnassa välttämättömät laskurit ja tilastotuotanto. Talous- ja velkaneuvonnan nykyinen hajanainen ja epätasainen organisointi on arvioinnin mukaan myös epätydyttävää. Rissanen (2009, 54) ehdottaakin arviossaan että henkilöresursseja olisi neuvonnassa lisättävä pysyvästi siten, että kahta neuvojaa kohden olisi yksi avustaja. Tällöin rutiiniluonteinen työ jäisi avustajille ja neuvojat voisivat keskittyä velkajärjestelyjen ja talousneuvonnan antamiseen. Myös tarkoitukseen soveltuvan yhtenäisen asianhallinta- ja asiankäsittelyjärjestelmän hankinta olisi arvion mukaan tärkeää ja sen tulisi olla yhtenäinen tuomioistuinten, ulosoton ja kunnallisten sosiaalipalveluiden järjestelmien kanssa.

## Yhteistyö

Rissasen arvion (2009, 1) mukaan ”asiakaskunnassa lisääntyvä moniongelmaisuus ja talouden hallinnan puutteet edellyttävät työotteiden ja asiakkaan kohtaamisen kehittämistä sekä enenevässä määrin yhteistyötä muiden viranomaisten, kansalaisjärjestöjen ja yksityisen sektorin kanssa.” Rissasen (2009, 11) arvioinnin ratkaisuehdotuksista mielenkiintoisimpia ovat ehdotus, jossa ”vastuu talous- ja velkaneuvonnan kehittämisestä ja toiminnan ohjaus, johto ja valvonta siirrettäisiin oikeusministeriölle ja että talous- ja velkaneuvonnan koordinoimiseksi talouskasvatuksen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa perustettaisiin oikeus-, opetus- ja työ- ja elinkeinoministeriön kanssa pysyvä työryhmä.” Tutkimuksessa (2009, 57- 58) ehdotetaan myös, että kuluttajavirastossa ja eri talous- ja velkaneuvontayksiköissä tehtävä toimintaperiaatteita ja työtapoja koskeva kehitystyö organisoitaisiin laajapohjaiseksi valtakunnalliseksi projektiksi. Ja talous- ja velkaneuvojille suunniteltaisiin ammattitutkinto, jonka suorittaminen asetettaisiin uusien neuvojien pätevyysvaatimukseksi, sillä neuvojilta vaadittavaan ammatilliseen osaamiseen velallisen oikeudellisesta avustamisesta oikeusistuimessa moniongelmaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja elämäntavan muutosten aikaansaamiseen ei peruskoulutuksena riitä pelkkä soveltuva korkeakoulututkinto. Myös täydennyskoulutusta ehdotetaan Rissasen (2009, 58) arviossa toteutettavaksi yhteistyössä talous- ja velkaneuvonnan sekä sen yhteistyötahojen kanssa, sitä pidetään tärkeänä yhteistyön edistämisen, yhteisen osaamisen ja ymmärtämisen kehittämiseksi.

## Pohdintaa

Näyttäisi siltä, että velkaneuvonnan ongelmakohdat ovat pysyneet osin samoina toiminnan alkuajoista näihin päiviin saakka. Velkaneuvonnan yhteistä viitekehystä ja työmenetelmiä on ollut vaikea luoda, kun neuvonnan organisointitahot ovat muuttuneet miltei kymmenen vuoden välein. Myös talous- ja velkaneuvontaa koskeva lainsäädäntö on ollut lähes jatkuvassa muutoksessa, eikä yhtenäistä koulutusta alalle ole. Ei siis olekaan ihme, että opinnäytetyössä esiin nousseet ongelmat ja niihin liittyvät kehitysehdotukset ovat samansuuntaisia.

### 5.3 Tutkimushaastattelun teemat

Tutkimuksen haastattelu on toteutettu teemahaastatteluna. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi ym, 2006,197) Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta kerätään keskeiset teema-alueet, joita olisi välttämätöntä tutkimusongelman selvittämiseksi käsitellä. (Viikka, 2005, 101)

Haastattelun teemoina on kolme osa-aluetta. Ensimmäinen osa-alue toimii enemmänkin johdantona varsinaiseen aiheeseen. Siinä selvitetään, miten hyvin asiakkaalla on tietoa omasta tilanteestaan ja veloistaan hänen ottaessaan yhteyttä velkaneuvontaan, sekä minkälaisia palveluja neuvonnassa kysytään ja mikä on asiakkaan keskimääräinen odotusaika.

Toinen teema-alue käsittelee itse palveluprosessia. Tarkoituksena on selvittää koko talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessin ja asiakastapaamisen kulkua. Samalla selvitetään miten asiakas ottaa yhteyttä velkaneuvontaan ja onko velkaneuvonta ensisijainen yhteydenotto kanava asiakkaalle. Tämän teeman avulla selvitetään myös, miten velkaneuvoja saa alustavaa tietoa asiakkaastaan ja olisiko tässä jo mahdollisuuksia yhteistyöhön eri talous- ja velkaneuvontaa antavien tahojen kanssa.

Kolmas teema käsittää sisäisiä palvelutoimintoja ja yhteistyön mahdollisuuksia. Siinä selvitetään miten hyvin velkaneuvoja tuntee muita talous- ja velkaneuvontaa antavia tahoja Espoossa ja tekeekö hän yhteistyötä näiden tahojen kanssa. Haastattelun avulla selvitetään myös, missä työprosessin vaiheessa yhteistyöstä on eniten hyötyä itse velkaneuvojan työlle ja asiakkaalle.

Tutkimusta varten haastateltiin johtavaa velkaneuvojaa Aulikki Pentikäistä ja velkaneuvoja Maija Nykästä, haastattelu toteutettiin Espoon talous- ja velkaneuvonnan tiloissa ja haastateltaville kerrottiin etukäteen haastattelupyynnön yhteydessä tutkimuksen tavoitteista. Tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan palvelukokonaisuuden kehittämisen osalta sen yhtä osa-aluetta, yhteistyötä eri talousneuvontaa antavien tahojen kanssa, erityisesti velkaneuvojien näkökulmasta ja siksi tutkimuksen pääpaino onkin velkaneuvojien haastattelulla. Muut haastattelukohteet valikoituivat velkaneuvojien haastattelun perusteella. Lähinnä sivutoimisesti talousneuvontaa antavien Espoonkruunu Oy:n asumisneuvojien edustajana haastateltiin asumisneuvoja Laura Kullbergia. Tämä haastattelu toteutettiin puhelinhaastatteluna ja sen teemoja tarkennettiin sähköpostilla lähetetyillä kysymyksillä. Haastattelujen teemat olivat haastateltavien tiedossa etukäteen, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys eivät.

#### 5.4 Aineiston käsittely

Nauhoituksen muuttamista tekstimuotoon kutsutaan litteroinniksi. Litteroinnissa tapahtuu hyödyllistä tutkijan ja tutkimusaineiston välistä vuoropuhelua, joka auttaa tutkijaa tutkimuksen edetessä määrittelemään, mikä on riittävä tulkinta tutkimusongelman kannalta. Litterointi helpottaa myös tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua. (Viikka 2005, 115).

Vilka (2005,116) toteaa myös, että "litteroinnin tulee vastata haastateltavien suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita tutkittavat ovat asioille antaneet." Tämä tarkoittaa Vilkan mukaan, että haastateltavien puhetta ei saa litteroinnissa muuttaa tai muokata. Velkaneuvojien haastattelu nauhoitettiin ja teemahaastattelun litterointi tehtiin koko aineistolle. Litteroitua tekstiä on kahdeksan sivua, eikä haastateltavien puhetta ole muokattu tai muutettu. Asumisneuvoja Kullbergin haastattelu toteutettiin puhelinhaastatteluna, johon täydennystä saatiin sähköpostilla lähetetyillä kysymyksillä.

## 6 Teemahaastattelun tulosten analysointia

Talous- ja velkaneuvonnasta tehtyjen viimeaikaisten tutkimusten (Rissanen 2009) ja asiantuntijahaastatteluiden (Espoon uutiset) pohjalta voidaan todeta, että yhteistyötä olisi lisättävä niin muiden viranomaisten, kansalaisjärjestöjen kuin yksityisen sektorinkin kanssa. Asiakkaat ovat yhä useammin moniongelmaisia ja tarvitsevat tukea elämänhallintaansa monilta eri tahoilta. Asiakasta olisi kuitenkin pystyttävä myös tukemaan omaehtoiseen talouden hallintaan, tähän tarvittaisiin yhteistyötä eri tahojen kanssa nykyistä enemmän. Yhteistyömuotojen löytäminen on haasteellista, eri viranomaisilla voi olla asioihin erilainen lähestymistapa, vaikka asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen onkin kaikkien tarkoituksena. Seuraavassa analysoidaan tutkimuksen tuloksia teemahaastattelun pohjalta.

### 6.1 Yhteydenotto

Asiakkailla on vaihtelevasti tietoa omasta tilanteestaan ja veloistaan ennen yhteydenottoa Espoon talous- ja velkaneuvontaan. Tärkeintä asiakkaille on yleensä löytää ratkaisu jo ylivoimaiseksi käyneeseen taloustilanteeseensa. Yleensä velkoja on perinnässä ja usein myös jo ulosotossa. Asiakkaiden odotusajat vaihtelevat jonkin verran vuodenaikojen mukaan. Kesä aika pidentää jonoja jonkin verran ja lisää yhteydenottoja neuvontaan.

*"Näin keväällä meillä on aina kauhea kriisi, että nyt jonot on liian pitkät. Periaate on, että jono saisi olla tuollainen korkeintaan kaksi kuukautta. Tällä hetkellä meillä on aikoja elokuun puoleenväliin."*

Asiakkaat ottavat yhteyttä velkaneuvontaan usein "liian myöhäisessä vaiheessa", ja oma avuntarve on monen asiakkaan mielestä kiireellistä, velat saattavat olla menossa ulosottoon.

*"Monesti asiakkaalla itsellään on kiire, että nyt on velat menossa ulosottoon, ja hän tarvitsee heti nopeasti ajan. Asiakkailla on kuvitelma, että me täällä tehdään joku taikatemppu että velat eivät enää etenisikään perinnässä. Ei meillä ole mitään sellaista mahdollisuutta, tai harvoin pystytään saamaan Takuusäätiön hakemus heti valmiiksi ja*

*pystytään lähettämään estokirje velkojille, että nyt ollaan hakemassa Takuusäätiön takausta, älkää laittako velkoja jatkoperintään. Tai että sosiaalista luottoa voidaan hakea, älkää laittako jatkoperintään. Se edellyttää, että ihmisellä on maksukykyä.”*

## 6.2 Talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessi

Erityisesti velkaneuvonnan palveluprosessia tutkittaessa näkee selvästi, että velkaneuvonta on palvelua ja erityisesti asiantuntijapalvelua. Asiantuntijapalveluiden tuotannossa korostuva ihmisten välinen vuorovaikutus on selvästi havaittavissa velkaneuvojan työssä. Myös luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen, jotka ovat eräitä asiantuntijatyön keskeisiä piirteitä, ja jotka erottavat sen muista palveluista, ovat tärkeässä osassa velkaneuvojien jokapäiväistä työtä. Asiantuntijapalvelussa tarvittavaa laajaa yleisnäkemyistä, pitkää kokemusta, hyviä käsitevalmiuksia ja inhimillistä luovuutta vaaditaan moniongelmaisten asiakkaiden kohtaamisessa. Seuraavassa velkaneuvonnan palveluprosessi on esiteltyä teemahaastattelun rungon mukaisesti.

### 6.2.1 Puhelinpäivystys

Palveluprosessin alku on puhelinpäivystykseen otettu yhteydenotto, päivystys on maanantaisin torstaihin kello kymmenen ja kahdentoista välillä. Tämän puhelun aikana annetaan neuvontaa ja selvitetään ajanvarauksen tarpeellisuutta ja kiireellisyyttä.

Vaikka tapaamisajat annetaan järjestyksessä, niin puhelinhaastattelun aikana pyritään selomaan erityisen hädänalaiset tapaukset. Samalla täytetään asiakkaasta esitietolomake, joka on myöhemmin sen velkaneuvojan käytössä, jolle asiakas saa ajan.

*” yritetään selvittää että onko asiakkaan tilanteessa jotakin sellaista, joka vaatisi äkillisen avun, vaikka että on asunto menossa alta, tai on niin kertakaikkisen loppu että on jo yrittänyt itsemurhaa. Ei me nyt keneltäkään kysyt, että onko itsemurhaa yrittänyt, mutta usein asiakkaat sanovat sen itse, he voivat olla hyvinkin avoimia puhelimessa. Mutta helpompi on sitten selvittää se, onko asunto menossa alta.”*

### 6.2.2 Ajanvaraus

Kun aika sitten varataan, selvitetään asiakkuuden edellytykset, eli onko asiakas autettavissa sosiaalisella luotolla, vai onko hän velkaneuvonnan asiakas. Ajanvarauksen jälkeen asiakas saa aina kirjallisen vahvistuksen neuvonnan ajankohdasta ja hänelle lähetetään opaskirjanen, jossa selvitetään mitä asiakkaalla tulisi olla mukana ensitapaamisella. Asiakkaalle lähetetään samalla myös etukäteen täytettävät lomakkeet, joista selviää yhteenveto asiakkaan tuloista ja menoista kuukaudessa, sekä yhteenveto veloista.

### 6.2.3 Asiakastapaaminen

Asiakastapaamisen sujuvuuteen vaikuttaa olennaisesti asiakkaan oma aktiivisuus ja toimintakyky. Mitä enemmän asiakas on pystynyt itsenäisesti selvittämään asioitaan ja hänellä on mukanaan tarvittavat asiakirjat ja asianmukaisesti esitetyt lomakkeet, sitä nopeammin velkaneuvoja voi alkaa selvittää erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaan ongelmaan.

*"Mitä paremmin asiakas tietää oman tilanteensa, sitä paremmin hän pystyy esittelemään sen minulle, jolloin pystyn esittämään juuri asiakkaalle räätälöityä informaatiota paremmin."*

Jos taas asiakas ei ole perillä omista veloistaan, on niitä alettava yhdessä asiakkaan kanssa selvittämään.

*"Otan blankon paperin ja kerron asiakkaalle, ettei tarvitse tietää minkä suuruisia laskuja kenellekin velkojalle tai perintätoimistolle on. Kunhan pystytään tekemään lista niistä velkojista tai perintätoimistoista, joille asiakas muistaisi voivansa olla jotakin velkaa, tai että ne olisivat lähettäneet jotain postia kotiin. Jos asiakkaalla on mukana ulosottodistutus, niin siitä nähdään historiaa niistä ulosottokelpoisista veloista. Sitten lähdetään muistelemaan, että minkälaiset velkojat ovat lähettäneet perintäkirjeitä, sähkölaitokset, postimyntifirmat tai pikavippifirmat. Meillä on osoitelista velkojista ja, näytän sitä listaa asiakkaalle, että jos joku näistä tuntuu tutulle ja asiakas sanoo, että toi tuntuu tutulle, toi tuntuu tutulle ja ne kirjoitan velkojien listaan. Meillä on valmis kirjepohja johon täytetään asiakkaan henkilötiedot ja asiakas allekirjoittaa sen itse. Kirje on sellainen, että asiakas pyytää, että velkoja tai perintätoimisto lähettää kaikki häntä koskevat velat tai velkailmoitukset hänelle suoraan kotiosoitteeseen. Meillä on valmis kirjepohja, jonka asiakas allekirjoittaa, mutta minä pystyn faksaamaan sen täältä meiltä sen listan perusteella, ja sitten ne kirjeet tulee asiakkaalle kotiin. Joskus, jos on oikein huonokuntoinen asiakas, tai epäilen jotenkin että ne kirjeet ei pysy tallella, tai että asiakkaalle tulee kotiin samalla kertaa niin paljon ihan rutiiniperintää, että ne kirjeet hukkuu sinne kaikki, niin kysyn asiakkaalta, haluaisiko hän että kirjeet tulisivatkin tänne talous- ja velkaneuvontaan."*

Tavallisimmat tavat, joilla asiakas on pyrkinyt itsenäisesti selvittämään tilannettaan ennen velkaneuvontaa tulemistaan, ovat erilaiset maksuaikojen muutokset, kuten eräpäivien siirrot, vapaakuukaudet, kuukausierien muutokset, vapautuskuukausia koroista. Tai asiakas on sopinut velkojan tai perintätoimiston kanssa maksusuunnitelman summalle, jota ei olekaan voinut noudattaa.

#### 6.2.4 Suunnitelman toteuttaminen

Kun tapaamisella on perehdytty asiakkaan velkatilanteeseen ja perheen maksukykyyn, voidaan selvittää mahdollisuudet johonkin velkajärjestelytoimenpiteeseen. Näitä ovat käräjäoikeudesta haettava velkajärjestely, Takuu-Säätiön takaamalla lainalla hoidettu velkajärjestely, sosiaalisella luotolla hoidettu velkajärjestely tai vapaaehtoinen velkajärjestely, jossa tehdään velkojien kanssa sopimus. Suunnitelman toteuttamiseen tarvitaan useita asiakastapaamisia, harvoin selvittääin vain yhdellä tai kahdella tapaamisella.

*”Harvoin selvittääin yhdellä tapaamisella, erittäin harvoin kahdellakaan tapaamisella, mikä se maksimi määrä sitten on, se voi olla tietysti mikä vaan. Mutta kyllä siihen useampi tapaaminen tulee jo ennen kuin saadaan hakemus tehtyä, oli se sitten mihin tahansa. Ja myös, jos ei hakemusta ei tehdä, jos asiakas päättää, ettei kannata lähettää sitä mihinkään niin siihenkin voi tulla jo useampi tapaaminen. Tietysti sen jälkeen kun se hakemus on lähetetty ja mitä siitä seuraa, niin siinäkin tulee tapaamisia.”*

#### 6.2.5 Prosessin päättäminen

Prosessi voi päättyä monin tavoin. Asiakas voi ensinnäkin itse päättää, ettei asiassa edetä, jolloin velkajärjestely, on se luonteeltaan millainen tahansa, jää tekemättä. Toisaalta velkajärjestelyyn päädyttyä, joko asiakkaan hakemus Takuu-Säätiölle on hyväksytty, hän on saanut sosiaalisen luoton tai velkojien kanssa on päästy sopimukseen eli vapaaehtoiseen velkajärjestelyyn, asiakkuus päättyy. Käräjäoikeuden vahvistamassa velkajärjestelyssä on asiakkaalla lakisääteisiä velvoitteita tehdä selvityksiä parantuneista tuloistaan ja mahdollisia lisäsuoritusvelvoitteita. On kuitenkin asiakkaan oman aktiivisuuden varassa ottaako hän yhteyttä velkaneuvontaan tehdäkseen vaadittavat ilmoitukset.

### 6.3 Service blueprinting Espoon velkaneuvonnan palveluprosessista

Service blueprinting on alun perin Lynn Shostacin kehittämä yksityiskohtainen palvelun tuotantokaavio. Blueprintingin avulla oli helppoa hahmotella rakennuksia, mutta Shostack ehdotti tätä mallin hyödyntämistä myös palvelujen suunnittelussa. (Fitzsimmons & Fitzsimmons 2000, 240) Service blueprint on kartta kaikista tapahtumista palvelun tuotantoprosessissa. Sen avulla on mahdollista tunnistaa ongelmakohtia ja tarkastella koko palvelun tuotannon polkua, sekä muokata tai mahdollisesti jopa poistaa tapahtumia ja näin helpottaa asiakasta palvelun käytössä. (Fritsimmons & Fritsimmons 2000, 146). Blueprintingin eli prosessianalyysin avulla luodaan prosessikaavio, jonka avulla voidaan tutkia ja kehittää prosesseja ja selvittää eri osapuolten rooleja prosessissa, sen avulla nähdään prosessin kriittiset vaiheet sekä missä ja miksi mahdollisia ongelmia ilmenee. Palvelun blueprinting on kehitetty palveluprosessien



analysointiin ja sen tarkoituksena on kuvata palveluprosessin etenemistä yksityiskohtaisesti, sekä eri osallistujien, myös asiakkaan, rooleja tässä palveluprosessissa. Tarkoitus on kuvata palveluprosessi objektiivisesti siten, että henkilöstö, asiakkaat ja johtajat ymmärtävät palvelun kokonaisuuden samalla tavalla. Näin helpotetaan keskustelua palvelun kehittämisestä. (Ojasalo ym. 2009, 158-159)

#### Asiakkaan toiminnot

Liitteenä olevassa palvelun blueprinting prosessikaaviossa selvitetään Espoon talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessin etenemistä. Kaavio on jaettu neljään osaa, joista ensimmäisenä tarkastellaan asiakkaan prosessia, johon osana liittyy myös asiakkaalle näkyvät palvelun fyysiset osat. Asiakkaan toiminnot kuvaavat asiakkaan prosessin, kaikki hänen valintansa ja toimensa, sekä vuorovaikutuksen asiakkaan ja palvelun välillä. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaan toimintoja ovat yhteydenotto velkaneuvontaan, joka tapahtuu puhelimitse, saapuminen asiakastapaamiseen sekä esitäytettävien lomakkeiden täyttö ja siihen liittyen velkojen oma-toiminen selvittely. Asiakkaalle näkyviä palvelun fyysisiä osia ovat talous- ja velkaneuvonnan www-sivut, kirjallinen tapaamisvahvistus, sekä tapaamisen yhteydessä lähetettävät esitäytettävät lomakkeet ja esitteet.

#### Vuorovaikutuksen rajapinta

Palvelun blueprintingissä vuorovaikutuksen rajapinta kuvaa tilanteita, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluorganisaation kanssa. Tämän perusteella on helppo nähdä, kuinka suuri osa palvelutuotannosta tapahtuu asiakkaan kanssa. (Ojasalo ym. 2009, 160)

Talous- ja velkaneuvonnasta tehdyn kaavion perusteella todetaan, että palvelutuotannosta suurin osa tapahtuu asiakkaan kanssa. Tämä on osin odotettavaakin, sillä velkaneuvonnan tavoitteena on asiakkaan omaoimisuuden lisääminen ja asiakkaan asioiden hoitaminen yhteistyössä asiakkaan kanssa. On myös huomioitava, että koko palveluprosessi perustuu asiakkaan rehellisyyteen ja hänen antamiinsa tietoihin. Tätä taustaa vasten on selvää, että suuri osa palvelutuotannosta tapahtuu asiakkaan kanssa.

#### Asiakkaalle näkyvät kontaktihenkilöiden toimet

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille näkyviä toimia ovat puhelinpäivystys, jossa tehdään asiakkaan tilanteen alkukartoitus, asiakastapaamiset ja niihin liittyen asiakkaan tilanteen selvittely ja hänen ongelmiansa syiden ja taustojen kartoittaminen. Näissä tapaamisissa asiakas myös määrittelee omat toiveensa ja tavoitteensa. Asiakastapaamisilla kontaktihenkilöt selvittelevät myös vaihtoehtoisia keinoja asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi ja vaihtoeh-

don valinnan jälkeen toteutetaan suunnitelma, joita voivat olla talousneuvonta, sopimusneuvottelu velkojien kanssa, Takuu-Säätiön takauksen hakeminen, sosiaalisen luoton hakeminen tai velkajärjestely oikeudessa.

#### Näkyvyyden rajapinta

Näkyvyyden rajapinta jakaa palveluyrityksen kontaktihenkilöiden toimet asiakkaille näkyviin ja näkymättömiin osiin. (Ojasalo ym. 2009, 160)

Talous- ja velkaneuvonnassa suuri osa palvelutuotannosta tapahtuu tavalla tai toisella yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle näkymätön osa onkin tässä palveluprosessissa vahvasti sidoksista asiakkaille näkyviin kontaktihenkilöiden toimiin.

#### Asiakkaalle näkymättömät kontaktihenkilöiden toimet

Asiakkaalle näkymättömiä kontaktihenkilöiden toimia ovat tapaamisvahvistuksen lähettäminen ajanvarauksen jälkeen ja asiakastietojen kirjaaminen. Asiakastietojen kirjaaminen on erittäin säädeltyä. Kontaktihenkilöt laativat asiakaskertomuksen, joka talletetaan Espoon talous- ja velkaneuvonnan käytössä olevaan rekisteriin. Asiakirjojen hankinta ja palveluprosessin päätteeksi myös niiden palautus ovat näkymättömiä kontaktihenkilöiden toimia. Tässä osassa korostuu myös asiakkaiden erilaisuus ja velkaneuvojien työmenetelmien erot. Asiakkaan ollessa moniongelmainen tai hän ei muuten ole tietoinen taloudellisesta tilanteestaan ja esimerkiksi veloistaan siirtyvät monet asiakkaalle näkyvistä kontaktihenkilöiden toimista asiakkaalle näkymättömiksi toimiksi. Tällöin neuvoja tekee myös asiakkaan omaan prosessiin kuuluvia asioita, selvitellen asiakkaan tuloja ja menoja.

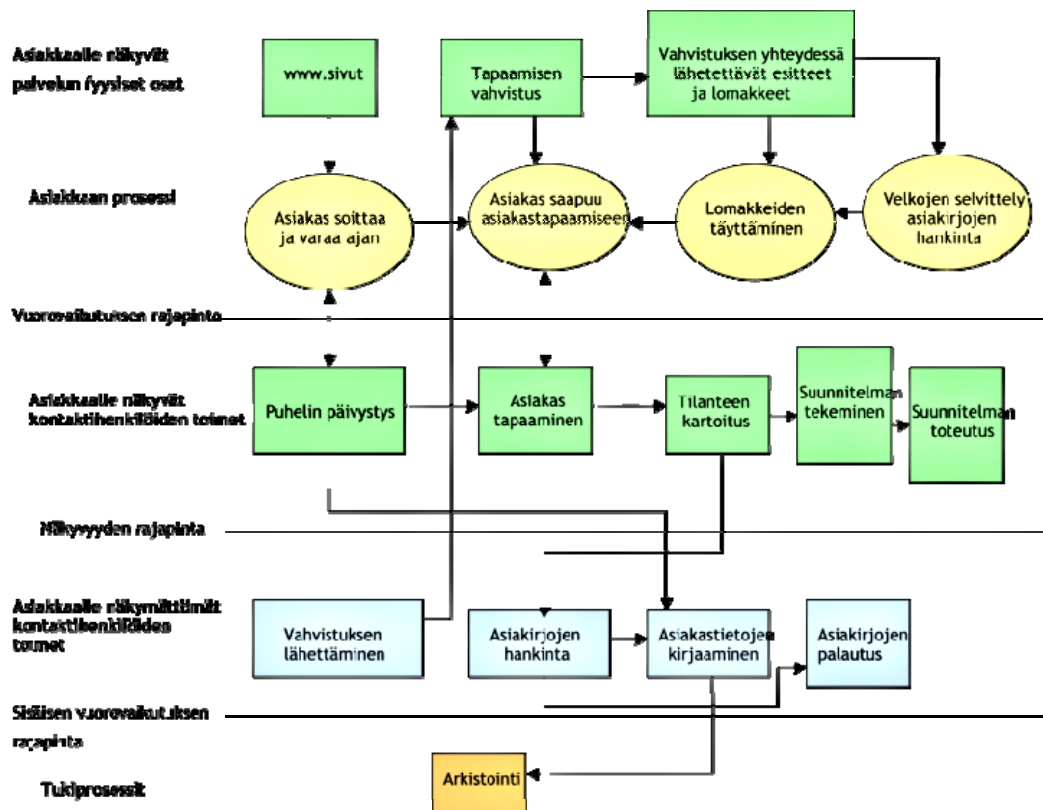
Asiakastapaamisella sovittuja toimenpiteitä ja selvityksiä tekee kontaktihenkilö myös asiakkaalle näkymättöminä toimina. Blueprinting kaaviossa korostetaan selvyiden vuoksi enemmän velkaneuvonnan peruseräaattetta, joka on asiakkaan omatoimisuuden tukeminen. Paras tapa esittää asia olisi piirtää kaaviossa monet asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät kontaktihenkilöiden toimet näkyvyyden rajapinnan molemmin puolin.

Velkaneuvonnan blueprinting kaaviosta voidaan todeta, että yhteistyön lisääminen muiden Espoossa talousneuvontaa antavien tahojen kanssa kuuluisi ehkä parhaiten tähän osioon. Yhteistyötä tehdään nytkin koko palveluprosessin ajan, sillä osalla asiakkaista on mukanaan tukihenkilönä diakoniatyöntekijä, mielenterveyshoitaja tai edunvalvoja, jotka seuraavat palveluprosessissa osan matkaa, tai koko ajan asiakkaan kanssa.

## Sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta

Sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta erottaa asiakaskontakteissa olevien työntekijöiden toimet muun henkilöstön toimista. Prosessin ylittäessä sisäisen vuorovaikutuksen rajapinnan on kyseessä sisäinen palvelutilanne. (Ojasalo ym. 2009, 160)

Talous- ja velkaneuvonnan kaaviossa sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta käsittää tukiprosesseja kuten arkistointi. Raja on enemmän "veteen piirretty", sillä velkaneuvonnan palveluprosessissa velkaneuvoja on asiakaspalvelija ja usein myös itsensä "sisäisiä palvelijoita". Organisaatio on pieni ja resurssit pyritään käyttämään pääasiaan, eli asiakkaan hoitoon. Velkaneuvonnasta tehty blueprinting osoittaa, että sisäisen palvelun kehittämisellä olisi merkitystä velkaneuvonnan yhteistyön kehittämisessä Espoon muiden talous neuvontaa antavien tahojen kanssa. Velkaneuvonnan omat resurssit ovat rajalliset ja niitä halutaan ymmärrettävästi kohdentaa omaan päätoimialaan.



Kuvio 4: Service blueprinting talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessista

#### 6.4 Yhteistyö muiden talous- ja velkaneuvontaa antavien tahojen kanssa

Espoon talous- ja velkaneuvonta tekee yhteistyötä useiden tahojen kanssa kaupungissa. Asiakkaita velkaneuvontaan ohjaa ulosotto, sosiaalityö, diakoniatyö sekä Espoonkruunu Oy. Sosiaalityöntekijät ja diakoniatyöntekijät ottavat yhteyttä asiakkaan puolesta tai asiakkaan kanssa yhdessä. Yhteistyön määrässä ja laadussa on työntekijäkohtaisia eroja. Yhteistyötä on helpompi tehdä jo tunnettujen yhteistyökumppaneiden kanssa.

*”Diakonitoimi on tärkeä. Sosiaalityö on tietysti tärkeä, mutta diakoniatyö on toisella tavoin tärkeä, koska diakoniatyöllä on yleensä antaa aikaa ja joskus jopa pikkuisen rahaa. Sosiaalityö on jonkun verran byrokraattisempi ja ylikuormitetumpi, sinne ei ole aina asiakkaan niin helppo päästä, sosiaalityöntekijän puolelta. Diakoniatyö on, sanoisin sellainen matalankynnyksen apupaikka. Onhan toki sosiaalityöntekijäkin, onhan asiakkaalla oikeus saada se aika sosiaalityöntekijän tai ohjaajan puolelta, mutta jos puhutaan tällaisesta talousneuvonnasta ja talouden hoitamisesta, niin mielestäni diakoniatyö on matalamman kynnyksen paikka kuin sosiaalityö.”*

Haastattelussa korostui työntekijäkohtaiset erot yhteistyön tekemisessä. Osaltaan tähän voi vaikuttaa sekin, että jokainen velkaneuvoja työskentelee omalla tavallaan ja asiakkuudetkin ovat erilaisia. Aikaisemmissa talous- ja velkaneuvonnassa tehdyissä tutkimuksissa havaitut velkaneuvojien erilaiset taustat voivat myös vaikuttaa yhteistyön määrään ja yhteistyökumppaneiden valintaan. On hyvä muistaa, että velkaneuvonnalla ei ole yhtenäisiä työmenetelmiä.

*”Siinä on kuitenkin työntekijäkohtaisia eroja. Nuorten sosiaalityöntekijät tekevät pitkäjänteisempää yhteistyötä kuin perinteinen aikuisten sosiaalityö. Espoon Kruunun asumisneuvoja tekee omalla tavallaan myös talousneuvontaa. Asumisneuvojien kanssa on yhteistyötä. Eli asumisneuvojat, diakoniatyöntekijät, sosiaalityöntekijät ja nuorisotyöntekijät. Muita yhteistyökuvioita on työvoimapalvelukeskus, meillä on siellä kuukausivastaanotot, mutta se ei sinänsä kohdistu talousneuvontaan vaan velkajärjestely infoon, sellaiseen yksilökohtaiseen neuvontaan, mitä asiakkaan velkatilanteessa kenties kannattaisi tai voitaisiin tehdä, että hän voisi palata työmarkkinoille.”*

Yhteistyötahoja on monia ja yhteistyön muotoja myös. Talous- ja velkaneuvonta on keskittynyt selkeästi talousneuvonnan antamiseen, eikä laajemman elämänhallinnan opettamiseen tai pohtimiseen ole resursseja.

*”Itselläni on asiakkaita, jotka ovat sellaisia moni asiakkuuksia tai haastavia asiakkuuksia. Jos asiakas tarvitsee keskusteluapua laajemmin elämänhallinnasta, on minusta ihan luontevaa, että siellä diakoniatyössä puhutaan myös rahankäytöstä. Saattaa olla, että asiakkaan rahankäytön ongelma kytkeytyy vaikka siihen, että hänen on vaikeaa kieltää lapsiltaan jotain harrastuksia tai kulutusta tai muuta.”*

*Diakoniatyössä voi niitäkin asioita sitten pohtia. Olen katsonut, että ne ovat syvempiä vanhemmuuteen liittyviä kysymyksiä.”*

Talous- ja velkaneuvonta Espoossa toimii omien resurssiensa puitteissa yhteistyössä kaupungin monien eri tahojen kanssa. Yhteistyön muodot ja määrä vaihtelevat johtuen suurimmaksi osaksi työntekijäkohtaista eroista ja asiakkaiden yksilöllisyydestä. Työntekijäkohtaiset erot selittyvät osin velkaneuvojien erilaisilla työtavoilla, joka vaikuttaa heidän tapaansa hoitaa asiakkuuksia. Asiakkaiden erilaisuus ja yksilöllisten ratkaisujen tekeminen heille vaikuttaa myös yhteistyötarpeeseen. Tutkimuksessa ei noussut esille mitään tiettyä vaihetta velkaneuvojien työprosessissa, jolloin yhteistyöstä muiden tahojen kanssa olisi erityisesti hyötyä.

*”Monesti asiakkaat ennen kun tulevat tänne ovat jo asiakkaina jossakin. Varsinainen mielenterveys tai päihdeongelma on jo hoidossa. Tai sitten, jos asiakkaalla on peliongelma, niin ne on vähän hankalampia, niitä pitää yrittää ohjata johonkin hakemaan hoitoa. Osalla se on tietenkin jo hallinnassa kun he tulevat neuvontaan, mutta ei kaikilla. Siinä minä koen ainakin sen riittämättömyyden ja epävarmuuden silloin, kun asiakkaalla on kaksisuuntainen mielialahäiriö ja hän käy jossakin terapiassa. Kaipaisin tietoa, että koska homma alkaa olla niin jyrkällä pohjalla että kannattaa edetä velkajärjestelyasioiden kanssa, tai koska peliongelma alkaa olla niin hyvällä tolalla että olisi aika lähteä hakemaan vaikkapa sosiaalista luottoa.”*

Tiiviimpi yhteistyö terveydenhuollon kanssa olisi toivottavaa velkaneuvojien näkökulmasta. Terveystoimi voisi osaltaan toimia sisäisenä palveluntarjoajana velkaneuvonnalle. Tiedon kulkua voitaisiin helpottaa salassapitovelvollisuuden rajaamissa puitteissa.

Yhteistyökumppaneista Espoonkruunu Oy:n asumisneuvojat työskentelevät asukkaiden kanssa, joilla on vuokravelkaa ja tarkoituksena onkin turvata ensisijaisesti asiakkaan asuminen. Asumisneuvojat selvittävät yhdessä asiakkaan kanssa perheen käytettävissä olevat tulot ja menot ja pyrkivät tekemään mahdollisimman realistisen maksusopimuksen vuokravelan maksamiseksi. Useimmat asumisneuvojien asiakkaista ovat myös sosiaalitoimiston asiakkaita, joten yhteistyö sosiaalitoimiston kanssa on tiivistä. Asumisneuvojien näkemyksen mukaan talous- ja velkaneuvojat ovat alansa asiantuntijoita, joilta heidän asiakkaansa saavat paljon konkreettista apua, joka turvaa myös asiakkaiden asumista. Maksusopimus vuokravelasta on asumisneuvojien näkemyksen mukaan pelkkä paperi, konkreettinen tuki asiakkaalle ja ulkopuolisen näkökulma perheen taloustilanteeseen on usein asiakkaalle hyödyksi. Tarvetta yhteistyölle, samoin kuin muuhunkin tukeen, on erittäin heikossa asemassa oleville perheille, jotta saataisiin heidän tilanteensa paranemaan ja vakiintumaan. (Kullberg 2010)

## 7 Tutkimuksen arviointi

Tehdyn tutkimuksen luotettavuutta pyritään kaikissa tutkimuksissa arvioimaan. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus katsotaan olevan luotettava, kun tutkimuksen tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia eikä epäolennaiset tai satunnaiset tekijät ole vaikuttaneet teorianmuodostukseen. (Vilka 2005, 158).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttamista ja tutkimuksen luotettavuutta ei voida selkeästi erottaa toisistaan. Luotettavuuden kriteerinä laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa on usein pelkästään tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena on tutkijan tutkimuksessaan tekemät valinnat, teot ja ratkaisut. Tutkijan tulee siten arvioida tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla. (Vilka 2005, 158-159, Eskola&Suoranta 2005, 208-209)

Hirsjärvi ym (2004, 216-217) mukaan tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on mahdollista käyttää erilaisia tutkimustapoja. Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Hirsjärven ym mukaan reliabiliteetti-käsite ei sellaisenaan sovellu laadulliseen tutkimukseen, vaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Toinen tutkimuksen arvioinnin käsite on Hirsjärven ym mukaan tutkimuksen pätevyys eli validiteetti, joka tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Laadullisen tutkimuksen perusasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validiteetti merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta, sitä että selitys sopii kuvaukseen eli selitys on luotettava.

### Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksessa on pyritty esittämään ja perustelemaan tutkimusmenetelmän valinnassa ja aineiston keräyksessä käytetyt menetelmät mahdollisimman tarkoin, jotta lukija pystyisi muodostamaan kuvan niistä ratkaisuksista, jotka ovat vaikuttaneet tutkimuksen kulkuun. Koska laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden eli reliabiliteetin todentaminen on vaikeaa, pyrittiin kuvailemaan tarkasti tutkimuksen etenemistä ja havaintojen toteuttamista.

Tutkimuksen tulokset seuraavat selkeästi ja johdonmukaisesti teoriaa, johtopäätökset on johdettu käymällä läpi perusteellisesti tutkimuksen analysoinnin tuloksia ja teoriaa. Kaikki johtopäätökset on pyritty perustelemaan teorialla tai haastattelusta saaduilla vastauksilla. Tutkimusaineiston kokonaisuus ja kattavuus on riittävää. Tutkimuksen johtopäätökset ovat osittain samoja kuin aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu talous- ja velkaneuvonnan menetelmistä.

## 8 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset

Tutkimuksen avulla selvitettiin, onko yhteistyön kehittämisellä ja verkostoitumisella Espoon velkaneuvojien ja muiden Espoossa talousneuvontaa antavien tahojen kanssa mahdollisuutta kehittää velkaneuvojien työmenetelmiä. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla Espoon talous- ja velkaneuvoja ja velkaneuvonnan yhteistyökumppaneista Espoon Kruunu Oy:n asumisneuvoja. Haastattelujen avulla oli tarkoitus selvittää yhteistyön nykytilaa ja velkaneuvonnan työprosessia. Työprosessin kuvauksessa käytettiin blueprinting menetelmää, jotta pystyttäisiin paremmin näkemään, missä prosessin vaiheessa yhteistyön lisääminen olisi mahdollista.

### Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen

Talous- ja velkaneuvonta on tutkimuksen ja tutkimuksessa käytetyn teoreettisen viitekehyksen valossa erityisesti asiantuntijapalvelua. Asiantuntijapalveluna se on erityisesti ihmisten välistä vuorovaikutusta ja luottamusta asiakkaan ja velkaneuvojan välillä. Asiantuntijapalveluissa tilanteet ovat ainutlaatuisia, asiakkaiden ongelmat ovat erilaisia ja vaativat räätälöidyn, asiakaslähtöisen ratkaisun. Palvelutilanteen erilaisuuteen vaikuttaa myös velkaneuvojien erilaiset työskentelytavat ja taustat.

Olisikin tärkeää, ei pelkästään Espoon talous- ja velkaneuvontayksikössä vaan laajemmaltikin, pyrkiä tuotteistamaan talous- ja velkaneuvonnan asiantuntijapalvelut. Tuotteistaminen auttaisi paremmin suunnittelemaan omaa ajankäyttöä ja vähentäisi henkilökohtaista kiirettä. Espoossa työ on jo aloitettukin luomalla oma laatukäsikirja, jolla pyritään kehittämään työmenetelmiä. Sipilän (1999, 17) mukaan asiantuntijapalveluissa tuotteistaminen on usein työprosessien kehittämistä ja erilaisten puitteiden ja rakenteiden luomista tapauskohtaisesti räätälöidylle sisällölle. Tällainen asiantuntijapalvelun tuotteistaminen helpottaisi myös yhteistyön kehittämisessä ja verkostoitumisessa talous- ja velkaneuvonnan ja muiden tahojen välillä Espoossa. Tuotteistaminen jättäisi aikaa juuri räätälöinnille, joka voisi pitää sisällään yhteistyötä eri tahojen välillä.

### Yhteistyön kehittäminen

Yhteistyö on velkaneuvonnassa hyvin merkityksellistä, perustuuhan koko velkaneuvontatyö yhteistyölle asiakkaan ja velkaneuvojan välillä. Teemahaastattelun avulla selvitettiin velkaneuvonnan asiakkaiden käsitystä omista veloistaan, sekä velkaneuvonnan yhteistyötä muiden Espoossa talousneuvontaa antavien tahojen kanssa, tämän haastattelun pohjalta valikoitui myös haastateltavat yhteistyökumppanit. Haastattelut olivat onnistuneita ja niiden avulla pystyttiin luomaan kokonaiskuva Espoon talous- ja velkaneuvonnan yhteistyön nykytilasta muiden talousneuvontaa antavien toimijoiden kanssa, sekä siihen liittyvistä toiveista. Espoon

talous- ja velkaneuvonnan yhteistyön nykytila ja yhteistyöhön liittyvät toiveet muiden talousneuvontaa antavien tahojen kanssa selkeytyi. Samoin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä ja toiveita saatiin koottua.

Tutkimuksessa todettiin, että velkaneuvonta tekee Espoossa yhteistyötä useiden tahojen kanssa. Yhteistyön määrässä ja muodossa on työntekijäkohtaisia vaihteluja, toisaalta siihen vaikuttavat asiakkuuksien erilaisuus ja toisaalta työntekijöiden erilaiset työskentelytavat. Espoossa velkaneuvontaan asiakkaita ohjaavia tahoja ovat ainakin sosiaalitoimi, ulosotto, terveystoimi, diakoniatyö ja Espoonkruunun asumisneuvojat. Näistä monien tahojen kanssa velkaneuvonta tekee yhteistyötä monin eri tavoin, joko asiakkuuden alussa tai koko asiakkuuden ajan. Neuvonnassa ei selvitetä mistä asiakas on ohjattu neuvontaan ja osa asiakkaista ottaakin itse yhteyttä suoraan neuvontaan, ilman erillistä ohjaavaa tahoja.

Asiantuntijapalveluna talous- ja velkaneuvonta yhdessä terveys- ja sosiaalitoimen kanssa muodostaa kokonaisuuden, johon yhteiskuntamme taloustilanteen kehittyminen suuresti vaikuttaa. Tutkimushaastatteluista on havaittavissa, että jokseenkin kaikki Espoon talous- ja velkaneuvonnan yhteistyökumppanit tekevät yhteistyötä eri tavoin myös keskenään. Yhteistyöverkko kattaa sosiaali- ja terveystoimen, asumisneuvojat, diakoniatyön, talous- ja velkaneuvonnan, työvoimapalvelukeskuksen ja nuorisotyön, jotka kaikki ovat oman alansa asiantuntijapalveluita. Tarvittaisiinkin uusi tutkimus selvittämään, esimerkiksi blueprinting menetelmää apuna käyttäen, kyseisten asiantuntijapalvelujen verkostoitumista Espoossa ja näin mahdollisuuksia koko verkoston yhteistyön kehittämiseen Espoon kaupungin arvojen mukaisesti.

#### Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimukselle asetetut tavoitteet täyttyivät, haastattelututkimuksella saatiin selvitettyä Espoon velkaneuvonnan palveluprosessin kokonaisuutta ja velkaneuvonnan näkemyksiä yhteistyön nykytilasta ja toiveita yhteistyökumppaneista. Teemahaastattelu oli tiedonkeruumenetelmänä hyvä, sillä se mahdollisti vapaan keskustelun aiheesta teemojen puitteissa. Tällä tavoin oli mahdollista saada paljon erilaista tietoa teemojen aiheista ja tarkentavin kysymyksen selventää asioita.

#### 9 Oma oppiminen

Oma oppimisprosessini opinnäytetyön tekemisen aikana on ollut merkittävää monin tavoin. Koen olleeni etuoikeutettu saadessani perehtyä itselleni täysin vieraaseen toimialaan ja maailmaan näin perusteellisesti, syventäessä tietojani talous- ja velkaneuvonnasta ja tarkastelles-



sani sitä ulkopuolisen silmin. Tutkimuksen alussa omat mielikuvani talous- ja velkaneuvonnasta olivat hyvin yleisiä ja hataralla pohjalla. Tieto lisää tuskaa, sanotaan, ja huomaisin melkopian, että ennakkokäsitykseni olivat enemmän tai vähemmän puutteellisia. Talous- ja velkaneuvonta osoittautui erittäin vaativaksi ja moniammatilliseksi asiantuntijapalveluksi, joka on ollut muutoksessa koko olemassaolonsa ajan.

Olen voinut syventää oppimaani asiantuntijapalveluiden kehittämisessä ja tuotteistamisessa ja kyennyt yhdistämään teoriaa käytäntöön. Erityisen mielekkäänä olen kokenut tutkimusprosessiin tutustumisen niin teoriassa, kuin käytännössäkin, sillä omassa työssäni en ole tutkimita tällaisessa laajuudessa aikaisemmin tehnyt. Uskon kuitenkin, että tästä kokemuksesta on hyötyä tulevaisuudessa omissakin työtehtävissäni. Motivaatio opinnäytetyön tekemiseen säilyi, sillä työ oli mielekästä ja aihe mielenkiintoinen. Työn haastavimmaksi osaksi muodostui haastatteluajataulujen sovittaminen haastateltavien kiireiseen aikatauluun.

Osaamiseni kehittyi ja syventyi palveluiden, erityisesti asiantuntijapalveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyön tekemisen aikana asiantuntijuuden eri muodot korostuivat ja niiden merkitys asiakkaan kokonaisvaltaisessa huomioon ottamisessa tarkentuivat.

## Lähteet

### Painetut lähteet

Aaltola, L. 1996. 1990-luvun velkaneuvonta- vapaaehtoinen pakko: Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Eskola, J & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Fitzsimmons, J & Fitzsimmons, M. 2000. New service development: Creating memorable experiences. Thousand Oaks: Sage publications, Inc.

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Tammi.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kinnunen, R. 2004. *Palvelujen suunnittelu*. Helsinki: WSOY.

Lovelock, C & Wirtz, J. 2007. Services Marketing: people, technology, strategy.

Mager, B. 2004. Service Design: A review. Köln: Prima Print GmbH.

Moritz, S. 2005. Service Design – Practical access to an evolving field. Köln International school of Design.

Ojasalo, K, Moilanen, T, Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY.

Reinboth, C. 2008 Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki Tammi.

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. Helsinki: WSOY.

Valkama, E. 2004. Velkaneuvonta 2000-luvun alussa: Talous- ja velkaneuvontalain vaikutukset asiakaskyselyn ja tilastotietojen valossa. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

### Elektroniset lähteet

perhe- ja sosiaalipalvelut, viitattu 4.5.2010  
[http://www.espoo.fi/perhe- ja sosiaalipalvelut/sosiaalinenluotto](http://www.espoo.fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalinenluotto) 2009

Rissanen, K. (2009). *Talous- ja velkaneuvonnan arviointi*. viitattu 9.3.2010  
[http://www.tem.fi/files/21927/TEM\\_8\\_09\\_nettiin.pdf](http://www.tem.fi/files/21927/TEM_8_09_nettiin.pdf),

Talous- ja velka-aineisto, viitattu 5.3.2010  
<http://www.takuu-saatio.fi/talous-ja-velka-aineisto>

toimeentulotuki 2010, viitattu 9.5.2010  
[www.kunnat.net/toimeentulotuki](http://www.kunnat.net/toimeentulotuki)

Uutiset talous- ja velkaneuvonnasta 14.2.2009, viitattu 4.5.2010  
<http://www.espoo.fi/espoo-info/uutiset>

#### Julkaisemattomat lähteet

Kullberg, L. 2010. Asumisneuvojan haastattelu 12.5.2010. Espoonkruunu Oy. Espoo

Nykänen, M. 2010. Velkaneuvojan haastattelu 4.5.2010. Talous- ja velkaneuvonta. Espoo

Pentikäinen, A.2010. Johtavan velkaneuvojan haastattelu 4.5.2010. Talous- ja velkaneuvonta .Espoo

## Kuviot ja taulukot

Kuvio 1: Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat .....	8
Kuvio 2: Eri viranomaiset ja järjestöt, jotka tarjoavat palveluja maksuvaikeuksissa	16
Taulukko 1 Talous- ja velkaneuvonta Suomessa 1980-luvulta 2000-luvulle(Valkama 2004, 14) .....	11
Taulukko 2: Palvelujen ja tuotteiden välisiä eroja .....	19
Taulukko 3: Asiantuntijapalvelut yrityskentässä (Sipilä 1999, 26) .....	21

## Liitteet

## Liite 1

Tutkimuskysymys:

Miten yhteistyön kehittäminen eri talous- ja velkaneuvontaa antavien toimijoiden välillä palvelisi velkaneuvojien **työmenetelmiä** Espoon velkaneuvontayksikössä

Asiantuntija haastattelu

Teemahaastattelu

## TEEMA 1 Taustaa/Yleistilanne

Osan kysymyksistä voisi siirtää muihin teemoihinkin, mutta nämä kysymykset ovat enemmänkin johdantoa.

- Miten hyvin asiakkaalla on käsitys omista veloistaan/tilanteestaan
- Minkälaisia palveluja neuvonnassa kysytään
- Pystytäänkö kysyntään vastaamaan riittävästi?
- Mikä on keskimääräinen asiakkaiden odotusaika?

## TEEMA 2 Palveluprosessi

1. Puhelinpäivystys	2. Ajanvaraus	3. Asiakastapaaminen	4. Suunnitelman toteuttaminen
- neuvonta päättäminen	- asiakkuuden edellytykset	- alustavat tiedot	- talousneuvonta
- ajanvar. tarpeell. selvitys	- tarpeellisuuden selvitys	- kartoitus	- sopimusneuvottelut
- ajan var. tapaamista varten	- vaihtoehdot	- suunnitelma	- takuu säätöön takaus
	- kiireellisyyden määrittäminen		- velkajärjestely oikeudessa
	- ensikäyntiin valmentaminen		

Tämä on oma näkemykseni prosessista laatukäsikirjan sisällysluettelon perusteella. Ajattelinkin tämän tyyppisen kuvion avulla selvittää haastateltavan kanssa palveluprosessia.

- Ottavatko asiakkaat yhteyttä ensisijaisesti velkaneuvontaan? ( tarkoitus selvittää, onko joku muu taho jo ehdottanut yhteydenottoa)
- Miten asiakas ottaa yhteyttä velkaneuvontaan puhelin/ sähköposti/henk.koht. käynti?
- ovatko asiakkaat pyrkineet itsenäisesti selvittämään tilannettaan ennen velkaneuvontaan tulemistaan?
- Miten saat alustavaa tietoa asiakkaastasi?( onko tässä jo mahdollisuuksia yhteistyöhön)
- Miten asiakastapaaminen toteutetaan? ( prosessikuvausta)

### TEEMA 3 Sisäiset palvelutoiminnot/Yhteistyö

- Miten hyvin tunnet muita talous- ja velkaneuvontaa antavia tahoja/toimijoita myös ne, jotka tukevat velallista hänen taloudellisessa tilanteessaan? (tässä myös srk, järjestöt ym.)
- Teetkö yhteistyötä em. tahojen kanssa?
- Minkälaista yhteistyötä teet kyseisten tahojen kanssa ?
- Missä työprosessin vaiheessa yleensä teet yhteistyötä em. tahojen kanssa?
- Missä työprosessin vaiheessa olisi eniten apua / hyötyä yhteistyöstä?
- Mitä esteitä näet/on yhteistyölle em. toimijoiden kanssa? ( esim. salassapito asiat, järjestelmien erilaisuus)
- Minkälaisissa asioissa yhteistyölle olisi mielestäsi mahdollisuuksia?
- Olisiko verkostoitumisesta apua asiakkaan omatoimisuuden lisäämiseksi?
- Auttaisiko yhteistyö muiden talous- ja velkaneuvontaa antavien tahojen kanssa toimintaasi?
-