

Marianne Luoma
Asiakkaiden näkemyksiä Alajärven Kelan palvelun laadusta ja toimitiloista

Opinnäytetyö
Kevät 2011
Sosiaali- ja terveysalan yksikkö
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosionomi (ylempi AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen

Tekijä: Marianne Luoma

Työn nimi: Asiakkaiden näkemyksiä Alajärven Kelan palvelun laadusta ja toimitiloista

Ohjaaja: Timo Toikko ja Arja Hemminki

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Alajärven Kelan asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia toimiston yleisilmeestä, asiakaspalvelun laadusta ja sen fyysisistä toimitiloista sekä kehittää niitä. Kehittämistyön tavoitteena oli selvittää, vaikuttivatko konkreettiset asiakaspalvelutilan muutostyöt asiakkaiden kokemukseen asiakaspalvelun laadusta ja fyysisistä toimitiloista.

Kehittämisaineiston keräämiseksi käytettiin tutkimusmenetelmänä strukturoitua kyselytutkimusta. Kyselytutkimus sisälsi sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista aineistoa. Alajärven Kelan asiakkaille suoritettiin kaksi strukturoitua kyselytutkimusta satunnaisotoksilla ennen asiakastilojen muutostöitä huhtikuussa 2009 ja muutostöiden jälkeen elokuussa 2009. Ensimmäiseen kyselytutkimukseen osallistui 31 asiakasta ja toiseen 59 asiakasta. Kyselytutkimusten tuloksia täydensi palveluneuvojan työroolissa tapahtunut luonnollinen havainnointi.

Kyselytutkimusten tulosten keskinäiset erot eivät olleet merkittäviä. Kehittämistyöstä nousi esille kaksi päätutkimustulosta. Ensinnäkin Alajärven Kelan asiakaspalvelun laatu koettiin ystävälliseksi, asiantuntevaksi ja luotettavaksi. Toiseksi asiakaspalvelutilojen asianmukaisuus ei toteutunut yksityisyydensuojan osalta edes muutostöiden jälkeen. Kehittämistyön tulosten mukaan onkin perusteltua tehdä asiakaspalvelutilan täydellinen muutosremontti.

Tutkimustulosten mukaan Alajärven Kelan kokonaisilmeen, palvelun laadun ja toimitilojen toiminnallisuuden ja viihtyisyyden taso on suhteellisen hyvä. Perinteistä toimistoasiointia, eli henkilökohtaista asiakaspalvelua käytetään modernin monikanavaisen palvelun lisäksi edelleen paljon. Tulevaisuudessa on yhä tärkeämpää kiinnittää erityishuomioita Kelan eri käyttäjäryhmien asiakaspalvelun toteutukseen, palvelun laatuun sekä toimitilojen toimivuuteen ja esteettisyyteen, sillä asiakasryhmien erilaisuus ja elämäntilanteiden palvelutarpeet moninaistuvat.

Avainsanat: Kela, asiakaslähtöisyys, asiakaspalvelu, toimitilat, laatu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's Degree Programme in Social Services

Specialisation: Citizen- and Region-based Development of Social Work Practices

Author/s: Marianne Luoma

Title of thesis: Client satisfaction survey at Social Insurance Institution Alajärvi office

Supervisor(s): Timo Toikko and Arja Hemminki

Year: 2011

Number of pages: 66

Number of appendices: 2

The aim of this development project is to explore customers' opinions and experiences of general appearance, service quality and premises in Social Insurance Institution in Alajärvi. The intention is to clarify if the concrete renovations in customer service space have influenced their experiences of service quality and the physical premises.

A structured inquiry was used as a research method for collecting development materials. There was qualitative and quantitative material in this inquiry. Two structured inquiries were carried out occasionally before and after the renovation work for clients' in Social Insurance Institution. The inquiries were carried out in April and August 2009. Thirty-one persons took participated in the first inquiry and fifty-five in the second. Furthermore, the results are enhanced by observations collected from the service desk employees.

The difference between these inquiries is not marked. There were two main research results in this study. Quality of client service was seen as friendly, professional and reliable in Social Insurance Institution in Alajärvi. On the other hand, the premises weren't considered as appropriate even after the renovation work because of client's right to privacy. The results of this developing work indicate that there is justification to do complete renovation in client service premises.

The overall appearance, quality of client service and the level of functionality and comfort were quite good. Traditional office service centered trend, when clients have personal client service is still used as well as modern multispectral service. In the future, it is still more important to pay special attention to completion of client service, quality of service and premises' functional and aesthetic appearance. Users become different and life situations multifarious in Social Insurance Institution.

Keywords: Social Insurance Institution, customer oriented approach, customer service, premises, quality

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	8
2 KELA PÄHKINÄNKUORESSA.....	10
2.1 Kelan asiakaspalvelua ohjaavat lait.....	10
2.2 Kelan historia.....	11
2.3 Alajärven Kelan nykytilanne	12
3 KELAN ASIAKASPALVELU JA PALVELUKULTTUURI.....	14
3.1 Asiakaspalvelun vaatimukset ja laatu.....	14
3.2 Asiakaspalvelun voimavarat.....	15
3.2.1 Tilat ja työvälineet	16
3.2.2 Henkilöstö ja johdon tuki.....	18
3.2.3 Työn organisointi	19
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS KELASSA	21
4.1 Sosiaalipalvelutyön näkökulma Kelan asiakaspalvelussa	21
4.2 PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma	22
4.2.1 Etuuskäsittelijän ja palveluneuvojan roolit.....	23
4.2.2 Asiakaslähtöisyys palvelutilanteessa	25
4.2.3 Ajanvarauspalvelujärjestelmä	29
4.2.4 Yhdenvertaisuuden periaate	29
5 KEHITTÄMISTYÖN METODOLOGIA	31
5.1 Kehittämistyön tavoitteet ja luonne.....	31
5.2 Kehittämistyön asetelma	32
5.3 Aineiston kerääminen, analyysi ja esittämistapa	33
6 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUSTULOKSET.....	39
6.1 Kyselyjen taustatiedot	39
6.1.1 Sukupuoli- ja ikäjakaumat taustietoina.....	39

6.1.2 Siviilisääty, koulutustausta ja työtilanne taustatietoina.....	42
6.2 Tutkimustulokset asiakaspalvelun laadusta.....	44
6.3 Asiakaspalvelutilan muutostyöt	47
6.4 Tutkimustulokset asiakaspalvelutilasta.....	53
6.5 Tutkimustulosten yhteenveto.....	58
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	61
LÄHTEET	64
LIITTEET	67
Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje	
Liite 2. Kyselylomake	

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Alajärven Kelan julkisivu.	47
Kuva 2. Alajärven Kelan toimiston sisäänkäynti.	48
Kuva 3. Sähköportti lomakehyllyjen taakse tehdyllä käytävällä lisää etuuskäsittelijöiden työrauhaa.	49
Kuva 4. Oikealla lasiseinien ympäröimänä asiakaspalvelutila, vasemmalla ruuhka- aikojen varapalvelupiste.	50
Kuva 5. Oikealla vara-asiakaspalvelupiste, vasemmalla juomapiste ja edessä ajanvaraushuone.	51
Kuva 6. Asiakaspalvelun odotustila.	52
Kuvio 1. Asiakaspalvelun voimavarat (Ylikoski ym. 2002, 142).	16
Kuvio 2. Kehittämistyön I-kyselyyn osallistuneet sukupuolittain.	40
Kuvio 3. Kehittämistyön I-kyselyyn osallistuneet ikäluokittain.	40
Kuvio 4. Kehittämistyön II-kyselyyn osallistuneet sukupuolittain.	41
Kuvio 5. Kehittämistyön II-kyselyyn osallistuneet ikäluokittain.	41
Taulukko 1. Kelan hoitamat etuudet vuodesta 1937 alkaen (Historia, [Viitattu 4.3.2011]).	12
Taulukko 2. Ristiintaulukointi: Siviilisääty / Tutkimuksen ajankohta.	42
Taulukko 3. Ristiintaulukointi: Koulutustausta / Tutkimuksen ajankohta.	43
Taulukko 4. Ristiintaulukointi: Työtilanne / Tutkimuksen ajankohta.	43
Taulukko 5. Alajärven kelan palvelun laatu.	45
Taulukko 6. Alajärven Kelan kohtelun laatu.	46
Taulukko 7. Ristiintaulukointi: Odotustilojen viihtyisyys / Tutkimuksen ajankohta.	53
Taulukko 8. Ristiintaulukointi: Odotustilojen riittävä viihdykemäärä / Tutkimuksen ajankohta.	54
Taulukko 9. Ristiintaulukointi: Asiakaspalvelutilan asianmukaisuus / Tutkimuksen ajankohta.	55

Taulukko 10. Ristiintaulukointi: Asiakaspalvelun riittävä yksityisyydensuoja / Tutkimuksen ajankohta.	56
Taulukko 11. Ristiintaulukointi: Asiakaspalvelutilan yleisilmeen siisteys / Tutkimuksen ajankohta.	57

1 JOHDANTO

Kelan toiminnan tärkein päämäärä ja tavoite on mahdollistaa kansalaisille parempi hyvinvointi. Kela on alallaan monopoliasemassa, joten kansalaisten on tehtävä yhteistyötä juuri Kelan kanssa saadakseen tarvitsemansa palvelut ja etuusasiat selväksi. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että Kelan asiakaspalvelua kehitetään jatkuvasti. Kelan toimistojen tarpeellisuutta tarkastellaan ja arvioidaan asiakkaiden palvelutarpeella, toimistoverkon tiheydellä ja mahdollisuudella keskittää asiakaspalvelua. Kelalla on laaja, koko Suomen kattava toimistoverkko, mutta myös laaja puhelin- ja nettipalveluverkko. Kelan palvelu on monikanavaista. Asiakkaita ohjataan käyttämään heille sopivimpia palvelukanavia kunkin elämäntilanteen mukaan. Enenevässä määrin suuntaus näyttää kuitenkin olevan palveluiden yhdistäminen ja keskittäminen toimistoja lakkauttamalla sekä yhteispalvelupisteitä ja puhelin- ja verkkoasiointia lisäämällä. Kelassa toivotaan palveluiden yhdistämisen ja keskittämisen lisäävän toiminnan tehokkuutta ja palveluiden saatavuutta. Mikä merkitys on Kelan toimistolla, jossa asiakkailta on mahdollisuus saada henkilökohtaista asiakaspalvelua? Palvelutarjonta lisääntyy muilla asiakaspalvelun areenoilla, tarvitaanko Kelan toimistoa fyysisenä asiakaspalvelutilana enää tulevaisuudessa?

Opinnäytetyön keskeinen näkökulma on korostaa Kelan asiakaspalvelun laadun ja toimitilojen tärkeyttä. Tämä opinnäytetyö, eli kehittämistyö käsittelee Alajärven Kelan asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia Kelan yleisilmeestä, asiakaspalvelun laadusta ja sen fyysisistä tiloista. Kehittämistehtävän tavoitteena oli selvittää, miten asiakastiloja voitaisiin muuttaa asiakkaiden toiveita paremmin vastaaviksi. Tämän jälkeen selvitettiin, oliko konkreettisilla muutostöillä ollut vaikutuksia asiakkaiden kokemukseen asiakaspalvelun laadusta ja fyysisistä toimitiloista.

Kehittämisaineistoa kerättiin kahdella tutkimusmenetelmällä strukturoidulla kyselytutkimuksella, joka sisälsi sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista aineistoa ja Kelan palveluneuvojan luonnollisella havainnoinnilla. Kyselytutkimuksella kerätty tieto tallennettiin suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti kyselylomakkeella. Saadut

asiakaskyselyjen vastaukset analysoitiin SPSS-ohjelman avulla. Tutkimustulokset saivat havainnoinnin perusteella lisää luotettavuutta.

Tämä on opinnäytetyön ensimmäinen luku. Opinnäytetyön toisessa luvussa esitellään Kela pähkinäkuoressa, jotta saadaan mahdollisimman kattava pohja opinnäytetyön perustaksi. Luvussa käsitellään mm. Yleistietoa Kelasta, Kelan toimintaa ohjaavat lait, Kelan historiakatsaus sekä kuvaus Alajärven Kelan nykytilanteesta. Kolmas luku käsittelee opinnäytetyön pääkäsitteitä Kelan asiakaspalvelua ja palvelukulttuuria sekä asiakaspalvelutilanteen onnistumisen ehtoja, syventyksen lopuksi asiakaspalvelun voimavarojen käsittelyyn. Neljäs luku avaa asiakaslähtöisyyden käsitteeseen ja antaa pienen katsauksen Kelan asiakaspalveluun sosiaalipalvelutyön näkökulmasta. Luku jatkuu Kelan PASTE – Palvelutoiminannan kehittämisohjelman esittelyllä. Viidennessä luvussa esitellään opinnäytetyön kehittämistyön metodologiaa, eli kehittämistyön tavoitteet, luonne ja kehittämisasetelma, aineiston kerääminen, käsittely ja esittämistapa sekä kehittäjän oma rooli ja vastuu kehittämistyössä. Kuudes luku tuo esille kehittämistyön tutkimustulokset niin taustatietojen kuin kahden kehittämiskysymyksen asiakaspalvelun laadun sekä fyysisten toimitilojen osalta. Tässä luvussa kuvataan myös tarkasti Kelalla tehdyt varsinaiset muutostyöt. Tutkimustulosten havainnollistamiseksi on käytetty paljon myös kaavioita, taulukoita ja valokuvia. Kuudennessa luvussa kootaan vielä yhteen tutkimustulokset. Seitsemäs luku käsittelee opinnäytetyön johtopäätöksiä. Lopuksi on liitetty lähteet sekä liitteet, joita opinnäytetyössä on käytetty.

2 KELA PÄHKINÄNKUORESSA

Kansaneläkelaitos (Kela) huolehtii Suomessa asuvien perusturvasta. Kaikki Suomessa asuvat ovat jossakin elämänsä vaiheessa Kelan asiakkaita. Myös ulkomailta asuvat voivat kuulua Suomen sosiaaliturvan piiriin ja saada Kelalta etuuksia. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki ja vähimmäiseläkkeet. Lisäksi Kela huolehtii vammaisetuksista, sotilasavustuksista sekä maahanmuuttajan tuesta. Kelan maksamat etuudet muodostavat noin neljänneksen Suomen sosiaalimenoista. Vuosittain Kelassa ratkaistaan yli neljä miljoonaa etuushakemusta. Koko maan kattavassa palveluverkossa on yli 300 palvelupistettä. Toimistoissa, puhelimitse ja verkossa asioidaan vuosittain yhteensä 10 miljoonaa kertaa. (Elämässä mukana – muutoksissa tukena, 3.)

Kela on monipuolinen sosiaaliturvan palvelutalo. Kelan toiminta-ajatus on Elämässä mukana – muutoksissa tukena. Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kela kehittää aktiivisesti sosiaaliturvaa ja sen toimeenpanoa. Kelasta saatava sosiaaliturva on tasoltaan kohtuullista, laadukasta ja selkeää. (Elämässä mukana – muutoksissa tukena, 6) Kelan strategiaperustaan kuuluvat toiminta-ajatus, visio, arvot ja strategia. Strategiaperusta tarkistetaan vuosittain. Toiminta-ajatuksena on turvata väestön toimeentuloa elämäntilanteissa sekä edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Visiona on osallistua aktiivisesti hyvinvointiyhteiskunnan kehittämiseen. Asiakkaiden tulisi saada Kelasta julkisen sektorin parasta palvelua koko maassa. Kelan toiminta perustuu arvoille, jotka ovat: Ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. (Kapanen 2004, 15.)

2.1 Kelan asiakaspalvelua ohjaavat lait

Kelan asiakaspalvelua ohjaavat Suomen perustuslaki (L 11.6.1999/731) ja Hallintolaki (L 6.6.2003/434). Kelan etuusasioissa tehdään yksilön oikeuksia, etuja ja velvollisuuksia koskevia ratkaisuja. Koska päätöksenteko on julkisen vallan käyttöä,

edellyttää perustuslaki (L 11.6.1999/731, 2 §), että lakia noudatetaan tarkoin. Perustuslaki (L 11.6.1999/731, 21 §) turvaa jokaiselle perusoikeuden hyvään hallintoon. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi toimivaltaisen viranomaisen kanssa asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä. Se edellyttää myös, että asiat käsitellään huolellisesti ja käsittelyn lykkäämiselle on oltava hyväksyttävä peruste.

Hallintolain toisessa luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja hallintoasioissa noudatettavista menettelyistä. Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat hallinnon oikeusperiaatteet, palveluperiaate, neuvonta, hyvän kielenkäytön vaatimus ja viranomaisten yhteistyö. Palveluperiaate edellyttää, että Kela järjestää toimintansa siten, että palvelu on asianmukaista ja toiminta tuloksellista. (Hallintolaki L 6.6.2003/434, 7 §.) Kelan on myös huolehdittava palvelujen riittävydestä ja saatavuudesta. Neuvonnan tarkoituksena on, että asiakas saa riittävästi tietoa etuuksista, niiden hakemisesta ja muista menettelytavoista. Asiakkaalla on oikeus saada neuvoja ja Kelan toimihenkilöllä on neuvontavelvollisuus. (Hallintolaki L 6.6.2003/434, 8 §.)

2.2 Kelan historia

Kansaneläkelaitos perustettiin 16.12.1937. Aluksi se oli nimensä mukaisesti eläkelaitos, joka huolehti pelkästään kansaneläkkeiden maksamisesta. Vuoden 1980 kansaneläkeuudistuksessa kansaneläkkeestä tuli tarveharkinnasta riippumaton, jokaiselle maassa asuvalle kansalaiselle kuuluva vähimmäiseläke. 1990-luvulla Kelan tehtävät laajenivat koskemaan myös lapsiperheitä ja opiskelijoita. Tehtäviä siirrettiin Kelaan kunnilta ja valtiolta. Toiminta alkoi painottua entistä enemmän paikallistoimistoihin. 2000-luvulla Kela on toteuttanut useita toiminnan uudistuksia, ja uusia asiakaspalvelukanavia on kehitetty aktiivisesti. Uusi laki Kansaneläkelaitoksesta annettiin vuonna 2001. Tällä perusteella Kela sai ulkoisen hallituksen vuonna 2002. Sähköinen asiakirjahallinta muutti Kelan sisäistä toimintaa vuosina 2000–2004. Etuusratkaisuja alettiin tehdä koko maassa sähköisesti, jolloin ruuhkakunnista töitä voitiin siirtää muualle Suomeen. Kelassa aloitettiin vuonna 2006 puhelinpalvelun keskittäminen yhteyskeskukseen. Vuoden 2009 aikana puhelin-

palvelusta tuli valtakunnallinen palvelukanava. Kelan asiointipalvelussa voi hakea useita etuuksia sähköisesti. Kela pyrkii saamaan kaikkien yleisimpien etuuksien hakemukset verkkoon vuoteen 2011 mennessä. Tavoitteena on, että asiakas voi halutessaan hoitaa Kela-asiansa verkossa. Alkuajoista toiminta on laajentunut, monipuolistunut ja uudistunut. Kela on muuntunut eläkevakuutuksen toteuttajasta kaikkien perusturvan ja sosiaalisen turvan takaajaksi. Nykyään Kela hoitaa sosiaaliturvaa ihmisen koko elinkaaren päästä päähän.(Historia, [Viitattu 4.3.2011].)

Taulukko 1. Kelan hoitamat etuudet vuodesta 1937 alkaen (Historia, [Viitattu 4.3.2011]).

Vuosi	Etuus
1939	Kansaneläke (ja kuntoutus)
1964	Sairausvakuutus I, päivä- ja äitiysrahat, lääke-, tutkimus-, hoito sekä matkakorvaukset, kuntoutus
1967	Sairausvakuutus II, korvaukset lääkärinpalkkioista
1969	Perhe-eläkkeet
1970	Lapsen hoitotuki
1971	Rintamasotilasetuudet
1985	Työttömyyspäivärahat
1986	Varhaiseläkkeet
1989	Vammaistuet
1991	Kelan kuntoutustoiminnalle omat lait
1993	Lapsilisä
1993	Lasten kotihoidon tuki
1994	Äitiysavustus
1994	Opintotuki
1994	Yleinen asumistuki
1994	Sotilasavustus
1997	Koulumatkatuki
2002	Keliakiakorvaus
2002	Adoptiotuki
2003	Maahanmuuttajien erityistuki
2004	Pitkäaikaistyöttömien eläketuki
2009	Elatustuki

2.3 Alajärven Kelan nykytilanne

Alajärvi on kaupunki Etelä-Pohjanmaalla, jonka asukasluku vuodenvaihteessa 2009 - 2010 oli 10573 asukasta (Kuntainfo, [viitattu 23.2.2011]). Alajärven Kela kuului vuoden 2009 loppuun asti Kauhavan-Lapuan vakuutuspiiriin. Vuoden 2010 alussa tilanne muuttui, kun Kauhavan-Lapuan vakuutuspiiri yhdistyi Kyrönjoen vakuutuspiiriin ja Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiiriin kanssa uudeksi Etelä-

Pohjanmaan vakuutuspiiriksi. Nykyisessä vakuutuspiirissä työskentelee yhteensä noin 150 toimihenkilöä 9 toimistossa. Vakuutuspiiriin kuuluu 20 suomenkielisen Etelä-Pohjanmaan kuntaa, joista suurin on 56 000 asukkaan Seinäjoki. Asukkaita vakuutuspiirissä on noin 200 000. Aukasrakenne on kehittymässä kansainvälisemmäksi yritysten hakiessa osaavaa työvoimaa eri maista. Vakuutuspiirin alueella asuu noin 80 eri kansalaisuutta olevaa henkilöä ja puhutaan 64 eri kieltä. (Kultalahti 23.2.2011.) Vakuutuspiirien yhdistymisen myötä tulivat käyttöön myös etuuskien keskittämiset etuskoreittain. Toimistot profiloituivat näin hoitamaan vain joi-tain tiettyjä etuuksia. Alajärven Kela sai hoidettavakseen perhe-etuudet. Alajärven Kelalla työskentelee 7 toimihenkilöä, joista pääsääntöisesti kaksi henkilöä toimii palveluneuvojina. Toimistossa on myös palvelujohtaja, joka toimii työntekijöiden esimiehenä, mutta myös asiakaspalvelusta vastaavana henkilönä.

Alajärven toimisto palvelee kotitoimistona Alajärven kaupungin mukaan lukien Lehtimäen lisäksi Vimpelin asukkaita. Asiakaspohjaa Alajärven Kelalla riittää paljon myös naapurikuntien harvaanasutuista maaseutukunnista, joista Kelan toimis-tot ovat jo lakkautettu tai ne ovat lakkautusuhan alla. Asiakkaita käy muistakin kunnista kuten Soinista ja Lappajärveltä. Lisäksi Kelan Etelä-Pohjanmaan vakuu-tuspiiri yhdessä Järviseudun Työ- ja Elinkeinotoimiston kanssa on tehnyt yhteis-palvelusopimukset Alajärven kaupungin kanssa Lehtimäen, Soinin ja Vimpelin kunnan palvelupisteissä tarjottavista avustavista asiakaspalvelutehtävistä. (Kultalahti 23.2.2011.)

3 KELAN ASIAKASPALVELU JA PALVELUKULTTUURI

Organisaation sisäisellä kulttuurilla on suuri merkitys asiakaspalvelun toteutumisessa. Organisaation palvelukulttuuri tarkoittaa niitä asioita, joita siellä pidetään tärkeinä ja jotka kaikki ovat sisäistäneet. Tavallaan ne ovat itsestäänselvyyksiä ja ohjaavat näkymättömästi toimintaa. Henkilöstön käyttäytyminen heijastaa asiakkaille organisaation kulttuuria. Myös toimitilat ja niiden sisustus ovat osa kulttuuria. Asiakkaan tulee sekä tuntee, että hänen tarpeistaan ja toiveistaan ollaan kiinnostuneita, että kokee saavansa hyvää palvelua. Kun hyvä palvelu on koko organisaatiossa yhteinen keskeinen arvo, voidaan puhua palvelukulttuurista. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2002, 143–144.)

Palvelukulttuuri on asiakaskeskeinen kulttuuri. Palvelukulttuurissa koko henkilöstö on kiinnostunut hyvästä palvelusta ja haluaa työskennellä asiakkaiden parhaaksi. Vahva palvelukulttuuri tukee hyvää palvelua ja auttaa asiakaspalvelijoita selviytymään odottamattomista tilanteista. Palvelukulttuuri on paljon enemmän kuin hyvä asiakaspalvelu. Se merkitsee, että koko organisaatio on kiinnostunut asiakkaasta ja asiakkaan ongelmista ja ratkaisujen tarjoamisesta asiakkaalle. Jopa asiakkaan tulevaisuuden tarpeistakin ollaan kiinnostuneita. Riippumatta siitä, ketä palvellaan, kaikkien työntekijöiden tulee ymmärtää olevansa linkki ketjussa, joka johtaa hyvään palveluun ja sitä kautta myös menestymiseen. (Ylikoski ym. 2002, 143–144.)

3.1 Asiakaspalvelun vaatimukset ja laatu

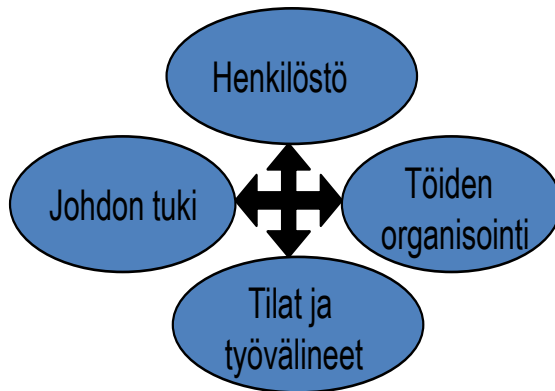
Asiakaspalvelussa on paljon asiantuntemusta edellyttäviä ja myös rutiininomaisia tehtäviä. Asiakaskontaktien hoitaminen on vaativaa ja erittäin tärkeää työtä. Työtehtäviin liittyvän osaamisen lisäksi tarvitaan kykyä tasapainottaa palvelun laatu ja työn tuottavuus. Tärkeää asiakaspalvelutyössä ovat lisäksi hyvät vuorovaikutustaidot. Asiakas itse vaikuttaa myös merkittävästi palvelutilanteen onnistumiseen. Vuorovaikutuksen tulisikin onnistua sekä organisaation että asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalvelijan tavoitteena on tuottaa palvelu. Asiakkaan tavoitteena on saada palvelu, käyttää se tai saada informaatiota palvelusta. Asiakaspalvelija pyr-

kii siihen, että työtehtävä tulee hyvin hoidetuksi. Asiakas puolestaan odottaa, että hänen kanssaan jutellaan enemmän muistakin kuin palvelutilanteeseen liittyvistä asioista. Palvelun luonne ja sisältö määräävät vuorovaikutuksen tapahtumia ja sen keston. Yleensä palvelutehtävään liittyvä informaatio hallitsee vuorovaikutusta. (Ylikoski ym. 2002, 59–60.)

Ennen palvelun käyttöä asiakkaalla on odotuksia siitä millaista palvelu tulee olemaan. Odotusten merkitys asiakkaan laatukokemuksessa on suuri. Laadun arvioinnissa odotukset muodostavat asiakkaalle peilin, johon hän peilaa palvelukokemustaan. Odotusten ja kokemusten vertailun perusteella asiakkaalle muodostuu käsitys, millaista laatua hän on saanut ja miten häntä on palveltu. Jos odotukset täyttyvät, asiakas kokee laadun hyväksi tai hyväksyttäväksi. Jos odotukset eivät täyty, laatu koetaan huonoksi. Asiakkaan odotusten ollessa epärealistisen korkealla, hän myös saattaa kokea laadun todellista alhaisemmaksi. Asiakkaat odottavat kuitenkin hyvin realistisia asioita asiakaspalvelulta. Asiat ovat samoja, joita tämän kehittämistyön kyselytutkimuskin on pyrkinyt selvittämään. Mikäli palvelu ei vastaa näitä odotuksia, asiakas pettyy ja kokee laadun huonoksi. (Ylikoski 2000, 118–123.)

3.2 Asiakaspalvelun voimavarat

Sosiaaliturvan palvelut lupaavat periaatteellisella tasolla paljon toimeentuloa, turvaa ja hyvinvointia, mutta ovat usein käytännössä monimutkaisia byrokraattisia, kontrolloivia ja asiakaspalvelun kannalta huonojakin (Tuomikoski 2002, 40). Asiakaspalvelua kehitettäessä kannattaa huomioida kaikki voimavarat sekä inhimilliset että fyysiset, joita ovat: Henkilöstö, johdon tuki, töiden organisointi sekä tilat ja työvälineet. (KUVIO 1.)



Kuvio 1. Asiakaspalvelun voimavarat (Ylikoski ym. 2002, 142).

3.2.1 Tilat ja työvälineet

Kuvion neljä asiakaspalvelun voimavaraa kietoutuvat tiiviisti yhteen. Toimistoasiointin keskeisin elementti on se, että asiakaspalvelutilat ja työtä tukevat tekniset apuvälineet kuten puhelimet, työasemat, tietojärjestelmät ja muut toimistolaitteet kuten kopiokoneet ja faksit ovat asianmukaisia. Näiden teknisten apuvälineiden tehtävänä on paitsi mahdollistaa palvelu, myös tehdä asiointitilanne asiakkaalle ja asiakaspalvelijalle sujuvaksi ja miellyttäväksi. Asiakaspalvelutilan suunnittelussa on otettava huomioon sekä asiakaspalvelijan että asiakkaan tarpeet. Tilan tulee olla työskentelyn kannalta asianmukainen. Viime vuosien kuluessa monissa organisaatioissa asiakaspalvelutilat ovat kehittyneet niin, että asiakkaan on mahdollista keskustella luottamuksellisista asioistaan ilman pelkoa siitä, että naapuritiskillä asioiva asiakas kuulee keskustelun yksityiskohtia myöden. Osallistuminen tilojen suunnitteluun, somistukseen ja yleiseen siisteyteen kuuluu myös tilassa työskenteleville asiakaspalvelijoille. Asiakaspalvelutila toimii aina myös organisaation yrityskuvan vahvistajana. Sen on tila, jossa organisaatio mainostaa, jakaa esitteitään ja palvelee asiakkaitaan. Todennäköistä kuitenkin on, että asiakkaat pitävät tärke-

ämpänä palveluhenkilöstön riittävyttä kuin hienoja toimitiloja. (Ylikoski ym. 2002, 134–135.)

Asiakaspalvelutilan on oltava toimiva ja palvelutilanteen miellyttävä. Lisäksi tilan pitää olla suunniteltu siten, että se on helppo löytää ja että se ohjaa asiakasta toimimaan. Jos asiakas joutuu jonottamaan ja odottamaan palvelua, tarvitaan vuoropalvelujärjestelmän lisäksi asiakkaan viihtymistä lisääviä palveluja, kuten riittävä määrä istuimia, lasten leikkipaikka, päivän lehdet, organisaation omaa esitemateriaalia sekä vettä tai kahvia. (Ylikoski ym. 2002, 135.)

Kelan toimitilastrategia tukee Kelan toiminta-ajatuksen toteutumista, visiota, arvoja sekä ydintoimintojen strategioita. Toimitilastrategialla määritellään toimitila-asioiden käytännön hoitamisessa tarvittavia pelisääntöjä. Siinä myös tuodaan esille kiinteistöhallinnon tarkoituksenmukaisen kiinteistöjen käytön mahdollisuudet eräänä tulohajauksen ja -johtamisen oleellisena tekijänä. Tavoitteena on tyydyttää Kelan oma tilantarve siten, että hallinnassa olevat tilat ovat käytössä mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti ja että omistettujen tilojen arvo säilyy. Lisäksi työolosuhteiden on oltava asialliset sekä tuettava henkilöstön terveyttä ja hyvinvointia. (Kelan toimitilastrategia, [viitattu 17.2.2011].)

Kelan palvelujen tarve aiheutuu monesti asiakkaiden vaikeista elämäntilanteista. Monet tarvitsevat yhteiskunnan tukitoimia. Kriisitilanteessa ihminen saattaa käyttäytyä arvaamattomasti. Useissa toimistoissa on vuosien kuluessa opittu tuntemaan asiakaskunnan erityispiirteet. Asiakaskunnan tuntemus määrittelee myös hyvin pitkälle sen, miten laajoihin turvajärjestelyihin on syytä ryhtyä. Asiakaspalvelutilat tulee rakentaa sellaisiksi, että fyysiset olosuhteet turvaavat asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden ja että asiakaspalvelua organisoitaessa otetaan huomioon tiettyihin asiakaspalvelutilanteisiin liittyvät vaaratekijät. Turvallisuutta parannetaan ennaltaehkäisevästi toimitilaturvallisuudella, jolla tarkoitetaan toimitilojen suojaamista rakenteellisilla ratkaisulla sekä sähköisillä valvontajärjestelmillä. (Kelan turvaopas 2007, 7–8.)

Asiakaspalvelutila tulee suunnitella sellaiseksi, ettei asiakkaita palvella työhuoneissa tai siten, että sellaiset työhuoneet, joissa palvellaan asiakkaita, sijoitetaan

lähelle asiakastilaa. Tämä edellyttää selkeitä liikkumis- ja oleskelurajoja toimihenkilöiden ja asiakkaiden välille. Liikkumisen valvontaa voidaan helpottaa mm. turvaportein. Yksityisyyden suojaa voidaan parantaa ja kuuluvuutta rajoittaa kevytrakenteisilla seinämillä. Asiakaspalvelutilan työasemien välillä on hyvä olla näköyhteys esimerkiksi seinäkeikkunat. Asiakaspalvelutila tulee kalustaa siten, että toimihenkilöllä on uhkatilanteessa esteetön poistumismahdollisuus. Kelan mikrotyöasemissa on käytössä avunkutsuntajärjestelmä (AKU), jolla voidaan tarvittaessa kutsua työkaverit apuun. Muita turvallisuuskäsitteitä ovat mm. lukitusjärjestelmät, paloturvallisuus, hätäpoistumistiet, postilaatikoiden turvaluukut, turvalasit asiakastilassa, asiakkaiden liikkumisen rajoittaminen toimistotiloissa. Yleensä ottaen tekniseen valvontatasoon vaikuttavat muun muassa toimiston koko ja sijainti sekä muut paikalliset olosuhteet. (Kelan turvaopas 2007, 8–9.)

Kelan Ilme-suunnittelun ja -uudistuksen tavoitteena on, että asiakkaat kokevat asiointin tiloissaan asiantuntevaksi ja luottamukselliseksi. Asiakkaat kokevat saavansa hyvää henkilökohtaista palvelua ja kokevat olevansa tasavertaisia toisiinsa nähden. Lisäksi Kela pyrkii tavoitteissaan siihen, että tilat ovat ajan hengen mukaisia tai moderneja. Edelleen tavoitteena on, että asiakkaat saavat Kelasta julkisen sektorin parasta palvelua kokoa maassa, parhaissa tiloissa. (Eskolin 2011.)

3.2.2 Henkilöstö ja johdon tuki

Tärkeä rooli asiakaspalvelussa on tietysti palveluneuvojalla, joka suhtautuu työhönsä ja uraansa ammattimaisesti. Palveluneuvoja suhtautuu asiakkaisiin ja työhön myönteisesti. Palveluneuvojan toiminta on ratkaisukeskeistä ja hän kunnioittaa asiakkaitaan. Tärkeää on myös palveluneuvojan oma halu kehittyä jatkuvasti ja sitoutua täydellisesti jokaisen asiakkaan tarpeisiin. Myös määrätietoinen johtamistyö edesauttaa asiakaspalvelun laatua. (Lundberg & Töytäri 2010, 250, 300–301.) Organisaation johdon on tuettava asiakaspalvelua määrätietoisesti ja pitkäjänteisesti. Tuen on oltava moniulotteista. Johtamistyö on asiakaspalvelijoiden kanssa yhdessä tekemistä ja heidän työnsä tukena toimimista. Sekä henkilöstöllä että johdolla tulee olla taito organisoida työtä asianmukaisesti ja tehokkaasti. Unohtaa ei kuitenkaan saa toiminnan tehokkuutta ja kehittämistä. Hyvä asiakas-

palvelun johtaja johtaa henkilöstöään huolehtien siitä, että henkilöstöä koulutetaan jatkuvasti osaamisen kehittämiseksi. Hyvä johtaja myös motivoi ja kannustaa tulostavoitteiden aikaansaamiseksi sekä valtuuttaa ja vastuuttaa henkilöstöään toimimaan. Hyvä johtaja edistää ja pitää yllä palveluhenkeä. Johdon tulee osoittaa olevansa aidosti sitoutunut asiakaskeskeisyyteen ja sen tulee jatkuvasti korostaa hyvän palvelun merkitystä. (Ylikoski ym. 2002, 140–141, 150.)

Kelan palveluneuvojilla ja esimiehillä saattaa olla hyvinkin erilaisia koulutustaustoja. Tavoitteena on kuitenkin yhdenmukaisesti palveleva Kela. Kela edellyttää niin esimiehiltä kuin palveluneuvojilta käytäväksi erilaisia työtä tukevia koulutuksia. Koulutukset toteutetaan yhdenmukaisesti valtakunnallisesti. Lisäksi Kelalla on olemassa laaja verkkokoulu, jossa on verkkokurssi myös Palvelutoiminnan kehittämisohjelmasta. Verkkokurssi selvittää miksi PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelmaa viedään läpi ja mitkä ovat sen tärkeimmät linjaukset. (Hokkanen 17.12.2008.)

Asiakaspalveluun erikoistuneet palveluneuvojat osallistuvat palveluosaamisen koulutuksiin kuten Palvelumalli ja Minä palveluosaajana. Lisäksi palveluneuvojille on suunnattu muuta elämäntilanteiden kartoittamiseen, etuusosaamiseen sekä asiakaspalvelun työväline osaamiseen suunnattuja koulutuksia. Palveluneuvojille on suunnattu myös Palvelutoiminnan kehittäjä–koulutus. Asiakaspalvelun varahenkilöinä toimivat saavat myös osallistua PASTE – Parasta palvelua koulutukseen. Aluejohtajat ja kentän esimiehet kuten vakuutuspiirin johtajat, toimistonjohtajat ja palvelupäälliköt käyvät läpi Palvelujohtamisen PALJON – koulutuksen. Esimiehet saavat myös käytännön työvälineisiin kuten tulossopimukseen ja tavoitekorttiin ja palveluosaamiseen liittyvää koulutusta. (Hokkanen 17.12.2008.)

3.2.3 Työn organisointi

Työn organisoinniksi määritellään työn ja työkäytäntöjen suunnittelu ja niiden johtaminen (Leka, Griffiths & Cox 2004, 12). Työn organisoinnilla on kiistämätön yhteys työhyvinvointiin. Koska työhön liittyvät järjestelyt ja käytännöt ovat olennainen osa jokapäiväistä työskentelyä, vaikuttavat ne myös henkiseen työhyvinvointiin.

Työjärjestelyjen toimivuus ja henkilöstön riittävyys edesauttavat työn jouhevuutta ja mielekkyyttä. (Korkkula 2010, 35.)

Kelassa ratkaisutyön ja asiakaspalvelun organisoinnista on sovittu yleensä piirittämällä. Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiirissä työvuorosuunnittelun tekevät tiimien esimiehet. Työvuorosuunnittelu toteutetaan sähköisesti Tahti-järjestelmään, josta kukin tiimin jäsen voi seurata työvuorolistoja omalta työpöytätehtävältään. Edellisellä viikolla esimiehet merkitsevät ylös tulevan viikon läsnäolijat. Tämän jälkeen suunnitellaan asiakaspalvelun resurssit eli kenen vastuulla on hoitaa päivittäinen asiakaspalvelu. (Kultalahti 8.3.2011.)

Asiakaspalvelun ja tauottamisen hoitavat asiakaspalveluroolissa olevat toimihenkilöt, mutta poissaolojen sattuessa voidaan käyttää myös ratkaisuroolissa olevia toimihenkilöitä. Asiakaspalvelussa on sovittu melko tarkat toimintamallit, kuinka eri tilanteissa tulee toimia. Asiakaspalvelutilanne aloitetaan asiakkuuden avaamisella ja tunnistamisella ja asiakaspalvelutilanteiden apuna voi käyttää esimerkiksi sähköistä etuusohjetta tai asiakaspalvelun tukea. Jos asian hoitamiseen tarvitaan yksityiskohtaisempaa tietoa kuin esimerkiksi etuusohjeessa on kerrottu, voidaan palvelutilanteessa ottaa puhelimitse yhteys taustatukeen, jossa eri etuuksien syväosaajat päivystävät asiantuntijan rooleissa. Työvuorojärjestelmään voidaan tehdä muutoksia jopa päivittäin, joten joka aamu työt aloittaessa on toimihenkilön syytä tarkistaa Tahdistä kyseisen päivän työvuorolista. (Kultalahti 8.3.2011.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS KELASSA

Kelassa on 2000-luvulla panostettu erityisesti asiakaspalvelun parantamiseen. Vuodesta 2005 Kelan visiona on ollut tarjota asiakkailleen ”julkisen sektorin parasta palvelua”. Tämän tueksi Kelassa on koottu Palvelutoiminnan kehittämisohjelma – PASTE. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 4.) Asiakaslähtöisyys on paljon esillä Kelan palvelustrategiassa. Kela panostaa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Toteutuakseen asiakaspalvelustrategiat tarvitsevat asiakaspalveluhenkisen työntekijän, palveluneuvojan. Kaikki perustuu siihen, että palveluneuvoja tuntee organisaationsa tuotteet, toimintatavan, vastuun ja työhöjeet. On hyvä, että toimintamallit ja työnjako ovat selkeitä. Silloin asiat toimivat. Ulospäin organisaation tulee näkyä yhtenäisesti. Se ei tarkoita tiivistä yhteisrintamaa asiakkaan edessä vaan vastuunottoa organisaation edustajana. (Pitkänen 2006, 127.) Kela organisaationa asettaa toiminnalle määritetyt toimintalinjaukset, mutta jokainen palveluneuvoja vastaa omasta työstään ja panostaa asiakaspalvelun laatuun henkilökohtaisella tavallaan.

4.1 Sosiaalipalvelutyön näkökulma Kelan asiakaspalvelussa

Kelan asiakaspalvelutyötä voi luonnehtia myös sosiaalipalvelutyöksi. Kelan toiminta on byrokratian kontrollin alla, johon liittyvät hallinnolliset säädökset ja organisaatio. Palvelutyössä palveluneuvojan ja asiakkaan keskinäiselle ymmärrykselle on kuitenkin enemmän tilaa. Asiakaspalvelussa tarvitaan usein tiedottamista perustavampaa paneutumista asiakkaan yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja tarpeiden kanssa yhteensopivien palvelujen ja tuen tarjoamista. Palvelutyön mieltäminen asiakaspalvelussa tapahtuvaksi asiakkaan tietoa lisääväksi neuvonnaksi ja ohjaukseksi ei riitä luonnehtimaan palvelutyön erityisyyttä. (Raunio 2009, 174–175.)

4.2 PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma

Palvelutoiminnan kehittämisohjelman mukaan asiakkailla tarkoitetaan Kelassa henkilöasiakkaita ja työnantaja-asiakkaita. Asiakkaiden lisäksi Kelalla on suuri joukko yhteistyökumppaneita, joilla on tärkeä rooli palvelun tuottamisessa asiakkaille. Palvelutoiminnan kehittämistoiminnassa painopiste on ollut henkilöasiakkaiden palvelun parantamisessa. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 5.)

Palvelutoiminnan kehittämisohjelmassa lähtökohtana on ajatus, että Kela haluaa palvella asiakasta helposti, läheltä ja monikanavaisesti. Palvelun helppous merkitsee esimerkiksi etuuksien hakemisen yksinkertaistamista. Lomakkeiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Etuuskäsittely hoidetaan siten, että asiakasta vaivataan mahdollisimman vähän. Lisätiedot pyydetään ensisijaisesti soittamalla asiakkaalle, ja hakemus täydennetään keskustelun perusteella. Asioinnin helppoutta lisäävät automatisointi ja suorakorvausmenettely. Helppous tarkoittaa myös, että asiakkaita ohjataan aktiivisesti käyttämään heille sopivinta palvelukanavaa. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 5.)

Palvelun läheisyys merkitsee vaihtoehtoisia palvelukanavia ja laajaa palveluverkkoa. Toimistoasiointi on muuttumassa monikanavaiseksi Kela-asioinniksi. Kela-asioita voi hoitaa yhä useammin myös kotona tai työpaikalla – helposti ja läheltä. Kela tarjoaa asiakkailleen palveluja internetissä, toimistoissa, puhelimitse ja postitse. Asiakas voi valita itselleen parhaiten sopivan palvelukanavan. Asiakkaiden ohjausta palvelukanaviin tuetaan tehokkaalla viestinnällä ja markkinoinnilla. Kehittämisohjelman mukaan Kela panostaa lähivuosina erityisesti puhelinpalvelun ja verkkopalveluiden kehittämiseen. Verkkopalveluja kehitetään siten, että kaikkia Kelan keskeisiä etuuksia pystytään hakemaan verkossa. Puhelinpalvelusta rakennetaan aito asiointikanava toimisto- ja verkkopalveluiden rinnalle. Yhteyskeskuksen toiminta on laajennettu kattamaan koko maan vuoden 2009 aikana. Vuodesta 2010 alkaen 12 palvelunumeroa on palvellut Kelan asiakkaita arkisin kello 8–18 koko maassa. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 5–6.) Toimistoissa asioidaan jatkossa yhä vaativammassa elämäntilanteis-

sa, kun nyky-yhteiskunta kasvattaa jatkuvasti uusia ja muuntuneita sosiaalisia ongelmia, joita on yhä vaikeampi käsitellä. Onkin hyvä, että tarvittaessa asiakkaille voidaan varata henkilökohtainen asiointiaika.

Palvelutoiminnan kehittämisohjelma määrittää Kelan palvelumallin eli yhdenmukaisen tavan toimia asiakaspalvelussa. Palvelumallin käyttöönotto alkoi vuonna 2008. Palvelussa asiakkaan asia hoidetaan ”kerralla kuntoon”, ottipa asiakas yhteyttä kehen tai mihin tahansa Kelassa. Palvelukanavasta riippumatta asiakas saa yhdenmukaista palvelua. Tavoitteena on, että asian hoito ei katkea, vaikka kanava vaihtuu. Kerralla kuntoon - ajatus toteutuu silloin, kun asiakas on palvelutilanteen jälkeen tietoinen, miten hänen asiansa jatkossa etenee ja mitä hänen tulee seuraavaksi tehdä. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 7.)

4.2.1 Etuuskäsittelijän ja palveluneuvojan roolit

Käytännössä palvelumallin käyttöönotto merkitsee toimistoissa toimihenkilöiden erikoistumista eri rooleihin: asiakaspalveluun tai etuuden käsittelyyn ja ratkaisuun. Etuusosaamisen rinnalle on muodostunut uusi osaamisen muoto, palveluosaaminen, jolla tarkoitetaan palvelutilanteen hallintaa ja hoitamista asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Erikoistumalla eri rooleihin asiakaspalveluun tai etuuden ratkaisutyöhön selkiytetään toimihenkilöiden työnkuvia. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 7.)

Asiakaspalvelussa toimiva henkilö työskentelee palveluneuvojan roolissa, jossa tarvitaan palveluosaamista ja sen rinnalla laajaa etuuskäsittelyn palveluosaamista ja työvälineosaamista. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011 loppuraportti, 7.) Palveluneuvoja toteuttaa vastuullisesti organisaationsa päämääriä asiakkaiden hyväksi yrittäen kehittää menettelytapoja ja työkäytäntöjä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja ammatin eettisiä periaatteita. Jokaisen asiakkaan tilanne on ainutlaatuinen. Asiakassuhteessa näkyvät ja vaikuttavat monenlaiset näkyvät ja piilossa olevat yhteiskunnalliset valtarakenteet. Palveluneuvojalla on oltava herkkyyttä huomata, kun ihmisillä on vaikeuksia selvitä arkielämäs-

sä esimerkiksi toimeentulon heikentymisen tai psykososiaalisten ongelmien takia. Vaikeiden elämäntilanteiden palvelutilanteissa vuorovaikutuksen avainasioita ovat yksilöllisyys, verkostoituneisuus, monitoimijaisuus, paikallisuus, asiakkaan osallistaminen, prosessimaisuus sekä dialogisuus. (Raunio 2009, 237, 240.)

Etuuskäsittelijän roolissa tarvitaan ratkaisuosaaamista, tietyn etuuden syvällisempää osaamista ja työvälineosaamista (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämissuunnitelma 2006–2011 loppuraportti, 7). Palvelumallin käyttöönotto ja erikoistuminen edellyttävät laajaa koulutusta ja asiakaspalvelun taustatuen järjestämistä sekä asiakaspalvelun apuvälineiden kehittämistä. Palveluneuvoja tarvitsee työssään palveluosaamisen ja etuuden palveluosaamisen tueksi erilaisia työvälineitä. Asiakaspalvelun apuvälineeksi on kehitetty muun muassa Kelanetissä marraskuussa 2008 avattu asiakaspalvelusivusto, johon on koottu oleellinen asiakaspalvelussa tarvittava tieto. Lisäksi palveluneuvojalla on tukenaan asiakaspalvelun taustatuki, joka otettiin käyttöön lokakuussa 2008. Taustatuki on valtakunnallinen, mutta se on organisoitu vakuutusalueittain. Palveluneuvoja ottaa puhelimitse yhteyttä taustatukeen. Asiakkaan asia hoidetaan hänen läsnä ollessaan ja asiakkaan kuullen. Taustatukea antavat ammattitaitoiset etuuskäsittelijät. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämissuunnitelma 2006–2011 loppuraportti, 7-8.)

Käyttämällä alueen yhteistä taustatukea annetaan oman toimiston ja oman vakuutuspiirin ratkaisuroolissa oleville mahdollisuus rauhoitettuun ja tehokkaaseen työkentelyyn. Asiakaspalvelun taustatuki on mahdollistanut erikoistumisen. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämissuunnitelma 2006–2011 loppuraportti, 7–8.) Periaatteena on, että asiakkaan hakemus ratkaistaan nopeasti, yhdenmukaisesti ja oikein. Hyvä palvelu edellyttää Kelalta toimivia atk-järjestelmiä sekä tiivistä yhteistyötä muiden viranomaisten, eläkelaitosten ja rahalaitosten kanssa. (Elämässä mukana – muutoksissa tukena, 13.)

4.2.2 Asiakslähtöisyys palvelutilanteessa

Asiakslähtöisyys on yksi palveluneuvojan työn keskeinen periaate. Palveluneuvoja edistää tämän periaatteen toteutumista organisaatiossa ja toimii havaitsemiensa epäkohtien poistamiseksi.

Palvelumallissa kerrotaan, miten asiakas kohdataan ja miten asiakasta palvellaan lähtökohtana hänen elämäntilanteensa. Oleellista palvelutilanteessa on asiakkaan kuunteleminen, tarkentavien kysymysten käyttäminen ja asiakkaasta olevan tietovarannon hyödyntäminen niin, että palvelutilanne on koko ajan palveluneuvojan hallinnassa. Asiakkaan tulee voida lähteä palvelutilanteesta niin, että hänen elämäntilanteensa on kartoitettu ja hänen kysymyksiinsä on vastattu. Asiakkaan tulee tietää, miten hänen asiansa etenee ja mitä hänen tulee tehdä seuraavaksi. (Havukainen 1.3.2010.)

Jokaisen asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen lähtee asiakkaan palveluhenkisestä huomioimisesta ja ystävällisestä vastaanotosta. Se luo pohjan luottamukselliselle ilmapiirille ja asiakkaan elämäntilanteesta lähtevälle palvelulle. Selkeitä palvelutilanteeseen liittyviä toimenpiteitä ovat: tervehtiminen, asiakkaan tunnistaminen / henkilöllisyyden varmistaminen, valtakirjan (tietojen saantioikeuden) tarkistaminen, tulkin tarpeen arvioiminen ja tulkkipalvelun tilaaminen, perustietojen (esim. yhteystietojen, pankkitilin numero) tarkistaminen. Muita palvelutilanteessa huomioon otettavia asioita ovat hyvät käytöstavat ja asiakkaan halutessa mahdollisuus asioida anonymisti. (Hokkanen 4.12.2008.)

Ihmisillä on erilaisia elämäntilanteita, joissa asiointi Kelan kanssa on välttämätöntä esimerkiksi toimeentulon tai kuntoutuksen saamiseksi tai turvaamiseksi. Palveluosaamisena se tarkoittaa sitä, että oivalletaan laaja-alaisesti eri elämäntilanteisiin liittyvä mahdollisuus eri etuuksiin tai elämäntilanteen vaikutus maksussa oleviin etuuksiin. Laaja-alaista oivaltamista ja etuuksien rajapintojen tunnistamista tarvitaan enemmän kuin yksittäisten etuuksien syväosaamista. (Hokkanen 4.12.2008.)

Palveluneuvoja ottaa palvelutilanteen haltuun, kun hän kuuntelee asiakasta ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä hyödyntää olemassa olevaa tietovarantoa asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseksi. Palveluneuvoja joustaa toimintatavassaan tilanteen mukaan ja asiakkaan palvelutarpeen edellyttämällä tavalla. Palveluneuvoja johtaa kysymysten avulla tilannetta, poimii asiakkaan puheesta avainsanoja, tekee tarvittaessa muistiinpanoja, tekee elämäntilanteeseen liittyviä tarkennuksia asiakkaan kertoman perusteella, hyödyntää vuorovaikutustaitojaan sekä elämäntilanteeseen liittyvää etuusosaamistaan. Palvelutilanteeseen kuuluva aika tai neuvonnan syvyys riippuvat mm. asiakkaan palvelutarpeesta ja asian sisällöstä. (Hokkanen 4.12.2008.)

Palveluneuvojan työssä ollaan usein tekemisissä ristiriitojen kanssa ja ne on hyvä ottaa rohkeasti työskentelyn kohteeksi. Palveluneuvojalla on valta määritellä, mihin asiakkaan ongelmiin tarttuu ja miten niitä nimeää. Palveluneuvojan ja asiakkaan välillä on tavalla tai toisella siis kyse vallankäytöstä. Palveluneuvoja on tekemisissä asiakkaan kanssa asemansa ja tehtävänsä tuomien valtuuksien kautta. Vaikka varsinainen vallankäyttö tuntuu usein olevan kaukana käytännön asiakastilanteesta ja siinä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Työhön sisältyvä valta ja vallankäytön yhteiskunnallinen oikeutus on tehtävä näkyväksi. Viranomaisen ei voi jättää toimimatta sillä perusteella, että tilanne on vaikea ja päätöksenteko hankalaa. Viranomaisen aktiivisuusvelvoite merkitsee velvollisuutta toimia ja tehdä ratkaisuja vaativissakin ristiriitatilanteissa. (Pohjola 1993, 70–71.)

Palveluneuvoja edistää asiakkaan valinnan mahdollisuuksia kertomalla asiakkaalle häntä koskevat vaikeatkin asiat totuudenmukaisesti. Asiakkaalla on esimerkiksi iästä riippumatta oikeus saada rehellistä ja suoraa tietoa omasta tilanteestaan. Vain joissain harvoissa tapauksissa voidaan tieto jättää antamatta jos aidosti arvioidaan, että tiedon saaminen tuottaisi asiakkaalle tai muille asianosaisille enemmän haittaa kuin hyötyä. Tällöin on kyse niin vaikeasta päätöksestä, että sitä on tarpeen pohtia laajemmalti työyhteisössä ja esimiehen kanssa. Päätöksen tekeminen ei saa tällöin jäädä yksittäisen palveluneuvojan harkinnan varaan ja vastuulle. (Stoat 2010.)

Vaikka asiakkaan toiveita ei voida toteuttaa, tulee hänen arvokkuuttaan vaalia ehdottomasti. Asiakkaalle kontrollin kohteena olon tunnetta tuottava ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kaventava toimenpide voidaan suorittaa eettisesti perustellulla tavalla. Tällöin sen on oltava ehdottoman laillinen, jottei kyse ole mielivallasta. Sen on myös oltava mahdollisimman selkeästi perusteltu ja asiakkaan kantelu- ja valitusmahdollisuuksista ja muusta oikeusturvasta on huolehdittava. Palveluneuvoja pyrkii toiminnassaan turvaamaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen, samalla korostaen tämän vastuuta ratkaisuksista ja toiminnasta. Palveluneuvojan työhön kuuluu selvittää asiakkaalle eri ratkaisuvaihtoehtojen edut, haitat ja seuraukset, jotta tämä voi tehdä omat ratkaisunsa. Asiakkaan osallisuus voi toteutua vain, jos hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan, hänelle lain mukaan kuuluvista etuuksista sekä muista asiaan vaikuttavista seikoista. Asiakkaalla on ensisijainen oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset. Tämä on keskeinen ihmisyyttä määrittelevä periaate: Kyky itsenäiseen päätöksentekoon ja sen mukanaan tuoma arvokkuus. Itsenäisyyden kunnioittaminen ei merkitse sitä, että pyritään tekemään asiakkaan mielen mukaan vaan, että kunnioitetaan asiakkaan eriäviäkin näkemyksiä ja mielipiteitä. (Aarnikoivu 2005, 98–99.)

Asiakkaan omiin tietoihin pyritään luottamaan ja ennen kaikkea ja ennen kaikkea häntä pyritään kuulemaan haastavissakin tilanteissa. Tässä on koko sosiaalialan työn ydin. Kuunteleminen ja kuuleminen, silloin kuin kukaan muu ei kuule, merkitsee ihmisen aitoa hyväksymistä. Tämä kuulluksi tuleminen tarkoittaa asiakkaan elämän jäsentämistä yhdessä hänen kanssaan eikä aina edes neuvojen ja ohjeiden antamista. Asiakaslähtöisyys liittyy asiakkaan paikkaan, asemaan ja osallistumiseen. Asiakaslähtöisyys ei ole helppo lähtökohta, koska tilanteet ja asiakkaat eivät aina ole helppoja. Asiakkaat eivät ehkä ole halukkaita yhteistyöhön, heillä voi olla erilaisia mielenterveys- ja persoonallisuusongelmia, väkivaltaisuutta jne. Jos vuorovaikutustilanteen ongelmat eivät ole asiakkaan vastuulla, ei niiden ratkaiseminen myöskään aina ole palveluneuvojan vallassa. Joskus joudutaan mahdottoihin tilanteisiin. Aina ei voida toimia asiakkaiden toiveiden mukaan, mutta siihen tulee aina pyrkiä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että palveluneuvoja säilyttää ammatillisuuden ja riittävän objektiivisuuden, jotta löydetään uutta jäsenystä ja ymmärrystä asiakkaan asioihin. (Stoat 23.9.2010.)

Palveluneuvoja arvioi asiakkaan palvelutarpeen elämäntilanteen kartoittamisen perusteella. Arvioinnissa huomioidaan mm. vaatiiko tilanne tarkempaa tai laajempaa ohjausta ja neuvontaa tai haastattelua, esimerkiksi miten asiakkaan asia vaikuttaa jo maksussa oleviin etuuksiin tai muiden perheenjäsenten etuuksiin. Lisäksi huomioidaan, kuinka laaja, kiireellinen tai ajankohtainen asia on, onko muilla viranomaisilla jokin rooli asiakkaan asiassa ja tuleeko asiakas ohjata muihin palveluihin esimerkiksi maistraattiin, työvoimatoimistoon tai verottajalle. Minkälainen on asiakkuuden luonne ja kesto, esim. onko palveltavana uusi vai jo asiakassuhteessa ollut tai oleva asiakas, onko kyseessä yksittäinen korvaus. Onko kyseessä ajanvarauksella hoidettava asia vai hoituuko riittävä neuvonta ja ohjaus tässä ja nyt esimerkiksi tarvitaanko syvällisempää etuuskohtaista osaamista tai tarvitaanko muuta mahdollista etuuskohtaista ohjeistusta. Kaiken kaikkiaan palvelutilannetta arvioitaessa on hyvä muistaa joustavuus ja tilannelähtöisyys palvelutilanteessa (Hokkanen 4.12.2010.)

Palvelutilanteessa asiakkaille ei tehdä etuusratkaisuja tai makseta etuuksia. Vastaanotetut hakemukset, liitteet jne. toimitetaan kuvattavaksi ja maksettavaksi menevät ilmoitukset ja hakemukset toimitetaan maksuun. Palvelutilanteessa asiakkaille annetaan tarvittava neuvonta. Tilanteessa otetaan huomioon kaikki asiat, joita tarvitaan asiakkaan asiakokonaisuutta käsiteltäessä. (Asian hoitaminen palvelutilanteessa, [viitattu 26.1.2011]) Asiakkaan ohjaus tarkoittaa, että palveluneuvoja auttaa asiakasta valitsemaan hänelle ja Kelalle tarkoituksenmukaisen palvelukanavan. Ohjaus tapahtuu aina palvelutilanteen loppuksi ja se liittyy sekä asioinnin jatkamiseen että samantyyppisten asioiden hoitamiseen jatkossa. (Hokkanen 11.2.2009.)

4.2.3 Ajanvarauspalvelujärjestelmä

Yhtenäisen ajanvarauspalvelun tarve on noussut esiin yksilöllistä ja syvällistä elämäntilanteen kartoitusta vaativissa tilanteissa. Ajanvarauspalvelussa palveluneuvoja perehtyy mahdollisuuksien mukaan asiakkaan tilanteeseen ennen palvelutillannetta. Asiakas saa elämäntilannelähtöistä palvelua sekä välttyy jonotukselta ja voi asioida itselleen sopivana aikana. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämissohjelma 2006–2011 loppuraportti, 8.) Ajanvarauspalvelu voidaan toteuttaa myös puhelimitse, jolloin asiakkaalle soimitaan sovittuna aikana (Hokkanen 4.12.2008). Koko maan kattavan ajanvarausjärjestelmän ja – palvelun käyttöönotto tapahtui lokakuussa 2010. Tällä hetkellä palveluneuvojan on mahdollista varata aika asiakkaalle. Lähitulevaisuudessa Kelan www-sivuille tulee asiakkaille avoin ajanvarauspalvelu, jolloin myös asiakas itse voi varata ajan. (PASTE – Palvelutoiminnan kehittämissohjelma 2006–2011 loppuraportti, 8.)

4.2.4 Yhdenvertaisuuden periaate

Kelan vision mukaisesti kaikki toimivat Kelassa yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti ja taustalla vaikuttaa Kelan yhdenvertaisuussuunnitelma. Kaikkea Kelan toimintaa tarkastellaan, suunnitellaan ja toteutetaan yhdenvertaisuuden näkökulmasta osana päivittäistä toimintaa. Kelan yhdenvertaisuussuunnitelma kattaa yhdenvertaisuuden kaikkien yhdenvertaisuuslaissa mainittujen syrjäntäperusteiden perusteella. (Havukainen 20.3.2009.) Kelan asiakaspalvelun tueksi on selkokieltä tarvitseville julkaistu viisi selkokielistä etuusesitettä. Kelan verkkosivut on tehty esteettömiksi eli myös näkövammaiset pystyvät käyttämään sivuja. Kelan palvelunumeroissa palvellaan myös viittomakielisiä ja puhevammaisia asiakkaita. Etuukista kertovia viittomakielisiä videoita on uudistettu. Hakemusten käsittelymenettelyissä on otettu huomioon eri vähemmistöryhmien tarpeita. Asiakaskirjeiden ja päätöstenkielen selkeyttäminen on tehostunut entisestään. (Kela palvelee erityisryhmiä 3/2010, 3.)

Esteettömät asiakaspalvelutilat ja esteetön tiedonsaanti palvelevat kaikkia asiakkaita. Toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden asiointille esteettömyys voi

olla välttämätöntä. Kelan toimistojen esteettömyyttä kehitetään suunnitelmallisesti yhteistyössä järjestöjen kanssa huomioiden vammaisryhmien erilaiset tarpeet. (Havukainen 20.3.2009.) Uusien asiakaspalvelutilojen suunnittelussa ja vanhojen esteettömyyden kehittämisessä otetaan huomioon erityisesti luiskat tai hissit sisäänkäynteihin, sähköisesti avattavat ovet tai soittokellot toimistoihin, kynnysten poistamiset sekä ohjaavat pintamateriaalit ja ääniopasteet, akustiikka, palvelun intimiteettisuoja ja turvallisuus, vuoronumeroiden näkyvyys, valaistus ja opasteet (Kelan yhdenvertaisuussuunnitelma 2007–2010, 8). Alajärven Kelan toimistossa esteettömyyttä voitaisiin kehittää. Esimerkiksi ulko-ovet eivät ole sähköisesti avattavat, vaan melko painavat ja niissä on kynnykset. Sisäänkäynti on myös melko ahdas ja kääntyminen ovissa on esimerkiksi pyörätuoliasiakkailla ongelmallista. Sisällä liikkuminen on hankalaa, kun esimerkiksi asiakaspalvelutilaan ei pyörätuoliasiakas mahdu tilan pienuuden ja ahtauden takia ilman erityisjärjestelyjä.

Kelan toimistoissa asiakkaiden saatavilla olevat apuvälineet helpottavat muun muassa vammaisten ja ikääntyvien asiakkaiden asiointia. Vammaisten ja vanhusten tarvitsemien apuvälineiden saatavuudesta tiedotetaan asiakkaille ja niiden käyttöä annetaan toimihenkilöille koulutusta. (Havukainen 20.3.2009.) Toimistoissa käytettäviä apuvälineitä ovat esimerkiksi palvelusilmukka kuulolaitteiden käyttäjille ja muille huonokuuloisille, korotettu tuoli, luuppivalaisin, luku- ja suurennuslasit, aakkostaulu, nimenkirjoituskehikko, kuva- ja sanalistat, paksunnettu kynä ja mahdollisuus isokirjoitustekstin käyttöön. Alajärven Kelan toimistossa käytössä näistä ovat tällä hetkellä lähinnä korotettu tuoli sekä luku- ja suurennuslasit. Kelan palveluosasto on laatinut ohjeen siitä, mitä apuvälineitä toimistoissa tulee olla asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistamiseksi sekä siitä, miten niitä tarvittaessa tilataan. (Kelan yhdenvertaisuussuunnitelma 2007–2010, 9.)

Yhdenvertaisuuden parantamista jatketaan Kelalla. Rekrytoinneissa asiakaspalveluhenkilöstön kielitaitoon kiinnitetään huomiota. Kela on mukana etätulkkauksen kehittämisessä. Kela myös tutkii erilaisia yhdenvertaisuuden ongelmia eriarvoisuuden vähentämiseksi. (Kela palvelee erityisryhmiä 3/2010, 3.)

5 KEHITTÄMISTYÖN METODOLOGIA

Kehittämistyön metodologialla tarkoitetaan työn periaatteiden määrittelyä. Metodologiaa esitettäessä vastataan seuraaviin kysymyksiin: millaisena kehittämistyön todellisuus nähdään, millaista tietoa kehittämistyöllä pyritään tuottamaan, millaisesta intressistä kehitetään ja millainen on kehittämistyön luonne? Periaatteiden määrittely on tärkeä osa kokonaisuutta, sillä sen avulla perustellaan käytännön kehittämismenetelmät ja niiden käyttötavat. (Toikko & Rantanen 2009, 35.)

5.1 Kehittämistyön tavoitteet ja luonne

Kehittämistehtävä käsitteli Alajärven Kelan asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia Kelan yleisilmeestä, asiakaspalvelun laadusta ja sen fyysisistä tiloista. Kehittämistehtävän tavoitteena oli selvittää, miten asiakastiloja voitaisiin muuttaa saatuja toiveita paremmin vastaaviksi. Tämän jälkeen selvitettiin, oliko konkreettisilla muutostöillä ollut vaikutuksia asiakkaiden kokemuksiin asiakaspalvelun laadusta ja fyysisistä toimitiloista. Kehittämistehtävä oli luonteeltaan soveltavaa tutkimusta ollen omaperäistä uuden tieteellisen tiedon etsintää, jossa tutkimustulokset palvelivat käytännön elämän päämääriä. Soveltava tutkimus pyrki käytännöllisten ongelmien ratkaisemiseen käyttämällä apunaan perustutkimuksen tuottamaa teoreettista ja kuvailevaa tietoa. Siihen liittyi tiedon etsintä käytännöllistä tavoitetta tai päämäärää varten. Tutkimus ei vastannut ainoastaan kysymyksiin mitä ja miksi, vaan myös kysymykseen kuinka. Tutkimuksen lähtökohtana olevat ongelmat olivat myös käytännöllisiä, eivät ainoastaan kuvailevia tai selittäviä. (Toikko & Rantanen 2009, 14–20.)

Tässä kehittämistehtävässä kehittäminen tähtäsi muutokseen, sillä tavoiteltiin jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai – rakenteet. Kehittämisen lähtökohta oli lisäksi nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat asiakastilassa. Se oli käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Toisaalta voidaan sanoa, että kehittämisellä oli yhteys myös tutkimustoimintaan. Kehittäminen nähtiin konkreettisena toimintana, jolla tähdättiin selkeästi määritel-

lyn tavoitteen saavuttamiseen, asiakastilojen kehittämiseen. Tutkimus tuotti uusia näkökulmia lähinnä asiakastilojen kehittämistarpeisiin, joita sovellettiin käytäntöön tekemällä asiakaspalvelutilassa muutostöitä. Tutkimuksellisen kehittämisen käsite voitiin ymmärtää väljänä yleiskäsitteenä, jolla kuvattiin tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan tiivistä yhteyttä, eli siinä yhdistyivät konkreettinen kehittämistoiminta ja tutkimuksellisen lähestymistapa. (Toikko & Rantanen 2009, 14–20.)

Kehittämistehtävän toimijoina olivat enimmäkseen palveluneuvoja ja asiakas. Lisäksi palvelupäälliköllä oli tärkeä rooli kehittämistyön mahdollistajana sekä tuen antajana päätöksille ja muutostöille. Kehittämistehtävän oli tarkoitus palvella ensisijaisesti asiakkaiden toiveita asiakaspalvelusta sekä palveluneuvojia omassa työympäristössään. Kehittämistoiminta oli luonteeltaan reflektiivistä ja prosessimaista. Kehittämistyön suunnittelijan ja toteuttajan näkökulmasta kehittämistyön prosessin kulkua korjattiin ja suunnattiin jatkuvasti. Kehittäminen edellytti ajassa etenevää prosessia, jota pyrittiin seuraamaan ja arvioimaan huolellisesti. Kehittämistehtävän onnistumista voitiin arvioida sen mukaan, kuinka hyvin kehittämisprosessin alussa määritellyt tavoitteet, asiakastilan asianmukaisuus sekä palvelun laadun mahdollinen kohentaminen saavutettiin. (Toikko & Rantanen 2009, 14.) Tässä kehittämistyössä sitä voitiin tarkastella koko muutosprosessin ajan havainnoiden asiakkaiden suhtautumista uudistuneeseen tilaan, mutta erityisesti muutostöiden jälkeen suoritettuna kyselytutkimuksen avulla.

5.2 Kehittämistyön asetelma

Kehittämistyön kehittämisasetelman ymmärtämiseksi kuvataan seuraavaksi Kelan asiakaspalvelun ja ratkaisutyön toimintamallien päälinjauksia.

Asiakaspalvelu- ja ratkaisutyö on kokonaan eriytetty toisistaan. Työ tehdään päivittäisen työvuorosuunnittelun mukaan. Työvuorosuunnitelmaa tulee noudattaa tarkasti. Etuuskäsittelijät käsittelevät pääsääntöisesti vain yhtä tai kahta etuutta. Hakemukset tulevat paljolti postitse tai jätetään asiakaspalveluun, jossa palveluneuvoja tarkistaa yhdessä asiakkaan kanssa, onko lomake täytetty oikein ja ovatko tarvittavat liitteet mukana. Hakemukset ja muut asiakirjat kuvataan sähköiseen

muotoon piirin yhteiselle työjonolle, jolloin ratkaisutyötä voidaan tehdä usean toimiston ja kunnan alueelta.

Palveluneuvojan luonnollisen havainnoinnin perusteella voidaan todeta, asiakkaiden ongelmien olevan usein niin laajoja, etteivät palveluneuvojat pysty alaan erikoistuneinakaan palvelemaan heitä itse. Soittaessaan etuuksien taustatukeen palveluneuvojat kuvailevat asiakkaan tilannetta ja ongelmaa hyvinkin yksityiskohtaisesti löytääkseen asiakkaan tilanteeseen oikean ratkaisun. Tärkeää on, että asiakkaiden henkilökohtaiset asiat pysyvät heidän ominaan asioinnin aikana, eivätkä Kelassa samaan aikaan asioivat ja vuoroaan odottavat asiakkaat kuule niitä. Havaintojen mukaan, toimistojen asiakaspalvelupisteet tulisi järjestää niin, että ne ovat toimistoissa hyvin esillä ja yksityisyydensuojan pitäisi toteutua ja olla asiakaspalvelun asiakaslähtöisyyden perusta. Asiakaslähtöinen tilasuunnittelu mahdollistaa asiakaskäyttäytymisen ohjaamisen Kelan toiminta-ajatusta tukevaksi. Se mahdollistaa jopa myös laadukkaan, joustavan ja nopean asiakaspalvelun sekä Kelalle sopivan ja järkevän henkilöstöressurssien käytön.

5.3 Aineiston kerääminen, analyysi ja esittämistapa

Kehittämisaineiston tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka sisälsi sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimustietoa. Vähemmän systemaattisena tutkimusmenetelmänä käytettiin palveluneuvojan työroolissa tehtyjä luonnollisia havaintoja sekä tilan valokuvaamista tutkimustulosten tueksi.

Alajärven Kelan asiakkaille tehtiin kysely huhtikuussa 2009, jossa tiedusteltiin asiakkaiden mielipiteitä lähinnä asiakaspalvelun laadusta sekä asiakaspalvelun fyysisistä puitteista. Kyselyyn vastasi 31 asiakasta. Ensimmäisen asiakaskyselyn tuloksia käytettiin tilasuunnittelun ja -muutoksen perustana, jonka seurauksena asiakaspalvelupiste siirrettiin entisen avoimen asiakaspalvelupisteen vieressä sijaitsevaan lasiseinillä ja liukuovella varustettuun tilaan. Lisäksi tehtiin monia muita pienempiä tilan toiminnallisuutta ja esteettisyyttä kohentavia muutoksia, joita on tarkemmin kuvattu luvussa kuusi. Elokuussa 2009 tehtiin asiakkaille toinen kysely, jossa kartoitettiin muutostöiden mahdolliset vaikutukset. Toiseen kyselyyn vastasi

59 asiakasta, eli lähes puolet enemmän kuin ensimmäiseen kyselyyn. Strukturoituun kyselytutkimukseen päädyttiin tiedon tuoman varmuuden perusteella. Kyselytutkimusten tieto kerättiin ja tallennettiin suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti kyselylomakkeella, joka sisälsi sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Saadut asiakaskyselyjen vastaukset analysoitiin SPSS-ohjelman avulla.

Kvantitatiivisesta tutkimuksesta on esitetty, että yleistyksiä voidaan tehdä vasta riittävän empiirisen evidenssin avulla (Anttila 2005, 2010). Kehittämistyön yleistettävyyttä ja validiutta vahvistavana keinona voidaan pitää aineisto- tai menetelmätriangulaatiota. Alun perin Norman Denzinin esittelemä triangulaatio on tarkoittanut erilaisilla menetelmillä hankittujen aineistojen, kuten tässä kehittämistyössä strukturoidun kyselytutkimuksen ja luonnollisen havainnoinnin yhdistämistä. (Anttila 2005, 212–215.) Tässä kehittämistehtävässä oli kyseessä kahdelle satunnaisesti määritellylle tutkimusjoukolle tehty kyselytutkimus, eli vertailu asiakaskyselyjen välillä oli problemaattista, kun vastaajina oli eri henkilöitä ja vastaajajoukot erisuuruiset. Tämän kehittämistyön tavoitteena ei ollut saada yleistyksiä vaan ennemminkin näkökulmia, joiden avulla voitaisiin päästä entistä asiakaslähtöisempään palveluun palvelun laadun sekä toimitilojen suhteen.

Palveluneuvojan luonnollista havainnointia työssä voidaan määritellä kuten Anttilakin (1996, 218–224). Havainnointitilanteessa tutkija on läsnä tavallaan kahdessa persoonassa: toisaalta osallistujana, toisaalta muiden käyttäytymisen seuraajana. Riippuen tilanteesta tutkija osallistuu toimintaan enemmän tai vähemmän aktiivisesti. Havainnoinnissa tutkija voi tarkkailla tilannetta ensin kokonaisvaltaisesti ja päästä vähitellen sisälle yksityiskohtiin. Eskola ja Suoranta (102–103) esittävät, että havainnointi on subjektiivista ja hyvinkin valikoivaa toimintaa. Joku saattaa kiinnittää huomion johonkin asiaan, jota toinen ei edes huomaa. Ennakkoletukset suuntaavat huomiota hyvin paljon ja havainnoijan aikaisemmat kokemukset, mieliala ja aktiivisuus vaikuttavat myös havaintojen tekemiseen. Toisaalta havaintojen valikointi on tutkimuksen kannalta ehdotontakin. Muuten havaintomäärä on rajaton ja siten tarkoituksenmukaisen aineiston kerääminen mahdollista.

Luonnollisen havainnoinnin aikana tapahtuvassa kommunikaatiossa ei ollut kysymys vain kielellisestä, vaan myös eleiden, ilmeiden, liikkeiden ja kosketuksen avulla tapahtuvasta kommunikoinnista. Kehittäjä tiedosti tämän, sillä olennaista informaatiota olisi muuten saattanut jäädä välittymättä. Toisaalta oli myös varottava liioittelemasta tai tulkitsemasta väärin ei-kielellisiä viestejä, sillä ne voivat muuntaa tulkintaa väärään suuntaan. (Anttila 1996, 218–224.) Myös arvolähtökohtien huomioiminen oli tärkeää, sillä ne olivat koko ajan havainnoinnin pohjana (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Tässä tutkimuksessa palveluneuvojan arvolähtökohtia olivat ennen kaikkea asiakaspalvelutilanteen sujuva ja asianmukainen hoitamien etenkin haastavien ruuhkatilanteiden aikana. Tällöin ei tärkeässä asemassa ollut niinkään palvelutilanteiden nopea hoitaminen vaan palvelun monipuolisuus.

Kehittämistehtävässä havainnointi ei ollut systemaattista, vaan kuului luonnollisesti palveluneuvojan työrooliin. Tämä vaikutti havainnoinnin tapaan sekä siitä saatavaan tietoon. Havainnoinnin avulla saatiin lähinnä laadullista tietoa. Toimimalla palveluneuvojan työroolissa ja samalla kehittämistyön tekijänä, osallistuttiin tutkittavien elämään, pyrittiin havainnoimaan ja vuorovaikutuksen kautta ymmärtämään asiakkaiden suhtautumista ja toimintaa asiakaspalvelutilanteissa. Kehittämistehtävän kannalta mahdollisia mielenkiintoisia asioita kirjattiin jonkin verran ylös. Havainnoinnista saatava materiaali oli useimmiten hyvin subjektiivista ja siihen vaikuttivat havainnoijan omat näkemykset ja oletukset. Havainnointikyky ja muisti, joiden perusteella tietoa kirjattiin, olivat usein selektiivisiä. Havainnoinnilla oli sekä hyviä että haastavia ulottuvuuksia. Täyttää kuvaa arvioitavasta asiasta ei saatu havainnoimalla, vaan triangulaation periaatteiden mukaan havainnointiaineistoa täydennettiin kyselytutkimusten avulla.

Kehittämistyö osoitti, että tyyliiltään erilaisten menetelmien käyttö voi olla tarpeellista ja tutkimustuloksia vahvistavaa (Anttila 2005, 212–2015). Havainnoinnin avulla voitiin ajoittain johtaa erilaisia päätelmiä tutkimusongelmaan liittyen ja ihmisten näkökulmat konkretisoituivat joskus jopa kyselytutkimusta paremmin. Yleensä kuitenkin niin, että kyselytutkimuksessa saatuja tuloksia voitiin vahvistaa luonnollisen havainnoinnin avulla. Strukturoidun kyselytutkimuksen heikkous oli mahdollisesti

sen pinnallisuus ja pettävyyt. Ihmiset saattoivat kaunistella vastauksiaan esimerkiksi palvelun laadusta. Toisaalta kyselytutkimuksen avoimet kysymykset antoivat enemmän laadullista palautetta, joka vahvistui vielä palveluneuvojan luonnollisen havainnoinnin avulla.

5.4 Kehittäjän rooli ja vastuu

Kehittäjän oli kyettävä hahmottamaan, miten käytettävät menetelmät, aineistot ja teorit auttoivat selvittämään tutkimuksen kohteeksi hahmottuvia ongelmia. Näistä lähtökohdista kehittäjä muotoili tutkimuskysymykset, joiden selvittämiseksi hän valitsi sopivat aineistot ja menetelmät. Tämän jälkeen tutkimus oli vielä operationaalisoitava käytännön työksi. (Räsänen, Anttila & Melin 2005, 10.) Kehittämistyössä toimittiin monessa roolissa samanaikaisesti: palveluneuvojana, kehittämistyön koordinoijana, kehittämistyöhön osallistujana, sekä kehittämistyötä toteuttavan opiskelijan roolissa. Tutkimustulosten ja johtopäätösten kokoaminen sekä koko kehittämistyön systemaattinen dokumentointi ja opinnäytetyön kirjoittaminen kuuluivat oleellisena osana kehittäjän roolin.

Kehittäjän omat ennakkokäsitykset mahdollisesta kehittämisen tarpeesta olevasta kohteesta vaikuttivat kehittämistyön aiheen valintaan. Tämän jälkeen ideoitii kenttätyö, eli kyselytutkimuksen tekeminen asiakkaille, sekä suunniteltiin kyselykaavakkeen muoto. Suunnittelu- ja kenttävaiheeseen liittyi paljon kuuntelemista, kyselemistä, ideoimista, suunnittelua ja tekemistä. Kehittämistyön etenemistä edesauttoivat työyhteisön ja etenkin palvelupäällikön innostava ja keskusteleva suhtautuminen kehittämisteemaan. Työyhteisöltä löytyi avoimuutta ja halukkuutta lähteä mukaan kehittämistyöhön ja sitoutua muutoksiin. Anttilankin (119–120) mukaan organisaatioiden on oltava valmiita luottamaan työntekijöihinsä ja heidän osaamiseensa. Samalla kasvavat tutkimukseen kohdistuvat sisällölliset vaatimukset. Eri riittä, että saadaan vastauksia ennalta asetettuihin kysymyksiin. Vähintään yhtä tärkeitä on etsiä oikeiden vastausten sijaan oikeita kysymyksiä.

Kehittäjän itsereflektio eli oman toiminnan arvioiminen osana tutkimusprosessia oli olennaista toimintatutkimukselliselle lähestymistavalle. Kehittäjän oli kehittämistyön prosessin aikana pysähdyttävä tutkimaan oma reaktioitaan ymmärtääkseen

paremmin sitä sosiaalista tilannetta, jossa oli osallisena ja jota hän pyrki aktiivisesti muuttamaan. Kehittämistyöstä tuli kehittäjän oman oppimisen tila. Kehittäjän toiminta ja interventiot tapahtuivat tietyissä sosiaalisten suhteiden verkostossa, edellyttäen, että tutkijan oli neuvoteltava omasta prosessistaan myös muiden, esimerkiksi työyhteisönsä jäsenten kanssa. (Katila & Meriläinen 2006, 140.)

Tulosten analysointi ei vielä riittänyt kertomaan tutkimuksen tuloksia, vaan tuloksista pyrittiin laatimaan johtopäätöksiä. Johtopäätökset kokosivat yhteen pääseikat ja antoivat vastauksia ja näkökulmia asetettuihin ongelmiin. Kehittäjän oli pohdittava, mikä oli saatujen tulosten merkitys tutkimusalueella. Lisäksi oli pohdittava, mikä laajempi merkitys tuloksilla oli. Empiirisessä tutkimuksessa puhutaankin usein tutkimuksen validiudesta, jolla tarkoitetaan oppikirjan sanoin sitä, mittaako tutkimus sitä, mitä sen on ollut tarkoitus mitata. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 230.) Tässä kehittämistyössä tutkimuksen validius eli luotettavuus toteutui hyvin. Kehittämisaineiston keruu tapahtui kokonaisuudessaan kaikin puolin systemaattisesti etenkin kyselytutkimusten osalta, kuten aiemmin on osoitettu. Tutkimuksessa hyödynnettiin sekä määrällistä että laadullista aineistoa yhdistettynä palveluneuvojan omassa työroolissa tapahtuvaan luonnolliseen havainnointiin. Kehittämistyön kyselytutkimukset mittasivat, mitkä oli tarkoituskin, eli asiakaspalvelun ja fyysisten toimitilojen laatua. Ne antoivat kehittämis ehdotuksia erityisesti tilan kohentamiseksi, joita sitten muutostöiden avulla toteutettiin ja arvioitiin vaikutuksia uudelleen toimenpiteiden jälkeen. Ainoastaan tulosten yleistettävyyden näkökulma jäi hataraksi, sillä se ei tämän tutkimuksen kannalta ollut niinkään merkittävää, kuin laadullisen tiedon monipuolisuus.

Tutkimuksen reliabiliteetti (Reliabiliteetti, [Viitattu 6.3.2011]) on tässä kehittämistyössä jokseenkin problemaattista. Tutkimustyö tehtiin huolellisesti, mutta tutkimustuloksia ei tavallaan voida pitää toistettavina, sillä kysymyksessä olivat satunnaiset ja lukumäärältään hyvin erilaiset tutkimusjoukot Alajärven Kelan asiakaskunnasta. Lisäksi muutostöiden vaikutus voisi näkyä tutkimustuloksissa nyt myöhemmin ehkä jopa aiempaa selvemmin uusien muutostöiden sekä palvelukäytäntöjen jatkuvan kehittelyn myötä.

Kehittäjällä oli suuri vastuu koko kehittämistyön prosessissa. Oman alan asiantuntijana oli mahdollisuus oppia ja innovoida sekä luoda uusia näkökantoja ja toimintamahdollisuuksia lähinnä tilasuunnittelun suhteen, johon Kelan tarkat toimintalinjaukset asettivat kuitenkin tiukat rajat. Kehittämistyön tärkeimpänä antina oli mahdollisuus vaikuttaa oman työyhteisön hyvinvointiin sekä mahdollistaa edes hieman asiakaslähtöisemmän palvelukulttuurin tarjoaminen asiakkaille.

6 KEHITTÄMISTYÖN TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään kehittämistyön tutkimustuloksia. Ensin esitellään kyselyihin vastanneiden taustatiedot, jonka jälkeen esitellään tulokset Alajärven Kelan asiakaspalvelun laadusta ja fyysisistä toimitiloista. Tulokset on havainnollistettu kaavioina, kuvina ja erilaisina taulukoina.

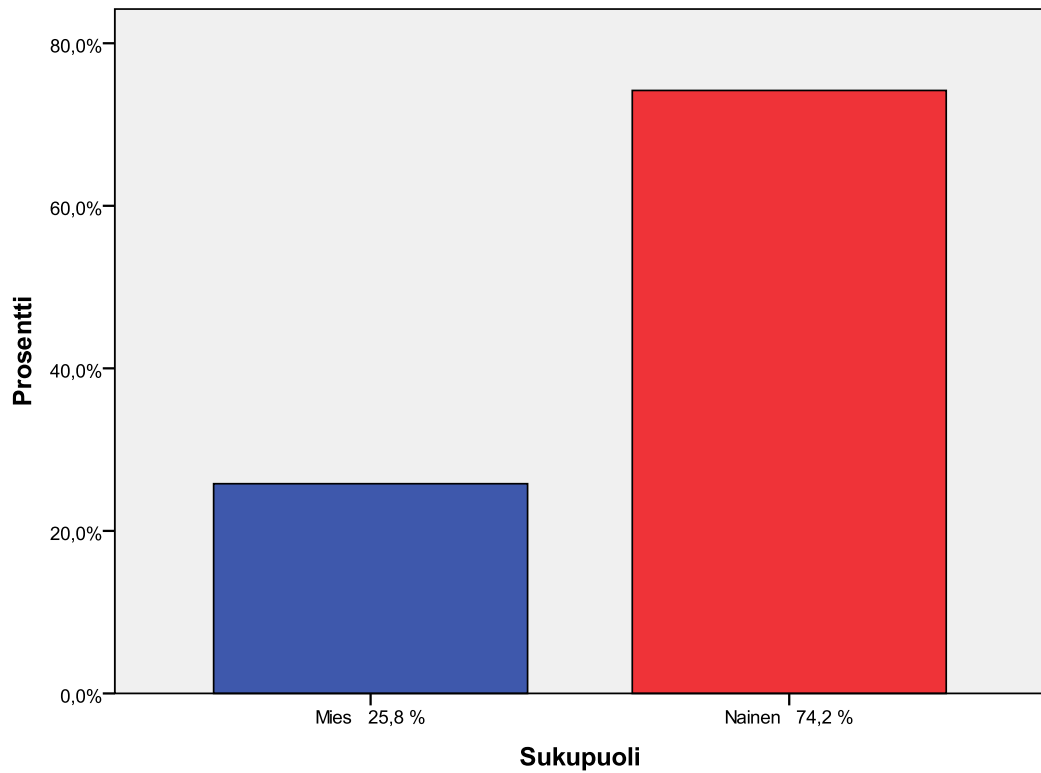
6.1 Kyselyjen taustatiedot

Taustatietoja tarkasteltaessa nousee esille, että toisen kyselyn vastaajamäärä oli lähes puolet suurempi ensimmäiseen kyselyyn verrattuna. Tuloksia verrattiin suhteessa omaan vastaajajoukkoon, jotta kyselyiden tulokset olivat keskenään vertailukelpoisia.

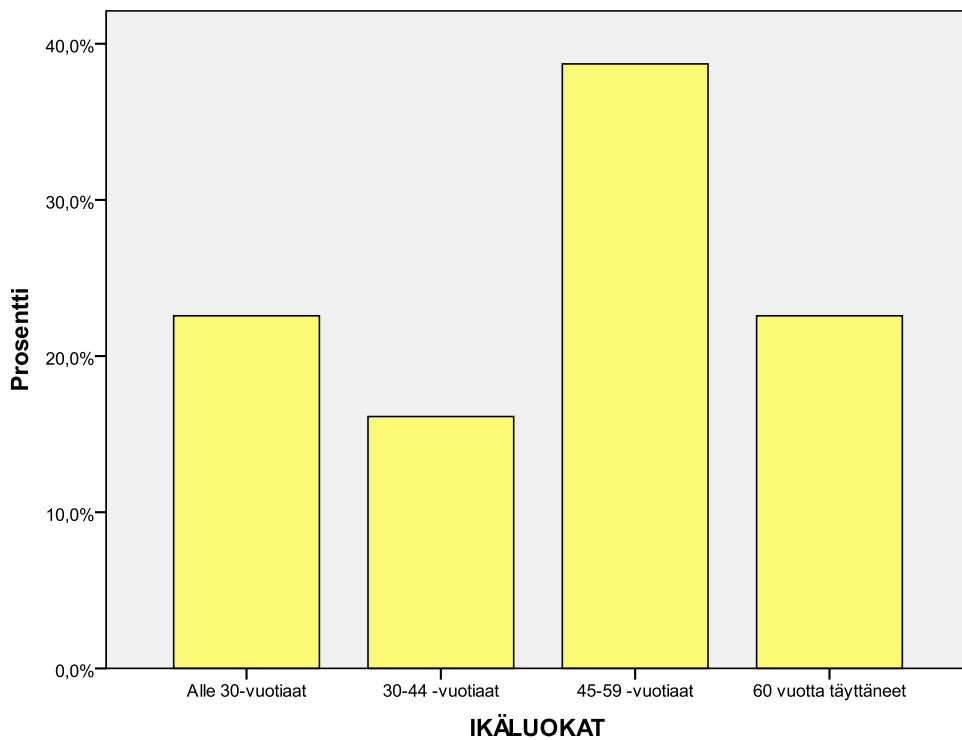
6.1.1 Sukupuoli- ja ikäjakaumat taustietoina

Tutkimukseen osallistui ensimmäisessä kyselyssä 31 Alajärven Kelan asiakasta. Heistä 74,2 prosenttia oli naisia ja 25,8 prosenttia miehiä. Tutkimukseen osallistuneista alle 30-vuotiaita oli 22,6 prosenttia, 30–44-vuotiaita 16,1 prosenttia, 45–59-vuotiaita 38,7 prosenttia ja yli 60-vuotiaita 22,6 prosenttia. (KUVIO 2 JA 3.)

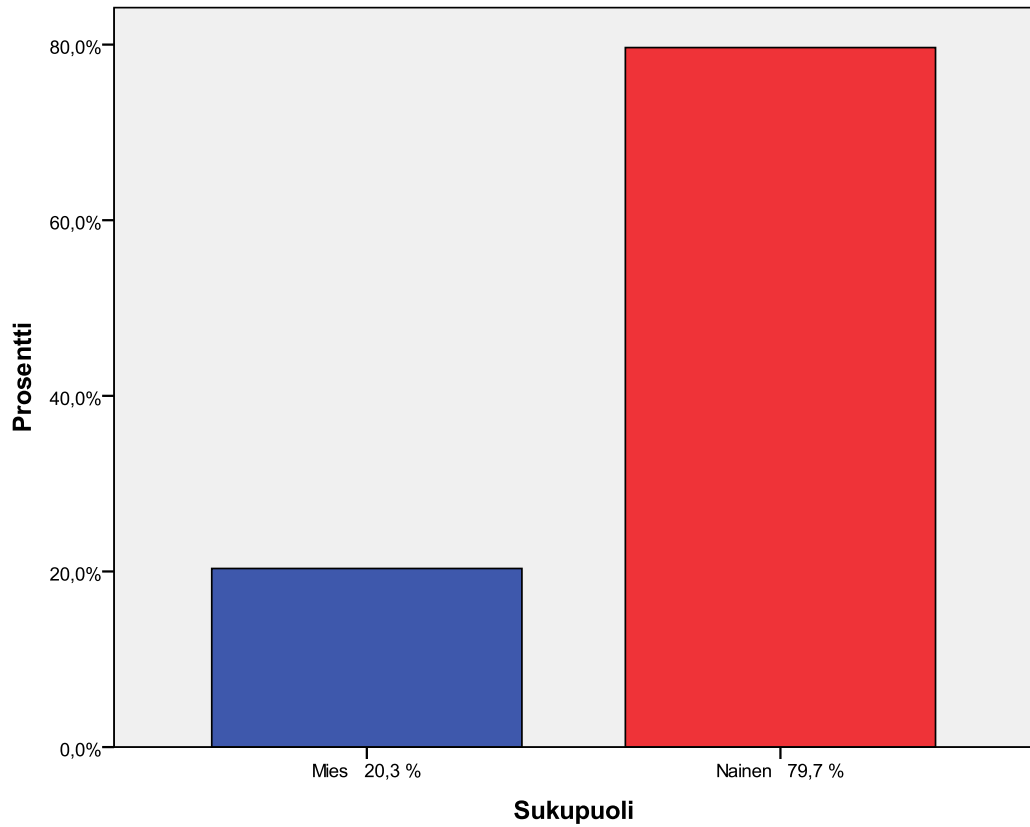
Tutkimukseen osallistui toisessa kyselyssä 59 Alajärven Kelan asiakasta. Heistä naisia oli 79,7 prosenttia ja miehiä 20,3 prosenttia. Tutkimukseen osallistuneista alle 30-vuotiaita oli 27,1 prosenttia, 30–44-vuotiaita 30,5 prosenttia, 45–59-vuotiaita 30,5 prosenttia ja yli 60-vuotiaita 11,9 prosenttia. (KUVIO 4 JA 5.)



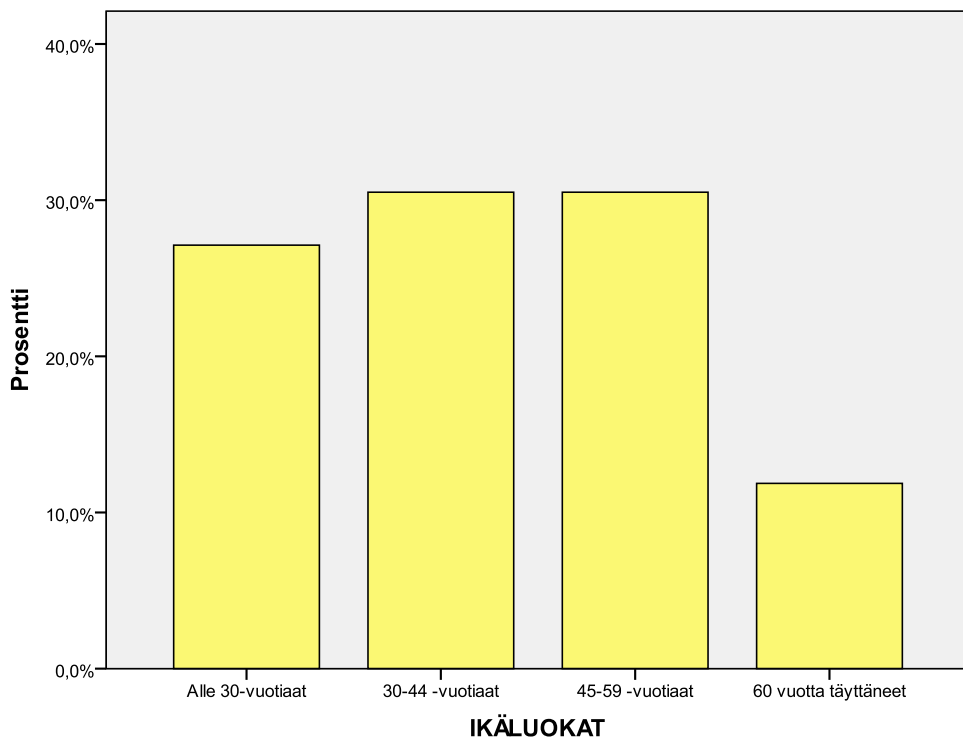
Kuvio 2. Kehittämistyön I-kyselyyn osallistuneet sukupuolittain.



Kuvio 3. Kehittämistyön I-kyselyyn osallistuneet ikäluokittain.



Kuvio 4. Kehittämistyön II-kyselyyn osallistuneet sukupuolittain.



Kuvio 5. Kehittämistyön II-kyselyyn osallistuneet ikäluokittain.

Tarkasteltaessa molempien kyselyiden vastaajia oli huomattava enemmistö vastaajista naisia. Enemmistö ensimmäiseen kyselyyn osallistuneista oli 45–59-vuotiaita ja toisen kyselyyn osallistuneet enemmistöltään puoliksi 30–44-vuotiaita ja 45–59-vuotiaita.

6.1.2 Siviilisäätty, koulutustausta ja työtilanne taustatietoina

Ylivoimaisesti eniten, eli 80,6 prosenttia I-kyselyyn osallistuneista eli avo- tai avioliitossa. Siviilisäädyltään naimattomia oli osallistuneista 12,9 prosenttia ja leskiä 6,5 prosenttia. Myös yli puolet 67,8 prosenttia II-kyselyyn vastanneista eli avo- tai avioliitossa, naimattomia osallistuneista oli 25,4 prosenttia ja eronneita 6,8 prosenttia. (TAULUKKO 2.)

Taulukko 2. Ristiintaulukointi: Siviilisäätty / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Siviilisäätty				Yhteensä
	Naimaton	Avo- / avioliitossa	Eronnut	Leski	
Ennen muutostöitä	4 12,9 %	25 80,6 %	0 0,0 %	2 6,5 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	15 25,4 %	40 67,8 %	4 6,8 %	0 0,0 %	59 100 %
Yhteensä	19 21,1 %	65 72,2 %	4 4,4 %	2 2,2 %	90 100 %

I-kyselyyn osallistuneiden koulutustausta oli useimmiten ammattikoulu 38,7 prosentilla tai kansakoulu 36,5 prosentilla. Koulutustaustaltaan ylioppilaita oli 6,5 prosenttia, yliopiston käyneitä 12,9 prosenttia ja korkeakoulun käyneitä 6,5 prosenttia. 50,0 prosenttia eli puolet II-kyselyyn osallistuneista oli koulutustaustaltaan ammattikoulun suorittaneita, kansakoulun oli suorittanut 25,9 prosenttia, ylioppilaita 15,5 prosenttia, yliopiston suorittaneita 3,4 prosenttia ja korkeakoulun suorittaneita 5,2 prosenttia. (TAULUKKO 3.)

Taulukko 3. Ristiintaulukointi: Koulutustausta / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Koulutustausta				Yhteensä
	Perus- / kansakoulu	Ammattikoulu	Yliopistilas	Yliopisto / korkeakoulu	
Ennen muutostöitä	11 35,5 %	12 38,7 %	2 6,5 %	6 19,4 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	15 25,9 %	29 50,0 %	9 15,5 %	5 8,6 %	58 100 %
Yhteensä	26 29,2 %	41 46,1 %	11 12,4 %	11 12,4 %	89 100 %

Suurimmalla osalla 32,3 prosentilla I-kyselyyn osallistuneilla työtilanne oli ansiotyö ja eläkkeellä oli 29 prosenttia osallistuneista. Työttömiä oli 12,9 prosenttia, sairauslomalla 12,9 prosenttia, opiskelijoita 6,5 prosenttia tai äitiyslomalla 6,5 prosenttia. Työtilanne oli II-kyselyyn osallistuneista 37,3 prosentilla ansiotyö, työttömänä oli 28,8 prosenttia, eläkkeellä 10,2 prosenttia, opiskelijoita 11,9 prosenttia. Sairauslomalla osallistuneista oli 6,8 prosenttia ja äitiyslomalla ja hoitovapaalla tai yrittäjänä 5,1 prosenttia osallistuneista. (TAULUKKO 4.)

Taulukko 4. Ristiintaulukointi: Työtilanne / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Työtilanne						Yhteensä
	Ansiotyössä	Työtön	Eläkkeellä	Opiskelija	Sairauslomalla	Muu	
Ennen muutostöitä	10 32,3 %	4 12,9 %	9 29,0 %	2 6,5 %	4 12,9 %	2 6,5 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	22 37,3 %	17 28,8 %	6 10,2 %	7 11,9 %	4 6,8 %	3 5,1 %	59 100 %
Yhteensä	32 35,6 %	21 23,3 %	15 16,7 %	9 10,0 %	8 8,9 %	5 5,6 %	90 100 %

Tarkasteltaessa molempiin kyselyihin osallistuneiden siviilisäätyä, koulutustaustaa ja työtilannetta voidaan todeta, ettei merkittäviä eroja tai yllätyksiä kyseisten taustatietojen suhteen noussut esiin. Yleisimmin kyselyyn osallistuneet elivät avo- tai avioliitossa, olivat suorittaneet ammattikoulun ja olivat tällä hetkellä joko ansiotyössä tai työttöminä.

6.2 Tutkimustulokset asiakaspalvelun laadusta

Alajärven Kelan asiakaspalvelun laatuun oltiin enimmäkseen kovin tyytyväisiä. (TAULUKKO 5.) Vastaajista 96,6 prosenttia oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiakasta kuunneltiin. Vastaajista 95,5 prosenttia oli myös sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiat esitettiin asiakkaalle ymmärrettävästi. Suurin osa vastaajista eli 93,3 prosenttia oli myös sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiakkaaseen suhtautuminen oli ystävällistä. 93,1 prosenttia asiakkaista koki saavansa vastaukset kysymyksiinsä ja 93,2 prosenttia koki, että asiakkaan asiaan paneuduttiin perusteellisesti. Lisäksi vastaajista 93,0 prosenttia oli sitä mieltä, että palveluneuvoja toimi ammattitaitoisesti sekä 90,9 prosenttia vastaajista arvioi, että palveluneuvojan toiminta oli luottamusta herättävää.

Suhteellisen suuri osa 89,7 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että Kelan ilmapiiri oli myönteinen. 89,7 prosenttia vastaajista koki, että henkilökunta oli ammattitaitoista sekä 89,2 prosenttia vastaajista, että kaikkia asiakkaita kohdeltiin tasavertaisesti. Vastaajista 88,5 prosenttia oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että he saivat riittävästi tietoa asiansa jatkokäsittelystä. 87,5 prosenttia vastaajista koki, että käynti vastasi positiivisesti odotuksia.

Mielenkiintoinen tutkimustulos oli, että vain 79,1 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että heidän yksityisyyttään kunnioitettiin tarpeeksi. Lisäksi vain 83,5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että henkilökunta toimi hyvin yhteistyössä keskenään. 84,1 prosenttia vastaajista koki, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että palvelutilanne sujui ilman keskeytyksiä. 85,3 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että henkilökunta toimii kiireettömästi.

Taulukko 5. Alajärven kelan palvelun laatu

	Ei pidä lainkaan/ juuri-kaan paikkansa	Pitää jonkin verran paikkansa	Pitää hyvin/ erittäin hyvin paikkansa	Yhteensä
Asiakkaaseen suhtautuminen ystävällistä	2, %	4,5 %	93,3 %	100 %
Asiakasta kuunneltiin	1,10 %	2,3 %	96,6 %	100 %
Asiakas sai vastaukset kysymyksiinsä	2,3 %	4,6 %	93,1 %	100 %
Palvelutilanne sujui keskeytyksettä	4,5 %	11,4 %	84,1 %	100 %
Asiat esitettiin ymmärrettävästi	1,1 %	3,4 %	95,5 %	100 %
Asiaan paneuduttiin perusteellisesti	1,1 %	5,7 %	93,2 %	100 %
Asiakas sai riittävästi tietoa jatkokäsittelystä	2,3 %	9,2 %	88,5 %	100 %
Palveluneuvojan toiminta oli luottamusta herättävää	1,1 %	8,0 %	90,9 %	100 %
Palveluneuvoja toimi ammattitaitoisesti	1,2 %	5,8 %	93,0 %	100 %
Asiakkaan yksityisyyttä kunnioitettiin	5,8 %	15,1 %	79,1 %	100 %
Käynti vastasi positiivisesti odotuksia	1,1 %	11,4 %	87,5 %	100 %
Kelan ilmapiiri on myönteinen	2,3 %	8,0 %	89,7 %	100 %
Henkilökunta toimii hyvin yhteistyössä keskenään	0,0 %	16,5 %	83,5 %	100 %
Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti	0,0 %	10,8 %	89,2 %	100 %
Henkilökunta on ammattitaitoista	2,3 %	8,0 %	89,7 %	100 %
Henkilökunta toimii kiireettömästi	1,1 %	13,6 %	85,3 %	100 %

Kyselyyn vastanneita pyydettiin valitsemaan kahdestakymmenestä vaihtoehdosta viisi sopivinta vaihtoehtoa, jotka kuvasivat parhaiten heidän saamaansa kohtelua Alajärven Kelalla. Kohtelun laatuun oltiin enimmäkseen tyytyväisiä. (TAULUKKO 6.) Jopa 92,0 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaan saama kohtelu oli ystävällistä. Asiakkaan saama kohtelu oli myös 77,3 prosentin mukaan vastaajista asiallista, 70,5 prosentin mukaan vastaajista luotettavaa ja 50,0 prosentin mukaan vastaajista perusteellista.

Jonkin verran asiakkaan saamaa kohtelua pidettiin (35,2 prosenttia) yksilöllisenä ja (35,2 prosenttia) huolehtivana, (31,8 prosenttia) tuttavallisena, (27,3 prosenttia) joustavana, (27,3 prosenttia) kiireettömänä ja (22,7 prosenttia) nopeana.

Vain hyvin pieni osa vastaajista 1,1 prosenttia koki saamansa palvelun pinnalliseksi ja muodolliseksi. 3,4 prosenttia vastaajista kertoi palvelun olevan kiireistä, 6,8 prosenttia koki palvelun hitaaksi ja 9,1 prosenttia rutiininomaiseksi.

Taulukko 6. Alajärven Kelan kohtelun laatu

Asiakkaan saama kohtelu oli	Lukumäärä	% annetuista vastauksista	% vastaajista
ystävällistä	81	18,8 %	92,0 %
kiireetöntä	24	5,6 %	27,3 %
asiallista	68	15,7 %	77,3 %
tuttavallista	28	6,5 %	31,8 %
huolehtivaa	31	7,2 %	35,2 %
nopeaa	20	4,6 %	22,7 %
joustavaa	24	5,6 %	27,3 %
perusteellista	44	10,2 %	50,0 %
yksilöllistä	31	7,2 %	35,2 %
luotettavaa	62	14,4 %	70,5 %
kiireistä	3	0,7 %	3,4 %
muodollista	1	0,2 %	1,1 %
hidasta	6	1,4 %	6,8 %
pinnallista	1	0,2 %	1,1 %
rutiininomaista	8	1,9 %	9,1 %
Yhteensä	432	100 %	490,9 %

Samaa palautetta saatiin myös kyselyjen avointen kysymysten perusteella. Asiakaspalveluun oltiin yleisesti tyytyväisiä, mutta kehittämisen varaa koettiin olevan asiakaspalvelutilojen suhteen. Asiakkaat kokivat palvelun olevan todella ystävällistä, asiallista ja hyvää. Palveluneuvojat koettiin mukaviksi ja avuliaksi sekä asiansa osaaviksi, kuten nämä muutamat asiakkaiden kommentit osoittavat: *”Kerrotaan hyvin kaikista etuuksista.”* *”Viime kerralla asioidessani eläkeasioissa, sain siinä sivussa tietää tuesta, jota en itse olisi tiennyt hakea. Nyt laitan asumistukihakemuksen vetämään.”* *”Alajärven Kelasta saa parasta palvelua.”*

Palveluneuvojia koettiin olevan asiakaspalvelussa liian vähän. Koettiin, että odotusajat venyivät, kun sama palveluneuvoja hoiti sekä paikalla olevat asiakkaat, että puhelimitse asioivat. Toisaalta toivottiin, että asiakkaiden kanssa pitäisi olla enemmän aikaa myös vapaalle keskustelulle, palveluneuvojien näyttöpäätetyön lisäksi. Kela on viime vuosien aikana yrittänyt lisätä toimintatapaa, että valmiiksi täytetyt hakemukset pudotettaisiin postilaatikkoon. Tutkimustuloksissa nousi esille, että osa asiakkaista toivoi voivansa edelleen mieluummin palauttaa hakemuksensa henkilökohtaisesti palveluneuvojalle.

6.3 Asiakaspalvelutilan muutostyöt

Molemmissa kyselyissä asiakkaat saivat esittää toiveita asiakaspalvelun ja sen tilojen kehittämiseksi. Asiakkaat saivat kertoa, mihin asioihin olivat erityisen tyytyväisiä tai toisaalta tyytymättömiä. Muutamia toiveita vastausten joukosta löytyikin, mutta huomattava enemmistö muutostöistä ideoitiin ja toteutettiin toimistossa palvelupäällikön johdolla.

Asiakaspalvelutila sai muutostöiden aikana paljon uutta ilmettä. Muutostyöt eivät ajoittuneet pelkästään kyselyjen väliin, vaan muutostöitä on jatkettu vähitellen tähän päivään saakka. Muutostyöt kyselyjen jälkeen ovat keskittyneet kuitenkin enimmäkseen sisustuksen kohentamiseen. Tutkimustuloksia on tässä kyselytutkimuksessa saatu enimmäkseen toiminnallisuuden osalta.



Kuva 1. Alajärven Kelan julkisivu.



Kuva 2. Alajärven Kelan toimiston sisäänkäynti.

Muutostyöt alkoivat lomakehyllyjen siirtämisellä käytävän suuntaisesti peittääkseen näkyvyyttä työhuoneisiin ja porttiin. Abloy-lukolla varustetun portin tarkoitus oli estää vanhaan palvelumalliin pohjautunut asiakkaiden pyrkimys päästä hoitamaan asioitaan toimihenkilöiden työhuoneisiin. Vuoden 2010 alussa Abloy-lukon tilalle hankittiin sähkölukko, joka tuki nykyistä asiakaspalvelumallijärjestelmää paremmin ohjaamalla asiakkaat hoitamaan asioitaan ainoastaan asiakaspalvelupisteeseen, palveluneuvojan luo.



Kuva 3. Sähköportti lomakehyllyjen taakse tehdyllä käytävällä lisää etuuskäyttelijöiden työrauhaa.

Asiakaspalvelupiste siirrettiin avotiskistä lasiseinillä ja liukuovella varustettuun tilaan. Liukuoveen kiinnitettiin kyltti, jossa pyydetään esittämään henkilökortti ja täyttämään hakemus ennen asiointivuoroa. Asiakaspalvelutilaan laitettiin isoon julistekehykseen juliste ”Asioi verkossa”. Asiakaspalvelupisteiden pöydille hankittiin uudet kirjoitusalueet. Asiakaspalvelupisteen lomakkeet, lokerikot ja esitteet sijoitettiin työskentelyn kannalta mahdollisimman toimivaan paikkaan. Asiakaspalvelupisteen pöydälle asetettiin A4-kokoisia infotelineitä, joissa tiedotetaan mm. Kelan puhelinpalvelun valtakunnallisista palvelunumeroista ja muusta ajankohtaisesta. Asiakaspalvelupisteen pöydälle asetettiin myös lokerikko, jossa on paikka sairaanhoidon-, ja matkakorvaushakemuksille ja palautuskuorille sekä ASPAL-palautelomakkeille. Näin ollen asiakkaiden on asioidessaan helppo ottaa lomakkeita mukaansa ja palauttaa esimerkiksi odotustilassa sijaitsevaan hakemuksille ja lisäselvityksille tai palautteille suunnattuihin postilaatikoihin. Hakemuksille ja lisäselvityksille suunnatussa postilaatikossa ovat selkeästi esillä myös laatikon tyhjäsajat.



Kuva 4. Oikealla lasiseinien ympäröimänä asiakaspalvelutila, vasemmalla ruuhka-aikojen varapalvelupiste.

Entinen avomallinen asiakaspalvelupiste muutettiin asiakaspalvelun ruuhkatilanteiden varalle toiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Asiakkaiden oli vaikea huomata, että palvelupisteen paikka oli muuttunut, joten entiseen asiakaspalvelupisteeseen laitettiin kyltti, jossa ohjattiin asiakaspalvelun sijaitsevan viereisessä tilassa. Ensimmäinen varsinainen työhuone muutettiin ajanvaraushuoneeksi, jota voidaan käyttää mahdollisten ajanvarausasiakkaiden kanssa asioidessa.



Kuva 5. Oikealla vara-asiakaspalvelupiste, vasemmalla juomapiste ja edessä ajanvaraushuone.

Uusi kuramatto hankittiin ulko-oven eteen siisteys-, mutta etenkin turvallisuussyistä. Odotustilan pöytä ja tuolit asetettiin niin, että asiakkailla on parempi näköyhteys asiakaspalvelupisteeseen, ja he voivat seurata oman asiointivuoronsa tulemistä. Pöydälle hankittiin uusi kirjoitusalausta ja laitettiin lokerikko, josta asiakkaat löytävät sairaanhoidon- ja matkakorvaushakemuksia sekä palautuskuoria. Lokerikkoon laitettiin myös esille ASPAL-palautelomakkeet. Asiakastilaan tuotiin lapsille pikku-pöytä ja kaksi tuolia, ja pöydälle asetettiin paperia ja lyijykyniä piirtämistä varten. Asiakaspalvelutilan seiniltä riisuttiin kaikki ylimääräinen ja tilalle laitettiin kaksi isoa julistekehystä, joihin laitettiin julisteet ”Elämässä mukana” ja ”Asioi verkossa”. Lomakehyllyjen viereen asetettiin pieni pöytä, jossa on vesikannu ja kertakäyttömukeja sekä pieni roskakori, johon mukit voi käytettyään heittää. Entisen asiakaspalvelupisteen, lomakehyllyn ja juomapisteen väliseen aukkoon hankittiin iso viherkasvi tuomaan viihtyisyyttä ja estämään asiakkaiden kulkua toimihenkilöiden työhuoneisiin. Samaan pieneen aukkoon laitettiin katosta riippumaan kyltti, jossa lukee ”Vain henkilökunta”.



Kuva 6. Asiakaspalvelun odotustila.

Uusimpana muutoksena 1/2011 hankittiin vuoronumerojärjestelmälaite, joka selkiyttää asiakkaiden asiointivuoroa sekä antaa paremmin aikaa palveluneuvojalle tehdä tarvittavat kirjaukset ja kommentit asiakkaiden asiakirjoihin sekä tietojärjestelmiin.

6.4 Tutkimustulokset asiakaspalvelutilasta

Asiakaspalvelutiloja koskevia tutkimustuloksia arvioitaessa kiinnitettiin huomiota haastattelun ajankohtaan, eli mitä mieltä fyysisistä tiloista oltiin ennen ja jälkeen muutostöiden.

Mielenkiintoista oli, ettei odotustilojen viihtyisyys ollut asiakkaiden mielestä juurikaan muuttunut, kun sitä verrattiin tilanteeseen ennen ja jälkeen muutostöiden. Ennen muutostöitä tehdyssä kyselyssä 45,2 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että odotustilat ovat viihtyisät. Muutostöiden jälkeen tätä mieltä oli 43,9 prosenttia vastaajista. Ennen muutostöitä 41,9 prosenttia oli myös sitä mieltä, että pitää jonkin verran paikkansa, että odotustilat ovat viihtyisät ja muutostöiden jälkeen 45,6 prosenttia vastaajista. Huomion arvoisen seikka on, että kuitenkin vain 12,9 prosenttia vastaajista muutostöitä ennen oli sitä mieltä, etteivät tilat ole lainkaan tai juurikaan viihtyisät ja muutostöiden jälkeen vielä hieman harvempi, eli 10,5 prosenttia vastaajista. Tutkimustulokseen saattaa vaikuttaa se, että muutostöitä ei ehditty suorittamaan loppuun sakkaa ennen toista kyselytutkimusta, vaan niitä on jatkettu edelleen. (TAULUKKO 7.)

Taulukko 7. Ristiintaulukointi: Odotustilojen viihtyisyys / Tutkimuksen ajankohta

Tutkimuksen ajankohta	Ei pidä lainkaan/juurikaan paikkaansa	Pitää jonkin verran paikkansa	Pitää hyvin / erittäin hyvin paikkansa	Yhteensä
Ennen muutostöitä	4 12,9 %	13 41,9 %	14 45,2 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	6 10,5 %	26 45,6 %	25 43,9 %	57 100 %
Yhteensä	10 11,4 %	39 44,3 %	39 44,3 %	88 100 %

Odotustilojen viihdykkeiden osalta ei kokonaisuudessaan juuri ollut muutosta tapahtunut verrattaessa tilannetta ennen ja jälkeen muutostöiden. Muutostöitä ennen 35,5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että odotustilassa on riittävästi viihdykkeitä, kuten lehtiä yms. Vastaa-

vasti muutostöiden jälkeen vain 24,6 prosenttia vastaajista oli samaa mieltä. Ennen muutostöitä 32,3 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää jonkin verran paikkansa, että odotustilassa on riittävästi viihdykkeitä. Muutostöiden jälkeen hieman suurempi osa, eli 45,6 prosenttia oli samaa mieltä. Edelleen muutostöitä ennen jopa 32,3 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei odotustilassa ole lainkaan tai juurikaan tarpeeksi viihdykkeitä ja muutostöiden jälkeen vielä 29,8 prosenttia vastaajista oli tätä mieltä. Tärkeä tutkimustulos on, että viihdykkeiden osalta ollaan tyytymättömimpiä tilanteeseen. Jopa kolmannes kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, ettei viihdykkeiden entinen tai nykyinen tilanne miellyttänyt. Tutkimustulos saattaa kertoa siitä, että toimistoa ”pelkistettiin” muutostöiden aikana hieman liikaa. Toisaalta voidaan myös päätellä, että Kelan linjaus asiakaspalvelun odotustilojen suhteen on muutoinkin melko pelkistetty viihdykkeiden osalta. (TAULUKKO 8.)

Taulukko 8. Ristiintaulukointi: Odotustilojen riittävä viihdykemäärä / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Ei pidä lainkaan/juurikaan paikkaansa	Pitää jonkin verran paikkansa	Pitää hyvin/erittäin hyvin paikkansa	Yhteensä
Ennen muutostöitä	10 32,3 %	10 32,3 %	11 35,5 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	17 29,8 %	26 45,6 %	14 24,6 %	57 100 %
Yhteensä	27 30,7 %	36 40,9 %	25 28,4 %	88 100 %

Muutostöitä ennen 54,8 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että piti hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiakaspalvelutilat olivat asianmukaiset. Muutostöiden jälkeen lähes yhtä suuri osa, eli 53,6 prosenttia vastaajista oli samaa mieltä. Ennen muutostöitä 29,0 prosenttia vastaajista ja muutostöiden jälkeen jopa 32,1 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää jonkin verran paikkansa, että asiakaspalvelutilat olivat asianmukaiset. Suhteellisen pieni joukko, eli 16,1 prosenttia vastaajista ennen muutostöitä oli sitä mieltä, ettei asiakaspalvelutila ollut lainkaan tai juurikaan asianmukainen ja muutostöiden jälkeen samaa mieltä oli 14,3 prosenttia vastaajista. Muutostyöt eivät merkittävästi vaikuttaneet asiakaspalvelutilan asianmukaisuuden kokemiseen. Kuitenkin kokonaisuudessaan tiloja pidettiin asianmu-

kaisina, sillä yli puolet eli 54,0 prosenttia molempiin kyselyihin vastanneista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa sekä 31,0 prosenttia vastaajista pitää jonkin verran paikkansa, että asiakaspalvelutilat olivat asianmukaiset. Vain 14,9 prosenttia kaikista vastaajista oli sitä mieltä, etteivät tilat olleet lainkaan tai juurikaan asianmukaiset. (TAULUKKO 9.) Tutkimuksessa nousi esille näkökulma, että asiakaspalvelutila on asioidessa liian kuuma. Asia oli ollut esillä ilmeisimmin myös toimihenkilöiden taholta, sillä vuonna 2010 koko Alajärven Kelan toimistoon asennettiin uusi jäähdytysjärjestelmä, eli ilmastointi.

Taulukko 9. Ristiintaulukointi: Asiakaspalvelutilan asianmukaisuus / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Ei pidä lainkaan/juurikaan paikkaansa	Pitää jonkin verran paikkansa	Pitää hyvin / erittäin hyvin paikkansa	Yhteensä
Ennen muutostöitä	5 16,1 %	9 29,0 %	17 54,8 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	8 14,3 %	18 32,1 %	30 53,6 %	56 100 %
Yhteensä	13 14,9 %	27 31,0 %	47 54,0 %	87 100 %

Muutostöiden voidaan katsoa vaikuttaneen siihen, että asiakaspalvelutilan sijainti mahdollistaa yksityisyyden suojan. Ennen muutostöitä jopa 54,8 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei pidä lainkaan tai juurikaan paikkaansa, että asiakaspalvelutilan sijainti mahdollistaisi yksityisyyden suojan. Muutostöiden jälkeen vastaavasti arvioi 36,8 prosenttia vastaajista. Muutostöitä ennen vastaajista vain 3,2 prosenttia oli sitä mieltä, että pitää jonkin verran paikkansa, että asiakaspalvelutilan sijainti mahdollistaa yksityisyyden suojan ja muutostöiden jälkeen huimat 33,3 prosenttia vastaajista oli tätä mieltä. Ristiriitaista tutkimustulosten kannalta on kuitenkin se, että ennen muutostöitä jopa 41,9 prosenttia vastaajista ja muutostöiden jälkeen vain 29,8 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiakaspalvelutilan sijainti mahdollistaa yksityisyyden suojan. (TAULUKKO 10.) Kokonaisuutena katsottaessa asiakaspalvelutilan sijainti mahdollistaa nykyään paremmin yksityisyyden suojan, voidaan kuitenkin todeta, että asiakaspalvelutila tarvitsee edelleen muutoksia toimiakseen paremmin.

Myös asiakkaiden kommentit kertoivat samaa yksityisyyden suojasta. Ennen muutostöitä tehdyssä ensimmäisessä kyselyssä asiakkaat kokivat todella usein, että asiakaspalvelupiste tarvitsisi ympärilleen seinät, jotta odotustila olisi siitä täysin erillään. Asiakastila koettiin liian avoimeksi. Oli vaikea puhua palveluneuvojalle asioistaan yksityisesti, kun myös muut asiakkaat kuulivat asiat. Asiakkaat kommentoivat muun muassa näin. *”Asiakastila liian avoin, yksityisyys kärsii.”* *”Ihmiset eivät välttämättä sulje korviaan ja suitaan muiden ihmisten yksityisiltä asioilta.”* *”Vaikea puhua yksityisesti, kun niskan takana jonossa jo muita.”* Tämän ajateltiin johtuvan siitä, että Kelan tilat ovat liian ahtaat aiheuttaen viihtyvyyden sekä yksityisyyden suojan heikentymistä.

Muutostöiden jälkeen asiakkaiden kommentit eivät olleet muuttuneet merkittävästi edellisen kyselyn kommenteista. Toisaalta oltiin tyytyväisiä siitä, että asiakaspalvelupisteen siirtyminen lasiseinien taakse oli parannusta edelliseen. Esille nousi kuitenkin nyt se, että asiakaspalvelupisteen liukuovi tulisi aina sulkea asioinnin ajaksi, jotta yksityisyyden suoja olisi parempi. Nyt toivottiin taustalle myös musiikkia, joka häivyttäisi asiakaspalvelupisteestä kuuluvan puheen paremmin. Musiikkia alettiinkin käyttää taustalla hieman useammin, mutta koska kyseessä ei ollut keskusradio, sen käyttö jäi usein palveluneuvojien henkilökohtaiseksi valinnan mahdollisuudeksi. Lisäksi etenkin ruuhkatilanteissa, kun toinen palveluneuvoja tuli varapalvelupisteeseen, oli yksityisyydensuoja melko mitätön. Edelleen oltiin sitä mieltä, että asiakaspalvelun yksityisyyttä tulisi kehittää. Tilat olivat edelleen samat, eli pienet. Oltiin sitä mieltä, että yksityisyys ei ole riittävä, koska asiointipiste ja odotustila ovat niin lähekkäin.

Taulukko 10. Ristiintaulukointi: Asiakaspalvelun riittävä yksityisyydensuoja / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Ei pidä lainkaan/juurikaan paikkaansa	Pitää jonkin verran paikkaansa	Pitää hyvin/erittäin hyvin paikkaansa	Yhteensä
Ennen muutostöitä	17 54,8 %	1 3,2 %	13 41,9 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	21 36,8 %	19 33,3 %	17 29,8 %	57 100 %
Yhteensä	38 43,2 %	20 22,7 %	30 34,1 %	88 100 %

Ennen muutostöitä jopa 80,6 prosenttia vastaajista ja muutostöiden jälkeenkin 75,4 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiakaspalvelutilan yleisilme oli siisti. Muutostöitä ennen 16,1 prosenttia vastaajista ja muutostöiden jälkeen 21,1 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pitää jonkin verran paikkansa, että asiakaspalvelutilan yleisilme oli siisti. Vain 3,2 prosenttia vastaajista muutostöitä ennen ja 3,5 prosenttia vastaajista muutostöiden jälkeen oli sitä mieltä, että ei pidä lainkaan tai juurikaan paikkaansa, että asiakaspalvelutilan yleisilme on siisti. (TAULUKKO11.) Muutostöiden vaikutukset eivät tutkimustuloksissa näkyneet, mutta kokonaisuudessaan kannattaa huomata, että molempiin kyselyihin vastanneista jopa 77,3 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että piti hyvin tai erittäin hyvin paikkansa, että asiakaspalvelutilan yleisilme oli siisti. 19,3 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että piti jonkin verran paikkansa, että asiakaspalvelutilan yleisilme oli siisti. Vain 3,4 prosenttia kaikista kyselyihin vastanneista oli sitä mieltä, ettei väite pidä lainkaan tai juurikaan paikkaansa. (TAULUKKO 11.)

Taulukko 11. Ristiintaulukointi: Asiakaspalvelutilan yleisilmeen siisteys / Tutkimuksen ajankohta.

Tutkimuksen ajankohta	Ei pidä lainkaan/juurikaan paikkaansa	Pitää jonkin verran paikkansa	Pitää hyvin / erittäin hyvin paikkansa	Yhteensä
Ennen muutostöitä	1 3,2 %	5 16,1 %	25 80,6 %	31 100 %
Muutostöiden jälkeen	2 3,5 %	12 21,1 %	43 75,4 %	57 100 %
Yhteensä	3 3,4 %	17 19,3 %	68 77,3 %	88 100 %

Tarkasteltaessa kokonaisuutena Alajärven asiakaspalvelutilaa koskevia tutkimustuloksia voidaan todeta, että niitä pidettiin siisteinä, viihtyisinä ja melko asianmukaisina. Suurempaa muutosta vielä vaatisivat asiakaspalvelutilan yksityisyyden suojan toteutuminen sekä asiakaspalvelun odotustilan viihdykkeiden monipuolisuus.

6.5 Tutkimustulosten yhteenveto

Kehittämistyön tavoitteeksi asetettiin selvittää, millaiseksi Alajärven Kelan asiakkaat kokivat asiakaspalvelun laadun ja fyysiset toimitilat. Toisin sanoen, mikä merkitys asiakaspalvelun laadulla ja erityisesti fyysisillä toimitiloilla asiakkaiden moninaisten elämäntilanteiden apuna on? Tarvitseeko Kela enää nykyaikaisten uusien monikanavaisten palvelumahdollisuuksien rinnalle fyysistä toimitilaa, toimistoa, jossa asiakkaat asioivat erilaisten elämäntilanteidensa vuoksi?

Kehittämistyön tutkimushaasteisiin saatiin kohtalaisen hyvin vastauksia. Asiakkaille tehtiin kaksi kyselytutkimusta, ennen ja jälkeen muutostöiden, joiden tulosten perusteella vertailua tehtiin. Kyselytutkimusten tiukkojen strukturoitujen kysymysten avulla sekä avointen kysymysten avulla saatua laadullista näkökulmaa saatiin tutkimuksessa hyvin esille. Kyselytutkimuksen lisäksi ei-systemaattisena tutkimusmenetelmänä käytettiin luonnollista havainnointia, jota voitiin toteuttaa toimien palveluneuvojan työroolissa. Kyselytutkimuksen strukturoitujen kysymysten ja avointen kysymysten tulokset tukivat hyvin palveluneuvojan luonnollisen havainnoinnin avulla saatuja näkökulmia siitä, että selvä enemmistö asiakkaista piti asiakaspalvelun laatua hyvänä. Toisaalta asiakkaiden ilmeistä ja eleistä, usein myös sanoista, nousi selvästi esille tyytymättömyys esimerkiksi asiakaspalvelupisteen yksityisyyden suojan puuttumista sekä palveluhenkilökunnan vähyyttä erityisesti ruuhkatilanteissa.

Kyselytutkimusten tulosten keskinäiset erot eivät olleet merkittäviä. Toisin sanoen muutostöillä ei yllättävää kyllä koettu olevan kovin suurta merkitystä asiakaspalvelutilan yleisilmeen tai asianmukaisuuden kokemukseen. Kehittämistyöstä nousi esille kaksi tärkeää päätutkimustulosta, ensimmäinen koskien asiakaspalvelun laatua ja toinen fyysisiä toimitiloja.

Alajärven Kelan asiakaspalvelun laatuun oltiin erittäin tyytyväisiä. Molemmat kyselytutkimukset osoittivat selvästi, että palvelu koettiin positiiviseksi ja asiointi erilaisissa elämäntilanteissa sujui palvelutilanteessa mutkattomasti ystävällisen, ammattitaitoisen sekä luotettavan ilmapiirin vallitessa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakkaat kokivat tärkeäksi henkilökohtaisen asioinnin palveluneuvojan kanssa.

Asiakkaat eivät halunneet jättää valmiiksi täytettyä hakemusta postilaatikkoon Kelan nykyisen toimintamallin mukaisesti. Tutkimustulos kertoo siitä, että toimistoasiointia ja henkilökohtaista palvelukontaktia pidetään edelleen nykypäivän monista muista palvelukanavamahdollisuuksista huolimatta erittäin tärkeinä.

Alajärven Kelan fyysisiin toimitiloihin oltiin kohtuullisen tyytyväisiä. Kuitenkin selkeästi tyytymättömämpiä kuin asiakaspalvelun laatuun oltiin. Asiakaspalvelutilat saivat paljon uutta ilmettä opinnäytetyön kehittämistyön aikana, asiakaspalvelutila siirrettiin yksityisyydensuojan lisäämiseksi lasiseinillä ja liukuovella varustettuun tilaan, toiminnallisuutta sekä esteettisyyttä parannettiin pienillä, mutta tarpeellisilla muutoksilla. Hieman yllättää oli, että muutostöillä ei juurikaan koettu olevan vaikutusta asiaan. Asiakaspalvelutilat koettiin kokonaisuudessaan suhteellisen asianmukaisiksi, siisteiksi ja viihtyisiksi. Selkeä muutostöiden aiheuttama kohennus näytti olevan kokemus asiakaspalvelutilan yksityisyydensuojasta, joka tutkimustulosten mukaan parani muutostöiden jälkeen. Kuitenkin edelleen asiakaspalvelupisteestä kuului palvelutilanteen puhe odotustilaan jonkin verran. Lisäksi ruuhkatilanteiden purku tapahtui toisen palveluneuvojan toimesta avonaisessa asiakaspalvelupisteessä, jossa yksityisyyden suoja oli asiakkaiden tulkinnan mukaan melko mitätön.

Kela lupaa asiakkailleen julkisen sektorin parasta palvelua parhaissa tiloissa. Opinnäytetyön kehittämistyön tulosten perusteella voidaan todeta, että Alajärven Kelan yksi tärkeimmistä päämääristä eli palvelun hyvä laatu on saavutettu. Tosin asiakaspalvelun laatua voidaan edelleen parantaa ja kehittää, joten asia vaatii arviointia ja kehittämistä jatkossakin. Asiakaspalvelutilojen osalta oli nähtävissä, että kehitystä oli muutostöiden jälkeen tapahtunut verrattuna aiempaan. Opinnäytetyön kehittämistyön tulosten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että Alajärven Kelan asiakaspalvelutila kaipaa edelleen perusteellisempaa muutosremonttia. Vasta sen jälkeen voidaan hoitaa asiakkaille nykyään yhä vaativampien elämäntilanteiden asiointi paremman yksityisyydensuojan antavissa tiloissa.

Nykyinen palveluneuvojien erikoistuminen palveluosaamiseen takaa tasapuolisemman palvelun laadun asiakkaille, joilla on koulutusta ja halua toimia juuri asiakaspalvelutehtävissä. Yhä laajemmat elämäntilanteiden kartoittamiset ja ohjaukset

niissä vaativat enemmän aikaa ja paneutumista palveluneuvojan ja asiakkaan kohtaamisessa. Asiakaspalvelun sujuvuuden parantamiseksi ratkaisu voisi olla esimerkiksi pikapalvelutiski, jossa hoidettaisiin vähemmän aikaa ja perehtymistä vaativat asiakastapaukset, jolloin vaativammat asiat saisivat tarvitsemansa ajan ja palveluneuvojan entistä paremman perehtyneisyyden asiaan.

Kelan hienon palvelulupauksen tavoittelu antaa julkisen sektorin parasta palvelua maan parhaissa tiloissa onnistuu vain ymmärtämällä, että muuttuvassa maailmassa asiakaspalvelun laadullisia ja fyysisiä puitteita koskevat vaatimukset muuttuvat jatkuvasti tuottaen Kelan organisaatiolle uusia kysymyksiä pohdittavaksi ja kehitettäväksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön pääajatuksena oli näkökulma, jossa hieman kyseenalaistettiin Kelan nykyistä toiminnanlinjausta koskien monikanavaisen palvelun ihannetta. Kiistatonta on monikanavaisuudella olevan selviä hyötyjä asiakkaiden palvelumahdollisuuksiin. Toisaalta on hyvä tarkastella, miksi Kelan toimistoja edelleen Suomessa tarvitaan.

Selvä suuntaus on, että yhä useammat asiat Kelassa määrätään valtakunnallisesti yhdenmukaisesti. Kelan joustavaksi mainostetulla palvelulla on vaara muuttua aiempaa monimutkaisemmaksi. Palvelujen ja etuuksien keskittämiset ja toimistojen profiloitumiset voivat jopa asiakkaiden mielestä vaikeuttaa asiointia. Yhteispalvelukeskuksia lisätään pienten toimistojen lakkauttamisten takia, jolloin asiakkaat voivat hoitaa asiointia useamman viranomaisen kanssa saman katon alla. Toimiiko asiakaspalvelu sitten näin paremmin? Saadakseen asiansa hoidetuksi asiakkaat saattavat kokea joutuvansa kyselemään useammasta toimistosta, ennen kuin asiat selviävät. Uudet tilanteet asettavat haasteita myös henkilökunnalle. Erityisesti palveluneuvojalle tämä tarkoittaa Kelan koko etuuskirjon hallitsemista ja kaikkien asiakkaiden palvelemista. Kehittämistyö osoitti, että asiakkaat vaativat palveluneuvojilta nykyistä laajempaa tietämystä etuuksien neuvonnasta ja erilaisten elämäntilanteiden hallintaa. Onko tässä toimistojen profiloitumisessa kiinnitetty huomiota esimerkiksi ikääntyvän asiakkaan tarpeisiin? He kun ovat tottuneet asioimaan Kelan toimistossa henkilökohtaisesti ja saamaan palvelua etuusasian syväosaajalta. Ohjataanko nämä asiakkaat sitten sadan kilometrin päähän asioimaan toiseen toimistoon, jossa ajanvarauspalvelu on järjestetty?

ATK-sidonnaisuus näyttää valtaavan kohta kaikki Kelan toiminnot. Tulevaisuudessa asiakkaat voivat hoitaa melkeinpä kaiken asiointinsa Kelassa sähköisesti tietokoneen välityksellä, joten henkilökohtainen asiakaspalvelu tulee vähenemään. Tulevaisuudessa edessä voivat olla jopa valtakunnalliset työjonot etuuksittain. Kelalle voi tulla edelleen myös uusia tehtäviä hoidettavaksi. Näin ollen pienet toimistot tulevat vähitellen häviämään. Sähköiset palvelut ovat laajentuneet ja tavoittaneet nuorison ja ”valveutuneen” keski-ikäisen väestön, mutta kuinka on laita esimerkiksi

ikäihmisten ja vaikkapa työttömien suhteen? Kaikilla ei ole kotona valmiuksia ja mahdollisuksiakaan sähköisten palveluiden käyttämiseen. Nykyinen taloudellinen tilanne tuo asiakkaiksi paljon työttömiä, firmojen lomauttaessa työntekijöitään. Vanhusten määrä on suuri ja suuret ikäluokat ovat tulossa eläkeikään.

Puhelinpalvelukeskusten jatkuva laajeneminen etuuksittain takaa paremmin sen, että asiakkaat saavat yhtenäisen, saman tiedon, soittavat he sitten mihin tahansa palvelukeskukseen. Lisäksi puhelinpalvelu rauhoittaa toimistojen työtä ja sitä kautta lisää toimistojen ratkaisutehokkuutta. Tärkeää olisi saada yhteispalvelukeskusten puhelinpalvelut toimimaan joustavasti niin, että asiakkaat saavat oikea aikaista, yksilöllistä ja huomaavaista palvelua. Tutkimus osoitti, ettei puhelinpalvelukeskusten toiminta asiakkaiden näkökulmasta toimi moitteettomasti. Asiakkaat kyllästivät jonottamaan puhelimesta pitkiä aikoja useita kertoja päivässä ja lopulta lähivät asioimaan Kelan paikallistoimistoon. Lisäksi byrokraattisen tuntuksessa järjestelmässä asiakaspalvelu puhelimen välityksellä voi asiakkaista tuntua etäiseltä ja vaikealta monimutkaisina pidettyjen sosiaaliturvaan liittyvien asioiden hoitamisessa. Konkreettisen avun saaminen puhelimitse saattoi myös olla hankalaa, kun apua haluttiin esimerkiksi hankalalta tuntuvien lomakkeiden täyttöön.

Toimihenkilöitä näyttää vaivaavan paine jatkuvasta muutoksesta. Lisäksi vaaditaan uusien asioiden nopeaa omaksumista Kelan organisaatiossa sekä työskenteelyn tavoissa. Pitäisi olla enemmän pysyvyyttä erilaisissa käytännön toimintatavoissa, sillä muutoksia tapahtuu yhtenäen ja toimintatapojen sisäistämiseen menee toimihenkilöiltä paljon resursseja. Ylikorostetun tärkeää ei saisi olla se, että toimihenkilöiden pitää olla tehokkaita ja tehdä paljon ratkaisuja luvatuissa käsittelyajoissa ja mahdollisimman pienellä henkilökuntamäärällä. Tulevaisuudessa tulisi huomiota kiinnittää toimihenkilöiden työssä jaksamisen tukemiseen jatkuvassa muutoksessa ja kiireessä sekä viihtymiseen työyhteisössä. Kelassa ollaan tekemisissä asiakkaiden arjen ja elämisen reunaehtojen kanssa. Asiakkaiden tulisi saada Kelasta asiallista, ammatillista ja ystävällistä palvelua ja asiantuntevia ohjeita erilaisten elämäntilanteiden etuuksiin liittyvissä asioissa informaation apuvälineitä käyttäen ja mahdollisimman nopeasti.

Alajärvi osana Järvi - Pohjanmaan yhteistoiminta-alueella on vahva peruskunta, elinkeinotoiminnan keskus. Alajärven Kelan asiakkaiden kirjo on laaja ja asiakaspalvelua tarvitaan ja haetaan kaikissa elämäntilanteissa. Henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarvisijoita ovat esimerkiksi vanhukset sekä muut aikuiset, joilla ei ole tietokonetta tai tietokoneyhteyttä käytettävänä. Henkilökohtaista asiakaspalvelua haluavat yleensä ne, joilla ei ole mahdollista käyttää muuta asiointikanavaa. Lisäksi hyvin usein ihmiset vain yksinkertaisesti haluavat tulla toimistoon asioimaan saadakseen kasvokkain laadukasta asiakaspalvelua elämän eri tilanteissa. Henkilökohtainen asiakaspalvelu koetaan miellyttävämmäksi ja usein tarvitaan konkreettista ohjausta esimerkiksi hakemusten täytössä. Tämän opinnäytetyön pääkysymykseen voidaan vastata, että Kelan paikallistoimistoja tarvitaan edelleen asiakkaiden hyvän palvelun takaamiseksi. Uusi teknologia ja monikanavainen palvelukulttuuri ovat vähentäneet ihmisläheistä asiakaspalvelua. Tulevaisuudessa on kuitenkin edelleen ensiarvoisen tärkeää kiinnittää erityishuomiota Kelan eri käyttäjäryhmien asiakaspalvelun toteutukseen, palvelun laatuun sekä toimitilojen toimivuuteen ja esteettisyyteen, sillä henkilökohtaista asiakaspalvelua haetaan varmasti edelleen paljon ja asiakasryhmien erilaisuus ja elämäntilanteiden palvelutarpeet moninaistuvat.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Akatiimi.

Asian hoitaminen palvelutilanteessa. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010.

Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208150703KH?openDocument>

Elämässä mukana – muutoksissa tukena. Ei julkaisuaikaa. Kela. Esite.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskolin, H. 2011. Suunnittelija. Kelan kiinteistöyksikkö. Sähköpostihaastattelu 1.-3.2.2011.

Havukainen, M. 20.3.2009. Yhdenvertaisuus. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010.

Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/031108152210KH?openDocument>

Havukainen, M. 1.3.2010. Palvelumalli. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010. Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208143545KH?openDocument>

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

Historia. [Verkkosivu]. Kela. [Viitattu 4.3.2011]. Saatavana:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/031106122032AK?OpenDocument>

Hokkanen, K. 4.12.2008. Elämäntilanteen kartoittaminen. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010. Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208144025KH?openDocument>

Hokkanen, K. 4.12.2008. Palvelupolku. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010. Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208145731KH?openDocument>

Hokkanen, K. 4.12.2008. Palvelutarpeen arvioiminen. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010. Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208145413KH?openDocument>

Hokkanen, K. 4.12.2008. Palvelutilanteen aloittaminen. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010. Saatavana:

<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208150346KH?openDocument>

- Hokkanen, K. 17.12.2008. Palveluvalmennus. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.3.2010. Saatavana:
<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/290908123225KH?OpenDocument>
- Hokkanen, K. 11.2.2009. Asiakkaan ohjaus. [Verkkosivu]. Tulostettu 4.11.2010. Saatavana:
<http://kelanetti.kela.fi/in/intranet/aapu.nsf/NET/041208151038KH?openDocument>
- Kapanen, M. 2004. Hyvä kehä. Työyhteisön menestyminen Kelan paikallishallinnossa. Helsinki: Kela. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 75.
- Katila, S. & Meriläinen, S. 2006. Henkilökohtainen kokemus tiedon lähteenä: toimintatutkimus akateemisessa yhteisössä. Teoksessa: Rolin, K., Kakkuri-Knuuttila, M. & Henttonen, E. (toim.) 2006. Soveltava yhteiskuntatiede ja filosofia. Helsinki: Gaudeamus, 134–154.
- Kela palvelee erityisryhmiä. Elämässä. Kelan lehti joka kotiin. 3/2010, 3.
- Kelan toimitilastrategia.
- Kelan turvaopas. 2007.
- Kelan yhdenvertaisuussuunnitelma 2007–2010. Monimuotoisuus voimavaraksi. Työryhmän ehdotukset toimenpiteiksi. Liite 1.
- Korkkula, J. 2010. Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi on asiakaspalvelijalle elinehto. Kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista Kelan asiakaspalvelussa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Kultalahti, M. 2011. Palvelupäällikkö. Kela. Sähköpostihaastattelu 23.2.2011.
- Kultalahti, M. 2011. Palvelupäällikkö. Kela. Sähköpostihaastattelu 8.3.2011.
- Kuntainfo. [Verkkosivu]. Tulostettu 23.2.2011. Saatavana:
http://www.alajarvi.fi/Suomeksi/Etusivu/Kuntainfo/Kunta_lyhyesti
- L 6.6.2003/434. Hallintolaki.
- L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. 2004. Protecting Workers' Health Series No 3. World Health Organization. Luettu 5.3.2011. Saatavana:
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf
- Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun Pikku – Jättiläinen. Lahti: Positiivarit.
- PASTE – Palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2006–2011. Loppuraportti. Kansaneläkelaitos. PASTE-ryhmät. 29.12.2009.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua — Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Pohjola, A. 1993. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa: Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A. & Pohjola, A. 1993. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 55–95.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uud. p. Helsinki: Gaudeamus

Reliabiliteetti. [Verkkosivu]. Tilastokeskus. [Viitattu 6.3.2011]. Saatavana: <http://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

Räsänen, P., Anttila, A. & Melin, H. 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS—Kustannus

Stoat, T. 2010. Kriminaalipsykologi. Haastavan asiakkaan kohtaaminen. Luento. Koulutustilaisuus 23.9.2010. Seinäjoki, Kelan Länsi-Suomen Aluekeskus.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: University Press.

Tuomikoski, H. 2002. Mitä mieltä Kelasta? Helsinki: Kela. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 51.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Keuruu: KY—Palvelu.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2002. Hyvä asiakaspalvelu - Menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus.

LIITTEET

LIITE 1. Kyselylomakkeen saatekirje

ARVOISA ALAJÄRVEN KELAN ASIAKAS

Opiskelen oman työni ohella Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ylempää Sosionomin tutkintoa. Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, eli kehittämistyö, joka suoritetaan omalla työpaikalla.

Kehittämistyöni tavoitteena on selvittää asiakkaiden mielipiteet Alajärven Kelan asiakaspalvelusta ja erityisesti sen fyysisistä tiloista ja arvioida asiakaskyselyn perusteella, miten asiakastiloja voitaisiin muuttaa kyselyssä saatuja toiveita paremmin vastaaviksi. Asiakaskyselylle olen asettanut kaksi tavoitetta. Ensinnäkin selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat Kelasta, sieltä saatavasta palvelusta ja Kelan ilmeestä ja toisaalta, minkälaisia toiveita asiakkailla olisi palvelun ja asiakaspalvelutilojen suhteen. Asiakkailta pyritään selvittämään asiakaspalvelutilojen muutostarpeita.

Vastauksenne ja kokemuksenne ovat erittäin tärkeitä tutkimukseni kannalta. Vastaamalla voitte auttaa kehittämään Kelan asiakaspalvelua. Kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja niistä kootaan yhteenveto, josta ei voi tunnistaa vastaajia. Antamanne tiedot jäävät sellaisenaan ainoastaan tutkijan käyttöön.

Kyselylomakkeen voitte palauttaa oheiseen vastauslaatikkoon asiointinne yhteydessä.



Kiitos yhteistyöstä!

Marianne Luoma / asiakasneuvoja sekä sosionomi ylempi amk-opiskelija

LIITE 2. Kyselylomake

**Kyselytutkimus Alajärven Kelan asiakaspalvelusta ja fyysisistä tiloista**

Rengastakaa valitsemanne vastausvaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varatulle riville.

Taustatietonne

- | | | |
|-------------------|----------------|-----------------------|
| 1. Sukupuoli | 1 Mies | 2 Nainen |
| 2. Syntymävuosi | _____ | |
| 3. Siviilisääty | 1 Naimaton | 2 Avo- / avioliitossa |
| | 3 Eronnut | 4 Leski |
| 4. Koulutustausta | 1 Kansakoulu | |
| | 2 Ammattikoulu | |
| | 3 Ylioppilas | |
| | 4 Yliopisto | |
| | 5 Korkeakoulu | |
| 5. Työtilanne | 1 Ansiotyössä | |
| | 2 Työtön | |
| | 3 Eläkkeellä | |

- 4 Opiskelija
 5 Sairauslomalla
 6 Muu, mikä? _____

Asiakaspalvelu. Kuinka tyytyväisiä olette saamaanne palveluun asioidessanne Kelalla?

1. Arvioikaa kokemuksenne perusteella seuraavia väittämiä asteikolla 1-5
 (1= ei pidä lainkaan paikkaansa, 5= pitää erittäin hyvin paikkansa).

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - Suhtautuminen minuun oli ystävällistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Minua kuunneltiin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Sain vastaukset kysymyksiini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Palvelutilanne sujui ilman keskeytyksiä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Asiat esitettiin ymmärrettävästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Asiaani paneuduttiin perusteellisesti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Sain riittävästi tietoa asiani jatkokäsittelystä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Palveluneuvojan toiminta oli luottamusta herättävää | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Palveluneuvoja toimi ammattitaitoisesti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Yksityisyyttäni kunnioitettiin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Käynti vastasi positiivisesti odotuksiani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Kelan ilmapiiri on myönteinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Henkilökunta toimii hyvin yhteistyössä keskenään | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Henkilökunta on ammattitaitoista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Henkilökunta toimii kiireettömästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Arvioikaa saamaanne kohtelua Alajärven Kelalla ympäröimällä viisi (5) sopivinta vaihtoehtoa.

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 Ystävällistä | 11 Epäystävällistä |
| 2 Kiireetöntä | 12 Kiireistä |
| 3 Asiallista | 13 Epäasiallista |
| 4 Tuttavallista | 14 Muodollista |
| 5 Huolehtivaa | 15 Välinpitämätöntä |
| 6 Nopeaa | 16 Hidasta |
| 7 Joustavaa | 17 Joustamatonta |
| 8 Perusteellista | 18 Pinnallista |
| 9 Yksilöllistä | 19 Rutiininomaista |
| 10 Luotettavaa | 20 Epäluotettavaa |

Asiakaspalvelutilat. Mitä mieltä olette Alajärven Kelan asiakaspalvelutilasta?

3. Arvioikaa kokemuksenne perusteella seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1= ei pidä lainkaan paikkaansa, 5= pitää erittäin hyvin paikkansa).

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| - Kelan odotustilat ovat viihtyisät | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Odotustilassa on riittävästi viihdykkeitä (lehtiä ym.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Asiakaspalvelutila on asianmukainen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Asiakaspalvelutilan sijainti mahdollistaa yksityisyyden suojan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Kelan asiakaspalvelutilan yleisilme on siisti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Mikäli Teillä on ehdotuksia Alajärven Kelan asiakaspalvelun ja sen tilojen kehittämiseksi tai olette johonkin erityisen tyytyväinen / tyytymätön, kirjoittakaa palautetta tähän ja perustelkaa mielipiteenne.

5. Mitä muuta haluatte kertoa Kelan palveluista?

Kiitos ajastanne ja vaivannäöstänne!

