

PALVELUN LAADUN KEHITTÄMI- NEN ASIAKASPALAUTTEIDEN KAUTTA

Case puhelinpalvelun kuntoutusasiakkaat

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Tutkinto-ohjelma Digital Health tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t)			
Tatja Hirvonen			
Työn nimi			
Palvelun laadun kehittäminen asiakaspalautteiden kautta. Case puhelinpalvelun kuntoutusasiakkaat.			
Päiväys	30.4.2023	Sivumäärä/Liitteet	41
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)			
Kansaneläkelaitos, yhteyskeskus			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin Kansaneläkelaitoksen kuntoutusasiakkaiden kokemaa palvelun laatua, jota haluttiin kehittää Kelan puhelinpalvelusta pääasiallisesti vastuussa olevassa yhteyskeskuksessa. Tavoitteena oli muodostaa käsitys palvelun laadusta ja pohtia kehittämiskohteita niin puhelinpalvelulle kuin tekoälylle.</p> <p>Opinnäytetyön aineisto saatiin valmiina aineistona Kelan palautejärjestelmästä Excel-muodossa. Aineisto kerättiin tutkijan tekemin hakuehdoin toimeksiantajan kanssa sovituilta kuukausilta eli tammi-, touko-, heinä- ja syyskuulta vuodelta 2022. Aineisto analysoitiin abduktiivisesti, jolloin tutkijan omaan analysointiin yhdistettiin Parasuramanin ym. (1988) luoma SERVQUAL laatukriteeristö ja edelleen Driverin ja Johnstonin (2001) ja Gunasekar ym. (2021) tarkempi laatukriteerien jaottelu pehmeisiin ja koviin laatukriteereihin.</p> <p>Asiakaspalautteista muodostui monipuolinen kuva kuntoutusasiakkaiden kokemasta palvelun laadusta. Asiakaspalautteiden mukaan asiakkaat olivat sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä palveluihin. Palautteissa korostuivat kovat, ei-henkilökohtaiset kriteerit eli reagointialttius, konkreettisuus ja luotettavuus. Pehmeisiin laatu-kriteereihin eli varmuuteen ja empatiaan liittyviä palautteita oli annettu määrällisesti vähemmän. Palautteiden aiheisiin on voinut vaikuttaa Kelan rooli osana julkisia palveluita. Puhelinpalvelun kehittämiseen löydettiin kohteita ja tekoälylle mahdollisia, uusia käyttökohteita.</p> <p>Aiempien sekä tämän tutkimuksen tutkimustulosten perusteella SERVQUAL voisi soveltua Kelan tekstianalytiikkatyökaluun tiedonlouhintaan, mutta sen soveltuvuutta tulisi tutkia jatkotutkimuksissa perusteellisemmin.</p>			
Avainsanat			
Palvelun laatu, julkinen palvelu, asiakaspalautteet, SERVQUAL, laadullinen tutkimusmenetelmä			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Master's Degree Programme in Digital Health			
Author(s) Tatja Hirvonen			
Title of Thesis Developing Service Quality through Customer Feedback. A case study of rehabilitation customers served by call center.			
Date	30 April 2023	Pages/Appendices	41
Client Organisation /Partners The Social Insurance Institution of Finland, Customer Contact Centre			
<p>Abstract</p> <p>This study was based on the need to develop customer service quality in yhteyskeskus which mainly covers Kela's national call service. The aim of the thesis was to examine service quality experienced by rehabilitation customers and to discover targets for development and possibly new tasks for the call center personnel and the use of artificial intelligence (AI).</p> <p>Research material was gathered from Kela's feedback system and it was received in Excel format. Research material was selected according to the search criteria decided by researcher and the months to be examined were chosen together with client organisation. The material was analyzed using the abductive method, and this analysis was combined with SERVQUAL service quality criteria (Parasuraman et al. 1988) and a more precise definition as soft and hard attributes (Driver and Johnston, 2001 and Gunasekar et al. 2021).</p> <p>The result was a diverse range of service quality experiences. Customers were both satisfied and unsatisfied with the quality of the service received. Hard, non-personal quality attributes emerged from the results. These included tangibles, reliability and responsiveness. Feedback was given less about soft, interpersonal quality attributes, assurance and empathy. Kela being part of public services may have affected to customers' perception of service quality. Targets for development and new tasks for personnel and AI were identified. SERVQUAL may suit for text mining purposes but further research is needed.</p>			
<p>Keywords</p> <p>service quality, public service, customer feedback, SERVQUAL, qualitative research method</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	PALVELUN LAATU JA TEKOÄLY JULKISISSA PALVELUISSA	6
2.1	Julkiset palvelut	6
2.2	Kansaneläkelaitos eli Kela	7
2.3	Palvelun laatu	10
2.4	SERVQUAL laadun mittarina	11
2.5	Palvelujen kehittäminen tekoälyn keinoin julkisissa palveluissa.....	13
2.6	Tekoälyn käyttö palveluissa Kelassa	15
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE	16
4	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	17
4.1	Laadullinen tutkimus	17
4.2	Aineiston käsittely	17
4.3	Analyytitapa	18
4.4	Tutkimuksen eteneminen	19
4.5	Tuloksien analysointi	23
5	TULOKSET	24
6	POHDINTA.....	30
	LÄHTEET	36

KUVALUETTELO

KUVA 1.	Kelan toiminta-ajatus, arvot ja visio (Kela 2022e).....	7
KUVA 2.	Kelan palvelujen käyttömäärät vuonna 2022 (Kela 2023d)	8
KUVA 3.	Palautekanava asiakkaan näkökulmasta (Kela 2023e).....	9
KUVA 4.	Avaintekijät asiakasuskollisuuden syntymiseen mukaellen (Parasuraman & Grewal 2000, 169).....	11
KUVA 5.	SERVQUAL sekä pehmeät ja kovat laatukriteerit (Parasuraman ym. 1998, 23; Driver & Johnston 2001, 131; Gunasekar ym. 2021).....	12
KUVA 6.	Tutkimuksen eteneminen.....	19
KUVA 7.	Tutkijan käyttämät aihealueet.....	20
KUVA 8.	Esimerkki palautteet kokoavasta taulukosta	21
KUVA 9.	Esimerkki palautetaulukosta, kun SERVQUAL on lisätty	22

1 JOHDANTO

Valtiovarainministeriön tavoitteena on kehittää julkisista palveluista yhtenäinen, asiakaslähtöinen, monikanavainen sekä helppokäyttöinen. Tavoitteeseen pyritään vahvistamalla yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, sähköisiä palveluita sekä puhelinpalveluita. Asiointi puhelimitse on suomalaisille tuttu asiointikanava, ja monella viranomaisella on valtakunnallisia palvelunumeroita ja palvelukeskuksia neuvontaa varten. (Valtiovarainministeriö, julkaisuaika tuntematon c)

Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on sosiaaliturvan toimeenpano yhdessä kuntien, eläke- ja vakuutuslaitosten sekä työttömyyskassojen kanssa (Kela 2019b). Asiakas voi valita itselleen sopivimman asiointitavan Kelan kanssa, joko palvelupisteellä, verkossa tai puhelimitse (Kela 2019a). Pandemian myötä osa aiemmin palvelupisteillä asioinneista asiakkaista on siirtynyt käyttämään vaihtoehtoisia palvelukanavia. Vuonna 2021 Kelan puhelinpalvelussa asioitiin 2,1 miljoonaa kertaa ja sen asiakastyytyväisyys sai keskiarvon 8,5. (Kela julkaisuaika tuntematon, 17.)

Kelan kuntoutusasiakkaat pystyvät käyttämään palvelukanavia rajoitetusti, koska kuntoutusasiakkaiden ikä sekä verkkoasiointi ja toisen puolesta asiointi asettavat rajoituksia palvelukanavien käyttöön (Kela 2021). Kelan kuntoutusasiakkaita oli vuonna 2021 yli 156 000 henkilöä, joista alle 16-vuotiaita kuntoutusasiakkaita oli 17 % kaikista kuntoutujista. (Suomen virallinen tilasto (SVT), 7, 12). Lapsiasiakkaiden vanhemmat eivät näe lastensa hakemustilannetta OmaKelasta, jolloin he soittavat puhelinpalveluun, mikä kuormittaa puhelinpalvelua. Myös kuntoutushakemusten pitkittyneet käsittelyajat aiheuttavat puhelinpalveluun häiriökysyntää. Kelassa on herännyt huoli etenkin nuorista kuntoutusasiakkaista (Onnela-Turunen 2022). Kuntoutusasiakkaiden asiakastyytyvyyttä tai heidän mielipiteitään puhelinpalvelujen toimivuuteen asiakaspalautteiden kautta ei ole laajemmin selvitetty.

Palveluja on tutkittu vuosikymmenten ajan eri painotuksin, ja palvelujen laatu käsitteenä on saavuttanut vankan aseman markkinoinnin kirjallisuudessa (Parasuraman & Grewal 2000, 168; Brady & Cronin 2001, 44). Kirjalliset asiakaspalautteet ovat sekundaariaineistoa, luonteeltaan nopea tapa saada tietoa, mikä sopii opinnäytetyön luonteeseen (Housden 2010, 97). Aineiston analysoinnissa hyödynnetään Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn (1988, 23) luomaa SERVQUALin viittä palvelun laadun ulottuvuutta.

Kelan puhelinpalvelua pääasiallisesti hoitava yhteyskeskus haluaa olla kehittämässä Kelaa. Laadullisessa opinnäytetyössä selvitetään asiakaspalautteiden kautta kuntoutusasiakkaiden kokemaa palvelun laatua ja pohditaan, kuinka puhelinpalvelu voisi olla parantamassa laatua esimerkiksi vahvemman osaamisen tai työtehtävien sisällön kautta. Lisäksi opinnäytetyössä pohditaan, löytyykö asiakaspalautteiden kautta tekoälylle sopivia työtehtäviä, koska Kelassa työskenteli vuonna 2022 lähes 70 ohjelmistorobottia (Örnberg 2023).

2 PALVELUN LAATU JA TEKOÄLY JULKISISSA PALVELUISSA

2.1 Julkiset palvelut

Useimmille palveluille ominaisia piirteitä ovat niiden samanaikainen tuottaminen ja kulutus, ne ovat aineettomia, sarja prosesseja tai tapahtumia, joihin asiakas osallistuu ainakin joissain määrin. Palvelua ei voida erottaa palveluntarjoajasta, oli se sitten ihminen tai kone. Tällöin työntekijäkin voi olla osa palvelua. Palvelun laatu vaihtelee sen mukaan kuka, miten, milloin ja missä palvelu tapahtuu. (Grönroos 1988, 10; Kotler & Armstrong 2016, 269; Grönroos 2020, 79.) Steward ja Clarke (1987, 163) listaavat palveluille ominaisiksi piirteiksi sen laadun, kattavuuden, nopeuden, palvelutarpeen, asiakasvalinnan tärkeyden sekä valitukseen reagoimisen. Viranomaiset voivat panostaa näihin omissa palveluissaan. Tärkeintä on kuitenkin tietää, mitä asiakas palvelulta haluaa ja onko tällaista palvelua tarjolla. (Steward ja Clarke 1987, 163–164.)

Julkiset palvelut tai niiden taustamekanismit eivät eroa oleellisesti muista palveluista. Kunkin julkisen palvelun tuottaminen vaatii omalaatuisuuden takia erilaista osaamista ja työvälineitä. (Grönroos 1987, 22.) Turtiaisen (2000, 98) tutkimuksessa havaittiin julkisten palvelujen laadun erityispiirteiksi toimijan eli kansalaisen rooli palvelun kohteena ja lähteenä sekä toimijan roolin vaihtelu tilanteesta tai näkökulmasta riippuen. Sama henkilö voi olla statukseltaan esimerkiksi potilas, äänestäjä tai työnhakija. Kolmas merkityksellinen erityispiirre ovat markkinat, jotka koostuvat poliittisesta markkinasta ja kulutusmarkkinasta. Toimijan tarpeita määrittävät velvollisuudet ja oikeudet, jolloin julkisia palveluja ei valita, vaan ne otetaan tai jätetään ottamatta. (Turtiainen 2000, 98.)

Suomessa Hallintolaki edistää oikeusturvaa ja hyvää hallintoa sekä julkisen hallinnon tuloksellisuutta ja palvelun laatua. Hallintolaki velvoittaa muun muassa itsenäisiä julkisoikeudellisia laitoksia, valtion ja kunnan viranomaisia sekä eduskunnan virastoa noudattamaan sen asetuksia. Hyvällä hallinnolla tarkoitetaan tasapuolista ja puolueetonta kohtelua, asiakkaan on saatava asianmukaista palvelua ja neuvontaa hallintoasian hoitamiseen. Viranomaisen on käytettävä ymmärrettävää, selkeää ja asiallista kieltä. Viranomaisten on pyynnöstä avustettava toista toimivallan ja asian vaatimassa laajuudessa sekä edistettävä yhteistyötä viranomaisten kesken. (Hallintolaki 2003/434, 1–2 §, 6–10 §.)

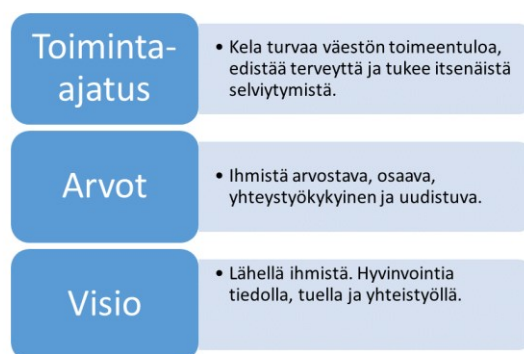
Valtiovarainministeriön tavoitteena on kehittää julkisista palveluista yhtenäinen, asiakaslähtöinen, monikanavainen sekä helppokäyttöinen. Tavoitteeseen pyritään vahvistamalla yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, sähköisiä palveluita sekä puhelinpalveluita. (Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon c.) 1.1.2022 voimaan astunut laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista on tukemassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa (Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon e). Koska valtiovallan ja kansalaisten suhde muuttuu koko ajan, valtiolta voi joskus osallistaa kansalaisia tavaroiden ja palvelujen tarjontaan. Taustalla voi olla tarve julkisten palvelujen tehostamiseen, sosiaalisten päämäärien mainonta tai julkisten intressien vaikuttavuus. (Pestoff 2012, 1104.)

Valtiovarainministeriön julkisen hallinnon strategiassa linjataan palvelujen kehittämisen tapahtuvan yhdessä asiakkaiden kanssa ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti. Kehitystyössä aiotaan hyödyntää laajasti tietoa ja digitalisaatiota. Julkisten palvelujen ja etuuksien tulee olla yhteensopivia keskenään,

turvallisia, helposti saavutettavia ja ymmärrettäviä. Tämä saavutetaan lisäämällä palveluihin ennakkoivuutta ja tietoon perustuvuutta. Asiakkaan tarvetta asioida saadaan vähennettyä automaation korkean tason avulla. Tarkoituksena on hyödyntää digitaalista tietoa väestön ja yhteisöjen palvelupolkujen hallintaan ja niihin vaikuttamiseen. Eriarvoisuutta aiheuttavat tekijät tulee tunnistaa paremmin ja niitä tulee muokata, jotta esimerkiksi viestintä on helpommin ymmärrettävää. (Valtiovarainministeriö julkaisuvuosi tuntematon b.)

2.2 Kansaneläkelaitos eli Kela

Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka tulee noudattaa hallintolakia. Kelan yhtenä tehtävänä on etuuksista ja palvelutoiminnasta tiedottaminen. (Hallintolaki 2003/434, 2 §; Laki Kansaneläkelaitoksesta 2001/731, 1–2 §.) Kela on toiminta-ajatuksensa mukaisesti turvaamassa toimeentuloa, tukemassa itsenäistä selviämistä ja edistämässä väestön terveyttä. Kelan arvot ovat osaava, uudistava, ihmistä arvostava ja yhteistyökykyinen. Kelan visiona on olla jakamassa hyvinvointia tuella, tiedolla ja yhteistyöllä sekä olemalla lähellä ihmistä. (Kuva 1.)



KUVA 1. Kelan toiminta-ajatus, arvot ja visio (Kela 2022e)

Toimeentulon turvaamisen lisäksi Kela huolehtii Suomen sosiaaliturvaan kuuluvista eri elämäntilanteisiin liittyvistä tukimuodoista kuten sairausvakuutuksesta, lapsiperheiden etuuksista ja kuntoutuksesta. Sosiaaliturvan etuuksien ja palveluiden kautta tasataan muun muassa väestön tuloeroja ja varmistetaan riittävä toimeentulo kaikille. (Kela 2022e.) Kela toimeenpanee sosiaaliturvaa yhdessä kuntien, eläke- ja vakuutuslaitosten sekä työttömyyskassojen kanssa. Suomen sosiaaliturvaan yleensä kuuluvat Suomessa työskentelevät tai Suomessa vakituisesti asuvat henkilöt, mutta tietyin ehdoin myös ulkomailla oleskeleva henkilö voi kuulua Suomen sosiaaliturvaan. (Kela 2019b.)

Asiakasymmärrys osana strategiaa

Kelan strategia perustuu kolmeen tavoitteeseen. Asiakaskokemus on erinomainen ja luotettava, asiakastarpeita ymmärtämällä asiointia kehitetään ja helpotetaan uusilla tiedon hyödyntämisen keinoilla sekä turvataan elämää arjessa ja muutoksissa turvallisissa, toimivissa palveluissa. Erinomainen asiakaskokemus aikaansaadaan asiakkaalle sopivilla asiointitavoilla, joilla hän saa tarvitsemansa etuudet ja palvelut oikea-aikaisesti ja luotettavasti. Asiakas saa tarvittaessa tukea asiointiin ja häneen luote-

taan. Luotettava ja ajantasainen tieto avustaa hyvinvointiyhteiskuntaa, ja tiedon liikkumista kehitetään kumppanien kanssa. Palvelut ovat turvallisia ja toimivia. Strategian kautta tavoitellaan Kelan visiota: ”Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.” (Kela 2022c.)

Asiakasymmärrys on palvelujen kehittämisen pohjana. Kelan toiminnasta ja ulkopuolelta kertyvää tietoa hyödynnetään asiakasymmärryksen eli palvelujen toimivuuden sekä asiakkaiden tarpeiden ja odotusten analysointiin esimerkiksi asiakaspalautteiden ja asiakastiedon kautta. Mahdollisimman monia asiakkaita halutaan osallistaa esimerkiksi työpajoissa ja haastatteluin asiakasymmärryksen keräämiseksi. Kumppaneiden kanssa tehdään pitkäjänteistä yhteistyötä verkostoissa ja foorumeissa. Kelan tavoitteena on luoda matalan kynnyksen vaikuttamismahdollisuus asiakkaille digitaalisen alustan ja sen verkoston jäsenten kautta. (Kela 2023b.)

Palvelukanavat

Kelan pääasialliset palvelukanavat ovat verkkoasiointi, asiointi palvelupisteissä ja puhelinpalvelu, mutta henkilöasiakas voi hoitaa Kela-asioita myös suorakorvauksina, asiointipisteissä tai postitse (kuva 2). Asiakas voi varata ajan palvelupisteelle tai puhelinpalveluun välttyäkseen jonottamiselta. (Kela 2019a; Kela 2022e).

Näin Kela palvelee – vuosi 2022 numeroina



*Sisältää tartuntatautipäivärahan.

KUVA 2. Kelan palvelujen käyttömäärät vuonna 2022 (Kela 2023d)

Puhelinpalvelu soveltuu hyvin niille asiakkaille, joilla ei ole sähköistä asiointimahdollisuutta, välimatka lähimpään asiointipisteeseen on pitkä, asiakkaalla on liikuntarajoitteita tai hänellä on vaikeuksia asioida virka-aikana (Kela 2018). Koronapandemia sysäsi asiakkaat käyttämään sähköisiä palveluita ja organisaatioiden puhelinpalveluja. Vuonna 2020 asiointi Kelan palvelupisteillä väheni yli puolella edellisvuoteen verrattuna ja suurin osa asiakkaista asioi verkossa ja puhelimesta. (Kela 2021.) Kelan puhelinpalvelussa asiakasta neuvotaan etuusasioissa, hän voi ilmoittaa mahdollisista muutoksista ja täydentää hakemuksia. Numeron ollessa varattuna asiakkaan on mahdollista jättää soittopyyntö. (Kela 2018.)

Asiakaspalautteen jättäminen

Asiakas voi jättää kirjallista palautetta kela.fi sivujen kautta etuuksiin, palveluihin tai Kelan toimintaan liittyen palautelomakkeella (kuva 3). Palaute ei sovellu henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen, koska se ei yhdisty asiakkaan Kela-tietoihin. Palaute ei edistä keskeneräistä etuusasiaakaan eikä sillä voi lähettää lisätietoja, kuten tilinumeroa tai peruutusta. Asiakas voi pyytää palautteeseen vastauksen. (Kela 2023a.)

Valitse, haluatko antaa *

Palaute on kiitos tai moite, kehitysehdotus on idea jonkin asian parantamiseksi tai muuttamiseksi.

☒ Palautteen ☐ Kehitysehdotuksen

Valitse, oletko *

☒ henkilöasiakas ☐ työnantaja-asiakas ☐ yhteistyökumppani

Valitse, mitä palautteesi tai kehitysehdotuksesi koskee *

☐ Kelan palveluja ☒ Kelan etuuksia ☐ Kelan toimintaa yleisesti

Valitse palautteesi tai kehitysehdotuksesi tarkempi aihe *

Valitse

Kirjoita palautteesi tai kehitysehdotuksesi *

Huomaathan, että et voi hoitaa palautelomakkeella henkilökohtaisia Kela-asioitasi tai jättää yhteydenottopyyntöä etuusasiasta. Palautelomakkeella et voi myöskään tehdä muutosisloituksia, perua ajanvarausta tai ilmoittaa muuttuneesta tilinumeroista.

Jos haluat hoitaa henkilökohtaista Kela-asiaasi tai haluat siihen henkilökohtaisen selvityksen, käytä verkkoasiointipalvelua tai ole yhteydessä asiakaspalveluumme

0 / 4000 Kenttään mahtuu noin kolme A4-sivua tekstiä

Nimi

KUVA 3. Palautekanava asiakkaan näkökulmasta (Kela 2023e)

Asiakas voi saada halutessaan vastauksen palautteeseensa. Vastaukset ovat kuitenkin yleisluonteisia eikä asiakas voi hoitaa henkilökohtaisia Kela-asioitaan asiakaspalautteen kautta. Asiakaspalaute ei esimerkiksi vastaa kirjallisen valituksen tekemistä. (Kela 2023a.)

Kuntoutusasiakkaat

Kela vastaa lain mukaisesti kuntoutusetuuksien ja kuntoutusrahaetuuksista toimeenpanosta, tekee päätökset etuuksiin sekä hoitaa etuuksien maksamisen. Kela järjestää ammatillista ja vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, kuntoutuspsykoterapiaa sekä harkinnanvaraista kuntoutusta. (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005/566, 3§, 5§.)

Kelan kuntoutusasiakkaat ovat kaikenikäisiä henkilöitä, jotka tarvitsevat apua sairauden kanssa elämiseen, työelämäänsä palaamiseen tai siellä pysymiseen (Kela, julkaisuaika tuntematon). Vuonna 2021 yksittäisiä kuntoutusasiakkaita oli yli 156 000 henkilöä. Heistä noin kolmannes oli työssä käyviä,

opiskelijoina oli 20 % ja alle 16-vuotiaita kuntoutusasiakkaita 17 % kuntoutujista. (Suomen virallinen tilasto (SVT), 7, 12.)

Kuntoutusasiakkaiden palvelukanavina toimivat Kelan normaalit palvelukanavat rajoitetusti. OmaKela ei voi tällä hetkellä täyttää kuntoutuksen verkkohakemusta, mutta Kela.fi sivulta löytyvän kuntoutushakemuslomakkeen voi lähettää sähköisesti OmaKelan kautta eikä hakemusta tarvitse tällöin postittaa. Lapsen kuntoutushakemuksia vanhempi ei voi lähettää OmaKelasta, ellei lapsella ole omia verkkopankkitunnuksia. Vaihtoehtoinen, suositeltu asiointitapa on kuntoutushakemuksen ja liitteiden postittaminen Kelaan. Asiointitavassa poikkeuksen muodostaa nuoren ammatillisen kuntoutuksen hakeminen, jossa hakeminen tiettyihin kuntoutusmuotoihin, kuten NUOTTI-valmennukseen, käynnistyy soittamalla Kelan kuntoutuksen palvelunumeroon. Myöhempi asiakkaan haastattelu korvaa kirjallisen hakemuksen. (Kela 2021; Kela 2022d.)

2.3 Palvelun laatu

Palveluja on tutkittu eri ulottuvuuksin useamman vuosikymmenen ajan. Tutkimustyö on ollut hajaantunutta ja väittelevää. (Brady & Cronin 2001, 34.) Lemon & Verhoef (2016, 73–34) tiivistävät vuosikymmenten aikana tehdyt palvelututkimukset kolmeen pääteemaan, joita ovat prosessi-, käyttäytymis- ja arvokeskeiset tutkimukset, prosessien tulosten, kuten palvelun laadun, asiakastyytyväisyyden ja suhdemarkkinointiin keskittyvät tutkimukset sekä asiakaskeskeiset, asiakaskokemukseen keskittyvät tutkimukset. Markkinoinnin kirjallisuudessa ja liiketalouden alalla palvelun laadun, asiakasuskollisuuden ja koetun arvon käsitteet ovat saavuttaneet vankan aseman (Parasuraman & Grewal 2000, 168). Asiakkaat arvioivat palvelun laatua pääosin samoin kriteerein, olipa kyseessä mikä palvelu tahansa (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 46). Asiakkaat eivät erota toisistaan palvelun laatua palvelun koetusta arvosta. Näitä kahta palvelun ulottuvuutta voidaankin tutkia samoilla kriteereillä (Medberg & Grönroos 2020, 521.)

Palvelun laatu parantaa asiakkaan kokemaa palvelun arvoa, mikä puolestaan edesauttaa asiakasuskollisuutta. Palvelun laadun, koetun arvon ja asiakasuskollisuuden suhdetta kuvataan kuvassa 4. (Parasuraman & Grewal 2000, 168–169.) Yksityisistä palveluista poiketen Turtiainen (2000, 98) toteaa, ettei julkista palvelua varsinaisesti valita, vaan asiakas joko ottaa palvelun tai jättää ottamatta sen. Lumijärvi ja Jylhäsaari (1999, 194–195) korostavat, ettei julkisen sektorin palvelun laatu koostu pelkästään markkinalaadun ominaisuuksista, kuten ystävällisyydestä, vaan myös yhteiskunnallisista laadun ominaisuuksista, esimerkiksi oikeudenmukaisuudesta ja tasa-arvosta. He toteavat, ettei julkisilla palveluilla saata olla lainkaan kilpailua, jolloin palvelun laatu ei ole kilpailutekijä, vaan paine palvelujen kehittämiseen tulee palvelujen käyttäjien ja yhteiskunnan vaatimuksista. (Lumijärvi ja Jylhäsaari 1999, 197–198.)

Steward ja Clarke (1987, 164) painottavat, että paikallisviranomaisten tulisi olla asiakkaan lähellä ja selvittää asiakkaiden mielipiteitä ja ehdotuksia nykyisiin palveluihin sekä palvelujen kehittämiseen. Asiakkaita tulisi myös osallistaa esimerkiksi asiakaspaneeliin, ja ennen kaikkea kuunnella asiakkaita sekä seurata palvelujen toimimista. Asiakkaan rooli julkisissa palveluissa ei useinkaan ole olla

ostaja, vaan hänellä voi olla oikeus palveluun tai palvelu voidaan evätä häneltä, koska sen myöntökriteerit eivät täyty. Julkiset palvelut ovat poliittisen päätöksenteon lopputulos, joka määrittää palvelujen luonteen ja sen resurssit. (Steward ja Clarke 1987, 164, 170–171.)



KUVA 4. Avaintekijät asiakasuskollisuuden syntymiseen mukaellen (Parasuraman & Grewal 2000, 169)

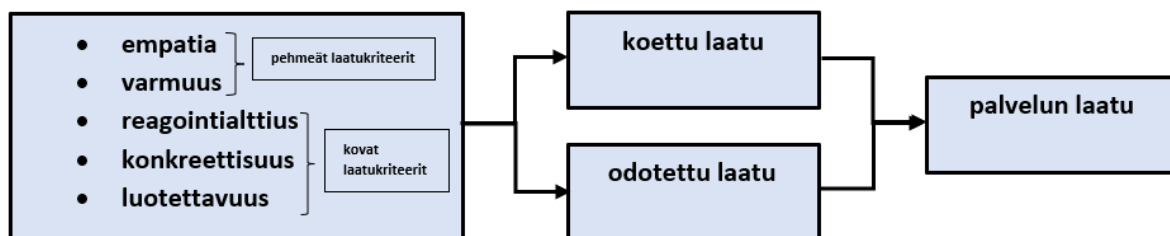
Grönroosin (1988, 11) mukaan palvelun laatua tulisi tarkastella asiakkaan kokemana laatuna. Palvelun optimaalinen laatu pohjautuu yrityksen strategiaan, asiakkaiden odotuksiin ja näiden keskinäiseen riippuvuuteen. Asetetun tavoitetilän tulee kohdata asiakkaiden odotukset (Grönroos 2020, 106). Arvion mukaan jopa 81 prosenttia asiakkaista yrittää hoitaa asian itsenäisesti, sillä tarve yhteydenottoon on yleisesti toimialoilla vähentynyt yritysten itsepalvelutoimintojen avulla. Asiakkaiden hoitaessa asioita itse, he ottavat yhteyttä asiakaspalveluun monimutkaisemmissa tilanteissa. Asiakaspalveluun ei ole panostettu samoin kuin itsepalveluteknologiaan, jolloin asiakaskokemus ei välttämättä kohtaa asiakkaan odotuksia. (Dixon, Ponomareff, Turner & DeLisi 2017.)

Bradyn ja Cronin (2001, 35–36) mukaan palvelun laadun tutkimukset pohjautuvat mukailtuina joko amerikkalaiseen Parasuramanin ja kumppanien luomaan viiden palvelukriteerin tai pohjoismaiseen Grönroosin koulukuntaan, jossa palvelusta erotetaan kaksi ulottuvuutta. Yksinkertaisimmillaan asiakkaan kokemalla laadulla on tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. Teknisellä ulottuvuudella tarkoitetaan lopputulosta, jolloin asiakas saa haluamansa palvelun tai palvelut. Toiminnallinen ulottuvuus eli prosessiulottuvuus liittyy tapaan, miten asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palvelun tuotanto- ja kulutusprosessin. (Grönroos 2020, 79.) Seuraavaksi esitellään opinnäytetyössä käytettävä Parasuramanin ym. (1988) luoma viiden palvelukriteerin SERVQUAL.

2.4 SERVQUAL laadun mittarina

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ovat tutkineet 1980-luvulla palvelun laatua ja luoneet palvelun laadun mittaamiseen mittariston nimeltä SERVQUAL, jonka tarkoituksena on soveltua laaja-alaisesti palveluja tarjoaville yrityksille. Mittariston avulla yritys saa lisätietoa asiakkaan odottamasta ja koetusta palvelusta, jolloin palvelua voidaan kehittää. (Kuva 5.) Parasuramanin ym. aiemmassa tutkimuksessa (1985, 47) määritettiin viisi laatukuilua ja 10 laatukriteeriä, jotka ovat mittariston pohjana, ja ne tiivistyivät mittariston kehitystyössä lopulta viideksi laatukriteeriksi: empatia, varmuus, reagointialttius, konkreettisuus ja luotettavuus. Empatialla tarkoitetaan yksilöllistä välittämistä tai huomiota, jota yritys voi tarjota asiakkaille. Varmuus liittyy henkilökunnan tietämykseen, varmuu-

teen ja kykyyn luoda luottamusta. Reagointialttius näkyy auttamisvalmiutena ja täsmällisenä palveluna. Konkreettisuudella tarkoitetaan fyysisiä tiloja tai esimerkiksi välineitä. Luotettavuus on luvattun palvelun toimittamista tarkkuudella ja luotettavasti. Mittaristossa on 22-kohtaiset kyselylomakkeet palvelun odotusarvoihin sekä koettuun laatuun liittyen. Mittaristo soveltuu parhaiten nykyisten ja menneiden asiakkaiden tutkimiseen, koska asiakkaalla tulee olla kokemusta yrityksen palveluista. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988, 17, 23, 30–31.)



KUVA 5. SERVQUAL sekä pehmeät ja kovat laatuksiteerit (Parasuraman ym. 1998, 23; Driver & Johnston 2001, 131; Gunasekar ym. 2021)

Driverin ja Johnstonin (2001, 130) tutkimus osoitti, että asiakkailla on eri prioriteetteja palvelun laadulle ja ne voivat vaikuttaa heidän käsitykseensä laadusta. Laatuksiteerit voidaan jakaa pehmeisiin eli ihmisten välisiin ja koviin eli ei-henkilökohtaisiin kriteereihin. Tutkijoiden mukaan edeltävät tutkimukset tukivat tätä jaottelua. Palvelun fyysiset osat, kuten saatavuus, toimivuus ja luotettavuus ovat ei-henkilökohtaisia, koviksi luokiteltuja kriteerejä. Ihmisten väliset, pehmeät kriteerit kuvaavat palvelun tarjoajien käytöstä, mikä näyttäytyy esimerkiksi joustavuutena, avuliaisuutena ja sitoutuneisuutena. Näin ollen SERVQUALin pehmeinä kriteereinä ovat varmuus ja empatia. Reagointialttius, konkreettisuus ja luotettavuus kovia laatuksiteerejä. (Driver & Johnston 2001, 131; Gunasekar, Kumar, Purani, Sudhakar, Dixit & Menon 2021.)

Palvelun laatua ja asiakaspalautteita voidaan tutkia valittuihin attribuutteihin perustuvina määrällisinä mittauksina tai laadullisina tutkimuksina, esimerkiksi kriittisen tapahtuman menetelmän kautta. Tutkimusmenetelmiä on olemassa useita ja niillä on omat vahvuutensa, heikkoutensa ja ominaispiirteensä. (Attar & Weheba 2015, 58; Grönroos 2020, 91.) SERVQUALia on käytetty eri alojen ja erilaisten tutkimusmenetelmien alalle sopivien muokkauksien kautta palvelun laadun tutkimustulosten analysoinnissa esimerkiksi opetusalaalla (Green, Mpanza, Gerwel Proches & Sentoo 2019), pankkialalla SERVPERF-muodossa (Chakrabarti, Trehan & Makhija 2018), ja terveydenhuollossa SERVQHOS-muotoisena (Prada-García, Benítez-Andrades & José 2022).

SERVQUALin on käytetty kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Wolfinbargerin ja Gillyn (2003) sekä Parasuramanin, Zeithamlin & Malhotran (2005) tekemät tutkimukset verkkopalvelun koetusta laadusta. Tutkimuksissa käytettiin SERVQUALia sekä Wolfinbargerin ja Gillyn kehittämää eTailQ-mittaristoa. Tutkimustuloksissa löydettiin samankaltaisuuksia verkkosivujen ominaisuuksien suhteen. Laatuun vaikuttivat eniten verkkosivun muotoilu sekä sivujen luottamuksellisuus ja siitä saatu tyydytys. Verkkopalvelun koettuun laatuun vaikuttivat perusedellytykset, kuten sivujen erinomainen toimivuus helppojen maksutoimintojen, hyvän valikoiman, syvällisen tietouden, ajansäästön ja sopivan henkilökohtaistamisen avulla. (Wolfinbarger & Gilly 2003, 196–197.) Tutkimustuloksissa oli myös

merkittäviä eroja. Yksityisyys koettiin Parasuramanin ym. (2005) tutkimuksessa tärkeämmäksi tekijäksi, samoin asiakaspalvelun merkitys koettuun laatuun vaikutukseltaan suuremmaksi kuin Wolfbargerin ja Gillyn tutkimuksessa. Tutkimuserojen todettiin johtuvan tutkimuskyselyjen attribuuttien määrästä ja kysymysasettelusta. (Parasuraman ym. 2005, 213, 228.)

Changin (2009) laadullisessa tutkimuksessa käytettiin havainnointia ja haastatteluja taiwanilaisten turistien palvelun laadun odotuksien selvittämiseksi pakettimatkaa ja matkanjohtajaa kohtaan. Tulosten analysointiin käytettiin tietokoneohjelmaa, ja tuloksia verrattiin SERVQUALin viiteen palvelun laadun ulottuvuuteen. Mittarin neljä ulottuvuutta koettiin olennaisen tärkeiksi matkan osallistujien joukossa, mutta konkreettisuus vain vähäisessä määrin. Tutkimuksen fyysisillä puitteilla, kuten matkatoimistolla, oli vähäinen merkitys, koska asiakas voi nykyisin varata matkan käymättä matkatoimistossa, ja asiakkaat matkan aikaiset puitteet, kuten hotellihuone tai linja-auto hyväksyttiin, kunhan ne vastasivat maksettua hintaa. (Chang 2009, 169–170, 173–174.)

Laadullisia tutkimuksia on tehty asiakaspalautteiden käsittelystä tekstianalytiikan keinoin. Villarroel Ordenes, Theodolidis, Burton, Gruber & Zaki (2014, 279, 288, 290) käsittelivät kirjallisia asiakaspalautteita luomalla tekstianalytiikkaan uudenlaisen mallin arvon tuottamiseen liittyvien ulottuvuuksien kautta. Näiden kautta mahdollistettiin asiakaskokemuksen ymmärtäminen paremmin resurssien, aktiviteettien sekä näiden keskinäisen asiayhteyden perusteella. Tutkimus keskittyi mallin kehittämisvaiheisiin sekä mallin testaamiseen yrityksessä. Tekstin louhintamallin käytön arvioitiin tuovan yrityksen asiakaspalautteiden käsittelyyn tehokkuutta ja hyvin tarkkoja tietoja. Mallia pidettiin toimivana ja joustavana erilaisiin tilanteisiin. Luodulla mallilla osoitettiin, että asiakaspalautteita voidaan luokitella usein eri tavoin.

Gunasekar ym. (2021) käyttivät tutkimuksessaan tekstianalytiikkaa tiedon keräämiseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia TripAdvisorin asiakkaiden verkossa tekemien hotelliarvioiden vaikutuksia SERVQUALin palvelun laatuksien kautta. Aineistoa käsiteltiin suurimman uskottavuuden estimointi -menetelmällä. Tutkimustulokset osoittivat, että kaikki SERVQUALin laatuksien kriteerit koettiin tärkeiksi, mutta asiakkaat korostivat arvioinneissa kovia laatuksien kriteereitä, luotettavuutta, konkreettisuutta ja reagoitavuutta pehmeisiin laatuksien kriteereihin nähden. (Gunasekar ym. 2021.)

2.5 Palvelujen kehittäminen tekoälyn keinoin julkisissa palveluissa

Euroopan parlamentti (2021) määrittää tekoälyn koneen kyvyksi käyttää ihmisen kaltaisia älyllisiä taitoja kuten oppimista, päättelykykyä ja luomista. Tekoäly on tietokonetoimintoja, joissa normaalisti käytetään ihmisälyä. Se voi ilmentyä robotiikkana tai automatisoituina prosesseina tehtävissä, joissa ihmistä ei voida käyttää tai se ei kannata. Tällöin järjestelmään saadaan lisäarvoa yhdistämällä mekaaninen, informaatioteknologinen ja sähköinen maailma. (Siukonen & Neittaanmäki 2019, 311, 322.) Valtiovarainministeriö määrittelee tekoälyn teknologioiden ja sovellusten kokoelmaksi, joilla esimerkiksi järjestelmät, laitteet ja palvelut voivat toimia ominaisuuksiensa avulla muuttuvissa ja erilaisissa tilanteissa sekä ympäristöissä järkevästi. Tekoälyltä vaaditaan tällöin suorituskykyä, oppimiskykyä ja autonomisuutta. Kehittyvillä teknologioilla saavutetaan julkiseen hallintoon toiminnan tehostamista, tuottavuuden kasvua, säästöjä kustannuksiin sekä palveluihin parannusta laatuun, saatavuuteen sekä asiakaskokemukseen. (Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon d)

Virtuaalinen assistentti tai toiselta nimeltään chattibotti on tietokoneohjelma, joka käyttää ihmisen kanssa kommunikointiin luonnollista kieltä, mikä voi tapahtua ääni- tai tekstiohjatuksi. (Dale 2016, 811, 813). Ohjelmistorobotti on tietokoneelle asennettu tietokoneohjelma, joka pystyy imitoimaan ihmisen tekemään työtä ja käyttämään eri järjestelmiä ihmisen tavoin (Asatiani & Penttinen 2016, 68).

Ohjelmistorobotiikan robotit voidaan jakaa karkeasti ominaisuuksien perusteella tiedonkäytön, ohjelmoinnin sekä automaation laajuuden perusteella. Ohjelmistorobotin tiedonkäyttö voi perustua rakeiseen tai jäsentämättömään tietoon. Se voidaan ohjelmoida sääntöihin, tietämykseen tai oppimiseen perustuen. Automaation laajuuden takia ohjelmistorobotit voivat toimia ilman ihmisen väliintuloa tai tarkoituksellisella ihmisen osallistumisella. (Hoffmann, Samp & Urbach 2020, 102.)

Koronaepidemia on nopeuttanut julkisen hallinnon digitalisaatiota ja tekoälyn käyttöönottoa. Tekoälyratkaisuihin on koettu kriisin torjunnassa tarpeelliseksi, mutta samalla on havaittu tarve ihmislähtöisesti toimimiseen kansalaisia kuullen. (Ernst & Young 2020, 6.) Suomen itsenäisyyden juhlarahaston, Sitran, teettämässä selvityksessä pohdittiin tekoälyn hyödyntämistä julkisella sektorilla ja sen reunaehdot nykyisen sääntelyn puitteissa. Sääntöperusteista automaatiota on käytetty suomalaisessa viranomaistoiminnassa jonkin aikaa. Käytännössä tämä tarkoittaa yksinkertaisia, rutiinomaisia tehtäviä tai päätöksiä, jotka eivät vaadi harkinnan käyttöä. (Paasikivi, Tuohino, Mansnérus & Lång 2022, 12–13.)

Tekoälyä säätelevää omaa lainsäädäntöä ei vielä ole Suomessa eikä EU:ssa, mutta tämänhetkinen sääntely asettaa ehtoja tekoälyä hyödyntäville prosesseille virkavastuuta, tietosuojasääntelyä, perus- ja ihmisoikeuksia sekä hallinnon yleislakien noudattamiseksi ja toteutumiseksi viranomaistoiminnassa. Itsesääntely ja -valvonta, riskienhallinta ja sen kehittäminen sekä eettiset säännökset tulisi ottaa huomioon tekoälyn käyttöönottoa kehitettäessä. (Paasikivi, Tuohino, Mansnérus & Lång 2022, 13, 16.)

Hallintoasioiden vireillepanoprosesseissa on tunnistettuja mahdollisuuksia tekoälylle, eikä näiden osalta ole selkeää estettä lainsäädännön kannalta. Oikeusvaikutuksettomaan tosiasialliseen hallinto-toimintaan, mikä voi olla esimerkiksi tiedottamista tai tekoälyä hyödyntävä Omaolo-palvelu, tulisi suhtautua selvityksen mukaan hyvin suopeasti. Oppivan tekoälyn käytön edellytyksiä tulisi selvittää tarkemmin, mutta sen hyödyntämistä vähämerkityksellisissä tai vähäistä harkintaa tarvittavissa asioissa on kuitenkin mahdollista selvittää. Automaation katsotaan tuovan huomattavaa etua tehokkuuteen palvelu- ja toimintaprosesseissa julkisissa palveluissa. Tekoälyä voidaan käyttää laajemmin viranomaisten taustaprosesseissa, kuten tiedonhallinnan ja tiedonkäsittelyn työvaiheissa, tiedon tuottamisessa tai tiedonhakemisessa. Tekoälylle nähdään mahdollisuuksia asiakkaan hakemaan ohjaamisessa tai vireillä olevan asian ohjaamisessa, mutta tällöin tulee ottaa huomioon hyvän kielenkäyttö sekä palvelu- ja neuvontaperiaatteet. Viranomaisen chatbot ei saa heikentää asiakkaan mahdollisuuksia kontaktoida asiantuntevaa neuvontaa antavia asiantuntijoita tai heikentää neuvonnan laatua. (Paasikivi, Tuohino, Mansnérus & Lång 2022, 21, 27–28, 30, 55.)

Ranerupin ja Henriksenin (2022) tapaustutkimuksessa selvitettiin yksittäisen ruotsalaisen kunnan toimeentulotuen automaatiopäätösten tuomia vaikutuksia. Alun perin innovaatioprojektina alkunsa

saama toimintamalli oli jo käytössä monissa ruotsalaisissa kunnissa. Tutkimustuloksista löydettiin monia eettisiä, demokraattisia ja ammatillisia arvoja. Tulokset viittasivat sähköisen hakemusprosessin standardisoinnin tukevan ohjelmistorobotiikan sääntöihin ja käytänteisiin perustuvaa koodattavuutta. Ohjelmistorobotiikka näkyi kunnan työntekijöiden päivittäisessä työskentelyssä kasvavassa roolissa, mikä puolestaan vaikutti työtehtäviin muutoksina. Päätöksien lopullisessa vastuussa olivat ohjelmistorobotiikasta huolimatta silti sosiaalityöntekijät. Tutkimuksen mukaan riski epäeettiseen käytökseen pieneni, kun asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän kasvokkain tapaamiset vähenivät. Sähköisestä asioinnista huolimatta asiakkaat saivat edelleen tarvittaessa apua sosiaalityöntekijältä tai IT-tuesta. Työskentely asiakkaiden kanssa oli edelleen läheistä, mikäli asiakas oli saanut toimeentulotuesta kielteisen päätöksen. Lisäksi asiakkaalla oli työllistymiseen tai toimeentuloon liittyen säännöllisiä tapaamisia sosiaalityöntekijän kanssa. (Ranerup & Henriksen 2022, 449, 457.)

2.6 Tekoälyn käyttö palveluissa Kelassa

Kelan organisaatiossa hyödynnetään tekoälyn perustuvia ratkaisuja ja etsitään roboteille sopivia, rutiininomaisia tehtäviä (Örnberg 2020). Vuonna 2022 Kelassa työskenteli lähes 70 ohjelmistorobotiikkaan perustuvaa robottia. Koska hallitusohjelmaan on kirjattu tavoite digitoimien käytöstä toiminnan tehostamiseen, Kela on veloitettu käyttämään uusia työkaluja ja etsimään uusia säästökohteita. Ohjelmistorobotiikan avulla voidaan parantaa työn laatua, aikaansaada yhteistyötä järjestelmässä, vähentää rutiinitöitä sekä saada helpotusta resurssivajeeseen tai katvealueille. Kaiken kaikkiaan tekoälyn kautta saavutettu laskennallinen vapautunut työaika oli 27 henkilötyövuotta vuonna 2021. Vuonna 2022 vastaava laskennallinen työaika oli 30 henkilötyövuotta, mikä vastaa kahden miljoonan euron säästöä. (Collin 2021; Örnberg 2023.)

Ohjelmistorobotit pystyvät monimutkaisempiin tehtäviin uusien teknologioitten, kuten kuvan ja tekstin tunnistamisen avulla. Robotit lähettävät esimerkiksi yleisen asumistuen saajalle muistutuksen tarkistuttaa etuus muuttotilanteessa. Robotiikkaa opetetaan liitteiden käsittelyssä avustaviin tehtäviin kuvantunnistamisohjelman avulla. (Örnberg 2021.) Ohjelmistorobotiikkaa käytetään Kelan kuntoutuksissa. Robotti avustaa toisen asteen opintojen edistymisen seurannassa sekä koulutarvike-määrärahan maksamisessa. Robotti hoitaa nuoren kuntoutusrahan seurantaa, mikäli robotille asetetut ehdot täyttyvät. (Kela 2022b.) Vuonna 2022 robotiikkaa käytettiin vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöterapiapalveluiden julkisen hankinnan viidessä eri työvaiheessa. Robotiikan käyttö lisäsi tiedonsiirron tarkkuutta sekä toi helpotusta resursseihin. (Örnberg 2023.)

Ensimmäinen chattirobotti otettiin käyttöön vuonna 2017 yleisen asumistuen neuvontaan. Kelan chattirobotti oli käynyt esimerkiksi vuoden 2022 alusta toukokuun alkuun miltei 30 000 keskustelua, joissa asiakas oli lähettänyt keskimäärin kaksi viestiä robotille. (Kaiterlahti 2022.) Chattirobotti Kela-Kelpo auttaa asiakkaita tällä hetkellä opiskelijan ja lapsiperheen etuuksissa, työttömyysturvan, toimeentulotuen, yleisen asumistuen ja väliaikaisen sähkötuen kysymyksissä suomeksi ja ruotsiksi verkkosivuilla ja OmaKelassa. Chattirobotti tunnistaa, millä etuussivulla asiakas on eikä etuutta tarvitse erikseen mainita. Neuvonta tapahtuu yleisellä tasolla anonymisti. (Kela 2023c.) Kelan chattirobotit ovat saaneet kunniamaininnan hyvien käytänteiden kilpailussa vuonna 2022 ISSA:lta, joka on maailmanlaajuinen sosiaaliturvalaitosten yhteistyöjärjestö. (Kaiterlahti 2022.)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyössä halutaan tutkia asiakaspalautteiden kautta kuntoutusasiakkaiden kokemaa palvelun laatua ja olla kehittämässä sitä puhelinpalvelun näkökulmasta. Tutkimuksen on tarkoitus muodostaa heterogeeninen eli erikoispiirteinen kuvaus palvelujen sujuvuudesta asiakaspalautteiden perusteella. Opinnäytetyön perustana ovat Kelan viralliseen palautejärjestelmään kertyneet asiakailta saadut kirjalliset palautteet. Asiakaspalautteet heijastavat osaltaan asiakkaiden muodostamaa asiakaskokemusta Kelasta sekä koetun palvelun laatua.

Kelan strategian mukainen asiakaskokemus on erinomainen ja luotettava, asiakastarpeita ymmärtämällä asiointia kehitetään ja helpotetaan uusilla tiedon hyödyntämisen keinoilla sekä turvataan elämää arjessa ja muutoksissa turvallisiin, toimivien palveluihin. (Kela 2022c.) Opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esiin asioita, jotka voisivat sujuvoittaa kuntoutusasiakkaiden asiointia. Sujuvalla asiointilla pyritään edistämään asiakkaan asian etenemistä, vähentämään puhelinpalveluun syntyvää häiriöky-syntää sekä parantamaan asiakastytyvyyttä. Opinnäytetyössä pohditaan osaavan ja asiantuntevan palvelun merkitystä palvelujen kehittämisessä.

Opinnäytetyön tavoitteena on muodostaa kokonaiskäsitys kuntoutusasiakkaiden asiakaspalautteista ja pohtia keinoja kuntoutusasiakkaan etuusasian edistämiseksi puhelinpalvelun näkökulmasta. Tämä voi tarkoittaa uusia yhteistyömahdollisuuksia Kelan organisaatiossa, esimerkiksi työtehtävien uudelleen järjestelyjä, uutta organisointia yksiköiden välillä tai potentiaalisten työtehtävien siirtämistä ohjelmistorobottiikalle. Opinnäytetyön aineiston analysoinnissa hyödynnetään Parasuramanin ym. (1988, 23) luomaa SERVQUALin viittä palvelun laadun ulottuvuutta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat:

1. Millaiseksi asiakkaat kokevat palvelujen laadun kuntoutusasioidensa hoitamisessa?
2. Mihin kuntoutuspalvelujen osa-alueisiin asiakaspalautteet liittyvät?
3. Millaisissa asioissa puhelinpalvelu tai ohjelmistorobottiikka voi sujuvoittaa asiakkaan palvelua?

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

4.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan tutkimuskohdetta ja löytämään siitä tosiasioita enemmän kuin todentamaan aiempia väittämiä. Lisäksi laadullisen tutkimuksen tunnusomaisia piirteitä ovat ihmisten osallistaminen tutkimuksen tiedonantajina sekä tutkimuksen aineiston hankkiminen todellisista tilanteista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma voi muuttua tutkimuksen edetessä ja sen aineistoa käsitellään ja tutkitaan ainutlaatuisina. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 164).

Laadullisen tutkimukselle on ominaista aineiston koon pienuus tai vähäisyys määrälliseen tutkimukseen verrattuna. Tällöin tiedonantajien valinnan tulee olla tarkoitukseen sopivaa ja harkittua. Aineiston riittävyyden arvioinnissa voidaan puhua saturaatiosta eli aineiston aiheiden toistuvuudesta, jonka jälkeen uutta tietoa ei mahdollisesti saada. Mikäli tutkimuksen tavoitteena on antaa tutkittavasta kohteesta monipuolinen kuva, tiedonantajia tulisi olla suhteellisen suuri määrä (Hirsjärvi ym. 2009, 164, 182; Tuomi & Sarajärvi 2018a, 98–99.)

Laadulliseen tutkimukseen suositellaan prosessikirjoittamista, koska tällöin tutkijan oma kehittyminen ilmenee tutkimuksen aikana. Prosessikirjoittamisen vaiheiksi katsotaan suunnittelu-, luonnostelu-, muokkaus- ja viimeistelyvaihe. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja kerätään tietoa. Luonnosteluvaiheessa tuotettu teksti on nopeaa ja raakileimaista. Muokkausvaiheessa tekstistä muodostetaan monta versiota lisäyksine ja poistoineen. Jokaisen kirjoittamisprosessin vaiheen jälkeen tutkimuksesta saadaan palautetta. (Vilkkä 2021, 80, 209.)

4.2 Aineiston käsittely

Tutkimuksen aineisto saatiin raporttimuodossa Kelan virallisesta palautekanavasta. Aineisto on asiakkailta saatua palautetta, jonka joko asiakas tai Kelan toimihenkilö on kirjannut järjestelmään. Aineisto on sekundaariaineistoa, mikä tarkoittaa muun kuin tutkijan keräämää aineistoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 186). Sekundaariaineiston vahvuuksina voidaan pitää muun muassa sen nopeutta ja halpuutta, ja että se mahdollistaa aika- ja vaivasäästöt tarjoten vastauksia ongelmiin. Aineiston heikkouksiksi voidaan katsoa, ettei tieto ole välttämättä valmista eikä mahdollisesti suoraan verrannollista. (Housden 2010, 97.) Opinnäytetyön aineisto saatiin siirrettyä palautejärjestelmästä Excel-tiedostona, jota oli muokattava ja luokiteltava analyysiä varten. Järjestelmästä haettiin kuntoutusetuuksiin ja Kelan palveluihin liittyviä palautteita ennakoon valituilla hakuehdoilla, sekä valituilta ajankohdilta.

Ensimmäiseksi aineiston tiedot tarkistetaan mahdollisten virheellisyyksien tai puutteiden takia. Tämän jälkeen aineisto järjestetään tutkimusstrategian mukaisesti tallennusta ja myöhempää analysointia varten. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–222). Grönforsin (1982, 155) mukaan jo aineiston järjestäminen on itsessään osa analyysiä. Ennen varsinaista aineiston käsittelyä, se koodataan tai litteroidaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105a). Koodaamista voidaan kuvata aineiston systemaattisena läpikäyntinä, ja se on merkkien lisäämistä aineiston tekstijaksoihin. Koodaaminen voi perustua aineistoon tai teoriaan tutkijan valinnan mukaan, mutta on hyvä tiedostaa, että koodiluettelo voi elää ja

muuttua koko koodausprosessin ajan. (Eskola & Suoranta 2005, 154–156.) Tässä opinnäytetyössä aineisto saatiin valmiiksi litteroidussa muodossa, mutta aineisto tuli tarkistaa ja koodata käsittelyä varten.

Aineiston järjestämistä suositellaan, jotta jälkeensä tiedetään esimerkiksi sen keräyspaikka ja -aika. Aineisto suositellaan numeroitavan jatkokäsittelyn helpottamiseksi esimerkiksi juoksevin numeroin. Omia koodeja voi kehittää, kunhan pystyy johdonmukaisena. (Eskola & Suoranta 2005, 163–164.) Aineistoa on mahdollista analysoida luokitteluin, teemoitteluin tai tyyppittelyin. Teemoittelussa korostetaan, mitä valituista teemoista sanotaan. Ennen teemoittelua aineisto voidaan ryhmitellä jonkin taustatiedon, esimerkiksi iän perusteella. Varsinaiset teemat kuvaavat tiettyjä näkemyksiä. Tyyppittelyssä etsitään yhteisiä ominaisuuksia ja niistä luodaan yleistyksiä. Aineistoa on mahdollista myös luokitella, jota pidetään kvantitatiivisena analyysinä. (Tuomi & Sarajärvi 2018a, 105, 107.)

Aineistolle on mahdollista miettiä sopivia teemoja tai luokitteluja etukäteen, mutta on myös mahdollista aloittaa työskentely avoimin mielin suoraan aineistosta. Tällöin halutaan välttää aiemman teorian tai mallin vaikutusta aineistoon, ja voidaan löytää jopa uusia näkökantoja. Laadullinen tutkimus on iteratiivista, mikä tarkoittaa, että tiedonhakua ja sen analysointia tapahtuu useamman kerran, kunnes aineistoa on riittävästi. Iteratiivisuus on jopa suositeltavaa. (Leedy, Ormrod & Johnson 2021, 382, 387.) Opinnäytetyön aineisto koodattiin helposti löydettäväksi. Palautteet jaoteltiin aineistolähtöisesti työstämällä ensin palautteen sisältö muutama samaan ja tämän jälkeen valitsemalla niille sopivat aiheasanat. Tarkempi kuvaus aineiston käsittelystä kohdassa 4.4. Tutkimuksen eteneminen.

4.3 Analyysitapa

Aineiston analyysitapana käytettiin harvinaisempaa, abduktiivista eli teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tällöin aineiston käsittely toteutetaan aineistolähtöisesti, ja aiempi teoria on auttamassa analyysiä, mutta se ei ole suoraan kytköksissä teoriaan. Näin ollen ei olla testaamassa aiempaa teoriaa, vaan teoria liitetään analyysiin jossakin sen vaiheessa. Aineiston kaikkia teoreettisia käsitteitä ei muodosteta aineistosta, vaan niitä voidaan tuoda valmiina aiemmasta teoriasta. Esimerkiksi aineiston alaluokat voidaan muodostaa aineistosta, mutta yläluokat otetaan valmiista teoriasta. Sisällönanalyysin tarkoituksena yleisellä tasolla on järjestää aineisto tiiviimpään muotoon ilman, että aineiston informaatio kadotetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018b, 82, 91, 98.)

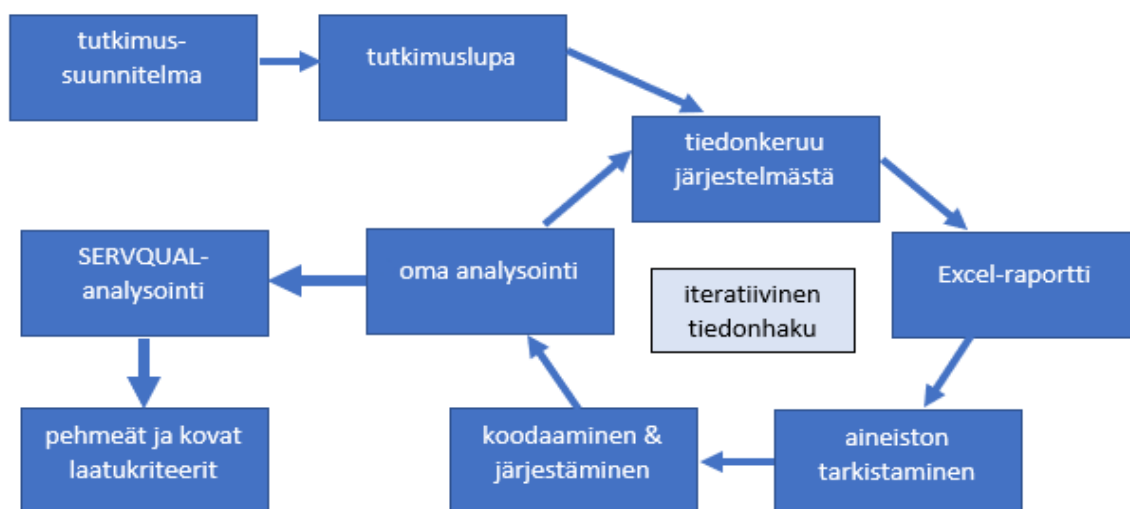
SERVQUAL valittiin tutkimukseen palvelun laadun analysointivälineeksi, koska se on maailmalla tunnetuin palvelun laadun mittaristo. Driverin ja Johnstonin (2001, 130) sekä Gunasekarin ym. (2021) tutkimuksien mukainen SERVQUALin laatukriteerien jaottelu pehmeisiin ja koviin laatukriteereihin koettiin tutkimukseen sopivaksi analysointia ohjaavaksi työvälineeksi. Tutkija ei ollut tutkimuksen alussa varma SERVQUALin soveltuvuudesta palvelun laadun tutkimiseen, koska aiempien tutkimusten perusteella mittaristo laatukriteereineen koettiin ristiriitaiseksi. Mittaristoa oli muokattu eri aloille sopivaksi tai sen pohjalta oli kehitelty muita mittaristoja. Tästä syystä tutkija luokitteli aineiston ensin itse ja yhdisti tutkimustulokset tämän jälkeen SERVQUALiin laatukriteereihin. Tutkimustuloksia peilattiin taustatietoihin eli asiakkaan käyttämään palvelukanavaan ja palautekuukauteen tutkijan tekemien rajausehtojen mukaisesti.

Opinnäytetyön tiedonkeruussa palautejärjestelmästä haettiin kaikki tiettyä aikana järjestelmään kirjautuneet palautteet, jotka oli luokiteltu Kelan palautekäsittelijöiden toimesta esimerkiksi kii-
tokseksi, moitteeksi tai kehitysideaksi. Ensimmäinen tiedonkeruu oli suunniteltu otettavaksi kuukau-
den ajalta tai tarvittaessa pidemmältä ajalta, mikäli palautteiden määrä jäi pieneksi. Tiedonkeruuta
tehtiin useamman kerran. Aineistosta haluttiin selvittää, näkyikö asiakaspalautteiden aiheissa eroja
eri vuodenaikoina. Tiedonkeruun ajankohdista sovittiin tarkemmin toimeksiantajan edustajan kanssa
myöhemmin. Jokainen tiedonkeruu koodattiin niin, että palautteen jättökuukausi näkyi koodauk-
sessa, ja palaute oli näin ollen helposti todennettavissa aineistosta.

Useimmat laadullista tutkimusta tekevät käyttävät tietokoneohjelmia aineiston järjestämiseen ja tul-
kitsemiseen. Joihinkin tutkimuksiin voi soveltua esimerkiksi Excel, mutta laajempiin, monimutkaisem-
piin aineistoihin voi käyttää ohjelmia kuten Atlas tai Nvivo, joissa on valmiita työkaluja esimerkiksi
aineiston segmentointiin tai sen visualisointiin. Nämä ohjelmat on suunniteltu helpottamaan kaava-
maisuuksien löytämistä. Aineiston siirto ohjelmaan onnistuu sähköisessä muodossa, jopa valokuvina
tai videoina. (Leedy, Ormrod & Johnson 2021, 392.) Tutkimusaineiston keräämisen alussa ei ollut
tarkkaa tietoa siitä, miten laajaa aineistoa opinnäytetyössä tultiin käyttämään, joten päätös tietoko-
neohjelman käytöstä tehtiin myöhemmin. Koska palauteraportti oli valmiiksi Excel-muodossa eikä
määrä tuntunut hankalaksi hallita, päädyttiin käyttämään vain Excel-ohjelmaa käsittelyyn.

4.4 Tutkimuksen eteneminen

Työsuunnitelman valmistuttua syksyllä 2022 hankittiin tutkimuslupa, joka saatiin noin kuukaudessa.
Tämän jälkeen aloitettiin tiedonhaku palautejärjestelmästä ensimmäisellä hakutoimella, aineisto luet-
tiin ensin läpi, tarkistettiin, koodattiin ja analysoitiin. Tiedonhakuja tehtiin myöhemmin tammi-,
touko-, heinä- ja syyskuulta 2022. Tutkimuksen hakukuukausista ja asiakasryhmän rajaamisesta so-
vittiin toimeksiantajan kanssa, mutta muutoin tutkimuksen rajaukset olivat tutkijan tekemiä valin-
toja. Tutkijan tutkimusaineistolle tekemä analysointi yhdistettiin SERVQUAL-laatuksiteereihin ja tutki-
mustulokset jaoteltiin pehmeisiin ja koviin laatuksiteereihin. (Kuva 6.) Tutkimuksen valmistumiselle
ei ollut toimeksiantajalla aikarajaa, mutta tutkija asetti omaksi tavoitteeksi saada opinnäytetyö val-
miiksi vuoden 2023 alkupuoliskolla.



KUVA 6. Tutkimuksen eteneminen

Tutkimuksen ensimmäinen aineistohaku suoritettiin palautejärjestelmästä syyskuulta 2022. Haku suoritettiin koskien kuntoutuksen etuuspalautteita eli kuntoutuksen eri lajeja. Lisäksi tietoa haettiin Kelan palvelukanavia koskevista palautteista. Hakua ei rajattu koskemaan pelkästään puhelinpalvelua, koska tällöin tutkimuksesta saattoi ilmetä muuta asiointikanavaa koskeva kehitystarve, johon puhelinpalvelua kehittämällä voitiin vastata. Näillä rajauksilla saatiin määrällisesti suuri määrä palautteita. Palauteraportti siirrettiin ohjelmallisesti Excel-muotoiseksi. Huomattiin, että aineistossa oli oma sarake palautteiden vastauksille, jolloin alkutervehdyksestä saattoi näkyä palautteen antajan etunimi. Tämä sarake poistettiin aineistosta, koska palautteiden vastaukset eivät ole tutkimuksen kohteena eikä mitään henkilötietoja haluttu siirtää tutkijan koneelle. Aineisto siirrettiin tutkijalle suojattuna sähköpostina ja tallennettiin tutkijan koneen kovalevyille.

Aineisto luettiin läpi ja todettiin, että aineisto oli saatu onnistuneesti siirrettyä tutkijan koneelle Excel-muotoisena. Aineiston koodauksessa palautteille määritettiin juokseva numerointi sekä kirjain kuvaamaan palautteen jättökuukautta, esimerkiksi S tarkoittaen syyskuuta. Aineistossa oli paljon sarakkeita, jotka todettiin tutkimuksen kannalta turhiksi, kuten palautteen käsittelyaika vuorokausina. Tällaiset sarakkeet poistettiin, jolloin aineistoa oli helpompi käsitellä. Koska aineisto vaikutti laajalta, käsiteltiin ensin palautteet ajalta 1.-15.9.2022.

Ensimmäisiä havaintoja aineistosta oli, että asiakaspalautteissa oli myös työnantaja-asiakkaiden sekä yhteistyökumppanien antamia kuntoutuspalautteita. Palautteiden rajaamisesta keskusteltiin toimeksiantajan kanssa, ja sovittiin, että tutkimuksessa käsitellään vain henkilöasiakkaiden antamia palautteita. Muu aineisto rajattiin tutkimuksesta pois. Asiakaspalautteissa oli myös palveluntuottajan toimintaan liittyviä palautteita, jotka rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska puhelinpalvelu ei voi vaikuttaa kuntoutuksen käytännön toteutukseen.

Ensin käsiteltiin kuntoutuksen etuuspalautteet. Palautteet luettiin ja pohdittiin, mihin palvelun aihealueeseen palaute liittyy. Palautteen sisältö typistettiin muutamaaan sanaan. Tämän jälkeen ne kirjattiin vihkoon yksilöllisen koodin kanssa tutkijan valitsemien aihealueiden alle. Aihealueiden osuvuutta arvioitiin koko ajan ja niitä lisättiin tarpeen mukaan. Kuvassa 7 on esitetty tutkijan käyttämät aihealueet aineistolle. Viestien jaotteluun käytettiin palauteraportin valmiita aiheita, mikäli ne kuvasivat palautteen ydinasiaa. Esimerkiksi läpimenoaika kuvasi hyvin asiakaspalautteita, joissa annettiin palautetta esimerkiksi pitkästä hakemuksen käsittelyajasta.

AMMATTITAITO
ETUUSKÄSITTELIJÄ SOITTAA
HAKEMINEN
KIRJEET
KUNTOTUSRAHA
LOMAKKEET
LÄPIMENOAIKA
NUOTTI
OHJAUS JA NEUVONTA
PALVELUASENNE
PUHELINASIINTI
PÄÄTÖS
SÄHKÖINEN LOMAKE
VERKKOASIINTI

KUVA 7. Tutkijan käyttämät aihealueet

Kelan palvelukanavia koskevia palautteita oli määrällisesti paljon. Ensin kokeiltiin aineiston suodattamista kuntoutukseen liittyvillä hakusanoilla. Hakusanoja olisi tullut käyttää useita, ja koska tuolloinkin ei olisi voitu olla varmoja, että kaikki aiheeseen liittyvät palautteet tuli käsiteltyä, päätettiin rajata aineisto koskemaan potentiaalisesti kuntoutukseen liittyviksi. Tämä tehtiin suodattamalla aineistoa. Yksittäisiä Kelan toimistoja koskevat palautteet sekä puhelinpalvelun linjat, kuten työttömyyden ja lapsiperhe-etuuksien linjat, rajattiin aineistosta ulos.

Aineistoon jätettiin kuntoutukseen, sairastamiseen, vammaisetuksiin sekä muu etuus/ei valintaa -aineistot. Palautteet luettiin läpi, ja mikäli ne eivät olleet todettavissa mistään asiaseikasta kuntoutusasiakkaan antamiksi palautteiksi, palautteet merkittiin Excel-taulukoon punaisiksi ja jätettiin käsittelemättä. Palautteet, joissa asiakas mainitsi kuntoutuksen, siihen liittyvän asian tai hän oli soittanut suoraan kuntoutuksen linjalle, käsiteltiin. Tämä todettiin palautteita käsitellessä hyödylliseksi, koska pelkällä kuntoutuksen linja -rajauksella osa asiakaspalautteista olisi jäänyt käsittelemättä. Palautteet yhdistettiin samojen otsikoiden alle kuin aiemmin käsitellyt etuuspalautteet. Tämän jälkeen käsiteltiin loput syyskuun palautteista samalla tavoin.

Koska opinnäytetyössä haluttiin selvittää, näkykö palautteissa vuodenaikojen vaihtelua, otettiin myöhemmin raportit ennalta sovituilta muilta kuukausilta eli tammi-, touko- ja heinäkuulta 2022. Aineistoa käsiteltiin samoilla ehdoilla kuin syyskuun aineistoa ja palautteet kirjattiin vihkoon. Tämän jälkeen palautteet koottiin aiheittain erilliseen Excel-taulukoon. Typistetty kuvaus viestin sisällöstä tiivistettiin edelleen asiasanoiksi. Mikäli palaute koski useampaa tyypittelyn aihetta, kaikki aiheet kirjattiin palautteen perään. (Kuva 8.)

ASIAKASPALAUTTEET KUNTOUTUKSEEN LIITYN TAMMI-, TOUKO-, HEINÄ- JA SYYSKUU 2022			
PALAUTE	AIHE	OMA OTSIKOINTI	
36 TO	KURA, maksun viivästyminen, osallistumistodistus, maksuaste automaattisesti pois	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA	
74 S	KURA, kuitaaminen etuuksien välillä	KUNTOUTUSRAHA	
96 TO	KURA, kiitollisuus	KUNTOUTUSRAHA	
295 TO	KURA, maksujaksot vaikeuttavat elämää	KUNTOUTUSRAHA	
104 S	KURA, maksun viivästyminen, osallistumistodistus	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA	
444 S	KURA, verkkohakemus vaikea	KUNTOUTUSRAHA, VERKKOASIINTI	
107 S	KURA, määräytymisperuste	KUNTOUTUSRAHA	
438 S	KURA, maksun viivästyminen, osallistumistodistus, tiedottamisen puute	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA, OHJAUS JA	
657 H	KURA, maksun viivästyminen, osallistumistodistus	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA	
818 H	KURA, maksun viivästyminen, osallistumistodistus, asiakkaan kehitysidea	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA	
813 H	KURA, maksun viivästyminen	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA	
750 H	KURA, verkkohakemus vaikea	KUNTOUTUSRAHA, VERKKOASIINTI	
1073 TO	KURA, maksun viivästyminen, osallistumistodistus	KUNTOUTUSRAHA, LÄPIMENOAIKA	
7 S	vaikeus valita oikea lomake	LOMAKKEET	
273 S	tarve sähköinen lomake	SÄHKÖINEN LOMAKE	
349 T	KU 205 epäselvyys kysymyksissä	LOMAKKEET	

KUVA 8. Esimerkki palautteet kokoavasta taulukosta

Tutkija oli koonnut kolmasosan kaikista vuoden aikana annetuista kuntoutuspalautteista. Palautteita oli määrällisesti paljon ja niiden aiheet toistuivat useassa aihealueessa. Tällöin tutkija teki päätöksen, että kerätyistä palautteista saatiin monipuolinen ja kattava kuvaus kuntoutusasiakkaiden kokemasta palvelun laadusta puhelinpalvelun näkökulmasta. Ymmärtämystä SERVQUALista lisättiin luke-

malla ja etsimällä tutkimuksia. Tutkimuksia luettaessa tutkijalle heräsi ajatus mittariston käyttämisestä Kelan tekstianalytiikan työkalussa. Tämä oli kokonaan uusi ajatus, sillä tekoälyn käytölle sopivien kohteiden pohdinta oli tutkimuksen alussa rajoittunut ohjelmistorobotiikkaan.

SERVQUALin palvelun laadun kriteerit yhdistettiin tutkijan aineistosta muodostamaan taulukkoon ja asiakaspalautteet ryhmiteltiin Driverin ja Johnstonin (2001, 131) sekä Gunasekarin ym. (2021) määrittelemiin pehmeisiin ja koviin SERVQUALin laatukriteereihin (kuva 9). EMP eli empatialla tarkoitettiin tässä tutkimuksessa asiakaspalvelusta saatua asiakkaan kokemaa yksilöllistä palvelua, joka kuvautuu välittämisenä tai huomiona. VAR eli varmuus on asiakaspalvelun tai ratkaisutyön asiantunteudesta ja ammatillista varmuutta, joka herättää asiakkaassa luottamusta. REA eli reagointialttius on auttamishalua ja ajallisesti täsmällistä tai oikea-aikaista palvelua. KON eli konkreettisuus on tässä tutkimuksessa asiakkaan käyttämiä sähköisiä tiloja tai välineitä, kuten hakemus, kotisivut tai Oma-Kela. LUO eli luotettavuus on asiakkaalle luvattun tai hänen odottamansa palvelun tai hakemansa etuuspäätöksen toimittamista tarkkuudella ja luotettavasti.

PALAUTE	Aihe	OMA OTSIKOINTI	SERVQUAL
6 T	NUOTTTI, KURAn ohjeistus selkeämmäksi	KUNTOTUSRAHA, OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKO	LUO
77 T	lisätietopyyntö epäselvä	OHJAUS JA NEUVONTA, KIRJEET	KON
312 T	haettu kurssi oli täyttä, selvisi vasta asiakkaan viestin jälkeen	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	REA
530 H	hyvää asiakaspalvelua	PUHELINASIOINTI, AMMATTITAITO	VAR
350 T	ilmoitus päättävästä kuntoutuksesta, jatkohaku nopeammin	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	REA
5 T	palveluntuottajahaku, paremmin esille, kenellä aikoja	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	KON
136 TO	palveluntuottajahaku, paremmin esille, kenellä aikoja	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	KON
523 TO	palveluntuottajahaku, paremmin esille, kenellä aikoja	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	KON
93 H	palveluntuottajahaku, paremmin esille, kenellä aikoja, löytyy huonosti	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	KON
213 TO	parempi ohjeistus Kela.fi, parkinson-kurssille voi hakea yksinkin	OHJAUS JA NEUVONTA, VERKKOASIOINTI	KON
484 H	hyvää asiakaspalvelua	PUHELINASIOINTI, AMMATTITAITO	VAR, EMP

KUVA 9. Esimerkki palautetaulukosta, kun SERVQUAL on lisätty

Ensimmäisiä huomioita aineiston yhdistämisessä SERVQUALin kriteereihin oli, etteivät kaikki asiakaspalautteet sopineet luontevasti kriteereihin tai sopivia kriteereitä oli enemmän kuin yksi. Näitä palautteita tuli pohtia tarkemmin. Tutkijan tuli määrittää tarkasti, mitä kukin kriteeri tässä tutkimuksessa tarkoitti, jotta pystyttiin määrittämään palautteiden ryhmittely. Pohdintaa eniten aiheuttaneet palautteet liittyivät kuntoutuskursseihin, joita ei ollut tarjolla esimerkiksi tietyille ikäryhmälle. Näille palautteille sopiva laatukriteeri oli luotettavuus, koska palautteen antanut asiakas oli odottanut tiettyä kurssia, mutta sopivaa kurssia ei tarjonnasta löytynyt.

Tutkija huomasi, ettei tähänastinen oma tyypittely edesauttanut empatiakriteerin löytymistä palautteista. Asiakaspalautteet, jotka oli jaoteltu puhelinasiointiin, ammattitaitoon ja palveluasenteeseen katsottiin kuuluvaksi varmuuteen ja empatiaan. Nämä palautteet luettiin uudelleen, jotta voitiin päätellä, kävikö palautteista ilmi asiakkaan kokema erityinen palvelu. Tässä vaiheessa tiedostettiin tutkijan tulokinnan vaikutus tutkimustuloksiin, mikä haluttiin minimoida lukemalla aina alkuperäinen palaute, mikäli palautteen ryhmittely herätti pohdintaa. Palautteiden ryhmittely helpottui, mitä tummalta SERVQUAL tuntui. Siksi teorian täydentäminen ja samanaikainen analysointi täydensivät hyvin toisiaan. Kolme asiakaspalautetta jätettiin lopullisista tuloksista käsittelemättä. Tutkimuksen lopulliseksi palautemääräksi jäi 162 palautetta. Tutkimustuloksen esittämisessä käytettiin kvantifioivia termejä, kuten useissa tai eniten, koska tutkija halusi kuvata sanallisesti asiakaspalautteiden aiheiden määriä. Tämä oli myös toimeksiantajan toive etenkin tutkimuksen alkuvaiheessa.

4.5 Tuloksien analysointi

Tutkimuksen tuloksia tulkittiin analysoinnin jälkeen monitasoisesti. Tämä tarkoittaa synteisien laatimista sekä näiden perusteella tehtyjen johtopäätösten tekemistä. Synteisissä tutkimuksen olennaiset pääseikat yhdistetään ja tutkimusongelmiin saadaan selkeät vastaukset. Johtopäätöksissä pohditaan tutkimustulosten merkityksellisyyttä omassa ympäristössään sekä laajempaa merkitystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 229–230.)

Vilkan (2021, 195) mukaan tutkijan on muistettava, ettei laadullisen tutkimuksen tulokinnan yleistämistä tehdä tutkimusaineistosta vaan tutkimuksen tulokinnasta. Tulkinta on teorian, tutkijan ja tutkimusaineiston vuoropuhelun lopputulos. Tutkimuksen luotettavuutta tulee tehdä läpi tutkimuksen suhteessa tutkimuksen kaikkiin osatekijöihin kuten teoriaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn ja tulkinnaan. ”Tutkijan on pystyttävä kuvaamaan ja perustelemaan tutkimustekstissään, mistä valintojen joukosta valinta on tehty, mitä nämä ratkaisut ovat olleet ja miten hän on lopullisiin ratkaisuihin päätenyt, sekä arvioimaan ratkaisujensa tarkoituksenmukaisuutta tai toimivuutta tavoitteiden kanalta.” (Vilka 2021, 195, 197.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen tulokset vastaavat empiriaosan kuvauksia, jolloin näiden kuvausten onnistunut kuvaus on laadullisen tutkimuksen arvioinnin olennainen tekijä. Raportit ovat kertomuspainotteisia, jolloin tutkimuksen analyysi on tärkein osa koko raportin kokonaisuutta. Näin ollen on keskityttävä analyysiin ja sen esittämistapaan eli siihen, millaisen kertomuksen tutkimuksesta kirjoittaa. (Eskola & Suoranta 2005, 242.)

5 TULOKSET

Pehmeät laatukriteerit

Empatiaan liittyvät palautteet olivat vahvasti yhteydessä myös varmuuteen, ja ne ryhmiteltiin kumpaankin laatukriteeriin liittyväksi. Varmuus-laatukriteeri ilmeni asiakkaiden antaessa palautetta puhelinasioinnin ammattitaitoon ja palveluasenteeseen sekä ohjaukseen ja neuvontaan liittyen. Asiakkaat kiittivät useissa palautteissa hyvästä asiakaspalvelusta kuntoutuksen palvelulinjalla sekä kiittivät etuuskäsittelijöiden soitoista. Kritiikkiä saivat asiakkaiden turhaksi kokema ohjaaminen, puhelinpalvelun osaaminen ja palveluasenne. Empatia näkyi asiakaspalautteissa positiivisesti asiakkaan kokemana erityisen hyvänä palveluna. Asiakas oli voinut kokea saaneensa empaattista palvelua, vaikka itse asia ei ollutkaan hänelle edullinen.

43 H " Kiitos hyvästä ja iloisesta palvelusta. Kun soitin, oli varattu ja olin yllättynyt, kun sanottiin, että tunnin kuluessa soitetaan takaisin. Ei ole monella tätä palvelua, kiitos siitäkin."

*108 T "... *****soitti minulle ja kertoi ettei valitsemani paikka kykene vastaanottamaan minua. Hänen avullaan löytyi paikka, jonne minäkin kelpasin."*

86 H " KUNTOUTUS/KUNTOUTUSRAHA: Asiakas toivoisi soittoa ja lisäselvityksen pyytämistä, mikäli hakemuksesta puuttuu olennainen käsittelyyn vaikuttava liite."

41 H " Moikka! Nyt on kiitoksen paikka! Soitin kuntoutuksen puhelinpalveluun tänään, ja asiani oli minulle vaikea ja epämiellyttävä ja olin pitkään lykännyt soittoa. Vastassa oli kuitenkin lempeä, ymmärtäväinen ja todella ihana asiakaspalvelija, joka sai oloni rentoutumaan ja tuntemaan itseni kuuluksi ja ymmärretyksi. Tuli olo että hän ihan vilpittömästi halusi auttaa. Lopputulos ei ollut minun kannaltani paras, mutta koska sain niin ihanaa palvelua, asia ei tunnu niin ikävältä..."

Kovat laatukriteerit

Reagointialttius on auttamishalua ja ajallisesti täsmällistä tai oikea-aikaista palvelua, miksi tässä tutkimuksessa tulkittiin tilanteet, joissa asiakas oli ottanut yhteyttä Kelaan ja joko odotti palvelun alkua tai asian etenemistä. Reagointialttius näkyi tutkimustuloksissa negatiivisesti ja suurin osa näistä palautteista oli annettu tammikuussa 2022.

Asiakaspalautteista kävi ilmi seuraavia tilanteita. Asiakas oli joutunut odottamaan puhelinpalvelun jonossa pitkään omaa vuoroa tai luvattua soittopyyntöä esimerkiksi NUOTTI-valmennukseen liittyen. Asiakkaat toivoivat tietoa jonotusajasta sekä nopeampaa takaisinsoittomahdollisuutta. Asiakas oli voinut kokea, ettei häntä auteta tai palvelutilanne oli keskeytetty. Asiakkaan etuusasiaa oli voitu kii- rehtiä, mutta asia ei ollut edennyt. Asiakas oli lähettänyt viestin pitkän käsittelyajan takia, mutta viestiin ei ollut vastattu. Asiakkaan hakema kurssi oli käsittelyaikana täyttynyt ja hän oli saanut tie- tää asiasta vasta lähettämänsä viestin jälkeen. Lisäksi toivottiin viestiä päätyvästä kuntoutuskau- desta, jolloin jatkon hakeminen olisi ollut nopeampaa.

57T "Asiakas joutunut odottamaan pitkään (2kk) soittopyyntöä kuntoutuspuolelta. Toivoo enemmän henkilöstöresursseja, jotta asiat eivät seisoisi niin kauan."

425 T "Soittopyyntö Nuotti-valmennukseen liittyen on jätetty 22.11.2021. Aikaa on kulunut melkein 2 kk, asiakkaalle ei ole soitettu."

350T "Asiakas toivoo, että kuntoutuspsykoterapiapäätöksen päättymisestä lähetettäisiin tieto asiakkaalle, että tietäisi valmistautua päätöksen loppumiseen ja hakee hyvissä ajoin jatkoa."

*538T "Minulla oli sovittu soittoaika 7.1.***** Kelan työntekijän kanssa kuntoutus- ja toimeentuloasioistani. Minulle kuitenkin soitettiin jo klo 11.52, enkä täten kuullut puhelua toiseen huoneeseen, koska en odottanut että se vielä tulisi. Puheluaikani siirrettiin minulta kysymättä kolme tuntia myöhemmälle ajankohdalle..."*

Konkreettisuus asiakaspalautteissa liittyi tässä tutkimuksessa Kelan lomakkeisiin, kirjeisiin ja verkkosoiointiin OmaKelassa sekä ohjeistukseen kotisivulla. Palautteita oli annettu eniten touko- ja syyskuussa ja vain muutama tammikuussa. Asiakkaiden palautteissa toivottiin sähköisiä kuntoutushakemuksia, esimerkiksi KU131 eli kuntoutuspsykoterapian hakemusta. Asiakkailta oli haastetta pdf-muotoisten hakemuslomakkeiden kanssa, kuntoutusrahan verkkohakemus oli jäänyt kesken, oikeaa lomaketta ei löytynyt, asiointi oli edellyttänyt toimistokäyntiä tai postitettu kuntoutushakemus oli hävinnyt. Lapsen puolesta asiointi koettiin hankalaksi ja postitetun kirjeen takia oletettiin, että kurssit täyttyneet.

215 H "Tässä on KU 101 ja KU 132 hakemukset joita ei voi tehdä netissä. Toivoisin että nämä voisi tehdä netissä."

201 H "Asiakas oli ladannut tabletilla KU104 lomakkeen. Oli yrittänyt alkaa täyttämään sitä, mutta oli tullut herjaus (ponnahdusikkuna), että vaaditaan salasana lomakkeen muokkausta varten. Asiakkaan mukaan "vika" ei voi olla tabletissa vaan nimenomaan Kelan puolella..."

219 S "Miten teille voi varata ajan? Puhelu on varattu, netin kautta yritin varata soittoaikaa-ei aikoja saatavilla? Palvelupisteeseen ei voi mennä??"

Asiakkaat kertoivat palautteissa, että heillä oli vaikeaa valita oikea kuntoutushakemus ja että lomakkeiden kysymykset olivat vaikeita. Kela.fi sivulle toivottiin kuntoutuksen palveluntuottajahaku ajan tasaiseksi, paremmin esille ja tietoa siitä, kenellä on tarjota aikoja. Kuntoutusrahan ja psykoterapiakäynteihin toivottiin parempaa ohjeistusta samoin kuin kuntoutuskurssihaun oikean kurssin löytymiseen. Kuntoutusrahan ruotsinkielinen ohjeistus koettiin vajaaksi suomenkieliseen verrattuna ja kotisivulta löydettiin kirjoitusvirhe. OmaKelasta löytyvää kuntoutusrahan verkkohakemusta pidettiin vaikeana.

Kelan lähettämää kirjettä pidettiin vaikeaselkoisena ja kilpailutukseen liittyvän kirjeen kohdennusta epäiltiin vääräksi. Asiakaskirjeitä kuntoutuspsykoterapian laskutuksen tarkistamiseen liittyen pidettiin

tarpeettomina, epäekologisina ja ilmoituskirjeitä toivottiin sähköisessä muodossa. Toivottiin myös toteutuneiden terapiakäyntien kestoihin tehokkaampaa seurantaa.

750 H "Asiakas antaa palautetta että Kuntoutusrahan verkkohakemus on liian haastava: kysymyksiin ei osannut vastata. Asiakkaan mielestä yksinkertaisesta asiasta oli saatu monimutkaisen oloinen, eikä kysymyksiä ymmärtänyt vaikka kysyi neuvoakin. "

944 TO "Hei, vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakas lähestyi Kelaa, ja halusi antaa palautteen, että onko väärinkäytökset niin "isot" että on tarpeen lähettää , joka kerta maksatuksesta. Ajattelen, myös ekologisesti (turhaa postia/paperia) sekä postituskustannus Kelalle"

Luotettavuus on luvatus palvelun toimittamista tarkkuudella ja luotettavasti. Kuntoutusetuuksissa ne liittyivät hakemusten ja maksujen käsittelyaikoihin, sopivan kuntoutusmuodon puuttumiseen, päätöksiin tai puhelinpalvelun saatavuuteen. Luotettavuuteen liittyen oli annettu määrällisesti eniten palautteita. Asiakkaat antoivat positiivista palautetta lyhyestä etuusasian käsittelyajasta ja negatiivista palautetta pitkästä käsittelyajasta. Kuntoutusrahan osalta oltiin kiitollisia myönnetystä taloudellisesta tuesta opintojen ajalle, mutta moitittiin myös etuuksien välistä kuittaamista, maksujaksoja, määräytymisperustetta sekä toistuvasti osallistumistodistuksen käsittelyn hitautta ja näin ollen maksun viivästymistä. Palautteissa toivottiin myös nopeampaa kuntoutuspsykoterapian maksujen käsittelyä.

Puhelinpalvelu sai palautetta, mikäli asiakas ei päässyt ollenkaan asioimaan puhelimitse. Tällöin ei saatu yhteyttä puhelinpalveluun, ei tarjottu jonotusmahdollisuutta, takaisinsoittomahdollisuutta tai asiakas ei saanut varattua puhelinajanvarausta. Palautetta oli annettu myös silloin, kun asiakas ei ehtinyt vastata Kelasta tulevaan takaisinsoittoon. Yhdessä asiakaspalautteessa kerrottiin puhelun ohjautuneen kuntoutusnumerosta Kompassi-palveluun.

273 T "Hei! Haluaisin vain kirjoittaa isot kiitokset ennätysnopeasta kuntoutusterapian jatkohakemuksen käsittelystä!... Lisäksi mikä tahansa asiointi (ja mitä tahansa kanavaa käyttäen) on aina sujunut kiitettävästi ja iloisella otteella. Kiitos kun teette tätä tärkeää työtä!"

36 TO "Asiakas toivoo, että kun toimittaa kuntoutuksen osallistumistodistuksen, niin asia lähtisi automaattisesti käsittelyyn ja poistaisi maksuesteen, ettei hänen tarvitse joka kerta erikseen soittaa ja pyytää osallistumistodistuksen käsittelyä."

818 H "Kun henkilö on kelan järjestämässä kuntoutuksessa, niin minkä ihmeen takia siitä kuntoutuksesta pitää toimittaa kelaan osallistumistodistus, ja odottaa yli viikon että se käsitellään, kun kuntoutuksesta voitaisiin painaa entteriä henkilön kohdalla jolloin kelassa näkyisi automaattisesti..."

721 TO "Hei! Yritin saada yhteyden kuntoutus asioissa. Mielestäni ohjeet eivät törmänneet. En saanut varattua edes soittoaikaa!"

137 TO "Hei! Yritin hoitaa hakemus-asiani (kuntoutus) verkossa, mutta vaikka tunnukset ok en päässyt palvelussa eteenpäin! Puhelimeenkaan ei kukaan vastaa....!! Toivottavasti tämä ei myöhästyttä hakemustani..."

96 TO "Perhe on todella kiitollinen myönnetystä kuntoutusrahasta opiskelun ajalle, koska siitä on ollut paljon apua. "

Hakemusten käsittelyaikoihin liittyvissä palautteissa toistui etenkin vaativa lääkinnällinen kuntoutus, mutta palautteissa mainittiin myös kuntoutuspsykoterapia sekä TULES-kurssi. Palautetta annettiin myös virheellisestä käsittelyn arviosta sekä lapsen puolesta asioinnin vaikeudesta. Kuntoutusmuotoihin liittyen annettiin palautetta, ettei sopivaa kuntoutusmuotoa ollut haettavissa ADHD:hen, autismin kirjoon eikä sydäntahdistimen saaneille. Ratsastusterapiaan toivottiin lisää palveluntuottajia sekä lisää kursseja uniapneaan liittyen. Lisäksi palautetta oli annettu, koska koulutuskokeilun ikäraja ei ollut asiakkaalle sopiva.

387 T "Olen odottanut kuntoutus päätöstä 60 päivää . Olen muutaman kerran kysellyt sen perään, soittamalla ja viestillä. Mielestäni kohtuuttoman kauan kestää päätöksen teko."

52 S "ADHD - diagnoosin saaneille yläkouluikäisille eli murrosikäisille nuorille ei ole tarjolla KELAn tukemaa sopeutumisvalmennus/vertaistukikurssia. Tämä ikä tuo uusia haasteita perheille, joissa on ADHD - diagnoosin saanut lapsi..."

110 T "Kela ei järjestä lainkaan autismin kirjon nuorille eikä aikuisille Kuntoutus-eikäsopeutuskursseja. Miksi?"

Asiakaspalautteissa oli toistuvasti kiitollisuutta kuntoutuspäätöksistä. Kuitenkin päätöksen sisältämää ohjeistusta moitittiin epäselväksi tai vajaaksi, päätöstä ajallisesti liian lyhyeksi tai moitittiin takautuvalle ajalle tehtyä päätöstä. Myös myöntömäärät sekä hylkäävät päätökset ja niiden perusteet saivat palautetta. Asiakkaat kokivat negatiivisiksi maksupäivien muutoksen päätöksellä. Myös tiedotamisjärjestystä kritisoitiin, koska kuntoutuksen palveluntuottaja sai tiedon päätöksestä suojattuna sähköpostina nopeammin kuin asiakas, joka pystyi lukemaan päätöksen seuraavana päivänä Oma-Kelasta.

90 S "Kiitos Kelalaisille työstänne meidän kuntoutujien puolesta, tärkeää on työnne ja se tuo konkreettisesti helpotusta arkeemme - Nöyrimmät Kiitokset Teille!-"

348 T "Hei, hain Kelalta marraskuussa 2021 kuntoutuspsykoterapian kakkosvuotta. Sain kyllä päätöksen myönteisenä tammikuun 16. Päivä, mutta terapiani oli kirjattu alkavaksi edellisen loputtua, ja näin ollen kaksi kuukautta minun kakkosvuoden ajasta meni hukkaan..."

*396 S "Olen odottanut kuntoutusrahan päätöstä yli kuukauden. Teille oli lähetetty todistetusti tarvittava läsnäolotodistus ***** salattua sähköpostia pitkin, vaikka minulle väitettiin, ettei sitä ole."*

Kuntoutusasiakkaiden kokema palvelun laatu

Millaiseksi kuntoutusasiakkaat mieltävät Kelan palvelut puhelinpalvelun näkökulmasta? Asiakkaat kiittivät puhelinpalvelua hyvästä asiakaspalvelusta, mutta he antoivat myös kehittämistoiveita neuvontaan ja palveluasenteeseen liittyen. Kuntoutuspuheluita on keskitetty yhteyskeskuksessa tietylle joukolle palveluasiantuntijoita. Keskittäminen tarkoittaa, että useampi kuntoutuspuhelu ohjautuu tottuneesti kuntoutuspuheluihin vastaaville palveluasiantuntijoille. Tutkimusaineisto on kerätty vuoden 2022 asiakaspalautteista. Tyytyväisyys saatuun asiakaspalveluun palautteiden määrän perusteella kasvaa vuoden kuluessa, joten voidaan todeta, että puheluiden keskittäminen on ollut hyvä ratkaisu asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun kannalta. Puheluiden keskittäminen vaikuttaa lisäävän asiakaspalvelusta annetun neuvonnan varmuutta.

Asiakkaan kokivat myös saaneensa erityisen hyvää, empaattista palvelua. Empatiaan liittyen asiakkaat antoivat palautetta vuoden mittaan samantyyppisesti eli puhelujen keskittäminen ei sinällään näy tutkimustuloksissa. Asiakaspalautteet koskivat pääasiallisesti palautteenantajan omaa asiaa, mutta myös vanhemmat antoivat lapsien kuntoutusta tai kuntoutusasian hoitamiseen liittyvää palautetta.

Puhelinpalvelu sai luottamukseen liittyen palautetta, mikäli asiakas ei päässyt ollenkaan asioimaan puhelimitse eli asiakas ei päässyt jonottamaan palveluun, vaan puhelu katkesi. Tällaista palautetta oli annettu vain toukokuussa. Myös palaute puhelinajanvarauksen puuttumisesta ajoittuu toukokuun alkuun. Toukokuussa 3.5.2022 Kela julkaisi uutisen, että henkilöasiakkaat voivat varata puhelinajanvarausaikoja itse 9.5. alkaen. Palvelu oli poissa käytöstä alkuvuoden ajan, koska tuolloin puheluita tuli puhelinpalveluun aiempaa enemmän. (Kela 2022a.) Tietyn palvelumuodon rajoittaminen näytettyä siis asiakaspalautteissa. Reagointialttiuteen liittyen palautteissa kerrottiin pitkistä jonotusajoista. Näitä palautteita annettiin toukokuun lisäksi tammi- ja syyskuussa. Määrällisesti palautteita oli annettu enemmän tammi- kuin syyskuussa.

Reagointialttiuteen liittyen ei annettu yhtään asiakaspalautetta heinäkuussa, mikä voi johtua kuntoutuksien yleisestä rytmittymisestä ja esimerkiksi palveluntuottajien loma-ajoista. Palautteissa annettiin kiitosta takaisinsoittoihin liittyen, mutta myös kritiikkiä luvatus soittopyynnön pitkänä odottamisena. Soittopyynnot hoidetaan vakuutuspiireistä eivätkä ne lähtökohtaisesti koske yhteyskeskusta. Yhteyskeskuksessa on hoidettu NUOTTI-haastatteluja rajoitetusti tiettyjen vakuutuspiirien soittopyyntöjonoilta. Tältä osin yhteyskeskus on aloittanut soittopyyntöjen ruuhkanpurkua. Lisäksi yhteyskeskuksessa on alkanut valtakunnallinen kokeilu, jossa NUOTTI-nuorten haastattelut toteutetaan tekemällä haastattelu heti palvelutilanteessa yhteyskeskuksen toimesta. Tarkoituksena on nopeuttaa NUOTTI-valmennuksesta kiinnostuneen nuoren hakemuksen käsittelyaikaa.

Etuusasioiden hoitamisessa yhteydenoton tai etuusasian käsittelyn viivästymiseen liittyen annettiin palautetta tammi- ja syyskuussa monien kuntoutuksien alkaessa. Konkreettisuus liittyy tässä tutkimuksessa vähäisessä määrin puhelinpalveluun. Yhteyskeskuksella on kuitenkin tärkeä rooli asiakkaiden neuvonnassa. Hakemuksia täytetään suullisesti OmaKelan sivujen verkkohakemuksina ja pdf-

muotoisina hakemuksina yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaat kokivat palautteiden mukaan kuntoutuksen hakemisen haasteelliseksi. Heidän mielestään oli hankalaa valita oikea hakemus tai löytää sopiva kurssi.

Kuntoutuksen hakemukset eivät löydy tällä hetkellä sähköisesti OmaKelasta. Toive sähköisestä hakemuksesta toistui useissa asiakaspalautteissa. OmaKelan sivuille on sittemmin lisätty linkki kuntoutuksen pdf-muotoisiin hakemuksiin helpottamaan hakemusten löytämistä. Asiakkaat kertoivat palautteissa, että heillä oli hankaluuksia pdf-muotoisten hakemusten kanssa. Asiakkaat antoivat palautetta myös viestinnän hitaudesta ja toivoivat Kelalta ilmoitusta päättyvästä kuntoutuksesta, jolloin jatkoa tulisi haettua nopeammin. Palautteiden perusteella lasten puolesta asiointi koettiin hyvin hankalaksi.

Kuntoutusrahaan löytyy tällä hetkellä OmaKelasta verkkohakemus, joka palautteiden mukaan koettiin vaikeaksi. Hakemusta on sittemmin muokattu. Olisi tärkeää kerätä palautetta hakemuksesta muutoksien jälkeen. Kuntoutukseen liittyviä kirjeitä, kuten infokirjettä palveluntuottajan ilmoituksesta toteutuneista kuntoutuspsykoterapiakäynneistä, pidettiin tarpeettomina. Eräs asiakaspalautte ehdotti OmaKelan käyttöä kirjepostin sijaan.

Luottamukseen liittyvät etuuspalauteet koskivat hakemusten ja maksujen käsittelyaikoja, sopivan kuntoutusmuodon puuttumista sekä päätöksiä. Etenkin osallistumistodistusten käsittelyn viivästyminen, mikä johti asiakkaan kuntoutusrahan maksaminen pitkittymiseen, näkyi annettujen palautteiden määrässä. Näitä palautteita oli annettu niin tammi-, touko- ja syyskuussa. Kelan asiakaspalvelu, myös puhelinpalvelu, voi hyväksyä osallistumistodistuksen rajoitetuissa tilanteissa tai todistuksen käsittelyä voidaan kiirehtiä. Asiakkaille ei voi käsittelyn kiirehtimistilanteessa luvata mitään arviota käsittelyajasta, mikä ei lisää asiakkaan kokemaa luottamusta.

6 POHDINTA

Kelan strategian mukainen asiakaskokemus on erinomainen ja luotettava. Asiakastarpeita ymmärtämällä asiointia kehitetään ja helpotetaan uusilla tiedon hyödyntämisen keinoilla sekä turvataan elämää arjessa ja muutoksissa turvallisina, toimivina palveluina. (Kela 2022e.) Stewardin ja Clarken (1987, 165) mukaan viranomaisten tulisi olla lähellä asiakkaita oppiakseen esimerkiksi asiakaspalautteista ja valituksista sekä huomioidakseen nämä tiedot osana työskentelyä ja suunnittelua. Kelan visio on olla lähellä ihmistä, ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta palvelujen kehittämiseksi. Asiakkaita myös osallistetaan esimerkiksi työpajoin. (Kela 2022e; Kela 2023b.) Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat olivat tietyin osin tyytyväisiä, mutta myös tyytymättömiä kokemaansa asiointiin ja palveluihin. Etenkin palvelujen luotettavuudesta löytyi kehitettävää.

Kelan strategia sekä Parasuramanin ym. (1988) luoma palvelun laadun mittaristo tukivat toisiaan hyvin ja laatukriteerit koettiin tutkimuksen perusteella toimivaksi vaihtoehdoksi palvelun laadun selvittämiseen. Tutkimus eteni tavoitteellisesti ja selkeissä raameissa. Tutkimusaineiston käsittelyä helpotti tutkijan tekemät hakurajaukset. Rajauksilla saatiin palautejärjestelmästä laaja aineisto, jonka tutkija kävi yksitellen läpi. Tarkka työskentely koettiin tutkimuksen kannalta tärkeäksi, koska näin löydettiin kuntoutusasiakkailta saatuja palautteita, joita tiukemmalla asiansarajauksella ei olisi löytynyt. Asiakkaat olivat antaneet paljon palautteita, mutta kuntoutusasioihin suoraan kytköksissä olevia palautteita oli määrällisesti tästä palautemassasta pieni osa. Tutkimuksesta olisi saatu vielä monipuolisempi, jos henkilöasiakkaiden lisäksi tutkimuskohteena olisivat olleet työnantajat ja palveluntuottajat. Tällöin aineisto olisi ollut paljon laajempi ja sen käsittely olisi ollut hankalaa. Tutkimukseen tehty rajausta henkilöasiakkaisiin tuntui oikealta ratkaisulta.

Kelan puhelinpalvelusta pääosin vastaava yhteyskeskus toimii tärkeässä roolissa asiakkaiden etuusasioiden neuvonnassa kaikissa hakuvaiheissa. Asiakkaan hakemaan ohjaaminen, käsittelyajan neuvonta, päätöksen läpikäynti ja valitusprosessin neuvonta ovat puhelinpalvelulle kuuluvaa neuvontatyötä. Tutkimuksen asiakaspalautteista ei aina käynyt ilmi, oliko asiakas yrittänyt selvittää asiaa puhelinpalvelun kautta. Asiakkaat jonottivat puhelinpalveluun pitkään eivätkä aina päässeet palveluun. Asiakkaan vahvempi ohjaus ja etenkin asiakkaan valitseman yhteydenottotavan saavutettavuuden parantaminen lisäävät asiakkaan kokemaa luottamusta. Puhelinpalvelu sai kuntoutusasiakkailta niin positiivista kuin negatiivista palautetta neuvonnasta ja asiakaspalvelusta. Positiivisten palautteiden määrä kasvoi vuoden 2022 edetessä, joten voidaan olettaa, että myös asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin kasvoi.

Driverin ja Johnstonin (2001, 131) sekä Gunasekarin ym. (2021) määrittelemät SERVQUALin pehmeät laatukriteerit eli empatia ja varmuus näkyivät tutkimustuloksissa määrällisesti pienemmässä roolissa kuin kovat laatukriteerit. Tähän voi vaikuttaa Kelan rooli osana julkisia palveluita. Tällöin yksityisille palveluille ominaiset piirteet, kuten asiakaspalvelun ystävällisyys, eivät ole ainoita laadun määrittäjiä, vaan siihen vaikuttaa myös esimerkiksi oikeudenmukaisuuden kokemus. (Lumijärvi ja Jylhäsaari (1999, 195.) Teoriaa tukivat esimerkiksi asiakaspalautteet puuttuvista kuntoutusmuodoista. Asiakkaat kokivat epäreiluksi, ettei tietynikäisille asiakkaille ollut tarjolla ADHD- tai autismin kirjo -kursseja. Kelan strategian (Kela 2022e) mukainen oikea-aikainen ja luotettava palvelu liittyivät

vahvasti SERVQUALin koviin laatukriteereihin, ja ne olivat tutkimuksessa yleisimmät asiakaspalautteiden aiheet.

Kelan kuntoutusasiakkaat ovat kaikenikäisiä henkilöitä, jotka tarvitsevat apua sairauden kanssa elämiseen, työelämään palaamiseen tai siellä pysymiseen (Kela, julkaisuaika tuntematon). Sosiaali- ja terveysministeriö on selvittänyt soteuudistukseen liittyen erilaisten kuntoutusjärjestelyjen vaikutuksia monikanavarahoituksen purkamiseksi. Yhtenä vaihtoehtona pidetään vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen ja psykoterapian siirtymistä hyvinvointialueiden vastuulle. Hyvinvointialueiden valmisteluorganisaatioille suunnatun kyselyn perusteella nykyistä kuntoutusjärjestelyä pidettiin hakuprosessin osalta hitaana. (STM 2021, 1, 7.) Vaikka osa kuntoutusmuodoista siirtyisikin kokonaan hyvinvointialueille, jää Kelan vastuulle muita kuntoutusmuotoja. Näiden hakemista, hakemuksen seuraamista ja käsittelyä tulisi kehittää. Tämä tutkimus koettiin tärkeäksi tehdä, vaikka muutoksia olisikin tulossa.

Kehitysehdotuksia puhelinpalvelulle

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokema palvelun laatu kuntoutusasioiden hoitamisessa. Tutkija pohti puhelinpalvelun mahdollisuuksia asiakkaan asian edistämiseksi sekä keinoja asiakkaiden puhelutarpeen vähentämiseksi kuntoutusasioissa. Asiakkaan näkökulmasta Kela on yksi organisaatio, ja siksi kuntoutusasiakkaiden kokeman palvelunlaadun kehittämisen ei tulisi rajoittua pelkästään puhelinpalveluun, vaan laajemmin Kelan organisaatiossa.

Tutkimustulosten mukaan tyytyväisyys puhelinpalveluun kasvoi vuoden kuluessa, joten varmuutta puhelinpalveluun saadaan keskittämällä kuntoutuspuheluita palveluasiantuntijoille. Lisäksi tulisi vahvistaa varmuuden kokemusta lisäämällä palveluasiantuntijoiden koulutusta, koska puhelinpalvelusta saadun neuvonnan laatu ja palveluasenne saivat negatiivistakin palautetta. Luotettavuutta lisätään varmistamalla, että puhelinpalvelu on asiakkaiden saavutettavissa.

Asiakkaat olivat tyytyväisiä takaisinsoittomahdollisuuteen. Reagointialttiutta voidaan parantaa lisäämällä takaisinsoittomahdollisuutta virallisena aukioloaikana sekä palveluajan ulkopuolella ylityönä tai mahdollisesti ajanvarauksin. Kotisivuilla ja OmaKelassa asiakasta tulisi ohjata vahvemmin kysymään neuvoa Kelasta, esimerkiksi ohjaamalla kiireettömissä asioissa ajanvaraukseen tai viestillä OmaKelan kautta. Kotisivulla näkyvä keskimääräinen jonotusaika puhelinpalveluun voisi ohjata osaa asiakkaista ottamaan yhteyttä vähemmän ruuhkaisina ajankohtina. Lisäksi asiakkaat itse toivoivat asiakaspalautteissa puhelinpalveluun tietoa jonotusajasta.

Asiakkaan odottamaan yhteydenoton pitkittymiseen voidaan puhelinpalvelussa vaikuttaa panostamalla viestityöhön enemmän aikaa. Yhteyskeskuksessa autetaan rajoitetusti vakuutuspiirejä tekeillä viestityötä. Työ tehdään tällä hetkellä pääasiassa puhelinpalveluajan ulkopuolella. Voisiko viestityöllä olla suurempi rooli puhelinpalvelun ohella yhteyskeskuksessa? Puhelujen keskittämisen kautta kuntoutuspuheluja ohjautuu enemmän tietylle joukolle palveluasiantuntijoita. He voisivat ottaa vahvempaa roolia osallistumistodistusten ja kuntoutuslaskujen käsittelyyn työjonoilta kuten viestityötä jo tällä hetkellä tehdään. Näillä toimilla voidaan vaikuttaa asiakkaiden kokemaan pitkää käsittelyaikaa lyhentävästi.

Hakemusten käsittelyajasta annettiin määrällisesti paljon palautetta. Asiakkaat kiittivät päätöksistä ja antoivat palautetta niin lyhyistä kuin pitkistä käsittelyajoista. Kotisivun arvio käsittelyajasta koettiin

virheelliseksi, joten asialle tulisi tehdä jotakin. Asiakkaiden kokemus käsittelyajasta voisi parantua, mikäli he jättäisivät hakemuksen nykyistä aiemmin, esimerkiksi kuluva kuntoutuskauden aikana. Puhelinpalvelussa voidaan ohjata asiakkaita vahvemmin tässä asiassa. Käsittelyn kiirehtimisen toimimattomuus kävi ilmi asiakaspalautteissa. Tulisiko kiirehtimiseen määritellä nykyistä tarkemmat raamit tai kokeilla jotakin uutta kiirehtimisen mallia? Voitaaisiinko asiakkaille antaa jokin lupaus käsittelyajasta?

Yhteydenoton pitkittyminen näkyi palautteissa myös NUOTTI-nuoriin liittyen. NUOTTI-nuoret olisi mahdollista ohjata vahvemmin kuntoutuspuheluja keskitetysti hoitaville palveluasiantuntijoille. Asiakkaan soittaessa Kelaan, hän voisi valita NUOTTI-valmennuksen suoraan kuntoutuslinjan alanumerosta, jolloin mahdollisuus haastattelun tekemiseen nopeasti kasvaisi. Yhteydenotto tulisi osaavan palveluasiantuntijan toimesta kirjattua riittävän tiedoin ja vaikkei haastattelua tehtäisi heti, asiakkaan asiaa olisi helpompi myöhemmin jatkaa. NUOTTI-haastatteluja tekevien palveluasiantuntijoiden määrää voidaan lisätä, mikä puolestaan näkyisi suurempana vaikutuksena asiakaspinnassa.

Sähköinen asiointikanava tulisi olla asiakkaalle mieluisin vaihtoehto julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti (Valtioneuvosto julkaisuaika tuntematon a). Tutkimustulosten perusteella kuntoutusasiakkaat kokivat tarvitsevänsä enemmän tietoa ja parempaa ohjeistusta kotisivuille ja OmaKelaan. Kehitystyötä tehdään koko ajan, mutta tulisiko asiakkaita ottaa vahvemmin mukaan kehitystyöhön, jotta heidän verkkoasiointinsa helpottuisi. Omalta osalta kuntoutuksen sähköiset hakemukset sekä avustava chattirobotti vähentäisivät asiakkaiden kokemia haasteita hakemiseen liittyen.

Kehitysehdotuksia tekoälyn käyttöön

Valtiovarainministeriön julkisen hallinnon strategiassa linjataan, että asiakkaan tarvetta asioida saadaan vähennettyä automaation korkean tason avulla. Tarkoituksena on hyödyntää digitaalista tietoa väestön ja yhteisöjen palvelupolkujen hallintaan ja niihin vaikuttamiseen. Eriarvoisuutta aiheuttavat tekijät tulee tunnistaa paremmin ja niitä tulee muokata, jotta esimerkiksi viestintä on helpommin ymmärrettävää. (Valtiovarainministeriö julkaisuvuosi tuntematon b.)

Yhteyskeskus on aloittanut yhteistyön, jossa toimenpiteitä ja kokeiluja on kuntoutuksen palveluihin liittyen jo tehty, mutta kehitystoiminnan vaikutusten seuranta olisi tärkeää. Kelalla on käytössä tekstianalytiikan työkalu, jota voidaan muokata hakemaan valtavasta määrästä asiakaspalautteita nopeasti informaatiota asiakkaiden kokemasta palvelusta. Villarroel ym. (2014) toteavat tutkimuksessaan, että tekstianalytiikan louhinta tuo yrityksen asiakaspalautteiden käsittelyyn tehokkuutta ja antaa hyvin tarkkoja tietoja. SERVQUAL voisi sopia myös Kelan asiakaspalautteiden tiedonlouhintaan, kuten Gunasekarin ym. (2021) tutkimuksessa. Sopivuutta tai tarvetta mittariston muokkaamiseen tulisi kuitenkin tutkia tarkemmin mahdollisissa myöhemmissä tutkimuksissa.

Ohjelmistorobotiikkaa voidaan hyödyntää valmisteleviin tehtäviin kuten asiakirjojen lajitteluun, ja näin parantaa Kelan luotettavuutta ja reagointialttiutta. Asiakasta voidaan muistuttaa ohjelmistorobotin lähettämän OmaKelan viestin tai kirjeen kautta hakemisesta. Tällöin esimerkiksi hakemusta voidaan pyytää nopeammin kuin ihmisen toimesta tehtynä. Asiakkaiden toivomaan muistutukseen päättyvästä kuntoutuskaudesta voidaan hyödyntää myös robotiikkaa.

Pitkien käsittelyaikojen takia asiakkaan informointi esimerkiksi 2-3 kuukautta ennen kuluva kuntoutuskauden päättymistä lisäisi asiakastytyvyyttä ja luottamusta. Osallistumistodistuksen käsitteelyyn liittyen oli asiakaspalaute, jossa toivottiin todistuksen automaattista hyväksyntää. Robotiikan käyttö osallistumistodistusten käsittelyssä vähentäisi jonolla olevien, ihmisten tarkistusta vaativien töiden määrää. Osallistumistodistukset eivät ole tällä hetkellä määrämuotoisia asiakirjoja, joten robotiikan käyttäminen tähän tehtävään vaatisi todennäköisesti jonkinlaista toimintatavan muutosta.

Hakemiseen ja hakemuksiin liittyviä vaikeuksia voidaan vähentää laajentamalla chatrobotin toimintaa kuntoutusetuuksiin. Näin asiakasta voidaan auttaa matalalla kynnyksellä hakemistilanteen yhteydessä eikä asiakkaan tarvitse välttämättä soittaa Kelaan. Chatrobotti on käytössä tällä hetkellä useassa Kelan etuudessa. Mikäli asiakkaan asia on robotille liian vaativa, kysymys voisi ohjautua palveluasiantuntijalle palveluajan puitteissa, kuten tuoreessa toimeentulotuen kokeilussa tehdään. Uudenlaisessa kokeilussa tunnistaunut asiakas voi keskustella palveluasiantuntijan kanssa verkkohakemusta täyttäessä, mikäli Kela-Kelpo ei osaa vastata kysymykseen (Kela 2023f).

Eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmän avoimuus ja tutkijan asema voivat aiheuttaa tutkimuseettisiä kysymyksiä. Tutkimuksen eettisyyteen liittyy myös sen laatu, mikä laadullisessa tutkimuksessa voi olla ongelmallista. Tutkijan vastuulla on esimerkiksi laadukkaan tutkimussuunnitelman teko, hyvän tutkimusasetelman valinta ja korkeatasoinen raportointi. Tutkijan tulee sitoutua eettisesti tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018a, 147, 149–150.) Tässä tutkimuksessa tutkija kirjoitti opinnäytetyötä koko tutkimuksen ajan ja piti muistikirjaa, johon tutkimustulokset kirjattiin. Tutkija konsultoi tutkimuksen toimeksiantajaa pitkin tutkimustyötä sekä tutkimustulosten esittämiseen liittyvissä asioissa.

Tutkija on huomionnut hyvän tieteellisen käytännön edistämiseen ja loukkausepäilyjen käsittelemisen ohjeistuksen, joka on laadittu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ja suomalaisen tiedeyhteisön toimesta, ja jota ammattikorkeakoulut ovat sitoutuneet noudattamaan. Ohjeen mukaisesti tutkimus tulee tehdä huolellisesti ja rehellisesti kaikissa sen vaiheissa, ja tutkimuksessa tulee käyttää eettisesti kestäviä menetelmiä, jotka ovat tieteellisen tutkimuksen mukaisia. Muiden tutkijoiden työtä kunnioitetaan esimerkiksi asianmukaisesti viittaamalla. Lisäksi ammattikorkeakouluissa noudatetaan eettisiä ohjeita TENK:n humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimukseen sekä järjestetään suositusten mukaisesti eettisen ennakoarvioinnin tutkimukselle. (Arene ry 2020; TENK 2021.)

Tässä opinnäytetyössä tutkijan rooli ei vaikuttanut tutkimusaineistoon, koska asiakkaat olivat antaneet asiakaspalautteet oma-aloitteisesti ja tutkijan roolina on aineiston kerääminen ja muokkaaminen. Asiakkaiden henkilötiedot eivät käy ilmi raportilla, ja asiakkaat ovat tienneet asiakaspalautetta jätettäessä, että sitä voidaan käyttää Kelan kehittämiseen. Aineistoa anonymisoitiin poistamalla asiakaspalautteiden vastaussarake raportista ennen aineiston siirtoa. Aineistoa kerättiin vain tutkimusta varten ja määrällisesti tarvittava määrä. Aineiston käsittely ja säilytys tehtiin tutkijan tietokoneella. Tutkimuksen jälkeen aineisto on poistettu tutkijan koneelta.

Yleistettävyyys

Tutkimustuloksien yleistettävyyttä pohtiessa tulee ottaa huomioon, ettei laadullinen tutkimus pyri tilastolliseen yleistettävyyteen, vaan se pyrkii kuvaamaan jotakin toimintaa tai ilmiötä ja tällöin on tärkeää saada aineisto asian tuntevilta henkilöiltä harkitusti (Tuomi & Sarajärvi 2018a, 74). Tässä tutkimuksessa tutkittiin pelkästään Kelan kuntoutusasiakkaita eikä tutkimus edusta yleistä Kelan asiakkaiden kokemaa palvelunlaatua. Kuntoutusetuuksien hakemukset puuttuvat sähköisinä OmaKelaan, mikä poikkeaa monista muista etuuksista. Tutkimustulokset kertovat kuntoutusasiakkaiden kokemasta palvelunlaadusta vuonna 2022. Mikäli samanlainen tutkimus tehtäisiin vuonna 2023, tulokset olisivat todennäköisesti ainakin osittain erilaiset, koska kehitystyötä kuntoutuksen parissa tehdään koko ajan.

Luotettavuus

Opinnäytetyön aihe koettiin hyödylliseksi Kelassa tapahtuvaa kehitystyötä ohjaavaksi tiedonlähteeksi, eikä kuntoutusasiakkaiden kokemusta palvelun laadusta ollut aiemmin tutkittu. Tutkija koki tärkeäksi tuoda ilmi asiakkaiden todellisia mielipiteitä ja kokemuksia kuntoutusetuuksiin ja palveluihin liittyen. Viralliseen palautejärjestelmään kertyneet asiakaspalautteet koettiin luonnolliseksi tietolähteeksi. Aineisto oli helppo kerätä palautejärjestelmästä ja Excel-muotoinen raportti tuki hyvin tutkimusaineiston käsittelyä. Aineisto tuki pitkälti tutkijan yleistä ennakkokäsitystä asiakkaiden mielipiteistä, mutta asiakkaiden kiitollisuus yllätti tutkijan laajuudessaan. Tutkimus eteni väljässä aikataulussa, vaikka aineiston analysoinnin ottama aika aliarvioitiin ennakkoon. Jälkikäteen ajateltuna tutkimukselle olisi voinut pyhittää pidempiä jaksoja, jolloin työskentely olisi ollut jatkuvampaa ja tehokkaampaa. Kaiken kaikkiaan tutkija on opinnäytetyöhön tyytyväinen, koska isompia haasteita ei matkan varrella kohdattu.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon ja myöntää, että tutkija on olennainen tutkimusväline tutkimukselleen, ja arviointi koskee koko tutkimusprosessia sisältäen enemmän omaa pohdintaa kuin kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä kuvaamalla mahdollisimman yksityiskohtaisesti aineistonkeräystä ja sen jälkeisiä tapahtumia. Tavoitteena voidaan pitää, että lukija voi seurata tutkijan päättelyä, ja että toinen tutkija voi soveltaen päätyä samoihin tulkintoihin. Aineiston riittävyyden arviointiin voidaan ensin analysoida tarkasti suppea aineisto, jonka tuloksia koetellaan laajempaan aineistomäärään. Analyysin kattavuus ei toteudu, mikäli tulkinat perustuvat aineiston satunnaisiin poimintoihin. Aineiston yksiköt, joihin tulkinta perustuu, on hyvä luetella, ja lukijalle annetaan tulkinan lisäksi aineistokatkelma tulkinan lähteestä. Lisäksi suositellaan pitämään analyysipäiväkirjaa, joka voidaan oheistaa tai sen osia lisätä tutkimustekstiin. Aineiston tärkeyttä ei välttämättä voida ennakkoon arvioida, mutta sitä on varauduttava puolustamaan. (Eskola & Suoranta 2005, 210, 213–216, 218.)

Opinnäytetyö on pyritty kirjoittamaan kuvaamaan aineistonkeruuta ja aineiston käsittelyä mahdollisimman tarkkaan. Tätä auttoi tutkijan muistikirjaan tekemät muistiinpanot. Tutkija testasi aineiston riittävyyttä käsittelemällä ensin puolet ensimmäisen tutkimuskuukauden, syyskuun, aineistosta ja vertaamalla sen tuloksia syyskuun aineiston toiseen puolikkaaseen. Asiakaspalautteissa oli vaihtelua, minkä vuoksi päädyttiin käsittelemään kaikkien tutkimuskuukausien kaikki rajausehdoin haetut asiakaspalautteet. Tämä vertailu vahvisti omalta osaltaan tutkijan luottamusta aineiston kattavuuteen tutkimuksen alussa. Myöhemmässä tutkimusvaiheessa tutkimustulosten moninaisuus, toistuvuus ja

eri vuodenaajoilta kerätyt asiakaspalautteet lisäsivät tutkimustulosten luotettavuutta ja aineiston riittävyyden tunnetta. Opinnäytetyössä on pohdittu aineistokatkelmien osalta niiden sisältöä. Tästä syystä katkelmiin on valittu asiakaspalautteita, jotka ovat sisältönsä puolesta yleisluonteisia. Toimeksiantaja pääsi lukemaan tutkimustulokset ensimmäisenä. Sovitusti joitakin asiakaspalautteita tarkoituksella lyhennettiin alkuperäisistä, jotta palautteiden yleisluonteisuus vahvistui.

Laadullisen tutkimuksen tutkimuslähteitä arvioitaessa on hyvä huomioida, että niitä voidaan käyttää kahden eri näkökulman kautta. Ne voivat olla todisteina, esimerkiksi arvioitaessa haastattelun vastauksia todellisuuteen. Tutkimuslähteet voivat olla indikaattoreina eli tietona, joka on olemassa tutkimuksesta huolimatta, esimerkiksi haastatteluvastaukset, kun haastateltava ei tiedä, mihin vastauksilla pyritään. Sama lähde voi edustaa kumpaakin näkökulmaa. (Alasuutari 2011, 72–73.) Tässä tutkimuksessa palauteaineisto edusti kumpaakin näkökulmaa. Asiakkaat olivat antaneet palautteen palvelun kehittämiseksi omasta aloitteestaan eivätkä pelkästään tutkimuskäyttöön. Asiakkaiden palautteet olivat osin tunteikkaita ja vaikuttivat rehellisiltä, jolloin palautteiden voitiin olettaa vastaavan asiakkaiden todellisia kokemuksia.

Palveluja on tutkittu vuosikymmenien ajan eri painotuksin, kuten Lemon & Verhoef (2016, 73–34) tutkimuksessaan toteavat. Opinnäytetyölle sopivan näkökulman valitseminen tuntui tutkimusta suunniteltaessa vaikealta. Valinnan jälkeen palvelun laadun tutkimuksen runsaus aiheutti oman haasteensa kokonaiskäsityksen muodostamisessa ja sopivan teorian valinnassa. Tutkija ei ollut tutkimuksen alussa varma SERVQUALin soveltuvuudesta palvelun laadun tutkimiseen, koska aiempien tutkimusten perusteella mittaristo laatukriteereineen koettiin ristiriitaiseksi, ja sitä oli muokattu eri aloille sopivaksi tai sen pohjalta oli kehitelty muita mittaristoja. Tästä syystä tutkija ryhmitteli aineiston ensin itse ja yhdisti tutkimustulokset tämän jälkeen SERVQUALiin laatukriteereihin.

Opinnäytetyössä on käytetty alkuperäisiä tutkimuksia, joista jotkut ovat oman tutkimusalan perustutkimuksia. Tutkimuksia etsiessä käytettiin hakuehtona vertaisarvioituja tutkimuksia. Tutkija on käyttänyt työssä muitakin luotettavia ja julkisia lähteitä. Tutkijan puolueettomuusnäkökulmaa on jouduttu pohtimaan työn edetessä, koska tutkija työskentelee Kelassa. Aineisto on tutkijasta riippumaton ja samanlaista, vaikka tutkimuksen tekisi joku muu. Tutkimus on mahdollista toistaa samanlaisena. Tutkija koki itsensä tutkimuksessa puolueettomaksi asiakaspalautteiden tulkiksi.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Verkkokirja. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.991805386406248?sid=2915813914>. Viitattu 5.4.2023.
- Arene ry 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Pdf-tiedosto. Päivitetty 9.1.2020. <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf?t=1578480382>. Viitattu 7.7.2022.
- Asatiani, Aleksandre & Penttinen, Esko 2016. Turning robotic process automation into commercial success – Case OpusCapita. *Journal of information technology teaching cases* 6 (2), 67–74. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1057/jittc.2016.5>. Viitattu 5.2.2023.
- Attar, Muhammad & Weheba, Gamal 2015. Dynamic Validation of Customer Satisfaction Surveys. *Journal of Management & Engineering Integration* 8 (1), 57–65. <https://www.proquest.com/docview/2090582352?parentSessionId=agYlzm1I9OBXHT-kaiSTHaKXTMbN8Fxn%2Bc6hGIYpk6B8%3D&pq-origsite=primo&accountid=27296>. Viitattu 8.9.2022.
- Brady, Michael K & Cronin Jr, Joseph 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. 1.7.2001. *Journal of Marketing* 65, 34–49. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>. Viitattu 26.8.2022.
- Chakrabarti, Somnath, Trehan, Deepak & Makhija, Mayank 2018. Assessment of service quality using text mining – evidence from private sector banks in India. *International journal of bank marketing* 36 (4), 594–615. <https://www-emerald-com.ezproxy.savonia.fi/insight/content/doi/10.1108/IJBM-04-2017-0070/full/html>. Viitattu 12.2.2023.
- Chang, Jui-Chi 2009. Taiwanese tourists' perceptions of service quality on outbound guided package tours: A qualitative examination of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Vacation Marketing* 15 (2), 165–178. <https://www.proquest.com/docview/195809230/fulltextPDF/CB39C86B6DA24515PQ/1?accountid=27296>. Viitattu 18.9.2022.
- Collin, Niklas 2021. Ohjelmistorobotiikan tilanne Kelan etuustyössä. Hyteairo 15.12.2021. Pdf-tiedosto. Julkaistu 15.12.2021. https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLHYA/15.12.+Hy-teairo%3A+Sotebotti-verkoston+3.+tietoisu+sote-ammattilaisille?pre-view=/76991961/80413895/Niklas%20Collin_Kela-etuudet.pdf. Viitattu 21.5.2022.
- Dale, Robert 2016. The return of the chatbots. *Natural Language Engineering* 22 (5), 811–817. Cambridge University Press. doi:10.1017/S1351324916000243. Viitattu 19.2.2023.
- Dixon, Matthew, Ponomareff, Lara, Turner, Scott & DeLisi, Rick 2017. Kick-Ass Customer Service. *Harvard Business Review*. January-February 2017. <https://hbr.org/2017/01/kick-ass-customer-service?autocomplete=true®istration=success>. Viitattu 3.4.2022.
- Driver, Carole & Johnston, Robert 2001. Understanding Service Customers. The Value of Hard and Soft Attributes. *Journal of Service research* 4 (2). 130–139. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1177/109467050142005>. Viitattu 29.1.2023.
- Ernst & Young LLP 2020. Tekoäly julkisella sektorilla. Suomi. Euroopan näkymät vuodesta 2020 alkaen. Microsoft. Pdf-tiedosto. Julkaistu 2020. <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/EN-WBNR-eBook-SRGCM3961.pdf>. Viitattu 4.9.2022.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus
- Euroopan Parlamentti 2020. Mitä tekoäly on ja mihin sitä käytetään? Verkkojulkaisu. Päivitetty 29.3.2021. <https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/society/20200827STO85804/mita-tekoaly-on-ja-mihin-sita-kaytetaan>. Viitattu 4.4.2022.
- Green, Paul, Mpanza, Nomzamo Monica, Gerwel Proches, Cecile N. & Sentoo, Naresh 2019. Examining the service quality of administrative practices in Technical Vocational Education and Training

(TVET) Colleges in South Africa. *African journal of business and economic research* 14 (2), p.167–185. DOI:10.31920/1750-4562/2019/14n2a9. Viitattu 12.2.2023.

Grönfors, Martti 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Juva: WSOY

Grönroos, Christian 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Grönroos, Christian 1988. Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service. *Review of Business* 9 (3), 10–13. <https://www-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/docview/220949893/fulltextPDF/8AB7285F9144100PQ/1?accountid=27296>. Viitattu 9.9.2022.

Grönroos, Christian 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Verkkokirja. <https://www.elibrary.com/book/9789521443541>. Viitattu 14.8.2022.

Gunasekar, Sangeetha, Kumar, Deepak S, Purani, Keyoor, Sudhakar, Sooriya, Dixit, Saurabh Kumar & Menon, Dileep 2021. Understanding service quality attributes that drive user ratings: A text mining approach. *Journal Of Vacation Marketing* 27 (4), 365–495. <https://www.elibrary.com/book/9789520400118>. Viitattu 13.1.2023.

Hallintolaki 2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030434>. Viitattu 17.9.2022.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hoffmann, Peter, Samp, Caroline & Urbach, Nils 2020. Robotic process automation. *Electronic Markets* 30 (1), 99–106. DOI:10.1007/s12525-019-00365-8. Viitattu 4.9.2022.

Housden, Matthew 2008. Market information and research. Verkkokirja. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/detail.action?docID=995617>. Viitattu 11.9.2022.

Kaiterlahti, Suvi 2022. Kelan chattirobotit saivat kunniainnoinnin kansainvälisessä kilpailussa. 5.5.2022. Verkkojulkaisu. Sosiaalivakuutus.fi. <https://sosiaalivakuutus.fi/kelan-chattirobotit-saivat-kunniamaininnan-kansainvalisessa-kilpailussa/>. Viitattu 16.2.2023.

Kela julkaisuaika tuntematon. Kuntoutus. Verkkojulkaisu. <https://www.kela.fi/kuntoutus>. Viitattu 20.8.2022.

Kela julkaisuaika tuntematon. Kelan toimintakertomus 2021. Pdf-tiedosto. https://www.kela.fi/documents/10180/17802081/Kela_toimintakertomus_2021.pdf/3d83405f-9fdd-4f73-a034-9868186bdee4. Viitattu 10.9.2022.

Kela 2018. Usein jo soitto riittää. Verkkojulkaisu. Päivitetty 15.11.2018. https://www.kela.fi/nain-kela-palvelee?p_p_auth=34eEiMu1&p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_returnToFullPageURL=%2Fmain-kela-palvelee%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch%26_3_redirect%3D%252Fmain-kela-palvelee%26_3_groupId%3D10180%26_3_keywords%3Dpuhelinpalvelu&_101_assetEntryId=1332310&_101_type=content&_101_urlTitle=usein-jo-soitto-riittaa&redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fmain-kela-palvelee%3Fp_p_id%3D3%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_redirect%3D%252Fmain-kela-palvelee%253Fp_p_id%253D3%2526p_p_lifecycle%253D0%2526p_p_state%253Dmaximized%2526p_p_mode%253Dview%2526_3_struts_action%253D%25252Fsearch%25252Fsearch%2526_3_redirect%253D%25252Fmain-kela-palvelee%2526_3_groupId%253D10180%2526_3_keywords%253Dpuhelinpalvelu%26_3_keywords%3Dpuhelinpalvelu%26_3_groupId%3D10180%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch&inheritRedirect=true. Viitattu 20.8.2022.

Kela 2019a. Kela palvelee asiakkaita monella tavalla. Verkkojulkaisu. Päivitetty 1.10.2019. <https://www.kela.fi/nain-kela-palvelee>. Viitattu 20.8.2022.

Kela 2019b. Suomen sosiaaliturva. Verkkojulkaisu. Päivitetty 17.1.2019. <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>. Viitattu 10.9.2022.

Kela 2021. Kela-asioiden hoitaminen toisen puolesta. Verkkojulkaisu. Päivitetty 11.11.2021. <https://www.kela.fi/asioi-toisen-puolesta>. Viitattu 20.8.2022.

Kela 2022a. Henkilöasiakkaat voivat taas varata verkossa puhelinaikoja 9.5. alkaen. Verkkojulkaisu. <https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/46159035/henkiloasiakkaat-voivat-taas-varata-verkossa-puhelinaikoja-95-alkaen>. Viitattu 4.2.2023.

Kela 2022b. Kelan intranet.

Kela 2022c. Kelan strategia. Verkkojulkaisu. Päivitetty 29.6.2022. <https://www.kela.fi/strategia>. Viitattu 6.8.2022.

Kela 2022d. Näin haet nuoren ammatillista kuntoutusta. Verkkojulkaisu. Päivitetty 7.4.2022. <https://www.kela.fi/nuoren-ammattillinen-kuntoutus-nain-haet>. Viitattu 20.8.2022.

Kela 2022e. Tarkoitus ja arvot. Kuva. Päivitetty 4.5.2022. <https://www.kela.fi/tarkoitus-ja-arvot>. Viitattu 17.9.2022.

Kela 2023a. Anna palautetta. Verkkojulkaisu. Päivitetty 16.3.2023. <https://www.kela.fi/anna-palautetta>. Viitattu 2.2.2023.

Kela 2023b. Asiakasymmärrys ja palvelujen kehittäminen. Verkkojulkaisu. Päivitetty 23.3.2023. <https://www.kela.fi/asiakasymmarrys>. Viitattu 27.3.2023.

Kela 2023c. Chattirobotti Kela-Kelpo vastaa kysymyksiin ja ohjaa eteenpäin. Verkkojulkaisu. Päivitetty 9.2.2023. <https://www.kela.fi/chattirobotti>. Viitattu 16.2.2023.

Kela 2023d. Näin Kela palvelee -vuosi 2022 numeroina. Kuva. Kelan intranet. Viitattu 26.5.2023.

Kela 2023e. Palautelomake. Kuvakaappaus. <https://palaute.kela.fi/web/guest/palautelomake#!Public%20Feedback%20Form>. Viitattu 31.1.2023.

Kela 2023f. Toimeentulotuen asiakas, kokeile chattikeskustelua palveluasiantuntijan kanssa. Verkkojulkaisu. Päivitetty 9.2.2023. <https://www.kela.fi/haku/5169393/toimeentulotuen-asiakas-kokeile-chattikeskustelua-palveluasiantuntijan-kanssa>. Viitattu 26.2.2023.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary 2016. Principles of Marketing. Essex: Pearson Education Limited.

Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005/566. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>. Viitattu 17.9.2022.

Laki Kansaneläkelaitoksesta 2001/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>. Viitattu 17.9.2022.

Leedy, Paul D., Ormrod, Jeanne Ellis & Johnson, Laura Ruth 2021. Practical research: planning and design. Verkkokirja. <https://www.vlebooks-com.ezproxy.savonia.fi/Product/Index/1860498?page=0>. Viitattu 11.9.2022.

Lemon, Katherine N. & Verhoef, Peter C. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. Sage journals. Journal of Marketing 80, 69–96. 1.11.2016. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1509/jm.15.0420>. Viitattu 19.8.2022.

Lumijärvi, Ismo & Jylhäsaari, Jussi 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki: Gaudeamus.

Medberg, Gustav & Grönroos, Christian 2020. Value-in-use and service quality: do customers see a difference? *Journal of Service Theory and Practice* 30 (4), 507–529. DOI:10.1108/JSTP-09-2019-0207. Viitattu 27.8.2022.

Onnela-Turunen, Jaana 2022. Kelan intranet.

Paasikivi, Oskari, Tuohino, Johanna, Mansnéus, Juli & Lång, Jukka 2022. Tekoälyn käyttömahdollisuudet julkisella sektorilla. Oikeudelliset reunaehdot ja kansainvälinen vertailu. Sitra. Sitran selvityksiä 206. Pdf-tiedosto. Julkaistu maaliskuu 2022. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/03/tekoalyn-kayttomahdollisuudet-julkisella-sektorilla-sitran-selvityksia-206.pdf>. Viitattu 4.9.2022.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49 (4), 41–50. <https://www.proquest.com/docview/209267557/fulltextPDF/80D6F6ABA57F4088PQ/3?accountid=27296&parentSessionId=5nvdFECutu%2BUg-mXVdfNkOGYIQCt0M4KYZPVnCd4Z%2FPs%3D>. Viitattu 26.8.2022.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1). <https://www.proquest.com/docview/1303251468?parentSessionId=oUXxyqqV85s48twRRInRWUle7KuiMh0ElqfQt2qIPo%3D&pq-origsite=primo&accountid=27296>. Viitattu 20.8.2022.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* 67 (4), 420–450. <https://www.proquest.com/docview/228675435?parentSessionId=ShbYqqi99uwulrCwCg6jYLFmzzzJFS%2BB4Wh29Dh%2Fhe4%3D&pq-origsite=primo&accountid=27296>. Viitattu 28.8.2022.

Parasuraman, A. & Grewal, Dhruv 2000. The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: A research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science* 28 (1), 168–174. <https://www.proquest.com/docview/224880102?accountid=27296&parentSessionId=RKSIFszpX1qmA7NxXN5YrcBkTN%2BXQk5ujAe7fEHMhWI%3D&pq-origsite=primo>. Viitattu 26.8.2022.

Parasuraman, A. & Grewal, Dhruv 2000. The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: A research agenda. Kuva. *Journal of the Academy of Marketing Science* 28 (1), 168–174. <https://www.proquest.com/docview/224880102?accountid=27296&parentSessionId=RKSIFszpX1qmA7NxXN5YrcBkTN%2BXQk5ujAe7fEHMhWI%3D&pq-origsite=primo>. Viitattu 17.9.2022.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valaria A. & Malhotra, Arvind 2005. E-S-QUAL. A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research* 7 (3). 213–233. DOI: 10.1177/1094670504271156. Viitattu 22.8.2022.

Pestoff, Victor 2012. Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas* 23 (4), 1102–1118. DOI:10.1007/s11266-012-9308-7. Viitattu 18.9.2022.

Prada-García, Camino, Benítez-Andrades & José Alberto. Evaluation of the Satisfaction of Patients Seen in the Dermatology Department of a Spanish Tertiary Hospital. *Healthcare* 10 (8), 1560. <https://doi.org/10.3390/healthcare10081560>. Viitattu 12.2.2023.

Ranerup, Agneta & Henriksen, Helle Zinner 2020. Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automates Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Review* 40 (2), 445–461. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1177/0894439320980434>. Viitattu 4.9.2022.

- Siukonen, Timo & Neittaanmäki, Pekka 2019. Mitä tulisi tietää tekoälystä. Jyväskylä: Docendo Oy.
- SMT 2021. Vaikutukset kuntoutuspalveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen. Pdf-tiedosto. Muistio 6/2021. <https://soteuudistus.fi/documents/16650278/85976585/Vaikutukset+kuntoutuspalveluiden+j%C3%A4rjest%C3%A4miseen+ja+tuottamiseen+luonnoksia.pdf/90293a4d-59c4-a674-c967-17cd43bf73db/Vaikutukset+kuntoutuspalveluiden+j%C3%A4rjest%C3%A4miseen+ja+tuottamiseen+luonnoksia.pdf?t=1627635856299>. Viitattu 10.3.2023.
- Steward, John & Clarke, Michael 1987. The Public Service Orientation: Issues and Dilemmas. *Public Administration* 65 (2), 161–177. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1987.tb00654.x>. Viitattu 2.4.2023.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). Kelan kuntoutustilasto 2021. Julkaistu 27.4.2022. Helsinki: Kela. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/343057/Kelan_kuntoutustilasto_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Viitattu 20.8.2022.
- TENK 2021b. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Verkkojulkaisu. Päivitetty 7.7.2021. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>. Viitattu 24.6.2022.
- Turtiainen, Juhani 2000. Työhallinto ja laatu. Laatu-työn erityispiirteitä julkisen hallinnon palvelussa. Väitöskirja. Tampere: Yliopistopaino. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66991/951-44-4789-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 9.2.2023.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018a. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018b. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Verkkokirja. <https://www.elliblibrary.com/book/9789520400118>. Viitattu 5.4.2023.
- Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon a. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Verkkojulkaisu. <https://vm.fi/digitalisaatio>. Viitattu 13.3.2023.
- Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon b. Julkisen hallinnon strategia. Toimintalinjaus 1. Järjestämme palvelut ihmislähtöisesti ja monimuotoisesti. Verkkojulkaisu. <https://julkisenhallinnonstrategia.fi/toimintalinjaukset/toimintalinjaus-1/>. Viitattu 18.9.2022.
- Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon c. Julkiset palvelut. Verkkojulkaisu. <https://vm.fi/julkiset-palvelut>. Viitattu 10.9.2022.
- Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon d. Tekoäly ja robotisaatio. Verkkojulkaisu. <https://vm.fi/tekoaly-ja-robotisaatio>. Viitattu 15.3.2023.
- Valtiovarainministeriö julkaisuaika tuntematon e. Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettu laki. Verkkojulkaisu. <https://vm.fi/valtion-palveluiden-saatavuuden-ja-toimintojen-sijoittaminen>. Viitattu 30.1.2023.
- Vilkka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Villarroel Ordener, Francisco, Theodoulidis, Babis, Burton, Jamie, Gruber, Thorsten & Zaki, Mohamed 2014. Analyzing Customer Experience Feedback Using Text Mining: A Linguistics-Based Approach. *Journal of Service Research* 17 (3), 278–295. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1177/1094670514524625>. Viitattu 28.8.2022.
- Wolfenbarger, Mary & Gilly, Mary C 2003. eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of retailing* 79 (3), 183–198. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(03\)00034-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(03)00034-4). Viitattu 21.8.2022.
- Örnberg, Pasi 2020. Robotit apuna rutiinitöissä. Verkkojulkaisu. Elämässä-verkkolehti 19.5.2020. <https://elamassa.fi/kela-palvelee/robotit-apuna-rutiinitoissa/>. Viitattu 25.4.2022.

Örnberg, Pasi 2021. Kelan töitä ei automatisoida sormia napsauttamalla. Verkkojulkaisu. Elämässä-verkkolehti 14.9.2021. <https://elamassa.fi/kela-palvelee/kelan-toita-ei-automatisoida-sormia-napsauttamalla/>. Viitattu 17.2.2023.

Örnberg, Pasi 2023. Ohjelmistorobotit vievät digitalisaation juhlapuheista käytäntöön. Verkkojulkaisu. Sosiaalivakuutus.fi-verkkolehti. 13.3.2023. <https://sosiaalivakuutus.fi/ohjelmistorobotit-vievat-digitalisaation-juhlapuheista-kaytanton/>. Viitattu 19.3.2023.