

Opinnäytetyö (AMK)
Myyntityön koulutusohjelma
Rahoitus- ja vakuutuspalvelut
2015

Emmi Hyvönen

KELAN PALVELUNEUVOJA OSANA ASIAKKAAN PALVELUPROSESSIA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Emmi Hyvönen

KELAN PALVELUNEUVOJA OSANA ASIAKKAAN PALVELUPROSESSIA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka palveluneuvojat Kelassa näkevät asiakkaan palveluprosessin. Lisäksi palveluneuvojat pohtivat, mitkä asiat vaikuttavat prosessin eri vaiheisiin. Asiakkaan palveluprosessin kuvauksella haluttiin herättää palveluneuvojien ajatuksia asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja sen tärkeydestä. Tutkimus teetettiin Kelan asiakaspalvelun laadun parantamiseksi.

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisen ja kvantitatiivisena. Ryhmäkeskustelussa Varsinais-Suomen vakuutuspiirin palveluneuvojat saivat tehdä kuvitteelliselle asiakkaalle palvelupolun asiakkaan palveluprosessista. Polku on näkemys siitä, miten asiakasta palvellaan prosessin aikana ja kuinka palveluneuvojat ovat itse osana sitä. Ryhmäkeskustelun jälkeen teetettiin kysely, jonka avulla tutkija halusi saada tarkempaa tietoa keskustelussa esille nousseista asioista.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että Kelan palveluneuvojat pitävät itseään tärkeänä ja merkittävänä osana asiakkaan palveluprosessia. Asiakkaan palveluprosessi koetaan monivaiheiseksi ja osittain monimutkaiseksi. Palveluneuvojilla on käytössään toimintamalli, joka edesauttaa hahmottamaan asiakkaan prosessia ja kokonaisuutta. Toimintamallia ei kuitenkaan tutkimustulosten mukaan käytetä täydellisesti. Tutkimustulokset antavat suuntaa, mihin Kelan asiakaspalvelua täytyisi kehittää.

ASIASANAT:

Palveluneuvoja, palvelupolku, palveluprosessi, Kela

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and Insurance Services

2015 | 38

Helena Rantanen

Emmi Hyvönen

THE SERVICE ADVISER OF KELA AS A PART OF CUSTOMER SERVICE PROCESS

The purpose of this Bachelor's thesis was to find out how the service advisers of Kela (the Social Insurance Institution of Finland) see the customer's service process and themselves as a part of it. Furthermore, the service advisers reflected on factors that affect the various stages of the process. The aim of this was to stimulate the service advisers' thinking of Kela's overall perception of the customer and its importance. The objective of this study was to further improve customer service quality at Kela.

The study was carried out by applying both a qualitative and a quantitative research method. The qualitative method was a focus group discussion in which the service advisers of Kela's insurance district of Southwestern Finland created a service path for a fictitious customer through the customer service process. The service path is a view of the customer's experiences during the service process and the service advisers' role in it. The quantitative research method was a standardised survey which opened and structured the questions. The survey was carried out after the focus group discussion on the basis of the service paths created. The purpose of the survey was to get more detailed information about matters that came up during the focus group discussion.

The results of this study showed that the service advisers of Kela considered themselves as an important and significant part of the customer service process. They felt that the customer service process has several stages and that it is somewhat complicated. An operating model drawn up by Kela helps the service advisers to some extent to figure out the customer service process as a whole. However, this study indicates that the operating model is not fully utilised. The results of this study indicate in which direction Kela should develop its customer service.

KEYWORDS:

Service adviser, service path, service process, Kela

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KANSANELÄKELAITOS	7
2.1 Kansaneläkelaitos organisaationa	7
2.2 Kelan palvelukanavat	7
2.3 Kelan palveluneuvoja	9
3 ASIAKASPALVELU	10
3.1 Asiakaspalvelun määritelmä	10
3.2 Palvelun osat	11
3.3 Segmentointi auttaa asiakaspalvelussa	12
3.4 Hyvää asiakaspalvelua	13
3.5 Asiakaspalvelun laatu ja sen arviointi	16
3.6 Palveluprosessi	19
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
4.1 Ryhmäkeskustelu	21
4.2 Kysely	22
5 TUTKIMUSTULOKSET	25
5.1 Palvelupolku	25
5.1.1 Palvelutapahtumat ennen Kelassa asiointia	25
5.1.2 Asiointi Kelassa	26
5.1.3 Tapahtumat Kelassa asiointin jälkeen	27
5.1.4 Palveluneuvojien ajatuksia	27
5.2 Kysely	28
5.2.1 Toiminta käytännön työssä	28
5.2.2 Palvelupolku	32
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	35
LÄHTEET	37

LIITTEET

- Liite 1. Kysely
- Liite 2. Sairas lapsi
- Liite 3. Sairas asiakas
- Liite 4. Lastenhoidontuki

KUVAT

- Kuva 1. Palvelun osat. 11
- Kuva 2. Palvelun toleranssivyyshykkeet. 18

KUVIOT

- Taulukko 1. Muun elämäntilanteen kartoittaminen. 28
- Taulukko 2. Muut perheenjäsenet. 29
- Taulukko 3. Puhelinpalvelun markkinointi. 30
- Taulukko 4. Asioiden kertaaminen. 30
- Taulukko 5. Ohjaaminen muuhun virastoon. 31
- Taulukko 6. Toimintatapojen muuttuminen. 32
- Taulukko 7. Osana asiakkaan palvelukokonaisuutta. 33

1 JOHDANTO

Palvelun laatu ja sen seuraaminen on yleistynyt entisestään, niin myös Kelassa. Palvelun laatua seurataan Kelassa monin eri tavoin, ja saatujen tulosten perusteella sitä pyritään kehittämään oikeaan suuntaan. Kehitystä tehdään esimerkiksi koulutusten ja keskusteluiden avulla. Palveluneuvojat saavat tuoda omia kehitysideoitaan julki palvelun laatua koskevissa keskusteluissa. Näiden lisäksi Kelaan tehdään opinnäytetöitä asiakaspalvelun parantamiseksi. Tämäkin opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on edistää Kelan asiakaspalvelua. Opinnäytetyön aiheena on asiakkaan palveluprosessi ja Kelan palveluneuvoja osana sitä.

Odotukset saatavasta palvelusta saattavat olla korkeat asioitaessa Kelassa. Asiakkaan elämäntilanne voi olla vaikea ja monimutkainen, jolloin avun tarve on suuri. Siksi onkin tärkeää, että asiakaspalvelunlaatuun kiinnitetään huomiota erityisesti.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka palveluneuvojat Kelassa näkevät asiakkaan palveluprosessin ja kuinka he kokevat itsensä osaksi sitä. Lisäksi palveluneuvojat pohtivat, mitkä asiat vaikuttavat prosessin eri vaiheisiin. Miettimällä asiakkaan palveluprosessia halutaan herättää palveluneuvojien ajatuksia asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja sen tärkeydestä.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus muodostuu asiakaspalvelun kuvaamisesta. Työssä määritellään, mitä asiakaspalvelu käsitteenä tarkoittaa ja millaista on hyvä asiakaspalvelu. Lisäksi perehdytään asiakaspalvelun laatuun ja sen arviointiin sekä palveluprosessiin.

Teoriaosuuden jälkeen tutkija kertoo valitsemistaan kvalitatiivisesta ryhmäkeskustelusta ja kvantitatiivisesta kyselystä. Hän myös perustelee miksi menetelmät sopivat juuri tähän tutkimukseen. Tutkimusmenetelmien jälkeen tutkija kertoo saadut tutkimustulokset ja sekä jatkotutkimuksen aiheet.

2 KANSANELÄKELAITOS

Kela perustettiin 16. päivänä joulukuuta vuonna 1937. Nimensä mukaisesti se huolehti ensin kansaneläkkeistä ja niiden maksamisesta. Vuosien saatossa toiminta on laajentunut, monipuolistunut ja uudistunut. Kela takaa kaikkien perusturvan sekä sosiaalisen turvan kehdestä hautaan. (Kela 2013a.)

Kelan toiminta-ajatuksena on ”Elämässä mukana – muutoksessa tukena”. Se turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. (Kela 2014a.)

2.1 Kansaneläkelaitos organisaationa

Kela on itsenäinen sosiaaliturvalaitos, joka toimii eduskunnan valvonnassa. Sillä on oma talous ja hallinto. Toimintaa säätelee laki Kansaneläkelaitoksesta ja sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa laeissa. (Kela 2014a; Kela 2015a.)

Kela pitää huolta eri elämäntilanteissa olevien, Suomessa asuvien perusturvas- ta. Kelan asiakkaiksi katsotaan kaikki, jotka kuuluvat Suomen sosiaaliturvan piiriin. Henkilö voi asua niin Suomessa kuin ulkomaillaakin. (Kela 2014a.)

Kelan hoitamia etuuksia ovat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömien perusturva, asumisen tuet, opintotuki, vähimmäiseläkkeet, vammaisten tuet, sotilasavustukset ja maahanmuuttajien tuet (Kela 2014a).

2.2 Kelan palvelukanavat

Kela haluaa palvella asiakasta monikanavaisesti, läheltä ja helposti. Läheisyys tarkoittaa laajaa palveluverkkoa ja vaihtoehtoisia palvelukanavia. (Kela 2014b.) Kelalla on tarjota erilaisiin tilanteisiin monipuolisia palveluita (Kela 2013b). Asiakas voi valita kuudesta eri vaihtoehdosta itselleen parhaan (Kela 2014b).

Asiakas voi valita noin parista sadasta toimistosta minkä tahansa, jossa asioida. Toimistot palvelevat arkisin yleensä kello 9–16. Pienemmät toimistot kuitenkin palvelevat vain osan viikosta. Asiakkaalla on myös mahdollista tehdä ajanvaraus joko toimistossa tai puhelimitse. (Kela 2014b.)

Valtakunnallinen yhteyskeskus palvelee asiakkaita arkisin kello 8–18 suomeksi ja ruotsiksi. Palvelunumerot on jaoteltu asiakkaan asian ja elämäntilanteen perusteella. (Kela 2014b.)

Toimistojen lisäksi Kelalla on yli 150 yhteispalvelupistettä ympäri maata. Yhteispalvelupisteissä toimii muitakin viranomaisia, kuten kaupungin työntekijöitä tai sosiaalityöntekijöitä. Pisteet antavat ja vastaanottavat lomakkeita sekä sen lisäksi pisteistä voi saada apua sähköisiin palveluihin. (Kela 2014b.)

Verkkoasiointi mahdollistaa Kela-asioiden hoitamisen mihin tahansa vuorokauden aikaan. Verkossa asiakas voi arvioida laskureilla, olisiko hänellä oikeutta johonkin etuuteen ja paljonko sitä mahdollisesti saisi. Asiakas voi hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia sähköisen asiointipalvelun kautta ja toimittaa tarvittavia liitteitä. Asiointipalvelussa voi tarkistaa hakemus- ja maksutiedot sekä katsoa päätöksiä ja lähetettyjä kirjeitä. Palvelun käyttö edellyttää verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. (Kela 2014b.)

Asiakas voi toimittaa hakemukset ja liitteet postitse joko suoraan toimiston osoitteella tai toimistosta saamallaan palautuskuorella, jolloin asiakkaan ei tarvitse itse maksaa postimaksua. (Kela 2014b.)

Asiakkaan on myös mahdollista saada korvauksensa niin sanottuna suorakorvauksena, jolloin apteekki tai lääkäriasema vähentää korvauksen suoraan laskusta. Korvauksen voi myös saada taksimatkasta, joka on tehty sairauden tai kuntoutuksen vuoksi. (Kela 2014b.) Suorakorvauksen saa Kela-korttia näyttämällä.

2.3 Kelan palveluneuvoja

Palveluneuvojan tehtäviin kuuluu palvella asiakasta sovitun toimintamallin mukaisesti. Toimimalla sovitulla tavalla voidaan varmistua, että asiakas saa paras mahdollista palvelua. Toimintamalli on jaettu neljään eri osaan. Osat ohjailevat palvelutapahtuman eri vaiheita.

Palvelutapahtuman alussa palveluneuvojan tulee saada asiakkaan luottamus. Tilanne tulee aloittaa luontevasti palveluneuvojan aloitteesta. Asiakkaan henkilöisyys tarkistetaan ennen varsinaista palvelua.

Palveluneuvojan tehtävänä on ymmärtää asiakasta ja saada keskustelun avulla selville, millaista apua asiakas tarvitsee. Oikeanlaisilla kysymyksillä ja aktiivisella kuuntelulla päästään yhteisymmärrykseen palvelun tarpeesta.

Haluttuun palveluun täytyy vastata. Kun palveluneuvoja tietää, minkälaista apua asiakas tarvitsee, tarjoaa hän palvelun heti tai ohjaa mahdollisesti eteenpäin. Haasteellisessa tilanteessa asiakkaalle voidaan varata aika toimistoon tai jättää soittopyynnön käsittelijälle. Asiakas voidaan myös ohjata muuhun virastoon tarvittaessa. Palveluneuvojan tulee selkeästi ja määrätietoisesti kertoa asiakkaalle, mitä hänen täytyy seuraavaksi tehdä. On väärin, että asiakas joutuisi itse kysymään mitä hänen pitää tehdä.

Palvelutapahtuman tulee myös päättyä luontevasti. Palveluneuvojan tehtäviin kuuluu kerrata läpikäytyt asiat ja varmistua siitä, että asiakas todellakin tietää mitä seuraavaksi tekee.

Asiakkaiden yhteydenotot puhelimitse ja toimistokäynnit kirjataan tietojärjestelmiin, mikä helpottaa omalta osaltaan palveluneuvojien työtä. Palveluneuvojat voivat hyödyntää olemassa olevaa tietoa, eikä asiakkaan tarvitse jokaisella asiointikerrallaan kertoa asiaansa alusta alkaen. (Kelan intranet.)

3 ASIAKASPALVELU

Lähtökohtia asiakaspalvelulle ovat toiminta-ajatus, strategisen johtamisen suuntaviivat, toimiala ja tehtävät. Viitekehystä muodostavat myös taloudelliset tavoitteet ja reunaehdot. Asiakaspalvelua pidetään organisaation käyntikorttina. (Pesonen ym. 2002, 7.)

3.1 Asiakaspalvelun määritelmä

Asiakaspalvelu on rajapinta, jossa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat. Asiakaspalvelija tuo tilanteessa ilmi yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Yritykseltä edellytetään asiakaskeskisyyden arvoon sitoutumista, jotta asiakaslähttöisyys toteutuisi. (Aarnikoivu 2005, 16.)

Kaikki välitön ja välillinen, mitä asiakkaan hyväksi tehdään, on palvelua (Pakkanen ym. 2009, 8). Tyypillistä on, että palveluntuottaja ja asiakas itse osallistuvat molemmat palvelun tuottamiseen samanaikaisesti (Pesonen ym. 2002, 23; Pakkanen ym. 2009, 10; Lundberg & Töytäri 2010, 41). Asiakkaan ei kuitenkaan aina tarvitse olla läsnä palvelun aikana (Pakkanen ym. 2009, 8). Asiakaspalvelun sanotaan olevan neuvottelua. Näin ollen vuorovaikutuksella on suuri merkitys, sillä se on osa palvelua. Palvelusta riippuen vuorovaikutuksen määrä vaihtelee. Kampaamossa vuorovaikutus on suuri, kun taas verkkopankissa se on vähäinen tai mitätön. (Pesonen ym. 2002, 23; Aarnikoivu 2005, 98; Pakkanen ym. 2009, 8, 10.)

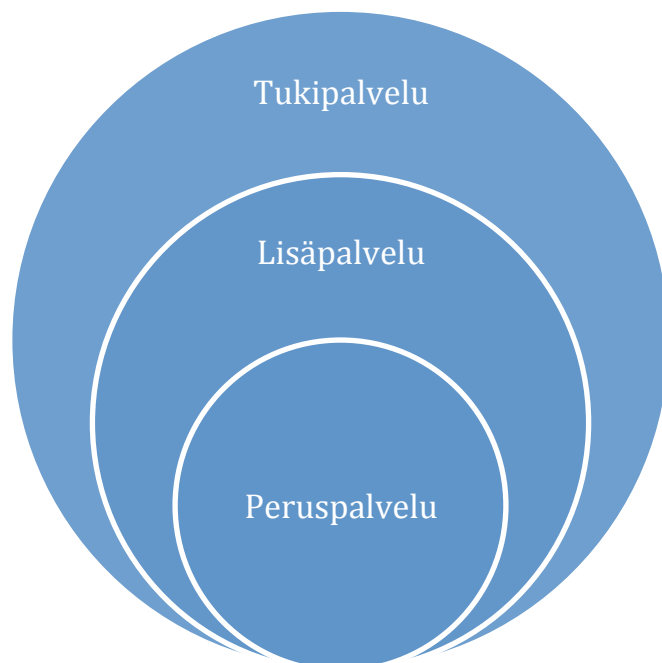
Palvelu on ainutlaatuista. On mahdotonta tuottaa kahta samanlaista palvelua, koska asiakas itse osallistuu palvelun tuottamiseen. Siksi palvelu onkin heterogeenistä. Palveluntuottajan on kuitenkin pyrittävä pitämään palvelu tasapuolisena jokaiselle asiakkaalle. Kun prosessi standardoidaan ja käytetään automaatiota, voidaan palvelun laatua yhtenäistää. Yksilöllinen palvelu ja standardoitu palvelu ovat toistensa ääripäät. (Pesonen ym. 2002, 23–24.) Palvelun laatuun palataan myöhemmin luvussa 3.5.

Ominaista palvelulle on aineettomuus. Asiakas kokee palvelun palveluntuottajalla, mutta lähtiessään kotiin hänellä ei ole mitään fyysistä mukana. Ostamalla palvelun asiakas saa ainoastaan käyttöoikeuden. Kanta-asiakasjärjestelmillä ja bonus-korteilla voidaan luoda asiakkaalle tunne, että hän ”omistaa” jotakin. (Pesonen ym. 2002, 25; Pakkanen ym. 2009, 10.)

Koska palvelu ei ole fyysistä, sitä ei voida varastoida tai säilyttää. Sitä on myös hankala lainata ja luovuttaa eteenpäin sekä kokea ja nähdä etukäteen. Palvelu voikin olla samaan aikaan suuria mahdollisuuksia tai epäonnistumisen riskejä. (Pesonen ym. 2002, 24; Pakkanen ym. 2009, 10; Lundberg & Töytäri 2010, 41.)

3.2 Palvelun osat

Kun palvelu on tuote, se voidaan jakaa kolmeen osaan (kuva 1), ydin- eli peruspalveluun, lisä- eli liitännäispalveluun ja tukipalveluihin. Tarjottavat palvelutuotteet ja paketit koostuvat peruspalvelusta ja mahdollisista lisä- ja tukipalveluista. (Pesonen ym. 2002, 29, 33.)



Kuva 1. Palvelun osat (Pesonen ym. 2002, 30).

Peruspalvelu on palveluiden ydin. Peruspalvelut ovat keskeisiä asioita, joita asiakkaat tarvitsevat ja joilla tyydytetään asiakkaiden tarpeet. Liiketoiminnan kannalta peruspalvelut ovat välttämättömiä. (Pesonen ym. 2002, 29–30; Lundberg & Töytäri 2010, 74.)

Lisäpalvelut vaativat peruspalvelun toimiakseen, ne täydentävät siis peruspalvelua ja muodostavat yhdessä palvelukokonaisuuden. Niiden tarkoituksena on luoda elämyksiä. Luovuus asettaa rajat lisäpalveluille. Lisäpalvelua ovat esimerkiksi ravintolassa pöytiin tarjoilu. Lisäpalvelun osana toimii myös palveluympäristö, välittömät fyysiset tilat, joissa palvelu tapahtuu. (Pesonen ym. 2002, 31–32; Aarnikoivu 2005, 86; Lundberg & Töytäri 2010, 74; Asiakasymmärrys ja asiakaspersoonat 2013.)

Tukipalvelut lisäävät käyttömukavuutta ja helpottavat peruspalvelun käyttöä. Ne eivät kuitenkaan ole pakollisia, jotta peruspalvelu toimisi, toisin kuin lisäpalvelu. Monet asiakkaat osaavat odottaa tukipalveluita. Tukipalvelut luovat lisäarvoa ja houkuttelevat ostamaan. Peruspalvelut on helppo erotella toisistaan tukipalveluiden avulla. Esimerkiksi matkatoimisto voi myydä retkiä matkakohteessa jo ennen matkalle lähtöä. (Pesonen ym. 2002, 32; Lundberg & Töytäri 2010, 74.)

3.3 Segmentointi auttaa asiakaspalvelussa

Asiakassegmentointi tarkoittaa markkinoiden lohkomista asiakkaiden tarpeiden mukaan. Asiakkaat jaetaan toisista erottuviin osiin eli segmentteihin, heille luodaan niin sanottu *profiili*. Segmentteille kohdistetaan omat erityis- ja ominaispiirteet. Näin pyritään vastaamaan paremmin asiakkaan palvelutarpeisiin ja kohdistamaan palvelua yksilöllisesti. Profilointi säästää myös asiakaspalvelijan aikaa ja mahdollistaa täyden keskittymisen asiakkaaseen. Segmentit voidaan jakaa koviin tai pehmeisiin. Kovia perusteita ovat väestörakenteelliset tekijät, kuten uskonto, tulot, ikä ja sukupuoli. Pehmeät perusteet ovat muuttuvia ja vaillinaisempia, kuten elämäntyyli, arvot ja persoonallisuus. Segmentit on hyvä jakaa niin, ettei sama asiakas kuulu useampaan ryhmään. Sen avulla on myös hel-

pompi hallita asiakkaita. (Aarnikoivu 2005, 41–42; Kannisto & Kannisto 2008, 25; E-conomic 2015.)

Askel kohti laadukkaampaa ja tuottavampaa asiakaspalvelua tulee, kun oivaltaan palvelun priorisoinnin ja segmenttikohtaisen palvelun erilaistamisen. Segmentointi on enemmän markkinoinnin väline, mutta se auttaa asiakaspalvelutyössä ja helpottaa sitä. Jokaisella asialla on hyvät ja huonot puolensa, niin myös segmentoinnilla. Se saattaa tuoda mukanaan rajoja. Asiakas on aina yksilö, jolloin palvelunkin täytyy olla yksilöllistä. Asetettujen rajojen ulkopuolelle saattaa jäädä potentiaalisia asiakkaita. Segmentointi on myös kallista ja aikaa vievää. (Aarnikoivu 2005, 44; Kannisto & Kannisto 2008, 26; E-conomic 2015.)

3.4 Hyvää asiakaspalvelua

Perusta hyvälle asiakaspalvelulle on asiakkaan tarve ja toive, joihin pyritään vastaamaan. Tarve on puutostila, joka halutaan tyydyttää. Se voi olla tiedostettu tai tiedostamaton. Tiedostettu tarve on esimerkiksi ruoka ja tiedostamaton uusi takki. Asiakaspalvelijan on ymmärrettävä asiakasta, kuka hän on ja kuinka asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata parhaalla mahdollisella tavalla. (Pesonen ym. 2002, 53; Kannisto & Kannisto 2008, 12; Pakkanen ym. 2009, 28–29, 96.)

Asiakaspalvelija toimii yrityksen kasvoina, jotka asiakas näkee ja joiden perusteella asiakas luo mielikuviaan yrityksestä tai organisaatiosta (Pesonen ym. 2002, 63). Asiakaspalvelussa on ratkaisevaa, kohtaavatko asiakkaan ja asiakaspalvelijan kemiat. Mikäli ne ovat samalla aaltopituudella, viestinnän oletetaan toimivan. Vuorovaikutukseen vaikuttavat persoonalliset tekijät, aikaisemmat kokemukset ja odotukset vastaavista tilanteista. (Aarnikoivu 2005, 121–122; Kannisto & Kannisto 2008, 42.) Hyvä asiakaspalvelija on hyvä neuvottelija. Hän etsii asiakkaan kanssa yhdessä hänen ongelmaansa ratkaisua. On pyrittävä lopputulokseen, joka on kaikkien kannalta myönteinen. Ratkaisua tehtäessä asiakaspalvelija joutuu unohtamaan omat mieltymyksensä ja tunteensa. (Pesonen ym. 2002, 124; Pitkänen 2006, 155.)

Hyvä asiakaspalvelija ei heijasta olettamuksiaan, vaan antaa asiakkaan kertoa toiveensa. Mikäli hän ei ymmärrä, uskaltaa hän myös kysyä asiakkaalta. (Kannisto & Kannisto 2008, 15). Jotta tiedettäisiin, mitä asiakas haluaa, on häntä kuunneltava ja hänen tausojansa selvitettävä (Pitkänen 2006, 103; Hannula ym. 2012, 32). Asiakkaan tunteminen ja ymmärtäminen on tärkeää. Ne ovat perusehtoja hyvälle asiakaspalvelulle. Asiakkaaseen pystyy tutustumaan asiakashistorian ja ammattitaidon avulla. (Aarnikoivu 2005, 96; Pakkanen ym. 2009.)

Palvelutilanne ei ole koskaan samanlainen. Se on ainutkertainen, ja sitä kutsutaan *totuuden hetkeksi*. Koska asiakkaat ovat erilaisia, vaaditaan asiakaspalvelijalta muuntautumiskykyä. Kohtaamiseen vaikuttavat niin asiakaspalvelijan kuin asiakkaan persoona, tausta, kokemukset, palveluasenne ja osaaminen. Yrityksen maine ja imago vaikuttavat asiakkaan ensivaikutelmaan. Niistä muodostuu asiakkaan odotukset palvelutilanteelle. (Aarnikoivu 2005, 93; Pakkanen ym. 2009, 10.) Lisäksi on otettava huomioon se, että asiakkaissa että asiakaspalvelijoissa on eroja. Asiakaspalvelijoilla on omat toimintatapansa ja luonteenpiirteensä. (Pitkänen 2006, 159.) Asiakaspalvelijoiden heikkona lenkkinä pidetään erilaisuuden sietokykyä ja kunnioittamista. Asiakaspalvelijan itsevarmuus näkyy palvelussa. Mikäli hän on epävarma, joutuu hän keskittymään asiakkaan sijasta itseensä ja palvelu on huonoa. (Aarnikoivu 2005, 81.)

Asiakaspalvelijalta kaivataan positiivista asennetta. Positiivisuuteen sisältyy muun muassa asiakkaan edun asettaminen edelle, tavoitteellinen toiminta, halu löytää ratkaisu, usko työhön mitä tekee, empatia, kyky asettua asiakkaan asemaan luomalla itselle palvelurooli, aktiivisuus, suunnitelmallisuus, tunneäly ja kyky vuorovaikutukseen. Asiakaspalvelija on itse vastuussa asenteestaan, mutta yhteisö, jossa asiakaspalvelija toimii, voi tukea sitä. (Pesonen ym. 2002, 59–69, 119; Aarnikoivu 2005, 79, 97; Lundberg & Töytäri 2010, 128–129.)

Onnistuakseen asiakaspalvelussa asiakaspalvelija tarvitsee tietoa, taitoa ja hermoja (Pakkanen ym. 2009, 16). Asiakaspalvelijalla on oltava rutiineja, joiden mukaan toimia. Niiden avulla voidaan säilyttää palvelun perustaso. (Pitkänen 2006, 175, 190.) Asiakkaalle on kuitenkin luotava tunne, että häntä palvellaan

yksilönä. Rutiininomaisesti toimimalla voi asiakaspalvelija pahimmillaan olla todellisen osaamisen alapuolella, alisuorittaa. (Lundberg & Töytäri 2010, 187.)

Koska asiakkaat ja palvelutapahtumat ovat yksilöllisiä, ei ole olemassa yhtä mallia, jonka voisi istuttaa organisaatioihin. Asiakaspalvelijan on oltava joustava. (Aarnikoivu 2005, 37; Kannisto & Kannisto 2008, 12–13). On kuitenkin mieltävä, missä menee raja asiakkaan ja yrityksen edun välillä. Väärässä tilanteessa joustaminen voi olla jopa vaarallista. Esimiehen tehtävänä on asettaa asiakas ja asiakaspalvelija samalle viivalle. Kun asiakaspalvelija tietää yksiselitteisesti, missä määrin hän voi joustaa, pystyy hän palvella asiakastakin hyvin. Asiakkaalla on oikeus saada palvelua henkilöltä, jolla on siihen oikeudet. Pahinta olisi juoksuttaa asiakasta ympäri kaupunkia saadakseen palvelua. Jos asiakaspalvelija ei pysty joustamaan esimerkiksi viranomaisen johdosta, on se kerrottava asiakkaalle perusteellisesti. Mikäli joustamisen varaa ei ole, on asiakaspalvelijan toimittava määrätietoisesti, jotta asiakaskin tietää sen. (Pitkänen 2006, 88, 92; Kannisto & Kannisto 2008, 73–74.)

Asiakkaalle tulee olla rehellinen (Hannula ym. 2012, 35). Ei voida luvata asioita, joita ei voida toteuttaa. Asiakaspalvelijan tulee kertoa mieluummin, ettei asiakkaan haluamaa palvelua tai tuotetta ole, kuin räätälöidä huonosti koottu versio. Huonoa palvelua saanut asiakas saattaa olla jopa kyyninen ja muuttua kapi-noivaksi. (Kannisto & Kannisto 2008, 14, 46.) Kertomalla asiakkaalle tarvittavat tiedot pidetään asiakas tyytyväisenä lopputuloksesta huolimatta. Samalla luottamus paranee ja vältetään turhilta kysymyksiltä puolin ja toisin. (Pitkänen 2006, 63.)

Asiakasta on kunnioitettava ja kohdeltavana luontevasti ihmisenä. Kunnioitusta voi osittaa tervehtimällä ja puhuttelemalla. Asiakaspalvelija luo hyvän ensivaikutelman katsoessaan asiakasta silmiin ja tervehtimällä. Näin hän ilmaisee, että on valmis palvelemaan. Hyvä ensivaikutelma auttaa asiakasta antamaan pienet virheet anteeksi ja suhtautumaan muutenkin positiivisesti. Vastaavasti negatiivinen ensivaikutelma saa asiakkaan suhtautumaan asioihin negatiivisemmin. Määrä ei korvaa laatua. (Aarnikoivu 2005, 94; Kannisto & Kannisto 2008, 13, 118; Pakkanen ym. 2009, 21–22.)

Asiakaspalvelutyö on vaativaa (Pakkanen ym. 2009, 49). Asiakaspalvelijallakin saattaa olla huono päivä, mutta silloin asenne ratkaisee. Asiakaspalvelun voidaan sanoa onnistuneen, kun asiakkaan tarve on tyydytetty ystävällisesti, nopeasti ja osaavasti. (Lundberg & Töytäri 2010, 100, 190.)

3.5 Asiakaspalvelun laatu ja sen arviointi

Asiakaspalvelussa pyritään laatuun. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa kartoitetaan asiakkaiden mielipiteitä palvelun laadusta, mitä asiakas kokee positiivisiksi palvelutilanteessa, kuinka asiantuntevaa ja ystävällistä palvelu on, miten viihtyisät tilat ovat, millainen palveluvalikoima on ja miten asiakkaan tarpeet otetaan huomioon. Tutkimus antaa suuntaviivoja ja tavoitteita. (Aarnikoivu 2005, 61, 87; Pakkanen ym. 2009, 176.)

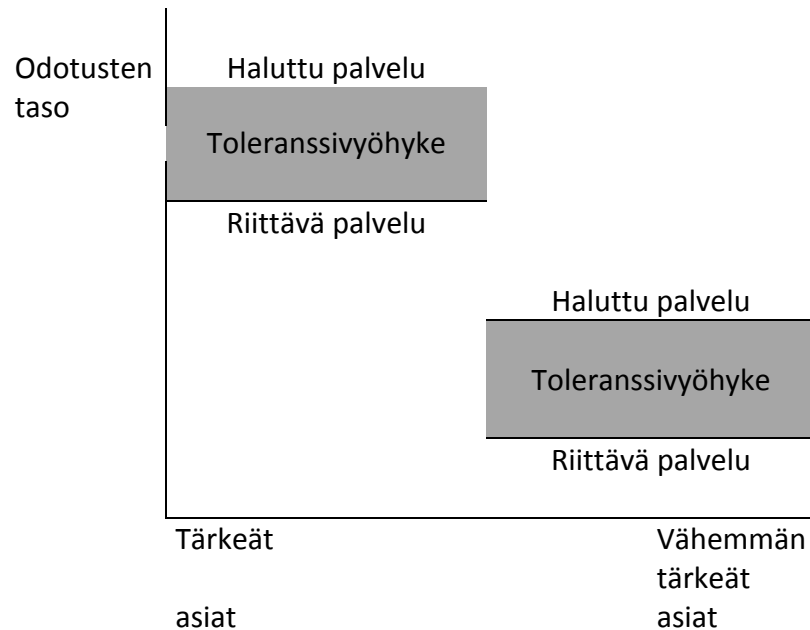
Laatu-käsitettä on vaikea määrittää yksiselitteisesti. Yksinkertaisesti sanottuna se on toiminnan, esimerkiksi palvelun, kykyä vastata asiakkaan odotuksiin ja toiveisiin. (Pitkänen 2006, 108; Pakkanen ym. 2009, 178; OK-Opintokeskus 2015.)

Laatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Teknistä laatua ovat asiakkaan kokemukset vuorovaikutuksesta, kuinka palvelu on hoidettu ja mitä asiakkaalle jää, kun palvelutilanne on ohitse. Tekniseen laatuun katsotaan kuuluvan koko palveluympäristö ja sen toimivuus. (Pesonen ym. 2002, 47; Lundberg & Töytäri 2010, 42.) Toiminnallista laatua puolestaan ovat asiakkaan kokemukset ja tunteet palvelun jälkeen. Asioita, joihin asiakas saattaa kiinnittää huomiota, ovat palvelun saatavuus, ulkoinen olemus ja toimitilojen viihtyvyys. (Pesonen ym. 2002, 47–48; Lundberg & Töytäri 2010, 42.) Toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen miten ja tekninen mitä (Logistiikan Maailma 2015). Toiminnallinen laatu on teknistä laatua ongelmallisempi. Sitä on vaikea mitata objektiivisesti, tasapuolisesti ja pätevästi. Sillä on kuitenkin suuri merkitys koettuun laatuun. (Pesonen ym. 2002, 47–48.)

Palvelu on vuorovaikutusta. Se, millaiseksi asiakas kokee palvelun, riippuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisestä vuorovaikutuksesta. Kun palvelun laatua

arvioidaan, on vuorovaikutuksella suuri rooli. Palvelu konkretisoituu niissä ihmisissä, jotka palvelua suorittavat. Kaikki yrityksen henkilöt, jotka ovat kontaktissa asiakkaan kanssa, luovat kuvaa laadusta. Vastuu ei ole vain palveluneuvojilla tai asiakaspalvelijoilla, jotka vastaavat asiakaspalvelusta pääasiallisesti. (Pesonen ym. 2002, 44.) Palvelun laatu vaati pitkäjänteistä työtä, mutta on sen arvoista. Jokaisella työntekijällä on osuutensa kokonaisuuteen. (Pesonen ym. 2002, 54.) Vuorovaikutuksen lisäksi palvelun laatuun vaikuttaa myös monet muut seikat. Yrityksen toimintatavat ja tekniikka, esimerkiksi jonotusjärjestelmät, ovat sellaisia. Asiakas voi joutua itse käyttämään tekniikkaa tai täyttämään lomakkeen. Asiakas voi joutua olemaan kontaktissa muiden asiakkaiden kanssa. Jos jokin osista koetaan negatiivisena, palvelun laatu kärsii. (Pesonen ym. 2002, 45–47; Aarnikoivu 2005, 62–64; Pakkanen ym. 2009, 47.)

Vuokratyövoima ja ulkoistetut palvelut voivat vaikuttaa negatiivisesti palvelunlaatuun. Odotuksilla on myös merkitystä. Odotettu laatu kuvaa asiakkaan odotuksia ennalta palvelun laadusta. Hänellä on käsitys siitä, mikä olisi riittävä. Hänellä on myös ajatus siitä, mitä palvelu voisi parhaimmillaan hänelle olla, jolloin puhutaan *halutusta palveluntasosta*. Näiden väliin jää alue, jota kutsutaan *toleranssivyöhykkeeksi* (kuva 2). Se on alue, jolla on niin sanottu hyväksyttävä palvelu. Asiakas sietää tällä alueella saamansa palvelun. Asian tärkeys vaikuttaa siihen, mitä hyväksytään. Tärkeiltä asioilta vaaditaan enemmän ja tarkempaa kuin vähemmän tärkeiltä. Palvelu voidaan kokea myös liian hyväksi, jolloin se muuttuu negatiiviseksi. Asiakkaan oma toleranssivyöhyke määrittää optimaalisen tason palvelulle. Odotuksiin vaikuttavia tekijöitä ovat tarve, aikaisemmat kokemukset, muut saman alan palvelut, ennalta annetut tiedot esimerkiksi mainoksessa sekä tuttavien antamat positiiviset ja negatiiviset palautteet. Hinta on myös yksi odotuksiin vaikuttavista tekijöistä. Kalliilta odotetaan enemmän. (Pesonen ym. 2002, 45–47; Aarnikoivu 2005, 62–64; Pakkanen ym. 2009, 47.)



Kuva 2. Palvelun toleranssivähykkeet (Pesonen ym. 2002, 46).

Kaikki ominaisuudet, jotka täyttävät asiakkaan odotuksia, ovat laatua. On kaksi mittaria, jotka kuvaavat tyytyväisyyttä: asiakkaan tyytyväisyys ja henkilöstön tyytyväisyys. Kun asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun, on saavutettu laatutavoite. Sisäinen laatutavoite puolestaan tavoitetaan, kun sisäisistä sekaannuksista, kuten menetetyin työajan, kasvaneiden henkilöstökulujen ja laadun puutteen aiheuttamat hävikit ovat mahdollisimman pieniä. (Pesonen ym. 2002, 95.)

On suurempi riski ostaa palvelua kuin tuotetta. Riskiä suurentavat palvelun tärkeys, korkea hinta ja sitoutumisaika. Koska palvelun voi arvioida vasta, kun se on kulutettu, hankaloittaa se arviointia. Hintaan ja laatuun suhtaudutaan kriittisemmin, koska asiakas ei voi palauttaa palvelua, mikäli se olikin huono. On mahdollista saada rahat takaisin, mutta tehtyä ei saada tekemättömäksi. Asiakkaalla on itsellään myös vastuu laadusta, sillä hän osallistuu itse palvelun tuottamiseen kertomalla mitä haluaa. Tunteet ja mielialat vaikuttavat palvelutasoon; palveluthan ovat kokemuksia. Asiakkaan oma asenne vaikuttaa. Mikäli

asiakas on kiukkuinen, saattaa hän saada myös silloin huonoa palvelua. Palvelutilanteet ovat asiakkaalle ainutlaatuisia, ja asiakaspalvelijan huono päivä ei saisi näkyä asiakkaalle. (Pesonen ym. 2002, 49–50.)

On vaikea asettaa palvelunlaadulle mittareita. Palvelukokemus on aina ainutkertainen ja ihmisten tai koneiden välistä vuorovaikutusta. Odotukset ja kokemukset asettavat rajoja laadulle. Lopputulokseen vaikuttavat kokemukset toiminnallisesta ja teknisestä laadusta. (Pakkanen ym. 2009, 119.)

3.6 Palveluprosessi

Palveluprosessi muodostuu useista palvelutapahtumista, vuorovaikutustilanteista palveluntuottajan ja asiakkaan välillä (Virtuaali AMK 2015). Prosessi voi olla toisto, ja silloin samaa vaihetta toistetaan useita kertoja. Prosessi voi myös olla sekvenssi, jolloin erilaiset toiminnot seuraavat toinen toistaan tai rinnakkain (Hyden-Sorsa 2011). Prosessin lopputuloksena tai kuluessa asiakas saa hyödyn, jonka palvelu tuo mukanaan (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40).

Yhden teorian mukaan palveluprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, potentiaaliin, prosessiin ja lopputulokseen. Ensimmäisessä vaiheessa palveluntuottaja voi valmistella tuotettavaa palvelua ennen varsinaista palveluprosessia potentiaalia hyödyntäen. Se pystyy toimimaan vain sisäisten tuotantoon liittyvien tekijöiden avulla. Itse palveluprosessi voi alkaa vasta, kun itse asiakas tuo mukanaan ulkoiset prosessista riippumattomat tekijät. Prosessivaiheessa ulkoiset ja sisäiset tekijät integroituvat. Lopputuloksena asiakas saa palveluista joukon hyötyjä. (Brax 2007.)

Kun prosesseja kuvataan, voidaan täsmällisemmin määritellä, ketkä ovat mukana tuottamassa palvelua, missä vaiheessa ja kuinka pitkän ajan. Määritelmä auttaa myös täsmentämään laadulliset, taloudelliset ja muut tavoitteet. Se myös helpottaa seuraamaan tavoitteiden toteutumista, mikä on tärkeää palvelun laadun kannalta. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41.) Prosessikuvaus helpottaa siinä toimivia henkilöitä ymmärtämään kokonaisuutta ja oman roolin merkitystä osana prosessia (Hyden-Sorsa 2011). Toimintakaavioon voidaan merkitä myös ne

osat, jotka asiakas tekee itse. Tällöin kaavio muodostaa pohjan koko yhteistyölle. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41.)

Prosesseja, jotka sisältävät paljon epävarmuutta, ei kannata mallintaa. Yksityiskohtainen prosessin kuvaaminen voi tehdä palvelusta persoonattoman ja jäykän. Asiakkaalle saattaa välittyä joustamaton kuva, eikä asiakasta pystytä palvelemaan kunnolla. Toiminta voi myös jäädä pintapuoliseksi. (Hannan blogi 2013.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelminä toimivat ryhmäkeskustelu ja kysely. Keskustelun avulla selvitettiin ajatuksia ja mielipiteitä asiakkaan palvelupolusta ja siihen vaikuttavista asioista. Ryhmäkeskustelu toimi pohjana tehdyille kyselyille.

4.1 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskusteluun voidaan viitata, kun on järjestetty keskustelutilaisuus. Tilaisuuteen on kutsuttu joukko ihmisiä keskustelemaan fokusoidusta aiheesta vapaamuotoisesti tietyksi ajaksi. Ryhmäkeskustelulla on tyypillisesti moderaattori eli vetäjä. Sen tehtävänä on ohjata keskustelua tavoitteiden mukaiseen suuntaan, rohkaista keskustelijoita keskustelemaan asiasta ja virittää sopiva ilmapiiri keskustelulle. Vetäjä itse ei osallistu aktiivisesti keskusteluun. (Ruusuvuori & Tiittula & Aaltonen 2005, 223.) Tutkija toimi keskustelun moderaattorina.

Ryhmähaastattelu on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Sen avulla voidaan hakea syvempää ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Erityisesti se sopii silloin, kun luodaan hypoteeseja, jotka perustuvat tutkittavien näkemyksiin. Ihmiset ilmaisevat ryhmäkeskustelussa kokemuksiaan, mielipiteitään ja huolenaiheitaan, jotka liittyvät keskustelun aiheeseen. (Saastamoinen 2000.)

Vahvuuksia ryhmäkeskustelulle on sen joustavuus, aineiston laajuus, keskustelun herättäminen ja sosiaalisten tilanteiden mallinnus. Heikkoutena voidaan pitää yksilöllisen ilmaisun häviämistä, yhden henkilön mahdollisuutta hallita keskustelua sekä vaikeus käsitellä arkoja asioita. (Saastamoinen 2000.)

Menetelmä sopii tähän opinnäytetyöhön, koska työn tarkoituksena on selvittää palveluneuvojien mielipiteitä asiakkaan palvelupolusta ja -prosessista sekä siitä, millaiset asiat heidän mielestään vaikuttavat prosessin eri vaiheisiin. Tarkoituksena on myös avartaa, herättää palveluneuvojien ajatuksia ja näkemyksiä asiakkaan palvelukokonaisuudesta.

Ryhmäkeskustelussa pohdittiin asiakkaan palvelupolkua ja -prosessia. Polun eri vaiheita ja ajatuksia kirjattiin samalla ylös. Esimerkkinä käytettiin työtöntä henkilöä, jonka puoliso hoitaa lasta kotona. Esimerkkihenkilö valittiin yleisen taloustilanteen ja sen seurauksena tyypillisen asiakkaan perusteella. Asiakkaalle tehtiin palvelupolku, jossa yhtenä palvelutapahtumana oli asiointi Kelan asiakaspalvelussa. Kokonaiskuvan saamiseksi mietittiin, mitä asiakkaalle on tapahtunut mahdollisesti ennen Kelaan tuloa ja millaisia palvelutapahtumia asiakkaalla on Kelassa asiointin jälkeen. Polut toteutettiin toimistoittain Varsinais-Suomen vakuutuspiirissä. Osa toimistoista teki yhden laajan polun ja osassa toimistoissa jokainen palveluneuvoja teki oman polkunsä. Polkuja laadittiin yhteensä 11 kappaletta.

Käytännön järjestelyiden vuoksi palveluneuvojat tekivät polkuja omissa toimistoissaan. Toimistojen kesken oli videoyhteys, jolloin keskusteleminen ja ajatusten vaihtaminen onnistui myös muiden toimistojen palveluneuvojien kanssa. Moderaattori pystyi samalla ohjaamaan kaikkia toimistoja samanaikaisesti. Ajatuksia kirjattiin ylös, jotta tutkijan olisi helppo koota ne keskustelun jälkeen.

4.2 Kysely

Kysely on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Kysely, joka tehtiin ryhmäkeskustelun jälkeen, sisälsi monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä palvelupolusta ja sen tekemisestä. Kyselyn avulla selvitettiin myös, kuinka palveluneuvojat toimivat kartoittaessaan asiakkaan tilannetta ja varmistessaan asiakkaan palvelun jatkumisen. Toimintamalli joka on palveluneuvojilla käytössään, edellyttää joidenkin asioiden tekemistä. Tutkija selvitti kyselyn avulla, tekevätkö palveluneuvojat asioita. Kysymyksiin voi tutustua tarkemmin liitteistä 1.

Keskustelussa kaikki eivät välttämättä saa ääntään ja ajatuksiaan kuuluviin yhtä hyvin kuin toiset. Kysely on hyvä tutkimusmenetelmä keskustelun rinnalle, sillä silloin myös hiljaisemmat yksilöt saavat sanoa mielipiteensä julki. Keskustelun

voisi sanoa olevan ajatuksilla leikkimistä. Kysely puolestaan antaa konkreettista tietoa, toimiiko esimerkiksi palveluneuvoja tavalla A vai B.

Kyselyn positiivisia puolia on, että sen avulla saadaan laaja tutkimusaineisto, kun vastaajia ja kysyttäviä asioita voi olla paljon. Menetelmänä kysely on tehokas. Se ei vaadi tutkijalta paljoa aikaa eikä vaivannäköä. Negatiivisina puolina puolestaan saatetaan pitää aineiston pinnallisuutta ja teoreettista vaatimattomuutta. Muita haittoja ovat, ettei vastaajien vastausvakavuudesta voida olla varmoja, vastaavatko he siis rehellisesti ja huolella. Vastausvaihtoehdot eivät välttämättä vastaa vastaajan mielipidettä. Vastaaja voi myös ymmärtää vastausvaihtoehdon väärin. Aihealue, josta kysytään, voi olla vastaajalle vieras. Jotta kyselylomake varmasti onnistuisi, vaatii se laatijaltaan aikaa ja asiaan perehtymistä. Vastaamattomuus eli kato saattaa myös koitua kyselyn vahingoksi. (Hirsjärvi ym. 2013, 193.)

Tämän opinnäytetyön kysely sisälsi monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä eli strukturoiduissa kysymyksissä tutkija laatii valmiiksi vastaukset ja numeroi vastausvaihtoehdot. Vastaaja valitsee annetuista vaihtoehdoista sopivan vastauksen. Monivalintakysymysten hyviä puolia ovat vastausten helppo tulkinta, ja vastaukset ovat vertailukelpoisia toisiinsa nähden. Vastaajan voi olla myös helpompi vastata, kun kyselyssä esitetään valmiit vastausvaihtoehdot. Myös tutkijan on helpompi käsitellä ja analysoida vastauksia. Avoimissa kysymyksissä vastaajalle esitetään kysymys ja jätetään vastaukselle tilaa. Avoin kysymys antaa vastaajalle mahdollisuuden sanoa todellisen ajatuksensa esitetystä kysymyksestä. Näin tutkijalle kertyy paljon käsiteltävää aineistoa, jota voi olla vaikea käsitellä. (Hirsjärvi ym. 2013, 198–199, 201.)

Tutkija laati kyselyn kysymykset palvelupolkujen teon jälkeen. Kysymykset perustuivat tehtyihin polkuihin. Tutkija halusi kysymysten avulla saada tarkempaa tietoa joistakin poluissa esille nousseista asioista. Kysely lähetettiin viikolla 13 yhteensä 23 palveluneuvojalle. Vastausaikaa päättyi viikolla 15. Kysely toteutettiin sähköisesti Digium-sovelluksella. Vastaukset olivat nimettömiä.

Vastauksia saatiin 15 palveluneuvojalta. Vastausprosentiksi saatiin siis 65 %. Suurin osa vastanneista oli mukana tekemässä palvelupolkua. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan olleet mukana, mikä saattaa vaikuttaa vastauksien laatuun.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi tutkimustuloksia. Millaisia palvelupolkuja palveluneuvojat tekivät sekä, minkälaisia yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia niistä löytyi?

5.1 Palvelupolku

Palvelupolkuja on olemassa yhtä monta kuin on asiakasta ja asiaa. Palveluneuvojien tehtävänä oli miettiä toimistoittain Salossa, Uudessakaupungissa, Loimaalla ja Raisiossa, millaisia polkuja työttömälle henkilölle voisi mahdollisesti tulla. Samalla pohdittiin, mitkä asiat voivat vaikuttaa prosessin aikana tapahtuviin palvelutapahtumiin. Polkuja tehtiin kaiken kaikkiaan 12 kappaletta. Niissä oli paljon yhteneväisyyksiä, mutta eroavaisuuksiakin löytyi. Selkeästi saatiin neljä erilaista versiota. Esimerkkihenkilöä käytettiin, jotta päästiin heti työstämään polkuja ja asian pohtiminen helpottuisi. Tutkija jakoi tehdyt polut kolmeen osaan: palvelutapahtumat ennen Kelaan tuloa, asiointi Kelassa ja tapahtumat Kelassa asiointin jälkeen.

5.1.1 Palvelutapahtumat ennen Kelassa asiointia

Asiakkaan prosessi alkoi lomautuksesta sekä omasta tai työnantajan irtisanomisesta. Työttömäksi jääneen henkilön täytyi selvittää työnhakuun liittyviä asioita. Enemmistö palveluneuvojista ajatteli, että asiakas oli käynyt ennen Kelaan tuloaan ilmoittautumassa työ- ja elinkeinotoimistossa tai verkossa työttömäksi työnhakijaksi.

Joissakin palvelupoluissa oli jo selvitetty oikeus ansiosidonnaiseen päivärahaan. Poluissa, joissa oikeutta oli selvitetty, katsottiin asiakkaan saavan sekä ansiosidonnaista että Kelan päivärahaa. Osassa poluista asiaa ei ollut huomioitu lainkaan, jolloin oletettiin asiakkaan kuuluvan Kelan työttömyysturvan piiriin.

Joidenkin polkujen asiakas oli jo edennyt niin pitkälle, että hän oli hakenut työttömyysetuutta Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta ennen ensimmäistä käyntiään Kelan toimistossa. Aivan toinenkin ääripää löytyi, jolloin asiakkaan ensimmäinen palvelutapahtuma oli asiointi Kelan asiakaspalvelussa.

5.1.2 Asiointi Kelassa

Poikkeuksetta kaikki palveluneuvojat olivat sitä mieltä, että asiakkaan tilanne kartoitettiin hänen asioidessaan toimistossa. Lähes kaikki mainitsivat erikseen asiakkaan tunnistamisen, jotta tiedettiin, kenen asioista puhutaan. Kartoitusta lähestyttiin selkeästi Kelan toimintamallin mukaisesti, jolloin huomioitiin asiakkaan toimeentulo, perhe, terveys ja asuminen. Palveluneuvojat listasivat etuuk- sia, joihin asiakkaalla olisi oikeus. Niitä olivat muun muassa työttömyysturva, yleinen asumistuki ja lastenhoidontuki.

Olemassa olevan mallin mukaisesti palveluneuvojat huomasivat asioita per- heestä ja terveydestä, jotka vaikuttivat asiakkaan prosessiin. Yhden palvelupo- lun mukaan perheen lapsella oli sairaus, joka voisi oikeuttaa hoitotukeen (liite 2). Toisessa polussa taas oli, että asiakas itse oli sairas, jolloin hänellä voisi olla työttömyysetuuden sijasta oikeus sairauspäivärahaan (liite 3).

Asiakkaan puoliso huomioitiin myös hyvin. Moni mainitsi erikseen, että puolison lastenhoidontuki tulisi tarkistaa. Yhden polun mukaan puolison, lapsen äidin vanhempainrahakausi päättyy, ja hän palaa töihin. Näin ollen asiakas voi hakea lastenhoidontukea ja hänen täytyy selvittää oikeutensa samanaikaiseen työttö- myysetuuteen (liite 4).

Ohjatessaan asiakasta hakemaan etuuksia palveluneuvojat nostivat esille pape- risen, suullisen ja sähköisen hakemuksen. Sähköisen hakemuksen rinnalla pu- huttiin myös puhelinpalvelusta, josta saa tarvittaessa apua.

Poluissa, joissa asiakas oli tehnyt sähköisen hakemuksen ja toimitti liitteitä toi- mistoon, asiakkaan tilannetta kartoitettiin laajemmin asiointin yhteydessä mah-

dollisten muiden etuuksien osalta. Asiakkaan prosessi jatkui muiden hakemusten tekemisellä.

5.1.3 Tapahtumat Kelassa asioinnin jälkeen

Polut, joissa asiakas tuli ensimmäisenä Kelan toimistoon jouduttuaan työttömäksi, jatkuivat työ- ja elinkeinotoimistoon. Työttömäksi ilmoittautunut asiakas jatkoi hakemusten tekoon joko verkossa tai paperilla. Esille nousi myös ajanvaraus toimistoon, jolloin hakemuksen voi täyttää yhdessä palveluneuvoja kanssa.

Monessa polussa palveluneuvojat olivat ajatelleet asiakkaan tulevan myöhemmin uudelleen asioimaan Kelan toimistoon joko yksin tai puolison kanssa toimitamaan sekä uusia että tarkistushakemuksia ja liitteitä.

Palveluneuvojat näkivät myös, että asiakas joutuu olemaan yhteydessä muihin viranomaisiin, kuten työ- ja elinkeinotoimistoon, ammattiliiton, lääkäriin, verotajaan ja sosiaalitoimistoon.

Asioinnin ja uudelleen asioinnin jälkeen asiakas jäi odottamaan päätöstä ja joutui toimittamaan mahdollisia lisäselvityksiä. Odotuksen jälkeen asiakas sai päätöksen. Polkujen asiakas oli sekä tyytyväinen että tyytymätön. Kohokohdaksi prosessin päätökseksi asiakkaalle nostettiin hetki, kun asiakas sai rahat tililleen.

5.1.4 Palveluneuvojien ajatuksia

Palveluneuvojia pyydettiin miettimään omia ajatuksiaan kuvitteellisessa tilanteessa. Esille nousivat selkeästi kartoittavat kysymykset, joita he esittäisivät asiakkaalle myös käytännön työssään. Niitä olivat muun muassa onko asiakas asioinut jo työ- ja elinkeinotoimistossa, onko hän ollut yhteydessä työttömyyskassaan, tiedustelut asiakkaan perhetilanteesta ja asumisesta. Asiat olivat samoja, jotka ilmenivät jo polkujen yhteydessä. Kartoittavien kysymysten lisäksi esille nousi eri palvelukanavien markkinointi.

5.2 Kysely

Tutkija teetti kyselyn palvelupolkujen teon jälkeen. Hän halusi saada selvyyden siitä, kuinka palveluneuvojat toimivat eri tilanteissa, joita nousi palvelupoluista esille. Lisäksi tutkija halusi selvittää, millainen vaikutus ja millaisia ajatuksia palveluneuvojilla nousi palvelupolkujen tekemisestä. Tutkija jakoi kyselyn kahteen osaan, toimintaan käytännön työssä ja palvelupolkuun.

5.2.1 Toiminta käytännön työssä

Palvelupoluissa oli havaittavissa, että asiakkaan tilannetta kartoitettiin tarkemmin ennen Kelaan tuloa, kuin kiinnitettiin huomiota jatkon varmistamiseen. Kyselyssä asiaa kysyttiin palveluneuvojilta, kumman he kokevat helpommaksi. Vastaajista kahdeksan oli sitä mieltä, että jatkon varmistaminen on helpompaa käytännön työssä. Kuusi puolestaan koki asiakkaan tilanteen kartoittamisen helpommaksi. Yksi vastaajista ei osannut sanoa.

Palvelupolkujen asiakkaan muutakin elämäntilannetta oli kartoitettu, aivan kuten palveluneuvojan tehtäviin kuuluu. Tutkija halusi tietää, kuinka usein palveluneuvojat kartoittavat työssään akuutin asian rinnalla asiakkaan muuta elämäntilannetta. Suurin osa vastaajista kertoi kartoittavansa tilannetta useimmiten. Huomattavaa on, ettei kukaan palveluneuvojista vastannut kartoittavansa asiakkaan tilannetta aina, vaikka se kuuluu palveluneuvojan tehtäviin (taulukko 1). Suurin osa palveluneuvojista sanoi kuitenkin kartoittavansa muuta elämäntilannetta *useimmiten*.

Taulukko 1. Muun elämäntilanteen kartoittaminen.

	N=15
Aina	0
Useimmiten	9

Harvoin	2
En koskaan	0
Riippuu asiakkaasta/tilanteesta	4

Palveluneuvojilta kysyttiin myös, kartoittavatko he asiakkaan muiden perheenjäsenten tilannetta asiakkaan asioidessa Kelassa. Enemmistö vastasi tekevänsä sen harvoin ja kolmasosa sanoi sen riippuvan asiakkaasta tai tilanteesta (taulukko 2). Muiden perheenjäsenten tilanteen kartoittaminen kuuluu myös palveluneuvojan tehtäviin.

Taulukko 2. Muut perheenjäsenet.

	N=15
Aina	0
Useimmiten	2
Harvoin	7
En koskaan	1
Riippuu asiakkaasta/tilanteesta	5

Kelan tietojärjestelmistä löytyy paljon tietoa asiakkaista, jota palveluneuvoja voi hyödyntää työssään. Tieto hyödyttää niin asiakasta kuin palveluneuvojaakin. Asiakkaan ei tarvitse kertoa jokaisella asiointikerrallaan kaikkea uudelleen ja palveluneuvoja voi jatkaa siitä, mihin edellisellä asiointikerralla on niin sanotusti jääty. Kyselyssä selvitettiin, hyödyntävätkö palveluneuvojat jo olemassa olevaa tietoa. Vastaajista kolme neljästä kertoi hyödyntävänsä tietoa aina ja loput kertoivat hyödyntävänsä joskus.

Asioiden hoitaminen verkossa yleistyy, niin myös Kelassa. Asiakkaita pyritäänkin ohjaamaan yhä enemmän verkkoon tekemään hakemuksia ja hoitamaan asioita. Kela haluaa myös palvella monikanavaisesti. Palvelupolkujen asiakkaalle mainostettiin verkkohakemusta ja sen rinnalla puhelinpalvelua, josta voi saada apua verkkohakemuksen tekemiseen. Kyselyyn vastanneista palveluneuvojista yksi sanoi markkinoivansa puhelinpalvelua verkkoasioinnin rinnalla aina. Yli puolet sanoi tekevänsä sen useimmiten ja alle puolet harvoin (taulukko 3).

Taulukko 3. Puhelinpalvelun markkinointi.

	N=15
Aina	1
Useimmiten	8
Harvoin	6
En koskaan	0

Asiakkaan kanssa tulee kerrata läpikäytyt asiat. Asioiden kertaamista ei erikseen mainittu tehdyissä palvelupoluissa. Tutkija halusi kuitenkin tietää, tekevätkö palveluneuvojat sen käytännössä. Kaikki palveluneuvojat sanoivat tekevänsä sen joko perusteellisesti tai lyhyesti (taulukko 4).

Taulukko 4. Asioiden kertaaminen.

	N=15
Perusteellisesti	3
Lyhyesti	12
Ei lainkaan	0

Suurin osa oli sitä mieltä, että he joutuvat ohjaamaan viikoittain asiakkaan johonkin muuhun virastoon. Muut olivat sitä mieltä, he että joutuvat ohjaamaan päivittäin. Osa joutui ohjaamaan jopa useasti päivässä (taulukko 5). Palveluneuvojilta kysyttiin myös, mistä tämä heidän mielestään johtuu. He olivat sitä mieltä, että asiakkaat eivät tiedä mihin virastoon täytyy mennä tai heillä ei ole tietoa muiden viranomaisten hoitamista asioista. Palveluneuvojat kuvasivat Kelaa helpoksi paikaksi aloittaa asioiden selvittämisen, sillä sieltä asiakkaat ohjataan eteenpäin. Asiakkaat tiedustelevat myös, kuinka Kelan etuudet vaikuttavat muiden virastojen asioiden kulkuun, jolloin heidät on ohjattava kyseiseen virastoon tiedustelemaan asiaa. Palveluneuvojat eivät koe ohjaamista muihin virastoihin stressaavana, vaan pikemminkin helpottavana, kun asiakasta on pystynyt auttamaan eteenpäin.

Taulukko 5. Ohjaaminen muuhun virastoon.

	N=15
Useasti päivässä	3
Kerran päivässä	5
Viikoittain	7
Kuukausittain	0
Harvemmin	0

Palveluneuvoja tulee myös antaa asiakkaalle mukaan jokin muistilappu, esite tai mahdollinen hakemus. Tutkija selvitti, antavatko palveluneuvojat asiakkaalle mukaan jotakin edellä mainituista. 80 % vastanneista kertoi antavansa useimmiten ja loput 20 % aina.

5.2.2 Palvelupolku

Palveluneuvojat eivät olleet aikaisemmin tehneet samanlaisia palvelupolkuja. Tutkija halusikin tietää, millaisia ajatuksia polkujen tekeminen herätti. Kaikki palveluneuvojat eivät vastanneet kysymykseen. Vastanneet palveluneuvojat kiinnittivät huomiota siihen, että asiakkaalla saattaa olla pitkäkin polku, ennen kuin saavuttaa tavoitellun päämäärän. Aivan kuten teoriaosuudessa todettiin, prosessi muodostuu useista palvelutapahtumista. Matkan varrella asiakkaalle tapahtuu monia asioita, esimerkiksi asiointi useammassa paikassa. Joissakin paikoissa voi joutua asioimaan toistamiseen. Yksi vastaajista sanoi asian olevan vaikeasti hahmotettavissa paperille. Asia lähti konkreettisesta asiasta liikkeelle ja keskittyi liikaa itse asiaan. Hänen mielestään olisi hyödyllisempää keskittyä enemmän asiakkaaseen ja hänen tuntemuksiinsa.

Tutkija halusi tietää vaikutusta asiakaspalvelutyöhön. Suurin osa (taulukko 6) vastanneista oli sitä mieltä, ettei osaa sanoa, ovatko toimintatavat muuttuneet palvelupolkujen tekemisen jälkeen. Yksi vastanneista kertoi kuitenkin kiinnittäneensä enemmän huomiota asiakkaan jatkon varmistamiseen.

Taulukko 6. Toimintatapojen muuttuminen.

N=15	
Ei	5
En osaa sanoa	9
Kyllä	1

Asiakkaan palvelupolku koostui erilaisista palvelutapahtumista. Yhdessä ne muodostivat palveluprosessin. Palveluneuvojien tehtävänä oli miettiä asiakkaan kokonaisuutta siten, miten he ovat itse osana sitä Kelan asiakaspalvelussa. Palveluneuvojilta kysyttiin, kokevatko he olevansa osana suurempaa kokonaisuutta palvellessaan asiakasta. Enemmistö vastasi kokevansa näin joskus (tau-

lukko 7). Muut vastaajat asettuivat vaihtoehtoon *joskus* molemmin puolin. Yksi palveluneuvojista ei miettinyt asiaa koskaan.

Taulukko 7. Osana asiakkaan palvelukokonaisuutta.

N=15	
Aina	4
Joskus	6
Harvoin	3
En koskaan	1
En osaa sanoa	1

Tutkija pyysi palveluneuvoja pohtimaan omaa työtään palvelupolkumallin mukaisesti ja miettimään, kuinka merkittävänä he kokevat sen. Palveluneuvojat olivat sitä mieltä, että he ovat tärkeä ja merkittävä osa kokonaisuutta. Palvelutapahtumat muissa virastoissa vaikuttavat yhtä lailla kokonaisuuteen ja lopputulokseen. Yksi palveluneuvojista nosti esille taloudelliset seikat. Kelasta saatava taloudellinen tuki on merkittävä elämän muutosvaiheessa. Osa palveluneuvojista oli sitä mieltä, että palveluneuvojien henkilökohtainen kyky kartoittaa koko asiakkaan tilanne ja ohjata asiakasta palvelutilanteessa ovat merkittäviä lopputuloksen kannalta. Perusteellinen asioiden läpikäynti on aikaa vievää. Yksipalveluneuvojista mainitsi ajan puutteen tuovan haastetta palvella halutulla tavalla.

Asiakkaan palvelupolun kehittämiseksi palveluneuvojat ehdottivat eri virastojen yhteistyön lisäämistä. Tarvittavien tietojen kulkiessa virastojen välillä suuntaan ja toiseen voitaisiin vähentää asiakkaan juoksuttamista luukulta toiselle. Kannatusta sai myös virasto, jossa asiakas pystyisi hoitamaan kaikki asiansa yhdellä asiointilla. Palveluneuvojien mielestä pitäisi myös lisätä asiakkaiden tietoisuutta asioista. Kehitysideoita sai myös Kelan sisäinen toiminta. Yhteistyötä palveluneuvojien ja etuusratkaisijoiden välillä tulisi lisätä siten, että se olisi

saumatonta ja joustavaa. Itse palveluneuvojien tulisi kiinnittää huomiota omaan tekemiseen, ajatteluun ja palvelun tunnetilaan. Asiakas tulee huomioida paremmin kokonaisuutena ja palveluneuvojien tulisi kiinnittää enemmän huomiota tilanteeseen, jossa ohjaavat asiakasta eteenpäin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kuvataan työn johtopäätöksiä, joita tehtiin tutkimustulosten pohjalta. Luvussa arvioidaan tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia sekä ehdotetaan mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita.

Palvelupolkujen tekeminen ja kokonaisuuden miettiminen asiakkaan näkökulmasta oli uutta palveluneuvojille. Tekemällä palvelupolkuja oli tarkoitus saada palveluneuvojat näkemään ja pohtimaan asiakkaan tilannetta kokonaisuutena ja prosessinomaisesti. Prosessikuvaus helpottaa ymmärtämään kokonaisuutta ja oman roolin merkitystä osana prosessia, mutta palveluneuvojat eivät kuitenkaan huomanneet suoranaista vaikutusta omaan työhönsä palvelupolkujen tekemisen jälkeen. Voidaan kuitenkin olettaa, että pelkkä palvelupolkujen tekeminen on tuottanut tulosta ajatuksen tasolla. Se, kuinka joku pohtii tai ajattelee asiaa, on vaikeasti mitattavissa tieteellisesti.

Poluista näki selkeän yhteyden palveluneuvojien käytössä olevaan toimintamalliin, vaikka asiaa mietittiin asiakkaan näkökulmasta. Vahva yhteys johtunee siitä, että palveluneuvojat käyttävät mallia päivittäin. Tutkija esitti palveluneuvojille kysymyksiä eri palvelun vaiheista. Eri palvelun vaiheet sisältävät asioita, joita palveluneuvojien tulisi tehdä mallin mukaan palvelun laadun varmistamiseksi. Toimintamalli auttaa asiakkaan kokonaisuuden hahmottamista. Vastausten mukaan palveluneuvojat eivät kuitenkaan työssään toteuta olemassa olevaa mallia jokaisen asiakkaan kohdalla täsmällisesti. Syitä sille, miksi malli ei toteudu, ei tutkittu tässä tutkimuksessa. Tutkija ehdottaakin sitä jatkotutkimuksen aiheeksi.

Palveluneuvojat pitivät omaa rooliaan merkittävänä osana asiakkaan palveluprosessia. Palveluneuvojat kokivat merkittäväksi sen, kuinka he kartoittavat asiakkaan tilannetta. Mikäli he eivät kartoita kaikkia osa-alueita, saattaa asiakkaan palvelupolku palata uudelleen Kelaan. Näin ollen asiakkaan prosessi pitenee. Merkittäväksi koettiin myös jatkon varmistaminen, että asiakas tietää mihin hänen niin sanottu polkunsa jatkuu. Oman työnsä lisäksi palveluneuvojat kokivat oleellisena asiana muiden virastojen vaikutuksen asiakkaan palvelupolkuun.

Vaikkakin palveluneuvojat kokivat oman työnsä osana palvelupolkua merkittäväksi asiakkaan lopputuloksen kannalta, eivät he kokeneet kovinkaan hyödylliseksi palvelupolkujen tekemistä. On mahdollista, että palveluneuvojat ovat pitäneet omaa työtään merkittävänä asiakkaan kokonaisuuden kannalta jo ennen kuin tekivät palvelupolkuja. Tutkijan johtopäätös on, ettei palvelupolkujen tekeminen ole oikea tapa saada palveluneuvojia pohtimaan asiakkaan kokonaisuutta. Väitettä tukee tutkimuksen tulos, ettei palveluneuvojien toiminta ole juuri muuttunut palvelupolkujen tekemisen jälkeen.

Polkujen luotettavuutta tai pätevyyttä on vaikea arvioida, koska ne olivat palveluneuvojien mielipiteitä ja näkemyksiä. Niiden avulla tutkija sai aineistoa kyselyä varten. Polut antoivat myös käsityksen siitä, minkälaisina palveluneuvojat näkevät asiakkaan palveluprosessin.

Kyselystä saadut tulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä, mutta ne ovat suuntaa antavaa tietoa Kelalle ja sen asiakaspalvelun kehitykselle. Kyselyn otanta oli suhteessa pieni, vaikka vastausprosentti olikin hyvä. Tulosta vääristää myös se, etteivät kaikki kyselyyn vastanneet palveluneuvojat osallistuneet ryhmäkeskusteluun. Kaikki palveluneuvojat eivät myöskään vastanneet kaikkiin kysymyksiin, jolloin vastausprosentti oli pienempi näiden kysymysten kohdalla. Palveluneuvojat vastasivat anonyymeinä kyselyyn, jolloin kynnys vastata rehellisesti madaltui.

Palveluneuvojien pitäisi jatkossa tutkijan mielestä keskittyä keinoihin ja tapoihin, joilla he hahmottavat paremmin asiakkaan palvelukokonaisuuden. Ei riitä, että asia koetaan tärkeänä. Yhtenä jatkotutkimuksen aiheena on etsiä sopivia menetelmiä hahmottaa asiakkaan kokonaisuus. Lisäksi Kelan tulisi miettiä, voisiko olemassa olevaa toimintamallia mahdollisesti muuttaa siten, että palveluneuvojat käyttäisivät sitä työkalunaan. Palveluneuvojien toivomuksesta olisi lisättävä myös yhteistyötä palveluneuvojien ja ratkaisutyöntekijöiden välillä, jotta asiakas saisi parasta mahdollista palvelua.

LÄHTEET

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

Asiakasymmärrys ja asiakaspersoonat 2013. Palveluympäristö. Viitattu 14.2.2015
<http://asiakasymmarrysjapersoonat.blogspot.fi/2013/05/blogi-4-palveluymparisto.html>.

Brax 2007. Tekes Teknologiakatsaus: Palvelut ja tuottavuus. Viitattu 11.4.2015
http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelut_ja_tuottavuus.pdf.

E-conomic 2015. Segmentointi – Mitä tarkoittaa segmentointi? Viitattu 16.2.2015 <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/segmentointi>.

Hannan blogi 2013. Palveluprosessi. Viitattu 1.3.2015
<https://hannavauhkonen.wordpress.com/2013/11/21/palveluprosessi/>.

Hannula, P., Ingberg, P. & Virta, M. 2012. Palvelua, kiitos: Asiakaspalvelun saloja. Pornainen: Cottonmark.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyden-Sorsa, C. 2011. Kelan asiakaspalveluprosessin laadun arviointi: Esimerkkinä Kymenlaakson vakuutuspiiri. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. Kymenlaakso: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.2.2015 <http://www.theseus.fi/handle/10024/33674>.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu: Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-kustannus.

Kela 2013a. Historia. Viitattu 23.2.15 <http://www.kela.fi/historia>.

Kela 2013b. Palveluiden esittely. Viitattu 10.2.2015 <http://www.kela.fi/palveluiden-esittely>.

Kela 2014a. Palvelukanavat. Viitattu 10.2.2015 <http://www.kela.fi/palvelukanavat>.

Kela 2014b. Toiminta. Viitattu 10.2.2015
<http://www.kela.fi/toiminta;jsessionid=3D9FEC7511187E8BE8974B2FD54503C0>.

Kela 2015a. Organisaatio. Viitattu 10.2.2015 <http://www.kela.fi/organisaatio>.

Logistiikan Maailma 2015. Laatu yrityksessä. Viitattu 17.2.2015
http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Laatu_yrityksissa.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut: Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. Lahti: Positiivarit

OK-Opintokeskus 2015. Mitä laatu on? Viitattu 17.2.2015 <http://ok-opintokeskus.fi/jarjestoarviointi/mita-on-laatu>.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY.

Pesonen, H., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Ruusuvuori, J.; Tiittula, L. & Aaltonen, T. 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Saastamoinen 2000. TEKES-julkaisu: Kuluttajien turvallisuuskulttuuri – teknisten laitteiden turvallisuuteen liittyviä käsityksiä, asenteita ja käytäntöjä. Viitattu 2.5.2015
<http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/8-2000.pdf>.

Virtuaali AMK 2015. Käsitteitä. Viitattu 28.2.2015
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030702/1115120704266/1115123610672/1115123658085/1115123893278.html>.

Kysely

Kumpi vaihtoehtoista on helpompi selvittää?

1. Kartoittaa asiakkaan historiaa, mitä toimenpiteitä on tapahtunut ennen Kelaan tuloa
2. Neuvoa, mitä asiakkaan tulisi tehdä poistuessaan Kelasta
3. En osaa sanoa.

Asiakas tulee hoitamaan akuuttia asiaansa. Kartoitatko hänen muuta elämäntilannettaan?

1. Aina
2. Useimmiten
3. Harvoin
4. En koskaan
5. Riippuu asiakkaasta/tilanteesta.

Asiakkaan akuutti asia koskee häntä itseään, kartoitatko muiden perheen jäsenten tilannetta?

1. Aina
2. Useimmiten
3. Harvoin
4. En koskaan
5. Riippuu asiakkaasta/tilanteesta.

Kartoittaessa asiakkaan tilannetta hyödynnätkö jo olemassa olevaa tietoa, esimerkiksi X-tietojärjestelmää?

1. Aina
2. Joskus
3. Harvoin
4. En koskaan.

Hyödynnätkö muita tietolähteitä? Mitä ja miten? Vastaa lyhyesti

Kun neuvot asiakasta tekemään verkossa hakemuksen, markkinoitko samalla puhelinpalvelua, josta saa tarvittaessa apua?

1. Aina
2. Useimmiten
3. Harvoin

4. En koskaan.

Joudun ohjaamaan asiakkaan johonkin muuhun virastoon

1. Useasti päivässä
2. Kerran päivässä
3. Viikoittain
4. Kuukausittain
5. Harvemmin

Mistä tämä mielestäsi johtuu? Miten tämä voisi vaikuttaa omaan työhösi, esim. stressin muodossa? Vastaa lyhyesti.

Kuinka usein annat asiakkaalle jotakin materiaalia (hakemuksen, muistilapun, esitteen ym.) mukaan?

1. Aina
2. Useimmiten
3. Harvoin
4. En koskaan
5. En osaa sanoa

Kertaatko asiat asiakkaalle, joita olette käyneet läpi?

1. Perusteellisesti
2. Lyhyesti
3. En lainkaan
- 4.

Palvellessasi asiakasta, ajatteletko, että olet osana suurempaa kokonaisuutta?

1. Aina
2. Joskus
3. Harvoin
4. En koskaan
5. En osaa sanoa
- 6.

Oliko palvelupolun tekeminen mielestäsi hyödyllistä työsi kannalta?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Millaisia ajatuksia polun tekeminen herätti?

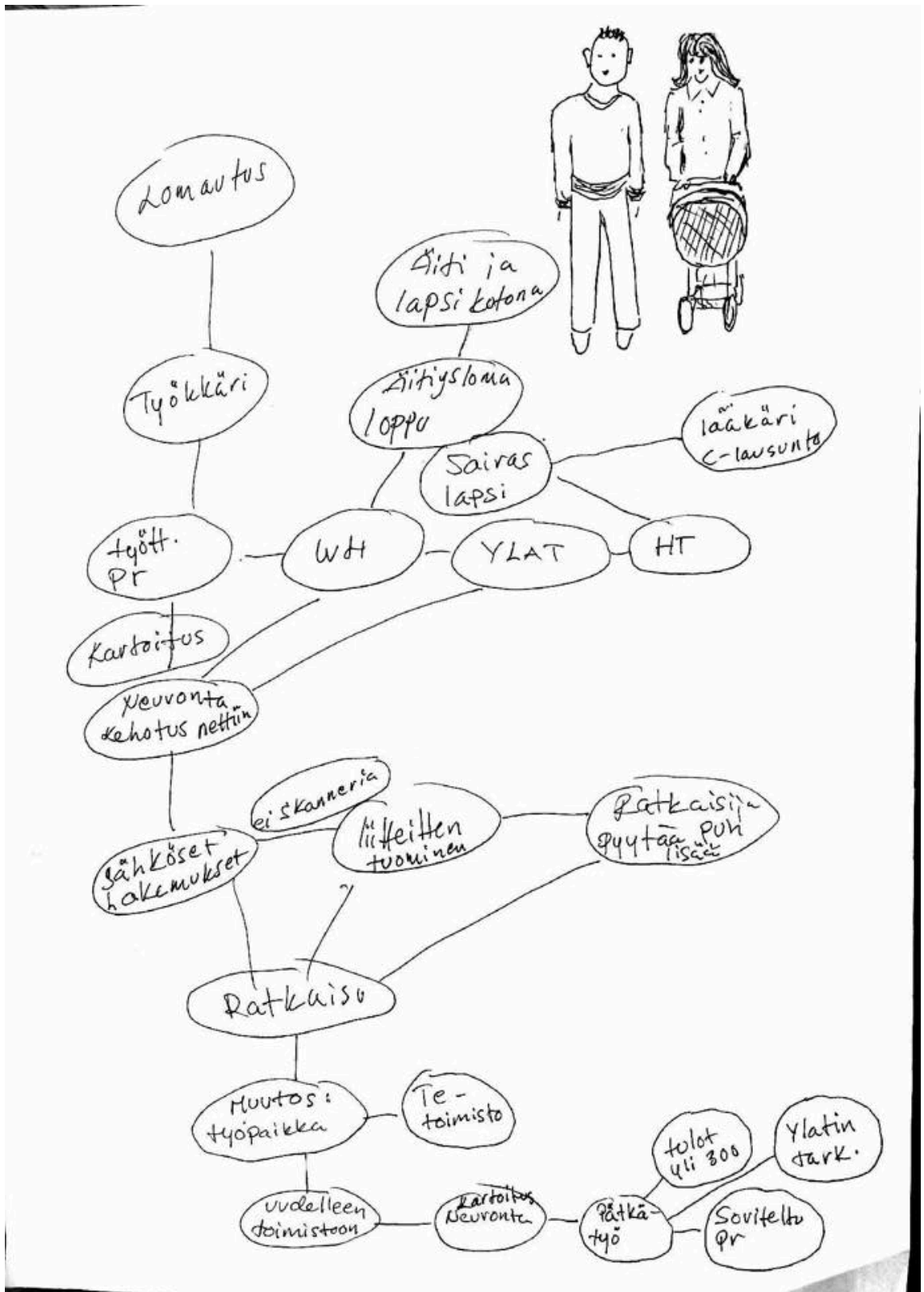
Onko toimintatapasi asiakaspalvelussa muuttunut palvelupolkujen tekemisen jälkeen? Jos kyllä, niin miten?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

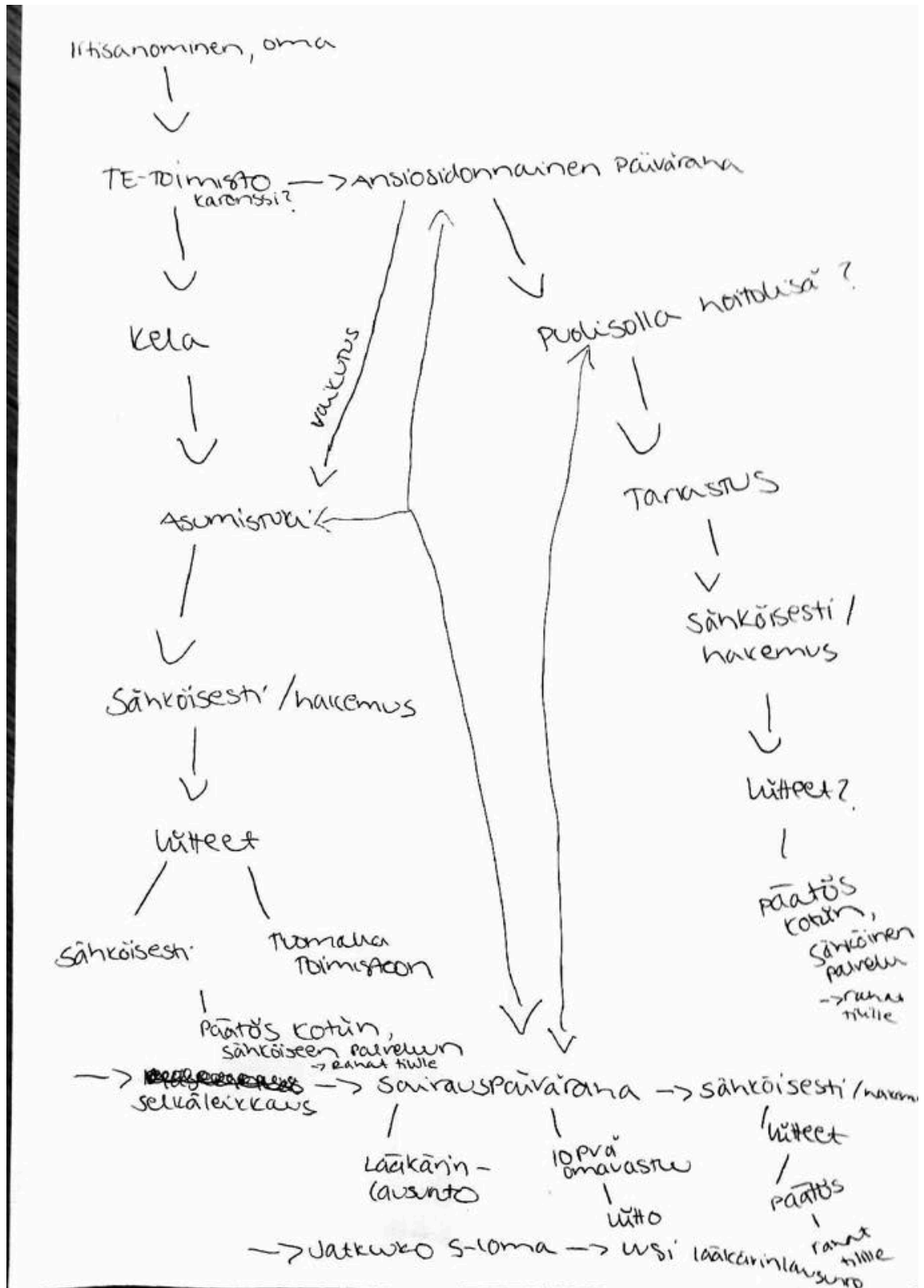
Miten arvioisit omaa työtäsi palvelupolkumallin mukaisesti? Oletko mielestäsi esimerkiksi vain osa ketjua, vai koetko tämän merkittäväksi asiakkaan kannalta?

Miten omasta mielestäsi polkua voisi kehittää?

Sairas lapsi



Sairas asiakas



Lastenhoidontuki

