

Helsinki: Kelan tutkimusosasto, Nettiartikkeleita 2, 2009

## Asiakkaiden palvelukanavaodotukset ja Kelan palveluverkkouudistus

Kelan palveluverkkoa kehitetään: toimistoja lakkautetaan ja palveluja siirretään suppeamman palvelun yhteispalvelupisteisiin. Toimistojen aukioloaikoja rajoitetaan haja-asutusalueilla ja puhelinasiakkaita ohjataan yhteyskeskukseen. Ehkä merkittävin muutoksista on yhä useampien palvelujen tarjoaminen myös verkkopalveluina. Internetistä on tulossa ainakin kehittämisponnistuksilla mitaten Kelan ykköspalvelukanava.

Kun fyysisiä asiointipalveluja kevennetään ja sähköistetään, palvelut voidaan tuottaa aiempaa pienemmällä henkilöstömäärällä. Näin pystytään myös tehostamaan työntekoa ja laskemaan kiinteistökustannuksia.

Asiakkaiden – erityisesti liikuntarajoitteisten ja haja-asutusalueella asuvien - kannalta hyvä asia on se, että verkkopalvelut tulevat asiakkaan kotiin tietokoneen näytölle; asiointi on mahdollista mihin vuorokauden aikaan tahansa. Toisaalta sähköinen asiointi edellyttää, että asiakkaalla on tarvittavat tietotekniset välineet ja riittävät tiedot ja taidot sekä halu niiden käyttämiseen.

Asiakkaan tulee myös olla aiempaa omatoimisempi. Etuuksien hakeminen ja hakemuksen jättäminen tehdään verkossa olevien ohjeiden avulla enimmäkseen itsepalveluna. Asiantuntija – Kelan toimihenkilö ei ole henkilökohtaisesti avustamassa ja varmistamassa, kuten toimistossa.

Kelan julkisuuteen välittämässä tiedotteissa palveluverkon uudistuksen lähtökohdaksi on mainittu asiakkaiden muuttuneet palveluodotukset. Tutkittua tietoa odotuksista on olemassa vain vähän. Oikeastaan ainoa (lähes) koko asiakaskunnan odotuksia edustava tieto on kerätty postikyselyllä vuonna 2008 etuuspäätöksen saaneilta asiakkailta (n=1207).

Kyselyssä kysyttiin: ”Millä tavoin olette etuasiasioitanne hoitaessanne mieluiten yhteydessä Kelaan? Valitkaa vain yksi vaihtoehto.” Vastajista enemmistö (54 %) hoitaisi asioitaan mieluiten käymällä Kelan toimistossa. Muut asiointitavat saavat selvästi vähemmän kannatusta: 20 % hoitaisi asioitaan postitse, 12 % asioisi puhelimitse, 8 % internetin avulla, 5 % sähköpostitse ja 1 % yhteispalvelupisteen kautta. Tekstiviestiasiointi ei herättänyt lainkaan kiinnostusta.

Internet-asiointikanavan mieluisimmaksi asiointikanavaksi valinneita asiakkaita on siis kyselyyn vastanneiden joukossa edelleen vähän. Saattaakin olla vielä ennenaikaista perustella palvelujen sähköistämistä ainakaan yksinomaan asiakkaiden odotuksilla.

Odotusten muutoksesta ei kerro edes se, että internetin kautta Kelaan yhteyttä ottavien henkilöiden määrä on kasvanut. Voi nimittäin olla, että verkkopalvelun käyttöä selittää enemmän muiden palvelumuotojen korvaaminen verkkopalveluilla ja palvelujen markkinointi toimistoissa kuin näiden palvelujen kasvanut kysyntä. Lisäksi internetpalvelu on edellä mainittujen lukujen valossa useimmille asiakkaille enemmänkin toimistoasiointia täydentävä kuin sen korvaava asiointimuoto. Täydentävänä asiointikanavana sillä on kuitenkin tärkeä merkitys.

TNS Gallupin viime vuonna tekemän puhelinhaastattelututkimuksen mukaan selvä enemmistö (70 %) kansalaisista hoitaisi Kelan etuuksiin liittyviä asioitaan internetin kautta, jos internetpalveluja on saatavilla. Iäkkäät, vähemmän koulutetut, pienituloiset ja työelämän ulkopuolella olevat, siis hyvin toimivaa sosiaaliturvajärjestelmää eniten tarvitsevat ihmiset, näyttävät kuitenkin olevan tästä mahdollisuudesta keskimääräistä vähemmän kiinnostuneita.

Uusimpien asiakaspalveluotantojen mukaan toimihenkilöt arvioivat, että useampi kuin joka kymmenes toimistoasioinneista olisi voitu hoitaa internetsivuilla. Tähänkin tulokseen kannattaa suhtautua vielä hieman varauksellisesti. Emme toistaiseksi tiedä, mistä näkökulmasta toimihenkilö asiaa arvioi emmekä sitä, ottaako hän – ja millä tavalla – arvioinnissa huomioon myös asiakkaan halun ja valmiudet verkkoasiointiin.

Vuonna 2007 toteutetun Kela-barometrin asiakaskyselyn mukaan monet toimistoasiakkaat ovat joka tapauksessa kiinnostuneita hoitamaan etuusasioitaan myös tämän asiointikanavan kautta. Keskimäärin useampi kuin joka neljäs kyselyyn vastanneista tuntee selvää kiinnostusta verkkoasioimiseen. Eniten kiinnostuneita ovat opinto- ja vanhempainetuksien vuoksi asioineet ja vähiten eläke- ja sairaanhoitokorvausten vuoksi asioineet.

Vuonna 2008 etuuspäätöksen saaneille asiakkaille tehdyn postikyselyn tulokset herättävät kysymyksiä laajemminkin palveluverkon muutoksen – mm. yhteispalvelupisteiden ja Kelan yhteyskeskuksen perustamisen – syistä. Näyttää siltä, että palveluverkon muutoksen tarpeellisuutta on toistaiseksi tarkoituksenmukaisinta perustella ennen kaikkea taloudellisilla ja hallinnollisilla – esimerkiksi toiminnan tehostamiseen ja tuottavuustalkoisiin liittyvillä – seikoilla, ja ehkä myös sillä, että palveluverkon uudistajat uskovat lopulta uudistuksen koituvan kaikkien asiakkaiden parhaaksi. Asiakkaat itse kenties huomaavat muutoksen tarpeellisuuden laajemmin vasta tulevaisuudessa.

Onneksi on monia tapoja saada järjestelmän kehittäjien ja asiakkaiden odotukset kohtaamaan nykyistä paremmin. Asiakkaat voidaan ottaa tiiviimmin mukaan palveluverkon kehittämistyöhön, internetpalvelujen markkinointia voidaan suunnata kohdennetummin niille ihmisille, jotka itsekin tuntevat vetoa tätä asiointimuotoa kohtaan, ja vielä melko erillään toimivista palvelukanavista voidaan rakentaa paremmin toisiaan tukevia järjestelmiä.

Jos esimerkiksi internet-asiointikanavaan kyetään liittämään toimistoasioinnin hyvät puolet – toimihenkilön läsnäolo tarvittaessa esimerkiksi videoyhteyden avulla – tai kanavasta saadaan muutoin aiempaa vuorovaikutteisempi ja helppokäyttöisempi, voi verkkopalvelujen suosio kasvaa merkittävästi.

### **Markku Laatu**

Tutkija, Kelan tutkimusosasto  
etunimi.sukunimi@kela.fi