

Markus Kainu

Selvitys Kelan Jyväskylän toimiston asiakaspalvelumallista

Kirjoittaja

Markus Kainu, VTM
markus.kainu@gmail.com

© Markus Kainu ja Kelan tutkimusosasto

Nettityöpapereita-sarjan julkaisut ovat keskustelun avauksia tai alustavia tutkimusraportteja.

www.kela.fi/tutkimus

Helsinki 2009

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Aineistot ja menetelmät	9
2.1	Aineistot.....	9
2.2	Menetelmät.....	12
3	Tyytyväisyys uuteen palvelumalliin ja odotukset palvelulle	13
3.1	Palveluarvostukset asiakaspalvelussa	13
3.2	Tyytyväisyys tämänkertaiseen asiointiin.....	17
3.3	Tyytyväisyys uudistukseen asiakaspalvelun osa-alueittain	20
3.4	Eri asiakasryhmien tyytyväisyys uudistukseen.....	22
4	Uuden palvelumallin vahvuudet ja heikkoudet	29
4.1	Mallin vahvuudet ja mahdollisuudet.....	30
4.2	Heikkoudet ja uhkatekijät mallin toiminnassa	35
5	Kanavaohjaus, asiakkaan elämäntilanteen huomioiminen ja viranomaisten palveluyhteistyö	47
5.1	Kanavaohjaus.....	48
5.2	Asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen	56
	Tyytyväisyys eri viranomaisten palveluyhteistyöhön	59
6	Johtopäätökset.....	61
	Yhteenvetotaulukot tutkimuksen eri osista	65
7	Liitteet	71

Kuviot

Kuvio 1. Pohjapiirros Kelan Jyväskylän toimistosta.....	7
Kuvio 2. Eri ja samaa mieltä olleiden osuudet kyselyssä, haastattelussa ja vertailuaineistoissa neljän väittämän suhteen.....	18
Kuvio 3. Kouluarvosana tämänkertaisesta palvelutapahtumasta asiakasryhmittäin (keskiarvo 4–10).	19
Kuvio 4. Asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteet uudistuksen vaikutuksesta asiakaspalvelun osa-alueisiin.....	21
Kuvio 5. Uuden asiakasmallin vaikutus eri asiakasryhmiin asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä.	23
Kuvio 6. Jonon muodostuminen Jyväskylän toimistossa.....	38

Taulukot

Taulukko 1. Asiakaspalvelupisteiden profiilit etuuden ja asioinnin syyn suhteen (%).....	8
Taulukko 2. Asiakaskyselyn (11/2008) edustavuus vuoden Kela-barometriin (5/2008) nähden Jyväskylän toimiston, saman kokoluokan toimistojen sekä Kelan kaikkien toimistojen suhteen. Taulukossa on mukana myös asiakashaastattelujen jakaumat.	11
Taulukko 3. Mitä arvostatte Kelan asiakaspalvelussa eniten?	14
Taulukko 4. Asiakkaiden palveluarvostukset eri taustamuuttujien luokissa. Lukuarvo on prosenttiosuus ko. taustamuuttujan luokassa, joka on nimennyt ko. palvelun osa-alueen kolmen eniten arvostamansa joukkoon.	16
Taulukko 5. Uuden palvelumallin vaikutus sukupuolen, iän sekä asiointipisteen luokissa. (n = 220).....	22
Taulukko 6. Regressioanalyysittämänkertaisen asioinnin, asioinnin arvosanan ja uuden palvelumallin vaikutuksen suhteen.	27
Taulukko 7. Infopisteen SWOT-analyysi.	29
Taulukko 8. Haastattelujen sijoittuminen SWOT-analyysin eri teemoihin.	30
Taulukko 9. Uuden palvelumallin ennakoitut riskit ja hallintatoimenpiteet.	43
Taulukko 10. Yhteenveto palveluarvostuksista sekä asiakastytyväisyydestä uudessa palvelumallissa.	65
Taulukko 11. Yhteenveto uuteen palvelumallin ongelmista ja kehittämisehdotuksista.	68
Taulukko 12. Yhteenveto kanavaohjauksen, asiakkaan elämäntilanteen huomioimisesta ja viranomaisten palveluyhteistyöstä.....	69

1 Johdanto

Kelan Jyväskylän vakuutuspiirissä on vuoden 2008 kuluessa siirrytty uuteen toimintamalliin. Uudessa toimintamallissa vakuutuspiirin ratkaisu- ja palvelutoiminta on eriytetty samalla kun tiimiorganisaatiot ovat muuttuneet eri toimintoihin erikoistuneiksi ryhmiksi. Vuoden 2009 alussa Korpilahden kunta yhdistyi Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan kanssa ja tuli samalla osaksi Jyväskylän vakuutuspiiriä Muuramen ja Uuraisten ohella. Vuoden 2009 alusta Jyväskylän vakuutuspiirissä on kolme toimistoa: Korpilahdella, Vaajakoskella ja Jyväskylän keskustassa. Vakuutuspiirin ratkaisutoimintaa on siirretty Jyväskylän Keltinmäen toimitiloihin ja samalla palvelutoimistot ovat keskittyneet asiakaspalveluun.

Jyväskylän keskustan toimisto muutti 15. syyskuuta 2008 uusiin tiloihin ja samalla toimistossa siirryttiin uuteen asiakaspalvelumalliin¹. Uudessa asiakaspalvelumallissa vuoronumerojärjestelmä on korvattu neljällä infopisteellä, joissa kaikki toimistoon tulevat asiakkaat ensin asioivat. Mikäli asiakkaan asia vaatii syvällisempää palvelua, ohjataan hänet infosta erilliseen vuoronumeropalveluun.

Tutkimuksen tavoitteina on selvittää uuden palvelumallin onnistuneisuutta sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä uudella palvelumallilla toteutettuun palvelutapahtumaan. Tutkimusaineisto koostuu neljästä eri aineistosta: asiakkaille ja toimiston asiakaspalvelijoille tehdyistä kyselyistä sekä molempien ryhmien haastatteluista. Asiakaskysely toteutettiin loka-marraskuun vaihteessa 2008. Asiakashaastattelut tehtiin joulukuun 2008 ja tammikuun 2009 aikana. Työntekijöiden kysely ja haastattelut tehtiin helmikuussa 2009. Raportin ensisijaisen aineisto on 529 vastaajan asiakaskysely, jota tiettyjen teema-alueiden kohdalta on täydennetty 39 asiakkaan teemahaastatteluilla. Työntekijöille kohdistetun kyselyn ja työntekijähaastattelujen tulokset ovat luonteeltaan asiakastutkimuksia kommentoivia, olkoonkin että työntekijätutkimusten pohjalta on nostettu esiin myös vain siinä ilmenneitä teemoja.

Asiakaskysely on ensisijainen aineisto asiakastyytyväisyyden määrittelyssä, sillä vain laajasta kyselyaineistosta tehtyjä päätelmiä on mahdollista yleistää koskemaan koko asiakasjoukkoa. Haastattelujen ja työntekijäkyselyn avulla pyritään tarkemmin kartoittamaan uuden mallin vahvuuksia ja puutteita sekä sitä, miten uutta mallia olisi kehitettävä edelleen.

¹ Tässä tutkimuksessa asiakaspalvelumallilla (myöhemmin palvelumalli) tarkoitetaan Jyväskylän palvelutoimistossa kehitettyä ja käyttöönotettua mallia asiakaspalvelun järjestämiseen toimistossa. Palvelumalli käsitetään siis suppeammin kuin Kelassa yleisesti.

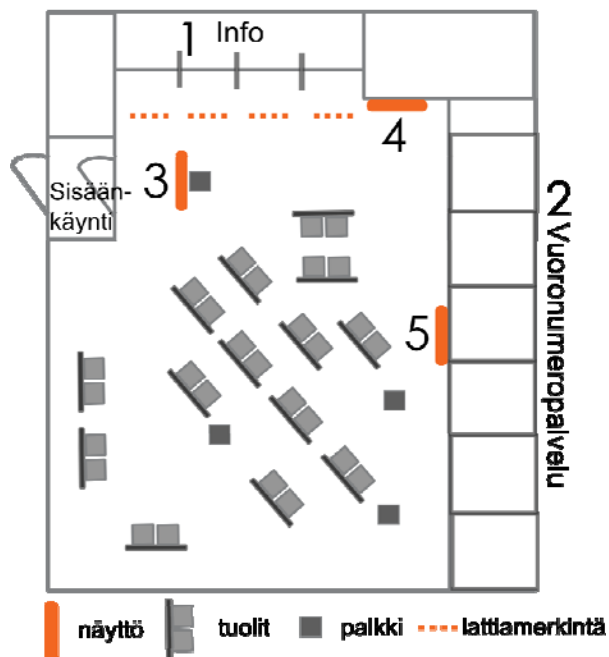
Raportin toisessa luvussa käydään tiiviisti läpi uuden palvelumallin erityispiirteet sekä mallille ennakkoon asetettuja tavoitteita ja odotuksia. Raportin toisessa luvussa esitellään tutkimuksen aineistot ja analyysimenetelmät. Kolmannessa luvussa keskitytään asiakastyytyväisyyteen sekä asiakkaiden palveluodotuksiin. Työntekijäkyselyllä ja haastatteluilla on tässä luvussa komentoiva rooli.

Raportin neljännessä luvussa keskitytään analysoimaan uuden palvelumallin onnistuneisuutta analysoimalla sekä asiakas- että työntekijähaastatteluja. Luvussa viisi esitellään erillisten teema-alueiden tuloksia liittyen kanavaohjaukseen ja asiakkaan elämäntilanteen huomioimiseen asiakaspalvelussa, sekä yleisemmin eri viranomaisten palveluyhteistyöhön. Viimeisessä luvussa tutkimuksen tulokset kootaan yhteen ja tehdään niiden pohjalta johtopäätöksiä. Raportin liitteenä ovat asiakas- ja työntekijäkyselyjen kyselylomakkeet.

Jyväskylän toimiston uuden palvelumallin perusajatus on, että kaikki asiakkaat aloittavat asiointin infopisteessä. Infopisteessä asiakaspalvelijat arvioivat asiakkaan palvelutarpeen, jonka pohjalta palvelu hoidetaan joko kokonaan infossa tai asiakkaalle annetaan vuoronumero syvällisempään asiakaspalveluun vuoronumeropalvelussa. Keskeistä Jyväskylän mallissa on lisäksi se, että kaikki asiakaspalvelua tekevät työskentelevät sekä infossa että vuoronumeropalvelussa. Infopisteen ja vuoronumeropalvelun ohella omaksi asiakaspalvelupisteeksi tässä tutkimuksessa on määritelty myös asiointi vuoronumeropalvelussa ajanvarauksella.

Kuviossa 1 on pohjapiirros Jyväskylän toimiston asiakaspalvelutiloista. Infopisteet (1) ovat heti sisäänkäynnin jälkeen vasemmalla ja vuoronumeropalvelun loosit (2) sisäänkäyntiä vastapäätä. Ulko-oven edessä on sisään tulevien asiakkaiden opastamiseksi näyttö (3), jossa opastetaan aloittamaan asiointi infopisteestä. Infopisteen oikealla puolella on toinen näyttö (4), jossa kehoitetaan ottamaan henkilöllisyystodistus esille ennen asiointia. Vuoronumeropalvelun loosien yläpuolella on vuoronumeronäyttö (5), jossa ilmoitetaan vuorossa oleva numero ja loosin numero. Vuoronumeronäyttö on sisään tultaessa etuoikealla ja vuoronumerojen vaihtumisen merkkiäni kuuluu kaikkialle toimistoon.

Kuvio 1. Pohjapiirros Kelan Jyväskylän toimistosta.



Taulukossa 1 on kuvattu kunkin asiakaspalvelupisteen profiilit asiakkaan etuuden ja asioinnin syyn suhteen. Noin 67 prosenttia kyselyyn vastanneista sai asiansa hoidettua infopisteessä. 16 prosenttia ohjattiin infosta vuoronumeropalveluun ja 6 prosenttia vastanneista asioi vuoronumeropalvelussa ennalta varatulla ajalla. Etuuksittain tarkasteltuna opintoetuudet nousevat ryhmäksi, jonka asiointi tapahtuu ensisijaisesti infopisteessä. Vuoronumeropalveluun puolestaan ohjataan useimmiten sairauspäivärahaan ja eläkeasioihin liittyvät asioijat. Ajanvarauksella vuoronumeropalvelussa asioineiden kohdalla asiointi painottuu vielä korostuneemmin sairauspäivärahaan ja eläkeasioihin. Henkilökohtaista palvelua tarvitsevat siis etenkin vanhukset ja sairaat asiakkaat.

Asioinnin syyn mukaan tarkasteltuna ajanvarausasiakkaissa korostuu tiedon hakeminen. Infopisteessä palveltujen ja vuoronumeroon ohjattujen väliset erot ovat pieniä. Infopisteestä haetaan lomakkeita, kun taas vuoronumeropalvelussa hakemuksen täyttäminen asiakaspalvelijan avustuksella on luonnollisesti yleisempää.

Taulukko 1. Asiakaspalvelupisteiden profiilit etuuden ja asioinnin syyn suhteen (%).

	Infopiste (n = 357)	Vuoronumero- palvelu (n = 86)	Vuoronumeropalve- lu ajanvarauksella (n = 32)
Etuus***			
Sairaanhoidokorvaukset	9,0	8,1	3,1
Sairauspäiväraha*	15,1	16,3	28,1
Eläkeasiat	9,2	18,6	31,3
Opintoetuudet	13,4	8,1	9,4
Vanhempainetuudet	2,0	1,2	0,0
Työttömyysetuudet	18,5	16,3	6,3
Yleinen asumistuki	21,0	22,1	9,4
Korttiasia**	2,2	1,2	6,3
Muu asia	9,5	8,1	6,3
Asioinnin syy***			
Hakemaan tietoa sosiaaliturvasta	5,6	6,4	17,6
Hakemaan tietoa kelaetuudesta	20,2	23,4	29,4
Hakemaan esitettä	1,1	1,1	0,0
Hakemaan lomaketta	17,5	8,5	17,6
Hakemaan palatuskuorta	3,8	4,3	0,0
Palauttamaan lomaketta	33,6	29,8	29,4
Laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijän avustuksella	25,5	27,7	23,5
Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen	14,8	13,8	5,9
Kysymään jo jätetyn hakemuksenne käsittelytilannetta	6,5	4,3	2,9
Kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä	6,7	13,8	8,8
Muun syyn vuoksi	11,0	7,4	5,9

* Mukaan lukien kuntoutusasiat, hoitotuet ja vammaisetuudet.

** Kela-kortti ja EU-sairaanhoidokortti.

*** Yksi asiakas on voinut asioida useamman etuuden osalta ja useammasta syystä. Kyseessä siis ei ole ensisijainen asiointi ja sama henkilö on voinut asioida esim. vuoronumeropalvelussa sekä palauttamassa esitettä että hakemassa tietoa.

2 Aineistot ja menetelmät

2.1 Aineistot

Asiakaskyselyn lomaketta jaettiin infopisteessä kaikille asiakkaille viikoilla 45 ja 46 yhteensä 750 kappaletta, johon vastauksia kertyi 529 kappaletta, vastausprosentin ollessa 70,5. Asiakkaille oli tarjolla kahvia lomakkeen täytön yhteydessä asiakastilan takaosassa. 48 vastaajaa käytti mahdollisuutta palauttaa kysely postitse.

Asiakashaastattelu pilotoitiin joulukuun 16. päivä neljän asiakkaan haastatteluna ja varsinaiset haastattelut (34) tehtiin tammikuun lopussa. Kaikki 39 haastattelua ovat mukana aineistossa. Haastateltavien valinta tapahtui toimiston asiakastiloissa siten, että asioinnin päätteeksi asiakailta tiedusteltiin halukkuutta haastatteluun. Kieltäytyneistä ei pidetty kirjaa, mutta arvioilta noin puolet suostui haastateltavaksi. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 16 minuuttia.

Työntekijöille kohdennettu kyselytutkimus toteutettiin sähköisenä Digium-kyselyohjelmistolla. Työntekijät saivat sähköposteihinsa linkin lomakkeeseen, jonka kautta he pysyivät vastaamaan anonymisti. Kysely tehtiin tammikuun lopulla ennen työntekijöiden haastatteluja. Kyselyyn vastasivat kaikki toimistossa asiakaspalvelutyötä tekevät.

Työntekijähaastatteluista työntekijät saivat tiedon esimieheltään sähköpostissa, jossa kerrottiin haastattelijan tulevan pyytämään kutakin työntekijää vuorollaan haastateltavaksi. Asiakaspalvelu oli haastattelupäivinä kiireinen ja haastatteluissa kului aikaa arvioitua pidempään, joten loppujen lopuksi työntekijöistä haastateltiin seitsemän. Haastattelut toteutettiin kahden päivän aikana helmikuun alussa. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 62 minuuttia. Sekä asiakas- että työntekijähaastattelut nauhoitettiin, nauhat litteroitiin ja tekstit teemoiteltiin Weft QDA -tekstianalyysiohjelmiston avulla.

Asiakaskyselyssä oli mukana kysymyksiä Kelan vuoden 2008 ja 2007 barometreista. Näin voitiin yhtäältä tehdä päätelmiä aineiston vertailukelpoisuudesta ja toisaalta verrata tämän kyselyn tuloksia ennen uudistusta tehdyn barometrikyselyn tuloksiin, ja siten arvioida uudistuksen vaikutuksia vastauksiin. Barometriaineistoja ja asiakaskyselyä on verrattu taulukossa 2. Miesten ja naisten osuudet olivat samat kuin barometrissa. Naisten osuus on hieman kasvanut entisestään, mutta osuudet ovat samalla tasolla muiden toimistojen kanssa. Ikäjakaumien suhteen erot ovat suuremmat. Erityisesti ikäänntyneiden (yli 64 vuotta) osuus jäi tässä kyselyssä

vain reiluun puoleen siitä mitä toukokuussa Jyväskylässä tai keskimäärin kaikissa toimistoissa. Nuorten alle 25-vuotiaiden osuus taas oli miltei seitsemän prosenttiyksikköä suurempi. Henkilökunnan mukaan erot otoksissa johtuivat pitkälti tavanomaisesta kuukausittaisesta vaihtelusta. Nuoret asioivat opiskelu- ja asuntoasioissa syksyllä kevättä aktiivisemmin.

Asioinnin syynä olleen etuuden suhteen painotukset olivat pääosin barometrin mukaiset. Sairaanhoidonkorvausten vuoksi toimistoon tulleita oli 3,8 prosenttiyksikköä vähemmän. Korttiasioita oli myös selvästi toukokuuta vähemmän. Yleisen asumistuen vuoksi asioineita taas oli 6,9 prosenttiyksikköä kevättä enemmän. Eläkeasioiden tai opintoetuuksien vuoksi toimistoon tulleiden osuudet olivat taas miltei samat kuin barometrissa, vaikka ikäjakauman perusteella olisi voinut olettaa, että eläkeläisiä olisi käynyt vähemmän ja nuoria ja opiskelijoita enemmän. Toimistokäynnin syynä olleen etuuden suhteen vastaukset olivat samansuuntaisia barometriaineiston kanssa. Lisätietojen hakijoita oli vähän kevättä vähemmän kuin myös täytetyn lomakkeen palauttajia.

Taulukon 2 oikeanpuoleisessa sarakkeessa on lisäksi asiakashaastatteluaineiston jakaumat samoissa luokissa. Haastateltujen joukossa oli kyselyä enemmän miehiä sekä vanhimman ikäluokan edustajia. Yleisen asumistuen saajat korostuivat haastatteluaineistossa kun taas sairauspäivärahan osalta asioineita oli selvästi kyselyä vähemmän. Muutokset osuuksissa voivat johtua siitä, että sairastamiseen liittyvät asiat koetaan arkaluontoisemmiksi, eivätkä niissä asioineet halunneet tulla haastatelluiksi. Kaikista haastateltavista yli 60 prosenttia oli joko hakemassa tietoa Kelan etuuksista tai palauttamassa valmiiksi täytettyä lomaketta.

Taulukko 2. Asiakaskyselyn (11/2008) edustavuus vuoden Kela-barometriin (5/2008) nähden Jyväskylän toimiston, saman kokoluokan toimistojen sekä Kelan kaikkien toimistojen suhteen. Taulukossa on mukana myös asiakashaastattelujen jakaumat.

	Jyväskylä 11/2008	Jyväskylä 5/2008	Sama kokoluokka 5/2008	Kaikki toimistot 5/2008	Asiakas- haastattelu 11/2008
Jaettujen lomakkeiden lukumäärä	750	274	1 664	21 445	
Vastanneiden määrä	529	161	1 096	13 961	39
Palautusosuus (%)	70,5	58,8	65,9	65,1	
Sukupuoli (%)					
Mies	36,0	39,0	38,3	36,6	47,4 (18)***
Nainen	64,0	61,0	61,7	63,4	52,6 (20)
Ikäluokka (%)					
Alle 25 vuotta	31,4	24,5	22,1	12,7	15,8 (6)
25–44 vuotta	33,7	34,5	32,2	32,1	36,8 (14)
45–64 vuotta	26,7	27,3	32,7	40,4	18,4 (7)
Yli 64 vuotta	8,2	13,7	13,0	14,9	28,9 (11)
Etuus (%)					
Sairaanhoidokorvaukset	7,0	10,8	10,1	22,8	8,3 (3)
Sairauspäiväraha*	14,3	14,7	18,4	20,1	2,8 (1)
Eläkeasiat	11,9	12,1	11,8	9,7	5,6 (2)
Opintoetuudet	10,2	9,5	8,0	4,3	2,8 (1)
Vanhempainetuudet	5,5	7,8	7,1	7,4	13,9 (5)
Työttömyysetuudet	16,3	17,2	16,0	14,1	8,3 (3)
Yleinen asumistuki	22,0	15,1	17,6	11,7	30,6 (11)
Korttiasia**	2,5	5,2	4,9	3,8	19,4 (7)
Muu asia	10,2	7,8	6,1	6,2	8,3 (3)
Asioinnin syy (%)					
Hakemaan yleistä tietoa sosiaali- turvasta	4,9	5,5	5,3	4,8	0
Hakemaan lisää tietoa tietyistä Kelan etuudesta	15,0	19,0	14,9	13,1	30,6 (11)
Hakemaan esitettä	0,7	1,0	2,5	2,5	0
Hakemaan lomaketta	11,0	10,0	10,6	11,4	0
Hakemaan palautuskuorta	2,5	2,4	2,4	1,8	0
Palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen	22,0	26,2	23,3	28,4	33,3 (12)
Laittamaan vireille etuushakemuk- sen asiakaspalvelijan avustuksella	17,6	17,2	16,2	13,8	22,2 (8)
Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen	9,4	7,2	8,7	8,1	11,1 (4)
Kysymään jo jätetyn hakemuksen käsittelytilannetta	3,8	4,8	5,6	5,4	2,8 (1)
Kysymään lisätietoja saadusta pää- töksestä tai muusta asiakas- kirjeestä	6,0	3,4	4,3	4,7	0
Muun syyn vuoksi	7,2	3,1	6,2	5,9	0

* Mukaan lukien kuntoutusasiat, hoitotuet ja vammaisetuudet.

** Kela-kortti ja EU-sairaanhoidokortti.

*** Prosenttiosuus, suluissa tapausten määrä.

2.2 Menetelmät

Määrällisten aineistojen analyysissä käytetään pääosin kuvailevia menetelmiä, joissa asiakaskyselyä verrataan vuoden 2008 barometriaineistoihin sekä työntekijäkyselyyn. Asiakaskyselyssä tehdään lisäksi vertailuja eri asiakasryhmien kesken. Asiakasryhmien yhteyksiä palvelutyytyväisyyteen analysoidaan myös regressioanalyysillä.

Yhdessä haastatteluaineistojen kanssa analysoidaan myös asiakas- ja työntekijäkyselyiden avoimista kysymyksistä saadut tekstiaineistot. Tätä koko aineistoa kutsutaan tekstiaineistoksi. Raportin tekstin lomassa on paljon sitaatteja haastattelu- ja kyselyaineistoista, sillä raportin kuvailevaan ja laaja-alaiseen luonteeseen sopii että vastaajien ajatukset esitetään sellaisenaan. Kunkin sitaatin yhteydessä ovat vastaajan taustatiedot, jotka osaltaan antavat lisävaloa siihen, miten erilaiset asiakkaat näkevät asioita.

Taustatietojen ensimmäisen tieto kertoo, onko sitaatti työntekijän vai asiakkaan. Toisena suluissa on tieto siitä, onko vastaus peräisin haastattelusta vai kyselyn avoimesta kysymyksestä. Työntekijäkyselyn vastauksissa on vielä kysymyksen nimi (suluissa kysymyksen numero) sekä vastaajan vastaus. Esim. **Työntekijä (kysely, kys. 6) etuusryhmittäin kielteisin, hoitotukea tai vammaisuuutta** tarkoittaa työntekijäkyselyn vastausta kysymykseen 6, jossa vastaaja on pitänyt uudistuksen kielteisimmän kokeneena asiakasryhmänä hoitotukea ja vammaisuuutta saaneet.

Asiakkaiden kohdalla taustamuuttujina on mainittu sukupuoli, ikäluokka, etuus, asiointin syy, sekä viimeisenä arvosana tämänkertaisesta asiointista. Esim. **Asiakas (haast.) nainen, alle 25 vuotta, opintoetuutta, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10** tarkoittaa alle 25-vuotiasta naisasiakasta, joka on asioinut opintoetuuksiin liittyen, tullut toimistoon tuomaan liitteen tai lisäselvityksen ja antanut palvelulle arvosanaksi 10.

Tekstiaineiston analyysi etenee väljästi palvelumallista ennalta laaditun SWOT-analyysin² mukaan. Tekstiaineistosta nousevia mallin vahvuuksia ja heikkouksia verrataan SWOT-analyysin vastaaviin. Samoin tekstiaineistossa esitettävät parannusehdotukset käsitellään suhteessa siihen, mitä mallin suunnittelussa on riskien hallintatoimiksi ennakoitu.

² SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on Albert Humphreyn kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa, sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT-analyysissä kirjataan ylös analysoidun asian 1) sisäiset vahvuudet, 2) sisäiset heikkoudet, 3) ulkoiset mahdollisuudet sekä 4) ulkoiset uhat. (Lindroos, Jan-Erik; Lohivesi, Kari. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOY, 2004).

3 Tyytyväisyys uuteen palvelumalliin ja odotukset palvelulle

Tässä luvussa pyritään vastaamaan kysymykseen siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä uuden mallin mukaiseen palvelutapahtumaan. Luvun aluksi käydään läpi kyselyn tulokset vastaajien palveluodotuksista. Luku perustuu pääosin kyselyaineistoihin, mutta tulosten tulkinnessa käytetään lisäksi sitaatteja tekstiaineistosta.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä uuden palvelumallin mukaiseen palvelutapahtumaan kartoitettiin laajalla kyselytutkimuksella, jossa oli kaikkiaan 529 vastaajaa. Aineisto on edustava verrattuna aikaisempiin vastaaviin tutkimuksiin, ja siksi aineiston pohjalta tehtyjä päätelmiä voidaan yleistää koko Jyväskylän toimiston asiakaskuntaan. Työntekijäkyselyyn vastasivat kaikki asiakaspalvelutyötä infopisteessä tekevät, joten kyselyn tulokset ovat edustavia myös heidän osaltaan.

3.1 Palveluarvostukset asiakaspalvelussa

Kyselyssä ja haastatteluissa asiakkaita pyydettiin valitsemaan seitsemästä asiakaspalvelun osa-alueesta (taulukko 3) kolme, joita he arvostavat eniten ja asettamaan ne tärkeysjärjestykseen. Työntekijöiltä pyydettiin sama tieto, sekä tieto siitä, miten he olettavat asiakkaiden vastaavan kysymykseen. Kysymys oli monille asiakkaista liian monimutkainen ja siksi kysymys onkin tulkittu taulukossa 3 ja 4 siten, että prosentit kertovat kuinka *isolla osalla kyseinen osa-alue on ollut kolmen tärkeimmän joukossa*. Taulukon ensimmäisessä sarakkeessa on asiakkaiden arvostus ja toisessa työntekijöiden. Kolmannessa sarakkeessa on työntekijöiden näkemys asiakkaista ja neljännessä haastateltujen asiakkaiden arvostukset. Haastateltuja pyydettiin nimeämään vain kaksi tärkeintä ja siksi prosenttiosuudet ovat matalammat.

Merkille pantavaa taulukossa on ensinnäkin se, että asiakkaiden ja työntekijöiden arvostukset ovat hyvin samankaltaiset. Eroja muodostuu vasta kun verrataan työntekijöiden käsitystä asiakkaista ja asiakkaiden omaa mielipidettä. Ristiriita nopeuden osalta on räikein, sillä vain 54 prosenttia asiakkaista nimesi nopeuden kolmen tärkeimmän osa-alueen joukkoon kun taas työntekijöistä jokainen oletti asiakkaiden arvostavan nopeutta.

Työntekijähaastatteluissa nopeus kuului kahden tärkeimmän joukkoon vain 16 prosentilla. Haastatteluista kukaan ei pitänyt nopeutta ensisijaisena, vaan palveluhenkisyys ja asiantuntevuus nousivat miltei kaikilla ensisijaisiksi.

Taulukko 3. Mitä arvostatte Kelan asiakaspalvelussa eniten?

	Asiakkaat (n = 529) (%)	Työntekijät (n = 12) (%)	Työntekijät asiakkaista (n = 12) (%)	Asiakas- haastattelu (n = 39) (%)
1. Palveluhenkisyyttä	75,7	83,3	58,3	42,1
2. Asiantuntevuutta	73,8	91,7	100,0	55,3
3. Nopeutta	54,8	58,3	100,0	15,8
4. Vaivattomuutta	38,8	41,7	16,7	15,8
5. Tilojen yksityisyydensuojaa	17,3	16,7	16,7	21,1
6. Tilojen viihtyisyyttä	11,8	0,0	0,0	0,0
7. Tilojen käytännöllisyyttä	9,3	8,3	0,0	7,9

Molempien kyselyjen tulokset olivat jo tiedossa työntekijähaastatteluissa, ja työntekijöitä pyydettiin tulkitsemaan tulosten ristiriitoja. Moni työntekijöistä oletti nopeuden arvostuksen riippuvan juuri siitä, miten se käsitetään. Asiakaspalvelun nopeutta eivät kaikki pidä tärkeänä, mutta lyhyttä käsittelyaikaa arvostanevat korkealle kaikki asiakkaat. Työntekijät nostivat esille vielä nopeudesta vielä sen, että asiakaspalvelussa nopeutta arvostetaan jonottaessa, mutta itse asioinnin halutaan olevan kiireetön. Toisaalta työntekijät ollettivat myös kiireisten asiakkaiden olevan kärkkäämpiä antamaan palautetta, minkä vuoksi infossa voi helposti syntyä vaikutelma että nopeus on tärkeää. Yksityiskohtaisemmin nopeutta ja muita asiakaspalvelun osa-alueita käsitellään luvussa neljä.

Taulukossa 4 asiakkaiden palveluarvostukset on pilkottuina taustamuuttujittain. Miesten ja naisten arvostuksia verrattaessa nousevat esille naisten korkeampi palveluhenkisyyden ja asiantuntevuuden arvostus. Miehet arvostavat selvästi enemmän tilojen käytännöllisyyttä. Ikäluokkia vertailtaessa voi huomata, että eniten erimielisyyttä on 25–44-vuotiaiden ja yli 64-vuotiaiden luokkien välillä. Vanhimmat arvostavat palveluhenkisyttä ja tilojen viihtyisyyttä, mutta eivät pidä nuorempien kanssa yhtä tärkeinä nopeutta tai tilojen viihtyisyyttä. Yli 64-vuotiaat arvostivat nopeutta kaikista vähiten kaikista taustamuuttujaryhmistä. 25–44-vuotiaille oli tärkeää muihin ikäluokkiin verrattuna asiakaspalvelu nopeus, asiantuntevuus sekä tilojen yksityisyydensuoja.

Eri etuuksien välillä arvostusten vaihtelu on verrattain suurta. Palveluhenkisyyttä kaikista taustamuuttujista arvostavat eniten eläkeasioissa asioineet, kun taas työttömyysetuuksissa asioineen kaikista vähiten. Asiantuntevuutta arvostavat eniten vanhempainetuksissa ja vähiten opintoetuksissa asioineet. Kuten vanhimmalle ikäluokalle myös eläkeasioissa asioineille asiakaspalvelun nopeus ei ole merkittävä seikka, kun taas työttömät arvostavat sitä paljon. Tilojen yksityisyydensuojaa arvostavat eniten sairauspäiväraha-asioissa asioineet ja vähiten vanhempainetuksien vuoksi toimistossa asioineet, mikä asioiden arkaluontoisuus huomioiden on odotettavaa.

Asiakaspalvelun asiantuntevuutta arvostavat kaikista taustamuuttujista eniten tietystä Kelan etuudesta tietoa hakemaan tulleet. Nopeutta puolestaan arvostavat eniten liitteen tai lisäselvityksen tuojat. Tilojen yksityisyydensuoja on tärkein asiakkaille, jotka ovat tulleet kysymään lisätietoja saamastaan päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä. Vähiten yksityisyydensuojaa kaikista taustamuuttujaryhmistä taas arvostavat jätetyn hakemuksen käsittelytilannetta kysymään tulleet. Tilojen viihtyisyyttä arvostavat kaikista vähiten liitteen tai lisäselvityksen tuojat (vrt. yli 64-vuotiaat). Tilojen käytännöllisyyttä arvostavat eniten yleistä tietoa sosiaaliturvasta hakemaan tulleet ja vähiten palautuskuoren hakijat.

Palvelupisteiden välillä suurimmat erot arvostuksissa olivat tilojen yksityisyydensuojan kohdalla. Infopisteessä asioineista vain 13,7 prosenttia piti yksityisyyden suojaa kolmen tärkeimmän osa-alueen joukossa, kun taas vuoronumeropalvelussa jonottaen tai ajanvarauksella asioineista miltei 30 prosenttia arvosti yksityisyyden suojan kolmen tärkeimmän joukkoon. Toinen osa-alue, jonka suhteen eri asiointipisteissä asiointien arvostuksen erosivat, oli asiakaspalvelun nopeus, jota arvostivat eniten infopisteessä asioineet (42,2 %) ja vähiten ajanvarauksella vuoronumeropalvelussa asioineet (26,5 %).

Taulukko 4. Asiakkaiden palveluarvostukset eri taustamuuttujien luokissa. Lukuarvo on prosenttiosuus ko. taustamuuttujan luokassa, joka on nimennyt ko. palvelun osa-alueen kolmen eniten arvostamansa joukkoon.

	Asiakaspalvelun				Tilojen yksityisyyden- käytännöllisyys		
	palvelu- henkisyy- (n = 398)	asian- tuntevuus (n = 388)	nopeus (n = 288)	vaivat- tomuus (n = 204)	viihtyi- syy- (n = 62)	työ- suoja (n = 91)	käytän- nöllisyys (n = 49)
	Sukupuoli (%)						
Mies (n = 186)	69,4	67,7	55,9	37,6	13,4	15,1	14,5
Nainen (n = 331)	79,8	77,3	55,0	39,9	10,9	17,8	6,6
Ikäluokka (%)							
Alle 25 vuotta (n = 161)	76,4	74,5	57,8	45,3	12,4	11,2	11,2
25–44 vuotta (n = 173)	68,2	75,7	64,2	34,1	8,1	22,5	6,9
45–64 vuotta (n = 137)	79,6	72,3	46,7	40,1	14,6	17,5	10,9
Yli 64 vuotta (n = 42)	88,1	69,0	38,1	31,0	19,0	14,3	7,1
Etuus (%)							
Sairaanhoidonkorvaukset (n = 42)	81,0	71,4	42,9	50,0	11,9	16,7	11,9
Sairauspäiväraha* (n = 85)	71,8	70,6	58,8	40,0	11,8	22,4	11,8
Eläkeasiat (n = 71)	90,1	76,1	40,8	35,2	12,7	18,3	7,0
Opintoetuudet (n = 61)	80,3	67,2	54,1	39,3	9,8	19,7	13,1
Vanhempainetuudet (n = 33)	81,8	84,8	48,5	45,5	18,2	9,1	3,0
Työttömyysetuudet (n = 97)	67,0	79,4	64,9	35,1	13,4	17,5	9,3
Yleinen asumistuki (n = 131)	73,3	80,2	60,3	39,7	11,5	13,0	5,3
Korttiasia** (n = 15)	86,7	66,7	60,0	66,7	–	13,3	6,7
Asioinnin syy (%)							
Hakemaan yleistä tietoa sosiaaliturvasta (n = 37)	73,0	83,8	51,4	40,5	8,1	24,3	16,2
Hakemaan lisää tietoa tietyistä Kelan etuudesta (n = 113)	82,3	85,8	44,2	42,5	18,6	18,6	8,0
Hakemaan esitettä (n = 5)	80,0	100,0	20,0	40,0	20,0	20,0	–
Hakemaan lomaketta (n = 83)	72,3	78,3	57,8	43,4	10,8	13,3	9,6
Hakemaan palautuskuorta (n = 19)	84,2	78,9	52,6	47,4	5,3	10,5	5,3
Palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen (n = 166)	74,7	72,3	60,8	41,0	9,0	17,5	7,8
Laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella (n = 133)	82,7	83,5	52,6	33,1	10,5	18,8	8,3
Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen (n = 71)	74,6	76,1	67,6	50,7	7,0	16,9	9,9
Kysymään jo jätetyn hakemuksen käsittelytilannetta (n = 29)	72,4	69,0	65,5	37,9	6,9	6,9	10,3
Kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä (n = 45)	73,3	75,6	60,0	42,2	8,9	28,9	8,9
Palvelupiste (%)							
Infopiste (n = 372)	78,2	75,3	57,5	42,2	10,5	13,7	8,3
Vuoronumeropalvelu (n = 94)	70,2	73,4	50,0	33,0	13,8	28,7	13,8
Vuoronumeropalvelu ajanvarauksella (n = 34)	79,4	75,3	50,0	26,5	17,6	29,4	11,8

* Mukaan lukien kuntoutusasiat, hoitotuet ja vammaisetuudet.

** Kela-kortti ja EU-sairaanhoitokortti.

Asiakkaiden palveluodotuksia on kysytty aikaisemmin myös Kelan barometrissä. Hannu Mattila tiivistää tulokset Yhteispeli-lehden (9/2002) artikkelissa siten, että asiakkaille tärkeimpiä ovat palvelun nopeuteen ja vaivattomuuteen liittyvät seikat. Mattilan tutkimuksessa nopeus kattoi myös hakemusten käsittelyajan, kun taas tässä tutkimuksessa nopeus ymmärrettiin kaapeammin toimistoasioimisen kestona, mikä johtunee siitä, että kysymyksessä painotettiin juuri toimiston asiakaspalvelua. Saattaakin olla että juuri tästä syystä nopeutta ja myös vaivattomuutta arvostettiin tässä tutkimuksessa asiakaspalvelun palveluhenkisyttä ja asiantuntevuutta selvästi vähemmän.

3.2 Tyytyväisyys tämänkertaiseen asiointiin

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan tämänkertaista palvelua neljän väittämän osalta (kuvio 2) sekä antamaan kouluarvosana tämänkertaisesta asiakaspalvelusta (kuvio 3). Molemmissa kuvioissa vastauksia on vertailtu aikaisempien barometrien tuloksiin.

Väittämät, joiden suhteen tämänkertaista palvelua pyydettiin kuviossa 3 arvioimaan, olivat: a) toimiston aukioloaika oli minulle sopiva, b) asioinnin odotusaika oli riittävän lyhyt, c) sain ystävällistä palvelua ja d) sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olin tullut toimistoon hoitamaan. Kuvioon on koottu väitteiden kanssa samaa mieltä ja eri mieltä olleiden osuudet.

Uudella palvelumallilla pyrittiin vaikuttamaan ensisijaisesti odotusaikoihin toimistossa (väittäjä b), mihin myös oltiin huomattavasti tyytyväisempiä kuin aikaisemmin Jyväskylässä tai muissa toimistossa. Muiden väittäjien suhteen muutosta ei juuri ollut. Tyytyväisimpiä oltiin palvelun ystävällisyyteen ja tyytymättömmimpiä toimiston aukioloaikoihin.

Asiakas (kysely, kys. 11), mies, 25–44 vuotta, työttömyysetuudet, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen

– – uusi neljän infopisteen systeemi on TODELLA hyvä.

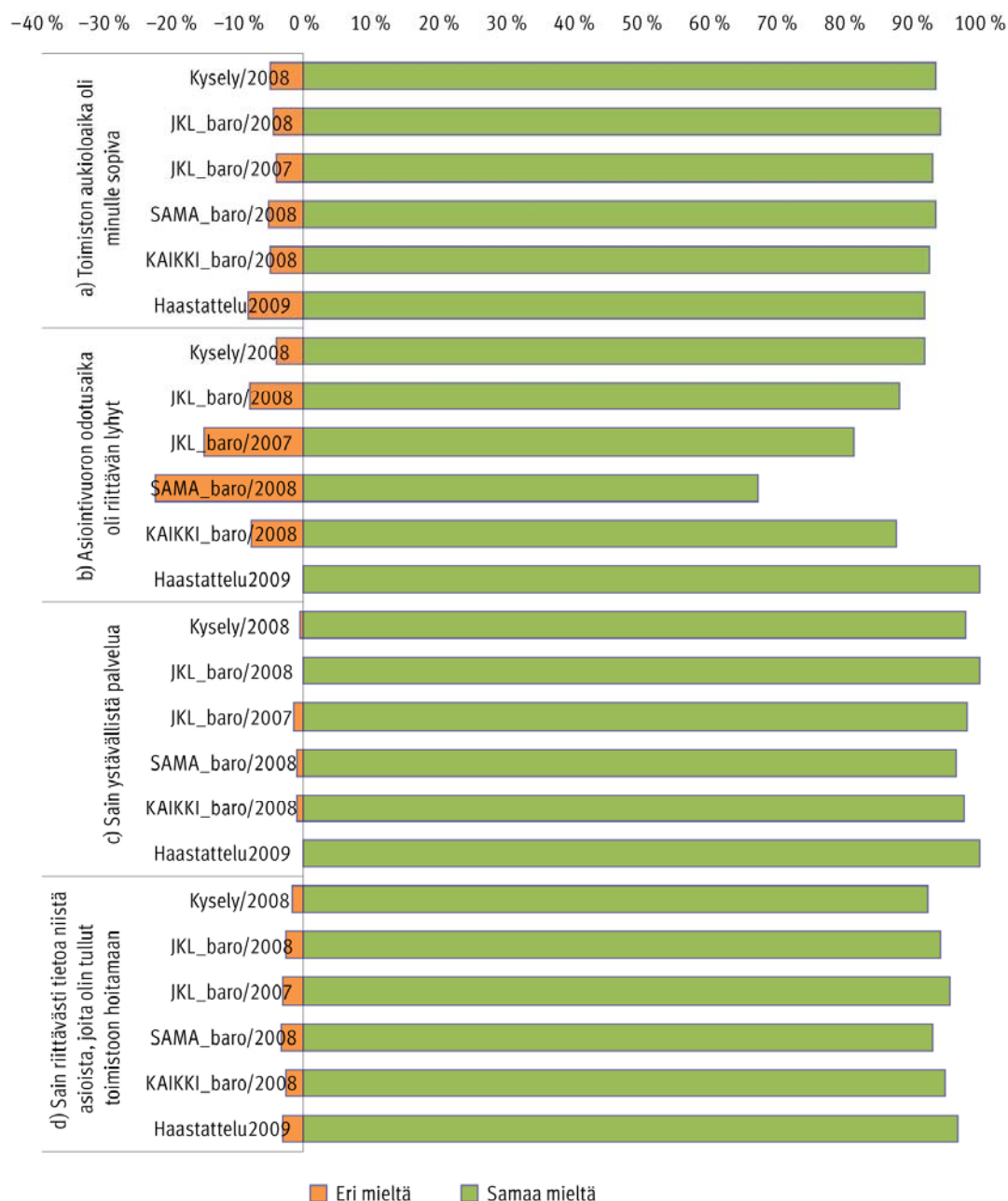
Asiakas (kysely, kys. 11), nainen, 45–64 vuotta, sairaanhoitokorvaukset, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

– – uusi systeemi parempi kuin vanha. Tehokkaampi, nopeampi.

Asiakas (kysely, kys. 11), nainen, alle 25 vuotta, opintoetuudet, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen

– – infopisteelle kiitokset, on hyvä, että tietää heti tarviiko takatiskillä edes asioida vai riittääkö lomakkeen jättäminen -> sujuvampaa.

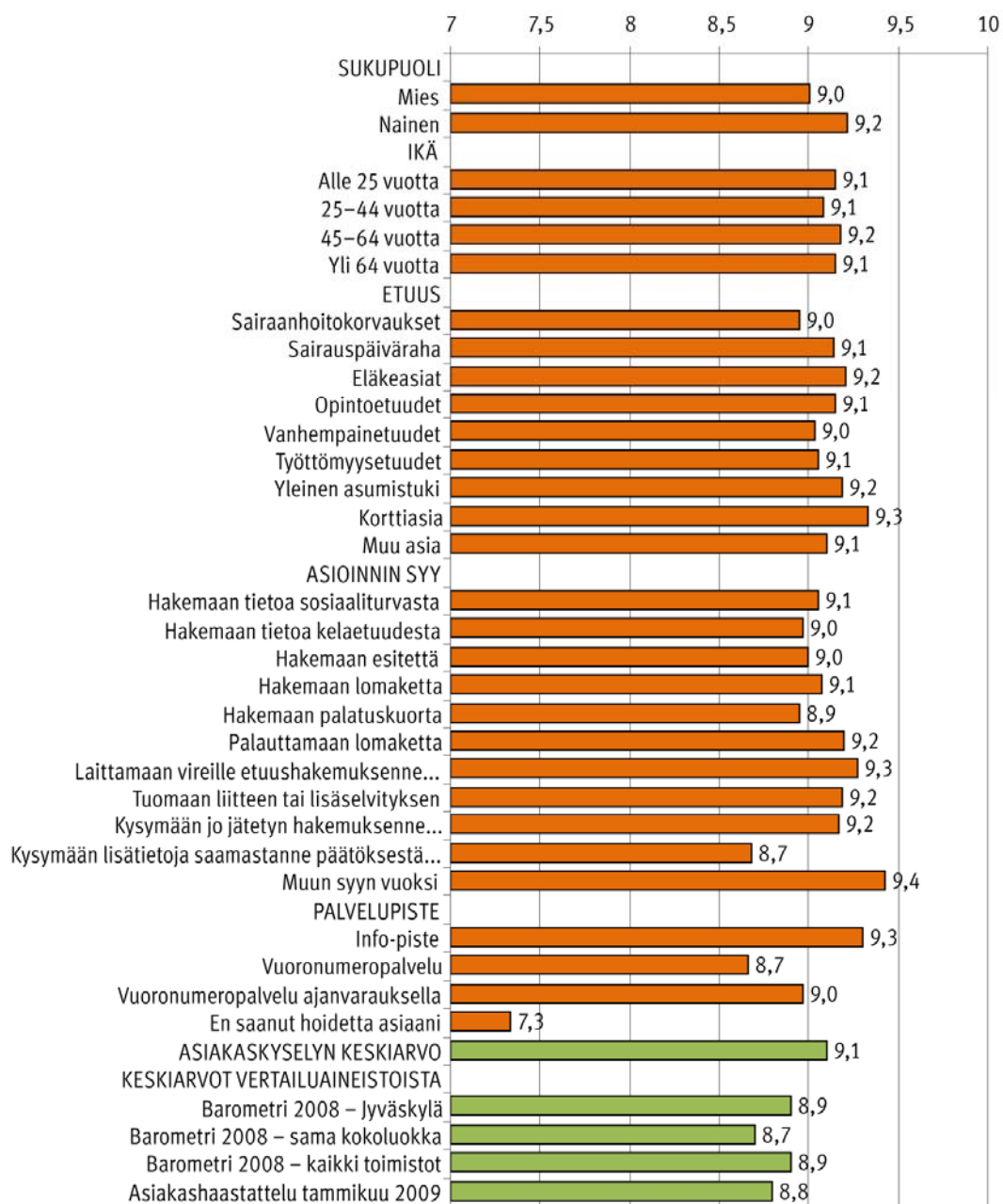
Kuvio 2. Eri ja samaa mieltä olleiden osuudet kyselyssä, haastattelussa ja vertailuaineistoissa neljän väittämän suhteen.



Kyselyn kokonaisarvosanaksi tuli 9,1, joka on kaksi kymmenystä korkeampi kuin kevään barometrissa Jyväskylän toimiston ja Kelan kaikkien toimistojen arvosana (kuvio 3). Uudistuksen jälkeen asiakkaat siis arvostivat palvelun paremmaksi kuin uudistusta ennen. Asiakasryhmittäin vaihtelu oli melko vähäistä, ainoastaan eri palvelupisteiden välillä oli selvempiä eroja. Infopisteessä asiansa hoitaneet antoivat arvosanaksi keskimäärin 9,3, kun taas vuoronumero-palveluun ohjatut kuusi kymmenystä alemman, eli 8,7. Ajanvarauksella asioineet antoivat arvosanaksi tasan yhdeksän. Heikoimman arvosanan 7,3 antoivat asiakkaat, jotka eivät saaneet

asiaansa hoidettua (n = 3). Haastateltujen asiakkaiden keskiarvo oli 8,8, kolme kymmenystä kyselyn keskiarvoa matalampi.

Kuvio 3. Kouluarvosana tämänkertaisesta palvelutapahtumasta asiakasryhmittäin (keskiarvo 4–10).

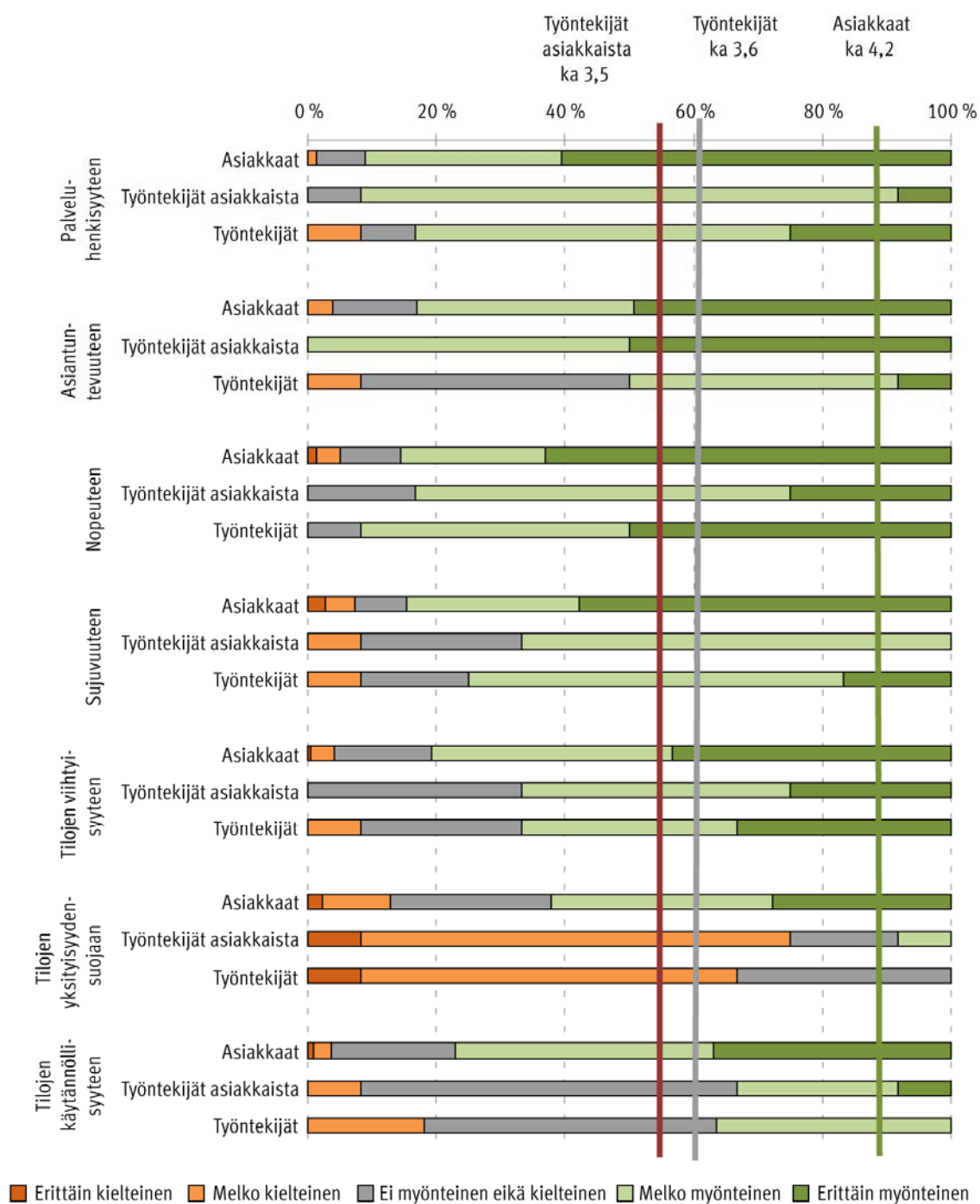


3.3 Tyytyväisyys uudistukseen asiakaspalvelun osa-alueittain

Tämänkertaisen asiointityytyväisyyden lisäksi vastaajilta pyydettiin molemmissa kyselyissä suoraa mielipidettä siitä, miten siirtyminen vanhasta palvelumallista uuteen on vaikuttanut asiakaspalvelun eri osa-alueisiin. Arviointiasteikko oli 1 erittäin kielteinen, 2 melko kielteinen, 3 ei kielteinen eikä myönteinen, 4 melko myönteinen ja 5 erittäin myönteinen. Kysymykseen vastasivat vain asiakkaat, jotka ilmoittivat asioineensa myös vanhassa toimistossa ennen uudistusta ($n = 220$). Sama kysymys kysyttiin työntekijöiltä ja heitä pyydettiin lisäksi vielä arvioimaan sitä, miten asiakkaat näkevät uudistuksen vaikutukset. Tulokset on koottu kuvioon 4.

Uudistuksen vaikutukset nähdään kokonaisuutena erittäin myönteisinä. Asiakkaiden näkemys on kaikkein myönteisin ($ka = 4,2$, asteikolla 1–5). Mielenkiintoista on se, että työntekijät ovat olettaneet asiakkaat ($ka = 3,5$) jopa itseään kriittisemmiksi ($ka = 3,6$), mikä koskee etenkin tilojen yksityisyydensuojaa ja käytännöllisyyttä sekä palvelun sujuvuutta. Työntekijät ovat puolestaan itse kokeneet että uudistuksen myönteinen vaikutus asiantuntemukseen on ollut vähäinen, mutta olettavat samalla että asiakkaat ovat kokeneet myös asiantuntemuksen parantuneen selvästi uudistuksen myötä. Kaikkien kolmen näkemys noudattelee kuitenkin samaa trendiä, jossa uudistuksen vaikutus asiakaspalvelun palveluhenkisyteen, asiantuntevuuteen ja nopeuteen on nähty hyvin myönteisenä. Samoin kaikkien näkemysten mukaan tilojen yksityisyydensuoja on muuttunut vähiten myönteisimmin. Työntekijöiden näkemysten mukaan yksityisyydensuojan on muuttunut jopa kielteiseen suuntaan.

Kuvio 4. Asiakkaiden ja työntekijöiden mielipiteet uudistuksen vaikutuksesta asiakaspalvelun osa-alueisiin.



3.4 Eri asiakasryhmien tyytyväisyys uudistukseen

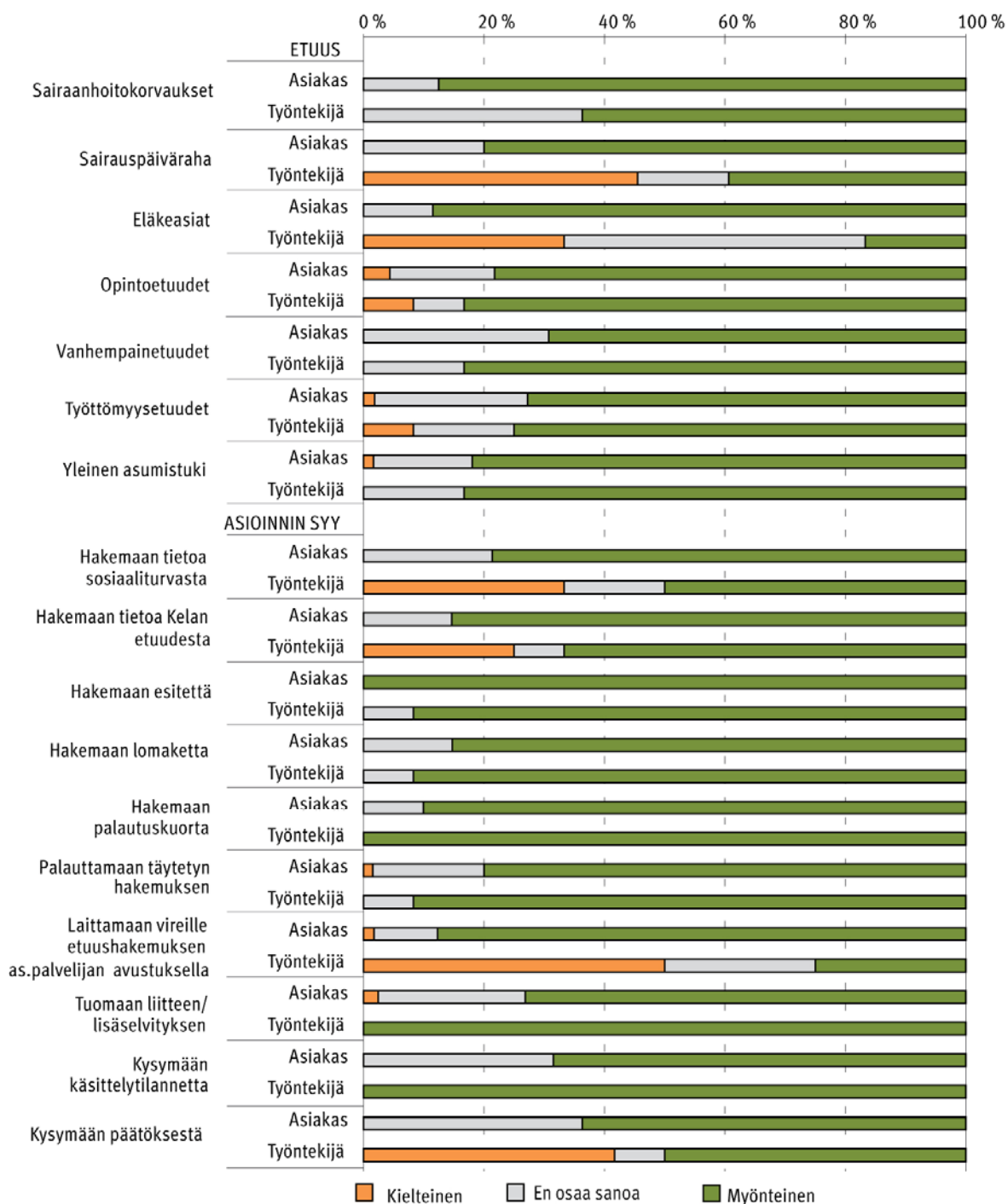
Tyytyväisyys uuteen palvelumalliin eri taustamuuttujien suhteen on koottu taulukkoon 5. Taulukosta voidaan havaita, että naiset ovat kauttaaltaan kokeneet uudistuksen vaikutukset miehiä myönteisemmin, samoin kuin vanhemmat ikäluokat nuorempia. Ajanvarauksella vuoronumeropalveluun tulleet ovat kokeneet muutoksen kaikista myönteisimmin, kun taas infosta vuoronumeropalveluun ohjatut vähiten myönteisesti. Infopisteen ja vuoronumeropalvelun välinen ero on selkeä muiden osa-alueiden paitsi yksityisyydensuojan kohdalla. Yksityisyydensuojan molemmat kokevat kohentuneen uudistuksessa muita osa-alueita vähemmän.

Taulukko 5. Uuden palvelumallin vaikutus sukupuolen, iän sekä asiointipisteen luokissa (n = 220).

	Palvelu- henkisy- teen	Asian- tuntevu- teen	Nopeu- teen	Sujuvuu- teen	Tilojen viih- tyisyyteen	Tilojen yksi- tyisyyden- suojaan	Tilojen käytän- nöllisyyteen
Sukupuoli							
Mies (n = 84)	4,5	4,3	4,3	4,2	4,2	3,6	4,0
Nainen (n = 140)	4,5	4,3	4,5	4,4	4,2	3,8	4,2
Vastaajan ikä luokittain							
Alle 25 vuotta (n = 65)	4,2	4,2	4,4	4,3	4,2	3,5	4,1
25–44 vuotta (n = 94)	4,5	4,2	4,3	4,2	4,1	3,7	4,0
45–64 vuotta (n = 52)	4,7	4,6	4,6	4,5	4,3	3,9	4,2
Yli 64 vuotta (n = 14)	4,9	4,8	4,7	4,7	4,6	4,3	4,5
Asiointipiste							
Infopiste (n = 163)	4,6	4,4	4,5	4,5	4,4	3,8	4,2
Vuoronumeropalvelu (n = 45)	4,3	4,1	4,0	3,8	3,5	3,7	3,6
Vuoronumeropalvelu ajan- varauksella (n = 11)	4,7	4,2	4,4	4,5	4,4	4,2	4,4
Yhteensä (n = 230)	4,5	4,3	4,4	4,3	4,2	3,8	4,1
Työntekijät (n = 12)	4,0	3,5	4,4	3,8	3,9	2,4	3,2

Uudistuksen kokeminen eri etuuksien ja eri syistä toimistoon tulleiden kesken on koottu kuvioon 5. Asiakkaiden kokemus asiakaspalvelun eri osa-alueiden kesken on koottu yhteen summamuuttujaksi ja luokiteltu uudelleen asteikolle 1 kielteinen 2 en osaa sanoa 3 myönteinen. Työntekijäkyselyssä kysyttiin suoraan kunkin etuuden ja asiointin syyn kohdalla sitä, onko uudistus vienyt ko. ryhmän kohdalla asiakaspalvelua mielestäsi kielteiseen vai myönteiseen suuntaan.

Kuvio 5. Uuden asiakasmallin vaikutus eri asiakasryhmiin asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä.



Eläke-etuuksien vuoksi toimistossa asioineiden kokemus uudistuksesta on myönteisin kun taas työttömyysetuuksissa asioineet kokevat uudistuksen vähiten myönteisesti. Muut etuudet asettuvat näiden kahden väliin. Asioinnin syyn suhteen vähiten myönteisesti uudistuksen kokivat lisätietoja saamastaan päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä kysymään tulleet. Myönteisin kokemus oli puolestaan niillä, jotka olivat tulleet laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, joskin erot muihin ryhmiin ovat hyvin pienet.

Asiakasryhmien vertailusta nousi esille muutama mielenkiintoinen ristiriita, joita työntekijät saivat kommentoida haastattelussa. Ensinnäkin työntekijät olettivat uudistuksen olleen kielteisissä sairauspäivärahan hakijoille sekä asiakkaille, jotka olivat tulleet laittamaan etuutta vireille asiakaspalvelijan avustuksella. Miltei yhtä kielteisenä työntekijät näkivät muutoksen myös eläkeasioissa asioineille ja sosiaaliturvaan liittyvää tietoa hakemaan tulleille. Asiakkaista kuitenkin juuri nämä ryhmät kokivat uudistuksen erityisen myönteisesti.

Työntekijä (kysely, kys. 6), etuusryhmittäin kielteisin, hoitotukea tai vammaisetautta

– – vanhoja ihmisiä, joutuvat odottamaan jonossa ja sitten uudelleen asiakaspalvelijalle. Tämä asiakasryhmä asioi yleensä maanantaisin, jolloin pitkät jonot infoon.

Työntekijä (kysely, kys. 6), etuusryhmittäin kielteisin, Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea

Vanhemmille asiakkaille mahdollinen jonottaminen infoon hankalaa.

Työntekijä (haast.)

Jotkut on kauheen kiukkusia olleet siitä, että kun enää ei täytetä lomakkeita valmiiksi. Mutta siinäkin pitää olla yhtenäinen linja, ettei käy niin että tuo yksi autto, mutta sinä et ja oot inhottava ihminen.

Työntekijä (kysely, kys. 8), asioinnin syyn suhteen kielteisin, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

Asiakkailta vaaditaan enemmän, pyydetään täyttämään hakemus valmiiksi suurimmalta osin ennen palveluneuvojalle menoa. Tämä tietysti tapauskohtaisesti, esim. sokea ei pysty hakemusta täyttämään vaikka tilanne olisi mikä.

Työntekijä (kysely, kys. 8), asioinnin syyn suhteen kielteisin, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

– – infossa ei täytetä hakemusta asiakkaan puolesta eikä heillä ole aikaa odottaa vuoronumeron takaa palvelua.

Työntekijä (kysely, kys. 9), erityinen asiakasryhmä

Erityisesti sairauden/iän takia huonokuntoisemmat ovat protestoineet jonossa odottamista vastaan. Samoin monet jotka eivät halua asioitaa selvitetä toisten kuullen (vaikka olisi vain yksi asia) – haluavat heti vuoronumeron asiakas- palveluun.

Työntekijät eivät suoraan osanneet selittää ristiriitaa, vaan ennemminkin perustelivat omaa näkemystään.

Työntekijä (haast.)

Nyt kun on tiukentunut linja siitä, että miten pääsee vuoronumeroon, että pitäisi nyt olla nimi ja vähän muuta täytettynä. Olettaisi että siitä ei olla pidetty, mutta tämä osoittaa vastakkaista.

Työntekijä (haast.)

Vanhat ja huonokuntoiset reagoivat kielteisesti jonottamiseen infoon ja antavat kielteistä palautetta tiskillä. Kuitenkin ovat yleensä tyytyväisiä kun pääsevät asiakaspalveluun [vuoronumeropalvelu] ja toimistossa lähtiessään varmasti tyytyväisiä. Jos ajatellaan koko prosessia niin vanhat/sairaajat ovat tyytyväisiä, mutta infoon eivät välttämättä tällä hetkellä. Tämä voisi selittää työntekijöiden ja asiakkaiden välisen näkemuseron, esim. vanhojen ryhmän välillä.

Työntekijä (haast.)

– – yllättävää, sillä syväosaaminen eläkkeissä on vähäisempää ja olettaisi että kun vanhassa toimistossa heille oma vuoronumero, niin kokisivat uuden mallin muutoksen huonompaan.

Kaikkia tuntuu vaivaavan se, ettei pääse painamaan nappia.

Sairauspäivärahan hakijoille uudistus nähtiin olleen kielteisen pääosin siitä syystä, että uudistuksen yhteydessä koko vakuutuspiirin ratkaisutoimintaa on keskitetty toisaalle ja siinä yhteydessä toimistosta on menetetty juuri näiden etuuskien asiantuntemusta. Kyseessä ei näin ollen ole suoranaisesti uudesta palvelumallista johtuva ongelma, vaan töiden eriyttämiseen liittyvä kysymys.

Työntekijä (kysely, kys. 6), etuusryhmittäin kielteisin, kuntoutusasiaa

Kuntoutus- ja vammaisetuuskien asiantuntemus toimihenkilöiden keskuudessa on vähäistä ja asiat ovat useimmiten sellaisia, että ne vaativat syvää perehtymistä ja osaamista. Se, että toimihenkilön tarvitsee joka kerta vähänkin vaikeampaa kysymystä tarkistaa puhelimitse, ei ole omiaan lisäämään asiakkaan luottamusta asiantuntevuuteen.

Työntekijä (kysely, kys. 8), asioinnin syyn suhteen kielteisin, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta

Koska kaikki asiakaspalvelussa toimivat ovat ensisijaisesti asiakaspalvelun ammattilaisia, eivätkä enää niinkään etuuden syväosaajia, ovat monimutkaiset, joskus hyvinkin olennaiset, kysymykset aina työläisiä ja hitaita selvittää.

Asiakkaissa eniten kielteisesti suhtautuneita oli opintotuen ja työttömyyskorvauksen asiakkaiden keskuudessa. Kyselyssä melko moni työntekijä näki työttömien hyötyn uudistuksesta, sillä etuuteen liittyvä asiointi on usein nopeaa.

Työntekijä (kysely, kys. 9), erityinen asiakasryhmä

Positiivista nopeille asioille esim. työttömyysaika koskeva ilmoitus ja liitteiden kopiointi. Negatiivista esim. henkilökohtaiset asiat sairauspäiväraha, kuntoutus, hoitotuki.

Kyselyn mukaan työttömät kuitenkin kokivat uudistuksen muita ryhmiä kielteisemmin, mitä työntekijät haastattelussa selittivät näin.

Työntekijä (haast.)

Työttömien suhteen oleva ristiriita selittyy sillä, että työttömäksi jääminen on henkilökohtainen kriisi ja siitä käsin parin viikon käsittelyaika yms. näyttäytyvät harmillisena ja saa työttömän antamaan kriittisen arvosanan palvelusta. Työntekijät taas arvioivat että työttömyyspäivärahaan liittyy juuri sen tyyppistä asiointia, joka on muuttunut vaivattommaksi reformin myötä. Työttömyysturva on sairaspäivärahan ohella suurin etuus, jonka asiakkaat haluavat tietää milloin etuus on tilillä ja siinä vaiheessa kun asia on vireillä niin me ei voida sitä antaa.

Työntekijä (haast.)

– – tuossa iässä rahalla on kiire. Mutta kun vertaa liittojen käsittelyaikoihin (8 vko) vs. Kela (3 vko). Onhan näitä määrällisesti myös enemmän kun eläkkeitä. Työttömyystukea kun haetaan niin haetaan asumistukea. Molempia lyödään nyt paljon sisälle.

Työntekijä (haast.)

Nuoret on aina kriittisiä kaikessa.

Jos on työtön, niin hermothan siinä menee, jos ei saa tietää etuudesta.

Taustamuuttujien itsenäisen selittävyyden selvittämiseksi tehtiin kolme lineaarista regressiota, joissa selitettävänä muuttujina olivat 1) tämänkertaista asiointia koskeneista väittämistä (kys. 8) tehty summamuuttuja, 2) arvosana tämänkertaisesta käynnistä (kys. 9), sekä 3) summamuuttuja uuden palvelumallin vaikutusta kartoittaneesta kysymyksestä (kys. 6). Muuttujien vaihtelua selitettiin iällä, sukupuolella, asiointipisteellä, etuudella sekä asioinnin syyllä. Analyysien tulokset ovat taulukossa 6.

Taulukko 6. Regressioanalyysi³ tämänkertaisen asiointin, asiointin arvosanan ja uuden palvelumallin vaikutuksen suhteen.

	Tämänkertainen asiointi (kys. 8)	Arvosana tämänkertaisesta asiointista (kys. 9)	Uuden palvelumallin vaikutus asiakaspalveluun (kys. 6)
	B	B	B
(Vakio)	4,250***	8,636***	3,673***
Ikä	0,001	0,002	0,007*
Sukupuoli			
Mies	-0,123*	-0,247**	-0,144
Asiointipiste			
Infopiste	0,491***	0,692***	0,604**
Vuoronumeropalvelu	0,170	-0,008	0,038
Vuoronumeropalvelu ajanvarauksella	0,203	0,226	0,535
Etuus			
Sairaanhoidokorvaus	-0,191	-0,237	-0,331
Sairauspäiväraha	-0,006	0,092	-0,121
Eläkeasia	0,102	0,204	0,046
Opintoetus	-0,177*	0,017	-0,279
Vanhempainetus	-0,008	-0,041	-0,054
Työttömyysetuus	-0,005	0,013	-0,220
Asumistuki	0,065	0,160	-0,123
Korttiasia	0,072	0,122	0,281
Asiointin syy			
Hakemaan tietoa sosiaaliturvasta	0,038	-0,028	-0,081
Hakemaan tietoa kelaetuudesta	-0,082	-0,216*	0,007
Hakemaan esitettä	0,292	0,108	0,768
Hakemaan lomaketta	-0,004	-0,061	0,052
Hakemaan palatuskuorta	-0,091	-0,317	0,063
Palauttamaan lomaketta	0,027	-0,012	-0,021
Laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella	0,054	0,115	0,128
Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen	0,000	-0,024	-0,024
Kysymään jo jätetyn hakemuksenne käsittelytilannetta	0,023	-0,099	0,065
Kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä	-0,121	-0,360*	-0,155
R ² adj.	7,7 %	8,9 %	17,3 %
N	493	515	218

*** = tilastollisesti erittäin merkitsevä; ** = tilastollisesti merkitsevä; * = tilastollisesti melkein merkitsevä.

³ Taulukon B on vakioimaton regressiokerroin, jonka suuruus ilmoittaa taustamuuttujan vaikutuksen voimakkuuden ja etumerkki vaikutuksen suunnan. Tilastollinen merkitsevyys ilmaistaan regressiokertoimien yhteydessä *-merkillä. Se viittaa tutkittavien muuttujien välisen yhteyden olemassaolon todennäköisyyteen. Tilastollisesti erittäin merkitsevä tarkoittaa 99,9 prosentin, tilastollisesti merkitsevä 99 prosentin ja tilastollisesti melkein merkitsevä 95 prosentin todennäköisyyteen. Tilastollisesti melkein merkitsevän regressiokertoimen kohdalla on siis 5 prosentin todennäköisyys sille, että tässä aineistossa todettu yhteys ei koskisi koko perusjoukkoa.

Mallin korjattu selitysaste (R² adj.) kertoo sen, kuinka monta prosenttia selittävät muuttujat selittävät selitettävän muuttujan vaihtelusta.

Regressiomalli kumoo osittain väitteet iän merkitsevyydestä: ikä selittää tilastollisesti merkitsevästi vain uuden mallin kokemusta. Merkitsevin taustamuuttujista on kaikissa malleissa infopiste, mikä tarkoittaa, että infopisteessä asiointi selittää tilastollisesti merkitsevästi myönteistä kokemusta asiakaspalvelusta (1. ja 2. malli) ja muutoksesta uuteen palvelumalliin (3. malli), verrattuna vuoronumeropalvelussa asiointiin ajanvarauksella tai ilman. Se että vastaaja on mies, selittää kielteistä kokemusta asiakaspalvelusta (1. ja 2. malli). Naisena olemisen vaikutus on samansuuruinen mutta myönteinen. Muutoskokemuksen kohdalla sukupuolen vaikutus ei ole tilastollisesti merkitsevä, kun taas palveluarvosanaa se selittää tilastollisesti merkitsevästi. Etuuksista ainoastaan opintoetuus selittää tilastollisesti melkein merkitsevästi kielteistä kokemusta tämänkertaisesta asioinnista. Asiainnin syistä puolestaan tiedonhaku kelaetuudesta selittää tilastollisesti melkein merkitsevästi heikkoa arvosanaan tämänkertaisesta asioinnista.

Selitysaste jää kaikissa malleissa melko vaatimattomaksi. Parhaiten taustamuuttuja selittävät vastauksia uuden palvelumallin vaikutuksia kartoittaneesta kysymyksestä, jonka hajonnasta valitut taustamuuttajat selittävät 17,3 %.

Johtopäätökset aikaisemmista kuvioista saavat lisävahvistusta eri taustamuuttujien regressiokertoimien etumerkkejä tarkasteltaessa. Eläke-asiat ja korttiasiat ovat positiivisia kaikissa kolmessa mallissa. Asiainnin syyn suhteen positiivisia on kaksi: etuushakemusta vireille laittamaan tulleet sekä esitteen hakijat. Opintoetuus on tilastollisesti melkein merkitsevässä suhteessa tämänkertaisen asiainnin negatiiviseen kokemukseen. Asiainnin syyn osalta se, että vastaaja on tullut hakemaan tietoa Kelan etuudesta, on samoin negatiivisesti yhteydessä asiainnin arvosanaan. Taulukon regressiokertoimien suuruutta voi myös verrata keskenään eri etuuksien, eri syiden ja eri asiointipisteiden suhteen. Esimerkiksi kielteistä kokemusta uuteen palvelumalliin siirtymisestä selittää etuuksista parhaiten sairaanhoitokorvaus, toisena ja kolmantena opintoetuus ja työttömyysetuus. Vastaavasti asiainnin syyn osalta positiivista kokemusta selittää se, jos asiakas on tullut hakemaan esitettä.

Yhteenveto

Uudistusta edeltäneisiin barometriaineistoihin verrattuna asiakkaat kokivat Jyväskylän toimiston asiakaspalvelun selvästi myönteisemmin uuden palvelumallin käyttöönoton jälkeen. Suoraan uudistuksen vaikutuksista kysyttäessä sen koettiin vaikuttaneen myönteisesti asiakaspalveluun niin työntekijöiden kuin asiakkaiden mielestä. Eri taustamuuttujista erityisesti in-

fopisteessä asioiminen on yhteydessä myönteiseen asiakaspalvelukokemukseen kaikilla kolmella palvelutyytyväisyyden mittarilla.

4 Uuden palvelumallin vahvuudet ja heikkoudet

Tässä luvussa mielipiteitä uudesta palvelumallista eritellään tarkemmin. Analyysi etenee väljästi Jyväskylän toimiston info-työryhmän keväällä 2008, palvelumallin suunnittelun yhteydessä tekemän SWOT-analyysin (taulukko 7) viitoittamana. Aluksi luvussa 4.1 käydään läpi palvelumallia sen vahvuuksien ja mahdollisuuksien, kuten palvelunopeuden, asiantuntevuuden, tilojen viihtyisyyden ja työnkuvan monipuolistumisen kautta. Seuraavaksi luvussa 4.2 pureudutaan mallin heikkouksiin ja uhkatekijöihin ruuhkatilanteiden, yksityisyydensuojan ja mallin kuormittavuuden avulla. Heikkouksien ja uhkien käsittelyn yhteydessä tarkastellaan myös tekstiaineistosta nousseita kehittämisehdotuksia.

Taulukko 7. Infopisteen SWOT-analyysi.

Vahvuudet	Heikkoudet
Osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta	Epäyhtenäinen palvelu toimihenkilöstä riippuen
Työturvallisuuden parantuminen	Luetaan palvelutilanne väärin
Ulkoiset puitteet, joiden suunnittelussa on huomioitu uusi palvelumalli	Tietosuoja
Mahdollisuudet	Uhat
Asiakkaiden nopea palvelu (ei turhaa odottamista)	Ruuhkatilanteet
Työnkuvan monipuolistuminen	Henkilöstöresurssien riittävyys (esim. yllättävät poissaolot)
Asiakaspalvelukanavien täsmämarkkinointi asiakkaan tarpeiden mukaan	Muuttotilanne (odotettavissa syksyllä suuria asiakasmääriä)
	Henkilökunnan sopeutuminen infopalvelun hektisyyteen
	Onko nopeassa tilanteessa aikaa huomioida asiakkaan kokonaiselämäntilanne

Taulukossa 8 haastattelujen sisällöt on teemoiteltu SWOT-analyysin luokkiin. Taulukko siis kertoo kuinka monessa asiakas- tai työntekijähaastattelussa ko. tema nousi esille. Taulukkoa ei pidä lukea siten, että kaikki 18 asiakaspalvelun asiantuntemuksesta puhunutta olisivat pitäneet sitä vahvuutena – joidenkin mielestä malli oli heikentänyt palvelutasoa. Kuitenkin oli niin että valtaosa kritiikistä kohdistui teemoihin, jotka oli SWOT-analyysissä ennakoitu joko

heikkouksiksi tai uhkatekijöiksi. Asiakkaat kritisoivat ensisijaisesti mallin toimintaa ruuhkatilanteissa ja työntekijät työn kuormittavuuteen liittyviä asioita.

Infon toiminnan tulee suunnitelman mukaan mukautua toimiston hiljaisiin aikoihin siten, että palvelutilanne hoidetaan infossa ruuhkaa pidemmälle tai voidaan että infossa voidaan tehdä myös ratkaisutyötä. Syksystä odotettiin kuitenkin niin kiireistä, ettei infossa odotettu jäävän juuri aikaa muulle työlle. Asiakaspalvelun ohella infossa työskenteleville suunniteltiin säilytettäväksi myös erilaisia asiakastilojen ylläpitotöitä.

Taulukko 8. Haastattelujen sijoittuminen SWOT-analyysin eri teemoihin.

		Työntekijät (n = 6)	Asiakkaat (n = 39)
Vahvuus	Asiantuntemus	0	18
	Tilojen viihtyisyys	0	13
Heikkoudet	Epäyhtenäinen palvelu	5	16
	Yksityisyydensuoja	2	19
Mahdollisuudet	Nopeus	5	24
	Kanavaohjaus*	6	22
Uhat	Muutto ja opastus	4	13
	Resurssit ja kuormittavuus	6	10
	Ruuhkatilanteet	6	20

*Kanavaohjaukseen liittyvät teemat käsitellään luvussa 5.1.

4.1 Mallin vahvuudet ja mahdollisuudet

Uuden palvelumallin lähtökohtana oli ennen kaikkea asiakaspalvelun kehittäminen vastaamaan paremmin asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Palvelumallin nähtiin mahdollistavan nopeamman palvelun, joka samalla monipuolistaisi asiakaspalvelijoiden työnkuvaa. Erityisinä vahvuuksina nähtiin osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta sekä uuden palvelumallin ehdoilla suunnitellut uudet toimitilat. Palvelumallin nähtiin parantavan myös asiakaspalvelun työturvallisuutta. Työturvallisuutta ei tekstiaineistossa juuri kommentoitu, mutta kaikki muut teemat saivat palautteesta osansa.

Asiantuntevuus ja palveluhenkisyys asiakaspalvelussa

Kyselytutkimuksen mukaan asiantuntevuutta ja palveluhenkisyyttä arvostetaan asiakaspalvelussa eniten ja uudistuksen nähtiin asiakkaiden mielestä vielä parantaneen molempia.

Asiakas (haast.), nainen, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10
Joo, tuntuu että tää on ihan eri juttu. Parantanut uudistus on. Enemmän saa sitä asiantuntemusta uusissa tiloissa. Että voin antaa ihan myönteisen.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

– – pitää olla ajatusmaailma hyvä. Ja kattoo mikä on asiakkaan kanssa parhaaksi. Täällä pitää olla hyviä tyttöjä töissä. Sopeutuvaisia ja semmosia. Ja meitä on niin monenlaisia meitä hakijoitakin.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

Asiantuntevuus on lähes ykkönen, se sujuu kun virkailijalla on hyvä asiantuntemus, niin se on asiakkaalle tosi helppoa silloin. Ja sellanen käytännönläheinen neuvominen, sellanen yksinkertainen, selkeä on hyvin tärkeä. Ja tietysti vaivattomuus näille vanhuksille.

Asiantuntemus sai myös kritiikkiä. Nopeuteen panostamisen nähtiin heikentävän asiakaspalvelua, ja osa asiakkaista kaipasi asiakaspalvelupisteiden kiireettömyyttä.

Asiakaspalvelun nopeus

Uudistuksen keskeinen tavoite oli nopeuttaa asiakaspalvelua toimistossa ja lyhentää jonotusaikaa. Kyselyn tulosten mukaan uudistus on nopeuttanut asiakaspalvelua ja asiakkaat ovat olleet siihen erittäin tyytyväisiä. Tekstiaineistossa palvelun nopeutumista kiiteltiin vuolaasti, mutta joidenkin mielestä siinä oli vielä toivottavaa. Vuoronumeropalvelu nähtiin yhtenä ratkaisuvaihtoehtona, mutta lähinnä toivottiin että kaikki infopisteet olisivat käytössä ja että infossa ei juteltaisi asiakkaiden kanssa turhia.

Asiakas (haast.), nainen, alle 25 vuotta, opintoetuutta, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Ei sillä niin väliä miten nopeeta se on, kuhan saa niihin kysymyksiin sen vastauksen mitä tuli hakemaan. Ja että se palvelu on ystävällistä ja että halutaan palvella ja antaa sitä tietoa.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

Ei mulla oo väliä miten nopee on. Mulla on aikaa. Mutta tuo palvelushenki on minulle tärkeä. Mutta täällä on hyvä palvelushenki. En minä siitä ihan kymppiä anna, mutta annan sen kasin.

Nopeus on ihan hyvä. Ei sen enempätä voi vaatia. Minä oon semmonen ettei minulla oo kiire mihinkään. Ni minä jouvan oottamaan ja asiakaspalvelu minulle on ja se on hyvä ollut. Kiitos.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, työttömyysetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 9
Nopeuteen ja vaivattomuuteen tämä on erittäin suuri parannus. Ei tarvi välttämättä odottaa tuntikausia jos vaan jättää paperin ja pyytää kattomaan läpi että siinä on kaikki tärkeet asiat laitettu siihen. Siihen menee viis minuuttia aikaa, niin ei viitti kahta tuntia oottaa. Täällä on ollut yks tai kaks ihmistä jonossa. Tiskeille on päässyt alle vartissa.

Asiakas (haast.), mies, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

En tiedä miten toimii kun on enemmän ihmisiä, mutta nyt kun oli näin vähän, niin sehän oli tietysti aivan mutkatonta ja helppoa. Suoraan tohon, jos on pikkuasia.

Asiakas (kysely, kys. 11), mies, alle 25 vuotta, yleinen asumistuki, hakemaan lomaketta

Alkää jääkö kuuntelemaan bingomummojen selityksiä infossa jos takana jonoa 10 metriä, kiitos. :)

Palveluodotuksia kysyttäessä nopeutta ei pidetty erityisen tärkeänä (luku 3.1), mikä nousi esille myös asiakashaastatteluissa.

Asiakas (haast.) mies, alle 25 vuotta, 9

Mut tuosta infopisteestä voisin antaa suurimmat pointsit. Ettei tarvi turhaan odottaa ensin yhteen paikkaan ihan helevetin kauan ja sit seleviää ettei se onnistukaan. Sitä kuitenkin pyörätuolissa oleva joutuu pikkusen ravaamaan täällä Kelassa.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, maahanmuuttaja, työttömyysetuutta, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 8

– – jonotusaika oli hyvä. Se riippuu ihmisten määrästä. Itse pidän siitä, ettei ei ole pakko ottaa jonotusnumeroa, vaan riittää että vaan seisot ja odotat. Mielestäni se on tehokkaampaa näin.

Monet haastateltavista näkivät että nopeuden lisäämisen kääntöpuolena voi olla asiantuntevuuden heikkeneminen, mikä nähtiin huolestuttavana. Muutamien haastateltavien mielestä uudessa palvelumallissa oli nähtävissä viitteitä siitä, että nopeus on lisääntynyt asiantuntevuuden kustannuksella.

Asiakas (haast.), mies, yli 64 vuotta, työttömyysetuutta, kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä, 7

Palvelunopeutta on selvästi tullut lisää, mutta sitten se palvelu on jäänyt vähän hatarammaksi. Silloin kun oltiin aina yksin siellä loossissa niin helpommin virkailija oli mukana kokonaisvaltaisesti. Useinkin nää asiat on semmosia että ne liittyy myös toisiin viranomaisiin niin siellä virkailija helposti otti puhelimen ja soitti viranomaisille. Tuossa tiskillä sitä ei voi tehdä.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 9

– – nopeus on tärkeä, mutta se ei saa näkyä missään tapauksessa siinä työssä. Muuten tuntuu, ettei uskalla kysyä, kun tuntuu että se haluaa jo seuraavaa asiakasta. Äsken jäi häiritsemään, kun se puhu kauheen nopeasti, että tuleeko paineet että nyt pitäis saada asiakasta äkkiä eteenpäin. Vähän ehkä häiritsi, että tuskinpa viitsin kysyä enää. Nopeus kuitenkin tärkeää, että sehän aiheuttaa kärsimättömyyttä ihmisissä, ja se ei oo sitten mukava asia jos oot oottanut kauan aikaa.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 9

Se ehkä huonontaa vaan niiden omaa työtä jos joutuvat sitä nopeuttamaan.

Tilojen viihtyisyys ja käytännöllisyys

Jyväskylän toimisto muutti uusiin toimitiloihin samalla kun uusi asiakaspalvelumalli otettiin käyttöön ja remontoitujen, aivan keskustassa sijaitsevat tilat saattoivat osaltaan lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä uudistukseen.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, opintoetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8

On täällä mukavampi asioida. Valoisampi. Pirteempi olo kun tänne tulee.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, sairaanhoitokorvauksia (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset), palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8

Nää on niinku uudet tilat, vai? Aha, no onhan nää ihan viihtysät nää tilat, mutta tämän rakennuksen ulkonäköä on todella luotaantyöntävä. Että aah, täälläkö se on?

Kyselyn perusteella tilojen viihtyisyys ja käytännöllisyys olivat osa-alueita, joita asiakkaat arvostivat kaikista vähiten asiakaspalvelussa. Sama toistui haastatteluissa: Kela nähdään virastona, johon tullaan hoitamaan asioita, ei viihtymään.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

Vähiten tärkeä on tilojen viihtyisyys. Aivan sama miltä ne näyttää.

Asiakas (haast.), mies, yli 64 vuotta, Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 8

Tilojen viihtyisyys on yhdentekevää. Ei tänne tulla viihtymään.

Asiakas (haast.), nainen, alle 25 vuotta, opintoetuutta, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Virastoissa ja täällä pitää olla, ei mitään kodinomaista lähdetä hakemaan.

Asiakas (haast.), nainen, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

– – lähinnä tuota viihtyisyyttä mietin, että onko se niin tärkeä. Asioitahan tänne tullaan hoitamaan.

Tilojen käytännöllisyyttä käsitellään tarkemmin mallin heikkouksien yhteydessä liittyen ruuhka-aikojen ongelmiin. Yksi käytännöllisyyden ulottuvuus on esteettömyys, joka uusissa tiloissa koettiin aikaisempaa parempana, joskin kehittämistä vaativana.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, 9

Tilojen käytännöllisyys on erittäin hyvä. On liuska, ei ole kynnystä. Jotkut tarvii sen napin että ovi aukee, mutta mä vaan riuhtasin sen ja tulin siitä, mutta siis muuten kun kattoo tästä, niin tää on avara ja mahtuu tuolin kanssa. – – Ulko-oven edusta oli helevetin liukas, eikä ovi pysy itsestään auki. Mulle se ei oo ongelma, mutta huonompikuntoisille varmasti. Vanhassa oli kaksi painavaa ovea, tuulikaappi ja tälle, joihin myös rattaiden kanssa tulleilla oli ongelmia.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, opintoetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

Kahtena aikaisempana kertana olin pyörätuolissa olevien kavereideni kanssa ja heistä toinen kehui toimiston esteettömyyttä kun on automaattisesti avautuvat ovet ja.

Asiakas (kysely, kys. 11), nainen, 25–44 vuotta, muu asia, hakemaan lomaketta

– – ulko-oven käytännöllisyyttä vammaisille, vanhuksille (joilla rollaattori), pyörätuolipotilaille ja äideille, joilla on vaunut. Sekä lasten viihtyvyyteen koskevilla asioissa, kunnon leikkinurkka.

Asiakas (kysely, kys. 11), mies, 25–44 vuotta, sairauspäiväraha, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

– – ulko-ovea ei pysty pyörätuolilla kulkeva itse avaamaan.

Asiakaskyselyssä toistuivat myös asiakasvessaa ja parempia paikoitusmahdollisuuksia kaipaileet kommentit.

Työnkuvan monipuolistuminen

Uuden palvelumallin ennakoitiin monipuolistavan asiakaspalvelutyötä eri palvelupisteissä vuorottelun myötä. Vaihtelua uusi palvelumalli on tarjonnut, mutta vaihtelun on koettu myös tehneen infon työstä entistä kuormittavampaa.

Vuoronumeropalvelussa työ on muuttunut aikaisempaa mielekkäämmäksi. Vuoronumerokoneesta luopuminen on poistanut tyhjien jonotusnumeroiden odottelun, joka oli yksi vanhan mallin ongelmista.

Työntekijä (haast.)

Tyhjät vuorot, ja vanhassa asiakkaat veteli tyhjiä numeroita ja niiden odottelussa meni aikaa. Tuleeko, ei tule. Ihan hukkaan heitettyä aikaa.

Vuoronumeropalveluun ohjattavien asiakkaiden asiat ovat vaativampia, mikä edellyttää syvempää keskittymistä, mutta samalla kiireiset asiakkaat ovat poistuneet häiritsemästä. Vuoronumeropalvelussa työntekijöillä on myös säilynyt valta kontrolloida asiakasvirtaa ja sitä pidetään myönteisenä asiana etenkin infon katkeamattomaan asiakasvirtaan verrattuna.

Työntekijä (haast.)

Vuoronumeron takana on vähän enemmän liikkumavaraa. Vuoronumerosta voi lähteä kahville vaikka ihmisiä on jonossa, mutta infosta et voi. Tästä syystä moni kokee että se on muuttanut työtä aika radikaalisti, eikä sitä sitten olla osattu ajatella, eikä ainakaan millään tavalla valmistautua siihen. Vaikka siitä suunnitella vähän puhuttiin.

Työntekijä (haast.)

Se on tuonut sellaisen aikalisän, ne hektiset asiakkaat ovat seuloutuneet pois. Mun loossiin tulevalle on joku vaikeampi asia, mutta se ei haittaa, se on haastavampaa ja se vaatii keskittymistä, mutta siinä ei ole samanlainen jono hengittämässä niskaan niin siinä pystyy sen asian selvittämään kun taustatuki on hyvä. Ja jos ei onnistu, niin varataan ajanvaraukseen aika.

Infon eräs ominaispiirre on lisäksi se, että paljon infossa työskenteleville on syntynyt omia vakioasiakkaita, kun vuoronumeroiden puuttuessa asiakkailla on mahdollisuus taktikoida itsensä juuri haluamalleen työntekijälle. Työntekijät näkevät sen toisaalta positiivisena asiakkaana – jos kyseessä on esim. eläkepäätöstä odotteleva henkilö, joka käy usein tiedustelemassa asiansa, niin se on nopea ja helppo hoitaa, kun ei tarvitse aloittaa kaikkea alusta. Vakiintuneet asiakassuhteet kuitenkin koetaan työajan ulkopuolella hieman kiusallisina.

4.2 Heikkoudet ja uhkatekijät mallin toiminnassa

SWOT-analyysissä valtaosa palvelumallin heikkouksista ennakoitiin liittyvän siihen, miten työntekijät omaksuvat uuden mallin toimintatavan. Palvelutarpeen arvioinnin siirtymistä työntekijän vastuulle pidettiin vahvuutena, mutta myös potentiaalisena heikkoutena, sillä asiakaspalvelijoiden välillä ennakoitiin olevan vaihtelua siinä, miten he palvelevat asiakasta infossa sekä myös siinä, millä perusteilla he ohjaavat asiakkaita muihin palvelupisteisiin tai miten he ehtivät huomioda asiakkaan kokonaiselämäntilannetta palvelutapahtuman yhteydessä. Henkilöstön sopeutumista infon hektisyyteen pidettiin uhkana, samoin kuin sitä, miten esim. yllättävät poissaolot vaikuttavat infon toimintaan. Heikkoudeksi uudessa mallissa ennakoitiin myös tietosuojaa.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Mulle tuli ensin semmonen kuva, että nuo käyttää tuolla [infopisteessä] ettei pääse suoraan tänne [vuoronumeropalveluun] asioimaan. Että pääsenkö istumaan tänne, vai käännytetäänkö mut tuosta ovelta. Että sieltä vasta annetaan numero. Ennen sen sai itse ottaa. Kun mää yleensä aina haluan mennä juttelemaan, jos ei oo ihan sellasta paperin jättöä. Mutta kylähän se nyt ihan hyvältä vaikuttaa, kun tuohonkin voi sitten jättää. Mutta ensinnä tuli kyllä melko kielteinen vaikutelma. Eilen kun kävin eka kerran niin tuli semmonen vaikutelma. Että eikö tänne pääse ennen kuin on jonottanu tuonne. Että ei saa numeroa ennen kuin oot jonottanut tuonne. Ei pääse istumaankaan jos on paljon jonoa.

Eläkeläisnaisen kuvauksessa tiivistyy valtaosa niistä seikoista, jotka ovat herättäneet asiakkaisissa ristiriitaisia mielipiteitä. Moni asiakas on kokenut kielteisenä sen, että päätösvalta palvelutarpeesta on siirtynyt asiakaspalvelijalle. Konkreettisesti tämä tarkoittaa vuoronumerokoneen puuttumista. Eikä vuoronumerokoneen puuttuminen tarkoita ainoastaan asiakkaiden päätösvalan vähenemistä, vaan myös selkeätä muutosta virastoasioinnin standardiin, eli vuoronumerokoneen etsimisellä alkavaan palvelutapahtumaan. Ensimmäistä kertaa asioineet (joita tammikuussa, neljä kuukautta uudistuksesta, oli vielä ylivoimainen enemmistö) harhailivat poikkeuksetta aluksi ympäri toimistoa vuoronumerokonetta etsien, kunnes joko rohkenivat kysyä joltain tai huomasivat sisäänkäynnin edessä olevan informoidun tekstin.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, työttömyysetuutta, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

– – mä voisin kommentoida sitä kun ensimmäistä kertaa tulini tohon, ni pyörin tossa vähän aikaa ja etin sitä vuoronumeroa. Että siihen vois jotenkin olla ehkä tuossa niinku ilmoitettu että tää systeemi on muuttunut. – – nyt mä parilta henkilöltä tuossa kysyin ensin, missä on tää niinku tää lippuautomaatti. – – että näin alkuun siinä vois olla joku opastus, että ennenkö ihmiset tottuu – – tai ehkä olikin mutta mää en huomannu mitään. – – se on oikeastaan ainut negatiivinen, muuten meni hyvin, tai ei mitään ongelmia. – – yleensä on tietysti nopeus on tärkein, mutta jos sattuis olemaan yksityisiä asioita, niin olisi hyvä olla sellainen erillinen tila, mihin pääseen puhumaan. jos oletetaan että on vaikka on jäänyt työttömäksi, niin ei halua jakaa muille sitä tietoa. pienissä hyvä, mutta nyt tulini kysymään tietoa, vaikka olen tottunut hoitamaan kaiken mahdollisimman pitkälle netissä. – – ehheh, sitä vaan vanhasta tottumukselta menee.

Tässä luvussa mallin puutteet käydään läpi siten, että ensin kuvaillaan millaisia ongelmia ilmenee, sitten mistä ne johtuvat ja lopuksi kootaan yhteen kehittämisehdotuksia niihin. Myös vuoronumeroon liittyvät kehitysehdotuksen käsitellään vasta luvun lopussa.

Ongelmat käytännössä

Valtaosa kielteisestä palautteesta johtui juuri infopisteen ruuhkautumisesta, missä vuoronumeron ja etenkin vuoronumerokoneen puuttumista pidettiin suurena puutteena. Infoon jonottaminen koettiin vastenmielisenä. Toisille seisaaltaan jonottaminen on raskasta, toisia ärsyttivät etuilevat asiakkaat ja jonottamisen epäselvyys. Työntekijöitä puolestaan kuormitti infopisteelle hallitsemattomana vyöryvä asiakasvirta. Infon uudet asiointipisteet ovat avoimet

asiakastilaan päin, mistä syystä yksityisyydensuoja koettiin aikaisempaa heikommaksi. Tämä näkyi selkeästi jo kyselyjen tuloksista luvussa 4.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

– – mää en yleensä tykkää tuommosissa jonoissa seisoa. Vanhemmalle ihmiselle se jonossa seisominen ei oikeen oo. Ja sitten tosiaan tuo yksityisyydensuoja. Se tuommosissa vähän, ja varsinkin vähän semmoselle joka on kovempiaänisempi, niin kyllä se koko rivi ne kuulee. Niin en tykännyt yhtään, en yhtään.

Työntekijä (haast.), 4

– – no sitä mieltä minäkin oon, että kun ne tulee puhumaan sairauksistaan, niin joskus täytyy itse madaltaa ääntä, ettei kuule siinä. Eilen kävi tyttö ja hoidettiin siinä asiaa ja hänellä oli ms-tauti ja hän halusi kertoa siitä.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella

Kun tuossa kuitenkin puljaa porukkaa, niin siinä voisi olla. Asiakkaan kanssa on parempi olla kahdestaan. – – joo siinä on kyllä, että meikäläinen kun kuulo ei oo enää paras mahdollinen, ni tuota siinä pittää kyllä sitten olla että hänelle pitää kattoa että hän huomaa ettei kuule samalla tavalla kun toiset. Täälä kahdestaan ei ole mittään vaikeuksia kuulla. Että voiko ne laittaa itelleen pientä koppia siihen, että kuulee paremmin. Olin tyytyväinen, mutta että tää nyt oli eka kerta.

Asiakas (kysely, kys. 11), mies, alle 25 vuotta, työttömyysetuudet, kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä

– – yksityisyyden suojaaminen ei käytännössä toimi jos asiaa hoidetaan pitkälle infopisteessä ja takana mahdollisesti jonottavat ihmiset kuulevat kaiken. Muuten palvelu oli äärimmäisen asiantuntevaa ja ystävällistä.

Asiakas (kysely, kys. 11), nainen, 25–44 vuotta, sairauspäiväraha, kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä

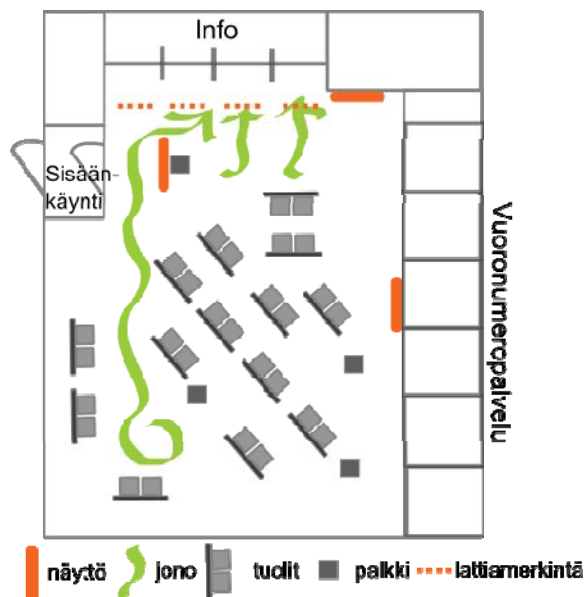
– – lisää yksityisyyttä infopisteeseen. nyt kaikki kuulee kaiken. hyvä sinänsä, että siinä heti saa hoidettua nopean asian ilman pitkää jonotusta. Henkilökohtaiset asiat kuitenkin kantautuvat kaikkien korviin.

Kaksi haastateltavaa piti yksityisyydensuojaa aivan riittävänä näin isoon kaupunkiin. Sitä että vieraat ihmiset kuulevat omista asioista, ei pidetty kiusallisena.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, sairaanhoitokorvauksia (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset), palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 9

Näin isossa kaupungissa ei kaikki tunne toisiaan niinku pienemmässä, ei se loppujen lopuksi varmaan ole niin häiritsevää tai vakava asia vaikka kuulis kun ei tunne kuitenkaan. Pienemmässä paikassa tietysti on, niin oon Pietarsaaresta ja siellä kun kaikki tuntee toisensa jos ei muuten niin näöltä, jos kuulee niin asioita joita kaikki ei saisi tietää.

Kuvio 6. Jonon muodostuminen Jyväskylän toimistossa.



Jonotusta ei toimistossa ole ohjailtu muuten kuin kunkin infopisteen edessä lattiaan piirretyillä ”odota tässä” merkinnöillä. Ruuhkaisempina aikoina jonoja muodostuu toisinaan yksi jokoista pistettä kohden tai yksi pitkä, josta mentiin aina vapautuvalle tiskille, kuten kuviossa 6. Näistä yhden jonon järjestelmä koettiin oikeudenmukaisemmaksi, johon olisi syytä siirtyä sopivin tilajärjestelyin.

Asiakas (haast.), nainen, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta

Tuossahan tuli nyt, että mun ohitteni mentiin kun mä jonotin. Mulle oli epäselvää, onko siinä luukku kerrallaan jonotus vai yks jono. Mennäänkö tässä kolmeen luukkuun yhdestä jonosta ja kolmesta jonosta. Mun edestä mentiin, mun sivuilta mentiin, ja lopulta mä jouduin sanomaan että kai tässä nyt minunkin vuoro on jo. Siinä oli epäselvyyttä ja ongelmia. Ja toinen asia mikä siinä on niin yksityisyys siinä ei tuu turvattua. Siinä jonossa toiset kuuntelee kun sä joudut selittää omia asioita. Mun mielestä tuo on ala-arvosta. Mä en tykännyt siitä ollenkaan.

Työntekijä (kysely, kys. 9), erityinen asiakasryhmä

– – positiivista on ettei infoon normaalisti tarvitse jonottaa kauan. Kun on ruuhkaa infon jonossa esiintyy etuulia (kaikki eivät osaa jonottaa samassa jonossa) joka herättää muissa jonottajissa ärtymystä.

Asiakas (kysely, kys. 11) nainen, yli 64 vuotta, sairaanhoitokorvaukset, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen

– – infossa saisi olla vuoronumerot, jos osuu jäämään sellaiseen jonoon, jossa edellinen asiakas on kauan, niin voi joutua odottamaan ja ne, jotka tulleet myöhemmin menevät edellesi.

Jonotuksen ongelmat johtuivat osaltaan myös opastuksesta. Puuttuvaa vuoronumerokonetta etsivien asiakkaiden huomion kiinnittämiseen olisi kaivattu jotain paremmin huomiota herättävää kuin pelkkä tv-ruutu sisäänkäynnin edessä tekstillä ”aloita asiointi infopisteessä”.

Asiakas (kysely, kys. 11), nainen, 25–44 vuotta, muu asia, hakemaan lomaketta

– – tämä on hyvä parannus ettei asioita tarvitse esittää kuten pankkitiskillä. Ja neuvonta nopeuttaa kun pienet asiat hoi-
tuu jo neuvonnassa. OPASTUS ASIAAN PUUTTUI!!

Asiakas (kysely, kys. 11), mies, alle 25 vuotta, muu asia, hakemaan lomaketta

– – siitä mihin alussa pitäisi mennä. Tottumuksesta ryhtyy etsimään vuoronumerolappuautomaattia, mutta sitä ei näy
missään. Esimerkiksi aloita tästä -kyltti selventäisi asioita huomattavasti, erityisesti sellaiselle, joka ei ole ennen asioinut
Kelan toimistossa.

Työntekijä (haast.)

Ne ei oikein miellä että meitä on neljä. Ne kaartaa siihen kakkoseen ja ykköseen, mutta nelosesta saa aina huudella. Ihmi-
set ei ymmärrä miten siihen pitäisi jonottaa. Että ne jonottaa siihen yhdessä pitkässä jonossa. Ja se tv, ne ei näe sitä. Pi-
täiskö se laittaa alemmas siihen, missä ennen oli vuoronumerot? Ihmiset ei kato niin ylös, ja sitten ne pyörii siinä ja sitten
ehkä saattavat huomata.

Ja se vuoronumerotaulu ei ole selkeä. Onko ne liian isolla ne numerot, vai mikä siinä ihmisiä hämää. [Panin samalla mer-
kille.]

Me ei nähä sitä, että kuinka monta on jonossa, ennen kuin me annetaan vuoronumeroita. Ei voida asiakkaalle sanoa. Sii-
hen on tulossa parannus. Ja kun ne nyt jonottaa siinä tolpan oven puolella, niin ovi on auki koko ajan ja kylmää tulee sisäl-
le. – – puoltaa siis jonon siirtämistä pylvään toiselle puolelle.

Myös asiakastilan toinen näyttö, jossa pyydetään ottamaan henkilöllisyystodistus esille, sai ai-
ka vähän huomiota, sillä työntekijöiden mukaan:

Työntekijä (haast.)

Kukaan ei muuten koskaan ota henkilöllisyystodistusta valmiiksi esille, ei kukaan!

Työntekijöille puutteet mallin toiminnassa näkyvät kuormittavuuden kasvuna. Mallin kuor-
mittavuuden kokeminen oli hyvin yksilöllistä. Toiset pitivät työtä infossa hyvänä vaihteluna
syvemmälle asiakaspalvelulle vuoronumeropalvelussa kun taas toisten mielestä info on hyvin
stressaava ja askel huonompaan suuntaan vanhasta mallista. Infon kuormittavuuden perussy
on se, että ruuhkaisina aikoina työntekijä ei pysty kontrolloimaan infoon jonottavaa asiakas-
virtaa, vaan uusi asiakas tulee jo ennen kuin on ehtinyt hoitamaan edellisen asiointia loppuun.

Työntekijä (haast.)

Tulee paniikki kun vielä pitää naputella edellistä asiaa kun seuraava on jo tiskillä esittelemässä omaa asiaansa, niin tulee
olo että muistinkohan minä kirjata kaiken tuohon edelliseen. Ja varmasti tulee sama olo myös asiakkaalle. Varmaan asiak-
kaallekin paistaa se, jos itelläänkin on vähän huono omatunto siinä. Jotenkin sitä asiakasvirtaa tulisi voida kontrolloida.

Työntekijä (haast.)

Meillä se jonotuksen sieto on aina ollut huono. Näkyy infon jonottamisen kokemisen huonona. Kyllä se koettiin huonona
myös vanhassa toimistossa kun oli sali täynnä ihmisiä, mutta se tuo se työpiste-eron sitten eron työntekijälle. Infossa sitä
jonoa ei pysty hallitsemaan millään tavalla. Vuoronumeron takana on vähän enemmän liikkumavaraa. Vuoronumerosta voi
lähteä kahville vaikka ihmisiä on jonossa, mutta infosta et voi. Tästä syystä moni kokee että se on muuttanut työtä aika ra-
dikaalisti, eikä sitä sitten olla osattu ajatella, eikä ainakaan millään tavalla valmistautua siihen.

Työntekijä (haast.)

Eli siksi tuo työ kuormittaa kun jonoja on ja kun sitä et pysty yhtään valitsemaan että tuleeko se asiakas sekunnin vai kahden päästä. Ja kun nuo tietosuojat on näin tiukka, niin hirvee kiire saada paperit pois näytöltä. Kun tuntuu että ne näkee kaikki kun ne tulee heti siihen. Se tekee siitä sellaisen, että oottakaa nyt ees hetki, että saa ne paperit siitä pois näkyvistä. Ja sitten se, että ne ei oota siellä ”viivan” takana, vaan lähempänä [viivoja ehkä pitäis vahvistaa??]

Työntekijä (haast.)

Kuormittavuuden kokeminen on aika henkilökohtainen asia. Toiset kokee uuden mallin äärimmäisen raskaana kun taas omalta kohdaltani en ole kokenut sitä niin. Välttämättä se että tämä äärettömästi kuormittaa on varmasti toinen totuus, osa sitä, mutta ei välttämättä kaikkien kokemus. Uskon kyllä tähän infon ideaan, mutta parannettavaa siinä on. Tietyillä pelisäännöillä se saadaan paremmaksi. Yllättävää on, että kuinka iso vaikutus tällä epäkohdista syntyneellä kehällä on ollut ja miten se vahvistaa itseään. Ja se vaikuttaa koko työilmapiiriin. Ja vahvistaa itse itseään ja saa koko homman pois raiteltaan. Mutta itse olen sitä mieltä että tämä saadaan toimimaan ja että asiakkaiden kannalta tämä on toimivampi systeemi.

Työntekijä (haast.)

Mun mielestä se info just tuo sitä vaihtelua, on kiireistä, mutta siinä on aina se takaportti laittaa vuoronumeroon. Takana taas on aikaa keskittyä paremmin sitten. Meidän tulisikin tarjota kahta erilaista palvelua.

Työntekijä (haast.)

Tulee, että ”voi ei”, mun ois pitäny ymmärtää jo aiemmin, että tää vaatii syvempää käsittelyä. Ne on ittestä nolompia. Ei kauheen usein, tammikuussa ollut asiakkaita. Kuormittavaa on se, että tarkkailee itse omaa toimintaansa infossa.

Työntekijä (kysely, kys. 10), puutteet/kehittäminen

– ruuhka-ajat, kun infotiskin eteen kerääntyy ruuhkaa, ovat ongelmallisia, asiakkaat ovat kiukkuisia ja info ei ”vedä” määränsä enempää asiakaspalvelijoiden työnkuvan muotoutumisen – miten jaksottaa info – ja asiakaspalveluvuoroja ja taustatyötä että toimihenkilöt jaksavat tehdä laadukasta asiakaspalvelutyötä.

Työntekijä (kysely, kys. 10), puutteet/kehittäminen

Periaatteessa malli toimii asiakkaan näkökulmasta toistaiseksi hyvin. Jonotusajat ovat lyhentyneet. Käytännössä tosin henkilökunta alkaa pikkuhiljaa olla aina vain ärtyneempää ja väsyneempää, koska väki vain ei venymättä riitä kantamaan jatkuvasti hyvinkin raskaita asiakaspalveluvuoroja ilman ”hengähdyksaikaa”.

Työntekijä (kysely, kys. 10), puutteet/kehittäminen

Malli on työpisteenä työntekijän kannalta erittäin raskas – asiakasvirtaa et voi millään tavalla hallita – aina on uusi edessä. Entinen tuskin ehtinyt poistua takavasemmalle. Asiakkaiden kanssa päivittäin tilanteita että eivät haluaisi ottaa vuoronumeroa vaikka olisi minkälainen aikaa vievä selvittelyasia – haluaisivat hoitaa asiat loppuun asti infossa. Jonossa etulua josta valitetaan palvelutilanteessa oleville – emme ehdi vahtimaan kenenkään vuoroa. En kyllä tällaisena suosittelis isomman kaupungin toimistoon tätä mallia – liian raskas ainakin tällä henkilökunnan määrällä joka meillä on käytettävissä, toisin sanoen vuoroja tulee viikolle liian monta jaksamisen kannalta. Pitäisin olla vuoronumero infoonkin kai.

Sytä infon ruuhkautumiseen

Infon ajoittainen ruuhkautuminen johtuu työntekijöiden mukaan yhtäältä siitä, että asiakkaat tulevat toimistoon ryppäinä ja toisaalta siitä, että infopisteen työskentely ei ole vielä sorvautunut uuden mallin mukaiseksi. Asiakkaat paikansivat ongelmat poikkeuksetta resurssien vähyteen infossa tai puutteisiin jonotuksen hallinnassa, etupäässä vuoronumeroissa.

Asiakasvirran epätasaisuutta osattiin odottaa, mutta monet työntekijät olivat silti yllättyneitä siitä, miten nopeasti ja varoittamatta jono toisinaan venyy.

Työntekijä (haast.)

Suurin ongelma on se, että asiakasvirtaa ei voi hallita, ja lisäksi tuntuu siltä että asiakkaat tulevat ryhminä. Tulevatko ne samalla bussilla vai mitä. Joskus tuntuu että on aivan hiljaista ja yhtäkkiä tulee kymmenen ihmistä. Se on mysteeri.

Työntekijä (haast.)

välillä tulee sellainen, että tulee bussilasti. On hiljaista ja olet alkanut selvittämään syvemmin ja yhtäkkiä tulee jonoa. Maanantaina esim. ei ollut ketään, ja pari minuuttia myöhemmin oli jokaiselle.

Työntekijä (haast.)

Pieni jono voi olla, mutta se venyy niin äkkiä, ja sitä ei ole helppo enää purkaa.

Se jonoton palvelu taitaa olla aika mahdotonta kun asiakkaat tulee ryppäissä. ihan ku ne tulis yhtä aikaa. Se että miten se puretaan, niin. Ja jos – – vanha ihminen tulee ja jonottaa infoon ja istahtaa siihen, niin ei sitä kehtaa enää vuorolapun kanssa laittaa uudestaan jonottamaan. Se on minulla että huonojalkasta istahtavaa ihmistä ei viittis laittaa enää vuoronumeropalveluun – ei ehdi antaa vuoronumeroa niin nopeasti.

Työntekijä (haast.)

Ja mikä on totta, on se että ihmiset tulee sisään ryppäissä ja – – pitäis osata lukea sitä. Että jos jokaisella on asiakas ja jonnossa on yks, niin sitä ei aleta hoitamaan siinä, koska seuraavaksi siinä voi olla viis. Ja sitten on kaikki tukossa.

Valtaosan ajasta infossa on kaikki neljä pistettä käytössä, eikä vajaamiehitystä pidetty etenkään työntekijöiden taholta syynä ruuhkiin. Info ruuhkautuu, koska työntekijät eivät ohjaa asiakkaita riittävästi vuoronumeropalveluun, mikä taas valtaosan mielestä johtuu siitä, että työntekijät käyttävät infossa asiantuntemustaan liian pitkälle asian hoitamisessa sen sijaan, että ohjaisivat asiakkaita vuoronumeropalveluun.

Työntekijä (haast.)

Asiantuntemus voi olla vähän hankalakin koska tiedetään että minä osaan tämän selvittää. Toisilla tekijöillä kynnys antaa vuoronumero on matalampi. Ja sehän se idea olikin että sitten menisi vuoronumeropalveluun, mutta meillä sitä asiantuntemusta nyt on ja jos paras tekijä on siinä infossa, niin sitten se tehdään siinä loppuun sen sujuvuuden kustannuksella. Että katotaanko kokonaisuutta vai yksittäisen asiakkaan tilannetta. Ja ehkä siinä tulee myös sitä kuormittavuutta, kun meidän pitää siinä infossa kauheen nopeassa ajassa katsoa se asia loppuun saakka.

Työntekijä (haast.)

– – me neuvotaan ehkä liian kauan sitä asiakasta siinä infossa. pitäis tietää milloin viheltää peli poikki. Kun siinä neuvot infossa yhtä paljon kuin vuoronumerossa, niin varmasti on takki tyhjänä illalla. Me ei osata rajata asiaa ja sitten siitä me nee se infon maku, kun ei jakseta seistä.

Työntekijä (haast.)

Luulen että me voitais se jonotus ratkaista, jos me kiinnitettäis huomiota siihen, millä lailla hoidetaan asiat. Uskon että info stressaa monia koska siinä yritetään liikaa. ”Että minä hoidan tämän tässä kun tämä on asiakkaalle parempi”, mutta siitä ajatusmallista pitäis päästä eroon. Se tuntuu jotenkin väärältä luovuttaa siitä, haluu käyttää sitä osaamista. Mutta se ei vaan siinä toimi. Vuoronumerossa voi sitten loistaa. Koska suunnitellessa mä näin tän sellaisena kuin hotellin vastaanotto, jossa on pari vapaana aina, eikä tuollainen jono.

Asiantuntemuksen ohella infoa ruuhkauttavat asiakkaat, joiden asia laajenee käsittelyn edessä ja joita työntekijät eivät raaski laittaa enää vuoronumeropalveluun selittämään koko asiaa toiselle työntekijälle vaan yrittävät hoitaa asian infossa. Lähes kaikki haastatellut työntekijät toivat tämän esille, vaikkei tällaisia asiakkaita kovin usein kohdalle sattunutkaan.

Työntekijä (haast.)

Minusta kiusallisinta on se, että kun alkaa hoitamaan infossa ja huomaa että tässä asiassa menee puoli tuntia, niin sitten katkaista se. Ei oo hyvä juttu. Se vaan täytyy asiakkaalle kertoa sitten, ettei tää johdu siitä että ko. henkilö ei nyt osaa, vaan muusta. [kuinka usein] ehkä kerran päivässä saattaa tulla. Jos joku ihminen tulee, jolla on kaks hakemusta, niin laitetaan suoraan. Ja toisille voi sanoa, että ottakaa lomake, täyttäkää ja palauttakaa tänne. Toinen on vanhukset, koska he on niin hitaita, että siinä kestää. Ja se on tuskastuttavaa kun mummo avaa laukkua hiljalleen ja siinä joku odottaa takana. Eikä se ole kiva sille mummollekaan.

Työntekijä (haast.)

Infossa on usein niin, että yks asia poikii toisen asian, eli vaikka hän tulisi liittyen vain yhteen asiaan, mutta kun katsomme, niin vireillä on monta muutakin asiaa ja se vaikuttaa johonkin toiseen ja se asiointi jatkuu ja jatkuu siinä. Eikä se ollutkaan mikään pika-asia.

Meitä ei ole kuin neljä siinä, niin siitä ei voi lähteä pois [kysyessä että voisiko aloitettua asiaa jatkaa vielä toisaalla]. Siinä joutuu tavallaan laittamaan asian poikki, jota sitten toinen jatkaa siellä vuoronumeroissa sitten. Mutta se on kauheen vaikea laittaa sitten poikki [tähän ne kriteerit] ja sitten jos siinä vain jatkaa, niin sitten siellä on kauhee jono.

Ja meitä on monenlaisia. Joku laittaa hyvinkin helposti numeron taakse ja joku taas palvelee hyvinkin pitkään siinä infossa. Ei me keskustella ja kun koko ajan tulee vaan ihmisiä, niin sä otat vaan seuraavan. Se on sellasta vyörytystä koko ajan. Ainoa mihin hyvin helposti painan, niin on kansainvälisiin asioihin. Mutta sitten taas on kansainvälisiä asioitakin hoitavia infossa, jotka hoitavat niitäkin.

Työntekijä (haast.)

[Kaksinkertainen palvelu] ei ammattitaidosta kiinni. joskus on asiakkaita, jotka tietävät että tämä on vaativa asia ja ovat varmasti oikeassa, toisaalta myös niitä joiden asia onkin meidän kannalta hyvin helposti hoidettavissa. On myös varmasti aika paljon niitä, kun asiat on toisissaan liitoksissa, kun – – tulojen muutos voi vaikuttaa neljään etuuteen, kaikkiin eri tavalla, ja jos asiakas antaa niukasti tietoa, niin huomataan että tämä onkin monimutkainen asia. Huomaa että infossa asiakaspalvelijoilla on aika korkea kynnys enää siinä vaiheessa vuoronumeroa antaa. Ja se rasittaa infon nopeaa toimintaa, koska sitä ei ole ajateltu että aletaan neljää eri etuutta tarkistamaan. Että olisi varmaan meillä siinä toimintatapojen miettimisessä paikkaa, pitäis miettiä uudestaan miten tehdään. Ehkä meillä siinä se ajatus, en tiedä miten asiakkaat sen kokee, että on huono ja inhottava tilanne jos asiakas joutuu alkaa uudestaan selittämään saman asian. Että mielummin hoidetaan, sillä asiantuntemusta riittää.

Palvelumallin kehittäminen

Asiakas (haast.), mies, yli 64 vuotta, työttömyysetuutta, kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakas kirjjeestä, 7

Lähinnä tuo vuoronumeroherkkyys, niin sitä pitäis parantaa. Tietysti ku siinä ollaan vaan muutama kymmenen sekuntia asiakkaan kanssa, niin siinä ei välttämättä aina huomaa, että mitä pitäis tehdä. Taito asiakkaan kohtaamisen oli paremmin niissä loosseissa kun tässä.

Mallin kehittämistä koskevat ideat jaetaan tässä kahteen osaan: 1) mallin perusideaa tukeviin ja 2) mallin tämänhetkisiä oireita lieventäviin. Asiakkaiden kehitysehdotukset painottuivat luonnollisesti jälkimmäisiin, kun taas työntekijät valtaosin pitivät tärkeimpänä keskittyä mallin ongelmien varsinaisiin syihin, eikä niinkään ongelmien oireisiin. Toisin sanoen työntekijät pitivät tärkeämpänä puuttumista siihen, ettei ruuhkaa tulisi, kuin siihen, että jonottaminen olisi paremmin järjestetty.

Jyväskylässä enakkoon laaditut suunnitelmat mallin riskeistä ja niiden hallintatoimenpiteistä (taulukko 9) ovat hyvin lähellä niitä kehittämistoimia, joita työntekijät tekstiaineistossa peräänkuuluttivat. Suunnitelmissa erehdyttiin oikeastaan vain siinä, miten asiakaspalvelun ruuhkautuminen oli ajateltu tapahtuvaksi, sillä oikean palvelupolkupäätöksen tekemistä painotettiin, jotta vuoronumeropalvelu ei ruuhkautuisi.

Taulukko 9. Uuden palvelumallin ennakoitua riskit ja hallintatoimenpiteet.

Riskit	Hallintatoimenpiteet
Epäyhtenäinen palvelu	Perehdyttäminen, uuden toimintatavan sisäistäminen ryhmäkeskustelujen avulla. Asiakaspalveluprosessin jatkuva päivittäminen kokemusten lisääntyessä. Selkeät pelisäännöt.
Tietosuojan riittämättömyys Ruuhkatilanteet / hiljaiset ajat	Enemmän yksityisyyttä kaipaavat henkilöt voidaan ohjata vuoronumeropalveluun. Sovitaan jo ennalta riittävä määrä henkilöitä infopalveluun. Joustavat henkilöresurssit tilanteen mukaan. Joustava palvelupolku.
Muutto kangertelee	Perustetaan erillinen muuttoryhmä suunnittelemaan muutto huolellisesti. Muutto toteutetaan tarvittaessa ilta- tai viikonloppuaikana, että palvelupisteet ovat toimivat heti uusien tilojen käyttöönotosta alkaen. Asiakkaita informoidaan hyvissä ajoin ja riittävästi muuttoajankohdasta ja uudesta osoitteesta.
Henkilöstön väsyminen	Mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön toimintatapojen kehittämisen myötä. Työnkuvan monipuolisena pitäminen (tehtäväkierto info-/vuoronumeropalvelussa). Ryhmäkeskustelujen avulla vahvistetaan toimintatavan sisäistämistä, jolloin hallinnan tunne lisääntyy ja työssä jaksaa paremmin.

Keskeisimmäksi keinoksi haastatteluissa nousi tarkkojen kriteerien määrittäminen sekä vuoronumeropalveluun että myös ajanvaraukseen ohjaamiselle, sekä niistä yhdenmukaisesti kiinni pitäminen. Ennakkoon kriteereiksi suunniteltiin asiakkaan vieraskielisyyttä ja yleensä kv-asioita, yksityisyydensuojaa vaativat asioita, kuvallisten Kela-korttien tilausta, henkilöllisyys-epäselvyyksien selvittämistä kaipaavia hakemuksia, sekä erilaisia jossitteluja, joissa asiakas voisi löytää vastauksen Kelan verkkopalvelujen laskureista.

Työntekijähaastatteluissa painotetut kriteerit olivat pääosin samoja. Asian monimutkaisuus ja hakemusten lukumäärä oli ensisijainen kriteeri. Ikääntymisen tuomat rajoitukset (hitaus, huono kuulo) nousivat myös esille, samoin kuin asian arkaluontoisuus. Yksityisyydensuojaa kaipaavat asiakkaat ja asiat tulisi ohjata nopeasti vuoronumeropalveluun. Myös pienten lasten kanssa asioivien on helpompi hoitaa asiansa vuoronumeropalvelussa.

Työntekijä (haast.)

– – jos on kaks hakemusta, niin en palvele, jos ei muilla ole asiakkaita, niin sitten.

– – asian monimutkaisuus, yksityisyydensuoja, asiakkaan hitaus, äiti ja monta lasta, asiakkaalle hankala olla siinä. Ja sitten ruuhkatilanteessa laitan vaikka kaikki, sillä huonompi on se, että asiakas jonottaa samaan paikkaan. Siinäkin tulee se ongelma, että jos muut palvelee enemmän ja yksi vaan jakaa numeroita, niin tulee ristiriita että asiakas jonottaa kahteen paikkaan. Sitä ei saisi tulla jonoa, ongelmaa.

Työntekijä (haast.)

Meillä on siinä parannettavaa ettei päästetä jonoa syntymään. En mä koe infoa kuormittavaksi, koska siinä on takaporttina aina vuoronumeropalvelu. On tietysti tilanteita, jotka itseä kiinnostaa ja jotka mieluusti selvittäisi, ja niistä on vaikea luopua, mutta meillä on selvästi parantamista siinä, että annetaan vuoronumeroita kun jonoa alkaa syntyä. Parempihan se on että ihmiset saavat jonottaa istualtaan. Ja ainakin kun on saanut vuoronumeron niin tietää että ainakin jossain vaiheessa on tämä asia jo.

Työntekijä (haast.)

– – jono, miltä vieressä näyttää, pitkälle täytetyt hakemukset loppuun, ettei turhaakaan laittaisi. Mutta jos pitkästi on jonoa, niin aika helposti antaisi numeroita. Ei ne niin pitkiä ne jonotusajat vuoronumeroissakaan ole. Ja antaa mahdollisuudet ottaa numeron, jos haluaa että hakemus katsotaan yhdessä. Sen voi jättää sellaisenaankin ja käsittelee sitten pyytää tarkennusta, jos tarpeen. Sanoo siis näin. Jos on aikaa, niin jääköön sitten odottamaan.

Työntekijä (haast.)

– – yksityisyydensuoja on asiakaspalvelutiloissa parantunut, mutta infossa se on tietysti huonompi. Mutta jos infossa tulee asiakas, jolla on sairauspäiväraha, niin mä laitan sen suoraan vuoronumeropalveluun, enkä ala sitä siinä käsittelemään, että miten kauan tämä masennus nyt on kestänyt. jne. Jotkut ihmiset on sellaisia, joita ei haittaa ollenkaan. Mutta sitä ei voi ennalta tietää.

Työntekijä (haast.)

On totta että joissakin tilanteissa – – olisi hienojakoisempi se vuoronumerojärjestelmä, kun on esim. kuntoutusasioita ja muita. Sitten täytyy miettiä onko mahdollista kehittää ajanvarausjärjestelmää infossa, että tunnistettaisiin heti, että onko tämä sellainen asia joka ei parane vuoronumeropalvelussa, että sillä ei osata tällä käynnillä mitään sanoa, vaan asiakkaalla on sellaista kysyttävää, joka vaatii syväosaamista. Että osattaisiin vetää asia heti poikki ja varata aika

asiantuntijalle heti. Toki sitä tehdään infossa koko ajan. Mitään negatiivista palautetta ei siitä ainakaan ole tullut. Vuoronumeropömpelin poistuminen on menetys.

Selkeiden kriteerien ohella niiden selkeä ja yhdenmukainen käyttö nähtiin tärkeänä. Infopisteessä työskentelevien pitäisi toimia tiiminä, joka suhteuttaisi toimintansa asiakasmääriin jonnossa ja vuoronumeropalvelussa.

Työntekijä (haast.)

– [yhteispeli infossa] ei ehkä kauheen hyvää linjausta ole. Siihen vaikuttaa kaikki. Esim. se onko asiakas istunut siihen syvälle tuoliin vai vain astunut pari askelta. Jälkimmäisessä numeron antaminen helpompaa. [Kuvausta siitä, että vaihdettu päikseen asiakkaat infossa, kun tietää ettei ko. osaamista ole enempää takakopeissa.] Mutta yhtenäisen linjan löytymisen tärkeää.

Teknisiä rajoitteita asiakaspalvelun toiminnalle on ollut yhtäältä siinä, että asiakaspalvelijat eivät ole voineet seurata vuoronumeropalvelun jonon pituutta. Toinen esille nousut tekninen epäkohta on se, että työntekijöiden jaksamisesta ja sopivien työtuolien puuttumisesta johtuen infopisteen työpöytiä ei ole voitu pitää seisomakorkeudessa, mistä seuraa että matalalle tiskille tuleva asiakas istuu alas, jonka jälkeen ohjaaminen vuoronumeropalveluun on hivenen kiusallisempaa. Toisin sanoen infon jouhevalle toiminnalle olisi tärkeää, että asiakkaat saataisiin pysymään pääosin seisaallaan, jotta infossa säilyisi vaikutelma nopeasta palvelusta, erillisenä vuoronumeropalvelun syvällisemmästä palvelusta, missä oikeasti ”istutaan alas ja katsotaan”.

Työntekijä (haast.)

Ja toinen juttu on se että me ei jakseta seistä siinä. Asiakkaalle on ihan eri se, että asioiko hän seisaaltaan vain istualtaan. Silloin kun asiakas istuu, niin tulee sellainen olo, että nyt tämä asia hoituu tässä. Mutta jos se seisoo, niin se mielellään, että tää on tällanen nopee homma ja tää siirretään tästä eteenpäin. Et se on siinä, että jos me jaksettais seistä, niin se homma ehkä toimis vielä nopeammin. Tulee jakkarat, että asiakas ei pääsisi istumaan ja voidaan. Eri fiilis hoitaa asiaa istuiltaan kun seisoaltaan.

Luvun alussa mainittiin, että vuoronumerokoneen puuttuminen ja palvelutarpeen määrittelyn siirtyminen asiakkaalta työntekijälle on ollut monien asiakkaiden mielestä käänne huononaan. Asiakkailta tuli kymmenittäin ehdotuksia rinnakkaisen vuoronumerojärjestelmän järjestämiseen infopisteelle, mutta työntekijät tyrmäsivät tämän poikkeuksetta liian sekavana ja mallin ideaa vesittävänä ratkaisuna. Lievempänä vaihtoehtona asiakkailta tuli aloite siitä, että sisään tullessa olisi mahdollisuus ottaa suoraan vuoronumero samaan jonoon kuin mihin infopisteestä annetaan vuoronumeroita, mikäli asiakas itse tietäisi asiansa vaativan syvempää osaamista tai haluaisi sitä.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Voisi olla suoraan semmonen oikopolku, että kun varmaan moni ihminen tietää että haluaa tänne, niin vois suoraan ottaa numeron. Kun vuosi oli, ettei mulla ollut puhelintakaan niin asioin aina paikan päällä. Mulle sanottiin että soittakaa puhe-

limella. Mutta mää tulen aina tänne. Asun tuossa lähellä, niin mihin pitäis niinku mennä muualle? Täällä hoidetaan asu-
mistuet ja muuta mää en tarvi. En missään nimessä halua internetiin, ei mulla on telkkaakaan.

Asiakas (kysely, kys. 11.), nainen, alle 25 vuotta, yleinen asumistuki, kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä

– on huono, että joutuu ensin odottelemaan infossa ja sitten vuoronro. Lyhyille asioille info ok, mutta jos asiakas jo valmiiksi tietää asiansa vievän aikaa, olisi hyvä, että olisi suoraan vuoronumerojärjestelmä.

Tämä sai ymmärrystä myös työntekijöiden puolelta.

Työntekijä (haast.)

Asiakas itse ratkaisisi sen onko se nopea vai monimutkainen. Nyt se on meidän tehtävä ja aika usein tapahtuu sitä, että yksinkertaiselta näyttävä asia osoittautuu tiskissä monimutkaiseksi ja se täytyykin ohjata vuoronumeropalveluun. [Pitäisi-
kö asiakkailla olla mahdollisuus tehdä ko. valinta – eivät välttämättä osaa esittää asiaansa tiskillä riittävän hyvin heti alusta saakka.] Nousee esiin uusia ja uusia asioita ja joutuu antamaan vuoronumeron. Tulee kaksinkertaista palvelua.

Työntekijä (kysely, kys. 10), puutteet/kehittäminen

– jonkinlainen vuoronumerojärjestelmä infoonkin??? Infon luonteeseen mielestäni kuuluu asiointi seisten, nyt erilaista jaksamisen ongelmaa, kun ei alun perin ajateltu korkeampia tuoleja, yhtäkkiä ollaankin seisomatyöntekijöitä?

NYKYISESSÄ MALLISSA JAKSAMISEN EDELLYTYKSENÄ ON SOPIVA VAIHTELU VIIKOTTAIN INFOSSA JA ASIAKASPALVELUSSA, NELJÄKIN PÄIVÄÄ INFOSSA ON JAKSAMISEN ÄÄRIRAJOILLA!

Valtaosa työntekijöistä oli kuitenkin sitä mieltä, että palvelutarpeen määrittäminen kuuluu uudessa mallissa työntekijälle ja että siitä luopuminen ei järkevää. Omatoiminen vuoronumerokone toisi mukanaan erilaista taktikointia sekä palauttaisi tyhjien numeroiden odottelun vuoronumeropalveluun.

Työntekijä (haast.)

Yksi lähtökohta koko mallin kehittämisessä nopeuden ja vaivattomuuden lisäämisen ohella oli se, että päätöksen tekeminen siitä, onko asiakkaan asia vaikea vai helppo, jäisi meidän tehtäväksi. Vanhalla toimistolla oli neuvontapiste, jossa nimenomaisesti sanottiin, että tämä koskee vain pikaisia asioita, niin valtaosa asiakkaista koki että juuri heidän asiansa tulisi voida hoitaa tässä. Ja heitä jouduttiin ohjaamaan koko ajan eteenpäin ottamaan numeroja. Ja se aiheutti koko ajan mielihapahaa, että se ei ollut toimiva systeemi. Tässä lähtökohtana oli, että asiakas esittää asiansa ja me sitten päätämme että vaatiiko vuoronumeroa vai ei. Paluu siihen, että asiakas itse sen valinnan tekee, on tietysti mahdollinen, mutta tällä uudella mallilla saadaan pois sieltä välistä sellaiset, joiden asia ei sitä jonottamista todellakaan vaadi. Ja varmaan myöhemmin muuttamaan meidän yhdeksi osaksi koko ketjua, kun se ratkaisutyö on kuitenkin muualla kuin meillä. Olisi hyvä että asiakkaat ymmärtäisivät että ratkaisu tapahtuu muualla –

Työntekijä (haast.)

Vanhassa toimistossa vuoronumeroja otettiin ja menttiin infoon jonottamaan ja meillä meni tosi paljon aikaa hukkaan tyhjiä numeroita odottaessa. Nyt on tosi harvinaista että ihmiset on kesken kaiken kyllästyneitä. Mun mielestä parempi, että tehostetaan infon toimintaa ja että minuutin joutuis jonottamaan, mutta sen ehkä kestäis.

Työntekijä (kysely, kys. 10), puutteet/kehittäminen

Infopalveluun jonkunlaiset ”liikennevalot”, jolla seuraavan voisi kutsua (voi laittaa rauhassa merkintöjä, kommentteja tms. edellisen asiakkaan asioihin liittyvää ja samalla). Usein joutuu huutelemaankin (varsinkin laidalla), että tänne voi tulla.

Yhteenveto

Haastatteluisa asiakkaat toivat esille tyytyväisyytensä ripeämpään ja asiantuntevaan palveluun, mutta esiin nousi myös puutteita. Asiakaspalvelu on ajoittain ollut ruuhkautunut ja näissä tilanteissa asiakkaat kaipasivat jonottamisen selkeyttämiseksi vuoronumeroita myös infopisteisiin sekä parempaa opastusta uuden mallin toimintaan. Ruuhkaisina aikoina myös yksityisyydensuojan puutteet koettiin voimakkaammin.

Asiakkaat olivat myös haastattelujen perusteella tyytyväisiä uuteen palvelumalliin, joskin nosivat esille myös puutteita ja kehittämehdotuksia. Asiakaspalvelun ruuhkautuminen ja siitä aiheutuneet epäselvyydet jonottamisessa ja puutteet yksityisyydensuojassa herättivät eniten ärtymystä ja kriittistä palautetta.

Työntekijöiden haastatteluisa nousi selkeästi esille se, että malli on nykyisellään vielä etäällä siitä, millaiseksi se on suunniteltu, ja että kehittämisessä tulisi edetä uskollisena mallin perusidealle. Osalle työntekijöistä uusi palvelumalli on tuonut kaivattua vaihtelua, mutta samalla osa on kokenut etenkin infopisteen hektisen työskentelytahdin hyvin kuormittavana. Ennakosuunnitelmista poiketen ruuhkautuminen ei ole vuoronumeropalvelun ongelma vaan infopisteen. Syinä kuormittavuudelle nähtiin siinä, että työskentely ei vielä ole muotoutunut mallin mukaiseksi ja etenkin palvelutarpeen määrittämisessä on puutteita. Info vaatii sujuvasti toimiakseen yhdenmukaisia kriteerejä palvelutarpeen määrittämiseen ja työntekijöiltä infon kokonaisuuden kannalta edullisia päätöksiä, jotka saattavat yksilön näkökulmasta olla toisinaan epäedullisia.

5 Kanavaohjaus, Asiakkaan elämäntilanteen huomioiminen ja viranomaisten palveluyhteistyö

Tähän lukuun on koottu ja ryhmitelty ne työntekijä- ja asiakashaastattelujen teemat, jotka eivät suoraan liity Jyväskylän palvelumalliin vaan ovat pikemminkin yleisen mielenkiinnon kohteena Kelan palveluiden kehittämisessä.

Tämän luvun teemoista kysyttiin haastattelun päätteeksi kun uusi palvelumalli oli käsitelty. Monilla haastateltavilla ei ollut itse uudistuksesta tai palvelumallista paljoa sanottavaa, mutta nämä teemat herättivät paljon erilaisia ajatuksia.

5.1 Kanavaohjaus

Kelalla on ollut viime vuosina selkeä tavoite ohjata asiakkaita hoitamaan asiointinsa toimiston sijaan verkko- tai puhelinpalveluissa ja toimistojen asiakaspalvelijoita on ohjeistettu markkinoimaan asiakkaalle näitä vaihtoehtoisia palvelukanavia. Asiakkailta kysyttiin yleisesti siitä, ovatko eri palvelukanavat heille tuttuja ja että ovatko asiakaspalvelijat kertoneet niistä heille. Lisäksi asiakkailta pyydettiin arvioimaan mikä palvelukanavista tulee jatkossa olemaan heille ensisijainen ja että millainen rooli toimistoasioinnilla on jatkossa.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Kukaan ei ole kertonut, mutta tiedän nämä palvelukanavat. Täältä kukaan ei ole kertonut.

Verkkopalvelut

Haastatteluista 39 asiakkaasta 16:lla oli kokemusta sähköisestä asioinnista. Muutama kertoi saaneensa tietoa asiakaspalvelijoilta, mutta valtaosa oli löytänyt palvelut ja tutustunut niihin muuta kautta. Kukaan ei peräänkuuluttanut lisäohjausta työntekijöiltä, ja osa internetiä käyttämättömistä koki kanavien markkinoimisen kielteisenä.

Asiakas (haast.), nainen, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

– – joo, on kerrottu, mutta en oo käyttänyt. Äskenkin tuli tossa puheeksi, mutta sanoin että mä en tarvitse mitään semmosia. – – Joo, kun mulle äsken sanottiin, ettei tarvi sitä päivärahahakemusta tuoda tänne, että voi sen niin verkkotunnuksilla vai miten, mä sanoin että kiitos mä oon vanhanaikainen, mä en halua. Mää haluan mieluummin tulla ja olla ihmisten kanssa sitten olla kanssakäymisissä tässä. Musta se on niinku hienompaa. – – Ei en mä tykkää sellasesta koneellisesti toiminnasta. Kyllä ihmisten kanssa pitää saada jutella ja nähä ihmisiä, mulle se on kauheen tärkeä.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 9

– – joo, on maininnut, mutta mä uskon että se on ainakin nuorille turha mainita, kun ne voi kattoo netistä. Kun ne tietää että se on siellä ja niitä ärsyttää se, kun se on niin vaikeasti saatavilla se tieto ja vaikeasti ymmärrettävää sieltä. Ja ei saa sellaista yhdenmukaista kuvaa siitä. Ne mieluummin asioi sitten henkilön kanssa kun voi suoraan kysyä sitä asiaa. En tiedä mikä siinä on että ihminen haluaa sitten loppupeleissä asioida ihmisen kanssa.

Työntekijät pitivät verkkopalvelujen markkinointia osin kiusallisena. Moni asiakas oli reagoinut markkinointiin voimakkaan kielteisesti ja viitannut siihen, ettei internetin käyttö ole mahdollista pienillä etuuksilla. Toisaalta taas monet asiakkaat olivat yllättyneet siitä, mitä kaikkea netissä voi tehdä.

Työntekijä (haast.)

Asiakastilanteesta riippuvaista. Jos hiljaista niin tulee helpommin puhuttua ”lisäasioista”, etenkin infossa. Asiakaspalvelussa on sitten enemmän aikaa, ja tulee ohjattua enemmän. Infossa tulee ohjattua ehkä puhelinpalveluun. Se on ihan totta että siinä saa äkkiä näpeilleen, jos markkinoi esim. työttömille sähköistä tt2-lomaketta, niin tosiaan tulee aika paljon sitä ettei oo varaa, eikä oo eikä tuu. Ehkä siinäkin voi katsoa, että nuoremmille ja ensimmäistä kertaa hakeville. Niin tulee myös ihan positiivisiakin tilanteita. On sellaisia jotka eivät ole käyneet netissä katsomassakaan ja heille tulee yllätyksenä. Sitten on tiettyjä ryhmiä, lapsiperheitä ja työssäkäyviä perheitä, jotka ottavat infon positiivisesti, joilla ei ole aikaa eikä haluja tulla toimistolle. Nyt siellä on hyvin toimiviakin työkaluja, joskin myös keskeneräisiä. Ja niitä ei viitsi markkinoida. Markkinoi sellaisia jotka toimii, kuten opiskelijoille opintotuen hakemista. Mutta asiakkaan kanssa tulee olla tarkkana. Ja siinä täytyy olla aika herkkänä, että kun monille on kyseessä perustoimeentulo, niin on ymmärrettävää että haluaa tulla tarkistamaan milloin se on maksussa. Ei se ole pelkkää kehitystä kaikkien kannalta kuitenkaan. Tilannetajua se vaatii.

Työntekijä (haast.)

Kanavaohjaus: alussa tuntui siltä, että tämä on ikävä tyrkyttämistä. Mutta huomannut että monet eivät tiedä siitä ja yllättyvät positiivisesti. Mutta sitten on niitä jotka tuo työttömyyslomakkeen toimistolle ja he on väliinputoajia, eikä heillä oo nettiä.

Must tuntuu et ne jotka käyttää, niin ne tietää näistä. Mutta että nää muut hakemukset, joita sinne koko ajan tulee [uusia] niin kyllä mä oon yrittänyt mainostaa. Etenkin jos tulee ekaa kertaa, niin hyvä sana, että se tapahtuu netissä.

Se siinä on [vastareaktio]. Enemmän sitä nuoremmalle polvelle esittelee. Vähemmän sitä 7–8-kymppisille ehdottelee, mutta on kyllä ollut 8-kymppisiäkin jotka sanoo, että kävin siellä internetissä kattomassa, tai että onkohan tämä semmoinen etuus, jonka voi seurata siellä internetissä. On niitä vanhuksia, jotka ovat internetissä mukana.

Että pitäisi voida päästä lähteä näyttämään yleisöpäätteille asiakkaan omilla tunnuksilla, mutta info on niin hektinen, ettei siitä oikein pääse lähtemään.

Työntekijä (haast.)

Ihmiset on aika yllättyneitä sähköisistä palveluista. Että tt2:n voi täyttää netissä, vaikka sitä on päätösten yhteydessä mainostettu. Mutta tulee myös sitä että asiakkaat suoraan loukkaantuu, jos ehdottaa. On aina niitä, että tulee edes juteltua muutama sana. Ei viiti mainostaa mitään, kun tuntuu että toisille on tärkeää vain jutella pari sanaa, vaikkei Kelan tehtävä.

Ja toisissa palveluissa joutuu tuoda ison kasan liitteitä, jota taas ei voi netin kautta tehdä.

Ihmisillä tuntuu olevan niin kauhea tarve henkilökohtaiseen palveluun. Aina mä yritän olla niitä kuoria tyrkyttämässä, mutta aina ne tuo sen toimistoon, jopa postilaatikkoon. Helpommin tarjoaa puhelinpalvelua, koska syntyy vaikutelma, että en ehkä neuvonut kaikkea ja tuolta voit vielä kysyä lisää.

Oikeestihan tää menee niin että sinne puhelinpalveluun ei pääse. ”Että minä tunnin odotin sinne ja tulin sitten tänne toimistoon”. Aika varovainen pitää olla netinkin mainostamisessa ”luuletko että näillä varoilla on varaa nettiin?” Pitää olla hyvin varovainen ettei loukkaa. Vähän sillai varovaiseksi on tullut. Mut kyllä me aika hyvin sitä tehdään.

Markkinoinnin ja opastamisen osalta miltei kaikki työntekijät nostivat esille ongelman siinä, ettei sähköisten palvelujen kehittämisessä pysy ajan tasalla ja että niiden muuttuvasta sisällöstä ei ole tarjolla ajantasaista koulutusta. Oman tietonsa he hankkivat joko sähköposteihin vastaamisen yhteydessä tai lomakkeita verkosta tulostaessaan.

Työntekijä (haast.)

Mistä tietoa, pysyä kärryillä: vähän perässä tullaan siinä, yhdenmukaista ohjausta ei ole siitä, mitä siellä voi tehdä. Itse vastaan sähköposteihin ja siksi tulee pyöritettyä verkkotarjontaa ja sitä kautta pysyy ajan tasalla. Kaikilla ei välttämättä ole kovin hyvää kuvaa siitä ja uudistukset voivat mennä siitä ohi. Melkein viikoittain joutuu tekemään sitä, että leikkii asiakasta ja katsoo mitä hän voi sieltä tehdä. Kyllähän se kertoo siitä, ettei meillä ole siitä parasta kuvaa vaikka joudutaan sitä markkinoimaan.

Työntekijä (haast.)

Pysyn ajan tasalla käyttämällä, kattomalla sitä ja lomakehyllyä päivittäessä, että voiko tän saada netistä jne.

Työntekijä (haast.)

– – [kärryillä nettipalveluissa] olen kokeillut asiakkaan henkilötunnuksilla, toimistotunnuksilla, että mitä voi tehdä. Ja näkyyhän se siinä kun tulostaa netissä lomakkeita, että tämän voi hoitaa netissä. Tuntuu että pitäis siihenkin joku aamu pe-rehtyä oikein kunnolla, että mitä siellä voi hoitaa. Kun vastailen sähköposteihin, niin siinä neuvoessa siihen oppii.

Työntekijä (haast.)

Mä en itekään tiedä mitä siellä internetissä voi tehdä. Mitään koulutusta ei ole annettu siihen, että mitä siellä voi tehdä, esim. hakemusprosessista. Hankala vähän ohjata. Meitä kehoitetaan mainostamaan, mutta me ei itekään osata välttämättä käyttää niitä. Ja niitä tulee koko ajan lisää, ja koko ajan. Tai sitä et voikaan. Epäselvää, että mitä voi tehdä ja mitä ei. Muuttuu nopeasti. Voi opintotuen hakea, mutta ei tarkistaa tai peruuttaa. Hankala mainostaa kun ei itekään tiedä. Eikä niitä voi missään harjoitella, että miten se esim. joku prosessi oikeasti lähtee käyntiin. Joskus kun on ollut hiljaista niin on voinut asiakkaan omilla tunnuksilla päässyt katsomaan, että miten se tapahtuu.

Verkkopalveluja käyttäneillä niiden merkitys näytti olevan enemmän muita kanavia täydentävä kuin niitä korvaava. Verkosta seurattiin asioiden etenemistä ja mahdollisesti tulostettiin lomakkeet, mutta ne hakemus laitettiin vireille tuomalla lomake suoraan toimistoon. Osaltaan tähän varmasti vaikuttaa se, että toistaiseksi hakemuksiin ei voi liittää liitteitä, vaan ne täytyy toimittaa joko postitse tai suoraan toimistoon.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 9

Mahdollisimman vähän tietenkäin toimistossa. Se on työ aina lähteä tänne, mahdollisimman paljon hoitaa kotoa asioita. Mutta nää on sellasia virallisia asioita ja pitää olla aika varma asiasta, ennen kuin sen saa loppuun vietyä. Kateltua varmaan tulee paljon, mutta. – – Niin se tuo varmuuden sille, luo leiman siihen tavallaan.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, työttömyysetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 9

Joo, nettipalvelua oon käyttänyt opintojen aikana ja on tullut jatkettua senkin jälkeen. Varmaan molempia, mulla on se tapanpa että just tuommosia lomakkeita jos täytän, niin mielellään tuon suoraan ja niin saa sen ns. oikoluvun tarkistuksen siinä pikasesti. Kun ei aina tiedä mitä tässä tarkoitetaan. Siinä mielessä mä tykkään enemmän tuoda tänne kun esim. lähettää postissa.

Haastateltavien puheessa verkkopalveluihin liittyi toistuvasti epävarmuuden ja asian pitkittymisen ominaispiirteet, seikat, jotka ovat hallittavissa asioimalla toimistossa. Asiakkailla on vahva usko siihen, että hakemuksen eteneminen varmistuu toimittamalla se asiakaspalvelijalle toimistoon ja käymällä se yhdessä läpi, vaikka ratkaisutoiminta tapahtuu pitkälti muualla. Verkossa täytetystä lomakkeesta saattaa jäädä joku kohta huomaamatta ja hakemusprosessi pitkittyy kun hakemusta täytyy postin välityksellä täydentää. Samoin verkossa olevan tiedon omaksuminen koetaan työläämpänä verrattuna asioiden kysymiseen kasvotusten toimistossa.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella]

– – tiesin että internetistä saa tämän lomakkeen, mutta tulin keskustaan, koska tiesin että saan heti sen oikean lomakkeen. ja sitten niin hyvää ohjetta, että tiesin miten tämän lomakkeen pitää täyttää. Mun ei tarttenut soittaa eikä etsiä tietoa muualta. siis kyllä mä haluaisin että tällainen kanava kuitenkin säilyy, että kaikki ei siirry nettiin.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, 9

On ohjattu, mutta mä oon omasta mielestäni paras silloin ku mä pääsen kasvotusten. Mä oon kumpaakin kokeillut, mutta silloin ja tällön, mutta mä tykkään että asiat hoidetaan kasvotusten niin ne tulee sillä kerralla selväks. Se on sähkönen toiminta kätevä, ku sää voit kotoa koneelta, mutta tää on henkilökohtainen mielipide, mutta mä tykkään että se voidaan hoitaa kasvotusten ja kerralla selväksi. Ja jos ei oo, sää saat mustaa paperille heti, että mitä pitää tehdä.

Työntekijä (haast.)

Ihmisillä on sellainen käsitys että jos siitä jättää jonkun rastin, niin se hylätään.

Myös työntekijät näkivät että asiakkailla myyttinen käsitys toimistoasioinnista kaikkivoipana palvelukanavana, mutta nostivat esiin sen, että Jyväskylän vakuutuspiirin toimintojen eriyttäminen on merkittävästi muuttanut tilannetta. Moni asiakas tuo silti jopa postikuoret toimiston laatikkoon, vaikka ne todellisuudessa postitetaan toimistosta edelleen muualle käsiteltäviksi.

Työntekijä (haast.)

– – ”hakemuksen saa kerralla kuntoon” – eihän se enää oo niin. Meidän pitänyt päästää irti siitä valmisteluosaamisesta. Ei ole varmaa, ennen kuin se on syötetty koneelle, ja kun tämän sanoo asiakkaalle, niin hän ei ole niin närkästynyt, kun tulee lisäselvityspyyntö.

Työntekijä (haast.)

– – [sähköinen asiointi] meidän työtähän se ei yhtään vähennä. Kun sä et voi jättää – – hakemuksen niin se tulee kuitenkin tuomaan sen liitteen. Ja se ei vaan pyydä siitä kopioita vaan kysy myös sitä, että miten se on edennyt jne. Mun mielestä tää sähköinen asiointi, ei vielä ole tuonut mitään helpotusta. Ja vielä kun kattoo niitä hakemuslomakkeita, niin ne on harmaita ja pienellä prantilla. Asiakas tulee aina toimistoon, kun liitettä ei voi laittaa.

Voisin olla itsekkin paremmin tietoinen siitä. Se on kuitenkin aina pieni osuus, joka sitä käyttää. Kun miettii kenelle on tarjonnut sitä, niin ei kovin monelle. Se on tulevaisuuden juttu vielä. Ja saattavat loukkaantua siitä. Jotkut eivät halukaan.

Verkkopalvelun roolin moni haastateltava näki jatkossa omalla kohdalla kasvavan, mutta ensisijaisena kanava sen näki vain kaksi.

Asiakas (haast.), mies, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

– – netti on pienissä asioissa kätevä, mutta tällä kertaakin tulin kysymään tietoa, sen takia tulin tänne paikan päälle, muutenhan olisin voinut palauttaa lomakkeen postissa. Ite oon tottunu netissä hoitamaan kaikki mahdolliset mitä vain pystyy, ettei tarvi lähteä paikan päälle.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

Netti on ensisijainen palvelukanava ja helpoin käyttää. Jatkossa tulen käyttämään sitä mahdollisimman paljon. Toivoisin nettipalvelun yhteyteen mahdollisuutta puhelinpalveluun tai netteller-tyyppiseen chatti-tukeen.

On kuitenkin hyvä muistaa, että haastateltavat valittiin toimistossa asioineista, ja tyypilliset verkkopalvelujen asiakkaat olivat todennäköisesti joukossa aliedustettuina. Työntekijöiden mukaan verkkopalvelujen monipuolistuminen on vaikuttanut toimiston asiakaskuntaan.

Työntekijä (haast.)

– ne on hävinnyt ne äitiys- ja isyyspäivärahat. Ne mukavat asiakkaat ovat hävinneet.

Puhelinpalvelu

Puhelinpalveluun liittyvät näkemykset olivat hyvin kriittisiä ja myönteisiä kokemuksia oli vain vähän. Keskeisimpinä puutteina pidettiin pitkiä jonotusaikoja sekä palvelun maksullisuutta. Joku vastaajista raportoi asiantuntemuksen puuttumisesta ja toista vaivasi puhelinpalvelun anonymiys ja se, että asiaan palaaminen saman työntekijän kanssa ei puhelimella onnistu.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8
Mulla ei oo sitä konetta, enkä aio hankkiakaan. Ja puhelimella on erittäin vaikea päästä. Siellä saa todella jonottaa, ja sitten se menee väärälle henkilölle.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, kuntoutusasiaa, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 8

Kyllä ne tuttuja on, puhelimella on aina ollu hirveen vaikea päästä. Se tahtoo olla että pitkät jonot on, että netin kautta pääsee varmasti paremmin.

Asiakas (haast.) mies, alle 25 vuotta, 9

Puhelinpalvelussa ei oikein tiedetä mitään, ja tää menee just tähän että pitää tulla sitten tänne toimistoon.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, opintoetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

Työkentällä on tullut paljon sellaista palautetta, että puhelinpalveluun joutuu jonottaa ihan hirveitä aikoja ja että se jonotusaika on maksullista. Se on sellainen, johon työssä monet asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä.

Työntekijä (haast.)

Usein kuultu kommentti pitkien jonojen ohella on että ”että se on kallista”.

Muutama vastaajista näki kuitenkin puhelinpalvelussa olevan potentiaalia mm. kauempana asuvien ja verkkopalvelujen ulkopuolella olevien asiointikanavana.

Asiakas (haast.), mies, yli 64 vuotta, Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 8

Kelankin täytyis mennä nettiin pikkuhiljaa enemmän, että mutta sitten se onkin kysymys erikseen kun tää yksityistietoa saada, kun sehän ei oikein onnistu kun puhelimella paremmin, kun tämän on tammönen ongelma kun siinä on. Tieten-

kin puhelinpalvelu on yksi sellanen, joka estää sen, ettei tarvi jostain 20–30 kilometrin päästä tulla tänne hommaa hoitamaan. Että puhelinpalvelun kehittäminen olisi varmasti ja saattais olla kustannuksiltaan kilpaileva.

Ei ole kumpaankaan suuntaan ohjattu. – – Joitakin asioita voi hoitaa, mutta jos haluaa spesiaalia tietoa jostain ja täytyy saada kontakti asiantuntijaan. – – Kuvittelisin näin, että se olisi hieno asia jos vois puhelimella hoitaa. – – Kyllä mä jollakin tavalla oon internetistä perillä, en ole mikään asiantuntija mutta käytän sitä pankkiasioissa ja noin.

Kokonaisvaltaisuus: luonnollisesti edelleen pitäisi sitä, että jos tulee tällainen elämäntilanteen muutos, niin puhelinpalvelu on se ensimmäinen, ja jos ei siinäkään asia selviä, niin sitten opastetaan tänne keskitettyihin koppeihin, joissa voi sitten vähän pitempään jaaritella asioista. Puhelinpalvelu ois varmaan semmonen.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Mieluiten käyttäisin tietokonetta, mutta kyllä myös soitan. Olen huomannut kun soitan, että eivät sano nimeänsä. Että heidän tulisi esitellä itsensä. Puhelinetiketissä olisi paljon parantamisen varaa. Ja kun aina ei saa kaikkea vastauksia kysymyksiin, niin he eivät sano, mistä sitä tietoa voisi saada. Täytyisi asettua asiakkaan kenkiin ja ajatella että mitä minä haluaisin tietää. Ja he ovat yleisön palvelijoita, he ovat valinneet ammatin, jossa heidän tulisi palvella. Että se palveluhenkisyys tulisi lähteä sieltä. Oma mieliala ei pitäisi vaikuttaa, vaan jos on huono päivä, niin ei pitäisi osoittaa sitä asiakkaalle.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, opintoetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8

Puhelimella oon soittanut koulumatkatuki- ja opintotukiasioita. Internetissä en oo käyny. Se on toiminut ihan hyvin, ei oo tarvinnut liikaa jonottaa.

Asiakas (haast.), nainen, 45–64 vuotta, yleistä asumistukea, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

Oon puhelimitsekin hoiellu jotain asioita ja ihan selevinnyt. Netin käytössä tökkii joku, kunhan laskut maksan.

Toimistossa asioiminen

Työntekijä (haast.)

Olen systemaattisesti joskus sanonut kaikille asiakkaille, että netissä voi hoitaa, ja kaikki ovat sanoneet että minä haluan tässä sen lomakkeen.

Kaikki haastateltavat kahta lukuun ottamatta näkivät toimistoasioinnin ensisijaisena palvelukanavana jatkossa. Toimistoon tullaan eri syistä, mutta asiantuntevan palvelun saaminen ja hakemuksen etenemisen varmistaminen ovat keskeisimmät.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, opintoetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

On varmaan opastanut, mutta jollain tavalla, varsinkin kun näihin Kelan asioihin liittyy aina näitä lomakkeita niin paljon ja kaikkee, niin haluaa kyllä aivan henkilökohtaisesti aina varmistamaan tänne, että menihän kaikki varmasti, että se päätös etenee. Kyllä mä veikkaan että mä tuun aina käymään täällä, jos on yhtään monimutkasempi asia.

Asiakas (haast.), mies, yli 64 vuotta, työttömyysetuutta, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

Mä tykkään siitä hoitaa tiskillä, kun mä tiän, että ku mä oon huono täyttään papereita, niin mä voin kysyä onko siinä virhe. Niin silloin se pelaa, mä oon varma että se pelaa. Mä en uskalla postilaatikoon laittaa.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, kuntoutusasias, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 8

Oon sen verran vanhan kansan mies, että on helpompi puhua asiat naamasta naamaan. – – Kyllä mä miehellään näin hoidan ja vaikken kaikkee tajua ite kysyä, niin kun tulee täällä käymään, niin saat sitä tietoutta enempi, kun täältäkin päin sitten kerrotaan mulle. Ei sitä tajua kaikkia ite kysyä, niin se on hyvä että neuvotaan, jos uusia asioita. Niin, just ajatellaan jo seuraavaa vaihetta, vaikka mullakin on vasta eka menossa, niin tuossa jo selitettiin, että siitä tulee sitten soittoaika mulle ja keskustelele puhelimen kautta ja todennäköisesti tuun sitten käymään. Se on hyvä että selitetään asiaa vähän eteenpäin sitten. Pystyy niinku etukäteen valmistautumaan siihen, että aijaa pitääkö semmonenkin kaavake täyttää.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

Tulen uudelleen toimistoon koska tuota, tämmösellä vanhemmalla iällä tahtoo olla, sitä numerosokeutta että voi mennä eri järjestykseen kun mitä pitäiskään.

Asiakas (haast.), nainen, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

Ite oon kyllä käynyt enemmän täällä paikan päällä. Asiat selviää heti, eikä sitten muutaman viikon päästä. Mieluummin käyn täällä ihan paikan päällä.

Asiakas (haast.), mies, yli 64 vuotta, työttömyysetuutta, kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakirjeestä, 7

En oo koskaan, koska aina oon tullut sitten tänne puhumaan. Siinä asiat menee sitten selvemmin eteenpäin. Toimistossa asioiminen tulee olemaan myös tärkeä.

Asiakas (haast.), mies, 45–64 vuotta, yleistä asumistukea, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

Mää tykkään mieluummin olla naamatusten, kun puhelimella tai tietokoneella kirjoitella. Mukavampi on se, että henkilön niinku näkee ja pystyy heti sanoa tämmönen tai tuommonen asia. Toivottavasti ei ikinä mee siihen, että tarvis tietokoneella kovin paljoa – tietysti nää ketkä osaa, niin mutta mä en osaa, kun meen mieluummin kassalle maksamaan laskunkin, kun se on vähän turvatonta mulle, kun se ei välttämättä meekään sinne. Niin sitten tulee paljon sanomista siitä.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, 9

On, mutta mä oon omasta mielestäni paras silloin ku mä pääsen kasvotusten. Mä oon kumpaakin kokeillut, mutta silloin ja tällön, mutta mä tykkään että asiat hoidetaan kasvotusten niin ne tulee sillä kerralla selväks. Se on sähkönen toiminta kätevä, ku sää voit kotoa koneelta, mutta tää on henkilökohtainen mielipide, mutta mä tykkään että se voidaan hoitaa kasvotusten ja kerralla selväksi. Ja jos ei oo, sää saat mustaa paperille heti, että mitä pitää tehdä.

Jatkossa tää tulee olemaan tärkein kanava. Loppuiän.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, vanhempainetuutta tai lapsilisää, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 9

Jatkossa: mahdollisimman vähän tietenkä toimistossa. Se on työ aina lähteä tänne, mahdollisimman paljon hoitaa kotoa asioita. Mutta nää on sellasia virallisia asioita ja pitää olla aika varma asiasta, ennen kuin sen saa loppuun vietyä. Kateltua varmaan tulee paljon, mutta. – – Niin se tuo varmuuden sille, luo leiman siihen tavallaan. Siinä on semmonen haamu, joka tarkoittaa että me pelätään että me tehdään väärin ja me joudutaan maksaan siitä vääryydestä.

Monille toimistossa asioimisen syy on yksinkertaisesti se, että vaihtoehtoiset palvelukanavat eivät ole vaihtoehtoja.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Kun vuosi oli ettei mulla ollut puhelintakaan niin asioin aina paikan päällä. Mulle sanottiin että soittakaa puhelimella. Mutta mää tulen aina tänne. Asun tuossa lähellä, niin mihin pitäis niinku mennä muualle? Täällä hoidetaan asumistuet ja muuta mää en tarvi. En missään nimessä halua internetiin, ei mulla on telkkaakaan.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

– – mää yritin sitä puhelinpalvelua aikanaan, mutta ne oli aina ne linjat tukossa ja tietokonetta mulla ei oo. Ja mä oon ihan käyny aina, ihan jo ulkoilun kannalta. – – eri asioita ottaa nippuun niin käy muualla samalla reissulla. Jatkossakin toimistossa käynti tulee olemaan se ensisijainen kanava.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

– – palvelukanava: minusta se on mukavampi niin (toimisto) ja tietysti yrittää puhelinlaskua ja tietokonetta ei oo, niin ei siinä sitten muuta vaihtoehtoa ole sitten.

Oman toimistossa mieluusti asioivan joukon muodostavat maahanmuuttajat.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, maahanmuuttaja, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8

Ulkomaalaisena tulen mielelläni tapaamaan asiakaspalvelijaa kasvotusten. Kun tulen tutummaksi järjestelmän kanssa, voisin mahdollisesti alkaa käyttämään internetpalvelua. Minulle ei ole annettu tietoa internetpalvelusta. Siitä voisi ehkä mainita jatkossa.

Keskustassa asuville myös toimiston keskeinen sijainti oli syynä siellä asioimiseen.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 8

Minä en vanhoissa tiloissa oo käynyt, mutta täytyy sanoa että tässä sijainti parempi ja tilat on hyvät ja valoisa. Se on täys kymppi. Minulla on niin lyhyt matka, että minä jaksan tulla ihan paikan päälle kun mulla on asiaa. Minä asioin henkilökohtaisesti, minä tykkään siitä. Minulla on kaks tervettä jalakaa ja minä kipitän paikan päälle. Minä en oo vielä oikeastaan tarvinnut. Minulla ei oo lääkitystäkään.

Kanavaohjauksen toteuttaminen asiakaspalvelun yhteydessä on toisinaan kiusallista, sillä verkko- tai puhelinpalvelut eivät ole kaikille asiakkaille mahdollisuuksia, joko tottumuksen tai taloudellisen tilanteen vuoksi. Työntekijöiden mukaan onnistunut kanavaohjaus vaatii varovaisuutta ja tarkkanäköisyyttä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä samaansa ohjaukseen, mutta palvelukanavissa löytyi puutteita, etenkin puhelinpalvelussa. Jonotusaikojen ja asiantuntemuksen puutteen vuoksi vain harvat pitivät sitä todellisena vaihtoehtona toimistossa käymiselle. Verkko- palveluja käytettiin enemmän ja ne saivat myönteistä palautetta, mutta jatkossa vain harva näki verkkopalvelut ensisijaisena palvelukanavanaan. Verkkoasiointi oli luonteeltaan enemmän muuta asiointia täydentävää: verkossa seurattiin omia tietoja ja tulostettiin lomakkeita, mutta tehtiin vain vähän toimistoasiointia korvaavaa asiointia. Paria haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki näkivät toimiston pysyvän myös jatkossa heille ensisijaisena palvelukanavana.

Samalla on hyvä kuitenkin muistaa, että haastateltavat olivat juuri toimiston asiakkaita, joissa puhelinpalvelun tai verkkopalvelujen aktiiviset käyttäjät olivat aliedustettuina. Työntekijöiden mielestä ne mukavat asiakkaat, kuten opiskelijat ja lapsiperheet asioivat verkkopalvelujen kehittymisen myötä toimistossa selvästi aikaisempaa vähemmän.

5.2 Asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen

Kelan asiakaspalvelijoiden oletetaan ottavan huomioon palvelutilanteessa asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja heidän odotetaan kyselevän asiakkailta myös muista Kelan etuuksiin liittyvistä asioista, kuin vain niistä, jotka koskevat senkertaista asiointia. Haastattelussa asiakkaalle kerrottiin lyhyesti tästä Kelan tavoitteesta ja että sen yksi tarkoitus on vähentää etuuksien alikäyttöä. Asiakkaalta kysyttiin heidän omaa kokemustaan tästä ns. palveluohjauksesta sekä sitä, olisiko Kelalla tässä suhteessa kehittämisen paikka. Työntekijähaastatelussa kysyttiin yleisesti siitä, miten palveluohjaus nivoutuu työskentelyyn ja että onko uusi palvelumalli vaikuttanut sen toteuttamiseen.

Haastateltavat pitivät palveluohjausta erittäin tärkeänä ja näkivät siinä paljon aihetta kehittämiseen. Moni haastatelluista oli kuitenkin tyytyväinen samaansa tietoon. Moni kaipasi suurpiirteisiä tietoja käsittelyajasta ja tulevan korvauksen määrästä.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, sairaanhoitokorvauksia (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset), palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 9

No ihan hyvin on tullut, että kun ylitty mieheltä se lääke. – – niin täältä tuli se, että se on ylitymässä ja että miten pitää toimia. Niin se on hirveen hyvä, en olis varmaan muistanut että olisin itse osannut katsoa sitä. Niin oli vanhempienkin osalta. Sellanen on tietysti hirveän myönteinen asia, ettei itse tarvitse huolehtia. Samaten oli vanhempien kohdalla että kun tuli näitä vuosia täyteen niin tuli, että mitä voisi vielä hakea lisää kansaneläkkeen lisäksi. Sillä lailla hyvää palvelua kun monesti moititaan sitä että pitäis ite tietää, niin ainakin koin itse että hirveän myönteinen asia. Aikaisemmin tuli aina postin kautta lähetettyä. Jotakin oon joskus puhelimen kautta, kun vanhempien asioita hoidin.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, kuntoutusasias, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 8

Kyllä mää mielellään näin hoidan ja vaikken kaikkee tajua ite kysyä, niin kun tulee täällä käymään, niin saat sitä tietoutta enempi, kun täältäkin päin sitten kerrotaan mulle. Ei sitä tajua kaikkia ite kysyä, niin se on hyvä että neuvotaan, jos uusia asioita. Niin, just ajatellaan jo seuraavaa vaihetta, vaikka mullakin on vasta eka menossa, niin tuossa jo selitettiin, että siitä tulee sitten soittoaika mulle ja keskustelelee puhelimen kautta ja todennäköisesti tuun sitten käymään. Se on hyvä, että selitetään asiaa vähän eteenpäin sitten. Pystyy niinku etukäteen valmistautumaan siihen, että aijaa pitääkö semmonenkin kaavake täyttää.

Asiakas (haast.), nainen, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10
Joo, semmosta mää kyllä kaipaisin, että vois antaa tietoa, että ku voi olla asioita, mistä ei tiä olenkaan. Ois kauheen kiva että mulle tultais sanomaan, että tämmöstä ja tämmöstä ois. Että sitä kyllä vois parantaa, jos ois mahdollista.

Asiakas (haast.), mies, 45–64 vuotta, yleistä asumistukea, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10
Pitää melkein kysyä sitten. Että tietoa siitä, että kuinka kauan suunnilleen menis. Muuten on kyllä toiminut ihan hyvin, että ei oo mitään ollut. Et vähän niinku tietäis että miten se homma menee. Ettei aina olis vain niin, että vaan lappu annetaan ja ootetaan joko vähemmän tai pitemmän aikaa.

Ainoastaan yksi haastateltava oli ehdottomasti sitä mieltä, että asiakkaan tulee itse tietää mitä kysyä, eikä vastuu tästä ole Kelalla.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8
Kun minä itseäni ajattelin, niin jos minulla on joku tieto, niin minä kysyn. Ei sitä tarvitse tuputtaa. Voi mennä siihen, että antaa väärää. Mitä sää tuollakin teet. Kyllä osaan kysyäkin.

Kaupungin palveluista kyllä tulee tietoa.

Kyllä minun mielestä ite on hoidettava. Ite on lähettävä liikkeelle, ei Kela. – – Sellaisia yleisiä neuvoja voi antaa, mutta kyllä se on jokaisen ite haettava.

Voimakkaampaa kritiikkiä asiaan nousi esiin erityisryhmien kuten liikuntarajoitteisten ja maahanmuuttajien taholta. Etenkin maahanmuuttajat kokivat asian niin, että Kelassa täytyy osata kysyä oikeita kysymyksiä tai muuten tietoa ei saa. Pyörätuoliasiakas painotti palveluohjauksen merkitystä yllättävän elämänmuutoksen, kuten vammautumisen yhteydessä.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, maahanmuuttaja, työttömyysetuutta, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 8

Palvelu on ystävällistä – ymmärrän että vanhemmat eivät osaa englantia ja valitsen siksi nuoremmat virkailijat. On hyvä, että on nuoria ihmisiä töissä, jotka osaavat englantia. Olen myös asioinut kansainvälisten asioiden osajien kanssa vuoronumeropalvelun kautta. Tulin vaimoni kanssa ja meillä oli aikaa puhua asiantuntijan kanssa. He eivät kerro sinulle kaikkea, vaan sinun täytyy tietää tarkkaan, mitä kysyt.

En oikein osaa vastata, ehkä parin vuoden päästä. – – ehkä se että sinun täytyy olla hyvin periksiantamaton, jotta saat sen. Joten tietoa voisi jakaa enemmän, sillä Kela ei jaa kaikkea tietoa tuosta vaan. [Palveluohjaus selitetty.] He voisivat jakaa enemmän tietoa, miksi en saa sitä etuutta. Luulen, että suurin asia on kieli, koska jos ei osaa suomea, niin ei saa kaikkea tietoa – –.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, maahanmuuttaja, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8

Ulkomaalaisena palveluohjaus on aika vähäistä. Minulla on ollut oleskelulupa viiden vuoden ajan ja olen sinä aikana saanut hyvin vähän tietoa sosiaalietuuksista, kuten vanhempainetuudet yms. Sitä voisi parantaa vähän enemmän. Kukaan ei esimerkiksi ole kysynyt, olenko naimisissa tai onko minulla lapsia. Elämäntilannetta voisi siis ottaa laajemmin huomioon. Tämä saattaa olla vähän kieliongelma, mutta en silti pidä sitä suurena tekijänä. Voi olla mahdollista, ettei tietoa ehkä haluta antaa. Silti olen tyytyväinen siihen palveluun, mitä saan välttämättömissä asioissa, en niinkään siihen, mitä tulee minulle mahdollisesti kuuluviin etuuksiin.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, pyörätuolissa, 9

Nyt ollaan asian ytimessä. Tää on se pointti, mitä me pyörätuolissa olevat ollaan kiroiltu. Meille ei kerrota mitään meille mahdollisista oikeuksista ja mitä me voidaan hakea. Meidän pitää itse selvittää aivan kaikki, aivan juurta jaksen. Just tuli talousuutisissa kuin näitä rahoja jää käyttämättä. Mutta kun ihmiset ei hae niitä, kun mistä me voidaan, vastavammautuneet ihmiset, tietää mitä me voidaan hakea, kun ei kukaan kerro siitä. Ja sitten ihmetellään näitä rahoja. Pyörätuolissa oleva ja muutenkin liikuntarajoitteinen, selkäydinvammainen voisi saada paljon enemmän informaatiota siihen kaikkeen, niihin tukiin, mihin ko. henkilöllä on mahdollisuus. Koska ei niitä voi ite tietää. Tässäkin on niin monta pykälää selkäydin-

hommassa ja liikuntarajoitteisuudessa mitä sää voit hakee. Ettei tulis vaan että ”tässä asumistuki ja kiitti hei”. Vaan että se tulis, että ”sulla on mahdollisuus tommoseen ja tommoseen, ja jos lähdet mukaan tämmöseen, niin sulla on mahdollisuus myös tuohon ja tuohon.” Jotain – – tän tyylistä oottais niinku mielellään. Tuos ois niinku suurin juttu. Eikä se koske yksin Kelaa vaan myös työkkäriä ja sosiaalitoimistoa.

Työntekijöiden mukaan laajempi opastaminen ei luonnistu asiakaspalvelussa, ja uusi infopiste on askel taaksepäin tässä asiassa. Toinen ongelma on se, että nykyinen tietojärjestelmä ei tue sen tyyppistä työskentelyä, vaan vaatii asiakkaan tietojen kaivamista yksi kerrallaan. Tietyissä yksittäisissä asioissa (esim. ohjaaminen sosiaalitoimeen) työntekijöillä on rutiinit valmiina, mutta yleisesti palveluohjausta tehdään aika vähän ja se nähdään vaivalloisena.

Työntekijä (haast.)

Kokonaisvaltainen palvelu on kyllä ristiriidassa tämän infon kanssa. Ei siinä voi lähteä noudattamaan sitä kokonaisvaltaista palvelua. Uudessa mallissa ei ole aikaa sille. Siinä on vain se yksi asia. Laajempi neuvominen edellyttäisi päätteeltä asiakkaan tietojen ottamista esiin. Kyllä se vaikeaa on. Liikaa vaadittu, siis ihan oikeesti, se tempo on niin nopea, että muutenkin tulee olo, että muistinko kysyä kaiken.

– – [esimerkkikysymys] Minulle tuli avioero: mitä etuuksia tarvin? Kelan tuet on yksi osa ja muiden instanssien palvelut voivat olla yhtä lailla relevantteja. Oman tilanteen mukaan osaa neuvoa asiakasta. Jos on siis omassa elämässä vastaavia kokemuksia tai jostain kuullut. Ja jostain muualta saatu etuus voi taas vaikuttaa meidän etuuksiin.

Työntekijä (haast.)

– – itse en koe, että [palveluohjauksen vähäisy] johtuisi infosta, sillä ruuhkaisena aikana pyritään minimoimaan asiakkaan kanssa vietettävä aika myös vanhassa toimistossa. Tokihan se ei saisi siihen vaikuttaa, kuinka paljon asiakkaalle on aikaa vaikka on ruuhka. Mutta faktat faktoina, niin kyllähän se siihen vaikuttaa. Aika vähän tehdään sitä. Sosiaalitoimistoon ohjaaminen on rutiinijuttu. Hienostuneemmat ohjailut tai elämäntilanteen muu huomioiminen jää aika vähälle. Kansainvälisten asioiden suhteen tilanne eri, ovat erityisryhmä. Koetaan sitä että se on enemmän meidän vastuulla. En koe että uusi malli olisi siihen vaikuttanut.

Työntekijä (haast.)

Infossa ei onnistu, kun siinä on kiire. Tietyissä asiakasryhmissä tulee markkinoitua, kuten vanhusten hoitotuesta vanhukille, jotka valittelevat vähiä tuloja. Ja sitten tulee ohjattua myös muihin palveluihin, kuten kuulutko liittoon. Sossuun tulee neuvottua tosi usein, jos on karenssi tms. Se on ihan rutiinia.

Työntekijä (haast.)

Kärsiihän se, mutta voi jotain neuvoa ja sossu on aina takaportti, jos joku valittaa ettei ole rahaa. Varmasti olisi kehitettävää myös omassa toiminnassa. Pitäisi muistaa että asiakas ei osaa kaikkea kysyä. Voisi tietysti kysyä vielä, että ”onko jotain mitä minun pitäisi vielä tietää?”

Jokaisessa haastattelussa nousi esiin ongelma siinä, kun aletaan opastaa asiakasta, niin asiakkaan tilanne kaipaakin usein muiden viranomaisten palveluita kuin Kelan. Tällöin ohjeistamisessa nähtiin erilaisia vastuuongelmia. Asiantuntija-asemassa olevan Kelan virkailijan sanomiset otetaan ”virallisena tietona” vaikka hän puhuisi verotoimiston tai sosiaalitoimen asioista.

Työntekijä (haast.)

Toisten viranomaisten suhteen tulee aika varovaisesti neuvoa, kuten verotoimiston asioista, sillä ollaan kuitenkin asiantuntijoita ja asiakas voi kokea, että se on virallista tietoa, mitä täältä saa. Siinä tapauksessa joutuu kuitenkin menemään myös toiselle luukulle. Eli vaikka sanoo jostain asiasta, että tämä ei meille kuulu, mutta silti sanoo siitä jotain, niin se ote-

taan asiantuntijan sanomana. Meillä on kuitenkin tietty status ja se muuttuu äkkiä todeksi, vaikka se olisi vain virkailijan hyvää hyvyttään sanoma tieto. Kokisin sen vastuusiana enemmän. Se on kuitenkin selvä, että mikä kenellekin kuuluu, ja meidän tulee ohjata asiakas oikeaan paikkaan. Asiakkaan neuvominen näissä asioissa menee ehkä meidän perustehtävän ulkopuolelle.

Työntekijä (haast.)

Meiän pitää ottaa kokonaistilanne huomioon, mun mielestä ollut aina tässä työssä. Kyllä muualtakin ohjataan Kelalle. Jopa niinkin että kaikissa asioissa ohjataan Kelalle, että kyllä sieltä saa. Muualla neuvotaan, että Kelalla tietävät kaiken kaikesta.

5.3 Tyytyväisyys eri viranomaisten palveluyhteistyöhön

Haastattelun viimeinen teema käsitteli viranomaisten palveluyhteistyötä ja siinä ilmeneviä kehittämistarpeita. Asiaa kysymällä toivottiin saatavan hyödyllistä tietoa yhteispalvelutoimintaan liittyen.

Valtaosa asiakkaista oli tyytyväisiä eri viranomaisten yhteistyöhön ja tietojen jakamiseen.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

– – no mää kävin verovirastossa tällä viikolla ja siellä on 50 ihmistä ennen mua. Herranjestas että pitää ootella ja ootella. Mutta kyllä niissä on palvelu ollu ihan hyvää kaikessa.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, työttömyysetuutta, laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella, 9

– – no ei, mä itse asiassa oon ollut positiivisesti yllätynyt, kun mulle soitettiin Kelalta, että mun pitää toimittaa työkkäriin yks lappu. Mä olin siitä, että mahtavaa, kun ne ei työkkäristä sitä tajunneet soittaa, vaan niinku Kela hoiti sen. Ja kyllä mun mielestä muutenkin ne on toiminu, nyt mitä on ollut työttömänä, niin työkkärin ja Kelan yhteistyö.

Asiakas (haast.), nainen, 45–64 vuotta, työttömyysetuutta, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 10

– – en mä ainakaan koe sitä, mää tykkään käydä jos tarvii käydä jossain, eikä mulla oo mitään koskaan ollu, että kauheeta, että ei tästä tuu mitään ja että aina pitää juosta eri paikkaan. Kyllä se on aina mennyt niinku pitääkin. Ei oo koskaan menny niin, että aina pitää pitää pitää. Kaikki on aina pelannut niinku pitääkin. Terveisiä kaikille työntekijöille, ystävällisiä työntekijöitä ja asiantuntevia. Olen tyytyväinen. Nykyaikana jos johonkin saa olla tyytyväinen, niin se on kova sana.

Kielteistä palautetta tuli vain Kelan ja työvoimatoimiston yhteistyöstä, missä toistuvasti kritisoitiin samojen papereiden viemistä molempiin virastoihin.

Asiakas (haast.), nainen, 25–44 vuotta, opintoetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 9

Sais olla paljon yhtenäisempää. Onhan tää luukulta luukulle ravaaminen, – – omanlainen ammatti se työttömänä oleminen ku pitää päivät juosta virastoissa. Sitten varmaan kun työttömäksi joutuu, niin ei tiä että mistä sitä rahaa voi mahdollisesti saaha ja minkälaista toimeentulotukea ja mihin on oikeutettu. Pitää olla aika kartalla sen ihmisen.

Asiakas (haast.), mies, alle 25 vuotta, 9

Työkkärin ja Kelan välinen toiminta kaipais kohennusta. Sanotaanko näin, että sä joudut keskustelemaan jokaisen ihmisen kanssa siellä, eikä kukaan tiedä mitään. Sitten sää joudut lukemaan neljä tuntia jotain lakitekstiä ja sit sulle selviää, et sulla ois ollutkin oikeus siihen. Että informoida Kelan ja työkkärin välillä.

Asiakas (haast.), nainen, yli 64 vuotta, yleistä asumistukea, tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen, 10

Olen vain kuullut, että olisi parempi jos kaikki olisivat yhdessä paikassa. Ihmisillä on kiire ja voisi olla tehokkaampi, kun kaikki tieto olisi yhdessä paikassa. Byrokratia täällä on paljon isompaa kuin Amerikassa. Palveluhenkisyys ja asiantuntemus. Että sitä tietoa tulisi kysymättä. Että minkä takia ihminen tulee, että antaa kaiken mahdollisen tiedon heti siinä alussa. Että voi niinku varautua. Olisi paljon tehokkaampaa molemmille puolille. Ettei tarvitsisi tehdä samoja asioita kahta kertaa.

Maahanmuuttaja-asiakkaalta tuli yksityiskohtaista palautetta siitä, mitä ongelmia liittyy patkätöyläisenä olemiseen ja oleskeluasioden hoitamiseen viranomaisten palveluyhteistyön suhteen.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, maahanmuuttaja, Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia, palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen, 8

On hieman outoa, että sinun täytyy mennä niin useaan eri paikkaan, jos sinun täytyy esimerkiksi saada oleskeluasiat kuntoon. Täytyy ensin mennä poliisille ja sitten ilmoittautua kaupungin asiakkaaksi, sitten täytyy tulla Kelaan pyytämään Kela-korttia, ja sitten hakemaan vero-oimistosta verokorttia. Voisi olla esim. niin, että kun olet rekisteröitynyt työntekijäksi ja saat verokortin, ei sitten tarvitsisi enää erikseen anoa Kela-korttia. Se tulisi olla sisällytettynä verokortin hakemukseen. Tällä hetkellä sinun täytyy näyttää työsopimusta vero-oimistossa ja täällä Kelassa, jotta saa toisen kortin. Tässä asiassa kommunikaation lisääminen toimijoiden välillä olisi hyvä.

Ja aina kun saan uuden työsopimuksen, minun täytyy uusia Kela-kortti. Se on vaivalloista, kun se tapahtuu yleensä joka kuudes kuukausi, ja minun täytyy siksi uusia kortti kaksi kertaa vuodessa.

Asiakas (haast.), mies, 25–44 vuotta, maahanmuuttaja, työttömyysetuutta, hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta, 8

Yhteistyö Kelan ja työvoimatoimiston välillä ollut hyvää. Yhteistyötä voisi parantaa, mutta se vaikuttaa aika normaalilta tällaiselle. Englannissa tilanne on jotakuinkin sama.

Työntekijät paikansivat viranomaisten palveluyhteistyön ongelmat asiakkaiden tapaan työvoimatoimiston ja Kelan väliseen tiedonkulkuun.

Työntekijä (haast.)

Työvoimatoimisto – Kela. Ja sosiaalitoimisto. Tämä kolmen akseli. Yhteispalvelupisteet on erittäin hyvä ajatus. Ihminen saa sieltä mitä se tarvitsee. Ja jos oltais oltu oikein järkeviä, niin me oltais muutettu siihen samaan taloon työvoimatoimiston, vero-oimiston ja poliisin palvelupisteen kanssa. Ja sitten vielä viereiseen rakennukseen sosiaalitoimisto.

Mehän ei saada työkkäristä kun ne lausunnot. ja ne taas ei näe meiltä mitään. Sosiaalitoimistosta näkee Kelassa vireille laitetetut etuudet. Asiakkaat paljon sanoo, että mähän vein ne jo työkkäriin. Skannaus on erittäin hyvä juttu. Työvoimatoimistossa ei moista ole.

Työntekijöiden mukaan tätä vahvistaa vielä asiakkaiden heikko tuntemus eri viranomaisten vastuualueista. Etenkin työvoimatoimiston ja Kelan välinen työnjako on asiakkaille epäselvä ja

tästä johtuen hakemuksia Kelaan jää usein tekemättä, kunnes asiakas tulee ihmettelemään päätöksen viivästyistä.

Työntekijä (haast.)

Jotkus asiakkaat eivät edes tiedä, että me ollaan eri. Työvoimatoimistoon asiakkaat ovat vieneet ison kasan papereita ja sieltä tulee yksi lausunto meille ja me vaaditaan vielä ne samat paperit. Eli joku systeemi nykytekniikalla voisi hoitaa, ettei niitä samoja papereita tarvi viedä joka paikkaan. Jos on muutenkin hankala tilanne. Ja joskus tulee sellasia, jotka soittaa, että missä etuus vii pyy kun ovat käyneet työkkärissä, mutta eivät Kelasta edes hakeneet.

Työntekijä (haast.)

– [yhteispalvelut] on vielä paljon asioita, mitä ei edes tiedä Kelan toiminnoista. Ja että ihmiset eivät tiedä eri organisaatioiden vastuualueita. Sanotaan että päätös on jo tehty, mutta se on työkkärissä, ja Kelassa ei ole tehty mitään.

Työntekijä (haast.)

Yhteispalvelut: yhteistyö työvoimatoimiston kanssa toimii ihan hyvin, mutta asiakkaille voi olla haastavaa ymmärtää kokonaistyönjako esim. Kelan ja työvoimatoimiston välillä. ”Että miksi että kysyneet kun kerran tietoa tarvitsitte”. Henkilökohdaisesti koen, että suurempi ongelma on siinä, ettei halutakaan ymmärtää sitä työnjakoa, mikä Kelan ja työkkärin välillä on. Että usein meillä asia ei mene eteenpäin ellei työvoimatoimisto toimita tietoa, ja asiakas voi kokea sen niin, että asiaa pitkitetään turhan takia. Omassa työssäni se on toiminut ihan hyvin. Olkoonkin, että meillä ei ole mitään kuumaa linjaa työkkäriin vaan soitamme samaan numeroon.

6 Johtopäätökset

Jyväskylän toimiston uusi palvelumalli otettiin käyttöön syyskuun 15. uusiin tiloihin siirtymisen yhteydessä. Tässä selvityksessä etsittiin vastausta siihen, ovatko asiakkaat tyytyväisiä uuden mallin mukaiseen palvelutapahtumaan sekä laajemmin siihen, mitä mieltä asiakkaat ja työntekijät ovat mallin onnistuneisuudesta. Vastausta kysymyksiin haettiin erillisillä asiakkaalle ja työntekijöille kohdistetuilla kyselyillä sekä molempien ryhmien haastatteluilla. Asiakaskyselyyn vastasi 529 asiakasta ja aineisto on vertailukelpoinen Jyväskylässä aikaisemmin kerättyjen barometriaineistojen kanssa. Näin aineistosta tehtyjä päätelmiä voidaan yleistää koskemaan Jyväskylän toimiston asiakkaita ja muutoksen vaikutuksia asiakastytyväisyyteen voidaan tutkia vertailemalla aikaisempaan barometriaineistoon. Uutta palvelumallia kartoittaneiden kysymysten ohella, etenkin haastatteluissa paneuduttiin myös yleisenpiin Kelan asiakaspalveluun liittyviin teemoihin: kanavaohjaukseen, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen huomioimiseen sekä eri viranomaisten palveluyhteistyöhön.

Asiakastytyväisyyden ohella kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, mitä asiakkaat Kelan asiakaspalvelussa arvostavat. Tärkeimpinä pidettiin asiakaspalvelun asiantuntemusta ja palveluhenki-

syttöä, ja nopeus, vaivattomuus ja tilojen yksityisyydensuoja nähtiin vähemmän tärkeinä. Asiakkaiden mielestä Kelaan tullaan hoitamaan asioita, ei viihtymään ja tilojen viihtyisyyttä ja käytännöllisyyttä pidettiin siksi toisarvoisina.

Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä uuden mallin mukaiseen palvelutapahtumaan. Verrattuna uudistuksen edellä kerättyyn barometriaineistoon, olivat asiakkaat uudistuksen jälkeen tyytyväisempi palveluun. Etenkin asiointivuoron odotusaikaan oltiin selvästi aikaisempaa tyytyväisempiä. Myös kouluarvosanalla mitattu tyytyväisyys oli marraskuun kyselyssä selvästi toukuun barometria parempi. Suoraan uudesta palvelumallista kysyttäessä pidettiin sitä hyvin myönteisenä muutoksena asiakaspalvelun kaikilla osa-alueilla, vaikka yksityisyydensuojan koettiin parantuneen muita vähemmän. Asiakkaat kokivat muutoksen selvästi myönteisemmin kuin työntekijät. Työntekijät olettivat asiakkaat todellista kriittisimmiksi uuden palvelumallin suhteen ja näkivät muutoksen vaikutukset eri asiakasryhmille eri tavalla kuin asiakkaat itse.

Tulosten ja uuden palvelumallin yhteyksiä tulkitessa on hyvä kuitenkin muistaa myös se, että Kelan Jyväskylän toimisto siirtyi palvelumallin uudistuksen yhteydessä uusiin tiloihin aivan kaupungin keskustaan. Voidaankin olettaa että myös uusilla tiloilla on ollut oma yleinen vaikutuksensa asiakastyytyväisyyteen.

Haastatteluissa asiakkaat toivat esille tyytyväisyytensä ripeämpään ja asiantuntevaan palveluun, mutta esiin nousi myös puutteita. Asiakaspalvelu on ajoittain ollut ruuhkautunut ja näissä tilanteissa asiakkaat kaipasivat jonottamisen selkeyttämiseksi vuoronumeroita myös infopisteisiin sekä parempaa opastusta uuden mallin toimintaan. Ruuhkaisina aikoina myös yksityisyydensuojan puutteet koettiin voimakkaammin.

Samoin kuin asiakkaiden kohdalla myös työntekijät kokivat mallin hyvin yksilöllisesti. Toisille uusi malli toi kaivattua vaihtelua aikaisempaan, kun taas osa koki infopisteessä päälle vyöryvän asiakasvirran hyvin kuormittavana. Yhtenä syynä infon ruuhkautumiseen nähtiin työntekijöiden keskuudessa asiakasvirran epätasaisuus, mutta suurimmat ongelmat nähtiin kuitenkin infon työskentelyssä. Ennakkoon suunnitellut uudet työtavat eivät ole vielä juurtuneet asiakaspalveluun, jolloin infon ja vuoronumeropalvelun välinen työnjako on toisinaan epäselvä. Osaltaan tämän nähdään johtuvan työntekijöiden tunnollisuudesta ja asiantuntemuksesta: haastava asia halutaan ratkaista itse heti infossa. Yksittäisen asiakkaan näkökulmasta tämä on yleensä hyvä asia, mutta se ei palvele infon kokonaisuutta. Sujuva infon toiminta vaatii yhdenmukaisia kriteerejä sekä usein asiantuntevia päätöksiä olla käyttämättä omaa asiantuntemustaan siinä hetkessä.

Uusi infopiste on tuonut työhön myös omat erityispiirteensä, kuten työntekijöiden vakioasiakkaat, sillä infossa on mahdollista taktikoida ja asioida juuri tietyllä tiskillä. Asiakkaat pitivät hyvänä myös sitä, että infossa on mahdollisuus olla asioimatta tietyn työntekijän kanssa.

Asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluissa käytiin läpi myös kolme Kelan asiakaspalveluun yleisemmin liittyvää teemaa 1) kanavaohjaus 2) asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen sekä 3) eri viranomaisten palveluyhteistyö. Kanavaohjauksen toteuttaminen asiakaspalvelun yhteydessä on toisinaan kiusallista, sillä internet tai puhelinpalvelut eivät ole kaikille asiakkaille mahdollisuuksia, joko tottumuksen tai taloudellisen tilanteen vuoksi.

Työntekijöiden mukaan onnistunut kanavaohjaus vaatii varovaisuutta ja tarkkanäköisyyttä sekä ajantasaista koulutusta etenkin verkkopalvelujen sisällöistä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen, mutta palvelukanavissa löytyi puutteita, etenkin puhelinpalvelussa. Jonotusaikojen ja asiantuntemuksen puutteen vuoksi vain harvat pitivät sitä todellisena vaihtoehtona toimistossa käymiselle. Verkkopalveluja käytettiin enemmän ja ne saivat myönteistä palautetta, mutta jatkossa vain harva näki verkkopalvelut ensisijaisena palvelukanavanaan. Verkkosoiointi oli luonteeltaan enemmän muuta asiointia täydentävää: verkossa seurattiin omia tietoja ja tulostettiin lomakkeita, mutta tehtiin vain vähän toimistoasiointia korvaavaa asiointia. Paria haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki näkivät toimiston pysyvän myös jatkossa heille ensisijaisena palvelukanavana. Toimistossa asioiminen on varmempi tapa hoitaa tärkeitä asioita. Samalla on hyvä kuitenkin muistaa, että haastateltavat olivat juuri toimiston asiakkaita, joissa puhelinpalvelun tai verkkopalvelujen aktiiviset käyttäjät olivat aliedustettuna. Työntekijöiden mielestä ne mukavat asiakkaat, kuten opiskelijat ja lapsiperheet asioivat verkkopalvelujen kehittymisen myötä toimistossa selvästi aikaisempaa vähemmän.

Mahdollisuudet asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen huomioimiseen nähtiin heikentyneen uuden palvelumallin myötä, joskaan sitä ei työntekijöiden mukaan ole aikaisemminkaan paljoa tehty kuin tiettyjen asiakkaiden kohdalla. Työntekijät näkivät siinä lisätönmäärän ohella haasteena sen, että usein asiakas on tilanteessa, jossa muiden viranomaisten kuin Kelan palvelut ovat ensisijaisia, ja niihin ohjaamiseen ja niissä opastamiseen liittyy erilaisia vastuukysymyksiä. Asiakkaat kokivat että juuri tässä asiassa Kelalla olisi parannettavaa. Tätä korostivat etenkin erityisryhmät, kuten liikuntavammaiset ja maahanmuuttajat. Haastateltujen maahanmuuttajien mukaan Kelasta pitää osata kysyä oikeita asioita, mikäli haluaa saada itselleen kuuluvia etuuksia. Asiakkaat näkivät tähän yhtenä ratkaisuna myös verkkopalvelujen kehittymisen.

Haastattelujen viimeinen teema oli eri viranomaisten palveluyhteistyö, jolla pyrittiin kartoittamaan yhtäältä Kelan ja eri viranomaisten yhteistyön ongelmia ja toisaalta tarvetta yhteispalveluille. Suurimmat puutteet paikantuivat Kelan ja työvoimatoimiston väliseen toimintaan. Samojen papereiden toimittamista eri viranomaisiin pidettiin turhana. Työntekijöiden mukaan osa asiakkaiden kokemista ongelmista johtuu heidän puutteellisista tiedoistaan eri viranomaisten vastuualueista. Ongelmat yhteistyössä saattavat johtua siitä, ettei asiakas tiedä kenen vastuulle asia kuuluu ja asian hoitaminen jää puolitiehen.

Selvityksen aineistot mahdollistivat uuden palvelumallin tarkastelun niin määrällisin kuin laadullisin menetelmin sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta. Selvityksen tekemistä edesauttoivat sekä Kelan tutkimusosaston että erityisesti Kelan Jyväskylän toimiston vahva tuki ja innostus tutkimuksen tekemiseen, mikä mahdollisti luotettavien ja edustavien tutkimusaineistojen keräämisen. Selvityksen teemojen moninaisuus toi siihen uusia ja tarpeellisia näkökulmia, mutta pakotti toisaalta jättämään tietyt teemat vähäisemmälle huomiolle. Tässä tapauksessa etenkin kanavaohjauksesta, asiakkaan elämäntilanteen huomioimisesta sekä viranomaisten palveluyhteistyöstä olisi tärkeää saada laajemman asiakaskunnan kattavaa määrällistä tietoa.

Yhteenvetotaulukot tutkimuksen eri osista

Taulukko 10. Yhteenveto palveluarvostuksista sekä asiakastyytyväisyydestä uudessa palvelumallissa.

	Palveluarvostus	Kokemus asioinnista uudessa palvelumallissa
Yleisesti	Asiakkaiden palveluarvostukset järjestyksessä 1. Palveluhenkisyys 2. Asiantuntevuus 3. Nopeus 4. Vaivattomuus 5. Tilojen yksityisyydensuoja 6. Tilojen viihtyisyys 7. Tilojen käytännöllisyys	Kyselyn kokonaisarvosanaksi tuli 9,1, joka on kaksi kymmenystä korkeampi kuin kevään barometrissa Jyväskylän toimiston ja Kelan kaikkien toimistojen arvosana. Asiakkaat arvostivat palvelun paremmaksi kuin uudistusta ennen. Suoraan uudistuksen vaikutuksista kysyttäessä sen koettiin vaikuttaneen myönteisesti asiakaspalveluun niin työntekijöiden kuin asiakkaiden mielestä.
Sukupuoli	Naiset arvostavat enemmän asiakaspalvelun palveluhenkisyyttä ja asiantuntevuutta, miehet enemmän tilojen käytännöllisyyttä.	Miehet kokivat tämänkertaisen asioinnin sekä muutoksen naisia kielteisemmin. Taulukosta voidaan havaita, että naiset ovat kauttaaltaan kokeneet uudistuksen vaikutukset miehiä myönteisemmin, samoin kuin vanhemmat ikäluokat nuorempia. Muutoskokemuksen kohdalla sukupuolen vaikutus ei ole tilastollisesti merkitsevä, kun taas palveluarvosanaa se selittää tilastollisesti merkitsevästi
Ikä	Vanhimmat arvostavat palveluhenkisyyttä ja tilojen viihtyisyyttä, mutta eivät pidä nuorempien kanssa yhtä tärkeinä nopeutta tai tilojen viihtyisyyttä. 25–44 -vuotiaille oli tärkeää muihin ikäluokkiin verrattuna asiakaspalvelu nopeus, asiantuntevuus sekä tilojen yksityisyydensuoja. Yli 64-vuotiaat arvostivat nopeutta kaikista vähiten kaikista taustamuuttujaryhmistä.	län osalta voi sanoa ainoastaan, että se on tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä myönteiseen kokemukseen uudesta mallista. Ikä selittää tilastollisesti merkitsevästi vain uuden mallin kokemusta.

<p>Etuus</p>	<p>Palveluhenkisyttä arvostavat eniten eläkeasioissa asioineet, työttömyysetuuksissa asioineen kaikista vähiten.</p> <p>Asiantuntevuutta arvostavat eniten vanhempainetuksissa ja vähiten opintoetuksissa asioineet.</p> <p>Eläkeasioissa asioineille asiakaspalvelun nopeus ei ole merkittävä seikka, työttömät arvostavat sitä paljon.</p> <p>Tilojen yksityisyydensuojaa arvostavat eniten sairauspäiväraha-asioissa asioineet ja vähiten vanhempainetuksien vuoksi toimistossa asioineet, mikä asioiden arkaluontoisuus huomioiden on odotettavaa.</p>	<p>Eläke-etuksien vuoksi toimistossa asioineiden kokemus uudistuksesta on myönteisin kun taas työttömyysetuuksissa asioineet kokevat uudistuksen vähiten myönteisesti.</p> <p>Myönteisin kokemus oli puolestaan niillä, jotka olivat tulleet laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella. Asioinnin syyn suhteen vähiten myönteisesti uudistuksen kokivat lisätietoja saamastaan päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä kysymään tulleet. Erot muihin ryhmiin ovat hyvin pienet.</p> <p>Asiakkaissa eniten kielteisesti suhtautuneita oli opintotuen ja työttömyyskorvauksen asiakkaissa.</p> <p>Eläke-asiat ja korttiasiat ovat yhteydessä myönteiseen kokemukseen.</p> <p>Kielteistä kokemusta uuteen palvelumalliin siirtymisestä selittää etuuksista parhaiten sairaanhoitokorvaus, toisena opintoetus ja kolmantena työttömyysetuus.</p>
<p>Asioinnin syy</p>	<p>Asiantuntevuutta arvostavat eniten Kelan etuudesta tietoa hakemaan tulleet.</p> <p>Nopeutta puolestaan arvostavat eniten liitteen tai lisäselvityksen tuojat.</p> <p>Tilojen yksityisyydensuoja on tärkein asiakkaille, jotka ovat tulleet kysymään lisätietoja saamastaan päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä. Vähiten yksityisyydensuojaa kaikista taustamuuttajaryhmistä taas arvostavat jätetyn hakemuksen käsittelytilannetta kysymään tulleet.</p> <p>Tilojen viihtyisyyttä arvostavat kaikista vähiten liitteen tai lisäselvityksen tuojat (vrt. yli 64-vuotiaat).</p> <p>Tilojen käytännöllisyyttä arvostavat eniten yleistä tietoa sosiaaliturvasta hakemaan tulleet ja vähiten palautuskuoren hakijat.</p>	<p>Asioinnin syyn suhteen myönteiseen palvelukokemukseen yhteydessä olleita syitä on kaksi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ etuushakemusta vireille laittamaan tuleminen sekä ▪ esitteen hakeminen <p>Asioinnin syistä tiedonhaku kelaetuudesta selittää tilastollisesti melkein merkitsevästi heikkoa arvosanaan tämänkertaisesta asioinnista.</p> <p>Vastaavasti asioinnin syyn osalta positiivista kokemusta selittää se, jos asiakas on tullut hakemaan esitettä.</p>

<p>Asiointipiste</p>	<p>Palvelupisteiden välillä suurimmat erot arvostuksissa olivat tilojen yksityisydensuojan kohdalla.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infopisteessä asioineista vain 13,7 prosenttia piti yksityisyyden suojaa kolmen tärkeimmän osa-alueen joukossa <p>vuoronumeropalvelussa jonottaen tai ajanvarauksella asioineista miltei 30 prosenttia arvosti yksityisyyden suojan kolmen tärkeimmän joukkoon.</p> <p>Asiakaspalvelun nopeutta arvostivat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ eniten infopisteessä asioineet (42,2 %) ja ▪ vähiten ajanvarauksella vuoronumeropalvelussa asioineet ((26,5 %) 	<p>Infopisteessä asiansa hoitaneet antoivat arvosanaksi keskimäärin 9,3, kun taas vuoronumeropalveluun ohjatut peräti kuusi kymmenystä alemman, eli 8,7.</p> <p>Ajanvarauksella vuoronumeropalveluun tulleet ovat kokeneet muutoksen kaikista myönteisimmin, kun taas infosta vuoronumeropalveluun ohjatut vähiten myönteisesti. Infopisteen ja vuoronumeropalvelun välinen ero on selkeä muiden osa-alueiden paitsi yksityisydensuojan kohdalla. Yksityisydensuojan molemmat kokevat kohentuneen uudistuksessa muita osa-alueita vähemmän.</p>
<p>Asiakkaat vs. työntekijät</p>	<p>Työntekijöiden ja asiakkaiden arvostukset hyvin samankaltaiset.</p> <p>Eroja etenkin asiakaspalvelun nopeuden osalta kun verrataan työntekijöiden käsitystä asiakkaista ja asiakkaiden omaa mielipidettä.</p>	<p>Asiakkaiden kokemuksen ja työntekijöiden käsitysten välillä ristiriitoja</p> <p>Asiakkaista sairauspäivärahan hakijat kokivat uudistuksen positiivisimmin, kun taas työntekijät olettivat uudistuksen olleen kielteisien sairauspäivärahan hakijoille sekä asiakkaille, jotka olivat tulleet laittamaan etuutta vireille asiakaspalvelijan avustuksella.</p> <p>Miltei yhtä kielteisenä työntekijät näkivät muutoksen myös eläkeasioissa asioineille ja sosiaaliturvaan liittyvää tietoa hakemaan tulleille.</p> <p>Kuitenkin juuri eläkeläiset ja tiedonhakijat pitivät uudistusta etuuksista myönteisimpänä.</p> <p>Sairauspäivärahan hakijoille uudistuksen nähtiin olleen kielteisen pääosin siitä syystä, että uudistuksen yhteydessä koko vakuutuspiirin ratkaisutoimintaa on keskitetty toisaalle ja siinä yhteydessä toimistosta on menetetty juuri näiden etuuksien asiantuntemusta. Kyseessä ei näin ollen ole suoranaisesti uudesta palvelumallista johtuva ongelma, vaan töiden eriyttämiseen liittyvä kysymys.</p> <p>Asiakkaissa eniten kielteisesti suhtautuneita oli opintotuen ja työttömyyskorvauksen asiakkaissa, vaikka moni työntekijä näki työttömien hyötyn uudistuksesta etuuteen liittyvän nopean asioinnin vuoksi.</p>

Taulukko 11. Yhteenveto uuteen palvelumallin ongelmista ja kehittämisehdotuksista.

	Ongelmakohdat uudessa mallissa	Uuden palvelumallin kehittäminen
Asiakkaat	<p>Asiakkaiden tullessa ryppäinä ja infotyöskentelyn puuruu- tuessa infopiste toisinaan ruuhkautuu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uudet ja harvoin asioivat asiakkaat kokevat mallin sekavana ja jonottamisen kiusallisena. ▪ Osa asiakkaista haluaisi edelleen päättää itse haluaako tulla palveluksi infossa vai vuoronumeropalvelussa. ▪ Etenkin ruuhka-aikoina asiakkaat kokevat yksityisyyden- suojan olevan aiempaa heikomman. 	<p>Asiakkaat näkevät kehittämistarpeita etenkin käytännön järjestelyissä</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opastuksen tulisi olla selkeämpää ja jonotuksesta tulisi tehdä oikeudenmukaisempaa kaikille ja vaivattomampaa liikuntarajoitteisille ▪ Asiakaspalvelun resursseja tulisi lisätä ▪ Tulisi harkita vuoronumerojärjestelmän palauttamista jossain muodossa myös infopisteeseen, jotta jonotus selkenisi ja asiakas voisi itse arvioida oman palvelutarpeensa
Työntekijät	<p>Työntekijät kokevat uuden mallin hyvin yksilöllisesti ja moni kokee infopisteen hektisen työtahdin kuormittavana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuormittavuutta lisää se, ettei työntekijä pysty kontrolloimaan asiakasvirtaa ▪ Ennakkoon suunnitellut uudet työtavat eivät ole vielä juurtuneet asiakaspalveluun, jolloin infon ja vuoronumeropalvelun välinen työnjako on epäselvä. ▪ Osaltaan tämä johtuu työntekijöiden tunnollisuudesta ja asiantuntemuksesta: haastava asia halutaan ratkaista itse heti infossa. 	<p>Työntekijät taas näkevät, että mallia tulisi kehittää pitkälti alkuperäisin suunnitelman mukaan Asiakkaiden ehdottamia kehittämisehdotuksia ei allekirjoitettu</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ongelmat johtuvat siitä, että työskentely ei vielä suju suunnitelmien mukaan ja että ongelmat tulevat vähemmän kunhan uudet toimintatavat omaksutaan työssä ja kun niitä edelleen kehitetään ▪ Erityisesti kaivataan yhteisiä kriteerejä palvelutarpeen määrittämiseen sekä kriteerien yhtenäistä noudattamista ▪ Mallin toiminta kokonaisuutena edellyttää asiantuntevia päätöksiä olla käyttämättä omaa asiantuntemustaan, joskus myös yksittäisen asiakkaan edun kustannuksella. ▪ Lisäksi infopisteessä asiakkaat olisi voitava palvella seisaaltaan, mikä ylläpitäisi nopean palvelutiskin vaikutelmaa. Tämä edellyttää työntekijöiden työpisteiden kehittämistä, sillä työntekijät eivät jaksa seistä koko päivää.

Taulukko 12. Yhteenvedo kanavaohjauksen, asiakkaan elämäntilanteen huomioimisesta ja viranomaisten palveluyhteistyöstä.

	Kanavaohjaus	Asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen	Eri viranomaisten palveluyhteistyö
Asiakkaat	<p>Asiakaspalvelijoiden kanavaohjaukseen ollaan tyytyväisiä.</p> <p>Verkkopalvelujen käyttö luonteeltaan muuta palvelua täydentävää, vain harvalle ensisijainen palvelukanava.</p> <p>Puhelinpalvelua moitittiin jonotusajoista, anonyymiydestä sekä asiantuntemuksen puutteesta.</p> <p>Toimistoasiointi ensisijainen palvelukanava valtaosalle myös jatkossa.</p> <p>Toimistoasiointiin liittyy vahva käsitys, että asiat hoiduvat varmemmin ja nopeammin asioimalla toimistossa.</p>	<p>Asiakkaat pitävät elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomioimista (palveluohjaus) erittäin tärkeänä ja näkivät siinä paljon kehittämistä.</p> <p>Kaivattiin suurpiirteisiä tietoja käsittelyajasta ja tulevan korvauksen määrästä.</p> <p>Kritiikkiä erityisryhmien taholta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maahanmuuttajat kokivat asian niin, että Kelassa täytyy osata kysyä oikeita kysymyksiä tai muuten tietoa ei saa. ▪ Pyörätuoli asiakas painotti palveluohjauksen merkitystä yllättävän elämänmuutoksen, kuten vammautumisen yhteydessä. 	<p>Valtaosa asiakkaista tyytyväisiä eri viranomaisten yhteistyöhön ja tietojen jakamiseen.</p> <p>Kielteistä palautetta Kelan ja työvoimatoimiston yhteistyöstä, missä toistuvasti kritisoitiin samojen paperien viemistä molempiin virastoihin.</p> <p>Maahanmuuttaja-asiakkailta yksityiskohtaista palautetta siitä, mitä ongelmia liittyy päätkätöläisenä olemiseen ja oleskeluasioden hoitamiseen viranomaisten palveluyhteistyön suhteen.</p>
Työntekijät	<p>Kanavaohjaus toisinaan kiusallista, sillä verkko- tai puhelinpalvelut eivät ole kaikille mahdollisuuksia, joko tottumuksen tai taloudellisen tilanteen vuoksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onnistunut kanavaohjaus vaatii varovaisuutta ja tarkkanäköisyyttä työntekijältä. ▪ Verkkopalvelujen laajenemisesta kaivattiin ajantasaista informaatiota. 	<p>Monipuolinen kanavaohjaus ei onnistu asiakaspalvelussa, vaikeuttaa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ uuden palvelumallin hektisyys ▪ tietojärjestelmien rajoitukset useiden etuuksien samanaikaisessa tarkastelussa <p>Asiakkaalle usein tarve toisen viranomaisen palveluille.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ esim. sosiaalitoimeen ohjaaminen rutiinia ▪ muiden viranomaisten asioissa ohjeistamisessa nähdään vastuuongelmia 	<p>Työntekijät paikansivat viranomaisten palveluyhteistyön ongelmat asiakkaiden tapaan työvoimatoimiston ja Kelan väliseen tiedonkulkuun.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ongelmia vahvistaa asiakkaiden heikko tuntemus eri viranomaisten vastuualueista. ▪ Etenkin työvoimatoimiston ja Kelan välinen työnjako on asiakkaille epäselvä. ▪ Hakemus Kelaan jää usein tekemättä, kunnes asiakas tulee ihmettelemään päätöksen viivästyistä.

Liitteet

KYSELY KELAN JYVÄSKYLÄN TOIMISTON ASIAKASPALVELU-UUDISTUKSESTA

Arvoisa asiakas,

Kelan Jyväskylän toimistossa on 15. syyskuuta 2008 alkaen siirrytty uuteen asiakaspalvelumalliin. Uudessa mallissa jonotusnumerojärjestelmä on korvattu neljällä infopisteellä, joissa asiakasta joko palvellaan välittömästi tai neuvotaan palvelutarpeen mukaisiin jatkotoimenpiteisiin.

Seuraavissa kysymyksissä tiedustellaan Teidän mielipiteitänne toteutetusta muutoksesta. Vastaamalla kyselyyn saatte mahdollisuuden kertoa näkemyksiänne ja olla mukana kehittämässä Kelan asiakaspalvelua. Kyselytutkimus toteutetaan siten, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet tai tiedot ole tunnistettavissa.

Palauttakaa täyttämänne kyselylomake Kelan asiakaspalvelijalle tai kyselyä varten varattuun laatikkoon. Jos ette ehdi vastata kyselyyn tämän käynnin aikana, voitte palauttaa lomakkeen viikon kuluessa toimistosta saatavassa palautuskuoressa. Postimaksu on maksettu puolestanne.

Mikä on sukupuolenne 1 mies 2 nainen

Ikänne _____ vuotta

Mitä asiaa tämän kertainen käyntinne koski?

- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Sairaanhoidokorvauksia (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset) | 9 | Opintoetuutta |
| 2 | Sairauspäivärahaa | 10 | Vanhempainetuutta tai lapsilisää |
| 3 | Kuntoutusasiaa | 11 | Työttömyysetuutta |
| 4 | Hoitotukea tai vammaisetuutta | 12 | Yleistä asumistukea |
| 5 | Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea | 13 | Sotilasavustusta |
| 6 | Työeläkejärjestelmän etuutta | 14 | Muuttoa Suomeen tai Suomesta |
| 7 | Eläketukea | 15 | Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia |
| 8 | Maahanmuuttajan erityistukea | 16 | Muuta asiaa |

Tulitteko toimistoon... (Voitte valita tarvittaessa useita vaihtoehtoja)

- 1 Hakemaan yleistä tietoa sosiaaliturvasta, jota tarvitsette nykyisessä elämäntilanteessanne
- 2 Hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta
- 3 Hakemaan esitettä
- 4 Hakemaan lomaketta
- 5 Hakemaan palautuskuorta
- 6 Palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeen
- 7 Laittamaan vireille etuushakemuksen asiakaspalvelijan avustuksella
- 8 Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseen
- 9 Kysymään jo jätetyn hakemuksenne käsittelytilannetta
- 10 Kysymään lisätietoja saadusta päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä
- 11 Muun syyn vuoksi

Oletteko asioinut tässä toimistossa ennen 15. syyskuuta 2008, jolloin tässä toimistossa siirryttiin uuteen asiakaspalvelukäytäntöön?

1 Kyllä 2 En (Jos vastasitte En, siirtykää suoraan kysymykseen 7)

Mikä on mielipiteenne <u>uudistuksen vaikutuksesta</u> asiakaspalvelun...	Erittäin myönteinen	Melko myönteinen	Ei myönteinen eikä kielteinen	Melko kielteinen	Erittäin kielteinen
a) palveluhenkisyyteen?	5	4	3	2	1
b) asiantuntevuuteen?	5	4	3	2	1
c) nopeuteen?	5	4	3	2	1
d) sujuvuuteen?	5	4	3	2	1
e) tilojen viihtyisyyteen?	5	4	3	2	1
f) tilojen yksityisyydensuojaan?	5	4	3	2	1
g) tilojen käytännöllisyyteen?	5	4	3	2	1

Mitä arvostatte Kelan asiakaspalvelussa eniten? Valitkaa seuraavista vaihtoehtoista kolme tärkeintä ja laittakaa ne tärkeysjärjestykseen (1., 2. ja 3.)

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| _____ Palveluhenkisyyttä | _____ Tilojen viihtyisyyttä |
| _____ Asiantuntevuutta | _____ Tilojen yksityisyydensuojaa |
| _____ Nopeutta | _____ Tilojen käytännöllisyyttä |
| _____ Vaivattomuutta | |

Alla on joukko väittämiä, jotka koskevat tällä asiointikerralla saamaanne palvelua. Valitkaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto kuhunkin kohtaan.

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
a) Toimiston aukioloaika oli minulle sopiva	5	4	3	2	1 0
b) Asiointivuoron odotusaika oli riittävän lyhyt	5	4	3	2	1 0
c) Sain ystävällistä palvelua	5	4	3	2	1 0
d) Sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olin tullut toimistoon hoitamaan	5	4	3	2	1 0

Minkä arvosanan antaisitte tällä asiointikerralla saamallenne palvelulle kokonaisuutena?

Heikko V ällttävä Tyydyttävä Hyvä Kiitettävä En osaa sanoa

4 5 6 7 8 9 10 0

- | | | | | |
|-------------------------------|---|--|---|---|
| Saitteko hoidettua asianne... | 1 | infopisteessä? | 2 | Vuoronumeropalvelussa (taka-tiskillä) ilman ajanvarausta? |
| | 3 | Vuoronumeropalvelussa (taka-tiskillä) ajanvarauksella? | 4 | en, miksi? _____ |

Mitä asioita uudessa palvelumallissa tulisi erityisesti kehittää?

KYSELY KELAN JYVÄSKYLÄN TOIMISTON TYÖNTEKIJÖILLE

Jyväskylän toimiston uutta palvelumallia on tutkittu asiakkaiden näkökulmasta kyselytutkimuksella ja haastatteluin. Asiakkaiden kokemuksen lisäksi olemme tutkimuksessa kiinnostuneita myös siitä, miten asiakaspalvelutyössä olevat itse kokevat uuden mallin sekä siitä, miten he olettavat asiakkaiden malliin suhtautuvan.

Tässä kyselyssä kysytään ensimmäisellä sivulla kahdella kysymyksellä Teidän omaa kokemusta mallin vaikutuksesta. Toisella sivulla kysymme taas teidän näkemystä asiakkaiden kokemuksesta.

Kolmannella sivulla Teitä pyydetään arvioimaan sitä, miten uudistus on koettu eri asiakasryhmien kesken. Sivulla kysytään myös sitä, minkä etuuden ja syyn kannalta uudistus on ollut kaikista kielteisistä. Kyselyn lopussa Teillä on mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia uuteen malliin.

Kysely on lähetetty kaikille asiakaspalvelutyötä Jyväskylän toimistossa tekeville. Kysely on anonymi, jolloin vastaajan henkilöllisyys ei selviä vastauksista.

1. UUDISTUS YLEISESTI

1) Mikä on mielipiteenne uudistuksen vaikutuksesta toimiston...	Erittäin myönteinen	Melko myönteinen	Ei myönteinen eikä kielteinen	Melko kielteinen	Erittäin kielteinen
a) palveluhenkisyyteen?	5	4	3	2	1
b) asiantuntevuuteen?	5	4	3	2	1
c) nopeuteen?	5	4	3	2	1
d) sujuvuuteen?	5	4	3	2	1
e) tilojen viihtyisyyteen?	5	4	3	2	1
f) tilojen yksityisyydensuojaan?	5	4	3	2	1
g) tilojen käytännöllisyyteen?	5	4	3	2	1

2) Millaisia palveluodotuksia teillä olisi asiointille Jyväskylän toimistossa (mikäli olisitte itse toimiston asiakas)? Valitkaa kolme tärkeintä osa-aluetta seuraavista valikoista?

1. tärkein

- Palveluhenkisyyttä
- Asiantuntevuutta
- Nopeutta
- Vaivattomuutta

- Tilojen viihtyisyyttä
- Tilojen yksityisyydensuojaa
- Tilojen käytännöllisyyttä

2. tärkein

- Palveluhenkisyyttä
- Asiantuntevuutta
- Nopeutta
- Vaivattomuutta

- Tilojen viihtyisyyttä
- Tilojen yksityisyydensuojaa
- Tilojen käytännöllisyyttä

3. tärkein

- Palveluhenkisyyttä
- Asiantuntevuutta
- Nopeutta
- Vaivattomuutta

- Tilojen viihtyisyyttä
- Tilojen yksityisyydensuojaa
- Tilojen käytännöllisyyttä

Seuraavissa kysymyksissä Teidän tulisi vastata kysymyksiin siten, miten oletatte asiakkaiden kokeneen muutoksen.

3) Minkä oletatte asiakkaiden mielipiteen olevan uudistuksen vaikutuksesta toimiston	Erittäin myönteinen	Melko myönteinen	Ei myönteinen eikä kielteinen	Melko kielteinen	Erittäin kielteinen
h) palveluhenkisyyteen?	5	4	3	2	1
i) asiantuntevuuteen?	5	4	3	2	1
j) nopeuteen?	5	4	3	2	1
k) sujuvuuteen?	5	4	3	2	1
l) tilojen viihtyisyyteen?	5	4	3	2	1
m) tilojen yksityisyydensuojaan?	5	4	3	2	1
n) tilojen käytännöllisyyteen?	5	4	3	2	1

4) Millaisia palveluodotuksia oletatte asiakkailla olevan asioinnille Jyväskylän toimistossa? Valitkaa kolme tärkeintä osa-aluetta seuraavista valikoista

1. tärkein

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Palveluhenkisyyttä | <input type="checkbox"/> Tilojen viihtyisyyttä |
| <input type="checkbox"/> Asiantuntevuutta | <input type="checkbox"/> Tilojen yksityisyydensuojaa |
| <input type="checkbox"/> Nopeutta | <input type="checkbox"/> Tilojen käytännöllisyyttä |
| <input type="checkbox"/> Vaivattomuutta | |

2. tärkein

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Palveluhenkisyyttä | <input type="checkbox"/> Tilojen viihtyisyyttä |
| <input type="checkbox"/> Asiantuntevuutta | <input type="checkbox"/> Tilojen yksityisyydensuojaa |
| <input type="checkbox"/> Nopeutta | <input type="checkbox"/> Tilojen käytännöllisyyttä |
| <input type="checkbox"/> Vaivattomuutta | |

3. tärkein

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Palveluhenkisyyttä | <input type="checkbox"/> Tilojen viihtyisyyttä |
| <input type="checkbox"/> Asiantuntevuutta | <input type="checkbox"/> Tilojen yksityisyydensuojaa |
| <input type="checkbox"/> Nopeutta | <input type="checkbox"/> Tilojen käytännöllisyyttä |
| <input type="checkbox"/> Vaivattomuutta | |

2. MUUTOS ETUUSRYHMITÄIN

5) Miten uudistus on koettu etuusryhmittäin?

Valitkaa listasta miten oletatte eri etuusryhmiin kuuluneiden (asioinnin syynä ollut etuus) kokeneen uudistuksen asteikolla "myönteinen - kielteinen - en osaa sanoa".

	Uudistus koettu		
	Myönteisesti	Kielteisesti	En osaa sanoa
1 Sairaanhoidonkorvauksia (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset)	1	2	0
2 Sairauspäivärahaa	1	2	0
3 Kuntoutusasiaa	1	2	0

4	Hoitotukea tai vammaisetuutta	1	2	0
5	Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea	1	2	0
6	Työeläkejärjestelmän etuutta	1	2	0
7	Eläketukea	1	2	0
8	Maahanmuuttajan erityistukea	1	2	0
9	Opintoetuutta	1	2	0
10	Vanhempainetuutta tai lapsilisää	1	2	0
11	Työttömyysetuutta	1	2	0
12	Yleistä asumistukea	1	2	0
13	Sotilasavustusta	1	2	0
14	Muuttoa Suomeen tai Suomesta	1	2	0
15	Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia	1	2	0
16	Jokin muu, mikä _____	1	2	0

6) Minkä etuusryhmän oletatte kokeneen uudistuksen kaikista kielteisimmin?

Asiakkaiden jotka ovat tulleet toimistoon hakemaan

- 1 Sairaanhoitokorvauksia (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset)
- 2 Sairauspäivärahaa
- 3 Kuntoutusasiaa
- 4 Hoitotukea tai vammaisetuutta
- 5 Kelan maksamaa eläkettä tai eläkkeensaajien asumistukea
- 6 Työeläkejärjestelmän etuutta
- 7 Eläketukea
- 8 Maahanmuuttajan erityistukea
- 9 Opintoetuutta
- 10 Vanhempainetuutta tai lapsilisää
- 11 Työttömyysetuutta
- 12 Yleistä asumistukea
- 13 Sotilasavustusta
- 14 Muuttoa Suomeen tai Suomesta
- 15 Kela-korttia tai EU-sairaanhoitokorttia
- 16 Jokin muu, mikä _____

Miksi oletatte näin?

3. MUUTOS ASIOINNIN SYYN SUHTEEN

7) Miten uudistus on koettu asioinnin syyn suhteen?

Uudistus koettu

Valitkaa listasta miten oletatte eri syistä toimistossa asioineiden kokeneen uudistuksen asteikolla "myönteinen - kielteinen - en osaa sanoa".

Myönteisesti Kielteisesti En osaa sanoa

1	Hakemaan yleistä tietoa sosiaaliturvasta, jota tarvitsette nykyisessä elämäntilanteessanne	1	2	0
---	--	---	---	---

2	Hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta	1	2	0
3	Hakemaan esitettä	1	2	0
4	Hakemaan lomaketta	1	2	0
5	Hakemaan palautuskuorta	1	2	0
6	Palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeenne	1	2	0
7	Laittamaan vireille etuushakemuksenne asiakaspalvelijan avustuksella	1	2	0
8	Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseenne	1	2	0
9	Kysymään jo jätetyn hakemuksenne käsittelytilannetta	1	2	0
10	Kysymään lisätietoja saamastanne päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä	1	2	0
11	Muun syyn vuoksi	1	2	0

8) Minkä syyn takia toimistoon tulleiden oletatte kokeneen uudistuksen kaikista kielteisimmmin?

Asiakkaiden jotka ovat tulleet toimistoon

- 1 Hakemaan yleistä tietoa sosiaaliturvasta, jota tarvitsette nykyisessä elämäntilanteessanne
- 2 Hakemaan asiakaspalvelijalta lisää tietoa tietystä Kelan etuudesta
- 3 Hakemaan esitettä
- 4 Hakemaan lomaketta
- 5 Hakemaan palautuskuorta
- 6 Palauttamaan valmiiksi täytetyn hakemuslomakkeenne
- 7 Laittamaan vireille etuushakemuksenne asiakaspalvelijan avustuksella
- 8 Tuomaan liitteen tai lisäselvityksen jo jätettyyn hakemukseenne
- 9 Kysymään jo jätetyn hakemuksenne käsittelytilannetta
- 10 Kysymään lisätietoja saamastanne päätöksestä tai muusta asiakaskirjeestä
- 11 Muun syyn vuoksi

Miksi oletatte näin?

4. MUUTOS MUIDEN ASIAKASRYHMIEN SUHTEEN

- 9) Minkä muun asiakasryhmän kannalta uudistus on mielestänne ollut erityisen positiivinen/erityisen negatiivinen? (esim. sukupuolen, iän tai jonkun henkilökohtaisen ominaisuuden kannalta) Miksi oletatte näin?

5. LOPUKSI

- 10) Alla olevaan kenttään voitte kirjoittaa vapaasti ajatuksianne liittyen uuden palvelumallin etuihin, mutta erityisesti sen puutteisiin. Sekä siihen miten mallia tulisi edelleen kehittää.

11) Oletteko asioinut tässä toimistossa ennen 15. syyskuuta 2008, jolloin tässä toimistossa siirryttiin uuteen asiakaspalvelukäytäntöön?

- 1 Kyllä 2 En (Jos vastasitte En, siirtykää suoraan kysymykseen 7)

12) Alla on joukko väittämiä, jotka koskevat tällä asiointikerralla saamaanne palvelua. Valitkaa mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto kuhunkin kohtaan.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
a) Toimiston aukioloaika oli minulle sopiva	5	4	3	2	1	0
b) Asiointivuoron odotusaika oli riittävän lyhyt	5	4	3	2	1	0
c) Sain ystävällistä palvelua	5	4	3	2	1	0
d) Sain riittävästi tietoa niistä asioista, joita olin tullut toimistoon hoitamaan	5	4	3	2	1	0

13) Minkä arvosanan antaisitte tällä asiointikerralla saamallenne palvelulle kokonaisuutena?

Heikko	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä	En osaa sanoa		
4	5	6	7	8	9	10	0

14) **Saitteko hoidettua asianne...**

1	infopisteessä?	2	Vuoronumeropalvelussa (taka-tiskillä) ilman ajanvarausta?
3	Vuoronumeropalvelussa (taka-tiskillä) ajanvarauksella?	4	en, miksi? _____

15) Mitä asioita uudessa palvelumallissa tulisi erityisesti kehittää?
