

Hannu Mattila

Palvelua ajanvarauksella

Ajanvarauskokeilun vaikutusten arviointia





Kirjoittaja

Hannu Mattila, erikoistutkija, VTM
Kelan tutkimus
etunimi.sukunimi@kela.fi

© Kirjoittaja ja Kela

www.kela.fi/tutkimus

ISSN 2323-9239

Helsinki 2017

SISÄLTÖ

Tiivistelmä	4
1 Johdanto	5
2 Toimistojen vaikutusalueet.....	6
3 Muutokset toimistojen asioinneissa	7
4 Käpylän toimiston asiakkaiden asiointi	10
5 Asiat kerralla kuntoon	12
Lähteet	13

TIIVISTELMÄ

Tässä raportissa selvitetään, miten toimiston palvelumallin muuttuminen yksinomaan ajanvarauksella toimivaksi vaikutti asiakkaiden asiointikäyttäytymiseen Helsingin Käpylän toimistossa.

Asiointimäärät vähenivät Käpylän toimistossa huomattavasti ajanvaraukseen siirtymisen myötä. Asiointien keskimääräinen kesto ajanvarauspalvelussa piteni yli kaksinkertaiseksi perinteiseen palvelumalliin verrattuna. Monet aiemmin vain Käpylän toimistossa asioineet henkilöt alkoivat ajanvarauksoikeuden alkamisen jälkeen käyttää muita asiointitapoja, kuten verkkoasiointia ja puhelinta. Asiakkaat, jotka jatkoivat asioiden hoitamista yksinomaan toimistossa, siirtyivät Käpylästä pääosin Hakaniemen toimistoon.

On viitteitä siitä, että ajanvarauspalvelumalli tukee Kelan strategisissa tavoitteissa mainitun asioiden kerralla kuntoon -tavoitteen toteutumista. Asiakkaat, jotka jättivät Käpylän toimistoon yleisen asumistuen hakemuksen ajanvarauspalvelumallin kokeilujaksolla, toimittivat hakemuksensa myöhemmin lisäselvityksiä harvemmin kuin asiakkaat, jotka asioivat Käpylässä aiemmin perinteisen palvelumallin aikana.

Avainsanat: Kela, Kansaneläkelaitos, toimistot, asiakaspalvelu, muutokset, ajanvaraus, asiointi, käyttäytyminen, vaikutukset

1 JOHDANTO

13:ssa Kelan toimistossa kokeiltiin uudenlaista asiakaspalvelumallia 1.9.–30.11.2016. Helsingin Käpylän, Hankasalmen, Ilomantsin, Joutsan, Kangasniemen, Karstulan, Kiteen, Joensuun Rantakylän, Suolahden, Hyrynsalmen, Tervolan, Iin ja Ruukin toimistot palvelivat asiakkaita kokeilun ajan vain ajanvarauksella.

Kokeilun tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten pelkkään ajanvaraukseen perustuva palvelu vaikuttaa asiakaskäyttäytymiseen ja asiakaskokemukseen. Kokeilun tuloksista raportin laatinut työryhmä totesi yhtenä johtopäätöksensä, että kokeiluun osallistuneiden toimistojen asiointimäärät vähenivät selvästi kokeilun aikana. Työryhmä toteaa raportissaan, että olisi mielenkiintoista saada tietoa siitä, mitä asiointitapoja aiemmin toimistossa asioineet asiakkaat ovat alkaneet käyttää ja siitä, onko ajanvaraukseen perustuvalla asioinnilla vaikutusta koko asiointiprosessiin – onko ajanvarauspalvelua käyttäneillä asiakkailla mahdollisesti vähemmän uudelleenasiointeja. (Härkönen ym. 2016.) Tässä raportissa selvitetään edellä mainittuja kysymyksiä OIWA-asiakkuudenhallintajärjestelmään kertyvien yhteydenottokirjausten avulla.

Tarkastelu kohdistuu Käpylän toimistoon. Koska se jatkoi toimintaansa vain ajanvaraukseen perustuvalla palvelumallilla kokeilun päättymisen jälkeenkin, tarkastelujaksoa on havaintomäärien lisäämiseksi jatkettu kuukaudella vuoden loppuun. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan vuoden 2017 alussa vaikutti huomattavasti Kelan toimistojen asiakaskunnan rakentamiseen, joten tarkastelujaksoa ei voinut jatkaa enää vuodenvaihdetta pitemmälle. Vertailuajan kohdaksi on valittu yhtä pitkä, neljän kuukauden ajanjakso, ennen ajanvarauskokeilun alkua. Näin ollen asiakkaiden asiointikäyttäytymistä verrataan kahdella jaksolla:

- normaalipalvelu 1.5.–31.8.2016
- ajanvarauspalvelu 1.9.–31.12.2016.

Käpylän toimistolle on valittu verrokeiksi kolmen kilometrin päässä oleva Hakaniemen toimisto ja seitsemän kilometrin päässä oleva Malmin toimisto. Tarkastelu on rajattu henkilöasiakkaisiin, joiden ovat asioineet omasta aloitteestaan. Mukana tarkastelussa ovat vain yhteydenotot, joissa asiakkaan henkilöllisyys on todennettu asiakaspalvelutilanteessa. Luvussa 3 tarkastellaan *asiointeja*, luvussa 4 *asiakkaita*. Seurantajaksolla tapahtuneiden asiointitapojen muutosten tarkastelussa (luku 4) ovat mukana vain henkilöt, joiden asuinpaikka on pysynyt postinumeron tarkkuudella samana koko jakson ajan.

Uudelleenasiointitarvetta koskevissa analyyseissä on tarkasteltu, onko toimistoon etuushakemuksen jättäneillä asiakkailla ollut tarvetta täydentää hakemusta tämän jälkeen niin, että asiakas on joko käynyt tuomassa lisäselvityksen toimistoon tai hoitanut asian puhelimesta. Puhelinasioinneissa yhteydenottaja on usein ollut Kelan toimihenkilö.

Kahdeksan kuukauden jakso on melko lyhyt asiakkaiden asiointikäyttäytymistä koskevan kokonaiskuvan muodostamiseksi ja ajanvarauskokeilun vaikutusten arvioimiseksi. Tarkastelujakson pidentäminen ei kuitenkaan ollut mahdollista, koska perustoimeentulotuen siirtyminen

Kelaan vuoden 2017 alusta toi toimistoihin paljon uusia asiakkaita. Ajanvarauskokeilun vaikutusten erottaminen asiakaskunnan muuttumisesta aiheutuneista vaikutuksista olisi ollut mahdollonta.

2 TOIMISTOJEN VAIKUTUSALUEET

Toimistojen vaikutusalueet on määritelty maastoesteiden ja asukkaiden luontaisten asiointisuuntien mukaisesti. Alueiden rajat ovat

- Käpylässä: lännessä Keskuspuisto, pohjoisessa Vantaanjoki, idässä Vantaanjoki ja Vanhankaupunginlahti ja etelässä Hakaniemen toimiston vaikutusalue
- Malmilla: lännessä Vantaanjoki ja Keravanjoki, pohjoisessa Kehä III, idässä Helsingin itäraja, Lahdenväylä ja Viikin peltoalueet ja etelässä Vanhankaupunginlahti ja Käpylän toimiston vaikutusalue
- Hakaniemessä: lännessä junarata, pohjoisessa Käpylän toimiston lähialue, idässä Kuloosaaren silta ja etelässä Kampin toimiston vaikutusalue.

Taulukko 1. Käpylän toimiston vaikutusalueella olevat postinumeralueet.

Postinumeralue		Etäisyys Käpylän toimistoon (km) ^a
00240	Länsi-Pasila	2,1
00520	Itä-Pasila	1,4
00550	Vallila	1,8
00560	Toukola–Vanhakaupunki	2,1
00600	Koskela–Helsinki	1,7
00610	Käpylä	0,7
00620	Metsälä–Etelä-Oulunkylä	2,2
00630	Maunula–Suursuo	3,1
00640	Oulunkylä–Patola	3,4
00650	Veräjämäki	3,1
00660	Länsi-Pakila	4,3
00670	Paloheinä	5,6
00680	Itä-Pakila	4,8
00690	Tuomarinkylä–Torpparinmäki	6,8

^a Etäisyys on määritelty silmämääräisesti arvioidusta postinumeralueen maantieteellisestä keskipisteestä (vesi- ja metsäalueet pois lukien) Koskelantie 5:een Google Mapsin ilmoittaman lyhyimmän kävelyvaihtoehdon mukaisesti.

Taulukko 2. Malmin toimiston vaikutusalueella olevat postinumeroalueet.

Postinumeroalue		Etäisyys Malmin toimistoon (km) ^a
00700	Malmi	0,4
00710	Pihlajamäki	2,9
00720	Pukinmäki–Savela	2,1
00730	Tapanila	2,2
00740	Siltämäki	3,6
00750	Puistola	3,8
00760	Suurmetsä	4,0
00770	Jakomäki–Alppikylä	4,9
00780	Tapaninvainio	2,5
00790	Viikki	3,3

^a Etäisyys on määritelty silmämääräisesti arvioidusta postinumeroalueen maantieteellisestä keskipisteestä (vesi- ja metsäalueet pois lukien) Soidintie 4:ään Google Mapsin ilmoittaman lyhyimmän kävelyvaihtoehdon mukaisesti.

Taulukko 3. Hakaniemen toimiston vaikutusalueella olevat postinumeroalueet.

Postinumeroalue		Etäisyys Hakaniemen toimistoon (km) ^a
00170	Kruununhaka	1,9
00500	Sörnäinen	0,4
00510	Etu-Vallila–Alppila	1,5
00530	Kallio	0,8
00540	Kalasadama	1,4
00580	Verkkosaari	1,2

^a Etäisyys on määritelty silmämääräisesti arvioidusta postinumeroalueen maantieteellisestä keskipisteestä (vesi- ja metsäalueet pois lukien) Hämeentie 15:een Google Mapsin ilmoittaman lyhyimmän kävelyvaihtoehdon mukaisesti.

3 MUUTOKSET TOIMISTOJEN ASIOINNEISSA

Ajanvaraukseen siirtymisen myötä asiointien määrä Käpylän toimistossa väheni huomattavasti. Kehitys oli samansuuntainen myös Malmilla. Hakaniemessä asiointien määrä sen sijaan lisääntyi (taulukko 4, s. 8). Käpylän toimistoa melko lähellä olevissa Itäkeskuksen (+5 prosenttia) ja Kampin (–4 prosenttia) toimistoissa muutokset olivat pienempiä.

Asiakaskunnan asuinpaikkajakauma muuttui Käpylän toimistossa jonkin verran ajanvaraukseen siirtymisen myötä. Touko–elokuuhun verrattuna lähialueelta tulevien asiakkaiden osuus väheni syys–joulukuussa, ja loppuvuonna aiempaa useampi asiakas tuli toimistoon kauempaa Helsingistä. Jakauma muuttui samaan aikaan myös Käpylää lähimpänä olevassa Hakaniemen verrokkitoimistossa. Malmilla muutos oli vähäinen. Käpylässä puolet ja Hakaniemessä kaksi kolmasosaa asiakkaista tuli toimiston lähialuetta kauempaa Helsingistä (taulukko 5, s. 8).

Palvelumallin muuttuminen näkyy selvästi asiakaspalvelutilanteeseen käytetyssä ajassa. Käpylässä asiointitapahtumien keskimääräinen kesto yli kaksinkertaistui. Ajanvarausasiointiin meni loppuvuonna keskimäärin puoli tuntia. Malmilla ja Hakaniemessä asiointien kesto ei muuttunut samalla ajanjaksolla. Verrokkitoimistoissa vain murto-osa asioinneista koko ajanjaksolla hoidettiin ajanvarauksella. Käpylässäkin joka kymmenes ajanvarausjakson asiointi oli kirjattu ei-ajanvarausasioinniksi (taulukko 6, s. 9).

Ajanvarauspalveluun siirtyminen näkyy vain vähän etuusjakaumassa. Työmarkkinatukiasiakaiden osuus väheni ja eläkkeensaajan asumistuen vuoksi asioineiden osuus lisääntyi Käpylässä. Verrokkitoimistoissa muutokset olivat pieniä. Perustoimeentulotukea koskevia asioita alettiin hoitaa kaikissa toimistoissa jo hieman ennen vuodenvaihdetta (taulukko 7, s. 9).

Ajanvaraukseen perustuvan palvelumallin käyttöönotto vaikutti myös jonkin verran asiointisyihin. Toimistoon tultiin aiempaa harvemmin hakemaan lomaketta tai tuomaan lisäselvitystä jo vireillä olevaan asiaan. Ajanvarausasioinneissa painottui erityisesti neuvonta, jonka yhteydessä asiakas usein myös jätti etuushakemuksen (taulukko 8, s. 9).

Taulukko 4. Asioinnit toimistoissa.

	Käpylä		Malmi		Hakaniemi	
	Normaali-palvelu V-VIII/2016	Ajanvaraus-palvelu IX-XII/2016	Normaali-palvelu V-VIII/2016	Normaali-palvelu IX-XII/2016	Normaali-palvelu V-VIII/2016	Normaali-palvelu IX-XII/2016
Asiointeja (kpl)	5 496	853	9 700	4 637	8 244	9 251
Asiointimäärän muutos (%)		-84		-52		+12

Taulukko 5. Toimistoissa asioineiden henkilöiden asuinpaikat (%).

	Käpylä		Malmi		Hakaniemi	
	Normaali-palvelu V-VIII/2016	Ajanvaraus-palvelu IX-XII/2016	Normaali-palvelu V-VIII/2016	Normaali-palvelu IX-XII/2016	Normaali-palvelu V-VIII/2016	Normaali-palvelu IX-XII/2016
Toimiston vaikutusalue	61	45	78	73	42	30
Muut alueet Helsingissä	32	51	16	20	50	63
Alueet Helsingin ulkopuolella	7	4	6	7	8	7
Yhteensä	100	100	100	100	100	100

Taulukko 6. Toimistoissa asioineiden henkilöiden asuinpaikat (%).

	Käpylä		Malmi		Hakaniemi	
	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Ajanvaraus- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016
Ajanvarausasiointien osuus (%)	0,1	88,8	0,4	0,9	0,1	0,5
Asioinnin keskimääräinen kesto (min.)	12	27	11	11	12	13

Taulukko 7. Etuudet, joiden vuoksi toimistoihin oli tultu asioimaan (%).

	Käpylä		Malmi		Hakaniemi	
	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Ajanvaraus- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016
Yleinen asumistuki	21	19	21	19	22	22
Työttömyysturva	10	9	14	11	16	14
Työmarkkinatuki	8	3	5	5	8	9
Eläkkeensaajan asumistuki	6	10	5	5	4	6
Opintotuki	5	7	4	5	7	5
Sairauspäiväraha	6	5	5	4	5	4
Kansaneläke	5	5	4	4	4	4
Toimeentulotuki	0	3	0	8	0	4
Muut etuudet	39	39	42	39	34	32
Yhteensä	100	100	100	100	100	100

Taulukko 8. Asiat, joiden vuoksi toimistoihin on tultu asioimaan (%).

	Käpylä		Malmi		Hakaniemi	
	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Ajanvaraus- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016
Neuvonta	35	48	28	30	42	40
Hakemuksen jättäminen	29	32	28	26	25	23
Lisäselvityksen antaminen	11	4	8	9	9	9
Esitteen, lomakkeen tai todistuksen noutaminen	9	3	8	8	8	9
Maksutiedustelu	2	0	3	2	2	2
Annettua päätöstä koskeva tiedustelu	3	2	2	3	3	3

	Käpylä		Malmi		Hakaniemi	
	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Ajanvaraus- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016	Normaali- palvelu V- VIII/2016	Normaali- palvelu IX- XII/2016
Vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu	2	1	2	2	2	3
Kela-kortti/Eurooppalainen sairaanhoitokortti	2	1	11	9	2	2
Muut asiointisyyt	7	9	10	11	7	9
Yhteensä	100	100	100	100	100	100

4 KÄPYLÄN TOIMISTON ASIAKKAIDEN ASIOINTI

Touko–elokuussa Käpylän toimistossa asioi 3 711 henkilöä. Heillä oli yhteensä 5 496 asiointikertaa. Asiakkaista seitsemän kymmenestä asioi Käpylän toimistossa neljän kuukauden aikana yhden kerran, kolmella kymmenestä asiointeja oli enemmän kuin yksi. Eniten asioineella henkilöllä asiointeja oli 12. Joka viides Käpylän toimistossa käynyt asiakas oli asiointunut myös jossain toisessa Kelan toimistossa, samoin puhelinpalveluun oli soittanut joka viides. Eniten puhelinpalveluun yhteyttä ottaneella asiakkaalla soittoja oli 39. Käpylän toimiston asiakkaista 38 prosenttia oli toimittanut asiakirjoja Kelaan verkkopalvelussa (taulukko 9).

Taulukko 9. Käpylän toimiston asiakkaat normaalipalvelujakson (V–VIII/2016) asiointikertojen mukaan (%).

Asiointikertoja	Käpylässä	Muissa toimistoissa	Soittoja puhelinpalveluun	Verkkopalvelussa toimitettuja asiakirjoja
0	0	83	79	62
1	71	10	12	10
2	18	3	4	7
3	6	2	2	4
4	3	1	1	5
5–12	2	1	2	11
13–19		0	0	1
20–39			0	0
40–73				0
Yhteensä	100	100	100	100
N = 3 711				

Asiointitietojen perusteella asiakkaita voidaan ryhmitellä asiointitapavalintojen suhteen. Puolet Käpylän toimistossa asioineista oli touko–elokuussa hoitanut Kela-asioitaan vain Käpylän toimistossa. Toiseksi suurin asiakasryhmä muodostui henkilöistä, jotka yhdistivät toimistoasiointiin (Käpylän lisäksi asiointeja mahdollisesti muissakin toimistoissa) verkkoasiointiin (taulukko 10, s. 11).

Taulukko 10. Käpylän toimiston asiakkaiden ryhmittely asiointitapavalintojen suhteen.

Asiointitapa	%
Vain Käpylän toimisto	46
Käpylän toimisto ja jokin toinen toimisto	7
Toimisto ja puhelin	9
Toimisto ja verkko	26
Toimisto, puhelin ja verkko	12
Yhteensä	100
N	3 711

Toimiston palvelumallin muuttuminen vain ajanvarauspalveluksi on epäilemättä suurin muutos asiakkaille, jotka ovat tottuneet hoitamaan Kela-asioitaan vain jossain tietyssä toimistossa. Seuraavaksi tarkastellaan 1 453:a asiakasta, jotka asuivat samalla postinumeroalueella touku-kuusta joulukuuhun ja hoitivat Kela-asioitaan touko–elokuussa vain Käpylän toimistossa. Heistä kahdella kolmasosalla ei ollut lainkaan asiointeja Kelassa syys–joulukuussa.

Asiakkaiden (488 henkilöä), joilla oli Kela-asioita hoidettavana loppuvuonnakin, asiointi ohjautui voimakkaasti pois Käpylästä. Kolmasosa siirtyi asioimaan muihin toimistoihin. Moni alkoi myös asioida pelkästään verkossa tai käyttää usean eri asiointitavan yhdistelmää. Vain 2 prosenttia aiemmin yksinomaan Käpylän toimistossa asioineista henkilöistä jatkoi asioiden hoitamista vain Käpylässä ajanvaraukseen siirtymisen jälkeen (taulukko 11).

Taulukko 11. Vain Käpylän toimistossa touko–elokuussa asioineiden henkilöiden^a asiointitapa syys–joulukuussa.

Asiointitapa	%
Käpylän toimisto	2
Muut toimistot	32
Käpylä ja muut toimistot	1
Puhelin	15
Verkko	19
Puhelin ja verkko	6
Monikanava ^b	25
Yhteensä	100
N	488

^a Asiakkaat, joilla ylipäätään oli asiointeja syys–joulukuussa.

^b Jokin toimisto ja puhelin ja/tai verkko.

Vain Käpylässä touko–elokuussa asioineita henkilöitä, jotka siirtyivät käyttämään syys–joulukuussa muita toimistoja (eivätkä mitään muita asiointikanavia), oli 155. Heillä oli viimeisellä vuosikolmanneksella yhteensä 252 asiointia, joista suuri osa siirtyi Hakaniemen toimistoon (taulukko 12, s. 12).

Taulukko 12. Käpylän toimistosta muihin toimistoihin siirtyneet asiointit^a.

Asiointitoimisto	%
Hakaniemi	56
Itäkeskus	15
Kamppi	14
Malmi	8
Leppävaara	2
Vuosaari	2
Muut toimistot	3
Yhteensä	100
N	252

^a Asiointit henkilöillä, jotka olivat touko–elokuussa asioineet vain Käpylän toimistossa ja syys–joulukuussa vain muissa toimistoissa kuin Käpylässä.

5 ASIAT KERRALLA KUNTOON

Kelan Etuuspalvelujen tulosityksikön vuoden 2018 toimintasuunnitelmassa (Kela 2017) todetaan, että asiointiprosesseja kehitetään kerralla kuntoon -periaatteen mukaisesti niin, että asiakkaiden asiointitarve kokonaisuudessaan vähenee. Tavoitteen toteutuminen näkyisi asiakkaiden arjessa muun muassa siten, että heidän täytyisi toimittaa entistä vähemmän lisäselvityksiä etuushakemuksiinsa.

Seuraavaksi tarkastellaan, onko ajanvarauspalveluun siirtyminen edesauttanut kerralla kuntoon -tavoitteen toteutumista – selvitetään, miten paljon kahden asiakasmääriltään suuren etuuden, yleisen asumistuen tai työttömyysturvan, hakemuksen Käpylän toimistoon jättäneillä oli tarvetta tämän jälkeen täydentää hakemusta joko paikan päällä jossain toimistossa tai puhelimesta.

Yleisessä asumistuessa hakemusten täydentämisen tarve väheni, kun tavallisesta palvelusta siirryttiin ajanvarauspalveluun (taulukko 13).

Taulukko 13. Yleistä asumistukea koskevat hakemukset ja niitä koskevat lisäselvitykset.

	Hakemukset (kpl)	Lisäselvitykset (kpl)	Lisäselvitysprosentti
Normaalipalvelu V–VIII/2016	562	116	21
Ajanvarauspalvelu IX–XII/2016	133	20	15

Työttömyysturvassa lisäselvitysten antamisen tarve oli vähäisempää kuin yleisessä asumistuessa jo tavallisessa palvelumallissa. Työttömyysturvassa ajanvaraukseen siirtyminen ei aiheuttanut muutosta hakemusten täydentämisen tarpeessa (taulukko 14, s. 13).

Taulukko 14. Työttömyysturvahakemukset ja niitä koskevat lisäselvitykset.

	Hakemukset (kpl)	Lisäselvitykset (kpl)	Lisäselvitysprosentti
Normaalipalvelu V–VIII/2016	234	16	7
Ajanvarauspalvelu IX–XII/2016	59	5	8

OIWA-asiakkuudenhallintajärjestelmään kertyvän tiedon perusteella ei ole helppoa seurata tarkasti asiakkaiden asiointiprosessin etenemistä, esimerkiksi sitä, mihin etuushakemukseen tietty käynti toimistossa liittyy. Tästä varauksesta huolimatta on viitteitä siitä, että ajanvarauspalvelumalliin siirtyminen on tukenut kerralla kuntoon -tavoitteen toteutumista yleistä asu- mistukea koskevissa asioinneissa Käpylän toimistossa.

LÄHTEET

Etuuspalvelujen toimintasuunnitelma 2018. Helsinki: Kela, 2017.

Härkönen Pia, Aaltonen Anu, Alaoja Pirita, Hokkanen Kirsi, Katajamäki Sari, Törmänen Outi. Aukiolo ajanvarauksella -pilotti. Loppuraportti. Helsinki: Kela, 2016.