

Hannu Mattila

# Verkkoasiointi Kelassa



**Kirjoittaja**

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

© Kirjoittaja ja Kela

[www.kela.fi/tutkimus](http://www.kela.fi/tutkimus)

ISSN 2323-9239

URI <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201803156043>

Helsinki 2018

# SISÄLTÖ

Tiivistelmä .....	4
1 Johdanto .....	5
2 Asiointimäärät .....	6
2.1 Asioinnin määritelmistä .....	6
2.2 Asiointi kokonaisuutena .....	6
2.2.1 Kysely- ja haastattelutieto .....	6
2.2.2 Rekisteritieto .....	7
2.3 Asiointi palveluittain .....	10
3 Asiakkaiden mielipiteet verkkoasioinnista .....	11
3.1 Mielipiteet yleisellä tasolla .....	11
3.2 Mielipiteet palvelun ominaisuuksista tarkemmin .....	13
4 Lopuksi .....	21
Lähteet .....	22

## TIIVISTELMÄ

Kelan asiakkaat hoitavat asioitaan yhä enemmän verkossa. Verkkoasiointi on lisääntynyt tasaisesti 2010-luvulla. Vuonna 2017 kela.fi-käyntien ja asiointipalveluun tehtyjen kirjautumisten määrä lisääntyi vielä hyppäyksenomaisesti aivan uudelle tasolle.

Noin viidennes kaikista Kelan asiakkaista hoitaa asioitaan vain verkossa, 20–30 prosenttia yhdistää verkkoasiointiin muita asiointitapoja. Etuuksien hakeminen verkossa on erityisen suosittua perhe- ja opintoetusasiakkaiden joukossa.

Asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Kelan verkkopalveluihin – sekä avoimeen kela.fi:hin että kirjautumista vaativaan asiointipalveluun. Asiakkaiden toiveet palvelujen kehittämisestä koskevat muun muassa tiedon löytymistä. Itselle olennainen tieto voi toisinaan hukkuu suureen tietomäärään. Osa asiakkaista toivoo, että lomakkeiden täyttäminen asiointipalvelussa olisi nykyistä vaivattomampaa.

Asiakastyytyväisyystutkimusten tulosten luotettavuutta heikentää se, että verkossa tehtävien kyselyjen vastausosuudet jäävät usein alhaisiksi, jolloin vastaajien mielipiteet eivät välttämättä edusta kattavasti koko asiakaskunnan näkemyksiä. On myös mahdollista, että verkkopalvelua koskeviin mielipiteisiin sekoittuu yleisempiäkin näkemyksiä organisaatiosta ja sen toiminnasta.

**Avainsanat:** Kela, Kansaneläkelaitos, asiakkaat, asiakastyytyväisyys, asiointi, sähköinen asiointi, sähköiset palvelut, etuudet, hakemukset, tiedonhaku

# 1 JOHDANTO

Monet Kelan asiakkaat hoitavat asiansa nykyisin verkossa. Tässä raportissa tarkastellaan verkkoasioinnin määrää ja asiakkaiden mielipiteitä Kelan verkkopalvelusta. Erityisesti tarkastellaan asiointipalvelua, jossa asiakkaat tunnistautuneina voivat jättää hakemuksia, tarkastella omia etuustietojaan ja lähettää viestejä.

Kelan asiointipalvelu otettiin käyttöön vuonna 2004. Ensimmäinen sovellus oli opintotukitietojen kysely. Ensimmäinen varsinainen hakemussovellus valmistui 2006. Opintotuen pystyi siitä lähtien perumaan ja palauttamaan. Tämän jälkeen verkkopalveluun on tullut mukaan lisää etuuksia. Verkkohakemusten rakenne ja sisältö on kuitenkin pääpiirteissään pysynyt muuttumattomana näihin päiviin asti. (Taina Martikainen, sähköpostitiedonanto 30.1.2018.)

Asiointipalvelussa voi etuuksien hakemisen lisäksi ilmoittaa elämäntilanteen muutoksista. Siellä voi myös lakkauttaa tukia, muuttaa tilinumeroa ja tarkistaa, onko hakemus ratkaistu. Saatuaan myönteisen päätöksen asiakas voi katsoa, paljonko etuutta maksetaan ja mikä on maksupäivä. Asiointipalvelussa voi myös lähettää ja vastaanottaa viestejä, katsoa omia etuustietoja ja hakea muutosta etuuspäätökseen.

Tässä tutkimuksessa käytetään sekä rekisteritietoa että kysely- ja haastattelutietoa. Asiakkaiden mielipiteitä, joita tässä tutkimuksessa esitellään, on selvitetty neljässä eri tutkimuksessa:

- Kelan Käytettävyys ja käyttöliittymät -asiantuntijaryhmä teki verkossa *käytettävyyskyselyn*, jossa asiakkaita pyydettiin arvioimaan asiointipalvelun käytettävyttä. Kyselyä tarjottiin vastattavaksi kaikille 7.10.–6.11.2017 asiointipalveluun kirjautuneille henkilöille. Kyselylomakkeeseen johtanut linkki oli lisäkohtana asiointipalvelun perusnavigaatioissa. Kyselykutsu ei siis ponnahtanut kävijälle erilliseen ikkunaan. Kyselyajankohdasta kirjautumisia oli 2,05 miljoonaa. Kaikista asiointipalveluun kirjatutuneista ja kyselykutsun periaatteissa nähneistä henkilöistä 7 443 (0,4 prosenttia kirjautuneista) vastasi kyselyyn.
- *Asiakastytytäväsyyndeksi* on kahdesti vuodessa tehtävä puhelinhaastattelu, jossa Kelassa hiljattain asioineita henkilöitä pyydetään arvioimaan saatua palvelua. Vastaajia on ollut kullakin haastattelukierroksella noin 500. Tutkimuksen toteuttaa IROResearch Oy.
- *Kansalaiskysely* on kerran vuodessa satunnaisesti valituille suomalaisille tehtävä puhelinhaastattelu, jossa vastaajia on kunakin vuonna noin 1 000. Tutkimuksen toteuttaa Kantar TNS Oy.
- *Postikysely etuuspäätöksen saaneille asiakkaille* on noin kolmen vuoden välein tehtävä kysely Kelasta hiljattain päätöksen saaneille henkilöille. Sen otos on noin 3 000. Vastaajia oli 1 527 vuonna 2015, joten kyselyn vastausosuus oli 51 prosenttia.

Asiointimäärien tarkastelu perustuu sekä kysely- ja haastattelutietoon (Kansalaiskysely ja postikysely etuuspäätöksen saaneille asiakkaille) että rekisteritietoon (Kelasto-raportit ja tietovaraston taulut EDW\_YHTEYDENOTTO ja EDW\_ASIAKIRJA).

## 2 ASIOINTIMÄÄRÄT

### 2.1 Asioinnin määritelmistä

Eri tietolähteet kuvaavat verkkoasioinnin määrää eri näkökulmista. Yhtäältä asiaa voidaan tiedustella asiakkailta kyselyissä ja haastatteluissa. Voidaan esimerkiksi kysyä, onko asiakas käyttänyt Kelan verkkopalvelua kuluneen 12 kk:n aikana tai onko hän hoitanut viimeisintä hakemustaan koskeneita asioita verkossa. Toisaalta verkkoasioinnin määrää voidaan lähestyä tilasto- ja rekisteripohjaisesti. Voidaan selvittää, kuinka paljon avoimella kela.fi-sivustolla on ollut käyntejä eli istuntoja, tai miten monta kertaa asiakkaat ovat kirjautuneet asiointipalveluun.

Tietoa kela.fi-käynneistä ja kirjautumisia asiointipalveluun ei ole mahdollista kytkeä yksittäisiin henkilöihin. Jos verkkoasiointia on tarpeen tarkastella rekisteripohjaisesti henkilötasolla, Kelan nykyisessä tietojärjestelmäympäristössä ainoaksi vaihtoehdoksi jää se, että verkkoasioinniksi katsotaan hakemuksen tai jonkin muun asiakirjan toimittaminen Kelaan sähköisessä muodossa. Tällä tavoin määritellyn verkkoasioinnin ulkopuolelle jää muu kuin asiakirjan lähettämiseen päätyntä toiminta asiointipalvelussa, avoimen kela.fi-sivuston selailu ja kaikki toiminta sosiaalisessa mediassa.

### 2.2 Asiointi kokonaisuutena

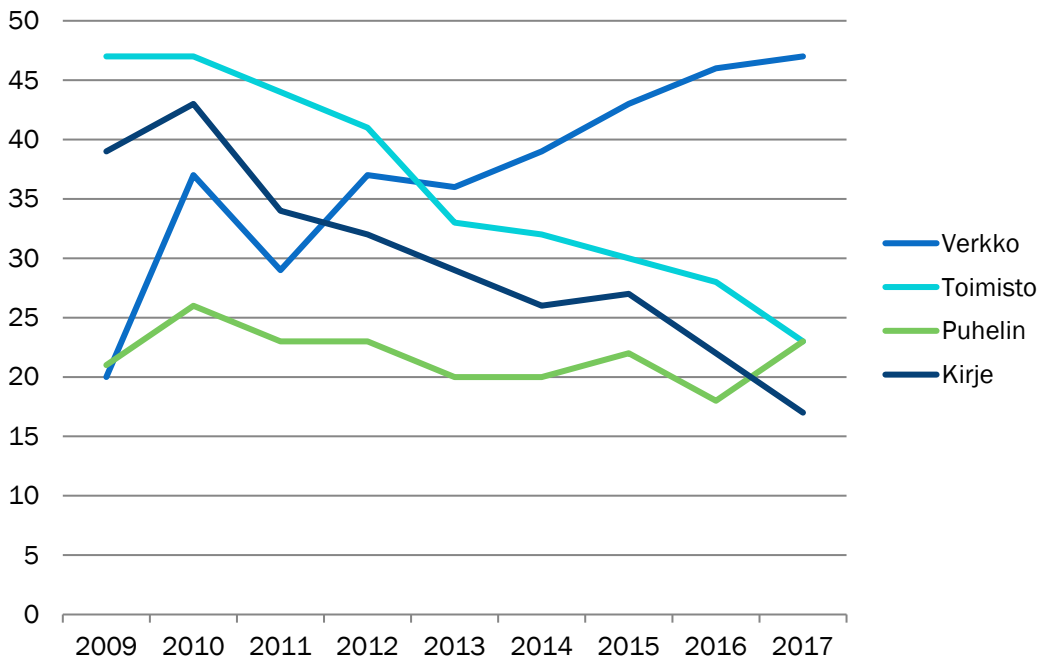
#### 2.2.1 Kysely- ja haastattelutieto

Kuva verkkoasioinnin kehityksestä on hieman erilainen sen mukaan, kysytäänkö eri asiointitapojen käyttämisistä asiakkailta vai lähestytäänkö asiaa rekisteritietojen näkökulmasta.

Kansalaiskyselyssä haastateltavalle esitetään kysymys: ”Oletteko asioinut Kelassa viimeisten 12 kuukauden aikana esimerkiksi asioimalla toimistossa, puhelimitse, kirjeitse, internetin kautta – –?” Kansalaisten vastausten perusteella verkkoasiointi on lisännyt suosiotaan melko tasaisesti yhdeksän vuoden aikana. Vuosien 2012–2013 vaiheilla se nousi kaikista käytetyimmäksi asiointitavaksi. Vuonna 2017 melkein puolet kansalaisista ilmoitti käyttäneensä Kelan verkkopalvelua edeltäneen vuoden aikana. Samaan aikaan verkkoasioinnin suosion lisääntymisen kanssa käynnit toimistossa ja asiointi kirjeitse ovat vähentyneet. Puhelinpalvelua on käytetty tasaisesti koko tarkastelujakson ajan. (Kuvio 1, s. 7.)

Kansalaiskyselyn mukaan Kelassa 2017 asioineista henkilöistä 47 prosenttia oli käyttänyt vuoden aikana verkkopalvelua – 17 prosenttia oli käyttänyt vain verkkoa ja 30 prosenttia oli yhdistänyt verkkoasiointiin muita asiointitapoja, suosituimmuusjärjestyksessä puhelin-, toimisto- tai kirjeasioinnin.

**Kuvio 1.** Eri asiointitapoja edeltäneen vuoden aikana käyttäneet 2009–2017 (%).



Lähde: Kansalaiskysely.

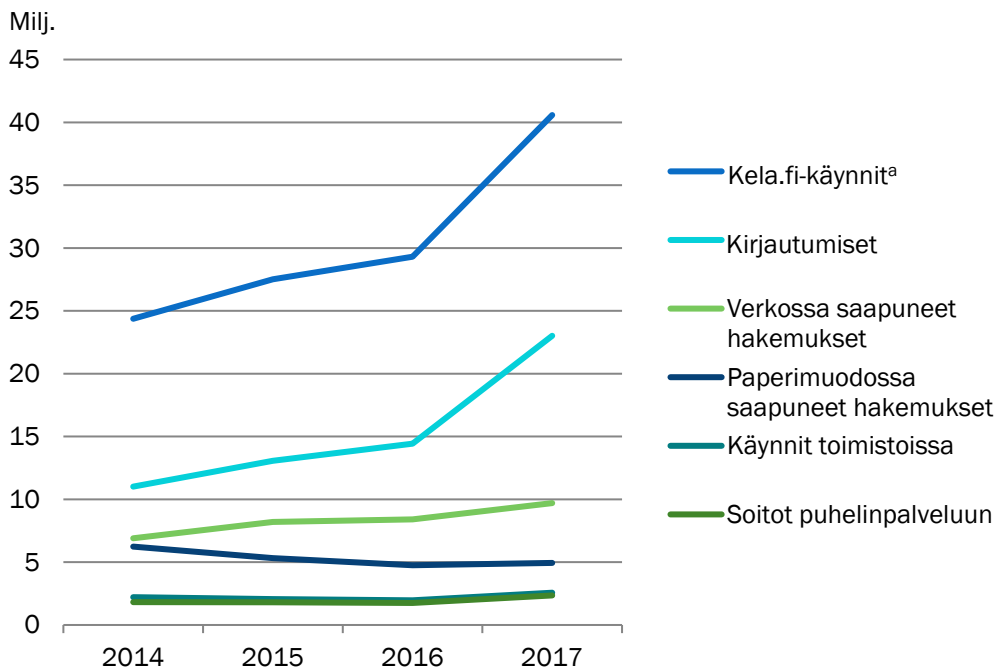
Vuonna 2015 etuuspäätöksen saaneille asiakkaille tehdystä postikyselystä 20 prosenttia asiakkaista ilmoitti hoitaneensa viimeisimmän Kela-asiansa vain verkossa. Yhtä suuri osuus, 20 prosenttia, asiakkaista käytti asiansa hoitamisessa verkon lisäksi jotain toista kanavaa. Vaikka verkkopalvelun käyttö on lisääntynyt selvästi viime vuosina, se on monelle asiakkaalle edelleen enemmän muuta asiointia täydentävä kuin sen täysin korvaava asiointimuoto. Tilanne oli samanlainen kymmenen vuotta sitten, 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen lopulla (Laatu 2009).

Asiakailta tiedusteltiin myös, miten he mieluiten hoitaisivat Kela-asiansa, jos vain yhden asiointitavan saisi valita. Asiakkaat pääsääntöisesti käyttävät itselleen mieluisinta asiointikanavaa. Niistä, jotka olivat hoitaneet viimeisimmän asiansa vain verkossa, 91 prosenttia ilmoitti verkon mieluisimmaksi asiointikanavaksi. Verkon lisäksi jotain toista asiointitapaa käyttäneistä 73 prosenttia kertoi verkon olevan mieluisin asiointikanava, 19 prosenttia olisi asioinut mieluiten toimistossa.

## 2.2.2 Rekisteritieto

Kuva eri asiointitapojen suosiosta muuttuu hieman, jos asiaa tarkastellaan palvelujen käyttäjämääriä kuvaavan rekisteritiedon pohjalta. Haastattelututkimuksen tavoin rekisteritieto kertoo, että verkkoasiointi on lisääntynyt koko ajan viime vuosina. Verkossa tehtyjen hakemusten määrä on lisääntynyt tasaisesti, ja henkilöasiakkaiden kirjautumiset asiointipalveluun suorastaan hyppäksenomaisesti vuonna 2017. Myös käynnit verkkopalvelun avoimen puolen kela.fi:ssä lisääntyivät selvästi 2017 (kuvio 2, s. 8).

**Kuvio 2.** Eri asiointitapojen käyttömäärät 2014–2017 (lkm).



a Kela.fi-käynti eli istunto: ajanjakso, jolloin käyttäjä toimii aktiivisesti sivustolla – jatkuu, kunnes käyttäjä on ollut 30 minuuttia tekemättä mitään kyseisellä sivustolla. Yli puolen tunnin tauko käynnistää uuden istunnon.

b Henkilöasiakkaiden kirjautumiset omat etuustiedot -osioon asiointipalvelussa.

Lähde: Kelasto-raportit.

Rekisterit eivät sen sijaan tunnista toimistoasioinnin vähenemistä. Lievän laskutrendin 2014–2016, jota kuvioista 2 ei karkean mittakaavan vuoksi helposti pysty näkemään, jälkeen toimistoasiointien määrä kääntyi nousuun vuonna 2017. Lisäystä edeltävään vuoteen tuli yli 30 prosenttia. Vuonna 2017 asiointeja oli noin 2,5 miljoonaa sekä toimistoissa että puhelimessa. Suuri osa asiointimäärien kasvusta johtuu perustoimeentulotuesta, joka siirtyi Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alusta.

Avointa kela.fi-sivustoa käyttävät henkilöt vierailevat siellä säännöllisesti. Lähes puolet vierailijoista käy sivustolla viikoittain. Valtaosalla kela.fi-sivustolla vierailleista henkilöistä pääsyy vierailuun on asiointipalvelun käyttö. (Hautanen 2017.)

Asiointipalvelussa käyneille henkilöille tehdystä käytettävyysselvityksestä saa tarkempaa tietoa siitä, miten asiakkaat asiointipalvelua käyttävät. Melkein kaikki vastaajat ilmoittavat lähettäneensä palvelussa hakemuksen tai ilmoituksen. Monet ovat myös lähettäneet viestejä tai liitteitä, katsoneet omia etuustietojaan tai lukeneet Kelasta lähetettyjä viestejä (taulukko 1).

**Taulukko 1.** Asiointipalvelun eri toimintojen käyttö 2017 (%).

Verkkohakemuksen tai -ilmoituksen lähettäminen	93
Viestin tai liitteen lähettäminen	81
Omien etuustietojen katsominen	80
Kelasta saapuneen viestin lukeminen	74
Muutoksenhaku saatuun etuuspäätökseen	26

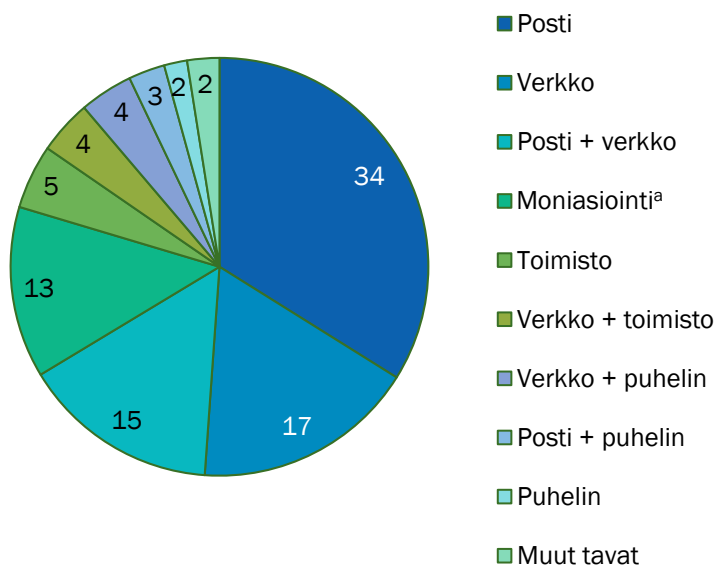


Verkossa jätettyjen hakemusten ja asiointipalveluun tehtyjen kirjautumisten välinen suhde on muuttunut neljän vuoden aikana. Vuosina 2014–2016 58–63 prosenttia palveluun kirjautumisista johti hakemuksen jättämiseen. Vuonna 2017, kun kirjautumisten määrä nousi selvästi edellisestä vuodesta, mutta verkkohakemusten määrä ei läheskään niin paljon, suhde pieneni 42 prosenttiin. Etuushakemusten käsittelyn ruuhkautuminen alkuvuodesta 2017 johti todennäköisesti siihen, että monet asiakkaat kävivät asiointipalvelussa usein vain katsomassa, onko hakemus jo ratkaistu.

Jos verkkoasioinnin määrää halutaan tarkastella henkilötasolla, näkökulma joudutaan asiointitapahtumien rekisteröimistävän vuoksi rajaamaan vain osaan kaikesta verkkoasioinnista. Henkilötasolla pystytään selvittämään, ketkä ovat toimittaneet Kelaan hakemuksen tai jonkin muun asiakirjan sähköisessä muodossa. Muu asiointipalvelun käyttö, vierailut avoimella kela.fi-sivustolla ja sosiaalisen median käyttö jäävät tällöin tarkastelun ulkopuolelle.

Tällä rajauksella kaikista Kelassa vuonna 2017 asioineista henkilöistä 54 prosenttia asioi verkossa. 37 prosenttia kaikista asiakkaista yhdisti verkkoasiointiin muita asiointitapoja, useimmiten asiakirjojen postittamisen, 17 prosenttia käytti vuoden aikana vain verkkopalvelua (kuvio 3).

**Kuvio 3.** Eri asiointitapoja ja niiden yhdistelmiä vuonna 2017 käyttäneet (%).



<sup>a</sup> Asiakkaat, jotka ovat käyttäneet vähintään kolmea eri asiointitapaa vuoden aikana.

Verkossa asioitaan hoitaneet henkilöt ovat lähettäneet Kelaan keskimäärin 10 dokumenttia vuodessa. Eniten asiakirjoja lähettäneellä henkilöllä dokumentteja oli 2 641 – keskimäärin seitsemän vuoden jokaisena päivänä.

Haastattelututkimuksen perusteella näyttää siis siltä, että verkkoasiointi on kasvattanut paljon suosiotaan viime vuosina. Toimisto- ja postiasiointi ovat tulleet samaa vauhtia alaspäin, ja pu-

helinpalvelun suosio on pysynyt ennallaan. Rekisteritieto kertoo haastattelututkimuksen tavoin verkkoasioinnin, erityisesti kela.fi-käyntien ja asiointipalveluun tehtyjen kirjautumisten, voimakkaasta lisääntymisestä, mutta toimistoasioinnin suosion laskua rekisterit eivät tunnista. Syytä haastattelu- ja rekisteritiedon eroavuuteen on vaikea sanoa. Onko haastatteluun suostuneiden joukkoon valikoitunut paljon niitä, jotka eivät asioi toimistossa, muistavatko ihmiset väärin usean kuukauden takaiset asiointinsa, vai onko niin, että entistä harvemmat kansalaiset käyvät Kelan toimistossa, mutta ne, jotka käyvät, käyvät siellä entistä useammin?

## 2.3 Asiointi etuuksittain

Asiakkaat toimittavat Kelaan sähköisessä muodossa lukumääräisesti eniten sairaanhoitokorvaushakemuksia. Muita etuuksia, joissa verkkohakemuksia on paljon, ovat perustoimeentulotuki, yleinen asumistuki, opintotuki ja työttömyysturva. Verkkohakemusten osuus kaikista hakemuksista on suurin perhe-etuuksissa ja opintotuessa, joissa 80–90 prosenttia hakemuksista on sähköisiä. (Taulukko 2.)

Verkossa toimitetaan etuushakemusten lisäksi muitakin asiakirjoja. Esimerkiksi työttömyysturvan työttömyysaika koskevista ilmoituksista, joita oli kaikkiaan 3 miljoonaa vuonna 2017, 81 prosenttia tuli Kelaan sähköisessä muodossa.

**Taulukko 2.** Verkkohakemukset ja niiden osuus kaikista hakemuksista etuuksittain 2017.

Etuus	Verkkohakemukset (kpl)	Verkkohakemusten osuus (%)
Sairaanhoitokorvaus	6 689 273	58
Perustoimeentulotuki	900 934	59
Yleinen asumistuki	513 936	75
Opintotuki	233 240	83
Työttömyysturva	202 570	75
Vanhempainpäiväraha	115 147	89
Lastenhoidon tuki	105 773	85
Sairauspäiväraha	88 374	58
Lapsilisä	61 506	76
Äitiysavustus	42 167	85
Eläkkeensaajan asumistuki	27 802	17
Kuntoutusraha	15 394	48

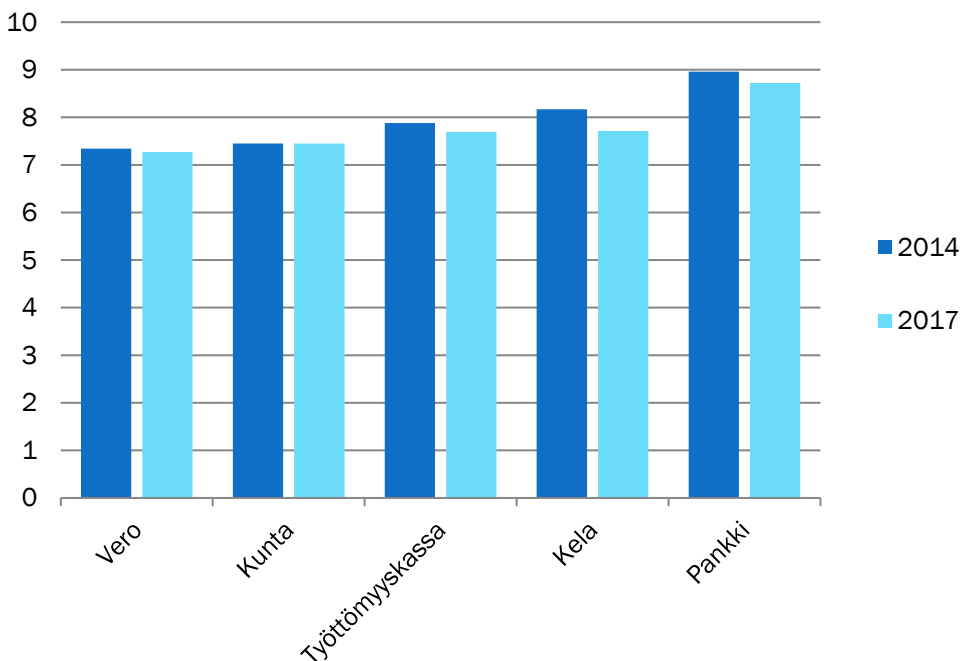
Verkkopalveluopastusta toimistoasiakkaille antaneiden toimihenkilöiden mielestä työttömyysturva, opintoetuuudet ja perhe-etuuudet soveltuvat parhaiten verkkoasiointiin. Joissain etuuksissa asioinnin siirtymistä toimistosta verkkoon taas ei läheskään aina pidetä mahdollisena. Esimerkiksi kuntoutuksessa hakemus vaatii monia liitteitä, ja monen asiakkaan toimintakyvyssä on niin suuria rajoitteita, että asiakaspalvelijan apua tarvittaneen jatkossakin. Maahanmuuttajien asioinnin verkkoasioinnin lisääntymistä rajoittaa se, että asiointipalvelu toimii vain suomeksi. (Erkko 2013.)

## 3 ASIAKKAIDEN MIELIPITEET VERKKOASIOINNISTA

### 3.1 Mielenpitoet yleisellä tasolla

Asiointipalvelun käytettävyytutkimuksessa selvitettiin sekä asiakkaiden yksityiskohtaisempia mielenpitoita palvelun käytettävyydestä että yleisluonteisempia arvioita niin Kelan kuin muidenkin organisaatioiden verkkopalveluista kokonaisuudessaan. Asiointipalvelun käyttäjien arviot Kelan palvelusta ovat heikentyneet kolmessa vuodessa enemmän kuin arviot muiden organisaatioiden verkkopalvelusta. Julkisen sektorin toimijoiden joukossa Kela on tullut kärjistä lähemmäs keskimääräistä tasoa (kuvio 4). Käyttäjäravion heikentymistä ei pysty paikantamaan tarkemmin mihinkään erityiseen käytettävyyden piirteeseen. Arviot ovat heikentyneet kautta linjan.

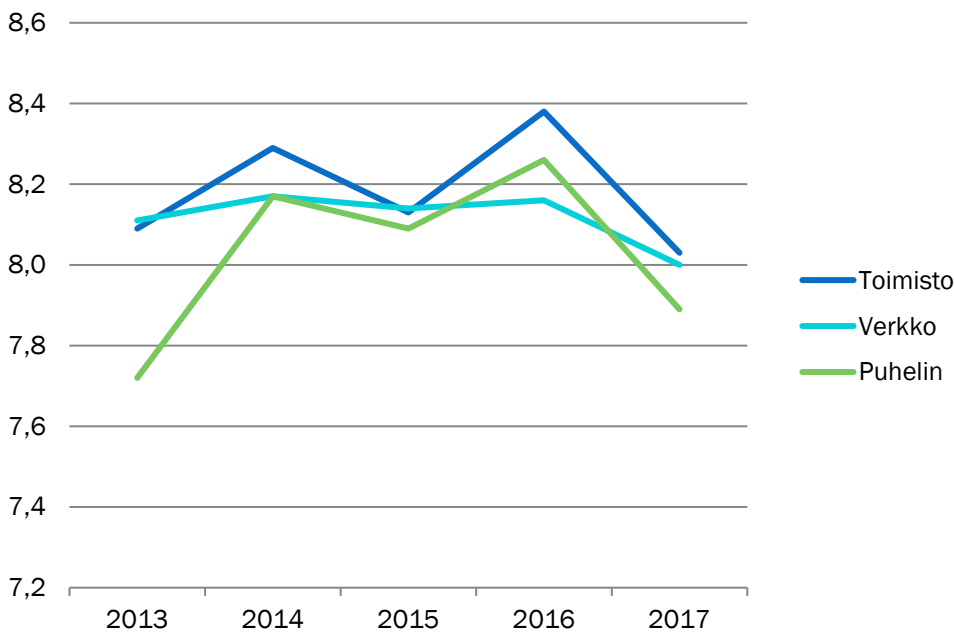
**Kuvio 4.** Arvosana eri organisaatioiden verkkosoiointipalveluille 2014 ja 2017 (keskiarvo asteikolla 4–10).



Lähde: Kelan asiointipalvelun käytettävyytutkimus.

Kansalaiskyselyssä vastaajilta pyydetään arviota Kelan verkkopalvelusta yleisesti. Asteikolla 4–10 verkkopalvelu on saanut vuodesta toiseen hyviä, yli kahdeksan keskiarvoja. Toimisto- ja puhelinpalvelua koskeva asiakasarvioiden heikentyminen vuonna 2017 heijastuu aavistuksenomaisesti myös verkkopalvelua koskeviin arvioihin. Syystä on vaikea sanoa mitään sen tarkempaa. Onko verkkoasiakkaiksi tullut toimeentulotuen myötä uusia, kriittisesti Kelan verkkopalveluun suhtautuvia henkilöitä, vai näkykö asiakasmäärien voimakas kasvu, joka ruuhkautti toimisto- ja puhelinpalvelun vuoden 2017 alussa ja myötävaikutti toimisto- ja puhelinpalvelua koskevien asiakasarvioiden selvään heikentymiseen, välillisesti myös verkkopalveluarvioissa. (kuvio 5, s. 12)?

**Kuvio 5.** Arvosana eri asiointikanavissa saadusta palvelusta 2013–2017 (keskiarvo asteikolla 4–10).



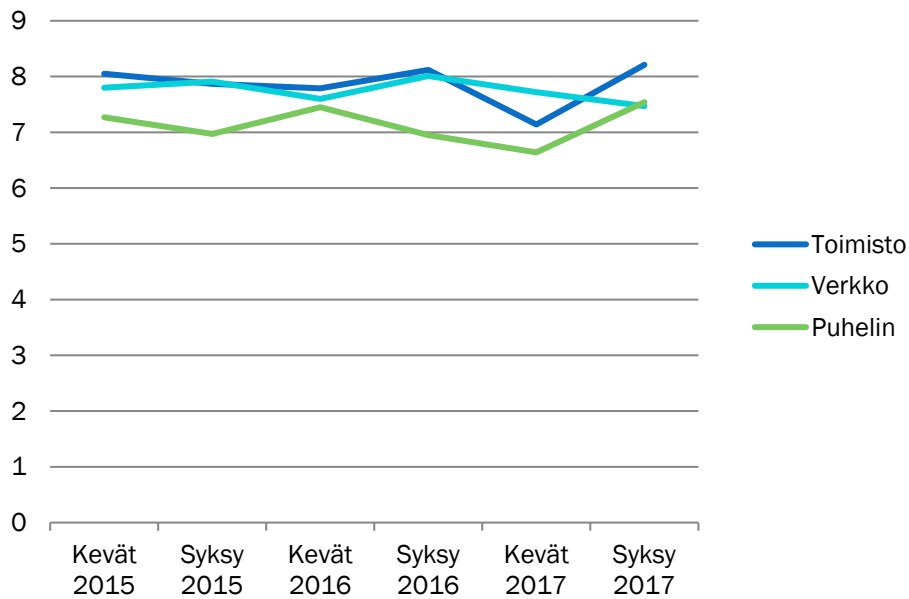
Lähde: Kansalaiskysely.

Tutkimusmenetelmän luotettavuuden näkökulmasta on myönteistä, että asiakkaiden mielipide verkkopalvelusta vaihtelee vähemmän kuin mielipide toimisto- ja puhelinpalvelusta. Olosuhdetekijät, muun muassa ruuhkat toimistoissa ja puhelinpalvelussa, vaihtelevat vuodesta toiseen, minkä pitäisikin näkyä näitä asiointikanavia koskevissa arvioissa. Verkkopalvelussa asiakkaalle näkyviä muutoksia tapahtuu sen sijaan harvemmin. Jos verkkopalvelua koskevat mielipiteet muuttuvat tästä huolimatta, syy voi olla siinä, että asiakaskunta on muuttunut – on esimerkiksi tullut uusia asiakkaita, joiden odotukset palvelusta ovat erilaiset kuin entisen asiakaskunnan. Voi olla myös niin, että jo pitkään Kelan asiakkaina olleiden henkilöidenkin odotukset Kelan palvelusta ovat muuttuneet, kun muun organisaatiot ovat kehittäneet omia verkkopalvelujaan.

Asiakastyytyväisyysindeksissä asiakasarvioiden vaihteluväli on suurempi kuin Kansalaiskyselyssä. Asiakastyytyväisyysindeksissäkin arviot verkkopalvelusta vaihtelevat kuitenkin vähemmän kuin arviot toimisto- ja puhelinpalvelusta. Jostakin syystä verkko- ja puhelinpalvelu ovat tarkastelujaksolla toistensa peilikuvia: toinen laskee, kun toinen nousee. (Kuvio 6, s. 13.)

Valtaosa Kelan verkkopalvelua käyttävistä henkilöistä on sitä mieltä, asioiminen verkossa on selkeää ja helppoa. Palvelun käyttäjät ovat varsin tyytyväisiä sekä kela.fi-sivustoon että asiointipalveluun kokonaisuutena. (Hautanen 2017.)

**Kuvio 6.** Arvosana eri asiointikanavissa saadusta palvelusta 2013–2017 (keskiarvo asteikolla 4–10).



Lähde: Asiakastytyväisyyssindeksi

### 3.2 Mielipiteet palvelun ominaisuuksista tarkemmin

Asiakastytyväisyyssindeksissä ja asiointipalvelun käytettävyytutkimuksessa vastaajille esitettyjen avoimien kysymysten perusteella voidaan tarkemmin selvittää asiakkaiden kokemuksia asiointipalvelun käytöstä.

Valtaosa asiakkaista, jotka ovat valinneet verkon asiointikanavakseen, ovat tehneet sen siksi, että asiat hoituvat verkossa nopeasti ja kätevästi – ne voi hoitaa mistä vain ja milloin vain, eikä niiden vuoksi tarvitse lähteä käymään toimistossa. Monet verkossa asioitaan hoitavat muistelevat aiempia asiointikertojaan toimistossa tai puhelinpalvelussa, jolloin on joutunut jonottamaan pitkään. Sitä ei enää haluta kokea.

”Kun on opetellut netin käytön ja verkkopalvelun, ilman sitä ei enää tulisi toimeenkaan, olisi tosi vaikeaa. Reseptihommat Kanta-sivuilla on myös kätevät, ei tarvii lähteä apteekkiin. Ei tarvitse mennä apteekkiin kauas nyt ollenkaan.”

Moni asiakas hoitaa pääosan Kela-asioitaan verkossa. Joissain asioissa he silti saattavat syystä tai toisesta valita toisen asiointitavan. Vastauksissa ei useinkaan kerrota asiointitilanteesta sen tarkemmin, joten ei ole mahdollista arvioida, olisiko tietyn asian hoitaminen kuitenkin onnistunut verkossa, jos asiakas olisi tiennyt mahdollisuudesta, vai oliko kyse tilanteesta, jossa verkkoasiointi ei todellakaan tullut kyseeseen.

”Kaikki muut asiat sain hoidettua netin kautta, muissa asioissa sairauspäiväraha hakemus piti käydä viemässä vielä erikseen Kelaan.”

”Toisen asiani sain hoidettua [verkossa].”

”Kaikki hakemukset verkkoon, ettei tarvitse lähetellä paperisia lomakkeita.”

Moni asiakas perustelee verkkopalvelun käyttämistä sillä, että tekniikka helpottaa hakemuksen täyttämistä ja ohjaa lähettämään kaikki tarvittavat asiakirjat.

”Edellinen täyttämäni hakemus pohja säilyy siellä, tarttee vain vaihtaa päivämäärä. Sujuva.”

”Kun lähettää verkon kautta, ei tarvitse lisäselvittää mitään. Jos paperilla lähettää, niin aina tulee takaisin kirje, että jokin liite puuttuu.”

Hakemukset voisivat silti olla nykyistä helpommin täytettäviä. Kelan asiakaspalvelijoiden mielestä erityisesti opintoetuuden ja työttömyysturvan sähköisen hakemuksen täytettävyydessä olisi ollut toivomisen varaa ainakin vuonna 2013. Useat tiedot, jotka hakemuksessa pyydetään ilmoittamaan, löytyisivät jo Kelasta. Asiakas joutuu ilmoittamaan toistuvasti samoja tietoja. (Erkko 2013.)

Työttömyysturvan sähköistä hakemusta uudistettiin 2013, jolloin lomakkeeseen tuli lisää automaatiota. Opintotuen verkkohakemuksiin on tehty päivityksiä kerran kaksi vuodessa. Jo tehdyt ja lähiaikoina tehtävät uudistukset, muun muassa automaattiratkaisut uusille korkeakouluopiskelijoille, vähentävät asiakkaan tarvetta täyttää tietoja opintotukihakemukseen. (Taina Martikainen, sähköpostitiedonanto 30.1.2018.)

Pieni osuus asiakkaista on päätenyt hoitamaan asiansa verkossa, vaikka he olisivat mieluummin asioineet toimistossa. Perusteluja sen tarkemmin esittämättä he kokevat, että asiat olisi kaikkein mukavinta hoitaa ihmisen kanssa.

”Mieluummin haluaisin keskustella ihmisten kanssa.”

”Asia sopi hyvin kanavaan mutta kasvokkain olisi parempi asioida.”

”Mieluummin hoitaisin kasvotusten, mutta kyllähän se hoitui verkossakin.”

Verkkopalveluopastusta toimistoasiakkaille antaneiden toimihenkilöiden mukaan asiakkaista löytyy henkilöitä, jotka tietävät verkkopalveluista ja saattaisivat hyvin osata käyttääkin niitä, mutta he vastustavat periaatteen vuoksi voimakkaasti sitä, että modernin yhteiskunnan muutosten myötä kasvokkainen palvelu häviää ja siirtyy verkkoon. Heillä ei ole mitään kiinnostusta perehtyä verkkopalvelumahdollisuuksiin. Yleisesti ottaen asiakkaiden suhtautuminen verkkopalvelujen markkinointiin on kuitenkin ollut myönteistä. Aluksi epäilevästi verkkopalveluun suhtautuneiden asiakkaiden mielipide monesti muuttuu, kun verkkopalvelun hyötyjä perustellaan esimerkiksi hakemusten nopeammalla käsittelyllä. Hyvin harva toimistossa asiakas ei ole lainkaan kuullut verkkopalveluista. Epävarmuus omista taidoista on yleensä syynä siihen, ettei omaa asiaa ole lähdetty hoitamaan verkossa. (Erkko 2013.)

Ne, jotka käyttävät asiointipalvelua säännöllisesti, pitävät sitä pääsääntöisesti helppokäyttöisenä.

”Ei tarvinnut keskustella. Tiesin, mitä täytin ja tein.”

”Palvelu on suhteellisen hyvin esitetty ja ihan hyvät ohjeet siitä mitä pitää tehdä. Suht. yksinkertainen ja selkeä.”

Kriittisiä arvioita asiointipalveluista esittävät monesti ne, jotka menevät palveluun ensimmäistä kertaa tai käyvät siellä harvoin. Asiointipalvelussa on paljon tietoa, ja joidenkin mielestä kokonaisuus on sekava ja tiedot on ryhmitelty niin, että itselle olennaista tietoa on vaikea löytää.

”Kun olen konsultoinut nettisivuja työkseni, voin kertoa, että esimerkiksi valikko vasemmalla on epälooginen ja sekava.”

”Suorat linkit asiakasta koskeviin tukiin, eli tukiin, joita hän on aiemmin jo hakenut. Nykyinen toimintamalli vaatii turhaa valikoissa seikkailua.”

”Vaikka palvelua on helppo käyttää (jos vain omaa perustason it-aidot) on varsinkin ”naksuttelua” liikaa. Esim. juuri jätin työttömyysajan ilmoituksen. Sen sijaan, että ensimmäisestä linkistä (”sinun täytyy täyttää työttömyysajan ilmoitus”) pääsisi suoraan asiaan, joutuu painelemaan omien laskujen mukaan viittä eri linkkiä ja parissa kohdassa vielä etsiä sivun vasemmalta oikea kohta.”

”Alkuun tuntui hyvin hankalalta aina ymmärtää se, että piti erikseen valita sieltä se aiemmin lähetetyt hakemukset, että pääsit vaikka ilmoittamaan työttömyysajasta. Aina etusivulla ollessani painelin siitä että työttömyysajan tuet, mutta jouduinkin aina siihen, missä oli ne vanhat päätökset.”

”Miksi hakemukset on eri linkin takana (Hakemukset ja ilmoitukset) kuin mistä löytää päätökset ja maksut? Eikö ole selkeämpää, että kaikki esimerkiksi asumistukeen liittyvät jutut olisivat samassa kohdassa, että voi joko lähettää hakemuksen tai tarkastella aiheeseen liittyvät päätökset.”

”Jouduin etsimään opintotuen perumiseen vaadittavaa sähköistä lomaketta liian kauan. Kaikki opintotukeen liittyvät lomakkeet olisi hyvä löytyä esim. Opintotuki-sarakkeen alta.”

”Asioiden hoitaminen pienemmällä määrällä klikkauksia. Kun liitteeksi laittaa puhelimella otetun kuvan, on se usein liian suuri. Löytyykö asiointipalvelusta yhteystiedot? Esim. opintotukiasioiden yhteyteen opintotukietuuksien puhelinnumero. Opintotuen palauttaminen jotenkin hankalaa, useiden klikkauksien päässä ja epäloogisessa paikassa.”

”Tiliotteille saisi olla pudota tähän -kohta. Sosiaalitoimi oli edellä tässä kohtaa. Olisi vaan yksinkertaisempaa myös Kelan toimia näin.”

Samanlaisia havaintoja tehtiin kela.fi-sivustoa koskevassa tutkimuksessa. Yleisvaikutelma on enimmäkseen myönteinen, ja sivustoa pidetään selkeänä ja helppokäyttöisenä. Toisaalta on joukko käyttäjiä, joiden mielestä sivusto on sekava ja vaikeakäyttöinen. Monen henkilön käsitys sivuston käytettävyydestä on ajan myötä parantunut, kun sivustoa on tottunut käyttämään. (Hautanen 2017.)

Monet käytettävyyden parantamista koskevat kehittämissuositukset koskevat hakemusten liitteitä – usein sitä, että samaa liitettä tulisi voida käyttää eri hakemuksiin.

”Liitteiden lähettäminen. Laitan palkkakuitin kerran/kk, eikö sitä saisi laitettua ilmoituksen yhteydessä, ettei tarvitsisi erikseen etsiä, että missä se liite-kohta olikaan?”

”Liitteiden lähettäminen yhteen hakemukseen, että näkyisi kaikissa muissakin hakemuksissa. Turhat liitekyselyt jäisi pois.”

”Saisi toimitettua enemmän liitteitä ja useampaan hakemukseen kerralla, että ei tarvitsi lähettää samoja liitteitä useampaa kertaa peräkkäin.”

Joillakin asiakkailta on ollut vaikeuksia liitteiden tallennusmuotojen kanssa, toiset ovat kokeneet hankalaksi sen, että kerralla pystyy lähettämään vain rajallisen määrän liitteitä.

”Viestissä lähetettävien liitteiden määrää voisi lisätä, joudun usein lähettämään useamman viestin peräkkäin samasta asiasta lisättävien liitteiden rajallisuuden vuoksi.”

”Liitteitä täytyisi pystyä lähettämään enemmän kuin 6 kerralla! Esim. tt-hakemuksessa pelkästään 2kk:n tiliotteita saattaa olla enemmän kuin 6kpl! Näiden kaikkien mahdollisten liitteiden lataaminen, kuvaaminen ym. on jo niin aikaa vievää työtä, että siinä vaiheessa, kun ne on kerätty olisi hienoa, jos olisi mahdollista lähettää ne kaikki kerrallaan. Kymmenien liitteiden lähettäminen monessa eri viestissä sekoittaa turhaan ja voi johtaa siihen, että tarvittavia liitteitä unohtuu.”

Jotkut asiakkaat kokevat, että he ovat jo toimittaneet Kelaan asiakirjan, jota Kela tiedustelee uudelleen. Vastauksista ei käy ilmi, ovatko asiakkaat mahdollisesti toimittaneet asiakirjan jonkin muun etuuden hakemisen yhteydessä. Osa asiakkaista on myös sitä mieltä, että Kelan pitäisi tietää asia, josta selvitystä pyydetään, jo viranomaisten yleisen tiedonvaihdon perusteella ilman, että asiakkaan tarvitsee itse toimittaa asiakirjaa Kelaan. Joidenkin mielestä Kelan pitäisi nykyistä enemmän luottaa asiakkaan omaan ilmoitukseen, eikä kaikista asioista tarvitsisi vaatia todistusta.

”Se on välillä erittäin haastavaa, kun pitää olla kaikki liitteet moneen kertaan. Pitää asioida monta kertaa.”



”Joskus on pyydetty minulta yhä uudestaan samaa dokumenttia!”

”Joskus on pitänyt samasta asiasta tuoda dokumenttia monta kertaa.”

”Juuri tästä, jos on ollut uudelleen koulutusta, vaikka sen on laittanut jo kertaalleen, pyydetään aina uudelleen.”

”Joka pienimmästä asiasta tuotava dokumentti, turhauttavaa!”

”Vaaditaan aivan turhia asiakirjoja kyseisen asian suhteen. Joitakin asiakirjoja on enää vaikea saada.”

”Iän tuomalla kokemuksella tuntuu, että Kelassa annetaan etuuksia vaan kun älyää kysyä ja niihin vaaditaan 1000 lappua ja nekin pyydetään uudestaan, vaikka on jo antanut.”

”[Kela] luottaa [ihmisiin] kuten muutkin virastot. Kuitenkin on kone, mistä varmaan näkisivät asioita, eikä niitä aina tarvitsisi ilmoittaa.”

Vuoden 2017 Kansalaiskyselyn mukaan 79 prosenttia kansalaisista on samaa mieltä väitteestä: ”Kelan pitäisi käyttää nykyistä enemmän muilta viranomaisilta saatavia Teitä koskevia tietoja asianne käsittelyn yksinkertaistamiseksi ja nopeuttamiseksi.”

Vaikka osa asiakkaista kokee, että Kela turhaan vaatii perinpohjaisia selvityksiä kaikista asioista, toisten mielestä Kelan vaatimukset kuuluvat viranomaistoiminnan luonteeseen.

”Ilman perusteita ei voi luottaa, mutta kun lähettää paperit, niin homma hoituu.”

”Jos ovat jotain kyselleet, liitteitä, niin se on ollut lainmukaista ja siksi hyvä.”

Jos hakemuksen täyttäminen kestää kauan, lomakkeen välitallennusmahdollisuudesta olisi hyötyä. Toisinaan hakemukseen tarvittavaa tietoa joutuu etsimään kauan. Istunto voi vanhentua, ja lomakkeen täyttämisen joutuu aloittamaan alusta.

Joidenkin asiakkaiden mielestä asiointipalvelun ulkoasu on vanhanaikainen.

”Käytettävyyttä pitäisi miettiä, se on hirveän tekstipohjainen, tavallisella romanfontilla alkeellisesti toteutettu.”

”Ulkoasu tällä vuosituhannelle.”

”Miellyttävämpi visuaalinen ilme (esim. Kelan sivuja mukaileva).”

Osa asiakkaista toivoo, että asiointipalvelun kautta olisi mahdollisuus saada nopeammin yhteys Kelan toimihenkilöön (ks. myös Hautanen 2017). Lähetettyihin viesteihin ei aina saada vastausta riittävän nopeasti.

”Chat-palvelu asiointipalveluunne! Olen kuullut monia kommentteja vaikeuksista täyttää joitain hakemuksianne. Monet helpot ongelmat voisivat ratketa, jos olisi joku ”tekninen tuki” mistä voi helposti kysyä ilman että tarvitsee soittaa puhelinpalveluunne tai lähettää viestiä.”

”Vastaaminen viesteihin voisi olla nopeampaa. Tai sitten kehittää Chat-palvelu arkisin, jossa voi kysyä omista etuuksista netin välityksellä... ettei aina tarvitsisi odotella useita päiviä vastauksia...”

”Toivoisin parannusta seuraavaan palveluun: viestin lähettäminen. Olen lähettänyt useita viestejä palvelun kautta ja pyytänyt niihin vastauksen. Kukaan ei koskaan vastaa vaan AINA pitää laittaa viesti uudelleen, jotta saisi vastauksen. Viesteihin ei siis reagoida. Asiat ovat koskeneet toimeentulotuen asioita. Kyllä kysymyksiin pitäisi aina vastata. Toivoisin todella, että tämä asia korjaantuisi.”

Osa asiakkaista toivoo, että asiointipalvelusta näkisi nykyistä paremmin, että Kela on vastaanottanut hakemuksen. Lisäksi toivotaan nykyistä tarkempaa tietoa siitä, mikä on hakemuksen käsittelyvaihe. Asian selvittämiseksi osa asiakkaista ottaa yhteyttä asiakaspalveluun.

”Minä esimerkiksi lähetin työttömyysturvahakemuksen 3.10. Muutama kohta oli ensiksi jäänyt täyttämättä (esimerkiksi kielitaidon oma arvio), mistä tulikin heti huomautus. Lopuksi olin käsittäkseni käyttänyt kaikki tarvittavat kohdat ja saanut hakemuksen lähtemään, mutta hakemuksestani ei nyt ole mitään mainintaa omissa keskeneneräisissä asioissa. Ei vastaanottomerkintää, ei hylkäystä, ei keskeneneräisenä tallentamista. Olen tiedustellut asiointipalvelun kautta, onko hakemuksestani havaintoa, vaikka toki ymmärrän, että se vain kuormittaa kiireisiä työntekijöitä. Luonnollisesti kysymyksestäniäkään ei ole mitään rekisterimerkintää. En todellakaan tiedä, pitäisikö minun nyt yrittää tehdä hakemus uudelleen vai vain odottaa.”

”Nykyistä reaaliaikaisempaa tietoa, miten esim. ruuhkatilanteessa oma hakemus etenee, pelkkä: käsiteltävänä ei kerro yhtään mitään.”

”Toivoisin kuitenkin, että sivulle voisi tulla tietoa esim. tilanteesta jossa hakemuksen käsittely tulee viivästymään. Itse jätin elatustuen hakemuksen toimistolle ja odotin, että päätös tulee neljän viikon sisällä. Nyt on kuitenkin mennyt kohta 7 viikkoa, ja Kelan asiointisivuilla ei ole ollut minkäänlaista tietoa hakemuksen käsittelytilanteesta. Jouduin erikseen soittamaan Kelan palvelunumeroon, jotta sain tilanteeseen selvyyttä.”

”Lisäksi olisi hyvä, jos voisi katsella omia käsittelyssä olevia hakemuksia sekä nähdä lähetetyt liitteet asiointipalvelusta.”

”Asiointipalvelua käyttävän pitäisi siis saada tieto siitä, että asiointi on onnistunut. Jos tilaan jotakin netistä, asiasta tulee heti vahvistus ja varausnumero yms. Miksi ei tässä palvelussa?”

Henkilöasiakkaista 81 prosenttia ilmoittaa, että asian saa yleensä hoidettua loppuun asiointipalvelussa. 16 prosenttia kertoo yleensä jatkavansa asian hoitamista toimistossa tai puhelinpalvelussa. Toiseen palvelukanavaan siirrytään usein siksi, että sivustolta ei löydetä vastausta, hoidettavassa asiassa halutaan varmistaa vielä jokin seikka toimihenkilöltä tai liitteitä ei pystytä toimittamaan sähköisesti. (Hautanen 2017.) Toimistoissa käyvät asiakkaat haluavat usein varmistaa, että kaikki tarvittavat liitteet ovat mukana hakemuksessa (Erkko 2013).

Jotkut asiakkaat toivovat saavansa nykyistä helpommin tiedon, kun asiointipalveluun on tullut viesti Kelasta.

”Olisi mukava saada tekstiviesti, kun palveluun on saapunut uusi viesti.”

”Esim. toimeentulotuki, kaikki saman otsakkeen alla, hakemus, päätös, viestit.... Aina kun Kelasta tulee viestiä, pitäisi niiden näkyä selvästi heti ensimmäisellä sivulla.”

Tällaisten ongelmien syynä voi olla se, että asiakas pystyy ottamaan käyttöön viestipalvelun ilman, että järjestelmä pakottaa käyttäjää valitsemaan jonkin tavan – esimerkiksi tekstiviestin tai sähköpostin – ilmoitusten vastaanottamiseen (Ahilampi 2017).

Joidenkin asiakkaiden mielestä Kelan toimihenkilön nimen tulisi näkyä vastausviestissä.

”Viestiosuudessa ehdottomasti Kelan virkailijan nimi, joka viestin kirjoittaa. Nyt samasta asiasta eri Kelan virkailijat vastaavat ja joka kerta eri lailla, koska eivät lue mitä joku toinen virkailija on tähän samaan kysymykseen aikaisemmin vastannut.”

”Allekirjoitus viesteihin, kiitos. Toiminta jopa rikkoo usein ja monella tasolla lakiakin, mutta koskaan ei tiedä, kenen ”Kela”-nimisen ihmisen kanssa milloinkin on asioinut.”

Asiointipalvelun käyttäjistä löytyy henkilöitä, jotka haluaisivat mahdollisuuden hoitaa omilla käyttöoikeuksillaan toisen henkilön asioita.

”Toivoisin pystyväni asioimaan asiointipalvelussa myös niiden henkilöiden asioissa, joitten asiat myös hoidan. Tässä esimerkkinä ikääntyvä äitini jolle ”atk” on täyttä ”hepreaa” – äitini on luonnollisesti valtuuttanut minut asioimaan puolestansa Kelan kanssa, joten minua turhauttaa, että en voi hoitaa näitä asioita saman tien oman asiointini alla, samoin kuin esim. hänen pankkipalveluita (äitini tilit liitetty omaan verkkopankkiini).”

”Toivoisin pystyväni asioimaan omien asioitteni lisäksi myös huollettavieni asioissa. Mielestäni on hölmöä, että voin hoitaa oman asiointini asiat verkkopalvelun kautta

mutta en kuitenkaan lasteni asioita, vaikka tosiasiallisesti nämä kuitenkin hoidan. Esimerkkinä alle 16-v vammaistukihakemus joita olen vuosien aikana tehnyt monia. Kun pelkästään tämän hakemuksen tekeminen on jo tarpeeksi henkisesti raskasta ja aikaa vievää ja kun sen liitteeksi tarvitaan useimmin jopa kymmeniä sivuja liitteitä ja lisäselvityksiä (normaalin lomakkeenne rivit eivät riitä, joten monia vastauksia joutuu jatkamaan erillisellä liitteellä) – – Muutamana vuotena olen nyt 12-v. lapseni vammaistukihakemuksen lähettänyt (luvallanne) oman asiointipalveluni kautta niin että olen skannannut asiakirjat ja tämä on edes vähän helpottanut tuota inhottavaa prosessia, mutta myöhemmin sen jälkeen sain ilmoituksen, että tämä ei jostain ihmeellisestä syystä enää käykään – –”

Muita toiveita ovat muun muassa mahdollisuus saada asiakirjat Kelasta vain sähköisessä muodossa ja applikaatio mobiilikäyttöä helpottamaan.

”Päätökset voisivat tulla pelkästään verkkoasiointipalveluun, ei tarvitsisi tulla myös kirjeenä. Tai tämä voisi olla jokaisen päätettävissä, haluaako paperisen version päätöksistä.”

Pitkälti samanlaisia verkkopalvelun kehitystarpeita löytyi jo vuonna 2014 tehdyssä tutkimuksessa, jossa haastateltiin verkkopalvelun kehittämisestä vastaavia Kelan toimihenkilöitä. Osa asioista on sellaisia, että Kela ei suoraan pysty tekemään niille mitään. Monet Kelan etuudet ovat niin monimutkaisia, että asiakas joutuu syöttämään paljon vaikeaselkoista tietoa lomakkeisiin. Siksi olisi tärkeää, että kaikki mahdollinen Kelassa jo oleva tieto asiakkaasta tulisi esitetyttynä lomakkeelle. Ongelmaksi tunnistettiin myös se, että toisen henkilön puolesta ei voi asioida. Tämän ongelman ratkaiseminen edellyttäisi sitä, että viranomaisten käyttöön rakennettaisiin rekisteri, josta valtuutukset käyvät ilmi. Verkkopalveluun pääsyä vaikeuttaa se, että kaikilla kansalaisilla ei ole mahdollisuutta saada pankkitunnuksia, joilla tunnistautumisen voisi hoitaa. Mobiilisovelluksen tarvekin tunnistettiin. (Westerberg 2014.)

Joissakin etuuksissa asiakkaat lähettävät suurimman osan hakemuksista verkossa. Verkossa toimitettujen hakemusten liitteitä lähetetään kuitenkin edelleen paljon paperimuodossa. Asiakaspalautteen mukaan asiakkailla on ollut ongelmia liitetiedostojen tallennusmuodon ja koon kanssa. Toisinaan niitä täytyy muuttaa, jotta Kelan järjestelmä pystyy vastaanottamaan tiedoston. Liitteiden kanssa toimiminen edellyttää asiakkaalta usein myös muiden kuin Kelan järjestelmien hallintaa. Muun muassa toimeentulotukiasioissa täytyy osata hakea ja tallentaa tiliotteita, E-laskuja, lääkereseptejä ja todistuksia työnhaun voimassaolosta. Kaikki asiakkaat eivät tiedä, että puhelimella otettua kuvaakin voi käyttää hakemuksen liitteenä. (Ahilampi 2017.)

Ylimääräistä asiointitarvetta aiheuttaa se, että asiointipalvelussa säilyy maininta siitä, että hakemus odottaa liitteiden toimittamista, kunnes etuuskäsittelijä ottaa hakemuksen käsiteltäväkseen. Tällä välin moni asiakas ehtii jo ottaa yhteyttä asiakaspalveluun vain varmistaakseen, ovatko liitteet tulleet perille. (Ahilampi 2017.)

Yksittäisenä kehittämissuosituksena nostetaan esiin pikaopas, josta asiakkaat voisivat havainnollisesti nähdä, mitä etuuksia senhetkisessä elämäntilanteessa voisi olla mahdollista saada (Hautanen 2017).

## 4 LOPUKSI

Verkkoasioinnin määrä Kelassa on lisääntynyt koko ajan 2010-luvulla. Tämä käy ilmi sekä asiakkaille tehdyistä kyselyistä että tietojärjestelmän teknisistä käynti- ja kirjautumistiedoista. Vierailut kaikille avoimella kela.fi-sivustolla ja kirjautumiset asiointipalveluun lisääntyivät tasaisesti vuoteen 2017 asti, jolloin ne Kelalle uuden etuuden, perustoimeentulotuen vuoksi, hyppivät aivan uudelle tasolle.

Kysely- ja haastattelutieto ja rekisteritieto tuottavat yhdenmukaisen kuvan Kelan asiakkaiden asiointitavoista. Noin puolet kaikista asiakkaista käyttää verkkopalvelua. 20 prosenttia hoitaa asiansa vain verkossa, 20–30 prosenttia yhdistää verkkoasiointiin muita asiointitapoja. Etuuksien hakeminen verkossa on suosittua erityisesti opinto- ja perhe-etuusasiakkaiden joukossa. Näissä asiakasryhmissä 85 prosenttia hakemuksista jätetään verkossa.

Kyselyissä ja haastatteluissa saadun tiedon perusteella käyttäjät ovat suhteellisen tyytyväisiä Kelan verkkopalveluihin. Asiointikanavien välisissä vertailuissa verkkoasiointi sijoittuu hyvin, ja yleisarvosanat palvelukokonaisuudesta ovat hyviä. Organisaatioiden välisessä vertailussa Kelan verkkopalvelu sijoittuu edelleen hyvin ainakin julkisen sektorin toimijoiden joukossa, vaikka asiointipalvelun käytettävyydestä tutkimuksessa onkin havaittavissa arvioiden heikkenemistä kolmen vuoden aikana. Avoimissa vastauksissa moni asiakas toteaa, että palvelu on helpokäyttöinen ja hyvä nykyisellään.

Asiakkaat esittävät toki palvelun kehittämissuosituksia. Osa niistä, esimerkiksi vanhahtavan ulkoasun uudistaminen kirjasinlajeineen, lienee tarvittaessa helposti korjattavissa. Osassa uudistusehdotuksista täytyy puntaroida, miten suurta osaa asiakkaista ongelma koskee. Jotkut asiakkaat pitävät asiointipalvelun rakennetta vaikeaselkoisena, mikä toisinaan vaikeuttaa itselle tärkeän tiedon ja toimintojen löytämistä laajalta sivustolta. Toisaalta palvelua käyttämään tottuneet asiakkaat ovat monesti tyytyväisiä nykyiseen rakenteeseenkin. Osa asiointin vaivattomuuden lisäämistä koskevista kehittämissuosituksista, joista jotakuinkin kaikki asiakkaat ovat yhtä mieltä, edellyttäisi suurempien muutosten tekemistä tietojärjestelmään. Tällainen muutos olisi esimerkiksi kaiken tiedon, jota Kelassa jo on asiakkaasta, hyödyntäminen lomakkeen täyttämisen automatisoimiseksi mahdollisimman pitkälle. Asiointin vaivattomuuden lisääminen edellyttäisi joiltain osin yleisempää muutosta Kelan toimintatavoissa – esimerkiksi siinä, että joissain asioissa luotettaisiin nykyistä enemmän asiakkaan omaan ilmoitukseen, eikä kaikista asioista vaadittaisi kirjallista todistusta. Joissain tilanteissa palvelun kehittäminen mitä ilmeisimmin vaatisi viranomaisten välistä yhteistyötä. Tällainen asia on esimerkiksi verkkoasiointi toisen henkilön puolesta, jota jotkut asiakkaat pitävät nykyisin hankalana.

Verkkoasiointia koskevien tutkimusten tulosten luotettavuus ja tulkinta herättävät muutamia kysymyksiä. Verkossa tehtävissä kyselyissä joudutaan usein tyytymään alhaisiin vastausosuuksiin. Interquest Oy:n (2017) kela.fi-käyttäjille tekemässä kyselyssä tutkimuskutsu oli teknisesti sellainen, että se pystyi kiertämään pop-up-esto-ohjelmat. Tässä kyselyssä päästiin vielä 8 prosentin vastausosuuteen. Kun kysely on vain tarjolla sivustolla käyville henkilöille ilman, että siihen erikseen kutsutaan ketään, vastausosuudet pienenevät dramaattisesti. Kelan asiointipalvelussa syksyllä 2017 tehdyistä kirjautumisista vain 0,4 prosenttia tuotti vastauksen käytettävyysskyselyyn. Tällaisessa tilanteessa on vaikea arvioida, miten hyvin vastaajien joukko edustaa koko asiakaskuntaa. Valikoituuko vastaajiksi kenties keskimäärästä kriittisempiä henkilöitä? Onko asiakaskunnan mielipiteissä todella tapahtunut muutoksia, kun tulokset näin antavat ymmärtää, vai aiheuttavatko kyselyjen alhaiset vastausosuudet vastaajakunnan valikoitumista ja sen myötä ”ylimääräistä” heiluntaa tuloksiin? Yksi luonnollinen selitys joissakin tutkimuksissa vuonna 2017 havaitulle verkkoasiointia koskevan tyytyväisyyden vähentymiselle voi olla se, että perustoimeentulotuki toi Kelaan uusia asiakkaita, jotka saattavat suhtautua kriittisesti Kelan toimintaan.

Usein on myös vaikea sanoa, mitä vastaajat tarkkaan ottaen arvioivat, kun he esittävät mielipiteensä Kelan verkkopalvelusta. Monissa kyselyissä ja haastatteluissa asiaa tiedustellaan kokonaisvaltaisesti, jolloin ei ole mahdollista eritellä, koskeeko arvio avointa kela.fi:tä, asiointipalvelua vai näiden yhdistelmänä muodostuvaa verkkopalvelun kokonaisuutta. Lisäksi on yllättävää, että asiakkaiden mielipide verkkopalvelusta muuttuu niinkin paljon mittauskerrasta toiseen, kun mittauksen väli on vain vuosi tai puoli vuotta. Kelan asiointipalvelussa suuria, asiakkaille näkyviä muutoksia on kuitenkin tapahtunut harvakseltaan. Heijastuuko verkkopalvelua koskeviin arvioihin myös Kelan muiden asiointikanavien tilanne mahdollisine ruuhkaongelmineen, ja voivatko Kelan julkisuuskuvassa tapahtuvat muutokset, joilla ei välttämättä ole mitään tekemistä itse verkkopalvelun kanssa, näkyä verkkopalvelua koskevissa arvioissakin?

## LÄHTEET

Ahilampi Anniina. Palveluasiantuntijan osaaminen verkkoasiointin ohjauksessa. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, 2017.

Erkko Jenni. Developing online transaction of Finnish Social Insurance Institution. Rauma: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 2013.

Hautanen Jaakko. Kela.fi-sivustotutkimus. Helsinki: Interquest Oy, 2017.

Laatu Markku. Asiakkaiden palvelukanavaodotukset ja Kelan palveluverkkouudistus. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 2009.

Westerberg Lauri. Verkkoasiointin kehitys Kelassa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 2014.