

KELA
Sosiaali- ja terveysturvan selosteita
40/2004

Mikko Kapanen, Markku Laatu, Hannu Mattila
ja Hannu Tuomikoski

Kela-barometri 2004
Asiakaspalvelu ja työolot Kelassa

Tutkimusosasto

Helsinki 2004

ISBN 951-669-656-2
ISSN 1455-0113

Kirjoittajat

Mikko Kapanen, YTM, tutkija
Kelan tutkimusosasto
mikko.kapanen@kela.fi

Markku Laatu, YTM, tutkija
Kelan tutkimusosasto
markku.laatu@kela.fi

Hannu Mattila, VTM, tutkija
Kelan tutkimusosasto
hannu.mattila@kela.fi

Hannu Tuomikoski, VTM, vastaava tutkija
Kelan tutkimusosasto
hannu.tuomikoski@kela.fi

LUKIJALLE

Kelassa on koottu kyselyjen avulla asiakaspalvelua ja työoloja kuvaavia tietoja vuodesta 1996 lähtien. Tulokset on julkaistu vuosittain paitsi koko Kelan tilannetta kuvaavassa pääraportissa myös jokaiselle Kelan työyksikölle (toimistolle, vakuutuspiirille, osastolle, jne.) kohdistetussa erillisraportissa.

Tähän julkaisuun on koottu vuoden 2004 Kela-barometrin asiakas- ja toimihenkilökyselyjen päätulokset ja niiden pohjalta tehty lyhyt analyysi asiakaspalvelun ja työolojen tasosta ja muutoksesta Kelassa. Raportin taulukot ja kuviot on julkaistu aiemmin sähköisessä muodossa Kelanetissä.

SISÄLTÖ

1 KELAN PALVELUT JA ORGANISAATIO	5
Tehtävät ja asiakkaat	5
Henkilökunta	5
Organisaatio	5
Etuus- ja toimintakulut	6
Kela-barometri – Kelan toiminnan kehittämisen apuväline	6
2 ASIAKASTULOKSET MUUTTUIVAT VAIN VÄHÄN	8
Asiakaskunnan rakenne vaikuttaa toimistojen tuloksiin	11
Organisaatioiden vertailua	12
3 TYÖOLOJEN JA HYVINVOINTI PARANTUNEET JO NELJÄNÄ VUONNA PERÄKKÄIN	14
Aikapula ja stressi vähentyneet	14
Työyhteisöjen ilmapiiri parantunut	16
Työtyytyväisyys	20
Lähijohtajaa arvostetaan	21
Työn tasaamisen vaikutuksissa alueellista vaihtelua	23
Keskus- ja aluehallinnon tuki toimistoille	24
Työolojen kehittämistä jatkettava	26

1 KELAN PALVELUT JA ORGANISAATIO

Tehtävät ja asiakkaat

Kela on vuonna 1937 perustettu julkisoikeudellinen laitos, joka aloitti toimintansa eläkelaitoksena. Nykyisin Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat. Kansainvälistyminen on tuonut asiakkaiksi muitakin kuin Suomessa vakinaisesti asuvia.

Kelan etuusvalikoima kattaa lähes kaikkiin elämäntilanteisiin liittyvät sosiaaliset riskit. Vuonna 2003 asiointeja (ml. suorakorvauksen saaneet asiakkaat, jotka asioivat apteekin tai muun palveluntuottajan kautta) Kelassa oli 39,2 miljoonaa. Kelan toimeenpantavana on 40 etuuslakia ja 60 alemmanasteista säädöstä. Osineen ja lisineen erilaisia etuuksia Kelan hoidettavana on yhteensä yli 100.

Asiakaspalvelun ja etuuksien käsittelyn näkökulmasta etuudet voi ryhmitellä seuraavasti:

- eläkeasiat, eläkkeensaajien asumistuki ja maahanmuuttajan erityistuki
- vanhempainetuudet
- sairaanhoitokorvaukset, lääkekorvaukset ja työnantajan työterveyshuolto
- työttömyysetuudet
- sairausvakuutuksen päiväraha, kuntoutus, hoito- ja vammaistuki
- opiskeluun liittyvät etuudet
- yleinen asumistuki ja sotilasavustus
- Kela-korttiin liittyvät asiat.

Henkilökunta

Syyskuussa 2004 Kelan palveluksessa oli 6 114 toimihenkilöä. Henkilöstöstä kaksi kolmasosaa työskentelee toimistoissa erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä ja yksi kolmasosa alue- ja keskushallinnossa.

Toimihenkilöistä yli 80 % on naisia. Vakinaisen kokopäiväisen henkilöstön keski-ikä on 45 vuotta. Kelan palveluksesta jäädään eläkkeelle keskimäärin 60,6-vuotiaana eli vanhempana kuin Suomessa yleensä. Vakinaisesta henkilökunnasta lähes kaksi kolmasosaa on suorittanut vähintään alimman korkea-asteen tutkinnon.

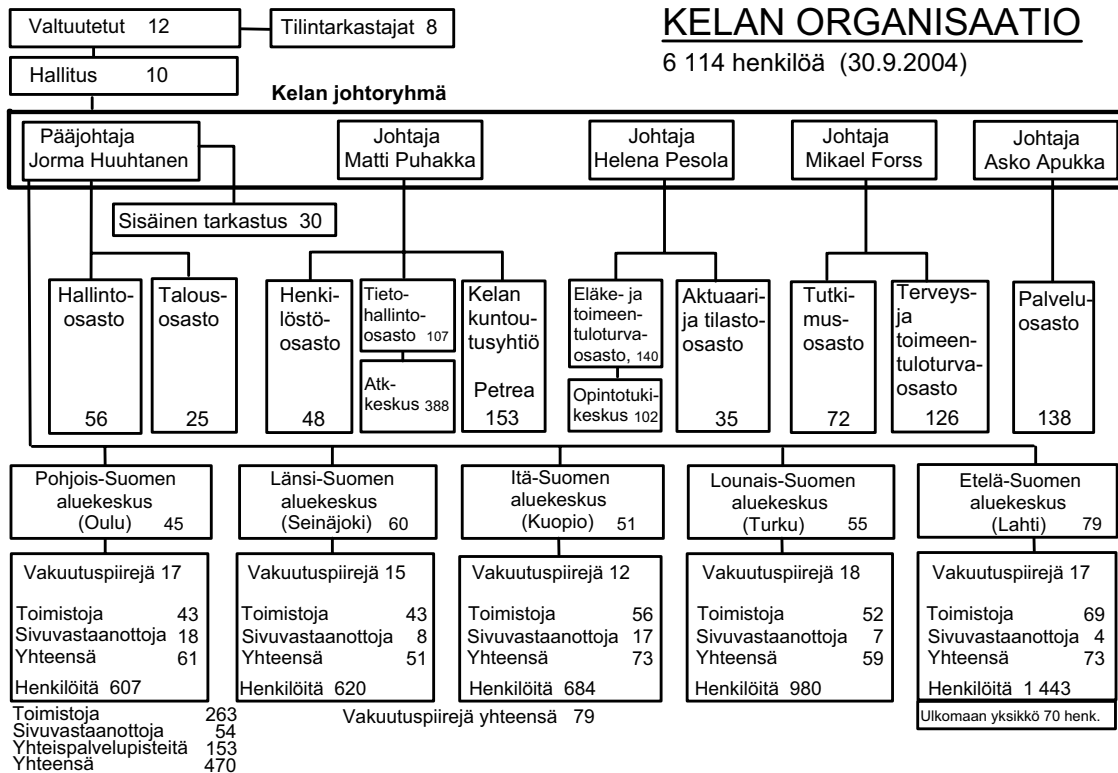
Organisaatio

Kelan hallinto on määritelty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa ja Kelan työjärjestyksessä. Kelan toimintaa johtaa hallitus, jonka eduskunnan valitsevat

valtuutetut valitsevat kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Operatiivisesta johtamisesta vastaavat pääjohtaja ja viisi johtajaa, jotka muodostavat Kelan johtoryhmän.

Organisaatio jakautuu kolmeen hallinnon tasoon ja viiteen vakuutusalueeseen, joissa toimi vuoden 2003 lopussa 82 vakuutuspiiriä ja niissä 263 toimistoa. Organisaation rakenne ja palvelupisteiden määrä on kuvattu kuviossa 1.

Kuvio 1. Kelan organisaatio.



Lähde: Kela/Aktuaari- ja tilasto-osasto/Km/14.10.2004 SIT007 (1)

Etuus- ja toimintakulut

Kelan kokonaiskulut vuonna 2003 olivat yhteensä 10 260 milj. euroa, josta etuuskulut olivat 9 930 milj. euroa ja toiminnan hoitamiseen tarvittavat kulut 330 milj. euroa. Aukasta kohden laskettuna etuuskulut olivat 1 900 euroa ja toimintakulut 60 euroa. Kelan osuus koko maan sosiaalimenoista oli yli neljännes ja bruttokansantuotteesta n. 7 %.

Kela-barometri – Kelan toiminnan kehittämisen apuväline

Ensimmäiset asiakastutkimukset Kelasta tehtiin jo 1950-luvulla (Suomen Gallup), mutta vasta 1980-luvun lopulla asiakaspalvelun tutkimusta laajennettiin ja muutettiin systemaattisemmaksi. Muutos johtui paitsi Kelan palveluvalikoiman

kasvusta myös siitä, että kiinnostus julkisen sektorin palvelujen toimivuuteen lisääntyi tuona aikana yleisestikin.

Työolojen ja työyhteisöjen tutkimusta Kelassa ei muutamaa erillistä selvitystä lukuun ottamatta ollut olemassa ennen Kela-barometriä. Organisaation toiminnasta, johtamisjärjestelmän toimivuudesta, kehittämistyön vaikutuksista tai eri hallinnontasojen ja yksiköiden vuorovaikutuksesta ei käytännössä ollut saatavissa minkäänlaisia systemaattisia tietoja.

Tutkimuksen puutteet tulivat esille 1990-luvun puolivälin jälkeen, kun koko organisaatiota ruvettiin muuttamaan tulosohjauksen ja uuden laatujärjestelmän keinoin. Yleinen pyrkimys informaatio-ohjauksivälineiden kehittämiseen edellytti myös tutkimukselta moniulotteisempaa näkökulmaa Kelaan.

Tutkimuksen uusi näkökulma kiteytyi vuonna 1996 käynnistyneessä hankkeessa, jonka nimi muuttui pian työnimestä virallisestikin Kela-barometriksi. Uutta hankkeessa oli se, että siinä pyrittiin erilaisten Kelaa koskevien kysely- ja rekisteriaineistojen yhteistarkastelun avulla monipuoliseen analyysiin ja päätelmiin Kelan toiminnasta. Tarkastelun havaintoyksiköksi valittiin pienin itsenäinen työyksikkö eli kustannuspaikka (toimistot sekä keskus- ja aluehallinnon ryhmät). Menettelyllä tähdättiin siihen, että saataisiin kuva myös Kelan yksiköiden toiminnasta. Samalla hanke palveli tulossopimusosapuolia tuottamalla vuotuista sopimuskierrosta varten vertailukelpoisen tietopaketin eri yksiköiden tilanteesta ja sen kehityksestä.

Nykyisin Kela-barometri tuottaa vuosittain yhteensä noin 400 työyksikkökohtaista raporttia työyhteisöjen tilasta. Lisäksi tuotetaan vaihteleva määrä erillisraportteja, tutkimusartikkeleita ja muita julkaisuja Kelasta, eri hallinnontasoista, tulosyksiköistä sekä niiden alaryhmistä (toimistoista, aluekeskuksista ja keskushallinnon ryhmistä).

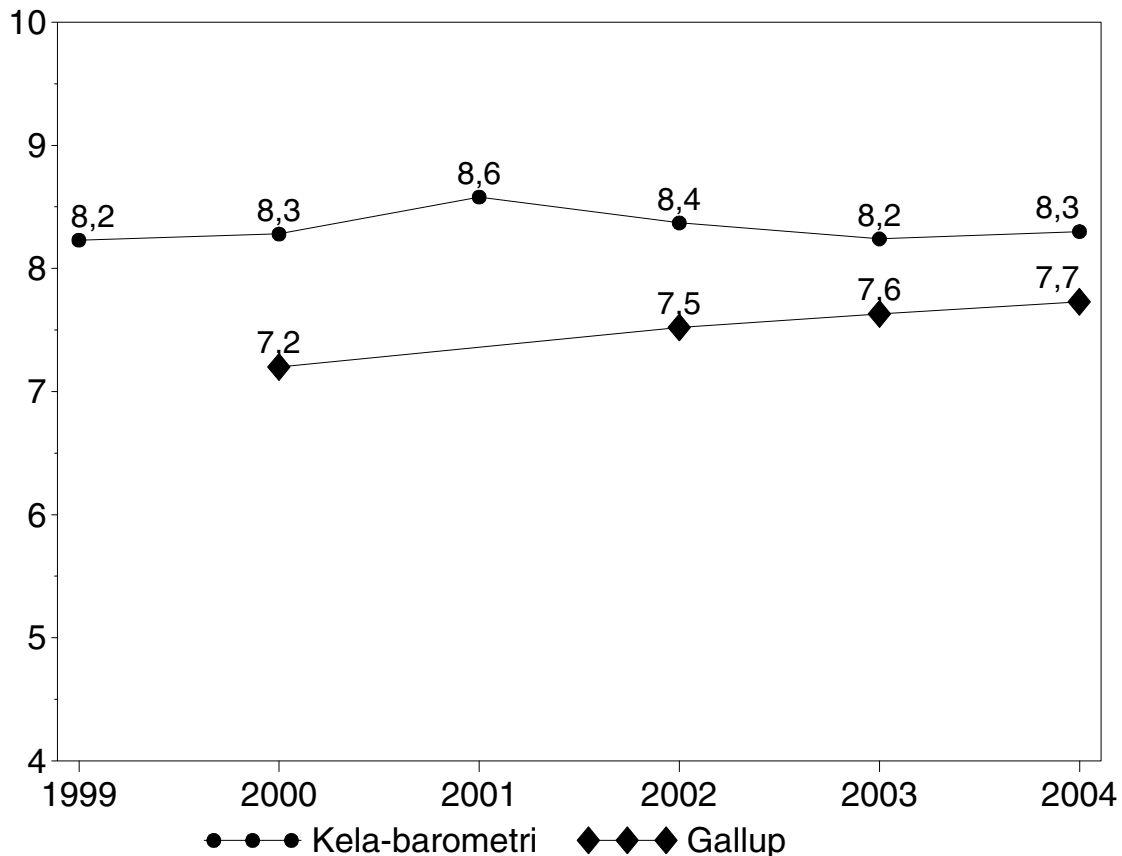
Vuodesta 2002 lähtien Kela-barometrin tiedonkeruu ja raportointi on toteutettu pääosin Kelan intranetissä. Sähköisessä muodossa ilmestyvä barometri (Baronetti) on keskeinen osa Kelan työyhteisöjä ja palveluita arvioivaa tietojärjestelmää. Se tuottaa suuren osan niistä tiedoista, jotka mainitaan tulosityksiköitä koskevissa tulossopimuksissa, toiminta- ja taloussuunnitelmissa ja Euroopan laatu-palkintokriteeristön mittareissa. Lisäksi hanke tuottaa tietoa mm. tyky-toiminnan, tasa-arvo-ohjelman ja muiden kehittämishankkeiden arvioinnin sekä yksiköiden oman toiminnan kehittämisen tueksi.

Vuonna 2004 Kela-barometrin asiakaskysely toteutettiin 9.–13.8. ja toimihenkilökysely 23.8.–3.9. Asiakaskyselylomake jaettiin toimistoissa yhteensä 22 979 asiakkaalle. Lomakkeen palautti toimistoihin 15 119 asiakasta, jolloin palautusosuudeksi tuli 65,8 %. Toimihenkilökyselyn perusjoukkona olivat kaikki kyselyajankohtana Kelassa työskennelleet (5 517 toimihenkilöä). Kysely toteutettiin Kelan intranetissä. Kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 70,9 % toimihenkilöistä (3 912 toimihenkilöä).

2 ASIAKASTULOKSET MUUTTUIVAT VAIN VÄHÄN

Mielipiteitä Kelan palveluista on tutkittu sekä toimistoissa asiointiin yhteydessä asiakkaille jaettavalla kyselyllä (Kela-barometri) että TNS Gallupin puhelinhaastattelussa satunnaisesti valitulle väestöosalle. Vuodesta 2003 Kelan asiakaspalvelun yleisarvosana on parantunut molemmissa tutkimuksissa (kuvio 2).

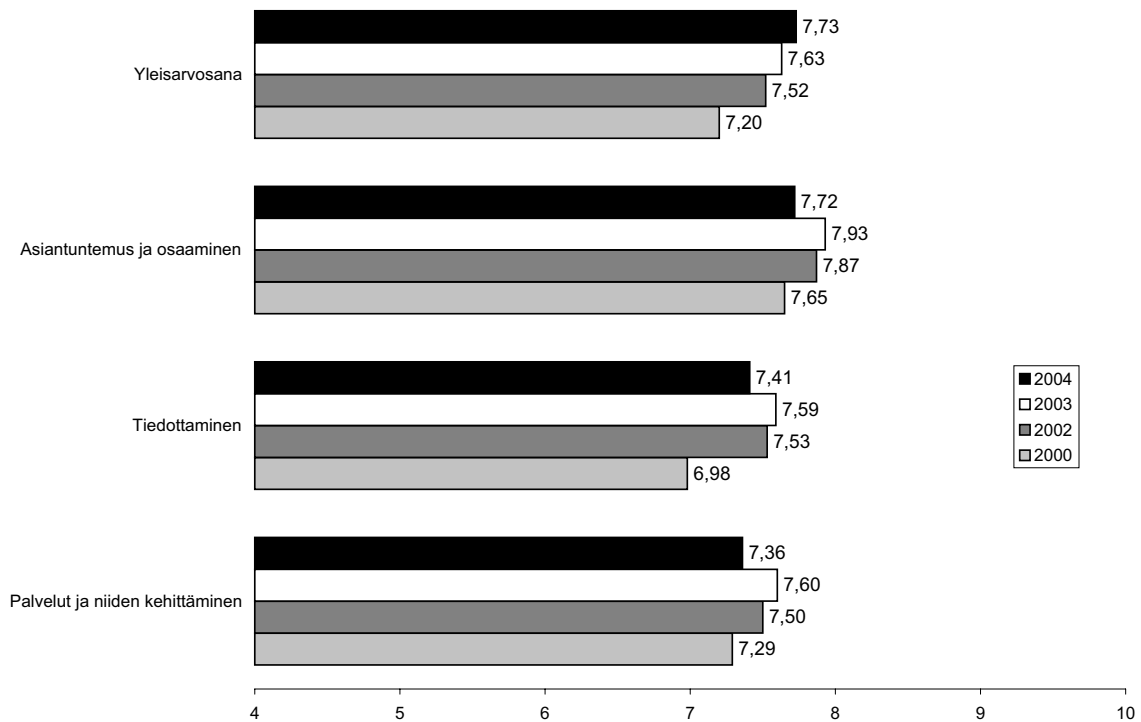
Kuvio 2. Kelan asiakaspalvelun yleisarvosana Kela-barometrissa ja TNS Gallupin tutkimuksessa (keskiarvot, asteikko 4–10).



Asiakaskyselyjen tulosten tulkitseminen ei ole aina kovin helppoa, sillä eri mittarit voivat antaa kovin ristiriitaista tietoa. Vaikka palvelun yleisarvosana on gallupissa noussut kymmenyksellä viime vuodesta, arviot kaikista mitatuista palvelun osatekijöistä (asiantuntemus, tiedottaminen ja palvelujen kehittäminen) ovat muuttuneet kielteisimmiksi (kuvio 3).

Koska gallupeissa tiedusteltujen palvelun yleisarvosanojen ajatellaan usein kertovan erityisesti organisaation imagosta – ei niinkään käytännön palvelutoiminnan onnistuneisuudesta – on hieman yllättävääkin, ettei Kelasta, mm. psykoterapia-asioista, hyvinkin kriittisesti kuluvan vuoden aikana kirjoittaneiden joidenkin tiedotusvälineiden sävy mitenkään heijastu gallupin yleisarvosanaan. Ehkä kansalaiset kuitenkin kyselyihin vastatessaan erottavat toisistaan omat kokemukset palveluista ja muualta kuullut kertomukset.

Kuvio 3. Kelan asiakaspalveluarvosanat TNS Gallupin tutkimuksessa (keskiarvot, asteikko 4–10).

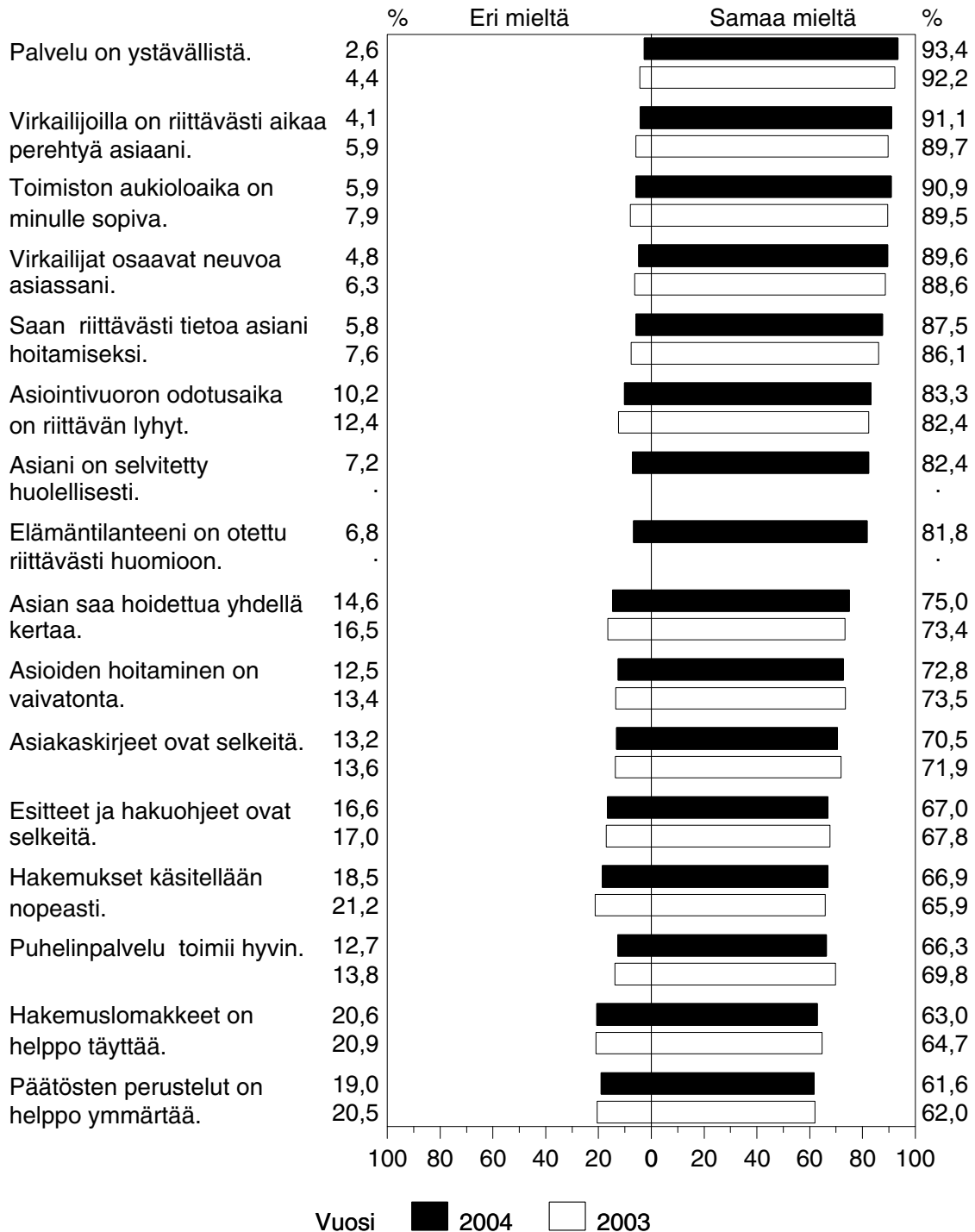


Lähde: TNS Gallup 2004

Barometrin asiakaskyselyssä muutokset viime vuodesta ovat kaiken kaikkiaan hyvin vähäisiä. Palvelun vaivattomuudessa (esitteiden ja ohjeiden selkeys, lomakkeiden helppo täytettävyyys ja päätösten perustelujen ymmärrettävyys) tyytyväisten osuus on vähentynyt 1–2 prosenttiyksikköä. Palvelun nopeudessa muutokset ovat samansuuruisia, mutta kehityksen suunta on myönteinen. Hakemusten läpimenoaikojen nopeuteen tyytyväisten asiakkaiden osuus on kasvanut 67 prosenttiin. Tulos on parantunut viime vuodesta 62 prosentissa toimituksista. Hyviksi tuloksiksi voidaan tältä vuodelta kirjata se, että asiakkaat pitävät palvelua aiempaa ystävällisempänä, ja se, että entistä useampi asiakas kokee saaneensa Kelasta riittävästi tietoa asiansa hoitamiseksi (kuvio 4).

Suurin muutos Kela-barometrin tuloksissa viime vuoteen verrattuna on tapahtunut asiakaskunnan rakenteessa. Sairaanhoidokorvauksien vuoksi asioineita oli tänä vuonna 19 prosenttia, kun viime vuonna heitä oli vielä melkein neljännes. Asiakaskysely järjestettiin tänä vuonna kahta viikkoa aikaisemmin kuin viime vuonna, mikä voi osaltaan selittää muutoksen. Kuitenkin myös tilastotiedot kertovat, että atk-valtakirjasopimuksiin perustuvien korvausten osuus kaikista sairaanhoidokorvauksista on lisääntynyt vuoden aikana selvästi monessa vakuutuspiirissä. Näin yhä useampi kansalainen saa Kela-korvauksensa suoraan lääkäriaseman kassalta, eikä toimistossa asioida niin usein. Koska aiempien tutkimusten perusteella tiedetään, että monet asiakkaat pitävät palvelujen nopeutta ja vaivattomuutta tärkeinä ominaisuuksina, toimistoissa käyvien sairaanhoidokorvausasiakkaiden määrän väheneminen kertoo Kelan palvelujen kehittyneen asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Kuvio 4. Tyytyväisyys palvelun eri ominaisuuksiin Kela-barometrissa (väitteiden kanssa samaa ja eri mieltä olevat, %).



Toimistossa tarjottavalla henkilökohtaisella palvelulla on kuitenkin edelleen tärkeä asema Kelan palveluvalikoimassa, sillä 97 prosenttia toimistossa käyneistä asiakaskyselyn vastaajista ilmoitti halunneensa hoitaa asiansa juuri sillä tavoin. Vanhempainetuksien vuoksi asioiden ryhmässä on suhteellisesti eniten

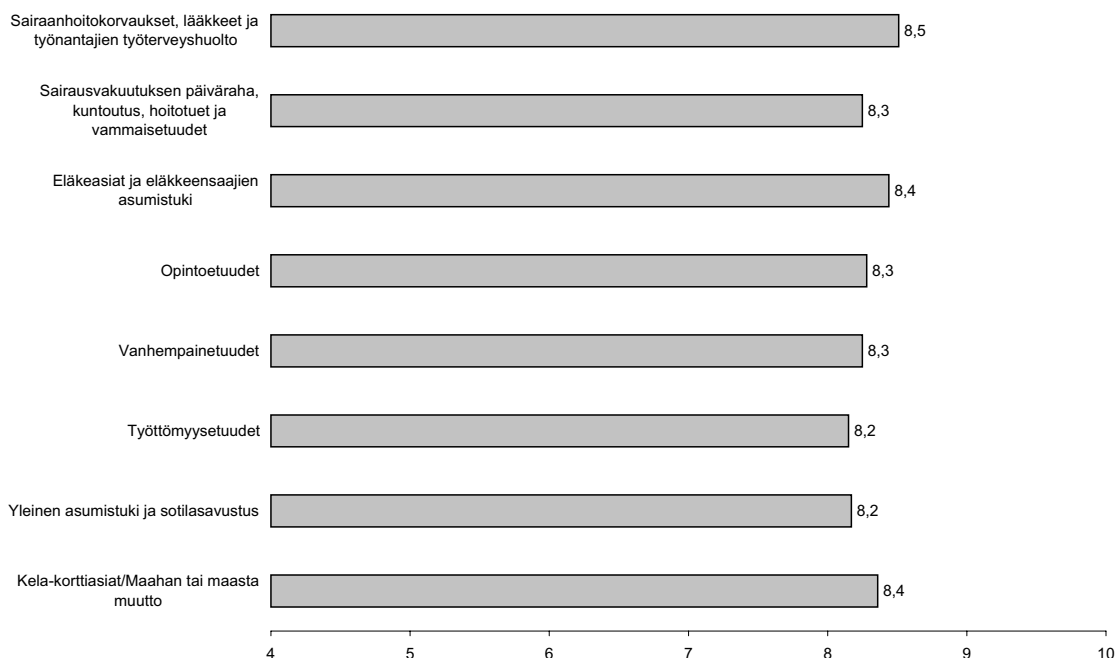
asiakkaita (7 prosenttia), jotka olisivat mieluummin asioineet jotenkin muuten kuin toimistossa käymällä. Sähköinen asiointi, puhelin ja posti ovat hyvin tasaisesti edustettuina vaihtoehtoisia asiointitapoja toivoneiden listalla.

Asiakaskunnan rakenne vaikuttaa toimistojen tuloksiin

Kelan eri toimistojen asiakaskunta on hyvin erilaista. Sairaanhoitokorvaukset ja yleinen asumistuki ovat etuuksia, jotka erottelevat toimistoja kaikkein eniten. Kymmenessä prosentissa toimistoista enintään joka kymmenes asiointi on koskenut sairaanhoitokorvauksia, kun toisen ääripään toimistojen kymmenyksessä vähintään neljässä asiointissa kymmenestä kyse on ollut sairaanhoitokorvausasioiden hoitamisesta. Mitä vähemmän toimistossa käy sairaanhoitokorvausasiakkaita, sitä useammin niissä asiointin syy on yleensä yleinen asumistuki.

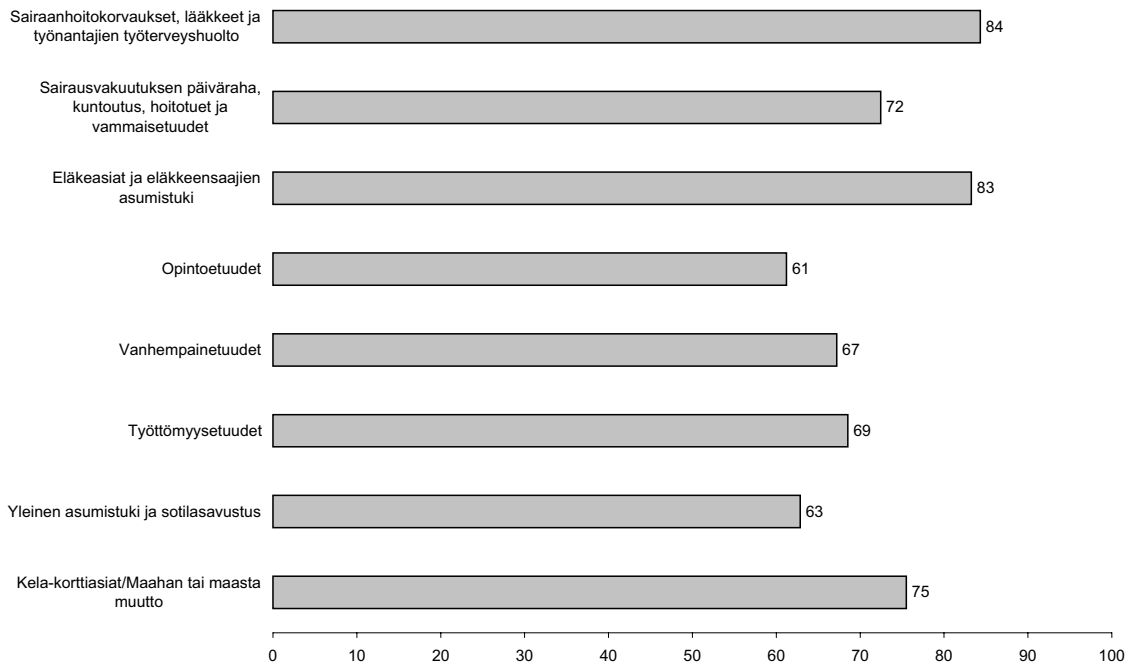
Kuten aiempinakin vuosina, asiakkaiden palvelulle antama yleisarvosana vaihtelee asiointin syynä olleen etuuden mukaan (kuvio 5). Sairaanhoitokorvauksia hakeneet asiakkaat ovat tyytyväisimpiä. Eniten parantamisen varaa palveluissa on työttömyysetuuksien ja yleisen asumistuen vuoksi asiointien mielestä. Kouluarvosana-asteikolla mitatun tyytyväisyyden keskiarvojen asiakasryhmittäiset erot eivät kuitenkaan ole kovin suuria.

Kuvio 5. Kelan asiakaspalvelun yleisarvosana asiointisyyn mukaan (keskiarvot, asteikko 4–10).



Kelan uudessa etuusstrategiassa on asetettu tavoitteeksi mm. palvelun nopeus ja etuuksien hakemisen joustavuus ja helppous. Asiakasryhmien kokemukset asiointin helppoudesta ja vaivattomuudesta vaihtelevat myös jonkin verran (kuva 6). Opintoetuuksien ja yleisen asumistuen hakemista pidetään keskimääräistä työläämpänä.

Kuvio 6. Asioiden hoitamista vaivattomana pitävät asiointisyyn mukaan (%).



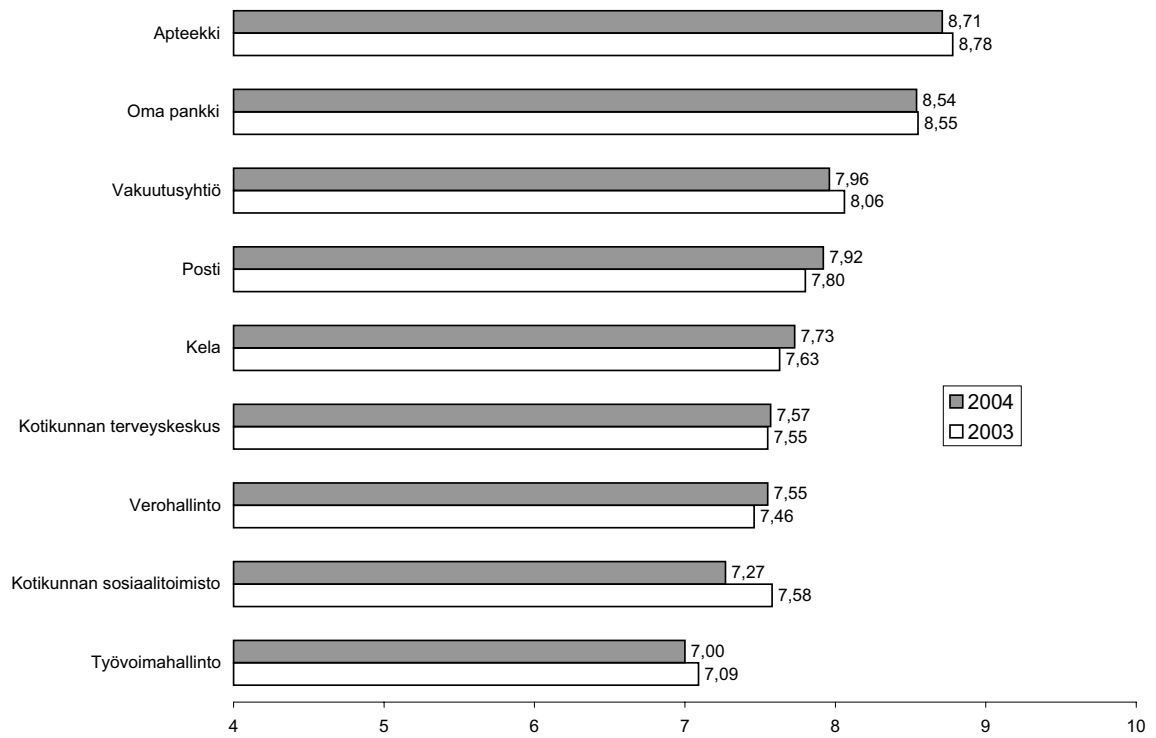
Asiakaskunnan rakenne heijastuu myös yksittäisen toimiston asiakaspalvelun yleisarvosanaan. Suurella sairaanhoidonkorvaus- ja eläkeasiakkaiden osuudella on selkeä yhteys toimiston saamaan hyvään arvosanaan. Asumistukiasiakkaiden suuri osuus taas laskee arvosanaa. Toimistojen palveluarvosanat vaihtelevat 7,4:stä 9,1:een. Yksikään 13 toimistosta, jolla asumistukiasiakkaiden osuus on yli 25 prosenttia, ei yllä koko Kelan keskiarvoon (8,3).

Keskimääräisen tason lisäksi palvelujen laatua voidaan arvioida palvelutason vaihtelun perusteella. Kelan toimistojen palvelun ominaisuuksista nopeus vaihtelee kaikkein eniten. On suuri joukko toimistoja, joissa asioimaan pääsee välittömästi ja kaikki asiakkaat ovat tyytyväisiä lyhyeen asiointivuoron odotusaikaan. Toisessa ääripäässä on toimistoja, joissa keskimääräiset odotusajat ovat yli neljänneksituntin – joillakin asiakkailla kymmeniä minuuttejakin – ja vain alle puolet asiakkaista on sitä mieltä, että odotusaika on ollut kohtuullinen. Hakemusten läpimenoaikaan on tyytyväisiä 67 prosenttia kaikista Kelan asiakkaista, mutta määrä vaihtelee toimistoittain 26:sta 97 prosenttiin. Sairaanhoidonkorvaus- ja asumistukiasiakkaiden osuus toimistossa on selvästi yhteydessä myös läpimenoaikoja koskevaan tyytyväisyyteen.

Organisaatioiden vertailua

Kelan strategisena tavoitteena on tarjota maan parasta julkisen sektorin palvelua. Gallupissa vastaajia on pyydetty arvioimaan eri organisaatioiden toimintaa yleisesti. Kela menestyy hyvin vertailuun mukaan valittujen julkisen sektorin organisaatioiden sarjassa (kuvio 7).

Kuvio 7. Yleisarvosanat eri organisaatioiden toiminnasta TNS Gallupin tutkimuksessa vuonna 2004 (keskiarvot, asteikko 4–10).



Lähde: TNS Gallup 2004

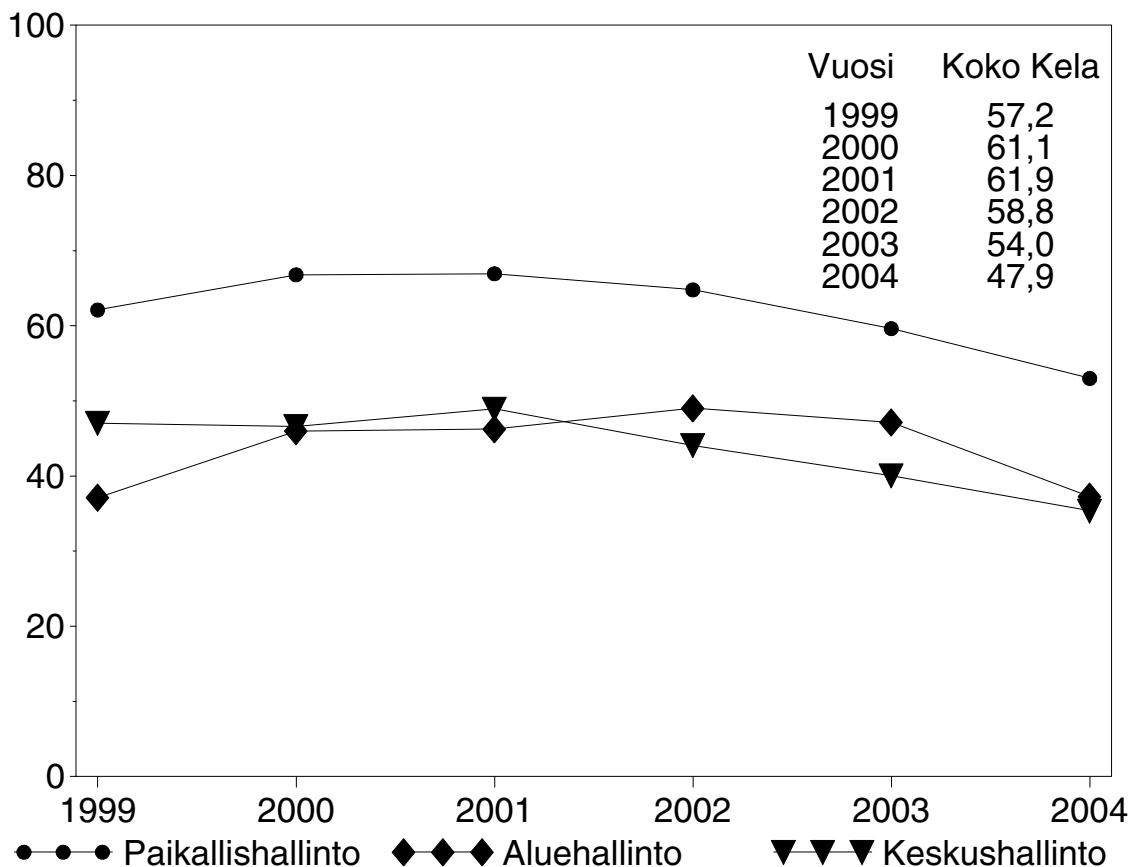
3 TYÖOLOJEN JA HYVINVOINTI PARANTUNEET JO NELJÄNÄ VUONNA PERÄKKÄIN

Viime vuosien Kela-barometrin henkilöstökyselyissä on raportoitu paranevista työoloista ja lisääntyvästä työtyytyväisyydestä Kelassa. Jo vuonna 2003 barometriraportissa varoiteltiin, että hyvällä kehityksen uralla pysyminen on yleensä vaikeaa. Tämän vuoden henkilöstökyselyn tulosten valossa varoittelu oli turhaa. Kelan henkilöstön hyvinvointi ja työyhteisöjen ilmapiiri ovat edelleen vuonna 2004 parantuneet. Myönteinen muutos koskee lähes kaikkia työelämän laatua kuvaavia mittareita, ja kehitystrendi on samansuuntainen paikallis-, alue- ja keskushallinnon työyhteisöissä. Poikkeuksen kehityksessä muodostaa työtyytyväisyys, joka ei osoita paranemista.

Aikapula ja stressi vähentyneet

Työn kuormittavuuden tärkein osatekijä (ja suurin stressin aiheuttaja), liiallinen kiire, oli Kelan työyhteisöissä suurimmillaan vuonna 2001. Tuolloin 62 prosenttia kelalaisista koki, että heillä oli työssään *liian vähän aikaa työn tekemiseen kunnolla*. Vuoteen 2004 mennessä osuus on laskenut 14 prosenttiyksikköä, 48 prosenttiin. Edelleen työn tekemiseen liittyvää aikapulaa koetaan toimistoissa (53 prosenttia) selvästi enemmän kuin keskus- ja aluetason työyhteisöissä (35 ja 37 prosenttia).

Kuvio 8. Liian vähän aikaa työn tekemiseen kunnolla (usein tai jatkuvasti kokeneet, %).



Taulukko 1. Työn kuormittavuus hallinnontasoittain.

Kuinka usein seuraavat asiat ovat häirinneet, huolestuttaneet tai rasittaneet sinua työssäsi viimeksi kuluneen vuoden aikana?

HENKILÖSTÖ- JA ESIMIESKYSELYT usein tai jatkuvasti kyseisiä ongelmia kokeneiden osuudet	PH %	AH %	KH %	KOKO KELA %
Liian vähän aikaa työn tekemiseen kunnolla	53,0	37,3	35,4	47,9
Työn rutiininomaisuus ja yksitoikkoisuus	9,6	11,2	7,8	9,2
Omat riittämättömät ammatilliset tiedot ja taidot	11,5	3,7	5,4	9,6
Yhteistyökielteiset asenteet, vääränlainen kilpailu ja ”reviirijattelu”	16,2	19,9	17,4	16,6
Eriarvoinen kohtelu tai syrjintä	11,9	15,5	13,1	12,4
Epäselvä tai ristiriitainen toimenkuva	8,5	8,7	9,2	8,7
Turhat tai päällekkäiset työtehtävät	7,0	5,6	7,1	7,0
Henkinen väkivalta tai kiusaaminen	2,1	6,2	3,0	2,5
Sukupuolinen häirintä	0,2	0,0	0,2	0,2
Henkilöstön vaihtuvuus	13,2	6,8	4,1	10,7
Kotiasioiden laiminlyönti ansiotyön vuoksi	9,4	14,9	10,0	9,8

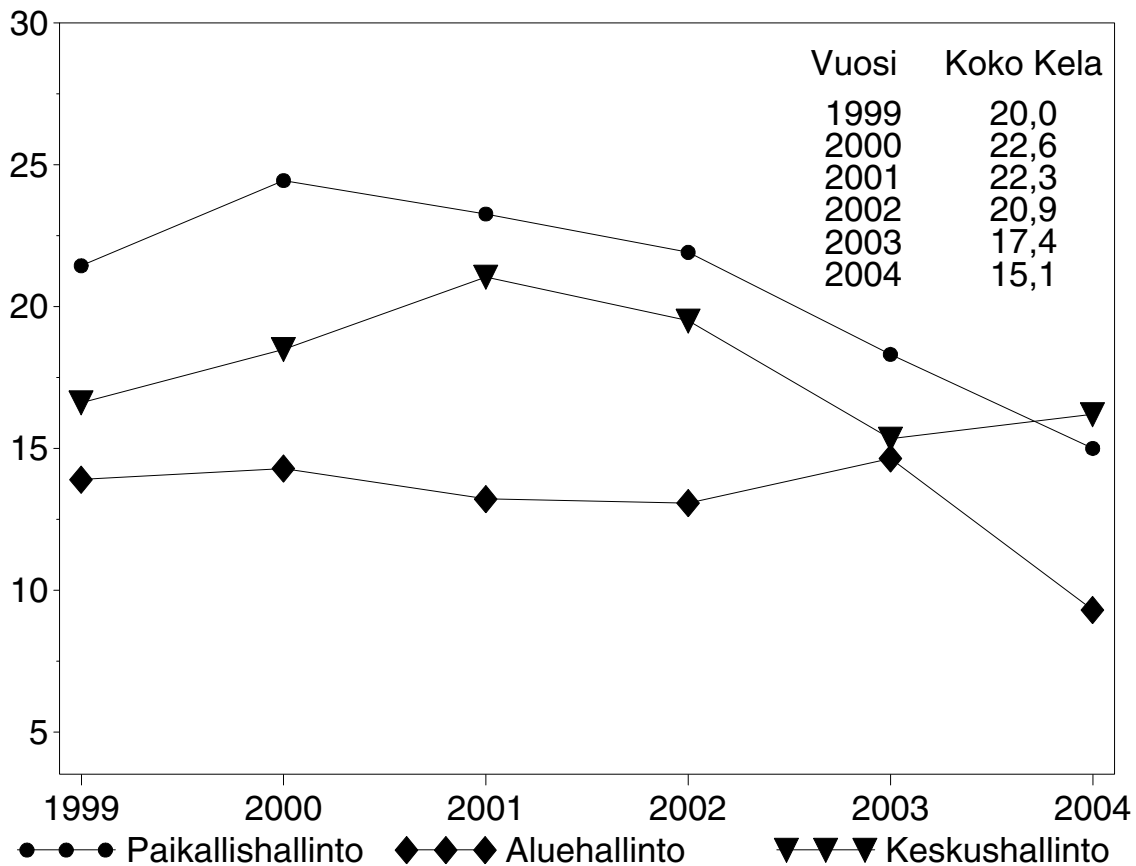
PH = paikallishallinto

AH = aluehallinto

KH = keskushallinto

Vakavan stressin määritelmän mukaan stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen kokee itsensä jännittyneeksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi taikka hänen on vaikea nukkua asioiden vaivatessa jatkuvasti mieltä. Vuonna 2000 yli 22 prosenttia Kelan työntekijöistä (toimistoissa työskentelevistä lähes joka neljäs) vastasi kokevansa tällaista stressiä erittäin tai melko paljon. Kun näin mitattu keskimääräinen stressitaso on vuoteen 2004 mennessä laskenut 22,6 prosentista 15,1 prosenttiin, muutos tarkoittaa, että vuodesta 2001 vakavaa stressiä kokeneiden määrä on vähentynyt 1 300:sta 950:een. Neljäsataaviisikymmentä stressaantunutta työntekijää vähemmän on suuri määrä.

Kuvio 9. Stressi (melko tai erittäin paljon stressiä kokeneet, %).



Taulukko 2. Stressi hallinnontasoittain.

Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi taikka hänen on vaikea nukkua asioiden vaivatessa jatkuvasti mieltä. Tunnetko sinä nykyisin tällaista stressiä?

HENKILÖSTÖ- JA ESIMIESTYÖT	PH	AH	KH	KOKO KELA
melko tai erittäin paljon stressiä kokeneiden osuus	%	%	%	%
	15,0	9,3	16,2	15,1

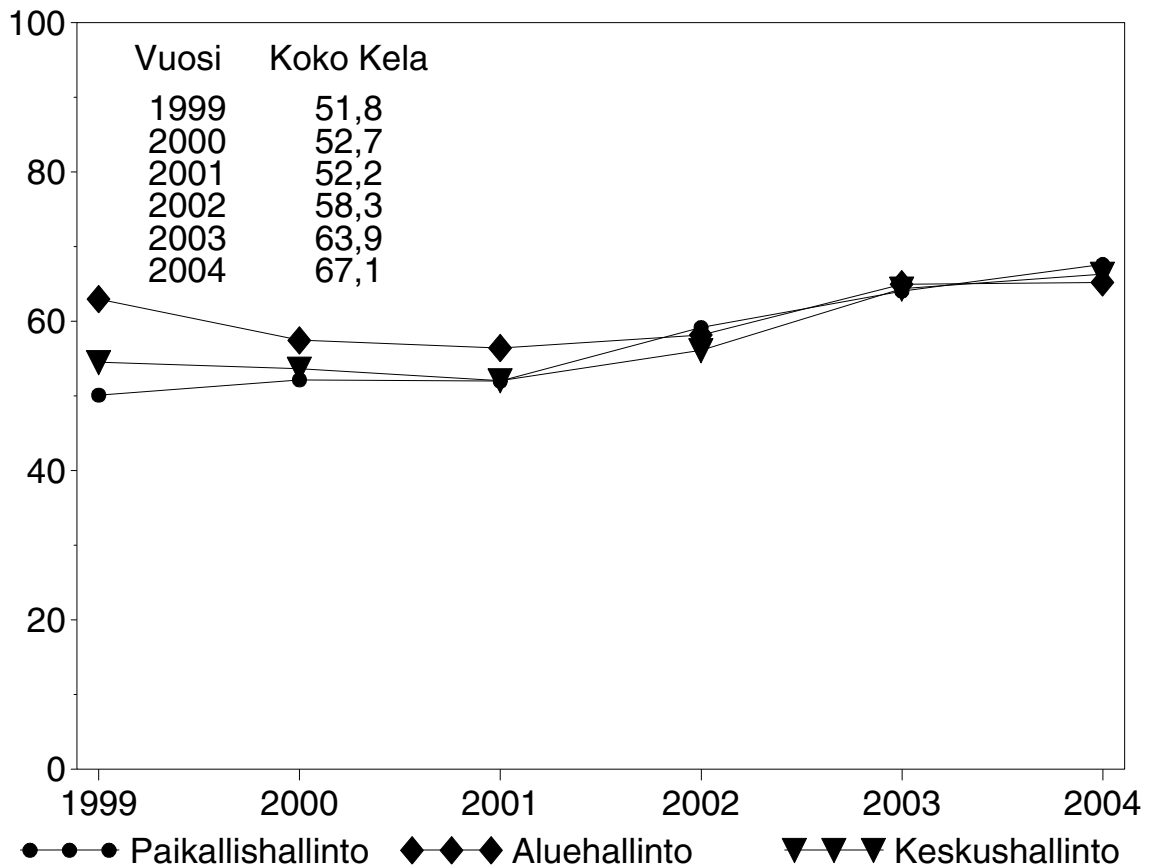
PH = paikallishallinto
 AH = aluehallinto
 KH = keskushallinto

Työyhteisöjen ilmapiiri parantunut

Työntekijöiden kokemukset oman työyhteisönsä toimivuudesta ja ilmapiiristä ovat parantuneet. Reviirijattelua ja yhteistyökielteisiä asenteita kokevien osuus on vuodesta 2001 laskenut 22 prosentista 17 prosenttiin ja eriarvoista kohtelua ja

syrjintää kokeneiden osuus 16 prosentista 12 prosenttiin. Kymmenestä työyhteisön sosiaalista toimivuutta mittaavasta osamuuttujasta kouluarvosana-asteikolla laskettu työyhteisöjen toimivuuden indikaattori on noussut samana aikana 7,3:sta 7,6:een (taulukko 3). Samansuuntainen muutos näkyy myös työntekijöiden käsityksissä oman työyhteisönsä ilmapiiristä. Vuonna 1998 lähes puolet vastaajista (48 prosenttia) kuvasi perustyöilmapiiriään negatiiviseksi (jännittynyt, ennakkoluuloinen, riitaisa). Nyt näitä vastaajia on enää kolmannes (kuvio 10).

Kuvio 10. Työyhteisön ilmapiirin myönteiseksi kokeneet (%).



Taulukko 3. Työyhteisön ilmapiiri hallinnontasoittain.

Millainen on työyhteisösi ilmapiiri?

HENKILÖSTÖKYSELY	PH %	AH %	KH %	KOKO KELA %
Jännittynyt ja kireä	13,8	11,6	8,1	12,3
Kannustava ja uusia ideoita tukeva	14,2	19,6	15,5	14,7
Ennakkoluuloinen ja vanhoista kaavoista kiinnipitävä	17,9	21,0	24,9	19,8
Vapautunut ja mukava	53,4	45,7	50,8	52,4
Riitaisa ja eripurainen	0,7	2,2	0,8	0,8

PH = paikallishallinto

AH = aluehallinto

KH = keskushallinto

Taulukko 4. Työyhteisöjen toimivuus hallinnontasoin.

Toimiston/ryhmän toimivuus työyhteisönä?

HENKILÖSTÖKYSELY				
kouluarvosana (4–10)	PH	AH	KH	KOKO KELA
Toimiston/ryhmän tavoitteiden tuntemus	7,9	7,9	7,9	7,9
Esimiesten ja alaisten suhteet	7,8	7,5	7,9	7,8
Henkilöstön yhteishenki	7,9	7,8	7,8	7,9
Toimiston/ryhmän ilmapiirin avoimuus	7,6	7,5	7,6	7,6
Tiedonkulku toimiston/ryhmän sisällä	7,5	7,5	7,3	7,5
Keskinäinen toisten tekemän työn arvostus	7,5	7,6	7,5	7,5
Työtehtävien jakautumisen tasapuolisuus	7,2	7,2	7,0	7,1
Työjärjestelyjen toimivuus	7,4	7,4	7,4	7,4
Työviihtyvyys	7,8	7,9	7,8	7,8
Työmotivaatio	7,8	8,0	7,8	7,8
Kannustus ja palkitseminen	6,7	6,7	6,7	6,7
TYÖYHTEISÖN TOIMIVUUDEN OSATEKIJÖIDEN KESKIARVO ¹⁾	7,6	7,6	7,6	7,6

¹⁾ Keskiarvoon on laskettu mukaan muuttajat ilman viimeistä kohtaa (kannustus ja palkitseminen).

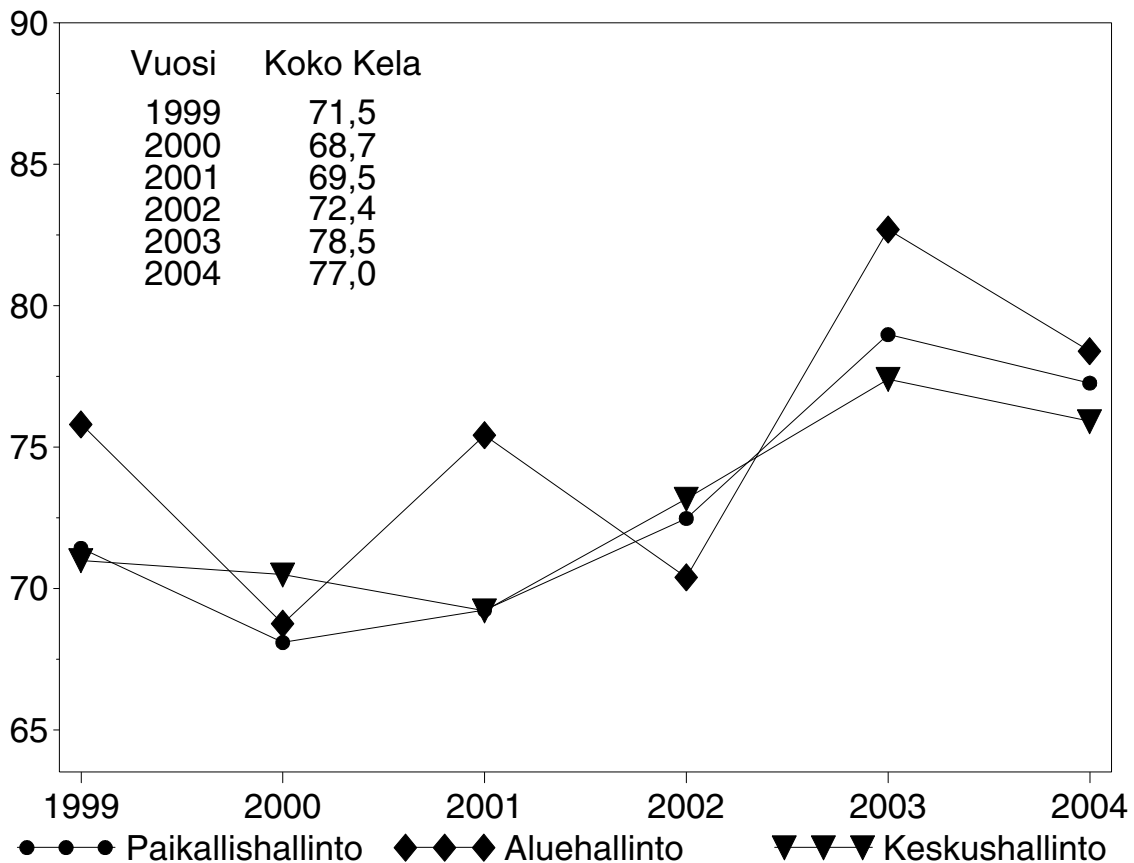
KOKO KELA	1999	2000	2001	2002	2003	2004
TYÖYHTEISÖN TOIMIVUUDEN OSATEKIJÖIDEN KESKIARVO	7,4	7,3	7,3	7,4	7,4	7,6

Työyhteisön toimivuutta kartoittavasta kysymyssarjasta poistettiin vuonna 2002 kysymys keskinäisen avun ja tuen saamisesta. Tässä aikavertailussa myös aiempien vuosien summaindeksi on laskettu ilman tätä kysymystä, joten tulokset poikkeavat joissain määrin aiemmin raportoiduista.

Työtyytyväisyys

Tähän saakka työtyytyväisyyden kehitys Kelassa on ollut käännteinen esimerkiksi työn kuormittavuuteen tai stressin kokemiseen verrattuna. Työn kuormittavuuden ja stressin vähentyessä työtyytyväisyys on yleensä noussut. Viimeisin muutos vuodesta 2003 vuoteen 2004 ei enää noudata tätä logiikkaa. Vaikka monet työhön liittyvät kielteiset seikat ovat Kelassa vähentyneet, työtyytyväisyys ei ole enää lisääntynyt. Työtyytyväisyyden lasku on vähäistä, noin prosenttiyksikön verran, mutta se näyttää koskevan lähes kaikkia työtyytyväisyyden osatekijöitä ja kaikkia kolmea Kelan hallinnon tasoa. Mitään erityistä syytä ilmiölle ei näytä löytyvän. Voi olla, että kysymys on samanlaisesta vaatimustason kasvusta tai ”kyllästymisilmiöstä”, johon hyvinvointitutkijat ovat törmänneet kysellessään kansalaisilta samanaikaisesti elinolojen puutteista ja toisaalta heidän arvioita omasta hyvinvoinnista. Elinolojen paraneminen tai niiden puutteiden vähentyminen ei aina ole näkynyt lisääntyneenä hyvinvointina.

Kuvio 11. Työtyytyväisyys hallinnontasoin (melko tai erittäin tyytyväiset, %).



Taulukko 5. Työtyytyväisyyden kehitys koko Kelassa.

Kuinka tyytyväinen olet...

HENKILÖSTÖ- JA ESIMIESKYSELYT	1999	2000	2001	2002	2003	2004
melko tai erittäin tyytyväisten osuus	%	%	%	%	%	%
henkilökohtaiseen kasvuun ja kehittymiseen työssäsi?	65,2	66,8	68,6	72,4	76,7	75,3
mahdollisuuksiisi ajatella ja toimia itsenäisesti työssäsi?	77,4	76,5	78,6	79,3	83,1	80,8
työsi haasteellisuuteen?	71,1	73,0	76,6	78,4	80,5	79,7
etenemismahdollisuuksiin urallasi?	-	-	-	-	-	37,0
lähimmän esimiehen työstäsi ja sen tuloksia koskevaan palautteeseen?	44,1	47,2	50,8	54,3	59,1	59,4
työstäsi maksettuun palkkaan ja muihin toimisuhteeseen liittyviin etuihin?	42,8	37,0	42,7	39,3	46,6	47,8
työhösi kokonaisuudessaan?	71,5	68,7	69,5	72,4	78,5	77,0

Lähijohtajaa arvostetaan

Kelan työolojen muutoksen perustrendi (neljä–viisi vuotta huononevaa kehitystä 1990-luvulla, aallonpohja vuosituhannen vaihteessa, jonka jälkeen kolme–neljä vuotta paranevia oloja) näkyy myös työntekijöiden arvioissa esimiestyöstä ja johtamisesta. Työntekijöiden arviot kaikilla johtamisen tasoilla ovat vuonna 2004 edellistä vuotta paremmat.

Aiempien vuosien tapaan johtamiseen tyytyväisten osuus pienenee ja johtamistapaan kantaa ottamattomien määrä kasvaa sitä mukaa kuin ylemmän tason johtamista arvioidaan. Jonkinlainen kriittinen raja näyttää kulkevan jo ryhmän tai toimiston ja tulosyksikön johtamisen välissä, jossa alemmalta johtamistasolta ylemmälle siirtyminen merkitsee vuoden 2004 tulosten perusteella tyytyväisten osuudessa noin 16 prosenttiyksikön laskua.

Lähimmän esimiehen johtamistavan yksityiskohtaisemman arvioinnin perusteella johtajien vahvuutena on heidän valmiutensa kuunnella alaisia silloin, kun näillä on työhön liittyviä ongelmia (73 prosenttia kokee esimiehen olevan valmis tähän). Selvästi harvemmin lähiesimiehet ovat valmiita rohkaisemaan alaisia osallistumaan päätöksentekoon (39 prosenttia) ja auttamaan alaisia kehittämään omia taitojaan (43 prosenttia).

Taulukko 6. Johtamisen kehitys Kelassa.

Kuinka tyytyväinen olet...

HENKILÖSTÖKYSELY	1999	2000	2001	2002	2003	2004
erittäin tai melko tyytyväisten osuus	%	%	%	%	%	%
oman tiimisi (tärkeimmän) johtamistapaan?	-	-	-	-	60,2	59,8
oman toimistosi/ryhmäsi johtamistapaan?	54,7	51,9	50,9	53,1	56,6	61,4
oman vakuutuspiirisi johtamistapaan?	42,0	39,5	38,4	41,4	43,2	47,1
oman aluekeskukseksi johtamistapaan?	41,0	37,0	41,5	37,1	32,1	48,9
oman osastosi/tulosityksikkösi johtamistapaan?	34,7	33,4	29,5	39,4	34,3	40,0
vakuutusalueesi johtamistapaan?	35,4	32,2	31,5	38,1	34,1	36,8
Koko Kelan johtamistapaan?	28,4	26,3	26,8	33,3	30,2	32,7

Taulukko 7. Lähintä esimiestä kuvaavat luonnehdinnat.

Seuraavaksi esitetään joitakin lähintä esimiestänne koskevia kysymyksiä.

(Tässä lähimmällä esimiehellä tarkoitetaan henkilöä, jonka kanssa käyt kehitys- ja palkkauskeskustelut.)

HENKILÖSTÖKYSELY	PH	AH	KH	KOKO KELA
melko tai hyvin usein tai aina -osuus	%	%	%	%
Tukeeko lähin esimiehesi sinua niiden päämäärien tavoittelussa, joita pidät työssäsi tärkeinä?	48,3	46,8	56,8	50,4
Kuunteleeko lähin esimiehesi tarvittaessa, jos kerrot työhön liittyvistä ongelmistasi?	72,2	67,4	75,5	72,9
Rohkaiseeko lähin esimiehesi sinua sanomaan mielipiteesi, kun olette eri mieltä jostain asiasta?	47,4	43,5	50,6	48,1
Tekeekö lähin esimiehesi työtilanteeseesi vaikuttavia selkeitä päätöksiä ja toimeksiantoja?	47,3	37,0	48,3	47,1
Rohkaiseeko lähin esimiehesi sinua osallistumaan tärkeisiin päätöksiin?	38,3	33,3	41,6	39,0
Auttaako lähin esimiehesi sinua kehittämään taitojasi?	40,2	39,1	50,9	42,9
Puuttuuko lähin esimiehesi ongelmiin heti niiden ilmaannuttua?	48,5	29,1	50,4	48,2

PH = paikallishallinto

AH = aluehallinto

KH = keskushallinto

Työn tasaamisen vaikutuksissa alueellista vaihtelua

Toimistojen henkilökunnalta tiedusteltiin myös työn tasaamisen vaikutuksia asiakkaiden palveluun ja toimiston toimintaedellytyksiin sekä oman työn määrään. Tässä tapauksessa työn tasaamisella tarkoitettiin vakuutuspiirien välillä tapahtuvaa työn siirtoa. Etelä- ja lounaissuomalaiset suhtautuvat työn tasaamisen vaikutuksiin, asiakkaiden palveluun ja toimiston toimintaedellytyksiin myönteisimmin. Esimiehet kokevat työn tasaamisen vaikutukset toimiston toimintaan muuta henkilöstöä myönteisemmin.

Yleisesti työn tasaamisen vaikutuksia oman työn määrään näyttää olevan vaikea arvioida myönteisyys–kielteisyys-näkökulmasta. Oman työmäärän kasvamiseen uskottiin useammin (42,6 prosenttia) kuin työmäärän vähenemiseen (13,0 prosenttia). Esimiehet arvioivat oman työn määrän kasvavan muuta henkilöstöä useammin.

Työn tasaamisella on toimihenkilöiden mielestä vaikutusta myös asiakaspalvelun tasoon. Kaikkiaan mielipiteet jakautuvat melko tasaisesti (paranee: 32,5 prosenttia, ei muutu: 26,5 prosenttia, heikkenee: 41,1 prosenttia), mutta alueelliset erot ovat melko suuria. Positiivisimmin asiaan suhtaudutaan Etelä-Suomessa ja kriittisimmin Länsi-Suomessa. Itä-Suomessa tilanne on ristiriitainen: esimiesten usko palvelun pysymiseen entisellä tasolla on kaikkein suurinta (61 prosenttia), mutta muu henkilöstö arvelee palvelun heikkenevän (67 prosenttia vastaajista).

Yli puolet esimiehistä (56,4 prosenttia) uskoo toimistonsa toimintaedellytyksien paranevan työtä tasaamalla. Henkilöstön mielipiteet vaihtelevat enemmän, mutta toimintaedellytysten paranemiseen uskovia on silti kaikkein eniten (37,4 prosenttia).

Taulukko 8. Paikallishallinnon työn tasaaminen.

Miten arvelet vakuutuspiirien välillä tapahtuvan työn tasaamisen vaikuttavan oman työsi määrään?*
Työn määrä...

HENKILÖSTÖ- JA ESIMIESKYSELY	vähenee paljon tai jonkin verran**)	ei muutu nykyisestä**)	lisääntyy jonkin verran tai paljon**)
Paikallishallinto	%	%	%
esimiehet	9,2	41,6	49,2
muu henkilöstö	13,5	44,9	41,6
koko henkilökunta	13,0	44,5	42,6

*) esimiehet: "...vastuualueesi työn määrään?"

***) en osaa sanoa -vastanneet on poistettu tarkastelusta

Miten arvelet työn tasaamisen vaikuttavan toimistosi alueella asuvien asiakkaiden palveluun?

HENKILÖSTÖ- JA ESIMIESKYSELY	paranee paljon tai jonkin verran*)	ei muutu nykyisestä*)	heikkenee jonkin verran tai paljon*)
Paikallishallinto	%	%	%
esimiehet	34,4	34,7	30,9
muu henkilöstö	32,2	25,4	42,5
koko henkilökunta	32,5	26,5	41,1

*) en osaa sanoa -vastanneet on poistettu tarkastelusta

Miten arvelet työn tasaamisen vaikuttavan toimistosi toimintaedellytyksiin yleensä?

HENKILÖSTÖ- JA ESIMIESKYSELY	paranee paljon tai jonkin verran*)	ei muutu nykyisestä*)	heikkenee jonkin verran tai paljon*)
Paikallishallinto	%	%	%
esimiehet	56,4	34,0	9,6
muu henkilöstö	37,4	33,7	28,8
koko henkilökunta	39,8	33,8	26,5

*) en osaa sanoa -vastanneet on poistettu tarkastelusta

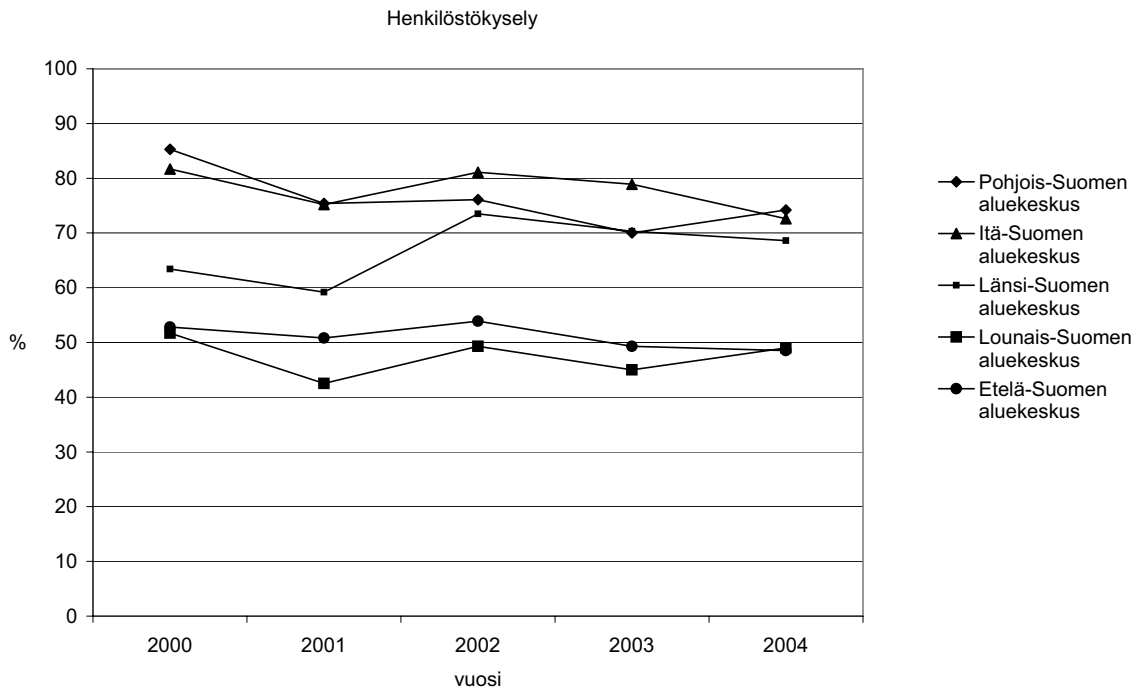
Keskus- ja aluehallinnon tuki toimistoille

Niin kauan kuin barometrikyselyjä on tehty, vakuutusalueet ovat jakautuneet kahteen ryhmään niin, että tyytyväisyys aluekeskuksen tukeen on Itä- ja Pohjois-Suomen toimistoissa ollut parikymmentä prosenttia korkeammalla tasolla kuin Länsi-, Lounais- ja Etelä-Suomessa.

Vuodesta 2002 lähtien tyytyväisyydessä alueilla on tapahtunut muutos niin, että Länsi-Suomen vakuutusalueella on Itä- ja Pohjois-Suomen lisäksi oltu 70–80

prosenttisesti tyytyväisiä aluekeskukselta saatuun tukeen. Viimeisimmän kyselyn tulosten mukaan vakuutusalueiden välinen ero näyttää jatkuvan, joskin Länsi-Suomessa tyytyväisyys on edellisten vuosien nousun jälkeen laskenut alle 70 prosentin tyytyväisyystasoon vuonna 2004. Pohjois-Suomea lukuun ottamatta aluekeskuksen tukeen tyytyväisten osuus on vuodesta 2002 vuoteen 2004 laskenut (kuvio 12).

Kuvio 12. Tyytyväisyys aluekeskusten tukeen toimistoille (melko tai erittäin tyytyväiset, %).

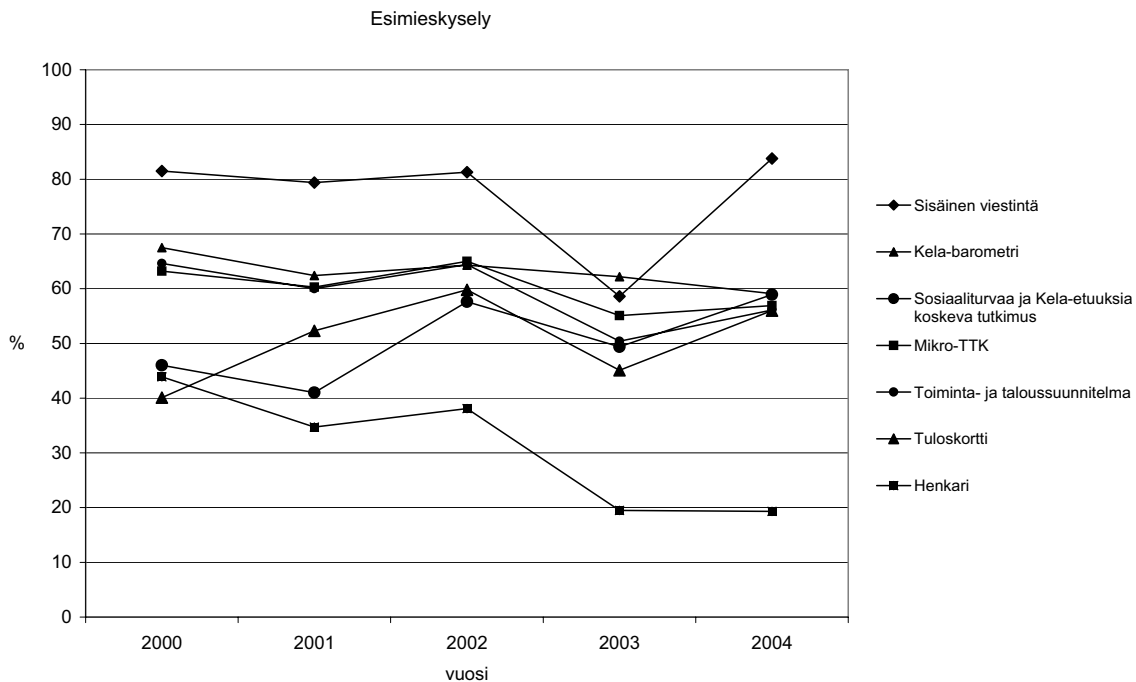


Kelan keskushallinto tukee perusyksikköjen työtä tarjoamalla paitsi toimitilat ja työvälineet myös erilaisilla tutkimus-, tilastointi- ja laskentajärjestelmillä. Konkreettiset tukipalvelut (mm. posti-, puhelin- ja ATK-palvelut) ovat barometrikyselyssä saaneet käyttäjiltään yleensä hyvän arvosanan. Sen sijaan uudet johtamis- ja laskentajärjestelmät, barometrit ja tutkimukset tunnetaan huonommin, eikä käyttäjien tyytyväisyys niihin ole ollut kovinkaan yleistä.

Erilaisista informaatiopalveluista tai tukijärjestelmistä eniten käyttäjät arvostavat sisäistä viestintää (Yhteispeli-lehti, sähköiset tiedotteet jne.). Yli 80 prosenttia Kelan esimiehistä on ollut tyytyväisiä talon sisäiseen tiedotukseen. Vain uuteen sähköpostiin liittyvät ongelmat laskivat tyytyväisyyden tason tilapäisesti alle 60 prosentin vuonna 2003. Keskushallinnon palvelujen toisessa ääripäässä on henkilöstön mitoitussuunnitelma HENKARI, joka myös barometrikyselyjen suosirastusten kommenttien perusteella näyttää olevan se syntisäkki, johon kiiireestä ja resurssien puutteesta johtuva paine usein puretaan. HENKARlin tyytyväisten osuus on kahtena viime vuonna laskenut jo alle 20 prosentin tason.

Tyytyväisyys kolmeen uudempaan tukitoimeen – toiminta- ja taloussuunnitelmaan, mikro-ttk:aan ja Kela-barometriin – on koko tarkasteluajanjakson ollut samalla tasolla. 55–65 prosenttia johtajista on ollut näihin tyytyväisiä. Sen sijaan ajanjakson alussa tuloskorttiin ja sosiaaliturvan tutkimukseen tyytyväisiä oli vain noin 40 %, mutta vuonna 2004 ne ovat saavuttaneet jo yli 55 prosentin tason, kuten kolme edellä mainittua palveluakin.

Kuvio 13. Tyytyväisyys keskushallinnon informaatiopalveluihin (melko tai erittäin tyytyväiset, %).



Työolojen kehittämistä jatkettava

Neljäs perättäinen työolojen myönteisen kehityksen vuosi on hyvä saavutus Kellalle, mutta työolojen kehittäminen ei voi loppua siihen. Vasta nyt työelämän laatua kuvaavat mittarit alkavat Kelassa olla suomalaisten työyhteisöjen keskimääräisellä tasolla. Lisäksi keskimääräisesti hyvä kehitys peittää sen tosiasian, että organisaatiossa on tehtäviä ja työyhteisöjä, joissa esimerkiksi työn kuormittavuutta ja stressiä koetaan edelleen runsaasti. Kela-barometrin tulosten avulla näitä ongelmakohtia voi paikantaa ja jopa etsiä pahoinvointia ja tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä, mutta parannuskeinot on räätälöitävä ongelmallisille töille ja työyhteisöille jokaiselle erikseen.