

Hur servicesakkunniga på FPA:s serviceställen upplever konceptet servicehandledning och tidsbokning

Camilla Lindgren

Masterarbete
Det sociala området HYH
2021

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området HYH
Identifikationsnummer:	7048
Författare:	Camilla Lindgren
Arbetets namn:	Hur servicesakkunniga på FPA:s serviceställen upplever konceptet servicehandledning och tidsbokning
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	-
<p>Sammandrag:</p> <p>I början av år 2017 överfördes det grundläggande utkomststödet till FPA. Det medförde kundservice ett ökat antal kunder och kunder med ett mer omfattande servicebehov. För att på serviceställena bättre kunna hantera arbetsmängden omvandlades servicen till konceptet servicehandledning och tidsbokning. Syftet med studien var att undersöka och kartlägga hur servicesakkunniga på FPA:s serviceställen upplever konceptet servicehandledning och tidsbokning. Den teoretiska referensramen baserar sig på servicehandledning. Materialet samlades in genom en webenkät bestående av fyra teman. Den kvantitativa enkätundersökningen genomfördes i december 2019. Av 107 servicesakkunniga inkom 35 svar. Svarsprocenten är 32 %. De slutna frågorna analyserades med hjälp av deskriptiv statistik och de öppna frågorna med hjälp av innehållsanalys. Resultaten i studien visar att interaktionen mellan servicehandledare och kunder upplevs utmanande då inte kundens alla uppgifter finns tillgängliga. Konceptet upplevs tydligt men spelreglerna för hur det verkställs behöver ses över för att garantera likvärdig service för alla kunder. Serviceutbudet upplevs ändamålsenligt men utbudet av service per tidsbokning behöver utökas. Dessutom kunde tillgången till Oiwa i aulan utredas. En del upplever organiseringen av arbetet orättvist medan andra är mer nöjda och upplever att de kan påverka sina arbetsuppgifter. Den relativt låga svarsprocenten och bortfallet som inkluderar alla servicesakkunniga på ett serviceställe gör det svårt att generalisera resultaten. Konceptet kan tolkas bidra till att arbetsmängden upplevs lättare att hantera. För att bättre stöda servicehandledningen kunde delar av konceptet ännu utvecklas.</p>	
Nyckelord:	Servicehandledning, kundservice, FPA
Sidantal:	66
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	10.5.2021

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master's Programme in Social service
Identification number:	7048
Author:	Camilla Lindgren
Title:	How service specialists at KELAs service points experience the concept of service coordination and booked appointments
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	-
<p>Abstract:</p> <p>In the beginning of the year 2017 the basic social assistance was moved to KELA. This caused the customer service an increase in the numbers of customers and in the number of customers with an extensive need for service. Service at the service points was transformed into the concept of service coordination and booked appointments to better handle the amount of work. The aim of this study was to examine and map how the service specialists at Kelas service points experience the concept of service coordination and booked appointments. The theoretical frame of reference is based on service coordination. A quantitative questionnaire based on four themes was used to collect information. The data was collected in December 2019 through a web questionnaire. 35 answers were gained from 107 service specialists. The response rate was 32 %. Multiple choice questions were analysed with descriptive statistics and the open questions were analysed with content analysis. The results show that interaction between service coordinators and customers can be challenging when all the customers information is not at hand. The concept is seen as distinct but the rules on implementing the service need some clarification. The experience is that the offered service is appropriate but service by booked appointments should be increased. In addition, the ability to access Oiwa in the lobby could be investigated. Some experience unfairness in how work is organized while others are more pleased and feel that they can influence their work tasks. The relatively low response rate and that no answers was received from service specialists of one service point makes it difficult to generalize the results. The concept can be seen to contribute to the experience of better managing the amount of work. Some parts of the concept could be developed to better support the service coordination.</p>	
Keywords:	Service coordination, customer service, KELA
Number of pages:	66
Language:	Swedish
Date of acceptance:	10.5.2021

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala YAMK
Tunnistenumero:	7048
Tekijä:	Camilla Lindgren
Työn nimi:	Palveluasiantuntijoiden kokemuksia KELAn palvelupisteissä hyödynnettävästä konseptista palveluohjaus ja ajanvaraus
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	-
<p>Tiivistelmä: Perustoimeentulotuen siirto KELAan vuoden 2017 alussa lisäsi asiakaspalvelun asiakasmäärää sekä laajemman palvelutarpeen omaavia asiakkaita. Jotta palvelupisteiden työmäärä olisi paremmin hallittavissa, otettiin käyttöön konsepti palveluohjaus ja ajanvaraus. Tämän työn tarkoituksena oli tutkia ja kartoittaa KELAn palvelupisteiden palveluasiantuntijoiden näkemyksiä konseptista palveluohjaus ja ajanvaraus. Työn teoreettinen viitekehys pohjautuu palveluohjaukseen. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella kyselylomakkeella joulukuussa 2019. Sähköisen kyselylomakkeen kysymykset oli jaettu neljään teemaan. Kysely lähetettiin 107 henkilölle, joista 35 vastasi. Vastausprosentti on 32 %. Monivalintakysymykset analysoitiin kuvailevalla tilastoanalyysillä ja avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysillä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että vuorovaikutus palveluopastajan ja asiakkaan välillä koetaan hankalaksi, mikäli kaikki asiakkaan tiedot eivät ole palveluohjaajan käytettävissä. Konsepti koetaan selkeäksi, mutta toimintatavan pelisäännöt tulisi tarkistaa, jotta asiakkaiden tasapuolinen kohtelu voitaisiin taata. Palvelutarjonta koetaan tarkoituksenmukaiseksi, mutta ajanvaraustarjontaa tulisi lisätä. Lisäksi Oiwan käyttöä aulassa voitaisiin selvittää. Osa kokee työn organisoinnin epäreiluksi, kun taas toiset ovat tyytyväisempiä ja kokevat voivansa vaikuttaa työtehtäviinsä. Vastausten laajempi yleistäminen on vaikeaa johtuen suhteellisen matalasta vastausprosentista ja siitä, että yhdestä toimipisteestä ei saatu lainkaan vastauksia. Voidaan nähdä, että konsepti lisää kokemusta työn hallittavuudesta. Konseptia olisi mahdollista vielä kehittää tukemaan paremmin palveluohjausta.</p>	
Avainsanat:	Palveluohjaus, asiakaspalvelu, KELA
Sivumäärä:	66
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	10.5.2021

INNEHÅLL

Inledning	7
1 Bakgrund	8
1.1 Folkpensionsanstalten.....	9
1.2 Rådgivningsskyldighet.....	9
1.3 Konceptet servicehandledning och tidsbokning.....	10
1.4 Tidigare forskning.....	13
2 Servicehandledning	15
2.1 Olika modeller av servicehandledning.....	18
2.2 Servicehandledning som arbetsgrepp.....	19
3 Syfte och frågeställningar	22
4 Metod	23
4.1 Materialbeskrivning.....	23
4.2 Datainsamling.....	25
4.3 Bortfall.....	28
4.4 Analys.....	29
4.5 Etik.....	31
5 Resultatredovisning	33
5.1 Interaktion.....	33
5.2 Tydlighet.....	36
5.3 Resurser.....	39
5.4 Organisering av arbete.....	45
5.5 Sammanfattning.....	48
6 Diskussion	48
6.1 Resultatdiskussion.....	49
6.2 Metoddiskussion.....	52
6.3 Slutsatser.....	54
6.4 Fortsatt forskning.....	56
Källor	57
Bilaga 1. Pilotstudien	59
Bilaga 2. Informationsbrev	62

Bilaga 3. Enkäten	63
Bilaga 4. Påminnelsebrev	66

Figurer

Figur 1. Modell för rådgivning och servicehandledning i tre nivåer (Hänninen 2007 s.17).	21
Figur 2. Servicebehovet är enkelt att gestalta	34
Figur 3. Individuell service åt varje kund.	35
Figur 4. Kunden bidrar med tillräcklig information.	36
Figur 5. Konceptet är tydlig service.	37
Figur 6. Det är klart hur servicehandledningen verkställs.	38
Figur 7. Gemensam uppfattning om spelreglerna.	39
Figur 8. Servicehandledningen tillfredsställer servicebehovet.	40
Figur 9. Felaktig rådgivning utan Oiwa.	41
Figur 10. De flesta behöver tidsbokning.	42
Figur 11. Servicen per tidsbokning motsvarar behovet.	44
Figur 12. Utbudet av tidsbokning motsvarar behovet.	45
Figur 13. Servicehandledning och tidsbokning fördelas jämnt.	46
Figur 14. Mängden personal motsvarar behovet.	48

Tabeller

Tabell 1. Sammanfattning av servicehandledningens servicegrepp, modeller och kunder (Hänninen 2007 s.16)	20
Tabell 2. Deltagare i undersökningen (2021)	29

INLEDNING

Kundservicen inom Folkpensionsanstalten (senare FPA) har sedan årsskiftet 2016–2017 haft en enorm ökning av kunder. Orsaken till ökningen beror till stor del på att det grundläggande utkomststödet förflyttades från kommunerna till FPA den 1.1.2017. (FPA 2017). Antalet kunder har ökat men även kunder med ett mer omfattande behov av service har ökat. Kunder som ansöker om det grundläggande utkomststödet är ekonomiskt sett mest utsatta och kan ofta ha utmaningar i att hantera egna ärenden. Det har satt press på kundservicen på serviceställena då kötiderna för att få service har blivit längre.

Personalen har upplevt att arbetsmängden varit svårhanterbar och att det har varit utmanande att ge omfattande service av bra kvalitet under brådskande omständigheter. En stor mängd kunder anlitar kundservicen, av vilka många har svåra och komplexa livssituationer. Många kunder behöver därför stöd och handledning att hitta rätt bland förmåner och annan service.

Sedan hösten 2017 har man på de flesta serviceställen i huvudstads regionen och på andra orter i Finland, såsom i Joensuu, Lahtis, Tammerfors och Uleåborg lagt ner könummertjänsten och övergått till att endast betjäna kunderna genom servicehandledning och tidsbokning. Detta har man gjort för att på ett bättre sätt kunna hantera kundmassorna men samtidigt för att på ett likvärdigt sätt kunna svara på kundernas ökade servicebehov.

FPA utvecklar ständigt sin service för att bättre kunna svara på det aktuella behovet. Som målsättning har FPA att med en kundorienterad utgångspunkt förnya sig modigt och minska på onödig byråkrati. Servicehelheterna utvecklas för att uppnå smidigare servicestigar och kundservice för alla kunder. Syftet är att personalen skall ha en tydlig förståelse för olika kundgrupper och genom att prioritera kundens synvinkel vill man nå en utmärkt kundupplevelse. Man strävar efter att effektivisera användningen av data för att bland annat göra arbetet smidigare. Målsättningen är att minska kundens behov att uträtta ärenden hos FPA. (FPA 2020a)

Syftet med denna studie är att undersöka och kartlägga hur personalen på FPA:s serviceställen upplever konceptet servicehandledning och tidsbokning.

1 BAKGRUND

Skribenten har själv arbetat i kundtjänsten på serviceställen i Helsingfors i tre år men har sedan några år tillbaka flyttat över till andra uppgifter inom organisationen. Då val av ämne för examensarbete blev aktuellt kontaktades olika avdelningar på FPA för att ta reda på ifall det finns behov för en undersökning. Från resultatenheten för kundrelationer kom ett förslag om att undersöka konceptet servicehandledning och tidsbokning på FPA:s servicepunkter. Man ville få reda på personalens syn på konceptet eftersom konceptet är nytt och den informationen om personalens upplevelser saknas. Eftersom kundservicen som område är bekant, ämnet intressant och aktuellt valdes förslaget till ämnet för undersökningen.

Syftet med denna studie är att undersöka och kartlägga servicesakkunnigas upplevelser om konceptet servicehandledning och tidsbokning på FPA:s serviceställen. Studien har en stark koppling till den dagliga verksamheten på serviceställena och hoppas kunna bidra med kunskap till planerarna och beslutsfattarna som kan vara till nytta för kundservicen och hela organisationen. Undersökningen strävar efter att kunna bidra med kunskap om hur personalen upplever servicehandledning och tidsbokning som arbetssätt på FPA:s servicepunkter.

Det händer oftare att kunderna får en förfrågan om hur de upplever servicen. Med den här undersökningen vill man studera personalens upplevelser. Resultaten ger FPA som arbetsgivare kunskap om vilka aspekter i konceptet som upplevs fungerande och vilka mindre fungerande. Denna kunskap kan användas för att utveckla olika delområden i konceptet och sätta in stödåtgärder vid behov. Undersökningens resultat kan bidra till fastställandet och utvecklingen av konceptet för servicehandledning och tidsbokning.

I följande stycke presenteras kort FPA som organisation och den rådgivningsskyldighet som FPA har. Därefter presenteras konceptet servicehandledning och tidsbokning.

1.1 Folkpensionsanstalten

FPA har hand om socialskyddet för personer som bor i Finland och för många finländare som bor utomlands. I socialskyddet ingår bland annat förmåner för barnfamiljer, sjukförsäkring, rehabilitering, grundtrygghet för arbetslösa, det grundläggande utkomststödet bostadsbidrag, studiestöd, förmåner för funktionshindrade och folkpension. Årligen får kunder service på FPA:s serviceställen cirka två miljoner gånger och i telefontjänsten cirka 1,6 miljoner gånger. FPA ger även råd i sociala medier. Handläggningen och beslut i ärenden görs främst i försäkringsdistrikt. (FPA 2020a)

FPA betjänar kunder via flera servicekanaler: e-tjänsten, servicenumren, serviceställena, servicepunkterna, traditionell post och direktersättning. Kunden kan själv välja vilket som passar bäst. (Kela 202b) FPA:s vision är *Som föregångare när det gäller service skapar vi välfärd och främjar god livshantering*. Verksamheten styrs av värderingarna *respekt för individen, kompetens, nytänkande, samverkan*. (FPA 2020a)

FPA står under riksdagens tillsyn och övervakas av 12 förtroendevalda och åtta revisorer. FPA leds och utvecklas av en fullmäktige på 10 ledamöter. (FPA 2020a)

1.2 Rådgivningsskyldighet

FPA är rådgivningsskyldig vilket innebär att kunden har rätt till och personalen är skyldig att ge rådgivning. Det betyder att kunden ska ges tillräcklig information om förmåner och om hur hen kan ansöka om dem i den aktuella livssituationen. Rådgivningens syfte är att ge kunden stöd i att självständigt sköta sina ärenden hos FPA. (FPA 2019 s.9)

Det är viktigt att informationen som ges till kunden är korrekt. Rådgivningen avgränsas att i detta fall gälla FPA:s egen service. Däremot ingår det i rådgivningen att då ärendet inte gäller FPA:s verksamhetsområde, hänvisa kunden till den för ärendet behöriga myndigheten. Det hör till FPA att alltid försöka ta reda på vilken den behöriga myndigheten är. De som söker utkomststöd har rätt att från FPA få information om kommunens socialvårdstjänster och om hur kunden kan söka sig till dem. (FPA 2019 s.10)

Rådgivningen skall från FPA:s sida vara aktiv och individuellt riktad. På basen av den rådgivning kunden får skall hen kunna bevaka sina rättigheter, fullgöra sina skyldigheter och agera. Kunden har rätt att få all väsentlig information om förmånernas innehåll så att hen själv kan ta ställning till om hen skall söka förmånen. Kunden skall informeras om möjligheten till lagarnas tolkning och att avgörandet i ett ärende kan vara ofördelaktigt. (FPA 2019 s.10)

Kunden skall i mån av möjlighet fylla i sina ansökningar själv men har rätt att få handledning i hur och vad som kan påverka avgörandet av ärendet. Ifall kunden är oförmögen att själv fylla i sina ansökningar kan personalen agera skrivhjälp. (FPA 2019 s.10)

Genom individuell kundservice och rådgivning följer FPA principen om likabehandling i kundservicen. Alla bör ha lika förutsättningar och möjligheter att få sina ärenden utträttade. Vid behov används även tolkning och översättning i kundservicen. (FPA 2019 s.13)

Språket som används hos en myndighet skall vara sakligt, klart och begripligt. Så även hos FPA. Man skall eftersträva ett så neutralt språk som möjligt. De väsentligaste råden och innehållet i kundkontaktarna ska dokumenteras. Detta görs i FPA:s kundsystem Oiwa. Man skall även försäkra sig om att kunden fått tillräcklig information och entydigt har uppfattat innehållet. Anteckningarna som görs upp under kontakten skall vara korrekta. (FPA 2019 s.13)

1.3 Konceptet servicehandledning och tidsbokning

År 2014 påbörjades utvecklingen av snabbservice på FPA:s serviceställen i Helsingfors. Syftet var att ersätta de överbelastade informationsdiskarna där kunderna hade haft möjlighet att uträtta enkla ärenden. I många fall köade kunderna först till informationsdisken för att sedan bli hänvisade till könummertjänsten för mer ingående service. Snabbservicen utvecklades till servicehandledning som innebär rådgivning och handledning i kundutrymmet. Den primära servicen har ändå inneburit personlig servicerådgivning i

könummertjänsten. Kunderna har haft möjlighet att välja servicehandledning på allmän nivå i kundutrymmet och/eller personlig serviceradgivning i könummertjänsten eller under bokad tid.

Kundservicen på har utvecklats till en modell vars uppgift är att kunna erbjuda likvärdig service åt alla kunder. Inom kundservicen arbetar servicesakkunniga som hjälper kunder i alla FPA ärenden. De servicesakkunniga betjänar kunder i aulan, i könummertjänst, i telefonservice och under bokad tid på serviceställe eller per telefon.

Servicehandledning på FPA

På de flesta serviceställen i huvudstads regionen, i Joensuu, Lahtis, Tammerfors och i Uleåborg har man sedan hösten 2017 övergått till arbetsmodellen servicehandledning och tidsbokning.

Servicehandledning innebär rådgivning och handledning av servicesakkunniga i aulan. Målsättningen är att kunderna skall hitta en för hen lämplig servicekanal. Ett annat syfte är att stöda och handleda kunderna till att självständigt bruka FPA:s e-tjänster via en kunddator eller med sin egen mobil eller platta. Servicesakkunniga kan hjälpa kunden att boka tid till individuell serviceradgivning på kontor eller via telefontjänsten, handleda i att fylla i ansökningar eller i att lämna in bilagor, att vid behov hänvisa kunder till andra serviceproducenter.

Servicerelationen beskrivs som en stig på vilken FPA stöder kunden längs vägen. Då kunden söker sig till ett serviceställe för att uträtta ett ärende tas hen emot i kundutrymmet där servicebehovet kort kartläggs. Beroende på kundens kapacitet, ärende och situation tar servicehandledaren servicebeslutet om hur ärendet framskrider. För en person kan servicestigen fortsätta med att självständigt uträtta sina ärenden vid en kunddator eller få stöd i form av servicehandledning på allmän nivå. En annan kan hänvisas till att lämna tilläggsupplysningar för sitt ärende i e-tjänsten eller FPA:s postlåda eller att ringa telefonservicen. Då kundens ärende omfattar flera förmåner, kundens språkkunskaper är

bristfälliga och man inte hittar ett gemensamt språk eller då kundens situation på annat sätt kräver mer ingående handledning kan kunden få personlig service per bokad tid.

Serviceställena skiljer sig i de servicesakkunnigas tillgång till kundsystemet Oiwa i kundutrymmet. På vissa serviceställen har de servicesakkunniga tillgång till kundernas uppgifter i Oiwa då kunden bestyrkt sin identitet. Då kan den servicesakkunniga försäkra sig om exempelvis vilka dokument kunden tidigare lämnat in, vilka förmåner som handläggs och vilken information kunden givits tidigare. På basen av det kan den servicesakkunniga ge individuell och mer specifik rådgivning för kundens situation. Kundkontakten skrivs då in i Oiwa.

Servicehandledning kräver en bred kunskap om de förmåner och tjänster som FPA erbjuder men även kunskap om andra serviceformer inom social- och hälsovård.

Service per tidsbokning på FPA

Då kundens ärende omfattar flera förmåner, livssituationen är invecklad, språkkunskaperna är bristfälliga, hen råkat ut för en sjukdom eller har svårt att hantera sina FPA ärenden självständigt kan kunden få service per tidsbokning. I e-tjänsten kan kunden själv boka en telefontid men för att få en tid bokad till ett serviceställe måste kunden antingen kontakta telefontjänsten eller kundservicen på ett serviceställe där en servicesakkunnig kartlägger kundens situation och avgör behovet för en tidsbokning.

Då kunden anländer till den bokade tiden på servicestället behöver hen identifiera sig med ett identitetsbevis. Därefter har den servicesakkunniga tillgång till de uppgifter som finns sparade om kundens tidigare ärenden och kontakter till FPA. Kundens hela livssituation kartläggs för att den servicesakkunniga skall kunna ge relevanta och ändamålsenliga råd om vilka förmåner kunden kan vara berättigad till. Målet är *Kerralla kuntoon*, det vill säga att kunden får alla sina FPA ärenden ordnade på ett besök.

Kundens besök antecknas i Oiwa under kontakten. De servicesakkunniga skriver in orsaken till kontakten, kundens aktuella livssituation, ärenden som diskuterats och vilka råd kunden givits. Innan kontakten avslutas upprepas det som skrivits ner för att bekräfta den gemensamma förståelsen. Anteckningarna av kundkontaktarna stöder kundens eventuella framtida kontakter, då de servicesakkunniga kan bekanta sig med kundens tidigare ärenden. Även förmånshandläggarna drar nytta av anteckningarna om kundens situation, under handläggningen av kundens ärende.

Under alla servicesituationer är det serviceraådgivarens uppgift att försäkra sig om att båda parter har en gemensam förståelse om situationen och ärendet. Innan mötet avslutas skall serviceraådgivaren försäkra sig om att båda är medvetna om vad man kommit överens om och vad som sker till näst. Kunden bör veta hur ärendet framskrider, vilka uppgifter som eventuellt behövs innan ärendet går vidare och vem som. Väsentliga uppgifter bör antecknas i det elektroniska kundsystemet Oiwa.

1.4 Tidigare forskning

Tidigare forskning omfattar studier mellan åren 2018–2020. Undersökningar innan det har inte medtagits eftersom de inte anses relevanta för studien på grund av att arbetssättet har varit annorlunda. Eftersom konceptet servicehandledning och tidsbokning är nytt hittades endast få studier i ämnet.

Cristina Gizzi (2018) undersökte i sitt examensarbete kundernas och arbetstagarnas erfarenheter om servicehandledning på FPA *Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan palveluopastuksesta*. Kundenservicen bestod av servicehandledning i aulan, könummertjänst och service per tidsbokning. Den primära servicen bestod av service i könummertjänsten. Sedan dess har både servicehandledningen och konceptet på FPA i sin helhet utvecklats och förändrats.

De centrala resultaten i Gizzis (2018) studie visar att servicehandledningen inte var en färdig produkt, utan ett servicesätt som kräver utveckling. Hon kom till slutsatsen att då

kundmängden är måttlig är servicehandledning bra service. I värsta fall anses servicehandledning vara en säkerhetsrisk och kan upplevas som långsam och förvirrande för kunderna. Hennes resultat visade även att modellen inte fungerar i rusningstid. Hon kom ändå till slutsatsen att servicehandledning är bra service men kräver integrering i kundrelationens helhetsprocess inom organisationen. (Gizzi 2018 s.59)

I Martta Pukkis (2020 s.33) examensarbete undersöktes digitaliseringens inverkan och de möjligheter som den medför inom service branschen samt hur man kan uppnå en god kundupplevelse. Arbetet är en rapport över förändringsarbetet som gjordes på FPA:s serviceställe i Östra centrum i Helsingfors. Målet var en bättre kundupplevelse med hjälp av digital service. (Pukki 2020 s.33)

Resultaten visade att personlig kundservice behövs fastän digitalisering ger möjligheter till kundservice i nya dimensioner. Dessutom behöver bland annat utbudet av service per tidsbokning utökas och informationssystemen och e-tjänsten inom kundservicen utvecklas vidare. Även informationssäkerheten och dataskyddet kräver uppmärksamhet i fortsättningen. (Pukki 2020 s.65–68)

Anssi Lammi (2020) har i sin Pro Gradu undersökning genom att jämföra två av FPA:s serviceställen försökt belysa hur utmanande och komplicerade interaktionen inom kundservicen är. De resultat han kom fram till var att varje interaktionssituation är individuell. Personalen använder sig av de arbetsredskap som arbetsgivaren erbjuder, sin erfarenhet och sina personliga egenskaper i situationen. Många situationer upplevs utmanande eftersom det enligt Lammi viktigaste hjälpmedlet Oiwa, inte är lättillgängligt. Dessutom lyfter han fram utmaningar kring informationssäkerhet. (Lammi 2020)

2 SERVICEHANDLEDNING

Den teoretiska referensramen bygger på begreppet servicehandledning. Först beskrivs servicehandledning på allmän nivå och sedan presenteras olika modeller av servicehandledning och till sist servicehandledning som arbetsgrepp.

Socialhandledning används inte som teoretisk grund i detta arbete eftersom FPA:s verksamhet inte omfattas av socialvårdslagen.

Servicehandledning är ett arbetssätt som utgår från kunden. Det handlar både om arbete med kunder och om samordnande av service på organisationsnivå. Servicen baserar sig på ömsesidig tillit mellan kunden och servicehandledaren som utför uppgiften. (Hänninen 2007 s.11, Suominen & Tuominen 2007 s.13) Servicehandledningen utgår från varje enskild kunds behov och målsättningen är att stöda kunden till ett självständigt liv. (Hänninen 2007 s.11) Suominen och Tuominen (2007 s.13) förklarar att servicehandledning grundar sig i ett äkta bemötande av kunden och i att stödja hen till ett möjligast självständigt liv. Utgångspunkten är i de behov som kunden har och inte i vad samhället har att erbjuda (SPO 2021).

På finska används begreppet *Yksilökohtainen palveluohjaus* och i Sverige används *Personligt ombud*. (SPO, 2021) I detta arbete används *Servicehandledning* som en översättning av det finska *Palveluohjaus* eftersom det i på svenska Finland är ett allmänt använt begrepp av ordet.

Begreppet servicehandledning kom till Finland under 1900-talet från USA, där servicehandledning (Case management) handlade om att försvara kundens intressen och föra framåt hens ärenden. Principen för servicehandledningen var effektivitet och produktivitet för tjänsteproducenterna samt rättvisa och tjänster som svarar på servicebehovet för kunderna. (Näkki & Sayed 2017 s.33)

Servicehandledning har uppstått vid sidan av begreppet socialhandledning, delvis som en synonym. Samhället förändrades då den kommunala sektorn i stället för att agera serviceproducent började ordna tjänster. Det innebar att de som brukade tjänsterna fick större

valmöjligheter i olika situationer men även en större osäkerhet om var tjänsterna är tillgängliga. (Näkki & Sayed 2017 s.32)

Det kan vara svårt för personer med utmaningar i livshanteringen att hitta rätt i servicedjungeln. En del personer kan vara kunder hos flera aktörer men ingen i servicesystemet har en helhetsbild över kundens situation. (SPO 2021) Detta har ökat behovet av servicehandledning och rådgivning. (Näkki & Sayed 2017 s.32)

En allmän osäkerhet har ökat i olika livssituationer och det uppkommer mer motgångar som människor inte förberett sig på. Många personer som är i behov av service har ökade utmaningar i livshanteringen. Ekonomi och effektivitet har drivit många aktörer till att förnya sin servicestruktur till större helheter som innefattar flera olika aktörer och serviceproducenter. Av individen krävs det alltmer självständigt agerande även i elektroniska tjänster, i byrå- och servicedjungeln. Dessutom höjs tröskeln för personlig service. (Näkki & Sayed 2017 s.32–33)

Utvecklingen av servicehandledning i Finland har efter hand bildat en gemensam uppfattning om vad servicehandledning innebär. Servicehandledning kan ses som ett paraplybegrepp under vilket det finns olika arbetsgrepp, kunder med olika behov, aktörer som erbjuder hjälp och service i olika former och olika serviceproducenter. (Hänninen 2007 s.14)

Servicehandledning kan vara en lång eller en kortvarig process men har alltid en tydlig början och ett tydligt slut och kan delas in i olika skeden. Servicehandledning kan bland annat vara individuell servicehandledning, gemensam servicehandledning, regional servicehandledning, servicehandledning under en övergångsperiod och förebyggande servicehandledning. Processen kan delas upp i exempelvis; att komma överens om servicehandledning, att bestämma utgångsläget, att sätta upp mål, att ta reda på möjligheter och alternativ, förverkligande, koordinering, uppföljning och avslutning av servicehandledningen. (Hänninen 2007 s.14)

Servicehandledning är en process vars syfte är att definiera kundens individuella resurser och servicebehov och att hitta service och stödformer som svarar på det individuella behovet. (Hänninen 2007 s.11) Syftet med servicehandledningen är att stärka kundens egen roll som beslutsfattare i ärenden som angår hen. Man kan även jämföra verksamheten med ord som empowerment (Suominen & Tuominen 2007 s.13) Servicehandledning anses vara mest framgångsrikt då kunden har ett långvarigt och komplicerat servicebehov. (Hänninen 2007 s.11)

Suomen palveluohjausyhdistys beskriver servicehandledaren som en person som ställer sig på samma nivå som kunden och arbetar tillsammans med kunden på basen av kundens behov. Syftet är att definiera kundens målsättningar och försäkra sig om att de uppnås. Servicehandledare finns till bland annat för att handleda kunden till att hitta rätta servicekanaler. (SPO 2021)

Det viktigaste arbetsredskapet servicehandledaren kan använda sig av är bemötandet. Kontakten skall ske på kundens initiativ och servicehandledaren skall kunna bemöta kunden i den ovisshet och i det behov kunden kommer i. Med att stöda kunden i hans agerande bygger man tillit och förtroende. Syftet är inte att snabbast möjligt lösa kundens problem. Målet är att stärka den självständiga förmågan att handla och att kunden lär sig att använda sina resurser. Av servicehandledaren krävs förståelse för vikten bemötandet i kundrelationen. (Suominen & Tuominen 2007 s.25)

Servicehandledningens syfte är att se kundens behov och att passa ihop den service som lämpar sig för hen. Servicehandledaren fungerar därmed som en länk mellan kundens behov och de möjligheter som serviceproducenterna har att erbjuda. (Suominen & Tuominen 2007 s.13)

En fungerande servicehandledning är väl resurserad, det vill säga att servicehandledaren är enkel att få tag i och känns lätt att närma sig. Servicehandledaren är även kunnig och bunden till sitt arbete samt arbetar kundcentrerat tillsammans med kunden. Samarbetet mellan servicehandledaren och kunden baserar sig på ömsesidig tillit och i ett välfungerat arbete

erkänner båda parterna den andras expertis. En fungerande servicehandledning är välorganiserad och utnyttjar olika samarbetsnätverk och arbetssätt samt ökar kundens välmående. Genom att dela på ansvaret minskar överlappning av arbete mellan olika aktörer. (Näkki & Sayed 2017 s.46)

En orsak till att servicehandledning används i allt högre grad är att kunden inte mera anses endast vara en mottagare av service enligt Hänninen (2007 s.11). Kunden ses som en partner som från början tas med i att fundera över lösningar och göra beslut. En annan orsak är enligt Hänninen (2007 s.11) den komplicerade socialskyddslagen som är omfattande men anses svårhanterbar för både kunder och professionella.

2.1 Olika modeller av servicehandledning

Servicehandledning har flera betydelser och kan ses som en arbetsmodell, ett arbetssätt eller som en arbetsmetod. Den kan ses som en verksamhetsmetod i kund- och vårdarbete (case management/care management) eller som ett sätt att pussla ihop olika former av service (service coordination). (Näkki & Sayed 2017 s.35)

Suominen & Tuominen (2007 s.31) delar servicehandledning i tre huvudgrupper beroende på servicehandledarens uppgifter; Den *allmänna* eller *traditionella* servicehandledningen, den *resurscentrerade* servicehandledningen och den *intensiva* servicehandledningen.

I den *allmänna* eller *traditionella* modellen för servicehandledning skall servicehandledaren känna väl till servicesystemet och handleda kunden till nödvändig service. I denna modell framhävs inte vikten av relationen mellan servicehandledaren och kunden. Servicehandledaren utvärderar ändå servicebehovet och gör vid behov upp en serviceplan och passar ihop olika serviceformer. Denna modell kan även användas under kunders eventuella övergångsperioder. (Suominen & Tuominen 2007 s.32)

Den *resurscentrerade* modellen lyfter fram vikten av att kundens egna mål uppfylls och utgår ifrån kundens resurser. Kundens självbestämmanderätt framhävs och problem och sjukdomar

lämnas i bakgrunden. I denna modell är kundens och servicehandledarens relation speciellt viktig och den anställda fungerar som stöd samt kör framåt kundens ärenden. Stöd och rådgivning är väsentliga i denna modell. (Suominen & Tuominen 2007 s.32)

Till *intensiv* servicehandledning hör att stöda och motivera kunden och att planera och sammanfatta olika serviceformer. Mängden av kunder hos en serviceraådgivare blir liten eftersom den enskilda kundens svåra situation kräver ett intensivt arbetssätt. Tillsammans med kunden kan servicehandledaren även genomföra egna vård- och rehabiliteringsåtgärder. (Suominen & Tuominen 2007 s.33)

Gemensamt för alla modeller är målsättningen att kunden skall klara sig självständigt, utan servicehandledning. Allt arbete som utförs tillsammans med kunden handlar om att stöda och vägleda om den service som finns. Arbetet formar sig efter kundens resurser och målsättningar och kan variera i olika livssituationer. (Hänninen 2007 s.16)

2.2 Servicehandledning som arbetsgrepp

Hänninen (2007 s.14) delar servicehandledning i tre typer av arbetsgrepp; *handledning och/eller rådgivning som arbetsgrepp*, *servicehandledande arbetsgrepp* och *individuell servicehandledning*. Dessa tre arbetsgrepp påminner om de arbetsmodeller som Suominen och Tuominen (2007) lyfter fram. Arbetsgreppen kan användas i olika skeden av kundrelationen och kan även tillämpas och skräddarsys för en viss kundgrupp.

Arbetsgreppen är skilda enheter som blir till olika helheter beroende på relationen mellan den anställda och kunden. (Hänninen 2007 s.14) Då servicehandledaren arbetar genom den *allmänna/traditionella arbetsmodellen* är arbetsgreppet handledning och/eller rådgivning och kunden får hjälp med ett tydligt problem. Det *servicehandledande arbetsgreppet* bygger på arbetsmodellen resurscentrerad servicehandledning. *Intensiv servicehandledning* omfattar främst individuell servicehandledning. (Hänninen 2007 s.16)

Liksom olika modeller och arbetsgrepp finns det även olika typer av kunder. Hanna Eloranta (2006) har i sin undersökning om kunder inom servicehandledning och deras relation till servicehandledaren samt till andra instanser kommit fram till att det finns fyra olika typer av kunder inom servicehandledning; den som *drar sig undan*, den som *stöder sig på servicehandeldaren*, den som *strävar efter att vara aktiv* och den *konsulterande* kunden. (Eloranta 2006)

En specifik kund kan under olika kundrelationer ha olika roller. Den kundtypen som drar sig undan servicehandledningen är en utmaning för den anställda. Kunden kan ha ändrat inställning till servicehandledning även om en tidigare kundrelation löst något av kundens problem. Ingen kan tvingas till servicehandledning. Den kundtypen som stöder sig på servicehandledaren ger alla trådar till servicehandledaren som sköter alla ärenden och uppehåller kontakten till olika instanser. En aktiv kund strävar till att i samarbete med servicehandledaren lösa komplicerade problem. Samarbetet är intensivt och bägge parter har aktiva roller. Den konsulterande kunden söker information om hur hen kan lösa ett enkelt problem. I detta fall kan kundrelationen förbli kort. Processen för servicehandledning är oberoende av modell, arbetsgrepp eller typ av kund betydelsefullt i kundens liv. Tabellen nedan (Tabell 1.) visar de olika modellerna och nivåerna samt kundernas förhållningssätt till servicehandledning. (Hänninen 2007 s.16)

Tabell 1. Sammanfattning av servicehandledningens servicegrepp, modeller och kunder (Hänninen 2007 s.16)

Arbetsgrepp på olika nivåer	Modeller för servicehandledning	Kundens relation till servicehandledning
Handledning och/eller rådgivning	allmän servicehandledning	den konsulterande, den som strävar efter att vara aktiv, den som stöder sig på servicehandledaren
servicehandledande arbetsgrepp	resurscentrerad servicehandledning	den konsulterande, den som strävar efter att vara aktiv, den som stöder sig på servicehandledaren
Individuell servicehandledning	intensiv servicehandledning	den konsulterande, den som strävar efter att vara aktiv, den som stöder sig på servicehandledaren

Hela social- och hälsovården samt övriga välfärdsproducenter kan omfattas av servicehandledning. Olika arbetsgrepp kan stå i relation till de olika nivåerna så att servicehandledning tjänar alla kunder. Figur 1. (Hänninen 2007 s.17) är en modell i tre stadier

som beskriver hur servicehandledning och rådgivning utgående från kundens behov kunde se ut. Helheten för hälsovården omfattar främjande av hälsan, primärvård och specialistsjukvård. Socialvården innefattar socialt välmående, socialvård och helheten för specialservice inom socialvården. Den tredje helheten inbegriper övriga producenter av socialskydds förmåner och välfärdsservice, till exempel staten och FPA. (Hänninen 2007 s.17)



Figur 1. Modell för rådgivning och servicehandledning i tre nivåer (Hänninen 2007 s.17).

Grundtanken med modellen är att individen själv med stöd av sina närstående och sina sociala nätverk skall kunna klara sig så långt som möjligt självständigt. (Hänninen 2007 s.17)

Modellens första nivå (lägst ner) beskriver de kunder som självständigt söker, får och hittar hjälp i elektroniska rådgivningstjänster. Den är ämnad för både kunder och professionella. Idén är att den skall fungera som ett enda ställe där kunden elektroniskt kan få all information och rådgivning om väsentlig service inom socialskydd, den kommunala, privata och den tredje sektorn. Samma service skall även finnas till hands 24/7 via telefontjänst. På detta sätt kan man ta reda på kundens servicebehov och hänvisa till rätt serviceform. Arbetsgreppet på denna nivå är rådgivning och/eller handledning. (Hänninen 2007 s.17)

Den andra nivån omfattar service av en anställd som samlar service och stöd till kunder och arbetar med ett servicehandledande arbetsgrepp. Kunderna har ofta utmaningar inom flera områden och arbetet sker tillsammans med den anställda samt vid behov även med andra aktörer inom området. Kunder med omfattande och komplexa problem som inte får hjälp av resurscentrerad servicehandledning får en personlig servicehandledare som även kan arbeta tillsammans med kunden i hems hem. (Hänninen 2007 s.17)

3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

I detta stycke presenteras undersökningens syfte och de frågeställningar som ämnas få svar på. Även studiens avgränsningar presenteras här.

Syftet med studien är att undersöka och kartlägga hur servicesakkunniga på FPA:s serviceställen upplever konceptet servicehandledning och tidsbokning. För att uppnå syftet har ämnet delats upp i fyra teman; *interaktion*, *tydlighet*, *resurser* och *organisering av arbetet*. Det finns även ett intresse för att få en överblick över eventuella skillnader i upplevelser mellan serviceställena och mellan personalen på basis av hur länge de arbetat inom kundservicen.

På basen av de fyra teman; *interaktion*, *tydlighet*, *resurser* och *organisering av arbetet*. har följande frågeställningar formulerats.

- Hur upplever servicesakkunniga interaktionen mellan servicesakkunniga och kunder?
- Hur upplever servicesakkunniga konceptets tydlighet i förhållande till kundernas servicebehov?
- Hur upplever servicesakkunniga resurserna i förhållande till kundernas servicebehov?
- Hur upplever servicesakkunniga att arbetet är organiserat?

Med resurser menas i detta arbete personal, arbetsverktyg, utrymmen och serviceutbud i förhållande till kunder. Med organisering av arbetet menas hur arbetet och arbetsmängden är uppdelat mellan personal samt hur servicen är organiserad.

4 METOD

Undersökningen gjordes som en kvantitativ studie och ämnade få svar på frågeställningarna genom en webenkät. Enkätundersökningen valdes eftersom populationen är utspridd runt om i landet och för att tids- och kostnadseffektivt samla in relevant och adekvat information. Alla respondenter använder dator dagligen i sitt arbete och kunde själv välja när de svarade på enkäten som sändes ut elektroniskt.

4.1 Materialbeskrivning

Undersökningen innefattar servicesakkunniga på FPA:s serviceställe i Joensuu, Lahtis, Tammerfors, Uleåborg samt i östra centrum i Helsingfors (senare Helsingfors) som arbetar enligt konceptet servicehandledning och tidsbokning.

Denna studie innefattar endast personal och inte kunder. Dessutom har bland annat telefontjänsten, språkservicen, samservicen och International House Helsinki inom FPA utesluts. Även annan personal på serviceställena utesluts. Undersökningen innefattar endast personal i direkt kundtjänst och utesluter förmän. Från FPA:s enhet för kundrelationer har det önskats att undersökningen skulle omfatta stora städer för att kunna göra jämförelser dem emellan.

Servicestället i Helsingfors har arbetat enligt konceptet längst och är ett av de livligaste och med största kundmängd av serviceställen. Därför var det naturligt att inkludera det i undersökningen. De övriga serviceställena Joensuu, Lahtis, Tammerfors och Uleåborg valdes för att även de erbjuder service enligt samma principer om konceptet. Dessutom vill man få med data från andra större städer i landet och för att stärka undersökningens validitet.

Informationssäkerhet och dataskydd har medvetet lämnats utanför denna undersökning. Det har medtagits i flera tidigare undersökningar som kommit fram till att både informationssäkerheten och dataskyddet kräver uppmärksamhet och utveckling inom kundservicen.

FPA:s serviceställen ändrar gradvis om till konceptet servicehandledning och tidsbokning. Mindre serviceställen har även lagts ner för att centralisera servicen till större enheter. FPA har för tillfället 147 serviceställen runtom i landet.

Jacobsen (2007 s.216) lyfter fram att för att kunna göra ett urval krävs det att man har en så fullständig lista som möjligt över alla personer man vill ta reda på något om. Det finns inte ett klart antal på hur många serviceställen som övergått till det nya konceptet. Detta beror dels på att en del serviceställen arbetar enligt andra arbetssätt, egna variationer av konceptet servicehandledning och tidsbokning och på att servicesakkunniga runtom i landet kan ha olika arbetsbilder. Av denna orsak är det svårt att fastställa den teoretiska populationen. Att inte ha en fullständig bild av personer man vill inkludera i en undersökning kan leda till svårigheter att generalisera resultatet (Jacobsen 2007 s.216).

År 2018 arbetade 7731 personer inom FPA, varav 1297 personer arbetade inom resultatenheten för kundrelationer. Resultatenheten för kundrelationer svarar för kundservice i alla FPA:s servicekanaler och därmed inte enbart för service på serviceställena. (FPA 2018)

För denna undersökning har det valts att inkludera servicesakkunniga på FPA:s serviceställen i Joensuu, Lahtis, Tammerfors, Uleåborg och östra centrum i Helsingfors. Det vill säga ett serviceställe per vald stad. Dessa har valts för att de erbjuder service enligt samma principer av konceptet servicerådgivning och tidsbokning. De har även alla i ett tidigt skede övergått till det nämnda konceptet och serviceställena är utspridda i olika delar av landet. Bland annat Åboregionen har lämnats bort från studien eftersom de ännu arbetar enligt det gamla konceptet med könummer service. Valet av deltagande serviceställe i huvudstadsregionen föll på östra centrum i Helsingfors på grund av att det servicestället först av alla övergått till konceptet servicehandledning och tidsbokning. Sammanlagt har 107 respondenter medtagits i studien.

4.2 Datainsamling

Då man väljer mätinstrument är det oerhört viktigt att försäkra sig om mätinstrumentets lämplighet för undersökningen. Validitet handlar om att mätinstrumentet mäter det som ämnas mäta och att mätinstrumentet är lämpligt för undersökningen. Reliabilitet syftar till att mätinstrumentet är pålitligt och konsekvent mäter samma saker. Det är inte tillräckligt att ett instrument endast är reliabelt eftersom undersökningen då pålitligt och konsekvent kan mäta fel saker. Mätinstrumentets validitet och reliabilitet påverkar hela undersökningens validitet och reliabilitet. Mätinstrumentets uppgift är att fånga in verkligheten så bra som möjligt. (KvaliMOTV 2019)

Datainsamlingen förverkligades genom en web-enkät. Länken till enkäten sändes ut via FPA:s epost till respondenternas direkta e-post adresser. Detta sätt valdes för att nå ut till alla respondenter. Förmännen på respektive serviceställen har bidragit med respondenternas e-post adresser.

Web-enkäten valdes eftersom den inte medför några kostnader, den når respondenterna enkelt och är, med tanke på populationen och dess utspridda läge, snabb och enkel att svara på. Web-enkäter kan även bidra till känslan av anonymitet hos respondenten. (Jacobsen 2007 s. 200–204)

I många fall kräver en kvantitativ undersökning att man formulerar sina begrepp till en sådan form som går att mätas. Detta kallas operationalisering och innebär att forskaren tydligt beskriver begreppen och tidigare forskning inom ämnet. Undersökningens validitet stärks genom en klar motivering till val av forsknings design. (KvaliMOTV 2019)

Enkäten baserar sig i grunden på den enkät som användes i undersökningen *Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan palveluopastuksesta* (Gizzi 2018). Enkäten används med lov av Gizzi. För denna undersökning har enkäten till stora delar formats om för att uppfylla behovet för den aktuella undersökningen. Enkäten består till största delen av fasta svarsalternativ men innehåller även öppna frågor.

Det är viktigt att tänka på enkätens längd eftersom en för lång enkät påverkar svarsprocenten. Även utseendet och formuleringen av frågorna kan inverka på respondenternas vilja att svara. Man bör även sträva efter att ställa frågorna i logisk ordning. (KvantiMOTV 2019)

Man bör försöka använda ett enkelt språk och fundera på att språket är anpassat till målgruppen. Det gäller att vara uppmärksam på att begreppen i frågorna heller inte kan förstås eller tolkas på olika sätt. För att undvika missförstånd gäller det att vara noggrann då man formulerar frågor med tids- och rumsbegrepp, eftersom det ger utrymme för egna tolkningar. Frågorna måste formuleras neutralt för att undvika att leda respondenterna i någon specifik riktning. (Ejlertsson 2005 s.53–58)

Frågor som gäller förfluten tid bör inte gå för långt tillbaka i tiden för då riskerar svaren att inte motsvara verkliga händelser. En viktig sak att komma ihåg då man konstruerar sin enkät är att svarsalternativen bör vara uttömmande. Det betyder att alla tänkbara svarsalternativ finns att välja mellan och att det alltid finns ett alternativ att kryssa för. (Ejlertsson 2005 s.65–74)

Svarsalternativen för denna undersökning är Helt av samma åsikt, Delvis av samma åsikt, Varken av samma eller annan åsikt, Devis av annan åsikt, Helt av annan åsikt, Kan inte säga. Variablerna klassas i ordinalskala, vilket betyder att svaren kan rangordnas men saknar lika avstånd mellan skalstegen. Därmed går det inte att avgöra hur mycket bättre eller sämre ett alternativ är. (Billhult 2017a s.124)

Av materialet ville man även få fram bakgrundsvariabler för att kunna se samband och göra jämförelser mellan bland annat kön, ålder, arbetsår, serviceställe och utbildning. Denna information kan användas för att jämföra svaren mellan olika grupper.

Innan den egentliga utskickningen är det viktigt att testa enkäten. Detta kallas för en pilotstudie. Man gör den för att minska risken för missuppfattning och öka sannolikheten för att enkäten mäter det som ämnas mäta. (Billhult 2017a s. 123) Det innebär att man låter en grupp personer svara på frågorna i förväg (Magne Holme & Krohn Solvang 1997 s 175–176).

Man bör sträva efter att personerna som svarar på provundersökningen motsvarar målgruppen för den egentliga undersökningen och är fristående gentemot den som utför studien (Dahmström 2000 s.113). Utifrån de korrigeringar man gör pilotundersökningen ger utformar man den slutliga undersökningen (Magne Holme & Krohn Solvang 1997 s.175–176).

Pilotstudien utfördes på ett av FPA:s serviceställen i huvudstadsregionen den 23.10.2019. På enkäten svarade sex servicesakkunniga. Pilotstudien var en pappersblankett med de påståenden som var formulerade till den egentliga studien. Frågorna var indelade i fyra kategorier: tydlighet, interaktion, resurser och organisering av arbete.

Ur svaren och responsen av pilotstudien utformades ett antal öppna svarsalternativ som fortsättning på vissa slutna påståenden. Enkätens längd upplevdes vara lämplig. Den allmänna responsen var att påståendena i enkäten är relevanta och viktiga.

Möjliga problem som några respondenter anmärkte på var att ordet servicehandledare inte längre användes bland de servicesakkunniga (på en del serviceställen i huvudstads regionen). Ordet servicehandledare fått en negativ klang och man därför beslutat att i stället tala om sakkunnigservice i aulan. Detta löstes genom att förklara de väsentliga begreppen i introduktionen för att uppnå en gemensam förståelse.

Efter att noggrann genomgång av svaren på pilotstudien och diskussion med planerare för kundservicen ändrades kategorierna och ordningen på frågorna. Syftet var att enkäten skulle vara tydligare för respondenterna och följa ordningen på servicen. Undersökningen kräver inte forskningslov eftersom inga av FPA:s register använts. (Alaoja 2018)

FPA:s analytik avdelning förverkligade den egentliga web-enkät undersökningen med hjälp av Questback Essentials-programmet. Frågorna till enkäten lämnades in till analytik avdelningen som ett word dokument där det omvandlades till en elektronisk enkät. Länken till enkäten sändes till respondenternas interna e-post den 2.12.2019 och var ämnad att vara öppen i två veckor. En påminnelse skickades ut efter att halva tiden gått den 9.12.2019. Den

16.12.2019 då de var planerat att enkäten skulle stängas hade endast 26 svar in kommit. På grund av den låga svarsprocenten valdes det att skicka ut en påminnelse och förlänga tiden till 23.12.2020.

E-post meddelandet som innehöll länken till enkäten beskrev kort ämnet och syftet med enkäten. I enkäten fanns syftet med undersökningen beskrivet och därtill två begrepp preciserade: *Servicehandledning betyder i denna undersökning den service som servicesakkunniga ger kunderna i aulan* och *Servicehandledare betyder i denna undersökning servicesakkunnig som ger expertservice i aulan.*

Enkäten innehöll 39 påståenden med fasta svarsalternativ. Därtill innehöll enkäten 15 påståenden eller frågor med öppna svarsalternativ. Tio av dem var följdfrågor till ett påstående med fast svarsalternativ och fem av dem var öppna frågor till en större helhet. De öppna svarsalternativen fanns med för att ge respondenterna möjlighet att motivera sina svar. Det tog respondenterna ungefär tio minuter att svara på enkäten.

4.3 Bortfall

För att undersökningens resultat kan anses tillförlitligt behöver svarsprocenten vara minst 70–75%. (Billhult 2017a s.123) Jacobsen (2012 s.233) anser att en tillfredsställande svarsprocent ligger på 50 %. Det är vanligt att man måste skicka ut två påminnelser om att svara på enkäten. Detta för att det oftast endast är ca 50% av respondenterna som svarat efter det första utskicket och 75% efter den första påminnelsen. (Billhult 2017a s.128)

Tabell 2. Deltagare i undersökningen (2021)

Serviceställ	Antal utskickade enkäter	Antal svar	Procentuellt svar	Svarsprocent
Helsingfors	41	9	26 %	21 %
Joensuu	7	0	0 %	0 %
Lahtis	20	5	14 %	25 %
Tammerfors	25	13	37 %	52 %
Uleåborg	14	8	23 %	57 %
Sammanlagt	107	35	100 %	32 %

Enkäten sändes ut till 107 respondenter och 35 svar inkom. Svarsprocenten uppgår därmed till 32 %. Jacobsen (2012 s.233) betonar att man inte skall fastna för mycket för hur många som fallit bort utan lägga mer vikt på att fundera på vilka som fallit bort.

Ur tabellen ovan (tabell 2.) kan man se hur svaren fördelar sig mellan serviceställena. Tabellen visar att inga svar inkom från servicestället i Joensuu. Eftersom den enda säkra förhandsuppgiften var vilket serviceställe man arbetar på går det inte att utföra någon bortfallsanalys.

Bortfallet i denna undersökning är 68 %. Enligt Jacobsen (2012 s.206) kan ett stort bortfall påverka undersökningens externa validitet. Det innebär att ifall svarsprocenten är låg och bortfallet omfattar en viss grupp så kan det vara svårt att generalisera resultaten att omfatta hela populationen. (Jacobsen 2012 s.260)

4.4 Analys

Efter att materialet har samlats in behöver det systematiseras, komprimeras och analyseras. Kvantitativa data bearbetas med att göra upp statistik. (Patel & Davidson 2011 s.111) En data-analys genomförs genom att svaren på frågorna omvandlas till tal som gör att materialet kan bearbetas. Detta kallas kodning. (Jacobsen 2007 s.233)

Sammanlagt 13 påståenden från de fyra teman valdes att analyseras. Av de 13 påståendena innehöll fem av påståendena öppna följdfrågor. Eftersom undersökningen genomfördes både kvantitativt med slutna svarsalternativ och kvalitativt med öppna svarsalternativ behövde datan analyseras med olika metoder.

Urvalet bestod av respondenter från utvalda serviceställen och valdes därmed inte slumpmässigt. Det gör att man inte kan vara säker på att stickprovets egenskaper finns hos hela populationen och gör det svårt att generalisera resultaten. (Billhult, 2017b s.280) Dessutom var svarsprocenten låg och materialet att arbeta med litet. Det innebär att det inte var möjligt att använda sig av analytisk statistik och genomföra mer avancerade analyser för att förklara skillnader.

Den kvantitativa datan analyserades genom deskriptiv analys för att kunna kartlägga servicehandledarnas upplevelser. Den kvalitativa datan analyserades genom innehållsanalys för att belysa innehållet av svaren på de slutna frågorna.

Till en början fanns det största intresset i att se vad majoriteten har svarat på frågorna. För att få en översikt över resultaten analyseras varje enskild fråga genom univariat analys. Genom att gruppera svaren fås frekvensfördelningen över resultaten, det vill säga hur svaren fördelar sig på en enskild fråga. (Jacobsen 2012 s.240) En frekvensanalys är grunden för en statistisk analys och förtydligar hur respondenternas svar fördelar sig (Jacobsen 2007 s.235). Programmet som användes för att samla in datan (Questback Essentials) gav färdiga tabeller på univariat analys för varje enskild fråga. Genom att ställa upp talen i tabeller kan man på ett överskådligt sätt läsa resultaten (Jacobsen 2012 s.238).

För att få reda på ifall det finns någon samvariation mellan olika variabler genomfördes en bivariat analys. Univariat och bivariat analys räcker ofta föra att få fram intressant information. (Jacobsen 2007 s.233). Genom bivariat analys bearbetas två frågor på samma gång för att ta reda på ifall två förhållanden förekommer samtidigt. (Jacobsen 2007 s.249–250). Detta gjordes genom en bivariat frekvensfördelning, det vill säga genom att göra upp frekvenstabeller. (Jacobsen 2012 s.244) För att se hur olika variabler visar samvariation

ställdes korstabeller upp. Det gjordes för att få en överblick över eventuella skillnader i upplevelserna av konceptet mellan serviceställena. För att förtydliga resultaten gjordes stolpdiagram.

De öppna enkätfrågorna bearbetades med en innehållsanalys för att man med hjälp av den kan beskriva ett relativt stabilt fenomen. (Jacobsen 2012 s.152) Innehållsanalysen kan man använda för att få fram dolda sidor av det som kommuniceras i en skriven text (Denscombe 2016 s.393). Med innehållsanalys försöker man först förenkla den data man fått in för att skapa en översikt. Därefter vill man berika datan genom att placera in den i större sammanhang. (Jacobsen 2012 s146) Svaren kategoriseras genom att lyfta fram de viktigaste teman eller fenomen som framkommer ur materialet. Ur datan samlas sedan text som illustrerar de olika kategorierna, vilket kallas abstraktion. Kategoriseringen kan ses som en förenkling av materialet som görs för att lättare kunna bearbeta datamassan. Det är också en förutsättning för att kunna jämföra svaren sinsemellan. (Jacobsen 2007 s.139–141)

I följande skede av innehållsanalysen fyller man kategorierna med citat som illustrerar vad en person sagt om ämnet i den kategorin. Sedan räknar man hur många svar som tillhör de olika kategorierna för att lyfta fram vad respondenterna lägger mest vikt på. Därefter jämförs och söks det efter förklaringar samt skillnader mellan svaren. Till sist söker man förklaringar till skillnaderna. (Jacobsen 2007 s.142–144)

Svaren på de fem öppna följdfrågorna analyserades var för sig genom en innehållsanalys. Ur svaren plockades det som ansågs vara de viktigaste teman och sattes sedan in olika kategorier. Därefter valdes citat ur svaren för att beskriva de olika kategorierna.

4.5 Etik

Det är viktigt att redogöra för den förförståelse som finns i ämnet för att stärka resultatens pålitlighet. (Priebe & Landström 2017, s.38–39) Av forskaren kräver det försiktighet så att inte slutsatser dras som stärker antaganden baserade på tidigare erfarenheter. Forskaren behöver sträva till att vara så objektiv som möjligt (KvaliMOTV 2020).

Undersökningen baserar sig på frivilligt deltagande. Deltagarnas anonymitet garanteras och svaren återges korrekt. (Jacobsen 2007 s.21). Svaren kan inte spåras till enskilda respondenter eftersom inga personuppgifter samlats in i samband med enkäten. (Kjellström 2017 s.72) Deltagarna har rätt att veta vilken deras uppgift är i undersökningen och vilka förutsättningarna är för att delta i den. (Kjellström 2017 s.71) Tillsammans med enkäten skickades ett följebrev ut där det öppet berättades om undersökningens syfte och centrala tema. Brevet innehöll även information om varför respondenten valts ut och att respondenternas anonymitet garanteras. (Jacobsen 2007 s.204–205)

Enligt Forskningsetiska delegationen (2009) bör följande information finnas tillgänglig för respondenten då det förväntas deltagande i en enkätundersökning: temat för forskningen, hur genomförandet av materialinsamlingen sker och hur mycket tid det kräver, hur materialet som samlats in kommer att sparas och utnyttjas i fortsättningen, att deltagandet är frivilligt och forskarens kontaktuppgifter. (Forskningsetiska delegationen 2009 s.6–7)

Integritetsskyddet är en viktig forskningsetisk princip och hör till de rättigheter som garanteras genom Finlands grundlag. Då man talar om forskningsmaterialets insamling, användning och publicering är dataskyddet den viktigaste delen av integritetsskyddet. (Forskningsetiska delegationen 2009 s.9) En skyddad länk sändes ut till respondenternas direkta e-post adresser, genom vilken de kunde svara på enkäten. Respondenternas e-post adresser hör till organisationen och finns i skribentens adressbok. Risken för spridning av kontaktuppgifter finns inte.

Konfidentialitet betyder att det insamlade materialet förvaras på ett säkert ställe utom räckhåll för obehöriga. Det betyder även att den insamlade datan redovisas på ett sätt som inte kan kopplas till en enskild individ. (Kjellström 2017 s.72)

FPA:s team för undersökning svarade för säkerheten att svara på enkäten och att informationen behandlades konfidentiellt under datainsamlingen. Det insamlade materialet sparades på Questback programmets server och då stod Questback för dataskyddet. Det

insamlade materialet överläts till skribenten som sedan har ansvaret för konfidentialiteten och förstörande av materialet. Den insamlade datan skickades per FPA:s interna skyddade e-post till skribenten för analysering. Det insamlade materialet har sparats bakom lösenord på skribentens dator och förstörs efter att underökningen är klar. Det insamlade materialet kan inte kopplas till enskilda individer.

Forskningsetiska delegationen lyfter fram att då det inte finns någon forskningsmässig orsak att spara personuppgifter ska materialet förstöras eller förenklas. (Forskningsetiska delegationen 2009 s.10)

5 RESULTATREDOVISNING

Sammanlagt 13 utvalda påståenden analyserades varav fem av påståendena innehöll öppna följdfrågor som analyserades genom innehållsanalys. Resultaten presenteras utgående från de fyra teman som ämnet delats in i; *interaktion, tydlighet, resurser och organisering av arbetet*.

Joensuu finns inte med i resultatredovisningen för att ingen av de servicesakkunniga i Joensuu svarade på enkäten. Under genomgången av resultaten kom det fram att det inte fanns några märkbara skillnader i svaren mellan de som varit anställda en kort tid och de som varit anställda en längre tid. Därför kommer de resultaten inte att redovisas för skilt.

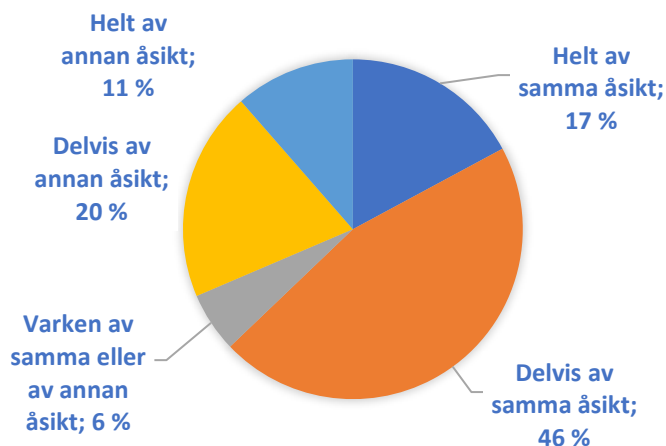
De påståendena som inkluderats för att ge en överblick över skillnader mellan serviceställen valdes för att de påvisade de största olikheterna.

5.1 Interaktion

Interaktionen mellan servicehandledare och kund kan vara utmanande. En stor del av servicehandledarna upplever att de lätt får grepp om kundens servicebehov men många anser att det är svårt att ge individuell handledning i aulan. Åsikterna delar sig angående hur omfattande information man får av kunderna för att kunna ge ändamålsenlig handledning.

Servicebehovet är enkelt att gestalta

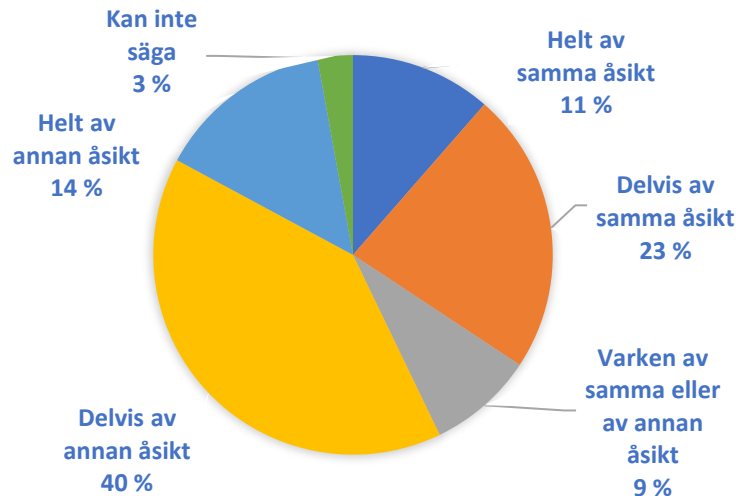
Av alla respondenter är 17 % helt av samma åsikt med påståendet *som servicehandledare är det enkelt att gestalta kundens servicebehov* och 46 % är delvis av samma åsikt. 20 % är delvis av annan åsikt och 11 % av respondenterna är av helt annan åsikt. 6 % av respondenterna är varken av samma eller av annan åsikt. Ingen svarade att de inte kan säga.



Figur 2. Servicebehovet är enkelt att gestalta.

Individuell service åt varje kund

11 % håller helt med om att de som servicehandledare kan ge individuell service åt varje kund och 23 % håller endast delvis med. 40 % av respondenterna är delvis av annan åsikt och 14 % är helt av annan åsikt. 9 % är varken av samma eller av annan åsikt och 3 % kan inte säga.



Figur 3. Individuell service åt varje kund.

Då respondenterna svarat på följdfrågan *varför* till påståendet *som servicehandledare kan jag ge individuell service åt varje kund* visar det sig att knapp information om kundens livssituation och att man inte har tillgång kundsystemet Oiwa är den största orsaken till att servicehandledarna upplever att de inte kan ge individuell service åt varje kund. Omgivningens negativa effekter är även en stor orsak till att individuell service upplevs svår att ge.

”Se on haastavaa käytettävissä olevien asiakkaiden tietojen takia, mutta se on toisaalta palveluopastuksen ideakin.”

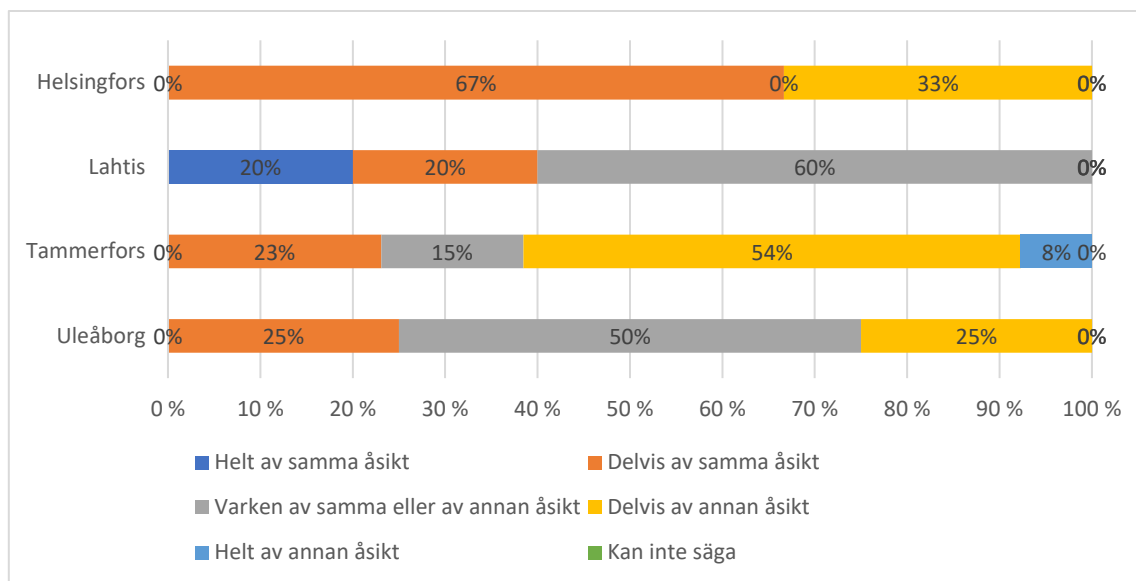
”Ei pysty, koska Oiwa ei ole käytössä. Palvelu ja neuvonta on ”hakuammuntaa” ja voi helposti mennä pieleen, jos asiakas ei itse tiedä tarkasti asiaansa ja tilannettaan ja harvoin näin on.”

En koe tämän olevan mahdollista palveluopastuksessa metelin ja jatkuvien keskeytysten vuoksi. Ajanpuute tuottaa myös usein ongelmia.

Kunden bidrar med tillräcklig information

3% av de sakkunniga anser att de under servicehandledningen får tillräckligt med information av kunderna för att kunna ge de rätta råden medan 34 % delvis håller med. 34 % är delvis av annan åsikt och 3 % är helt av annan åsikt. 26 % av respondenterna är varken av samma eller av annan åsikt och ingen har svarat att den inte kan säga.

67 % av respondenterna i Helsingfors håller delvis med påståendet och 33% är delvis av annan åsikt. I Lahtis är 20 % delvis och 20 % helt av samma åsikt med påståendet. 60% är varken av samma eller av annan åsikt. 23 % av de servicesakkunniga i Tammerfors är helt av samma åsikt, 54 % är delvis av annan åsikt och 68 5 är helt av annan åsikt. 15 % är varken av samma eller av annan åsikt med påståendet. I Uleåborg har 25 % svarat att de delvis är av samma åsikt och 25 % att de delvis är av annan åsikt. 50 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt.



Figur 4. Kunden bidrar med tillräcklig information.

5.2 Tydlighet

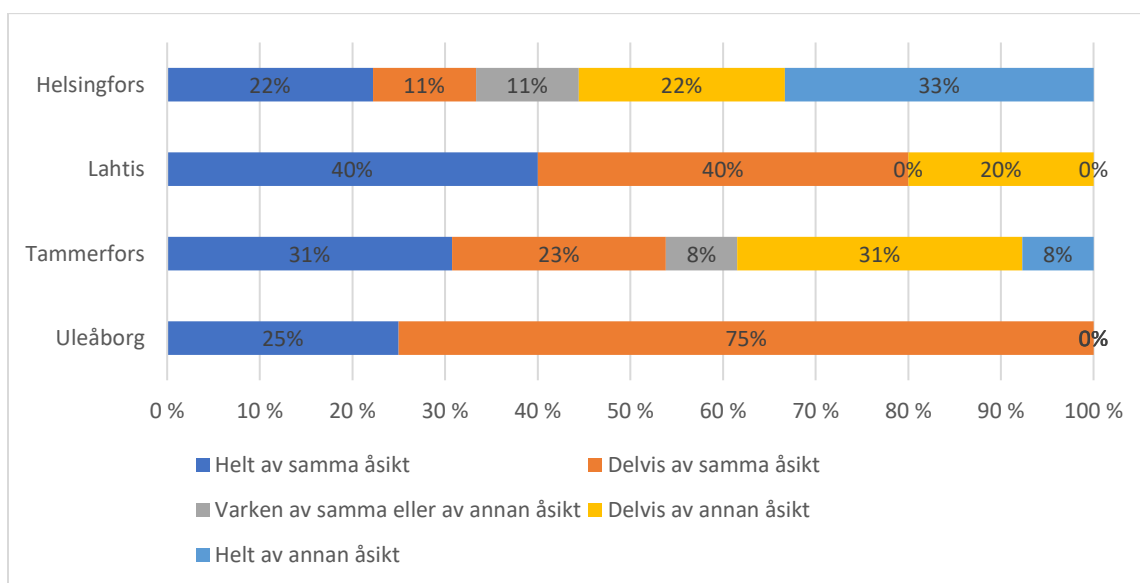
Konceptet upplevs tydligt av de flesta men inte spelreglerna. Majoriteten upplever att konceptet är tydligt både för sig själv och för kunderna. I Helsingfors är man inte helt

övertygade. Nästan två tredjedelar av alla respondenter upplever att alla inte delar syn på spelreglerna.

Konceptet är tydlig service

Av alla servicesakkunniga upplever 29 % att konceptet är tydlig service och 34 % är delvis av samma åsikt. 20 % är delvis av annan åsikt och 11% är helt av annan åsikt. 6 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt. Ingen har svarat att de inte kan säga.

22% av de servicesakkunniga i Helsingfors har svarat att de helt håller med och 11 % att de delvis håller med påståendet. 22% håller delvis och 33 % helt av annan åsikt. Av servicesakkunniga i Lahtis är 40% helt av samma åsikt, 40% delvis av samma åsikt och 20 % delvis av annan åsikt. I Tammerfors har 33 % svarat att de helt är av samma åsikt och 23 % att de delvis är av samma åsikt, 31 % är delvis och 8 % helt av annan åsikt. 8 % är varken av samma eller av annan åsikt. I Uleåborg är 25 % helt av samma åsikt och 75 % delvis av samma åsikt.



Figur 5. Konceptet är tydlig service.

På följdfrågan *varför* lyftes skillnaderna mellan servicen på servicehandledning och tidsbokning och deras olika målsättningar fram som egenskaper som gör konceptet tydligt.

Många ansåg även att kunderna, i och med det nya konceptet, får service på en nivå som motsvarar deras servicebehov. En del respondenter upplevde att konceptet inte är tydligt eftersom kunderna inte begriper hur de ska bära sig åt för att uppnå sitt servicebehov.

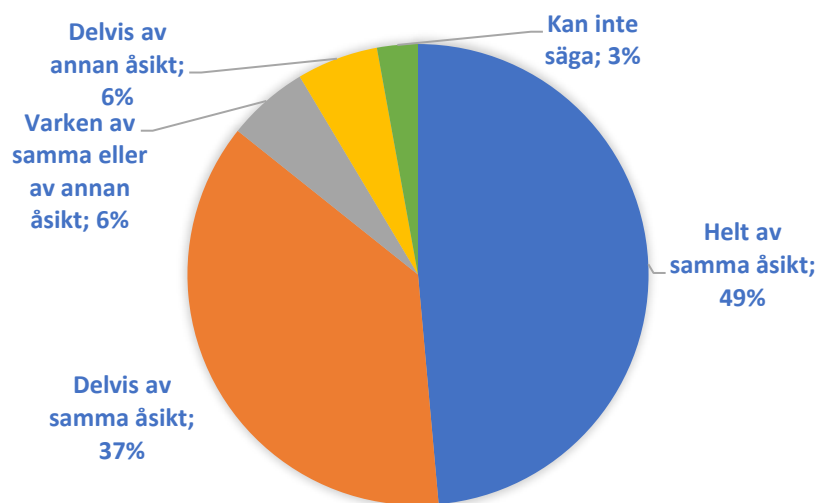
Niillä [palveluopastuksella ja ajanvarauksella] on selkeät erot ja tavoitteet, jotka ovat selkeät.

Asiakkaiden ei tarvitse jonottaa saadakseen palvelua ja palvelun taso on oikeanlainen.

Ei avaudu kaikille asiakkaille, että palvelupolku on mitä on

Det är klart hur servicehandledningen verkställs

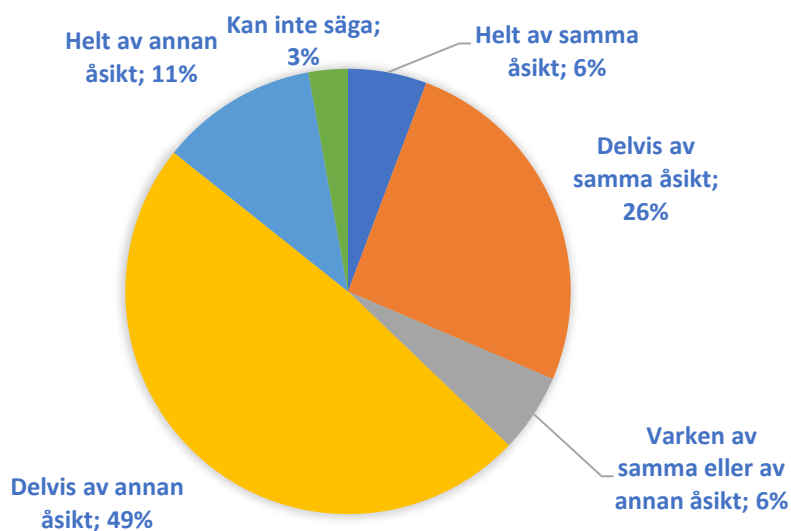
48 % anser att det helt och 37 % att det delvis är klart för dem hur servicehandledningen verkställs. 6 % har svarat att det delvis inte håller med påståendet. Ingen har svarat att de inte alls håller med påståendet. 6 % av respondenterna är varken av samma eller av annan åsikt med påståendet och 3 % kan inte säga.



Figur 6. Det är klart hur servicehandledningen verkställs.

Gemensam uppfattning om spelreglerna

6 % är helt av samma åsikt och 26 % delvis av samma åsikt med påståendet att *alla i personalen har en gemensam uppfattning om spelreglerna för servicehandledningen*. 49 % av respondenterna har svarat att de delvis inte och 11 % att inte hållet med påståendet. 6 % är varken av samma eller av annan åsikt och 3 % kan inte säga.



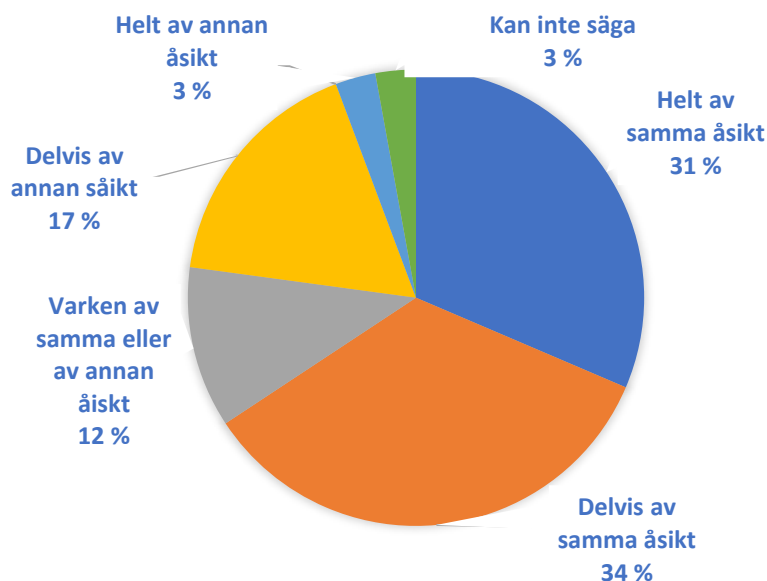
Figur 7. Gemensam uppfattning om spelreglerna.

5.3 Resurser

Serviceutbudet upplevs ändamålsenligt medan arbetsredskapen kunde utvecklas. Större delen av de servicesakkunniga anser att de flesta kunder får sitt servicebehov tillfredsställt med servicehandledning. För många händer det ändå att de ger kunden fel typ av råd då de inte har kollat upp kundens uppgifter i Oiwa. De flesta upplever att endast kunder i behov av extra stöd behöver service per tidsbokning. Den service som ges på serviceställena per tidsbokning anses svara servicebehovet.

Servicehandledningen tillfredsställer servicebehovet

32 % av alla respondenter är helt av samma åsikt och 34 % är delvis av samma åsikt om att *servicehandledning är tillräcklig service för att tillfredsställa de flesta kunders servicebehov*. 17 % är delvis och 3 % helt av annan åsikt. 11 % av respondenterna är varken av samma eller av annan åsikt och 3 % kan inte säga.



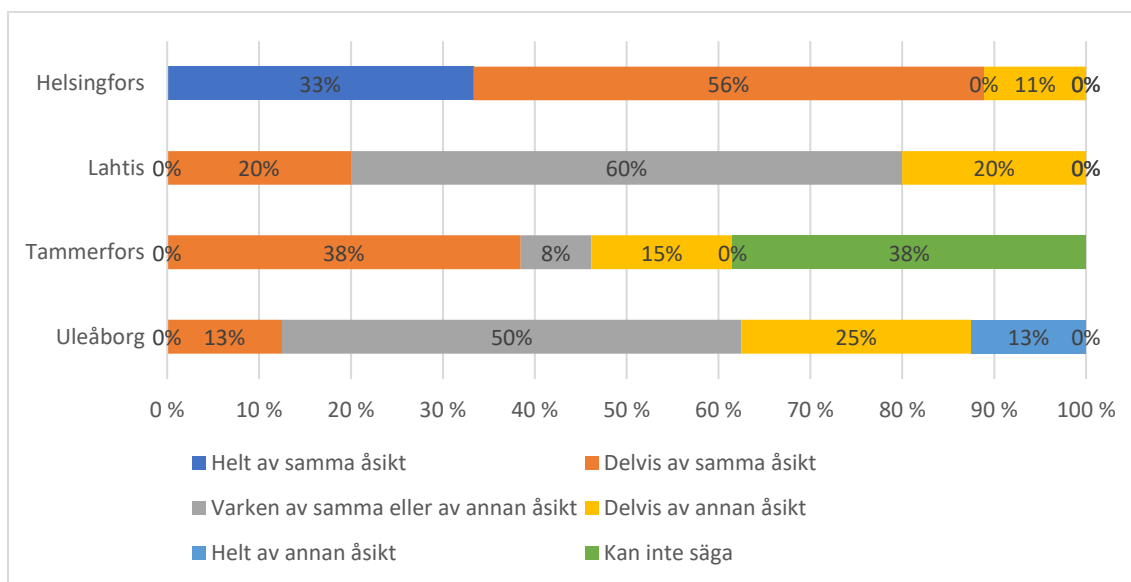
Figur 8. *Servicehandledningen tillfredsställer servicebehovet.*

Felaktig rådgivning utan Oiwa

9 % av respondenterna är helt av samma åsikt med påståendet *jag har efteråt lagt märke till att jag gett felaktiga råd till kunden för att jag inte kontrollerat kundens uppgifter i Oiwa* och 34 % är delvis av samma åsikt. 17 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 3 % är helt av annan åsikt. Nästan en fjärdedel, det vill säga 23 % är varken av samma eller av annan åsikt och 15 % kan inte säga.

33 % i Helsingfors håller helt och 56 % delvis med påståendet. 11 % är delvis av annan åsikt. I Lahtis är 20 % delvis av samma åsikt, 20 % delvis av annan åsikt och 60 % är varken av samma eller av annan åsikt. I Tammerfors har 38 % svarat att de delvis håller med påståendet

medan 15 % delvis är av annan åsikt och 38 % kan inte svara. 33 % i Uleåborg har svarat att de delvis är av samma åsikt. 25 % är delvis av annan åsikt och 13 % är helt av annan åsikt. 50 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt.



Figur 9. Felaktig rådgivning utan Oiwa.

Respondenterna beskriver i sina svar på följdfrågan *i vilka situationer och hur ofta* svar att de i någon mån sker att de ger fel information åt kunden. I de flesta fall handlar det om att servicehandledaren inte har haft tillgång till all information om kundens situation. Oftast harkunden inte kunnat ge tillräckligt med information om sin situation. I flera fall handlar det om att kunden inte har tillräckliga språkkunskaper eller att man inte har ett gemensamt språk. I många svar lyfts även fram att e-tjänsten [där kunden ofta är inloggad under servicehandledningen] inte visar all information som skulle vara väsentlig för servicehandledningen.

Olen palvellut aulassa ja katsonut tietoja asiointipalvelusta asiakkaan kanssa. Kuunnellut asiakasta ja ollut varma, että tiedän hänen tilanteensa. Silti kirjatessa huomaan, että asiakkaalle on lähetetty lisäselvityspyyntö tai hänellä onkin eri tilanne ku

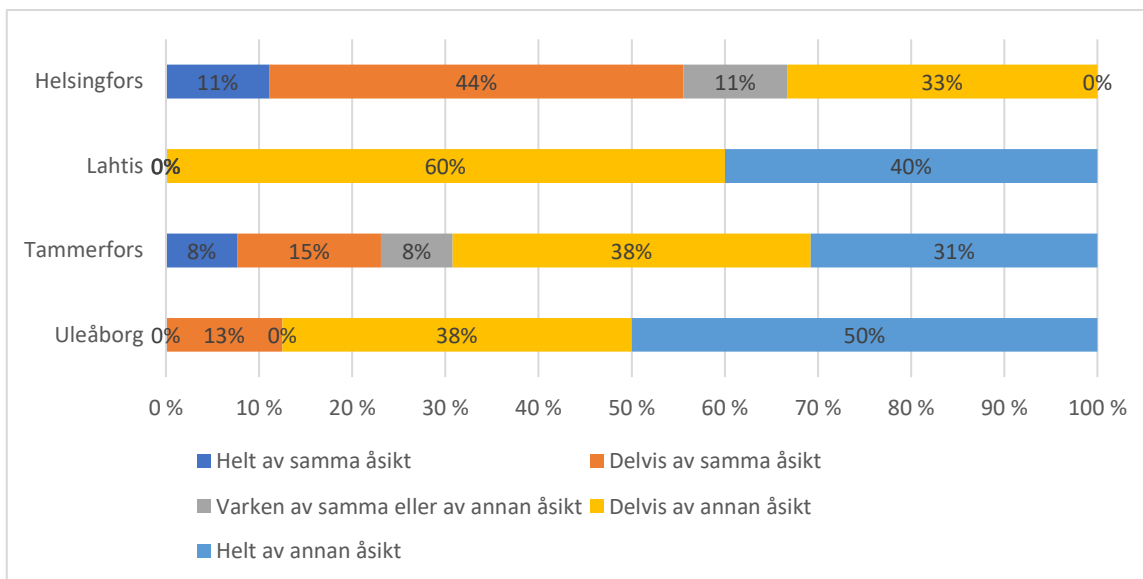
Asiakkaat eivät usein osaa kertoa omista asioistaan riittäväällä tavalla. Kielimuuri myös ongelma. Liikamaksun vireillä olo ei näy asiointipalvelussa.

joskus, kun kirjaan jälkikäteen tunnistetun asiakkaan oiwaan, asiakkaalla monta muuta asiaa, johon olisi pitänyt kiinnittää akuutin lisäksi huomio ja mihin ehkä akuutti asia vaikuttaa.

De flesta behöver tidsbokning

6 % av respondenterna är helt av samma åsikt och 20 % är delvis av samma åsikt om att *de flesta kunder behöver service per tidsbokning för att få sina ärenden uträttade*. 40 % av respondenterna är delvis och 29 % helt av annan åsikt med påståendet. 6 % är varken av samma eller av annan åsikt. Ingen har svarat att de inte kan säga.

Av respondenterna i Helsingfors anser 55 % i någon mån att de flesta kunderna behöver service genom tidsbokning. I Tammerfors är motsvarande 23 %, i Uleåborg 13 % och i Lahtis 0 % av svaren. I Uleåborg anser 50% av respondenterna att de flesta kunder får sina ärenden uträttade utan tidsbokning medan talet i Lahtis är 40%, i Tammerfors 31% och i Helsingfors 0 %.



Figur 10. De flesta behöver tidsbokning.

På analysen på följdfrågan *varför* framkommer det att endast personer med behov av extra stöd behöver service genom tidsbokning. Det kan vara personer som har mångdimensionella och/eller komplicerade livssituationer och vars servicebehov behöver grundlig kartläggning. Det kan även handla om personer som på grund av exempelvis sjukdom har bristfällig förmåga att sköta sina ärenden. I många fall handlar det om personer med bristfälliga språkkunskaper eller personer med vilka man inte alls har ett gemensamt språk och behöver tolk.

Osalla asiakkaista tilanne on monimutkainen tai asiakkaan kyky hoitaa asioita on puutteellinen. Vain osa asiakkaista tarvitsee ajanvarauksen.

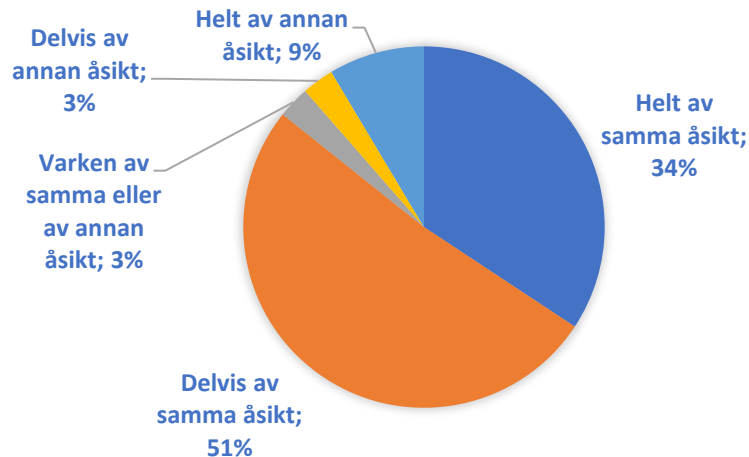
jos asiakkaalla on muutostilanne, tai tilanne on muuten mutkikas tai asiakas tarvitsee tulkkausta

Koska usein tilanteet ovat monimutkaisia, eikä palveluopastajan työvälineet ole riittävät niiden selvittämiseen.

Monen asiakkaan elämäntilanne on monimutkainen ja etuuksia on paljon. Tällöin kokonaisuuden hoitaminen palveluohjauksella on haastavaa ja asiakkaalle turhauttavaa, koska asioita saattaa jäädä huomioimatta.

Service per tidsbokning motsvarar servicebehovet

34 % av alla respondenter har svarat att de helt är av samma åsikt och 51 % att de delvis är av samma åsikt om att service per tidsbokning motsvarar servicebehovet. 3% är delvis av annan åsikt och 9 % helt av annan åsikt. 3 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt. Ingen har svarat att de inte kan säga.

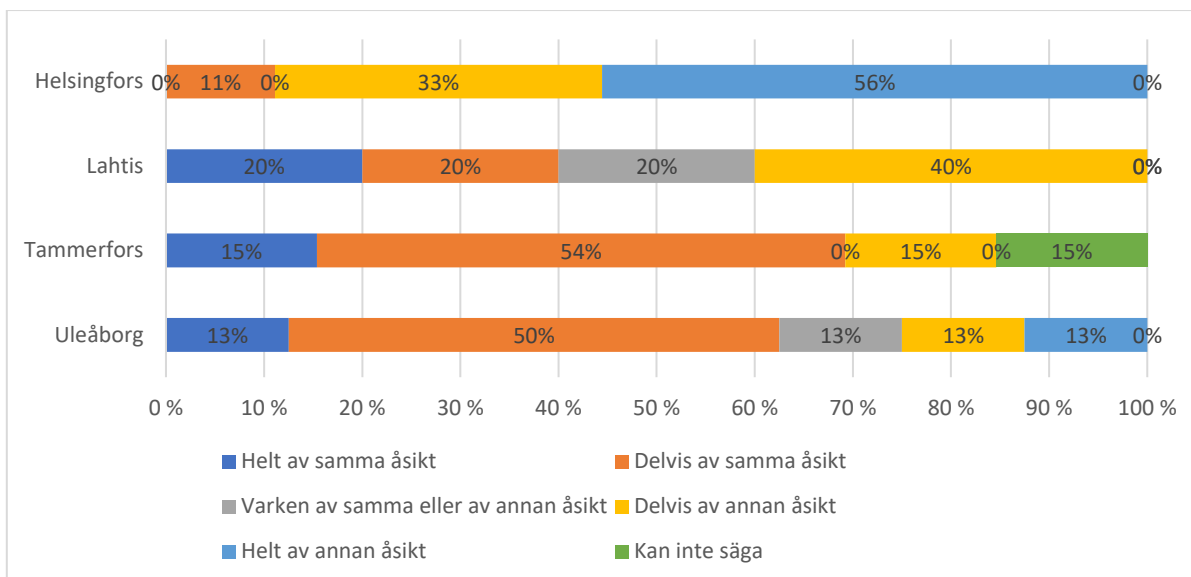


Figur 11. Servicen per tidsbokning motsvarar behovet.

Utbudet av tidsbokning motsvarar behovet

Av respondenterna är 11 % helt av samma åsikt om att utbudet av service per tidsbokning motsvarar servicebehovet och 37 % delvis av samma åsikt. 23 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 17 % att de är helt av annan åsikt. 6 % är varken av samma eller av annan åsikt och 6 % av respondenterna kan inte säga.

Av de servicesakkunniga i Helsingfors är 11 % delvis av samma åsikt om att utbudet av service per tidsbokning motsvarar servicebehovet medan 33 % delvis är av annan åsikt och 56 % helt av annan åsikt. I Lahtis är 20 % av respondenterna av helt samma åsikt, 20 % är av delvis samma åsikt och 40 % är delvis av annan åsikt. 20 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt. I Tammerfors har 15 % svarat att de är helt av samma åsikt och 54 % att de delvis är av samma åsikt. 15 % är delvis av annan åsikt och 15 % har svarat att de inte kan säga. Av respondenterna i Uleåborg har 13 % svarat att de är helt av samma åsikt och 50 % att de delvis är av samma åsikt. 23 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 17 % att de är helt av annan åsikt. 6 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt och 6 % kan inte säga.



Figur 12. Utbudet av tidsbokning motsvarar behovet.

5.4 Organisering av arbete

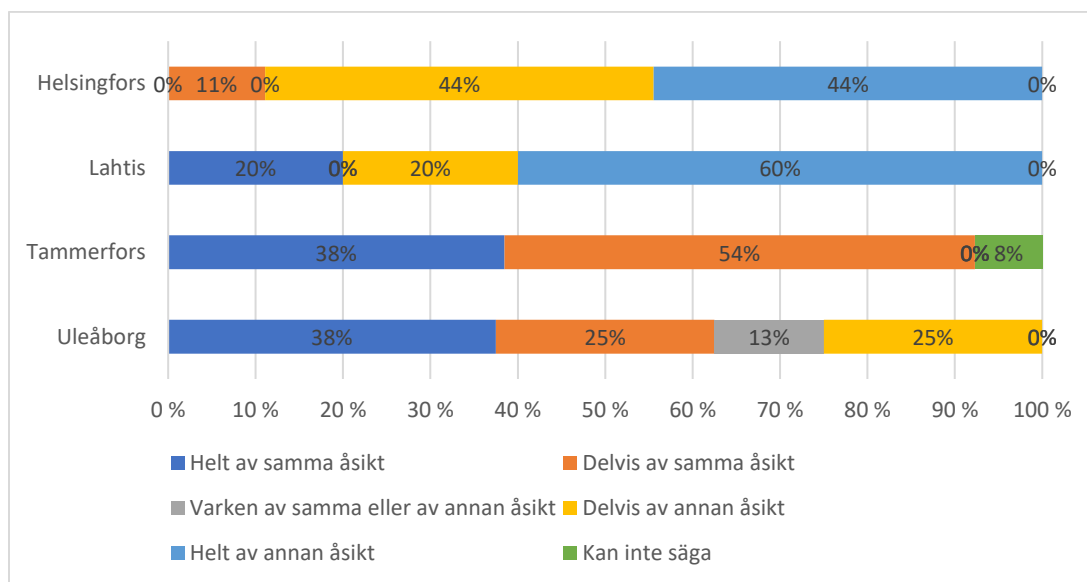
Upplevelsen av hur arbetet är organiserat skiljer serviceställena åt. Fördelningen av arbetsuppgifterna delar åsikterna men många upplever ändå att de har möjlighet att påverka sitt arbete. Flera upplever brister i personalresurserna.

Servicehandledning och tidsbokning fördelas jämnt

Av alla servicesakkunniga håller 26 % helt och 29 % delvis med påståendet om att *servicehandledning och service genom tidsbokning är jämnt fördelat mellan personalen*. 20 % av respondenterna är delvis av annan åsikt och 20 % av respondenterna är helt av annan åsikt är. 3 % varken är av samma eller annan åsikt och 3 % kan inte säga.

Av servicesakkunniga i Helsingfors är 11 % delvis av samma åsikt om att *servicehandledning och tidsbokning fördelas jämnt mellan personalen*. 44 % är delvis och 44 % är helt av annan åsikt med påståendet. I Lahtis håller 20 % av respondenterna helt med påståendet. 20% är delvis av annan åsikt och 60 % helt av annan åsikt med påståendet. Både i Tammerfors och i Uleåborg håller 38 % av respondenterna helt med påståendet. 54 % av de servicesakkunniga i Tammerfors och 25 % i Uleåborg är delvis av samma åsikt.

Av personalen är 25 % i Uleåborg delvis av annan åsikt. 13 % av respondenterna i Uleåborg är varken av samma eller av annan åsikt och 8 % av respondenterna i Tammerfors kan inte säga.



Figur 13. Servicehandledning och tidsbokning fördelas jämnt.

Det som framkommer ur svaren på följdfrågan om hurdan fördelningen är och *varför* är att serviceradgivarna själva har möjlighet att påverka hur arbetsuppgifterna fördelas. Det handlar om att själv få önska vilka uppgifter man vill göra till att serviceradgivarna sinsemellan sköter fördelningen av arbetsuppgifterna. Det andra som lyfts fram ur svaren är att en del av serviceradgivarna endast arbetar med service per tidsbokning vilket kan bero på att de av hälsoskäl inte kan arbeta i aulan. Det leder till att de andra får fler arbetsturer i aulan som servicehandledare, vilket upplevs vara fysiskt tyngre men kräver mindre kunskap.

Työntekijät tiimissäimme toivovat itse työvuoronsa ja on sovittu, että jokainen kuitenkin "toivoo" kaikkia työvuoroja eikä vain pelkästään vaikka ajanvaraustapalvelua

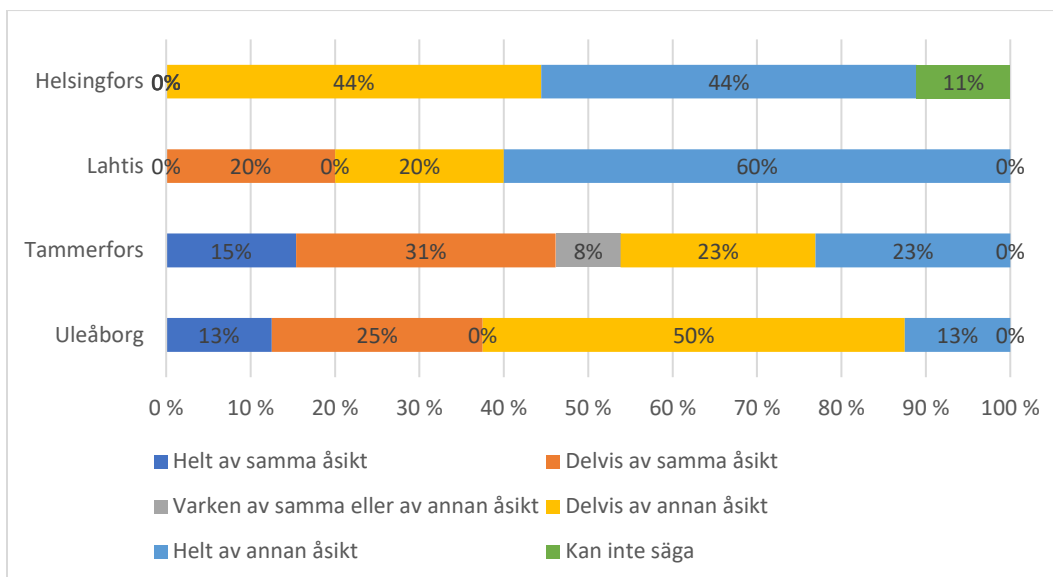
Työvuorosuunnittelu tapahtuu työntekijöiden kesken.

heillä joilla on lääkärintodistus ettei voi olla aulassa/seisoa/ym. terveydellisiä syitä saavat tehdä ajanvarauksia tai puhelinpalvelua. Ei heidän syy, mutta se on pois muilta. Eli "normi" palveluneuvojalle vähemmän erikoistehtäviä.

Mängden personal motsvarar behovet

Av de servicesakkunniga har 9 % svarat att de är helt av samma åsikt med påståendet att *mängden med personal för servicehandledning och tidsbokning är lämplig i relation till behovet* och 20 % att de delvis är av samma åsikt. 34 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 31 % att de helt är av annan åsikt. 3 % har svarat att de vaken är av samma eller av annan åsikt och 3 % kan inte säga.

I Helsingfors är 44 % av respondenterna delvis och 44 % helt av annan åsikt av annan åsikt om att mängden personal motsvarar behovet. 11 % har svarat att de inte kan säga. Av de servicesakkunniga i Lahtis har 20 % svarat att de delvis är av samma åsikt, 20 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 60 % har svarat att de helt är av annan åsikt. I Tammerfors har 15 % av respondenterna svarat att de helt är av samma åsikt och 31 % att de delvis är av samma åsikt. 23 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 23 % har svarat att de helt är av annan åsikt. 8 % har svarat att de varken är av samma eller av annan åsikt. Av de servicesakkunniga i Uleåborg har 13 % svarat att de helt är av samma åsikt och 25 % att de delvis är av samma åsikt. 50 % har svarat att de delvis är av annan åsikt och 13 % att de helt är av annan åsikt.



Figur 14. Mängden personal motsvarar behovet.

5.5 Sammanfattning

Resultaten i undersökningen visar är att interaktionen mellan servicehandledare och kunder kan upplevas utmanande då inte alla kundens uppgifter finns tillgängliga. Konceptet upplevs tydligt men spelreglerna för hur det verkställs behöver ses över för att garantera likvärdig service för alla kunder. Serviceutbudet upplevs ändamålsenligt men utbudet av service per tidsbokning behöver utökas Dessutom behöver tillgång till Oiwa i aulan utredas. En del upplever organiseringen av arbetet orättvist medan andra är mer nöjda och upplever att de kan påverka sina arbetsuppgifter.

6 DISKUSSION

Syftet med studien var att undersöka och kartlägga hur servicesakkunniga på FPA:s serviceställen upplever konceptet servicehandledning och tidsbokning. Det fanns även ett intresse för att få en överblick över eventuella skillnader mellan serviceställena i hur konceptet upplevs. För att få svar på syftet delades ämnet upp i fyra teman: *interaktion*, *tydlighet*, *resurser* och *organisering av arbetet*.

Resultaten ger FPA som arbetsgivare kunskap om vilka aspekter i konceptet som upplevs fungerande och vilka mindre fungerande. Denna kunskap kan användas för att utveckla olika delområden i konceptet och sätta in stödåtgärder vid behov. Undersökningens resultat kan bidra till fastställandet och utvecklingen av konceptet för servicehandledning och tidsbokning.

6.1 Resultatdiskussion

Serviceen på FPA uppmuntrar kunderna främst till att självständigt söka information om olika serviceformer på FPA:s web sidor, där kunden även har möjlighet att chatta med servicesakkunniga. Dessutom kan kunderna ansöka om de flesta förmåner via e-tjänsten och ställa frågor och få svar ångående egna ärenden. FPA:s service påminner om den första nivån i Hänninens modell (Hänninen 2007 s.17, Kolmitasoinen neuvonta– ja palveluohjausmalli,). Arbetsgreppet för den här typen av servicehandledning är rådgivning och/eller handledning (Hänninen 2007 s.17).

Servicehandledningen inom kundserviceen på FPA:s serviceställen med konceptet servicehandledning och tidsbokning omfattar den allmänna eller traditionella modellen för servicehandledning. De servicesakkunniga känner väl till servicesystemet och ger råd om förmånerna och stöder servicerektion. De utvärderar kundens situation och servicebehov och hjälper kunden att hitta en servicekanal som motsvarar kundens behov. (Suominen & Tuominen 2007 s.32)

Servicehandledning inom kundserviceen på FPA är en kortvarig process med en tydlig början och slut. Servicesakkunniga utreder utgångsläget och utvärderar servicebehovet, kommer tillsammans med kunden överens om hur kunden skall agera för att nå sitt mål och sedan försäkras om att båda parter har en gemensam förståelse om situationen. Handledningen kan vara både allmän och/eller individuell beroende på om man handleder i aulan eller per bokad tid. (Hänninen 2007 s.14)

Hur upplever servicesakkunniga interaktionen mellan servicesakkunniga och kunder?

Den första frågeställningen ämnade få svar på hur servicesakkunniga upplever interaktionen mellan servicesakkunniga och kunder.

Av resultaten kan man dra slutsatsen att interaktionen kan vara utmanande för att nå ett önskat resultat. Resultatet stöder det som Lammi (2020 s. 52) kom fram till. Hans undersökning visade att arbetet inom kundservicen kräver utmanande och komplex interaktion mellan servicesakkunniga och kund.

En stor del av de servicesakkunniga upplever att de har enkelt att uppfatta i vilket behov kunden anlitar kundservicen. Åsikterna om huruvida man får tillräckligt med information av kunden för handledningen är delade både inom och mellan serviceställena. Många upplever att det är utmanande att handleda då kunden inte alltid kan framföra sitt ärende och man inte har tillgång till kundens alla uppgifter. Det väcker frågan ifall man från början involverar kunden i processen att som en partner fundera över lösningar och göra beslut (Hänninen 2007 s.11). Enligt Hänninen (2007 s.11) skall servicen utgå från den enskilda kundens behov med målsättningen att stöda kunden till ett självständigt liv.

Man kan tolka att Servicesakkunniga upplever bemötandet och interaktionen som ett av de viktigaste verktygen för en lyckad servicesituation. I servicesituationen är servicehandledaren är en länk mellan kundens behov och de möjligheter som FPA har att erbjuda (Suominen och Tuominen 2007 s.13). Pukki (2020 s.67) har kommit till att det nya konceptet har fört kundservicen närmare kunden.

Hur upplever servicesakkunniga konceptets tydlighet i förhållande till kundernas servicebehov?

Med den andra frågeställningen ville man få svar på hur de servicesakkunniga upplever konceptets tydlighet i förhållande till kundernas servicebehov.

Större delen av de servicesakkunniga upplever att konceptet servicehandledning och tidsbokning är tydlig service. I Uleåborg upplevs konceptet tydligast medan det i Helsingfors ännu kräver utveckling. Majoriteten av de servicesakkunniga upplever ändå att de greppat tanken och idén bakom konceptet servicerådgivning och tidsbokning. Man kan tolka att servicehandledning upplevs som en process vars syfte är att definiera kundens individuella resurser och servicebehov och att hitta service och stödformer som svarar på det individuella behovet (Hänninen 2007 s.11).

Utvecklingen av servicerådgivningen har gått framåt då man jämför med Gizzis (2018) undersökning där resultaten hon kom till visade att servicerådgivningen upplevdes förvirrande. Många servicesakkunniga upplever ändå att alla i personalen inte följer de principer för förverkligandet som ställts för servicen.

Hur upplever servicesakkunniga resurserna i förhållande till kundernas servicebehov

Med den tredje frågeställningen ville man få svar på hur servicesakkunniga upplever resurserna i förhållande till kundernas servicebehov. Med resurser menas personal, arbetsverktyg, utrymmen och serviceutbud.

Många upplever att resurserna är lämpliga i förhållande till kundernas servicebehov. Både servicehandledning och tidsbokning som serviceform upplevs svara på de flesta kunders behov och endast de kunder som behöver mer stöd på servicestigen anses behöva service per tidsbokning. En fungerande servicehandledning är enligt Näkki & Sayed (2017 s.46) väl resurserad, servicehandledaren är enkel att få tag i och känns lätt att närma sig. Den är välorganiserad och utnyttjar olika samarbetsnätverk och arbetssätt samt främjar kundens välmående (Näkki & Sayed 2017 s.46).

I motsats till majoriteten av respondenterna upplever hälften av de servicesakkunniga i Helsingfors att en stor del av kunderna behöver service per tidsbokning. De flesta i Helsingfors anser även att det inte finns ett tillräckligt utbud av service per tidsbokning. Pukkis (2020 s.66) resultat visar att behovet av service per tidsbokning överskrider utbudet i

Helsingfors. Lammi (2020 s.54) kom fram till att serviceraådgivarna kan känna sig tvungna att hantera ärenden som vanligen sköts per tidsbokning i aulan för att det inte finns lediga tider att boka.

Respondenterna i Helsingfors skulle uppskatta tillgång till Oiwa som stöd för servicehandledningen. På de andra serviceställena upplever man inte samma behov, vilket kan bero på varierande tillgång av arbetsredskap på serviceställena. Resultaten i undersökningen som Pukki (2020 s.65) gjort visade också att servicesakkunniga upplever att det att man inte har tillgång till kundens uppgifter utan är beroende av det som kunden berättar och det som syns i e-tjänsten försämrar servicens kvalitet.

Hur upplever servicesakkunniga att arbetet är organiserat?

Den fjärde frågeställningen ämnade ta reda på hur de servicesakkunniga upplever att arbetet är organiserat. Med organisering av arbetet menas hur arbetsmängden är uppdelad mellan personalen och hur servicen är organiserad.

Organiseringen av arbetsuppgifter påverkas av att en del servicesakkunniga inte av hälsoskäl kan arbeta i aulan. Det leder till att de andra arbetar mer i aulan och mindre med tidsbokning. Dessutom påverkas arbetet ifall personalresurserna inte motsvarar behovet vilket många respondenter upplever. I Helsingfors är flera servicesakkunniga missnöjda med hur arbetet är organiserat medan man i Tammerfors och Uleåborg upplever organiseringen mer lyckad. Många servicesakkunniga upplever ändå att de har möjlighet att påverka sina arbetsuppgifter och att planeringen av arbetsfördelningen sker mellan personalen. Enligt Näkki & Sayed (2017 s.46) är en fungerande servicehandledning välorganiserad och utnyttjar olika samarbetsnätverk och arbetssätt.

6.2 Metoddiskussion

Reliabiliteten i undersökningen upplevs relativt hög, det vill säga att man lyckas mäta det som man har tänkt sig mäta. Den interna validiteten i denna studie styrks av att både Pukki

(2020) och Lammi (2020) fick liknande resultat i sina undersökningar. Jacobsen (2012 s.166) påpekar att kan det finnas en möjlighet att respondenterna inte svarar sanningsenligt, ifall de upplever att de kan dra nytta av det. I denna undersökning finns det ingen grund i att tro att respondenterna svarat annat än hur de upplever saker på riktigt. Respondenterna har fått information om att undersökningens resultat kan användas för att fastställa konceptet och för att utveckla verksamheten.

Den externa validiteten, det vill säga hur resultaten kan generaliseras påverkas bland annat av att svarsprocenten blev relativt låg, endast 32 %. Dessutom inkom inga svar från servicestället i Joensuu och undersökningen omfattade endast serviceställen på större orter. Urvalet av respondenter kan inte ses beskriva alla servicesakkunniga på FPA. De serviceställen som inkluderades i undersökningen var de som arbetar enhetligt enligt konceptet och motsvarar inte ett sampel av alla servicesakkunniga. Att inte ha en fullständig bild av den totala populationen gör det svårt att generalisera resultatet. Resultatet i det här arbetet beskriver upplevelser av respondenterna på de specifika serviceställena.

De påståendena som inkluderats för att ge en överblick skillnader mellan serviceställen valdes för att de visar de största olikheterna. Andra valkriterier hade kunnat poängtera andra saker. Den här undersökningen hade inte som syfte att förklara skillnader mellan serviceställen utan att ta reda på ifall det finns olikheter och lyfta fram dem.

Metoden som användes i undersökningen anses vara lämplig och ändamålsenlig för att uppnå arbetets syfte. Med web-enkäten kunde man enkelt nå många personer på ett stort område. Respondenterna hade möjlighet att själva välja tidpunkten att svara på enkäten och de kunde svara anonymt. Dessutom var enkäten ett kostnadseffektivt alternativ.

Ett annat alternativ för datainsamlingen hade varit en kvalitativ ansats och att exempelvis samla in data genom gruppintervju. Gruppintervjuer där gruppen skulle samlas på samma ställe hade resursmässigt inte varit möjligt inom ramen för denna studie. Att utföra en gruppintervju på distans över webben kunde ha varit en möjlighet men tros inte ha gett ändamålsenliga och adekvata svar för studien. Den valda kvantitativa metoden anses kunna ge svar på de frågor som ställts för undersökningen. Studien är en tvärsnittsstudie som mäter

samma sak bara en gång per individ och beskriver hur någonting sett ut vid en viss tidpunkt. För framtida forskning kan resultaten av denna kvantitativa studie fungera som grund för en mer ingående kvalitativ studie i ämnet.

Mixed methods hade även varit en möjlighet, vilket i detta fall hade det kunnat innebära några intervjuer i tillägg till enkäten. Det hade varit intressant att på basen av enkätsvaren göra några intervjuer för att kunna påvisa att svaren överensstämmer.

I efterhand kan konstateras att formuleringen av påståendena och följdfrågorna till påståendena hade krävt mera finslipning. Tydligare frågor kunde ge tydligare svar. I stället för att endast fråga *varför* och *hur* på följdfrågorna hade svaren kunnat vara mer specifika ifall frågan formulerats exempelvis *motivera ditt svar*. De svar på påståendena som analyserades upplevdes vara mest relevanta för

Tidpunkten för enkätundersökningen var i december vilket kan ha inverkat på intresset, motivationen och möjligheten att svara på enkäten. Tiden innan årsskiftet är traditionellt hektisk inom kundservicen, på grund av stängda serviceställen under julhelgerna.

De källor som använts i denna undersökning har varit böcker och artiklar angående servicehandledning. Fastän de inte är utgivna under de senaste åren är innehållet aktuellt och relevant. Det har inte gjorts många undersökningar om personalens syn på arbetssätt inom FPA. De studier som användes var examensarbeten och mest relevanta för denna undersökning.

6.3 Slutsatser

Man kan generellt dra slutsatsen att servicehandledarna upplever att konceptet är en fungerande serviceform. De flesta kunder får sina ärenden uträttade med hjälp av servicehandledning. De kunder vars ärende kräver mer ingående och omfattande rådgivning får sina ärenden uträttade per tidsbokning. Konceptet kan även tolkas bidra till att arbetsmängden upplevs lättare att hantera.

På basen av resultaten i denna undersökning kunde delar av konceptet ännu utvecklas för att bättre stöda servicehandledningen. Vissa delar är sådana som behöver ses över på nationell nivå. Det handlar exempelvis om att utöka utbudet av tidsbokning på serviceställena och överväga tillgång till Oiwa i aulan. Andra delar löser serviceställena internt bland annat beroende på hurdana utrymmen man har till förfogande.

Servicehandledaren kan ses som en länk mellan kunden och den service FPA erbjuder. Servicehandledningen upplevs utmanande då uppgifter om kunden som finns hos FPA inte finns att tillgå i service situationen. Arbetsredskapen och tillgången till Oiwa kunde utvecklas till att bättre stöda interaktionen mellan servicehandledaren och kunden. Utbudet av service per tidsbokning behöver utökas så att kunder med mer omfattande stödbehov snabbare får hjälp.

De gemensamma principerna för hur servicen verkställs inom serviceställena varierar men den service som konceptet erbjuder upplevs tydlig. På vissa serviceställen behöver spelreglerna ännu klargöras för att garantera likvärdig service för alla kunder. En del servicesakkunniga upplever arbetsfördelningen orättvis. I organiseringen och fördelningen av arbetsuppgifter bör det uppmärksammas att de som utför mer servicehandledning och har färre andra arbetsuppgifter kan uppleva det belastande. Många upplever ändå att de kan påverka sina arbetsuppgifter och är nöjda med hur arbetet är organiserat.

Denna undersökning kan inte påvisa några markanta skillnader i upplevelserna av konceptet servicehandledning och tidsbokning mellan de olika serviceställena. Ur resultaten kan man ändå tolka en liten skillnad mellan Helsingfors och de andra serviceställena. Fastän konceptet för servicehandledningen och tidsbokningen är den samma finns det olikheter i hur det verkställs. Utrymmena och tillgång till arbetsredskap kan tolkas påverka. Likaså skillnader i kundgrupperna som anlitar servicen. Eftersom bemötandet kan ses som en viktig aspekt av servicen kan man dra slutsatsen att även de servicesakkunnigas individuella egenskaper inverkar.

6.4 Fortsatt forskning

I bakgrundsinformationen hade det varit intressant att om utbildningsområde. Det hade kunnat visa på olika synvinklar i hur man förhåller sig till kundservicen. Det kunde vara något att uppmärksamma kommande studier inom kundservicen.

Det skulle även vara intressant att göra intervjuer där man tog reda på hur servicesakkunniga och förmän upplever att konceptet fungerar på mindre orter och serviceställen respektive större. Kan man dra slutsatsen att konceptet bidrar till att kunderna får likvärdig service i hela landet?

KÄLLOR

- Alaoja, Pirita., 2018, Skype-samtal angående skribentens undersökning den 27.4.2018.
- Billhult, Annika, 2017a, *Enkäter*. I: Henricson, M. (red), *Vetenskaplig teori och metod - Från idé till examination inom omvårdnad*, Uppl. 2:3, Studentlitteratur, Lund, s.121-131.
- Billhult, Annika, 2017b, *Analytisk statistik*. I: Henricson, M. (red), *Vetenskaplig teori och metod - Från idé till examination inom omvårdnad*, Uppl. 2:3, Studentlitteratur, Lund, s.275–283.
- Dahmström, Karin, 2000, *Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning*, andra upplagan, studentlitteratur, Lund, 325 s.
- Denscombe, Martyn, 2016, *Forskningshandboken – För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Studentlitteratur, Lund, 488 s.
- Ejlertson, Göran., 2005, *Enkäten i praktiken – En handbok i enkätmetodik*, andra upplagan, studentlitteratur, Lund 157 s.
- Eloranta, Hanna 2006, *Asiakkuiden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa*. Pro gradu, Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos. 74 s.
- Forskningsetiska delegationen 2009, *Etiska principer för humanistisk, samhällsvetenskaplig och beteendevetenskaplig forskning och förslag om ordnande av etikprövning*, Forskningsetiska delegationen, Helsingfors. Tillgänglig <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/etiskaprinciper.pdf> Hämtad 15.9.2019
- FPA, 2017, *Perustoimeentulotuen siirto; Kelan sisäinen raportti*. Tillgänglig <http://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9> Hämtad 24.4.2018.
- FPA 2018, Intranet, Organisaatio. Hämtat 24.4.2018
- FPA 2019, *Tillämpning av förvaltningslagen och skötseln av en annan persons ärenden hos FPA*, 13.08.2019, 53.s
- FPA, 2020, FPA:s strategi, Tillgänglig <https://www.kela.fi/documents/12084/1410097/FPA:s+strategi+2020.pdf/bb4a0c27-3e80-4f15-b4ec-c660ba3756d1> Hämtad 21.3.2021.
- Gizzi, Cristina., 2018, *Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan palveluopastuksesta*. Laurea ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen. (YAMK), 76 s.
- Hänninen, Kaija, 2007, *Palveluohjaus - Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin*., Stakes, Tillgänglig: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Hämtad 31.5.2019.

- Jacobsen, Dag Ingvar, 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*.1:2uppl., Lund, Studentlitteratur AB, 316 s.
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2012, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. 2:1 uppl., Lund: Studentlitteratur AB, 327 s.
- Kjellström, Sofia 2017, *Forskningsetik*, I: Henricson, M. (red), Vetenskaplig teori och metod - Från idé till examination inom omvårdnad, Uppl. 2:3, Studentlitteratur, Lund, s.57–77.
- KvaliMOTV, 2019, kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö, Tillgängligt: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>, Hämtad 5.11.2019
- KvantiMOTV, 2019, Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto, Tillgängligt <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/intro.html>, Hämtad 5.11.2019
- Lammi, Anssi, 2020, *Hyvinvointivaltion kasvot – Palvelutapamuutoksen vaikutukset Kelan asiakaspalvelun kohtaamisissa*, Pro Gradu, Helsingin yliopisto, Sosiologia
- Mange Holme, Idar & Krohn Solvang, Bernt, 1997, *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Studentlitteratur, Lund, 360 s.
- Näkki, Pirjo Sayed, Terttu. (toim.), 2015, *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*, Edita, Helsinki, 160 s.
- Patel, Runa & Davidson, Bo. 2011, *Forskningsmetodikens grunder – att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, 4:4 uppl., Lund: Studentlitteratur AB, 149 s.
- Priebe, Gunilla & Landström Catharina, 2017, *Den vetenskapliga kunskapens möjligheter och begränsningar – grundläggande vetenskapsteori*, I: Henricson, M. (red), Vetenskaplig teori och metod - Från idé till examination inom omvårdnad, Uppl. 2:3, Studentlitteratur, Lund s.25–40,
- Pukki, Martta, 2020, *Palvelupisteen toimintatavan muutos – Case Kela Itäkeskuksen palvelupiste, opinnäytetyö* YAMK, Haaga-Helia, Liiketalouden kehittäminen.
- SPO, Suomen palveluohjausyhdistys r.y., 2021. Tillgänglig: <https://www.palveluohjaus.fi/>
Hämtad: 12.3.2021
- Suominen, Sauli & Tuominen, Merja, 2007, *Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään*, Profami Oy, Helsinki, 100 s.

BILAGA 1. PILOTSTUDIEN

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä kokemuksia Kelan asiakaspalvelun työtavasta, eli palveluopastuksesta ja ajanvarauspalvelusta. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 min.

Käsitteet:

Palveluasiantuntija: Asiakaspalvelun asiantuntija, sinä

Palveluopastus: työtapa, jolla palveluasiantuntijat palvelevat asiakkaita asiakastilassa/palvelutilassa

Palveluopastaja: palveluasiantuntija, joka tekee palveluopastusta.

Aluksi muutama sinua koskeva kysymys: Merkitse mielestäsi sopivin vaihtoehto tai kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan.

Syntymävuotesi? _____

Sukupuolesi: Mies Nainen Muu En halua sanoa

Koulutuksesi: Valitse seuraavista korkein koulutusaste, jonka olet suorittanut. (Merkitse vain yksi vaihtoehto.)

Kansakoulu

Peruskoulu

Ammattikoulu tai -kurssi

Lukio tai ylioppilas

Opistotason ammatillinen koulutus

Alemman asteen korkeakoulututkinto

Ylemmän asteen korkeakoulututkinto

Olen ollut Kelassa töissä 1-3, 4-6, 7-9, 10 vuotta tai enemmän.

Pääasiallinen toimipaikkani?

Helsinki

Joensuu

Lahti

Tampere

Oulu

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (Merkitse vain yksi vaihtoehto.)

Täysin samaa mieltä, - Jokseenkin samaa mieltä - Ei samaa eikä eri mieltä/Vaikea sanoa -
Jokseenkin eri mieltä - Täysin eri mieltä – (En osaa sanoa)

Selkeys

Palveluopastaja pystyy ottamaan asiakkaaseen kontaktia heti kun asiakas saapuu toimistoon

Palveluopastuksen toimintatapa on minulle selkeä

Kaikilla työntekijöillä on yhteinen ymmärrys palveluopastuksen pelisäännöistä

Palveluopastajana asiakkaan palveluntarve on helppo hahmottaa

Olen jälkikäteen huomannut antaneeni palveluopastajana virheellistä tietoa asiakkaalle, koska en ole tarkistanut asiakkaan tietoja Oiwasta Missä tilanteissa ja kuinka usein?
Tunnistettujen palveluopastettujen asiakaskäyntien kirjaus on hyödyllistä
Asiakkaiden asiat tulevat hoidetuksi palveluopastuksella
Palveluopastus on riittävää palvelua useimmille asiakkaille heidän palvelutarpeeseensa nähden

Useimmat asiakkaat tarvitsevat ajanvarauspalvelua, jotta he saavat asiansa hoidettua

Ajanvarauksen toimintatapa on minulle selkeä

Toimistojen ajanvarauspalvelu vastaa asiakkaiden palvelutarpeisiin

Vuorovaikutus

Palveluopastajana minulla ei ole mahdollisuutta huomioida jokaista asiakasta, heidän saapuessa/sisään tullessa

Palveluopastajana pystyn palvelemaan yksilöllisesti jokaista asiakasta

Palveluopastus tapahtuu kiireessä

Palveluopastajana pystyn antamaan asiakkaalle riittävästi tietoa

Palveluopastuksessa (palveluopastaessa?) saan asiakkaalta tarpeeksi tietoa hänen tilanteestaan, jotta pystyn neuvomaan häntä oikein

Asiakkaat on helppo ohjata Kelan muihin palvelukanaviin

Asiakkaat on helppo ohjata varaamaan aika palvelupisteeseen

Asiakkaat on helppo ohjata varaamaan aika puhelinpalveluun

Ainoastaan ajanvarauspalvelussa pystyn palvelemaan jokaista asiakasta yksilöllisesti

Resurssit

Palveluopastajia on tarpeeksi

Asiakkaille tarkoitettuja laitteita on riittävästi

Palveluopastukseen tarkoitettut työvälineet ovat puutteellisia

Palveluopastukseen tarkoitettuja työvälineitä ei ole tarpeeksi

Tila, jossa palveluopastusta teen, on tarkoituksenmukainen

Asiakkailta ei ole tarpeeksi tilaa istua ja täyttää hakemuksia

Oma osaamiseni palveluopastajana on riittävällä tasolla

Ajanvaraustarjonta on riittävä asiakkaiden tarpeeseen nähden

Ajanvarauspalvelut ovat asiakkaille helposti saatavilla

Palveluopastukseen ja ajanvaraukseen on sopiva määrä työntekijöitä suhteessa tarpeeseen

Työn organisointi:

Palveluopastus ja ajanvarauspalvelu on jaettu tasapuolisesti toimihenkilöiden kesken

Voin itse vaikuttaa tekemääni palveluopastuksen ja ajanvarauspalvelun määrään

Siirtyminen palveluopastuksesta ajanvarauspalveluun on sujuvaa

Siirtyminen ajanvarauspalvelusta palveluopastukseen on sujuvaa

Saan tarpeeksi tukea esimieheltäni

Voisiko asiakkaiden asiat hoitaa paremmin jollakin muulla tavalla, kuin nykyisellä palveluopastuksella ja ajanvarauksella? Miten?

Koen palvelupisteemme työtavan eli palveluopastuksen ja ajanvarauksen olevan selkeää palvelua

Koen asiakaspalvelun työtavan eli palveluopastuksen ja ajanvarauksen olevan asiakkaille tarkoituksenmukaista palvelua

Jos voisin, organisoisin työt toisin, Miten?

BILAGA 2. INFORMATIONSBREV

Hei,

Teen opinnäytetyötä (sosionomi YAMK), jossa tutkin palveluasiantuntijoiden kokemuksia palveluopastuksesta ja ajanvarauksesta, johon nykyinen työtapa asiakaspalvelussa perustuu.

Osallistumisesi kyselyyn on vapaaehtoista, mutta toivottavaa ja tärkeää tutkimuksen laadun kannalta. Osallistumalla kyselyyn voit tuoda esiin omat näkemyksesi ja kokemuksesi työtavasta.

Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Tulokset tullaan esittämään Kelan asiakkuuspalvelujen tulosityksikölle. Tulokset julkaistaan niin, ettei niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Aikaa kyselyyn vastaamiseen on aikaa _____ asti.

Ystävällisin terveisin, Camilla Lindgren

Ohjaaja

Åsa Rosengren

Ammattikorkeakoulu Arcada

s-posti: asa.rosengren@arcada.fi

BILAGA 3. ENKÄTEN

KYSELYLOMAKE

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä palveluasiantuntijoiden kokemuksia Kelan asiakaspalvelun konseptista eli palveluopastuksesta ja ajanvarauspalvelusta.

Eri asiakaspalveluyksiköissä samalle palvelulle tai käsitteelle saatetaan käyttää eri nimikkeitä, kuin mitä Kelassa yleisesti käytetään. Väärinkäsitysten välttämiseksi olen avannut seuraavat nimikkeet, joita käytän tässä kyselyssä.

Palveluopastus tarkoittaa tässä kyselyssä palvelua, jota palveluasiantuntijat antavat asiakkaille aulassa/toimintatilassa.

Palveluopastaja tarkoittaa tässä kyselyssä palvelunasiantuntijaa, joka antaa asiantuntijapalvelua aulassa/toimintatilassa.

Aluksi muutama sinua koskeva kysymys: Merkitse mielestäsi sopivin vaihtoehto tai kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan.

Syntymävuotesi: Sukupuolesi: Mies Nainen Muu En halua sanoa

Koulutuksesi: Valitse seuraavista korkein koulutusaste, jonka olet suorittanut. (Merkitse vain yksi vaihtoehto.)

Kansakoulu

Peruskoulu

Ammattikoulu

Lukio tai ylioppilas

Opistotason ammatillinen koulutus

Alemman asteen korkeakoulututkinto

Ylemmän asteen korkeakoulututkinto

Olen ollut Kelassa töissä 1-3, 4-6, 7-9, 10 vuotta tai enemmän.

Toimipaikkani:

Helsinki

Joensuu

Lahti

Tampere

Oulu

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Merkitse vain yksi vaihtoehto.

Vastausvaihtoehdot ovat: Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, Jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä, En osaa sanoa. Lisäksi kyselyssä on joitain avoimia vastausvaihtoehtoja, johon voit kirjata vastauksesi omin sanoin.

Asiakkaan kohtaaminen

Kaikki asiakkaat huomioidaan heti heidän saapuessa palvelupisteeseen

Palveluopastajana asiakkaan palveluntarve on helppo hahmottaa

Palveluopastus tapahtuu kiireessä

Miksi?

Palveluopastuksen toimintatapa on minulle selkeä

Palveluopastajana pystyn palvelemaan yksilöllisesti jokaista asiakasta

Miksi?

Kaikilla työntekijöillä on yhteinen ymmärrys palveluopastuksen pelisäännöistä

Palveluopastajia on tarpeeksi

Muita huomioita asiakkaan kohtaamiseen liittyen

Palvelutarpeen selvittäminen ja palvelupäätös

Palveluopastaessa saan asiakkaalta tarpeeksi tietoa hänen tilanteestaan, jotta pystyn neuvomaan häntä oikein

Tila, jossa palveluopastusta teen, on tarkoituksenmukainen

Olen jälkikäteen huomannut antaneeni virheellistä tietoa asiakkaalle, koska en ole tarkistanut asiakkaan tietoja Oiwasta.

Missä tilanteissa ja kuinka usein?

Asiakkaiden asiat tulevat hoidetuksi palveluopastuksella

Palveluopastukseen tarkoitetut työvälineet ovat puutteellisia

Palveluopastus on riittävää palvelua useimmille asiakkaille heidän palvelutarpeeseensa nähden

Palveluopastajana pystyn antamaan asiakkaalle riittävästi tietoa

Palveluopastukseen tarkoitettuja työvälineitä ei ole tarpeeksi

Oma osaamiseni palveluopastajana on oikealla tasolla

Kuvaile tarkemmin

Asiakkailla ei ole tarpeeksi tilaa täyttää hakemuksia

Asiakkaita on helppo ohjata Kelan muihin palvelukanaviin

Asiakkaita on helppo ohjata varaamaan aika palvelupisteeseen

Asiakkaita on helppo ohjata varaamaan aika puhelinpalveluun

Asiakkailla tarkoitettuja laitteita on riittävästi

Tunnistettujen palveluopastettujen asiakaskäyntien kirjaus on hyödyllistä

Miksi?

Muita huomioita palvelutarpeen selvittämiseen ja palvelupäätökseen liittyen:

Ajanvarauspalvelu

Useimmat asiakkaat tarvitsevat ajanvarauspalvelua, jotta he saavat asiansa hoidettua

Miksi?

Ajanvarauksen toimintatapa on minulle selkeä

Toimistojen ajanvarauspalvelu vastaa asiakkaiden palvelutarpeisiin

Ainoastaan ajanvarauspalvelussa pystyn palvelemaan jokaista asiakasta yksilöllisesti

Ajanvaraustarjonta on riittävä asiakkaiden tarpeeseen nähden

Ajanvarauspalvelut ovat asiakkaille helposti saatavilla

Muita huomioita ajanvarauspalveluun liittyen:

Työn organisointi

Palveluopastus ja ajanvarauspalvelu on jaettu tasapuolisesti toimihenkilöiden kesken

Miten on jaettu ja miksi?

Palveluopastukseen ja ajanvarauspalveluun on sopiva määrä työntekijöitä suhteessa tarpeeseen

Voin itse vaikuttaa tekemääni palveluopastuksen ja ajanvarauspalvelun määrään

Siirtyminen palveluopastuksesta ajanvarauspalveluun on sujuvaa

Siirtyminen ajanvarauspalvelusta palveluopastukseen on sujuvaa

Saan tarpeeksi tukea esimieheltäni

Koen palvelupisteemme konseptin eli palveluopastuksen ja ajanvarauksen olevan selkeää palvelua

Miksi?

Voisiko asiakkaiden asiat hoitaa paremmin jollakin muulla tavalla, kuin nykyisellä palveluopastuksella ja ajanvarauspalvelulla?

Miten?

Koen asiakaspalvelun työtavan eli palveluopastuksen ja ajanvarauspalvelun olevan asiakkaille tarkoituksenmukaista palvelua

Jos vois, organisaisin työt toisin, Miten?

Muita huomioita työn organisointiin liittyen:

Jäikö mieleesi vielä jotain muut kommentoitavaa kyselyn aiheista?

BILAGA 4. PÄMINNELSEBREV

Hei,

Sait kaksi viikkoa sitten sähköpostiisi pyynnön osallistua tutkimukseen.

Opinnäytetyössäni (YAMK) tutkin palveluasiantuntijoiden kokemuksia palveluopastuksesta ja ajanvarauksesta, johon nykyinen työtapana perustuu.

Osallistumisesi kyselyyn on vapaaehtoista, mutta toivottavaa ja tärkeää tutkimuksen laadun kannalta. Osallistumalla kyselyyn voit tuoda esiin omat näkemyksesi ja kokemuksesi työtavasta.

Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Tulokset tullaan esittämään Kelan asiakkuuspalvelujen tulosityksikölle. Tulokset julkaistaan niin, ettei niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Aikaa kyselyyn vastaamiseen on _____ asti.

Ystävällisin terveisin, Camilla Lindgren

Ohjaaja

Åsa Rosengren

Ammattikorkeakoulu Arcada

s-posti: asa.rosengren@arcada.fi