

1238

Mobile-kriisipuhelinpalvelun asiakaslähtöinen laadunarviointi

Sanna Peltola

Yhteiskuntapolitiikan pro gradu-
tutkielma
Syksy 1998
Yhteiskuntatieteellinen
tiedekunta
Jyväskylän yliopisto

Tiivistelmä

Peltola, S. 1998. Mobile-kriisipuhelinpalvelun asiakaslähtöinen laadunarviointi. 68 s. + 2 liitettä. Yhteiskuntapolitiikanlaitos. Pro gradu-tutkielma.

Tässä tutkimuksessa selvitetään Mobile-kriisipalvelun puhelinasiakkaiden mielipide saamastaan palvelun laadusta sekä Mobilen työntekijöiden oma arvio tuottamastaan palvelusta. Asiakaslähtöisen laatukäsityksen perustana käytetään kokonaisvaltaisen laatujohtamisen perusperiaatteita, joiden mukaan asiakas määrittää palvelun laadun ja laatu on asiakkaiden odotuksiin vastaamista. Puhelinpalvelun lautupalaute on kerätty haastatteleamalla soittajia kriisipuhelujen yhteydessä. Saatua asiakaspalautetta on verrattu Mobilen työntekijöiden omaan näkemykseen ja näin selvitetty asiakkaiden ja auttamispalvelua tuottavan organisaation näkemyseroja palvelun laadun suhteen. Vastajien taustatietojen perusteella on analysoitu Mobilen-kriisipalvelun puhelinasiakkaiden tarpeita sekä heidän yhteydenottotapaansa. Asiakasanalyysin mukaan Mobilen puhelinpalvelun asiakkailta on erilaisia tarpeita palvelun suhteen. Yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi Mobileen soittavilla asiakkailta on tarve saada keskustella jonkun kanssa ja lievittää yksinäisyyden tunnettaan. Ohjaus- ja neuvontatarpeen vuoksi yhteyttä ottavilla asiakkailta on tarve saada Mobilesta tietoa ja neuvoja omaan tilanteeseensa. Puhelinasiakkaiden lautupalautteen perusteella Mobilen puhelinpalvelu vastaa hyvin asiakkaiden odotuksiin. Asiakaspalaute sisältää kuitenkin yksittäisiä tapauksia, joissa palvelu ei ole vastannut asiakkaan odotuksia. Yleensä syynä ovat asiakkaan odotukset erityistiedon tai -palvelun suhteen.

AVAINSANAT: Mobile-kriisipalvelu, puhelinasiakas, laatu, TQM-johtamisfilosofia, asiakasanalyysi

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Tutkimusongelmat ja -menetelmät	4
3. Sosiaalipalvelujen laadun kehittäminen.....	10
3.1 Laadunarviointi osana sosiaalipoliittista evaluaatiotutkimusta.....	10
3.2. Total Quality Management -johtamisfilosofia laadunarvioinnin perustana	12
3.3 TQM:n sovellettavuus sosiaalialan laadun kehittämiseen	12
3.4 Laadunkehittämisen käsitteitä ja määritelmiä.....	13
3.4.1 Laatu palvelutuotannossa.....	14
3.4.2 Laadunhallinta	15
3.4.3 Laadunhallinnan järjestäminen.....	18
3.4.4 Laatukriteerien tarkastelua.....	19
3.5 Asiakkaan rooli laadunmäärittelijänä	20
4. Mobile ja laadunhallinta.....	24
4.1 Kriisipalvelun toiminta	24
4.2 TQM:n periaatteiden soveltuvuus Mobilen toimintaan.....	25
4.3 Laadunhallinta Mobilen toiminnassa.....	26
4.4 Asiakaspalaute Mobilen toiminnasta	27
5. Puhelinasiakkaiden laatukysely	29
5.1 Kyselyn toteuttaminen	29
5.2 Kyselyyn osallistuneiden puhelinasiakkaiden taustatietoja.....	31
5.2.1 Uudet ja vanhat asiakkaat	31
5.2.2 Vastaajien ikäjakauma.....	32
5.2.3 Vastaajien asuinalueet.....	34
5.2.4 Vastaajien työtilanne.....	34
5.2.6 Vastaajien aktiiviset hoito- ja asiakassuhteet.....	35
5.2.7 Asiakkaiden yhteydenottojen ensisijaiset syyt.....	36
5.3 Puheluiden ajankohdat ja pituudet.....	40
5.4 Asiakasanalyysin tuloksia.....	43
6. Puhelinasiakkaiden ja työntekijöiden laatuäkemykset	45
6.1 Miksi soittaja oli valinnut juuri Mobilen puhelinpalvelun?.....	45

6.2 Mitä asiakkaiden valintakriteerit kertovat?	48
6.3 Miten puhelinsoitto Mobileen vastasi asiakkaan odotuksiin?.....	50
6.4 Millaista palvelua asiakkaat odottavat Mobilelta?	52
6.5 Mobilen työntekijöiden arviot miksi asiakkaat valitsevat Mobilen puhelinpalvelun	54
6.6 Miten puhelinpalvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin ja mitkä ovat puhelinpalvelun vahvuudet ja heikkoudet ?	55
6.7 Asiakkaiden ja työntekijöiden launäkemysten yhteensopivuus.....	56
6.7.1 Palvelun valintaan liittyvien kriteerien vertailu	56
6.7.2 Asiakkaiden palveluodotusten ja palvelun vahvuuksien vertailu	59
7. Loppupohdinta	61
Lähteet.....	64
LIITE 1. Puhelinasiakkaiden kyselylomake.....	67
LIITE 2. Mobilen työntekijöiden kyselylomake.....	68

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveyspalvelujen laatu on noussut esille julkisessa keskustelussa viime vuosina useaan otteeseen. Valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallintasuosituksen mukaan laadunhallinta on muodostunut keskeiseksi organisaatioiden toiminnan kehittämisvälineeksi yksityisellä ja julkisella palvelualalla. Sosiaali- ja terveyspalveluissa pyritään myös hyvään palveluun ja palvelujärjestelmään. Laadunhallinta on eräs palvelunkehittämistyön väline, jolla edistetään edellä mainittuun palvelun tavoitteeseen pääsemistä. Palvelujen laadunvarmistamista ja -kehittämistä ovat sosiaali- ja terveysalalla jo 70-luvulta lähtien tehneet alan ammatilliset järjestöt, sekä myöhemmin myös asiakas- ja potilasjärjestöt. 1990-luvulla palveluja julkisella sektorilla on kehitetty entistä tiukemmassa taloudellisessa tilanteessa. Sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan tuloksellisuuden korostuessa ja voimavarojen niukentuessa laadunkehittäminen on noussut keinoksi kehittää ja säilyttää palvelutasoa ja suunnata voimavaroja mahdollisimman tehokkaasti. (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 7-8)

Jyväskylän Mobile-tukiaseman työntekijöiden ja toiminnan rahoittajien kiinnostus kriisipalvelun laatua ja vaikuttavuutta kohtaan on ollut yleisen laatuks keskustelun ohella yhtenä virikkeenä tälle tutkielmalle. Mobile-tukiaseman johto ja työntekijät ovat kokeneet tarvetta palvelujensa laadukkuuden tarkasteluun ja tutkimiseen. Asiakkaiden mielipide puhelinpalvelun toiminnasta ja yleisestikin Mobilen tyyppisen kriisipalvelun olemassaolosta on tähän asti ollut kartoittamatonta. Käytännön auttamistyön ja yksittäisten asiakaspalautteiden perusteella työntekijöille on muodostunut näkemys siitä, että asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä Mobilen toimintaan. Tämä ei kuitenkaan ole vielä riittävä pohja puhelinauttamistyön kehittämiseksi. Tarvitaan tarkempaa tietoa ja nimenomaan asiakkailta saatua tietoa siitä, miksi he ovat palveluun tyytyväisiä, ja milloin palveluun ollaan tyytymättömiä.

Mobile-kriisipalvelussa on määrällisesti eniten puhelinasiakkaita. Asiakkaiden yhteydenotoista puhelimitse tapahtuu noin 70 % (Vuositilasto 1996). Puhelinauttamista on yleisesti hyvin vähän tutkittu, ja puhelinauttamisen laatua, ei ole Mobile-projektissa asiakaslähtöisesti aiemmin selvitetty. Suoraan asiakkailta saatu palaute puhelinauttami-

sen vahvuuksista ja heikkouksista puuttuu. Työntekijät ovat kokeneet asiakkaan auttamisen puhelimesta jossain määrin ongelmallisena. Asiakkaan kokonaistilanne ei aina riittävästi hahmotu puhelinkeskustelun aikana, ja kommunikaatio asiakkaan kanssa voi jäädä vajavaiseksi, kun keskustelukumppanin eleet ja ilmeet eivät välity puhelimen kautta. Myös kriisityön luonne puhelinauttamisessa vaikuttaa osaltaan palvelutilanteeseen. Asiakas voi soittaa Mobileen nimettömänä, asiakkaan kontakti jää usein kertaluonteiseksi ja puhelimesta kommunikaatiotilanne voi myös päättyä asiakkaan taholta yllättävästi, jos hän soittaa esimerkiksi yleisöpuhelimesta tai vahvasti päihtyneenä. Työntekijän on siis kyettävä puhelimesta mahdollisimman kattavaan tilannearviointiin, päästävä asiakkaan kanssa hyvään keskusteluyhteyteen sekä pyrittävä kerralla, senhetkisen puhelun aikana mahdollisimman hyvään asiakaspalveluun, jotta palvelutilanne päättyisi hyvään, asiakasta tyydyttävään lopputulokseen.

2. Tutkimusongelmat ja -menetelmät

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitä mieltä Mobile-kriisipalvelun puhelinasiakkaat ovat saamastaan puhelinpalvelun laadusta. Asiakasnäkökulman keskeinen asema Mobilen puhelinpalvelun laadun määrittelyssä perustuu Mobilen taholta lähtevän asiakaslähtöisen kiinnostuksen lisäksi myös Total Quality Management -johtamisfilosofian periaatteisiin. Total Quality Management eli kokonaisvaltainen laatujohtaminen on pitkälle julkisen sektorin laadunhallinnan perustana. TQM:n periaatteissa korostuu asiakkaan keskeinen rooli laadun määrittelijänä, ja tämä tulee esiin myös tässä puhelinpalvelun laatua selvittävässä tutkimuksessa. Mobilen yhteistyökumppanit ja viranomaistahot, eli TQM -ajattelun mukaiset organisaation sisäiset asiakkaat on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

Asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi on suoritettu systemaattinen puhelinasiakkaita koskeva laatuksely. Kyselyn ovat käytännössä toteuttaneet Mobilen työntekijät normaalin puhelinpäivystystyön yhteydessä. Tavoitteena on, että jokaiselle etukäteen rajattuna noin kolmen viikon pituisena ajankohtana Mobileen soittaneelle asiakkaalle puheluun vastannut, ja asiakasta palvellut työntekijä on esittänyt mahdollisuuden osallistua palvelun laatua koskevaan lyhyeen haastatteluun. Samalla työntekijä on kirjannut asiakkaan vastaukset valmiille kyselylomakkeelle. Otoksen tavoitteena on ollut noin 100

asiakasta. Keskimäärin yhden kuukauden aikana tukiasemalla on asiakkaita Jyväskylän Mobilen vuositilaston 1996 mukaan noin 440, hienoista vaihtelua esiintyy eri kuukausien välillä. Vuositilaston mukaan noin 71% asiakkaiden yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse. Tilaston mukaan kuukausittain 440 asiakkaasta noin 300 soittaa Mobileen. Näistä 300 asiakkaasta välillisiä asiakkaita, lähinnä eri viranomaistahoja ja muita yhteistyökumppaneita on noin 40, eli varsinaisia puhelinasiakkaita on Mobilen vuositilaston lukujen perusteella laskettuna keskimäärin yhden kuukauden aikana noin 260. Suunnitellun otoskoon, eli noin 100 asiakasta voidaan katsoa edustavan riittävän monipuolisesti puhelinasiakkaiden jakautumista suhteessa kuukauden aikana puhelimitse yhteyttäottavien asiakkaiden määrään.

Brittiläisten tutkijoiden Ceri Phillipsin, Colin Palfreyn ja Paul Thomasin mukaan puhelimessa suoritettujen asiakastyytyväisyyskyselyt ovat käytetympiä markkinointitutkimuksissa kuin sosiaalitutkimuksissa. Puhelinkyselyjen etuna on se, että vastaajan kanssa voidaan päästä välittömään henkilökohtaiseen kontaktiin, mutta haittapuolena on se, että puhelinkyselyn otos saattaa muodostua liian epämääräiseksi. (Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994, 144-145) Puhelimessa suoritettujen markkinointitutkimuksen asiakastyytyväisyyskyselyt pyritään tekemään etukäteen rajatulle kohderyhmälle, mutta kovin tarkkaan kohderyhmän rajaukseen ei ole aina mahdollista. Tässä tutkimuksessa kyselyyn rajautuu asiakkaiden soittamisen perusteella juuri sellainen asiakasryhmä, joka todella käyttää Mobilen puhelinpalvelua. Koska Mobilen toimintaperiaatteisiin kuuluu, että ihmisten on mahdollista asioida Mobilessa nimettömänä, ja asiakaspalvelun yhteydessä mahdollisesti esiintulevia asiakkaan yhteystietoja ei kirjata mihinkään rekisteriin, ei Mobilen aiemmista puhelinasiakkaista ole siis olemassa asiakasrekisteriä, jonka perusteella asiakkaisiin voitaisiin ottaa jälkikäteen yhteyttä.

Koska puhelinkysely esitetään soittajalle hänen oman soittonsa yhteydessä, päästään asiakkaan arvioinnin suhteen mahdollisimman lähelle todellista palvelutilannetta. Phillips, Palfrey ja Thomas ovat tuoneet esille asiakasmielipiteiden heikkouksia. Heidän mukaansa osa palautteesta jää yleisluonteisiksi mielipiteen ilmauksiksi, eli palaute ei sisällä riittävästi informaatiota vastaajan kokemuksesta. Osa asiakaspalautteesta voi

sisältää myös ”toisen käden tietoa”. Vastaja ei niinkään tuo esille omaa mielipidettään, vaan esittää vastaustilanteessa enemmän yleisiä mielikuvia ja muilta ihmisiltä kuulemiin kokemuksiin kyseisestä palvelusta. (Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994, 136-141) Asiakaskyselyn suorittaminen suoraan asiakkaan soiton yhteydessä edesauttaa välttämään edellä esitettyjen heikkouksien esiintymistä asiakaspalautteissa. Puhelinsoiton yhteydessä suoritettussa kyselyssä pyritään siis siihen, että asiakas arvioi välitöntä palvelutilannetta ennen kyselyä, ja tuo esille juuri senhetkisiä taustasyitä yhteydenotolle.

Soittajille on esitetty puhelun yhteydessä seuraavat kysymykset : miksi asiakas on kaikista olemassa olevista puhelinpalveluista valinnut juuri Mobilen, miten puhelinpalvelu on vastannut asiakkaan odotuksia, ja millaista palvelua vastaja odottaa Mobilelta. Puhelinpalvelun valintaan liittyvien syiden kautta saadaan konkreettista tietoa, miksi asiakkaat kaikista olemassa olevista puhelinpalveluista ovat valinneet juuri Mobilen, missä määrin valinnan perustana on palvelun saavutettavuuteen liittyviä syitä, ja miten Mobile eroaa muista vaihtoehtoisista palveluista. Miten puhelinpalvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin - kysymys perustuu laatu -termin määritelmään. Tämä määritelmä perustuu valtakunnalliseen suositukseen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Suositus määrittelee laadun seuraavasti: ”laatu on hyödykkeen ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu hyödykkeen kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset.” (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 32) Kysymyksen avulla on tavoitteena selvittää miten asiakkaan saama palvelu puhelimessa on vastannut hänen odotuksiaan. Viimeisessä kysymyksessä, millaista palvelua asiakas odottaa Mobilelta, tarkennetaan asiakkaan odotuksia palvelun suhteen. Kysymyksessä pyritään siihen, että asiakas kuvaa odotuksiaan laajemmin riippumatta siitä, oliko senkertainen palvelukokemus onnistunut vai ei, eli mitä muita odotuksia asiakkaalla on palvelun suhteen. Asiakkaiden odotukset auttavat kehittämään puhelinpalvelua entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Asiakastyytyväisyyskysely ei vielä sellaisenaan ole riittävä pohja laadunarvioimiselle. Sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä asiakastyytyväisyyskyselyjä, ja niiden tuottamaa

ennakoitavissa olevaa tietoa ovat arvostelleet mm. Tuula Salmela, Jorma Sipilä ja Aulikki Kananoja. Salmelan mukaan asiakastyytyväisyystutkimukset tuottavat ennalta odotettavaa tietoa, jonka mukaan noin 80 prosenttia asiakkaista on tyytyväisiä palveluun. Yleensäkin tyytyväisyyskäsite sellaisenaan on ongelmallinen. Usein on vaarana, että asiakastyytyväisyyden tutkiminen muodostuu lähinnä laatutyön tavoitteeksi eikä laatutyön välineeksi, kuten laadunkehittämismenetelmät edellyttävät. (Salmela, T. 1995, 4-6)

Samansuuntaisen ajatuksen esittävät myös Phillips, Palfrey ja Thomas. Heidän mukaansa tyytyväisyysurvey -tutkimuksissa on usein heikkoutena, että tutkimus muodostuu lopputulokseksi organisaation evaluaatiotyölle. Asiakkaiden tyytyväisyystutkimus ei myöskään välttämättä kerro koko totuutta laadusta, koska vastaajan asettamat odotukset palvelun suhteen voivat olla palvelun todellista laatua alhaisemmat. (Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994, 15) Edellä esitetty ajatus asiakkaan odotusten alhaisuudesta on huomioitu tässä tutkimuksessa kysymällä, miten asiakkaan odotuksiin on vastattu todellisessa palvelutilanteessa ja mitä odotuksia asiakkaalla on palvelutilanteen jälkeen ajatellen palvelun käyttöä jatkossa. Jorma Sipilä kritisoi asiakastyytyväisyystutkimusten tuottavan liian yksipuolista ja ennakoitavissa olevaa tietoa. Aulikki Kananojan mukaan asiakastyytyväisyyden tutkiminen on aina jossain määrin johdattelevaa ja ennalta määrätyn mallin mukaista. Kritiikki asiakastyytyväisyyden tutkimista kohtaan on perusteltua, jos tyytyväisyyskyselyt jäävät pelkästään laadunkehittämistyön tavoitteeksi.

Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia jäsentävät ja täydentävät vastaajista kerätyt taustatiedot. Mobilessa täytetään jokaisesta asiakkaasta taustatietolomake, johon asiakasta palvellut työntekijä kirjaa asiakasta koskevia taustatietoja. Lomakkeeseen kirjataan asiakkaan sukupuoli, ikä, perhetilanne, asuinpaikka, työtilanne, yhteydenoton syyt, mahdollinen hoitosuhde muualle sekä lyhyt selostus asiakkaan tilanteesta sekä auttamistoimenpiteistä. Asiakkaan taustatiedoista löytyvät myös tiedot yhteydenoton ajankohdasta ja kestosta. Asiakkaan nimeä tai osoitetietoja ei kirjata taustatietolomakkeeseen. Kyselyä suorittaessaan työntekijät ovat kirjanneet soittajan taustatietolomakkeen tunnusnumeron asiakkaan vastausten yhteyteen, joten jokaisesta kyselyyn

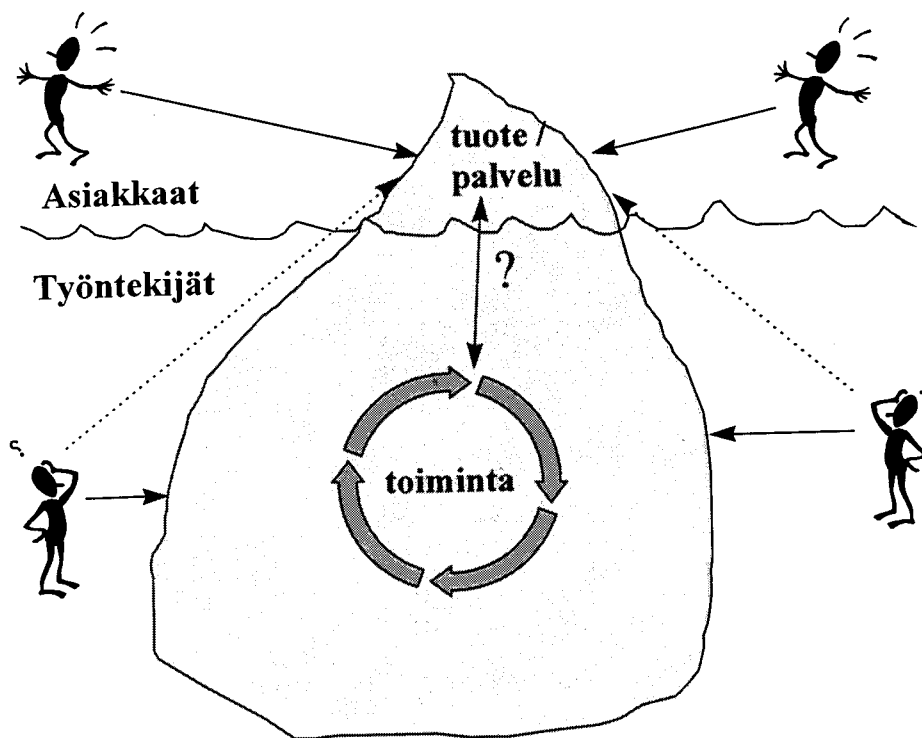
vastanneesta löytyy oma taustatietolomake. Vastaajien taustatietoja ei ole kerätty kyselyn yhteydessä, koska kyselystä ja asiakkaan vastausten kirjaamisesta on haluttu tehdä mahdollisimman sujuvaa. Erillisten taustatietojen kysyminen vastaajalta olisi pitkittänyt puhelua liiaksi. Vastaajien taustatietoihin kuuluu myös soittoaajankohdan ja puhelun pituuden kirjaaminen asiakkaan vastauksen taustatietojen yhteyteen. Puhelujen kestot ja ajankohdat antavat tietoa puhelinpalvelun käytöstä, miten palvelun saavutettavuus toimii, ja kuinka yhteydenottojen tarve jakautuu. Lähinnä palvelun laadunarvioinnin kannalta on kiinnostavinta se, miten eri tyyppisten asiakkaiden tarpeet näkyvät puheluiden pituuksissa ja yhteydenottojen ajankohdissa.

Vastaajien taustatietojen tutkiminen on laatutyön edellyttämää asiakasanalyysia, jonka pohjalta jäsentyy kuva palveluorganisaation asiakaskunnasta ja heidän tarpeistaan. Asiakasanalyysi myös jäsentää ja tarkentaa asiakaspalautetta. Muutoin on vaarana, että asiakaskyselyn tulokset kertovat palvelun tilasta liian yleisluonteisesti. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa -suositus ja Keran julkaisema Palvelevan yrityksen laatutyökirja edellyttävät laadunkehittämistyössä käytettävän asiakasanalyysia, jolloin pystytään tunnistamaan erilaisia asiakasryhmiä ja arvioimaan erilaisten asiakkaiden tarpeita palvelun laadun suhteen. (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 9-12. Palvelevan yrityksen laatutyökirja. 1996, 45-48) Asiakkaiden taustatiedot auttavat luokittelemaan asiakaskyselyn vastauksia. Mitkä on puhelinasiakkaiden yleisimmät yhteydenottojen syyt, miten eri asiakasryhmät muotoutuvat ja millaisia laatuodotuksia eri asiakasryhmillä ilmenee.

Asiakaspalautteen ja vastaajien taustatietojen lisäksi tässä tutkimuksessa selvitetään myös Mobile -tukiaseman työntekijöiden näkemys siitä, miten he kokevat tuottamansa palvelun laadun. Tällöin laadunarviointitutkimus ei rajoitu pelkästään asiakkaiden laatuokemusten kartoittamiseen, vaan palvelun laadun tilaa jäsentää myös organisaation eli työntekijöiden näkemys puhelinpalvelun laadusta. Asiakaslähtöisestä laadunarvioinnista edetään siis kohti organisaation laadunkehittämistä. Koko tutkimusasetelmaa jäsentää selkeimmin seuraava kuva jäävuorimallista, joka on muotoiltu Sirpa Kuusisto-

Niemen ja Arja Yliluoman esittämän Laadunvarmistuksen jäävuori -mallin pohjalta.
(Kuusisto-Niemi, S. Yliluoma, A. 1995, 7)

Kuva. 1. Laadunvarmistuksen jäävuori -malli



Mobile tukiaseman puhelinpalvelun laadun tarkastelu asiakaslähtöisesti painottuu asiakaspalvelun laadun selvittämiseen, joka näkyy kuvassa jäävuoren huippuna. Tavoitteena on selvittää välittömän palvelun yhteydessä asiakaskyselyn avulla auttamisprosessiin liittyviä laatutekijöitä. Asiakaskyselyä täydentää ja jäsentää taustatietojen pohjalta koottu asiakasanalyysi. Asiakas näkee koko palveluprosessista vain jäävuoren huipun, saamansa palvelun. Mutta on huomioitava, että organisaation tila, jäävuoren alaosa, toiminnot jotka eivät suoraan näy asiakaspalvelussa, heijastuvat pinnan alapuolelta myös asiakkaan kokemaan palveluun.

Työntekijöiden kyselylomakkeessa Mobilen työntekijöiltä kysytään, miksi asiakkaat valitsevat Mobilen puhelinpalvelun, miten puhelinpalvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin ja mitkä ovat puhelinpalvelun vahvuudet ja heikkoudet. Näin saadaan tietoa siitä, mil-

lainen on palvelua tuottavan organisaation näkemys palvelun laadusta. Asiakkailta saatua palautetta verrataan työntekijöiden omiin näkemyksiin palvelun laadusta. Vertailun avulla voidaan nähdä palvelun laadun tila Mobilessa. Millaisia asioita asiakkaat pitävät puhelinpalvelussa tärkeänä, ja millaisia asioita työntekijät korostavat vastauksissaan. Miten palvelun saajan ja palvelun tuottajan näkemykset kohtaavat toisensa, ja missä asioissa painotukset ovat erilaisia. Vertailu edesauttaa organisaatiota puhelinpalvelun laadun kehittämisessä, ja mahdollistaa olemassa olevien voimavarojen suuntaamista entistä tehokkaammin.

3. Sosiaalipalvelujen laadun kehittäminen

3.1 Laadunarviointi osana sosiaalipoliittista evaluaatiotutkimusta

Laadunkehittämisen ja arvioinnin voidaan katsoa olevan osa yleistä sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämistyötä. Anneli Pohjolan mukaan evaluaatiotutkimukselle on ajan-kohtainen tilaus. Sosiaali- ja terveysalalle ovat vakiintuneet erilaiset rajatut kokeilu- ja kehittämishankkeet, joiden vaikutuksia evaluaatiotutkimuksen avulla haluavat sekä rahoittajat, että toimijat selvittää. Itse evaluaatiotutkimuksen käsite leijuu Pohjolan mukaan vielä ilmassa, sitä olisi hänen mukaansa syytä keskustelun kautta jäsentää. Evaluaatiotutkimus on tällä hetkellä tiiviisti tutkimuksellisenä osana hyvinvointipalvelujen kokeilevaa projektitoimintaa. Pohjolan mukaan evaluaatiotutkimuksen kautta haetaan myös uudenlaisen toiminnan legitimointia. Oleellista toiminnan arvioinnin ja legitimoinnin kannalta on hänen mukaansa se, kenen näkökulmasta evaluaatiotutkimus kohdentuu. (Pohjola, A. 1997, 421-424) Kohdentumisen perusteella voidaan laadunarvioinnin tehtävä nähdä eri tavoin, esimerkiksi hallinnon tulosjohtamiseen painottuvana.

Briitta Koskiahon mukaan laatustrategia on muotoutunut julkisen hallinnon evaluaatiotutkimuksen osaksi. Hänen mielestään laatutyö on osa hallinnon evaluaatiotoiminnan ymmärrystä. Laatustrategian on hallinnon näkökulmasta määrä parantaa kansallista kilpailukykyä EU-ideologian mukaisesti. Laatutyön avainkäsitteet Koskiahon mukaan ovat: ”julkisten palvelujen kustannusten alentaminen, kuntalaisten kannalta parempi tulos, uudet laadunhallinnan menetelmät, toiminnan ja talouden tasapaino, kuntalaisohjautuvuus, tehokas toiminta ja tuloksellisuus, tehokkaan toiminnan lainsäädännölliset

esteet, toiminnan laadun ja sen arvioinnin tärkeys, resurssien tasapaino, kuntien ja valtion yhteistoiminta laatustrategian luomisessa, julkisten palveluiden merkitys yritysten toiminnan ja kilpailukyvyn kannalta” (Koskiahho, B. 1997, 432-433).

Koskiahho toteaa myös, että evaluaatiotyössä on usein mukana myös elementtejä empowerment- toimintaan kannustamisesta. Evaluaatiotutkimuksen kautta tutkija voi tehdä näkyväksi kansalaisille heidän elämäänsä vaikuttavia tekijöitä ja samalla rohkaista kansalaisaktiivisuuteen. (Koskiahho, B. 1997, 435) Empowerment -tyyppisiä, palvelun käyttäjiä kansalaistoimintaa aktivoivia tunnusmerkkejä on havaittavissa myös laadunkehittämistyön yhteydessä. Asiakkaiden, palvelujen käyttäjien mielipiteitä tarvitaan palveluiden laadun kehittämiseksi ja arvioimiseksi, ja samalla taustalla elää usein julkilausumaton ajatus asiakkaiden oman aktiivisuuden kehittymisestä palvelujen laadun arvioinnin suhteen.

Mobilen puhelinauttamisen laadunselvittämisen taustalla voidaan katsoa olevan hallinnon, eli lähinnä rahoittajien sekä projektin työntekijöiden halua arvioida uudentyyppisen vaihtoehdoisen hyvinvointipalvelun toimintaa, sekä samalla hakea toiminnalleen legitimoitua, oikeutusta hyvinvointipalvelujen kentällä uudenlaisena toimintana. Toiminnan legitimoitua evaluaatiotutkimuksen kautta auttaa perustelemaan projektiluontoisen toiminnan jatkuvuutta ja vaihtoehdoisen palvelujärjestelmän vakiinnuttamista osaksi nykyisiä hyvinvointipalvelujärjestelmää. Asiakkaiden suuri määrä kertoo tietysti osaltaan vaihtoehdoisen palvelumuodon tarpeellisuudesta, mutta on huomioitava, että asiakkaiden runsas määrä ei ole vielä tae palvelun tuottavuudesta tai tuloksellisuudesta. Asiakasmäärän taustalla on useimmiten asiakkaan palvelutarpeen jatkuminen entisellään tai asiakkaan jääminen pitkäaikaiseksi asiakkaaksi Mobileen joko omasta halustaan tai siksi, ettei hänelle löydy sopivaa jatkohoitopalvelua. Asiakkuuksien pitkäaikaisuus akuuttiin kriisityöhön painottuvassa palveluorganisaatiossa viestii tuloksettomuudesta ja auttamistoimenpiteiden vaikuttamattomuudesta. Erilaisten asiakastyypien laaja kirjo taas osaltaan kuluttaa kriisipalvelun toimintaresursseja. Asiakkaiden systemaattinen tarkastelu ja eri asiakasryhmien analysointi laatutyön avulla auttaa kohdentamaan aut-

tamisresursseja entistä tehokkaammin ja arvioimaan nykyisten työtapojen vaikuttavuutta.

3.2. Total Quality Management -johtamisfilosofia laadunarvioinnin perustana

Sosiaalihuollossa on lähdetty soveltamaan ja kehittämään laatuajattelua lähinnä TQM (Total Quality Management = kokonaisvaltainen laatujohtaminen) -lähestymistavan pohjalta (Haverinen, Maaniittu & Mäntysaari toim., 1995). Kokonaisvaltainen laatujohtaminen perustuu organisaation toiminnan ja resurssien käytön jatkuvaan parantamiseen sekä organisaation laatuksennäköisten minimointiin. Organisaatiossa pyritään muutokseen toteuttamalla laatuajattelua, eli organisaation nykyistä toimintaa hiotaan asteittain yhä tehokkaammaksi ja laadukkaammaksi. TQM-laatuajattelussa asiakas nähdään eilinehtona palveluja tai tuotteita tarjoavalle organisaatiolle. TQM-ajattelussa panostetaan myös työyhteisön kokonaisvaltaiseen laatuajatteluun tiimityön, henkilökunnan osallistumisen ja motivoinnin kautta.

Total Quality Management on organisaation johtamismenetelmä, jonka kehittämisen takana ovat Phil Crosby, W. Edwards Deming ja J.M. Juran. Demingin on yleisesti arvioitu vaikuttaneen TQM:n kehittämiseen vahvimmin. Lawrence L. Martinin mukaan Demingin rooli olisi ollut lähinnä TQM-filosofin rooli, ja Crosby on kuvailtu useimmiten TQM -tekniikan kehittäjäksi. (Martin, L.L. 1993, 13-17) Deming kehitti johtamismenetelmänsä toisen maailmasodan jälkeen Yhdysvalloissa, mutta ei saanut siellä menetelmälleen jalansijaa. Hän siirtyi kehittämään johtamismenetelmänsä Japaniin, jossa TQM sai hyvän vastaanoton, ja on sittemmin vaikuttanut Japanin talouden kehittämiseen ja japanilaisen teollisuuden vahvaan kilpailukykyyn. Yhdysvalloissa TQM sai jalansijaa japanilaisten menestymisen myötä. Liike-elämän puolelta TQM -johtamisfilosofia on levinnyt soveltamisen myötä myös julkiselle sektorille ja siellä edelleen myös sosiaali- ja terveystalouteen. (Flood, R.L.1993, 3-10.)

3.3 TQM:n sovellettavuus sosiaalialan laadun kehittämiseen

Mikko Mäntysaari on tarkastellut TQM:n periaatteiden sopivuutta sosiaalipalveluiden laadun kehittämiseen. TQM:n periaatteiden mukaan laatu on asetettava organisaation

korkeimmaksi päämääräksi, laadun määrittelee asiakas, palveluntuotannossa esiintyvä variaatio on keskeinen riski laadulle, organisaation muutosprosessi on jatkuvaa ja johdon sitoutuminen muutoksen toteuttamiseen on kokonaisvaltaisen laatujohtamisen elinehto.

TQM:n periaatteiden mukaan asiakas on keskeisessä roolissa laadun määrittelijänä. Mäntysaari ennakoii tämän tuottavan sosiaalityön laadun kehittämisessä ongelmia, mutta olevan myös laadunkehittämistyössä haaste. Sosiaalityössä asiakkuus voi olla eräänlaista pakkoasiakkuutta, kuten esimerkiksi päihde- ja lastensuojelutyössä, ja tällaisissa pakkoasiakkuustapauksissa, joissa sosiaalityön interventio perustuu lakiin, asiakkaan rooli palvelun laadun määrittäjänä on hyvin ristiriitainen. Mäntysaaren mukaan asiakkaan tarpeen tyydytys perustuu sosiaalityössä lakiin, säädöksiin ja profession edustajan harkintaan, kun taas palvelun laatu asiakkaan tyytyväisyyden tunteeseen. Tässä Mäntysaari näkee ristiriidan, kun osa palvelun sisällöstä on asiakkaan ja palvelun tuottajan tahdosta riippumatta määritelty muualla, kuten laissa toimeentulotuen jakoperusteista, ja taas osa palvelusta on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä kanssakäymisestä riippuvaa. (Mäntysaari, M. 1994, 17-18)

Tuotantoprosessissa ilmenevä variaatio on TQM:n periaatteiden mukaan uhka laadulle. Palvelun tuotannossa esiintyvä vaihtelu pitäisi pystyä tunnistamaan ja saada väheneämään. Varianssin syyt tuotantoprosessissa jakautuvat TQM:n periaatteen mukaan yleisiin ja erityisiin syihin. Yleiset syyt ovat ennakoitavissa ja ennustettavissa olevia tekijöitä, jotka vaikuttavat laadun vaihteluun, kun taas erityiset syyt ovat ennakoimattomia laatuun vaikuttavia tekijöitä. Mäntysaari ennakoii ilmenevän ongelmia, jos sosiaalipalveluissa sovelletaan variaation kontrollin ajatusta. Sosiaalipalvelun varianssin, laadun vaihtelun hallintaan ei hänen mukaansa ole olemassa selkeitä keinoja joilla asia voitaisiin ratkaista. (Mäntysaari, M. 1994, 18)

3.4 Laadunkehittämisen käsitteitä ja määritelmiä

Tässä kappaleessa esitetään palvelutuotannon laatutyöhön liittyvää käsitteistöä. Yksityisen palvelusektorin laadunkehittämistyöstä lähtöisen olevaa laatutermistöä on muokattu ja sovellettu edelleen sosiaali- ja terveystalouden laatutyöhön sopivaksi.

3.4.1 Laatu palvelutuotannossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatusanasto määrittelee laadun seuraavasti: ”laatu on hyödykkeen ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu hyödykkeen kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset.” Hyödykkeet ymmärretään joko tuotteina tai palveluina. Hyödykkeeseen kohdistuvat odotukset muodostuvat sen mukaan kenen näkökulmasta hyödykettä, tuotetta tai palvelua tarkastellaan. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa hyödykettä voidaan tarkastella asiakkaan eli hyödykkeen ensisijaisen käyttäjän näkökulmasta sekä hyödykkeen tuottajan, rahoittajan tai muun ulkopuolisen arvioijan esimerkiksi viranomaisen näkökulmasta. Suositus määrittelee laatukriteerin laadun määrittämisen perusteeksi valituksi ominaisuudeksi, joka on samalla mitattavissa oleva ominaisuus. Laadun mittaaminen on toimenpide jossa laatukriteerien arvot määritetään mittayksiköissä. Laadunmittaus voi olla joko kvantitatiivista tai kvalitatiivista. (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 32-39.)

ISO-laatusanaston mukaan laatu on tarpeisiin vastaamista (ISO 8402 laatusanasto, 1988). Määritelmä ei sen tarkemmin ota kantaa kenen tarpeisiin vastataan ja mitkä nuo tarpeet ovat. Tarpeet voidaan määritelmän perusteella ymmärtää hyvin subjektiivisiksi ja yksilöllisiksi tarpeiksi sen mukaan kenestä on kysymys. On myös huomioitava, että tarpeet eivät ole staattisia, vaan voivat tarkasteluajankohdasta riippuen muuttua. Palvelun laatua voi myös määrittää hyvin erilaisista lähtökohdista riippuen siitä onko itse palvelun ensisijainen käyttäjä, ostaja, rahoittaja vai tuottaja. Asiakkaan eli palvelun käyttäjän ohella on tunnistettava myös muut sidosryhmät, joihin tuotteen tai palvelun laatu vaikuttaa.

Keran Palvelevan yrityksen laatutyökirjassa laatu on määritelty tuotteen kyvyksi synnyttää asiakastyytyväisyyttä. Tuote voi olla joko tavaraa tai palvelua. Asiakastyytyväisyys on määritelmän mukaan asiakkaan henkilökohtainen arvio saamastaan tuotteesta, tavarasta tai palvelusta. (Laatu kannattaa. Palvelevan yrityksen laatutyökirja. 1996, 16-17) Tuula Salmelan mukaan tyytyväisenä olemisen ja tyytyväisenä esiintymisen välillä on eroa. Tyytyväisyyden taustalla on hänen mukaansa laajempaa kulttuuri- ja arvosidonaisuutta. Laadun arvioinnin kannalta asiakastyytyväisyyden normittuminen on olen-

naista. Tyytyväisyyttä voi olla esimerkiksi asiakkaan viiteryhmästä riippuen eri tasoista. Jos palvelun laadunkehittämisessä tyydytään pelkästään vähimmäistyytyväisyyteen, voi palvelun todellinen laatu jäädä huomattavan alhaiseksi. (Salmela, T. 1995, 6)

Näiden neljän edellä mainittujen määritelmien mukaan laatu on siis hyödykkeen kykyä täyttää siihen kohdistuvia odotuksia, tarpeisiin vastaamista, kykyä synnyttää asiakas-tyytyväisyyttä ja sopivuutta käyttötarkoitukseen. Laatu määrittyy siis sen mukaan miten hyödyke, esimerkiksi palvelu täyttää asiakkaan odotukset, vastaa asiakkaan tarpeisiin ja luo asiakas-tyytyväisyyttä. Tässä tutkimuksessa asiakaskyselyn pohjakäsitteenä on laadun määritelmä, jonka mukaan laatu on asiakkaan odotuksiin vastaamista. Asiakkaan tarpeet asiakkaan omasta näkökulmasta jäsentyvät lähelle hänen odotuksiaan. Myös tyytyväisyyden tunteen kokeminen saamansa palvelun suhteen sijoittuu lähelle odotuksiin vastaamista ja miten asiakkaan odotukset ovat toteutuneet. Soittaessaan puhelinpalveluun asiakkaalla on odotuksia palvelun suhteen, hän odottaa soiton vaikuttavan jollain tapaa hänen senhetkiseen tilanteeseensa.

3.4.2 Laadunhallinta

Laatu-käsitteen määritelmistä siirrytään tässä kappaleessa laadunhallinnan käsitteistöön. Laadunhallinta on yleisen johtamistoiminnan osa, jossa määritellään *laatupolitiikka* ja siitä johdetut *laatutavoitteet* sekä laatuun liittyvät vastuut, ja toteutetaan ne määritellyin keinoin (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 34).

Laadunhallinta sinänsä ei ole uusi asia. Työn laatua on kehitetty muunmuassa ammatillisen koulutuksen järjestämisen, pätevyysvaatimusten, työn arvioimisen ja tutkimisen keinoin. Laadukasta työtä on pyritty tekemään julkisissa organisaatioissa aina, mutta itse laadunhallintakäsite on otettu käyttöön julkisella sektorilla vasta 1990-luvulla. Laadunhallinta on muodostunut keskeiseksi osaksi organisaatioiden kehittämistä sekä yksityisellä että julkisella sektorilla. Erilaiset organisaatioiden tulos- ja tavoitejohtamisen mallit tukevat laadunhallintaa. Laadunhallinnassa on keskeisellä sijalla määrälliset tavoitteet, esimerkiksi organisaation toiminnan tuloksellisuus ja tehokkuus suhteessa toiminnasta aiheutuviin kuluihin. Määrällisen laadun rinnalle on kehittynyt yhä vah-

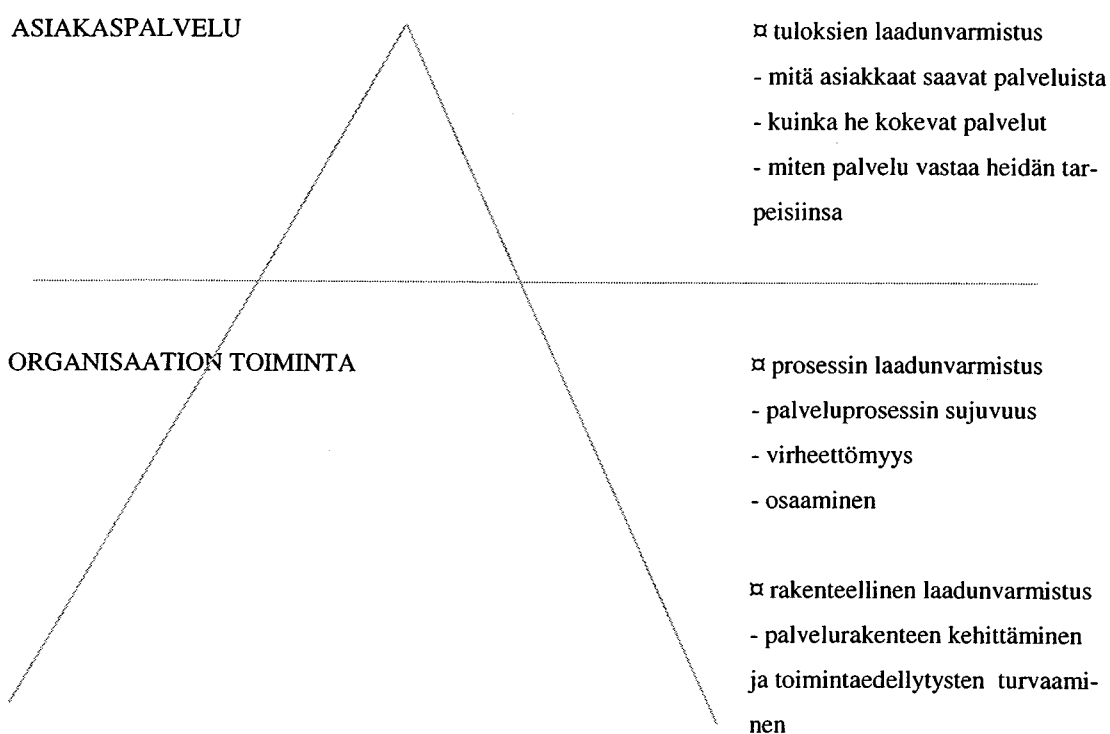
vemmin organisaation toiminnan laadullinen mittaaminen ja arviointi. (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 7-8)

Laadunhallinta voi käynnistyä organisaatiossa eri lähtökohdista, esimerkiksi palvelutuotannossa esiintyvän todellisen ongelman työstämisestä tai koko organisaatiota koskevasta kehittämistyöstä. Laatutyö organisaatiossa voi lähteä liikkeelle ongelma-, organisaatio- tai prosessilähtöisesti. Ongelmalähtöisessä laatutyöskentelyssä pureudutaan rajattuun toiminnan alueeseen, esimerkiksi asiakkaiden jonotusajan pituuteen, jonka laatua lähdetään mittaamaan ja tulosten perusteella kehittämään. Tämän työtavan etuna on laatutyön kohdentuminen todelliseen ongelmaan, ja sitä kautta tulosten näkyminen arkipäivän työssä. Työtavan vaatima ongelman rajaaminen voi haitata kokonaiskuvan hahmottamista, kokonaisvaltaisen laadunhallinnan sijaan keskitytään yksittäisiin kohteisiin. Organisaatiolähtöisessä lähestymistavassa laadunhallintaa lähdetään toteuttamaan organisaatiossa ylhäältä alaspäin johdon sitoutumisen, laatukoulutuksen ja tiimityön keinoin. Johdon sitoutuminen turvaa laadunhallinnan etenemisen, mutta voi samalla olla myös hidastava tekijä. Työntekijöiden asenteiden muutos voi olla hidasta, jos laadunhallintaa työstetään työyhteisössä autoritaarisesti johdosta käsin.

Prosessikeskeisessä laadunhallinnassa tarkastellaan lähinnä työprosesseja ja niissä esiintyviä ongelmia. Työntekijä nähdään osana työprosessia, ei yksittäisenä tarkastelun kohteena. Työprosessi, palveluorganisaatiossa lähinnä palveluprosessi voidaan nähdä kolmivaiheisena toimintosarjana, johon kuuluvat vireilletulo, palvelun toteutus ja palvelun päättäminen. Kussakin vaiheessa voi olla yksi tai useampia palvelutapahtumia. Prosessilähtöinen toimintatapa sopii myös osaksi ongelma- tai organisaatiokeskeistä lähestymistapaa. Prosessilähtöisen toimintatavan etuna on ongelma-kohtien tunnistaminen ja työstäminen työntekijän itsensä ongelmista riippumatta. Palvelun tuotto mielletään laajemmin toimintana eikä niinkään pureuduta yksilökohtaisiin ongelma-kohtiin. Asiakkaan rooli arvioijana ja palautteen antajana on prosessikeskeisessä työtavassa työprosessien eri vaiheissa olennaisen tärkeä. (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 15-17)

Laatutyö voi siis toisinsanoen kohdistua joko työn tekemiseen (prosessikeskeinen laadunhallinta) tai työn sisältöön (organisaatiokeskeinen laadunhallinta). Sirpa Kuusisto - Niemi ja Arja Yliluoma ovat havainnollistaneet asiaa Laadunvarmistuksen jäävuorikuvan avulla. (Kuusisto-Niemi, S. Yliluoma, A. 1995, 7)

Kuva 1. Laadunvarmistuksen jäävuori (mukailtu Kuusisto-Niemen ja Yliluoman artikkelin pohjalta)



Jäävuoren huippu, asiakkaalle näkyvä palvelu on tässä tutkimuksessa se palvelutuotannon osa, jonka laatua asiakaskyselyn avulla selvitetään. Asiakkaiden kokemaan asiakaspalveluun heijastuu myös palveluorganisaation toiminta. Työntekijäkysely tuottaa Mobilen työntekijöiden näkemyksen, millainen käsitys heillä on jäävuoren huipun eli asiakaspalvelun laadusta, sekä heijastaa samoin osaltaan organisaation toimintaa. Tässä tutkimuksessa prosessin laadunvarmistus ja rakenteellinen laadunvarmistus ovat enemmän taustalla. Pääpaino on asiakkaan kokeman puhelinpalvelun laadun tutkimisessa.

Mobilien puhelinpalvelun laadunvarmistus lähtee tutkimuksessa liikkeelle siis jäävuoren huipulta, asiakaspalvelun arvioimisesta, jota täydentää puhelinasiakkaiden taustatietojen kartoitus sekä työntekijöiden käsitykset puhelinpalvelun laadun muodostumisesta.

3.4.3 Laadunhallinnan järjestäminen

Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä sisältää kolme keskeistä periaatetta: ”laadunhallinnan tulisi olla osa joka-päiväistä työtä, laadunhallinnan painopisteenä tulisi olla asiakaslähtöisyys ja laadunhallintaa sosiaali- ja terveyden huollossa tulisi toteuttaa tiedolla ohjaamisella”. Suosituksen mukaan palvelun keskeinen laatuominaisuus on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. ”Asiakas on saamansa palvelun tuloksellisuuden ja laadun asiantuntija.” Laadunhallinta edellyttää asiakasanalyysia jossa pyritään tunnistamaan erilaiset asiakasryhmät. (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa.1995, 9-12.)

Piela -kohti laatujärjestelmää raportissa Tupu Holma, Maarit Outinen ja Riitta Haverinen esittävät Piela -laatujärjestelmän rungon, jonka osa-alueita ovat asiakasselvitykset, palvelutuotannon suunnittelu, markkinointi ja yhteistyö, dokumentointi ja tilastointi sekä palautteen hankkiminen ja arviointi. Laatujärjestelmän kehittäminen edellyttää siis asiakasselvitystä, joka voi olla markkinaselvitys asiakasryhmäkartoituksineen, väestön palvelutarpeiden kartoitus tai esimerkiksi asiakaspalautteiden pohjalta tehty selvitys. Holma, Outinen ja Haverinen suosittelevat asiakasselvityksen avuksi asiakaskarttaa jonka avulla asiakaskunnan tunnistaminen ja havainnoitavuus paranevat. (Holma, T. Outinen, M. Haverinen, R. 1997, 10-17)

Keran Palvelevan yrityksen laatutyökirjassa opastetaan palveluntuottajia asiakaskeskeisyyteen ja asiakkaiden tarpeiden huomioonottamiseen, jotka ovat nykyaikaisessa laatuajattelussa keskeisessä asemassa. Asiakaskeskeisyys edellyttää Keran oppaan mukaan asiakkaiden tarpeiden määrittämistä eli asiakkaiden segmentointia. Segmentointiperusteet voivat olla mm. seuraavia: demografiset muuttujat, maantieteelliset muuttujat, toimintamuuttujat, asiakkaan henkilökohtaiset piirteet, palvelun lähestymistavat ja tilannetekijät. Hyvän laadun tuottaminen edellyttää, että palvelun tuottaja on perille

asiakkaidensa todellisista tarpeista ja pystyy myös ennakoimaan erilaisia tilanteita. (Palvelevan yrityksen laatutyökirja. 1996, 45-48)

Tässä tutkimuksessa puhelinpalvelun laadun selvittäminen lähtee siis asiakaspalvelun kartoittamisesta. Asiakaspalautetta täydentää kunkin vastaajan taustatietolomake, josta käy ilmi Keran oppaassa mainittuja asiakkaiden segmentointiperusteissa esiintyviä muuttujia ja tekijöitä. Asiakkaiden taustatiedot toimivat myös asiakasselvityksen pohjana, jonka avulla saadaan kuva puhelinasiakkaiden ryhmän muotoutumisesta. Keitä Mobilen puhelinasiakkaat pääasiassa ovat, ja mitä laatuodotuksia taustatietojen mukaan koottu asiakasselvitys tuo esille, ja mitä asiakkaiden omat vastaukset kertovat.

3.4.4 Laatuksiteerien tarkastelua

Liike-elämän puolella palveluntapahtumien laatua on runsaasti tutkittu. Christian Grönroos on perehtynyt liike-elämän asiakaslähtöisiin laatuksiteeluihin, ja esittää laadukkaaksi koetulle palvelulle kuusi kriteeriä, jotka on koottu yhdistelemällä käytettävissä olevia tutkimuksia. Laadukkaaksi koetun palvelun kuusi kriteeriä ovat palvelun tarjoajan ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus ja uskottavuus, normalisointi sekä maine. Palvelun tarjoajan ammattitaito on tärkeä laatuksiteeri, jota asiakkaan arvostavat. Ammattitaito koostuu palvelun tarjoajan koulutustaustasta ja työkokemuksesta, sekä kyseisen toimialan pätevyysvaatimuksista. Ammattitaitoa koskeva laatuksiteeri on yksi selkeimmin toteutettavissa olevista kriteereistä. Palvelun tarjoajan asenne ja käyttäytyminen asiakasta kohtaan ovat tärkeässä asemassa, koska kiinnostus asiakasta ja hänen ongelmaansa kohtaan saavat asiakkaat tuntemaan saamansa palvelun hyväksi. Palvelun tarjoajan lähestyttävyyys ja joustavuus saavat asiakkaan tuntemaan, että palvelua on helppo saada ja asiakkaan toiveisiin ollaan valmiita sopeutumaan. Normalisointi tarkoittaa lähinnä sitä tilannetta, kun joku menee pieleen tai jotain odottamatonta tapahtuu, ja palvelun tarjoaja on valmis toimimaan asiakkaan hyväksi. Hyvä maine laatuksiteerinä luo asiakkaille mielikuvan, että palvelun tarjoaja ja itse palvelu ovat imagoltaan luotettavia, arvokkaita ja asiakkaan hyväksymiä. (Grönroos, C. 1990, 72-74.)

Sosiaali- ja terveystalveluiden parissa on myös kehitetty laatukriteerejä palvelutoiminnalle. Maarit Outinen esittää Laatu ja asiakas -oppaassaan toiminnan edellytysten, toimintaprosessin ja tuloksen laatupiirteitä -laatukriteerejä. Toiminnan laatupiirteitä ovat lähinnä organisaation olosuhteisiin ja toimintaympäristöön liittyvät tekijät, kuten palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, palveluvalikoima ja tarjonta, tiedonvälitys asiakkaalle, yhteistyöjärjestelyt, riittävä henkilöstön määrä, korkeatasoinen ammattitaito sekä toimitilojen viihtyvyys ja soveltuvuus. Toimintaprosessin laatupiirteitä ovat tiedonvälitys asiakkaalle, vuorovaikutustilanteeseen liittyvät piirteet sekä henkilökunnan pätevyys, koulutus, ammattitaito ja tekninen osaaminen. Toimintaprosesseihin liittyy myös toiminnan käytännön järjestelyt toimintayksikössä, eli palvelun häiriöttömyys, sujuvuus ja joustavuus. Toiminnan tuloksen laatupiirteitä ovat asiakkaan tyytyväisyys saamaansa palveluun ja palvelun aikaansaama muutos asiakkaan elämässä. (Outinen. 1994, 38-41)

Grönroosin ja Outisen esittämiä palvelun laatukriteerejä käytetään tässä tutkimuksessa asiakkaiden ja työntekijöiden laatuäkemysten jäsentämisen apuna. Asiakaskyselyyn vastanneiden puhelinasiakkaiden esiintuomia palvelun valintaan liittyviä sekä vastaajien odotuksiin liittyviä puhelinpalvelun laatu tekijöitä ei ole tarkoitus muokata yleisten laatukriteerien mukaisiksi, vaan säilyttää vastaajien kommenttien ja alkuperäisyys ja aitous. Yleiset edellä esitetyt palvelun laatua koskevat kriteerit toimivat lähinnä asiakas- ja työntekijä palautteen arvioinnin ja luokittelun apuvälineenä.

3.5 Asiakkaan rooli laadunmäärittelijänä

Aiemmin kappaleessa 3.3 Total Quality Management -johtamisfilosofia laadunarvioinnin perustana on tarkasteltu TQM:n peruseriaatteiden mukaista asiakkaiden keskeistä roolia laadun määrittämisessä, ja etenkin TQM:n mukaista asiakkaan roolia sovellettu- na sosiaalityön laadunkehittämistyöhön. Tässä kappaleessa tarkastellaan asiakasnäkö- kulmaa vielä syvemmin, millä tavoin asiakkaan keskeinen rooli laadun määrittelemises- sä sosiaalipalveluissa jäsentyy.

Brittiläiset tutkijat Naomi Pfeffer ja Anna Coote ovat pohtineet kansalaisuuden ja asiak- kuuden välistä suhdetta laatu keskustelussa. He esittävät, että asiakkuuskäsite soveltuu heikosti sosiaalipalveluihin. Palvelun käyttäjällä on harvoin mahdollisuutta toimia

sosiaalipalvelujen suhteen kuten kaupallisten palvelujen asiakkaana. Sosiaalipalvelut ovat usein asiakkaalle ei-vapaaehtoisia, kuten esimerkiksi lastensuojelu. Palvelu on tavallaan asiakkaalle pakollista, lain sanelemaa, halusipa hän sitä tai ei. Sosiaalipalveluille, kuten esimerkiksi toimeentulotuella ei ole olemassa muita vaihtoehtoja. Asiakas ei voi valita eri vaihtoehtojen väliltä kuten kaupallisia palveluja, vaan hänen on palvelun laadusta huolimatta tyydyttävä ainoaan olemassa olevaan vaihtoehtoon. Kysymys on eräänlaisesta jaloillaan äänestämisestä ja sen mahdollisuuden puutteesta. (Pfeffer, N. Coote, A. 1991, 25-26)

Jorma Sipilä esittää samansuuntaista kritiikkiä asiakasnäkökulman käytöstä sosiaalialan laadunkehittämistyössä. Hän kritisoi sosiaalihuollon asiakkaan samaistamista markkinoiden kuluttajaan. Asiakasnäkökulmaa paremmin hänen mielestään kuvaisi termi käyttäjänäkökulma. Käyttäjänäkökulma on sosiaalihuollon palvelujen ja toiminnan laadun kannalta oleellisen tärkeä, mutta samalla ongelmallinen. Sipilän mukaan on vaarana, että laadusta ja sen myötä myös käyttäjäpalautteen hankinnasta olisi tulossa uusi kontrollin muoto. Hän varoittaa myös erilaisten, liikemaailmasta tulevien laatumallien liian suorasta soveltamisesta sosiaalihuoltoon. Tästä esimerkkinä voidaan nähdä erilaisten asiakastyytyväisyyskyselyjen tuottama yksipuolinen ja ennakoitavissa oleva tieto. Sipilä peräänkuuluttaa enemmän luovuutta asiakaspalautteen hankintaan ja tulosten raportointiin. Olisi myös huomioitava, että asiakkaan ja työntekijän välinen keskustelu ja toiminta sisältää palautetta parhaimmillaan ja luonnollisimmillaan. (Sipilä, J.1996, 6-7.)

Cooten, Pfefferin ja Sipilän näkemys käyttäjänäkökulman paremmasta soveltuvuudesta asiakasnäkökulman sijaan sosiaalihuollon laatukseskustelussa on perusteltua etenkin julkisesti järjestetyn sosiaalihuollon piirissä. Jos asiakkaaksi mielletään lähinnä sellainen palvelunkäyttäjä, joka myös maksaa palvelusta, on asiakastermin rajaaminen yksityisten palveluiden laadunkehittämisen yhteyteen perusteltua. Mutta yhtä hyvin voitaisiin säilyttää asiakastermi edelleen sosiaalipalveluiden yhteydessä, ja tarkentaa sitä tarvittaessa termeillä, maksaja-asiakas ja käyttäjäasiakas. Ceri Phillips, Colin Palfrey ja Paul Thomas eivät suosittele laadunkehittämisen yhteydessä käytettävän käyttäjä -

termiä, koska se heidän mielestään assosioituu liiaksi alkoholin tai huumeiden käyttäjiin. Käyttäjätérmi ei myöskään tuo heidän mukaansa riittävästi esille aktiivisen kansalaisen roolia sosiaalipalvelujen suhteen. (Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994, 129)

Sipilän varoitus asiakastyytyväisyyskyselyjen tuottamasta yksipuolisesta ja ennakoitavissa olevasta tiedosta on sosiaalipalvelujen laadunkehittämistyössä paikallaan. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tuo tietoa asiakkaan kokeman palvelun tilasta. Sipilä ehdottaa ratkaisuksi asiakkailta saadun tyytyväisyyspalautteen monipuolistamiseksi palvelutilanteen tarkastelua esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaation tutkimisen keinoin. Pelkästään asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten perusteella on vaikeaa lähteä kehittämään kokonaisvaltaisesti organisaation laatua. Samantyyppisen varoituksen esittävät myös Phillips, Palfrey ja Thomas. Heidän mukaansa asiakastyytyväisyyskyselyistä voi ennenminkin tulla tavoite, kuin laadunkehittämisen väline (Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994, 15) Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on hyvä perusta, ja lähtökohta laadunkehittämistyölle, mutta asiakastyytyväisyyden taustan miettiminen on kuitenkin paikallaan. Mitä asiakastyytyväisyydellä tai käyttäjätyytyväisyydellä tarkoitetaan, ja millaista muuta tietoa organisaation palvelun tuotannosta tarvitaan asiakastyytyväisyyden lisäksi palvelun laadun kehittämistyössä.

Mikko Mäntysaaren mukaan sosiaalityön laatuarvioinnissa olisi pyrittävä määrittämään millaista elämänlaatua palvelut asiakkaille tuottavat. Hänen mukaansa keskeistä laadun kehittämisessä on palautetiedon kerääminen asiakkailta. (Mäntysaari, M. 1996, 4-5.) Elämänlaadun käsite on kuitenkin hyvin monitahoinen ja subjektiivinen. Ennen laadunarviointia olisi pystyttävä määrittelemään mitä elämänlaatu pitää sisällään. Elämänlaadun tekee hyvin kirjavaksi käsitteeksi myös se, jos sitä koitetaan määrittellä asiakkaiden palautetiedon kautta. Millainen on kunkin asiakkaan itsensä kokema elämäntilanne, minkä viiteryhmän kautta sitä tulisi tarkastella ja millaisin rajauksin.

Aulikki Kananojan mukaan keskeisintä sosiaalialan laadun määrittämisessä on palvelun käyttäjän elämäntilanteen muutos, jonka tarkastelua ei voida tehdä ilman asiakkaan omakohtaista kokemusta ja mielipiteitä. Kananojan mielestä erilaiset asiakastyytyväi-

syyttä tutkivat kyselyt sopivat paremmin terveydenhuoltoon kuin sosiaalihuoltoon, koska terveydenhuollossa palvelut ja toimeenpiteet terveyden hoitamiseksi ovat selkeämpiä ja tarkemmin määriteltävissä.

Kananojan mukaan asiakastyytyväisyyden tutkiminen on aina jossain määrin johdattelevaa ja tietyn, kysyjän mukaan määritellyn mallin mukaista, eikä asiakkaan kokonaisvaltaiselle ja omakohtaiselle tarinalle ole tilaa ja mahdollisuutta. Siksi sosiaalihuollon laadunmäärittelyssä olisikin koottava aluksi kokonaisia kertomuksia ja niiden pohjalta ryhdyttävä suunnittelemaan asiakaspalautteen keräämistä. Kananoja esittääkin kolmentyyppisen asiakaspalautteen keräämistä toiminnan laadun ja tuloksellisuuden määrittämiseksi. Ensimmäiseksi tarvitaan palautetta, jota saadaan yhteisessä työssä, työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Toiseksi tarvitaan palautetta, jota voidaan kerätä standardisoiduilla kyselyillä ja kolmanneksi tarvitaan tutkimuksia, joilla pyritään saamaan syvempää tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden tilanteista. (Kananoja, A. 1996, 4-5.)

Asiakasnäkökulma sosiaalialan laadunhallinnassa on osoittautunut ongelmalliseksi. Liikemaailmasta sovelletut asiakastyytyväisyystutkimukset tuovat tietoa palvelujen arkipäiväisestä luonteesta, mutta palvelujen vaikutusta niiden käyttäjien elämäntilanteeseen ei tyytyväisyyskyselyjen kautta voida kokonaisvaltaisesti selvittää. Asiakkaan ja työntekijän välisen kommunikaation tutkiminen monipuolistaa palvelutilanteen laadun arviointia, mutta Sipilän ja Kananojan esittämä kommunikaation tutkiminen ei sovellu kaikkeen sosiaalipalveluun. Esimerkiksi puhelimesta tapahtuvan auttamistyön tutkiminen voi olla käytännössä vaikeaa. Mobilen puhelinpalvelun asiakkaan ja työntekijän välisen kommunikaation tutkimisen järjestäminen on ongelmallista jo sekin vuoksi, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus nimettömänä asioimiseen ja turvattu luottamuksellinen kahdenkeskinen keskustelusuhde työntekijän kanssa.

Asiakkaiden elämäntilanteen muutoksen tutkiminen voi muodostua myös ongelmalliseksi. Kenen näkökulmasta asiakkaan elämäntilanteen muutosta tulisi tarkastella, asiakkaan itsensä vai palvelun tuottajan? Kummankin näkemys elämäntilanteen muutoksesta ja ylipäättäänkin muutoksen tarpeellisuudesta voi vaihdella. Esimerkkinä voidaan aja-

tella vaikka lastensuojelutapausta, jossa vanhempien intressit voivat olla hyvin erilaiset kuin huostaanottoa suunnittelevien viranomaisten.

4. Mobile ja laadunhallinta

Mobile-tukiasemia toimii projektiluontoisena eri puolilla Suomea. Jyväskylän keskustassa Mobile-tukiasema on toiminut vuodesta 1994 lähtien A-klinikkasäätiön, Suomen Mielenterveysseuran sekä kuntien ja valtion yhteisenä hankkeena. Mobile-projektin päätavoitteina on luoda uudenlainen palvelumuoto olemassaolevien sosiaalipalvelujen täydentäjäksi, työllistää sosiaali- ja terveysalan työttömiksi jääneitä ammattilaisia sekä kehittää kriisityön menetelmiä käytännössä.

4.1 Kriisipalvelun toiminta

Mobile-kriisipalvelu on ympärivuorokautinen päivystyspalvelu, jonka tarkoituksena on auttaa ihmisiä mitä erilaisimmissa ongelmissa ja kriiseissä. Tukiasemalla selvitetään asiakkaan senhetkistä elämäntilannetta, mietitään, millaista apua hän tarvitsee ja huolehditaan siitä, että hän myös saa apua. Tukiaseman palvelumuotoja ovat puhelinauttaminen, tukihenkilön järjestäminen, asiakkaan ohjaaminen ja saattaminen jatkohoitoon, yöpymismahdollisuuden tarjoaminen asemalla, erilaiset keskustelut, kriisitilanteissa mukanaolo, liikkuvana apuyksikkönä toimiminen sekä uusien auttamismahdollisuuksien etsiminen ja kriisityömallien kehittäminen. Mobile-tukiaseman työntekijät ovat työttömiksi jääneitä sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita ammattilaisia, jotka saavat koulutuksen kriisityöhön ja työllistyvät tukiasemalle käytännön kriisipalvelutyöhön.

Työntekijöitä Jyväskylän Mobile-tukiasemalla on noin 20-25, riippuen senhetkisten harjoittelijoiden määrästä. Tukiaseman vastaavat projektityöntekijät ovat aseman ns. pysyvämpiä työntekijöitä, kun taas varsinainen työllistetty työntekijäryhmä työskentelee kerrallaan noin 10 kuukautta. Ryhmä valitaan ja koulutetaan yhtäaikaan, ja ryhmän työsuhteet alkavat samanaikaisesti, ja noin 10 kuukauden välein Mobilessa vaihtuu uusi työntekijäporukka. Projekti toimii siis osaltaan kokeiluprojektina, jossa pyritään kehittämään uusia kriisityön menetelmiä ja luomaan vaihtoehtoista palvelua julkisten sosiaalipalvelun täydentäjäksi. Mobilen toiminnassa on siis useita uusia kokeilevia elementtejä.

tejä, kuten sosiaali- ja terveysalan järjestöjen sekä julkisen sektorin rahoitusyhteistyö sekä uudenlaisen palvelumuodon kehittäminen sosiaali- ja terveysalalle.

4.2 TQM:n periaatteiden soveltuvuus Mobilen toimintaan

Mobilen puhelinpalvelu ei vaihtoehtoisuutensa ja vapaaehtoisuutensa perusteella ole julkisen sosiaalihuollon kaltaista. Mobilessa ei ole sosiaalilain mukaista pakkoasiakkuutta. Mobilen puhelinpalvelun järjestämistä ja sisältöä eivät ohjaa lakisääteiset ohjeet, puhelinpalvelu ei ole asiakkaalle pakollista palvelua ja puhelinpalvelulle on olemassa myös muita vaihtoehtoja, muiden sosiaali- ja terveysalan järjestöjen järjestämiä puhelinpalveluja kuten esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten puhelin tai evankelisluterilaisen kirkon Palveleva puhelin. Mobilen tarjoamalle kriisipalvelulle on siis olemassa vaihtoehtoisia palveluja, jotka ovat asiakkaan vapaasti valittavissa. Tässä yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että vaihtoehtoisuudelle on esimerkiksi puhelinpalvelun suhteen rajoituksia. Muissa vaihtoehtoisissa puhelinpalveluissa ei välttämättä ole samanlaista ympärivuorokautista päivystystä kuten Mobilessa.

Koska puhelinpalvelun varsinaiset käyttäjäasiakkaat eivät suoraan maksa saamastaan palvelusta, ei puhelinpalvelu ole oikeaa liiketoimintaa. Mobile ei ole vaihtoehtoisia sosiaalipalveluja tuottava liikeyritys vaan julkisesti ja järjestöjen kautta rahoitettu kriisipalvelu. Käyttäjäasiakkaat maksavat palvelusta lähinnä välillisesti verojen kautta, ja mahdollisesti Mobile-projektin taustajärjestöjä vapaaehtoisesti avustamalla. Mobilen puhelinpalvelun sijoittuminen ominaispiirteidensä perusteella TQM-laatujohtamisen kentällä osaltaan julkisten sosiaalipalveluiden pariin, ja osaksi liiketoiminnallisten palveluiden ominaisuuksien pariin tuo tämän tyyppiseen palvelumuotoon omaa erityislaatuisuutta.

TQM:n pääperiaate, jonka mukaan asiakas määrää palvelun laadun, tuntuu soveltuvan Mobilen puhelinpalveluun tavanomaisia julkisia sosiaalipalveluja helpommin. Asiakas todellakin määrittelee puhelinpalvelun laadun, eli asiakastyytyväisyys näkyy puhelinpalvelun käytössä. Jos palvelun laatu ei miellytä asiakkaita, puhelinpalveluun tulee vähemmän soittoja. Asiakkaat tavallaan ”äänestävät jaloillaan” kuten kaupallisissa palveluissa, ja valitsevat muun vaihtoehtoisen palvelumuodon, eli soittavat johonkin muuhun

tarjolla olevaan puhelinpalveluun tai hakevat apua julkisista sosiaali- tai terveyspalveluista.

TQM -johtamisfilosofia jakaa organisaation asiakkaat sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin. Puhelinpalvelun käyttäjäasiakkaat, Mobileen soittavat ihmiset ovat TQM:n määritelmän mukaan ulkoisia asiakkaita. Mobilen sisäisiä asiakkaita ovat lähinnä palvelun rahoittajat, yhteistyökumppanit sekä viranomaisasiakkaat ja ns. välilliset asiakkaat, jotka tavallaan tilaavat Mobilesta palvelua jollekin asiakkaalleen tai omaiselleen, tai muuten ilmoittavat apua vailla olevan henkilön avuntarpeesta Mobileen. Tässä puhelinpalvelun laatua tutkivassa työssä keskitytään lähinnä Mobilen ulkoisten, eli puhelinpalvelun käyttäjäasiakkaiden laatu näkömyksen kartoittamiseen

4.3 Laadunhallinta Mobilen toiminnassa

Mobile-projektissa on vuoden 1995 lopulla ja keväällä 1996 tukiasemakohtaisesti toteutettu perustoimintojen laatu kriteerien kartoitus työntekijälähtöisesti. Perustoiminnoiksi on jokaiselle asemalla määritelty puhelinauttaminen, keskustelu tukiasemalla ja kotikäynti. Kukin asema määritteli myös tarpeen mukaan lisää perustoimintoja, ja omien toimintapainotuksiansa mukaan erityistoimintoja ja niiden laatu kriteerejä. Määriteltujen laatu kriteerien mittaamista ja mittareita ei alkukartoituksessa ole sen tarkemmin huomioitu. Kartoituksessa ei ole myöskään analysoitu erilaisia asiakastyyppejä eikä määritelty laatu kriteerejä erilaisten asiakastyypin mukaan. Laatu kriteerien määrittäminen on tapahtunut lähinnä prosessilähtöisesti, erilaisia auttamisprosesseja ja niiden laatusisältöjä tarkastelemalla.

Suomen mielenterveysseuran toiminnanjohtajan Pirkko Lahden mukaan Mobile -kriisipalvelun tulisi olla toiminnaltaan niin stabiili, että se pystyy arvioimaan omia toimintamallejaan, ja omaa valmiuden tehdä analyttistä tarkastelua erilaisista akuuteista reaktiomalleista. Lahden mukaan Mobilen toiminnan sisältökriteereinä on painotettu neljää ominaisuutta: laatua, tuoreutta, nopeutta ja syvyyttä. (Lahti, P. 1994.) Tuoreus, nopeus ja syvyys voidaan käsittää jo sinänsä kriisipalvelun tavoitteina, mutta laatu termi ja sen merkitys tässä yhteydessä jää epäselväksi. Tarkoittaako laatu sinänsä jotain

positiivista ja hyvää, vai onko Mobilen sisältökriteerinä tarkoitus määritellä ja kehittää palvelujensa laatua?

Mobile-tukiasemat ympäri Suomen ovat kirjanneet vuoden 1995 lopulla ja 1996 alku-puolella omia toimintojaan ja palvelujaan koskevia laatukriteerejä. Puhelinauttamiselle on myös koottu omia kriteerejä, eli kuvauksia laadukkaasta puhelinauttamisesta. Puhelinauttamisen laatukriteereiksi ovat tukiasemat koonneet lähinnä työntekijöiden ammatitaitoon ja osaamiseen liittyviä asioita, palvelun saavutettavuuteen liittyviä seikkoja, asiakaslähtöiseen toimintatapaan liittyviä tekijöitä, puhelinauttamisen yleisiin periaatteisiin Mobilessa liittyviä asioita (kuten esimerkiksi mahdollisuus asioida nimettömänä ja ympärivuorokauden), sekä erilaisia työntekijän ja asiakkaan väliseen kommunikaatioon ja yleisesti hyvään inhimilliseen vuorovaikutukseen liittyviä asioita. (Laatu Mobile-tukiasemilla. 1996)

Mobile-tukiasemien omat puhelinauttamiselle kootut laatukriteerit ovat hyvin yhteneväiset aiemmin esitettyjen Grönroosin ja Outisen kokoomien yleisesti palvelun laatua jäsentävien kriteerien kanssa. Puhelinauttamisen laadunkehittämissä on kuitenkin kriteerien kokoamisen myötä vasta alussa. Asiakasnäkökulma kriteerien toimivuudesta puuttuu. Millaiset kriteerit puhelinasiakkaat palvelulle asettaisivat ja miten yhteneväiset ne ovat Mobilen työntekijöiden asettamien kriteerien kanssa. Mobile-tukiasemien puhelinauttamiselle asettamat laatukriteerit ovat kaikenkaikkiaan melko yleisluontoisia, puhelinauttamisen erityispiirteet eivät tule korostuneesti esille. Puhelinauttamistyön kehittämisessä erityispiirteiden käytölle olisi kuitenkin tarvetta. Miten yleisluonteisista palvelun laatukriteereistä voitaisiin päästä vieläkin tarkempaan ja yksityiskohtaisempaan laadunvarmistamiseen, ja miten asiakasnäkökulma tähän vaikuttaa. Riittävätkö asiakkaille nykyiset kootut puhelinpalvelun laatukriteerit, vai tuoko asiakasnäkökulma tarkistuksia laatukriteerien sisältöön tai tärkeysjärjestykseen, ja mihin asioihin puhelinpalvelussa olisi voimavaroja ja osaamista suunnattava laadukkaan auttamistyön varmistamiseksi.

4.4 Asiakaspalaute Mobilen toiminnasta

Mobile-projektin laadukkuuden arviointivaatimuksen takana ovat ennen kaikkea projektin työntekijät ja projektin rahoittajat. Asiakkaiden taholta ei ole tullut esille laadun arviointivaatimuksia. Mobilen asiakkaiden näkemys palvelun laadukkuudesta on ollut tähän saakka lähes tutkimatta. Asiakkailta saatua palautetta ei ole systemaattisemmin kerätty, vaan asiakaspalautetta on tullut esille normaalin auttamistyön yhteydessä, ja asiakkaiden jälkikiitoksissa tai -moitteissa. Asiakaspalaute joka on tullut esille jokapäiväisen auttamistyön yhteydessä, on ollut suurimmaksi osaksi myönteistä. Kielteistä palautetta on tullut lähinnä yksittäisissä asiakastapauksissa. On kuitenkin hyvä huomioida, kuten Keran Palvelevan yrityksen laatutyökirja muistuttaa, että asiakkaiden valitusten vähyys ei ole vielä riittävä todiste asiakkaiden tyytyväisyydestä. Asiakkaiden tyytymättömyys ei useinkaan vain tule riittävän aktiivisesti esille (Palvelevan yrityksen laatutyökirja. 1996, 62).

Kriisipalvelun luonne voi aiheuttaa sen, että asiakkaiden myönteinen tai kielteinen palaute ei aina tule riittävän selvästi esille. Asiakkaan huomio voi soittotilanteessa Mobileen olla kiinnittynyt vahvemmin hänen vaikean elämäntilanteensa ympärille kuin sen huomioimiseen, miten häntä tässä kriisitilanteessa palvellaan. Phillips, Palfrey ja Thomas sitävastoin esittävät huomionsa, jonka mukaan palvelun saajalle itse palvelu voi jäädä vähemmän tärkeäksi, ja asiakkaalle tuleekin tärkeämmäksi muu inhimillinen kontakti joka palvelutilanteeseen liittyy (Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994, 142). Asiakkaan, palvelun saajan kokemukset ja huomiot palvelutilanteessa voivat siis liittyä sellaisenaan itse palveluun tai palvelutapahtumaan, tai sitten palvelu saa asiakkaan mielessä toisenlaisen merkityksen kuin asiakasta auttava työntekijä saattaisi kuvitella.

Valtakunnallisen suosituksen mukaan laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa edellyttää asiakasanalyysia, jossa määritellään eri asiakastyypit, ja myös ne tahot, jotka hyötyvät asiakkaan lisäksi laadukkaasta toiminnasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä on palvelujen käyttäjien lisäksi myös sisäisiä asiakkaita, kuten esimerkiksi muita toimintayksiköitä. Asiakasanalyysin lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä tulisi laadunkehittämisessä ottaa huomioon asiakaspalaute. Asiakaspalautteen kerää-

misen tulisi olla myös toimivaa ja asiakkaille vaivatonta.(Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 9-13.)

Asiakastyytyväisyyskyselyt tuottavat kertaluontoisten asiakkaiden kohdalla nimenomaan auttamistilanteeseen ja sen toimivuuteen liittyvää tietoa sekä auttamistapahtuman välittämiä tuntemuksia. Asiakkaiden elämäntilanteen muuttumista voi olla asiakaslähtöisesti käytännössä hankalaa arvioida, koska asiakaskontaktit tapahtuvat suurimmaksi osaksi puhelimitse, ja niistäkin osa nimettömänä. On myös huomioitava, että kriisipalvelun asiakkaiden elämäntilanteen muuttuminen palvelun seurauksena voi olla hyvin eri tyyppistä. Itsemurhaa hautovan asiakkaan tilanne, senhetkinen ajatusmaailma saattaa muuttua jo yhden puhelinkeskustelun aikana ratkaisevasti parempaan suuntaan. Jos taas kyseessä on perhe, jonka koti tuhoutuu tulipalossa, tai joku perheen jäsenistä joutuu onnettomuuteen, niin samalla tavoin ihmisten elämäntilanne onnettomuuden vuoksi olennaisesti muuttuu, ja Mobilen tarjoama palvelu voi tuoda helpotusta akuuttiin kriisiin. Kuitenkin onnettomuudesta seurannut todellinen tilanne, se, että perheen koti on tuhoutunut, tai joku perheenjäsenistä on loukkaantunut ei avun saannista huolimatta muutu.

Mobile ei pyri toiminnassaan jatkuvien asiakassuhteiden luomiseen, vaan keskeistä on ohjata ja saattaa pidempiaikaista apua tarvitseva asiakas hänelle sopivan sosiaali- tai terveyspalvelun pariin. Pidempiaikaisia asiakkaita Mobilella toki on, mutta he ovat kuitenkin vähemmistönä. Enemmistö tukiaseman asiakkaista käyttää palveluja vain kertaluontoisesti. Tämän vuoksi ei Mobilessa pystytä sellaiseen pitkäaikaiseen asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtävään laadunarviointiin, kuten esimerkiksi kunnallisessa kotipalvelussa, jossa sama asiakassuhde saattaa kestää vuosia ja samojen asiakkaiden kanssa voidaan tarkastella mahdollista muuttunutta tilannetta tarvittaessa uudelleen.

5. Puhelinasiakkaiden laatuksely

5.1 Kyselyn toteuttaminen

Jyväskylän Mobilen tukiaseman puhelinasiakkaille toteutettiin puhelinkysely 8.1 -28.1. 1997 välisenä aikana. Kyselyä varten oli laadittu valmis kyselylomake, jonka kysymyk-

set Mobilen työntekijät esittivät asiakkaalle puhelun aikana. Kyselyyn vastanneet puhelinasiakkaat valikoituivat tutkimukseen soittajärjestyksensä mukaan. Puhelinpäivystäjänä Mobilessa toiminut työntekijä pyrki esittämään jokaiselle 8.1.-28.1.1997 välisenä aikana soittaneelle asiakkaalle laatukselyyn osallistumista.

Mobilen työntekijät ennakoivat etukäteen, että osalle puhelinasiakkaita tulee olemaan hankalaa esittää kysymyksiä, ja osa asiakaista tulee luonnollisesti kieltäytymään kyselystä. Tällaisten asiakastapausten varalle, joilloin asiakkaalle olisi hankalaa esittää kyselyyn vastaamista, koska se esimerkiksi vaikuttaisi kommunikaation sujuvuuteen tai kyselyn ehdottaminen ei tuntuisi eettisesti oikealta, sovimme työntekijöiden kanssa ennen kyselyn toteuttamista, että he kuvailisivat tilannetta ja kyseistä asiakastapausta lyhyesti kyselylomakkeen toisella puolella. Näin tutkimuksen otoksen muodostuminen tarkentuu myös näiden asiakkaiden osalta. Samalla tämääntyyppisen laatukselyn toteuttamistavasta puhelimitse todellisten asiakassoittojen yhteydessä saadaan tarkempaa tietoa.

Nämä asiakastapaukset, joissa Mobilen työntekijä ei ehdottanut kyselyä olivat lähinnä sellaisia, joissa asiakas oli erityisen ahdistunut, itsetuhoisesti käyttäytyvä tai vahvasti päihtynyt. Myös muutamalle lapsiasiakkaalle työntekijä oli katsonut parhaimmaksi olla ehdottamatta kyselyyn osallistumista. Samoin muutamassa tapauksessa kysely jäi asiakkaalle esittämättä, kun asiakas oli soittanut Mobileen lainatusta matkapuhelimesta tai kolikkopuhelimesta, eikä ollut halukas pitkittämään puhelua. Koska suurin osa asiakaista soittaa Mobileen nimettömänä, sattui kyselyn aikana muutaman kerran niin, että asiakas oli jo aiemmin vastannut kyselyyn. Yleensä tällaisessa tapauksessa asiakas itse kertoi jo vastanneensa kyselyyn.

Mobilen työntekijät vastasivat asiakaskyselyn suorittamisen jälkeen työntekijäkyselyyn, jossa heiltä kysyttiin heidän omia näkemyksiään puhelinpalvelun laadusta sekä asiakaskyselyn sujumista. Työntekijäkyselyssä ilmeni, että varsinkin kyselyn alku- ja loppuvaiheessa sattui useita tapauksia, joissa työntekijä unohti esittää soittajalle kyselyyn osal-

listumista tai puhelu loppui asiakkaan taholta niin yllättävästi, ettei kyselyn esittämiseen jäänyt mahdollisuutta.

Mobilessa pyritään jokaisesta asiakastapauksessa täyttämään ns. taustatietolomake johon työntekijät kirjaavat asiakkaan puhelun tai asioinnin yhteydessä esiintulleita seikkoja. Asiakkaan nimeä ja osoitetietoja ei taustatietoihin merkitä, vaan lomakkeessa kuvataan asiakkaan senhetkistä tilannetta, yhteydenoton syytä ja laatua sekä toimenpiteitä, mitä kyseisestä yhteydenotosta on seurannut. Puhelinasiakkaille esitettyyn kyselylomakkeeseen merkittiin kyseistä asiakastapausta vastaava asiakasnumero, jonka perusteella kukin asiakkaan vastauslomake ja Mobilen työntekijän täyttämä taustatietolomake oli jälkikäteen löydettävissä ja yhdistettävissä.

Näin kustakin vastanneesta asiakkaasta on vastauslomakkeen tietojen lisäksi olemassa taustatietoja, kuten sukupuoli, ikä, asuinalue, työtilanne, yhteydenoton syy ja lyhyt kuvaus yhteydenotosta. Osa taustalomakkeen asiakkaan tilannetta kuvaavista tiedoista ovat lomaketta täyttäneen työntekijän omaa arviota siinä tapauksessa, että kyseiset seikat eivät ole tulleet riittävän selvästi asiakastilanteesta esille. Jossain asiakastapauksissa esimerkiksi soittajan ikä, asuinpaikka, perhesuhteet tai työtilanne eivät tule puhelinkeskustelun aikana selvästi esille, ja taustalomakkeeseen kirjautuu näin työntekijän arvio asiakkaan tilanteesta.

5.2 Kyselyyn osallistuneiden puhelinasiakkaiden taustatietoja

Kyselyyn vastasi yhteensä **98 asiakasta, naisia 58 ja miehiä 37**. Välillisiä asiakkaita, henkilöitä jotka soittivat jonkun muun puolesta on 98 kyselyyn vastanneesta 2. Yhden vastaajan taustatiedot ovat jääneet kirjaamatta. Vastaajien sukupuolijakauma on samaantapaan painottunut kuin Mobile -tukiaseman tilastointitiedoissa tammikuussa 1997. Naispuolisia asiakkaita on enemmän kuin miesasiakkaita. Mobilen oman kokonaiskoonnin mukaan varsinaisia miesasiakkaita oli vuoden 1997 tammikuussa 191 eli noin 46%, ja naispuolisia asiakkaita 225 eli noin 54%. Myös Mobile -tukiaseman vuositilaston 1996 mukaan naisasiakkaita (52%) on hieman enemmän kuin miesasiakkaita (48%) (Vuositilasto 1996.). Näissä vuoden 1996 ja tammikuun 1997 tilastoinneissa ei ole erikseen laskettu puhelinasiakkaiden sukupuolijakaumaa, vaan jakaumat koskevat Mo-

bilen koko asiakaskuntaa sisältäen asiakkaiden käynnit tukiasemalla sekä Mobilen tekemät kotikäynnit asiakkaan luokse.

5.2.1 Uudet ja vanhat asiakkaat

Uusia, ensimmäistä kertaa Mobileen soittaneita oli 33. Vanhoja asiakkaita, jotka ovat aiemmin olleet jossain yhteydessä Mobileen oli 62. Välillisiä asiakkaita, jotka soittivat Mobilen puhelinpalveluun toisen ihmisen puolesta, oli taustatietolomakkeiden mukaan kaksi. Yhden asiakkaan vastaus on kirjattu, mutta asiakkaasta ei ole kirjattu erillisiä taustatietoja. Uusien ja vanhojen asiakkaiden määriä ja suhdetta tarkasteltuna Jyväskylän Mobile-tukiaseman oman tammikuun 1997 tilaston (sisältää kaikki yhteydenotot, puhelinasiakkaita ei ole eritelty) mukaan, uusia asiakkaita oli 57% ja vanhoja asiakkaita 43%. Kyselyssä kyseinen jakauma oli seuraavanlainen; uusia asiakkaita 34% ja vanhoja asiakkaita 66%. Tästä jakaumasta voidaan jo alustavasti päätellä, että kyselyn toteuttaminen on ollut helpompaa ns. vanhojen asiakkaiden puhelujen yhteydessä.

5.2.2 Vastaajien ikäjakauma

Kyselyyn osallistuneiden puhelinasiakkaiden ikäjakauma on esitetty oheisessa taulukossa 1.

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma.

<i>Vastaajan ikä</i>	<i>Henkilöiden määrä</i>
21-30v	14
31-40v	20
41-50v	41
51-65v	11
> 65v	7
epäselviä tapauksia	5
yhteensä	98

Verrattaessa kyselyn ikäjakaumaa Jyväskylän Mobile-tukiaseman tammikuun 1997 asiakasyhteenvedoon löytyy yhtäläisyyttä sen suhteen, että eniten yhteydenottoja on ikäryhmässä 41-50 vuotiaat (Mobilen tammikuun yhteenvedossa 41-50 vuotiaiden

asiakkaiden yhteydenottoja 266, kaikkiaan asiakkaita tammikuussa 843). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja on ikäryhmässä 31-40-vuotiaat sekä asiakaskyselyssä että Mobilen kokonaiskönnin mukaan (31-40-vuotiaiden yhteydenottoja 219). Kyselyyn vastanneiden puhelinasiakkaiden ikäjakauma muistuttaa karkeasti tarkastellen tammikuun kaikkien asiakkaiden ikäjakaumaa, mutta huomattava ikäryhmän 41-50 vuotiaiden määrän selkeä ero 21-30 vuotiaisiin sekä 31-40 vuotiaisiin. Tammikuun kokonaiskönnissä määrät jakautuvat tasaisemmin (21-30 vuotiaita 200, 31-40 vuotiaita 219 ja 41-50 vuotiaita 266).

Tähän puhelinkyselyyn ei vastannut yhtään alle 20-vuotiasta, vaikka esimerkiksi tammikuun asiakastilannetta tarkasteltaessa alle 20-vuotiaita asiakkaita oli 21. Työntekijöiden vastausten mukaan muutama mahdollinen lapsiasiakas karsiutui kyselystä sen vuoksi, että työntekijä oli päättänyt olla esittämättä kyselyä lapselle. Ikäryhmän 51-65 -vuotiaiden määrä, sekä yli 65-vuotiaiden määrä verrattuna Mobilen tammikuun kokonaistilastoon näyttää hyvin samankaltaiselta (kokonaiskönnissä 51-65 vuotiaita 88, ja yli 65-vuotiaita 49).

Laatukyselyyn vastanneista oli perheellisiä henkilöitä 42 ja perheettömiä 53. Perheellisiä naisia vastasi kyselyyn 30, perheettömiä 29. Perheellisiä miehiä vastasi 12, perheettömiä miehiä 25. Epäselviä tai välillisiä asiakastapauksia, joissa asiakkaan taustatiedot olivat puutteelliset oli kolme. Asiakkaiden taustatietojen tarkastelu antaa viitteitä siitä, että miesten yhteydenoton syinä esiintyvät yksinäisyys, mielenterveysongelmat sekä päihteiden käyttö. Perheellisten naisten yhteydenotoista osa oli naisten omia henkilökohtaisia yhteydenottoja, mutta lähinnä perheelliset naiset, eivät niinkään perheelliset miehet olivat niitä, jotka soittivat Mobileen omaa perhettään, lähinnä lapsiaan tai miestään koskevissa asioissa.

5.2.3 Vastaajien asuinalueet

Vastaajien asuinalueiden jakautuminen on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Vastaajien asuinalueet.

<i>Vastaajien asuinalueet</i>	<i>Henkilöiden määrä</i>
Jkl:n keskusta	29
Halssila - Lohikoski	3
Huhtasuo	7
Kortepohja -Kypärämäki	4
Kuokkala	5
Jkl:n mlk. länsi ja itä	12
Säynätsalo/Muurame	7
muu kunta	20
asunnoton	2
ei tietoa	9
yhteensä	98

Asiakkaiden taustatietolomakkeita täytettäessä merkitään asiakkaan asuinalueeksi automaattisesti keskusta, jos asiakkaan tarkempaa asuinalueetta ei ole tiedossa, mutta tiedetään, että asiakas asuu Jyväskylässä. Taustatietolomakkeen mukaan keskustassa asuva saattaa siis todellisuudessa asua muualla kaupunginosassa kuin juuri Jyväskylän keskustassa. Tämä osaltaan selittää keskustassa asuvien vastaajien määrän, joka on suurempi kuin muilla alueilla asuvien vastaajien määrä. Suurin osa Jyväskylän Mobilen puhelinasiakkaista on Jyväskylältä tai lähikunnista. Kyselyyn vastanneista suurin osa asui Jyväskylässä, lähikunnissa tai entisen Keski-Suomen läänin alueella, ainoastaan muutama soittaja oli kotoisin muualta päin Suomea.

5.2.4 Vastaajien työtilanne

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden taustatiedoissa on myös maininta asiakkaan työtilanteesta, joka lähinnä vastaa asiakkaan sosioekonomisen taustan kuvausta. Asiakkaan työtilanteen kirjautuminen asiakasta koskeviin taustatietoihin on joidenkin asiakkaiden kohdalla selkeää, asiakkaan tilanne tulee puhelinsoiton yhteydessä selkeästi esille, osan

kohdalla tilanne voi osittain määräytyä työntekijän oman asiakaskontaktissa saadun arvion mukaan. Useimmiten tällaiset epävarmat tapaukset kirjautuvat ryhmään -ei tietoa. Vastaajien työtilanteen jakautuminen on taulukossa 3.

Taulukko 3. Vastaajien työtilanne.

<i>työtilanne</i>	<i>n</i>
eläkeläinen	36
työssä	24
työtön	20
opiskelija	5
ei tietoa	13
yhteensä	98

Kyselyyn osallistuneiden työtilannetta verrattaessa Mobile-projektin valtakunnalliseen vuositilastoon työssä ja työttömänä olevien määrä on suhteessa samankaltainen (Mobilen vuositilasto 1996: työssä 19%, työtön 20%). Suurin ero on eläkeläisten määrässä (Mobilen vuositilasto 1996: eläkeläisiä 15%), kyselyyn vastanneista suurin osa on eläkeläisiä. Tätä eroa tarkasteltaessa on huomioitava, että eläkeläisten määrässä on vanhuuseläkkeellä olevien lisäksi myös varhais- ja sairaseläkkeellä olevia henkilöitä. Vuoden 1996 tilastoon (Mobilen vuositilasto 1996: opiskelijoita 10%) verrattaessa myös opiskelijoiden määrä kyselyssä jää pienemmäksi, vaikka Jyväskylän alueella asuu runsaasti opiskelijoita. Ei tietoa olevien henkilöiden määrä jää kyselyssä huomattavasti alhaisemmaksi kuin Mobilen vuositilastossa (34%).

5.2.6 Vastaajien aktiiviset hoito- ja asiakassuhteet

Työntekijöiden täyttämässä taustatietolomakkeessa on kunkin asiakkaan tietoihin merkitty mahdollinen aktiivinen hoitosuhde, joka asiakkaalla johonkin sosiaali- tai terveyspalveluun. Taustatietolomakkeiden mukaan kyselyyn vastanneista asiakkaista yli puolella, eli 56 henkilöllä oli aktiivinen hoitosuhde johonkin muuhun sosiaali- tai terveyspalveluun. Eniten hoitosuhteita oli mielenterveystoimistoon, eli 27 henkilöllä. Aktiivinen hoitosuhde terveyskeskukseen oli kymmenellä asiakkaalla. Vastanneista asiakkaista

seitsemällä oli aktiivinen hoitosuhde tai tässä yhteydessä paremminkin aktiivinen asiakkuus sosiaalityöhön, ja neljällä kotipalveluun tai kotisairaanhoidon.

Vastaajien hoitosuhteen jakautuminen eri tahoihin mukailee Jyväskylän Mobiletukiaseman omaa tammikuun 1997 tilastoa, jonka mukaan 80 asiakkaalla on aktiivinen hoitosuhde mielenterveystoimistoon. Sosiaalityöhön oli Mobilen oman tammikuun 1997 tilaston mukaan aktiivinen asiakassuhde 40 asiakkaalla ja terveyskeskukseen 39 asiakkaalla.

Vastanneiden asiakkaiden taustatietojen mukaan 31 ei ole aktiivista hoitosuhdetta tai aktiivista asiakkuutta mihinkään muuhun sosiaali- tai terveyspalveluun. 11 vastaajan hoitosuhteesta ei ollut tietoa. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden aktiivinen hoitosuhde taustatietolomakkeen tietojen mukaan on esitetty taulukossa 4.

Taulukko 4. Vastaajien hoitosuhde.

<i>Asiakkaalla hoitosuhde</i>	<i>henkilöiden määrä</i>
mielenterveystoimisto	27
terveyskeskus tms.	10
sosiaalityö	7
kotipalvelu tai kotisairaanhoido	4
muut sekalaiset	8
ei aktiivista hoitosuhdetta	31
ei tietoa	11
yhteensä	98

5.2.7 Asiakkaiden yhteydenottojen ensisijaiset syyt

Asiakkaan kanssa asioinut työntekijä arvioi asiakkaan yhteydenoton ensisijaisen syyn ja muut mahdolliset esille tulleet taustasyyn asiakkaita koskevaan taustatietolomakkeeseen. Tässä tutkimuksessa on lähinnä keskitytty asiakkaiden yhteydenoton ensisijaisen syyn tarkasteluun. Yhteydenoton syytä tarkastellessa on huomioitava, että varsinkin asiakkaiden ensisijaisen syyn nimeäminen on jossain määrin Mobilen työntekijän omaa arviota.

Varsinkin silloin, kun yhteydenoton taustalla on useampia syitä, tai asiakkaan ongelma tai kriisitilanne ei täysin hahmotu puhelinkeskustelun aikana. Osalla asiakkaista yhteydenoton syy taas tulee esille hyvin selvästi.

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden yhteydenottojen ensisijaiset syyt on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5. Vastaaajien yhteydenottojen ensisijaiset syyt.

<i>yhteydenoton ensisijainen syy</i>	<i>määrä</i>
yksinäisyys	26
mielenterveysongelmat	13
ohjaus/neuvonta	13
palaute as:n tilanteesta	8
päihteet	7
muut syyt	6
suicidaalisuus	5
kriisi	5
unettomuus	5
turvattomuus	4
väkivalta	2
taloudellinen tilanne	1
somaattinen sairaus	1
yöpymisen tarve	1
kuljetuksen tarve	1
yhteensä	98

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden yhteydenoton ensisijaista syytä verrattuna Jyväskylän Mobile-tukiaseman omaan tammikuun kirjanpitoon huomattavin ero on siinä, että kyselyyn on vastannut eniten asiakkaita, joiden ensisijainen yhteydenoton syy on yksinäisyys, kun taas Mobilen oman tammikuun 1997 koontin mukaan pääasiallinen yhteydenoton syy ovat olleet päihteet (136 yhteydenottoa, sisältää alkoholin, huumeet, lääkkeet, sekakäytön ja muut päihteet). Yksinäisyyden vuoksi yhteydenottoja on tammikuun

kokonaiskoonnin mukaan vain 50 kappaletta. Tässä kyselyssä ensisijaisesti päihteiden vuoksi yhteyttä ottaneita asiakkaita on seitsemän.

Osaltaan heidän pieni määrä suhteessa Mobilen kokonaisyhteenvedoon selittyy sillä, että vahvasti päihtyneille puhelinasiakkaille ei ole todennäköisesti edes esitettykään mahdollisuutta vastata kyselyyn. Viitteitä siihen antaa työntekijöiden palaute kyselyn sujuvuudesta, jossa tuli esiin että, asiakkaan päihtymys saattoi olla syynä, ettei kyselyä hänelle esitetty. Vertailua tarkasteltaessa on myös huomioitava, että kokonaiskoonti sisältää kaikki asiakasyhteydenotot, eli puhelinkontaktien lisäksi myös tukiasemalla käynnit ja Mobilen tekemät kotikäynnit sekä viranomaisasiakkaiden ns. välilliset asiakastapaukset. Päihtyneet asiakkaat eivät tämän kyselyn perusteella näyttäisi käyttävän pääsääntöisesti puhelinta yhteydenottovälineenä Mobileen.

Somaattinen sairaus on ollut tammikuussa tukiaseman kokonaisyhteenvedon mukaan 1997 toiseksi yleisin (126 mainintaa) yhteydenoton syy. Tässä tutkimuksessa somaattisen sairauden vuoksi on vain yksi yhteydenotto. Mobilen kokonaiskoonnin mukaan kolmanneksi eniten yhteydenottoja on tullut asiakkaan antaman palautteen vuoksi, eli 120 kappaletta. Tässä tutkimuksessa asiakkaan palaute ensisijaisena yhteydenoton syynä on kahdeksalla henkilöllä. Palautteenanto asiakkaan ensisijaisena yhteydenoton syynä ei useinkaan tarkoita spontaania, asiakkaan taholta lähtevää palautteenantotarvetta, vaan monessa tapauksessa asiakkaan kanssa on sovittu esimerkiksi edellisenä yönä, että asiakas ottaa aamulla uudestaan yhteyttä kertoakseen miten tilanne hänen kohdallaan on kehittynyt. Palautetta voi antaa myös asiakkaan perheenjäsen tai ystävä.

Tässä tutkimuksessa puhelinasiakkaiden ensisijainen yhteydenoton syy, 26 yhteydenottoa, on yksinäisyys. Näistä 26 asiakkaasta yhdestä ei ole kirjattu yhteydenoton syyn lisäksi tarkempia taustatietoja. Eli 25 asiakkaasta on olemassa taustatietolomake, jonka mukaan viisi yksinäisyyden takia soittanutta asiakasta on uusia, ensimmäistä kertaa Mobileen soittaneita asiakkaita ja 20 Mobilen vanhoja asiakkaita. Tämän valossa näyttää, että ”vanhoille”, yksinäisyyden vuoksi soittaneille puhelinasiakkaille on ollut hel-

pompi esittää osallistumista puhelinkyselyyn. Asiakkaalla on ollut aikaa ja tarvetta puhua, ja asiakkaalle puhuminen Mobilen työntekijän kanssa on ollut tuttua.

Mielenterveysongelmat sekä asiakkaan tarve ohjaukseen ja neuvontaan tulevat esiin seuraavaksi yleisinä yhteydenoton syinä (kumpikin 13 yhteydenottoa). Mielenterveysongelmien takia ensisijaisesti yhteyttä ottaneista 13 asiakkaasta vain kolme on uusia asiakasyhteydenottoja ja loput kymmenen Mobilen vanhoja asiakkaita. Tässä yhteydessä on ilmeisesti vaikuttanut osaltaan samantyyppinen asiakkaan tuttuuden tuoma helppous esittää asiakkaalle kyselyä, samoin kuin ”vanhojen” yksinäisten asiakkaiden kohdalla. Hyvin monen mielenterveysongelmaisen henkilön taustasyynä löytyy yksinäisyyttä, ja monen yksinäisyyden vuoksi soittaneen henkilön taustasyynä esiintyy jonkinasteinen mielenterveysongelma. Yksinäisyyden vuoksi soittaneista 25 (yhteensä 26, yhden vastaajan taustatiedot lukuunottamatta yhteydenoton syytä puuttuvat) henkilöstä vajaalla puolella (12) oli aktiivinen hoitosuhde johonkin muuhun auttajatahoon. Mielenterveysongelmien vuoksi ensisijaisesti soittaneista 13 vastaajasta kymmenellä oli taustatietojen mukaan aktiivinen hoitosuhde muuhun sosiaali- tai terveystalouteen, lähinnä mielenterveystoimistoon tai kunnan sosiaalitoimeen.

Puhelinasiakkaita, joiden ensisijaisena yhteydenoton syynä oli tarve saada ohjausta tai neuvontaa, on taustatietojen mukaan 13. Ohjauksen ja neuvonnan tarve näkyy myös Mobilen tammikuun 1997 kokonaiskoonnissa, asiakasyhteydenottoja on kuukauden aikana ollut 83. Näistä 13 ensisijaisesti neuvonnan ja ohjauksen vuoksi soittaneista asiakkaista yhdestä ei ole yhteydenottosyytä tarkempia taustatietoja. Ensimmäistä kertaa soittaneita asiakkaita on kuusi, samoin myös aiemmin soittaneita asiakkaita, yhden vastaajan taustatiedot siis puuttuvat. Ohjauksen ja neuvonnan vuoksi soittaminen on asiakkaiden taustatietojen mukaan enemmän kertaluonteista, ja näillä asiakkailla on esimerkiksi yksinäisyyden tai mielenterveysongelmien takia soittaviin asiakkaisiin verrattuna vähemmän aktiivisia hoitosuhteita muihin sosiaali- ja terveystalouteihin.

Ensisijaisena syynä yhteydenottoon muut syyt on taustatietojen mukaan kuudella vastaajalla. Näitä muita syitä ovat asiakkaan asunnottomuus, tarve keskustella uskonnosta,

vaateavustuksen tarve, ilmoittamisen tarve ja ylipäänsä puhumisen tarve. Suicidaalisuus ensisijaisena tarpeena asiakkaan yhteydenotolle on viidessä asiakastapauksessa. Näistä yksi soittaja on Mobilen ”vanha” asiakas, ja neljä asiakasta ovat uusia asiakkaita. Samoin viidestä ensisijaisesti kriisin takia yhteyttä ottaneista asiakkaista yksi on vanha asiakas ja neljä on uusia asiakkaita. Etukäteen ennen kyselyn toteuttamista Mobilen työntekijät arvelivat suuicidaalisten ja kriisiasiakkaiden yhteydenottojen olevan hankalimpia kyselyn toteuttamiselle, lähinnä asiakkaan akuutin ja ahdistavan tilanteen vuoksi. Ennako-oletukset eivät tässä tapauksessa ole täysin toteutuneet. Suicidaalisten ja kriisiasiakkaiden (yhteensä 10 vastaajaa, joista ensimmäistä kertaa soittaneita 8) määrä on odotusten vastaisesti hieman yllättänyt tässä suhteessa.

5.3 Puheluiden ajankohdat ja pituudet

Kyselyyn vastanneista 98 puhelinasiakkaasta 26 oli soittanut Mobileen virka-aikana (klo 8-16 välillä arkipäivänä), ja 71 virka-ajan ulkopuolella. Tämän mukailee pitkälle Mobilen vuositilastoa 1996, jonka mukaan kaikkien asiakkaiden yhteydenotoista 30% tapahtuu virka-aikana ja 70% virka-ajan ulkopuolella. Suurin osa Mobilen asiakkaista on siis yhteydessä Mobilen palveluihin arki-iltaisina ja -öisin sekä viikonloppuisin, eli lähinnä silloin, kun esimerkiksi julkiset palvelutahot ovat suljettuja.

Puhelinasiakkaiden ensisijaisen yhteydenoton syyn perusteella tarkasteltuna yksinäisyyden takia Mobileen yhteyttä oli ottanut 26 henkilöä. Näistä 26 asiakastapauksesta kaksi oli ottanut yhteyttä Mobileen arkipäivänä virka-aikaan. Vastanneista yksinäisyyden vuoksi yhteyttä ottaneista kolmesta asiakkaasta oli soittanut Mobileen viikonloppuna aikana ja loput 20 asiakasta arki-iltoina ja -öinä. Mielenterveysongelmien takia Mobileen yhteyttä ottaneita asiakkaita oli tähän kyselyyn vastannut 13. Heistä kolme oli soittanut Mobileen arkipäivänä virka-aikana. Viikonloppuna yhteyttä oli ottanut viisi henkilöä ja arki-iltoina ja -öinä samoin viisi henkilöä.

Ohjaus- ja neuvontatarpeen vuoksi Mobileen yhteyttä ottaneita asiakkaita on tässä tutkimuksessa yhteensä 13. Heistä viisi oli ottanut yhteyttä Mobileen arkipäivänä virka-aikana. Viikonloppuna oli soittanut kolme asiakasta ja neljä arki-iltoina ja -öinä.

Haastatelluista 97 soittajasta 13 oli soittanut arkipäivänä aamuyöstä ja varhain aamulla 00:00 ja 08:00 välillä. Arkipäivinä 08:00 ja klo 16:00 välillä eli virka-aikaan oli Mobileen soittanut 25 vastajaa, ja 36 asiakasta oli soittanut Mobileen arkipäivänä klo 16:00 ja klo 24:00 välillä alkuillasta ja iltayöstä. Viikonloppuina soittaneita asiakkaita on kyselyssä 23. Yhden vastaajan soittoaika ei ole tiedossa. Soittoajankohdat on esitetty taulukossa 6.

Taulukko 6. Vastaajien soittoaajankohdat

<i>Soittoajankohta</i>	<i>soittajien määrä</i>
arki 00:00-08:00	13
arki 08:00-16:00	25
arki 16:00-24:00	36
viikonloppu	23
ei tietoa	1
yhteensä	98

Puheluiden pituudet vaihtelivat alle viidestä minuutista noin kahteen tuntiin. Koko otoksesta eli 97 puhelusta 11 oli kestoltaan vähintään yhden tunnin tai sitä pidempiä. Kaksi tuntia kestäneitä puheluita oli otoksessa kaksi. Noin puolet puheluita (48 puhelua) oli kestoltaan viisitoista minuuttia tai sitä lyhyempiä puheluita. Puheluiden kestojen lyhyys vaikuttaa tämän otoksen perusteella yllättävältä, koska lukumääräisesti suurin syy asiakkaiden puhelinsoihtoihin Mobileen oli yksinäisyys, jonka perusteella voisi olettaa puheluiden kestojen olevan kymmentä-viittätoista minuuttia huomattavasti pidempiä. Puhelimessa suoritettu kysely on tietysti omalta osaltaan vaikuttanut puhelujen pituuteen, mutta kysymysten lyhyden vuoksi puhelujen kestot ovat jatkuneet vain muutamalla minuutilla.

Puheluiden kestoja asiakkaiden ensisijaisen yhteydenottosyyntä perusteella tarkasteltuna puheluiden kestot vaihtelevat yhteydenoton syyntä mukaan. Tässä tutkimuksessa soittojen yleisimmät syyntä ovat yksinäisyys ja asiakkaan mielenterveysongelmat. Yksinäisyyden vuoksi soittaneiden 25 (yhden asiakkaan taustatiedot puuttuvat) asiakkaan puheluita

seitsemän oli 15 minuuttia tai sitä lyhyempiä puheluja, kuuden asiakkaan puhelut kestivät 60 minuuttia tai enemmän. Mielenterveysongelmien takia soittaneiden 13 asiakkaan puheluista viisi oli pituudeltaan enintään 15 minuuttia, ja kaksi puhelua oli kestoltaan 60 minuuttia tai enemmän. Eli tässä asiakasjoukossa yhteensä 38 asiakkaan puheluista 20 sijoittuu kestoltaan välille 15 - 59 minuuttia.

Ensisijaisesti ohjauksen ja neuvonnan vuoksi yhteyttä ottaneita asiakkaita on yhteensä 13 (yhden asiakkaan taustatiedot puuttuvat), ja palautteenannon takia soittaneita asiakkaita kahdeksan. Ohjauksen ja neuvontatarpeen vuoksi soittaneiden 12 asiakkaan puheluista kymmenen oli kestoltaan korkeintaan 15 minuuttia, ja kaksi puhelua oli kestoltaan 50 minuuttia. Palautteen antamisen vuoksi soittaneiden kahdeksan asiakkaan puheluista kuusi on kestoltaan enintään 15 minuuttia ja kaksi yli puhelua yli 15 minuuttia kestäneitä, toinen 20 minuuttia ja toinen 25 minuuttia. Ohjaus- ja neuvontatarpeen sekä palautteen annon vuoksi soittaneiden yhteensä 21 asiakkaan puheluista suurin osa, eli 18 kesti enintään viisitoista minuuttia.

Tässä kyselyssä ovat päihteet ensisijaisena yhteydenottosyynä seitsemällä asiakkaalla. Heidän yhteydenottonsa pituudet vaihtelevat edellä esitettyjen asiakkaiden puhelujen kestoja tasaisemmin. Kolmen asiakkaan puhelu on kestoltaan enintään 15 minuuttia, ja neljän asiakkaan puhelut sijoittuvat kestoltaan välille 20-45 minuuttia. Asiakkaiden ensisijaisen yhteydenottosyyn perusteella asiakkaiden yhteydenottoajan, sekä puhelun keston tarkastelu osoittaa eroavaisuuksia eri asiakasryhmien kohdalla. Yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi pääasiassa soittaneiden asiakkaiden puhelut ovat pääsääntöisesti pidempiä, kuin ohjauksen ja neuvonnan sekä palautteenannon takia soittaneiden asiakkaiden puhelut.

Samoin yhteydenoton ajankohta painottuu hieman eri tavalla. Etenkin yksinäisyyden takia soittaneiden asiakkaiden yhteydenotot painottavat pääsääntöisesti virka-ajan ulkopuolelle. Ohjausta ja neuvontaa haluavien asiakkaiden sekä palautetta antaneiden asiakkaiden puhelut on kestoltaan lyhyempiä, ja puhelut eivät painotu niin selkeästi virka-ajan ulkopuolelle kuin yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien takia soittaneiden

asiakkaiden puhelut. Uusien, ensimmäistä kertaa soittavien ja vanhojen, jo useamman kerran yhteyttä ottaneiden asiakkaiden yhteydenoton pituuksien vaihtelu on satunnaista. Puheluiden pituuksissa ei näy painottuvan se, onko asiakas uusi, jolloin voisi olettaa, että hänen kohdallaan tilanteen kartoitus puhelimesta veisi enemmän aikaa kuin aiemmin soittaneen, tutumman asiakkaan soittaessa.

5.4 Asiakasanalyysin tuloksia

Kyselyyn vastanneiden puhelinasiakkaiden taustatietojen avulla tapahtuva asiakasanalyysi tuottaa osaltaan tietoa erityyppisten asiakkaiden tarpeista Mobilen puhelinpalvelun suhteen. Selkeimmin aineistosta nousee esiin puhelinasiakkaiden ensisijaisen yhteydenottoesityiden mukaiset eroavuudet. Yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi sekä ohjauksen ja palautteenannon takia Mobileen soittaneiden asiakkaiden yhteydenottoajankohdat sekä puhelujen kestot antavat viitteitä eri asiakasryhmien erilaisista palvelutarpeista. Yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi yhteyttä ottaneilla asiakkailla yhteydenottoajankohta painottuu selkeästi virka-ajan ulkopuolelle ja puheluiden kestot ovat koko puhelinasiakasryhmää tarkastellen otoksen pidimpiä. Näillä asiakkailla näyttää selkeästi olevan tarvetta, ja myös aikaa keskustella Mobilen työntekijän kanssa. Lyhyimpien puheluiden soittajat ovat yleensä ns. vanhoja asiakkaita, joilla on ilmeisesti tarvetta yksinäisyyden ja masentuneisuuden tunteen katkaisemiseen soittohetkellä, ja omien arkipäivän kuulumisten nopeaan kertomiseen. Useassa tapauksessa varsinkin mielenterveysongelmista kärsivillä asiakkailla on aktiivinen hoitosuhde muuhun sosiaali- tai terveyspalveluun, useimmiten oman paikkakunnan mielenterveystoimistoon tai terveyskeskukseen, mutta asiakkaan useiden ja jatkuvien yhteydenottojen perusteella Mobileen näyttäisi aktiivinen hoitosuhde muualle olevan asiakkaalle riittämätöntä.

Ohjauksen ja neuvontatarpeen takia soittaneiden asiakkaiden yhteydenotot jakautuvat tasaisemmin virka-aikaan ja sen ulkopuolelle. Näiden puhelinasiakkaiden puheluille on tyypillistä puheluiden lyhyempi kesto (suurin osa enintään 15 minuuttia), ja soittamisen kertaluonteisuus. Soittotapa kertoo osaltaan sen, että ohjausta ja neuvontaa haluavilla asiakkailla on useimmiten jo valmiiksi rajatun tiedon tarve. He hakevat Mobileen soittaessaan nopeasti tarvitsemaansa tietoa ja toimintaohjeita. Pitkiä puheluita näillä asiakkailla on harvemmin, ja tavallisesti asiakas siirtyy ohjeiden tai neuvonnan mukaan

jonkun muun sosiaali- tai terveystalvelun pariin. Asiakkaalla ei siis ole tarvetta, eikä pyrkimystä pidempiaikaiseen asiakkuuteen Mobilessa.

Erilaisissa tilanteissa ja erilaisissa ongelmissa Mobileen soittavien asiakkaiden tarpeet puhelinauttamiselle hahmottuvat osittain jo asiakkaista kootun taustatiedon perusteella. Ensijaisen yhteydenoton syyn perusteella hahmottuu selkeimmin erilaisten asiakasryhmien eroavaisuuksia. Tässä yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että saman ensijaisen yhteydenoton syyn taustalta löytyy erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä.

Taustatietojen tarkastelun avulla tapahtuva asiakasanalyysi antaa määrällistä tietoa asiakkaiden taustoista, ja auttamistapahtuman ajankohdasta ja kestosta. Tietoja eri asiakastyyppeiden avuntarpeesta ja odotuksista puhelinpalvelun suhteen voidaan jo tämän tiedon ja käytännön kokemuksen perusteella esittää. Jonkin verran epätarkkuutta asiakasanalyysiin tuo se, että osa asiakkaista kootuista taustatiedoista on asiakasta palveleen työntekijän omaa arvioita asiakkaan tilanteesta, kuten asiakkaan ensijainen yhteydenottosyyri arviointi. Puhelinasiakkaiden avuntarpeenkartoitus, odotukset palvelun ja ennenkaikkeaa palvelun laadun suhteen vaativat asiakkaiden mielipiteitä ja kommentteja täydentämään asiakasanalyysia.

Asiakasanalyysin perusteella puhelinpalvelu olisi tehokkainta asiakkaiden määrän suhteen, jos puhelinpalvelussa keskityttäisiin lähinnä ohjausta ja neuvontaa tarvitsevien asiakkaiden palvelemiseen jolloin puhelut ovat lyhyitä ja asiakasmäärää olisi mahdollista kasvattaa. Asiakasmäärien suhteen puhelinpalvelun toiminta näyttäisi tehokkaalta. Tämä kuitenkin tapahtuisi pidempiä keskusteluja tarvitsevien asiakkaiden, eli yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien takia soittavien asiakkaiden kustannuksella. Kyse on siis palvelun suuntaamisesta ja tasapainottamisesta eri asiakasryhmien kesken. Kimmo Kevätsalo kirjassa Ammatti vai elämäntehtävä mainitsee määrällisten ja laadullisten kriteerien yhteensovittamisessa olevan vaarana kokonaisperspektiivin katoamisen. Eli mikä on organisaation tuottaman palvelun laadun kannalta olennaisinta, ja miten päästään palvelun tuotannossa mahdollisimman tulokselliseen toimintaan. (Ammatti vai

elämäntehtävä, Sosiaali- ja terveydenhuollon työ ja organisaatiot murroksessa. 1994, 106-108)

6. Puhelinasiakkaiden ja työntekijöiden laatu näkemykset

Tähän kappaleeseen on koottu sekä asiakas - että työntekijäkyselyjen tulokset, sekä verrattu näkemysten yhteensopivuutta ja eroavaisuuksia toisiinsa. Asiakasanalyysin tuloksia on käytetty asiakaskyselyn tulosten jäsentämisen apuna. Asiakasanalyysin perusteella soittajat voidaan jakaa kolmeen erityyppiseen asiakasryhmään. Yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi soittaviin asiakkaisiin, jotka ovat useimmiten ns. vanhoja asiakkaita ja joiden puhelut ovat keskimäärin otoksen pidimpiä. Ensisijaisesti ohjauksen ja neuvonnan sekä palautteen vuoksi soittaviin asiakkaisiin, joiden joukossa on useammin ensikertaa soittavia asiakkaita ja joiden puheluiden pituudet ovat ensimmäiseen asiakasryhmään verrattuna lyhyempiä. Kolmanneksi asiakasryhmäksi erottuu yhteydenottoesityiden ja puheluiden ajankohtien ja kestojen perusteella sekalaisempi asiakasryhmä, joka kuitenkin eroaa selvästi kahdesta ensin mainitusta asiakasryhmästä. Tässä kolmannessa asiakasryhmässä yhteydenottojen syitä ovat päihteet, suuicidaalisuus, kriisi, väkivalta tai muut syyt. Tässä asiakasryhmässä asiakkaiden yhteydenottojen syyt ovat tarkemmin määriteltäviä, ja avuntarve on jonkin verran jäsentyneempi. Asiakasanalyysin tuottama kolmijako asiakkaista toimii osaltaan kyselyn tulosten analysoinnin kehikkona.

6.1 Miksi soittaja oli valinnut juuri Mobilen puhelinpalvelun?

Mobilen työntekijät kysyivät ja kirjasiivat puhelimessa asiakkaiden mielipiteitä Mobilen puhelinpalvelun laadusta. Ensimmäinen kysymys lomakkeessa oli, miksi soittaja oli valinnut juuri Mobilen puhelinpalvelun. Kaikki kyselyyn osallistuneet, eli 98 soittajaa antoivat tähän kysymykseen vastauksensa. 27 vastauksessa oli mainintoja siitä, että soittaja oli valinnut Mobilen puhelinpalvelun, koska palvelu oli ennestään tuttua, ja asiakkaan aiemmat kokemukset Mobilen palvelusta olivat lähes aina olleet hyviä. Ainoastaan yksi soittaja ilmoitti vastauksessaan, että hänen kokemuksensa aiemmalta yhteydenotokerralta olivat olleet kielteisiä. Kokemuksistaan huolimatta asiakas odotti Mobilelta jotain uutta lähestymistapaa. Aiemman kokemuksensa perusteella yhteyttä ottaneet asiakkaat olivat ns. vanhoja asiakkaita, eli kyselykerran yhteydenotto Mobileen ei

ollut heille ensimmäinen. Asiakkaiden kommentit kysymykseen Mobilen puhelinpalvelun valinnasta olivat mm. seuraavanlaisia:

"- on saanut täältä apua ennenkin"

"- aikaisempi kokemus positiivinen ..."

"- oli tuttu entuudestaan"

"- koska olen kokenut, että olen saanut sieltä kaikkein parhaimman avun, Auttava puhelin ei pysty samaan, täällä otetaan kokoistilanne ja ihmisen ihmisenä"

"- se on minulle tuttu paikka, olen soittanut ennenkin ja saanut neuvoja"

24:ssä vastauksessa oli mainintoja siitä, että Mobilen puhelinpalveluun oli helppoa päästä ja Mobilessa palvelaan ympärivuorokauden ja juuri syiden näiden takia soittaja oli valinnut Mobilen. Soittaa voi milloin tahansa, ja soittaminen Mobileen on asiakkaiden mukaan vaivatonta. Puhelinlinja ei ole pitkään varattuna, läpi pääsee helposti ja Mobilessa vastataan aina. Tässä joitakin asiakkaiden kommentteja:

"-sopi ajankohtaan paremmin kuin muut palvelut"

"- mihinkään muuhun ei pääse klo 05:00"

"- aika sopii ja saa soittaa milloin haluaa, jopa yöllä"

"- koska ei pääse Auttavaan puhelimeen, Mobileen pääsee"

"- ainut aukioleva palvelupiste mistä kysyä neuvoa"

"- ei ollut muuta saatavissa, ystäviä ei halua yöllä häiritä"

Asiakkaiden vastauksista miksi he olivat valinneet juuri Mobilen puhelinpalvelun löytyi 14 mainintaa, että asiakas oli saanut numeron esimerkiksi puhelinluettelosta, Mobilen esitteestä tai tuttavaltaan. Esimerkiksi numerotiedustelusta oli asiakkaalle hänen pyytessään apua annettu Mobilen puhelinnumeron, tai asiakkaan puhelu oli käännetty suoraan hätäkeskuksesta Mobileen. Muutama vastaaja oli tutustunut Mobilen toiminnasta kertovaan mainosmateriaaliin, ja saanut tietoa Mobilen toiminnasta sekä puhelinnumeron sitä kautta. Asiakkaiden vastaukset sisälsivät mm. seuraavia mainintoja:

"- sai Telen puhelinpalvelusta Mobilen numeron"

"- sattui olemaan käyntikortti saatavilla"

”- numerotiedustelu antoi Mobilen puhelinnumeron”

”- mainoslehtisessä kerrotaan kauniisti toiminnasta”

”- sai puhelinnumeron hätäkeskuksesta”

Vastaajien kommentteista löytyy 11 mainintaa siitä, että soittaja oli valinnut Mobilen puhelinpalvelun jonkun suosittamana tai kehoittamana. Näin vastanneista asiakkaista oli seitsemälle vastaajalle häntä muussa yhteydessä palvellut sosiaali- tai terveystyöntekijä-omainen suositellut tarvittaessa yhteydenottoa Mobileen, ja neljälle soittajalle ystävä oli suositellut tai kehoittanut soittamaan Mobileen. Vastauksista löytyi seuraavanlaisia mainintoja:

”- psykologi N.N oli mainostanut niin tehokkaasti Mobilea”

”- sai tietää ystävältään, joka myös siihen kehoitti”

”- ei ole aiemmin saanut apua viranomaisilta, sosiaalitoimiston suosittamana valitsi Mobilen”

Kymmenen vastaajaa mainitsee, ettei heillä ole ollut muuta paikkaa kuin Mobile, johon soittaa. Soittaja ei joko tiennyt muuta puhelinpalvelua johon soittaa, tai sitten hänellä ei vastauksensa mukaan ollut mitään muuta paikka johon hädässään soittaisi. Näiden asiakkaiden vastaukset sisälsivät seuraavia kommentteja:

”- en tiennyt muutakaan palvelua”

”- ei ole muuta turvallista paikkaa mihin soittaa”

”- ei muitakaan kavereita kuin Mobile ja puhelin”

”- ei ole muuta paikkaa mihin soittaisi”

Viidessä vastauksessa oli mainintoja Mobilen työntekijöiden hyvästä ammattitaidosta ja koulutuksesta perusteluina sille, miksi asiakas oli valinnut Mobilen puhelinpalvelun. Puhelinasiakkaiden vastauksista löytyi kaksi mainintaa, että asiakas oli valinnut Mobilen koska palvelu ei ole virallista eikä turhan byrokraattista. Samoin kaksi mainintaa löytyi siitä, että asiakas oli valinnut Mobilen, koska puhelinpalvelu ei ole uskonnollista. Ainoastaan kahdessa vastauksessa mainitaan, että nimettömänä soittamisen mahdollisuus oli ollut näiden vastaajien valinnan taustalla. Kaksi vastaajaa ilmoitti vastaukses-

saan soittaneensa Mobileen huonon palvelun takia. Toinen halusi antaa kritiikkiä, ja toinen kielteistä palautetta Mobilen toiminnasta.

6.2 Mitä asiakkaiden valintakriteerit kertovat?

Mobilen puhelinpalvelun asiakkaiden palvelun valintakriteereistä on seuraavassa taulukossa koottu yhteenveto, jossa valintakriteerit on ryhmitelty vastaajien mainintojen määrän mukaan.

Taulukko 7. Palvelun valintakriteerit.

<i>Palvelun valintakriteerit</i>	<i>mainintojen määrä</i>
palvelu tuttua	27
saatavuus	24
hyvä maine	14
suositeltu	11
ei muuta paikkaa	10
ammattitaito	5
ei- uskonnollinen	2
ei-virallinen	2
nimettömyys	2
maininnat yhteensä	97

Asiakkaiden mainintojen perusteella noin kolmasosalla asiakkaista puhelinpalvelun valintaan on vaikuttanut se, että Mobilen palvelu on ollut asiakkaalle ennestään tuttua. Suurin osa näin vastanneista asiakkaista on vanhoja asiakkaita, jotka ovat ennenkin asioineet Mobilessa. Vastaajista vain muutama ei ollut aiemmin soittanut Mobileen, mutta oli muuten saanut Mobilen palvelua. Mobilen ympärivuorokautinen puhelinpalvelu on myös selkeästi esiintuleva palvelun valintaan liittynyt tekijä. Moni näin vastannut asiakas oli soittanut Mobileen yöllä, tai muuten sellaisena ajankohtana jolloin muut palvelutahot eivät olleet auki. Hyvä maine asiakkaiden valintakriteerinä oli lähinnä sellaisilla asiakkailla, jotka olivat saaneet Mobilen puhelinnumeron numerotiedustelusta tai hätäkeskuksesta. Osalla soittajista oli myös ollut Mobilesta kertovaa mainosmateriaalia saatavilla, joka oli rohkaissut soittamaan nimenomaan Mobileen. Hyvä maine valintakriteerinä kertoo, että Mobilen toiminta alkaa olla jo melko hyvin tunnettua, ja

Mobilen mainosmateriaali on tavoittanut ihmisiä. Hyvä maine -ryhmään kuuluu tässä luokittelussa myös puheluita, jotka ovat ohjautuneet Mobileen numerotiedustelun tai hätäkeskuksen kautta. Mobilen ja Keski-Suomen hätäkeskuksen välillä toimii puhelinlinja, jonka kautta hätäkeskus tarvittaessa ohjaa kriisipuheluja Mobileen. (Tuosa, P. 1997, 14-15) Hätäkeskuksesta suoraan Mobileen ohjattuja puheluita on tässä otoksessa vain yksi. Asiakkaan valintakriteerinä suosittelu sisältää kaikki ne kommentit, joissa vastaajalle oli joku muu taho, viranomainen tai ystävä suositellut Mobileen soittamista. Ystävien ja tuttavien suosittelun voidaan katsoa olevan eräänlaista ”puskaradiotoimintaa”, joka myös näyttää toimivan ihmisten keskuudessa.

Palvelun valintakriteerinä se, ettei hänellä ollut muuta paikkaa mihin ottaa yhteyttä, perustuu osaltaan siihen, että Mobilen palvelusta on muodostunut joillekin asiakkaille ainutkertainen palvelumuoto, jolle ei heidän mielestään löydy vaihtoehtoa. Tähän valintakriteeriin eivät kuulu ne kommentit, jotka perustuvat palvelun saatavuuteen liittyviin tekijöihin. Näiden asiakkaiden, jotka ovat valinneet Mobilen, koska heille ei ole muuta palveluvaihtoehtoa, voidaan tulkita olevaan myös eräänlaisia väliinpuotoajia. Mobilesta on heille muodostunut ensisijainen auttajataho, asiakas on saattanut pettyä muihin palvelumuotoihin ja kokenut palvelun Mobilessa hänelle sopivimmaksi.

Työntekijöiden ammattitaito viiden asiakkaan valintakriteerinä kertoo osaltaan, että nämä asiakkaat arvostavat ammatillista puhelinpalvelua. Eräällä asiakkaalla oli aikaisempaa kokemusta vapaaehtoispuhelinpalvelusta, ja kyseisen palvelun ei-ammattimaisuus ei ollut asiakasta miellyttänyt. Mobilen puhelinpalvelun ei-virallinen ja ei-uskonnollinen toimintatapa asiakkaiden valintakriteerinä kertoo, että Mobilen kaltaiselle vaihtoehtoiselle palvelumuodolle on paikkansa. Kuitenkin mainintojen pieni määrä antaa viitteitä siitä, että asiakkaan valintatilanteessa Mobilen toimintamuodon vaihtoehtoisuus ja erilaisuus suhteessa julkisiin sosiaalipalveluihin ei ole kovin ratkaiseva valintaa ohjaava tekijä. On hyvin todennäköistä, että huomattava osa asiakkaista mieltää Mobilen toiminnan vahvasti julkisten sosiaalipalvelujen osaksi, eikä koe palvelumuotoa niinkään vaihtoehtoisena.

Asiakkaiden vastauksista esille tulevat palvelun valintaan vaikuttavat kriteerit tuovat esille puhelinpalvelun laadusta niitä seikkoja, jotka erottavat Mobilen muista puhelinpalveluista. Soittajan aiempi positiivinen palvelukokemus kertoo hyvän palvelukokemuksen merkityksestä. Laadukas palvelu synnyttää asiakastyytyväisyyttä, joka taas vaikuttaa palvelun valintaan. Palvelun saatavuus nousee myös asiakkaiden vastauksissa merkittävään asemaan. Puhelinpalvelun ympärivuorokautisuuden voidaan katsoa olevan palvelun laatutekijä, joka erottaa Mobilen puhelinpalvelun sellaisista puhelinpalveluista joissa soittoaika on rajattu. Hyvä maine ja suositeltavuus kertovat Mobilen imagosta, palvelu on tunnettua ja sitä suositellaan. Positiivinen mielikuva Mobilen puhelinpalvelusta ei välttämättä edellytä aiempaa, omakohtaista kokemusta Mobilen palvelusta, vaan mielikuva on voinut syntyä tiedotusvälineiden, toisten ihmisten kokemusten ja Mobilista kertovien lehti- ja mainoskuvausten kautta. Puhelinpalvelun yksi laatutekijä on siis asiakkaille välittynyt myönteinen mielikuva julkisuudessa.

6.3 Miten puhelinsoitto Mobileen vastasi asiakkaan odotuksiin?

Puhelinpalvelun valintaa koskeneen kysymyksen jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan sitä, miten puhelinsoitto oli vastannut heidän odotuksiinsa. Kyselyyn vastanneista 98 asiakkaasta 81, eli noin 83% ilmoitti vastauksessaan, että puhelinsoitto Mobileen oli vastannut positiivisesti asiakkaan odotuksiin. Kymmenen asiakasta, eli noin 10 % ilmoitti, ettei palvelu ollut vastannut heidän odotuksiaan, ja seitsemän asiakasta, eli 7% ei osannut vastata kysymykseen.

Kymmenen asiakasta, jotka eivät olleet tyytyväisiä Mobilen puhelinpalveluun kertoivat vastauksissaan seuraavia syitä tyytymättömyyteensä. Osan mielestä Mobilessa ei olla erikoistuttu juuri siihen ongelmaan, jonka vuoksi asiakas oli ottanut Mobileen yhteyttä. Erään vastaajan mielestä Mobilessa ei ole riittävästi tietoa alkoholiongelmista. Yhden vastaajan mielestä taas Mobilessa ei tiedetä riittävästi mielenterveysongelmista. Mobileen soittaessaan yksi asiakasta oli odottanut saavansa lääkäritasoista tietoa somaattiseen sairauteensa, ja toinen psykologin apua mielenterveysongelmaansa. Asiakas oli tyytymätön saamaansa palveluun, kun oli saanut tietää, ettei Mobilessa ollut lääkäriä tai psykologia vastaamassa häntä askarruttaviin kysymyksiin. Eräs soittaja oli pettynyt, kun

Mobilen kautta ei ollut järjestynyt hänelle mitään tukiryhmää, jossa olisi käsitelty pelihimoa ja sen hoitamista.

Mobileen toimintaan oli myös pettynyt eräs asiakas, joka oli odottanut Mobilen kriisipalvelun kautta järjestyvän hänelle vaateavustusta. Myös se, kun Mobilesta ei luvattuulla erään soittajan luo yöksi, aiheutti tyytymättömyyttä Mobilen palveluihin. Yksi asiakas oli tyytymätön, kun Mobilen kautta ei järjestynyt hänelle mahdollisuutta päästä katkaisuhoidon. Yhteistä näille pettynneille asiakkaille on, että he olivat Mobileen soittaessaan odottaneet saavansa apua asioissa, jotka eivät suoraan Mobilen puhelinpalvelun kautta järjesty. Useimmilla näistä palveluun pettynneistä asiakkaista oli aktiivinen hoitosuhde muuhun viranomaistahoon, ja kun sitä kautta heidän asiansa ei ollut järjestynyt, he olivat yrittäneet saada asiaansa järjestymään Mobilen kautta.

”- ei ihan vastaa -katkaisuhoidon ei ole päässyt”

”- ei vastannut, koska ei saanut avustusta, mutta kiitti neuvoista”

Näissä pettymystä aiheuttaneissa tapauksissa Mobilen työntekijä oli puhelun aikana ohjannut tai neuvonut asiakasta eteenpäin asiassaan, esimerkiksi vaateavustuksen järjestämiseksi Jyväskylän Katulähetysten kautta. Kuitenkin ensireaktiona samassa puhelussa, kun soittajalta oli kysytty palvelun vastaamista hänen odotuksiinsa, oli tullut esille asiakkaan pettymyksen ja tyytymättömyyden tunne.

Tyytymättömyyttä Mobilen palveluun oli myös eräällä turvattomuutta kokeneella soittajalla, jonka mielestä puhelinkeskustelu ei ollut auttanut hänen hädässään. Valtaosassa puheluista asiakas ja Mobilen työntekijä pääsevät hyvään, luottamukselliseen keskusteluun, jossa soittaja tuntee saavansa keskustelun kautta apua ongelmaansa. Puhelinasiakkaiden joukossa on luonnollisesti myös soittajia, joiden mielestä puhelinkeskustelu Mobilen työntekijän kanssa ei tuo riittävästi apua heidän ongelmaansa. Tämän esille tulo näin suorasti ja näin lyhyen, suoraan puhelimesta tehdyn kyselyn kautta on sinänsä harvinaista. Yleensä kyselyyn vastanneet soittajat ovat muotoilleet vastauksensa myönteiseen sävyyn.

Kaksi vastaajaa, jotka olivat soittaneet Mobileen aiemminkin, kertoivat vastauksissaan riippuvan paljon Mobilen puhelimesta päivystävästä työntekijästä, miten puhelinkeskustelu on tuonut heille apua. Kummallakin vastaajalla oli ollut myönteisempiä kokemuksia joltain aiemmalta soittokerralta, jolloin oli puhelimeen vastannut joku tietty työntekijä, jonka kanssa oli keskustelu sujunut paremmin kuin nyt vastauksikerran puhelun aikana.

”- on pettynyt, kun ei voi asioida aina saman ihmisen kanssa joiden kanssa synkkaa, että on joku ihminen jonka kanssa voi jutella, että ihmisten hätää ei ruveta arvottamaan, vaan otetaan ihmiset aina tosisaan”

”yhden kerran kohdellut ihmisenä, miestyöntekijä” (naisasiakas)

Puhelinasiakkaiden vastausten perusteella Mobilen puhelinpalvelu vastaa asiakkaiden odotuksia. Palveluun tyytyväisten ja tyytymättömien asiakkaiden jakaantuminen noudattaa asiakastyytyväisyystutkimusten yhteydessä yleensä saatua (80 % tyytyväisiä/ 20% tyytymättömiä) jakaumaa (Salmela, T. 1995, 4-5). Kiinnostavinta puhelinpalvelun laadun suhteen onkin palveluun tyytymättömien asiakkaiden kommentit, se mitä kielteisten palvelukokemusten taustalta löytyy. Osassa kielteisiä palvelukokemuksia on asiakkaan selkeä yliodotus palvelun suhteen. Soittaja on odottanut saavansa puhua juuri hänen ongelmaansa perehtyneen työntekijän kanssa, tai sitten asiakas on olettanut soittaessaan, että Mobileen soittaessa on mahdollista asioida puhelimitse lääkärin, papin tai psykologin kanssa. Muutama asiakas oli tyytymätön puhelinpalveluun, koska he eivät olleet tyytyväisiä senkertaiseen päivystäjään, vaan pitivät jotain toista työntekijää parempana keskustelijana. Mobilessa ei ole tiettyjä työntekijöitä, jotka pelkästään hoitaisivat puhelinpäivystystä, vaan Mobilen puhelinpäivystyksestä vastaa kukin työntekijä omalla työvuoronsa mukaisesti. Vastaajat kritisoivat työntekijöiden vaihtuvuutta puhelinpäivystäjänä kuitenkin yllättävän vähän. Koska ns. vanhoja, useaan kertaan Mobileen soittaneita asiakkaita on tähän kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa (62 vastaajaa), voisi olettaa heistä useamman haluavan asioida saman tai joidenkin tiettyjen työntekijöiden kanssa. Asiakkaiden vastauksista tämä ei kuitenkaan tule vahvemmin esille muutamaa mainintaa lukuunottamatta.

6.4 Millaista palvelua asiakkaat odottavat Mobilelta?

Puhelinasiakkaiden haastattelulomakkeen kolmannessa kysymyksessä soittajilta tiedusteltiin, millaista palvelua he Mobilelta odottavat. Vastauksista löytyi eniten mainintoja vuorovaikutukseen liittyvistä odotuksista, 37 mainintaa. Vastaajat toivoivat keskustelua, ja erityisesti työntekijöiden kuuntelevan heitä. Useimmat vastaukset sisälsivät myös odotuksia työntekijöiden aidosta kiinnostuksesta asiakasta kohtaan. Puhelinasiakkaiden odotukset olivat mm. seuraavanlaisia:

”- kuuntelua ja myötäelämistä”

”- syvällistä kuuntelua ja keskustelua”

”- joku ihminen ymmärtää, kuuntelee”

”- joku ihminen valmiina vastamaan, puhumaan ihan tavallisista asioista”

”- jaa...keskusteluapua tarvittaessa, tiedonjakamista”

Neuvontaa ja vinkkejä puhelimessa työntekijöiden taholta odotti vastauksista löytyneiden mainintojen perusteella 16 asiakasta. Nämä asiakkaat odottivat puhelinpalvelun keskustelumahdollisuuden lisäksi ohjaavampaa otetta Mobilen työntekijältä puhelimes- sa, sekä selkeitä ja käyttökelpoisia neuvoja.

Mainintoja asiakkaiden odotuksista toiminnallisemmasta auttamisesta löytyi 13 vastauksesta. Asiakkailta oli odotuksia esimerkiksi kotikäynneistä, palveluihin saattamisesta, hoitoryhmän järjestymisestä ja jatkotiedottamisesta kotikäynnin muodossa. Toiminnallisempaa ja käytännöllistä apua puhelinkeskustelun lisäksi odottaneiden asiakkaiden vastaukset sisälsivät seuraavia kommentteja:

”- kotikäynnit tosi hyvää palvelua, mielekästä avuntarvitsija kannalta”

”- toivoi, että täältä voitaisiin olla esim. yötä hänen luonaan”

”- enemmän käytännön juttuja, että jotain tapahtuisi”

”- voisi käydä kotona, kun on tosi hätä”

Puhelinasiakkaiden vastauksista löytyi neljä mainintaa, että Mobilen työntekijöillä tulisi olla nykyistä parempi ammattitaito tai löytyä ammatillista erityisosaamista. Työntekijöi-

den erityisosaamista toivottiin lähinnä parisuhdeneuvonnan sekä psykologitasoisen palvelun järjestymisen osalta. Vastauksista esiintyi myös neljä luottamusta koskevaa mainintaa. Asiakkaat odottavat luottamuksen heidän ja Mobilen työntekijöiden välillä säilyvän jatkossakin.

Vastaajista 15 ilmoitti odottavansa Mobilen puhelinpalvelulta jatkossa samanlaista palvelua kuin nytkin on tarjolla. He olivat tyytyväisiä olemassaolevaan puhelinpalveluun sellaisenaan kuin se on, ja toivovat palvelun edelleen jatkuvan tulevaisuudessa. Soittajat olivat mitä ilmeisimmin tietoisia Mobilen tukiaseman projektiluonteisuudesta, siitä ettei Mobilen palvelu ole pysyvä, vakinainen ratkaisu. Kyselyyn vastanneista puhelinasiakkaista kymmenen ei osannut kertoa odotuksiaan Mobilen palvelun suhteen.

6.5 Mobilen työntekijöiden arviot miksi asiakkaat valitsevat Mobilen puhelinpalvelun

Mobilen työntekijöille osoitettuun puhelinasiakkaiden kyselyä mukailevaan kyselylomakkeeseen vastasi 20 Mobilen työntekijää. Työntekijät arvioivat heille osoitetussa kyselylomakkeessa ensimmäiseksi sitä, miksi puhelinasiakkaat valitsevat kaikista olemassa olevista puhelinpalveluista juuri Mobilen puhelinpalvelun. Työntekijöistä 17 mainitsi vastauksessaan asiakkaiden valitsevan Mobilen puhelinpalvelun lähinnä saatavuuden takia. Työntekijöiden maininnat olivat mm. seuraavanlaisia:

"- 24h/vkr:ssa"

"- ympärivuorokauden"

"- aina auki"

"- ei sidottu kellon aikoihin"

"- voi soittaa mihin aikaan tahansa"

Mahdollisuus asioida nimettömänä mainittiin Mobilen palvelun valinnan syyksi 11 kertaa. Neljässä vastauksessa oli mainintoja Mobilen inhimillisestä, ystävällisestä, korkealaatuisesta palvelusta. Samoin vastauksista löytyi neljä mainintaa toiminnallisen auttamisen mahdollisuudesta, lähinnä valmius kotikäynteihin perusteluksi miksi ihmiset soittavat juuri Mobileen. Työntekijöiden vastauksissa oli neljä mainintaa siitä, että

asiakkaat valitsevat Mobilen puhelinpalvelun koska asiakkaita ei valikoida, kaikissa asioissa voi ottaa yhteyttä. Samoin neljä mainintaa löytyi Mobilen toiminnan tuntemisesta asiakkaiden keskuudessa valinnan perusteena. Maininnat olivat mm. seuraavanlaisia:

" - korkea laatu: ihminen vastaa puheluun"

" - ihminen otetaan vastaan ainutkertaisena ja hänen asioitaan, elämäänsä mietitään kokonaisvaltaisesti"

" -ihmiselle riittää aikaa"

Kolme työntekijää arvioi vastauksessaan Mobilen työntekijöiden ammattitaidon olevan syynä siihen, miksi asiakkaat valitsevat juuri Mobilen puhelinpalvelun.

6.6 Miten puhelinpalvelu vastaa asiakkaiden odotuksiin ja mitkä ovat puhelinpalvelun vahvuudet ja heikkoudet ?

Toisessa kysymyksessä Mobilen työntekijät arvioivat, miten Mobilen puhelinpalvelu pystyy vastaamaan asiakkaiden odotuksiin, ja mitkä ovat puhelinpalvelun vahvuudet ja heikkoudet. Kaikki vastanneet työntekijät arvioivat puhelinpalvelun vastaavan asiakkaiden odotuksiin hyvin, ja muutaman mielestä jopa erinomaisesti. Puhelinauttamisen vahvuuksina tuli esiin puhumisen helppous puhelimesta, kun asiakkaan ei tarvitse kasvotusten kohdata työntekijää. Kahdeksan työntekijää ilmoitti vastauksessaan nimenomaan tämän vahvuudeksi. Toiseksi eniten työntekijät mainitsivat laajan ammattitaitonsa ja työkokemuksensa sosiaali- ja terveystalalta puhelinpalvelun vahvuustekijäksi, erona esimerkiksi erilaisiin vapaaehtoispuhelinpalveluihin.

Mobilen puhelinpalvelun heikkouksiksi työntekijät arvioivat sen, ettei asiakkaalla ole mahdollisuutta saada aina samaa työntekijää jatkossa, ja asiakkaan kanssa ei muodostu kriisipalvelun luonteen vuoksi jatkuvaa pidempiaikaista hoitosuhdetta. Työntekijöiden mukaan asiakkaat odottavat usein soittaessaan valmiita toimintaohjeita ongelmiinsa, tai olettavat työntekijän ratkovan puhelimesta asiakkaan pulmat. Tämän asiakkaat voivat monta kertaa kokea puhelinpalvelun heikkoutena.

"- jotkut toivovat, että omat ongelmat ratkeaisivat kertaheitolla"

"- odottavat usein enemmän esim. valmista selvää ohjetta tai lääketieteellistä diagnoosia"

"- asiakas saattaa odottaa valmiita toimintaohjeita, niitä ei usein ole"

"- asiakkaat odottavat työntekijän ratkovan pulmansa ja odottavat jotain valmista hoitopakettia eli sitä, että joku hoitaisi asiat heidän puolestaan"

Puhelinpalvelun heikkoutena työntekijät mainitsivat myös asiakkaan todellisen tilanteen arvioinnin vaikeuden puhelimessa esimerkiksi silloin, kun soittaja on päihtynyt tai hyvin sekava ja ahdistunut. Samoin elekielen näkymättömyys puhelimessa mainittiin vastauksissa haittaavan joissain tapauksissa soittajan ja auttajan välistä kommunikointia.

6.7 Asiakkaiden ja työntekijöiden laatu näkemysten yhteensopivuus

Tässä kappaleessa tarkastellaan asiakkaiden ja Mobilen työntekijöiden laatu näkemysten yhteensopivuutta taulukoiden avulla. Tavoitteena on osoittaa asiakaslähtöisen laadun arvioinnin ja palveluorganisaation oman laatu näkemyksen eroavaisuuksia, miten Mobilen puhelinpalvelun laatu tekijät painottuvat asiakaslähtöisesti ja miten palvelun laatu painottuu organisaation sisältä tarkasteltuna.

6.7.1 Palvelun valintaan liittyvien kriteerien vertailu

Kyselyyn vastanneiden puhelinasiakkaiden ja Mobilen työntekijöiden esittämiä syitä sille, miksi asiakas soittaa juuri Mobileen on esitetty seuraavassa taulukossa. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden vastauksissa esiintyviä mainintoja on koottu mainintojen esiintyvyyden mukaan. Ensimmäinen tekijä palvelun valinnalle on kirjattu lista ylimmäiseksi, maininnan jäljessä oleva luku kertoo mainintojen vastauksissa esiintymisen lukumäärän.

Taulukko 8. Valintakriteerien vertailu.

<i>palvelun valintakriteerit (mainintojen määrä)</i>	<i>palvelun valintakriteerit (mainintojen määrä) työntekijät (n=20)</i>
<i>asiakkaat (n=98)</i>	
tuttu palvelu (27)	saatavuus (17)
saatavuus (24)	nimettömyys (11)
hyvä maine (14)	hyvä maine (4)

suositeltu (11)	toiminta (4)
ei muuta paikkaa (10)	laadukas palvelu (4)
ammattitaito (5)	ei valikoida (4)
ei-virallinen (2)	ammattitaito (3)
ei- uskonnollinen (2) nimettömyys (2)	

Asiakkaiden sarakkeessa ensimmäisenä oleva palvelun valintaan vaikuttanut tekijä, *tuttu palvelu* tarkoittaa sitä, että valintakriteerinä asiakkaalle on ollut Mobilen tunteminen entuudestaan. *Saatavuus* palvelun valintakriteerinä tarkoittaa tukiaseman ympärivuorokautista palvelua kaikkina viikonpäivinä, Mobileen voi siis ottaa yhteyttä milloin vain. *Saatavuus* tarkoittaa myös helppoa ja nopeaa pääsyä puhelimitse Mobileen. Asiakkaiden vastauksista löytyi vain yksi maininta, että asiakkaan puheluun jollain aiemmalla soittokerralla ei oltu heti vastattu. *Hyvä maine* tarkoittaa tässä yhteydessä, että asiakkaan puhelu on ohjattu esimerkiksi numerotiedustelusta Mobileen tai Mobilen yhteystiedot ovat olleet asiakkaan saatavilla. *Suositteltu* tarkoittaa, että kyseisissä tapauksissa asiakkaalle on joko häntä hoitava viranomaistaho tai sitten ystävä suositellut yhteydenottoa Mobileen. *Ei muuta paikkaa* sisältää tässä maininnat, joissa asiakas on maininnut Mobilen puhelinpalvelu on ainut, jonka hän tietää tai asiakkaalla ei ole ollut muuta paikkaa mihin soittaa. *Ammattitaito* valintakriteerinä tarkoittaa sitä, että Mobilen tukiaseman työntekijöiden ammattitaito ja koulutus ovat vaikuttaneet palvelun valintaan. *Ei-virallinen* tarkoittaa tässä yhteydessä Mobile -tukiaseman ei-virallista asemaa, ja *ei-uskonnollinen* valintakriteerinä tarkoittaa ettei Mobilen toiminta ole minkään uskontokunnan järjestämää. *Nimettömyys* asiakkaan valintakriteerinä tarkoittaa mahdollisuutta soittaa Mobileen nimettömänä ja henkilötietojaan kertomatta.

Työntekijöiden sarakkeessa on esitetty Mobilen työntekijöiden useimmiten mainitut arviot siitä, miksi puhelinasiakkaat valitsevat juuri Mobilen. Useimmiten mainittu valintakriteeri on listan ensimmäisenä. *Toiminta* työntekijöiden sarakkeessa asiakkaiden valintakriteerinä tarkoittaa sitä, että Mobilessa on mahdollisuus esimerkiksi kotikäynteihin asiakkaan luo. *Laadukas palvelu* tarkoittaa palvelun korkeaa laatua puhelinpalvelun

valintakriteerinä, eli soittajat kokevat Mobilen palvelun laadukkaana. Laadukkaana palvelun mielikuva voi olla asiakkaan itsensä muodostama käsitys Mobilen toiminnasta. Mielikuva on voinut syntyä esimerkiksi mainosmateriaalin kautta. *Ei -valikoida* asiakkaiden valintakriteerinä tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että ihmiset soittavat Mobileen sen takia, että asiakkaita ei valikoida heidän ongelmiensa perusteella.

Sekä asiakkaiden että työntekijöiden vastauksissa palvelun saatavuus nousee vahvasti esille palvelun valintaan vaikuttavana tekijänä. Tässä suhteessa organisaation oma näkemys toiminnastaan ja asiakkaiden kokemus palvelun saatavuuden merkityksestä kohtaavat toisensa. Samoin Mobilen toiminnan hyvä maine tulee sekä asiakkaiden että työntekijöiden vastauksissa selvästi esille palvelun valintaan vaikuttavana tekijänä. Mobilen tunnettavuus ja toiminnasta välittyvät mielikuvat ovat todella vaikuttavat asiakkaiden hakeutumiseen Mobilen palvelun pariin. Mobilen toiminnan näkyminen tiedotusvälineissä sekä esitteet ja mainokset Mobilesta vaikuttavat ihmisten mielikuviin ja luovat toiminnasta myönteistä kuvaa. Työntekijät tuovat korostuneesti esille vastauksiinsa nimettömänä asioimisen mahdollisuuden ja sen merkityksen asiakkaalle palvelun valintatilanteessa. Asiakkaiden vastausten mukaan nimettömänä asioimisella ei näyttäisi olevan asiakkaille niin suurta merkitystä kuin työntekijät tuovat esille.

Asiakkaiden vastauksissa sensijaan korostuu palvelun tuttuuden, eli lähinnä aikaisemman myönteisen palvelukokemuksen merkitys sille, miksi on soittanut juuri Mobileen. Työntekijöiden vastauksissa ilmenevät maininnat laadukkaasta palvelusta vastaavat hyvin lähelle asiakkaiden myönteisiä palvelukokemuksia. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden vastauksista ilmenee ajatus siitä, että hyvä palvelukokemus luo asiakastytyväisyyttä ja vaikuttaa palvelun valintaan jatkossa. Mobilen toiminnan kannalta tämä aiheuttaa ristiriidan, jos Mobilen toiminnan tavoitteena nähdään sosiaalityön periaatteiden tapaan tekeminen itsensä tarpeettomaksi asiakkaan elämässä eli vaikuttaminen asiakkaan elämäntilanteeseen siten, että hän selviytyy ilman Mobilen jatkuvaa tukea. Hyvä palvelu näyttäisi tämän perusteella tuottavan jatkuvia pitkäkestoisia asiakassuhteita, mikä ei ole kriisipalvelun tarkoituksena. Tämän ristiriitatilanteen synnyttävät lähinnä yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi ensisijaisesti Mobileen yhte-

yttä ottavat asiakkaat. Lähinnä kysymys on siitä, missä määrin Mobilen puhelinpalvelu paikkaa ja hoitaa esimerkiksi mielenterveysasiakkaiden avohuoltopainotteisuuden lisääntymisestä johtuvaa palveluntarvetta.

Mobilen asema järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyönä syntyneestä uudenlaisesta palvelumuodosta ei näy työntekijöiden eikä myöskään asiakkaiden vastausten valossa vaikuttavan voimakkaasti palvelun valintaan. Lähinnä Mobilen ainutlaatuisuus palvelun ympärivuorokautisuuden suhteen nousee vahvimmin vastauksissa esille. Asiakkaiden vastauksista löytyy mainintoja Mobilen ei-virallisesta ja ei-uskonnollisesta toimintata- vasta. Työntekijöiden vastauksissa Mobilen vaihtoehtoisuus ei ympärivuorokautista päivystystä lukuunottamatta tule kovinkaan korostuneesti esille. Tässä on osittain kyse organisaation omasta linjauksesta sen suhteen, missä määrin Mobile haluaa erottua julkisesta palvelukentästä ja missä määrin korostaa yhteistyötään sosiaali- ja terveystal- velujärjestelmän kanssa.

Työntekijöiden vastauksissa tulee esille Mobilen toiminnallinen auttamisote palvelun valintaan vaikuttavana tekijänä. Asiakkaat eivät näy vastaustensa perusteella valitsevan Mobilen puhelinpalvelua toiminnallisen auttamisen toivossa, mutta kylläkin odottavat palvelulta toiminnallisempaa otetta. Tässä yhteydessä voidaan kysyä, välittyvätkö asiak- kaalle puhelinpalvelun kautta riittävän monipuolisesti Mobilen erilaiset auttamisoi- menpiteet, kuten mahdollisuus yöpymiseen tukiasemalla tai kotikäynnit asiakkaiden luokse.

6.7.2 Asiakkaiden palveluodotusten ja palvelun vahvuuksien vertailu

Oheisessa taulukossa on esitetty asiakkaiden yleisimmät odotukset Mobilen palvelusta, sekä työntekijöiden määrittelemät palvelun vahvuudet. Tavoitteena on taulukon avulla tarkastella missä määrin asiakkaiden odotukset Mobilen palvelusta ja palvelun vahvu- det kohtaavat toisensa. Asiakkaiden sarakkeeseen on koottu vastaajien odotuksia, työn- tekijöiden sarakkeeseen on koottu heidän nimeämiään palvelun vahvuuksia. *Vuorovai- kutus* asiakkaiden sarakkeessa tarkoittaa asiakkaiden odotuksia kuuntelun ja keskustelun suhteen puhelimesta. Työntekijöiden sarakkeessa *vuorovaiutus* sisältää päivystäjien

vuorovaikutustaitoihin liittyviä taitoja sekä puhelimesta puhumisen helppoutta asiakkaalle, jotka työntekijät kokevat puhelinpalvelun vahvuutena.

Taulukko 9. Odotukset ja vahvuudet.

<i>Asiakkaiden odotukset palvelusta (mainintojen määrä)</i>	<i>palvelun vahvuudet työntekijöiden mielestä(mainintojen määrä)</i>
vuorovaikutus (37)	vuorovaikutus (9)
neuvoja (16)	ammattitaito (5)
palvelun jatkuvuus (15)	saatavuus (3)
toimintaa (13)	kiireettömyys (2)
erityisosaamista (4)	

Asiakkaat odottavat Mobilen työntekijöiltä kuuntelua ja keskustelua. Mobilen työntekijät taas määrittävät omat vuorovaikutustaitonsa puhelimesta yhdeksi puhelinpalvelun vahvuudeksi. Vastaajien odotukset ja työntekijöiden näkemys vuorovaikutuksesta puhelinpalvelussa sisältää selkeän kehittämishaasteen. Jyväskylän Mobile-tukiaseman vastaavan Pirjo Tuosan mukaan yksinäisyyden vuoksi soittavia eli selkeitä seurustelupuheluita pyritään tietoisesti rajaamaan ja ohjaamaan kyseisiä asiakkaita muiden puhelinpalvelujen pariin (Tuosa, 1997). Tämä Tuosan mainitsema ”seurustelupuhelujen” hienovarainen rajaaminen näkyy ilmeisesti asiakkaiden odotuksissa kuuntelun ja keskustelun suhteen, koska suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista asiakkaista oli halua lievittää yksinäisyyttään soittamalla Mobileen. Nimenoman yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi yhteyttä ottaneiden asiakkaiden vastauksissa korostuu, että työntekijöiden haluttaisiin kuuntelevan aktiivisesti asiakasta ja keskustelevan asiakkaan kanssa.

Puhelinasiakkaat odottavat saavansa puhelinpalvelun kautta neuvoja ja vinkkejä ongelmiinsa. Taustatietojen mukaan nämä vastaajat, jotka odottavat puhelinpalvelulta selkeästi ohjaavampaa otetta ovat asiakkaita, jotka ovat ottaneet yhteyttä lähinnä ohjauksen ja neuvonnan tai palautteenannon vuoksi. Usein soittajalla on selkeä ongelma tai kriisi elämässään, johon hän on soittaessaan Mobileen halunnut apua. Lähelle vastaajien esittämiä neuvontatoiveita sijoittuvat myös asiakkaiden odotukset työntekijöiden eri-

tyisosaamisen suhteen. Mobilen puhelinpalvelulta erityisosaamista odottavien vastaajien yhteydenottojen syyt ovat olleet erityisluonteisia. Esimerkiksi asiakas on soittanut vaikean perhetilanteen takia ja odottaa perheneuvontaan erikoistunutta palvelua, tai asiakas odottaa tietoa alkoholiongelmista ja kokee, että ei saa haluamansa tasoista tietoa aiheesta. Soittajalla voi olla myös akuutti kriisitilanne, johon hän toivoo psykologitasaista erityisosaamista Mobilen puolelta. Työntekijät nimeävät yhdeksi vahvuudekseen vanhan ammattitaitonsa, heillä on alan koulutusta ja työkokemustaustaa takanaan ja koko työyhteisönä he muodostavat laajan moniammatillisen tiimin. Vastaajien erityisosaamista koskevien odotusten perusteella voitaisiin olettaa, että tarvetta erityisosaamiseen työntekijöiden ammattitaidosta riippumatta ilmenee asiakkaiden taholta aika ajoin. Puhelimessa asiakkaan kanssa keskustelea kuitenkin aina yksittäinen työntekijä, jonka voi olla juuri sillä hetkellä mahdotonta käyttää hyväkseen koko työyhteisön osaamista ja kokemusta. Toisaalta myös asiakkailla voi ilmetä yliodotuksia Mobilen palvelutarjonnan suhteen.

Toimintaa Mobilelta odottavat asiakkaat toivovat, että sieltä tultaisiin herkemmin asiakkaan luokse kotikäynnille tai että, Mobilen työntekijällä olisi esittää puhelimessa toiminnallisempaa ratkaisua asiakkaan ongelmaan. Osa näistä vastaajista, jotka odottavat Mobilelta toiminnallisempaa auttamista, kokee, että pelkkä keskusteluapu puhelimessa ei ole heille riittävää. He toivovat Mobilen puolelta tapaamisen ehdottamista tai kyydin, yösijan tai kotikäynnin järjestymistä.

Palvelun jatkuvuutta odottaa puhelinpalvelulta 15 vastaajaa. Yleensä ottaen he ovat tyytyväisiä nykyisenlaiseen puhelinpalveluun, mutta ovat huolissaan lähinnä palvelun jatkuvuudesta. Osa toivoo myös, että heillä säilyisi myös jatkossa mahdollisuus ottaa tarvittaessa yhteyttä Mobileen senhetkisen tai mahdollisen uuden ongelman tiimoilta.

Työntekijöiden ilmoittamissa puhelinpalvelun vahvuustekijöissä tulee esille kiireettömyys, se että heillä on tarvittaessa aikaa asiakkaalle. Asiakkaiden kommentteissa palvelun kiireettömyys ei tule selkeästi esille. Ilmeisesti kiireettömyyden tuntu ja se, että asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa tulee esille asiakkaiden kokemuksissa kommuni-

koinnin sujuvuudesta eli siitä, miten keskustelu puhelimesta Mobilen työntekijän kanssa on sujunut.

7. Loppupohdinta

Tässä tutkielmassa on mukana kokeilevaa otetta, koska ensimmäistä kertaa Mobilella työntekijät itse suorittavat puhelinasiakkaille laatukselyä. Tämän tyyppistä laadun määrittämisen ja seurannan työtapa, jossa organisaatio pitää laatuystyötä osana jokapäiväistä toimintaansa suositellaan useissa laatuoppaissa, mm. suosituksessa sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1995, 15-19). Seuraava askel on itse tulkita ja arvioida kerättyä lautupalautetta, ja kehittää palvelua sen suuntaisesti. Tutkimuksellisesti tämäntyyppinen työtapana, jossa asiakaspalaute kerätään todellisten asiakasyhteydenottojen yhteydessä ja kyselyn toteuttajina on useita ihmisiä, on epävarmempi todennukaisen otoksen muotoutumisen sekä asiakaspalautteen sisällön suhteen. Saadun asiakasotoksen tarkastelu ja vertaaminen Mobilen omiin asiakastilastoihin varmistaa kuitenkin muotoutuneen otoksen todennukaisuutta. Oman haasteensa laadunarviointitutkimukselle antaa se, miten arvioida Mobilen kaltaisen ei-julkisen ja ei-liiketoiminnallisen organisaation laatua liikemaailmasta lähtöisin olevan TQM-johtamisfilosofian periaatteiden mukaan.

Puhelinasiakkaiden ja Mobilen työntekijöiden vastausten perusteella yksi keskeisin puhelinpalvelun laadun kehittämisen lähtökohta voisi olla terapiamaisen ja ensiapumaisen työotteen tasapainottelu puhelinpalvelussa. Terapiamaisella työotteella tarkoitetaan tässä asiakkaan kanssa kommunikointiin painottuvaa puhelinpalvelua, jollaista esimerkiksi yksinäisyyden ja mielenterveysongelmien vuoksi soittavat asiakkaat Mobilelta odottavat. Ensiapumaisella työotteella tarkoitetaan enemmän toimintaan ja ongelmanratkaisuun painottuvaa työotetta, mikä voisi olla tyyppillistä akuuteissa kriisipuheluissa. Näiden kahden työotteen tasapainottelu tulee esille Amnon Lazarin ja Pauline I. Ereran artikkelissa *The telephone helpline as social support*. Lazari ja Erera ovat tutkineet israelilaisen, vapaaehtoistyöntekijöiden voimin toimivan puhelinpalvelun ERAN toimintaa. Heidän mukaansa ERAN puhelinpalvelu on enemmän ensiapuorientoitunutta kuin terapiaorientoitunutta, kun taas osa asiakkaista ovat enemmän terapiaorientoitu-

neen palvelun tarpeessa. (Lazar, A. Erera, P.I. 1998,) Palvelun laadun kannalta ja nimenomaan sen kannalta miten asiakkaat kokevat puhelinpalvelun laadun, olisi tärkeää löytää mahdollisimman toimiva tasapainotilanne erilaisten työotteiden kesken. Asiakas-analyysin perusteella eri asiakasryhmät eroavat siinä määrin toisistaan, että samantyyppisen palvelun tarjoaminen kaikille soittajille ei välttämättä ole järkevää.

Riitta Haverisen mukaan sosiaalipalvelut sisältävät ns. sanatonta laatua, jonka pukeminen sanoiksi ja vieminen konkreetian tasolle on vaikeaa (Haverinen, R. 1994, 24-25). Tämä ajatus tuntuu toimivalta myös puhelinpalvelun laadun määrittämisen suhteen. Missä määrin on jatkettava laatukriteerien määrittämistä yhä tarkemmin, ja voidaanko vain hyväksyä, että on olemassa ns. sanatonta laatua, jota löytyy esimerkiksi asiakkaan kuuntelemisesta ja hänen kanssaan keskustelemisesta. Määrittämätön sanaton laatu tulee tuottamaan ongelmia laajemmassa laadunarvioinnissa jos tarkastellaan esimerkiksi kaikkien Mobile-asemien palvelun laadukkuutta, mutta sanattoman laadun käsitteen käyttäminen voisi viedä laatutyötä eteenpäin yksittäisillä asemilla.

TQM-asiakslähtöistä laatufilosofiaa vie vielä pidemmälle ns. laatupalkintokriteeristö, jonka mukaan laatu ei ole pelkästään asiakkaiden odotuksiin vastaamista vaan myös odotusten ylittämistä (Malcom Baldrige Award Criteria. 1998). Tämän asiakaskyselyn perustana on ollut määritelmä, jonka mukaan laatu on asiakkaan odotuksiin vastaamista. Koska palautteen perusteella näyttää siltä, että asiakkaat ovat Mobilen puhelinpalvelun laatuun tyytyväisiä ja palveluun tyytymättömiä asiakkaita on tässä tutkimuksessa vain 10%, voidaan palvelun tason olevan Mobilessa kohdallaan. Jatkon kannalta voisi kuitenkin olla haastavaa nykyisen palvelutason säilyttämisen lisäksi myös pyrkiä asiakkaiden odotusten ylittämiseen ja palvelun kehittämiseen sen mukaisesti.

Lähteet

Flood, R.L. 1993. Beyond TQM. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Jyväskylä: Gummerus.

Haverinen, R. 1994. Laadun sanat ja sanaton laatu -työntekijäpuheenvuoroja laadusta. Sosiaaliturva 13-14/94, 24-26.

Haverinen, R. Maaniittu, M. Mäntysaari, M.(toim.)1995. Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Stakes. Raportteja 179.

Holma, T. Outinen, M. Haverinen, R. 1997. Piela -kohti laatujärjestelmää. Sosiaali- ja terveydenhuollon pienten työyksiköiden ja yksin toimivien ammattihenkilöiden laadunhallinnan keinot. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

ISO8402. 1988. Laatusanasto. Suomen Standardoimisliitto.

Kananoja, A. 1996. Haastattelija Tuula Salmela. Asiakkaan antama palaute on paras palaute työn sisällöstä ja laadusta. Sosiaaliturva 14/96, 4-5.

KERA. 1996. Laatu kannattaa. Palvelevan yrityksen laatutyökirja. Kuopio 1996, Kera Oy.

KERA. 1995. Laatu voittaa. Laatutyökirja suomalaisille yrityksille laadunkehittämissjärjestelmän luomiseksi. Kuopio 1995, Kera Oy.

Ketola, O. Kevätsalo, K. 1994. Ammatti vai elämäntehtävä? Sosiaali- ja terveydenhuollon työ ja organisaatiot murroksessa. Helsinki. Painatuskeskus Oy.

- Koskiaho, B. 1997. Mikä evaluaatiotutkimus? Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus. Nro 4.1997, 431-434.
- Kuusisto-Niemi, S. Yliluoma, A. 1995. Espoossa laatutyötä sosiaali- ja teveydenhuollon perustasolla. Sosiaaliturva 8/95, 4-9.
- Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. 1995. Stakes.
- Laatu Mobile-tukiasemilla.1996. Seminaariraportti 1-2.2.1996.(julkaisematon)
- Lahti, P. 1994. Mobile Yhden yön pysäkki. Muistio 3.11.1994. (julkaisematon)
- Lazar, A. & Erera, P.I. 1998. The telephone helpline as social support. International Social Work. Volume 41, Number 1, January 1998. Sage Publications.
- Martin, Lawrence, L. 1993. Total Quality Management in Human Service Organizations. Sage Publications, Inc.
- Malcom Baldrige National Quality Award Criteria. 1998. National Institute of Standards and Technology, [HTTP://www.quality.nist.com/docs/98_crit/98crit.htm](http://www.quality.nist.com/docs/98_crit/98crit.htm). viimeksi vierailtu 17.8.1998
- Mäntysaari, M. 1996. Haastattelija Lea Suoninen. Mistä laadussa on kysymys? Sosiaaliturva 5/96, 4-6.
- Outinen, M. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveystalalla. WSOY 1994.
- Pfeffer, A. Coote, N. 1995. Is Quality Good For You? London:IPPR.

- Phillips, C. Palfrey, C. Thomas, P. 1994. Evaluating Health and Social Care. Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 2XS and London: The Macmillan Press LTD.
- Pohjola, A. 1997. Evaluaatiotutkimuksen sidoksia. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus. Nro 4.1997, 421-425.
- Salmela, T. 1995. Markkinadiskurssin makeutta: ”Lähes 80 prosenttia asiakkaista tyytyväisiä”. Sosiaaliturva 16/95, 4-6.
- Sipilä, J. 1996. Haastattelija Tuula Salmela. Käyttäjänäkökulma - tärkeä mutta ongelmallinen. Sosiaaliturva 14/96, 6-7.
- Suhonen, H. 1996. Laatukeskustelun laadusta - havaintoja laatumanian pyörteissä. Laatusanommat 2/1996, 33-36.
- Tenkanen, R. 1995. Vanhusten avopalvelujen laadun arviointi. Sosiaaliturva 8/95, 10-12.
- Tuosa, P. 1997. 112 ja Mobile. Sosiaaliturva 18/97, 14-15.
- Yliluoma, A. 1996. Kokemuksia asiakaspalautteen keräämisestä Espoonlahden sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa. Laatusanommat 2/1996, 17-21.

LIITE 1. Puhelinasiakkaiden kyselylomake.

1. Miksi valitsitte olemassa olevista auttamispalveluista juuri Mobilen puhelinpalvelun?
2. Miten puhelinsoitto Mobileen vastasi odotuksianne?
3. Millaista palvelua odotatte Mobilelta?

LIITE 2. Mobilen työntekijöiden kyselylomake.

1. Ilmenikö asiakaskyselyssä ongelmia? Jos ilmeni, niin mitä?
2. Oliko joku kysymyslomakkeen kohta/ kysymys puutteellinen tai epäselvä? Jos oli, niin mikä kohta/ kysymys ja miten?
3. Miten arvioisit näin toteutettua asiakaskyselytapaa? Mitä hyviä puolia ja mitä heikkouksia siinä oli?
4. Miten työntekijänä arvioisit, miksi puhelinasiakkaat valitsevat kakaista olemassa olevista puhelinpalveluista juuri Mobilen puhelinpalvelun?
5. Miten puhelinpalvelu pystyy vastaamaan mielestäsi puhelinasiakkaiden odotuksiin? Mitä ovat puhelinauttamisen vahvuudet ja heikkoudet suhteessa asiakkaiden odotuksiin?
6. Mistä asioista koostuu mielestäsi hyvä, laadukas puhelinauttaminen Mobilessa? Mitkä ovat työntekijän näkökulmasta laadukkaan puhelinauttamisen tunnusmerkkejä Mobilessa?