

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

Sähköisen liiketoiminnan järjestelmät

2014

Lauri Suominen

TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINTI

– Case: Etuustyön hallintajärjestelmä OIWA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittely | Sähköisen liiketoiminnan järjestelmät

30.05.2014 | 33

Päivi Nygren

Lauri Suominen

TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINTI - CASE: ETUUSTYÖN HALLINTAJÄRJESTELMÄ OIWA

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee Kansaneläkelaitoksen (KELA) Turun toimipisteessä jossa tutustui jo käytössä olevaan OIWA-tietojärjestelmään. Opinnäytetyön tavoitteeksi valittiin kyseisen tietojärjestelmän käytettävyyden arviointi työttömyysturvaetuuden käsittelyssä.

Tutkimus tehtiin haastattelemalla seitsemää etuuskäsittelyä työnään tekevää henkilöä kahdenkeskisen suullisen haastattelun avulla. Tekijä on itsekin havainnut tapauksia, joiden pohjalta haastattelukysymykset laadittiin. Tämä on auttanut tulkitsemaan haastattelujen vastauksia.

Tulokseksi tutkimuksesta saatiin, että haastateltavat ovat yleisesti tyytyväisiä OIWA-järjestelmään ja Kansaneläkelaitoksen kehittyviin järjestelmiin. Parannuksina toivottiin lisää automaatiota, sekä järjestelmän nopeutta ja luotettavuutta.

ASIASANAT: Tietojärjestelmän käytettävyys, käytettävyyden arviointi, OIWA

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Business Information Technology | e-Business Systems

30 May 2014 | 33 pages

Päivi Nygren

Lauri Suominen

ASSESSMENT OF INFORMATION SYSTEM USABILITY -CASE: BENEFIT MANAGEMENT SYSTEM OIWA

Author of this thesis works for Kansaneläkelaitos (Social Insurance Institution) at the Turku office and is already familiar with the OIWA-Information system. The subject of the thesis was chosen to evaluate IS as a tool for processing unemployment benefits.

The study was done by interviewing seven benefits processors in an oral face-to-face interview. The author has worked in a similar position for a year and observed typical cases from which to derive the questions of the interview. This also helped him in analyzing the results.

The results show that generally the interviewees were satisfied with OIWA-system and the other developing systems used by Kansaneläkelaitos. As improvements the interviewees hoped for more automation and a generally faster and more stable system.

KEYWORDS: Information system usability, assessing usability, OIWA

SISÄLTÖ

SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINNISTA	8
2.1 Tietojärjestelmien käytettävyys	8
2.2 Tietojärjestelmän käytettävyyden arvioinnista sekä käytettävyystutkimuksista	9
3 OIWA – SÄHKÖINEN ASIAKIRJOJEN HALLINTAJÄRJESTELMÄ	10
3.1 Kela	10
3.2 Työttömyysetuus	11
3.3 OIWA- ja SOIWA-järjestelmät	12
3.4 Paperina tulevan asiakirjan käsittely	13
3.5 Fyysisen asiakirjan kuvaaminen sekä indeksoiminen järjestelmään	14
3.6 Asiakirjan käsittely OIWAssa	15
3.6.1 Selvitettävä asiakirja	16
3.6.2 Hakemustyö	16
3.6.3 Maksuedellytysten selvittäminen	17
4 SELVITYS OIWA-JÄRJESTELMÄN KÄYTETTÄVYYDESTÄ	19
4.1 Haastattelun menetelmistä	19
4.2 Kysymysten ja haastattelutilanteen suunnittelu	21
5 HAASTATTELUJEN TULOKSET	24
5.1 Haastattelujen toteutus	24
5.2 Haastattelujen tuloksia ja pohdintaa	25
6 YHTEENVETO	30
LÄHTEET	32

LIITTEET

Liite 1. Selvitettävän asiakirjan käsittelykriteerit.

Liite 2. Hakemustyön käsittelykriteerit

Liite 3. Hakemuslomake

Liite 4. Kysymyksen 6. vastaukset

Liite 4. Kysymyksen 7.vastaukset

SANASTO

Arkki-hanke	Kansaneläkelaitoksen teknologiahanke, jossa uudistetaan kaikki Kelan järjestelmät.
Asiakirja	Etuuksiin liittyvä yksittäinen dokumentti, joka on joko vastaanotettu tai lähetetty.
CICS	Customer Information Control System, IBM:n vuonna 1968 kehittämä asiakastietojärjestelmä.
Etuus	Taloudelliselta arvoltaan määriteltävissä oleva hyödyke, joka myönnetään saajan aseman tai elämäntilanteen perusteella ennalta määritellyin perustein. Esimerkiksi työttömyysetuus.
Etuustyö	Etuuden toimeenpanoon liittyvät työt ja tehtävät.
OIWA	Own Integrated Work Area, Kansaneläkelaitoksen nykyinen etuus- ja asiakastietojärjestelmä.
Ratkaisu	Sosiaalihuollon palveluprosessin vaihe, jossa vireille tullut hallintoasia ratkaistaan.
Yhteydenotto	OIWAan kirjattava dokumentaatio asiakkaan ja toimihenkilön välisestä yhteydenpidosta.

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee OIWA-etuusjärjestelmän käytettävyyttä sekä sen arviointia Kansaneläkelaitoksen työttömyysetuuden käsittelyn näkökulmasta. Tutkin järjestelmän käytettävyyttä haastatellen seitsemää työttömyysetuuksien käsittelijää, jotka työskentelevät Kelan Turun toimipisteessä. Olen itsekin työskennellyt työttömyysetuuksien käsittelijänä samaisessa toimitalossa toukokuusta 2013 alkaen.

Toisessa luvussa kerrotaan tietojärjestelmän käytettävyyden arvioinnin perusteet. Kolmannessa kerron Kansaneläkelaitoksen ja työttömyysetuuksien taustaa ja käsittelyprosessia, sekä selostan OIWA- sekä SOIWA-järjestelmän käyttöä. Haastattelun teoria ja suunnittelu on käsitelty luvussa neljä. Viimeisissä luvuissa käsitellään haastattelun toteutus, tulokset ja tehdään yhteenveto niiden pohjalta.

2 KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINNISTA

2.1 Tietojärjestelmien käytettävyys

Yleisiä vaatimuksia tietojärjestelmälle on tuoda parannuksia tietojärjestelmän käyttäjien työhön, olla teknisesti toteutuskelpoinen sekä olla kustannustehokas (Nykänen, 2012, 15).

Käytettävyys määritellään tarkoittamaan käyttökelpoista tai käyttäjäystävällistä laitetta tai järjestelmää. Käytettävyystutkimuksen alueella termillä taas viitataan helppokäyttöisyyteen sekä käyttäjän näkökulmasta tarkoituksenmukaiseen ja ymmärrettävään toiminnallisuuteen (Nykänen, 2012, 3).

Nielsen taas määrittelee käyttökelpoisuuden tarkoittamaan tuotteen kykyä toimia tietyssä tehtävässä. Tähän liittyy esimerkiksi se, onko järjestelmään toteutettu tarvittavat osat, jotta tehtävä voidaan ylipäätään suorittaa. Käytettävyys taas määritellään tarkoittamaan sitä, miten käyttäjä voi toteuttaa tuotteen toimintakyvyn. Eli onko järjestelmä toteutettu niin, että käyttäjä pystyy käyttämään sitä tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi. Nielsenin mukaan näistä yhdessä syntyy tuotteen hyödyllisyys. Nielsenin mukaan järjestelmän käyttökelpoisuuden laatuun vaikuttavat tekijät kuten opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. (Nykänen, 2012, 4 - 5).

ISO-9241-11-standardissa taas käytettävyyden osa-alueiksi on määritetty tehokkuus (eng. efficiency), joka tarkoittaa tavoitteiden saavuttamista verrattuna käytettyihin resursseihin. Vaikuttavuus, tuloksellisuus (effectiveness) kertoo siitä miten tarkoin ja täydellisesti käyttäjä saavuttaa tavoitteensa. Viimeisenä mainitaan tyytyväisyys (satisfaction) joka tarkoittaa käytön mukavuutta sekä hyväksyttävyyttä. Eli siis "Käytettävyys kuvastaa sitä, kuinka hyvin tietyt käyttäjät kykenevät käyttämään käytössään olevia välineitä tiettyjen tehtävien suorittamiseen tietyssä ympäristössä tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseen". (Nykänen, 2012, 6).

Tampereen yliopiston vuonna 2007 suorittamassa tutkimuksessa vaikuttavuudesta ja käytettävyydestä, käyttäjät listasivat tärkeimmäksi vaatimuksiksi hyvälle käytettävyydelle tehokkuuden, helppokäyttöisyyden ja opittavuuden. Tutkimuksessa myös selvisi, että käytettävyyden sisältö on erilainen työtehtävistä ja ammattiryhmistä riippuen, ”käytettävyys on konteksti-sidonnaista”. (Nykänen, 2012, 8)

2.2 Tietojärjestelmän käytettävyyden arvioinnista sekä käytettävyystutkimuksista

Käytettävyystutkimukset ovat yleensä ilmeisesti kohdistuneet tietojärjestelmien kehityksen loppuvaiheisiin ja ne ovat pääasiassa käyttäneet menetelmiä kuten käytettävyystestejä, asiantuntija-arviointeja, kyselyjä sekä haastatteluja. Jo käyttöön otettujen järjestelmien käytettävyystarkasteluille ominaisia piirteitä on yksittäisen järjestelmän arviointi yksittäisen tietyn käyttäjäkunnan näkökulmasta.

Käyttäjearvioinnissa käyttäjä arvioi tietojärjestelmää sellaisilta kannoilta kuten mielipide, kokemus ja näkemys. Käyttäjän näkökulmasta nämä taas ovat käytökelpoisuus, soveltuvuus käyttötarkoitukseen, käytettävyys käyttäjälle, hyödyllisyys, hyväksyttävyyys, toiminnallisuus, tehokkuus ja luotettavuus. Käyttäjearviointi kohdistetaan käyttäjälle itselleen tärkeisiin ominaisuuksiin ja käytettävyyteen eikä yleensä lainkaan tekniseen puoleen.

Käytännössä käyttäjearviointi toteutetaan käyttäjäryhmässä, johon kuuluvat henkilöt on perehdytetty tietojärjestelmään. Käyttäjät määrittelevät omalta kannaltaan järjestelmän tärkeimmät ominaisuudet ja päättävät tavoitetasot ominaisuuksille. Tämän jälkeen aloitetaan järjestelmän koekäyttäminen ja toteutuneiden ominaisuuksien arviointi sekä dokumentointi. Tässä vaiheessa saatetaan myös haastatella käyttäjiä käyttötilanteesta. Tarkoitus on etsiä poikkeamia, virheitä, kehityskohteita sekä onnistumisia. (Nykänen, 2012, 26)

3 OIWA – SÄHKÖINEN ASIAKIRJOJEN HALLINTAJÄRJESTELMÄ

3.1 Kela

Kansaneläkelaitos eli Kela tai KELA, perustettiin 16.12.1937. Perustamisensa hetkellä se suoritti vain kansaneläkkeiden maksamista, kuten nimestä saattoi päätellä. Kuitenkin aikojen saatossa toiminta on laajentunut ja monipuolistunut sekä sitä on koko ajan yritetty uudistaa. Kela on kehittynyt eläkkeen maksajasta kaikkien kansalaisten perusturvan ja sosiaalisen turvan toteuttajaksi. Niin sanottu ”Kela hoitaa sosiaaliturvaa kehdestä hautaan”. (Kela 2012a)

Kela tukee asiakkaita kaikissa elämän tilanteissa. Oikeus Kelan tarjoamiin tukiin ja etuuksiin on esimerkiksi lapsiperheillä, opiskelijoilla, työttömillä, asevelvollisilla, eläkeläisillä, asumistukea tarvitsevilla, sairastuneilla, vammaistuen saajilla, kuolleen omaisille, ulkomaille tai Suomeen muuttavilla, sekä työnantajilla, joille Kela korvaa työterveyshuollon. (Kela 2012b)

Palvelukanavat, joiden kautta asiakas voi olla Kansaneläkelaitokseen yhteydessä, ovat verkko ja puhelin. Sähköpostitse yhteydenpito ei onnistu. Verkossa asiakas pystyy esimerkiksi helposti laskureilla selvittämään onko itsellä oikeus etuuteen ja paljonko sitä mahdollisesti maksettaisiin tai hakea tukia suoraan sähköisessä asiointipalvelussa. Verkossa hän pystyy myös tarkistamaan hakemus- ja maksutietonsa. Verkkopalveluihin kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla, sähköisellä henkilökortilla tai mobiilivarmenteella. Puhelimitse asiakas voi olla yhteydessä palvelunumeroon, jossa palvelua tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi.

Asiakas voi myös käydä aukioloaikojen puitteissa missä tahansa Kelan 219 toimistossa. Toimistoissa on myös mahdollista saada palvelua ajanvarauksella. Useimmissa toimistoissa on nykyään myös itsepalvelupisteet. Näissä asiakas pääsee asiakaspalvelutilassa olevalla tietokoneella Kelan verkkoon tekemään esimerkiksi työttömyysajan ilmoituksensa. Kela tarjoaa palvelua myös yhteis- palvelupisteissä, näissä jaetaan ja vastaanotetaan Kelan lomakkeita, sekä tarjo-

taan neuvontaa sähköisten palvelujen käytössä. Asiakas pystyy toimittamaan hakemuksia myös postitse ja Kela tarjoaa palautuskuoria, jolloin hakijan ei itse tarvitse maksaa postikuluja. Joitakin Kelan etuuksia maksetaan suorakorvauksena, jolloin asiakkaan ei tarvitse niitä erikseen hakea. Näitä ovat esimerkiksi korvaukset, jotka vähennetään automaattisesti esimerkiksi apteekissa ja lääkäriasemilla. (Kela 2012c)

3.2 Työttömyysetuus

Työttömyysetuutta eli työttömyysajan sosiaaliturvaa maksetaan hakijoille, joiden opinnot ovat päättyneet tai he ovat jääneet työttömiksi ja jotka ovat ilmoittautuneet Työ- ja elinkeinotoimistossa työttömäksi työnhakijaksi. Heille maksettavia tukia ovat työttömyyspäiväraha (ansiopäiväraha tai peruspäiväraha) sekä työmarkkinatuki. Ansiopäivärahaa haetaan työttömyyskassasta ja tätä voivat saada kassan jäsenet, joiden työssäoloehto on täyttynyt kassajäsenyyden aikana. Kelaan voidaan maksaa peruspäivärahaa, jota saa, jos työssäoloehto on täyttynyt ja hakija ei ole työttömyyskassan jäsen. Peruspäivärahaa maksetaan 500 päivän ajan. Korotettua peruspäivärahaa voi saada, jos on ollut työelämässä 20 vuotta, hakija ei ole irtisanoutunut ilman pätevää syytä tai itse aiheuttanut työsuhteen päättymistä ja asiakas on ilmoittautunut hakijaksi 60 päivän sisällä työttömäksi jäämisestä. Korotettua peruspäivärahaa voidaan maksaa myös, jos asiakas osallistuu työllistymistä edistävään palveluun. Työmarkkinatukea maksetaan hakijoille, jotka tulevat ensi kertaa työmarkkinoille ja jotka eivät ole viimeaikoina olleet työssä, jolloin työssäoloehto ei täyty. Tätä maksetaan myös hakijoille, jotka eivät voi saada perus- tai ansiopäivärahaa, koska 500 päivän enimmäisaika on täyttynyt. Työmarkkinatuki on tarveharkintainen, eli tuen suuruuteen vaikuttavat omien tulojen lisäksi myös samassa taloudessa asuvien vanhempien tulot.

Työttömyysetuuden myöntämisen jälkeen asiakkaan pitää olla Kelaan yhteydessä noin kerran kuukaudessa. Hakijan jättäessä työttömyysajan ilmoituksen verkossa tai postitse, pitää hänen tarvittaessa ilmoittaa muutoksista tilantees-

saan työttömyysetuuden saajana. Esimerkiksi jos asiakkaalle maksetaan osaikatyöstä palkkaa, hän sairastaa, aloittaa työllistymistä edistävän palvelun/aktiivitoimenpiteen tai sairastaa edellä mainitun aikana, hänen tulee tehdä se ilmoituksessa. (Kela 2012d)

3.3 OIWA- ja SOIWA-järjestelmät

OIWA on Kansaneläkelaitoksen tarpeisiin luotu etuustöiden ohjauksen ja asiakaspalvelun tuen tietojärjestelmä. Järjestelmää rakennettaessa on hankkeessa otettu myös huomioon toiminnallisuuteen vaikuttavat muutokset, jotka suunnittelu- ja toteutusvaiheessa tapahtuvat Kelan etuuksia koskevissa lainsäädännöissä sekä toimintaympäristössä. (Pyykkö 2009)

OIWA-järjestelmä on tarkoitettu asiakasyhteydenottojen hallintaan. OIWA kerää ja luokittelee eri kanavista tulevat kontaktit sekä poimii niistä olennaiset tiedot ja lisäksi tukee asiakaspalvelijaa ohjeilla, vastauspohjilla ja muilla työkaluilla. OIWA hallitsee myös etuustyötä, sen avulla ohjataan etuuskäsittelyyn liittyvää ratkaisu- ja asiantuntijatyötä ja pystytään seuraamaan tilannetta. Järjestelmä tarjoaa asiakaspalvelijalle että etuuskäsittelijälle tiedot asiakkaan kokonaistilanteesta (sisältäen saapuneet ja lähteneet asiakirjat, sekä yhteydenotot).

Prosessien tukemiseksi OIWAn lisäksi on käytössä myös SOIWA-niminen järjestelmä. SOIWA-järjestelmää käytetään asiakirjojen kuvaamiseen, automaattiseen tulkintaan sekä manuaaliseen indeksointiin. Tarkoituksena on saattaa asiakirjat sähköiseen muotoon riittävän hyvälaatuisina, automaattisesti siirtää asiakirjat OIWAn jos mahdollista sekä tarvittaessa indeksoida asiakirjat manuaalisesti, jos automaattisen siirron edellytykset eivät täyty.

OIWAn myötä ratkaisutyöhön on tullut monia uusia piirteitä ja muutoksia. Tiettyihin vaiheisiin on tullut lisää automaatiota, jotain työvaiheita on tullut lisää, mutta pitkällä tähtäimellä ne helpottivat esimerkiksi asiakaspalvelua, jolloin kokonaisasiakkuuden hallinnasta tuli helpompaa. Esimies pystyy myös määrittämään, mistä työjonoista käsittelijälle näytetään töitä, jolloin käsittelijän ei itse tarvitse etsiä töitä eri työjonoista. Rajauksen voi tehdä esimerkiksi työn etuuden,

työtyypin tai työn tilan perusteella. Myös käsittelijä itse voi rajata jononäkymäänsä samoilla perusteilla. Myös työn tyypit ovat tarkempia kuin ennen, esimerkiksi hakemustyö, perustietojen muutos, selvitettävä asiakirja. Kaikille töille OIWA – järjestelmässä on määritetty tavoite- sekä hälytysraja-ajat, jotka vaikuttavat töiden kiireellisyyjärjestykseen. Kiireellisyyasteet ovat värikoodattuja. (Piitulainen 2010.)

Työjonosta poimittaessa työ lukitaan käsittelijälle, jolloin työ ei enää näy työjonossa ja sen tila muuttuu sen merkiksi, että työ on käsittelyssä. OIWA myös poimii käsittelijälle muita saman asiakkaan töitä, jos ne ovat käsittelijälle osoitettussa työjonossa. Työn siirtyessä käsittelyyn avataan käsittelijälle *Työn tiedot* sekä asiakkaan *Kooste – näyttö*. Näiden avulla käsittelijä saa paremman kuvan asiakkaan kokonaistilanteesta, yhteydenotoista ja asiakirjoista. *Kooste – näytöllä* käsittelijä pystyy näkemään esimerkiksi vireillä olevat etuusasiat ja avoimet työt. OIWAn hakemustyöt on myös integroitu etuusjärjestelmään, jolloin hakemustyön syntyminen luo myös vireillä olevan etuuden etuusjärjestelmään. Tällöin ei ole tarvetta erikseen rekisteröidä hakemusta ja vireilläolo nähdään välittömästi kaikkialla. OIWasta löytyvät myös asiakkaalle lähetetyt kirjeet ja päätökset PDF-muotoisina kuvina. Töitä voidaan laittaa myös odottamaan tarvittavia tapahtumia tai puuttuvia asiakirjoja, esimerkiksi toisen työn valmistumista tai puuttuvia tulotietoja.

3.4 Paperina tulevan asiakirjan käsittely

Fyysinen asiakirja saapuu Kansaneläkelaitokseen joko postin tai palveluneuvon välityksellä. Paperiset työttömyysajan ilmoitukset leimataan saapumispäivämäärällä postipisteessä, josta ilmoituksia sinä päivänä käsittelevä etuustyöntekijä noutaa ne. Ilmoitukset, joissa erän viimeinen päivä on kuluva päivämäärä tai aiempi, olettaen että ilmoitus on täytetty oikein eikä järjestelmässä ilmene estäviä tekijöitä, voidaan maksaa CICS-järjestelmässä. Customer Information Control System on IBM:n melkein 50 vuotta sitten luoma asiakasjärjestelmä.

Moni asia saattaa kuitenkin johtaa siihen, että työttömyysajan ilmoitus on skannattava sähköiseen muotoon ilmoituksen jatkokäsittelyä varten. Näitä ovat esimerkiksi jos työttömyysajan ilmoituksen yhteydessä on toimitettu liitteitä, kuten palkkatietoja, työsopimuksia, lääkärintodistuksia tai muita etuuskäsittelyyn vaikuttavia asiakirjoja. Myös lomakkeet, jota asiakas ei ole täyttänyt tarvittavilla tiedoilla viedään kuvattavaksi järjestelmään. Alkuperäinen versio jää Kelan arkistoihin, mutta kopio palautetaan saatekirjeen kanssa asiakkaalle uudelleen täytettäväksi. Jos asiakkaalla on järjestelmässä ennalta maksusteitä, avoimia hakemuksia tai tarkastuksia, jotka odottavat tekemistä, ei työttömyysetuutta voida maksaa suoraan toimitetun paperin avulla CICS-järjestelmässä vaan työttömyysajan ilmoitus on saatettava sähköiseen muotoon käsittelyä varten. Usea työttömyysturvan hakija tekee osa-aikatyötä. Tällöin työttömyysetuus on soviteltua, jolloin ratkaisut tehdään kuukausikohtaisesti, vaikka kyseisenä kuukautena ei työtunteja ja tuloja olisikaan. Tämänkin työtyypin ratkaisut tehdään vasta, kun asiakirjat on arkistoitu sähköisesti OIWAan. Jos hakijalla maksun yhteydessä kyseisen erän aikana täytyy kertymiä, kuten tarveharkinnaton 180 päivää tai peruspäivärahan 500 päivää, pitää ratkaisu tehdä sähköistä järjestelmää hyödyntäen, jotta päätökset jäävät myös Kelalle talteen. Viimeisimpänä, jos asiakas on täyttäessään lomaketta merkannut tietoja, jotka poikkeavat normaalitilanteesta, kuten sairaspäivät tai tulojen muutokset, pitää ne selvittää niin, että jälki jää sähköiseen muotoon OIWA – järjestelmään.

3.5 Fyysisen asiakirjan kuvaaminen sekä indeksoiminen järjestelmään

Skannauspisteessä asiakirjat saatetaan OIWAan käyttämällä SOIWA-ohjelmaa. Tässä vaiheessa skannaaja tarkistaa, että kuvasivujen laatu on riittävän hyvä sekä tarkistaa asiakirjojen saapumispäivän leimasta. Skannaaja saattaa myös tässä vaiheessa poistaa turhia sivuja, tyhjät sivut SOIWA poistaa ohjelmallisesti. On myös olennaista, että kuvaaja tarkistaa indeksointiyksikön olevan oikea (jaettu maakunnittain), jotta asiakirja päättyy oikean yksikön töiksi. Tässä vai-

heessa sähköisiin asiakirjoihin myös jää tiedot arkistosta sekä skannerin numerosta, jotta tiedetään, missä paperia säilytetään, jos alkuperäinen pitää saada esiin jostain syystä. Kuvaaja saa myös tarvittaessa merkittyä kuvattavan nipun kiirehdityksi - kaikki työttömyysajan ilmoitukset ovat kiirehdittyjä. Kiirehdityt työt nousevat OIWA:ssa työjonojen hakutuloksien kärkeen ja ovat merkitty punaisella huutomerkillä. Jossain tapauksissa saattaa olla tarpeellista, että kuvaaja ohittaa OIWAn ohjelmallisen työnohjauksen ja ohjaa asiakirjoista syntyvän työn suoraan käsittely-yksikköön. Tämä on tarpeen esimerkiksi jos asiakas on muuttanut. Yksittäiselle sivulle voidaan myös antaa tunnistetietoja. Esimerkiksi jos alkuperäisen palkkakuitin laatu on huono ja kuvauksen lopputuloksesta ei saa selvää, voi skannaaja merkitä esimerkiksi ”Bruttotulo kaudelta 250e”.

Indeksointivaiheen suorittaa yleensä toinen työntekijä. Hän aloittaa prosessin Nippuhaku-näytöllä, jossa hän valitsee kuvanipun, joka odottaa indeksoimista. Valittuaan nipun hän siirtyy Indeksointi-näytölle. Tältä näytöltä tunnistetietojen lisäämisen jälkeen siirtyvät asiakirjat OIWAn. Tunnistetietoina käytetään esimerkiksi henkilötunnusta, etuuden koodia, lomakekoodia tai asiakirjatyypin lyhennettä sekä saapumispäivämäärää. Indeksointiprosessissa indeksoija aluksi tarkistaa järjestelmän antamat tunnistetiedot oikeiksi ja tekee mahdolliset korjaukset. Jos jotkin asiakirjat ovat jääneet tulkitseematta, ne voidaan jakaa eri asiakirjoiksi ja niille annetaan tarvittavat tunnistetiedot. Kuvausnipusta tarkistetaan, mitkä sivut kuuluvat yhteen ja samaan asiakirjaan ja asiakirjat erotellaan toisistaan. Indeksoijan käytyä kaikki sivut läpi hän tallentaa nipun ja asiakirjat tallentuvat OIWAn. (Kansaneläkelaitos 2011, 3-22)

3.6 Asiakirjan käsittely OIWA:ssa

Kun asiakirja on saatettu sähköiseen muotoon, se löytyy OIWA:sta työjonosta, joka riippuu työntyyppistä. Tässä vaiheessa kyseisessä työjonossa työskentelevä etuuskäsittelijä poimii työn jonosta, OIWA lukitsee käsittelijälle kyseisen työn ja kaikki muut asiakkaan työt, jotka ovat *Tehtävissä – tilassa*. Ohjelmisto avaa näytölle myös Työn tiedot - sekä asiakkaan Koostenäytön. Seuraavaksi käsitte-

lijä perehtyy työn tietoihin sekä asiakkaan kokonaistilanteeseen, jonka jälkeen, riippuen työntyypistä, käsittelijä pohtii erinäisiä kysymyksiä ja tekee päätöksiä.

3.6.1 Selvitettävä asiakirja

Tämän tyyppinen työ syntyy OIWAan, kun asiakirjalle ei ole olemassa olevaa työtä, johon sen voisi liittää. Esimerkki tällaisesta olisi se, että hakemuksen liite saapuu Kelaan ennen itse hakemusta, jolloin hakemustyötä ei ole vielä indeksoituna järjestelmässä. Jos avoimia hakemustöitä on samassa etuudessa useita, ei asiakirjaa voida myöskään liittää aiempaan työhön ilman selvittämistä. (Kela 2011, 3-16)

Työttömyysetuudessa tällaisia ovat esimerkiksi palkkakuitit, lääkärintodistukset tai työsopimukset. Alla on lueteltuna seikkoja, joita työntekijöiden on otettava huomioon.

1. Pitääkö työ siirtää toisen yksikön käsiteltäväksi?
2. Ovatko asiakirjan tunnistetiedot oikein?
3. Ovatko työn asiakirjat tarkoitettu liitteeksi jo olemassa olevaan työhön?
4. Pitääkö työtyyppiä muuttaa?
5. Onko työssä edelleen selvitystä vaativia asiakirjoja?

Tarkemmat käsittelyohjeet on kuvattu liitteessä 1.

3.6.2 Hakemustyö

Hakemustöitä syntyy OIWAan asiakkaan toimittaessa hakemusasiakirjan ja työn tila on joko *Uusi* tai *Tehtävissä*. *Uusi*-tilainen hakemustyö tarkoittaa työtä, jota kukaan ei ole aiemmin ottanut käsittelyyn. *Tehtävissä*-tilainen työ taas tarkoittaa sellaista työtä jota on jo aiemmin käsitelty, esimerkiksi pyydetty työvoimapoliittista lausuntoa TE-toimistolta, tai joka on palannut *Odottaa*-tilasta työhön. Kuten *Selvitettävät asiakirjat* hakemustyönkin tekeminen alkaa sen

poimimisesta työjonosta, jolloin se ja muut etuuteen liittyvät työt lukittuvat käsittelijälle. Alla on mainittu seikkoja, joita on otettava huomioon. (KELA 2011)

1. Onko työssä siihen kuulumattomia asiakirjoja tai yhteydenottoja?
2. Onko muualla OIWAssa työhön liittyviä asiakirjoja tai yhteydenottoja?
3. Onko työhön vaikuttavia muita töitä, joita käsittelijä voi tehdä heti?
4. Pitääkö pyytää lisäselvitystä asiakkaalta?
5. Pyydetäänkö lausuntoa tai arviota?
6. Onnistuuko ratkaisun tekeminen?
7. Pitääkö luoda uusi työ?

Tarkemmat käsittelyohjeet on kuvattu liitteessä 2.

3.6.3 Maksuedellytysten selvittäminen

Maksuedellytysten selvittäminen - työtyypillä edesautetaan töitä, jotka jotenkin edesauttavat asiakkaan etuuden maksatusta. Kyseistä työtyyppiä syntyy esimerkiksi asiakirjoista kuten oppilaitoksen todistus sekä työttömyysajan ilmoitus. Tämä työtyyppi sisältää valtavan määrän erilaisia variaatioita riippuen etuudesta. Keskityn vain työttömyysetuuksiin liittyviin asiakirjoihin.

Kuten muissakin töissä, käsittely aloitetaan poimimalla *Maksuedellytyksen selvittäminen* – työjonosta, tämän jälkeen OIWA aukaisee *Työn tiedot* - sekä asiakkaan *Kooste* – näytöt. Näihin etuuskäsittelijän on tutustuttava tarkasti, jotta hän ymmärtää asiakkaan tilanteen.

Jos ilmoituksen perusteella on tehtävä etuusratkaisu, pitää käsittelijän muuttaa työn tyyppi hakemus- tai lakkautustyöksi *Työn tietojen muuttaminen* – näytöllä. Kyseiselle näytölle päästään painamalla *Muuta työn tilaa* – painiketta. Työttömyysajan ilmoituksen takia on tietyissä tilanteissa tehtävä uusi etuusratkaisu asiakkaan tilanteen mukaan. Esimerkiksi jos hakija ilmoittaa aloittavansa yli kaksi viikkoa kestävänsä kokoaikatyön, muuttaa käsittelijä työstä *Lakkautus* – työn ja tekee ratkaisun etuusjärjestelmässä, joka jättää päätöksen tiedot OIWAan.

Usein myös maksuedellytysten selvittäminen vaatii jonkin liitteen rinnalleen, jotta ratkaisuun tarvittavat tiedot ovat varmasti käytössä. Esimerkkejä tällaisista liitteistä ovat palkkakuitit tai lääkärintodistukset. Näidenkin kanssa *Maksuedellytysten selvittäminen* – työ muutetaan hakemustyöksi, jonka jälkeen ratkaisumerkinnot jäävät ratkaisun yhteydessä OIWAan talteen. Jos asiakas ei ole vielä toimittanut tarvittavia liitteitä ja käsittelijä joutuu pyytämään näitä joko kirjeitse tai puhelimitse, maksuedellytysten selvittäminen – työtä ei koskaan jätetä odottamaan jonoon niiden lyhyiden käsittelyaikojen takia, vaan se muutetaan hakemustyöksi, joiden käsittelyajat ovat pidempiä, ja jätetään odottamaan asiakkaan lupaamia liitteitä määräajalla. (OIWA Koulutusryhmä, 2010, 3-10)

4 SELVITYS OIWA-JÄRJESTELMÄN KÄYTETTÄVYYDESTÄ

Opinnäytetyössä suorittamissani haastatteluissa on tarkoitus selvittää OIWA-järjestelmän nykyversion käytettävyyttä. Tutkimuksen näkökulmana on Kansaneläkelaitoksen Turun toimipisteessä työttömyysetuuksia käsittelevä työntekijä. Selvitän myös mihin suuntaan he tahtoisivat päivitysten vievän järjestelmää, sekä millaisiin puutteisiin he tahtoisivat muutosta.

Tässä luvussa selvennän teoriaa käyttämieni tiedonkeruumenetelmien takana.

4.1 Haastattelun menetelmistä

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä ainutlaatuinen, koska sitä tehtäessä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Tästä seuraa niin etuja kuin haittojakin. Eduista voidaan mainita esimerkkinä ainakin joustavuus aineistoa kerätessä. Muita etuja on mahdollisuus säädellä aineistoin keruuta tarpeiden mukaan sekä vastaajia myötäillen. Vastauksia voi myös tulkita syvemmin, kuin esimerkiksi kyselylomakkeen vastauksia.

Syy valita haastattelu tiedonkeruun menetelmäksi on usein se, että halutaan tuoda ihminen tutkimustilanteeseen subjektina, eli oliona tai kohteena. Syynä voi olla myös, että aiheena on huonosti tunnettu alue, tällöin tutkijan on vaikea tietää vastausten suunta. Haastattelussa vastaukset saadaan myös laajempaan kontekstiin, kun nähdään haastateltavan ilmeet ja eleet. Tämä mahdollistaa myös sen, että haastateltava kertoo itsestään ja aiheesta enemmän, kuin on alun alkaen pystytty ennakoimaan. Myös jos ennalta tiedetään, että vastaukset tulevat olemaan monitahoisia ja moniin eri suuntiin ulottuvia, haastattelu on hyvä valinta. Saatuja vastauksia voidaan syventää ja selventää pyytämällä perusteluja ja esittämällä lisäkysymyksiä. Kiistanalaisin syistä on se, jos halutaan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita. Jotkut tutkijat uskovat, että näissä tapauksissa kyselylomakkeella esimerkiksi verkossa kerättävä aineisto olisi sopivampaa,

koska nämä voi tarvittaessa jäädä anonyymeiksi sekä tarkoituksellisesti etäiseksi.

Muita haastattelun etuja on mahdollisuus saada haastateltavat osaksi tutkimusta, jolloin heihin voi saada yhteyden tarvittaessa myöhemminkin kohtalaisen helposti. Kuitenkin monet seikat, joita pidetään haastattelujen etuna sisältävät myös ongelmakohtia, haastattelut vaativat tarkkaa ja huolellista suunnittelua ja kouluttautumista haastattelijan rooliin ja tehtäviin. Haastatteluissa voi syntyä myös useita virhelähteitä, riippuen joko haastattelijasta, haastateltavasta tai itse tilanteesta. Haastattelussa on pidettävä myös mielessä, että haastateltava saattaa antaa vain sosiaalisesti suotavia vastauksia tai antaa itsestään tietynlaisen kuvan haastattelijalle. Haastatteluaineisto on aina konteksti- ja tilannesidonnaisista ja tästä syntyy pulma, että haastateltavat saattavat puhua haastattelutilanteessa toisin, kuin normaalitilanteissa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 204-206.)

Haastattelu on käytännössä keskustelua, mutta toisin kuin tavallisessa keskustelussa, jossa yleensä keskustelijat ovat tasa-arvoisia, haastattelijalla on ohjat ja vastuu hankkia mahdollisimman luotettavaa ja pätevää tietoa. Haastattelijan pitää muistaa, että haastateltava saattaa kertoa asioita eri tavalla, kuin he ne oikeasti tekevät. Pitää myös tiedostaa, että haastattelijat saattavat nähdä vain tietyn asiakokonaisuuden. Tutkimushaastattelut voidaan jakaa kolmeen ryhmään. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, 208-210; JHS 173 ICT-palvelujen kehittäminen, 2012, 18-19.)

Strukturoitu haastattelu tapahtuu lomaketta hyväksi käyttäen. Lomakkeeseen on etukäteen määrätty kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys. Haastattelu on suhteellisen helppo tehdä, kunhan kysymykset on saatu hyvin laadittua ja järjestettyä. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan tehdä hyödyntämällä kyselylomakkeita, joilla saadaan helposti suuri määrä vastaajia yksinkertaisiin kysymyksiin. Ongelmina kyselylomakkeissa saattaa olla alhainen vastausprosentti, palauttamiseen kuluva aika, väärin täytetyt lomakkeet, oikeiden vastaajien valitseminen sekä vuorovaikutuksen puute. Suullisessa strukturoidussa haastattelussa seurataan selkeää rakennetta, josta tarkennetaan tiettyihin asi-

oihin vastausten niin tarvittaessa. Tämän menetelmän etuna on haastattelun helppous sekä se, että moni haastattelija voi saada samankaltaisia vastauksia helpommin kuin strukturoimattomassa haastattelussa.

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Haastattelulle ominaista on, että aihepiirit eli teemat ovat ennalta tiedossa, mutta kysymyksiä ei ole järjestetty tai muotoiltu tarkkaan. Ennen haastattelun aloittamista päätehtään halutut vastaajaryhmät sekä kriteerit, jolla haastateltavat valitaan.

Avoimessa haastattelussa haastattelija kartoittaa haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sitä mukaa, kun ne tulevat vastaan keskustelun kuluessa. Haastattelija voi kuitenkin ennalta listata tarkennuksia asioista joista haastatella. Aihe saattaa keskustelun edetessä jopa muuttua, täten avoin haastattelu on lähimpänä normaalia keskustelua. Kyseinen haastattelutapa vaatii paljon aikaa ja useita haastattelukertoja. Ilman etukäteen laadittua runkoa, on keskustelun ohjaaminen haastattelijan vastuulla. Tämä menetelmä vaatii haastattelijalta alueen tuntemusta sekä haastattelutaitoa. Pelkona on myös keskustelun eksyminen aiheesta. Kuten aiemmissa metodeissa, myös tässä haastatteluajkojen sopiminen voi olla haastavaa ja purkaminen hyvinkin vaikeaa, siksi onkin suositeltavaa nauhoittaa keskustelu.

4.2 Kysymysten ja haastattelutilanteen suunnittelu

Haastatteluiden tarkoituksena on kartoittaa OIWA-järjestelmän vaikutusta työtömyysetuuksien käsittelijöiden työhön Kelassa. Haastateltavina on erilaisia taustoja omaavia Kansaneläkelaitoksen työntekijöitä erilaisista ikäluokista. Osa on tehnyt etuustyötä Kelassa pidemmän aikaa, ja myös ennen OIWA-järjestelmän käyttöönottoa ja osa vasta OIWAn lanseerauksen jälkeen. Osa on myös työskennellyt muiden etuuksien, kuten asumiestuen parissa työuransa aikana. Myös työntekijöiden tietotekninen tausta on vaihtelevaa, osalle tietokoneiden käyttö on harrastus ja jatkuvaa, kun osalle taas pääosin työajalle rajoituvaa. Itse kuulun ryhmään, joka on työskennellyt Kelassa pelkästään OIWA ja SOIWA järjestelmien avulla, sekä on koulun ja harrastuneisuuden kautta ollut

paljon tekemisissä tietojärjestelmien kanssa. Aloin itse työskentelemään Kansaneläkelaitoksella saapuvien asiakirjojen skannaajana kesänä 2012, ja vuoden 2013 toukokuusta alkaen olen toiminut Työttömyysetuuden etuuskäsittelijänä OIWA – järjestelmää hyödyntäen, joten asiakirjojen saattaminen sähköiseen muotoon, sekä niiden käsittely järjestelmässä on tullut minulle tutuksi.

Haastattelujen tekemisen mahdollisuudesta sovittiin Kelassa esimieheni kanssa samassa yhteydessä, kun toimeksiantosopimus allekirjoitettiin, eli kirjallisesti sovittiin, että kirjoittaisin Kansaneläkelaitoksen järjestelmiin liittyvän opinnäytetyön. Suunnittelin, että haastattelut toteutetaan kahdenkeskisinä suullisena strukturoituna haastatteluna. Laadin etukäteen lomakkeet, joiden kysymykset käyn läpi haastattelutilanteissa, mahdollisesti kysymyksiä syventäen tai selventäen riippuen haastateltavan vastauksista. Haastattelulomake on esitetty liitteessä 2. Syynä kahdenkeskisiin haastatteluihin on, että haastateltava saa omissa rauhassaan miettiä ja vastata kysymyksiin ilman ryhmän luomia paineita tai vaikutuksia mielipiteeseensä. Haastateltavat ovat myös tietoisia siitä, että työskentelen Kelassa ja minulla on jonkinlainen omakin tuntemus järjestelmän eduista ja ongelmista. Olen myös tehnyt lomakkeen jossa kysymykset ovat ja sisällytän siihen tilaa vastauksille. Kuitenkin kirjallisista vastauksista jää puuttumaan kehonkieli ja muut ei-verbaaliset tekijät ja eleet, joten näitä pitää pitää silmällä itse haastattelutilanteessa.

Alun perin olin suunnitellut, että yksittäinen haastattelu kestää puolesta tunnista tuntiin, koska erityisen lyhyissä haastatteluissa olisi käytännöllisempää hyödyntää esimerkiksi vain kysymyslomaketta. Lomakkeisiin merkitsin haastattelutilanteessa ydinkohdat vastauksista tietokoneella. Tein näin, koska tekstinmuokkaus koneella on kätevämpää kuin paperilla. Kerätessäni vastaukset koneelle ei tarvinnut myöskään huolehtia siitä, että ne eivät mahtuisi niille varattuihin sarakkeisiin. Haastattelun päättyessä käytiin vastaukset läpi haastateltavan kanssa, jolloin varmistui vastausten oikeellisuus ja että olen ymmärtänyt oikein, mitä haastateltava oli tarkoittanut. Haastateltavan nimeä ei kirjoitettu muistiin, mutta ensimmäisellä kysymyksen vastauksilla selvennettiin haastateltavan työhistoriaa Kansaneläkelaitoksessa.

Käytännössä haastatteluissa selvitettiin sellaisia asioita kuten, miten siirtyminen OIWA-järjestelmään on tukenut työskentelyä, miten OIWA on parantanut työntekeä, millaista kehitettävää järjestelmässä mahdollisesti olisi, millaisia ongelmatilanteita järjestelmän kanssa syntyy jatkuvasti sekä onko koulutus ja ohjeistaminen järjestelmän käyttöön ollut työntekijöiden mielestä riittävää. Haastattelun alussa ennen kysymyksiä selvitin haastateltavalle mikä haastattelun tarkoitus on ja mitä yritin sillä kartoittaa.

Haastattelun kysymykset olivat:

1. Kauanko olet työskennellyt Kelassa ja oletko käyttänyt OIWAA edeltävää järjestelmää?
2. Oliko Oiwan omaksuminen haastavaa?
3. Oliko koulutus/ohjeistus Oiwan käytön aloittamisen yhteydessä riittävää? Mitä olisit toivonut lisää?
4. Millaisia ongelmatilanteita Oiwan kanssa syntyy mielestäsi useimmiten?
5. Koetko pystyväsi itsenäisesti tutkimaan ohjeita Oiwan käyttöön ongelmatilanteiden esiintyessä?
6. Mitkä osa-alueet Oiwasta koet erityisen työläiksi?
7. Millaisia omaa työntekeäsi edistäviä päivityksiä tai muutoksia toivoisit Oiwaan?
8. Koetko, että Oiwan päivitykset vastaavat omia tarpeitasi työttömyysetuuden käsittelijänä?
9. Koetko, että päivityksistä ja niiden sisällöstä tiedotetaan riittävästi?
10. Millaisia päivityksiä tai muutoksia toivoisit OIWAan työttömyysetuuden käsittelijänä?
11. Kouluarvosana-asteikolla 4-10 kuinka tyytyväinen olet Oiwaan työttömyysetuuden käsittelyssä?

Ensimmäinen kysymys havainnollisti haastateltavan historiaa Kelan työttömyysetuuden käsittelijänä. Kysymykset 2. – 3. kartoittivat OIWA:n käyttöönottoon liittyneitä haasteita ja oliko alussa annettu koulutus ja ohjemateriaalia riittävää. Kysymyksillä 4. – 6. selvitin OIWA:n käytettävyyttä työttömyysetuuden käsittelijän näkökulmasta. Kysymykset 7. – 10. selvittivät, mihin suuntaan työttömyysetuuden käsittelijät tahtoisivat OIWA:n päivitysten kehittyvän ja että kokevatko he tiedotuksen päivityksistä riittäväksi. Viimeinen kysymys antaa kuvan haastateltavan tyytyväisyydestä OIWA:n nykytilanteeseen työttömyysetuuden käsittelijän näkökulmasta.

5 HAASTATTELUJEN TULOKSET

5.1 Haastattelujen toteutus

Haastattelut tehtiin 7.5.2014. Olin varannut Kelan Turun toimitiloista kokousteraan 7.5.2014 13.30 – 16.00 väliselle ajalle. Lähetin kutsun etukäteen päättämilleni haastateltaville ryhmäkeskusteluna Kelan käyttämän Microsoft Lync pikaviestisovelluksen välityksellä. Kutsussa pyysin heitä osallistumaan haastatteluihin. Kerroin myös mistä haastattelin ja siitä miten paljon tämä auttaisi minun opinäytetyöni kanssa. Mainitsin toki myös, että haastattelu on täysin vapaaehtoinen. Vastaanotto oli positiivista, mutta muutaman kanssa jouduttiin heti muuttamaan hieman aikataulua ja tämän takia yksi haastattelu siirtyi vielä torstaille 8.5.2014. Seitsemän henkilön haastattelemisen aikatauluttaminen oli haastavaa. Tästä voimme päätellä, että suuremman otannan kanssa aikatauluttamiseen pitäisi varata runsaasti aikaa.

Ennen haastatteluja tulostin kysymyslomakkeita, jotta haastateltavat voisivat itse seurata kysymyksiä haastattelun aikana, eikä väärinymmärryksistä tarvinnut huolehtia. Ensimmäisen haastateltavan kutsuin kokousteraan Lyncin välityksellä, mutta loput hain yksitellen työtilasta aina haastattelujen jälkeen, kun olin saanut käytyä läpi aiemman haastattelun vastaukset. Ensimmäisen haastattelun aikana huomasimme kysymyslomakkeessa myös mahdollisuuksia väärinymmärrykselle ja korjasimme kysymyksiä, viides kysymys muuttui muotoon ”Koetko pystyväsi itsenäisesti tutkimaan työttömyysetuuteen liittyviä tai teknisiä ohjeita Oiwaan liittyvien ongelmatilanteiden esiintyessä?” Myös 7. Ja 10. Kysymys huomattiin hyvin samankaltaisiksi vastauksiltaan, jolloin jätin kysymyksen numero 10 lopuista haastatteluista kokonaan pois.

Tunnelma haastattelujen aikana oli ainakin minulle haastattelijana rento, olin mielestäni valmistautunut tarpeeksi hyvin, jolloin ei tarvinnut kuin seurata kysymyslomaketta. Kokemusta haastattelemisesta minulla ei etukäteen paljoa ollut edes koulun puolesta, joten kyseessä oli minullekin uusi kokemus. Osa haastateltavista jännitti toisia enemmän. Osa taas selkeästi aloitti asenteella ”hoide-

taan tämä pois päiväjärjestyksestä”, mutta innostui vastaamaan erittäin kattavasti, kun paneuduimme kysymyksiin. Joidenkin haastateltavien kohdalla tunsin, että tahtia pitäisi hiljentää, kun etenimme vauhdilla läpi kysymysten. Minusta tuntui etteivät he oikein malttaneet pohtia kysymyksiä, mutta pohdintaa ei tietysti voi pakottaakaan. Välillä tuntui, että itsekkin etenin liian vauhdilla. Pitkemmät haastattelut olivat huomattavasti antoisampia vastausten kannalta, kuin lyhytkestoisemmat haastattelut. Hauska huomio jonka tein, oli että ilmeisesti aiemmin Kelassa kyseisissä tilanteissa on ollut tapana olla jotain tarjottavaa haastateltaville, konvehteja tms. Haastatteluihin käytetty aika vaihteli viidestätoista minuutista runsaaseen puolituntiseen, riippuen vastausten syvyydestä ja määrästä, sekä siitä jouduinko selittämään kysymyksiä haastateltaville.

5.2 Haastattelujen tuloksia ja pohdintaa

Ensimmäisen kysymyksen vastausten perusteella pystyttiin heti päättelemään, että haastateltavat jakautuivat pitkälti ikänsä puolesta kahteen ryhmään. Toinen ryhmä oli henkilöitä jotka olivat olleet Kansaneläkelaitoksessa ja vuosikymmeniä ja olivat täten käyttäneet niin OIWAA, SAHAA eli edeltänyttä sähköistä asianhallintajärjestelmää ja näitä edeltävää paperiarkistojärjestelmää. Toinen puolikas oli ihmisiä, jotka olivat käyttäneet vain OIWAA ja olivat olleet Kelassa alle viisi vuotta. Yksittäinen 2011 vuonna kesätöissä aloittanut oli käyttänyt todella vähän SAHAA työnkuvaansa liittyen, mutta ei juuri muistanut edes järjestelmää enää. Paperiarkistointia käyttäneet kertoivat hieman kauhukuvia sen aikaisista käytännöistä ja näitä on todella vaikea edes hahmottaa itse, kun on aina tottunut käyttämään sähköisiä järjestelmiä.

Seuraavan kysymyksen yhteydessä selvitettiin omaksumisen vaikeutta ja voitiin todeta, että Oiwan omaksumisen haastavaksi tuntuivat kokevan lähinnä etuus-käsittelijät, jotka olivat aiemmin käyttäneet SAHAA. Ne, jotka tulivat suoraan OIWan käyttäjiksi, kokivat järjestelmän kohtalaisen helposti lähestyttäväksi. Kuitenkin moni vanhemmistakin työntekijöistä otti OIWAn innokkaasti vastaan sen lanseerauksen tapahtuessa, koska he tiesivät, että kehityssuunta oli oikea ja

että uusi järjestelmä toimisi yhteen huomattavasti paremmin CICSin kanssa. Yksi haastateltava, joka työskennellyt aiemmin Työ- ja elinkeinotoimistossa kertoo OIWAn olevan huomattavasti ”hienovaraisempi” kuin TE-toimiston käyttämä URA. Osa haastateltavista tosin koki OIWAn ikkunoiden lukumäärän alussa pelottavaksi, mutta he kertoivat kyllä nopeasti oppivansa syy – seuraussuhteista ikkunoiden eri painikkeiden välillä.

Kolmannen kysymyksen vastauksissa koettiin yksimielisesti puutteita OIWAn koulutuksessa ja ohjeistuksessa tai ainakin Verkkokoulun OIWAn perehdytyskurssi koettiin aivan liian teoreettiseksi ja kaikki huomasivat oppivansa paremmin käyttäessään OIWAA. Toisaalta ei ole varmuutta, kuinka paljon juuri verkkokurssin läpikäyminen avusti omaksumista käytännössä. OIWAn käyttöönoton aikana läsnä olleet olivat tyytyväisiä tukihenkilöistä, eli henkilöistä jolle järjestelmän käyttö oli aiemmin koulutettu niin hyvin, että he pystyivät ohjeistamaan muita tarpeen vaatiessa. Tämän kysymyksen kohdalla myös usea haastateltu pohdiskeli olisiko verkkokoulun kurssi suunniteltu ennen, kuin OIWAn käytöstä oli tarpeeksi kokemusta. Voisiko kurssin suunnitella uusiksi ja virtaviivaistaa sitä? Monista tuntui, että usein asia kurssilla oli ilmaistu monimutkaisemmin, kuin se käytännössä olikaan. Kaikki kyllä myönsivät, että asiaa kurssissa oli, mutta se oli piilossa kaiken ylimääräisen alla. Ideoina kurssin parantamisesta mainittiin esimerkiksi videokuva, joka alkaisi kokonaiskuvasta ja siitä aina tarkentaisi erillisiin toimintoihin. Myös ajanpuute mainittiin ongelmaksi OIWAn paneutuessa, etenkin juuri työttömyysetuuden piirissä ei ollut aikaa oppia, kun päätöksiä ja maksuja on päivittäin niin paljon.

Kysyttäessä ongelmatilanteista OIWAssa ylivoimaisesti yleisimmäksi nousi hitaus ja ajoittaiset järjestelmän ja asiakirjojen jumittumiset. Nämä ongelmat mainitsivat kaikki haastateltavat, siitä riippumatta olivatko he työskennelleet OIWAA edeltävien järjestelmien kanssa. Kaikki olivat kuitenkin myös sitä mieltä, että näissä on yleensä kyseessä valtakunnallinen ongelma laajuudessaan. Tällä tarkoitetaan tilanteita, jossa yhteydet ovat toimitalon ulkopuolelta vikatilassa. Tällöin yksittäinen henkilö ei siihen pahemmin pysty vaikuttamaan. Toinen kaikilla esiintyvä yksittäinen ongelma on yhteydenottoja kirjatessa esiintyvä. Hiljat-

tain tehdyssä päivityksessä lisätty ”Asiakasta ei tavoitettu” valintalaatikko ei aina ilmesty yhteydenotto-ikkunaan. Tätä tarvittaisiin, kun kyseessä on lähtevä puhelin yhteydenotto. Enempää ongelmatilanteita haastateltavat eivät keksineet, monet joutuivat pohtimaan hetken, että keksivät mitään. He muistivat aina myös mainita, että paljon järjestelmä on kerinnyt myös kehittymään.

Ohjeiden tutkimisessa koettiin usein haasteita, kuten kysymyksen numero viisi vastauksista voidaan päätellä. Teknisellä puolella vain yksi haastateltavista oli tietoinen, että olemassa on myös OIWA-ohjekirja ja ongelmatilanteiden ohje intranetissä. Usein ongelmatilanteista päädytään kysymään muilta työntekijöiltä, ovatko he törmänneet kyseiseen ongelmaan ja miten ongelma ratkesi. Moni haastateltava hyödyntää teknistä tukea puhelimen välityksellä ongelmiin törmätessä. Valtakunnallisissa katkoksissa päädytään tarkistamaan häiriötiedotteet intranetistä ja odottamaan. Erityisesti työttömyysturvan ongelmissa turvautaan yleensä etuusvastaavan tai ratkaisutyön ohjeen apuun. Vähemmän aikaa ja pelkän OIWAn kanssa Kansaneläkelaitoksessa työskennelleet todennäköisemmin etsivät itse apua verkosta tai verkkokoulusta.

Kysymyksessä kuusi selvitettiin, mitä OIWAn käytössä koettiin erityisen työlääksi. Kaikki tämän kysymyksen vastaukset on kerrottu liitteessä 4. Työläiksi osa-alueiksi koettiin selkeästi eri asiakirjojen ja asiakaskirjeiden liitokset ja kyseenalaistettiin, miksi nämä eivät ole pidemmälle automatisoituja. Haastateltavat ihmettelivät myös, miksi työt pitää viedä erikseen odottamaan, sekä valita syyt odottamiselle manuaalisesti. OIWA voisi lukea tietoja suoraan asiakaskirjeistä, josta voisi tulkita odottamisen ajat ja syyn. CICSin ja OIWAn yhteistyösäkin on haastateltavien mukaan parannettavaa, vaikka kehitystä on tapahtunut. CICSin tietoja toivotaan myös OIWAn järjestelmään lisää. Haastateltavista tuntuu turhauttavalta käyttää kahta järjestelmää samantyylisten tietojen tarkistamiseen. Myös se, että vain kaksi asiakirjaa voi olla yhtäaikaaisesti auki näytöllä, koetaan työläyttä lisääväksi. Nuoremmat etuuskäsittelijät mainitsevat myös ongelmia OIWAn graafisessa ulkoasussa. Esimerkiksi suunnittelijoiden ratkaisu hyödyntää esimerkiksi valikoita, jotka tulevat esiin vasta kun kursori on ollut

hetken painikkeen päällä liikkumatta. Nuorten mielestä tämäkin johtaa vain ylimääräiseen odottamiseen.

Seitsemännessä kysymyksessä kartoitettiin toivottuja päivityksiä. Kaikki tämän kysymyksen vastaukset on esitelty liitteessä 5. Työntekoa edistäviä muutoksia ja päivityksiä kaivattiin ongelmiin, joita on edellä mainittu, liitokset nousivat usein esille. 0100100 palvelun tarjoaman yhteistieto-työkalun sisällyttäminen OIWAan nousi myös esille. Nykyään pitää erikseen käydä Intranetin kautta lähettämässä viesti ja sieltä manuaalisesti lisätä yhteydenotto OIWAan asiakkaan kohdalle. Myös mahdollisuus lähettää asiakkaalle viesti verkon välityksellä Kelanettiin nousi toiveena esille. Tällä hetkellä pystyy vain vastaamaan asiakkaan lähettämään viestiin. Olisi hyödyllistä esimerkiksi jos asiakasta ei saada puhelimitse kiinni, jos työntekijä voisi lähettää viestin Kelanetissä ja perään tekstiviestin ”Teillä on uusi viesti Kelanetissä”. Myös hiljattain lisätty Asiakkaan palvelutiedot-ikkuna saa kritiikkiä osakseen. Toiminto on alun perin tarkoitettu sisältämään tietoa esimerkiksi asiakkaan kielitaidosta, jotta voisi tietää kannattaako lähteä edes puhelimitse selvittämään asioita. Kyseinen toiminto on ilmeisesti jäänyt pienelle käytölle, eli tästä seuraa, että kukaan ei sitä edes vilkaise, kun kukaan ei sinne mitään kirjoita. Olisiko parannus, jos siinä näkyisi jonkin sortin huomiomerkki, jos sinne on lähiaikoina kirjoitettu jotain uutta?

OIWAan aiemmista päivityksistä kysyttäessä niiden koettiin yleisesti menevän oikeaan suuntaan työttömyysetuuden käsittelijän työtä silmällä pitäen. Edellä mainitut ”Asiakasta ei tavoitettu” ja palvelutiedot ovat esimerkkejä näistä. Haastateltavat kokivat myös, että organisaation kokoon nähden OIWA vaikuttaa silti päivitysten osalta ketterältä. Etenkin työnantajan henkilötieto Tahti-järjestelmä koetaan huomattavasti jähmeämmäksi. Päivityksiä enemmän kokee neet työntekijät jotka olivat OIWAan lanseerauksesta asti olleet töissä, pystyivät vastaamaan tähän kysymykseen huomattavasti paremmin.

Päivityksistä tiedottaminenkin koettiin riittäväksi, mutta yksinkertaisesti näytti tuntuvan usein siltä, että työn lomassa ei ole aikaa paneutua näihin tarpeeksi. Toivottiin, että muutosten opiskelulle pyhitettäisiin yhteistä aikaa. Haastateltavat toivovat myös, että näistä tehtäisiin yhdessä linjauksia eikä niin, että jokainen

itseksensä tekee johtopäätöksiä. Esille nousi myös idea siitä, että OIWAn etusivulla olisi pakollinen viimeisimmät päivitykset listaus kevyesti luettavassa muodossa. Tässäkään kysymyksessä ei esiintynyt vaikutusta sillä, oliko työntekijä käyttänyt vain OIWAa vai myös sitä edeltäviä järjestelmiä.

Viimeisessä kysymyksessä kouluarvosanan keskiarvoksi tuli noin 8½. Hajonta arvosanoissa oli pieni, erikseen ne olivat: 10, 9-, 8½, 8, 9, 8 sekä 8+. Ennen OIWAa Kansaneläkelaitoksessa työskennelleet antoivat OIWAlle arvosanaksi 10, 9, 8+, keskiarvoksi näille tulee 9. Pelkästään OIWAa käyttäneet antavat arvosanoiksi luvut 9-, 8½, 8, 8 ja täten keskiarvoksi tulee noin 8+. Näistä voidaan päätellä, että aiempia järjestelmiä käyttäneet arvostavat OIWAa enemmän, kuin taas ne jotka ovat tulleet suoraan käyttämään kyseistä järjestelmää. Sanallises-ta kommentoinnista päällimmäiseksi nousee tyytyväisyys etenkin OIWAn kehittymiseen. Samalla toivotaan, että CICSin toimintoja ja tietoja tuotaisiin selkeästi lisää OIWAan. Suurimmaksi miinukseksi nousee aiemminkin vastauksissa esille tullut ajoittainen hidastelu ja järjestelmän jumittuminen.

6 YHTEENVETO

Haastattelujen jälkeen koin, että valittu tiedonkeruumetodi toimi hyvin. Yksi muutos olisi voinut olla, että olisin toimittanut haastattelulomakkeet haastateltaville etukäteen. Tällöin he olisivat voineet silmäillä kysymyksiä ja mahdollisesti miettiä niitä hieman ennen haastattelutilannetta. Toisaalta tähän ei välttämättä olisi heilläkään ollut aikaa ja yksinään pohtiessaan he olisivat saattaneet helposti päätyä ennakoosenteeseen ”en keksi tästä mitään sanottavaa”. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisi tiedot voinut kerätä myös suuremmalta käyttäjäkunnalta kyselylomakkein. Toisaalta tällöin olisi kysymykset ja niiden vastausvaihtoehdot pitänyt olla erittäin hyvin mietittynä etukäteen, joka olisi vaatinut oman paneutumisensa. Tällöin analysointi olisi tosin saattanut olla virtaviivaisempaa.

Päällimmäisenä ajatuksena haastattelujen jälkeen jäi kuitenkin yleinen tyytyväisyys järjestelmään ja sen käyttöön. Kukaan ei kokenut, että se ainakaan hidastaisi työskentelyä, saati että se olisi huonompi, kuin aiemmat keinot. Kuten yksi haastateltavista haastattelun loppukaneetiksi tokaisi että: ”järjestelmä on aika oiva”. Tietysti parannettavaakin etuuskäsittelijöiden mielestä olisi, järjestelmän yleinen luotettavuus ja nopeus voisi olla varmemmalla pohjalla, ja pieniä omaa työntekoa edistäviä päivityksiä olisi aina.

Haastattelun ja materiaalien tulkinnan jälkeen voidaan päätellä, että OIWA on luotu vastaamaan työntekijöiden tarpeita ja se pitkälti vastaa näihin tarpeisiin. Myös haastatteluissa toivottu automaation lisääminen kuuluu selvästi järjestelmän tulevaisuudenkuvaan. Kelan sisäverkossa julkaistussa uutisessa ”Helppokäyttöisyys ja automaatio – Kela-työn tulevaisuuden valtiit” mainitaan useita Arkki-hankkeen osia, jotka vastaavat juuri näihin tarpeisiin. Nämä koetaan tarpeellisiksi, koska onhan hallitus päättänyt, että vuodesta 2017 alkaen toimeentulotuen perusosan maksatus muunnetaan myös Kela etuudeksi.

Kehittämistä OIWA:ssa toki muutenkin on edelleen, ja täten on hyvä, että Arkki-hanke tuo mukanaan järjestelmien rakentamisen yhteistyöhön niin etuuskäsitte-

lijät, IT-osastot ja jopa asiakkaat. Arkki-hankkeessa on tarkoituksena uudistaa kaikki Kansaneläkelaitoksen operatiiviset järjestelmät ja niiden tukijärjestelmät sekä apurekisterit. Arkki-hanke ei ole vain teknologian uudistamishanke, vaan kehitettävänä on myös toiminnallisuuksia. Tulevaisuudessa Arkki tähtää helpokäyttöisiin, tehokkaisiin sekä yhtenäisiin etuusjärjestelmiin. Järjestelmien toimivuus parhaiten käyttäjän näkökulmasta varmistetaan sillä, että kentällä mukana on toimihenkilöitä, jotka tulevat päivittäisessä käytössä hyödyntämään järjestelmää. Verkkoasioinnin käytettävyydestä suorittavat taas asiakkaat merkittävässä roolissa. Automaattiset ratkaisut taas helpottavat työtä ja varmistavat, että varsinaisessa etuustyössä päästään keskittymään vaativampiin tapauksiin. (Pyykkö 2014)

LÄHTEET

Hirsijärvi S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Juhta 2009. JHS 173 ICT-palvelujen kehittäminen: Vaatimusmäärittely. Viitattu 27.4.2014 <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS173/JHS173.pdf>

Kansaneläkelaitos 2011. SOIWA Skannauksen ja indeksoinnin käyttöohje. Viitattu 18.4.2014. Verkkokoulu. Kansaneläkelaitoksen Intranet.

Pyykkö K. 2014. Helppokäyttöisyys ja automaatio – Kela-työn tulevaisuuden valtit. Viitattu 10.5.2014. Kansaneläkelaitoksen Intranet.

Pyykkö K. 2009. Etuustyön hallintajärjestelmä OIWA. Viitattu 13.4.2014 Kansaneläkelaitoksen Intranet.

OIWA Koulutusryhmä 2010. Maksuedellytysten selvittämien –työn käsittely. Viitattu 21.4.2014 Verkkokoulu. Kansaneläkelaitoksen Intranet.

Kela 2011. Selvitettävä asiakirja –työn käsittely OIWAssa. Viitattu 20.4.2014 Verkkokoulu. Kansaneläkelaitoksen Intranet.

Kela 2011. Hakemustyön käsittely OIWAssa. Viitattu 20.4.2014 Verkkokoulu. Kansaneläkelaitoksen intranet.

Piitulainen V. 2010. OIWA ratkaisutyössä. Luentomateriaali Oiwa - informaatiotilaisuus 14.4.2010. Viitattu 15.4.2014 Kansaneläkelaitoksen intranet.

Nykänen P. 2012. Käytettävyys – tietojärjestelmän suunnittelun näkökulmasta. Viitattu 27.4.2014 http://www.sfs.fi/files/1391/Nykanen_05092012.pdf

Kela 2012a. Historia. Viitattu 12.4.2014 www.kela.fi > Tietoa Kelasta > Historia.

Kela 2012c Tuet ja palvelut Viitattu 12.4.2014 www.kela.fi > Tietoa Kelasta > Tuet ja palvelut.

Kela 2012b Palvelukanavat Viitattu 12.4.2014 www.kela.fi > Tietoa kelasta > Toiminta >Tuet ja palvelut > Palvelukanavat.

Kela 2012d Työttömät Viitattu 12.4.2014 www.kela.fi > Henkilöasiakkaat > Työttömät.

Selvitettävän asiakirjan käsittelykriteerit

1. Pitääkö työ siirtää toisen yksikön käsiteltäväksi?
 - Jos kyllä, käytetään Muuta työjonoa – toimintoa. Joskus työt saattavat ohjautua väärän vakuutuspiirin jonoon indeksointivaiheessa, tai jos piirit ovat sopineet auttavansa toisiaan paisuvien työjonojen kanssa. On kuitenkin tärkeää, että jonot ovat oikein, jotta työajan käyttö näkyy oikeissa yksiköissä. Käsittelijä valitsee oikean vakuutuspiirin rajattuun listaa hakusanalla, ja tallentaa muutoksen.

2. Ovatko asiakirjan tunnistetiedot oikein?
 - Jos kyllä, käsittelijä siirtyy Asiakirjojen katselu näytölle ja sieltä Avatun asiakirjan tiedot – painiketta käyttämällä valitsee Muuta nimitietoja valintanapin, ja painaa Siirry – painiketta. Tämän jälkeen käsittelijä on Asiakirjan nimitietojen muuttaminen – näytöllä. Tässä voidaan muokata tietoja kuten, lomakekoodi, saapumispäivä, etuus, asiakirjatyypin ja/tai mahdollisia lisätietoja. Muutokset päivitetään Tallenna-painikkeella. Sovellus palaa taas Asiakirjan tietojen katselunäytölle, josta voidaan tarkistaa tehdyt muutokset.

3. Ovatko työn asiakirjat tarkoitettu liitteeksi jo olemassa olevaan työhön?
 - Jos kyllä, käsittelijä aloittaa Työn tiedot – näytöltä, josta hän muuttaa Työn asiakirjaliitoksia painikkeella, tässä oletamus on, että asiakkaalla on useampia avoimia töitä ja asiakirjoja liitetään saman asiakkaan toiseen työhön. Asiakirjaliitosten muuttaminen – näytöllä valitaan vastaanotettujen asiakirjojen haku valintanapin ja valitsee Hae – painikkeen. Tarvittaessa käsittelijä voi tarkentaa hakua valitsemalla alasve-tovalikosta etuuden ja/tai asiakirjatyypin, jos tarvitsee hakea toisen henkilön asiakirjatietoja, muutetaan henkilötunnusta tekstilaatikossa. Hakutuloksista valitaan oikeat asiakirjat rastittamalla ja ne liitetään Liitä – painiketta käyttämällä, sovellus ilmoittaa tässä vaiheessa asiakirjojen liittämisen onnistumisesta, tarvittaessa voidaan vielä muuttaa

asiakirjan nimitietoja. Jos käsittelijä haluaa muuttaa yksittäisen asiakirjan työliitoksia, hän menee Asiakirjojen katselu – näytölle ja painaa Avatun asiakirjan tiedot painiketta. Valitaan Muuta -työliitoksia valintanappi ja Siirry painike. Tällä näytöllä painikkeella Hae saadaan esille henkilön avoimet työt, tässäkin vaiheessa voidaan tarvittaessa muuttaa henkilötunnusta tekstilaatikossa, jos asiakirja kuuluu toiselle henkilölle, esimerkiksi puoliso tai vanhempi. Hakutuloksista rastitetaan työ johon asiakirja halutaan liittää, ja painetaan Liitä-painiketta.

Tarvittaessa voidaan myös luoda kokonaan uusi työ ja siihen voidaan liittää kaikki tai osan Selvitettävän asiakirjatyön asiakirjoista. Esimerkiksi jos työssä on asiakirja, joka aiheuttaa etuuteen maksuedellytysten selvittämisen, on luotava maksuedellytysten selvittäminen – työ. Käsittelijä voi aloittaa joko Kooste- tai Työn tiedot näytöltä painamalla painiketta Luo työ. Työlle annetaan tunnistetiedot ja painetaan Tallenna-painiketta. Tämän jälkeen sovellus palauttaa käsittelijän vastaluodun työn Työn tiedot – näytölle. Tässä vaiheessa kaikki tai osa asiakirjoista liitetään samoin kuin aiemmin.

4. Pitääkö työtyyppiä muuttaa?

- Jos kyllä, käsittelijä aloittaa Työn tiedot – näytöltä ja Muuta työn tietoja painikkeella siirtyy Työn tietojen muuttaminen näytölle, täällä on muutettava ainakin työtyyppi. Tällainen tilanne pääsee useimmiten syntymään, kun liite saapuu ennen hakemusta, eikä OIWAssa ole Hakemustyötä johon liite voitaisiin ohjelmallisesti liittää, tästä seuraa Selvitettävä asiakirja – työ. Tällöin asiakasta pyydetään toimittamaan hakemus sekä selvitettävä asiakirja – työn tyyppiä muutetaan hakemustyö, joka laitetaan odottamaan Hakemuksen saapumista. Hakemuksen saavuttua ja sen jälkeen kun se on skannattu järjestelmään, syntyy uusi hakemustyö, hakemuspyyntö vapautuu odottamasta ja sen asiakirjat liitetään hakemustyöhön ja hakemuspyyntö työ suljetaan.

5. Onko työssä edelleen selvitystä vaativia asiakirjoja?

- Jos kyllä, eli asiakirjoja ei pystytä liittämään mihinkään työhön, tai ei voida selvittää mistä asiasta on kyse, voidaan pyytää lisäselvityksiä puhelimitse tai kirjeitse ja asettaa työn odottamaan Muuta työn tilaa painikkeen takaa.

Hakemustyön käsittelykriteerit

1. Onko työssä siihen kuulumattomia asiakirjoja tai yhteydenottoja?
 - Jos käsittelijä huomaa, että työhön on liitetty siihen kuulumattomia asiakirjoja, pitää ne poistaa työstä Työn tiedot – näytöltä käyttämällä Muuta asiakirjaliitoksia – painiketta. Avautuvalla näytöllä valitset asiakirjat jotka haluat työstä poistaa ja painat Poista-painiketta. Onnistuneen poiston jälkeen OIWA ilmoittaa onnistumisesta ja käsittelijä voi palata Työn tiedot – näytölle. Jos työssä on siihen kuulumattomia yhteydenottoja, liitoksen voi purkaa Yhteydenoton työliitosten muuttaminen näytöllä Pura – painikkeella.

2. Onko muualla OIWAssa työhön liittyviä asiakirjoja tai yhteydenottoja?
 - Jos käsiteltävään työhön ei ole liitetty kaikkia asian käsittelemiseen vaikuttavia OIWAssa olevia asiakirjoja, pääsee niitä hakemaan, joko asiakkaan Työn tiedot -näytön tai Asiakas – ikkunan Kooste-näytön tai Asiakirjat näytön kautta. Jos taas työstä uupuu OIWAn tallennettuja asiaan liittyviä yhteydenottoja, niiden liitosta pääsee muokkaamaan Yhteydenoton katselu-näytöllä.

3. Onko työhön vaikuttavia muita töitä, joita käsittelijä voi tehdä heti?
 - Jos huomataan, että OIWAssa on jokin toinen työ, joka pitäisi tehdä ennen, kuin hakemustyö käsitellään, ja jonka käsittelijä voi itse tehdä, pitää kyseinen työ tehdä ennen hakemustyön käsittelemistä. Esimerkkinä mainittakoon, asiakkaan Kelaan toimittama ilmoitus Tilinumeron muutoksesta, käsittelijän on ensin tehtävä Perustietojen muutos – työ, jotta uusi tilinumero on rekisteröitynä hakemusta ratkaistaessa.

4. Pitääkö pyytää lisäselvitystä asiakkaalta?

- Jos hakemustyöstä puuttuu asiakirjoja tai muuta tietoa, jota tarvitaan hakemuksen käsittelyssä, tutkitaan ennen lisäselvityksen pyytämistä henkilön muut etuudet ja asiakirjat, sekä mahdollisten perheenjäsenten etuudet, jotta selviää onko tarvittava tieto jo Kelassa ja käytettävissä. Siinä tapauksessa, että tietoa ei löydy tai se ei ole käytettävissä, pyydetään lisäselvitys asiakkaalta joko puhelimitse tai asiakaskirjeellä, työttömyysturvassa esimerkiksi työpäivien tunnit, pitää olla aina kirjallisena. Jos lisäselvitys pyydetään puhelimitse, kirjataan puhelun tiedot Kirjaa Yhteydenotto – painikkeesta avautuvalla Yhteydenoton kirjaaminen – näytöllä. Tähän merkataan yhteydenoton kanava, etuus, syy ja viimeiseksi lisätiedot johon kirjoitetaan mitä puhelu piti sisällään. Kirjeellä pyytäessä käsitellään yhteydenotto etuusjärjestelmässä, jossa luodaan pohjan perusteella selvityspyyntökirje, joka liitetään postittamisen jälkeen OIWan Työikkunaan.

5. Pyydetäänkö lausuntoa tai arviota?

- Jos etuusratkaisua tehtäessä tarvitaan asiantuntijan lausuntoa tai lääkärin arvioita, päästään arviopyyntö tekemään Työn tiedot -näytön kautta. Kun se on tehty, siirtyy se tallentamisen jälkeen joko asiantuntijan tai asiantuntijalääkärin käsiteltäväksi. Näitä tehtäessä pitää etuudesta riippumatta muistaa, että asiakkaalla on oikeus nähdä kaikki häntä koskevat asiakirjat, toisinsanoin niiden pitää olla julkaisukelpoisia.

6. Onnistuuko ratkaisun tekeminen?

- Jos ratkaisun tekeminen onnistuu, siirrytään CICS – etuusjärjestelmän HERE – osioon tekemään ratkaisu. Ratkaisumerkinnot liitetään hakemustyöhön joko ohjelmallisesti tai manuaalisesti, manuaalisesti liittäminen onnistuu Muuta asialitoksia – painikkeen takaa Työ – näytöllä, siellä haetaan tehdyt päätökset, ja liitetään

ratkaisu joka kyseiseen työhön liittyy, tämä sulkee hakemustyön OIWASSA, ja asiakkaalle lähtee Päätös kirjeitse.

7. Pitääkö luoda uusi työ?

- Jos hakemustyötä käsitellessä ilmenee tilanne, jolloin OIWAan pitää luoda uusi työ joko samalle tai toiselle asiakkaalle, luodaan työn Työn – luominen toiminnolla, johon pääsee Työn tiedot – näytöltä, Asiakas – ikkunasta tai Yhteydenoton kirjaaminen näytöltä. Kyseinen tarve saattaa syntyä esimerkiksi yhteydenotosta, jos etuusratkaisun seurauksena tarvitaan uusi ratkaisu tai jos asiaa pitää selvittää tai jos työssä on ollut liitteenä sellaisia asiakirjoja, joiden kuuluisi liittyä toiseen työhön.

Haastattelulomake

1. Kauanko olet työskennellyt Kelassa ja oletko käyttänyt OIWAa edeltävää järjestelmää?

2. Oliko Oiwan omaksuminen haastavaa?

3. Oliko koulutus/ohjeistus Oiwan käytön aloittamisen yhteydessä riittävä? Mitä olisit toivonut lisää?

4. Millaisia ongelmatilanteita Oiwan kanssa syntyy mielestäsi useimmiten?

5. Koetko pystyväsi itsenäisesti tutkimaan ohjeita Oiwan käyttöön työttömyysetuuteen liittyvien ongelmatilanteiden esiintyessä?

6. Mitkä osa-alueet Oiwasta koet erityisen työläiksi?

7. Millaisia omaa työntekoasi edistäviä päivityksiä tai muutoksia toivoisit Oiwaan?

8. Koetko, että Oiwan päivitykset vastaavat omia tarpeitasi työttömyys-etuuden käsittelijänä?

9. Koetko, että päivityksistä ja niiden sisällöstä tiedotetaan riittävästi?

10. Kouluarvosana-asteikolla 4-10 kuinka tyytyväinen olet Oiwaan työttömyysetuuden käsittelyssä?

Kysymyksen 6. vastaukset

Lisäselvityskirjeiden liittäminen edelleen työlästä. Syykin pitää viedä itse. miksei tässä ole automaatiota? Miksei heti odottamaan esimerkiksi työssäoloehdon kirjettä. Päätöksen joutuu jossain tapauksissa liittämään itse, kun taas jossain automaattista. Vie vielä odottamaan vaikka kirjettä ei ole edes liitetty. CICSi yhteistyössä kuitenkin parantamisen varaa.

Olisi hyvä jos Oiwassa pystyisi lähettämään viestin ilman että asiakas on ensin lähettänyt viestin, pystyy vain vastaamaan asiakkaan viestin. Esimerkiksi jos asiakas ei vastaa puhelimitse niin pystyisi jättämään Kelanettiin viestin asiakkaalle mihin hän voi vastata päästessään koneelle, vaikka virkailuajan ulkopuolella.

Olisi kivat jos liitteet olisivat automaattisia koska kaikki eivät muista liittää niitä. Esimerkiksi kirjeitse pyydyt liitteet. Joutuu selvittämään ”Mitä tämä odottaa?”. Automaatiota lisää.

Aina pitää sovitelluissa liitteet pitää avata yksitellen, työlästä, korkeintaan kaksi asiakirjaa saa yhtäaikaisesti auki. Cicsiä pitää myös edelleen hyödyntää tiedoista jotka voisivat olla oiwassa. Asiakkaan perhetiedot ja asukastiedot ribbonissa ja jos klikkaa väärin niin joutuu taas odottamaan.

Jotkin asiakaskirjeen liittämiset voisivat olla automaattisia, unohtumisia sattuu. Ei sinäänsä työläs mutta jatkuvasti tehtynä rasittava.

Asiakirjojen avaamisen hitaus etenkin kun niiden välillä liikkuu. Toki voisi avata listaan mutta siinä selaaminen vielä raskaampaa.

Liikaa klikkailua sulkiessa ja avatessa.

Kysymyksen 7. vastaukset

Asiakirjat ja kirjeiden liittäminen tehokkaammaksi. Aina pitää soittaa niin kirjeiden liittäminen toki vähentynyt.

Sama kuin 6.

Sama kuin 6, automaatiota. Olisi kiva jos voisi lähettää viestin ilman että viesti pohjalla. Miksi tekstiviestikin pitää lähettää 0100100 työkalun kautta, jos lähettäis Oiwan kautta niin liittyisi suoraan työhön, tai hakisi 0100100 työkalusta suoraan liitettynä oiwaan millaisen viestin lähetetty. Oiwa voisi näyttää voimassa olevan päätöksen, eikä viimeisen tehdyn. Näkyisi mihin saakka etuus on tällä hetkellä myönnössä, ei niinkään kuinka pitkälle päätös tehty. Kuinka pitkälle voidaan maksaa etuutta hakijalle?

Kela byrokraattinen laitos mutta kokoajan pyritään olemaan asiakasläheisempiä, uskotaan mitä hakija sanoo, otetaan puhelimitse tietoja ja uskotaan kaikki. Asiakasystävällisyyttä haetaan kokoajan.

Yhteydenoton muokkaus, palvelutiedot ilmoitus/huutomerkki jos sinne jotain lisätty, ribbon/hoveri pois asiakastiedoista, turha! Kaikki graafinen odottaminen pois. Järjestelmä nopeammaksi/vasteajat pienemmiksi. Enemmän tietoja oiwaan cicsistä.

Sama kuin edellämainittu. Käyttänyt aiempia järjestelmiä että käyttää edelleen CICSiä vaikka tietoja löytyisi Oiwasta, esimerkiksi perhetiedot.

Nopeutta.

Sama kuin edellä. Välillä kokee helpommaksi CICSin käyttöä koska kaikki pysyy samassa ikkunassa ja sujuvampaa.