

Osaaminen – askel parempaan palveluun

Sari Järvinen

Opinnäytetyö

Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

2008



Tekijät Sari Järvinen	Ryhmä YLI06S
Opinnäytetyön nimi Osaaminen – askel parempaan palveluun	Sivu- ja liitesivumäärä 132 + 50
Ohjaaja Helena Lankinen	
<p>Kehittämishanke toteutettiin Toimihenkilöiden työttömyyskassassa vuosina 2006–2008 ja kohteena olivat etuuskäsittelijät. Toimihenkilöiden työttömyyskassan visiona on, että jäsenillä on hyvät, luotettavat ja saatavilla olevat palvelut, ja jäsenellä on tukenaan osaava ja hyvin palveleva henkilöstö. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää etuuskäsittelijöiden työtä siten, että toiminta olisi vision mukaista.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin toimintatutkimusta, koska hanke sisälsi toimenpiteitä, joiden vaikutusta etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymiseen sekä palvelun parantumiseen seurattiin hankkeen aikana. Aineistoa kerättiin kvantitatiivisilla tutkimuksilla, aivorihiin sekä havainnointien avulla. Teoreettisena viitekehyksenä käytettiin osaamiseen, oppivaan organisaatioon, oppimiseen sekä palveluun liittyvää kirjallisuutta.</p> <p>Kehittämishankkeessa rakennettiin osaamisen selvittämistä varten osaamisluettelo etuuskäsittelytyöhön liittyvien työvaiheiden perusteella. Kartoituksen perusteella etuuskäsittelijöille järjestettiin koulutusta niistä osa-alueista joissa ilmeni osaamistarvetta. Etuuskäsittelijöiltä kysyttiin mielipiteitä etuuskäsittelytyössä tarvittavista kirjallisista ohjeista. Ohjeet uudistettiin kyselyn perusteella. Hanke sisälsi myös toisen osaamiskartoituksen, jonka perusteella arvioitiin koulutusten vaikutusta etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymiseen. Palvelun laatua mitattiin kahdella asiakkaille suunnatuilla kyselyillä. Etuuskäsittelijöiden työskentelytapoja muutettiin tiimimäisempään muotoon. Lisäksi etuuskäsittelijöille laadittiin ohje puhelinpalvelua varten.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksena etuuskäsittelijöiden osaamistaso nousi. Tämä on todettavissa toisen osaamiskartoituksen tulosten perusteella. Osaamistason parantuminen on vaikuttanut positiivisesti asiakkaiden palveluun, koska etuushakemusten käsittelyajat nopeutuivat. Lisäksi puhelinpäivystyksessä puheluiden vastausprosentti koheni, ja etuuspäätöksiä koskevien valitusten määrä väheni.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että osaaminen kehittyy oppimista tukevassa organisaatiossa. Oppimista tapahtuu työssä oppimisen kautta. Oppimismuotoina voivat olla esimerkiksi henkilöstökoulutus, toisilta oppiminen sekä tiimioppiminen. Tulokset myös osoittavat, että osaamisen kehittyessä palvelu paranee.</p> <p>Hankkeessa laadittua osaamiskartoitusta voidaan hyödyntää jatkossa etuuskäsittelijöiden edelleen kouluttamisessa sekä henkilökohtaisen kehityssuunnitelman tekemisessä. Se toimii myös tiiminvetäjien johtamistyökaluna.</p>	
Asiasanat Osaaminen, oppiminen, palvelu, etuuskäsittely	

Authors Sari Järvinen	Group YLI06S
The title of thesis Skills – a step towards better service	Number of pages and appendices 132 + 50
Supervisors Helena Lankinen	
<p>The project was carried out in the Unemployment Fund for Salaried Employees. The basic task for the fund is to pay benefits, which are processed by benefit claims clerks. The vision of the Unemployment Fund for Salaried Employees is to provide good and helpful service for the members of the Fund and with skilled personnel. The objective of the project was to improve benefit payment process and services according to the vision.</p> <p>The research method was action research. The empirical part of the study was based on think tanks, observations and questionnaire forms, which were filled in by the customers and the clerks. The theoretical framework was based on literature dealing with skills, learning organization, learning and service.</p> <p>To find out the level of the clerks' skills a self-assessment model based on benefit payment process was developed. Based on the self-assessment the clerks were given training with regard to the sectors that needed to be strengthened. The clerks have written instructions. These were reformed based on empirical study. The effects of training to benefit payment process were observed. Based on think tanks the clerks' working methods were changed closer to teamwork. The written instructions for the telephone service were also drawn up as a result of the project.</p> <p>The clerks' skills have improved as a result of the project. Improvement of the skills has had a positive effect to the customer service and the processing time of the benefit payments has shortened. The percentage of answered calls in the telephone service has improved and the number of appeals against written decisions has reduced.</p> <p>The results of the project show that skills can be improved when organization supports learning. Skills improvement happens through learning at work. Learning methods can be personnel training, learning from others and team learning. The results also show that the service improves when skills are improved.</p> <p>In the future the self-assessment is useful additional training for the clerks takes place and an individual development plan is made for each clerk. It will also act as a management tool for team leaders.</p>	
Key words Skills, learning, service, benefit payment process	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Kehittämishankkeen tavoitteet ja rajaus.....	2
1.2	Kehittämishankkeen rakenne	3
1.3	Keskeiset käsitteet etuuskäsittelytyössä.....	4
2	Osaamisen ja palvelun kehittyminen organisaatiossa	7
2.1	Osaaminen.....	7
2.2	Oppiva organisaatio	10
2.3	Oppiminen	12
2.4	Osaamiskartoitus	16
2.5	Osaamisen mittaaminen	19
2.6	Palvelu ja laatu	20
2.7	Työttömyyskassan palvelu viranomaisen näkökulmasta.....	22
2.8	Etuuskäsittely	23
3	Toimintatutkimus.....	26
3.1	Reflektio.....	27
3.2	Toimintatutkimus prosessina.....	27
3.3	Toimintatutkimuksen soveltuvuus kehittämishankkeeseen	28
4	Kehittämishankkeen tutkimukset ja tuotokset	31
4.1	Kohdeorganisaatio	31
4.2	Tiedonkeruu	31
4.3	Asiakaskysely.....	35
4.3.1	Ensimmäinen kysely.....	36
4.3.2	Toinen kysely	41
4.4	Kysely kirjallisista ohjeista ja tulokset.....	45
4.5	Osaamiskartoituksen laatiminen	58
4.6	Osaamiskartoitusten tulokset	59
4.7	Koulutusten arviointikysely ja tulokset	65
4.8	Sisäinen valvonta	71
4.9	Aivoriihi.....	75
4.10	Ohje puhelinpalvelua varten	81

5 Tulosten arviointi ja toimenpiteet.....	84
5.1 Asiakaskyselyjen tutkimustulosten arviointi ja toimenpiteet.....	84
5.2 Kirjallisten ohjeiden tutkimustulosten arviointi ja ohjeiden uudistaminen	87
5.3 Osaamiskartoitusten tulosten arviointi.....	94
5.4 Koulutukset.....	96
5.5 Toimintatapojen muutokset ja arviointi.....	100
5.6 Osaamisen kehittymisen seurantavaihe.....	106
6 Pohdinta ja johtopäätökset.....	110
6.1 Reliabiliteetti ja validiteetti	114
6.2 Hankkeen eteneminen.....	120
6.3 Hankkeen onnistuminen ja hyödynnettävyys.....	122
6.4 Hankkeen siirrettävyys muihin työyhteisöihin	124
6.5 Jatkokehitysehdotukset.....	125
6.6 Oman oppimisen reflektointi	127
Lähteet	129

Liitteet

Liite 1. Keskeiset käsitteet etuuskäsittelytyössä

Liite 2. Kysymyslomake asiakkaille

Liite 3. Kysymyslomake asiakkaille

Liite 4. Kysymyslomake kirjallisista ohjeista

Liite 5. Osaamislomake

Liite 6. Kysymyslomake koulutuksista

Liite 7. Luettelo sisäisen valvonnan työvaiheista

Liite 8. Ohje puhelinpalvelua varten

1 Johdanto

Osaamisen kehittäminen on välttämätön edellytys yrityksille ja organisaatioille, jotta kilpailukyky pystytään ylläpitämään ja parantamaan. Osaaminen luo kilpailuetua ja osaamisen kehittäminen on niin yksilön kuin työyhteisön kriittinen menestystekijä. (Henttonen 2002, 18.) Kilpailuvaltteja ovat osaaminen, oppiminen sekä valmius nopealla tahdilla tapahtuviin muutoksiin. (Ruohotie 1996, 15).

Toimintaympäristön muuttuessa yritykselle on yhä keskeisempää luoda oma tulevaisuuden kuvansa visiona (Kamensky 2000, 60). Yrityksellä täytyy olla visio siitä, minkälainen yritys haluaa olla tulevaisuudessa. Yrityksen on valittava keinot, joiden kautta visioon päästään. Visioon ei päästä, jollei yrityksellä ole sen saavuttamiseksi tarvittavaa osaamista tai mahdollisuuksia sen kehittämiseen. (Ranki 1999, 16.)

Kehittämishankkeeni kohdeorganisaatio on Toimihenkilöiden työttömyyskassa (TU-kassa). Työttömyyskassan tehtävä on työttömyysturvalaissa (1290/2002) tarkoitetun ansioturvan ja julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain (1295/2002) mukaisen ansiotuen (mukaan lukien opintososiaaliset etuudet) järjestäminen jäsenilleen. Työttömyyskassa ei voi harjoittaa muuta toimintaa. (Työttömyyskassalaki (1984/603) 1 §.) Työttömyyskassan etuuksia maksavat etuuskäsittelijät. He myös antavat puhelinneuvontaa työttömyyskassan etuuksista.

Työttömyyskassan etuuskäsittelijöiden työnkuva painottuu tänä päivänä yhä enemmän neuvontapalveluun etuushakemusten käsittelyn ohella. Työttömyyskassat myös kilpailevat jäsenistään. Ainoa kilpailutekijä on palvelu, eli minkälaista palvelua työttömyyskassa pystyy tarjoamaan. Etuuskäsittelijöiden työ vaikuttaa myös liiton toimintaan: Jos etuuskäsittelyssä tapahtuu pitkiä viiveitä, asiakkaat tukkivat työttömyyskassan puhelinpäivystyslinjan, jolloin puhelut siirtyvät liiton puolelle. Jäsenet myös vertailevat eri työttömyyskassoja vertaamalla, kuinka nopeasti rahat ovat maksussa kussakin työttömyyskassassa. Tämä on luonnollisia, koska toimeentulon tarpeessa olevalle henkilölle on tärkeintä rahan mahdollisimman nopea maksaminen ilman viiveitä.

Hyvä visio sisältää tavoitteen siitä, että toiminta on laadukasta (Lecklin 2002, 43). Visio toteutetaan pitkällä aikajänteellä, ja se on arvoperusteinen (Kamensky 2000, 60). Työttömyyskassan visiona on, että jäsenillä on hyvät, luotettavat ja saatavilla olevat palvelut, ja jäsenellä on tukeaan osaava ja hyvin palveleva henkilöstö. Työttömyyskassan arvoihin kuuluu jäsenlähtöisyys, avoimuus, tasa-arvo ja yhteisvastuullisuus. Vision mukainen toiminta edellyttää, että etuuskäsit-

telijöillä on vankka osaaminen työtehtävissään, koska he ovat kontaktissa työttömyyskassan jäseniin eli asiakkaisiin. Etuuskäsittelijän osaamisen ylläpitäminen on jatkuva haaste, koska etuuskäsittelytyöhön liittyvä lainsäädäntö ja sen tulkinta muuttuu jatkuvasti.

Etuuskäsittelijöiden osaamista ei ole selvitetty, koska tätä varten ei ole ollut olemassa osaamisen kartoittamista varten tarvittavaa mallia. Tästä syystä työttömyyskassassa ei ole järjestetty räätälöityä koulutusta mahdolliseen osaamistarpeeseen. Rangin (1999, 163) mukaan osaamistarpeella tarkoitetaan organisaatiossa tarvittavan osaamisen ja sen hetkisen osaamistason erotusta. (Ranki 1999, 163). Olennaisena osana etuuskäsittelijöiden työtä ovat myös erilaiset kirjalliset ohjeet. Näiden toimivuutta etuuskäsittelytyön apuna ei ole myöskään tutkittu. Näistä lähtökodista kehittämishanke sai alkunsa.

1.1 Kehittämishankkeen tavoitteet ja rajaus

Tässä kehittämishankkeessa tutkitaan etuuskäsittelijöiden työn nykytilaa. Tutkimusongelma voidaan tiivistää seuraavaan kysymykseen: Miten etuuskäsittelijöiden työtä pitäisi kehittää, jotta työttömyyskassan palvelu olisi osaavaa ja nopeaa ja jotta toiminta vastaisi työttömyyskassan visiota?

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää etuuskäsittelijöiden osaaminen ja järjestää koulutusta, mikäli siihen on tarvetta. Tavoitteena on myös löytää uusia toimintatapoja etuuskäsittelijöiden työskentelyyn sekä selvittää etuuskäsittelijöiden käytössä olevien ohjeiden toimivuus. Lisäksi tavoitteena on selvittää työttömyyskassan asiakkaiden mielipiteitä työttömyyskassan palvelusta. Tutkimuksen perusteella on tarkoitus tehdä toimenpiteitä, jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen palvelun osaavilta etuuskäsittelijöiltä. Kehittämishankkeessa käytettävä tutkimusmenetelmä on toimintatutkimus.

Tutkimuksen tuotoksellisena tavoitteena on suunnitella toimiva menetelmä etuuskäsittelijöiden osaamisen selvittämistä varten. Etuuskäsittelijöille tehdään myös ohje puhelinpalvelua varten, jotta palvelu olisi yhdenmukaista ja tasalaatuista asiakkaiden kanssa käydyissä haastavissa puhelinpalvelutilanteissa. Tutkimuksen tulostavoitteena on nostaa työttömyyskassan puhelinpäivästyksessä vastattujen puheluiden määrä vähintään 80 prosenttiin sekä vaikuttaa siihen, että etuuspäätöksistä tehtyjen valitusten määrä vähenisi.

Kehittämishanke rajataan TU-kassan etuuskäsittelijöiden työhön, joten kaikki hankkeessa tehtävät toimenpiteet liittyvät etuuskäsittelijöiden työhön. Etuuskäsittelijöiden työn näkö-

kulma on perusteltua, koska koko työttömyyskassan toiminta perustuu pääasiassa etuuskäsittelijöiden työhön. Etuuskäsittelijöiden osaaminen vaikuttaa palveluun ja siten myös työttömyyskassan visioon. He ovat myös luonnollisesti eniten tekemisissä työttömyyskassan asiakkaiden kanssa. Etuuskäsittelytyöprosessin yksityiskohtainen sisältö rajataan tästä hankkeesta, koska hankkeessa ei kehitetä etuuskäsittelytyöprosessia sekä siihen liittyvää lainsäädäntöä, vaan etuuskäsittelijöiden työtä. Etuuskäsittelytyöprosessi on kuitenkin osa etuuskäsittelijöiden työtä, siksi etuuskäsittelytyöprosessi kuvataan tässä hankkeessa yleisellä tasolla.

1.2 Kehittämishankkeen rakenne

Tämä kehittämishanke koostuu monista työvaiheista, joten selvitän tässä luvussa hankkeen rakenteen. Luvussa 1 esittelen johdannossa kehittämishankkeen taustan, tavoitteet, rajauksen ja keskeiset käsitteet etuuskäsittelytyössä. Johdannon tarkoituksena on antaa lukijalle alustavat tiedot hankkeesta.

Luvussa 2 käsittelen teoreettisen viitekehyksen, joka perustuu osaamisen ja palvelun kehittymisestä organisaatiossa liittyvään kirjallisuuteen. Teoriaosuus koostuu useiden eri asiantuntijoiden analysointia osaamisesta, oppimisesta, oppivasta organisaatiosta, palvelusta, laadusta, osaamiskartoituksesta ja osaamisen mittaamisesta. Työttömyyskassan palvelu viranomaisen näkökulmasta perustuu sosiaali- ja terveysministeriön antaman ohjeeseen, työttömyyskassalakiin sekä hallintolakiin. Etuuskäsittelytyöprosessin kuvaan yleisellä tasolla sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden sekä työttömyysturvalain ja hallintolain näkökulmasta.

Luvussa 3 käsittelen tutkimuksessa käytettävän tutkimusmenetelmävalinnan, joka on tässä tutkimuksessa toimintatutkimus siitä syystä, että tutkimuksessa pyritään kehittämään ja muuttamaan etuuskäsittelijöiden työtä.

Luvussa 4 esittelen kehittämishankkeen kohdeorganisaation, kehittämishankkeeseen sisältyvän tiedonkeruun, tutkimukset ja tuotokset. Työttömyyskassan asiakkaiden tyytyväisyyttä työttömyyskassan palveluun tutkitaan kaksi kertaa kvantitatiivisena tutkimuksena lomakekyselynä. Esittelen tutkimusten tulokset tässä luvussa. Kuvaan etuuskäsittelijöiden osaamisen selvittämistä varten tarvittavan osaamislomakkeen laatimisprosessin. Osaamiskartoitus tehdään kaksi kertaa. Ensimmäinen kartoitus tehdään hankkeen alussa ja toinen kartoitus tehdään etuuskäsittelijöille järjestettyjen koulutusten jälkeen. Esittelen molempien osaamiskartoitusten tulokset. Tässä luvussa esittelen myös etuuskäsittelijöille tehtävän, koulutusten hyödyllisyyttä koskevan, kvantitatiivisen lomakekyselyn tulokset. Lisäksi esittelen luvussa

etuuskäsittelijöille pidettävistä aivoriihi-tilaisuuksissa saatavat tulokset. Luvussa esittelen myös sisäisestä valvonnasta saatavat tulokset. Lisäksi esittelen tässä luvussa etuuskäsittelijöille kirjallisia ohjeita koskevan kvantitatiivisen lomakekyselyn tulokset. Luvussa esittelen myös puhelinpalvelua varten tehtävän ohjeen.

Luvussa 5 arvioin tutkimustuloksia ja toimenpiteitä. Arvioin asiakkaille tehtäviä tutkimuksia sekä etuuskäsittelijöille tehtävää kirjallisia ohjeita koskevaa tutkimusta. Arvioin myös osaamiskartoitusta. Lisäksi selvitän toimenpiteet, jotka tehdään tutkimusten perusteella. Näitä ovat etuuskäsittelijöiden toimintatapoihin tehtävät muutokset, osaamiskartoituksen perusteella etuuskäsittelijöille pidettävät koulutukset sekä etuuskäsittelijöiden työhön kuuluvien kirjallisten ohjeiden uudistamisen. Esittelen ja arvioin tässä luvussa myös etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymisen seurantavaiheen.

Luvussa 6 käsittelen hankkeen johtopäätökset, reliabiliteetin ja validiteetin sekä hankkeen etenemisen. Arvioin myös hankkeen hyödynnettävyyttä organisaatiossa, hankkeen onnistumista ja siirrettävyyttä muihin työyhteisöihin. Lisäksi esittelen jatkokehitysideat sekä oman oppimisen reflektoinnin.

1.3 Keskeiset käsitteet etuuskäsittelytyössä

Etukäsittelytyöhön liittyy käsitteitä, joita on syytä hieman avata, jotta osaamiskartoituksen sisällön sekä sisäisen valvonnan ymmärtää paremmin. Käsitteet ovat TU-kassan omaa etuuskäsittelytyöhön kuuluvaa käyttökieltä sekä etuuksien maksamiseen liittyviin lakeihin perustuvia käsitteitä. Lakeihin perustuvia käsitteitä ei ole tarpeen selvittää sanasta sanaan, koska käsitteiden merkitys hankkeessa on vain se, että ymmärretään yleisellä tasolla, mitä kaikkea etuuskäsittelijän työhön kuuluu.

Hankkeella ei pyritä vaikuttamaan etuuskäsittelijän työn sisältöön, koska se määräytyy eri etuuksia koskevien lakien perusteella. Siksi käsitteitä ei myöskään ole tarpeen peilata teoriaan. Etuuskäsittelyyn liittyy paljon käsitteitä, jotka on hyvä selvittää, mutta ne eivät ole hankkeen kannalta keskeisiä käsitteitä. Nämä käsitteet on selvitetty liitteessä numero 1. Käsitteitä on myös selvitetty etuuskäsittelytyöhön liittyvän kuvauksen yhteydessä.

Ansiopäiväraha tarkoittaa työttömyyskassojen työttömille jäsenilleen eli asiakkailleen maksamaa päivärahaa. Ansiopäivärahan taso määräytyy asiakkaan ennen työttömäksi jäämistä ansaittujen tulojen perusteella. Ansiopäiväraha sisältää eri työvaiheita, ennen kuin varsinainen päivä-

raha voidaan maksaa. Ansiopäivärahan määräytyminen ja sen maksaminen perustuvat työttömyysturvalakiin sekä työttömyysturva-asetuksiin.

Asiakas tarkoittaa tässä hankkeessa työttömyyskassan jäsentä.

Etuus tarkoittaa työttömyyskassan asiakkailleen maksamia tukia. Näitä ovat ansiopäiväraha, koulutustuki, koulutuspäiväraha ja vuorottelukorvaus.

Kassan sisäisellä ohjeistuksella tarkoitetaan kirjallisia ohjeita eli Word-dokumenttia, johon olen kerännyt erilaisia yksittäisiä tulkintoja työttömyysturvalainsäädännöstä etuuskäsittelytyötä varten. Ohjeessa on myös pelisäännöt hakemuksen käsittelyprosessista sekä yleisiä pelisääntöjä erilaisia tilanteita varten. Ohje on tehty soveltamisohjeiden lisäksi, koska soveltamisohjeista ei löydy vastausta kaikkiin tilanteisiin. Kassan sisäistä ohjetta päivitetään sitä mukaa kun syntyy uusia tulkintatilanteita tai pelisäännöt muuttuvat etuuskäsittelyssä.

Koulutustuki on samansuuruinen kuin ansiopäiväraha, ja se määräytyy samalla tavalla kuin ansiopäiväraha. Koulutustukea maksetaan työvoimapoliittisen aikuiskoulutuksen ajalta. Tämä koulutus on työvoimaviranomaisen järjestämää koulutusta. Koulutustuen määräytyminen ja sen maksamisen perustuu työttömyysturvalakiin, työttömyysturva-asetukseen sekä julkisesta työvoimapalvelusta annettuun lakiin

Muut ohjeet tarkoittavat erilaisia etuuskäsittelyyn liittyviä tilanteita varten laatimiani ohjeita. Ohjeet ovat yksityiskohtaisia, useita sivuja käsittäviä kokonaisuuksia jostain etuuskäsittelytyöhön sisältyvästä aihepiiristä. Ohjeet ovat myös soveltamisohjeiden tueksi tehtyjä tarkennuksia etuuskäsittelytyössä ilmenneistä hankalista etuuskäsittelytilanteista.

Puhelinpäivystys on työttömyyskassan puhelimitse antamaa palvelua. Työttömyyskassalla on erillinen puhelinnumero, johon asiakas voi soittaa. Jokainen etuuskäsittelijä päivystää vuorolleen tässä numerossa. Työttömyyskassassa tehdään lista vuoroista aina neljäksi viikoksi kerrallaan.

Soveltamisohjeet ovat sosiaali- ja terveysministeriön kaikille työttömyyskassoille antamat yleiset ohjeet työttömyysturvalain sekä asetusten käytännön soveltamisesta etuuskäsittelytyössä. Ohjeet ovat yleisluontoisia, joten ne eivät sisällä ohjeistusta kaikkiin lainsäädännössä ilmeneviin tulkintatilanteisiin. Ohjeet on tehty työttömyysturvalain eri lukujen mukaan. Etuuskäsittelijä etsii ongelmatilanteissa tietoa ensisijaisesti aina soveltamisohjeista.

Työjono tarkoittaa työttömyyskassan arkistointi- ja asianhallintajärjestelmässä olevia jonoja. Työttömyyskassaan saapuvat etuushakemukset skannataan ja nimetään, jonka jälkeen ne ohjautuvat työjonoihin etuuden hakijan sukunimen etukirjaimen perusteella. Kullakin etuuskäsittelijällä on oma työjononsa hoidettavanaan.

Vuorotteluvapaa tarkoittaa sitä, että henkilö voi vuorotteluvapaaissa asetetut ehdot täytettyään tehdä sopimuksen työnantajan kanssa vuorotteluvapaasta. Henkilön tilalle palkataan työtön työnhakija vapaan ajaksi.

Yrityslista on laatimani Word-dokumentti, johon olen listannut sellaisia yrityksiä, joissa on ilmennyt poikkeavia tilanteita. Yritys on voinut maksaa esimerkiksi huomattavan tukipaketin irtisanotulle henkilölle.

2 Osaamisen ja palvelun kehittyminen organisaatiossa

Tässä luvussa käsitellään kehittämishankkeeseen liittyvä teoriaosuus. Teoriasuuntaus on osaaminen, oppiva organisaatio, oppiminen ja palvelu. Tarkastelen hanketta näistä näkökulmista, joten teoreettinen osuus perustuu näitä asioita käsittelevään kirjallisuuteen. Valitsin nämä teoriasuuntauksiksi, koska hanke painottuu etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittäminen, ja osaamiseen kuuluu taas oppiminen. Oppivassa organisaatiossa tapahtuu oppimista, joka puolestaan vaikuttaa osaamiseen. Tämä taas vaikuttaa edelleen palveluun ja laatuun. Nämä muodostavat hankkeen teoreettisen viitekehyksen.

Teoreettisessa osuudessa käsitellään myös osaamisen kartoittamista ja mittaamista näihin liittyvän kirjallisuuden perusteella, koska hankkeessa laaditaan osaamiskartoitus ja etuuskäsittelijöiden osaamista mitataan hankkeen aikana. Työttömyyskassojen toimintaa valvoo vakuutusvalvontavirasto. Tästä syystä teoriaosuudessa käsitellään myös työttömyyskassan palvelua viranomaisen näkökulmasta. Teoreettinen aineisto perustuu hallintolakiin sekä sosiaali- ja terveysministeriön työttömyyskassoille antamaan ohjeeseen koskien asioiden käsittelyä ja päätöksen antoa työttömyyskassassa. Tässä luvussa käsitellään myös etuuskäsittelytyön prosessin pääpiirteet, jotta lukija ymmärtäisi hankkeessa tehdyt tutkimukset ja toimenpiteet paremmin.

2.1 Osaaminen

Työt ovat muotoutuneet yhä monimutkaisemmiksi, ja ne edellyttävät työntekijöiltä entistä laajempaa osaamista ja uusia tietoja, taitoja ja kykyjä (Ruohotie & Honka 2003, 111). Siksi työelämä tarvitsee henkilöitä, joilla on kyky, halu ja tahto oppia jatkuvasti (Ruohotie & Honka 2003, 29). Jokaisen tulee ottaa vastuu omasta osaamisestaan ja kilpailukyvystään pärjätäkseen työmarkkinoilla (Ruohotie 1996, 58). Moilanen (2001, 69) kuvaa osaamisen olevan yksi oppimisen lopputuloksesta. Osaamista on monenlaista, kuten esimerkiksi ammattiosaamista, vuorovaikutusosaamista ja johtamiosaamista.

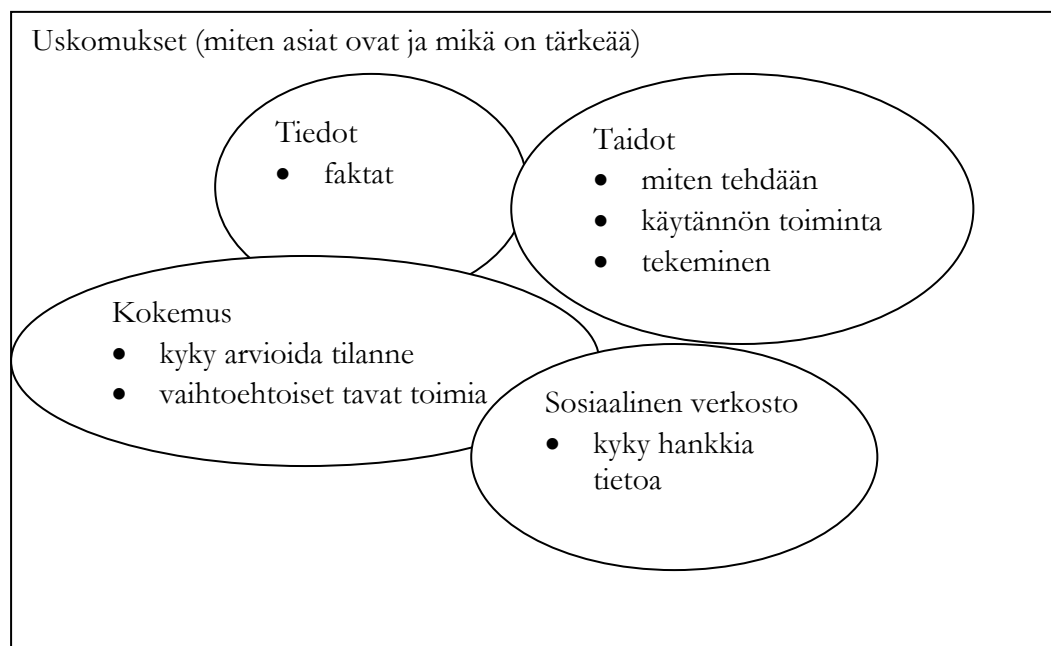
Osaaminen on yksi osatekijä yrityksen menestymisessä. Osaaminen näkyy siinä, miten hyvin työntekijä suoriutuu tehtävissään tai osasto, tiimi, projektiryhmä tai yritys saavuttaa tavoitteensa. Yritystasolla osaamisella tarkoitetaan sitä, miten organisaatio tuottaa tuotteita ja palveluja ja kuinka laadukkaasti. (Ranki 1999, 38–39.)

Julkisten organisaatioiden sekä muiden organisaatioiden tulosten on parannuttava jatkuvasti, jotta ne pysyvät kilpailussa mukana. Organisaation tulosten parantumisen edellytyksenä on

organisaation ja henkilöstön suoritusten, eli tuotteiden tai palveluiden parantuminen samanaikaisesti. Suoritukset riippuvat siitä, minkälaista osaamista organisaatiossa on. Osaaminen rakentuu tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista ja kontakteista. (Sydänmaalakka 2007, 15–16.)

Rangin (1999, 22) mukaan ydinosaaminen kertoo organisaation yleisestä osaamistasosta. Ydinosaaminen on organisaatiolle tärkeää osaamista, koska osaamisen avulla yritys voi parantaa toimintavalmiuksiaan ja kilpailukykyään. Osaamiseen kuuluu Rangin (1999, 27) mukaan

- tiedollinen osaaminen, joka tarkoittaa esimerkiksi tuotteen teknisten ominaisuuksia hallintaa
- taidot, esimerkiksi hitsausmenetelmät
- kokemus, joka tarkoittaa eri vaihtoehtojen hallintaa, omista virheistä ja onnistumisista oppimista
- uskomukset ja arvot, eli mikä on omasta mielestä oikein ja miten hän tulkitsee tietoa
- sosiaalinen verkosto, eli suhteet.



Kuvio 1. Yksilötason osaamisen osatekijä (Ranki 1999, 28)

Työssä onnistumisen ehtona on, että nämä kaikki osa-alueet muodostavat tasapainoisen yhdistelmän. Esimerkiksi esimies tarvitsee kehityskeskusteluissa tietoa siitä, mitä kehityskeskustelu tarkoittaa. Taitoa tarvitaan alaisten kuunteluun ja kysymysten esittämiseen. Kokemusta saatuaan esimies pystyy hyödyntämään kehityskeskustelua johtamisessa. Sosiaalisen verkoston kaut-

ta esimies voi kerätä palautetta alaisen työsuorituksesta. Uskomukset vaikuttavat siihen, millä tavalla esimies tulkitsee alaista tai mitkä tavoitteet ovat hänen mielestään tärkeitä. (Ranki 1999, 27–28.)

Davenport ja Prusak (1998, 5) määrittelevät osaamisen olevan sekoitus laadittuja kokemuksia, arvoja, asiayhteyteen sidottua informaatiota ja taitavaa ymmärrystä, joiden avulla pystytään arvioimaan ja omaksumaan uusia kokemuksia ja informaatiota. Organisaatioissa osaaminen on varastoitunut dokumentteihin, organisaation rutiineihin, prosesseihin, tapoihin ja normeihin. (Davenport & Prusak 1998, 5.) Informaatio muuttuu osaamiseksi erilaisten tilanteiden vertailun, seurausten arvioinnin, yhteyksien ymmärtämisen ja muiden ihmisten kanssa keskustelujen kautta (Davenport & Prusak 1998, 6). Osaaminen kehittyy kokemuksista, joita omaksumme kurssien, kirjojen, ohjaajien ja arkipäivän oppimisen kautta. Asiantuntijoilla on kokemuksen kautta hankittua syväosaamista. (Davenport & Prusak 1998, 7.)

Nonaka ja Takeuch (1998, 58) määrittelevät osaamisen olevan uskomuksia ja sitoumuksia, toimintaa ja merkityksiä.

	Hiljainen tieto	Havaittava tieto
Hiljainen tieto	Sosialisaatio	Ulkoistaminen
Havaittava tieto	Sisäistäminen	Yhdistäminen

Kuvio 2. Neljä mallia tiedon kulusta (Nonaka & Takeuch 1995, 62)

Nonaka ja Takeuch (1995, 59) kehittivät nelikentän Michael Polanyin (1966) hiljaisen ja avoimen tiedon käsitteiden pohjalta. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, erityisiä asiayhteyksiä, joten sitä on vaikea mallintaa tai viestiä. Havaittava tieto on vastakohta hiljaiselle tiedolle. Nonakan ja Takeuchin (1995, 62–63) nelikenttämallin mukaan osaamista tapahtuu hiljaisen ja havaittavan tiedon vuorovaikutuksessa. Nelikentässä tiedonsiirtoa tapahtuu neljään suuntaan, eli hiljaisesta tiedosta hiljaiseen tietoon (sosiaalistaminen), hiljainen tieto muuttuu havaittavaksi tiedoksi (ulkoistaminen), havaittavasta tiedosta havaittavaan tietoon (yhdistäminen) ja havaittava tieto muuttuu hiljaiseksi tiedoksi (sisäistäminen). Yksilö voi oppia hiljaista tietoa suoraan muilta ilman puhetta. Esimerkiksi harjoittelija voi oppia sosiaalistamalla eli havainnoimalla, matkimalla ja harjoittelemalla. Avainoppiminen hiljaisessa tiedossa onkin kokemus.

2.2 Oppiva organisaatio

Oppivasta organisaatiosta löytyy vanhin määritelmä suomalaisen Nikkilän esittämänä. Oppivan organisaation toimintamallissa taustalla on aina pyrkimys edistää henkilöstön oppimista. Mallissa korostetaan, että jatkuva kehittäminen tai kehittyminen on osa oppimisprosessia (Sarala & Sarala, 1997, 41, 53, 56.)

Sarala ja Sarala (1997, 29–30) toteavat, että yrityksissä tarvitaan klassisen strategian lisäksi henkilöstön kyvykkyyden kehittämisstrategioita, eli henkilöstön yleisten toimintavalmiuksien kehittämistä. Tällöin keskitytään laatuun, tuottavuuteen, joustavuuteen, oppimiskykyyn ja siihen, että haasteisiin reagoidaan nopeasti. Klassisessa strategiassa keskitytään puolestaan resursseihin, tuotevalikoiman sopivuuteen, tuotantokapasiteettiin, ydinosaamiseen, segmentointiin ja jakelukanaviin. Oppiva organisaatio on siten klassisen strategian ja kyvykkyystrategian yhdistelmä. (Sarala & Sarala 1997, 29–30.) Oppiva organisaatio tarkastelee toimintaa ja sen kehittämistä oppimisen näkökulmasta, ja henkilöstön osaamista edistetään tietoisesti. Oppimaan oppiminen ja moniosaaminen korostuvat. Haasteena on, miten osaaminen levitetään organisaatiossa. (Sarala & Sarala 1997, 41.)

Saralan ja Saralan (1997, 55–56) mukaan oppivassa organisaatiossa korostetaan oppimismiljöötä, eli oppimisen tulisi tapahtua henkilön jokapäiväisessä toiminnassa sekä ympäristössä. Jatkuva kehittäminen ja kehittyminen ovat luonteeltaan oppimisprosesseja. Toimintaa voidaan kehittää tietoisesti oppimisen näkökulmasta kehittämällä työtä, työyhteisöjä ja organisaatiota. (Sarala & Sarala 1997, 55–56.) Muutoshalu edellyttää kuitenkin jatkuvaa ponnistelua ja varuillaan oloa. Siten kehittämishankkeissa kaikki eivät ole täysipainoisesti mukana ja oppimassa, koska osa henkilöstöstä ei välttämättä koe oppimisen iloa, vaan se on heille nöyrytmistä ja puurtamista. (Sarala & Sarala, 1997, 64.)

Jones ja Hendry (1992, teoksessa Sarala & Sarala 1997, 54) esittävät, että oppivassa organisaatiossa on vähintään kolme näkökulmaa. Oppiva organisaatio on ensinnäkin organisaatio, joka madaltaa organisaatiotasoaan ja siten kouluttaa henkilöstöään, ja organisaatiossa on yhteinen visio, jota tavoitellaan. Oppivassa organisaatiossa pyritään myös oman toiminnan itsearviointiin sekä avoimuuteen. Lisäksi pyritään luomaan uusia toimintatapoja. Organisaatio ympäristöineen mielletään monimutkaisena, mutta tehokkaana toimintajärjestelmänä, jolla on menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus uusine mahdollisuuksineen.

Moilasan (2001, 40) mukaan organisaation kehittämistarpeet juontavat organisaation kilpailutilanteesta ja tavoitteista, joita organisaatio on toiminnalleen asettanut (Moilanen 2001, 40).

Oppivassa organisaatiossa on tiedostettava jatkuvasti, mitkä ovat keskeiset oppimisen tarpeet kunkin omassa työssä. Oppivassa organisaatiossa arvioidaan oppimistarpeita sekä yksilön että koko organisaation kannalta. (Moilanen 2001, 26.) Oppiva organisaatio menestyy, jos se pystyy välittämään, minkälaista oppimista organisaatiossa tarvitaan strategian ja vision toteutumiseksi (Moilanen 2001, 46). Organisaatiossa tulee myös pohtia, minkälaisia tavoitteita oppimiselle asetetaan ja miten oppimista mitataan (Moilanen 2001, 40). Organisaatio tarvitsee myös johdon rakentamat puitteet ja johdon tukea oppimista varten (Moilanen 2001, 31). Organisaatiossa tulisi olla erilaisia oppimisen keinoja, jotta jokaisella yksilöllä olisi mahdollisuus kehittyä. Oppimisen keinoja ovat esimerkiksi sisäinen koulutus, kokemuksesta oppiminen, tekemällä oppiminen, toisilta oppiminen ja itsenäinen opiskelu. (Moilanen 2001, 95.)

Lecklinin (2002, 257) mukaan oppiva organisaatio on organisaatio, joka edistää organisaation jäsenten oppimista sekä kehittymistä ja joka muuttaa itseään (Lecklin 2002, 257). Tuloksia saadaan, kun henkilöstö on osaavaa. Hyvien käytäntöjen dokumentointi ja niiden saattaminen koko organisaation tiedoksi edistää oppimista. (Lecklin 2002, 260.) Oppivaan organisaatioon liittyy myös laadunhallinta (Lecklin 2002, 257). Oppiva laatuorganisaatio parantaa jatkuvasti toimintaansa. Lisäksi asiakaslähtöisyys, prosessit ja henkilöstön kehittäminen ovat organisaatiossa keskeisiä asioita. Oppivan organisaation jäsenet arvioivat itse oppimistarpeensa ja hankkivat sen perusteella itse tietoja tai he ehdottavat koulutusvastaaville, millaista oppimista he tarvitsevat. Oppimista voidaan edistää myös tiimioppimisen avulla, joka on olennainen osa tiimityöskentelyä. (Lecklin 2002, 261.)

Senge on yksi uranuurtajista oppivan organisaation tutkijana. Sengen (1990, 14) mukaan oppiva organisaatio on organisaatio, joka pystyy jatkuvasti laajentamaan kykyään luoda oman tulevaisuutensa ja jolla on kyky luoda uutta. Oppivat organisaatiot ovat mahdollisia siitä syystä, että pohjimmiltaan ihminen haluaa luonnostaan oppia ja hän pitää oppimisesta (Senge 1990, 4). Oppiva organisaatio oppii ainoastaan yksilöiden oppimisen kautta. Yksilön oppiminen ei takaa organisaation oppimista, mutta organisaatiossa oppimista ei tapahdu ilman yksilön oppimista. (Senge 1990, 139.) Sengen (1990, 7-11) mukaan oppiva organisaatio koostuu viidestä käsitteestä. Näitä ovat systeemiajattelu, itsensä hallinta, mielen mallit, jaetun vision rakentaminen ja tiimioppiminen. Nämä käsitteet eroavat tutuimmista johtamiskäsitteistä siten, että nämä ovat kaikki henkilökohtaisia käsitteitä, eli ne liittyvät siihen, miten ajattelemme, mitä me haluamme, miten me olemme vuorovaikutuksessa ja miten me opimme toisiltamme. Siten nämä ovat enemmänkin taitoon kuin johtamiseen liittyviä käsitteitä.

Systeemiajattelu on käsitteellinen kehys tai rakenne tietoa ja työkaluja, joita on rakennettu viimeisen 50 vuoden aikana toimivan mallin aikaansaamiseksi ja jotta olisi helpompi oivaltaa, kuinka niitä muutetaan tehokkaasti. (Senge 1990, 7.) Systeemiajatteluun tarvitaan myös muut osat toimivan kokonaisuuden toteuttamiseksi. Itsensä hallinnassa kirkastetaan ja syvennetään henkilökohtaista visiota kohdistamalla energia järkevästi, kasvattamalla kärsivällisyyttä ja näkemällä todellisuus puolueettomasti. Mielen tai ajattelun mallit ovat pohjimmiltaan juurtuneita oletuksia, yleistyksiä ja jopa mielikuvia, jotka vaikuttavat, kuinka ymmärrämme ympäristöämme ja kuinka toimimme. Jaetun vision rakentaminen on tärkeää, koska jaettuun visioon sisältyy yhteinen näkemys tulevaisuudesta, ja se edistää aitoa sitoutumista. Aito visio saa ihmiset oppimaan omasta tahdostaan. Oppivan organisaation muotona on myös tiimioppiminen. Tiimioppimisessa tiimit tuottavat erinomaisia tuloksia ja tiimin yksilö kehittyy tiimioppimisessa nopeammin kuin muulla tavalla. Tiimioppiminen on tärkeää, koska tiimit, yksilöiden sijaan, ovat pohjimmiltaan oppivia yksiköitä modernissa organisaatiossa. (Senge 1990, 10.)

2.3 Oppiminen

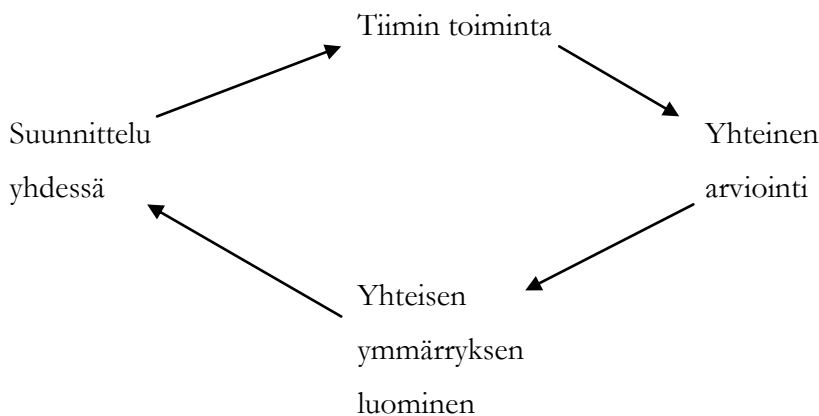
Euroopan neuvosto ja parlamentti julistivat vuoden 1996 elinikäisen oppimisen vuodeksi. Tänä päivänä osaamisvaatimukset jakautuvat perusosaamiseen, tekniseen osaamiseen sekä sosiaalisiin taitoihin. (European Commission 1995.) Elinikäinen oppiminen ei ole vain koulutusta, vaan se sisältää myös muun oppimisen, ja oppimisprosessi on jatkuvaa. Elinikäinen oppiminen antaa valmiudet selvitä ympäristössä tapahtuvista muutoksista. (Ojala, 2002, 104.) Moilanen (2001, 69) mukaan oppiminen tarkoittaa sitä, että yksilön toiminta on tietoista ja tavoitteellista, joka näkyy yksilön ajattelumaailman ja toimintatapojen muuttumisena.

Yritys muodostaa oppimisympäristön, jonka laatu vaikuttaa siihen, miten oppimista suunnataan, miten oppiminen leviää organisaatiossa ja miten henkilöstön yhteistyö toimii ja tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Arvot, uskomukset ja yrityksen käytännöt vaikuttavat oppimiseen. (Ranki 1999, 19.) Organisaatiot säilövät osaamistaan toimintatapoihin, normeihin ja ohjeisiin. Oppimista tapahtuu, kun organisaation jäsenet ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa tai jäsenet ja organisaatio ovat vuorovaikutuksessa. (Ranki 1999, 25–26.) Oppimiseen panostamisella vaikutetaan koko organisaation toimintaan. Yksilön työssä jaksaminen kasvaa ja hän pärjää paremmin työssään, kun hänelle tarjoutuu mahdollisuus parantaa valmiuksiaan pärjätä työssään paremmin. (Moilanen 2001, 17.) Kaikki ihmiset oppivat, mutta eri tavalla ja eri tahtiin. Oppimistyyliin vaikuttavat aikaisemmat kokemukset ja yksilölliset ominaisuudet. Oppimistaitoa

voidaan kehittää, jos oppija tunnistaa oman oppimistyylinsä. Henkilöstön kehittämisessä on hyvä huomioida yksilöiden omat oppimistyylit. (Ranki 1999, 30.)

Sengen (1990, 23) mukaan voimakkaimmin ja parhaiten oppimista tapahtuu kokemuksen kautta, mutta monia tärkeitä päätöksistä tulleita seurauksia ei suoranaisesti käsitellä (Senge 1990, 23). Oppimisen kautta uudistamme itsemme, pystymme toteuttamaan sellaisia asioita, joihin emme ole kyenneet aikaisemmin. Oppimisen kautta laajennamme kapasiteettiamme luomiseen. (Senge 1990, 14.)

Sydänmaalakan (2007, 51–52) mukaan oppimista tapahtuu entistä useammin tiimissä. Tiimin oppiminen on samankaltaista kuin yksilöiden oppiminen. Tiimioppiminen on prosessi, jossa tiimi hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka muuttavat tiimin toimintaa. (Sydänmaalakka 2007, 51–52.)



Kuvio 3. Tiimin oppimiskehä (Sydänmaalakka 2007, 52)

Tiimin oppimiskehässä lähtökohtana on nykyinen tilanne tiimissä eli tiimin toiminta. Tiimi arvioi yhdessä toimintaansa parantaakseen tuloksiaan. Arvioinnin pohjalta luodaan yhteinen näkemys nykytilanteesta ja tulevaisuuden päämääristä. Tämän jälkeen tiimi suunnittelee yhdessä, miten toimintaa kehitetään. (Sydänmaalakka 2007, 52.)

Otalan (2002, 245) mukaan uusia asioita opitaan eniten työssä. Siksi työssä tapahtuvaa oppimista tulee korostaa, ja organisaatiossa tulee luoda oppimismahdollisuuksia, kehittää henkilöstön kouluttautumispoliittikkaa, vahvistaa oppimista tukevia rooleja sekä kehittää työkaluja, jotka tukevat oppimista. Oppimisen täytyy olla osa organisaation toimintaa. (Ojala 2002, 245.) Oppimisen keinoja ovat esimerkiksi sisäinen koulutus, kokemuksesta oppiminen, tekemällä oppiminen, toisilta oppiminen ja itsenäinen opiskelu (Moilanen 2001, 95).

Työssä keskeisiä oppimismuotoja ovat työssä ja toisilta oppiminen. Työssä oppimista voidaan tukea myös perustamalla tiimejä. Tuki on tärkeää työssä oppimisessa, siksi oppijalla täytyy olla henkilö, jolta hän voi tarvittaessa kysyä neuvoa. Työparien muodostaminen tukee oppimista, ja samalla se toimii sijaisjärjestelynä. Toisilta oppiminen edellyttää hyvää vuorovaikutusta, tilaisuuksia vaihtaa mielipiteitä, tehdä kysymyksiä sekä vaihtaa kokemuksia. (Ranki 1999, 92–93.) Esimiehen tehtävänä on huolehtia siitä, että jokaisella on mahdollisuus ylläpitää osaaminen ajan tasalla ja monipuolistaa osaamistaan. Yksilön kehittämisessä voidaan käyttää apuna seuraavia tapoja (Ranki 1999, 87–88):

- Työtehtävien muotoilu (työkierto, sijaisuus, työtehtävien laajentaminen)
- Toimintatapojen muuttamista (tiimit, työparit, toisten tehtäviin tutustuminen, vastuun lisääminen)
- Kehityksen tukeminen esimiestyöskentelyä muuttamalla (kehityskeskustelut, henkilöiden mukaan ottaminen suunnitteluun, henkilöiden nimeäminen sisäisiksi kouluttajiksi)
- Oman aktiivisuuden tukeminen (ammattikirjallisuuden hankinta työpaikalle, opintokäyntejä, koulutusmahdollisuuksista tiedottaminen).

Kehittymisvaihtoehtoja voidaan kuvata alla olevana ”tarjottimena”, jonka sisältö muuttuu aina työn sisällön muuttuessa (Ranki 1999, 88).



Kuvio 4. Osaamisen kehittymistarjotin (Ranki 1999, 88)

Henkilöstökoulutus on työnantajan järjestämä koulutus, joka tapahtuu tavallisesti työaikana. Henkilöstökoulutuksella oppimista voidaan nopeuttaa ja suunnata oikeaan suuntaan. Koulutusta voidaan järjestää monella tavalla. Koulutus voi kestää yhden päivän tai se voidaan järjestää pitkäkestoisena koulutuksena. Henkilöstökoulutuksella korjataan osaamistarvetta päivittämällä tiedot ajan tasalle. Henkilöstökoulutus on parhaimmillaan tiedon välittämistä. Se on myös tehokas apu muutosjohtamisessa. (Ranki 1999, 100–101.)

Koulutuksella on keskeinen rooli osaamisen kehittämisessä. Koulutus on suunniteltava siten, että yrityksen tarpeet ja tilanne tulee huomioiduksi. Paras tulos saavutetaan, kun koulutus sovitetaan yrityksen toimintaan käytännönläheisesti. Koulutuksen tehokkuutta täytyy olla mahdollisuus mitata. (Lecklin 2002, 249.) Koulutuksen ja osaamisen arvo näkyy organisaatiossa työsuoritus-
ten parantumisena sekä parempana tuloksena (Ojala 2002, 40).

Työtehtävään liittyvällä henkilöstökoulutuksella päästään parempaan tuottavuuteen. Tulokset voidaan havaita välittömästi. Nykyisessä työtehtävässä edellytettäviä valmiuksia sanotaan operatiivisiksi valmiuksiksi. Henkilöstökoulutus parantaa siten henkilön operatiivista kyvykkyyttä. Henkilön strategista kyvykkyyttä, eli valmiuksia oppia nopeasti työssä vaadittavia tietoja ja taitoja, joita tulevaisuudessa edellytetään, parannetaan peruskoulutuksella. (Ojala 2002, 36.) Lecklinin (2002, 249) mukaan on suositeltavaa tukea henkilöstöä itsenäisessä kehittämisessä ja opiskelussa ammattipätevyyden kehittämisen lisäksi.

Koulutuksen vaikutusta toimintaan on tärkeää seurata. Henkilöstökoulutuksen tavoitteena on, että oppeja hyödynnetään käytännössä omassa työtehtävässä. Seurannalla myös viestitetään, että koulutuksella pyritään saavuttamaan muutosta. Koulutuksen vaikutusta voidaan arvioida neljällä tasolla Rangin (1999, 104) mukaan seuraavasti:

- Koulutustilaisuuden onnistuminen, eli minkälaisen vaikutelman koulutukseen osallistujat ovat saaneet koulutuksesta
- Oppimistulos, eli kuinka paljon koulutuksessa on opittu tietoja ja taitoja
- Opitun siirtyminen käytäntöön, eli käyttävätkö oppilaat oppimaansa omassa työtehtävässään ja onko käyttäytyminen muuttunut
- Vaikutus tulokseen, eli miten muutokset ovat vaikuttaneet yrityksessä tulokseen. (Ranki 1999, 104.)

2.4 Osaamiskartoitus

Osaamisen johtamisella tarkoitetaan prosessia, jossa määritellään yrityksen vision, strategian ja tavoitteiden pohjalta se, minkälaista osaamista tarvitaan, jotta tavoitteeseen päästään. Tällöin yrityksessä määritellään ydinosaaminen ja muu yrityksessä tarvittava osaaminen osaamiskartoituksena. Sen jälkeen osaamiseen nykytasoa verrataan osaamisen tarvetasoon. Osaamistarpeen perusteella laaditaan osaamisen kehittämiseksi suunnitelma, joka toteutetaan yrityksessä. (Sydänmaalakka 2007, 131–133.) Johdon tehtävänä on tehdä strategiset päätökset ja kertoa, mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan ja mitä osaamistarpeita on nykyisin (Ranki 1999 45).

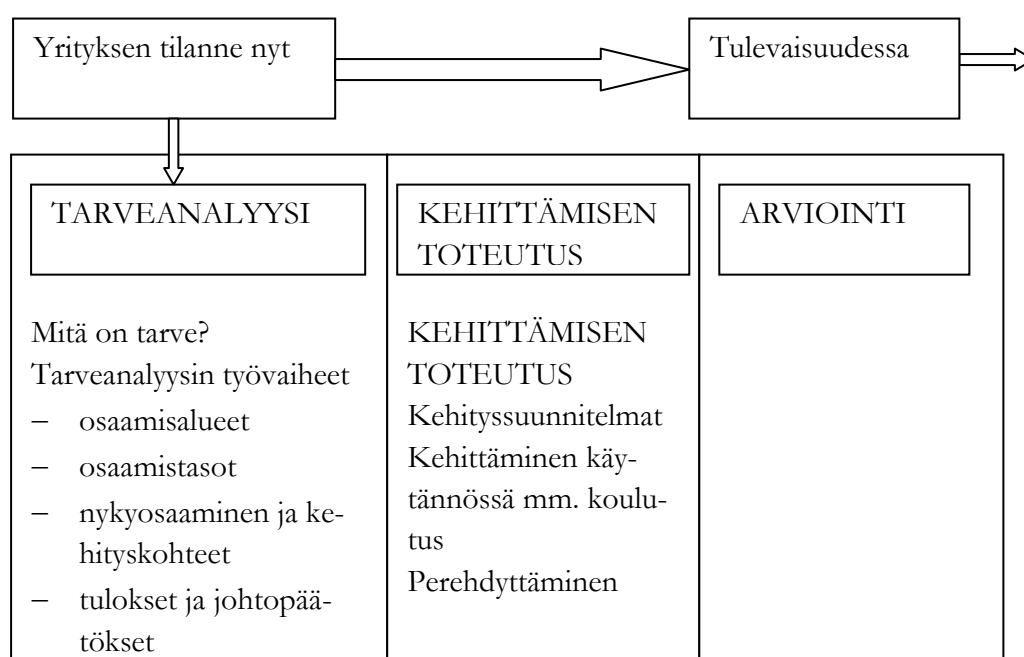
Osaamiskartoitus tarkoittaa sitä, että henkilön tietoja, taitoja ja kokemuksia arvioidaan. Osaamiskartoituksessa ei huomioida henkilön persoonallisuutta. (Ranki 1999, 163.) Osaamistarpeella tarkoitetaan yrityksessä tarvittavaa ammattitaitoa, jota yrityksessä tarvitaan eri työsuoritusten hoitamiseen (Hätönen 1998, 29). Osaamistarpeita on vaikea ennakoida ilman käsitystä siitä, mihin liiketoiminnassa pidemmällä aikavälillä halutaan. Visio taas kuvaa sitä, minkälainen yritys haluaa olla tulevaisuudessa. Siksi osaamistarpeiden ennakoimisen lähtökohtana on yrityksen visio ja strategia. Osaaminen onkin usein huomioitu yrityksen visiossa. (Ranki 1999, 41.)

Osaamisen kehittämistä varten on ensin kartoitettava olemassa oleva osaaminen. Organisaatiossa on keskusteltava, minkälaisia valmiuksia kussakin työtehtävässä edellytetään. Osaamisen kartoittamista varten tarkoitettut mallit vaihtelevat organisaatioittain. Työtehtäviä varten tarvittavat osaamisalueet voidaan listata luetteloksi siten, että yrityksen samaa työtä tekevät nimeävät työssään tarvittavat osaamiset ryhmittäin. Osaamisluekko voidaan laatia Excel-taulukoksi. (Viitala 2006, 123–124.) Osaamisen arviointi voi herättää epäluuloa henkilöstön keskuudessa. Joku voi miettiä, mihin arviointia käytetään, arvioidaanko osaamista reilusti ja oikeudenmukaisesti. (Ranki 1999, 68.) Ennen osaamiskartoituksen tekemistä on hyvä miettiä, miten arviointi tehdään ja mihin tuloksia käytetään. (Ranki 1999, 76).

Yksilön osaamista arvioidaan yleensä suhteessa nykyisen työn edellyttämiin osaamisvaatimuksiin sekä minkälaista osaamista tehtävässä tarvitaan tulevaisuudessa. Yksilöä voidaan arvioida hänen työnsä kautta arvioimalla työprosessi vaihe vaiheelta ja eri vaiheissa tarvittava osaaminen. (Ranki 1999, 69–70.) Osaamisen tason määrittelyssä voidaan käyttää asteikkoja. Osaamistasoluokitusten määrittelyssä on tärkeää, että kriteerit määritetään käytännön toiminnan tasolla. (Kirjavainen & Laakso-Manninen, 2001, 108.) Osaamisen mallintamisessa on merkitystä sillä, pääsevätkö henkilöt itse vaikuttamaan osaamiskarttapohjaan. Jos henkilöt ovat itse mukana osaamiskarttapohjan luomisessa, prosessi on hitaampi, mutta siitä on enemmän hyötyä, koska

tällöin organisaatiossa käydään samalla keskustelua myös tulevaisuuden osaamisvaatimuksista. Osaamiskartoitusta on myös helpompi hyödyntää esimies-alaiskeskusteluissa. Tällöin alainen kokee, että kartoitus on räätälöity häntä varten, eikä sitä ole luotu ylemmän johdon toimesta. (Kirjavainen & Laakso-Manninen, 2001, 115.) Työntekijä täyttää yleensä osaamiskartoituslomakkeen. Tämän jälkeen hän käy lomakkeen läpi esimiehensä kanssa. Esimiehen vastuulla on suhteuttaa alaistensa omat arviot kokonaisvaltaiseen osaamistasoon. (Kirjavainen & Laakso-Manninen, 2001, 117.) Osaamisen arviointi voidaan tehdä osana kehityskeskustelua siten, että henkilö arvioi ensin itse omaa osaamistaan. Tämän jälkeen yhdessä esimiehen kanssa keskustellaan arviosta. (Ranki 1999, 77.) Osaamista kannattaa arvioida suhteessa yksilön tai ryhmän työtehtäviin, jos osaamista arvioidaan kehityskeskustelun yhteydessä henkilökohtaisen kehittymisen näkökulmasta. Tärkeänä kriteerinä on arvioinnissa asiakkaan näkökulma. (Ranki 1999, 48.)

Hätösen (1999, 68) mukaan kehittymistarpeella tarkoitetaan yksilön omaa käsitystä osaamisestaan sekä omista lähtökohdista muotoutuvaa tarvetta parantaa omaa osaamistaan. Kehittämistarve on puolestaan yrityksessä määritelty käsitys siitä, mitä yksilön tulee osata työtehtävissään. (Hätönen 1999, 68.) Yrityksissä tulee aina ensin selvittää nykyisen henkilöstön osaaminen ja mahdolliset kehitystarpeet. Tämän jälkeen kartoitetaan, miten mahdolliset kehitystarpeet hoidetaan. (Hätönen 1998, 30.) Tarveanalyysi on henkilöstön kehittämisen kivijalka. Siinä selvitetään toiminnan edellyttämät valmiudet, nykyosaaminen ja myös se, miten osaamista voidaan kehittää. Tarveanalyysissä keskitytään keskeisiin tehtäviin ja niissä vaadittaviin valmiuksiin. (Hätönen 1998, 31.)



Kuvio 5. Kehitystarveanalyysin lähtökohta (Hätönen 1998, 31)

Tarveanalyysin tarkoituksena on määritellä keskeiset osaamisalueet, henkilöstön osaamistaso ja osaamisen tavoitetaso, saada yhteiset tavoitteet osaamisen kehittämiseksi, antaa osaamisen kehittämismahdollisuus henkilöstölle. (Hätönen 1998, 32.)

Hätösen (1998, 33) mukaan tarveanalyysi on onnistunut, kun se sisältää seuraavia asioita:

- Tarvemäärittelyyn osallistuu myös työntekijä yritysjohdon lisäksi, jolloin motivoidaan työntekijä kehittämään omaa toimintaansa.
- Tarpeiden tarkastelussa otetaan huomioon myös tulevaisuuden tarpeet nykyhetken lisäksi, ja toimintaa analysoidaan kriittisesti.
- Tarpeet määritellään siten, että ne antavat riittävästi informaatiota esimerkiksi koulutusten suunnittelua varten.
- Tarpeita määritellään jatkuvasti, esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä.
- Kehitystarveanalyysi on johdon työkalu henkilöstön osaamisen kehittämisessä
- Johto sitoutuu kartoituksen tekoon, ja tuloksia hyödynnetään.
- Kartoitusprosessin toteutus käydään läpi aikatauluja ja kartoituksen tekijöitä myöten.

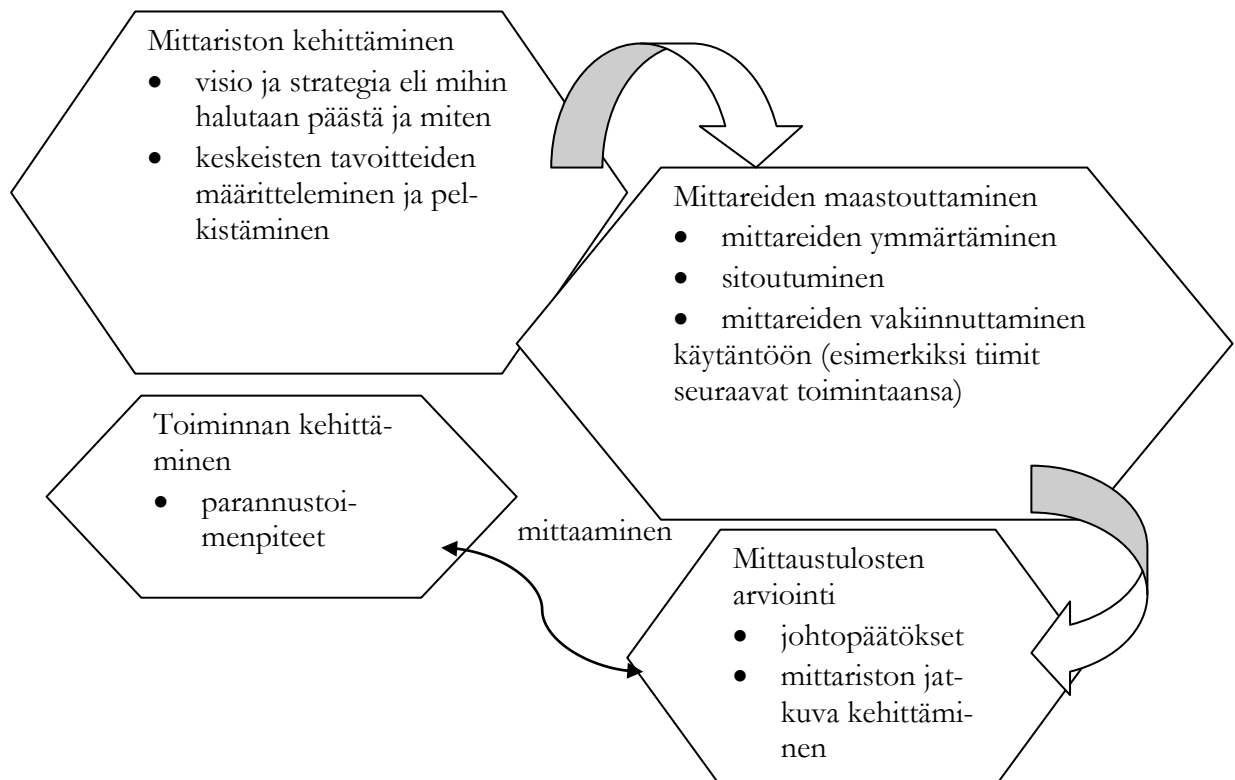
Kartoitukseen on hyvä osallistua henkilöstön kehittämisestä vastaavien henkilöiden, tarveanalyysin käytännön toteuttajan ja henkilöstön edustajan. Kartoitusvaiheen alussa on hyvä järjestää tiedotustilaisuus koko henkilöstölle. Tämän lisäksi kartoituksen edetessä on hyvä informoida henkilöstöä aika ajoin. (Hätönen 1998, 34.) Kartoituksen ensimmäisessä vaiheessa selvitetään, mitä tietoja ja taitoja yrityksessä tarvitaan tulevaisuudessa, mitä osaamista yritys tarvitsee menestyäkseen nyt ja tulevaisuudessa. Yrityksen strategia on työskentelyn pohjana. Myös yrityksen visio ja kehittämissuunnitelmat ovat kartoituksen pohjana. Osaamisalueet määritellään esimerkiksi haastatteleamalla yrityksen avainhenkilöitä. Osaamisalueiden määrittämisen jälkeen kunkin osaamisalueen sisältö kuvataan yksityiskohtaisesti. (Hätönen 1998, 34–35.)

Osaamisalueille tulee laatia osaamistasot, joihin tulee pyrkiä, eli osaamisen tavoiteprofiili. Osaamistaso kuvaa sitä osaamista, joka työntekijällä tulisi olla kullakin osaamisalueella, jotta yritys saavuttaa asetetut tavoitteensa nyt ja tulevaisuudessa. Osaamistasoja tarkistetaan ajoittain, koska ne voivat muuttua ajan myötä. Osaamistasoja voi olla erilaisia, esimerkiksi asteikolla 1-4 tai 4-10. (Hätönen 1998, 37–38.) Kartoituksen keskeisenä tehtävänä on selvittää, mikä on työntekijän nykyosaamisen suhde tavoiteosaamiseen. Kaikkien on tiedettävä, mikä on kartoituksen tavoite ja että kartoitus luo pohjan kehitystoimenpiteille. Näin jokainen voi vaikuttaa niihin kehittämisalueisiin, joita yrityksessä tullaan toteuttamaan. (Hätönen 1998, 39.)

Kartoituksesta tehdään lopussa yhteenveto. Tulokset esitellään koko henkilöstölle. Samalla sovitaan jatkotyöstä ja sen seurannasta. Kartoituksen pohjalta analysoidaan kriittiset osaamisalueet sekä painospisteet, joihin henkilöstön kehittämisessä tulee keskittyä. Tämän jälkeen tehdään henkilöstön kehittämissuunnitelma. (Hätönen 1998, 50.) Henkilöstön kehittämissuunnitelma tehdään kehitystarveanalyysin pohjalta. Suunnitelma sisältää kehitystarpeen, kehittämisen kohteena olevat henkilöt, aikataulun, kehittämisen suunnittelun sekä toteutuksen seurannan ja vastuuhenkilöt. Kehittämisen suunnittelussa tulee arvioida, minkälaisia kehitystarpeita yrityksellä on, kuinka nopeasti ne ovat toteutettavissa ja kuinka laajoja ne ovat. (Hätönen 1998, 53.)

2.5 Osaamisen mittaaminen

Osaamisen mittaamisen haasteena on se, mitä pitäisi mitata. Toiminnassa osaamista on järkevintä mitata tietojen, taitojen ja toiminnan näkökulmasta, koska tehokas ja sujuva toiminta kertoo osaamisesta. Mittarina voi käyttää aikaa. Mittaamista ei kannata tehdä kovin monimutkaiseksi, koska se on varsin subjektiivista siitä syystä, että se perustuu käsityksiin ja kokemuksiin. (Ranki 1999, 50.) Osaamista voidaan arvioida itse, esimiehen, työtovereiden, sisäisten asiakkaiden, asiakkaiden, muiden yrityksen ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden toimesta tai testeillä tai näyttökokeilla. Mittaamisen avulla on mahdollista asettaa tavoitteita ja seurata niiden toteutumista. (Ranki 1999, 52.)



Kuvio 6. Mittariston rakentaminen, osaaminen ja oppiminen mittauskohteena (Ranki 1999, 49)

2.6 Palvelu ja laatu

Palveluorganisaatio on organisaatio, jossa palvelut ovat selkeästi asiakkaiden mielenkiinnon kohteena. Palvelussa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta. (Ylikoski 2000, 20–21.) Asiakas-keskeisyys tarkoittaa sitä, että organisaation toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen (Ylikoski 2000, 34). Asiakkaan kohtaamisessa tärkeää on vuorovaikutus. Se on onnistunut, jos asiakas on tyytyväinen. Tutkimukset vahvistavat, että vuorovaikutus on keskeinen tekijä asiakkaan palvelun laadusta saaman kokonaiskuvan muodostumisessa. (Ylikoski 2000, 308.)

Kilpailun lisääntymisen myötä asiakkaille tuotettavaan palveluun tarvitaan enemmän kustannustehokkuutta, laatua ja yhä enemmän osaamista. Asiakastyytyväisyys on asiakaspalveluhenkilöstön lisäksi myös muun henkilöstön asia. (Ojala 2002, 23–24) Asiakaspalvelu ei siten ole enää perinteinen tukitoiminta, vaan se on tänä päivänä aito kilpailutekijä (Aarnikoivu 2005, 50). Asiakaspalveluosaaminen onkin tulevaisuudessa yritysten menestystekijä (Aarnikoivu 2005, 171). Palveluyrityksen menestymisen perusedellytys on asiakaslähtöisyys (Lecklin 2002, 417).

Grönroosin (1987, 29) mukaan palveluilla on perusominaisuuksia, jotka vaikuttavat siihen, miten palvelua olisi tuotettava ja siihen, miten asiakas kokee palvelun. Palvelut ovat perusominaisuuksiltaan aineettomia, prosesseja tai toimintasarjoja, palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tai asiakas itse osallistuu palvelutapahtumaan. Asiakkaan on vaikea arvioida palvelun merkitystä itselleen, jos palvelu ei ole konkreettista. (Grönroosin 1987, 29.) Palvelutilanteessa hyvällä viestinnällä on tärkeä merkitys, koska viestinnän avulla saadaan selvitettyä asiakkaan tarpeet ja toiveet. Joskus asiakkaalle täytyy tehdä tarkentavia kysymyksiä hänen antamiinsa tietoihin. Asiakas haluaa myös tietää palvelun kulusta, ja esimerkiksi mahdollisista viiveistä palvelun tuotannossa. (Ylikoski 2000, 314–316.)

Julkishallinnon organisaation toimintaa ohjaa monesti jokin laki, asetus tai hallinnollisen elimen tekemä päätös. Organisaation on huomioitava nämä seikat toiminnassaan, mutta se voi kuitenkin tiettyjen raamien puitteissa päättää, miten toimintaa harjoitetaan, jotta se täyttää sille asetetut tehtävät. Organisaatio voi luoda palveluajatuksen, johon sen toiminta ja toiminnan kehittäminen tukeutuvat. Palveluajatus kertoo, millä resursseilla ja miten organisaatio pyrkii palvelemaan kohderyhmänsä ongelmia. (Grönroos 1987, 12.) Yhteiskunnalliset palveluorganisaatiot ovat siten yhteiskunnallisen kehityksen myötä kehittäneet toimintojaan palveluja tuottavaan suuntaan tekemällä esimerkiksi palvelu- ja asiakastutkimuksia (Rissanen 2005, 60–61).

Hyvä palvelu edellyttää jatkuvaa palvelun kehittämistä, hyvää yhteistyötä sekä organisaation sisällä että asiakkaiden kanssa sekä asiakkuudessa tapahtuneesta kriisitilanteesta oppimista. Oppiva organisaatio on tehokas pohja palvelun parantamiselle, koska se on omaksunut sellaiset arvot ja toimintatavat, jotka ohjaavat oppimaan, eli se pystyy reagoimaan muutoksiin ja pystyy jatkuvasti oppimaan uutta omasta ja asiakkaiden toiminnasta. (Rissanen 2005, 96.)

Palvelutuotantoa kehitettäessä on mietittävä, mitä organisaatiossa halutaan palvelun kehittämällä saavutettavan ja miten asiakas on mukana tässä prosessissa. Jos viranomainen haluaa nopeuttaa asioiden käsittelyä, voidaan osa valmistelutyöstä siirtää asiakkaalle. Asiakas voi kerätä asian käsittelyä varten tarvittavat dokumentit. Tällöin hänellä täytyy olla riittävät tiedot siitä, miten hänen tulee menetellä. Palvelua voidaan myös nopeuttaa, kun henkilöstön tietomäärää lisätään kouluttamalla heitä. (Grönroos 1987, 59–60.)

Laatu on sitä, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laatu on siten asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Laatua tulee tarkastaa asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu kahdesta laadun osatekijästä eli palvelun lopputuloksesta että varsinaisesta palveluprosessin sujumisesta. (Ylikoski 2000, 118.) Palveluorganisaatiossa palvelun laatu tuottaa asiakastyytyväisyyttä, joten organisaatiossa pyritään kohentamaan palvelun laatutekijöitä (Ylikoski 2000, 152). Jos palvelun laatua ei suunnitella tarpeeksi hyvin, asiakkaiden ja palvelun tarjoajan mielipiteet palvelusta ja sen toimivuudesta jäävät erilaisiksi. Tällöin asiakkaan kokema palvelun laatu heikkenee, koska koetun palvelun ja odotetun palvelun välillä on kuilu. (Grönroos 1990, 100.)

Lecklinin (2002, 18–19) mukaan yrityksen laatu tarkoittaa asiakkaiden tarpeiden täyttämistä tehokkaasti ja kannattavasti. Yritys on laadukas, jos asiakas on tyytyväinen, eli yritys vastaa asiakkaan tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Laatu on myös sitä, että yritys pyrkii jatkuvasti parantamaan suoritustasoaan. (Lecklin 2002, 18–19.) Työntekijän mahdollisuus toteuttaa omaa osaamistaan on yksi laadun tuottamisen edellytys työyhteisössä (Outinen & Holma & Lempinen 1994, 82).

Yksilön laatu lähtee siitä, että yksilötasolla on monitaitoisuutta. Työntekijä vastaa laajemmista kokonaisuuksista, kun taas tiimissä suoritetaan työnjako, ja tiimi vastaa tuloksista ja laadusta. Tulevaisuuden laatuyrityksessä henkilöstö työskentelee tiimeissä, ja toiminta on asiakaskeskeistä ja asiakassitoutunutta. (Lecklin 2002, 22–23.) Hyvä laatu lisää asiakastyytyväisyyttä (Lecklin 2002, 26). Rissanen (2005, 119–120) mukaan palvelutiimi on pienehkö ryhmä ihmisiä, joilla on

yhteinen päämäärä, suoritustavoitteet sekä yhtenäiset toimintatavat ja joiden taitoja hyödynnetään tietyn palvelutyön suorittamiseksi. Tiimi tuntee olevansa yhteisvastuussa palvelutehtävän tulosten saavuttamisesta ja palvelutehtävän sisällön ja työskentelytapojen kehittamisestä. Palvelutiimi tarvitsee selkeän haasteen toimiakseen onnistuneesti. Tiimityö parantaa palvelutyön tuottavuutta, parantaa laatua ja työilmapiiriä.

Henkilöstön toiminta vaikuttaa yrityksen laatuun. Laatutasoa ei saada, jollei henkilöstö ole motivoitunutta ja koulutettu tehtäviinsä. Henkilöstö on yrityksen voimavara, kun se pyrkii laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Laatuyrityksessä ilmapiiri on avoin ja henkilöstölle annetaan edellytykset uudistavaan ja omaehtoiseen tiimityöhön. Laatuyrityksen tunnusmerkkinä on myös se, että toiminnalla on selkeä visio tulevaisuudesta, ja toiminta rakennetaan tämän mukaan. Asiakastyytyväisyydelle ja prosesseille on rakennettu seurantajärjestelmä, ja toiminta on tavoitteellista. (Lecklin 2002, 28–29.) Laatua pyritään jatkuvasti parantamaan. Palautejärjestelmät, toiminnan arviointi ja kehittäminen sekä asioiden ajan hermoilla pysyminen ovat laadun kehittämisen edellytyksiä. (Lecklin 2002, 31.)

2.7 Työttömyyskassan palvelu viranomaisen näkökulmasta

Työttömyyskassan tulee kohdella jäseniä yhdenvertaisesti (Työttömyyskassalaki (603/1984) 3 § 4 mom.). Työttömyyskassan tulee järjestää toimintansa siten, että palvelu on tasavertaista, nopeaa, joustavaa ja yksinkertaista. Työttömyyskassan toimintaa säätelee eri lakien ja asetusten lisäksi työttömyyskassan säännöt. Toimintaa valvoo Vakuutusvalvontavirasto. Sosiaali- ja terveysministeriö antaa työttömyyskassoille käytännön soveltamisohjeet työttömyysturvalaista. Laeissa ja ohjeissa on määritelty velvoitteet yleisellä tasolla. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 7.)

Työttömyyskassa käyttää jäsentensä oikeusasemaan vaikuttavaa harkintavaltaa niin päätöksen antamiseen liittyvässä tulkintatilanteessa kuin myös neuvonnassa ja tiedottamisessa. Siten jäsenten tasapuolinen kohtelu on työttömyyskassoissa korostunut. Toiminnan tulee olla johdonmukaista ja samankaltaisissa tapauksissa toimitaan samoin perustein. (Hallintolaki (2003/434) 6 §, Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 5.)

Työttömyyskassan neuvontapalvelu käsittää asiakkaiden tekemien valitusten käsittelyä, työttömyyskassan antaman virheellisen päätöksen oikaisemista, työttömyyskassan jäsenhakemusten käsittelyä tai jäsenen etuushakemusten käsittelyä. Työttömyyskassan velvollisuus on huolehtia

siitä, että asiakas ymmärtää omat oikeutensa ja velvollisuutensa etuutta hakiessaan. Työttömyyskassan tulee esimerkiksi neuvoa, miten ja missä ajassa etuutta haetaan ja mitä asiakirjoja etuuden hakemista varten tarvitaan. Neuvontapalvelu käsittää neuvonnan antamisen kuitenkin yleisellä tasolla. Työttömyyskassan velvollisuus ei ole tehdä esimerkiksi yksityiskohtaisia kannattavuuslaskelmia erilaisten vaihtoehtojen pohjalta. Jäsenen tulee voida myös luottaa siihen, että työttömyyskassa toimii oikein ja virheettömästi (Asian käsitlemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 6, 8.)

Työttömyyskassan tulee kiinnittää erityistä huomioita suullisesti asiakkaan kanssa asioidessaan, että kielenkäyttö on asiallista ja selkeää. Työttömyyskassan tulee pyrkiä siihen, että kielellinen ilmaisu on mahdollisimman täsmällistä ja yksiselitteistä, jotta asiakkaalle ei tule oikeudellisia menetyksiä virheellisesti tai puutteellisesti ymmärrettyjen tietojen perusteella. (Asian käsitlemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 11.)

2.8 Etuuskäsittely

Tässä hankkeessa käsitellään etuuskäsittelijöiden työtä. Olennaisena osana etuuskäsittelijöiden työtä on etuuskäsittely eli etuushakemusten käsittely. Tästä syystä kuvaan etuuskäsittelytyöprosessin peruseriaatteen, jotta hankkeesta pystyy muodostamaan selkeämmän kuvan ja ymmärtämään osaamiskartoituksen osa-alueet.

Asiakas voi lähettää hakemuksen ja liitteet joko postitse tai toimittaa ne henkilökohtaisesti työttömyyskassaan. Kun hakemus ja liitteet saapuvat työttömyyskassalle, ne skannataan työttömyyskassassa olevaan asianhallintajärjestelmään saapumispäivän mukaan. Sen jälkeen jokainen paperi nimetään asianhallintajärjestelmään eli indeksoidaan. Etuuskäsittelijöiden toiminta-alueet on jaettu kirjaimittain hakijoiden sukunimen perusteella niin, että jokaisella etuuskäsittelijällä on omat kirjaimet. Indeksoinnin jälkeen hakemus siirtyy sukunimen mukaan asianhallintajärjestelmässä oleviin työjonoihin.

Työvoimatoimisto lähettää työttömyyskassalle työvoimapolitiittisen lausunnon sähköisessä muodossa. Nämä lausunnot ajetaan joka yö työ- ja elinkeinoministeriön tietokannasta työttömyyskassoille. Etuuskäsittelijä aloittaa työpäivänsä kuittaamalla lausunnot. Tämä tarkoittaa sitä, että etuuskäsittelijät käyvät läpi omien kirjainten mukaan tulleet lausunnot ja kirjaavat ne maksatusohjelmaan lisäten lausunnossa olevat tarpeellisiksi katsomansa, etuuden maksatukseen vaikuttavat tiedot maksatusohjelman inforiville.

Asianhallintajärjestelmän kautta tapahtuu etuushakemusten käsittely. Etuuskäsittelijä hakee yhden hakijan hakemuksen liitteineen ohjelmasta hakutoiminnolla. Hakemukset skannataan järjestelmään niin, että ensimmäisenä asiakirjana, joka tulee järjestelmästä esiin, on hakemus, sen jälkeen palkkatodistus. Loput asiakkaan toimittamat asiakirjat saattavat olla missä järjestyksessä hyvänsä. Etuuskäsittelijä aloittaa käsittelyn tarkistamalla, onko työvoimapolitiittinen lausunto saapunut työvoimatoimistosta. Tämän jälkeen hän tarkistaa, että hakija on ollut vähintään 10 kuukautta työttömyyskassan jäsen ja että jäsenmaksut on maksettu työskentelyajalta. Sen jälkeen etuuskäsittelijä tarkistaa palkka- ja työtodistuksesta, täyttyykö hakijalle työssäoloehto. Samalla hän tarkistaa, että hakemus on täytetty kohta kohdalta ja että hakemuksen liitteenä ovat muut tarpeelliset asiakirjat etuuspäätöksen antamista varten. Näitä ovat esimerkiksi päätös sosiaalietuudesta (eläke) tai verotuspäätös yritystoiminnasta.

Mikäli etuuskäsittelijä katsoo, että asiakkaan lähettämien liitteiden perusteella ei voi tehdä päätöstä, tulee hänen pyytää lisäselvitystä puutteellisiksi katsomiinsa asiakirjoihin. Työttömyyskassoilla on työttömyysturvalain (30.12.2002/1290) 13 luvun 1 §:n mukaan oikeus saada etuuden käsittelyä varten tarvitsemansa tarpeelliset tiedot. Puutteelliset tiedot voidaan pyytää suoraan esimerkiksi työnantajalta, jos kysymyksessä on palkkatodistukseen liittyvä asia.

Hallintolain (2003/434) 22 §:n perusteella työttömyyskassan on pyydettävä hakijaa määräajassa täydentämään asiakirjaa, jos se on puutteellinen. Tavallisesti lisäselvitykset pyydetään elektronisella kirjeellä hakijalta itseltään, ja määräaika on 14 päivää. Mikäli etuuskäsittelijä tarkastaa työnantajalta puhelimitse esimerkiksi palkkatodistukseen liittyviä asioita, tulee puhelinkeskustelusta tehdä muistio hakijan papereihin. Etuuskäsittelijä myös tarkistaa, että hakija on ollut vähintään 10 kuukautta työttömyyskassan jäsen ja että jäsenmaksut on maksettu työskentelyajalta.

Kun kaikki tarvittavat asiakirjat on saatu päätöksen toimeenpanemiseksi, syöttää etuuskäsittelijä työttömyyskassassa käytettävään maksatusjärjestelmään (Tytti) ensin hakijan perustiedot, kuten pankkitilin, osoitetiedot ja alle 18-vuotiaiden lasten syntymäajat. Tämän jälkeen syötetään verotiedot, jos hakija on kesken vuotta hakenut muutosta ennakonpidätykseen. Muussa tapauksessa työttömyyskassalla on hakijan verotiedot ajettuna verohallituksen toimesta.

Etuuden määrittämiseen löytyy maksujärjestelmästä ohjelma, joka laskee etuuden tason sen jälkeen kun järjestelmään on syötetty palkkatodistuksessa ilmoitetut palkkajaksot ja euromäärät. Etuuskäsittelijä tarkastaa palkkatodistuksesta, että lomarahat ja erilaiset palkkiot on eritelty

todistukseen ja palkkioiden maksuperuste on selvitetty todistukseen. Tämän jälkeen etuuskäsittelijä tekee palkanmäärittelyn eli laskee päivärahan tason asiakkaalle.

Jos hakijalla on ansiopäivärahaan vähentävästi vaikuttavia tuloja, viedään ne maksatusohjelman etuustietoihin. Tuloista 50 % vaikuttaa ansiopäivärahaan vähentävästi (Työttömyysturvalaki (30.12.2002/1290) 4 luku 5 §). Jos hakija ilmoittaa työpäiviä hakemuksessaan (hän on esimerkiksi osa-aikatyössä), nämä työpäivät sekä niistä saadut palkat viedään maksatusjärjestelmässä olevaan työssäoloehdon seurantatietoihin. Hakijalle maksettava, ansiopäivärahasta vähennettävä sosiaalietuus, kuten esimerkiksi osatyökyvyttömyyseläke vähennetään ansiopäivärahasta täysimääräisesti. Jos hakija on saanut työsuhteen päättyessä lomakorvauksia tai tukipaketin, etuuskäsittelijä laskee jaksotuspalkan ja ajanjakson, jolta ansiopäiväraha evätään edellä mainittujen syiden vuoksi.

Jos hakija on hakenut korotettua ansio-osaa tai työllistymisohjelmallisää, etuuskäsittelijä tarkistaa oikeudet näihin. Etuuskäsittelijä myös tarkastaa, onko Kela ilmoittanut hakijan saaneen Kelan maksamaa etuutta samalle ajalle, jolta hakija hakee ansiopäivärahaa.

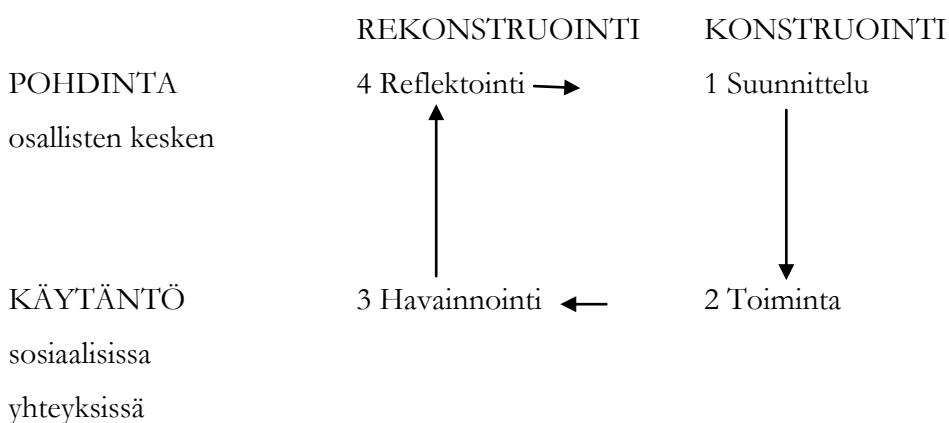
Lopuksi etuuskäsittelijä tarkistaa maksatuksen ohjaustiedot (MOH). Tässä kentässä luodaan lupa hakemuksen maksatukselle erilaisten koodien avulla. Näiden työvaiheiden jälkeen hakijalle asetetaan seitsemän päivän omavastuu aika, ja ansiopäiväraha maksetaan hakemuksessa haetulta jaksolta. Jos ansiopäivärahaa ei voida maksaa vielä esimerkiksi siitä syystä, että hakija on saanut tukipaketin, hakijalle annetaan kielteinen päätös ja ajanjakso, jolta ansiopäivärahaa ei makseta tukipaketin vuoksi. Hakijalla on päätöksistä aina valitusoikeus työttömyysturvan muutoksenhakulautakuntaan ja edelleen vakuutusosoikeuteen. Työttömyyskassalla on valmiita päätöspohjia, joita kassanjohtajista koostuva ryhmä pitää yllä. Toisinaan valmiit päätöspohjat eivät ole tarpeeksi kattavia hallintolain (2003/434) 7 luvun 44 §:n mukaisen päätöksen antamiseksi. Näitä tilanteista varten olen tehnyt kassalle omia päätöspohjia ja teen niitä tarpeen mukaan.

3 Toimintatutkimus

Mikä tahansa sosiaaliseen toimintaan kohdistuvaa tutkimusta voidaan kutsua toimintatutkimukseksi, jos se on vuorovaikutuksessa kohdeyhteisönsä kanssa ja vaikuttaa sen toimintaan (Heikkinen & Jyrkämä, 1999, 55). Toimintatutkimuksen tavoitteena on tiedostaa työyhteisön toimintakulttuuri sekä kehittää toimijan omaa käytännöllistä tietämystä työstään, opettamisesta ja oppimisesta. Lähestymistapa edellyttää sitä, että omaa toimintaa arvioidaan ja kehitetään ja että työyhteisöllä on valmiudet muutoksiin. Kyse on oppimistapahtumasta, koska työyhteisön on arvioitava ja ymmärrettävä oman toimintansa perusteita. (Kiviniemi, 1999, 64–65.)

Suojasen (1992, 22) mukaan toimintatutkimuksessa käytäntö ja teoria sekä toiminta ja ajattelu toimivat kiinteässä vuorovaikutuksessa toisiinsa. Toimintatutkimukseen liittyy aina oma-kohtaisia ja kokonaisvaltaisia kokemuksia sekä tutkimuksen kohteesta että omasta toiminnasta. (Suojaenen, 1992, 22.) Toimintatutkijan täytyy olla kiinnostunut vanhojen tapojen kriittisestä tarkastelusta ja uudelleen muotoilusta, tavan muuttamisesta käytännöksi (Suojaenen, 1992, 37). Toimintatutkimus on lähinnä tutkimusstrategia, joten sitä ei voi tarkastella minään määrättynä tutkimustekniikkana (Suojaenen, 1992, 46).

Carr ja Kemmis (1986, 162, 186) toteavat, että toimintatutkimus on itsereflektoivan tutkimuksen muoto, jota suorittavat sosiaalisiiin tilanteisiin osallistuvat lisätäkseen järkevyyttä ja oikeudenmukaisuutta heidän omissa käytännöissään ja olosuhteissa, joissa näitä toteutetaan sekä ymmärtämään näitä käytäntöjä. Toimintatutkimuksen vaiheet voidaan kuvata itsereflektoivana spiraalina, joka käsittää suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin. (Carr & Kemmis 1986, 162, 186.)



Kuvio 7. Toimintatutkimuksen vaiheet (Carr & Kemmis 1986, 186)

Itselfreflektiivinen spiraali yhdistää menneisyyteen liittyvän rekonstruoinnin ja lähitulevaisuuden ja siihen liittyvän konkreettisen toiminnan. Spiraali yhdistää osallisina olevien pohdinnan heidän käytäntöönsä sosiaalisessa yhteydessä. (Carr & Kemmis 1986, 187.)

3.1 Reflektio

Reflektio tarkoittaa oman tietoisuuden tutkiskelua, ja reflektio voi tuoda esiin sellaista tietoisuutta, jota ei ole ollut aikaisemmin tiedostetusti läsnä (Moilanen, 1999, 102). Reflektoidessaan ihminen ymmärtää oman olemuksensa ja tarkastelee omia ajatuksiaan, kokemuksiaan ja itseään. Hän katsoo omaa toimintaansa ja ajatteluunsa uudesta näkökulmasta. Hän pyrkii ymmärtämään omaa toimintaansa ja ajattelumalliaan. (Heikkinen & Jyrkämä, 1999, 36.)

Kun toimija pyrkii muuttamaan toimintaansa toimintatutkimuksen avulla ja kyseenalaistaa nimenomaan oman toimintansa, kriittisen reflektion syveneminen ja laajeneminen johtavat ennen pitkää oman työyhteisön kulttuurin ja toimintatapojen kyseenalaistamiseen. Tällöin ei enää ole kyse pelkästään yksilöstä itsestään ja joudutaan perustelemaan kyseenalaistamisen oikeutus työyhteisössä. (Moilanen, 1999, 106.)

Toimintatutkimukseen liittyy jatkuvaa reflektointia. Alustavaa tulosten analysointia tehdään toimintatutkimuksessa koko tutkimusprosessin ajan, ja tutkimusprosessin aikana saatu tieto vaikuttaa jo toimintavaiheeseen. Tutkimukseen osallistujat reflektoivat toimintaansa ja itse tutkimusta jatkuvasti. Tästä huolimatta päättöreflektointi on aina tarpeellista tehdä. Reflektointi tuo esiin sen, miten toimintatutkimus on onnistunut kehittämään sekä tutkimuskohdetta että tutkimukseen osallistujia. Reflektoinnin avulla saadaan usein tehtyä uusi suunnitelma siitä, miten toimintaa pitäisi edelleen kehittää. (Suojanen, 1992, 62.)

3.2 Toimintatutkimus prosessina

Toimintatutkimuksessa puhutaan interventioista, joka tarkoittaa sitä, että toimintaan pyritään vaikuttamaan tutkimuksen avulla. Interventiossa muutetaan jotain. Tällöin asioita tehdään toisin kuin aikaisemmin on tehty. Tämän jälkeen katsotaan, mitä tapahtuu. Kun toimintaa muutetaan, työyhteisöstä tulee näkyviin sellaisia seikkoja, joita ei ole aikaisemmin ollut näkyvissä. Interventio tuo siis näkyviin todellisuudesta sellaisia asioita, joita ei ole ollut aikaisemmin näkyvissä. Toimintatutkimuksen tarkoitus on kuitenkin toiminnan kehittäminen, eli muuttaa toimintaa paremmaksi. (Heikkinen & Jyrkämä, 1999, 44–45.)

Toimintatutkimusprosessi aloitetaan analysoimalla tilanne ja havainnoimalla tosiasiat. Tämän jälkeen tunnistetaan ongelma ja tehdään toimenpidesuunnitelma. Seuraavaksi suoritetaan suunnitelman mukaiset toimenpiteet ja arvioidaan niiden vaikutukset. On mahdollista, että toimenpiteisiin tehdään korjauksia, jolloin spiraali alkaa toisen kierroksensa.

(<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/020.htm>.)

Toimintatutkimuksessa jokainen tutkimuksen jäsenen kohdalla tapahtuu henkistä kehittymistä, kun hän oppii muuntamaan kokemustaan tiedoksi. Tämä tapahtuu samalla tavalla kuin oppiminen, eli syklisesti toistuvana prosessina. Prosessin vaiheet voidaan kuvata seuraavasti:

- Toiminta noudattaa aluksi tutkimusryhmän perinteistä tapaa, mutta myöhemmin tutkimuksen edetessä siihen aletaan koemielessä soveltaa tutkimusprosessin kautta tulleita uudistuksia.
 - Tutkimusprosessissa kokemusten toteaminen ja arviointi on ensin vapaamuotoista. Myöhemmin prosessissa opitaan keskittymään teoreettisesti tärkeisiin asioihin.
 - Analysointi auttaa selittämään tai ymmärtämään kokemukset. Analysoinnissa on yritettävä ottaa asiaan etäisyyttä, mikä tapahtuu parhaiten tarkastelemalla kokemuksia yleisellä tasolla. Voidaan pohtia, onko oma toiminta joidenkin yleisten ilmiöiden erikoistapaus. Lisäksi voidaan miettiä, miksi näin tapahtui, ja oliko muita vaihtoehtoja.
 - Mallintamisen avulla tarkennetaan käsitteitä sellaisiksi, että niitä voidaan paremmin pohtia ja ehkä mitatakin, ja toiminnasta voidaan rakentaa teoreettinen malli.
 - Suunnittelussa palataan käytännön tasolle ja luodaan mallin pohjalta uusi toimintatapa.
- (<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/020.htm>.)

3.3 Toimintatutkimuksen soveltuvuus kehittämishankkeeseen

Toimintatutkimus soveltuu tähän kehittämishankkeeseen parhaiten siitä syystä, että tarkoituksena on parantaa työttömyyskassan palvelua kehittämällä etuuskäsittelijöiden osaamista. Hankkeessa arvioidaan ensin nykytila, joka tarkoittaa sitä, että etuuskäsittelijöiden osaaminen, heidän työssään tarvittavien ohjeiden toimivuus, heidän mielipiteensä nykyisistä toimintatavoista sekä asiakkaiden mielipiteet työttömyyskassan palvelusta tutkitaan. Näistä saadut tutkimustulokset analysoidaan ja sen jälkeen tehdään toimenpiteitä, joiden vaikutusta toimintaan seurataan ja reflektoidaan. Hankkeessa on siis tarkoitus muuttaa toimintatapoja esimerkiksi tiedon hankinnan osalta siten, että vanhaa järjestelmää uudistetaan, ja samalla myös luodaan uusia toiminta-

tapoja. Toimintatutkimukseen liittyy kiinteästi reflektointi, jonka avulla tutkimuskohdetta arvioidaan ja samalla pyritään löytämään ratkaisu tutkimusongelmaan.

Toimintatutkimus soveltuu tähän kehittämishankkeeseen parhaiten myös siitä syystä, että koska vaiheet etenevät tilanteen analyysistä ja tosiasioiden havainnoinnista ongelman tunnistamiseen sekä toimenpiteiden suunnitteluun. Tämän jälkeen suoritetaan suunnitellut toimenpiteet ja arvioidaan niiden vaikutukset seurantavaiheessa. Tämän jälkeen saatetaan tehdä muutoksia. Kartoitan ensin etuuskäsittelijöiden osaamisen nykytilan. Tämä tapahtuu siten, että etuuskäsittelijöille teetetään osaamiskartoitus, jonka tarkoituksena on selvittää etuuskäsittelijöiden tämän hetkinen osaaminen ja mahdolliset puutteet osaamisessa. Sen jälkeen etuuskäsittelijöille järjestetään koulutusta, ja koulutusten vaikuttavuutta osaamisen kehittämiseen seurataan.

Luotettavan tiedon keräämisen edellytyksenä on se, että tutkija on asiantuntija siinä ryhmässä, joka osallistuu toimintatutkimuksen tekemiseen (Suojanen, 1992, 50). Toimintatutkimuksen soveltuvuutta kehittämishankkeessani perustelen myös sillä, että olen itse kiinteästi mukana etuuskäsittelytyöprosessissa, koska laadin kaiken ohjeistuksen etuuskäsittelijöille. Lisäksi koulutan heitä ja toimin myös etuuskäsittelytiimien vetäjien ohjaajana.

Toimintatutkimuksen erottaa käytännön työtoiminnasta selkeimmin siten, että toimintatutkimuksessa tapahtuu säännönmukaista havainnointia. Kun tutkimuksen eri vaiheissa tehdään havaintoja, saadaan tietoa myöhemmin suoritettavaa toiminnan analysointia ja reflektointia varten. Havainnoimalla ja niiden muistiin merkitsemisellä on oppimista tehostava vaikutus. (Suojanen, 1992, 59.) Seuraan kehittämishankkeessa etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymistä havainnoimalla, kuinka paljon he kysyvät minulta neuvoa etuuskäsittelytyössään ilmenneisiin ongelmatilanteisiin. Etuuskäsittelijöiden neuvominen ongelmatilanteissa on myös minulle eräänlainen oppimistapahtuma, koska joudun ensin itse pohtimaan, mikä on vastaus etuuskäsittelijän ongelmaan. Sitten pohdin, onko tapaus sellainen, jonka merkitsen muistiin ja josta informoin kaikkia etuuskäsittelijöitä.

Mikäli tutkija kuuluu työyhteisöön, on hänen helpompi päästä yhteisymmärrykseen muiden osallistujien kanssa kuin työyhteisön ulkopuolisen tutkijan. Toimintatutkimus on luonteeltaan yhteisymmärrykseen ja siinä mielessä tiiviiseen toimintatapaan tähtäävä tutkimusstrategia. Kun tutkija ottaa huomioon tutkimukseen osallistujien mielipiteet keskustelujen sekä itsereflektoinnin välityksellä, tutkijalla on helpompi liittää omat kokemuksensa muun ryhmän elinympäristöön. (Suojanen, 1992, 49.)

Toiminnan kehittäminen sekä tutkimuksen luotettavuus todennäköisesti kärsivät, jollei tutkija työskentele kiinteästi ryhmän kanssa ja ole sisällä työyhteisössä. Tutkija ja tutkimukseen osallistuva ryhmä työskentelevät hyvin erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, joten luotettavan tiedon kerääminen on mahdollista, tutkimustulosten tulkitseminen on myös helpompaa. Työyhteisön toiminnan kehittäminen tehostuu, kun tutkija sekä tutkimukseen osallistuvat oppivat tuntemaan toisensa hyvin tiiviin kanssakäymisen johdosta. (Suojanen, 1992, 49.)

Kuulun tutkimuskohteena olevaan työyhteisöön, joten tunnen etuuskäsittelijöiden toimintaympäristön sekä tutkimukseen osallistuvat etuuskäsittelijät erittäin hyvin. Siten uskon, että pystyn tulkitsemaan tutkimustuloksia oikein. Uskon myös, että pystyn havainnoimaan seurantavaiheessa etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymistä luotettavasti, koska minulla on vahva käsitys heidän osaamisensa lähtötasosta ilman osaamiskartoitusta siitä syystä, että olen ohjeistanut heitä jo pitkään.

Toimintatutkimusta käytetään tutkimusmenetelmänä erityisesti työelämän puitteissa. Tällöin toimintatutkimuksesta voidaan käyttää nimeä 'kehittävä työntutkimus'. Toimintatutkimuksen avulla voidaan organisaation joustoa ja muuntautumiskykyä lisätä kohti oppivaa organisaatiota, varsinkin jos toiminta on organisaatiossa hyvin byrokraattista.

(<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/020.htm>.) Hankkeen tavoitteena on, että osaamisen kehittämisestä ja oppimisesta tulisi pysyvä käytäntö organisaatioon. Siten toimintatutkimus soveltuu tutkimusotteena hankkeeseen parhaiten.

4 Kehittämishankkeen tutkimukset ja tuotokset

Tässä luvussa kerrotaan taustatietoa kehittämishankkeen kohdeorganisaatiosta, hankkeessa käytetyt tiedonkeruumenetelmät perusteluineen sekä hankkeessa tehtyjen tutkimusten tulokset ja tuotokset.

4.1 Kohdeorganisaatio

Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio on Toimihenkilöiden työttömyyskassassa (TU-kassa), joka on noin 98 000 jäsenen perusteella Suomen seitsemänneksi suurin työttömyyskassa. (Vakuutusvalvontavirasto 2007). TU-kassa maksaa jäsenilleen ansiopäivärahaa, työvoimapolitiittista aikuiskoulutustukea, koulutuspäivärahaa sekä vuorottelukorvausta. Näiden etuuksien käsittelyä hoitaa 23 etuuskäsittelijää. Vuonna 2007 TU-kassa maksoi eri etuuksia 96,32 miljoonaa euroa 14 079 jäsenelle. Etuuskäsittelijät antoivat 29 025 päätöstä etuuden hakijoille ja maksutapahtumia oli 95 178 kappaletta. (Toimihenkilöiden työttömyyskassan toimintakertomus 2007.) TU-kassa antaa neuvontapalvelua sekä puhelimitse että henkilökohtaisesti työttömyyskassan asiakaspalvelupisteessä.

4.2 Tiedonkeruu

Kokonaistutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa tutkimuksen kohteena on jokainen perusjoukon jäsen. Kokonaistutkimusta kannattaa käyttää silloin, kun perusjoukko on pieni. (Heikkilä 2004, 33.) Hankkeessa etuuskäsittelijöiltä kerätään tietoa kokonaistutkimuksella eli kaikilta etuuskäsittelijöiltä, koska etuuskäsittelijöiden määrä on pieni. Tutkimusote on kvantitatiivinen tutkimus asiakkaille tehdyssä tutkimuksessa samoin kuin etuuskäsittelijöille tehdyssä kirjallisia ohjeita sekä koulutuksia koskevissa tutkimuksissa. Heikkilän (2004, 16) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Tutkimuksen perusjoukko on se tutkittava joukko, josta tietoa halutaan (Heikkilä 2004, 34). Tutkimuksen perusjoukko käsittää työttömyyskassan etuuskäsittelijät, koska he ovat tämän hankkeen kohderyhmä.

Kerään tietoa kehittämishankkeessa etuuskäsittelijöiden osaamisesta. Etuuskäsittelijöitä varten rakennetaan osaamisluettelo, jonka jälkeen etuuskäsittelijöille tehdään osaamiskartoitus. Tämän tarkoituksena on selvittää etuuskäsittelijöiden osaamisen nykytila ja mahdolliset puutteet osaamisessa. Kartoituksen perusteella järjestetään koulutusta niistä aihealueista, joissa etuuskäsittelijöillä on tarvetta kohentaa osaamistaan.

Järjestän etuuskäsittelijöiden työn toimintatapojen muuttamista varten tiimeittäin aivoriih-tilaisuuden, jossa he arvioivat omaa työtään ja siinä ilmenneitä kehittämistarpeita. Tiiminvetäjät ja kassanjohtajat käyvät aivoriihien perusteella syntyneet ideat ja ehdotukset läpi, ja toteutuskelpoisten ehdotusten ja ideoiden perusteella tehdään toimenpiteitä toimintatapojen muuttamiseksi.

Kartoitan kehittämishankkeessa myös nykytilan etuuskäsittelijöille tarkoitetuista kirjallisista ohjeista. Suoritan kyselyn siten, että kysyn etuuskäsittelijöiltä mielipiteitä eri ohjeista kirjallisen kyselylomakkeen muodossa. Kyselyn perusteella uudistan ohjeet palvelemaan etuuskäsittelijöitä paremmin heidän työssään.

Kysyn etuuskäsittelijöiltä mielipiteitä koulutuksista, jotka järjestän osaamiskartoituksen perusteella. Suoritan kyselyn koulutusten jälkeen kirjallisen kyselylomakkeen muodossa. Etuuskäsittelijöiden osaamista kartoitetaan uudelleen koulutusten jälkeen siten, että kunkin etuuskäsittelytiiminvetäjä tekee oman tiimensä etuuskäsittelijöille uuden osaamiskartoituksen kehityskeskustelujen yhteydessä.

Työttömyyskassan palvelusta tehdään kaksi kyselyä. Nämä kyselyt tehdään työttömyyskassan jäsenille, koska kyselyiden perusteella halutaan kerätä tietoa siitä, miten he kokevat työttömyyskassan palvelun ja ovatko he havainneet palvelun tasossa jotain sellaista, joka vaatisi etuuskäsittelijän osaamistason kohentamista. Kyselyn tarkoituksena on myös selvittää, ovatko asiakkaiden tiedot riittävät etuuden hakemista varten. Tästä syystä lomakkeessa kysytään työttömyyskassan tiedotteen sisällöstä, joka lähetetään jokaiselle työttömäksi jääneelle jäsenele kotiin. Lomakekyselyt tehdään kahdessa eri laivaseminaarissa, jotka Toimihenkilöunioni järjestää. Laadin kyselylomakkeet molempia seminaareja varten, mutta en osallistu laivaseminaareihin, joten kyselylomakkeita on seminaarissa jakamassa kaksi etuuskäsittelijää.

Etuskkäsittelijöiden osaamisesta ja etuuskäsittelytyön laadusta kerätään tietoa sisäisellä valvonnalla. Tämä käsittää yhden päivän aikana tulleiden hakemusten tarkastamisen. Päivä valikoidaan satunnaisotannalla. Sisäisen valvonnan suorittavat minä sekä kolme tiiminvetäjää.

Kerään tietoa seurantavaiheessa havainnoimalla, minkälaisissa etuuskäsittelyyn liittyvissä tapauksissa he tarvitsevat apua. Lisäksi seuran etuuskäsittelytyötä raporttien avulla. Näitä ovat keskimääräinen käsittelyaika, jotka saan maksatusjärjestelmästä raportin muodossa. Puhelinpalvelussa vastattujen puheluiden määrää koskevan raportin saan taas puhelinjärjestelmästä. Seuran lisäksi asiakkaiden valitusten kautta ilmi tulleita virheellisiä päätöksiä, jotka

johtuvat etuuskäsittelijän tai asiakkaan virheellisestä toiminnasta. Tämän raportin saan valituksissa käytettävästä diaarista. Lisäksi seuraan niiden takaisinperinnässä olevien tapausten lukumäärää, jotka johtuvat etuuskäsittelijän virheestä. Tämän raportin saan maksatusjärjestelmästä.

Suoritan tiedonkeruun kirjallisia ohjeita koskevan kyselyn sekä koulutusten hyödyllisyyttä koskevan kyselyn osalta ajankohtana, joka ei ole etuuskäsittelytyön kannalta kiireisintä aikaa eli kuukauden puolessa välissä (kuukauden alku on kiireisin aika). Suoritan kirjallisia ohjeita koskevan kyselyn toukokuussa 2007, ja koulutuksia koskeva kyselyn suoritan huhtikuussa 2008. Suoritan molemmat kyselyt ennen etuuskäsittelijöiden lomien alkamista, jotta kaikki etuuskäsittelijät pystyisivät vastaamaan kyselyyn. Annan molempiin kyselyihin vastausaikaa noin kaksi viikkoa. Aivoriivet ovat myös etuuskäsittelyn kannalta hiljaisempaa ajankohtana eli kuukauden puolivälissä. Asiakkaille kohdistuvat lomakekyselyt tehdään Toimihenkilöunionin jäsenilleen järjestämissä laivaseminaareissa. Asiakkaan on vastattava kyselyyn seminaarin aikana. Seminaarit kestävät kaksi päivää, joten vastausaikaa on kaksi päivää.

Käsittelen ja analysoin kirjallisia ohjeita koskevan kyselyn sekä asiakkaille suunnatuista kyselyistä saadun tutkimusaineiston Excel-ohjelmalla. Syötän jokaisesta kysymyksestä saadut vastaukset Excel-ohjelmaan lomake kerrallaan. Sitten lasken keskiarvoja ja lukumääriä vastausten perusteella. Analysoin tuloksia näiden pohjalta. Niputan avoimet kysymykset kustakin kyselystä erilleen ja analysoin, mitä toiveita ja terveisiä vastaajilla on ollut. Koulutuksia koskevan kyselyn tulokset analysoin Webropol-ohjelmalla, koska kyseisestä ohjelmasta saa valmiita tilastoja lukumääristä ja keskiarvoista. Siirrän tulokset Excel-ohjelmaan, jotta voin havainnollistaa tuloksia raportissa.

Suoritan etuuskäsittelijöille sekä asiakkaille tehtävät kyselyt lomakekyselynä eli kirjekyselyn muodossa, jotta kyselyn kohderyhmään kuuluvat henkilöt voisivat vastata kyselyyn sopivaksi katsomallaan hetkellä. Kirjekysely soveltuu näihin tilanteisiin myös siitä syystä, että asiakkaille ei esimerkiksi voida tehdä henkilökohtaista haastattelua, koska miljööt eli seminaarit, joissa kyselyt tehdään, eivät sovellu haastattelupaikoiksi. Etuuskäsittelijöille tehtävä henkilökohtainen haastattelu ei taas olisi täysin luotettava. Tämä johtuu siitä, että olen itse laatinut osan tutkimuksen kohteena olevista kirjallisista ohjeista, ja toimin myös etuuskäsittelijöiden kouluttajana. Siksi olisi todennäköistä, että kaikki etuuskäsittelijät eivät uskaltaisi haastattelutilanteessa ilmaista minulle mielipiteitään vapaasti, varsinkaan negatiivista palautetta. Sama perustelu koskee puhelinhaastattelua.

Kysymyslomakkeet

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään aineiston keruussa yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2004, 16). Suljetuissa kysymyksissä eli strukturoiduissa kysymyksissä annetaan valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja ympyröi tai rastittaa sopivan tai sopivat vaihtoehdot (Heikkilä 2004, 50). Strukturoitujen kysymysten käyttäminen kaikissa kysymyslomakkeissa tätä tutkimusta varten on perusteltua, koska vastausprosentti voi muuten jäädä alhaiseksi. Tämä tulkinta johtuu siitä, että lomakkeen täyttämiseen kuluisi paljon enemmän aikaa, jos kaikki kysymykset olisivat avoimia kysymyksiä. Tämä voisi puolestaan johtaa siihen, että kaikki etuuskäsittelijät eivät välttämättä malttaisi käyttää vastaamiseen riittävästi aikaa, jolloin kyselyn perusteella saatava tieto jäisi niukaksi. Asiakkaille suunnatuissa lomakekyselyissä taas en usko siihen, että vastaajalla riittäisi halua keskittyä vastaamaan avoimiin kysymyksiin, kun hän on laivalla seminaarissa.

Käytän lomakkeissa asteikkoa 1-5 sellaisissa kysymyksissä, joihin haluan arvosanan vastaajalta. Valitsin asteikon siitä syystä, että osaamiskartoituksessa käytetään samaa asteikkoa. Tulosten tulkitseminen on mielestäni helpompaa, kun kaikissa kyselyissä käytetään samaa asteikkoa, ja asteikkoa käytetään esimerkiksi oppilaitoksissa. Siten ajattelin asteikon olevan tuttu kaikille.

Kirjallisia ohjeita koskevassa kyselylomakkeessa on myös avoimia kysymyksiä vaihtoehdokysymysten lisäksi. Avoimet kysymykset sijoitan jokaisen osa-alueen yhteyteen. Kirjallisia ohjeita sekä koulutuksia koskevan kyselylomakkeen lopussa on lisäksi yksi avoin kysymys, jossa kysyn muita mielipiteitä tai kehitystoiveita. Perusteena avoimille kysymyksille on se, että näiden kysymysten avulla voin saada arvokasta lisätietoa etuuskäsittelijöiltä ohjeiden ja koulutuksen kehittämistä varten, koska etuuskäsittelijät ovat se ryhmä, joka ohjeita käyttää ja osallistuu koulutukseen. Kysymyslomakkeessa kysymykset eivät ole aina niin kattavia, jotta niistä saataisiin irti kaikki mahdollinen ohjeiden kehittämisen kannalta. Siksi uskon avointen kysymysten antavan mahdollisuuden laajempaan kommentointiin ja siten tuovan kyselyyn lisäarvoa. Heikkilän (2004, 50) mukaan avoimista kysymyksistä saatujen vastausten avulla voidaan joskus saada uusia näkökantoja tai parannusehdotuksia tutkittavaan asiaan.

Kirjallisia ohjeita koskeva kysymyslomake sekä asiakkaille suunnatut kysymyslomakkeet sisältävät myös muutaman sekamuotoisen kysymyksen. Tämä tarkoittaa Heikkilän (2004, 52) mukaan sitä, että vastausvaihtoehdoissa on yksi avoin vastausvaihtoehto ”Muu, mikä?” (Heikkilä 2004, 52). Avoin vastausvaihtoehto on hyvä olla lomakkeessa, jos kysymysten asettelija ei ole varma, onko hän huomionnut lomaketta laadittaessa kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot

(Heikkilä 2004, 52). Päädyin avoimeen vastausvaihtoehtoon kysymyksissä, jotka koskevat eri ohjeisiin tulleiden muutosten informointia sekä tärkeintä kanavaa saada tietoa työttömyyskassan maksamista etuuksista. En nimittäin halua rajata vastausvaihtoehtoja vain tiettyihin informointikanaviin.

4.3 Asiakaskysely

Työttömyyskassa tiedottaa maksamistaan etuuksista jäsenlehdessä, työttömyyskassan omilla Internet-sivuilla sekä puhelimitse. Lisäksi liiton aluetoimistojen toimistonhoitajat antavat työttömyysetuusneuvontaa. Työttömyyskassa käy pitämässä yrityksissä tiedotustilaisuuksia silloin, kun yritys aikoo irtisanoa työntekijöitä, ja irtisanottavien joukossa on TU-kassan jäseniä.

Työttömyyskassan Internet-sivuilla on sähköinen asiointijärjestelmä, jossa jäsen voi selata omia etuustietojaan ja lähettää jatkohakemuksen Internetin kautta. Hakemuksen voi kuitenkin lähettää vain kokonaan työtön. Jos jäsenellä on satunnaisia töitä, hakemusta ei voida lähettää sähköisesti, koska liitteeksi tarvitaan palkkatodistus. Tällöin hakemus on lähetettävä postitse.

Asiakkaille annettava informaatio vaikuttaa etuuskäsittelijöiden työhön, sillä mitä paremmin asiakas tietää, mitä liitteitä etuushakemukseen tarvitaan ja miten etuutta haetaan, sitä nopeammin etuushakemuksen voi käsitellä. Tällöin asiakkaalta ei tarvitse pyytää lisäselvityksiä hakemuksen käsittelyä varten. Työttömyyskassa lähettää työttömyyden alkaessa jäsenelle tiedotteen, jossa kerrotaan, miten työttömyysetuutta haetaan. Tiedotteessa kerrotaan lisäksi työttömyyskassan Internet-sivuilla olevasta sähköisestä asiointijärjestelmästä. Lisäksi liitteenä on työttömyysturvaopas, jossa kerrotaan kaikista työttömyyskassan maksamista etuuksista, edellytyksistä niiden saamiseksi sekä etuuden hakemista varten tarvittavista menettelytavoista. Työttömyyskassa saa tiedon jäsenen työttömyyden alkamisesta työvoimatoimiston sähköisesti työttömyyskassalle lähettämän lausunnon perusteella. Työttömyyskassan järjestelmäasiantuntija poimii listan työvoimatoimiston lähettämistä lausunnoista, ja työttömyyskassan assistentti lähettää tiedotteen jäsenelle tämän listan perusteella.

Suoritin kaksi lomakekyselyä jäsenillemme työttömyyskassan palveluista. Molemmat kyselyt tehtiin Toimihenkilöunionin jäsenilleen järjestämien laivaseminaarien yhteydessä. Kohderyhmä vaihteli niin, että mielipiteitä kysyttiin työttömyyskassassa asiakkaana olevilta henkilöiltä sekä aktiivijäseniltä eli niiltä, jotka eivät olleet työttömyyskassassa henkilökohtaisina asiakkaina, mutta olivat luottamustoimensa vuoksi käyttäneet työttömyyskassan palveluja. Kutsun tulosten esittelyssä jäseniä asiakkaiksi, koska ensimmäisen kyselyn kohderyhmä oli

työttömyyskassassa etuuden saajina olevat työttömät henkilöt. Toisen kyselyn kohteena olivat aktiivijäsenet, jotka ovat joko omasta puolestaan tai toisten puolesta tarvinneet työttömyyskassan palveluja tai ovat potentiaalisia asiakkaita eli mahdollisesti tulevat asioimaan työttömyyskassan kanssa.

4.3.1 Ensimmäinen kysely

Tein ensimmäisen kyselylomakkeen 19.10.2006 pidettävää laivaseminaaria varten. En ollut laivaseminaarissa henkilökohtaisesti mukana, vaan annoin lomakkeet kassanjohtajalle, joka piti seminaarissa infotilaisuuden työttömyysturvasta.

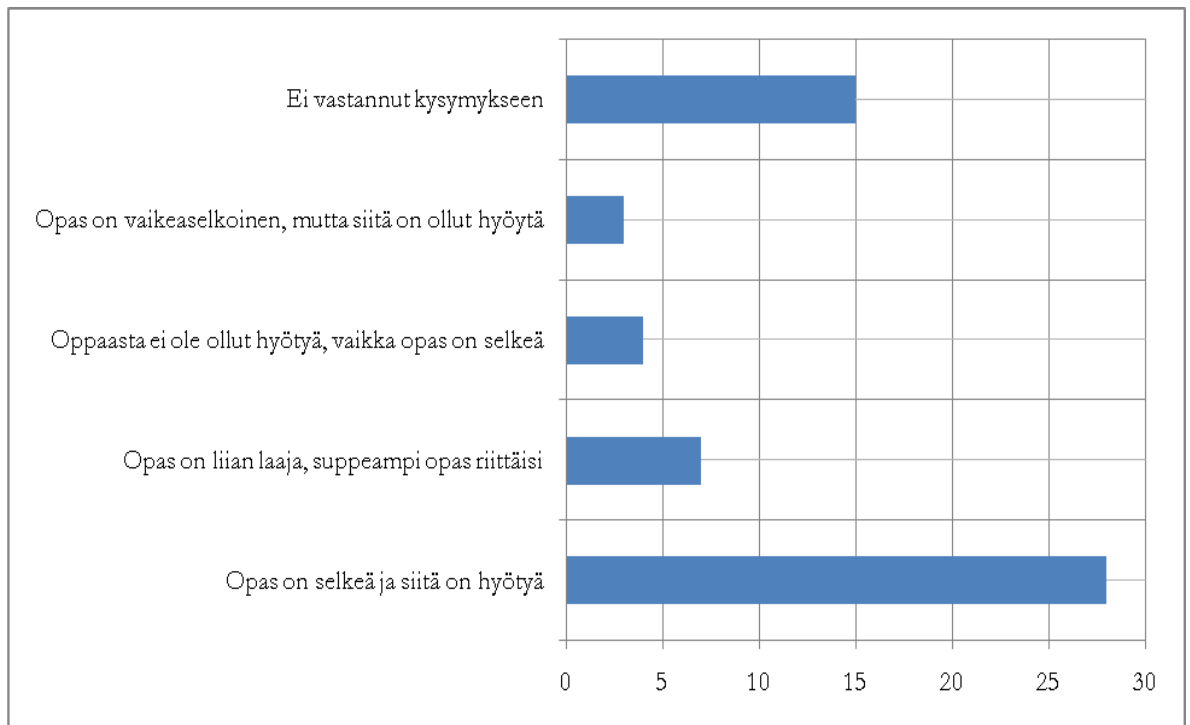
Ryhmittelin lomakkeeseen kysymykset aihealueittain siten, että asettelín kutakin aihealuetta koskevat kysymykset lomakkeeseen peräkkäin. Tämä oli mielestäni luontevin tapa asetella kysymykset, koska kysymyslomakkeessa kysyttiin mielipiteitä työttömyyskassan tiedotteesta, puhelinpäivystyksestä, sähköisestä asiointijärjestelmästä sekä Internet-sivuista.

Tein lomakkeeseen muutaman kysymyksen, jossa asiakkaan piti valita vaihtoehto asteikolla 1-5 siten, että 1 tarkoitti huonoa ja 5 tarkoitti hyvää. En yksilöinyt numeroita 2-4 lomakkeisiin, vaan luotin siihen, että vastaaja ymmärtää, että mitä suurempi on numero, sitä parempi on arvosana. Kassanjohtaja arvioi lomaketta ennen seminaariin lähtöään. Hänellä ei ollut parannusehdotuksia lomakkeen kysymyksiin, mutta yhden kirjoitusvirheen hän huomasi. Infotilaisuuteen osallistui ainoastaan työttömyyskassassa sillä hetkellä etuutta saavia henkilöitä. Kassanjohtaja jakoi kyselyn henkilöille infotilaisuuden jälkeen. Infoon osallistui kaikkiaan 80 henkilöä, ja heistä 57 vastasi kyselyyn. Esitän lomakekyselyn tulokset kysymys kerrallaan. Kysymyslomake on liitteissä numero 2.

1. Saitko työttömyysjaksosi alussa Toimihenkilöiden työttömyyskassalta tiedotteen, jonka liitteenä oli työttömyyspäivärahan hakuohje, ansiopäivärahahakemus sekä työttömyysturvaopas?

Kysymykseen vastasi 57 henkilöä. Valtaosa vastaajista, eli 43 henkilöä oli saanut infopakettin. Viisi henkilöä oli sitä mieltä, että ei ollut saanut infopakettia, ja yhdeksän henkilöä ei muistanut, oliko saanut infopakettin.

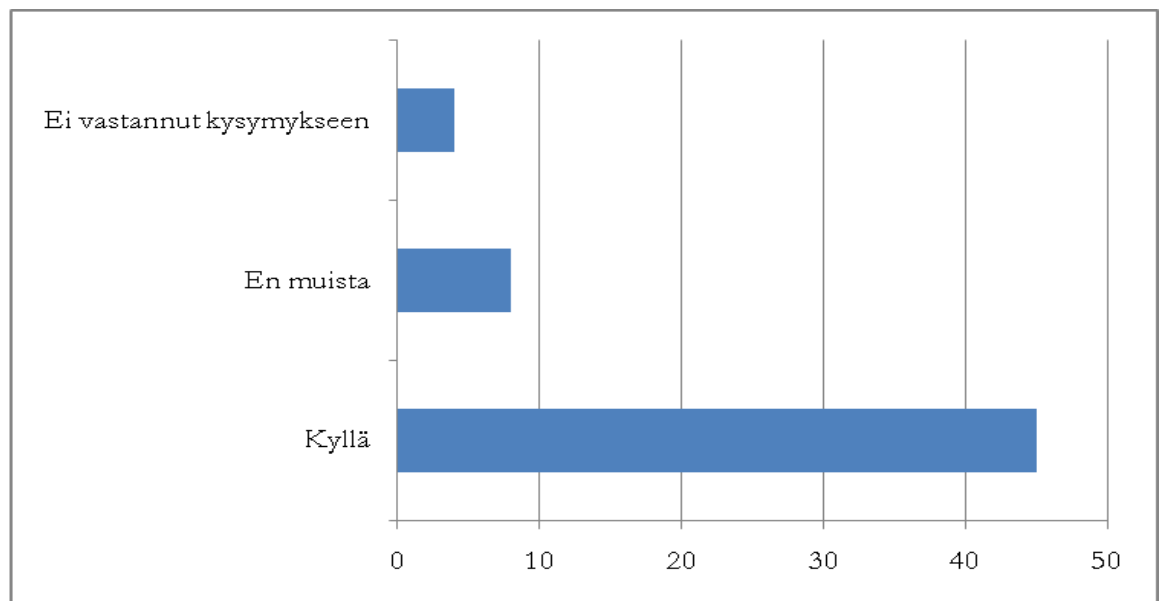
2. Jos sait tiedotteen, mitä mieltä olet mukana lähetetystä työttömyysturvaoppaasta ja sen käytettävyydestä?



Kuvio 8. Asiakkaiden mielipiteet työttömyysturvaoppaan toimivuudesta

Lähes puolet, eli 28 henkilöä vastaajista oli sitä mieltä, että opas on selkeä ja siitä on hyötyä. Suppeampi opas riittäisi puolestaan seitsemälle vastaajalle. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että oppaasta ei ole ollut hyötyä, vaikka opas on selkeä. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että opas on vaikeaselkoinen, mutta siitä on ollut hyötyä. 15 henkilöä jätti kysymykseen vastaamatta.

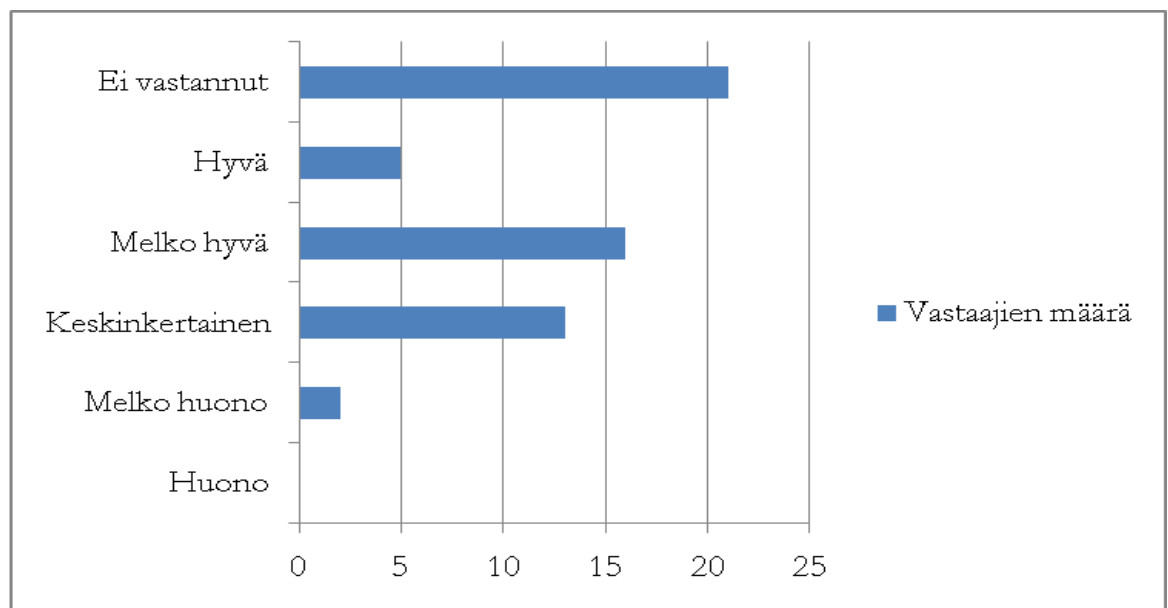
3. Oliko mukana ollut päivärahan hakuohje riittävän kattava päivärahan hakemista varten?



Kuvio 9. Asiakkaiden mielipiteet päivärahaa koskevasta hakuohjeen kattavuudesta

Tiedotteen mukana tullutta etuuden hakuohjetta pidettiin pääsääntöisesti riittävän kattavana. Tätä mieltä oli 45 henkilöä. Kahdeksan henkilöä ei muistanut, oliko hakuohje riittävä ja neljä henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen.

4. Oletko käynyt tutustumassa TU-kassan Internet-sivuihin? Jos olet, miten arvioit sivut asteikolla 1-5? (1=huono ja 5=hyvä)



Kuvio 10. Asiakkaiden mielipiteet TU-kassan Internet-sivuista

Työttömyyskassan Internet-sivuja pidettiin keskimäärin melko hyvinä. Arviointiasteikko oli 1-5 siten, että numero 1 tarkoitti huonoa ja numero 5 tarkoitti hyvää. Yli puolet vastaajista antoi arvosanaksi joko 4 tai 5. Arvosanan kaksi antoi kaksi vastaajaa. Arvosanan 3 antoi 13 vastaajaa. Arvosanan 4 antoi 16 vastaajaa ja arvosanan 5 antoi viisi vastaajaa. 21 henkilöä jätti vastaamatta. 11 henkilöä kirjoitti lomakkeeseen erikseen, että ei ole tutustunut, ei ole Internet-yhteyttä tai pelkästään sanan ei. Yksi henkilö jätti vastaamatta, mutta oli kuitenkin mahdollisesti tutustunut sivuihin, koska hän kommentoi seuraavaa kysymystä numero 5.

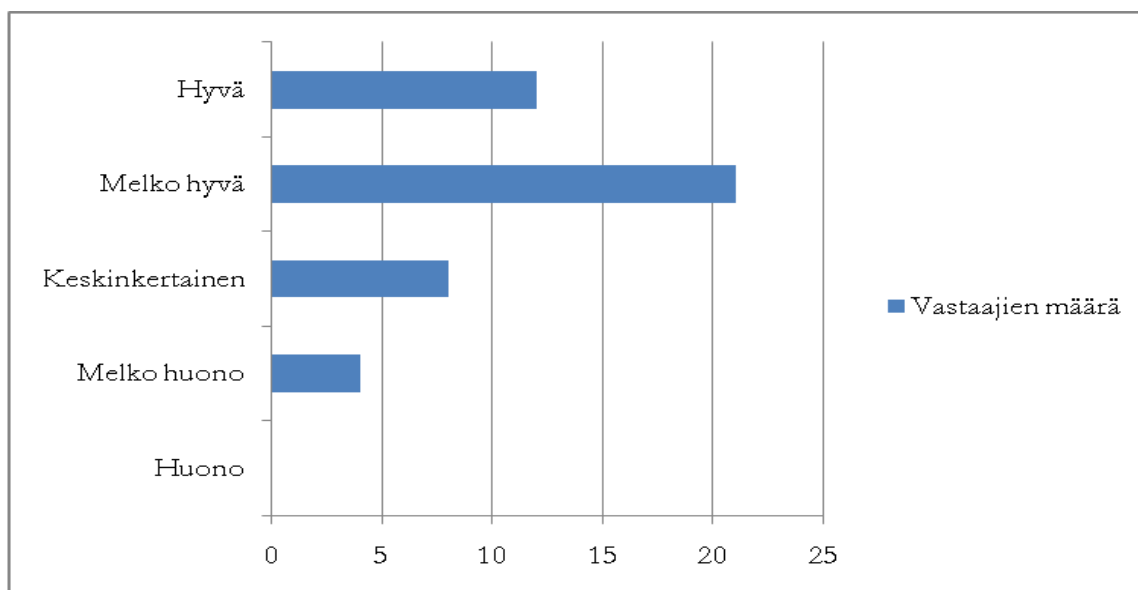
5. Mitä toiveita tai parannusehdotuksia sinulla on Internet-sivuihin?

Toiveita ja parannusehdotuksia antoi 16 henkilöä. Heistä kahdeksan henkilöä toivoi selkeämpiä ja helppokäyttöisempiä sivuja. Kuusi henkilöä toivoi parannuksia sähköisen asiointijärjestelmän toimivuuteen ja järjestelmässä asiointiin koskeviin ohjeisiin. Yksi henkilö toivoi ”eläkesivuille” linkkejä ja yksi henkilö toivoi, että Internet-osoite ilmoitettaisiin jäsenille lähetettävissä maksuilmoituksissa.

6. Oletko tutustunut TU-kassan sähköiseen asiointijärjestelmään (eTU-kassa)?

Työttömyyskassan Internet-sivuilla olevaan sähköiseen asiointijärjestelmään oli tutustunut hieman yli puolet, eli 30 henkilöä.

7. Oletko soittanut TU-kassan puhelinpäivystykseen? Mikäli olet, miten arvioit saamaasi palvelua asteikolla 1-5?



Kuvio 11. Asiakkaiden mielipiteet TU-kassan puhelinpäivystyksestä

Arviointiasteikolla 1 on huono ja 5 on hyvä. Puhelinpäivystys sai hyvät arvostelut, vain neljä henkilöä arvioi puhelinpäivystyksessä saamansa palvelun arvosanaksi 2. Kahdeksan henkilöä arvioi puhelinpäivystyksen arvosanaksi 3, ja 21 henkilöä antoi arvosanaksi 4. Korkeimman arvosanan 5 antoi 12 henkilöä. 12 henkilöä ei vastannut kysymykseen.

8. Mikä on sinulle tärkein kanava saada tietoa työttömyyskassan maksamista etuuksista (työttömyyspäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha)?

Tärkein kanava, josta tietoa haettiin, oli liiton jäsenlehti Pro, työttömyyskassan puhelinpäivystys tai Internet. 16 henkilöä antoi useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Yksi henkilö jätti vastaamatta. Jäsenlehti valittiin vastaukseksi 20 kertaa, TU-kassan päivystys valittiin 15 kertaa ja Internet valittiin 14 kertaa vastaukseksi. Työttömyysturvaopas sekä aluetoimistot valittiin kumpikin 8 kertaa vastaukseksi, työvoimatoimisto valittiin 7 kertaa, entisen työpaikan luottamusmies ja tiedotustilaisuudet valittiin kumpikin 2 kertaa.

9. Mistä asiasta kaipaisit lisätietoa ja mitä kautta haluaisit, että tietoa välitetään? (Anna oma ehdotuksesi)

Tietoa kaivattiin lisää eläkkeistä, ansioturvasta, vuorottelukorvauksesta, sovitellusta päivärahas-
ta, sähköisestä asioinnista sen käytön osalta ja koulutusasioista. Asioista toivottiin tiedotettavan jäsenlehdessä, sähköpostitse sekä Internet-sivuilla.

10. Vapaa palaute

Vapaassa palautteessa jäsenet antoivat positiivista palautetta Internet-sivuista, seminaarista, sähköisestä hakemuksesta, päivärahojen maksusta ja puhelinpäivystyksestä. Etuuden hakemuskäytettä toivottiin uusittavan, palautuskuoria toivottiin lähetettävän jatkohakemuslomakkeen mukana, myös ikäryhmiä 40–50 vuotta toivottiin huomioitavan liiton toiminnassa, ja sovitellusta päivärahasta toivottiin ennakkopäätöksiä.

4.3.2 Toinen kysely

Toinen kysely tehtiin 25.3.2007. Tällä kertaa kohderyhmänä olivat aktiivijäsenet, esimerkiksi luottamusmiehet, työsuojeluvaltuutetut ja liiton ja TU-kassan yhdistystoiminnassa mukana olevat jäsenet. Kysely toteutettiin koulutusristeilyllä. Työttömyyskassa esitteli toimintaansa erillisessä kokoustilassa muutaman muun esittelijän kanssa. Esittelijöinä toimi kaksi etuuskäsittelijää. He myös jakoivat kysymyslomakkeita kokoustilaan tulleille jäsenille. Kokoustilaan oli vapaa pääsy, joten jokaisella oli mahdollisuus vastata kyselyn haluamassaan välissä. Kyselyn vastanneiden kesken suoritettiin arvonta, joten tällä yritettiin houkutella jäseniä vastaamaan kyselyyn. Houkuttelusta huolimatta kyselyyn vastasi vain 58 henkilöä, kun risteilyllä oli 620 jäsentä.

Muutin kyselylomaketta hieman ensimmäisen kyselyn jälkeen. Nyt kyselylomakkeessa painopisteenä oli työttömyyskassan puhelinpäivystys ja sen toimivuus. Lisäksi lomakkeessa kysyttiin mielipiteitä työttömyyskassan Internet-sivuista ja sähköisestä asiointijärjestelmästä. Jätin työtömille lähetettävää tietotetta koskevat kysymykset pois, koska vastaajat olivat tällä kertaa aktiivijäseniä, jotka eivät olleet välttämättä koskaan tarvinneet työttömyyskassassa henkilökohtaisina asiakkaina. Esitän lomakekyselyn tulokset kysymys kerrallaan. Kysymyslomake on liitteenä numero 3.

1. Mikä on sinulle tärkein kanava saada tietoa työttömyyskassan maksamista etuuksista (ansiopäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha)?

Tärkein kanava, josta tietoa haettiin, oli Internet, työttömyysturvaopas, liiton jäsenlehti Pro ja työttömyyskassan puhelinpäivystys. 18 henkilöä antoi useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Jäsenlehti sai 14 vastausta, TU-kassan päivystys sai 13 vastausta ja Internet sai 19 vastausta. Työttömyysturvaopas sai 19 vastausta, aluetoimisto sai 6 vastausta, työvoimatoimisto sai 2 vastausta, työpaikan luottamusmies 11 vastausta ja TU-kassan järjestämä tiedotustilaisuus sai yhden vastauksen.

2. Mistä työttömyyskassan maksamista etuuksista (ansiopäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha) kaipaisit enemmän tietoa ja mitä kautta haluaisit, että tietoa välitetään? (Anna ehdotuksesi)

Enemmän tietoa kaivattiin kaikista työttömyyskassan maksamista etuuksista (ansiopäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha). Lisäksi toivottiin lyhyttä opasta siihen,

miten toimitaan työttömyysilanteessa. Kolme vastaajaa toivoi tietoa välitettävän sähköpostitse. Muut vastaajat toivoivat tietoa välitettävän puhelimitse tai Internet-sivuilla. Yksi vastaaja toivoi tiedotustilaisuutta työpaikalla tai aluetoimistossa.

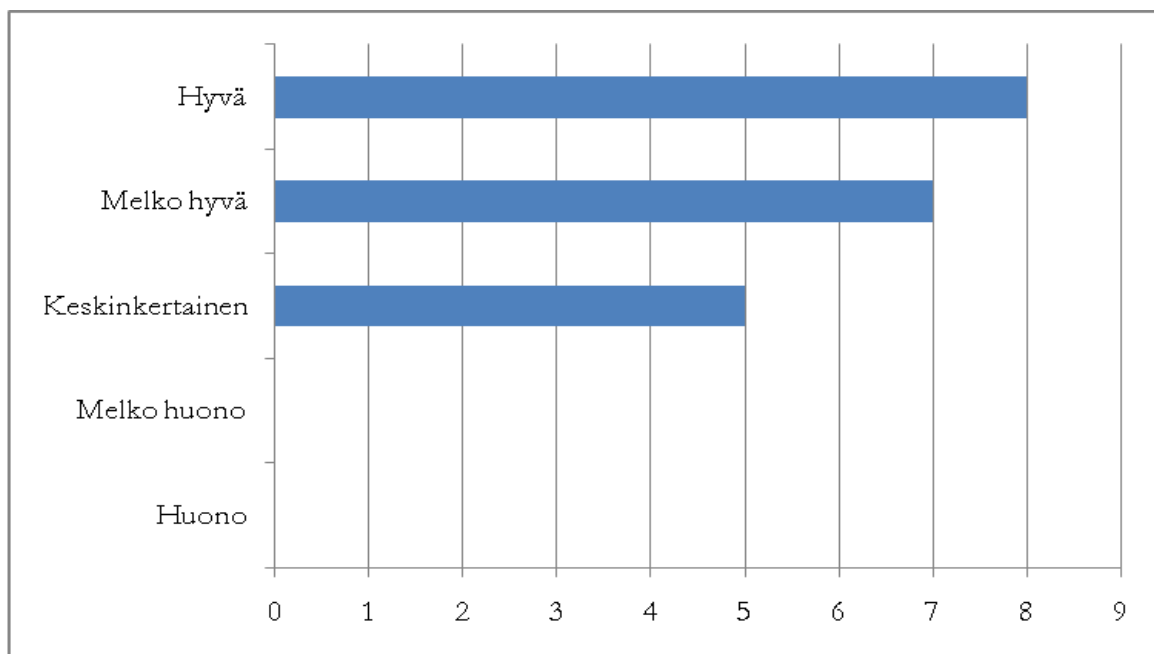
3. Oletko soittanut TU-kassan puhelinpäivystykseen?

TU-kassan päivystykseen oli soittanut 20 henkilöä vastaajista, joten yli puolet, eli 38 henkilöä ei ollut soittanut puhelinpäivystykseen.

4. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, mitä asia koski?

Asia koski kymmenessä tapauksessa ansiopäivärahaa, yhdessä tapauksessa ansiopäivärahaa sekä koulutustukea, yhdessä tapauksessa koulutustukea, yhdessä tapauksessa koulutustukea sekä vuorottelukorvausta, neljässä tapauksessa vuorottelukorvausta, yhdessä tapauksessa yrittäjäksi ryhtymistä, yhdessä tapauksessa omien tietojen tarkistamista ja yhdessä tapauksessa työttömyyskassan jäsenmaksua.

5. Miten arvioit puhelinpäivystyksessä saamasi palvelun ystävällisyyttä asteikoilla 1-5?



Kuvio 12. Asiakkaiden mielipiteet puhelinpäivystyksessä saadun palvelun ystävällisyydestä

Puhelinpäivystyksessä saatua palvelua arvioitiin asteikolla 1-5 siten, että 1 tarkoitti huonoa arvosanaa ja 5 tarkoitti hyvää arvosanaa. Viisi vastaajaa antoi arvosanaksi 3. Näistä kolme tapaus-

ta koski ansiopäivärahaa, yksi vuorottelukorvausta ja yksi koulutustukea sekä vuorottelukorvausta. Seitsemän vastaajaa antoi arvosanaksi 4. Näistä kaksi tapausta koski ansiopäivärahaa, yksi ansiopäivärahaa sekä vuorottelukorvausta, kaksi vuorottelukorvausta, yksi koulutustukea ja yksi työttömyyskassan jäsenmaksua. Kahdeksan henkilöä antoi arvosanaksi 5. Näistä viisi tapausta koski ansiopäivärahaa, yksi tapaus vuorottelukorvausta, yksi tapaus yrittäjäksi ryhtymistä ja yksi tapaus omien tietojen tarkistamista.

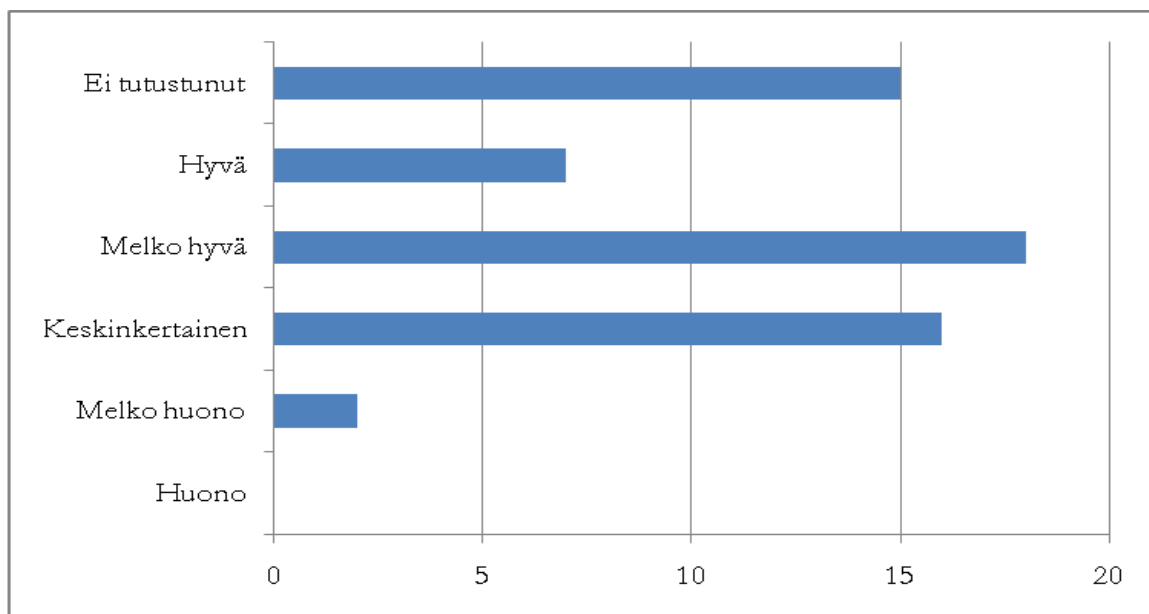
6. Saitko riittävät tiedot puhelinpäivystyksessä?

Kysymykseen vastasi 19 henkilöä. Näistä 18 henkilöä vastasi kyllä, ja yksi henkilö vastasi ei.

7. Mikäli et saanut riittäviä tietoja puhelinpäivystyksessä, mikä asia jäi epäselväksi tai mistä asiasta olisit halunnut lisätietoa?

Yksi henkilö ilmoitti, että hän ei ollut saanut riittäviä tietoja. Hänen asiansa koski ansiopäivärahaa.

8. Oletko tutustunut TU-kassan Internet-sivuihin? Jos olet, miten arvioisit Internet-sivut asteikolla 1-5?



Kuvio 13. Asiakkaiden mielipiteet TU-kassan Internet-sivuista

Työttömyyskassan Internet-sivuihin oli tutustunut 43 vastaajaa. Niitä arvioitiin asteikolla 1-5 siten, että 1 tarkoitti huonoa ja 5 tarkoitti hyvää. Internet-sivuja pidettiin keskimäärin melko

hyvinä. Vain kaksi henkilöä antoi arvosanaksi 2 asteikolla 1-5. Arvosanan 3 antoi 16 henkilöä. Arvosanan 4 antoi 18 vastaajaa ja arvosanan 5 antoi seitsemän vastaajaa. Vastaajista 15 henkilöä ei ollut tutustunut Internet-sivuihin ollenkaan.

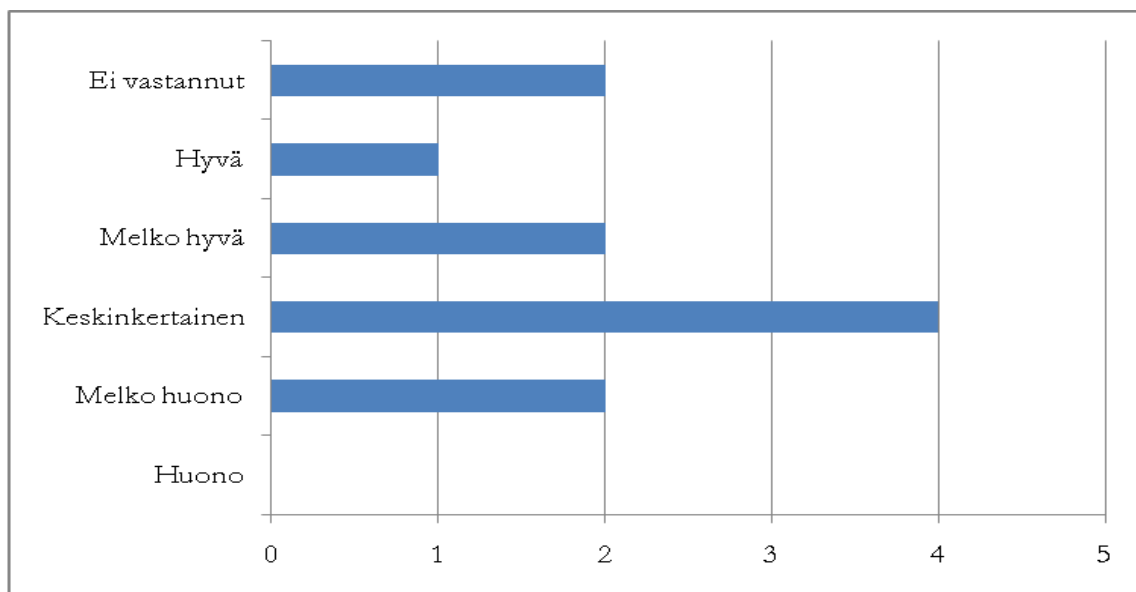
9. Mitä toiveita tai parannusehdotuksia sinulla on työttömyyskassan Internet-sivuihin?

Parannusehdotuksia tuli kahdelta vastaajalta. Toinen vastaaja toivoi vielä selkeämpiä linkkejä ja toinen vastaaja toivoi selkeitä asiayhteyksiä.

10. Oletko tutustunut TU-kassan sähköiseen asiointijärjestelmään (eTU-kassa)?

Sähköiseen asiointijärjestelmään oli tutustunut vain 11 henkilöä. Vastaamatta jätti 6 vastaajaa ja 41 vastaajaa ei ollut tutustunut järjestelmään.

11. Jos olet tutustunut sähköiseen asiointijärjestelmään, miten arvioisit sen toimivuuden asteikolla 1-5?



Kuvio 14. Asiakkaiden mielipiteet sähköisestä asiointijärjestelmästä

Sähköistä asiointijärjestelmää arvioitiin asteikolla 1-5 siten, että 1 tarkoitti huonoa ja 5 tarkoitti hyvää. Vastaajista kaksi henkilöä antoi järjestelmän toimivuuden arvosanaksi 2. Neljä henkilöä antoi arvosanaksi 3, kaksi henkilöä antoi arvosanaksi 4, yksi henkilö antoi arvosanaksi 5. Kaksi henkilöä jätti vastaamatta kysymyksen.

12. Vapaa palaute

Vapaata palautetta antoi vain kaksi henkilöä. Toinen henkilö toivoi luottokortin kokoista toimintaohjetta työttömyystilanteita varten. Toinen henkilö vain ilmoitti, että hän aikoo tutustua sähköiseen asiointijärjestelmään.

4.4 Kysely kirjallisista ohjeista ja tulokset

Työttömyyskassan etuuskäsittelijöillä on kirjalliset ohjeet oman työnsä tukena. Ohjeet ovat laajuudeltaan noin 1 000 sivua. Ohjeistusten paljouden vuoksi etuuskäsittelijöillä on vaikeuksia löytää tietoja oikeasta paikasta. Tämä hidastuttaa etuuskäsittelytyötä. Lisäksi palvelun laatu heikkenee, koska etuuskäsittelijä ei saa tarkistettua lain tulkintaa ohjeista riittävän helposti. Siten asioiden tarkistaminen voi jäädä tekemättä ja etuuskäsittelijä luottaa omaan muistiinsa. Tämän johdosta asiakkaalle annettava päätös voi olla virheellinen. Nämä asiat heikentävät työttömyyskassan palvelua. Etuuskäsittelijöille tehdyllä kyselyllä haluttiin selvittää, miten ohjeet toimivat tällä hetkellä ja miten niitä voitaisiin kehittää, jotta ohjeet olisivat toimiva kokonaisuus ja ne palvelisivat etuuskäsittelytyötä siten, että etuuskäsittelijä löytää tarvitsemansa tiedon mahdollisimman helposti ja nopeasti.

Tein kyselyn kaikille etuuskäsittelijöille, koska kehittämishanke koskee heidän työtään ja sen kehittämistä. Lisäksi valtaosa ohjeiden käyttäjistä on etuuskäsittelijöitä. Siksi oli perusteltua valita etuuskäsittelijät kohderyhmäksi. Etuuskäsittelyryhmän ulkopuolelle jäi kolme henkilöä, jotka käyttävät ohjeita, mutta he eivät ole etuuskäsittelijöitä. Tämän hankkeen tutkimuskohteena ovat etuuskäsittelijät, joten tästä syystä jätin nämä kolme henkilöä tutkimuksen ulkopuolelle. Lisäksi en usko, että tutkimustulokset muuttuisivat, jos he olisivat mukana kyselyssä, koska he hakevat ohjeista samoja tietoja kuin etuuskäsittelijät, joten heillä on samankaltaiset tarpeet tiedon etsintään kuin etuuskäsittelijöillä.

Tein ohjeita koskevan kirjekyselyn siten, että tulostin jokaiselle kyselylomakkeen. Laitin lomakkeen mukaan kirjekuoren, johon olin kirjoittanut nimeni. Pyysin etuuskäsittelijöitä vastaamaan kyselyyn ja laittamaan kyselylomakkeen sen jälkeen kirjekuoreen, jonka olin heille antanut. Kirjekuoren pyysin laittamaan postilokerooni, joka sijaitsee työpaikalla. Paperiversiona vastattavaan kyselylomakkeeseen päädyin siitä syystä, että jotkut etuuskäsittelijät epäilivät, että he eivät osaisi tallentaa sähköpostitse lähetettyä kysymyslomaketta ensin omiin tiedostoihinsa, ja sen jälkeen verkossa olevaan kansioon kyselyyn vastattuaan. Ilmoitin etuuskäsittelijöille, että heidän ei tarvitse kirjoittaa avoimiin kysymyksiin vastauksia käsin, vaan ne voi kirjoittaa Word-

ohjelmalla ja tulostaa vastaukset erilliselle paperille lomakkeen liitteeksi. Näin etuuskäsittelijän ei myöskään tarvitsisi pelätä sitä, että hänen anonymiteettinsä rikkoutuisi käsialan perusteella.

Ryhmittelin kysymyslomakkeen viiteen eri osa-alueeseen. Jokainen osa-alue oli otsikoitu kysymyslomakkeessa. Osa-alueet olivat soveltamisohjeet, kassan sisäiset ohjeet, yrityslista, muut ohjeet sekä yleisiä kysymyksiä ohjeista. Kysymykset olivat samat neljän ensimmäisen osa-alueen osalta. Kassan sisäiset ohjeet käsittävät laajan Word-dokumentin, joten kyseinen osa-alue ei tarkoita kaikkia kassan sisällä olevia ohjeita. Kerroin tämän seikan vielä varmuuden vuoksi kaikille vastaajille, jotta ei syntyisi väärintäksityksiä, koska kassassa kutsutaan usein kaikkia ohjeita sisäisiksi ohjeiksi. Muut ohjeet -kohta käsitti kaikki muut ohjeet, joita ei ollut erikseen mainittu. Kysymykset alkaen numerosta 29 käsittivät myös kaiken mahdollisen käytössä olevan ohjeistuksen. Myös tämän asian kerroin etuuskäsittelijöille.

Lomake tulee testata etukäteen, jotta saadaan selville kysymysten ja ohjeiden selkeys, vastausvaihtoehtojen sisällöllinen toimivuus ja lomakkeen vastaamisen raskaus sekä vastaamiseen kuluva aika (Heikkilä 2004, 61). Kysymyslomakkeen toimivuutta arvioitiin etukäteen tutkijan opiskelijakollegoiden sekä opettajan toimesta. He eivät kuuluneet tutkimuksen kohderyhmään. Työpaikalla kysymyslomaketta testasi ennen varsinaisen kyselyn suorittamista tiiminvetäjä, joka ei ole etuuskäsittelijä, mutta hän toimii etuuskäsittelytiimissä esimiehenä ja hän joutuu myös käyttämään sisäisiä ohjeita. Lisäksi lomakkeen toimivuutta testasi etuuskäsittelijä. Tiiminvetäjä ja etuuskäsittelijä eivät tehneet varsinaista kyselyä, mutta he lukivat lomakkeen läpi arvioiden samalla, ymmärsivätkö he lomakkeen kysymykset. Kävin palautekeskustelun kummankin kanssa. Heillä ei kummallakaan ollut parannusehdotuksia kysymysten asetteluun tai sisältöön.

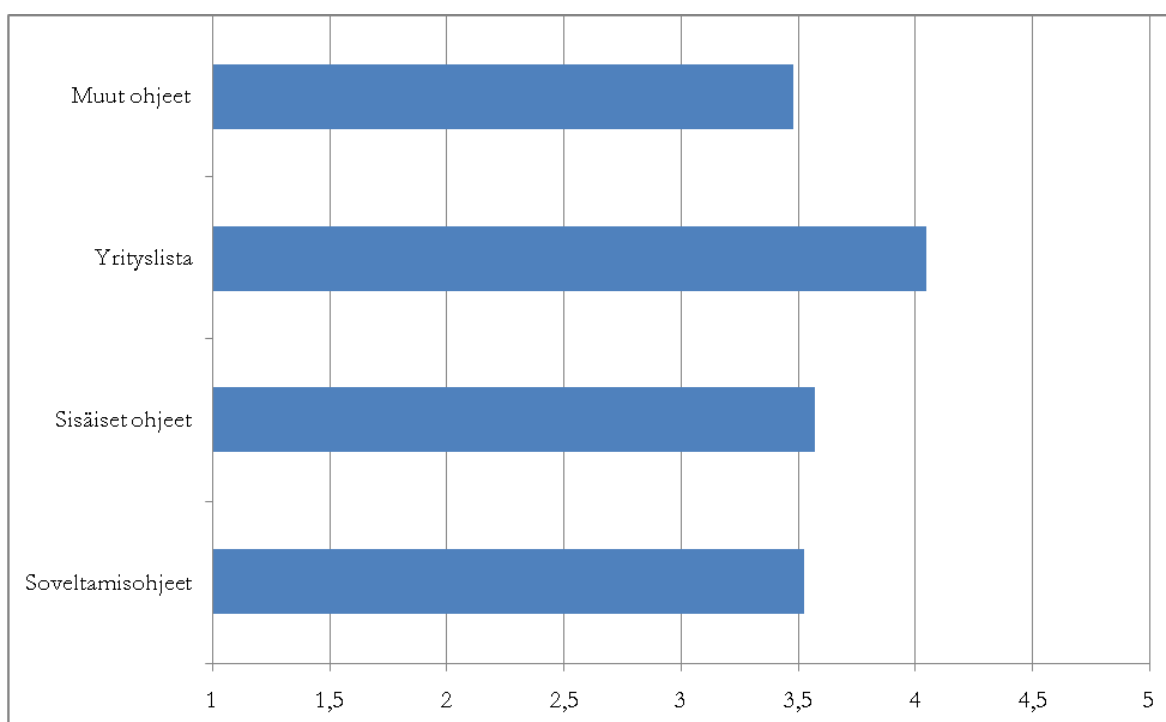
Kerroin etuuskäsittelijöille ohjeita koskevasta kyselystä infotilaisuudessa. Kerroin infossa, että kysely tehdään, koska haluan parantaa ohjeita, jotta ne palvelisivat etuuskäsittelijöitä paremmin. Lisäksi painotin infotilaisuudessa, että kaikkien mielipide on tärkeä, jotta saan mahdollisimman kattavan kuvan ohjeista ja niiden toimivuudesta. Siksi painotin, että on tärkeätä, että jokainen vastaa kyselyyn. Kerroin myös, että lomakkeen täyttämiseen kuluu aikaa noin 15–20 minuuttia.

Jaoin kyselyn etuuskäsittelijöille 14.5.2007. Annoin heille vastausaikaa kaksi viikkoa. Lähetin 29.5.2007 sähköpostitse muistutuksen kyselylomakkeen palauttamisesta. Tässä vaiheessa kyselylomakkeita oli palautettu jo 22 kappaletta, joten ainoastaan yksi kysymyslomake puuttui. Viimeinenkin etuuskäsittelijä palautti kysymyslomakkeen muistutuksen jälkeen, joten palautus-

prosentti oli 100 prosenttia. Kaikki lomakkeet oli täytetty asiallisesti, joten minun ei tarvinnut hylätä yhtään lomaketta siitä syystä, että lomake olisi ollut esimerkiksi tyhjä.

Ryhmittelin eri ohjeita koskevien kysymysten vastaukset yhteen silloin, kun kysymyspohja oli muuten sama, mutta ohje, jota kysyin, oli soveltamisohje, sisäinen ohje, yrityslista tai muut ohjeet. En analysoinut tutkimustuloksia taustamuuttujilla (ikä, työkokemus), koska ohjeet uudistetaan kyselyn perusteella etuuskäsittelijän iästä tai työkokemuksesta riippumatta. Esitän tutkimustulokset seuraavaksi. Kysymyslomake on liitteenä numero 4.

Kysymyksissä numero 1, 8, 15 ja 22 kysyin, kuinka tyytyväinen etuuskäsittelijä on ohjeiden toimivuuteen. Kysymyksessä numero 1 kysyin soveltamisohjeen, kysymyksessä numero 8 kysyin sisäisten ohjeiden, kysymyksessä numero 15 kysyin yrityslistan ja kysymyksessä numero 22 kysyin tyytyväisyyttä muiden ohjeiden toimivuuteen.

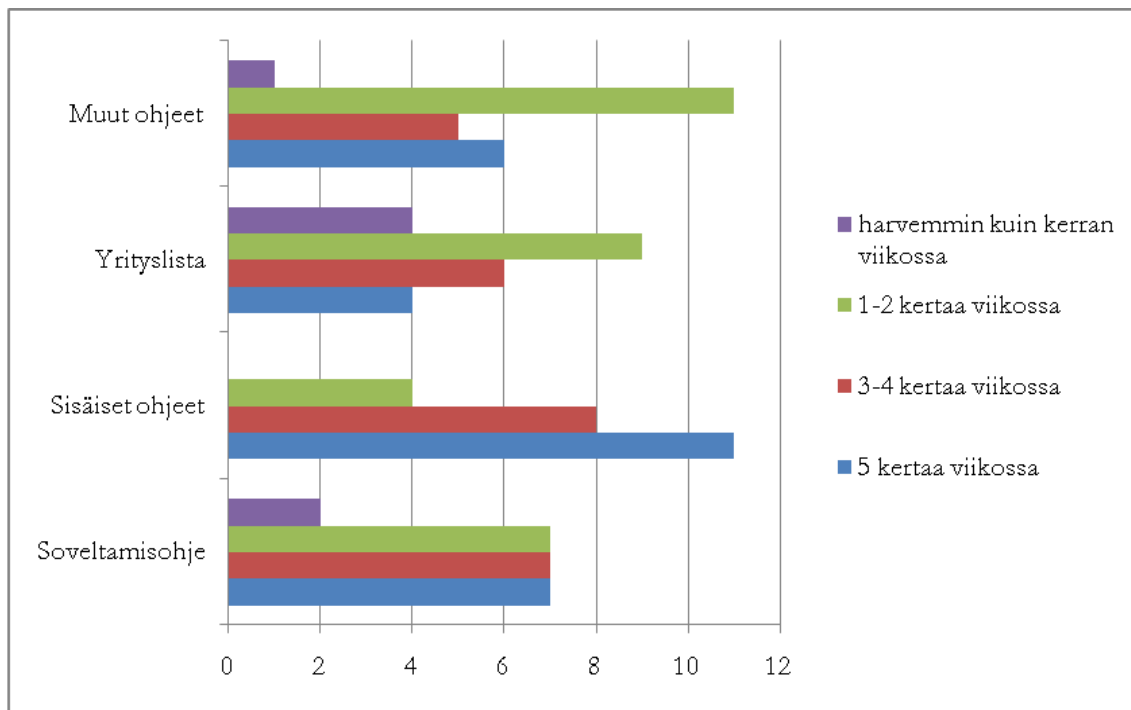


Keskiarvo (asteikko 1-5), mitä pidempi pylväs sitä suurempi tyytyväisyys

Kuvio 15. Tyytyväisyyskeskiarvoja eri ohjeiden toimivuudesta

Etukäsittelijät olivat keskiarvon perusteella melko tyytyväisiä eri ohjeiden toimivuuteen (kysymysnumerot 1, 8, 15 ja 22). Tyytyväisimpiä oltiin yrityslistaan (4,04) ja eniten tyytymättömyyttä koettiin muista ohjeista (3,48). Soveltamisohjeiden tyytyväisyystaso oli 3,52 ja sisäisten ohjeiden oli 3,57.

Kysymyksissä numero 2, 9, 16 ja 23 kysyin, kuinka usein etuuskäsittelijä käyttää ohjetta keskimäärin. Kysymyksessä numero 2 kysyin soveltamisohjeen, kysymyksessä numero 9 kysyin sisäisten ohjeiden, kysymyksessä numero 16 kysyin yrityslistan ja kysymyksessä numero 23 kysyin muiden ohjeiden käyttökertoja.

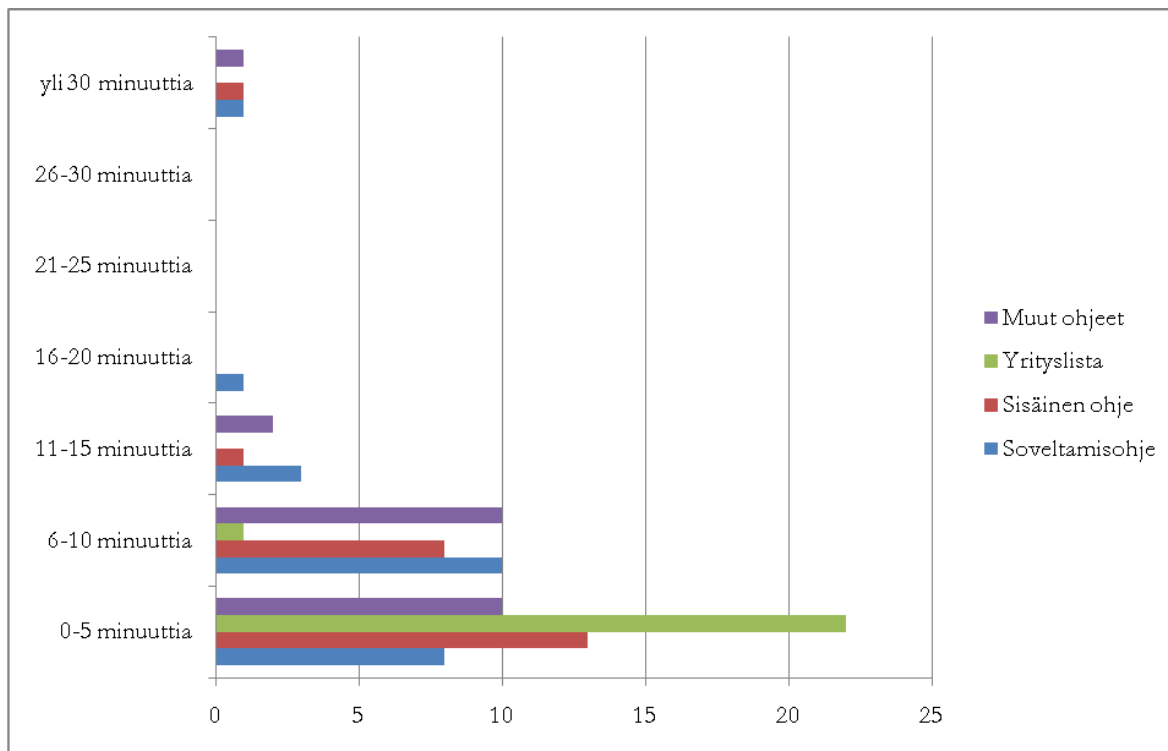


Kuvio 16. Eri ohjeiden käyttöä koskeva lukumäärä viikossa keskimäärin

Eri ohjeiden käyttö viikossa jakaantui melko tasaisesti (kysymykset numero 2, 9, 16 ja 23). Lähes puolet (11 henkilöä) etuuskäsittelijöistä käytti sisäisiä ohjeita viisi kertaa viikossa ja yli kolmannes (kahdeksan henkilöä) käytti ohjeita 3-4 kertaa viikossa. Soveltamisohjeiden käyttökerrat jakautuivat tasaisesti 1-5 käyttökerran välillä viikossa. Etuuskäsittelijöistä kaksi ilmoitti käyttävänsä soveltamisohjeita harvemmin kuin kerran viikossa.

Yrityslistan käyttökerrat jakautuivat melko tasaisesti jokaisen käyttökerran välillä. Muiden ohjeiden käytön painopiste oli 1-2 kertaa viikossa. Etuuskäsittelijöistä noin neljännes (kuusi henkilöä) käytti muita ohjeita viisi kertaa viikossa ja noin viidennes (viisi henkilöä) käytti muita ohjeita 3-4 kertaa viikossa.

Kysymyksissä numero 3, 10, 17 ja 24 kysyin, kuinka kauan ohjeen etsiminen kestää. Kysymyksessä numero 3 kysyin soveltamisohjeen, kysymyksessä numero 10 kysyin sisäisten ohjeiden, kysymyksessä numero 17 kysyin yrityslistan ja kysymyksessä numero 24 kysyin muiden ohjeiden etsimiseen kulunutta aikaa.

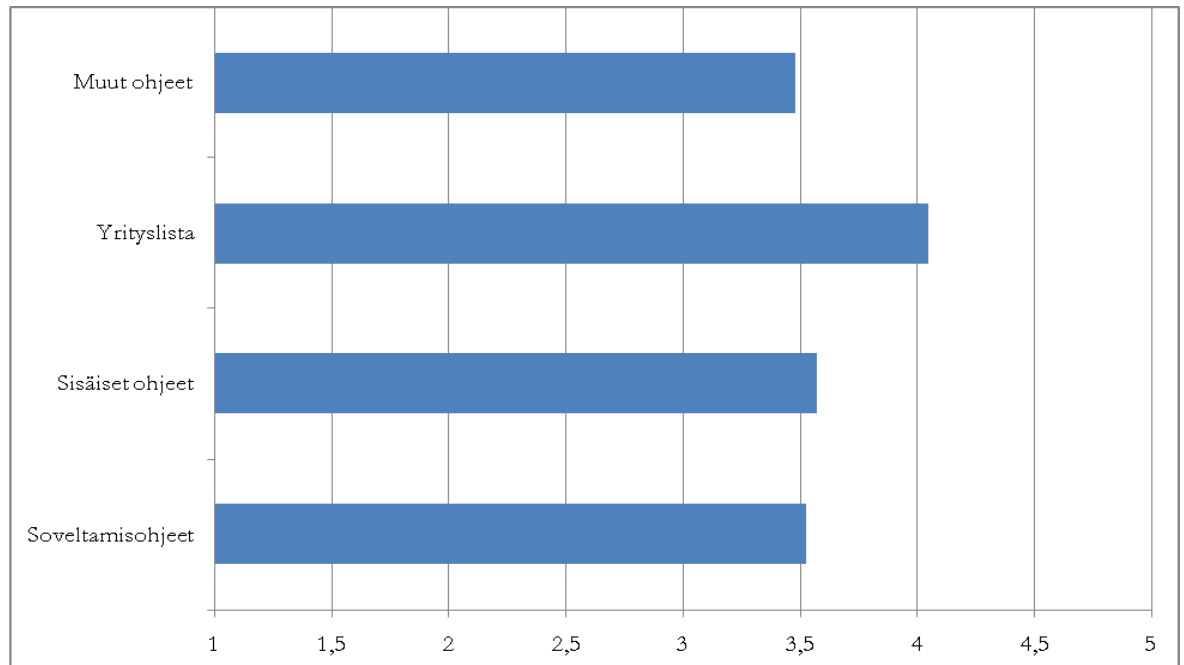


Kuvio 17. Eri ohjeista tiedon etsimiseen käytetty aika

Eri ohjeiden etsimiseen käytetty aika painottui etuuskäsittelijöillä enintään 10 minuuttiin (kysymykset numero 3, 10, 17 ja 24). Eniten aikaa kului soveltamisohjeen kanssa. Kymmenen etuuskäsittelijää ilmoitti ohjeen etsimiseen kuluvan 6-10 minuuttia ja yli viidenneksellä (6 henkilöä) kului ohjeen etsimiseen vähintään 11 minuuttia. Näistä yksi etuuskäsittelijä ilmoitti ohjeen etsimiseen kuluvan aikaa peräti yli 30 minuuttia.

Lähes kaikki (21 henkilöä) etuuskäsittelijät kuluttivat aikaa sisäisistä ohjeista etsimiseen enintään 10 minuuttia. Yhdellä etuuskäsittelijällä kului aikaa 11–15 minuuttia ja toisella etuuskäsittelijällä yli 30 minuuttia. Vähiten kului aikaa löytää ohje yrityslistasta. Lähes kaikki etuuskäsittelijät (22 henkilöä) löysivät ohjeen yrityslistasta enintään viidessä minuutissa. Muiden ohjeiden etsintään kului valtaosalla (20 henkilöä) etuuskäsittelijöistä enintään 10 minuuttia. Vain kolmella etuuskäsittelijällä kului ohjeen etsimiseen enemmän aikaa.

Kysymyksissä numero 4, 11, 18 ja 25 kysyin, kuinka selkeästi ohjeet on laadittu luettavuuden kannalta. Kysymyksessä numero 4 kysyin soveltamisohjeen, kysymyksessä numero 11 kysyin sisäisten ohjeiden, kysymyksessä numero 18 kysyin yrityslistan ja kysymyksessä numero 25 kysyin muiden ohjeiden luettavuutta.



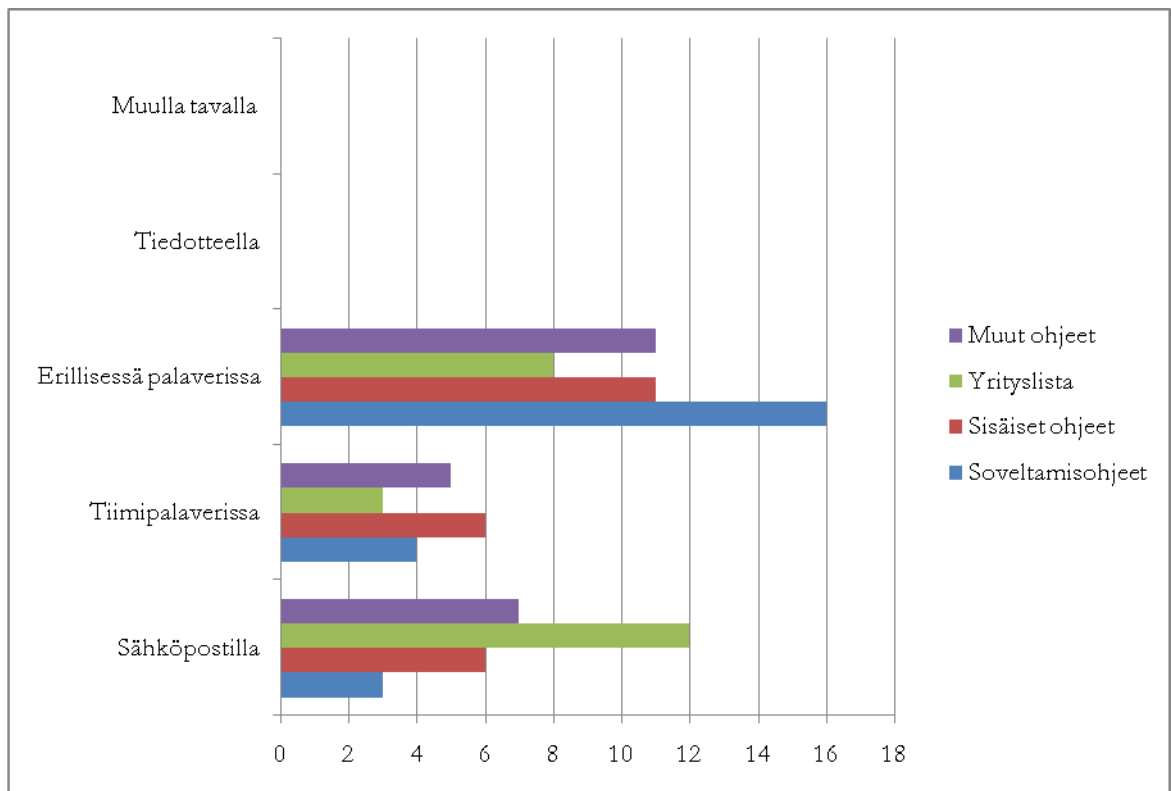
Keskiarvo (asteikko 1-5), mitä pidempi pylväs sitä suurempi tyytyväisyys

Kuvio 18. Tyytyväisyyskeskiarvoja eri ohjeiden selkeydestä luettavuuden kannalta

Etuuskäsittelijät olivat sitä mieltä, että eri ohjeet oli laadittu melko selkeästi luettavuuden kannalta (kysymykset 4, 11, 18, 25). Yrityslista oli laadittu ohjeista selkeimmin (keskiarvo 4,22). Soveltamisohje koettiin epäselvimmäksi luettavuuden kannalta (keskiarvo 3,39). Sisäisten ohjeiden keskiarvo oli 3,39 ja muiden ohjeiden keskiarvo oli 3,43.

Millä tavalla muutoksista halutaan informoitavan?

Kysymyksissä numero 7, 14, 21 ja 28 kysyin, millä tavalla etuuskäsittelijä haluaa, että ohjeisiin tulleista muutoksista informoidaan. Vaihtoehtoina olivat sähköpostitse, tiimipalaverissa, erillisessä palaverissa (jossa kaikki käsittelijät ovat koolla), erillisellä tiedotteella (joka jaetaan jokaisen etuuskäsittelijän lokeroon), muulla tavalla (etuuskäsittelijä antaa vaihtoehdon). Kysymyksessä numero 7 kysyin soveltamisohjeisiin, kysymyksessä numero 14 kysyin sisäisiin ohjeisiin, kysymyksessä numero 21 kysyin yrityslistaan ja kysymyksessä numero 28 kysyin muihin ohjeisiin tulevista informointikanavista.

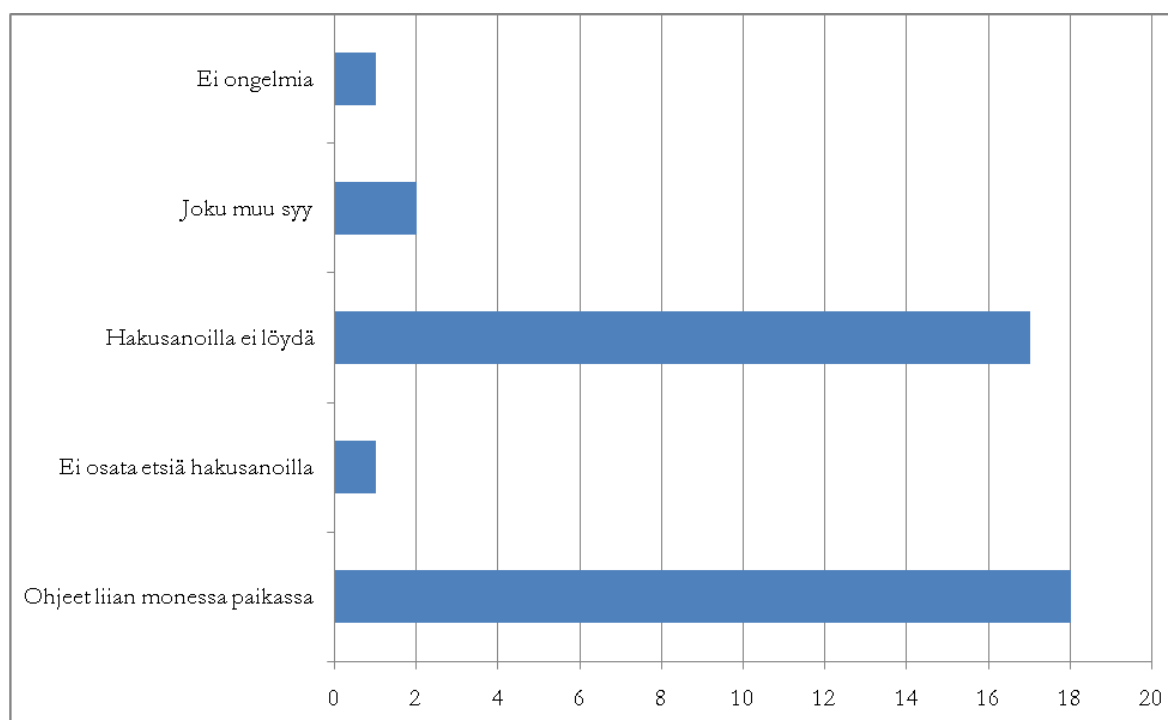


Kuvio 19. Millä tavalla muutoksista halutaan informoitavan

Eri ohjeisiin tulevia muutoksia haluttiin eniten informoitavan eri tavoin (kysymykset numero 7, 14, 21 ja 28). Ylivoimaisesti eniten haluttiin soveltamisohjeisiin tapahtuvista muutoksista informoitavan erillisessä palaverissa. Tätä mieltä oli 16 etuuskäsittelijää. Sisäisten ohjeiden sekä muiden ohjeiden osalta 11 etuuskäsittelijää halusi muutokset informoitavan erillisessä palaverissa. Tiimipalaverissa informointia kannatti neljä etuuskäsittelijää, kun on kysymys soveltamisohjeista. Vain kolme etuuskäsittelijää katsoi, että sähköpostitse informointi on riittävä myös soveltamisohjeissa.

Sisäisten ohjeiden osalta kuusi etuuskäsittelijää kannatti joko tiimipalaverissa tai sähköpostitse informointia. Yrityslistan osalta 12 etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että sähköpostitse informointi riittää. Vain kolme etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että myös yrityslistaan tulleet muutokset informoidaan tiimipalaverissa. Kahdeksan etuuskäsittelijää oli kuitenkin sitä mieltä, että yrityslistaan tulleet muutokset pitäisi informoida tiimipalaverissa. Viisi etuuskäsittelijää halusi informoitavan muihin ohjeisiin tulleista muutoksista tiimipalaverissa.

Mikä seikka hankaloittaa ohjeiden käyttöä?



Kuvio 20. Mielipiteitä eri ohjeiden käyttöä hankaloittavista asioista

Kysymykseen numero 29 (mikä seikka hankaloittaa eri ohjeiden käyttöä) sai antaa useamman kuin yhden vaihtoehdon. Eri vaihtoehtoja annettiin kaikkiaan 39 kappaletta. Eniten eri ohjeiden käyttöä hankaloitti se, että ohjeet on hajotettu liian moneen paikkaan (18 kappaletta). Seuraavaksi eniten (17 kappaletta) eri ohjeiden käyttöä hankaloitti se, että hakusanoilla ei löydä etsimäänsä. Yksi etuuskäsittelijä ilmoitti, että hänellä ei ole ongelmia ohjeiden käytössä. Yksi etuuskäsittelijä puolestaan ilmoitti, että hän ei osaa etsiä hakusanoilla.

Kahdella etuuskäsittelijällä oli jokin muu syy siihen, mikä hankaloitti eri ohjeiden käyttöä. Toinen etuuskäsittelijä ilmoitti, että aikaa kuluu siihen, kun etuuskäsittelijä selvittää, mikä on voimassaoleva ohje. Toinen etuuskäsittelijä ilmoitti, että puuttuu selkeä jaottelu. Etuuskäsittelijä ei tiedä, onko jokin ohje edelleen voimassa vai ei. Tietoa jaetaan etuuskäsittelijän mukaan paljon, mutta oikean ajantasaisen kokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa. Aikaa kuluu myös paljon siihen, että löytää etsimänsä ohjeen.

Avoimet kysymykset

Kysymyksissä numero 5, 12, 19 ja 26 kysyin, kaipaako etuuskäsittelijä ohjeeseen muutosta. Jos etuuskäsittelijä oli vastannut johonkin edellä mainittuun kysymysnumeroon kyllä, hän oli vastannut seuraavaan kysymykseen, joka oli numero 6, 13 20 tai 27. Kyseisissä kysymyksissä kysyin, minkälaista muutosta etuuskäsittelijä kaipaa eri ohjeisiin. Soveltamisohjetta koskeva muutostoive kysyin lomakkeessa numerolla 6, sisäisiä ohjeita koskeva muutostoive oli lomakkeessa numerolla 13, yrityslistaa koskeva muutostoive oli lomakkeessa numerolla 20 ja muita ohjeita koskevat muutostoiveet kysyin lomakkeessa kysymysnumerolla 27. Joidenkin kysymysten kohdalla etuuskäsittelijä oli ilmoittanut kaipaavansa muutosta ohjeeseen, mutta hän ei ollut antanut omaa ehdotustaan. Kysymys numero 33 oli avoin kysymys (Muita mielipiteitä/kehitystoiveita).

Avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset esitetään kysymyskohdittain. Osaan kysymyksiin oli vastattu hyvinkin lyhyesti. Vastaukset kirjoitin pitkälti siinä muodossa kuin ne oli kirjoitettu lomakkeeseen.

Kysymys numero 6, minkälaista muutosta? (soveltamisohje)

Kysymyksen numero 6 kohdalla 12 etuuskäsittelijää kaipasi muutosta ohjeeseen, mutta heistä vain 11 antoi ehdotuksensa. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti hakutoimintojen selkeyttämistä, toinen etuuskäsittelijä ehdotti selkeämpää sisällysluetteloa. Kolme etuuskäsittelijää ehdotti, että ohjeet olisivat selkeämmin kirjoitettuja.

Yksi etuuskäsittelijä ehdotti, että uusia ohjeita käytäisiin läpi ja ajankohtaisista asioista muistutettaisiin. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti, että jos tietoa haetaan esimerkiksi lomakorvauksesta, kaiken asiaa koskevan tiedon saisi samaan aikaan näkyviin eli olisi olemassa jonkinlainen kooste asiasta. Nyt tietoa löytyy käsittelijän mielestä monesta paikasta.

Yksi käsittelijä ehdotti, että olisi enemmän esimerkkejä ihan oikeista tapauksista. Lisäksi hän ehdotti, että jos viitataan johonkin toisen luvun pykälään, niin sähköisissä ohjeissa olisi linkki, josta pääsee suoraan siihen tekstiin, johon viitataan. Yksi käsittelijä taas toivoi, että olisi soveltamisohjeet kaikista luvuista. Lisäksi etuuskäsittelijä ehdotti, että Sarin antamat ”tarkennusohjeet” olisivat mieluummin erikseen eikä soveltamisohjeen sisällä. Tällöin olisi helpompi muistaa, että esimerkiksi lomakorvausta koskeva tieto on sisäisissä ohjeissa eikä soveltamisohjeissa.

Yksi käsittelijä ehdotti parannusta soveltamisohjeen lukuihin. Esimerkiksi luvun 5 perässä voisi lukea työttömyyspäivärahan saamisen edellytykset. Näin ei tarvitsisi käydä jokaista lukua erikseen läpi. Yksi etuuskäsittelijä puolestaan totesi soveltamisohjeiden olevan huomattavasti paremmat kuin aikaisemmin. Oikean tiedon löytäminen edellyttää, että tietää mistä luvusta vastaus löytyy. Etuuskäsittelijä totesi tekstin olevan selkokielistä suhteessa asian monimutkaisuuteen nähden. Hän ei kuitenkaan osannut yksilöidä, haluaisiko hän jotakin muutosta tai parannusta.

Kysymys numero 13, minkälaista muutosta? (sisäiset ohjeet)

Kysymyksen 13 kohdalla 13 etuuskäsittelijää kaipasi muutosta ohjeeseen, mutta heistä vain 12 antoi ehdotuksensa. Yksi etuuskäsittelijä toivoi ohjeeseen selväkielisyyttä. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti, että jos tietoa haetaan esimerkiksi lomakorvauksesta, kaiken asiaa koskevan tiedon saisi samaan aikaan näkyviin eli olisi olemassa jonkinlainen kooste asiasta. Nyt tietoa löytyy käsittelijän mielestä monesta paikasta. Yksi käsittelijä ehdotti enemmän tukilajien ryhmittelyä ja niiden mukaan otsikointia, esimerkiksi ansioturvan alla olisivat lomautukset ja sairastuminen. Ja koulutustuen alla olisivat sairastuminen ja työtulot. Yksi etuuskäsittelijä taas ehdotti, että yritettäisiin keksiä hakusanoja, joiden avulla tiedon löytäisi nopeasti. Otsikko muutettaisiin esimerkiksi muotoon ylipitkä irtisanomisaika, kun se on nyt otsikoitu irtisanomisaika pidempi kuin laissa.

Yksi etuuskäsittelijä toivoi, että sähköpostilla tulleet asian tarkennukset olisivat myös sisäisissä ohjeissa omilla paikoillaan, jos asiasta on siellä jotain mainittu. Hän koki turhauttavana etsiä vastausta monesta paikasta (sisäiset ohjeet, sähköpostit ja lista). Esimerkiksi sähköpostitse tullut ohje työhistorian laskemisesta maksatusohjelmassa (Tytti) olisi hyvä olla myös kassan sisäisissä ohjeissa. Veroista voisi olla oma ohje sisäisissä ohjeissa omana kansionaan. Verotukseen liittyvistä asioista tiedotettaisiin sähköpostilla, mutta varsinainen ohje olisi sisäisissä ohjeissa. Soveltamisohjeet voisivat olla kaikki samassa paikassa. Esimerkiksi luku 6 puuttuu verkossa olevista ohjeista. Etuuskäsittelijä myös pohti, olisiko selkeämpää, että soveltamisohjeissa ansiopäivärahan sekä muiden etuuksien osiossa olisi vain vakuutusvalvonnan versiot ja kaikki kassan omat lisäohjeet olisivat Muut ohjeet -kohdassa. Muissa ohjeissa on tällä hetkellä esimerkiksi perhepäivähoito-ohje ja pääsiäispyhien lomautuksia koskeva ohje on taas samassa kansiossa soveltamisohjeiden kanssa. Näin olisi yksinkertaisempaa hahmottaa, mistä tietoa voi hakea. Etuuskäsittelijä mietti lopuksi vielä, pitäisikö olla sisällysluettelo siitä, mistä löytyy mitkin.

Yksi etuuskäsittelijä ehdotti yhdellä sanalla yhdistämistä. Neljä etuuskäsittelijää ehdotti parannusta hakusanoihin, jotta tieto löytyisi Word-ohjelman Etsi -toiminnolla. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti, että asioiden selventämistä voitaisiin yksinkertaistaa. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti kaikkien ohjeiden laittamista samaan paikkaan aiheen mukaan, ja yrityslista olisi erikseen.

Kysymys numero 20, minkälaista muutosta? (yrityslista)

Viisi etuuskäsittelijää antoi ehdotuksensa yrityslistaan. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti enemmän tilaa tekstille. Toinen etuuskäsittelijä ehdotti ohjeen sijoittamista palkan määrittelyä koskevan ohjeen yhteyteen. Kolmas etuuskäsittelijä ehdotti yrityslistan päivitystä, nyt asioita on yrityslistalla ja sähköpostissa, joten molemmat täytyy aina käydä läpi. Neljäs etuuskäsittelijä ehdotti, että yrityslistassa tapahtuvat muutokset olisi paras päivittää suoraan listaan eikä erillisiä viestejä lähetettäisi. Ainoastaan tieto yrityslistan päivittämisestä tehtäisiin sähköpostitse. Viides etuuskäsittelijä ehdotti, että yrityslistalla ilmoitettaisiin tietoa siitä, onko jonkun yrityksen antamissa palkkatodistuksissa ilmoitettu esimerkiksi tulospalkkio eriteltynä, ja erityisesti silloin, jos sitä ei ole todistukseen eritelty.

Kysymys numero 27, minkälaista muutosta? (muut ohjeet)

Kysymyksen 27 kohdalla seitsemän henkilöä kaipasi ohjeeseen muutosta, mutta heistä viisi antoi ehdotuksensa. Yksi etuuskäsittelijä ehdotti lyhyesti organisointia ja toinen etuuskäsittelijä täydennystä. Yksi etuuskäsittelijä taas ehdotti, että asioiden selventämistä voitaisiin yksinkertaistaa. Yksi etuuskäsittelijä puolestaan ehdotti ohjeiden laittamista samaan paikkaan. Hänen mielestään olisi helpompaa, kun ohjeet olisivat yhdessä paikassa. Soveltamisohjeet voisivat olla erikseen. Yhden etuuskäsittelijän ongelmana oli se, että hän usein muistaa tai tietää, että tieto on jossain, mutta hän ei muista missä. Jotenkin jos voisi kehittää systeemin, jonka avulla voisi valita useamman dokumentin samalla, kun hakee tietoa.

En osannut tulkita, mitä tarkoitettiin organisoinnilla tai täydennyksellä. Myöskään sitä, mitä yksi etuuskäsittelijä on tarkoittanut asioiden selventämisen yksinkertaistamisella, en pystynyt selventämään, mitä tämä tarkoittaa konkreettisella tasolla. Selkeä ehdotus sen sijaan oli ohjeiden laittaminen samaan paikkaan.

Kysymys numero 30, miten ohjeiden käyttökelpoisuutta kokonaisuutena voitaisiin parantaa?

Kysymystä numero 30 ei voi esittää taulukkona tai kuviona, koska kahdeksan etuuskäsittelijää antoi useamman kuin yhden vastauksen. Ensin esittelen niiden etuuskäsittelijöiden vastaukset, jotka vastasivat vain yhteen kohtaan. Kymmenen etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että ohjeiden käyttökelpoisuutta kokonaisuutena voitaisiin parantaa jaottelemalla ohjeet tukilajeittain, mutta yrityslista olisi edelleen erillinen. Kaksi etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että ohjeet olisivat kuten nykyisin, mutta hakusanoja tehostetaan. Kolme etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että ohjeet yhdistetään yhdeksi kokonaisuudeksi.

Seitsemän etuuskäsittelijää oli antanut kaksi vastausta ja yksi etuuskäsittelijä antoi kolme vastausta. Viisi vastausta oli kohdassa, jossa ehdotettiin, että ohjeet yhdistetään yhdeksi kokonaisuudeksi. Kuusi vastausta oli kohdassa, jossa ehdotettiin, että ohjeet jaotellaan tukilajeittain, mutta yrityslista olisi edelleen erillinen. Neljä vastausta oli annettu kohtaan, jossa ehdotettiin, että ohjeet olisivat kuten nykyisin, mutta tehostetaan hakusanoja.

Kaksi henkilöä antoi omat ehdotuksensa kohdassa ”Muulla tavalla, miten?”. Tähän annettiin ehdotuksena, että käytäisiin tiimipalaverissa läpi, mistä mikin ohje löytyy. Toisen etuuskäsittelijän vastaus oli hyvin samankaltainen. Hän ehdotti, että ohjeet käytäisiin läpi eli mitä mistäkin kansioista löytyy ja laitettaisiin niitä käsittelyn kannalta loogiseen järjestykseen. Tämän voisi toteuttaa joko kaikkien kanssa tai pienessä ryhmässä (3-5 käsittelijää ja 1-3 tiiminvetäjää).

Kysymys numero 31, onko ohjeissa huomattu vanhentunutta tekstiä?

Kysymystä numero 31 ei kannata esittää taulukkona tai kuviona, koska kysymykseen vastattiin joko kyllä tai ei. 15 etuuskäsittelijää ei ollut huomannut ohjeissa vanhentunutta tekstiä. Kahdeksan etuuskäsittelijää oli huomannut vanhentunutta tekstiä. Näistä seitsemän oli kertonut vanhentuneesta tekstistä eteenpäin. Yksi etuuskäsittelijä ilmoitti, että hän ei ollut ilmoittanut asiasta eteenpäin.

Kysymys numero 33, muita mielipiteitä/kehitystoiveita

Kuusi etuuskäsittelijää vastasi kysymykseen koskien muita mielipiteitä/kehitystoiveita. Yksi etuuskäsittelijä toivoi soveltamisohjeen oheen kassan omat ohjeet. Uudet soveltamisohjeet käytäisiin kaikkien etuuskäsittelijöiden kanssa läpi yhtä aikaa. Yksi etuuskäsittelijä totesi kassan sisäisten ohjeiden olevan riittävät, mutta toivoi tukilajit erikseen sekä tehostusta hakusanoihin.

Yksi etuuskäsittelijä toivoi ohjeet yksin tai kaksiin kansiin. Nyt ohjeita on siellä ja täällä, eikä niitä tarvottaessa löydä. Sähköpostilla voisi ilmoittaa, mikäli on tullut muutoksia. Mutta muutokset ja korjaukset tulisi laittaa heti samaan ohjenippuun, etteivät ne ole erikseen sähköpostiviesteinä. Näin voisi olla myös varma, että tieto on aina viimeisin tieto. Yhden etuuskäsittelijän mielestä ohjeista taas puuttuu selkeä jaottelu. Aina ei voi tietää onko jokin ohje edelleen voimassa vai ei. Tietoa jaetaan etuuskäsittelijöille aika paljon, mutta sen oikean ja ajantasaisen kokonaisuuden hahmottaminen on välillä vaikeaa. Samoin se, että ylipäätään löytää etsimänsä. Aikaa tähän kuluu paljon.

Yksi etuuskäsittelijä pohti, olisiko hyvä perustaa ”ohjetyöryhmä”, joka keräisi kysymyksiä joihin kaivataan vastausta. Ryhmä kävisi ohjeita läpi esimerkiksi kerran vuodessa. Tiiminvetäjät voisivat vaikka kopioida kysymykset hakemuksiin liitetyistä viesteistä sekä henkilötunnukset. Näin ongelmakohdat (esimerkiksi yrittäjäys), joihin kaivataan eniten ohjeita ja esimerkkitapauksia, olisivat kaikkien käytettävissä. Ohjeet ovat kokonaisuudessaan hyvät ja selkeät. Ongelmat ovat lähinnä tiedon löytämisessä

Yksi etuuskäsittelijä toivoi, että kaikki ohjeet käydään yhdessä läpi, silloin on sama ymmärrys ja tulkinta kaikilla. Toisen tekemiä ohjeita vaikeista ja ongelmallisista asioista on joskus erittäin vaikea tulkita nopeasti tekijän tarkoittamalla tavalla. Etuuskäsittelijä kehotti kokeileman sitä. Etuuskäsittelijä totesi vielä, että tällä hetkellä tosin ohjeet ovat muuttuneet paljon luettavammiksi, mutta etuuskäsittelijä kävi niitä pitkästä aikaa kokonaisuudessaan ajan kanssa läpi, jotta hän osaisi vastata edes jotenkuten esitettyihin kysymyksiin. Muun muassa arvion ohjeiden lukuun käytetystä ajasta etuuskäsittelijä totesi olevan erittäin vaikeaa. Hän totesi, että joskus on turhauttavaa kun ei onnistu löytämään tulkintaa. Joskus ohjeet taas jopa harhauttavat vain lisää, nimittäin alkuperäinen päätös tulkinnasta olisi ollut heti oikein ja säästänyt aikaa, mutta sitten lukee ohjeista varmistukseksi jotain, jonka ajattelee tarkoittavan jotain, ja sitten onkin ihan ”pihalla”. Etuuskäsittelijä kuitenkin totesi, että onneksi näin toki tapahtuu harvemmin, ja yleensä vastaukset löytyvät. Etuuskäsittelijä vielä toivoi yhteisiä tilaisuuksia, joissa vetäjänä toimisi mieluiten Sari tai esimerkiksi tiiminvetäjät tai muut ”hyvät” tulkitsijat vuorotellen. Ei myöskään laadita erillistä materiaalia, vaan käydään läpi yksitäisiä samoja ohjeita, esimerkiksi soveltamisohjeita. Myös loppuun asti pohdittujen esimerkkitapausten läpikäyminen on hyödyllistä. Palavereihin käytetty aika tulee päätösten oikeellisuutena, käsittelyn tehokkuutena ja käsittelijöiden hyvinvointina aivan varmasti takaisin.

4.5 Osaamiskartoituksen laatiminen

TU-kassan vision mukaan TU-kassalla on osaava ja hyvin palveleva henkilöstö. Menestyäkseen tulevaisuudessa, työttömyyskassa tarvitsee osaamista, ja toiminnan tulee olla työttömyyskassan arvojen mukaan asiakaslähtöistä ja tasa-arvoista. Työttömyysturvalain soveltaminen on muuttunut entistä vaikeammaksi ja vaatii etuuskäsittelijöiltä jatkuvia oppimista ja osaamista. Nämä olivat osaamiskartoituksen taustat ja perustelut sille, miksi osaamiskartoitus tehtiin. Osaamiskartoituksen tarkoituksena oli selvittää, mikä on etuuskäsittelijöiden sen hetkinen osaamistaso, ja mihin etuuskäsittelytyön osa-alueisiin he tarvitsisivat koulutusta.

Työttömyyskassan henkilöstölle ei ollut aikaisemmin tehty osaamiskartoitusta, joten kartoitus piti luoda alusta loppuun. Osaamiskartoituksen työstäminen aloitettiin talon ulkopuolisen konsultin johdolla. Koko henkilöstölle pidettiin infotilaisuus, jossa kerrottiin osaamiskartoituksen tarkoitus ja että sillä ei ole mitään tekemistä pätevyysarvioinnin ja sitä kautta henkilökohtaisen palkanosuuden kanssa. Infotilaisuudessa painotettiin, että osaamiskartoituksen tehtävä on selvittää osaamistarpeet ja osaaminen. Osaamiskartoituksen pohjalta saadaan selvitettyä, minkälaista osaamista kussakin työssä tarvitaan, mikä on tämänhetkinen osaaminen ja missä etuuskäsittelytyön osa-alueissa on kehitettävää. Osaamiskartoitus toimisi kassan johdon ja tiiminvetäjien työkaluna, jonka avulla panostukset koulutukseen voitaisiin kohdentaa tarkemmin. Tiiminvetäjät osallistuisivat arviointeihin jälkepäin siten, että he vertaavat oman tiimensä jäsenten antamia arvioita omaan arvioonsa.

Osaamiskartoitus tehtiin koko henkilöstölle, mutta muiden kuin etuuskäsittelijöiden arvioinnin pohjana käytettiin valmista osaamisluettoa, joka oli tehty liiton henkilöstölle. Tämä ei kuitenkaan soveltunut etuuskäsittelytyöhön. Siksi etuuskäsittelytyötä tarkoitettua kartoitusta varten perustettiin työryhmä pohtimaan osaamisluetelon laatimista. Työryhmässä oli konsultti, kaksi etuuskäsittelijää, tiiminvetäjät sekä kassanjohtaja. Olin tiiminvetäjän ominaisuudessa mukana työryhmässä. Kartoitusta varten tarvittava osaamisluetelo rakennettiin jokaisesta etuuskäsittelytyöhön liittyvästä osa-alueesta. Näitä olivat ansiopäiväraha, koulutustuki, yrittäjyys, ulkomaantyö, vuorotteluvapaa sekä muut osa-alueet. Muiden osa-alueiden sisältö on kuvattu osaamiskartoituksen tuloksissa. Osaamisluetelo rakennettiin myös asiakaspalveluosaamisesta, sosiaalisista taidoista, asenteista sekä oman työn hallinnasta. Nämä osa-alueet jätettiin hankkeen ulkopuolelle, koska näistä osa-alueista ei järjestetty koulutusta. Siten kartoituksia ei olisi ollut järkevää verrata toisiinsa näiden osa-alueiden osalta.

Henkilökohtaista osaamista arvioitiin asteikolla 1 - 5. Numero 1 tarkoitti sitä, että etuuskäsittelijällä ei ole osaamista, hänellä on vain yleiskuva asiasta, ja hän tarvitsee opastusta tehtävään. Numero 2 tarkoitti perusosaamista, eli etuuskäsittelijällä on perustiedot ja -taidot, mutta hän tarvitsee ajoittain ohjausta työskentelynsä. Numero 3 tarkoitti hyvää osaamista, eli etuuskäsittelijällä on hyvät tiedot ja taidot, ja hän kykenee työskentelemään itsenäisesti. Numero 4 tarkoitti erinomaista osaamista, eli etuuskäsittelijä suoriutuu vaativista kokonaisuuksista. Numero 5 tarkoitti syväosaajaa, eli etuuskäsittelijä hallitsee osaamisalueensa, ja pystyy kouluttamaan toisia kyseisellä osaamisalueella. Vertaamalla henkilöstön nykyistä osaamista siihen, mitä osaamista TU-kassassa tarvitaan, saataisiin esille alueet, joissa osaaminen kaipaisi kohentamista. Myös eri osa-alueiden erisyysosaajat saataisiin kartoituksen avulla selville.

Konsultti teki osaamiskartoitusta varten taulukon Excel-ohjelmalla, jotta osaamiskartoituksesta voitaisiin laskea keskiarvoja ja ryhmitellä tuloksia tarvittaessa. Etuuskäsittelijöiden osaaminen kartoitettiin henkilökohtaisten haastattelujen avulla. Haastattelut teki konsultti. Kartoitus tehtiin etuuskäsittelijän huoneessa, ja aikaa oli varattu kaksi tuntia kutakin etuuskäsittelijää kohti. Etuuskäsittelijöille kerrottiin, mitä kukin numero kartoituksessa tarkoittaa.

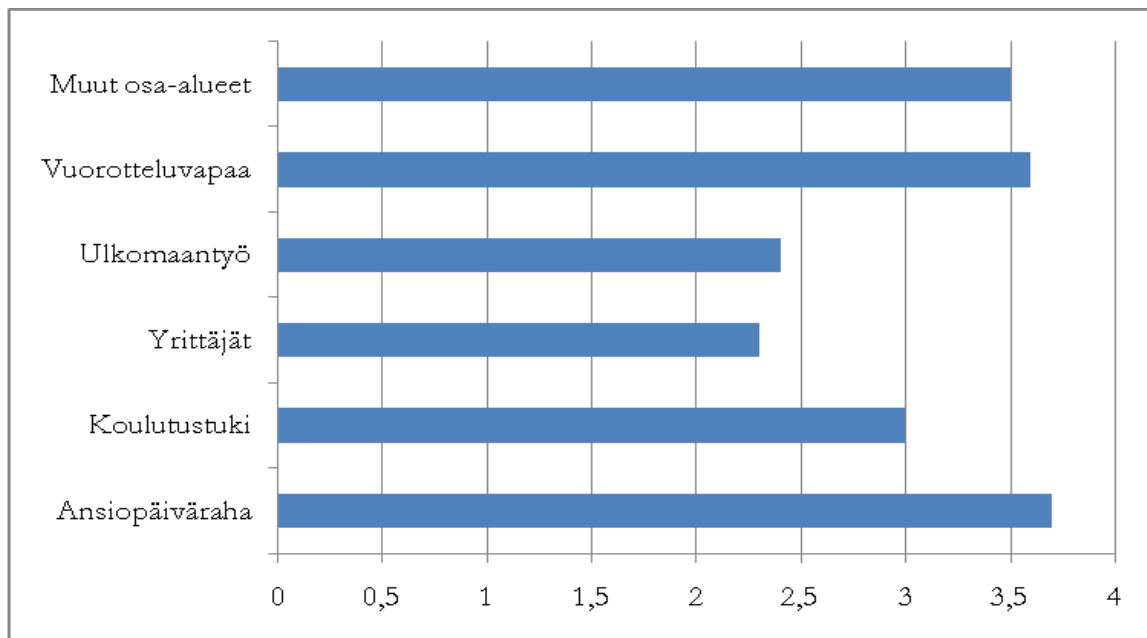
Osaamiskartoituksen suunnitteluvaiheessa ei koettu tärkeäksi määritellä osaamiselle vaatimustasoja vielä tässä vaiheessa. Siksi vaatimustasoja ei määritelty. Tärkeintä oli, että ensin selvitetäisi, mikä on etuuskäsittelijöiden osaamistaso eri osa-alueilla ja miten eri osa-alueilla osaamistaso vaihtelee. Tällä perusteella saataisiin osaamisen kehittäminen TU-kassassa alkuun.

4.6 Osaamiskartoitusten tulokset

Konsultti teki haastattelujen jälkeen osaamiskartoituksesta yhteenvedon, johon hän oli kerännyt jokaisen etuuskäsittelijän arvosanan kustakin osa-alueesta. Lisäksi hän oli ryhmitellyt eri osa-alueet keskiarvoiltaan pienemmästä suurempaan. Tämä tarkoitti sitä, että mitä pienempi keskiarvo osa-alueessa oli, sitä heikompaa oli osaaminen. Konsultti jakoi yhteenvedon minulle, muille tiiminvetäjille sekä kassanjohtajalle analysoitavaksi.

Tiiminvetäjät kävivät läpi oman tiiminsä etuuskäsittelijöitä koskevat tulokset. He olivat suunnilleen samaa mieltä etuuskäsittelijöiden antamista arvosanoista. Ainoastaan kolme etuuskäsittelijää oli kukin arvioinut yhden koulutustukeen liittyvät yksittäisen osaamisalueen yhtä pykälää korkeammaksi kuin tiiminvetäjä.

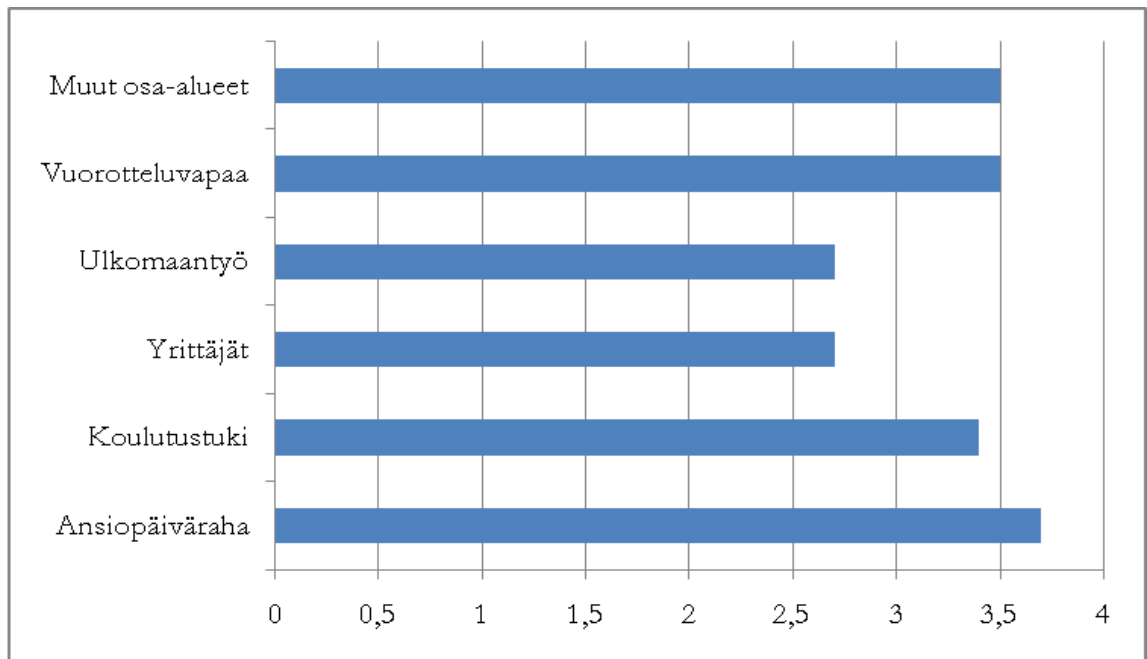
Esitän osaamiskartoituksen eri osa-alueiden keskiarvot ensin siten, että pienemmät kartoituksessa kysytyt osa-alueet niputin yhden kokonaisuuden alle, jolloin nähdään kyseisen osa-alueen keskiarvo ensin yhtenä kokonaisuutena. Esimerkiksi muut osa-alueet sisältää useamman pienemmän osa-alueen, joita kartoituksessa kysyttiin. Osaamislomake on liitteenä numero 5.



Kuvio 21. Ensimmäisen osaamiskartoituksen yhteenlaskettu keskiarvo eri osa-alueissa

Osaamiskartoituksen tulosten perusteella eniten osaamistarvetta ilmeni ulkomaan työ (2,4) ja yrittäjyys (2,3) kokonaisuuksissa. Koulutustuen osaamistason keskiarvo oli tasan 3. Ansiopäivärahan keskiarvo oli 3,7 ja vuorotteluvapaa oli 3,6 ja muiden osa-alueiden keskiarvo oli 3,5.

Toinen osaamiskartoitus tehtiin koulutusten jälkeen maaliskuussa 2008. Tällä kertaa osaamiskartoituksen suoritti kunkin etuuskäsittelytiimin tiiminvetäjä etuuskäsittelijän kanssa käytyjen kehityskeskustelujen yhteydessä. Etuuskäsittelijät olivat saaneet etukäteen osaamiskartoituksen täytettäväksi, joten heillä oli aikaa pohtia omaa osaamistaan etukäteen ennen kehityskeskustelua. Osaamiskartoitus katsottiin kehityskeskusteluissa yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Tiiminvetäjä ja etuuskäsittelijät olivat samaa mieltä etuuskäsittelijän itselleen antamista pisteistä. Esitän ensin tulokset samanlaisina kokonaisuuksina kuten ensimmäisessä osaamiskartoituksessa.

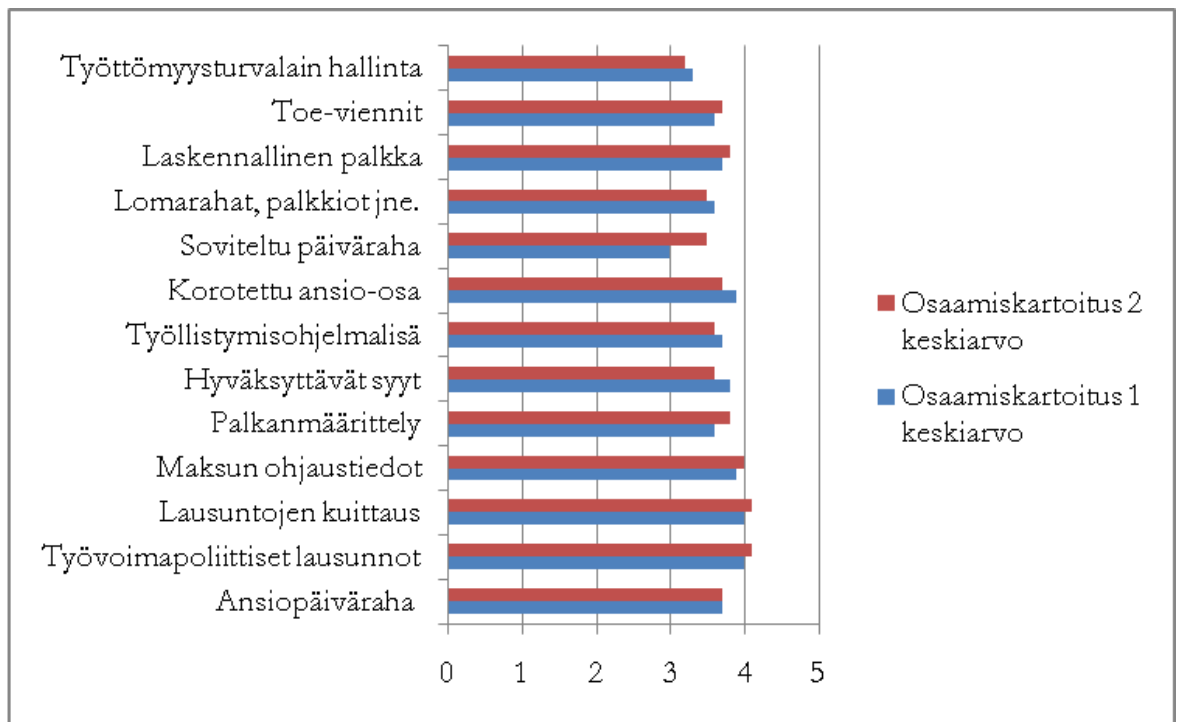


Kuvio 22. Toisen osaamiskartoituksen yhteenlaskettu keskiarvo eri osa-alueissa

Osaamiskartoituksen tulosten perusteella Ansiopäiväraha oli 3,7, vuorotteluvapaa ja muut osa-alueet 3,5, koulutustuki 3,4 sekä ulkomaan työ ja yrittäjät 2,7.

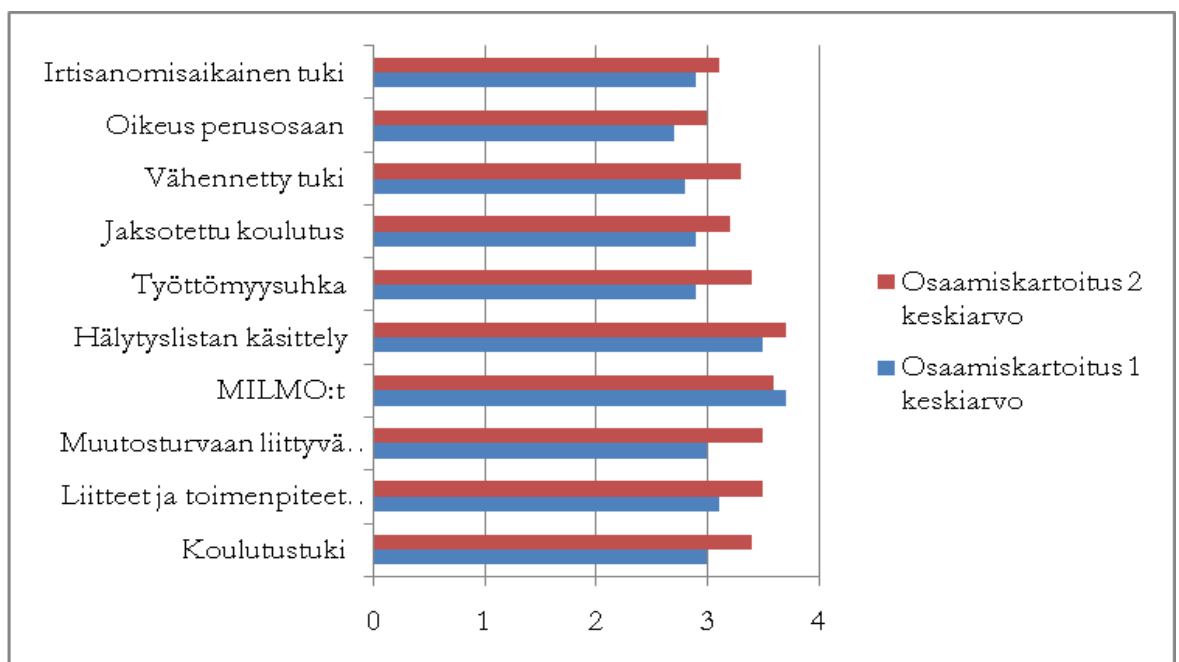
Vertasin osaamiskartoituksista saatuja tuloksia ensimmäiseen osaamiskartoitukseen. Vertailun perusteella ansiopäivärahan sekä muiden osa-alueiden keskiarvo oli ennallaan, koulutustuen yrittäjyyden sekä ulkomaantyon osa-alueiden keskiarvo oli parantunut. Vuorotteluvapaan keskiarvo oli heikentynyt hieman. Keskiarvo oli aikaisemmin 3,6. Nyt se oli 3,5.

Esitän tulokset siten, että osaamiskartoitus 1 tarkoittaa syksyllä 2006 tehtyä kartoitusta ja osaamiskartoitus 2 tarkoittaa maaliskuussa 2008 tehtyä kartoitusta. Osaamiskartoituksen eri osa-alueet luetteloin keskiarvoina, jotka laskin kaikkien etuuskäsittelijöiden antamien arvostojen perusteella. En esitä tuloksia etuuskäsittelijöittäin, koska tämä ei tuo tutkimustuloksille mielestäni lisäarvoa, koska osaamiskartoituksen tarkoituksena oli selvittää kaikkien etuuskäsittelijöiden osaamistaso, ja saadun tiedon perusteella kohentaa osaamista koko TU-kassan etuuskäsittelijöissä. Esitän molempien osaamiskartoitusten yksittäisten osa-alueiden keskiarvot ryhmittäin. Listasin osa-alueet aina suuremman kokonaisuuden yhteyteen. Suuremmat kokonaisuudet ovat ansiopäiväraha, koulutustuki, yrittäjät, ulkomaantyö, vuorotteluvapaa sekä muut osa-alueet. Viimeisenä lukuna on kussakin taulukossa kaikkien osa-alueiden keskiarvo.



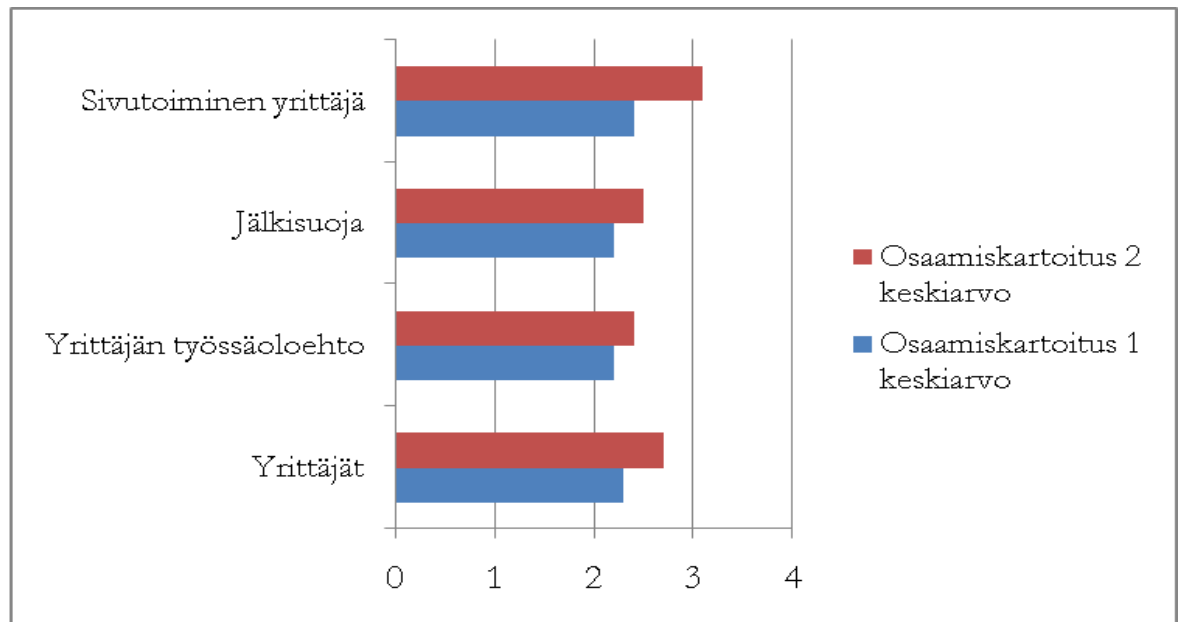
Kuvio 23. Kaikkien ansiopäivärahaan liittyvien osaamisalueiden keskiarvot ensimmäisestä ja toisesta osaamiskartoituksesta sekä näiden keskiarvo

Keskiarvot laskivat hieman jälkimmäisessä osaamiskartoituksessa hyväksyttäviä syitä, korotettua ansio-osaa, työllistymisohjelmallisää, lomarahoja ja palkkioita ja työttömyysturvalain hallintaa koskeissa osa-alueissa. Ansiopäiväraha oli ennallaan ja muut kuviossa esitetyt osaamisalueet nousivat hieman.



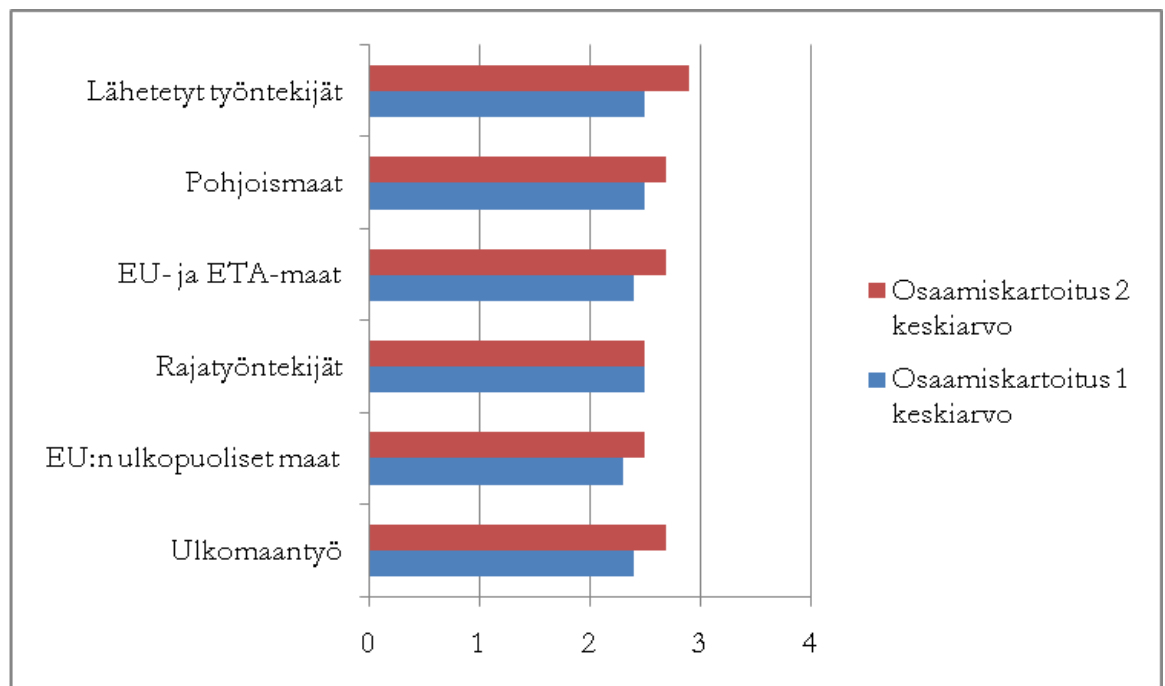
Kuvio 24. Kaikkien koulutustukeen liittyvien osaamisalueiden keskiarvot ensimmäisestä ja toisesta osaamiskartoituksesta sekä näiden keskiarvo

Keskiarvo laski MILMOissa hieman. Muissa osa-alueissa keskiarvo nousi melko selkeästi.



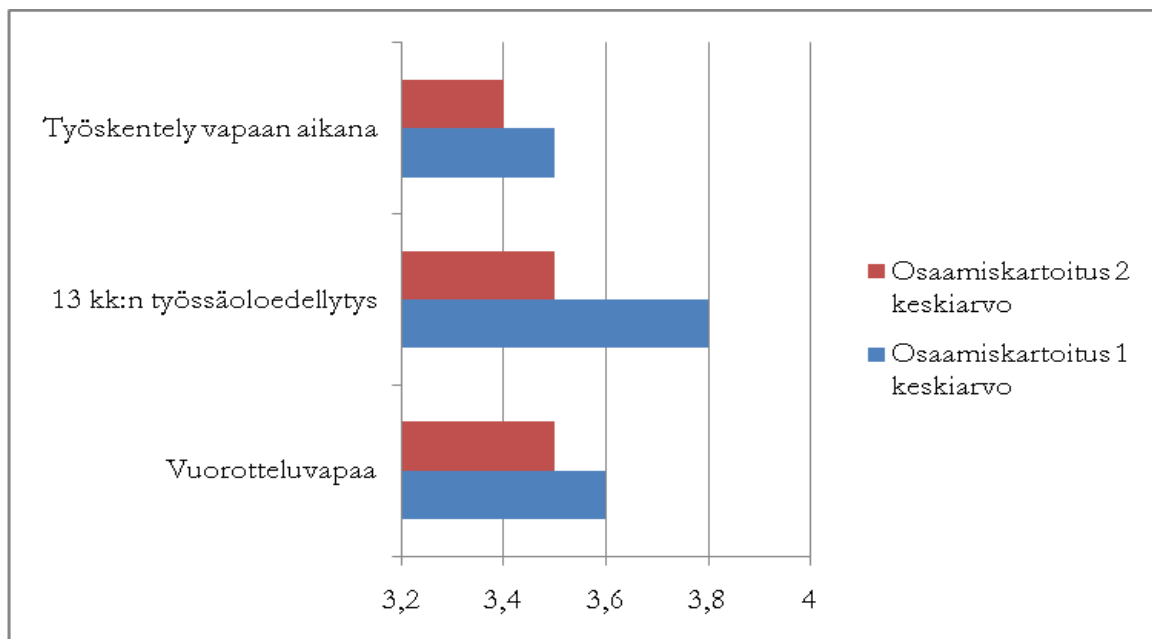
Kuvio 25. Kaikkien yrittäjyyteen liittyvien osaamisalueiden keskiarvot ensimmäisestä ja toisesta osaamiskartoituksesta sekä näiden keskiarvo

Jälkimmäisen osaamiskartoituksen perusteella yrittäjyyttä koskevissa osaamisalueissa osaaminen nousi kaikilla eri osaamisalueilla.



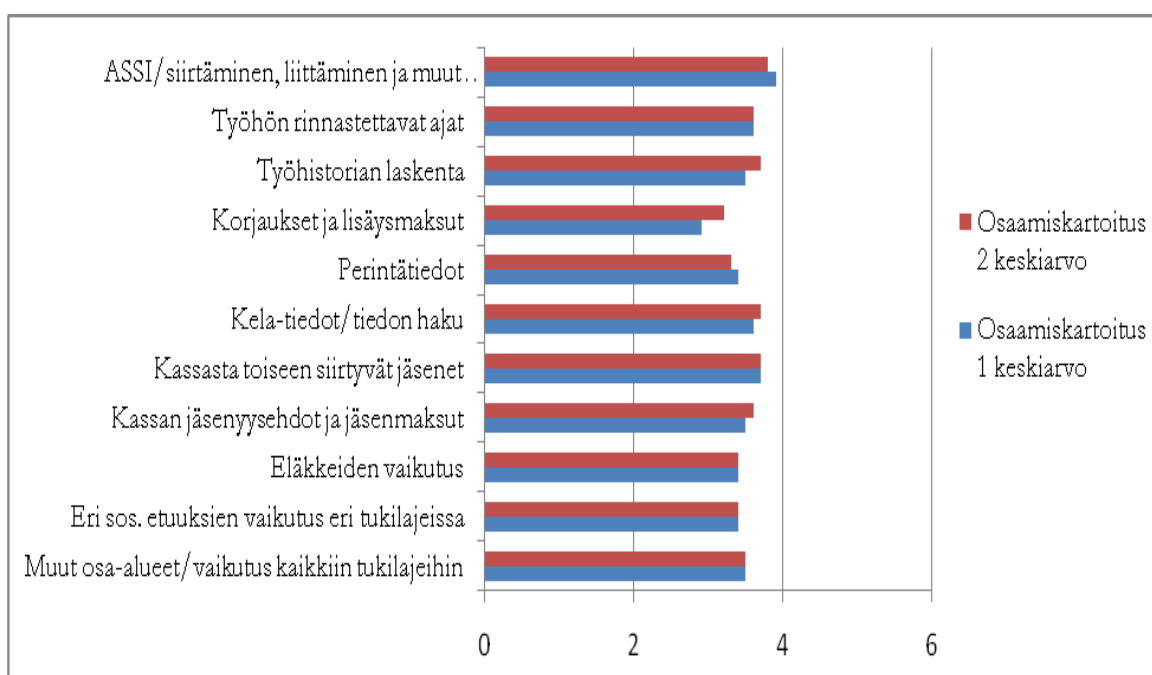
Kuvio 26. Kaikkien ulkomaantyöhön liittyvien osaamisalueiden keskiarvot ensimmäisestä ja toisesta osaamiskartoituksesta sekä näiden keskiarvo

Rajatyöntekijät pysyivät ennallaan ja muissa osaamisalueissa osaamistason keskiarvo nousi jälkimmäisen osaamiskartoituksen perusteella.



Kuvio 27. Kaikkien vuorotteluvapaaseen liittyvien osaamisalueiden keskiarvot ensimmäisestä ja toisesta osaamiskartoituksesta sekä näiden keskiarvo

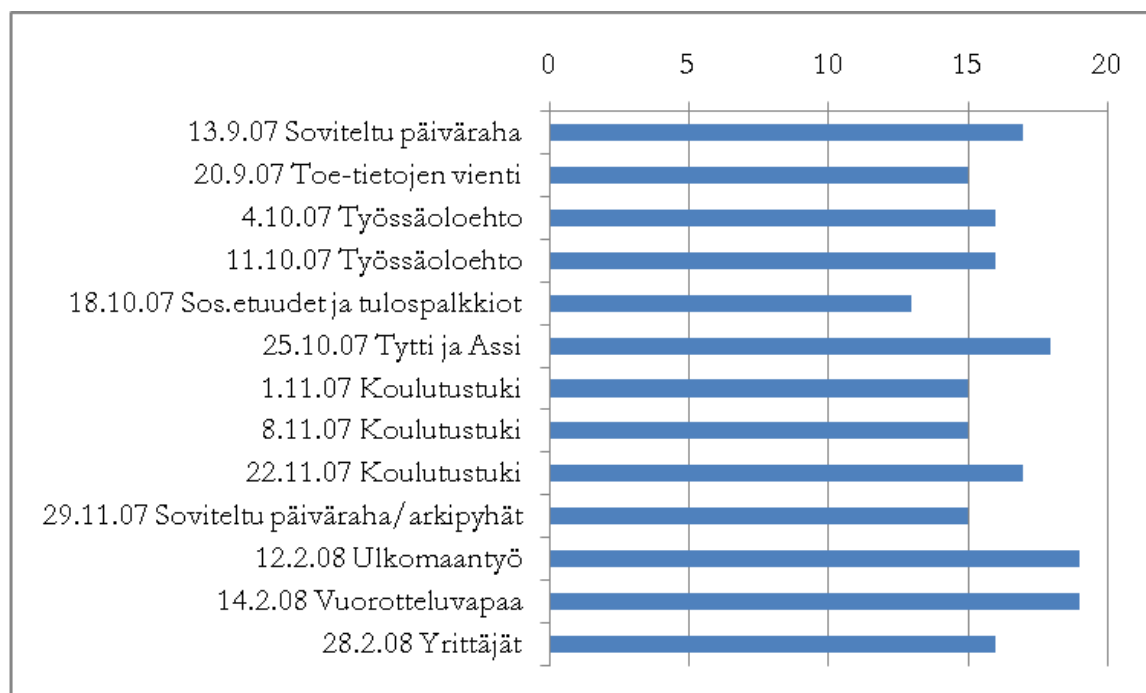
Vuorotteluvapaaseen liittyvissä osaamisalueissa osaamistaso laski kaikissa osaamisalueissa jälkimmäisen osaamiskartoituksen perusteella.



Kuvio 28. Kaikkien muihin osa-alueisiin liittyvien osaamisalueiden keskiarvot ensimmäisestä ja toisesta osaamiskartoituksesta sekä näiden keskiarvo

Keskiarvot laskivat hieman perintätietoja sekä Assi-ohjelman käyttöä koskevissa osa-alueissa. Eri sosiaalietuuksien vaikutus eri tukilajeissa koskeva osaamisalue sekä muut osa-alueet koskeva osaamisalue pysyivät ennallaan. Muiden kuviossa esitettyjen osaamisalueiden keskiarvot nousivat hieman.

Koulutuksiin osallistuneiden lukumäärää voidaan kuvata kuviona seuraavasti:



Kuvio 29. Koulutuksiin osallistujien määrä koulutusalueittain

Ulkomaantyötä ja vuorotteluvapaata koskevissa koulutuksissa oli eniten osallistujia (19 etuuskäsittelijää). Vähiten osanottajia oli sosiaalietuuden ja tulospalkkioita koskevassa koulutuksessa (13 etuuskäsittelijää). Muuten etuuskäsittelijöiden osallistumismäärä oli keskimäärin 16 henkilöä koulutusta kohti. Kolmella etuuskäsittelijällä oli pidempiä poissaoloja koulutusten aikana, joten tämä on osin vaikuttanut koulutuksiin osallistuneiden määrään.

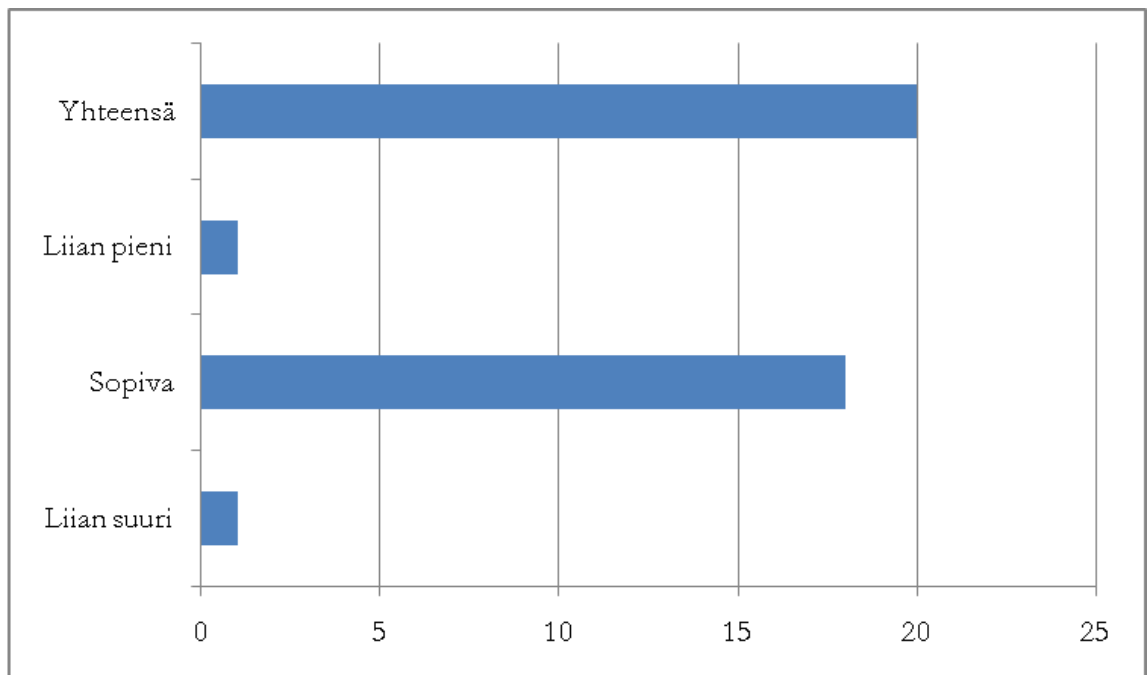
4.7 Koulutusten arviointikysely ja tulokset

Järjestin etuuskäsittelijöille koulutusta osaamiskartoituksen perusteella. Koulutusten jälkeen halusin kerätä etuuskäsittelijöiden mielipiteitä koulutusten hyödyllisyydestä. Tiedon keruun suoritin etuuskäsittelijöille kyselylomakkeella. Tutkimuksesta saatua tietoa on tarkoitus käyttää hyödyksi jatkokoulutusten suunnittelussa. Kerroin koulutusta koskevasta kyselystä ensimmäisen koulutuskerran yhteydessä että viimeisen koulutuskerran päätteeksi. Painotin, että jos etuuskäsittelijällä tulee myöhemmin kysyttävää lomakkeen täyttämisestä, hän voi soittaa minulle ja pyytää tarkennusta epäselvään kohtaan.

Koulutuksia koskeva kysymyslomake sisälsi kysymyksiä kaikista koulutuserroista. Järjestin koulutustukea koskevaa koulutusta kolme kertaa sekä soviteltua päivärahaa koskevaa koulutusta ja työssäoloehdot koskevaa koulutusta kaksi kertaa. Muita osa-alueita käsittelin aina yhtenä koulutuskertana. Kerroin etuuskäsittelijöille, että he voivat ilmoittaa kysymyslomakkeeseen osallistuneensa koulutustukea tai työssäoloehdot koskevaan koulutukseen, jos he olivat osallistuneet yhteenkin kyseisiin aihealueita koskevaan koulutuskertaan.

Laadin koulutuksia koskevan kyselyn Webropol-ohjelmalla, joka on Internetissä oleva ohjelma. Lähetin linkin kyselyyn etuuskäsittelijöille sähköpostitse. Lähetin kyselyn 21 etuuskäsittelijälle. Jätin kaksi etuuskäsittelijää pois joukosta, koska he ovat myös tiiminvetäjiä. Heidän vastauksiin ei ollut osaamiskartoituksissa mukana, koska heille tehtiin erityyppinen kartoitus. Siten en kysynyt heidän mielipiteitään koulutuksista, koska tällöin koulutusten arviointikysely ei olisi vastannut alkuperäistä kohderyhmää eli pelkästään etuuskäsittelijöitä. Tiiminvetäjät osallistuivat kuitenkin koulutuksiin siitä syystä, että he tietäisivät, miten olen ohjeistanut etuuskäsittelijöitä. Lähetin kyselyn maaliskuun 2008 lopussa, annoin vastausaikaa noin viikon. Jouduin ker-
taalleen muistuttamaan kyselystä sähköpostitse. Lopulta 20 etuuskäsittelijää vastasi kyselyyn. Kaikki kysymyslomakkeet oli täytetty asiallisesti, joten hyväksyin kaikki kysymyslomakkeet. Esitän tulokset kysymyksittäin. Kysymyslomake on liitteenä numero 6.

1. Koulutusten määrä oli kokonaisuutena mielestäni



Kuvio 30. Koulutusten määrä

Valtaosa, eli 18 etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että koulutusten määrä oli kokonaisuutena sopiva. Yksi etuuskäsittelijä oli sitä mieltä, että koulutusten määrä oli liian suuri ja vastaavasti yhden etuuskäsittelijän mielestä koulutusten määrä oli liian pieni.

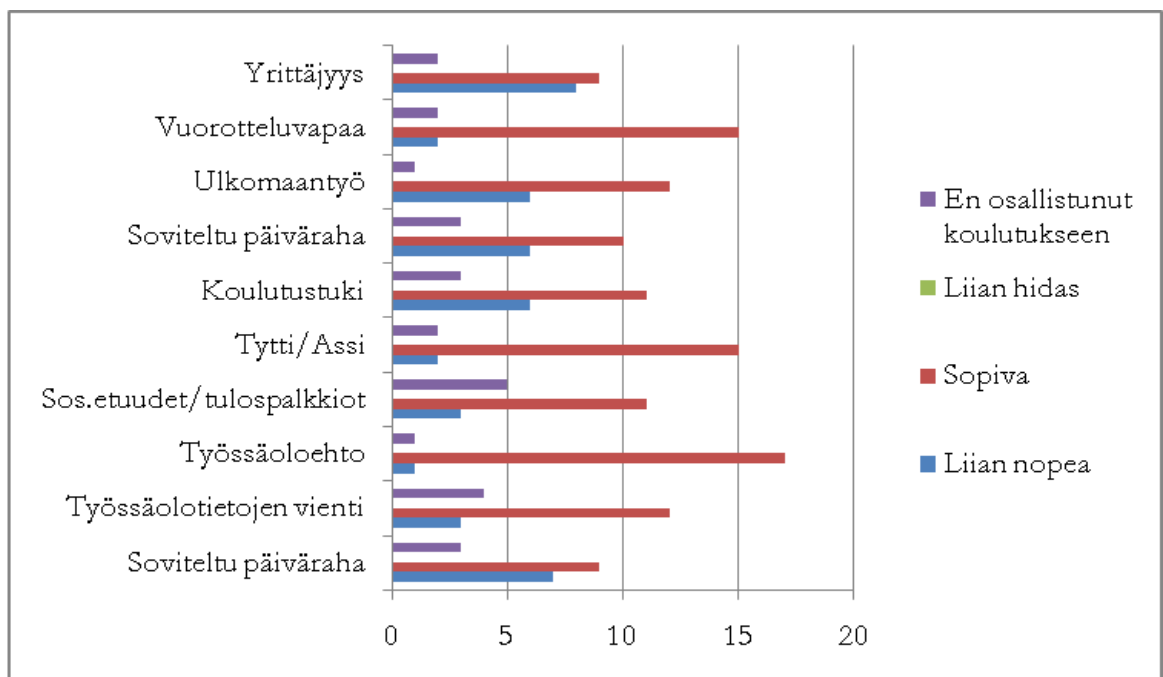
2. Olisin toivonut syventävämpää koulutusta

Syventävää koulutusta koskevassa kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Eniten syventää koulutusta toivottiin yrittäjyydestä (kymmenen etuuskäsittelijää). Seuraavaksi eniten koulutusta toivottiin ulkomaan työstä, koulutustuesta sekä sovitellusta päivärahasta/arkipyhäpäivät. Näitä toivoi seitsemän etuuskäsittelijää. Työssäolotietojen viennistä sekä sovitellusta päivärahasta toivoi kolme etuuskäsittelijää koulutusta. Kaksi etuuskäsittelijää toivoi koulutusta työssäoloehdosta ja sosiaalietuksista/tulospalkkiot. Yksi etuuskäsittelijä toivoi koulutusta Tytti/Assi-ohjelmista. Viisi etuuskäsittelijää ei vastannut kysymykseen.

3. Soveltamisohjeiden käyttö koulutusmateriaalina oli mielestäni

Etukäsittelijöiden mielestä soveltamisohjeiden käyttö koulutusmateriaalina oli joko erittäin hyödyllinen (11 henkilöä) tai melko hyödyllinen (yhdeksän henkilöä).

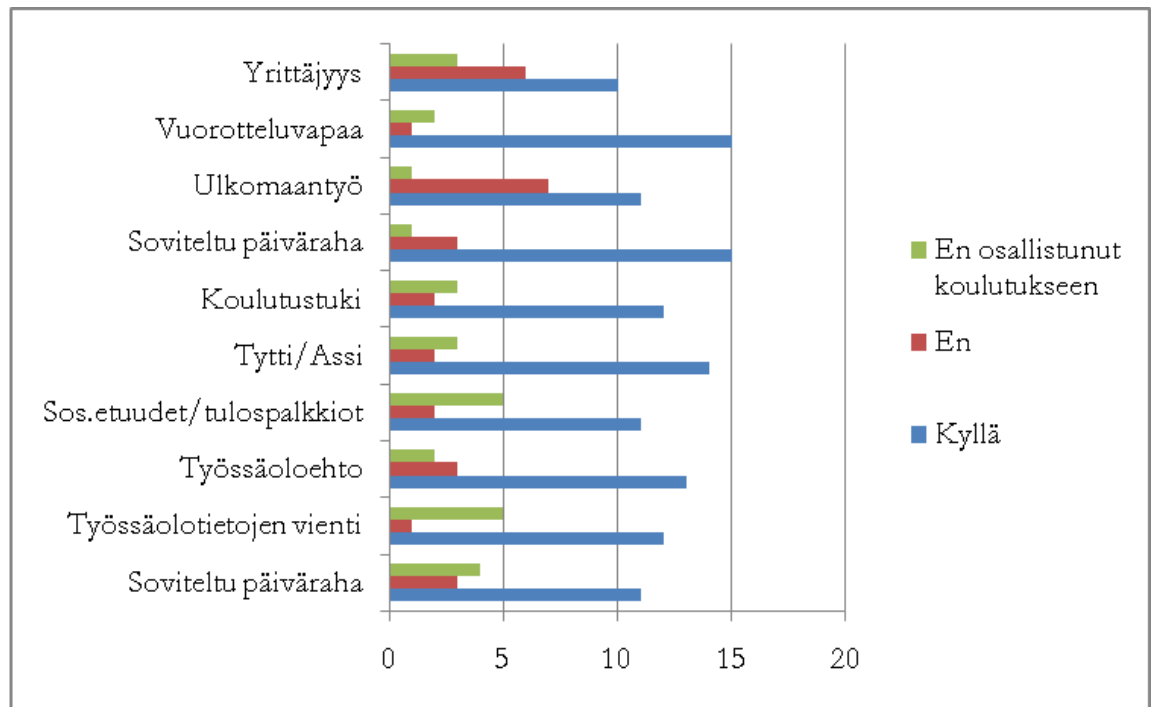
4. Koulutusten etenemistahti oli mielestäni



Kuvio 31. Koulutusten etenemistahti

Kaikkiin muihin kysymyksen eri kohtiin vastasi 19 etuuskäsittelijää, mutta koulutustukea koskevaan kysymyksiin vastasivat kaikki 20 etuuskäsittelijää. Koulutusten etenemistahti oli yleisesti ottaen sopiva kaikilla osa-alueilla. Yhdenkään koulutuksen etenemistahti ei ollut liian hidas. Eniten poissaolijoita oli sosiaalietuuksia ja tulospalkkiota koskevasta koulutuksesta.

5. Oletko pystynyt hyödyntämään koulutuksissa saatua tietoa työssäsi?



Kuvio 32. Koulutuksissa saadun tiedon hyödyntäminen työssä

Valtaosa etuuskäsittelijöistä (15 etuuskäsittelijää) on pystynyt hyödyntämään koulutuksessa saatua tietoa työssä. Eniten on ollut hyötyä vuorotteluvapaata koskevasta koulutuksesta. Vähiten on pystytty hyödyntämään ulkomaantyöstä sekä yrittäjyydestä saatua tietoa. Vastaajista kuitenkin yli puolet on pystynyt tietoa hyödyntämään. Ulkomaantyöstä saatua tietoa on hyödyntänyt 11 vastaajaa ja yrittäjyydestä saatua tietoa on hyödyntänyt kymmenen vastaajaa.

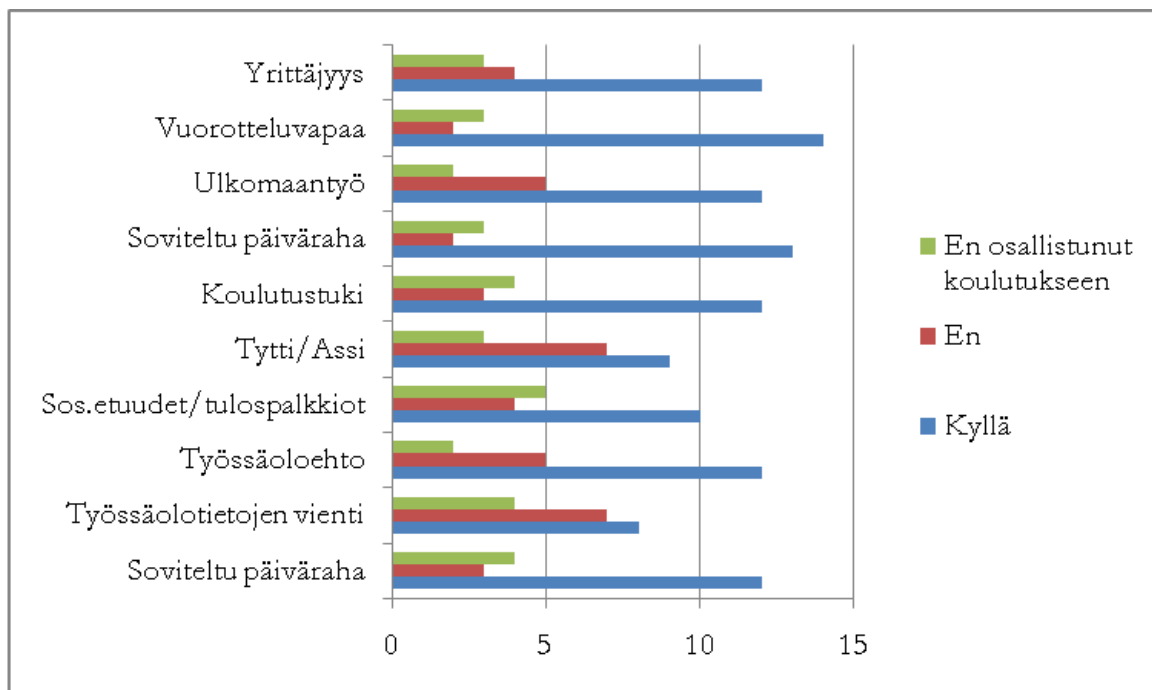
6. Jos vastasit edellisen kysymyksen joihinkin kohtiin kyllä, miten?/ei, miksi?

Etuuskäsittelijöistä 15 vastasi kysymykseen kyllä. Etuuskäsittelijät vastasivat seuraavaa: Koulutus selkiytti asiat, muistiin palautui eri asioita koulutuksesta, käsittelyyn tuli varmuutta ja lisätietoa siitä, mistä mitäkin tietoa voi etsiä, tietoa on hyödynnetty normaalissa käsittelytyössä, etuuskäsittelijä muistaa koulutuksessa käydyn keskustelun, kertaalleen yhdessä katsottu asia on

helpompi löytää ja ymmärtää, koulutustuki aukeni kokonaisuutena, etuuskäsittelytyössä on jo ennestään hyvä osaaminen, aina tulee uutta tietoa, yrittäjyyden peruskysymykset ja ulkomaantyö, opitun voi aina hyödyntää.

Kuusi etuuskäsittelijää vastasi, miksi ei ole pystynyt hyödyntämään koulutuksessa saatua tietoa. Etuuskäsittelijöistä neljä ilmoitti, ettei tapauksia ole tullut vielä vastaan. Yksi etuuskäsittelijä ilmoitti, että koulutuksissa oli liian nopea tahti ja toinen ilmoitti, että hän tarvitsee nopeutta ja varmuutta lisää.

7. Oliko koulutuksista hyötyä siihen, että pystyt etsimään soveltamisohjeesta tietoa paremmin kuin aikaisemmin?



Kuvio 33. Koulutuksissa saatu hyöty soveltamisohjeisiin

Etuuskäsittelijöiltä kysyttiin, oliko koulutuksista hyötyä tiedon etsintään soveltamisohjeista. Valtaosa oli sitä mieltä, että koulutuksista oli hyötyä. Eniten koulutus oli helpottanut vuorotteluvapaata koskevan tiedon etsintään soveltamisohjeista. 14 vastaajaa oli tätä mieltä. Vähiten koulutuksista oli hyötyä työssäolotietojen vientiin. Vain kahdeksan etuuskäsittelijää oli pystynyt etsimään soveltamisohjeesta tietoa paremmin kuin aikaisemmin.

8. Jos vastasit edellisen kysymyksen joihinkin kohtiin kyllä, miten?/ei, miksi?

Etuuskäsittelijöistä 12 vastasi kysymykseen kyllä. Etuuskäsittelijät vastasivat seuraavaa: Koulutukset auttoivat heitä siihen, miten ja mistä tietoa löytää ja ohjeet tulivat tutummiksi. Työttömyysturvalain luvut selkiytyivät ja tulivat tutuiksi, tiedon löytäminen helpottui. Kuusi etuuskäsittelijää vastasi, että koulutuksista ei ollut hyötyä. Heistä yksi vastasi, että hän tiesi asiat ennestään, kolme etuuskäsittelijää osasi etsiä tiedon muutenkin. Yhdellä etuuskäsittelijällä ei ollut vielä ollut esimerkiksi yrittäjyytilanteita ja ulkomaantyötä koskevia tapauksia ja muihin kohtiin hän ei juuri kaivannut soveltamisohjetta. Yksi etuuskäsittelijä kaipasi tekniikkaa ja arkipäivänopeutta.

9. Anna kokonaisarvosana koulutuksista, joihin osallistuit 1= Erittäin huono, 5= Erittäin hyvä

Koulutuksista annettava kokonaiskeskiarvo oli 4,01. Parhain arvosana annettiin työssäolotietojen viennistä (4,3) ja heikoin arvosana annettiin ulkomaantyöstä (3,7).

10. Arvioi kouluttajan osaamista asteikolla 1-5. Kouluttaja osasi kouluttaa

Vastaajista 16 etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että osasin kouluttaa hyvin. Kaksi etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että osasin kouluttaa tyydyttävästi ja kaksi etuuskäsittelijää oli sitä mieltä, että osasin kouluttaa erittäin hyvin.

11. Mistä aihealueesta haluaisit lisäkoulutusta?

Etuuskäsittelijät toivoivat lisäkoulutusta eniten yrittäjyydestä (12 etuuskäsittelijää) ja ulkomaantyöstä ja sovitellusta päivärahasta/arkipyhäpäivät (kymmenen etuuskäsittelijää). Vähiten koulutusta toivottiin vuorotteluvapaaseen (yksi etuuskäsittelijä). Yksi etuuskäsittelijä toivoi kertausta jatkuvasti ja kaikesta. Yksi etuuskäsittelijä toivoi ohjelman tekniikkaan koulutusta helpottamaan työtä.

12. Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia

Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia antoi 12 etuuskäsittelijää. Viisi etuuskäsittelijää toivoi erillisiä käytännön esimerkkejä. Yhden etuuskäsittelijän mielestä ryhmän koko voisi olla koulutuksessa pienempi, ehkä tiimikohtainen. Yhden etuuskäsittelijän mielestä pitäisi ylläpitää jatku-

vaa vastaavanlaista koulutusta jatkossakin. Yhteiset tilaisuudet, jossa kaikki kuulevat saman asian ovat parhaita. Pieni kertaus on hyväksi jatkuvasti. Esimerkkitapausten yhteinen pohdinta on hyvä keino sisäistää asioita. Koulutukset tulivat tarpeeseen. Aihealueille oli varattu liian vähän aikaa. Kassan sisäinen koulutus on erittäin tärkeää työssä jaksamisen ja oman työn hallinnan kannalta. Aikataulu oli koulutuksissa liian kireä, koulutuksia olisi voitu järjestää vaikka joka toinen viikko. Koulutukset kestivät liian lyhyen aikaa, mieluummin koko päivän kestäviä koulutuksia. Tahti oli liian nopea. Olisi toivottu myös visuaalista puolta. Hankalien tapausten käsittelyä kaivattiin.

13. Etuuskäsittelijöiden ikä

Etuuskäsittelijöistä puolet (kymmenen henkilöä) oli iältään 41–50-vuotiaita. Viisi etuuskäsittelijää oli 31–40-vuotiaita ja vastaavasti viisi etuuskäsittelijää oli 51–65-vuotiaita.

14. Työkokemus

Yli puolella (11 henkilöä) etuuskäsittelijöistä on vähintään 15 vuoden työkokemus. Seuraavaksi eniten on etuuskäsittelijöitä, joilla on 10–14 vuotta työkokemusta. Heitä on kuusi. Vain kolmella etuuskäsittelijällä on työkokemusta 5-9 vuotta.

4.8 Sisäinen valvonta

Työttömyyskassassa tehtiin sisäistä valvontaa. Tämä tarkoittaa sitä, että TU-kassan sisällä suoritettiin valvontaa etuushakemusten käsittelyn oikeellisuudesta. Tavoitteena oli selvittää, kuinka paljon etuushakemuksia on käsitelty työttömyysturvalain ja asetuksen mukaan ja kuinka moni hakemus on käsitelty virheellisesti. Sisäisen valvonnan tarkoituksena on saada tietoa etuuskäsittelijöiden osaamisesta sekä hakemusten käsittelytavoista. Tulosten perusteella etuuskäsittelijöille voidaan antaa lisäkoulutusta, jos osaamisessa on puutteita tai kirjallisia ohjeita voidaan täydentää, jos ohjeista puuttuu jokin etuuskäsittelyyn liittyvä ohje. Sisäisen valvonnan kohteena oli yhden päivän aikana annetut päätökset, jotka oli tehty alkuehdon tai paluuehdon täyttymisen perusteella. Päiväksi osui satunnaisotannalla 11.5.2007. Kyseisenä päivänä oli annettu 17 sellaista myöntöpäätöstä, jotka oli annettu työssäoloehdon täyttymisen jälkeen. Sisäistä valvontaa suorittivat etuuskäsittelytiimien tiiminvetäjät sekä minä. Tiiminvetäjät antoivat minulle tarkastuksen tehtyään tulokset, joista laadin yhteenvedon.

Tarkastimme koko etuushakemuksen käsittelyprosessin. Tarkastus sisälsi etuuden hakijan työttömyyspäivärahaoikeuteen sekä etuushakemuksen käsittelyyn liittyvät asiat. Nämä on kerrottu

liitteessä numero 7 selityksineen. Tarkastuksen tuloksena seitsemän tapausta oli käsitelty työttömyysturvalain ja asetuksen sekä hakemuksen käsittelyä koskevien ohjeiden mukaisesti. Sen sijaan kymmenen tapausta aiheutti lisätoimenpiteitä.

Sisäisen valvonnan tulokset

Kolmessa tapauksista hakemusta ei ollut palautettu asiakkaalle täydennettäväksi, vaikka hakemuksesta puuttui tietoja. Asiakas oli jättänyt täyttämättä hakemuksesta tiedon siitä, onko hänellä yritystoimintaa. Tämä hakemuksen kohta on yksi oleellisimpia tietoja työttömyyskassalle. Varsin usein käy niin, että asiakkaalla on yritystoimintaa, esimerkiksi maataloutta, mutta asiakas ei koe itseään yrittäjäksi. Tästä syystä hän on saattanut jättää maataloustoiminnan olemassa olon työvoimatoimistolle mainitsematta. Jos asiakas ei ole ilmoittanut etuushakemuksessa yritystoimintaa koskevaan kysymykseenkään mitään, ja jälkikäteen ilmenee, että asiakkaalla on yritystoimintaa, joka täytyy tutkia työvoimatoimistossa, viivästyttää tämä hakemuksen käsittelyä. Pahimmassa tapauksessa työttömyyskassa on voinut myöntää asiakkaalle työttömyyspäivärahaa vastoin työttömyysturvalakia. Tarkastuksessa ilmenneet tapaukset käsiteltiin niin, että hakemukset palautettiin asiakkaille täydennettäväksi. Yhdelläkään asiakkaalla ei ollut ilmoituksensa mukaan yritystoimintaa.

Kahdessa tapauksessa ansiopäiväraha oli määritelty alkuehdon perusteella, kun se olisi pitänyt määritellä paluuehdon perusteella. Tämä tarkoittaa sitä, että päivärahaa aikaisemmin saanut henkilö kuuluu paluuehdon piiriin. Tällöin asiakkaaseen voidaan soveltaa 80 prosentin sääntöä, eli uuden ansiopäivärahan suuruuden täytyy olla vähintään 80 prosenttia vanhasta ansiopäivärahasta. Asiakas on ollut esimerkiksi osa-aikatyössä, jolloin työtulot ovat nyt pienemmän kuin aikaisemmin. Molemmissa tarkastetuissa tapauksissa uusi ansiopäiväraha oli kuitenkin selvästi vanhaa päivärahan tasoa korkeampi, joten 80 prosentin sääntö ei olisi tullut sovellettavaksi. Tästä syystä etuuskäsittelyssä tapahtuneella virheellä ei ollut vaikutusta lopputulokseen.

Yhdessä tapauksessa etuuskäsittelijä oli soittanut palkanlaskijalle ansiopäivärahahakemuksen käsittelyvaiheessa. Palkanlaskija ei ollut maininnut käydyssä puhelinkeskustelussa, että asiakkaalle oli maksettu kertapalkkio, joka sisältyi ennakonpidätyksen alaiseen ansioon. Kyseinen kertapalkkio ei ole työttömyysetuuden määrittelyä koskevan asetuksen perusteella ansiopäivärahan määrittelyssä huomioitavaa tuloa. Palkanlaskija ei ollut myöskään maininnut sitä, että asiakkaalle maksettaisiin lomakorvaus vasta työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakkaan työsuhde päättyi 21.3.2007, ja hänelle oli maksettu lomakorvaus 13.4.2007. Asiakas lähetti jatkohakemuksen 7.5.2007, jonka yhteydessä hänen olisi viimeistään pitänyt ilmoittaa lomakorvauk-

sesta. Edellä mainituista syistä johtuen asiakkaan ansiopäivärahan taso oli määritelty liian suureksi ja hänellä ei olisi ollut oikeutta ansiopäivärahaan heti työsuhteen päättymisestä lukien. Hakemuksesta oli myös jäänyt yritystoimintaa koskeva kohta ilmoittamatta, joten etuuskäsittelijän olisi pitänyt pyytää asiakasta täydentämään hakemusta. Näin ei ollut menetelty. Tapaus annettiin takaisinperintään, eli liikaa maksetut ansiopäivärahat peritään asiakkaalta takaisin.

Yhdessä tapauksessa asiakkaalle oli maksettu huhtikuulta 2007 soviteltua päivärahaa lomautuksen perusteella. Soviteltua päivärahaa oli maksettu myös arkipyhäpäiviltä työttömyysturvalain 4 lukua koskevien soveltamisohjeiden vastaisesti. Myös laskennallinen palkka oli laskettu virheellisesti. Lisäksi työssäoloehdon seurannassa oli tiedot väärin. Takaisinperintää ei kuitenkaan syntynyt, koska asiakkaalle oli maksettu elokuussa 2007 tulospalkkio vuodelta 2006, jota ei ollut huomioitu aikaisemmin tuloissa, joiden perusteella ansiopäiväraha oli laskettu. Siten hänen ansiopäivärahansa taso nousi. Lisäksi ilmeni, että palkanlaskija oli maksanut asiakkaalle liian suuren palkan huhtikuulta. Joten tapaus kääntyikin asiakkaan eduksi, eli asiakkaalle maksettiin lisää soviteltua päivärahaa huhtikuulta.

Yhdessä tapauksessa asiakkaan hakemus oli käsitelty työttömyysturvalain ja asetuksen sekä hakemuksen käsittelyä koskevien ohjeiden mukaan verotietoja lukuun ottamatta. Verotiedoissa oli veroprosenttia korotettu 2,5 prosenttiyksikköä korotetun ansio-osan maksamista varten, kun oikea korotus olisi ollut 2 prosenttiyksikköä.

Yhdessä tapauksessa etuuskäsittelijä oli vähentänyt ennakonpidätyksen alaisesta ansiosta lomarahan 576, 23 €, kun se piti olla 336 €. Tästä syystä asiakkaan ansiopäiväraha oli määritelty hieman liian pieneksi, ja asiakkaalle maksettiin päivärahojen erotus.

Yhdessä tapauksessa asiakkaalle oli annettu korjattu myöntöpäätös vanhan myöntöpäätöksen tilalle, koska päivärahan tasoa oli korjattu asiakkaalle edulliseen suuntaan. Uudesta myöntöpäätöksestä oli jäänyt omavastuu aika mainitsematta, joten päätös oli tältä osin virheellinen. Asiakkaalle annettiin uusi päätös, jossa oli myös omavastuu aika ilmoitettu.

Toimenpiteet sisäisen valvonnan johdosta

Sisäinen valvonta ei juuri aiheuttanut toimenpiteitä, joten esitän ne tässä samassa yhteydessä tulosten kanssa. Tarkastuksessa ilmenneistä virheistä voi päätellä, että puutteellisesti täytetyn hakemuksen huomaamatta jääminen oli puhdasta huolimattomuutta, koska tämä ei vaadi etuuskäsittelijältä lain tuntemusta, vaan pelkästään tarkkuutta. Lomarahan liian suuren määrän

huomioiminen päivärahan määrittelyssä oli myös etuuskäsittelijältä huolimattomuutta. Hän oli epähuomiossa lukenut palkkatodistuksessa väärän summan lomarahaksi. Myös alkuehdon perusteella tehty päivärahan määrittely oli huolimattomuudesta johtuva virhe, koska atk-ohjelmassa näkyy selvästi, jos asiakas on saanut päivärahaa aikaisemmin. Ja virheen tehneet etuuskäsittelijät kyllä tiesivät, mikä on alkuehto ja mikä on paluuehto. Varmistin tämän heiltä tarkastuksen jälkeen. Näiden perusteella en voi tehdä muita toimenpiteitä kuin muistuttaa etuuskäsittelijöitä huolellisuudesta.

Veroprosentissa tehty virheellinen korotus johtui tietämättömyydestä. Tapauksen ilmenemisen jälkeen lähetin etuuskäsittelijöille sähköpostiviestin, jossa kerroin muistin virkistysenä siitä, miten veroprosentteja tulee korottaa kussakin tilanteessa. Toimin näin siitä syystä, että ilmeni, että kyseisen virheen tehnyt etuuskäsittelijä ei ollut ainoa, jolla oli virheellinen käsitys asiasta.

Uuden myöntöpäätöksen puutteellinen sisältö johtui huolimattomuudesta tai tietämättömyydestä. Etuuskäsittelijä ei ollut välttämättä mieltänyt sitä, että kun vanha päätös kumotaan, kaikki päätöksessä olevat tiedot myös kumoutuvat. Näin ollen myös esimerkiksi omavastuuaikaa koskevat tiedot olisi annettava uudelleen, vaikka päätös koskisi vain päivärahan tason muutosta. Selvitin puutteellisen päätöksen antaneelle etuuskäsittelijälle päätöksen antoprosessin.

Takaisinperintään joutunut tapaus johtui pitkälti siitä, että palkanlaskija antoi puutteelliset tiedot ja siitä, että asiakas ei antanut työttömyyskassalle tarvittavia tietoja. Etuuskäsittelijä olisi voinut huomata, että palkanlaskija antoi puutteelliset tiedot, jos etuuskäsittelijä olisi omaehtoisesti kysynyt, onko asiakas pitänyt kertyneen loman työsuhteen päättyessä, koska lomakorvauksesta ei ollut mainintaa palkkatodistuksessa. Kertapalkkion olisi etuuskäsittelijä huomannut, jos hän olisi kysynyt palkanlaskijalta asiakkaan säännöllisen kuukausipalkan suuruuden ilman lisiä. Etuuskäsittelijän olisi myös pitänyt huomata, että hakemuksesta oli jäänyt yritystoimintaa koskeva kohta ilmoittamatta. Asiakkaan velvollisuus on antaa työttömyyskassalle etuuden myöntämistä varten tarvittavat tiedot, joten etuuskäsittelijän puutteellinen toiminta ei kuitenkaan poista asiakkaan ilmoitusvelvollisuutta. Tämän tapauksen jälkeen ohjeistin etuuskäsittelijöitä erikseen sähköpostitse siitä, mitä tietoja palkanlaskijalta kannattaa kysyä, jotta työttömyyskassa saisi oikeat tiedot päivärahan määrittelyä varten. Kerroin tämän myös työssäoloehtoa koskevassa koulutuksessa.

4.9 Aivorihi

Oman työn hallintaan vaikuttaa tehokas työajan käyttö ja hyvä ammattitaito. Tällöin kiireisetkin työjaksot pystytään hallitsemaan ja niistä opitaan. Oman ammattitaidon kehittyminen vähentää myös stressiä, koska stressin voimakkuus vaikuttaa osaaminen. (Ranki 1999, 91.)

Helmikuussa 2006 TU-kassalle tehtiin ilmapiirikartoitus. Tämän perusteella henkilöstön keskuudessa oli selviä oireita väsymyksestä ja stressistä. Lisäksi koettiin, että mahdollisuudet vaikuttaa työhön liittyviin asioihin olivat vähäiset. Hankkeen yhtenä tavoitteena on, että toimintatapoja uudistetaan, jotta etuuskäsittelijöissä ilmennyt väsymystä ja stressiä saadaan vähennettyä. Etuuskäsittelijät otettiin mukaan suunnittelemaan toimintatapoja, jolloin he voisivat myös itse vaikuttaa omaan työhönsä. Tämä toteutettiin etuuskäsittelijöille pidettävillä aivorihi-tilaisuuksilla, jolloin he saivat itse pohtia omaan työhönsä liittyviä ongelmia ja mahdollisia ratkaisuja niihin.

Aivorihi sopivat hyvin kehittämiseen ja uuden luomiseen. Kaikkien osallistujien täytyy tietää aivorihiin tavoite ja tuntea pelisäännöt, jotta aivorihi toimisi toivotulla tavalla. Pelisäännöt ovat sellaiset, että kaikki osallistuvat tilaisuuteen. Lisäksi kaikki ideat hyväksytään ja kritiikkiä ei esitetä. Aivorihiin vetäjän tulee rohkaista jokaista ilmaisemaan mielipiteitään vapaasti. Tämän jälkeen tulokset käydään läpi ja ehdotuksista seulotaan sellaiset asiat, jotka voidaan ottaa toiminnan pohjaksi. (Lecklin 2002, 205).

Aivorihi-tilaisuudet olivat osa toimintatapojen muutosta koskevaa prosessia. Pidin jokaiselle työttömyyskassan etuuskäsittelytiimille aivorihi-tilaisuuden, jossa etuuskäsittelijät pohtivat, miten tiimityötä kannattaisi kehittää jatkossa ja mitä elementtejä tarvitaan, jotta työ sujuisi paremmin. Pidin aivorihiä tiimi kerrallaan työpaikan ulkopuolella, jotta ympäristö olisi mahdollisimman virikkeellinen. Etuuskäsittelytiimien tiiminvetäjät eivät osallistuneet tilaisuuksiin, koska kysymyksessä olivat etuuskäsittelijät, joiden työstä oli kysymys. Tiiminvetäjän läsnäolo olisi voinut vaikuttaa tilaisuuksiin epäsuotuisasti, eli etuuskäsittelijät eivät olisi välttämättä kertoneet asioita yhtä avoimesti.

Aivorihiin keskustelupohjana oli yhteenveto, joka oli tehty helmikuussa 2007 pidetyissä tiimipäivissä käytyjen keskustelujen perusteella. Tällöin tiimipäivien vetäjänä oli toiminut ulkopuolinen konsultti, joka keräsi ideoita tiimeiltä tulevaisuuden työssä jaksamista varten. Konsultti teki keskustelujen perusteella yhteenvedon, ja tämä yhteenveto toimi löyhänä pohjana aivorihi-tilaisuuksille. Tosin keskustelu sai kuitenkin tilaisuudessa rönsyillä vapaasti. En osallistunut keskusteluun, vaan kirjasin ainoastaan ylös etuuskäsittelijöiden kommentit kustakin aihealuees-

ta. Jouduin toisinaan tarkentamaan etuuskäsittelijöiden kommentteja, jos en ollut ihan varma, olinko ymmärtänyt asian oikein. Tarkoituksena oli kuitenkin se, että en johda keskustelua millään tavalla, vaan kirjoitan ainoastaan ehdotukset, jotta niitä voitaisiin edelleen jalostaa ja laittaa täytäntöön.

Jokainen tiimi käsitteli asioita saman löyhän konseptin mukaan, mutta jokainen tiimi painotti asioita eri tavalla ja keskustelu oli vapaamuotoista. Tein aivorihi-ilaisuuksista yhteenvedot tiimeittäin. Otsikoin keskustelut aihealueittain. Toisissa tiimeissä jokin asia ei noussut lainkaan keskustelun aiheeksi. Siksi käsiteltävää aihetta koskevat otsikot vaihtelevat eri tiimeissä hieman, ja kommentit jonkin otsikon alla voivat olla joko hyvin lyhyitä tai hyvin pitkiäkin riippuen siitä, kuinka paljon aihealue herätti kunkin tiimin etuuskäsittelijöissä keskustelua.

Lähetin yhteenvedot kullekin tiimille kommentoitavaksi sisällön osalta. Tein tämän siksi, että halusin varmistaa, että olin ymmärtänyt ja myös kirjannut keskustelut oikein. Varmistin myös, että en ollut unohtanut yhteenvedosta mitään oleellista tietoa. Vain yhden tiimin etuuskäsittelijä kommentoi oman tiiminsä yhteenvedon korjaamalla pienen yksityiskohdan. Tällä ei ollut sinänsä merkitystä yhteenvedon tietosisällön kannalta, mutta korjasin tämän yhteenvedon. Annoin yhteenvedot kassanjohtaja ja tiiminvetäjien luettaviksi. Esitän kaikkien tiimien ehdotukset yhdessä, jotta olisi helpompi hahmottaa, minkälaisia ehdotuksia aivorihi-ilaisuuksissa esitettiin.

Yhteenvedo aivorihi-ilaisuuksista

Tiimin töiden järjestely

Työjonot eivät ole koskaan määrältään tasasuuria. Ikinä ei myöskään päästä täsmälleen samoihin käsittelyaikoihin, mutta nyt tiimien välillä on etuushakemusten käsittelyajoissa liikaa eroa. Käsittelyn tulisi kuitenkin olla tasa-arvoista jäsenistöön päin. Omat työjonot halutaan suurimman osan etuuskäsittelijöiden mielestä säilyttää. Turhat hakemuksen reititykset jonosta toiseen turhauttavat. Tiiminvetäjän pitää seurata tilannetta, mutta esimerkiksi viikon sykleissä.

Käsittelyaikatilastot pitää ottaa käyttöön, jolloin jokainen käsittelijä voisi myös seurata keskimääräisiä käsittelyaikoja ja mennä omatoimisesti toisen työjonoon auttamaan. Autettavan ei pidä loukkaantua siitä, että häntä autetaan. Jos käsittelijä ei pysy esimerkiksi keskimääräisissä käsittelyajoissa, hänen pitäisi ilmoittaa asiasta tiiminvetäjälle. Jokainen on vastuussa

omista töistään esimerkiksi ennen lomalle lähtemistä, jotta ei kuormittaisi muita. Etuuskäsittelijät ehdottivat myös, että tiimissä voisi olla parityöskentelyä, eli parit toimisivat toistensa sijaisina.

Nyt kun kaikki tekevät samaa työtä, tietomäärä on niin laaja, että ei ole enää tiettyihin osa-alueisiin erikoistuneita syväosaajia. Tiedon ylläpitäminen esimerkiksi vuorottelukorvaushakemuksissa on hankalaa, koska niitä tulee harvoin. Tarkistuslistan etukäteen tarkistus ei ole toiminut kunnolla. Näiden käsittelyyn kaivataan tarkistusta, koska näin välttyttäisiin siltä, että jokainen soittaa erikseen palkanlaskijalle. Kun hankalia tapauksia pohditaan, niitä pohditaan usein työkaverin kanssa. Osa tiimin jäsenistä oli kuitenkin sitä mieltä, että hankalat tapaukset voitaisiin laittaa suoraan tiiminvetäjälle. Kaikki tapaukset eivät kuitenkaan ole sellaisia. Ongelmana onkin, että miten määritellään hankala tapaus.

Työjärjestelyjä voisi muuttaa esimerkiksi siten, että saapuneet hakemukset voisi jakaa kaikkien kesken. Nyt on ongelmana jonojen epätasaisuus. Myös yksi yhteinen jono tiimille voisi olla vaihtoehtona. Toisaalta kannatusta tuli myös nykyiselle systeemille, eli kaikilla on omat työjonot. Käsittelytyön nopeuteen vaikuttaa se, miten töitä tehdään, esimerkiksi miten huolella hakemuksia käsitellään. Tähänkin voi löytyä syy. Joskus voi tulla häiriö, jonka seurauksena unohdetaan esimerkiksi pyytää kaikki liitteet tai sitten voi sattua puhdas unohdus.

Tiimin pelisäännöt

Yleisesti ottaen vielä puuttuu ajatus siitä, että työt ovat yhteisiä eli ”meidän töitä”. Myös hakemuksen käsittelystä puuttuvat pelisäännöt, koska hakemuksen pitäisi olla aina käsitelty niin pitkälle, että se on valmis seuraavaan vaiheeseen. Käsittelijöiden pitäisi luottaa toisiinsa esimerkiksi siinä tapauksessa, jos henkilöllä täyttyy työssäoloehto. Tiimit ovat sitä varten, että käsittelijät auttavat ja neuvovat toisiaan. Jokaisen pitäisi muistaa, että kaikki ovat erilaisia ihmisiä ja tämä erilaisuus täytyy hyväksyä. Ja pitää olla lupa kysyä.

Käsittelijät voisivat viedä tiiminvetäjälle sellaiset tapaukset, joissa he huomaavat pelisääntöjen noudattamatta jättämistä tai muita puutteita. Käsittelijöiden pitää myös osata kysyä neuvoa. Jos käsittelijä huomaa, että toinen käsittelijä on tehnyt hakemuksen käsittelyssä virheen, toivotaan, että virheen huomannut käsittelijä tuo tapauksen suoraan virheen tehneelle käsittelijälle. Vastuukysymyksissä pitäisi olla selvät pelisäännöt. Yhteistyötä ja avunantoa täytyy tiimistä löytyä. Joustoa pitää myös olla molemmien puolin sekä työnantajan että työntekijän välillä. Käsittelijöillä on erilaisia käsittelytyylejä, ja tämä pitäisi hyväksyä. Pääasia on, että lop-

putulos on kuitenkin sama. Oma työjono tulee tarkistaa päivittäin ja liitteet tulee poimia sieltä, jotta liitteitä odottavan hakemuksen saa käsittelyyn. Tiiminvetäjät ovat erilaisia, joten myös tieto-taito lisääntyisi ja osaaminen laajentuisi sekä tiimissä että tiiminvetäjällä.

Asiat pitää keskustella loppuun eikä jatkaa asiaa käytäväkeskusteluna. Esimiesten täytyy hoitaa asia, koska asiat eivät häviä lakaisemalla ne maton alle. Ristiriitatilanteissa esimiehen on puututtava heti asiaan ja asia on käsiteltävä loppuun. Tiiminvetäjien osaamisen käsittelytyössä pitäisi olla samanlainen.

Kun yrityksistä tiedotetaan sähköpostitse, pitää sähköpostin otsikkona olla yrityksen nimi. Liitteiden osalta on erilaista käytäntöä esimerkiksi siinä tapauksessa, jos käsittelijä on jäämässä lomalle. Yhteisiä pelisääntöjä kaivataan myös esimerkiksi lomien osalta. Päätöksen teko on ollut näiden osalta erilaista. Tiimisääntöjen uloskirjoittaminen jäi mietintään, mutta kaikille jaettiin yhteenveto siitä, mitä tiimissä yleensä sovitaan. Järjestelmäasiantuntijalta myös toivotaan kommenttia siihen, miten häneen otetaan yhteyttä. Otetaanko yhteyttä puhelimitse vai sähköpostitse. Sähköisesti lähetettyihin hakemuksiin ei voi liittää keltaista lappua. Tähän toivotaan muutosta. Etuuskäsittelijöiden käyttämään arkistointi- ja asianhallintajärjestelmään (Assi) toivotaan esim. puhelinmuistiota, johon voisi kirjata kaikki asiakkaan puhelut ja puhelinkeskustelut.

Puhelinpalvelu

Kaikkien etuuskäsittelijöiden täytyy noudattaa puhelinpalvelussa samoja pelisääntöjä. Asiakkaan asia pitää pääsääntöisesti hoitaa päivystyksen aikana eikä puhelua yhdistetä asiaa hoitavalle käsittelijälle. Jos päivystyksessä otetaan jokin sellainen suullinen tieto vastaan, joka on puuttunut hakemuksesta ja joka voidaan vastaanottaa puhelimitse, asiasta tehdään muistio. Tämän jälkeen hakemus joko reititetään sille henkilölle, jonka vastuualueeseen hakemuksen käsittely kuuluu tai kyseiselle käsittelijälle ilmoitetaan sähköpostitse, että hakemus voidaan nyt käsitellä.

Puhelimitse pitäisi olla pieni viive ennen seuraavaa puhelua, jotta edellisen asiakkaan tiedot saa kirjoitettua Assiin tai Tyttiin. Päivystystä voitaisiin myös kokeilla jollakin muullakin tavalla kuin nykyisellä tavalla, esimerkiksi että kaikki ovat linjalla tai puhelut kohdistuisivat tiimeittäin. Nykyinen päivystysjärjestelmä on myös hyvä, koska hiljaisina aikoina päivystys antaa pienen lepo hetken.

Puhelinpalvelun paikkausvuoro

Paikkaaja tarkoittaa etuuskäsittelijää, joka hoitaa esimerkiksi sairastuneen etuuskäsittelijän puhelinpäivystysvuoron. Vuoro vaihtuu viikoittain. Etuuskäsittelijöiden toiveena on, että paikkaajalle ei laitettaisi omia puhelinpalveluvuoroja paikkausviikolla. Ja kun etuuskäsittelijällä on paikkausvuoro, tiiminvetäjä huomioisi tämän työjärjestelyissä. Yhteiset pelisäännöt pitäisi olla siitä, miten paikkaaja huolehtii vuorot, jos niitä tulee monta peräkkäin. Huolehtiiiko paikkaaja ne itse vai auttaako tiiminvetäjä asiassa? Kaikilla tiimeillä pitää myös olla samat pelisäännöt siitä, milloin päivystyslistasta voi jäädä pois. Jos paikkausvuoro on kohtuuton, pitäisi olla jokinlainen back-up-systeemi. Ehdotettiin myös esimerkiksi takapäivystäjiä, jolloin saman päivän aikana voisi olla monta takapäivystäjää.

Asiakaspalvelu

Työttömyys on vähentynyt, mutta henkilökohtainen asiakaspalvelu taas on lisääntynyt, koska käsittelijät tavoitetaan puhelimitse, sähköpostitse (henkilökohtainen sähköposti sekä TU-kassan sähköposti) sekä työttömyyskassan sähköisen asiointijärjestelmän eli eTU-kassan kautta. Muistutettiin siitä, että asiakaspalvelutyö on yhtä tärkeää kuin mikä tahansa muukin työ. Kassan asiakaspalvelupiste on ongelmallinen, koska asiakkaan tietosuojasta huolehtiminen on hankalaa.

Yhteishenki

Opetellaan tuntemaan oman tiimin jäsenet sekä myös muiden tiimien jäseniä. Tämä lisää luottamusta. Tiimissä ei saa jättäytyä yksin, mutta toisaalta ketään ei myöskään saa jättää yksin. Yksinäisyyden tunnetta on ollut. Luottamusta toisiin kuitenkin lisää se, että otetaan vastuuta ja autetaan tarvittaessa. Fyysinen läheisyys lisää kanssakäymistä. Tästä syystä huonejärjestelyt pitäisi laittaa uusiksi. Jokaisen tulisi myös rohkaistua ja uskaltaa mennä toisen luokse. Jos eteen tulee jokin tiukka paikka ja asiat jäävät vaivaamaan, tilanne pitää saada purettua heti joko tiiminvetäjän tai työkaverin kanssa.

Koulutukset

Koulutusten pitäisi olla yhteisiä. Koulutuksissa voitaisiin käydä pienempiä aihealueita läpi. Kaikki tiiminvetäjät voisivat pitää näitä koulutuksia. Maksatusjärjestelmässä on maksatuksen ohjaustiedot, joissa on edelleen puutteita, joten tähän kaivataan koulutusta. Etuuskäsittelijöi-

den käyttämän maksatusjärjestelmän (Tytti) käytöstä pitäisi järjestää kertaus, eli missä järjestyksessä etuuskäsittelyprosessi kannattaa Tytissä tehdä. Jokaisen uuden ohjelmaversion jälkeen toivotaan järjestelmäasiantuntijalta lyhyttä koulutusta tai infoa uuden version tuomista muutoksista. Koulutusta toivotaan sovitellusta päivärahasta. Tiimeillä voisi olla myös työnohjausta.

Miksi on tiimi?

Vastauksena kommentoitiin muun muassa, että tiimit on perustettu, koska johto määräsi. Lisäksi tiimit ovat sitä varten, että käsittely olisi yhdenmukaista ja oikeudenmukaista. Alkuun oli sellaisia tuntemuksia, että viedään itsenäisyys ja halutaan vain tiiminvetäjiä. Tiimien tarkoituksena on ollut ”pilkkoa” käsittelijät pienempiin ryhmiin.

Puskuri maksupäivissä

TU-kassa maksaa tällä hetkellä neljänä maksupäivänä viikossa etuuksia jäsenten tileille. Maksupäivä riippuu siitä, mihin maksuajoon hakemus ehditään tallentaa. Puskurilla tarkoitetaan sitä, hakemusta ei tallenneta heti seuraavalle mahdolliselle maksupäivälle, vaikka se olisi mahdollista. Esimerkiksi maanantaina tallennettua hakemusta ei maksettaisi heti seuraavaan mahdolliseen maksupäivään eli torstaille, vaan vasta perjantaille.

Osa etuuskäsittelijöistä toivoo puskurin käyttöä käsittelyssä. Hakujaksoihin tulisi kiinnittää huomiota ja ”pakottaa” hakijat neljän kalenteriviikon tai kuukauden hakujaksoihin, jotta mahdollisimman moni hakemus kulkeutuisi automaattimaksatuksen kautta.

Vastauslähetykset

Vastauslähetys tarkoittaa sitä, että asiakas voi lähettää etuushakemuksensa työttömyyskassalle ilman postimaksua kirjoittamalla vastauslähetystunnuksen kirjekuoreen. Työttömyyskassa maksaa siis postikulut asiakkaan puolesta.

Vastauslähetysjärjestelmä on etuuskäsittelijöiden mielestä epäkäytännöllinen. Postinkulku kestää liian pitkään. Tähän tulisi saada muutos. Vastauslähetysten käyttäminen voitaisiin esimerkiksi rajata koskemaan vain uusia hakijoita sekä liitteellisiä hakemuksia. Jatkohakemusten käsittely vie kohtuuttoman pitkään (2-5 päivää) kun hakija lähettää hakemuksen vastauslähetysenä.

Kela-tietojen toimivuus

Kela-tietojen kanssa on ollut ongelmia: Ei tiedetä milloin ne tulevat. Tähän pitää saada parempi systeemi. Kun tarkistusilmoitus tulee, listalla olevan henkilön Kela-tiedot kannattaa pyytää jo tässä vaiheessa.

Tiimipalaverit

Tiimipalaverien pitää olla säännöllisiä, koska asiaa riittää varmasti. Palaverissa voitaisiin puhua muistakin asioista, jos työasiaa ei ole. Tiimeillä voisi olla myös muuta, ei työhön liittyvää ohjelmaa. Tiimit voisivat myös kokoontua yhteen tällä hetkellä tyhjänä olevaan huoneeseen pikakokoukseen, jos tulee käytännön muutos käsittelyssä. Tiimi voisi myös kokoontua muissa puitteissa (talon ulkopuolella), jolloin yhteen hitsautumista saataisiin vahvistettua.

Tiedon kulku

Tiedon kulun täytyy olla kaikissa tiimeissä samanlaista, eli sama tieto kaikille samaan aikaan. On myös uskallettava kysyä, jos jokin asia painaa. Jos tiiminvetäjä on poissa, tiedon tulisi kulkea toisen tiiminvetäjän välityksellä. Tietoiskuja halutaan sekä tiimeissä että koko porukalle. Vaativien tapausten käsittelyn tulisi tapahtua tiimeissä. Jokaiselle korostetaan, että on viisautta, jos kysyy. On siis uskallettava kysyä, vaikka asia tuntuisi omasta mielestä kuinka ”tyhmältä”. Jos joku huomaa käsittelyssä jonkin paremman tavan, tätä kannattaa mainostaa myös muille.

4.10 Ohje puhelinpalvelua varten

Palvelu on toimintaa ja tekoja. Palveluorganisaatio onnistuu toiminnassaan juuri niin hyvin kuin palvelua tuottava henkilö onnistuu. Asiakasta palvelevan henkilön taidot ja hänen toiminnassaan ilmenevä asiakaskeskeisyys - tai sen puuttuminen – vaikuttavat voimakkaasti asiakkaan palvelukokemukseen (Ylikoski 2000, 62). Asiakaspalvelijalta edellytetään empaattisuutta sekä kykyä asettua asiakkaan asemaan, eli asiakas on kohdattava. Tällöin asiakas kokee, että hänen toiveensa on täytetty hänen huomioimisensa ja kuuntelemisensa osalta. (Ylikoski 2000, 317.) Asiakaspalvelijan kokemus asiakkaasta hankalana haasteellisen sijaan aiheuttaa hyvin suurella todennäköisyydellä negatiivisen vuorovaikutuksen kehän syntymisen (Aarnikoivu 2005, 78).

Työttömyyskassat joutuvat tänä päivänä kilpailemaan jäsenistään. Ainoa kilpailutekijä on palvelu. Valtaosa työttömyyskassan asiakkaista on kontaktissa työttömyyskassaan ainoastaan hakemusten välityksellä. Jos he haluavat olla yhteydessä etuuskäsittelijään, tavallisimmin yhteyttä otetaan puhelimitse. Työttömyyskassan yhtenä käyntikorttina voidaan pitää puhelinpalvelua. Jos puhelinpalvelu on laadukasta, viestittää se asiakkaille, että myös muu toiminta hoidetaan laadukkaasti.

Työttömyyskassalla ei ole ollut erillistä ohjetta, jonka mukaan puhelinneuvonta tulisi hoitaa asiakkaan kanssa. Etuuskäsittelijät antavat neuvoja puhelimitse, mutta joissain tapauksissa on ilmennyt, että asiakasta on esimerkiksi unohdettu kehottaa ilmoittautumaan työvoimatoimistoon työttömäksi työnhakijaksi. Tai asiakkaalle ei ole kerrottu, miten tilapäinen työskentely vaikuttaa asiakkaan tulevaan ansiopäivärahaan. Toisinaan asiakas on myös saanut ristiriitaista tietoa puhelinpalvelussa.

Jokainen palvelutilanne tulisi hoitaa niin, että asiakas on tyytyväinen. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, koska jäykät toimintaohjeet ja säännöt estävät tämän. (Ylikoski 2000, 323.) Jos asiakkaalle ei ole maksettu etuutta lainsäädännöstä johtuvan esteen vuoksi, hänelle voi jäädä negatiivisia tunteita, vaikka etuuskäsittelijä olisi toiminut tilanteessa oikein. Tällöin etuuskäsittelijän on pystyttävä perustelemaan antamansa päätös ja ohjaamaan asiakasta, jotta tilanne hoituisi asianmukaisesti.

Nämä kaikki edellytykset asettavat omat vaatimuksensa puhelinpalvelulle. Työttömyyskassan neuvontavastuu ei ulotu ”kädestä pitäen” neuvontaan asti, mutta hyvään asiakaspalveluun kuuluu palvella asiakasta kokonaisvaltaisesti ja laadukkaasti. Työttömyyskassassa halutaan korostaa sitä, että työttömyyskassan rooli on tänä päivänä muuttunut. Etuuden maksatuksen rinnalla on asiakaspalvelu yhtä tärkeä. Työttömyyskassan yhtenä tärkeänä palvelun muotona on asiakkaalle annettava puhelinpalvelu. Näistä lähtökohdista kassanjohtaja halusi, että laadin osana kehittämishanketta ohjeen puhelinpalvelussa annettavaa neuvontaa varten. Ohjeen on tarkoitus toimia muistin tukena ja myös tarkistuslistana puhelinpalvelussa.

Rakensin ohjeen kolmesta eri osa-alueesta, jotka etuuskäsittelijät ovat kokeneet työttömyyskassassa haastavimmiksi palvelutilanteiksi. Nämä olivat uusille asiakkaille annettava palvelu, satunnaista tai osa-aikaista työtä tekeville annettava palvelu sekä työkyvyttömyyden perusteella etuutta hakevalle annettava palvelu. Valitsin nämä tilanteet siitä syystä, että etuuskäsittelijät kysyvät minulta usein neuvoa näissä tilanteissa.

Ohjeet sisältävät myös toimintaohjeen etuuskäsittelijälle, kun hän soittaa asiakkaalle tai palkanlaskijalle. Tarkoituksena on, että jatkossa kaikki etuuskäsittelijät toimivat edellä mainituissa tilanteissa samalla tavalla. Pyyntö näistä tuli kassanjohtajalta. Hän halusi, että etuuskäsittelijöille laaditaan selvät pelisäännöt myös asiakkaille sekä palkanlaskijoille soitettavien puheluiden osalta. Hän halusi, että kaikki etuuskäsittelijät toimivat samalla tavalla asiakkaan kanssa asioidessaan, esimerkiksi minkälaisissa tilanteissa asiakkaalle soitetaan kirjeen lähettämisen sijaan.

Yritysten palkanlaskijat ovat tavallaan työttömyyskassan yhteistyökumppaneita, koska etuuskäsittelijät joutuvat usein asioimaan heidän kanssaan etuuksia hakevien asiakkaiden palkkatodistusten takia. Palkkatodistukset työllistävät asiakkaan työttömyyskassalle toimittamista asiakirjoista etuuskäsittelijöitä eniten. Olen myös huomannut etuuskäsittelytyötä seuranneena sellaista, että etuuskäsittelijä ei osaa aina kysyä palkanlaskijalta riittävän tarkasti asiakkaan toimittamassa palkkatodistuksessa olevia tietoja. Tämä aiheuttaa usein uusintasoittoja palkanlaskijoille, jolloin etuushakemuksen käsittely viivästyy. Siksi tein palvelukonseptin siitä, miten palkanlaskijan kanssa asioidaan puhelimitse ja siitä, miten palkanlaskijaa pyydetään välittämään tieto työttömyyskassalle.

Kun tein ohjeet, otin niissä huomioon, mitä hallintolaissa ja soveltamisohjeissa työttömyyskassalta edellytetään. Lisäksi otin huomioon mitä työttömyysturvalaissa edellytetään, jotta työttömyyskassa voi antaa etuuspäätöksen asiakkaalle riittävien tietojen perusteella. Ohje puhelinpalvelusta on liitteessä numero 8.

5 Tulosten arviointi ja toimenpiteet

Tässä luvussa arvioidaan hankkeen eri tutkimusten tuloksia, joita olivat asiakkaille tehty tutkimukset sekä etuuskäsittelijöille tehty kirjallisia ohjeita koskeva tutkimus. Myös osaamiskartoitusta arvioidaan. Lisäksi tässä luvussa kerrotaan toimenpiteistä, jotka tehtiin tutkimusten perusteella. Toimenpiteet sisältävät asiakkaille tehtyjen kyselyiden perusteella tehtyt toimenpiteet, etuuskäsittelijöille järjestetyn koulutuksen sekä kirjallisten ohjeiden uudistamisen. Lisäksi luvussa esitellään muutokset, jotka tehtiin etuuskäsittelijöiden työskentelytapoihin. Luvussa myös esitellään seurantavaihe, joka käsitti etuushakemusten käsittelyaikojen seurannan ja asiakkaiden etuuspäätöksistä tekemien valitusten määrän seurannan. Seurantavaiheessa havainnoitiin, minkälaisiin tapauksiin etuuskäsittelijät tarvitsivat apua omassa työssään.

5.1 Asiakaskyselyjen tutkimustulosten arviointi ja toimenpiteet

Palveluorganisaatiossa saadaan helposti suoraa palautetta asiakkailta. Yhdistämällä suoraan palautteeseen asiakastyytyväisyystutkimus, saadaan monipuolisempi kokonaiskuva asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyystutkimuksella selvitetään, mitkä tekijät organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä ja miten organisaatio suoriutuu toiminnassaan tuottaen asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksen jälkeen analysoidaan tulokset ja määritellään, minkälaisia toimenpiteitä edellytetään, jotta asiakastyytyväisyyttä saataisiin kehitettyä. Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata säännöllisin väliajoin, jotta nähdään, miten asiakastyytyväisyys on kehittynyt ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet asiakastyytyväisyyteen. (Ylikoski 200, 156.) Sain molempien asiakkaille tehtyjen kyselyiden perusteella tietoa heidän mielipiteistään työttömyyskassan tiedottamisen ja palvelun osalta.

Hankkeessa kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä työttömyyskassan palveluista sekä tiedottamisesta kahteen otteeseen. Työttömyyskassan informaatiokanavia, joiden kautta asiakas saa tietoa eri etuuksiin liittyvistä asioista, ovat puhelinpäivystys, Internet-sivut, uusille etuuden hakijoille lähetettävä tiedote, työttömyysturvaopas, sähköinen asiointijärjestelmä, työttömyyskassan työpaikoilla järjestämät tiedotustilaisuudet sekä jäsenlehti. Myös liiton aluetoimistoista, työvoima-toimistoista sekä työpaikkojen luottamushenkilöiltä asiakas voi saada tietoa. Mutta nämä eivät ole työttömyyskassan järjestämiä informaatiokanavia.

Ensimmäisestä kyselystä saatujen vastausten mukaan asiakkaalla oli ollut omasta mielestään riittävät tiedot etuuden hakemista varten. Tätä mieltä oli valtaosa vastaajista. Siten työttömyyskassa jatkaa tiedotteen lähettämistä uusille etuuden hakijoille. Asiakkaat olivat myös melko

tyytyväisiä työttömyyskassan lähettämän työttömyysturvaoppaan sisältöön. Opas oli selkeä ja siitä oli ollut hyötyä yli puolelle kysymykseen vastanneista asiakkaista. Oppaan käytettävyyttä voisi edelleen parantaa pyrkimällä edelleen kuvaamaan asiat käytännönläheisemmin. Tällöin henkilö, jolle asiat ovat täysin uusia, voisi saada paremmin selkoa oppaan sisällöstä. Asiakkaat toivoivat lisää tietoa eri etuuksista, ja sähköiseen asiointiin ja sen käyttöön toivottiin lisätietoa. Toisessa kyselyssä infopaketin toimivuutta en kysynyt.

Työttömyyskassan toimintaan sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia. Laissa säädetään muun muassa tiedottamiseen liittyvistä periaatteista. Työttömyyskassan tulee edistää toimintansa avoimuutta ja laatia oppaita, ohjeita tai tiedotteita, joissa tiedotetaan työttömyyskassan maksamista etuuksista ja niiden hakemisesta. Tiedottamisessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että teksti on ymmärrettävää ja riittävän yksityiskohtaista, ja että teksti muodostaa johdonmukaisen kokonaisuuden. Lukijan tulee saada tekstin perusteella selkeä kuva etuudesta, sen sisällöstä sekä mitä edellytetään etuuden hakijalta etuuden saamiseksi. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 20 §, Asian käsitlemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 10 - 11.)

Molempien asiakkaille tehtyjen kyselyiden perusteella asiakkaat olivat melko tyytyväisiä työttömyyskassan antamaan informaatioon eri etuuksista. Molemmissa kyselyissä asiakkailta kysyttiin mielipiteitä työttömyyskassan informaatiokanavista eli puhelinpäivystyksestä, Internet-sivuista ja sähköisestä asiointista. Asiakkaat olivat melko tyytyväisiä kaikkiin edellä mainittuihin informaatiokanaviin riippumatta siitä, oliko asiakas etuuden saajana työttömyyskassassa vai oliko hän aktiivijäsen, jolloin hän tarvitsee työttömyyskassan palveluja selvittäessään esimerkiksi luottamushenkilön ominaisuudessa jonkun toisen henkilön asiaa.

Molemmissa kyselyissä asiakkaat toivoivat kuitenkin enemmän tietoa kaikista työttömyyskassan maksamista etuuksista. Sähköpostin käyttö näyttää lisääntyneen varsinkin aktiivijäsenten keskuudessa, koska tietoa toivottiin välitettävän myös sähköpostitse. Tiedostuskanavaksi se ei sovellu työttömyyskassan käyttöön kuin yleisten tietojen välittämisen osalta. Jos tieto on salassa pidettävää tietoa, eli asia koskee henkilön omia tietoja, sähköpostia ei saa tietoturvasyistä käyttää (Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 18 §).

Yllättävää oli, että työttömyyskassan Internet-sivuilla olevaan sähköiseen asiointijärjestelmään oli tutustunut ensimmäisen kyselyn perusteella vain hieman yli puolet vastanneista (30 henkilöä), vaikka Internet oli kuitenkin yksi eniten käytetyistä kanavista saada tietoa. Lisäksi asiakkaat olivat etuuden saajina työttömyyskassassa. Sen sijaan toisen kyselyn perusteella saatu tieto

siitä, että järjestelmään oli tutustunut vain 11 vastaajaa, ei yllätä. Tämä johtuu siitä, että vastaajat olivat aktiivijäseniä, joten he eivät ole välttämättä saaneet etuutta työttömyyskassasta. Tällöin heillä ei ole ollut tarvetta selata omia tietojaan järjestelmästä.

Puhelinpäivystys oli molempien kyselyiden perusteella yksi tärkeimmistä kanavista saada tietoa. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä puhelinpäivystyksessä saamaansa palveluun ensimmäisestä kyselystä saatujen vastausten perusteella. Palvelun sisältö oli myös tyydyttänyt vastaajia, koska vain yksi henkilö ilmoitti, että hän ei ollut saanut riittäviä tietoja soittaessaan puhelinpäivystykseen. Toisessa kyselyssä puhelinpäivystyksestä saatua palvelun laatua ei kysytty.

Työttömyyskassan neuvontavelvollisuus koskee vain työttömyyskassan omaan toimialaan kuuluvia asioita. Asiakas tulee kuitenkin opastaa oikeaan paikkaan, josta hän saa tarvitsemansa tiedon. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 8.) Ensimmäisen kyselyn perusteella päätellen, että vastaajajoukko on ollut eläkeikää lähestyviä henkilöitä, koska moni vastaajista toivoi saavansa tietoa eläkeasioista. Tällä tiedolla ei ole sinänsä merkitystä, koska työttömyyskassan toimivaltaan ei kuulu eläkeasioiden hoitaminen, oli henkilö minkä ikäinen hyvänsä. Työttömyyskassa neuvoo oppaassaan kääntymään oman eläkelaitoksen puoleen eläkeasioissa. Lisäksi työttömyyskassa on lisännyt Internet-sivuille linkin Eläketurvakeskuksen Internet-sivuille.

Ensimmäisen kyselyn kysymyksen numero 8 (Mikä on sinulle tärkein kanava saada tietoa työttömyyskassan maksamista etuuksista (työttömyyspäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha) asettelussa en onnistunut, koska henkilöt valitsivat useamman kuin yhden vaihtoehdon eri vastausvaihtoehdoista. Tämä ei kuitenkaan mielestäni kumoa luotettavuutta, koska vahvimmat kanavat (liiton jäsenlehti Pro, työttömyyskassan puhelinpäivystys ja Internet) ilmenivät kuitenkin vastauksista selkeästi. Näitä vaihtoehtoja vastaajat olivat valinneet eniten. Nämä kanavat ovat ne pääkanavat, joita työttömyyskassa käyttää jatkossakin tiedottamisessa, joten kanavia ei tarvitse asettaa tärkeysjärjestykseen valikoimalla yhden pääkanavan.

En katsonut tarpeelliseksi jaotella kummankaan kyselyn tuloksia sukupuolen mukaan, koska TU-kassan etuuksien saajat jakautuvat melko tasaisesti miehiin ja naisiin. Vuonna 2007 työttömyyskassan eri etuuksien saajista 59,5 % oli naisia ja 40,5 % oli miehiä (TU-kassan toimintakertomus vuodelta 2007.) Tutkimustulosten jaottelu miehiin ja naisiin ei olisi antanut tutkimukselle lisäarvoa, koska tiedottaminen suunnataan kaikille sukupuolesta riippumatta.

Toimenpiteet asiakaskyselyiden perusteella

Internet-sivuja asiakkaat toivoivat ensimmäisen kyselyn perusteella helppokäyttöisemmiksi, vaikka niitä pidettiin molempien kyselyiden perusteella melko hyvinä. Työttömyyskassan Internet-sivujen ulkonäköä muutettiin ja tekstejä uudistettiin vuodenvaihteessa. Internet-sivujen ulkonäkömuutoksen toteutti yritys, joka on erikoistunut Internet-sivujen suunnitteluun. Tekstimuutoksen tein minä, koska sisältövastuu on minulla. Näillä toimilla pyrin parantamaan sivujen käytettävyyttä ja sitä, että asiakas löytäisi tiedon helpommin. Työttömyyskassan Internet-sivuilla on myös mahdollista antaa palautetta. Negatiivista palautetta ei ole sivuista vielä annettu, joten tältäkin osin uskon, että sivujen uudistamisessa on onnistuttu.

Työttömyyskassa helpotti sähköistä asiointijärjestelmää poistamalla huhtikuussa 2008 pankkitunnuksen sähköisen hakemuksen lähettämisen yhteydestä. Ohjelmistoja ylläpitävä yritys muutti etuushakemukset HTML-muotoon, jolloin Adobe Reader-ohjelmaa ei enää tarvittu hakemuksen lähettämistä varten. Tämä muutos vähensi työttömyyskassan puhelinpalveluun tulleiden puheluiden määrää välittömästi, koska aikaisemmin valtaosa sähköiseen asiointiin liittyvistä ongelmista johtui siitä, että asiakkaan Adobe Reader –ohjelma ei jostain syystä toiminut. Tämä aiheutti sen, että asiakas ei pystynyt lähettämään etuushakemusta TU-kassaan.

Jäsenlehdessä ei kummassakaan kyselyssä kysytty mielipiteitä. Jäsenlehdessä on työttömyyskassalle varattu oma sivu, jossa kerrotaan työttömyysetuuden hakumenettelystä. Lisäksi jokaiseen numeroon on varattu tilaa työttömyyskassan tiedottamista varten. Tietoa kerätään esimerkiksi puhelinpäivystyksen perusteella. Jos työttömyyskassa saa poikkeuksellisen paljon puheluita jostain tietystä aiheesta, työttömyyskassa informoi tästä seuraavassa lehdessä. Teemat vaihtelevat myös vuoden ajan mukaan. Vuoden vaihteessa tiedotetaan esimerkiksi lainsäädännössä tapahtuneista muutoksista. Omaehtoiseen koulutukseen maksettavasta tuesta tiedotetaan silloin, kun oppilaitoksissa on yhteishaku päällä. Tiedetyt teemat taas vaativat muistutuksia aika ajoin vuoden ajoista tai lisääntyneestä kysynnästä riippumatta. Tällä tavoin työttömyyskassassa menettelee jatkossakin.

5.2 Kirjallisten ohjeiden tutkimustulosten arviointi ja ohjeiden uudistaminen

Työyhteisön viestinnän tärkein tehtävä on perustoimintojen tukeminen. Operatiivinen työviestintä on osa perustoimintojen tukea. Työviestintää tarvitaan, jotta työntekijät voisivat hoitaa omat työnsä. Työviestinnän kanavat jaetaan suoraan yhteydenpitoon, eli kasvokkain tapahtuvaan viestintään ja välitettyyn viestintään, jolloin yhteydenpitoon käytetään teknisiä viestimiä.

Åbergin (1997, 112–113) mukaan esimies ja hänen delegoimansa työohjeet olisivat tärkein suoran yhteydenpidon kanava. Sähköisistä verkoista saatavat työohjeet ovat välitettyä viestintää.

Tietotukea voidaan kutsua eräänlaiseksi työntekijän apumuistiksi. Tietotuella tarkoitetaan tietolähdettä, josta työntekijä voi tarvittaessa etsiä tietoa työsuorituksensa yhteydessä. (Kasvi 2000, 29.) Tietotuki toimii organisaation muistina, koska se jäsentää ja hallinnoi organisaation tietojen osaamisvarantoa. Siten tietotuki tukee myös organisaation oppimista. Työntekijän ei tarvitse muistaa perusrutiineja, vaan hän voi tukeutua tietotukeen tarvittaessa ja siten keskittyä asioiden ulkoa opetteluun sijaan asioiden ymmärtämiseen, päättelyyn ja ongelmanratkaisuun. Näin oppimistaso nousee. (Kasvi 2000, 31–32.) Kirjalliset ohjeet ovat etuuskäsittelijöille yksi tärkeimmistä työkaluista. Kukaan ei pysty muistamaan ulkoa sitä laajaa tietomäärää, jota etuuskäsittelijä tarvitsee työssään.

Työsuoritusta tukevalle tietoainekselle asetetut vaatimukset kasvavat työssä vaadittavan osaamisen ja tiedon määrän kasvamisen myötä. Tietotuen kehittäminen ja ylläpitäminen on keskeinen osa yrityksessä näistä vastaavan henkilön toimenkuvaa. (Kasvi 2000, 12.) Tärkeätä toiminnan kannalta on se, että tietotuki tarjoaa aina viimeisimmän, ajan tasalla olevan tiedon. Tietojen päivittämisen on oltava systemaattista, jatkuvaa työtä. (Kasvi 2000, 32.) Uudistin työttömyyskassan ohjeet ja samalla tarkistin, että tiedot eri ohjeissa ovat ajan tasalla. Tietotukea kehitettiin siirtämällä ohjeet Intranetiin. Samalla linkitin ohjeita toisiinsa, jotta etuuskäsittelijä löytäisi tiedon yhden ohjeen kautta.

Etuskäsittelijät olivat yleisesti melko tyytyväisiä eri ohjeisiin. Eniten tyytymättömyyttä esiintyi sisäisten ohjeiden sekä muiden ohjeiden kohdalla. Suurin osa etuskäsittelijöistä käytti eri ohjeita useita kertoja viikossa. Kun ohjeita käytetään näinkin usein, kuluu työpäivästä suhteellisen paljon aikaa eri ohjeiden etsintään. Yhdellä etuskäsittelijällä kului tutkimuksen mukaan eri ohjeiden etsintään peräti puoli tuntia tai enemmän. Tästä voisi vetää johtopäätöksen, että etuskäsittelijä oli joko arvioinut eri ohjeiden etsintään kuluvan ajan liian pitkäksi tai hänellä on merkittäviä puutteita osaamisessa.

Kirjallisia ohjeita koskevasta tutkimuksesta ilmeni, että monella etuskäsittelijällä on ongelmana löytää haluamaansa tietoa hakusanoilla. Lisäksi ohjeet on hajotettu liian moneen paikkaan, joten etuskäsittelijät ehdottivat ohjeiden yhdistämistä ja ryhmittelyä. Näiden mielipiteiden perusteella uudistin ohjeet yhdistelemällä niitä, jotta yksittäisten ohjeiden lukumäärä vähenisi. Lisäksi muutin ohjeissa olevia otsikoita, jotta etsi-toiminto toimisi mahdollisimman hyvin.

Etuuskäsittelijät olivat sitä mieltä, että eri ohjeet on laadittu melko selkeästi luettavuuden kannalta. Ohjeista oli yrityslista laadittu selkeimmin. Soveltamisohje koettiin epäselvimmäksi luettavuuden kannalta. Sosiaali- ja terveysministeriö antaa työttömyyskassoille soveltamisohjeet, joten ohjeiden luettavuuteen ei voida työttömyyskassassa vaikuttaa suoraan. Samoin siihen, että soveltamisohjeet olisivat olemassa joka työttömyysturvalain luvusta ovat asioita, joihin työttömyyskassa ei voi vaikuttaa kuin viestittämällä asiasta edelleen ohjeen laatijoille.

Soveltamisohjeisiin kaivattiin enemmän esimerkkejä, selkokieelisyyttä ja parempaa sisällysluetteloa. Lisäksi ohjetta kaivattiin kaikista työttömyysturvalain luvuista. Myös hakusanoilla hakua haluttiin paremmaksi. Yrityslistaan oltiin suhteellisen tyytyväisiä, vain viisi henkilöä antoi muutosehdotuksensa listaan. Näistä kaksi kaipasi muutosta listan päivittämiseen.

Vastausten perusteella etuuskäsittelijät toivoivat yhteisiä palavereja, joissa asioita käydään läpi. Ohjeiden rakenteisiin toivottiin myös muutosta, esimerkiksi ohjeiden yhdistämistä. Ja ehdotuksena oli myös uudenlainen ohjeiden päivitystapa, joka tapahtuisi erikseen perustettavan ryhmän toimesta. Eri ohjeisiin tulevista muutoksista haluttiin informoitavan erillisessä palaverissa yrityslistaa lukuun ottamatta. Yrityslistan osalta riitti, että muutos informoidaan sähköpostitse. Nämä asiat tulivat tutkimuksessa hyvin voimakkaasti esille. Tiimipalaverissa informoinnin kannalla oli selvästi vähemmän etuuskäsittelijöitä erillisiin palavereihin verrattuna. Nämä toiveet olen toteuttanut. Isoista muutoksista kerron erillisissä, kaikille etuuskäsittelijöille tarkoitetuissa palaverissa. Yrityslistan päivityksistä ilmoitan sähköpostitse.

Kirjallisten ohjeiden uudistaminen

Uudistin kirjalliset ohjeet tekemäni kyselyn perusteella. Ohjeita on suuruusluokaltaan noin 1 000 sivua. Pääkansioden määrä supistui viiteen aikaisemman yhdeksän sijaan. Lähtökohtana oli, että soveltamisohjeet ovat ensisijaiset ohjeet, joista etuuskäsittelijät etsivät ohjeita omaan työhönsä. Jollei tarvittavaa ohjetta löydy soveltamisohjeista, tietoa etsitään sen jälkeen muista ohjeista, koska muut ohjeet tukevat soveltamisohjeita. Tästä syystä soveltamisohjeista on tehty linkkejä kassan omiin ohjeisiin, jos soveltamisohjeet ovat riittämättömät.

Siksi ohjeet uudistettiin etuuskäsittelytyötä varten. Soveltamisohjeen käyttämisellä koulutusmateriaalina pyrin selkeyttämään ohjeen ymmärtämistä. Tiedon löytäminen oikeasta luvusta edellyttää, että etuuskäsittelijä hallitsee työttömyysturvalain eri luvut eli hän tietää mistä luvusta löytyy mitään. Tähän auttoi etuuskäsittelijöiden kouluttaminen.

Osa kassan omista ohjeista on jätetty omiksi ohjeiksi, mutta soveltamisohjeista on kuitenkin tehty linkki omissa ohjeissa olevaan ohjeeseen. Kassan sisäinen ohjeistus on jätetty omaksi ohjeekseen, koska ohje on niin massiivinen, että linkkien tekeminen jokaisen sisäisessä ohjeistuksessa olevan ohjeen osalta soveltamisohjeeseen ei olisi ollut enää mielekästä. Kun etuuskäsittelijä ryhtyy etsimään tietoa, ensisijainen tiedonlähde on soveltamisohje. Jollei haluttu tieto löydy soveltamisohjeesta tai siihen rakennetusta linkistä, etuuskäsittelijä siirtyy etsimään tietoa sisäisistä ohjeista. Etuuskäsittelijän ei tarvitse etsiä tietoa enää kuin mahdollisesti kahdesta eri paikasta. Aikaisemmin mahdollisuuksia oli useita.

Yhdistin soveltamisohjeita. Esimerkiksi muutosturvaa koskeva soveltamisohje käsittää asioita, jotka kuuluisivat olla myös työttömyysturvalain 6 lukua koskevassa soveltamisohjeessa sekä työttömyysturvalain 10 lukua koskevassa ohjeessa. Muutosturvaa koskevassa soveltamisohjeessa oli kuitenkin tuorempi ohje kuin 10 luvun soveltamisohjeessa oleva tieto, joten siirsin muutosturvaohjeessa olevan tiedon 10 lukua koskevaan soveltamisohjeeseen. Sen sijaan 6 lukua koskevassa soveltamisohjeessa oleva tieto oli tuorempi kuin muutosturvaa koskevassa soveltamisohjeessa oleva tieto, joten tältä osin tekstiä ei ollut tarpeen siirtää muutosturvaohjeesta 6 lukua koskevaan soveltamisohjeeseen. Näiden toimenpiteiden perusteella poistin muutosturvaa koskevan soveltamisohjeen kokonaan. Samalla tavalla menettelin myös työttömyysturvalakiin tulevien muutosten voimaantuloa koskevan ohjeen sekä työttömyysturvalain keskeisiä muutoksia koskevan ohjeen kanssa. Näin tieto löytyy vain yhdestä paikasta.

Yrityslistan säilytin omana kokonaisuutena, koska lista käsittää tietoa etuuskäsittelyssä eteen tulleista yrityksistä, joissa on jotain erityistä. Tietoa voi olla esimerkiksi yrityksen palkanmaksuperusteista, jotka vaikuttavat kyseisestä yrityksestä irtisanotun asiakkaan päivärahan tason määrittelyyn. Uusin yrityslistan kuitenkin kokonaan. Tein listan Word-pohjaiseksi dokumentiksi. Sisällysluettelon laadin yritysten nimien perusteella. Sisällysluettelosta aukeaa yritystä koskevat tiedot. Tiedot keräsin vanhasta yrityslistasta sekä lukuisista sähköpostiviesteistä. Yrityksiä koskevat tiedot ovat nyt yhdessä paikassa.

Poistin käsittelypalaveri-kansion. Kansiossa oli muistiot etuuskäsittelyyn liittyvistä infoista. Muistioissa oli etuuskäsittelytyöhön liittyviä tulkintoja ja toimintaohjeita. Keräsin eri muistioista ajan tasalla olevat toimintaohjeet ja tulkinnat, ja siirsin ne kassan sisäiset ohjeet -kansioon. Tein päätöspohjille uudenansion, jonne siirsin valmiit päätöspohjat sekä kassan omat päätöspohjat. Maksuilmoitukseen kirjoitettavia tekstejä varten tein omanansion. Omista hylkypohjista poistin sellaiset päätöspohjat, jotka eivät ole enää käytössä. Omista hylkypohjista poistin myös sellaiset päätöspohjat, jotka löytyivät myös valmiista hylkypohjista.

Kalvopohjat -kansiot poistin kokonaan, koska kansiossa oli vanhat kalvopohjat. Uudet kalvopohjat löytyvät koulutuskansiosta. Poistin erilaiset lomakkeet ja pyynnöt -kansiosta sellaiset palkkatodistuslomakkeet, joita ei enää käytetä.

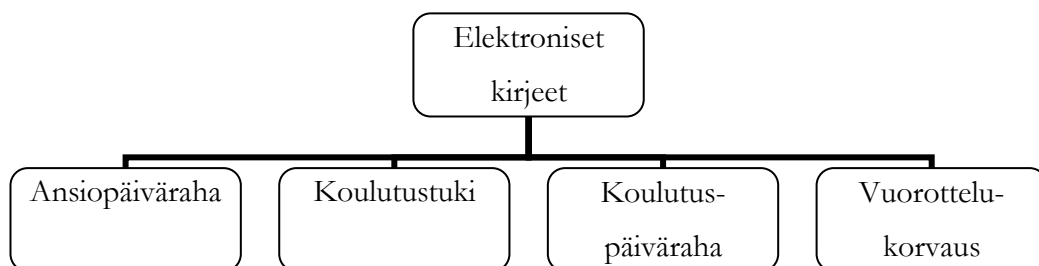
Ryhmittelin työttömyyskassan käyttämät elektroniset kirjeet kansioihin etuuslajeittain, joita ovat ansiopäiväraha, koulutuspäiväraha, koulutustuki ja vuorottelukorvaus. Näin etuuskäsittelijän on helpompi löytää tarvitsemansa elektronisen kirjeen kutakin etuutta käsitellessään.

Typistin muut ohjeet -kansion siten, että siirsin ohjeet lisäysmaksuun sekä TOL -korjausohjeet samaan kansioon muiden atk-ohjeiden kanssa. Yhtenveto kotityöstä -ohjeen yhdistin kassan sisäiseen ohjeistukseen. Samoin siirsin päätöksen oikaisua koskevan ohjeen, perhepäivähoito-ohjeen, osa-aikaeläkettä koskevan ohjeen ja rakennusalan irtisanomisaikaa koskevan ohjeen sekä vuositulomäärittelyä koskevan ohjeen kassan sisäiseen ohjeistukseen. Lomautusohje pääsisäisestä, päivärahan sovittelua joulukuulta ja vuodenvaihteen lomautuksia koskevat ohjeet jätin omiksi ohjekokonaisuuksiksi, koska ohjeet ovat niin isoja, että katsoin järkevämmäksi pitää ohjeet omina kokonaisuuksinaan. Soveltamisohjeen 4 luvusta tein linkit kyseisiin ohjeisiin. Näin etuuskäsittelijä löytää tiedon myös soveltamisohjeen kautta, joten hänen ei tarvitse etsiä ohjetta monesta paikasta. Samoin jätin tukipaketin vaikutuksesta työttömyysturvaan koskevan ohjeen sekä työllistymisohjelmallisän maksamista koskevan ohjeen omiksi kokonaisuuksiksi niiden laajuuden vuoksi.

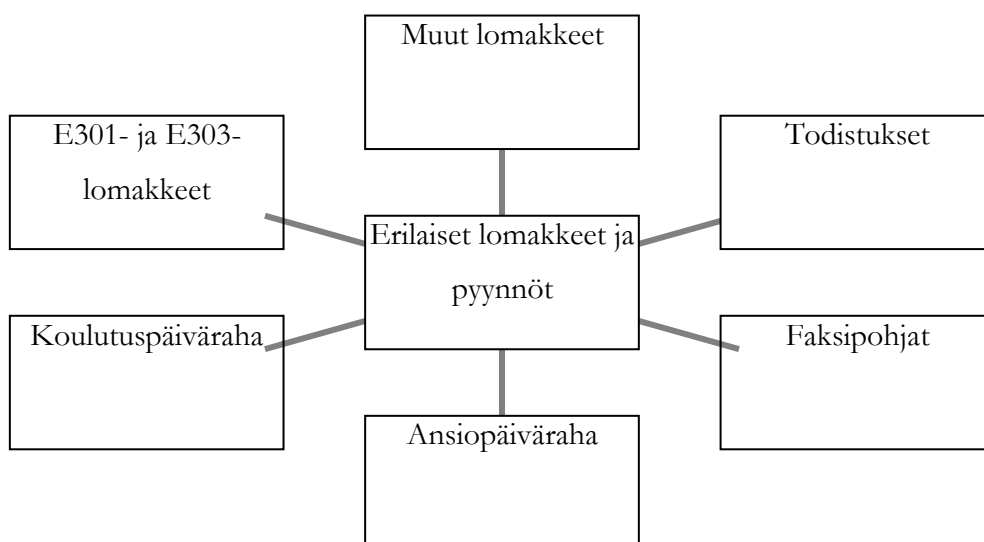
Jaoin soveltamisohjeet seitsemään eri kansioon. Näitä ovat ansiopäiväraha, koulutustuki, vuorottelukorvaus, työ- ja elinkeinoministeriön ohjeet, koulutuspäiväraha, muut soveltamisohjeet ja ulkomaan työ. Soveltamisohjeiden lukujen perään olen lisännyt selvennyksen, mitä asiaa luku käsittelee. Tein aikaisemmin niin, että saatoin täydentää soveltamisohjetta omilla teksteillä. Laitoin kuitenkin omat puumerkkini tekstin perään, jotta etuuskäsittelijä tiesi, että olin täydentänyt ohjetta. Poistin nyt ohjeista nämä tekstit ja siirsin ne kassan sisäisiin ohjeisiin. Näin omat ohjeeni ovat yhdessä paikassa ja soveltamisohjeet ovat omassa paikassa. Tein soveltamisohjeesta kuitenkin linkin kyseiseen ohjeeseen.

Kassan sisäisten ohjeiden sisällysluetteloa muutin siten, että otsikot ovat perusmuodossa. Tämä helpottaa hakutoiminnon käyttämistä ohjeessa. Etuuskäsittelijän on vain muistettava antaa hakusana aina perusmuodossa. Kassan sisäisiin ohjeisiin lisäsin koosteen verotuksesta. Ohjeen työhistorian laskemisesta maksatusohjelmassa lisäsin atk-ohjelmia koskeviin ohjeisiin.

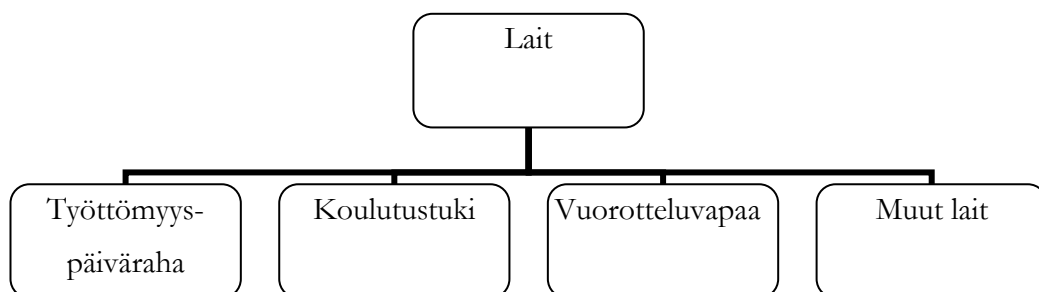
Sähköpostitse tulleet ohjeet olen siirtänyt välittömästi myös sisäisiin ohjeisiin, jos kysymyksessä on ollut uusi ohje, jonka olen tehnyt. Muistin virkistystä varten lähettämiäni viestejä ei ole kuin sähköpostina, koska alkuperäinen ohje löytyy sisäisistä ohjeista. Kävin kaikki ohjeet läpi, ja poistin vanhentuneet tekstit. Etuuskäsittelijä voi luottaa siihen, että ohjeessa oleva tieto on viimeisintä voimassa olevaa tietoa. Uudet ohjekansiot voidaan esittää kuviolina.



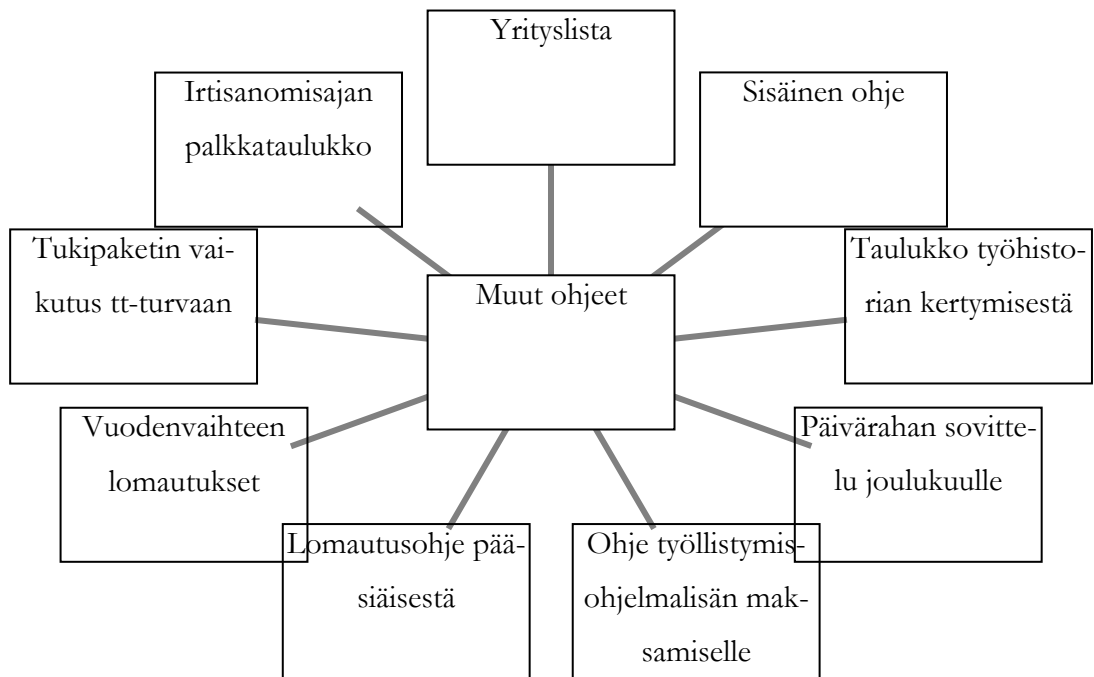
Kuvio 34.eKirjeet



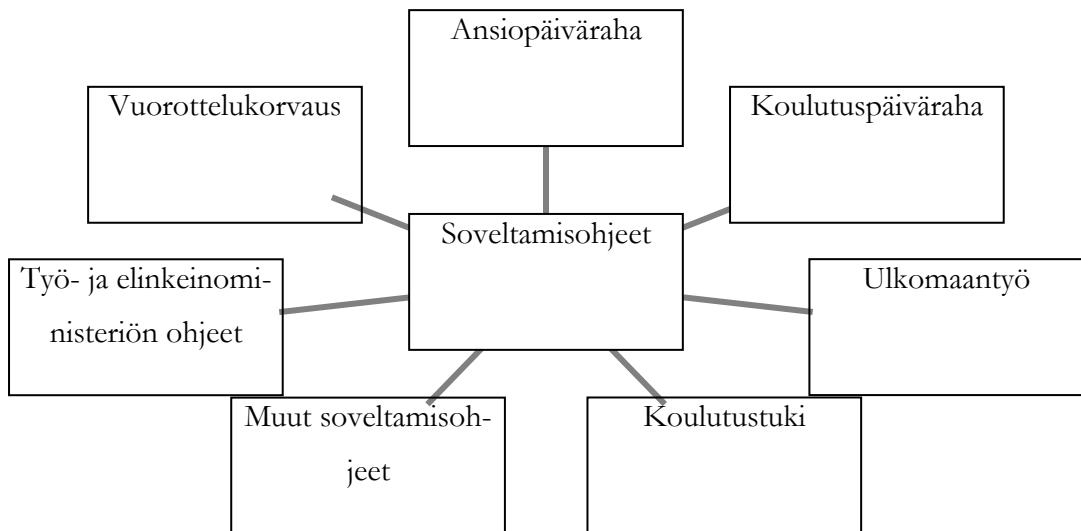
Kuvio 35. Erilaiset lomakkeet ja pyynnöt



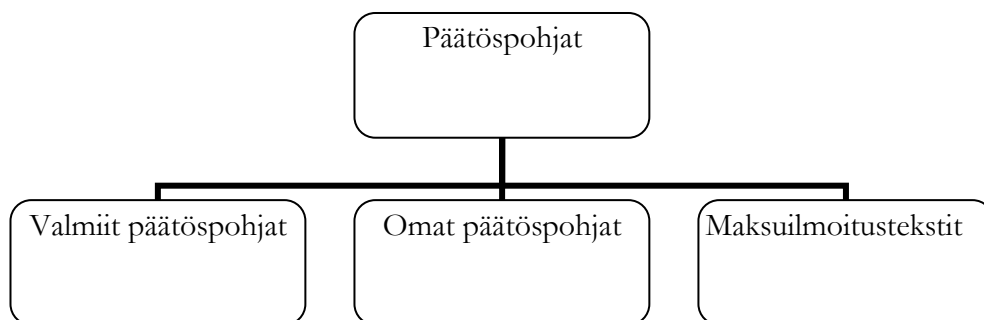
Kuvio 36. Lait



Kuvio 37. Muut ohjeet



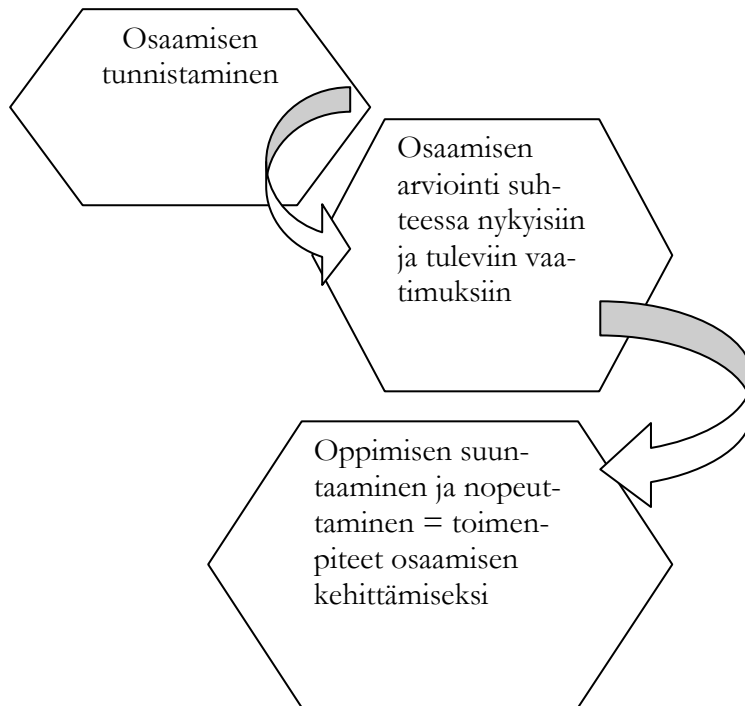
Kuvio 38. Soveltamisohjeet



Kuvio 39. Päätöspohjat

5.3 Osaamiskartoitusten tulosten arviointi

Osaamisen suunnittelulla ja kehittämisellä ennakoidaan tulevaisuuden osaamisvaatimuksia (Hätönen 1998, 7). Osaamista voidaan välittää toiselle henkilölle joko tietoa välittämällä tai tekemisellä eli toimintatapojen välityksellä (Ranki 1999,30).



Kuvio 40. Osaamisen kehittämisen vaiheet (Ranki 1999, 36)

Työttömyyskassan etuuskäsittelijöiden osaamisen tunnistaminen aloitettiin laatimalla sitä varten osaamiskartoitus. Tämän perusteella osaamistasoa oli nostettava, jotta työttömyyskassan visio toteutuu. Osaamista kohennettiin kouluttamalla etuuskäsittelijöitä, uudistamalla ohjeita sekä muuttamalla toimintatapoja.

Oppimisen arvioinnissa oppija itse on hyvä ottaa mukaan arviointiin. Tällöin hän oppii arvioimaan omia suorituksiaan. Lisäksi hän tuntee, että arviointi kuuluu olennaisena osana oppimisprosessiin sekä ammattitaitoon. (Räsänen 1994, 159.) Etuuskäsittelijät saivat itse arvioida oman osaamisensa kehittymistä täyttämällä osaamiskartoitusta varten tarkoitetun taulukon etukäteen ennen kehityskeskusteluja.

Kehityskeskustelu on osa johtamisjärjestelmää ja oleellinen osa esimies-alaisyhteistyötä. Kehityskeskustelun avulla varmistetaan, että jokaisen kanssa on sovittu tavoitteista, niiden arviointikriteereistä. (Valpola 2000, 13.) Kehityskeskustelu on yksi käytetyimmistä keinoista, kun halutaan määrittää osaamisen taso. Kehityskeskustelussa työntekijä ja esimies tarkastelevat yhdessä

molempien työtä ja työhön liittyviä odotuksia ja vaatimuksia ja samalla mietitään myös työhön mahdollisesti tulevia muutoksia. Kehityskeskustelussa annetaan palautetta molemmiin puolin. Kehityskeskustelussa esimies ja työntekijä arvioivat myös työntekijän osaamista ja selvittävät mahdolliset kehittämistarpeet. (Hätönen 1998, 41.)

TU-kassan toinen osaamiskartoitus tehtiin kehityskeskustelujen yhteydessä, jotta etuuskäsittelijä voisi rauhassa keskustella tiiminvetäjän kanssa oman osaamiskartoituksensa tuloksista. Samalla tiiminvetäjä arvioi etuuskäsittelijän osaamista omasta näkökulmastaan ja antoi palautetta osaamisen kehittymisestä. Rangin (1999, 95–96) mukaan työssä oppimisen yksi keskeinen asia on työstä saatava palaute. Palautetta voidaan antaa kehityskeskustelussa, mutta se voidaan antaa myös vapaamuotoisesti mielipiteitä vaihtamalla. Palaute auttaa henkilöä muuttamaan työtapojaan, parantamaan työn laatua tai kehittämään työn sisältöä. (Ranki 1999, 95–96.)

Asiakaspalvelu vaatii myös laadun varmistuksia. (Aarnikoivu 2005, 170). Työttömyyskassan tulee jatkossakin panostaa henkilöstön osaamiseen, jotta se toimisi sille määriteltyjen arvojen mukaisesti. Osaamiskartoituksen läpikäyminen vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä on hyvä tapa tarkistaa kunkin etuuskäsittelijän osaamistaso. Edellytyksenä on, että kehityskeskustelut käydään vuosittain. Hankkeessa tiimejä käsiteltiin yhdessä, ja kenenkään yksittäisen tiimin osaamiskartoituksen tuloksia en analysoinut, koska hankkeen avulla haluttiin saada yleiskuva tilanteesta. Mutta jatkossa osaamista kannattaa seurata tiimikohtaisesti.

Jälkimmäisen osaamiskartoituksen perusteella joidenkin osaamisalueiden keskiarvo oli laskenut hieman verrattuna ensimmäisestä osaamiskartoituksesta saatuun keskiarvoon. Näistä kaikista osaamisalueista oli koulutusta, joten keskiarvojen heikentyminen voi selittyä sillä, että jotkut etuuskäsittelijät olivat arvioineet oman osaamisensa alun perin hieman korkeammaksi kuin mitä se oli todellisuudessa. Vuorotteluvapaan keskiarvo heikentyi eniten jälkimmäisessä osaamiskartoituksessa. Tämä johtui todennäköisesti siitä syystä, että vuorotteluvapaata koskevaan lainsäädäntöön tuli merkittäviä muutoksia vuoden 2008 alussa. Siten myös vuorotteluvapaata koskeva ohjeistus muuttui lähes täysin. Tämä on voinut tuoda epävarmuutta etuuskäsittelijöiden osaamiseen, vaikka heillä olisi entuudestaan vahva osaaminen vuorotteluvapaata koskevis-
sa asioissa. Koulutuksilla oli kuitenkin kokonaisuudessaan positiivinen vaikutus etuuskäsittelijöiden osaamistasoon.

5.4 Koulutukset

Asiakaskeskeistä kulttuuria eli palvelukulttuuria noudattavassa organisaatiossa koko henkilöstö haluaa työskennellä asiakkaan parhaaksi ja on kiinnostunut palvelusta (Ylikoski 2000, 43). Koko henkilöstön tulee ymmärtää organisaation toiminnan tavoitteet ja tuntea toiminnan keskeiset periaatteet. Palvelukulttuurin ylläpitäminen on jatkuva tehtäväkenttä, sillä hyväkään palvelukulttuuri ei säily, ellei johtaminen ole rohkaisevaa ja kannusta henkilöstöä asiakaskeskeisyyteen. (Aarnikoivu 2005, 64.) Etuuskäsittelijän työ ei ole enää pelkästään etuuskäsittelyä, vaan työhön kuuluu yhtä olennaisena osana asiakkaiden palvelu. Työttömyyskassan arvoihin kuuluu asiakaslähtöisyys. Tähän haasteeseen vastaaminen edellyttää asiakaspalvelun profiilin nostamista. Kouluttautuminen on yksi keino nostaa asiakaspalvelun profiilia, koska koulutus lisää ammattitaitoa ja vaikuttaa henkilön asenteisiin omasta ammattitaidostaan.

Koulutusten toteutus käytännössä

Järjestin koulutusta etuuskäsittelijöille eri tukilajeista. Rakensin koulutukset etuuskäsittelijöille tehdyn osaamiskartoituksen perusteella. Huomioin myös kirjallisia ohjeita koskevan kyselyn kautta tulleita toiveita koulutuksista. Sovitellusta päivärahasta toivottiin koulutusta kirjallisia ohjeita koskevassa kyselyssä. Ensimmäisen osaamiskartoituksen perusteella ulkomaantyön, yrittäjyyden sekä koulutustuen keskiarvot olivat 3 tai sen alle. Keskiarvon alhaisuutta voi selittää se, että näitä kaikkia tapauksia esiintyy etuuskäsittelyssä melko harvoin. Siksi etuuskäsittelijöiltä puuttuu rutiini näiden tapausten käsittelyyn. Siten päädyin pitämään kokonaisvaltaisen kertauskoulutuksen näistä osa-alueista. Muita koulutusten aiheita olivat soviteltu päiväraha, työssäolotietojen vienti, työssäoloehto ja omavastuu-aika, sosiaalietuudet, tulospalkkiot ynnä muut päivärahan määrään vaikuttavat tulot ja vuorotteluvapaa. Lisäksi TU-kassan järjestelmä-asiantuntija järjesti Assi- ja Tytti-ohjelmista koulutuksen.

Pidin koulutukset torstaisin kello 14 - 15.30. Koulutukset aloitettiin syyskuussa 2007. Joului- ja tammikuussa pidettiin taukoa. Loput koulutukset pidin helmikuussa. Koulutuskertoja oli yhteensä 12. Näiden lisäksi helmikuussa oli koko päivän kestoinen koulutus. Koulutusmateriaalina käytin pääsääntöisesti soveltamisohjeita.

Etuuskäsittelijöiden toiveena oli kyselyn perusteella se, että soveltamisohjeita käytäisiin läpi. Ohjeiden kertaus auttaisi myös etuuskäsittelijää hahmottamaan, mistä soveltamisohjeen luvusta mikäkin ohje löytyy. Koulutusten tarkoituksena ei siten ollut se, että etuuskäsittelijät oppisivat ohjeet ulkoa, koska ohjeiden määrä on valtava. Koulutusten tarkoitus oli painottaa

eri ohjeissa olevia tärkeitä ja ajankohtaisia asioita sekä opettaa etuuskäsittelijät etsimään tietoa paremmin ohjeista. Sisällytin koulutuksiin myös case – tyyppistä koulutusta. Case - koulutuksella tarkoitan sellaista koulutusta, jossa käsittelijät osallistuvat itse etuushakemuksen käsittelyyn.

Koulutukset olivat etuuskäsittelijöille vapaaehtoisia, joten jokainen etuuskäsittelijä sai itse harkita, tarvitseeko hän koulutusta. Pääsääntöisesti kaikki etuuskäsittelijät osallistuivat koulutuksiin. Etuuskäsittelijät olivat poissa koulutuksista vain sairaus- tai vuosilomien vuoksi. Vain yksi etuuskäsittelijä ei osallistunut yhtä aihealuetta koskevaan koulutukseen, vaikka hän oli töissä.

Käsittelin soviteltua päivärahaa kahtena koulutuskertana. Materiaalina oli soveltamisohje sekä PowerPoint esitys, jonka Vakuutusvalvontavirasto on laatinut työttömyyskassoille järjestämänsä koulutusta varten. Ensimmäisenä koulutuskertana kertosin soveltamisohjeen. Toisena koulutuskertana kävin läpi vuodenvaihteessa olevien arkipyhäpäivien vaikutuksen soviteltuun päivärahaan ja sen, miten soviteltua päivärahaa maksetaan vuodenvaihteessa.

Olin kerännyt työssäolotietojen vientiä koskevaa koulutusta varten erilaisia etuuden käsittelyssä ilmenneitä tapauksia. Etuuskäsittelijöiden piti kertoa, miten etuushakemus pitäisi käsitellä. Heidän tuli kertoa, miten työssäolotiedot lasketaan ja miten ne viedään maksatusjärjestelmään. Koulutuksessa käytin etuuskäsittelijöiden käyttämää maksatusohjelmaa, joten koulutus oli käytännönläheinen. Työssäoloa ja omavastuuaikaa koskevia koulutuskertoja oli kaksi. Käytin koulutusmateriaalina soveltamisohjetta. Kävin ohjeen läpi sivu sivulta.

Koulutustukea oli kolmena koulutuskertana. Käytin soveltamisohjetta koulutusmateriaalina. Lisäksi käytin koulutusmateriaalina erillistä ohjetta, jonka olen tehnyt etuuskäsittelijöille koulutustuen käsittelemistä varten. Rakensin koulutuksen siten, että ensin kävin soveltamisohjeen läpi. Tämän jälkeen kävin yhden koulutustukihakemuksen läpi. Etuuskäsittelijät joutuivat itse kertomaan, miten hakemus pitäisi käsitellä. Kävin koulutustuen käsittelyyn kuuluvan hälytyslistan myös läpi.

Sosiaalietuuksien sekä tulospalkkioiden ynnä muiden päivärahaan vaikuttavien tuloja kävin läpi yhtenä koulutuskertana. Painotin koulutuksia eniten sosiaalietuuksiin, esimerkiksi eläkkeisiin. Lisäksi kertosin etuuskäsittelijöille, miten erilaiset työnantajien maksamat rahapalkkiot vaikuttavat etuuden saajan päivärahan määrään sekä miten palkkioiden maksuperusteita kannattaa ryhtyä selvittämään palkanlaskijalta. Ulkomaantyötä koskevaa koulutusta oli puoli päivää. Kä-

vin koulutuksessa soveltamisohjeen sivu sivulta läpi. Lisäksi käytin koulutusmateriaalina Vakuutusvalvontaviraston koulutuksista saatua materiaalia.

Yrittäjyyttä koskevaa koulutusta oli yhtenä koulutuskertana. Tällöin kävin koulutuksessa soveltamisohjeen läpi. Lisäksi käytin koulutusmateriaalina työttömyyskassan omaa työttömyysturvaopasta, jonka olen tehnyt jäseniä varten. Vuorotteluvapaasta oli ilmestynyt uusi soveltamisohje, koska vuodenvaihteessa lainsäädäntö muuttui hieman. Kävin ohjeen läpi yhden koulutuskerran aikana. Lisämateriaalina oli Vakuutusvalvontaviraston PowerPoint-esitys, joka oli laadittu työttömyyskassojen koulutusta varten.

Tytti- ja Assi-koulutuksessa etuuskäsittelijät saivat itse pohtia, miten ohjelmia pystyisi hyödyntämään paremmin etuuskäsittelyssä. Koulutus oli enemmänkin tiedon jakamista etuuskäsittelijöiden kesken sekä hyvien käytäntöjen jakamista. Koulutuksen veti järjestelmäasiantuntija.

Koulutusten arviointi

Koulutuksella on keskeinen rooli osaamisen kehittämisessä. Sen tulee olla tavoitteellista ja tuloksia tulee voida mitata, esimerkiksi suorituskyvyn parantaminen voi olla mittarina. Kun koulutus on sovitettu yrityksen toimintaan käytännönläheisesti, saavutetaan paras tulos. Varastoon ei kannata kouluttaa, vaan koulutuksen tulisi sopia yrityksen kulloiseenkin tilanteeseen. (Lecklin 2002, 249.) Etuuskäsittelijöiden koulutukset järjestettiin osaamiskartoituksen perusteella. Osaamisen kehittymistä mitattiin uudella osaamiskartoituksella, etuuskäsittelyaikojen perusteella sekä seuraamalla, minkälaisissa tapauksissa etuuskäsittelijä tarvitsee edelleen neuvoa.

Koulutusta järjestetään yhä useammin koko henkilöstölle, koska tämä vaikuttaa osaamisen kehittämiseen, työpaikan ilmapiiriin kuin myös laatuun. Koulutuksen avulla varmistetaan muiden muassa, että yrityksellä on osaava henkilöstö myös tulevaisuudessa. Koulutuksen tavoitteet kannattaa määritellä ennen koulutuksen alkua, jotta koulutuksen onnistumista voitaisiin arvioida koulutuksen jälkeen. (Hätönen 1998, 72.) Työttömyyskassassa koulutusten tavoitteena oli osaamistason nostaminen, jotta keskimääräinen käsittelyaika olisi kaikkien kassojen keskimääräisen käsittelyajan paremmalla puolella. Kouluttamisella vaikutettaisiin myös puhelinpäivystykseen, koska mitä parempi käsittelyaika etuushakemuksissa on, sitä vähemmän asiakkaat soittavat puhelinpäivystykseen tiedustellakseen hakemuksensa käsittelyvaihetta.

Koulutuksen aikataulun määrittämisessä tulee miettiä, milloin henkilöstö voi osallistua koulutukseen. Koulutuksesta ei ole hyötyä, jollei siihen voi osallistua kaikki koulutusta tarvitsevat. (Hä-

tönen 1998, 77.) Koulutukset olivat torstaisin iltapäivällä. Työttömyyskassan puhelinpäivystys päättyi näinä päivinä aikaisemmin, jotta kaikki etuuskäsittelijät pääsisivät koulutukseen.

Opetuksen suunnittelussa on hyvä pohtia, minkälaisia ovat opetuksen tavoitteet. Opetusta kehitettäessä on mietittävä, miten palautejärjestelmää voisi kehittää, jotta siitä saataisiin tarkoituksenmukaista tietoa siitä, miten opetus on vastannut tavoitteita sekä siitä, ovatko alkuperäiset tavoitteet olleet järkeviä. (Rauste-Von Wright & Von Wright & Soini 2003, 180.) Etuuskäsittelijöiltä kysyttiin mielipiteitä koulutusten hyödyllisyydestä, jotta saisin tietoa siitä, mikä meni koulutuksissa pieleen, missä onnistuttiin ja mitä voisin tehdä toisin. Sain myös taustamateriaalia, jotta voin suunnitella, miten koulutuksen järjestetään jatkossa.

Oppimista tulee aina arvioida analysoimalla, miten työntekijä soveltaa uutta tietoa työhönsä. Opetuksella ei ole aina vaikutusta työhön. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että koulutustarpeita on yli- tai alimitoitettu eri osa-alueiden osalta. Aina ei ole myöskään mahdollista hyödyntää koulutuksessa saatua tietoa käytännössä. (Räsänen 1994, 157.) Soveltamisohjeet koulutusmateriaalina koettiin hyödyllisiksi. Tiedon etsintä ohjeista on helpottunut, koska työttömyys-turvallain luvut selkiytyivät ja tulivat tutuiksi. Koulutuksesta saatua oppia eivät etuuskäsittelijät ole kaikissa osa-alueissa pystyneet hyödyntämään. Tähän on vaikuttanut se, että näitä osa-alueita on harvakseltaan. Esimerkiksi ulkomaan työ ja yrittäjyys ovat sellaisia osa-alueita, joita etuuskäsittelijöille tulee eteen harvoin.

Työntekijän osaaminen vaikuttaa oman työn hallintaan, siksi hänen tulee ottaa vastuuta osaamistarpeidensa tunnistamisessa osaamista kehittääkseen (Henttonen 2002, 19). Etuuskäsittelijät osallistuivat koulutuksiin aina, jos he olivat paikalla. Koulutuksista ei ole ollut etuuskäsittelijälle aina hyötyä, koska hän on osannut asiat jo ennestään. Etuuskäsittelijät ovat kuitenkin ottaneet vastuuta oman osaamisensa kehittämistä, vaikka lopputuloksesta ei ole ollut vastaavaa hyötyä.

Oppimista tapahtuu parhaiten silloin, kun työntekijät ovat mukana työskentelyssä ja ilmapiiri on vapautunut. Tällöin he ovat vuorovaikutteisia ja soveltavat aktiivisesti oppimaansa. (Räsänen 1994, 207–208.) Koulutukset olivat vuorovaikutteisia. Etuuskäsittelijät keskustelivat aktiivisesti kertomalla esimerkkejä omista tapauksistaan etuuskäsittelyhakemusten käsittelyssä.

Tapaus-opetus on menetelmä, jossa omia kokemuksia, tietoja ja valmiuksia sovelletaan jonkin esimerkkitapauksen käsittelyyn. Päätöksenteko-tapauksen käsittelyssä esitetään suunnitelmia siitä, miten ongelma ratkaistaan tai miten päätöksen teon ratkaisuun osallistuja toimisi saami-

ensa tietojen perusteella. Tapaus-opetuksessa kehitetään analysointitaitoja, soveltamiskykyä, luovuutta, kommunikointia ja sosiaalisia taitoja sekä itsearviointitaitoja. (Hätönen 1998, 83.) Räsänen (1994, 112) mukaan henkilöstökoulutus ei yleensä pohjautu kirjalliseen opetussuunnitelmaan, johon oppimisen tavoitteet olisi lueteltu, vaan koulutus käsittää tavallisesti työhön liittyvien asioiden läpi käymistä.

Etuuskäsittelijät joutuivat osallistumaan koulutuksessa todellisten etuushakemusten käsittelyyn, jotta hän hahmottaisi näiden käsittelyn käytännön tasolla. Lisäksi olin tehnyt esimerkkejä hankalammista tapauksista, joiden käsittely maksatusjärjestelmässä on monille etuuskäsittelijöille haaste. Pyysin etuuskäsittelijöitä koulutuksessa kertomaan, miten he käsittelisivät tapauksen. Tällöin ilmeni, että joillakin etuuskäsittelijöillä oli virheellinen käsitys näiden tapausten käsitte-lystä.

Toiminnallisesti tietotuki jakautuu tiedon luomiseen ja keruuseen, tiedon varastointiin ja hallinnointiin sekä tiedon välittämiseen ja käyttöön. Kaikkien näiden osien on toimittava, jotta tietotuki palvelisi organisaatiota mahdollisimman hyvin. Keskeistä tietotuessa on se, että työntekijällä on tarvittaessa tieto käytettävissä nopeasti ja helposti työsuorituksen aikana. Tietoa myös tarjotaan sellaisessa muodossa, että käyttäjä ymmärtää tiedon sisällön. (Kasvi 2000, 29.) Soveltamisohjeen käyttämisellä koulutusmateriaalina pyrin selkeyttämään ohjeen ymmärtämistä ja jotta ne tulisivat tutuiksi. Tiedon löytäminen oikeasta luvusta edellyttää, että etuuskäsittelijä hallitsee työttömyysturvalain eri luvut eli hän tietää mistä luvusta löytyy mitäkin. Tähän auttoi etuuskäsittelijöiden kouluttaminen.

5.5 Toimintatapojen muutokset ja arviointi

TU-kassan etuuskäsittelijät ovat tiimeissä. He eivät kuitenkaan työskentele tiimimäisesti, vaan jokaisella etuuskäsittelijällä on oma henkilökohtainen vastuualueensa etuuskäsittelyssä. Vastuualueet on jaettu asiakkaiden sukunimen etukirjaimen mukaan. Kassassa helmikuussa 2006 tehdyn ilmapöytäkirjan jälkeen kassanjohtaja sekä tiiminvetäjät ryhtyivät pohtimaan, miten työskentelytapoja voitaisiin muuttaa, jotta etuuskäsittelijät voisivat työssään paremmin. Yhtenä vaihtoehtona he miettivät työskentelytapojen muuttamista tiimimäisempään suuntaan. Etuuskäsittelijät kuitenkin suhtautuivat negatiivisesti tähän. Asenne tuli ilmi etuuskäsittelijöille helmikuussa 2007 pidettyjen tiimipäivien aikana. Osa etuuskäsittelijöistä alkoi kuitenkin suhtautua positiivisesti ajatukselle toukokuussa 2007 aivoriivi-tilaisuuksien aikana, mutta osa etuuskäsittelijöistä ei missään tapauksessa halunnut muuttaa nykyistä toimintatapaa. Kassanjohtaja oli kuitenkin sitä mieltä, että jotain täytyy tehdä.

Syyskuussa 2007 oli koko TU-kassan kaikille tiimeille yhteinen tiimipäivä, jossa kassanjohtaja kertoi, että toimintatapoja on muutettava, jotta etuuskäsittelijät jaksaisivat olla työssä eläkekään asti. Tiimipäivässä kassanjohtaja esitti, että yksi tiimi voisi kokeilla yhden työjonon työskentelytapaa, ja tiimeille annettiin harkinta-aikaa lokakuun alkuun. Lokakuussa ilmenikin, että kaikki tiimit ovat halukkaita kokeilemaan yhden työjonon työskentelytapaa. Siten kassanjohtaja päättikin, että kaikki tiimit voivat siirtyä yhden työjonon kautta työskentelyyn. Projektin tiimityöhön siirtymisestä alkoi, ja ensimmäinen suunnittelukokous oli 10.12.2007. Projektissa oli kustakin tiimistä yksi etuuskäsittelijä, työttömyyskassan luottamushenkilö, tiiminvetäjät sekä kassanjohtaja. Olin myös mukana projektissa. Suunnittelukokouksessa arvioimme, mitä työtapojen muuttaminen tiimissä tarkoittaa, mitä tavoitteita uudella toimintamuodolla on, mikä on tiimityöhön siirtymisen aikataulu sekä riskit. Yksi tiimeistä oli pohtinut keskenään tiimityöhön liittyviä hyviä ja huonoja puolia. Kävimme nämä läpi kokouksessa.

Seuraava kokous pidettiin 21.2.2008. Tällöin kävimme läpi tiimisopimusluonnosta sekä tiimityöhön siirtymiseen liittyviä käytännön asioita. Tiimityöskentely alkoi 4.3.2008. Tämä tarkoitti etuuskäsittelijöille sitä, että heiltä poistuivat henkilökohtaiset vastualueet, jotka oli jaettu asiakkaan sukunimen mukaan. Jokaisella tiimillä on nyt yksi työjono, josta etuuskäsittelijät poimivat hakemukset käsittelyyn. Työjonoja on kaikkiaan TU-kassassa kolme, koska etuuskäsittelytiimejä on kolme. Muut etuuskäsittelyyn liittyvät tehtävät jokainen tiimi on jakanut tiimin sisällä. Käytännöt vaihtelevat siten, että yhdessä tiimissä yksi etuuskäsittelijä käsittelee koko viikon tiimin sähköpostit, faksit sekä muut ”juoksevat asiat”. Toisessa tiimissä kaksi henkilöä tekee nämä asiat aina yhden viikon ajan ja kolmannessa tiimissä vuoro näiden asioiden hoitamiseksi vaihtuu päivittäin. Tiimeillä oli tiimipäivät huhtikuussa 2008. Tällöin tiimit pohtivat, mikä on mennyt hyvin ja mikä ei ole sujunut toivotulla tavalla. Tiimipäivät veti ulkopuolinen konsultti. Hän teki kommentteista yhteenvedon. Nämä purettiin 15.5.2008 pidetyssä koko TU-kassan henkilöstölle tarkoitettussa tilaisuudessa.

Uutena asiana toimintatapoihin otettiin käyttöön Kela-tietojen tarkistaminen päivittäin 3.4.2008 alkaen. Tein ohjeen listan tarkistamista varten. Kela-tietojen tarkistaminen tehdään niin, että maksatusjärjestelmän pääkäyttäjä tulostaa joka aamu listan niistä henkilöistä, joista Kela on lähettänyt työttömyyskassalle tiedon. Nämä henkilöt ovat saaneet Kelan etuutta samalta ajalta kuin asiakas hakee työttömyyskassan etuutta. Tiimit käyvät listan päivittäin läpi. Tällä pyritään ehkäisemään takaisinperintöjen määrää, koska etuuskäsittelijä on voinut unohtaa tarkastaa tiedot ennen etuuden maksamista. Tällöin syntyy takaisinperintä, jos maksamme etuuden päällekkäin Kelan maksaman etuuden kanssa.

Toimintatapojen muutosten arviointi

Etuuskäsittelijät saivat pohtia omaa työtään ja esittää mahdollisia kehittämissuhteita aivorihi-tilaisuuksissa, joten he olivat mukana suunnittelemassa uusia toimintatapoja. Hätösen (1998, 82) mukaan aivorihiin tavoitteena ei ole ainoastaan uusien ideoiden luominen, vaan sen avulla irrottaudutaan normaaleista työskentelytavoista. Aivorihiin tavoitteena on motivoida osallistujia käyttämään luovuutta ja ymmärtämään tämän merkitys ja mahdollisuudet työelämässä ja ihmissuhteissa, lisätä kuuntelutaitoa ja oppia arvostamaan muiden ideoita sekä herkistää osallistujia tiedostamaan ympäristön mahdollisia ongelmia ja reagoimaan niihin. (Hätönen 1998, 82.)

Aivorihiin jälkeen käydään aineisto läpi, jolloin ehdotukset seulotaan, ja hyväksi koettuja ideoita jalostetaan edelleen. Jos aivorihiessä tullut ehdotus aiotaan toteuttaa käytännössä, tulee tästä ilmoittaa aivorihiin osallistujille. (Hätönen 1998, 83.) Kassanjohtaja, tiiminvetäjät ja minä pidimme aivorihiin jälkeen 12.6.2007 erillisen suunnittelukokouksen, jossa kävimme yhteenvedot läpi. Sellaisia aivorihi-tilaisuuksissa ehdotettuja toimenpiteitä ei voitu toteuttaa, joilla olisi heikentävä vaikutus työttömyyskassan palveluun. Näitä olivat puskurin lisääminen maksupäiviin, puhelinpäivystyksen vähentäminen sekä vastauslähetyspalvelun lopettaminen. Asiakaspalvelua ei pystytty järjestämään niin, että tietosuoja olisi parempi. Palvelutilat eivät anna tähän mahdollisuutta.

Aivorihiin perusteella keskiarvoaikataulut otettiin käyttöön heti kesällä 2007. Tarkistusilmoitusten tarkastaminen ei ollut toiminut toivotulla tavalla, joten käytäntöä tarkistettiin ja muutettiin. Jatkossa tarkistuslistoista vastuussa oleva henkilö tarkastaa listan ja laittaa siihen omat puumerkkinsä, jotta etuuskäsittelijät voivat luottaa siihen, että lista on kertaalleen tarkistettu.

Tiimityöhön siirryttäessä johdon tulee ilmaista selkeästi, miksi tiimityöhön siirrytään. Tämä voidaan selvittää henkilöstön kanssa käydyssä keskustelutilaisuudessa. Näin saadaan hälvennettyä työntekijöiden pelkoa siitä, että tiimityön myötä työpaikkoja vähennetään kun työtä tehostetaan. (Lecklin 2002, 266.) Myös muutosvastarinta vähenee, kun henkilöstö ymmärtää, että tiimeihin siirtyminen on perusteltua (Lecklin 2002, 267). Kassanjohtaja kertoi 26.9.2007 tilaisuudessa henkilöstölle perustelut sille, miksi kassassa pitää ryhtyä miettimään tiimimäisempään työskentelyyn siirtymistä.

Tiimien tulisi olla mukana vastuiden ja aikataulujen määrittämisessä. Samoin jokaisen tiimin on löydettävä oma toimintatapansa. Esimiehen on puolestaan luotava toimintaedellytykset tiimille. (Lecklin 2002, 267.) Aivorihi-tilaisuuksissa nousivat voimakkaasti esille työjärjestelyt sekä peli-

säännöt. Tiimeissä pitäisi olla samat pelisäännöt kaikilla esimerkiksi lomapäivien myöntämisasiassa. Lisäksi jotkut etuuskäsittelijät epäilivät, että työjonot ovat erisuuruisia etuuskäsittelijöillä. Tiimin toimintatapojen muutoksen myötä tiimit tekevät tiimisopimuksen syksyllä 2008, johon myös esimies sitoutuu. Tiimisopimuksessa sovitaan pelisäännöistä, joihin myös esimies sitoutuu. Näin poistetaan pelkoja siitä, että eri tiimeissä henkilöstöä kohdeltaisiin eri tavalla.

Töiden organisoinnin ratkaisuna ovat itsenäiset tiimit, riittävän laajat työkokonaisuudet ja itsenäinen päätöksenteko. Omatoimisuuden lisääminen on osa tiimitoiminnan jatkokehittämistä. (Valpola 2000, 24.) Aivoriihi-tilaisuuksien perusteella ilmeni, että tiedon ylläpitäminen esimerkiksi vuorottelukorvaushakemusten kanssa on vaikeaa, koska hakemuksia tulee niin harvoin käsiteltäväksi. Siten etuuskäsittelijältä puuttuu rutini käsitellä hakemuksia. Tiimit muuttivat toimintatapojaan 4.3.2008 lukien. Tiimit päättävät itsenäisesti tiimin sisällä, miten he hoitavat työt. Siten erilaisia töitä voidaan keskittää tiimin sisällä, jotta rutini näihin harvemmin esiin tulevien tapausten käsittelyyn kasvaisi.

Toimintatapojen muutosten vaikutus etuuskäsittelyyn

Työttömyyskassaan saapuvat etuushakemukset täytyy ratkaista niiden saapumisjärjestyksessä yhdenvertaisuusperiaatetta noudattaen. Tämä tarkoittaa sitä, että työttömyyskassan tulee järjestää toimintansa siten, että yhdenvertaisuusperiaate toteutuu. Työttömyyskassa voi kuitenkin järjestää toimintansa siten, että hakemukset voidaan ryhmitellä esimerkiksi uusiin tai soviteltua etuutta koskeviin hakemuksiin ja käsitellä nämä omina ryhminään. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 32.)

Aikaisemmin hakemuksia käsiteltiin hyvin eri tahdissa, koska jokaisella etuuskäsittelijällä oli omat vastualueet. Siten asiakkaiden hakemuksia ei käsitelty kokonaisvaltaisesti saapumisjärjestyksessä, vaan käsittelyajoissa saattoi olla suuriakin eroja eri etuuskäsittelijöiden välillä. Uudessa työskentelytavassa etuushakemuksia käsitellään niiden saapumisjärjestyksessä. Näin työttömyyskassoilta edellytettävä yhdenvertaisuusperiaate toteutuu. Lisäksi kenenkään ei tarvitse enää pohtia, ovatko työjonot samansuuruisia tiimin etuuskäsittelijöillä vai ei, kun kaikki käsittelevät samasta työjonosta hakemuksia.

Tiimin oppiminen eroaa organisaation oppimisesta siinä, että tiimillä on koossapitävänä voimana yhteiset tavoitteet ja tiimihenki. Tiimin oppimisessa korostuvat kommunikointikyvyt muiden tiimin jäsenten kanssa. (Ojala 2002, 185.) Avoimuus on aivoriihi-tilaisuuksien perusteella tiimeissä lisääntynyt, mutta asiat pitää keskustella loppuun, eikä käydä käytäväkeskuste-

lua. Lisäksi erilaisuus pitää hyväksyä. Tiedottamisessa koettiin olevan ongelmia esimerkiksi sellaisissa asioissa, jotka liittyvät asiakkaan palkkatodistukseen. Åbergin (1997, 112) mukaan tehokas viestinnän muoto on tietoisuus eli briefaus, joka järjestetään osastonkokouksen yhteydessä tai erillisenä tilaisuutena (Åberg 1997, 112). Etuuskäsittelijät pitävät tiimipalaverin vähintään kerran kolmessa viikossa. Tiimipalaverissa on mahdollista tiedottaa erilaisia etuuskäsittelyyn liittyviä tilanteita. Henkilökunnan kokouksista on ryhdytty tekemään pöytäkirja, jotta poisolleet saavat tiedon kokouksissa käsitellyistä asioista.

Aivorihi-tilaisuuksissa toivottiin koulutusta esimerkiksi sovitellusta päivärahasta. Tämä toteutettiin syksyllä 2007. Yhteydenottotapa järjestelmäasiantuntijaan oli koettu tiimeissä ongelmalliseksi. Sovin järjestelmäasiantuntijan kanssa, että häneen voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse tai sähköpostitse. Tiimin jäsenille ei ole säännöllistä työnohjausta, mutta tiimipäivään on yhdistetty koulutetun työohjaajan osuus. Näin tiimien jäsenet voivat purkaa tuntojaan ammattilaisen ohjauksessa.

Organisaation osaamisen taso ja kehittäminen vaikuttaa hyvien käytäntöjen syntyymiseen ja hyvät käytännöt puolestaan vaikuttavat osaamisen kehittymiseen. Hyvät käytännöt vaikuttavat organisaation osaamiseen ja toimintaedellytysten parantumiseen. (Henttonen 2002, 27–28.) Opintopiiri on yksi tapa osaamisen kehittämiseen, vaikka opintopiiriä harvemmin mielletään organisaatiossa työn kehittämismenetelmänä, vaan opintopiirin käyttäminen on yleisempää vapaa-ajanviettoon liittyvässä toiminnassa. Opintopiirissä opiskelu tapahtuu pienryhmissä, ryhmällä ei ole vetäjää, ryhmässä keskustellaan paljon ja opetellaan soveltamaan jokapäiväiseen työhön liittyvää tietoa. (Sarala & Sarala 1997, 166.) Tiimeissä ryhdytään pitämään opintopiiriä. Opintopiirissä käsitellään aina yksi etuuskäsittelyssä ilmennyt hankala tapaus yhdessä, jolloin oppimista tapahtuu koko tiimissä.

Kela-tietoihin ei pystytty vaikuttamaan työttömyyskassassa, vaan asia on hoidettava maksatusohjelmaa ylläpitävän yrityksen kautta. Kyseinen yritys on tiedostanut ongelmat, ja luvannut parantaa ohjelmaa mahdollisimman pian. Kela-tietojen tarkistamista on kuitenkin helpotettu siten, että työttömyyskassassa ajetaan järjestelmästä lista joka aamu Kelan etuutta saaneista työttömyyskassan asiakkaista. Assi-ohjelmaan toivotut kehitysehdotukset on annettu ohjelman ylläpitäjälle tiedoksi. Paikkausvuoroon liittyvien ongelmien ratkaisu on vielä työn alla.

Laadunvalvontaa on tapahtunut sisäisen valvonnan, työskentelytapojen muutoksen myötä tapahtuneen automaattisen tarkastuksen kautta sekä Kela-tietojen tarkistusten kautta.

Sisäisen valvonnan perusteella etuuskäsittelytyössä toimitaan mielestäni toisinaan huolimattomuutta. Tämä voi johtua kiireestä tai keskeytyksistä (puhelin soi). Virheet olivat sellaisia, että osaamisesta ne eivät voi johtua, koska näissä tapauksissa ei ollut kyse lain väärinsoveltamisesta, vaan laskuvirheestä sekä huolimattomasta etuushakemuksen tarkastamisesta. Nämä virheet korjautuvat teroittamalla etuuskäsittelijöille, että hakemus täytyy tarkastaa huolellisesti ja sen käsittelyyn on käytettävä riittävästi aikaa.

Katzenbach ja Smith (1993, 5) ovat todenneet, että tiimit luonnostaan yhdistävät oppimisen ja suoritukset. Tiimeissä tapahtuu pysyvää oppimista, kun kehitetään taitoja, joiden avulla pitkäaikaisista päämääristä johdettuihin selkeihin suoritustavoitteisiin päästään. (Katzenbach & Smith 1993, 5.) Tiimit myös saavat aikaan tuloksia. Todelliset tiimit saavat lähes aina aikaan parempia tuloksia kuin samanlaisessa tilanteessa joukko yksilöitä, jotka toimivat ryhmässä tai itsenäisesti. Tiimit ovat myös voimakkaampia kuin yksilöt, ja toisaalta joustavampia kuin suuremmat organisaation yksiköt. (Katzenbach & Smith 1993, 256–258.) Tiimimäisemmän työskentelytavan muutoksen jälkeen etuushakemusten käsittelyaika on nopeutunut joka kuukausi helmikuusta 2008 lukien. Siten tiimioppimista on selvästi tapahtunut henkilöstökoulutuksen lisäksi.

Oppivassa organisaatiossa yksilöt kyselevät toisiltaan ja ovat vuorovaikutteisia. Esimiehen rooli on olla kiinnostunut työn kehittamisestä ja oppimisesta sekä tukea henkilöstöä oppimisprosessissa. (Moilanen 2001, 101.) Esimiesten on myös opittava johtamaan työntekijöitä oppivina yksilöinä (Moilanen 2001, 123). Esimiestyö on osaamisen kehittämisessä ensiarvoisen tärkeää, koska yksilöt voivat kehittää omaa osaamistaan yrityksen strategian suuntaisesti vain, jos johto on viestittänyt strategiset valintansa selkeästi. Yksilön osaamisen kehittyminen riippuu pitkälti hänen oppimishalustaan, joten esimies pystyy etsimään kannustavat kehittymismahdollisuudet ja näin kehittää oppimista. Yksilö hyödyntää osaamistaan työtä tekemällä. Esimies voi mahdollistaa yksilön osaamisen hyödyntämisen poistamalla mahdollisia esteitä, jotka estävät osaamisen hyödyntämisen. (Kirjavainen & Laakso-Manninen, 2001, 124.) Osaamisen kehittämistä tulee jatkossakin tukea, mutta kehittämisen pääpainon tulee olla tiimin sisällä. Tällöin tiiminvetäjällä on iso rooli huolehtia siitä, että osaaminen kehittyy tiimin sisällä. Tämä edellyttää hankalien tapausten säännöllistä läpi käymistä tiimipalaverissa.

5.6 Osaamisen kehittymisen seurantavaihe

Seurasin etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymistä koulutusten alkamisesta eli syyskuusta 2007 lukien aina kesäkuun loppuun 2008. Suoritin seurantaan havainnoimalla, minkälaisissa tilanteissa etuuskäsittelijät kysyivät minulta neuvoa. Ongelmatilanne oli voinut syntyä etuuskäsittelyssä tai asiakasneuvonnan yhteydessä. Havainnoin siten, että kirjasin ylös sellaiset tapaukset, jotka olivat hieman erityisempiä ja joista kannattaisi ohjeistaa kaikkia etuuskäsittelijöitä. En siis kirjannut kaikkia kyselyjä ylös, koska osan kysymyksistä etuuskäsittelijät saattoivat esittää minulle työpaikan käytävällä tai kahvi- tai lounastauolla. Lisäksi etuuskäsittelijät kysyivät neuvoa myös toisilta tiiminvetäjiltä sekä toisiltaan. Tulin myös siihen tulokseen, että kysymysten lukumäärää koskeva tieto ei toisi mitään lisäarvoa hankkeelle ja oppimiselle. Ainoastaan sillä olisi merkitystä, minkä tyyppisiä kysymyksiä etuuskäsittelijät esittävät, ja esittävätkö etuuskäsittelijät tietyltä osa-alueelta kysymyksiä useammin kuin toiselta osa-alueelta.

Keskittymällä havainnoimaan kysymysten luonnetta enemmän kuin määrää pystyisin arvioimaan, missä osa-alueissa etuuskäsittelijöillä olisi edelleen tarvetta nostaa osaamistaan. Katsoin, että havainnoimalla edellä kuvatulla tavalla saan riittävän kuvan osaamisesta. Havainnoinnin lisäksi minulla oli jo ennestään jonkinlainen käsitys etuuskäsittelijöiden osaamistasosta käytännössä, koska olen työni puolesta opastanut heitä jo useita vuosia, vaikka kysymyksessä on ollut enemmänkin lain tulkintaan liittyvät asiat, joissa olen etuuskäsittelijöille antanut opastusta.

Kaikista eri etuuskäsittelijöille annetuista vastauksista ei ollut mielestäni tarvetta kertoa jokaiselle etuuskäsittelijälle, koska osa kysymyksistä oli sellaisia, että kokemukseni kautta tiedän, että kyseinen puute osaamisessa oli vain tietyllä etuuskäsittelijällä. Jos huomasin, että samaa asiaa kyseli useampi etuuskäsittelijä tai etuuskäsittelijä kertoi, että hän oli kysynyt asiaa toisilta etuuskäsittelijöiltä, ja mielipiteet asiassa jakaantuivat joko kahtia tai kukaan ei tiennyt vastausta, näistä tiedotin kaikille etuuskäsittelijöille. Tiedotin joko tiiminvetäjien välityksellä, jotta he kertoisivat asiasta omissa tiimipalaverissaan tai laitoin asiasta sähköpostia tai lisäsin asian kirjallisiin ohjeisiin. Näin pyrin edistämään kaikkien etuuskäsittelijöiden oppimista erityistapausten avulla.

Etuushakemuksiin liittyvien kysymysten seuranta

Eniten minulta kysyttiin soviteltuun päivärahaan, päivärahan tason laskemiseen sekä yrittäjyyteen liittyviä kysymyksiä. Vähiten kysyttiin vuorotteluvapaaseen sekä koulutustukeen liittyviä kysymyksiä. Muista osa-alueista eniten kysyttiin eläkkeisiin liittyviä kysymyksiä. Etuuskäsittelijöillä oli koulutustuessa osaamistarvetta osaamiskartoituksen perusteella. Pidin koulutustuesta perusteellisen koulutuksen, joten uskon tämän vaikuttaneen siihen, että osaaminen nousi koulutustuen osalta. Vuorotteluvapaan osalta kysymysten vähäisyys johtuu myös siitä, että pidin vuorotteluvapaasta syventävän koulutuksen. Lisäksi osaaminen on ollut vuorotteluvapaassa alun alkaen korkea. Kysymysten vähäinen määrä voi johtua myös siitä, että vuorottelukorvaushakemuksia tulee työttömyyskassaan kaikista etuushakemuksista vähiten.

Päivärahan tason laskemiseen liittyvät kysymykset koskivat lähinnä työnantajien maksamia erityisiä palkkioita, jotka poikkesivat alan työehtosopimuksista. Nämä tuottivat eniten ongelmia, vaikka osaaminen palkanmäärittelyssä on korkea. Osasyys kysymysten korkeaan määrään johtuu mielestäni siitä, että kysymykset vaativat jo lainsäädännön tulkintaa, ja kassan yleisen linjauksen antamista. Tämä taas ei kuulu etuuskäsittelijän tehtäviin, joten tämä on mielestäni syy näihin kysymyksiin. Etuuskäsittelijät toivat esiin näitä tapauksia myös siitä syystä, että kertoisin niistä muillekin etuuskäsittelijöille siltä varalta, että samankaltaisia tapauksia tulisi muille etuuskäsittelijöille. Näin tieto saadaan leviämään kaikille ja etuuskäsittelijän ei tarvitse selvittää jo kertaalleen selvitettyä asiaa uudelleen.

Sovitellussa päivärahassa kysymykset koskivat laskennallista palkkaa tai sitä, onko henkilöllä ylipäättään oikeutta soviteltuun päivärahaan. Myös arkipyhäpäivistä (esimerkiksi pitkäperjantai) ja niiden maksamisesta tuli kysymyksiä.

Seurannan perusteella voin todeta, että etuuskäsittelijöiden esittämät kysymyksessä ovat linjassa jälkimmäisen osaamiskartoituksen kanssa. Yrittäjyyteen liittyvien tapausten ratkaisussa oli vielä epävarmuutta. Useimmiten etuuskäsittelijä halusi tukea omalle päätökselleen, koska hän oli epävarma siitä, että hän on tekemässä päätöksen oikein. Jotkut etuuskäsittelijät kertoivat minulle, että he ovat epävarmoja ratkaisun oikeellisuudesta siitä syystä, että yrittäjyyttä koskevat asiat esiintyvät erittäin harvoin. Siten etuuskäsittelijä ei ole saanut yrittäjyyteen liittyvien tapausten käsittelyyn sellaista rutiinia, joka poistaisi epävarmuuden. Ulkomaantyötä koskevia kysymyksiä oli harvakseltaan, ja myös tässä osa-alueessa etuuskäsittelijöillä oli samanlainen tunne kuin yrittäjyyttä koskevissa asioissa.

Etuuskäsittelytyön seuranta

Seurantavaihe käsitti myös etuuskäsittelytyön seuraamisen etuuskäsittelyaikojen, työttömyyden muutoksen sekä asiakkaiden tekemien valitusten perusteella. Käytin etuuskäsittelyaikojen sekä valituksen seurannassa ajanjaksoa 1.1. - 30.6.2008, ja vertailukohteena vastaavaa ajanjaksoa vuodelta 2007. Päädyin tähän siitä syystä, että syksyllä koulutukset olivat vielä täysipainoisesti käynnissä, joten osaaminen alkaisi näkyä vasta koulutusten jälkeen. Käytin vertailuna vastaavaa jaksoa vuodelta 2007 siitä syystä, että työttömyyskassaan tulee erityyppisiä etuushakemuksia sekä valituksia vuodenajasta riippuen. Esimerkiksi tammikuussa etuuskäsittelijät käsittelevät paljon etuushakemuksia, joissa ansiopäivärahaa haetaan lomautuksen perusteella. Huhtikuussa taas on hakemuksia, joissa etuuden hakija ilmoittaa työnantajansa maksaman tulospalkkion määrän työttömyyskassalle. Lisäksi monet etuuskäsittelijät tekivät pidempää päivää joulukuussa 2007, jotta mahdollisimman moni asiakas saisi etuuden maksuun ennen joulua. Siten käsittelyaikojen seurannasta en olisi saanut mielestäni luotettavia tuloksia, jos olisin vertaillut ajanjaksoja 1.7. - 31.12.2007 ja 1.1. - 30.6.2008 keskenään.

Etuushakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli 11,6 päivää ajalla 1.1. - 30.6.2008. Vastaavana ajankohtana vuonna 2007 käsittelyaika oli 14,4 päivää. Työttömien määrä etuuskäsittelijää kohden vähentyi 7,0 % vuonna 2008 verrattuna vuoteen 2007. Sen sijaan käsittelyaika nopeutui 19,9 % vuonna 2008 verrattuna vuoteen 2007. (TU-kassan käsittelyaika-tilasto.) Näiden lukujen perusteella etuuskäsittelyaika nopeutui selvästi, vaikka työttömyys väheni vuonna 2008.

Valitusten kautta tulleita päätöksiä voitiin oikaista suoraan kuusi tapausta eli 5,4 %, kun valituksia oli kaikkiaan 110 kappaletta ajalla 1.1. - 30.6.2008. Vastaavana ajankohtana vuonna 2007 oikaistiin 12 valitusta eli 8,5 %, kun valituksia oli kaikkiaan 141 kappaletta. (TU-kassan valitusdiarit 2007 ja 2008.) Tämän perusteella määrä väheni. Luvuissa ovat mukana sellaiset päätökset, joissa etuuskäsittelijä oli tehnyt virheen etuuskäsittelyvaiheessa. Mukana ovat myös sellaiset päätökset, jotka oli tehty asiakkaan antamien tietojen perusteella. Asiakas oli huomannut toimittaneensa virheelliset tai puutteelliset tiedot päätöksen saatuaan. Tämän johdosta hän oli toimittanut työttömyyskassaan oikeat tiedot.

Vakuutusvalvontavirasto seuraa kaikkien työttömyyskassojen etuushakemusten käsittelyaikoja. Käsittelyaika tarkoittaa sitä, kuinka monta päivää etuuskäsittelijällä kestää antaa etuushakemukseen päätös. Käsittelyaika alkaa siitä, kun hakemus on saapunut työttömyyskassaan.

Vakuutusvalvontaviraston tilaston perusteella TU-kassan käsittelyaika ansiopäivärahassa kesti keskimäärin 14,5 päivää ajalla 1.1.- 31.3.2008 ja ajalla 1.4.-30.6.2008 oli käsittelyaika 11,4 päivää. Kaikkien työttömyyskassojen yhteenlaskettu keskiarvo oli 16 päivää ajalla 1.-31.3.2008 ja 14,9 päivää ajalla 1.4.-30.6.2008. (Työttömyyskassojen etuuspäätösten käsittelyaikatilasto 1/2008.) Vuonna 2007 TU-kassan keskimääräinen käsittelyaika oli 15 päivää, kun se oli kaikkien kassojen keskiarvon perusteella 14 päivää. (Vakuutusvalvontavirasto 2007.)

Etuuskäsittelijöiden siirryttyä tiimimäisempään työskentelyyn työttömyyskassan omasta virheestä johtuvat takaisinperinnät nousivat jonkin verran ajalla 1.3. - 31.5.2008 verrattuna ajalle 1.1. - 29.2.2008 kohdistuviin perintöihin. Työttömyyskassan omasta virheestä johtuva takaisinperintä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle syntyvä takaisinperintä johtuu siitä, että asiakkaan etuushakemuksen käsittelyvaiheessa on etuuskäsittelijälle tapahtunut virhe. Ajalla 1.3. - 31.5.2008 oli keskimäärin 13,6 tapausta kuukaudessa, kun ajalla 1.1. - 29.2.2008 oli 11 tapausta keskimäärin kuukaudessa.

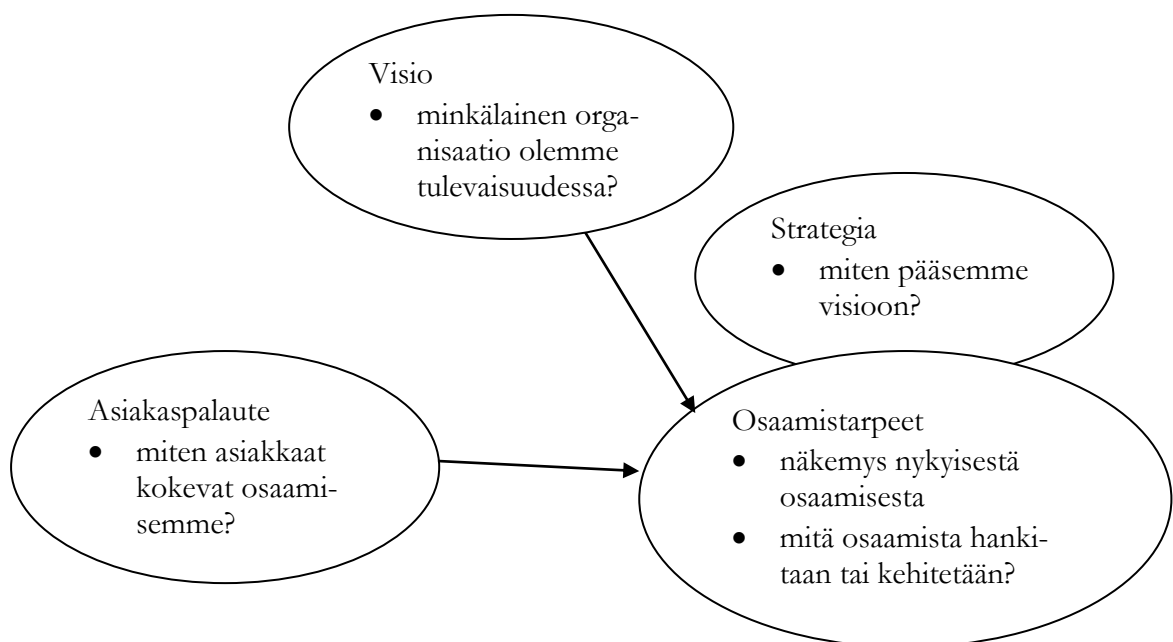
Työskentelytapojen muutoksen kautta etuuskäsittelijät huomasivat etuushakemuksen käsittelyn yhteydessä useita sellaisia tapauksia, että asiakkaan edellinen hakemus oli käsitelty virheellisesti toisen etuuskäsittelijän toimesta. Käytyäni tapauksia läpi ilmeni, että virheet johtuivat valtaosin sovitellusta päivärahasta ja sen käsittelyvaiheessa tapahtuneista huolimattomuuksista. Virheet eivät johtuneet etuuskäsittelijän osaamattomuudesta, vaan huolimattomuutta. Tämä kannustaa etuuskäsittelijöitä huolellisempaan toimintaan, kun he tietävät, että sisäistä valvontaa tapahtuu automaattisesti työtapojen muututtua. Samalla tämä on myös oppimisprosessi, kun virheestä keskustellaan etuuskäsittelijän kanssa.

Kela-tietojen tarkistuksen kautta virheellisiä tapauksia ilmeni huhtikuussa, kun listaa ryhdyttiin tarkistamaan. Tämä johtui siitä, että kyseiset tapaukset oli ehditty käsittelemään jo aikaisemmin. Toukokuussa takaisinperintöjä ei ole enää tämän listan perusteella ilmennyt, joten laatu on parantunut tältä osin.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Visio on oppivan organisaation toiminnan ydin. Siksi on tärkeää, että organisaatio tuntee vision ja tavoitteet ja organisaatiossa mielletään, miksi organisaatiossa tehdään valintoja ja ratkaisuja tietyllä tavalla. (Ojala 2002, 193). Osaaminen voi olla osa organisaation visiota tai organisaation osaamistarpeet tulevaisuudessa voivat pohjautua visiosta ja tavoitteista, joten vision toteutumiseksi tarvitaan osaamisen kehittämistä. Osaamisen vertailulla saadaan selville, mitä osaamista pitää kehittää. (Ojala 2002, 224.)

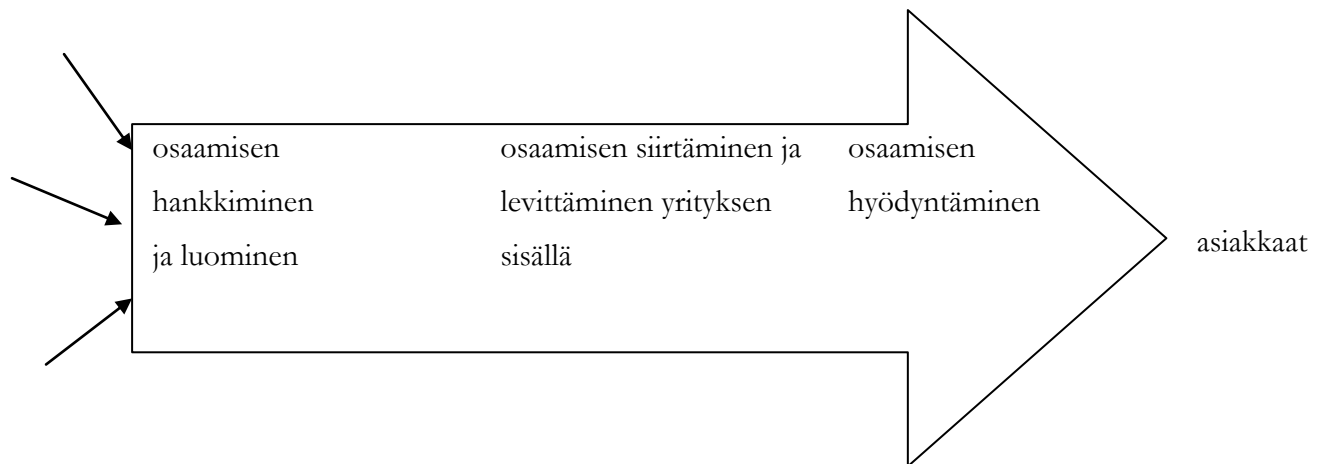
Hankkeessa oli tavoitteena tehdä toimenpiteitä, jotta työttömyyskassan visio osaavasta ja hyvin palvelevasta henkilöstöstä toteutuisi. Työttömyyskassan näkökulmasta hyvin palveleva henkilöstö tarkoittaa asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua ja tasalaatuisia palveluita. Hyvin palveleva henkilöstö taas tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta sitä, että asiakas saa päätöksen etuudesta nopeasti. Lisäksi hän saa tarvitsemansa tiedon asiantuntevasti. Lecklinin (2002, 132) mukaan asiakasnäkökulma muodostaa yhden mittareista yrityksen toiminnassa. Asiakaspalveluhenkilöstöllä on merkittävä rooli yrityksen toiminnassa, koska he luovat kontaktin asiakkaaseen, joten heidän kauttaan asiakas muodostaa kuvan yrityksestä. (Lecklin 2002, 132.)



Kuvio 41. Organisaation osaamisen arviointi etenee visiosta ja strategiasta (Ranki 1999, 53)

Osaamisen arviointi on perusta toimenpiteille. Osaamista voidaan kehittää johonkin suuntaan, kun tiedetään, mikä on tilanne nyt ja mihin osaamisen kehittämisellä pitäisi tähdätä. Siihen, mitä opitaan, vaikuttaa työn sisältö, eli mitä tehdään sekä mitä arvostetaan. Ideaalitilanteessa tavoitteet ohjaavat ja arvot tukevat oppimista, jolloin oppiminen suuntautuu oikein. (Ranki

1999, 35.) Hankkeeseen sisältyi etuuskäsittelijöille tehty osaamiskartoitus, jolla selvitettiin osaamistaso, ja ne osa-alueet heidän työssään, joissa oli osaamistarvetta. Rangin (1999, 25) mukaan osana oppimisprosessia on tiedon hankkiminen sekä sen prosessoiminen ja varastointi organisaatiolle. Oppimisprosessiin kuuluu osaamisen hankkiminen ja luominen (innovaatiot), osaamisen siirtäminen ja jakaminen organisaatiossa sekä opitun hyödyntäminen. Alla oleva kuva havainnollistaa hankkeen etenemistä osaamiskartoituksen jälkeen.



Kuvio 42. Osaamisen hankkiminen ja sen hyödyntäminen on jatkuva prosessi (Ranki 1999, 25)

Etuuskäsittelijöiden osaamista kehitettiin työttömyyskassassa sisäisen koulutuksen avulla. Hätösen (1998, 71) mukaan onnistuneen yrityskoulutuksen onnistuminen edellyttää seuraavia elementtejä:

- Kouluttaja on asiantunteva
- Koulutus on käytännönläheistä
- Koulutus antaa eväitä soveltaa asioita omassa yrityksessä
- Koulutustilaisuudessa on välitön tunnelma
- Koulutus koostuu useammasta lyhyestä tilaisuudesta, ja koulutusten välillä pitäisi olla aikaa soveltaa opittua käytännössä
- Oppimiselle pitää antaa aikaa
- Koulutusta arvioidaan, ja sen avulla koulutusta kehitetään

Etuuskäsittelijöille tehdyn, koulutuksia koskevan kyselyn perusteella kouluttaja oli asiantunteva. Koulutus oli myös käytännönläheistä, koska koulutuksissa käsiteltiin todellisia tapauksia. Koulutusten määrä sekä koulutusten etenemistahti oli etuuskäsittelijöiden mielestä sopiva. Koulutuksessa käytiin soveltamisohjeita läpi. Samalla havainnollistin ohjeissa olevaa tekstiä esimerkkien avulla. Koulutuksissa minut sai keskeyttää, ja kritiikkiä sai antaa. Koulutuksissa myös naurettiin, joten minulle jäi ainakin koulutuksista mieleen välitön tunnelma.

Koulutuksista on etuuskäsittelijöiden mielipiteiden mukaan ollut pääosin hyötyä. Kaikkia koulutuksissa käsiteltyjä osa-alueita ei ole tullut etuuskäsittelyssä eteen, joten näiltä osin koulutuksen hyöty jää nähtäväksi. Koulutusten tarkoituksena oli vahvistaa etuuskäsittelijöiden perusosaamista ja auttaa heitä löytämään tietoa paremmin. Nämä tavoitteet toteutuivat.

Organisaation tulee sitouttaa henkilöstö jatkuvaan oppimiseen. Oppimisprosessin tehokkuus riippuu siitä, miten hyvin johto ja esimiehet luovat edellytykset henkilöstön kehittymiselle ja toiminnalle (Ruohotie 1996, 16.) Etuuskäsittelijät toivovat koulutusten jatkuvan, mutta enemmän tapaus-koulutuksena, ja mahdollisesti tiimeissä. Tiiminvetäjällä täytyy kuitenkin olla valmiudet toimia kouluttajana Koulutuksille täytyy myös varata riittävästi aikaa, jotta niistä olisi hyötyä kauaskantoisesti.

Tiimityö on yksi henkilöstön kehittämisen muodoista koulutuksen lisäksi. Tiimityön avulla henkilöstöllä on mahdollisuus suunnitella ja kehittää omaa työtään. Tiimityön oppimisessa on tärkeitä määritellä, mihin lopputulokseen pyritään. Yhteisessä työskentelyssä työntekijöillä tulee olla käsitys siitä, mitä tavoitellaan ja miten. Yrityksen toiminnan on oltava oppimista tukevaa, jotta työntekijät voisivat kehittyä luoviksi, aktiivisiksi ja joustaviksi. Oppiminen on mukana kaikessa, mikä liittyy työn tekemiseen. (Hätönen 1998, 61.) Ennen kuin etuuskäsittelijät siirtyivät tiimimäisempään työskentelymuotoon, heille kerrottiin, miksi työtapoja pitää muuttaa. He olivat myös mukana suunnittelemassa tiimin työskentelytapoja

Tiimi on parhaimmillaan tehokas yhteistyömuoto ja tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuksia oppimiseen (Nordman-Sjöberg & Nieminen 1998, 10). Kilpailun lisääntyessä tarvitaan entistä parempaa yhteistyötä ja monipuolista osaamista. Tiimityö tarjoaa tähän tehokkaat mahdollisuudet. (Nordman-Sjöberg & Nieminen 1998, 94.) Etuuskäsittelijöille on tapahtunut työssä oppimista tiimimäisempään työskentelytapaan siirtymisen jälkeen. Työskentelytavan muutoksen johdosta yksi etuuskäsittelijä voi käsitellä asiakkaan hakemuksen esimerkiksi heinäkuulta, ja toinen etuuskäsittelijä käsittelee saman asiakkaan hakemuksen elokuulta. Tällöin elokuun hakemusta käsitellyt etuuskäsittelijä voi katsoa mallia heinäkuun hakemuksen käsitelleen etuuskäsittelijän työskentelytavasta. Näin etuuskäsittelijöiden välillä tapahtuu hiljaisen tiedon siirtymistä ja toisilta oppimista, ja hyvät työskentelytavat saadaan tiimityöllä kaikkien etuuskäsittelijöiden ulottuville.

Henkilöstön kehittämisessä arvioidaan, miten toimenpiteet ovat mahdollistaneet oppimisen ja miten opitut asiat on otettu käyttöön. Oppimista arvioidaan selvittämällä, mitä uusia asioita koulutukseen osallistujat ovat oppineet. Opittujen taitojen mittaamiseen tarvitaan todellisia

tilanteita. Arvioinnin avulla saadaan tietoa toiminnan edelleen kehittämistä varten. Siten toimintaa on syytä arvioida jatkuvasti. Olennaisinta arvioinnissa on selvittää, minkälaisia tuloksia kehittämisellä on aikaan saatu. (Hätönen 1998, 85–88.) Seurasin etuuskäsittelijöiden osaamisen kehittymistä hankkeen aikana pitämällä kirjaa tapauksista, joissa heillä oli ongelmia. Seurantavaiheesta saatuja tietoja voin hyödyntää tulevia koulutuksia suunniteltaessa. Etuuskäsittelijöille tehtiin toinen osaamiskartoitus kehityskeskustelujen yhteydessä, josta saatiin tietoa osaamisen kehittymisestä. Koulutuksia etuuskäsittelijät arvioivat itse. Oppimista seurattiin asiakkaan näkökulmasta seuraamalla käsittelyaikoja.

Hankkeessa tavoitteena oli työttömyyskassan vision mukainen hyvin palveleva henkilöstö. Grönroosin (1990, 73–74) mukaan palvelun laatu voidaan kiteyttää kuuteen kriteeriin, jotka määrittävät asiakkaan näkökulmasta tuntemuksen, ymmärryksen, tietämyksen sekä uskomuksen perusteella. Näitä ovat

- ammattitaito (palvelun tarjoaja omaa riittävät tiedot ja taidot)
- asenne ja käyttäytyminen (palvelu on ystävällistä, spontaania sekä asiakkaan huomioivaa)
- lähestyttävyyden ja joustavuus (palvelu on joustavaa ja helposti saatavissa)
- luotettavuus ja uskottavuus (palvelu on asiakkaan etujen mukaista toimintaa)
- normalisointi (palvelussa odottamaton tapahtuma pyritään korjaamaan heti)
- maine (palvelun tarjoaja on luotettava)

Eri aloilla eri kriteerit ovat toisia tärkeämpiä. (Grönroos 1990, 73–74.)

Asiakastyytyväisyys on eräs keskeisimmistä mittareista, kun pohditaan yrityksen menestymismahdollisuuksia. Jokaisella asiakkaalla on omat, henkilökohtaiset odotukset ja kokemukset yrityksen toiminnasta. Asiakastyytyväisyys on sidottu nykyhetkeen, joten asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää jatkuvaa palautteen hankkimista asiakkailta, eli seuraamalla ja mittaamalla toimintaa. (Rope & Pöllänen 1994, 58–59.) Asiakkaiden mielipiteitä kysyttiin työttömyyskassan palvelusta kaksi kertaa. Asiakkaat olivat melko tyytyväisiä työttömyyskassan tarjoamiin palveluihin. Toisen kyselyn perusteella työttömyyskassan puhelinpäivystyksessä saatu palvelu oli ystävällistä. Palvelu oli joustavaa ja helposti saatavissa. Internet-sivut uudistettiin ulkoisesti. Lisäksi sisältö tarkistettiin, jotta asiakkaat löytäisivät tiedot paremmin. Etuuskäsittelijöille tarkoitetut ohjeita uudistettiin heidän toiveidensa mukaisesti. Tämä toimenpide parantaa palvelua, koska etuuskäsittelijä löytää tarvitsemansa tiedon nopeammin. Näin asiakas saa nopeampaa palvelua. Työttömyyskassan etuuskäsittelijöiden palveluvalmius on parantunut osaamista kehittämällä.

Asiakastyytyväisyys on noussut sitä mukaa kun hakemusten käsittely on nopeutunut, mihin on taas vaikuttanut etuuskäsittelijöiden osaamistason kohentuminen. TU-kassa on saanut kevään 2008 aikana useita puhelinsoittoja sekä sähköpostiviestejä, joissa asiakkaat kiittivät nopeaa palvelua. Lisäksi puhelinpäivystykseen tulleiden puheluiden vastausprosentti on noussut reilusti. Asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu on myös toteutunut työskentelytapojen muutoksen kautta, koska hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Nyt etuuden saaminen ei ole siitä kiinni, kenen yksittäisen etuuskäsittelijän vastuualueeseen asiakkaan hakemus kuuluu, vaan vastuuta jakaa koko tiimi.

Laatu on parantunut, kun sisäistä valvontaa tehdään tiimeissä jatkuvasti, sillä sama etuuskäsittelijä ei käsittele enää samojen asiakkaiden hakemuksia. Näin mahdolliset etuuskäsittelytyössä tapahtuneet virheet havaitaan nopeasti, jolloin voidaan ryhtyä toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Palvelu pyritään myös pitämään tasalaatuisena, esimerkiksi puhelinpäivystyksessä ilmeviin ruuhkahuippuihin on valjastettu lisää resursseja. Etuuskäsittelijöille laatimani ohje puhelinpäivystystä varten edesauttaa tasalaatuisen puhelinpalveluun pääsemistä, kun kaikki etuuskäsittelijät toimivat samalla tavalla. Toimenpiteissä on pyritty huomioimaan palvelu siten, että toiminta on asiakkaan edun mukaista.

Kehittämishankkeessa on edistetty etuuskäsittelijöiden tiedollista osaamista kouluttamalla heitä. Taidollista osaamista on kehitetty kouluttamalla maksatusjärjestelmän käyttöä esimerkiksi työssäolotietojen viennissä. Sosiaalinen verkosto on kiinteytynyt tiimimäisempään työskentelytapaan siirtymisen kautta, koska etuuskäsittelijät joutuvat keskustelemaan aiempaa enemmän toistään ja työskentelytavoistaan. Tiedon etsiminen on helpottunut ohjeiden uudistamisen sekä soveltamisohjeiden tutuksi tekemisen jälkeen. Kokemuksellista osaamista on tiimityö tuonut etuuskäsittelijöille, koska he ovat miettineet eri vaihtoehtoja, miten he toimivat tiimissä.

6.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, kuinka samana tutkimustulos pysyisi, jos tutkimus suoritettaisiin uudelleen. Validiteetti puolestaan tarkoittaa sitä, kuinka hyvin tutkimuksesta saatu tulos vastaa asioiden tilaa todellisuudessa. Näiden avulla selvitetään, onko tutkimustulokseen vaikuttanut jokin satunnaistekijä, joka olisi muuttanut tuloksia. Kun tutkimusmenettelyä toistetaan, ja tulos on sama eri mittauskerroilla, tulos on validi, eli tulokseen ei ole vaikuttanut satunnaisia tekijöitä. Reliabiliteetti ja validiteetti eivät aina sovellu toimintatutkimukseen sellaisenaan. Reliabiliteetti ei käsitteenä sovellu aina toimintatutkimuksen yhteyteen siitä syystä, että toimintatutkimusta käytetään siksi, että halutaan muuttaa tilannetta. Siten samanlaista tulosta ei periaatteessa

saada uudelleen, koska tilanne on jo toinen muutoksen jälkeen. Validiteetti käsitteenä on puolestaan hankala siitä syystä, että asia on tosi, jos se vastaa ulkoisessa maailmassa olevaa tosiasioiden tilaa. Mutta mikä on todellinen tosiasioiden tila ja kenellä on valta määritellä se? (Huttunen & Kakkori & Heikkinen, 1999, 113–114).

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten tarkkuutta eli ne eivät saa olla sattumanvaraisia (Heikkilä 2004, 30). Kun arvioidaan aineiston luotettavuutta, voidaan tarkastella myös sen reliabiliutta. Pitkäaikaisessa kokonaisvaltaisessa prosessitutkimuksessa sattumanvaraiset tekijät eivät vaikuta samalla tavalla kuin sellaisessa tutkimuksessa, jossa koetilanteessa tapahtuva häiriö vaikuttaa merkittävästi tutkimustulokseen. Toimintatutkimuksen avulla voidaan kerätä myös kvantitatiivista aineistoa. Tällöin aineiston luotettavuutta pystytään lisäämään, kun käytetään useampia tietojen kerääjiä. Laaja-alaisella reflektoinnilla voidaan myös parantaa tutkimusaineiston että johtopäätösten luotettavuutta. (Suojanen 1992, 51, 53.) Tutkimuksessa kerättiin aineistoa sekä etuuskäsittelijöiltä että asiakkailta. Etuuskäsittelijöiltä kerättiin tietoa useamman kerran eri aihealueista, jotta tutkimusaineisto olisi mahdollisimman kattava.

Yhteisön toiminnan kehittäminen tehostuu, kun tutkija ja muut tutkimukseen osallistujat oppivat tuntemaan toisensa. Tämä edellyttää tiivistä kanssakäymistä tutkijan ja osallistujien kesken. Tutkijalla pitäisi olla edellytykset luotettavan tiedon keräämiseen, jos hän on asiantuntija siinä ryhmässä, joka osallistuu toimintatutkimuksen tekemiseen. (Suojanen 1992, 49–50.) Työskentelen organisaatiossa, jossa hanke toteutettiin, ja toimin hankkeessa kouluttajana. Lisäksi työhöni kuuluu opastaa etuuskäsittelijöitä etuuskäsittelyyn liittyvissä ongelmatilanteissa, joten minulla on ollut erinomaiset mahdollisuudet oikeiden havaintojen ja johtopäätösten tekemiseen. Lisäksi tunnen etuuskäsittelytyön perinpohjaisesti.

Toimintatutkimuksessa on tutkijalla hyvät mahdollisuudet tulkita havainnoimansa asiat oikein, sillä asiat tulevat esille useaan kertaan toimintatutkimusprosessin luonteesta johtuen. Tutkija pystyy lisäksi tarkistamaan saamansa tiedon muilla menetelmillä. Toimintatutkimuksessa annetaan oikea tieto todennäköisemmin kuin survey-tutkimuksessa, koska toimintatutkimukseen osallistujalta edellytetään hyvää motivaatiota tutkimusta kohtaan. (Suojanen 1992, 51.) Etuuskäsittelijöiden vastausprosentti oli 100 % kirjallisia ohjeita koskevassa kyselyssä ja koulutuksia koskevaan kyselyyn ainoastaan yksi etuuskäsittelijä jätti vastaamatta, joten tämä kuvastaa etuuskäsittelijöiden omaa halukkuutta kehittää osaamistaan ja asiakaspalveluvalmiuksiaan.

Tutkimus on onnistunut, mikäli sen avulla on saatu luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin (Heikkilä 2004, 29). Validiteetti kuvaa sitä, miten on onnistuttu mittaamaan sitä mitä pitikin mitata (Heikkilä 2004, 186). Hankkeessa mitattiin etuuskäsittelijöiden osaamistasoa, koulutuksen vaikutusta osaamisen kehittymiseen sekä kirjallisten ohjeiden tyytyväisyystasoa. Lisäksi asiakkailta kysyttiin mielipiteitä työttömyyskassan palvelusta. Tutkimustulokset ovat näissä kaikissa kauttaaltaan hyvin harmonisia, joten tämän perusteella voidaan tulkita, että tutkimuksessa on pystytty mittaamaan sitä mitä pitikin.

Tutkimusaineiston laatuun vaikuttavat erilaiset, aineistoa hankittaessa syntyvät virheet, kuten käsittelyvirheet, mittausrvirheet, peitto- ja katovirheet sekä otantavirheet (Heikkilä 2004, 185). En ole voinut käyttää omaa harkintaani etuuskäsittelijöiden valinnassa. Tutkimuksen perusjoukko käsitti kaikki etuuskäsittelijät kirjallisia ohjeita koskevassa tutkimuksessa ja osaamiskartoitus käsitti ne etuuskäsittelijät, joille kartoitus tehtiin.

Etuskäsittelijöille annettiin mahdollisuus vastata kirjallisia ohjeita koskevassa kyselyssä olleisiin avoimiin kysymyksiin siten, että vastaukset kirjoitetaan Word-ohjelmalla, ja dokumentti tulostetaan lomakkeen liitteeksi, jotta etuuskäsittelijän anonymiteetti säilyisi. Näin toimi ainoastaan kolme etuuskäsittelijää. Muut kirjoittivat avoimiin kysymyksiin kommenttinsa suoraan lomakkeeseen. Tästä voi päätellä, että yksikään etuuskäsittelijä ei ole jättänyt vastaamatta kysymykseen siitä syystä, että pelkäisi paljastuvansa käsialansa perusteella. Koulutuksia koskeva kysely oli tehty Webropol-ohjelmalla. Avoimiin kysymyksiin ei vastattu sen enempää kuin sisäisiä ohjeita koskevassa kyselyssä, vaikka koulutusta koskevassa kyselyssä avoimiin kysymyksiin ei tarvinnut kirjoittaa vastauksia käsin.

Kysely- ja haastattelututkimuksessa validiteettiin vaikuttaa ensisijaisesti kysymysten onnistuminen, eli onko niiden avulla mahdollista saada ratkaisu tutkimusongelmaan (Heikkilä 2004, 186). Kirjallisia ohjeita koskevat kysymykset käsittivät kaikki etuuskäsittelijöiden käytössä olevat ohjeet. Koulutuksista tehty kysely käsitti kaikki koulutusosiot. Asiakkaille tehty kyselyt sisälsivät työttömyyskassan palvelut, painotettuna kohderyhmän mukaan. Kysymykset oli pyritty laatimaan kaikissa kyselyissä selkeiksi ja lyhyiksi mahdollisten väärinymmärrysten välttämiseksi. Etuskäsittelijöille tehtyjen kyselyjen avulla pyrittiin innostamaan etuuskäsittelijää osallistumaan koulutusten ja kirjallisten ohjeiden kehittämiseen. Nämä asiat kiinnostivat valtaosaa etuuskäsittelijöitä vastaamaan myös avoimiin kysymyksiin ja antamaan konkreettisia kehittämis ehdotuksia koulutusten sekä ohjeiden toimivuuden parantamiseksi.

Osaamiskartoitus käsitti kaikki etuuskäsittelytyön osa-alueet. Osiot oli pyritty otsikoimaan niin, että etuuskäsittelijät ymmärtävät heti, mistä osa-alueesta on kyse. Etuuskäsittelijällä oli myös mahdollisuus tehdä tarkennettuja kysymyksiä, mikäli hän ei ymmärtänyt, mitä jollakin osa-alueella tarkoitettiin. Tämä onnistui siksi, että ensimmäinen kartoitus tehtiin haastattelemalla samalla etuuskäsittelijää, ja toinen kartoitus tehtiin kehityskeskustelujen yhteydessä.

Seurantavaiheessa vertasin käsittelyaikoja samoilta jaksoilta vuosilta 2007 ja 2008, jotta hakemustyyppit, joita kassassa käsitellään, olisivat mahdollisimman samanlaisia. Kassaan tulevien hakemusten tyyppi vaihtelee vuodenajan mukaan. Vakuutusvalvontaviraston tilasto antaa luotettavan kuvan kassan käsittelyajan kehittymisestä muihin työttömyyskassoihin verrattuna, koska työttömyys on alentunut kaikissa kassoissa. TU-kassan jäsenet edustavat toimialoiltaan kaikkia teollisuusaloja sekä useimpia palvelualoja julkista sektoria lukuun ottamatta. Siten TU-kassan työttömyyden kehitys on vertailukelpoinen muiden työttömyyskassojen kanssa.

Heikkilän (2004, 30) mukaan tutkimuksessa on katoa eli suureksi nousevaa poistumaa, jos vastausprosentti jää alhaiseksi (Heikkilä 2004, 30.) Tutkimuksessa ei ollut suureksi nousevaa poistumaa, koska etuuskäsittelijöille tehtyjen kyselyihin vastanneiden vastausprosentti oli toisessa 100 prosenttia ja toisessa 95 prosenttia. Asiakkaille tehtyjen kyselyiden vastausprosentit olivat alhaiset, mutta vastaukset olivat niin samanlaiset, että kyselyiden perusteella voi jo tehdä johtopäätöksiä työttömyyskassan palvelun tasosta. Yhtään lomaketta ei myöskään tarvinnut hyläätä. Etuuskäsittelijät olivat jättäneet vastaamatta joihinkin yksittäisiin kysymyksiin. Tutkimustulokset eivät kuitenkaan vääristy, koska kyse oli vain yksittäisistä etuuskäsittelijöistä, ja kokonaisuutena tulokset olivat kuitenkin harmonisia.

Tutkimusten reliabiliteettia ja validiteettia heikentävät asiat

Kirjallisia ohjeita koskevan kyselyn validiutta heikentää kysymyslomakkeen kysymys numero 30 (Miten ohjeiden käyttökelpoisuutta kokonaisuutena voitaisiin parantaa?). Kyseisen kysymyksen osalta ei voida luotettavasti arvioida, mitkä olisivat etuuskäsittelijöiden ensisijaiset kehittämisehdotukset ohjeiden parantamiselle. Tämä johtuu siitä, että kahdeksan etuuskäsittelijää antoi useamman kuin yhden vastauksen kyseisen kysymyksen kohdalla. Tämä virhe saattaa johtua siitä, että edellisessä kysymyksessä sai valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. Tästä syystä etuuskäsittelijä on saattanut kuvitella, että myös seuraavassa kysymyksessä voi valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Toinen tutkimuksen validiutta heikentävä seikka on osaamiskartoituksen toteutus. Ensimmäisellä kerralla osaamiskartoituksen teki organisaation ulkopuolinen konsultti, joka tosin oli joskus työskennellyt työttömyyskassaa lähellä olevassa organisaatiossa. Toisella kerralla osaamiskartoitus tehtiin kehityskeskustelun yhteydessä, jolloin kartoituksen teki tiiminvetäjä. Etuuskäsittelijät ovat voineet arvioida omaa osaamistaan eri tavalla konsultin kuin tiiminvetäjän kanssa, koska konsultilla ei ole ollut minkäänlaista käsitystä etuuskäsittelijän osaamisesta. Sen sijaan tiiminvetäjällä on jonkinlainen käsitys oman tiimensä osaamistasosta. Tämä ei kuitenkaan näyttänyt vaikuttaneen osaamiskartoituksen tuloksiin. Seurasin osaamisen kehittymistä myös etuuskäsittelyaikojen sekä valitusten perusteella. Tulosten perusteella osaaminen on kehittynyt. Olin huomionnut tulosten seurannassa työttömyyden vähentymisen sekä valinnut tulosten vertailua varten seuranjaksot, jotka olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia keskenään.

Koulutuksia koskevassa kysymyslomakkeessa oli ristiriitaisuutta koulutustukea koskeviin osallistujamääriin. Kysymyksessä numero 4 olivat koulutustukea koskevaan kysymykseen vastanneet kaikki etuuskäsittelijät, ja näistä kolme oli ilmoittanut, ettei ole osallistunut koulutustukea koskevaan koulutukseen. Sen sijaan kysymyksessä numero 7 koulutustukea koskevaan koulutukseen ei ollut osallistunut neljä henkilöä. Vastausprosentit jakaantuivat koulutustukea koskevien kysymysten osalta niin selvästi, että kokonaisuuden kannalta ristiriitaisella tiedolla ei ole merkitystä.

Asiakkaille suunnatun ensimmäisen kyselyn luotettavuuden arvioinnissa voi nostaa esille vastaajajoukon määrän, joka ylsi vain hieman yli puoleen osallistujista. Vastausten samankaltaisuus antaa kuitenkin viestin, että vastaajien lukumäärällä ei ole tässä merkitystä. Kyselyn luotettavuutta horjuttaa sen sijaan se, että vastaajien ikä on todennäköisesti melko korkea. Tulin tähän johtopäätökseen, koska lisätietoa toivottiin eläkeasioista, jotka yleensä kiinnostavat ikäntyneempiä ihmisiä. Mikäli vastaajat olisivat nuorempia, uskon, että tällöin toiveet lisätiedoista eri etuuksissa olisivat toisenlaisia.

Asiakkaille suunnatun ensimmäisen kyselyn kyselylomakkeen numero 4 olisin voinut asettaa toisin, eli kysymykseen olisin voinut lisätä kohdan ”en ole tutustunut”. Tällöin vastaajan ei olisi tarvinnut selventää vastaamatta jättämistään sillä, että hän ei ole tutustunut Internet-sivuihin. Vastausten uskottavuus ei kuitenkaan mielestäni horju, koska vastaamatta jättäneistä yli puolet oli kuitenkin ilmaissut kysymyksen kohdalla syyn, miksi he olivat jättäneet vastausvaihtoehdot rastittamatta.

Tutkimusprosessissa voi sattua virheitä prosessin eri vaiheissa eli tietoja kerättäessä, syöttäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa, joten tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen koko tutkimusprosessin ajan (Heikkilä 2004, 30). Tarkastin kaikkien tekemieni kyselyiden tulokset kahteen kertaan, koska halusin varmistaa, että olin vienyt luvut Excel-ohjelmaan oikein. Tuloksia ei ole voitu vääristää ulkopuolisten mielipiteillä, koska kysymyslomakkeisiin oli valtaosaan kysymyksistä annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joten näiden vastausten osalta tulkinnan mahdollisuutta ei ole.

Eri kyselylomakkeissa avoimiin kysymyksiin kirjoitetut vastaukset olivat huomattavan samankaltaisia ja valtaosa vastauksista oli kirjoitettu niin selkeästi, että vastauksen väärin ymmärtämisen mahdollisuus on erittäin pieni. Vain ne vastaukset, jotka oli kirjoitettu yhdellä sanalla, olen saattanut tulkita väärin. Näitä vastauksia ei kuitenkaan ollut kuin muutama, joten kokonaisuuden kannalta tutkimuksen luotettavuuden heikentyminen tämän takia on erittäin pieni.

Kokonaisarvio tutkimusten reliabiliteetista ja validiteetista

Tutkijan on mahdollista kerätä sitä luotettavampaa tietoa sekä tutkimusryhmästään että tutkittavasta ilmiöstä, mitä pidempään hän on kanssakäymisessä tutkimukseen osallistuvan ryhmän kanssa. Toimintatutkimukselle on ominaista se, että toimintaprosessia seurataan kokonaisuudessaan, joten tutkijalla on mahdollisuus oppia tuntemaan tutkimukseen osallistuvan ryhmän jäsenet ja kerätä luotettavia havaintoja työskentelyprosessista. Tavallisesti toimintatutkimus käsittää useita toiminta- ja tutkimusvaiheita, jolloin koko tutkimusprosessi voi kestää useamman vuoden. (Suojanen 1992, 49.) Toimintatutkimus oli tutkimusmenetelmänä tässä hankkeessa toimiva, koska osaamisen varmistaminen on prosessi, joka jatkuu myös hankkeen jälkeen.

Puutteellinen reliabiliteetti tutkimuksessa johtuu yleensä otannan satunnaisuudesta aiheutuvista virheistä (Heikkilä 2004, 187). Tässä hankkeessa on reliabiliteettia ja validiteettia voitu arvioida, vaikka tutkimusotteena oli toimintatutkimus. Kehittämishankkeessa asiakkaille tehdyistä kyselyistä saadut tutkimustulokset olivat hyvin samankaltaisia, joten voidaan olettaa, että tulos olisi sama, jos tutkimus tehtäisiin uudelleen. Kirjallisia ohjeita koskevan kyselyn tutkimustulokset olivat myös hyvin samankaltaisia. Myös koulutuksia koskevan kyselyn vastauksissa ei juuri ollut eroa, joten voidaan olettaa, että tulos olisi sama myös näiden kyselyiden osalta, jos tutkimukset tehtäisiin uudelleen.

Tutkimukset sisälsivät joitain reliabiliteettia ja validiteettia heikentäviä seikkoja. Nämä olivat kuitenkin kokonaisuuden kannalta niin vähäisiä, että tutkimustulosten reliabiliteetti tai validiteetti ei heikennyt merkittävästi. Kokonaisuutena aineistoon voi mielestäni luottaa, ja se on antanut valmiudet hankkeen toteuttamiseen. Aineisto antaa valmiudet työttömyyskassan palvelun parantamiseen ja osaamisen edelleen kehittämiseen.

6.2 Hankkeen eteneminen

Hankkeen joihinkin työvaiheisiin tuli muutoksia ja aikataulu muuttui hankkeen edetessä. Nämä johtuivat siitä, että hankkeen tavoitteet muuttuivat hankkeen edetessä. Alkuperäinen projektisuunnitelma piti tehdä 28.11.2006 mennessä. Tässä vaiheessa kassanjohtajalla, joka edustaa työnantajaa, ei ollut vielä selkeää käsitystä siitä, mitä hän haluaa hankkeeseen mukaan. Tästä syystä hanketta varten tekemäni projektisuunnitelman osatehtäväluettelo oli osin kuvitteellinen, joka luonnollisesti muuttui hankkeen edetessä. Samoin alkuperäisen projektisuunnitelman aikataulu ja hankkeeseen käytettävät työtunnit olivat pelkkiä arvioita, ja osin myös kuvitteellisia, koska hankkeen lopullinen sisältö oli vielä epävarma.

Laajaa mielipidekyselyä asiakkaille ei tehty, koska kassanjohtaja halusi hankkeen näkökulman painottuvan etuuskäsittelijöihin ja heidän työnsä kehittämiseen. Tästä syystä hankkeeseen otettiin mukaan etuuskäsittelijöiden kouluttaminen ja osaamisen seuranta. Asiakaspalautejärjestelmää ei myöskään tehty siitä syystä, että hankkeen näkökulma painottui toisaalta myös etuuskäsittelijöiden työhön ja sitä kautta palveluun. Siksi työnantaja halusi, että puhelinpalvelua varten laaditaan ohjeistus, jonka mukaan etuuskäsittelijät toimivat.

Laatutason täsmällisiä mittareita ei tehty, vaan ne jäivät jatkokehitykseen. Näiden sijaan hankkeeseen lisättiin etuuskäsittelijöiden koulutukset, koulutusten arviointi ja osaamisen uudelleen arviointi. Sisäinen valvonta tehtiin, mutta sisäisen valvonnan edelleen kehittäminen keskeytettiin siitä syystä, että Vakuutusvalvontavirasto laati sisäisen valvonnan ohjeistuksen työttömyyskassoille. TU-kassa ryhtyy tekemään sisäistä valvontaa Vakuutusvalvontaviraston ohjeistuksen mukaan.

Ensimmäinen osaamiskartoitus toteutettiin alkuperäisen aikataulun mukaan. Alkuperäiseen suunnitelmaan ei kuulunut toista osaamiskartoitusta. Tämän kassanjohtaja päätti ehdotuksensa sisällyttää hankkeeseen. Osaamiskartoituksen toinen osio linkitettiin osaksi kehityskeskustelua, ja kehityskeskustelut pidettiin maaliskuun 2008 loppuun mennessä. Tiedot osaamiskartoitusten tuloksista olivat saatavilla tiiminvetäjiltä huhtikuun puoleenväliin mennessä.

Hankkeen seurantavaihe täsmentyi vasta hankkeen edetessä. Alun perin seurantavaihe oli kuvitteellinen aika, koska silloin en vielä tiennyt, miten käsittelytyöprosessia tullaan seuraamaan ja kuka tai ketkä sitä seuraavat. Seurantavaihe ulottui lopulta 30.6.2008 asti. Seurantavaiheen venyttäminen 30.6.2008 asti johtui osin siitä, että etuuskäsittelijöiden työskentelytapojen muutos tapahtui 4.3.2008. Siten ehdotin kassanjohtajalle, että muutoksen vaikutusta etuuskäsittelytyöhön kannattaisi myös seurata. Osin seurantavaihe venyi siitä syystä, että koko hankkeen aikataulu venyi keväälle 2008.

Koulutukset piti alun perin toteuttaa joulukuun 2007 loppuun mennessä. Kassanjohtaja kuitenkin halusi rauhoittaa joulukuun 2007 sekä tammikuun 2008 puhtaasti etuuskäsittelylle, koska koulutukset veivät ajallisesti paljon resursseja etuuskäsittelystä. Kassanjohtajan tavoitteena oli saada asiakkaille etuudet maksuun ennen joulua, joten tästä syystä joulukuu rauhoitettiin puhtaasti etuuskäsittelylle. Myös tammikuu rauhoitettiin etuuskäsittelylle, koska etuushakemuksia saapui työttömyyskassaan ruuhkaksi asti. Viimeiset koulutukset pidettiin kuitenkin helmikuussa 2008.

Kassanjohtaja halusi, että etuuskäsittelijät antavat palautetta koulutuksista. Tätä varten laadin kyselyn, johon etuuskäsittelijät vastasivat anonymisti. Kyselyä ei ollut alkuperäisessä projektisuunnitelmassa.

Kirjallisten ohjeiden uudistamiseen tuli viivettä, koska sekä liiton että työttömyyskassan intranet uusittiin. Tarkoituksena oli, että kaikki ohjeet siirrettäisiin uuteen intranettiin. Ohjelman toimittaja markkinoi työttömyyskassalle, että sisäisiin ohjeisiin olisi mahdollista lisätä hakutoimintoja, jotka helpottaisivat merkittävästi tiedon hakua. Tämä saataisiin toimimaan syöttämällä ohjelmaan valmiita hakusanoja. Tästä syystä kirjallisten ohjeiden uudistamisen aikataulua venytettiin syksyyn, jotta ohjeiden siirto ja ohjeissa olevat linkitykset ohjeesta toiseen voitaisiin tehdä kerralla. Uuden intranetin piti olla käyttöönottokunnossa syyskuun 2007 alussa. Käyttöönotossa ilmeni teknisiä ongelmia. Samalla ilmeni, että työttömyyskassalle markkinoitujen hakusanojen tallentaminen ei antaisikaan mitään lisäpiirteitä ohjeiden toimivuuteen, joten kirjallisten ohjeiden uudistamisessa palattiin takaisin lähtökuoppaan. Ohjeiden uudistaminen oli kuitenkin osin kiinni intranetin käyttöönotosta, koska ohjeisiin piti luoda ”polut” eri ohjeiden välille. Tätä työtä ei voinut tehdä ennen intranetin käyttöönottoa.

Intranet otettiin lopulta käyttöön vasta tammikuun 2008 lopussa. Tällöinkään intranet ei ollut vielä käyttökunnossa, koska esimerkiksi käyttöoikeudet puuttuivat kokonaan ja intranetin sisäl-

lössä oli korjaamista. Näistä syistä johtuen pystyin siirtämään ohjeet intranettiin vasta lomani jälkeen elokuussa 2008. Ohjeiden sisällön ja rakenteen pystyin kuitenkin uudistamaan ennen siirtoa.

Tavoitetasoa, johon etuuspäätöksissä pitäisi yltää virheiden osalta, ei kassanjohtaja halunnut asettaa. Sen sijaan lopulliseksi tavoitteeksi asetettiin, että etuuskäsittelytyön laatu paranee osaamisen kasvamisen sekä työtapojen muutoksen kautta. Näin myös virheiden määrä laskee.

Hankkeen aikataulun venymisellä ei ollut etuuskäsittelijöiden töiden kannalta merkitystä, koska nyt ei ollut kysymyksessä minkään järjestelmän käyttöönotosta, josta henkilöiden työt olisivat riippuvaisia. Osaamisen ja palvelun parantaminen ei muutenkaan tapahdu heti, vaan se vaatii maltillista ja pitkäjänteistä työtä asian eteen.

6.3 Hankkeen onnistuminen ja hyödynnettävyys

Hanke on hyödyntänyt työttömyyskassaa paljon. Hankkeen sisältämät kyselyt ovat antaneet työttömyyskassalle arvokasta tietoa, kun palvelun jatkokehittämistä ryhdytään työstämään. Hankkeen perusteella saatua tietoa pystytään hyödyntämään työttömyyskassassa tehtävään koulutussuunnitelmaan. Työttömyyskassan tulee laatia koulutussuunnitelma jo senkin vuoksi, että työttömyyskassa kuuluu yt-lain piiriin. Kyseisessä laissa edellytetään, että organisaatiossa on koulutussuunnitelma. Osaamiskartoituksen perusteella koulutussuunnitelma voidaan räätälöidä työttömyyskassalle soveltuvaksi. Myös seurantavaiheessa saamieni tietojen perusteella voin edelleen kohdentaa koulutuksia niihin aihealueisiin, joita etuuskäsittelijät kysyvät eniten.

Henkilökohtaisen kehityssuunnitelman laatiminen työntekijöiden kanssa on osa yrityksen jatkuvaa ja tavoitteellista henkilöstön kehittämistä. Henkilökohtaisen kehityssuunnitelman tarkoituksena on mahdollistaa työssä kehittymisen, työn tekemisen ja opiskelun räätälöity suunnitelma. Oppimistulokset ovat laadukkaita, kun työntekijä pystyy kehittämään työtään ja itseään oma-aloitteisesti. Henkilökohtaisen kehityssuunnitelma mahdollistaa tämän. (Hätönen 1998, 55.) Henkilökohtaisen kehityssuunnitelman laatimista helpottaa, jos yrityksessä on tehty tarvittava osaaminen näkyväksi osaamiskartoituksella. Tällöin henkilö voi itse arvioida omaa osaamistaan ja sen kehittämistä peilaamalla osaamistaan kartoitukseen. Kehityssuunnitelmassa on hyvä arvioida tulevaisuuden osaamistarpeita myös pitkällä tähtäimellä. Kehityssuunnitelma on myös hyvä mittari siihen, miten osaamisen johtaminen toimii yrityksessä käytännössä. (Sydänmaalakka 2007, 170.) Hankkeessa laadittua osaamiskartoitusta voidaan hyödyntää henkilö-

kohtaisen kehittymissuunnitelman tekemisessä. Osaamiskartoitus toimii myös tiiminvetäjän johtamistyökaluna.

Työntekijän osaamisen kehittämiseen sitoutumiseen vaikuttaa se, minkälainen on yrityksen kulttuuri oppimisen edistäjänä. Oppimiskulttuuria voidaan tukea kehittämällä yksilö-, tiimi- ja yritystason osaamista. (Ruohotie & Honka 1999, 131.) Työttömyyskassassa on kannustettu omaehtoiseen opiskeluun. Tämän johdosta työttömyyskassassa on tällä hetkellä kaksi henkilöä oppisopimuskoulutuksessa ja kaksi henkilöä suorittaa ammatillista tutkintoa. Lisäksi kaksi henkilöä aloittaa syksyllä 2008 oppisopimuskoulutuksen.

Asiakaskyselyistä saatua tietoa hyödynnetään kassan jäsentiedotuksessa. Jäsenlehteen laaditaan artikkeleita jäsenkyselyn perusteella ilmenneistä toiveista. Esimerkiksi työttömyyseläkkeestä on jo annettu informaatiota jäsenlehdessä. Lisäksi kassan Internet-sivujen ulkonäköä uudistettiin. Samalla sivustot tarkastettiin siltä varalta, että sivustoilla olisi vanhentunutta tekstiä. Etuuskäsittelytyö on nopeutunut enemmän kuin mitä työttömyys on vähentynyt.

Alkuperäisen projektisuunnitelman tulostavoitteissa oli, että etuuskäsittely pysyy kaikkien yhteenlaskettujen keskimääräisten käsittelyaikojen paremmalla puolella. Tähän tavoitteeseen päästiin, koska käsittelyaika oli viimeisimmän vakuutusvalvontaviraston vuosineljänneksen tilaston (1.4. - 30.6.2008) mukaan edelleen keskimääräisten käsittelyaikojen paremmalla puolella. Puhelinpäivystykseen tulevista puheluista on pystytty hoitamaan vähintään 80 % tulleista puheluista ajalla 1.1.- 30.4.2008. Toukokuussa 2008 on puheluista pystytty hoitamaan 89 % ja kesäkuussa 90 %. Vaikka seurantavaihe virallisesti päättyi 30.6.2008, puhelinpalvelu on parantunut siten, että heinäkuussa vastausprosentti oli jo 94 %, joten tavoitteeseen on päästy tälläkin saralla.

Alkuperäisen projektisuunnitelmana yhtenä tulostavoitteena oli, että minimoimme ”turhat” valitukset työttömyysturvan muutoksenhakulautakuntaan. Lisäksi etuuspäätöksissä tapahtuvien virheiden määrän pienentyminen oli myös tulostavoitteena. Uskon, että virheiden määrä pienenee, kun osaaminen kasvaa. Tiimityöskentelyyn siirtymisen seurauksena laatu myös paranee, kun sisäistä valvontaa tehdään jatkuvasti. Tämä vaikuttaa myös asiakkaiden valitusten määrään. Asiakas voi tehdä valituksen saamastaan etuuspäätöksestä siksi, että hän ei ymmärrä päätöksen sisältöä, koska hänellä on puutteelliset tiedot esimerkiksi etuuden määräytymisperusteista. Asiakkaan tietomäärän lisäämiseen eri etuuksista voidaan vaikuttaa tiedottamisella. Lopulliseen hankkeeseen sisältyi kaksi suppeaa asiakaskyselyä. Jäsenlehdessä on tiedotettu asioista, joista toivottiin informaatiota asiakaskyselyssä annettujen vastausten perusteella. Valitusten määrä on

laskenut, mutta tämän perusteella ei voi vetää johtopäätöstä siitä, että näillä jäsenlehdessä informoiduilla asioilla olisi ollut suora vaikutus valitusten määrään.

Ajankäytön olin laittanut projektin yhdeksi riskiksi. Tämän osalta olin oikeassa. Ajankäyttö oli välillä ”kortilla”, vaikka hankkeen eri vaiheet perustuvatkin omaan työhöni. Tiedottamista hoidin hankkeen edetessä sähköpostitse, tiiminvetäjien kautta sekä yhteisissä infotilaisuuksissa, joissa tiedotettiin myös muista kassan asioista.

Kehittämishankkeen perusteella on mielestäni onnistuttu tuomaan esiin etuuskäsittelijöiden osaamisessa ilmenneet tarpeet, ja osaamista on saatu nostettua hankkeen perusteella. Etuuskäsittelytyötä on helpotettu uudistamalla ohjeet etuuskäsittelijöiden toiveiden mukaisesti. Etuuskäsittelijöiden puhelinpalveluun on rakennettu ohje hankalimpia tapauksia varten. Etuuskäsittelijöiden täytyy vain omaksua ohjeen sisältö osaksi omaa työtään. Asiakkaiden näkemyksiä työttömyyskassan palvelusta on selvitetty parin kyselyn avulla, ja tuloksia on jo hyödynnetty työttömyyskassan Internet-sivujen uudistamisessa. Työttömyyskassa on lähempänä vision mukaista toimintaa ottamalla askeleen kohti parempaa palvelua.

6.4 Hankkeen siirrettävyys muihin työyhteisöihin

Tässä kehittämishankkeessa käytetty teoreettinen aineisto edustaa osaamista, oppimista, oppivaa organisaatiota ja palvelua. Teoreettisen aineiston avulla olen analysoinut tutkimustuloksia. Hankkeessa käytetyn teoreettisen aineiston ja tutkimustulosten avulla oli mahdollista etsiä ne seikat, jotka edistävät työttömyyskassan vision toteutumista. Teoreettinen aineisto antoi myös valmiudet jatkokehitysehdotusten laatimiseen.

Hankkeen eri vaiheet perustuvat myös teoreettiseen aineistoon. Hankkeen avulla osaaminen nousi, mikä on vaikuttanut myös palveluun. Näillä perusteilla hankkeessa tehtyjen tutkimusten ja tehtyjen toimenpiteiden perusteella saadut tulokset ovat yleistettävissä ja siirrettävissä muihin työyhteisöihin.

Itse kehittämishankkeen voi toimenpiteiden perusteella siirtää kaikkiin sellaisiin työyhteisöihin, joissa ollaan tekemisissä asiakkaiden kanssa, eli voi melkein sanoa, että kaikkiin työyhteisöihin. Jollei työyhteisöllä ole ulkoisia asiakkaita, on sillä usein sisäisiä asiakkaita, eli yritys tuottaa palvelua yrityksen sisällä jollekin toiselle yksikölle. Asiakkaille tehty kysely voidaan tehdä palvelukontaktissa olevissa organisaatioissa, joissa halutaan kerätä tietoa asiakkaiden mielipiteistä

palvelun kehittämistä varten. Myös sisäisiltä asiakkailta voidaan kysyä mielipiteitä asioiden toimivuudesta.

Hankkeen voi toteuttaa osaamiskartoituksen sekä koulutusten osalta kaikissa organisaatioissa, jos nämä räätälöidään jokaiselle työyhteisölle soveltuviksi. Osaamiskartoituksen perusteella järjestettävä koulutus voidaan myös toteuttaa eri organisaatioissa. Se voi olla yrityksen sisältä tai ulkoa hankittua koulutusta.

Sisäistä valvontaa voidaan tehdä kaikista eri työvaiheista. Asiat, joita tarkastuksessa tarkastetaan, määritellään jokaisessa organisaatiossa erikseen. Se voi olla kokonaisen työprosessin tarkastamista tai yksittäisten työvaiheiden tarkastamista.

6.5 Jatkokehitysehdotukset

Työttömyyskassan tulee jatkossa harjoittaa systemaattista asiakastyytyväisyysseurantaa, vaikka asiakkaille tehty kyselyt eivät aiheuttaneet muutoksia toiminnassa. Satunnaiset asiakaspalautteet eivät vielä kerro totuutta, vaan tyytyväisyyttä täytyy myös mitata, jotta työttömyyskassalla olisi todellinen käsitys asiakkaiden tyytyväisyydestä, eikä pelkästään arvio siitä. Ylikosken (2000, 166–167) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella tulee tehdä toimintasuunnitelma, jos toiminta kaipaa korjausta. Jos taso on hyvä, tasoa tulee pitää yllä. Tutkimuksia tarvitaan kuitenkin jatkuvasti, koska asiakastyytyväisyyden taso muuttuu koko ajan. (Ylikoski 2000, 166–167.) Asiakaspalaute on oleellista asiakaspalvelun arvioinnissa ja parantamisessa (Outinen & Holma & Lempinen 1994, 104).

Asiakaskyselyt

Kehittämistehtävän luonnollisena jatkeena olisi selvittää asiakkaiden näkemyksiä työttömyyskassan palveluista isommalla otannalla ja hieman tarkemmin kuin tässä hankkeessa. Asiakkailta voisi kysyä mielipiteitä hakemusten käsittelyajoista. Nyt saamme palautetta satunnaisesti joko puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisen asiointijärjestelmän kautta. Kyselyssä voisi kysyä samoja asioita kuin hankkeessa tehdyissä kyselyissä, mutta tällä kertaa kysely tehtäisiin laajemmalle joukolle, ja nimenomaan työttömyyskassassa etuuden saajina oleville asiakkaille. Tällöin työttömyyskassa saisi kattavamman otannan, varsinkin etuuskäsittelyaikoja koskevat mielipiteet ovat työttömyyskassalle tärkeitä, koska asiakkaan toimeentulo voi olla täysin riippuvainen työttömyyskassan etuudesta. Siksi työttömyyskassassa halutaan edelleen panostaa vielä enemmän.

Hankkeeseen sisältyvässä asiakaskyselyssä kysyttiin asiakkaiden mielipidettä siitä, ovatko he omasta mielestään saaneet riittävät tiedot päivärahan hakemista varten. Tämä on kuitenkin vain asiakkaan oma mielipide. Tästä syystä asiakasnäkökulmaa voisi laajentaa edelleen ja jatkokehittämisen kohteena voisi olla asiakkaiden lähettämät asiakirjat. Kassassa tehtäisiin tutkimusta siitä, minkälaisia asiakirjoja etuuskäsittelijät joutuvat asiakkailta pyytämään. Tällöin nähtäisiin todellinen tilanne siitä, ovatko asiakkaan tiedot etuuden hakemista varten riittävät. Tämän perusteella TU-kassa voisi uudistaa tiedotettaan, joka lähetetään jäsenelle, joka jää ensimmäistä kertaa työttömäksi. Samalla asiakkaalta voisi kysyä, mistä hän on tiedot saanut. Tällöin viestintää voisi tehostaa niihin viestintäkanaviin, joissa on ilmennyt puutetta.

Asiakaskyselyn perusteella sähköiseen asiointijärjestelmään ja sen käyttöön toivottiin ohjetta. Tämän voisi toteuttaa siten, että työttömyyskassa liittää uudelle etuuden hakijalle lähetettävään tiedotteeseen ohjeen sähköisen asiointijärjestelmän käytöstä. Tällöin asiakas saadaan myös kiinnostumaan helpommin järjestelmästä, kun hän saa ohjeen kotiin. Järjestelmän käytön lisääntyminen auttaa työttömyyskassaa, koska asiakkaan lähettäessä hakemuksensa järjestelmän kautta, työttömyyskassalle tuleva kirjeiden määrä vähentyy. Tämä puolestaan vapauttaa työttömyyskassassa resursseja muuhun kuin postin avaamiseen.

Puhelinpalveluun liittyvät kehitysehdotukset

Myös puhelinpalvelussa tulleita kysymyksiä voisi seurata pidempään. Puhelinpalvelua varten voisi laatia lomakkeen, johon etuuskäsittelijät voisivat merkitä rasti ruutuun -menetelmällä, minkälaisesta puhelusta on ollut kysymys. Lomakkeessa voisi olla eri aihealueet, kuten esimerkiksi soviteltu päiväraha ja koulutustuki omina sarakkeinaan. Näiden alla voisi olla vielä tarkennuksia aihealueesta. Esimerkiksi soviteltua päivärahaa koskevan sarakkeen alla voisi olla kohta, johon etuuskäsittelijä laittaa rastin ruutuun, jos asiakas on kysynyt, mitä asiakirjoja hänen täytyy lähettää työttömyyskassaan. Tietojen perusteella tiedotusta voisi tehostaa jäsenlehdessä sekä Internet-sivuilla niistä alueista, jotka asiakasta eniten askarruttava.

Etuuskäsittelytyöhön liittyvät jatkotoimenpiteet

Tietotuki tukee organisaation oppimista, koska tietotukeen voidaan kerätä, varastoida ja jakaa tietoa (Kasvi 2000, 174). Tietotukeen on voitu tallentaa erilaisia menettelytapoja sekä tapauskuvauksia käytännön työstä (Kasvi 2000, 176). Etuuskäsittelytyön helpottamiseksi voitaisiin rakentaa päätösrekisteri, johon tallennettaisiin kaikki hankalammat tapaukset. Nämä nimettäi-

siin hakusanoin, jolloin etuuskäsittelijä voisi etsiä rekisteristä samankaltaisia tapauksia kuin hänellä mahdollisesti olisi sillä hetkellä työn alla.

Työttömyyskassassa ei ole vielä kunnon mittaristoa etuuskäsittelytyöhön. Nyt vertailua voidaan tehdä etuushakemuksen läpimenoajan perusteella sekä syntyneiden takaisinperintöjen perusteella. Mittareihin täytyisi kuitenkin lisätä vielä etuuskäsittelijöiden itsensä huomaamat virheet, joista ei synny takaisinperintää. Lisäksi asiakkaiden tekemien valitusten perusteella huomattuja virheitä ei ole tilastoitu mitenkään. Näistä voisi rakentaa mittariston, jotta etuuskäsittelytyöprosessista saataisiin mahdollisimman rehellinen kuva. Mittariston voi rakentaa vaikkapa Excel- taulukkona. Taulukkoon viedään etuuskäsittelijöiden nimet. Yhtenä sarakkeenaan on takaisinperinnän kautta ilmenneet virheet, yhtenä on valitusten kautta ilmenneet virheet, ja yhtenä sarakkeena on lisäysmaksujen kautta ilmenneet virheet. Kaikkien näiden kohdalle ilmoitetaan myös, minkälainen virhe on ollut kysymyksessä. Taulukkoon lisätään myös niiden päätösten määrä, joita etuuskäsittelijä on käsitellyt sekä minkä tyyppisiä hakemuksia hän on käsitellyt. Lisäksi taulukossa on vielä etuuskäsittelijän poissaolopäivät. Näillä tiedoilla saa mielestäni jo aika kattavan kuvan siitä, mikä on etuuskäsittelijän osaaminen. Tällöin pystytään näkemään, tekeekö etuuskäsittelijä systemaattisesti samoja virheitä. Toinen asia, mikä saadaan taulukosta, on etuuskäsittelijän nopeus tehdä päätöksiä vertaamalla päätöksen lukumäärää tehtyihin työtunteihin.

Etukäsittelytyö prosessina voisi olla kehittämisen kohteena, koska etuuskäsittelijät eivät tee työprosesseja täysin samalla tavalla tai samassa järjestyksessä. Tällä ei ole ollut merkitystä, koska pääasia on, että prosessi etenee lain edellyttämällä tavalla ja että päätös on lain mukainen. Työprosessien vertailun voisi tehdä joidenkin toisten työttömyyskassojen kanssa. Näin saisimme tietoa siitä, teemmekö omassa kassassamme joitain prosesseja esimerkiksi liian hankalasti.

6.6 Oman oppimisen reflektointi

Hanke oli työläs prosessi, mutta opin hankkeen myötä paljon. Ensinnäkin oma osaamiseni kehittyi samanaikaisesti etuuskäsittelijöiden kanssa. Tämä johtui siitä, että pidin etuuskäsittelijöille tarkoitetut koulutukset. Samalla minun oli itsekin kerrattava asioita. Etuuskäsittelijät ovat kommentoineet, että ulkomaantyö ja yrittäjyys ovat hankalia aiheita, koska niitä esiintyy harvoin. Allekirjoitan tämän, koska olen huomannut itsekin, että olen joutunut tarkastamaan ohjeista näitä asioita. Nyt kuitenkin asiat tuli kerrattua koulutusten vuoksi, joten nyt nämä aihe-

alueet ovat taas mielestäni paremmin hallinnassa. Näin pystyn myös paremmin ohjeistamaan ja kouluttamaan etuuskäsittelijöitä, kun olen itsekin varmempi asioista.

Seurantavaihe oli oppimista myös minulle, koska olin tulostanut sellaiset tapaukset, joissa oli jotain sellaista, mikä oli minun hyvä pitää mielessä ja josta oli syytä informoida kaikkia etuuskäsittelijöitä. Kun katsoin tapaukset uudelleen läpi kirjoittaessani tätä raporttia, arkistoin ne kerrankin aihealueen mukaan mappiin. Aikaisemmin ne ovat lojuneet yhdessä pinossa pöydän kulmalla. Nämä tapaukset ovat valmiina mahdollista jatkokehitysehdotuksissa mainitsemaani päätösrekisteriä varten.

Osaamiskartoituksen laatimista koskevassa työryhmässä työskentely oli opettavaista, koska en ole aikaisemmin ollut mukana laatimassa osaamiskartoitusta. Jos tulisi tarvetta laatia osaamiskartoitus uudelleen, uskon, että pystyisin sen nyt tekemään. Osaamiseni kehittyi myös siten, että tiedän nyt, miten tekisin seuraavan opinnäytetyön, jos minun sellainen pitäisi joskus vielä tehdä. Perehtyisin teoriaan ensin, ja miettin toimenpiteet vasta sitten. Ja jos en pystyisi itse niistä päättämään, pyrkisin kuitenkin vaikuttamaan hankkeen sisältöön enemmän.

Teoriaa luettuani olen omasta mielestäni oppinut paljon osaamisesta ja siitä, mitkä tekijät vaikuttavat osaamiseen. Nyt myös ymmärrän, kuinka erilaisia olemme oppimaan. Toinen etuuskäsittelijä oppii jonkin asian heti, ja toisella oppiminen kestää. Omasta mielestäni oli lohdullista, että emme ole kaikki samasta muotista. Olen myös oppinut ymmärtämään, miksi muutostilanteessa toinen henkilö voi kokea pienetkin muutokset todella voimakkaasti, kun toinen tuskin huomaa muutosta. Tämän huomasin siinä vaiheessa, kun etuuskäsittelijät siirtyivät tiimityöhön. Aikaisemmin olen aina pohtinut, miksi joku voi ottaa asioita raskaammin kuin toinen. Kirjallisuutta luettuani tajusin tämän. Sain omasta mielestäni eväitä siihen, että pystyn käsittelemään asioita paremmin mahdollisissa muutostilanteissa, kun ymmärrän, miten toinen reagoi niihin.

Hankkeen läpi vieminen on kaikkiaan ollut hyvin mielenkiintoinen prosessi. Omasta mielestäni kaikki tämä työ, jonka olen hankkeen eteen tehnyt, on ollut kaiken vaivan arvoista.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Juva.

Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet (Dnro STM/1037/2005).

Carr, W. & Kemmis, S. 1986. Becoming critical: Education, knowledge and action research. Falmer Press. London.

Davenport, H., & Prusak, L. 1998. Working Knowledge. How Organizations manage what they know. Harward Business School Press. Boston.

European Comission 1995. White paper on education and training. KOM (95) 590. Luettavissa <http://europa.eu.int/comm/education/doc/official/keydoc/lb-en.pdf>. Luettu 1.4.2008.

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. 1-2. painos. Suomen Kaupunkiliitto, Suomen Kunnallisliitto, Valtion painatuskeskus. Helsinki.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Ekonomia-sarja. Gummerrus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hallintolaki 2003/434.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Heikkinen, H., & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). 1999. Siinä tutkija missä tekijä – Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. s. 25–62. Juva: Atena Kustannus

Henttonen, E. 2002. Osaamisen kehittäminen pk-yrityksissä. ESR-projektien hyvät käytännöt. ESR- Hyvät käytännöt -sarja. Edita Prima Oy. Helsinki.

Huttunen, R., Kakkori, L. & Heikkinen, L. 1999. Toiminta, tutkimus ja totuus. Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). 1999. Siinä tutkija missä tekijä – Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. s. 111–135. Juva: Atena Kustannus

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. MET-julkaisu nro 4/98. Metalliteollisuuden Kustannus Oy. Helsinki.

Kamensky, M. 2000. Strateginen johtaminen. 7., tarkistettu painos. Enterprise Adviser – kirjasarja nro 15. Kauppakaari Oyj. Talentum Media Oy. Helsinki.

Kasvi, J. & Vartiainen, M.(toim.) 2000. Organisaation muisti. Tieto työn tukena. Oy Edita Ab. Helsinki.

Katzenbach, J. & Smith, D. 1993. The wisdom of teams. Creating the High-Performance Organization. Harvard Business School Press.

Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2001. Strategisen osaamisen johtaminen. Edita Oyj. Helsinki.

Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). 1999. Siinä tutkija missä tekijä – Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. s. 63–83. Juva: Atena Kustannus

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Kauppakaari. Helsinki.

Moilanen, P. 1999. Piilevä tieto ja reflektio. Teoksessa Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.). 1999. Siinä tutkija missä tekijä – Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. s. 85–110. Juva: Atena Kustannus

Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tampere.

Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press. New York.

Nordman-Sjöberg, S. & Nieminen, J. 1998. Hyvään asiakaspalveluun tiimityöllä. Oy Edita Ab. Helsinki.

Otala, L. 2002. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. 5. painos. Ekonomia-sarja. WSOY. Helsinki.

Outinen M. & Holma T. & Lempinen K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. WSOY. Juva.

Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Enterprise Adviser – kirjasarja nro 11. Kauppakaari Oyj. Helsinki.

Rauste-Von Wright, M-L. & Von Wright, J. & Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. 9., uudistettu painos. WS Bookwell Oy. Juva.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Mitä se on? Kuinka se saavutetaan? Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti. Vaasa.

Roope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Ekonomia-sarja. WSOY. Juva.

Routio, P. Toiminnan kehittäminen. Luettavissa:
<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/020.htm>. Luettu 10.12.2006.

Ruohotie, P. 1996. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Oy Edita Ab. Helsinki.

Ruohotie, P. & Honka, J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Oy Edita Ab. Helsinki.

Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen ja johtamiseen. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saarijärvi.

Räsänen, J. 1994. Työvalmennus. Opetus ja oppiminen käännekohdassa. WSOY. Juva.

Sarala, U. & Sarala, A. 1997. Oppiva organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. 4. painos. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Senge, P. 1990. The Fifth Discipline – The art and practice of the learning organization. New York: Doubleday.

Suojanen, U. 1992. Toimintatutkimus koulutuksen ja ammatillisen kehittymisen välineenä. Loimaan kirjapaino Oy.

Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Economica-kirjasarjan julkaisu nro 17. Talentum Media Oy. Helsinki.

Toimihenkilöiden työttömyyskassan toimintakertomus vuodelta 2007.

TU-kassan käsittelyaikatilasto

Työttömyyskassalaki 1984/603.

Työttömyyskassat 2007. Vakuutusvalvontaviraston julkaisusarja. TILASTOT 2008:1.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290

Vakuutusvalvontavirasto. Työttömyyskassojen etuuspäätösten käsittelyaikatilasto 1/2008.

Valitusdiaarit vuosilta 2007 ja 2008

Valpola, A. 2000. Kehityskeskustelun mahdollisuudet. WSOY. Juva.

Viitala, R. 2006. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Toinen painos. Inforviestintä Oy. Keuruu.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Otavan kirjapaino. Keuruu.

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Inforviestintä Oy. WSOY. Juva.

Etuuskäsittelytyöhön liittyviä käsitteitä

Assi tarkoittaa työttömyyskassan etuuskäsittelijöiden käytössä olevaa arkistointi- ja asianhallintajärjestelmää. Tähän järjestelmään viedään kaikki työttömyyskassaan tulevat etuushakemukset. Järjestelmässä etuushakemukset jakautuvat etuuden hakijan sukunimen mukaan eri työjonoihin. Etuuskäsittelijä ottaa työjonosta hakemuksen käsittelyyn.

ASSI/siirtäminen, liittäminen ja muut toiminnot tarkoittavat osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä osaa käyttää ohjelmaa.

Duunarihakemus tarkoittaa jäsenen etuushakemusta, jossa asiakas ei ole kokonaan työtön, vaan hänellä on ollut työpäiviä (satunnaista työtä tai pysyvämpää osa-aikaista työtä) etuushakemukseen ilmoittamansa jakson aikana.

Eläkkeiden vaikutus tarkoittaa osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten eri eläkkeet vaikuttavat eri etuuksien myöntämiseen tai maksamiseen.

Eri sosiaalietuuksien vaikutus eri tukilajeissa tarkoittaa osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten mikäkin sosiaalietuus vaikuttaa eri etuuksien myöntämiseen tai maksamiseen.

EU:n ulkopuolisilla mailla tarkoitetaan osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten henkilön oikeus etuuksiin määräytyy, jos hän on työssä ulkomaisessa yrityksessä EU:n ulkopuolella ja muuttaa Suomeen.

EU- ja ETA-maat tarkoittavat osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten henkilön oikeus etuuksiin määräytyy, jos hän on työssä EU- tai ETA-maassa ja muuttaa Suomeen.

Hyväksyttävät syyt tarkoittavat osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, milloin asiakas voi olla poissa työmarkkinoilta työttömyysturvalain 5 luvun 10 §:ssä säädetystä hyväksyttävästä syystä. Tällöin hänen työssäoloehtonsa voi kertyä pidemmältä ajalta kuin normaalisti. Hyväksyttäviä syitä ovat esimerkiksi äitiys- ja vanhempainvapaa, päätoiminen opiskelu ja asevelvollisuus.

Hälytyslista tarkoittaa koulutustuen maksatuksen yhteydessä olevaa listaa, johon listautuu sellaisten koulutustukea saavien henkilöiden nimi, joille ei voida maksaa tukea automaattisesti neljältä viikolta, koska heillä esimerkiksi päättyy koulutus jo aikaisemmin.

Irtisanomisaikainen tuki tarkoittaa sitä, että henkilö on irtisanottu, ja hän aloittaa irtisanomisajalla työvoimapolitiittisen koulutuksen. Tällöin irtisanomisajan palkka vähennetään koulutustuen määrästä, ja jos tukea jää vielä maksettavaksi vähennyksen jälkeen, kutsutaan tätä irtisanomisaikaiseksi tueksi.

Jaksotettu koulutus tarkoittaa sitä, että työvoimapolitiittinen koulutusta järjestetään jaksoissa, ja jaksojen välissä henkilö saa työttömyyspäivärahaa.

Kassan jäsenyyshdot ja jäsenmaksut tarkoittavat osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, mitkä ovat ehdot kassan jäseneksi pääsemiselle, miten jäsenmaksu määräytyy, mistä tuloista sitä maksetaan ja minkä suuruinen se on.

Kassasta toiseen siirtyvät jäsenet tarkoittaa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten asiakkaan pitää siirtyä kassasta toiseen ja mitä toimenpiteitä etuuskäsittelijän täytyy tilanteessa tehdä.

Kela-tiedot tarkoittavat Kansaneläkelaitoksen työttömyyskassoille sähköisesti lähetettäviä tietoja Kelan etuuksia saavista henkilöistä. Tiedot lähetetään vain niistä henkilöistä, jotka saavat työttömyyskassalta etuutta. Tietojen siirrolla pyritään välttämään sitä, että työttömyyskassa ei maksaisi esimerkiksi työttömyyspäivärahaa samanaikaisesti sairauspäivärahan kanssa.

13 kk:n työssäoloedellytys tarkoittaa sitä, että päästäkseen vuorotteluvapaalle henkilön on täytynyt olla saman työnantajan palveluksessa vapaata edeltäneen 13 kuukauden aikana vähintään 12 kuukautta.

Korjaukset ja lisäysmaksut tarkoittavat sitä, että etuuskäsittelijä osaa korjata etuuden oikean suuruiseksi ja maksaa etuuksien erotuksen, jos etuuden määrä on laskettu alun perin virheellisesti.

Korotettua ansio-osaa maksetaan työsuhteesta tuotannollisista tai taloudellisista syistä irtisanotulle henkilöllä, joka on ollut työttömyyskassan jäsen vähintään 5 vuotta ja työhistoriaa

vähintään 20 vuotta. Korotettua ansio-osaa maksetaan 150 päivältä normaalin ansiopäivärahan päälle ja sen suuruus määräytyy hakijan tulojen mukaan.

Laskennallinen palkka tehdään henkilön palkkatuloista siinä tapauksessa, että henkilöllä on hakemuksessaan ilmoittamansa jakson aikana sellainen aika, jolta etuutta ei voida maksaa. Henkilön palkkatulo jaetaan niiden päivien lukumäärällä, joilta etuutta voidaan maksaa. Samoin palkkatulot huomioidaan vain siltä ajalta, jolta etuutta voidaan maksaa. Tämän jälkeen saatu luku kerrotaan 21,5:llä. Palkan tarkoituksena on, että tulot vastaavat kuukauden tuloa ja toisaalta myös sitä jaksoa, jolta etuus maksetaan.

Lähetetyt työntekijät tarkoittavat osaamiskartoituksessa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten henkilön etuus määräytyy, jos hän on ollut työnantajan ulkomaille lähettämänä työntekijänä.

MOH-tiedot eli maksatuksen ohjaustiedot ovat maksatusjärjestelmässä olevat tiedot, joilla asiakkaan etuuden maksamista ohjataan. Etuuskäsittelijä syöttää MOHiin ajanjaksot, joilta etuutta voidaan tai ei voida maksaa.

Oikeus perusosaan tarkoittaa sitä, että henkilö voi saada vain peruspäivärahan suuruista tukea työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen ajalta, jos hän harjoittaa yritystoimintaa tai hän on koulutuksen aloittaessaan jonkun toisen oppilaitoksen kirjoilla ja opiskelijana.

Perintätiedot tarkoittavat maksatusjärjestelmässä olevia tietoja, joihin etuuskäsittelijä vie tarvittaessa tiedon esimerkiksi siinä tapauksessa, että henkilöllä on ulosotto.

Puskuri maksupäivässä

TU-kassa maksaa tällä hetkellä neljänä maksupäivänä viikossa etuuksia jäsenten tileille. Maksupäivä riippuu siitä, mihin maksuajoon hakemus ehditään tallentaa. Puskurilla tarkoitetaan sitä, hakemusta ei tallenneta heti seuraavalle mahdolliselle maksupäivälle, vaikka se olisi mahdollista. Esimerkiksi maanantaina tallennettua hakemusta ei maksettaisi heti seuraavaan mahdolliseen maksupäivään eli torstaille, vaan vasta perjantaille.

Sivutoiminen yrittäjä tarkoittaa sitä, että henkilö on palkkatyössä, ja hänellä on tämän lisäksi yritys, jossa hän työllistyy.

Sähköinen asiointijärjestelmä on Internetissä toimiva järjestelmä, jonka kautta asiakkaat voivat selata omia etuustietojaan ja lähettää etuushakemuksen järjestelmän kautta. Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Tarkistuslista on työnantajien laatima lista niistä henkilöistä, jotka on lomautettu yrityksestä. Lista lähetetään työttömyyskassoittain.

Tukipaketti tarkoittaa työnantajan työsuhteen päättyessä maksamaa ylimääräistä, normaalin palkan lisäksi maksettavaa korvausta.

Tytti on etuuskäsittelijöiden käyttämä maksatusjärjestelmä, jota kautta etuuskäsittelijät käsittelevät etuushakemuksen ja maksavat etuuksia asiakkaille järjestelmän kautta.

Työhistorian laskenta tarkoittaa sitä, että etuuskäsittelijä osaa laskea oikein asiakkaan työhistorian niitä etuuksia varten, joissa työhistoria on yhtenä etuuden saamisen edellytyksenä.

Työhön rinnastettavat ajat tarkoittavat sitä, että työhistorian laskennassa on aikoja, jotka rinnastetaan kuin henkilö olisi työssä. Näitä ovat työ- tai virkaehtosopimuksen mukainen hoitovapaa, sairausvakuutuslain mukainen äitiys-, erityisäitiys-, isyys-, tai vanhempainraha, työkyvyttömyysaika (sairausloma tai eläke) tai aika, jona henkilö on ollut varusmies- tai siviilipalveluksessa. (Työttömyysturvalaki 6 luku 11 §.)

Työllistymisohjelmalisää maksetaan henkilölle joka on irtisanottu tuotannollisista tai taloudellisista syistä tai joka on ollut määräaikaaisessa työssä vähintään 3 vuotta. Työllistymisohjelmalisää voidaan maksaa enintään 185 päivältä. Sitä maksetaan työvoimatoimiston järjestämien toimenpiteiden ajalta, kuten työkokeilu, työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus tai työnhakuun liittyvä valmennus. Työllistymisohjelmalisää maksetaan normaalin ansiopäivärahan päälle ja sen suuruus määräytyy henkilön palkkatulon mukaan.

Työskentely vapaan aikana tarkoittaa sitä, että etuuskäsittelijä tietää, miten erilainen työskentely vuorotteluvapaan aikana vaikuttaa vuorottelukorvauksen maksamiseen.

Työssäoloehto tarkoittaa sitä, että henkilö on työttömyyttään edeltäneen 28 kuukauden aikana ollut työssä 43 viikkoa, jos hän kuuluu alkuehdon piiriin. Jos henkilö kuuluu paluuehdon piiriin,

hänen on täytynyt olla työssä työttömyyttä edeltäneen 24 kuukauden aikana 34 viikkoa. Viikoittaisen työajan täytyy olla vähintään 18 tuntia viikossa. Opetusala poikkeaa tästä. Alkuehdon piiriin kuuluu henkilö, jolle ei ole maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen ja paluuehdon piiriin kuuluu henkilö, jolle on maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen.

Työttömyyskassojen Yhteisjärjestö ry on järjestö, johon kuuluvat kaikki työttömyyskassat. Yhteisjärjestö edistää kassojen työskentelyä tukemalla kassojen toimintaa muu muassa antamalla tiedotteita sosiaaliturvan kehittämisestä.

Työttömyysuhka tarkoittaa sitä, että henkilöllä on työsuhde voimassa, mutta hänellä on uhka, että hänet irtisanotaan. Tällöin hän voi anoa esimerkiksi virkavapaata työnantajalta ja mennä työvoimapolitiittiseen koulutukseen. Tällöin hän saa koulutustukea samansuuruisena kuin työttömänä ollessaan.

Työvoimapolitiittinen lausunto on työvoimatoimiston työttömyyskassalle lähettämä tieto siitä, että asiakas on ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimatoimistoon. Lausunnolla ilmoitetaan myös, onko asiakkaalle asetettu työvoimatoimiston puolesta esteellinen aika esimerkiksi siitä syystä, että asiakas on eronnut työstä ilman työttömyysturvalaissa määriteltyä hyväksyttävää syytä. (Työttömyysturvalaki 11 luku 4§)

Vakuutusehto tarkoittaa sitä, että henkilö on ollut työttömyyskassan jäsen vähintään 10 kuukautta ennen etuuden hakemista.

Vastauslähetys tarkoittaa sitä, että asiakas voi lähettää etuushakemuksensa työttömyyskassalle ilman postimaksua kirjoittamalla vastauslähetystunnuksen kirjekuoreen. Työttömyyskassa maksaa siis postikulut asiakkaan puolesta.

Vähennetty tuki tarkoittaa sitä, että henkilöllä on työvoimakoulutuksen aikana tuloa, joka vähennetään hänen koulutustuestaan. Tällöin maksetaan vähennettyä tukea.

Yrittäjän työssäoloehto tarkoittaa sitä, että yrittäjänä toimineen on ansiopäivärahaa saadakseen oltava yrittäjänä 24 kuukautta työttömyyttä edeltäneen 48 kuukauden aikana. Ansiopäiväraha

määritellään yritystulon perusteella. TU-kassa ei laske palkansaajakassana yrittäjille etuuksia yritystulon perusteella, vaan tämän hoitaa yrittäjille tarkoitetut työttömyyskassat.

Yrittäjän jälkisuoja tarkoittaa sitä, että palkansaajasta yrittäjäksi ryhtynyt henkilö voi toimia enintään 18 kuukautta yrittäjänä ja saada vielä palkkatyön perusteella laskettua ansiopäivärahaa, jos toiminta päättyy 18 kuukauden kuluessa.



19.10.2006

PALAUTEKYSELY

1. Saitko työttömyysjaksosi alussa Toimihenkilöiden työttömyyskassalta tiedotteen, jonka liitteenä oli työttömyyspäivärahan hakuohje, ansiopäivärahahakemus sekä työttömyysturvaopas?

kyllä

☐

en

☐

en muista

☐

2. Jos sait tiedotteen, mitä mieltä olet mukana lähetetystä työttömyysturvaoppaasta ja sen käytettävyydestä?

se oli selkeä ja siitä on ollut hyötyä

☐

opas oli liian laaja, minulle riittäisi suppeampi opas

☐

se oli selkeä mutta siitä ei ollut minulle hyötyä

☐

opas oli vaikeaselkoista mutta sain siitä jotain hyötyä

☐

opas on niin vaikeaselkoista, että heitin sen pois

☐

muu näkemys, mikä? _____

3. Oliko mukana ollut päivärahan hakuohje riittävän kattava päivärahan hakemista varten?

kyllä

☐

ei

☐

en muista

☐

4. Oletko käynyt tutustumassa TU-kassan internet-sivuihin Jos olet, miten arvioit sivut asteikolla 1-5?

huono 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ hyvä

5. Mitä toiveita tai parannusehdotuksia sinulla on internet-sivuille?



19.10.2006

6. Oletko tutustunut TU-kassan sähköiseen asiointijärjestelmään (eTU-kassa)?

kyllä

☐

en

☐

7. Oletko soittanut kassan puhelinpäivystykseen? Mikäli olet, miten arvioit saamasi palvelun asteikolla 1 - 5?

huono 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ hyvä

8. Mikä on sinulle tärkein kanava saada tietoa työttömyyskassan maksamista etuuksista (työttömyyspäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha)?

TU-kassan päivystys

☐

TU-kassalta saamastani Työttömyysturva 2006 oppaasta

☐

TU:n aluetoimistosta

☐

entisen työpaikkani luottamushenkilöltä

☐

työvoimatoimistosta

☐

internet

☐

tiedotustilaisuudet

☐

Pro-lehti

☐

muu, mikä? _____

9. Mistä asiasta kaipaisin lisätietoa ja mitä kautta haluaisit, että tietoa välitetään? (anna ehdotuksesi)

10. Vapaa palaute

VASTAAJAN YHTEYSTIEDOT

Nimi (painokirjaimin):
puhelinnumero:



25.3.2007

PALAUTEKYSELY

1. Mikä on sinulle tärkein kanava saada tietoa työttömyyskassan maksamista etuuksista (ansiopäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutustuki, koulutuspäiväraha)?

- | | |
|---|--------------------------|
| TU-kassan puhelinpäivystys | <input type="checkbox"/> |
| TU-kassan Työttömyysturva 2007 opas (voi tulostaa kassan internet-sivuilta) | <input type="checkbox"/> |
| TU:n aluetoimisto | <input type="checkbox"/> |
| työpaikkani luottamushenkilö | <input type="checkbox"/> |
| työvoimatoimisto | <input type="checkbox"/> |
| TU-kassan internet-sivut | <input type="checkbox"/> |
| TU-kassan työpaikalla järjestämä tiedotustilaisuus | <input type="checkbox"/> |
| Pro-lehti | <input type="checkbox"/> |

muu, mikä? _____

2. Mistä työttömyyskassan maksamista etuuksista (ansiopäiväraha, vuorottelukorvaus, koulutuspäiväraha, koulutustuki) kaipaisit enemmän tietoa ja mitä kautta haluaisit, että tietoa välitetään? (anna ehdotuksesi)

3. Oletko käynyt tutustumassa TU-kassan internet-sivuihin? Jos olet, miten arvioisit sivut asteikolla 1 - 5

huono 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ hyvä

4. Mitä toiveita tai parannusehdotuksia sinulla on työttömyyskassan internet-sivuihin?

5. Oletko tutustunut TU-kassan sähköiseen asiointijärjestelmään (eTU-kassa)?

- | | |
|-------|--------------------------|
| kyllä | <input type="checkbox"/> |
| en | <input type="checkbox"/> |



25.3.2007

6. Jos olet tutustunut sähköiseen asiointijärjestelmään, miten arvioisit sen toimivuuden asteikolla 1 - 5?

huono 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ hyvä

7. Vapaa palaute _____

VASTAAJAN YHTEYSTIEDOT

Nimi (painokirjaimin): _____

puhelinnumero: _____

KYSELYLOMAKE

14.5.2007

Soveltamisohjeet

1. Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä soveltamisohjeiden toimivuuteen?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Erittäin tyytyväinen | <input type="checkbox"/> |
| Tyytyväinen | <input type="checkbox"/> |
| Ei tyytyväinen muttei tyytymätönkään | <input type="checkbox"/> |
| Tyytymätön | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin tyytymätön | <input type="checkbox"/> |

2. Kuinka usein käytät soveltamisohjeita keskimäärin?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 5 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| 3-4 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| 1-2 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| harvemmin kuin kerran viikossa | <input type="checkbox"/> |

3. Kuinka kauan ohjeen etsiminen soveltamisohjeista kestää?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 0-5 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 6-10 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 11-15 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 16-20 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 21-25 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 26-30 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| yli 30 minuuttia | <input type="checkbox"/> |

4. Kuinka selkeästi ohjeet on laadittu luottavuuden kannalta?

- | | |
|--|--------------------------|
| Erittäin selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Ei selkeästi mutta ei myöskään epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin epäselvästi | <input type="checkbox"/> |

5. Kaipaako ohjeeseen muutosta?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Kyllä | <input type="checkbox"/> |
| En | <input type="checkbox"/> |

6. Minkälaista muutosta? Anna ehdotuksesi

KYSELYLOMAKE

14.5.2007

7. Millä tavalla haluat, että soveltamisohjeisiin tulleista muutoksista informoidaan?

- | | |
|--|--------------------------|
| Sähköpostitse | <input type="checkbox"/> |
| Tiimipalaverissa | <input type="checkbox"/> |
| Erillisessä palaverissa, jossa kaikki käsittelijät ovat koolla | <input type="checkbox"/> |
| Erillisellä tiedotteella, joka jaetaan lokeroon | <input type="checkbox"/> |
| Muulla tavalla, miten? | <input type="checkbox"/> |

Kassan sisäiset ohjeet

8. Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä kassan sisäisten ohjeiden toimivuuteen?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Erittäin tyytyväinen | <input type="checkbox"/> |
| Tyytyväinen | <input type="checkbox"/> |
| Ei tyytyväinen muttei tyytymätönkään | <input type="checkbox"/> |
| Tyytymätön | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin tyytymätön | <input type="checkbox"/> |

9. Kuinka usein käytät kassan sisäisiä ohjeita keskimäärin?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 5 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| 3-4 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| 1-2 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| harvemmin kuin kerran viikossa | <input type="checkbox"/> |

10. Kuinka kauan ohjeen etsiminen kassan sisäisistä ohjeista kestää?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 0-5 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 6-10 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 11-15 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 16-20 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 21-25 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 26-30 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| yli 30 minuuttia | <input type="checkbox"/> |

11. Kuinka selkeästi kassan sisäiset ohjeet on laadittu luettavuuden kannalta?

- | | |
|--|--------------------------|
| Erittäin selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Ei selkeästi mutta ei myöskään epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin epäselvästi | <input type="checkbox"/> |

KYSELYLOMAKE

14.5.2007

12. Kaipaako kassan sisäiseen ohjeeseen muutosta?

Kyllä

☐

En

☐

13. Minkälaista muutosta? Anna ehdotuksesi

14. Millä tavalla haluat, että kassan sisäisiin ohjeisiin tulleista muutoksista informoidaan?

Sähköpostitse

☐

Tiimipalaverissa

☐

Erillisessä palaverissa, jossa kaikki käsittelijät ovat koolla

☐

Erillisellä tiedotteella, joka jaetaan lokeroon

☐

Muulla tavalla, miten ?

☐Yrityslista

15. Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä yrityslistan toimivuuteen?

Erittäin tyytyväinen

☐

Tyytyväinen

☐

Ei tyytyväinen muttei tyytymätönkään

☐

Tyytymätön

☐

Erittäin tyytymätön

☐

16. Kuinka usein käytät yrityslistaa keskimäärin?

5 kertaa viikossa

☐

3-4 kertaa viikossa

☐

1-2 kertaa viikossa

☐

harvemmin kuin kerran viikossa

☐

17. Kuinka kauan ohjeen etsiminen yrityslistasta kestää?

0-5 minuuttia

☐

6-10 minuuttia

☐

11-15 minuuttia

☐

16-20 minuuttia

☐

21-25 minuuttia

☐

26-30 minuuttia

☐

yli 30 minuuttia

☐

KYSELYLOMAKE

14.5.2007

18. Kuinka selkeästi ohjeet on laadittu luettavuuden kannalta?

- | | |
|--|--------------------------|
| Erittäin selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Ei selkeästi mutta ei myöskään epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin epäselvästi | <input type="checkbox"/> |

19. Kaipaako ohjeeseen muutosta?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Kyllä | <input type="checkbox"/> |
| En | <input type="checkbox"/> |

20. Minkälaista muutosta? Anna ehdotuksesi

21. Millä tavalla haluat, että yrityslistaan tulleista muutoksista informoidaan?

- | | |
|--|--------------------------|
| Sähköpostitse | <input type="checkbox"/> |
| Tiimipalaverissa | <input type="checkbox"/> |
| Erillisessä palaverissa, jossa kaikki käsittelijät ovat koolla | <input type="checkbox"/> |
| Erillisellä tiedotteella, joka jaetaan lokeroon | <input type="checkbox"/> |
| Muulla tavalla, miten? | <input type="checkbox"/> |

Muut ohjeet

22. Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä muiden ohjeiden toimivuuteen?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Erittäin tyytyväinen | <input type="checkbox"/> |
| Tyytyväinen | <input type="checkbox"/> |
| Ei tyytyväinen muttei tyytymätönkään | <input type="checkbox"/> |
| Tyytymätön | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin tyytymätön | <input type="checkbox"/> |

23. Kuinka usein käytät muita ohjeita keskimäärin?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 5 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| 3-4 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| 1-2 kertaa viikossa | <input type="checkbox"/> |
| harvemmin kuin kerran viikossa | <input type="checkbox"/> |

KYSELYLOMAKE

14.5.2007

24. Kuinka kauan ohjeen etsiminen muista ohjeista kestää?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 0-5 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 6-10 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 11-15 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 16-20 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 21-25 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| 26-30 minuuttia | <input type="checkbox"/> |
| yli 30 minuuttia | <input type="checkbox"/> |

25. Kuinka selkeästi ohjeet on laadittu luettavuuden kannalta?

- | | |
|--|--------------------------|
| Erittäin selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Selkeästi | <input type="checkbox"/> |
| Ei selkeästi mutta ei myöskään epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Epäselvästi | <input type="checkbox"/> |
| Erittäin epäselvästi | <input type="checkbox"/> |

26. Kaipaako ohjeeseen muutosta?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Kyllä | <input type="checkbox"/> |
| En | <input type="checkbox"/> |

27. Minkälaista muutosta? Anna ehdotuksesi

28. Millä tavalla haluat, että muihin ohjeisiin tulleista muutoksista informoidaan?

- | | |
|--|--------------------------|
| Sähköpostitse | <input type="checkbox"/> |
| Tiimipalaverissa | <input type="checkbox"/> |
| Erillisessä palaverissa, jossa kaikki käsittelijät ovat koolla | <input type="checkbox"/> |
| Erillisellä tiedotteella, joka jaetaan lokeroon | <input type="checkbox"/> |
| Muulla tavalla, miten? | <input type="checkbox"/> |

Yleisiä kysymyksiä sisäisistä ohjeista

29. Mikä seikka hankaloittaa eri ohjeiden käyttöä? (voit halutessasi valita useamman kuin yhden vaihtoehdon)

- | | |
|---|--------------------------|
| Ohjeet on hajotettu liian moneen paikkaan | <input type="checkbox"/> |
| En osaa etsiä hakusanoilla | <input type="checkbox"/> |
| Hakusanoilla ei löydä etsimäänsä | <input type="checkbox"/> |
| Joku muu syy, mikä? | <input type="checkbox"/> |
| Minulla ei ole ongelmia ohjeiden käytössä | <input type="checkbox"/> |

KYSELYLOMAKE

14.5.2007

30. Miten ohjeiden käyttökelpoisuutta kokonaisuutena voitaisiin parantaa?

- | | |
|--|--------------------------|
| Yhdistämällä kaikki ohjeet yhdeksi kokonaisuudeksi | <input type="checkbox"/> |
| Jaotteleamalla ohjeet tukilajeittain, mutta yrityslista olisi edelleen erillinen lista | <input type="checkbox"/> |
| Ohjeet kuten nykyisin, mutta tehostetaan hakusanoja | <input type="checkbox"/> |
| Muulla tavalla, miten ? | <input type="checkbox"/> |

31. Oletko huomannut ohjeissa vanhentunutta tekstiä?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Kyllä | <input type="checkbox"/> |
| En | <input type="checkbox"/> |

32. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, oletko ilmoittanut havaitsemastasi vanhentuneesta tekstistä eteenpäin?

- | | |
|-------|--------------------------|
| Kyllä | <input type="checkbox"/> |
| En | <input type="checkbox"/> |

33. Muita mielipiteitä/kehitystoiveita:

Taustakysymyksiä

34. Minkä ikäinen olet?

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 20-35-vuotias | <input type="checkbox"/> |
| 36-49-vuotias | <input type="checkbox"/> |
| 50-65-vuotias | <input type="checkbox"/> |

35. Kuinka pitkä työkokemus sinulla on etuuskäsittelytyöstä?

- | | |
|---------------|--------------------------|
| 0-5 vuotta | <input type="checkbox"/> |
| 6-10 vuotta | <input type="checkbox"/> |
| 11-15 vuotta | <input type="checkbox"/> |
| yli 15 vuotta | <input type="checkbox"/> |

Kiitos kun vastasit kyselyyn!

Tiimi 2						
Osaamismittari: 1 ei osaamista, 2 perusosaaminen, 3 hyvä osaaminen, 4 erinomainen osaaminen, 5 syväosaaja						
Osaamisalueet	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Osaamis- pisteet
HAKEMUSTEN KÄSITTELYOSAAMINEN						
Ansiopäiväraha						
Työvoimapoliittiset lausunnot						
Lausuntojen kuittaus						
Maksun ohjaustiedot (MOH)						
Palkan määrittely/ansiopäiväraha						
Hyväksyttävät syyt/palkanmäärittely						
Työllistymisohjelmallisä						
Korotettu ansio-osa						
Soviteltu päiväraha						
Lomarahat, palkkiot yms vaik. sov. päivärahaan						
Laskennallinen palkka						
Toe-viennit						
Työttömyysturvalain hallinta						
Koulutustuki						
Liitteet ja toimenp.koulutustuen käsittelyssä						
Muutosturvaan liittyvä koulutus						
MILMO:t						
Hälytyslistan käsittely						
Työttömyysuhka/koulutustuki						

Osaamisalueet	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Osaamis- pisteet
Jaksotettu koulutus/koulutustuki						
Vähennetty koulutustuki						
Oikeus vain koulutustuen perusosaan						
Irtisanomisaikainen koulutustuki						
Yrittäjät						
Yrittäjän työssäoloehto						
Yrittäjän jälkisuoja						
Sivutoiminen yrittäjä ja soviteltu päiväraha						
Ulkomaantyö						
Ulkomaantyö/EU:n ulkopuoliset maat						
Ulkomaantyö/rajatyöntekijät						
Ulkomaantyö/Eu- ja ETA-maat						
Ulkomaantyö/Pohjoismaat						
Ulkomaantyö/lähetetyt työntekijät						
Vuorotteluvapaa						
13 kk:n työssäoloedellytys						
Työskentely vuorotteluvapaan aikana						
Muut osa-alueet/vaikutus kaikkiin tukilaj.						
Eri sos.etuuksien vaikutus eri tukilajeissa						
Eläkkeiden vaikutus eri tukilajeissa						
Kassan jäsenyysehdot ja jäsenmaksut						
Kassasta toiseen siirtyvät jäsenet						
KELA-tiedot/tiedon haku						

Osaamisalueet	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Etuuskäsittelijä	Osaamis- pisteet
Perintätiedot						
Korjaukset ja lisäysmaksut						
Työhistorian laskenta/kaikki tukilajit						
Työhön rinnastett. ajat työhistorian laskennassa						
ASSI/ siirtäminen, liittäminen ja muut toiminn.						
KOULUTUKSET (rasti ruutuun niiden koulu- tusten kohdalle, joihin osallistunut)						
13.9.07/Sovitelu päiväraha						
20.9.07/Työssäolotietojen vienti						
4.10.07/ 5 luku (toe ja ova)						
11.10.07/ 5 luku (toe ja ova)						
18.10.07/ Sosiaalietuudet, tulospalkk. Ym.						
25.10.07/ Tytti ja Assi						
1.11.07/ koulutustuki						
8.11.07/ koulutustuki						
22.11.07/ koulutustuki						
29.11.07/ soviteltu pv.raha (mm. arkipyhät)						
12.2.08/ Ulkomaantyö						
14.2.08/ Vuorotteluvapaa						
28.2.08/ Yrittäjät						

Kysely etuuslajeihin liittyvistä koulutuksista 2007-2008

Työssäoloa ja koulutustukea koskevia aihealueita käsiteltiin useampana koulutuskertana. Jos et osallistunut yhteenkään, esimerkiksi työssäoloa käsittelevään koulutuskertaan, rastita lomakkeen kysymyksissä 4, 5, 7 ja 9 kyseisen koulutuksen kohdalle "En osallistunut koulutukseen". Sen sijaan, jos osallistuit yhteenkin työssäoloa koskevaan koulutuskertaan, voit arvioida koulutusta tämän yhden koulutuskerran perusteella. Menettele samalla tavalla koulutustukea koskevan koulutuksen kanssa.

Kysymykset numero 2 ja 11 ovat monivalintakysymyksiä, joten voit valita useamman vaihtoehdon.

Kaikki kommentit ovat minulle arvokkaita, jotta pystyn suunnittelemaan koulutuksia edelleen. Kiitos palautteesta.

1) Koulutusten määrä oli kokonaisuutena mielestäni

- ☐ Liian suuri
☐ Sopiva
☐ Liian pieni

2) Olisin toivonut syventävämpää koulutusta

- ☐ Sovitellusta päivärahasta
☐ Työssäolotietojen viennistä
☐ Työssäoloehdosta
☐ Sosiaalietuuksista/tulospalkkiosta
☐ Tytti/Assi -ohjelmista
☐ Koulutustuesta
☐ Sovitellusta päivärahasta/arkipyhäpäivät
☐ Ulkomaantyöstä
☐ Vuorotteluvapaasta
☐ Yrittäjyydestä

3) Soveltamisohjeiden käyttö koulutusmateriaalina oli mielestäni

- ☐ Erittäin hyödyllistä
☐ Melko hyödyllistä
☐ Melko hyödytöntä
☐ Täysin hyödytöntä

4) Koulutusten etenemistahti oli mielestäni

	Liian nopea	Sopiva	Liian hidas	En osallistunut koulutukseen
Soviteltu päiväraha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäolotietojen vienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäoloehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalietuudet/tulospalkkiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tytti/Assi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soviteltu päiväraha/arkipyhäpäivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkomaantyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorotteluvapaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Oletko pystynyt hyödyntämään koulutuksissa saatua tietoa työssäsi?

	Kyllä	En	En osallistunut koulutukseen
Soviteltu päiväraha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäolotietojen vienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäoloehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalietuudet/tulospalkkiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tytti/Assi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soviteltu päiväraha/arkipyhäpäivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkomaantyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorotteluvapaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Jos vastasit edellisen kysymyksen joihinkin kohtiin

- ☐ Kyllä, miten?
- ☐ Ei, miksi?

7) Oliko koulutuksista hyötyä siihen, että pystyt etsimään soveltamisohjeesta tietoa paremmin kuin aikaisemmin?

	Kyllä	Ei	En osallistunut koulutukseen
Soviteltu päiväraha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäolotietojen vienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäoloehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalietuudet/tulospalkkiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tytti/Assi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soviteltu päiväraha/arkipyhäpäivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkomaantyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorotteluvapaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Jos vastasit edellisen kysymyksen joihinkin kohtiin

- ☐ Kyllä, miten?
- ☐ Ei, miksi?

9) Anna kokonaisarvosana koulutuksista, joihin osallistuit 1= Erittäin huono, 5= Erittäin hyvä

	1	2	3	4	5	En osallistunut koulutukseen
Soviteltu päiväraha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäolotietojen vienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäoloehto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalietuudet/tulospalkkiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tytti/Assi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soviteltu päiväraha/arkipyhäpäivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkomaantyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorotteluvapaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Arvioi kouluttajan osaamista asteikolla 1-5. Kouluttaja osasi kouluttaa

- ☐ 1 Erittäin huonosti
- ☐ 2 Huonosti
- ☐ 3 Tyydyttävästi
- ☐ 4 Hyvin
- ☐ 5 Erittäin hyvin

11) Mistä aihealueesta haluaisit lisäkoulutusta?

- ☐ Soviteltu päiväraha
- ☐ Työssäolotietojen vienti
- ☐ Työssäoloehto
- ☐ Sosiaalietuudet/tulospalkkiot
- ☐ Tytti/Assi
- ☐ Koulutustuki
- ☐ Soviteltu päiväraha/arkipyhäpäivät
- ☐ Ulkomaantyö
- ☐ Vuorotteluvapaa
- ☐ Yrittäjyys
- ☐ Jokin muu, mikä?

12) Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia

13) Ikä

- ☐ 21-30 vuotta
- ☐ 31-40 vuotta
- ☐ 41-50 vuotta
- ☐ 51-65 vuotta

14) Työkokemus

- ☐ 0-4 vuotta
- ☐ 5-9 vuotta
- ☐ 10-14 vuotta
- ☐ 15-

☐ Haluan lähettää vastaukset

Lähetä



Sisäiseen valvontaan liittyvän etuuskäsittelytyöprosessin työvaiheet

Suluissa on lyhyesti kerrottu, mitä etuuskäsittelytyöprosessin eri vaiheet tarkoittavat. Etuuden hakijan työttömyyspäivärahaoikeuteen sekä etuushakemuksen käsittelyyn liittyvät asiat ovat seuraavat:

- vakuutusehto (ollut työttömyyskassan jäsen vähintään 10 kuukautta)
- työssäoloehto (ollut työssä vähintään 43 viikkoa jäsenyysaikanaan)
- jäsenmaksut (on maksanut jäsenmaksut työtuloistaan)
- Kela-tiedot (etuuskäsittelijä on tarkastanut, ettei jäsen ole saanut Kelasta jotain työttömyyspäivärahan maksamisen estävää etuutta)
- lapsitiedot (etuuskäsittelijä tarkastaa, onko asiakkaalla huollettavia alle 18-vuotiaita lapsia)
- verotiedot (asiakkaan ennakonpidätystiedot on viety asiakkaan verokortin mukaisesti)
- hakemuksen sisältö (koko hakemus tarkastetaan kohta kohdalta)
- hakemuksen liitteet (asiakas on toimittanut etuuden hakemista varten tarvittavat liitteet, eli palkkatodistuksen, kopion työtodistuksesta, mahdollisen irtisanomisilmoituksen, kopion mahdollisesta sosiaalietuutta koskevasta päätöksestä)
- työvoimapolitiittinen lausunto (työvoimatoimiston lähettämä lausunto siitä, että asiakas on ilmoittautunut työnhakijaksi)
- päivärahan määrittely (päiväraha on määritelty työttömyysturvalain ja -asetuksen mukaisesti)
- korotettu ansio-osa (asiakkaan mahdollinen oikeus saada normaalipäivärahaa suurempaa päivärahaa, jos hänet on irtisanottu ja hän täyttää työttömyysturvalaissa asetetut ehdot korotetun päivärahan saamiselle)
- lomakorvausjaksotus (työsuhteen päättyessä maksettu korvaus pitämättömistä lomapäivistä on ”jaksotettu” työsuhteen päättymisestä, eli lomapäivät estävät päivärahan maksamisen tietyille ajalle)
- sosiaalietuudet (etuuskäsittelijä on tarkastanut, onko asiakas saanut sellaista sosiaalietuutta, joka estää päivärahan maksamisen, se vähennetään päivärahasta tai sillä ei ole mitään vaikutusta etuuden maksamiseen)
- pankkiyhteys (asiakas on ilmoittanut pankkitilinumeroonsa hakemukseen)
- yritystoiminta (etuuskäsittelijä on tarkastanut, että etuushakemukseen on ilmoitettu, onko asiakkaalla yritystoimintaa)

- omavastuu aika (asiakkaalle asetetaan seitsemän arkipäivän pituinen omavastuu aika, jolta päivärahaa ei makseta ennen etuuden maksamisen alkamista)
- jaksotuspalkka (jos asiakas on saanut työsuhteen päättyessä työnantajaltaan tuloa, joka estää kassan etuuden maksamisen, tulo siirtää etuuden maksamista yhtä monelta kuukaudelta eteenpäin kuin mitä etuuden määrä on ollut kuukausissa asiakkaan kuukausipalkan perusteella)
- maksatuksen ohjaustiedot (maksatusjärjestelmässä oleva kenttä, johon syötetään tiedot siten, että päivärahaa voidaan maksaa)
- työssäoloseurantatiedot (työttömyyskassat kirjaavat asiakkaan kaikki työttömyysaikana olevat työjaksot järjestelmään tulevaa päivärahan määrittelyä varten)

OHJE PUHELINPALVELUA VARTEN/2008**Uusi asiakas**

Henkilön saatua irtisanomisilmoituksen hän usein soittaa ensimmäisenä työttömyyskassaan ja tiedustelee mahdollista päivärahoikeuttaan. Varsinainen työttömyys saattaa alkaa vasta useiden kuukausien kuluttua, irtisanomisajan jälkeen. Henkilö ei välttämättä ole tässä tilanteessa kovin vastaanottavainen, koska päällimmäisenä huolena on, miten toimeentulo järjestyy. Henkilö saattaa myös olla pettynyt, ja purkaa tuntemuksiaan etuuskäsittelijään. Näissä tilanteissa asiakas on hyvin haavoittuvainen ja saattaa käyttäytyä arvaamattomasti. Siksi on tärkeää, että etuuskäsittelijä ottaa nämä seikat huomioon palvelutilanteessa ja pysyy maltillisena.

Puhelinpalvelussa on mahdotonta yrittää selvittää kaikkea yksityiskohtaisesti. Puhelinpalvelun tarkoitus on kuitenkin palvella asiakasta niin, että hän pystyy arvioimaan omaa tilannettaan siten, että hän tietää seuraukset ratkaisuksista, joita hän tekee. Siksi puhelinpalvelun konseptissa keskitytään ohjaamaan asiakasta niin, että hän ymmärtää, miten jokin asia vaikuttaa toiseen, hän osaa toimia oikein etuutta hakiessaan, ja hän ymmärtää myös omat velvollisuutensa prosessissa.

Työttömyyskassan on asiakkaan pyynnöstä annettava arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava muihinkin etuuskäsittelyn etenemistä koskeviin kysymyksiin. Työttömyyskassa voi myös antaa arvion käsittelyajasta ilman asiakkaan erillistä pyyntöä. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 32.)

Ohje puhelinpalveluun, kun asiakkaana on työsuhteesta irtisanottu henkilö

1. Asiakasta kehoitetaan ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon, jollei hän ole sitä vielä tehnyt. Työvoimatoimiston toiminta kuuluu työvoimaviranomaisen toimivaltaan, mutta työttömyyskassa voi kuitenkin muistuttaa asiakasta tästä (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 9) Asiakkaalle kannattaa kertoa, että hänen tulee ilmoittaa työvoimatoimistoon myös mahdolliset sairauslomat, matkat ja vähintään kaksi viikkoa kestävät kokoaikatyöt. Asiakasta kehoitetaan pitämään työnhaku voimassa työvoimatoimistossa, vaikka hän olisi saanut tukipaketin, ja päivärahoikeus ei alkaisi vielä aikoihin.

2. Asiakkaan tiedot tarkistetaan. Jos hän on ollut työttömyyskassan jäsen vuodesta 1997 alkaen, työttömyyskassa tarkastaa omasta rekisteristään, onko asiakkaalle maksettu ansiopäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen. Jos asiakas on liittynyt työttömyyskassan jäseneksi vasta myöhemmin, asiakkaalta tiedustellaan, onko hänelle maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen. Jos asiakkaalle on maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen, asiakasta pyydetään toimittamaan palkkatodistus 34 viikolta. Jos asiakas ei muista, onko hänelle maksettu päivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen, ja hän on liittynyt työttömyyskassan jäseneksi vasta myöhemmin, asiakasta pyydetään toimittamaan palkkatodistus 43 viikolta. Päiväraha määritellään vain työtuloista, joten palkkatodistuksessa ilmoitetaan tulot siltä ajalta, jolle työnantaja on maksanut asiakkaalle palkkaa. Palkaton sairausloma-aika täytyy kuitenkin ilmoittaa todistuksessa.
3. Asiakkaalle kerrotaan, miten mahdollinen lomakorvaus tai tukipaketti vaikuttaa päivärahaoikeiden alkamiseen.
4. Asiakkaalle kerrotaan, että hänelle asetetaan seitsemän päivän omavastuu-aika ennen päivärahaoikeuden alkamista, kuitenkin vasta mahdollisen lomakorvauksen tai tukipaketin jälkeen.
5. Asiakkaalle kerrotaan hakemukseen tarvittavat liitteet, joita ovat palkkatodistus vähintään 34 tai 43 viikolta työsuhteen päättymisestä. Jos asiakas kuuluu ns. alkuehdon piiriin, hänen täytyy toimittaa palkkatodistus vähintään 43 viikolta. Asiakkaalta tiedustellaan, onko hän ollut koko-aikatyössä työttömyyttä edeltäneet 43 viikkoa vai onko työ ollut osa-aikaista tai epäsäännöllistä. Tämän jälkeen varmistetaan, onko työttömyyttä edeltäneen 43 viikon aikana ollut palkattomia jaksoja. Asiakkaalta myös kysytään, onko hänelle maksettu ylimääräistä palkkaa joko työsuhteen päättyessä tai sen keston aikana. Näillä kaikilla kysymyksillä pyritään varmistamaan, että palkkatodistus olisi oikeanlainen. Näiden kysymysten jälkeen kerrotaan, minkälainen palkkatodistuksen täytyy olla.
6. Asiakkaalle kerrotaan, että ennakonpidätysprosenttia korotetaan kahdella prosenttiyksiköllä, mikäli verokortti on myönnetty palkkaa varten. Jos asiakas toimittaa etuutta varten myönnetyn verokortin, ennakonpidätys suoritetaan verokortin mukaisesti.
7. Asiakas voi lähettää ensimmäisen ansiopäiväraha-hakemuksensa kahden viikon kuluttua työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisestaan. Jos työttömyys on alkanut keskellä viikkoa, asiakasta kehoitetaan täyttämään hakemus kahden viikon päähän siten, että

hakemuksen viimeinen päivä on sunnuntai. Työttömyyskassalla on käytössä vastauslähetysoalvelu, eli työttömyyskassa maksaa postikulut asiakkaan puolesta. Tästä kerrotaan asiakkaalle, mutta hänelle myös kerrotaan, että postinkulku on hitaampaa vastauslähetysoalvelun kautta. Asiakkaalle myös kerrotaan työttömyyskassan sähköisestä asiointijärjestelmästä, jonka kautta hän voi selata omia päivärahatietojaan ja lähettää jatkohakemuksen järjestelmän kautta.

8. Asiakasta muistutetaan siitä, että päivärahaa voi hakea vain kolme kuukautta takautuvasti. Asiakkaalle kerrotaan, että hän saa kirjallisen päätöksen päivärahan suuruudesta ensimmäisen maksun yhteydessä. Etuuden maksamisesta ilmoitetaan aina maksu-ilmoituksella, jonka asiakas saa postitse tai vaihtoehtoisesti tekstiviestinä.
9. Asiakkaalle kerrotaan sen hetkinen keskimääräinen käsittelyaika uusien hakemusten kohdalla.
10. Asiakkaalle kerrotaan, että seuraava hakemus täytetään neljältä kalenteriviikolta, ja se voidaan lähettää heti neljän viikon jakson täytyttyä. Jos asiakas on saanut tukipaketin, joka estää etuuden maksamisen useammalta kuukaudelta, hänen ei tarvitse hakea päivärahaa tältä ajalta. Riittää, että asiakas lähettää työttömyyskassaan ensimmäisen hakemuksen, jolloin työttömyyskassa voi käsitellä hakemuksen ja antaa päätöksen ajalta, jolta päivärahaa ei makseta tukipaketin vuoksi. Tämän jälkeen asiakas voi hakea päivärahaa seuraavan kerran vasta sen jälkeen, kun päiväraha-oikeus alkaa. Tällöin asiakkaan tulee kuitenkin ilmoittaa hakemuksessaan, onko hän ollut työtön tai työssä aikana, jolta hän ei ole lähettänyt hakemusta.
11. Asiakkaalle kerrotaan vielä lopuksi, että hän saa kotiinsa infopaketin, jossa on päivärahan hakuohje sekä muuta informaatiota työttömyyskassan etuuksista.

Palkkatodistus

Palkkatodistus on yksi tärkeimmistä dokumenteista, ja kyseissä dokumentissa on eniten puutteita. Siksi on syytä kirjata palkkatodistuksen sisältö erikseen.

Palkkatodistuksessa on mainittava Y-tunnus sekä ennakonpidätyksen alainen ansio todistuksen antamisajanjaksolta. Lisäksi palkkatodistuksessa on mainittava kuukausipalkka luontoisetuineen. Todistukseen tulee eritellä lomaraha, lomakorvaus, tulospalkkio,

palvelusvuosilisä sekä muut normaalista kuukausipalkasta poikkeavat erät. Tulospalkkion ja palvelusvuosilisan kohdalla ilmoitetaan, miltä ajalta raha on ansaittu. Jos asiakkaalle on maksettu ylimääräisiä korvauksia joko työsuhteen päättyessä tai sen aikana, nämä korvaukset täytyy ilmoittaa palkkatodistuksessa erikseen.

Mikäli palkkatodistuksen antamisajankohdan aikana on ollut palkattomia jaksoja, nämä täytyy ilmoittaa todistuksessa sekä mikä on ollut syy palkattomaan jaksoon. Tällöin palkkatodistuksen ajanjakson täytyy olla yli 34 tai 43 viikolta, jotta palkallisia viikkoja olisi todistuksessa vähintään vaadittava määrä. Jos asiakkaalla on ollut kolme palkatonta viikkoa viimeisen 43 viikon aikana ennen työttömyyttään, häntä pyydetään toimittamaan palkkatodistus 46 viikolta, jotta todistuksessa olisi 43 palkallista viikkoa.

Mikäli asiakkaan työ on ollut epäsäännöllistä ja työaika on vaihdellut viikoittain, asiakkaalta kysytään, onko hänen työaikansa ollut kuitenkin vähintään 18 tuntia viikossa. Mikäli näin on, palkkatodistuksessa mainitaan, mikä on ollut työajan vaihteluväli (esimerkiksi 20–40 tuntia viikossa), ja palkkatodistuksessa mainitaan, että työaika on ollut kunakin viikkona vähintään 18 tuntia viikossa.

Mikäli asiakkaalla on ollut myös sellaisia työviikkoja, joiden aikana työaika on ollut alle 18 tuntia, asiakasta kehoitetaan pyytämään palkanlaskijalta sellainen palkkatodistus, johon nämä alle 18-tuntiset viikot ilmoitetaan. Näiltä viikoilta pyydetään toimittamaan palkkatiedot erikseen. Tiedot tarvitaan siitä syystä, että etuus lasketaan niiltä viikoilta, joilta työssäoloehto täyttyy. Työssäoloehto täyttyy vähintään 18 työtunnin viikoista.

Jos asiakas on ollut osatyökyvyttömyys- tai osa-aikaeläkkeellä, palkkatodistus toimitetaan näitä edeltävältä ajalta eli ajalta, jolloin asiakas on vielä ollut kokoaikatyössä. Sama menettely koskee perhevapaalta työttömäksi jäänyttä asiakasta.

Opiskelemissa ollutta asiakasta pyydetään toimittamaan palkkatietoja niin pitkältä ajalta, että palkkatodistuksessa on palkkatiedot vähintään tarvittavalta 34 tai 43 viikkoa. Palkkatodistuksen ajanjakson pituus riippuu siitä, kuuluuko henkilö työssäoloehdon pituudessa alkuehdon vai paluuehdon piiriin. Alkuehdon piiriin kuuluu henkilö, jolle ei ole maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen ja paluuehdon piiriin kuuluu henkilö, jolle on maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen. Työssäoloehto on selitetty käsitteissä, jotka ovat liitteissä. Asiakasta muistutetaan, että myös kesätöistä tai opintojen ohella työskentelystä saadut palkat täytyy ilmoittaa, jos työtä on tehty vähintään 18 tuntia viikossa.

Palkkatodistus tulee päivätä ja allekirjoittaa. Palkkatodistuksessa täytyy olla palkkatodistuksen antajan yhteystiedot. Asiakkaalle kerrotaan, että Työttömyyskassojen Yhteisjärjestöllä on oma palkkatodistuslomake ohjeineen, jonka voi tulostaa työttömyyskassan Internet-sivuilta.

Muut liitteet

Asiakkaan täytyy toimittaa hakemuksensa mukana seuraavat liitteet:

- kopio irtisanomisilmoituksesta, jos hänet on irtisanottu
- kopio työtodistuksesta
- kopio verotuspäätöksestä, jos asiakkaalla on sivutoimista yritystoimintaa
- kopio opiskelutodistuksesta, jos asiakas on opiskellut ennen työttömyyttään
- päätös sosiaalietuudesta (esim. päätös vanhempainrahasta), jos asiakas on saanut etuutta ennen työttömyyttään

Palveluprosessi tilanteesta, kun asiakas on irtisanottu, on kuvattu taulukoissa 1-2.

Soviteltu päiväraha

Soviteltu päiväraha on yksi kysytyin aihe, josta asiakkaat haluavat tietoa puhelinpalvelun kautta. Samalla se on myös yksi hankalammista aiheista selvittää asiakkaalle niin, että hän ymmärtää, miten päivärahaa maksetaan kun hänellä on tuloja.

Satunnaisesta tai osa-aikaisesti työskentelevälle henkilölle voidaan maksaa soviteltua päivärahaa. Tämä tarkoittaa sitä, että työstä saatu tulo vaikuttaa työttömyyspäivärahaan vähentävästi, mutta päivärahaa maksetaan viideltä päivältä viikossa, myös työpäiviltä. Kun asiakas tiedustelee, miten hänen päivärahaansa vaikuttaa satunnainen tai osa-aikainen työskentely, häneltä tiedustellaan, kuinka pitkästä työsuhteesta on kysymys ja minkälaisesta työajasta on sovittu.

Yli kaksi viikkoa kestävä kokoaikatyö

Jos asiakas ilmoittaa, että työsuhde on kokoaikainen ja kestää yli kaksi viikkoa (= vähintään 15 kalenteripäivää), hänelle kerrotaan, että soviteltua päivärahaa ei makseta työjakson ajalta. Sen sijaan hänelle maksetaan täyttä päivärahaa työsuhdetta edeltävältä ja sen jälkeiseltä ajalta.

Työsuhteen päättyessä maksettava lomakorvaus jaksotetaan työsuhteen päättymisestä lukien. Asiakas voi täyttää hakemuksensa työsuhteen alkamiseen saakka, ja hakemuksen täyttämistä voi jatkaa työsuhteen päättymisestä alkaen. Asiakas voi halutessaan ilmoittaa työssäolojakson hakemukseensa, vaikka tältä ajalta ei makseta päivärahaa.

Osa-aikatyö tai lyhytkestoinen työ

Jos asiakas ilmoittaa, että vastaanotettu työ on osa-aikatyö tai kokoaikainen, alle 15 kalenteripäivää kestävä työ eli satunnainen työ, hänelle esitetään tarkennettuja kysymyksiä seuraavasti:

- Minkälainen työ on kysymyksessä (projekti, säännöllinen osa-aikatyö, tilapäinen keikkatyö jne.)
- Missä työ suoritetaan
- Mikä on päivittäinen työaika
- Millä alalla työtä tehdään
- Mikä on tunti- tai kuukausipalkka

Näiden kysymysten perusteella etuuskäsittelijä pystyy arvioimaan, onko työ sen tyyppistä työtä, johon soviteltua päivärahaa voidaan maksaa. Asiakkaalle pystytään kertomaan, kuinka paljon hän saisi soviteltua päivärahaa, jos hän tietää palkan sekä työtuntien määrän. Asiakkaalle kerrotaan muut sovitellun päivärahan maksamiseen vaikuttavat tekijät.

1. Työajasta kerrotaan, että se lasketaan aina siltä ajalta, jolta päivärahaa haetaan eli neljältä kalenteriviikolta tai kuukaudelta. Asiakkaalle lasketaan, mikä on enimmäistyöaika päivää kohti, jonka puitteissa asiakas voi työskennellä saadakseen soviteltua päivärahaa. Tämä saadaan siten, että asiakkaan päivittäisestä enimmäistyöajasta lasketaan 75 prosenttia. Kun saadun työajan kertoo kuukauteen kuuluvien työpäivien lukumäärällä, saadaan enimmäistyöaika, jonka puitteissa asiakas voi työskennellä saadakseen soviteltua päivärahaa. Työaika seurataan hakujaksoittain, esimerkiksi kuukausittain, joten asiakkaan työaika voi vaihdella viikoittain ja päivittäin, kunhan työaika tasoittuu hakujakson aikana niin, että työaika ei ylitä 75 prosenttia alan enimmäistyöajasta hakujakson aikana. Enimmäistyöajat vaihtelevat kuukausittain työpäivien lukumäärän perusteella.
2. Työajan tulee olla luotettavasti valvottua, eli kotona tehtyyn työhön ei soviteltua päivärahaa voida maksaa, koska työaika ei voida kontrolloida.

3. Asiakkaalle kerrotaan, miten palkka vähentää täysimääräistä päivärahaa päivää kohti. Tämä lasketaan niin, että palkasta lasketaan ensin 50 prosenttia. Tämän jälkeen summa jaetaan 21,5:llä, ja tämä summa vähennetään asiakkaan täydestä päivärahasta. Näin saadaan sovitellun päivärahan määrä päivää kohti. Sovitellun päivärahan määrä vaihtelee kuukausittain työpäivien mukaan. Sovitellun päivärahan maksamisessa on kuitenkin ns. 90 prosentin sääntö. Työnantajalta saatu palkka ja työttömyyskassasta maksettava soviteltu ansiopäiväraha, voivat yhteensä olla korkeintaan 90 prosenttia ansiopäivärahan perusteena olevasta palkasta.
4. Asiakkaalle kerrotaan, miten vähintään 18 tunnin työviikot vaikuttavat hänen tulevaan täysimääräiseen päivärahaansa, jos hän täyttää työssäoloehdon uudelleen. Päiväraha määritellään tällöin uudelleen. Uusi täysimääräinen päiväraha on kuitenkin vähintään 80 prosenttia vanhasta täydestä päivärahasta. Soviteltu päiväraha voi kuitenkin laskea alle 80 prosenttiin vanhaan tasoon verrattuna, koska sovitellun päivärahan maksamiseen vaikuttaa oma säännös. Pidemmän päälle voi käydä niin, että asiakas täyttää työssäoloehdon yhä uudelleen. Jos hän on pienipalkkaisessa osa-aikatyössä, hänen täysimääräinen päivärahaansa putoaa hiljalleen, jolloin lopulta soviteltua päivärahaa ei jää enää maksettavaksi.
5. Asiakasta myös kehoitetaan pitämään työnhaku voimassa työvoimatoimistossa sekä ilmoittamaan vastaanotetusta työstä työvoimatoimistoon.

Sovitellun päivärahan hakeminen

1. Asiakasta kehoitetaan hakemaan soviteltua päivärahaa samassa rytmissä palkanmaksun kanssa, koska asiakkaan täytyy esittää palkkatodistus samalta ajalta, jolta hän hakee päivärahaa. Soviteltua ansiopäivärahaa haetaan joko kuukauden tai neljän kalenteriviikon välein siinä tapauksessa, että asiakas on osa-aikatyössä. Hakujakson pituuden määrää palkkajakso, koska asiakkaan täytyy esittää palkkatodistus hakujakson aikana tehdyistä työpäivistä. Hakujakso on neljä kalenteriviikkoa, jos palkka maksetaan tasan kahden viikon välein. Hakujakso on vastaavasti kuukausi, jos asiakkaalla on kuukausipalkka ja se maksetaan joko kuukausittain tai kaksi kertaa kuukaudessa.
2. Jos asiakkaalla on enintään kaksi viikkoa (alle 15 kalenteripäivää) kestäviä satunnaisia työssäolojaksoja, päivärahaa haetaan neljän kalenteriviikon tai kuukauden jaksoissa. Hakemuksen liitteenä täytyy lähettää palkkatodistus tai palkkalaskelma hakujakson aikana tehdystä työstä. Työtunnit ja työpäivät täytyy ilmoittaa hakemukseen.

3. Asiakkaan täytyy toimittaa ensimmäisen hakemuksensa mukana kopio työsopimuksesta, jos sellainen on tehty. Työttömyyskassan täytyy tietää, mikä on alan viikoittainen enimmäistyöaika, jolla asiakas työskentelee työajan laskentaa varten.
4. Asiakkaalle kerrotaan, että hakemukseen täytyy merkata työpäivät ja työtunnit täsmälleen niin, kuin ne ovat toteutuneet. Lisäksi hakemusta ei voida käsitellä ennen kuin hän on saanut palkkalaskelman.
5. Asiakkaalle kerrotaan hakemuksen käsittelyajasta, eli hakemusta ei yleensä voida käsitellä ensimmäisellä kerralla yhtä nopeasti kuin kokonaan työttömän hakemusta käsitellään, koska palkkatietojen saaminen hakemuksen liitteeksi voi kestää. Siten ensimmäisen sovitellun päivärahan hakemuksen käsittely voi kestää. Mutta sen jälkeen päivärahan maksupäivä on melko säännönmukainen.
6. Asiakkaalle myös kerrotaan, miten soviteltu päiväraha kerryttää päivärahan maksamisen enimmäisaikaa ja että sovitellun päivärahan maksamisessa on enimmäiskesto. Enimmäiskeston kulumisen voi laskea niin, että työttömyyskassan maksama soviteltu päiväraha (brutto) jaetaan asiakkaan täysimääräisellä päivärahalla. Näin saadaan enimmäiskesto kuluttavien päivien lukumäärä. Pyörityksessä käytetään normaalia pyörityssääntöä.
7. Lopuksi asiakasta muistutetaan, että jäsenmaksu täytyy maksaa työtuloista. Jollei asiakkaalla ole ennestään jäsenmaksuviitteitä, etuuskäsittelijä ottaa asiakkaan tiedot ylös ja välittää pyynnön jäsenmaksuviitteistä jäsenmaksurekisteriin.

Palveluprosessi tilanteesta, kun asiakas haluaa tietoa sovitellusta päivärahasta ja sen hakemisesta, on kuvattu taulukossa numero 3.

Asiakas hakee päivärahaa työkyvyttömyysajalta

Työttömyysturvalain 3 luvun 3 §:n 1 momentin mukaan työkyvyttömällä henkilöllä ei ole oikeutta työttömyyspäivärahaan, jos hän saa sairauspäivärahaa, osasairauspäivärahaa tai kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä tai jonkin muun lain nojalla etuutta, joka myönnetään täyden työkyvyttömyyden perusteella. Työttömyysturvalain 3 luku 3 § 3 momentin mukaan työttömyyspäivärahaa voidaan kuitenkin maksaa henkilölle, joka on saanut

sairauspäivärahaa enimmäisajalta (noin 300 päivää), jonka työkyvyttömyyseläkehakemus on vireillä tai hylätty ja joka on edelleen työkyvytön. (Työttömyysturvalaki 3 luku 3 § 3 mom.).

Asiakas saattaa tiedustella, onko hänellä mahdollisuutta hakea päivärahaa työttömyyskassasta sen jälkeen kun hänellä päättyy sairauspäivärahan maksamisen enimmäisaika. Tällöin etuuskäsittelijän täytyy neuvoa asiakasta seuraavasti:

1. Asiakasta kehoitetaan ilmoittautumaan työnhakijaksi heti, kun oikeus sairauspäivärahaan päättyy, koska päivärahaa voidaan maksaa vain ajalta, jona työnhaku on voimassa.
2. Asiakkaalla täytyy olla lääkärinlausunto siitä, että hän on edelleen terveydellisistä syistä kykenemätön työhön.
3. Jollei asiakkaalla ole työkyvyttömyyseläkehakemus tai kuntoutushakemus vireillä, asiakasta kehoitetaan laittamaan hakemus vireille, jotta päivärahaa voitaisiin maksaa.
4. Jos asiakas ottaa yhteyttä vasta siinä vaiheessa, kun hän on saanut jo hylkypäätöksen eläkkeestä, asiakasta kehoitetaan välittömästi ilmoittautumaan työnhakijaksi työvoimatoimistoon. Jos eläkehakemuksen hylkäysajankohdan (ensiasteen) ja työvoimatoimistoon ilmoittautumisen välissä on yli 6 kuukauden katkos, päivärahaoikeus menetetään.
5. Etuuskäsittelijä tarkistaa maksatusjärjestelmästä, onko asiakkaalle joskus maksettu päivärahaa enimmäisajalta. Hän myös varmistaa asiakkaalta, että asiakkaalle on kertynyt hänen jäsenyysaikanaan riittävästi työhistoriaa, jotta työssäoloehto olisi kunnossa päivärahan maksamista varten.
6. Asiakkaalta kysytään, onko hänellä työsuhde voimassa. Jos asiakas on työsuhteessa, häntä kehoitetaan pyytämän työnantajalta todistus, jossa ilmoitetaan, että työnantajalla ei ole tarjota asiakkaalle hänen työkykynsä mukaista työtä. Tämä todistus täytyy esittää myös työvoimatoimistossa.

Asiakas voi lähettää ensimmäisen hakemuksensa kahden viikon kuluttua työvoimatoimistoon työnhakijaksi ilmoittautumisesta. Jos työttömyys on alkanut keskellä viikkoa, asiakasta kehoitetaan täyttämään hakemus kahden viikon päähän siten, että hakemuksen viimeinen päivä on sunnuntai. Työttömyyskassalla on käytössä

vastauslähetysoalvelu, eli työttömyyskassa maksaa postikulut asiakkaan puolesta. Tästä kerrotaan asiakkaalle, mutta hänelle myös kerrotaan, että postikulku on hitaampaa vastauslähetysoalvelun kautta. Asiakkaalle myös kerrotaan työttömyyskassan sähköisestä asiointijärjestelmästä, jonka kautta hän voi selata omia päivärahatietojaan ja lähettää jatkohakemuksen järjestelmän kautta.

Asiakasta muistutetaan siitä, että etuutta voi hakea vain kolme kuukautta takautuvasti. Asiakkaalle kerrotaan, että hän saa kirjallisen päätöksen päivärahan suuruudesta ensimmäisen maksun yhteydessä. Etuuden maksamisesta ilmoitetaan aina maksuilmoituksella, jonka asiakas saa postitse tai vaihtoehtoisesti tekstiviestinä. Asiakkaalle kerrotaan myös, että seuraava hakemus täytetään neljältä kalenteriviikolta, ja se voidaan lähettää heti neljän viikon jakson täytyttyä.

7. Asiakkaalle kerrotaan, että hänen täytyy ilmoittaa työttömyyskassaan eläkepäätöksen sisältö välittömästi päätöksen saatuaan. Jos eläkepäätös on myönteinen, työttömyyskassa ryhtyy takaisinperintäprosessiin. Asiakkaalta ei kuitenkaan peritä mitään, vaan takaisinperintä hoidetaan eläkelaitoksen kanssa. Asiakkaalta joudutaan kuitenkin pyytämään suostumusta, jotta takaisinperintäprosessi voidaan tehdä. Asiakasta kehoitetaan palauttamaan suostumus, jotta prosessi saadaan päätökseen mahdollisimman nopeasti.
8. Mikäli asiakkaan, jonka työsuhde on voimassa, eläkehakemus hylätään ja päätös saa lainvoiman, asiakasta kehoitetaan ottamaan yhteyttä työvoimatoimistoon. Tällöin asiakkaan oikeus työttömyyspäivärahaan määräytyy työvoimapolitiittisen lausunnon perusteella. Näissä tapauksissa työvoimapolitiittinen lausunto on esteellinen, eli päivärahaoikeutta ei ole, koska asiakas on todettu päätöksen perusteella työkykyiseksi. Näin ollen hän ei täytä päivärahan saamisen edellytyksiä. Päivärahaa voidaan maksaa työsuhteen voimassa oloajalta vain siinä tapauksessa, että henkilö on lomautettu tai siinä tapauksessa, että työsuhde on osa-aikaistettu.
9. Jos asiakas on kokonaan työtön ja hän saa kielteisen eläkepäätöksen, päivärahan maksamista voidaan jatkaa normaalisti, koska hänet on todettu työkykyiseksi. Näin ollen hän on työtön työnhakija ja työmarkkinoiden käytettävissä.

Hakemukseen tarvittavat liitteet

1. Asiakkaan tiedot tarkistetaan. Jos hän on ollut työttömyyskassan jäsen vuodesta 1997 alkaen, työttömyyskassa tarkastaa omasta rekisteristään, onko asiakkaalle maksettu ansiopäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen. Jos asiakas on liittynyt työttömyyskassan jäseneksi vasta myöhemmin, asiakkaalta tiedustellaan, onko hänelle maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen. Jos asiakkaalle on maksettu ansio- tai peruspäivärahaa 1.1.1997 tai sen jälkeen, asiakasta pyydetään toimittamaan palkkatodistus 34 viikolta. Jos jäsen ei muista, onko hänelle maksettu päivärahaa 1.1.1997, hän on liittynyt työttömyyskassan jäseneksi vasta myöhemmin, asiakasta pyydetään toimittamaan palkkatodistus 43 viikolta. Päiväraha määritellään vain työtuloista, joten palkkatodistuksessa ilmoitetaan tulot siltä ajalta, jolle työnantaja on maksanut asiakkaalle palkkaa. Palkaton sairausloma-aika täytyy kuitenkin ilmoittaa todistuksessa.
2. Jos asiakas on työtön (työsuhde ei ole voimassa), palkkatodistuksen täytyy olla vähintään 34 palkalliselta viikolta, jos asiakas on paluuehdon piirissä. Jos asiakas on alkuehdon piirissä, on palkkatodistuksen oltava vähintään 43 palkalliselta viikolta.
3. Hakemuksen liitteenä lähetetään työnantajan todistus asiakkaan työkyvyttömyydestä, jos hänellä on työsuhde voimassa. Asiakkaan täytyy lähettää todistus työttömyyskassaan hakemuksensa liitteenä.

Palveluprosessi tilanteesta, kun asiakas on työkyvytön, ja hänellä on työsuhde voimassa, on kuvattu taulukossa numero 4. Palveluprosessi tilanteesta, kun asiakas on työkyvytön, ja hänellä ei ole voimassa olevaa työsuhdetta, on kuvattu taulukossa numero 5.

Asiakkaan kanssa asiointi puhelimitse

Työttömyyskassa saa parikymmentä kyselyä sähköpostitse päivässä. Mikäli asiakas kysyy häntä koskevaa henkilökohtaista salassa pidettävää tietoa, vastausta ei voi lähettää sähköpostitse, koska tällöin ei ole kysymys sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 18 §:ssä säädetystä tiedoksiannosta. Näissä tapauksissa tiedusteluun tulisi vastata joko postitse tai puhelimitse. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 31, Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 18 §.)

Tiedustelun luonne määrää, mitä informaatiokanavaa käytetään vastauksen antamisessa. Mikäli asiakas tiedustele sähköpostitse etuuden maksupäivää, hänelle voidaan soittaa ja kertoa vastaus puhelimitse. Jos asiakas kysyy, mitkä ovat edellytykset tietyn etuuden saamiselle. Tällöin on helpompaa soittaa asiakkaalle, koska etuuskäsittelijä voi esittää tarkempia kysymyksiä asiakkaalta, jotta arviointi asiakkaan mahdollisuudesta saada kyseistä etuutta voitaisiin tehdä. Asiakas voi vastaavasti esittää lisäkysymyksiä etuuskäsittelijälle. Mikäli asiakkaalle vastattaisiin kirjeitse, hän saisi todennäköisesti puutteellisen vastauksen, koska hänelle voitaisiin selvittää vain yleiset etuuden saamisedellytykset, jolloin asiakkaan mahdollisuudet saada etuutta voisi jäädä epäselväksi. Jos asiakas kuitenkin haluaa vastauksen kirjallisena, hänelle on vastattava kirjallisena.

Työttömyyskassan tulee tehdä asiakkaalle osoitetut selvityspyynnot mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Selvityspyynnössä tulee perustella, miksi selvitystä tarvitaan. Yksityiskohtaisesti laadittu pyyntö tehostaa selvitysten saamista ja nopeuttaa asian käsittelyä. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 45.) Toisinaan on nopeampaa pyytää puuttuva selvitys asiakkaalta puhelimitse, jos on kysymyksessä yksittäinen selvitys, esimerkiksi kopio työtodistuksesta, kopio irtisanomisilmoituksesta, päätös sosiaalietaidesta ja verokortti. Asiakkaalta voidaan pyytää pankkitilinnumeroa, mutta sitä ei hyväksytä puhelimitse, vaan asiakkaan täytyy lähettää tilinumeronsa kirjallisena, omalla allekirjoituksella vahvistettuna.

Toisinaan asiakkaalta tarvitaan tarkennusta johonkin lisäselvitykseen. Tällöin tieto voidaan ottaa asiakkaalta puhelimitse sen jälkeen kun asiakkaan henkilöllisyys on ensin varmistettu. Henkilöllisyys varmistetaan siten, että etuuskäsittelijä soittaa matkapuhelinnumeroon, jonka asiakas on ilmoittanut hakemuksessaan. Tällöin etuuskäsittelijä voi luottaa siihen, että asianomainen henkilö vastaa puhelimeen. Tai jonkun toisen henkilön vastatessa puhelimeen tämä ilmoittaa oman nimensä, jolloin etuuskäsittelijä voi pyytää asiakasta puhelimeen. Lisäksi asiakkaalta tiedon kysyminen varmistaa hänen henkilöllisyytensä, koska ulkopuolinen ei välttämättä pystyisi vastaamaan kysymykseen. Näin henkilöllisyys tulee varmistettua. Asiakkaan tietoihin kirjataan sen antaja, vastaanottaja ja antamispäivä. Tietojen tallentaminen muistioksi varmistaa sen, että asiakas voi saada tiedon perusteista ja selvityksen alkuperästä, jotka ovat vaikuttaneet asian ratkaisuun. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 48.)

Jos työnantajalta saatu selvitys poikkeaa asiakkaan omasta selvityksestä, asiakasta voidaan poikkeavien selvitysten johdosta kuulla puhelimitse. Tällöin asiasta laaditaan puhelinmuistio.

Jos asiakasta kuullaan suullisesti, on hänelle kerrottava, että kysymys on kuulemisesta eikä esimerkiksi vapaamuotoisesta asian selvittämisestä. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 51–52.) Asiakkaalle on kohteliasta soittaa vasta aamupäivällä, aikaisintaan kello 9, mielellään kuitenkin vasta kello 10 jälkeen.

Joskus käy niin, että asiakkaalta on erehdyksissä pyydetty hakemuksen käsittelyä varten lisäselvitys, vaikka sitä ei tarvittaisi. Kun asiakas soittaa puhelinpalveluun ja kyseenalaistaa selvityksen tarpeellisuuden, asiakkaalle kerrotaan, että etuuskäsittelyssä on käynyt vahinko, ja asiakkaalle pahoitellaan, että selvitys on aiheuttanut hänelle turhaa vaivaa. Jos on tulkinnanvaraista, olisiko selvitystä edes tarvittu, asiakasta pyydetään kuitenkin toimittamaan selvitys, vaikka puhelinpalvelussa oleva etuuskäsittelijä olisi päätenyt sellaiseen tulkintaan, että hän ei olisi selvitystä pyytänyt. Asiakkaalle ei ryhdytä spekuloidaan, miksi toinen etuuskäsittelijä on selvityksen pyytänyt. Tällainen toiminta heikentää työttömyyskassan uskottavuutta.

Jos puhelinpalvelussa vastaanotetaan jokin sellainen puuttuva tieto, jonka jälkeen hakemus voidaan käsitellä, vastaanotetusta tiedosta laaditaan muistio. Tämän jälkeen hakemus joko käsitellään itse tai se reititetään lisäselvityksen pyytäneelle etuuskäsittelijälle, jolloin hän käsittelee hakemuksen loppuun ja antaa päätöksen asiassa. Puhelinpalvelusta ei yhdistetä puheluita toisille etuuskäsittelijöille muutoin kuin erityistapauksissa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sellainen, että asiakkaan tilanne on niin monimutkainen, että asiaan perehtyminen veisi kohtuuttomasti aikaa. Tällöin parempi, jos puhelu yhdistetään asiaa hoitavalle etuuskäsittelijälle. Puhelu voidaan yhdistää myös siinä tapauksessa, että asiakas nimenomaan vaatii puhua tietyn etuuskäsittelijän kanssa. Valtaosa puheluista pyritään kuitenkin hoitamaan puhelinpalvelussa.

Palkanlaskijan kanssa puhelimesta asiointi

Työttömyyskassa voi hankkia selvitystä myös asiakkaan puolesta. Työttömyyskassa voi esimerkiksi asiakkaan puolesta pyytää työnantajalta palkkatodistuksen, jos tämä on mahdollista. (Asian käsittelemistä ja päätöksen antamista työttömyyskassassa koskevat soveltamisohjeet 2005, 45.)

Etuskäsittelijät joutuvat soittamaan palkanlaskijoille lähes jokaisesta palkkatodistuksesta. Useimmiten epäselvyyttä on lomarahosta ja lomakorvauksista. Palkkatodistuksesta puuttuu

usein myös erittely sellaisista, normaalin kuukausipalkan lisäksi maksetuista tuloista, joita työttömyyskassa ei voi lukea päivärahan määrittelyyn.

Työttömyyskassa ei toisinaan saa suoraa vastausta palkanlaskijalle tuloista, joita asiakkaalle on maksettu. Tällöin etuuskäsittelijän on helpointa asettaa kysymykset siten, että hän kysyy ensin asiakkaan normaalin kuukausipalkan, ja tämän jälkeen hän pyytää selvittämään kaikki kuukausipalkan lisäksi maksetut tulot. Työnantajat myös maksavat erilaisia palkkioita eri nimillä. Toisissa yrityksissä esimerkiksi kannustepalkkio voi tarkoittaa tukipakettia, kun se toisessa yrityksessä on yrityksen tulokseen sidottu, vuosittain maksettava palkkio.

Etusikäsittelijän on pystyttävä selvittämään, minkälaisesta palkkiosta on näissä tapauksissa kysymys. Etuuskäsittelijän tulee kysyä seuraavat kysymykset: Mitkä ovat palkkion maksuperusteet, maksetaanko se vuosittain, onko palkkion maksaminen talon vakiintunut käytäntö, ovat koko henkilökunta palkkion maksamisen piirissä, onko henkilö vaikuttanut omalla työpanoksellaan siihen, että palkkio maksetaan. Nämä tiedot voidaan ottaa puhelimitse, jos palkkion maksuperuste vaikuttaa selkeältä. Jos palkkion maksaminen sisältää tulkinnanvaraisia asioita, tiedot pyydetään toimittamaan työttömyyskassalle kirjallisena. Etuuskäsittelijän on itse arvioitava, miten hän kokee tarvitsevänsä tiedon palkkiosta.

Toisinaan palkanlaskijat turhautuvat työttömyyskassan esittämistä ”turhista” kysymyksistä tai saattavat olla jopa haluttomia antaman tietoja etuuskäsittelijälle. Näissä tilanteissa etuuskäsittelijän tulee pysyä rauhallisena ja selvittää palkanlaskijalle, että haluamme nopeuttaa asiakkaallemme annettavaa päätöstä selvittämällä asian hänen puolestaan. Työttömyyskassa voi toki lähettää asiakkaalle selvityspyynnön samasta asiasta, jolloin palkanlaskija joutuu joka tapauksessa selvittämään asian työttömyyskassalle. Palkanlaskijalle voi kertoa, että hän on työttömyysturvalain 15 luvun 1 §:n perusteella velvollinen antamaan työttömyyskassalle asiakkaan etuuden käsittelemistä varten tarvittavat tiedot. Mutta lainkohtaan vedotaan vain, jos palkanlaskija kieltäytyy täysin yhteistyöstä työttömyyskassan kanssa. Näitä tapauksia on onneksi harvoin. Etuuskäsittelijän reipas ja ystävällinen asenne palkanlaskijaa kohtaan antaa parhaiten tulosta.

Taulukko 1. Palveluprosessi, jos asiakas on irtisanottu

Edellytykset päivärahan maksamiselle ja toimintaohjeet	Asiakkaalle kerrottavat asiat	Asiakkaalta tai työttömyyskassalta edellytettävät toimenpiteet
Työnhaku	Työvoimatoimistoon täytyy ilmoittautua työnhakijaksi viimeistään ensimmäisenä työttömyyspäivänä	Työnhaku täytyy pitää voimassa työvoimatoimiston määräämällä tavalla myös mahdollisen tukipaketin jaksotusaikana
Työssäoloaika kertyy 34 tai 43 viikon perusteella	Asiakkaan tiedot tarkistetaan ja selvitetään mahdollinen aikaisempi jäsenyys toisessa työttömyyskassassa	Asiakkaan täytyy ilmoittaa mahdollinen aikaisempi jäsenyytensä jossain toisessa työttömyyskassassa
Lomakorvaus ja tukipaketti jaksotetaan työsuhteen päättymisestä työsuhteesta saadun päiväpalkan perusteella	Asiakkaalle kerrotaan, miten lomakorvaus ja tukipaketti vaikuttavat työttömyyspäivärahan alkamiseen	Asiakkaan huomioitava taloutensa suunnittelussa se, että päiväraha-oikeus voi alkaa vastaa kuukausien kuluttua
Ostavastuu-aika asetetaan ennen päiväraha-oikeuden alkamista	Ostavastuu-aika (7 päivää) asetetaan vasta mahdollisen lomakorvauksen ja tukipaketin ajan jälkeen	Asiakkaan huomioitava se, että myös ostavastuu-aika siirtää päiväraha-oikeuden alkamista
Hakemukseen sekä sen liitteeksi on annettava päivärahan maksamista varten tarvittavat tiedot ja dokumentit	Hakemuksen käsittelyä varten tarvitaan palkkatodistus, kopio irtisanomisilmoituksesta ja kopio työtodistuksesta. Asiakkaalta tiedustellaan taustatilanne, jotta voidaan arvioida muiden liitteiden tarjottavuus. Palkkatodistuksen oikeellisuuden tärkeyttä korostetaan.	Asiakkaan velvollisuus on toimittaa työttömyyskassalle etuuden hakemista varten tarvittavat tiedot sekä selvitykset. Työttömyyskassa ei ole niitä velvollinen hankkimaan asiakkaan puolesta
Ennakonpidätys suoritetaan verohallituksen määräämällä tavalla	Ennakonpidätystä korotetaan kahdella prosenttiyksiköllä, jos verokortti on myönnetty palkkaa varten.	Asiakkaan velvollisuus on huolehtia siitä, että ennakonpidätys suoritetaan oikein. Asiakas voi halutessaan toimittaa muutosverokortin

Taulukko 2. Palveluprosessi hakemuksen lähettämisestä

Hakemuksen lähettäminen	Asiakkaalle kerrottavat asiat	Asiakkaalta edellytettävät toimenpiteet
Ensimmäinen hakemus	Ensimmäisen hakemuksen voi lähettää kahden viikon kulutta työttömyyden alkamisesta	Asiakkaan on huolehdittava siitä, että hakemuksessa on tarvittavat tiedot sekä liitteet
Käsittelyaika	Asiakkaalle kerrotaan hakemuksen keskimääräinen käsittelyaika	Asiakkaan on varauduttava siihen, että hakemuksen käsittely voi kestää
Jatkohakemukset	Jatkohakemuksen voi lähettää neljän viikon jaksoissa	Asiakkaan velvollisuus on lähettää hakemukset neljän viikon jaksoissa
Vastauslähetysoalvelu ja sähköinen asiointijärjestelmä	Asiakkaalle kerrotaan sekä vastauslähetysoalvelusta että sähköisen asiointijärjestelmän mahdollisuudesta	Asiakas voi käydä tutustumassa sähköiseen asiointijärjestelmään ja valita sen jälkeen, miten hän toimittaa jatkohakemukset työttömyyskassaan
Kolmen kuukauden sääntö	Hakemuksia voi lähettää työttömyyskassaan vain kolme kuukautta takautuvasti	Asiakkaan on huolehdittava siitä, että hän toimittaa hakemukset työttömyyskassaan ajallaan
Infopaketti	Työttömyyskassa lähettää infopaketin kaikille ensimmäistä kertaa työttömäksi jääville henkilöille	Asiakas voi tarvittaessa tarkistaa liitteet infopaketista

Taulukko 3. Palveluprosessi, jos asiakas haluaa tietoa sovitellusta päivärahaa

Edellytykset päivärahan maksamiselle ja vaikutus tulevaan päivärahaan	Asiakkaalle kerrottavat asiat	Asiakkaalta tai työttömyyskassalta edellytettävät toimenpiteet
Työn muotoa koskeva edellytys	Soviteltua päivärahaa maksetaan, jos työ kestää yhdenjaksoisesti enintään 15 päivää ja on kokoaikaista tai työ on osa-aikaista, jolloin työ voi kestää pidempään kuin 15 päivää	Asiakkaan on kerrottava, minkä tyyppisestä työstä on kysymys
Työaikaedellytys	Soviteltua päivärahaa maksetaan, jos työaika ei ylitä 75 % alan enimmäistyöajasta	Asiakkaan on ilmoitettava, mikä on työskentelyalalla käytettävä enimmäistyöaika
Työajan valvonta	Työajan täytyy olla luotettavasti valvottu.	Asiakkaan on kerrottava, missä on työn suorituspaikka
Sovitellun päivärahan suuruus	Puolet työtuloista vähentää täyttä päivärahaa. Soviteltu päiväraha ja palkka voivat yhteensä olla enintään 90 % päivärahan perusteena olevasta palkasta	Asiakkaan täytyy toimittaa hakemuksen mukana palkkalaskelma tai palkkatodistus hakemuksessa olevan hakujakson aikana ansaituista tuloista.
Työssäoloehdon kertyminen	Työssäoloehto kertyy kaikista vähintään 18 tunnin työviikoista. Päiväraha määritellään uudelleen kun kertyneitä viikkoja on 34.	Asiakkaan täytyy ilmoittaa työtunnit siten, kun ne ovat todellisuudessa toteutuneet
Sovitellun päivärahan hakeminen	Sovitellun päivärahan hakeminen on yhdenmukainen palkkajakson kanssa.	Asiakkaan täytyy selvittää, mikä on yrityksessä käytettävä palkanmaksujakso ja rytmittää hakeminen samalle ajalle palkkajakson kanssa (4 viikkoa/kuukausi).
Sovitellun päivärahan maksaminen	Sovitellun päivärahan maksamisessa on alussa pieni viive johtuen palkkatietojen viipymisestä	Asiakkaalta ei edellytetä erillisiä toimenpiteitä
Enimmäisajan kertyminen	Soviteltu päiväraha kerryttää päivärahan enimmäisaikaa hitaammin kuin normaalisti. Kerrotaan, miten enimmäisaika lasketaan	Asiakas voi seurata enimmäisajan kertymistä maksuilmoituksesta
Työnhaku	Asiakasta muistutetaan työnhaun voimassa olon tärkeydestä	Asiakkaan täytyy olla kokoaikatyönhakijana työvoimatoimistossa saadakseen päivärahaa
Jäsenmaksu	Asiakkaalle kerrotaan jäsenmaksusta. Tarvittaessa etuuskäsittelijä tekee jäsenrekisteriin pyynnön jäsenmaksuviitteiden lähettämisestä asiakkaalle	Asiakkaan on maksettava jäsenmaksu kuukausittain

Taulukko 4. Palveluprosessi, kun asiakas on työkyvytön ja hänellä on työsuhde voimassa

Edellytykset päivärahan maksamiselle	Asiakkaalle kerrottavat asiat	Asiakkaalta tai työttömyyskassalta edellytettävät toimenpiteet
Sairauspäivärahan enimmäisaika täynnä	Päivärahaa maksetaan vasta enimmäisajan täyttymisen jälkeen	Asiakkaan on odotettava, että sairauspäivärahaa on maksettu enimmäisajalta ennen kuin hän voi ryhtyä toimenpiteisiin
Lääkärinlausunnon mukaan työkyvytön	Työkyvyttömyyden tulee jatkua edelleen	Asiakkaan täytyy saada lääkärinlausunto siitä, että hän on edelleen työkyvytön
Eläkehakemus täytyy olla vireillä tai hylätty	Eläkehakemuksen täytyy olla vireillä tai hylätty	Asiakas laittaa eläkehakemuksen vireille, jollei hän ole vielä näin menetellyt. Jos päätös on ollut kielteinen, siitä täytyy olla valitus vireillä.
Työnhaku voimassa	Päivärahaa maksetaan vain ajalta, jona työnhaku on voimassa	Asiakas ilmoittautuu työvoimatoimistoon työnhakijaksi välittömästi sairauspäivärahaoikeuden päätyttyä
Työssäoloehto	Päivärahaa maksetaan, jos työssäoloehto on kunnossa	Etuuskäsittelijä tarkastaa asiakkaan tiedot ja varmistaa alustavasti, että työssäoloehto on hankittu
Työnantajan todistus työn tarjoamisesta	Työnantajan on todistettava, ettei heillä ole tarjota asiakkaan työkyvyn mukaista työtä	Asiakas pyytää työnantajalta todistuksen siitä, että työnantajalla ei ole tarjota asiakkaan työkyvyn mukaista työtä
Hakemuksen liitteet	Palkkatodistus Työnantajan todistus Lääkärinlausunto	Palkkatodistus toimitetaan ajalta, jolta työssäoloehto on täytynyt
Hakemuksen lähettäminen	Hakemus liitteineen lähetetään työttömyyskassaan	Hakemus liitteineen lähetetään työttömyyskassalle kahden viikon kuluttua työvoimatoimistoon ilmoittautumisesta
Päivärahaa maksetaan vain eläkehakemuksen vireillä ollessa ja työkyvyttömyysajalta	Ilmoitusvelvollisuus eläkepäätoksestä tai työkyvyttömyyden päättymisestä	Asiakkaan on otettava yhteyttä työttömyyskassaan ja työvoimatoimistoon heti eläkepäätoksen saatuaan. Jos päätös on myönteinen, työttömyyskassa ryhtyy takaisinperintään. Jos se on kielteinen, päivärahaoikeus päättyy. Samoin menetellään, jos työkyvyttömyys päättyy.

Taulukko 5. Palveluprosessi, kun asiakas on työkyvytön ja hänellä ei ole voimassa olevaa työsuhdetta

Edellytykset päivärahan maksamiselle	Asiakkaalle kerrottavat asiat	Asiakkaalta tai työttömyyskassalta edellytettävät toimenpiteet
Sairauspäivärahan enimmäisaika täynnä	Päivärahaa maksetaan vasta enimmäisajan täyttymisen jälkeen	Asiakkaan on odotettava, että sairauspäivärahaa on maksettu enimmäisajalta, ennen kuin hän voi hakea päivärahaa
Työkykyisyys	Työkyvyttömyyden jatkuminen ei ole edellytys	Asiakas voi olla työkyvytön tai työkykyinen saadakseen päivärahaa
Eläkehakemus täytyy olla vireillä tai hylätty, jos asiakas on edelleen työkyvytön	Eläkehakemuksen täytyy olla vireillä tai hylätty, jos asiakas on työkyvytön	Asiakas laittaa työkyvyttömyyseläkehakemuksen vireille, jos työkyvyttömyys jatkuu edelleen. Jos työkyvyttömyys on päättynyt, asiakas katsotaan työttömäksi työnhakijaksi, jolloin eläkehakemuksen vireillä oloa ei tarvita.
Työnhaku voimassa	Päivärahaa maksetaan vain ajalta, jona työnhaku on voimassa	Asiakas ilmoittautuu työvoimatoimistoon työnhakijaksi välittömästi sairauspäivärahaoikeuden päätyttyä
Työssäoloehto	Päivärahaa maksetaan, jos työssäoloehto on kunnossa	Etuuskäsittelijä tarkastaa asiakkaan tiedot ja varmistaa alustavasti, että työssäoloehto on hankittu
Hakemuksen liitteet	Palkkatodistus Lääkärintlausunto Irtisanomisilmoitus Työtodistus	Palkkatodistus toimitetaan ajalta, jolta työssäoloehto on täyttynyt. Työtodistus ja irtisanomisilmoitus tarvitaan, jos asiakas ei ole niitä aikaisemmin toimittanut työttömyyskassalle.
Hakemuksen lähettäminen	Hakemus liitteineen lähetetään työttömyyskassaan	Hakemus liitteineen lähetetään työttömyyskassalle kahden viikon kuluttua työvoimatoimistoon ilmoittautumisesta
Päivärahaa maksetaan, vaikka eläkehakemus olisi hylätty ja asiakas olisi työkykyinen	Ilmoitusvelvollisuus eläkepäätöksestä	Asiakkaan on otettava yhteyttä työttömyyskassaan heti eläkepäätöksen saatuaan. Jos päätös on myönteinen, työttömyyskassa ryhtyy takaisinperintään. Jos päätös on kielteinen tai työkyvyttömyys päättyy, päivärahaoikeus jatkuu.