

Käyttöön otetun tehtävänohjaussovelluksen vaikutus korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn

Petra Ruoslahti



Tekijä(t) Petra Ruoslahti	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Käyttöön otetun tehtävänohjaussovelluksen vaikutus korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn	Sivu- ja liitesivumäärä 52 + 5
<p>Vakuutusalan toimijat ovat parhaillaan suuren, megatrendien aiheuttaman murroksen keskellä. Käynnissä oleva murros painostaa alalla toimijoita kehittämään omia palveluitaan ja prosessejaan. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten toimeksiantajalla toukokuussa 2020 käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus on vaikuttanut vahinkoja käsittelevien korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn.</p> <p>Työn tietoperustassa perehdytään vakuutusyhtiön korvaustoimintaan, vahinkojen korvausprosessiin, sekä korvaustoiminnassa käytettäviin järjestelmiin ja teknologioihin painottuen. Teoriaosuuden toisessa luvussa perehdytään, mistä tekijöistä yksilön suorituskyky muodostuu. Yksilön suorituskyvyn muodostumista tarkastellaan AMO-mallin tarjoaman teorian kautta. AMO-mallissa yksilön suoriutumisen oletetaan muodostuvan kyvykkyydestä, motivaatiosta ja suoriutumista tukevasta ympäristöstä. Lopuksi teoriaosuudessa tarkastellaan tietojärjestelmien yhteyttä yksilön suorituskykyyn.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosio toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin Webropol kysely- ja raportointityökalussa luodulla kyselylomakkeella. Tutkimus toteutettiin vuoden 2021 tammikuun ja helmikuun vaihteessa. Aikaa kyselyyn vastaamiselle oli viikon verran. Tutkimuksen perusjoukko koostui 88 korvauskäsittelijästä ja vastausajan päätyttyä vastauksia saatiin yhteensä 29. Vastausprosentti jäi melko alhaiseksi (33 %).</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelylle vaadittavan kyvykkyyden olevan hyvällä tasolla. Tulokset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että osalla motivaatio sovelluksen kautta työskentelylle ei ole tällä hetkellä vahvaa. Tutkimustulokset osoittavat lisäksi, että tehtävänohjaussovellus ei välttämättä tue korvauskäsittelijöiden työntekoa riittävästi. Tuloksien perusteella esitetyt kehitysehdotukset liittyvät tehtävänohjaussovelluksen työtä tukevien ominaisuuksien lisäämiseen, sekä motivointikeinoihin.</p>	
Asiasanat Suorituskyky, AMO-malli, tehtävänohjaussovellus, korvaustoiminta	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aiheen rajaaminen ja tutkimuksen tavoitteet	2
1.2	Työn rakenne	3
1.3	Keskeiset käsitteet	4
2	Vakuutusyhtiön korvaustoiminta	6
2.1	Vakuutustoiminta yleisesti	6
2.2	Vahingon korvausprosessi	7
2.3	Järjestelmät ja teknologia	9
3	Yksilön suorituskyvyn muodostuminen	11
3.1	Yksilön suorituskykyyn vaikuttavat tekijät	11
3.2	AMO-malli: kyvykkyys, motivaatio ja mahdollisuus	12
3.2.1	Kyvykkyys	13
3.2.2	Motivaatio	15
3.2.3	Mahdollisuus suoriutua	17
3.3	Tietojärjestelmien yhteys yksilön suorituskykyyn	17
3.3.1	Teknologian hyväksymismalli	18
3.3.2	Myöhempi tutkimus ja teoreettinen malli	21
4	Tutkimuksen toteutus	23
4.1	Toimeksiantajan esittely	23
4.2	Tutkimuksen taustaa	24
4.3	Tutkimusmenetelmät	25
4.4	Kyselylomake, aineiston keruu ja analysointi	25
4.5	Vastaajien taustatiedot	27
5	Tutkimustulokset	30
5.1	Ohjeet ja perehdytys	30
5.2	Ohjatut tehtävät	32
5.3	Motivaatio työskennellä tehtävänohjaussovelluksen kautta	33
5.4	Vaikutukset työntekoon	35
5.5	Avoimet kysymykset	37
6	Pohdinta	40
6.1	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	40
6.2	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	41
6.3	Jatkotutkimusehdotukset	43
6.4	Omat havainnot oppimisprosessista ja opinnäytetyöstä	44
	Lähteet	46
	Liitteet	50
	Liite 1. Saatekirje	50

Liite 2. Kyselylomake.....	51
Liite 3. Spearmanin järjestyskorrelaatio.....	54
Liite 4. Kruskal-Wallis test 1	55
Liite 5. Kruskal Wallis test 2.....	55

1 Johdanto

Vakuutuslalla käydään parhaillaan läpi suurta megatrendien aiheuttamaa murrosta, jonka merkittävimmiksi ajureiksi voidaan nostaa teknologian jatkuva kehittyminen, sekä muutokset ihmisten kulutuskäyttäytymisessä (Finanssialalle 2020.) Käynnissä oleva murros luo alalla toimijoille painetta kehittää omia palveluitaan ja prosessejaan pysyäkseen kiristyvässä kilpailussa mukana. Vahinkojen korvaaminen on olennainen osa vakuutustoimintaa, minkä vuoksi vakuutusyhtiöt pyrkivät panostamaan mahdollisimman sujuvaan ja tehokkaaseen korvausprosessiin. Useat vakuutusyhtiöt ovatkin alkaneet suunnata katseensa korvaustoiminnan teknologioiden modernisoimiseen ja tehostamiseen ydinjärjestelmänsä, sekä muiden keskeisimpien toiminnallisuksiensa osalta tavoitellessaan kustannustehokkaampaa toimintaa. (Lukjanov 2018.)

Tehokkaiden järjestelmien ja teknologioiden lisäksi sujuvan korvausprosessin mahdollistavat asiantuntevat korvauskäsittelijät, jotka käsittelevät vahinkoja ja niihin liittyviä asiakirjoja, sekä maksavat korvauksia näiden toiminnallisuuksien kautta. Kun korvaustoiminnan järjestelmiin tehdään muutoksia ja uusia työvälineitä otetaan käyttöön, vaikuttaa se olennaisesti myös korvauskäsittelijöiden, eli kyseisten toiminnallisuuksien pääasiallisten käyttäjien työhön. Tämän vuoksi on tärkeää, että uudistuneet työvälineet toimivat moitteettomasti ja tukevat korvauskäsittelijöiden päivittäistä työsuorittumista ja itse käsittelyprosesseja.

Tämä opinnäytetyö on toimeksiantajalle tehtävä tutkimustyyppinen työ, joka koostuu teoriaosuudesta ja itse tutkimuksesta. Toimeksiantajalla on meneillään suuri perusjärjestelmän uudistus, jossa lähitulevaisuudessa uudistuvat muun muassa vakuutusjärjestelmä, laskutus- ja rahaliikenteen perustoiminnallisuudet, vakuuttamiseen liittyvien dokumenttien hallinta, sekä data-analytiikka. Pienenä osana tätä uudistusta on tehtävänohjaukseen suunniteltu sovellus, joka on otettu käyttöön osassa korvaustoimintaa keväällä 2020. Tehtävänohjaussovelluksen myötä työtä ohjataan ja tehdään osittain eri kautta kuin aikaisemmin.

Opinnäytetyöni päätarkoituksena on tuottaa toimeksiantajalle hyödyllistä tietoa, miten yksikössä käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus vaikuttaa korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn ja miten käsittelijät ovat kokeneet sovelluksen kautta työskentelemisen. Tarkoituksena on lisäksi nostaa esille sovelluksen mahdollisia kehityskohtia. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja aineistonkeruussa käytettiin standardoitua kyselylomaketta. Tutkimuksen kohderyhmä koostui toimeksiantajalla työskentelevistä yritys-

asiakkaiden henkilökorvausyksikön korvauskäsittelijöistä, jotka ovat työskennelleet tehtävänohjaussovelluksen kautta. Tutkimuksen toteuttamistapaa ja valittuja menetelmiä avataan tarkemmin työn empiirisessä osuudessa, kappaleissa 4.3 ja 4.4.

1.1 Aiheen rajaus ja tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyöni aihe rajautuu tarkastelemaan suorituskykyä ja sen muodostumista yksilötasolla. Henkilöstöä pidetään yhtenä yrityksen tärkeimmistä menestystekijöistä, minkä vuoksi on tärkeää selvittää tehtyjen muutoksien vaikutuksia työssä suoriutumiseen. Koska yksilön suorituskyky muodostuu useista eri tekijöistä, näkökulmaksi sen tarkastelulle on valittu teoreettinen AMO-malli. AMO-mallin mukaan yksilö suoriutuu tehtävistään silloin, kun hänellä on tarpeeksi kyvykkyyttä, motivaatiota ja suoriutumisen mahdollistava ympäristö (Boxall & Purcell 2008, 5.) Tutkimuksessa tarkastellaan tehtävänohjaussovelluksen vaikutuksia edellä mainittujen, AMO-mallin mukaisien ulottuvuuksien kautta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten toimeksiantajalla toukokuussa 2020 käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus on vaikuttanut yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä työskentelevien korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn. Tarkempi rajaus on tehty lakisääteisiä työtapaturmavahinkoja käsitteleviin korvauskäsittelijöihin, joista muodostui tutkimuksen kohderyhmä. Tutkimuksessa tehtävänohjaussovelluksen vaikutuksia tarkastellaan ainoastaan korvauskäsittelijän eli työn suorittajan näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen pääongelma määritettiin seuraavanlaisesti: *Miten yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus vaikuttaa korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn?*

AMO-mallin mukaisen kyvykkyyden ulottuvuuden kautta tutkimuksessa tarkastellaan sitä, kuinka hyvin käsittelijät osaavat käyttää sovellusta ja miten hyvin sovelluksen kautta ohjatut tehtävät vastaavat heidän omia osaamisalueitaan. Motivaatio nähdään tutkimuksessa käsittelijän motivaationa käyttää tehtävänohjaussovellusta omassa työssään. Viimeinen ulottuvuus, eli mahdollisuus viittaa tässä tutkimuksessa siihen, miten hyvin tehtävänohjaussovellus itsessään mahdollistaa hyvän työsuoriutumisen.

Tutkimuksen pääongelmasta on näin ollen johdettu seuraavat alaongelmat, joihin tutkimuksessa pyritään löytämään vastaus:

1. Miten hyvin perehdytys ja ohjeistus tehtävänohjaussovelluksen käyttämiseen on toteutettu?

2. Miten hyvin tehtävänohjaussovelluksen kautta ohjatut tehtävät vastaavat käsittelijöiden osaamista?
3. Miten motivoituneita käsittelijät ovat käyttämään tehtävänohjaussovellusta?
4. Miten hyvin tehtävänohjaussovellus tukee käsittelijöiden työntekoa?
5. Miten tehtävänohjaussovellusta voidaan kehittää?

Seuraavassa taulukossa (*Peittomatriisi*) kuvataan, miten tutkimusongelmat linkittyvät opinäytetyön tietoperustaan ja missä osiossa tiettyä tutkimusongelmaa vastaava tulos on esitelty. Peittomatriisista nähdään myös, minkä kyselylomakkeen kysymyksen on tarkoitettu mittaavan mitäkin alaongelmaa.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelma	Tietoperusta	Tulokset	Kyselylomakkeen kysymykset
Alaongelma 1	2.2.2, 3.2	5.2	6.1, 6.2, 6.3, 6.4
Alaongelma 2	3.2	5.1	7.1, 7.2, 7.3
Alaongelma 3	3.2, 3.3	5.3	8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
Alaongelma 4	3.2, 3.3	5.4	5.1, 5.2, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4
Alaongelma 5	3.3	5.5	10, 11, 12

1.2 Työn rakenne

Tämän oppinnäytetyön rakenne koostuu kuudesta pääluvusta. Johdannon jälkeen tulevat toinen ja kolmas pääluku keskittyvät tutkimuksen teoreettiseen taustaan. Työn neljäs ja viides pääluku kattavat tutkimuksen empiirisen osuuden ja kuudes pääluku päättää tutkimuksen sisältäen yhteenvedon, johtopäätökset ja pohdinnan.

Tutkimuksen teoreettisessa osiossa, pääluvussa kaksi esitellään vakuutusala yleisesti ja perehdytään vakuutusyhtiöiden tarpeeseen kehittää uusia ratkaisuja korvaustoimintansa tehostamiseksi. Tämän lisäksi luvussa syvennytään tarkastelemaan vakuutusyhtiöiden korvaustoimintaa, vahinkojen korvausprosessin ja korvaustoiminnassa käytettävien järjestelmien ja tietotekniikan osalta. Pääluvussa kolme pureudutaan yksilön suorituskyvyn muodostumiseen ja sitä edesauttaviin tekijöihin aiheesta löytyvän kirjallisuuden, sekä aikaisempien tutkimuksien ja teorioiden kautta. Luvussa tarkastellaan lopuksi työntekijän suorituskyvyn ja työssä käytettävien tietojärjestelmien ja sovelluksien välistä yhteyttä.

Työn neljäs ja viides pääluke käsittävät tutkimuksen empiirisen osuuden. Neljännessä pääluvussa tutustutaan tutkimuksen toimeksiantajaan ja avataan tarkemmin tutkimuksen taustatilannetta. Luvussa esitellään lisäksi valitut tutkimus- ja analysointimenetelmät, tutkimuksen aineisto, sekä tutkimusprosessin eteneminen. Viides pääluke koostuu kyselytutkimuksen tulosten esittelystä.

Opinnäytetyön kuudes pääluke pohdinta, on tutkimuksen yhteenveto, jossa esitetään johdopäätökset tutkimuksen keskeisimmistä tuloksista. Kuudennessa luvussa arvioidaan lisäksi tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, sekä tuodaan esiin tehtävänohjaussovellukseen liittyvät kehitysehdotukset ja jatkotutkimusmahdollisuudet. Viimeisenä käydään läpi opinnäytetyöhön liittyviä päätelmiä oppimisprosessin näkökulmasta.

1.3 Keskeiset käsitteet

Tässä opinnäytetyössä käytetyt käsitteet ja mallit määritellään teoriaosuudessa, niihin liittyvissä luvuissa. Poikkeuksena ovat seuraavat käsitteet, jotka työn selkeyttämiseksi koin paremmaksi määritellä jo alussa.

Suorituskyvystä on kirjallisuudessa esitetty erilaisia määritelmiä, eikä sille ole vakinaistettu yhtä yleispätevää määritelmää. Lönnqvist, Kujansivu ja Antikainen (2006, 19) määrittelevät suorituskyvyn mitattavan kohteen kyvyksi saavuttaa sille asetettuja tavoitteita. Samankaltaisesti määrittelee myös Laitinen (2003, 21), jonka mukaan suorituskyvyllä viitataan esimerkiksi yrityksen kykyyn saada aikaan tuotoksia asetetuilla ulottuvuuksilla suhteessa asetettuihin tavoitteisiin (Laitinen 2003, 21; Lönnqvist ym. 2006, 19.)

Suorituskyvyn analysoiminen voidaan kohdistaa edellä mainitun esimerkin lisäksi myös liiketoimintayksikön, työryhmän, tiimin tai yksittäisen henkilön tasolle. Yksinkertaistettuna suorituskyvyn voidaan ajatella muodostuvan kaikista niistä tekijöistä, joiden varassa hyvä työsuoritus voi syntyä (Viitala 2014, 109.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan yksilötason suorituskyvyn muodostumista.

Suoritus on olennainen osa suorituskykyä, vaikkakin suoritus kuvaa enemmän jo tapahtunutta tulosta, kuten jonkin tehtävän valmistumista. Suorituskyky taas viittaa maksimaaliseen suoritukseen ja kykyyn saavuttaa tarvittava tulos. Näitä termejä käytetään usein toistensa rinnalla tai jopa synonyymeinä. Pelkkien suoritusten seuranta ei useinkaan anna luotettavaa kokonaiskuvaa suoriutumisen, vaan yhtä tärkeää on suoriutumiseen johtavien edellytysten arvioiminen ja vahvistaminen. (Lönnqvist ja Mettänen 2006, 20–21; Vii-

tala 2014, 108–109.) Tässä opinnäytetyössä suorituksella tarkoitetaan tehtävänohjaussovelluksen kautta korvauskäsittelijälle ohjattua tehtävää, jonka käsittelijä tekee ja merkitsee valmiiksi.

Tehtävänohjaussovelluksella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä korvaustoiminnassa käyttöön otettua verkkosovellusta, jonka kautta korvauskäsittelijöille ohjataan tehtäviä tiettyjen priorisointien mukaan. Käsittelijät työskentelevät työvuoroistaan riippuen sovelluksen kautta yhtenä – viitenä päivänä viikossa. Sovelluksessa on myös käsittelyprosessin tueksi suunniteltuja eri ominaisuuksia.

2 Vakuutusyhtiön korvaustoiminta

Tässä luvussa esitellään vakuutusyhtiöiden vakuutus- ja korvaustoiminta pääpiirteittäin ja perehdytään tarkemmin korvausten käsittelyprosessiin ja korvaustoiminnassa käytössä oleviin järjestelmiin.

Vakuutusala on parhaillaan megatrendien, kuten digitalisaation ja kulutuskäyttäytymisen aiheuttamassa murroksessa (Finanssialalle 2020.) Muihin toimialoihin verrattuna, vakuutusalan toimijoilla on ollut haastavampaa pysyä teknologian muutosvauhdissa mukana ja eteenkin kuluttajien odotuksien kasvaessa, paine uusien innovaatioiden kehittämiseen on suuri (Stanley 2014.) Lukjanov (2018) näkee tehokkaamman datan käytön lisäksi kehittämisen tulevan painottumaan todennäköisimmin manuaalisen työn poistamiseen korvausten käsittelystä (Lukjanov, 2018.)

2.1 Vakuutustoiminta yleisesti

Vakuutustoiminta perustuu vakuutuksenottajien eli tiettyjen riskin alaisten yksiköiden vahinkojen tasaamiseen vakuutuksenantajan eli vakuutusyhtiön tai siihen erikoistuneen laitoksen kanssa. Tätä vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välistä, sisällöltään määrättyä oikeussuhdetta kutsutaan vakuutukseksi. Oikeussuhde solmitaan juridisella sopimuksella eli vakuutusopimuksella, jossa määritellään yksityiskohtaisesti kummankin osapuolen oikeudet ja velvollisuudet. Riskin konkretisoituessa vakuutuksenantaja korvaa siitä aiheutuvan vahingon vakuutusopimuksen ehtojen mukaisesti. Vastikkeeksi korvauksensaantioikeudestaan vakuutuksenottaja maksaa vakuutusmaksuja vakuutuksenantajalle. Lakisääteisien vakuutuksien osalta, tämänkaltainen vakuutuksen määrittelevä oikeussuhde perustuu tapauskohtaisten vakuutusopimusten sijaan lakiin ja sisältää tyypillisesti kolmannen osapuolen, vahingonkärsijän, vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajan lisäksi. (Rantala & Kivisaari 2014, 61–71.)

Riskeillä tarkoitetaan erilaisia epävarmuus- ja vaaratekijöitä, jotka voivat liittyä yksityiseen ihmiseen, perheeseen tai esimerkiksi liikeyrityksen toimintaan. Henkilöä uhkaavia riskejä ja niitä aiheuttavia tapahtumia voivat olla esimerkiksi omaisuuteen liittyvät vahinkotapahtumat, kuten tulipalo, vesivahinko ja murto tai suoraan henkilölle itselleen aiheutuvat, kuten sairaus tai tapaturma ja niistä mahdollisesti aiheutuva työkyvyttömyys. Liikeyrityksiä uhkaavia riskejä voivat puolestaan olla omaisuuteen ja henkilövahinkoihin liittyvien vaarojen lisäksi erilaiset liikeriskit ja liiketoiminnan yllättävään keskeytymiseen liittyvät vahinkotapahtumat. (Rantala & Kivisaari 2014, 61–64.)

Vakuutuksen idea on lähtöisin riskin tasaamisesta suuremman joukon kanssa, jolloin se ei vaaranna tietyn yksittäisen tahon kantokykyä. Vakuutusyhtiöt keräävät kaikista vakuutuskohteistaan vakuutusmaksuja, joilla sittemmin voidaan korvata suuriakin vahinkoja. (Rantala & Kivisaari 2014, 70–71.) Tyypillisesti kerätyt vakuutusmaksut myös sijoitetaan edelleen niin, että maksuille saadaan mahdollisimman hyvä tuotto. Periaatteena on turvallinen ja tuottava sijoittaminen hajauttamalla saadut varat useaan eri kohteeseen niin finanssimarkkinoille kuin esimerkiksi reaalivarallisuuteenkin. Vakuutusyhtiön sijoitustoiminnasta saaduilla tuotoilla voidaan muun muassa mahdollistaa vakuutuksenottajalle edullisemmat vakuutusmaksut. Tärkeimmät tuottoerät vakuutusyhtiöille tulevat siis asiakkaiden maksamista vakuutusmaksuista, sekä sijoitustoiminnan tuotoista. Suurimpia kulueriä ovat vastaavasti vahingoista maksetut korvaukset, sekä vakuutuksia, vahinkoja ja sijoituksia koskevat hoitokulut. (Alhonsuo, Nisen, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 94–95; Rantala & Kivisaari 2014, 172–173.)

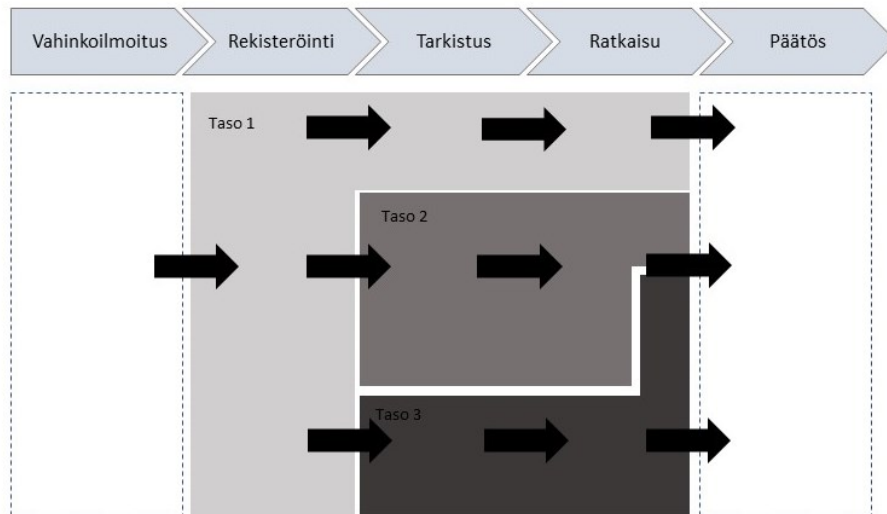
Vahinkojen korvaaminen on keskeinen osa vakuutustoimintaa. Siinä mahdollistetaan vahingon kärsineen taloudellisen tilan palautuminen samanlaiseksi kuin se ennen vahingon sattumista oli. Käytännössä vahingonkorvaus tapahtuu niin, että esimerkiksi tuhoutunut omaisuus korvataan uudella vastaavalla. Korvauksen tarkoituksena ei kuitenkaan ole tuottaa voittoa, vaan sen määrä rajoittuu vahingon aiheuttaman tappion tai arvovähennyksen todelliseen määrään. Vahingon korvattavuus ja siitä maksettava korvaus määritellään vakuutussopimuksessa ja tarkemmin vakuutuskirjan liitteenä olevissa vakuutusehdoissa. Korvaustoimintaa ohjaavat vakuutusehtojen lisäksi lait, voimassa oleva oikeus ja hyvä vakuutustapa. (Alhonsuo ym. 2012, 172–173; Kivisaari & Rantala 2014, 144–145.)

Vakuutusalan toimijoille on tyypillistä tehdä yhteistyötä erilaisten palveluntuottajien kanssa. Yhtiö voi käyttää yhteistyökumppaneita apunaan vahingon selvittelyssä ja korvaustoiminnassa. Esimerkiksi ajoneuvovahingoissa vaurioituneen auton korjaaminen ja tarkastaminen voidaan järjestää yhtiön osoittamassa autokorjaamossa. (Finanssivalvonta 2018.) Sairaus- tai tapaturmavahingoissa yhteistyökumppaneina voivat puolestaan toimia eri hoitolaitokset, joihin vahingoittunut voidaan ohjata saamaan hoitoa.

2.2 Vahingon korvausprosessi

Prosessia on yleisesti määritelty tekemisen ketjuna, jossa asia saadaan aikaan vaihe vaiheelta (Pesonen 2019.) Korvausprosessi alkaa asiakkaan korvausvaatimuksen vastaanottamisesta ja päättyy käsittelyn eri vaiheiden kautta korvauspäätöksen antamiseen. Mahlow ja Wagner (2016, 221) ovat kehittäneet korvausprosessista mallin, jossa kuvataan sen

viisi keskeisintä vaihetta. Malli on jaettu kolmeen eri tasoon käsiteltävien vahinkojen haasteellisuuden perusteella.



Kuvio 1. Korvausprosessin keskeisimmät vaiheet (Mukaillen Mahlow & Wagner 2016.)

Korvausprosessin ensimmäinen vaihe alkaa vahinkoilmoituksesta. Tässä vaiheessa asiakas ilmoittaa vakuutusyhtiölle sattuneesta vahingosta ja korvausvaatimuksestaan. Käsitteilyajan kesto pystytään mahdollisesti määrittämään jo kyseisessä vaiheessa. (Mahlow & Wagner, 2016, 221.)

Prosessin seuraava vaihe on rekisteröinti. Vahinkoasia rekisteröidään järjestelmään ja mahdollisesti segmentoidaan eli jaotellaan sen perusteella, kuinka vakavasta tai vaativasta vahinkoasiasta on kysymys. Segmentoimalla vahinkoja, voidaan kohdentaa tarvittavat resurssit oikeaan paikkaan, sekä parantaa vahinkoasian vakavuuden ja käsittelyajan arviointia. Kokoneiden käsittelijöiden tai asiantuntijoiden käyttäminen vaativimpien korvausasioiden käsittelyssä mahdollistaa asianmukaisten toimien huomioimisen ja tarvittavan pätevyyden ratkaisun teossa. Vaatimustasoltaan yksinkertaisemmat korvausasiat voidaan ohjata vähemmän kokoneemmille käsittelijöille, mikä taas vapauttaa resursseja vaativimpien korvausasioiden käsittelyyn. (Amoroso 2011, 4–6; Mahlow & Wagner, 2016, 221.)

Kolmas vaihe prosessissa on tarkastaminen. Vakuutusyhtiö niin sanotusti tarkastaa, onko kyseinen vahinkoasia korvattava vakuutus sopimuksen korvausehtojen mukaisesti. Vakuutusyhtiö joutuu mahdollisesti hankkimaan myös lisäselvityksiä korvaus asian ratkaisemista varten. Lisäselvityksiä voidaan pyytää esimerkiksi vahingoittuneelta, vakuutuksen ottajalta tai eri toimijoilta, kuten hoitolaitoksilta tai viranomaistahoilta (Alhonsuo ym. 2012, 174.)

Neljännessä vaiheessa vakuutusyhtiö tekee ratkaisun korvauksesta ja selvittää maksettavan korvausmäärän. Viimeisessä vaiheessa korvausprosessi saatetaan päätökseen. Prosessi päättyy siihen, kun asiakas on saanut kirjallisen korvauspäätöksensä ja mahdolliset korvauksensa. (Mahlow & Wagner, 2016, 221.)

Myös Alhonsuo ym. (Alhonsuo ym. 2012, 173–174.) ovat kuvanneet vahingon käsittelyprosessista mallin, joka vastaa suurelta osin Mahlowin ja Wagnerin (2016) mallia. Alhonsuo ym. ovat ottaneet mallissaan huomioon mahdollisen muutoksenhaun viimeisenä osana prosessia. Jos asiakas ei ole tyytyväinen vakuutusyhtiön ratkaisuun korvausasiasta, hän voi tehdä valituksen ja hakea muutosta saamaansa ratkaisuun. Muutoksenhakuelimet voivat olla vakuutusyhtiön sisäisiä, ratkaisun tehneestä yksiköstä riippumattomia, asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja toimielimiä tai kokonaan ulkoisia tahoja, kuten vakuutuslautakunta. (Alhonsuo ym. 2012, 173–174.)

Mahlowin ja Wagnerin (2016) mallin kolme eri tasoa vastaavat käsiteltävien vahinkoasioiden vaativuutta. Eri tasoilla tarvitaan kyseisen tason vaativuutta vastaava henkilöstökapasiteetti ja osaaminen. Ensimmäinen taso on vastuussa keskenään samantapaisten ja yksinkertaisempien korvausasioiden käsittelystä. Useimmiten ensimmäisen tason henkilöstö on vähemmän erikoistunutta kuin seuraavien tasojen. Seuraavalla tasolla käsitellään standardivahinkoja. Tason kaksi vahinkoasiat ovat monimutkaisempia ja saattavat vaatia erilaisten selvityksien tekemistä ja tarvittavien tahojen konsultointia. Mikäli kakkostason vahinkoasia on arvioitua vaativampi, sen käsittely siirtyy mallin mukaan tasolle kolme. Kolmannella tasolla käsitellään erittäin vaativat vahinkoasiat ja tason henkilöstöllä on korkein erikoistumisaste, sekä asiantuntijaosaaminen. (Mahlow & Wagner 2016, 221.)

2.3 Järjestelmät ja teknologia

Vakuutusalan toimijoilla on akuutti tarve uudenaikaistaa liiketoimintojaan ja teknologiaansa. Alan riskejä kartoittavassa PWC:n ja CSFI:n laatimassa selvityksessä vuoden 2019 merkittävimpien riskien kärjessä olivat teknologia, kyberriskit, sekä muutosjohtaminen. Suurimpana uhkana raportin mukaan pidettiin liiketoiminnan ja teknologian modernisointia, sillä useimmilla alan toimijoilla on käytössään vanhanaikaiset legacy-liiketoimintamallit ja sellainen IT-infrastruktuuri, joka ei kykene vastaamaan kunnolla haluttuihin muutostarpeisiin. (Lehto 2019.) Monet vakuutusyhtiöt ovatkin ottaneet IT-järjestelmänsä käyttöön jo 1970- ja 1980-luvulla. Tämän vuoksi näiden yhtiöiden IT-arkkitehtuuri on usein monimutkainen yhdistelmä muutokseen taipumattomia, erilaisia sisäisesti kehitettyjä järjestelmiä ja pakattuja ohjelmistoratkaisuja (Stanley 2014, 64.) Avainasemassa onkin se, millä

tavalla vakuutusyhtiöt investoivat ydinjärjestelmäänsä ja teknologian kehittämiseen. Tehokkailla järjestelmillä ja teknologialla yhtiöt voivat parantaa toimintansa tehokkuutta ja sitä kautta myös asiakastytyvyyttä. (Amoroso 2011, 12.)

Ydinjärjestelmä on keskeinen osa korvaustoimintaa, mutta ei usein pysty vastaamaan kaikkiin tarpeisiin. Se on kulmakivi datan tehokkaalle keräämiselle ja analysoimiselle, keskeisten prosessien automatisoinnille, sekä eri kanavien käyttöönotolle. Ydinjärjestelmää ei Deloitteen tutkimuksen mukaan tarvitse päivittää niin että se itsessään pystyisi suorittamaan kaikki halutut toiminnot, vaan tärkeämpää olisi investoida sellaiseen järjestelmään, joka on rakennettu tukemaan avointa IT-arkkitehtuuria ja johon pystytään tarvittaessa integroimaan haluttuja työkaluja ja toiminnallisuuksia. (Amoroso 2011, 12.) Järjestelmien modernisointi ja integrointi nykyisiin alustoihin ei Lehdon (2019) mukaan kuitenkaan ole välttämättä paras ratkaisu pidemmällä aikavälillä, vaikka se lyhyellä tähtäimellä saattaa vaikuttaa käytännöllisemmältä. Parempi vaihtoehto saattaa olla toimintojen siirtäminen kokonaan nykyisiltä alustoilta täysin uusille ja modernisoiduille alustoille ja työkaluille. (Lehto 2019)

It-järjestelmien modernisointi on vakuutusyhtiölle kallis ja monimutkainen prosessi. Vanhat järjestelmät ovat usein jämähtäneet tukemaan vanhoja liiketoimintamalleja. Korvaustenhallintajärjestelmä saattaa olla monta kymmentä vuotta vanha, jolloin korvausten nopeasti maksaminen ei välttämättä ollut korvaustoiminnan keskeisenä tavoitteena. Nykyään vakuutusyhtiöt pyrkivät kuluttajakeskeisempään lähestymistapaan tavoitellessaan parempaa kilpailuetua. Tämä tarkoittaa osaltaan myös sitä, että nopean, laadukkaan ja sujuvan korvausprosessin tärkeys on korostunut. (Stanley 2014, 65.)

Kun työvälineitä ja prosesseja modernisoidaan, vakuutusyhtiöiden on tärkeää keskittyä myös henkilöstönsä osaamisen kehittämiseen. Automatisaation myötä muuttuneiden työtehtävien, esimerkiksi vakuutusten myynnin ja korvauskäsittelyn osalta, tulee miettiä miten henkilöstö voi hyödyntää vapautunutta kapasiteettiaan ja miten uutta teknologiaa voidaan käyttää apuna parhaalla mahdollisella tavalla. (Lehto 2019.) Deloitteen tutkimuksen mukaan teknologian käyttöönotolla korvaustoiminnassa, yhdistettynä työntekijöiden kehitettyyn osaamiseen, voidaan vähentää vahingonkorvauskustannuksia ja nostaa tuottavuutta jopa 20–25 prosenttia (Amoroso 2011, 12.) Muuttuva työ finanssialalla-tutkimuksen tulosten mukaan 61 % kyselyyn vastanneista finanssialalla työskentelevistä henkilöstöstä oli täysin samaa mieltä siitä, että digitaitojen osaaminen on välttämätöntä pankki- ja vakuutusalan työtehtävissä ja 34 % oli siitä jokseenkin samaa mieltä. Tutkimuksessa ilmeni myös finanssialan henkilöstön kokevan yleisesti tietotekniikan ja järjestelmien tukevan ja helpottavan työn tekemistä. (T-Media 2015.)

3 Yksilön suorituskyvyn muodostuminen

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia, miten korvaustoiminnassa käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus on vaikuttanut korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn. Tässä luvussa käydään ensin läpi yksilön suorituskykyyn vaikuttavia tekijöitä aiheesta löytyvän kirjallisuuden ja aiempien tutkimuksien pohjalta. Tämän jälkeen syvennytään tarkastelemaan yksilön suorituskyvyn muodostumista teoreettista AMO-mallia hyödyntäen. Viimeisessä osiossa käsitellään tietojärjestelmien ja yksilön suorituskyvyn välistä yhteyttä.

3.1 Yksilön suorituskykyyn vaikuttavat tekijät

Yksilön suorituskykyyn vaikuttavat useat eri tekijä. Revanthin (2020) mukaan yksilön suorituskyvyssä on pääasiassa kyse siitä, kuinka hyvin yrityksissä johdetaan, kehitetään ja motivoidaan työntekijöitä. Samalla kannalla on Sydänmaanlakka (2007, 81–82.), jonka mukaan tärkeimpänä henkilöjohtamisen prosessina voidaan pitää suorituksen johtamista. Suorituksen johtamisen päätavoitteena on jatkuva suorituksen parantaminen ja sen tulisi tarjota yksilölle sekä lyhyen- että pitkän ajan kehittymismahdollisuuksia oman osaamisen saralta (Sydänmaanlakka 2007, 87–88.) Suorituksen johtamisesta puhuttaessa käytetään myös termejä suoriutumisen johtaminen ja suorituskyvyn johtaminen, joista viimeisin painottuu selvemmin tuloksellisen toiminnan edellytysten vahvistamiseen (Viitala 2014, 109.)

Riyadi, Setiwan ja Ratnawati (2017) ovat tutkineet finanssialan työntekijöiden suorituskykyyn vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan työntekijöiden suorituskykyyn vaikuttivat erityisesti sisäinen motivaatio, organisaatiokulttuuri ja johtaminen siltä osin, kun se vaikutti työmotivaatioon. Revanth (2020) painottaa osaamisen kehittämisen ja organisaatiokulttuurin rinnalla työntekijöiden sitouttamisen tärkeyttä. Sitoutunut työntekijä mieltää itsensä osaksi organisaatiota ja sen arvoja, sekä kokee halua saavuttaa hänelle asetetut tavoitteet. Työntekijän sitoutuneisuutta voidaan ajatella kiintymyksenä organisaatiota kohtaan, jolloin henkilöllä on halu toimia organisaationsa parhaaksi. (Robbins & Judge 2015, 60.)

Kauhasen (2015, 68) mukaan suoriutumista arvioidaan liian usein vain henkilökohtaisten tekijöiden kautta, vaikka muihinkin tekijöihin tulisi kiinnittää huomiota. Myös Boxall ja Purcell (2008, 173) ovat todenneet, että edes kaikista motivoitunein tai kyvykkäinkään työntekijä ei pysty suoriutumaan tehtävistään, jos hänellä ei ole suoriutumiseen tarvittavia työkaluja tai tukea tarjoavaa työympäristöä. Kauhanen (2015, 68) painottaa erityisesti esimiesten ja tiimiläisten kannustuksen ja tuen, töiden organisoimisen ja erilaisten tilannetekijöiden, kuten muutoksien, vaikuttavan henkilön työsuoriutumiseen. Suoriutumiseen vaikuttavia

henkilökohtaisia tekijöitä ovat Kauhasen (2015, 68) mukaan osaaminen, motivaatio ja sitoutuminen.

Revanth (2020) on esittänyt osittain samankaltaisen listan yksilön suoriutumiseen vaikuttavista keskeisimmistä tekijöistä:

- Työtyytyväisyys
- Koulutus ja osaamisen kehittäminen
- Sitoutuminen
- Tavoitteet ja odotukset
- Työvälineet
- Yrityskulttuuri

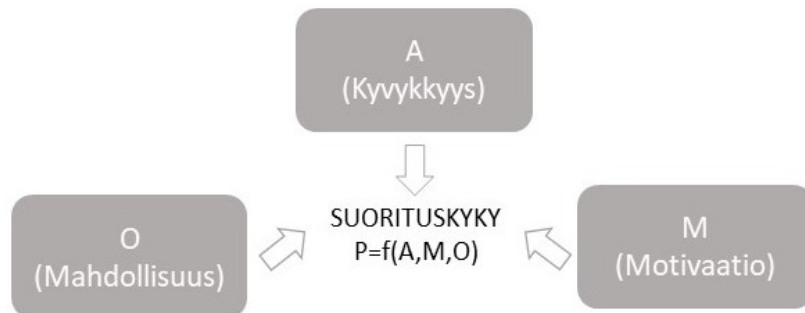
Organisaatiot haluavat säilyttää ja palkata osaamiseltaan, asenteiltaan ja kehittymiskyvyiltään hyvän työpanoksen ja suoriutumisen takaavia henkilöitä. Inspiroiva työympäristö, jossa työprosessit ja työvälineet toimivat moitteettomasti, houkuttelee uusia työntekijöitä riveihin ja motivoi vanhoja osaajia jäämään. Kauhasen (2015, 68.) mukaan yksilön ja organisaation suhdetta voidaan näin kuvata psykologiseksi sopimukseksi, jossa työnantaja tarjoaa turvallisen työympäristön, mielenkiintoisia työtehtäviä ja niiden suorittamiseen edellyttävät työvälineet, sekä sovitun palkkion ja vastaavasti yksilö sitoutuu tarjoamaan ammattitaitoaan ja tekemään sovitut työt sovitulla tavalla. (Kauhanen 2015, 68; Rakli 2016; Viitala 2014, 109.)

3.2 AMO-malli: kyvykkyys, motivaatio ja mahdollisuus

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään teoreettista AMO-mallia, joka on kehitetty selittämään yksilön suorituskyvyn muodostumista. Alun perin malli on kehitetty tarkastelemaan henkilöstöjohtamisen käytäntöjen vaikutuksia yksilön suoriutumiseen. AMO-mallissa oletetaan yksilön suorituskyvyn muodostuvan kolmesta ulottuvuudesta, joita ovat kyvykkyys (A), motivaatio (M) ja mahdollisuus suoriutua (O). Yksilö suoriutuu todennäköisesti tehtävistään hyvin, kun kaikki nämä kolme elementtiä täyttyvät. Mallin mukaan henkilö tarvitsee suoriutuakseen tarpeeksi tietämystä ja osaamista eli kyvykkyyttä, riittävästi kiinnostusta ja kannusteita ollakseen motivoitunut suorittamaan annetut tehtävät, sekä sellaisen työympäristön, joka mahdollistaa ja tukee suoriutumista. (Boxall & Purcell 2008, 5.) Lähtökohtaisesti henkilön suoriutuminen laskee tai käy jopa mahdottomaksi, mikäli yksikin näistä tekijöistä heikkenee (Bos-Nehles 2013.)

On tärkeä huomioida, että AMO-mallin ulottuvuuksiin vaikuttavat henkilöstöjohtamisen käytänteiden lisäksi muutkin tekijät. Työntekijä voi esimerkiksi motivoitua palkkioiden ja etenemismahdollisuuksien lisäksi myös muista asioista, kuten työssä käytettävistä laadukkaista tietojärjestelmistä ja uudesta teknologiasta. (Boxall & Purcell 2008, 6.)

Boxall ja Purcell (2008, 173) ovat luoneet AMO-mallista funktion $P = f(A,M,O)$.



Kuvio 2. Visualisoitu AMO-funktio (Boxall & Purcell 2008, 173.)

3.2.1 Kyvykkyys

AMO-mallissa kyvykkyydellä viitataan henkilön tietämykseen, osaamiseen ja taitoihin, sekä aikaisempaan kokemukseen (Boxall & Purcell 2008, 172.) Sen voidaan ajatella olevan yksilön tämänhetkinen kyky suoriutua eri työtehtävistä. Suoriutumiseen vaadittava kyvykkyys voi tehtävästä riippuen edellyttää sekä fyysisiä että kognitiivisia taitoja (*eng. intellectual ability*) (Robbins & Judge 2015, 51.) Tässä työssä keskitytään kuitenkin vain jälkimmäiseen korvaustoiminnan tietointensiivisen luonteen vuoksi.

Työntekijöiden kyvykkyudet kuuluvat yrityksen inhimilliseen pääomaan, joka on yrityksen yksi aineettoman pääoman osa-alueista. Aineeton pääoma koostuu työntekijöiden kyvykkyysiin liittyvien elementtien lisäksi, sidosryhäsuhhteista, toimintatavoista, sekä yrityksen resursseista, kuten teknologioista. (Kujansivu ym. 2007, 27–29.) Yleinen tapa tarkastella aineetonta pääomaa, on jaotella sen tekijät kolmeen eri osa-alueeseen, joita ovat inhimillinen pääoma, suhdepääoma ja rakennepääoma. Lönnqvistin (2006, 24.) mukaan aineettoman pääoman on havaittu tarjoavan yritykselle paremmat mahdollisuudet menestyä tulevaisuudessa, kuin pelkät taloudelliset tai fyysiset tekijät tarjoavat.



Kuvio 3. Aineettoman pääoman osa-alueet (mukaillen Kujansivu ym. 2007, 29.)

Henkilöstön osaaminen ja sen oikeanlainen hyödyntäminen on yrityksen kilpailuvaltti. Työssä tarvittava osaaminen voidaan jakaa eri kompetenssivaatimuksiin, eli tiettyihin valmiuksiin, jotka yksilölle on kehittynyt työstä, koulutuksesta tai muusta sosiaalisesta ympäristöstä. Kompetenssivaatimus voi liittyä myös persoonallisiin ominaisuuksiin. Yleisiä kompetensseja, joita työelämässä tarvitaan ovat esimerkiksi paineensietokyky, ongelmanratkaisutaidot ja sosiaaliset taidot. Eri ammattialoilla on määritelty työn vaatimat ammattikohtaiset kompetenssivaatimukset ja usein myös tehtävänkuvaan liittyvät tehtäväkohtaiset kompetenssit. Kun tehtävän vaatimukset ja sitä tekevän työntekijän kompetenssit vastaavat toisiaan, työssä suoriutuminen on usein vahvaa. (Viitala 2021, 35.)

Myös Boxall ja Purcell (2008) näkevät erittäin tärkeäksi oikeanlaisen kyvykkyyden kohdistamisen sitä vastaavaan tehtävään. Esimerkiksi myyntityötä tekeviltä vaaditaan osaamisen lisäksi myös tiettyjä persoonallisuuden piirteitä ja sosiaalisia taitoja. Yksilöiden välisissä kognitiivisissa taidoissa on kuitenkin paljon eroja, minkä uskotaan selittävän myyntityössä tapahtuvia isojakin suorituskyvyn vaihteluita. (Boxall & Purcell 2008, 176.)

Organisaatioissa yksilön kyvykkyyttä arvioidaan tyypillisesti heti rekrytointivaiheessa. Rekrytoitaessa pyritään palkkaamaan tehtävään sellainen henkilö, jolla on tarvittavat ominaisuudet ja vaadittava määrä osaamista suhteessa organisaation ydinosaamisen tarpeisiin. (Viitala 2014, 108.) Suoriutuakseen hyvin tehtävistään, yksilöltä vaaditaan tietty osaaminen. Kyvykkyyttä voidaan osaamisen saralla kehittää hyvällä perehdytyksellä, henkilöstöä kouluttamalla ja esimerkiksi tehtävänkierrolla. Sydänmaanlakka (2007, 132–133) kuvaa organisaation eri osastoja osaamiskeskuksiksi, joissa on tiettyä erityisosaamista ja joiden tulisi kyetä luomaan lisäarvoa. Osaamisen kartoitus on osaamiskeskuksissa niin konkreettista, että sen vieminen yksilötasolle on selkeää. Olennaisinta on keskittyä toiminnan kannalta kriittiseen osaamiseen ja selvittää kehitystarpeita sen kautta. Kartoittamalla mitä osaamista tällä hetkellä on ja mitä osaamista tulisi olla, sekä pitäisikö jostain osaamisesta

luopua kokonaan, saadaan muodostettua osaston kehityssuunnitelma. Tämän kehityssuunnitelman tulisi taas kytkeytyä osastolla työskentelevän yksilön henkilökohtaiseen kehityssuunnitelmaan. (Sydänmaanlakka 2007, 132–133.)

3.2.2 Motivaatio

AMO-mallin mukaan kyvykkäänkin työntekijän tulee olla motivoitunut suorittaakseen vaadittavat työtehtävät. Motivaatio itsessään on moniulotteinen ilmiö, joka voidaan käsittää käyttäytymistä virittävien ja ohjaavien tekijöiden yhdistelmäksi. Motivoitunut käyttäytyminen ilmenee yksilön päämäärähakuisena ja tarkoituksenmukaisena toimintana, joka on tyypillisesti tahdonalaista ja vapaaehtoista. Yleisen käsityksen mukaan motivaatioon vaikuttavat yksilön tarpeet, toiveet, pyrkimykset ja odotukset. Työmotivaation on tutkitusti todettu vaikuttavan merkittävästi työskentelyn tehokkuuteen, työn laatuun, sekä yksilön ja koko työyhteisön hyvinvointiin. (Juuti 2006, 37–38; Sinokki 2016, 11.) Erilaisia työelämään sovellettavia motivaatioteorioita on kehitetty useita ja pohja näille teorioille on saatu varhaisista motivaatioteorioista, joissa ihminen nähdään rationaalisena, vaistojen, alitajuisten motiivien ja tietoisien pyrkimyksien kautta valintoja tekevänä oliona (Juuti 2006, 43.)

Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisesti motivoitunut henkilö tekee tiettyä toimintaa itsensä vuoksi, jopa ilman ulkoisia palkkioita. Sisäisen motivaation ajureita voivat olla esimerkiksi henkilön halu tuntea itsensä päteväksi ja itsenäiseksi, jolloin toiminnasta saadut positiiviset palautteet ja tunnustus, sekä itsensä kehittämismahdollisuudet yleensä nostattavat sitä. (Juuti 2006, 61–62.) Yksilöstä itsestään kumpuava sisäinen motivaatio ajaa toteuttamaan aktiviteetteja, jotka tuntuvat hänestä mielekkäiltä ja innostavilta. Tehtävä tai aktiviteetti, jota henkilö tekee itsensä vuoksi ei myöskään lähtökohtaisesti ole samalla tavalla kuormittavaa tai energiaa vievää kuin ulkoisesti motivoitu tekeminen. (Martela & Jarenko 2014.) Henkilö voi esimerkiksi motivoitua jostakin häntä erityisesti kiinnostavasta työtehtävästä tai halusta auttaa muita (Sinokki 2016, 89.) Martela ja Jarenko (2014) tarkentavat raportissaan, että yksilön sisäinen motivaatio voidaan eritellä vielä sisäsyntyiseen motivaatioon ja sisäistettyyn motivaatioon. Erona näillä kahdella on sisäsyntyisen motivaation kytkeytyminen itselle nautinnolliseen tekemiseen ja sisäistetyyn motivaation syntyvän yksilölle tärkeistä päämääristä ja arvoista (Martela & Jarenko 2014.)

Ulkoinen motivaatio syntyy henkilön tavoittelemasta palkkiosta, kuten tulospalkkiosta, korkeammasta palkasta, tietystä etuudesta tai tunnustuksesta. Työmotivaatio muodostuu yleensä sisäisen ja ulkoisen motivaation yhteisvaikutuksesta. Työnteko ilman ulkoisia

palkkioita ei ole kovinkaan motivoivaa ja toisaalta sisäisen innostuksen puute työtä kohtaan voi tehdä työstä raskaan tuntuista puurtamista. (Sinokki 2016, 68–69, 89.)

Edwin A. Locke on kehittänyt päämääräteoreettisen motivaatioteorian, jonka mukaan motivaatioon eniten vaikuttavia päämäärän eli asetetun tavoitteen ominaisuuksia ovat päämäärän saavuttamisen vaikeusaste ja päämäärän selkeys. Teorian mukaan oletetaan vaikean päämäärän motivoivan enemmän kuin helpon. Vastaavasti selkeä päämäärä motivoi oletettavasti enemmän kuin epäselvä. Yksilön kokiessa päämäärän tärkeäksi ja toisaalta myös saavutettavaksi, päästään Locken mukaan korkealle sitoutumisen asteelle, mikä on tärkeä edellytys motivaation ylläpitämisen kannalta. (Juuti 2006, 59.) Kauhanen (2015, 77.) on listannut seuraavat Locken ja Lathamien aiemmin esiin tuomat, suoriutumista ja motivaatiota edistävät, tavoitteisiin liittyvät ominaisuudet niiden selkeyden ja haasteellisuuden lisäksi:

- tavoitteeseen sitoutuminen
- tavoitteen tärkeys ja merkitys organisaation kannalta
- henkilön usko tavoitteen saavuttamiseen
- positiivinen ja korjaava palaute
- tavoitteen ja suoritettavien tehtävien monimutkaisuus ja haasteellisuus

Locken teoriassa korostetaan myös palautejärjestelmän tärkeyttä päämäärän tavoittelemisen yhteydessä. Henkilön on tärkeää nähdä yhteys oman toimintansa ja päämäärän saavuttamisen välillä. Päämäärään sitoutumisen on katsottu olevan suurinta silloin, kun henkilö saa palautetta edistymisestään. (Juuti 2006, 59.) Negatiivisenkin palautteen saamisen on todettu olevan parempi kuin ei palautetta lainkaan. Esimieheltä tai kollegalta saatu palaute ja arvostus vahvistavat lisäksi ihmisen käsitystä omasta kyvykkyydestään. Palautteen puute voi johtaa turhautumiseen, jolloin aluksi mielekkäidenkin tehtävien tekeminen alkaa tuntua merkityksettömältä. (Rasila & Pitkonen 2010, 32–33.)

On tärkeää, että henkilö ymmärtää miksi tietty tavoite on asetettu ja mihin tavoitteen saavuttamisella pyritään. Henkilö voi Locken teorian mukaan olla motivoitunut vasta silloin, kun hän hyväksyy asetetun tavoitteen ja kokee päämäärän myös omakseen. Muutosjohtamisen tavoin oikeanlainen tavoite kannustaa muuttumaan ja uudistumaan. Tavoitteiden asetannassa voidaan nähdä viisi keskeistä vaihetta, joita ovat tietoisuus, ymmärrys, tavoitteen hyväksyminen omakseen, hinku tehdä ja lopuksi sitoutuminen tavoitteeseen, sekä itse toiminta sen saavuttamiseksi. (Juuti 2006, 59; Kauhanen 2015, 77–78.)

Yksilön työmotivaation rakentumista on tarkasteltu tutkimuksissa myös odotusarvoteorioiden kautta. Kenties tunnetuimman odotusarvoteorian on esittänyt Victor H. Vroom vuonna 1964. Odotusarvoteorian mukaan yksilön käyttäytymistä ohjaa hänen tietoinen valintansa eri vaihtoehtojen välillä. Valinta osuu todennäköisimmin vaihtoehtoon, jolla on kaikista myönteisimpiä seurauksia yksilön itsensä kannalta. Odotusarvoteoriassa puhutaan valenssista, jolla tarkoitetaan henkilön arvostuksen määrää tiettyä vaihtoehtoa kohtaan, esimerkiksi työsuorituksista saatuja palkkioita tai palautetta kohtaan. Odotukset taas viittaavat yksilön odotuksiin siitä, miten todennäköistä tietyllä toiminnalla on saavuttaa haluttuja seurauksia, kuten tietty palkkio. Näin ollen Vroomin odotusarvoteoriassa oletetaan motivaation muodostuvan yhtälöstä: $Motivaatio = (valenssi \times odotukset)$. Odotusarvoteoriassa instrumentaalisuudella tarkoitetaan yksilön kykyä havaita, miten tietty työsuoritus vaikuttaa siitä saataviin palkkioihin. (Juuti 2006, 49–50.)

Teorian mukaan yksilö toimii oletettavasti asetettujen tavoitteiden suuntaisesti, jos hän arvioi saavansa hyvän palkkion kuten, positiivista palautetta, kehitysmahdollisuuksia ja tarpeeksi palkkaa. Vastaavasti yksilön arvioidessa seurausten olevan pääosin negatiivisia, kuten turhautumista, väsymistä ja pelkoa irtisanomisesta, hän etsii todennäköisesti vaihtoehtoisia toimintamalleja eikä suuntaa energiaansa toivotulla tavalla tavoitteiden saavuttamiseksi. (Juuti 2006, 51.)

3.2.3 Mahdollisuus suoriutua

AMO-mallin viimeinen ulottuvuus viittaa yksilön mahdollisuuteen suoriutua. Vaikka työntekijällä olisi riittävästi kyvykkyyttä ja motivaatiota suorittaa tiettyjä työtehtäviä, suoriutuminen ei onnistu ilman toimivia työvälineitä ja sellaista työympäristöä, jossa hän kokee viihtyvänsä ja saavansa riittävästi tukea. Mahdollisuustekijä on eri tutkimuksissa vaihdellut tarkasteltavasta näkökulmasta riippuen. Boxall ja Purcell (2008, 173) painottavat mahdollisuustekijän tärkeyttä, sillä sen avulla saadaan liitettyä yksilön suorituskyvyn tarkastelu tiettyyn kontekstiin, kuten tässä opinnäytetyössä korvaustoiminnassa käyttöön otetun tehtävänohjaussovelluksen ympärille. (Boxall & Purcell 2008, 173.) Mahdollisuusulottuvuuden kautta tutkimuksessa tarkastellaan, miten tehtävänohjaussovellus ja sen ominaisuudet itessään tukevat korvauskäsittelijän suoriutumista.

3.3 Tietojärjestelmien yhteys yksilön suorituskyyyn

Tietojärjestelmien vaikutuksia loppukäyttäjän suorituskyyyn on pyritty selittämään eri tutkimuksissa. Tuloksissa on kuitenkin ilmennyt joitain ristiriitaisuuksia, eivätkä ne ole olleet täysin yksiselitteisiä. Tutkijoiden mukaan tietojärjestelmiin liittyy keskimäärin parantunut suorituskyyky, vaikkakin joissain tutkimuksissa tietojärjestelmän ja käyttäjän suorituskyyyn

välillä ei ole todettu yhteyttä. Ei ole myöskään yksimielisyyttä siitä, mikä on paras tapa mitata tietojärjestelmien vaikutuksia organisaatiossa, vaan tutkijat ovat tarkastelleet ongelmaa eri näkökulmien ja lähestymistapojen kautta. (Abugabah, Poropat & Sanzogni 2009.)

Tietojärjestelmien ja yksilön välinen suhde on moniulotteinen kokonaisuus, johon on katsottu vaikuttavan useat järjestelmään ja yksilön ominaisuuksiin liittyvät tekijät. Positiivisesti yksilön suorituskykyyn on todettu vaikuttavan järjestelmän käyttö, järjestelmän laatu, tiedon laatu, datamalli, sekä järjestelmän käyttäjäystävällisyys. Tutkimukset ovat viitanneet siihen, että käyttäjän tyytyväisyys on merkittävä järjestelmän käyttöön vaikuttava tekijä, minkä vuoksi sillä on vahva suora yhteys käyttäjän suorituskykyyn. (Abugabah ym. 2009.)

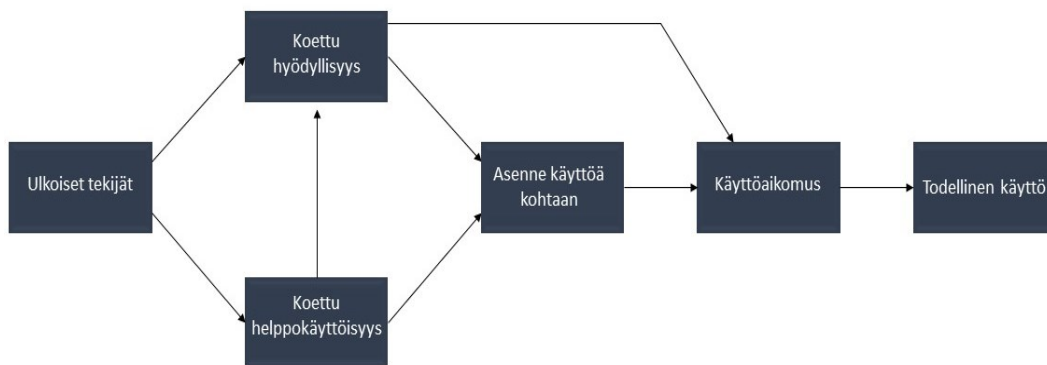
Osa tutkimuksista on keskittynyt tarkastelemaan tietojärjestelmien vaikutuksia käyttäjänsä työhön ja suoritettuihin työtehtäviin mittaamalla muutoksia eri tekijöissä, kuten suoritteiden määrässä, työn tarkkuudessa ja työn merkityksellisyydessä. Tietojärjestelmillä uskotaan olevan merkittäviäkin vaikutuksia loppukäyttäjien työhön. Tutkimuksissa on huomattu, että vaikutuksia ilmenee etenkin tehtäviin käytettävässä ajassa, tehtävärakeenteessa ja tavassa suorittaa tehtäviä. Myös työn laadun on joissain tapauksissa todettu parantuneen uuden tietojärjestelmän myötä. (Abugabah ym. 2009.)

Useissa aiemmissa tutkimuksissa on käytetty lähestymistapana TAM-mallia. TAM-malli on keskittynyt enimmäkseen teknologian hyväksymisen ja käyttöaikomuksen tutkimiseen, mutta sen avulla on yritetty selittää myös tietojärjestelmien suhdetta käyttäjänsä suorituskykyyn. Erityisesti järjestelmän helppokäyttöisyyden parantamisella voi mallin mukaan olla positiivisia vaikutuksia käyttäjän suorituskykyyn. (Abugabah ym. 2009.) TAM-malli esitellään seuraavassa alaluvussa.

3.3.1 Teknologian hyväksymismalli

Organisaatioiden uuden teknologian hyväksymiseen ja käyttöaikomukseen johtavia tekijöitä on pyritty selittämään erilaisilla teoreettisilla teknologian hyväksymismalleilla. Teknologian hyväksymismalli TAM (*Technology Acceptance Model*) on Fred Davisin 1980-luvulla kehittämä malli, jonka alkuperäisenä tarkoituksena oli selittää tietojärjestelmien käyttöönoton hyväksymistä työelämässä. TAM-mallin kehittämisessä on käytetty pohjana Fishbeinin ja Ajzenin luomaa teoreettista TRA-mallia (Theory of Reasoned Action) eli harmitun toiminnan teoriaa, jota on tutkittu paljon erityisesti sosiaalipsykologiassa. (Davis, Bagozzi, Warshaw 1989, 983–984.)

TAM-mallissa esitetään erityisesti koetun hyödyllisyyden ja koetun helppokäyttöisyyden muodostavan käyttäjän asenteen teknologian käyttöönottoa kohtaan. *Koetulla hyödyllisyydellä* tarkoitetaan käyttäjän omaa arviointia siitä, kuinka paljon uusi sovellus tai järjestelmä parantaa hänen suorituskyykyään työssä. Empiiriset tutkimukset ovat osoittaneet koetun hyödyllisyyden vaikuttavan vahvasti henkilön käyttöaikomukseen. *Koettu helppokäyttöisyys* taas viittaa käyttäjän kokemukseen siitä, miten vaivatonta sovelluksen tai järjestelmän käyttäminen hänelle itselleen on. Koetulla helppokäyttöisyydellä on mallin mukaan suora yhteys käyttäjän kokemukseen järjestelmän hyödyllisyydestä, sillä helppokäyttöisen järjestelmän käyttäminen takaa todennäköisesti myös paremman työsuorituksen. (Davis, Bagozzi, Warshaw 1989, 985–986; Venkatesh & Davis 2000, 187.)



Kuvio 4. Alkuperäinen teknologian hyväksymismalli TAM (mukailien Davis, Bagozzi, Warshaw 1989.)

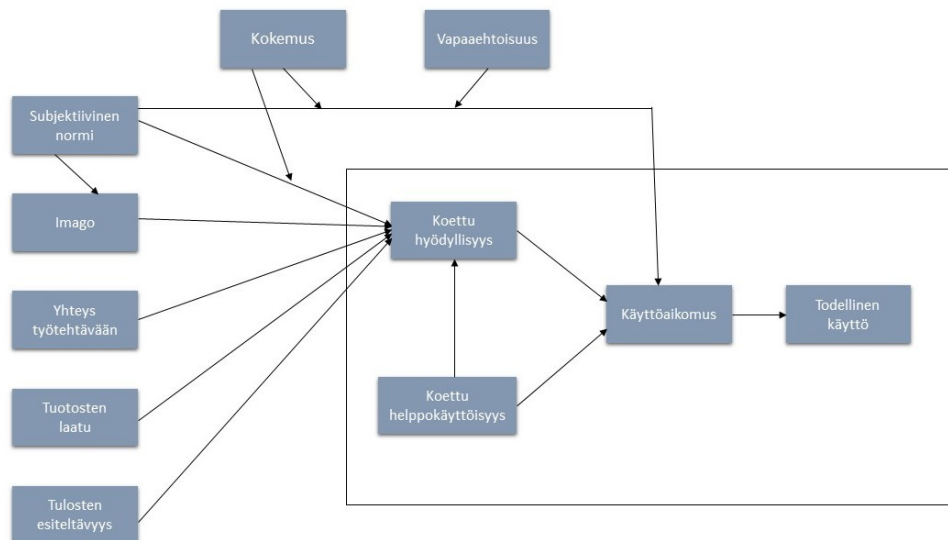
Lopullisesta teknologian hyväksymismallista (TAM) jätettiin asenne teknologian käyttöä kohtaan kokonaan ulos, sillä sen ei katsottu vaikuttavan riittävän vahvasti henkilön aikomukseen käyttää teknologiaa. Myöhempien tutkimusten mukaan koetun hyödyllisyyden ja koetun helppokäyttöisyyden havaittiin vaikuttavan suoraan käyttöaikomukseen ja sen myötä todelliseen käyttöön. (Venkatesh 2000, 343.)

Koska koetulla hyödyllisyydellä on tutkimusten mukaan ollut vahva yhteys käyttöaikomukseen, on haluttu kartoittaa sen muodostumisen taustalla olevia tekijöitä. Davis ja Venkatesh (2000, 187) kehittivät alkuperäiseen TAM-malliin pohjautuen laajennetumman TAM2-mallin, jossa esitetään koettuun hyödyllisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Nämä tekijät voidaan jakaa sosiaalisten prosessien vaikuttimiin, kuten subjektiivinen normi, vapaaehtoisuus ja imago, sekä kognitiivisten instrumentaalisten prosessien vaikuttimiin, kuten yhteys työtätehtävään, tuotosten laatu ja koettu helppokäyttöisyys. (Venkatesh & Davis 2000, 187.)

Subjektiivisella normilla tarkoitetaan ihmisten toimimista tietyllä tavalla sosiaalisten vaikutteiden kautta. Se millä tavalla yksilölle tärkeät ihmiset ajattelevat järjestelmästä ja sen

käytöstä vaikuttaa mahdollisesti myös tämän omaan toimintaan ja mielipiteisiin. Subjektii-
visella normilla on myös suora yhteys käyttöaikomukseen. Tämä ilmenee henkilön aiko-
muksena käyttää järjestelmää omasta haluttomuudestaan huolimatta, mikäli muut ihmiset
ajattelevat, että hänen tulisi niin toimia. TAM2-mallissa oletetaan, että subjektiivisella nor-
milla on vaikutusta erityisesti järjestelmän pakollisissa käyttötoiminnoissa ja tilanteissa,
mutta ei niinkään vapaaehtoisissa olosuhteissa. Subjektii-visen normin suora vaikutus vä-
hentyy useimmiten järjestelmäkokemuksen lisääntyessä. Imagon vaikutus TAM2-mallissa
perustuu yksilöiden haluun ylläpitää suotuisaa mielikuvaa itsestään ryhmässä. (Venkatesh
& Davis 2000, 187–189.)

Koettuun hyödyllisyyteen vaikuttaa lisäksi yksilön käsitys siitä miten hyvin tärkeät työta-
voitteet saavutetaan käyttämällä kyseistä järjestelmää tai sovellusta. Arvio perustuu sii-
hen, missä määrin kohdejärjestelmää voidaan soveltaa omaan työhön eli miten hyvin jär-
jestelmä tukee työntekoa, miten hyvin järjestelmä kykenee suorittamaan tai tuottamaan
haluttuja työtehtäviä ja miten selkeitä ja ymmärrettäviä nämä tuotokset ovat. Näiden
kautta yksilö muodostaa uskomuksen siitä, tuleeko suorituskyky paranemaan tulevaisuu-
dessa vai ei. (Venkatesh & Davis 2000, 191–192.)



*Kuvio 5. Laajennettu teknologian hyväksymismalli TAM2 (mukailen Venkatesh & Davis
2000, 188.)*

Venkatesh (2000) on luonut teoreettisen mallin myös tekijöistä, joiden oletetaan vaikutta-
van yksilön kokemukseen järjestelmän helppokäyttöisyydestä. Teorian mukaan pohjan
koetulle helppokäyttöisyydelle uutta järjestelmää tai sovellusta kohtaan luovat tietyt ankku-
rit, jotka muodostuvat yksilön yleisistä uskomuksista tietokoneista tai teknologioista ja nii-

den käytöstä. Venkateshin (2000) teoreettisessa mallissa esitetään ankkuritekijöiksi yksilön oma uskomus pystyvyydestään käyttää järjestelmää, ulkoiset käyttöä tukevat olosuhteet, tietokonepelko, sekä sisäiseen motivaatioon liitettävä ”leikkisyys” tietokoneita kohtaan. (Venkatesh 2000, 345–346.)

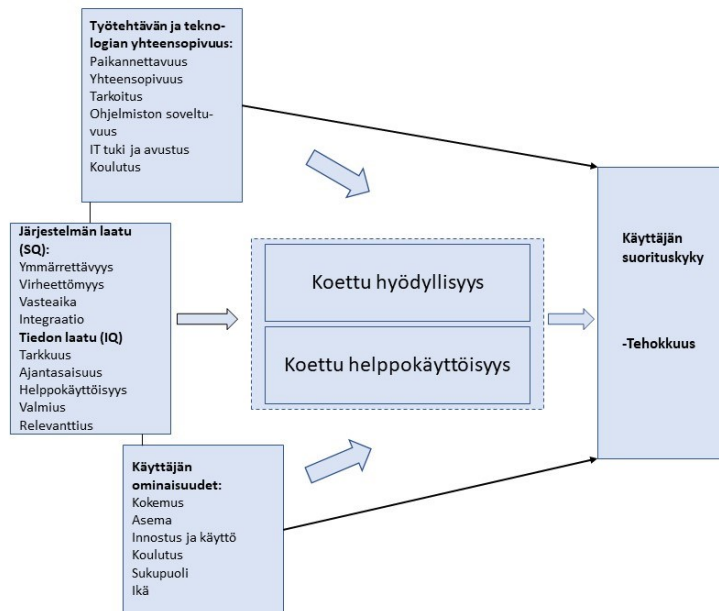
Veknateshin (2000) mukaan yksilö mukauttaa alkuperäistä uskomustaan järjestelmän helppokäyttöisyydestä sen myötä, mitä enemmän järjestelmäkohtaisia tietoja tulee esille, sekä päästessään vuorovaikutukseen järjestelmän kanssa. Oppimisen ja käyttökokemuksen kasvaessa alkuperäinen uskomus muokkautuu ja koettuun helppokäyttöisyyteen alkavat vaikuttaa ankkuritekijöiden lisäksi myös niin sanotut mukauttamistekijät. Mukauttamistekijöitä ovat mallin mukaan järjestelmän objektiivinen käytettävyyden ja sen käytöstä koettu nautinto. (Venkatesh 2000, 345–346.)

Vaikka TAM-mallia on käytetty apuna useissa tutkimuksissa, se on saanut osakseen myös kritiikkiä. Osa tutkijoista väittää, että TAM-mallin muuttujat eivät välttämättä ennusta riittävästi järjestelmän käyttöä ja menestystä. TAM-mallissa ei myöskään käsitellä juurikaan muiden muuttujien, kuten järjestelmän tuotosten ja järjestelmän itsensä suhdetta mallin ydinmuuttujiin eli koettuun hyödyllisyyteen ja koettuun helppokäyttöisyyteen. (Abugabah ym. 2009.)

3.3.2 Myöhempi tutkimus ja teoreettinen malli

Abugabah ym. (2009) kehittivät uudistetun teoreettisen kehyksen ja integroidun mallin tietojärjestelmien vaikutuksesta loppukäyttäjän suorituskäyttöön. Heidän mallissaan on yhdistetty edellisessä alaluvussa esitelty TAM-malli, TTF-malli (Task-Technology Fit model) eli tehtävien ja teknologian yhteensopivuusmalli, sekä D&M malli (DeLone & McLean model), joka on osittain jo aikaisemmin ollut yhteydessä TAM-malliin. D&M malli määrittelee sovelluksen tai järjestelmän laatua ja kykyä tuottaa haluttuja tuotteita, mikä muodostaa suurelta osin järjestelmän hyödyllisyyden ja vaikuttaa olennaisesti myös koettuun helppokäyttöisyyteen ja suoriutumiseen. (Abugabah ym. 2009)

Abugabah ym. (2009) näkevät yhdistämänsä kolme eri mallia hyödyllisinä, kunhan ne integroidaan laajempaan malliin, jossa otetaan huomioon teknologiaan, järjestelmään ja yksilön ominaisuuksiin liittyvät tekijät. Heidän tutkimuksensa mukaan yksilön suorituskäyttöön tietojärjestelmäympäristössä vaikuttavat erityisesti käytettävän järjestelmän tai sovelluksen laatu, tiedon laatu, teknologiatekijät, käyttäjän ominaisuudet, sekä evaluaatiotekijät, kuten järjestelmän todellinen käyttö, käyttäjätyytyväisyys ja asenne tietojärjestelmiä kohtaan.



Kuvio 5. Vaikuttavat tekijät tietojärjestelmän loppukäyttäjän suorituskyvyn taustalla. (muokailen Abugabah, Sanzogni & Poropat 2009.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen toimeksiantaja ja perehdytään tarkemmin tutkimuksen taustaan. Luvussa avataan lisäksi valitut tutkimusmenetelmät, aineistonkeruutapa, sekä aineiston analysointiin käytetyt menetelmät ja perustellaan, miksi kyseiset menetelmät on valittu.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii OP Ryhmään kuuluva vakuutusyhtiö Pohjola Vakuutus Oy. Pohjola Vakuutus on nykypäivänä OP Yrityspankki Oyj:n täysin omistama tytäryhtiö (Pohjola Vakuutus Oy, raportti 2019). Pohjola vakuutuksen toiminta on alkanut jo vuonna 1891, jolloin yhtiö toimi nimellä Palovakuutus-Osakeyhtiö Pohjola vuoteen 1998 asti. Tämän jälkeen se vaihtui Pohjola-Yhtymä Oyj:ksi. Vuonna 2005 OP Ryhmästä tuli Pohjola Yhtymä Oyj:n pääomistaja. Kauppa oli ryhmälle merkittävä, sillä sen myötä ryhmän toiminta saatiin laajennettua vahinkovakuutukseen ja näin OP Ryhmästä tuli johtava finanssiryhmä Suomessa. (OP 2020a) OP Ryhmän vahinkovakuutusliiketoiminnassa Pohjola Vakuutus toimi hetken nimellä OP Vakuutus, mutta ryhmä otti Pohjola nimen takaisin käyttöönsä 1.6.2019. (Pohjola Vakuutus Oy, raportti 2019.)

Suomessa Pohjola Vakuutus on johtavassa asemassa vahinkovakuuttajana. Asiakkaita yhtiöllä oli vuoden 2019 vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevan kertomuksen mukaan yhteensä 2,5 miljoonaa. Henkilöasiakkaita vuonna 2019 oli 2 376 000 ja yritysasiakkaita 164 000. Vuoden 2019 lopussa Pohjola Vakuutus työllisti yhteensä 1 650 henkilöä. Suurimmat vakuutusmaksutuotot ovat vuonna 2019 tulleet palo- ja omaisuusvahinkovakuutuksista, sairaskuluvakuutuksista ja moottoriajoneuvojen vakuutuksista. Eniten korvauksuluja on maksettu palo- ja omaisuusvahingoista, liikennevahingoista ja työtapaturmavahingoista. (Pohjola Vakuutus Oy, raportti 2019.)

Pohjola Vakuutus tarjoaa kattavan valikoiman erilaisia palveluitaan henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkailleen. Suosituimpia vakuutuksia henkilöasiakkaille ovat autovakuutus, kotivakuutus, terveysvakuutus, sekä matkavakuutus. Näiden lisäksi asiakas voi vakuuttaa esimerkiksi lemmikkinsä kissa- tai koiravakuutuksella tai vaikka purje- tai moottoriveneensä venevakuutuksella. Pohjola Vakuutuksen yritysasiakkaiden suosituimpia vakuutuksia ovat olleet ajoneuvovakuutus, työtapaturmavakuutus, kiinteistövakuutus, sekä vastuuvakuutus. (OP 2020b) Lisäksi yrittäjällä ja yrityksellä on tiettyjä pakollisia vakuutuksia, joiden on oltava voimassa. Jos yritys on työllistävä, sen on huolehdittava pakollisista työnantajava-

kuutuksista. Työnantajavakuutuksiin kuuluvat muun muassa lakisääteinen tapaturmavakuutus, työeläkevakuutus ja yrityksen mahdollisille ajoneuvoille otettava liikennevakuutus. (OP 2020 c.)

OP Ryhmän visiona on olla johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä. Strategian keskiössä on eheä ja laadukas asiakaskokemus, minkä vuoksi palvelukonsepteja, digitaalisia vakuutus- ja korvauspalveluita, sekä yhteistyökumppaniverkostoja vahinkojen hoidossa pyritään alati kehittämään. Tärkeänä strategisena painopisteenä vuodelle 2020 ryhmällä oli myös erinomainen työntekijäkokemus. Pohjola Vakuutuksella panostetaan tällä hetkellä sähköisten asiointi- ja ostopalvelujen kehittämiseen, sekä perusjärjestelmän uudistukseen niin vakuutus- kuin korvauspalvelussa. Vahinkovakuutuksen perusjärjestelmän uudistuksessa uudistuvat muun muassa vakuutusjärjestelmä, sekä laskutus- ja rahaliikenteen perustoinnallisuudet, vakuuttamiseen liittyvien dokumenttien hallinta ja data-analytiikka. (Pohjola Vakuutus Oy, raportti 2019.)

Tämä opinnäytetyö tehdään Pohjola Vakuutuksen korvauspalvelulle, yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikköön, jossa käsitellään lakisääteisestä työtapaturmavakuutuksesta korvattavia työtapaturmia. Yksikössä on otettu käyttöön perusjärjestelmän uudistukseen liittyvä uusi tehtävänohjaukseen suunniteltu sovellus, jonka tavoitteena on asiakaskokemuksen parantaminen, korvauskäsittelyn sujuvoittaminen, sekä tehokkaampi tapa työskennellä.

Aiemmin tässä opinnäytetyössä esitelty Mahlowin ja Wagnerin mallintama korvausprosessi kuvastaa hyvin myös lakisääteisestä työtapaturmavakuutuksesta käsiteltävien työtapaturmahinkojen korvausprosessia. Vahinkotapahtuma tulee yhtiöön vireille työnantajan laatimalla vahinkoilmoituksella, tai mahdollisesti myös joko vahingoittuneen omalla ilmoituksella tai hoitolaitoksen ilmoituksella. Mikäli vahinko on tullut kahdella viimeisellä tavalla vireille, työnantajaa pyydetään toimittamaan vahinkoilmoitus. Kun vahinkoasia on saatettu vireille, pyydetään mahdolliset ratkaisuuon tarvittavat lisäselvitykset, esimerkiksi hoitolaitokselta, vahingoittuneelta työntekijältä, työnantajalta tai muilta tarvittavilta viranomaisilta. Korvausasiasta tehdään päätös, kun sen ratkaisemiseen edellyttävät selvitykset ovat saapuneet. Osapuolet saavat lopuksi kirjalliset korvauspäätökset ja mahdolliset korvauksensa.

4.2 Tutkimuksen taustaa

Salattu

4.3 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus on empiirinen eli havainnoiva tutkimus. Empiirisessä tutkimuksessa tutkimusote voi olla kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimusongelma ja tutkimuksen käyttötarkoitus määrittävät sen kumpaa lähestymistapaa kannattaa hyödyntää. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tuloksia havainnollistetaan tyypillisesti taulukoilla ja kuvioilla ja asiat esitetään numeerisia suureita käyttäen. Myös asioiden välisiä riippuvuuksia ja muutoksia tutkittavassa ilmiössä voidaan selvittää kvantitatiivisella tutkimuksella. Pääsääntöisesti kvantitatiivinen tutkimus kartoittaa olemassa olevan tilanteen, mutta on puutteellinen, kun halutaan tarkempaa tietoa asioiden syistä. Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, kvalitatiivinen tutkimus auttaa selittämään syvemmin asioiden syitä ja sen kautta pystytään ymmärtämään paremmin tutkimuskohdetta. Tutkimuksissa on myös mahdollista yhdistää nämä kaksi menetelmää ja käyttää niitä täydentämään toisiaan. (Heikkilä 2014, 12–15.)

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, sillä se palveli paremmin tavoitetta kerätä vastauksia mahdollisimman monelta korvauskäsittelijältä ja analysoida saatuja tuloksia numeerisesti. Tutkimuksessa haluttiin selvittää miten käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus vaikuttaa korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn, sekä kartoittaa käsittelijöiden kokemuksia sovelluksesta ja sen kautta työskentelemisestä nykytilanteessa. Tutkimuksessa pyrittiin myös tarkastelemaan taustamuuttujien vaikutuksia korvauskäsittelijöiden antamiin vastauksiin. Näiltä osin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltui tutkimukseen kvalitatiivista paremmin. Toimeksiantajan toiveena oli, että tutkimuksessa selvitettäisiin myös, miten sovellusta voitaisiin kehittää työntekijälähtöisesti. Tämän vuoksi tutkimuksessa on myös hieman laadullisen menetelmän piirteitä.

Tutkimuksen perusjoukko koostui yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikön työtapaturmia käsittelevistä korvauskäsittelijöistä. Perusjoukolla tarkoitetaan tutkimuksen kohderyhmää, joista tutkimuksessa halutaan tietoa. Koska perusjoukko oli suhteellisen pieni, 88 henkilöä, tutkimus suoritettiin kokonaisotantana. Mikäli perusjoukko olisi ollut erittäin suuri, tutkimus voitaisiin suorittaa otantamenetelmällä, jolloin perusjoukosta valikoidaan tarkoituksenmukaisimmalla tavalla sitä edustava pienempi otos (Heikkilä 2014, 31; Vilka 2015, 64.)

4.4 Kyselylomake, aineiston keruu ja analysointi

Aineiston keruu tapahtui kyselylomakkeella, mikä on kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tyypillisimmin käytetty aineistonkeruumenetelmä. Kyselystä käytetään myös nimitystä survey-tutkimus. Tutkimuksen kyselylomake (Liite 1) oli standardoitu eli vakioitu,

mikä tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn vastanneilta kysyttiin täysin samat kysymykset samalla tavalla. Tutkimukseen soveltui parhaiten internetkysely, sillä perusjoukko muodostui kokonaan toimeksiantajaorganisaation työntekijöistä, joilla oli tietoteknisesti samanvertaiset mahdollisuudet vastata internetkyselyyn. Kyselylomakkeen etuna on arkaluonteisten kysymysten käyttömahdollisuus ja internetkyselynä tehtynä usein nopea vastausten saanti, sekä vastaajien anonymiteetin säilyttäminen. (Heikkilä 2014, 18; Vilka 2015, 61.) Kyselylomakkeen kysymykset koostuivat pääosin Likertin asteikolla laadituista 5-portaisista väittämistä, jossa vastaaja valitsee vaihtoehdon, joka kuvaa parhaiten hänen mielipidettään kyseisestä väittämästä. Kyselylomakkeen lopussa oli muutama avoin kysymys, jotta saatiin hahmotettua paremmin vastaajien kokemuksia ja mielipiteitä.

Kyselylomakkeen laatiminen on tärkeä osa kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kysymysten suunnitteluun ja muotoon tulee kiinnittää tarkkaa huomiota, jotta tutkimus onnistuu tavoitteidensa mukaisesti. Tässä vaiheessa kohderyhmän tuntemuksen tärkeys korostuu, sillä kysymykset pyritään aina muotoilemaan vastaajalle tutulla tavalla. Kysymysten järjestys ja johdonmukaisuus helpottavat vastaamista. On myös erityisen tärkeää, että kysymyksissä kysytään yhtä asiaa kerrallaan, jotta tietoa voidaan analysoida luotettavasti. Lisäksi lomakkeen ulkoasu tulisi suunnitella niin, että se on selkeä ja vastaajalle houkuttelevan näköinen. (Heikkilä 2014, 45–47, Vilka 2015, 70.)

Tutkimuksen kyselylomake luotiin Webropolin kyselytyökalulla. Kysymyksien suunnittelussa käytettiin apuna teoreettista viitekehystä ja aiempia tutkimuksia ja ne muodostettiin tutkimusongelmien, sekä toimeksiantajan toiveiden pohjalta. Kysely jäsenneltiin eri kategorioihin, joita olivat vastaajan taustatiedot, tehtävänohjaussovelluksen tehokkuus, ohjeet ja perehdytys, sovelluksen kautta ohjatut tehtävät, tyytyväisyys sovellukseen, palaute määrä ja suoritettavuudet, sekä sovelluksen vaikutus työntekemiseen.

Kyselylomakkeen toimivuutta testattiin ennen sen julkistamista yhdellä perusjoukkoon kuuluvalla henkilöllä. Esitestauksen tarkoituksena oli arvioida kysymysten ja vastausohjeiden selkeyttä, kyselylomakkeen pituutta, sekä vastaamiseen kulunutta aikaa ennen virallisen version lähettämistä. Testaajan arvioinnin ja palautteen pohjalta muutamia kysymyksiä muotoiltiin uudestaan, minkä jälkeen kyselylomakkeesta saatiin vastaajalle selkeä ja helposti ymmärrettävä. Esitestauksen jälkeen kyselylomake käytiin vielä läpi toimeksiantajan kanssa, minkä jälkeen linkki internetkyselyyn julkistettiin ja lähetettiin korvauskäsittelijöiden työ sähköposteihin saatteen kanssa.

Saatteen tehtävänä on selvittää vastaajalle tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta, sekä motiivoida vastaajaa täyttämään kyselylomake. Saatekirje voi olla ratkaisevassa roolissa, kun

vastaaja pohtii vastatako kyselyyn vai ei. Tämän vuoksi on tärkeää, että saate on kohtelias ja ytimekäs sisältäen oleelliset tiedot, kuten tutkimuksen tavoitteen, toteuttajan ja vastausajan. (Heikkilä 2014, 60.) Kyselyn saatekirjeessä (liite 2) kerrottiin vastaajalle tutkimuksen aihe ja keskeinen tavoite. Saatteessa myös painotettiin vastaajien anonymiteetin säilymistä, sekä aineiston ja tulosten ehdotonta luottamuksellista käsittelyä. Motivaattorina kyselyyn vastaamiselle käytettiin vastaajien kesken arvottavaa pientä palkintoa. Jotta anonymiteetin säilyvyys saatiin taattua, vastaaja ohjattiin varsinaisen kyselyn lopuksi arvontakyselyyn, johon hän pystyi halutessaan jättämään oman sähköpostiosoitteensa arvontaa varten. Koska kyseessä oli kaksi eri kyselyä, varsinainen kysely ja arvontakysely, arvontaan osallistuneiden henkilöllisyyttä ei pystytä yhdistämään saatuihin vastauksiin.

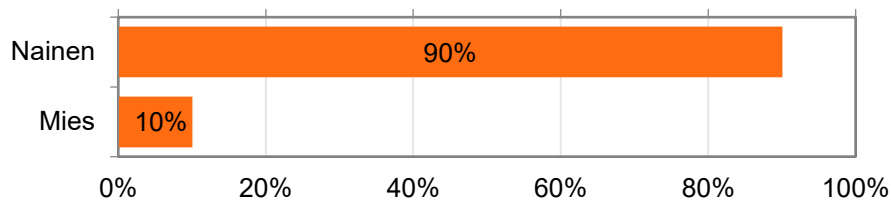
Kysely toteutettiin 28.1.2021 – 5.2.2021. Saate ja linkki internetkyselyyn lähetettiin korvauskäsittelijöiden työ sähköpostiosoitteisiin. Kun kyselyn sulkeutumiseen oli jäljellä kolme päivää, yksikön yhteiselle Microsoft Teamsin kanavalle laitettiin muistutusviesti, jossa kiitettiin tähän mennessä vastanneita ja pyydettiin vastaamattomia vastaamaan kyselylomakkeeseen määräaikaan mennessä. Vastausajan päätyttyä kyselystä saatujen tuloksien analysoimiseen käytettiin Webropolin raportointityökalua, SPSS-ohjelmaa ja Exceliä. Analyysinä käytettiin ristiintaulukointeja, Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa ja Kruskal-Wallis-testiä.

Kahden luokitellun muuttujan välistä yhteyttä tarkastellaan ristiintaulukoinnilla. Tarkasteltavista muuttujista toinen on sarakemuuttuja ja toinen rivimuuttuja, eli toinen asettuu sarakkeille ja toinen riveille. Tyypillisesti selittävä muuttuja, kuten tässä tutkimuksessa esimerkiksi ikä tai työkokemus, asetetaan sarakemuuttujaksi ja vastaavasti riippuva muuttuja rivimuuttujaksi. (Heikkilä 2014, 198.) Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroimen avulla voidaan tutkia kahden muuttujan välistä riippuvuutta. Kerroimen arvot vaihtelevat $-1:n$ ja $+1:n$ välillä ja kertoimen etumerkistä saadaan tulkittua riippuvuuden suunta eli suureneeko vai pieneneekö toisen muuttujan arvo, kun toinen muuttuja kasvaa. (Heikkilä 2014, 193.) Kruskal-Wallis testillä saatiin selvitettyä, missä väittämässä oli eniten merkitsevyyseroja riippumattomien muuttujien välillä, esimerkiksi ikäryhmien välillä. Tämän tutkimuksen kysymykset koostuivat pääosin asenneasteikkokysymyksistä, minkä vuoksi Kruskal-Wallis-testi soveltui hyvin niiden analysoimiseen (Taanila 2012.)

4.5 Vastaajien taustatiedot

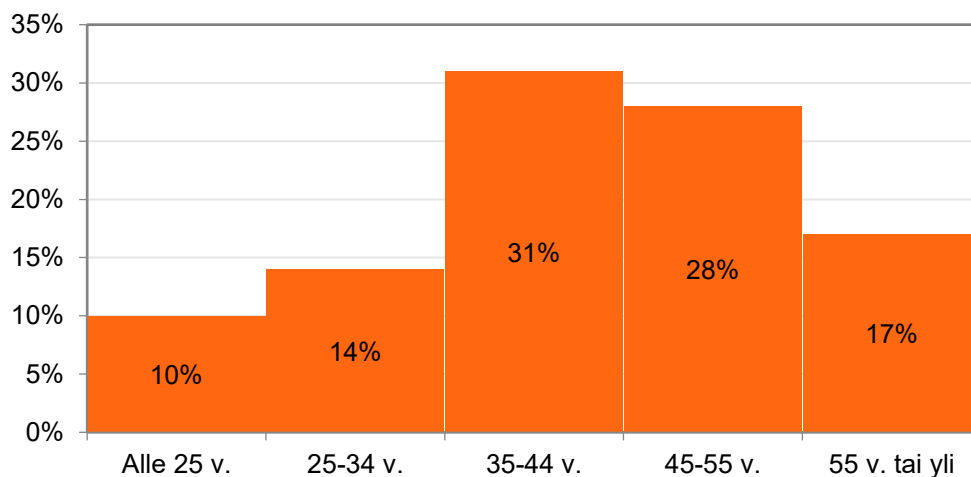
Linkki kyselytutkimukseen lähetettiin 88 korvauskäsittelijälle ja vastauksia saatiin kyselyn määräaikaan mennessä 29. Kyselyn vastausprosentti oli näin ollen 33 %, mikä jäi tavoiteltua alhaisemmaksi. Vastaajista suurin osa oli naisia (90 %). Miesten osuus vastaajista jäi

pieneksi (10 %), mikä voi osittain selittyä sillä, että miehiä työskentelee kyseisessä yksikössä vähemmän. Tuloksien analyseistä jätettiin pois sukupuoli-taustamuuttuja, koska ero oli näin suuri.



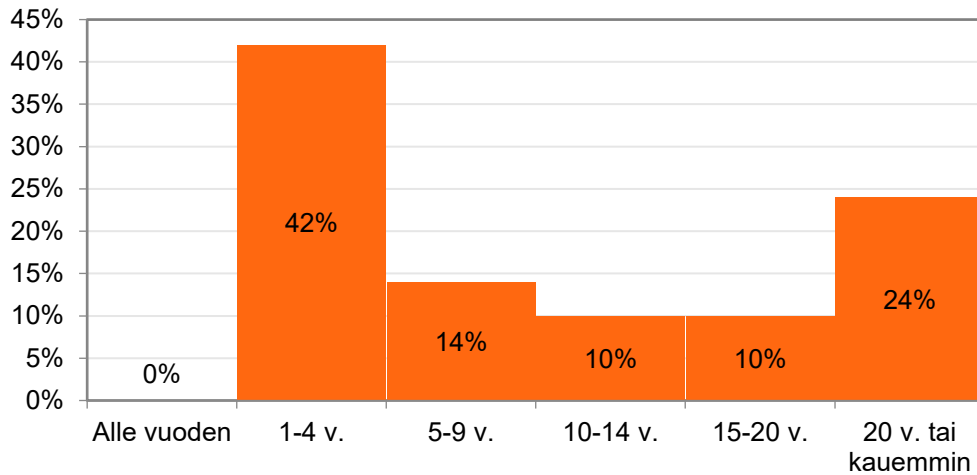
Kuvio 4. Vastaajien sukupuolijakauma N=29

Toisessa taustatietokysymyksessä kartoitettiin vastaajien ikää. Eniten vastauksia saatiin 35–44-vuotiaiden ikäryhmästä (31 %). Vastanneita oli lähes yhtä paljon ikäryhmässä 45–55-vuotiaat (28 %). Vähiten vastauksia saatiin alle 25-vuotiaiden ryhmästä (10 %). Vastaajista 17 % oli yli 55–vuotiaita ja 14 % 25–34-vuotiaita.



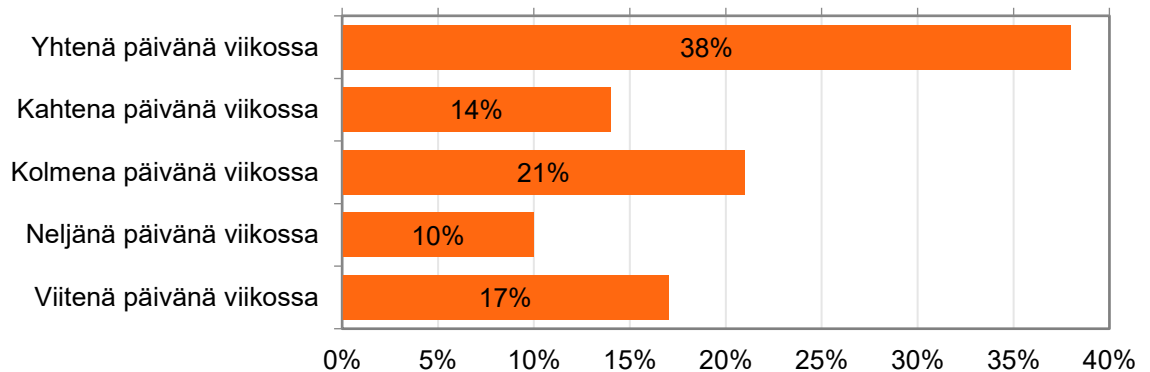
Kuvio 5. Vastaajien ikäjakauma N=29

Kolmas taustatietokysymys koski vastaajien työkokemusta yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä. Suurin osa vastanneista (42 %) oli työskennellyt kyseisessä yksikössä 1–4 vuotta. Toiseksi suurin joukko vastanneista (24 %) koostui korvauskäsittelijöistä, jotka olivat työskennelleet yksikössä 20 vuotta tai kauemmin. Kyselyyn vastanneista 14 % oli työskennellyt yksikössä 5–9 vuotta, 10 % 10–14 vuotta ja 10 % 15–20 vuotta. Yhtään vastausta ei saatu sellaisilta henkilöiltä, jotka olisivat kyselylomakkeen julkaisuvaiheessa työskennelleet yksikössä alle vuoden.



Kuvio 6. Vastaajien työkokemus yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä N=29

Viimeisessä taustatietokysymyksessä kartoitettiin sitä, kuinka monena päivänä viikossa vastaajat tekevät työtään tehtävänohjaussovelluksen kautta. Suurin osa vastaajista (38 %) käyttää tehtävänohjaussovellusta työssään tyypillisenä työviikkona vain yhtenä päivänä. Toiseksi suurin osa vastaajista (21 %) työskentelee tehtävänohjaussovelluksen kautta kolmena päivänä viikossa. Päivittäin tehtävänohjaussovelluksen kautta työskenteleviä korvauskäsittelijöitä oli 17 % vastanneista.



Kuvio 7. Vastaajien työskentely sovelluksen kautta tyypillisenä työviikkona N = 29

5 Tutkimustulokset

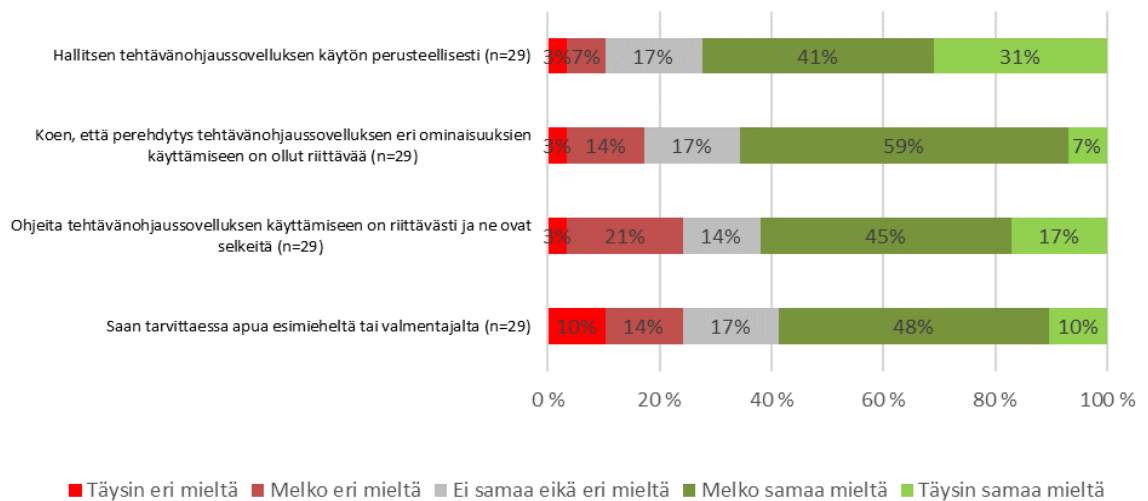
Tässä kappaleessa käydään läpi kyselytutkimuksen tulokset. Kysymykset koostuivat muutamaa avointa kysymystä lukuun ottamatta Likert-asteikon muodossa olevista erilaisista viisiportaisista väittämistä. Vastausvaihtoehdot Likert-asteikolla olivat 1=täysin eri mieltä, 2=melko eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=melko samaa mieltä ja 5=täysin samaa mieltä ja tuloksissa esitetyt, annettujen vastausten keskiarvot, on laskettu näiden arvojen pohjalta.

Tutkimustulokset on jaoteltu kokonaisuuksiin, joita ovat ohjeet ja perehdytys, tehtävänohjaussovelluksen kautta ohjatut tehtävät, motivaatio työskennellä tehtävänohjaussovelluksen kautta ja tehtävänohjaussovelluksen vaikutukset omaan työntekoon. Kokonaisuudet viittaavat AMO-mallin mukaisesti ulottuvuuksiin kyvykkyys, motivaatio ja mahdollisuus suoriutua. Kyvykkyyteen liittyvät tutkimustulokset on jaettu kahteen alakappaleeseen, ohjeet ja perehdytys ja ohjatut tehtävät.

5.1 Ohjeet ja perehdytys

Korvauskäsittelijöiden tämänhetkistä kykyä käyttää tehtävänohjaussovellusta mitattiin väittämällä ”*Hallitsen tehtävänohjaussovelluksen käytön perusteellisesti*”. Kuten kuviosta 8 voidaan huomata, suurin osa vastaajista (72 %) oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa. 10 % vastaajista oli täysin tai melko eri mieltä siitä, että hallitsevat perusteellisesti tehtävänohjaussovelluksen käytön. Vastaajista 17 % ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Ikäryhmittäin nuoremmat vastaajat vastasivat suhteessa enemmän olevansa täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa, kuin vanhemmat vastaajat. 35–44-vuotiaista vastaajista lähes kaikki (89 %) olivat täysin tai melko samaa mieltä siitä, että hallitsevat tehtävänohjaussovelluksen käytön perusteellisesti ja tästä ryhmästä yksikään ei ollut eri mieltä väittämän kanssa. Myös alle 35-vuotiaiden ikäryhmästä enemmistö (86 %) koki hallitsevansa tehtävänohjaussovelluksen käytön perusteellisesti ja tästä ryhmästä vain yksi vastaaja oli täysin eri mieltä. 45–55-vuotiaiden ikäryhmästä 63 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai melko samaa mieltä ja yli 55-vuotiaista enää 40 %.



Kuvio 8. Valmiudet tehtävänohjaussovelluksen käyttämiseen

Kuvion 8 toisessa ja kolmannessa väittämässä kartoitettiin perehdytyksen ja ohjeiden riittävyyttä. Vastaajista 66 % oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän ”Koen, että perehdytys tehtävänohjaussovelluksen eri ominaisuuksien käyttämiseen on ollut riittävää” kanssa. 17 % vastaajista koki, että perehdytys ei ole joissain määrin ollut riittävää. Ikäryhmien välillä väittämään annettujen vastausten keskiarvoissa ei ollut huomattavia eroja. Tämän sijaan työssään päivittäin tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelevät kokivat keskimäärin (ka =4.0) perehdytyksen olleen riittävämpää, kuin vastaajat, jotka työskentelivät vähemmän kuin viisi päivää viikossa tehtävänohjaussovelluksen kautta. Yhtenä – kahdena päivänä viikossa tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelevien väittämään annettujen vastausten keskiarvo oli 3.5 ja kolmena – neljänä päivänä viikossa 3.3.

Vastaajista enemmistö (62 %) oli myös täysin tai melko samaa mieltä siitä, että ohjeita tehtävänohjaussovelluksen käyttämiseen on tarpeeksi ja ne ovat selkeitä. Kuitenkin lähes yksi neljäsosa (24 %) vastaajista oli täysin tai melko eri mieltä ohjeiden riittävyydestä.

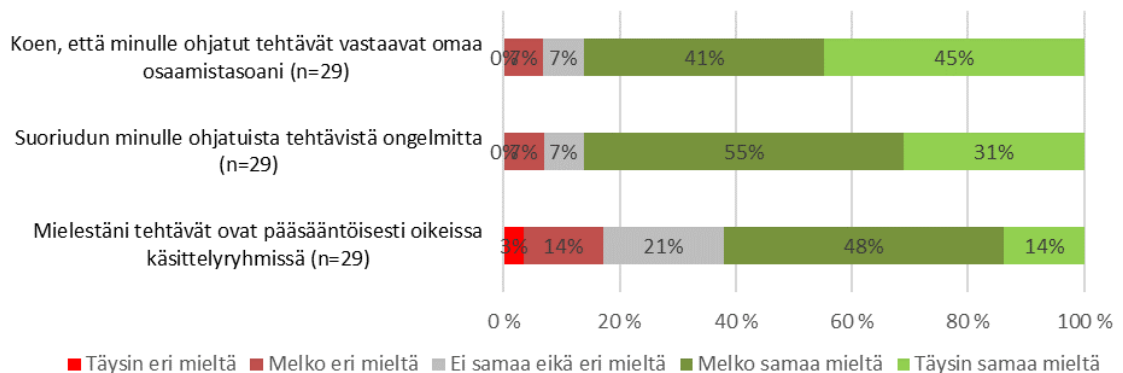
Reilu puolet vastaajista (58 %) oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että esimieheltä tai valmentajalta saa tarvittaessa apua. Täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa oli 24 % vastaajista. Suurimmat erot väittämään annettujen vastausten välillä näkyivät siinä, kauanko henkilö oli työskennellyt yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä. 1–4 vuotta työskennelleistä vastaajista 17 % oli täysin eri mieltä väittämän ”Saan tarvittaessa apua esimieheltä tai valmentajalta” kanssa ja 25 % melko eri mieltä. Keskiarvo 1–4 vuotta työskennelleiden vastauksista oli 2.9, kun yksikössä pidempään työskennelleillä keskiarvo oli huomattavasti yli 3.

SPSS-ohjelmalla lasketusta Spearmanin järjestyskorrelaatiosta (Liite 3) on myös huomattavissa kohtalainen negatiivinen riippuvuus väittämän ”*Saan tarvittaessa apua esimieheltä tai valmentajalta*” ja sillä, kuinka monta kertaa viikossa henkilö työskentelee tehtävänohjaussovelluksen kautta ($r=-0,303$). Mitä useammin työskenteli tehtävänohjaussovelluksen kautta viikossa, sitä vähemmän tuloksien mukaan koki saavansa apua.

5.2 Ohjatut tehtävät

Opinnäytetyössä mitattiin myös sitä, vastaavatko korvauskäsittelijöille tehtävänohjaussovelluksen kautta ohjatut tehtävät heidän omia osaamisalueitaan. Työssä suoriutumisen on todettu olevan vahvaa silloin, kun työntekijän kyvykkyydet ja tehtävän vaatimukset vastaavat toisiaan. (kts 3.2.1)

Suurin osa vastaajista (86 %) oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän ”*Koen, että minulle ohjatut tehtävät vastaavat omaa osaamistasoani*”. Vastanneista 45 % oli täysin samaa mieltä siitä, että ohjatut tehtävät vastaavat heidän osaamistasoaan. Kukaan vastanneista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa ja vain 7 % oli melko eri mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa oli myös 7 %. Spearmanin järjestyskorrelaation (Liite 3) mukaan, mitä useampana päivänä työskenteli tehtävänohjaussovelluksen kautta tyypillisenä työviikkonaan, sitä vähemmän koettiin tehtävien vastaavan omaa osaamistasoa ($r = -0,387$). Tämä kohtalainen negatiivinen riippuvuus oli myös tilastollisesti merkitsevä ($\text{sig}=0,038$).



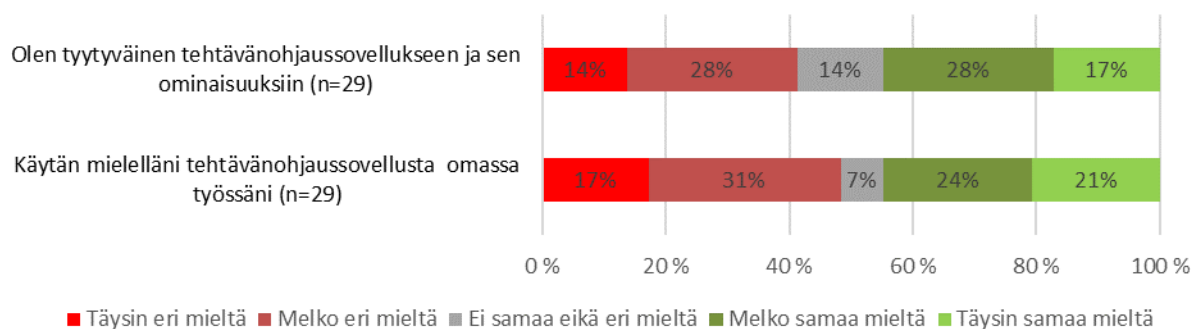
Kuvio 9. Tehtävänohjaussovelluksen kautta ohjatut tehtävät

Vastaajista enemmistö koki myös suoriutuvansa heille ohjatuista tehtävistä ongelmitta. 86 % vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että suoriutuvat ongelmitta heille ohjatuista tehtävistä. Melko eri mieltä väittämän kanssa oli 7 % vastaajista ja yksikään ei ollut täysin eri mieltä.

Kuvion 9 viimeinen väittämä ”Mielestäni tehtävät ovat pääsääntöisesti oikeissa käsittelyryhmissä” viittaa siihen, onko tehtävänohjaussovelluksen ohjaama tehtävä ollut siinä käsittelyryhmässä, mihin se todellisuudessa kuuluu. Tehtävänohjaussovelluksessa on toiminto, jonka kautta käsittelijä pystyy ohjaamaan tehtävän oikeaan käsittelyryhmään, mikäli se on väärässä ryhmässä. Vastaajista 68 % oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että tehtävät ovat pääsääntöisesti olleet oikeissa ryhmässä. Täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa oli 17 % vastaajista ja 21 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Päivittäin työssään tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelevät olivat keskimäärin vähemmän samaa mieltä siitä, että tehtävät ovat oikeissa ryhmässä (ka=3.0), kuin alle viitenä päivänä sen kautta työskentelevät.

5.3 Motivaatio työskennellä tehtävänohjaussovelluksen kautta

AMO-mallissa kyvykkäänkin työntekijän tulee olla motivoitunut suoriutuakseen parhaalla mahdollisella tavalla (kts. 3.2.2). Motivaatiolottuvuuden kautta tarkasteltiin, miten motivoituneita työntekijät ovat käyttämään tehtävänohjaussovellusta omassa työssään. Vastaajista vähän vajaa puolet (45 %) vastasivat olevansa täysin tai melko samaa mieltä väittämän ”Olen tyytyväinen tehtävänohjaussovellukseen ja sen ominaisuuksiin” kanssa. Lähes yhtä suuri osa vastaajista (42 %) oli vähintään jonkin verran tyytymätön tehtävänohjaussovellukseen ja sen ominaisuuksiin. 45 % vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että käyttävät tehtävänohjaussovellusta mielellään omassa työssään. Suurempi osa vastaajista (48 %) oli täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 10. Tyytyväisyys tehtävänohjaussovellukseen ja sen käyttämiseen omassa työssä

Spearmanin järjestyskorrelaatiossa (Liite 3) sillä, kuinka kauan oli työskennellyt yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä, oli tilastollisesti merkitsevä (sig = 0,042) kohtalainen negatiivinen riippuvuus (r= -0,380) väittämän ”olen tyytyväinen tehtävänohjaussovellukseen ja sen ominaisuuksiin” kanssa. Toisin sanoen mitä kauemmin vastaajat olivat työskennelleet yksikössä, sitä vähemmän tyytyväisiä he olivat tehtävänohjaussovellukseen ja sen ominaisuuksiin. Tätä on havainnollistettu myös ristiintaulukossa (Taulukko 2.).

Spearmanin järjestyskorrelaatiosta nähdään myös, että mitä useammin tyypillisenä työviikkonaan työskentelee tehtävänohjaussovelluksen kautta, sitä tyytyväisempiä vastaajat ovat olleet sovellukseen ja sen ominaisuuksiin. Näiden välillä oli kohtalainen positiivinen riippuvuus ($r = 0,362$). Kohtalainen negatiivinen riippuvuus näyttäisi olevan myös iällä ja tyytyväisyydellä tehtävänohjaussovellukseen ($r = -0,280$), eli nuoremmat ikäryhmät ovat vastanneet useammin olevansa samaa mieltä väittämän kanssa.

Taulukko 2. Tyytyväisyys tehtävänohjaussovellukseen sen mukaan, kauanko vastaaja on työskennellyt yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä

Olen tyytyväinen tehtävänohjaussovellukseen ja sen ominaisuuksiin	1-4 v.	5-9 v.	10-14 v.	15-20 v.	20 v. tai yli	Kaikki
Täysin eri mieltä	8 %	25 %	0 %	33 %	14 %	14 %
Melko eri mieltä	17 %	25 %	67 %	33 %	29 %	28 %
Ei samaa eikä eri mieltä	8 %	0 %	33 %	0 %	29 %	14 %
Melko samaa mieltä	25 %	50 %	0 %	33 %	29 %	28 %
Täysin samaa mieltä	42 %	0 %	0 %	0 %	0 %	17 %
Yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	n=12	n=4	n=3	n=3	n=7	n=29

Työkokemuksella yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä oli kohtalainen negatiivinen riippuvuus myös sen kanssa, kuinka mielellään vastaaja käytti tehtävänohjaussovellusta omassa työssään ($r = -0,534$). Mitä pidempään yksikössä oli työskennellyt, sitä vähemmän haluttiin käyttää tehtävänohjaussovellusta omassa työssä. Tämä korrelaatio oli myös tilastollisesti erittäin merkitsevä ($\text{sig} = 0,003$). Spearmanin korrelaatiosta (Liite 3) nähdään myös, että mitä useammin tyypillisenä työviikkonaan työskentelee tehtävänohjaussovelluksen kautta, sitä mieluisammin käytti sovellusta omassa työssään ($r = 0,309$). Iällä ja sillä, käyttääkö mielellään tehtävänohjaussovellusta omassa työssään oli kohtalainen negatiivinen riippuvuus ($r = -0,261$). Ristiintaulukoinnilla on tarkasteltu vielä tarkemmin, miten vastaukset erosivat ikäryhmittäin (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Halu käyttää tehtävänohjaussovellusta ikäryhmittäin

Käytän mielelläni tehtävänohjaussovellusta omassa työssäni	Alle 35 v.	35-44 v.	45-55 v.	55 v. tai yli	Kaikki
Täysin eri mieltä	0 %	22 %	38 %	0 %	17 %
Melko eri mieltä	29 %	44 %	13 %	40 %	31 %
Ei samaa eikä eri mieltä	0 %	11 %	0 %	20 %	7 %
Melko samaa mieltä	14 %	0 %	50 %	40 %	24 %
Täysin samaa mieltä	57 %	22 %	0 %	0 %	21 %
Yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Suoritetavoitteet

Selkeiden ja joissain määrin haastavien tavoitteiden on todettu vaikuttavan positiivisesti työmotivaatioon. Locken teorian mukaan henkilön täytyy hyväksyä asetettu tavoite ja kokea se myös omakseen, jotta hän voi olla motivoitunut. (kts. 3.2.2) Suoritetavoitteiden selkeyttä mitattiin väittämällä ”*Tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelylle asetetut suoritetavoitteet ovat selkeitä*”. Vastaajista yli puolet (62 %) oli täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa. Vain viidesosa vastaajista (20 %) oli täysin tai melko samaa mieltä, että suoritetavoitteet ovat selkeitä.

Palaute

Kyselytutkimuksessa kartoitettiin lisäksi sitä, ovatko korvauskäsittelijät kokeneet saavansa riittävästi palautetta tehtävänohjaussovelluksen kautta suorittamistaan tehtävistä. Huomattava enemmistö vastaajista (79 %) oli täysin tai melko eri mieltä väittämän ”*Saan mielestäni riittävästi palautetta tehtävänohjaussovelluksen kautta suorittamistani tehtävistä*” kanssa. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 48 % vastanneista. Vain 6 % vastanneista koki saavansa riittävästi palautetta. 14 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä.

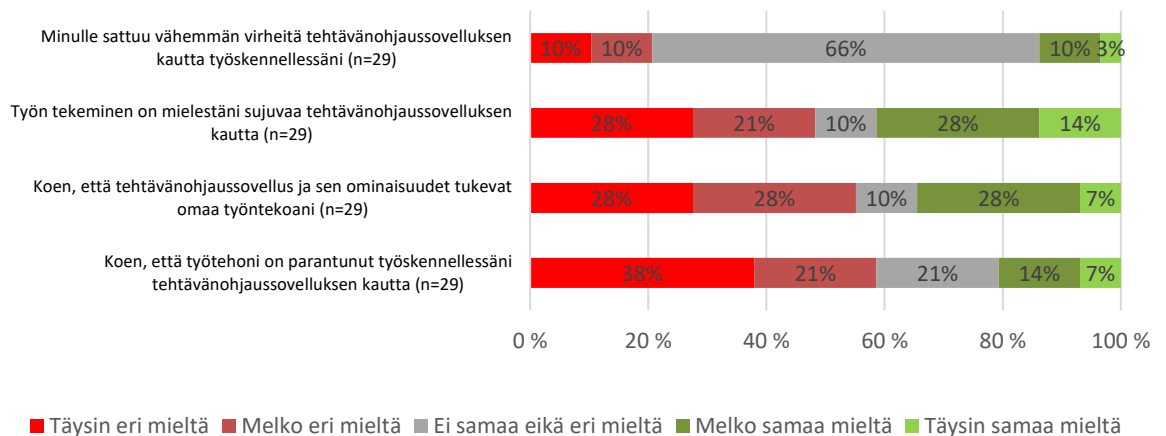
Vastaajista 87 % oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että palautteen saaminen omasta työstä on tärkeää ja vain 3 % vastaajista oli melko eri mieltä. 10 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, että palautteen saaminen on tärkeää. Spearmanin järjestyskorrelaatioissa (*Liite 3*) iän ja palautteen saamisen tärkeyden välillä oli kohtalainen negatiivinen riippuvuus (-0,335). Vastanneista nuoremmat kokivat palautteen saamisen omasta työstään enemmän tärkeäksi.

5.4 Vaikutukset työntekoon

AMO-mallin viimeinen ulottuvuus viittaa mahdollisuuteen suoriutua. Kuvion 11 väittämässä mitattiin sitä, kuinka hyvin tehtävänohjaussovellus mahdollistaa hyvän työsuoriutumisen korvauskäsittelijöiden näkökulmasta. Enemmistö kyselyyn vastanneista (66 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä Kuvion 11 ensimmäisen väittämän ”*Minulle sattuu vähemmän virheitä tehtävänohjaussovelluksen kautta työskennellessäni*” kanssa. Vastanneista 20 % oli täysin tai melko eri mieltä siitä, että tehtävänohjaussovelluksen kautta työskennellessä sattuu

vähemmän virheitä. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli 13 % vastanneista.

Vastaajista 42 % oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työn tekeminen tehtävänohjaussovelluksen kautta on sujuvaa. Hieman vajaa puolet (49 %) oli täysin tai melko eri mieltä väittämän ”*Työn tekeminen on mielestäni sujuvaa tehtävänohjaussovelluksen kautta*” kanssa ja 10 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Spearmanin järjestyskorrelaatiossa (Liite 3) näkyi tilastollisesti merkitsevä (Sig = 0,013) kohtalainen negatiivinen riippuvuus ($r = -0,456$) henkilön työkokemuksen yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä ja väittämän ”*Työn tekeminen on mielestäni sujuvaa tehtävänohjaussovelluksen kautta*” välillä. Mitä kauemmin oli työskennellyt yksikössä, sitä vähemmän oltiin sitä mieltä, että työn tekeminen on sujuvaa tehtävänohjaussovelluksen kautta. Lievä negatiivinen riippuvuus ($r = -0,258$) oli myös iän ja väittämän välillä, eli nuoremmat vastanneista olivat enemmän sitä mieltä, että työskentely sovelluksen kautta on sujuvaa.



Kuvio 11. Tehtävänohjaussovelluksen vaikutukset omaan työhön

Reilu puolet kyselyyn osallistuneista (56 %) oli täysin tai melko eri mieltä siitä, että tehtävänohjaussovellus ja sen ominaisuudet tukevat heidän työnteokoaan. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli 35 % vastanneista ja 10 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Pidempään yksikössä työskennelleet olivat vähemmän samaa mieltä väittämän ”*Koen, että tehtävänohjaussovellus ja sen ominaisuudet tukevat omaa työnteokoani*” kanssa, mikä näkyy Spearmanin järjestyskorrelaatiossa (Liite 3) kohtalaisena negatiivisena riippuvuutena ($r = -0,556$), joka on myös tilastollisesti erittäin merkitsevä (sig = 0,002).

Mitä useammin tyyppillisenä työviikkonaan työskenteli tehtävänohjaussovelluksen kautta, sitä enemmän koettiin, että tehtävänohjaussovellus tukee omaa työnteokoa ($r = 0,309$),

myös tämä riippuvuus oli tilastollisesti merkitsevä (sig =0,043). Ristiintaulukossa (Taulukko 4) on havainnollistettu, miten vastaukset jakaantuivat sen mukaan, kuinka useana päivänä viikossa työskenteli sovelluksen kautta. Viitenä päivänä viikossa sovelluksen kautta työskentelevien antamien vastausten keskiarvo oli 3,2 ja vastausten keskiarvo laski, mitä harvemmin työskenteli sovelluksen kautta. Kolmena-neljänä päivänä sovelluksen kautta työskentelevien vastaajien keskiarvo väittämään oli 2.9 ja yhtenä-kahtena päivänä enää 2.2.

Taulukko 4.

Koen, että tehtävänohjaussovellus ja sen ominaisuudet tukevat omaa työnteokoani	1–2 päivänä viikossa	3–4 päivänä viikossa	5 päivänä viikossa	Kaikki
Täysin eri mieltä	40 %	22 %	0 %	28 %
Melko eri mieltä	27 %	22 %	40 %	28 %
Ei samaa eikä eri mieltä	7 %	22 %	0 %	10 %
Melko samaa mieltä	27 %	11 %	60 %	28 %
Täysin samaa mieltä	0 %	22,20 %	0 %	7 %
Yhteensä	n=15	n=9	n=5	n=29

Kuvion 11 viimeisessä väittämässä kartoitettiin sitä, onko oma työteho korvauskäsittelijöiden näkökulmasta parantunut tehtävänohjaussovelluksen käyttöönoton myötä. Kyselyyn osallistuneista yli puolet (59 %) kokivat, että tehtävänohjaussovellus ei ole parantanut heidän työtehoaan. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän ”Koen, että työtehoni on parantunut työskennellessäni tehtävänohjaussovelluksen kautta” kanssa oli 21 %. Väittämään ei samaa eikä eri mieltä vastanneita oli myös 21 %. Mitä pidempään oli työskennelty yrittäjäasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä, sitä vähemmän koettiin työtehon parantuneen ($r = -0,480$). Tämä kohtalainen negatiivinen riippuvuus työvuosien yksikössä ja väittämän välillä oli myös tilastollisesti erittäin merkitsevä (sig =0,008).

5.5 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeen kysymykset 10–13 olivat avoimia kysymyksiä. Kysymyksessä 10 kysyttiin, ”Miten tehtävänohjaussovellusta pitäisi mielestäsi kehittää, jotta sen kautta työskentely olisi mielekkäämpää?” ja kysymyksessä 12 ”Minkä tekijöiden koet vaikuttaneen negatiivisesti suoriutumiseesi tehtävänohjaussovelluksen kautta työskennellessäsi”. Vastaukset kysymyksiin 10 ja 12 olivat erittäin samankaltaisia, joten ne on tiivistetty ja yhdistetty kuviossa 12 otsikon ”Negatiiviset/Kehitettävät tekijät” alle. Kysymyksessä 12 kysyttiin ”Minkä tekijöiden koet vaikuttaneen positiivisesti suoriutumiseesi tehtävänohjaussovelluksen kautta työskennellessäsi” ja tämän kysymyksen vastaukset on tiivistetty kuvion 12 otsikon ”Positiiviset tekijät” alle. Viimeisessä avoimessa kysymyksessä 13 ”Muita vapaita

kommentteja ja huomioita tehtävänohjaussovelluksesta” annettiin vastaajalle mahdollisuus kommentoida tehtävänohjaussovellukseen liittyviä asioita, joita ei aiemmissa kysymyksissä otettu huomioon.



Kuvio 12. Tehtävänohjaussovelluksen positiiviset ja negatiiviset vaikutukset korvauskäsittelijöiden työntekoon

Tehtävänohjaussovelluksen positiiviseksi puoleksi koettiin tehtävien ohjautuminen tasapuolisesti käsittelijöille, jolloin kaikille saapuu yhtä lailla helpompia ja vaikeampia vahinkotapauksia käsiteltäväksi. Positiiviseksi koettiin myös se, että vahinkoja ei pysty sovelluksen kautta työskennellessä hyppimään yli. Yksi vastaajista koki positiiviseksi sen, että tehtävänohjaussovellus antaa tehtävän aina yhdelle käsittelijälle, jolloin vahinkotapausta on käsittelemässä ainoastaan yksi henkilö kerrallaan, ja näin päällekkäisyyksiltä on mahdollista välttyä. Osa vastanneista koki tehtävänohjaussovelluksen selkeyttäneen työntekoa tarjoamalla vahinkotapausten siihen liittyvine tehtävineen yksi kerrallaan. Lisäksi positiivisena pidettiin sitä, että tehtävänohjaussovellus kertoo yleensä mitä odotetaan.

Useat kysymykseen 10 ja 12 vastanneista mainitsivat tehtävänohjaussovelluksen negatiiviseksi ja työntekoa vaikeuttaviksi tekijöiksi tehtävänohjaussovelluksen erilaiset tekniset häiriöt ja järjestelmäongelmat. Osa vastaajista kertoi käyttökatkojen hidastaneen työntekoa. Vastauksissa myös mainittiin, että pitkien käyttökatkojen yhteydessä ylimääräistä aikaa kuluu lisäksi tikettien eli käytön tuelle lähetettävien tukipyyntöjen tekemiseen. Vastauksissa toistui usein myös se, että tehtävänohjaussovelluksesta ei näe työtilannetta. Käsiteltävien asiakirjojen määrä ei näy tehtävänohjaussovelluksessa, mikä vastanneiden mukaan vaikutti myös työn mielekkyyteen. Osa vastanneista mainitsi myös, että työn suunnittelu ja hallinta vaikeutuu, kun asiakirjojen määrää ei näe.

Myös tehtävien priorisointiin liittyvät ongelmat toistuivat vastauksissa. Useat vastanneista kokivat, että tehtävänohjaussovellus ei priorisoi tehtäviä oikein ja asiakirjoja ei tule käsiteltäväksi vanhimmasta päästä uusimpaan. Priorisointiin liittyvissä ongelmissa mainittiin myös, että tehtävänohjaussovellus ei tuo oikein kiireellisiä vahinkotapauksia käsiteltäväksi.

Vastanneista osa koki, että tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentely ei sovi pidempiaikaisia vahinkoja käsitteleville työryhmille. Muutama vastaajista mainitsi, että pidempiaikaisia vahinkotapauksia ei saada tehtyä samana päivänä, eikä välttämättä viikonkaan aikana valmiiksi, jolloin vahinkojen kanssa joudutaan niin sanotusti kikkailemaan, jotta käsitelijä pystyy itse jatkamaan käsittelyä siitä mihin hän jäi. Myös tämän koettiin vaikuttavan negatiivisesti työn hallintaan ja suunnitteluun. Osa koki lisäksi tehtävänohjaussovelluksen olevan tällä hetkellä ylimääräinen järjestelmä vielä toistaiseksi, kunnes se alkaa keskustelemaan paremmin muiden käytössä olevien järjestelmien kanssa.

6 Pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi kyselytutkimuksesta saadut keskeisimmät tulokset ja esitetään niistä muodostuneet johtopäätökset ja kehitysideat teoriaosuuteen peilaten. Luvussa esitetään lisäksi opinnäytetyöprosessin aikana mieleen nousseet jatkotutkimusmahdollisuudet, joiden avulla tutkimusta voitaisiin laajentaa.

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut selvittää, miten toimeksiantajalla yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus on vaikuttanut korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn. Tarkoituksena on lisäksi ollut kartoittaa käsittelijöiden kokemuksia sovelluksen kautta työskentelystä, sekä nostaa esiin sen mahdollisia kehityskohtia. Työn tavoitteiden selvittämiseksi asetettiin viisi alaongelmaa.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Määrällisen tutkimuksen pätevyyteen eli *validiteettiin* vaikuttaa olennaisesti se, miten hyvin tutkimuksessa on määritelty käsitteet, perusjoukko, aineiston keruu ja käytetty mittari. Mittarin eli kyselylomakkeen kysymykset tulee suunnitella huolellisesti ja kysymyksien on katettava koko tutkimusongelma. Tiivistettynä validiteetilla tarkoitetaan valitun tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoituskin. (Vilka 2015, luku 7.1.2.1) Mittaustulokset ovat keskimäärin oikeita mittarin ollessa validi, eikä systemaattisia virheitä pitäisi silloin syntyä. Tutkimuksen validiutta edesauttavat lisäksi edustava otos ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2014, 27.)

Tutkimuksen luotettavuus eli *reliabiliteetti* viittaa tutkimustulosten tarkkuuteen. Mittaustulosten ei tulisi olla sattumanvaraisia ja mittauksen toistettaessa, tulosten tulisi olla saman henkilön kohdalla tismalleen samanlaiset tutkijasta riippumatta. Suuri kato eli kyselyyn vastaamatta jättäneiden määrä voi johtaa tulosten sattumanvaraisuuteen. Myös perusjoukon edustavuus on luotettavuuden kannalta tärkeää eli se ei saisi olla vino. Jotta tutkimuksen tulokset ovat luotettavia, tutkijan on lisäksi tärkeää käyttää analysointimenetelmiä ja ohjelmia, jotka hän itse hallitsee. (Vilka 2015, Luku 7.1.2.2, Heikkilä 2015, 28.)

Tutkimuksen perusjoukko koostui 88 lakisääteisiä työtaturmahinkoja käsittelevistä korvauskäsittelijöistä, jotka olivat työskennelleet tehtävänohjaussovelluksen kautta. Kyselylomakkeeseen saatiin vastauksia 29 korvauskäsittelijältä, eli vastausprosentti oli näin ollen 33 %. Vastausprosentti jäi tavoiteltua matalammaksi, mikä saattoi heikentää tutkimuksen luotettavuutta ja tehdä joissain määrin tuloksista sattumanvaraisia. Koska perusjoukko oli alle 100 henkilöä, tutkimus suoritettiin kokonaisotantana. Otannan kannalta oli kuitenkin positiivista, että vastauksia saatiin melko edustavalta joukolta. Vastaajia oli hyvin

eri ikäryhmistä ja eri pituisista työsuhteista. Lisäksi vastauksia saatiin tasapuolisesti käsitteijöiltä, jotka työskentelivät vain muutaman kerran viikossa tehtävänohjaussovelluksen kautta, sekä heiltä, jotka työskentelivät päivittäin tai lähes päivittäin sovelluksen kautta. Suuri enemmistö vastanneista oli naisia, minkä vuoksi sukupuoli jätettiin taustamuuttujana ulos analyyseistä, jotta tulokset eivät vääristyisi.

Kyselylomakkeen luomisessa käytettiin Webropol-kysely- ja raportointityökalua. Webropolin avulla vastauksista saatu data pystyttiin viemään suoraan Exceliin ja SPSS-ohjelmaan, jossa saatiin luotua ristiintaulukoinnit ja tarkasteltua muuttujien välisiä korrelaatioita. Näin ollen näppäilyvirheitä tuloksien analysoimisen yhteydessä ei ole päässyt tulemaan. Tuloksien analysoimiseen käytetyt ohjelmat olivat tuttuja ja analysointimenetelmät hallinnassa.

Tutkimuksen viitekehyksessä pyrittiin käyttämään luotettavia ja mahdollisimman ajankohdaisia lähteitä. Viitekehys muodostettiin aiemmista tutkimuksista, teorioista ja malleista. Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin viitekehysten avulla vastaamaan asetettuihin tutkimusongelmiin. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan vastaajalle selkeällä tavalla ja kysely esitettiin ennen sen varsinaista julkistamista. On kuitenkin aina mahdollisuus, että vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen eri tavalla kuin se oli tarkoitettu, mikä heikentää tutkimuksen validiteettia. Kokonaisuudessaan pitäisin tutkimuksen validiteettia kuitenkin hyvänä, sillä haluttuja asioita saatiin mitattua tarkoituksenmukaisesti.

6.2 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, miten käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus on vaikuttanut korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn. Tutkimuksen pääongelma asetettiin muotoon:

- Miten yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä käyttöön otettu tehtävänohjaussovellus vaikuttaa korvauskäsittelijöiden suorituskykyyn?

Teoriaosuudessa esitetyn AMO-mallin mukaan yksilön suorituskyky muodostuu kolmesta ulottuvuudesta, joista jokaisella on tärkeä painoarvo parhaan mahdollisen suoriutumisen varmistamiseksi. Yksilö tarvitsee ensisijaisesti tarpeeksi osaamista ja tietotaitoa, eli kyvykkyyttä suoriutua hänelle ohjatuista tehtävistä. Tehtävänohjaussovelluksen kautta työskennellessä tarvittava kyvykkyys painottuu lisäksi sovelluksen ja sen ominaisuuksien oikeaoppiseen käyttämiseen. Sovelluksen käyttöönoton myötä, tarvittavan kyvykkyuden säilyminen saadaan varmistettua oikeanlaisella perehdytyksellä ja henkilöstöä kouluttamalla. Tutkimuksen ensimmäinen ja toinen alaongelma pyrkivät selvittämään missä määrin korvauskäsittelijöillä on tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelylle tarvittavaa kyvykkyyttä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta tehtävänohjaussovelluksen ohjaavan tehtäviä pääsääntöisesti oikeisiin osaamisryhmiin. Tehtävät kohdistuvat toisin sanoen niiden ratkaisemiseen tarvittavan kyvykkyyden kanssa, mikä on edellytys vahvalle suoriutumiseen (Viitala 2021, 35.) Tuloksista nähdään myös perehdytyksen tehtävänohjaussovelluksen käyttämiseen olevan hyvällä tasolla ja suuri enemmistö vastaajista koki hallitsevansa sovelluksen käytön. Kyvykkyyden näkökulmasta suurimmalla osalla on tulosten pohjalta hyvään suoriutumiseen edellyttävää osaamista, niin sovelluksen ja sen ominaisuuksien käyttämisen kuin heille ohjattujen tehtävien käsittelemisenkin osalta.

Tutkimuksen kolmannessa alaongelmassa pyrittiin selvittämään, miten motivoituneita korvauskäsittelijät ovat käyttämään tehtävänohjaussovellusta omassa työssään. AMO-mallin mukaan työssä suoriutuminen edellyttää tarvittavan kyvykkyyden lisäksi motivaatiota, eli halua ja aikomusta toimia toivotulla tavalla. Tuloksista huomattiin, että 45 prosenttia kyselyyn vastanneista käytti tehtävänohjaussovellusta täysin tai melko mielellään omassa työssään. Pidempään yksikössä työskennelleet käyttivät vähemmän mielellään tehtävänohjaussovellusta omassa työssään ja olivat tyytymättömämpiä sen tarjoamiin ominaisuuksiin. Tuloksista huomattiin myös päivittäin sovelluksen kautta työskentelevien korvauskäsittelijöiden olevan keskimäärin tyytyväisempiä sovellukseen, sekä käyttävänsä sitä mieluisammin omassa työssään. Venkateshin mukaan (2000) yksilö alkaa mukauttamaan käsityksiään käyttöönotetusta järjestelmästä sitä mukaan, mitä enemmän hän pääsee vuorovaikutukseen järjestelmän kanssa. Mukautumista edesauttavat järjestelmän objektiivinen käytettävyyden ja järjestelmän käytöstä koettu nautinto (Venkatesh 2000.)

Vaikka yksilöllä olisi tarpeeksi kyvykkyyttä ja motivaatiota, suoriutuminen ei AMO-mallin mukaan onnistu ilman sitä mahdollistavaa ympäristöä. Tämän tutkimuksen neljännessä alaongelmassa selvitettiin, miten hyvin tehtävänohjaussovellus mahdollistaa hyvän työsuoriutumisen. Teknologian hyväksymistä työelämässä tutkineiden Venkateshin ja Davisin (2000, 191–192) mukaan yksilöt arvioivat, missä määrin kohdejärjestelmä on soveltuva omaan työhön ja miten hyvin järjestelmä kykenee suorittamaan tai tuottamaan haluttuja tehtäviä, sekä miten selkeitä nämä tuotokset ovat. Näihin arvioihin pohjautuen yksilö muodostaa käsityksensä siitä, tuleeko hänen suorituskykynsä parantumaan tulevaisuudessa vai ei, eli kuinka hyödyllinen järjestelmä hänelle itselleen on. (Venkatesh & Davis 2000, 191–192.) Tutkimustulosten pohjalta nähdään enemmistön kokevan, että tehtävänohjaussovellus ei tue tällä hetkellä heidän työntekoaan tai vaikuta positiivisesti heidän työtehoonsa. Avoimissa vastauksissa suoriutumista heikentäviksi tekijöiksi koettiin tehtävänohjaussovellukseen järjestelmäongelmat ja käyttökätköt.

Johtopäätöksenä tutkimustuloksista voidaan todeta tehtävänohjaussovelluksen kautta työskentelylle vaadittavaa kyvykkyyttä olevan riittävästi. Tulokset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että osalla motivaatio käyttää sovellusta ei ole tällä hetkellä riittävän vahvaa. Tehtävänohjaussovellus ei tulosten mukaan myöskään välttämättä mahdollista tarpeeksi hyvin työssä suoriutumista tukemalla työntekoa.

Kehitysehdotukset

AMO-mallissa kaikki kolme ulottuvuutta ovat edellytyksiä hyvälle suoriutumiselle. Tehtävänohjaussovelluksen kehittämisen tulisi painottua niiden tekijöiden poistamiseen, jotka vaikuttavat negatiivisesti korvauskäsittelijöiden haluan työskennellä sovelluksen kautta. Motivaatiota tehtävänohjaussovelluksen käyttämiseen voidaan mahdollisesti lisätä selkeämmillä tavoitteilla ja työstä saatavan palautemäärän lisäämisellä. Kuten työn teoriaosuudessa on todettu, yksilön ymmärtäessä miksi tietty tavoite on asetettu ja mihin sillä pyritään, hänen on helpompi hyväksyä tavoite myös omakseen ja toimia sen edellyttämällä tavalla.

Kehittämistarve kohdistuu myös työtä tukevien ominaisuuksien lisäämiseen ja suoriutumista heikentävien tekijöiden kehittämiseen (*Kuvio 12*). Tulosten perusteella osa käsittelijöistä koki, että tehtävänohjaussovellus ei tue heidän työntekoaan parhaalla mahdollisella tavalla. Erityisesti pidempiaikaisien vahinkojen käsittelijät kokivat tehtävänohjaussovelluksen jossain määrin hankaloittavan työskentelyä. Pidempiaikaisien vahinkojen käsittelyä tukevien ominaisuuksien lisääminen, kuten jonkinlainen vahingon tallennusmahdollisuus tehtävänohjaussovelluksessa, voisi tukea myös näitä vahinkoja, joita ei välttämättä saada saman päivän aikana edistettyä.

Avoimista vastauksista ilmeni useamman käsittelijän kokevan hankalaksi sen, että käsittelytilanteen lukuja ja asiakirjojen määriä ei näe tehtävänohjaussovelluksesta. Tämän koettiin vaikuttavan negatiivisesti myös työnhallintaan. Motivaation kannalta käsittelytilanteen näkyminen tehtävänohjaussovelluksessa olisi varmasti sitä nostattava tekijä. Kun käsittelytilanne on näkyvillä, oletettavasti myös tavoitteeseen sitoutuminen on helpompaa.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tämän opinnäytetyön perusjoukko koostui lakisääteisiä työtapaturmavahinkoja käsittelevistä korvauskäsittelijöistä. Jatkotutkimusehdotuksena olisi mielenkiintoista toistaa tutkimus eri yksikön käsittelijöillä ja verrata saatuja tuloksia keskenään. Samalla perusjoukolla

tutkimus voitaisiin myös toteuttaa myöhemmin, uuden perusjärjestelmän käyttöönoton jälkeen. Myöhemmässä tutkimuksessa olisi mahdollista tarkastella, miten uuden perusjärjestelmän ja tehtävänohjaussovelluksen integraatio vaikuttaa käsittelijöiden kokemukseen sovelluksen kautta työskentelystä.

Tässä tutkimuksessa tehtävänohjaussovelluksen vaikutuksia korvauskäsittelijöiden suori-
tuskykyyn tarkasteltiin AMO-mallin mukaisien ulottuvuuksien kautta, käsittelijöiden näkö-
kulmasta. Tehtävänohjaussovelluksen vaikutuksia suori-
tuskykyyn voitaisiin tutkia myös
mittaamalla muutoksia suoritettujen tehtävien määrissä, sekä tarkastelemalla sovelluksen
vaikutuksia käsittelyaikoihin.

6.4 Omat havainnot oppimisprosessista ja opinnäytetyöstä

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin kesäkuussa 2020 ja jo prosessin alussa itselläni oli selkeä
halu ja tarkoitus liittää tutkimus käyttöönotetun tehtävänohjaussovelluksen ympärille. Toi-
meksiantajan kanssa keskusteltua päätettiin, että tutkimuksessa tarkasteltaisiin, miten
korvauskäsittelijät ovat kokeneet tehtävänohjaussovelluksen käyttämisen ja miten sovel-
lusta voitaisiin mahdollisesti jatkokehittää. Alkuperäisenä tarkoituksena oli lisäksi tarkas-
tella tehtävänohjaussovelluksen vaikutuksia itse korvausprosessiin, mutta tutkimuksesta
olisi tullut liian laaja. Aiheenrajauksen lisäksi opinnäytetyön näkökulma ja tekstin asettelu
vaihtui muutaman kerran, mikä vei huomattavasti aikaa. Kun lopullinen aiheenrajaus teh-
tävänohjaussovelluksen vaikutuksista korvauskäsittelijöiden suori-
tuskykyyn muodostui ja
tutkimusongelma, sekä alaongelmat saatiin määritettyä, opinnäytetyön tekemisestä tuli
johdonmukaista ja selkeämpää.

Opinnäytetyöprosessi on ollut itselleni erittäin opettavainen kokemus. Opinnäytetyön teke-
minen on kehittänyt erityisesti tapaani etsiä tietoa ja tarkastella myös kriittisesti löytämiäni
lähdeaineistoja. Alussa aiheenrajaus oli haastavaa laajan kokonaisuuden vuoksi, mutta
mitä pidemmälle prosessi eteni ja mitä syvemmin asiaan perehtyi, aihe saatiin rajattua tar-
koituksenmukaisesti. Koen, että opinnäytetyön tekeminen on parantanut merkittävästi
myös omia raportointitaitojani. Kirjoittamisen alkukankeus helpottui työn edetessä ja lo-
pulta siitä tuli jopa luontevaa. Määrällisen tutkimuksen laatiminen on opettanut minulle, mi-
ten tärkeä jokainen tutkimuksen osa-alue on kokonaisuuden kannalta. Tutkimuksen alaon-
gelmat on nivottava yhteen viitekehysten ja kyselylomakkeen kanssa, jotta tutkimus voi
onnistua. Myös tämä tuotti alussa haasteita ja jouduin muokkaamaan työn viitekehystä
muutamaankin kertaan. Lopullisesta työstä on tämän vuoksi poistettu viitekehyksestä kap-
paleita, jotka eivät olisi olleet relevantteja tutkimuksen kannalta.

Opinnäytetyön aihealueeseen perehtyessäni olen oppinut paljon yksilön suorituskyvystä ja sen taustalla olevista vaikuttimista. Tämän lisäksi tutustuin useisiin muihinkin aihetta jollain tavalla hipoviin lähteisiin ja vaikka ne rajautuivatkin lopullisesta työstäni ulos, sain myös niistä paljon hyödyllistä tietoa. Mielenkiintoisinta itselleni oli perehtyä korvaustoiminnassa käytettävään teknologiaan ja etsiä tietoa siitä, millaisia vaikutuksia tietojärjestelmillä on yksilön suorituskyyyn.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on kehittänyt minua oman oppimisen ja ammatillisen kehittymisen näkökulmasta merkittävästi. Opinnäytetyötä tehdessä on täytynyt ottaa huomioon erityisesti toimeksiantajan tarpeet, jotta tutkimusta ja sen tuloksia voitaisiin hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Koen myös oman stressinsietokykyäni parantuneen opinnäytetyöprosessin myötä. Prosessi on lisäksi opettanut minulle, miten tärkeää tekemisen aikatauluttaminen on oman jaksamisen, motivaation ylläpitämisen ja työn johdonmukaisen etenemisen kannalta. Loppujen lopuksi uskon, että vastaan tulleet haasteet ovat olleet opinnäytetyöprosessissa juuri niitä kaikkein opettavaisimpia.

Lähteet

Abugabah, A. Poropat, A. Sanzogni, L. 2009. The impact of information systems on user performance: A critical review and theoretical model. Luettavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/143854356.pdf>. Luettu: 19.3.2021.

Alhonsuo, S. Nisen, A. Nousiainen, S. Pellikka, T. Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. FINVA. Jyväskylä.

Amoroso, R. 2011. Driving operational excellence in claims management. Luettavissa: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/Finance/Consulting/2011_driving_operational_excellence_claims_management_deloitte_ireland.pdf. Luettu: 30.10.2020.

Bos-Nehles, A. Van Riemsdijk, M. Looise, J. 2013. Employee Perceptions of Line Management Performance: Applying the AMO Theory to Explain the Effectiveness of Line Managers' HRM Implementation. *Human Resource Management*, 52, 6, s. 1-17.

Boxall, P. Purcell, J. 2008. *Strategy and Human Resource Management*. Palgrave Macmillian. New York.

Davis, F. Bagozzi, R. Warshaw, P. 1989. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35, 8, s. 982-1001.

Finanssialalle. 2020. Vakuutusalan tulevaisuus. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/vakuuttaminen/vakuutusalan-tulevaisuus.html>. Luettu: 23.10.2020.

Heikkilä, T. 2014. *Tilastollinen tutkimus*. Edita Publishing. Helsinki. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>. Luettu: 1.3.2021.

Juuti, P. 2006. *Organisaatiokäyttäytyminen*. Otava. Keuruu.

Kauhanen, J. 2015. *Esimies palkitsijana – Aseta tavoitteet, mittaa ja palkitse*. Kauppakamari. Vaasa. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-246-338-8>. Luettu: 1.12.2020.

Kujansivu, P. Lönnqvist, A. Jääskeläinen, A. Sillanpää, V. 2007. *Liiketoiminnan aineettomat menestystekijät*. Talentum. Helsinki.

Laitinen, E. 2003. Yritystoiminnan uudet mittarit. Talentum. Helsinki.

Lehto, M. 2019. Teknologia, kyberuhat ja muutoksenhallinta huolettavat vakuutusalan toimijoita. Luettavissa: <https://uutishuone.pwc.fi/teknologia-kyberuhkat-ja-muutoksenhallinta-huolettavat-vakuutusalan-toimijoita/>. Luettu: 29.10.2020.

Lehto, M. 2019. Vakuutusalan trendit 2019: Digitalisaatio muuttuu uhasta mahdollisuudeksi. Luettavissa: <https://uutishuone.pwc.fi/vakuutusalan-trendit-2019-digitalisaatio-muuttuu-uhasta-mahdollisuudeksi/>. Luettu: 30.10.2020.

Lukjanov, M. 2018. Vakuutuslalla menossa digitaalinen muodonmuutos. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/15919/Vakuutuslalla_menossa_digitaalinen_muodonmuutos.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 1.12.2020.

Lönqvist, A. Kujansivu, P. Antikainen, R. 2006. Suorituskyvyn mittaaminen – tunnusluvut asiantuntijaorganisaation johtamisvälineenä. Edita Publishing. Helsinki.

Mahlow, N. Wagner, J. 2016. Process landscape and efficiency in non-life insurance claims management an industry benchmark. The Journal of Risk Finance, 17, 2, s. 218-244.

Martela, F. Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf. Luettu: 1.3.2021.

OP 2020a. Tietoa ryhmästä. Historia. Luettavissa: <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti-historia>. Luettu: 12.9.2020.

OP 2020b. Pohjola Vakuutus. Luettavissa: <https://www.op.fi/pohjolavakuutus>. Luettu: 12.9.2020.

OP 2020c. Yrittäjän ja yrityksen pakolliset vakuutukset. Luettavissa: <https://www.op.fi/yritykset/vakuutukset/teemat/yrityksen-pakolliset-vakuutukset>. Luettu: 12.9.2020.

Pesonen, M. 2019. Onko Prosessi ymmärretty väärin. Luettavissa: <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/prosessi/>. Luettu: 25.10.2020.

Pohjola Vakuutus Oy – Vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskeva kertomus vuodelta 2019. Luettavissa: <https://www.op.fi/documents/209474/34264910/Pohjola+Vakuutus+SCFR+2019/13d5e926-8396-3223-7656-cccdf15314eb>. Luettu: 12.9.2020.

RAKLI. 2016. Suorituskyvyn mittaamisella tehoa tietotyöhön. Luettavissa: <https://www.rakli.fi/rakli-tiedottaa/suorituskyvyn-mittaamisella-tehoa-tietotyohon/>. Luettu: 20.11.2020.

Rantala, J. Kivisaari, E. 2014. Vakuutusoppi. FINVA. Helsinki.

Rasila, M. Pitkonen, M. 2010. Motivaatio, Työn ilo ja into. Kyriiri Oy. Helsinki.

Revanth, P. 2020. 3 Key factors that will improve your employee performance. Luettavissa: <https://www.apty.io/blog/employee-performance-factors>. Luettu: 22.11.2020.

Riyadi, I. Setiawan, M. Ratnawati, K. 2018. Factors affecting employee performance improvement of finance companies. Journal of Applied Management (JAM), 16, 2, s.192-204.

Robbins, Stephen P. Timothy, Judge A. 2015. Essentials of organizational behavior (13th edition). Pearson Education. Luettavissa: <https://www.vlebooks-com.ezproxy.haaga-helia.fi/Vleweb/Product/Index/565443?page=0>. Luettu: 22.11.2020.

Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio. Innostusta, laatua ja tuottavuutta. Tietosanoma Oy. Printon.

Stanley, M. 2014. BCG. Insurance and Technology – Evolution and Revolution in a Digital World. Luettavissa: https://image-src.bcg.com/Images/evolution_revolution_how_insurers_stay_relevant_digital_world_tcm9-165956.pdf. Luettu: 30.11.2020.

Sydänmaanlakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Talentum. Helsinki.

Taanila, A. 2012. Akin menetelmäblogi. Luettavissa: <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/04/14/kruskal-wallis-testi/>. Luettu: 6.3.2021.

T-Media. 2015. Muuttuva työ finanssialalla. Luettavissa: https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Muuttuva_työ_finanssialalla.pdf. Luettu: 30.10.2020.

Venkatesh, V. Davis, F. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management science*, 46, 2, s. 186-204.

Venkatesh, V. 2000. Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 11, 4, s. 342–365.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita. Helsinki. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/978-951-37-7838-5>. Luettu: 20.3.2021.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-756-0>. Luettu: 1.3.2021.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hei,

hyvä yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikön korvauskäsittelijä!

Korvauskäsittelijän töiden ohella opiskelen Haaga-Heliassa tradenomiksi ja teen opinnäytetyöhön liittyen tutkimusta OP Opas korvauskäsittelijän työpöydästä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten käyttöön otettu OP Opas on vaikuttanut korvauskäsittelijöiden työssä suoriutumiseen. Kyselyssä selvitetään korvauskäsittelijöiden kokemuksia OP Oppaasta ja sen kautta työskentelemisestä.

Kyselyyn antamasi vastaukset ovat tärkeitä ja tuloksia on tarkoitus hyödyntää OP Oppaan jatkokehittämisessä.

Vastaaminen kestää noin 5 minuuttia ja tapahtuu anonyymisti. Tutkimusaineisto ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla ja vastauksia ei voida yhdistää yksittäisiin vastaajiin.

Tutkimukseen pääset vastaamaan tämän linkin kautta:

<https://link.webpolsurveys.com/S/CB048F052F570A0B>

Pyydämme sinua vastaamaan viimeistään perjantaihin 5.2.2021 mennessä.


Vastanneiden kesken arvotaan pieni palkinto.


Kiitos osallistumisestasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Petra Ruoslahti

Liite 2. Kyselylomake

 **Kysely OP Opas korvauskäsittelijän työpöydästä**

 Pakolliset kentät on merkitty asteriskilla (*), ja ne pitää täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

1. Sukupuoli *

Nainen
 Mies
 Muu

2. Ikä *

Alle 25 v.
 25-34 v.
 35-44 v.
 45-55 v.
 55 v. tai yli

3. Olen työskennellyt yritysasiakkaiden henkilökorvausyksikössä *

Alle vuoden
 1-4 v.
 5-9 v.
 10-14 v.
 15-20 v.
 20 v. tai kauemmin


4. Tyypillisenä työviikkona teen töitä Op Opas korvauskäsittelijän työpöydän kautta *

Yhtenä päivänä viikossa
 Kahtena päivänä viikossa
 Kolmena päivänä viikossa
 Neljänä päivänä viikossa
 Viitenä päivänä viikossa

Tallenna ja jatka myöhemmin

Seuraava

1 / 5

 **Kysely OP Opas korvauskäsittelijän työpöydästä**

5. Arvioi seuraavia OP Oppaan tehokkuuteen liittyviä väittämiä

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa aikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
OP Oppaan kautta työskennellessä saadaan enemmän asiakirjoja käsiteltyä kuin eDocs asiakirja-arkiston työjonojen kautta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OP Opas on vaikuttanut positiivisesti käsittelyaikoihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen Seuraava

2 / 5



Kysely OP Opas korvauskäsittelijän työpöydästä

1 Pakolliset kentät on merkitty asteriskilla (*), ja ne pitää täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

6. Arvioi seuraavia OP Opas korvauskäsittelijän työpöydän ohjeisiin ja perehdytykseen liittyviä väittämiä. *

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Hallitsen OP Oppaan käytön perusteellisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeita OP Oppaan käyttämiseen on riittävästi ja ne ovat selkeitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että perehdytys OP Oppaan eri ominaisuuksien käyttämiseen on ollut riittävä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa apua esimieheltä tai valmentajalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioi seuraavia väittämiä OP Oppaan kautta ohjatuista tehtävistä. *

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Suoriudun minulle ohjatuista tehtävistä ongelmitta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että minulle ohjatut tehtävät vastaavat omaa osaamistasoani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni OP Opas-tehtävät ovat pääsääntöisesti oikeissa käsittelyryhmissä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Arvioi seuraavia väittämiä tyytyväisyydestäsi OP Opas korvauskäsittelijän työpöytästä ja työstä saamasi palautteen määrään. *

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käytän mielelläni OP Opasta omassa työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen OP Oppaaseen ja sen ominaisuuksiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan mielestäni riittävästi palautetta OP Oppaan kautta suorittamistani tehtävistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautteen saaminen omasta työstäni on minulle tärkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OP Oppaan kautta työskentelylle asetetut suoritavoitteet ovat selkeät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Arvioi seuraavia väittämiä OP Opas korvauskäsittelijän työpöydän vaikutuksista omaan työntekoosi. *

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen, että OP Opas ja sen ominaisuudet tukevat omaa työntekoani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn tekeminen on mielestäni sujuvaa OP Oppaan kautta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että työtehoni on parantunut työskennellessäni OP Oppaan kautta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle sattuu vähemmän virheitä OP Oppaan kautta työskennellessäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten OP Opasta pitäisi mielestäsi kehittää, jotta sen kautta työskenteleminen olisi mielekkäämpää?

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava



Kysely OP Opas korvauskäsittelijän työpöydästä

11. Minkä tekijöiden koet vaikuttaneen positiivisesti suoriutumiseesi OP Oppaan kautta työskennellessäsi?

12. Minkä tekijöiden koet vaikuttaneen negatiivisesti suoriutumiseesi OP Oppaan kautta työskennellessäsi?

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Seuraava

4 / 5



Kysely OP Opas korvauskäsittelijän työpöydästä

13. Muita vapaita kommentteja ja huomioita OP Oppaasta.

Tallenna ja jatka myöhemmin

Edellinen

Lähetä

5 / 5

Liite 4. Kruskal-Wallis test 1

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
6	The distribution of Arvioi seuraavia OP Opas korvauskäsittelijän työpöydän ohjeisiin ja perehdytykseen liittyviä väittämiä.:Saan tarvittaessa apua esimieheltä tai valmentajalta. is the same across categories of Tyypillisenä työviikkona teen töitä Op Opas korvauskäsittelijän työpöydän kautta.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	0,029	Reject the null hypothesis.
8	The distribution of Arvioi seuraavia väittämiä OP Oppaan kautta ohjatuista tehtävistä.:Koen, että minulle ohjatut tehtävät vastaavat omaa osaamistasoani. is the same across categories of Tyypillisenä työviikkona teen töitä Op Opas korvauskäsittelijän työpöydän kautta.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	0,022	Reject the null hypothesis.

Liite 5. Kruskal Wallis test 2

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
15	The distribution of Arvioi seuraavia väittämiä OP Opas korvauskäsittelijän työpöydän vaikutuksista omaan työnteokoosi.:Koen, että OP Opas ja sen ominaisuudet tukevat omaa työnteokoani. is the same across categories of Olen työskennellyt yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	0,023	Reject the null hypothesis.
16	The distribution of Arvioi seuraavia väittämiä OP Opas korvauskäsittelijän työpöydän vaikutuksista omaan työnteokoosi.:Työn tekeminen on mielestäni sujuvaa OP Oppaan kautta. is the same across categories of Olen työskennellyt yritysasiakkaiden henkilökorvauksyksikössä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	0,024	Reject the null hypothesis.