

Mira Heiskanen

KELAN VERKKOHAKEMUKSEN KEHITTÄMINEN KÄYTTÄJÄ- KESKEISESTI

Prototyypit toimeentulotuen yrittäjätieto-osioista

Opinnäytetyö

Tradenomi (ylempi AMK)

Sähköinen asiointi ja arkistointi

2020



Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Mira Heiskanen	Tradenomi (ylempi AMK)	Maaliskuu 2020
Opinnäytetyön nimi Kelan verkkohakemuksen kehittäminen käyttäjäkeskeisesti Prototyypit toimeentulotuen yrittäjätieto-osioista		102 sivua 39 liitesivua
Toimeksiantaja Kela		
Ohjaaja Janne Turunen		
Tiivistelmä Kehittämistarve ja idea siitä, että Kelan perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaiden verkkohakemista voitaisiin sujuvoittaa ja hakemuksen käsittelyaikaa lyhentää, syntyi oman työn kautta. Ongelmana nähtiin erillinen hakemuksen liite, yrittäjän tuloksetilomake TO4. Sitä pidettiin niin asiakkaiden kuin päätöksentajien keskuudessa vaikeaselkoisena ja kysymyksiltään puutteellisena. Koko työn tutkimusotteena käytettiin konstruktivistista tutkimusta, joka sopii hyvin juuri oman työn kehittämistutkimukseen. Tavoitteena oli luoda konstruktio eli prototyypit verkkohakemuksen yrittäjätieto-osioista sekä testata niitä käyttäjillä. Prototyypeillä pyrittiin mallintamaan tavoitetilaa, jossa yrittäjäasiakas voisi hakea perustoimeentulotuen pelkällä verkkohakemuksella ilman erillistä TO4-lomaketta. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastatteluja sekä käytettävyydestäusta ja havainnointia. Työn teoreettisessa viitekehyksessä kuvataan käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi ja avataan prosessiin liittyvät keskeisimmät käsitteet; käyttäjä, käyttöliittymä, käytettävyys, käyttäjäkokemus, saavutettavuus ja käytettävyydestäusta. Teoriaan syvennytään toimeksiantajan tarpeiden ja kehitettävien prototyyppien näkökulmasta. Haastattelumateriaalia ja teoriaa yhdistellen luotiin testitarinat ja piirrettiin testitarinoiden mukaan etenevät toiminnalliset prototyypit Axure RP 9 -ohjelmalla. Prototyyppien käytettävyydestäusta toteutettiin kahdessa syklissä, jotta ensimmäisessä testissä löydetty vakavimmat käytettävyysongelmat ehdittiin korjaamaan. Ensimmäiseen testiin osallistui kaksi Kelan asiakaspalvelijaa ja toiseen kolme yrittäjätaustan omaavaa testiasiakasta. Käytettävyydestäuksella vahvistettiin tutkimusongelman olemassaolo ja tuloksina löydettiin prototyyppien keskeisimmät käytettävyysongelmat, hyvän käyttäjäkokemuksen takaavat asiat ja parhaiten toimivat suunnitteluratkaisut. Kehitettävää ilmeni vielä kysymysten muotoilussa ja esittämisyjärjestyksessä sekä visuaalisessa ilmeessä. Prototyyppien ohjaavuutta ja selkeyttä kehitettiin. Tulevaisuudessa toivottiin hyödynnettävän enemmän tekoälyratkaisuja. Saatujen tulosten myötä voidaan luoda käyttäjien tarpeita hyvin palvelevat ja toimivat perustoimeentulotuen verkkohakemuksen yrittäjätieto-osion lopulliset näkymät.		
Asiasanat käyttäjäkeskeinen suunnittelu, käytettävyys, saavutettavuus, käyttäjäkokemus, prototyypit, käytettävyydestäusta		



Author (authors)	Degree	Time
Mira Heiskanen	Master of Business Administration	March 2020
Thesis title		102 pages 39 pages of appendices
User-centered development of Kela's web application Prototypes for entrepreneurs' information section of social assistance		
Commissioned by		
Kela		
Supervisor		
Janne Turunen		
Abstract		
The need for development and the idea that Kela's (Social Insurance Institution) online application of basic social assistance for entrepreneur customers could be streamlined and processing time of the application shortened became apparent through personal work. The problem among clients and decision makers was the complicated and incomplete separate application appendix, the entrepreneur's income statement form TO4. The research method of the thesis was constructive, as the objective was to create a construct – the prototypes for entrepreneurs' information sections of the web application and to test them with real users. The prototypes sought to model a target situation where an entrepreneur could apply for social assistance by simply using an online application without a separate TO4-form. Data collection methods used theme interviews, usability testing and observation. The theoretical framework of the work described the process of user-centered design and explained the key concepts associated with the process: user, user interface (UI), usability, user experience (UX), accessibility and usability testing. The theory was explored from the perspective of the client's needs and the prototypes to be developed. Combining interview material and theory test stories were created and functional prototypes were drawn according to the test stories using the Axure RP 9 -program. The usability testing of prototypes was carried out in two cycles to correct the most serious usability problems identified in the first test. Two Kela's customer server agents participated in the first test and three test clients with an entrepreneurial background in the second test. Usability testing confirmed the existence of the research problem and found the main usability problems of prototypes, issues guaranteeing good user experience, and the best working design solutions. There were still areas to be developed in formulating the questions and in their order of asking, as well as in the visual expression. The controllability and clarity of the prototypes were praised. It was hoped that future versions would make more use of artificial intelligence solutions. The results obtained allow creating the final outlook of the entrepreneurial information section of the basic social assistance web application that serves the needs of users and works well.		
Keywords		
user-centered design, usability, accessibility, user experience, prototypes, usability testing		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	6
2.1	Kehittämistehtävä, tavoitteet ja rajausta	6
2.2	Tutkimusmenetelmät	8
3	KÄYTTÄJÄKESKEINEN KEHITTÄMINEN	12
3.1	Käyttäjakeskeisen suunnittelun prosessi	12
3.2	Käyttäjät ja käyttöliittymä	16
3.3	Käytettävyys, käyttäjäkokemus ja saavutettavuus	18
3.4	Käytettävyystestaus	31
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA NYKYTILANTEEN KUVAUS	34
4.1	Raamit kehittämiselle	36
4.2	Nykyinen palvelu ja sen käyttäjät	38
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET	43
5.1	Haastattelujen tekeminen ja tulokset	44
5.2	Luonnokset ja prototyyppien tekeminen	54
5.3	Prototyyppien käytettävyystestaus testitarinoiden mukaan	59
6	TESTITULOKSET JA PROTOTYYPPIEN KORJausehdotukset	63
7	TULOSTEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	90
8	PÄÄTÄNTÖ	93
	LÄHTEET	96

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. TO4-lomake. Kelan toimeentulotuen yrittäjän tuloksen selvitys

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Liite 3. Testitarinat

Liite 4. Testitarinan 1 mukaan etenevät prototyypit

Liite 5. Testitarinan 2 mukaan etenevät prototyypit

Liite 6. Käytettävyystestaaajien hakuilmoitus

1 JOHDANTO

Kehittämistyön taustalla on Kelan eli Kansaneläkelaitoksen perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaiden ja heidän hakemuksiaan käsittelevien työntekijöiden yhteinen toive uudesta käyttäjälähtoisemmästä palvelusta. Opinnäytetyö vie-
dään läpi konstruktiiivisella tutkimuksella. Käyttäjälähtöisen palvelun aikaan-
saamiseksi kehitystyötä tehdään yhdessä Kelan asiantuntijoiden ja palvelui-
den käyttäjien kanssa. Työssä pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma ja
luomaan uusi konstruktio eli prototyypit perustoimeentulotuen yrittäjätietojen
verkkohakemusnäkymistä. Näiden tieto-osioiden myötä verkkohakemus toimii
ilman erillistä liitettä – TO4-lomaketta eli yrittäjän tuloseselvitystä. Aiemmin yrittä-
jäasiakas ei ole voinut hakea etuutta yhdellä ainoalla lomakkeella.

Raportti koostuu kahdeksasta luvusta ja näiden mahdollisista alaluvuista, läh-
teistä, kuvaluettelosta ja liitetiedostoista. Ensin esitellään opinnäytetyön toteu-
tus (luku 2), tiivistetään kehittämistehtävä ja tavoitteet sekä kerrotaan rajauk-
sesta. Seuraavaksi syvennyttään työssä käytettyihin tutkimusmenetelmiin sekä
perustellaan niiden sopivuutta juuri tämän työn tutkimusongelman ratkaisemi-
seen. Tämän jälkeen edetään teoreettisen viitekehyksen eli käyttäjäkeskeisen
kehittämisen läpikäyntiin (luku 3). Sitten avataan tarkemmin prosessin keskei-
simmät käsitteet; käyttäjä, käyttöliittymä, käytettävyyys, käyttäjäkokemus ja
saavutettavuus. Lopuksi esitellään käytettävyydestä teorian teoriaa. Luvussa 4
esitellään toimeksiantaja ja kehitettävän palvelun nykytila. Ensin avataan ne
lait ja ohjeistukset, joita kehittämisessä tulee noudattaa. Sen jälkeen siirrytään
kuvaamaan nykyinen palvelu eli yrittäjäasiakkaan verkkohakemusprosessi ja
palvelun käyttäjät.

Luku 5 koostuu tutkimuksen toteuttamisesta ja työn tuloksista. Aluksi kerro-
taan teemahaastattelujen eteneminen ja tulokset. Sitten kuvaillaan luonnos-
telu- ja prototyyppivaihetta. Viimeiseksi käydään läpi prototyyppien käytettä-
vyydestä teorian toteutus. Luvussa 6 esitellään käytettävyydestä teorian myötä saa-
dut koko työn tulokset teoria- ja haastattelutietoa hyödyntäen. Luvussa 7 arvi-
oidaan tutkimustulosten luotettavuutta ja tehtyjen valintojen vaikutuksia tulok-
siin. Viimeiseksi luvussa 8 pohditaan koko työn onnistumista ja työssä tehtyjen
valintojen vaikutusta lopputulokseen.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteutukseen vaikuttaneet ratkaisut esitellään tässä luvussa. Ensin kerrotaan, mistä kehittämisessä lähdettiin liikkeelle, eli mikä on kehittämistyön tavoite ja kuinka opinnäytetyötä on rajattu. Sitten kuvataan koko työn tutkimusote ja sen sopivuus juuri tähän kehittämistehtävään. Tämän jälkeen syvennytään vielä siihen, millaisilla tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmillä tavoitteeseen pyritään eli ongelmaan etsitään ratkaisuehdotusta.

2.1 Kehittämistehtävä, tavoitteet ja rajaus

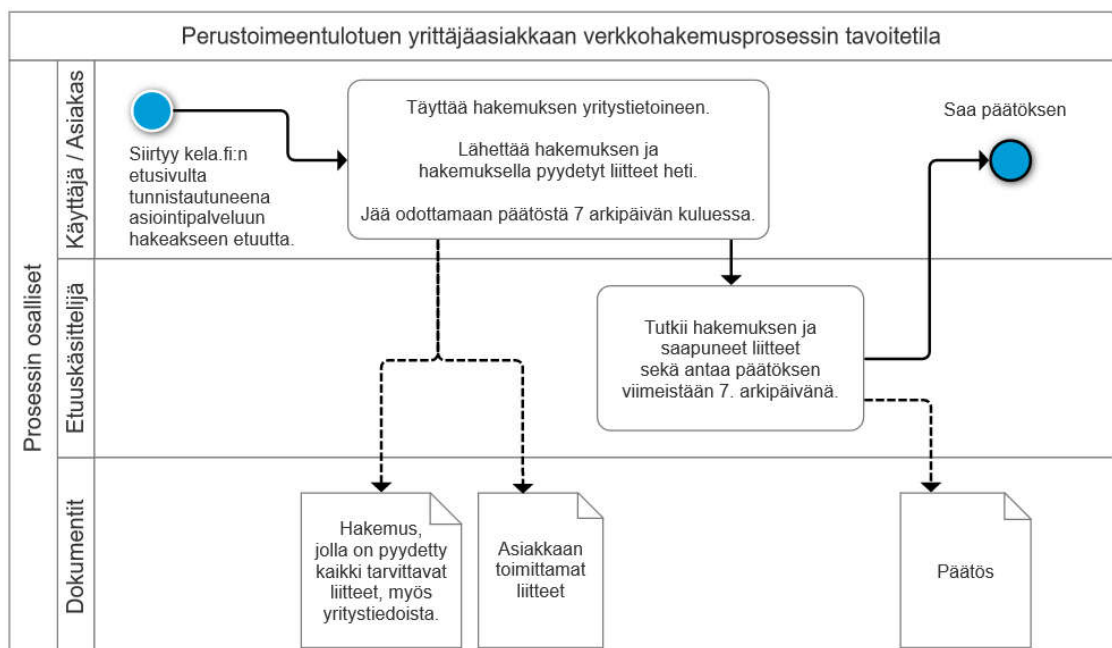
Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on korvata erillinen perustoimeentulotukihakemuksen liite, TO4-lomake eli yrittäjän tuloseselvitys, hakemuksella esitettävien kysymysosion yrittäjäasiakkaan hakiessa etuutta verkon kautta. Tällä hetkellä lomaketta vastaavia tietoja ei kysytä verkkohakemuksella, vaan aina tarvitaan erillinen liite ja liitteellä mainitut lisäselvitykset. Liitteessä 1 on esitetty tämä nykyisin käytössä oleva TO4-lomake, joka tulee verkkohakemuksen lisäksi täyttää, tulostaa, allekirjoittaa, skannata ja toimittaa erillisenä tiedostona esimerkiksi oman asiointipalvelun kautta Kelaan.

Kehittämistehtävä on löydetty käytännön työn kautta. Hakemusten käsittelijät ovat saaneet käyttäjiltä eli yrittäjäasiakkailta palautetta siitä, etteivät he löydä tarvittavaa erillistä lomaketta TO4. Asiakkaiden keskuudessa ei koeta nykyaikaisena sitä, että verkkohakemisen yhteydessä tulee kuitenkin etsiä vielä toinen lomake kela.fi -sivustolta ja täyttää se joko paperilla tai tietokoneella PDF-muodossa. Nykyisen TO4-lomakkeen ei koeta olevan myöskään päätöksentekijöiden tietotarpeita tyydyttävä ja lisäksi sen käytettävyys on koettu huonoksi asiakkaiden keskuudessa.

Työn tavoitteina on siis luoda täysin uudet perustoimeentulotuen verkkohakemuksen prototyyppiehdotukset yrittäjätieto-osioden näkymistä (kysymysosiot), testata luotujen prototyyppien käytettävyys sekä tämän jälkeen esittää havaitut käytettävyysongelmat ja testauksessa esiin tulleet havainnot. Työtä rajataan siten, ettei lopullisia testitulosten mukaisia prototyyppijä enää piirretä valmiiksi vaan tulokset esitetään kirjallisesti.

Kelassa verkkopalvelut suunnitellaan helpottamaan asiakkaiden asiointia. Tämän vuoksi verkkolomakkeen tulisi olla käyttökelpoinen ja tarkoitukseen soveltuva, kuten myös Lankoski ym. (2002, 7) painottavat. Käyttöliittymä eli tässä tapauksessa verkkoasiointipalvelu toimii linkkinä ratkaisuasiantuntijan eli päätöksenantajan ja käyttäjän eli asiakkaan välillä.

Toimivan ja ohjaavan uuden hakemuksen syvempänä tavoitteena on ratkaisuasiantuntijoiden työn ja asiakkaiden asioinnin helpottaminen. Uudella mallilla pyritään vähentämään lisäselvityspyyntöjä yrittäjäasiakkailta ja saamaan parhaassa tapauksessa heti ratkaisuvalmiita hakemuksia Kelaan. Täten myös asiakkaat saisivat huomattavasti nopeampia päätöksiä. Prosessia saataisiin siis tehostettua, kun kaikki tarvittava tieto olisi jo selkeästi löydettävissä lomakkeelta. Käsittelyvaiheiden ja käsittelijän käyttämän työajan lyhennyttyä lopullinen tuotto ovat taloudelliset säästöt. Resursseja, jotka aiemmin ovat kuluneet lisäselvitysten saamiseen, voitaisiin jatkossa kohdistaa hakemusten suoraan ratkaisemiseen. Uusi palvelu säästäisi siis monta käsittelyvaihetta. Kuvassa 1 on esitetty tämä tavoitetilan hakemusprosessi. Parhaimmassa tapauksessa prosessi etenee siten, että asiakas täyttää verkkohakemuksen yritystietoineen ja toimittaa heti kaikki tarvittavat liitteet ja saa myös täten päätöksen 7 arkipäivän kuluessa. Myöhemmin luvussa 4.2. esitetään nykytila (kuva 16).

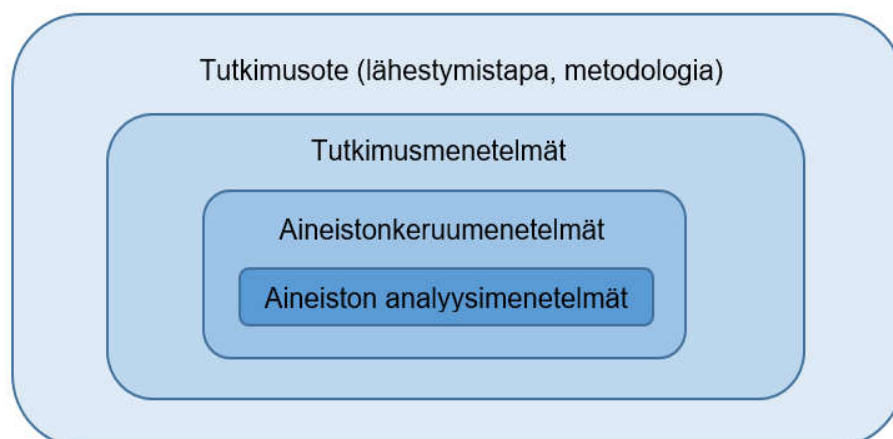


Kuva 1. Perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaan verkkohakemusprosessin tavoitetila

Teoreettisen viitekehyksen osalta keskitytään vain juuri kyseisen palvelun käyttäjäpersoonien mukaisesti käytettävyyden kehittämiseen. Kehittämistä ohjaava kysymys: Voidaanko perustoimeentulotuen verkkohakemusta kehittää siten, että myös yrittäjäasiakas voisi hakea etuuden yhdellä lomakkeella? Perustoimeentulotuen saajan tulee olla Suomessa vakituisesti oleskeleva. Turisti voi olla oikeutettu ainoastaan välttämättömään ja kiireelliseen toimeentulotukeen. Tämän vuoksi myöskään opinnäytetyössä ei oteta kantaa kansainvälisyyteen liittyviin seikkoihin tai kulttuurieroihin, kuten päivämäärien ja valuuttayksiköiden ilmaisuun tai eri kieliversioihin. Suomessa yrittäjänä toimivan henkilön käyttäjäpersonoinnin myötä oletetaan suomenkielisen hakemusversion olevan sopivin. Opinnäytetyössä ei keskitytä myöskään näkö-, kuulo-, tai puhevammaisten lisätarpeiden täyttämiseen, vaikkakin visuaalisissa ominaisuuksissa myös heikkonäköisyys pyritään huomioimaan.

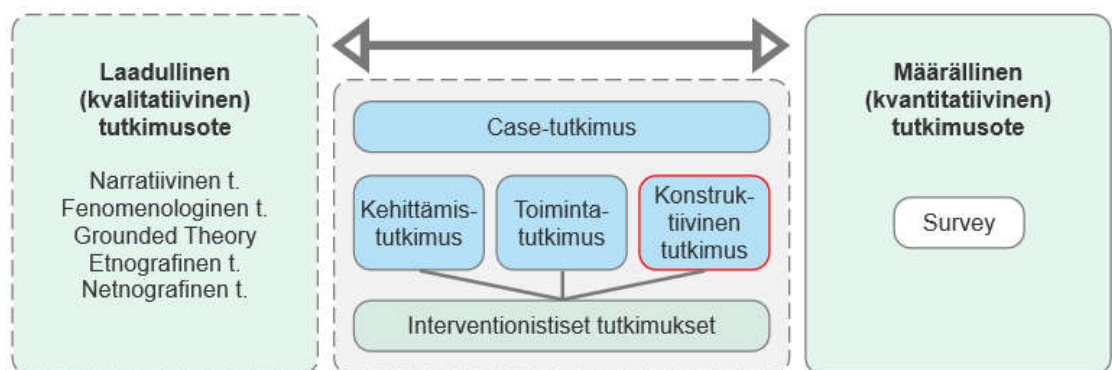
2.2 Tutkimusmenetelmät

Teoreettinen viitekehys määrittää sen, millaista tutkimusmetodia kannattaa käyttää ja millainen aineisto kerätä (Alasuutari 2011, 82–83). Ensin esitellään koko työn menetelmäksi valittu konstrukttiivinen tutkimusote sekä perustelut menetelmän sopivuudesta juuri tämän opinnäytetyön tutkimusongelman ratkaisemiseen. Seuraavaksi kerrotaan valitut aineistonkeruumenetelmät sekä saadun aineiston analysointimenetelmät. Kuvalla 2 havainnollistetaan, kuinka nämä tutkimuksen teon keskeiset käsitteet on asemoitu suhteessa toisiinsa. Laajin käsite eli koko työn tutkimusote pitää sisällään sopivat tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät sekä aineiston analyysimenetelmät.



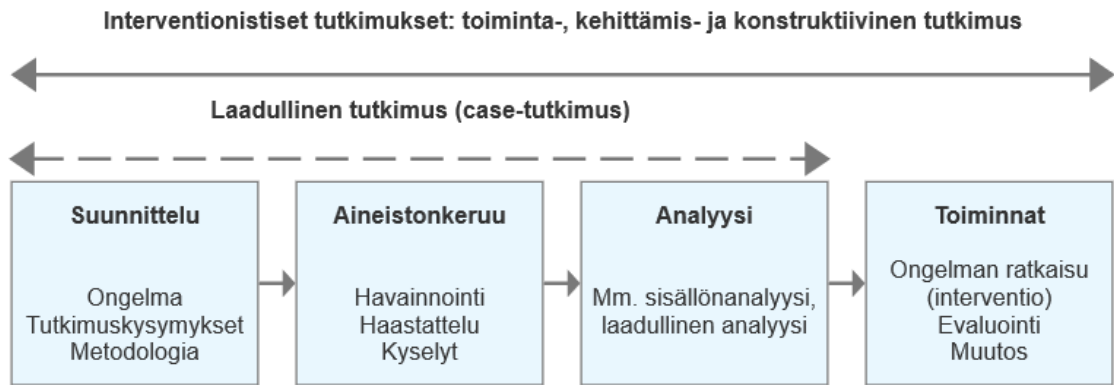
Kuva 2. Tutkimuksen keskeiset käsitteet (Mukaillen Kananen 2017, 13)

Opinnäytetyön tutkimusmetodiksi on valittu konstruktiiivinen tutkimus, joka pohjautuu laajemmin tunnettuun toimintatutkimukseen. Konstruktiiivisen tutkimuksen päämääränä on muutos, ongelmien poistaminen ja paremmin toimivien ratkaisujen keksiminen eli uusi lopputuote – konstruktio. Kaikista muutokseen pyrkivistä tutkimusmuodoista, kuten konstruktiiivisesta tutkimuksesta sekä toiminta- ja kehittämistutkimuksesta, käytetään yläkäsitettä interventiotutkimus. Erot interventiotutkimusten välillä ovat hyvin pieniä. Konstruktiiivinen tutkimusote on kehitetty liiketaloustieteen alueelle, mutta se sopii hyvin myös tietojärjestelmätieteen alalle. (Kananen 2017, 10–13, 17.)



Kuva 3. Konstruktiiivisen tutkimuksen sijoittuminen tutkimusten kentässä (Mukaillen Kananen 2017, 14)

Kuvassa 3 esitetään konstruktiiivisen tutkimuksen sijoittuminen tutkimusotteiden kentässä. Tällä havainnollistetaan sitä, että case-tutkimus on lähitutkimus ja myös laadullisen tutkimuksen piirteitä voidaan havaita. Konstruktiiivinen tutkimus voi sisältää niin laadullisia kuin myös määrällisiä aineistonkeruumenetelmiä. (Kananen 2017, 14.) Ojasalo ym. (2009, 38, 65) sanovat, että erottava tekijä toimintatutkimuksen ja konstruktiiivisen tutkimuksen välillä on lähinnä se, että toimintatutkimus keskittyy ihmisen toiminnan muuttamiseen ja konstruktiiivisella tutkimuksella muutos kohdistuu konkreettiseen kohteeseen eli tässä tutkimuksessa TO4-lomakkeen korvaamiseen verkkohakemuksella, kun etuutta haetaan verkon kautta. Konstruktiiivisessä lähestymistavassa keskitytään siis käytännön ongelman ratkaisemiseen luomalla konkreettinen uusi tuotos esimerkiksi suunnitelma, www-sivusto tai malli, kuten prototyyppi. Heikkinen (2010, 19) lisää, että interventiotutkimuksissa tutkija ei ole ulkopuolinen ja neutraali vaan osallistuu itse aktiivisena toimijana tutkimaansa asiaan.



Kuva 4. Konstruktivisen tutkimuksen suhde kvalitatiiviseen tutkimukseen (Mukaillen Kananen 2017, 16)

Kuvassa 4 kuvataan konstruktivisen tutkimuksen suhdetta laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen. Konstruktivisessa tutkimuksessa mennään laadullista tutkimusta askel edemmäs, kun selvitetyn ilmiön lisäksi myös esitetään ongelmaan ratkaisu, joka poistaa sen (Kananen 2017, 14, 16). Kananen (2017, 15–16) on listannut, että seuraavien piirteiden tulee täytyä, jotta voidaan soveltaa konstruktivistista tutkimusta:

- Tutkitaan relevanttia tosielämän ongelmaa, jonka ratkaisu on tarpeellista.
- Tutkimus perustuu vahvaan teoriapohjaan.
- Tuotetaan uusi ratkaisu (konstruktio), joka ratkaisee ongelman.
- Muutossykli sisältää ratkaisun toteuttamisyrityksen eli testauksen.
- Tutkija on mukana prosessissa ja tekee yhteistyötä käytännön edustajien kanssa.
- Kiinnitetään huomiota empiiristen löydösten reflektointiin takaisin teoriaan.

Ojasalon ym. (2009, 68) mukaan konstruktivisen tutkimuksen aineisto kannattaa kerätä monin eri tavoin, tutkimukseen on hyvä osallistaa käyttäjät sekä tehdä yhteistyötä organisaation asiantuntijoiden kanssa. Aineistonkeruumenetelmäksi on valittu teemahaastattelut ja käytettävyytestaus, jossa myös havainnoitiin testaajien toimintaa. Aineiston kerääminen aloitetaan teemahaastattelulla, koska tarkoituksena on tehdä pohjatyötä ja kartoittaa ne yritystiedot, mitä verkkohakemuksella tulisi ratkaisuasiantuntijoiden näkökulmasta ja Kelan etuusohjeista vastaavien puolesta asiakkaalta kysyä. Hakala (2018, 22) vahvistaa, että kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esiselvityksiin, jotka liittyvät suurempaan projektiin. Eskola ym. (2018, 28) vahvistavat, että tutkimusongelma määrittää, millaisella menetelmällä ongelma saadaan parhaiten ratkaistua.

Eskola ym. (28–30) kertovat, että teemahaastattelu on ennalta määrättyjen aihepiirien mukaan etenevä keskustelun omainen tilanne, jolla kerätään tavoitteellisesti tutkimuksen aihepiiriin liittyviä asioita haastateltavilta. Heidän mukaansa ei siis ole haitaksi, että haastattelijalla on keskustelussa aktiivinen ja aloitteellinen rooli tietojen saamiseksi. Ojasalo ym. (2009, 41) lisäävät, että teemahaastattelujen positiivisena puolena on se, että haastatteluja voidaan muokata edellisissä haastatteluissa ilmenneiden asioiden mukaan. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina, sillä näin uskotaan saatavan jokaisen yksilön omat erilaiset mielipiteet paremmin esille. Myös Alasuutari (2011, 153–154) vahvistaa, että ryhmähaastatteluissa keskustelu voi jäädä pinnalliseksi ja ryhmän yleistä näkemystä myönnellään. Myös auktoriteettiasemassa oleva voi tällöin vaikuttaa ryhmän muiden henkilöiden kommentteihin. Hierarkiatasot (esim. kuka vastaa ensin ja kuka voi keskeyttää kenetkin?) ja ryhmän keskinäinen vuorovaikutuksen avoimuus vaikuttavat myös saataviin tuloksiin.

Saatavia aineistoja analysoidaan laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusotteella. Alasuutarin (2011, 38) mukaan laadullisessa analyysissä tutkimusaineistoa tarkastellaan yhtenä loogisena kokonaisuutena, jolloin tulkinnat eivät ole keskenään ristiriidassa. Tulkintaa ei voida rakentaa esimerkiksi yhden haastateltavan tai testihenkilön iästä tai koulutustasosta johtuviin poikkeavuuksiin eli tilastollisiin todennäköisyyksiin. Alasuutari (2011, 39) lisää, että tämä johtuu siitä, ettei yleensä ole resurssien vuoksi mahdollista tehdä laadullisia haastattelututkimuksia niin suurta määrää, että samalla saataisiin myös selville tilastollisesti merkittävät erot yksilöiden välillä.

Alasuutarin (2011, 39–40, 44) mukaan laadullinen analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä eli aineiston tarkastelusta teoreettisen viitekehyksen mukaisesti havaintoja yhdistellen sekä arvoituksen ratkaisemisesta eli saatujen vihjeiden perusteella luodusta tulkinnasta tutkittavasta ilmiöstä. Alasuutari (2011, 46–47) lisää, että havaintoja ja omaa tulkintaa tulee vahvistaa viittamalla aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen. Voi myös olla hyödyllistä pohdita, kuinka tutkimukseen osallistuvien ihmisryhmien erot näkyvät vastauksissa.

Laadullisessa analyysissä eri havaintojen pohjalta luotavien sääntöjen tulee päteä koko tutkimusaineistoon, jolloin myös poikkeavuudet sulautetaan koko-

naisuuteen. Yksikin poikkeus voi toisaalta kumota säännön tai ainakin osoittaa, että asia pitää tarkastella ja muotoilla uudelleen. Tulisi siis muotoilla johtolankojen perusteella sellaisia havaintolauseita, jotka poikkeuksetta pätevät koko aineistoon. Yksittäisillä viittauksilla aineistoon, kuten puhesitaateilla voidaan tukea tehtyä tulkintaa (Alasuutari 2011, 41–42, 52.)

Kaikki tieto, kokemus ja uskomukset pohjautuvat havaintoihin ja niistä teemme päätelmiin (Vilkkä 2018, 156). Käytettävyydestäuksessa käytettiin osallistuvaa havainnointimenetelmää (näkö ja kuuloaisti) ja esitettiin kysymyksiä havaintojen perusteella, jotta testaaja pystyi sanoittamaan mietteensä. Kananen (2014, 80) määrittelee osallistuvan havainnoimisen tilanteeksi, jossa tutkija on fyysisesti läsnä. Kun havainnointimenetelmää käytetään osana tieteilistä tutkimusta, tulee havaintojen tekemisen, kokoamisen, erittelyn, yhdistelyn ja tulkitsemisen olla tietoista toimintaa. Havaintoja tulee käyttää johtolankoina merkityksien ja uuden tiedon löytämiseksi. Teoria myös ohjaa kykyämme havaita asioita sekä antaa kykyä tarttua havaintoihin (Vilkkä 2018, 156–157, 159.)

3 KÄYTTÄJÄKESKEINEN KEHITTÄMINEN

Kuten luvussa 2.2 kuvattiin, lähestytään tutkimusongelman ratkaisua konstruktivisella otteella. Tässä luvussa kerrotaan, kuinka käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi ja konstruktivisen tutkimuksen prosessi sopivat yhteen (luku 3.1). Kun prosessi on esitelty, perehdytään käyttäjään, joka on kehittämisen keskiössä (3.2). Tämän jälkeen esitellään käytettävyyden, käyttäjäkokemuksen ja saavutettavuuden sekä käytettävyydestäuksen teoriaa. Avataan siis kaikki prosessissa ilmenevät keskeiset käsitteet ja elementit (luvut 3.3 ja 3.4).

3.1 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi

Tässä luvussa kuvataan se prosessi, kuinka tutkimuksessa on tarkoitus edetä lähtötilanteesta tavoitteeseen. Kuvassa 5 esitetään konstruktivinen tutkimus eli prosessi, joka etenee mielekkään ongelman etsimisestä teorian ja empiirisen tiedon hankinnan kautta ratkaisun suunnitteluun ja laadintaan, ratkaisun

testaamiseen sekä tämän jälkeen ratkaisussa tukena käytettyjen teoriakytkentöjen osoittamiseen ja ratkaisun soveltamisalueen tarkasteluun ja uutuusarvon esittämiseen (Ojasalo ym. 2009, 67).



Kuva 5. Konstruktivisen tutkimuksen prosessi (Mukaillen Ojasalo ym. 2009, 67)

Myös käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessin vaiheet ovat yksinkertaistettuina samat. Kehittämisessä painotetaan iteratiivisuutta eli kehämäistä jatkuvaa toimintaa, jossa suunnitteluratkaisuja testataan, parannellaan ja testataan uudelleen ennen lopulliseen konstruktion päättymistä. Prosessi sisältää yleensä ainakin kaksi sykliä. Kuvassa 6 on esitetty käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi ISO 9241-210 -standardiin pohjautuen (ISO 9241-210: 2019, 12) nelivaiheisena ja iteratiivisena prosessina.

Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 102–103) kuvaa kiteytetysti käyttäjäkeskeistä suunnittelua prosessiksi, jonka tavoitteena on kehittää tuote (kuvan 6 keskiössä), joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjien luomia vaatimuksia ja tarpeita tietyssä käyttötilanteessa. Suunnitteluratkaisuja testataan iteratiivisesti yhdessä käyttäjien kanssa.



Kuva 6. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi (Studioart 2020)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi (kuva 6) alkaa käyttäjän ja käyttöympäristön tutkimuksella ja ymmärtämisellä. Lankoski ym. (2000, 9) sanovat, että käyttäjien mielestä hyväksi havaitut tavat ja toimivat ratkaisut tulisi kartoittaa ja analysoida ennen kehittämisen aloittamista, jotta voidaan tehdä perusteltuja valintoja tässä tapauksessa uudelle verkkohakemuslomakkeelle. Tutkija on itse käsitellyt yrittäjäasiakkaiden perustoimeentulotuen hakemuksia vuodesta 2017 alkaen ja kartoittanut toimivimpia ratkaisuehdotuksia ja määrittänyt käyttäjän ja organisaation vaatimukset tuotteelle.

Tässä tutkimuksessa käyttäjille tärkeitä vaatimuksia etsitään teemahaastattelujen avulla. Teemahaastattelurunko on esitetty liitteessä 2. Lankoski ym. (2002, 226) vahvistavat haastattelut hyväksi keinoksi kerätä tietoa suunnittelun tueksi. Saariluoma ym. (2010, 226) painottavat puolestaan käyttäjien toiminnan tarkkailua aiemmalla palvelulla ennen kehittämisen aloittamista. Tässä tapauksessa tarkkailtaisiin sitä, kuinka yrittäjäasiakkaan hakemusprosessi on edennyt vanhalla mallilla eli mitä tietoja hakemukselle on täytetty, mitä käsitteellijät ovat pyytäneet ja mitä tietoa on saatu. Tarkkailun kautta voidaan oppia tärkeitä huomioon otettavia asioita käyttäjien toiminnasta. Vanhat hyvät toimintamallit voidaan täten soveltuvien osien sovittaa uuteen palveluun.

Kun vaatimusmäärittely on tehty, siirrytään suunnittelemaan uutta tuotetta eli kuvan 6 kolmanteen vaiheeseen. Suunnittelun ensimmäinen vaihe eli luonnosteluvaihe on tärkeä osa uuden kehittämistä. Luonnokset tulisi varhaisessa vaiheessa jakaa suunnitteluryhmälle, jotta niistä saataisiin irti suurin hyöty. Näin parhaat luonnosteluideat seuloutuvat jatkoon ja toimimattomat voidaan hylätä. Luonnokset eivät siis ole vielä prototyyppejä. (Saariluoma ym. 2010, 120–121.) Myös tässä työssä tullaan käyttämään luonnostelua kehittämisen menetelmänä ennen varsinaisiin prototyyppeihin siirtymistä (luku 5.2). Käytettävyydestin jälkeen tutkija voi myös pyytää käyttäjää luonnostelemaan paperille kuvatut putteet tai mallin, mikä toimisi hänen mielestään paremmin ja olisi käytettävyydeltään toimivampi (Saariluoma ym. 2010, 124). Tässä työssä suunnittelija piirtää havainnoinnin yhteydessä puutteet paperille testitilanteissa ja kyselee testaajien mielipiteitä. Platt (2016, 68) korostaa luonnosten ajatusta käyttäjien herättelijänä ja heidän ideoidensa ja näkökulmiensa esiin saamisen välineenä, sillä kuvan avulla on helpompi keskustella aihealueesta.

Tämän työn lopputuotoksiksi on valittu toiminnalliset prototyypit eli palvelun esiasheet, sillä ne ovat Saariluoman ym. (2010, 131) mukaan paras keino testata ja arvioida käytettävyyttä. Saariluoma ym. lisäävät, että ne toimivat myös kommunikaatiokeinona käyttäjän ja suunnittelijan välillä. Kun palvelun käyttäjä kokeilee palvelun esiasetta, on siitä samalla helppo antaa palautetta.

Lankoski ym. (2002, 9) sanovat, että suunnittelijat eivät yleensä itse kuulu palvelun käyttäjiin, joten heidän on ilman testausta vaikea tunnistaa ne ongelmat, joita kohderyhmä kokee palvelua käyttäessään. Prosessin viimeisessä eli neljännessä vaiheessa (kuva 6) uutta tuotetta testataan oikeilla käyttäjillä. Jos toimimattomat ominaisuudet huomattaisiin vasta käyttöönoton jälkeen, aiheuttaisi tämä paljon kustannuksia (Sinkkonen ym. 2006, 20). Tämän vuoksi on tärkeää jo suunnittelun ja kehittämisen alkuvaiheessa kiinnittää huomiota käytettävyyteen. Testauksen tulisi olla iteratiivinen, jatkuva prosessi, jotta saadaan suunniteltua käyttäjälle ymmärrettävä ratkaisu. Kuitenkaan kaikkea ei ole järkevää yrittää testata, sillä testitilanne voi monimutkaistua. On siis järkevää keskittyä yleisimmin toistuviin hakemustilanteisiin ja valita testitapaukset sen mukaisesti. Ennen testausta on mietittävä, mitkä olisivat ne haastavimpien osa-alueiden seikat, joihin halutaan vastauksia. Testauksen yhteydessä tulisi pyytää testattavia kertomaan ääneen tuntemuksiaan, sillä täten voidaan

saada erilainen kuva palvelun todellisesta käyttökelpoisuudesta, kuin pelkällä havainnoinnilla. (Lankoski ym. 2002, 9.)

Kuvasta 6 poiketen todellisuudessa iteratiivisen prosessin vaiheet lomittuvat toisiinsa ja kehittäminen etenee monen syklin kautta tavoitteeseen (Heikkinen ym. 2010, 80–81). Myös tämä opinnäytetyö osoitti, että kehittämissyklejä tarvitaan enemmän kuin yksi lopulliseen käyttäjiä tyydyttävään tuotteeseen pääsemiseksi ja monesti näitä vaiheita työestetään hieman päällekkäin.

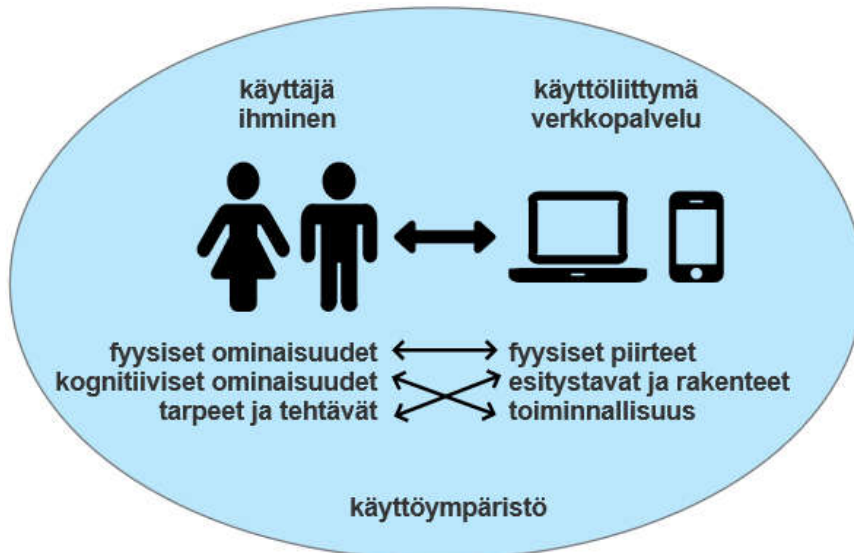
3.2 Käyttäjät ja käyttöliittymä

Saariluoma (2010, 40) korostaa käyttäjälähtöisessä suunnittelussa sitä, että käyttäjät osallistetaan suunnitteluprosessin eri vaiheisiin alusta saakka. Tällöin käytettävyysongelmat saadaan minimoitua ja lopputuote vastaa toiminnallisesti ja laadullisesti käyttäjien tarpeita sekä on myös miellyttävä käyttää. Myös Ermi (2002, 56) neuvoo kiinnittämään erityistä huomiota tuleviin käyttäjiin koko suunnitteluprosessin ajan. Ennen kuin voidaan suunnitella uutta palvelua käyttäjille, tulee siis tutustua tulevaan käyttäjäkuntaan. Tämän asian puolesta puhuvat myös Lankoski ym. (2002, 8). Saariluoma ym. (2010, 29–30) käyttävät tästä myös termiä ihmislähtöinen suunnittelu. Kun ihmiset ja teknologia yhdistetään käyttöliittymällä, tulee siis suunnittelussa kiinnittää huomiota tulevien käyttäjien ominaisuuksiin, toimintatapoihin ja uutta palvelua kohtaan oleviin odotuksiin. Täytyy siis ymmärtää, mistä lähtökohdista käyttäjä katsoo palvelua ja mihin käyttäjät tulevat tarvitsemaan sitä.

Jäppinen ja Kirvesmäki (2002, 44) määrittelevät käyttäjäksi ihmisen, joka on tietojärjestelmän kautta yhteydessä yritykseen ja käyttävät sen palveluita. Ihmiset käyttävät sovelluksia apuvälineinä saavuttaakseen tavoitteensa eli esim. Kelan verkkohakemuksen täyttämisen tavoitteena on saada rahaa elämiseen.

Käyttöliittymä (user interface UI) puolestaan on rajapinta, joka sisältää välineet ja toiminnot, joiden kautta käyttäjä kommunikoi tietokoneen kanssa. Käyttöliittymä ohjaa käyttäjän toimintaa ja navigaatiota. (Jokinen 2018, 20.) Käyttäjät eivät halua ajatella käyttöliittymää tai ohjelmaa, jota käyttävät ongelmansa ratkaisemiseksi. He haluavat keskittyä itse ongelmanratkaisuun, esimerkiksi toi-

meentulotukihakemusta tehdessään varallisuustilanteensa ja elämäntilanteensa kuvailuun, jotta saisivat rahaa. Ainut tarkoitus on siis saada käyttöliittymän välityksellä itselle mielihyvää tai jokin ongelma ratkaistua. (Platt 2016, 8.) Kuvassa 7 esitetään tätä käyttäjän ja käyttöliittymän suhdetta toisiinsa.



Kuva 7. Käyttäjän ja käyttöliittymän suhde (Mukaillen Sinkkonen ym. 2009, 19)

Ennen suunnittelun aloittamista tulisi tutustua tulevaa palvelua käyttäviin käyttäjäryhmiin ja heidän kykyihinsä ja taitoihinsa tai niiden puutteisiin (Jäppinen & Kirvesmäki 2002, 45–46). Nielsen (1993, 73) sanoo, että käyttäjiin ja kehitettävään tuotteeseen (esim. nykyinen käyttöliittymä) tutustumisen tulee olla käyttäjäkeskeisen suunnittelun ensimmäinen vaihe. Myös Kuutti (2003, 117) painottaa, ettei hyvään käytettävyyteen päästä, ellei käyttäjää tunneta. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun ydin on siis kuvata käyttäjä ja tämän tavoitteet, jotta tiedetään, mihin elementteihin suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota.

Vaikka käytettävyytstutkimusta varten laaditaan testitarina usein keskivertoisen käyttäjän perusteella, Krug (2014, 108) vahvistaa, ettei ole keskivertokäyttäjää, vaan jokainen käyttäjä on yksilö. On siis selvää, etteivät kaikki valinnat välttämättä miellytä koko käyttäjäkuntaa. Platt (2016, 5) ohjeistaa kuitenkin, ettei koskaan voida miellyttää kaikkia mahdollisia käyttäjiä, jonka vuoksi tulee valittavissa ratkaisuissa pyrkiä miellyttämään suurinta osaa käyttäjäkunnasta. Plattin (2016, 7) ainoa käytettävyyden laki on tuntea käyttäjä, sillä käyttäjä ei ole suunnittelijan itsensä kaltainen.

3.3 Käytettävyys, käyttäjäkokemus ja saavutettavuus

Nyt kun käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi ja sen tähti eli käyttäjä ovat tuttuja, voidaan edetä hieman syvemmälle. Saavuttaaksemme käyttäjälähtöisen palvelun, tulee ymmärtää mitä hyvällä käytettävyydellä, käyttäjäkokemuksella ja saavutettavuudella tarkoitetaan. Seuraavaksi määritellään nämä kolme läheisesti toisiinsa kytkeytyvää käsitettä. Lisäksi kuvataan tämän opinäytetyön tutkimusongelman näkökulmasta katsottuna ne elementit, joihin tulee kiinnittää huomiota, että palvelu olisi käyttäjälähtöinen. Kuvattavat elementit ovat yhdistelmä käytettävyyttä, käyttäjäkokemusta ja saavutettavuutta.

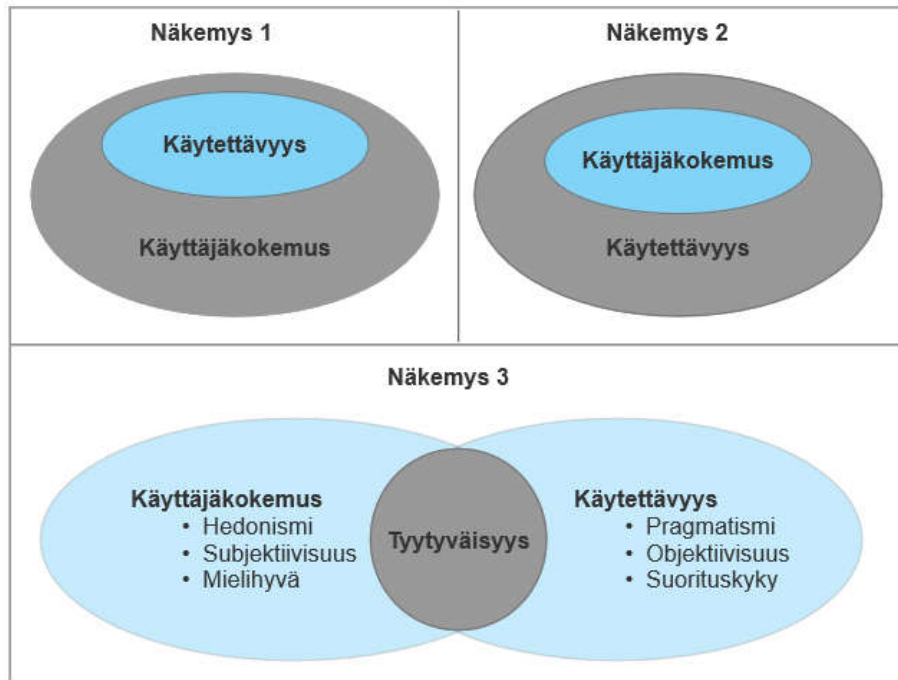
Näiden kolmen käsitteen läheisyyttä toisiinsa hahmotetaan kuvalla 8. Kun esimerkiksi käyttöliittymän kautta käytettävä verkkohakemus on tehty tehokkaaksi, hyödylliseksi ja sopivaksi käyttäjälle ja myös kuvassa näkyvän ympyrän ulkopuoliset vaatimukset toteutuvat, on hakemus tällöin käytettävä ja saavutettava. Tällöin palvelu on miellyttänyt ja käyttäjä on tyytyväinen verkkohakemukseen, joten käyttäjäkokemuskkin on hyvä.



Kuva 8. Saavutettavuus ja käyttäjäkokemus osana käytettävyyden kontekstia (Mukaillen Sinkkonen ym. 2009, 21)

Sinkkonen ym. (2009, 18–21) vahvistavat, että käytettävyys ja käyttäjäkokemus (käyttökokemus) ovat rinnakkaiskäsitteitä. Käytettävyys kuvaa palvelun laatua ja käyttäjäkokemus puolestaan käyttäjän kokemaa laatua. Kauhanen-Simanaisten (2003, 56) mukaan monesti nämä käsitteet sotkeutuvat toisiinsa, sillä käsitteet menevät sisällöllisesti päällekkäin. Hyvä käytettävyys onkin hyvän käyttäjäkokemuksen edellytys. Virtanen (2018, 152) puolestaan jatkaa,

että se, kuinka käytettävyys koetaan, muodostuu palvelun käyttökokemuksesta ja tarpeentyydytyksen onnistumisesta. Sinkkonen ym. (2009, 18-21) lisäävät, että käyttökokemus termin synonyymina käytetään käyttäjäkokemusta, joka pohjautuu alkuperäiseen englanninkieliseen käsitteeseen user experience (UX). Kuvassa 9 on esitetty eri näkemyksiä siitä, kuinka käytettävyys ja käyttäjäkokemus asettuvat suhteessa toisiinsa.

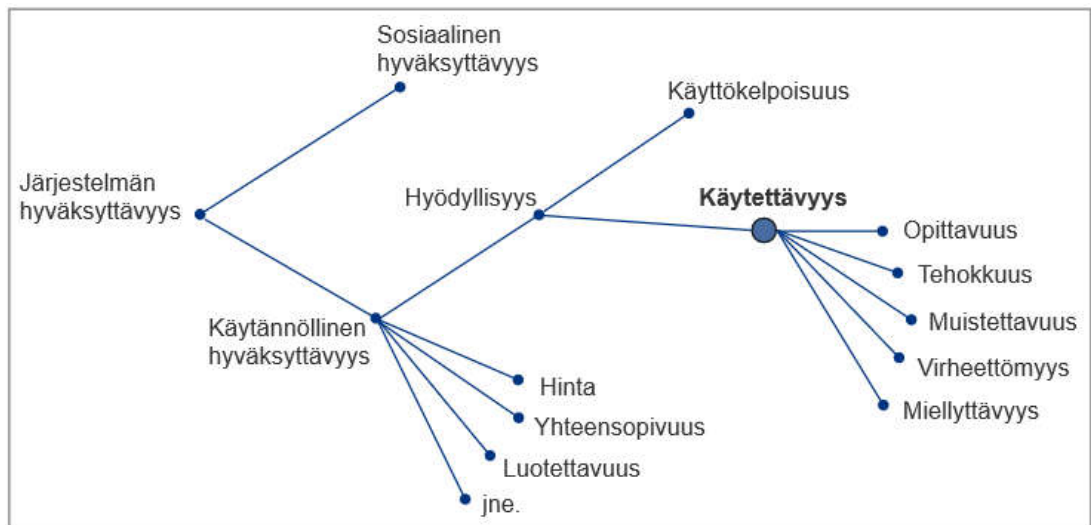


Kuva 9. Näkemyksiä käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen suhteista (Mukaillen Moczarny ym. 2012)

Sinkkonen ym. (2006, 17) määrittelevät käytettävyyden käyttäjän ja laitteen yhteistoiminnaksi, jota pyritään erilaisin menetelmin ja teorioin tehostamaan ja muokkaamaan käyttäjän kannalta miellyttävämmäksi. Käytettävyys liitetään usein nykypäivänä juuri käyttöliittymäsuunnitteluun, mutta Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 102–103) avaa, että käytettävyys on onnistuneen käyttöliittymäsuunnittelun lisäksi palvelun tärkeä laatuksiteeri.

Jacob Nielsen (1993, 25–26) on määritellyt käytettävyyden tiiviiksi osaksi tuotteen käyttökelpoisuutta erilaisissa käyttötilanteissa. Hän listaa hyvän käytettävyyden elementeiksi käyttötilanteen opittavuuden, virheettömyyden, muistettavuuden, tehokkuuden ja miellyttävyyden. Kuvassa 10 havainnollistetaan näiden elementtien sijoittumista osaksi järjestelmän hyväksyttävyyttä. Kuutti

(2003, 13) lisää, että kyse on myös aina ihmisen ja koneen vuorovaikutuksesta, kun puhutaan tietoteknisten sovellusten käytettävyydestä.



Kuva 10. Käytettävyys osana järjestelmän hyväksyttävyyttä (Mukaillen Väänänen-Vainio-Matila 2011, 105)

Käytettävyyden osa-alueet muodostuvat heuristiikoista eli säännöistä ja ohjeista, joita hyvän ja toimivan käyttöliittymän tulisi noudattaa. Heuristisella eli kokemukseen perustuvalla arvioinnilla tarkoitetaan menetelmää, jolla etsitään käytettävyysongelmia käyttöliittymästä iteratiivisen suunnittelun vaiheessa. Käytettävyyden heuristinen arviointi perustuu yleisimmin Nielsenin listaan eli seuraavaan kymmeneen heuristiikkaan:

1. Yksinkertainen ja luonnollinen vuorovaikutus.
2. Vuorovaikutuksessa tulee käyttää käyttäjän kieltä.
3. Käyttäjän muistin kuormitus tulee minimoida.
4. Käyttöliittymän tulee olla yhdenmukainen.
5. Järjestelmän tulee antaa käyttäjälle kunnollista palautetta reaaliajassa.
6. Ohjelmassa ja sen osissa tulee olla selkeät poistumistiet.
7. Oikopolkuja ja tehokasta työskentelyä tulisi tukea.
8. Virheilmoitusten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä.
9. Virhetilanteisiin joutumista tulee välttää.
10. Käyttöliittymä sisältää kunnolliset avustustoiminnot ja dokumentaation.

(Kuutti 2003, 47–49; Nielsen 1993, 115–154.)

Selovuo (2019, 12) tiivistää, että käytettävyydessä on kyse siitä, kuinka helppoa ja sujuvaa verkkosivun tai sovelluksen käyttäminen on halutun tavoitteen saavuttamiseksi, kuinka helposti tarvittavat toiminnot löytyvät ja onko käyttö

ymmärrettävää. Myös ISO 9241-11 -standardin määritelmässä käytettävyyks kertoo, kuinka hyvin käyttäjä pystyy käyttämään tuotetta tuottavasti, tehokkaasti ja miellyttävästi määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi tietyssä käyttöympäristössä. Nielsenin listaamien elementtien joukkoon on nostettu standardissa myös tuottavuus (ISO 9241-11: 2018, 5).

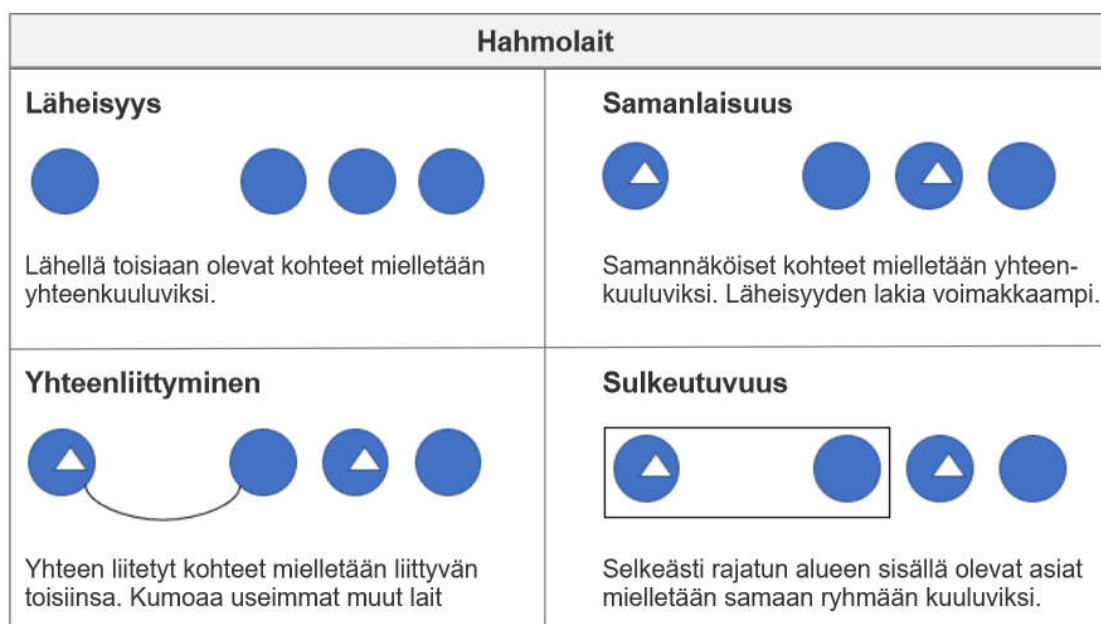
Saavutettavuudella tarkoitetaan Selovuon (2019, 11, 13) mukaan sitä, että digitaalisesti julkaistu sisältö on kaikkien saatavissa, ymmärrettävissä ja käyttökelpoisessa muodossa huolimatta käyttäjän mahdollisesta vammasta tai toimintaesteestä, kuten huonosta näkökyvystä, muistisairaudesta tai suomen kielen ymmärtämisen vaikeudesta (luetun ymmärtäminen). Näkemyksissä on eroavaisuuksia siinä, nähdäänkö saavutettavuus osaksi käytettävyyttä vai käytettävyyks osaksi saavutettavuutta (Saavutettavasti.fi 2020). Kuvassa 8 saavutettavuus on lisätty osaksi hyvää käytettävyyttä. Siitä ollaan kuitenkin yhtä mieltä, että nämä kaksi käsitettä liittyvät tiiviisti toisiinsa ja edustavat molemmat käyttäjäkeskeistä suunnittelua (Saavutettavasti.fi 2020). Virtanen (2018, 69) kiteyttää, että käytettävyyks on siis se looginen kokonaisuus, jonka tarkastelun kohteena oleva palvelu muodostaa sen käytön eli saatavuuden, laadun, palvelukokemuksen ja saavutettavuuden näkökulmasta.

Saavutettavuudessa ja hyvässä käytettävyydessä on paljon yhtenäisiä ominaisuuksia, joiden perusteella luodaan käyttäjälle hyvä käyttäjäkokemus. Selovuo (2019, 13) listaa, että sisällön ymmärrettävyyteen vaikuttavat värit, kuvien ja tekstin käyttö, taustan ja tekstin välinen kontrasti, selkeä kieliasu, sisällön asemointi sekä tyhjän tilan käyttö. Seuraavaksi tämän kehitystyön ja varsinkin toimivan verkkolomakkeen kannalta olennaisimmat käytettävyyden, saavutettavuuden ja käyttökokemuksen elementit esitellään.

Hahmolait ja ihmisen aistit suunnittelun perustana

Käyttöliittymän suunnittelussa tulee ymmärtää tietyt hahmolait, jotka määrittävät vahvasti luonnollista hypoteesien muodostumista (Kuutti 2003, 27–28). Käyttäjä voi hahmottaa visuaaliset elementit ja muodot helpommin, jos niissä on yhtymäkohtia fyysiseen maailmaan, jotka ihminen luonnollisesti tunnistaa. Huomiovärit ovat helpoin keino saada käyttäjän huomio kiinnittymään halut-

tuun asiaan. (Saariluoma ym. 2010, 166.) Krug (2014, 151) kehottaa käyttämään selkeitä visuaalisia vihjeitä ja hahmolakeja apuna mm. siinä, mihin kentiin teksti tulee lomakkeella syöttää. Kuutti (2003, 27–28) nostaa tärkeimmiksi hahmolaiksi läheisyyden, samanlaisuuden, yhteenliittymisen sekä sulkeutuvuuden. Näitä lakeja ei pidä rikkoa, vaan tulee hyödyntää ihmisen synnynnäinen kyky ryhmitellä asioita. Yleisimmät hahmolait on esitetty kuvassa 11.

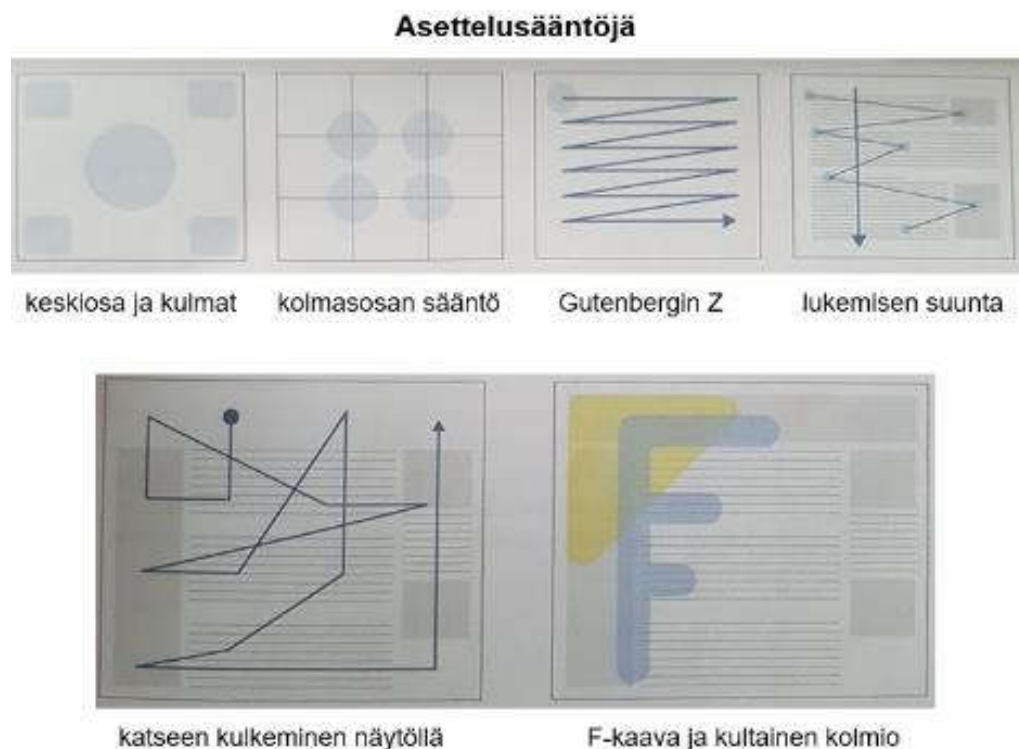


Kuva 11. Hahmolait (Mukaillen Kuutti 2003, 27–28)

Kohteet, jotka ovat lähekkäin tai toisiinsa yhteen liitettyinä, nähdään ryhmänä. Myös visuaalisesti samanlaiset kohteet (esim. väri, muoto) tai tietyn alueen sisään rajatut kohteet mielletään ryhmiksi. (Kuva 11.) Sinkkonen ym. (2006, 89–91) lisäävät, että katseella pyritään löytämään tuttuja ja vakiomuotoisia muotoja ja kuvioita. Myös kohteiden yhtä nopea liike saa käyttäjän liittämään ne samaan ryhmään kuuluviksi. Grant (2018, 26–27) neuvoo, että esimerkiksi verkkolomakkeella painikkeiden asettaminen tarpeeksi lähelle tarkoitettua asiaa helpottaa käyttäjää. Virhepainallukset vältetään, kun eri toiminnon tuovat painikkeet ovat riittävän etäällä toisistaan.

Ihminen näkee tyypilliseltä katseluetaisyydeltä ruudulta noin 12–16 merkkiä kerrallaan yhdellä katseenkohdistuksella. Aivot kuitenkin käsittelevät informaatiota myös näkökentän sumeilta reuna-alueilta, joten muotojen, värien ja hahmolakien tuntemuksesta on apua käytettävyyttä kehitettäessä. (Sinkkonen ym.

2006, 71.) Näköaisti siis asettaa tietyt raamit, joiden puitteissa käyttöjärjestelmiä ja verkkolomakkeita tulee kehittää. Katseenseurantalaitteella tehdyt tutkimukset osoittavat, mihin käyttäjä katseellaan ensin kiinnittää huomion. Kuvasta 12 käy ilmi tyypillisimmät tavat tarkkailla sivustolta löytyvää informaatiota. Lynch ja Horton (2008, 91) nostavat esille, että ensin käyttäjä katsoo keskelle ja sitten kulmiin, tämän jälkeen silmäilee alueen läpi vasemmalta oikealle muodostaen katsellaan niin kutsutun Gutenbergin Z-kirjaimen. Sivunäkymä kannattaa myös jakaa kolmeen lohkokoon.



Kuva 12. Käyttäjän katseen kohdistuminen näytöllä luo asettelusääntöjä (Mukaillen Lynch, P. J. & Horton, S. 2008, 91)

Käyttäjän katse suuntautuu luonnostaan ensin näytöllä vasempaan yläneljännekseen, jos mikään muu ei sieppaa katsetta (Sinkkonen ym. 2006, 103). Lynch ja Horton (2008, 91) kutsuvat tätä myös kultaisen kolmion säännöksi. Käyttäjän katse siis muodostaa kolmion vasempaan yläkulmaan. He lisäävät, että niin sanottu F-kaava pätee myös sisällön tarkkailussa. Tällöin käyttäjä etenee ylhäältä alas ja lukee joka riviltä hieman vähemmän. (Kuva 12.) Tämän vuoksi teksteissä kannattaa myös käyttää vasemman reunan tasausta, sillä keskitetty teksti romuttaa Sinkkosen ym. (2006, 124) mukaan luettavuuden.

Nielsen (2000, 126) vahvistaa Sinkkosen näkemyksen, mutta lisää että tehokeinoina poikkeava tekstin asemointi esimerkiksi keskelle tai oikealle toimii kuitenkin hyvin ja kaappaa silmäilijän huomion.

Käyttäjä tekee hypoteeseja eli olettamia käyttöliittymässä havaitsemastaan entisiin omiin mielikuviin ja opittuun pohjaten. Suunnittelijan kokemuspohja voi olla erilainen kuin käyttäjän, joten on mahdotonta tietää, hahmottaako käyttäjä näkymät samoin kuin suunnittelija. Pääsääntönä toimii se, että ihminen hahmottaa luonnostaan kolmiulotteiset kohteet taustaa vasten ja kiinnittää ensin huomion kohteeseen eikä taustaan. (Sinkkonen ym. 2006, 85.) Kolmiulotteisuutta kannattaa suosia varsinkin painikkeiden suunnittelussa, jotta käyttäjän ei tarvitse etsiä toiminnallisuuksia, vaan ymmärtää idean yhdellä vilkaisulla (Grant 2018, 22–23). Myös Krug (2014, 152) vahvistaa, ettei litteää suunnittelua kannata suosia, sillä käyttäjän on vaikea hahmottaa tällaisia elementtejä.

Muisti, oppiminen ja tunteet

Muisti on ihmisen ominaisuus, jota ei voida muuttaa, joten sen vaikutus käyttöliittymän käyttöön tulee tuntea. Nielsen (2000, 115) painottaa, että käyttäjän muistin rasittaminen aiheuttaa ongelmia ja virheitä. Muistia kuormitetaan vähemmän esimerkiksi siten, että sivua ei tarvitse vierittää vaan se on kerralla vaihtoehtoineen ja tietoineen kokonaan näkyvissä. Saariluoma ym. (2010, 63–64) nostavat myös esille ihmisen rajallisen muistin ja tarkkaavaisuuden suorituskapasiteetin. Tämän vuoksi suunnittelussa onkin järkevää käyttää tiettyjä vakioratkaisuja, kuten vasemman reunan navigointivalikkoa. Jos navigointivalikko olisikin oikealla, rikottaisiin käyttäjät odotuksia ja löytäminen hidastuisi. Kuutti (2003, 36–37) sanoo, että ihmisen työmuistiin eli lyhytkestoiseen muistiin mahtuu kerrallaan ihmisestä riippuen 3–7 asiaa. Esimerkiksi pitkät numerosarjat ovat vaikeita muistaa. Tavallisesti käyttäjä pitää työmuistissaan kerrallaan vain pari tärkeintä asiaa, joita on juuri käsittelemässä.

Lankosken ym. (2002, 23–24) mukaan käyttöliittymän opittavuus, muistettavuus ja ymmärrettävyys perustuvat siihen, kuinka käyttäjät pystyvät luomaan mentaalisia malleja eli säännönmukaisuuksia ohjelman toiminnasta. Kun itse käyttöliittymä on huomaamaton ja häiritsemätön, käyttäjän muisti ei kuormitu sen ominaisuuksien miettimiseen vaan muistikapasiteetti on käytettävissä itse

toimintaan eli hakemuksen täyttämiseen. Jäppinen ja Kirvesmäki (2002, 50–51) lisäävät, että käyttäjät pyrkivät muodostamaan uudesta palvelusta käsityksen aiempien tietojen, oletusten ja havaintojen pohjalta, joten tuttuja elementtejä kannattaa suosia uutta palvelua suunniteltaessa.

Saariluoma ym. (2010, 61–62) puhuvat tässä yhteydessä siirtovaikutus -ilmiöstä. Tämän ilmiön myötä uusien ohjelmien käytön oppiminen on helpompaa, jos ne muistuttavat aiemmin opittua. Aiempia ratkaisuja kannattaa siis käyttää uuden suunnittelussa hyödyksi. Grant (2018, 106) kehottaa myös käyttämään olemassa olevia ja hyvin tunnettuja ikoneita ja symboleita, jolloin niiden takaa avautuva toiminto on käyttäjällä jo tiedossa. Lisäksi ikoneille tulisi antaa koko ajan näkyvät tekstiselitteet niiden välittömään läheisyyteen (Grant 2018, 114).

Mentaaliset mallit tukevat muistia ja niiden pohjalta tehdään arvauksia uusia sovelluksia ja niiden toimintoja käytettäessä. Käyttäjä muodostaa käyttöliittymästä mentaalisen mallin käytön aikana, jota voi hyödyntää taas seuraavaa käyttöliittymää käytettäessään. Malli pitää sisällään sääntöjä ja ohjenuoria, kuinka palvelua käytetään. Yleensä jo ennen käyttöä on olemassa joku oletama mallista eli käyttäjä tietää, miksi sovellus on olemassa ja mitä sillä on tarkoitus tehdä ja mitkä ovat toimintaperiaatteet. (Ekman 2002, 73–74.)

Käytön hetkellä vallitsevat tunteet, niin positiiviset kuin myös negatiiviset, vaikuttavat myös koettuun käytettävyyteen. Saariluoma ym. (2010, 67–68) nostavat asian esille kuitenkin myös siten päin, että huono käytettävyys itsessään saa käyttäjän tuntemaan itsensä avuttomaksi ja voi johtaa negatiivisiin tunteenilmaisuihin ja käyttöhalukkuuden eli motivaation laskuun. Puolestaan käytön helppous, turvallisuus ja luotettavuus nostavat esiin positiivisia tunnetiloja.

Visuaaliset valinnat ja vuorovaikutus

Visuaalisella suunnittelulla on vaikutusta käytön tehokkuuteen, toimivalla kokonaisuudella työskentelyn nopeus paranee 20–40 %. Merkitystä on siis mm. asettelun tasapainolla eli kuinka tyhjä tila on käytetty, kuinka elementit on sijoitettu ja millaisia värejä ja kontrasteja esiintyy. (Sinkkonen ym. 2006, 155.) Ermi (2002, 61–62) lisää, että käyttöliittymänäkymän esteettinen kauneus vaikuttaa käytön miellyttävyyteen ja tätä kautta parantaa koettua käytettävyyttä.

Varsinkin näkymän yksinkertaisuus, harmonisuus ja pelkistetyt sisällöt ovat yhteydessä esteettiseen miellyttävyyteen.

Selovuo (2019, 26–27) listaa hyvään havaittavuuteen eli visuaalisuuteen liittyviksi mm. sen, että kuvia ja värejä vastaava sisältö on saatavilla myös luettava tekstinä, sisältö on selkeää ja etenee loogisessa järjestyksessä, käyttöliittymän elementit (painikkeet, linkit ja muut aktiiviset elementit) ovat helposti havaittavissa ja ymmärrettävissä sekä tekstin ja taustan välinen kontrastisuhde on riittävä (minimi 4,5:1). Selovuo (2019, 44) kuitenkin lisää, että myös liika kontrasti, kuten musta väri valkoisella pohjalla, voi olla silmille rasittavampaa luettavaa kuin esimerkiksi tummanharmaa väri valkoisella pohjalla. Nielsen (2000, 125–126, 302) kehottaa käyttämään mahdollisimman suurta kontrastia, jotta luettavuus ja saavutettavuus paranevat ja myös heikkonäköisemmät pystyvät käyttämään esimerkiksi hakemuslomaketta.

Visuaalinen selkeä palaute ja lisäinformaatio kertovat käyttäjälle vuorovaikutuksen mahdollisuudesta (Saariluoma ym. 2010, 167). Värillä voidaan nopeuttaa virheellisen kentän löytämistä eli saada käyttäjän huomion kiinnitettyä haluttuun asiaan. Oikea aikainen palaute on tärkeää, jotta käyttäjä tietää heti korjata esimerkiksi verkkolomakkeen jotakin kenttää, eikä turhaudu myöhemmin etsiessään virhettä. Värillä voi myös kertoa, jos kyseinen kenttä/sivun osio ei ole vielä käytössä ja missä kohdassa etenemistä ollaan menossa. (Sinkkonen ym. 2006, 54–56, 127.) Kuitenkaan koskaan pelkkää väriä ei pidä näyttää kertomaan esimerkiksi virhetilanteesta tai etenemisen tilasta, sillä värisokea ei erota tällöin tietoa (Grant 2018, 240).

Luettavuus ja ymmärrettävyys

Selovuo (2019, 83) määrittelee käyttöliittymän ymmärrettävyyden koostuvan sen toiminnan ja sisällön, kuten kuvien, symbolien, tekstin ja termien ymmärrettävyydestä. Kyse on siis yhtä lailla sisällön kuin sen tekniikan ja toimintatavan ymmärtämisestä. Tärkeää on ymmärtää, kuinka tavoitteeseen päästään.

Nielsen on tutkinut luettavuutta ja ottaa esille, että ihmiset lukevat noin 25 % hitaammin näytöltä kuin paperilta. Tämän vuoksi on järkevää kirjoittaa verkko-

julkaisuihin puolet lyhyemmin kuin paperille. Tekstin tulisi olla helposti silmäiltävää, ytimekästä ja käyttäjää kiinnostavaa. Käyttäjillä on tapana poimia katseella avainsanoja ja itselle mielenkiintoisia virkkeitä. Vähemmän kiinnostavista osioista hypätään automaattisesti ohi. (Nielsen 2000, 101–104.) Krug (2014, 22) vahvistaa, etteivät käyttäjät juuri lue sivuja vaan silmäilevät niitä ja skannaavat katseellaan itselleen tärkeimmät asiat. Tämä johtuu Krugin mukaan siitä, että käyttäjällä on yleensä joku tietty tarve ja tavoite, johon pyritään pääsemään nopeasti eli mahdollisimmat vähällä lukemisella ja työllä.

Selkokieliisyyteen ja kielipöpin oikeellisuuteen on myös syytä kiinnittää huomiota. Selovuo (2019, 48) sanoo, että erikoistermien ja alan omien slangisanojen sijaan tulee suosia selittävää ja käyttäjän ymmärtämää kieltä. Grant (2018, 6, 8) myös lisää, että tekstissä olisi järkevää suosia yhtä fonttia tai käyttää maksimissaan kahta eri typografiaa, toista otsikoihin ja toista muuhun tekstiin. Fontin valinnassa tulisi kiinnittää huomiota luettavuuteen ja nopeamman latautumisen kannalta valinta kannattaisi tehdä järjestelmän valmiista fontti-kirjastosta. Fonttien koolla voidaan helposti ilmaista tiedon hierarkiata-sot, tärkein tieto suurimmalla ja lisäinformaatio pienemmällä (Grant 2018, 12).

Ohjeistus vai intuitio

Nielsen (2000, 129–131) painottaa, että käyttöliittymän tulisi olla niin helppokäyttöinen, ettei dokumentointia tarvittaisi. Internetissä käyttäjät ovat kärsimättömiä, eivätkä halua lukea ohjeistavia tekstejä vapaaehtoisesti, vaan luottavat siihen, että käyttäminen onnistuu intuitiivisesti ilman ohjeita. Ohjeistus avataan vasta, kun järjestelmässä kohdataan vaikeuksia eli suunnittelu on joltain osin epäonnistunut. Sinkkonen ym. (2006, 67, 69) nostavat myös esille, että näkymien tulisi olla suppeita ja vain käyttäjälle tärkeän tiedon tulisi näkyä.

Krugin (2014, 11–15) ensimmäinen käytettävyyden sääntö kuuluu näin; Älä pakota minua ajattelemaan. Tämä tiivistää hyvin hyvän käytettävyyden elementit yhteen. Käyttäjälle esitettävän näkymän tulee olla siis niin itsestään selvä ja ymmärrettävä, ettei sitä tarvitse erikseen selittää. Esimerkiksi sivun asettelun tulee noudattaa opittua mallia ja asettelua sekä sen tulee olla selkeä, jotta asiat on helppo löytää miettimättä. Painikkeiden tulee näyttää painikkeilta ja sanojen tulee olla käyttäjälle tuttuja.

Grantin (2018, 316–317) käytettävyydesteistä saaman kokemuksen mukaan käyttäjät eivät lue näytöillä olevia tekstejä vaan pyrkivät etenemään ilman niitä. Olisikin pitkien tekstien sijaan pyrittävä näyttämään ruudut niin selkeänä käyttäjälle, ettei virheen mahdollisuutta olisi. Grant lisää, että tottuneelta käyttäjältä piilotetut ohjeet, jotka kuitenkin ovat helposti käyttäjän löydettävissä, ovat hyviä keinoja lisätä tietoa. Krug (2014, 25–26, 47, 51) vahvistaa, että hyvin harvat ihmiset lukevat ohjeita, kun kyse on teknologian käyttämisestä. Käyttäjille ei siis ole tärkeää sen ymmärtäminen, kuinka jokin toimii, kunhan osaa käyttää palvelua. Käyttäjät pyrkivät vaikka kantapään kautta suorittamaan haluamansa toiminnon ja toivovat ohjeita vain sen verran, että pääsevät eteenpäin. Pienin mahdollinen informaation määrä, joka voisi auttaa käyttäjää etenemisessä tulisi myös asettaa siten, että se löytyy juuri silloin, kun käyttäjä sitä tarvitsee. Krug (2014, 51) sanoo myös, että parhaita olisi edelleen, ettei ohjeita tarvittaisi ollenkaan, vaan toiminto olisi itsestään selvä.

Navigaatio, rakenne ja sisällön asemointi

Informaatioarkkitehtuuri eli tietosisältöjen koko rakenteellinen kokonaisuus ja tila, jossa käyttäjä kommunikoi tiedon ylläpitäjän kanssa, pyritään saamaan käyttäjälle näkymättömäksi. Tämän onnistuminen vaatii hyvää käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä, toimivaa navigointijärjestelmää tiedon löytymiseksi ja kokonaisuuden hallitsemiseksi. (Kauhanen-Simanainen, 2003, 20, 27–28.)

Lineaarinen rakenne on Nielsenin (2000, 198) mukaan hyvä valinta www-sovellukseen, jossa käyttäjän halutaan etenevän vaihe vaiheelta. Rakenteen ollessa epäselvä, ei mikään navigointimalli pelasta tilannetta. Käytettävyys on siis huono, kun informaatioarkkitehtuuri ei ole onnistunut. (Nielsen 2000, 198)

Uskomukset, aiemmin opitut tietorakenteet ja vakioratkaisut ohjaavat käyttäjää sanattomasti toimimaan oikein. Esimerkiksi katseella haetaan automaattisesti oikeasta yläkulmauksesta sisäänkirjautumisikkunaa asiointipalveluihin, koska sieltä se yleisimmin löytyy. Uutta palvelua rakennettaessa onkin hyvä käyttää elementtien pohjana vakiomuuttujia, varsinkin navigaatiossa eli valikkorakenteessa. (Sinkkonen ym. 2006, 38, 42–43.) Valikkorakenteessa tärkeintä on, että käyttäjä tietää koko ajan sijaintinsa ja etenemisensä vaiheen. Ilman tietoa

sijainnista, ei navigaatio onnistu. (Grant 2018, 268–269; Krug 2014, 63; Nielsen 2000, 188–189.)

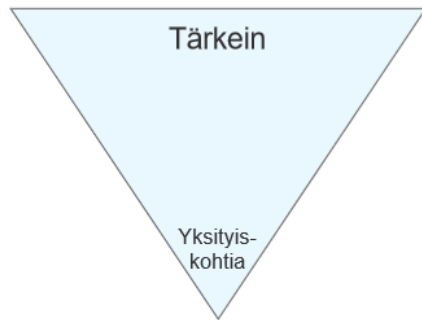
Valikkorakenteen tehtävänä on siis kertoa sijainti, alku, suoritusvaihe, loppu ja ohjeet (Krug 2014, 63). Selovuo (2019, 76–77) lisää, että se auttaa myös käyttäjää löytämään etsityn tiedon. Käyttäjälle tulisi olla jokaisen erillisen toimintavaiheen jälkeen selkeää, milloin siirtytään seuraavaan vaiheeseen (Sinkkonen ym. 2006, 65). Sinkkonen ym. (2006, 180) ohjaavat esittämään etenemisvaihtoehtot selkeästi ja antamaan tarvittaessa palautteen heti ja yksinkertaisesti. Negatiivisen palautteen tulee kertoa mitä tapahtui ja miten pitää jatkaa. Monitoriasoisesta palautteesta voi myös olla hyötyä; esim. käyttäjä saadaan lukemaan kysymysmerkin alle piilotetut lisäohjeet. Selovuo (2019, 76–77) sanoo, että sisällössä liikkumista voidaan helpottaa sivujen selkokielisillä nimillä, selkeillä sivuhierarkioilla, sivujen sisältöjä osuvasti kuvaavilla otsikoilla ja sivujen sisäisellä johdonmukaisella rakenteella. Sinkkonen ym. (2006, 180) lisäävät, että käyttöliittymän navigointirakenne tulisi pitää aiempaan tietorakenteeseen verrattavana, jottei käyttäjän muistia kuormitettaisi ja käyttäjä pystyisi keskittymään olennaiseen tehtävään ja sisältöön.

Huomioitavaa verkkolomakkeen suunnitteluun

Selovuo (2019, 28–29, 47) sanoo, että kokonaisuuden hallittavuuden kannalta jokaisella sivulla ja lomakkeen syötekentällä on oltava sisältöä ja tarkoitusta kuvaava otsikko. Otsikoinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että otsikko on tiiviisti yhteydessä asiaan, käytetään käyttäjän kokemuspiirin sanoja ja ensimmäinen sana sisältää käyttäjälle tärkeimmän informaation (Nielsen 2000, 124–125). Grant (2018, 140) lisää, että syötekenttien koon tulee olla sopiva. Ruudun tilaa tulee siis käyttää näihin vain tarpeellinen määrä, kuitenkin sen verran, ettei käyttäjä joudu rullaamaan näkymää syötekentässä.

Lomakesuunnittelussa tulisi ottaa huomioon, että ihmisen tarkkaavaisuuskapasiteetti riittää kerrallaan vain yhteen asiaan. Tarkkaavaisuus herpaantuu, jos täytettävä lomake on liian pitkä. (Saariluoma ym. 2010, 66.) Myös Grant (2018, 160–163) vahvistaa, että verkkolomakkeita suunniteltaessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kysytään lyhyesti ja ytimekkäästi vain oikeasti tarvittavat tiedot. Jos lomakkeelle on pakko lisätä ohjetekstejä, ohjaa Selovuo

(2019, 47) jakamaan ja tiivistämään tekstisisällöt mahdollisimman lyhyiksi, helposti ymmärrettäviksi ja muistettaviksi kokonaisuuksiksi. Käyttäjät harvoin jaksavat lukea pitkiä tekstimassoja. Tämän vuoksi tuleekin muistaa asettaa tietositen, että tärkein on ylhäällä ja vähemmän tärkeä sivun alaosassa. Kuvassa 13 on esitetty tämä tiedon tärkeysjärjestyksen kuvaava pyramidimalli.



Kuva 13. Pyramidimalli (Mukaillen Sinkkonen ym. 2009, 261)

Käyttäjän toimintaa voidaan helpottaa myös valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Ratkaisut voidaan rakentaa joko alasvetovalikkoina tai näkyvillä olevina vaihtoehtovastauksina. Vaihtoehtoja ollessa hyvin vähän, kannattaa ne asettaa kaikki kerralla näkyville ja vasta suuri määrä vaihtoehtoja alasvetovalikkoon järkevään järjestykseen (esim. aakkosjärjestykseen). (Grant 2010, 46.)

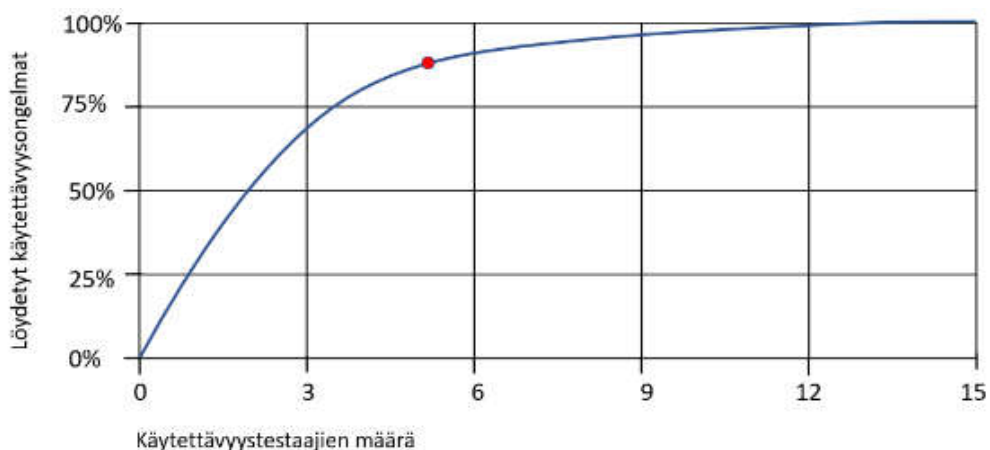
Asiointi siirtyy yhä voimakkaammin mobiiliin, joten Grantin (2018, 47, 54) mukaan tulisi kiinnittää huomiota myös mobiilissa helposti toimiviin ratkaisuihin. Tällöin alasvetovalikot voivat hidastaa toimintaa. Grant on esittänyt mobiilissa toimivaksi ratkaisuksi esimerkiksi näkyvissä olevat kolme vaihtoehtoa, joita liikuttelemalla muutkin vaihtoehdot rullautuvat esiin. Hän myös lisää, että uloimpien objektien reunojen näyttäminen (esim. pienemmällä kontrastilla) viestittää käyttäjälle, että lisää kohteita on löydettävissä, mutta samaan aikaan ei viedä liikaa tilaa näytöltä ja tehdä näkymästä sekavaa.

Yleisin tapa lienee merkitä lomakkeelle pakolliset kentät tähdellä. Selovuo (2019, 52–53) katsoo asiaa toisesta näkökulmasta. Hänen mukaansa varsinkin lomakesuunnittelussa ei tulisi kysyä epäolennaisia tietoja, joka johtaa siihen, että kaikki kysyttävät asiat ovat pakollisia tietoja. Jos kuitenkin jokin tieto on vaihtoehtoinen, tulisi lomakkeen yhteyteen selkeästi kirjoittaa ohje siitä, mikä kenttä on vapaaehtoinen tieto.

3.4 Käytettävyystestaus

Konstrukttiivisen tutkimusprosessin tärkeä osa on konstruktion testaaminen. Tässä luvussa perehdytään syvemmin käytettävyystestauksen teoriaan ja tavoitteisiin. Teorialla pyritään kirkastamaan niiden valintojen oikeellisuutta, jota myöhemmin tutkimuksen toteuttamisvaiheessa (luku 5.3) tullaan käymään läpi. Krug (2014, 113) määrittelee käytettävyystestauksen tilaisuudeksi, jossa testin järjestäjä seuraa, kun henkilö yrittää suorittaa tyypillisintä tehtävää esimerkiksi uuden palvelun prototyypillä. Tällöin saadaan näkyväksi ongelmat ja käyttäjiä turhauttavat kohdat, jotka voidaan vielä tulevaan palveluun korjata.

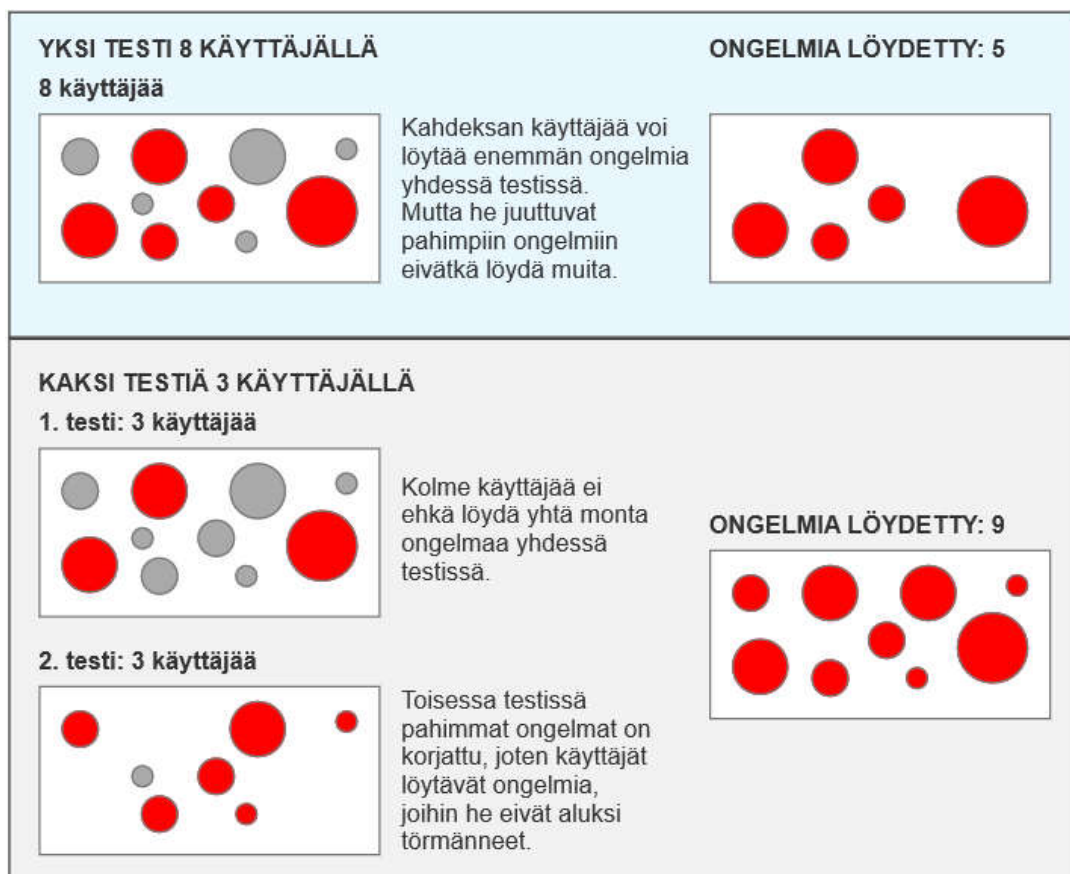
Krug (2014, 115) painottaa, että jo yhdellä testihenkilöllä projektin alkuvaiheessa suoritettulla testillä saadaan paremmat tulokset kuin 50 testaajalla loppuvaiheessa. Testihenkilöiden määräksi Krugin (2014, 117, 119) mukaan riittää 3 henkilöä, eikä suuria rahallisia panostuksia tällöin tarvita. Hänen mukaansa jo kolme testaajaa riittää, sillä käytettävyystestauksen tarkoituksena ei ole todistaa mitään väittämää joko oikeaksi tai vääräksi. Kyseessä on laadullinen menetelmä, jonka tarkoituksena on parantaa tuotetta, jota ollaan tekemässä sekä tunnistaa ja korjata käytettävyyso ongelmia. Se on siis samalla oppimisprosessi suunnittelijalle itselleen. Testin tarkoituksena ei ole pyrkiä löytämään kaikkia mahdollisia ongelmia, eikä niitä kaikkia koskaan löydetäisi milään testillä. Tärkeintä on löytää oleelliset ongelmat.



Kuva 14. Löydetty käytettävyyso ngelmat ja testihenkilöiden määrä (Mukaillen Nielsen, J. 1993, 156)

Nielsenin (1993, 156) tutkimuksien perusteella olennaiset käytettävyyso ngelmat löydetään viidellä testaajalla. Kuvassa 14 punainen piste kertoo, että

viidellä testaajalla löydetään jo 80 % käytettävyyssongelmista. Sinkkosen ym. (2006, 284) mukaan vakavimmat virheet löytyvät yleensä jo 3–4 käyttäjällä testattaessa. Testihenkilöiden määrän lisääminen lisää löydettyjen ongelmien määrää. Testijoukko kannattaa Grantin (2018, 380–382) mukaan koostaa eri ikäisistä ihmisistä, koska ikä voi vaikuttaa löydettyjen ongelmien määrään. Hänen mukaansa viidellä testaajalla saadaan jo suuri hyöty ja noin 85 % käytettävyyssongelmista esille.



Kuva 15. Löydetyt käytettävyyssongelmia erilaisilla testauskoonpanoilla (Mukaillen Krug 2006, 139)

Krug (2006, 139) on esittänyt myös teorian, että useampi erillinen testi tuo esiin enemmän käytettävyyssongelmia kuin yksi testi useammalla testaajalla. Kuvassa 15 esitetään, kuinka yhdessä testissä kahdeksalla testikäyttäjällä ongelmia löydetään viisi ja puolestaan kahdessa eri testissä, joissa kummassakin on kolme testikäyttäjää, löydetään ongelmia jo yhdeksän. Kyse on siitä, että toisessa testissä on tällöin jo korjattu ensimmäisessä testissä löydetty virheet, jolloin löydetään taas uusia virheitä. Tämä vahvistaa myös aiemmin luvussa 3.1. esitettyä väitettä siitä, että konstruktivinen tutkimus ja käyttäjakeskeinen suunnitteluprosessi vaativat enemmän kuin yhden kehittämissyklin.

Grant (2018, 380–382) neuvoo testaamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa kehitysprosessia, kuuntelemaan, havainnoimaan ja ottamaan vastaan palautetta. Tällöin puutteet saadaan nopeammin heti kehitysvaiheen alussa korjattua pienemmillä resursseilla. Koskaan ei ole liian aikaista testata edes viimeistelemättömällä prototyypillä tai jopa paperille piirretyllä prototyypillä. Myös Jäppinen ja Kirvesmäki (2002, 52–53) sanovat, että tärkeintä käytettävyytutkimuksessa on se, että tuloksia hyödynnetään suunnittelussa. Jos käytettävyytutkimus tehtäisiin vasta suunnittelun loppuvaiheessa, ei suuria muutoksia ehdittäisi enää toteuttaa ennen käyttöönottoa ja tutkimukseen käytetyt resurssit menisivät hukkaan. Sinkkonen ym. (2006, 279–280) yhtyvät siihen, että sitä halvemmaksi virheiden tai puutteiden korjaaminen tulee, mitä aiemmin ongelmat huomataan. Käytettävyystesteillä saatava palaute on siis suunnittelijoille arvokasta ja sen avulla voidaan myös kehittää omaa ammattitaitoa.

Krugin (2014, 122) mukaan testiä varten tarvitaan rauhallinen häiriötön huone varustettuna tietokoneella ja mikrofoonilla. Ruudunjako-ohjelman ja nauhoituksen myötä voidaan myöhemmin katsoa tilanne uudelleen läpi ja tehdä lisää havaintoja. Nielsen (2000, 338) neuvoo, että tietokoneen näytön reaaliaikaiseen tallentamiseen soveltuvat apuohjelmat, kuten Skype for Business, sopivat erinomaisesti testaukseen. Nielsen (2000, 339) myös korostaa testitilanteessa testaajan tarkkailun ja visuaalisen palautteen tärkeyttä. Suurin osa käytettävyysoongelmista paljastuu käyttäjiä havainnoimalla, kuuntelemalla ja saaduista ensivaikutelmista, eikä tämän vuoksi testitilannetta tarvitse välttämättä edes jälkikäteen tarkistaa videolta. Lähinnä Nielsen kertoo tallentamisen hyödyn olevan siitä, että jälkikäteen tilannetta ei välttämättä enää muistettaisi. Tutkimuksen teon kannalta tallenteelta voidaan siis tarkistaa asioita.

Krug (2014, 125–126) kertoo, että testitilanteessa on ensin selitettävä testajaalle, kuinka testitilanne etenee. Myös testajaista itsestään voi alkuun kysyä taustakysymyksiä, jotta kartoitetaan esimerkiksi tietokonetaidot. Testauksessa on järkevää käyttää lyhyitä testitarinoita, joista käyttäjä saa kuitenkin tarpeeksi tietoa tehtävästä suoriutumiseen. Tarinassa ei saa käyttää hakemuslomakkeella näkyviä termejä, koska näillä ohjailtaisiin käyttäjää. Tulisi siis käyttää kiertoilmaisuja toiminnasta. (Sinkkonen ym. 2006, 285). Ensin testaajan annetaan tutustua testitarinaan. Tämän jälkeen on varsinainen testi, johon noin 35

min–1 h testitehtäväaika pidetään sopivana, jotta riittävä määrä tehtäviä tai yksi pidempi tehtävä ehditään käydä läpi. Tehtävien jälkeen on vielä mahdollista kysyä kysymyksiä ja lopuksi kiitetään osallistumislahjalla.

Saariluoma ym. (2010, 207–208) sanovat, että yleensä teknologia- ja kehitysmönteiset ihmiset on helpompi saada osallistumaan testiin. Tällä voi olla vaikutusta lopputulokseen, varsinkin otannan ollessa pieni. Itsemääräämisoikeuden eli testiin vapaaehtoisesti suostumisen kunnioittaminen on kuitenkin käyttäjätutkimuksessakin perusperiaate. Oleellinen eettinen dokumentti onkin käyttäjätutkimuksissa koehenkilön allekirjoittama suostumuslupalomake. Lomakkeesta tulee käydä ilmi tutkimuksen tavoite, tutkimuksen eteneminen (koetilanteen kesto, kulku, käyttötarkoitus, palkkio osallistumisesta ja osallistujan oikeudet, luottamuksellisuus), mahdollisuus kysymysten esittämiseksi ja tilanteen keskeyttämiseksi sekä lupa materiaalin keräämiseen ja käyttöön sekä koetilanteen taltioimiseen (ääni ja kuva). (Saariluoma ym. 2010, 207–208.)

Saariluoma ym. (2010, 207–208) painottavat, että koehenkilöiden tulee muodostaa hyvin edustava otos siitä käyttäjäryhmästä, jolle palvelu on suunniteltu. Myös Grant (2018, 380–382) ohjaa testaamaan prototyyppijä oikeilla käyttäjillä ja kuuntelemaan heidän näkemyksiään. Tällöin testattavan palvelun lisäksi saadaan todellinen ymmärrys käyttäjän tarpeista ja siitä mitä he haluavat saavuttaa palvelulla eli päämääristä. Krug (2014, 120) kuitenkin kumoaa väitteen, että oikeilla käyttäjillä testaaminen olisi niin tärkeää, kuin sen annetaan ymmärtää. Pahimmat ongelmat tulevat näkyviksi kenellä tahansa testaajalla, jos testaamista vasta aloitellaan. Alussa virheitä myös on oletettavasti vielä paljon, joten kuka tahansa ulkopuolinen testaaja sopii tehtävään. Vaatimuksia juuri tulevaan käyttäjäjoukkoon sopivista henkilöistä voidaan siis löysentää, kun testihenkilöitä valitaan. Ei ole koskaan hyvä suunnitella palvelua, jonka vain tietty käyttäjäryhmä ymmärtää ja osaa käyttää.

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA NYKYTILANTEEN KUVAUS

Teknologian kehittyminen, robotiikka ja digitalisoituminen vaikuttavat kansalaisten elämään muuttaen yhteiskuntaa ja sen julkisissa palveluissa asiointia (Virtanen 2018, 57). Digitalisaatio muuttaa myös työelämää ja tätä kautta myös sosiaaliturvaa. Opinnäytetyön toimeksiantaja Kela eli Kansaneläkelaitos

vastaa Suomessa asuvien sosiaaliturvasta. 1.1.2017 lukien myös perustoi-meentulotuen käsittely siirtyi Kelaan kunnilta. Siirroksen yhteydessä sähköi-nen hakeminen mahdollistettiin jokaiselle kansalaisille. Suurimmassa osassa kuntia toimeentulotuki haettiin ennen paperisella lomakkeella, mutta Kelassa otettiin heti käyttöön sähköinen hakemuslomake. (Talouselämä 2016.) Kelan tarjoamaa sähköistä toimeentulotuen asiointipalvelua on pyritty tästä lukien kehittämään yhä käyttäjälähtöisemmäksi. Kuitenkin yrittäjäasiakkaiden sähköi-nen hakeminen ei vielä tälläkään hetkellä kokonaan toteudu, sillä käytössä on erillinen lomake TO4 eli yrittäjän tulospelvityslomake (liite 1).

Kelan strategiassa korostetaan erinomaista asiakaskokemusta ja asiakasläh-töisyyttä kehittämisessä. Asiakaskokemusta pyritään edistämään asiakasnä-kökulmien priorisoinnilla ja asiakkaiden osallistamisella palveluiden suunnitte-luun ja kehittämiseen. Asiakkaille tarjotaan erilaisia palvelukanavia hyödyn-täen digitalisaation mahdollisuuksia sekä pyritään tarjoamaan mahdollisimman sujuvaa asiointia. (Kela 2020a.)

Vaikka Kelan tarkoituksena ei ole voiton tavoittelu ja markkinaosuuden kasvat-taminen, voidaan hyvällä verkkohakemusten käytettävyydellä saavuttaa suuria kustannussäästöjä. Saariluoma ym. (2010, 20) listaavat huonon käytettävyy-den kustannuksiksi käytön oppimisen ja kouluttamisen kustannukset, käyttöai-kaan liittyvät kustannukset (esim. toimihenkilön käyttämä aika suullisen hake-muksen täyttämiseen), menetetyn työmotivaation sekä lisääntyneet tukipal-velu- ja edelleenkehittämiskustannukset. Saariluoman ym. (2010, 39–40) mu-kaan teknologia mahdollistaa kansalaisten elämänlaadun parantamisen. Sillä voidaan ehkäistä myös syrjäytymistä yhteiskunnasta ja sen tarjoamista palve-luista. Kaikilla yhteiskunnan jäsenillä tulee olla tasavertainen oikeus informaa-tioteknologian käyttöön ja kaikkien palvelujen tulisi olla jokaisen käyttäjäryh-män saatavilla. Virtanen (2018, 69) kiteyttää; sitä paremmin julkinen palvelu menestyy, mitä käyttäjälähtöisempi se on. Kelakin voi siis palveluperusteisella toimintalogiikallaan saavuttaa huomattavia etuja, kun palvelu on käytettävä.

Yrittäjäroolissa toimeentulotukea hakevien määrä kasvanee lähivuosina, sillä tilastokeskuksen vuoden 2016 työvoimatutkimuksen mukaan työn luonne on muuttunut. Enää vain noin 1,5 miljoonaa suomalaista työllistyy vakituisessa

kokoaikatyössä. (Suoranta & Leinikki 2018, 9.) Yhä enemmän on siis alustatalouden työtä, itsensä työllistäjiä, freelancereita ja omassa työssä työllistyviä, joita toimeentulotukea ratkaistaessa käsitellään yrittäjinä. Pulkan (2018, 36–37) mukaan alustatalouden kautta työllistyvien itsensä työllistäjien pienituloisuusriski on 29 %, kun taas palkansaajalla sama riskiprosentti on vain 3,5 %. Samaan aikaan kuitenkin digitalisaation myötä itsensä työllistäjien määrä kasvaa. Lisäksi Kelassa verkkoasioinnin osuus on kasvanut jo usean vuoden ajan. Vuonna 2019 jo lähes 75 % kaikista perustoimeentulotukihakemuksista tehtiin verkon kautta. (Kela 2020b.) Näiden seikkojen vuoksi nyt on oikea aika luoda kokonaan sähköinen palvelumahdollisuus myös yrittäjäasiakkaille.

4.1 Raamit kehittämiselle

Tämän luvun tarkoituksena on kertoa kehittämiseen vaikuttavat lait, asetukset, vaatimukset ja ohjeistukset, jotka ovat osittain rajoittavia tekijöitä, mutta myös toisaalta innostavat kehittämään uutta. Kelalla on itsenäisenä julkisoikeudellisenä laitoksena velvollisuus noudattaa lakeja ja säännöksiä toimintansa kehittämisessä. Verkkoasioinnin kehittämisessä tulee ottaa huomioon laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (24.1.2003/13). Pajukosken (2004, 15, 32) mukaan lain yhtenä tavoitteena on ollut helpottaa asiakkaan asiointia viranomaisen kanssa. Palvelujen kehittämisessä tulee ottaa lain mukaan huomioon asiakaskunnan tasapuolinen kohtelu. Jos siis tietty etuus voidaan hakea sähköisesti, tulisi tämä olla tarjolla kaikille asiakkaille, syrjimättä tiettyä asiakasryhmää. Tällä hetkellä toimeentulotukiasiakkaita kohdellaan eriarvoisesti, sillä yrittäjäasiakas ei voi hakea etuutta täysin sähköisesti.

Julkisia palveluja kehitettäessä tulee kiinnittää huomiota saavutettavuuteen, esteettömyyteen ja erilaisten käyttäjien tarpeiden huomioimiseen (Pajukoski 2004, 32). 1.4.2019 voimaan tullut laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (15.3.2019/306) velvoittaa julkista sektoria tarjoamaan saavutettavia palveluita ja muuttamaan nykyiset verkkopalvelunsa EU:n saavutettavuusdirektiivin mukaisesti saavutettaviksi kaikille käyttäjille siirtymäajan kuluessa 23.9.2020 mennessä. Kansalaisille tulee siis taata yhdenvertaiset oikeudet palveluihin myös verkossa, eivätkä käyttäjän rajoitteet tai ominaisuudet saa estää palvelun käyttämistä. (Selovuo 2019, 5, 17–19.)

Kelassa saavutettavuusdirektiivin vaatimusten täyttämiseksi on tehty työtä jo muutaman vuoden ajan. Yhteistyötahojen Annanpuran ja Kehitysvammaliiton asiantuntijat ovat arvioineen Kelan verkkopalvelujen saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Positiivista on se, että kela.fi -sivuja voi käyttää ruudunlukuohjelmalla. Keskeisimmäksi kehityskohdaksi on nostettu mm. liitetiedostojen vähentäminen ja lomakkeiden saavutettavuus. On tunnustettu, että verkkoasiointipalvelu ei ole vielä saavutettava, mutta jatkossa ulkoasua selkeytetään ja yhdenäistetään kela.fin kanssa. Lain mukaan myös asiointipalvelun tulee olla saavutettava 23.9.2020 mennessä ja asiakkaille tulee varata mahdollisuus saavutettavuuspalautteen antoon syyskuusta 2020 alkaen. (ePressi 2019.)

WAI-ohjeisto (Web Accessibility Initiative) kertoo, kuinka esteettömyys ja saavutettavuus voidaan huomioida web-suunnittelussa (WAI-ohjeisto 2019). Myös WAI-ARIA ja WCAG-ohjeistot ovat saavutettavuutta määrittäviä ohjeita. WAI-ARIA kertoo web-suunnittelun teknisen toteutuksen ohjeistuksia ja WCAG-ohjeistolla pyritään takaamaan neljän periaatteen; havaittavuuden, ymmärrettävyyden, hallittavuuden ja toimintavarmuuden toteutuminen. (Selovuo 2019, 57, 95.)

Yleiset asiointia koskevat säännökset huomioidaan laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621). Tässä laissa määritellään mm. se, että tiedon tulee siirtyä eheänä eli muotoaan muuttamattomana ja tallennusta vastaavassa muodossa (Pajukoski 2004, 54). Tällä hetkellä käsin kirjoitettu TO4-lomake on voinut muuntua huonommin lukukelpoiseksi monien eri skannauksien yhteydessä. Hallintolaki (6.6.2003/434, 7 luku 45§) velvoittaa päätöksen perustelemisen siten, että käy ilmi mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun. Päätöksen perusteluita myös helpotettaisiin, jos käytettävissä asiakirjoissa ja tulotiedoissa olisi myös käyttäjän itsensä laskema tuloarvio.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (24.1.2003/13, 1 luku 1§) on laadittu siinä tarkoituksessa, että asiointi nopeutuisi ja sujuvoituisi. Sen mukaan (2 luku, 5§) viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus sähköisen asiointipalvelun käyttämiseen. Viranomaisen pyytämät selvitykset tulee siis voida toimittaa sähköisesti. Viranomaisen tulee myös pyrkiä käyttämään asi-

akkaan kannalta mahdollisimman helppokäyttöisiä ohjelmistoja. Laki toimeentulotuesta (30.12.1997/1412) määrittää raamit, joiden perusteella perustoimeentulotuen hakemuslomake ja ratkaisuun tarvittavat tiedot muodostetaan. Lain vaikutus kehittämisessä kävi ilmi myös tutkimushaastatteluissa, jotka esitellään luvussa 5.1.

Virtanen (2018, 47–49) toteaa, että julkisen hallinnon kautta julkisten palveluiden kehittäminen on haastavaa, sillä päätöksenteko vie aikaa moniportaisessa organisaatorakenteessa. Teknologian kehityksen ja digitalisaation myötä kuitenkin myös julkinenkin palvelu tulee tyydyttämään yhä paremmin käyttäjien tarpeet tulevaisuudessa. Virtanen (2018, 48–50) uskoo, että 2020-luvulla siirrytään nykyisen kaltaisesta lainsäädännössä korostetusta holhoavasta palvelujen järjestämisvelvollisuudesta kuuntelemaan enemmän palveluprosessin keskeisintä toimijaa eli käyttäjää ja uudistamaan palveluita heidän palvelutarpeensa edellä. Hän lisää, ettei pelkkä testaaajan rooli ole käyttäjälle riittävä, vaan heidät tulisi osallistaa kehittämisen kaikkiin vaiheisiin. Tällöin toteutuisi myös avoimuusvelvoite, eli veronmaksajat näkisivät mistä julkisen palvelun kustannukset muodostuvat ja millaista vastinetta verorahalla saa.

4.2 Nykyinen palvelu ja sen käyttäjät

Tässä luvussa esitellään aluksi perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaan nykyisen palvelun toimintaskenaario. Tässä tapauksessa toimintaskenaariona kerrotaan siis, millainen yrittäjien toimeentulotuen hakemisprosessi on tällä hetkellä. Kuvassa 16 nykyinen hakemusprosessi on esitetty yksinkertaisesti edeten. Sen jälkeen kuvataan käyttäjät. Kun kuvaus lähtötilanteesta ja käyttäjistä on tehty, saadaan nykyisen palvelun kehittämistarve näkyväksi ja ymmärrettään, mistä tilanteesta on lähdetty liikkeelle ja kenelle palvelua kehitetään.

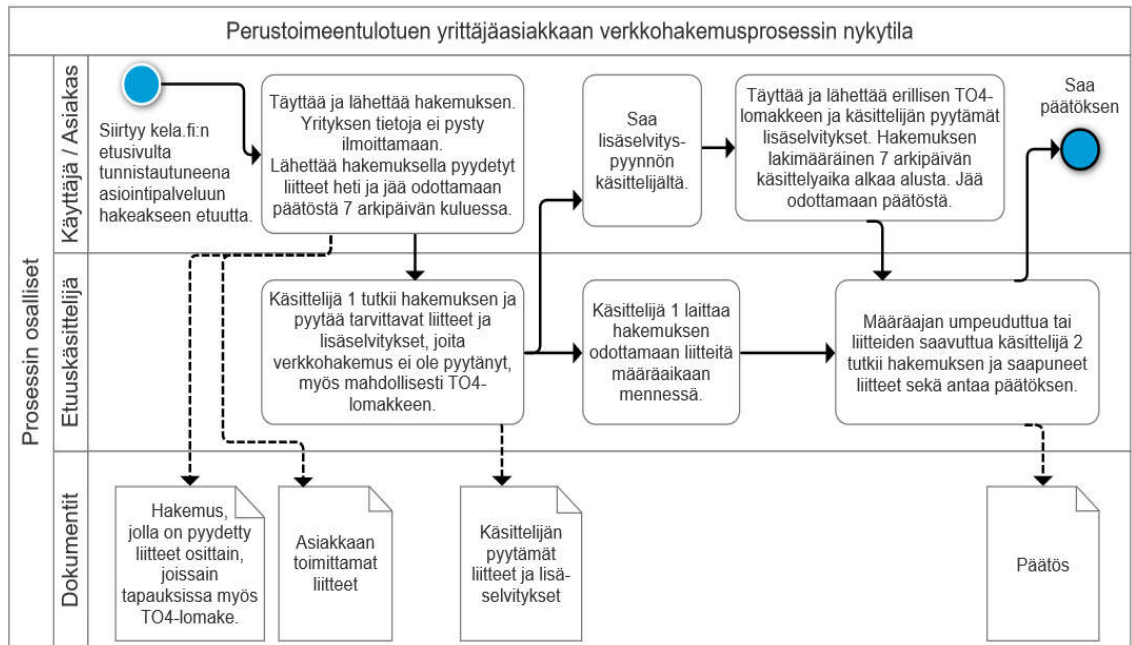
Käyttäjien ja hakemusprosessin kuvauksessa on hyödynnetty opinnäytetyön haastattelututkimuksessa (luku 5.1) saatuja tietoja sekä tutkijan omaa tietämystä aihealueesta ratkaisuasiantuntijan silmin. Kauhanen-Simanainen (2003, 46–48) vahvistaa, että paras tapa tutustua käyttäjäpersooniin on työskennellä siellä, missä käyttäjät palveluita käyttävät. Tällöin otetaan huomioon käyttäjien todelliset elämäntilanteet ja käyttötilanteet sekä saadaan ymmärrys käyttäjien

taidoista, tiedoista, toiminnasta ja teknisistä välineistä. Hän lisää, että prosessien syvälinen tunteminen on välttämätöntä, kun sähköistä asiointia kehitetään. Prosesseja voidaan selvittää esimerkiksi juuri haastattelemalla.

Toimintaskenaario (toimintatarina) kuvaa käyttäjäpersoonan toiminnan nykytilan joko ilman tuotetta tai vanhalla tuotteella (Sinkkonen ym. 2009, 135). Sinkkonen ym. (2006, 29–30) painottavat käyttäjän toiminnan havainnoinnin tärkeyttä jo ennen tuotteen suunnittelua ja koko kehitysprosessin ajan. Ennen suunnittelua on siis tärkeää rakentaa kuvaukset käyttäjistä ja ryhmitellä ne käyttäjäryhmiin. Suunnittelussa on järkevää käyttää hyväksi käyttäjäryhmää edustavaa persoonaa, joka omaa ryhmän merkityksellisimmät piirteet (rooli, tarpeet, ikä, kokemus käyttäjänä, koulutus, toiminnan rajoitteet). Toimintatarinoilla saadaan näkyväksi ne toiminnot, joita tuotteella tulisi saada tehtyä. Ne siis toimivat käyttötilanteiden tarkistuksen apuvälineinä.

Tällä hetkellä yrittäjäasemassa oleva asiakas ei voi hakea perustoimeentulotukea kokonaan sähköisesti vaan liitteeksi tarvitaan erillinen yrittäjän tuloslomake TO4 sekä lomakkeella mainitut liitteet. Samaa lomaketta käytetään niin uusissa hakemuksissa, jatkohakemuksissa, kuin myös muutostilanteissa (esim. yritystoiminnan päättyessä). Liitteessä 1 on esitetty PDF-muotoinen TO4-lomake, joka tulee nykyisin hakemisen yhteydessä täyttää, tulostaa, allekirjoittaa, skannata ja toimittaa erillisenä tiedostona Kelaan.

Tällä hetkellä yrittäjäasiakkaan verkkohakemusprosessi etenee kuvan 16 kaltaisesti. Lisäselvityspyynnöt puutteellisten yritystietojen osalta liittyvät olennaisesti nykyiseen prosessiin. Jos hakemus olisi heti tarvittavine liitteineen Kelassa käsittelyajan säästö olisi ensimmäisen käsittelijän käyttämä noin 15–20 min/hakemus. Lisäksi asiakas saattaa turhaan joutua odottamaan hakemuksen käsittelyä toiset 7 arkipäivää tai pidempäänkin. Lisäselvityspyynnön myötä käsittelyaika alkaa alusta vasta silloin, kun asiakas toimittaa pyydetyt lisäselvitykset Kelaan. Jos asiakas esimerkiksi jättää hakemuksen Kelaan 1.2.2020, käsittelijä pyytää liitteet 11.2.2020 ja asiakas toimittaa ne 14.2.2020, on tällöin päätös annettava viimeistään 25.2.2020. Asiakas on tällöin odottanut päätöstä lähes kuukauden, joka on viimesijaisen etuuden tilanteessa liian pitkä aika.



Kuva 16. Perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaan verkkohakemusprosessin nykytila

Prosessi alkaa, kun asiakas siirtyy kela.fi:n etusivulta tunnistautumisen kautta asiointipalveluun hakeakseen etuutta. Asiakas täyttää uuden verkkohakemuksen ilman yrityksen tietoja, lähettää verkkohakemuksen pyytämät liitteet ja jää odottamaan 7 arkipäivän kuluessa päätöstä. Verkkohakemus pyytää TO4-lomakkeen vain, jos asiakas on ilmoittanut saavansa hakukuukautena yritystuloa, muutoin yrittäjyyttä ei tunnisteta ja TO4-lomaketta ja tarvittavia tietoja ei pyydetä. TO4-lomakkeelta asiakas ei saa riittävää ohjausta, mitä yritystuloselvityksiä liitteeksi tarvitaan. Käsittelijä 1 tutkii hakemuksen ja mukana olevat liitteet sekä nimeää ne, etsii Kelan järjestelmistä suoraan saatavat tiedot ja pyytää puuttuvat tarvittavat lisäselvitykset sekä jättää hakemuksen odottamaan. Tähän aikaa kuluu noin 15–20 min. Asiakas toimittaa tämän jälkeen verkon kautta tai asiakaspalveluun pyydyt liitteet. Käsittelijä 2 nimeää ja liittää hake-
mustyöhön saapuneet selvitykset ja tutkii hakemuksen ja liitteet. Tähän aikaa kuluu noin 12–30 min. Tämän jälkeen käsittelijä antaa päätöksen. (Kuva 16.)

Palvelun käyttäjät

Seuraavaksi kerrotaan, kenelle palvelua kehitetään. Opinnäytetyö on myös rajattu palvelun käyttäjien ja haastatteluissa saadun käyttäjäpersoonakuvan mukaisesti. Koska tärkeintä kehittämisessä on tietää, kenelle palvelua kehitetään, tulee käyttäjät ja käyttäjäpersoonat tuntea jo ennen prosessin aloittamista. Ilman käyttäjiä ei tarvittaisi myöskään uutta palvelua. Tässä luvussa esitettävä

kokonaiskuva palvelun eri käyttäjäryhmistä on saatu Kelan asiantuntijoiden haastattelujen perusteella. Haastattelujen muut tulokset esitetään myöhemmin luvussa 5.1.

Yrittäjäksi luokitellaan perustoimeentulotuessa henkilö, jolla on yritystoimintaa Y-tunnuksella (Oy, Ay, Ky, toiminimi) tai ilman Y-tunnusta esimerkiksi kevytyrittäjätoimintana laskutuspalveluyrityksen kautta (esim. Ukko.fi, Eezy, OP-kevytyrittäjä). Yrittäjiksi katsotaan myös henkilöt, jotka työllistyvät omassa työssä (esim. taiteilijana). Lisäksi on maa- ja metsätalousyrittäjien ryhmä sekä osuuskunnissa työllistyvät. Perustoimeentulotukea hakee ensisijaisesti yrittäjä, joka ei saa toimeentuloaan muulla tavalla. Esimerkiksi hakijan yrittäjätulot ovat romahtaneet sairauden vuoksi, yritys on ajautumassa konkurssiin tai yrityksen toiminta on ollut pitkään kannattamatonta. Yritystoiminta voi myös olla sivutoimista tai kausiluonteista, jolloin esimerkiksi torimyyjä turvautuu työttömyysturvaan ja toimeentulotukeen toimintakauden ulkopuolella. Toimeentulotukeen joutuvat turvautumaan myös usein aloittavat yrittäjät, joilla starttiraha tai työttömyysturva (oikeus 4 kk ajan aloittamisesta) eivät kata kuukausittaisia menoja, kun yritystoiminnasta ei vielä saada voittoa ja elantoa yrittäjälle.

Julkisen palvelun luonteeseen kuuluu, että sen tulee olla saatavilla kaikille kansalaisille (Selovuo 2019, 17–18). Tässä työssä ei voida tehdä rajaavaa käyttäjäprofiilia, koska kyseessä on julkisen palvelun kehittäminen. Käyttäjäpersoonan määrittely toteutetaan alimman mahdollisen tieto- /taitotason mukaisesti. Tällöin myös näppärämpi käyttäjä osaa käyttää palvelua, mutta rajoitteita ei aseteta kenenkään käytölle. Yleensä perustoimeentulotukea hakevilla yrittäjillä on haastatteluista saadun kuvan mukaan elämänhallinnan ongelmia ja velkaantumiskierrettä. Saattaa esiintyä myös huonosta taloudellisesta tilanteesta johtuvaa masennusta tai ahdistusta, joka aiheuttaa ongelmia asioinnissa viranomaisten kanssa. Kelan palvelun tulisi näidenkin seikkojen vuoksi olla hyvin yksinkertaisia käyttää, ettei vaikeassa elämäntilanteessa oleva henkilö kokisi viimesijaisen etuuden hakemista ja saamista ylitsepääsemättömän vaikeaksi. Hakija voi olla yli 18-vuotias ilman yläikärajaa. Hakijana voi poikkeustilanteessa myös olla alaikäinen itsenäisesti asuva henkilö, jolla on jo jotain elinkeinotoimintaa (esim. opiskelun ohella). Hakijana voi myös olla vanhuuseläkkeellä oleva henkilö, joka kuitenkin yhä harjoittaa yritystoimintaansa sivutoimisesti (esim. takuueläke niin pieni, että lisätuloille yhä tarvetta).

Haastatteluissa mukana olleet yrittäjäkäsittelijät eivät osanneet eritellä yhden yleisimmän käyttäjän tarkkoja ominaisuuksia. Käyttäjiä eli yrittäjäasiakkaita on kaikissa ikäryhmissä ja elämäntilanteissa. Seuraavat käyttäjäryhmät lueteltiin: tulottomat yrittäjät/kannattamaton yrittäjätoiminta, lopettavat yrittäjät, aloittavat yrittäjät/pieni tulo, eläkeläisyrittäjät ja harrastelijat, opintojen ohessa yrittäjät, työkyvyttömät/osittain työkyvyttömät yrittäjät ja perhe-etuuksilla olevat yrittäjät. Näiden ryhmien perustoimeentulotuen tarpeen pituus ja tuen määrän taso vaihtelevat huomattavasti keskenään. Yleensä mitä enemmän rahallista tukea käyttäjäryhmä tarvitsee, sitä helppotoimisempaa järjestelmää ja sitä enemmän henkilökohtaista tukea ryhmä vaatii.

Yleensä pääsääntöisesti yrittäjäpersoonan katsotaan eroavan koko perustoimeentulotukihakijoista siten, että he pyrkivät turvaamaan itse elantonsa omalla työllään. He eivät useinkaan ole syrjäytyneet yhteiskunnasta, sillä yritystoiminnan myötä he kuuluvat osaksi johonkin yhteisöön. Heillä myös itsellään on monesti huomattavasti paremmat tietotekniset taidot kuin koko perustoimeentulotukijoukolla, sillä he hoitavat yrityksensä asioita myös itse. Taloustaitojen puute ja yrityksen kirjanpidon vähäinen ymmärrys nostettiin kuitenkin haastatteluissa esille TO4-lomakkeen täytön ongelmista keskusteltaessa.

Testitarinoissa (liite 3) esitetään kaksi haastatteluiden perusteella luotua kuvausta käyttäjäpersoonista. Platt (2016, 18) sanookin olevan edullista, että testitarinassa personoidaan yksi käyttäjäryhmään kuuluvista. Tällöin myös myöhemmin käytettävyydestään on helpompi samaistua henkilöön ja suorittaa pyydetty tehtävä. Tämä johtuu siitä, että ihmiset keskittyvät suuria ihmis-massoja paremmin yksilöihin ja heidän ominaisuuksiinsa. Platt (2016, 41) lisää, että tarinankerronta on vanhin ihmisten keskinäisen kommunikoinnin muoto. Tarina, niin tosi kuin fiktiivinen, jää paremmin käyttäjän mieleen, jolloin tietojen syöttäminen esimerkiksi toimeentulotukihakemukselle helpottuu.

Asiakkaan lisäksi myös Kelan asiakaspalvelun työntekijät tai ratkaisuasiantuntijat voivat toimia käyttäjinä. Tällöin on kyse tilanteesta, kun Kelan työntekijä ottaa suullisesti vastaan asiakkaan hakemuksen täyttämällä verkkohakemuslomakkeelle asiakkaan kertomat tiedot. Kelassa järjestelmään mennään si-

säistä kanavaa pitkin, joten palvelun aloitus ei ole samanlainen, kuin asiakkaalla, mutta näkymä kuitenkin on täysin samanlainen. Hakemuksen käsittelijälle näkyvä ero on vain lähes huomaamaton teksti ”suullinen hakemus” muodostuneen lomakkeen yläosassa.

Toki käyttäjänä voi olla asiakkaan puolesta myös välitystilinhoitaja tai edunvalvoja. Edunvalvojat käyttävät Edward-järjestelmää, jonka kautta täyttävät verkkohakemuksen. Kolmansia käyttäjäosapuolia taas ovat kuntien sosiaalitoimistot, joiden täytyy ymmärtää Kelan hakemuslomakkeita, sillä asiakas voi mennä myös sosiaalitoimeen hakemaan tukea ja ohjausta tai hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Heille näyttäytyvät juurikin ne tilanteet, kun asiakas ei ole saanut haettua Kelasta etuutta ja esimerkiksi haluavat sosiaalityöntekijän kanssa keskustella elämäntilanteestaan ja täyttävät samalla yhdessä hakemuksen Kelaan (asiakkaan kirjauduttua ensin itse palveluun).

Kelan sisällä kolmansia osapuolia ovat tiimiesimiehet ja ryhmäpäälliköt sekä muu ylempi johto, jotka yhdessä vastaavat palveluprosessien toimivuudesta. Lisäksi viimeinen käyttäjätyyppi ovat Kelan ICT-osaston työntekijät, jotka vastaavat järjestelmän teknisestä ylläpidosta sekä suunnittelijat, jotka kehittävät palvelua toimivammaksi.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Tässä luvussa tullaan käymään läpi tutkimuksen toteuttamisen eri vaiheet ja esitetään vaiheiden välituloksia. Ensin kerrotaan teemahaastatteluiden toteutuksesta ja tuloksista. Luvussa 5.2 edetään luonnostelusta toiminnallisten prototyyppien piirtämiseen. Tehtyjä valintoja perustellaan yhdistelemällä haastatteluiden antamaa tietoa ja teoretietoa. Myös toimeksiantajan vaikutus valintoihin kerrotaan esittämällä annetut raamit suunnitteluvalinnoille. Viimeiseksi esitellään luotujen prototyyppien käytettävyydestä mukana valitut testihenkilöt, testausympäristö ja testien eteneminen testitarinoiden mukaan. Testauksen ja koko työn tuloksien koonti esitellään myöhemmin luvussa 6.

5.1 Haastattelujen tekeminen ja tulokset

Aihepiirin haasteellisuuden vuoksi valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen menetelmän, teemahaastattelut. Olen itse käsitellyt Kelassa yrittäjäasiakkaiden perustoimeentulotukea, joten ymmärrän kokonaisuuden haasteellisuuden. Haastattelujen tavoitteena oli ennen testitarinoiden ja prototyyppien suunnittelun aloittamista saada kattava kokonaiskuva hakemisprosessin nykytilasta ja käyttäjistä eli yrittäjäasiakkaista. Halusin myös vahvistusta omille työn kautta tekemilleni havainnoille sekä saada esille asioita, joita en itse kehittämisessä tajuaisi ottaa huomioon. Konstruktiivinen tutkimusote oli siis hyvin läsnä, kun tutkijana olin mukana prosessissa tai pyrin yhteistyössä Kelan muiden asiantuntijoiden kanssa ratkaisemaan ongelmaa.

Sinkkonen ym. (2006, 32) vahvistavat, että ennen testitarinoiden kirjoittamista ja kehittämisen aloittamista on kerättävä tietoa niistä tehtävistä, joita tuotteella eli tässä tapauksessa hakemuksella tullaan tekemään. Hän vahvistaa, että käyttäjien havainnointi ja haastattelut ovat sopivia keinoja tällaiseen tutkimukseen. Saariluoman ym. (2010, 227–228) mukaan ennen uuden palvelun kehittämistä on siis olennaista selvittää aiemman hakemusprosessin ja TO4-lomakkeen vahvuudet ja heikkoudet sekä suurimmat ongelmakohdat.

Haastateltavat, yhteensä 7 henkilöä, rekrytoin mukaan organisaationi sisältä. Haastattelin Kelan Itäisestä vakuutuspiiristä viittä yrittäjäasiakkaiden hakemuksia käsittelevää ratkaisuasiantuntijaa, joilla on käytännön ymmärrys tiedoista, joita ratkaisu vaatii sekä mielikuva yrittäjäasiakkaista eli tulevista käyttäjistä. Lisäksi haastattelin kahta Kelan suunnittelun asiantuntijaa, jotka mm. vastaavat yrittäjäasiakkaiden etuusohjeiden laadinnasta ja joilla oli vahva ymmärrys siitä, kuinka toimeentulotukilaki vaikuttaa kehittämiseen. Juvonen (2017, 399) sanoo, että juuri sisäpiiriläisten eli esimerkiksi omien kollegoiden luottamus on helpompi saavuttaa haastattelutilanteessa.

Yrittäjäkäsittelijöille lähetin ryhmäkutsun sähköpostitse. Kaksi kutsutuista ei osallistunut haastatteluun. Suunnittelun asiantuntijoille lähetin kutsut suoraan. Toteutin haastattelut loka- ja marraskuun 2019 aikana. Liitteessä 2 on esitetty haastateltaville ennakoon lähettämäni kysymysrunko, jonka pohjalta haastattelut etenivät. Haastattelurunkoon nostin keskustelua varten ajatuksia esiin

herätteleviä sanoja aihepiirin haasteellisista tieto-osioista omaan havainnointiin pohjautuen. Eskola ym. (2018, 30) neuvovat, että teemahaastattelussa haastattelijalla on oltava käytössään vähintään tukilista teeman asioista, jotka käydään läpi. Kysymykset voivat muotoutua vasta keskustelun edetessä ja asioiden käsittelyjärjestys voi vaihdella eri haastateltavien välillä.

Maantieteellisen etäisyyden vuoksi haastattelut toteutettiin Skype for Business -sovelluksen kautta. Videokuva ei ollut käytössä, jolloin saatiin keskittyä itse keskusteluun. Koska kyseessä oli ennemmin esiselvitys, toteutin haastattelut ilman äänittämistä ja jälkikäteen litteroimista. Litteroin haastattelujen yhteydessä kaikki aihepiirin kannalta oleelliset havainnot suoraan puheesta ylös sanatarkasti ja analysoin aineistoa jo sitä kerätessäni. Eskola ym. (2018, 49) vahvistavat, että litterointi kannattaa tehdä heti haastattelujen jälkeen. Litterointitarkkuus taas kannattaa valita sen mukaisesti, millaista analyysia aineistoon aikoo soveltaa. Valitsemaani analysointi- ja aineiston hyödyntämistapaan riittää epätarkempi auki kirjoittaminen. Myös Ojasalo ym. (2009, 99) vahvistavat, että se, kuinka aineistoa on tarkoitus hyödyntää, määrittää litterointitarkkuuden. Jos tutkijaa kiinnostavat vain esiin tulevat asiakokonaisuudet, ei sanatarkka litterointi tuo lisäarvoa. Kananen (2014, 106) käyttää tällaisesta litterointitarkkuudesta nimitystä propositiotason litterointi eli kyseessä on sanoman ja havainnon ydinsisällön kirjaamisesta ylös.

Eskola ym. (2018, 30) toteavat, että on normaalia, että teemojen painotus voi vaihdella, jos haastatellaan eri työnkuville olevia henkilöitä. Luonnollisesti ohjeistuksesta vastaavien kanssa teemojen painotus oli lain määrittämissä ja siinä, mitä uusi valmisteilla oleva etuusohje yritystulojen huomioimisesta tulee sanomaan. Juvonen (2017, 401) kertoo, että on tavanomaista, että sisäpiiriläisiä haastateltaessa haastattelut muistuttavat enemmän keskustelua tai jopa syvähaastattelua, sillä osapuolet puhuvat samaa kieltä eli yhteisillä termeillä ja ymmärtävät ongelman olemassaolon. Tällöin päästään siis nopeammin kiinni itse asiaan, jota kohtaan on yhteinen kiinnostus. Myös vuorovaikutus kollegoiden välillä on tavanomaisesti mutkatonta. Haastattelut vahvistivat kaikki Juvosen kuvailemat piirteet. Haastattelut soljuivat eteenpäin erittäin sujuvasti ja tehtäväksi jäi vain pieni ohjailu, jotta kaikki teemat tuli käytyä läpi.

Haastattelut vahvistivat opinnäytetyöni tutkimusongelman olemassa olon sekä tarkensivat ajatustani tulevista prototyypeistä. Kaikista haastatteluista kävi ilmi, että nykyinen TO4-lomake ei ole käyttäjäystävällinen. Se sisältää kysymyksiä ja tietopyyntöjä, mutta yksikään uusi asiakas ei osaa täyttää sitä kokonaan ja toimittaa kaikkia vaadittavia liitteitä. Samalla toivottiin, että kun sähköinen käyttäjälähtöinen palvelu luodaan, päivitettäisiin myös paperiasiointiin jäävä TO4-lomake käyttäjälähtöiseksi ja Kelan ratkaisutyön tietotarpeita hyödyttäväksi. Lomakkeen koettiin olevan sekava ja tietojen kysymysjärjestyksen huono. Nostettiin myös esille toive erillisestä TO4-lomakkeesta täysin uusille eli ensimmäistä kertaa toimeentulotukea hakeville sekä jatkoa hakeville asiakkaille. Jatkoa hakevien tilanne on jo tiedossa yrityksen pohjatietojen osalta, jolloin tarvitaan ainoastaan vapaamuotoinen selvitys mahdollisista muutoksista tilanteesta sekä hakukuukauden yritystulot.

"Liitteitä ei ole koskaan suoraan, joskus joku satunnainen yhteyskeskuksen noheva ihminen kysynyt, mutta tällöin on ollut jo aiempi hakemus pohjalla... kyllä-hän se johtuu siitä, että muut kuin yrittäjäkäsittelijät eivät osaa oikeita liitteitä kysellä, eikä ole sitä ohjaavaa verkkohakemusta, josta saisivat vinkkitietoa."

"Ei kyllä nyt saada TO4:llä riittävää kuvaa yritystoiminnan tilasta. Täysin monimerkityksellisesti ymmärrettävä."

Kysyin asiakkaan tavoitteesta ja nykyisestä toimintakaavasta eli hakemusprosessi alusta loppuun. Kävi ilmi, että asiakkaan tavoitteena on yksinkertaisesti saada rahaa ja Kelan tavoitteena on tietää yrittäjän tulot, jotka laskelmalle vie-dään. Yleisesti kerrottiin, että hakemusprosessi ei ole ollenkaan toimiva, sillä verkkohakemus ei pyydä tarvittavia liitteitä ja tietoja tällä hetkellä. Hakemus odottaa siihen saakka, ennen kuin käsittelijä pyytää liitteet. Uuden hakemuksen käsittely etenee siis aina lisäselvityksen kautta, olipa kyseessä myöntävä tai hylkäävä päätös. Nostettiin myös esille, että liitteiden määrän vuoksi järkevämpää on pyytää liitteet asiointipalvelun kautta verkkoviestillä tai kirjeellä, jos asiakas ei ole ottanut viestitoimintoa käyttöön. Puhelimitse asiakkaan on vaikea saada listattua ylös kaikkia vaadittuja selvityksiä. Yleensä oli hakemusprosessin yhteydessä nähty myös käyntejä asiakaspalvelussa tai yhteydenottoja puhelinpalveluun sekavan asian selvittämiseksi. Kävi ilmi, että monista uusista yrittäjien hakemuksista puuttui kokonaan TO4-lomake, sillä verkkohakemus ei pyydä liitettä silloin, jos hakija on ilmoittanut, ettei saa yritystuloa. Yrittäjältä kuitenkin tarvitaan tarkat tiedot yritystoiminnasta uuteen hakemukseen.

"Kelan puolelta aina kysellään lisäselvityksiä, käsittelyaika venyy ja sitten asiakkaalla alkaa se päähkäily, mitä nyt mahdollista siihen hätään toimittaa, kun alkaa jo ruokakin loppua."

Haastattelujen perusteella sain selkeän kuvan siitä, että jätetylle TO4-lomakkeelle asiakas on saanut kirjoitettua hyvin puutteellisesti tiedot ja joskus lomake jätetään lähes tyhjänä. Helpointa asiakkaalle on esittää joku tuloarvio, omat henkilötiedot ja yrityksen perustiedot, mutta lähestulkoon kaikki muu on uudella asiakkaalla usein jäänyt täyttämättä ja myös lomakkeella vaaditut lisäselvityslitteet lähettämättä. Asiakkaat eivät ole ymmärtäneet, että liitteet tulee aina lähettää, koska raksi ruutuun -menetelmällä on annettu käyttäjälle valinnanvapauden tunne. Uuteen verkkolomakkeeseen tulisi siis tämän tiedon perusteella priorisoida alkuun kysymys siitä, mikä on yrittäjän itse laskemansa nettotuloarvio ja mistä ja minkä ajanjakson yritystulotiedoista arvio on laskettu. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa ollaan siis kiinnostuneita ensin siitä, minkä tietojen perusteella, tilinpäätöksen, viimeisimpien kuukausien toteutuneen tulon vai tulevan hakukuukauden tulottomuuteen arvioiden, asiakas ilmoittaa tulon hakemuslomakkeelle. Samalla saadaan myös haastatteluissa toivottua tärkeää aputietoa päätöksen perusteluille.

"Useinhan meille saapuu hyvin puutteellinen TO4, siinä päivämäärä ja allekirjoitus, hyvällä tuurilla Y-tunnus. Liitteenä vuoden kaks vanha tilinpäätös."

Koetin saada haastateltavat kertomaan tarinamuodossa, millainen on yleisin Kelan yrittäjäasiakas Yrjö-yrittäjä, jotta olisin saanut kattavan kuvauksen tulevan palvelun käyttäjäpersoonasta. Sinkkonen ym. (2006, 32) sanovat, että haastatteluista saatava runsas tietomassa on järkevää kääntää tarinamuotoon, sillä näin saadaan helposti muistettavia kokonaisuuksia. Yksikään haastateltava ei kuitenkaan kyennyt kertomaan tarinamuodossa yrittäjän keskeisintä käyttäjäpersoonaa vaan jokainen lähinnä kertoi hakijoiden kirjosta, vaihtelevista tilanteista, eri yritysmuodoista ja erilaisista elämäntilanteista ja asiakkaiden taitojen ja tietojen puutteesta ja heikosta taloushallinnon osaamisesta yrittäjäasioissa. Kerrottiin yleisesti, että uusi hakemus tulee Kelaan, kun yrittäjä kokee, etteivät yritystulot riitä elämiseen. Kyseessä saattaa olla lyhyt suvantovaihe ja hetkellinen avun tarve tai jo pitkään kriisissä ollut taloustilanne. Haastatteluissa saatu kuva käyttäjästä on avattu tarkemmin luvussa 4.2.

Haastatteluissa nousi vahvasti esille, että toimeentulotuen asiakkaina on paljon taloustietojen ja kirjanpidon tulkinnan osalta heikkolahjaisia käyttäjiä. Asiakkaiden oma tuloarvio voi erota huomattavasti siitä, mikä on todellinen henkilökohtaiseen käyttöön otettu tulo yrityksestä ja mitä kaikkia nostettuja tuloja ja myös yritystililtä maksettuja henkilökohtaisia laskuja (oman asunnon menot, ruokakauppaostokset ym.) Kela huomioi asiakkaalle tuloksi laskelmalle.

Kysyin myös mieltävätkö asiakkaat itsensä yrittäjiksi vai palkansaaajiksi, joka asettaa omat kysymyksenasettelun haasteet verkkolomakkeelle. Haastattelujen perusteella Y-tunnuksen omaavat yrittäjät, joiden yritystoiminta on aktiivista, mieltävät itsensä yrittäjiksi. Puolestaan freelancerit, omassa työssä työllistyvät tai laskutuspalveluyrityksen kautta työllistyvät mieltävät itsensä heikommin yrittäjiksi. Heiltä saadaan kuitenkin suhteellisen helposti ratkaisua varten riittävät tulotiedot; tiliote, tilityslaskelmat, palkkalaskelmat sekä asiakkaille lähetetyt laskut selvityksenä tulevista tilityksistä.

*”Harvoin itseään katsoo yrittäjiksi itsensä työllistäjät, taiteilijat tai semmoiset ke-
nellä ei ole ollut tuloa just lähiaikoina.”*

Haastattelujen yhtenä päätavoitteena oli saada ymmärrys niistä tiedoista, jotka tulevalla verkkohakemuslomakkeella tulisi asiakkaalta saada, jotta se olisi saapuessaan ratkaisuvalmis. Pyrittiin myös kartoittamaan käyttäjän kannalta ja hänen näkökulmastaan helpoimmin ilmoitettavissa olevat tiedot. Asiakaslähtöisyys on osa käytettävyyttä. Tätä tietokokonaisuutta pyrittiin haastatteluissa kartoittamaan siten, että keskusteltiin, mitä tietoja päätöksen tekeminen vaatii ja mitkä ovat yleisimmin puuttuvat, tarvittavat tai kysyttävät tiedot.

Haastatteluissa nousi esille se, että voimassa oleva laki määrittää pitkälti sen, mitä tietoja asiakkaalta pitää kysyä eli mitkä tiedot vaikuttavat laskelmaan. Laki asettaa myös rajoitteita suunnittelulle. Eniten keskustelua herätti se, minkä tiedon pohjalta yritystulo lasketaan. Tieto vaikuttaa olennaisesti siihen, mitä asiakkailta pitäisi verkkohakemuksella kysyä tai liitteeksi pyytää. YEL/MYEL-vuositulo ei koettu hyvin luotettavaksi tuloarvioksi, koska tuloa voi tällöin keinotekoisesti pitää liian alhaisena. Vaikeana niin asiakkaiden kuin käsittelijöiden näkökulmasta koettiin kuukausikohtaisten tuloslaskelmien ja taseiden vaatiminen. Tämä tarkoittaisi, että etuus pitäisi hakea aivan kuun lopussa

ja hakemus odottaisi seuraavan kuukauden alkuun saakka hakemiskuukauden kirjanpidon valmistumista. Haastatteluissa esitettiin vaihtoehtoiksi esim. 3kk keskiarvotulolla päätöksen tekemistä ja jälkikäteen tuloarvion tarkistamista. Tämä malli mahdollistaisi myös kuukautta pidemmän päätöksen.

Haastateltavat nostivat esille, että laki toimeentulotuesta sanoo; sellainen ansiotulo, joka ei ole ollut tiedossa, voidaan huomioida 2 kk takautuen seuraavilla laskelmilla ja puolestaan suuri kertaluontoinen tulo voidaan jaksottaa seuraaville kuukausille. Koettiin, että yrittäjäriskiä ei myöskään voida kattaa perustoimeentulotuella, vaan yrittäjän pitäisi varautua tulon vaihteluun. Nostettiin tärkeänä esille se, että vaikka hakukuukautena ei olisi ollut yritystuloa, tulisi tieto yrittäjyydestä saada Kelaan, sillä esimerkiksi hakemuskuukautta edeltävän kuukauden aikana yrittäjä on voinut saada huomattavat yritystulot, jotka tulisi jaksottaa. Nykyinen perustoimeentulotukihakemus ei tunnista yrittäjyyttä, jos hakukuukautena tulot ovat 0 euroa. Olisikin siis tärkeää kysyä esimerkiksi, oletko ollut yrittäjä hakemusta edeltävän 3 kuukauden aikana?

Yrittäjän tulojen selvittäminen ja se, mitä tuloa tai varallisuutta laskelmalla pitäisi milloinkin huomioida koettiin siis hyvin haastavaksi. Vahvistui tarve saada asiakkaan omat argumentit ja näkemykset yrityksestä saatavasta tulosta. Toisaalta tiedostettiin kuitenkin se, että asiakkaan ilmoitus saattaa olla 300 €, vaikka todellisuus olisi 1 000 € nostettua tuloa. Kerrottiin, ettei varsinkaan pienyrittäjällä tai taloudellisissa vaikeuksissa olevalla yrittäjällä ole aina mahdollisuutta toimittaa kuukausikohtaisia tuloslaskelmia ja taseita. Tiliotteet yrityksen tileistä ja henkilökohtaisista tileistä koettiin olevan helpoimmin saatavaliite. Problematiikkana tilitietojen tulkinnassa puolestaan oli se, että henkilöyhtiön yrittäjä, toiminimiyrittäjä tai omassa työssään työllistynyt yrittäjä käyttävät monesti tilejä ristiin tai hyvin pienimuotoista toimintaa harjoittavalla on vain yksi tili, jolloin henkilökohtaisen käytön osuutta on hyvin vaikea selvittää.

Ratkaisuna tulojen haasteelliseen arviointiin esitettiin kysymys; voisivatko yrittäjä ja yrityksen kirjanpitäjä tehdä yhteisen analyysin yrityksen kannattavuudesta, jota voitaisiin hyödyntää tulon arvioimisessa ja päätöksen perusteluissa. Ehdotettiin, että hakemuslomakkeella pyydetäisiin suostumusta olla yhteydessä kirjanpitäjään tarvittavien tietojen saamiseksi. Kirjanpitäjällä pitäisi olla myös osaamista kannattavuuden analysoinnista, jota ei välttämättä Kelan

käsittelijällä niin laajasti ole. Kirjanpitäjän selvityksestä saataisiin myös tieto mahdollisista luontaiseduista (puhelin, auto jne.).

"Onhan se TO4 niin vaikeaselkoinen ja epälooginenkin, siinä asiakas turhautuu ja laittaa sitten vaan jonkun arvion."

Esille nostettiin toisaalta ongelma siitä, ettei kaikilla ole kirjanpitäjää, vaan yrittäjä hoitaa itse kirjanpidon. Epäiltiin osin myös luotettavuutta, eli kertooko kirjanpitäjä koko totuutta nostettavissa olevasta tulosta, koska hänhän saa ansiionsa yrittäjältä. Lisäksi silloin tällöin yrittäjä ei ole voinut rahan puutteen vuoksi maksaa kirjanpitäjälle kirjanpidon laatimisesta, jolloin mitään selvityksiä ei saada hakemuksen liitteeksi. Tällöin tullaan toimeentulotukilaissa siihen seikkaan, että etuus on ratkaistava saatavissa olevin selvityksin; hakemuksen lisäksi pelkät tiliotteet ja yrittäjän itse laatima tulot–menot -selvitys, koska kyse on kiireellisestä ja välttämättömästä tuesta elantoon. Jos käsittely tehdään puutteellisin tiedoin, tulisi asiakkaalle ilmoittaa mahdollisuudesta tarkistaa laskelma ja vyöryttää mahdollisesti huomioimatta jääneistä tuloista aiheutuva tuloilyijäämä seuraavaksi käsittelyyn tulevan kuukauden tuloksi. Tällä ehkäistäisiin etuuden mahdollinen väärinkäyttö.

"Yleensä jos ne TO4-lomakkeet on itse yritetty täyttää niin kyllä ne on puutteellisesti täytettyjä, ei ole sitä kirjanpidon osaamista. Yrittäjätuloiksi merkitty nollatulot, vaikka todellisuudessa on yksityisottoja... Ei ne asiakkaat sitä välttämättä ymmärrä, että omalta tililtä maksetut yrityksen menot katsotaan tuloksi."

Niin käyttäjän kuin myös käsittelijän kannalta prosessi helpottuisi huomattavasti, jos myös yritystulot saataisiin tulorekisteristä. Kansallista tulorekisteriä, johon haastatteluissa viitataan, Kela on voinut hyödyntää päätöksenteossaan 1.1.2019 alkaen. Tulorekisteristä saadaan vain YEL-/MYEL-vakuutetun yrittäjän palkka, mutta ei työtulotietoja tai tietoa yksityisotoista (Tulorekisteri 2019; Tulorekisteri 2020.) Myös yritystietojen saanti suoraan verottajalta ja oikeudet tarkistaa kaikki yrityksen tunnusluvut suoraan asiakastietorekisteristä helpottaisi. Tällöin asiakkaan kaikki yrityskytkökset ja tulot saataisiin viranomaisyhteistyönä tietoon ja ainoastaan äkilliset muutostilanteet, kuten esimerkiksi sairaudesta johtuva tulotason romahtaminen tai yrityksen lopettaminen aiheuttaisivat lisäkysymyksiä asiakkaalle. Lakimuutoksia toivottiin siis kipeästi yrittäjäasiakkaiden etuuden käsittelyn helpottamiseksi. Näillä muutoksilla haluttaisiin asettaa yrittäjäasiakkaat henkilöasiakkaiden kanssa enemmän samalle linjalle määräytymisperusteissa.

”Tulorekisterin laajentaminen olisi kyllä ehdottoman tarpeellinen.”

Toivottiin myös yhteistyön kehittämistä TE-toimiston, Uusyrityskeskusten ja ELY-keskusten kanssa sekä kuntien sosiaalitoimistojen kanssa. Sosiaalitoimessa tehdään tulottomalle asiakkaalle yleensä jossain vaiheessa palvelutarpeen arviointi, jos asiakas suostuu asioimaan kunnassa. Haastattelujen aikana pohdittiin, voisiko tulottoman yrittäjäasiakkaan ohjata kunnan velkaneuvontaan tai Uusyrityskeskukseen laatimaan yrityksen kannattavuusarvioinnin, jota käsittelyssä voitaisiin sitten hyödyntää. Toivottiin myös TE-toimistolta selkeämpää tietopakettia yrittäjille ja Kelan käsittelijöille mm. siitä, milloin kausiluontoinen yrittäjä on oikeutettu työttömyysturvaan ja milloin yritystoiminta katsotaan sivutoimiseksi (oikeus työttömyysturvaan). Tällä hetkellä Kela käsittelee asiakkaan yrittäjänä monesti TE-toimiston lausunnon perusteella. On kuitenkin tullut vastaan tilanteita, että lausunto on vanha ja virheellinen, koska asiakas kokee vaikeaksi TE-toimiston kanssa asioinnin.

Tällä hetkellä Kelaan tulee suoraan asiakkaiden keskeneräiset ja vahvistetut verotiedot pääpiirteittäin. Ei kuitenkaan saada yksityiskohtaisia yritystietoja tai verottajan asiakkaasta käyttämän valmisteluryhmän tunnusta, joka ilmaisee helposti sen, onko asiakkaalla yritystoimintaa ja millaista se on. Tämän johdosta ehdotettiin lakimuutosta ja verohallinnon kanssa tehtävän yhteistyön tiivistämistä siten, että verotarkistuksen tiedot ja veroilmoituksella ilmoitetut yritystulot välittyisivät Kelaan reaaliaikaisesti ja vältettäisiin etuuden väärinkäyttöä ja harmaan talouden tukemista. Hakemuslomakkeella voitaisiin myös pyytää suostumus tarvittaessa olla yhteydessä verottajaan.

”Nykypäivää olisi kyllä kommunikointi eri instanssien välillä, kirjanpitäjä, verottaja, asiakastieto...”

Olenneiseksi koettiin myös selvittää se, harjoitetaanko yritystoimintaa kotiosoitteessa, jolloin osa vuokrasta sekä sähkö- ja vesimenoista ovat yrityksen menoja, eikä niitä huomioida perustoimeentulotuen laskelmalla (yrittäjä jo vähentänyt kirjanpidossa, jolloin yritystuloa huomioidaan laskelmalla vähemmän). Tähän helpoimmaksi keinoksi esitettiin sitä, että käytettäisiin myös yrittäjäasiakkaiden käsittelyssä Kelan kuntakohtaisia kohtuullisia asumisnormeja, joiden mukaisesti heti ylimenevä osuus vähennettäisiin. Vähemmän käyttäjälähtöisenä keinona saada selvyys asiaan, olisi tulkita veroilmoituksilla olevia

osuuksia. Verotustiedot ovat myös vuoden vanhoja ja kulutus tai myös asunto on voinut muuttua siinä ajassa.

Lisäksi nostettiin esille toimeentulotuen tulkinta yrityksen kannattavuuden tulo-rajasta 500 €/kk. Epäiltiin kilpailutilanteen vääristyvän ja yritystoimintaa tuettavan toimeentulotuella, jos yrittäjä itse säätelisi nostettavan tulon juuri tähän 500 € rajaan saakka. Toisaalta rajaa pidettiin hyvänä kannattavuuden arvioinnin mittarina, sillä tämä vastaa yksin asuvan henkilön työttömyysetuuden kuukausittaista nettomäärää. Rajanvetoa johonkin pidettiin selkeänä niin käsittelijöille kuin asiakkaalle ja tämän työttömyysturvan määrän ilmaistiin olevan myös vakiintunut oikeuskäytäntö. Pidettiin parempana, että toimeentulotukeen jäisi vain pieni rahallinen oikeus, kuin tilannetta, että asiakas olisi kokonaan yhteiskunnan tukien varassa. Yritystoiminta saattaa myös olla yrittäjän terveydentilaan ainoa sopiva työllistymisvaihtoehto. Vajaakuntoiselle on annettava mahdollisuus tehdä työtä yhteiskunnan täysivertaisena jäsenenä, sillä jossain vaiheessa tulotaso voi nousta ja toimeentulotukiasiakkuus loppua. Esimerkkinä nostettiin esille myös vangit, joilla työllistymismahdollisuudet ovat vaikeat, jolloin oma yritystoiminta saattaa olla ainoa ansaintamahdollisuus.

Haastattelut vahvistivat näkemystä siitä, että asiakkaat eivät lue kela.fi -sivuston ohjeistuksia ennen perustoimeentulotuen hakemista. Tämän vuoksi nähtiin järkevänä, että tietyt tärkeimmät ohjaukset voisi sähköisen hakemuslomakkeen yhteydessä esittää. Asiakkaalle olisi heti hakemusvaiheessa hyvä kertoa mm. siitä, ettei toimeentulotuella voida tukea pitkäaikaisesti kannattamatonta/tulotonta yritystoimintaa, vaan yrittäjän tulisi selvittää muuta rahoitusta yritystoiminnan jatkamiselle tai harkita sen lopettamista sekä selvittää tämän jälkeen työttömyysturvaoikeus. Toimiala ja toiminnan laatu tulee myös tietää, jotta ymmärretään mahdollisesti saatavat tulot ja tulevaisuuden näkymät. Nähtiin myös tärkeänä, että yrittäjän tulisi hakemuslomakkeella ilmoittaa kaikki yrityksen käytössä olevien tilien tilinumerot ja ilmoittaa myös mahdollisesta käteiskassasta sekä kaikkien tilien ja kassan saldot sekä mahdolliset syyt suuralle saldolle. Asiakkaalle tulisi selkeästi esittää, että perustoimeentulotuki on viimesijainen etuus ja kaikki tilivarat ja omaisuus on ensisijaisesti käytettävä omaan elatukseen. Täten ehkäistäisiin mahdollisesti myös turhia hakemuksia ja säästettäisiin aikaa niin hakijalta kuin käsittelijältä.

"Auttashan se tietysti, jos ois luettu ohjeet ensin tai edes se edellinen päätös."

"Eivät kyllä lue ohjeita kela.fistä, jos vain löytävät hakemuslomakkeen, niin suoraan sinne alkavat vaan täyttämään tietoja."

Yrittäjän varallisuuden ja yritystilien saldojen huomiointi koettiin ongelmallisena. Yrittäjä ei voi tyhjentää kassaa täysin, sillä toiminta ei voisi tällöin jatkua. Olisikin syytä pyytää asiakkaan tai kirjanpitäjän selvitystä nostettavissa olevasta yritystulosta sekä realisoitavissa olevasta omaisuudesta ja tilivaroista. Ilmaistiin, että yrittäjillä saattaa olla huomattavaa kiinteää hitaammin realisoitavaa omaisuutta, mm. autoja, kiinteistöjä, metsäomaisuutta ja maatalousvarallisuutta, mutta tulo- ja tilitietojen perusteella rahaa ei ole hakukuukautena elämiseen. Jos saldon varaukselle tai omaisuuden realisoimatta jättämiselle ei saada perusteltua ja hyväksyttävää syytä, asiakkaalle tulisi kertoa päätöksellä selkeästi, että jatkossa tukioikeutta ei synny omaisuuden vuoksi. Tietyn saldo-ajan vetäminen on mahdotonta, sillä esimerkiksi graafikko, joka tekee kotona omalla koneella töitä, ei tarvitse tilillä paljon rahaa. Puolestaan kampaamoyrittäjä, joka joutuu ostamaan mm. hiusvärejä ja tuotteita sekä maksamaan tuoli- tai tilavuokran, tarvitsee jo isomman kassan juokseviin kuluihin.

"Jos siellä yritystilillä on saldoa paljon, niin ensin pitää kyllä syödä. Sitten pitää miettiä liittykö investointi olennaisesti vaikka rikkinäisen laitteen uusimiseen, että se toiminta voi jatkua."

Koulutusta toivottiin lisää kaikkien eri yritysmuotojen tilinpäätöstietojen, tuloslaskelman, taseen ja niissä esiintyvien tunnuslukujen tulkintaan, jotta yrityksestä ulos saatavan kuukausitulon määrä pystyttäisiin paremmin arvioimaan. Koulutuksen hyötynä nostettiin esille myös päätöksien yhtenäisen linjan saavuttaminen Kelassa. Tällä hetkellä käsittelyssä on nähty olevan hieman alueellisia vivahteita. Esille nousi myös suuri harkinnan mahdollisuus ratkaisua tehtäessä sekä toisaalta toive siitä, että osaamiskeskuksesta saataisiin yhtenäinen ja selkeä etuusohje yrittäjien käsittelyyn, jota pystyttäisiin käyttämään perustana ja soveltamaan tilanteen mukaan. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että yrittäjäasiakkaiden hakemuksia käsittelevät ratkaisuasiantuntijat tarvitsisivat varsinkin maatalousyrittäjien käsittelyyn lisäkoulutusta.

Maatalousyrittäjien käsittelyn kerrottiin eroavan huomattavasti muista yritysmuodoista, mm. kirjanpitovelvollisuuden erojen vuoksi. Lisäksi ongelmana

nähtiin se, että usein maatalousyrittäjä saa suuria kertaluontoisia tuloja ja välillä saattaa olla täysin tulottomia kuukausia. Toimeentulotukilaki kuitenkin asettaa tietyt rajoitteet suurten kertaluontoisten tulojen jaksottamisessa seuraaville kuukausille, jos tilin esitetään olevan jo lähes tyhjä. Tämän vuoksi myös suoraan ei koettu voitavan huomioida automaattisesti samaa yritystuloa, jonka asiakas ilmoittaa Kelan toisen etuuden esimerkiksi yleisen asumistuen tai työttömyysturvan hakemuksella. Näissä ensisijaisissa etuuksissa määräytymisperusteet poikkeavat viimesijaisesta toimeentulotuesta.

Haastatteluilla sain vahvistusta omille näkemyksilleni ja syvempää sekä laajempaa tietoa aihealueesta ja käyttäjistä eli yrittäjäasiakkaista ja vastaan tulleen hakemustapausten kirjosta eli käyttötapauksista. Ymmärsin, mikä olisi helpoin ja selkein reitti hakemuslomakkeen läpi viennille siten, että se olisi käyttäjälähtöinen, mutta samalla antaisi suoraan yleisimmin ratkaisussa tarvittavat tiedot. Haastattelujen myötä vahvistui se seikka, ettei kaikkea voida yrittää kysyä, sillä verkkohakemuslomakkeesta tulisi liian pitkä ja puuduttava. On pakko keskittyä kysymään vain tarpeellisimmat asiat.

Yrittäjäkäsittelijöistä osa ehdotti uusien asiakkaiden kohdalla ratkaisuksi sitä, että Kela tekisi tarvittaessa suullisen haastattelun asiakkaalle, jos asiakkaan tilanne on hyvin vaikea ja epäselvä, jotta saataisiin riittävät selvitykset jatkoa varten. Osa puolestaan sanoi, että jos verkkohakemus antaisi kuvan epäselvästä ja vaikeasta tilanteesta, on heidän näkemyksensä mukaan tällöin asiakas myös rahallisesti pinteessä, jolloin lyhyt yhden kuukauden päätös on mahdollista tehdä ja pyytää jatkohakemukselle tarkemmat selvitykset. Jatkossa toivottiin verkkohakemuksen tunnistavan myös käsittelijän jatkoon pyytämät selvitykset ja nostavan ne muistutuksena asiakkaalle.

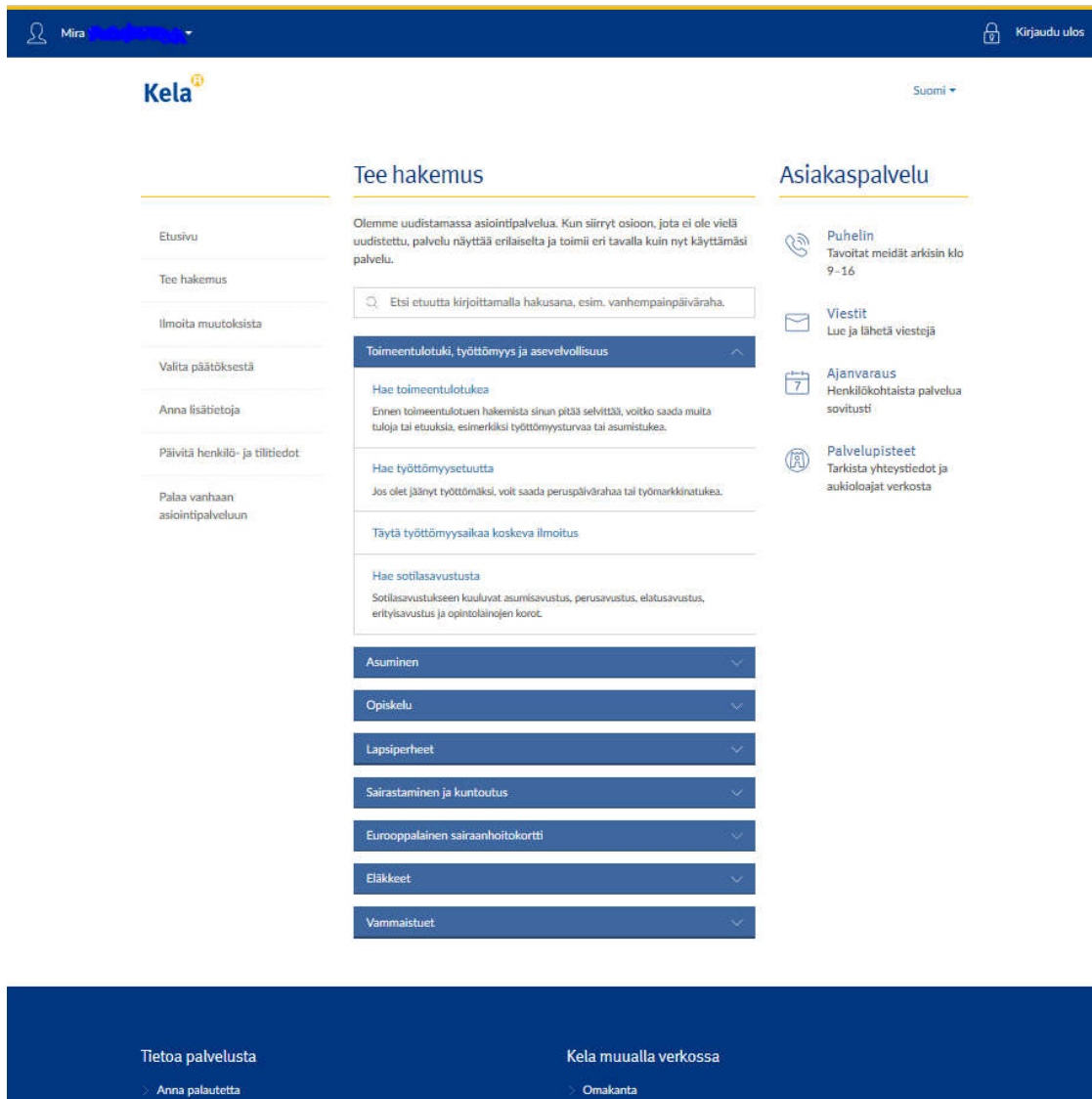
5.2 Luonnokset ja prototyyppien tekeminen

Kehitystyön tässä vaiheessa käytän hyödyksi omaa asiantuntemusta, kokemusta aihepiiristä ja pyrin soveltamaan käytännön työn kautta tekemiäni havaintoja suunnitteluratkaisujen pohjaksi. Yhdistelen teoretietoa ja haastattelututkimuksesta saamaani tietoa. Haastattelujen tulosten pohjalta sain kuvan käyttäjistä ja loin ensin testitarinat, joiden mukaan seuraavaksi luotavat proto-

tyypit tulisivat etenemään. Sinkkonen ym. (2006, 48) sanovat, että tarinan takana tulee aina olla tavoite eli mitä käyttäjä haluaa saavuttaa palvelu käyttämällä. Tavoitteena Kelan asiakkaalla on taloudellisen tuen eli rahan saaminen.

Platt (2016, 32–33) korostaa visuaalisten ja toiminnallisten prototyyppien tärkeyttä käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa. Käyttäjä tuskin osaa suoraan vastata, mitä käyttöliittymältä toivoo. Kysymykseen on huomattavasti helpompi vastata prototyypin avulla, jolloin voidaan kertoa, mikä näkymässä miellyttää tai mikä ei toimi. Tätä ilmiötä voidaan verrata esimerkiksi tilanteeseen, jossa potilas pystyy kuvailemaan vaivan lääkärille, muttei tiedä sairauden nimeä. Usein myös lääkäri kysyy lisäkysymyksiä saamiensa vastausten perusteella, täten myös käyttöliittymäsuunnittelijan kannattaa toimia testitilanteessa saadakseen parhaan mahdollisen analyysin.

Prototyypit on tehty siten, että ne voitaisiin lisätä nykyisen perustoimeentulotuen verkkohakemuksen osaksi. Tämän vuoksi verkkohakemuksen muuhun sijoitteluun ja ilmeeseen ei juuri voida tällä kehittämistyöllä vaikuttaa. Tämän vuoksi pyrittiin tekemään sellaisia valintoja, että yritystieto-osiot sulautuisivat hyvin nykyisen hakemuksen osaksi pienillä muutoksilla. Testattavissa prototyypeissä tulee siis olemaan mukana myös muutama niin sanottu täydennys-sivu muista kuin yritystiedoista, jotta testaustilanteet etenisivät todellisen kaltaisesti testitarinoiden (liite 3) mukaisesti. Samalla tullaan testaamaan yhdenmukaista värimaailmaa nyt kela.fi-sivun kanssa. Myöskään väreihin ei tässä työssä voitu siis suuremmin vaikuttaa, sillä ne tulevat suoraan toimeksiantajalta. Kuvassa 17 on Kelan asiointipalvelun uuden saavutettavuusvaatimusten mukaisen ilmeen mukainen hakemisen aloitussivu, josta myös tuleva uusi värimaailma käy ilmi. Käyttäjä kirjautuu asiointipalveluun esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla.



Kuva 17. Kelan uuden asiointipalvelun ulkoasu (Kelan asiointipalvelu 2020)

Kuvasta 18 näkyy puolestaan Kelan perustoimeentulotuen verkkohakemuksen nykyinen värimaailma ja asettelu. Suunnittelussa on Saariluoman ym. (2010, 140) mukaan hyvä muistaa, ettei toimiviksi todettuja asioita tarvitse pyrkiä muuttamaan eli pyörää ei tarvitse keksiä uudelleen. Käyttäjakeskeisestä näkökulmasta katsottuna on siis järkevää, että uusi verkkohakemus (osaratkaisu yrittäjätietojen osalta) koostuu osittain tutuista elementeistä, joiden vuorovaikutusominaisuudet ovat jo tunnettuja. Myös Sinkkonen ym. (2006, 62, 69) kertovat, että automatisoitunut toiminta ja ihmisen kyky tunnistaa tuttuja elementtejä ovat perusedellytys tietojärjestelmien operatiiviselle käytölle. Tietoisin ajattelun tulee siis olla syötettävissä tiedoissa, ei järjestelmän käyttämisessä. Näiden seikkojen vuoksi on hyvä säilyttää jotain vanhaa ja muistettavaa.

Kela Asiointipalvelu Palautte Ohjeet Kirjaudu ulos

29.01.2020

Perustoimeentulotuki: Hakija

Uusi hakemus

MIRA

Haen perustoimeentulotukea (pp.kk.vvvv) alkaen (pp.kk.vvvv) saakka.

Voit hakea perustoimeentulotukea pidemmälle ajalle (esim. 2-3 kuukaudelle), jos arvioit, että sinun tai perheesi taloudellisessa tilanteessa tai perhetilanteessa ei ole tapahtumassa muutoksia.

Osoite:

☐ Olen muuttamassa tai osoitteeni on muusta syystä muu kuin yllä oleva.

Oletko työssä? ☐ En ☒ Kyllä

Oletko päätoiminen opiskelija? ☐ En ☒ Kyllä

Oppilaitos

Opinnot ovat keskeytyneet (pp.kk.vvvv)

Täyttöohje

Perustoimeentulotukea haetaan yleensä kuluun tai sitä seuraavan kuukauden alusta.

Osoitetiedot Kela saa viestintätietojärjestelmästä. Ilmoita osoitteenmuutoksesi maistraattiin.

www.tuusula.fi

Kuva 18. Kelan perustoimeentulotukihakemuksen ulkoasu (Kelan asiointipalvelu 2020)

Yhä enenevässä määrin kaikki verkkoasiointi hoidetaan älypuhelimella. Kelan hakemuksen tulisi siis olla helposti täytettävissä myös mobiilisti. Kuitenkin tällä hetkellä toimeentulotukihakemuksen täyttäminen on suunniteltu tehtäväksi tietokoneen isommalta ruudulta. Mobiilisovelluksessa tulisi tietoja näyttää paljon tietokoneversiota vähemmän per sivu. Jos tietokoneversiota käytetään matkapuhelimella, käytettävyys kärsii, sillä käyttäjä joutuu zoomaamaan tai pienentämään sekä liikuttelemaan näyttöä oikeaan kohtaan nähden aina vain osittain yhden sivun. (Nielsen 2000, 27–28.) Krug (2014, 147) ehdottaa, että kehitettäisiin ensin mobiiliversio ja vasta tämän jälkeen tietokoneelle täysversio. Tällöin lähdetään suunnittelussa liikenteeseen siitä, että mukaan näkymiin otetaan vain kaikkein olennaisimmat elementit, koska tilaa on vähän. Jos koko toimeentulotukihakemus päätetään uudistaa paremmin mobiiliin sopivaksi, myös yritystieto-osiot on tällöin järkevä muuttaa saman ilmeen mukaisiksi.

Prototyyppien piirtämistä varten hankin opiskelijalisenssin Axure RP 9 -ohjelmaan. Ohjelma valikoitui käyttöön, koska Kelassa sitä käytetään tällä hetkelläkin prototypointiin. Haastattelujen pohjalta luonnostelin ensin paperille nopeita piirroksia, rautalankamalleja ja tiettyjä mallien osioita, minkä jälkeen loin Axure

RP 9 -ohjelmalla alustavat prototyypit. Platt (2016, 48–49) neuvoa aloittamaan suunnittelun luonnostelemalla eikä heti valmiin oloisilla prototyypeillä. Saari-luoma ym. (2010, 121–122) kuvaavat osuvasti luonnosten olevan aikaa sääst-äviä ja nopeita laatia, muodoltaan selkeitä ja helposti pois heitettäviä niin sa-nottuja ajatelmia tulevasta palvelusta. Ne vaativat suuren määrän tietoa suun-niteltavasta palvelusta. Tämän vuoksi tein luonnokset vasta haastattelujen jäl-keen ja perehdyttyäni aiheesta kertovaan kirjallisuuteen.

Luomiani toiminnallisia klikkailtavia prototyyppejä (liitteet 4 ja 5) testasin ensin kahdella Kelan asiakaspalvelun työntekijällä eli toissijaisella käyttäjällä sekä tämän jälkeen yritysasiakkailla eli pääasiallisilla käyttäjillä. Ensimmäisen testin myötä löysin hahmottelemistani alustavista prototyypeistä muutaman oleelli-sen puutteen, jotka korjasin asiakkailla toteutettaviin testeihin. Aluksi piirsin hakijan ja puolison yritystoiminnalle erilliset sivut, mutta totesin jo itse testaa-malla, ettei tämä tulisi toimimaan. Monesti on kuitenkin niin, että hakija ja puo-liso työllistyvät yhteisessä yritystoiminnassa (esim. maatalous). Tällöin olisi turhaa ilmoittaa kahta kertaa saman yrityksen perustietoja. Tämän vuoksi pää-dyin yrityskohtaiseen tietojen ilmoittamiseen.

Platt (2016, 49) myös kehottaa esittämään erilaisia ideoita, jotta käyttäjä voisi valita parhaan. Tämän vuoksi jätin tarkoituksella myös vielä toiselle testikier-rokselle prototyypeille erilaisia vaihtoehtoja. Tarkoituksena oli havainnoida tes-titilanteessa, huomaako käyttäjä eroa ja kommentoiko toisen vaihtoehdon pa-remmuutta tai huonommuutta. Koodaaminen kannattaa aloittaa ehdottomasti vasta sitten, kun prototyyppi on valmis, eikä siihen enää tule muutoksia. Muu-toin käytettäisiin resursseja koodin jatkuvaan muuttamiseen. (Platt 2016, 50.)

Aluksi olin hahmotellut kysyttäviä tietoja enemmän, mutta piirrettyäni ne Axurella totesin, että tietoja kysytään liikaa ja sivun tila täyttyy. Tämä johti ky-symysten karsimiseen ja vain olennaisimmat kysymykset jäivät jäljelle. Totesin itsenäisillä testeillä, että näillä kuitenkin saadaan kaikki ratkaisuun tarvittavat tiedot, eikä kysymättä jää mitään sellaista olennaista, joka aiemmin on aiheut-tanut usein lisäselvityspyynnön. Yritystoiminnan perustiedot on tarkoituksella jaettu kahdelle sivulle. Sivulla 1 (liite 4/4) on välttämättömät perustiedot jokai-seen tilanteeseen ja sivulla 2 (liite 4/5) lisätietoa aloittavalle ja jatkavalle yrittä-jälle. Kun yritystoiminta ilmoitetaan sivulla 1 (liite 4/4) päättyneeksi, ohitetaan

toinen yritystietojen perustietosivuista (liite 4/5), yritysomaisuus-sivu (liite 4/6) sekä yritystulot-sivu (liite 4/8) eli siirrytään suoraan ilmoittamaan yritystoiminnan päättymistietoja (liite 5/10) ja jäänyttä varallisuutta.

Kuutti (2003, 105–106) kuvaa toiminnallista prototyyppiä toimivaksi sovelukseksi. Kuitenkin ajan säästämiseksi prototyypin ominaisuuksia voidaan karsia tai niiden toiminnallisuutta rajoittaa. Lisäsin prototyypeille kalenteri-objekteja, mutta näistä ei pystynyt valitsemaan päivämääriä. Tarkoituksena oli havainnollistaa tulevaa toiminnallisuutta. Myös *hae yrityksen tiedot rekisteristä*-painike oli lisätty, mutta prototyypillä haku ei tapahtunut oikeasti. Linkkien teksteissä tulee selkeästi kertoa, mihin linkki johtaa ja mitä sen painamisesta tapahtuu (Selovuo 2019, 49). Tämän vuoksi ohjelinkkien yhteydessä on kerrottu, että linkkiä painamalla ohje avautuu uuteen selainikkunaan (ks. esim. liite 4/1 ja 5/11). Tätäkään ei ollut koodattu prototyypeille aidosti toimivaksi.

Selovuo (2019, 52–53) pitää toimivana ratkaisua sellaista lomaketta, jossa vapaaehtoiset kentät on selkeästi merkitty. Halusin testata, toimiiko paremmin tähdellä pakollisten kenttien ilmoittaminen vai Selovuon esittämä malli. Tämän vuoksi testitarinan 1 prototyypit etenivät siten, että vain vapaaehtoiset kentät (ks. esim. liite 4/4) oli merkitty ja testitarinan 2 prototyypeille pakolliset kentät oli merkitty tähdellä (ks. esim. liite 5/9).

Selovuo (2019, 78) pitää hyvänä sitä, että käyttäjälle annetaan monia eri navigointimahdollisuuksia siirtyä haluamaansa sisältöön. Tämän vuoksi vielä yhteenveto-osioon on lisätty suora *muokkaa*-linkki, jolla käyttäjä pääsee helposti juuri oikeaan kohtaan muokkaamaan antamaansa tietoa huomattuaan siinä virheen. Muokkaamisen jälkeen käyttäjä voi siirtyä suoraan takaisin yhteenvetoon. Aiemmin käyttäjän on pitänyt siirtyä suurin piirtein oikeaan kohtaan vasemmasta sivuvalikosta ja klikkailla *jatka*-painiketta päästäkseen juuri oikealle sivulle ja sen jälkeen klikkailla itsensä hitaasti takaisin yhteenvetoon.

5.3 Prototyyppien käytettävyydestä testitarinoiden mukaan

Tässä luvussa esitellään käytettävyydestä testauksen tavoite, se kuinka käytettävyydestien testihenkilöt valittiin, millaisessa testiympäristössä testit suoritettiin

ja kuinka testitilanteet etenivät. Ojasalo ym. (2009, 38) painottavat kehitetyn ratkaisun käytännön toimivuuden arviointia osana konstruktivistista tutkimusta.

Käytettävyytestien tavoitteena oli löytää käytettävyysongelmat sekä saada tietoa terminologian ja kysymysten ymmärrettävyydestä. Kiinnitin testauksessa huomiota siihen, osaako käyttäjä edetä loogisesti eteenpäin, kuinka navigaatiota halutaan käyttää ja miten visuaalinen ilme vaikuttaa suoriutumiseen ja käytettävyyteen. Testaustilanteessa havainnoin kuinka nopeasti, virheettömästi ja helposti käyttäminen sujuu. Pyrin ymmärtämään käyttäjän toimintaa kokonaisuutena ja ottamaan myös huomioon, kuinka asenteet ja tottumus vanhaan palveluun vaikuttavat käyttöön. Havainnoinnilla on Ojasalon ym. (2009, 103) mukaan mahdollista saada selvyys, toimiiko testaaja samoin kuin sanoo toimivansa mieluiten. Tarkoitus oli siis nähdä, mikä on esimerkiksi ensimmäinen klikkausyritys ja mitä testaaja haluaisi prototyypin sivulla tehdä.

Taulukko 1. Käytettävyystestaajat

testaaja	sukupuoli	ikäryhmä (v)	ammatti / elämäntilanne
1	nainen	31 – 40	Kelan asiakaspalvelussa työssä
2	nainen	41 – 50	Kelan asiakaspalvelussa työssä
3	nainen	31 – 40	päättynyt yritystoiminta, työssä
4	mies	41 – 50	yrittäjä, toiminimi
5	nainen	31 – 40	yrittäjä, toiminimi

Platt (2016, 73) kehottaa testaamaan mahdollisimman paljon oikean käyttäjän kaltaisilla henkilöillä. Luomiani prototyypppejä testasin yhteensä viidellä (5) testihenkilöllä; ensin kahdella Kelan asiakaspalvelun työntekijällä, jotka tulevat täyttämään suullisia hakemuksia, tämän jälkeen kolmella yrittäjäasiakkaalla eli pääasiallisilla käyttäjillä. Testaajien sukupuoli ja ikäjakama sekä ammatti tai nykyinen elämäntilanne on esitetty taulukossa 1. Ensimmäinen testaus asiakaspalvelijoilla oli hyvää harjoitusta testitilanteen järjestämisestä. Varmistin, että laitteisto toimii ja kaikki sujuu, kuten pitää. Tämä antoi itsevarmuutta asiakkailla toteutettaviin testeihin. Lisäksi Lankoski ym. (2002, 9) sanovat, että ensimmäisen testauksen myötä saatujen kommenttien perusteella muokatut prototyypit tulisi testata aina uudelleen. Tämänkin vuoksi näin järkeväksi jakaa

testauksen kahteen eri käyttäjäryhmään. Asiakaspalvelun työntekijöillä testit suoritettiin 15.1.–16.1.2020 ja asiakkailta 27.1.–30.1.2020.

Testeistä kolme (3) järjestettiin Savonlinnan Kelan toimistossa rauhallisessa huoneessa. Huoneessa oli testikoneena perinteinen pöytäkone eli erillinen iso näyttö ja keskusyksikkö sekä erillinen hiiri ja näppäimistö. Testitilaisuus tallennettiin Skype for Business-videokokoustoiminnon kautta. Näytölle oli avattuna ainoastaan testiprototyypin HTML-versio ja näyttö oli jaettu Skypen toiminnolla. Puheen tallentamiseen käytettiin Jabra-tallennuslaitetta. Tallennus aloitettiin, kun testihenkilö oli lukenut kerran testitarinan. Itse seurasin testiä vieriseltä tuolilta ja olin käyttäjän tukena, jos tekniikassa tai etenemisessä olisi tullut ongelmia. Kaksi (2) testiä järjestettiin testiasiakkaan tiloissa kannettavalla tietokoneella ja erillisellä langattomalla hiirellä. Ääni tallentui kannettavan kaiuttimilla, muutoin tekniikka ja testitilanteen järjestelyt olivat samanlaiset.

Kolmea testiasiakasta hain sosiaalisen median avulla ja paperisilla ilmoituksilla. Julkaisin käytettävyydestä hakuilmoituksen (liite 6) Kelan Savonlinnan asiakastilassa 20.1.20 sekä jaoin ilmoituksen sähköisesti omalla Facebook-seinälläni ja Facebookin Savonlinnan Puskaradio-ryhmässä, jossa jäsenmäärä on n. 15 000 henkilöä. Eskola ym. (2018, 31) vahvistavat, että sosiaalinen media on nykyään yksi luontevin kanava ensimmäisiin kontakteihin. Koska kyseessä on arkaluontoinen viimesijainen etuus – perustoimeentulotuki, ilmoitettiin hakuilmoituksessa selkeästi, että henkilötietoja ei tallenneta.

Testihenkilöiden saaminen mukaan oli hyvin haastavaa, mutta onnistuin kuitenkin löytämään sopivat kolme henkilöä. Platt (2016, 34) vahvistaa, että oikeiden käyttäjien tavoittaminen voi olla hyvin haastavaa ja esteitä voi tulla myös organisaation sisäلتä. Yhteydenottoja ilmoitukseeni tuli vain muutamia ja yhden testaajista kontaktoin itse tuntemieni yrittäjien joukosta. Keskusteluissa potentiaalisten testaajien kanssa kävi ilmi, että yrittäjillä on rajallinen määrä aikaa osallistua testaukseen arkena. Pari valintaa kaatui siihen, että testaus olisi tullut toteuttaa Kelan konttorilla. Jonkun asteista häpeää tunnettiin siitä, että heidät leimattaisiin täten toimeentulotuen hakijoiksi. Verkon kauttahan etuutta voi hakea siten, etteivät paikalliset näe Kelassa asiointia. Tämän vuoksi kahta testeistä ei järjestetty Kelan toimistossa. Eskola ym. (2018, 33–34) kertovat-

kin, että tilavalinnalla on merkitystä. Tutkimusta ei kannata tehdä liian virallisessa tilassa, jossa osallistuja voisi kokea olonsa epävarmaksi. Tilan tulisi olla mahdollisimman neutraali, esimerkiksi osallistujan oma koti tai työpaikka.

Toisaalta otettiin esille se, ettei testiä välttämättä osata tehdä, eli tietoteknisissä taidoissa on puutteita. Muutama kandidaatti kertoi, että kirjanpitäjä auttaa tietoteknisissä asioissa paljon. Valitut henkilöt sain vakuuttumaan siitä, että tarkoituksena ei ole arvioida heidän henkilökohtaista suoritustaan tai taitojaan vaan saada heiltä ideoita ja näkemyksiä siihen, kuinka lomakkeen täyttö voisi olla helpompaa käyttäjälle. Painotin tilaisuutta siis mahdollisuutena antaa palautetta ja korjausehdotuksia raakilevaiheen prototyyppeihin. Platt (2016, 38) ohjeistaa, että testikäyttäjä saadaan avautumaan paremmin, kun hänelle kerrotaan, ettei ole tarkoituksena arvostella tietokonetaitoja tai suorituksen nopeutta vaan havainnoida sovelluksen puutteet ja saada ilmi käyttäjän toiveet.

Yksi testaaaja perui osallistumisensa päivää ennen sovittua testiä, mutta hänen välityksellään sain kuitenkin tilalle toisen testaaajan. Eskola ym. (2018, 30–31) sanovat, että tutkittavien rekrytoinnissa tätä kutsutaan lumipallomenetelmäksi, eli estyneeltä henkilöltä voidaan kysyä, olisiko hänellä ehdottaa tilalle sopivaa henkilöä. Näin saatetaan tavoittaa myös sellaiset henkilöt, joita ei alkuperäistä kanavaa käyttäen ole löydetty tai saatu mukaan. Henkilökohtainen yhteydenotto sopivien ehdokkaiden saamiseksi mukaan on yleensä tehokkain.

Käytettävyystestaus edellyttää, että käyttäjillä on käytössään prototyyppi tulevasta palvelusta, jolla tietty testitehtävä voidaan suorittaa (Sinkkonen ym. 2006, 29). Nielsen (1993, 185) sanoo, että testausta varten luotavat testitehtävät tulisi koota siten, että ne edustavat mahdollisimman hyvin juuri niitä päätehtäviä, joita käyttäjät uudella palvelulla tulevat tekemään. Myös tässä työssä on ensin luotu testitarinat (liite 2) eli tehtävät, joiden mukaan uusien prototyyppien käytettävyyttä testattiin. Testitarinat kuvaavat samalla yleisimpiä käyttäjäpersoonia ja käyttötilanteita. Testitarinat jaettiin testaaajille luettaviksi ennen testin alkua paperisina ja niitä sai käyttää apuna testauksen ajan.

Luomani testitarinat esitetään liitteessä 2. Testitarina 1 kuvaa, tilannetta, jossa yritystoiminnan aloittanut Erkki hakee ensimmäistä kertaa Kelasta tukea, koska ei ole vielä saanut starttirahaa eikä juuri yritystuloakaan. Testitarinassa

2 Erkki jättää jatkohakemuksen. Yritystulojen määrä ei ole juuri kasvanut, mutta starttiraha on jo maksussa. Erkin talouteen on myös muuttanut avopuoliso, jonka yritystoiminta on juuri päättynyt. Tarinassa testaa- jien tehtävänä oli testata, kuinka helposti jatkohakemuksella Erkin ennallaan oleva tilanne vahvistetaan ja miten puolison juuri päättäneen yritystoiminnan varallisuustilanne ja vielä mahdollisesti saatavat tulot ilmoitettaisiin. Prototyypeille kaikkia sivuja ja mahdollisuuksia ei ole piirretty auki, vaan testissä testattiin samalla sitä, löytääkö käyttäjä juuri oikean reitin perille tarinan mukaisesti vai tuleeko harhaliikkauksia tai umpikuja vastaan. Testitarinan 1 mukaan etenevät prototyypit on esitetty liitteessä 4 ja testitarinan 2 mukaan etenevät liitteessä 5.

Testaajille kerroin tilaisuuden alussa, että ääneen saa ajatella, keskustella ja esittää mielipiteitä testin aikana. Rohkaisin myös kysymään apua, jos tulee tunne umpikujaan jäämisestä. Pyysin myös antamaan kommentteja prototyyppisivujen eroista ja siitä, mikä vaihtoehto olisi parempi. Testit kestivät yhteensä keskimäärin yhdestä tunnista hieman yli puoleentoista tuntiin. Ainoastaan miestestaaja sai kummatkin testit läpi vain noin puolessa tunnissa, mutta tämä johtunee siitä, ettei hän juuri puhunut testin aikana ajatuksiaan ääneen vaan eteni juuri annetun testitarinan mukaan vikkellästi.

6 TESTITULOKSET JA PROTOTYYPPIEN KORJausehdotukset

Kaikkien testitilanteiden jälkeen rakensin loogisen kokonaisuuden havaintojeni perusteella ja nämä tulokset esitellään seuraavaksi. Konstruktiviselle tutkimukselle tavanomaisesti tuloksia peilataan myös teoriaan ja haastattelujen myötä saamaani aineistoon. Tuloksien yhteyteen on lisätty kuvakaappauksia niistä tekemieni prototyyppien sivuista, joissa ilmeni käytettävyyssongelmia tai joihin liittyen tuli huomionarvoisia korjausehdotuksia. Lisäksi esitellään myös testaajien hyviä havaintoja ja mielipiteitä erilaisista suunnitteluvaihtoehdoista. Kokonaisuutena testitarinan mukaisessa etenemisjärjestyksessä piirretyt testitarinan 1 prototyypit esitetään liitteessä 4 ja testitarinan 2 prototyypit liitteessä 5. Tuloksien yhteydessä esitettävät kuvat prototyypeistä ovat puolestaan kuvakaappauksia käytettävyyssiestien videonauhoitteilta, joten niistä käy ilmi todellinen käyttäjien kenttiin täyttämä tieto.

Huomiot testitarinasta 1

Hakijan tiedot -sivulla (kuva 19) jokainen testiasiakas yritti klikata hakuajan kalenterin kautta. Tässä vaiheessa vasta kerroin, ettei toimintoa ole testiprototyypille koodattu. Kysyin kuitenkin, mitä käyttäjä olisi olettanut siitä tapahtuvan, ja vastauksena tuli kaikilta ajatus kalenterin kautta ajan valitsemisesta. Parilla testiasiakkaalla oli vaikeuksia muistaa, kuinka monta päivää kuukaudessa on. Varsinkin, kun tänä vuonna on karkauspäivä. Nähtiinkin erittäin hyvänä, että hakuajan pystyisi valitsemaan kalenterin kautta klikkaamalla. Myös Grant (2018, 106) on kehottanut käyttämään olemassa olevia ja hyvin tunnettuja iconeita ja symboleita, jolloin niiden takaa avautuva toiminto on käyttäjällä jo tiedossa. Sivuille piirretyllä kalenteritoiminnolla pyritään myös vähentämään käyttäjän turhaa ajattelutyötä Krugin (2014, 11–15) neuvon mukaisesti.

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Etuudet
Hakijan tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteyshenkilöt
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Hakija
Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Hakemuksen täyttäminen etenee vaiheittain ja vaiheiden määrä riippuu antamistasi vastauksista. Etenemistäsi voit seurata vasemman reunan navigaatiosta. Jo täytetyt osiot näkyvät sinisinä ja klikkaamalla otsikkoa voit palata muuttamaan tietoja. Löydät hakemuksen [täyttöohjeen](#) jokaisen sivun alareunasta. Apua kysymyksiin vastaamiseen löydät [?](#)-symbolin luota.

Kaikkiin kysymyksiin tulee vastata, ellei toisin ole mainittu kysymyksen yhteydessä.

Haen perustoimeentulotukea ajalle
pp.kk.vvvv – pp.kk.vvvv

Voit hakea perustoimeentulotukea pidemmälle ajalle (esim. 2-3 kuukaudelle), jos arvioit, että sinun tai perheesi taloudellisessa tilanteessa tai perhetilanteessa ei ole tapahtumassa muutoksia. Perustoimeentulotukea haetaan yleensä kuluvan tai sitä seuraavan kuukauden alusta.

Osoite: Olavinlinnantie 1, 57100 SAVONLINNNA
Osoitetiedot Kela saa väestötietojärjestelmästä.

☐ Olen muuttamassa tai osoitteeni on muusta syystä muu kuin yllä oleva.
Rastita, jos yllä näkyvä osoite ei pidä paikkaansa. Ilmoita osoitteenmuutoksesi maistraattiin [www.muuttoilmoitus.fi](#) (avautuu uuteen ikkunaan)

Oletko työssä?

☐ En

☐ Kyllä

Oletko päätoiminen opiskelija?

☐ En

☐ Kyllä

Oppilaitos

Opinnot ovat keskeytyneet

Jatka myöhemmin
Tyhjennä sivun tiedot
Jatka

Kuva 19. Hakijan tiedot, vaihtoehto 1

”Oletko työssä?” -kysymykseen kaksi vastaajista vastasi en ja kolme kyllä. Kysymys oli vaikeasti ymmärrettävä. Jo ennen testausta olin olettanut tässä olevan tulkintaeroa, joten olin piirtänyt vaihtoehtoisen näkymän, joka esitetään kuvassa 20.

”Tää ei oo töissä, tällä on vaan se alkava yritystoiminta.”

”No onhan se töissä, jos se on yrityksen perustanu.”

”Se on muute aika jännä kysymys, onko se nyt töissä tää yrittäjä? Työtähän se on, mutta mitä tällä sit haetaan? Monen yrittäjän logiikkaa kyllä selkeyttäs palkkatyö, ansiotyö, sitä ollaan joko palkkatyössä tai yrittäjä.”

”No näähän on tosi selkeet. Ja nää on tosiaan lisääntyny aika paljon nää kaikki laskutuspalvelujutut eli ja et nääkii ihmiset ymmärtää olevansa yrittäjiä.”

Kuvan 20 mukainen vaihtoehtoinen näyttö esitettiin testin jälkeen vertailun vuoksi testiasiakkaille. Tätä näyttöä pidettiin paljon selkeämpänä vaihtoehtona, sillä nyt ei tarvinnut jäädä pohtimaan onko työssä, koska oma vaihtoehto, olen yrittäjä, löytyi. Heti esitettävästä selkeästä infosta uskottiin myös olevan apua niille, jotka pohtivat, milloin työ on ansiotyötä ja milloin yrittäjyyttä.

Oletko ansiotyössä?

☐ En

☐ Kyllä

Oletko päätoiminen opiskelija?

☐ En

☐ Kyllä

Oppilaitos

Opinnot ovat keskeytyneet

Oletko yrittäjä tai oletko ollut yrittäjä ajalla 1.10.2019 - 31.01.2020?

☐ En

☐ Kyllä

i Yrittäjäksi katsotaan:

- henkilö, jolla on Y-tunnus tai YEL/MYEL -vakuutus
- laskutuspalveluyrittäjät (esim. Ukko.fi tai Eezy), omassa työssä työlistyivät (esim. taiteilijat) ja freelancerit
- yhtymien osakkaat (esim. metsäyhtymä)

Yritystoiminta tulee ilmoittaa, vaikka siitä ei saataisi tuloa.

[Jatka myöhemmin](#)

[Tyhjennä sivun tiedot](#)

[Jatka](#)

i [Tayttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Kuva 20. Hakijan tiedot, vaihtoehto 2

Kuva 21. Yritystoiminta

Puolestaan siihen oli helppo vastata, että Erkki työllistyy yritystoiminnassa (kuva 21). Nähtiin myös erittäin hyvänä, että info-kentässä neuvottiin merkitsemään yrittäjyys, vaikkei tuloa juuri hakukuukautena olisikaan.

"Miusta tää on tosi selkee, ja hyvä, että tää on tosi selkee. Kaikki nää YELin MYELit ja esimerkit Ukko.fi ja muut."

"Kyllähän Erkillä on yritystoimintaa. Tulopuoli on aina eri asia."

Kuvan 22 mukaiselle yritystoiminnan perustiedot-näytölle tiedot syötettiin melko sujuvasti. Sanan kausiluonteinen yhteyteen toivottiin selitettä (esim. torimyyjä kesäisin), jotta käyttäjä näkisi helposti, ketä kysymys koskee. Haastavimpana nähtiin toimialatiedon täyttäminen. Tähän ehdotettiin selkeämpänä ratkaisuna sitä, että hakija saisi vapaamuotoisesti kertoa mitä yrityksessä tällä hetkellä tekee. Rekisteriin kirjattu toimiala ei välttämättä anna oikeaa kuvaa siitä, kuinka monimuotoiseksi toiminta on muotoutunut ajan kuluessa.

"Mikäs tää nyt on tää Erkin toimiala? Sen vois periaatteessa pistää siinä muodossa, kun Erkki tekee sähkötarvikemyyntiä ja sähköasennusta."

"Ittelläkki alun perin, perustin vaan xx-toimialan, nyt siinä on jo muutakin. Ehkä se ois helpoin, jos yrittäis vaan kertoa, mitä tällä hetkellä tekee, mistä sen elannon tällä hetkellä saa?"

"En mie osaa nyt kertoa mikä se miun toimiala on... mie teen sitä, sitä ja sitä, mutta jos yrityksen perustamisesta on vaikka jo vuosia aikaa, ei välttämättä muista sitä mikä se toimiala virallisesti on."

Hae yrityksen tiedot-painikkeen (kuva 22) tarkoitusta ei aivan ymmärretty, koska nyt ei nähnyt, mitä sitä painamalla olisi tapahtunut. Kerroin, että painikkeen tarkoitus olisi saada yrityksen tiedot suoraan asiakastietorekisteristä. Käyttäjät ilahtuivat, että silloinhan kaikkia yrityksen perustietoja, myöskään toimialaa, ei tarvitsisi muistaa ulkoa tai etsiä erillisistä papereista. Ratkaisun koettiin siis helpottavan ja nopeuttavan olennaisesti lomakkeen täyttöä ja vähentävän käyttäjän muistin kuormitusta.

Kuva 22. Yritystoiminnan perustiedot, sivu 1

Kelassa tulkitaan TE-toimiston lausunnoista, onko kyseessä yrittäjä ja onko toiminta sivu- vai päätoimista. Aina lausunnosta ei kuitenkaan ilmene asiakkaan todellinen tilanne tai lausunnossa voi olla virhe, minkä vuoksi on olennaista hakemuslomakkeella saada tietoa siitä, kuinka paljon yritystoiminta todellisuudessa työllistää hakijaa. Näitä tietoja kartoitetaan kuvan 23 näkymällä.

"Tää on niinkun tosi helppo vastata suhteessa siihen, että kun mietit ootko päätoiminen vai sivutoiminen yrittäjä, niin se on ollut aina, ihan aina kaikissa, kaikissa. Se on semmoinen helvetti mitä se nyt tarkoittaa, että oonko mä nyt oikeestaan, miten se nyt katotaan ja kuka sen nyt kattoo mitenkii."

Ensimmäisen kysymyksen kohdalla (kuva 23) käyttäjät ajattelivat ääneen, että Erkkihän se siellä yksin on töissä, eikä muita ole. Tässä kentässä kysymysten yhdistäminen toimi siis hyvin, sillä kyseessä on yksi kokonaisuus, joka vastaa kysymykseen kuka tekee työn yrityksessä? Kenttään kirjoitettiin esimerkiksi teksti: *"Yrityksellä ei ole työntekijöitä, toimin itse omistajana ja sähköasentajana sekä tarvikemyyjänä."* Vastauksen perusteella pystytään riittävällä tasolla arvioimaan, pystyisikö työntekijämäärää ja täten kuluja vähentämään.

Kela
Asiointipalvelu

Palautte
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakuja
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Perustiedot
Etuudet
Hakijan tulot
Puolison tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteyshetot
Yhteenveto
Saapumisaikavaihtelu

Toimeentulotuki: Yritystoiminta
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki
Tänään on 2.1.2020

Yritystoiminnan perustiedot

Ilmoita, onko yrityksellä työntekijöitä? Jos on, mitkä ovat heidän tehtävänsä?
Kerro myös oma roolisi yrityksessä.

Yrityksellä ei ole työntekijöitä, toimin itse omistajana ja sähköasentajana sekä tarvikemyyjänä

Merkkejä jäljellä 250/250

Kerro, kuinka paljon yritystoiminta työllistää sinua ja/tai perhettäsi
(kuinka monta tuntia päivässä ja mihin kellonaikaan toiminta ajoittuu).

Stuntia päivässä, 5 päivää viikossa ja työskentely ajoittuu kello 8-14 välille

Merkkejä jäljellä 250/250

Mitkä ovat yrityksen ja sen toimialan tulevaisuuden näkymät?

Toiveissa liiketoiminnan kasvua vuoden aikana, mutta mahdollista. Ensimmäisen vuoden jälkeen katsotaan voiko palkata työntekijää yritykselle.

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin
Tyhjennä sivun tiedot
Jatka

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)
Pääset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuainnoista

Kuva 23. Yritystoiminnan perustiedot, sivu 2

Kysyttäessä yritystoiminnan työllistämistä aikamääreinä, ruvettiin käymään läpi uudelleen niitä työtehtäviä mitä on tehty ja minkä aikaa. Yrittäjistä tuntui hyvin vaikealta tämän muotoisena vastata kysymykseen. Kysymys oli kuitenkin loogisesti äskeisen kysymyksen alla, jossa kysyttiin, kuka yrityksessä tekee työn. Tämän kysymyksen jälkeen muistettiin paremmin, minkä aikaa te-

kee mitäkin tehtävää. Helpoimpana koettiin ilmoittaa viikkotasolla työskentely-aika, jonka pohjalta Kela saa tehdä tulkintansa pää- tai sivutoimisuudesta. (Kuva 23.)

"Voitha sie nyt jahkailla sen sähköfirmas kaa vaikkei se mittää tuottaskaa vaikka 8 tuntii päivässä tai käyvä tekkee sen 3 tunnin asennuskeikan ja siun niin sanottu työpäiväs oli siinä, et hyvin semmonen tulkinnanvaranen kysymys."

"Kyl mie ainakii itteeni ajatellen aikamäärettä toivoisin, et vaikka edellisen viikon aikana onks se niinku työllistäny. Jäisin tässä vähän pohtimaan, hyvin suhteellinen kysymys, mihin kellonaikaan nyt päivässä. Mieluummin vaikka et kuinka monta tuntia viikossa... minkä pystysit niinku ihan täysin hahmottaa."

"Jos miettii vaikka kavereita yrittäjänä nii ihmiset puhuu tavallaa hyvin paljon siitä kuinka monta tuntia viikossa ne tekkee työtä, olipa se päätoimista tai sivutoimista niin se on jotenki juurtunu sinne alitajuntaan selkeeks käsitteeks."

Yritysomaisuuden näyttöä muokattiin ensimmäisen testikierroksen jälkeen. Tili nimi ja BIC-koodi poistettiin asiakkailta testattavista prototyypeistä, koska niitä ei ensimmäisellä testikierroksella nähty tärkeiksi. Kuvassa 24 on ensimmäinen versio ja kuvassa 25 asiakkailta testattu versio. Asiakkaiden testeissä todettiin, ettei saldoakaan tarvitsisi kysyä. Riittäisi pelkkä kysymys; *"Jos tilillä on varoja, ilmoita mihin saldo on varattu?"*. Krug (2014, 169) vahvistaa, että käytettävyyks kärsii, jos kysytään asioita, joita ei tosiasiallisesti tarvita. Tulisi siis pyrkiä kysymään oleelliset kysymykset. Kysymyksen sanamuotoon toivottiin myös muutosta seuraavasti: *"Jos tilillä on varoja, ilmoita mihin rahat on tarkoitus käyttää ja millä aikataululla?"*. Jos asiakkaalla on monta tiliä, tulisi asiakkaalle olla selkeää, että kaikista on toimitettava tiliotteet, joilta saldo näkyy.

Kuva 24. Yritysomaisuus, versio 1

"Ite siirrän sit omalle tilille kulujen jälkeen et mitä sinne jää niin käyttötilille."

Moni jäi hetkeksi miettimään, onko Erkillä käteiskassa. Käteiskassa kysymyksen alle toivottiin selvennystä, että käteiskassan olemassaolo tulee ilmoittaa, vaikka kassa olisi tilapäisesti tyhjä (kuva 25).

”Jos sillä on käteiskassa mut se on tyhjä, miten se sit tulkitaan, eihän sillä sillo oo, jos saldo on nolla.”

Kun kuvassa 25 oli valittu omaisuuslajit, kuvan 26 mukaisella lisätietonäytöllä testaajien oli hankala perustella, miksi yritysomaisuutta ei voi myydä tai kertoa esimerkiksi niihin kohdistuvaa velkaosuutta. Testissä olleisiin omaisuuskohtiin merkittiin vain yksinkertaisesti varaston arvo ja auton olemassaolo, muttei juuri muuta lisätietoa. Omaisuussivulle toivottiin alkuun siis samantyylistä selkeää lisäohje-palkkia, kuin yrittäjän määritelmä oli. Tässä voitaisiin kertoa toimeentulotuen viimesijaisuus ja pyydetäisiin perustelemaan omaisuuden tärkeys yritystoiminnan jatkamisen kannalta tai kertomaan mahdollisuus myydä omaisuus oman elatuksen turvaamiseksi.

Kuva 25. Yritysomaisuus, versio 2

Testaajille ei tullut mieleen kertoa esimerkiksi autoon kohdistuvan velan määrää. Kenttään kirjoitettiin vain auton arvo. Esimerkiksi yksi testiasiakas kirjoitti: *”Pakettiauto, joka on yrityksen käytössä työkeikkoja varten. Mersu Vento (arvoltaan) 50 400 €, välttämätön väline työssä.”* Tällainen vastaus olisi mahdollisesti aiheuttanut kysymyksen omaisuuteen kohdistuvasta velasta. Mahdollisesti päätökselle olisi viety realisointiajasta fraasi ja jatkoon pyydetty lisäselvityksiä. Tämä kuitenkin voisi ärsyttää asiakasta, jos yhdellä lisäkysymyksellä tältä olisi välttytty, kun olisi todettu omaisuuden olevan kokonaan lainarahalla ostettua. Kommentoitiinkin, että on hyvä, että Kela kartoittaa jo hakemuksella yritysomaisuuden ja mahdollisuuden esimerkiksi vaihtaa upouusi auto halvempaan ja tätä kautta turvaamaan oman toimeentulon. (Kuva 26.)

Onko yritykselläsi muuta omaisuutta?

☐ Ei

☒ Kyllä. Ilmoita, mitä omaisuutta yritykselläsi on. Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

☐ Säästö- tai eläkevakuutuksia

☐ Osakkeita, rahasto-osuuksia, joukkovelkakirjoja tai muita arvopapereita

☒ Varasto (kuten, myytävät tarvikkeet)
Ilmoita varaston arvo ja varaston vähentämismahdollisuus.
600€ vähentämismahdollisuutta ei ole.

☐ Koneet ja laitteet (kuten maatalouden työkoneet,)
Ilmoita omaisuus, sen arvo ja realisointimahdollisuudet.

☐ Kiinteää omaisuutta (kuten asunto-osake, kiinteistö, lomaosake, tontti tai metsää)
Ilmoita omaisuus, sen arvo ja realisointimahdollisuudet. Jos omistat asunnon, ilmoita asutko itse yrityksesi omistamassa asunnossa?

☒ Auto / vene / moottoripyörä / muu kulkuneuvo
Kenen käytössä? Mikä kulkuneuvo ja mikä on sen arvo ja realisointimahdollisuudet?
Pakettiauto joka on yrityksen käytössä työkeikkoja varten. Mersu vento, 50 400€, välttämätön väline työssä.

☐ Muuta varallisuutta (yrityksen taseeseen merkittyä)
Mitä varallisuutta ja mikä on sen arvo ja realisointimahdollisuudet?

Kuva 26. Yritysomaisuus, valinnat avattu

”En vastais kyllä mitään. Se ei suoranaisesti aukee, mitä sillä haetaan, miksi nää pitää realisoida.”

”Tottakai jos on tarkoitus yritystoimintaa tehdä, nii eihän se nyt ensimmäinen ratkasu oo sitä pakua mennä myymään sieltä pois. Empä mie ajattelis siinä hetkessä sitä, onko se täysin maksettu auto vai onko siinä rahotusta jäljellä.”

”Ihan hyvä, ettei nyt ihan saa lepsusti tukea, ajatellaan myös muita yrittäjiä.”

Selovuo (2019, 48) sanoo, että erikoistermien ja alan omien slangisanojen sijaan tulee suosia selittävää ja käyttäjän ymmärtämää selkokieltä. Termeistä varaston vähennysmahdollisuutta mietittiin. Osa testaajista ymmärsi hyvin mitä vähentämismahdollisuudella haettiin, osa taas koki paremmaksi, että kysyttäisiin; *”Voiko varastoa myydä?”*. Myös realisointimahdollisuus jakoi mielipiteitä. Osalle se oli helposti ymmärrettävä sana, mutta voitaisiin myös korvata kysymyksellä; *”Voiko omaisuuden esim. auton myydä?”*.

Yritystoiminnan tulot-näyttö (kuva 27) sai positiivista palautetta selkeistä ohjeista ja kysymyksistä. Käyttäjät kokivat erittäin helppona yritystuloarvion ilmoittamisen sen sijaan, että tulon olisi pitänyt olla sentilleen oikea. Koettiin myös hyväksi, että arviota pystyi perustelemaan avoimeen kenttään.

”Pitää oikeesti lukee moneen kertaan. On hyvä, että ne ohjeet on tuossa.”

”Tietyllä tapaa helpottavaa, ettei se tarvii olla ihan sentilleen just.”

”Jos se on vasta alottanu tai joskus muullonkiin, nii eihän sillä muuta ookaan antaa kun se arvio siitä palkasta.”

Kuva 27. Yritystoiminnan tulot

Myös piilotettu lisäinfo (kuva 27) tuloarvion vieressä auttoi tuloarvion kirjaamisessa. Piilotetut infot huomattiin, kun ne oli varjostettu. Ilman varjostusta ensimmäisissä asiakaspalvelun testeissä niihin ei kiinnitetty huomiota. Teoria siis vahvistuu, eli kuten Grant (2018, 222) on sanonut, litteää suunnittelua tulisi välttää ja painikkeista tulisi tehdä painettavan näköisiä. Tämän vuoksi asiakastestejä varten lisättiin varjostukset, jotka helpottivat infon huomaamista.

"Se on toisaalta hyvä, että jo tietää, miten se arviointi jatkossa vaikuttaa...varmastikin helpommin vielä mieltii niinku tarkemmin, mikä se ois mahdollinen tulo, yrittää ainakin arvioida paljon todenmukaisemman tulon."

"Näitä info-palluroita tulee katottua ainakin Kelan laskureissa. Miust ois selkeempi asiakkaalle, että just se mitä tällä kohalla haetaan se näkkee sen suoraan tästä...mobiililaitteella aukee uus välilehti nii se aina hankaloittaa sitä."

"Kerro, kuinka olet laskenut ilmoittamasi yritystuloarvion?" -kysymykseen kirjoitettiin esimerkiksi seuraavasti: "Ei pysty erittelemään tuloa millään tavalla. Kirjanpitäjä tietää paremmin kuin minä." "Aloittavana yrityksenä summa on arvio palkasta."

"Apua [naurahdus]! Nää on tämmösiä kirjanpitohommia, et tässä vaiheessa soitetaan kirjanpitäjälle [naurahdus]. On se kyllä helpottava tieto, että tässä heti voi kertoa nämä kirjanpitäjän tiedot, niin kysykää sitten sieltä."

Kirjanpitäjän tietojen antaminen tulot-osiossa nähtiin erittäin toimivana. Juuri tässä kohdassa tuli vaikeuksia itse laskea tai määritellä yrityksestä saatavaa tuloa, jolloin mielellään annettaisiin suostumus pyytää tietoa juuri kirjanpitäjältä, joka tietää asioista. Kysymykset siis muodostivat loogisen kokonaisuuden. Tällöin osa testaaajista palasi vielä tuloarvio-kentän alle lisäämään, että kirjanpitäjältä Kela saa tämän tiedon. (Kuva 27.)

Koettiin, että lisätietokenttä oli hyvä olla olemassa yritystietojen kirjaamisen aivan loppuvaiheessa. Tämä antaa myös vihjeen, että kysymykset yrityksen osalta päättyvät tähän. Testeissä ei kuitenkaan keksitty mitään lisättävää. Koettiin, että omastakaan yritystoiminnasta ei olisi ollut enempää kerrottavaa kuin jo aiemmin vastatut asiat. Käyttäjät huomasivat, että kysymykset päättyvät tämän yrityksen osalta myös siitä, kun tuli lopuksi *lisää seuraavan yrityksen tiedot*-painike lähellä *jatka*-painiketta. (Liite 4/8.)

The screenshot shows a web form with a sidebar on the left containing menu items: Omaisuus, Tulot, Etuudet (highlighted), Hakijan tulot, Omaisuus, Asuminen, Menot, Lisätiedot, Tilinumero, Yhteystiedot, Yhteenveto, and Saapumisvahvistus.

Muiden laitosten etuudet
Työeläke, Ilmannon
Ilmoita etuuden määrä (eikö)
800,00

Tässä voit ilmoittaa etuuksiin liittyvää lisätietoa. (vapaaehtoinen)
Viimeinen arä maksettu tilille 10.12.2019
Merkkejä jäljellä 250/250

Saatko, lisäksi jotain muuta etuutta
☒ En
☐ Kyllä
Ilmoita, mitä etuutta, mikä on nettomäärä ja arvioitu maksupäivä. Kelan maksamia etuuksia ei tarvitse ilmoittaa.
esim. lastenhoidon tuen kuntalisää, ulkomaisen eläkettä, ansiosidonnaista päivärahaa, vuorottelukorvausta, työ- tai perhe-eläkettä
Merkkejä jäljellä 250/250

Oletko hakenut tai aiotko hakea lisäksi jotain muun laitoksen etuutta?
☐ En
☒ Kyllä
Ilmoita, mikä etuus on kyseessä ja mistä ja milloin olet hakenut / aiot hakea sitä.
Starttiraha myönnetty ajalle 1.1.2020-30.6.2020
Merkkejä jäljellä 250/250

Saatko perheenjäsenesi jotain muuta etuutta?
(esim. lastenhoidon tuen kuntalisää, ulkomaisen eläkettä, ansiosidonnaista päivärahaa, vuorottelukorvausta, työ- tai perhe-eläkettä?)
☐ Ei

Kuva 28. Etuudet

Pari testiasiakasta kirjoitti etuusnäytölle (kuva 28) starttirahan heti etuuksien lisätietokenttään, loput kirjoittivat starttirahan tiedot ”*Oletko hakenut jotain etuutta?*” -kysymyksen alle. Tällä sivulla selkeäksi ratkaisuksi esitettiin, että olisi ainoastaan yksi vapaamuotoinen kenttä, johon voisi kirjoittaa lisätiedot etuuksista joita saa. Myös Kelan asiakaspalvelun työntekijät kirjoittivat silti testitarinassa 2 yleisen asumistuen ”*Saatko jotain muuta etuutta?*” -kysymyksen kohdalle, vaikkei Kelan etuuksia tarvitsisi ilmoittaa. Tällä haluttiin viestittää käsitteijälle sitä, että etuuteen on Kirsin talouteen muuton vuoksi tulossa korotus, jotta määrän muutos huomioidaan päätöksellä. Myös testiasiakkaat halusivat hyvin rehellisesti johonkin kenttään silti kirjoittaa kaikista etuuksistaan. Toivottiin, että täyttökentän sisältä löytyisi esimerkkinä (kuten tässä) kaikkien yleisimpien etuuksien nimet, joiden joukosta juuri oma etuus löytyy.

Hakeminen nähtiin sanana hieman epäselvänä. Asiakas on voinut hakea etuutta aiemmin tai vasta äskettäin, mutta kysymyksen kieliasu ei anna selvyyttä, onko hakemisajankohdalla väliä. Voitaisiin kysyä ennemmin seuraavasti; ”*Odotatko päätöstä jostain etuudesta?*”. Täten saataisiin tieto, jos jotain etuutta olisi jo haettu mutta se olisi vasta vireillä. Vesileimakenttään tässä toi-

vottiin lisäkysymystä; ”*Mistä etuudesta odotat päätöstä ja mille ajalle olet hakenut sitä?*”. Nielsenin (2000, 131) sääntö siitä, että ohjeistukseen on järkevää lisätä esimerkkejä yleisten selitysten sijaan, päti myös tässä testissä. Esimerkkejä on helpompi soveltaa ja hyödyntää omaan tilanteeseen.

”Pitääks tässä nyt ilmottaa vai ei...vaikka on hakenut jotain etuutta, mä oon saanu jo päätöksen siitä mutta oonhan mä joskus hakenut sitä, että just se että onko se tässä vaiheessa huomionarvioinen vai ei.”

Etuudet näytölle toivottiin myös selkeämpää rajausta omien etuuksien ja perheenjäsenten etuuksien väliin esimerkiksi erivärisillä taustaväreillä tai jopa siten, että perheenjäsenten tiedot kysyttäisiin eri sivulla. Miellyttävämpänä ja huomattavasti selkeämpänä nähtiin etuusnäytöllä malli, jossa esimerkkietuudet olivat harmaana ns. vesileimana kirjoituskentän sisällä. Tällöin tuntui sille, että luettavaa tekstiä oli vähemmän. (Kuva 28.)

”Kyl se tää toimii paremmin, missä vastauskentässä on katoavana nää lisätekstit. Kyllä ne omat etuudet muistaa, kun on jo miettiny mihin ne sit kirjottaa ja tässä tulee hyvin sen oman tuen nimi esille. Kysymys näyttää lyhyeltä ja on nää selkeemmän näköset kun nuo toiset.”

”Kyllä mie ite sen kyllä loogisesti sinne etuuksiin laittasin. En osais ees ajatella, että tätä ehkä kysytään jossain myöhemmin. Hetihän sen kertos, mitä on myönnetty ja saa, ettei jää kertomatta.”

”Kyl se melkeen on aina helpompi, jos löytyy se kohta, jossa lukee sen oman etuuden nimi, niin se on helpompi, se on oikeessa kohassa, ei tarvii miettii sitä mihin mä sen laitan. Sitä aina just näissä hakemuksissa miettii.”

Grantin (2018, 218-220) mukaan korkea kontrasti helpottaa käyttäjän toimintaa ja puolestaan huono kontrasti vaikeuttaa näkemistä ja voi turhauttaa käyttäjää. Selovuo (2019, 38) lisää, että pelkästään syötekentässä näkyvä ohjeteksti häviää käyttäjän klikattua kenttää, jolloin käyttäjä voi jo unohtaa, mitä kenttään piti kirjoittaa. Harmaat tekstit syötekenttien sisälle on viety prototyypeillä vain itsestään selviin esimerkki- ja päivämäärä-kenttiin, jolloin virheen mahdollisuus vähenee. Esimerkiksi kuvassa 28 harmaana syötekentän sisällä luetellaan esimerkki-etuuksia. Tällöin näkyvillä oleva tekstimäärä saadaan pienemmäksi ja näkymä harmonisemmaksi käyttäjälle.

Selovuo (2019, 42) kannustaa suosimaan tyhjän tilan käyttöä ja riittävän pieniä sisältökokonaisuuksia, jotta käyttäjä hahmottaa tiedon oikein. Käyttäjälle olennaisin ohjeistus on koko ajan otsikossa/kysymyksessä näkyvillä. Testaus myös osoitti, että käyttäjä itse tietää, mitä etuuksia hänellä on vireillä, sekä

mielellään kirjoittaa näiden etuuksien tilanteen vapaaseen tekstikenttään, kun on saanut visuaalisen vihjeen siitä, että juuri tämä kenttä olisi oikea paikka kertoa tieto. Pari testaajaa jopa mietti ääneen, milloinhan Erkki pääsee ilmoittamaan sen starttirahan ja ilahtui nähdessään visuaalisen vihjeen muistissa olleesta omasta etuudesta.

Kun edettiin tulot-näytölle (kuva 29), pientä haparointia näkyi siinä, olisiko starttiraha pitänyt ilmoittaa heti alkuun etuudet-osiossa (kuva 28) vai vasta nyt tulot-osiossa. Kaikki kirjoittivat starttirahan etuudet-kenttään, ja vain osa lisäsi sen myös tulot-osioon. Starttiraha on takautuen maksettava etuus, joten nähtiin haastavana se, milloin se pitää ilmoittaa, ratkaiseeko maksujakso vai maksupäivä ja minkä kuukauden laskelmalla se sitten huomioidaan? Aina etuudet-osioon pitäisi starttiraha ilmoittaa testaajien mielestä silloin, kun hakemus on vasta vireillä, mutta päätöstä ei ole vielä olemassa. Tulot-osioon vasta silloin, kun etuus on jo myönnetty. Testitarinassa kuitenkin ongelmana oli se, että etuus oli jo myönnetty, mutta ensimmäinen erä tuli maksuun vasta helmikuun puolella. Kysymys tulisi siis tulot-osioon muotoilla ehkä seuraavasti: *”Onko sinulle myönnetty starttirahaa ajalle 1.1.2020–31.1.2020?”* (hakemiskuukauden ajanjakso). Kyllä vastauksella pääsisi ilmoittamaan tarkemmat tiedot tulosta.

Kela
Asiantuntijapalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Perustiedot
Omaisuus
Tulot
Etuudet
Hakijan tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot

Toimeentulotuki: Hakijan tulot
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Tänään on 2.1.2020

Perustoimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikki tulot, joita toimeentulotukea saavalla henkilöllä ja hänen kanssaan samaan talouteen kuuluvilla perheenjäsenillä on.

Ilmoita tulojen nettomäärä eli niiden määrä ennakoidutuksen jälkeen.

Saatko palkkatuloa ajalta 31.12.2019 - 31.01.2020?
Kela saa palkkatulot 1.1.2019 alkaen tulorekisteristä.

☒ En ☐ Kyllä

Saatko starttirahaa ajalta 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En ☒ Kyllä, ekk

Ilmoita, mitä ajalta tuki maksetaan.

Ilmoita, mille ajalta tuki on myönnetty.

Ilmoita ennakoidutysprosentti.

Jos sinulle on myönnetty starttiraha, läitä hakemukseesi starttirahapäätös ja maksuilmittus.

Jos olet saanut hylätyn starttirahapäätöksen, starttirahan njaan voit olla oikeutettu työttömyysturvaan alkavan yritysloiminnan ensimmäisen 4 kuukauden ajalta. Ole yhteydessä TE-toimistoon oikeutasi selvittämiseksi.

pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv
pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv
%

Kuva 29. Tulot, starttiraha

Tulot-näytölle (kuva 29) oli joillekin ihan loogista vielä ilmoittaa starttirahan euromääräinen summa. Mutta koska muutoin starttirahan myöntökausi oli jo etuudet näytölle tullut kirjoitettua, ei tähän kiinnostaisi enää muuta kirjoittaa.

Testauksessa vahvistui Sinkkosen ym. (2006, 100) esittämä neuvo siitä, että käyttäjälle tulisi antaa sopiva määrä tietoa oikeaan aikaan ja oikeassa järjestyksessä. Näkyviltä tulisi jättää pois kaikki varmuuden vuoksi tiedot ja ryhmitellä tiedot sopivalla tavalla. Starttirahaan liittyvistä lisäkysymyksistä olennaisemmaksi nähtiin kysymys, mille ajalle tuki on myönnetty. Tässä ihmeteltiin tosin sitä, että loogisempaa olisi ollut ilmoittaa koko starttiraha-etuus aiemmalla etuudet näytöllä (kuva 28), jonne myös jokainen testikäyttäjä jo oli kirjoittanut etuuden nimen, summan euroina sekä myöntöajanjakson. Ennakonpidätysprosentti ei ehkä olisi asiakkaalla itsellään tiedossa, jos maksuilmoituslomake ei olisi vielä saapunut. Toivottiin, että Kela voisi käyttää vaikka arviota 20 % ja kertoa tästä lomakkeen ohjetekstillä asiakkaalle.

Osa testaajista vastasi tarinassa 1, ettei Erkki saa starttirahaa ajalla 1.1.-31.1.2020. Haluttiin kuitenkin johonkin lisätä arvioitu maksupäivä 4.2.2020, koska starttiraha on jälkikäteen maksettava etuus, eikä rahaa siis vielä tilille tule tammikuussa. Tällä haluttiin varmistaa se, ettei Kela vahingossakaan huomioi tuloa vielä tammikuulle ollenkaan.

”Jos se on tärkeempää Kelalle tietää minä päivänä se raha tulee ja minkä verran sitä tulee, niin ja tuonne heti etuuksiin sen tyrkkäisin.”

”Hetimitulla nous karvat pystyyn, et nyt se katottas päätöksellä tuloks, jos ilmoitan sen tuonne tulot kohtaan tammikuulle.”

Toivottiin, että starttirahaa ei kysyttäisi tuloissa, koska se olisi helpompi ilmoittaa etuudet-osiossa. Tällöin jatkohakemus myös tunnistaisi etuudet-osioon aiemmin kirjoitetut tiedot starttirahasta ja niitä voisi vain tarvittaessa muuttaa. Starttirahan määrä muuttuu vain hieman riippuen siitä, kuinka monta päivää kalenterikuukaudessa on. Myös mahdollinen etuuden viimeinen maksuerä olisi etuudet-osion kenttään helppo kirjoittaa. Hakijan on vaikea täyttää tarkasti määriteltyjä kenttiä starttirahan osalta. Nostettiin myös esille, että starttirahaan myös yleensä haetaan jatkoa, joten etuudet-osiossa tämäkin on helpompi kertoa, jos jatkohakemus etuuteen on jo vireillä ja mille ajalle tuki on haettu. Joskus on myös tarve ilmoittaa starttirahan ennaikaisesta päättymisestä, jos yritystoimintakin päättyy.

”No ihan turhaan oisin tähän sit kirjoitellu, jos en sossuun tätä asiaani halua ja vaikka oisin halunnu nii enpä ois tajunnu pyytää sitä siirtoa tässä.”

"En ees ymmärtäny yhtää mihin nuo sanat liittyy. Ihan ois yllätyksenä sit päätöksellä tullu, jos tähän oisin jottai laittanu."

"Epäilen, että tuo täydentävä tulee kunnasta ja ehkäisevä Kelasta."

Nielsenin (2000, 344) mukaan avoimet kentät tuovat paremmin näkyviksi myös ongelmat ja kysymykset, joita ei ole tajuttu kysyä. Lisätiedot-sivulle toivottiin selkeämpää ohjetta asiakkaalle siitä, että tässä kentässä voisi esittää hakemuksen siirtopyynnön kunnan sosiaalitoimeen heidän ratkaisemien etuuden osien eli täydentävän ja ehkäisevän tuen osalta. Testiasiakkaista kukaan ei ymmärtänyt, että täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki haetaan kumpikin kunnan sosiaalitoimesta. Sanoja ei myöskään ymmärretty, eli ei olisi osattu sanoa mitään asiaa, mikä näihin etuuden osiin olisi mahdollisesti kuulunut.

"Tää on kyllä hyvä, kun koko BIC-koodia ei nyt kysytä. Mulla muutaman kerran oli et piti googlen kautta hakea mikä se on se mun tilin BIC-koodi."

"Jos sie oot jo sen tilin kerran ilmottanu Kelalle, niin kesken hakemuksen täytön inhottaa, kun nykyisin tallennetaan keskeneräisenä ja lähdetään tarkistamaan jostain omista tiedoista sitä tilinumeroa."

Tilinumero-kentässä (kuva 30) mallitettiin sitä, että kentässä näkyi valmiina asiakkaan jo Kelaan ilmoittama tilinumero tai mahdollisesti alasvetovalikossa useampi ilmoitettu tilinumero. Ratkaisu perustuu siihen, että mm. Kuutti (2003, 36–37) on huomannut ihmisen työmuistin rajallisuuden ja varsinkin pitkien numerosarjojen muistaminen aiheuttaa käytettävyydesteissä ongelmia. Testaajat pitivät ratkaisu erittäin toimivana.

Toimeentulotuki: Tilinumero Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Voit muuttaa tilin, jolle etuutesi maksetaan, kirjoittamalla uuden tilinumeron aikaisemman päälle. Ilmoita tilinumero IBAN-muodossa. Suomalaisien pankkien BIC-koodia ei tarvitse ilmoittaa.

Jos haluat, että etuutesi maksetaan ulkomaiseen pankkiin, tyhjennä näytöllä oleva tilinumero, valitse kohta Ulkomaan pankkiyhteys ja kirjoita tiedot seuraavalle näytölle.

Tilinumero

☐ Ulkomaan pankkiyhteys

Kuva 30. Tilinumero

Kuva 31. Yhteenvedo

Yhteenvedolla (kuva 31, liite 4/15) nähtiin selkeänä, että *muokkaa*-linkin kautta pääsisi suoraan oikeaan kohtaan korjaamaan mahdollisen virheen ja palaamaan tämän jälkeen suoraan takaisin loppuun lähettämään hakemuksen. Hyväksi sijainniksi *muokkaa*-linkille ehdotettiin otsikon läheisyyttä tai oikeaa reunaa otsikon kohdalla.

"Kyl mie lähtisin mielellää näistä suoraan muokkaamaan. Olis kyllä vaikee muuten löytää nyt just tuo kohta."

"Oishan tää tosi paljon kätevämpi tälle, ettei tarvii tuolta sivupalkista lähtee ettimään. Vois toimia sininen väri tässä."

"Nythän se pitää muokkaamisen jälkeen rullata koko hakemus uudelleen läpi."

Selovuo (2019, 76–77) on sanonut, että valikko- ja navigointirakenteilla pitäisi auttaa käyttäjää löytämään helposti etsitty tieto. Testattu yhteenvedo-sivu vahvisti teorian oikeaksi. Viimeistään tässä vaiheessa käyttäjä huomaa helposti kohdat, joissa olisi vielä korjattavaa, ja jolloin tarvitaan navigointiapua oikeaan kohtaan pääsemiseksi.

Huomiot testitarinasta 2

Testitarinan 2 navigaatiossa olevaa rajausta yrityskokonaisuuden ympärillä pidettiin selkeänä. Testitarina 2 eteni hyvin sujuvasti eteenpäin. Jo täytetyt kentät tunnistettiin aiemmalla 1 testitarinalla edellisellä hakemuksella annetuiksi tiedoiksi. Testaajat lähinnä kommentoivat ääneen, ok, näihin ei olekaan tullut muutosta, selasivat hyvin pikaisesti sivun läpi ja etenivät *jatka*-painikkeella aiemmin ilmoitettujen tietojen vahvistamisen läpi (kuva 32). Jokainen pysähtyi

heti tulot-sivun avautuessa huomautessaan, että tämä sivu onkin tulojen osalta tyhjä ja vaatii taas käyttäjän toimia. Kirjanpitäjän tiedot tässä oli valmiina, ja niitä pystyi tarvittaessa muuttamaan.

”Se on aika hyvä et nää on tässä selkeesti yrityskohtaisesti ja yrityskokonaisuus on selkeytetty, eriytetty.”

Kuva 32. Aiemmin ilmoitetun tiedon vahvistaminen

Testitarinalla 2 löydettiin samansuuntaisia ongelmia kysymysten muotoilussa, jotka havaittiin jo testitarinalla 1. *”Onko sinulla tai puolisoillasi yritystoimintaa ajalla 01.02.2020–29.02.2020?”* -kysymys tulisi jakaa siten, että erikseen kysytään onko sinulla yritystoimintaa ja onko puolisoillasi yritystoimintaa. Muutoin kysymys luetaan vain osittain ja vastaus vaihtelee sen mukaan. Erikseen olisi selkeää, että kysyttäisiin hakijan yritystoimintaa ja tämän jälkeen puolison näytöllä puolison yritystoimintaa. (Kuva 32.) Jatkohakemus vahvisti yritystuloarviokentän toimivuutta (kuva 27). Asiakkaat olivat myös hyvin rehellisiä tulojen ilmoittamisessa. Apuna arvioinnissa avattiin i-kentän takaa uudelleen ohje ja pyrittiin tulkitsemaan, kuinka Kela huomioi yritystulot.

”Ni, nyt se Erkki täällä pohtii yritystuloarviota 150 euroa vai 200 euroa. Se niinku aattelee et ku on viime hakemuksessa ilmoittanu 100 euroa et se 50 euroa jäi nyt puuttumaan, hmmm.”

Yksi testaaja päätyi seuraavaan ilmoittamistapaan: Erkin tuloarvioksi helmikuulle hän laittoi 150 € eli tammikuun toteutuneen tulon, mutta *”Kerro kuinka*

*olet laskenut ilmoittamasi yritystuloarvion” -kysymyksen alle hän täsmensi:
 ”Tuloarvio on tammikuun toteutuneen tulon määrä, tammikuussa sain 50 €
 enemmän kuin arvio (100 €) oli.”*

Asiakaspalvelijat kommentoivat hyvänä lisätietokenttää (kuva 33), jossa asiakas pystyi avaamaan tilannettaan lisää ja kertomaan mitä liitteitä on saatavissa ja miksi esimerkiksi jotain liitettä ei ole. He kertoivat, että usein suurin huoli asiakkaalla on se, että hakemus hylätään puutteellisena ja taloudellinen tilanne on vaikea ja rahallisen tuen tarve jopa kiireellinen.

”Tää ohjaa jo omaa ajattelua ja neuvontaa... ei muuten tulis kysyttyy.”

”Osais sit ehkä laittaa et saan kirjanpitäjältä sitä ja tätä sillon ja tällöin, tietäs vähän mitä Kela olettaa. Usseesti on semmonen tilanne, että kun lopuksi kerrataan liitteet, asiakas vasta sanoo et en kyllä saa ja laitetaan viestiä perrään.”

”Kyllä varmaan tulis selkeemmin kerrottua, jos ei ois saatavilla jotain liitettä vielä niin sen osais mainita, kun ei ees muuten osaa ajatella, mitä Kela tarvii.”

”Kyl sieltä just varmaan haluais copy-pasteta noita liitteitä.”

Nähtiin myös erittäin hyvänä, että tämän kysymyksen luota löytyi heti piilotettu laatikko kysymysmerkin alta, jossa lueteltiin useimmiten tarvittavia liitteitä. Näistä asiakas pystyisi saamaan vihjettä ja kertomaan omaan tilanteeseensa sopivan kuvauksen avoimeen kenttään. Ilman tätä vihjekenttää asiakaspalvelijat eivät osaisi pyytää tarvittavia liitteitä, joten siitä olisi apua myös asiakkaan ohjaamisessa. Info luettiin myös asiakastesteissä ja sitä pidettiin tärkeänä. (Kuva 33.)

Merkkejä jäljellä 250/250

Toimita hakemuksen liitteenä selvitykset, joista yrityksen päätyminen ja varallisuustilanne käyvät ilmi:

- Lopettamisilmoitus (PRH)
- Kauppakirjat yritysomaisuuden myynnistä
- Konkurssiin /selvitystilaan asettamisen asiakirjat
- Konkurssipesän hoitajan selvitys varoista tai varattomuudesta
- Selvitys realisoimatta olevan yritysomaisuuden arvosta
- Selvitykset omaisuuteen kohdistuvista veloista / kiinnityksistä

Lisätietoja

Tässä voit kertoa lisätietoa yritystoiminnan päättymisestä ja saatavissa olevista liitteistä. 

Merkkejä jäljellä 250/250

☐ Annan suostumuksen pyytää tarvittavia lisätietoja kirjanpitäjältä ja / tai konkurssipesän hoitajalta. Ilmoita yhteystiedot.

Kuva 33. Liitteiden info

Huomiot kummankin testitarinan prototyypeistä

Uuden hakemuksen (testitarina 1) täyttämiseen kului testaajasta riippuen 20 min–1h 15 min. Jatkohakemuksen (testitarina 2) täyttämiseen testitilanteessa kului testaajasta riippuen 9–20 min. Tästä nähdään jatkossa säästettävä aika. Kun yrityksen tiedot on jo tallennettu hakemuspohjaan, päästään etenemään vain vahvistamalla jo ilmoitettuja tietoja tai korkeintaan tekemään pieniä muutoksia ja ilmoittamaan hakukuukauden yritystuloarvio. Testiaikoihin vaikutti se, kuinka paljon testaaja puhui ääneen ja esitti omia ajatuksiaan ja huomaamiinsa näkymien eroja.

Ensimmäinen testikierros antoi tärkeää tietoa asiakaspalvelun näkökulmasta ja siitä, mihin asioihin he käyttöliittymässä kiinnittävät huomiota täyttäessään asiakkaan puolesta suullista hakemusta. Heiltä tuli paljon positiivista palautetta siitä, että lomake ohjaa täyttämään kaiken oikein. Paperinen TO4-lomake ei anna mitään apua ja sitä he eivät ole pystyneet täyttämään asiakkaan kanssa, vaan asiakas on ottanut sen mukaansa ja toimittanut kirjanpitäjälleen täytettäväksi. Asiakaspalvelussa on nähty, että asiakas on yrittänyt jättää itse täyttämänsä lomakkeen lähes tyhjänä Kelaan. Asiakkaat eivät siis ole tienneet, mitkä kentät lomakkeella ovat pakollisia. Verkkohakemuksen sanottiin neuvovan selkeästi pakollisten kenttien kanssa ja myös jo täyttövaiheessa liitteiden toimittamisessa. TO4-lomakkeelta ei asiakaspalvelun näkökulman mukaan ole voinut asiakasta ohjata, mikä liite olisi hyvä toimittaa milloinkin.

”Oon antanut asiakkaalle vaan mukkaan TO4-lomakkeen, niin nehän toimittaa sen kirjanpitäjälle, joka sen täyttää. Asiakkaat ite jättäs sen tyhjänä, koska tää on jotenkii huono, eihän se ohjaa meitä eikä asiakasta.”

Nykyistä yrittäjäroolissa etuuden hakemista ja TO4-lomakkeen täyttämistä pidettiin myös testiasiakkaiden keskuudessa hyvin vaikeatäyttöisenä. Samassa yhteydessä kävi ilmi yritystulojen ennakkoon arvioinnin haasteellisuus. Tämä vahvasti myös haastatteluissa esiin tullutta näkemystä siitä, että tulona tulisi huomioida esimerkiksi 3 kk keskiarvotulo.

”Päätänkö nyt vaan viikossa myöä sähkötarvikkeita tonnilla vai hakee sen tuen Kelalta. Muistan just niinku omia alkuaikoja, et ei tiä aina mitä tuut tienamaan ja miten tulee kuukaus menemään, selviinkö, enkö selvi. Monta kertaa oon käyny siellä Kelan sivuilla, et haen apua, mut sit on tullu se semmonen fiilis et ei hitto mie sisuunnun ja teen mitä tahansa et ei tarvii sitä hakemusrumbaa.”

"Niih  siinä moni sanoo, että pie tunkkis...kaivaa motivaatiota ty ntekkoon, mutta jos sit oikeesti on leivän saannista kyse nii eih  se kett   naurata."

"T  h n kuvaa ihan loistavasti, eihän sitä täytä Erkkik  n! Tää Erkki on siis ihan loistava tässä tarinassa [naurua]!"

"Sit soitetaan Kelasta, oot sillee et aii...verkkohakemus ei yhtään ohjaa ja TO4-lomakkeelta ei voi tietää mitä niistä pitää toimittaa. Turhautuu, kun luulee, että jo päätös olisi tulossa, mutta sitten kestääkin taas kaks viikkoa."

Testaus vahvisti Nielsenin (2000, 129–131) teorian siitä, että ohjeiden lukemisen sijaan käyttäjät pyrkivät käyttämään palveluita intuitiivisesti edeten. Ohjeisiin perehdytään vasta ongelmatilanteessa tai tarvittaessa lisätietoa. Jokaisessa asiakastestiss  aloitussivut (liite 4/1 ja 5/1) nähtiin epäselvänä ja liian täytenä. Toivottiin, ettei aloitussivuilla olisi ollenkaan ohjetekstejä vaan ainoastaan linkit niihin asioihin, joita käyttäjä haluaa tehdä eli esimerkiksi "hae etuutta", "lähetä lasku" jne. Suurin osa k ytt j ist  aloitti testin pikaisesti painamalla *hae perustoimeentulotukea*-linkkiä. Kun kysyin, huomasiko käyttäjä mitä aloitussivulla luki, testaajat myönsivät, etteivät olleet lukeneet muita tekstejä.

" kkiselt  n tuntuu siltä, että tässä on vähän liikaa tekstiä. Ainakin just silleen, ettei nouse t  , selkeesti pomppaa sieltä se mihin miun pitää niinku fokus viij ."

"Hakisin varmaan aikasemmin jostain muualta t n muun tiedon. Mut kyllähän se varmaan käytännössä niin mennee, että asiointipalveluun suoraan mennään, eikä niitä lueta ollenkaan."

"Aika harvoin tulee käytetty näitä tämmösiä lisäohjeita. Olisin vaan intuitiolla menny eteenpäin."

Koettiin, että käytetty i-symboli olisi hyvin selkeä ja riittäisi yksistään jokaiseen kohtaan myös korvaamaan ?-symbolin. Myös Selovuo (2019, 30) kehottaa käyttämään koko sisällössä avustavia symboleja aina samassa merkityksessä. i-symboli antoi testaajille mielleyhtymän info, ja ?- antoi mielleyhtymän siitä, että alta löytyisi vastauksia mielessä oleviin kysymyksiin. Grant (2018, 320) sanoo, että yhtenäisyyden ja muistettavuuden sekä mentaalisen mallin muodostamisen kannalta on käytettävä samasta asiasta joka puolella samaa sanaa eli termiä ei kannata vaihtaa. Tämä pätee myös symboleihin. Toivottiin, että ohjetekstien yhteydessä olisi aina i-symboli, kuten esimerkiksi kuvassa 32 piirretty ohjelaatikko.

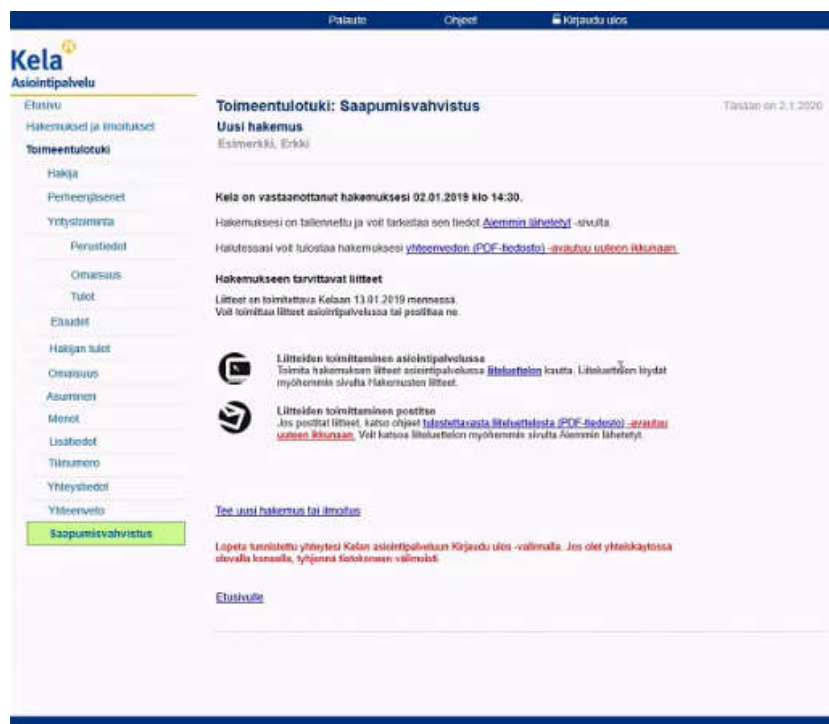
"Musta tuo info vaatis sen aiemmin olleen symbolin (i) v hint   n, aiemminhan oli myös se erivärinen tausta hyvä."

Nykyisen perustoimeentulotuen verkkohakemuksen värimaailma muistettiin ja sitä vertailtiin uuteen. Uutta värimaailmaa kommentoitiin värittömäksi ja todettiin sen ehkä olevan taustaväreiltään vielä keskeneräinen. Asiakaspalvelijat sanoivat näkymän olevan huomattavasti aiempaa keltaoranssin tunkkaista näkymää selkeämpi. Värimaailma oli siis harmonisempi ja myös eri kysymyskenttien/tieto-osioiden rajaukset omiksi lohkoikseen miellyttivät testaajia.

”Onhan sitä tullut aika paljon käytetty, semmonen keltanen, kellanruskee, vähän sinistä, vaaleensinistä. Siihenhän on tietysti tottunu siihen vanhaan.”

”Onhan tää ulkoasu aikaa laimee, väritön. Kyl mie jollai piristäisin, vähän ankeeta jo muutenkii hakkee toimeentulotukea. Taustallahan vois olla jotain perusväriä. Kuitenkin aika monta asiaa ja pitkään menee, ettei ois sitä pelkkää mustavalkeeta. Kuitenki yks selkee värimaailma, vaikka sitä Kelan-keltasta.”

Kommentteja ei tullut liian tiiviisiin osioihin tai tyhjän tilan käyttöön liittyen. Vointaneen tulkita siis niin, että se mikä ei ole häirinnyt, on onnistunut. Sivujen otiskot huomattaisiin paremmin, jos näissä olisi myös jokin taustaväri pohjalla. Vihreällä rajattu saapumisvahvistus (kuva 34) antoi selkeän signaalin testajalle siitä, että hakemus päättyy tähän.



Kuva 34. Saapumisvahvistus

Näyttöjen alalaidassa olevaa täyttöohjetta tai sen alla olevaa info-tekstiä ei kuitenkaan käyttäjä katsonut tai lukenut. Sieltä ei lähdetty etsimään ohjeita eikä

apuja navigointiin. Kysyin jokaiselta käyttäjältä huomasivatko he tämän. Jokainen myönsi, ettei ollut sinne edes vilkaissut, sillä luontevampaa on etsiä ohjeita lähempää ongelmakohtaa ja painaa vain *jatka*-painiketta, joka on ylemmänä. Asiakaspalvelijat eivät testitilanteessa jääneet lukemaan kysymysten lähellä olleita lisätekstejä tai täyttöohjeita. He etenivät kumpikin hyvin näppärästi testitarinan mukaisesti ja ilmoittivat juuri ne tiedot, mitä asiakas Erkki heille tarinassa kertoi. Heiltä tuli kuitenkin kommenttina, että jos asiakas jätettäisiin yksin täyttämään hakemusta, olisi ensiarvoisen tärkeää, että ohjeet löytyisivät läheltä, kuten prototyypissä kysymysmerkin alta (hiiri päälle) tai heti kysymyksen läheltä lisäselitteenä. Sivun alalaitaan katse ei kiinnittynyt ollenkaan ja sieltä ohjetta ei olisi lähdetty etsimään. Toiseen selainikkunaan avautuvaa ohjetta pidettiin vaikeana. Kaiken ohjeistuksen, mitä hakemussivun täyttämiseen tarvitaan, tulisi heidän mielestään löytyä samalta sivulta ja kysymyksen kanssa samalta katsealueelta, jotta käytettävyys toteutuisi.

Testaajat kommentoivat, että yritystietojen kysyminen hakemuksen täyttämisen alkuvaiheessa on järkevintä. Prototyyppien sivujen esittämisjärjestystä pidettiin siis erittäin loogisena ja toimivana. Kerrottiin, että käyttäjälle on helpompaa, kun niin sanotusti vaikein ja lisäselvityksiä vaativa hakemuksen osa tehdään ensin alta pois.

"Kyl mie näkisin et se yrityspuoli tähän täyttää ois se haastavin osio, että ehotomasti ensin pois, että päästään sit rullaamaan loppuun."

"Mieluummin niin, että siihen törmää heti tässä alkuvaiheessa, mitä puuttuu ja mitä tarvii kenties kysellä, eikä sitten turhaannu sielä lopussa, kun ei etene-kään. Ja voi olla, että joutuu niiku kirjanpitäjältä kii pyytää väliraporttia tai muuta, jos ei oo vaikka täyttä tilikautta toiminu yritys, ettei oo ittellä vielä mittää mustaa valkosella siitä."

"Se on aikamoinen prosessi. Miulois aika vino pino niiku siinä loppujen lopuks kirjanpitoraporttia ja tilinpäätöstä."

Testiasiakkaille esitettiin myös vertailevia prototyyppejä ja mielipiteitä näistä pyrittiin kartoittamaan. Kysymys *"Oletko yrittäjä?"* koettiin vaikeatulkintaiseksi, sillä ihminen voi olla tehnyt työtä koko uransa yrittäjänä, jolloin mielellään kertoisi olevansa ammatiltaan yrittäjä, vaikka toiminta olisi jo aikoja sitten päättynyt. Nähtiin parempana nyt esitetty kysymys; *"Onko sinulla yritystoimintaa?"*.

Testitarinassa 1 oli merkitty erikseen vapaaehtoiset kentät ja kaikki muut kentät olivat pakollisia. Tämä nähtiin parempana ja selkeämpänä ratkaisuna. Testitarinassa 2 oli kaikki pakolliset kentät merkitty tähdellä. Testaajat sanoivat, että tähtiä oli hankala huomata ja tuli lisäksi epävarma olo siitä, pitäisikö jokaiseen kenttään kuitenkin laittaa edes jokin merkki päästäkseen etenemään sivulta toiselle.

”Se oli helpottava tieto siinä aika alussa, kun luki siitä täyttämistä. Ei tarvinnu tuumata sitä sen tarkemmin, että se oikeesti helpotti että vastaanko mie tähän vai en, ties kun jos siinä lukee vapaaehtoinen, nii sitten ei tarvii stressata siitä, että tökkääks se nyt tähän, jos en nyt vastaa tähän mitään.”

Testitarinassa 2 ei tiedetty, pitäisikö Kirsi merkitä vielä yrittäjäksi vaiko ei, koska yritystoiminta on vasta päättynyt, eikä vielä ole edes TE-toimiston lausuntoa. Jos merkittäisiin, että puoliso ei ole yrittäjä, mihin sitten pääsisi ilmoittamaan mahdollisesti vielä yrityksestä saatavat tulot tai yritysomaisuuden myynnistä saatavat tulot. Nähtiin siis hyvänä ratkaisu, että 3 kk sisällä päättäneen yritystoiminnan pääsisi ilmoittamaan. Koettiin kuitenkin, että tietoja voisi kysyä suppeammin avoimilla kysymyksillä, joihin hakija kertoisi tilanteestaan.

Radio Buttoneita eli kyllä tai en vaihtoehtoja sisältävien kysymysten yhteydessä toivottiin, että allekkaisen asettelun sijaan ei-vaihtoehdot olisivat vasemmalla ja kyllä-vaihtoehdot oikealla. Suurin osa muista tuloista lienee sellaisia, joita perustoimeentulotuen hakija ei saa, joten loogisesti olisi selkeämpää valita kaikki ei-vastaukset vasemmalta puolelta. Epäiltiin, että allekkain olevissa vaihtoehdoissa käyttäjä jäisi koko ajan kiinni lukemiseen. (Kuva 35.)

”Näissäkin kyllä näkisin mieluummin silleen vierekkäin, paljon selkeempi on se asettelu.”



Kuva 35. Asetteluvaihtoehdot

Grant (2018, 178) neuvoa lisäksi valitsemaan tilanteeseen parhaiten sopivan valitsin-työkalun. Kyllä tai ei vaihtoehtoihin voi joskus sopia pallovalitsin (radio button) ja joskus taas ruutuvalitsin, jolla valitaan kerralla kaikki kyllä vastaukset. Alasvetovalikkoja tulisi käyttää vain, kun vaihtoehtoja on useita. Käyttäjät olivat tyytyväisiä käytettyihin valitsimiin.

Loogisessa etenemisessä asiakaspalvelijoiden testissä tuli ongelmia testitarinassa 2. Kun esitettiin kuvan 36 mukainen näyttö, olisi haluttu loogisesti jatkaa ja vahvistaa Erkin sivulla antamat tiedot loppuun, ennen siirtymistä puoliso Kirsin yritystietojen ilmoittamiseen tai mahdollisen Erkin toisen yrityksen tietojen antamiseen. Painike kyllä huomattiin, mutta alussa ollut info/ohjeistus (kuva 32) oli jo tässä vaiheessa unohdettu. Tässä siis vahvistui Nielsenin (2000, 115) teoria, että käyttäjän muistin kuormittaminen aiheuttaa virheitä ja ongelmia. Tämä kriittinen käyttäjän muistin kuormittamiseen liittyvä ongelma korjattiin ennen asiakkailta prototyypin testaamista ja heille näytettiin kuvan 37 mukainen muokattu näyttö.

"Kyllähän yrityksellä voi olla kiinteitä omaisuutta, kalustoo paljon ja muuta ja onhan se fakta, että ne voidaan realisoida konkurssin jälkeen."

"Mennäänks tästä nyt laittamaan ne Kirsin...jotenkin mie aattelin että se pitäis nyt selvittää niinku, koska se on ihan just päättyny se yritystoiminta ja siellä saattaa jotain olla konkurssipesältä vielä tulossa."

Annan Kelalle suostumuksen pyytää tarvittaessa lisätietoja yritystoiminnasta ja siitä * saatavista tuloista kirjanpitolaitalta.

☐ En

☒ Kyllä

Lisätietoja
Tässä voit kertoa lisätietoja ilmoittamaasi yritykseen liittyen.

Merkkejä jäljellä 250/250

Kuva 36. Asiakaspalvelun testissä siirtyminen toisen yrityksen tietojen ilmoittamiseen

"Onko perheelläsi muuta yritystoimintaa ajalla 01.02.2020–29.2.2020 tai onko ollut 3 kuukauden sisällä hakemuksen jättöpäivästä?" -kysymys nähtiin järkeväksi jakaa kahteen eri kysymykseen. Kun kysymykset olivat yhdessä, osa testaajista vastasi nopeasti vain ensimmäiseen kysymykseen ja loppua ei luettu. *Lisää seuraavan yrityksen tiedot*-painiketta ei tarvita tällä näytöllä ollenkaan, sillä vastaus määrittää sen, millaiselle sivulle *jatka*-painikkeella pääsee.

Painike olisi ennemmin hämmentävä. Infotekstiä ei myöskään välttämättä enää tässä näytöllä tarvittaisi. (Kuva 37.)

The screenshot shows a web application for 'Toimeentulotuki: Yritystoiminta' (Social Security: Business). The sidebar on the left contains links: 'sivu', 'Toimeentulotuki', 'Yritystoiminta', 'Etuudet', 'Hakijan tulot', 'Puolison tulot', 'Omaisuus', 'Asuminen', 'Menot', 'Lisätiedot', 'Tilinumero', 'Yhteystiedot', 'Yhteenvedo', and 'Saapumisvahvistus'. The main content area is titled 'Toimeentulotuki: Yritystoiminta' and 'Jatkohakemus' (Continuation application). It includes a question: 'Onko perheelläsi muuta yritystoimintaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020 tai onko ollut 3 kuukauden sisällä hakemuksen jättöpäivästä?' (Do you or your family have other business income during the period 01.02.2020 - 29.02.2020 or has it been within 3 months of the application date?). The options are 'Ei' (No) and 'Kyllä (siirry lisäämään yrityksen tiedot)' (Yes (go to add company information)). A 'Lisää seuraavan yrityksen tiedot' (Add next company information) button is also present. At the bottom, there are buttons for 'Pala' (Back), 'Jatka myöhemmin' (Continue later), 'Tyhjennä sivun tiedot' (Clear page information), and 'Jatka' (Continue).

Kuva 37. Asiakkaiden testissä siirtyminen toisen yrityksen tietojen ilmoittamiseen

Kuvan 37 näytöltä käy myös ilmi olennainen suunnitteluvirhe. Kun käyttäjä on nähnyt *jatka*-painikkeen, ei hän enää katso, mitä sen alapuolella näytöllä esitetään. Kaikki tarvittavat painikkeet mm. navigointiin liittyen tulisi olla siis tällä rivillä. Testattujen näyttöjen aivan alalaidassa oli erilliseen sivuun aukeava ohjetiedosto ja lyhyt ohjeteksti *pala*-painiketta etsivän auttamiseksi. Sinkkosen ym. (2009, 261) kuvaama pyramidimalli siis vahvistui. Tärkeimmät asiat on hyvä esittää sivun yläosassa ja vähemmän tärkeät alaosassa. Myös kysymyksissä tärkeimmän sanan tulisi siis olla ensin.

"No ei kyllä tuolla alhaalla ole tarpeen olla mitään, kyllä se on parempi että sivun alussa on jotain ohjetta tai sitten just tälleen kun nämä piilotetut info-jutut näissä just kysymysten kohalla...varmaan mitä tulis helpoiten katottuu."

Vasta kun haparointia esiintyi, huomio kiinnittyi navigointimahdollisuuksiin. Tällöin nousi vahvasti esille se, että olisi pitänyt päästä *pala*-painikkeella klikkailemaan takaisin ja tarkistamaan, mitä olikaan tullut täytettyä aiempaan kohtaan ja mitä siellä oikeastaan kysyttiin (oliko tullut kovin tarkkaan kysymystä luettua, eli onko vastaus oikeassa kohdassa). Koettiin hankalaksi liik-

kua pelkän vasemman laidan navigaation avulla, sillä ainakin täysin ensimmäistä kertaa etuutta hakiessa ei välttämättä muista minkä otsikon alla asia oli. Helpommin voisi muistaa sen, että etsittävä sivu oli jäänyt kahden painalluksen taakse. Navigaatiosta kommentoitiin mm. seuraavasti:

”Oon seurannu tuota sivupalkkia tässä täyttäessä, että missä mie oon menossa. Äkkiseltään jos katon rakennetta, tulee semmonen viilis, että siellä vois tarvittaessa hyppiä eri osioihin.

”Ensimmäinen mitä niinkun yleensä etsii, sitten siit hämmentyy, kun sitä ei oo ja vaan painaa vahingossa tuosta jatka myöhemmin ja sit vaan oot silleen et no mitä tallennanko tämän nyt ja tallennat ja etit sit uudestaan hakemuksen auki?”

”Aikasemmin kun oon täyttäny Kelan hakemuksia, sit en oo tienny aluks et mistä mä pääsen sinne takasin, et jos muistaa, et sinne on jääny virhe tai jäi täyttämättä se joku kohta tai pitää muuttaa jotain kohtaa.”

Grant (2018, 50) on todennut, että käyttäjän tulee aina pystyä peruuttamaan toimintansa tai muokkaamaan valintojaan ennen lopetusta, muutoin palvelu ei ole käytettävyydeltään hyvä. Jokainen testaaja etsi alalaidasta *palaa*-painiketta ja toivoi sitä ensimmäiseksi prioriteetiksi, jos koko toimeentulotukihakemusta kehitetään. *Palaa*-painike oli piirretty yhdelle prototyypin sivulle (kuva 37), jotta aiheesta saataisiin keskustelua. Muutama sen huomasikin ja kommentoi, että tässähän tämä painike nyt on mitä jo olin katseella hakenut.

The image displays two side-by-side screenshots of the Kela Asiantuntijapalvelu web application. Both screenshots show the 'Toimeentulotuki: Yritystoiminta' (Social Security: Business) section. The left screenshot is titled 'Uusi hakemus' (New application) and features a sidebar menu with options like 'Hakija', 'Perheenjäsenet', 'Yritystoiminta', and 'Perustiedot'. The right screenshot is titled 'Jatkohakemus' (Continuation application) and has a top navigation bar with 'Palaute', 'Ohjeet', and 'Kirjautu ulos'. Both forms include fields for 'Yritystoiminnan perustiedot' (Basic information about the business), such as 'Y-tunnus' (Business ID), 'Yrityksen nimi' (Company name), 'Yrityksen osoite' (Company address), and 'Yrityksen puhelinnumero' (Company phone number). The forms also have buttons for 'Hae yrityksen tiedot' (Get company information) and 'Valitse yritysnumero' (Select business number).

Kuva 38. Vaihtoehtoiset yritystoiminnan perustietonäytöt

Yritystoiminnan perustietonäkymien vaihtoehtoista kuvan 38 vasen näyttö oli esitetty testaajien mielestä selkeämmin. Selkeämmän siitä teki taustaväri, sopiva väljyys syötekenttien välillä ja selkeästi merkityt vapaaehtoiset kentät. Käyttäjä sai myös enemmän täyttökenttien sisältä selkeää lisäohjeistusta. Muun muassa Grantin (2018, 380–382) ja Sinkkosen ym. (2006, 279–280)

esittämä teoria siitä, että alkuvaiheessa jo raakaprototyypeillä tehty testaus on järkevää, vahvistui suorittamieni testausten myötä. Kun testataan vielä hieman keskeneräisillä prototyypeillä, ei aikaa tuhjata viimeistelyyn, vaan tärkeät käyttäjien huomiot saadaan vielä mukaan suunnitteluun. Käyttäjät uskalsivat kertoa ääneen toivomuksiaan, kun prototyyppejä ei ollut piirretty liian valmiin näköisiksi eli visuaalista ilmettä ja asettelua ei ollut lyöty vielä lukkoon.

”Tää nyt vielä näyttää raakaversiolta, mutta navigoinnin ja keskiosan taustaväreillä tai rajauksilla tästä tulis kyllä parempi.”

Muutamit testihenkilöt totesivat, että esimerkiksi toimialan valinnan mukaan ohjautuva hakemuslomake voisi olla toimivin ratkaisu. Tällöin varsinkin hyvin pienimuotoista yritystoimintaa (Ukko.fi, oma työ jne.) harjoittava henkilö, jolla ei ole edes Y-tunnusta voisi ohittaa itselleen turhia kysymysosioita, kuten omaisuuden ilmoittamisen. Näissä testitarinoissa ei tosin testattu kevytyrittäjän näkymiä, koska haluttiin saada esiin suurin mahdollinen kysymysten kirjo. Kehittämistä on helpompi jatkaa yhä vähemmän tietoa vaativiin yritysmuotoihin, jolloin turhan osat jätetään pois.

7 TULOSTEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Aineiston sisäinen luotettavuus kuvaa sitä, kuinka kerätyt tiedot kuvaavat niitä asioita, joihin tutkimuksessa perehdytään. Ulkoinen luotettavuus puolestaan kuvaa sitä, että tutkija on jo etukäteen pohtinut, saako hän tehtyä valitsemallaan menetelmällä kerätyistä aineistoista yleisiä päätelmiä. (Hakala 2018, 24.) Työssä niin sisäinen kuin myös ulkoinen luotettavuus toteutuivat. Kananen (2017, 69) sanoo, että konstruktivisen tutkimuksen luotettavuutta tulisi arvioida myös ratkaisun toimivuuden ja onnistumisen näkökulmasta. Muutosprosessin onnistumisen arviointi on siis keskiössä luotettavuusarvioinnissa. Seuraavaksi esitellään, kuinka haastattelut ja käytettävyydestestaus onnistuivat tuottamaan halutun tuloksen.

Haastattelujen luotettavuusarvio

Saturaatio (kylläntyminen) eli eri lähteiden tarjoamien tulosten toistuminen takaa osaltaan sen, että tutkimus on luotettava. Tällöin ilmiöstä on saatu hyvä ymmärrys, eivätkä esimerkiksi uudet haastattelut tai käytettävyydestestaukset

tuo enää mitään radikaalia uutta tietoa. (Kananen 2017, 74.) Tutkimuksessa mukana olleiden 7 asiantuntijan haastattelut antoivat riittävän ja luotettavan kuvan kehitettävästä aihepiiristä. Haastatteluissa alkoi loppua kohden toistua samat asiat, eli myös saturaatiopiste saavutettiin.

Haastattelut ovat vuorovaikutustilanteita, jotka vaativat osallistujien välisen luottamuksen (Ojasalo ym. 2009, 97). Uskon, että keskustelua teemahaastattelutilanteissa käytiin luottamuksellisesti, sillä kyseessä oli kollegoiden välinen keskustelu. Keskustelussa kummallakin osapuolella oli syvä ymmärrys teemoista. Teemahaastattelujen luotettavuuden kulmakivenä näenkin sen, että minulla oli tutkimusta aloittaessani hyvä ennakkokäsitys tutkittavasta ilmiöstä. Tällöin virheellisten johtopäätösten tekeminen on minimoitu. Myös Kananen (2017, 50) vahvistaa, että ilman ennakkokäsitystä ja ymmärrystä ilmiöstä jo teemahaastattelun teemojen laatiminen kattavasti olisi haastavaa.

Laajaa aineistokokonaisuutta ei voitaisi analysoida, ellei sitä tiivistettäisi suppeampaan muotoon. Olennaista on aineiston rikkauden ja eheyden säilyttäminen, ei niinkään sen dokumentointitapa. Sitä, kuinka teemahaastattelun tilanne ja haastattelija ovat vaikuttaneet haastateltaviin ja saatuihin tietoihin kutsutaan interaktioksi. (Alasuutari 2011, 85–86, 142.) Haastattelujen edetessä esitin tulkintojeni pohjalta tarkentavia lisäkysymyksiä. Olen siis tutkijana vaikuttanut saataviin tietoihin, mutta mielestäni positiivisella tavalla. Tarkoitus oli vielä kysyä ääneen, teinkö oikeita analyysseja.

Hakala (2018, 20, 22) pitää normaalina, että teemahaastattelua käytettäessä aineistonkeruu ja sen analysointi kietoutuvat yhteen. Alustavaa analyysia on siis hyvä tehdä jo aineistokeruuvaiheessa, jolloin myös kehittämistehtävä tarkentuu. Tällä sovelletulla omanlaisella menetelmällä nivoin yhteen haastattelut, litteroinnin ja analyysin. Pääsin myös perinteistä menetelmää eli äänittämistä ja jälkikäteen tapahtuvaa tarkkaa litterointia nopeammin kirjoittamaan koontia havainnoistani ja tekemään kokonaisanalyysin loppuun. Uskon, että juuri tällä menetelmällä sain myös haastateltavat rentoutumaan ja keskustelemaan normaalisti kuin kollegakollegalle milloin tahansa muulloinkin, koska oli tiedossa, etten enää jälkikäteen moneen otteeseen syynää ja kuuntele sanomisia. Tulkintaani vahvistaa Eskolan ym. (2018, 48) avaama ilmiö siitä, että

kun äänitys pysäytetään alkaakin koko tilanteen jäykkänä keskustellut haasteltava avautumaan ja juttelemaan uudella innolla.

Käytettävyydestauksen luotettavuusarvio

Käytettävyydestaukseen oli haasteellista saada osallistujia. Luulen, että hakuaikaa olisi tuskin ollut tarpeen pidentää, sillä moni testaajaehdokka pystyi kertomaan aikataulunsa ja sitoutuvansa testiin vasta muutama päivä ennen testipäivää. Yrittäjillä aikataulut tuntuivat elävän hyvinkin paljon tilanteiden ja tömmärien mukaisesti. Kohderyhmänä olivat myös henkilöt, joiden yritystoiminta on lähiaikoina päättynyt. Näilläkin henkilöillä oli tässä vaiheessa jo hankittuna uusi työ, minkä vuoksi arkena osallistuminen oli vaikeaa.

Jälkikäteen ajatellen yksi suuri ongelma saada testihenkilöitä lienee ollut se, että Savonlinnan alueella on melko vähän yrittäjiä, joille toimeentulotuki on tuttu. Jos testauspaikkana olisi ollut suurempi kaupunki, olisi testaajiaakin mahdollisesti löytynyt enemmän. Koen kuitenkin, että järjestetyt testaukset antoivat riittävät testitulokset ja kriittisimmät puutteet prototyypeistä havaittiin. Lisäksi Sinkkonen ym. (2006, 284) nostavat esille huomion, että vapaaehtoinen testi usein myös vääristyy hieman, sillä vastaajina on tällöin aktiivisempia (parempia) käyttäjiä. Sain henkilökohtaisella kontaktoinnilla mukaan vähemmän aktiivisia testaajia, jotka eivät olisi uskaltaneet mukaan ilman rohkaisua.

Testaajat edustivat myös kaikki juuri haettua käyttäjäryhmää. Testihenkilöistä 3 kuului ikäkattegoriaan 31–40 vuotta ja kaksi 41–50 vuotta. Vaikutti siltä, että testaukseen kulunut aika tai löydettyjen ongelmien määrä ei riippunut iästä vaan ennemminkin persoonatekijät vaikuttivat siihen, kuinka paljon omia ajatuksia puhuttiin ääneen. En usko, että kahdella erilaisella testitilalla (Kela ja muut tilat) oli vaikutusta tuloksiin. Sukupuolen vaikutuksia näin pienellä testajamäärällä ei pystytä luotettavasti arvioimaan, sillä miehiä oli vain yksi. Viides käytettävyydestaus lähinnä vahvisti jo neljällä aiemmalla testauksella saamiin tuloksiin, joten uskon saavuttaneeni saturaation valituilla testikäyttäjillä.

Käytettävyydestauksen aineiston analyysi aloitettiin litteroimalla ja samalla kävin uudelleen läpi koko aineiston. Kun litteroituja sitaatteja näytetään autentti-

sina työssä, tällöin lukijalla on mahdollisuus omaan tulkintaan ja samalla varmistetaan tutkimuksen läpinäkyvyys ja luotettavuus (Ruusuvuori & Nikander 2017, 431). Lisäsin raporttiin literaatteja niin haastatteluosioon kuin myös käytettävyydestä tulososioon. Lisäksi tuloksien yhteydessä esitetyt kuvat prototyypeistä ovat kuvakaappauksia käytettävyydestien videonauhoitteilta, joten niistä käy ilmi todellinen käyttäjien kenttiin täyttämä tieto.

Ruusuvuori ja Nikander (2017, 427) kertovat, että litteroinnin tarkkuustaso määrittyy tutkimuskysymyksen ja analyysitavan mukaan. Tässä työssä oli tarkoitus enemmän kiinnittää huomiota olennaisiin havaintoihin käytettävyysongelmistä, ei niinkään puhetapaan, jolla ne on ilmaistu. Ei siis ollut tarpeen litteroida hyvin sanatarkasti vaan avata pääsisällöt ja vastata työn tutkimuskysymyksiin. Ruusuvuori ja Nikander (2017, 429, 435) vahvistavat, että joissakin tutkimustapauksissa pelkkä tilanteen kuvaus ja puheen pääsisällön purkava tarkkuus on riittävä. Litteroin siis työssäni aineiston soveltuvien osien, samalla sovelsin ketterän kehittämisen menetelmää eli karsin turhaa ajan käyttöä.

8 PÄÄTÄNTÖ

Julkinen palvelu, jossa asiakas ei osta mitään, saattaa mielestäni toimia, vaikkei käytettävyys olisikaan huipussaan. Asiakkaan motivaatiotaso käyttää palvelua on korkea, sillä elämiseen tarvitaan rahaa. Välillisesti huono käytettävyys aiheuttaa kuitenkin kustannuksia, kun kerralla ei saada riittäviä tietoja hakemuksen ratkaisemiseksi. Tällöin asiakasta joudutaan palvelemaan ja lisäselvityksiä pyytämään usean kerran hakemusprosessin aikana.

Voin olla tyytyväinen lopputulokseen, sillä opinnäytetyön tavoite täyttyi ilmentyen yrittäjätieto-osoiden prototyyppiehdotuksina ja käytettävyydestä tulososioon myötä saatuina tuloksina. Näiden pohjalta voidaan jatkaa kehittämisprosessia iteratiivisesti ja laatia lopulliset perustoimeentulotuen verkkohakemuksen yrittäjätieto-sivut. Tutkimukseni vahvisti myös teoriassa esitettyjä väitteitä. Käytettävyydestä toivat esiin puutteita, joita en ollut suunnittelijana edes ajatellut.

Opinnäytetyön rajallisten aikaresurssien ja laajuuden huomioiden en työssäni seurannut käyttäjien toimintaa tai mallittanut hakemuksen ja TO4-lomakkeen

täyttämistilannetta nykyisellä mallilla ennen kehittämisen aloittamista. Jatkossa vielä tämänkaltaisilla toimenpiteillä lopputuloksesta saataisiin yhä enemmän käyttäjien toimintaa tukeva ratkaisu. Uskon kuitenkin käytännön työn myötä saaneeni riittävän kuvan käyttäjien toiminnasta nykyisellä mallilla.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus on myös ajatuksena ollut työtä tehdessä läsnä. Halusin tehdä jotain, millä olisi positiivisia vaikutuksia niin Kelan asiakkaisiin kuin myös hakemuksia käsitteleviin työntekijöihin. Toivottavasti työni tuotokset myös otetaan jossain vaiheessa oikeasti käyttöön, jolloin vaikutus asiakkaan asioinnin helpottamisessa ja Kelan työntekijöiden työajan säästössä nähdään konkreettisesti.

Käytettävyydeltään hyvän verkkohakemuksen myötä uskon päätösten laadun nousevan. Päätösten tueksi saataisiin enemmän ja tarkempaa tietoa yritystoiminnan tuloista, tilanteesta ja asiakkaan omat kommentit. Käyttäjän muistia myös kuormitettaisiin mahdollisimman vähän, kun jatkohakemukselle nousisivat aiemmin lähetetyn hakemuksen pohjatiedot myös yritystiedoista. Luultavasti hakemusmäärätkin vähentyisivät informatiivisen ja myöntöperusteista kertovan verkkohakemuksen myötä. Kun asiakas saisi tiedon siitä, minkä tulon Kela huomioi yrittäjälle laskelmalla, voisi hän kela.fi-laskureilla tarkistaa oikeutensa tukeen ennen hakemuksen jättämistä.

Jos jossain vaiheessa Kelassa päästään hyödyntämään reaaliaikaisia verotustietoja tai tulorekisterin käyttö laajenee pakolliseksi myös kaikkien yritystulojen ilmoittamisen suhteen, helpottuisi myös yrittäjäasiakkaiden perustulojen meentulotuen hakeminen ja käsittely. Tietoa, joka saataisiin muiden viranomaisten rekistereistä suoraan, ei tarvitsisi kysyä asiakkaalta.

Oppimisprosessi, uuden oppiminen, oivaltaminen ja innostuminen olivat tämän opinnäytetyön keskiössä. Opin käyttämään itselleni täysin uutta Axure RP -ohjelmaa. Totesin nopeasti, että sillä prototyypin työstäminen oli mahdolloman mukaansatempaavaa ja minun kehittäjäluonteelleni sopivaa työtä.

Lopuksi haluan kiittää perhettäni ja läheisiäni koko opintojeni ja varsinkin opinnäytetyöprosessin aikana saamastani tuesta, avusta ja kannustuksesta. Kiitos serkulleni Mikkelin opiskeluvuikoloppujen majoituksesta. Kiitos vanhemmilleni

lapsenvahteina toimimisesta ja tätä kautta saamastani opiskelurauhasta. Kiitos myös rakas poikani haleista silloin, kun niitä vähiten odotin.

Kiitos kuuluu myös Kelan työtovereilleni kannustuksesta ja avusta opinnäyte-työprosessini aikana. Kiitos kehittämisyksikölle, kun otitte avoimesti kehittämisaiheeni vastaan ja hyväksyitte tutkimuslupani. Teiltä sain paljon hyödyllisiä suuntaviivoja siitä, millaisia ratkaisuja Kelassa on tällä hetkellä mahdollista toteuttaa. Kiitos haastatteluihin ja käytettävyytestauksiin osallistuneille, mahdollistitte tutkimukseni. Kiitos Savonlinnan 'seinävastaavalle' ja omalle esimiehelleni avusta ja vilpittömästä kiinnostuksesta projektiani kohtaan.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Ekman, I. 2002. Tajuttavia toimintoja – mentaaliset mallit ja käyttöliittymäsuunnittelu. Teoksessa: Lankoski, P. & Kirvesmäki, L. (toim.) 2002. Henkilökohtainen navigointi. Periaatteita käyttöliittymien ja käyttökokemusten suunnitteluun. Tampere: Tampere University Press, 73–84.

ePressi. 2019. Kelan verkkopalveluiden saavutettavuus on hyvällä tasolla. Verkkotiedote 23.9.2019. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.epressi.com/tiedotteet/hallitus-ja-valtio/kelan-verkkopalveluiden-saavutettavuus-on-hyvalla-tasolla-tillgangligheten-pa-fpas-webbplatser-haller-en-god-niva.html> [viitattu 4.10.2019].

Ermi, L. 2002. Tavoitteena emotionaalisesti miellyttävä käyttökokemus. Teoksessa: Lankoski, P. & Kirvesmäki, L. (toim.) 2002. Henkilökohtainen navigointi. Periaatteita käyttöliittymien ja käyttökokemusten suunnitteluun. Tampere: Tampere University Press, 55–72.

Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 27–51.

Grant, W. 2018. 101 UX Principles. A Definitive design guide. Birmingham: Packt Publishing Ltd.

Hakala, J. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–26.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Heikkinen, H.L.T. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2010. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2010. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa: Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2010. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 78–93.

ISO 9241-11:en. 2018. Ergonomics of human-system interaction. Part 11: Usability: Definitions and concepts. 2. painos, vahvistettu 8.6.2018. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

ISO 9241-210:en. 2019. Ergonomics of human-system interaction. Part 210: Human-centred design for interactive systems. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

Jokinen, E. 2018. Elämä 2000-luvulla: Elämän prekaari käyttöliittymä. Teoksessa: Suoranta, A. & Leinikki, S. (toim.) Rapautuvan palkkatyön yhteiskunta. Mikä on työn ja toimeentulon tulevaisuus? Tampere: Vastapaino, 18–27.

Juvonen, T. 2017. Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa: Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvuori J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 398–410.

Jäppinen, A. & Kirvesmäki, L. 2002. Käyttäjät – keitä he ovat? Teoksessa: Lankoski, P. & Kirvesmäki, L. (toim.) 2002. Henkilökohtainen navigointi. Periaatteita käyttöliittymien ja käyttökokemusten suunnitteluun. Tampere: Tampere University Press, 43–54.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

Kauhanen-Simanainen, A. 2003. Informaatio-arkkitehtuuri. Helsinki: Editat Prima Oy, CIM kustannus.

Kela 2020a. Kelan strategia: keskiössä hyvinvoiva kansalainen. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.1.2020. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tietoa-kelasta-strategia-hyvinvoiva-kansalainen> [viitattu 8.2.2020].

Kela 2020b. Yli 70 % Kelan etuushakemuksista tehtiin verkossa vuonna 2019. Tiedote 6.2.2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kela.fi/ajankoh-taista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/yli-70-kelan-etuushakemuksista-tehtiin-verkossa-vuonna-2019?fbclid=IwAR05h3XiLAhL-kYtk8z_a9IORkT8_gq4aLOENU7Wdl0M9LrKb2gs_AzwNx20 [viitattu 7.2.2020].

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Suomennettu alkuteoksen 2. laitoksesta. Helsinki: Readme.fi.

Krug, S. 2014. Don't make me think. Revisited. A Common Sense Approach to Web and Mobile Usability. 3. painos. New Riders: USA.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Korkeakoulu-sarja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 15.3.2019/306.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

- Lankoski, Ekman, Ermi, Jäppinen, Kirvesmäki & Nummela 2002. Suunnittelu-
perusteita henkilökohtaiseen navigointiin. Teoksessa: Lankoski, P. &
- Lynch, P. J. & Horton, S. 2008. Web Style Guide. Basic Design Principles for
Creating Web Sites. 3rd edition. New Haven & London: Yale University Press.
- Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. USA: Academic Press. Morgan Kauf-
mann.
- Nielsen, J. 2000. WWW-suunnittelu. Alkuperäisteoksen nimi Designing Web
Usability. Kääntäjä Haanpää Timo. Helsinki: Oy Edita Ab, IT Press.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uu-
denlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Pajukoski, M. 2004. Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lain-
säädännön rajat ja mahdollisuudet. STAKES. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino
Oy.
- Platt, D. 2016. The Joy of UX. User experience and interactive design for de-
velopers. Boston: Addison-Wesley.
- Pulkka, V-V. 2018. Joutilaisuuden ylistys digitaalisessa taloudessa – vaihtoeh-
toja ansityön yhteiskunnalle? Teoksessa: Suoranta, A. & Leinikki, S. (toim.)
Rapautuvan palkkatyön yhteiskunta. Mikä on työn ja toimeentulon tulevai-
suus? Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 28–43.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teok-
sessa: Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvuori J. (toim.) 2017. Tutkimus-
haastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 427–444.
- Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikkanen, L.
A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen
suunnittelu. Teknologiateollisuuden julkaisu 3/2010. Helsinki: Teknologiainfo
Teknova Oy.
- Saavutettavasti.fi. 2020. Saavutettavuuteen liittyvää sanastoa ja termejä.
WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutet-
tavuudesta/sanastoa-ja-termeja/](https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutet-
tavuudesta/sanastoa-ja-termeja/) [viitattu 7.2.2020].
- Selovuo, K. 2019. Saavutettavuusopas. Euraprint.
- Sinkkonen I., Kuoppala H., Parkkinen J. & Vastamäki R. 2006. Käytettävyyden
psykologia. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy, Edita Publishing
Oy.
- Sinkkonen I., Nuutila E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun
suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Suoranta, A. & Leinikki, S. (toim.) 2018. Rapautuvan palkkatyön yhteiskunta.
Mikä on työn ja toimeentulon tulevaisuus? Tampere: Kustannusosakeyhtiö
Vastapaino.

Talouselämä. 2016. Nyt se tapahtui: Sossun luukku vaihtoi paikkaa – Toimi näin. Artikkelin 1.12.2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/nyt-se-tapahtui-sossun-luukku-vaihtoi-paikkaa-toiminain/6a46fd60-5616-3333-b52a-f41d8ae4f5ff> [viitattu 20.10.2019]

Tulorekisteri. 2019. Tietoa tulorekisteristä. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.10.2019. Saatavissa: <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meista/> [viitattu 14.2.2020].

Tulorekisteri. 2020. YEL-/MYEL-vakuutetun yrittäjän palkan ilmoittaminen tulorekisteriin. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.1.2020. Saatavissa: <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meista/tietoa-tulorekisterista/ajankoh-taista/uutiset/yel-myel-vakuutetun-yrittajan-palkan-ilmoittaminen-tulorekisteriin/> [viitattu 14.2.2020].

Vilkka, H. 2018. Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 156–171.

Virtanen, P. 2018. Palvelujen yhteiskunta. Yhteistyölähtöinen arvonluominen ja palveluperusteinen toimintalogiikka. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Teoksessa: Oulasvirta A. (toim.). Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 102–126.

WAI-ohjeisto. 2019. WAI-ohjeisto. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.9.2019. Saatavissa: <https://www.w3.org/WAI/> [viitattu 20.10.2019].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaan verkkohakemusprosessin tavoitetila.	7
Kuva 2. Tutkimuksen keskeiset käsitteet. Mukaillen: Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto, 13.	8
Kuva 3. Konstruktiivisen tutkimuksen sijoittuminen tutkimusten kentässä. Mukaillen: Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto, 14.	9
Kuva 4. Konstruktiivisen tutkimuksen suhde kvalitatiiviseen tutkimukseen. Mukaillen: Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto, 16.	10
Kuva 5. Konstruktiivisen tutkimuksen prosessi. Mukaillen: Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy, 67.	13
Kuva 6. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun prosessi. Studioart. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.studioart.fi/ [viitattu 3.2.2020].	14
Kuva 7. Käyttäjän ja käyttöliittymän suhde. Mukaillen: Sinkkonen I., Nuutila E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy, 19.	17
Kuva 8. Saavutettavuus ja käyttäjäkokemus osana käytettävyyden kontekstia. Mukaillen: Sinkkonen I., Nuutila E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy, 21.	18
Kuva 9. Näkemyksiä käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen suhteista. Mukaillen: Moczarny, I. M., De Villiers, R. & Van Biljon, J. 2012. How can usability contribute to user experience? WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/288492419_How_can_usability_contribute_to_user_experience [viitattu 3.2.2020].	19
Kuva 10. Käytettävyys osana järjestelmän hyväksyttävyyttä. Mukaillen: Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Teoksessa: Oulasvirta A. (toim.). Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 105.	20
Kuva 11. Hahmolait. Mukaillen: Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Korkeakoulu-sarja. Helsinki: Talentum Media Oy, 27–28.	22
Kuva 12. Käyttäjän katseen kohdistuminen näytöllä luo asettelusääntöjä. Mukaillen: Lynch, P. J. & Horton, S. 2008. Web Style Guide. Basic Design	

Principles for Creating Web Sites. 3rd edition. New Haven & London: Yale University Press, 91.	23
Kuva 13. Pyramidimalli. Mukailen: Sinkkonen I., Nuutila E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma Oy, 261.	30
Kuva 14. Löydetyt käytettävyyssongelmat ja testihenkilöiden määrä. Mukailen: Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. USA: Academic Press. Morgan Kaufmann, 156.	31
Kuva 15. Löydetyt käytettävyyssongelmat erilaisilla testauskokoontenpanoilla. Mukailen: Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Suomennettu alkuteoksen 2. laitoksesta. Helsinki: Readme.fi, 139.	32
Kuva 16. Perustoimeentulotuen yrittäjäasiakkaan verkkohakemusprosessin nykytila	40
Kuva 17. Kelan uuden asiointipalvelun ulkoasu. Kelan asiointipalvelu. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kela.fi/asiointi [viitattu 9.2.2020].	56
Kuva 18. Kelan perustoimeentulotukihakemuksen ulkoasu. Kelan asiointipalvelu. 2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kela.fi/asiointi [viitattu 9.2.2020].	57
Kuva 19. Hakijan tiedot, vaihtoehto 1.	64
Kuva 20. Hakijan tiedot, vaihtoehto 2.	65
Kuva 21. Yritystoiminta.	66
Kuva 22. Yritystoiminnan perustiedot, sivu 1.	67
Kuva 23. Yritystoiminnan perustiedot, sivu 2.	68
Kuva 24. Yritysomaisuus, versio 1.	69
Kuva 25. Yritysomaisuus, versio 2.	70
Kuva 26. Yritysomaisuus, valinnat avattu.	71
Kuva 27. Yritystoiminnan tulot.	72
Kuva 28. Etuudet.	74
Kuva 29. Tulot, starttiraha.	76
Kuva 30. Tilinumero.	78
Kuva 31. Yhteenveto.	79

Kuva 32. Aiemmin ilmoitetun tiedon vahvistaminen.	80
Kuva 33. Liitteiden info.	81
Kuva 34. Saapumisvahvistus.	84
Kuva 35. Asetteluvaihtoehdot.	86
Kuva 36. Asiakaspalvelun testissä siirtyminen toisen yrityksen tietojen ilmoittamiseen.	87
Kuva 37. Asiakkaiden testissä siirtyminen toisen yrityksen tietojen ilmoittamiseen.	88
Kuva 38. Vaihtoehtoiset yritystoiminnan perustietonäytöt.	89

TO4-LOMAKE

KELAN TOIMEENTULOTUEN YRITTÄJÄN TULOSELVITYS

Tyhjennä lomake



Liite
Toimeentulotuki
Yrittäjän tuloseelvitys

TO 4

 Lisätietoja www.kela.fi/toimeentulotuki

 Voit kysyä lisää puhelinvälustamme www.kela.fi/palvelunumerot

 Täytä lomake huolellisesti ja varmista, että kaikki tarvittavat liitteet ovat mukana.

Jos tarvitsemme lisätietoja, otamme sinuun yhteyttä.

Voit toimittaa lomakkeen ja sen liitteet postitse www.kela.fi/postiosoitteet

❗ Jos sinulla tai perheenjäsenelläsi on useampia yrityksiä, täytä jokaisesta niistä oma TO 4 -lomake.

1. Yrittäjän tiedot

Henkilötunnus	Sukunimi	Etunimi

2. Yrityksen tiedot

Yrityksen nimi	Y-tunnus
Yrityksen osoite	
Yritysmuoto:	
☐ Elinkeinonharjoittaja/toiminimi ☐ Avoin yhtiö ☐ Kommandiittiyhtiö ☐ Osakeyhtiö ☐ Maatalousyrittäjä	
☐ Muu. Mikä?	
Yritystoiminnan aloittamisajankohta	
Viimeisimmän tilikauden alkamis- ja päättymispäivä -	
Yritystoiminta on ☐ päätoimista ☐ sivutoimista ☐ kausiluonteista ❗ Voit antaa lisätietoja kohdassa 10.	
☐ Yritystoiminta on päättynyt tai päättymässä	

3. Aloittava yritys

Starttirahan määrä euroa päivässä ajalta -

4. Yrityksen omistusosuudet

Oma osuuteni: %
Muiden yhtiömiesten/osakkaiden nimet ja osuudet:
%
%
%

5. Yrityksen työntekijät

Työskenteleekö puoliso yrityksessäsi?	☐ Ei ☐ Kyllä	
Työskenteleekö yrityksessäsi muita perheenjäseniäsi?	☐ Ei ☐ Kyllä: henkilöä	
Onko yrityksessäsi muita työntekijöitä?	☐ Ei ☐ Kyllä: henkilöä	

TO 4 01.17 Verkkolomake (PDF)
www.kela.fi
Sivu 1 (2) ➡

Seuraava sivu

6. Yrityksestä saatava tuloTulotiedot perustuvat vahvistettuun ☐ tilinpäätökseen ajalta _____☐ väli tilinpäätökseen ajalta _____

	Hakija	Puoliso
Nettopalkat kuukaudessa	_____ euroa	_____ euroa
Luontolisedut (asunto, auto, ateriat yms.) kuukaudessa	_____ euroa	_____ euroa
Paivarahat	_____ euroa	_____ euroa
Kilometrikorvaukset	_____ euroa	_____ euroa
Muut tulot (vuokra, korko yms.)	_____ euroa	_____ euroa
Yritykseltä saadut lainat	_____ euroa	_____ euroa
Yksityisotot/voltonjako	_____ euroa	_____ euroa
Saamiset yritykseltä	_____ euroa	_____ euroa

Arvio yrityksestä tulevista nettokuukausitulosta:

☐ yrittäjälle _____ euroa kuukaudessa☐ perheelle _____ euroa kuukaudessa**7. Viimeksi valmistuneen tilinpäätöksen tiedot**

Tilikauden voitto/tappio: _____ euroa

Kirjanpidon hoitaa: _____ Puhelinnumero: _____

8. Verotustiedot

Yrityksen verotettava tulo viimeksi toimitetussa verotuksessa: _____ euroa vuonna _____

9. Liitteet Toimita kaikki liitteistä kopiot. Kukaan jo aikaisemmin toimitettuja liitteitä ei tarvitse toimittaa uudelleen.**Kohta 3. Aloitettava yritys**☐ päätös starttirahasta**Kohta 7. Viimeksi valmistuneen tilinpäätöksen tiedot**☐ Tilinpäätössiakirjat: tuloslaskelma ja tase viimeiseltä tilikaudelta. Jos viimeisen tilikauden päättymisestä on yli kolme kuukautta, tuloslaskelma ja tase kuluvalta tilikaudelta.☐ yrityksen tilitotteet viimeiseltä kolmelta kuukaudelta**Kohta 8. Verotustiedot**☐ jäljennös viimeisimmästä yrityksen veroilmoituksesta☐ tarvittaessa korjattu yrittäjän veroehdotus**10. Lisätietoja**☐ Lisätietoja eri paperilla. Kirjoita paperin nimesi ja henkilötunnuksesi.**11. Allekirjoitus**

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi ja ilmoitan, jos ne muuttuvat.

Päiväys _____ Allekirjoitus _____

TESTITARINAT

Testitarina 1. Alkava yritystoiminta ja starttiraha, uusi hakemus

2.1.2020 Erkki päättää hakea toimeentulotukea ajalle 1.1.-31.1.2020 heikon taloudellisen tilanteen vuoksi. Erkki asuu yksin.

Erkki on ollut Ilmarisen kuntoutustuella 31.12.2019 saakka. Viimeinen maksuerä 800e on maksettu tilille 10.12.2019. Tammikuussa Erkki saa tililleen yleisen asumistuen, ei muita etuuksia.

Hän on aloittanut 1.1.2020 päätoimisen yritystoiminnan Tmi Elektroniikka Erkki (omistus 100%, Y-tunnus:1234567-1). Erkin yritystulot muodostuvat sähkötarvikemyynistä ja sähköasennustoista.

Erkille on myönnetty starttiraha ajalle 1.1.2020 – 30.6.2020. Ensimmäinen erä 619,35e (vero-% 20) maksetaan ajalta 1.1. – 31.1.2020 arviolta 4.2.2020 eli vasta helmikuussa.

Alkavasta yritystoiminnasta Erkki arvioi saavansa tammikuulle tuloa vain 100e. Erkki miettii hakemusta täyttäessään, kuinka hän todentaisi tämän tulomäärän Kelalle tai mitä selvityksiä Kela ehkä odottaa liitteeksi? Toiminnan käyntiin saaminen ja asiakaskunnan hankkiminen vievät aikaa. Kirjanpito tammikuulle valmistuu vasta 10.2.2020, joten Erkki voi toimittaa sen vasta helmikuun jatkohakemuksen liitteeksi. Nyt Erkillä on esittää liitteeksi oman käyttötilin tilite ja yrityksen tilite (FI20 5383 4420 0037 70, OKOYFIHH) sekä starttirahapäätös.

Yritystilin saldo on nyt (2.1.2020) 500e ja se on varattu yrityksen juokseviin kuluihin. Yrityksen varaston arvo on 600e, joka kattaa välttämättömät sähköasennustarvikkeet. Yrityksellä on tyhjä käteiskassa asiakasmaksuja varten. Erkillä on käytössä yrityksen omistama pakettiauto työkeikkoja varten. Erkki antaa suostumuksen, että Kela voi pyytää tarvittavia lisätietoja suoraan kirjanpitäjältä: Tuulan Tilit Oy / Tuula Tuikka, puh. 050 5151517.

Kela|Fpa

Testitarina 2. Jatkohakemus, puolison päättynyt yritystoiminta

10.2.2020 Erkki on jättämässä jatkohakemusta ajalle 1.2. – 29.2.2020. Erkin talouteen on muuttanut 1.2.2020 avopuoliso Kirsi. Kirsi on työn ja ansiopäivärahashakemus on vireillä 1.2.2020 alkaen yrittäjien työttömyyskassassa.

Erkin yritystiedoissa (Tmi Elektroniikka Erkki, omistus 100%, Y-tunnus:1234567-1) ja yritysomaisuudessa ei ole tapahtunut muutoksia tammikuun hakemuksen jälkeen. Erkki vahvistaa tiedot ja siirtyy ilmoittamaan yritystulotarvionsa 150e, joka perustuu tammikuun toteumaan (tuloslaskelma ja tase). Erkki miettii vielä, kuinkahan Kela haluaisi arvion ilmoitettavan, tulisiko hänen kuitenkin ilmoittaa helmikuun arvio 200e?

Erkille on maksettu helmikuussa 4.2.2020 myös ensimmäinen erä starttirahaa 619,35e ajalta 1.1. – 31.1.2020 (myönnetty 30.6.2020 saakka, vero-% 20).

Puoliso Kirsi on työllistynyt 1.2.2019 alkaen ja 31.1.2020 saakka yrittäjänä Kirsi Oy:ssä (Y-tunnus:2234567-2, omistus 100%). Toiminta päättyi konkurssiin (varaton). Realisoitavaa omaisuutta ei jäänyt. Kirsi ei ole saanut yritystulota enää ajalta 1.1.-31.1.2020.

Kirsi antaa suostumuksen, että Kela voi pyytää tarvittavia lisätietoja suoraan kirjanpitäjältä: Tuulan Tilit Oy / Tuula Tuikka, puh. 050 5151517 sekä konkurssipesän hoitajalta: Matti Mäkinen, puh. 050 1223897.

Erkille tulee mieleen Asumismenot -sivulla, että hän jatkaa hakemuksen täyttämisen loppuun myöhemmin. Hänen täytyy varmistaa puolisolta päättäneestä yritystoiminnasta saatavissa olevia liitetietoja, jotta voi kertoa niistä Kelaan hakemuksella. Erkki tallentaa nyt täytetyt tiedot ja keskeyttää hakemuksen jättämisen.



Kela|Fpa

Tänään on 21.2.2020

Esimerkki. Erkki

Täytä hakemus huolellisesti ja varmista, että kaikki tarvittavat liitteet ovat mukana. Näin nopeutat asiiasi käsittelyä. Toimeentulotukihakemuksen käsittelyaika on 7 arkipäivää siitä, kun olet toimittanut kaikki tarvittavat liitteet.

Jos tarvitset kiireellistä perustoimeentulotukea, tee hakemus Kelan toimistossa tai puhelinpalvelussa p. 020 692 207. Kelan kiireelliseksi arvioima hakemus ratkaistaan samana tai seuraavana arkipäivänä.

Lue lisää perustoimeentulotuesta www.kela.fi (avautuu uuteen ikkunaan).

Perustoimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki. Sitä voi saada henkilö tai perhe, jonka tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin.

Sinulla voi olla oikeus myös esimerkiksi asumistukeen, työttömyysturvaan tai opintotukeen. Varmista, että olet hakenut myös niistä.

Ennen kuin haet perustoimeentulotukea, arvioi [laskurin avulla \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#), onko sinulla tai perheelläsi oikeus perustoimeentulotukeen.

Hae perustoimeentulotukea

Voit hakea perustoimeentulotukea pidemmälle ajalle (esim. 2-3 kuukaudelle), jos arvioit, että sinun tai perheesi taloudellisessa tilanteessa tai perhetilanteessa ei ole tapahtumassa muutoksia.

[Lähetä lasku](#)

Jos olet saanut päätöksen perustoimeentulotuesta, voit lähettää laskun jälkikäteen, jos lasku erääntyy päätöksesi voimassaolon aikana.

Ilmoitukset laskujen maksuista löydät Perustoimeentulotuen sivulta. Jos et tarvitse postitse lähetettävää ilmoitusta, anna suostumuksesi siihen, että Kela voi toimittaa asiakirjat vain asiointipalveluun. Suostumus annetaan täyttämällä [henkilötietojen muutosilmoitus](#) (avautuu uuteen ikkunaan).

Kunnan sosiaalitoimisto voi harkintansa mukaan myöntää [täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea](#) ([avautuu uuteen ikkunaan](#)).

 [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Toimeentulotuki: Hakija

Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus

Esimerkki. Erkki

Hakemuksen täyttäminen etenee vaiheittain ja vaiheiden määrä riippuu antamistasi vastauksista. Etenemistäsi voit seurata vasemman reunan navigaatiosta. Jo täytetyt osiot näkyvät sinisinä ja klikkaamalla otsikkoa voit palata muuttamaan tietoja.

Löydät hakemuksen [täyttöohjeen](#) jokaisen sivun alareunasta.

Apua kysymyksiin vastaamiseen löydät -symbolin luota.

Kaikkiin kysymyksiin tulee vastata, ellei toisin ole mainittu kysymyksen yhteydessä.

Haen perustoimeentulotukea ajalle

pp.kk.vvvv – pp.kk.vvvv

Voit hakea perustoimeentulotukea pidemmälle ajalle (esim. 2-3 kuukaudelle), jos arvioit, että sinun tai perheesi taloudellisessa tilanteessa tai perhetilanteessa ei ole tapahtumassa muutoksia. Perustoimeentulotukea haetaan yleensä kuluvan tai sitä seuraavan kuukauden alusta.

Osoite: Olavinlinnantie 1, 57100 SAVONLINNA

Osoitetiedot Kela saa väestötietojärjestelmästä

☐ Olen muuttamassa tai osoitteeni on muusta syystä muu kuin yllä oleva.

Rastita, jos yllä näkyvä osoite ei pidä paikkaansa. Ilmoita osoitteenmuutoksesi maistraattiin www.muuttoilmoitus.fi (avautuu uuteen ikkunaan)

Oletko työssä?

En

☐ Kyllä

Oletko päätoiminen opiskelija?

☐ En☐ Kyllä

Oppilaitos

Opinnot ovat keskeytyneet

pp.kk.vvvv 

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

 [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Palaute

Ohjeet

Kirjaudu ulos

Kela

Asiointipalvelu

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Toimeentulotuki

Hakija

Perheenjäsenet

Yritystoiminta

Etuudet

Hakijan tulot

Omaisuus

Asuminen

Menot

Lisätiedot

Tilinumero

Yhteystiedot

Yhteenvedo

Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Yritystoiminta

Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus

Esimerkki, Erkki

?

Yrittäjäksi katsotaan:

- henkilö, jolla on Y-tunnus tai YEL/MYEL -vakuutus
- laskutuspalveluyrittäjät (esim. Ukko.fi tai Eezy), omassa työssä työllistävät (esim. taitelijat) ja freelancerit
- yhtymien osakkaat (esim. metsäyhtymä)

Yritystoiminta tulee ilmoittaa, vaikka siitä ei saataisi tuloa.

Onko sinulla tai puolisoillasi yritystoimintaa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ Ei

☐ Kyllä

Oletko sinä tai puolisoisi työllistynyt yrittäjänä 3 kuukauden sisällä hakemuksen jättöpäivästä?

☐ Ei

☐ Kyllä

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

i

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Päiset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**[Hakija](#)[Perheenjäsenet](#)**Yritystoiminta****Perustiedot**[Etuudet](#)[Hakijan tulot](#)[Puolison tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)[Lisätiedot](#)[Tilinumero](#)[Yhteyshenkilöt](#)[Yhteenvedo](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: YritystoimintaTänään on 2.1.2020
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Yritystoiminnan perustiedot
Jos sinulla tai perheenjäsenelläsi on useampi yritys, ilmoita yhden yrityksen tiedot kerrallaan.

Y-tunnus **Hae yrityksen tiedot**
(Jos Y-tunnusta ei ole, jätä kenttä täyttämättä.)

Valitse yritysmuoto

Ilmoita yrityksen nimi ja toimiala. Jos nimeä ei ole, ilmoita pelkkä toimiala.
 Yrityksen nimi
 Toimiala (Mitä yritys tekee?)

Yritystoiminta on aloitettu tai alkamassa pp.kk.vvvv

Yritystoiminta on päättynyt tai päättymässä (vapaaehtoinen) pp.kk.vvvv

Kausiluonteisen yrityksen toimintakausi (vapaaehtoinen) pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv

Yrityksen omistajien nimet ja omistusosuudet.

Merkkejä jäljellä 250/250

[Jatka myöhemmin](#)[Tyhjennä sivun tiedot](#)[Jatka](#)

 [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)
Päaset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**[Hakija](#)[Perheenjäsenet](#)**Yritystoiminta****Perustiedot**[Etuudet](#)[Hakijan tulot](#)[Puolison tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)[Lisätiedot](#)[Tilinumero](#)[Yhteystiedot](#)[Yhteenvedo](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: YritystoimintaTänään on 2.1.2020
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Yritystoiminnan perustiedot

Ilmoita, onko yrityksellä työntekijöitä? Jos on, mitkä ovat heidän tehtävänsä?
Kerro myös oma roolisi yrityksessä.

Merkkejä jäljellä 250/250

Kerro, kuinka paljon yritystoiminta työllistää sinua ja/tai perhettäsi
(kuinka monta tuntia päivässä ja mihin kellonaikaan toiminta ajoittuu).

Merkkejä jäljellä 250/250

Mitkä ovat yrityksen ja sen toimialan tulevaisuuden näkymät?

Merkkejä jäljellä 250/250

[Jatka myöhemmin](#)[Tyhjennä sivun tiedot](#)[Jatka](#)

 [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)
Päset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Kela
Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Perustiedot
Omaisuus
Tulot
Etuudet
Hakijan tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteystiedot
Yhteenvedo
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Yritystoiminta
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Tänään on 2.1.2020

Yritysomaisuus
Ilmoita yrityksen tilit. Jos yrityksellä ei ole omaa tiliä, ilmoita tili, jonka kautta rahaliikenne hoidetaan.
Tilinumero (IBAN)
Saldo e
Jos tilillä on varoja, ilmoita mihin saldo on varattu?

Merkkejä jäljellä 250/250
+ Lisää tili
Onko yrityksellä käteiskassa?
☐ Ei
☐ Kyllä
Ilmoita saldo ja kerro, mihin saldo on varattu?

Merkkejä jäljellä 250/250
Onko yritykselläsi muuta omaisuutta?
☐ Ei
☐ Kyllä. Ilmoita, mitä omaisuutta yritykselläsi on.
Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.
☐ Säästö- tai eläkevarauksia
☐ Osakkeita, rahasto-osuuksia, joukkovelkakirjoja tai muita arvopapereita
☐ Varasto (kuten, myytävät tarvikkeet)
☐ Koneet ja laitteet (kuten maatalouden työkoneet)
☐ Kiinteää omaisuutta (kuten asunto-osake, kiinteistö, lomaosake, tontti tai metsää)
☐ Auto / vene / moottoripyörä / muu kulkuneuvo
☐ Muuta varallisuutta (yrityksen taseeseen merkittyä)

Jatka myöhemmin
Tyhjennä sivun tiedot
Jatka

i Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)
Päset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Kela
Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Perustiedot
Omaisuus
Tulot
Etuudet
Hakijan tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteystiedot
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Hakijan tulot
Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikki tulot, joita toimeentulotukea saavalla henkilöllä ja hänen kanssaan samaan talouteen kuuluvilla perheenjäsenillä on.
Ilmoita tulojen nettomäärä eli niiden määrä ennakonpidätyksen jälkeen.

Saatko palkkatuloa ajalla 31.12.2019 - 31.01.2020? *
Kela saa palkkatulot 1.1.2019 alkaen tulorekisteristä.

☐ En
☐ Kyllä

Saatko starttirahaa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020? ⓘ

☐ En
☐ Kyllä

Saatko elatusapua ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko omaishoitajan palkkiota ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko pääoma-, osinko- tai korkotuloa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko apurahaa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko vakuutus- tai kertakorvausta ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko Teosto-palkkioita ja vastaavia ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko vuokratuloa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko veronpalautusta ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Saatko muuta tuloa ajalla (esim. vanhemmilta saatu avustus) 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En
☐ Kyllä

Lisätietoja (vapaaehtoinen)
Tässä voit kertoa lisätietoja tuloistasi. Jos olet ilmoittanut, että sinulla ei ole yritystuloa, palkkatuloa eikä muita tuloja, kerro tässä, miten perheen menot on rahoitettu.

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin
Tyhjennä sivun tiedot
Jatka

ⓘ **Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)**
Päset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute
Ohjeet
Kirjautu ulos

Kela
Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Perustiedot
Omaisuus
Tulot
Etuudet
Hakijan tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisäedot
Tilinumero
Yhteystiedot
Yhteenvedo
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Hakijan tulot
Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikki tulot, joita toimeentulotukea saavalla henkilöllä ja hänen kanssaan samaan talouteen kuuluvilla perheenjäsenillä on.
Ilmoita tulojen nettomäärä eli niiden määrä ennakonpidätyksen jälkeen.

Saatko palkkatulot ajalla 31.12.2019 - 31.01.2020?
Kela saa palkkatulot 1.1.2019 alkaen tulorekisteristä.
☒ En ☐ Kyllä

Saatko starttirahaa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☒ Kyllä, e/kk
Ilmoita, milta ajalta tuki maksetaan. pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv
Ilmoita, mille ajalle tuki on myönnetty. pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv
Ilmoita ennakonpidätyksen prosentti. %

Saatko elatusapua ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko omaishoitajan palkkiota ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko pääoma-, osinko- tai korkotulot ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko apurahaa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko vakuutus- tai kertakorvausta ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko Teosto-palkkiota ja vastaavia ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko vuokratulot ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko veronpalautusta ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Saatko muuta tuloa ajalla (esim. vanhemmilta saatu avustus) 01.01.2020 - 31.01.2020?
☐ En ☐ Kyllä

Lisätietoja (vapaaehtoinen)
Tässä voit kertoa lisätietoja tulostasi. Jos olet ilmoittanut, että sinulla ei ole yritystuloa, palkkatulot eikä muita tuloja, kerro tässä, miten perheen menot on rahoitettu.

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin
Tyhjennä sivun tiedot
Jatka

Tähtilooste (avautuu uuteen ikkunaan)
Pääset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Saatko palkkatulot ajalla 31.12.2019 - 31.01.2020?
Kela saa palkkatulot 1.1.2019 alkaen tulorekisteristä.

☒ En ☐ Kyllä

Saatko starttirahaa ajalla 01.01.2020 - 31.01.2020?

☐ En ☒ Kyllä, e/kk

Ilmoita, milta ajalta tuki maksetaan. pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv

Ilmoita, mille ajalle tuki on myönnetty. pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv

Ilmoita ennakonpidätyksen prosentti. %

Jos sinulle on myönnetty starttiraha, liitä hakemukseesi starttirahapäätös ja maksuilmotus.

Jos olet saanut hylätyn starttirahapäätöksen, starttirahan sijaan voit olla oikeutettu työttömyysturvaan alkavan yritystoiminnan ensimmäisen 4 kuukauden ajalta. Ole yhteydessä TE-toimistoon oikeutesi selvittämiseksi.

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**[Hakija](#)[Perheenjäsenet](#)[Yritystoiminta](#)[Perustiedot](#)[Omaisuus](#)[Tulot](#)[Etuudet](#)[Hakijan tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)**Lisätiedot**[Tilinumero](#)[Yhteystiedot](#)[Yhteenveto](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: LisätiedotTänään on 2.1.2020
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Tällä näytöllä voit antaa hakemukseesi lisätietoja.
Jos haet täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, voit kertoa sen tässä.

Lisätiedot (vapaaehtoinen)

Merkkejä jäljellä 500/500

[Jatka myöhemmin](#)[Tyhjennä sivun tiedot](#)[Jatka](#)

i [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Päset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute

Ohjeet

Kirjaudu ulos

Kela

Asiointipalvelu

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Toimeentulotuki

Hakija

Perheenjäsenet

Yritystoiminta

Perustiedot

Omaisuus

Tulot

Etuudet

Hakijan tulot

Omaisuus

Asuminen

Menot

Lisätiedot

Tilinumero

Yhteystiedot

Yhteenveto

Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Tilinumero

Tänään on 2.1.2020

Uusi hakemus

Esimerkki, Erkki

Voit muuttaa tilin, jolle etuutesi maksetaan, kirjoittamalla uuden tilinumeron aikaisemman päälle. Ilmoita tilinumero IBAN-muodossa. Suomalaisen pankin BIC-koodia ei tarvitse ilmoittaa.

Jos haluat, että etuutesi maksetaan ulkomaiseen pankkiin, tyhjennä näytöllä oleva tilinumero, valitse kohta Ulkomaan pankkiyhteys ja kirjoita tiedot seuraavalle näytölle.

Tilinumero

FI30 5383 4420 5010 80

☐ Ulkomaan pankkiyhteys

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Päiset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**[Hakija](#)[Perheenjäsenet](#)[Yritystoiminta](#)[Perustiedot](#)[Omaisuus](#)[Tulot](#)[Etuudet](#)[Hakijan tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)[Lisätiedot](#)[Tilinumerot](#)**Yhteystiedot**[Yhteenveto](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: YhteystiedotTänään on 2.1.2020
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Osoite: Olavinlinnantie 1
57100 SAVONLINNA

Puhelinnumero (vapaaehtoinen)

Sähköpostiosoite (vapaaehtoinen)

Perustoimeentulotuesta annettava päätös lähetetään yllä olevaan osoitteeseen. Osoitetiedot Kela saa väestötietojärjestelmästä. Voit antaa puhelinnumerosi ja/tai sähköpostiosoitteesi mahdollisia hakemukseesi liittyviä yhteydenottoja varten.

[Jatka myöhemmin](#) [Tyhjennä sivun tiedot](#) [Jatka](#)

[Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Päaset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Kela
Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Perustiedot
Omaisuus
Tulot
Etuudet
Hakijan tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteystiedot
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Saapumisvahvistus
Uusi hakemus
Esimerkki, Erkki

Tänään on 2.1.2020

Kela on vastaanottanut hakemuksesi 02.01.2019 klo 14:30.
Hakemuksesi on tallennettu ja voit tarkistaa sen tiedot [Aiemmin lähetetyt](#) -sivulta.
Halutessasi voit tulostaa hakemuksesi [yhteenvedon \(PDF-tiedosto\)](#) -avautuu uuteen ikkunaan.

Hakemukseen tarvittavat liitteet
Liitteet on toimitettava Kelaan 13.01.2019 mennessä.
Voit toimittaa liitteet asiointipalvelussa tai postittaa ne.


Liitteiden toimittaminen asiointipalvelussa
Toimita hakemuksen liitteet asiointipalvelussa [liiteluettelon](#) kautta. Liiteluettelon löydät myöhemmin sivulta Hakemusten liitteet.


Liitteiden toimittaminen postitse
Jos postitat liitteet, katso ohjeet [tulostettavasta liiteluettelosta \(PDF-tiedosto\)](#) -avautuu uuteen ikkunaan. Voit katsoa liiteluettelon myöhemmin sivulta Aiemmin lähetetyt.

[Tee uusi hakemus tai ilmoitus](#)

Lopeta tunnistettu yhteytesi Kelan asiointipalveluun Kirjaudu ulos -valinnalla. Jos olet yhteiskäytössä olevalla koneella, tyhjennä tietokoneen valinnalla.

[Etusivulle](#)

TESTITARINAN 2 MUKAAN ETENEVÄT PROTOTYYPIT

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos


Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki

Toimeentulotuki
Tänään on 10.2.2020

Esimerkki, Erkki

Täytä hakemus huolellisesti ja varmista, että kaikki tarvittavat liitteet ovat mukana. Näin nopeutat asiiasi käsittelyä. Toimeentulotukihakemuksen käsittelyaika on 7 arkipäivää siitä, kun olet toimittanut kaikki tarvittavat liitteet.

Jos tarvitset kiireellistä perustoimeentulotukea, tee hakemus Kelan toimistossa tai puhelinpalvelussa p. 020 692 207. Kelan kiireelliseksi arvioima hakemus ratkaistaan samana tai seuraavana arkipäivänä.

Lue lisää perustoimeentulotuesta [www.kela.fi \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#).

Perustoimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki. Sitä voi saada henkilö tai perhe, jonka tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin.

Sinulla voi olla oikeus myös esimerkiksi asumistukeen, työttömyysturvaan tai opintotukeen. Varmista, että olet hakenut myös niitä.

Ennen kuin haet perustoimeentulotukea, arvioi [laskurin avulla \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#), onko sinulla tai perheelläsi oikeus perustoimeentulotukeen.

Olet saanut päätöksen perustoimeentulotuesta 31.01.2020 saakka.

[Hae perustoimeentulotukea](#)
Täytä hakemus, jos haet tukea päätöksen jälkeiselle ajalle.

Voit hakea perustoimeentulotukea pidemmälle ajalle (esim. 2-3 kuukaudelle), jos arvioit, että sinun tai perheesi taloudellisessa tilanteessa tai perhetilanteessa ei ole tapahtumassa muutoksia.

[Tee muutosilmoitus](#)
Täytä muutosilmoitus, jos haet tukea ajalle, jolta olet jo saanut päätöksen. Täytä muutosilmoitus myös silloin, jos olosuhteissasi (esimerkiksi tuloissa, yritystoiminnassa tai perhesuhteissa) on tapahtunut tai tulee tapahtumaan muutoksia.

[Lähetä lasku](#)
Jos olet saanut päätöksen perustoimeentulotuesta, voit lähettää laskun jälkikäteen, jos lasku erääntyy päätöksesi voimassaolon aikana.

Ilmoitukset laskujen maksuista löydät Perustoimeentulotuen sivulta. Jos et tarvitse postitse lähetettävää ilmoitusta, anna suostumuksesi siihen, että Kela voi toimittaa asiakirjat vain asiointipalveluun. Suostumus annetaan täyttämällä [henkilötietojen muutosilmoitus \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#).

[Lähetä liitteet](#)
Jos haluat lähettää muun liitteen kuin laskun sinulle jo myönnettyyn toimeentulotukeen, voit lähettää sen [Viestit](#) -toiminnoilla ilman hakemuksen täyttämistä.

Kunnan sosiaalitoimisto voi harkintansa mukaan myöntää [täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#).

 [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Kela
Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Etuudet
Hakijan tulot
Puolison tulot
Omaisuus
Asuminen
Menot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteystiedot
Yhteenvedo
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Hakija
Jatkohakemus
Esimerkki, Erkki

Tänään on 10.2.2020

Hakemuksen täyttäminen etenee vaiheittain ja vaiheiden määrä riippuu antamistasi vastauksista. Etenemistäsi voit seurata vasemman reunan navigaatiosta. Jo täytetyt osiot näkyvät sinisinä ja klikkaamalla otsikkoa voit palata muuttamaan tietoja. Löydät hakemuksen [täyttöohjeen](#) jokaisen sivun alareunasta. Apua kysymyksiin vastaamiseen löydät [?](#)-symbolin luota.

Pakolliset tiedot on merkitty * -merkillä.

Haen perustoimeentulotukea ajalle *

pp.kk.vvvv

–

pp.kk.vvvv

Voit hakea perustoimeentulotukea pidemmälle ajalle (esim. 2-3 kuukaudelle), jos arvioit, että sinun tai perheesi taloudellisessa tilanteessa tai perhetilanteessa ei ole tapahtumassa muutoksia. Perustoimeentulotukea haetaan yleensä kuluun tai sitä seuraavan kuukauden alusta.

Osoite: Olavinlinnantie 1, 57100 SAVONLINNA
Osoitetiedot Kela saa väestötietojärjestelmästä.

☐ Olen muuttamassa tai osoitteeni on muusta syystä muu kuin yllä oleva.
Ilmoita osoitteenmuutoksesi maistraattiin [www.muuttoilmoitus.fi](#) (avautuu uuteen ikkunaan)

Oletko työssä? *
☐ En
☐ Kyllä

Oletko päätoiminen opiskelija? *
☐ En
☐ Kyllä
Oppilaitos
Opinnot ovat keskeytyneet

pp.kk.vvvv

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

i [Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**[Hakija](#)**Perheenjäsenet**[Etuudet](#)[Yritystoiminta](#)[Hakijan tulot](#)[Puolison tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)[Lisätiedot](#)[Tilinumero](#)[Yhteystiedot](#)[Yhteenveto](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: PerheenjäsenetTänään on 10.2.2020

Jatkohakemus
Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotuki on perhekohtainen etuus. Perheellä tarkoitetaan vanhempia, vanhemman alaikäistä lasta ja ottolasta, aviopuolisoita, avopuolisoita sekä rekisteröidyssä parisuhteessa eläviä henkilöitä. Kaikki perheenjäsenet ovat perustoimeentulotuen saajia.

Puoliso
Kirsi Onninen 01.02.2020 alkaen

Asun erillään puolisoista *
☐ En
☐ Kyllä alkaen

Onko puoliso työssä? *
☐ Ei
☐ Kyllä

Onko puoliso päätoiminen opiskelija? *
☐ Ei
☐ Kyllä
Oppilaitos
Opinnot ovat keskeytyneet alkaen

[Jatka myöhemmin](#)[Tyhjennä sivun tiedot](#)[Jatka](#)

[Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)
Päaset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Toimeentulotuki: Yritystoiminta

Tanaan on 10.2.2020

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki



Yrittäjäksi katsotaan:

- henkilö, jolla on Y-tunnus tai YEL/MYEL -vakuutus
- laskutuspalveluyrittäjät (esim. Ukko.fi tai Eezy), omassa työssä työllistävät (esim. taiteilijat) ja freelancerit
- yhtiöiden osakkaat (esim. metsäyhtiö)

Yritystoiminta tulee ilmoittaa, vaikka siitä ei saataisi tuloa.

Onko sinulla tai puolisollassi yritystoimintaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

- ☐ Ei
☐ Kyllä

Aiemmin ilmoittamasi tiedon mukaan sinä ja/tai puolisesi olette työllistyneet yrittäjänä.

Siirry jatka -painikkeella tarkistamaan aiemmin ilmoitetut yritystiedot. Ilmoita muuttuneet tiedot kirjoittamalla tieto vanhan tiedon päälle tai vaihtamalla vastaustasi.

Jos sinulla ja/tai puolisollassi on aiemmin ilmoitetun yritystoiminnan lisäksi muuta yritystoimintaa, uudet yritystiedot pääset lisäämään tämän jälkeen.

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka



[Täyttöohje](#) (avautuu uuteen ikkunaan)

Palaa takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute

Ohjeet

Kirjaudu ulos

Kela

Asiointipalvelu

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Toimeentulotuki

Hakija

Perheenjäsenet

Yritystoiminta

Perustiedot

Omaisuus

Etuudet

Hakijan tulot

Puolison tulot

Omaisuus

Asuminen

Menot

Lisätiedot

Tilinumero

Yhteystiedot

Yhteenvedo

Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Yritystoiminta

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki

Tänään on 10.2.2020

Yritysomaisuus

Ilmoita yrityksen tilit. Jos yrityksellä ei ole omaa tiliä, ilmoita tili, jonka kautta rahaliikenne hoidetaan.

Tilinumero (IBAN)FI20 5383 4420 0037 70

Saldo500 e

Jos tilillä on varoja, ilmoita mihin saldo on varattu?

Yrityksen juokseviin kuluihin.

Merkkejä jäljellä 210/250

☐ Tili on lopetettu

+ Lisää tili

Onko yrityksellä käteiskassa? *

☐ Ei

☒ Kyllä.

Ilmoita saldo ja kerro, mihin saldo on varattu? *

Tyhjä.

Merkkejä jäljellä 244/250

Onko yritykselläsi muuta omaisuutta? *

☐ Ei

☒ Kyllä. Ilmoita, mitä omaisuutta yritykselläsi on. Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

☐ Säästö- tai eläkevakuutuksia

☐ Osakkeita, rahasto-osuuksia, joukkovelkakirjoja tai muita arvopapereita

☒ Varasto (kuten, myytävät tarvikkeet)

Ilmoita varaston arvo ja varaston vähentämismahdollisuus.

Yrityksen varaston arvo on 600e, joka kattaa välttämättömät

☐ Koneet ja laitteet (kuten maatalouden työkoneet,)

☐ Kiinteää omaisuutta (kuten asunto-osake, kiinteistö, lomaosake, tontti tai metsää)

☒ Auto / vene / moottoripyörä / muu kulkuneuvo

Kenen käytössä? Mikä kulkuneuvo ja mikä on sen arvo ja realisointimahdollisuudet?

Erkillä on käytössä yrityksen omistama pakettiauto työkeikkoja varten.

☐ Muuta varallisuutta (yrityksen taseeseen merkittyä)

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

i

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Päaset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute

Ohjeet

Kirjaudu ulos

Kela

Asiointipalvelu

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Toimeentulotuki

Hakija

Perheenjäsenet

Yritystoiminta

Perustiedot

Omaisuus

Tulot

Etuudet

Hakijan tulot

Puolison tulot

Omaisuus

Asuminen

Menot

Lisätiedot

Tilinumero

Yhteystiedot

Yhteenveto

Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Yritystoiminta

Tänään on 10.2.2020

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki

Yritystoiminnan tulot

?

Yritystulosta tehtävät vähennykset, kuten YEL/MYEL-maksu, työmatkakustannukset ja muut yritystoiminnan menot vähennetään yrityksen kirjanpidossa. Ilmoita sinun ja perheesi käyttöön jäävän yritystulon nettomäärä.

Tulon arvioinnissa voit käyttää apuna seuraavia laskutapoja:

- Hakemuskuukaudta edeltävän täyden kuukauden toteutunut tulo.
- Viimeisen täyden 3 kuukauden yksityisnostojen /-käytön keskiarvo.
- Arvio maksettavasta palkasta ja tieto maksupäivästä.
- Viimeisen tilinpäätöksen mukainen keskiarvotulo.

Toimita Kelaan hakemuksesi mukana liitteet, joista laskemasi tuloarvio käy ilmi.

Arvioi, kuinka paljon saat yritystuloa ajalta 01.02.2020 - 29.02.2020

€ *

?

Ilmoitetun summan lisäksi perheenjäseneni saa tuloa yrityksestä. *

☐ Ei
 ☐ Kyllä, ilmoita kuka saa ja minkä verran.

Kerro, kuinka olet laskenut ilmoittamasi yritystuloarvion? *

Erittele eri tuloerät, kuten ALV-palautus, yksityisostot/voitonjako, palkka, päivärahat, kilometrikorvaukset luontoisedut (asunto, auto, ateriat ym.), metsä- ja maatalouden tuot.

Merkkejä jäljellä 250/250

Kuka hoitaa yrityksen kirjanpidon? *

☐ Minä itse
 ☒ Ulkopuolinen taho

Kirjanpitäjän yhteystiedot

Nimi *

Tuulan Tilit Oy / Tuula Tuikka

Puhelinnumero *

050 5151517

Annan Kelalle suostumuksen pyytää tarvittaessa lisätietoja yritystoiminnasta ja siitä *

saatavista tuloista kirjanpitäjältä.

☐ En
 ☒ Kyllä

Lisätietoja

Tässä voit kertoa lisätietoa ilmoittamasi yritykseen liittyen.

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

?

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Päaset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Arvioi, kuinka paljon saat yritystuloa ajalta 01.02.2020 - 29.02.2020

€ *

Ilmoitetun summan lisäksi perheenjäseneni saa tuloa yrityksestä.

☐ Ei

☐ Kyllä, ilmoita kuka saa ja minkä verran.

Kerro, kuinka olet laskenut ilmoittamasi yritystuloarvion? *

Erittele eri tuloerät, kuten ALV-palautus, yksityisostot/voitonjako, palkka, päivärahat, kilometrikorvaukset luontoisedut (asunto, auto, ateriat ym.), metsä- ja maatalouden tuot.

Huomioithan, että perustoimeentulotukea ei ole tarkoitus myöntää tukemaan kannattamatonta yritystoimintaa.

Yritystulot, jotka eivät ole olleet Kelan tiedossa päätöksentekohetkellä, voidaan huomioida seuraavan 2 kuukauden aikana, jos haet jatkossa tukea.

Suuret kertaluontoiset yritystulot on mahdollista jaksottaa useamman kuukauden tuloksi yritystoiminnan riski huomioiden.

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**[Hakija](#)[Perheenjäsenet](#)**Yritystoiminta**[Etuudet](#)[Hakijan tulot](#)[Puolison tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)[Lisätiedot](#)[Tilinumero](#)[Yhteyshenkilöt](#)[Yhteenveto](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: YritystoimintaTänään on 10.2.2020
Jatkohakemus
Esimerkki, Erkki

Yrittäjäksi katsotaan:

- henkilö, jolla on Y-tunnus tai YEL/MYEL -vakuutus
- laskutuspalveluyrittäjät (esim. Ukko.fi tai Eezy), omassa työssä työllistävät (esim. taiteilijat) ja freelancerit
- yhtiöiden osakkaat (esim. metsäyhtiö)

Yritystoiminta tulee ilmoittaa, vaikka siitä ei saataisi tuloa.

Onko perheelläsi muuta yritystoimintaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020 tai onko ollut 3 kuukauden sisällä hakemuksen jättöpäivästä? *

☐ Ei

☐ Kyllä (siirry lisäämään yrityksen tiedot)

Lisää seuraavan yrityksen tiedot

[Pala](#)[Jatka myöhemmin](#)[Tyhjennä sivun tiedot](#)[Jatka](#)

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Pääset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

[Palaute](#)[Ohjeet](#)[Kirjaudu ulos](#)

Kela
Asiointipalvelu

[Etusivu](#)[Hakemukset ja ilmoitukset](#)**Toimeentulotuki**

[Hakija](#)[Perheenjäsenet](#)**Yritystoiminta****Yritys 2 / Perustiedot**[Etuudet](#)[Hakijan tulot](#)[Puolison tulot](#)[Omaisuus](#)[Asuminen](#)[Menot](#)[Lisätiedot](#)[Tilinumero](#)[Yhteystiedot](#)[Yhteenvedo](#)[Saapumisvahvistus](#)

Toimeentulotuki: Yritystoiminta

Tänään on 10.2.2020

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki

Yritystoiminnan perustiedot

Jos sinulla tai perheenjäsenelläsi on useampi yritys, ilmoita yhden yrityksen tiedot kerrallaan.

Y-tunnus

Hae yrityksen tiedot

Yrityksen nimi ja / tai *
toimiala

Yritystoiminnan muoto *

Valitse

Yritystoiminta on aloitettu tai alkamassa *

Yritystoiminta on päättynyt tai päättymässä

Kausiluonteisen yrityksen toimintakausi

–

Yrityksen omistajien nimet ja omistusosuudet. *

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

[Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Päätet takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Palaute
Ohjeet
Kirjaudu ulos

Kela
Asiointipalvelu

Etusivu
Hakemukset ja ilmoitukset
Toimeentulotuki
Hakija
Perheenjäsenet
Yritystoiminta
Yritys 2 / Perustiedot
Yritys 2 / Päättynyt
Etuudet
Hakijan tulot
Puolison tulot
Omaisuus
Asuminen
Menvot
Lisätiedot
Tilinumero
Yhteystiedot
Yhteenveto
Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Yritystoiminta
Tänään on 10.2.2020

Jatkohakemus
Esimerkki, Erkki

Päättynyt yritystoiminta
Yrityksen nimi: Kirsikka Oy
Yritystoiminta on päättynyt tai päätymässä 31.01.2020

Yritystoiminnan päättymisen syy *
Voit valita yhden tai useamman syyn
☐ Toiminta oli kannattamaton
☐ Yritys on asetettu konkurssiin
☐ Osakeyhtiö tai osuuskunta on asetettu selvitystilaan
☐ Yhtiö on purettu
☒ Työkyvyn alentuminen
☐ Työskentely ei jatku, mutta yritystä ei ole poistettu rekisteristä, koska
☐ Muu syy, mikä?

Onko taseen mukainen yritysomaisuus (kuten tarvikevarasto, koneet ja laitteet, auto) myyty tai yritykseen * sijoitettu pääoma palautunut yrittäjälle lopettamisen jälkeen?
Kerro tilanteesta. Ilmoita realisoimatta olevan omaisuuden laji ja arvo.
Jos omaisuutta on myyty, ilmoita mitä omaisuutta, maksupäivä ja summa.

Merkkejä jäljellä 250/250

Saako perheesi yrityksestä tuloa toiminnan päättymisen jälkeen? *
☐ Ei
☐ Kyllä, ilmoita kuka saa, minkä verran ja maksupäivä.

Merkkejä jäljellä 100/100

Ilmoita yrityksen tilit. Jos yrityksellä ei ole omaa tiliä, ilmoita tili, jonka kautta rahaliikenne on hoidettu.
Tilinumero (IBAN)
Saldo e

Jos tilillä on varoja, ilmoita mihin saldo on varattu? *

Merkkejä jäljellä 250/250

☐ Tili on lopetettu
+ Lisää tili

Onko yrityksellä käteiskassa? *
☐ Ei
☐ Kyllä
Ilmoita saldo ja kerro, mihin saldo on varattu? *

Merkkejä jäljellä 250/250

Lisätietoja
Tässä voit kertoa lisätietoa yritystoiminnan päättymisestä ja saatavissa olevista liitteistä.

Merkkejä jäljellä 250/250

☐ Annan suostumuksen pyytää tarvittavia lisätietoja kirjanpitäjältä ja / tai konkurssipesän hoitajalta.
Ilmoita yhteyshenkilö

Jatka myöhemmin
Tyhjennä sivun tiedot
Jatka

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)
Päätet takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Yritystoiminnan päättymisen syy *

Voit valita yhden tai useamman syyn

- ☐ Toiminta oli kannattamatonta
- ☐ Yritys on asetettu konkurssiin
- ☐ Osakeyhtiö tai osuuskunta on asetettu selvitystilaan

☐ Yhtiö on purettu

Selvitä oikeutesi sairauspäivärahaan, kuntoutukseen, kuntoutustukeen tai eläkkeeseen tilanteesi mukaan.

☐ Työkyvyn alentuminen☐ Työskentely ei jatku, mutta yritystä ei ole poistettu rekisteristä, koska☐ Muu syy, mikä?

Merkkejä jäljellä 250/250

Toimita hakemuksen liitteenä selvitykset, joista yrityksen päättymisen ja varallisuustilanne käyvät ilmi:

- Lopettamisilmoitus (PRH)
- Kauppakirjat yritysomaisuuden myynnistä
- Konkurssiin /selvitystilaan asettamisen asiakirjat
- Konkurssipesän hoitajan selvitys varoista tai varattomuudesta
- Selvitys realisoimatta olevan yritysomaisuuden arvosta
- Selvitykset omaisuuteen kohdistuvista veloista / kiinnityksistä

Lisätietoja

Tässä voit kertoa lisätietoa yritystoiminnan päättymisestä ja saatavissa olevista liitteistä.



Merkkejä jäljellä 250/250

- ☐ **Annan suostumuksen pyytää tarvittavia lisätietoja kirjanpitäjältä ja / tai konkurssipesän hoitajalta.**
Ilmoita yhteystiedot.

Palaute

Ohjeet

Kirjaudu ulos

Kela

Asiointipalvelu

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Toimeentulotuki

Hakija

Perheenjäsenet

Yritystoiminta

Etuudet

Hakijan tulot

Puolison tulot

Omaisuus

Asuminen

Menot

Lisätiedot

Tilinumero

Yhteystiedot

Yhteenveto

Saapumisvahvistus

Toimeentulotuki: Hakijan tulot

Tänään on 10.2.2020

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikki tulot, joita toimeentulotukea saavalla henkilöllä ja hänen kanssaan samaan talouteen kuuluvilla perheenjäsenillä on.

Ilmoita tulojen nettomäärä eli niiden määrä ennakonpidätyksen jälkeen.

Saatko palkkatuloa ajalla 31.01.2020 - 29.02.2020? *

Kela saa palkkatulot 1.1.2019 alkaen tulorekisteristä.

☐ En

☐ Kyllä

Saatko starttirahaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko elatusapua ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko omaishoitajan palkkiota ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko pääoma-, osinko- tai korkotuloa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko apurahaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko vakuutus- tai kertakorvausta ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko Teosto-palkkiota ja vastaavia ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko vuokratuloa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko veronpalautusta ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko muuta tuloa ajalla (esim. vanhemmilta saatu avustus) 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Lisätietoja

Tässä voit kertoa lisätietoa tuloistasi. Jos olet ilmoittanut, että sinulla ei ole yritystuloa, palkkatuloa eikä muita tuloja, kerro tässä, miten perheen menot on rahoitettu.

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Päaset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Kela

Asiointipalvelu

Etusivu

Hakemukset ja ilmoitukset

Toimeentulotuki

Hakija

Perheenjäsenet

Yritystoiminta

Etuudet

Hakijan tulot

Puolison tulot

Omaisuus

Asuminen

Menot

Lisätiedot

Tilinumerot

Yhteystiedot

Yhteenveto

Saapumisvahvistus

Palaute

Ohjeet

Kirjaudu ulos

Toimeentulotuki: Hakijan tulot

Tänään on 10.2.2020

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikki tulot, joita toimeentulotukea saavalla henkilöllä ja hänen kanssaan samaan talouteen kuuluvilla perheenjäsenillä on.

Ilmoita tulojen nettomäärä eli niiden määrä ennakonpidätyksen jälkeen.

Saatko palkkatuloa ajalla 31.01.2020 - 29.02.2020? *

Kela saa palkkatulot 1.1.2019 alkaen tulorekisteristä.

☐ En

☐ Kyllä

Saatko starttirahaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☒ Kyllä, e/kk

Ilmoita, milta ajalta tuki maksetaan. *

pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv

Ilmoita, mille ajalle tuki on myönnetty. *

pp.kk.vvvv - pp.kk.vvvv

Ilmoita ennakonpidätyksen prosentti. *

%

Saatko elatusapua ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko omaishoitajan palkkiota ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko pääoma-, osinko- tai korkotulot ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko apurahaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko vakuutus- tai kertakorvausta ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko Teosto-palkkioita ja vastaavia ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko vuokratulot ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko veronpalautusta ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Saatko muuta tuloa ajalla (esim. vanhemmilta saatu avustus) 01.02.2020 - 29.02.2020? *

☐ En

☐ Kyllä

Lisätietoja

Tässä voit kertoa lisätietoja tulostasi. Jos olet ilmoittanut, että sinulla ei ole yritystuloa, palkkatulot eikä muita tuloja, kerro tässä, miten perheen menot on rahoitettu.

Merkkejä jäljellä 250/250

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka

Täyttöohje (avautuu uuteen ikkunaan)

Päätet takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Tänään on 10.2.2020

Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotuen määrään vaikuttavat kaikki tulot, joita toimeentulotukea saavalla henkilöllä ja hänen kanssaan saamaan talouteen kuuluvilla perheenjäsenillä on.

Ilmoita tulojen nettomaara eli niiden maara ennakonpidatysen jalkeen.

Saako puolisos palkkatuloja ajalla 31.01.2020 - 29.02.2020 ? *
Kela saa tiedot palkkatuloista tulorekisteristä 1.1.2019 alkaen.

OEI

☐ Kylla

Saako puolisosi starttirahaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

OE

☐ Kylla

Saako puolisosi elatusapua ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

OE

☐ Kyllä

Saako puolisosi omaishoitajan palkkiota ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

OE

☐ Kyllä

Saako puolisosasi pääoma-, osinko- tai korkotuloa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

○Ei

☐ Kyllä

Saako puolisosi apurahaa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

○Ei

☐ Kyllä

Saako puolisoasi vakuutus- tai kertakorvausta ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

○Ei

☐ Kyllä

Saako puolisos Teosto-palkkioita ja vastaavia ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

○Ei

☐ Kyllä

Saako puolisosi vuokratuloa ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

○Ei

☐ Kyllä

Saako puolisos veronpalautusta ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

OEI

☐ Kyllä

Saako puolisosasi muuta tuloa (esim. vanhemmilta saatu avustus) ajalla 01.02.2020 - 29.02.2020? *

○Ei

☐ Kyllä

Lisätietoja

Tässä voit kertoa lisätietoja tuloista. Jos olet ilmoittanut, että puolisolla ei ole palkkatuloja eikä muita tuloja, kerro tässä, miten perheen menot on rahoitettu.

Merkkejä jäljellä 250/250

[Jatka myöhemmin](#)

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka



[Täyttöohje \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#)

Pääset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista

Toimeentulotuki: Asuminen

Tänään on 10.2.2020

Jatkohakemus

Esimerkki, Erkki

Perustoimeentulotukea voidaan myöntää Suomessa sijaitsevan asunnon asumismenoihin. Kela saa vuokrasopimustiedot suoraan [seuraavilta vuokranantajilta \(avautuu uuteen ikkunaan\)](#).

Ilmoita asumismuoto: *

© Vuokra-asunto: valitse vuokranantaja **SAVUT**

☐ Alivuokra-asunto

☐ Asumisoikeusasunto

☐ Osaomistusasunto

☐ Omistusasunto (osakeasunto)

☐ Omistusasunto (omakotitalo)

☐ Hoitokoti, palvelutalo tms.

☐ Vanhempien luona

Asuntola

○Muu, mikä?

☐ El asunto

Merkkejä jäljellä 250/250

Jos perheeseen kuuluu vammainen henkilö, joka tarvitsee asuntoon lisätilaa ja/tai hoitajaa, voit selvittää asiaa tähän:

Harjoitetaanko sinun/perheesi yritystoimintaa kotiosoitteessa ?

OE

© Kytä

Kun yritystoimintaa harjoitetaan kotona, asumismenot voidaan huomioida heti paikkakunnan kohtuullisten asumismenojen mukaisesti. Yrityksen menoja ei huomioida perustoimeentulotuen menoina. Yrityksen osuus asumismenoista (kuten työhuonevähennys, sähkö) vähennetään yrityksen kirjanpidossa.

Jatka myöhemmin

Tyhjennä sivun tiedot

Jatka



 [Täyttöohje](#) (avautuu uuteen ikkunaan)

Pääset takaisin muuttamaan jo antamiasi tietoja vasemman reunan sivuvalinnoista.

Perustamustoimikunta Jäsenhakemus Käynnätyksi, 0/100 Olet täyttämässä hakemusta sähköisesti. Voit lisätä uusia tietoja tai lisätä uusia tietoja hakemusta täydentämällä. Olet täyttämässä hakemusta sähköisesti.	Perustamustoimikunta Jäsenhakemus Käynnätyksi, 0/100 Olet täyttämässä hakemusta sähköisesti. Voit lisätä uusia tietoja tai lisätä uusia tietoja hakemusta täydentämällä. Olet täyttämässä hakemusta sähköisesti.	Perustamustoimikunta Jäsenhakemus Käynnätyksi, 0/100 Olet täyttämässä hakemusta sähköisesti. Voit lisätä uusia tietoja tai lisätä uusia tietoja hakemusta täydentämällä. Olet täyttämässä hakemusta sähköisesti.
--	--	--

Tallennetut hakemukset ovat Etusivulla kohdassa Aiemmin lähetetyt. Voit jatkaa hakemuksen tekemistä kuukauden kuluessa sen tallentamisesta.

- Takaisin

Lopeta tallentamatta

Tallenna ja lopeta

Kiitos osallistumisesta!

:)

Käytettävyyystestaus on päättynyt.

KÄYTETTÄVYYSTESTAAJIEN HAKUILMOITUS

Etsitään käytettävyystestaaajia!

Haluatko olla mukana kehittämässä Kelan sähköisiä palveluita?

Noin tunnin kestävässä käytettävyystestauksessa täytetään Kelan toimeentulotukihakemuksen yrittäjätieto-osio kahden testitarinan mukaisesti.

Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa (XAMK) yamk-tutkintoa sähköisen asiainnin ja arkistoinnin koulutusohjelmassa. Tekemieni prototyyppien käytettävyystestaus on osa opinnäytetyötäni ja tarvitsisin mukaan 3 testaaajaa.

Ensisijaisesti testaaajiksi toivotaan yrittäjiä tai henkilöitä, joiden yritystoiminta on päättynyt.

Testaukset järjestetään Savonlinnan Kelassa ti 28.1.2020 klo 9-16 välillä (tarvittaessa myös toinen testipäivä samalla viikolla). Tutkimusta varten testauksilanne äänitetään ja tietokoneen näyttökuvaa tallennetaan. Henkilötietoja ei tallenneta.

Palkkiona suoritetusta testauksesta on luvassa n. 30 euron arvoinen tuotelahja.

Ilmoita kiinnostuksesi:
omihe002@edu.xamk.fi



Mira Heiskanen
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

