

## Säteilyturvakeskuksen sisäisten palveluiden kehittäminen

Stina Sievers



<b>Tekijä</b> Stina Sievers	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Säteilyturvakeskuksen sisäisten palveluiden kehittäminen	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 48 + 52
<p>Säteilyturvakeskus (STUK) on sosiaali- ja terveysministeriön alainen viranomainen ja sen tehtävänä on valvoa säteily- ja ydinturvallisuutta Suomessa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten STUKin hallinto-osaston yhteistyö sujuu STUKin muiden osastojen kanssa ja toimivatko sisäiset palvelut toivotulla tavalla.</p> <p>Teoreettisessa viitekehityksessä käsiteltiin strategiaa ja palvelua mukaan lukien sisäinen palvelu. Strategia on ajankohtainen aihe Säteilyturvakeskuksessa, sillä uuden, vuoden 2018 alussa alkavan viisivuotisen strategiakauden suunnittelu on parhaillaan käynnissä. Strategiassa määritellään myös hallinto-osaston asema ja tehtävä. Strategia antaa suuntaviivat toiminnalle seuraavaksi viideksi vuodeksi.</p> <p>Sisäisten palveluiden toimivuus on tärkeää STUKin substanssiosastoille, että ne pystyvät panostamaan omaan ydinosaamiseensa. Vaikka hallinto-osasto pyrkii auttamaan hallintoasioissa mahdollisimman hyvin, linjaukset ja yhteiset järjestelmät valtiotasolla tuovat omat sääntönsä kuvioihin. Joskus sisäisten palveluiden sujuvuutta ei arvosteta tarpeeksi, vaikka sen heikkous heijastuu monissa organisaatioissa myös ulkoisille asiakkaille.</p> <p>Tutkimus toteutettiin marraskuussa 2016 Webropol-työkalua käyttäen internet-pohjaisena. Kysely lähetettiin kaikille STUKin työntekijöille, joita oli tutkimuksen tekoheikellä noin 325. Kyseessä oli näin ollen kokonaistutkimus. Vastauksia tuli yhteensä 108, jolloin vastausprosentiksi muodostui 33. Kyselyn vastauksia analysoitiin Webropolin omilla raporteilla ja SPSS-tilasto-ohjelmalla. Excel-ohjelmalla tulokset muokattiin taulukoiksi ja kuvioiksi. Vastajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä hallinto-osaston sisäiseen palveluun, mutta yksikkökohtaisia eroja kuitenkin löytyi. Eniten kritiikkiä kaikkien yksiköiden kohdalla tuli ohjeistuksesta, sen löytämisestä ja ajantasaisuudesta. Tämä on ymmärrettävää, sillä intranetistä oikean ohjeistuksen löytäminen saattaa toistaiseksi olla haastavaa. Lisäksi osa ohjeista kaipaa päivitystä. Kritiikin kohteena oli myös yksiköiden näkyvyys ja tiedottaminen.</p> <p>Tutkimuksen tulokset antoivat tietoa yhteistyön kehittämisen kohteista, sillä suurimmat haasteet ja hyvin jo nykyisellään toimivat asiat selvisivät tutkimuksessa. Hallinto-osaston toimintaa kehitetään parhaillaan, ja monet yksiköt ovat jo aloittaneet ohjeiden päivitystyön. Intranetin uudistus on tarkoitus tehdä vuonna 2017 ja koko STUKia koskeva sisäisten prosessien uudistustyö on aloitettu.</p>	
<b>Asiasanat</b> Sisäiset palvelut, palvelu, strategia, asiakkuus, johtaminen	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tutkimuksen tausta ja tavoite .....	1
1.2	Tutkimusongelma ja rajaus .....	2
2	Toimeksiantaja Säteilyturvakeskus.....	4
2.1	Johto ja erillisyksiköt sekä hallinto-osasto .....	5
2.2	Ydinvoimalaitosten sekä ydinjätteiden ja ydinmateriaalien valvonta -osastot.....	5
2.3	Ympäristön säteilyvalvonta sekä säteilytoiminnan valvonta -osastot .....	5
3	Strategia.....	7
3.1	Strategisten näkemysten historiaa .....	7
3.2	Strateginen ajattelu .....	9
3.3	Strateginen toiminta .....	9
3.4	Strategian suunnittelu .....	10
3.5	Uudistamisen uhkia.....	10
3.6	STUKin strategia.....	11
3.7	STUKin hallinto-osaston strategia .....	13
4	Palvelu .....	14
4.1	Asiakaspalvelun kulmakiviä.....	14
4.2	Palvelukulttuuri ja -prosessi.....	15
4.3	Asiakastyytyväisyydestä asiakaslujuuteen .....	16
4.4	Sisäinen palvelu.....	17
5	Tutkimuksen toteutus .....	19
5.1	Kvantitatiivinen kyselytutkimus.....	19
5.2	Aineiston kerääminen.....	21
5.3	Aineiston analysointi .....	21
6	Tutkimustulokset .....	23
6.1	Asiakirja- ja tietopalvelut .....	24
6.2	Hallinto-osaston johto.....	26
6.3	Henkilöstöpalvelut.....	27
6.4	Kansainväliset hankkeet .....	29
6.5	Kiinteistöpalvelut .....	30
6.6	Lakiasiat ja säännöstö.....	32
6.7	Talous.....	33
6.7.1	Laskentatiimi .....	33
6.7.2	Hankintatiimi .....	35
6.7.3	Matkatiimi.....	36
6.7.4	Yhteenveto talousyksiköstä.....	37
6.8	Tietohallinto .....	38

6.9 Yhteenveto tutkimuksesta .....	41
7 Johtopäätökset.....	42
7.1 Tutkimuksen luotettavuus .....	42
7.2 Kehitysehdotukset.....	43
7.3 Jatkotutkimukset .....	44
7.4 Opinnäytetyön prosessin arviointi.....	44
Lähteet .....	46
Liitteet.....	49
Liite 1. Saatekirje.....	49
Liite 2. Hallinto-osaston sidosryhmäkysely .....	50
Liite 3. Muistutus kyselyyn vastaamisesta .....	58
Liite 4. Toinen muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta .....	59
Liite 5. Mann-Whitney U-testi sukupuolen ja väittämien välillä .....	60
Liite 6. Kruskal-Wallis-testi iän ja väittämien välillä .....	69
Liite 7. Kruskal-Wallis-testi aseman ja väittämien välillä .....	77
Liite 8. Kruskal-Wallis-testi aseman ja väittämien välillä .....	85
Liite 9. Kruskal-Wallis-testi työskentelyajan ja väittämien välillä .....	93

# 1 Johdanto

Organisaation strategia antaa yrityksen toiminnalle suuntaviivat ja sen pohjalta tehdään valintoja erilaisista järkevistäkin vaihtoehtoista. Näistä valinnoista saadaan lähtökohdat myös sisäisten palveluiden toimintaan. Joissain organisaatioissa työntekijät itse tekevät suuren osan hallinnollisista tehtävistä, joissain taas hallinto-osasto auttaa muita osastoja parhaalla mahdollisella tavalla helpottaakseen osastoja keskittymään omaan ydinosamiensa. Säteilyturvakeskuksessa (STUK) on pyritty jälkimmäiseen vaihtoehtoon, mutta koko valtion tasolla annetut ratkaisut ja järjestelmät vaikuttavat siihen, että osa hallintotehtävistä jää esimiehille ja työntekijöille itselleen ja siihen ei organisaatio itse pysty vaikuttamaan.

Yrityksessä tai organisaatiossa on olemassa palvelukulttuuri, jos toiminta on palveluhenkistä ja sitä ohjaa kiinnostus asiakkaisiin. Tällöin kaikki organisaation jäsenet ymmärtävät palvelun ja sen tuoman lisäarvon merkityksen asiakkaille. Sisäisen markkinoinnin tavoitteena on luoda palvelukulttuuri, mutta se ei pelkästään riitä, sillä koko henkilökunnan täytyy ymmärtää yrityksen toiminta-ajatus ja strategia. Kun henkilöstö on sitoutunut omaan organisaatioonsa, se sosiaalistuu siihen ja samalla levittää siitä myönteistä kuvaa. Tärkeässä roolissa ovat myös organisaation sisäiset asiakassuhteet esimiesten ja alaisten sekä eri osastojen ja yksiköiden välillä. Kun sisäinen asiakastytyväisyys on organisaatiossa hyvällä mallilla, se heijastuu myös ulkoisiin asiakkaisiin. (Grönroos 2009, 414-415.)

Tämän opinnäytetyön aihe on Säteilyturvakeskuksen sisäisten palveluiden kehittäminen. Sisäisiä palveluja tuottavat Säteilyturvakeskuksessa hallinto-osasto, johto ja viestintäyksikkö. Tämä tutkimus tehtiin hallinto-osaston sisäisistä palveluista. Viimeksi saman tyyppinen sidosryhmäkysely hallinto-osaston palveluista on tehty viisi vuotta aikaisemmin ja sen jälkeen moni asia on muuttunut.

## 1.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Opinnäytetyön tekijä työskentelee hallinto-osastoon kuuluvan talousyksikön matkatiimisessä, joka hoitaa keskitetysti kaikki STUKin matkustukseen liittyvät asiat. Matkatiimi perustettiin lokakuussa 2014. Vuoden 2015 lopulla päätettiin silloisen matkatiimin palvelupäällikön kanssa, että syksyllä 2016 tehdään tyytyväisyyskysely matkatiimin toiminnasta. Kysely olisi tehty siksi, että tiimi oli uusi ja kun se päätettiin perustaa, se sai osakseen suurta vastustusta ja sen toiminnan sujuvuutta epäiltiin laajasti. Vuonna 2016 toiminta oli jo vakiintunut ja kysely olisi voitu tehdä. Vuoden 2016 alussa idea kehittyi opinnäytetyöksi, mutta uuden hallinto-osaston johtajan ehdotuksesta tyytyväisyyskysely päätettiin tehdä

koko osastosta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten hallinto-osaston eri yksiköt palvelevat muita osastoja ja yksiköitä, minkälaisia eroja on yksiköiden palvelussa ja miten erilaiset työntekijäryhmät kokevat hallinto-osaston onnistuneen sisäisten palveluiden tuottamisessa.

Työn tietoperustassa käsitellään palveluita ja niiden johtamista sekä organisaatiokäyttämistä. Tietojen perusteella pohditaan, mikä merkitys sisäisillä palveluilla on ja miten ne vaikuttavat myös yhteiskunnalle ja asiakkaille suuntautuviin palveluihin. Lisäksi teoriaosuudessa pohditaan, minkälainen merkitys johtamisella ja koko organisaation strategialla on sisäisiin palveluihin. STUKin strategia-kausi on viisivuotinen ja nykyinen kausi päättyy vuoden 2017 lopussa. Uuden strategian suunnittelu on käynnissä ja siihen on osallistettu koko henkilökunta.

## **1.2 Tutkimusongelma ja rajaus**

Hallinto-osasto tukee STUKin muiden vastualueiden ja tulosyksiköiden työtä ja tuottaa niille hallinto- ja sisäisiä palveluita. Sen vastuulla ovat hallinnolliset tehtävät sekä toiminnot ja se tuottaa asiantuntijapalveluita kansainvälisiin hankkeisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten hallinto- ja muiden osastojen yhteistyö sujuu ja pystyykö hallinto-osasto auttamaan muita osastoja siten, että ne pystyvät keskittymään ydinosaamiseensa. Tutkimuksen pääkysymys oli:

Miten hallinto-osasto on onnistunut sisäisten palvelujen tuottajana?

Tämän lisäksi tutkimuksessa ja tutkimustulosten perusteella oli selvitettävänä seuraavia alaongelmia:

Minkälaisena eri yksiköiden toiminta koetaan?

Mitä kehitystarpeita on sisäisessä palvelussa?

Millä keinoilla palvelua voidaan kehittää?

Miten kehitystä seurataan?

Tutkimuksen jälkeen oli helpompi nähdä todelliset haasteet ja kehittää toimintaa.

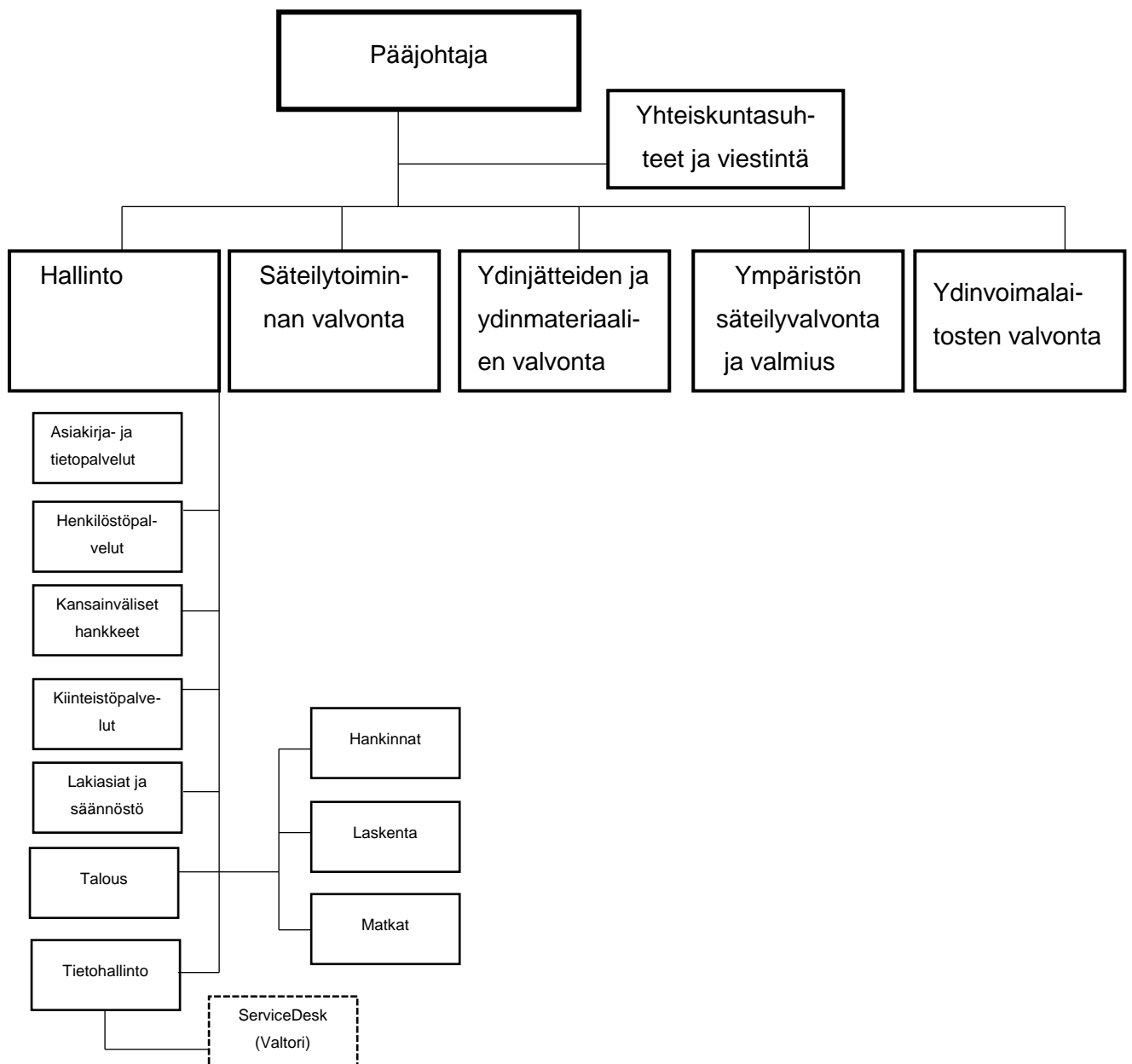
Tutkimuksen tekohetkellä STUKissa oli noin 325 työntekijää. Tutkimus toteutettiin tekeväällä kvantitatiivinen kysely kaikille organisaation työntekijöille, koska jokainen heistä käyttää hallinto-osaston sisäisiä palveluita. Myös hallinto-osaston (HAL) työntekijät vastasivat kyselyyn jättäen vastaamatta omaa yksikköään koskeviin kysymyksiin. Kyselyllä kar-

toitettiin STUKlaisten mielipiteitä hallinto-osaston eri yksiköiden antamasta sisäisestä palvelusta. Vastausten perusteella selvitettiin, minkälaisia ajatuksia eri yksiköiden palvelut herättivät ja tulosten perusteella tuli pohdittavaksi, miten niitä voisi kehittää vielä sujuvamman yhteistyön aikaansaamiseksi. Lisäksi tutkimuksessa vertailtiin, oliko eri vastaajaryhmillä erilaisia kokemuksia yksiköistä ja niiden palveluista.

Uusi viisivuotinen strategiakausi alkaa vuoden 2018 alussa ja siksi tutkimuksessa pohdittiin myös strategian vaikutusta sisäisiin palveluihin ja päinvastoin. Tutkimustulosten perusteella ongelmat oli helpompi havaita, niihin oli helpompi tarttua sekä sen jälkeen kehittää toimintaa.

## 2 Toimeksiantaja Säteilyturvakeskus

Säteilyturvakeskuksen tavoitteena on suojella ihmisiä, ympäristöä, yhteiskuntaa ja tulevia sukupolvia säteilyn haitallisilta vaikutuksilta sekä estää säteily- ja ydinonnettomuudet. STUK valvoo radioaktiivisten aineiden kuljetuksia, ydinvoimalaitoksia ja ydinjätteiden loppusijoitusta sekä säteilyn käyttöä teollisuudessa, terveydenhuollossa, koulutuksessa ja tutkimuksissa. STUK päivystää ympärivuorokautisesti säteilyvaaratilanteiden varalta ja tekee yhteistyötä sekä kotimaisten että kansainvälisten säteily- ja ydinturvallisuuteen liittyvien viranomaisten ja asiantuntijoiden kanssa. STUKin arvot ovat asiantuntemus, avoimuus, rohkeus ja yhteistyö.



Kuvio 1. STUKin organisaatiokaavio.

Kuviossa 1 on esitelty STUKin organisaatiokaavio. Tarkemmin tähän kaavioon on merkitty ainoastaan hallinto-osaston eri yksiköt ja tiimit, joista tutkimuksen kysely tehtiin.

## **2.1 Johto ja erillisyksiköt sekä hallinto-osasto**

Johto ja erillisyksiköt -osasto koostuu ryhmästä, jossa työskentelee pääjohtajan alaisuudessa johtava asiantuntija, johdon sihteerit sekä viestintäyksikkö. Työntekijöitä osastolla on noin kymmenen.

Hallinto-osaston, jonka toiminnasta tutkimus tehtiin, tehtävä on tukea STUKin muiden osastojen työtä ja tuottaa tarvittavia hallinto- ja sisäisiä palveluita. Tarkemmin eri yksiköistä on kerrottu tutkimustulosten analysoinnin yhteydessä. Hallinto-osasto on noin 50 STUKlaisen työpaikka.

## **2.2 Ydinvoimalaitosten sekä ydinjätteiden ja ydinmateriaalien valvonta -osastot**

STUKin suurin yksikkö on ydinvoimalaitosten valvontayksikkö eli YTO. Sen tärkeimpänä tehtävänä on varmistaa, että suomalaiset ydinvoimalaitokset suunnitellaan, ja niitä käytetään säännösten mukaisesti. Käytöstä ei myöskään saa aiheutua voimalaitosten työntekijöille tai väestölle terveyttä vaarantavia säteilyhaittoja eikä vahinkoja ympäristölle tai omaisuudelle. Voimalaitosten turvallisesta käytöstä vastaa voimayhtiö, mutta STUK asettaa käyttöä koskevat turvallisuusvaatimukset ja seuraa, että niitä noudatetaan. YTOlla työskentelee noin 120 henkilöä.

Ydinjätteiden ja ydinmateriaalien valvontayksikön eli YMON vastuu valvonnasta alkaa uraanin tuotannosta ja päättyy uraanin loppusijoittamiseen. Tähän väliin mahtuvat uraanin ja uraanipolttoaineen kuljetukset, ydinmateriaaleihin kohdistuvat tarkastukset, ydinpolttoaineiden laittoman maahantuonnin estäminen, ydinkoekiellon, matala- ja keskiaktiivisten ydinjätteiden, käytetyn ydinpolttoaineen loppusijoitushankkeen valvonta sekä ydinvoimalaitosten purku Suomessa. Osastolla työskentelee noin 30 henkilöä.

## **2.3 Ympäristön säteilyvalvonta sekä säteilytoiminnan valvonta -osastot**

Ympäristön säteilyvalvonnan eli VALON tehtävänä on nimensä mukaisesti ympäristön säteilyvalvonta sekä varautuminen normaalista poikkeavaan säteilytilanteeseen. Se valvoo ympäristön säteilyturvallisuuksia Suomessa ja erikseen ydinvoimalaitosten ja kaivosten ympäristössä. Se valvoo myös luonnonsäteilylle altistavan säteilytoiminnan turvallisuutta. Osaston tehtävänä on tämän lisäksi ylläpitää ja kehittää kenttä- ja laboratoriotoimintoja poikkeavien säteilytilanteiden havaitsemiseksi sekä suunnitella suojelutoimenpiteitä niiden varalta. Tarvittaessa se antaa virka-apua muille viranomaisille, sekä tekee tutkimus- ja

kehitystyötä sekä arvioi säteilyannoksia. Osastoon kuuluu lisäksi valmiusyksikkö, jonka päätehtävänä on normaalista poikkeaviin tilanteisiin varautumisen ylläpitäminen. Se huolehtii valmiuskoulutuksen järjestämisestä sekä valmiussuunnittelusta koko STUKille. Jokaisen STUKlaisen velvollisuus on tarvittaessa osallistua poikkeavien tapahtumien hoitoon. Työntekijöitä osastolla on noin 50.

Säteilytoiminnan valvontaosaston eli STOn vastuulla on ionisoivan ja ionisoimattoman säteilyn käyttöön liittyvä viranomaisvalvonta ja niihin liittyvä tutkimustoiminta. Sen tehtävänä on säteilyn käytöstä aiheutuvien haittojen estäminen ja rajoittaminen. STOssa on työpaikka n. 50 henkilöllä.

### 3 Strategia

Strategia on terminä lähtöisin kreikankielisestä sanasta ”strategos”, joka tarkoittaa sodan johtamisen taitoa. Historiassa strategia onkin suurimmaksi osaksi liittynyt sodankäyntiin. Sen yleisimmäksi määritelmäksi ja tehtäväksi on noussut ”sodan voittaminen”, mutta myös ”sodan välttäminen” on joskus mainittu sen merkitykseksi. Liiketoimintaan liittyen molemmat käsitteet ovat tärkeitä. (Kamensky 2002, 16.)

Strategia liittyy aina kilpailuun. Jos kilpailua ei ole, strategiaa ei tarvita. Eniten käytetyt strategiaopit eivät ole vanhoja, suurin osa vain alle 35 vuotta. Oppeja ja ismejä on erilaisia, mutta kaikkia niitä yhdistää kilpailu (Kamensky 2002, 16.) Nykyään yhä useammin myönnetään, että yrityksen strategia ratkaisee sen menestyksen pitkällä aikavälillä. Strateginen menestys voidaan jakaa kolmeen osaan, jossa seuraavaan osaan pääsy on aina edellistä vaikeampaa. Ensimmäisessä osassa menestyvän yrityksen tulee luoda menestysstrategiat. Seuraavaksi sen täytyy osata toteuttaa ne kunnolla. Viimeiseksi sen on pystyttävä uusimaan strategia yhä uudelleen vaatimusten ja tilanteiden muuttuessa (Kamensky 2002, 25). Strategian perusta löytyy organisaation arvoista, toiminta-ajatuksista ja ydinosaamisesta, mutta sen suunnittelussa täytyy olla vahvasti mukana myös visio eli kuva toivotusta tulevaisuudesta (Tuomi & Sumkin 2010, 28).

Hyvän strategian täytyy olla muutakin kuin suunnitelma. Se saattaa olla organisaation toimintamalli, mutta se voi olla myös kehitysprojekti, yritysosto tai hanke. On mahdollista, että se on taitoa tehdä asioita eri tavalla ja kykyä tulkita omaa muuttuvaa toimintaympäristöään. Tämä kaikki edellyttää kykyä ajatella, hyödyntää hiljaista tietoa ja mennä asioihin syvemmälle kuin monesti ymmärretään tehdä (Santalainen 2006).

Hyvä strategia koostuu monista osista ja yrityksen strategiaan vaikuttavat mm. nykytilanne, toimintaympäristö ja sen muutokset seuraavien vuosien aikana, tavoitetila ja linjaukset siihen pääsemiseksi, aikataulutetut ja sovitut hankkeet sekä seuranta (Hiltunen 2015, 64-65).

#### 3.1 Strategisten näkemysten historiaa

Strategia on kehittyvä toimintamalli ja sen tehtävänä on vision toteuttaminen. Se on toimintaa ja tavoitteita ohjaava ydin, jonka olemassa olon pitäisi näkyä kaikessa organisaation tekemisessä (Juholin 2009, 69). Eri vuosikymmeninä strategiaa on tarkasteltu eri näkökulmista. Alla olevassa taulukossa 1 on havainnollistettu, miten strategian on eri aikakausina ajateltu koskettavan eri ryhmiä. Tänä päivänä on onneksi huomattu, että sen suunnittelemiseen ja toteuttamiseen tarvitaan koko henkilökunta ja kaikki sidosryhmät.

Teoriat ja sanasto ovat vaihdelleet suuresti eri aikakausina, mutta strategiatutkimus ja käytäntö liiketoiminnassa ovat aina kulkeneet käsi kädessä. Päättökäytös on ollut selvittää, minkälaisen strategian avulla organisaation menestys olisi turvattu. (Tuomi & Sumkin 2010, 26.)

Vaikka strategian alku onkin tuhansien vuosien päässä ja liittyy sodankäyntiin, sitä on alettu tutkimaan kunnolla vasta 1960-luvulla. Eri näkemykset ja painotukset ovat vaihdelleet eri aikakausina (taulukko 1). Yhteistä nykypäivään saakka on ollut se, että strategia on ollut johdon työväline. Nykyisessä nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä organisaation täytyy kuitenkin pystyä tarkastelemaan sekä sisäisiä että ulkoisia prosesseja samanaikaisesti yhdessä koko henkilöstön kanssa. Suomalaiset organisaatiot on luotu 1960-70-luvuilla ja johtaminen on ollut pitkään samalta aikakaudelta. Nykykäsityksen mukaan esimerkiksi tiedotus on viestintää ja sen osapuolia ovat kaikki työyhteisön jäsenet, jotka viestivät eri rooleissa sekä kumppanit, joiden kanssa verkostoidutaan. Tiedottaminen ei ole enää ylhäältä alas suuntautuvaa vaan se on viestimistä ja vuoropuhelua sekä kokemusten ja tiedon vaihtoa (Juholin 2009, 141.)

Taulukko 1. Eri aikakausien strategiateorioita (mukaillen Tuomi & Sumkin 2010, 27).

Aika	1950-60-luku	1970-luku	1980-luku	1990-luku	2000-luku	2010->
<b>Huomio</b>	-Strateginen suunnittelu - SWOT-analyysi	Kilpailijat ja toimintaympäristö tärkeitä	Geneeriset strategiat sekä arvoketjut ja prosessit	Resurssit, osaaminen, kyvykkyys. Ydinosaaminen.	Verkostostrategiat, kielellinen näkökulma	Kokonaisvaltainen strateginen ajattelu ja toiminta
<b>Laati-ja</b>	Ylin johto	Ylin johto	Ylin ja keskijohto	Johto, esimiehet, henkilöstö	Johto, esimiehet, henkilöstö, sidosryhmät	Johto, esimiehet ja henkilöstö, sidosryhmät,
<b>Tutkijat</b>	Chandler, Ansoff	Andrews, Mintzberg	Mintzberg, Porter	Hamel&Prahalad, Stalk, Evans&Schulman, Ulrich&Lake, Mintzberg	Mintzberg, Hamel, Prahalad	
<b>Ydin</b>	Toimintaympäristön huomiointi	Sisäiset prosessit	Organisaation osaaminen	Sisäisen ja ulkoisen ympäristön viestintä	Strateginen johtaminen	Joustava ja dynaaminen kokonaisuus

### 3.2 Strateginen ajattelu

Kuten edellä on mainittu, strategisen ajattelun koulukuntia on useita. Eri strategiaoikeista löytyy sovellettavaa tietoa organisaatioiden suunnitteluun, niiden aseman määrittelyyn, voimavarojen käyttöön ja kehittämiseen niitä yhdistämällä. Strateginen ajattelu on visiointia eli eteenpäin katsomista. Kuitenkin myös taakse katsominen on tärkeää, sillä on tärkeää saada kokemus ja hiljainen mukaan suunnittelun avuksi. Tulevaisuutta on vaikea luoda, jos ei ymmärrä menneisyyttä. Lisäulottuvuutta ajatteluun tuo, jos pystytään näkemään laajoja kokonaisuuksia, mutta samalla ymmärtämään yksityiskohtia. Sivuille katsominen on myös tärkeää, sillä oma toiminta ei milloinkaan ole niin ainutlaatuista, etteikö oppia voisi ottaa muista organisaatioista tai eri aloilta. Tulevaisuuden yli katsominen eli toivottu tulevaisuus tarkoittaa sitä, että omalla strategiatyöllä voidaan vaikuttaa tulevaisuuteen. Strateginen ajattelu on siis jatkuvaa kilpailukyvyyn ja oman paikkansa etsimistä ja löytämistä. (Santalainen 2006.)

Strateginen ajattelu on myös sitä, että organisaatiossa tehdään sellaisia valintoja ja päätöksiä, jotka on määritelty strategiassa. Siksi koko henkilöstön kanssa yhdessä luotuun strategiaan ollaan sitoutuneempia ja se on aidosti käyttökelpoinen työväline myös johtajille. Uuden strategian mukainen työskentely vaatii aluksi tietoista ajattelua. Jokaisen tehtävän ja päätöksen kohdalla on hyvä pysähtyä miettimään, onko se strategian ja yrityksen arvojen mukainen. Strategian mukainen ajattelu tulee tavaksi tehdä, mutta se vaatii ensin sisäistämistä ja aikaa. Parhaimmillaan strategia tuo kaivattua lisäarvoa kaikille, toiminnot nopeutuvat ja päätöksiä on helpompi tehdä. (Tuomi & Sumkin, 2010, 68.)

### 3.3 Strateginen toiminta

Strategiaprosessissa toiminnan tulisi olla samanlaista puheiden kanssa. Prosessiin täytyy uskaltaa heittäytyä ja miettiä, miten strategia näkyy käytännön työn helpottamisessa. Pelkkä strategian suunnitteleminen ja kokoustaminen ei riitä, jos strategia ei jalkaudu arkiin työhön. On siis tärkeää ymmärtää, että jokainen yritys ja organisaatio on erilainen ja jokaiselle täytyy luoda omanlainen strategia. (Tuomi & Sumkin 2010, 13-14.)

Nykypäivänä työn tekeminen erityisesti asiantuntijaorganisaatioissa on puhetta erilaisissa tilanteissa, kuten projekteissa, kokouksissa, sähköposteissa ja esityksissä. Puhetta ja vuorovaikutustilanteita on valtavasti. Jokainen organisaation jäsen tulkitsee todellisuutta eri tavoin ja luo omia merkityksiä eli diskursseja asioista. Näin strateginen todellisuus muodostuu kaikkien organisaation jäsenten kautta. Myös organisaation jämähtäminen paikoilleen on vaara. Kun on mennyt hyvin, kuvitellaan, että kehitys tai muutos ole enää tarpeellista. Näin ei luonnollisestikaan ole. Aina on tarve kehittää ja kehittyä. Siksi strate-

gian uudistaminen aika ajoin on tärkeää ja siihen on hyödyllistä ottaa mukaan koko henkilöstö. Nykypäivän yritysten täytyy olla sosiaalisesti taitavia, sillä yrityskulttuurin täytyy pysyä muuttumaan ja uudistumaan koko ajan. Erilaisuuden sietäminen on sille perusedellytys. Rohkea ja avoin vuorovaikutteinen ilmapiiri on modernia yrityskulttuuria. (Honkola & Jounela 2000, 126-127; Tuomi & Sumkin 2010, 16.)

### **3.4 Strategian suunnittelu**

Kun organisaatiossa on tehty päätös strategian uudistamisesta, kannattaa ensin miettiä, minkälainen on organisaation tulevaisuuskuva. Sen jälkeen strategiaa aletaan suunnittelemaan osastoilla tai yksiköissä pienemmissä ryhmissä, että työstä tulee kaikille ymmärrettävää. Esimiehillä on suuri vastuu strategian jalkauttamistyössä, sillä koko henkilökunta pitäisi saada sitoutettua strategiaan. Tärkeintä on, että kaikki ymmärtävät mikä on ja mihin sitä tarvitaan (Tuomi & Sumkin 2010, 20). Tulevaisuus tuo tullessaan aina haasteita, joten organisaation on pärjätäkseen varmistettava, että siellä on riittävästi osaamista. Sen pitäminen riittävällä tasolla tarkoittaa sitä, että organisaatioon palkataan mahdollisuuksien mukaan uusia asiantuntijoita ja että jo olemassa olevien työntekijöiden kehittämisestä pidetään huolta. Opinnäytetyön tekijän mielestä molempia tarvitaan, sillä uudet työntekijät tuovat organisaatioon uusia näkökulmia ja tapoja tehdä, mutta vanhojen työntekijöiden kokemus on arvokasta. Työpaikoilla on aina henkilöitä, jotka eivät ymmärrä muutoksen tarpeellisuutta ja toivovat kaiken säilyvän ennallaan. Heidätkin on tärkeä saada kehittämiseen mukaan, sillä heillä on yleensä huomatta määrä kokemusta ja tietoa. Siksi heidän asenteensa ja toimintansa muutostilanteissa on ratkaisevassa asemassa. (Tuomi & Sumkin 2010, 21.)

### **3.5 Uudistamisen uhkia**

Kun strategiaa lähdetään kehittämään uudelleen, puheita ja erilaisia kehittämisen välineitä on paljon. Toiminta on monesti hidasta ja puheita on enemmän kuin tekoja. Jos puhutaan kehittämisestä, mutta ei ole tavoitteita, voiko kehittäminen olla aitoa? Esimerkiksi vuosikello on ajatuksena hyvä, mutta jos strategiaa suunnitellaan vain siksi, että kalenterissa on sille määrätty aika, se tekee suunnittelusta liian pakonomaista ja suunnittelua tehdään ilman oikeanlaista halua siihen. Asiantuntijaorganisaatioissa voidaan myös helposti ajatella, että johtajia ei tarvita, sillä asiantuntijat ovat todellisia osajia omalla alallaan. Johtamista tarvitaan kuitenkin aina. On johtajan tai esimiehen tehtävä ohjata asiantuntijat tekemään oikeita asioita oikea-aikaisesti, ehkä muuttamaan vakiintuneita toimintatapoja ja näkemään asiakkaat. Todellinen uhka on myös se, että strategioita on tehty vuosien varrella useita, mutta todellisuudessa mikään ei ole muuttunut. (Tuomi & Sumkin 2010, 71-73.)



Kuvio 2. Strategiaproessin sisäiset tekijät

Kuviossa 2 linkittyvät strategiaproessin organisaation kolme sisäistä ulottuvuutta. Strategiseen johtamiseen liittyvät aina organisaation toiminta-ajatus, arvot ja visio. Siihen sisältyy koko prosessi ja strategian toteuttaminen. Organisaatiokulttuuri sanelee pitkälti strategian toteutumisen. Kun strategia on markkinoitu hyvin koko organisaatiolle ja sen suunnittelussa on ollut mukana koko henkilökunta, strategian onnistuminen ja sen toimimisen edellytykset ovat hyvät.

### 3.6 STUKin strategia

STUKin viiden vuoden strategiakauden viimeinen vuosi on menossa ja uutta kautta suunnitellaan yhdessä koko organisaatiolle suunnatuissa tilaisuuksissa sekä osastojen omissa kokouksissa. Johtoryhmä aloitti uuden strategiakauden suunnittelun syksyllä 2016 ja tavoitteeksi asetettiin, että uusi strategia ei saisi olla kenellekään stuklaiselle etäinen. Jokaiselle pitäisi löytyä siitä jotain omaa. Strategiatyö on aikataulutettu keväälle 2017 kuukausitasolla seuraavasti:

Tammikuu 2017

- strategiatyön kick-off –tilaisuus

Helmikuu 2017

- osastojen suunnittelemat sidosryhmätilaisuudet
- webropol-kysely koti- ja ulkomaisille yhteistyökumppaneille. Kyselyllä kartoitettiin näkemyksiä toimintaympäristön muutoksista ja STUKin tulevista mahdollisista valinnoista

Maaliskuu 2017

- luento arkisesta luovuudesta (Saku Tuominen)

- ensimmäinen tulevaisuuspäivä koko henkilökunnalle, jossa käytiin läpi osastojen toimintaympäristöanalyysit ja sidosryhmäkyselyn tulokset

Huhtikuu 2017

- johto- ja strategiatyöryhmät kokoavat tähän mennessä saadut tulokset ja hahmottelevat uuden strategian linjauksia

Toukokuu 2017

- toinen tulevaisuuspäivä koko henkilökunnalle, jossa esitellään uudet strategiset linjaukset ja mietitään konkreettisia toimenpiteitä, joiden avulla strategia saadaan päivittäiseen työhön
- strategian testaus
- kysely koko STUKin henkilöstölle

Kun strategiatyö tammikuussa 2017 aloitettiin, koko henkilöstä mielti yhdessä pääjohtajan alustuksella, miksi tarvitaan uusi strategia ja minkälainen sen pitäisi olla. Alla olevan kuvan 1 sisältö kertoo henkilöstön pohdintoja ja perusteita siihen, miksi uusi strategia on tärkeä. Kaikki kuvassa esitetyt ajatukset ovat ajankohtaisia. Viimeisen viiden vuoden aikana maailma on muuttunut niin paljon, että vanhalla strategialla ei enää pärjää.

## Toimintaympäristön muutos ajaa strategiatyöhön



Kuva 1. Strategiatyön aloitus STUKissa 27.1.2017.

Saku Tuomisen luento 8.3.2017 aiheesta ”Arkista luovuutta strategisten linjojen valintaan” STUKissa oli samoilla linjoilla strategian suhteen kuin nykynäkemyksellä on. Sen mukaan toiminnan pitäisi olla kokonaisvaltaista ja siihen pitäisi sitouttaa koko henkilöstö. Tuomisen ajatusmallissa menttiin kuitenkin vielä pidemmälle. Hänen mielestään strategian pitäisi olla niin ketterä, että jos se kesken strategiakauden ei tunnu toimivalta, sitä pitäisi uskaltaa

muuttaa. Valtion organisaatiossa tämä on vaikeaa, mutta ajatus on ymmärrettävä ja myös houkutteleva. Monet strategiat ja kehitystyöt ovat jo valmistuessaan toimimattomia, mutta koska niihin on panostettu paljon aikaa sekä rahaa, uusia vaikeita ratkaisuja ei uskalleta tehdä ja huonot jäävät voimaan. Tuomisen mielestä tehtävistä pitäisi tunnistaa tärkeimmät ja panostaa niihin. Vähemmän tärkeät työtehtävät voisi jättää pois kokonaan, jos se olisi mahdollista. Positiivinen asenne ja muutosmyönteisyys lähtevät hänen mukaansa jokaisesta itsestään.

Nykyisen strategian suunnittelun aikana opinnäytetyöntekijä ei ole ollut STUKin palveluksessa, mutta vaikuttaa siltä, että uuden strategian suunnitteluun työntekijät saavat osallistua enemmän, sillä jokaisella on mahdollisuus antaa ideoita ja mielipiteitä. Työ on läpinäkyvää. Nykyisen strategiakauden suunnittelun jälkeen STUKin johto on vaihtunut pääjohtajasta alkaen, joten työtä tehdään eri tavalla.

### **3.7 STUKin hallinto-osaston strategia**

Koko STUKin strategiasuunnittelu määrittelee myös sen, minkälainen on hallinto-osaston rooli tulevassa strategiassa. Strategian suunnitteluun sisältyy sisäisten prosessien uudellaisten kehittyneempien ja joustavampien toimintamallien luominen. Osittain idea tähän sai alkunsa vuoden 2016 itsearviointiteemasta, jossa mietittiin asioiden mitattavuutta, mutta prosessien uudistamista oli mietitty jo aikaisemmin. Itsearviointi on STUKissa vuosittain eri teemalla oleva kehitystehtävä, jossa aihe on yhteinen koko STUKille, mutta jota mietitään osastoittain. Tulokset yhdistetään ja niihin pureudutaan kehityspäivien jälkeen jatko-toimenpiteitä varten. Myös tämä tutkimus on edesauttanut uusien toimintatapojen kehittämistä.

Nykytila-analyysissä on pohdittu mm. digitalisaatiota, osaamisen ja resurssien hallintaa, muuttuvaa työtä, uusia tapoja sen tekemiseen, uutta muutaman vuoden sisällä vaihtuvaa toimitilaa, hallinnollisia muutoksia, maailman turvallisuustilannetta sekä laki- ja ohjelmuuksia. Huomioon otettavia asioita tulevassa strategiassa on paljon ja monet niistä vaikuttavat koko STUKiin, ja sen mukana myös hallinto-osastoon. Hallinto-osasto ja hallinnolliset asiat saavat STUKissa kritiikkiä liian raskaista toiminnoista. Byrokratian keventäminen mahdollisuuksien mukaan on tavoitteena ja nykyinen ilmapiiri on luova, avoin ja keskusteleminen. Samoin kuin koko STUKin, myös hallinto-osaston strategia muuttuu työntekijälähtöisemmäksi, ihmiset ja muutokset huomioivaksi. Uuden strategian valmistumista odotetaan kiinnostuneena, sillä jokainen on päässyt siihen vaikuttamaan niin halutessaan.

## 4 Palvelu

Joidenkin psykologien, filosofien ja teologien mielestä ihmisen elämän tarkoitus on palvelu (Lundberg 2002, 5). Jos tuote on oikeanlainen ja sillä on sopiva hinta, mutta palvelu ei toimi, voi kauppa jäädä tekemättä. Jos taas palvelu toimii hyvin, asiakas tulee takaisin ja ostaa uudelleen. Palvelutilanteessa asiakas on keskipisteessä, vaikka usein virheellisesti ajatellaan, että tärkein asia on tuote. Asiakassuhteista on huolehdittava kaiken aikaa, että asiakkaista tulee kanta-asiakkaita (Ylikoski 2000, 14).

Nykyään hyvä asiakaspalvelu ei aina riitä. Kilpailu on kiristynyt ja asiakkaat kaipaavat lisää arvoa jostain. Informaatioyhteiskunnan asiakas on uskoton, kriittinen ja vaativa (Aarnikoivu 2005, 14.) Asiakkaalle täytyy tarjota nopeammin, enemmän, paremmin tai edullisemmin kuin kilpailijat. Mielellään tätä kaikkea ja laadukkaasti. Lisäksi yrityksen pitäisi lisätä myös tuottavuutta. Yhtälö on vaikea. Nykypäivän asiakkaat ostavat paljon myös palveluita ja koska siitä on tullut arkipäivää, hinta-laatusuhde on ratkaisevan merkityksellinen tekijä asiakkaille (Aarnikoivu 2005,14; Ylikoski 2000, 14).

Jokainen palvelutilanne on erilainen ja siksi asiakaspalvelu on mielenkiintoista ja haastavaa, on se sitten ulkoista tai sisäistä palvelua. Yksiselitteisiä ohjeita ei asiakaspalveluun voikaan siksi antaa. Hyvällä asiakaspalvelijalla on motivaatiota ja hän sitoutuu asiakkaan ja edustamansa yrityksen tai osaston päämääriin. Jokaisen meistä pitäisi olla hyvä asiakaspalvelija, joudummehan omassa elämässämme sekä palvelemaan että ostamaan ja kokemuksesta tiedämme, minkälaista palvelua itse toivomme. (Lundberg 2002, 7.)

Palvelut ovat aineettomia ja juuri se on niiden haaste. Palvelua ei voi varastoida ja sen laadun tietää vasta siinä vaiheessa, kun asiakas sitä käyttää. Ominaista sille on myös se, että asiakas osallistuu palvelutapahtumaan itse, toisin sanoen palvelulle on suuri merkitys sillä, minkälaisia toiveita asiakkaalla on tai miten hän itse käyttäytyy. Palvelu on heterogeenista eli jokainen kohtaaminen ja tilanne on erilainen. Jos palvelu on huonoa, siitä voidaan reklamoida, mutta huonoa palvelua ei voi koskaan palauttaa.

### 4.1 Asiakaspalvelun kulmakiviä

Asiakkaalle on tärkeää, että häntä kohdellaan yksilöllisesti. Jos kyseessä on kanta-asiakas, hänen toiveidensa muistaminen on laadukasta palvelua. Kun asiakaspalvelija pystyy seisomaan yrityksen tai organisaation tuotteiden tai palveluiden takana, myös muut uskovat yritykseen. Positiivisuus ja kiinnostunut asenne huomataan ja vielä kun haasteisiin suhtaudutaan mahdollisuuksina eikä ongelmina, on palvelu kohdallaan. Myös ahke-

ruus, tehokkuus ja asiantuntemus erottuvat edukseen. Nykyään tietoa on kaikkien saatavilla rajattomasti, mutta kukaan tiedä kaikkea. Siksi paras asiantuntija on se, joka osaa etsiä oikean tiedon luotettavasta lähteestä. Myös mielikuvitus ja luovuus auttavat hyvässä palvelussa. Kun asiakkaan luottamus on voitettu, eivät pienet vastoinkäymiset enää ole kuolemanvakavia. Asiakkaiden kanssa työskennellessä joustavuus on rikkautta, sillä eri tilanteissa on mahdollista toimia eri tavoin ja keksiä aina uusia ratkaisuja. Mitään manuaalia ei oikealle asiakaspalvelulle ole olemassa. Asiakstarpeiden huomioimisen ei pitäisikään olla vaikeaa, sillä kun itse asettuu asiakkaaksi, tulee helposti huomanneeksi, mikä toimii ja mikä ei. (Lundberg 2002, 22; Hiltunen 2015, 19.)

Suuri osa yritysten ja organisaatioiden johtajien ajasta kuluu kannattavuutta miettien, mutta asiakkaiden tarpeita ei usein tule ajateltua. Tämä johtuu paljolti totutusta tavasta, sillä asiakkaiden tarpeiden miettiminen ei ole konkreettista eikä yksinkertaista. Asiakaspalvelukulttuuri, jossa ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaista, voi onnistua silloin, kun ylin johto tukee asiaa ja on itse asiakaslähtöinen. Erityisesti monopoli- tai muuten vahvassa asemassa olevat yritykset voivat erehdyksessä kehittää kulttuurin, jossa asiakasta ei arvosteta. Asiakkaita saatetaan vähätellä tai he voivat tuntea itsensä jopa alempiarvoisiksi joutuen vaikkapa täyttämään paljon erilaisia lomakkeita tai heidät käännytetään aina uudelle luukulle asiansa kanssa. Monien organisaatioiden asiantuntijatekstit tai ohjeet saattavat olla etäisiä ja jäykkiä, vaikka tarkoitus olisi olla avoin ja ystävällinen (Karhu, Salo-Lee, Sipilä, Selänne, Söderlund, Uimonen & Ylikokko 2005, 250.) Sama voi päteä myös sisäiseen palveluun. Tällaisesta kulttuurista on vaikeaa, mutta mahdollista päästä pois. Se vaatii kuitenkin paljon työtä ja koulutusta sekä mahdollisesti uusia työntekijöitä ja erilaista osaamista talon tai jopa alan ulkopuolelta. (Hiltunen 2015, 21-22.)

## 4.2 Palvelukulttuuri ja -prosessi

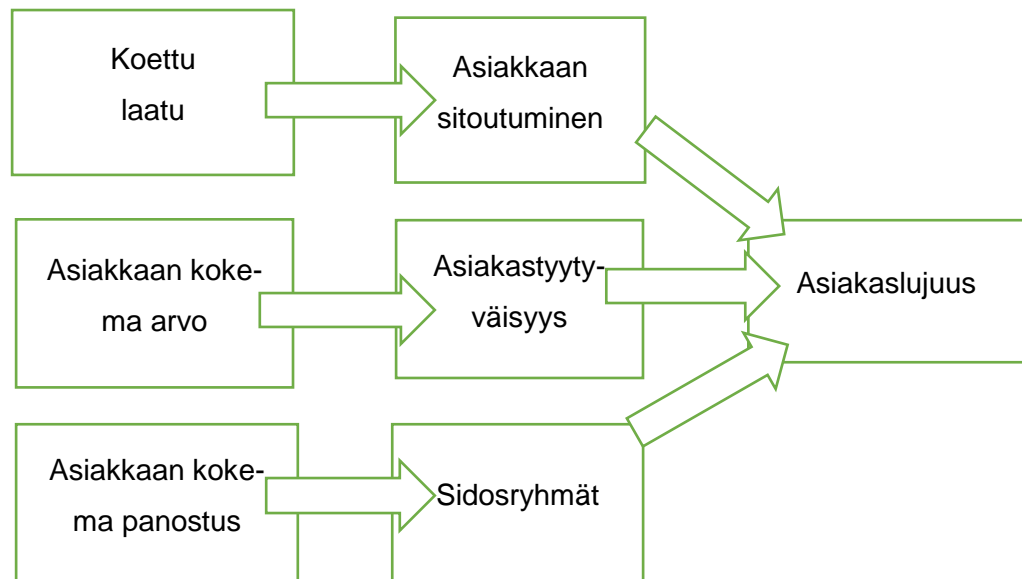
Kulttuuri kuvaa sitä, miksi ihmiset käyttäytyvät tietyllä tavalla. Yrityskulttuurissa saman organisaation palveluksessa olevat ihmiset arvostavat samoja asioita ja samanlaista tapaa tehdä työtä. Grönroos määrittää kirjassaan (1998, 299) Davisia mukaillen yrityskulttuurin seuraavasti: *yhteiset arvot ja uskomukset, jotka antavat organisaation jäsenille merkityksen ja säännöt organisaatiossa käyttäytymistä varten*. Tästä syystä yrityskulttuurin merkitys myös henkilökunnan palveluhenkisyyteen on suuri. Palveluorganisaatiossa täytyy olla vahva palveluhenkisyyttä ja asiakasmyönteisyyttä arvostava kulttuuri. Asiakkaiden käytös on aina ennakoimatonta ja siksi koko ajan vaihtuvat tilanteet täytyy pystyä käsittelemään mahdollisimman hyvin. Palvelun laatuun vaikuttavat monet sekä inhimilliset että tekniset tekijät. Jos yrityskulttuurista ei löydy apua erilaisten tilanteiden hallintaan, on henkilökunnalla vaikeaa. Jotta yrityksessä voi olla palvelustrategia, edellyttää se kaikkien

työntekijöiden, myös johtajien, sitoutumista siihen. Palvelusta täytyy olla kiinnostunut ja sitä tulee arvostaa (Grönroos 1998, 302). Asiakashenkisyys on kohteliaisuutta ja ystävällisyyttä muita kohtaan ja pienet sanat, kuten *kiitos*, *olen pahoillani* ja *valitettavasti*, ovat hyvää käytöstä ja palvelukulttuuria parhaimmillaan (Karhu ym. 2005, 251.)

Yrityksen sisäiset palvelut tapahtuvat yleensä asiakkaalta huomaamattomasti, mutta sekä sisäisen että ulkoisen palvelun täytyy hoitua samalla yhtenäisellä palveluperiaatteella, jolloin yrityksen toiminta on tasalaatuista. Asiakaskohtaaminen on aina erilainen ja palveluhenkinen asiakaspalvelija pystyy tunnistamaan erilaiset asiakkaat ja toimimaan oikealla tavalla eri tilanteissa. Tämä kohtaaminen on paljon puhuttu ns. ”totuuden hetki”. Aloitusvaihe on tärkeä, että tilanne lähtee etenemään oikeaan suuntaan. Hyvä asiakaspalvelija osaa keskittyä oikeisiin asioihin ja pyrkii tekemään asiat huolellisesti ja oikein alusta alkaen. Oikeisiin asioihin keskittyminen tuo palveluun tehokkuutta ilman kiireen tuntua. Kun asiat tehdään kerralla oikein, se lisää palvelun laatua, tehokkuutta ja luottamusta kyseiseen yksikköön tai jopa koko yritykseen. Käsittelyvaiheessa toimintaan sisältyy tekninen sekä toiminnallinen laatu, jolloin olisi suotavaa, että esim. järjestelmät toimivat mahdollisimman hyvin. Palvelun päättäminen on viimeistelyvaihe, jolloin tapahtuma lopetetaan. On asiakaspalvelijasta kiinni, minkälainen vaikutelma asiakkaalle on tapahtumasta jäänyt. Tavoitteena pitäisi aina olla asiantunteva, luottamusta herättävä, tehokas ja ystävällinen palvelu, jolloin asiakas tuntee itsensä yksilöllisesti palvelluksi ja tervetulleeksi uudelleen. (Eräsalo 2011, 134-135.) Lundbergin (2002, 11) sanoin ”*onnistunut palvelutapahtuma on sellainen, jossa asiakas on palvelun jälkeen tyytyväisempi kuin hän oli ennen saamaansa palvelua.*”

### **4.3 Asiakastyytyväisyydestä asiakaslujuuteen**

Vaikka asiakas olisi tyytyväinen palveluun, hän saattaa siitä huolimatta vaihtaa asiakkuutensa toiseen yritykseen. Syitä siihen voivat olla mm. hinta, erilainen palvelu, vaihtelu tai joskus myös pakko omistajan puolelta (esim. kansainväliset yritykset). Asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden odotukset voivat vaihdella monesta eri syystä. Asiakkaan oma mieliala, odotukset, palvelun laatu, sekä asiakkaalle tärkeät tekijät ja niiden toteutuminen vaikuttavat kokemukseen joko positiivisesti tai negatiivisesti (Zeithaml, Bitner, Gremler 2009, 104-105.) Tyytymättömät asiakkaat saattavat kuitenkin pysyä asiakkaina, koska heidän motivaationsa ei riitä yrityksen vaihtamiseen.



Kuvio 3. Lujan asiakkuuden muodostuminen. (Storbacka & Lehtinen 2005, 103)

Kuviossa 3 on kuvailtu asiakkuuden lujuuden muodostumisen syitä. Siihen vaikuttavat asiakastyytyväisyys, asiakkaan sitoutuneisuus yritykseen sekä muut asiakkuuteen vaikuttavat sidosryhmät. Jokainen kohtaaminen yrityksen kanssa vaikuttaa lujuuden muodostumiseen (Storbacka & Lehtinen 2005,103.) Jos palvelu ei kerta toisensa jälkeen toimi, on lujuus koetuksella. Luottamusta on vaikea ansaita takaisin.

#### 4.4 Sisäinen palvelu

Perinteisesti asiakkaiksi mielletään yrityksen ulkopuoliset ihmiset tai toiset yritykset. Heitä kuuluu palvella siten, että he ovat tyytyväisiä ja heidän tarpeensa täyttyvät. Jokaisessa palveluorganisaatiossa on kuitenkin paljon sisäisiä toisiaan tukevia palveluita. Niitä on monesti jopa enemmän kuin ulkoisten asiakkaiden palvelutoimintoja. Huonon sisäisen palvelun vuoksi myös ulkoinen palvelu kärsii. Oman panoksensa merkitystä sisäisessä palvelussa saattaa olla vaikea ymmärtää, jos sisäisen palvelun työntekijät eivät näe muita kuin sisäisiä asiakkaita ja kokevat tällöin, että heidän työllään ei ole ulkoisille asiakkaille merkitystä. (Grönroos 2009, 414.)

Kuten ulkoisessa, myös sisäisessä palvelussa on tärkeää, että asiakaspalvelija on asiantuntija omalla alallaan. Siksi on yleensä perusteltua, että yrityksissä ja organisaatioissa on olemassa erillinen hallinto-osasto, jossa työskentelee oman alansa asiantuntijoita. He pystyvät auttamaan substanssityöntekijöitä näille vieraammissa asioissa. On paljon tehokkaampaa, että sisäinen palvelu hoitaa yrityksissä ja organisaatioissa tehtäviä, jotka

ovat sen ydinosaamista, kuten esimerkiksi talous ja henkilöstötoiminnot. Tämä pätee erityisesti suuriin ja keskisuuriin yrityksiin.

Hyvään sisäiseen palveluun auttaa järkevä organisaatorakenne. Asiantuntijoilla itsellään täytyisi olla oikeus tehdä päätöksiä esimiehen tuen ollessa kuitenkin lähellä ja helposti saatavilla. Koko prosessin tulisi olla sellainen, että byrokratia ei vaikeuta tehtäviä enempää kuin on pakko. Organisaation strategia vaikuttaa palveluilmapiiriin, samoin esimiesten ja johtajien tyyli johtaa. Johdon kannustava ja aktiivinen ote sekä sen toiminta esimerkkinä auttavat oikeanlaisen palvelukulttuurin ja hyvien asenteiden luomisessa. (Grönroos 1987, 15).

## 5 Tutkimuksen toteutus

Tieteellisellä tutkimuksella pyritään selvittämään tutkimuskohteen toimintaa joko teoreettisesti valmiin materiaalin avulla tai empiirisellä tutkimuksella, joka kuitenkin perustuu teoreettisen tutkimuksen avulla kehitettyihin menetelmiin. Empiirisellä tutkimuksella on mahdollista kokeilla, toteutuuko joku teoriasta johdettu olettaus käytännössä. Sen avulla voidaan selvittää myös tietyn käyttäytymisen syitä tai yrittää löytää ratkaisu tietyn asian järkevälle toteutukselle. Vaihtoehtoja empiiriselle tutkimukselle on lukemattomia, mutta yhteistä on se, että tutkimusongelmaan pyritään saamaan vastaus. (Heikkilä 2014, 12).

### 5.1 Kvantitatiivinen kyselytutkimus

Määrällisen eli tilastollisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Otoksen täytyy olla riittävän suuri ja edustava. Siihen vaikuttavat myös perusjoukon koko sekä tutkimuksen tavoiteltu tarkkuus. Tutkimuslomakkeet ovat yleensä standardoituja ja niissä on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita pystytään kuvaamaan numeerisesti ja tulokset voidaan havainnollistaa esimerkiksi kuvioiden ja taulukoiden avulla. Vakioidut kysymykset ovat aina kompromissi kielen monimerkityksellisyyden, tarkkuuden ja suunnitelmallisuusvaatimusten välillä. On olemassa myös valmiita malleja hyväksi havaituista kysymyksistä ja niitä kannattaa hyödyntää, jos se on mahdollista. Kysymykset voivat myös olla avoimia ja niiden tarkoitus on saada vastaajilta vähemmän rajattuja mielipiteitä. Avointen kysymysten käyttö ei tarkoita välttämättä laadullista tutkimusmenetelmää, sillä tutkimuksen analysointitapa määrää tutkimusmenetelmän. Kvantitatiivinen tutkimus osoittaa pääsääntöisesti nykytilanteen, mutta syyt tilanteeseen eivät yleensä selviä riittävästi. (Heikkilä 2014,15; Vilka 2015, 100,106.)

Tämän tutkimuksen pääkysymys oli, miten hallinto-osasto on onnistunut sisäisten palveluiden tuottajana. Alaongelmat muodostuivat seuraavista kysymyksistä: millaisena eri yksiköiden toiminta koetaan, mitä kehitystarpeita on sisäisessä palvelussa, millä keinoilla palvelua voidaan kehittää ja miten kehitystä seurataan.

Hallinto-osastolla on seitsemän yksikköä, joista jokaisella oli kyselyssä oma osio. Koska tarkoituksena oli saada mahdollisimman monen stuklaisen mielipide kysytyistä asioista, tutkimus tehtiin kokonaistutkimuksena eli kysely lähetettiin kaikille stuklaisille. Kvantitatiivinen tutkimus on järkevin tapa selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, joten tutkimus päätettiin tehdä sellaisena. (Heikkilä 2014, 15). Tutkimuslomakkeen kysymykset olivat pääsääntöisesti suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Koska yksiköitä ja näin ollen myös kysymyksiä oli paljon, vastausten käsittely oli yksinkertaisem-

paa, kun kysymykset olivat strukturoituja. Kahden yksikön kysymyksissä oli mukana monivalintakysymyksiä, koska ne sopivat hyvin kysytyyn asiaan. Suuremman otoksen tulokset pätevät paremmin koko perusjoukkoon. (Heikkilä 2014, 40.) STUKin henkilöstömäärä eli perusjoukko oli riittävä siihen, että pienempikin suhteellinen otos riitti luotettavien tietojen saamiseksi (Heikkilä 2014, 42). Jos perusjoukko on heterogeeninen, tarvitaan suurempi perusjoukko. Tässä tapauksessa otoksesta oli mahdollista saada kattava.

Kysely toteutettiin Webropol-työkalun avulla sähköisenä, jolloin vastaukset oli mahdollista saada suoraan tilasto-ohjelmiin käsittelyä varten (Heikkilä 2014, 45). Lomake suunniteltiin yhdessä jokaisen yksikön kanssa siten, että peruskysymykset olivat kaikilla samat, mutta jokainen yksikkö sai tarvittaessa kyselyyn mukaan yksilöityjä kysymyksiä. Koska saman tyyppinen kysely oli toteutettu pienemmässä muodossa STUKissa viisi vuotta aiemmin, vanhaa kyselyä käytettiin pohjana tämän kyselyn luomiselle. Tutkimuksen viitekehysten ja tutkimuksen tavoitteen täytyi näkyä kyselylomakkeessa (Vilka 2015, 100). Näin teoreettiselta tasolta siirryttiin sujuvasti empiiriselle tasolle. Kun kyselyn vastauksia analysoitiin, siirryttiin takaisin teoriaan (Hirsjärvi ym. 2005, 145-147). STUKille riitti vastauksiksi Webropolista saadut raportit, mutta opinnäytetyötä varten tuloksia analysoitiin myös SPSS-tilasto-ohjelmalla käyttäen Mann Whitney U- ja Kruskal Wallis-testejä. Tulokset havainnollistettiin Excel-ohjelmalla.

Lomake oli pitkä, koska hallinto-osastolla on seitsemän yksikköä. Jokaista yksikköä koskevat kysymykset pyrittiin kuitenkin pitämään vähäisinä ja saman tyyppisinä, että niihin oli yksinkertaista vastata ja vastaukset olivat vertailtavissa keskenään. Kyselystä ei kuitenkaan tullut uuvuttavan pitkä. Lomake testattiin muutamalla hallinto-osaston työntekijällä ennen kyselyn julkaisemista eikä kyselyyn tehty muutoksia testaamisen jälkeen.

Kyselyn toteutusajankohta oli 30.11.-14.12.2016, koska alun perin marraskuun alkuun suunnitellulle kyselyajankohdalle osui valtion vuosittainen VMBaro-työtyytyväisyyskysely, jolla mitataan henkilöstön työtyytyväisyyttä, esimiesten ja johtajien toimintaa sekä palkkausjärjestelmän toimivuutta (VMBaro 2017). Tutkimukset ajoittuivat lähemmäksi ja se voi olla osasy sille, että vastausprosentti ei ollut korkeampi kuin 33. Toteutunut otos tarkoittaa Vilkaa (2015, 100) mukailleen kyselyyn vastanneiden määrää. Toteutuneesta otoksesta tulisi saada sama tutkimustulos kuin jos kokonaistutkimuksessa kyselyyn vastaisi koko perusjoukko. Voi käydä myös niin, että otos ei riitä siihen, että tutkimustulos olisi pätevä ja yleistettävissä. Tällöin kysely täytyy uusiksi joko kokonaan tai osittain. Joskus lomakkeet voivat olla puutteellisesti täytettyjä ja niitä ei voida ottaa mukaan kuin asianmukaisesti vastatuin osin. Jos tutkimuksen tavoitetta ei saavuteta, tutkijan täytyy kertoa se, kun hän

arvioi tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. (Vilkkä 2015, 100.) Tässä tutkimuksessa kaikki lomakkeet olivat riittävästi täytettyjä.

## 5.2 Aineiston kerääminen

Hallintojohtaja lähetti linkin kyselyyn (liite 2) saatekirjeineen (liite 1) omasta sähköpostistaan kaikille STUKin noin 325 työntekijälle. Tällä pyrittiin varmistamaan se, että kyselyä pidettiin tärkeänä, vaikka kyselyajankohdan lähelle osui aiemmin mainitun VMBaron lisäksi muitakin sisäisiä kyselyjä. Kyselystä laitettiin tiedote sähköiseen henkilökuntalehti Viikkikseen viikolla 49 (liite 3) ja siitä muistutettiin vielä kaksi päivää ennen vastausajan loppumista intranetin etusivulla (liite 4). Viikkis ilmestyy viikoittain ja se on eräs väylä ajankohtaisten asioiden kertomiseen. Luultavasti suurin osa sisäisistä uutisista löytääkin perille sitä kautta. Määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 108 henkilöä. Kyselyn oli avannut vastanneiden lisäksi 66 henkilöä, mutta he eivät syystä tai toisesta vastanneet kyselyyn.

## 5.3 Aineiston analysointi

Kyselyssä oli pääasiassa mielipiteitä koskevia kysymyksiä, ja suurimmassa osassa käytettiin tähän tarkoitukseen sopivaa Likertin asteikkoa. Asteikko on yleensä neljä- tai viisiportainen, jonka toisessa päässä on monesti vaihtoehtona *erittäin hyvä* ja toisessa *erittäin huono*. Vastaaajan tulee valita omaa mielipidettään parhaiten kuvaava vaihtoehto. (Heikkilä 2014, 51.) Tähän kyselyyn valittiin neliportainen asteikko ja jätettiin pois viisiportaisen asteikon tuoma keskimmäinen vastausvaihtoehto, joka on monesti liian helppo valinta tarvitsematta ottaa kantaa suuntaan tai toiseen (Heikkilä 2014, 52). Väittämissä pystyttiin ilmaisemaan sekä myönteisiä että kielteisiä asenteita. Kaikista palveluista tai yksiköistä jokaisella ei ollut kokemusta, joten vaihtoehto *ei kokemusta* löytyi useimmista aihealueista neliportaisen asteikon lisäksi.

Kyselyn neliportainen asteikko oli:

- 1 = heikko
- 2 = välttävä
- 3 = hyvä
- 4 = erittäin hyvä

Tulosten analysoinnissa *ei kokemusta* vastaukset poistettiin keskiarvoista, etteivät ne vääristäneet tuloksia. Prosentit on raportissa luettavuuden vuoksi pyöristetty tasaluvuiksi ja keskiarvot on pyöristetty yhden desimaalin tarkkuuteen. Jokaiselle yksikölle oli mahdollista antaa palautetta tai kehitysideoita vastaamalla avoimiin kysymyksiin. Vastaaminen niihin ei kuitenkaan ollut pakollista. Tutkimustulokset analysoitiin Webropolin omien työkalujen lisäksi SPSS- ja Excel -ohjelmilla.

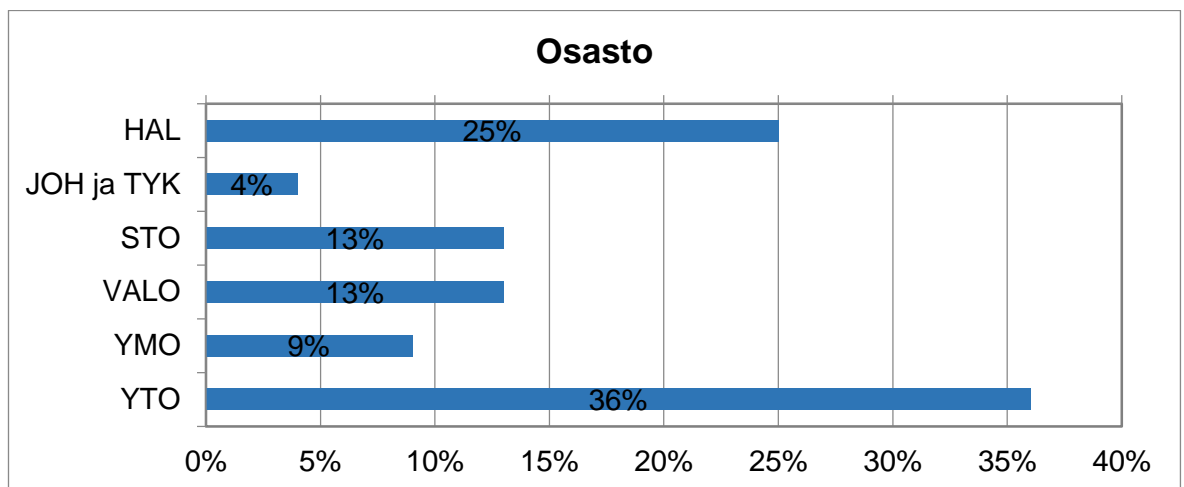


## 6 Tutkimustulokset

Kyselyyn vastasi 108 henkilöä, vastanneista naisia oli 56 ja miehiä 48. Neljä vastaajista ei ilmoittanut sukupuoltaan. STUKlaisten keski-ikä on 47,7 vuotta ja tämä näkyi myös vastaajien iässä. Nuoria vastaajia, 20 – 29 vuotta, ei ollut kuin viisi. Toiseksi vähiten vastaajia oli yli 60 -vuotiaissa, heitä oli kuusitoista. 30 – 39 -vuotiaita vastaajia oli 22 ja eniten vastaajia oli ikäryhmissä 40 – 49 -vuotta (33) ja 50 – 59 -vuotta (32).

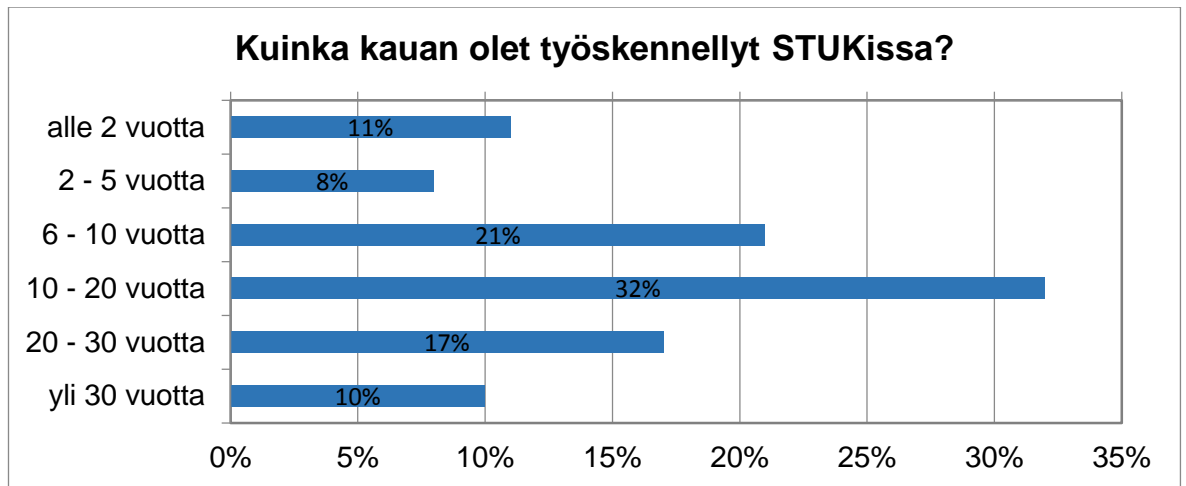
Asemaa kysyttiin valikolla *johtaja tai esimies, asiantuntija tai assistentti*. STUKin työ on pääasiassa asiantuntijatyötä, joten suurin osa STUKin työntekijöistä on asiantuntijatehtävissä. Siksi myös pääjoukko vastaajista (70 %) oli asiantuntijoita. Assistentteja STUKissa on vain vähän, ja heidän osuutensa vastaajista (10 %) olikin pieni. Johtaja- tai esimiesasemassa vastaajista oli 20 %.

Eniten vastauksia saatiin ydinturvallisuusosastolta, YTOlta. Kaikista vastanneista 36 % oli ytolaisia. YTO on STUKin selvästi suurin osasto, joten syy vastausprosenttiin on selvä. Noin 33 % ytolaisista vastasi kyselyyn. Aktiivisin osasto, joka vastasi kyselyyn, oli hallinto-osasto HAL. Tämä on luonnollista siksi, että kysely koski tätä osastoa ja se lisäsi kyselyn mielenkiintoa HALlissa. 25 % kaikista vastanneista oli hallilaisia ja yksiköstä 54 % vastasi kyselyyn. Ydinmateriaaliosaston eli YMO:n työntekijöistä 33 % vastasi kyselyyn. Kaikista vastanneista ymolaisia oli 9 %. Säteilytoiminnan ja ympäristön säteilyvalvonta -osastot ovat saman suuruisia ja myös vastausprosentti oli sama. Osastojen työntekijöistä 28 % vastasi kyselyyn, kun taas kaikista vastanneista molemmilta osastoilta vastaajia oli 13 %. Vähiten vastauksia tuli johto ja erillisyyksiköt -osastolta. Kaikista vastanneista heitä oli 4 %. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Osastojen vastausjakauma (n=108).

Selkeästi suurin osa vastaajista on työskennellyt STUKissa verraten kauan eli 10 – 20 vuotta (32 %). Kuitenkin kaikista ryhmistä tuli vastauksia. (Kuvio 5.)



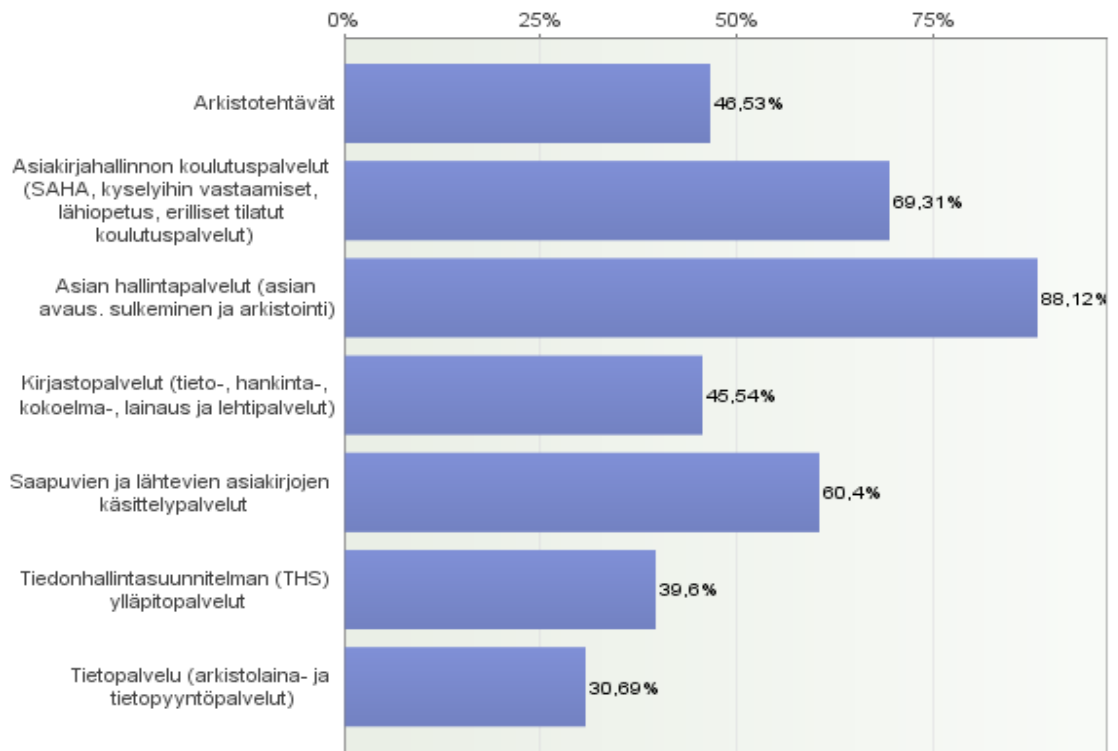
Kuvio 5. Vastaajien työssäoloaika STUKissa (n=108).

Taustakysymyksissä ei kysytty koulutustasoa, sillä suurin osa vakinaisista stuklaisista (84,3 %) on suorittanut korkeakoulututkinnon (STUK 2017, 58).

## 6.1 Asiakirja- ja tietopalvelut

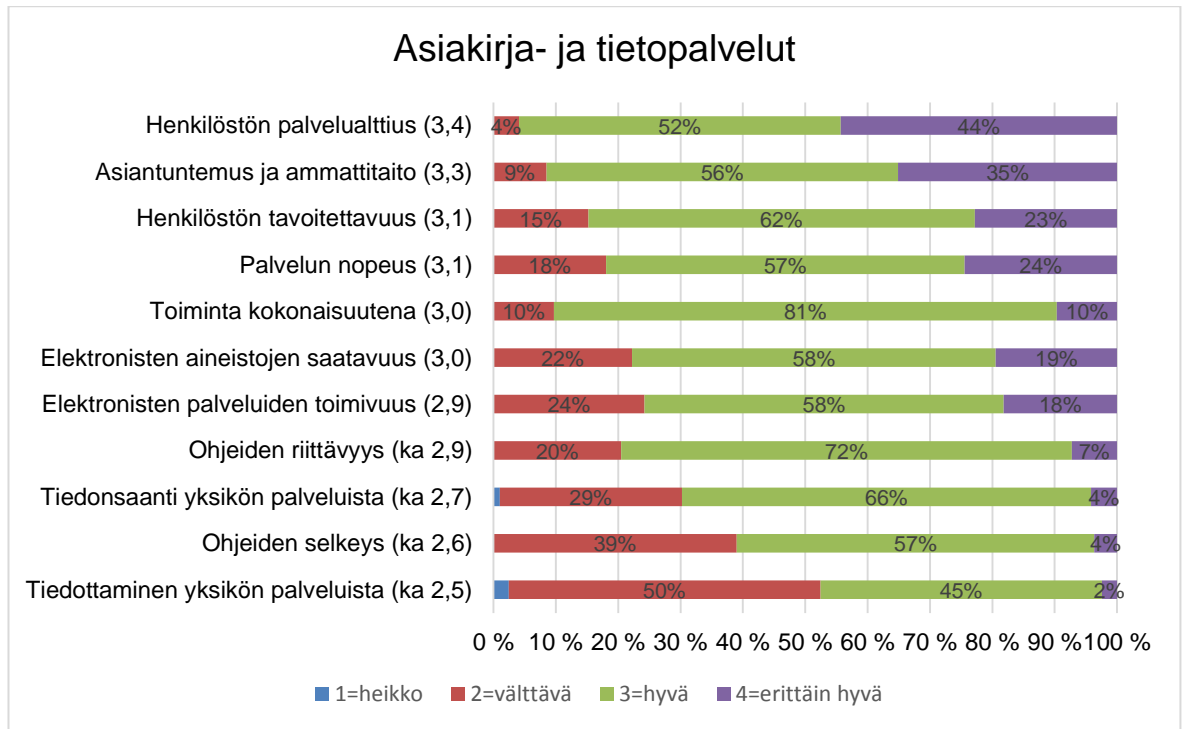
Asiakirja- ja tietopalvelu- eli ATP-yksikön tehtäviin kuuluvat STUKin koko organisaation asiakirjojen hallinnointi ja valvonta sisältäen tiedon hallinnan rekisteröinnistä arkistointiin ja hävittämiseen. Tehtäviin kuuluvat myös tieto- ja metatietoarkkitehtuurin suunnittelu sekä sähköisten kirjastopalveluiden ylläpito mukaan lukien STUKin henkilökunnan auttaminen tiedon hankinnassa. Yksikössä työskentelee kuusi henkilöä.

Asiakirja- ja tietopalveluyksikkö on ollut myllerryksessä viime vuoden aikana, sillä kirjasto- toimii, joka oli ennen suuressa roolissa, on kutistunut lähinnä e-kirjastopalveluiksi ja tiedonhankinta-avuksi. STUKissa on jäljellä enää pieni käsikirjasto. Asiakirjojen hallinnointi on ATP-yksikön näkyvin osa, sillä lähes kaikki arkistoitavat asiakirjat kulkevat sen kautta. Uudessa strategiassa digitalisaatio on suuressa roolissa ja esim. sähköiset allekirjoitukset tulevat käyttöön keväällä 2017.



Kuvio 6. ATP:n palveluiden tunnettavuus.

ATP on merkittävä sisäisten palveluiden tuottaja STUKissa, mutta monelle STUKlaiselle on hieman epäselvää, mitä kaikkea yksikössä tehdään. Kun STUKlaisilta kysyttiin, mitkä asiakirjahallinnon ja kirjaston palvelut ovat tuttuja, selkeästi parhaiten tiedettiin asian hallintapalvelut (kuvio 6). Asiakirjahallinnon koulutuspalvelut olivat myös hyvin tiedossa (69,3 %), koulutusta asioihin onkin halukkaille tarjolla useita kertoja vuodessa. Tietopalvelusta ei tietoa ollut kuin 30 % kyselyyn vastanneilla.



Kuvio 7. Asiakirja- ja tietopalveluyksikön tulokset palvelusta.

Yksikön tuloksista (kuvio 7) käy ilmi, että kokonaisuus tuntuu toimivan hyvin, mutta ongelmia on yksikön palveluista tiedottamisen (ka 2,5) ja ohjeiden selkeyden kanssa (ka 2,6). Kirjaston e-aineistojen lainaus toimii hyvin, mutta palvelun olemassaolo ei ole kaikkien tiedossa. Henkilöstön palvelualltius on yksikön arvostetuin asia (ka 3,4), joten palvelu tuntuu toimivan ja apua saa henkilökunnalta.

SPSS:n ei-parametrisillä testeillä ei syntynyt merkittäviä eroja eri taustamuuttujia vertailtaessa keskenään.

## 6.2 Hallinto-osaston johto

Hallinto-osaston johto –yksikköä arvioitiin kyselyssä lähinnä tietoturvan ja toimintajärjestelmän osalta. Tietoturva- ja laatupäälliköt siirrettiin viimeisessä organisaatiomuutoksessa vuonna 2015 hallinnosta vastaavan johtajan alaisuuteen, koska heidän roolinsa ovat koko taloa leikkaavia eivätkä rajaudu vain tiettyyn yksikköön. Tietoturvapäällikkö vastaa koko organisaation tietoturvasta ja laatupäällikkö toimintajärjestelmästä. Toimintajärjestelmän tavoitteena on, että STUKin toiminta on laadukasta ja tuloksellista. Toimintajärjestelmään sisältyvät STUKin sekä osastojen että yksiköiden käsikirjat ja ohjeistot, laatu- ja turvallisuuspolitiikka, palauterekisteri, aloitteet sekä johdon katselmukset. Johdon katselmuksessa arvioidaan STUKin toimintajärjestelmän toimivuutta sekä laadun toteutumista. Katselmus tehdään vuosittain.

Kysymyksiin toimintajärjestelmästä ja tietoturvasta vastasi 92 henkilöä. Pääsääntöisesti niihin oltiin suhteellisen tyytyväisiä ja keskiarvo peruskysymyksissä oli 2,9. Heikoimman arvosanan sai tiedonsaanti palveluista (ka 2,6). Kysymykseen, oliko tietoturvapoikkeamatilanteissa saatu ratkaisu ongelmaan, vastasi 70 henkilöä. 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että ongelma oli saatu ratkaistua. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että tietoturva ei kuitenkaan ole aukotonta ja siihen toivottiin parannuksia. Toiveena oli enemmän proaktiivinen toiminta eli se, että STUKissa olisi varmemmat toimet tietoturvahkien estämiseen. Todettiin kuitenkin, että toimintaympäristö on vaikea. Toimintajärjestelmän osalta kaivattiin uudistuksia. Koettiin, että se on raskas, sieltä on vaikea löytää tarvittavia tietoja ja siellä on paljon päivittämistä. Monien asioiden osalta päivitysvastuu on kuitenkin osastoilla itsellään ja laatupäällikön on yksin mahdotonta seurata, että kaikki ohjeet ovat ajan tasalla. Uusi laatupäällikkö on ollut tehtävässään vasta reilun vuoden, joten muutokset eivät tapahtuneet hetkessä. Uutta laatupäällikköä kuitenkin kiiteltiin jo tapahtuneista uudistuksista. Taustamuuttujien vastausten vertailuissa ei-parametrisillä testeillä ei löytynyt merkitseviä eroja.

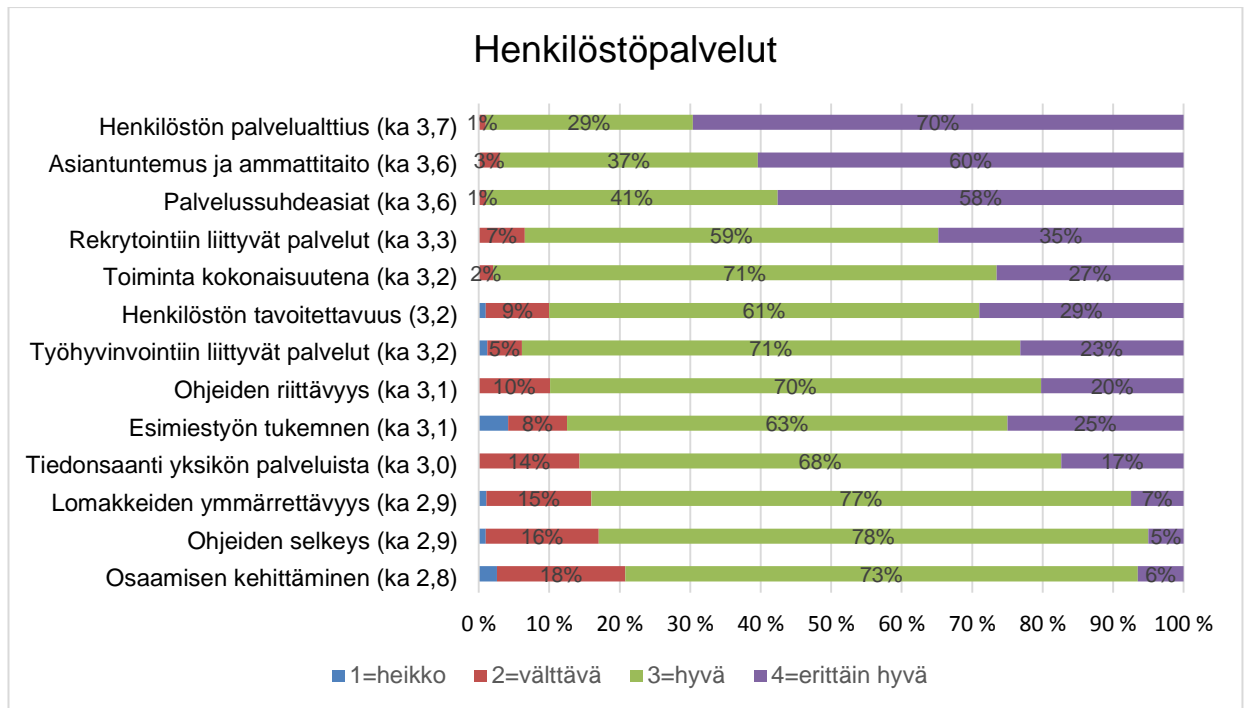
Hallinto-osaston johtoa arvioitiin erikseen ainoastaan avoimilla vastauksilla. Uutta hallintojohtajaa pidettiin ns. ”tolkun naisena”, joka on helposti lähestyttävä. Ymmärrettiin myös, että hallintojohtajan tehtävä ei ole helppo, koska organisaatio on hyvin sekalainen. Toiveena oli myös, että johto tulisi enemmän esiin ja kertoisi vastuualuejaosta, joka uuden johtajan myötä on hieman muuttunut.

### **6.3 Henkilöstöpalvelut**

Henkilöstöpalvelut- eli HEP-yksikön tehtäviin kuuluu koko henkilöstöhallinto sisältäen palvelussuhteeseen, palkkaukseen, työterveyteen, osaamiseen ja kehittämiseen liittyvät asiat. Yksikössä työskentelee henkilöstöpäällikön alaisuudessa viisi henkilöä. HEP-yksikköä koskeviin kysymyksiin vastasi 105 henkilöä. Yksikköön ollaan yhteydessä pääsääntöisesti vain satunnaisesti (58 %). 1 – 2 kertaa kuukaudessa sinne on yhteydessä 24 % vastaajista. Kerran kaksi viikossa yhteydenottoja on 13 %:lla vastaajista ja tätä useammin sinne on yhteydessä 5 % vastaajista.

Eniten yksikköön ollaan yhteydessä sähköpostitse (91 %). Monivalintakysymyksessä oli mahdollista valita kaikki vaihtoehdot, joita vastaaja käytti. Yksikössä myös käydään paljon (70 %), sillä monesti on yksinkertaista mennä keskustelemaan asioista, jolloin ratkaisu niihin voi löytyä mahdollisesti heti. Puhelimella yksikköön on yhteydessä 40 % vastaajista ja lähes yhtä paljon (38 %) sinne ollaan yhteydessä sisäpostilla eli lähetetään puolin ja toisin erilaisia dokumentteja. Vaikka intranetissä Santrassa on kattava ohjeistus HR-

palveluista, vain neljäsosa vastanneista käy etsimässä tietoa sieltä. Lynciä käytetään todella vähän, noin 7 % on yksikköön yhteydessä Lyncin välityksellä.



Kuvio 8. Henkilöstöpalveluiden toiminta

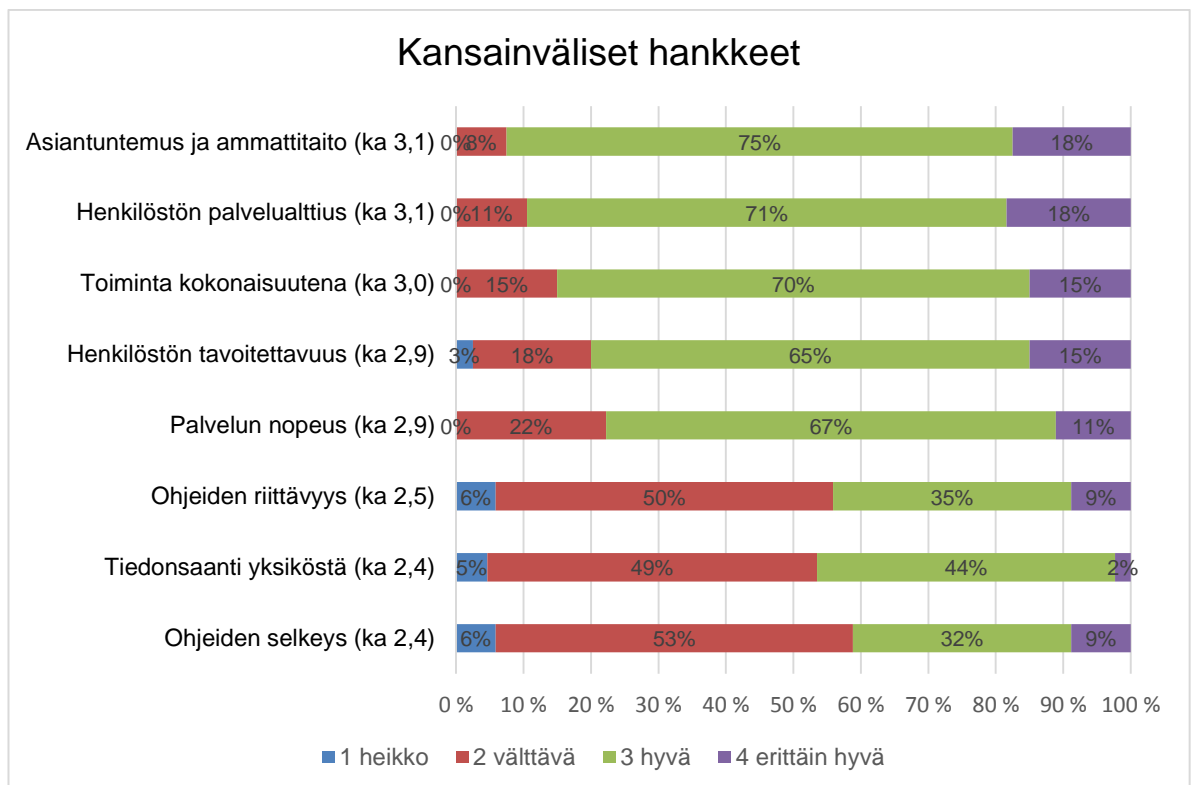
Henkilöstöpalvelut ovat sisäisten palveluiden yksiköistä yksi pidetyimmistä. Henkilökunta siellä on mukavaa ja helposti lähestyttävää ja apua saa aina. Tämä on tärkeää, sillä HR on aina yrityksissä ja organisaatioissa henkilökuntaa varten. Avoimissa kommentteissa tuli hieman kritiikkiä siitä, että aina ei voi olla varma, kuka on vastuussa mistäkin asiasta. Epäselvää oli myös joidenkin asioiden kohdalla talous- ja henkilöstöpalvelut –yksiköiden tehtävänjako. Esimerkiksi Kieku-asioissa koettiin juuri tällaista epäselvyyttä. Kieku on valtion yhteinen talous- ja henkilöstöhallinnon prosessien tietojärjestelmä. Koska molemmat yksiköt vastaavat Kiekun eri prosesseista, on ymmärrettävää, että vastuunjako on monille epäselvää. Kuviossa 8 näkyy, että kun ohjeistusta arvioitiin asteikolla 1 – 4, vastanneista suurimman osan mielestä ohjeita oli riittävästi (90 %). Ohjeiden selkeys sai hieman huonomman keskiarvon 2,9. Avoimissakin vastauksissa kritisoitiin ohjeistusta. Oikea ohje tuntui vaikealta löytää ja osa ohjeista oli vanhoja ja niihin toivottiin päivitystä. Lisäksi koettiin, että ohjeita oli liikaa. On siis ymmärrettävää, että on helpompi kysyä kuin etsiä oikeita ajan tasalla olevia ohjeita itse.

Kun vertailtiin eri vastaajaryhmien vastauksia keskenään taustatietojen perusteella, Kruskal-Wallis-testillä löytyi eroavaisuuksia vastauksissa iän perusteella henkilöstön tavoitettavuudessa ja osaston perusteella tiedonsaannissa yksikön palveluista sekä toiminnassa kokonaisuutena (liitteet 6 ja 8).

## 6.4 Kansainväliset hankkeet

Kansainväliset hankkeet eli ASP-yksikkö koordinoi nimensä mukaisesti STUKin kansainvälisiä hankkeita ja koulutuksia. Tällä hetkellä suurimpia hankkeita ovat Saudi-Arabian tukeminen säteily- ja ydinturvallisuusviranomaisen perustamisessa, ydinturvallisuusyhteistyö Venäjän kanssa, EU-rahoitteiset palveluprojektit sekä kansainväliset koulutukset. Yksikön työntekijämäärä on neljä, mutta projekteihin osallistuu STUKin muilta osastoilta tai talon ulkopuolelta asiantuntijoita ja konsultteja tarpeen mukaan.

ASPin osalta ensimmäiseen kysymykseen vastasi 108 henkilöä. Siinä kysyttiin, oliko henkilö osallistunut ASPin koordinoimiin hankkeisiin. Vastaajista vain 38 % oli osallistunut niihin, joten seuraaviin kysymyksiin vastaajia oli ainoastaan 44 – 52 riippuen kysymyksestä. Kun kysyttiin, tietävätkö ihmiset, mistä löytyy tietoa ASPin hankkeista, vastaajista vain puolet tiesivät. Tarpeeksi tietoa hankkeista oli saanut 30 % vastaajista, 55 % oli saanut tietoa hieman ja loput eivät kokeneet saaneensa riittävästi tietoa. Avoimeen kysymykseen ”Miten yhteistyö sujuu ASPin hankkeissa”, vastattiin hyvin vaihtelevin mielipitein. Jonkun mielestä yhteistyö sujui hyvin, jonkun mielestä yhteistyö ei aina onnistunut hyvin ja jonkun mielestä se sujui huonosti. Parempi yhteistyö oli kuitenkin monen toiveena. Hankkeista toivottiin tietoja ja sopimista jo ennen tarjouspyyntöjen tekemistä, että osallistujat saisivat tiedon tulevista projekteista ajoissa.

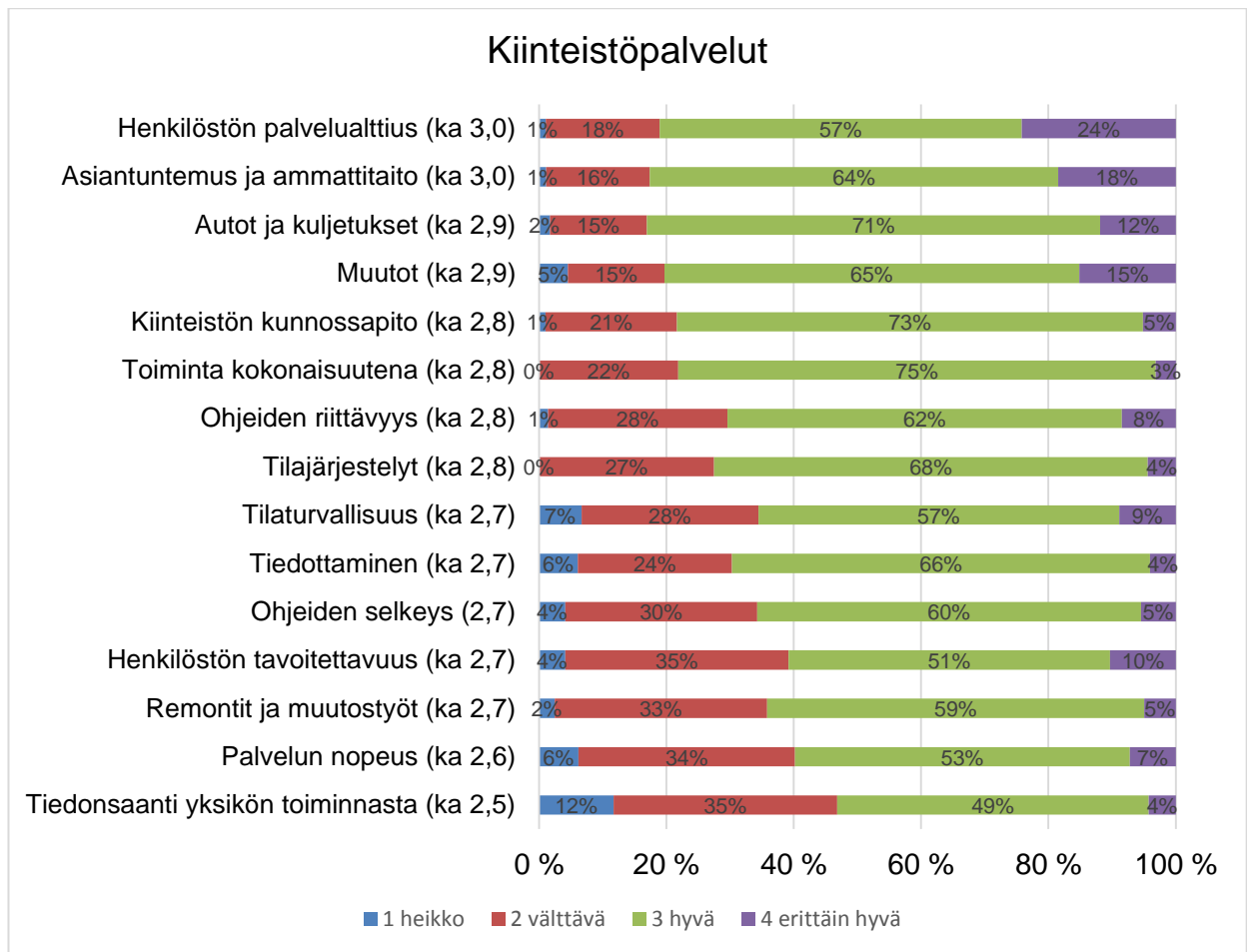


Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys ASPin toimintaan

Kuviossa 9 on esitetty vastaukset ASPin toiminnoista. Tähän osioon vastasi 44 henkilöä, mikä kuvastaa sitä, että läheskään kaikki eivät ole yksikön kanssa tekemisissä. Henkilöstön asiantuntemusta ja ammattitaitoa arvostettiin, suurin osa vastaajista (75 %) arvioi, että se oli hyvällä tasolla. 18 % vastaajista piti sitä erittäin hyvänä. Lähes samoilla linjoilla oltiin palvelualltiuden kanssa. Kansainvälisiä hankkeita yksikkönä arvostettiin ja 85 % vastaajista piti toimintaa kokonaisuutena hyvänä tai erittäin hyvänä. Eniten pitäisi kiinnittää huomiota ohjeistukseen ja tiedonsaantiin. Ei-parametrisillä testeillä eri vastaajaryhmien välille ei syntynyt eroja.

## **6.5 Kiinteistöpalvelut**

Kiinteistöpalvelut -yksikön eli KIPin tehtävänä on tuottaa kiinteistö- ja muita erityishallintopalveluita STUKin muille osastoille. Yksikön työtehtäviin kuuluvat erityisesti kiinteistöön sekä STUKin ajoneuvoihin liittyvät palvelut. KIPin vastuulla on myös STUKin ulkoistetut palvelut, kuten siivous, viherkasvien hoito ja aulapalvelut. KIPissä työskentelee kaksi henkilöä. Yhteensä kiinteistöpalveluita koskeviin kysymyksiin vastasi 104 henkilöä. Yksikkö on sellainen, että sen kanssa on tekemisissä jokainen stuklainen erilaisissa asioissa, joten yksikkö herättää tunteita. Henkilökunnan asiantuntemusta ja ammattitaitoa pidettiin pääsääntöisesti hyvänä (ka 3), samoin palvelualltius oli samaa luokkaa (kuvio 10). Muuten vastausten keskiarvo oli alle kolme. Tiedonsaanti yksikön toiminnasta sai arvostusta vähiten (ka 2,5), mikä oli samoilla linjoilla kuin muidenkin yksiköiden tulos samasta kysymyksestä. STUKissa on ollut paljon muuttoa kerroksesta toiseen, kuten myös remontteja ja muuta talon kunnossapitoa, joten vaikka KIP on monesti vain koordinoijan asemassa, se saa kaiken kritiikin. STUKin toimitalo on vanha ja se tuo haasteita toimintaan. STUKilla on omia autoja virka-ajoihin ja vapaissa kommentteissa tuli kritiikkiä autojen hoidosta. Kommentteja tuli myös kiinteistön lämpötilasta ja remonteista, jotka häiritsivät kokouksia. Suuren talon asioiden hoitaminen on haastavaa ja varmasti tämän kyselyn pohjalta tulee mieltäväksi, miten esim. tiedottamista ja yhteistyötä voidaan parantaa.

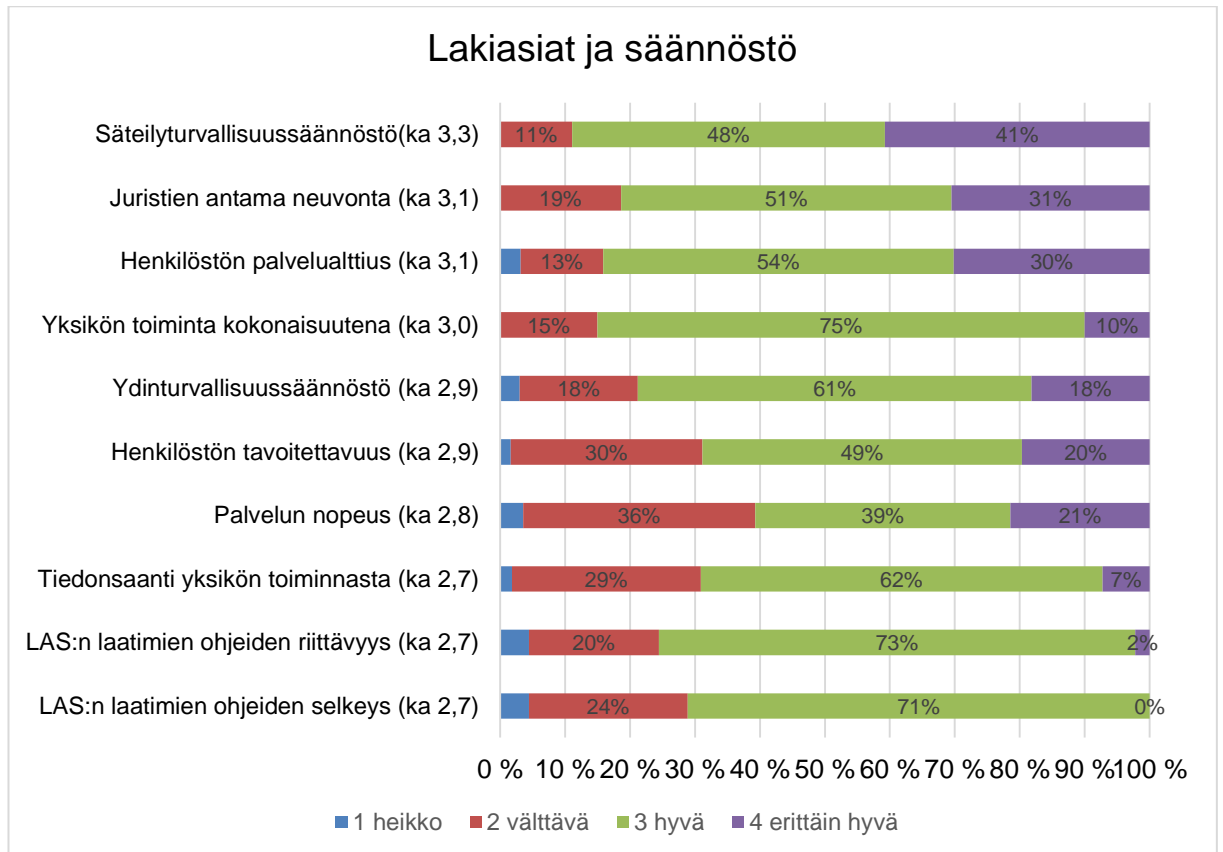


Kuvio 10. Kiinteistöpalvelut-yksikön kyselyn tulokset.

Ei-parametrisissä testeissä Mann Whitney U-testissä eroja tuli sukupuolten välisissä vastauksissa Kiinteistöpalveluiden asiantuntemuksessa ja ammattitaidossa, tiedottamisessa sekä autoissa ja kuljetuksissa (liite 5). Kruskal-Wallis -testissä tuli ilmi vastaajan iän vaikutus vastauksiin, kun kysyttiin asiantuntemuksesta ja ammattitaidosta (liite 6). Eri asemassa olevien henkilöiden vastauksissa oli eroja tiedonsaannissa yksikön toiminnasta, henkilöstön tavoitettavuudessa, ohjeiden riittävydessä sekä tiedottamisessa ja näin ollen myös kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena hajotti vastauksia (liite 7). Eri osastojen vastauksissa taas oli eroavaisuuksia muuttojen sekä remonttien ja muutostöiden hoitamisessa (liite 8). Tähän vaikuttaa oletettavasti se, mitkä osastot ovat lähiaikoina muuttaneet ja missä on tehty remontteja. Myös työskentelyaika vaikutti vastauksiin tavoitettavuudesta (liite 9). Eroavaisuuksia tuli jonkun verran eri vastaajaryhmien välille, mutta kuten aiemmin on mainittu, jokainen työntekijä on yksikön kanssa tekemisissä erilaisissa asioissa, joten tilanteita yksikön kanssa on paljon.

## 6.6 Lakiasiat ja säännöstö

Lakiasiat ja säännöstö-yksikön (LAS) vastuulla on STUKin lakiasiat ja turvallisuussäännöstö. Se toimii asiantuntijana STUKiin liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä ja antaa lainopillista neuvontaa muulle henkilöstölle. Se myös edustaa STUKia työryhmissä, joissa tarvitaan toimialan oikeudellista asiantuntemusta. LASissa työskentelee viisi henkilöä.



Kuvio 11. Lakiasiat ja säännöstö-yksikön tulokset

Lakiasiat ja säännöstö-yksikköä koskeva ensimmäinen kysymys oli, onko vastaaja käyttänyt yksikön palveluita. 59 % vastaajista oli niitä käyttänyt ja he jatkoivat muihin yksikköä koskeviin kysymyksiin. Yhteensä heitä oli 68. Suurin osa näistä vastaajista (84 %) oli tietoisia, mistä löytyy tietoa säännöstöasioista. Kun kysyttiin tarkemmin, löysivätkö vastaajat tarpeeksi tietoa Rysä- ja Seteli-projekteista, suurimmalla osalla vastaajista ei ollut projekteista kokemusta (66 % ja 75 %). He siis eivät työssään tarvinneet tietoa kyseisistä projekteista. Rysä-projektista riittävästi tietoa löysi 23 % ja Seteli-projektista 17 % vastaajista. Rysä-projekti on ydinvoimalaitosohjeiden sekä STUKin määräysten päivitystyö. Seteli-projektissa tehdään säteilylainsäädännön uudistusta.

Parasta vastaajien mielestä LASissa on henkilökunnan asiantuntemus ja ammattitaito, kun kyseessä on säteilyturvallisuussäännöstö (kuvio 11). Noin 89 % vastaajista piti sitä

hyvänä tai erittäin hyvänä. Juristien antama neuvonta (82 %) ja henkilökunnan palvelualltiisuus (84 %) oli myös hyvää tai erittäin hyvää. Palvelualltiutta jokunen vastaajista (3,2 %) piti kuitenkin heikkona. Neuvonta ei ollut heikkoa kenenkään mielestä. Heikoimmat arvosanat tulivat ohjeiden selkeydestä ja riittävydestä sekä tiedonsaannista yksikön palveluista. Keskiarvot eri vastausten välillä olivat 2,7 – 3,3 välillä, joten kovin heikkoja arvosanoja ei tullut mistään. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että vastauksia joutui monesti odottamaan liian pitkään ja syyksi epäiltiin resurssipulaa. Lisäksi kritisoitiin sitä, että yksikössä ei ollut tarpeeksi substanssiasiantuntemusta ja sitä, että henkilökunta vaihtui usein, jolloin tietämys alasta oli vaillinaista. Pysyvyyttä toivottiin.

Mann-Whitney U-testin perusteella sukupuolten välisissä vastauksissa oli eroja, kun kysyttiin tiedonsaannista yksikön palveluista (liite 5). Eri osastot kokivat, että henkilöstön tavoitettavuudessa, palvelualltiudessa sekä yksikön toiminnassa kokonaisuutena oli eroja Kruskal-Wallis-testin perusteella (liite 8).

## **6.7 Talous**

Talouslyksikkö eli TAL on hallinto-osaston yksiköistä suurin ja tässä kokoonpanossa myös uusin. Hankinnat -yksikkö, jossa olivat hankinta- ja matkatiimi, yhdistyi siihen 1.10.2016. Tämän vuoksi yksikössä on kolme hyvin erilaista tiimiä ja mielipidekysely talouslyksikön osalta tehtiin poikkeuksellisesti tiimeittäin. Laskentatiimi vastaa STUKin kirjanpitoyksikkötehtävien hoidosta sekä tuottaa taloussuunnittelua ja –seurantaa tukevia palveluita koko STUKille. Lisäksi se huolehtii taloushallinnolle kuuluvista koko kirjanpitoyksikkötason tehtävistä. Hankintatiimin tehtävänä on ohjata STUKin hankintatoimea ja tukea osastoja siten, että kaikki julkisia hankintoja koskevat säädökset tulevat huomioiduksi kustannustehokkaasti. Matkatiimi hoitaa keskitetysti kaikki matkustukseen liittyvät asiat valtionhallinnon sopimuksia ja määräyksiä noudattaen. Se, tekee mm. matkavaraukset, matkustukseen liittyvät sopimukset, on yhteistyössä eri tahojen kanssa matkustusturvallisuusasioissa sekä ohjeistaa matkustajia erilaisissa matkustukseen liittyvissä kysymyksissä. TAL-yksikön henkilökunnan määrä on 14.

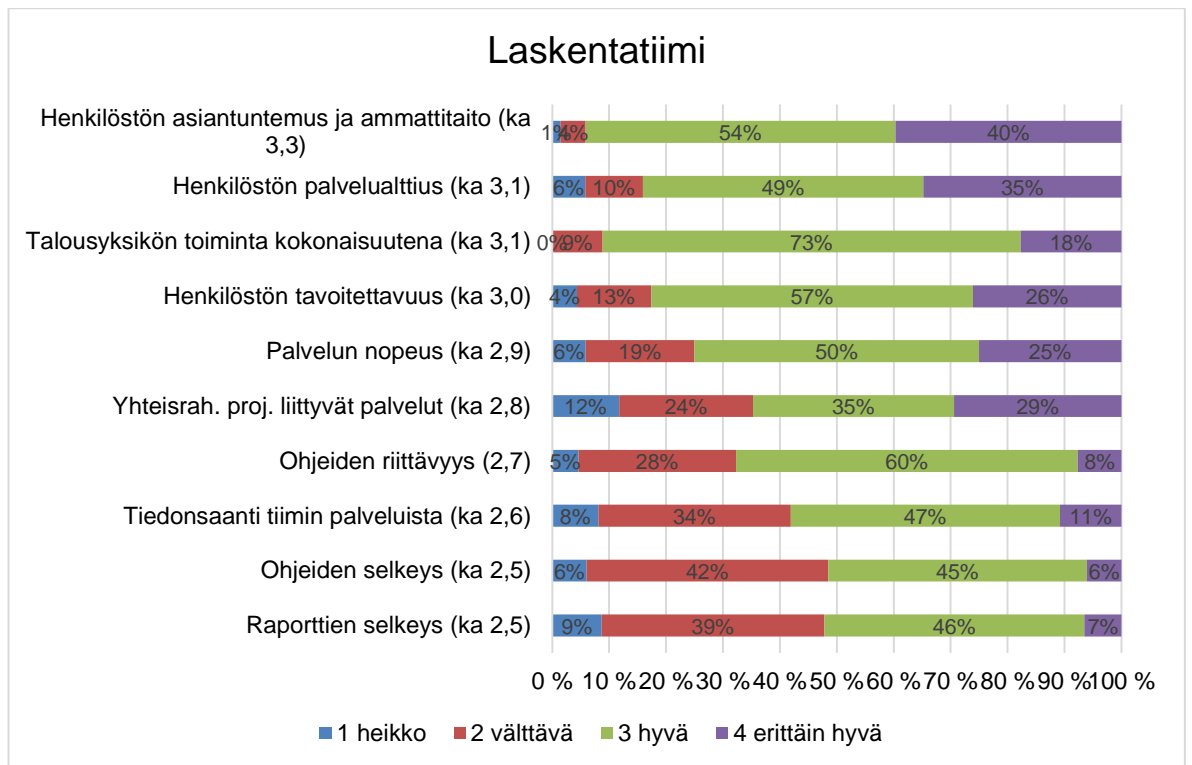
### **6.7.1 Laskentatiimi**

Tämän kyselyn tarkoituksena ei ollut saada mielipiteitä järjestelmistä, kuten esim. M2 tai Kieku tai yhteistyöstä valtion kaikkia virastoja palvelevien palvelukeskusten kanssa, esim. Valtori, Palkeet tai Senaatti. Työaikakirjauksista kyselyssä oli kuitenkin kaksi kysymystä ja ne liittyivät Kiekuun, sillä työaikakirjaukset tehdään sinne. Työaikakirjaukset merkitään päivittäin olennaisella tarkkuudella. Tarkkuustaso ei yleensä ole alle tunti. Erilaiset projektit ja maksulliset palvelut tulee kuitenkin pystyä veloittamaan tehdyn työajan mukaisesti

oikein. Kun työajat merkitään oikeille toiminnoille, virastotasolla nähdään, minkälaisiin asioihin ja tehtäviin jokaisen työaika päivittäin kuluu. Kieku on koettu hankalakäyttöiseksi ja siitä on tullut paljon kritiikkiä. Se on valtion yhteinen järjestelmä, joten käyttäjiä on paljon ja se koetaan osittain joustamattomaksi, mutta järjestelmästä ei ole poispääsyä ja luonnollisesti tahtotila on, että sitä opitaan käyttämään niin sujuvasti kuin se on mahdollista. Työaika ja -tehtävät on yksi Kiekuun kirjattavista asioista ja kyselyssä haluttiin saada vastaus siihen, ymmärtävätkö työntekijät, kuinka tärkeää on merkitä työajat Kiekuun ajallaan ja oikein.

Laskentatiimiä koskeviin kysymyksiin vastasi 102 henkilöä. Heistä neljä ei ymmärtänyt ollenkaan, mihin pakolliset työaikakirjaukset vaikuttavat. Suurin osa vastaajista eli 57 henkilöä koki ymmärtävänsä asian osittain. Vain 41 vastaajaa eli 40 % vastaajista tunsivat ymmärtävänsä asian hyvin. Kun kysyttiin, kuinka paljon aikaa käytettiin työaikakirjausten merkitsemiseen Kiekussa kuukausittain, reilusti suurin osa vastaajista (74 %) ilmoitti käyttävänsä aikaa asiaan alle kaksi tuntia. Kuitenkin neljäsosa vastaajista (25 %) kertoi käyttävänsä siihen aikaa 2 – 5 tuntia. Yksi vastaaja ilmoitti käyttävänsä työaikakirjauksiin yli 5 tuntia työaikaansa. Vaikka lähes puolet vastaajista ymmärsivät työaikakirjausten merkityksen kunnolla, on huolestuttavaa, että neljänneksellä vastaajista aikaa kului yli kaksi tuntia kuukaudessa pelkästään siihen, että työajat tulee merkityksi Kiekuun. Vaikuttaa siltä, että asiaan olisi syytä panostaa ja muistinvirkistyskoulutus työaikojen kirjaamisesta sekä kirjaamisen merkityksestä olisi tärkeää. Asiasta voisi laittaa tietopakettia myös viikoittaiseen henkilökunnan verkkolehteen Viikkikseen.

Kyselyn perusteella laskentatiimin toiminnan keskiarvo oli noin 3, kun asteikko oli 1 – 4. Alla olevassa kuviossa 12 näkyy myös, että kaikista kysytyistä asioista ei kaikilla ollut kokemusta. Vaihtoehto Ei kokemusta ei kuitenkaan ole mukana keskiarvossa. Parhaat arvosanat laskentatiimille tuli henkilöstön asiantuntemuksesta ja ammattitaidosta sekä henkilöstön palvelualltiudesta. Huonoimmat arvosanat annettiin raporttien ja ohjeiden selkeydestä.

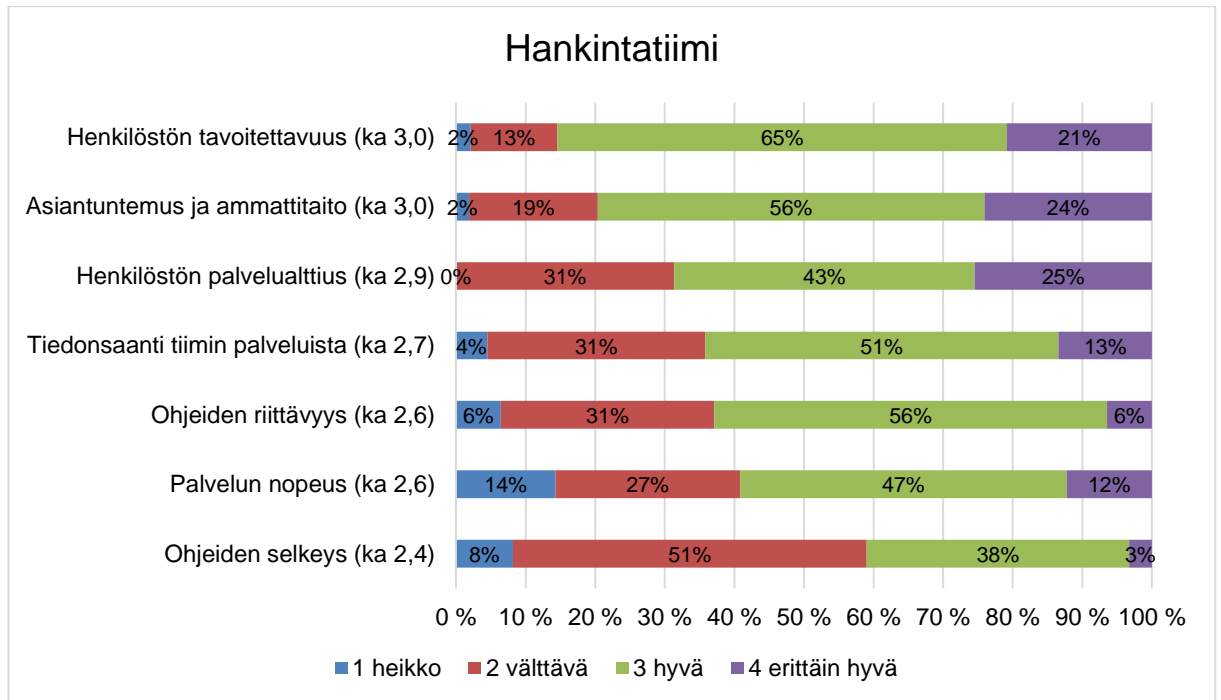


Kuvio 12. Arvio laskentatiimin toiminnasta.

Kun vastauksia verrattiin sukupuolen, iän ja osaston perusteella ei-parametrisin testein, merkittäviä eroja ei syntynyt. Aseman perusteella Kruskal-Wallis-testillä ymmärryksessä siitä, mihin kaikkeen työaikakirjauksen vaikuttavat, oli eroja. Eroavaisuuksia oli myös mielipiteissä tiedonsaannissa yksikön palveluista sekä henkilöstön asiantuntemuksessa ja ammattitaidossa (liite 7). Samalla testillä mielipide-eroja löytyi myös työskentelyajan perusteella henkilöstön tavoitettavuudessa, palvelun nopeudessa, henkilöstön palvelualltudessa, asiantuntemuksessa ja ammattitaidossa, raporttien selkeydessä sekä yhteisrahoitteisiin projekteihin liittyvissä palveluissa (liite 9). Yhteisrahoitteiset projektit ovat lähinnä tutkimusprojekteja, mutta niitä on mahdollista toteuttaa myös muilla STUKin tulosalueilla. Suurimpia rahoittajia toiminnassa ovat EU ja valtio, mutta rahoitusta saadaan myös pohjoismaisilta yhteistyöorganisaatioilta, yliopistoilta, säätiöiltä, yhteisöiltä sekä yrityksiltä.

#### 6.7.2 Hankintatiimi

Hankintatiimin osalta ohjeiden selkeys oli asia, jossa koettiin olevan eniten parannettavaa ja ohjeistus on usein koettu osastoilla haasteeksi. Monesti on ollut epäselvää, kuka voi hankinnan tehdä ja miten se tehdään. Lisäksi eri arvoiset (€) hankinnat täytyy jo hankintalain puitteissa tehdä tietyllä lain määräämällä tavalla. Henkilöstön tavoitettavuuden koettiin olevan mallillaan, samoin asiantuntemuksen ja ammattitaidon. (Kuvio 13).

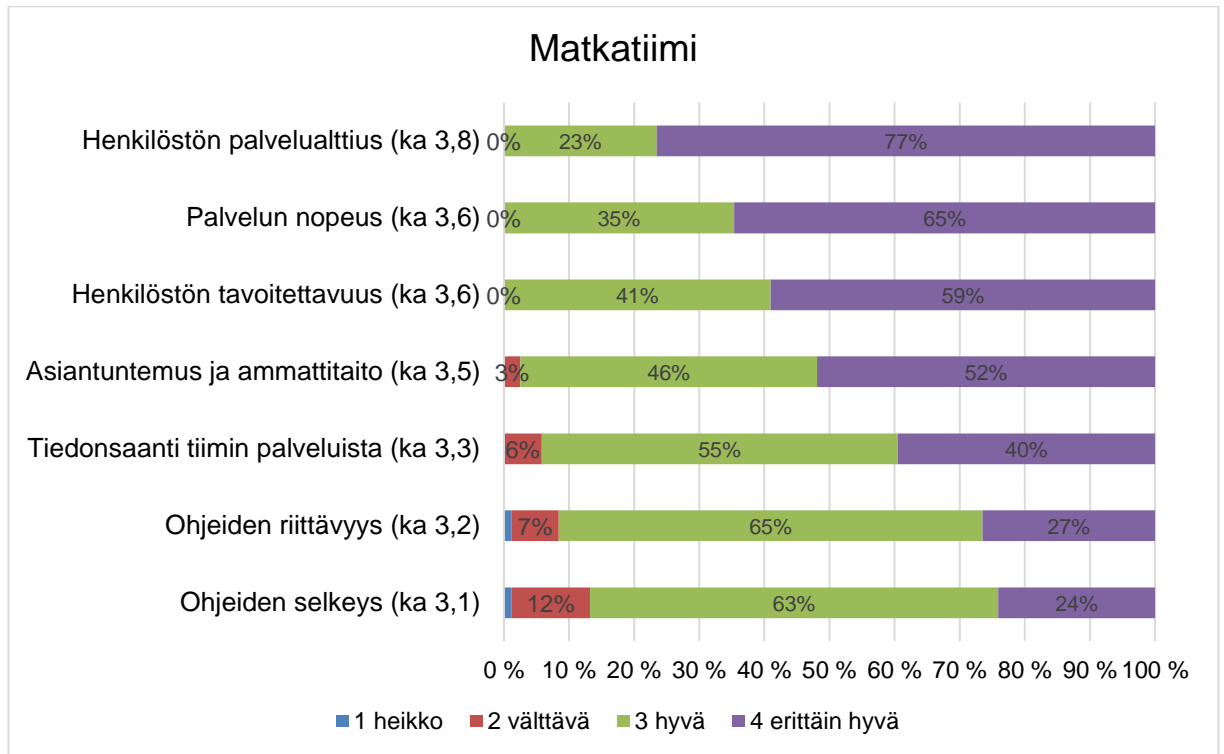


Kuvio 13. Hankintatiimin tulokset palvelusta

Mann-Whitney U-testin perusteella sukupuolten välisissä vastauksissa eroa löytyi henkilöstön tavoitettavuudessa (liite 5). Iän, aseman ja työskentelyajan perusteella vastauksista ei löytynyt eroavaisuuksia Kruskal-Wallis testillä, mutta osastojen välillä eroja löytyi hankintaohjeiden selkeydessä, hankintatiimin palvelun nopeudessa sekä asiantuntemuksessa ja ammattitaidossa (liite 8).

### 6.7.3 Matkatiimi

Matkatiimi menestyi kyselyssä hallinto-osaston yksiköistä parhaiten. Se on ilahduttavaa, sillä tiimissä on panostettu palveluun ja se on selvästi tuottanut tulosta. Erityisesti palvelualltius, palvelun nopeus sekä henkilöstön tavoitettavuus olivat kaikki yli keskiarvon 3,5. Kaikkien kysytyjen toimintojen keskiarvo oli matkatiimin osalta yli 3. Huonoin keskiarvo tuli ohjeiden selkeydestä (3,1) (Kuvio 14). Syksyllä 2017 tulee valtion yhteisiä uudistuksia mm. matkalaskujen asiantarkastukseen, mikä saattaa vaikuttaa siltä osin palvelun joustavuuteen tulevaisuudessa.



Kuvio 14. Matkatiimin sisäinen palvelu

Ei-parametrisillä testeillä sukupuolen, iän, osaston tai työskentelyajan perusteella ei eroja syntynyt. Ainoastaan aseman perusteella tuli hajontaa Kruskal-Wallis-testillä matkustusohjeiden selkeydessä (liite 7).

#### 6.7.4 Yhteenveto talousyksiköstä

Nämä kolme tiimiä, joiden kyselytuloksia edellä esiteltiin, ovat hyvin erilaisia ja haasteet tiimeissä ovat toisistaan poikkeavia. Koska kokoonpano on uusi, vaatii vielä aikaa, että tiimeistä muotoutuu yhtenäinen yksikkö. Tiimit toimivat erillään toisistaan eivätkä tee toistensa töitä edes avustavasti ainakaan toistaiseksi. Hankintatiimillä ja osastoilla on yhteistyössä eniten haasteita ja tämä kävi ilmi myös kyselyssä. Asia on kuitenkin tiedossa ja informaatiolla ja uusilla toimintatavoilla ongelmia on alettu ratkaisemaan.

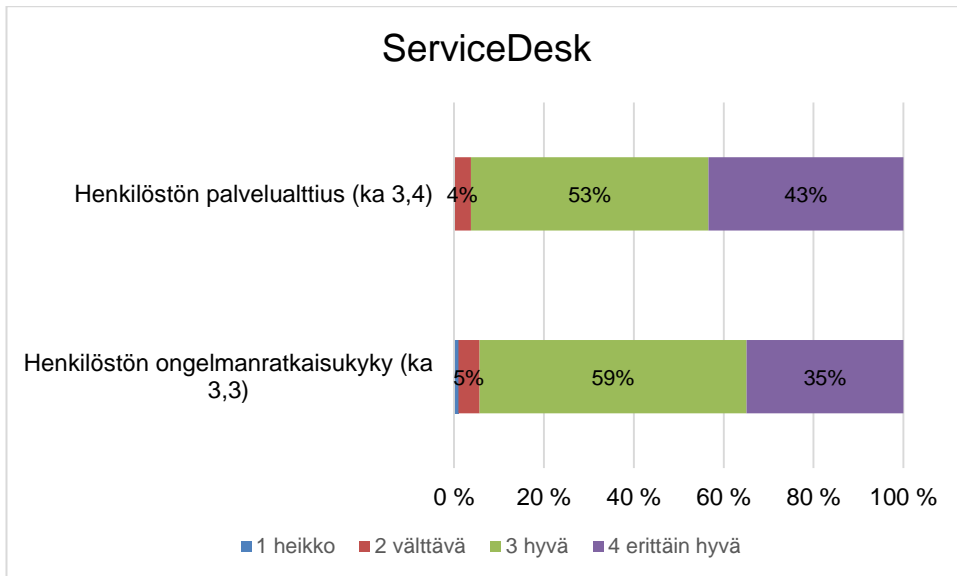
Avoimissa kommentteissa näkyi, että informaatiota kaivattiin enemmän. Toivottiin, että palveluista tiedotetaan enemmän ja pidetään esim. infotilaisuuksia ja että intranetistä tiedot löytyisivät nykyistä helpommin. Kommenteista kävi myös ilmi, että arvostusta tiimejä kohtaan oli ja luottoa siihen, että tietoa ja asiantuntemusta tiimeistä löytyy. Toiveena kuitenkin oli, että erityisesti laskenta- ja hankintatiimit tukisivat substanssiosastoja paremmin. Kieku sai kritiikkiä ja koska sitä käytetään sekä talous- että HR-asioissa, on osittain epäselvää, mitkä asiat liittyivät HR:ään ja mitkä laskentatiimiin. Tämän kyselyn tulosten perusteella on jo pohdittu, miten tietoa voisi jakaa paremmin osastoille. Tarkoituksena on päivit-

tää intranetissä olevat ohjeet pikimmiten ja samalla myös uudistaa niitä siten, että ne tulisivat ymmärrettävämmiksi. Erityisesti laskentatiimissä yritetään vahvistaa tavoitettavuutta sekä sijaistuksia siten, että apu olisi aina saatavilla, kun sitä tarvitaan. Hankintaohjeita päivitetään parhaillaan.

## 6.8 Tietohallinto

Tietohallinnon tehtävänä on ylläpitää STUKin omaa tietoteknistä osaamista ja kehittää tietoturvallisuutta. Palveluita kehitetään yhdessä Valtorin kanssa. Valtori on valtion virasto, palvelukeskus, joka tuottaa koko valtionhallinnolle toimialariippumattomat ICT-palvelut (Valtori 2017). STUKin tietohallinnossa työskentelee 12 henkilöä. Sen lisäksi STUKin IT-tuessa on fyysisesti kolme Valtorin työntekijää. Tämä ServiceDesk on Valtorin STUKille ylläpitämä palvelu, joka on ensimmäinen osoite, johon otetaan yhteyttä, jos tulee IT-kysymyksiä tai -ongelmia. Jos ServiceDeskissä ei pystytä auttamaan, he ohjaavat kyselyn tietohallintoyksikköön. Toisin sanoen ServiceDesk ja tietohallinto tekevät tiivistä yhteistyötä. ServiceDeskin työntekijät siirtyivät Valtorin palvelukseen kaksi vuotta sitten ja siitä saakka on keskusteltu siitä, tarvitaanko STUKissa lähitukea vai voisiko IT-ongelmat ja -palvelut hoitaa etäyhteyksillä Valtorin toimipisteestä. Tämä olisi Valtorin tahtotila, mutta vastustus lähituen siirtämistä vastaan on ollut suurta ja toistaiseksi STUK on saanut pitää lähituen. Koska ServiceDesk on stuklaisille tärkeä, sen palveluista oli kyselyssä kysymyksiä erotettuna tietohallinnon kysymyksistä.

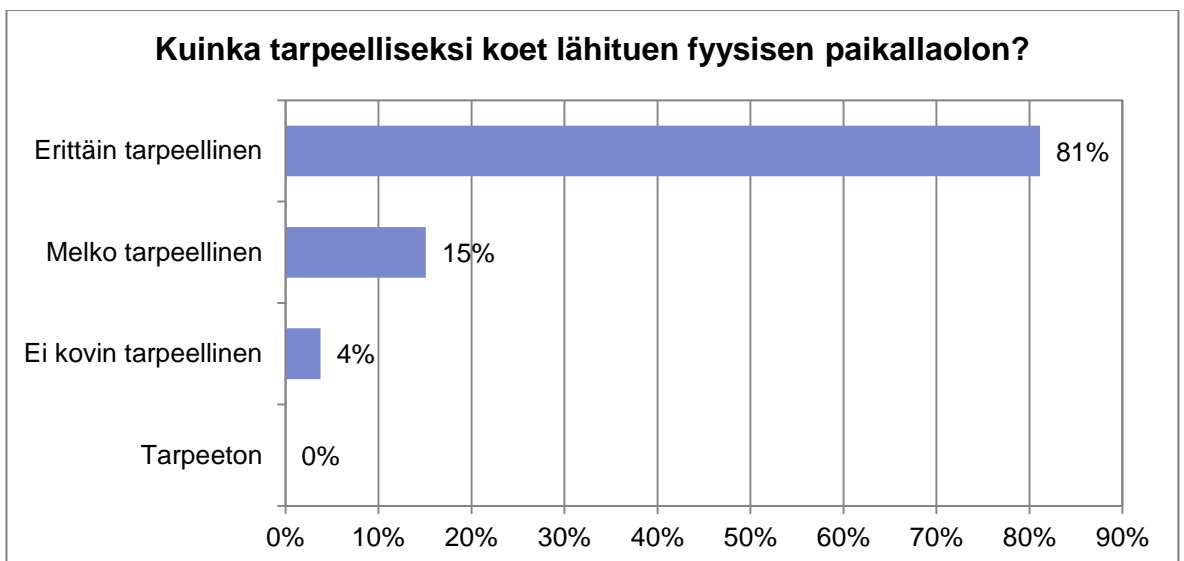
ServiceDeskistä kysyttiin vain kaksi väittämäkysymystä. Toinen oli henkilöstön ongelmanratkaisukyky ja toinen palvelualttius. Kuviossa 15 on esitetty mielipiteet näihin kysymyksiin. Kysymyksiin vastasi 106 stuklaista eli lähes kaikki koko kyselyyn vastanneet henkilöt. Palvelualttius oli hyvä (53 %) tai erittäin hyvä (43 %) lähes kaikkien mielestä. Ongelmanratkaisukyky oli hieman alempi, mutta hyväksi (59 %) tai erittäin hyväksi (35 %) senkin mielsi lähes kaikki. Ongelmanratkaisukyky sai kuitenkin hieman enemmän välttäviä arvosanoja (5 %) ja jopa huonoja (1 %).



Kuvio 15. ServiceDeskin palvelu

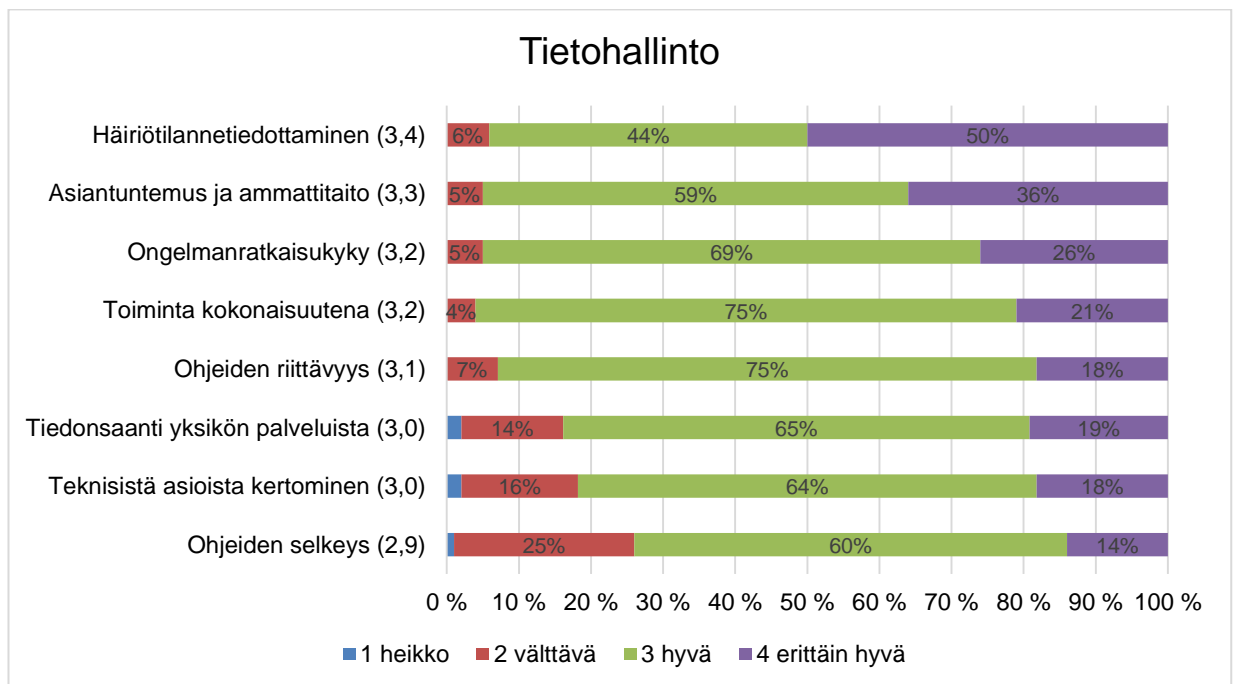
Koska fyysisen lähituen paikallaolosta on keskusteltu kiivaasti, myös sen olemassaolon tärkeydestä oli kysymys. Kuviossa 16 olevista vastauksista ei jää epäselväksi, että lähituki on stuklaisten mielestä hyvin tärkeä osa STUKia eikä sitä saa lopettaa. 106 vastaajasta 81 % oli sitä mieltä, että lähituki on erittäin tarpeellinen ja 15 %:n mielestä tarpeellinen. Kukaan ei pitänyt lähitukea tarpeettomana.

Avoimissa vastauksissa kommentoitiin lähinnä ainoastaan ServiceDeskiä, ei juurikaan tietohallintoa. ServiceDeskin apu koettiin arvokkaaksi ja tarpeellisena pidettäväksi omassa virastossa. Hieman kritisoitiin uusien tilattujen laitteiden saamisen hitautta lopulliselle käyttäjälle sen jälkeen, kun ne ovat jo saapuneet STUKiin. Lisäksi palvelun laatu on ehkä hieman kärsinyt sen jälkeen, kun Valtori astui mukaan kuvioihin.



Kuvio 16. Lähituen fyysisen paikallaolon tarpeellisuus.

Tietohallintoyksikkö halusi tietää standardikysymysten lisäksi, mitä mieltä ihmiset olivat häiriötilannetiedottamisesta, ongelmanratkaisukyvystä ja teknisistä asioista kertomisesta. Häiriötilannetiedottamiseen oltiin tyytyväisiä (44 %) ja hyvin tyytyväisiä (50 %), kuten kuviossa 17 näkyy. Se sai parhaan keskiarvon tietohallinnon kysymyksistä. Asiantuntemusta ja ammattitaitoa arvostettiin, myös ongelmanratkaisukykyyn luotettiin. Ohjeita tuntui olevan riittävästi, mutta niiden selkeyttä arvostettiin vähemmän. 25 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeiden selkeys oli vain välttävää. Teknisten asioiden kertomiseen 64 % vastaajista oli tyytyväisiä. Ohjelmistopäivitykset tapahtuvat yleensä ennalta arvaamattomasti, eikä niistä pysty tiedottamaan etukäteen, vaikka sitä toivottiin. Tietohallinto on kuitenkin onnistunut tehtävässään hyvin.



Kuvio 17. Tietohallinnon tulokset kyselystä.

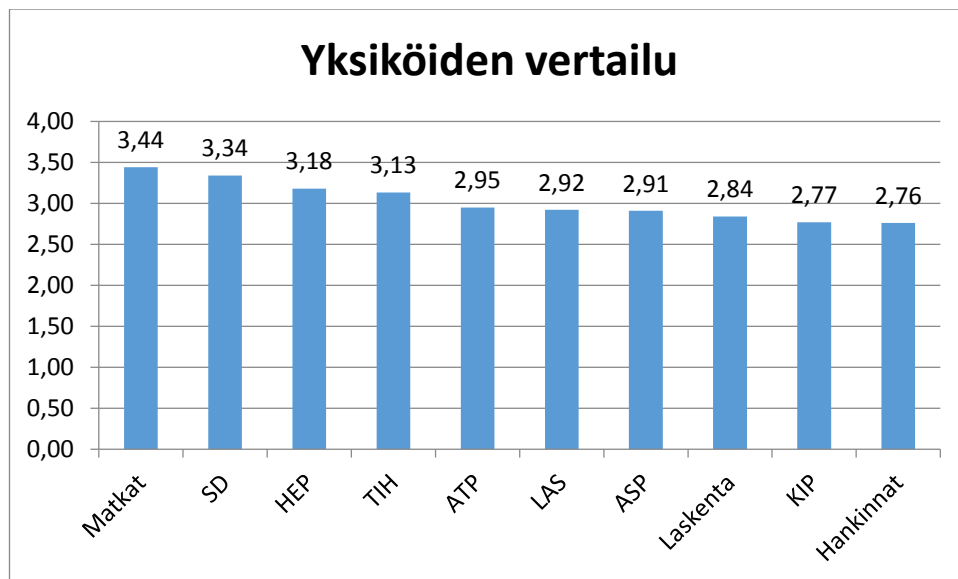
Tietohallinto on onnistunut sisäisessä viestinnässään hyvin ja vuonna 2016 se saikin viestintäyksikön vuosittain jakaman viestintäkakkupalkinnon. Viestintäyksikkö palkitsi STUKin tietohallinnon vuosittaisella viestintäkakulla ansioituneesta sisäisestä viestinnästä. Tietohallinto oli ottanut aktiivisesti ja monipuolisesti intranet Santran ja viikoittaisen henkilökunnan e-lehti Viikkiksen käyttöön omassa viestinnässään ja edistänyt muun muassa Lyncin ja videoiden käyttöä koko talon tasolla. STUKin jokavuotisen itsearviointin kehityskohde TIHissä oli viestintä, joten yksikössä pyritään entistä parempaan viestintään.

STUKin tietohallinto sai vuonna 2016 myös STM:n kunniakirjan kokonaisarkkitehtuuryöstä. STUK oli saavuttanut perustason ja meni ”kohisten” yli kokonaisarkkitehtuurin hyödyntämisessä toiminnan ja tiedonhallinnan suunnittelussa ja johtamisessa (Säteilyturvakeskus 2017.) Kun vastauksia analysoitiin ei-parametrisillä testeillä, Mann-Whitney U-testin

perusteella sukupuolten välillä oli eroja vastauksissa, kun kyse oli ServiceDeskin ongelmanratkaisukyvyistä sekä TIH:n asiantuntemuksesta ja ammattitaidosta (liite 5). Iän perusteella eroja tuli Kruskal-Wallis-testin mukaan vastauksissa lähituen fyysisestä paikallaolosta (liite 6). Asemaa ja osastoa vertailtaessa ei mainittavia eroja syntynyt.

## 6.9 Yhteenveto tutkimuksesta

Kuviossa 18 alla on vertailtu yksiköiden kokonaiskeskiarvoja keskenään. Keskiarvo kolme ylittyi matkatiimillä, ServiceDeskillä, henkilöstöpalveluilla ja tietohallinnolla. Nämä neljä yksikköä tai yksikön osaa olivat ne, jotka saivat yleisesti parhaat arvostukset. Hankintatiimi, kiinteistöpalvelut ja laskentatiimi saivat huonoimmat keskiarvot. Matkatiimin toimivuutta epäiltiin, kun se perustettiin ja siksi palvelun laatuun on panostettu alusta alkaen paljon. Luottamus on ansaittu kovalla työllä. ServiceDesk on tärkeä apu jokapäiväisissä IT-ongelmissa ja avun saa nopeasti. Henkilöstöpalvelut on toimiva ja pidetty yksikkö ja tietohallinnon asiantuntemus on luottamusta herättävää. Hankintatiimin ja osastojen välinen parempi yhteistyö etsii vielä muotoaan, kiinteistöpalvelut saa palautetta erityisesti kiinteistön remonteista ja laskentatiimiin kohdistuu paljon kritiikkiä valtion yhteisistä järjestelmistä ja toimintatavoista.



Kuvio 18. Yksiköiden keskinäinen vertailu

Raskaat järjestelmät ja hallintoasiat saavat osastoilta palautetta erityisesti nyt uuden strategian suunnittelun yhteydessä ja toiveena onkin prosessien leenaaminen. Prosessien järjeistämistä tehdään niin paljon kuin se on mahdollista valtion yhteisiä toimintatapoja unohtamatta.

## 7 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten hallinto-osasto on onnistunut sisäisessä palvelussa. Tulosten perusteella oli helpompi pohtia, mitä asioita täytyisi parantaa ja miten se onnistuu. Hallinto-osasto on ollut myllerryksessä viimeisen parin vuoden ajan, joten oli tärkeä selvittää, mitä mieltä muut osastot siitä olivat. Jo etukäteen oli tiedossa joitain haasteita, mutta myös asioita, joihin oltiin tyytyväisiä. Kokonaisnäkemys osaston toiminnasta puuttui.

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Jotta tutkimus on luotettava, se täytyy tehdä niiden kriteerien mukaisesti, jotka tieteelliselle tutkimukselle on asetettu (Heikkilä 2014, 176). Onnistunut tutkimus on sellainen, että sillä saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen pätevyys eli validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksella mitataan sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Vastaaajien täytyisi ymmärtää kysymykset samalla tavoin kuin tutkija on ajatellut. Tämä onnistuu kysymysten huolellisella suunnittelulla ja varmistamisella, että kysymykset kattavat tutkimusongelman. Validiutta ei voida mitata jälkikäteen, siksi huolellinen suunnittelu on tärkeää. Myös otoksen kattavuus, järkevä perusjoukko ja hyvä vastausprosentti auttavat luotettavan tutkimuksen aikaansaamiseen. (Heikkilä 2014, 27; Vilkkä 2015, 194; Hirsjärvi ym. 2005, 216-217.)

Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti määrittelee tutkimuksen tulosten tarkkuutta. Jos tutkimus toistettaisiin, tulosten tulisi olla samankaltaisia. Tässä täytyy kuitenkin ottaa huomioon se, että jos tutkimus tehtäisiin eri aikana tai eri yhteiskunnassa, tulokset eivät välttämättä olisi samoja. Maailma on erilainen eri paikoissa ja eri aikoina. Tutkijan täytyy olla kriittinen tutkimusta tehdessään, koska virheitä voi tulla monessa eri vaiheessa. (Heikkilä 2014, 28; Vilkkä 2015, 194.)

Tämän tutkimuksen vastausprosentti 33 oli riittävä kuvaamaan yleistä käsitystä STUKin hallinto-osastosta. Jos VMBaro-kysely ei olisi osunut niin lähelle tätä kyselyä, vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi, koska kyselyä ei tehty lomakauden tai yleisten vapaapäivien aikana. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa, joten aika oli riittävä, että satunnaiset lomailijatkin olisivat ehtineet siihen vastata. Määrällisesti 108 vastaajaa voidaan kuitenkin pitää riittävänä, että tutkimus on luotettava. Kyselyä yritettiin tehdä tärkeäksi sillä, että saatekirjeen lähetti hallinto-osaston johtaja. Muistutuksia kyselystä laitettiin tämän lisäksi kaksi. Kysymykset olivat yksinkertaisia ja vastaaminen kyselyyn oli nopeaa, vaikka kyselyllä kar-

toitettiin mielipiteitä monen yksikön toiminnasta. Avoimia vastauksia kertyi kuitenkin paljon ja niissä korostuivat ne asiat, joihin toivottiin parannuksia. Vastauksista tulleita kehitysehdotuksia on jo osittain toteutettu. Tutkimukselle annetut tavoitteet onnistuivat odotetusti.

## 7.2 Kehitysehdotukset

Jokaisen yksikön kohdalla eniten kehittämiskohteita tuli ohjeiden riittävyyteen ja selkeyteen. Myös tunnettavuutta toivottiin lisää. Asiakirja- ja tietopalvelut –yksikkö järjestikin ystävänäpäivänä 2017 ATP-päivän, jossa kerrottiin yksikön toiminnasta ja järjestettiin kiertokäynti yksikön tiloissa sekä arkistossa. Tilaisuuteen olivat tervetulleita kaikki stuklaiset ja kiinnostuneita kävikin kierroksilla kymmeniä. Idea oli hieno.

Intranetiä Santraa ollaan uudistamassa, koska sen käytettävyys ei ole paras mahdollinen. Etsityt asiat eivät löydy helposti, jos ei tiedä tarkasti, mistä ja millä hakusanoilla etsiä. Tämä vaikuttaa varmasti tunteeseen, että ohjeita ei ole riittävästi, vaikka todellisuudessa niitä olisi, jos ne löytyisivät yksinkertaisemmin. Kaikki yksiköt on nyt valjastettu päivittämään omat ohjeensa ja intranet-sivunsa, koska on tärkeää, että tieto, jota siellä on, on ajantasaista. Tämä projekti on parhaillaan käynnissä, kuten myös prosessityökalun kehittäminen, jonka avulla yksinkertaistetaan tarvittavan tiedon löytämistä. Prosessi on työläs, mutta projekti etenee ja se koskee koko STUKia

Hallinto-osasto on miettinyt myös yhteisesti omaa osastoaan ja vaalittaviksi, tärkeiksi asioiksi valikoituivat seuraavat:

- avoin keskusteleva ilmapiiri
- yhtenäisen hallinto-osaston kehittäminen jatkuu
- yhteinen lounas kerran kuukaudessa (pizzaperjantai)
- kaikkien yksiköiden sijainti fyysisesti lähellä toisiaan
- joustavien ja hyvien käytäntöjen vaaliminen (esim. työajat ja etätyö)

Tämän lisäksi mietittiin kehitettäviä asioita ja niitä olivat:

- sisäinen viestintä hallinto-osaston sisällä ja muille osastoille
- kaikkien asianosaisten osallistuminen omaa työtään koskeviin päätöksiin
- aitojen vaikutusmahdollisuuksien lisääminen
- mentoroinnin lisääminen
- hallinto-osaston asiantuntemuksen parempi hyödyntäminen, jolloin osastosta välittyy parempi kuva koko STUKille
- yhteistyön tiivistäminen yksiköiden kesken
- yhteistyön parantaminen muiden osastojen kanssa
- tietoturva-asioiden parantaminen

Edellä mainittujen asioiden lisäksi mietittiin hallinto-osaston kulttuuria. Jos osastolla on yhteiset pelisäännöt, joita noudatetaan, se näky arvostuksena osastoa kohtaan. STUK-arvot pitäisi myös saada näkymään koko osastolla. Lähes koko osasto on muuttanut eri

toimitiloihin kevään ja syksyn 2016 aikana lähemmäksi toisiaan. Koko STUK on muuttamassa kokonaan uusiin toimitiloihin muutaman vuoden sisällä ja siksi HAL voisi olla suunnannäyttäjä ja edelläkävijä toimitila-asioissa. Koska lähes kaikki HALlin työntekijät ovat monitilatoimistossa, hyväksi havaitut asiat ja ongelmat olisi tärkeä kertoa muille osastoille, koska uusissa toimitiloissa suurimmalla osalla tulee olemaan työpiste monitilatoimistossa. Edellä mainittuja asioita alettiin pohtia osittain myös tämän kyselyn perusteella.

### **7.3 Jatkotutkimukset**

Tarkoituksena on, että hallinto-osaston sisäisen palvelun kysely tehdään uudelleen, mahdollisesti jo ensi syksynä. Kysely kannattaisi kuitenkin tehdä erillisenä ajankohtana muihin kyselyihin nähden, jolloin vastauksia mahdollisesti tulisi enemmän. Hallinto-osastolla on nyt kehitystä, joten kun konkreettisia asioita on saatu kehitettyä, kyselyn uusiminen on tarkoituksenmukaista, että saadaan selville, ovatko kehitystoimenpiteet parantaneet yhteistyötä. Yritysten ja organisaatioiden toimintaa on tärkeää seurata pitkällä aikavälillä, siksi kertaluonteiset tutkimukset eivät ole paras vaihtoehto ongelmien selvittämiseen (Vilka 2015, 108). Tutkimus kannattaa toistaa suurin piirtein samanlaisena sopivan ajan kuluessa, jolloin tulokset ovat vertailukelpoisia ja mahdollinen kehitys asioissa on havaittavissa.

### **7.4 Opinnäytetyön prosessin arviointi**

Opinnäytetyöprosessi oli haastava ja työn tekeminen vaati enemmän kuin olin ajatellut. Osittain en varmasti ollut valmistautunut näin suureen työmäärään, koska opintoni olivat sujuneet tähän saakka yllättävänkin helposti. Pikkuhiljaa työ kuitenkin valmistui, vaikka välillä vaikutti epätoivoiselta. Jälkikäteen ajateltuna lähteiden lukemisen ja etsimisen olisi voinut aloittaa huomattavasti aikaisemmin. Erityisesti siksi, että opinnäytetyön aihe oli suurin piirtein tiedossa jo kesästä 2016 alkaen. Aihe oli erittäin mielenkiintoinen, koska se liittyi omaan työhöni ja sen ansiosta työn tekeminen oli mielekästä. Yllättävän kiireiset syksy ja kevät töissä vaikeuttivat työn tekemiseen paneutumista enemmän kuin olin toivonut.

Hienona henkisenä apuna ja neuvonantajana oli Kariston ja Seppälän Maukas Gradu -kirja (2004) kokonaisuudessaan. Sen rento ote sai minut ymmärtämään, että opinnäytetyönteon ei tarvitse olla liian vakavaa ja jokainen tekee sen omalla tyylillään ja aikataulullaan. Haaga-Helian kurssi ”Tutkimustyön perusteet ja menetelmät” Seppo Suomisen vetämänä oli minulle tärkeä kurssi, jossa opin paljon hyödyllisiä ja välttämättömiä opinnäytetyön tekemiseen liittyviä asioita.

Olen vuonna 1995 tehnyt opinnäytetyön ammattikorkeakouluun, silloiseen Haaga Instituuttiin, mutta prosessit ovat muuttuneet paljon sen jälkeen, samoin oma elämäkokemus 22 vuotta vanhempana vaikuttivat tämän työn tekemiseen. Iän vaikutus näkyi myös siinä, että kaikkea oppilaitoksesta saatavaa apua en tullut käyttäneeksi siinä määrin kuin olisi ollut mahdollista. Ja aina avunpyyntö ei tuottanut toivottua tulosta.

Tutkimusongelmien muotoilu sekä teoreettinen viitekehys toivat haasteita ja osittain viitekehys muuttuikin opinnäytetyösuunnitelman jälkeen. Mielestäni lopputulos on kuitenkin näin parempi. Teoriaosuuden kirjoittaminen oli kuitenkin yllättävän vaikeaa ja keskeisten asioiden löytäminen sekä tietojen yhdisteleminen eri lähteistä aikaa vievää. Tässä asiassa en käyttänyt Haaga-Helian kirjastopalveluita apuna niin paljon kuin olisin voinut.

Aineiston analysointi oli mielenkiintoista ja oli hienoa, että Webropolista sai todella hyviä raportteja automaattisesti. Avoimiin kysymyksiin tuli vastauksia paljon, se oli ennalta arvattavissakin. Kyselylomakkeen teko jännitti etukäteen, mutta yhteistyössä STUKin eri yksiköiden kanssa se sujui todella hyvin. Suurena apuna kyselylomakkeen tekemiseen oli myös Haaga-Helian lehtori Pirjo Saaranen. Vastausten määrä jäi toivottua pienemmäksi, mutta se oli ymmärrettävää monien samoihin aikoihin osuvien kyselyiden vuoksi.

Aikataulutuksen olisin voinut tehdä paremmin, mutta kiirettä opinnäytetyön tekemiselle ei ollut, koska analysoin kyselyn tulokset jo syksyllä 2016 ja ne esitettiin STUKissa hallinto-osastolle tammikuussa 2017. Lisäksi oma päivätyöni meni luonnollisesti opinnäytetyön tekemisen edelle, joten aikaa työn tekemiseen meni odotettua enemmän. Sain kuitenkin keskimäärin kaksi opintovapaapäivää kuukaudessa ja tästä mahdollisuudesta olen todella kiitollinen STUKille.

Vilka (2015, 16-17) mainitsee kirjassaan ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen erilaiset koulutustavoitteet ja yhdyin hänen sanoihinsa. Ammattikorkeakouluopintojen tavoite on enemmän työelämäpainotteista ja niissä tuetaan yksilön ammatillista kasvua esimerkiksi asiantuntijatehtäviin, kun taas yliopistoissa edistetään vapaata tutkimusta sekä sivistystä. Juuri tästä syystä ammattikorkeakouluopinnot olivat minulle hyvä lisä omaan asiantuntijatehtävääni ja uuden oppiminen kiehtoo aina. Lisäksi uskon, että kyselystä oli hyötyä myös STUKille, uusia kehitysideoita on kyselyn jälkeen mietitty osastokokouksissa ja yksikköjen omissa kokouksissa. Sen vuoksi tutkimuksen tekeminen kannatti ja se tuntui todella mielekkäältä.

## Lähteet

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

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Helsinki.

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun – Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus. Helsinki.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Helsinki.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Talentum. Helsinki.

Haaga-Helia. 2017. Ohje pitkien raporttien laatimiseen. Luettavissa:<https://my.net.haaga-helia.fi/opiskelu/raportointiohjeet/Documents/Ohje%20pitkien%20raporttien%20laatimiseen%20%28yli%205-sivuiset%20raportit%20my%C3%B6s%20ONT%29.pdf>. Luettu: 30.1.2017.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Hellman, K. & Värilä, S. 2009. Arvokas asiakas. Talentum. Hämeenlinna.

Hiltunen, A. 2015. Johtamisesta. Talentum. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit: tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Otava. Helsinki.

Juholin, E. 2009. Communicare! : viestintä strategiasta käytäntöön. Infor. Helsinki.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Kamensky, M. 2002. Strateginen johtaminen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Karisto, A. & Seppälä, U. 2004. Maukas Gradu – Valmistumisvihjeitä tutkielman tekijöille. Vastapaino. Tampere.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOYPro. Helsinki.

Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T. & Ylikokko, P. 2005. Asiantuntija viestii: ajatuksesta vaikutukseen. Inforviestintä. Helsinki.

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty!: menestyvän asiakaspalvelijan abc. Positiivarit. Lahti.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. WSOY. Helsinki.

Santalainen, T. 2006. Strategisen johtamisen ja ajattelun voima. Luettavissa: <http://www.henryorg.fi/files/670/Santalainen.pdf>. Luettu: 4.3.2017

Sinkkonen, S. 2.3.2017. Kehittämispäällikkö. Strategiatyöhän liittyvä toimintaympäristö- ja nykytila-analyysi. Säteilyturvakeskus. Helsinki.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. WSOY. Helsinki.

STUK 2017. Tilinpäätös ja toimintakertomus 2016. Luettavissa: [http://www.stuk.fi/documents/12547/525901/STUKin\\_tilinpaaatos\\_ja\\_toimintakertomus\\_2016.pdf/1745b99c-3737-ea0d-af61-b69a443e4911](http://www.stuk.fi/documents/12547/525901/STUKin_tilinpaaatos_ja_toimintakertomus_2016.pdf/1745b99c-3737-ea0d-af61-b69a443e4911). Luettu 3.3.2017.

Säteilyturvakeskus 2017. Intranet. STUKille tunnustusta kokonaisarkkitehtuuryöstä. Luettu 10.4.2017.

Tiippana, P. 27.1.2017. Pääjohtaja. STUKin strategian kick-off. Säteilyturvakeskus. Seminaariesitys. Helsinki.

Tuomi, H. & Sumkin, T. 2010. Strategia arjessa – oivalluksia organisaation uudistajille. WSOYpro Oy. Helsinki.

Tuominen, S. 8.3.2017. Arkista luovuutta strategisten linjojen valintaan. Säteilyturvakeskus. Seminaariesitys. Helsinki.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Valtiokonttori 2013. Organisaation kehittäminen itsearviointin avulla. Luettavissa: <file:///C:/Users/Stina/Downloads/CAF%202013%20suomeksi.pdf>. Luettu 4.2.2017

Valtiokonttori 2014. Kiekun toiminnallisuudet. Luettavissa: [file:///C:/Users/Stina/Downloads/Kieku\\_toiminnallisuudet\\_yleisesittely\\_2014.pdf](file:///C:/Users/Stina/Downloads/Kieku_toiminnallisuudet_yleisesittely_2014.pdf). Luettu 23.3.2017.

Valtori 2017. Luettavissa: [http://www.valtori.fi/fi-FI/Tietoa\\_Valtorista](http://www.valtori.fi/fi-FI/Tietoa_Valtorista). Luettu 10.2.2017.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

VMBaro 2017. Luettavissa: <http://www.vmbaro.fi/>. Luettu: 5.5.2017.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. KY-palvelu. Helsinki.

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2009. Services marketing: integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill. Boston.

# Liitteet

## Liite 1. Saatekirje

### Sievers, Stina

---

**Lähettäjä:** Koskinen, Kaisa  
**Lähetetty:** 30. marraskuuta 2016 10:35  
**Vastaanottaja:** STUK  
**Aihe:** Hallinto-osaston asiakaskysely

Hei,  
vaikka loppuvuosi tuntuu olevan monien kyselyjen aikaa, rohkaistuimme kuitenkin lähettämään teille vastattavaksi vielä yhden - Hallinto-osaston asiakaskyselyn.

HALin tehtävä on tukea ja auttaa muita osastoja STUKin perustehtävien suorittamisessa. Olemme HALissa kehittäneet toimintaamme ja tavoitteena on jatkossa vielä aiempaa paremmin vastata asiakkaiden odotuksiin niin prosesseissa kuin ohjeissakin. Siksi toivomme, että käytät hetken vastaamalla tähän kyselyyn. Vastaaminen vie korkeintaan 10 minuuttia.

Myös HALin oma väki on tervetullut vastaamaan muiden kuin oman yksikkönsä osalta.

Kyselyyn pääset tästä linkistä  
<https://www.webropolsurveys.com/S/87476D4737D16552.par>

Vastausaikaa on 14.12.2016 asti ja luonnollisesti kaikki vastaukset ja kommentit käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

yhteistyöterveisin  
Kaisa ja koko HALin väki

## Liite 2. Hallinto-osaston sidosryhmäkysely



### Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

*Kysely on tarkoitettu jokaiselle STUKlaiselle. Sen avulla kartoitetaan Hallinto-osaston sisäisen palvelun laatua ja toimivuutta.*

#### Taustatiedot

##### 1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies

##### 2. Ikä \*

- 20 - 29 vuotta
- 30 - 39 vuotta
- 40 - 49 vuotta
- 50 - 59 vuotta
- 60 vuotta tai yli

##### 3. Asema \*

- Johtaja tai esimies
- Asiantuntija
- Assistentti

##### 4. Osasto \*

- HAL
- JOH ja TYK
- STO
- VALO
- YMO
- YTO

##### 5. Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa? \*

- alle 2 vuotta
- 2 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- 10 - 20 vuotta
- 20 - 30 vuotta
- yli 30 vuotta

Seuraava ->



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

### Henkilöstöpalvelut HEP

#### 6. Kuinka usein olet yhteydessä HEPiin?

- Satunnaisesti
- 1 - 2 kertaa kuukaudessa
- 1 - 2 kertaa viikossa
- Useammin

#### 7. Mitä kautta olet HEPiin yhteydessä/käytät HEPin palveluita?

- HEPissä käynti
- Lync
- Puhelin
- Santra
- Sisäposti
- Sähköposti

#### 8. Arvioi seuraavia toimintoja asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = hyvä ja 4 = erittäin hyvä. Jos sinulla ei ole kokemusta kyseisistä palveluista, laita rasti kohtaan Ei kokemusta.

	1	2	3	4	Ei koke- musta
Tiedonsaanti yksikön palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeiden selkeys ja ymmärrettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelussuhdeasioihin liittyvät palvelut (esim. lomat, virkavapaat, palkanmaksu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rekrytointiin liittyvät palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhyvinvointiin liittyvät palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiestyön tukemiseen liittyvät palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstöpalveluiden toiminta kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 9. Terveisesi Henkilöstöpalveluille



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

### Asiakirja- ja tietopalvelut, ATP

#### 10. Mitkä ATP:n asiakirjahallinnan ja kirjaston palvelut ova sinulle tuttuja?

- Arkistotehtävät
- Asiakirjahallinnon koulutuspalvelut (SAHA, kyselyihin vastaamiset, lähiopetus, erilliset tilatut koulutuspalvelut)
- Asian hallintapalvelut (asian avaus, sulkeminen ja arkistointi)
- Kirjastopalvelut (tieto-, hankinta-, kokoelma-, lainaus ja lehtipalvelut)
- Saapuvien ja lähtevien asiakirjojen käsittelypalvelut
- Tiedonhallintasuunnitelman (THS) ylläpitopalvelut
- Tietopalvelu (arkistolaina- ja tietopyyntöpalvelut)

#### 11. Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = hyvä ja 4 = erittäin hyvä. Jos sinulla ei ole kokemusta kyseisistä palveluista, laita rasti kohtaan Ei kokemusta.

	1	2	3	4	Ei kokemusta
Tiedonsaanti yksikön palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston elektronisten aineistojen saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston elektronisten palveluiden toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen yksikön palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirja- ja tietopalveluiden toiminta kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 12. Pitäisikö kirjastopalveluihin olla koulutusta?

- Kyllä
- Ei

#### 13. Terveisesi Asiakirja- ja tietopalveluille



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

**Talous TAL.** Yksikkö koostuu kolmesta tiimistä: Hankinnat, Laskenta (vanha Talousyksikkö) ja Matkat.

**14. Ymmärrätkö, mihin kaikkien työaikakirjauksesi vaikuttavat ja mitä seurantakohteita sinun tulisi käyttää?**

- En ymmärrä ollenkaan
- Ymmärrän osittain
- Ymmärrän hyvin

**15. Paljonko käytät työaikakirjauksiin aikaa kuukaudessa?**

- Alle 1 h
- 1 - 5 h
- Yli 5 h

**16. Arvioi seuraavia Laskenta- Hankinta- ja Matkatiimin toimintoja asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2= välttävä, 3 on hyvä ja 4 = erittäin hyvä. Jos sinulla ei ole kokemusta kyseisistä palveluista, laita rasti kohtaan Ei kokemusta.**

	Laskenta				Hankinnat				Matkat			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tiedonsaanti tiimin palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksiköstä saatavien raporttien selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisrahoitteisiin projekteihin liittyvät palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talousyksikön toiminta kokonaisuutena (sis. talous, hankinnat ja matkat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17. Terveisesi Talousyksikölle**



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

### Lähtukä (Service Desk)

24. Arvioi seuraavia ServiceDeskin toimintoja asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = hyvä ja 4 = erittäin hyvä.

	1	2	3	4
Henkilöstön ongelmanratkaisukyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Kuinka tarpeelliseksi koet lähituen fyysisen paikkalaolon?

- Tarpeeton
- Ei kovin tarpeellinen
- Melko tarpeellinen
- Erittäin tarpeellinen

### Tietohallinto TIH

26. Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = hyvä ja 4 = erittäin hyvä. Jos sinulla ei ole kokemusta kyseisistä palveluista, laita rasti kohtaan Ei kokemusta.

	1	2	3	4	Ei kokemusta
Tiedonsaanti yksikön palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietohallinnon ongelmanratkaisukyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietohallinnon kyky kertoa ymmärrettävästi teknisistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietohallinnon tiedottaminen käyttökatko- ja häiriötilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietohallinnon toiminta kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Terveisesi Tietohallinnolle (sis. ServiceDesk)

[<-- Edellinen](#)   [Seuraava -->](#)



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

### Kiinteistöpalvelut KIP

28. Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = hyvä ja 4 = erittäin hyvä. Jos sinulla ei ole kokemusta kyseisistä palveluista, laita rasti kohtaan Ei kokemusta.

	1	2	3	4	Ei koke- musta
Tiedonsaanti yksikön toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaturvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilajärjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistön kunnossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remontit ja muutostyöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autot ja kuljetukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 29. Terveisesi Kiinteistöpalveluille.

[<- Edellinen](#) [Seuraava ->](#)



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

### Lakiasiat ja säännöstö LAS

18. Oletko käyttänyt Lakiasiat ja säännöstö -yksikön palveluita? Jos et, voit hypätä seuraavan yksikön kysymyksiin. \*

- Kyllä  
 En

19. Tiedätkö, mistä löydät tietoa säännöstöasioista?

- Kyllä  
 En

20. Löydätkö mielestäsi tarpeeksi tietoa Rysä -projektista

- Kyllä  
 En  
 Ei kokemusta

21. Löydätkö mielestäsi tarpeeksi tietoa Seteli -projektista

- Kyllä  
 En  
 Ei kokemusta

22. Arvioi seuraavia LASin toimintoja asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = hyvä ja 4 = erittäin hyvä. Jos sinulla ei ole kokemusta kyseisistä palveluista, laita rasti kohtaan Ei kokemusta.

	1	2	3	4	Ei kokemusta
Tiedonsaanti yksikön toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualtius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, säteilyturvallisuuksäännöstö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, ydinturvallisuuksäännöstö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juristien antama neuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LAS:n laatimien ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LAS:n laatimien ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lakiasiat ja säännöstö -yksikön toiminta kokonaisuutena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Terveisesi Lakiasiat ja säännöstö -yksikölle.



## Hallinto-osaston kysely sisäisestä palvelusta

### Hallinto-osaston johto HAJ

STUKin toimintajärjestelmä koostuu toimintaa ohjaavasta ohjeistosta (STUK-ohjeet ja osastojen ohjeet), toiminnan ja ohjeiston arviointimenettelyistä sekä arviointien ja kehittämishankkeiden seurannan menettelytavoista.

35. Arvioi seuraavassa toimintoja toimintajärjestelmän ja tietoturvan osalta asteikolla 1 - 4 siten, että 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 =hyvä ja 4 = erittäin hyvä.

	1	2	3	4
Tiedonsaanti palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Oletko saanut tietoturvapoikkeamatilanteissa yleensä ratkaisun ongelmaan?

- Kyllä  
 Ei

37. Terveisesi Hallinto-osaston johdolle

38. Terveisesi tietoturvasta ja toimintajärjestelmästä

Vahvista vastausten lähetys

## Liite 3. Muistutus kyselyyn vastaamisesta

Viikkis 2016/49



VAIN SISÄISEEN KÄYTTÖÖN

Tallennettu: Pe 2.12. klo 15:58

Päivitetty: Ma 5.12. klo 01:02

Sisällöstä vastaa: Hietanen Leena

### PDF

**STUKissa tapahtuu:  
Onnea ansioituneille!**

Valtion virka-ansiomerkki on myönnetty *Anne Weltnerille*.

Tasavallan presidentti on myöntänyt itsenäisyyspäivän 6.12.2016 kunniamerkit. STUKlaisista kunniamerkki on myönnetty

*Helena Virtaselle*: Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitali kultaristein

*Risto Paltemaalle*: Suomen Valkoisen Ruusun ritarimerkki

*Rauli Keskiselle*: Suomen Leijonan Ritamerkki

Lämpimät onnitelut kaikille!

#### Pääjohtaja kertoi tuoreita kuulumisia

Petteri piti torstaina 1.12. infotilaisuuden, jossa kertoi tuoreeltaan saman aamun jorjista, STM:n kanssa 30.11. käymästään johtamiskeskustelusta, strategiatyön käynnistämisestä, STUK Internationalin perustamisesta, Saudihankkeen tilanteesta ja STUKin toimitilakysymyksistä.

Uudesta strategiasta Petteri kertoi, että sen valmistelu käynnistyy heti vuoden alussa ja tavoitteena on luoda yhteinen, vaikuttava, tunteita herättävä ja viestinnällinen strategia. Johtoryhmän avuksi strategiantyön läpiviemiseksi on perustettu työryhmä, johon on nimetty edustajat osastoilta.

[Infon materiaali](#) [1] löytyy myös Santran [Esitykset-sivulta](#) [2]

[Joryn pöytäkirja 1.12.](#) [3]

#### Digitalisaation mahdollisuudet STUKissa

Digityöryhmä sai pääjohtajalta toimeksiannon selvittää digitalisaation mahdollisuuksia STUKissa. Marraskuun lopulla työryhmä luovutti [loppuraporttinsa](#) [4].

Digityöryhmä on myös pitkin syksyä kirjoitellut Santrassa näkemyksiään digitalisaation mahdollisuuksista ja riskeistä ([kirjoitukset koottuna](#) [5]). Välähdyksiä-palstalta voit juuri nyt lukea [Riikka Laitinen-Sorvarin kirjoituksen](#) [6] siitä, millaisia ajatuksia digitalisaatio herättää STUKlaisissa.

Digityöryhmästä kuuluu vielä loppuvuonnakin, joten stay tuned!

#### Mitä digitalisaatio on?

Digitalisaatio on yksi hallitusohjelman kärkihankkeista. Valtiovarainministeriö määritteli digitalisaation vuonna 2015 seuraavasti:

```
var _gaq = _gaq || []; _gaq.push(['_setAccount', 'UA-26740228-1']); _gaq.push(['_setDomainName', 'none']);  
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]); _gaq.push(['_setAllowHash', true]); _gaq.push(['_trackPageview']); Page 1 of 7  
_gaq.push(['_trackPageLoadTime']); // Add tracking for search keywords var href = window.location.href.toString(), pathStr =  
'/search/site/', strIndex = href.indexOf(pathStr); if(strIndex > 0){ var keywords = decodeURIComponent(href.substr(strIndex +
```

## Liite 4. Toinen muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta

### Auta hallinto-osastoa auttamaan

---



**VAIN SISÄISEEN KÄYTTÖÖN**  
Tallennettu: Ma 12.12. klo 12:50  
Päivitetty: Ma 12.12. klo 12:50  
Sisällöstä vastaa: Hietanen Leena

### Auta hallinto-osastoa auttamaan

Hallinto-osasto haluaa kehittää toimintaansa pystyäkseen entistä paremmin tukemaan ja auttamaan muita osastoja STUKin perustehtävien suorittamisessa. Auta hallintoa kehittymään vastaamalla oheiseen [HALin asiakaskyselyyn](#) [1]. Vastaaminen vie korkeintaan 10 minuuttia. Vastausaikaa on keskiviikkoon 14.12.2016 asti.

Myös HALin oma väki on tervetullut vastaamaan muiden kuin oman yksikkönsä osalta.

**Utiskuva:**

**Utiskategoria:** [STUKin yhteiset](#) [2]

**Linkit:**

[1] <https://www.webpolsurveys.com/S/87476D4737D16552.par>

[2] <https://intranet/utiskategoriat/stukin-yhteiset>

**Lähdeosoite:** <https://intranet/node/6345>

---

```
var _gaq = _gaq || []; _gaq.push(['_setAccount', 'UA-26740228-1']); _gaq.push(['_setDomainName', 'none']);  
_gaq.push(['_setAllowLinker', true]); _gaq.push(['_setAllowHash', true]); _gaq.push(['_trackPageview']); Page 1 of 1  
_gaq.push(['_trackPageLoadTime']); // Add tracking for search keywords var href = window.location.href.toString(), pathStr =  
'/search/site/', strIndex = href.indexOf(pathStr); if(strIndex > 0){ var keywords = decodeURIComponent(href.substr(strIndex +
```

Liite 5. Mann-Whitney U-testi sukupuolen ja väittämien välillä

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Tiedonsaanti HEP-yksikön palveluista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,824	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of HEP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,597	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of HEP:Henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,920	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of HEP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,691	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of HEP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,766	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of HEP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,497	Retain the null hypothesis.
7	The distribution of HEP: Lomakkeiden selkeys ja ymmärrettävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,656	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,415	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Palvelussuhdeasioihin liittyvät palvelut (esim. lomat, virkavapaat, palkanmaksu) is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,548	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Rekrytointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,249	Retain the null hypothesis.

11	The distribution of Työhyvinvointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.057	Retain the null hypothesis.
12	The distribution of Esimiestyön tukemiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.091 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
13	The distribution of Henkilöstöpalveluiden kokonaisuutena is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.871	Retain the null hypothesis.
14	The distribution of ATP:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.578	Retain the null hypothesis.
15	The distribution of ATP:Henkilöstön tavoiteltavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.585	Retain the null hypothesis.
16	The distribution of ATP:Palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.753	Retain the null hypothesis.
17	The distribution of ATP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.913	Retain the null hypothesis.
18	The distribution of ATP:Henkilöstön palveluvalitus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.757	Retain the null hypothesis.
19	The distribution of ATP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.853	Retain the null hypothesis.
20	The distribution of ATP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.218	Retain the null hypothesis.
21	The distribution of Kirjaston elektronisten aineistojen saatavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.866 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
22	The distribution of Kirjaston elektronisten palveluiden toimivuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.628 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.

23	The distribution of ATP: Tietotekniikan yksikön palvelusta is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.072	Retain the null hypothesis.
24	The distribution of Asiakirja- ja lieto palveluuden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.639	Retain the null hypothesis.
25	The distribution of Ymmärrätkö, niihin kaikkein työaikakajauksesi vaikuttavat ja mitä seurantaohjeita sinun tulisi käyttää? is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.180	Retain the null hypothesis.
26	The distribution of Faljonko käytät työaikajärjestyksiä niissä kuukaudessa? is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.155	Retain the null hypothesis.
27	The distribution of Tiedonsaanti laskentatieteen palvelusta is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.150	Retain the null hypothesis.
28	The distribution of Talousohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.082	Retain the null hypothesis.
29	The distribution of Talousohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.194	Retain the null hypothesis.
30	The distribution of Laskentatieteen henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.314	Retain the null hypothesis.
31	The distribution of Laskentatieteen palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.160	Retain the null hypothesis.
32	The distribution of Laskentatieteen henkilöstön palveluvalmius is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.309	Retain the null hypothesis.
33	The distribution of Laskentatieteen henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.107	Retain the null hypothesis.
34	The distribution of Talousyksiköstä saatavien raporttien selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.390	Retain the null hypothesis.

35	The distribution of Yhteisrahoitteisiin projekteihin liittyvät palvelut is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	1,000 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
36	The distribution of Talousyksikön toiminta kokonaisuutena (sis. talous, hankinnat ja matkat) is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,363	Retain the null hypothesis.
37	The distribution of Tiedonsaanti hankintatiimin palveluista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,423	Retain the null hypothesis.
38	The distribution of Hankintaohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,214	Retain the null hypothesis.
39	The distribution of Hankintaohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,410	Retain the null hypothesis.
40	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,036	Reject the null hypothesis.
41	The distribution of Hankintatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,135	Retain the null hypothesis.
42	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön palveluaituus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,543	Retain the null hypothesis.
43	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,374	Retain the null hypothesis.
44	The distribution of Tiedonsaanti matkatiimin palveluista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,485	Retain the null hypothesis.
45	The distribution of Matkustusohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,811	Retain the null hypothesis.
46	The distribution of Matkustusohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,829	Retain the null hypothesis.

47	The distribution of Matkatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,107	Retain the null hypothesis.
48	The distribution of Matkatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,664	Retain the null hypothesis.
49	The distribution of Matkatiimin henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,922	Retain the null hypothesis.
50	The distribution of Matkatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,937	Retain the null hypothesis.
51	The distribution of Tiedonsaanti LAS-yksikön toiminnasta is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,041	Reject the null hypothesis.
52	The distribution of LAS:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,300	Retain the null hypothesis.
53	The distribution of LAS:Palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,177	Retain the null hypothesis.
54	The distribution of LAS:Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,520	Retain the null hypothesis.
55	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, säteilyturvallisuuksäännöstö is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,865 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
56	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, ydinturvallisuuksäännöstö is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,302 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
57	The distribution of LAS:Juristien antama neuvonta is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,840	Retain the null hypothesis.
58	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,928	Retain the null hypothesis.

		Test		
59	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,584	Retain the null hypothesis.
60	The distribution of :Lakiasiat ja saannosto -yksikön toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,473	Retain the null hypothesis.
61	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,004	Reject the null hypothesis.
62	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön palveluaktiivisuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,349	Retain the null hypothesis.
63	The distribution of Kuinka tarpeelliseksi koet lähtien fyysisen paikkailon? is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,697	Retain the null hypothesis.
64	The distribution of TIH:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,378	Retain the null hypothesis.
65	The distribution of TIH:Tietohallinnon ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,057	Retain the null hypothesis.
66	The distribution of TIH:Henkilöstön asiantuntemus ja ammatillitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,033	Reject the null hypothesis.
67	The distribution of TIH:Tietohallinnon kyky kertoa ymmärrettävästi teknisistä asioista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,283	Retain the null hypothesis.
68	The distribution of TIH:Tietohallinnon tiedottaminen käyttökato- ja häiriötilanteissa is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,910	Retain the null hypothesis.
69	The distribution of TIH:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,865	Retain the null hypothesis.
70	The distribution of TIH:Ohjeiden selkeys is the same across	Independent-Samples Mann-	,190	Retain the null

	categories of Sukupuoli.	Whitney U Test		hypothesis.
71	The distribution of Tietohallinnon toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,505	Retain the null hypothesis.
72	The distribution of KIP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,948	Retain the null hypothesis.
73	The distribution of KIP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,098	Retain the null hypothesis.
74	The distribution of KIP:Palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,263	Retain the null hypothesis.
75	The distribution of KIP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,049	Reject the null hypothesis.
76	The distribution of KIP:Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,170	Retain the null hypothesis.
77	The distribution of KIP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,107	Retain the null hypothesis.
78	The distribution of KIP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,229	Retain the null hypothesis.
79	The distribution of KIP:Tiedottaminen is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,037	Reject the null hypothesis.
80	The distribution of KIP:Tilaturvallisuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,473	Retain the null hypothesis.
81	The distribution of KIP:Tilajarjestelyt is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,237	Retain the null hypothesis.
82	The distribution of KIP:Kiinteistön	Independent-Samples		Retain the

82	Kunnossapito is the same across categories of Sukupuoli.	Mann-Whitney U Test	,970	non hypothesis.
83	The distribution of KIP:Muutot is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,101	Retain the null hypothesis.
84	The distribution of KIP:Remontit ja muutostyöt is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,098	Retain the null hypothesis.
85	The distribution of KIP:Autot ja kuljetukset is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,048	Reject the null hypothesis.
86	The distribution of Kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,618	Retain the null hypothesis.
87	The distribution of ASP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,080	Retain the null hypothesis.
88	The distribution of ASP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,074 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
89	The distribution of ASP:Palvelun nopeus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,636 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
90	The distribution of ASP:Henkilöstön palveluaittius is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,105 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
91	The distribution of ASP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,322 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
92	The distribution of ASP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,309 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
93	The distribution of ASP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	,444 <sup>1</sup>	Retain the null hypothesis.
	The distribution of Kansainvälisten	Independent-Samples		Retain the

94	hankkeen toiminnan laatu kokonaisuuksena is the same across categories of Sukupuoli.	Mann-Whitney U Test	.647 <sup>†</sup>	retain the null hypothesis.
95	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Tiedossaanni palveluista is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.903	Retain the null hypothesis.
96	The distribution of Toimintajärjestelmän ja tietoturva: Henkilöstön palveluaktiivisuus is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.698	Retain the null hypothesis.
97	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Henkilöstön asiantuntemus ja ammatillinen is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.959	Retain the null hypothesis.
98	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.236	Retain the null hypothesis.
99	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden selkeys is the same across categories of Sukupuoli.	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	.053	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

<sup>†</sup>Exact significance is displayed for this test.

**Liite 6. Kruskal-Wallis-testi iän ja väittämien välillä**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
41									
42									
43									
44									
45									
46									
47									
48									
49									

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Tiedonsaanti HEP-yksikön palveluista is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,730	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of HEP:Henkilöstön tavoiteltavuus is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,037	Reject the null hypothesis.
3	The distribution of HEP:Henkilöstön palvelusaltuus is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,162	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of HEP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,421	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of HEP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,078	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of HEP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,413	Retain the null hypothesis.
7	The distribution of HEP: Lomakkeiden selkeys ja ymmärrettävyys is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,642	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,809	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Palvelussuhdeasioihin liittyvät palvelut (esim. lomautus, virkavapaat, palkanmaksu) is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,145	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Rekrytointiin liittyvät palvelut is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,437	Retain the null hypothesis.
11	The distribution of Työhyvinvointiin liittyvät palvelut is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,773	Retain the null hypothesis.
12	The distribution of Esimiestyön tukemiseen liittyvät palvelut is the same across categories of ikä.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,457	Retain the null hypothesis.

	A	B	C	D	F	G	H	I
50								
51	13	The distribution of Henkilöstöpa valuiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.179	Retain the null hypothesis.	
52								
53								
54	14	The distribution of ATP:Tiedonseanti yksikön palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.315	Retain the null hypothesis.	
55								
56								
57								
58	15	The distribution of ATP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.815	Retain the null hypothesis.	
59								
60								
61	16	The distribution of ATP:Paivien nopeus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.989	Retain the null hypothesis.	
62								
63								
64	17	The distribution of ATP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.729	Retain the null hypothesis.	
65								
66								
67								
68	18	The distribution of ATP:Henkilöstön palvelusalttius is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.307	Retain the null hypothesis.	
69								
70								
71	19	The distribution of ATP:Orjeiden kiihtyvyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.514	Retain the null hypothesis.	
72								
73								
74	20	The distribution of ATP:Orjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.958	Retain the null hypothesis.	
75								
76	21	The distribution of Kirjaston elektronisten alustien suotavuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.217	Retain the null hypothesis.	
77								
78	22	The distribution of Kirjaston elektronisten palveluiden toimivuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.389	Retain the null hypothesis.	
79								
80	23	The distribution of ATP:Tiedottamisen yksikön palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.723	Retain the null hypothesis.	
81								
82	24	The distribution of Asiakasa- ja tietopalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.881	Retain the null hypothesis.	
83								
84	25	The distribution of Ymmärryksestä, mihin laukkoon työsika kirjautuu ja mitä seuranta kohteita sinun tulisi käyttää? is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.436	Retain the null hypothesis.	
85								
86	26	The distribution of Paljonko käytät työkoneita ja laitteita?			Independent-Samples	.822	Retain the null	
87								
88								
89								
90								
91								
92								
93								
94								
95								
96								
97								
98								

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
99		kuukausissa on sama across categories of ikä.			Kruskal-Wallis Test			hypothesis.	
100									
101									
102	27	The distribution of Tiedonsaanti laskentatietojen palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,804	Retain the null hypothesis.	
103									
104									
105	28	The distribution of Talousohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,964	Retain the null hypothesis.	
106									
107									
108	29	The distribution of Talousohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,679	Retain the null hypothesis.	
109									
110									
111									
112	30	The distribution of Laskentatietojen henkilöstön laivoitavuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,283	Retain the null hypothesis.	
113									
114									
115	31	The distribution of Laskentatietojen palvelun nopeus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,314	Retain the null hypothesis.	
116									
117									
118									
119	32	The distribution of Laskentatietojen henkilöstön palveluaituus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,090	Retain the null hypothesis.	
120									
121									
122	33	The distribution of Laskentatietojen henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,798	Retain the null hypothesis.	
123									
124									
125									
126	34	The distribution of Talousyksiköistä saatavien raporttien selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,313	Retain the null hypothesis.	
127									
128									
129	35	The distribution of Yhteisrahoilleisiin projekteihin liittyvät palvelut is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,827	Retain the null hypothesis.	
130									
131									
132									
133	36	The distribution of Talousyksiköiden toiminta kokonaisuutena (sis. talous, hankinnat ja markat) is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,371	Retain the null hypothesis.	
134									
135									
136									
137	37	The distribution of Tiedonsaanti hankintatietojen palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,398	Retain the null hypothesis.	
138									
139									
140	38	The distribution of Hankintaohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,720	Retain the null hypothesis.	
141									
142									
143									
144	39	The distribution of Hankintaohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,620	Retain the null hypothesis.	
145									
146									
147		The distribution of Hankintatietojen			Independent			Retain the	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
148	40	The distribution of Hankintätiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of ikä.			Samples Kruskal-Wallis Test:		,403	null hypothesis.	
149									
150	41	The distribution of Hankintätiimin palvelun nopeus is the same across categories of ikä.			Independent Samples Kruskal-Wallis Test		,456	Retain the null hypothesis.	
151									
152	42	The distribution of Hankintätiimin henkilöstön palveluaituus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,158	Retain the null hypothesis.	
153									
154	43	The distribution of Hankintätiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,056	Retain the null hypothesis.	
155									
156	44	The distribution of Tiedonsaanti matkatiimin palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,072	Retain the null hypothesis.	
157									
158	45	The distribution of Matkusti-soljeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,308	Retain the null hypothesis.	
159									
160	46	The distribution of Matkustusoljeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,853	Retain the null hypothesis.	
161									
162	47	The distribution of Matkatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of ikä.			Independent Samples Kruskal-Wallis Test		,563	Retain the null hypothesis.	
163									
164	48	The distribution of Matkatiimin palvelun nopeus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,514	Retain the null hypothesis.	
165									
166	49	The distribution of Matkatiimin henkilöstön palveluaituus is the same across categories of ikä.			Independent Samples Kruskal-Wallis Test		,938	Retain the null hypothesis.	
167									
168	50	The distribution of Matkatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,415	Retain the null hypothesis.	
169									
170	51	The distribution of Tiedonsaanti LAS-yksikön toiminnasta is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,577	Retain the null hypothesis.	
171									
172	52	The distribution of LAS:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,130	Retain the null hypothesis.	
173									
174	53	The distribution of LAS:Palvelun nopeus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,161	Retain the null hypothesis.	
175									
176									
177									
178									
179									
180									
181									
182									
183									
184									
185									
186									
187									
188									
189									
190									
191									
192									
193									
194									
195									
196									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
197	54	The distribution of LAS Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,521	Retain the null hypothesis.	
198									
199									
200	55	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, säteilyturvallisuussäännöstö is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,374	Retain the null hypothesis.	
201									
202									
203	56	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, ydinturvallisuussäännöstö is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,258	Retain the null hypothesis.	
204									
205									
206	57	The distribution of LAS:Juristien antama neuvonta is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,348	Retain the null hypothesis.	
208									
209									
210	58	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,318	Retain the null hypothesis.	
211									
212									
213	59	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,312	Retain the null hypothesis.	
214									
215									
216	60	The distribution of :Lakiasiat ja säännöstö -yksikön toiminta kokonaisuutena is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,598	Retain the null hypothesis.	
217									
218									
219	61	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön ongelmanratkaisukyky is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,790	Retain the null hypothesis.	
220									
221									
222	62	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,148	Retain the null hypothesis.	
223									
224									
225	63	The distribution of Kuinka tarpeelliseksi koet lähituen fyysisen paikallaolon? is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,036	Reject the null hypothesis	
226									
227									
228	64	The distribution of TIH:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,571	Retain the null hypothesis.	
229									
230									
231	65	The distribution of TIH:Tietohallinnon ongelmanratkaisukyky is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,641	Retain the null hypothesis.	
232									
233									
234	66	The distribution of TIH:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,216	Retain the null hypothesis.	
235									
236									
237	67	The distribution of TIH:Tietohallinnon kyky kartoittaa ymmärrettävissä teknisiä asioita is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,096	Retain the null hypothesis.	
238									
239									
240									
241									
242									
243									
244									
245									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
246	68	The distribution of TIH: Tietohallinnon tiedottaminen käyttökato- ja häiriötilanteissa is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,214	Retain the null hypothesis.	
247									
248									
249									
250	69	The distribution of TIH: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,606	Retain the null hypothesis.	
251									
252									
253	70	The distribution of TIH: Ohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,510	Retain the null hypothesis.	
254									
255									
256	71	The distribution of Tietohallinnon toiminta kokonaisuutena is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,430	Retain the null hypothesis.	
257									
258									
259	72	The distribution of KIP: Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,794	Retain the null hypothesis.	
260									
261									
262	73	The distribution of KIP: Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,192	Retain the null hypothesis.	
263									
264									
265	74	The distribution of KIP: Palvelun nopeus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,233	Retain the null hypothesis.	
266									
267									
268	75	The distribution of KIP: Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,040	Reject the null hypothesis.	
269									
270									
271	76	The distribution of KIP: Henkilöstön palveluaituus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,120	Retain the null hypothesis.	
272									
273									
274	77	The distribution of KIP: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,249	Retain the null hypothesis.	
275									
276									
277	78	The distribution of KIP: Ohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,844	Retain the null hypothesis.	
278									
279									
280	79	The distribution of KIP: Tiedottaminen is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,184	Retain the null hypothesis.	
281									
282									
283	80	The distribution of KIP: Tilaturvaisuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,376	Retain the null hypothesis.	
284									
285									
286	81	The distribution of KIP: Tilajärjestelyt is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,819	Retain the null hypothesis.	
287									
288									
289									
290									
291									
292									
293									
294									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
295					Walis Test			sig.	
296									
297	02	The distribution of KIP:Kiinteistön kunnossapito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,209	Retain the null hypothesis.	
298									
299									
300	03	The distribution of KIP:Muutot is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,927	Retain the null hypothesis.	
301									
302									
303									
304	04	The distribution of KIP:Remontit ja muutokset is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,334	Retain the null hypothesis.	
305									
306									
307									
308	05	The distribution of KIP:Autot ja kuljetukset is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,046	Retain the null hypothesis.	
309									
310									
311	06	The distribution of Kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,176	Retain the null hypothesis.	
312									
313									
314	07	The distribution of ASP: Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,367	Retain the null hypothesis.	
315									
316									
317									
318	08	The distribution of ASP:Henkilöstön tavoiteltavuus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,489	Retain the null hypothesis.	
319									
320									
321									
322	09	The distribution of ASP:Palvelun nopeus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,532	Retain the null hypothesis.	
323									
324									
325	90	The distribution of ASP:Henkilöstön palveluaituus is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,539	Retain the null hypothesis.	
326									
327									
328									
329	91	The distribution of ASP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammatillinen is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,728	Retain the null hypothesis.	
330									
331									
332	92	The distribution of ASP:Ohjaiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,056	Retain the null hypothesis.	
333									
334									
335									
336	93	The distribution of ASP:Ohjaiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,126	Retain the null hypothesis.	
337									
338									
339	94	The distribution of Kansainvälisten hankkeiden toiminnan laatu kokonaisuutena is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,638	Retain the null hypothesis.	
340									
341									
342									
343	95	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva			Independent-Samples		,115	Retain the null hypothesis.	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I							
344	96	Tiedonsääntö palveluista is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,116	Retain the null hypothesis.								
345																
346		The distribution of Toimintajärjestelmän ja tietoturva: Henkilöstön palveluahtaus is the same across categories of ikä.							Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,631	Retain the null hypothesis.				
347																
348																
349																
350																
351	97	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,793	Retain the null hypothesis.								
352																
353																
354																
355																
356	98	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,526	Retain the null hypothesis.								
357																
358																
359																
360																
361	99	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden selkeys is the same across categories of ikä.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,843	Retain the null hypothesis.								
362																
363																
364																
364																

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

Liite 7. Kruskal-Wallis-testi aseman ja väittämien välillä

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Tiedonsaanti HEP-yksikön palveluista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.282	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of HEP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.910	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of HEP:Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.969	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of HEP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.922	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of HEP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.842	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of HEP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.820	Retain the null hypothesis.
7	The distribution of HEP: Lomakkeiden selkeys ja ymmärrettävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.990	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.394	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Palvelussuhdeasioihin liittyvät palvelut (esim. lomat, virkavapaat, palkanmaksu) is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.982	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Rekrytointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.848	Retain the null hypothesis.
11	The distribution of Työhyvinvointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.704	Retain the null hypothesis.
12	The distribution of Esimiestyön tukemiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.317	Retain the null hypothesis.
	The distribution of Henkilöstön palveluiden laatu	Independent-Samples		Retain the

13	kokonaisuutena is the same across categories of Asema.	Kruskal-Wallis Test	.650	Null hypothesis.
14	The distribution of ATP:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.512	Retain the null hypothesis.
15	The distribution of ATP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.981	Retain the null hypothesis.
16	The distribution of ATP:Palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.274	Retain the null hypothesis.
17	The distribution of ATP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammatitaito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.641	Retain the null hypothesis.
18	The distribution of ATP:Henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.323	Retain the null hypothesis.
19	The distribution of ATP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.462	Retain the null hypothesis.
20	The distribution of ATP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.811	Retain the null hypothesis.
21	The distribution of Kirjaston elektronisten aineistojen saatavuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.485	Retain the null hypothesis.
22	The distribution of Kirjaston elektronisten palveluiden toimivuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.430	Retain the null hypothesis.
23	The distribution of ATP:Tiedottaminen yksikön palveluista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.654	Retain the null hypothesis.
24	The distribution of Asiakirja- ja tietopalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.199	Retain the null hypothesis.
25	The distribution of Ymmärrätkö, mihin kaikkeen työaikakirjauksesi vaikuttavat ja mitä seuranta kohteita sinun tulisi käyttää? is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.003	Reject the null hypothesis.
26	The distribution of Paljonko käytät työaikakirjauksiin aikaa kuukaudessa? is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.095	Retain the null hypothesis.
	The distribution of Tiedonsaanti...	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		Reject the null hypothesis.

27	The distribution of Tiedonsaanti laskentatiimin palveluista is the same across categories of Asema.	Samples Kruskal-Wallis Test	.031	Reject the null hypothesis.
28	The distribution of Talousohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.054	Retain the null hypothesis.
29	The distribution of Talousohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.401	Retain the null hypothesis.
30	The distribution of Laskentatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.122	Retain the null hypothesis.
31	The distribution of Laskentatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.597	Retain the null hypothesis.
32	The distribution of Laskentatiimin henkilöstön palveluaituus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.283	Retain the null hypothesis.
33	The distribution of Laskentatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.040	Reject the null hypothesis.
34	The distribution of Talousyksiköistä saatavien raporttien selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.147	Retain the null hypothesis.
35	The distribution of Yhteisrahoitteisiin projekteihin liittyvät palvelut is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.325	Retain the null hypothesis.
36	The distribution of Talousyksikön toiminta kokonaisuutena (sis. talous, hankinnat ja matkat) is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.475	Retain the null hypothesis.
37	The distribution of Tiedonsaanti hankintatiimin palveluista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.244	Retain the null hypothesis.
38	The distribution of Hankintaohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.012	Retain the null hypothesis.
39	The distribution of Hankintaohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.639	Retain the null hypothesis.
40	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.548	Retain the null hypothesis.
	The distribution of Hankintatiimin	Independent-		Retain the

41	palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Samples Kruskal- Wallis Test	,193	null hypothesis.
42	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,229	Retain the null hypothesis.
43	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,263	Retain the null hypothesis.
44	The distribution of Tiedonsaanti matkatiimin palveluista is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,467	Retain the null hypothesis.
45	The distribution of Matkustusohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,221	Retain the null hypothesis.
46	The distribution of Matkustusohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,008	Reject the null hypothesis.
47	The distribution of Matkatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,222	Retain the null hypothesis.
48	The distribution of Matkatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,428	Retain the null hypothesis.
49	The distribution of Matkatiimin henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,914	Retain the null hypothesis.
50	The distribution of Matkatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,850	Retain the null hypothesis.
51	The distribution of Tiedonsaanti LAS-yksikön toiminnasta is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,277	Retain the null hypothesis.
52	The distribution of LAS:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,075	Retain the null hypothesis.
53	The distribution of LAS:Palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,159	Retain the null hypothesis.
54	The distribution of LAS:Henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Asema.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,159	Retain the null hypothesis.
	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito	Independent- Samples		Retain the

55	säteilyturvallisuussäännöstö is the same across categories of Asema.	Kruskal-Wallis Test	,000	null hypothesis.
56	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, ydinturvallisuussäännöstö is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,192	Retain the null hypothesis.
57	The distribution of LAS:Juristien antama neuvonta is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,238	Retain the null hypothesis.
58	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,851	Retain the null hypothesis.
59	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,799	Retain the null hypothesis.
60	The distribution of :Lakiasiat ja saannosto -yksikön toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,784	Retain the null hypothesis.
61	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,667	Retain the null hypothesis.
62	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön palveluaituus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,774	Retain the null hypothesis.
63	The distribution of Kuinka tarpeelliseksi koet lähtien fyysisen paikallaolon? is the same across categories of Asema	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,985	Retain the null hypothesis.
64	The distribution of TIH:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,758	Retain the null hypothesis.
65	The distribution of TIH:Tietohallinnon ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,803	Retain the null hypothesis.
66	The distribution of TIH:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,984	Retain the null hypothesis.
67	The distribution of TIH:Tietohallinnon kyky kertoa ymmärrettävästi teknisistä asioista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,874	Retain the null hypothesis.
68	The distribution of TIH:Tietohallinnon tiedottaminen käyttökatko- ja häiriötilanteissa is the same across categories of Asema	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,612	Retain the null hypothesis.
69	The distribution of TIH:Ohjeiden riittävyys is the same across	Independent-Samples	,326	Retain the null

	categories of Asema.	Kruskal-Wallis Test		hypothesis.
70	The distribution of TIH:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,455	Retain the null hypothesis.
71	The distribution of Tietohallinnon toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,599	Retain the null hypothesis.
72	The distribution of KIP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,019	Reject the null hypothesis.
73	The distribution of KIP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,017	Reject the null hypothesis.
74	The distribution of KIP:Palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,413	Retain the null hypothesis.
75	The distribution of KIP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,119	Retain the null hypothesis.
76	The distribution of KIP:Henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,646	Retain the null hypothesis.
77	The distribution of KIP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,024	Reject the null hypothesis.
78	The distribution of KIP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,115	Retain the null hypothesis.
79	The distribution of KIP:Tiedottaminen is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,001	Reject the null hypothesis.
80	The distribution of KIP:Tilaturvallisuus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,159	Retain the null hypothesis.
81	The distribution of KIP:Tilajärjestelyt is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,717	Retain the null hypothesis.
82	The distribution of KIP:Kiinteistön kunnossapito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,112	Retain the null hypothesis.
83	The distribution of KIP:Muutot is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,056	Retain the null hypothesis.

	same across categories of Asema.	Kruskal-Wallis Test	hypothesis.
84	The distribution of KIP:Remontit ja muutostyöt is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.186 Retain the null hypothesis.
85	The distribution of KIP:Autot ja kuljetukset is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.495 Retain the null hypothesis.
86	The distribution of Kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Asema	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.026 <b>Reject the null hypothesis.</b>
87	The distribution of ASP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.371 Retain the null hypothesis.
88	The distribution of ASP:Henkilöstön tervettävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.792 Retain the null hypothesis.
89	The distribution of ASP:Palvelun nopeus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.559 Retain the null hypothesis.
90	The distribution of ASP:Henkilöstön palveluaituus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.809 Retain the null hypothesis.
91	The distribution of ASP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.622 Retain the null hypothesis.
92	The distribution of ASP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.329 Retain the null hypothesis.
93	The distribution of ASP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.381 Retain the null hypothesis.
94	The distribution of Kansainvalisten hankkeiden toiminnan laatu kokonaisuutena is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.472 Retain the null hypothesis.
95	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Tiedonsaanti palveluista is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.730 Retain the null hypothesis.
96	The distribution of Toimintajärjestelmän ja tietoturva: Henkilöstön palveluaituus is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.492 Retain the null hypothesis.
97	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Henkilöstön asiantuntemus ja	Independent-Samples	.808 Retain the null

	ammattiato is the same across categories of Asema.	MUSKAP Walis Test		hypothesis.
98	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietotyyvi: Ohjeiden riittävyyvi is the same across categories of Asema	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.007	Retain the null hypothesis.
99	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietotyyvi: Ohjeiden selkeys is the same across categories of Asema.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.110	Retain the null hypothesis.
Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.				

**Liite 8. Kruskal-Wallis-testi aseman ja väittämien välillä**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
41									
42									
43									
44									
45									
46									
47									
48									
49									

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Tiedonsaanti HEP-yksikön palveluista is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,025	Reject the null hypothesis.
2	The distribution of HEP:Henkilöstön tavoiteltavuus is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,229	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of HEP:Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,187	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of HEP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,086	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of HEP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,087	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of HEP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,144	Retain the null hypothesis.
7	The distribution of HEP: Lomakkeiden selkeys ja ymmärrettävyys is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,244	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,643	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Palvelussuhdeasioihin liittyvät palvelut (esim. lommat, virkavapaat, palkanmaksu) is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,072	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Rekrytointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,090	Retain the null hypothesis.
11	The distribution of Työhyvinvointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,520	Retain the null hypothesis.
12	The distribution of Esimiestyön tukemiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Osasto.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,826	Retain the null hypothesis.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
50									
51	13	The distribution of Henkilöstöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,038	Reject the null hypothesis	
52									
53									
54	14	The distribution of ATP:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,235	Retain the null hypothesis.	
55									
56									
57	15	The distribution of ATP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,827	Retain the null hypothesis.	
58									
59									
60	16	The distribution of ATP:Palvelun nopeus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,972	Retain the null hypothesis.	
61									
62	17	The distribution of ATP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,988	Retain the null hypothesis.	
63									
64									
65	18	The distribution of ATP:Henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,709	Retain the null hypothesis.	
66									
67									
68	19	The distribution of ATP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,779	Retain the null hypothesis.	
69									
70									
71	20	The distribution of ATP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,541	Retain the null hypothesis.	
72									
73									
74	21	The distribution of Kirjaston elektronisten aineistojen saatavuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,918	Retain the null hypothesis.	
75									
76									
77	22	The distribution of Kirjaston elektronisten palveluiden toimivuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,890	Retain the null hypothesis.	
78									
79									
80	23	The distribution of ATP:Tiedottaminen yksikön palveluista is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,283	Retain the null hypothesis.	
81									
82									
83	24	The distribution of Asiakirja- ja tietopalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,462	Retain the null hypothesis.	
84									
85									
86	25	The distribution of Ymmärrätkö, mihin kaikkeen työaikakirjaukseesi vaikuttavat ja mitä seuranta kohteita sinun tulisi käyttää? is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		,160	Retain the null hypothesis.	
87									
88									
89									
90									
91									
92									
93									
94									
95									
96									
97									
98									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
99									
100									
101									
102									
103									
104									
105									
106									
107									
108									
109									
110									
111									
112									
113									
114									
115									
116									
117									
118									
119									
120									
121									
122									
123									
124									
125									
126									
127									
128									
129									
130									
131									
132									
133									
134									
135									
136									
137									
138									
139									
140									
141									
142									
143									
144									
145									
146									
147									

	A	B	C	D	F	F	G	H	I
148	40	The distribution of Hankintaimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Osasto.			Samples	Kruskal-Wallis Test	.073	Retain the null hypothesis.	
149									
150	41	The distribution of Hankintaimin palvelun nopeus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.017	Reject the null hypothesis.	
151									
152	42	The distribution of Hankintaimin henkilöstön palveluattius is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.131	Retain the null hypothesis.	
153									
154	43	The distribution of Hankintaimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.004	Reject the null hypothesis.	
155									
156	44	The distribution of Tiedonsaanti matkaimin palveluista is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.349	Retain the null hypothesis.	
157									
158	45	The distribution of Matkustusohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.949	Retain the null hypothesis.	
159									
160	46	The distribution of Matkustusohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.358	Retain the null hypothesis.	
161									
162	47	The distribution of Matkaimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.796	Retain the null hypothesis.	
163									
164	48	The distribution of Matkaimin palvelun nopeus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.980	Retain the null hypothesis.	
165									
166	49	The distribution of Matkaimin henkilöstön palveluattius is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.854	Retain the null hypothesis.	
167									
168	50	The distribution of Matkaimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.552	Retain the null hypothesis.	
169									
170	51	The distribution of Tiedonsaanti LAS-yksikön toiminnasta is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.343	Retain the null hypothesis.	
171									
172	52	The distribution of LAS:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.008	Reject the null hypothesis.	
173									
174	53	The distribution of LAS:Palvelun nopeus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples	Kruskal-Wallis Test	.091	Retain the null hypothesis.	
175									
176									
177									
178									
179									
180									
181									
182									
183									
184									
185									
186									
187									
188									
189									
190									
191									
192									
193									
194									
195									
196									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
197									
198	54	The distribution of LAS:Henkilöstön palveluaittius is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.031	Reject the null hypothesis.	
199									
200									
201	55	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, säteilyturvallisuuksaännöstö is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.101	Retain the null hypothesis.	
202									
203									
204	56	The distribution of LAS:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito, ydinturvallisuuksaännöstö is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.574	Retain the null hypothesis.	
205									
206									
207									
208	57	The distribution of LAS Juristien antama neuvonta is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.130	Retain the null hypothesis.	
209									
210									
211									
212	58	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.072	Retain the null hypothesis.	
213									
214									
215	59	The distribution of LAS:n laatimien ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.062	Retain the null hypothesis.	
216									
217									
218	60	The distribution of :Lakiasiat ja saännöstö -yksikön toiminta kokonaisuulena is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.048	Reject the null hypothesis.	
219									
220									
221									
222	61	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.557	Retain the null hypothesis.	
223									
224									
225									
226	62	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön palveluaittius is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.626	Retain the null hypothesis.	
227									
228									
229	63	The distribution of Kuinka tarpeelliseksi koet lähituen fyysisen paikallaolon? is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.952	Retain the null hypothesis.	
230									
231									
232									
233	64	The distribution of TIH:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.747	Retain the null hypothesis.	
234									
235									
236									
237	65	The distribution of TIH:Tietohailinnon ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.809	Retain the null hypothesis.	
238									
239									
240	66	The distribution of TIH:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.070	Retain the null hypothesis.	
241									
242									
243									
244	67	The distribution of TIH:Tietohailinnon kyky korota ymmärrettäväsii teknisistä asioista is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.403	Retain the null hypothesis.	
245									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
246									
247									
248	68	The distribution of TIH:Tietohallinnon tiedottaminen käyttökato- ja häiriötilanteissa is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.802	Retain the null hypothesis.	
249									
250									
251	69	The distribution of TIH:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.498	Retain the null hypothesis.	
252									
253									
254	70	The distribution of TIH:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.504	Retain the null hypothesis.	
255									
256									
257									
258	71	The distribution of Tietohallinnon toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.643	Retain the null hypothesis.	
259									
260									
261	72	The distribution of KIP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.432	Retain the null hypothesis.	
262									
263									
264	73	The distribution of KIP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.123	Retain the null hypothesis.	
265									
266									
267									
268	74	The distribution of KIP:Palvelun nopeus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.446	Retain the null hypothesis.	
269									
270									
271									
272	75	The distribution of KIP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.062	Retain the null hypothesis.	
273									
274									
275	76	The distribution of KIP:Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.160	Retain the null hypothesis.	
276									
277									
278	77	The distribution of KIP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.812	Retain the null hypothesis.	
279									
280									
281	78	The distribution of KIP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.535	Retain the null hypothesis.	
282									
283									
284	79	The distribution of KIP:Tiedottaminen is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.143	Retain the null hypothesis.	
285									
286									
287	80	The distribution of KIP:Tilaturvallisuus is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.983	Retain the null hypothesis.	
288									
289									
290	81	The distribution of KIP:Tilajärjestelyt is the same across categories of			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.922	Retain the null hypothesis.	
291									
292									
293									
294									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
295		Osasto.				Walis Test		hypöthesis.	
296									
297	82	The distribution of KIP:Kiinteistön kunnossapito is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,656	Retain the null hypothesis.	
298									
299									
300	83	The distribution of KIP:Muutot is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,002	Reject the null hypothesis.	
301									
302									
303									
304	84	The distribution of KIP:Remontit ja muutostyöt is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,019	Reject the null hypothesis.	
305									
306									
307									
308	85	The distribution of KIP:Autot ja kuljetukset is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,556	Retain the null hypothesis.	
309									
310									
311	86	The distribution of Kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,077	Retain the null hypothesis.	
312									
313									
314	87	The distribution of ASP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,523	Retain the null hypothesis.	
315									
316									
317									
318	88	The distribution of ASP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,401	Retain the null hypothesis.	
319									
320									
321									
322	89	The distribution of ASP:Palvelun nopeus is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,598	Retain the null hypothesis.	
323									
324									
325	90	The distribution of ASP:Henkilöstön palveluaituus is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,644	Retain the null hypothesis.	
326									
327									
328	91	The distribution of ASP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammatitaito is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,728	Retain the null hypothesis.	
329									
330									
331	92	The distribution of ASP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,133	Retain the null hypothesis.	
332									
333									
334	93	The distribution of ASP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,176	Retain the null hypothesis.	
335									
336									
337	94	The distribution of Kansainvälisten hankkeiden toiminnan laatu kokonaisuutena is the same across categories of Osasto.				Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,929	Retain the null hypothesis.	
338									
339									
340									
341									
342									
343									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
344	95	Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Tiedonsaanti palveluista is the same across categories of Osasto.			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.659	null hypothesis.	
345									
346		The distribution of							
347		Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Osasto.							
348									
349	96	The distribution of			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.525	Retain the null hypothesis.	
350									
351		Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Henkilöstön asiantuntemus ja ammatitaito is the same across categories of Osasto.							
352									
353									
354	97	The distribution of			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.648	Retain the null hypothesis.	
355									
356		Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Osasto.							
357									
358									
359	98	The distribution of			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.710	Retain the null hypothesis.	
360									
361		Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.							
362									
363									
364	99	The distribution of			Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		.462	Retain the null hypothesis.	
365									
366		Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden selkeys is the same across categories of Osasto.							
367									
368									
369	Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.								
370									
371									
372									
373									
374									
375									

## Liite 9. Kruskal-Wallis-testi työskentelyajan ja väittämien välillä

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The distribution of Tiedonsaanti HEP-yksikön palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,689	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of HEP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,416	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of HEP:Henkilöstön palveluallisuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,336	Retain the null hypothesis.
4	The distribution of HEP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,437	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of HEP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,369	Retain the null hypothesis.
6	The distribution of HEP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,664	Retain the null hypothesis.
7	The distribution of HEP: Lomakkeiden selkeys ja ymmärrettävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,523	Retain the null hypothesis.
8	The distribution of Osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,319	Retain the null hypothesis.
9	The distribution of Palvelussuhdeasioihin liittyvät palvelut (esim. lomat, virkavapaat, palkanmaksu) is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,953	Retain the null hypothesis.
10	The distribution of Rekrytointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,782	Retain the null hypothesis.
11	The distribution of Työhyvinvointiin liittyvät palvelut is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,260	Retain the null hypothesis.

12	The distribution of Esimiestyön tukemiseen liittyvät palvelut is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.434	Retain the null hypothesis.
13	The distribution of Henkilöstöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.163	Retain the null hypothesis.
14	The distribution of ATP:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.293	Retain the null hypothesis.
15	The distribution of ATP:Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.816	Retain the null hypothesis.
16	The distribution of ATP:Palvelun nopeus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.687	Retain the null hypothesis.
17	The distribution of ATP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.625	Retain the null hypothesis.
18	The distribution of ATP:Henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.576	Retain the null hypothesis.
19	The distribution of ATP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.994	Retain the null hypothesis.
20	The distribution of ATP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.761	Retain the null hypothesis.
21	The distribution of Kirjaston elektronisten aineistojen saatavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.855	Retain the null hypothesis.
22	The distribution of Kirjaston elektronisten palveluiden toimivuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.959	Retain the null hypothesis.
23	The distribution of ATP:Tiedottaminen yksikön palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	.959	Retain the null hypothesis.
	The distribution of Asiakirja- ja tietopalveluiden toiminta	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		Retain the null hypothesis.

24	kokonaisuutena is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Samples Kruskal-Wallis Test	,341	retain the null hypothesis.
25	The distribution of Tiedonsaanti laskentatiimin palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,067	Retain the null hypothesis.
26	The distribution of Talousohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,148	Retain the null hypothesis.
27	The distribution of Talousohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,200	Retain the null hypothesis.
28	The distribution of Laskentatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,006	Reject the null hypothesis.
29	The distribution of Laskentatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,025	Reject the null hypothesis.
30	The distribution of Laskentatiimin henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,033	Reject the null hypothesis.
31	The distribution of Laskentatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,041	Reject the null hypothesis.
32	The distribution of Talousyksiköstä saatavien raporttien selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,017	Reject the null hypothesis.
33	The distribution of Yhteisrahoitteisiin projekteihin liittyvät palvelut is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,012	Reject the null hypothesis.
34	The distribution of Talousyksikön toiminta kokonaisuutena (sis. talous, hankinnat ja matkat) is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,068	Retain the null hypothesis.
35	The distribution of Tiedonsaanti hankintatiimin palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,290	Retain the null hypothesis.

36	The distribution of Hankintaohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,511	Retain the null hypothesis.
37	The distribution of Hankintaohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,439	Retain the null hypothesis.
38	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,685	Retain the null hypothesis.
39	The distribution of Hankintatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,417	Retain the null hypothesis.
40	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,372	Retain the null hypothesis.
41	The distribution of Hankintatiimin henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,135	Retain the null hypothesis.
42	The distribution of Tiedonsaanti matkatiimin palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,452	Retain the null hypothesis.
43	The distribution of Matkustusohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,240	Retain the null hypothesis.
44	The distribution of Matkustusohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,128	Retain the null hypothesis.
45	The distribution of Matkatiimin henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,745	Retain the null hypothesis.
46	The distribution of Matkatiimin palvelun nopeus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,740	Retain the null hypothesis.
47	The distribution of Matkatiimin henkilöstön palvelualltius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,707	Retain the null hypothesis.
	The distribution of Matkatiimin			

48	The distribution of TIH:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,940	Retain the null hypothesis.
49	The distribution of TIH:Tiedonsaanti yksikön palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,934	Retain the null hypothesis.
50	The distribution of TIH:Tietohallinnon ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,866	Retain the null hypothesis.
51	The distribution of TIH:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,697	Retain the null hypothesis.
52	The distribution of TIH:Tietohallinnon kyky kertoa ymmärrettävästi teknisistä asioista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,617	Retain the null hypothesis.
53	The distribution of TIH:Tietohallinnon tiedottaminen käyttökato- ja häiriötilanteissa is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,809	Retain the null hypothesis.
54	The distribution of TIH:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,551	Retain the null hypothesis.
55	The distribution of TIH:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,982	Retain the null hypothesis.
56	The distribution of Tietohallinnon toiminta kokonaisuutena is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,939	Retain the null hypothesis.
57	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön ongelmanratkaisukyky is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,785	Retain the null hypothesis.
58	The distribution of ServiceDesk: Henkilöstön palveluaittius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,587	Retain the null hypothesis.
59	The distribution of KIP:Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,661	Retain the null hypothesis.
	The distribution of KIP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test		Reject the null hypothesis.

60	Taloturvallisuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Samples Kruskal-Wallis Test	,011	null hypothesis.
61	The distribution of KIP:Palvelun nopeus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,354	Retain the null hypothesis.
62	The distribution of KIP:Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,270	Retain the null hypothesis.
63	The distribution of KIP:Henkilöstön palveluvalttius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,454	Retain the null hypothesis.
64	The distribution of KIP:Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,913	Retain the null hypothesis.
65	The distribution of KIP:Ohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,777	Retain the null hypothesis.
66	The distribution of KIP:Tiedottaminen is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,138	Retain the null hypothesis.
67	The distribution of KIP:Tilaturvallisuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,210	Retain the null hypothesis.
68	The distribution of KIP:Tilajärjestelyt is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,506	Retain the null hypothesis.
69	The distribution of KIP:Kiinteistön kunnossapito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,926	Retain the null hypothesis.
70	The distribution of KIP:Muutot is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,294	Retain the null hypothesis.
71	The distribution of KIP:Remontit ja muutostyöt is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,894	Retain the null hypothesis.
72	The distribution of KIP:Autot ja kuljetukset is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,416	Retain the null hypothesis.
73	The distribution of Kiinteistöpalveluiden toiminta kokonaisuutena is the same across	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,297	Retain the null

	categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Kruskal-Wallis Test		hypothesis.
74	The distribution of ASP: Tiedonsaanti yksikön toiminnasta is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,140	Retain the null hypothesis.
75	The distribution of ASP: Henkilöstön tavoitettavuus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,832	Retain the null hypothesis.
76	The distribution of ASP: Palvelun nopeus is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,970	Retain the null hypothesis.
77	The distribution of ASP: Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,925	Retain the null hypothesis.
78	The distribution of ASP: Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,934	Retain the null hypothesis.
79	The distribution of ASP: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,479	Retain the null hypothesis.
80	The distribution of ASP: Ohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,406	Retain the null hypothesis.
81	The distribution of Kansainvälisten hankkeiden toiminnan laatu kokonaisuutena is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,812	Retain the null hypothesis.
82	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Tiedonsaanti palveluista is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,493	Retain the null hypothesis.
83	The distribution of Toimintajärjestelmän ja tietoturva: Henkilöstön palveluaitius is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,937	Retain the null hypothesis.
84	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Henkilöstön asiantuntemus ja ammattitaito is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,933	Retain the null hypothesis.
	The distribution of			

85	Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden riittävyys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,238	Retain the null hypothesis.
86	The distribution of Toimintajärjestelmä ja tietoturva: Ohjeiden selkeys is the same across categories of Kuinka kauan olet työskennellyt STUKissa?.	Independent- Samples Kruskal- Wallis Test	,736	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.