



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Palkanlaskennan digitaalisten järjestelmien kehittäminen vuokratyöntekijän näkökulmasta

Case: Yritys X

Sivonen, Outi



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Palkanlaskennan digitaalisten järjestelmien kehittäminen vuokratyöntekijän näkökulmasta

Case: Yritys X

Outi Sivonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2018

Outi Sivonen

Palkanlaskennan digitaalisten järjestelmien kehittäminen vuokratyöntekijän näkökulmasta - Case Yritys X

Vuosi 2018

Sivumäärä 34

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Yritys X:n palveluksessa olevien vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä uuteen, vasta käyttöön otettuun työajanseurantajärjestelmään. Toimeksiantajayrityksessä ei ole koskaan aiemmin tehty palkkahallintoa koskevia tyytyväisyystutkimuksia ja tästä syystä yksi tutkimuksen tavoitteista oli selvittää myös työntekijöiden yleistä tyytyväisyyttä palkkahallinnon käytäntöihin ja palvelutarjontaan. Tutkimuksessa painotetaan järjestelmä- ja palvelukehittämistä asiakas - eli tässä tapauksessa työntekijän näkökulmasta.

Opinnäytetyö koostuu taustatietojen esittelystä sekä teoria- ja tutkimusosioista. Työn alussa esitellään käynnissä oleva järjestelmämuutos ja sen vaikutukset palkanlaskennan toimintoihin ja vuokratyöntekijöiden toimintamalleihin. Teoriaosuudessa keskitytään tutkimusongelman kannalta olennaisiin aihealueisiin. Teoriaosuus luo perustan tutkimustulosten ja johtopäätösten ymmärtämiselle. Ensimmäisessä esitellään palkkahallinnon tehtäviä ja palkanmaksuprosessia, siten siirrytään taloushallinnon digitalisaatioon ja palvelujen kehittämiseen asiakasnäkökulmasta.

Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena, jonka pääpaino oli määrällisessä eli kvantitatiivisessä tutkimuksessa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, jota varten laadittu kyselylomake sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten kautta saatu laadullinen eli kvalitatiivinen aineisto antoi tukea määrälliselle tutkimukselle. Toimeksiantajayrityksen palveluksessa on paljon myös vironkielisiä henkilöitä ja siitä syystä kyselylomake tehtiin kaksikielisenä siten, että lomakkeella toistui sama kysymys sekä suomeksi että viroksi. Lomake lähetettiin etukäteen valikoidulle työntekijäryhmälle sähköisesti ja vastauksia saatiin 48 henkilöltä.

Tutkimustulosten perusteella työntekijät kaipaavat laajempaa ja yksityiskohtaisempaa perehdytysmateriaalia uuden järjestelmän käyttöön. Yksi kehitysehdotuksistani on uusi perehdytysmateriaali, jota voitaisiin jakaa myös toimeksiantajan palvelukseen tuleville uusille työntekijöille. Järjestelmän kehittämiseksi toivottiin helpompaa tapaa saada palkkalaskelmat näkyviin ja toiveena oli myös, että palkkalaskelmat saataisiin suoraan nähtäväksi uudessa järjestelmässä.

Uskon, että tämä tutkimus antoi toimeksiantajalle hyvän pohjan työntekijöiden tyytyväisyyden mittaamiselle ja seurannalle tulevaisuudessa. Mahdolliset jatkotutkimukset voisivat käsitellä samoja teemoja, joita tässä tutkimuksessa käytettiin. Teemoja olivat järjestelmän luotettavuus, tehokkuus ja käytettävyys. Sopiva ajankohta uudelle tutkimukselle voisi olla sitten, kun kaikki yrityksen työntekijät ovat siirtyneet käyttämään uutta järjestelmää.

Asiasanat: palkanlaskenta, digitalisaatio, palvelukehitys, henkilöstövuokrauspalvelut

Outi Sivonen

Development of digital payroll systems from the perspective of contract worker - a case study of Company X

Year	2018	Pages	34
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to find out how satisfied the contract workers employed by Company X are with the company's newly introduced time tracking system. Company X has never before conducted a satisfaction survey about payroll management. Therefore one objective of the survey was to assess the satisfaction of employees in general regarding the service offerings of payroll management. The study focuses on the development of systems and services from the employee's perspective.

The thesis consists of a presentation of background information and theoretical and research parts. The change of system and its effects on payroll functions are presented at the beginning of the thesis and the theoretical part focuses on topics that are relevant to the research problem. The theoretical part forms the basis for realizing the results and conclusions of the research. Salary accounting and payroll processes are introduced first, then digitalisation of financial administration and development of services from a customer perspective.

The research was done as a case study and the main focus was on quantitative research. The research method was a survey which contained structured and open questions. Qualitative data collected through open questions deepened the quantitative research. The company has a large number of employees from Estonia and therefore the questionnaire was done in two languages and so the same questions were repeated in both Finnish and Estonian. The form was sent electronically to a pre-selected group of employees and 48 responses were received.

Based on the results of the research, employees would like to have comprehensive and more detailed training materials on how to use the new system. One of the development proposals is new induction material that could be shared with new employees who are starting their work at the company. In order to develop the system employees hope that payslips would be received more easily and could possibly be integrated to the new system.

I believe that this research gave the company a good basis for measuring and monitoring employee satisfaction. Future research could apply the same themes that were used in this study. These themes were reliability, efficiency and usability of the new system. A good time for new research would be when all employees of the company are using the new system.

Keywords: payroll, digitalisation, service development, contract worker, recruiting agency

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Työn tausta	6
1.1.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
1.1.2	Järjestelmä uudistus	6
1.2	Työn tavoitteet	7
2	Palkanlaskenta	8
2.1	Palkkahallinto	8
2.2	Palkanmaksuprosessi	8
3	Digitaalinen taloushallinto	11
3.1	Digitalisaation vaikutukset taloushallintoon.....	11
3.2	Digitalisaatio palkanlaskennan näkökulmasta	12
4	Palvelujen kehittäminen asiakasnäkökulmasta	13
4.1	Asiakaskokemus	13
4.2	Digitaaliset ympäristöt osana asiakaskokemusta	14
4.3	Asiakkaan osallistamisen hyödyt	15
4.4	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	16
4.4.1	Asiakastyytyväisyystutkimukset	16
5	Tutkimus	18
5.1	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus	18
5.2	Tutkimuksellinen lähestymistapa	18
5.3	Tutkimusmenetelmä	19
5.4	Tutkimuksen toteutus.....	20
5.4.1	Kyselylomake.....	20
5.5	Tulosten analysointi	21
6	Tutkimustulokset	21
6.1	Luotettavuus	21
6.2	Tehokkuus	23
6.3	Käytettävyys.....	24
6.3.1	Työaikakirjaukset	26
6.4	Palkkahallinnon toimintoihin liittyvät toiveet	28
7	Johtopäätökset.....	30
8	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	31
	Kuviot	34

1 Johdanto

1.1 Työn tausta

1.1.1 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on henkilöstövuokraukseen erikoistunut yritys, joka toimii rakennusalalla. Yritys työllistää rakennusalalla satoja vuokratyöntekijöitä ympäri Suomea. Työntekijöitä on Suomen lisäksi myös muista maista, kuten Virossa ja Puolasta. Yrityksen ydintoiminnot keskittyvät palvelutuotantoon, rekrytointiin, myyntityöhön ja taloushallintoon. Tässä opinnäytetyössä mainitussa palkkahallinnossa työskentelee vakituisesti neljä palkanlaskijaa. Palkanlaskijat huolehtivat yrityksen työntekijöiden palkanlaskennasta, joka tapahtuu kahden viikon palkkajaksoissa.

Olen työskennellyt yrityksen palkkahallinnossa vuodesta 2015. Opinnäytetyön kirjoittaminen omaan työhöni liittyen on ollut mielekästä ja aidosti hyödyllistä. Koen, että oma työkokemukseni ja järjestelmäosaamiseni on antanut minulle asiantuntemusta, josta on ollut hyötyä saatujen tutkimustulosten purkamisessa ja ymmärtämisessä. Apua on ollut myös siitä, että tutkimuksen kohderyhmä ja toimiala ovat minulle ennestään tuttuja.

1.1.2 Järjestelmä uudistus

Opinnäytetyöni toimeksiantajayrityksessä on alkanut laaja järjestelmä uudistus, joka muuttaa vanhoja toimintamalleja vaikuttaen koko yrityksen toimintaan. Palkkahallinnon näkökulmasta uudistuksen tavoitteena on tehostaa, automatisoida ja samalla vähentää vanhaan toimintamalliin liittyviä manuaalisia työvaiheita. Uusi järjestelmäkokonaisuus pyrkii sitomaan aiempaa tehokkaammin yhteen työntekijätietojen hallinnoinnin, työaikakirjanpidon, palkanlaskennan työvaiheet sekä asiakaslaskutuksen. Uudistus on edennyt järjestelmän testiversiosta tuotantoon ja tällä hetkellä suurin osa yrityksen asiakkuuksista ja työntekijätiedoista ovat hallittavissa uuden järjestelmän kautta. Tavoitteena on, että järjestelmään siirretään lähitulevaisuudessa kaikki asiakkuudet ja työntekijätiedot. Tuossa vaiheessa osa vanhoista järjestelmistä poistetaan käytöstä kokonaan.

Uuden järjestelmän käyttöönoton myötä sekä toimeksiantajayrityksen toimihenkilöiden että sen palveluksessa työskentelevien vuokratyöntekijöiden käyttämät toimintamallit ovat jo osittain uudistuneet. Vuokrahenkilöstön kohdalla esimerkiksi työaikakirjaukset ja perustietojen ylläpito toteutetaan uudella tavalla. Aikaisemmin työntekijät toimittivat työaikatietonsa palkkahallintoon käyttämällä vanhaa työajanseurantajärjestelmää tai paperisia tuntilappuja. Tuntilappuja käyttäneet työntekijät kirjasivat työtuntinsa käsin lomakkeelle, jonka jälkeen he toimittivat sen hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi tuntien hyväksymisestä vastaavalle asia-

kasyrityksen edustajalle, esimerkiksi työmaamestarille. Sitten tunti laput toimitettiin edelleen palkkahallintoon postitse tai sähköpostiin skannaamalla.

Palkkahallinnossa tunti lappujen käyttö aiheutti toisinaan monenlaisia ongelmatilanteita. Laput saattoivat olla epäselvästi tai puutteellisesti täytettyjä. Lisäksi niiden suuri määrä teki sähköpostin käsittelystä haasteellista. Jokainen tunti lappu tulostettiin ja sen tiedot tallennettiin palkanmaksujärjestelmään. Yksittäisiä tunti lappuja saattoi jäädä epähuomiossa tulostamatta tai tallentamatta, ja käsin tehtävässä tallennustyössä myös virheiden mahdollisuus oli suuri. Nämä virhetilanteet vaikuttivat suoraan vuokratyöntekijän saaman palkan määrään. Väärin maksettu palkka aiheutti mielipahaa ja murensi luottamusta palkkahallintoa kohtaan. Lisäksi mahdolliset korjaukset aiheuttivat selvitystyötä kaikille osapuolille.

Järjestelmä uudistuksen myötä työaikakirjauksien tekeminen yhdenmukaistetaan siten, että tulevaisuudessa kaikki työntekijät merkitsevät tuntinsa samalla tavalla uuteen sähköiseen järjestelmään. On selvää, että etenkin muutos tunti lappuista sähköiseen toimintamalliin on merkittävä ja tästä syystä kiinnostuin siitä, millaisia mielipiteitä ja ajatuksia uudistus on herättänyt vuokrahenkilöstössä.

1.2 Työn tavoitteet

Henkilöstövuokrausalan yrityksen vuokratyöntekijät voidaan nähdä yhtenä yrityksen asiakasryhmänä, sillä toiminnan perustana olevan liikeidean perimmäinen tavoite on työllistää työntekijä menestyksekkäästi asiakasyritykseen. Henkilöstövuokrausalalla on tänä päivänä paljon kilpailua ja uusia toimijoita tulee alalle jatkuvasti. Työntekijöiden kokemuksilla on suuri merkitys heidän sitoutumisessaan ja kestäväen työsuhteen luonnissa. Se, kuinka työntekijät kokevat palvelun laadun ja järjestelmien toimivuuden voi olla ratkaiseva seikka, kun he harkitsevat työllistyvänsä joko toimeksiantajan tai jonkin sen kilpailijayrityksen kautta. Tämän opinäytetyön tarkoituksena on tutkia vuokrahenkilöstön tyytyväisyyttä toimeksiantajayrityksen palkkahallinnon sähköiseen järjestelmään ja palkkahallinnon palveluihin.

Kun pohdimme opinäytetyöni aihetta toimeksiantajan kanssa, kävi ilmi, ettei yrityksessä ole aiemmin toteutettu vastaavanlaista työntekijä tyytyväisyyttä käsittelevää tutkimusta. Asiakas tyytyväisyyttä on tutkittu, mutta nämä tutkimukset ovat keskittyneet tutkimaan aihetta ainoastaan asiakasyritysten näkökulmasta. Järjestelmämuutoksen ollessa käynnissä, on tämä otollinen hetki toteuttaa palkkahallinnon kehittämiseen tähtäävä ja täysin uudenlainen tutkimus. Päätimme kohdistaa tutkimuksen niihin vuokratyöntekijöihin, jotka ovat käyttäneet uutta järjestelmää jo useamman palkkakajakson aikana. Tämä työntekijäryhmä on saanut järjestelmän vaikutuksista kattavamman kuvan, ja siksi heidän kokemuksiaan voidaan pitää toiminnan kehittämisen kannalta erityisen arvokkaana. Näin toteutettuna varmistuu myös se, että tutki-

muksen avulla saadaan selville uuden järjestelmän vahvuudet ja heikkoudet sekä se, kuinka työntekijät ovat kokeneet muutoksen.

2 Palkanlaskenta

2.1 Palkkahallinto

Palkkahallinto huolehtii siitä, että palkanmaksu yrityksessä tapahtuu täsmällisesti, sovitusti ja palkanmaksua koskevien lakien ja sopimusten mukaisesti. (Syvänperä&Turunen 2015, 10)

Se, miten palkkahallinnon työt yrityksessä toteutetaan, riippuu hyvin paljon yrityksen koosta. Suuremmissa yrityksissä palkkahallinto on oma osastonsa tai yksikkönsä, joka vastaa henkilöstön palkanmaksusta ja usein myös muista työsuhteisiin liittyvistä tehtävistä. Pienemmissä yrityksissä palkkahallinnon tehtävät voivat olla osa muistakin taloushallinnon tehtävistä vastaavan työntekijän toimenkuvaa. Vaihtoehtoisesti yritys voi myös ulkoistaa palkkahallinnon esimerkiksi tilitoimistolle. Yrityksen koosta riippumatta palkkahallinto on tiiviisti sidoksissa taloushallinnon muihin prosesseihin, sillä palkanmaksu linkittyy suoraan esimerkiksi kirjanpitoon. Palkanlaskennan voidaan mieltää kuuluvan vahvasti myös henkilöstöhallinnon piiriin, sillä monissa yrityksissä palkkahallinto vastaa myös henkilöstöhallinnon toiminnoista, kuten lomaseurannasta sekä työterveyshuoltoa ja työtapaturmia koskevista työtehtävistä. (Syvänperä&Turunen 2015, 10,14)

Palkkahallinto vastaa siis palkkojen laskemisen ja maksamisen ohella myös monista muista toiminnoista. Siellä käsitellään, ylläpidetään ja arkistoidaan työntekijöiden henkilö- ja työsuhtetietoja. Palkkatietoja välitetään niitä tarvitseville sidosryhmille, esimerkiksi vakuutusyhtiöille, Kansaneläkelaitokselle ja ulosottoviranomaisille. Palkkahallinnossa hoidetaan myös viranomaistilitykset ja työntekijöiden tarvitsemien todistuksien kirjoittaminen, esimerkiksi työ- ja palkkatodistukset työsuhteen päättyessä. (Syvänperä&Turunen 2015, 11)

Palkkahallinnossa työskentelevien henkilöiden on tärkeää päivittää omaa ammatillista osaamistaan ja perehtyä kaikkiin palkanmaksua koskeviin muutoksiin. Järjestelmäosaamisen rinnalla palkanlaskijan tulee tietää, mitkä lait ja säädökset koskevat palkanmaksua. Palkanlaskijan on tietoja käsitellessään myös ymmärrettävä tietoturvan merkitys eli se, miten luottamuksellisia dokumentteja ja muita salassapidettäviä tietoja käsitellään. Lisäksi on muistettava, että työntekijät kokevat palkka-asiat hyvin henkilökohtaisiksi tiedoiksi. (Syvänperä&Turunen 2015, 11-12)

2.2 Palkanmaksuprosessi

Työsuhteessa työskentelystä maksetaan korvauksena palkkaa. Työntekijälle rahana maksettavan palkan voivat muodostaa tunti- tai kuukausipalkka, vuoro- tai ylityöstä maksettavat kor-

vaukset ja lisät, sekä erilaiset palkkiot ja provisiot. Työntekijä voi saada palkkaa myös luontoisetujen muodossa. Yleisimpiä luontoisetuja ovat auto- ja asuntoetu, sekä ravinto- ja matkapuhelinetu. Kun rahapalkka ja mahdolliset luontoisedut lasketaan yhteen, saadaan työntekijän kokonaispalkka. (Stenbacka&Söderström 2012, 19)

Palkanmaksuprosessin alkuun kuuluu tärkeimpänä osana tietojen kokoaminen työntekijöiden todellisista työsuorituksista työaikamerkintöjä tai -listauksia apuna käyttäen. Työaikamerkinnät ja muut tiedot esimerkiksi sairauspoissaoloista ja vuosilomista muodostavat palkka-aineiston, johon laskenta myöhemmässä vaiheessa perustuu. Palkka-aineiston muodostaminen on kriittisin vaihe, kun arvioidaan prosessin tehokkuutta, ja kokonaisuutta ajatellen onkin tärkeää, että merkinnöissä olevat epäkohdat korjataan mahdollisimman aikaisin. Varsinaisen toteutuneen työajan lisäksi työaikamerkinnöistä voi toimialakohtaisesti ilmetä niin sanotut työkohteen tunnistetiedot esimerkiksi projektinumeroiden kautta. (Lahti&Salminen 2014, 138-139)

Ennen seuraavaa vaihetta työntekijöiden työaikamerkinnät hyväksytetään esimiehillä. Monissa yrityksissä palkkahallinnon digitalisaatio on mahdollistanut tämän vaiheen sähköisen toteuttamisen. Kun palkkamateriaali on koottu yhteen ja hyväksytetty, on aika muokata palkkamateriaali konekieliseen muotoon. Tässä vaiheessa suoritetaan myös tulkinta, jossa muokataan palkka-aineistoa työaikalainsäädännön ja työehtosopimuksen määräysten mukaisesti. Tulkinassa esimerkiksi työntekijän työtunneista eritellään päiväkohtaisesti perus- ja ylityötunnit. Useimmat palkanlaskentaan käytettävät järjestelmät tekevät tietojen tulkinnan, mutta tällainen ominaisuus voi olla sisällytettyä myös työajanseurantaan käytettävässä järjestelmässä. (Lahti&Salminen 2014, 139)

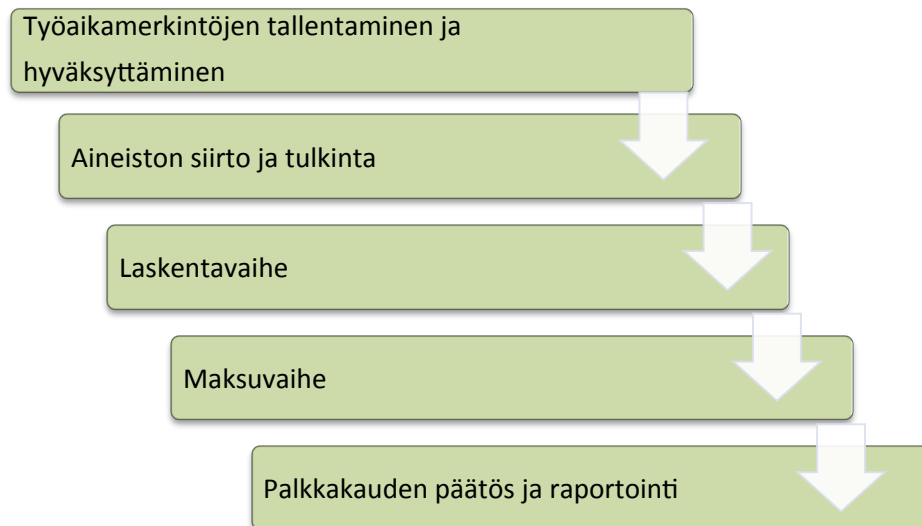
Tulkintavaihetta tarkastelemalla voidaan tehdä arvioita siitä, kuinka automatisoidusti palkanlaskenta toteutetaan yrityksessä. Jos tulkintavaiheessa joudutaan tekemään manuaalista työtä, tekee se tulkintavaiheesta palkanmaksuprosessin työläimmän vaiheen. Lähes kaikissa palkanlaskentaprosessin vaiheissa yksittäiset ja erikseen tallennetut palkkatapahtumat vaativat manuaalista tulkintaa. Esimerkkinä manuaalisesti suoritetusta tulkinnasta voidaan ajatella tilannetta, jossa jo kertaalleen palkanmaksujärjestelmään siirretty aineisto tulkitaan toiseen kertaan palkanlaskijan toimesta ja tallennetaan käsin järjestelmään. (Lahti&Salminen 2014, 139-140)

Tulkintavaiheen jälkeen tapahtuva laskenta vaihtelee suoritustavaltaan pitkälti sen mukaan, kuinka kattavasti ja tarkasti aikaisemmat vaiheet on suoritettu sekä, kuinka kehittyneet yrityksen käyttämät ohjelmistot ovat. Täydellisimmillään laskentavaihe voi olla pelkkä yksittäinen ajo, josta nettopalkka muodostuu vähennysten, kuten ennakonpidätyksen, työttömyysvaikutus- ja työeläkemaksujen jälkeen. Tämän jälkeen palkkahallinto tai maksuista vastaava

taho suorittaa tietojen siirron maksujärjestelmän kautta pankeille. (Lahti&Salminen 2014, 140)

Palkkahallinnon tehtäviin kuuluu myös palkkatietojen arkistointi ja raportointi. Tärkeimmät viranomaisraportoinnin sidosryhmät ovat verohallinto sekä eri eläkevakuutus- ja tapaturmavakuutusyhtiöt. Tietoja raportoidaan tarvittaessa laajemmin, esimerkiksi Kelalle, ulosottoviranomaisille ja ammattiyhdistyksille. Raportointi suoritetaan yleensä kuukausi- tai vuositasolla, mutta palkanmaksukausien poiketessa kalenterikuukausista palkkahallinto raportoi tietoja osittain myös maksukausikohtaisesti. (Lahti&Salminen 2014, 140-141)

Palkkahallinnosta palkkakustannukset viedään yrityksen kirjanpitoon. Kirjanpitoaineiston säilytysaika säätelee kirjanpitolaki. Asiakirjojen yleinen säilytysaika vaihtelee kuudesta kymmeneen vuoteen. Esimerkiksi palkkalistat, palkkakortit ja pankkilistat arkistoidaan kymmeneksi vuodeksi, kun taas tiedot työvuoroista ja poissaoloista on säädetty säilytettäväksi vähintään kuusi vuotta. Palkkakirjanpidon dokumenttien arkistoinnissa on huomioitava, että eläkkeisiin liittyvien selvitysten takia suurinta osaa materiaalista tulisi säilyttää pidempään. (Sylvänperä&Turunen 2015, 197-198)



Kuvio 1: Palkanmaksuprosessin päävaiheet (Lahti&Salminen 2014, 138-144)

3 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto kuvaa tilannetta, jossa kaikki tieto käsitellään ja esitetään sähköisesti. Digitalisaatio pyrkii luomaan toimintamallin, jonka avulla data liikkuu automatisoidusti ja paperittomasti. Automatisointi terminä tiivistää digitaalisen taloushallinnon syvimmän tarkoituksen. Kuitenkin käytännössä digitaalinen taloushallinto muodostuu tietotekniikan ohessa myös henkilöstön huolellisesti suunnitelluista työsuorituksista. Nämä osatekijät linkittyvät yhteen muodostaen tehokkaan kokonaisuuden, jonka yksi tavoite on pyrkiä poistamaan kuormittavia ja usein toistuvia manuaalisia työvaiheita. (Lahti&Salminen 2014, 19; 24-25)

3.1 Digitalisaation vaikutukset taloushallintoon

Digitaalinen taloushallinto tuo yrityksille monia hyötyjä, mutta myös haasteita. Jos digitaalista taloushallintoa verrataan manuaaliseen toimintaan, digitaalisuuden selkeitä etuja ovat ehdottomasti nopeus ja joustavuus. Se luo ympäristön, jossa yritykset pystyvät seuraamaan liiketoiminnan muutoksia reaaliaikaisesti ja nopeuttamaan omaa reagointiaan. Digitaalisuuden ansiosta tietoa voidaan siirtää, arkistoida ja selata riippumatta fyysisestä olinpaikasta ja kellonajasta. Vaikutukset tehokkuuteen ovat huomattavat, yleensä noin 30-50 prosenttia, kun tarkastellaan taloushallintoa kokonaisuutena. Kun tarkastellaan yksittäisiä osa-alueita, voidaan digitaalisen taloushallinnon käyttöönotolla ja kehittämisellä lisätä tehokkuutta parhaimmillaan 90 prosenttia. (Lahti&Salminen 2008, 27-28)

Perinteinen manuaalisesti toteutettu taloushallinto sisältää paljon käsin tehtäviä työvaiheita. Näihin työvaiheisiin sisältyy aina riski esimerkiksi laskuvirheisiin, jotka ovat täysin inhimillisiä. Kun tällaiset työvaiheet pyritään automatisoimaan, riski virheisiin luonnollisesti pienenee. Virhetilanteiden minimointi puolestaan heijastuu lähes kaikissa tapauksissa suodaan esimerkiksi palveluyrityksen tarjoamien palvelujen laatuun. (Lahti&Salminen 2008, 28)

Digitalisaation myötä yrityksen täytyy kiinnittää huomiota taloushallinnon parissa työskentelevän henkilöstön toimenkuvien päivittämiseen. Muutos vaikuttaa myös paljon siihen, minkälaista osaamista yritys työntekijöiltään odottaa, kun esimerkiksi tallennustyö vähenee ja vaihtuu manuaalisen tallennuksen sijasta toimintojen kontrollointiin ja ohjaamiseen. Digitalisaation vaikutus työmarkkinoilla näkyy huomion kiinnittymisenä aikaisempaa enemmän työnhakijoiden järjestelmäosaamiseen. Digitalisaation edetessä myös johtamismallit ovat kehittyneet. Tietotekniikka ja uusien johtamismallien synty linkittyvät selkeästi yhteen. Muun muassa toiminnanohjaukseen käytettävät ohjelmistot tukevat kehitystä tuottamalla uudenlaisia johtamismalleja mahdollistavaa tietoa. (Lahti&Salminen 2008, 26; Järvenpää, Partanen&Tuomela, 2001, 24-25)

Järvenpää ja Hänninen (2011, 44) mainitsevat teoksessaan yrityksen kolme erilaista suhtautumistapaa digitalisaatioon. Ensimmäisessä suhtautumistavassa tietotekniikan katsotaan olevan pelkkä työkalu, jolloin huomio kiinnittyy sen tuottavuuteen ja kustannustehokkuuteen. Toisessa mallissa tietotekniikkaa pidetään liiketoiminnan mahdollistajana, jolloin pääpaino on tuottavuudessa, mutta tämän lisäksi myös riskienhallinnassa ja valmiudessa reagoida liiketoiminnan muutostilanteisiin. Kolmannessa suhtautumistavassa Järvenpää ja Hänninen (2011, 44) korostavat tietotekniikkaa kilpailuedun näkökulmasta. Heidän mukaansa tietotekniikka antaa yritykselle mahdollisuuksia luoda kilpailijoista erottuvia ratkaisuja ja saada tätä kautta kilpailuetua.

3.2 Digitalisaatio palkanlaskennan näkökulmasta

Yritysten kiinnostus kehittää digitaalista palkkahallintoa vaihtelee pitkälti yrityksen koon ja palkkahallinnossa käsiteltävän tietomäärän mukaan. Pienten yritysten kohdalla sähköistä toimintaa ovat pitkään edellyttäneet ainoastaan viranomaisilmoitukset, kuten yli 15 henkilöä työllistävien yritysten vuosi-ilmoitus verottajalle, ja työntekijöille sähköisesti toimitettavat palkkalaskelmat. Pienimpien yritysten suosiossa on ilmainen Palkka.fi -sivusto, joka soveltuu hyvin pienehkön tietomassan käsittelyyn. Palkanlaskennan lisäksi sivusto mahdollistaa viranomaisilmoitukset sekä palkkamateriaalin arkistoinnin. (Lahti&Salminen 2014, 147-148)

Suuremmilla organisaatioilla käsiteltävää tietoa on luonnollisesti runsaammin ja siksi niissä kiinnostusta digitaaliseen kehitykseen on havaittavissa enemmän kuin pienissä yrityksissä. Toiminnan kehittäminen sähköiseen muotoon on myös kustannuskysymys, mikä on osasy sille, että pienet yritykset käyttävät edelleen manuaalisia toimintamalleja. Markkinoilla ero pienten ja suurten toimijoiden välillä huomattu ja uusia ratkaisuja kehitetään myös pienten yritysten tarpeita vastaaviksi. (Lahti&Salminen 2014, 147-148)

Kun tarkastellaan palkkahallintoa yleisesti yrityksen koosta riippumatta, erityisesti työajan seurantaan keskittyneet järjestelmät ovat edenneet kehityksessä. Entuudestaan markkinoilla olevia järjestelmiä on päivitetty vastaamaan tämän päivän tarpeita ja markkinoille syntyy myös täysin uudenlaisia ratkaisuja. Digitalisaatio on luonut järjestelmäkehitykselle uusia trendejä, joista merkittävin liittyy älypuheliiniin. Älypuhelimien hyödyntäminen on lisääntynyt nopeasti ja se tulee yleistymään lähivuosina entistä enemmän. Tämä näkyy myös palkkahallinnossa, jossa mobiilisovelluksilla on yhä merkittävämpi rooli työntekijän ja palkkahallinnon välisessä vuorovaikutuksessa ja tiedonsiirrossa. Mobiilisovelluksia on kehitetty vastaamaan erityisesti työaika raportoinnin vaatimuksia. Sovellusten käytön ennustetaan yleistyvän tulevaisuudessa jopa sille tasolle, että ne ovat oleellisin työkalu työaika raportoinnissa. (Lahti&Salminen 2014, 145-147)

4 Palvelujen kehittäminen asiakasnäkökulmasta

Teknologisen kehityksen edetessä ja liiketoimintaympäristön muuttuessa yrityksen on kehitettävä palvelujaan jatkuvasti. Yritysten välinen kilpailu asettaa omat vaatimuksensa ja palvelujen on vastattava asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Aina vanhojen palveluratkaisujen päivittäminen ei yksinään riitä, ja tällöin yrityksen on otettava käyttöön uusia ratkaisuja pärjätäkseen markkinoilla. Uusi palvelu ei kuitenkaan välttämättä tarkoita kokonaan uudenlaista innovaatiota. Joskus esimerkiksi pelkkä ulkoinen, tyylillinen muutos riittää kiinnittämään asiakkaan huomion. Siinä tapauksessa palvelu ja sen sisältö itsessään pysyy samana, mutta muutoksella on silti vaikutusta asiakkaalle yrityksestä kehittyvään mielikuvaan. (Ylikoski 2000, 244-245)

Yritys voi suunnitella palveluja nykyiselle asiakaskunnalle tai uusille kohderyhmille. Tavoitteena on löytää ratkaisuja, jotka rikastuttavat palvelutarjontaa. Kilpailijoilla saattaa olla palvelutarjonnassaan jo sama tai samankaltainen ratkaisu, ja tällöin palvelua käyttöönottavalla yrityksellä on pyrkimyksenä pysyä toimialalla tapahtuneen kehityksen mukana. (Ylikoski 2000, 246)

Henkilöstövuokrausalalla on runsaasti kilpailua niin työntekijöistä kuin asiakasyrityksistäkin. Myös toimeksiantajayrityksen on jatkuvasti etsittävä uusia ja ajanmukaisia kilpailukeinoja kilpailussa alan muiden yritysten kanssa. Kun työntekijä puntaroi työllistymismahdollisuuksiin eri yritysten välillä, hänelle tärkeitä asioita ovat maksettavan palkan määrä, työnkuva, työympäristö, työterveyshuolto ja myös se, miten palkanlaskenta ja -maksu on yrityksessä hoidettu. Luottamusta herättävät palkkahallinnon palvelut ja palkanmaksun oikeellisuus ovat tällöin tärkeitä tekijöitä. Tästä syystä mielestäni palkkahallinnon palvelutarjontaa tulisi kehittää vastaamaan myös työntekijöiden tarpeita ja toiveita.

Opinnäytetyön johdantokappaleessa kerroin, miksi päädyimme toimeksiantajan kanssa suunnitamaan tutkimuksen asiakasyritysten sijaan vuokrahenkilöstölle. Vaikka työyhteisössä kollegojen kesken puhutaan yrityksistä asiakkaina, ovat työntekijät yhtä tärkeä tekijä liiketoiminnalle. Sen takia haluan tässä opinnäytetyössä avata asiakastyytyväisyyden merkitystä vuokra-työntekijöiden näkökulmasta.

4.1 Asiakaskokemus

Löytänä ja Kortesus (2011, 11) kertovat asiakaskokemuksen olevan Suomessa vasta hiljattain yleistynyt termi, jota kuitenkin on muualla Euroopassa ja Yhdysvalloissa käytetty jo pidemmän aikaa. Heidän mukaansa asiakaskokemuksen määritelmä on hyvin laaja. Se koostuu kaikesta asiakkaan mielikuvista ja kohtaamisista, jotka vaikuttavat siihen, millaisen käsityksen hän saa yrityksestä ja sen toiminnasta kokonaisuudessaan. Teoksessaan Löytänä ja Kortesus

(2011, 11) painottavat sitä, että asiakaskokemus muodostuu ennen kaikkea asiakkaan tunteista ja hänen tekemistään omakohtaisista tulkinnoista. Juuri tunneperäisyys asettaa heidän mukaansa haasteita sille, kuinka yritykset pystyvät toiminnallaan vaikuttamaan asiakkaan saamaan kokemukseen ja kehittämään sitä edelleen paremmaksi.

On ennustettavissa, että tulevaisuudessa yritykset kilpailevat aikaisempaa enemmän sillä, kuka pystyy luomaan asiakkaalle parhaimman kokemuksen ja vastaamaan asiakkaan tunneperäisiin tarpeisiin. Asiakaskokemus voidaan myös liittää osaksi yrityksen kilpailustrategiaa ja tällöin yritys määrittelee tavoitteeksi arvon tuottamisen ja oman kilpailuetunsa kasvattamisen asiakkaiden positiivisten kokemusten kautta. (Korkman, Mattinen, Storbacka&Westerlund 2001, 22-23; Löytänä&Kortesuo 2011, 23)

4.2 Digitaaliset ympäristöt osana asiakaskokemusta

Asiakaskokemukseen vaikuttavat vuorovaikutustilanteet asiakkaan ja yrityksen välillä toteutuvat erilaisissa ympäristöissä. Yrityksestä saatavaa palvelua ja sen laatua kohtaan kokemus muodostuu esimerkiksi asiakkaan ja yrityksen edustajan välisten puheluiden tai tapaamisten perusteella. Viestintään liittyviä kohtaamisia ovat tilanteet, joissa asiakas esimerkiksi perehtyy verkkosivustoihin löytääkseen tietoa yrityksestä. Tuotteen käyttöön liittyvät kokemukset ja kohtaamiset syntyvät vasta, kun asiakas käyttää jotain tiettyä tuotetta. Ympäristöt, joissa kaikki nämä kohtaamiset ja kokemukset toteutuvat voidaan jakaa fyysisiin ja digitaalisiin ympäristöihin. (Korkman ym 2001, 236; 241)

Digitaalinen ympäristö on luonut asiakkaiden ja yritysten väliselle kanssakäymiselle uusia mahdollisuuksia ja sen vaikutus liike-elämässä kasvaa edelleen. Fyysiseen ympäristöön nähden sen kyky luoda asiakaskokemusta on kuitenkin heikompi. Digitaalisen ympäristön heikkous piilee siinä, ettei se yksinään pysty tuottamaan asiakaskokemuksen kannalta merkittäviä, ihmisten välisiä vuorovaikutustilanteita. Siitä syystä yritysten tulisi kiinnittää huomiota siihen, että luodaan toimiva kokonaisuus, jossa on yhdistetty sekä fyysisen että digitaalisen ympäristön vahvuudet. (Korkman ym 2001, 244-247)

Älypuhelimet ja tabletit luovat ja mahdollistavat yritysten ja asiakkaiden välille uudenlaisia asiointitapoja ja -kokemuksia. Puhelimet ja tabletit ovat ihmisille henkilökohtaisia ja niitä pidetään mukana jatkuvasti. Näin ollen mobiililaitteilla käytettävät sovellukset ovat osa asiakkaan arkea. Ne tekevät asioinnista vaivatonta ja sijainnista riippumatonta, mutta ovat tuoneet esiin myös uusia riskejä erityisesti tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyen. Puhelimien ja tablettien kohdalla suurimmat riskitekijät ovat laitteen häviäminen tai varastetuksi joutuminen. (Kuusela&Rintamäki 2002, 122-125)

Digitalisaation kehittyessä nopeasti on yleistä, että yrityksissä tietotekniikasta ja järjestelmäkehityksestä vastuussa olevien henkilöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus on vähäistä tai ääritapauksissa sitä ei ole lainkaan. Järjestelmäkehityksessä tulisi aina muistaa, että asiakasnäkökulmasta kehitettyjen järjestelmien avulla saavutetaan enemmän hyviä asiakaskokemuksia. Asiakkaiden kannalta järjestelmien tärkeimpiä ominaisuuksia ovat luotettavuus ja helppokäyttöisyys. Järjestelmien tulisi tukea asiakasta ja ennen kaikkea tehostaa asiointia. Useissa tapauksissa tilanne on kuitenkin sellainen, että järjestelmät on suunniteltu alun perin yrityksen omaan käyttöön ja niitä on ainoastaan laajennettu tai muokattu asiakkaiden käyttöön sopiviksi. Tällöin näkökulma pysyy yrityksen tarpeissa, eikä järjestelmiä ole kehitetty puhtaasti asiakkaan tarpeista lähtien. Digitaaliseen ympäristöön tulisi siis siirtyä ja kehittää asiakkaan toiveet ja tarpeet edellä, eikä ainoastaan sillä perusteella, että ”kyllä meidänkin täytyy, kun muutkin ovat siirtyneet”. Tulevaisuudessa erot fyysisten ja digitaalisten ympäristöjen välillä tulevat kaventumaan, kun digitaalisten ympäristöjen kehittyessä sähköisestä asiointista pyritään kehittämään henkilökohtaisempaa ja fyysistä asiointia vastaavaa. (Löytänä&Kortesuo 2011, 97; Kuusela&Rintamäki 2002, 122,127)

4.3 Asiakkaan osallistamisen hyödyt

Tuote- ja palvelukehityksestä puhuttaessa käyttäjyhteistyö terminä kuvaa hyvin sitä, kuinka suunnittelu- ja kehittämissä vaiheissa loppukäyttäjät osallistetaan työn eri vaiheisiin. Useimmiten käyttäjyhteistyö toteutuu ongelma-kohtien määrittämisenä ja kehitysehdotusten keräämisinä, jolloin testiversioiden aikana käyttäjiltä pyydetään suoraa palautetta tuotteesta tai palvelusta. Käyttäjyhteistyötä voidaan pitää myös kustannustehokkaimpana keinona ongelma-kohtien kartoittamisessa. Käyttäjä voidaan osallistaa palvelukehityksen prosessissa lähes kaikkiin vaiheisiin aina suunnitteluvaiheesta testausvaiheeseen ja sitä kautta jo tuotannossa olevan palvelun jatkuvaan kehittämiseen. Tiedot asiakkaiden, eli käyttäjien todellisista tarpeista auttavat yritystä havaitsemaan uusia mahdollisuuksia ja tilaisuuksia toiminnan käyttäjälähtöiselle kehittämiselle. (Hyysalo 2009, 56, 99)

Kun asiakas osallistetaan yrityksen palvelu- tai tuotekehitykseen, yrityksen ja asiakkaan suhde vahvistuu. Asiakkaan osallistaminen palvelukehittämiseen on myös tehokas tapa lisätä ja turvata asiakastyytyväisyyttä. Yleensä asiakkaat ovat halukkaita osallistumaan kehittämistyöhön etenkin silloin, jos he käyttävät kehitystyön kohteena olevaa palvelua säännöllisesti. Yritykseen kohdistuva negatiivinen palaute vähenee merkittävästi, kun asiakas tuntee, että hänen kokemuksistaan ollaan kiinnostuneita ja, että hänellä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelun kehittämiseen. (Ylikoski 2000, 243, 251)

4.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Kirjallisuus tarjoaa runsaasti tietoa liittyen asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Kirjallisuudesta saatava tieto on kuitenkin usein yleisellä tasolla kerrottua, eikä siinä ole huomioitu toimialojen välisiä eroavaisuuksia. Asiakastyytyväisyyden tutkimisessa nämä eroavaisuudet on tärkeä hahmottaa, sillä toisessa palvelutapahtumassa hyväksi koettu ei välttämättä toimiikaan, kun sitä yritetään soveltaa kokonaan toisen toimialan palvelutapahtumaan. (Ylikoski 2000, 149)

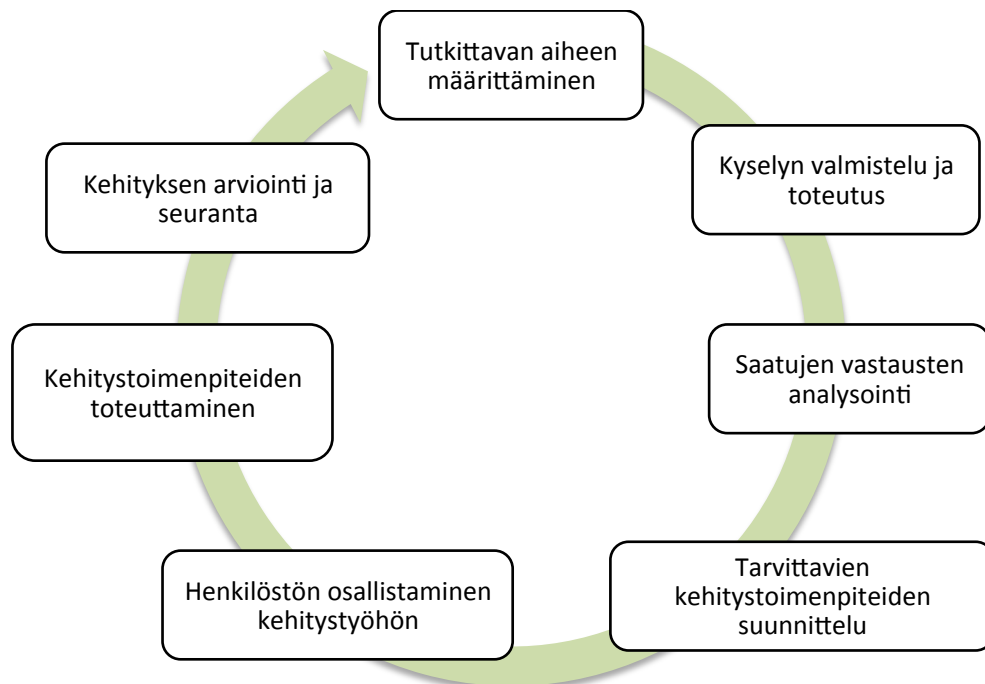
Bergström ja Leppänen (2015, 443) kuvaavat teoksessaan asiakastyytyväisyyden seurannan ja tutkimisen olevan jatkuva prosessi, jonka tarkoituksena on selvittää toiminnan epäkohdat ja kehittämistä kaipaavat osa-alueet ennen kuin ne kasvavat niin kriittisiksi, että riski asiakkaiden menettämiseen kasvaa. Tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä pystytään heidän mukaansa keräämään esimerkiksi suoran asiakaspalautteen ja tyytyväisyystutkimusten avulla.

Vaikka asiakastyytyväisyystutkimukset ovat avainasemassa kun yritys kartoittaa asiakkaiden kokemuksia, ei palautteen pyytäminen ilman niihin reagoimista auta lisäämään asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimuksista saadun tiedon perusteella olisi oltava valmis ja halukas kehittämään toimintaa aidosti. Voidaan sanoa, että mitä enemmän yritys pyytää palautetta, sitä suuremmiksi asiakkaiden odotukset kasvavat. (Ylikoski 2000, 149)

4.4.1 Asiakastyytyväisyystutkimukset

Asiakastyytyväisyystutkimusten tavoitteena on tutkia ja parantaa yrityksen nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa. Ne voivat keskittyä tutkimaan tyytyväisyyttä kokonaisuutena, mutta niiden avulla voidaan myös selvittää asiakkaiden kokemuksia johonki tiettyyn kehitystyön kohteena olevaan osa-alueeseen liittyen. Yksittäisiä osa-alueita voivat olla esimerkiksi palvelun laatu tai yrityksen jonkin osaston toiminta. Tutkimusten avulla pystytään havainnoimaan myös sitä, miten asiakkaat reagoivat yrityksen toiminnan yksittäisiin muutoksiin. (Bergström&Leppänen 2015, 444; Ylikoski 2000, 156)

Onnistuneen tutkimuksen toteuttamiseen liittyy useita vaiheita, jotka voidaan jakaa seuraavasti:



Kuvio 2: Asiakastyytyväisyystutkimuksen vaiheet (Ylikoski 2000, 157)

Ennen tutkimuksen toteuttamista yrityksen on rajattava tutkittava kokonaisuus tai yksittäinen aihe. Ennen kyselylomakkeen tarkempaa suunnittelua tulisi määritellä ne kriittisimmät osat, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen. Kartoituksen pohjalta valmistellaan tutkimukseen käytettävä kyselylomake. Näin toimimalla maksimoidaan tutkimuksesta saatava hyöty. (Ylikoski 2000, 158-160)

Jotta tutkimuksessa ilmi tulleet epäkohdat saadaan korjattua, täytyy yrityksen luoda saatujen tulosten pohjalta suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä, joilla se pyrkii kehittämään asiakastyytyväisyyttä. Suunnitteluvaiheessa on tärkeää muistaa se, että toimenpiteet ovat myös kustannuskysymys. Kehittämistyöhön lähettäessä yrityksen on siis arvioitava huolellisesti se, ovatko muutoksen vaatimat kustannukset suuremmat kuin sen onnistuessaan aikaansaamat tuotot. Lisäksi henkilöstön osallistaminen asiakastyytyväisyyden kehittämiseen on erityisen tärkeää, sillä henkilöstön toiminnalla on suora vaikutus asiakkaisiin. Henkilöstön tulisi osallistua kaikkiin tutkimusprosessin vaiheisiin aina suunnittelusta saatujen tulosten purkuun asti. Suunnitellut kehittämistoimenpiteet tulisi saattaa henkilöstön tietoon ja toteuttaa niin, että kaikki omalta osaltaan sitoutuvat toiminnan kehittämiseen. (Ylikoski 2000, 167,169)

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja kehittämistoimenpiteiden vaikutusten seuranta ovat jatkuva prosessi. Kehityksen turvaamiseksi tutkimukset on toistettava säännöllisesti ja niissä käytettävät mittarit valittava huolellisesti. Kaikkiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin tulisi käyttää samoja mittareita, jotta ne ovat vertailukelpoisia keskenään. Kilpailutilanne ja yrityksen asema vaikuttavat siihen, kuinka säännöllistä seurannan tulee olla. Myös yrityksen ”iäl-

lä” on merkitystä, sillä uusille yrityksille asiakkaiden tyytyväisyyden kartoittaminen on tärkeämpää kuin vakiintuneen asiakaskunnan omaaville. (Bergstöm&Leppänen 2015, 445; Ylikoski 2000, 170)

5 Tutkimus

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimuksen taustaa ja toteutusta. Ensimmäisenä kerrotaan tutkimuksen tavoitteet ja käydään läpi aiheen rajausta. Toisessa osiossa kerrotaan tutkimuksellisesta lähestymistavasta ja kolmantena teemana esitellään tutkimukseen käytettyä menetelmää ja tekijöitä, jotka vaikuttivat sen valintaan. Lopuksi kerrotaan tutkimuksen käytännön toteutuksesta, sekä sitä varten luodun kyselylomakkeen rakenteesta.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia toimeksiantajayrityksen vuokrahenkilöstön tyytyväisyyttä yrityksen palkkahallinnon sähköisiin järjestelmiin ja palveluihin. Tutkimus perustuu toimeksiantajan haluun kartoittaa vuokratyöntekijöiden ajatuksia ja asenteita järjestelmäuudistuksen ollessa parhaillaan käynnissä.

Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään seuraavia asioita:

- Työntekijöiden kokemuksia uudesta toimintamallista ja järjestelmäympäristöstä
- Uuden järjestelmän vahvuuksia ja heikkouksia
- Työntekijöiden toiveita uusista palkkahallinnon palveluista tulevaisuudessa

Tutkimusta ei kohdistettu koko vuokrahenkilöstölle, vaan tutkimusjoukoksi rajattiin se työntekijäryhmä, jolla on jo käyttökokemusta uudesta järjestelmästä. Nämä henkilöt ovat käyttäneet ohjelmistoa useamman palkkakauden ajan, joten heille on ehtinyt muodostua käsitys järjestelmästä ja sen käytettävyydestä.

5.2 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimus on toteutettu pääosin soveltaen määrällistä tutkimusta. Määrällinen, eli kvantitatiivinen tutkimus tuottaa mitattavissa olevaa tietoa ja sille ovat ominaista tilastoihin perustuvat analyysit ja johtopäätökset. Kvantitatiivisen tutkimuksen yleisimpiä tiedonkeruumenetelmiä ovat kyselyt, haastattelut ja havainnointi. Aineiston keruuseen soveltuvat kuitenkin kaikki sellaiset menetelmät, joiden tuottama tieto on tilastoitavissa. Määrällisessä tutkimuksessa teorialla on suurempi merkitys kuin laadullisessa tutkimuksessa. Määrällisen tutkimuksen kohteena olevat tekijät muodostavat kokonaisuuden, jota kutsutaan perusjoukoksi. Usein tästä perusjoukosta rajataan tutkittavaksi pienempi joukko eli otos. Otoksen avulla pyritään tekemään päätelmiä koko perusjoukon osalta. (Tuomi 2007, 95-96; KvantiMOTV 2013)

Päädyin hyödyntämään tutkimuksessani avoimien kysymysten avulla myös laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusta. Laadullinen tutkimus tukee muutoin määrällisesti toteutettua tutkimusta antaen sille syvyyttä. Laadullinen tutkimus pyrkii löytämään merkityksiä ja muodostamaan tutkittavasta kohteesta syvempää tietoa kuin määrällinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen avulla saadaan yksilöllisempää tietoa, kun määrällinen tutkimus taas pyrkii tuottamaan yleistettävissä olevaa tietoa. (Tuomi 2007, 97)

Koska tutkimuksen avulla pyritään saamaan tietoa ainoastaan tämän tietyn yrityksen vuokratyöntekijöistä, käytän opinnäytetyössäni tapaustutkimusta. Tapaustutkimuksessa tapaus, eli case, kuvaa tutkimuksen kohdetta; tiettyä yksilöä, ryhmää tai ilmiötä. Tapaustutkimus keskittyy hankkimaan tutkittavasta kohteesta yksilöllistä tietoa, eikä se lähtökohtaisesti tavoittele yleistettävissä olevan tiedon hankintaa. Mahdollista kuitenkin on, että tapaustutkimuksen avulla saadaan sellaista tietoa, jota voidaan hyödyntää ilmiöiden laaja-alaisemmassa tutkimuksessa. Tutkimusstrategiana tapaustutkimus ei ole tiedonkeruumenetelmiin sidonnainen ja sen toteuttamiseen voidaan käyttää monia eri menetelmiä. (Jyväskylän Yliopisto, 2015; Kvali-MOTV 2013)

5.3 Tutkimusmenetelmä

Päädyin toteuttamaan opinnäytetyöni tutkimuksen käyttämällä kyselytutkimusta. Tutkimus vaati onnistuakseen vastauksia sekä suomen-, että vironkielisiltä henkilöiltä. Tästä syystä kyselytutkimus on menetelmänä toimivampi kuin esimerkiksi haastatteluilla toteutettu tutkimus. Kyselytutkimuksen vahvuutena voidaan pitää sen mahdollistamaa suurta aineistoa, joka on myös tämän tutkimuksen osalta lähes kokonaan tilastoitavissa. Oleellista kyselytutkimuksessa on se, kuinka strukturoidusti se toteutetaan. Täysin strukturoitu lomake ei anna vastaajalle paljonkaan vapautta, vaan kysymykset toistuvat jokaiselle vastaajalle samassa järjestyksessä ja muodossa. Tässä kyselytutkimuksessa on hyödynnetty sekä strukturoituja, että avoimia kysymyksiä analyysin syventämiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193, 196)

Kyselytutkimukset ovat aika- ja henkilöresurssien kannalta tehokas tutkimusmenetelmä, mutta siihen sisältyy myös haasteita. Omassa tutkimuksessani suurimmaksi ongelmaksi osoittautui vähäinen vastaajien määrä. Vastaamatta jättäminen on yksi kyselytutkimusten yleisimpiä haasteita. Vastaamattomuuteen vaikuttavat tutkimuksen aihe ja kohderyhmä. Mitä suuremmalle joukolle tutkimus kohdistetaan, sitä pienempi vastausprosentti yleensä on. Vastaajien määrään vaikuttaa myös se, kuinka tuttu tutkittava aihe on vastaajille ja millanen heidän asenteensa sitä kohtaan on. Jos vastaajat kokevat tutkimuksen aiheen henkilökohtaiseksi ja tärkeäksi, näkyy tämä useimmiten suurempana vastausprosenttina. Vastaamattomuuden välttämiseksi vastaajajoukolle lähetetään muistutuksia, joiden avulla vastauksia pyydetään use-

ampaan kertaan, yleensä kahdesti. Kun vastaajia muistutetaan, on mahdollista korottaa vastausten määrä jopa 80 prosenttiin. (Hirsjärvi ym 2009, 193,196)

Onnistuneen kyselytutkimuksen kannalta on tärkeää, että tutkija hankkii itselleen tietoa ja oppii tuntemaan tutkittavaa aihetta ennen tutkimuksen toteuttamista. Tutkittavan aiheen tuntemus edesauttaa toimivan kyselylomakkeen laatimisessa ja ennaltaehkäisee väärinkäsitä. Huomasin omalla kohdallani sen, että tutkimuksen suunnittelua ja toteuttamista helpotti oma työkokemukseni toimeksiantajayrityksen palkkahallinnossa. Tämä auttoi etenkin avoimien kysymysten analysoinnissa, ymmärtämisessä ja kokonaisuutta koskevien johtopäätösten teossa. (Hirsjärvi ym 2009, 193)

5.4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella etukäteen valikoidulle työntekijäryhmälle. Käytännössä tämä tapahtui niin, että työntekijöille lähetettiin sähköpostitse linkki, jota klikkaamalla he pääsivät täyttämään lomaketta. Kysely toteutettiin hyödyntämällä toimeksiantajayrityksen käytössä olevaa Surveypal-palvelua. Palvelun avulla oli mahdollista laatia selkeä, nopeasti ja vaivattomasti täytettävä kyselylomake.

Kyselytutkimus toteutettiin kaksikielisenä, koska toimeksiantajayrityksen palveluksessa työskentelee suomalaisten työntekijöiden lisäksi myös viroa äidinkielekseen puhuvia henkilöitä. Kyselylomakkeella sama kysymys toistui sekä suomeksi että viroksi. Näin haluttiin varmistaa, että kaikilla työntekijöillä oli mahdollisuus vastata kyselyyn vaivatta ja ilman, että mahdolliset vaikeudet käyttää suomen kieltä vaikuttaisivat tutkimuksen tuloksiin.

Kysely lähetettiin noin 300 henkilölle, joista kyselyyn vastasi 48 henkilöä. Järjestelmäudistus on vasta aluillaan, ja totesimme tutkimukseni toimeksiantajan kanssa näiden vastausten antavan suuntaa sille, miten suurempi määrä työntekijöitä voisi muutokseen reagoida. Näin ollen tutkimuksen toteutusta jatkettiin suunnitellusti huolimatta siitä, että vastausprosentti jäi vain 16 prosenttiin.

5.4.1 Kyselylomake

Kyselylomakkeen alussa olivat strukturoidut kysymykset, jotka toteutettiin siten, että vastaajalle esitettiin kysymys, jota seurasivat valmiit vastausvaihtoehdot asteikolla yhdestä neljään. Katsoin tämän asteikon sopivimmaksi, sillä halusin välttää sen, että vastaajat valitsevat esimerkiksi viisiportaisella asteikolla keskimmäisen vaihtoehdon. Matemaattisesti tilastoitavissa olevat, asteikoilla toteutetut kysymykset eivät jätä tilaa tunteiden ilmaisulle. Halusin lisätä kyselyyn myös avoimia kysymyksiä, joiden avulla saisin yksityiskohtaisempaa tietoa työntekijöiden kokemuksista. Avoimissa kysymyksissä vastaajalle annetaan vapaus kommentoida tut-

kittavaa aihetta haluamallaan tavalla. Vapaan vastausmuodon avulla oli mahdollista saada tietoa myös vastaajien kiinnostuksesta ja asiantuntemuksesta. Tutkimuksesta saatavan kokonaisuuden kannalta avoimet kysymykset tukevat siis strukturoituja kysymyksiä ja niiden avulla on mahdollista ymmärtää paremmin vastausten taustalla vaikuttavia syy-yhteyksiä. (Hirsjärvi ym 201)

5.5 Tulosten analysointi

Toimeksiantajan käytössä oleva sähköinen SurveyPal-palvelu mahdollisti tutkimustulosten tehokkaan analysoinnin. Vastausajan päätyttyä palvelusta oli mahdollista siirtää koko aineisto Exceliin, Wordiin tai PowerPointiin. Päädyin käyttämään määrällisessä analyysissä Exceliä, koska aineisto oli sen kokoinen, että se oli hallittavissa ilman erillistä analysointityökalua. Avoimet vastaukset käsittelin käyttäen Wordia, jolloin ne oli helposti luettavissa ja yhdistettävissä määrällisen osion teemoihin. Määrällisten tulosten havainnollistamisessa käytin pylväs- ja ympyräkaavioita, joihin liitin vastausten jakauman prosentteina. Liitin tuloksiin myös kysymyskohtaisen vastausmäärän, sillä huomasin että osa vastaajista oli jättänyt vastaamatta joihinkin kysymyksiin.

6 Tutkimustulokset

Seuraavaksi esitellään tutkimuksen tulokset. Määrälliset tulokset havainnollistetaan kaavioin. Osa-alueet on jaettu teemoittain käyttäen samaa järjestystä kuin työntekijöille kohdistetussa kyselytutkimuksessa.

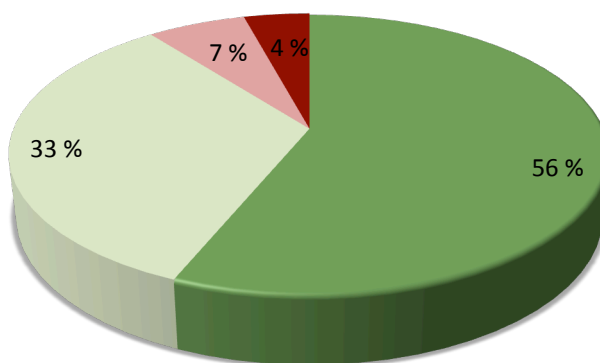
6.1 Luotettavuus

Palkkatietoihin liittyvän toiminnan kehittämisessä luotettavuus on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijän tunne luotettavuudesta on monen tekijän summa. Tässä tutkimuksessa luotettavuus kuvaa sitä, missä määrin työntekijät luottavat järjestelmän toimivuuteen, eli siihen, että työaikakirjaukset ja muut tiedot tulevat täsmällisesti palkkahallinnon käsittelyyn ja työtunnit oikein palkanmaksuun tietosuojaa unohtamatta.

Tietojen siirron luotettavuudessa aiemmin käytössä olleisiin tuntiappuihin liittyi erilaisia riskejä kuin sähköiseen tiedonsiirtoon. Tuntilapuissa riskinä oli pääasiassa lappujen mahdollinen katoaminen tai tulkinnalliset virheet. Järjestelmän kohdalla riskit liittyvät pääasiassa käyttäjän toimintaan, esimerkiksi tietojen ohjeidenmukaiseen kirjaamiseen ja salasanojen ja käyttäjätunnusten huolelliseen käyttöön.

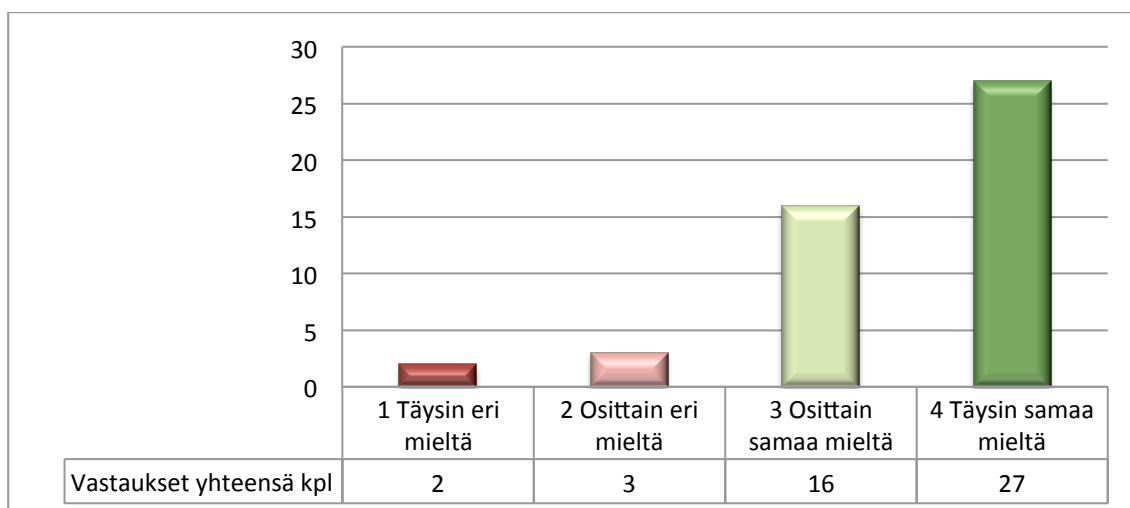
Sähköinen ympäristö on luotettava

■ Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ Täysin eri mieltä



Kuvio 3: Sähköisen ympäristön luotettavuus prosentuaalisesti

Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli vain hieman yli puolet, 56 prosenttia, kaikista vastaajista. Osittain samaa mieltä oli 33 prosenttia. Järjestelmää epäluotettavana pitäviä vastaajia löytyi 4 prosenttia. Asteikolla yhdestä neljään työntekijöiden keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,42.



Kuvio 4: Sähköinen ympäristö on luotettava, vastausmäärät asteikolla 1-4

Vastauksista selvisi, että työntekijöille oli epäselvää, mille kaikille sidosryhmille heidän järjestelmään kirjaamansa tiedot näkyvät. Tämä aiheutti epätietoisuutta siitä ketkä kaikki näkevät tai saavat tietoonsa esimerkiksi työaikamerkintöjen kommentissa olevat tiedot. Ne voivat joskus olla henkilökohtaisiakin, eivätkä aina kuulu asiakasyritystä edustavan henkilön tietoon. Toiveena oli, että työnantajapuoli selkeyttäisi sitä, mitkä tiedot järjestelmässä näkyvät

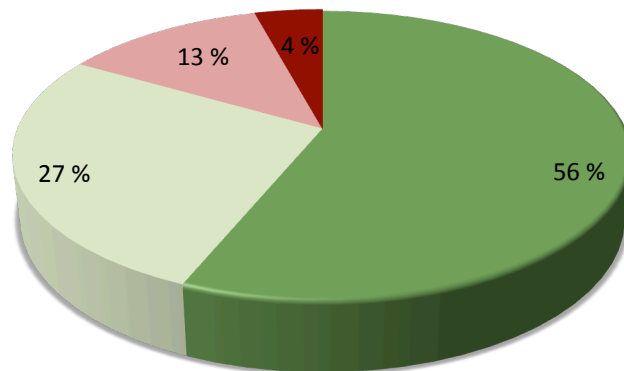
pelkästään palkanlaskijoille ja mitkä tiedot myös asiakasyrityksen edustajille ja tuntien hyväksyjille.

6.2 Tehokkuus

Uuden järjestelmän yhtenä tarkoituksena on lisätä tehokkuutta niin palkkahallinnon henkilöstön kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Tehokkuus käsitteenä on laaja, ja tässä kysymyksessä painotimme tiedonkulkua palkkahallinnon ja työntekijän välillä. Tiedonkulku työntekijän ja palkkahallinnon välillä tarkoittaa pääasiassa työntekijöiden omien henkilötietojen päivittämistä ja työaikamerkintöjen kirjaamista ja muokkaamista. Uusi järjestelmä mahdollistaa työntekijöiden pääsyn muokkaamaan omia tietojaan, kuten osoitetietoja ja muita yhteystietoja. Aikaisemmin tietojen muokkaaminen on tapahtunut siten, että työntekijä ottaa yhteyttä palkkahallintoon, jonka jälkeen palkanlaskija on päivittänyt uudet tiedot vanhaan järjestelmään.

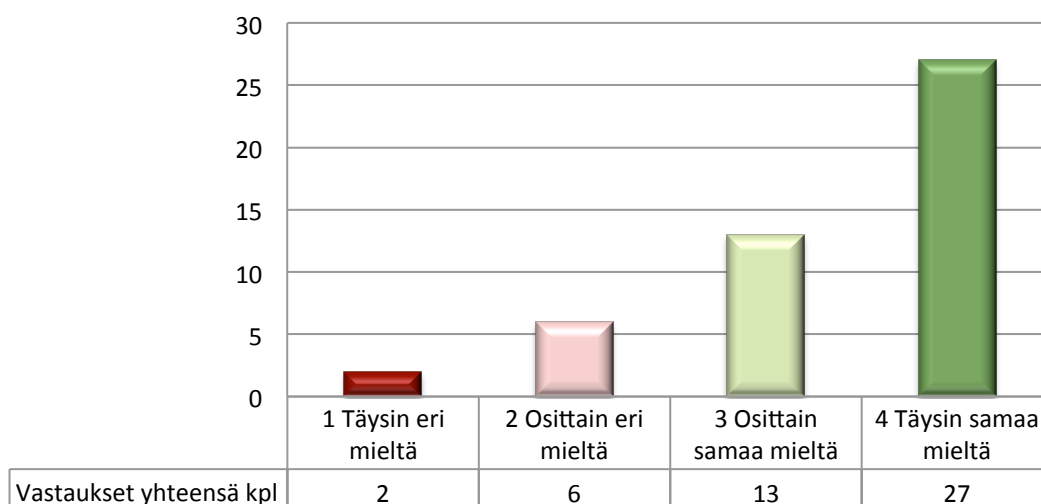
Järjestelmä on tehostanut tiedonkulkua

■ Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ Täysin eri mieltä



Kuvio 5: Sähköisen ympäristön tehokkuus prosentuaalisesti

Työntekijöistä 56 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että tehokkuus on lisääntynyt uuden toimintamallin ansiosta. Osittain samaa mieltä oli 27 prosenttia. Tehokkuuteen liittyvissä vastauksissa oli hieman enemmän hajontaa kuin edellisessä luotettavuus-teemassa. Osittain eri mieltä oli 13 prosenttia vastaajista ja täysin eri mieltä 4 prosenttia. Työntekijöiden tyytyväisyys tiedonkulun tehokkuuteen asteikolla yhdestä neljään oli keskimäärin 3,35. Tämä arvo jäi tutkimuksen alhaisimmaksi muihin teemoihin verrattuna.



Kuvio 6: Sähköisen ympäristön tehokkuus, vastausmäärät asteikolla 1-4

Työntekijöiden mielestä uusi järjestelmä on ajanmukainen. He painottivat pitävänsä sen nopeudesta ja siitä, että työtunnit on kätevästi kirjattavissa. Kehuja uusi järjestelmä sai erityisesti siitä, että tuntien kirjaaminen toimii missä tahansa ajasta ja paikasta riippumatta. Työntekijän ei siis tarvitse suunnitella aikatauluun niin, että hän on paikanpäällä saadakseen tunteihinsa hyväksynnän työmaamestarilta. Työntekijä tarvitsee tuntien kirjaamiseen ainoastaan nettiyhteyden ja käyttäjätunnukset.

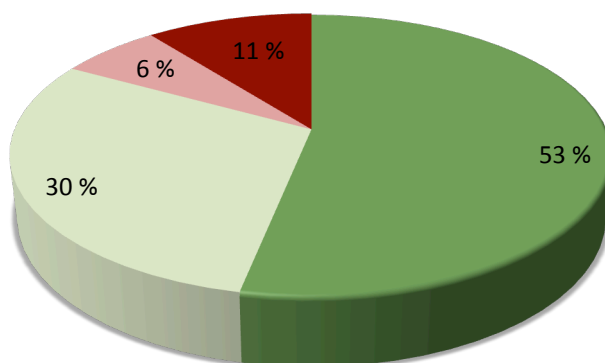
Palkanmaksun näkökulmasta varsinkin takautuvasti ilmoitettavien työtuntien kirjaaminen on helpompaa. Tuntilappuja käytettäessä työtuntien hyväksyttäminen työmaamestarilla takautuvasti oli vaikeaa tai jopa mahdotonta jos työmaa oli sulkeutunut tai kulkuoikeudet sinne puuttivat.

6.3 Käytettävyys

Käytettävyys on luotettavuuden lisäksi merkittävä tekijä, kun tutkitaan työntekijöiden tyytyväisyyttä uuteen järjestelmään. Tavoitteena on tehdä järjestelmästä helppokäyttöinen niin, että jokainen työntekijä pystyy käyttämään sitä ongelmitta. Koska järjestelmä on vielä kehitysvaiheessa, on tämä kappale opinnäytetyön tutkimuksen kannalta tärkein ja arvokkain osio. Tämän kysymyksen ja syventävien kommenttien kautta tietoon tulleet epäkohdat ja vahvuudet antavat toimeksiantajalle tietoa siitä, mitä toimintoja halutaan säilyttää tai kehittää edelleen. Tutkimuksessa käytettävyttä on tarkasteltu kahdesta eri näkökulmasta. Esimmäiseksi kysyttiin arviota järjestelmän käytettävyydestä yleisellä tasolla ja sitten erikseen työaikamerkintöjen kirjaamisen osalta.

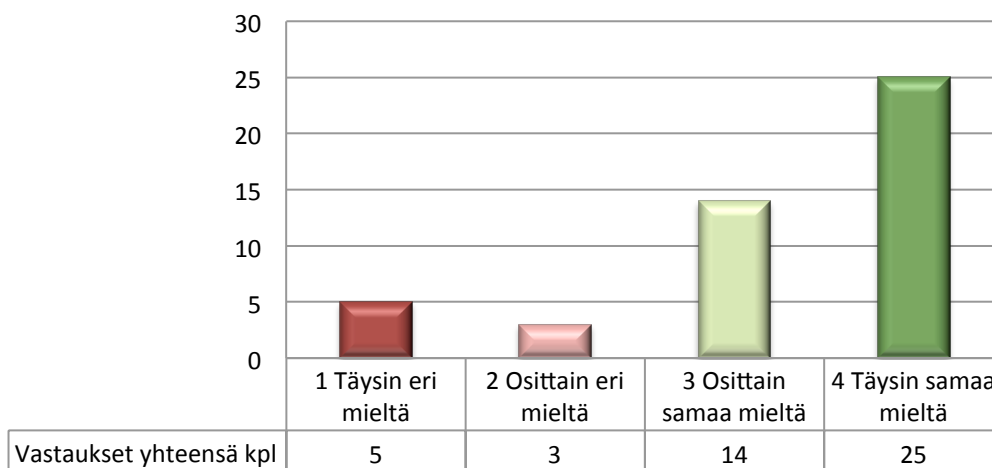
Järjestelmä on helppokäyttöinen

■ Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ Täysin eri mieltä



Kuvio 7: Sähköisen järjestelmän helppokäyttöisyys prosentuaalisesti

Työntekijöistä noin puolet, 53 prosenttia, oli täysin samaa mieltä siitä, että järjestelmä on helppokäyttöinen. Osittain samaa mieltä oli 30 prosenttia vastaajista. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 11 prosenttia vastaajista. Tämän väittämän kohdalla täysin eri mieltä olevien joukko oli suurempi kuin muissa tutkimuksen väittämissä. Vastausten keskiarvoksi tässä teemassa muodostui 3,26.



Kuvio 8: Sähköisen järjestelmän helppokäyttöisyys, vastausmäärät asteikolla 1-4

Osa työntekijöistä totesi, etteivät he koe järjestelmän käytössä mitään hankalaa tai monimutkaista. Avoimessa palautteessa yleistä käytettävyyttä kommentoitiin aktiivisesti ja annettiin paljon positiivista palautetta järjestelmän helppokäyttöisyydestä ja nopeudesta.

Työntekijät antoivat toimeksiantajalle kritiikkiä siitä, että järjestelmä otettiin käyttöön nopealla aikataululla ilman tarpeeksi kattavaa ohjeistusta ja käyttöä koskevaa perehdytystä. Käyttöönotossa työntekijöille lähetettiin ilmoitus, että toimeksiantaja on siirtynyt uuteen järjestelmään. Ilmoitusviesti sisälsi työntekijäkohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan, sekä tiedon siitä, milloin ensimmäiset työaikakirjaukset tulee merkitä uuteen järjestelmään. Ohjeistus tuntien kirjaamiseen löytyi järjestelmän etusivulta sen jälkeen, kun työntekijä on kirjautunut sisälle järjestelmään.

Työntekijät kertoivat myös, että jo kertaalleen järjestelmään kirjattujen työaikamerkintöjen muokkaaminen jälkikäteen on vaikeaa. Tässä työntekijät tarkoittivat hyväksymättömien työaikamerkintöjen muokkaamista. Työntekijät eivät pääse muokkaamaan merkintöjä sen jälkeen kun ne on asiakasyrityksen toimesta hyväksytty, koska hyväksymisen jälkeen työtunnit menevät maksuun. Kyselyn toteuttamisen jälkeen järjestelmää on kehitetty edelleen niin, että työntekijät pystyvät itse muokkaamaan ja poistamaan tekemiään, vielä hyväksymättömiä merkintöjä. Työntekijät toivoivat ohjelmaan mahdollisuutta saada helposti oma tallennettavissa oleva raportti tehdyistä merkinnöistä.

Rakennusalalla työntekijöiden työkohde voi vaihdella saman palkanmaksukauden aikana. Palkkajakson aikana työntekijä voi työskennellä usean asiakasyrityksen palveluksessa ja siten työaikamerkintöjen hyväksyjä voi olla useita. Työntekijöiden mielestä eri työmaatietojen kirjaaminen ja muokkaaminen järjestelmässä on vaikeaa.

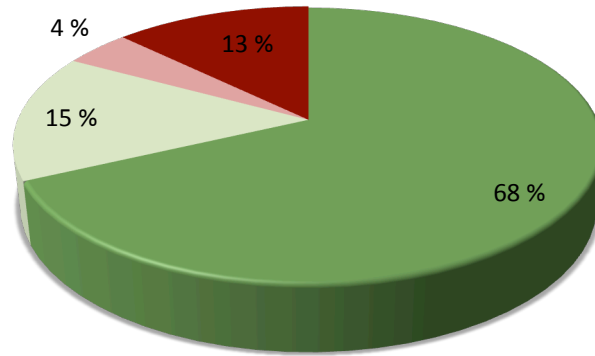
Palkkalaskelmien tarkistaminen koettiin hankalaksi. Kommenttina oli, että uusi suojattuna sähköpostina toimitettava laskelma on vaikea avata. Aikaisemmin työntekijät saivat palkkalaskelman näkyviin omasta työntekijöiden intranetistä. Vanhassa järjestelmässä palkkalaskelman avaaminen onnistui työntekijöiden mukaan millä tahansa laitteella. Uuden järjestelmän myötä suojatut sähköpostit eivät työntekijöiden mukaan avaudu muilla kuin Android-käyttöjärjestelmän laitteilla. Kävi ilmi myös, että koko järjestelmä hylkii Apple-laitteita, eikä niillä pääse kirjautumaan järjestelmään tai katsomaan palkkalaskelmia. Lisäksi työntekijät kertoivat, että järjestelmää on hankala käyttää mobiililaitteilla, esimerkiksi älypuhelimella. He toivoivat järjestelmästä helppokäyttöistä mobiiliversiota.

6.3.1 Työaikakirjaukset

Työntekijöiden kannalta merkittävin muutos on täysin uusi tapa kirjata työtunnit. Työaikakirjaukset ovat palkanmaksun peruste ja siksi kirjaamisen tulisi olla sujuvaa ja selkeää. Rakennusalalla palkanmaksu tapahtuu kahden viikon välein, ja palkanmaksun tiiviin aikataulun takia on tärkeää, että järjestelmä on toimiva.

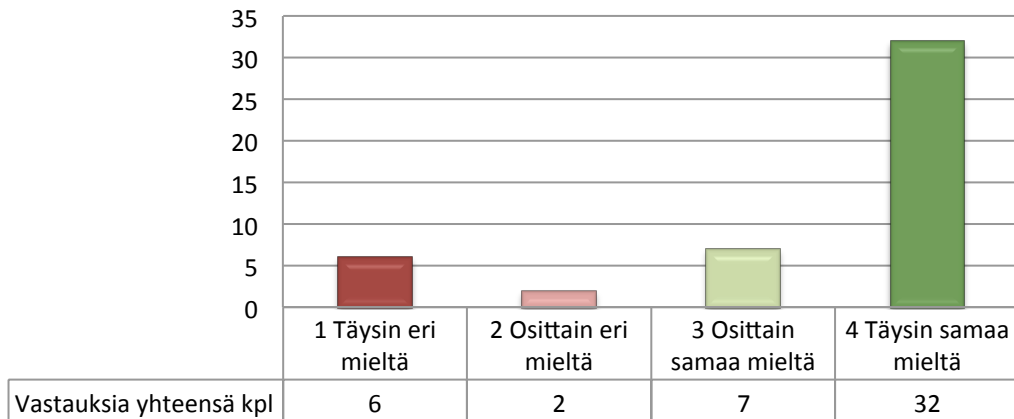
Työtuntien kirjaaminen on helpottunut uuden järjestelmän myötä

■ Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ Täysin eri mieltä



Kuvio 9: Tuntikirjausten laatimisen helpottuminen prosentuaalisesti

Tulosten mukaan 68 prosenttia työntekijöistä oli sitä mieltä, että työtuntien kirjaaminen on helpottunut sähköisen järjestelmän myötä. Osittain samaa mieltä oli 15 prosenttia. Reilu kymmenes, 13 prosenttia työntekijöistä oli sitä mieltä, että uusi järjestelmä ei ole helpottanut työtuntien kirjaamista. Työntekijöiden keskimääräinen tyytyväisyys käytetyllä asteikolla oli 3,38.



Kuvio 10: Työaikamerkintöjen kirjaamisen helpottuminen, vastausmäärät asteikolla 1-4

Työntekijät pitivät sähköiseen järjestelmään tehtävää kirjausta helpompana kuin tuntilappujen täyttämistä. He kehuivat prosessin yksinkertaistumista, kaikki vaiheet tuntien merkitsemisestä tuntien hyväksyntään tapahtuvat samassa paikassa. Aikaisemmin työntekijöiden piti hankkia työmaamestarin kuittaus tuntilappuihin ja työmaamestarin tavoittaminen ja tuntilappujen toimittaminen edelleen palkkahallintoon koettiin hankalaksi. Positiiviseksi koettiin erityisesti se, ettei tuntilappujen hyväksymistä tarvitse enää erikseen hankkia tai odotella.

Työntekijät kehuivat myös sitä, että sähköisessä järjestelmässä on valmiit asetukset, jotka laskevat toteutuneen työajan täsmällisesti. Aikaisemmin työn alkamis- ja päättymisaika merkittiin tuntilappuihin ja työntekijän täytyi itse laskea todellinen työaika huomioiden esimerkiksi lounastauot. Järjestelmässä on oletuksena puolen tunnin ruokatauko. Mikäli lounastauon pituus poikkeaa oletuksesta, työntekijän on helppo muokata tauon pituutta valmiista valikosta ja järjestelmä huolehtii todellisen työajan laskemisesta sen mukaan.

6.4 Palkkahallinnon toimintoihin liittyvät toiveet

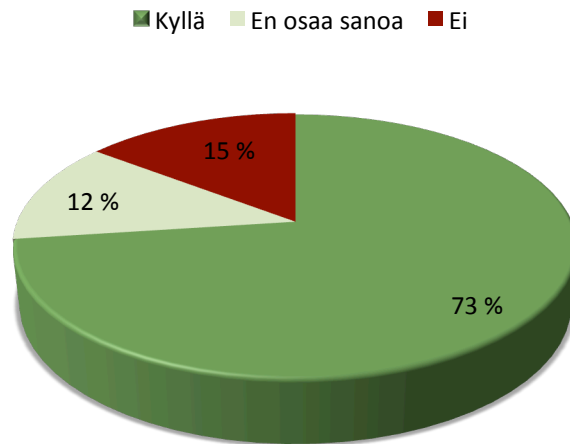
Viimeisen kysymyksen avulla halusin selvittää millaisia toiveita työntekijöillä on palkkahallinnon palveluista tulevaisuudessa. Työntekijät saivat vapaamuotoisesti esittää toiveita ja ajatuksiaan. Muutamat vastaajat kertoivatkin toiveistaan perusteellisemmin. Selvitin myös, miten työntekijät asennoituvat sähköisen asioinnin yleistymiseen toimialalla palkkahallinnon lisäksi muissakin toiminnoissa. Yleisellä tasolla oli mahdollista saada kuvaa siitä, kuinka mielellään työntekijät hoitavat asioitaan verkossa.

Vastauksissaan työntekijät esittivät ehdotuksia nykyisten toimintamallien kehittämiseksi. Mitään kokonaan uudenlaista palveluideaa ei esitetty. Kaikki työntekijät eivät pitäneet käynnissä olevasta muutoksesta ja kertoivat ennemminkin haluavansa takaisin entisen toimintamallin. Tutkimuksen kohteena olevan järjestelmän kannalta hyödyllisiä kehittämissuhteita esitettiin kahdesta aiheesta.

Palkkalaskelmien toivottiin olevan katsottavissa siinä järjestelmässä, mihin työaikakirjauksetkin tehdään. Vaihtoehtoksi esitettiin palkkalaskelman toimittamista työntekijän omaan verkkopankkiin. Lisäksi tämän hetkinen tapa toimittaa palkkalaskelma suojatulla sähköpostiviestillä koettiin huonoksi. Kun työntekijä saa englanninkielisen sähköpostiviestin, hänen täytyy siinä annetun linkin avulla luoda itselleen käyttäjätunnus ja salasana, joita hän jatkossa käyttää päästäkseen tarkastelemaan palkkalaskelmiaan. Tämä koettiin hankalaksi ja käyttäjätunnuksen ja salasanan muistaminen erikseen tässä yhteydessä tuotti vaikeuksia.

Toinen kehittämissuhteus liittyi palkkalaskelman sisältöön. Työntekijät toivoivat, että palkkalaskelmalla olisi tieto vuosilomaoikeudesta sekä erikseen ilmoitettuna pidetyt ja pitämättömät lomapäivät. Lomarahosta toivottiin myös tarkempaa erittelyä. Suurena ongelmana koettiin lisäksi se, että palkkakuiteissa kuluvan vuoden ansiokertymä näkyy virheellisesti vain järjestelmämuutoksen jälkeiseltä ajalta. Alkuvuoden ajalta tieto löytyy vanhalta intranetsivustolta. Työntekijöiden oli vaikea ymmärtää sitä, miksi kuluvan vuoden ansiokertymän laskemiseen tarvittavia palkkatietoja täytyy etsiä kahdesta eri järjestelmästä.

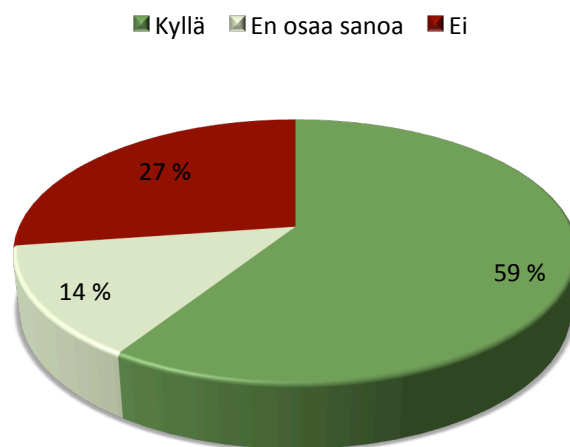
Työntekijöiden halukkuus käyttää enemmän sähköisiä palveluja tulevaisuudessa



Kuvio 11: Halukkuus käyttää sähköisiä järjestelmiä

Työntekijöiden suhtautuminen sähköiseen ympäristöön on tämän kysymyksen perusteella positiivinen, sillä 73 prosenttia vastaajista ilmoitti haluavansa käyttää enemmän sähköisiä palveluita tulevaisuudessa. Sähköisen ympäristön käytön lisäämistä vastusti 15 prosenttia vastaajista ja loput 12 prosenttia eivät osanneet tai halunneet ottaa kantaa asiaan. Tähän voi vaikuttaa se, että muutos on vasta aluillaan, eivätkä työntekijät ole välttämättä vielä saaneet siitä kovinkaan laajaa kuvaa. Työntekijöiden saattaa olla vaikeaa hahmottaa, millaisia vaikutuksia sähköistymisellä voi olla toimialan muihinkin toimintoihin.

Työntekijöiden halukkuus käyttää älypuhelinsovelluksia palkanmaksua koskevilla asioilla



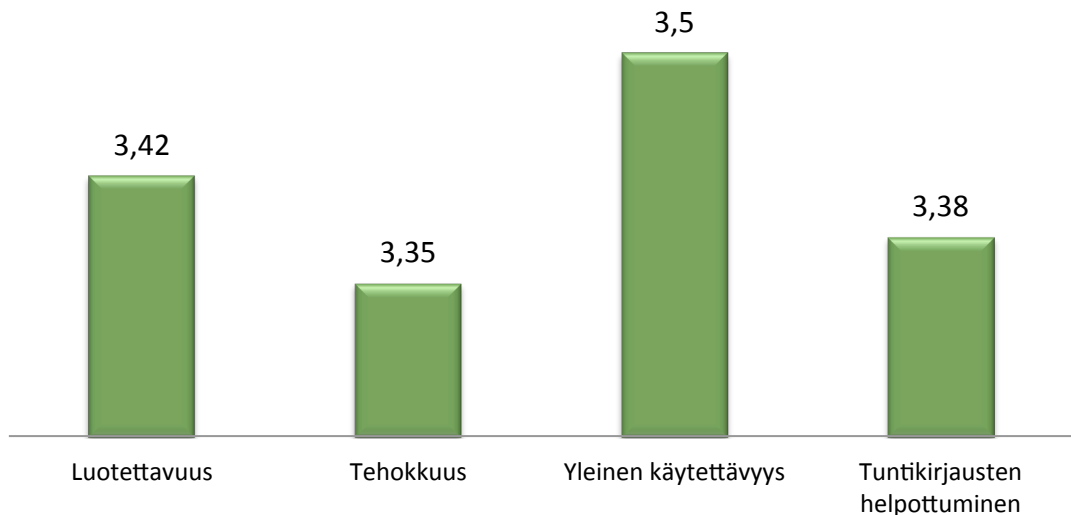
Kuvio 12: Halukkuus käyttää mobiilisovelluksia

Älypuhelinsovelluksia halusi käyttää 59 prosenttia vastaajista. Älypuhelinsovellusten käyttömahdollisuuksista ei kysymyksessä annettu tarkempaa tietoa, mikä saattaa olla syy siihen, että osa vastaajista, 14 prosenttia, ei osannut kommentoida asiaa. Mobiilisovellusten käyttöä vastusti suurempi osa vastaajista kuin sähköisen ympäristön käytön lisäämistä, 27 prosenttia.

7 Johtopäätökset

Johtopäätöksenä tutkimuksesta voidaan todeta, että työntekijöiden tyytyväisyys yleisesti ottaen on korkealla tasolla. Järjestelmä on parantanut työntekijöiden ja palkkahallinnon välistä tiedonkulkua. Järjestelmää pidetään nykyaikaisena ja toimivana, ja työntekijät kokevat tuntikirjausten tekemisen helpottuneen.

Työntekijöiden tyytyväisyys keskimäärin



Kuvio 13: Työntekijöiden tyytyväisyys keskimäärin

Työntekijät kaipaavat järjestelmän käyttöön enemmän ohjeistusta. Toimeksiantajan tulisi panostaa työntekijöiden perehdytykseen järjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Työntekijöille suunnatun ohjeistuksen tulisi sisältää yksityiskohtaista tietoa järjestelmään kirjautumisesta, tunnustenhallinnasta ja järjestelmän käytöstä. Esimerkiksi järjestelmään tehtyjen kirjausten muokkaamiseen ja poistamiseen kaivattiin selkeitä ohjeita. Ohjeissa tulisi lisäksi kertoa, mitkä työntekijän antamat tiedot ja kommentit näkyvät asiakasyritykselle. Seuraavan työntekijäryhmän siirtyessä käyttämään järjestelmää toimeksiantajan olisi hyvä laatia työntekijöille sähköisesti toimitettava, aikaisempaa laajempi perehdytysmateriaali. Tämän materiaalin voisi antaa jokaiselle toimeksiantajan palvelukseen tulevalle uudelle työntekijälle.

Järjestelmää olisi kehitettävä sellaiseksi, että sitä on mahdollista käyttää millä tahansa laitteella käyttöjärjestelmästä riippumatta tai ainakin perehdytyksen yhteydessä kertoa, millä käyttöjärjestelmällä järjestelmään pääsee kirjautumaan. Palkkalaskelmia tulisi uudistaa työntekijöiden toiveiden mukaisesti niin, että vuosilomakertymä olisi laskelmalla nähtävissä. Myös mahdollisuutta näyttää palkkalaskelma suoraan järjestelmässä tulisi selvittää.

Olisi mielenkiintoista seurata työntekijöiden tyytyväisyyden tasoa ja sen vaihtelua järjestelmää edelleen kehitettäessä. Voisiko toimeksiantaja tutkia ja mitata työntekijöiden tyytyväisyyttä säännöllisesti? Sopiva ajankohta uudelle tutkimukselle voisi olla mielestäni silloin, kun kaikki yrityksen työntekijät ovat siirtyneet käyttämään uutta järjestelmää.

8 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan sillä, miten luotettavina tutkimuksessa suoritettuja mittauksia voidaan pitää. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi puolestaan keskittyy kokonaisuuteen, eli tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen. Luotettavuutta arvioitaessa tulee näiden lisäksi huomioida mahdolliset virheet, joita aineiston analysoimisen aikana voi tapahtua. (Tuomi 2007, 149)

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat termejä, joita käytetään, kun puhutaan määrällisen tutkimuksen luotettavuudesta. Termillä validiteetti kuvataan sitä, kuinka hyvin tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan teoreettinen viitekehys huomioiden niitä aiheita, jotka tutkimuksessa ovat oleellisia. Tämän tutkimuksen kannalta validiteetti kertoo, onko kysymysten avulla saatu tutkimusongelmaan tarvittavat vastaukset. Reliabiliteetti kuvaa sitä, kuinka pysyvää tutkimuksesta saatu tieto on. Reliabiliteetin avulla voidaan arvioida, toistuisivatko saadut tulokset samankaltaisina, jos tutkimus toteutettaisiin myöhemmin uudelleen. (Tuomi 2007, 150)

Tutkimuksessani oli paljon aineiston keruuseen liittyviä haasteita. Kyselytutkimus lähetettiin syyskuussa 2017 noin kolmellesadalle vuokratyöntekijälle ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Vastajien kato oli suuri, sillä työntekijöistä vain 48 vastasi kyselyyn. Syitä tähän on monia, mutta suurimpana syynä pidän sitä, että muistutusviestiä vastaamisesta ei lähetetty. Survey-palvelussa olisi ollut mahdollista lähettää työntekijöille muistutus ja uusi linkki kyselyyn. Muistutus kuitenkin jäi vastausajan loppupuolella lähettämättä. Toinen syy vastausten vähäiseen määrään voi mielestäni olla se, että työntekijöiden työsuhteet ovat usein keikkaluontoisia ja lyhytkestoisia. Työntekijät eivät ehkä ole kokeneet vastaamista tarpeelliseksi, koska tutkimuksen kohteena olevan järjestelmän käyttö saattaa olla lyhytaikaista tai katkonaista. Näin ollen ajattelen, että kyselyyn ovat vastanneet ne työntekijät, joilla järjestelmä tulee olemaan käytössä vakituisesti ja säännöllisesti, jolloin motivaatio osallistua sen kehittämiseen on korkeampi.

Tutkimus toteutettiin anonyyminä ja vastaajan taustatietoja kysymättä. Olisin kaivannut syvempää analyysia varten tietoja esimerkiksi työsuhteiden kestosta sekä työntekijän kansallisuudesta ja iästä. Näiden tietojen avulla olisin saanut tutkimuksen analyysiin enemmän mahdollisuuksia vertailuun ja tilastointiin. Tutkimuksen toimeksiantaja oli kuitenkin sitä mieltä, että tutkimuksen avulla halutaan tietoa yleisellä tasolla, eikä työntekijöiden tarkempien tietojen kysyminen ole tarpeellista. Jos tutkimus toteutettaisiin nyt uudelleen, ehdottaisin, että vastaajien taustatietoja kysytään ainakin jonkin verran.

Tutkimus toteutettiin syyskuussa 2017, jolloin järjestelmä oli ollut tuotannossa vasta muutamien palkkajakson ajan. Järjestelmää on tänä aikana edelleen kehitetty ja järjestelmään on luotu sellaisia ominaisuuksia, jotka eivät tutkimuksen toteutuksen aikana olleet käytössä. Tutkimuksessa ilmenneisiin ongelmakohtiin liittyviä muutoksia ei kuitenkaan ole tehty, ja näin ollen tästä tutkimuksesta saatu tieto on edelleen toimeksiantajalle hyödyllistä ja käyttökelpoista.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2016. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing.

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

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Järvenpää, M., Tuomela, T., & Partanen, S. 2001. Moderni taloushallinto. Helsinki: Edita.

Järvenpää, P. & Hänninen, J. 2011. Paranna liiketoiminnan tuottavuutta tietotekniikalla. Tampere: Teknologiainfo Teknova.

Korkman, O., Mattinen, H., Storbacka, K. & Westerlund, M. 2001. RED - tee asiakkuudesta kokemus. Porvoo: WSOY.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus - palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiakaskokemus. Tampere: Tampere University Press.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOY.

Stenbacka, J. & Söderström, T. 2012. Palkanlaskenta. 2., uudistettu painos Helsinki: Sanoma Pro.

Syvänperä, O. & Turunen, L. 2015. Palkkavuosi. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas?. 2., uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu.

Sähköiset lähteet

Jyväskylän yliopisto. 2015. Viitattu 14.11.2017

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/taustatutkimus>

KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovarantanto. 2013. Viitattu 14.11.2017.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html>

Kuviot

Kuvio 1: Palkanmaksuprosessin päävaiheet (Lahti&Salminen 2014, 138-144)	10
Kuvio 2: Asiakastyytyväisyystutkimuksen vaiheet (Ylikoski 2000, 157)	17
Kuvio 3: Sähköisen ympäristön luotettavuus prosentuaalisesti.....	22
Kuvio 4: Sähköinen ympäristö on luotettava, vastausmäärät asteikolla 1-4	22
Kuvio 5: Sähköisen ympäristön tehokkuus prosentuaalisesti.....	23
Kuvio 6: Sähköisen ympäristön tehokkuus, vastausmäärät asteikolla 1-4	24
Kuvio 7: Sähköisen järjestelmän helppokäyttöisyys prosentuaalisesti	25
Kuvio 8: Sähköisen järjestelmän helppokäyttöisyys, vastausmäärät asteikolla 1-4.....	25
Kuvio 9: Tuntikirjausten laatimisen helpottuminen prosentuaalisesti	27
Kuvio 10: Työaikamerkintöjen kirjaamisen helpottuminen, vastausmäärät asteikolla 1-4 .	27
Kuvio 11: Halukkuus käyttää sähköisiä järjestelmiä	29
Kuvio 12: Halukkuus käyttää mobiilisovelluksia	29
Kuvio 13: Työntekijöiden tyytyväisyys keskimäärin	30