



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Tradenomi (AMK)  
Liiketalous

# Tulorekisterin hyödyntäminen työnantajan päiväraahahakemuksissa

Automaation vaikutus palkanlaskennan  
prosessien tehostamisessa

Meri Heikkinen

Opinnäytetyö, maaliskuu 2023

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2023  
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä  
Meri Heikkinen

Nimeke  
Tulorekisterin hyödyntäminen työnantajan päivärahahakemuksissa  
Automaation vaikutus palkanlaskennan prosessien tehostamisessa

Toimeksiantaja  
Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus

#### Tiivistelmä

Palkanlaskenta ja siihen liittyvät työtehtävät sekä toimintatavat ovat muuttuneet digitalisaation ja automaation myötä. Opinnäytetyössä tutkittiin uuden toimintatavan käyttöönottoa Palkeiden HRM-palvelutuotannon Hepa1-palveluryhmässä. Työnantajan päivärahahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessi muuttui, kun uuden ilmoittamisprosessin pilotointi aloitettiin. Uudessa ilmoittamisprosessissa poissaolojakson palkkatiedot ilmoitetaan tulorekisteriin palkkailmoituksella.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää automaation vaikutuksia työajankäyttöön, toimintatapoihin, vastuunjakoon ja palkka-asiantuntijoiden kokemuksiin. Tietoperusta kytkeytyi tutkittavaan asiaan. Se muodostui digitalisaatiosta ja automaatiosta palkanlaskennassa, ohjelmistorobotiikasta, tulorekisteristä sekä Kelan päivärahahakemuksista, pilotoinnista ja toiminnan muutoksesta. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa analysoitiin määrällisessä muodossa olevaa aineistoa myös laadullisin menetelmin. Lisäksi palkka-asiantuntijoita haastateltiin aiheesta.

Tutkimusta varten aineistoa kerättiin Pointti-palvelunhallintajärjestelmästä, jotta työmäärää voitiin verrata työajankäyttöön. Työaikaa analysoitiin ennen ja jälkeen uuden toimintatavan käyttöönottoa. Uusi toimintatapa on tehokas sekä työajasta saatujen tulosten että palkka-asiantuntijoiden mielestä. Jatkotutkimuskohteena on pilotoinnin jälkeinen aika, kun uusi toimintatapa on jo vakiintunut ja robotiikka on kehittynyt tavoitteiden mukaiseksi.

Kieli  
suomi

Sivuja 44

Asiasanat  
automaatio, pilotointi, päivärahahakemukset



THESIS  
February 2023  
Degree Programme in Business Economics

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author  
Meri Heikkinen

Title  
Utilization of the income register in the employer's daily allowance applications  
The effect of automation in making the payroll process more efficient

Commissioned by  
The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR

Abstract

Remuneration and related tasks and operating methods have changed with digitalization and automation. This thesis investigated the implementation of a new operating method in HRM-services Hepa1- service group at Palkeet. The employer's daily allowance application and salary information notification process changed when the piloting of the new notification process was started. In the notification process salary information for the period of absence was reported using the incomes register.

The aim of the thesis was to find out the effects of automation on the use of working time, operating methods, division of responsibilities and Payroll Specialists` experiences. The database was connected to the subject under investigation. It was formed by smart automation service in HR services, Robotic Process Automation, incomes registers and by Kela's daily allowance applications, piloting. The thesis was carried out as a quantitative study, where the material in quantitative form was also analyzed with qualitative methods. In addition, Payroll Specialist were interviewed on the topic.

Thesis material was collected from the service management system Pointti. Working time was analyzed before and after the implementation of the new operating method. Reporting absence information to the income register with a wage statement is a more efficient way of operating, both in terms of results obtained from working hours and according to wage experts. The subject of further research is the post-piloting period, when the new operating method is already established, and robotics has developed in line with the goals.

Language  
Finnish

Pages 44

Keywords  
automation, piloting, HRM-services

# Sisältö

1	Johdanto .....	5
1.1	Opinnäytetyön tausta .....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset .....	6
1.3	Aiemmat tutkimustulokset .....	7
1.4	Opinnäytetyön rakenne .....	7
2	Automaation lisääntyminen taloushallinnon tehtävissä .....	8
2.1	Digitalisaation vaikutus tehokkuuteen .....	8
2.2	Automaatio palkanlaskennassa .....	9
3	Automaation kehitys Palkeissa .....	12
3.1	Historiaa automaation kehityksestä .....	12
3.2	Ohjelmistorobotit .....	13
4	Tulorekisteri Kelan päiväraha-asioinnissa .....	15
4.1	Tulorekisteri .....	15
4.2	Automatisoinnin hyödyntäminen rajapinnan avulla .....	15
4.3	Kelan päiväraha hakemukset .....	16
5	Työnantajan päiväraha hakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessi muuttuu .....	18
5.1	Tutkimuksen lähtökohta .....	18
5.2	Kehitysprojektin vaiheet .....	18
5.3	Nykytilanne Kelan päiväraha hakemusten ilmoittamisprosessista .....	19
5.4	Pilotti-hanke .....	20
5.5	Käyttöönoton yhteydessä havaitut ongelmat .....	23
5.6	Prosessin kehittämisen tavoite .....	24
6	Opinnäytetyössä käytetyt tutkimus- ja tiedonhankinta menetelmät .....	25
6.1	Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus .....	25
6.2	Aineistonkeruumenetelmä .....	26
7	Tutkimuksen toteutus ja tulokset .....	28
7.1	Tutkimuksen toteutus .....	28
7.2	Tutkimuksen tulokset .....	29
7.3	Haastattelu .....	32
8	Johtopäätökset ja pohdinta .....	34
8.1	Johtopäätökset .....	34
8.2	Pohdinta .....	36
8.3	Luotettavuus .....	37
8.4	Jatkotutkimuskohteita .....	39
	Lähteet .....	41

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

Tässä opinnäytetyössä syvennyttään ohjelmistorobotiikan ja automaation tuomiin hyötyihin palkanlaskennassa. Opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantona Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta (Palkeet). Työn tavoitteena on tutkia pilotointihanketta, jossa otetaan käyttöön uusi toimintamalli työnantajan päiväraahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessiin. Tutkimusosuudessa seurataan työajankäyttöä ja automaation lisääntymistä palkeiden henkilöstöpalveluissa uuden prosessin myötä.

Palkeet eli Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus toimii valtiovarainministeriön hallinnonalalla ja on konsernipalvelujen tuottaja. Tavoitteena palvelukeskuksella on edistää julkishallinnon toimivuutta laadukkaita talous- ja henkilöstöhallinnon tuki- ja asiantuntijapalvelujen tarjoajana. Palkeet tuottavat palveluja valtionhallinnon virastoille, laitoksille ja rahastoille sekä n. 70 000 yksittäiselle palkansaajalle. Organisaatiossa työskentelee noin 650 työntekijää. (Palkeet, 2022b.)

Palkeille toimitetaan vuositasolla noin 20 000 poissaoloihin liittyvää palkkatietojen ilmoittamispyyntöä. Prosessin kehittämisen ja automaation lisäämisen myötä jatkossa Kelan tarvitsemat työnantajan päiväraahakemuksen tiedot ilmoitetaan Palkeista suoraan tulorekisteriin, jolloin manuaalinen päiväraahakemusten käsittely ja tietojen ilmoittaminen tulee vähene- mään. Tällä uudistuksella on suora vaikutus työajan käyttöön sekä työntehok- kuuteen. (Palkeet, 2022.)

Kaarlejärvi ja Salminen (2018) korostavat rutiininomaisten tehtävien automatisointia. Prosesseja on helpompi muuttaa ja kehittää, jos ne ovat

digitaalisia. Automatisoidut prosessit vähentävät ihmisten tekemiä manuaalisia virheitä ja niiden selvitykseen käytettävä aika vähenee. Älykkääseen taloushallintoon tarvitaan näkemyksellistä johtamista ja kehitysosaamista. Prosessien kehittämistä uusilla teknologioilla ei ole hyötyä, ellei perusprosessi ole kunnossa. Lisäarvoa ei tuo tarpeettomien tehtävien automatisointi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 13.)

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus on ohjelmistorobotiikan edelläkävijä valtiohallinnossa, ja ohjelmistorobotteja on tuotannossa yhteensä jo yli 140. Palkeilla ohjelmistorobotiikkaa on käytetty automatisoinnin välineenä jo vuodesta 2017 lähtien valtion yhteisten talous- ja henkilöstöhallinnon palvelujen ratkaisuisissa. Automatisoinnin tavoitteena on ollut työprosessien tehostaminen sekä laadukkaampi ja kustannustehokkaampi tietojen käsittely palveluprosesseissa. (Palkeet 2022a.)

## **1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on seurata työajankäyttöä työnantajan päivärahahakemuksien ilmoittamisprosessin kehittämisen tueksi. Opinnäytetyössä tutkimusosuudessa seurataan työajankäyttöä Palkeiden henkilöstöpalveluiden Hepa1-ryhmässä Kelan työnantajapäivärahahakemusten käsittelyn osalta. Työajan seurannalla on tavoitteena selvittää ja analysoida automaation myötä vapautuvaa työaikaa sekä avata vastuunjako ja työtehtäviä eri vaiheista prosessin kehityksen ajalta.

Tavoitteena on myös seurata ja kirjata ylös prosessin kehittymiseen liittyviä vaiheita, kun Pilotti-hanke käynnistettiin Hepa1-ryhmässä syksyllä 2022. Tutkimuksen avulla voidaan kuvata selkeästi työtehtävien muuttuminen automaation myötä. Tulen lisäksi avaamaan prosessin tavoitteen mahdollisimman tarkasti työtehtävien osalta, jotta saamme realistisen kuvan siitä, miten Kela saa jatkossa tarvitsemansa palkkatiedot päivärahahakemuksiin ja kuinka vastuunjako tulee muuttumaan.

### 1.3 Aiemmat tutkimustulokset

Tulorekisterin käyttöönottoa Palkeiden henkilöstöpalveluissa on vuonna 2020 valmistuneessa opinnäytetyössään tutkinut mm. Carita Hassinen. Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukseen ja sen tarkoituksena on ollut selvittää tulorekisterissä käyttöönoton vaikutuksia Palkeiden henkilöstöpalveluiden prosessiin. Opinnäytetyö on toteutettu toukokuussa 2020. Tutkimusosuudessa on käyty läpi kyselyn tuloksia, joiden perusteella haastavinta tulorekisterissä käyttöönotossa oli ohjeiden puuttuminen, virheiden korjaaminen ja epävarmuus. (Hassinen 2020, 6, 36.)

Janina Lehikoinen (2022) on selvittänyt opinnäytetyössään Pohjois-Karjalan alueen pk-yrityksissä hyödynnettävää automaatiota palkanlaskennassa. Lehikoinen käytti opinnäytetyössään kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimus toteutettiin kyselynä. Noin puolet vastanneista yrityksistä hyödynsivät Lehikoisen mukaan automaatiota palkanlaskennassa ja muissa taloushallinnon tehtävissä. (Lehikoinen 2022, 2.)

### 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön alkuosa muodostaa teoriaviitekehyksen automaatiosta ja robotiikasta taloushallinnossa sekä opinnäytetyön toimeksiantaja on esitelty. Teoriaviitekehyksen jälkeen tutkimuksessa edetään teoriasta käytäntöön määrällisen tutkimuksen parissa. Opinnäytetyön rakenne koostuu seitsemästä pääluvusta. Johdannossa avataan lukijalle työn taustaa.

Ensimmäisessä pääluvussa käsitellään automaation lisääntymistä taloushallinnon tehtävissä ja sen historiaa. Luvussa käydään läpi yleisesti automaatiota taloushallinnossa sekä palkanlaskennan prosesseissa. Käsitellään automaation tutkittuja vaikutuksia tehokkuuteen, ajankäyttöön sekä

tiedon oikeellisuuteen. Luvussa tutustutaan myös palkanlaskennan prosesseihin ja niissä hyödynnettävään automaatioon. Lisäksi käsitellään Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen näkökulmaa ohjelmistoroboteista.

Työn kolmannessa luvussa tarkastellaan tulorekisterin ja Kelan mahdollistamaa automaatiota, sekä tiedon kulkua rajapinnankautta järjestelmästä toiseen. Lisäksi tulorekisterin ja kelan peruseriaatteet sekä niiden kytkeytyminen aiheeseen avataan kolmannessa luvussa. Siinä tuodaan esille tulorekisterin historiaa sekä käyttötarkoitusta, mitä varten tulorekisteri on perustettu, sekä miten tulorekisteriä voi hyödyntää automatisoinnissa.

Neljännessä luvussa syvennyttään tarkemmin tutkimuksen taustatietoihin, kuten lähtökohtaan, pilotti- hankkeeseen sekä prosessin kehittämisen tavoitteisiin. Luvun tarkoituksena on kertoa lukijalle automaation käyttöönotosta Palkeilla. Työn loppuosassa käsitellään tutkimusmenetelmiä sekä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia. Lopuksi opinnäytetyössä käsitellään johtopäätöksiä, jatkotutkimuskohteita sekä oman ammattitaidon sekä tietämyksen kehittymistä työn myötä.

## **2 Automaation lisääntyminen taloushallinnon tehtävissä**

### **2.1 Digitalisaation vaikutus tehokkuuteen**

Valtiovarainministeriön mukaan suomalainen yhteiskunta muuttuu digitalisaation myötä parhaillaan. Muutos antaa haasteen ihmisille miettiä tämänhetkisiä toimintatapoja ja muutoksen myötä muutetaan tapoja toimia tehokkaammin. Sähköiset palvelut edesauttavat tietojen käsittelyä missä ja milloin vaan. Sähköisten palvelujen lisääntynyt käyttö tehostaa julkista palvelutuotantoa sekä säästää verovarvoja. Lähtökohtana julkisessa hallinnossa on, että sähköiset

palvelut ovat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Se on myös helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasiointia (Valtiovarainministeriö 2022.)

Prosessien automatisointi ja paperittomuus ovat taloushallinnon digitalisuuden tarkoituksena. Periaatteena voidaan lisäksi pitää toimintojen tehostamista toimintaketjuja suoraviivaistamalla. Toimintaketjun sujuvuutta pyritään parantamaan poistamalla turhia ja päällekkäisiä prosesseja koko toimintaketjusta. (Lahti & Salminen 2014, 23–26.) Aikaisemmin käsin tehdyn työn virheiden määrä on vähentynyt automaation myötä. Inhimilliset tallennus- ja laskuvirheet ovat yleisiä manuaalisessa toiminnassa, ne vähenevät olennaisesti automaation myötä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 22)

On tutkittu että organisaatiot, jotka hyödyntävät digitaalista taloushallintoa, ovat saavuttaneet tyypillisesti 30 prosentin kustannustehokkuuden parannuksen taloushallinnossaan. Jopa maailmanluokan organisaatiot, joiden taloushallinnon tehokkuus on jo lähtötilanteessa ollut hyvä, voivat säästää 15–40 prosenttia kustannuksistaan digitalisoinnilla. (Hacket Group 2017, 22)

## **2.2 Automaatio palkanlaskennassa**

Palkanlaskennan automaation iso tehostava muutos on ollut siirtymä paperista sähköisiin palveluihin, työtehtävistä on jo saatu lähes paperittomia suuriltaosin. Toinen lähtökohta automatisoidussa palkanlaskennassa ja taloushallinnossa on viestintä sähköisesti, toiminnanohjaus/arkistointi järjestelmien avulla tietojen arkistointi, raportointi nopeasti ja tehokkaasti järjestelmien avulla sekä lukuisat muut taloushallinnon tehtävät. (Lahti & Salminen 2014.)

Järjestelmänäkökulmasta tarkasteltuna niin pienille yrityksille tarkoitetut kirjanpito-ohjelmistot sisältävät usein palkkahallintotoiminnallisuuden. Keskisuuret ja suuret yritykset käyttävät lähes poikkeuksetta erillisiä palkkahallintoon tarkoitettuja ohjelmistoja, jotka on integroitu tarvittavilta osin muihin järjestelmiin. (Lahti & Salminen 2014.)

Palkeissa käytössä oleva Kieku- tietojärjestelmä, perustuu SAPin ja CGI:n valmistuotteisiin. Kieku koostuu useista sovelluksista, joista yksi on tuntien kohdennuslomake (SAP CATS). Työntekijät Palkeissa kohdentavat työaikansa SAPin CATS kohdennukseen, joissa käytetään seurantakohteita/ toimintoja, jotta työajan saa kirjattua oikealle palvelulle ja asiakkaalle. Tämä onkin Palkeiden hinnoittelun perustana kokonaiskustannusten lisäksi. Työajankohdennustieto on myös tarpeellista resurssien suunnittelussa, tuloksellisuuden laskennassa, asiakasraportoinnissa sekä Palkeiden johtamisessa. (Palkeet 2022).

Palkkahallintoprosessien toimintaa kehittäessä on syytä antaa riittävästi huomiota palkkahallinnon prosesseille, koska se on työmäärältään usein yksi merkittävimmistä talousprosesseista. Palkanlaskentaprosessiin liittyy monia eri prosessivaiheita ja tehtäviä, jotka manuaalisesti hoidettuna vaativat moninkertaisen työpanoksen verrattuna digitaalisesti ja automatisoidusti hoidettuun prosessiin. (Lahti & Salminen 2014.)

Palkanlaskentaprosessin haastavin ja tehokkuuden kannalta merkittävin vaihe on palkka-aineiston kerääminen työntekijöiden työsuoritteista (kuten toteutuneen työajan tai työvuorolistojen perusteella) ja muista tapahtumista (esim. sairas- ja lomapoissaolot). Ennen kuin tiedot siirtyvät palkanlaskentaan pitää ne tyypillisesti vielä tarkistaa ja hyväksyä esimiehen toimesta. Digitaalisessa taloushallinnossa tämä hyväksymisvaihe tapahtuu järjestelmässä sähköisesti. Mikäli tässä vaiheessa huomataan virheitä, niin tarvittavat korjaukset on tehokkainta oikaista pikimmiten. (Lahti & Salminen, 2014, 138-139.)

Palkka-aineiston keräämisen jälkeen tietoja käsitellään ja tulkitaan. Tiedon muuttaminen palkkalajeiksi järjestelmään on erittäin vaativa ja monimutkainen vaihe, joka voi edellyttää erillisen tulkintaohjelmiston käyttöä. Tulkintavaihe on yksi keskeisimmistä ja tärkeimmistä asioista, kun tavoitellaan automatisoitua

palkanlaskentaprosessia. Kuitenkin usein tämä vaihe on jäänyt ratkaisematta tai se toteutetaan huonosti. Huonosti toteutettuna palkanlaskija joutuu käsittelemän tietoja manuaalisesti. Esimerkkinä palkanlaskentaan on tullut ilmoitus, jonka mukaan työntekijä on tehnyt töitä perjantaina 9,5 tuntia. Kun automatisoitu tulkinta puuttuu, palkanlaskija joutuu tulkitsemaan työajan kohdistusta peruspalkkaan, yli- ja lisätöihin. (Lahti & Salminen, 2014, 139.)

Parhaimmillaan itse palkanlaskenta on varsin tehokas ja automaattinen toimenpide sen jälkeen, kun kaikki lähtötiedot on viety palkkajärjestelmään. Tämä tietenkin edellyttää sitä, että palkanlaskentaa edeltävä vaihe tuottaa oikeat tiedot, palkkajärjestelmästä löytyvät tarvittavat ominaisuudet ja järjestelmä on toteutettu oikein. Automatisoidussa palkanlaskentaprosessissa varsinainen palkanlaskenta onkin vain palkkahallinto ohjelmistossa tähtäävä ajo tai suoritus, jonka perusteella ohjelmisto laskee automaattisesti ennakonpidätykset ja muut vähennykset sekä työntekijälle maksettavan nettopalkan. Tarvittavat tarkastusrutiinit ja mahdolliset poikkeustilanteiden käsittelyt pystytään tekemään palkanlaskijoiden toimesta manuaalisesti ilman paperitulosteiden ottamista. (Lahti & Salminen, 2014, 140.)

Palkanlaskennassa on useita eri työvaiheita, jotka toistuvat kerran tai kaksi kuukaudessa riippuen maksupäivien määrästä. Kuviossa 1 on esitelty palkanlaskennan vaiheet.



Kuvio 1. Palkanlaskennan yksinkertaistettu prosessi (Lehikoinen 2022.)

Palkanlaskentaan liittyy paljon erilaista raportointia sidosryhmille.

Palkanlaskennasta toimitetaan tietoja esimerkiksi palkansaajalle, viranomaisille sekä yrityksessä sisäisesti. Raportointi hoidetaan kerran kuussa, mutta lisäksi vuosittain on raportointivelvoitteita, kuten vakuutusyhtiölle tehtävät vuosi-ilmoitukset. Esimerkiksi palkkalaskelmien toimittaminen sähköisesti on jo yhteiskuntatasolla varsin merkittävä säästää resursseja, koska Suomessa maksetaan vuosittain palkkoja noin 2,4 miljoonalle palkansaajalle. (Lahti & Salminen, 2014, 141.)

### 3 Automaation kehitys Palkeissa

#### 3.1 Historiaa automaation kehityksestä

Vuonna 2017 MTV-uutisissa kerrottiin, että robotit tekevät muutamassa vuodessa arviolta puolet talous- ja henkilöstöhallinnon rutiinitöistä. Uutinen käsitteli Palkeiden robotiikkaa ja silloinen toimitusjohtaja Pirjo Pöyhiä kertoi, että automatisointi, ohjelmistorobotiikka sekä tekoäly tulevat muuttamaan paljon tekemistä. Robotit tulevat viemään suuren osan rutiinitöistä ja vapauttavat hen-

kilöstöä vaativampiin asiantuntijatehtäviin. Henkilöstölle vapautuu aikaa miellekkäämpiin kehittämis-, asiakaspalvelu- sekä ongelmanratkaisutehtäviin. (Palkeet 2022.)

Palkeiden tutustumismatka ohjelmistorobotiikkaan alkoi keväällä 2015, kun yhteistyökumppaneilta nähtiin ensimmäisiä väläyksiä automatisoinnista. Sitten kesäkuussa 2015 Valtiovarainministeriö ilmoitti organisaatioille Digihaasteesta, johon Palkeet tarttui heti mukaan. Siitä selvitystyö alkoi ja automatisoinnin kohteita kartoitettiin sekä Palkeet oli yhteydessä globaaleihin ohjelmistorobotiikkatoimittajiin. Silloin täytyi selvittää, mitä ohjelmistoroboteilla voi saada aikaan ja miten. (Hartikainen, 2017.)

Palkeet osallisti omaa henkilöstöä alusta asti robotiikkaan, kun henkilöstö etsi automatisoinnin kohteita ja osallistuivat koulutuksiin. Palkeiden tavoitteena oli hankkia ohjelmistorobotiikan osaaminen omalle henkilöstölle. Henkilöstön osaamisen tukena oli OpusCapitan ohjelmistorobotiikan asiantuntijat, jotka olivat osana projektiryhmän jäseniä. (Hartikainen, 2017.)

Automaation kehitystä on ollut mahdollistamassa Valtiovarainministeriö, kun vuonna 2019 Palkeet sai valtiovarainministeriön myöntämää rahoitusta kolmen robotiikkaa tai analytiikkaa hyödyntävään hankkeeseen. Yksi näistä oli ePalkkio- projekti, jossa edistetään palkkionsaajien sähköistä asiointia. Hankkeen päämääränä oli nopeuttaa palkkiolaskujen käsittelyä ja arkistointia. (Palkeet 2019)

### **3.2 Ohjelmistorobotit**

RPA (Robotic Process Automation) eli ohjelmistorobotiikka tarkoittaa tietokoneohjelmia, jotka jäljittelevät käyttäjien suoritusta tehtävässä, jota suoritetaan toistuvasti olemassa olevilla tietojärjestelmillä. Ne eivät siis käytännössä ole robotteja vaan sähköisessä muodossa olevan tiedon "käsittelijöitä. Ohjelmistorobotti on siis väline, jolle koodataan tehtäviä samalla tavalla suoritettavaksi kuin

ihminen sen tekisi. Esimerkiksi Excel taulukon avaus, tietojärjestelmässä painikkeen painaminen hiirellä. Ohjelmistorobotit nopeuttavat prosessin läpimenoaika sekä lisää tehokkuutta. Suurin hyöty niiden käyttämisessä on tiedon käsittelyssä, joissa on suuret tapahtumamäärät ja pitkä käsittelyaika. Robotit työskentelevät myös 24/7 ja vähentävät kustannuksia. (Palkeet 2022.)

Ohjelmistorobotit eivät siis ole käveleviä robotteja, jotka pystyisivät ratkaisemaan ongelmia tai tekemään päätöksiä. Niissä ei siis ole mukana tekoälyä. Ne vain suorittavat ennalta koodattua tehtävää sääntöjen mukaan. Ohjelmistorobotit suorittavat rutiininomaiset tehtävät ja näin vapauttavat ihmisiä asiakaspalvelu- ja asiantuntijatehtäviin. (Palkeet 2022.)

Ohjelmistorobotti käytännössä tehostaa perusprosessia esimerkiksi tiedon tarkastuksessa, jossa robotti vertaa ihmisen puolesta tietoa SAP-tietokannan ja CGI Palkat- ohjelmiston välillä. Robotti tuottaa vertailusta raportin palvelutuotannolle. Palvelutuotannossa ihmiset tarkastelevat robotin tuottamaa raporttia ja sen löytämiä eroavaisuuksia tai mahdollisia virheitä, jotka palvelutuotanto sitten korjaa järjestelmiin manuaalisesti. (Palkeet 2022.)

Palkeissa käytössä olevia automaation välineitä on esimerkiksi RPA (UiPath), Microsoft Access sekä Winshuttle. UiPath teknologian avulla voi käsitellä mitä tahansa sähköisessä muodossa olevaa tietoa. (Palkeet 2022). Digital workforcen mukaa UiPath on markkinoiden johtavista Robotic Process Automation teknologioista. Se sisältää laajan valikoiman sisäänrakennettuja toimintoja ja toimii organisaatiossa olevissa järjestelmissä ilman integraatiota. Tätä ohjelmistorobotiikkaa voi hyödyntää jo olemassa oleviin tietojärjestelmiin. Sitä myös pilotoidaan laajasti julkisessa terveydenhuollossa Suomessa. Automaatiolla voidaan esimerkiksi käsitellä lähetteitä, ajanvarauksia, laboratoriovastauksia sekä muita hallinnollisia ja kliinisiä prosesseja. (Digital workforce 2022.)

## **4 Tulorekisteri Kelan päiväraha-asioinnissa**

### **4.1 Tulorekisteri**

Tulorekisteri on sähköinen tietokanta, jonne ilmoitetaan tietoja, kuten palkat, eläkkeet sekä etuudet. Tulorekisteri tuli uutena valtion palveluna käyttöön 1.tammikuuta 2019 alkaen. Käyttöön otosta alkaen työnantajat ovat ilmoittaneet palkkatiedot tulorekisteriin, mutta eläkkeiden ja etuuksien ilmoittaminen laajeni tulorekisteriin vasta vuodesta 2021 alkaen. (Tulorekisteri, 2021.)

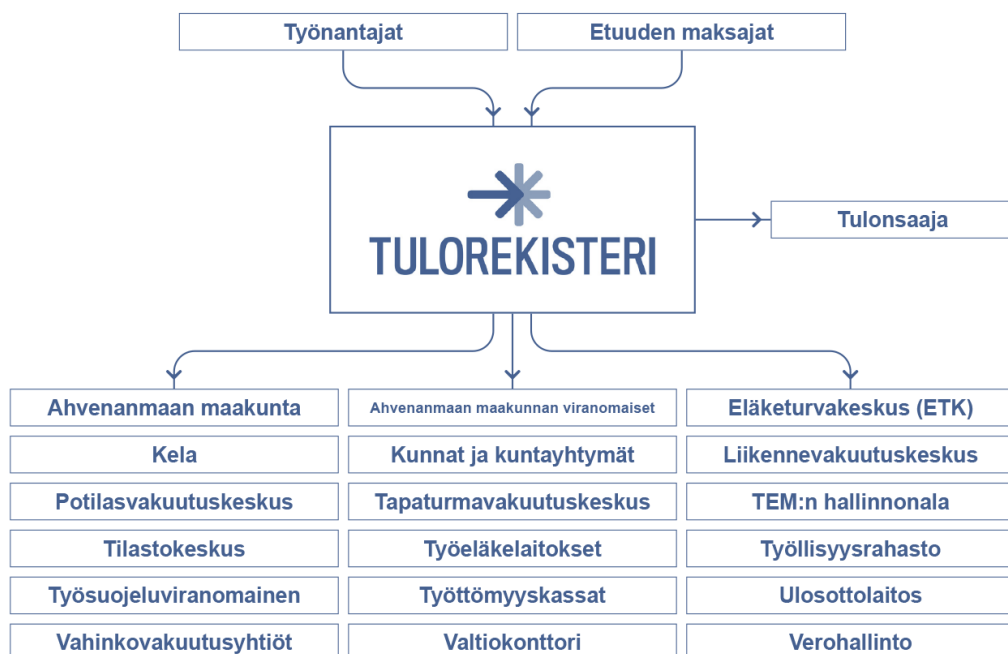
Tulorekisteriin työnantajat ilmoittavat tulojen lisäksi poissaoloihin liittyviä tietoja. Poissaolotietojen ilmoittaminen on kuitenkin vapaaehtoista tällä hetkellä. Kattavasti ilmoitetut poissaolotiedot hyödyttävät tiedon käyttäjää, koska tulonsaajat eivät pyydä maksajalta erillistä todistusta sellaisesta poissaolosta, jotka on ilmoitettu tulorekisteriin. Poissaolotiedot ilmoitetaan vain kokopäiväpoissaoloista, koska ilmoituksen tietosisältö ei mahdollista osa-aikaisen ja kokoaikaisten poissaolojen eroja toisistaan. Tulorekisteriin voidaan myös ilmoittaa edellä mainittujen lisäksi eläkkeiden ynnä muiden etuuksien tietoja, joita Kansaneläkelaitos tarvitsee etuuskäsittelyyn. Rekisteriin ilmoitettavat tiedot pitää toimittaa vain kertaalleen, jonka jälkeen ne ovat muiden tiedonkäyttäjien käytössä reaaliajassa. Mikäli tieto on virheellinen, se pitää korjata viipymättä. (Tulorekisteri, 2021.)

### **4.2 Automatisoinnin hyödyntäminen rajapinnan avulla**

Ilmoitettavat palkkatiedot voidaan tulorekisterin mukaan automatisoida poikkeuksetta, mikäli palkkajärjestelmän ja rekisterin välille rakennetaan toimiva rajapinta. Tulorekisterin mukaan teknisellä rajapinnalla tarkoitetaan eri järjestelmien välille rakennettavaa sähköistä yhteyttä. Tietojen ilmoittamisen automatisoinnissa ohjelmistokehittäjien on huolehdittava siitä, että rakennettu palvelu vastaa tulorekisterin teknistä dokumentaatiota ja aikatauluvaatimuksia.

Huomioon tulee ottaa se, että tulorekisteri käsittelee aineistot saapumisjärjestyksessä, käsittelyaikaan vaikuttaa muun muassa lähetetyn aineiston koko sekä aineiston lähettäjän pitää varmistaa käsittelypalautteen avulla, että ilmoittaminen on onnistunut. (Tulorekisteri 2022.)

Automatisoinnin tueksi tulorekisteri tarjoaa sidosryhmätestausta, jonka avulla tiedon tuottajat testaavat tulorekisteriin ilmoittamista. Tällä varmistetaan, että palkkaohjelmisto tuottaa vaatimusten mukaisia aineistoja tulorekisteriin. (Tulorekisteri 2022) Kuviossa 2 on kuvattu viranomaiset, jotka saavat tulorekisteristä vain sen tiedon mihin he ovat oikeutettuja ja mitä ne tarvitsevat toinnassaan. (Tulorekisteri 2021.)



Kuvio 2. Tulorekisteri (Tulorekisteri 2021).

### 4.3 Kelan päiväraahakemukset

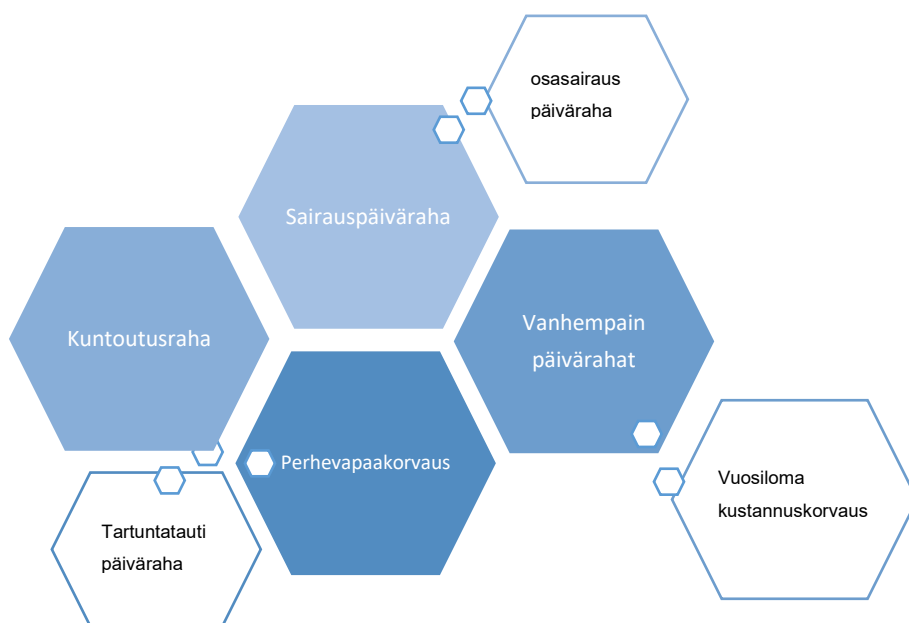
Kansaneläkelaitos pitää huolen suomalaisten ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta. (Kela, 2022). Tässä osiossa käsitellään Kelalta haettavia korvauksia sekä päivärahoja, joiden palkkatietoja Kelan on mahdollista hakea Tulorekisterin kautta.

Kun työnantaja maksaa työntekijälle palkkaa työkyvyttömyydestä johtuvan poisolon ajalta, Kela voi yhtäjaksoisen omavastuuajan jälkeen maksaa sairauspäivärahan tai osasairauspäivärahan työnantajalle. (Kela 2022.)

Työnantaja voi hakea tulorekisterin (Kuvio 3) kautta:

- sairauspäiväraha
- äitiys-, isyys ja vanhempainpäiväraha
- erityisäitiysrahaa
- perhevapaakorvausta
- kuntoutusrahaa. (Kela 2022.)

Kuviossa 3 on kuvattu ne hakemukset, joiden palkkatiedot työnantajan on mahdollista hakea Tulorekisterin kautta. Uudistuksen ulkopuolelle jäävät osasairauspäiväraha, tartuntatautipäiväraha sekä vuosilomakustannuskorvaus. Edellä mainitut hakemukset täytyy jatkossakin hakea Palkeissa Kelan sähköisenasiointipalvelun kautta manuaalisesti.



Kuvio 3. Työnantajan päiväraha hakemukset (Kela 2022)

## **5 Työnantajan päiväraahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessi muuttuu**

### **5.1 Tutkimuksen lähtökohta**

Palkeissa on suunniteltu jo pidemmän aikaa Kelan päiväraahakemuksiin liittyvän manuaalisen työn automatisointia. Siirtyminen manuaalisesta prosessista automatisoituun prosessiin ei tapahdu hetkessä. Tutkimuksen lähtökohtana on työnantajan päiväraahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessin muutoksen alkuvaihe eli pilotointijakso.

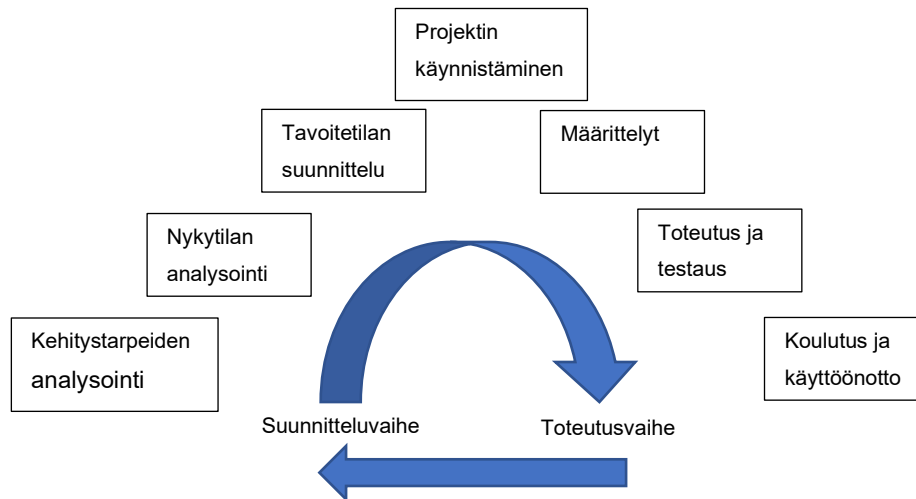
Yleisiä tavoitteita prosessien kehittämisessä taloushallinnossa ovat tehokkuuden lisääminen, laadun parantaminen sekä läpimenojen nopeuttaminen. Helppokäyttöisyyden älykkäässä taloushallinnossa pitäisi olla kriteeri, jota pyritään kehittämään. Prosesseja kehitetään niin että hyödyt näkyvät sekä taloushallinnolle, että niihin osallistuville muun organisaation henkilölle. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 168.)

### **5.2 Kehitysprojektin vaiheet**

Lähtökohtaisesti kehitysprojektien taustalla taloushallinnossa on tarve kehittää ja saada digitaalisuuden mahdollistamat tehokkuus- ja kustannussäästöhyödyt. Lahden ja Salmisen mukaan kehitysprojektin idean syntyminen vaihtelee tilannekohtaisesti. Kehitysprojekti voi kohdistua yhteen prosessiin tai osaluueeseen tai vaihtoehtoisesta pitää sisällään koko taloushallinnon prosessit. Tällöin on kyseessä laaja järjestelmä- tai organisaatiouudistus. Yksittäiset prosessimuutokset voivat liittyä kasvaviin volyymeihin, tehottomiin manuaalisiin tehtäviin tai liiketoiminnan kehittymiseen. (Lahti & Salminen 2008, 183.)

Palkeissa työnantajan päiväraahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessin kehittämisen tarkoituksena on tehostaa suuri volyymistä tehtävää,

jota tehtiin manuaalisesti ennen kehitysprojektia. Palkeiden strategisissa painopisteissä on ”luottamusta laadulla” ja ”digitaaliset palvelut käyttäjäystävälliseksi”, eli tavoite on tuottaa laadukkaita, kustannustehokkaita ja kilpailukykyisiä. (Palkeet 2022.)



Kuvio 4 Kehitysprojektin vaiheet (Lahti & Salminen 2014, 220).

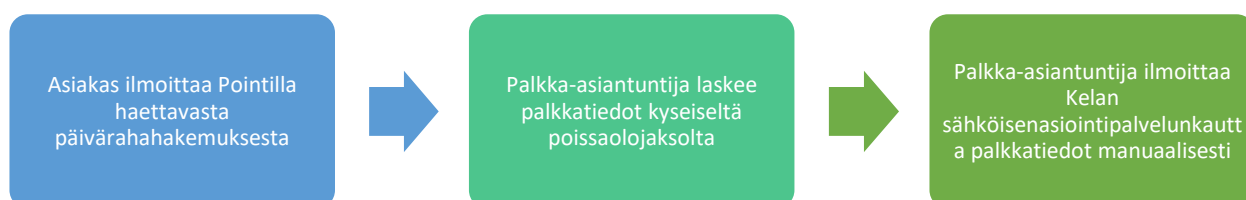
### 5.3 Nykytilanne Kelan päiväraha hakemusten ilmoittamisprosessista

Kehittämisen edellytyksenä taloushallinnossa on riittävä käsitys nykytilanteesta. Mitä paremmin se on dokumentoitu, sitä helpompi on lähteä kehittämään. Dokumentaatiolla on tärkeä rooli myös toiminnan tehokkuudessa, tiedon jakamisessa, toiminnan tehokkuudessa ja laadun varmistuksessa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 169.)

Pointti – palveluhallintajärjestelmä on asiakkaiden ja Palkeiden välinen palvelukanava, joka toimii myös Palkeiden sisäisenä palvelukanavana. Asiakaspalvelun lisäksi Pointissa on osiot asiakas- ja sidosryhmähallintaan, häiriöhallintaan ja rekrytointiin. Tämän järjestelmän avulla Palkeissa saadaan seurattua yhteydenottoja, yhteydenottojen sisältöä sekä asioiden etenemistä. Pointti on osana palvelutuotannon välineitä ja sen avulla saadaan raportoitua esimerkiksi työmäärää sekä yhteydenottoja. (Palkeet 2022.)

Nykytilanteessa asiakas toimittaa Palkeiden henkilöstöpalveluun Pointti palvelupyynnön, jonka perusteella Palkka-asiantuntija ilmoittaa Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta palkkatiedot Kelaan korvausten hakemista varten. Kun asiakas on toimittanut Pointilla tarvittavat tiedot, niin Palkeiden vastuulla on ilmoittaa palkkatiedot Kelaan sen asettamien aikarajojen puitteissa. Esimerkiksi työnantajan pitää hakea sairauspäiväraha 2 kuukauden kuluessa työkyvyttömyyden alkamisesta. Kuviossa 5 on kuvattu päiväraha hakemuksen käsittely yksinkertaisesti. Palkka-asiantuntija etsii CGI-palkkajärjestelmästä henkilön, jota hakemuksen tekeminen koskee ja laskee poissaolon palkkatiedot. Palkkatiedot palkallisen virkavapaan ajalta ilmoitetaan Kelan työnantajan asiointipalvelussa. Käytännössä palkka-asiantuntija:

- kirjautuu Kelan sähköiseen asiointipalveluun
- valitsee organisaation, jonka työntekijästä on lähettämässä tietoja
- valitsee merkinnän ” Lähetän hakemuksia tai ilmoituksia tai tarkistan työntekijän tietoja
- kirjoittaa työntekijän henkilötunnuksen
- klikkaa ”Ilmoitus tai hakemus” kohdasta ja valitsee käsiteltävän Kelan etuuden
- täyttää hakemukseen tarvittavat tiedot. (Palkeet 2022.)



Kuvio 5 Nykytilanne päiväraha hakemuksien teosta (Palkeet 2022).

#### 5.4 Pilotti-hanke

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksessa on aloitettu pilotoimaan huhtikuussa 2022 uutta työnantajan päiväraha hakemus ja palkkatietojen ilmoittamisprosessia. Pilotointi laajenee kaikille Palkeiden asiakkaille kesän ja

syksyn aikana. Asiasta on myös informoitu asiakkaita henkilöstöpäivien merkeissä. (Palkeet 2022.)

Salmisen ja Lahden mukaan niin sanottu muutoksen toteuttamisvaihe voidaan aloittaa, kun sähköinen ympäristö on testattu, jolloin voidaan siirtyä varsinaiseen tuotantokäyttöön. Käyttöönoton yhteydessä järjestetään viimeisiä koulutuksia sekä korjataan puutoksia, joita käyttäjät ovat havainnoineet. Pilotointijakso voi olla käyttöönoton alussa, kun uusia prosesseja ja järjestelmiä käytetään ensiksi yhdessä yksikössä organisaatiossa tai yrityksessä. Pilotoinnin alkuvaiheessa uusien menetelmien ja työtapojen oppimisessa on kiinnitettävä huomio koulutukseen. (Lahti & Salminen 2008, 190–191.)

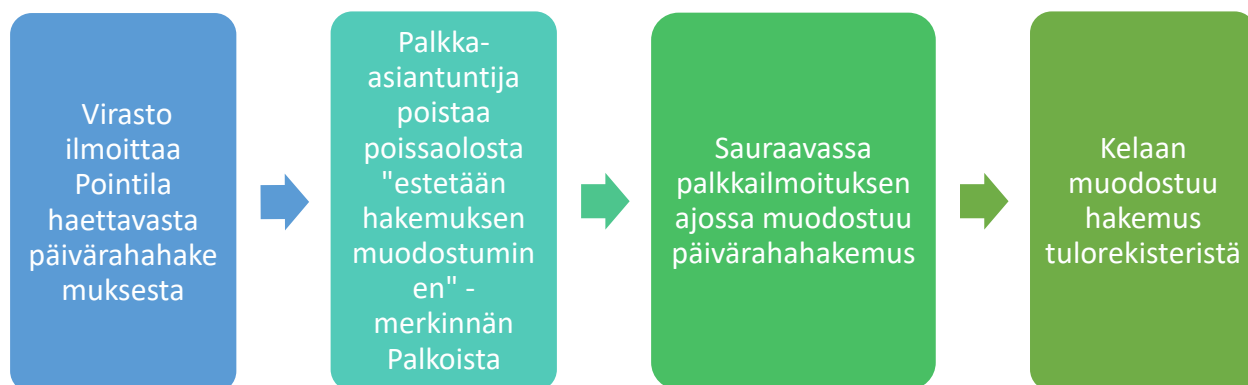
Palkeissa pilotointia suoritettiin kahden eri mallin mukaisesti, riippuen asiakkaiden ja palkeiden välisestä palvelusopimuksesta. Pilotoinnin alkuvaiheessa peruspalveluvirastoille sovelletaan olemassa olevan pilotin mallia, jossa asiakas toimittaa Palkeille Pointti palvelunhallintajärjestelmän kautta tiedon. Palveluryhmä Palkeissa vastaanottaa tiedon ja poistaa palkkajärjestelmästä merkinnän, joka aktivoi tiedon siirtymisen tulorekisteriin. Lisäpalveluvirastojen osalta pilotoinnin malli on erilainen, asiakkaiden ei siis tarvitse toimittaa poissaolosta palvelupyyntöä Palkeisiin. Palveluun kuuluu, että palveluryhmässä raportoidaan oikeat poissaolot SAP HCM järjestelmästä, jonka perusteella merkintä poistetaan ja tiedot aktivoituvat Tulorekisteriin. (Palkeet 2022)

Merkintä, joka estää hakemuksen muodostumisen ”Estetään hakemuksen muodostuminen ”on jokaisella poissaolon välilehdellä oletuksena. Työtehtävä palkkatietojen ilmoittamisessa muuttui käytännössä palkkatietojen laskennasta ja lomakkeen täyttämistä yhden painikkeen poistamiseen. Ennen merkinnän poistamista palkka-asiantuntijan pitää kuitenkin pohtia, mistä poissaolosta on kyse ja pystyykö sen palkkailmoituksen tekemään Tulorekisterin kautta (kts. kuvio 3, 18). Jotta palkkatiedot ja ilmoitus muodostuu tulorekisterin kautta oikein Kelaan, niin palkanlaskennassa täytyy poistaa merkintä oikeaan aikaan,

oikeista poissaoloista ja varmistaa että sen palkkatiedot voi ilmoittaa uudella toimintatavalla, ettei esimerkiksi tiedot kumuloidu Kelaan.

Automaation kehitys ei ole kuitenkaan vielä valmis, koska CGI Palkat-järjestelmässä on vielä kehitettävänä poissaolojen kumuloituminen. Kumuloitumisella tarkoitetaan sitä, että yli 2kk pitkät poissaolojaksot täytyy ilmoittaa käsin Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta, ettei palkkatietoja ilmoiteta Kelaan tai Tulorekisteriin virheellisesti. Esimerkiksi jos poissaolo kestää kesä-, heinä- ja elokuun niin kumulointi voisi aiheuttaa sen, että heinäkuussa lähtisi heinä-elokuun palkkatiedot palkkailmoituksen yhteydessä. Tämän jälkeen elokuussa palkkailmoitus käsittelisi poissaoloa kumuloitumalla virheellisesti ja kelaan ilmoitettaisiin kesä-, heinä-, ja elokuun osalta.

Hakemukset tehdään kaksi kertaa kuukaudessa robotin suorittamien palkkailmoitusajojen yhteydessä. Palkkailmoitusajun jälkeen poissaolovälilehdelle muodostuu rivi, josta käy ilmi päivärahahakemuksen palkkatiedot. Robotti tallentaa palkkailmoitusajossa muodostuvan päivärahahakemukset tulosteen maksupäivän kansioon. Käytännössä palkka-asiantuntijalta vapautuu suuri osa siitä työajasta, mitä se käytti manuaalisesti Kelan työnantaja ilmoitusten tekemiseen sähköisessä asiointipalvelussa. Pilotoinnin aikana palkka-asiantuntijan tarvitsee vain poistaa poissaolosta merkintä, joka antaa robotille luvan viedä palkkatiedot poissaolonajalta Tulorekisteriin palkkailmoitusten yhteydessä. Tämän jälkeen seurataan Kelan tekemiä päätöksiä hakemuksista. Tarkistuksen apuna palkka-asiantuntija käyttää robotin ajamaa päivärahahakemusten tulostetta, josta käy ilmi muodostuneet hakemukset.



Kuvio 6 Työtehtävät pilotoinnissa (Palkeet, 2022).

### 5.5 Käyttöönoton yhteydessä havaitut ongelmat

Pilotointi aloitettiin Hepa-1 ryhmässä syyskuussa 2022, tätä ennen automaatiota oli jo testattu toisessa palveluryhmässä Palkeilla. Pilotissa Hepa1-ryhmän työntekijät kuitenkin huomasivat, että Kelaan muodostuneissa päivärahahakemuksissa palkkatietoihin ei ole huomioitu sairauslomalisää. Asiaa selvitettiin Palkeiden palvelukoordinaattoreiden, palveluasiantuntijoiden sekä Kelan kanssa.

Sairauslomalisä maksetaan virkamiehelle palkallisen sairausloman ajalta. Lisän suuruus kutakin sairausloma päivää kohden on 1/365 edellisenä lomanmääräytymisvuonna maksettujen erikseen mainittujen palkanlisien ja lisäpalkkioiden yhteismäärästä, kuten iltatyölisä, sunnuntaityökorvaus ja yötyölisä. (VES 2020, 38.) Valtion yleisen virka ja työehtosopimuksen mukaan kuukausipalkkaiselle työntekijälle maksetaan sairausloman ajalta 7§:n mukaista palkkaa ja sairauslomalisä. (VES 2020, 43.)

Järjestelmä ei nostanut sairauslomalisää mukaan tulorekisteriin tehtäviin sairauspäivärahahakemuksiin, vaikka VES määrittää sen sairausajan palkaksi. Ongelman ilmettyä palveluryhmän tuli tehdä jatkossa käsin sairauspäivärahahakemukset Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta, jotta sairauslomalisä tulee huomioiduksi. Näiden huomioiden lisäksi kävi ilmi, että

järjestelmä ei osaa muodostaa päiväraahakemusta maksupäivänä, jolloin palkansaajalla ei ole mitään muuta ilmoitettavaa tulorekisteriin.

Palveluryhmässä useimmilla palkansaajilla on näitä lisiä, jonka vuoksi palattiin vanhaan toimintamalliin, jossa hakemukset tehdään manuaalisesti Kelan sähköisen asiointipalvelunkautta. Korjaustoimenpiteet aloitettiin Palkeiden sovelluspalveluissa. (Palkeet 2022.)

## **5.6 Prosessin kehittämisen tavoite**

Automaation tavoitteena on edistää digitaalista taloushallintoa ja vähentää manuaalisen työn määrää, joka lisää työn tehokkuutta. Lahden ja Salmisen mukaan palkanlaskentaan liittyy lukuisia prosessin eri vaiheita, jotka käsin hoidettuna kuluttavat moninkertaisen työpanoksen verraten digitaalisesti/ automatisoidusti hoidettuun toimintaan. (Lahti & Salminen 2014, 139-140). Tämän kehityksen tavoitteena on vähentää käytettävää työaikaa kyseisessä prosessissa, kunhan järjestelmät saadaan toimimaan haluamallamme tavalla.

Tulevaisuuden, eli pilotoinnin jälkeinen tavoite on se, että Palkeissa ei tehdä enää kyseessä olevista Kelan työnantajan päiväraahakemuksia sähköisen asiointipalvelun kautta manuaalisesti. Vastuunjako asiakkaiden ja Palkeiden välillä muuttuisi, kun asiakkaiden ei enää tarvitsisi lähettää jokaisesta poissaolosta erikseen Palkeisiin palvelupyyntöä Pointti palveluhallintajärjestelmän kautta. Tällöin Palkeissa otettaisiin ilmoitettavista poissaoloista SAP Adhoc- työkalun avulla raportti, jonka perusteella ”Estetään hakemuksen muodostuminen” merkintä poistettaisiin kyseisistä poissaoloista CGI Palkat- järjestelmästä robotiikan avulla. Kun robotti saadaan hoitamaan poissaolojen merkinnät, niin manuaaliseksi työksi palkka-asiantuntijoille jäisi vain selvitettävät asiat. Samalla kun asiakkaiden työmäärä kevenisi, niin se näkyisi suoraan Pointti palveluhallintajärjestelmän palvelupyyntöjen määrässä. Palvelupyyntöjen määrän väheneminen näkyisi varmasti myös palkka-

asiantuntijoiden työtyytyväisyydessä, kun Pointti jonot eivät kasvaisi liian suuriksi.

## **6 Opinnäytetyössä käytetyt tutkimus- ja tiedonhankinta menetelmät**

### **6.1 Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus**

Määrällinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, joka antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä eroista. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka paljon/miten usein. (Vilka 2007, s 13). Määrällisessä tutkimuksessa tietoa tutkitaan numeraalisesti. Esimerkiksi niin että tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään yleisellä tasolla kuvittaen numeroiden avulla. Määrällinen tutkimus puolestaan vastaa kysymyksiin: kuinka moni, kuinka paljon tai kuinka usein. (Vilka 2007, 14).

Tässä työssä analysoin määrällisessä muodossa olevaa aineistoa, mutta menetelmät ovat laadullisia. Laadullisten tutkimusmenetelmien avulla pyrin selvittämään työajan muutokseen vaikuttavat tekijät ja niiden riippuvuussuhteet. Määrällisen aineiston tueksi käytetään laadullista tutkimusta, joka suoritetaan kyselynä.

Kyselyä käytetään mittarina opinnäytetyössäni. Vilkan mukaan mittari on väline, jolla saadaan määrällinen tieto sanalliseen muotoon tutkittavasta asiasta. Määrällisen tutkimuksen mittareita ovat esimerkiksi kysely-, haastattelu- ja havainnointilomake. (Vilka 2007, s 13).

Määrällisen tutkimuksen tekeminen edellyttää ilmiön tuntemista ja tietoa tekijöiden vaikutuksesta ilmiöön. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitataan

tekijöitä eli muuttujia ja lasketaan niiden välistä vuorovaikutusta toisiinsa. (Kananen 2011, 13.) Kananen mukaan tutkimuksen perustana ovat mitä-kysymykset. Mitkä tekijät vaikuttavat mihin ilmiöön? Tämän jälkeen voidaan siirtyä tekemään kvantitatiivista tutkimusta. (Kananen, 2011, 15.)

Eettisiä kysymyksiä tässä tutkimuksessa ei juurikaan ole. Kuitenkin aineistoa analysoidessa, täytyy kiinnittää huomiota henkilötietojen suojaamiseen. Tutkimuskohteena ei ole ihminen, mutta työntekijät sekä asiakkaiden toiminta on keskiössä tutkimuksen tuloksissa. Tutkimus toteutetaan myös hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tutkimuksen uskottavuus perustuu hyvään tieteelliseen käytäntöön, jonka tarkoituksena on ehkäistä tieteellistä käytäntöä. Tutkijan tulee työskennellä rehellisesti, huolellisesti ja riittävällä tarkkuudella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009)

Tutkimuksessa huomioitavaa on objektiivisuus. Vilkan mukaan objektiivisuus käsittää tutkijan puolueettomuutta. Eli objektiivinen tutkimustulos on tekijästä riippumaton. Tutkija ei saisi vaikuttaa tutkimustulokseen. (Vilka 2007, s 13). Opinnäytetyön objektiivisuus ei toteudu, koska tutkija on kyseisessä Hepa1-ryhmässä töissä, josta kerättiin työajankohdennuksella aineistoa ryhmän työajankäytöstä.

## **6.2 Aineistonkeruumenetelmä**

Aineistonkeruumenetelmien avulla kerätään tutkimukseen tarvittava aineisto, jotka vaihtelevat tutkimusmenetelmien mukaan. Laadullisessa tutkimuksessa yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat dokumentit, havainnointi ja haastattelut. Kyselyiden ja tilastojen avulla kerätty aineisto liittyy määrälliseen tutkimukseen. (Kananen 2015, 81). Tässä opinnäytetyössä en käytä empiirisiä aineistonkeruumenetelmiä vaan hyödynnän Palkeiden toiminnanohjausjärjestelmistä (SAP CATS ja Pointti palveluhallintajärjestelmä) kerättyä dataa työajasta sekä palvelupyyntöjen määristä.

Havainnointi on yksi aineistonkeruumenetelmistä tässä tutkimuksessa. Olen töissä kyseisessä organisaatiossa ja ryhmässä, josta toimeksianto tähän työhön on tullut. Näin ollen pystyn havainnoimaan jokapäiväisessä työssä pilotoinnin kulkua, sekä käytännössä tekemään työtehtäviä, jotka muuttuivat uuden toimintatavan myötä. Olen ollut myös aktiivisesti palavereissa ja keskusteluissa mukana, kun pilotoinnista ja muuttuneista tehtävistä ryhmässämme on keskusteltu.

Kesäkuussa 2022 perustettiin työajanseurantaan toiminto ”Kela-hakemusten tekeminen”. Hepa1- ryhmää ohjeistettiin kirjaamaan työaikaa toiminnolle Palkeiden työaikakohdennusohjeen mukaisesti 15 minuutin tarkkuudella. Työajankohdentamisesta haluttiin saada mahdollisimman realistista aineistoa tutkimusta varten, joten palveluryhmää ohjeistettiin kirjaamaan työaikaa niistä työtehtävistä, jotka tulisivat automaation myötä muuttumaan syksyn pilotointia silmällä pitäen. Työaikaa kirjattiin lähtötilanteesta kaksi kuukautta kesä-heinäkuun ajan, jonka jälkeen syyskuussa palveluryhmässä aloitettiin pilotointi. Pilotoinnin aikana työtehtävät Kela-hakemusten osalta muuttuivat, minkä takia työaikaa seurattiin syys-lokakuun ajan samalla toiminnolla.

Tutkimukseen on kerätty dataa Pointti- palveluhallintajärjestelmän kautta. Työaikaa haluttiin verrata palvelupyynnöiden määrään, jotta saataisiin selkeämpi kuva siitä mihin työaikaa on käytetty palveluryhmässä. Suodattamalla Pointista hakuehtojen avulla saa selville palvelupyynnöitä ja niiden määriä eri kriteerein, kuten organisaatio, asiakas, palveluryhmä, lomake, P3 Palvelu ja palvelupyynnön tila. P3- palvelutietoja ovat esimerkiksi verotiedot, palkanmaksu ja poissaoloihin liittyvät hakemukset. Palvelupyynnön tilalla määritellään niin sanotusti työvaihetta eli onko palvelupyynnö esimerkiksi uusi, käsittelyssä tai ratkaistu. Palvelupyynnöitä suodattamalla saadaan selville kuinka paljon Hepa1-ryhmässä on ratkaistu eli tehty asiakkaan pyytämät toimenpiteet liittyen Kela-hakemuksiin. Tutkimukseen käytettävän numeerisen datan lisäksi haastateltiin työntekijöitä uudesta toimintatavasta.

## 7 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

### 7.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, jossa analysoitiin numeraalista dataa. Data eli aineisto on kerätty kohderyhmän työajanseurannasta (SAP CATS). Työajanseurannan avulla saatiin tieto siitä, kuinka paljon työaika kohderyhmä on käyttänyt Kela-hakemusten tekemiseen tutkintajaksolla. Ohjeistin kohderyhmää kirjaamaan työaika alla olevan listauksen mukaisesti tutkimusjakson ajalta. Ohjeistuksella pyrittiin selkeyttämään mahdollisimman tarkasti kohderyhmälle kirjattavaa työaika, jotta tulokset olisivat mahdollisimman realistiset.

- Kela-hakemusten tekemiseen käytetty työaika, sisältäen Pointti-pyyntöjen käsittelyyn.
  - sairauspäiväraha, äitiys-, isyys- ja vanhempainraha, erityisäitiysraha, perhevapaakorvaus, kuntoutusraha.
- Työajan seuranta koskee asiakkaita, joilla on Kelan sähköinen asiointipalvelu käytössä
- Toiminnolle ei kirjata sitä työaika, mikä menee korvusten saamiseen liittyvään seurantaan tai korvauksen tallentamiseen palkkoihin. Nämä tehtävät kirjataan nykyiseen tapaan omalle toiminnolle.
- Toiminnolle ei kirjata tartuntatautipäiväraha-, osasairausvapaapäiväraha- tai vuosilomakustannuskorvaus hakemuksiin liittyvää työaika.
- Toiminnolle ei kirjata yli 2kk kestävien poissaolojen käsittelyyn kuluva aika.

Tutkimuksessa käytetään niitä tietoja, jotka on mahdollista saada pilotoinnin aikana. Prosessin tavoitteeseen ja käyttöönoton yhteydessä havaittuihin ongelmiin viitaten lopullinen hyöty saadaan selville vasta kun järjestelmät

saadaan toimimaan halutulla tavalla ja niin että kaikki mahdolliset Kelan päivärahahakemukset saadaan tehtyä ilman manuaalista työtä.

Määrällisen tutkimuksen lisäksi tutkittiin asiaa laadullisin menetelmin. Tein kyselyn sähköpostitse, johon työntekijät saivat vastata anonyymisti. Kyselyyn osallistuneet olivat palveluryhmästä, jossa pilotointia suoritettiin. Heillä oli muutaman kokemus käytännön työstä sekä uuden että vanhan toimintamallin ajalta.

## **7.2 Tutkimuksen tulokset**

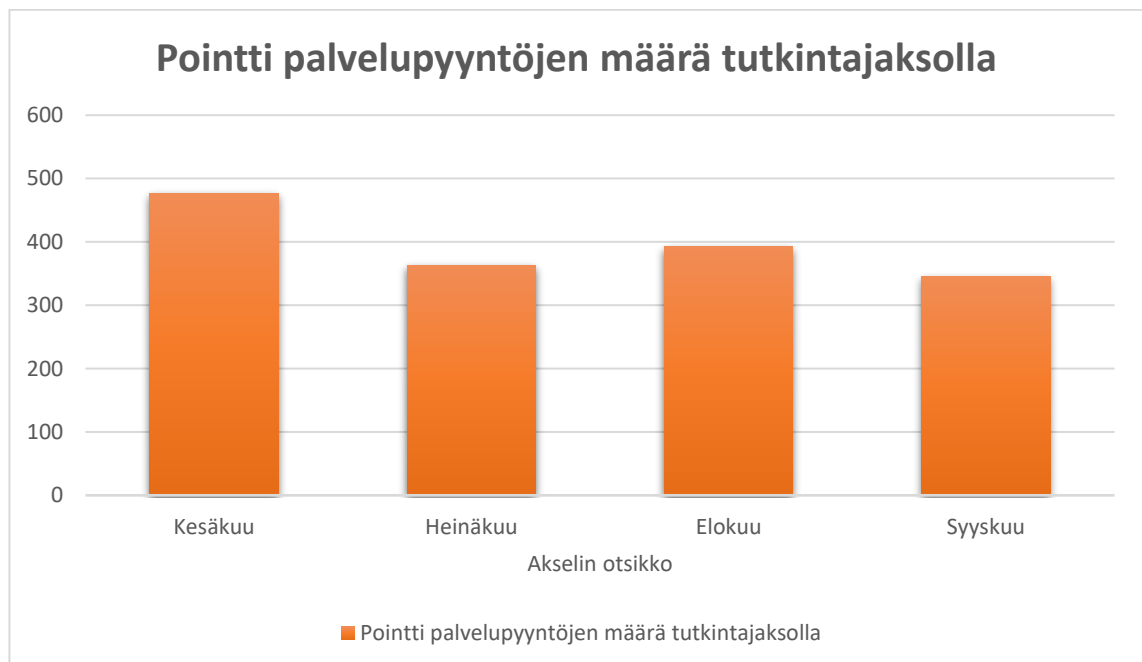
Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa siitä kuinka paljon työnantajan päivärahahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessin muutos vaikuttaa työajankäyttöön. Tuloksia on kerätty alkutilanteesta, jossa palkkatiedot ilmoitettiin manuaalisesti Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta sekä pilotointi vaiheessa, kun uusi toimintamalli otettiin käyttöön.

Taulukkoon 1 on koottu numeeriset tulokset, jotka on saatu kerättyä otantajaksolta kuukausikohtaisesti. Keskimääräisesti ennen pilotointia ja automaation tuomia hyötyjä kesä- heinäkuussa 18 palkka-asiantuntijaa kohderyhmästä käyttivät 76,25 tuntia kuukaudessa, 420 palvelupyynnön käsittelyyn ja Kela-hakemuksen tekemiseen. Tulosten ja oman työn havainnoinnin perusteella yhden hakemuksen tekemiseen kuluu työaikaa noin 10 minuuttia, kun työnantajan päivärahahakemus tehdään manuaalisesti Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta. Työaikaan sisältyy myös Pointti-palvelupyynnön käsittely, eli asiakaspalvelu ja mahdollinen ongelmanratkaisu.

Kuukausi	työaika /h	Palvelupyynnöt /kpl	Palvelupyynnön käsittelyaika /min
<i>Kesäkuu</i>	90,64	477	11,9
<i>Heinäkuu</i>	61,64	363	10,19
<i>(Elokuu)</i>	11,14	392	1,7
<i>Syyskuu</i>	31,19	345	5,42

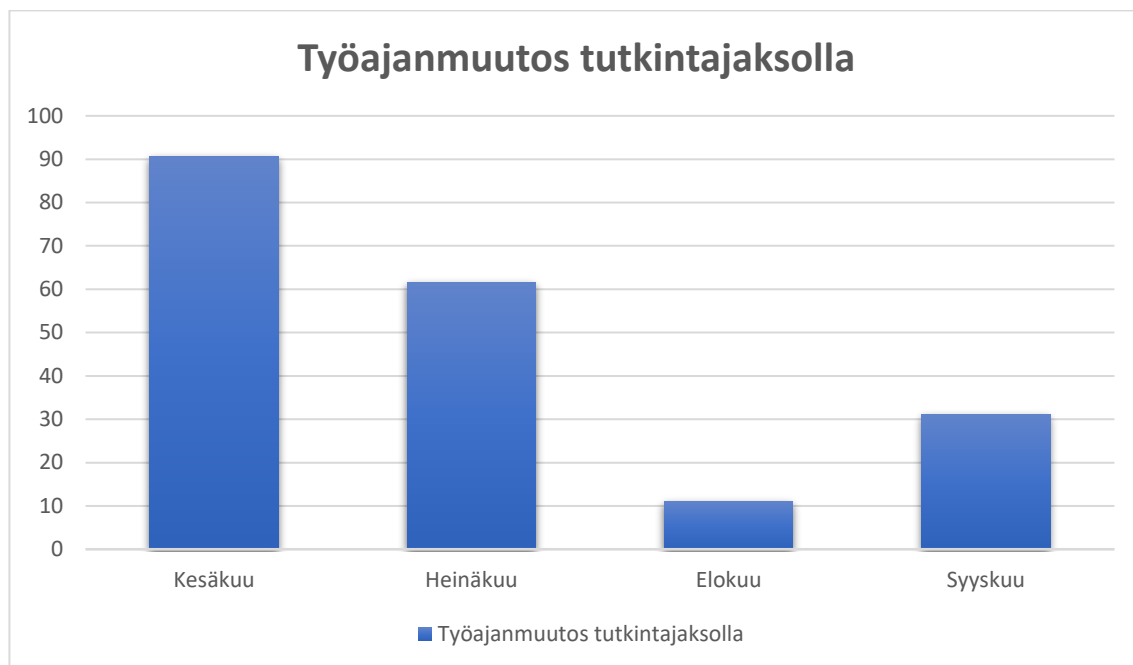
Taulukko 1 Tarkastelujakson määrällinen aineisto

Tarkastelujakson aikana tuli kuukausitasolla keskimäärin 394 palvelupyyntöä Pointti- palveluhallintajärjestelmän kautta. Kesä- syyskuun aikana ei tapahtunut isoja muutoksia palvelupyyntöjen määrissä, joten on luotettavaa verrata aineistoa työajankäyttöön. Havainnoimalla omaa työtäni olen huomannut, että palvelupyyntöjen määrät vaihtelevat kausittain. Esimerkiksi kesälomakaudella tulee vähemmän poissaoloja.



Kuvio 7 Pointti- palvelupyyntöjen määrä tutkintajaksolla

Kuviossa 8 on esitetty työajan muutosta tutkintajaksolla. Suuri heitto kuukausien välillä oli elokuun työajassa, joka johtui väärinymmärryksestä. Vain neljä palkka-asiantuntijaa kirjasi työaika oikealle toiminnolle. Todellisuudessa elokuun työaika olisi lähelle sama kuin syyskuussa.



Kuvio 8 Pylväskaavio työajankäytöstä suhteessa palvelupyyntöjen määrään

Pilotointi aloitettiin tutkittavassa palveluryhmässä syyskuussa, jolloin uusi toimintamalli otettiin käyttöön. Uuden toimintamallin myötä manuaalinen työ väheni, joka näkyy selkeästi tuloksissa. Työaika puolittui keskimäärin verrattuna kesä- heinäkuuhun. Yksittäisen hakemuksen käsittelyyn meni syyskuussa keskimäärin 4–5 minuuttia, joka myös aikaisempaan toimintapalliin nähden puolittunut. Kokonaisuudessaan tarkastelujakson kesä- syyskuun aikana työtuntien vaihteluväli oli 30–90 tuntia, jos elokuun 11 tuntia ei oteta huomioon. Automaation tuoma hyöty tulosten perusteella on selkeästi havaittavissa.

### 7.3 Haastattelu

Haastattelun tarkoituksena on selvittää palkka-asiantuntijoiden kokemuksia työnantajan päivärahahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessin muutoksesta. Haastatteluun osallistuvat henkilöt ovat olleet henkilöstöpalveluiden palveluryhmässä töissä, jossa pilotointia on suoritettu. Haastattelu on toteutettu pilotointivaiheessa, jolloin automatiikka ja järjestelmät eivät vielä toimineet halutulla tavalla. Haastatteluun osallistuville henkilöille kerrottiin ennen vastaamista, että prosessi vielä kehittyy ja heillä on tiedossa prosessin kehityksen tavoite. Haastatteluun osallistuminen on ollut vapaaehtoista sekä tulokset julkaistaan nimettömästi. Kysely tuotettiin sähköpostin välityksellä. Haastattelu koostui yhteensä viidestä kysymyksestä. Haastatteluun vastasi neljä viidestä palkka-asiantuntijasta, joille kysely lähetettiin.

#### Kysymykset

1. Miten uusi toimintamalli on vaikuttanut Kela-hakemusten tekemiseen /mielekkyyteen / nopeuteen?
2. Mitkä on ollut suurimpia haasteita?
3. Mitä hyviä puolia pilotissa on ollut verrattuna aiempaan manuaalisesti tehtäviin Kela-hakemuksiin?
4. Onko kehitysideoita tullut?

Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli kerätä palkka-asiantuntijoiden kokemuksia uuden toimintamallin vaikutuksista työntekoon. Palkka-asiantuntijat olivat vielä hieman skeptisiä toimintamalliin, koska haastatteluhetkellä automaatio ei vielä toiminut tarkoituksenmukaisella tavalla.

Hakemusten tekeminen tulee olemaan helppoa ja nopeaa sitten kun järjestelmät toimivat kunnolla. Tällä hetkellä ei saa täyttä kuvaa toimintamallista, koska se ei toimi odotetulla tavalla. (Palkka-asiantuntija 1)

Uusi toimintamalli helpottaa ja nopeuttaa palkkatietojen ilmoittamista. (Palkka-asiantuntija 2)

Aluksi, kun oli haasteita sairausajalla kanssa, niin malli ei nopeuttanut tekemistä, melkein voisi sanoa, että hidasti. Mutta nyt, kun tämä on saatu toimimaan niin uskon, että käsittely nopeutuu. (Palkka-asiantuntija 3)

Toisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää palkka-asiantuntijoiden kokemat haasteet uudesta toimintamallista. Osan palkka-asiantuntijoiden kokemista haasteista olisi mielestäni voinut välttää laajemmalla perehdytyksellä, mutta palkka-asiantuntijan mukaan vakiintuneiden toimintamallien muuttaminen aiheuttaa hieman haasteita.

Toimimattomuuden vuoksi hankalaa on ollut selvittäminen, milloin ja mihin poissaoloon voi laittaa merkinnän, että se muodostuu tulorekisteriin. Lisäksi haasteita on tuottanut tarkastaminen/seuranta, sekä niihin liittyvät Pointti palvelupyyntöjen käsittely. (Palkka-asiantuntija 1)

Kun toimintamalli ei toimi täydellisesti, niin täytyy ensin tarkastaa, onko henkilöllä lomalisäperusteita. Jos lomalisäperusteita on, niin palkkatiedot ilmoitetaan manuaalisesti Kelan sähköisessä asiointipalvelussa. Samoin jos henkilölle ei ole palkka-ajossa menossa mitään maksuun. (Palkka-asiantuntija 2)

Hakemusten tarkastaminen palkka-ajon jälkeen on vähän haasteellisempaa verrattuna aikaisempaan totuttuun tapaan. (Palkka-asiantuntija 2)

Aina omien jo vakiintuneiden toimintamallien uudelleen miettiminen aiheuttaa haasteita. Hakemusten seuraamisen osalta nyt on tehtävä homma kahteen kertaan. (Palkka-asiantuntija 3)

Haastattelun perusteella pilotoinnissa ja uudessa toimintamallissa on myös hyviä puolia, kuten manuaalisen työn väheneminen. Automaation lisääntyessä palkkatietojen ilmoittamisprosessi nopeutuu.

Ei tarvitse kirjautua enää Kelan asiointipalveluun niiden hakemusten osalta, jotka on ollut mahdollista tehdä uudella tavalla. Vie todella vähän aikaa, kun vertaa manuaaliseen tekemiseen. (Palkka-asiantuntija 1)

Hyvänä puolena palkkatietojen ilmoittamisen nopeus. (Palkka-  
asiantuntija 2)

Kyllä tämä uusi toimintatapa nopeuttaa hakemusten tekemistä huomattavan paljon, mitkä vain ovat tätä kautta tehtävissä. (Palkka-  
asiantuntija 3)

Kehitysideoita palkka-asiantuntijoilta on tullut pääsääntöisesti hakemusten tarkastuksen toimintatapoihin liittyen. Kuten esimerkiksi palvelupyynnön tallentaminen tarkastusaineistoon sekä työvaiheiden ajoittamiseen.

## **8 Johtopäätökset ja pohdinta**

### **8.1 Johtopäätökset**

Lahden ja Salmisen mukaan palkkahallintoprosesseille on syytä antaa riittävästi huomiota prosessien kehittämisessä, koska se on työmäärältään yksi merkittävimmistä talousprosesseista. (Lahti & Salminen 2014). Tämä asia konkretisoitui opinnäytetyötä tehdessä, koska palkanlaskentaan liittyy niin monia prosesseja ja niiden vaiheita, joiden tekemiseen menee manuaalisesti hoidettuna tuplasti enemmän työaika. Kuitenkin prosesseja kehittäessä tulee katsoa työntekemistä myös sen mielekkyyden näkökulmasta. Työnkuva on muuttunut paljon digitalisaation ja automaation myötä. Usein automatisoidusta työtehtävästä työntekijälle jää vain virhetilanteiden korjaus sekä raporttien tarkistus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli seurata ja analysoida työajankäyttöä, kun uusi toimintamalli Kelan päiväraha hakemusten ilmoittamiseen otettiin käyttöön. Kuinka paljon automaation tuomat hyödyt vaikuttivat työaikaan? Aikaisemmin Kelan päiväraha hakemukset tehtiin manuaalisesti Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta, mutta Tulorekisteri mahdollisti rajapinnan avulla, että poissaoloajan palkkatiedot pystytään ilmoittamaan palkkailmoituksella.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Hepa1- ryhmä, jossa työajan seuranta aloitettiin kesäkuussa. Työaikaa seurattiin ja raportoitiin neljän kuukauden ajan, jolloin työajanseurannasta saatiin tuloksia lähtötilanteesta sekä pilotointivaiheesta. Tuloksien analysoinnin perusteella prosessin uudistuksen myötä työajankäyttö kyseiseen Kela päivärahahakemuksien tekemiseen on puolittunut. Palkka-asiantuntijat kokivat uuden työtavan suhteellisen helpoksi ja nopeaksi, kunhan järjestelmät toimivat halutulla tavalla ja niin että Tulorekisterin kautta menevät palkkatiedot Kelaan ovat oikeellisia.

Pilotoinnin edetessä havaittiin ongelma, jossa sairauslomalisät eivät nousseet mukaan tulorekisterin palkkailmoituksen kautta tehtäviin päivärahahakemuksiin. Tällöin palkka-asiantuntijat ilmoittivat hetkellisesti Kelan tarvitsemat palkkatiedot manuaalisesti Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta. Tilanne kuitenkin korjautui muutamassa viikossa ja uuden toimintatavan mukaan pystyi taas alkaa ilmoittamaan palkkatietoja. Lisäksi ohjelma ei osannut muodostaa päivärahahakemusta sellaisena maksupäivänä, jolloin palkansaajalla ei ole mitään muuta ilmoitettavaa tulorekisteriin. Näissä tilanteissa korostui pilotoinnin tärkeys. Palveluryhmää ohjeistettiin uudelleen, sekä palkka-asiantuntijat joutuivat kiinnittämään enemmän huomiota päivärahahakemusten muodostumiseen ja niiden tarkastamiseen.

Tutkimuksen tuloksena havaittiin, että pilotoinnissa ilmi tulleet hetkelliset ongelmat lisäsivät työajankäyttöä, mutta kuitenkin automaation tuoma hyöty ja tehokkuus on nähtävissä tuloksista. Analysoitavia tuloksia oli vain lyhyeltä aikaväliltä, eli kesä- heinäkuun ajalta sekä elo- syyskuun ajalta. Lyhyt tutkintajakso ja keskeneräinen pilotointivaihe vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, mutta silti tuloksien perusteella voidaan sanoa, että työnantajan päivärahahakemus prosessiin käytettävä työaika lähes puolittuu automaation tuomien hyötyjen myötä. Työaikaa säästyy, kun kaikkia työnantajan päivärahahakemuksia ei tarvitse tehdä käsin Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta vaan palkkatiedot menevät palkkailmoituksen avulla tulorekisteriin, josta Kela saa palkkatiedot hakemuksiin eikä niitä tarvitse laskea manuaalisesti. Työajanseuraus järjestelmällä (SAP CATS) ei kuitenkaan seurattu erikseen

muodostuneiden Kela- hakemuksien tarkistukseen liittyvää aikaa. Oman kokemukseni myötä tähän kuluu uuden pilotoinnin myötä enemmän aikaa kuin aikaisemman toimintamallin mukaan. Selvitystyöhön ja ongelmanratkaisuun on myös luonnollisesti kulunut normaalia enemmän aikaa, koska uusi toimintamalli ja työtavat eivät olleet vielä vakiintuneet tutkintajaksolla.

## 8.2 Pohdinta

Pääsin itse kokemaan pilotoinnin omassa Hepa1- ryhmässä, joka alkoi palveluasiantuntijoiden ja prosessin kehityksessä mukana olleiden henkilöiden pitämällä perehdytyksellä. Hepa1- ryhmässä pilotointia suoritettiin peruspalvelulle suunnatulla mallilla. Havainnoimalla omaa työtäni huomasin, kuinka palkkatietojen ilmoittaminen on tehokkaampaa, kun ne viedään palkkailmoituksen avulla tulorekisteriin. Kuitenkin työaikaa kuluu uuden työtavan oppimiseen ja vakiinnuttamiseen. Opinnäytetyön aiheen ansiosta minulle selkeytyi, kuinka vaativaa ja aikaa vievää prosessin kehittäminen on vaikka näin prosessista vain murto osan. Ennen uuden toimintatavan käyttöönottoa on kuitenkin tehty jo paljon kehitys ja suunnittelutyötä, kuten kehitystarpeen arviointi, tavoitetilan suunnitelma ja testaus. Teoriaviitekehyksen ansiosta opin ohjelmistorobotiikasta ja pystyn tulevaisuudessa kiinnittämään huomiota sellaisiin rutiininomaisiin tehtäviin mitä olisi mahdollista automatisoida.

Marko Siitonen on tehnyt aikaisemmin tutkimuksen, jonka aiheena oli kehittää Palkeiden HRM-palvelutuotannossa tehtävää työtä ja sen organisointia. Siitosen opinnäytetyössä on käsitelty aiheita Palkeiden asiakkaiden, prosessien, henkilöstön ja tuottavuuden osalta. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittämisprojekti, jossa on suunniteltu uusi toimintamalli palvelutuotannon työtapojen kehittämiseen ja yhdenmukaistamiseen. (Siitonen 2021, 2, 75.)

Siitonen on työssään viitannut Pajun (2021) tekstiin, jonka mukaan toiminnan kehittämisessä ja muuttamisessa voivat tulokset lyhyellä aikavälillä jopa heikentyä, varsinkin jos kyseessä on henkilöstölle totuttelua vaativa

toimintatapamuutos. (Siitonen 2021, 75). Omassa opinnäytetyössäni tutkittiin myös uutta toimintatapamuutosta ja analysoitavia tuloksia oli vain lyhyeltä aikaväliltä. Tosin Siitosen työssä tutkittiin laajempaa toimintatapamuutosta kuin tässä opinnäytetyössä, mutta kuitenkin uuden toimintatavan vakiinnuttaminen vaatii aina aikaa, tehokkuuden tulokset saattavat näkyä kunnolla vasta pidemmällä aikavälillä. Tätä asiaa olen avannut tarkemmin luotettavuus ja jatkotutkimus kappaleissa.

Opinnäytetyössä onnistuttiin kuvaamaan prosessin muutosta alkuperäisestä toimintatavasta pilotointivaiheeseen. Koska opinnäytetyön tutkimus tehtiin pilotointivaiheessa niin prosessin kehittämisen tavoitetilä ei ole vielä toteutunut. Opinnäytetyön aikataulu vaikutti siis osaltaan tutkimustuloksiin ja niiden käyttökelpoisuuteen. Mikäli tutkimusjaksoa olisi voinut pidentää niin että aineistonkeruuta olisi jatkettu, olisi saatu enemmän tietoa automaation tuomista hyödyistä. Aineistonkeruu on tehty ihan pilotin alkuvaiheessa, jolloin palkka-asiantuntijat vielä opettelevat uutta toimintatapaa ja toimintamallia piti vielä muuttaa hetkellisesti kesken pilotin.

### **8.3 Luotettavuus**

Tutkimuksen luotettavuutta ja laatua arvioidaan reliabiliteetilla ja validiteetilla. Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman todenmukaista ja luotettavaa tietoa, joten tutkimuksen arvioinnissa käytetään reliabiliteetti ja validiteettikäsitteitä. Tutkimusongelman kannalta olennaista on mitata ja tutkia oikeita asioita, joita mitataan validiteetilla. Validiteetti tarkoittaa käytännössä siis oikeaa käytettävää mittaria mittauksen kohteeseen. (Kananen 2011). Mittari on taas väline, jolla saadaan määrällinen tieto tai määrälliseen muotoon muutettava sanallinen tieto tutkittavasta asiasta. Määrällisen tutkimuksen mittareita ovat haastattelu-, kysely-, ja havainnointilomake. (Vilka 2007.) Reliabiliteetti taas tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä. Käytännössä jos tutkimus toistettaisiin, niin saataisiin samat tulokset (Kananen 2011.)

Tutkimusten tuloksien luotettavuuden arvioinnissa täytyy myös huomioida puolueettomuus. Aineiston analysoinnissa on vaarana, että tutkija tuo ilmi joko positiivisia tai negatiivisia tuloksia tutkimuksen tueksi. Olen pyrkinyt toteuttamaan haastattelun mahdollisimman neutraalisti sekä kysymään haastattelussa pilotoinnin hyötyjä ja haasteita, jotta palkka-asiantuntijoiden vastaukset olisivat sekä monipuolisia että realistisesti heidän omia mielipiteitensä.

Aineistonkeruumenetelmä kohtaan viitaten tähän tutkimukseen on käytetty oikeita sekä luotettavia mittareita tutkimuskysymyksen selvittämiseksi. Työajan kirjauksen ja sen seurannan lisäksi työaika olisi voinut havainnoimalla kellottaa, eli tutkijana olisin voinut ottaa aikaa työntekijöistä, kun he tekevät kela hakemuksia. Näin olisimme saaneet vielä tarkempaa ja luotettavampaa tietoa työajan käytöstä.

Työajan kirjauksen luotettavuutta on vaikeaa todentaa luotettavaksi, koska se on jokaisen Palkeiden työntekijän henkilökohtainen tehtävä kohdentaa käyttämänsä työaika oikealle toiminnolle, kuten ”Kela- hakemusten tekeminen” toiminnolle pilotoinnin aikana. Tuloksien luotettavuuteen voi vaikuttaa niin sanotusti inhimillinen virhe, jos työntekijä ei ole muistanut kirjata työaika oikealle toiminnolle. Olen myös havainnoinut Pointti palveluhallintajärjestelmästä saatujen palvelupyyntöjen määrän luotettavuutta. Seurantajakson eli kesä- elokuun aikana huomasin, että palveluryhmän kaikki asiakkaat eivät käytä samalla tavalla Pointin lomakkeita tai palvelutasoja, joiden avulla palvelupyntöjä pystyy suodattamaan. Yksi huomio oli esimerkiksi se, että asiakas ilmoittaa yhdellä palvelupyynnöllä kymmenen palkansaajan Kela tietojen ilmoittamis- pyynnön yhden palkansaajan sijasta. Näissä tilanteissa ohjeistimme ystävällisesti asiakasta tekemään yhdestä palkansaajasta kerrallaan palvelupyynnön.

Määrällisen aineiston lisäksi tutkimuksen luotettavuutta lisää niin sanottu rinnakkaismittaus. Ilmiötä mitattiin samanaikaisesti kahdella eri mittarilla.

Rinnakkaismittaus toteutettiin haastattelulla, johon haastateltaviksi valittiin kyseisen Hepa1- ryhmän palkka-asiantuntijoita. Palkka-asiantuntijat pääsivät itse työssään kokemaan prosessin muutoksen pilotointijaksolla, jolloin haastattelu pidettiin.

#### **8.4 Jatkotutkimuskohteita**

Työnantajan päivärahahakemus- ja palkkatietojen ilmoittamisprosessin muutosta voisi tutkia esimerkiksi vuoden 2023 loppupuolella uudelleen. Jatkotutkimus kannattaisi ajoittaa niin että prosessin tavoitetila olisi jo lähes saavuttu. Jatkotutkimuksessa voisi hyödyntää tätä opinnäytetyötä varten tehtyä aineistonkeruuta ja tuloksia, jolloin voisi vertailla jatkotutkimuksessa saatua aineistoa tavoitetilasta pilotointivaiheeseen. Jatkotutkimuksessa saisi kokonaiskuvan prosessin kehityksestä niin että toimintamalli olisi koko Palkeissa käytössä ja automaatio sekä robotiikka olisi saatu kehitettyä haluttuun tilaan. Tällöin sekä asiakkaan, että Palkeiden vastuunjako olisi jo muuttunut automaation myötä. Prosessin tehokkuutta voisi analysoida tarkemmalla tasolla palkanlaskennan tehokkuuden avulla.

Robotiikan kehitystä saisi kuvattua käytännössä paremmin, kunhan kehitystyö olisi jo loppusuoralla. Jatkotutkimuksessa seuranta voisi tehdä työajan lisäksi myös enemmän laaduntarkkailun osalta. Jos tavoitetilanteessa vastuunjako olisi muuttunut niin että asiakas ei lähetä enää palvelupyyntöjä päivärahahakemuksista, vaan Palkeet hakee poissaolot järjestelmästä SAP Adhocin avulla. Tällöin vastuu hakemusten tekemisestä ja niiden oikeellisuudesta painottuu Palkeisiin. Vastuunjaon muuttuessa jatkotutkimuksessa voisi seurata ja analysoida työvaiheiden muuttumista, sekä vertailla esimerkiksi laatupoikkeamia sekä asiakastyytyväisyyttä. Onko automaatio toiminut halutulla tavalla ja ovatko tiedot oikein ja oikea-aikaisesti ilmoitettu Kelan sähköiseen asiointipalveluun tulorekisterin kautta palkkailmoitusten yhteydessä? Prosessin muutoksen loppuvaiheessa voisi

myös analysoida prosessin kehityskaarta, missä on onnistuttu ja mihin asioihin kannattaa kiinnittää jatkossa enemmän huomiota.

## Lähteet

- Digital Workforce.2022. UiPath Ohjelmistorobotiikka (RPA).  
<https://digitalworkforce.com/fi/uipath-palvelut/>. 24.8.2022.
- Hassinen. C. 2020. Tulorekisterin käyttöönotto Palkeiden henkilöstöpalveluissa. Karelia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/342213/Hassinen\\_Carita\\_2020\\_06\\_04.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/342213/Hassinen_Carita_2020_06_04.pdf?sequence=2&isAllowed=y).20.6.2022.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kela. 2022. Työntekijän sairauspoissaolo. Kela. Työntekijän sairauspoissaolo - Työnantajat - kela.fi. 15.7.2022.
- Lahti & Salminen. 2014. Digitaalinen taloushallinto, Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lahti & Salminen. 2008. Kohti Digitaalista taloushallintoa, WSOYpro.
- Lehikoinen. J. 2020. Automaation hyödyntäminen palkanlaskennan prosesseissa Pohjois-Karjalan alueen pk-yrityksissä. Karelia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/354460/Lehikoinen\\_Janina\\_2020\\_12\\_16.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/354460/Lehikoinen_Janina_2020_12_16.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Hartikainen, E. 2017. Matkalla kohti robotiikka- vai virtuaalitodellisuutta.17.2.2017. Blogi. Matkalla kohti robotiikkaa – vai virtuaalitodellisuutta? (palkeet.fi). 24.8.2022.
- Palkeet. 2022. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 15.12.2022
- Palkeet. 2019. Palkeille VM:n erityisrahoitusta kolmeen digihankkeeseen. Palkeet. Palkeille VM:n erityisrahoitusta kolmeen digihankkeeseen (palkeet.fi). 24.8.2022.
- Palkeet. 2022a. Automatisoinnilla tehokkuutta ja laatua palveluihin. Palkeet. palkeet.fi/yhdessa-kehittaen/digitalisaatio.html.A
- Palkeet. 2021. Uudistuvan julkishallinnon kumppani talous- ja henkilöstöpalveluissa. Palkeet. <https://www.palkeet.fi/palkeet.html>.
- Palkeet. 2022b. Uudistuvan julkishallinnon kumppani talous- ja henkilöstöpalveluissa. <https://www.palkeet.fi/palkeet.html>. 1.6.2022
- Siitonen. M. 2021. Automatisoituvan palvelutuotannon kehittäminen Palkeiden HRM-palveluissa. Johtamisen ja liiketoimintaosaamisen koulutus. Opinnäytetyö.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/505797/Siitonen\\_Marko\\_2021\\_10\\_04.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/505797/Siitonen_Marko_2021_10_04.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Tulorekisteri. 2022.Tietoa tulorekisteristä. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>. 13.5.2022.
- Tulorekisteri. 2022.Tulorekisterin sidosryhmättestaus.12.6.2022  
<https://www.vero.fi/tulorekisteri/ohjelmistokehitt%C3%A4j%C3%A4t/sidosryhm%C3%A4testaus/>.12.6.2022.
- Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio.  
<https://vm.fi/digitalisaatio>. 3.5.2022.

VES 2020. Valtion virka- ja työehtosopimus 2020 – 2022.

<https://vm.fi/documents/10623/1114028/Valtion+virka-+ja+ty%C3%B6ehtot+2020-2022+%28valmis+julkaisu%29.pdf/a1291b9c-2bcf-f9d7-e501-2ec8c6313b96/Valtion+virka-+ja+ty%C3%B6ehtot+2020-2022+%28valmis+julkaisu%29.pdf?t=1597050273352.24.10.2022>.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilpas, P. 2022. Kvantitatiivinen tutkimus.

<https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>.30.11.2022

