



samk

Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SATU HYNNINEN

Asiakaskysely WebPalveluaikalas- kenta-sovelluksen kehittämistar- peista

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Hynninen, Satu: Asiakaskysely WebPalveluaikalaskenta-sovelluksen kehittämistarpeista
Opinnäytetyö, AMK
Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto
Maaliskuu 2024
Sivumäärä: 65

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle asiakaskyselyn avulla ajantasaista informaatiota kehittämisen tueksi, miten WebPalveluaikalaskenta-sovellusta tulisi kehittää, jotta se vastaisi paremmin käyttäjien tarpeita. Toimeksiantajana toimi Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus (Palkeet), joka tuottaa keskitettyjä palveluita valtion virastoille, laitoksille ja rahastoille. Työssä tutkittiin myös tutkimuskohteena olevaan sovellukseen liittyvää sääntelyä sekä millaisia vaatimuksia viranomaispalveluita tuottaessa on noudatettava.

WebPalveluaikalaskenta-sovellus on työkalu, jonka avulla tuotetaan valtion virkamiesten ja työntekijöiden työ- ja poissaolokertymistä laskelmia työnantajalle. Laskelmien tuloksilla on vaikutusta työntekijöiden etuuksiin ja rahallisiin ansioihin. Sovellusta käytetään Palkeilla osana henkilöstöpalveluiden tuottamisessa tuotannon puolella sekä asiakasvirastoissa henkilöstöhallinnon tehtävissä.

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena asiakkaiden näkökulmasta. Aineisto kerättiin sähköisenä lomakekyselynä asiakasvirastojen henkilöstöhallinnan työntekijöiltä. Kerätyn aineiston perusteella saatiin ajantasaista ja yksityiskohtaista tietoa siitä, mitä haasteita asiakkaat ovat kohdanneet sovelluksen käytössä sekä mikä sovelluksessa on toiminut jo entuudestaan hyvin. Saatujen vastausten avulla toimeksiantaja pystyy suunnittelemaan ja kohdistamaan heidän resurssinsa oikeisiin paikkoihin.

Työn tuloksista selvisi, että sovellus koettiin kaikkiaan melko vaikeakäyttöiseksi. Keskeisimmiksi teemoiksi nousi käyttäjäystävällisyyden ja sovelluksen toimivuuden parantaminen kehittämällä erityisesti laskelmien tuloksia selveemmiksi ja parantamalla niiden luotettavuutta. Korjaamalla asiakaskyselyssä esiin nousseita sovelluksen hankalia toimintoja, voidaan parantaa viranomaisen toiminnalle säädetyn palveluperiaatteen ja hyvän hallinnon toteutumista. Näiden lisäksi myös koulutus on yksi keino edistää asianmukaista tiedonhallintaa ja sujuvampaa menettelyä.

Avainsanat: Palkeet, WebPalveluaikalaskenta, kyselytutkimus, viranomainen, hyvä hallinto, sähköiset palvelut

ABSTRACT

Hynninen, Satu: Customer survey on the development needs of the WebPalveluaikalaskenta application

Bachelor's thesis

Business Administration

March 2024

Number of pages: 65

The goal of the thesis was to produce up-to-date information for the client with the help of a customer survey to support the development of how the WebPalveluaikalaskenta application should be developed so that it better meets the needs of users. The client was the Finnish Government Shared Service Centre for Finance and HR (Palkeet), which produces centralized services for government agencies, departments and funds. The work also examined the regulation related to the application that is the subject of research and what kind of requirements must be followed when producing public services.

The WebPalveluaikalaskenta application is a tool that is used to produce work and absence calculations for government officials and employees for the employer. The results of the calculations have an impact on employee benefits and monetary earnings. The application is used at Palkeet as part of the production of HR administration services, as well as in customer agencies for HR management tasks.

The thesis was carried out as a quantitative study from the client's point of view. The data was collected as an electronic form survey from HR management employees of client agencies. Based on the collected material, up-to-date and detailed information was obtained on what challenges the customers have faced when using the application and what has already worked well in the application. With the help of the received answers, the client is able to plan and target their resources in the right places.

The results of the work revealed that the application was found to be quite difficult to use overall. Improving user-friendliness and the application's functionality by making the results of the calculations clearer and improving their reliability emerged as the most central themes. By correcting difficult functions of the application that came up in the customer survey, it is possible to improve the implementation of the service principle and good governance stipulated for the authority's operation. In addition to these, training is also one means of promoting appropriate information management and smoother procedures.

Keywords: Palkeet, the WebPalveluaikalaskenta, questionnaire survey, public authorities, good governance, electronic services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS.....	8
2.1 Opinnäytetyön lähtökohta.....	8
2.2 Opinnäytetyön tavoitteet.....	9
2.3 Teoreettinen viitekehys.....	9
2.4 Käytettävät tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu	11
3 SÄÄDÖKSET JA TOIMINNAN OHJAUS	12
3.1 Valtio työnantajana	12
3.2 Palkeiden ohjaus	13
3.3 Hyvän hallinnon sähköiset palvelut	15
3.4 Tiedonhallinta ja julkisuus.....	16
4 WEBPALVELUAIKALASKENTA KÄYTÄNNÖSSÄ.....	17
4.1 Palkeet Kieku-järjestelmän pääkäyttäjänä.....	17
4.2 Laskentojen merkitys ja laskentatyypit	18
4.3 Vuosilomaan oikeuttava palvelusaika.....	19
4.4 Valtion virka-ansiomerkit	21
4.5 Valtiovarainministeriön kunniamerkit.....	21
4.6 Kokemusosa kannustimena	22
4.7 Tietojen siirtyminen WebPalveluaikalaskentaan.....	22
4.8 Laskentojen tekeminen.....	24
5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
5.1 Kyselytutkimuksen kohderyhmä.....	25
5.2 Kysymysten luominen.....	26
5.3 Tutkittavien informointi.....	27
5.4 Lomakekyselystä aineistoksi	27
6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	28
6.1 Taustatiedot.....	28
6.2 Laskentatyyppien toimivuus	33
6.3 Virka-ansiomerkit uusi laskentatyyppi.....	34
6.4 Sovelluksen käytettävyys	36
6.5 Helppoa ja sujuvaa	37
6.6 Hankalia toimintoja	38
6.7 Sovelluksen kehittämisen tarpeet.....	41
7 JOHTOPÄÄTÖKSET, TYÖN MERKITYS JA ETIIKKA	43
7.1 Johtopäätökset.....	43

7.2 Opinnäytetyön merkitys ja jatkotutkimusehdotukset.....	46
7.3 Opinnäytetyön validiteetti ja reliabiliteetti.....	47
7.4 Opinnäytetyön eettisyys	48
LÄHTEET.....	50
LIITE 1: KYSELYLOMAKE	55
LIITE 2: KYSELYN SAATE	64
LIITE 3: MUISTUTUS KYSELYSTÄ.....	65

1 JOHDANTO

Tehdystä työstä maksetaan korvaukseksi palkkaa (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 1 §). Palkka on myös tärkein palvelussuhteen ehto (Valtiovarainministeriö, n.d.-c). Palkkauksesta ja vuosilomista säädetään laeilla sekä virka- ja työehtoilla. Näin työntekijöiden ja työnantajien oikeuksista ja velvollisuuksista on selvät ja yhdenvertaiset linjaukset sekä pelisäännöt jokaisella osapuolella.

Valtion palkkausjärjestelmässä kuukausipalkka määräytyy lähtökohtaisesti tehtävän vaativuuden mukaisesti. Peruspalkan lisäksi, kannustimena ja motivaattorina työntekijälle työnantaja voi käyttää erilaisia palkkaus keinoja. Valtion yleisimpänä kannustavan ja kilpailukykyisen palkinnan perustana on käytössä tehtäväkohtainen ja henkilökohtainen palkanosa. Niiden lisäksi, joissakin virastoissa on käytössä yleisten periaatteiden mukaisesti sovittuja virasto-kohtaisia lisäkannustimia, kuten esimerkiksi henkilön palvelusaikaan perustuva kokemusosa. (Valtiovarainministeriö, n.d.-c.)

Palkan lisäksi työntekijällä on oikeus vuosilomaan tiettyjen ehtojen täytyessä. Valtiolla työskentelevien tunnetuin etuus on niin sanottu pitkä 38 päivän vuosiloma, jonka henkilö saavuttaa 15 vuoden työurasta (Valtiovarainministeriö, 2023a, s. 185). Tämän jälkeen tunnustukseksi yli 30 vuotta kestäneestä pitkäaikaisesta valtion palveluksesta annetaan tasavallan presidentin myöntämä virka-ansiomerkki (Valtiovarainministeriö, n.d.-d). Näiden lisäksi ansioituneille kansalaisille jaetaan myös vuosittain itsenäisyyspäivänä 6.12. kunniamerkkejä (Valtiovarainministeriö, n.d.-f).

WebPalveluaikalaskenta on sovellus, minkä avulla seurataan valtion työntekijöiden ansaitsemia etuuksia palkkauksen, vuosilomien, virka-ansiomerkkien ja kunniamerkkien osalta. Tämän opinnäytetyn kyselyn tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle sovelluksen kehittämisen tueksi lisää tietoa asiakkaiden

mielipiteistä sovelluksen ominaisuuksista. Mitä asiakkaat ovat kokenet sovelluksessa helpoksi, mitä hankalaksi ja mitä sovelluksessa tulisi kehittää? Työssä tarkastellaan myös sitä, mitä vaatimuksia hyvän hallinnon toteutumisella ja palveluperiaatteella on viranomaistoiminnassa sekä tuotettaessa digitaalisia palveluita.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

2.1 Opinnäytetyön lähtökohta

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus eli Palkeet, tuottaa talous- ja henkilöstöpalveluja valtionhallinnon virastoille, laitoksille ja rahastoille sekä noin 80000 valtionhallinnon yksittäiselle palkansaajalle. Palkeilla työskentelee noin 700 henkilöä. Palvelukeskus tarjoaa asiakkaille laadukkaita ja kustannus- tehokkaita talous- ja henkilöstöhallinnon tuki- ja asiantuntijapalveluita, joiden avulla asiakkaiden on mahdollista keskittyä paremmin omaan ydintoimi- alaansa. (Palkeet, n.d.-b.)

Työn toimeksiantajana toimii nykyinen työnantajani Palkeet, jonka yhtenä teh- tävänä on tuottaa asiakkailleen raportteja henkilöstöhallinnon tarpeisiin. WebPalveluaikalaskenta-sovellus on yksi tällainen työkalu, jonka avulla tarvit- tavaa informaatio on saatu erilaisten laskentojen muodossa.

Opinnäytetyön lähtökohtana on siis selvittää vastauksia Palkeilla heränneisiin kysymyksiin WebPalveluaikalaskenta-sovelluksen kehittämisen tarpeista, joi- den selvittämiseksi tämä opinnäytetyöprosessi on aloitettu. Jotta kehitystyö voidaan kohdistaa oikein, on sitä ennen tarpeellista tehdä tutkimus asiakkai- den näkökulmasta, mitä sovelluksessa on tarpeen parantaa ja miten sovellusta tulisi kehittää. Näitä asioita selvittämällä varmistetaan asiakaslähtöinen kehi- tystyö ja tuetaan myös säästöjen toteutumista.

Koin tutkimusaiheen itselleni mielenkiintoiseksi, koska olen työskennellyt hen- kilöstöpalveluissa palkka-asiantuntijana Palkeilla. Palkka-asiantuntijana työ- tehtäviini on kuulunut muun muassa WebPalveluaikalaskenta-sovelluksella laskentojen suorittaminen asiakasvirastoille, joten olen itsekin päässyt tutustu- maan WebPalveluaikalaskentaan tuotannon puolen käyttäjän näkökulmasta. Omakohtainen ongelmien ja kehittämisen tarpeen huomaaminen sovelluksen käytössä antoi vielä lisäsysäyksen intoa tämän tutkimuksen tekemiseen. Laa- dukas ja validi kyselyn materiaali antaa toimeksiantajan tulevalle sovelluksen

kehitykselle tarvittavat rakennuspalikat käyttäjälähtöiseen ohjelmiston kehittämistyöhön ja heidän palvelunsa parantamiseen.

2.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa asiakaskyselyn avulla toimeksiantajalle laadukasta ja ajantasaista informaatiota asiakasvirastojen käyttäjien tyytyväisyydestä WebPalveluaikalaskenta-sovellusta kohtaan. Saatujen vastausten pohjalta toimeksiantaja voi pohtia tarkemmin tarvittavat kehittämisen keinot laatimalla kehityssuunnitelman ja arvion muutosten vaikuttavuudesta. Kehityssuunnitelman ja vaikuttavuusarvion johdosta tarkentuu kehittämisprojektin rahoituksen kokonaistarve ja tätä seuraa muutosesitys. Toimeksiantajan on tarkoitus tuoda tuotantoon kehityskohteita osa kerrallaan vuosina 2025 ja 2026, mahdollisesti ensimmäisiä muutoksia jo vuoden 2024 loppupuolella.

Tällä opinnäytetyöllä pyritään vastamaan seuraavaan kysymykseen:

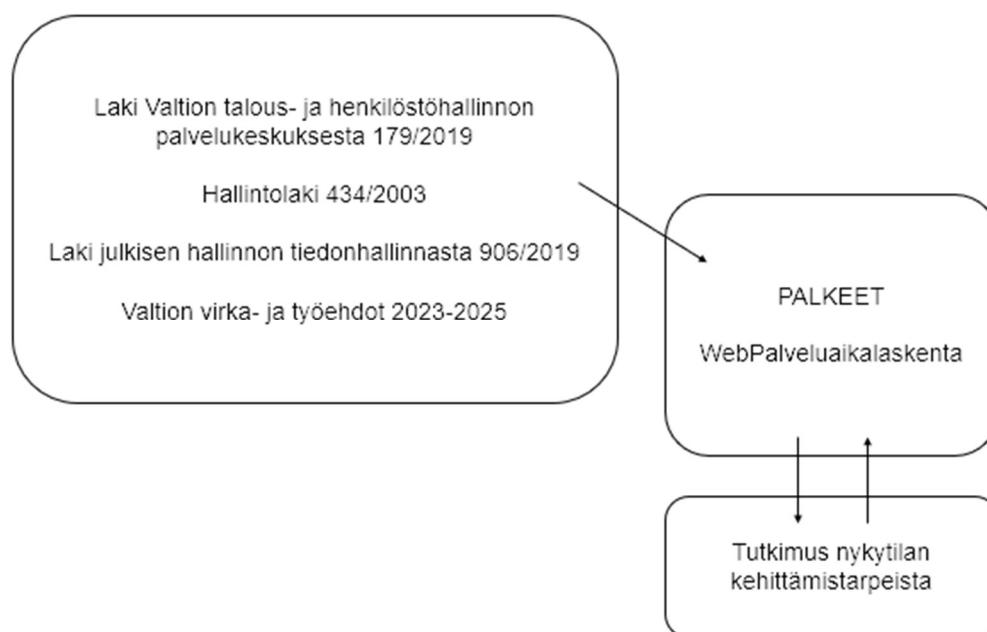
- Miten WebPalveluaikalaskenta-sovellusta tulisi kehittää, jotta se vastaisi paremmin käyttäjien tarpeita.

On tärkeää tavoittaa sovelluksen käyttäjät ja saada heiltä tarkkaa ja yksityiskohtaista palautetta ajankohtaisista haasteista ja ongelmista sovelluksen käytössä. Vain palautteen avulla voidaan varmistua siitä, että asiakkaan näkökulma ja heidän toiveensa on voitu ottaa huomioon kehittämistyössä. Keskusteluyhteys käyttäjän ja kehittäjän välillä on ehtona, jotta kehittämistyö sovelluksen parissa voisi onnistua käyttäjäystävällisesti. Kun ensin on tunnistettu kehittämisen kohteet ja tarpeet, voidaan onnistua asiakaslähtöisesti ja siten kehittämisellä voidaan edistää muun muassa hallintolain mukaisen hyvän hallinnon toteutumista.

2.3 Teoreettinen viitekehys

Palkeiden toiminta perustuu lakiin Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta (179/2019). Kuviosta 1 voidaan huomata, että tämän

opinnäytetyön oikeudellisen näkökulman viitekehukseen liittyy keskeisenä osana lakeja ja säännöksiä, joita viranomaisen on toiminnassaan huomioitava. Meille kaikille taataan oikeus saada asiamme käsitellyksi asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä ja hyvän hallinnon takeet taataan lain turvin jo perustuslaissa (731/1999, 2 luku 21 §). Palkeiden tulee toteuttaa perustuslain mukaisesti hyvän hallinnon takeita, mikä käytännössä tarkoittaa asiakkaiden tasapuolista kohtelua, hyvää palveluperiaatetta ja menettelyn neuvontaa. Hyvän hallinnon turvaavia säännöksiä on kirjattu erityisesti hallintolakiin (434/2003) sekä virkamieslakeihin. Viranomaistoiminnan avoimuutta ja julkisuutta säädetään tarkemmin julkisuuslailla (621/1999) ja julkisuusperiaatteen toteutumista turvataan tiedonhallintalailla (906/2019). Hyvään hallintoon voidaan vaikuttaa myös pehmeämmillä normeilla kuten julkishallinnon strategialla, palvelusitoumuksilla ja ohjeistuksilla. (Mäenpää, 2021, s. 2-4.)



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys.

Nykytilan tutkimuksella on tarkoitus selvittää, mitä kehittämistarpeita käyttäjät toivovat WebPalveluaikalaskenta-sovellukseen. Viranomaisen sekä sovelluksen toimintaan liittyy paljon säädöksiä ja vaatimuksia, joita käydään läpi teoriaosuudessa. Kyselyn vastaukset esitellään tulokset luvussa. Johtopäätöksissä tarkastelen vastauksista esiin nousseita sovelluksen kehitystarpeita

sekä pohdin, voidaanko kehittämisellä edistää tai tukea opinnäytetyössä tutkittuilla osin säädösten toteutumista.

2.4 Käytettävät tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on yleistää tutkimusongelmaan liittyviä asioita otoksilla. Otos on pieni joukko vastaajia, jotka edustavat koko tutkimusjoukkoa omilla vastauksillaan. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan siis määrällistä tutkimusta, jossa kerättyä aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Tällöin tutkittavan otannan tulee olla tarpeeksi suuri, jotta tulokset ovat riittävän tarkat ja ne voidaan peilata koskemaan koko joukkoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään siten tuottamaan perusteltua, luotettavaa, ja yleistettävää tietoa, jolla voidaan vastata tutkimusongelman kysymyksiin. (Kananen, 2008, s. 10-11, 13.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen avulla voidaan tämentää tutkittavaa ilmiötä, mikä on lähtökohtana, jotta kvantitatiivista tutkimusta voi tehdä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiötä ja siihen voi sisältyä myös avoimia kysymyksiä, jolloin tutkimus perustuu kirjoitettuun tekstiin ja puheeseen. Laadullinen tutkimus jättää tulkinnanvaraa ja sen avulla voidaan selvittää ilmiöihin liittyviä ominaisuuksia ja yhteyksien esiintymistiheyksiä. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää myös kvantitatiivisen tutkimuksen rinnalla. (Kananen, 2008, s. 10-11.) Alkuun tässä tutkimuksessa oli tarkoituksena tehdä rinnakkain sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Kuitenkin jo työn alkupuolella todettiin, että määrällinen menetelmä on tarkoituksenmukaisempi työn tulosten kannalta. Syventävät haastattelut rajattiin täten työn ulkopuolelle. Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on siis tuottaa kerätyn kyselyn aineiston perusteella tilastollista analyysia, jolloin kvantitatiivinen tutkimus on tämän työn keskiössä (Hirsjärvi ym., 2009, s. 104).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kerätään kyselyllä. Kysymyksiä voi esittää strukturoidussa muodossa eli monivalintakysymyksinä valmiilla vastausvaihtoehdoilla luotuna tai avoimina kysymyksinä. Kysymykset muotoillaan

tiedosta, jota tarvitaan. Saman kysymyksen voi esittää monella tapaa, joten vastausten analysointimahdollisuudet on otettava osaltaan huomioon kysymyksiä laatiessa. Jokaisen kysymyksen kohdalla mietittävä huolella, kuinka voidaan minimoida vastaajien tulkintavirheitä niin, että vastaaja ymmärtää kysymyksen oikein ja hänellä on kysymyksen vastaamiseen vaadittava tieto. Kyselylomakkeen tulee olla myös helppo täyttää ja houkutteleva vastaajalle. (Kananen, 2008, s. 12, 25.) Merkittävin ja keskeisin aineistonkeruumenetelmä tässä opinnäytetyössä oli luoda kysely, jolla lähdeaineisto kerätään. Lomakekyselyn avulla aineisto kerätään tietyn perusjoukon kohdehenkilöiltä. Kaikille vastaajille halutaan esittää samat kysymykset eli esittää kysely standardoidusti. Tällöin kyseessä on niin sanottu survey-tutkimus. Menetelmällä kerätty kyselyn aineisto analysoidaan yleensä kvantitatiivisesti, kuten tässä työssä on tehty tulokset luvussa. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 193-194.)

Tässä opinnäytetyössä täyttyy kaksi oikeudellisen empiirisen tutkimuksen määritelmää. Ensinkin tutkimuksen kohteena on oikeudellinen ilmiö, tässä tapauksessa haluan selvittää, millaisia vaatimuksia hyvän hallinnon normit ja tiedonhallinnan säädökset asettavat sähköisille palveluille asiakkaiden näkökulmasta. Ja voidaanko sovelluksen kehittämistyöllä varmistaa ja tukea säädösten toteutumista. Toiseksi tutkimuksessa käytetään yhteiskuntatieteellisiä tiedonhankintamenetelmiä eli kokemusperäistä tiedonhankintamenetelmää, analysointia ja niistä seuraavia johtopäätöksiä. (Miettinen, 2016, s. 249.)

3 SÄÄDÖKSET JA TOIMINNAN OHJAUS

3.1 Valtio työnantajana

Valtiolla työskentelee sekä virkamiehiä, että työsopimussuhteessa olevia henkilöitä. Virkamiesten oikeusasemasta säädetään valtion virkamieslaissa (750/1994) ja -asetuksessa (971/1994) sekä virkaehtosopimuslaissa (664/1970) säädetään virkasuhteen ehtojen sääntelystä.

Työsopimussuhteessa olevan henkilön oikeusasemasta taasen säädetään työsopimuslaissa (55/2001), ja sen ehdoista työehtosopimuslaissa (436/1946). (Valtiovarainministeriö, n.d.-e.)

Valtion virkaehtosopimuslain (664/1970, 2 §) mukaan virkamiesten palvelussuhteen ehdoista määrätään virkaehtosopimuksilla. Lisäksi valtion virkamiehillä on täydentävä valtion virkaehtosopimusasioiden pääsopimus 21.12.1993. Palvelussuhteen ehdoista sovitaan sekä keskustason virka- ja työehtosopimuksilla, virastotason tarkentavin sopimuksin sekä työehtosopimuksilla. Virasto- tai hallinnonalakohtaisissa sopimuksissa sovitaan pääsääntöisesti palkkoja ja työaikoja koskevista ehdoista, jotka valtiovarainministeriön täytyy vielä hyväksyä. Tällaisia sopimusvirastoja on noin 60. (Valtiovarainministeriö, n.d.-g.)

Valtion virka- ja työehdoissa (2023, s. 42) määritellään palvelussuhteen ehdot. Niiden mukaan palvelussuhteeseen laskettavaksi ajaksi katsotaan aika, jonka työntekijä on ollut:

- 1) valtion palveluksessa,
- 2) suorittamassa varusmiespalvelusta tai aseellisesta palveluksesta vapautettuna suorittamassa aseetonta palvelusta tai siviilipalvelusta siltä osin kuin siviilipalvelusaika ei ylitä 240 päivän palvelusaikaa,
- 3) palveluksessa Yhdistyneitten Kansakuntien tai Euroopan turvallisuus- ja yhteistyöjärjestön päätöksen perusteella asetetussa suomalaisessa valvontajoukossa tai
- 4) siviilihenkilönä osallistunut kriisinhallintatehtäviin asiasta annetun lain (1287/2004) mukaisesti.

Myös raskaus- tai vanhempainvapaan sekä vuorotteluvapaan ajanjaksot katsotaan palvelusajaksi. (Valtion virka- ja työehdot, 2023, s. 42). Valtion virka- ja työehdoissa määritellään raamit, joihin pohjautuen henkilöiden työuriin perustuvia palvelusaikalaskentoja tehdään.

3.2 Palkeiden ohjaus

Palkeet toimii valtiovarainministeriön ohjauksessa (Laki Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta 179/2019, 6 §; HE 20/2020, kohta "1.3 Lainsäädäntö"). Lait määrittelevät lähtökohtaisesti Palkeiden toimintaa, joka

on valtiovarainministeriön hallinnonalainen virasto. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta annetun lain (179/2019, 1 §) mukaisesti Palkeiden tehtävänä on:

- 1) tuottaa keskitettyjä taloushallintotehtäviä siten kuin valtiokonttori on valtion talousarviosta annetun lain (423/1988) 12 b §:n nojalla palvelukeskuksen tehtäväksi ja vastuulle määrännyt;
- 2) tuottaa talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja sekä muita vastaavia hallinnon tuki- ja asiantuntijapalveluja siten kuin niistä on palvelusopimuksissa sovittu; (9.7.2020/558)
- 3) tuottaa talous- ja henkilöstöhallinnon analysointi- ja raportointipalveluja palvelukeskuksen asiakkaille valmistelun ja päätöksenteon tueksi. (9.7.2020/558)

Edellä mainittujen lisäksi, Palkeilla voi olla myös muita erikseen säädetyjä tehtäviä. Yhtenä erikseen määrättyinä tehtävänä Palkeet ylläpitää Valtiokonttorin määräyksen mukaisesti nimikirjatietoja (Valtiokonttori, 2022, s. 2). Jokaisella valtion virastolla on velvollisuus pitää palveluksessaan olevista virkamiehistä ja työntekijöistä nimikirjaa. Nimikirjaan tallennetaan muun muassa henkilötiedot, henkilön koulutus, työhistoria ja mahdolliset työn tekemisen keskeytykset, tieto asevelvollisuuden suorittamisesta tai siitä vapautumisesta. (Nimikirjalaki 1010/1989, 2 § 1 mom., 4 §.)

Työura- ja keskeytystietojen tallentamisen jälkeen, toisena Palkeiden tehtävänä on **palveluaikalaskennan** suorittaminen WebPalveluaikalaskennassa säännöllisesti, laskennan tekninen hyväksyminen ja siitä ilmoittaminen virastoon, jotta virasto voi hyväksyä tuloksen ja tehdä palveluaikapäätöksen. Näiden lisäksi Palkeiden vastuulla on **palvelusaikalaskenta** eli vuosilomaoikeuteen liittyvän palvelusajan ilmoittaminen virastolle uuden henkilön palvelusuhteen alkaessa sekä toimenpiteiden tekeminen, kun henkilön 15 vuoden vuosilomaoikeus täyttyy. (Valtiokonttori, 2022, s. 2.) Lukijan on hyvä huomata nämä kaksi edellä mainittua ja tummennettua eri termiä, koska ne voivat eri asiayhteyksissä tarkoittaa hiukan eri asioita. Kaikkia työuria mitä hyväksytään vuosilomaoikeutta kartuttavaan palvelusaikaan ei välttämättä hyväksytä palveluaika laskentaan. Näin ollen WebPalveluaikalaskentaan on rakennettu useampia laskentatyyppisiä tuottamaan eri laskentatuloksia käyttötärpeen

mukaan. Esimerkiksi pääsääntöisesti varusmiespalvelus hyväksiluetaan vuosiloman palvelusaikalaskentaan, muttei kokemusosan palveluaikalaskentaan.

3.3 Hyvän hallinnon sähköiset palvelut

Tietojärjestelmät ovat olleet jo vuosikymmeniä osa hallintoasioiden käsittelyä ja julkisten palveluiden tuottamista. Siitä huolimatta tietojärjestelmien kehittämiseen ja käyttöön kohdistuva sääntely on kovin hajanaista. Tietojärjestelmä ei ole vakiintunut sääntelykohteena, jolloin sen merkitys vaihtelee lainsäädännössä eri yhteyksissä. On yleistasoista ja erityislainsäädäntöä, uutta ja vanhaa sääntelyä, josta vain osa kohdistuu tietojärjestelmien käyttöön ja kehittämiseen, kun taas valtaosa vaikuttaa välillisesti tietojärjestelmien toiminnallisuuteen. (Valtiovarainministeriö, 2021, s. 18.)

Viranomaisen hyvän hallinnon edellytyksiä on muun muassa pyrkimys hyvään palveluun, toiminnallinen sujuvuus, menettelyllinen helppous ja vastuujärjestelmien toimivuus. Viranomaisen ja sen henkilöstön on aktiivisesti omalla toiminnallaan toteutettava hyvän hallinnon takeita. (Mäenpää, 2021, s. 4.) Palkeiden vastuulla on palvelujen tuottamisessa tarvittavien tietojärjestelmien tekninen toimivuus sekä niiden käytettävyys huolehtien samalla tietojen eheydestä, muuttumattomuudesta, suojaamisesta sekä säilyttämisestä (Laki Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta 179/2019, 1 a § 2 mom.).

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan asiakkaille tarjottavat sähköiset palvelut ovat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Keskeisenä palvelujen kehittämisessä nähdään käyttäjäystävällinen uudistaminen palveluprosessien osalta ja palvelujen yhteen toimivuus. (Valtiovarainministeriö, n.d.-a.) Hallintolain (434/2003, 7 § 1 mom.) mukaan viranomaisen on palveluperiaatteen mukaisesti järjestettävä asiakkaille asianmukaista palvelua ja viranomainen pysyy samalla tulokselliseen viranhoitoon. Lainsäädännössä ei ole varsinaisesti säännöksiä siitä, kuinka viranomaisen tulisi järjestää oma palvelutuotantonsa

vaan se nojautuu edellä mainittuun hallintolaissa säädettyyn palveluperiaatteeseen ja asianmukaisuuteen. (Voutilainen, 2020, s. 237.)

Hallintolain 7 §:n mukainen hallinnon palveluperiaate määrittelee hallinnon toimintaa asiakassuhteen kannalta. Palveluperiaatetta on noudatettava kaikkia viranomaispalveluita toteutettaessa riippumatta palvelun sisällöstä tai lopputuloksesta. Palveluperiaate ohjaa myös viranomaisen toimintaa hallinnon asiakkaiden suhteen. Hallinnon asiakas on viranomaispalvelun hakija, saaja tai käyttäjä. (Mäenpää, 2021, s. 114-115.) Tämän opinnäytetyön avulla tuetaan palveluperiaatteen mukaista viranomaisen velvollisuutta ottaa huomioon palveluiden käyttäjystävällisyys jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Käyttäjiltä saadun palautteen ja asiakaslähtöisten arviointimenetelmien avulla voidaan parantaa palveluiden laatua ja tehokkuutta. (Voutilainen, 2023, s. 238.)

3.4 Tiedonhallinta ja julkisuus

Viranomaisen tulee noudattaa lakia julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019). Lailla halutaan varmistaa viranomaisen tietoaineiston laadukas ja yhdenmukainen hallinta sekä tietoturvallinen käsittely julkisuusperiaatetta toteuttaen. Lisäksi lailla pyritään tukemaan viranomaisen tuloksellista ja laadukasta viran hoitoa hyviä hallintotapoja noudattaen ja edistämään tietojen ja järjestelmien yhteen toimivuutta. (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019, 1 § 1 mom.) Tiedonhallinnan ja julkisuuslain toteuttaminen kuuluu käytännössä henkilöstön työtehtäviin, siksi henkilöstön on tärkeää olla hyvin perillä lakien oikeuksista ja velvoitteista. Viranomaisen on tarjottava henkilöstölle koulutusta, jotta turvataan riittävä tieto lakien menettelytavoista ja vaatimuksista. (Mäenpää, 2021, s. 384.)

Tiedonhallintaa koskevan lain lisäksi Palkeilla noudatetaan valtioneuvoston asetusta asiakirjojen turvallisuusluokittelusta valtionhallinnossa (1101/2019), valtiovarainministeriön, tiedonhallintalautakunnan, valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän antamia yleisiä tietoturvallisuusohjeita. Henkilötietoja käsitellään taloushallinnon tietojärjestelmissä EU:n yleisen tietosuojajärjestelmän mukaisesti.

asetuksen (679/2016), tietosuojalain ja muun tietosuojalainsäädännön ohjeistuksen mukaisesti. Palkeiden vastuulla on huolehtia Palvelusopimuksen mukaisesti omasta virastokohtaisesta tietoturvastaan sekä palvelutuotannon järjestelmien kokonaisvaltaisesta turvallisuudesta. Palkeet vastaa myös omista miinsa järjestelmiin rakennettavista automatisoinneista sekä niiden ylläpidosta ja ne sisällytetään Palkeiden tietoturvasuunnitelmaan. (Valtioneuvoston taloussääntömalli 2023, s. 69-71.) Asianmukainen ja tehokas tiedonhallinta on tärkeänä osana julkisuusperiaatteen toteutumisessa (Mäenpää, 2021, s. 89).

4 WEBPALVELUAIKALASKENTA KÄYTÄNNÖSSÄ

4.1 Palkeet Kieku-järjestelmän pääkäyttäjänä

Palkeet on hankkinut Kieku-järjestelmän tuoteperheeseen kuuluvat tuotteet ohjelmistolisenssillä ja jottei tekijänoikeuksia rikottaisi, tähän työhön ei liitetä yhtään kuvakaappausta varsinaisista ohjelmista. Avaan ja selkeytän asioita tekemieni kuvioden avustuksella ja asioita kuvailemalla. Kieku on kaikkien valtion virastojen yhteinen talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä, jonka pääkäyttäjänä Palkeet toimii. Kiekun kautta hoidetaan kirjanpito, sisäinen laskenta, osto- ja myyntireskontra, käyttöomaisuus- ja irtaimistokirjanpito, palkanlaskenta ja työajan hallinta (Raudasoja & Suomela, 2014, s. 18, 60; Valtion taloussääntömalli 2023, s. 71). Kyseessä on siis erittäin laaja järjestelmä, joka sisältää useita eri ohjelmia eri toiminnoille ja sovelluksia, joissa hallinnoidaan suuria määriä valtion virastojen dataa ja henkilötietoja.

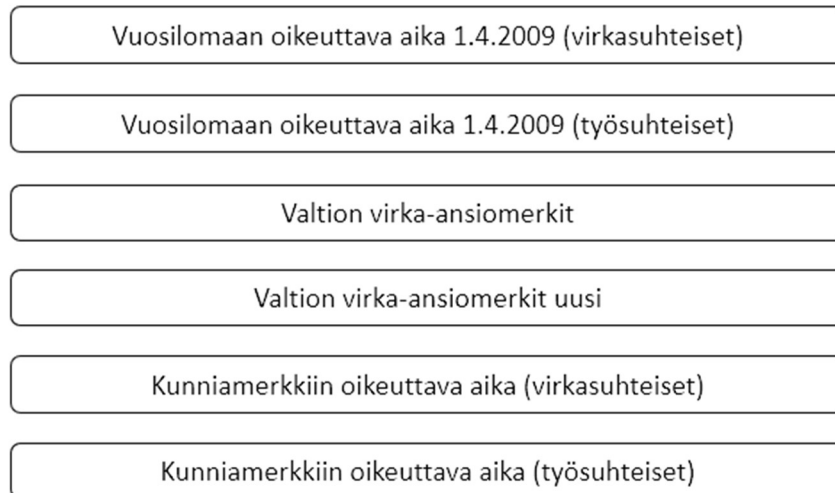
Kieku-tietojärjestelmä perustuu SAPin ja CGI:n valmistamiin ohjelmistotuotteisiin ja se koostuu seuraavista eri ohjelmista: Kieku taloushallinto, Kieku-henkilöstöhallinto, Palkat, Ajanhallinta, WebPalveluaikalaskenta, Vuosilomasuunnittelu, eKieku ja Osaava Success Factors. Lisäksi tilinpäätökseen liittyviä vakioraportteja ja Kieku-järjestelmän analyysiraportteja toteutetaan SAPin Business Intelligencen avulla. Erilaisten ohjelmien lisäksi Kiekuun on kolme eri

käyttöliittymää. Talous- ja henkilöstöhallinnon ammattilaiset käyttävät seuraavia sovelluksia: Ajanhallinta, Lomasuunnittelu, Palkat ja lisäksi vielä WebPalveluaikalaskenta, joka on tämän työn tutkimuksen kohteena. Selainpohjaista Kieku-portaalia käyttävät lähes kaikki, esimiehet, virkamiehet ja henkilöstöasiainhoitajat. SAP HCM -henkilöstöhallinta on oma käyttöliittymä talous- ja henkilöstöhallinnon ammattilaisille. (Palkeet, n.d.-a.) SAPIin tallennetuista tiedoista osa datasta siirtyy määritellysti eteenpäin seuraaviin sovelluksiin. Esimerkiksi tallennettujen työurien ja työn keskeytysten ajanjaksot siirtyvät SAPista WebPalveluaikalaskentaan. Jotta tallennettu data toimii ongelmitta myös seuraavassa paikassa, on tieto täytynyt tallentaa määriteltujen ehtojen mukaisesti niin, että seuraavakin sovellus voi hyödyntää kyseistä tietoa ilman virheitä.

4.2 Laskentojen merkitys ja laskentatyypit

Valtiolla työskenteli noin 80 000 henkilöä vuonna 2022. Heistä 91 prosenttia on virkasuhteisia ja 9 prosenttia työsopimussuhteisia. Valtion henkilöstön osuus kaikista palkansaajista on noin 3,5 prosenttia. (Valtiovarainministeriö, n.d.-b.) Palkeiden lakisääteisenä tehtävänä on suorittaa palvelu- ja palveluaikalaskentoja virastoille, jotta he ovat tietoisia virkamiesten ja työsuhteisten valtionpalveluaikojen pituuksista sekä vuosilomien oikeuksista. Näin virastot pystyvät tekemään tarvittavia henkilöstön etuuksiin liittyviä päätöksiä ajallaan.

Asiakasviraston tarkentavasta virkaehtosopimuksesta johtuu, millaisia laskentatyyppjä virastolla on käytettävissä. Suurimmalla osalla virastoja on käytössä WebPalveluaikalaskennan perusnäkömön laskentatyyppit (kuvio 2). Näitä laskentatyyppjä ovat vuosilomaan oikeuttavan aika, valtion virka-ansiomerkki ja kunniamerkkiin oikeuttava aika. Näiden lisäksi osalla 3.1 luvussa kerrotuilla sopimusvirastoilla voi olla käytössä kokemusosan laskentatyyppi.



Kuvio 2. WebPalveluaikalaskennan perusnäköymän laskentatyypit.

Jokaisesta valtion virkamiehestä ja työntekijästä on ylläpidettävä nimikirjaa ja tämän tehtävän Valtiokonttori on määrännyt Palkeille. Henkilöstöpalvelut vastaavat asiakasvirastojen työntekijöiden palkkaukseen, palkitsemiseen ja palvelussuhteen hallintaan liittyvistä toimista. Asiakas toimittaa henkilön työura- ja keskeytystiedot Palkeille, jonka jälkeen kyseisen asiakasvirastoa hoitavan henkilöstöpalvelun tiimissä tiedot kirjataan järjestelmään. Palvelussuhdetietojen kirjaamisen jälkeen henkilölle suoritetaan säännöllisesti palveluaikalaskennat, jonka tuloksen virasto tarkistaa. Jos laskelma on viraston mielestä oikein, tekee virasto tällöin palveluaikapäätöksen vahvistamaan laskennan tuloksen. (Valtiokonttori, 2022, s. 1-2.) Viraston vahvistaman palveluaikapäätöksen jälkeen, jos tulos vaikuttaa esimerkiksi palkkaukseen, voidaan palkkamutokset tehdä palkkajärjestelmään. Nimikirjan ylläpitoa varten tallennetut tiedot toimivat eri laskentatyyppien perustana ja tämän vuoksi kaikki laskennat pohjautuvat lähtökohtaisesti niihin.

4.3 Vuosilomaan oikeuttava palvelusaika

Vuosilomaa ansaitaan vain täysiltä lomanmääräytymiskuukausilta ja se rakentuu ansaintaperiaatteella. Täydellä lomanmääräytymiskuukaudella tarkoitetaan sellaista kuukautta, jolloin virkamies on ollut töissä vähintään 18 kalenteripäivänä, työntekijä 14 päivänä, tai tietyissä tilanteissa vähintään 35 tuntia.

Vuosiloman pituus määräytyy sen mukaan, kuinka pitkä on ollut virkamiehen tai työntekijän tekemä palvelusaika sekä paljonko on kertynyt välitöntä valtion palvelusta. (Valtiovarainministeriö, 2023b, s. 2-3.)

Valtiolla työskentelevien vuosiloman pituus muodostuu lähtökohtaisesti vuosilomalain (2005/162, 2 luku 5 § 1 mom.) mukaisesti 30 lomapäivän kertymiseen saakka. Sen lisäksi virkamiesten ja työntekijöiden 38 vuosilomapäivän kertymisestä on määritelty valtion virka- ja työehtosopimuksessa. (Valtiovarainministeriö, 2023a, s. 184-185.) Taulukoissa 1-3 on kuvattu vuosilomien kertymistä valtiolla:

Taulukko 1. Alle vuosi välitöntä palvelusta (Valtiovarainministeriö, 2023a, s. 185).

täydet lomanmääräytymiskaudet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
lomapäivien lukumäärä	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22

Taulukko 2. Vähintään 1 vuosi palvelusta tai 12 täyttä lomanmääräytymiskautta (Valtiovarainministeriö, 2023a, s. 185).

täydet lomanmääräytymiskaudet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
lomapäivien lukumäärä	3	5	7	10	13	16	19	21	24	26	28	30

Taulukko 3. Vuosilomaan oikeuttavaa aikaa vähintään 15 vuotta (Valtiovarainministeriö, 2023a, s. 185).

täydet lomanmääräytymiskaudet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
lomapäivien lukumäärä	3	6	9	11	15	18	22	25	28	31	34	38

Vuosiloman osalta, palvelusaikaa laskiessa tarkastellaan sitä, milloin henkilölle on syntynyt 15 vuotta vuosilomaan oikeuttavaa palvelusaikaa. Palvelusaikaa kerryttää virka- tai työsuhde ministeriössä tai valtion budjettiin kuuluvassa virastossa tai laitoksessa. Palvelusaikaa voidaan kerryttää myös hyväksi lukemalla palvelus kotimaassa tai ulkomailla muulla työnantajalla vastaavalla ammattialalla tai sellaisissa tehtävissä, joista voidaan katsoa olevan olennaista hyötyä virkamiehen tai työntekijän työtehtävien suorittamisessa. Välilliset valtionhallinnon liikelaitokset tai muut vastaavat eivät kerrytä palvelusaikaa. Kun henkilölle on kertynyt vuosilomaan oikeuttavaa palvelusaikaa 15 vuotta, henkilö saa pitkän vuosiloman eli 38 päivää. (Valtiovarainministeriö, 2023b, s. 2, 4-5.)

Henkilön aloittaessa uutena virkamiehenä tai työntekijänä valtion palveluksessa, selvitetään henkilön vuosilomaan oikeuttava palvelusajan määrä. Uuden virkamiehen tai työntekijän on toimitettava virastolle palvelusajan määrittämiseksi tarpeelliset selvitykset. Henkilön siirtyessä toiseen valtion virastoon tai uuteen palvelussuhteeseen siirtyä edellisen palvelussuhteen hyväksi luettu palvelusaika myös uuteen palvelussuhteeseen, jos siirtyminen on aiheuttanut enintään 30 kalenteripäivän keskeytyksen. (Valtiovarainministeriö, 2023b, s. 5.)

4.4 Valtion virka-ansiomerkit

Pitkästä valtion palveluksesta annetaan tunnustukseksi valtion virka-ansiomerkki, jonka myöntää tasavallan presidentti. Virka-ansiomerkin edellytyksenä on vähintään 30 vuotta valtion palvelusta. Kaikki virkasuhteinen valtion palvelus otetaan huomioon. Työsuhteista palveluaikaa voidaan ottaa huomioon korkeintaan viisi vuotta. (Asetus valtion virka-ansiomerkeistä 166/1961, 1-2, 4 §; Valtiovarainministeriö, n.d.-d; Valtiovarainministeriö, 2022, s. 1.)

Valtion virka-ansiomerkki on anottava hakemuksella valtion virkamerkkitoimikunnalta. Hakemukseen on liitettävä henkilön ansioluettelo, jonka toimikunta tarkastaa. Hakemus ja toimikunnan lausunto toimitetaan valtioneuvoston kansliaan tasavallan presidentille esiteltäväksi. (Asetus valtion virka-ansiomerkeistä 166/1961, 8-9 §; Valtiovarainministeriö, n.d.-d; Valtiovarainministeriö, 2022b, s. 2, 4.) Tähän huomiona vielä, että WebPalveluaikalaskennassa on tämän laskentatyyppin osalta tällä hetkellä valittavana kaksi eri vaihtoehtoa: Valtion virka-ansiomerkit sekä Valtion virka-ansiomerkit uusi.

4.5 Valtiovarainministeriön kunniamerkit

Suomen Valkoisen Ruusun ja Suomen Leijonan ritarikunnat jakavat ansioitu-neille kansalaisille suomen itsenäisyyspäivänä 6.12. kunniamerkkejä. Valtio-varainministeriön alaiset virastot, laitokset, yhteisöt, yritykset ja

aluehallintovirastot voivat tehdä ehdotuksia ansioituneista kansalaisista. (Valtiovarainministeriö, n.d.-f.)

Kunniamerkkien ehdotuksille on omat kiintiöt erikseen ritarimerkeille, ansioristeille sekä mitaleille, joita ministeriö ei saa ylittää. Tämän vuoksi ministeriöissä joudutaan tekemään vuosittain karsintaa ehdotuksista. Eri kunniamerkkiluokissa tulee tehdä ehdotuksia tasapuolisesti eri sukupuolille ja ammattiryhmille. (Valtiovarainministeriö, n.d.-f.)

4.6 Kokemusosa kannustimena

Palvelussuhteen keskeisin ehto on palkkaus. Palkkausta voidaan käyttää tuloksellisen johtamisen työvälineenä, jolloin palkkauksen avulla pyritään edistämään valtionhallinnon tuloksellisuutta sekä kilpailemaan osaavasta henkilökunnasta. Valtion palkkausjärjestelmissä kuukausipalkka muodostuu yleensä tehtävien vaativuuden ja henkilökohtaisen työsuoriutumisen mukaisesti. (Valtiovarainministeriö, n.d.-c.)

Kannustavalla palkitsemisella pyritään ohjaamaan henkilöstöä hakeutumaan vaativampiin tehtäviin ja parantamaan työsuoritusta sekä osaamista. Pienessä osassa valtionhallintoa on käytössä erillisiä, vuosittain määräytyviä tulospalkkioita, joiden käyttöä pyritään laajentamaan ja joillakin harvoilla valtionpalkkausjärjestelmillä on käytössä myös palvelusaikaan perustuva kokemusosa. (Valtiovarainministeriö, n.d.-c.) Kokemusosa voi olla esimerkiksi 8 vuoden palvelusajan täytyessä 3 % lisää palkkaa henkilön peruspalkasta. Tämän edun saavuttaneita henkilöitä seurataan kokemusosan laskentatyypin avulla.

4.7 Tietojen siirtyminen WebPalveluaikalaskentaan

Kuten jo aikaisemmin olen kuvannut, tiedot WebPalveluaikalaskentaan siirtyvät aikaisemmin luvussa 4.1 kerrotun SAP HCM:n kautta. Kun virasto toimittaa henkilön työ-, tutkintotodistuksia tai vanhan nimikirjaotteen, tallennetaan tiedot SAPIin Palkeissa, josta tiedot siirtyvät eteenpäin WebPalveluaikalaskentaan.

SAPiin työuria tallentaessa, työnantajan laatu kohtaan on valittava tieto sen mukaan, millainen palvelus on kyseessä. Kuviossa 3 on kuvattu työnantajan laadun valintavaihtoehdot: valtion virasto/laitos, kunta/kuntayhtymä, valtion ulkopuolinen sektori tai yksityinen sektori. (Palkeet, 2020, s. 8.)

The image shows four vertically stacked rectangular buttons with rounded corners, each containing a number and a text label. The buttons are: 1 Valtion virasto/laitos, 2 Kunta/kuntayhtymä, 3 Valtion ulkopuolinen sektori, and 4 Yksityinen sektori.

Kuvio 3. Työnantajan laadun valinta SAPissa.

Työnantajan laadun valinta ei vaikuta WebPalveluaikalaskennan vuosilomaoiden tai kokemusosan laskentaan, koska työurat hyväksytään viraston ilmoituksen mukaan. SAPissa on työurien tallennusvaiheessa valittava myös työsuhdetyyppi. Kuviossa 4 on kuvattu työsuhdetyypin valintavaihtoehdot: muu, työsuhteinen tai virkasuhteinen. (Palkeet, 2020, s. 8.)

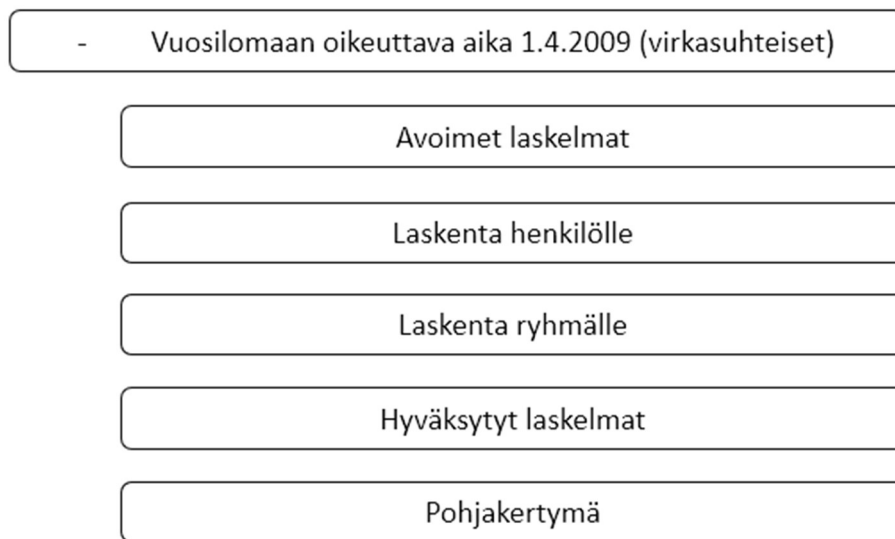
The image shows three vertically stacked rectangular buttons with rounded corners, each containing a letter and a text label. The buttons are: M Muu, T Työsuhteinen, and V Virkasuhteinen.

Kuvio 4. Työsuhdetyypin valinta SAPissa.

Työsuhdetyypin valinnalla on tulevan laskennan kannalta merkitystä, koska virka-ansiomerkkiin oikeuttavaa aikaa on vain virkasuhteinen palvelus. Näin ollen virka-ansiomerkkilaskennassa laskentaan nousee vain työurat, joihin on valittu työsuhdetyypiksi V eli virkasuhteinen palvelus. Jos työsuhdetyypin valintaa ei ole tehty tallennusvaiheessa oikein, ei kyseinen työura tällöin nouse mukaan laskentaan ja tästä aiheutuu WebPalveluaikalaskennassa virheellinen laskentatulokset. (Palkeet, 2020, s. 8.)

4.8 Laskentojen tekeminen

Halutun laskentatyyppin valinnan jälkeen on vaihtoehtoina kuvion 5 mukaiset laskenta vaihtoehdot. Avoimet laskennat ovat käyttäjän aloittamia laskentoja, mutta niitä ei ole vielä hyväksytty. Laskenta henkilölle valinnan kautta aloitetaan yhden henkilön laskennan tekeminen. Laskenta ryhmälle aloittaa laskennan koko valitulle organisaatiolle. Hyväksytystä laskelmista voi tarkastella henkilön hyväksyttyä laskelmaa. Pohjakertymä on käytettävissä henkilöillä, joille on tehty aikaisempi laskelma. (Palkeet, 2020, s. 5, 9-11.)



Kuvio 5. Laskentatyyppin alaiset valinnat.

WebPalveluaikalaskenta-sovelluksella on kaksi eri käyttäjäkuntaa, jotka eroavat toisistaan sovelluksen käyttöoikeuksien vuoksi. Laajoilla käyttöoikeuksilla tuotannon henkilöt pääsevät tekemään sovelluksessa asiakkaan pyytämiä tai tuotannon vastuunjaossa määriteltyjä, tietynä aikana tehtäviä seuranta laskelmia. Asiakkaat voivat katseluoikeuksilla tarkastella tuloksia, hyväksyä laskelmia ja tulostaa päätöksiä. (Valtiokonttori, 2022, s. 2.)

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kyselytutkimuksen kohderyhmä

Kaikki valtion virastot ovat tutkimuksen kohteena ja mukana kyselyssä. Koska asiakasvirastoja on lähes parisen sataa, on helpompi kuvata hallinnonaloja (kuvio 6), joiden alaisuudessa virastot toimivat. Hallinnonalojen lisäksi tutkimuksessa on mukana valtion liikelaitokset, joita ovat Senaatti-kiinteistöt, Puolustuskiinteistöt ja Metsähallitus. (Palkeet, 2023.)



Kuvio 6. Tutkimuksen kokonaisotos.

Kyselylomakkeen (liite 1) ensimmäisestä kysymyksestä selviää kaikki virastot, jotka ovat kyselyn kohteena ja keille tämä kysely on lähetetty. Valtiolla on noin 65 kirjanpitoyksikköä eli asiakaspäävirastoa, joissa useamman alla on lisäksi tulosohjattuja virastoja, joten lopullinen otantakoko virastotasolla ylsi lähes kahdensadan viraston (189), mikä oli huomasti yli oman ennakkokäsitykseni.

Kaikissa virastoissa WebPalveluaikalaskenta-sovellus ei ole välttämättä ollut laisinkaan käytössä, joten kaikkien virastojen henkilöiltä ei siten edes odoteta vastausta kyselyyn. Toisissa virastoissa voi taas olla useampikin henkilö, ketkä ovat käyttäneet sovellusta ja juuri heidän tavoittamisensa, ja heiltä saatava palaute kyselyn avulla on tavoitteena.

5.2 Kysymysten luominen

Palkeilla tehdään vuosittain asiakaskyselyitä ja tutkimuksia laajalti kartoittaen tietoja virastoittain, joiden avulla mitataan palvelun laatua kokonaisuutena, palvelujen käyttäjäläheisyyttä, palvelukokemuksen saumattomuutta, palvelujen kehittämistä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, palvelun nopeutta, palvelun ystävällisyyttä ja yhteistyötä Palkeiden kanssa. Lisäksi kyselyissä selvitetään käyttäjien tyytyväisyyttä valtionhallinnon käytössä olevia järjestelmiä kohtaan. (Palkki, 2023.) Kyselyiden tulokset ovat käytettävissä vain Palkeiden sisäiseen käyttöön, joten en voi avata niiden vastauksia tässä tarkemmin, mutta vuosina 2021-2023 tehtyjen asiakaskyselyiden avulla on saatu palautetta ja tartuntapintaa myös tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olevaan WebPalveluikalaskentaan liittyen. Saatujen vastausten perusteella on muodostunut selvä näkemys siitä, että sovelluksen kanssa on ollut monenlaisia haasteita. Siihen on toivottu toiminnallisia korjauksia sekä luotettavuutta laskentojen tulosten, että sovelluksen käytön suhteen. Osin näiden tietojen pohjalta on lähdetty luomaan juuri tähän tilanteeseen ja hetkeen sopivia kysymyksiä.

Tämän opinnäytetyön kyselyssä pyritään kartoittamaan tutkimuskysymyksessä määriteltyä sovelluksen kehitystarvetta niin, että sovellus vastaisi paremmin käyttäjän tarpeita. Lähtiessä selvittämään tarkemmin kehitystarvetta, tutkimuksen teemaksi muodostui käyttäjän kokemus sovelluksen toimintojen käytettävyydestä. Mitä käyttäjät kokevat sovelluksen käytössä toimivaksi ja helppokäyttöiseksi ja mitä käyttäjät taas kokevat hankalaksi. Näitä asioita lähdettiin selvittämään kysymällä käyttäjiltä sovelluksen käytöstä tiettyjen toimintojen osalta väittämien avulla ja avoimilla kysymyksillä sekä miten käyttäjät toivovat sovellusta kehitettävän. Näiden teemojen avulla päästään syvemmin kiinni siihen, miten käyttäjät kokevat sovelluksen toiminnan tällä hetkellä ja mitä toiveita ja ideoita heillä on sovelluksen kehittämiseen vastaisuudessa.

Toimeksiantajan edustajat suunnittelivat kysymykset kanssani, koska he tuntevat tutkimuskohteena olevan sovelluksen ja kohderyhmän parhaiten. Heidän kanssaan käytiin läpi, että kysymykset ovat sellaisia, joilla saadaan vastauksia juuri heitä askarruttaviin kysymyksiin. Jokaisen kysymyksen tarpeellisuutta ja

arvoa tutkimusongelmaan on pohdittu ja kysely on pidetty mahdollisimman lyhyenä sekä selvänä. Lomaketta testattiin useamman kollegan toimesta ja testausten johdosta on tehty tarvittavia korjaustoimenpiteitä kyselylomakkeen selventämiseksi ennen lähettämistä. Näillä toimilla on haluttu varmistua siitä, että kyselylomake on saatu eteenpäin mahdollisimman selvänä ja vastaajalle helposti ymmärrettävänä versiona, jolloin tulokset ovat myös hyödynnettävissä ja luotettavia. (Kananen, 2008, s. 11-12, 15.)

5.3 Tutkittavien informointi

Yhtenä osana kyselyn tuottamista on tärkeää aina muistaa informoida tutkittavia tutkimuksen tarkoituksesta ja tutkimusaineiston käytöstä, niin ettei kyselyyn osallistujalle jää epäselvyyttä, mistä on kyse ja mihin tarkoitukseen kyselyn tuloksia käytetään. Informoinnilla voidaan myös motivoida tutkittavia vastaamaan tutkimukseen ja määritellään ketkä voivat aineistoa käyttää sekä voidaan aineistoa säilyttää jatkokäyttöön vai hävitetäänkö se heti tutkimuksen jälkeen. (Kuula, 2011, luku "Tutkittavien informointi".)

Kyselystä päätettiin informoida tutkittavia Palkeiden viestinnän kautta, kun kysely lähetettiin eteenpäin asiakasvirastojen henkilöstöhallinnon yhteyshenkilöiden sähköpostiosoitteisiin. Viestintä kokosi jakelulistan, jolla kyseiset virastot tavoitettiin. Viestinnän lähettämässä sähköpostiviestissä (liite 2) kerrottiin, että HR-henkilöiltä toivottiin vastauksia kyselyyn ja näin he voisivat osallistua sovelluksen kehittämiseen. Virastojen yhteyshenkilöt koettiin toimivaksi kanavaksi kyselyn lähettämiseksi sen vuoksi, että heidän kauttaan koimme tavoittavamme parhaiten oikeat henkilöt tietoisiksi kyselystä.

5.4 Lomakekyselystä aineistoksi

Tutkimustavaksi valikoitui kaikille asiakasvirastoille lähetettävä survey-kysely, joka sisältää myös tiettyihin vaihtoehtoihin kyllä vastauksen johdosta seuraavia täsmentäviä kysymyksiä sekä joitain avoimia kysymyksiä. Kysely pidettiin

lyhyenä ja ytimekkäänä, niin ettei siinä kysytä mitään turhaa ja se olisi mahdollisimman vastaaja ystävällinen eikä veisi liikaa vastaajan aikaa.

Tutkimus oli alkujaan tarkoitus toteuttaa Google Forms lomakekyselynä. Kysely toteutettiin kuitenkin Webropolilla, mikä mahdollisti kyselyyn vastaamisen kaikkien virastojen osalta. Webropolilla luodussa kyselyssä pystyi hyödyntämään toimeksiantajan kyselypohjaa, missä on Palkeiden logo ja väriteema. Näin kyselystä tuli myös virallisen ja vakuuttavan näköinen.

Tämän opinnäytetyön empiirinen aineisto koostuu siis valtion virastoille ja laitoksille lähetetystä sähköisestä lomakekyselystä. Empiirisellä tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, missä tehdään havaintoja ja havainnoista edetään johtopäätöksiin, kuten mahdollisiin kehitysideoihin sovelluksen parantamiseksi. Kun teorian ohella tutkimusaineisto on tutkimuksen keskiössä ja se hankitaan sekä analysoidaan systemaattisesti, voidaan sitä pitää empiirisenä tutkimuksena. (Miettinen, 2016, s. 246-247.)

6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Taustatiedot

WebPalveluaikalaskenta-sovellukseen liittyvä kysely (liite 1) lähetettiin Palkeiden viestinnän kautta kaikille sellaisille Palkeiden asiakasvirastoille, joilla on ollut kyseinen ohjelma käytössä. Näitä asiakasvirastoja oli kaikkiaan 189 kappaletta. Virastojen jakelulista on tarkoitettu vain sisäiseen käyttöön minkä vuoksi sitä ei ole tämän työn liitteenä, mutta voin kuitenkin kertoa, että jakelulistaan kertyi yhteensä 1214 yhdyshenkilöä, keille kysely toimitettiin.

Kyselyn vastausaika oli 4.9.-13.9.2023 eli yhteensä 10 päivää. Kaksi päivää ennen kyselyn sulkeutumista virastoille lähetettiin vielä uudelleen muistutus (liite 3) kyselyyn vastaamisesta, ennen kyselyn sulkeutumista. Kysely oli

avattu vastausaikana 343 kertaa. Kyselyn täyttäminen oli aloitettu 204 vastaajan toimesta, joista 136 vastaajaa oli tehnyt kyselyn loppuun saakka ja lähettänyt vastauksensa. Kysely on avattu 139 henkilön toimesta, ketkä eivät olleet kuitenkaan aloittaneet kyselyyn vastaamista. Kyselyn aloittaneista yli puolet (66 %) on tehnyt kyselyn loppuun asti mikä on mielestäni varsin hyvä vastausprosentti ja vastausten kokonaismäärä oli positiivinen yllätys myös toimeksiantajalle.

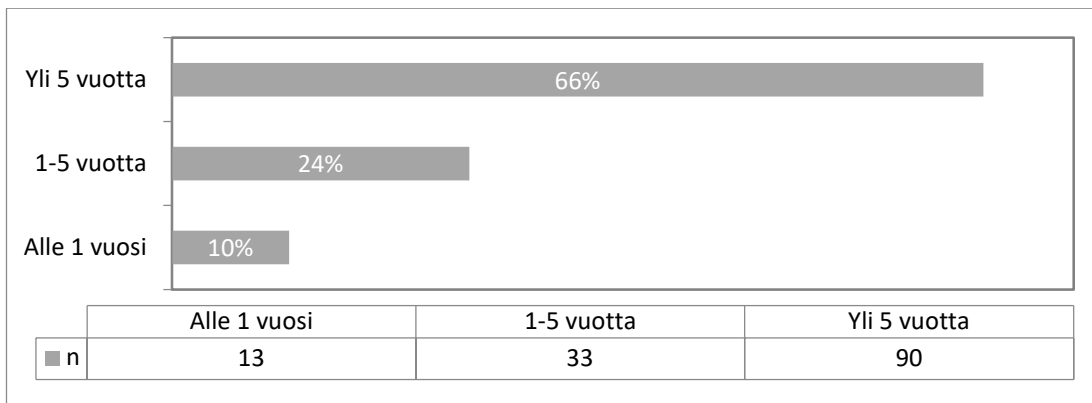
	Yhteensä	
	(N)	%
Vastattu kyselyyn: Julkinen nettilinkki	136	66
Kysely avattu vastaajien toimesta	343	168
Vastaaminen aloitettu	204	100

Kuva 1. Vastaajien tilasto.

Lomakekyselyssä (liite 1) oli yhteensä 26 kysymystä, joista vastaaja on vastannut vähintään yhdeksään (9) kysymykseen. Kysymyksistä neljä oli avoimia kysymyksiä. Viidellä kysymyksellä selvitettiin vastaajan taustatietoja. Mieli pidettä sovelluksen käyttäjäystävällisyydestä kartoitettiin neljällä kysymyksellä. Vastaajan mieli pidettä sovelluksen laskentatyypeistä selvitettiin kahdella kysymyksellä. Lopuksi kysyttiin toiveita sovelluksen kehittämisestä.

Kyselyn alussa kysyttiin taustatietona vastaajan virastoa. Vastaajan virastolla ei ole merkitystä tämän opinnäytteen ongelman selvittämisessä, joten kysymystä ei avata tuloksissa tarkemmin. Vastaajia oli myös useasta virastosta alle viisi (5) henkilöä, jolloin vastaajien anonyymiyttä ei voitaisi taata.

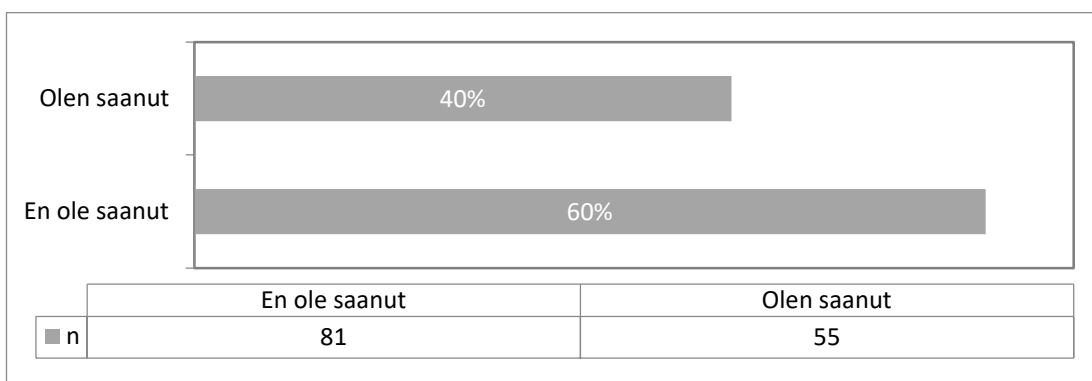
”Kuinka kauan olet käyttänyt WebPalveluaikalaskentaa? Valitse yksi” kysymyksellä selvitettiin, kuinka monta vuotta vastaaja on WebPalveluaikalaskenta-sovellusta käyttänyt. Kuvioista 7 voimme huomata, että joka kymmenes (13) henkilö oli käyttänyt sovellusta alle vuoden. Noin joka viides (33) henkilö on käyttänyt sovellusta 1-5 vuotta ja reilusti yli puolet (90) vastaajista on käyttänyt sovellusta yli 5 vuotta.



Kuvio 7. Sovelluksen käyttöaika vuosina.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta kokeneiden käyttäjien vastaukset ja palaute kyselyyn oli erittäin tärkeää ja toivottua. Suurin osa saaduista vastauksista ja palautteista on kokeneiden käyttäjien vastauksia ja täten se tieto lisää painoarvoa siitä, että saadut palautteet kehitystyössä kannattaa ottaa huomioon.

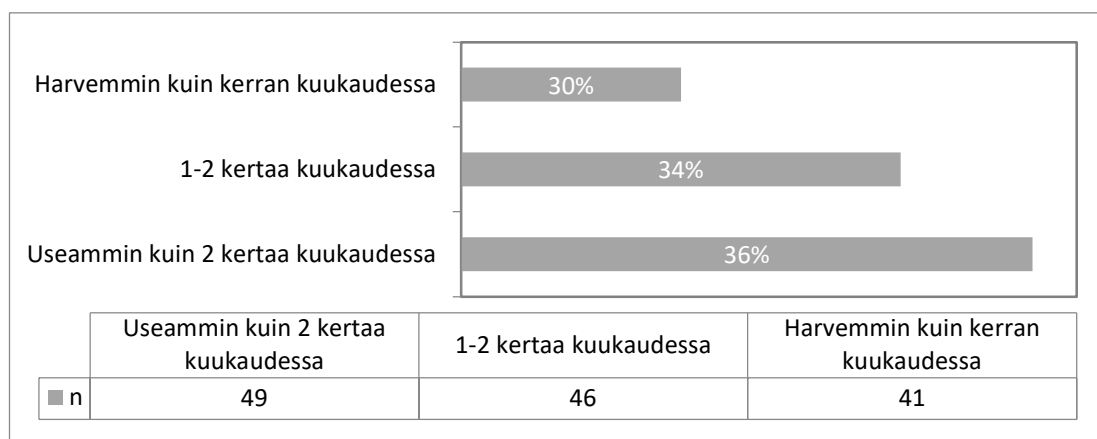
”Oletko saanut perehdytystä/koulutusta WebPalveluaikalaskennan käyttöön? Valitse yksi” kysymyksellä selvitettiin, onko vastaaja saanut sovelluksen käyttöön opastusta. Seuraavasta kuviosta 8 voimme huomata, että perehdytystä tai koulutusta WebPalveluaikalaskennan käyttöön oli saanut kaksi viidesosaa (55) vastaajista. Kolme viidesosa (81) vastaajista kertoi, ettei ole saanut koulutusta sovelluksen käyttöön.



Kuvio 8. Perehdytys/koulutus sovellukseen.

”Kuinka usein käytät WebPalveluaikalaskentaa? Valitse yksi” kysymyksellä selvitettiin, WebPalveluaikalaskennan käyttäjäaktiivisuutta. Käyttääkö vastaaja sovellusta harvemmin kuin kerran kuussa, 1-2 kertaa kuussa vai

useammin kuin 2 kertaa kuussa. Kysymyksessä oli myös muu, mikä vaihtoehto. Muu, mikä vastaukset (15 kpl) on luokiteltu analysoinnin yhteydessä kuulumaan edellä mainittuihin vastausvaihtoehtoihin. Vastaukset, joista ilmeni aktiivinen käyttö päivittäin tai viikoittain (9 kpl), liitettiin ”useammin kuin 2 kertaa kuukaudessa” vastaus ryhmään. Jos vastaaja ei käyttänyt sovellusta lainkaan tai vain todella harvoin (6 kpl), liitettiin kyseiset vastaukset harvemmin kuin kerran kuukaudessa vastaus ryhmään. Kuviosta 9 näemme, että käytön aktiivisuuden suhteen pienintä vastaaja joukkoa edusti kolmannes (41), jotka käyttivät sovellusta harvemmin kuin kerran kuussa. 46 vastaajaa kertoi käyttävänsä sovellusta 1-2 kertaa kuukaudessa ja suurin osa (49) vastaajista kertoi käyttävänsä useammin kuin 2 kertaa kuukaudessa.

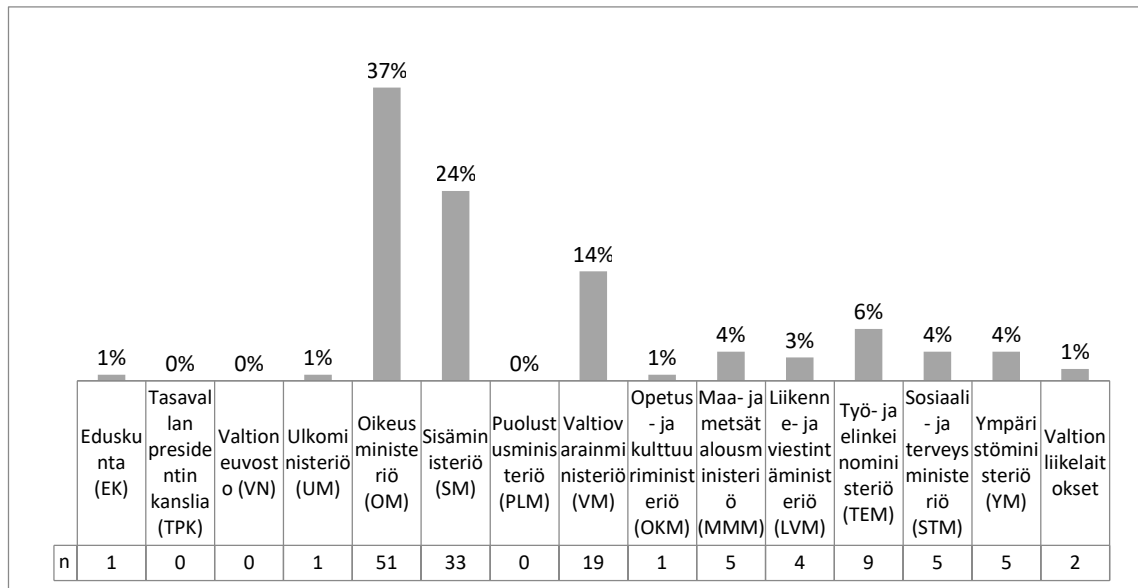


Kuvio 9. Sovelluksen käyttöaktiivisuus.

Vastaajien käyttäjäaktiivisuutta tarkastellessa voidaan todeta suurimman osan vastaajista 70 % käyttävän sovellus vähintään kerran kuukaudessa ja heistä yli puolet (49) käyttävän sovellusta vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Tämä tieto vain vahvistaa saatujen palautteiden painoarvoa. Aktiivisilla sovelluksen käyttäjillä on kehitystyön kannalta juuri sitä kaivattua kokemusta, osaamista ja näkemystä sovelluksen kehittämistarpeista asiakaskäyttäjän näkökannalta.

”Valitse hallinnonalasi vetolaatikosta” kysymyksellä kartoitettiin vastaajan hallinnonalaa (kuvio 10). Hallinnonalat on kerrottu aikaisemmin tämän opinnäytetyön luvussa 5.1. Voimme huomata, että tasavallan presidentin kansiaasta, valtioneuvostosta tai puolustusministeriöstä tämä tutkimus ei tavoittanut yhtään vastaajaa. Eduskunnasta, ulkoministeriöstä, opetus- ja

kulttuuriministeriöstä, maa- ja metsätalousministeriöstä, liikenne- ja viestintäministeriöstä, työ- ja elinkeinoministeriöstä, sosiaali- ja terveysministeriöstä, ympäristöministeriöstä sekä valtion liikelaitoksesta tuli yhteensä 33 vastausta, jolloin kyseisten vastaajien prosenttiosuudet kokonaisuudesta jäivät 1-6 %:n välille. Oikeusministeriöstä, sisäministeriöstä ja valtiovarainministeriöstä saatiin yhteensä 103 vastausta, joiden vastausprosentit kokonaisuudesta olivat 14-37 %:n välillä.



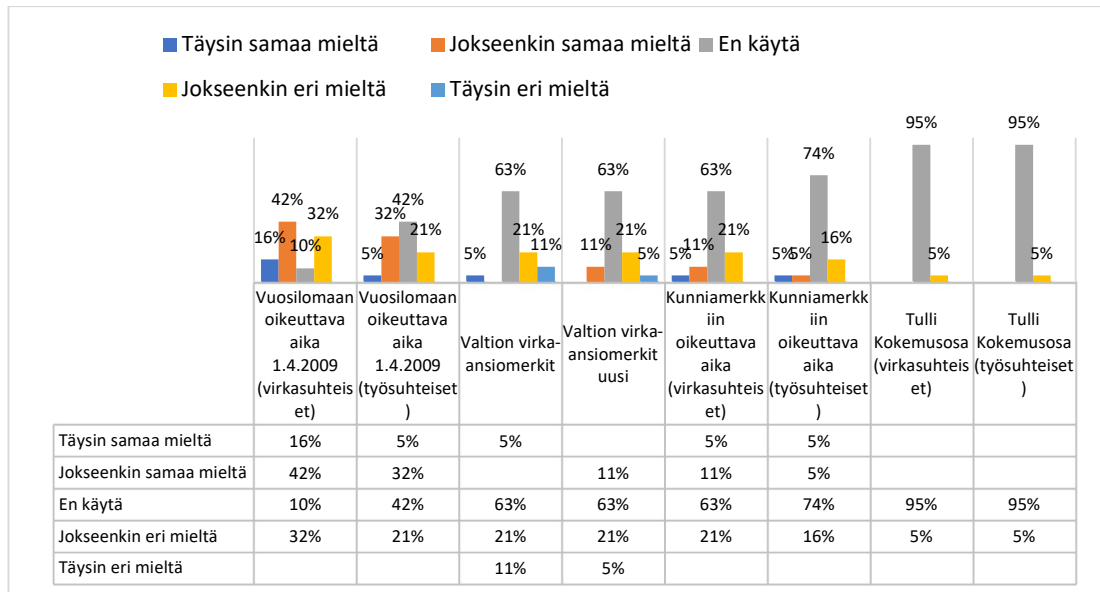
Kuvio 10. Vastaajat hallinnonaloittain.

Kyselyssä tieto vastaajan hallinnonalasta on tärkeä, jotta kyselystä saatiin vastaajalle käyttäjäystävällinen. Valtiolla on käytössä keskustason virka- ja työehtosopimuksia sekä virastotason tarkentavia sopimuksia, joista on kerrottu luvussa 3.1. Tarkentavat sopimukset vaikuttavat siihen, mitä laskentatyyppjä eri hallinnonalaisilla virastoilla on käytössään. Yleisimmät laskentatyyppit on kerrottu luvussa 4.2 ja joillain virastoilla on näiden lisäksi käytössä 4.6 luvussa kerrottu kokemusosan laskentatyyppi. Hallinnonala kysymällä suurimmalta osaa vastaajista pystyttiin rajaamaan pois heille kuulumattomat eri virastojen kokemusosan laskentatyyppit, joita vastaaja ei käytännössä voisi edes käyttää. Monessa virastossa on vain muutama tutkimuskohteena olevan sovelluksen käyttäjä, siksi oli myös tarpeen saada vastauksia suuremmalta joukolta vastaajia määrällisen analysoinnin mahdollistamiseksi.

6.2 Laskentatyyppien toimivuus

Eri hallinnonalojen virastoilla on käytössään eri laskentatyyppejä. Hallinnonalan valinnan jälkeisenä jatkokysymyksenä kyselyssä oli näkyvissä vastaajalla vain kyseisen hallinnonalan käytössä olevat laskentatyytit. Virastolla käytössä olevista laskentatyypeistä halusimme selvittää virastojen tyytyväisyyden tai käyttämättömyyden, juuri heidän hallinnonalalla ja virastossa käytössä oleviin laskentatyyppeihin. Koska eri hallinnonalojen vastaukset ovat hyvin samankaltaisia, on tässä kohtaa avattu valtiovarainministeriön hallinnonalaisten virastojen vastauksia.

Laskentatyyppien toimivuutta lähdettiin selvittämään väittämällä ”Käyttämänne valtiovarainministeriön laskentatyytit toimivat mielestänne hyvin. Valitse sopivin vaihtoehto jokaiselta riviltä”. Kuviosta 11 näemme, että valtiovarainministeriön alaisten virastojen selvästi käytetyin laskentatyyppi 90 % käyttöasteella on vuosilomaan oikeuttava aika virkasuhteisille. Heistä täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 16 % ja jokseenkin samaa mieltä 42 % eli yhteensä vastaajista yli puolet (58 %) oli tyytyväisiä laskentatyytin toimivuuteen. Jokseenkin eri mieltä oli kolmannes (32 %), mutta kukaan ei ollut asiasta täysin eri mieltä. Työsuhteisten osalta täysin samaa mieltä oli 5 %, jokseenkin samaa mieltä 32 % ja jokseenkin eri mieltä 21 %. Valtion virkaansiomerkki laskelman käyttöaste on taasen huomattavasti matalampi, vastaajista 63 % ei käytä laskentatyyppiä laisinkaan ja tyytymättömyyttä laskentaan on noin kolminkertainen määrä (33-26 %) kuin tyytyväisyyttä (5-11 %). Kunniamerkkien osalta käyttämättömyysaste jää myös 63-74 % tasolle, jokseenkin kunniamerkkilaskentaan vastaajat ovat hiukan (10-16 %) virkaansimerkkien laskentaa tyytyväisempiä. Kokemusosa on käytössä vain tullilla ja sen osalta vastaajat 5 % on jokseenkin eri mieltä, että kokemusosa laskentatyyppinä toimisi hyvin.



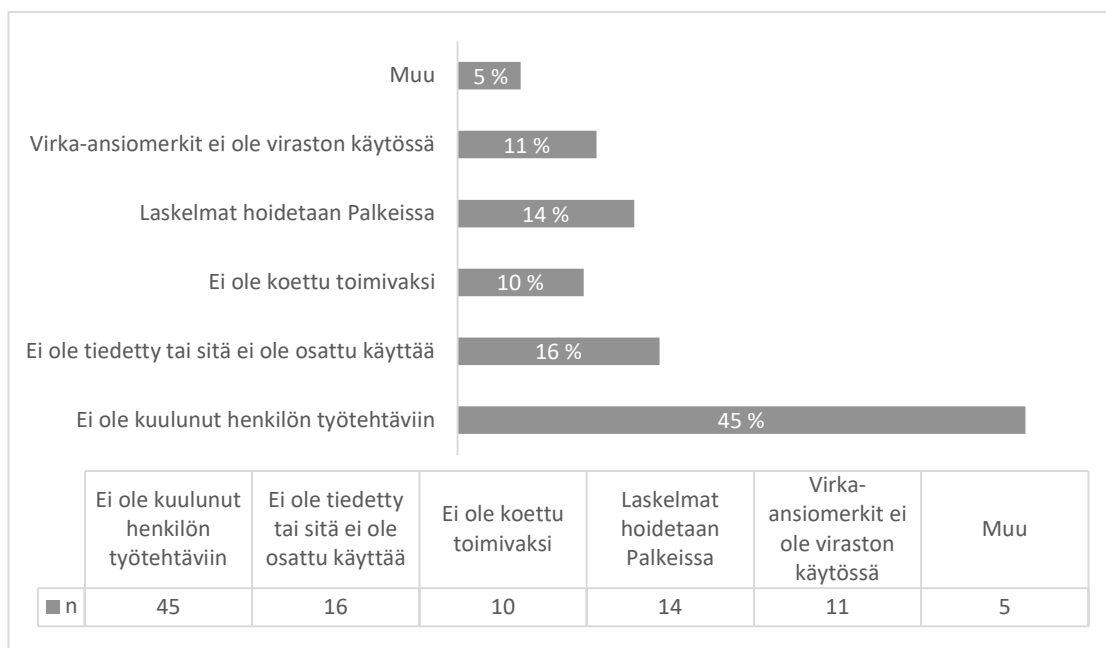
Kuvio 11. Valtiovarainministeriön hallinnonalaisten virastojen käyttäjien tyytyväisyys heillä käytössä oleviin laskentatyyppeihin.

Vastaajat ovat edellisen tuloksen perusteella tyytyväisimpiä vuosilomalaskentatyyppin toimivuuteen. Virka-ansiomerkkien ja kunniamerkkien suhteen on enemmän käyttämättömyyttä sekä tyytymättömyyttä laskentatyyppeihin. Tuloksista voidaan huomata, että kaikissa laskentatyypeissä on kehitettävää, koska niihin on koettu tyytymättömyyttä, joten niiden osalta on tarpeen pohtia kehittämismahdollisuuksia tyytyväisyyden parantamiseksi. Käyttäjien kommentteja laskentatyyppeihin liittyen on avattu myöhemmin lisää kohdissa 6.6 hankalia toimintoja ja 6.7 sovelluksen kehittämisen tarpeet.

6.3 Virka-ansiomerkit uusi laskentatyyppi

Luvussa 4.4 on kerrottu tarkemmin valtion virka-ansiomerkeistä. ”On havaittu, että laskentatyyppiä virka-ansiomerkit uusi ei ole juurikaan käytetty. Mikäli et ole kyseistä laskentatyyppiä käyttänyt, kerro tässä miksi.” kysymyksen tuli 101 vastausta. Vastaukset on lajiteltu kuuteen eri ryhmään (kuvio 12). Lähes puolet (45) vastaajista kertoi, ettei ollut tietoinen miksi kyseistä laskentatyyppiä ei ole käytetty. Tämä johtui useimman vastaajan mukaan siitä, ettei henkilön omaan työnkuvaan kuulunut virka-ansiomerkit, vaan ne hoidettiin virastossa jonkun toisen henkilön toimesta. 11 vastaajaa kertoi, ettei heidän virastossaan ole

ollut tarvetta hakea virka-ansiomerkkejä. Virastossa asia ei ole välttämättä ollut ajankohtainen, jos heillä ei ole ollut 30 vuotta palvelleita henkilöitä. 14 vastaajaa kertoi Palkeiden hoitavan laskelmien teon virastolle. 16 vastaajaa kertoi, ettei ole ollut tietoinen laskentatyypin olemassaolosta tai sitä ei ole osattu käyttää. Noin joka kymmenes (10) vastaaja oli käyttänyt laskentatyyppeä, mutta piti laskentatyyppeä toimimattomana. Näiden lisäksi viisi vastausta ei kuulunut mihinkään edellä mainittuun ryhmään.

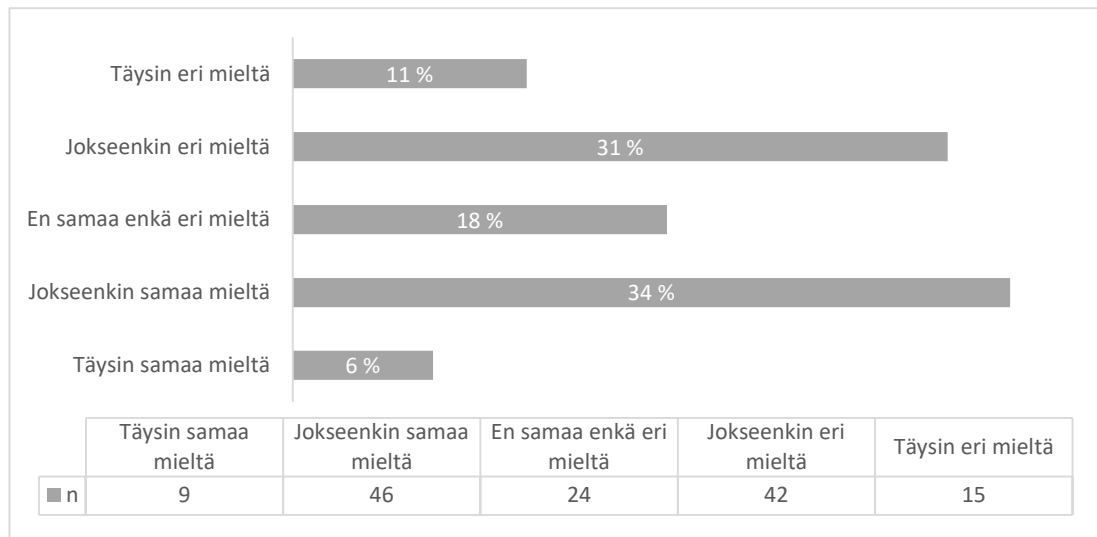


Kuvio 12. Virka-ansiomerkit uusi laskentatyypin käyttämättömyys.

Vastauksista ilmenee se, että henkilöt ketkä eivät ole olleet tietoisia kyseisestä laskentatyypistä toivoivat siitä informointia ja koulutusta laskentatyypin käyttöön. He ovat tällöin suorittaneet laskennan muilla keinoin. Henkilöt, jotka taas ovat käyttäneet laskentatyyppeä, ovat kokeneet sen melkoisen epäluotettavaksi ja laskenta on kuitenkin täytynyt tehdä käsin. Joissakin virastoissa pidettiin virka-ansiomerkeistä käsikirjanpitoa, mutta toiveena oli kuitenkin ottaa laskentatyyppeä käyttöön. Yksi vastaajista kertoi laskentatyyppeä käytettävän heidän virastossaan vuosittain.

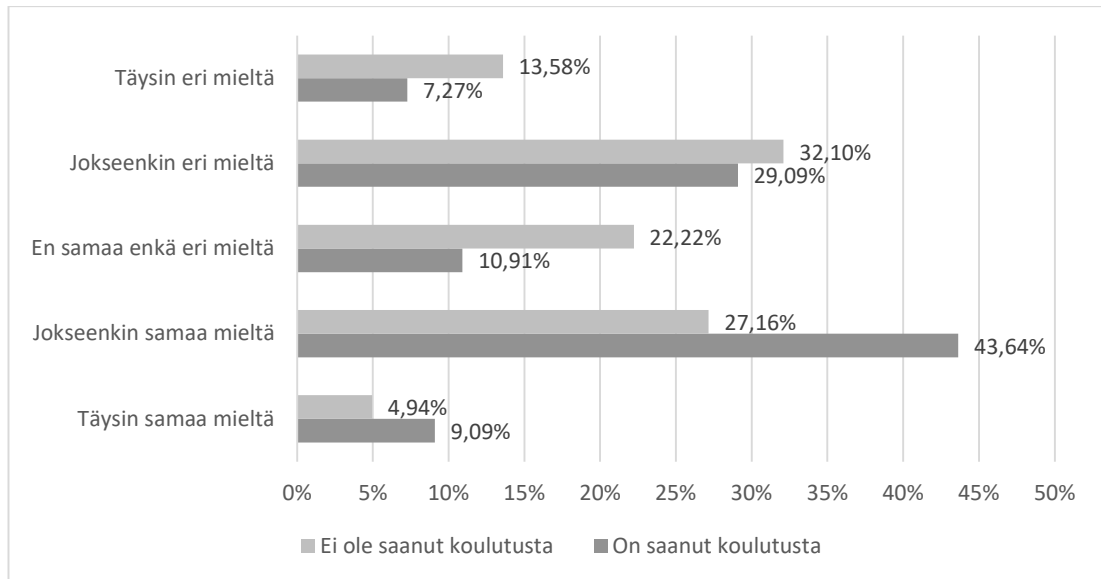
6.4 Sovelluksen käytettävyys

Kyselyssä selvitettiin vastaajilta heidän kokemustaan sovelluksen käytettävyydestä seuraavan väittämän avulla. ”Koen WebPalveluaikalaskennan käytön helppona ja sujuvana”. Väittämän vastauksista (kuvio 13) voimme huomata, että täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli selvästi pienin määrä vastaajista (9) kun taas vastakkain asetettu väittämä täysin eri mieltä sai puolet enemmän (15) vastauksia. Noin reilu kolmannes vastaajista on sekä jokseenkin samaa (46) sekä jokseenkin eri mieltä (42) kyseisen väittämän kanssa. 18 % (24) vastaajista ei ole väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Kaikkiaan väittämän kanssa eri mieltä oli 42 % vastaajista ja 40 % olivat taas samaa mieltä.



Kuvio 13. Sovelluksen käyttö koetaan helpoksi ja sujuvaksi.

Sovelluksen käytettävyys on kokemus, joka hajautti vastaajat melko lailla kahteen eri leiriin. Seuraavan ristiintaulukoinnin (kuvio 14) avulla on tutkittu tarkemmin onko sovelluksen käytettävyyden kokemukseen vaikuttanut se seikka, onko henkilö saanut koulutusta. Saamme nähdä, että koulutusta saaneet kokivat käytön hiukan helpommaksi, kuin henkilöt jotka eivät ole saaneet koulutusta. Khiin-toiseen muuttajan p-arvon ollessa 0,128 voidaan kuitenkin todeta, ettei koulutuksen saannilla sovelluksen käyttöön ole ollut tilastollisesti merkityksellistä eroa.



Kuvio 14. Koulutuksen vaikutus sovelluksen käytön helppouteen.

Sovelluksen käytön helppoutta ja sujuvuutta voidaan tarkastella myös sen pohjalta, kuinka kauan henkilö on käyttänyt sovellusta tai kuinka usein hän käyttää sitä ja onko näillä muuttujilla ollut vaikutusta vastaajan kokemukseen sovelluksen käytettävyydessä. Ristiintaulukoitaessa vastaajan kokema käytettävyys sovelluksen käyttöajan ja käyttöaktiivisuus taustamuuttujien kanssa, ei niiden osalta kuitenkaan ilmennyt tilastollisesti merkitsevää eroa ja sen vuoksi niitä ei ole tässä työssä kuvattu enää tarkempaan.

6.5 Helppoa ja sujuvaa

Kyselyssä kysyttiin avoimena kysymyksenä ”Mitä koet helpoksi ja sujuvaksi?”. 56 vastauksen pohjalta korostui yksinkertaisten toimintojen helppous. Varsinkin valmiiden päätösten tulostamisen helppous korostui vastauksissa. Valmiin päätöksen tulostaminen on virastoille mahdollista silloin, kun Palkeilla on tehty laskelmat virastolle henkilöstä valmiiksi. Muutaman vastaajan mielestä sovellus on selkeä ja helppokäyttöinen ja sillä saa tarvittavan tiedon heti, sekä parin vastaajan mielestä laskelman pyytäminen ja sen jatko muokkaaminen onnistuu ongelmitta.

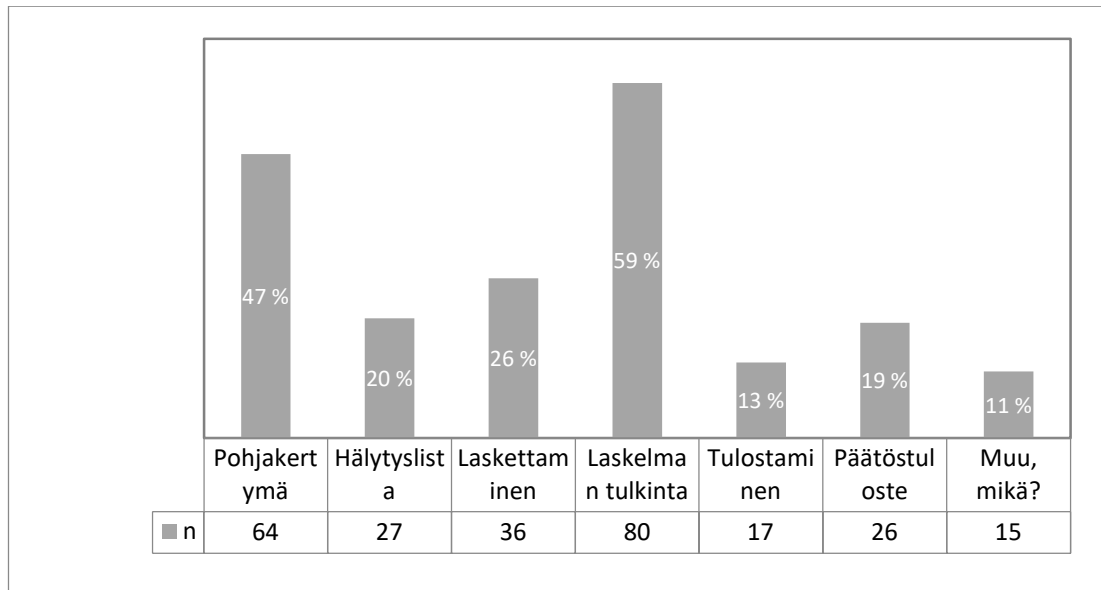
Useampi vastaaja korosti sovelluksen käyttöä helpoksi, varsinkin silloin, kun homma sujuu jo rutiinilla ja tietää mitä sovelluksessa pitää valita. Rutiinin

löydyttyä laskelman tekeminenkin koettiin helpommaksi. Laskentojen onnistumisessa hyvin suurena vaikuttavana tekijänä useat vastaajat olivat yhtä mieltä sen kanssa, että laskelmat toimivat hyvin, kun laskelma on yksinkertainen. Laskennan ajankohdalla ja henkilön työhistorialla on selvästi vaikutusta laskennan onnistumiseen.

Kyselyn vastaajasta vain 41 % vastasi tähän avoimeen kysymykseen mitä kokee helpoksi ja sujuvaksi. Tästä tulee mieleen eikö loput 59 % (80) vastaajista koe sovelluksen käytössä mitään helpoksi ja sujuvaksi? Tämä vastausprosentti vahvistaa jo edellisen kysymyksen osalta vastausten paikkansapitävyyttä, koska siinä sovelluksen käytettävyyden koki helpoksi hyvin samainen määrä vastaajista eli 40 % vastaajista.

6.6 Hankalia toimintoja

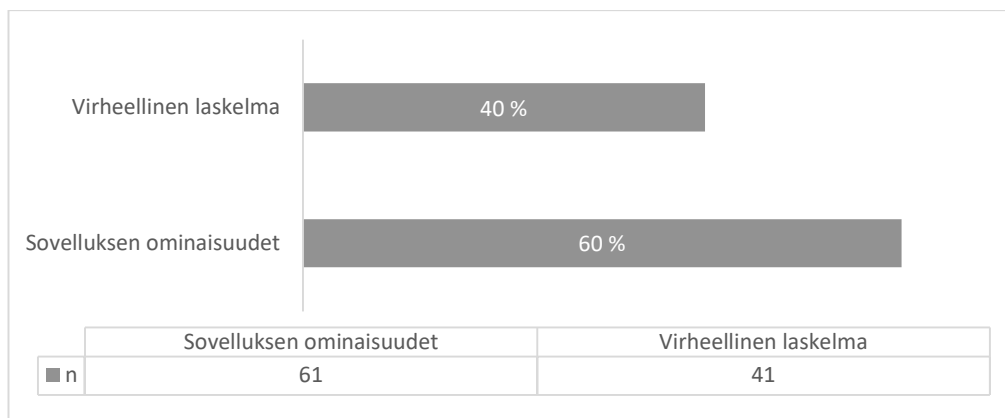
Tärkeänä osana kyselyssä oli saada tietoa ongelmista ja kehittämisen kohteista. Sitä varten kysyimme vastaajilta ”Mitä seuraavista WebPalveluaikalaskennan toiminnoista koet hankalaksi? Voit valita useamman kohdan”. Vastauksia tuli yhteensä 265. Toimintoihin oli vaihtoehtoiksi laitettu kuusi eri sovelluksen toimintoa sekä vaihtoehto muu (kuvio 14). Hiukan alle puolet (64) vastaajista kokee pohjakertymän hankalaksi. Hälytyslistan koki hankalaksi joka viides (27) ja hiukan sitä useampi (36) laskettamisen. Yli puolet (80) vastaajista koki laskelman tulokinnon hankalaksi. Tulostamisen koki hankalaksi noin joka kymmenes (17) ja päätöstulosten noin joka viides (26). Noin joka kymmenes (15) vastasi muu.



Kuvio 15. Sovelluksessa koetut hankalat toiminnot.

Laskentojen tekemisestä ja niiden toiminnoista on kerrottu aikaisemmin luvussa 4.8. Selvästi eniten, hankaluutta aiheuttaa toimintojen osalta laskelman tulkinta. Muu, mikä vastauksista käy ilmi, että vastaajien on hankalaa tulkita laskelmalta, mitä kertymään on otettu mukaan ja mitä ei. 47 % vastaajista kertoi pohjakertymän hankalaksi, josta nousi esiin erityisesti pohjakertymän hyväksytyjen jaksoiden tarkastelu. Myös hakutoiminto, tietojen korjauttaminen ja koontilistojen sekä ennakkoon laskennan puuttuminen koettiin hankalaksi.

”Kerro tarkemmin, miten koet WebPalveluaikalaskennan toiminnan hankalaksi?” tuli 102 avointa vastausta. Suurin osa vastauksista sisälsi yksityiskohdaisia kuvauksia eri toiminnoista mitä on koettu hankalaksi. Tämän vuoksi vastaukset on jaoteltu hyvin karkeasti kahteen eri ryhmään (kuvio 16). Lähes puolet vastaajista (41) kertoivat laskelmien olevan välillä virheellisiä. Yli puolessa vastauksia (61) toistui jokin sovelluksen ominaisuus, mikä koettiin hankalaksi.



Kuvio 16. Sovelluksessa hankalaksi koettua.

75 % (102) kaikista vastaajista antoi tarkentavan avoimen vastauksen siitä, mitä kokee sovelluksessa hankalaksi. Useissa vastauksissa toistuu edellisessä kysymyksessä esitetyt sovelluksen toiminnot. Vastaajat kokivat laskelmat virheelliseksi, jos hälytyslistoille on noussut aiheettomasti henkilöitä, joilla ei täyty kaikki kriteerit ja välillä henkilöt, joilla on ollut oikeasti saavutettuja etuuksia ovat jääneet uupumaan listoilta.

Monet vastaajat ovat olleet yhtä mieltä laskelmien virheellisyyksistä silloin, kun henkilöllä on ollut päällekkäisiä virkoja tai virkavapauksia. Virkavapaiden ja päällekkäisten palveluiden plus- ja miinusmerkit aiheuttavat tulkinnassa hankaluuksia, koska ne antavat ymmärtää, että kertymää on lisätty tai vähennetty kyseisen rivin kohdalla, mutta todellisuudessa niin ei olekaan.

Sekavaksi koettujen päätöstulosteiden lisäksi, virheelliset laskelmat aiheuttavat sen, ettei käyttäjät voi luottaa laskelman tulokseen ja sen vuoksi laskelmia joudutaan tarkistamaan tekemällä ne manuaalisesti virastossa, mikä koettiin hitaaksi ja työllistäväksi. Erityisen hankalaksi koettiin se, ettei virastossa nähdä mistä pohjakertymä on aikaisemmin muodostettu ja sen myöhemmin selvittäminen koetaan välillä mahdottomaksi.

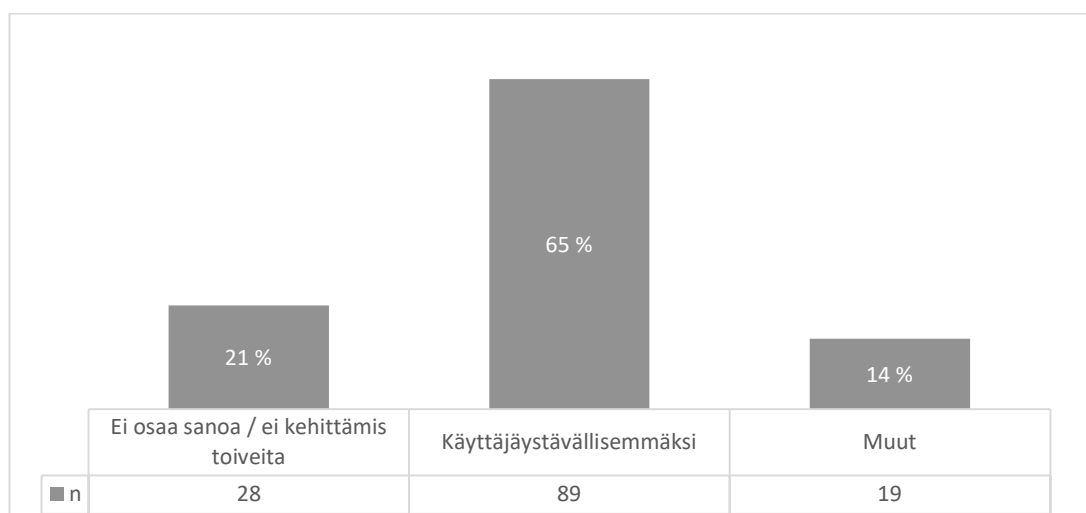
Sovelluksessa on myös muita ominaisuuksia, mitkä tuntuvat useista käyttäjistä hankailta. Sovelluksen käyttö kokonaisuudessaan on koettu melko vaikeaksi ja kankeaksi sekä hitaaksi. Haasteita käyttäjille aiheuttaa muun muassa se, että sovellusta on käytettävä Internet Explorer selaimella, jotta se toimii

kunnolla. Henkilön hakukentässä lukee henkilötunnus, mutta siihen kuuluu oikeasti syöttää haettavan henkilön Kieku-numero tai nimi. Päätöksen tulostaminen ei aina onnistu suoraan PDF-tiedostomuotoon, vaan tulostus tulee tehdä ensin Word-muotoon. Osa vastaajista kertoi Word-muotoisen tiedoston olevan hyvin hankalasti muokattavassa taulukkomuodossa, mikä vaikeuttaa päätöksen muokkaamista virastossa.

Päätöstuloste annetaan virkamiehelle ja sekavista päätöstuloksista on aiheutunut myös epäselvyyksiä virkamiesten kanssa. Palkeille muutos- ja korjauspyyntöjen tekeminen on käyttäjistä hankalaa, ja ne hidastavat laskelman valmistumista. Osa vastaajista toivoi itselleen käyttöoikeuksia laskentojen tekemiseen, kuten myös harjoituslaskelmien teon mahdollisuutta sekä laskentojen teon mahdollistamista etupainotteisesti ennen palvelussuhteen alkamista.

6.7 Sovelluksen kehittämisen tarpeet

Kyselyn viimeisenä kohtana kysyttiin avoimena kysymyksenä ”Miten toivoisit WebPalveluaikalaskentajärjestelmää kehitettävän?” Kysymys oli pakollinen, joten siihen kertyi 136 vastausta. Avoimet vastaukset on jaettu kolmeen eri ryhmään (kuvio 17). Noin joka viides (28) ei osannut kertoa kehitys toiveita tai niitä ei ollut. Selvästi suurin osa (89) toivoi sovelluksen kehittämistä käyttäjätasoisemmaksi. 14 % vastaajista (19) kertoi muita kehitys ideoita.



Kuvio 17. Vastaajien toiveita sovelluksen kehittämiseen.

Vastaajilta tuli paljon yksityiskohtaista ja tarkkaa palautetta sekä paljon ideoita sovelluksen kehittämiseen liittyen. Useat vastaajat kertoivat antaneensa kehitys tarpeista palautteen jo edellisen kysymyksen kohdalla, missä käsiteltiin sovelluksen hankalia toimintoja. Kyseiset vastaukset on huomioitu myös tämän kysymyksen analysoinnin yhteydessä.

Vastauksia lukiessa nousi esiin seuraavat kolme sanaa: helpompi, selkeämpi ja luotettavampi. Tällaiset vastaukset on luokiteltu käyttäjäystävällisemmäksi ryhmään. Näistä vastaajien kokemista kehittämisen tarpeista suurin osa liittyy jo edellisen kysymyksen hankaliin sovelluksen toimintoihin ja virheelliseen laskentatulokseen, joita on jo käyty edellisessä kysymyksessä läpi. Kaikki kyseisiin aiheisiin liittyvät kehitystoiveet on siis sisällytetty käyttäjäystävällisemmäksi luokkaan.

Käyttäjäystävällisyyteen on yhdistetty myös vastaajien toiveet sovelluksen ulkoasun ja käyttöliittymän kehittämisestä nykyaikaisemmaksi ja modernimmaksi. Vastauksissa toistui sovelluksen olevan hyvin vanhahtava ulkoasultaan ja kankea toiminnoltaan. Yksi vastaaja piti myös päätöstulosteesta olevaa teittely muodossa olevaa tekstiä vanhahtavana. Kehitysehdotuksissa esitettiin myös automatisoinnin lisäystä ja toimintojen yksinkertaistamista niin, että vähemmällä hiirenpainalluksilla voitaisiin toteuttaa samat toiminnot. Osa piti sovelluksen käyttöliittymää myös epäselvänä ja laskelmien löytämistä vaikeana. Käyttäjäystävällisyyden kehittämisen lisäksi, useampi vastaaja nosti vastauksessaan esille toiveen koulutuksesta.

14 % vastauksista on luokiteltu muut ryhmään. Ryhmään luokiteltiin kaikki muut vastaukset, jotka eivät sopineet edellä mainittuihin ryhmiin. Niissä toivottiin kokonaan uutta järjestelmää sekä kokonaan uusien ominaisuuksien luomista tai uusien ohjelmien keskustelua WebPalveluaikajärjestelmän kanssa. Myös valtion sisäisiin prosesseihin palvelusuhteesta toiseen siirtyessä toivottiin kehittämistä. Eri toimintoihin ja prosesseihin toivottiin myös automatisointia. Muut ryhmään luokiteltiin myös vastaukset liittyen asiakkaiden

käyttöoikeuksiin, etupainotteiseen laskentaan sekä uusiin koontilistoihin ja muistutus toimintoihin liittyvät ehdotukset.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET, TYÖN MERKITYS JA ETIIKKA

7.1 Johtopäätökset

Tässä työssä tutkittiin, miten WebPalveluaikalaskenta-sovellusta tulisi kehittää, jotta se vastaisi paremmin käyttäjien tarpeita. Kyselyn vastauksista kumpusi toistuvasti sana käyttäjäystävällisyys, mitä vastaajat toivoivat sovellukseen lisää. Tämä sama asia sisältyy myös vahvasti viranomaisen hyvän hallinnon palveluperiaatteeseen eli käyttäjäystävälliseen uudistamiseen. Kyselyn tulosten avulla on saatu reaaliaikaista informaatiota siitä, mitä parannuksia käyttäjät sovellukseen toivovat ja sitä kautta pystytään toteuttamaan käyttäjäystävällistä uudistamista ja turvaamaan hyvän hallinnon periaatteiden toteutumista.

Suurin osa käyttäjistä koki sovelluksen vaikeakäyttöiseksi. Kyselyn tuloksista käy selvästi ilmi toiminnot ja asiat mitkä aiheuttavat käyttäjille haasteita ja mihin toivotaan parannusta. Toiminnallinen sujuvuus, vakaus ja helppous on edellytyksenä hyvän hallinnon toteutumisessa. 65 % vastaajista toivoi sovellukseen lisää käyttäjäystävällisyyttä. Sovelluksen toiminnallisuutta ja sitä kautta myös käyttäjäystävällisyyttä voisi parantaa kehittämällä sovelluksen toimimaan yleisimmillä käytössä olevilla nettiselaimilla sekä mahdollistamalla päätöstulosten helpon digitaalisen jatkokäsittelyn. Hakutoiminnon ohjetekstin korjaamalla vastaamaan kuvattua sanaa, voidaan lisätä osaltaan sovelluksen toimintojen selkeyttä. Sovelluksen ulkoasun tuonti 2020-luvulle oli myös monen vastaajan toiveessa. Kehittämällä edellä mainittuja asioita, voidaan tukea palveluperiaatteen mukaista käyttäjäystävällistä uudistamista.

Hyvään hallintoon liittyy olennaisesti luvussa 3.4. kerrottu asianmukainen ja tehokas tiedonhallinta julkisuusperiaatetta noudattaen. Julkisuusperiaatteessa määriteltiin, että tietojen ja järjestelmien tulee olla yhteensopivia. Laskentatyyppien kohdalla huomiota herätti, että vain vuosilomalaskentatyyppi koettiin toimivaksi laskentatyyppiksi, mutta siinäkin kohtaan, noin joka viides ei ollut asiasta samaa mieltä. Vastauksista käy selvästi ilmi, ettei sovelluksen toiminnot ole laskentojen osalta toimivia väärin laskentatulosten takia. Näin ollen kaikki säädösten vaatimukset ei kokonaisuudessaan täyty, jos tekninen toimivuus ei toteudu. Jotta tallennettu tieto voisi siirtyä SAPista oikein WebPalveluaikalaskentaan, on siinä kohtaa tallennuksessa oltava erittäin tarkkana, että seuraava ohjelma voi sitä hyödyntää. Tätä työtä tehdessä selvisi, että tiettyjen laskentatyyppien tulokseen vaikuttaa tapa, kuinka henkilön työura on tallennettu järjestelmään. Työurien tallennuksesta on kerrottu tarkemmin luvussa 4.7. Tiedot tallennetaan siis SAP-järjestelmään Palkeiden toimesta ja tämän jälkeen virasto tarkastaa tallennettujen tietojen oikeellisuuden. Tuleeko näissä vaiheissa kiinnitettyä tarpeeksi huomiota tiedon oikeellisuuteen? Tämän jälkeen WebPalveluaikalaskennassa tehdään halutut laskelmat. Jos tietojen tallennuksessa on sattunut jokin virhe, voi kyseinen tallennusvirhe heijastua suoraan laskentatulokseen. Tässä kohtaa panostamalla henkilöstön koulutukseen voisi varmistaa sen, että SAP-järjestelmään tallennettu data on hyödynnettävissä seuraavassakin sovelluksessa. Aktiivinen henkilöstön koulutus on yksi tapa, jolla voidaan pyrkiä tuottamaan hyvää palvelua. Luotettavat laskelmat ovat perusta sujuvalle menettelylle ja edistää kaikkien osapuolten tehokasta viran hoitoa, sekä näin voidaan myös osaltaan varmistaa hyvän hallinnon toteutumista.

Valmiiden laskelmien tulosten tulkinta nousi selvästi haastavimmaksi sovelluksen toiminnoksi. Tulkintaan aiheutti haasteita erityisesti se, että päätöstulosteeseen tulee näkyviin päällekkäiset virat ja virkavapaat sekä niihin tietyissä tilanteissa +/- etumerkkejä, kuitenkin etumerkin välttämättä lisäävän tai vähentävän laskelman lopputulosta kyseisen rivin osalta. Tämä aiheuttaa tulosten lukijassa suurta hämmennystä ja epävarmuutta tuloksen oikeellisuudesta. Tämän lisäksi aikaisemmin hyväksytyyn pohjakertymän sisältö ei näy tulosteella, mikä aiheuttaa vielä suurempaa epävarmuutta tulosten tarkastajassa tuloksen luotettavuuden suhteen. Eri työnkuvissa erilaiset työhistoriat

hyväksytään laskelmiin, jonka vuoksi pohjakertymän sisältö pitäisi aina saada tulosteeseen auki, jotta sen sisältö on mahdollista tarkistaa. Virastot tulkitsevat valtion virka- ja työehtoja ja ohjeistuksia myös eri tavoilla, jolloin kertymän tulokseksi saadaan eri, johtuen virastosta. Jos tulosteeseen ei pystytä teknisesti toteuttamaan aiemmin hyväksytyn pohjakertymän sisällön aukaisua näkyviin ja selkeyttämään laskettavien rivien tosiasiallista kertymää, voisi erityisesti näistä sovelluksen ominaisuuksista tarjota koulutusta ja ohjeistusta asiakkaille. Opastuksen avulla, mitä heidän tulisi tiettyssä tilanteessa tehdä, jotta ongelma saadaan ratkaistuksi, heille voitaisiin taata tunne sujuvasta menettelystä, kun asiakkaat ymmärtäisivät paremmin, kuinka ohjelma toteuttaa laskelmat, mistä lopputulos koostuu ja miten mahdolliset ongelmat saa korjattua.

Kyselyssä tiedusteltiin, onko vastaaja saanut koulutusta vai ei. Kyllä/ei vastaus oli sellaisenaan riittävä toimeksiantajalla, koska he tietävät, etteivät ole itse antaneet asiakkaille koulutusta sovelluksen käyttöön, jolloin vastaajan mahdollinen kouluttaja tai perehdyttävä on ollut todennäköisesti työkaveri. Kyselyn tuloksia ristiintaulukoidessa kävi kuitenkin ilmi, ettei vastaajan työkaveriltaan saamalla koulutuksella ole ollut tilastollisesti merkittävää vaikutusta sovelluksen käytettävyyden kannalta. Osa vastaajista toivoi kuitenkin sovelluksen käyttöön koulutusta ja opastusta Palkeilta. Asiakkaita kouluttamalla voitaisiin heitä tukea tietojen tarkastuksessa ja tulosten tulkinnassa ja täten ehkäistä väärinymmärryksiä laskennan oikeellisuudessa ja vähentää asioiden edestakaisin pallottelua. Koulutuksen tarjoaminen asiakkaille tai ainakin ohje sovelluksen käyttöön, olisi hyvää palvelua ja yksi keino, millä voitaisiin puuttua käyttäjän sovelluksen käytössä kohtaamiin ongelmiin ja näin voitaisiin edistää hyvän hallinnon toteutumista. Kyselystä kävi ilmi, että vastaajista 66 % oli pitkäaikaisia sovelluksen käyttäjiä yli viiden vuoden käyttäjäkokemuksella, joten asiakkaiden keskitetty kouluttaminen olisi mielestäni järkevää ja pitkäkantoista palvelun laadun ja tehokkuuden parantamista.

Vastaajat toivoivat itselleen myös oikeuksia laskentojen tekemiseen sekä ennakoon laskettamisen mahdollisuutta. Käyttöoikeuksien osalta heidän on tarkasteltava palvelusopimusta Palkeiden kanssa ja tehtävä siihen tarvittavia muutoksia. Ennakoon laskettaminen, ennen kuin henkilö on oikeasti

aloittanut viran, on haastavaa siinä mielessä, että aina henkilö ei syystä tai toisesta aloitakaan virassa sovittuna ajankohta ja näin ollen etupainotteisesta laskennasta voisi aiheutua ylimääräistä työtä useammalle taholle, mikä ei tukisi tehokasta viranhoitoa.

WebPalveluaikalaskenta-sovelluksen käyttäjäystävällisyys ja toimivuus, on keskeisimmät teemat, joihin kehityksessä tulee kiinnittää huomiota. Kyselyn kautta esiin tulleita, edellä nostettuja asioita kehittämällä voidaan parantaa palvelun laatua ja tehokkuutta sekä tukea viranomaistoiminnan hyvän hallinnon edellytysten mukaista toimintaa. Sovelluksen toimintojen korjaamisen lisäksi, henkilöstön koulutuksella taataan pyrkimys hyvään palveluun ja sitä kautta voidaan parantaa tietoaineistojen hyvää hallintaa. Kyseisillä keinoilla voidaan siis parantaa sekä hallintolain että tiedonhallintalain toteutumista, jotka molemmat osaltaan ohjaavat viranomaisen toimintaa.

7.2 Opinnäytetyön merkitys ja jatkotutkimusehdotukset

Tämän opinnäytetyön avulla Palkeet on toteuttaneet julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti käyttäjäystävällistä uudistamista, ottamalla asiakkaat mukaan osaksi prosessia. Asiakkaille on näin mahdollistettu vaikutusmahdollisuus palvelujen parantamiseen ja esittää toiveita, sekä ideoita WebPalveluaikalaskenta-sovelluksen kehitystyöhön. Millä tavoin käyttäjiltä saadun palautteen johdosta palvelun käyttäjäystävällisyyttä ja toimivuutta tullaan kehittämään, on nyt kiinni siitä, mitä parannuksia sovellukseen pystytään tuomaan kehittämisprosessissa ja kuinka ne tulevat näkymään käyttäjillä. Koska kehittämistyö on pitkä prosessi, kehitystyön mittakaava ja tulokset tulevat näkyviin käyttäjille vasta tulevaisuudessa.

Jo ennen tämän työn aloitusta on toimeksiantajalla tullut esille tarve tehdä kysely myös tuotannon puolelle eli Palkeiden henkilöstölle, ketkä käyttävät sovellusta työtehtävissään. Näkisin, että tämä tarve on edelleen läsnä hyvin voimakkaana, koska tuotannossa osattaisiin ottaa kantaa toiminnallisiin ongelmiin, mitä sovelluksen tuotannon puolen käyttäjät kohtaavat, kuten esimerkiksi

tietojen siirtymiseen järjestelmästä toiseen ja tiedon korjausten haasteet. Sieltä nousisi esiin varmasti lisää tarkkoja ongelmakohtia ja esimerkki tapauksia, miltä osin sovellusta pitäisi kehittää, jotta siitä saataisiin luotettavampi ja käyttäjäystävällisempi.

Nimikirjalaki (1010/1989) määrittelee mitä tietoja henkilöstä pitää tallentaa henkilön nimikirjaotteen ylläpitoa varten. Tiedot tallennetaan tällä hetkellä SAP-järjestelmään mistä nimikirjanote tulostetaan. SAPista tiedot siirtyvät eteenpäin WebPalveluaikalaskentaan. Kyseisestä laista on kuitenkin tarkoitus luopua se kumoamalla. (Valtiovarainministeriö, 2022a.) Jos nimikirjalaki kumoutuu, voisi selvittää, onko tuolloin enää tarvetta kierrättää dataa SAPista WebPalveluaikalaskentaan. Avautuuko tässä vaiheessa uusia mahdollisuuksia, kuinka henkilöiden laskentoja työurista ja lomista voitaisiin toteuttaa? Voisiko tuolloin koko prosessia saada yksinkertaistettua?

7.3 Opinnäytetyön validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus syntyy reliabiliteetista ja validiteetista (Vilkka, 2021, luku 7, kohta "Luotettavuus"). Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kannalta oikean asian tutkimista. Reliabiliteetilla taas tutkimustulosten pysyvyyttä eli jos tutkimus toistettaisiin uudelleen, sen tulokset olisivat samat. Tulokset eivät voi siis johtua sattumasta. Yleensä jos tutkimuksen validiteetti eli oikean asian tutkiminen on onnistunut, on tällöin reliabiliteettikin kunnossa. (Kananen, 2008, s. 79, 81.)

Työn tulosten luotettavuutta tukee se, että tutkimus lähetettiin kaikille mahdollisille asiakasvirastoille, joilla on käytössä tutkimuskohteena oleva sovellus. Näin ollen tutkimukseen on tavoitettu kaikki sovelluksen käyttäjät. Saatekirjeen tehtävänä on vakuuttaa tutkittava vastaamaan kyselyyn (Vilkka, 2021, luku 7, kohta "Saatekirje arvioinnin kohteena"). Vastausprosentti kyselyssä oli hyvä, koska kaikkiaan 189:stä asiakasvirastosta saatiin 136 vastausta. 66 % kyselyn aloittaneista henkilöistä vastasi kyselyn loppuun saakka.

Tutkimuksen luotettavuutta on heikentänyt se, että kysely lähetettiin virastoille julkisena linkkinä sähköpostilla. Tämä on mahdollistanut sen, että joku on voinut vastata kyselyyn useampaa kertaa tai siihen on vastannut kohderyhmän ulkopuolinen henkilö, mikä heikentää tällöin tutkimuksen luotettavuutta. Kyselyn vastauksista ei kuitenkaan erottunut mitään toistuvia tai kiusallaan tehtyjä vastauksia, joten tuloksia voidaan pitää asianmukaisina ja kohderyhmän oikeina vastauksina.

Osa tutkimuskysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, jotka ovat Vilkan (2021, luku 4, kohta "Kyselylomakkeen suunnittelu ja testaus") edellytysten mukaisesti luokiteltu ryhmiin, jotta tuloksia on voitu analysoida numeraalisesti. Epätarkka vastausten luokittelu heikentää tulosten laatua, mutta olen pyrkinyt noudattamaan luokittelussa selvää linjausta ja avaamaan luokkien perustelut myös lukijalle. Avoimien kysymysten käsittely oli myös huomattavasti työläämpää kuin monivalintakysymysten, mutta koen niiden olleen tärkeässä roolissa vastaamaan esitettyyn tutkimuskysymykseen.

Kun opinnäytetyön tutkimuksen vaiheet on dokumentoitu niin tarkasti, että sen vaiheet voidaan toistaa, on tällöin reliabiliteetin todentaminen helppoa. (Kananen, 2008, s. 83). Olen dokumentoinut tekemäni työn eri vaiheet mahdollisimman tarkasti, yksityiskohtaisesti ja avoimesti niin, että sen pystyy halutessaan joku toinen toistamaan ja luotettavuuden arviointi on mahdollista.

7.4 Opinnäytetyön eettisyys

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n suositukset ovat osa opintoja ammattikorkeakouluissa opinnäytetyötä tekeville opiskelijoille. Opintojen johdosta olen tutustunut hyvään tieteelliseen käytäntöön ja sitoutunut noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ja suomalaisen tiedeyhteisön yhteistyössä tekemää hyvän tieteellisen käytännön Suomessa-ohjetta. (Arene, 2020, s. 3-4, 9, 11-13; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023.) Aineistonhallinta on yksi hyvin olennainen osa tätä työtä ja osa eettisiä suosituksia, joita täytyy suunnitella ja toteuttaa tietosuoja ja tietoturva muistaen.

Aineistohallinnalla tarkoitetaan koko aineiston elinkaaren vaiheita projektin aikana. Aineiston luomisesta lähtien sen kaiken kerätyn ja luodun aineiston tallentamista, kuvailua ja käyttämistä. (Satakunnan ammattikorkeakoulu, n.d.) Opinnäytetyö ohjaajieni opastus, keskustelut toimeksiantajan kanssa sekä oma pikkutarkkuuteni työn kaikissa vaiheissa ovat auttaneet minua toteuttamaan tutkimuksen teossa hyvää tieteellistä käytäntöä.

Kriittinen ajattelu, avoimuus, perehtyneisyys, puolueettomuus ja asioiden perustelu on muistettava koko opinnäytetyöprosessin ajan. Eettisyys on osa tutkimusta ja eettiset vaatimukset tulee ottaa huomioon jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Toisten työtä ja ihmisarvoa tulee kunnioittaa. Suorat lainaukset tulee ilmetä tekstistä selvästi ja kaikissa vaiheissa huolellisuus sekä tarkkuus on välttämätöntä, jottei tulos vääristy ja se on selvästi ymmärrettävissä. Hyvän tutkimuksen vaatimuksena on noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 22-27.) Tämän työn lähteinä on käytetty lainsäädäntöä, tieto- ja oikeuskirjallisuutta. Näiden lisäksi, myös viranomaisien nettisivut, ohjeet ja määräykset ovat osa työn teoriaosuutta. Lähteet ja viittaukset on merkitty asianmukaisesti ja laadukkailla lähteillä on tuettu työn luotettavuuden onnistumista. Tähän opinnäytetyöhän hankittu tieto ja julkistaminen on tehty noudattaen yleisesti hyväksytyjä tieteellisiä periaatteita ja tutkimusetiikkaa kunnioittaen.

Tämän opinnäytetyön teko on ollut noin vuoden mittainen prosessi. Tein opinnäytetyötä täysipäiväisen työskentelyn ohessa ja välissä työnkuvani vaihtui aivan eri toimintoon, mikä osaltaan hidasti työn valmistumista. Koko prosessin myötä koin palautteen muilta ihmisiltä erittäin tärkeäksi. Yksintyöskentelyn sokeutta poistaakseni, minun lisäkseni työtä on eri vaiheissa tarkastaneet opinnäytetyön ohjaajat, toiset opiskelijat ja toimeksiantajan edustajat. Saatujen huomioiden pohjalta, olen korjannut ja pyrkinyt parantamaan työn sisältöä laadukkaammaksi. Toisilta henkilöiltä saadut kommentit ovat olleet myös tärkeässä roolissa työn rajaamisessa ja työn muokkautumisessa lopulliseen muotoonsa. Mielestäni työllä on vastattu onnistuneesti esitettyyn tutkimuskysymykseen ja näin ollen työlle asetetut tavoitteet on saavutettu.

LÄHTEET

Arene. (2020). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Haettu 30.7.2023 osoitteesta <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Asetus valtion virka-ansiomerkillä 166/1961. Haettu 7.8.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1961/19610166>

Hallintolaki 434/2003. Haettu 19.8.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

HE 20/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtiokonttorista annetun lain ja Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta annetun lain muuttamisesta. Haettu 19.7.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200020>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. (15., uudistettu painos). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kananen, J. (2008). Kvantti. Kvalitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän yliopistopaino.

Kuula, A. (2011). Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. (2., painos). Vastapaino.

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019. Haettu 20.7.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906>

Laki Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta 179/2019. Haettu 10.3.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190179>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999. Haettu 3.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Miettinen, T. (2016). Oikeustieteellinen opinnäyte: Artikkeleita oikeustieteellisten opinnäytteiden vaatimuksista, metodista ja arvostelusta. Edita Publishing Oy. <https://www-edilex-fi.lillukka.samk.fi/kirjat/16170.pdf>

Mäenpää, O. (2021). Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet (6., uudistettu painos.). Edita.

Nimikirjalaki 1010/1989. Haettu 2.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19891010>

Palkeet. (n.d.-a). Teknistä tietoa Kiekusta. Haettu 25.7.2023 osoitteesta <https://www.palkeet.fi/palvelut/kieku/teknista-tietoa-kiekusta.html>

Palkeet. (n.d.-b). Uusituvan julkishallinnon kumppani talous- ja henkilöstöpalveluissa. Haettu 21.7.2023 osoitteesta <https://www.palkeet.fi/palkeet.html>

Palkeet. (2020). Palveluaikalaskenta 15.12.2020 [pdf].

Palkeet. (2023). Virasto- ja laitoskoodisto 2023. <https://www.palkeet.fi/media/tahti/vsto2023.pdf>

Palkki. (2023). Asiakaskokemuksen mittaaminen. Haettu 18.8.2023 osoitteesta <https://valtton.sharepoint.com/sites/palkeet-asiakkaat-ja-palvelut/SitePages/Asiakaskokemuksen-mittaaminen.aspx>

Raudasoja, K. & Suomela, U. (2014). Kustannuslaskennasta kustannusten hallintaan: Valtion viraston kustannuslaskenta (1. p.). Sanoma Pro

Satakunnan ammattikorkeakoulu. (n.d.). Avoimen tieteen ja opetuksen toimintakulttuuri. Haettu 30.7.2023 osoitteesta <https://www.samk.fi/tyoelama-ja-tutkimus/tutkimus/avoimen-tieteen-ja-opetuksen-toimintakulttuuri/>

Suomen perustuslaki (731/1999). Haettu 3.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö. Haettu 30.7.2023 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Työehtosopimuslaki 436/1946. Haettu 25.7.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1946/19460436>

Työsopimuslaki 55/2001. Haettu 23.2.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Valtiokonttori. (2022). Henkilöstöpalvelujen vastuunjakotaulukko 1.1.2023. Haettu 2.9.2023 osoitteesta https://vkazprodwordpressstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/2022/06/Liite1_Palkanlaskennan-vastuunjakotaulukko-1.1.2023.pdf

Valtion taloussääntömalli 2023. Valtioneuvoston kanslia Helsinki 2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165058/VNK_2023_10.pdf;jsessionid=F42BED6F73492F103FE2FB6D9DE54AEC?sequence=1

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon yhteiset ratkaisut. 2021. https://www.palkeet.fi/media/sivujen-liitetiedostot/tiekartta_versio-2.0_05021.pdf

Valtion virkaehtosopimuslaki 644/1970. Haettu 10.3.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1970/19700664>

Valtion virkamiesasetus 971/1994. Haettu 25.7.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940971>

Valtion virkamieslaki 750/1994. Haettu 10.3.2023 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940750>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-a). Julkishallinnon digitaaliset palvelut. Haettu 19.8.2023 osoitteesta <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-b). Valtion henkilöstö tilastoina. Haettu 19.7.2023 osoitteesta <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/valtior-henkilosto-tilastoina>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-c). Valtion palkkausjärjestelmä. Haettu 15.8.2023 osoitteesta <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/virka-ja-tyoehdot-henkilostohallinnon-asiakirjat/palkkaus-kannustejarjestelmat/172>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-d). Valtion virka-ansiomerkit. Haettu 10.8.2023 osoitteesta <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/henkilostojohtamisen-tuki/valtior-virka-ansiomerkit>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-e). Valtion virka- ja työehtosopimukset. Haettu 25.7.2023 <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/virka-ja-tyoehdot-henkilostohallinnon-asiakirjat/valtior-virka-ja-tyoehtosopimukset>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-f) Valtiovarainministeriön toimialan kunniamerkit. Haettu 17.8.2023 osoitteesta <https://vm.fi/toimialan-kunniamerkit>

Valtiovarainministeriö. (n.d.-g). Virka- ja työehdot. Haettu 25.7.2023 osoitteesta <https://vm.fi/valtio-tyonantajana/virka-ja-tyoehdot>

Valtiovarainministeriö. (2021). Arviomuistio julkisen hallinnon tietojärjestelmien sääntelyn nykytilasta ja kehittämistarpeista. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163465/VM_2021_54.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtiovarainministeriö. (2022a). Valtion henkilöstön nimikirjanpidosta on tarkoitus luopua. Haettu 7.1.2024 osoitteesta <https://vm.fi/-/valtior-henkiloston-nimikirjanpidosta-on-tarkoit-us-luopua>

Valtiovarainministeriö. (2022b). Valtion virka-ansiomerkit 31.5.2022. https://vm.fi/documents/10623/4862406/Ohje+virka-ansiomerkin+my%C3%B6nt%C3%A4misen+edellytyksist%C3%A4+ja+hakemista_2021.pdf/e557434a-4ee2-fb3a-32fa-9e763cd08018/Ohje+virka-ansiomerkin+my%C3%B6nt%C3%A4misen+edellytyksist%C3%A4+ja+hakemista_2021.pdf?t=1653990293356

Valtiovarainministeriö. (2023a). Valtion virka- ja työehdot 2023-2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164890/VM_2023_38.pdf

Valtiovarainministeriö. (2023b). Valtion virkamiesten ja työntekijöiden vuosilomia koskevat soveltamismääräykset ja -ohjeet 27.3.2023. Haettu 26.7.2023 osoitteesta [https://vm.fi/documents/10623/0/Valtion+virkamiesten+ja+ty%C3%B6ntekij%C3%B6iden+vuosilomia+koskevat+soveltamism%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ykset+ja+ohjeet+\(1\).pdf/5633dfdb-184f-6ce7-2442-71c4fbf5b6b0/Valtion+virkamiesten+ja+ty%C3%B6ntekij%C3%B6iden+vuosilomia+koskevat+soveltamism%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ykset+ja+ohjeet+\(1\).pdf?t=1681302676619](https://vm.fi/documents/10623/0/Valtion+virkamiesten+ja+ty%C3%B6ntekij%C3%B6iden+vuosilomia+koskevat+soveltamism%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ykset+ja+ohjeet+(1).pdf/5633dfdb-184f-6ce7-2442-71c4fbf5b6b0/Valtion+virkamiesten+ja+ty%C3%B6ntekij%C3%B6iden+vuosilomia+koskevat+soveltamism%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ykset+ja+ohjeet+(1).pdf?t=1681302676619)

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä (5., päivitetty painos.). PS-kustannus.

Voutilainen, T. (2023). Digitaalisten palvelujen sääntely (2., uudistettu painos.). Alma Talent.

Vuosilomalaki 162/2005. Haettu 31.8.2023 osoitteesta <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050162>

LIITE 1: KYSELYLOMAKE



WebPalveluaikalaskenta-sovellukseen liittyvä kysely Palkeiden asiakkaille

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada virastojen HR henkilöiltä tietoa WebPalveluaikalaskennan kehittämistarpeista sekä tarkennuksia jo aiemmin saatuihin mm. asiakastytyväisyyskyselyssä annettuihin vastauksiin. Kyselystä saatuja tuloksia hyödynnetään WebPalveluaikalaskennan kehittämisessä, joten kerrothan asiiasi mahdollisimman tarkasti, näin vastauksista saadaan paras mahdollinen hyöty.

Kysely on anonymi ja jokainen vastaus on tärkeä ja tarpeellinen WebPalveluaikalaskennan kehittämisessä.

Kiitos kun osallistut kyselyyn!

Tausta kysymyksiä

Valitse virasto *

- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus
- Celia - Näkövammaisten kirjasto
- Digi- ja väestötietovirasto
- Eduskunnan kanslia
- Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia
- Eduskunta
- ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus
- Energiavirasto
- Etelä-Karjalan käräjäoikeus
- Etelä-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Etelä-Pohjanmaan käräjäoikeus
- Etelä-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Etelä-Savon käräjäoikeus
- Etelä-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto
- Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Eurooppa-koulut
- Geologian tutkimuskeskus
- Helsingin europolainen koulu
- Helsingin hallinto-oikeus
- Helsingin hovioikeus

- Helsingin kärjäoikeus
- Helsingin poliisilaitos
- Helsingin ranskalais-suomalainen koulu
- Hämeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Hämeen poliisilaitos
- Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto
- Hämeenlinnan hallinto-oikeus
- Hätäkeskuslaitos
- Ilmatieteen laitos
- Innovaatorahoituskeskus BF, ulkomailta työskentä
- Innovaatorahoituskeskus Business Finland
- Itä-Suomen aluehallintovirasto
- Itä-suomen hallinto-oikeus
- Itä-Suomen hovioikeus
- Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Itä-Suomen poliisilaitos
- Itä-Uudenmaan kärjäoikeus
- Itä-Uudenmaan poliisilaitos
- Kaakkois-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Kaakkois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Kaakkois-Suomen poliisilaitos
- Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Kainuun kärjäoikeus
- Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto
- Kansallinen audiovisuaalinen instituutti
- Kansallisarkisto
- Kanta-Hämeen kärjäoikeus
- Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Keski-Suomen kärjäoikeus
- Keski-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Keskusrikospoliisi
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto
- Konkurssiasiamiehen toimisto
- Korkein hallinto-oikeus
- Korkein oikeus
- Kotimaisten kielten keskus
- Kriisinhallinnan asiantuntijat

- Kriisinhallintakeskus
- Kuluttajariitalautakunta
- Kymenlaakson kärjäoikeus
- Lapin aluehallintovirasto
- Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Lapin kärjäoikeus
- Lapin poliisilaitos
- Lapin työ- ja elinkeinotoimisto
- Lapsiasiavaltuutetun toimisto
- Liikenne- ja viestintäministeriö
- Liikenne- ja viestintävirasto
- Lounais-Suomen aluehallintovirasto
- Lounais-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Lounais-Suomen poliisilaitos
- Luonnonvarakeskus
- Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
- Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Länsi-Uudenmaan kärjäoikeus
- Länsi-Uudenmaan poliisilaitos
- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus
- Maa- ja metsätalousministeriö
- Maahanmuuttovirasto
- Maanmittauslaitos
- Markkinaoikeus
- Merenkulun turvallisuuskoulutuskeskus
- Museovirasto
- Niuvanniemen sairaala
- Oikeuskanslerinvirasto
- Oikeusministeriö
- Oikeusrekisterikeskus
- Onnettomuustutkintakeskus
- Opetus- ja kulttuuriministeriö
- Opetushallitus
- Opetushallitus - ulkomaan lehtorit
- Opintotuen muutoksenhakulautakunta
- Oulun kärjäoikeus
- Oulun poliisilaitos
- Palosuojelurahasto

- Patenti- ja rekisterihallitus
- Pelastusopisto
- Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Pirkanmaan kärjäoikeus
- Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Pohjanmaan kärjäoikeus
- Pohjanmaan poliisilaitos
- Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Karjalan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Pohjois-Karjalan kärjäoikeus
- Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Pohjois-Savon kärjäoikeus
- Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
- Pohjois-Suomen hallinto-oikeus
- Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Poliisiammattikorkeakoulu
- Poliisihallitus
- Puolustusministeriö
- Päijät-Hämeen kärjäoikeus
- Rahoitusvakuusvirasto
- Rajavartiolaitos
- Rikosseuraamuslaitos
- Rovaniemen hovioikeus
- Ruokavirasto
- Saamelaisalueen koulutuskeskus
- Satakunnan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Satakunnan kärjäoikeus
- Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto
- Sisäministeriö
- Sisä-Suomen poliisilaitos
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
- Sosiaali- ja terveysministeriö

- Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunta
- Suojelupoliisi
- Suomalais-venäläinen koulu
- Suomen Akatemia
- Suomen ympäristökeskus
- Suomenlinnan hoitokunta
- Syyttäjälaitos
- Säteilyturvakeskus
- Taiteen edistämiskeskus
- Tasa-arvovaltuutetun toimisto
- Tasavallan presidentin kanslia
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Tilastokeskus
- Tulli
- Tuomioistuinvirasto
- Turun hallinto-oikeus
- Turun hovioikeus
- Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
- Työ- ja elinkeinoministeriö
- Työtuomioistuin
- Ulkoministeriö
- Ulkoministeriön edustustot
- Ulkopoliittinen instituutti
- Ulosottolaitos
- Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto
- Vaasan hallinto-oikeus
- Vaasan hovioikeus
- Vakuutusosasto
- Valteri-koulu
- Valtiokonttori
- Valtion eläkerahasto
- Valtion koulukodit
- Valtion taloudellinen tutkimuskeskus
- Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus
- Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori
- Valtioneuvosto

- Valtioneuvoston kanslia
- Valtiontalouden tarkastusvirasto
- Valtiovarainministeriö
- Vanhan Vaasan sairaala
- Vankiterveydenhuollon yksikkö
- Varastokirjasto
- Varsinais-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Varsinais-Suomen käräjäoikeus
- Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
- Verohallinto
- Väylävirasto
- Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto
- Kriminaalipolitiikan instituutti
- Ympäristöministeriö
- Ålands tingsrätt
- Öljysuojarahasto

Kuinka kauan olet käyttänyt WebPalveluaikalaskentaa? Valitse yksi *

- Alle 1 vuosi
- 1-5 vuotta
- Yli 5 vuotta

Oletko saanut perehdytystä/koulutusta WebPalveluaikalaskennan käyttöön? Valitse yksi *

- Olen saanut
- En ole saanut

Kuinka usein käytät WebPalveluaikalaskentaa? Valitse yksi *

- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
 - 1-2 kertaa kuukaudessa
 - Useammin kuin 2 kertaa kuukaudessa
 - Muu, mikä?
-

WebPalveluaikalaskenta-sovelluksen laskentatyypit

Valitse hallinnonalasi vetolaatikosta *

- Eduskunta (EK)
- Tasavallan presidentin kanslia (TPK)
- Valtioneuvosto (VN)
- Ulkoministeriö (UM)
- Oikeusministeriö (OM)
- Sisäministeriö (SM)
- Puolustusministeriö (PLM)
- Valtiovarainministeriö (VM)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM)
- Maa- ja metsätalousministeriö (MMM)
- Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM)
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM)
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM)
- Ympäristöministeriö (YM)
- Valtion liikelaitokset

On havaittu, että laskentatyyppiä **virka-ansiomerkit uusi** ei ole juurikaan käytetty. Mikäli et ole kyseistä laskentatyyppiä käyttänyt, kerro tässä miksi.

WebPalveluaikalaskennan käytettävyys

Koen WebPalveluaikalaskennan käytön helppona ja sujuvana, valitse sopivin vaihtoehto *

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä koet helpoksi ja sujuvaksi?

Mitä seuraavista WebPalveluaikalaskennan toiminnoista koet hankalaksi?
Voit valita useamman kohdan

- Pohjakertymä
- Hälytyslista
- Laskettaminen
- Laskelman tulkinta
- Tulostaminen
- Päätöstuloste
- Muu, mikä?

Kerro tarkemmin, miten koet WebPalveluaikalaskennan toiminnan hankalaksi?

Miten toivoisit WebPalveluaikalaskentajärjestelmää kehitettävän? *

Kiitos vastauksistasi. Arnoihin palautteesi mahdollisimman tarkasti, jotta pystymme hyödyntämään niitä mahdollisimman hyvin kehittämisessä.

Tämä kysely on osa palkka-asiantuntija Satu Hynnisen AMK-tutkinnon opinnäytetyötä. Vastaustuloksista tullaan informoimaan kyselyn tulosten analysoinnin jälkeen.

LIITE 2: KYSELYN SAATE



Tiedote | 4.9.2023

Kysely WebPalveluaikalaskennan kehittämiseksi

Kehitämme WebPalveluaikalaskentaa ja vastaamalla alla olevaan kyselyyn pääset osallistumaan kehittämiseen. Kyselyn tarkoituksena on saada virastojen HR-henkilöiltä tietoa WebPalveluaikalaskennan kehittämistarpeista sekä tarkennuksia jo aiemmin mm. asiakastytyväisyyskyselyssä annettuihin vastauksiin. Jokainen vastaus on tärkeä ja tarpeellinen WebPalveluaikalaskennan kehittämisessä. Lisäksi kysely on osa palkka-asiantuntija Satu Hynnisen AMK-tutkinnon opinnäytetyötä ja kerromme kyselyn tuloksista myöhemmin.

Vastaathan kyselyyn viimeistään keskiviikkona 13.9.

[Kyselyyn pääset tästä](#)

Ystävällisin terveisin

Palkket

Jakelu: Henkilöstöhallinnon yhteyshenkilöt

LIITE 3: MUISTUTUS KYSELYSTÄ



Tiedote | 11.9.2023

Muistutus: Vastaa WebPalveluaikalaskenta-kyselyyn viimeistään 13.9.

Mikäli et ole vielä vastannut kyselyyn niin keskiviikkoon asti on aikaa vastata ja auttaa kehittämään WebPalveluaikalaskentaa.

Kehitämme WebPalveluaikalaskentaa ja vastaamalla alla olevaan kyselyyn pääset osallistumaan kehittämiseen. Kyselyn tarkoituksena on saada virastojen HR-henkilöiltä tietoa WebPalveluaikalaskennan kehittämistarpeista sekä tarkennuksia jo aiemmin mm. asiakastytyväisyyskyselyssä annettuihin vastauksiin. Jokainen vastaus on tärkeä ja tarpeellinen WebPalveluaikalaskennan kehittämisessä. Lisäksi kysely on osa palkka-asiantuntija Satu Hynnisen AMK-tutkinnon opinnäytetyötä ja kerromme kyselyn tuloksista myöhemmin.

Vastaathan kyselyyn viimeistään keskiviikkona 13.9.

[Kyselyyn pääset tästä](#)

Ystävällisin terveisin

Palkeet

Jakelu: Henkilöstöhallinnon yhteyshenkilöt