



TUTKIMUS POSTIEXTRAN TILAUSJÄRJESTELMÄSTÄ

Tietojärjestelmä ja prosessi

Marianne Ståhlberg

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2009

Liiketalous



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijä(t) STÅHLBERG, Marianne	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi TUTKIMUS POSTIEXTRAN TILAUSJÄRJESTELMÄSTÄ Tietojärjestelmä ja prosessi		
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KARHULAHTI, Mika		
Toimeksiantaja(t) Itella Oyj		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen aiheena oli tarkastella, kuinka Itella on ottanut käyttöön uuden tietojärjestelmän ja miten koko prosessi on yrityksen sisällä toiminut. Käyttäjäkyselyistä saatujen tulosten avulla lähdettiin purkamaan onnistumisia ja ongelmia järjestelmään ja prosessiin liittyen ja mietittiin, kuinka järjestelmää voitaisiin kehittää ja prosessia parantaa.</p> <p>Itella Oyj:llä on pääkaupunkiseudulla oma työnvälitysyksikkönsä PostiExtra, johon alettiin suunnitella tietojärjestelmää hallinnoimaan tilapäistyövoimaa, joka auttaa Itellan vakiohenkilöstöä lomien ja muiden poissaolojen sekä ruuhkien aikana. PostiExtrassa oli tutkimuksen tekohetkellä 200 tilapäistyöntekijää. Järjestelmän tavoitteena oli hallinnoida tilapäistyövoimaa paremmin ja pitää heidät Itella-konsernin palveluksessa.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen Survey-tutkimus, eli etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin tietyltä kohderyhmältä kyselylomakkeen avulla. Kyselyyn vastasivat sekä järjestelmää käyttävät esimiehet että sen todellinen soveltamiskohde tilapäistyöntekijät. Kyselyn tarkoitus oli ensisijaisesti ottaa selvää, kuinka esimiehet ja tilapäistyöntekijät ovat kokeneet järjestelmän käytön ja käyttöönottoprosessin.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena oli, että PostiExtran tilausjärjestelmä on otettu kokeilukäyttöön melkoisen keskeneräisenä. Esimiehet pitivät suurimmaksi osaksi kokeilussa olevaa järjestelmää vielä hyvin sekavana ja jäykkänä. Ikävää tutkimuksessa oli huomata, että tilapäistyöntekijöiden mahdollisuus työvuorosunnitteluun oli jäänyt järjestelmän myötä lähes täysin unholaan ja tekstiviestien tulva saavutti jo häiriköinnin määreet. Tutkimuksen suurin havainto oli se, että ennen kuin mitään tietojärjestelmää otetaan käyttöön, on testaukseen ja prosessin toimivuuteen panostettava huomattavasti intensiivisemmin. Kaikki järjestelmän käyttäjät täytyy ottaa huomioon ja käyttöohjeisiin ja perehdyttämiseen on satsattava entistä enemmän.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Tietojärjestelmä, käytettävyys, prosessi		
Muut tiedot Liitteitä 16 sivua.		

Author(s) STÅHLBERG, Marianne	Type of Publication Bachelor´s Thesis	
	Pages 52	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title RESEARCH ON RESERVATION SYSTEM AT POSTIEXTRA Information system and process		
Degree Programme Business Information Systems		
Tutor(s) KARHULAHTI, Mika		
Assigned by Itella Oyj		
Abstract <p>The purpose of the research was to examine Itella's new information system acquisition and process in use. The intention was to determine how the users have taken on the new information system with a user inquiry. After getting the results from the inquiries it was possible to sort out which were the successes and problems on the reservation system. Also there was a chance to figure out how the information system could be improved and how to make the process better.</p> <p>Itella Oyj has their own recruitment unit PostiExtra at capital city area. They needed an information system to help administer the temporary manpower, when the full-timers are at their holidays or when there are other absences or backlogs. When making the research there were 200 temporary workers at PostiExtra. The intention of the information system was to administer the temporary manpower better and to keep them at the Itella-concerns sub ordinance.</p> <p>The research method was quantitative Survey-research. The answers to the research questions were gathered with a user inquiry from managers and from temporary manpower. With the inquiry was sorted out how the information system had worked so far and how the answerers experienced taking the new reservation system into use.</p> <p>The result of the research was that the reservation system at PostiExtra was taken into use a bit too incomplete form. The managers were not satisfied with the extra job the new system brought within and they kept the system too confusing and stiff so far. The new pattern made the temporary workers quite uncomfortable, because they did not have a chance to plan their shifts like before. The biggest observation on the research was that before any information system is taken into use, it should be tested and the process should be prepared much more carefully.</p>		
Keywords Information system, usability, process		
Miscellaneous 16 pages of appendix.		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	3
2	TUTKIMUSASETELMA	4
2.1	Toimeksiantaja	4
2.2	Tutkimuksen tavoitteet	6
2.3	Tutkimusmenetelmät	7
2.4	Tutkimuskysymykset	7
3	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA.....	9
3.1	Ennen tietojärjestelmää	9
3.2	Uusi toimintamalli	10
3.3	Prosessi yrityksessä	10
3.4	Tietojärjestelmän käytettävyys	12
4	TUTKITTAVA JÄRJESTELMÄ JA PROSESSI.....	15
4.1	Järjestelmä	15
4.2	PostiExtran tilausjärjestelmä prosessina	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
5.1	Aikaisempi tutkimus Walma-projektissa	19
5.2	Käyttäjäkyselyt.....	21
6	TULOKSET.....	22
6.1	Käyttöönottoprosessi.....	22
6.2	Tilausjärjestelmän käytettävyys	24
6.2.1	Esimiehet.....	24
6.2.2	Tilapäistyöntekijät.....	25
6.3	Kehitysehdotuksia PostiExtran tilausjärjestelmään.....	26
6.3.1	Tilausten tekeminen.....	26
6.3.2	Työhön kutsujen vastaanotto.....	27
7	POHDINTA	29
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET.....	33

	2
Liite 1. Kysely esimiehille	33
Liite 2. Kysely extraajille	43

KUVIOT

KUVIO 1. Prosessikartta FINAS-päivän luennolta	11
KUVIO 2. Ihmisen ominaisuuksia	13
KUVIO 3. Postiextran tilausjärjestelmän toimintaperiaate	15
KUVIO 4. Tilausjärjestelmä prosessina	17

1 JOHDANTO

Tutkimuksen kohteena on Itella Oyj:ssä kesäkuussa 2008 aloitettu pilotti uudesta tilapäistyövoiman hallinnointiohjelmasta. Kiinnostus Itella Oyj:n tietojärjestelmiin on herännyt jo opintojen alkuvaiheessa, sillä olen työskennellyt Itellan palveluksessa koko opiskeluaikani erilaisissa tehtävissä. Opiskeluja vastaavia tehtäviä en kuitenkaan konsernissa ole vielä työkseni tehnyt, joten opinnäytetyö tuntui oikealta lähestymistavalta päästä kiinni yrityksen tietotekniikkapuoleen. Pilotoitavasta tietojärjestelmästä on prosessin alkuvaiheessa tehty yksi opinnäytetyö. Työn tekijänä toimi Heli Kuronen Laurea-ammattikorkeakoulusta Keravalta Liiketalouden laitokselta. Työ valmistui huhtikuussa 2007. Silloisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä esiselvitys tulevan tietojärjestelmän vaatimusmäärittelyä varten.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää nyt koekäytössä olevan tilapäistyövoiman hallinnointiohjelman puutteet ja ongelmat ja löytää niihin ratkaisu- ja parannusehdotuksia sekä miettiä tarkennuksia jo olemassa olevaan vaatimusmäärittelyyn. Tutkimus on yritykselle tärkeä ja ajankohtainen, koska ohjelmasta on tarkoitus saada valtakunnallinen, sillä tällä hetkellä sen toiminta rajoittuu vain pääkaupunkiseudulle. Kun ohjelmasta saadaan toimiva, on Itellalla tarkoitus lähteä luotsaamaan tilapäistyövoiman välityspalvelua PostiExtraa myös muihin Suomen isoihin kaupunkeihin.

2 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen toimeksiantaja ja kerrotaan tutkimuksen tavoitteista. Lisäksi käydään läpi tutkimusmenetelmät ja esitellään kysymykset, joihin tutkimuksen avulla pyritään löytämään vastaukset.

2.1 Toimeksiantaja

Itella Oyj, entiseltä nimeltään Suomen Posti Oyj, on kokonaan Suomen valtion omistama yritys. Itella palvelee asiakkaitaan kymmenessä Pohjois-Euroopan maassa. Yritysassiakkaat tuntevat yrityksen Itella-nimellä, mutta kuluttaja-asiakkaita palvellaan vielä Posti-nimellä. Itellan toiminta rahoitetaan kokonaan asiakkailta saatavilla tuloilla ja postipalveluista peritään arvonlisävero muista EU-maista poiketen. Valtio ei osallistu palveluiden rahoittamiseen millään tavalla. (Tietoa Itellasta 2008.) Yritys työllistää n. 30 000 henkilöä, joista n. 2000 työskentelee ulkomailla. Käytännössä yritys työllistää henkilöstöä Suomen jokaisessa kunnassa. (Henkilöstö 2008.)

Itella Oyj:n internetsivuilta käy ilmi, että se on suomalaisista yrityksistä yksi informaatioteknologian edelläkävijöistä. Yksi sen liiketoiminta-alueista onkin informaatiologiikka ja se on keskittynyt tietoteknisten ratkaisujen kehittämiseen. Yritys tunnetaan nimellä Itella Information Oy ja se tarjoaa asiakkailleen osaamista tietovirtojen käsittelyyn, hallintaan ja jakeluun. Yritys on erikoistunut laskutuksen prosesseihin, tilaustoimitusketjun hallintaan ja dokumenttien käsittelyn automatisointiin. (Informaatiologiikka 2008.) Itella Informationin toiminta perustuu suurelta osin kumppanitoimintaan. Yrityksellä on lukuisia kotimaisia ja kansainvälisiä osajia jakeluyhteistyö-, ohjelmistotalo-, operaattori- ja infrastruktuurikumppaneista sekä Business Concept -kumppaneista. (Kumppanitoiminta 2008.)

Itella Information Oy ja Itella Logistics Oy toimivat Suomen lisäksi yhdeksässä muussa maassa, joihin kuuluvat melkein kaikki Pohjoismaat ja Baltian maat. Suomessa Itella-konsernin tytäryhtiöitä ovat AW-Store Oy, Oy Confidea Business Consulting Ltd, Kauko Group Oy, Logia Software Oy ja SHW Logistiikka Oy. (Konserniyhtiöt 2008.)

Tämä työ tehdään nimenomaan Itella Informationille, jossa kehitellään muiden yhteistyökumppaneiden kanssa toimivia tietoteknisiä ratkaisuja Itellan liiketoimintaa varten. Itella Informationista ei itsessään vielä löydy tarvittavaa osaamista esimerkiksi ohjelmistosuunnitteluun tai käyttöliittymien ohjelmointiin, mutta mahdollisesti tähänkin haetaan jatkuvasti muutosta, kun järjestelmien suunnittelu ja käyttö talon sisäisesti yleistyy.

Itella ajan tasalla

Vuonna 2011 postinjakelu Suomessa vapautuu, jolloin kilpailu eri jakelukanavien välillä lisääntyy. Itella on tähän päivään mennessä hoitanut lähes kaikenlaisen jakelun asiakkailta kuluttajille yksinoikeudella. Suuri rahoituksen tuoja ovat yritysasiakkaat, jotka levittävät mainoksiaan Itellan kautta, mutta myös kaikenlainen muu jakelun kautta kulkeva, kuten yksityisten asiakkaiden kirjeet, kortit ja paketit, ovat tärkeitä. Perinteisten paperisten lähetysten alkaessa vaihtua monella yrityksellä sähköisiin versioihin on Itella uusien haasteiden edessä. Siksi yhtiö onkin kehitellyt omaa NetPosti-palveluaan kaikille yli 15-vuotiaille asiakkailleen. Palvelu toimii internetissä ja on maksuton. Sen avulla voidaan vastaanottaa kaikkien yhteistyöyritysten ennen paperiversiona tulleet asiakirjat sähköisesti ja pitää ne arkistoituina hyvässä tallessa omassa NetPosti-laatikossa (Netposti 2008).

NetPosti

Käytännössä NetPosti-laatikko toimii kuten normaali postilaatikkokin. Kyseessä ei ole sähköposti, sillä palveluun ei pääse viruksia eikä sähköpostille tyypillistä roskapostia. NetPosti-laatikkoon lähetetään ainoastaan niitä kirjeitä, joita normaalisti vastaanotettaisiin paperisina versioina. Yleisimpiä NetPosti-laatikkoon saapuvia kirjeitä ovat palkkalaskelmat, laskut, viranomaiskirjeet tai pankilta saapuvat viestit. Kirjeet ovat ulkoasultaan täysin samanlaisia kuin paperiset versiot. NetPostia voi käyttää kuka tahansa, kunhan vain tunnistautuu esimerkiksi pankkitunnuksilla henkilöllisyyden todistamiseksi. (NetPosti 2009.)

NetPostiin saapuneet kirjeet voi arkistoida talteen kuudeksi vuodeksi veloitusetta ja sähköisten kirjeiden vastaanottaminen säästää luontoa merkittävästi. Sähköisen laskun tiedot on helppo siirtää omaan verkkopankkiin viitetietojen säilyessä virheettöminä. Nykyään NetPosti mahdollistaa myös jo useimpien julkisten sektorien asiointilomakkeiden täyttämisen ja hyödyntämisen. (NetPosti 2009.) Kaiken kaikkiaan palvelu helpottaa asiakkaiden tärkeiden papereiden lajittelua ja tallessa pitämistä, kun turha papereiden plaraaminen loppuu. Tämä tarkoittaa kuitenkin postinjakelun kannalta työmäärän vähenemistä.

2.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tilapäistyövoiman käyttöön tarkoitettua tietojärjestelmää alettiin Itellassa suunnitella keväällä 2007 ja silloin projektin tavoitteena oli löytää kesään 2008 mennessä prosessi ja tekninen ratkaisu helpottamaan tilapäistyövoiman käyttöä PostiExtrassa. Kesäkuussa 2008 saatiin valmiiksi uusi prosessi ja pilotti järjestelmästä, joka on tällä hetkellä koekäytössä noin 60 esimiehellä ja 200 työntekijällä. PostiExtran ylläpitäjät valvovat pilotin toimintaa. Tuon projektin aikana tutkittiin, mitä järjestelmään tulisi saada, jotta tilapäistyö-

voiman käyttö olisi joustavampaa ja tehokkaampaa ja samalla uudistettiin tilapäistyövoimaproessi.

Tämän tutkimustyön tavoitteena on löytää prosessista ja pilottijärjestelmästä ne asiat, joita tulisi edelleen kehittää. Tutkitaan siis, kuinka prosessi ja järjestelmä ovat tähän mennessä toimineet ja analysoidaan saatuja tuloksia niin, että Itella voisi tutkimuksen valmistuttua saatujen tulosten avulla edelleen kehittää toimintaansa ja järjestelmänsä valmiiksi kattavaksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on saada muitakin Itellan liiketoimintayksiköitä ja alueita kuin pääkaupunkiseudun kaupungit järjestelmän ja tilapäistyövoiman piiriin.

2.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä käytetään kvantitatiivista Survey-tutkimusta. Menetelmä sopii tähän tutkimukseen, koska tutkimukseen haetaan pohjaa aiemmasta tutkimuksesta ja aineisto kerätään kyselylomakkeen avulla tietystä ihmisjoukosta poimitusta otoksesta. Kun aineisto on saatu kerättyä, pyritään sen avulla kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 125 -131.)

Tietojärjestelmän suunnitteluvaiheesta ja valmistumisesta on tehty aiempi tutkimus ja se antaa pohjaa lähteä edelleen etsimään kehityskohteita järjestelmälle. Varsinaisia kehitysideoita etsitään asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, jossa pyritään kartoittamaan käyttäjien mielipiteet ja tarpeet prosessista ja järjestelmästä.

2.4 Tutkimuskysymykset

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa läpikäytävät kysymykset.

Kuinka käyttäjä hyötyy tilapäistyövoiman käyttöjärjestelmästä?

Kyselyn avulla selvitetään käyttäjien lähtötaidot järjestelmän käyttämiseen ja se, kuinka kauan järjestelmän käyttö vie ajallisesti. Onko uusi käyttöjärjestelmä lisännyt työmäärää entiseen toimintatapaan verrattuna?

Miten tilapäistyövoiman käyttöä saadaan tehostettua järjestelmän avulla?

Onko työvoiman hankinta ollut nopeampaa järjestelmän avulla ja saadaanko tarvittava resurssi käyttöön aina määräajassa?

Mitä järjestelmässä tulisi kehittää?/ Kuinka prosessia voitaisiin jatkokehittää?

Katsotaan, onko järjestelmässä jotain turhia ominaisuuksia, jotka voisi poistaa, ja vastavuoroisesti, onko joitakin ominaisuuksia, joita järjestelmään pitäisi tuoda lisää. Prosessia tarkastellaan samansuuntaisesti. Mietitään, mihin suuntaan prosessia ohjataan ja mitä keinoja sen parantamiseksi käytetään.

3 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA

Vakituisten työntekijöiden lisäksi Itella työllistää paljon kausiapulaisia esim. joulutyöhön ja kesätyöhön. Lisäksi eri liiketoimintaryhmissä työskentelee tilapäistyöntekijöitä. Tilapäistyöntekijöitä palkataan monin eri tavoin (esim. Kotivarat, Ulkoiset vuokrafirmit). Sen lisäksi Itellalla on oma keskitetty PostiExtra tilapäistyövoiman välityspalvelu, joka toimii tällä hetkellä ainoastaan pääkaupunkiseudulla. Extraajia on n. 200. Tilapäistyöntekijät ovat pääasiassa opiskelijoita ja he tekevät Itellalle töitä satunnaisesti tarpeen mukaan. Työaika on maksimissaan kaksi viikkoa kerrallaan.

Itellan liiketoiminta koostuu kolmesta eri osa-alueesta, Informaatiologiikasta, Logistiikasta ja Viestinvälityksestä (Liiketoiminta-alueet 2008). Tilapäistyöntekijät työskentelevät jokaisella näistä alueista erilaisissa tehtävissä. Esimerkiksi Viestinvälityksen puolella tilapäistyövoimaa tarvitaan usein postinjakelun ja Posti-myymlöiden saralla etenkin sesonkiaikoina kuten jouluna ja ystävänpäivänä. Kun tilapäistyövoimaa rekrytoidaan, selvitetään mihin kaikkiin tehtäviin rekrytoitava on kykenevä ja näin saadaan oikeisiin tehtäviin osaavaa väkeä.

3.1 Ennen tietojärjestelmää

Ennen tietojärjestelmää esimiehet hallitsivat tilapäistyövoiman käyttöä käsin ja pääosin Exceliä hyväksi käyttäen. Esimiehen rooli extraajan hankkimiseksi oli aikaisemmin hyvin pieni. PostiExtran kontolle kuului kaikki työntekijöiden rekrytoinnista työhön kutsujen tekemiseen, lähettämiseen ja tarkastamiseen sekä kustannusten arviointiin. (Pajunen 2008, 4). Esimiehet saivat tietoa tarjolla olevista työntekijöistä PostiExtrasta soittamalla ja kysymällä.

Työvoiman hankinta oli verrattain työlästä ja aikaa vievää suhteessa työsuhteen keston. Ongelmana on myös ollut löytää tekijöitä lyhytaikaisiin tehtäviin sekä pitää työvoima edelleen Itellakonserin palveluksessa (Yltävä 2007, 4.) Entisessä mallissa palkanmaksukin oli monen mutkan takana, koska PostiExtra hoiti sen kokonaan. Työntekijät ilmoittivat tuntinsa PostiExtraan, joka tarkasti ne ja lähetti edelleen eteenpäin palkanlaskijalle. Kaiken kaikkiaan entinen malli säilytti suurimman osan tilapäistyövoimaan liittyvistä tehtävistä PostiExtran kontolle, ei niinkään asianosaisille.

3.2 Uusi toimintamalli

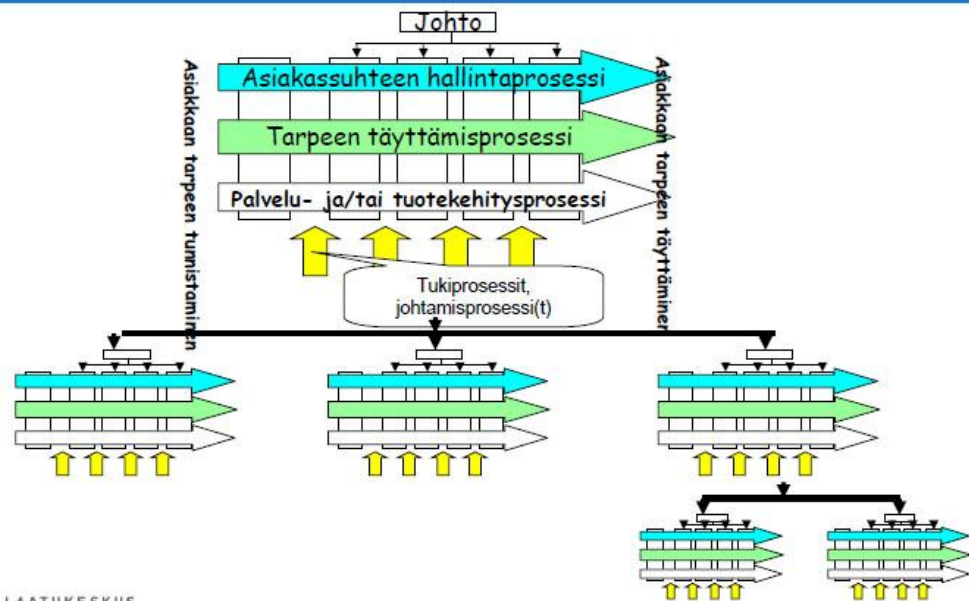
Nyt kun tilapäistyövoiman tarve on kasvanut ja laajentunut, alettiin keväällä 2007 kehittää Walma-projektissa tilapäistyövoiman hallinnointia varten järjestelmää ja prosessia, jolla pystytään hallinnoimaan tilapäistyöntekijöitä paremmin ja pitämään heidät Itella-konsernin palveluksessa. Uuden prosessin ja järjestelmän avulla pystytään ylläpitämään tilapäistyöntekijöiden tietoja, hakemaan työntekijöitä, kutsumaan ja kuittaamaan työntekijöitä töihin. Lisäksi esimiehet voivat päivittää omia työvoiman tarpeitaan. (Halme, Karjaluoto, Kervinen, Koivisto, Palo, Saarinen & Vaasjoki 2007, 4.) Uudella tietojärjestelmällä on tarkoitus helpottaa tilapäistyövoiman käyttöä ja saada levitettyä palvelua myös muualle Suomeen ainakin isoimpiin kaupunkeihin.

3.3 Prosessi yrityksessä

Kun Itella Informationissa alettiin suunnitella tietojärjestelmää tilapäistyövoiman hallinnoinnin parantamiseksi, oli kyse muustakin kuin vain uuden tietojärjestelmän käyttöönotosta. Tietojärjestelmän suunnittelu, toteutus ja käyttöönotto muodostivat yhdessä yrityksen sisällä toimintaprosessin. "Toimintaprosessi on peräkkäisten tekemisten ketju, jossa asia siirtyy henkilöltä henkilölle, koneelle tai osastolta osastolle" (Einistö 2006, 3).

Prosessia voidaan kuvailla ketjuna, joka on juuri niin vahva, kuin on sen heikoin lenkki. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vaikka kaikki osat toimivat moitteettomasti, ei sillä ole vaikutusta kokonaisuuteen, jos jokin osa ei toimi yhtä moitteettomasti. Toimintaprosessi tarkoittaa joukkoa loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja sekä niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja. Näiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Jotta prosessi olisi toimiva, täytyy se tunnustaa. Jos prosessia ei tunnusteta, se vain tapahtuu ja sitten ihmetellään, miksi tällaista firman sisällä tehdään ja ketä se hyödyttää. (Einistö 2006, 6 - 11.)

Prosessikartta ja sen hierarkia



KUVIO 1. Prosessikartta FINAS-päivän luennolta (Einistö 2006)

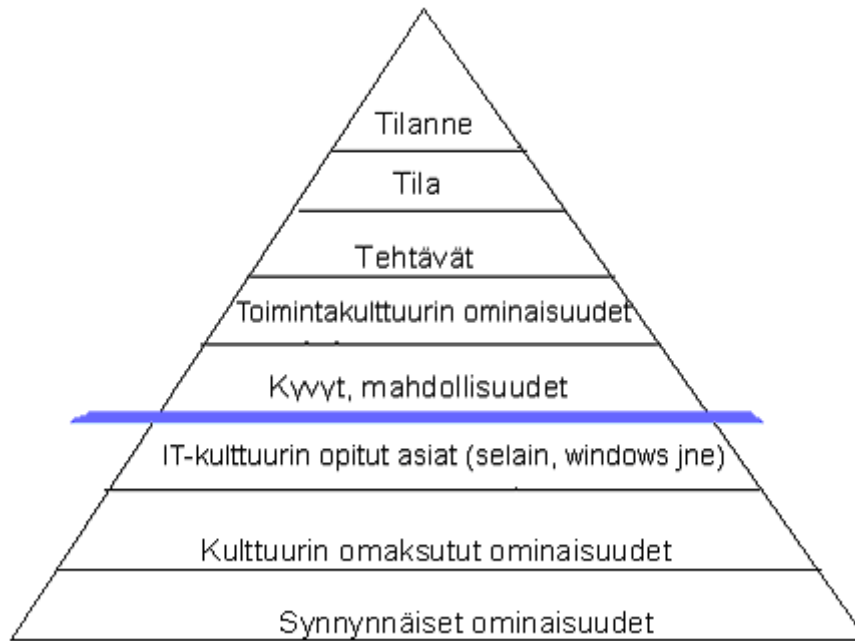
Jos prosessia ei ole kuvattu, on sitä vaikea lähteä esittelemään ja välittämään henkilöltä toiselle. Prosessia on hankala myöskään lähteä kehittämään ilman ajantasaista kuvausta. Tällöin vaarana on, että tulokset ovat pelkkää

hakuammuntaa. Toimivassa prosessissa lähdetään tarkastelemaan, ovatko strategiat, tavoitteet ja suunnitelmat, jotka on papereille laadittu, käytännössä toteutuneet. Strategian toteutumista mitataan käytännön työllä eli selvitetään, onko yrityksellä olemassa prosesseja eli toimintatapoja, joilla tavoitteet ja strategiat toteutuvat.

Tärkeää prosessin toimivuudelle on se, että organisaatiosta löytyy joku, joka vastaa prosessin toiminnasta. "Prosessinomistaja vastaa prosessista ja sen suorituskyvystä. Normaalisti tämä sisältää prosessin määrittelyn, rakentamisen, käyttämisen ja parantamisen." Jotta prosessijohtaminen olisi mahdollisimman tehokasta, täytyy yrityksen sisällä tehdä päätös, kuinka siinä toimintaympäristössä prosessijohtamisen periaatteita sovelletaan. Valta- ja vastuusuhteiden määrittäminen ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen on tällöin kriittisessä asemassa prosessin eteenpäin viemisessä. Lopuksi prosessin oikeanlainen toiminta varmistetaan sillä, että sen toimivuutta mitataan ja arvioidaan, jotta tiedetään, mihin suuntaan sitä tulee kehittää ja kuinka hyvin se toimii tulevaisuudessa. (Einistö 2006, 13 - 31.)

3.4 Tietojärjestelmän käytettävyys

Yksi isoimmista haasteista Itellalle tulee olemaan uuden PostiExtran tilausjärjestelmän käytettävyyden tuominen sille tasolle, että se jouduttaisi ja helpottaisi sen käyttäjien työntekoa. Käytettävyyden määritelmiä on monia. Yksi niistä on "Käytettävyyden psykologia"- kirjassa Jacob Nielsenin määritelmä, jonka mukaan hyvän käytettävyyden muodostavat käyttötilanteen opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus ja miellyttävyys. Näihin ominaisuuksiin ISO 9241-11 "Standardi näyttöpäätetyön ergonomiasta – ohjeita käytettävyydestä" kirjassa lisää vielä tuottavuuden, joka varmasti on nykypäivänä yksi tärkeimmistä tavoitteista käytettävyydessä. (Kuoppala, Parkkinen, Sinkkonen & Vastamäki 2006, 17.)



KUVIO 2. Ihmisen ominaisuuksia (Sinkkonen 2006)

Tietojärjestelmän kehittämiseen vaikuttaa olennaisesti kohderyhmä, joka järjestelmää tulee käyttämään. Käytettävyyden suunnittelussa organisaation on otettava huomioon käyttäjien kyvyt ja mahdollisuudet oppia ja omaksua uutta, tehtävät, joita he hoitavat, tila, jossa toimitaan ja sen olosuhteet, ja järjestelmän käyttötilanne. Suunnittelun perustana toimii tieto ihmisellä jo olevista synnynnäisistä ominaisuuksista ja niihin liittyvät opitut asiat, kuten näköhavainnon muodostuminen, käveleminen ja puhuminen. Näitä asioita muokkaa edelleen kulttuuri ja vielä sen erilaiset alakulttuurit. (Kuoppala ym. 2006, 21 - 25.)

Jotta tietojärjestelmän käytettävyyttä voitaisiin kehittää parempaan suuntaan, on selvitettävä, kuinka käyttäjä suoriutuu nykyisen järjestelmän tuomista haasteista. Järjestelmän käyttämistä voidaan tarkastella esimerkiksi Normanin mallilla, joka on käytettävyysskirjallisuuden tavallisimmin siteerattu toiminnan malli. Tämä D.A. Normanin seitsemänvaiheinen malli on eräs tapa kuvata sitä kuinka ihminen toimii:

Tavoitteen asettaminen

- Tavoitteen muodostus
- Aikomus toimia

Toiminnon tai toimenpiteen tekeminen

- Toimenpiteiden suunnittelu
- Toimenpiteen suoritus

Vaikutuksen tarkastaminen eli toiminnan evaluointi palautetta käyttäen

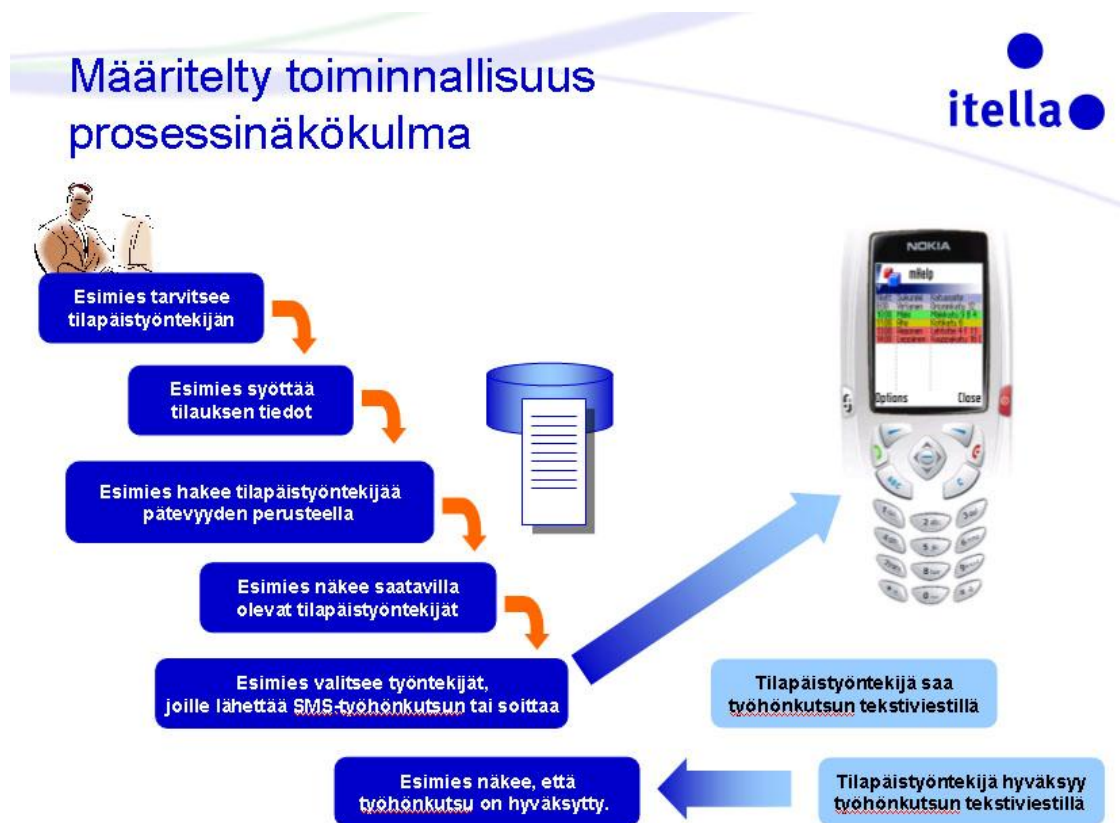
- Palautteen katsominen
- Palautteen tulkinta
- Palautteen ja tavoitteen vertaaminen. (Kuoppala ym. 2006, 56.)

Käytettävyyttä voidaan kehittää sekä järjestelmän parantamisella että käyttöohjeiden seikkaperäisyydellä. Järjestelmää kehitettäessä on otettava huomioon, että kaikissa toiminnoissa on selkeä aloituskohta, suoritusvaihe ja lopetusvaihe ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Toisin sanoen käyttäjälle tulisi olla itsestään selvää, mistä aloittaa, mitä vaihtoehtoja vaiheen sisällä on, milloin tehtäviä tehdään ja milloin vaihe on suoritettu loppuun. Käyttöohjeen tulisi olla sellainen, että se kuvaa työprosessin vaihe vaiheelta. Siitä ei saisi puuttua yhtään ainutta vaihetta, ei edes helppoa, koska tällöin käyttäjä voi jättää ajatteluvastuun ohjetta seuratessaan täysin ohjeen laatijalle. (Kuoppala ym. 2006, 65.)

4 TUTKITTAVA JÄRJESTELMÄ JA PROSESSI

Itella on ottanut käyttöönsä keväällä 2007 käynnistyneen Walma-projektin myötä tilapäistyövoiman hallintaan suunnatun PostiExtran tilausjärjestelmän kesäkuussa 2008. Järjestelmän tavoitteena on laajentaa tilapäistyövoiman toimintamallia käsittämään kaikkia liiketoimintaryhmiä ja saada palvelua valtakunnallisemmaksi, jotta ainakin suurimmat kaupungit saataisiin PostiExtran piiriin. Lisäksi tärkeää on voida hoitaa tilapäistyövoiman käyttöä tehokkaammin ja joustavammin. Palvelun käyttäjiä ovat mm. PostiExtra palvelun hoitajat sekä PostiExtra työtä tekevät henkilöt ja ne esimiehet, joiden tehtäviin kuuluu työvuorosunnittelu ja henkilöresurssien varaaminen. (Yltävä 2007, 4.)

4.1 Järjestelmä



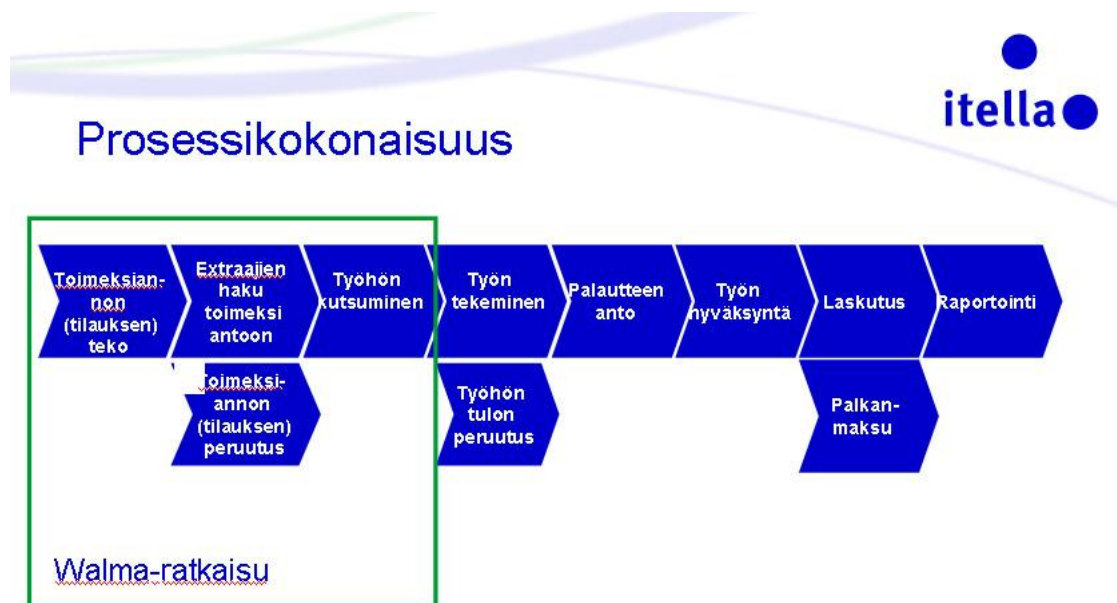
KUVIO 3. Postiextran tilausjärjestelmän toimintaperiaate (Walmakoulutus 2008)

Käytännössä palvelu toimii niin, että PostiExtraan rekrytoitujen henkilöiden tiedot syötetään ohjelman tietokantaan, josta niitä päästään eri hakukriteerein selaamaan. Kun esimies tarvitsee työntekijää, hän syöttää tehtävän kuvauksen järjestelmään alkamis- ja päättymisajankohhtineen ja tekee tilauksen työntekijästä. Tilauksen tehtyään esimies pääsee hakemaan tehtävään soveltuvaa tekijää, jolloin ohjelma listaa kaikki pätevät ja vapaat työntekijät. Työntekijästä päästään katsomaan hänen pätevyystasonsa, jotka ovat osaa, ei osaa ja kiinnostunut. Jos tekijä on kiinnostunut jostain tehtävästä, mutta ei omaa kokemusta asiasta, esimies voi halutessaan palkata tällaisenkin henkilön tehtävään kokemusta kartuttamaan. Hausta nähdään myös, onko työntekijä saatavilla koko ajaksi vai vain osaksi aikaa. Työntekijä on ilmoittanut saatavuutensa järjestelmään ja esimies pääsee ohjelman avulla näkemään, minä päivinä työntekijä on vapaa tehtävään. (Pajunen 2008, 6 - 27.)

Valittuaan mieleisensä henkilön työtehtävään esimies kutsuu henkilön työhön. Kutsun voi tehdä soittamalla tai lähettämällä tekstiviestin. Mikäli työntekijälle soitetaan, esimies vain täyttää puhelun aikana saamansa tiedot järjestelmään ja merkitsee tehtävän täytetyksi tai jättää avoimeksi, työntekijän vastauksesta riippuen. Tekstiviestin lähettäessään esimies voi lähettää viestin usealle työntekijälle yhtäaikaisesti. Ensimmäisenä viestiin myönteisesti vastannut henkilö saa paikan. Hän saa paikan vastaanottamisesta vahvistusviestin. Muille vastaajille lähetetään automaattisena peruutusviestinä tieto siitä, että paikka on jo täytetty. Työntekijä voi vastata saamaansa työhön kutsuun: kyllä, ei tai ehkä. Jos hän vastaa ehkä, hän lisää viestiin tiedon, miten hänelle tehtävän suoritus onnistuisi. Kun paikka on täytetty, esimies saa tekstiviestillä vahvistuksen, että tilaus on täytetty. Jos vastausviesti on virheellinen, järjestelmä lähettää automaattisen palauteviestin, jossa se ilmoittaa viestin virheellisyydestä. (Pajunen 2008, 28 - 42.)

Kun työtehtävä on hyväksytty, tilapäistyöntekijä suorittaa sovitun keikan ja ilmoittaa tehdyt tunnit järjestelmään. Esimies antaa tehtävästä palautteen puhelimitse tai sähköpostitse PostiExtraan ja syöttää tunnit Reha- järjestelmään, josta ne menevät edelleen palkanmaksuun. Työntekijä näkee tekemänsä tunnit palkkakuitissaan. Uuden järjestelmän myötä kustannusten laskeminen siirtyy pois PostiExtralta ja kustannukset laskutetaan suoraan siltä kustannuspaikalta, johon työ on tehty. Järjestelmän avulla toteutetaan tilausraportti, josta voidaan seurata resurssitilauksien lukumääriä ja sitä kuinka moni tilauksista on täytetty tai täyttämättä. Raportti auttaa PostiExtraa pitämään tilapäistyöntekijöiden määrän oikeana ja osaamistason kohdallaan. (Pajunen 2008, 46 - 47.)

4.2 PostiExtran tilausjärjestelmä prosessina



KUVIO 4. Tilausjärjestelmä prosessina (Walmakoulutus 2008)

Järjestelmän myötä esimiesten, PostiExtran ja tilapäistyöntekijöiden toimenkuva muuttuu. Esimiehet tekevät työn tilaukset järjestelmään, hakevat järjestelmästä työhön sopivia tekijöitä, kutsuvat työntekijät työhön ja työsuorituksen jälkeen hyväksyvät tehdyn työn ja syöttävät tiedot palkan-

maksuun. PostiExtra puolestaan huolehtii työntekijöiden rekrytoinnista, resurssien hallinnasta, työtilausten peruutusten vastaanotosta ja uusien käyttäjien kouluttamisesta järjestelmään. Tilapäistyöntekijän kannalta järjestelmän pitäisi tuoda joustavuutta työn vastaanottamiseen, koska työhön kutsu voidaan lähettää tekstiviestillä ja sen vastaanottaminen ja siihen vastaaminen on täysin ajasta ja paikasta riippumatonta. Palkanmaksu on myös selkeämpää, sillä työntekijä saa palkan suoraan ilmoittamistaan tunneista. Järjestelmä edesauttaa tilapäistyöntekijää monipuolisempien työtehtävien saannissa, sillä esimiehet valitsevat työntekijät tehtäviin osaamisen perusteella. Jos työntekijä on rekrytointivaiheessa ilmoittanut osaavansa ko. työn tehtävät, hänellä on mahdollisuus saada työtarjous. (Pajunen 2008, 5.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessa käydään läpi PostiExtran tilausjärjestelmän tämän hetkinen tila. Jotta voidaan etsiä nykyisestä prosessista kehitettävää tai onnistumisia, on tärkeää ymmärtää aikaisempi toimintamalli.

5.1 Aikaisempi tutkimus Walma-projektissa

Postiextran tilausjärjestelmän suunnittelu alkoi vaatimusmäärittelyn esiselvityksen tekemisellä, jonka laati Keravan Laurea-ammattikorkeakoulun Liiketalouden koulutusohjelman opiskelija Heli Kuronen opinnäytetyönään. Silloisen Suomen Posti Oyj:n nykyisen Itella Oyj:n henkilöstöstrategiassa oli vuonna 2007 määritelty yhdeksi toimenpiteeksi Extratyön välitysjärjestelmän rakentaminen (Kuronen 2007, 32). Projektia kutsuttiin nimellä Walma.

Suomen Posti Oyj:n toimeksiannosta Heli Kuronen aloitti esiselvityksen tekemisen haastatteleamalla kuuden eri sidosryhmän edustajia maaliskuuhun 2007.

Haastateltavina olivat pääkaupunkiseudun perusjakelun aluepäällikkö, Helsingin postikeskuksen aluepäällikkö, Inhouse palveluiden johtaja sekä henkilöstöpäällikkö, kuluttajamyynnin Vice President, logistiikan palveluesimies sekä tuotantopalveluiden suunnittelija (Kuronen 2007, 37).

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mahdollisimman kattavasti, mitä toimintoja uudessa järjestelmässä pitää olla, jotta sellainen kannattaa toteuttaa. Tutkimuksen tuloksena oli monipuolinen esiselvitys, jonka avulla varsinainen vaatimusmäärittely voitiin toteuttaa. (Kuronen 2007, 32.)

Esiselvityksen tulokset

Esiselvitykseen kerätyssä listassa järjestelmälle asetettiin seuraavia vaatimuksia. Järjestelmän

- tulee olla helppokäyttöinen ja yksinkertainen
- käyttö ei saa olla liian jäykkä ja sinne ei saa yrittää mahduttaa kaikkea.
- täytyy näyttää käytettävyyttä päivämäärinä/kellonaikoina, käytettävyyssalue ja osaaminen, ja tietojen on oltava aina ajan tasalla.
- täytyy olla käytössä jokaisena viikonpäivänä kaikkina vuorokauden aikoina.
- täytyy löytyä "esimiesten pöydältä", josta esimiehet voivat sitä käyttää.
- on määriteltävä kriittisyysluokat. Mikä työ pystytään hoitamaan vajaalla väellä ja mihin on aivan pakko saada työntekijä?
- siirtojen täytyy olla mahdollisia eli niin, että yksi esimies ei voi viedä kaikkia vapaana olevia työntekijöitä.
- täytyy toimia alusta asti kunnolla. Se ei saa olla susi syntyessään. Se täytyy pilotoida hyvin ja siitä täytyy viestiä avoimesti kaikille käyttäjille. (Kuronen 2007, 49.)

Esiselvityksestä käy ilmi, että uuden järjestelmän käyttöönoton myötä toimintatavat tulevat muuttumaan huomattavasti. Niin rekrytoijien, esimiesten kuin työntekijöidenkin on omaksuttava uusia työskentelytapoja, koska järjestelmä tulee korvaamaan ennen käsin tehdyt työt. Kun uusi järjestelmä otetaan käyttöön sellaisena kuin esiselvityksessä se kuvaillaan, jää rekrytoijien vastuulle potentiaalinen hankinta ja hallinta. Esimiehet sen sijaan vastaavat työtarpeen ilmoittamisesta, työntekijöiden hankkimisesta, työhöntulon vahvistamisesta, työn tekemisen valvomisesta ja työsuorituksen hyväksymisestä. Työntekijän tehtävänä on ilmoittaa käytettävyytensä,

vahvistaa työhöntulonsa, varata myös itse järjestelmästä töitä sekä hoitaa työn tekeminen. Näin ollen järjestelmän toimintoja ovat työtarpeen ilmoittaminen, saatavuuden päivittäminen, työhöntulon vahvistaminen ja palkanmaksu. (Kuronen 2007, 38 - 39.)

5.2 Käyttäjäkyselyt

Aikaisempaan toimintamalliin ja uuden järjestelmän pilottiin perustuen valmisteltiin kysely PostiExtran tilausjärjestelmän käyttäjille. Kyselyitä tehtiin kaksi kahdelle eri kohderyhmälle. Toinen kysely postitettiin Itellassa eri toimipaikoissa toimiville esimiehille, jotka ovat PostiExtran tilausjärjestelmän pääkäyttäjiä. Toinen kysely suunnattiin PostiExtrassa työskenteleville extraajille, jotka vastaanottavat työhön kutsuja ja vahvistavat niitä. PostiExtran henkilöstökonsultti Anneli Söderström kokosi kohderyhmät, joista esimiehiä oli 57 ja extraajia 130. Kyselyn vastaukset käytiin läpi ja kerättiin tieto esille tulleista ongelmista ja kehitysehdotuksista. Saatujen tulosten perusteella muotoillaan kehittävää vaatimusmääritelmää edelleen käytettäväksi. Kyselyä alettiin laatia heti työn alusta lähtien.

Jotta tutkimuksen tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia ja vastaisivat yrityksen toiveita, oli PostiExtran henkilöstö kyselyn laatimisessa vahvasti mukana. Kyselyä alettiin laatia kerätyn aineiston ja haastattelujen perusteella ja olemassa olevan järjestelmän toimintaa tarkastelemalla. Kun kyselyn runko oli valmis, se tarkastettiin ja hyväksyttiin PostiExtrassa.

6 TULOKSET

Kyselyitä tehtiin kaksi erilaista kahdelle kohderyhmälle. Toinen kysely oli osoitettu esimiehille ja toinen PostiExtran tilapäistyöntekijöille eli extraajille. Kysely lähetettiin 57 esimiehelle ja 130 extraajalle ja vastausaikaa annettiin alun perin kaksi viikkoa. Vastauksia tuli kuitenkin hyvin niukasti ja vastausaikaa pidennettiin vielä kahdella viikolla, eli kaiken kaikkiaan kyselyt olivat vastattavana neljä viikkoa. Silti vastausprosentti jäi kokonaisuudessaan vain 27,3 %:iin. Esimiehet olivat vastaamisessa hivenen extraajia aktiivisempia, vaikka heille suunnattu kysely oli huomattavasti pidempi ja aikaa vievämpi.

6.1 Käyttöönottoprosessi

Päätavoite tutkimuksessa oli selvittää, kuinka PostiExtran tilausjärjestelmän käyttöönotto ja siihen liittyvä prosessi ovat henkilöstön sisällä toimineet.

Esimiehet

Esimiesten näkökulmasta käyttöönottoprosessi on tähän mennessä ollut paremminkin suuntaa antava kuin onnistunut. Suurin osa heistä olisi vielä kyselyn vastaushetkellä palannut entiseen malliin, mutta tilausjärjestelmää pidetään kuitenkin tarpeellisena, mikäli kaikki epäkohdat tullaan korjaamaan ja järjestelmä vielä kehittyä. Tilausjärjestelmään liittyvä koulutus oli esimiesten mielestä järjestetty aivan liian aikaisin, sillä järjestelmää ei päässyt käytännössä kokeilemaan tai se oli vielä liian huono kokeiltavaksi. Osasta tuntui siltä, etteivät kouluttajatkään olleet aivan perillä siitä, mitä opettivat, ja että parempi käsitys järjestelmän toiminnasta on tullut myöhemmin

käytännössä itse opiskellen. Joidenkin mielestä kohderyhmän parempaan huomioimiseen tulisi panostaa jatkossa enemmän, mutta moni oli myös tyytyväinen koulutukseen ja koulutusmateriaalin sisältöön.

Extraajat

Extraajien mielestä tilausjärjestelmän käyttöönotosta tiedottaminen epäonnistui monilta osin. Tiedotus hoidettiin sähköpostilla ja tiedotustilaisuudessa, mutta vastaajien mielestä tiedotus uudesta järjestelmästä tapahtui aivan liian myöhään ja se on kaikissa vaiheissa ollut sekavaa. Käyttöönotto viivästyi ja sen tarkasta ajankohdasta liikkui vain huhuja ja arvailuja. Osan mielestä uusi prosessi ei tuonut mukanaan mitään hyvää. Hyviksi puoliksi kerrottiin kuitenkin tekstiviesteihin vastaamisen joustavuus ajasta ja paikasta riippumatta ja parempi mahdollisuus itse vaikuttaa työtehtäviin, joita haluaa vastaanottaa. Kyselyn vastaushetkellä huonoja puolia löytyi enemmän:

- liian paljon tekstiviestejä
- epävarmuus toimeentulosta, kun käytettävyystietoja ei enää kirjata ylös
- vastausviestien maksullisuus
- joustavuus työaikojen suunnittelusta on kadonnut
- jos vastaanottaa vain osan keikasta, ei sitä yleensä saa lainkaan
- tekstiviestien välityksellä neuvottelun mahdollisuus on lähes olematon
- esimiehet eivät vastaa, jos heiltä tekstiviestillä tiedustelee työvuorojen päivämääriä.

Extrojen vastausten perusteella uusi prosessi on siis toisaalta poistanut heiltä mahdollisuuden suunnitella työvuorojaan ja tulevaisuuttaan eteenpäin ja tilausjärjestelmän vuoksi joutuu elämään epätietoisuudessa, koska moni työhönkutsu tulee vain parin päivän varoitusajalla.

6.2 Tilausjärjestelmän käytettävyys

Tässä luvussa tarkastellaan, kuinka käyttäjät ovat PostiExtran tilausjärjestelmän käytön omaksuneet ja millaisia ongelmia tai onnistumisia he ovat pilotin aikana kokeneet.

6.2.1 Esimiehet

PostiExtran tilausjärjestelmän ensivaikutelma oli kyselyn mukaan suurilta osin huono. Sivujen navigointia pidettiin hyvänä, mutta järjestelmä vastasi esimiesten odotuksia vain tyydyttävästi. Järjestelmän käyttö on pääosin tuntunut epämukavalta ja suurin osa vastaajista sopi tulevat työkeikat extraajan kanssa puhelimitse tai kysyi työpaikalla tavatessaan. Tällöin tilauksen kiinnittäminen järjestelmään tietyn extraajan kohdalla on saattanut unohtua ja toiset esimiehet pommittivat samaa henkilöä omilla työhönkutsuiltaan, jolloin tilauksen sai tehdä taas uudestaan. Tällä tavoin järjestelmä on muodostunut monelle esimiehelle aikaa vieväksi ja vaivalloiseksi tavaksi saada työntekijä. Myös extraajien vastaamatta jättäminen viesteihin pidentää tilauksen tekemistä.

Ongelmia tilauksen tekemisessä tuotti siis monella se, että extraajat jättivät vastaamatta tekstiviesteihin. Moni piti myös järjestelmää sekavana ja ikkunoiden edestakainen selailu harmitti. Esimiehet kokivat järjestelmän lisänneen heidän työmääräänsä ja vievän liikaa aikaa varsinaiselta työltä. Järjestelmän myötä väärinkäsitysten määrä on kasvanut, kun extraajat eivät tiedä, ovatko saaneet keikan vai eivät, ja esimiehet eivät ole varmoja, onko tilaus täytetty vai ei.

Tilausjärjestelmän vaikutus tilapäistyövoiman saantiin

Suurimman osan mielestä tilausjärjestelmä on tehnyt tilapäistyövoiman saannin vaikeammaksi ja hitaammaksi. Syyt ovat samoja kuin edellä jo on

mainittu, eli kun extraajat jättävät vastaamatta viesteihin, täytyy lähettää viestejä uudestaan ja uudestaan niin kauan, että tilaus on täytetty. Kaikki tilaukset täytyy syöttää järjestelmään erikseen, mikä vie aikaa ja jos extraajalle käy vain osa työvuoron päivistä, täytyy puuttuville päiville lähteä metsästä-mään toista tekijää. Entiseen tapaan verrattuna uusi tilausjärjestelmä on antanut esimiehille enemmän vaikutusmahdollisuuksia työntekijän valinnassa, kun kaikki työntekijät löytyvät järjestelmästä ja tiedot ovat ajan tasalla. Monen mielestä järjestelmä on kuitenkin nykyisellään vielä turhan jäykkä.

6.2.2 Tilapäistyöntekijät

Kyselyjä purettaessa nousi extraajien näkökulmasta järjestelmän suurin ongelma esiin silmiinpistävästi. 100 % vastaajista ilmoitti vastaanottavansa työhönkutsun aina tekstiviestillä. Tästä päästään järjestelmän ongelmaan: extraajat vastaanottavat tekstiviestejä työvuoroista lähes päivittäin ja jopa viisi kertaa päivässä, niin että viestimüstit ovat vähän väliä täynnä ja kaikkiin työhönkutsuihin vastaaminen tuntuu epärealistiselta vaatimukselta. Puolet vastaajista piti viesteihin vastaamista helppona, mutta toisen puolen mielestä vastaaminen oli hankalaa, jos viestejä tuli useita päivässä tai monta työvuoroa samassa viestissä. Viestin vastauskaavaa pidettiin monimutkaisena ja ?-vaihtoehtoa turhana, koska jos vastasi ?-vaihtoehdolla, jäi vastaus esimiehen puolelta lähes poikkeuksetta tulematta.

Tekstiviestien selkeys

Suurimmaksi osaksi vastaajat pitivät viestejä selkeinä ja helppolukuisina. Ongelmia viestien tulkitsemisessa tuotti se, ettei viesteissä ollut tarkemmin selitetty työn laatua ja sijaintia. Mikäli viestissä oli useita vuoroja peräkkäin listattuna, olivat päivämäärät ja kellonajat sekaisin ja vaikeasti toisistaan erotettavissa. Välillä on tullut viestejä, joissa lukee vain toimipaikka, eikä

lainkaan päivämäärää tai kellonaikaa. Suurin osa vastaajista tiesi tekstiviestin perusteella, milloin hänen kuului mennä töihin ja mihin. Silti vahvistusviestiin toivottiin vielä kertaalleen ilmoitettavaksi päivämäärä ja kellonaika työvuorosta.

6.3 Kehitysehdotuksia PostiExtran tilausjärjestelmään

Vastausprosentin pienuudesta huolimatta kehitysehdotuksia ja palautetta tuli erittäin kiitettävästi. Ongelmiin oli pureuduttu ja ratkaisuja niihin mietitty ajan kanssa.

6.3.1 Tilausten tekeminen

Suurimpana toiveena esimiehillä oli saada massatilaustoiminto tilausjärjestelmään ja se, että työvuoroja voisi muokata (hyväksy/hylkää työvuoro, kellonajat ym.) yhtäaikaisesti, eikä vain yksitellen. Työvuoro pitäisi saada muokattavaksi myös kellonaikojen mukaan, niin että jos sama extraaja tekee aamun toisessa toimipaikassa ja hänet haluttaisiin kiinnittää iltapäiväksi toiseen toimipaikkaan, antaisi järjestelmä siihen mahdollisuuden. Nykyisellään kun extraaja kiinnitetään yhteen työvuoroon, ei samalle päivälle enää saa samalle tekijälle laitettua vuoroa toisesta toimipaikasta. Extraajille toivottiin vastauspakkoa viesteihin ja vastaavasti esimiesten tulisi syöttää tiedot varatuista extraajista, jotka he ovat sopineet suullisesti, jotta järjestelmässä näkyisivät vain todelliset vapaana olevat extraajat. Toisin sanoen extraajien todellinen käytettävyyys halutaan järjestelmään. Ne joilla tilauksia on paljon, toivoivat extraajien vastaukset näkyviin vaikkapa uuteen välilehteen, josta ne voisi helpommin tarkastaa, kun nyt niiden yksitellen tarkastaminen on vaivalloista. Extraajalle lähtevään viestiin haluttiin lisätä teksti: "vastaus viimeistään pvm xx.xx ja klo xx.xx mennessä".

Tilaus yhdelle henkilölle pitää voida tehdä monelle päivälle yhdellä tilauksella. Kun tilataan monia päiviä samalla kertaa niin on turhauttavaa tehdä samanlaisia tilauksia eri päiville, kun järjestelmä voisi olla niin älykäs, että se pystyisi yhdellä kertaa tekemään kaikki saman henkilön tilaukset. Korjattavuuteen haluttiin parannuksia virhelyönnin osalta. Esimies ei tiedä, miten virhelyönti korjataan, vai poistuuko järjestelmästä hakijan kohdalta hylätty lauseke silloin, kun poistaa alkuperäisen tilauksen ja tekee tilauksen uudelleen. Tuolloin täytyy muistaa laittaa täytetty sarakkeeseen "ruksi". Toistaiseksi järjestelmä on näyttänyt ainakin päivitettyissä tilauksissa sekä hylätyn että hyväksytyyn lausekkeen.

Yhtenä toiveena järjestelmän käyttöön myyntiesimiehillä oli se, että palattaisiin keskitettyyn järjestelmään. PostiExtralla olisi tietty henkilöstö, joka käyttäisi järjestelmää ja hoitaisi tilaukset myyntiesimiesten toivomusten mukaan. Tällä tavoin extrojen kanssa asioisivat tietyt ihmiset ja he oppisivat tuntemaan extraajat paremmin. Myyntiesimiesten mukaan uusi tilausjärjestelmä on myymälöissä liikaa aikaa vievä systeemi, kun jokainen esimies joutuu tekemään henkilökohtaisesti tilaukset. Järjestelmään toivottiin myös enemmän extraajia nykyisen 200:n sijaan, jotta työntekijän saanti on taattu.

6.3.2 Työhön kutsujen vastaanotto

Extraajat ovat olleet kaiken kaikkiaan tyytymättömiä työvuoroista tekstiviesteillä ilmoitteluun. Moni on pahoillaan näin keskeneräisen järjestelmän käyttöönotosta, sillä extraajan mahdollisuudet suunnitella työvuorojaan katosi kokonaan.

Extraajien taholta toivottiin, että tekstiviestien sijaan kehiteltäisiin internetiin työvuorojen varausjärjestelmä, josta jokainen extraaja voisi käydä itse

katsomassa ja varaamassa vapaana olevia työvuoroja. Järjestelmään voisi myös käydä itse lisäämässä omia käytettävyystietojaan ja toiveita työajankohdista tai toimipaikoista. Lisäksi toivottiin, että extraan ja toimipaikkoihin voisi ottaa itse yhteyttä ja vastaavasti toimipaikoista soitettaisiin viestien sijaan.

Tekstiviestien suhteen suurin osa extraajista on siis ollut näreissään.

Tekstiviestit toivottaisiin jatkossa ainakin ilmaiseksi. Monen mielestä on myös ikävää, että viesteihin on pakko vastata myös silloin, kun keikkaa ei ota vastaan. Eräänä ehdotuksena tämän pois jättämiseksi oli se, että jos viestiin ei vastaa jollain tietyllä aikavälillä, se mitätöityisi, eikä siihen enää toisessa päässä vastausta odoteltaisi. Suuri osa vastaajista piti ?- vaihtoehtoa täysin turhana, sillä jos vastasi ? ja halusi tehdä vain osan esimerkiksi 5-päiväisestä työvuorosta, työvuoro meni lähes poikkeuksetta sivu suun. Lopuksi toivottiin, että aina kun järjestelmään tulee joitakin muutoksia, niistä tulisi kunnan ohjeet paperilla.

7 POHDINTA

Tutkimuksessa lähdettiin liikkeelle tarpeesta saada tilapäistyövoiman hallinnointia varten järjestelmä ja prosessi, jolla pystytään hallinnoimaan tilapäistyöntekijöitä paremmin. Uudella tietojärjestelmällä oli tarkoitus helpottaa tilapäistyövoiman käyttöä. Tarkoitus oli saada esimiesten toivomukset työvoiman tarpeesta paremmin kuuluviin ja se, että he saisivat itse vaikuttaa enemmän tilapäistyövoiman hankintaan. Tavoitteena oli myös saada tilapäistyövoiman käyttö ja hallinta joustavammaksi ja sujuvammaksi.

Tilausjärjestelmän käyttöönottovaiheessa kyse oli järjestelmän pilotista. Tuolloinen versio on siis ollut kokeilun ensimmäinen ja arvatenkin vielä hyvin keskeneräinen. Tämä on johtanut tutkimuksissa saatujen tulosten negatiivisuuteen järjestelmän käytöstä. On selvää, että kun järjestelmää vasta opetellaan käyttämään, se on paljon enemmän aikaa vievää kuin silloin, kun tilapäistyöntekijän hankinta kävi vain puhelinsoitolla. Nyt esimiehillä on suurempi vastuu tilausten tekemisessä, mutta myös enemmän toiminta- ja päätäntävaltaa. Toki järjestelmän keskeneräisyyskin on vielä haitannut käytettävyyden sujuvuutta.

Tilapäistyöntekijöiden näkökulmasta kokeilu on ollut varsin epäonnistunut. Alun perin järjestelmään oli tarkoitus saada tilapäistyöntekijästä tieto tämän käytettävyydestä ja osaamistasosta, jotka työntekijä ilmoittaa PostiExtrassa rekrytointitilaisuudessa. Pilottijärjestelmään tätä ominaisuutta ei kuitenkaan vielä saatu mukaan ja tämä on aiheuttanut monelle extraajalle päänvaivaa. Ei vain siksi, että oman elämän suunnittelu on vaikeutunut, vaan myös siksi että nyt tekstiviestejä on joillekin extraajille tullut jatkuvalla syötöllä. Usein extraaja ei ole edes käytettävissä ja päällekkäisiä työtarjouksia on tullut paljon.

Oletettavasti Itella kuitenkin pitää kiinni alkuperäisestä suunnitelmastaan lisätä järjestelmään myös tilapäistyöntekijöiden todellinen käytettävyys. Tällöin järjestelmä tukee myös extraajien mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työvuorosuunniteluunsa.

Sähköistäminen on nykyaikaa ja siinä Itella pyrkii olemaan ajan tasalla, niin kuin NetPosti, johon toisessa luvussa viitattiin, osoittaa. Sähköistäminen tuo kuitenkin mukanaan myös paljon käytännön ongelmia. Esimerkiksi NetPostin kohdalla mieleen tulee, kuinka helppoa on siirtyä paperisesta arkistoinnista sähköiseen arkistointiin ja miten toimia, kun osa postista tulee edelleen paperisena ja osa sähköisenä. Myös NetPostin kuuden vuoden veloitukseton arkistointi on verrattain lyhyt aika, kun esimerkiksi monet ilmaiset sähköpostiohjelmat, kuten Gmail, tarjoavat rajattoman arkistointimahdollisuuden.

On selvää, että kun lähdetään suunnittelemaan uutta tietojärjestelmää, ei taatusti heti tule mieleen jokainen käytännön seikka, joka tulisi järjestelmää toteuttaessa ottaa huomioon. Sitä varten kuitenkin on kehitetty erilaisia ohjelmiston ja käytettävyyden testauksia. Pääsääntönä on se, että ikinä ei voi testata liikaa ja kaikki itsestään selvyydetkin on käytävä läpi. Käyttäjäkyselyn avulla saadaan arvokasta tietoa ja palautetta siitä, mihin järjestelmää kehitettäessä tulisi kiinnittää huomiota ja mitkä asiat tulisi korjata. Ennen kaikkea prosessina tietojärjestelmän käyttöönotto on haastava. Käyttäjien huolellinen perehdyttäminen järjestelmään ja käyttöohjeiden aukoton laadinta ovat tärkeässä asemassa prosessin kunniallisessa läpi viemisessä.

LÄHTEET

Einistö, P. 2006. Toimivat prosessit. Laatukeskus Excellence Finland. 31s. Viitattu 01.04.2009. http://www.mikes.fi/documents/upload/finas-paiva2006_einisto.pdf

Halme, M., Karjaluoto, K., Kervinen, L., Koivisto, S., Palo, V., Saarinen, T. & Vaasjoki, A. 2007. Walma, Toiminnallinen ja tekninen määrittely 27.11.2007. Itella Oyj.

Henkilöstö. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 19.8.2008. <Http://www.itella.com/group/vastuullisuus/sosiaalinen/henkilosto.html>, henkilöstö.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. p., p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Informaatiologiikka. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 21.10.2008. <Http://www.itella.fi/liiketoiminta-alueet/informaatiologiikka/index.html>, informaatiologiikka.

Itella lyhyesti. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 19.8.2008. <Http://www.itella.com/group/konserni/itellalyhyesti.html>, lyhyesti.

Konserniyhtiöt. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 21.10.2008. <Http://www.itella.com/group/konserni/organisaatio/konserniyhtiot/index.html>, konserniyhtiöt.

Kumppanitoiminta. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 21.10.2008. <Http://www.itella.fi/liiketoiminta-alueet/informaatiologiikka/kumppanitoiminta/index.html>, kumppanitoiminta.

Kuoppala, H., Parkkinen, J., Sinkkonen, I. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. p., p. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuronen, H. 2007. Esiselvitys tilapäistyövoiman hallinnointiohjelman vaatimusmäärittelyn tekemiseksi Suomen Posti Oyj:lle. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu Kerava, liiketalouden koulutusohjelma.

Liiketoiminta-alueet. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 16.10.2008. <Http://www.itella.fi/liiketoiminta-alueet/index.html>, liiketoiminta-alueet.

Netposti. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 23.10.2008.

[Http://www.posti.fi/netposti/lisatietoa_netpostista.html#turvallinen](http://www.posti.fi/netposti/lisatietoa_netpostista.html#turvallinen), netposti.

Netposti. 2009. Itellan kotisivut. Viitattu 30.03.2009.

[Http://www.posti.fi/netposti/lisatietoa_netpostista.html#turvallinen](http://www.posti.fi/netposti/lisatietoa_netpostista.html#turvallinen), netposti.

Pajunen, R. 2007. Walma kick-off. Pöytäkirja 29.10.2007. Itella Oyj.

Pajunen, R. 2008. Walmakoulutus. Pöytäkirja 23.04.2008. Itella Oyj.

Saarinen, T. & Yltävä, P. 2007. Walma – Määrittelyvaiheen lopputulokset 11.12.2007. Itella Oyj.

Sinkkonen, I. 2006. Käyttöliittymät ja käytettävyys. Adage Usability. Viitattu 01.04.2009.

http://www.adage.fi/julkaisut/arkisto/kayttoliittymat_ja_kaytettavyys.html

Tanskanen, S. 2007. Toimintamalli 2007. Pöytäkirja. Itella Oyj.

Tietoa Itellasta. 2008. Itellan kotisivut. Viitattu 19.8.2008.

[Http://www.itella.com/group/konserni/index.html](http://www.itella.com/group/konserni/index.html), konserni.

Yltävä, P. 2007. Esiselvitysvaiheen vaatimusmäärittely 7.6.2007. Itella Oyj.

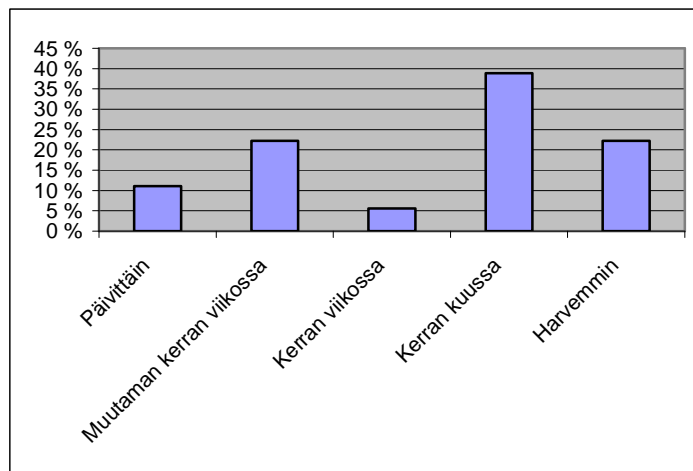
Yltävä, P. 2007. Walma- projektin riskien ja laadunhallinta. Riskien hallintasuunitelma 23.10.2007. Itella Oyj.

LIITTEET

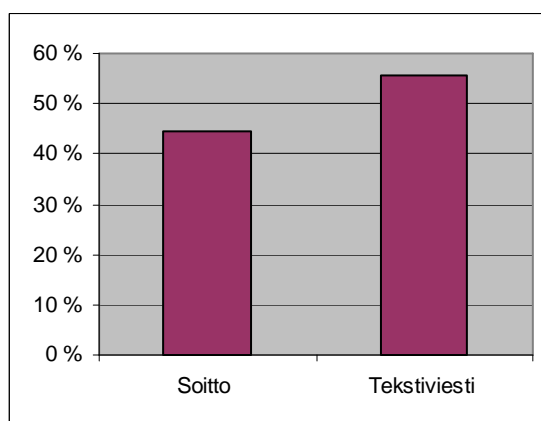
Liite 1. Kysely esimiehille

Taustatiedot

Kuinka useasti käytät PostiExtra- tilausjärjestelmää?



Tehdessäsi työhön kutsua, kumpaa käytät enemmän?



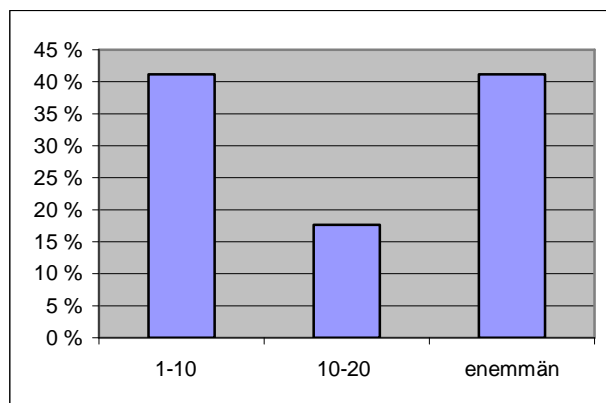
Mistä syystä käytät soittoa tai tekstiviestiä enemmän?

Tekstiviestin käyttämistä perusteltiin nopeudella ja vaivattomuudella ja sillä, että se tavoittaa työntekijän helpommin kuin soitto, koska päivisin moni

extralainen on koulussa. Monella tekstiviestiä käyttävällä esimiehellä ei ollut myöskään aikaa soitella työntekijöiden perään ja viesti lähtee automaattisesti järjestelmästä eteenpäin. Tekstiviestin avulla pystytään myös tavoittamaan useampi henkilö yhtäaikaista.

Soittoa käyttivät ne esimiehet, jotka halusivat saada vastauksen saman tien ja halusivat sopia erityisjärjestelyistä extralaisen kanssa. Soittoa pidettiin myös parempana vaihtoehtona siksi, että tekstiviesteihin jätettiin usein vastaamatta.

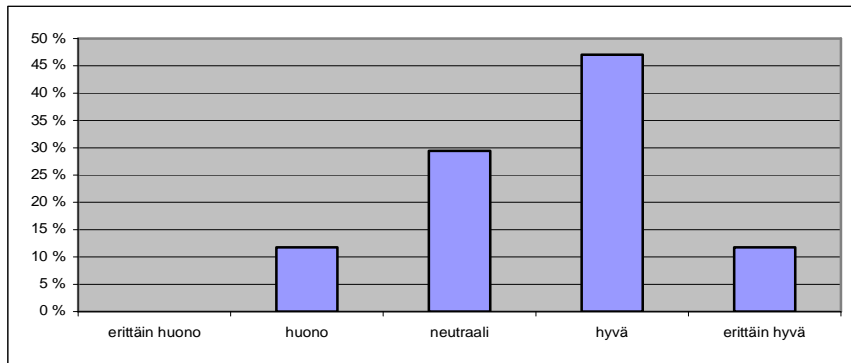
Tähän mennessä olen tehnyt tilauksia järjestelmään



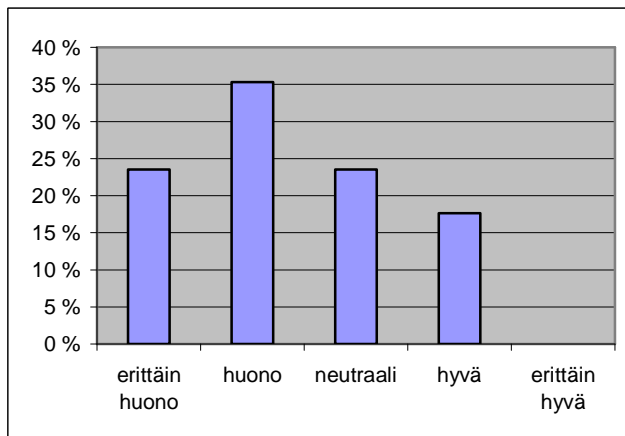
Ohjelman toimivuus ja käytettävyys

Mitä mieltä olit sivujen navigoinnista eli oliko helppo mennä sivulta toiselle, ja kuitenkin loppujen lopuksi löytää takaisin aloitustilaan?

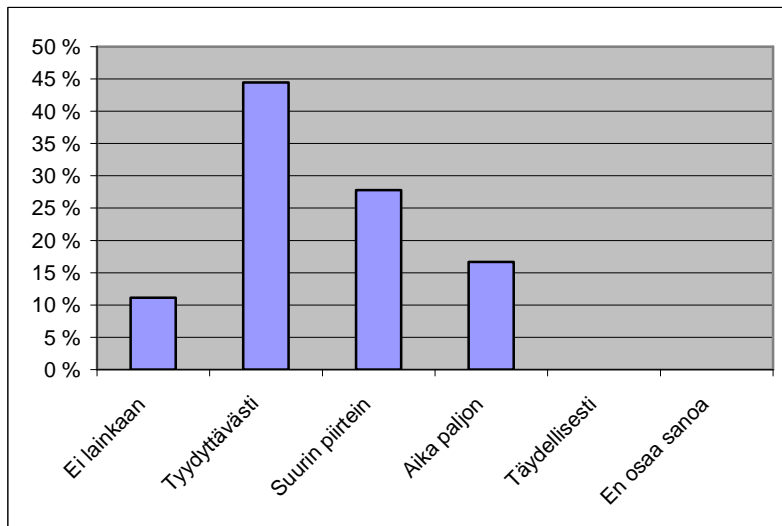
Arvoasteikolla 1-5, 1=erittäin huono, 2=huono, 3=neutraali, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä



Millaisen ensivaikutelman sait PostiExtran tilausjärjestelmästä?



Vastasiko PostiExtran tilausjärjestelmä odotuksiasi?

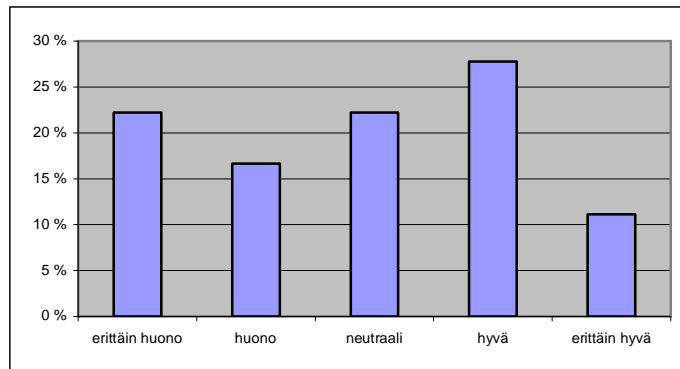


Ei lainkaan, miksi?

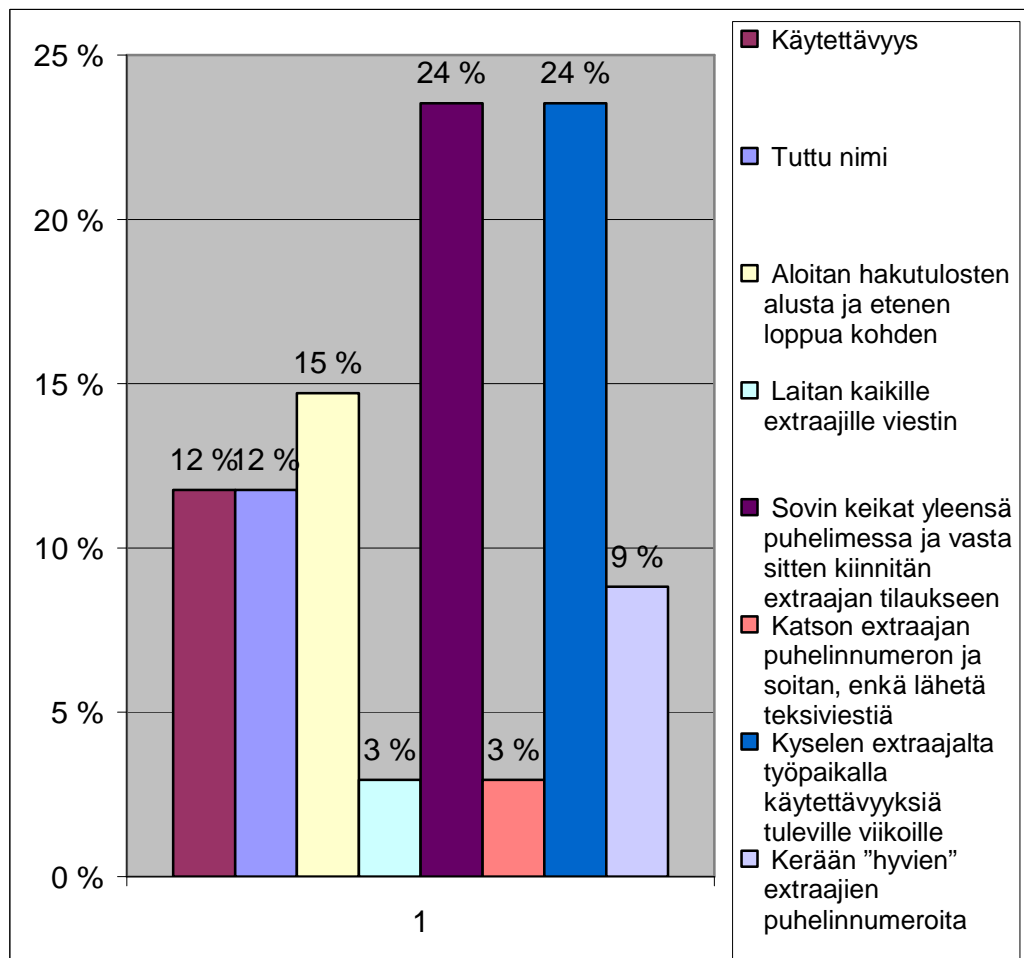
Esimiehet sitovat useaan otteeseen samaa henkilöä useisiin työtehtäviin, eivätkä poista varattua työntekijää järjestelmästä. Lisäksi työntekijät jättävät vastaamatta, kun tilauksen välittää ja näin vie ylimääräistä aikaa soitella ja

koittaa tavoittaa edes joku vapaana oleva tekijä. Järjestelmä vaikuttaa siis sekavalta ja aikaa vievältä.

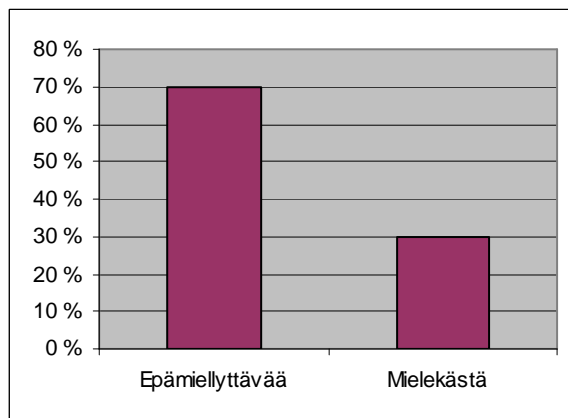
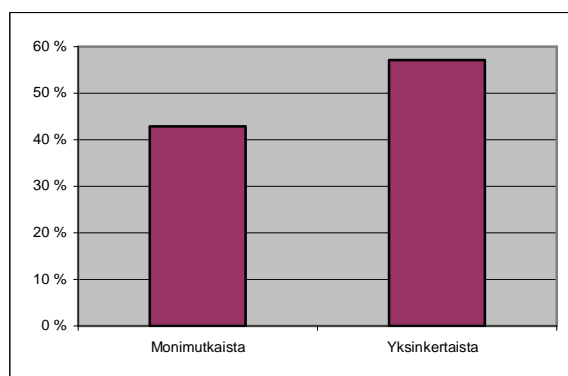
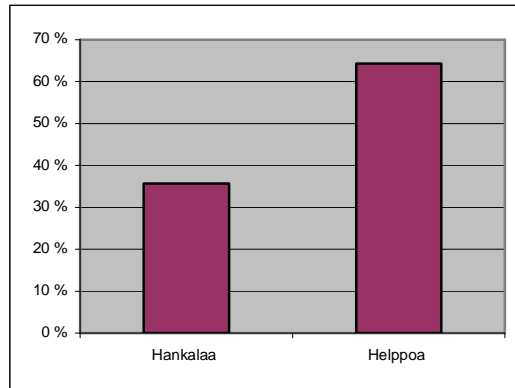
Löydätkö PostiExtran tilausjärjestelmästä yleensä helposti extraajan?



Millä perusteella valitset extraajat järjestelmästä/kutsut töihin?



Miltä tilauksen tekeminen tuntuu?



Muuta:

Extraajan saaminen Helsingin ympäristökuntiin on vaivalloista ja toisilla on jo extraajat omasta takaa ja omalla koulutuksella.

Mikä tilauksen tekemisessä tuottaa ongelmia?

Vastauksen saaminen tekstiviesteihin, järjestelmän sekavuus ja ikkunoiden edestakainen selailu. Työmäärä on järjestelmän myötä kasvanut ja järjestelmän käyttö vie liikaa aikaa varsinaiselta työltä. Väärinkäsitysten määrä on

kasvanut, kun extraaja ei tiedä onko saanut keikan vai ei ja esimiehet vastaavasti eivät ole varmoja, että onko tilaus täytetty vai ei.

Kuinka vuorojen statusten tallentaminen onnistuu?

Suurimmaksi osaksi hyvin, mutta toivomuksena olisi voida tallentaa useamman päivän status ja useampi työvuoro kerrallaan.

Työhön kutsujen vahvistus:

Tiedätkö milloin järjestelmä lähettää vahvistuksen työntekijöille/ milloin itse pitää vahvistaa työntekijälle työhöntulo?

Kyllä, puhelinkutsu vahvistetaan ja tekstiviesti menee automaattisesti.

Monien virheiden kautta on oppinut, mutta väärinkäsityksiä tulee puolin ja toisin koko ajan. N. 35% vastanneista ei tiennyt kuinka vahvistus toimii.

Onko uusi järjestelmä muuttanut tilapäistyövoiman saantia

Helpommaksi 24 %

Vaikeammaksi, 76 % Miksi?

Vastauksia ei tahdo saada ja sitten täytyy lähettää viestejä uudestaan ja uudestaan kunnes tilaus on täytetty. Järjestelmän käyttö vie aikaa enemmän, kun tilaukset täytyy syöttää järjestelmään. Jos extraajalle sopii tilauksesta vain osa päivistä, niin täytyy lähteä täyttämään toisella tekijällä puuttuvat päivät.

Nopeammaksi 23 %

Hitaammaksi, 77 % Miksi?

Ennen riitti soitto PostiExtraan, josta haettiin sopiva henkilö työhön. Nyt vuorojen tallentaminen järjestelmään ja työntekijöiden metsästäminen viesteillä ja soitoilla vie huomattavasti enemmän aikaa.

Miltä PostiExtran tilausjärjestelmän käyttäminen vaikuttaa verrattuna entiseen tapaan hoitaa tilaustoiminta?

Toisaalta itsenäisemmältä ja vaikutusmahdollisuuksia on enemmän työntekijän valinnassa. Silti järjestelmä on vielä jäykkä, massatilausten tekeminen ei onnistu, järjestelmän käyttö on työlästä ja aikaa vievää. Järjestelmä on tuonut lisätoita ja vie aikaa omilta töiltä.

Mitä kehitettävää PostiExtran tilausjärjestelmässä on?

Suurimpana toiveena on saada massatilaustoiminto ja että työvuoroja voisi muokata (hyväksy/hylkää työvuoro, kellonajat ym.) yhtäaikaaisesti, eikä vain yksitellen. Extraajille toivottiin vastauspakkoa ja vastaavasti esimiesten tulisi syöttää tiedot varatuista extraajista, jotka ovat sopineet suullisesti, jotta järjestelmässä näkyisi vain todelliset vapaana olevat extraajat. Ts. extraajien todellinen käytettävyyys halutaan järjestelmään. Ne joilla tilauksia on paljon, toivoivat extraajien vastaukset esim. uuteen välilehteen, josta ne voisi helpommin tarkastaa, kun nyt ne joutuu käydä yksitellen tarkastamassa saposta. Extraajalle lähtevään viestiin haluttiin lisätä teksti: "vastaus viimeistään pvm xx.xx ja klo xx.xx mennessä".

Mitkä ovat PostiExtran tilausjärjestelmän parhaat ominaisuudet?

Kaikki extraajat löytyvät järjestelmästä, tiedot ovat ajan tasalla ja voi itse päättää kenet kiinnittää työvuoroon.

Millaisen arvosanan annat PostiExtra järjestelmälle tänä päivänä, nyt kun olet jo käyttänyt sitä? Asteikolla 4-10, 4=huonoin, 10=paras

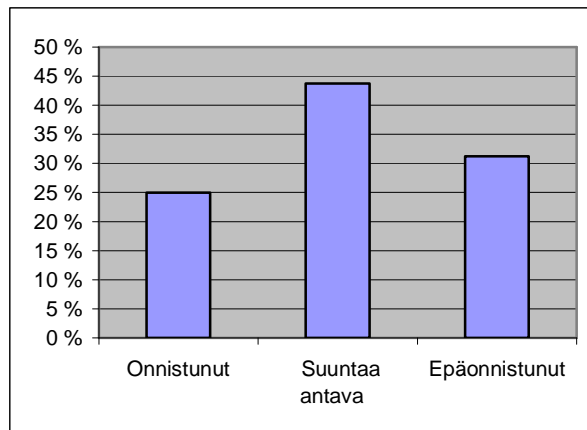
6,8

Oletko ymmärtänyt, miksi PostiExtran tilausjärjestelmä on ollut välttämätön ottaa käyttöön ja prosessia muutettava?

61% vastaajista ymmärsi tai oletti ymmärtävänsä miksi järjestelmä on otettu käyttöön ja prosessia muutettu. Loput eivät tieneet, tai eivät muistaneet kuulleensa syytä.

Yleismielikuva PostiExtran tilausjärjestelmästä ja prosessista

Onko PostiExtran tilausjärjestelmän käyttöönotto prosessi mielestäsi



Onko PostiExtran tilausjärjestelmä tullut tarpeeseen / Voisitko kuvitella palaavasi entiseen malliin?

Suurin osa olisi kyselyn vastaushetkellä palannut vielä entiseen malliin lähinnä siksi, että järjestelmä ei vastannut vielä odotuksia. Pääosin järjestelmää pidetään kuitenkin tarpeellisena, mikäli epäkohdat tullaan korjaamaan ja järjestelmä vielä kehittyä.

Kuinka paljon keskimäärin työajastasi menee yhden tilauksen tekemiseen Keskimäärin 20min/tilaus. Toisilla vastaajilla kesti vain minuutin, kun toisilla saattoi aikaa mennä tuntikin. Mikäli vastauksia joutuu odottelemaan, voi tilauksen valmistumiseen mennä jopa viikko osan vastaajista mielestä.

Miten PostiExtran tilausjärjestelmän tuki toimii mielestäsi?

81,25% vastaajista kertoi tuen toimivan hyvin. Loput eivät tieneet mikä se on tai heidän mielestään tuki toimi huonosti (puhelimeen ei vastattu, oli kiinni tai varattu).

Toimiiko sijaisrinki (ne kenellä on)?

60% oli sitä mieltä, että sijaisrinki toimii. Muiden mielestä on liikaa henkilöitä, joille työvuorot eivät sovi, tai toisen tilausten hoito vie liikaa aikaa. Osa vaatisi lisää vierikoulutusta ja tunnareiden toimivuuden tarkistamista.

Miten koulutus PostiExtran tilausjärjestelmään on onnistunut?

Vastaajien mielestä koulutus oli liian aikaisin toteutettu, sillä järjestelmää ei päässyt vielä kokeilemaan tai se oli liian huono kokeiltavaksi. Tuntui siltä, etteivät kouluttajat itsekään olleet aivan kaikesta selvillä. Oppia on tullut enemmän käytännössä ja vierihoitoa olisi kaivattu käyttöönottovaiheessa. Kohderyhmän parempaa huomioimista kaivattiin myös, mutta moni oli myös aivan tyytyväinen koulutuksen sisältöön.

Onko koulutusmateriaali riittävän selkeä?

Useimman mielestä materiaali oli selkeä, mutta osa ei ollut tyytyväinen. Hitsaamista kaivattiin vielä ja materiaali tuntui osan mielestä hankalahkolta.

Onko Sinulla tarvittavat työvälineet tilausten tekemiseen?

12%:lla vastaajista ei ollut tarvittavia välineitä, muilla oli.

Palaute ja kehitysehdotuksia

Tähän voit kirjoittaa vapaamuotoisen palautteen ja mahdollisia kehitysehdotuksia. Kiitos osallistumisesta!

- Myyntiesimiehen aika on rajallista, joten henkilöstöyksikkö voisi hoitaa tilaukset tekemiemme toivomusten mukaan. Mielestäni kaikki tukiorganisaatiot on luotu helpottamaan työtämme.
- enemmän extraajia, jotka ottaisivat keikkaa vastaan, usein kukaan ei vastaa tarjoukseeni ja ongelmia syntyy, kun joutuu tekemään kaikenlaisia varajärjestelmiä, samoin kun extraaja sairastuu viime tipassa

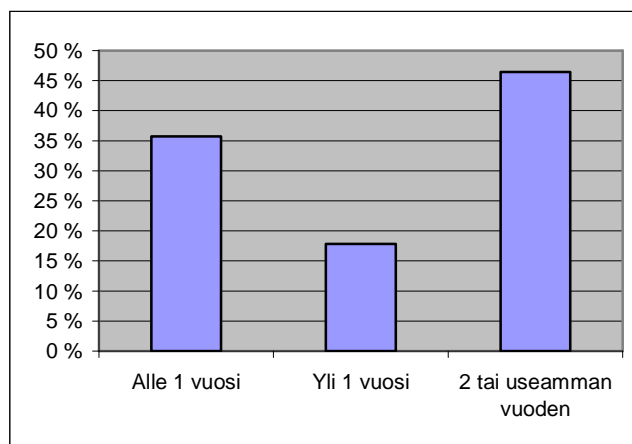
- Viestin saajan vastattava pyyntöön k/e. Jos tekee varauksia etukäteen jonkun kanssa on se vietävä järjestelmään ettei henkilö näy turhaan vapaana.
- Tilaus yhdelle henkilölle pitää voida tehdä monelle päivälle yhdellä tilauksella. Korjattavuus; virhelyönnin (väärä napinpainallus) korjaaminen helpommaksi. Esim. En tiedä miten korjaan vai poistuuko järjestelmästä hakijan kohdalta hylätty lauseke sillä, että poistan alkuperäisen tilauksen ja teen tilauksen uudelleen muistaen tällä kertaa laittaa täytetty sarakkeeseen"ruksin". Näyttää ainakin päivitettyissä kummatkin sekä hylätyn ja hyväksytyt. Kun tulee monia päiviä, mitä tilaa samalla kertaa niin on turhauttavaa tehdä samanlaisia tilauksia eri päiville, kun ihan hyvin voisi olla niin älykäs järjestelmä että pystyisi tosiaankin yhdellä kertaa tekemään kaikki yhden henkilön tilaukset. Extraaja on tilattu jo jonnekin muualle. Olen kuitenkin jo sopinut hänen kanssaan siitä, että hän tulee tekemään muutaman tunnin vuoron aamulla jakeluun ennen siirtymistä toiselle kustannusalueelle myynti/muihin töihin. En pysty tekemään tilausta järjestelmässä, koska järjestelmä ei osaa lukea kellon aikoja vaan yksi pienikin tilaus vie koko päivän tilattavuuden kyseiseltä työntekijältä. Järjestelmässä voisi olla sellainen mahdollisuus, että se osaisi tunnistaa kuinka monta tuntia työntekijällä saa lain mukaan teettää myös toisissakin toimipaikoissa max/päivä tunnit. Ilmoitus max käytettävyyks 3h ennen klo 13.
- Toivon todella paluuta keskitettyyn järjestelmään, jolloin extrojen kanssa asioivat tietyt ihmiset, jotka oppivat tuntemaan extralaiset. He saavat kyllä ihan vapaasti käyttää tätä järjestelmää, mutta myymälöihin se on liian aikaa vievä systeemi.
- Niin kuin edellä kerroin , yksi paikka sovituista josta siirtyy myön palkkoihin. Toinen asia on tuo viestitys järjestelmässä. Pidän helpompana omaa tekstaria ja halukkaan henk.kohtaista yhteyden ottoa.
- Massatilaus ja äkkiä muuten hommasta ei tule mitään.
- extrassa voisi olla joku, joka poimisi tilauksen ja hoitaisi sen ja laittaisi viestin myymälään kun extran voi kiinnittää.
- Hyvä systeemi, kun vaan toimisi. Aiemmissa vastauksissa jo parannusehdotus.

Liite 2. Kysely extraajille

Mikäli et ole toiminut Itellan palveluksessa ennen uutta prosessia, niin lopussa oleviin prosessiin liittyviin kysymyksiin voi jättää vastaamatta.

Taustatiedot

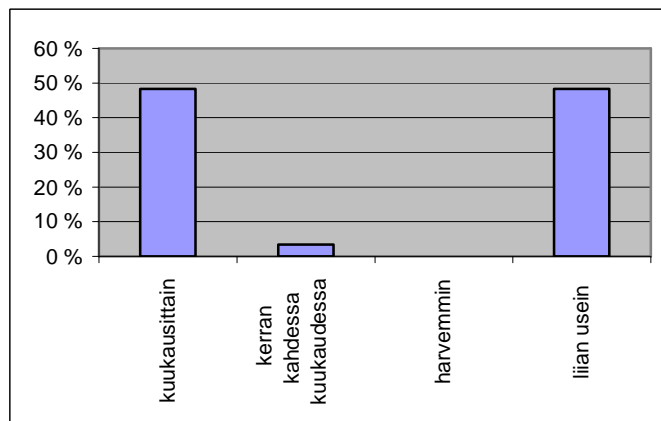
Kuinka kauan olet työskennellyt extraajana?



Mikä on työtehtäväsi?

Palvelumyyjiä 82%, pakettien lajittelijoita 7%, postinjakajia 7% ja muut 4%.

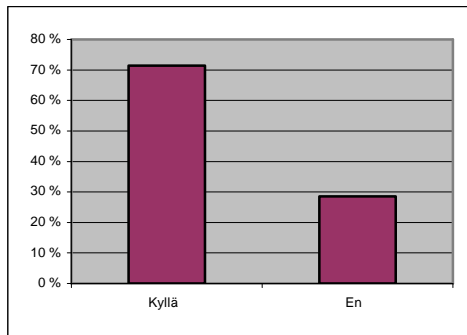
Saatko työhönkutsuja



Oletko saanut tarpeeksi töitä?

80% vastanneista koki saaneensa tarpeeksi tai enemmänkin töitä.

Oletko saanut työhön kutsuja päivistä jolloin olet sopinut töitä johonkin toiseen työpisteeseen?



Onko työhön kutsu tullut useimmin

Tekstiviestitse 100%

Soittamalla

Onko tekstiviestitse vastaanotettuihin työhön kutsuihin vastaamisessa ollut ongelmia?

Kyllä, 36% Millaisia ongelmia? Ei muisteta kuinka vastataan, vastaamalla ?-vaihtoehdolla ei vastausta tule ollenkaan, järjestelmä on lähetellyt "mitä sattuu"- viestejä, viestejä tulee liikaa tai vastauskaava on liian monimutkainen.

Ei 64%

Koetko vastaamisen helpoksi/vaivattomaksi?

32% ei koe vastaamista helpoksi/vaivattomaksi, koska viestejä tulee liikaa ja osa viestin pyyhkimisestä on vaivalloista, kun pitää muistaa mihin numeroon viesti pitää lähettää. Kun viestejä tulee päivittäin ja useita päivässä, on niiden selaaminen hankalaa, kun pitäisi tarkistaa omat aikataulut milloin sopii ja mihin viestiin sitten voi vastata myöntävästi ja mihin ei. 18% koki vastaamisen melko helpoksi, jos ei viestin alkuosaa tarvitsisi alkaa pyyhkimään pois. 50% vastanneista piti vastaamista kuitenkin helppona.

Jätätkö vastaamatta tekstiviesteihin, milloin?

Viesteihin jätettiin vastaamatta lähes aina silloin, kun keikka ei otettu vastaan. Muuten niihin jätettiin vastaamatta kun työhönkutsuja tuli liian monta ja tarvittiin viestimustiin tilaa tai kun viestin vastaanottamisesta oli mennyt jo pitkiä aikoja ja asia oli päässyt unohtumaan.

Onko tekstiviesti selkeä/helppolukuinen?

Viestit olivat 90%:sesti selkeitä. Ongelmia herätti se, ettei viestissä ole tarkempia tietoja työn laadusta tai paikasta ja jos yhdessä viestissä on useita vuoroja peräkkäin listattuna. Ts. päivämäärät ja kellonajat ovat sekaisin, ja vaikeasti toisistaan erotettavissa. Joskus tulee viestejä, joissa saattaa lukea ainoastaan toimipaikka, ei ollenkaan päivää tai vuoron kellonaikaa.

Tiedätkö tarkkaan milloin menet töihin kun olet vastannut myöntäväsi työhön kutsuun?

Suurin osa vastaajista tiesi tarkkaan milloin mennä töihin, mutta toivottiin jotain järjestelmää, josta voisi käydä tarkastamassa työvuorot, joihin on suostunut. Vahvistusviestissä voisi myös kertaalleen olla vielä paikka ja aika vuorosta. Joillekin esimiehille annettiin sellaista palautetta, että työkutsut ovat sitovia ja niissä ilmoitetuissa ajoissa pitäisi pysyä, kun ilmeisesti nyt ei aina ajankohta ole ollut viestissä ilmoitettu.

Onko palkanmaksussa ollut ongelmia?

Kyllä, 21% Millaisia ongelmia? Joskus palkasta on tullut vain osa jos esimies on unohtanut merkata vuorot, lähinnä silloin kun on sopinut vuorot suullisesti. Ihan ensimmäisenä palkkakautena uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen ei ollut tunteja kirjattu, jolloin palkka ei tullut ajallaan.

Ei 79%

PostiExtra- prosessi

Kerro omin sanoin:

Miten uuden PostiExtran tilausjärjestelmän käyttöönotosta tiedotettiin?

Käyttöönotosta tiedotettiin sähköpostilla ja tiedotustilaisuudessa. Tiedotus ei kuitenkaan sujunut kaikkien vastaajien mielestä ongelmitta. Käyttöönoton viivästymisestä ja tarkasta ajankohdasta liikkui lähinnä huhuja ja arvailuja. Uudesta järjestelmästä tiedotettiin aivan liian myöhään. Tiedotus on kaikissa vaiheissa ollut vähintäänkin sekavaa.

Mitä hyvää uusi prosessi toi tullessaan?

Osan mielestä uusi prosessi ei ole tuonut mukanaan mitään hyvää ja osa on sitä mieltä, että tekstiviestit on hyvä juttu, kun niihin voi vastata ajasta ja paikasta riippumatta. Toisaalta moni on tyytymätön viesteihin ja pitäisi parempana jotain toista välinettä työhönkutsuihin. Osan mielestä uusi prosessi antaa enemmän mahdollisuuksia itselle vaikuttaa millaisia työtehtäviä vastaan ottaa.

Mitä huonoa uusi prosessi toi tullessaan?

Liian paljon tekstiviestejä, epävarmuutta toimeentulosta, kun käytettävyystietoja ei enää kirjata ylös, vastausviestien maksullisuus, joustavuus on kadonnut työaikojen suunnittelusta, jos vastaanottaa vain osan keikasta ei sitä yleensä saa lainkaan, neuvotteluvara tekstiviestitse on olematon ja esimiehet jättävät vastaamatta, jos heiltä tiedustelee työvuorojen ajankohtien sopivuutta.

Palaute ja kehitysehdotuksia

Tähän voit kirjoittaa vapaamuotoisen palautteen ja mahdollisia kehitysehdotuksia. Kiitos osallistumisesta!

- Tekstiviestijuttu ei toimi, nettiin tulisi kehittää taulukko, josta voisi itse valita vapaista töistä ja kertoa myös milloin voi työskennellä. Voisi itse ottaa yhteyttä extraan ja toimipaikkoihin sekä he voisivat soittaa meille. Selkeä varausjärjestelmä nettiin olisi hyvä!
- Melkeinpä kaikilla henkilöstönvuokrausfirmoilla on käytössään järjestelmä, jossa työntekijä pääsee itse katsomaan vapaana olevia keikkoja. Käytettävyystietojen ylöskirjaamisen lisäksi se voisi olla toimiva ratkaisu (ja em. järjestelmään ne käytettävyystiedot voisi varmasti jokin naputella itse, säästyisi kummasti aikaa kaikilta). Useilla on myös tällainen systeemi rinnakkain tekstiviestikutsujen kanssa, toisi lisää joustavuutta. Tämä ei voi olla kovinkaan vaikea toteuttaa, kun sellainen niin monella jo on. Työntekijän jonkinlainen mahdollisuus suunnitella työskentelyään, oli se sitten käytettävyystietojen kirjaaminen taikka "työntekijän työpöytä", jossa itse näkee vapaana olevat keikat, on mielestäni aivan ensiarvoisen tärkeää, tekeehän meistä suuri osa tätä esim. opintojen ohessa. Minusta on ikävää, kuinka vähän tässä ekstraajia ajateltiin runnomalla näin keskeneräinen (ja/tai huono) järjestelmä läpi. Mitä tarkoitusta se palveli? (Ymmärtääksni myös myymälöiden esimiehillä on ollut hankalaa tämän takia.) Ehkäpä Itellan kannattaisi palkata parempia IT-konsultteja.
- Vastausviestit ilmaisiksi, kiitos. Kai operaattorin kanssa saisi sovittua niistäkin erillissopimuksen, kun kerran palvelukin on jotain kautta tuotettu?
- sen että järjestelmään voisi tehdä kuukausittaisen tai pidempiaikaisen päivityksen omasta käytettävyydestään niin ei aina tulisi turhia työtarjouksia ja niihin voisi peräti vastata heti ilman että joutuu selittelemään ja tekemään erikoisjärjestelyjä. Että ylipäätään opiskelijat otettaisiin huomioon. Kaikilla ei ole aina aikaa töille. Ja sitten tietysti

sen että ei tarvitsisi vastata ei jokaiseen viestiin koska se kehittää aika ison laskun kun tekstareita tulee viisi päivässä. Jos minulle ei vastata minun "?" viesteihin niin miksi minun pitäisi vastata ei työtarjouksiin. Jos ei vastaa mitään niin sehän tarkoittaa että joko ei ole aikaa vastata tai keikkaa ei tehdä. Kyllä se kyllä vastaus tulee jos keikan ottaa vastaan.

- Pidän eniten systeemistä ennen extraa jolloin pystyin sopimaan minua lähimpänä ja parhaissa kulkuyhteyksissä sijaitsevien konttoreiden esimiesten kanssa vuoroista. En mielellään ota vastaan keikkoja jotka kestävät vaikka vain 4 tuntia ja ovat ylitunnin matkan päässä joukko-liikenteellä. Olisi mukava saada myös enemmän työhön kutsuja läheisistä toimipaikoista.
- Nettipohjainen työhönkutsu olisi paljon mukavampi, eikä tulevat viestit häiritsisi silloin kun en halua.
- Järjestelmästä pitäisi tulla kunnon ohjeet paperilla, aina jos muutoksia ilmenee. Muuten olen ollut ihan tyytyväinen. Joskus vuoroja tulee muutamien viikkojen välein, se on hieman huono juttu.
- Ks. edellä. Lisäksi: Olisi kätevää, jos internetissä tmv. olisi jonkilainen työlista, johon esimiehet laittaisivat tarjolla olevia työvuoroja, ja niistä saisi käydä itse katsomassa ja varaamassa itselle sopivat vuorot. Tämä toisaalta voi suosia toisia työntekijöitä. Tähän asti tämä uusi systeemi on kohdallani toiminut, paitsi että tosiaan tilanteeni on se, etten pysty tekemään hirveästi töitä ja turhia tekstareita on siksi tullut ihan järjettömän paljon. Sen vuoksi en ole vastannut kaikkiin, mikä tuntuu myös arveluttavalta, koska toivoo kuitenkin, että jatkossa töitä silti olisi. Suurin epäkohta on kuitenkin tekstiviestien maksaminen. Nämä pitäisi hyvittää palkassa tai muulla vastaavalla tavalla työntekijöille.
- Jos voisi valita tekstiviestin sijaan sähköpostin, valitsisin sen. Sitäkin enemmän toivon, että systeemi olisi netissä, kuten esimerkiksi Staffpointilla on. Voisin katsoa vuoroja heti, kun sellaisia haluaisin ja kun tietäisin milloin minulle sopii.
- Tekstiviestikutsun ulkonäköä voisi jotenkin parantaa tai yrittää saada siitä selkeämmän näköistä, esimerkiksi vain samalla viikolla olevat keikat samassa paikassa saisi laittaa yhteen viestiin.
- Mielestäni yksi epäkohta on se, että jos vuoroja on tarjolla useammalle päivällä (esim. koko viikolle 5 päivää putkeen.) etkä pystyisi ottamaan esim. kuin vaikka 3 vuoroa et hyvin todennäköisesti saa niitä vuoroja. Hyvin useat vuorot jäävät siksi saamatta.
- Tarkennuksena tuohon, että vaikka vastasin useimmiten saavani työkyselyitä tekstiviestitse, niin ne eivät tule uuden järjestelmän kautta, vaan ihan normi tekstareita, joita pomo tai joku muu vastaava lähettelee. Lisäksi useimmiten kutsu tulee sähköpostitse, jota ei edes ollut listassa.
- Tiedotustilaisuudessa puhuttiin, että järjestelmää ehkä kehitettäisiin lisää tulevaisuudessa siten, että kaikki vuorot tulisivat nettiin extrojen

nähtäväksi ja voisi itse valita sieltä vuorot, jotka sopii omaan kalenteriin. Mielestäni se olisi paras tapa hoitaa vuorojen buukkaus. Tai sitten palata vanhaan järjestelmään ja sopia vuorot puhelimitse tai että ainakin otettaisiin käytettävyydet ylös ja joku keino suunnitella vuoroja pitemmälle eteenpäin. Mutta nykyisen tilanteen olisi hyvä muuttua!

- Puhelinta täytyy pitää koko ajan käsillä, jos haluaa saada keikan viestin kautta. Siksi olenkin tyytyväinen siihen, että minulla on pari myymälää, joiden kanssa sovimme keikkoja henk.kohtaisesti puhelimella tai kasvotusten.
- Järjestelmään työntekijän saatavuus.
- Jonkinlainen selainpohjainen nettikaavake, jolle kirjoitaudutaan omalla käyttäjätunnuksella, ja jossa on näkyvillä vapaat keikat, ja josta voi nappia painamalla valita minne menee ja mihin aikaan, voisi toimia huomattavasti tätä showta paremmin.
- Mielestäni on hölmöä, että jokaiseen viestiin pitää vastata jotain. Mielestäni järjestelmää tulisi kehittää siten, että joko tekstiviestit olisivat ilmaisia tai, ettei kieltävästi joutuisi ollenkaan vastata. Esimerkiksi jos vastaat viestiin vasta 30min kuluttua sen vastaanottamisesta, tilaus on ehtinyt suurimmassa osassa tapauksia mennä jo jollekin toiselle. Edellä mainitussa tapauksessa ei-vastauksella ei mielestäni ole mitään virkaa.
- Kuten jo aikaisemmin mainitsin, se on hölmöä, että jokaiseen viestiin pitäisi vastata vaikka vastaus olisi kieltävä. Ainakin näin olen ymmärtänyt. Itse en turhia viestejä halua lähetellä enkä rahallisesti pysty lähettelemään ja riskinä on se, että viestejä lähettelevät esimiehet saattavat pitää minua välinpitämättömänä, koska en vastaa, ja näinollen eivät enää pidemmän päälle viitsi minulle viestejä ylipäänsä laittaa. Tämä olisi ongelma, jos haluaisin jatkuvasti enemmän töitä. Jos kaikkiin viesteihin pitää vastata, se ei olisi ongelma jos Itella jotenkin kompensoisi siitä suoraan meille Extraajille aiheutuneita kuluja. Mukavaa, että meiltä kysellään nyt näistä asioista ja voimme kertoa mielipiteemme!
- Mielestäni tilausjärjestelmä tulisi toteuttaa nettisivustona, jolle sekä ekstraajat että esimiehet voisivat kirjautua omilla tunnuksillaan. Esimiehet voisivat syöttää järjestelmään vuoroja, joille toivotaan työntekijää. Ekstraajat puolestaan voisivat selata auki olevia työvuoroja ja varata itselleen sopivia vuoroja. Ainakin osa vuokratyöfirmoista käyttäekin jo tämän tyyppisiä systeemejä. Tekstiviestit ja puhelin voisivat toimia tämän rinnalla esimerkiksi kiireellisissä tapauksissa.