



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Työajanseurannan kehittäminen

Case: Mobilog -työajanseurantasovelluksen
käyttöönoton pilottivaihe

Junni, Milla

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Työajanseurannan kehittäminen
Case: Mobilog -työajanseurantasovelluksen käyttöönoton
pilottivaihe

Milla Junni
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2012

Milla Junni

Työajanseurannan kehittäminen

Case: Mobilog -työajanseurantasovelluksen käyttöönoton pilottivaihe

Vuosi 2012 Sivumäärä 51

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää, miten Mobilog Työnohjaus - työajanseurantasovellus vaikuttaa ISS Palveluiden työajanseurantaan Helsingin keskustan Stockmannilla. Opinnäytetyö on osa ISS:n kehitysyksikön Mobilog -projektia, jonka tavoitteena on jalkauttaa Mobilog -sovellus kaikkiin ISS:n kohteisiin vuoden 2013 loppuun mennessä. Stockmannin Mobilog -projekti oli ISS:n pilottihanke, koska Mobilogia ei ole aikaisemmin käytetty ISS:n siivouspalveluissa. ISS:n Stockmannin kohteessa työskentelee noin sata työntekijää, joista seitsemän valittiin Mobilog -projektin pilottivaiheen testikäyttäjiksi.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisen opinnäytetyön menetelmin. Keskeisimpänä käsitteenä tässä opinnäytetyössä on työajanseuranta, johon pyrittiin saamaan muutosta Mobilog -projektin kautta. Muita keskeisimpiä käsitteitä Mobilogiin liittyen olivat työaikalaki, esimiesosaaminen ja työnohjaus. Ennen kaikkea Mobilog -projektin tavoitteena oli kehittää kohteen työajanseurantaa, mutta samalla myös esimiesosaamista ja työohjausta. Opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee Stockmannilla palveluesimiesharjoittelijana sekä toimi Mobilog -projektissa kohteen Mobilog -vastaavana sekä kouluttajana testikäyttäjille.

Tässä opinnäytetyössä aineistoa kerättiin haastatteleamalla ja havainnoimalla testikäyttäjiä. Testikäyttäjiä havainnoitiin viiden viikon ajan heidän päivittäisessä työssään. Havainnoinnin tavoitteena oli kerätä tietoa ISS:n kehitysyksikön Mobilog -vastaavalle Mobilog -sovelluksen käytöstä käytännön työssä. Lisäksi testikäyttäjiä haastateltiin Mobilog -projektin pilottivaiheen viidennen viikon jälkeen Mobilogin käytettävyydestä. Kohteen palveluesimiestä haastateltiin pilottivaiheen jälkeen sen onnistumisesta sekä Mobilogin mahdollisuuksista siivouspalveluissa tulevaisuudessa. Palveluesimiehen haastattelujen tuloksia on pohdittu yhdessä opinnäytetyön kirjoittajan pohdinnan kanssa, koska kirjoittaja työskentelee kohteessa palveluesimiesharjoittelijana, olivat heidän kokemuksensa projektista hyvin toisiinsa verrattavia.

Mobilog pilottivaiheen alkaessa selvisi, ettei se vielä tule muuttamaan kohteen työajanseurantaan käytännössä. Tästä syystä konkreettiset tulokset työajanseurannan kannalta jäivät hyvin vähäisiksi. Mobilog -projektin pilottivaiheen aikana saatiin kuitenkin selville kattavasti, miten Mobilog tulee vaikuttamaan työajanseurantaan varsinaisen käyttöönoton aikana. Tulevaisuudessa ISS:n esimies pystyy seuraamaan työntekijöidensä tehtyjä työtunteja päivittäin, kun ennen Mobilogia esimies pystyi tarkistamaan työntekijöidensä työtunnit vain kaksi kertaa kuukaudessa. Lisäksi työntekijöiden tuntikirjaukset siirtyvät Mobilog -ohjelmasta suoraan esimiehen palkkatietojärjestelmään, mikä helpottaa esimiehen työtä huomattavasti. Opinnäytetyön johtopäätöksissä on pohdittu myös sitä, miten Mobilog -sovelluksen testikäyttäjät kokevat sovelluksen hankalaksi tavaksi kirjata työtunnit.

Asiasanat: työajanseuranta, toiminnallinen opinnäytetyö, työaikalaki, siivoustyö

Milla Junni

Developing working hours monitoring

Case: Pilot introduction of Mobilog working hours monitoring application

Year	2012	Pages	51
------	------	-------	----

Subject of this research was to find out how Mobilog working hours monitoring application affects to working hours monitoring at ISS Service Ltd. Research was carried out in Stockmann department store in Helsinki city center. This research is part of the ISS Development unit's Mobilog project, which aims to have Mobilog in use in all ISS Finland locations in the end of year 2013. Mobilog project at Stockmann is pilot project since this is the first time ISS has it in cleaning services. At Stockmann there are over hundred cleaners, of which seven were selected as Mobilog test users.

Research was conducted by using operational research methods. The main concept of this research is working hours monitoring. Other main concepts related to Mobilog project are Finnish law of working hours, management skills and supervision of work. Mainly Mobilog pilot project was to develop working hour monitoring, but at the same time also develop supervisors' management skills and supervision of work. The author of this research works for ISS as service manager trainee at Stockmann department store. During the Mobilog pilot project she is also Mobilog trainer for test users.

The data were collected by observing and interviewing Mobilog test users. Test users were observed for five weeks in their daily work. Goal was to collect information about Mobilog application in practis for ISS Development unit. Also all test users were interviewed in the end of Mobilog pilot period. Service manager were also interviewed about how Mobilog project's pilot period succeeded and also how are prospects in the future. Results of the service manager interview have been discussed and reflected with author's discussion, as the author is also a manager at Stockmann their experience of the Mobilog project is comparable.

At the end the Mobilog project was successful. When starting the Mobilog project became clear that pilot period won't affect to the working hours monitoring. For this reason concrete results of this research are lightly. Anyhow the Mobilog project gave lot of information about how Mobilog application will affect to working hours monitoring in the future. In the future when all ISS cleaners at Stockmann use Mobilog application, service managers can check employee's working times daily as before they could check those times only twice a month. Also information about employee's working hours will automatically transfer to service managers' Mobilog application, which makes managers' work much easier. In conclusion of this research have also been discussed how test users experience Mobilog application as difficult to use.

Keywords: Monitoring working hours, operational research, Finnish law of working hours, cleaning work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön lähtökohta ja tavoite	7
3	Toimintaympäristön kuvaus	8
3.1	Toiminnallinen tutkimus	8
3.2	Haastattelu ja havainnointi osana toiminnallista tutkimusta	9
3.2.1	Haastattelu	9
3.2.2	Havainnointi	11
3.3	Työelämäyhteys	12
3.3.1	ISS Palvelut Oy	13
3.3.2	Siivouspalvelut ja Helsingin keskustan Stockmann	14
3.3.3	ISS:n johtajuuden periaatteet	16
3.4	Mobilog Työnohjaus -työajanseurantasovellus	17
3.4.1	Mobilog Työnohjaus (versio 3.7)	19
3.4.2	Mobilog Mukana (verio 3.7)	21
4	Opinnäytetyön keskeisimmät näkökulmat	22
4.1	Työajanseuranta	22
4.2	Työaikalaki	23
4.3	Esimiesosaaminen	25
4.4	Työnohjaus	27
5	Toiminnallinen osuus	28
5.1	Esimiestyön apuvälineet	29
5.1.1	Aiku kulunvalvonta ja työajanseurantajärjestelmä	29
5.1.2	Työvuorosunnittelu	30
5.1.3	Työilmoitus -palkkaohjelma	32
5.2	Käyttöönotto	33
5.2.1	Kohdealueet	34
5.2.2	Koulutukset	34
5.2.3	Pilottivaiheen havainnointi	35
5.3	Testikäyttäjien haastattelut ja tulosten tarkastelu	39
6	Johtopäätökset	41
7	Pohdinta	43
8	Kuvat	47
9	Liitteet	48

1 Johdanto

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelman toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettiin tutkimus Mobilog - työajanseurantasovelluksen käyttöönotosta.

Ammattikorkeakoulun opintojen ja opinnäytetyön tavoitteena on valmistaa opiskelijaa työelämään alansa ammattilaisena. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia ISS Palveluiden Mobilog -projektin pilottivaiheen vaikutuksia kohteen työajanseurantaan. Tutkimuksen kohteena oli ISS Palveluiden siivouskohde Helsingin keskustan Stockmannilla. ISS:n palveluksessa Stockmannilla työskentelee noin sata siivojaa, palveluohjaaja, palveluesimies ja palveluesimiesharjoittelija. Siivojista yli kaksi kolmasosaa on ulkomaalaisia. Siivottavaa pinta-alaa Stockmannilla on noin 70 000 neliometriä. Opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee kohteen palveluesimiesharjoittelijana. ISS sai testattavakseen seitsemän Mobilog -sovelluksella varustettua puhelinta. Ottamalla kuvan Mobilog- tunnisteesta Mobilog -sovelluksella varustetulla puhelimella testikäyttäjät kirjaavat työn aloitus- ja lopetusajan Mobilog sovellukseen, josta tieto työajoista kulkeutuu esimiehen Mobilog sovellukseen sekä palkkatietojärjestelmään. Tutkimus aloitettiin viikolla 51/2011 ja päätettiin viikolla 3/2012.

Opinnäytetyö käsittelee työajanseurantaa, työaikalakia, esimiestyötä ja työnohjausta. Nämä käsitteet liittyvät olennaisesti sekä esimiestyöhön ISS:llä sekä Mobilog -projektiin. Työajanseurannalla tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka esimies suorittaa seuratakseen työntekijöidensä työaikoja. Systemaattinen ja vakiintunut työajanseuranta on työntekijöille tasapuolinen ja puolueeton. (Työajanseuranta 2010). Ennen Mobilog -projektia ISS:llä on ollut jo vuosia käytössä perinteinen paperinen työilmoituslomake, johon työntekijä on kirjannut tekemänsä työtunnit. Lisäksi käytössä on ollut niin sanottu kellokorttijärjestelmä, josta esimies näkee työntekijöidensä tarkat työhön tulo- ja lähtöajat. Näitä tietoja vertaamalla esimies maksaa työntekijälle palkan. Työaikalain tunteminen on yksi esimiestyön tärkeimmistä ominaisuuksista. Tuntemalla työaikalain pykälät esimies välttyy monilta hankaluuksilta. Erityisesti ulkomaalaisten työntekijöiden kohdalla viranomaiset antavat hyvin tarkkoja ohjeita heidän työskentelystään. Tämän takia työajanseurannan kehittäminen on hyvin tärkeää, jotta esimies myös pystyy parhaalla mahdollisella tavalla seuraamaan työaikalain määrittämiä lakeja. Työnohjauksella tarkoitetaan työssä tapahtuvaa työntekijän ohjausta. Työnohjaus ei ole perehdyttämistä. Työnohjauksen tavoitteena on kehittää työntekijän ammatillista osaamista ja tukea uuden oppimista. (Parkkinen 2011.)

Opinnäytetyön johtopäätöksissä käsitellään Mobilog - projektin tuloksia keskeisten käsitteiden näkökulmasta. Opinnäytetyön pohdinta keskittyy pääasiassa esimiehen näkökulman arviointiin sekä työn tulosten tarkasteluun. Yhtenä keskeisimpänä aiheena oli kerätä tietoa Mobilog -sovelluksen käytöstä käytännön siivoustyössä. Opinnäytetyötä varten Mobilog -testikäyttäjiä haastateltiin kattavampien johtopäätösten saamiseksi. Havainnointia käytettiin tutkimuksen

toisena aineistonkeruumenetelmänä. Havainnoinnissa kirjoittaja havainnoi Mobilog -testikäyttäjiä viiden viikon ajan. Johtopäätöksissä on myös arvioitu Mobilog -projektin jatko testivaiheen jälkeen sekä Mobilog -sovelluksen tuomat mahdollisuudet palvelualalla tulevaisuudessa.

2 Opinnäytetyön lähtökohta ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Mobilog -sovelluksen käyttöönottoa ja sitä, miten se on vaikuttanut kohteen työajanseurantaan ja työnohjaukseen. Mobilog -sovellus on Logican kehittämä seurantaväline, jolla pyritään kehittämään käyttökohteen työajanseurantaa, työnohjausta ja työn tehokkuutta. Helsingin keskustan Stockmannin Mobilog -projekti oli ISS Palveluiden pilottihanke, jonka tavoitteena oli kerätä tietoa Mobilog -sovelluksen käytöstä käytännössä. ISS:n Helsingin keskustan Stockmannin palveluyksikkö sai seitsemän Mobilog laitetta testikäyttöön. Helsingin keskustan Stockmannilla työskentelee päivittäin siivoojia noin 50 eri vuorossa.

Tavoitteena oli kerätä testituloksia mahdollisimman erilaisista työskentelypisteistä. Palveluesimiehiä haastateltiin työnohjauksen ja työajanseurannan toimivuudesta. Kaikkia testikäyttäjiä haastateltiin sovelluksen käyttöönoton testivaiheen jälkeen. Tässä tutkimuksessa käyttöönoton pilottivaihe oli viisi viikkoa. Tavoitteena oli kerätä testikäyttäjien sekä esimiesten mielipiteitä Mobilog -sovelluksesta sekä sitä, miten pilottihanke onnistui aikaisemmin käytössä olleisiin työajanseurannan menetelmiin verrattuna. Tutkimuksen edetessä sekä kohteen esimiestä että testikäyttäjiä haastateltiin heidän kokemuksistaan Mobilog -projektissa. Pidemmän tähtäimen tavoitteena tutkimuksella oli antaa tietoa, onko Mobilog -sovellus käytännöllinen apuväline siivouspalveluissa.

Mobilog -sovellus on ensisijaisesti kehitetty helpottamaan esimiesten ja työntekijöiden välistä kommunikointia ja helpottamaan työntekijän siirtymistä uudelle työalueelle tai uuteen kohteeseen. Työntekijä kirjaa työn aloitus- ja lopetusajan Mobilog -sovelluksen avulla, ja näiden tietojen mukaan esimies vahvistaa työntekijälle maksettavat palkkatiedot. Tässä tutkimuksessa keskityttiin pääosin työajanseurannan kehittämiseen, koska ISS:llä käytössä olevassa Mobilog -sovelluksessa ei vielä ollut käytössä kaikki tulevaisuudessa sen mahdollistamat käyttöominaisuudet. ISS:llä ei myöskään ole olemassa aikaisempaa varsinaista työajanseurantajärjestelmää ja jokainen esimies on ratkaissut työajanseurannan omalla tavallaan. Mobilog -sovelluksesta ISS haluaa koko yritykselle käyttöön samanlaisen työajanseurantajärjestelmän. Osittain tutkimus perehtyi myös työnohjauksen parantamiseen. Tutkimus rajattiin koskemaan vain Helsingin keskustan Stockmannin ISS:n toimipaikkaan, koska opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee itse kyseisessä kohteessa.

Mobilog -sovelluksen käyttöönotto oli pilottihanke, jota ei ole aikaisemmin käytetty ISS:n siivouspalveluissa. ISS sai kohteeseen seitsemän Mobilog -sovelluksella varustettua matkapuhelinta, joiden käyttöönottoa käsitellään tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus toteutettiin kahdessa osassa. Ensin Mobilog -projektin pilottivaihetta havainnoitiin viiden viikon ajan. Tämän jälkeen kaikkia pilottivaiheen testikäyttäjiä haastateltiin. Lopuksi haastateltiin myös kohteessa olevaa esimiestä aikaisemmin käytössä olleista menetelmistä ja Mobilogin vaikutuksesta niihin. Opinnäytetyön kirjoittaja on työskennellyt esimiehenä kohteessa toukokuusta 2011 alkaen ja pystyi vertaamaan työparinsa kokemuksia omiinsa. Lopuksi käytännön tuloksia verrattiin opinnäytetyön kirjoittajan omiin kokemuksiin.

3 Toimintaympäristön kuvaus

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä. Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen toiminnallisen tutkimuksen menetelmiä. Tässä luvussa esitellään työn toimintaympäristö. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi ISS Palvelut Oy. Toteutusympäristönä oli ISS:n toimipiste Helsingin keskustan Stockmannilla. Tutkimuksessa kerättiin aineistoa sekä haastatteleamalla Mobilog -sovelluksen testikäyttäjiä että havainnoimalla heidän toimintaansa käytännössä.

3.1 Toiminnallinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa, opastaa tai järjeistää käytännön toimintaa ammatillisessa kentässä. Toiminnallisen työn aiheena voi olla esimerkiksi jonkin oppaan laatiminen tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Koska toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on opiskelijan ammatillisen osaamisen kasvu, on suositeltavaa, että opiskelija hankkii työnsä aiheen itsenäisesti. Tavoitteena aiheelle on, että se olisi jotenkin linkittynyt työelämään, johon opiskelija tulee siirtymään valmistuttuaan. Toimeksiantetun työn ja koko prosessin kautta opiskelija pystyy näyttämään laajemmin omaa ammatillista osaamistaan sekä tuomaan itseään paremmin esille työnantajien silmissä. Tätä kautta työntekijällä on tulevaisuudessa paremmat mahdollisuudet työllistyä toimeksiantajan yritykseen. Paras mahdollinen tilanne on, jos opiskelija jo työskentelee toimeksiantajan yrityksessä. Tätä kautta hän pystyy näyttämään työnantajalleen omaa osaamistaan ja mahdollisesti myös etenemään vaativampiin tai muuten erilaisiin kiinnostaviin tehtäviin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 16.)

Toiminnallisen tutkimuksen toteuttamistapana voi olla esimerkiksi jonkinlaisen selvityksen tekeminen aiheesta riippuen. (Vilka & Airaksinen 2003, 51). Tässä tutkimuksessa toteutustapana käytettiin selvityksen tekemistä Mobilog -sovelluksen vaikutuksista ISS:n

työajanseurantaan sekä selvitetty, miten Mobilog -sovelluksen käyttö onnistui siivoojilta käytännön työssä. Selvityksen käytön syy on usein, se ettei selvittävistä aiheista ole tietoa ennakolta tai sitä on hyvin vähän. Työssä selvitettiin näitä asioita, koska Mobilog -sovellus ei ole ollut ISS:llä käytössä aikaisemmin ja yritys haluaa saada ennakkotietoa sovelluksen käytöstä ja sen vaikutuksista työajanseurantaan ennen Mobilog -sovelluksen virallista käyttöönottoa. Vilkan & Airaksisen (2003, 56 - 58) mukaan toiminnallisen opinnäytetyössä selvitystä käytetään yleensä yhtenä tiedonhankinnan apuvälineenä, koska toiminnallisen opinnäytetyön selvitys pohjautuu usein hyvin heikosti teoriaan tai joskus jopa ei lainkaan. Toiminnallisen opinnäytetyön raportin tarkoituksena on vastata kysymyksiin mitä, miksi ja miten tutkimus on tehty, sekä millaisiin johtopäätöksiin tutkimuksessa on päädytty. Tutkimuksen raportoinnin tavoitteena on selventää lukijalle tutkimuksen prosessi ja millaisia tuloksia kirjoittaja on tutkimuksessaan saanut. (Vilka & Airaksinen 2003, 65 - 66)

3.2 Haastattelu ja havainnointi osana toiminnallista tutkimusta

Tässä tutkimuksessa aineistoa kerättiin haastattelemalla ja havainnoimalla. Molemmat menetelmät ovat tunnettuja ja paljon käytettyjä, jonka takia ne ovat perusmenetelmiä toiminnallisen opinnäytetyön aineistoa kerätessä. Sekä haastattelua että havainnointia voi käyttää lähes missä tahansa tutkimuksessa. Haastattelun ja havainnoinnin lisäksi perusmenetelmiin lukeutuu kysely ja erilaisten dokumenttien käyttö. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 191 - 1929). Haastattelua ja havainnointia käytettiin tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelminä, koska niiden avulla saatiin kirjoittajan aikaisempien kokemusten sekä teorian perusteella parhaat mahdolliset tulokset tämän tyyppisessä toiminnallisessa tutkimuksessa.

3.2.1 Haastattelu

Suora vuorovaikutus tutkittavan kanssa tekee haastattelusta ainutlaatuisen tiedonkeruumenetelmän. Haastattelun suurin etu on joustavuus, koska haastattelija ja haastateltavat ovat suorassa vuorovaikutuksessa keskenään koko haastattelun ajan jonka ansiosta aineistoa voidaan kerätä joustavasti vastauksia myötäillen. Lisäksi haastattelun aiheita voidaan säädellä tilanteesta riippuen. Haastattelu antaa myös paremman mahdollisuuden tulkita vastauksia kuin esimerkiksi kysely. Tässä tutkimuksessa haastattelu valittiin tiedonkeruumenetelmäksi, koska kirjoittaja halusi syventää saatavia vastauksia. Haastattelun etuna on myös se, että vastaajaksi toivottu henkilö usein myös saadaan osaksi tutkimusta, toisin kuin kyselyssä ei aina voi tietää vastaako tutkimuksessa mukana oleva henkilö kyselyyn. Lisäksi haastateltava on helppo tavoittaa uudelleen, jos haastattelun tuloksissa ilmenee jotakin joka vaatii lisäkysymyksiä. Tämä haastattelu toteutettiin

yksilöhaastatteluna, koska kaikki haastatteluun osallistuvat eivät puhu keskenään samaa keiltä. (Hirsjärvi ym. 2010, 204 - 206, 210.)

Selvityksen toteuttaminen laadullisena tutkimusmenetelmänä on toimiva, kun tavoitteena on aiheen kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Lähtökohtana on, että halutaan saada faktatietoa siitä millaisia uskomuksia ja käsityksiä ihmisillä on jostakin tietystä aiheesta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole välttämätöntä analysoida yhtä tarkasti kerättyä aineistoa kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tietoa voidaan kerätä myös konsultaationa asiantuntijoita haastatellen, josta saatua aineistoa voidaan käyttää päättelyn ja argumentoinnin tukena. Analysointia on kuitenkin hyvä käyttää silloin, kun selvitystä halutaan käyttää tutkimustietona sisällöllisten asioiden perusteluun. Tällaisissa tapauksissa riittää kun analysointi on jaoteltu esimerkiksi tutkimuksessa esiintyvien aiheiden mukaan. Haastateltaessa on tärkeää käyttää kysymyksiä miten ja miksi, jotka ohjaavat haastateltavaa helpommin kuvailemaan tai selittämään ajatuksiaan ja näkemyksiään. Toiminnallisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään usein joko yksilö- tai ryhmähaastattelua, riippuen siitä millaisia tuloksia haastatteluista halutaan. Haastattelutapa tulee valita sen mukaan, miten tarkkaa tietoa aiheesta halutaan. Toiminnallisessa tutkimuksessa riittää usein niin sanottu suunta antava tieto, jonka takia haastatteluja ei välttämättä tarvitse kirjoittaa puhtaaksi, nauhoittaa tai litteroida. Toiminnallisessa tutkimuksessa litterointi kannattaa usein keskittyä tietoon, joka on välttämätöntä opinnäytetyön sisällön tuottamisessa. (Vilka & Airaksinen 2003, 63 - 64.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullisen tutkimusmenetelmän aineistonkeräämisen keinona haastattelua Mobilog -sovelluksen testikäyttäjille. Työn asiantuntijana toi ISS:n Stockmannilla työskentelevä palveluesimies. Opinnäytetyötä varten haastateltiin Mobilog -sovelluksen pilottivaiheen käyttäjiä. Kohteen palveluesimiehiä haastateltiin aikaisemmin käytössä olleista työajanseurannan menetelmistä sekä miten Mobilog -projekti on vaikuttanut niihin. Lisäksi haastattelulla pyrittiin selvittämään esimiehen näkökulma koko Mobilog -pilottihankkeeseen sekä sen kehityskohteet. Haastattelemalla Mobilog -sovelluksen testikäyttäjiä, pyrittiin selvittämään työntekijöiden näkökulmaa pilottihankkeeseen. Lisäksi tavoitteena oli saada testikäyttäjiltä mahdollisimman kattavaa tietoa Mobilog -sovelluksen käytöstä käytännön työssä. Esimiehiltä kysyttiin muun muassa, miten Mobilog on vaikuttanut heidän työnkuvaansa sekä miten he toivoisivat Mobilog -projektin jatkuvan pilottivaiheen jälkeen. (Liite 1). Esimiehen haastattelun ja tämän opinnäytetyön kirjoittajan kokemusten tuloksia on pohdittu yhteisesti johtopäätökset luvussa, koska kirjoittajan omat kokemukset Mobilog -projektin pilottivaiheesta ovat hyvin samanlaisia kuin kohteen palveluesimiehen kokemukset ja mielipiteet. Tällä myös välttyään turhalta toistolta haastatteluiden tulosten tarkastelussa ja tutkimuksen johtopäätöksissä.

Tutkimukseen valittiin seitsemät Helsingin Stockmannilla työskentelevää ISS:n siivoojaa. Opinnäytetyön kirjoittaja ja tutkimuksen toimeksiantaja päättivät yhdessä ketkä seitsemän työntekijää valittiin pilottihankkeeseen ja joita haastateltiin tutkimuksen edetessä. Testikäyttäjiä haastateltiin pilottivaiheen loputtua. Heille esitettiin kysymyksiä muun muassa siitä miten Mobilog -projektin on vaikuttanut heidän työhönsä sekä miten he kokevat esimiestyön parantuneen projektin aikana. Lisäksi heiltä kysyttiin Mobilog -sovelluksen käyttökokemuksia ja mitä -sovelluksessa tulisi parantaa ennen kuin kaikki muutkin ISS:n työntekijät saavat Mobilogin käyttöönsä. (Liite 1). Haastatteluiden tuloksia on tarkasteltu erikseen kappaleessa ”Testikäyttäjien haastatteluiden tulosten tarkastelu”.

3.2.2 Havainnointi

Havainnointi tuo tutkimukseen täysin erilaisen näkökulman kuin mitä haastattelu antaa tutkimukselle. Havainnoinnin avulla tutkija pystyy seuraamaan mitä tutkimuksen edetessä todella tapahtuu. Havainnoinnin avulla pystytään selvittämään, toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa. Menetelmän etuna on se, että sen avulla voidaan saada suoraa tietoa ympäristön käyttäytymisestä. Havainnointi on erityisen hyvä tiedonkeruu menetelmä silloin, kun on esimerkiksi kielellisiä ongelmia. Esimerkiksi ulkomaalaisten haastattelu voi olla vaikeaa, jos he eivät puhu kunnolla suomea tai englantia. Toisaalta havainnoinnin haittana voi olla tilanteen erilaisuus normaaliin tilanteeseen nähden. Jos ihminen tietää, että häntä tarkkaillaan, hänen käytöksensä voi muuttua, eikä havainnoinnin lopputulos tällöin ole välttämättä haluttu. Havainnointi voidaan toteuttaa kahta eri menetelmää käyttäen. Systemaattinen havainnointi on ennalta jäsennettyä ja havainnoitsija on havainnoitavan ryhmän ulkopuolinen havainnoitsija. Osallistuva havainnointi muotoutuu vapaasti tilanteen mukaan ja havainnoitsija on joku havainnoitavan ryhmän toimintaan osallistuva henkilö. (Hirsjärvi ym. 2010, 212 - 217.)

Havainnointi sopii aineiston keräämisen tavaksi hyvin laadullisen tutkimuksen menetelmään. Havainnointia käytettäessä laadullisessa tutkimuksessa on suotavaa, että tutkija itse osallistuu tavalla tai toisella tutkimuskohteen toimintaan. Vapaa havainnointi on tyypillistä laadullisissa tutkimuksissa. Vapaassa havainnoinnissa haasteena on, että tutkimusaineistoa usein kerääntyy valtavia määriä. Myös aineiston kirjaaminen voi olla hankalaa tutkimustilanteessa. Tutkijan tulee olla hyvin tietoinen tutkittavasta aiheesta sekä havainnoinninkohteesta, jotta hän pystyy jäsentämään saamansa tiedot. Yksittäiset havainnointitilanteet ovat usein lyhyitä ja ainutkertaisia, tämän takia havainnointiajanjakson tulee olla riittävän pitkä kattavien tulosten saamisen varmistamiseksi. Vapaata havainnointia voidaan myös hieman rajata jolloin havainnointi kohdistuu johonkin tiettyyn tapahtumaan, mutta tätä tapahtumaan havainnoidaan täysin vapaasti ilman rajoituksia. (Vilka 2006, 38, 40 - 41.)

Tässä tutkimuksessa havainnoinnin tapana käytettiin osallistuvaa havainnointia, koska opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee itse kohteessa ja oli myös mukana Mobilog -projektin pilottivaiheessa. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, että tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan tutkimuksen ajan. Parhaan mahdollisen tuloksen saamiseksi tutkijan on hyvä tutustua kohteeseen jo ennen varsinaisen havainnoinnin aloittamista. Tutkimuksen etuna on se, että kirjoittaja tuntee kohteen entuudestaan ja tietää Mobilog pilottivaiheen alkaessa enemmän aiheesta kuin havainnoin kohteena olevat henkilöt tietävät. Tämän myötä kirjoittajan on helpompi karsia havainnoinnin tuloksista, juuri tätä tutkimusta koskevat havainnot. (Vilkkä 2006, 44.)

Tutkimuksen edetessä opinnäytetyön kirjoittaja havainnoi Mobilog - sovelluksen testikäyttäjiä. Tarkoituksena oli havainnoida Mobilog Mukana ohjelman käyttäjiä eli siivoojia heidän omissa työkohteissaan. Lisäksi kirjoittaja havainnoi palveluesimiehen toimintaa hänen käyttäessään Mobilog - Työnohjaus versiota. Havainnoinnin etuna oli, että kirjoittaja oli työntekijöille entuudestaan tuttu. Tämän takia riski tilanteen muuttumiseen epäaidoksi havainnoitsijan läsnäolon takia ei ollut kovin suuri. Havainnointi toteutettiin osallistuvana havainnointina, koska kirjoittaja osallistui itse Mobilog -sovellukset käyttöönottoon ja käytti esimiehen ohjelmaa myös itse. Havainnoinnissa etuna oli myös se, että kirjoittaja toimii samalla myös Mobilog kouluttajana ja tukihenkilönä kohteessa. Tutkimuksessa kirjoittaja osittain havainnoi myös itseään, koska hän on ISS:n Stockmannin kohteessa Mobilogin pääkäyttäjä.

3.3 Työelämäyhteys

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee siivouspalveluiden palveluesimiesharjoittelijana ISS Palveluissa Helsingin keskustan Stockmannilla Strategisten asiakkuuksien organisaatiossa (kuva 1). Hän aloitti työnsä palveluesimiesharjoittelijana toukokuun 2011 alussa. Kirjoittaja suoritti myös esimiesharjoittelunsa kesällä 2011 töidensä ohessa. Tässä luvussa on käsitelty ISS Palveluita yrityksenä sekä tarkemmin siivouspalveluita, joihin tämä tutkimus kohdistuu. Lisäksi luvun lopussa on käsitelty ISS:n johtajuuden periaatteita, jotka linkittyvät tutkimukseen esimiestyön kautta. (ISS 2011.)



Kuva 1: Strategiset asiakkuudet organisaatiokaavio (ISS 2011).

Kesällä 2011 ISS:n kehitysyksikkö ilmoitti haluavansa Helsingin keskustan Stockmannin ISS:n Mobilog -projektin pilottivaiheen kohteeksi. Kirjoittaja oli silloin työskennellyt ISS Palveluissa vain muutaman kuukauden ja uutuuden innosta halusi lähteä kokeilemaan jotakin uutta ja haastavaa. Opinnäytetyön kirjoittaja sopi samalla tekevänsä opinnäytetyönsä samasta aiheesta. Mobilog -projektin piti aluksi alkaa jo syksyllä 2011, mutta Mobilog -sovelluksen ollessa vielä kehitysvaiheessa pilottivaihe siirrettiin alkamaan vasta joulukuussa.

3.3.1 ISS Palvelut Oy

ISS Palvelut Oy on osa kansainvälistä ISS - konsernia, jonka pääkonttori sijaitsee Tanskassa. ISS toimii yli 50 maassa kaikissa muissa maanosissa paitsi Afrikassa. Suomessa ISS Palvelut Oy on kolmanneksi suurin yksityisen sektorin työnantaja sekä maan johtava kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys. ISS Palvelut Oy tuottaa henkilöstövaltaisia tukipalveluja yksityisille yrityksille ja yhteisöille sekä julkiselle sektorille. ISS Palveluissa työskentelee noin 12 000 eri alojen ammattilaista ympäri Suomen. ISS Palveluiden liikevaihto vuonna 2010 oli 516 miljoonaa euroa. (ISS. 2010. 2)

ISS Palvelut Oy tarjoamia palveluja ovat siivouspalvelut, tukipalvelut, tekniset palvelut, ruokailupalvelut, turvallisuuspalvelut sekä rakennuttamispalvelut. ISS Palvelut tarjoaa yksittäisten palveluiden lisäksi myös eri palveluista räätälöityjä kokonaisratkaisuja

asiakkaiden toiveiden mukaisesti. ISS Palveluiden lähtökohtana on aina asiakas, jonka liiketoimintaan ISS Palvelut pyrkii luomaan omalla toiminnallaan sekä taloudellista että laadullista arvoa. ISS Palveluiden visio onkin integroida kaikki asiakkaan tukipalvelut joustavaksi ja tehokkaaksi kokonaisuudeksi, joka mahdollistaa asiakkaan täyden keskittymisen omaan ydinliiketoimintaansa. Tarjoamalla asiakkailleen yhdistettyjä tukipalveluja ISS Palvelut luo henkilöstölleen lisäarvoa tarjoamalla omille työntekijöilleen innostavia ja monipuolisia työmahdollisuuksia. ISS Palveluiden arvot ovat rehellisyys, yrittäjäisyys, vastuu ja laatu. (Kuva 2). (ISS. 2011. 4)

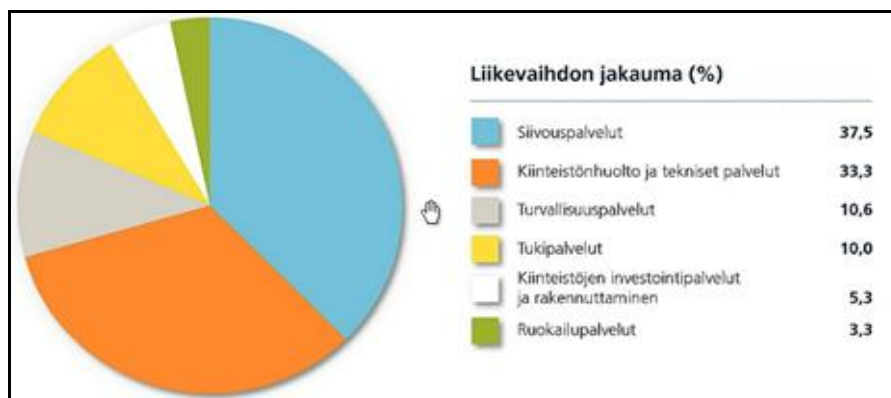


Kuva 2: ISS Palveluiden arvot (ISS 2010, 4).

ISS Palveluiden strategian on jaettu kolmeen osa-alueeseen, joista ensimmäinen osa-alue on arvo henkilöstölle jolla yritys luo arvoa omalle henkilöstölleen luomalla onnistumisen edellytyksiä innostavassa ympäristössä. Toinen osa-alue on arvo asiakkaalle, jolla yritys pyrkii luomaan lisäarvoa asiakkaan ydinliiketoimintaan. Kolmas strategian osa-alue on tuotannollinen tehokkuus jolla tarkoitetaan, että ISS Palveluilla on käytössään alan tehokkaimmat menetelmät, työkalut ja prosessit. (ISS 2011, 4.)

3.3.2 Siivouspalvelut ja Helsingin keskustan Stockmann

ISS Palvelut mielletään eniten siivousyritykseksi jota se suurimmilta osin edelleenkin on. ISS Siivouspalvelut tuottaa yritykselle eniten tuottoa, mutta viimeisten vuosien aikana kiinteistöhuolto ja tekniset palvelut ovat saaneet siivouspalvelut lähes kiinni (Kuva 3). Henkilöstöjakauman näkökulmasta ISS Siivouspalvelut on selkeästi suurin ISS:n palveluista, sillä yli puolet ISS Palveluiden 12 000 työntekijästä työskentelee siivouspalveluissa. (ISS 2010, 8 - 9.)



Kuva 3: Liikevaihdon jakauma (ISS 2010, 20).

ISS Siivouspalvelut tuottaa kokonaisvaltaisia puhtauspalveluja erilaisissa asiakasympäristöissä asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Siivouspalveluratkaisujen tavoitteet suunnitellaan aina asiakkaan kanssa yhdessä. Laadunseuranta ja raportointi ovat tärkeä osa ISS siivouspalveluja. Lisäksi ISS panostaa työvälineiden ja -menetelmien jatkuvaan kehittämiseen sekä pitkäjänteiseen ammattiosaamiseen. ISS Palveluiden vuonna 2010 lanseeratun Nordic Cleaning Excellence standardin tavoitteena on ISS:n siivouspalveluiden yhdenmukaistaminen, kilpailukyvyyn ja tasaisen laadun varmistaminen kaikissa pohjoismaissa. Nordic standardi on kehitetty pohjoismaiden parhaista käytännöistä. Nordic standardin jalkauttamisessa ISS:n siivouskohteisiin huomioidaan erityisesti siivoojien aluejaot, työjärjestys sekä siivousvaunin varustelu kohdekohtaisesti. (ISS 2010, 8 - 9.)

ISS Siivouspalvelut on huolehtinut Helsingin keskustan Stockmannin siivouksesta ja useamman vuoden ajan. ISS Siivouspalvelut huolehtii myös muiden Stockmannien tavaratalojen siivouksesta Suomessa sekä Baltian maissa. Vuonna 2011 Stockmann valitsi ISS:n parhaaksi yhteistyökumppanikseen. Helsingin keskustan Stockmannilla on kaikki vuokralaiset ja Akateeminen kirjakauppa mukaan lukien yhteensä yli 70 000 neliometriä siivottavaa pinta-alaa. Keskustan Stockmannilla työskentelee eri vuoroissa yhteensä noin sata siivoojaa, kaksi palveluohjaajaa, palveluesimies ja palveluesimiesharjoittelija. Opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee kohteessa täysipäiväisenä palveluesimiesharjoittelijana. Kaikista noin sadasta siivoojasta yli puolet on ulkomaalaisia jotka eivät puhu suomea. Ulkomaalaisista suurin osa on nepalilaisia opiskelijoita, jotka työskentelevät ISS:llä yövuorossa opiskeluidensa ohessa. Ulkomaalaisten suuri määrä asettaa esimiehille etenkin kielellisiä haasteita. Helsingin keskustan Stockmann eroaa muista ISS:n siivoamista kohteista huomattavasti sekä kokonsa että jatkuvasti muuttuvien tilanteiden vuoksi. Koska siivottavaa pinta-alaa on paljon ja Stockmannilla käy paljon asiakkaita päivittäin, siivouksessa pitää olla varauduttu kaikkeen mahdolliseen. Stockmann on suomen tavaratalojen lippulaiva, joka tuo lisäpainetta myös siivouspalveluiden onnistumiseen. Stockmannin puhtaanapitopäällikön Taina Vepsäläisen mukaan yksi tärkeä syy Stockmannin ja ISS:n yhteistyöhön kaikissa Suomen ja Baltian

Stockmanneissa on siivouksen yhdenmukaisuus ja systemaattisuus sekä näin laatu pysyy Stockmannin vaatimalla korkealla tasolla. (ISS 2010, 8 - 9.)

Stockmannin yhteyshenkilön kanssa sovittiin, että tässä opinnäytetyössä sai käyttää Stockmannin tavaratalon nimeä sekä siivousalueiden nimiä. ISS:n puolesta työssä sai käyttää yrityksen nimeä sekä siivousalueita. Työssä sai myös kertoa ISS:n toimintatavoista, mutta ei palvelukuvauksista tarkasti. Palvelukuvaus on yrityssalaisuuden piiriin kuuluva asiakirja, jossa määritellään kohteen palveluiden sisältö ja taajuus. Opinnäytetyössä seurattiin seitsemää Mobilog -sovelluksen testikäyttäjää ja sovittiin, että heidät nimetään työskentelyalueiden mukaan. Työssä sai kertoa mitä Mobilog -sovelluksen käyttöönottoon kuului, koska tieto on yleistä eikä se kuuluu yrityssalaisuuden piiriin. Työntekijöiden ja esimiesten nimet sekä sopimus- ja kohdenumerot poistettiin kaikista työssä esiintyvistä dokumenteista, yksityisyyden suojan ja salassapitovelvollisuuden vuoksi. Työssä esiintyviä kuvia muokattiin niin, ettei niistä ole kopioitaessa hyötyä käyttäjälle. Dokumenteissa näkyy ainoana tämän opinnäytetyön kirjoittajan nimi.

3.3.3 ISS:n johtajuuden periaatteet

ISS Palveluissa johtamisen periaatteilla kuvataan tapaa jolla johdetaan ihmisiä. ISS:llä johtamisen periaatteita on kahdeksan. Periaatteet toimivat johtamisen oppaina sekä auttavat esimiehiä löytämään henkilöstönsä vahvuudet. Periaatteita ei ole kehitetty vain hetkessä vaan niitä on vuosien saatossa muokanneet yrityskulttuuri, kova työ sekä historia. Johtamisen periaatteita on ollut muokkaamassa vuosien mittaan joukko ISS:n kokeneita johtajia. Johtajuuden periaatteet kuvaavat ISS:n arvoja toimintoina ja ISS:n johtajille ja esimiehille tyypillistä käytöstä. Tavoitteena on, että jokainen ISS:llä toimiva esimies omaksuisi ja ymmärtäisi periaatteiden merkityksen sekä noudattaisi periaatteita omassa johtamistyössään. (ISS 2011.)

Johtajuuden ensimmäinen periaate on, että asiakas on aika ykkönen. ISS:llä onnistunut asiakaspalvelu on aina kunnia-asia. ISS:n esimiehet tuntevat asiakkaittensa tarpeet sekä osaavat ennakoida heidän haasteensa. Lisäksi jokaisen esimiehen tavoitteena on luoda kestäviä asiakassuhteita. Toisena johtajuuden periaatteen mukaan ISS:llä työskentely on innostavaa. Kannustamalla ja palkitsemalla hyvistä suorituksista ja onnistumisista jokainen ISS:llä työskentelevä voi olla ylpeä erinomaisesti tehdystä työstä ja työn tuloksista. Kolmas johtamisen periaate rohkaisee innovointiin. ISS:n esimiehet ovat aina avoimia uusille toimintatavoille sekä kehittävät jatkuvasti työvälineitä ja toimintatapoja. Myös joustavuus ja muutoshalukkuus ovat arvostettavia asioita johtajuuden periaatteissa. (ISS 2011.)

Ihmisten kunnioittaminen on neljäs ISS:n johtajuuden periaatteista. Periaatteen mukaan terveys ja turvallisuus ovat etusijalla ISS:n toiminnassa. Lisäksi jokaista ihmistä kohdellaan yksilönä sekä erilaisuutta että monimuotoisuutta arvostaen. Johtajat kuuntelevat ja viestivät avoimesti sekä rehellisesti sekä toimivat aina lain mukaisesti. Viides johtajuuden periaatteen mukaan ISS:n johtajat ovat hyvänä esimerkkinä. Johtajat näyttävät omalla toiminnallaan mallia hyvästä johtamisesta sekä joustavat arkityössä. Johtajat toimivat avoimesti ja rehellisesti myös ongelmatilanteissa. Kuudes johtajuuden periaate määrittelee että, ISS:llä johtaminen perustuu voimauttamiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että johtajat antavat mahdollisuuden vaikuttaa ja tehdä päätöksiä kaikilla organisaatiotasoilla sekä virheistä opitaan yhdessä. (ISS 2010.)

Osaamisen kehittäminen on seitsemäs ISS:n johtajuuden periaate. Jokainen ISS:n työntekijä pystyy kehittymään tunnistamalla omat vahvuutensa ja heikkoutensa. ISS:n johtajat kannustavat henkilökohtaiseen kehittymiseen ja oman potentiaalin hyödyntämiseen. Lisäksi hyvä johtaja tunnistaa kyvyt ja osaa kehittää sekä valmentaa niitä. Onnistuneella seuraajasuunnittelulla pystytään varmistamaan toiminnan jatkuvuus. Kahdeksannen periaatteen mukaan tiimityö on ISS:n toiminnan ydin. ISS:llä rakennetaan huipputiimejä sekä jaetaan ideoita, tietoa ja kokemuksia avoimesti. ISS:n johtajat ovat ylpeitä tiimien jäsenten saavutuksista. Yhdeksäntenä eli viimeisenä ISS:n johtajuuden periaatteena ovat yhteiset arvot, yksi strategia ja yksi brändi. ISS:n johtajat tekevät yhteistyötä yli yksikkörajojen sekä muiden ISS -maiden kanssa. Lisäksi jokainen esimies toimii ISS:n strategioiden, vision ja arvojen mukaisesti. (ISS 2011.)

3.4 Mobilog Työnohjaus -työajanseurantasovellus

Logica on IT-alan palveluyritys, jota toimii usein asiakkaittensa ulkoistuskumppanina. Logica tarjoamia palveluja ovat muun muassa integroidut tietojärjestelmät sekä erilaiset konsultointipalvelut asiakkaiden toiminnan ja palveluiden kehittämisen tukena. (Logica 2012). ISS Palvelut Oy käyttää lukuisia Logican tuottamia palveluita, kuten esimerkiksi koulutustietojärjestelmää. Mobilog on ISS:lle osittain uusi Logican palvelu, joka on ollut jonkin aikaa ISS:n vartiointin työkaluna. ISS halusi laajentaa Mobilogin käytön myös siivouspalveluihin ja sitä kautta myös muihin palveluihin, kuten kiinteistönhuoltoon. Mobilog Työohjaus on tässä tutkimuksessa hieman harhaanjohtava nimitys Mobilog -sovellukselle, koska pilottivaiheessa Mobilog oli ensisijaisesti työajanseurannan apuväline. Tässä luvussa Mobilog -sovelluksesta on käytetty sen virallista nimeä Mobilog Työnojaus, mutta myöhemmin tutkimuksen toteutusvaiheessa käytetään vain nimeä Mobilog -sovellus, jottei työohjaus nimike johda lukijaa harjaan.

Mobilog -työnohjaussovellus on tarkoitettu työntekijöille, jotka työskentelevät pääsääntöisesti yksin tai he joutuvat itsenäisesti liikkumaan paikasta toiseen työpäivän aikana. Mobilog on työnohjaus-, seuranta-, viestintä- ja raportointijärjestelmä, jonka avulla palveluliiketoiminta pystyy johtamaan alaisiaan reaaliaikaiseen tietoon perustuen. Mobilog -työnohjaussovellukseen kuuluu kaksi erillistä sovellusta, Mobilog Työnohjaus ja Mobilog Mukana. Mobilog Työnohjaus on esimiesten työkalu ja Mobilog Mukana työntekijöillä ISS:n tarjoamassa työpuhelimessa mukana kulkeva sovellus. (Logica 2010)

Mobilog -työnohjaussovelluksen hyödyt:

- Johtaminen helpottuu palveluliiketoiminnan mitattavuuden ansiosta
- Elektronisten laitteiden käyttö vähentää paperilomakkeiden tuomia kustannuksia ja tuo nopeasti isoja säästöjä
- Esimiehen ja työntekijän välinen tiedonkulku nopeutuu huomattavasti
- Reaaliaikaisen seurannan ansiosta töiden laskutus ja työajanseuranta tehostuu
- Tehostunut työnohjaus kasvattaa työntekijöiden tuottavuutta
- Organisaation prosessien mitattavuus helpottuu

Mobilog Työnohjaus on tarkoitettu esimiehille työmääräyksien, työntekijöiden sekä kohteiden hallinnan työväline. Esimies pystyy tekemään Mobilog Työnohjaus - ohjelmalla koko organisaationsa kattavan työsuunnitelman. Työnohjaus - ohjelmalla esimies saa reaaliaikaista tietoa työntekijöidensä tehdyistä tehtävistä sekä pystyy reaaliaikaisesti antamaan työntekijöille erityistehtäviä. Ohjelman avulla esimies pystyy seuraamaan missä työkohteessa työntekijät suorittavat töitään ja missä työkohteet sijaitsevat. Työnohjaus - ohjelman avulla esimies voi jakaa työntekijänsä erilaisiin tiimeihin ja antaa heille yksilö sekä ryhmässä tehtäviä töitä. Ohjelman avulla esimies näkee heti töihin tullessaan ketkä työntekijät ovat töissä ja mitä työkohteita he suorittavat parhaillaan. Myös työntekijät voivat ilmoittaa töidensä suorittamisista tai poissaoloista helposti esimiehelleen ohjelman avulla. Viestin saatuaan, esimies pystyy helposti siirtämään poissaolevan työntekijän työt toiselle työntekijälle. (Logica 2010.)

Mobilog -sovelluksen avulla työnohjaus paranee sekä kustannustehokkaasti että laadullisesti. Mobilog Työnohjaus -sovelluksen Raportointi osiossa esimies näkee oman organisaationsa toteumat ja tehokkuuden. Raportoinnissa esimies voi valita näkyviin vain halutut tiedot organisaatiostaan, esimerkiksi kuinka paljon aikaa kuluu keskimäärin jossakin tietyssä työskentelykohteessa työn suorittamiseen. Näiden tietojen avulla esimies pystyy muuntamaan toimintansa mitattavaan muotoon ja ajankohtaisesti puuttumaan organisaationsa ongelmakohtiin ja kehittämään kustannustehokkuutta. (Logica 2010.)

Mobilog Mukana -sovellus on työntekijöille tarkoitettu ohjelma. Kaikki ohjelmaa itsenäisesti käyttävät työntekijät saavat käyttöönsä ISS:n kustantaman työmatkapuhelimen, jolla he pystyvät käyttämään Mobilog Mukana - sovellusta. Sovelluksella työntekijä näkee listan hänelle määrätystä töistä kuluvalle päivälle sekä tuleville päiville. Jos ohjelmaa käyttää jokin tietty ryhmä tai tiimi, riittää tiimille yksi puhelin, josta tiimi pystyy lukemaan sekä koko tiimille että yksittäisille työntekijöille tarkoitetut työt. Käytännössä ohjelma toimii niin, että työntekijä lukee matkapuhelimen Mobilog -sovelluksen avulla tunniste (kuva 4) ottamalla kuvan siitä, jolloin sovellus tunnistaa oikean työn ja merkitsee sen alkaneeksi. Tunnisteita voi olla esimerkiksi oven karmeissa, joista työntekijän on ne helppo löytää. Samalla tavalla työn päätyttyä työntekijä lukee tunniste, jolloin sovellus tulkitsee työn tehdyksi. Mobilog Mukana - sovelluksen avulla työntekijä pystyy vaivattomasti myös kirjaamaan työajan, lisätyöilmoituksen, huomautuksen tai ilmoittamaan häädystä. (Logica 2010.)



Kuva 4: Mobilog tunniste (ISS 2011).

ISS sai Helsingin keskustan Stockmannille käyttöönsä seitsemän Mobilog Mukana - sovellusta sisältävää matkapuhelin sekä esimiehet saivat käyttöönsä Mobilog Työnohjaus - sovelluksen. Tarkoitus oli jakaa laitteen työntekijöille käyttöön niin, että pilottivaiheessa olevat laitteet olisivat käytössä mahdollisimman erilaisilla työalueilla. Testattavia alueita olivat Akateeminen kirjakauppa, muutamia tavaratalon kerrossiivousalueita, Herkun päiväystyösiivousalue, roskien kuljetus sekä wc - siivous. Palveluesimiehet ovat Mobilog Työnohjaus - sovelluksen pääkäyttäjiä, jotka tallensivat kunkin alueen tehtävät sovellukseen ennen pilottivaiheen alkua, jotta tunniste osasi antaa jokaiselle työalueelle oikeat tehtävät. Pilottivaiheessa olevista alueista vain Herkun päiväystyö ja tavaratalopäiväystyö ovat alueita, joille tulee hälytystehtäviä. Hälytystehtävät hoidettiin pilottivaiheessa vielä samalla tavalla kuten aikaisemminkin. Tämä tarkoittaa sitä, että päiväystyö pitää mukanaan erillistä päiväystyöpuhelinia, johon hälytykset tulevat. Muut siivousalueet ovat päivittäissiivousta tietyllä palvelukuvaukseen perustuvalla siivousohjelmalla.

3.4.1 Mobilog Työnohjaus (versio 3.7)

Mobilog Työnohjaus ohjelman tärkeimpiä ominaisuuksia on sen monikäyttöisyys sekä etäkäyttömahdollisuus millä tahansa Internet-selaimella. Ohjelmassa on viisi eri käyttömoduulia, jotka ovat: pääsivu, työnohjaus, paikannus, raportointi ja ylläpito. Työnohjaus - moduuli kautta esimies pystyy perustamaan uusia työmääräyksiä sekä muokkaamaan ja järjestelemään niitä (Kuva 5). Samalla esimies voi seurata työtehtävien toteutumista reaaliajassa. Työmääräyslistalta esimies pystyy valikoimaan näkyviin vain haluamansa tiedot. Työnohjaus moduulin kautta esimies voi jakaa työntekijät tiimeihin sekä jakaa työmääräykset tiimien tai työntekijöiden kesken. Lisäksi esimies voi vastaanottaa viestejä työntekijöitä. Työnohjaus moduulin kautta esimies hallitsee myös eri kohteita, kohteiden sijainteja ja kohdetunnisteita. Keskustan Stockmannilla eri kohdetunnisteita on eri kerroksissa, kuten siivouskeskuksessa ja taukokuoneessa. Esimies hyväksyy sekä voi myös korjata tehtyjä kirjaustapahtumia, joten virheetkin on otettu huomioon. Halutessaan ohjelman avulla voi myös hyväksyä laskuja, mutta siihen tarkoitukseen ISS:llä on omat erilliset työkalunsa. (Logica 2011.)

The screenshot displays the 'Työmääräykset' (Task Assignments) section of the Mobilog Työnohjaus application. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'ISS', 'Strategiset asiakkuudet', 'Vahittäiskauppa', and 'Stockmann'. The main area shows a table of tasks with columns for 'Aika' (Time), 'Tila' (Status), 'Huom' (Notes), 'Kesto' (Duration), 'Asiakas' (Client), 'Osoite' (Address), 'Kohde' (Location), 'Kuvaus' (Description), 'Työntekijä' (Employee), 'Työtyyppi' (Job Type), and 'ID'. Below the table, there are filters and a 'Työntekijät' (Employees) section showing a list of employees and their assigned tasks with status indicators (green for active, red for inactive).

Aika	Tila	Huom	Kesto	Asiakas	Osoite	Kohde	Kuvaus	Työntekijä	Työtyyppi	ID
03.01.2012										
03.01.2012 07:10			8h	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	Hierkun päyhystys		P100 Siivous ja p	
03.01.2012 06:00			8h	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	siivous, Aka		P100 Siivous ja p	
03.01.2012 06:00			8h	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	siivous, 3.kerros HT		P100 Siivous ja p	
03.01.2012 06:00			8h	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	tavaratolopäyhystys		P100 Siivous ja p	
03.01.2012 07:00			8h	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	siivous, kellari roska		P100 Siivous ja p	
03.01.2012 15:00			7h 30mi	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	siivous, wc 5		P100 Siivous ja p	
03.01.2012 17:00			8h	Stockmann Oyj Abp	Aleksanterinkatu 52	Stockmann Hki Stockmann Oyj	ohjaaja		P100 Siivous ja p	

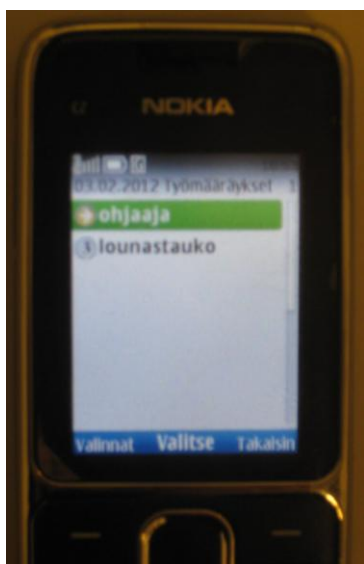
Kuva 5: Mobilog -sovelluksen selainkäytönäkymä (Logica / ISS 2012).

Ylläpito - moduuli mahdollistaa roolipohjaisten käyttäjäoikeuksien hallinnan. Raportointi moduuli on valikoima valmiita raportteja, joilla esimies voi tarkastella organisaationsa toiminnan tehokkuutta reaaliaikaisesti. Esimies voi valita tulostettavat raportit muun muassa työajan tai työpisteen perusteella. Raportteja voi myös tulostaa työntekijäkohtaisesti. Lisäksi Paikannus - moduuli on erikseen tilattava ohjelma, jolla voi seurata työntekijöitä ja kohteita kartalta reaaliaikaisesti. (Logica 2011.)

Pilottivaiheessa Mobilog Työnohjaus moduuleista käytössä oli etusivu, työnohjaus eli työmääräysnäköy sekä raportointi. Työnohjaus moduulissa käytössä oli vain työmääräykset ja työntekijät -ikkunat. Pilottivaiheessa viesti -ikkuna ei ollut käytössä lainkaan, koska sen käytössä on osittain vielä rajoitteita. karta -ikkunaa Stockmannilla ei tarvittu lainkaan, koska kaikki työntekijät työskentelevät vain Stockmannilla, eikä paikannusjärjestelmä toimi sisätiloissa. Paikannusta voidaan käyttää muun muassa silloin, kun työntekijät siivoavat eri kohteita saman päivän aikana. Tällöin esimies tietää, missä työntekijät liikkuvat kohteiden välillä.

3.4.2 Mobilog Mukana (versio 3.7)

Mobilog Mukana (versio 3.7) on J2ME - teknologialla tehty maailman yleisimmin käytetty sovellus, jota voi käyttää yleisimmillä matkapuhelimilla. Työntekijä leimaa työajan aloitus- ja lopetusilmoituksen sovelluksen ja tunnisteiden avulla, jotka päivittyvät reaaliaikaisesti esimiehen käyttösovellukseen. Työntekijä pystyy myös vastaanottamaan työlistoja ja kiireellisiä töitä sovelluksen kautta. Työmääräys näkymässä työntekijä näkee kaikki esimiehen asettamat määritteet työn suorittamisesta kyseiselle päivälle. (Kuva 6). Työntekijä kirjaa reaaliaikaisesti esimiehelle työn etenemistiedot ja tilamuutokset. Lisäksi työntekijä pystyy kirjaamaan ohjelman kautta lisätyöilmoitukset, vikailmoitukset, huomautukset ja hätäviestit. (Logica 2011.)



Kuva 6: Mobilog Mukana - matkapuhelinsovelluksen työmääräysnäköy (ISS 2012).

Erikseen tilattavia osia Mobilog Mukana - ohjelmaan on henkilökohtaiseen kirjautumiseen ja työn etenemisen raportointiin tarkoitettu RFID - tunniste sekä salatut tietoliikenneyhteydet (SSL). Myöhemmin Mobilog pilottihankkeen jälkeen seuraava vaihe on vaihtaa kaikki kohteessa olevat tunnisteet RFID - tunnisteisiin. RFID - tunnisteessa on se etu, ettei sitä voi kopioida,

koska tunnisteiden sisällä on mikrosiru joka ei kopioidu kopioitaessa tunniste. RFID -tunnisteiden luku on myös vaivattomampaa kuin tavallisen tunnisteiden lukeminen. RFID -tunniste tunnistaa työn aloitukseksi kun Mobilog -sovelluksen sisältävän puhelimen asettaa tunnisteiden lähelle. Tällöin käyttäjän ei tarvitse ottaa erikseen kuvaa tunnisteesta. RFID -tunniste vaatii 3G puhelimen. Kustannussyistä ISS ei vielä pilottivaiheessa tule saamaan kopiosuojattuja tunnisteita lukevia 3G puhelimia. Lisäksi esimiehen Paikannus moduulin kanssa voi erikseen tilata kartat ja ajo-ohjeet työkohteeseen ja ulkoisille laitteille kuten GPS- ja viivakoodinlukijoille soveltuville päätelaitesovelluksille. (Logica 2011.)

4 Opinnäytetyön keskeisimmät näkökulmat

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön keskeisimpiä näkökulmia. Näkökulmia ovat työajanseuranta, työaikalaki, esimiestyö ja työnojaus. Näkökulmista selkein on työajanseuranta, koska tutkimuksen tavoitteena oli kehittää ISS:n työajanseuranta Mobilog -projektin avulla. ISS:llä työskentelee Helsingin keskustan Stockmannilla yli sata siivooja, jonka takia esimiehen tulee tuntea työaikalakin läpikotaisin. Mobilog -sovellus helpottaa työaikalain pykälien noudattamista sillä, että jatkossa esimies pystyy Mobilogin avulla tarkkailemaan työntekijöiden työtunteja päivittäin. Aikaisemmin esimies on pystynyt tarkistamaan työntekijöiden työtunnit vain kaksi kertaa kuukaudessa. Tämä ei vielä sinänsä vaikuta suomalaisten työntekijöiden työajanseurantaan ylitöiden kannalta, koska heille tulee joka tapauksessa maksaa ylityökorvaukset tehdyistä ylitöistä valvonnasta riippumatta. Erityisen tarkkana esimiehen tulee olla ulkomaalaisten opiskelijoiden työlupamääräysten kanssa. Mobilogin myötä esimies pystyy päivittäin tarkistamaan ulkomaisten opiskelijoiden tehdyt työtunnit suhteessa työaikalain määräyksiin. Myöhemmin Mobilog -sovelluksen vakiinnuttaessa paikkansa ISS:n työajanseurantajärjestelmänä, tarkoituksena on kehittää myös kohteen työohjausta Mobilogin avulla. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin myös hieman Mobilogin tuomiin mahdollisuuksiin työohjauksen näkökulmasta.

4.1 Työajanseuranta

Työajanseurannalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla työnantaja tai esimies kerää tietoa työntekijöiden suorittamista töistä ja niiden kestoista. Työajanseurannasta saadaan hyödyllistä tietoa sekä palkanlaskentaan että työvuorosunnitteluun. Esimiehelle, joka hyväksyy työntekijöiden palkat, työajanseurannan eri menetelmät helpottavat palkanlaskentaa sekä säästävät esimiehen aikaa. Lisäksi systemaattinen ja vakiintunut työajanseuranta on työntekijöille tasapuolinen ja puolueeton. Pelkistetyin työajanseurantamenetelmä on paperilomake, johon työntekijät kirjaavat tehdyt työtuntinsa. Paperilomakkeen täyttö on helppoa, mutta siinä on myös riskinsä. Varsinkin kohteissa, joissa

työntekijät työskentelevät ilman esimiehen läsnäoloa, virhemerkintöjen riski moninkertaistuu niihin kohteisiin nähden, joissa esimies on itse paikalla. (Työajanseuranta 2010.)

Paperisen työilmoituslomakkeen lisäksi on olemassa ns. kellokortti, jolla työntekijä leimaa työaikansa alkaneeksi sekä päättyneeksi. Nämä kaksi menetelmää ovat hyvin alkeellisia ja esimies joutuu aina kirjaamaan palkat erillisen ohjelman kautta, käyttäen vain apuna edellä mainittuja tositteita. Lisäksi nämä menetelmät voivat olla hyvinkin sekavia, joka usein aiheuttaa esimiehelle entistä enemmän työtä. Nykyään moni yritys onkin siirtynyt täysin automaattiseen työajanseurantaan. Automaattisella työajanseurannalla tarkoitetaan järjestelmiä, joiden kautta työntekijä kirjaa työnsä aloitetuksi sekä lopetetuksi, aivan kuten kellokortillakin, mutta automaattinen järjestelmä huolehtii esimiehen osuudesta ja tieto tehdystä työajasta siirtyy automaattisesti palkanlaskentaan. (Työajanseuranta 2010.)

ISS:llä on yleisesti kaikissa kohteissa ja palveluissa käytössä paperinen työilmoitus (Liite 3). Työntekijä kirjaa tehdyt työtunnit ja työskentelyalueet henkilökohtaiseen työilmoituslomakkeeseen. Työntekijä täyttää työilmoituksen palkkakausion mukaan eli lomakkeen kuukauden 1. päivästä 15. päivää sekä toisen lomakkeen kuukauden 16. päivästä kuukauden loppuun. Työntekijän on tarkoitus kirjata tehdyt työtunnit työilmoituslomakkeeseen heti työvuoron loputtua, tällöin muun muassa ylityöt ja myöhästymiset tulee myös kirjattua oikein. ISS:llä Helsingin keskustan Stockmannilla ongelmana on ollut se, että työntekijät kirjoittavat työilmoituksensa valmiiksi heti kuukauden ensimmäisenä ja 16. päivänä, jolloin muutoksiin ei ole ollut varaa. Tällaisissa tapauksissa esimiehelle on aiheutunut entistä enemmän työtä, koska esimies on joutunut aina tarkistamaan työntekijän työajat Aiku - työaikakirjausraportista.

4.2 Työaikalaki

Viranomaiset edellyttävät työnantajilta työnajanseurannan toteutumista. Yritysten vaaleilla valitut työsuojeluvaltuutetut valvovat työajanseurannan toteutumista. Työaikalain (1996/605) työajalla tarkoitetaan aikaa, jonka työntekijä on käyttänyt töidensä tekemiseen, sekä aikaa jolloin työntekijä on velvollinen olemaan työpaikalla työnantajan käytettävissä. Ruokataukoa jolloin työntekijä saa vapaasti poistua työpaikaltaan, ei lasketa työajaksi. Myöskään työmatkaan käytettyä aikaa ei lueta työaikaan. Lain mukainen säännöllinen työaika on enintään kahdeksan tuntia vuorokaudessa ja 40 tuntia viikossa. Laissa noudatetaan kalenterivuorokautta sekä - viikkoa ellei toisin sovita. (Työaikalaki 1996/605.)

Yleisesti siivousalalla täysipäiväinen työntekijä työskentelee 37,5 tuntia viikossa. Täysipäiväisten työntekijöiden lisäksi työnantaja voi palkata osa-aikaisia työntekijöitä joiden viikkotyötuntimääristä esimies sopii erikseen jokaisen osa-aikaisen työntekijän kanssa. Tällöin osa-aikaisen työntekijän viikkotyöaika on työnantajan kanssa sovittu ja työsopimukseen

kirjattu tuntimäärä. Lisäksi työnantaja voi tehdä työntekijän kanssa extra - työsopimuksen, jolloin työntekijä on lisätyöntekijänä erikseen töihin kutsuttavana. Tällöin työnantajalla ei ole velvoitteita työllistää työntekijää vaan voi kutsua työntekijän töihin tilanteen niin vaatiessa. Myöskään extra - työsopimuksessa työskentelevällä työntekijällä ei ole velvoitteita ottaa työvuoroja vastaan, mikäli vuorot eivät sovi työntekijälle. Extra - työsopimuksia kirjoitetaan usein vain sellaisten työntekijöiden kanssa, jotka eivät pysty sitoutumaan tiettyihin ennalta määrättyihin työvuoroihin. Lisätyötä on säännöllisen työajan ylittävä työ enintään 40 tuntiin viikossa. Ylitöitä on 40 tuntia viikossa ylittävä työ joka on tehty työnantajan aloitteesta. Työnantaja saa teettää ylitöitä vain työntekijä suostumuksesta. Työsopimuksessa voidaan myös erikseen määrittellä, että työntekijä suostuu esimerkiksi tekemään sunnuntaityötä, vaikka se ei kuuluisikaan hänen säännölliseen työryhtiinsä. (Työaikalaki 1996/605.)

Yötyötä on kello 23:n ja 6:n välillä tehty työ. Työnantajan on ilmoitettava työsuojeluviranomaiselle, mikäli teettää työntekijöillään säännöllisesti yötyötä. Yötyötä saa teettää säännöllisesti esimerkiksi, kun työ on järjestetty kahteen vuoroon, kuitenkin enintään kello 1:een saakka. Työnantaja on veloitettu maksamaan työntekijälle yölisää normaalin palkan lisäksi, mikäli työntekijä työskentelee kello 23:n ja kello 6:n välisenä aikana. Lisäksi työntekijälle tulee maksaa iltalisää hänen työskennellessään kello 18:sta ja 23:n välisenä aikana. Työnantajan on laadittava työpaikalle työvuorolista, josta käy ilmi työntekijöiden säännöllisten työvuorojen alkamis- ja loppumisajat. Työvuorolista on laadittava niin pitkälle ajanjaksolle kuin mahdollista. Työvuorolista tulee toimittaa kirjallisena työntekijöille viimeistään viikkoa ennen uuden listan alkamista. Tämän jälkeen työnantaja voi muuttaa listan sisältöä vain asianomaisten suostumuksesta. Siivouspalveluissa työvuorolista laaditaan kolmen viikon jaksoissa. (Työaikalaki 1996/605). Työaikalain 1996/605 seitsemännen luvun mukaan työnantaja on veloitettu kirjaamaan tehdyt työtunnit ja niistä suoritettavat korvaukset työntekijöittäin. Kirjanpidossa tulee ilmetä tehtyjen työtuntien lisäksi lisä-, yli-, hätä-, ja sunnuntaityötunnit sekä niistä suoritettavat korvaukset. Työntekijällä on oikeus saada kirjallinen selvitys työvuorolistojen ja työaikakirjanpidon työntekijää koskevista merkinnöistä. (Työaikalaki 1996/605.)

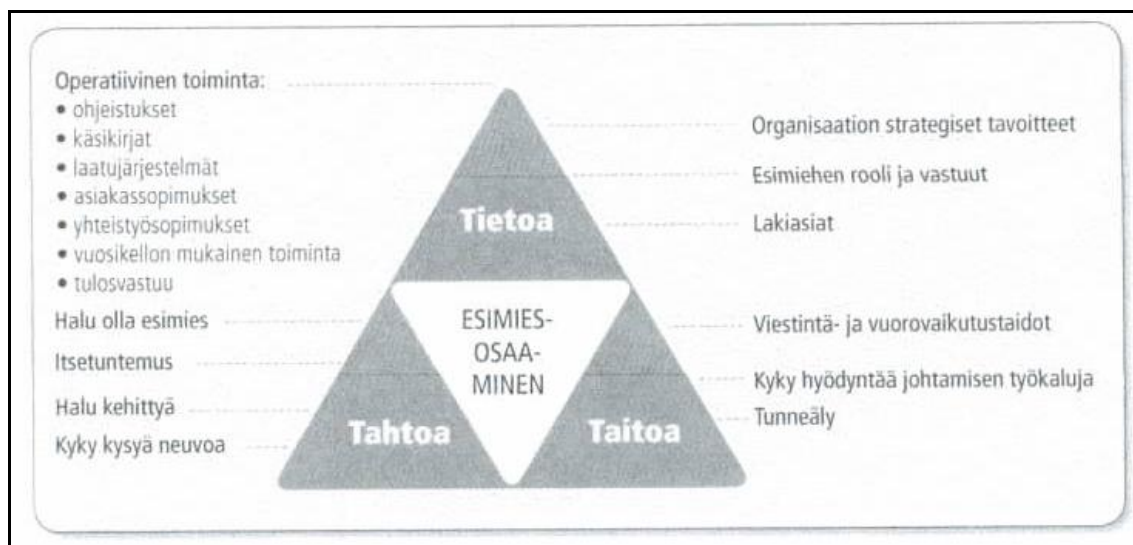
Ulkomaalaisten oikeus työskennellä Suomessa määräytyy kansalaisuuden mukaan. Kaikkia ulkomaalaisia koskevat samat työehdot kuin suomalaisia työntekijöitä. Euroopan talousalueen (ETA) kansalaiset saavat työskennellä Suomessa ilman erillistä työlupaa. Islanti, Liechtenstein, Norja ja Sveitsi kuuluvat EU-maiden lisäksi ETA-maihin. Muilta kuin ETA-maiden kansalaisilta vaaditaan työntekijän oleskelulupa. Työnantaja tai esimies joka vastaa työntekijän työskentelykohteesta on varmistuttava siitä, että hänen palveluksessaan olevilla ulkomaalaisilla on vaadittavat oleskeluluvat. Viranomaisen voi myöntää myös rajoitetun työskentely oikeuden, joka käy ilmi työntekijän oleskeluluvasta, esimerkiksi työntekijällä voi

olla oikeus työskennellä vain jossakin tietyssä työkohteessa. Esimiehen tulee myös varmistua niistä työntekijöistä, jotka eivät tarvitse oleskelulupaa. (Maahanmuuttovirasto 2011.)

Esimehen tulee säilyttää työpaikalla asiakirjat joista käy ilmi ulkomaalaisen työntekijän henkilötiedot, perustuuko työntekijän työnteko-oikeus voimassaolevaan työntekijän oleskelulupaan, muuhun ulkomaalaislaissa säädettyyn työnteko-oikeuteen perustuvaan seikkaan vai ETA- tai EU-maan kansalaisuuteen. Esimiehen, joka palkkaa ETA-maiden ulkopuolelta tulevan työntekijän, tulee toimittaa työvoimatoimistolle selvitys työntekijän keskeisistä ehdoista mm. työn kestosta ja luonteesta, palkasta, pääasiallisista työtehtävistä, sovellettavasta työehtosopimuksesta ja irtisanomisajasta. Lisäksi esimiehen tulee ilmoittaa edellä mainitut tiedot työntekijästä työnantajan luottamusmiehelle, luottamusvaltuutetulle ja työsuojeluvalluutetulle. Ulkomaalaiset opiskelijat voivat tehdä työtä rajoitetulla opiskelua vasten myönnetyllä oleskeluluvalla. Osa-aikaisena opiskelija voi rajoitetulla oleskeluluvalla työskennellä enintään 25 tuntia viikossa, tai jos työ on tutkintoon sisältyvää työharjoittelua tai lopputyön tekemistä. Kokoaikaisesti ulkomaalainen opiskelija voi tehdä silloin, kun oppilaitoksessa ei järjestetä opetusta, pääsääntöisesti kesä- ja joululomilla. (Maahanmuuttovirasto 2011.)

4.3 Esimiesosaaminen

Esimiesosaaminen koostuu tahdosta sekä erilaisista taidoista ja tiedoista (Kuva 7). Esimies tarvitsee tietoa selviytyäkseen erilaisista velvoitteista ja vastuista. Esimiehen täytyy tietää esimerkiksi työlainsäädännön sekä työaikalain asettamat rajoitteet työnteolle sekä oman organisaationsa strategia ja yksikkönsä tavoitteet. Operatiivisen toiminnan johtaminen vaatii esimieheltä monenlaista osaamista ja tietoa organisaationsa erilaisista ohjeistuksista, laatujärjestelmistä, käsikirjoista, prosesseista ja sopimuksista. Hyvä esimies osaa kehittää ja johtaa omaa osaamistaan. Osaamisen kehittäminen vaatii esimieheltä tietoa organisaationsa osaamisen kehittämisen menetelmistä sekä osaamisen kehittämisen suuntaviivoista. (Hyppänen 2007, 22 - 25.)



Kuva 7: Esimiesosaamisen kokonaisuus (Hyppänen 2007, 22 - 25).

Työelämän kasvavat vaatimukset ja tehtävien monipuolistuminen asettavat jatkuvasti uusia haasteita esimiesten johtamisvalmiuksille. Esimies tarvitsee hyviä johtamis- ja esimiestaitoja omien sekä työntekijöiden tehtävien organisoimisessa, työsuoritusten arvioinnissa, kehityskeskustelujen toteuttamisessa sekä ongelmatilanteisiin puuttumisessa riittävän varhain. Aikaisemmin esimiehen piti hallita kaikki työorganisaationsa hoidettavat tehtävät. Nykyään esimiehen työnkuva painottuu yksittäisten työsuoritusten valvonnasta toiminnan tavoitteiden toteutumisen valvontaan ja toiminnan sujuvuuden varmistamiseen. Esimiehen asemassa korostuu erityisesti yksinkertaiset arjen käyttäytymissäännöt kuten tervehtiminen, toisten huomioonottaminen ja kiittäminen. Näillä taidoilla on esimiestyössä hyvin suuri merkitys, koska esimies toimii niin sanottuna mallina alaisilleen, jolloin kaikki esimiehen teot ovat suuremman tarkkailun alla. Hyvä esimies noudattaa myös yhteisöllisyyden periaatteita kuten päätöstenteon puolueettomuus, vuorovaikutustaidot ja muiden oikeudenmukainen kohtelu. (Kaistila, 6 - 8.)

Ensisijaisesti esimiestyö on kanssakäymistä eri osapuolten kesken työyhteisössä ja sen ulkopuolella. Hyvä esimies on näkyvillä omissa työorganisaatioissaan, mutta kykenee samalla myös näkemään mitä ympärillä tapahtuu. Ennen esimieheksi ryhtymistä henkilön tulee tiedostaa esimiestyön vaatimukset ja miten on henkilökohtaisesti kykenevä yhteistyöhön erilaisten ihmisten kanssa. Hyvä esimies ottaa huomioon kaikki työorganisaationsa jäsenet tasavertaisesti. Esimiehen tehtävässä onnistuakseen esimies tarvitsee sosiaalisten vuorovaikutustaitojen lisäksi kykyä ja taitoa tehdä vaikeita päätöksiä ja vastat niiden seurauksista. Esimies toimii tehtävässään itsenäisesti ja usein yksin kohteen esimiehenä, jolloin vertaistuen saaminen voi olla vaikeaa. Välttämättä oma esimies ei aina ole paras tuki esimiehen työssä. Aktiivinen yhteistyö muiden esimiesten kanssa sekä esimiestiimien muodostaminen usein helpottaa esimiehen työtä, koska silloin on muita esimiehiä joiden

puoleen kääntyä hankalissa tilanteissa. Lisäksi esimiesten kohtaamat haasteet ovat usein hyvin samanlaisia vaikka oma organisaatio tai työskentelykohde voikin olla täysin erilainen kuin toisella esimiehellä. Myös työnohjauksesta on saatu hyviä tuloksia esimiestyön kehittämisessä. Esimerkiksi ensimmäistä esimiestehtävää aloittavalle hyvä ohjaaja voi tuoda lisävarmuutta ja selkeyttä uuden tehtävän opetteluun. (Kaistila, 6 - 8.)

Hyvällä ja oikeudenmukaisella johtamisella on usein myös positiivinen vaikutus henkilöstön työhyvinvointiin ja toimivuuteen. Oikeudenmukainen johtaminen ja toimiva työyhteisö mahdollistavat laadukkaita palveluja. Organisaation strategian ja muuta toimintaa ohjaavien tavoitteiden tunnetuksi tekeminen ja selkeyttäminen ja niiden näkyminen työyhteisön toiminnassa on tärkeä osa esimiehen työtä jokaisessa organisaatiossa. Esimies huolehtii aina tavoitteiden toteutumisesta. Jotta esimies pystyy vastaamaan asetettujen tavoitteiden toteutumisesta, pitää esimiehen luoda työorganisaatioon yhteinen ymmärrys siitä, mitkä ovat tavoitteet ja millaisia taloudellisia ja toiminnallisia resursseja on käytettävissä. Esimies laatii omaan organisaatioonsa pelisäännöt jotka ohjaavat organisaation toimintaa haluttuun suuntaan. Tämä edellyttää myös työntekijöiden sitoutumisen pelisääntöihin. Hyvin toimivassa työorganisaatiossa kaikki työntekijät tietävät omat tehtävänsä ja niihin kuuluvat vastuut ja velvollisuudet. Esimiehen tehtävä on aika ajoin varmistaa, että kaikki työntekijät ovat tietoisia pelisäännöistä ja yleisistä toimintatavoista sekä sitoutuvat niihin. (Kaistila, 6 - 8.)

4.4 Työnohjaus

Työnohjauksen tarkoituksena on auttaa työntekijää suorittamaan hänelle annetut tehtävät ja tavoitteet mahdollisimman hyvin. Työnohjaus on prosessi joka tukee työntekijää oppimista. Työnohjauksessa työntekijää tuetaan erilaisissa työhön liittyvissä ongelmissa, kehitetään työntekijän vuorovaikutustaitoja sekä edistetään hänen henkilökohtaista kasvua ja erilaisia ammatillisia valmiuksia. Työnohjauksen muotoja ovat yksilö-, ryhmä ja yhteistyönohjaus. Työnohjaaja toimii työntekijän niin sanottuna valmentajana ja tukihenkilönä. Yksilönohjauksessa keskitytään ohjattavan omaa toimintaa suhteessa työrooliin, vuorovaikutukseen muiden työntekijöiden kanssa sekä tavoitteiden saavuttamiseen. Ryhmissä ja yhteisönohjauksessa tavoitteena on yhteisten näkemysten ja toimintatapojen tarkentaminen. Työnohjauksen päämäärä organisaatioissa on selkiyttää organisaation tavoitteita ja lisätä työn tehokkuutta ja toiminnan sujuvuutta sekä tuloksellisuutta. Tavoitteena on myös työntekijöiden oppimisen ja yhteistyön tehostuminen, työilmapiirin paraneminen sekä henkisen hyvinvoinnin lisääminen. Työntekijöiden näkökulmasta työnohjauksen tavoitteena on työntekijöiden ammattitaidon ja osaamisen lisääntyminen.

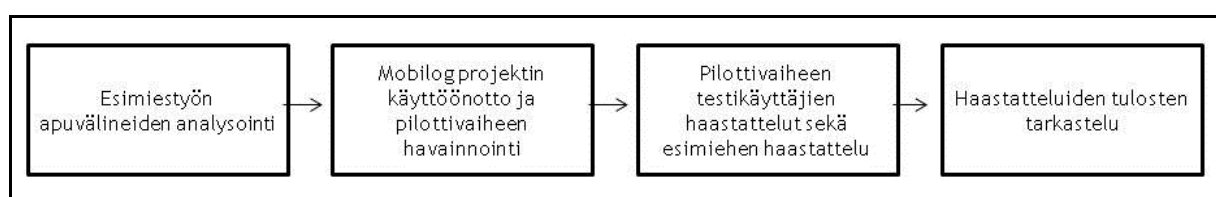
Onnistuessaan työnohjaus mahdollistaa työntekijöiden voimavarojen paremman hyödyntämisen sekä työntekijöiden paremman jaksamisen työssä. (Parkkinen 2011.)

ISS Palveluissa Helsingin keskustan Stockmannilla työnohjaus on pääsääntöisesti yksilönohjausta. Uudet työntekijät perehdytetään aina uuteen työhön ja myös aina työntekijän vaihtaessa työaluetta. Stockmannilla työskentelee noin sata työntekijää ja työntekijöiden vaihtuvuus on erittäin suuri. Uuden työntekijän pitäisi oppia uusi alue keskimäärin kahdessa työvuorossa. Kaikki perehdytyksen ulkopuolelle jäävä ohjaus ja opastus ovat työnohjausta. Keskustan Stockmannilla työskentelee päivävuorossa yksi palveluohjaaja ja iltavuorossa yksi. Työntekijöiden suuren vaihtuvuuden sekä töiden haastavuuden takia ohjaajat joutuvat käyttämään erittäin paljon työaikaa työntekijöiden opastamiseen. Puolet ohjaajan työajasta on ohjaamista ja perehdytystä ja puolet siivousta, mutta tällä hetkellä ohjaaja käyttää lähes koko työaikansa työntekijöiden ohjaamiseen.

Keskustan Stockmannilla työskentelee myös palveluesimies ja palveluesimiesharjoittelija, mutta heidän työnkuvaansa ei kuulu työnohjaus, eikä heillä myöskään olisi aikaa ohjata työntekijöitä. Mobilog - työnohjaussovelluksen tavoitteena on vähentää palveluohjaajien käyttämää aikaa työnohjaukseen ja vapauttaa heidät siivoustyöhön, jolloin säästyisi myös kuluja, koska ei tarvitse palkata toista työntekijää tekemään heidän siivoustöitään. Mobilog työnohjaussovellukseen syötetään kunkin työalueen tiedot ja aikataulu, missä järjestyksessä työ tulee suorittaa, tällöin uudempikin työntekijä oppii nopeammin uudelle alueelle tai pystyy helpommin esimerkiksi korvaamaan toisen työntekijän sairastuessa. Mobilogin pilottivaiheessa, kun esimies syötti kunkin kohdealueen työtehtävät sovellukseen, esimies joutui käyttämään paljon aikaa projektiin. Jatkossa, kun kunkin alueen tiedot ovat jo valmiina sovelluksessa, aikaa säästyy niin esimieheltä kuin palveluohjaajaltakin.

5 Toiminnallinen osuus

Tutkimuksen toiminnallinen osuus koostuu kolmesta osasta, esimiestyön apuvälineistä sekä niiden analysoinnista, Mobilog -sovelluksen käyttöönoton vaiheista sekä haastatteluiden tulosten tarkastelusta. (Kuva 8). Opinnäytetyön toiminnallinen osuus kesti yhteensä noin seitsemän viikkoa. ensimmäinen viikko oli niin sanottu esitietojen keruuviikko. Toiminnallisen osuuden toisella viikolla Mobilog otettiin käyttöön. Havainnointi vaihe kesti viisi viikkoa, jonka jälkeen testikäyttäjiä ja esimiehiä haasteltiin sekä tulokset koostettiin yhteen.



Kuva 8: Mobilog -projektin pilottivaiheen prosessikuvaus

Esimiestyön apuvälineiden analysoinnissa käsitellään ISS:llä käytössä olevia sovelluksia ja menetelmiä, sekä selvennetään niiden käyttöominaisuuksia esimiehen näkökulmasta. Mobilog -projektin käyttöönotto on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa käsitellään Mobilog -projektin pilottivaihetta edeltäviä tapahtumia, kuten kohdealueiden valintaa sekä koulutuksia. Käyttöönoton toisessa vaiheessa kuvaillaan havainnoinnin tuloksia. Havainnoinnissa kappaleet on jaettu pilottivaiheen viiden viikon mukaan. Näin saatiin parhaiten selville pilottivaiheen eteneminen. Toiminnallisen osuuden viimeisessä vaiheessa pilottivaiheen jälkeen testikäyttäjiä haastateltiin. Haastatteluiden tuloksia on tarkasteltu tämän luvun viimeisessä alaluvussa.

5.1 Esimiestyön apuvälineet

ISS Palveluiden esimiesten käytössä on useita erilaisia esimiestyötä helpottavia ohjelmia ja sovelluksia. Tässä luvussa käsitellään kolmea tärkeintä sovellusta ja menetelmää, jotka ovat ISS:n esimiesten käytössä Helsingin keskustan Stockmannilla. Nämä kolme ovat Aiku kulunvalvontajärjestelmä, Työvuorosuunnittelu ja Työilmoitus palkkaohjelma. Työvuorosuunnittelu ja Työnohjaus palkkaohjelma ovat ISS:n omia sovelluksia. Nämä sovellukset helpottavat esimiehiä työntekijöiden työvuorojen suunnittelussa sekä Työnohjaus -sovelluksen kautta esimiehet hyväksyvät työntekijöidensä palkat. Aiku kulunvalvonta- ja työajanseurantajärjestelmä on Stockmannin kulunvalvontajärjestelmä, jonka raportointia ISS:n esimiehet hyödyntävät työajanseurannassa.

5.1.1 Aiku kulunvalvonta ja työajanseurantajärjestelmä

ISS:llä on Helsingin keskustan Stockmannilla käytössä elektroninen kellokorttijärjestelmä, joka toimii Aiku -avaimella. Aiku - työajanseuranta laite on suomalaisen Flexim Securityn kehittämä järjestelmä yritysten työajanseurantaan ja kulunvalvontaan (Flexim Security, 2012). Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen Aiku - avain, joka toimii samalla myös kulku-avaimena. Jokaisen ISS:n työntekijän on leimattava itsensä sisään tullessaan töihin sekä leimattava ulos lähtiessään kotiin työvuoron loputtua. Stockmannin yhteyshenkilö toimittaa listat työntekijöiden tulo- ja menoajoista ISS:n esimiehille kaksi kertaa kuukaudessa (Kuva 9).

28 ■ Työntekijä 1		Jaos	Osasto	ISS
			Toimisto	
Pvm	Leimaukset	Työaika	Saldo	Ylityö Huomautus
To 01.12A	07:03SI 15:10UL	8:07	8:07	
Pe 02.12A	07:04SI 15:17UL	8:13	8:13	
La 03.12A		0:00	0:00	
-Su 04.12A		0:00	0:00	
Ma 05.12A	06:56SI 15:18UL	8:22	8:22	
Työaika		r4.06.00a	16.12.2011	08:13 Sivu: 88
36: HKI/ISS		Jakso:	01.12.2011 - 15.12.2011	
-Ti 06.12A		0:00	0:00	
Ke 07.12A	07:05SI 15:28UL	8:23	8:23	
-To 08.12A	07:06SI 15:20UL	8:14	8:14	
Pe 09.12A	06:57SI 15:24UL	8:27	8:27	
La 10.12A	06:59SI 15:11UL	8:12	8:12	
-Su 11.12A		0:00	0:00	
-Ma 12.12A	07:05SI 15:31UL	8:26	8:26	
-Ti 13.12A	06:51SI 15:24UL	8:33	8:33	
-Ke 14.12A	06:57SI 15:34UL	8:37	8:37	
-To 15.12A	06:56SI 15:17UL	8:21	8:21	

sivu 32

Kuva 9: Työntekijän kulunvalvontaraportti (ISS / Stockmann 2011).

Palkanmaksun yhteydessä ISS:n esimiehet vertaavat työntekijän työhön tulo- ja lähtöaikoja työntekijän työilmoitukseen. Stockmannilla Aiku - lukulaite sijaitsee henkilökunnan sisäänkäynnin läheisyydessä ja työntekijät kirjaavat työnsä alkaneeksi aina kun saapuvat sisään taloon. Virallinen työaika alkaa kuitenkin vasta ISS:n siivouskeskuksesta, jota ennen työntekijän täytyy käydä vaihtamassa työvaatteet pukuhuoneessa. Esimiehet ovat laskeneet, että aikaa kuluu sisääntulosta vaatteiden vaihdon kautta siivouskeskukseen noin viisi minuuttia. Työntekijän täytyy siis leimata itsensä sisään vähintään viisi minuuttia ennen työvuoron alkua. Palkkoja maksaessa esimiehet ottavat tämän seikan huomioon ja tarvittaessa vähentävät työntekijän palkasta puuttuvat työminuutit. Esimiesten mukaan Aiku työajanseurantajärjestelmä on ollut melko toimiva, mutta koska työntekijät leimaavat Aikunsa heti taloon tullessaan, on esimiehen pakko luottaa siihen, että työntekijät suoriutuvat vaatteiden vaihdosta nopeasti. Mobilog työaikakirjausten myötä, esimies tietää tarkalleen mihin aikaan varsinainen työ on aloitettu. Koska Aiku on myös Stockmannin kulunvalvontajärjestelmä, avainta käytetään jatkossakin entiseen tapaan. Työntekijät edelleen leimaavat Aiku - avaimensa tullessaan sisään rakennukseen sekä lähtiessään ulos, koska näin Stockmannin vartijat tietävät ketkä ovat kulloinkin talossa sisällä, esimerkiksi palohälytyksen sattuessa.

5.1.2 Työvuorosuunnittelu

Työvuorosuunnittelu järjestelmä eli TVS on työvuorojen suunnitteluun tarkoitettu apuväline, joka otettiin käyttöön Helsingin keskustan Stockmannilla toukokuussa 2011. Aikaisemmin käytössä oli esimiehen tekemät paperiset työvuorolistat. Kehitysyksikön työvuorosuunnittelija suunnittelee työvuorot tuntematta kohdetta tai sen työntekijöitä. Tästä onkin syntynyt paljon

ongelmia, kun työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, eikä työvuorosuunnittelija pysy muutoksissa mukana, sillä hänen työpisteensä sijaitsee ISS:n pääkonttorilla Vantaalla. Kuvassa 10 näkyy osa ISS:n siivousalueista sekä niiden alkamis- ja loppumisajat. Työntekijöiden nimet on poistettu kuvasta työntekijöiden yksilöllisyyden suojan vuoksi. (ISS 2011.)

Työvuorojen kuittaus /U									
Tiedosto Muokkaa Apuvälineet Päävalikolle									
Pvm: 11/10/11 - 11/10/11		tiistai		Yritys-Työpiste-Työpvm-Vuoroalkuklo					
Periodi: 26/09/11 - 16/10/11		Tunnit: Työtunnit: Laskel Haku:		<input type="checkbox"/> Aukkolista					
Työpiste	Työpisteen nimi	Työlaji	Vuoro alkaa pvm	Vuoro alkaa klo	Vuoro päättyy pvm	Vuoro päättyy klo	Tauko	Aika	Henkilö
StcAkaP1	Stockmann Hki Aka P1-3	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck 2 krs	Stockmann Hki Tavaratalo 2. k	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck 5 krs	Stockmann Hki Tavaratalo 5. k	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck 6 krs	Stockmann Hki Tavaratalo 6. k	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck 7 krs	Stockmann Hki Tavaratalo 7. k	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck 8-9 k	Stockmann Hki Tavaratalo 8-9 l	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck Aka	Stockmann Hki Aka	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck Aka	Stockmann Hki Aka	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Alko	Stockmann Hki Alko	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Argos	Stockmann Hki Argos kahvila	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck as.wc	Stockmann Hki asiakas wc	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Bake	Stockmann Hki bakery	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck baser	Stockmann Hki basement	Vuoro	11.10.2011	06:00	11.10.2011	14:00	0:30	07:30	
Stck bio	Stockmann Hki bio roskitus	Vuoro	11.10.2011	18:00	12.10.2011	01:00	0:30	06:30	
Stck bio	Stockmann Hki bio roskitus	Vuoro	11.10.2011	20:01	12.10.2011	00:01	0:00	04:00	
Stck Broil	Stockmann Hki broileri	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Deli	Stockmann Hki deli	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck F8	Stockmann Hki F8	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck F8	Stockmann Hki F8	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck F8	Stockmann Hki F8	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Herkf	Stockmann Hki herkku extra	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Herkf	Stockmann Hki herkku päivysty	Vuoro	11.10.2011	07:00	11.10.2011	15:00	0:30	07:30	
Stck Herkf	Stockmann Hki herkku päivysty	Vuoro	11.10.2011	14:00	11.10.2011	21:00	0:30	06:30	
Stck Juust	Stockmann Hki juusto	Loma-aika ki	11.10.2011	08:00	11.10.2011	12:15	0:00	04:15	
Stck Juust	Stockmann Hki juusto	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck jää	Stockmann Hki jää	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck jää	Stockmann Hki jää	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck K3 si	Stockmann Hki K3 siivouskesk	Vuoro	11.10.2011	20:00	12.10.2011	01:00	0:00	05:00	
Stck kahvi	Stockmann Hki Kahvilat	Vuoro	11.10.2011	21:01	12.10.2011	00:01	0:00	03:00	
Stck Kala	Stockmann Hki kala	Vuoro	11.10.2011	21:00	12.10.2011	01:00	0:00	04:00	
Stck Kass:	Stockmann Hki kassat	Pton pol	11.10.2011	00:00	11.10.2011	24:00	0:00	24:00	

Kuva 10: TVS - työvuorosuunnittelu (ISS 2011).

TVS - ohjelmassa työvuorot voi järjestää työntekijän nimen, työskentelyalueen tai työn alkamisajan perusteella. Ohjelma tunnistaa myös alueet joihin ei ole merkittyä työntekijää. Ohjelma ilmoittaa aina kun työntekijälle ollaan lisäämässä ylitöitä tai työntekijä vuorokausilepoaika alittuu. Näissä ominaisuuksissa TVS on huomattavasti parempi työvuorosuunnittelu järjestelmä kuin esimiehen käsin tehdyt työvuorolistat. Työaikalain vaatimusten mukaan esimiehen täytyy antaa jokaiselle vakituksia työvuoroja tekeväälle työntekijälle työvuorolista kolmen viikon välein (liite 2). ISS:n Stockmannilla työskentelevä palveluesimies teki vuosia itse työvuorolistat paperille, jonka vuoksi TVS - ohjelma on hänelle haastavan. Opinnäytetyön kirjoittaja ole koskaan tehnyt paperisia työvuorolistoja eikä hänellä ollut minkäänlaista ennakkotuntumaa työvuorojen tekoon ennen kuin aloitti TVS - ohjelman

käytön. Tämän vuoksi kirjoittaja on kokenut TVS:n hyödylliseksi apuvälineeksi työvuorolistojen teossa. TVS - ohjelman etuna on myös se, että työvuoroja voi muuttaa, jonka jälkeen voi tulostaa päivitetyn työvuorolistan. Työvuorojen päivittäminen vaatii tosin esimiehiltä paljon aikaa ja on tämän takia ajankäytön kannalta hankala ja epäkäytännöllinen järjestelmä. Esimiesten arvion mukaan Mobilogin käytön vakiinnuttua TVS ohjelmaa ei välttämättä enää tarvita, koska työvuorot ovat silloin näkyvillä esimiehen Mobilog - sovelluksessa. Tosin jatkossakin olisi hyvä saada tulostettu työvuorolista, jotta palveluohjaaja tietää kenen tulisi olla työvuorossa. Toistaiseksi TVS ohjelma pidetään entisellään ja esimiehet ovat miettineet sen käyttöä jatkossa Mobilogin testivaiheessa. (ISS 2011.)

5.1.3 Työilmoitus -palkkaohjelma

Työilmoitus on ISS:n esimiesten käyttämä palkkatietojärjestelmä. Työilmoitusohjelmassa esimies kirjaa ja hyväksyy työntekijöiden palkat kaksi kertaa kuukaudessa.

Työvuorosuunnittelu ohjelman myötä työntekijöiden työvuorotiedot siirtyvät Työilmoitus ohjelmaan kaksi kertaa kuukaudessa, joka helpottaa esimiehen työtä huomattavasti. Ennen työvuorosuunnitelmaa esimies kirjasi suunnitelma välilehdelle jokaiselle työntekijälle suunnitellut työvuorot. Tämä aiheutti esimiehelle erittäin paljon työtä, koska työvuorot saattoivat vaihdella yhdellä työntekijällä paljon. Suunnitelman työvuorot siirtyvät kuukauden ensimmäisenä ja 15:sta päivänä toteutuneet välilehdelle, jossa esimies tekee tarvittavat korjaukset ja lisäykset työntekijän työilmoituksen ja AIKU - raportin perusteella.

Työilmoituksen tulkitut välilehdeltä esimies näkee mitä tunteja ja erilaisia lisiä työntekijälle on maksettu (kuva 11). Jos tiedoissa on virheitä, esimies pystyy helposti tekemään palkankorjauksia tai muita muutoksia. (ISS 2011.)

Palveluohjaaja Hery: 10 PA: Emies: Tp 10.9 Ko 0.33 Pkl 0.0 Kta 11.22 Jakso: 37 (582)																	
Hilä Työntekijän nimi, henkilönnumero ja sosiaaliturvatunnus Emies Kausi: 18.12.2011 - 31.12.2011 1																	
Päivä	Vpv	Alkaa	Loppuu	Pleji	Määrä	Plejin nimi	Arvo	Maksupv	Sopimus	Kausi	Vuosi	Y.kdi	Ind	Organ.kdi	Palkkaryhmä	U	
16.12.2011	PE	00:00	01:00	11	1,00	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
16.12.2011	PE	00:00	01:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
16.12.2011	PE	17:00	21:00	11	4,00	Tuntipalkka taso		10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
16.12.2011	PE	18:00	21:00	200	3,00	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
16.12.2011	PE	21:30	00:00	11	2,50	Tuntipalkka taso		10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
16.12.2011	PE	21:30	23:00	200	1,50	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
16.12.2011	PE	23:00	00:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
17.12.2011	LA	00:00	01:00	11	1,00	Tuntipalkka taso		10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
17.12.2011	LA	00:00	01:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
19.12.2011	MA	17:00	20:45	11	3,75	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
19.12.2011	MA	18:00	20:45	200	2,75	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
19.12.2011	MA	21:15	00:00	11	2,75	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
19.12.2011	MA	21:15	23:00	200	1,75	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
19.12.2011	MA	23:00	00:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
20.12.2011	TI	00:00	01:00	11	1,00	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
20.12.2011	TI	00:00	01:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
20.12.2011	TI	17:00	20:45	11	3,75	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
20.12.2011	TI	18:00	20:45	200	2,75	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
20.12.2011	TI	21:15	00:00	11	2,75	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
20.12.2011	TI	21:15	23:00	200	1,75	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
20.12.2011	TI	23:00	00:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
21.12.2011	KE	00:00	01:00	11	1,00	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
21.12.2011	KE	00:00	01:00	202	1,00	Yölisä		10.01.2012		1	2012	MA	9		P8		
21.12.2011	KE	17:00	20:45	11	3,75	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		
21.12.2011	KE	18:00	20:45	200	2,75	Iltalisä		10.01.2012		1	2012	MA	10		P8		
21.12.2011	KE	21:15	00:00	11	2,75	Tuntipalkka taso	0,00	10.01.2012		1	2012	MA	1		P8		

Kuva 11: ISS Työilmoitus näkymä (ISS 2011).

Jatkossa, kun Mobilog -sovellus vakinaistuu, esimiehen ajankäyttö tehostuu, koska työntekijöiden palkkatiedot menevät suoraan heidän Mobilog puhelimestaan esimiehen Työilmoitusohjelmaan päivittäin. Esimiehen tarvitsee tämän jälkeen vain tarkistaa tietoja Työilmoitusohjelmasta ja tehdä muutokset tarvittaessa. Jatkossa esimies voi käydä korjaamassa ja hyväksymässä palkkatiedot Työilmoituksessa päivittäin. Tämä säästää myös erittäin paljon esimiesten aikaa, kun palkkojen hyväksymisen voi tehdä pienissä erissä päivittäin. Mobilogin pilottivaiheessa ISS:n kehitysyksikkö testasi vain lähtekö tieto työntekijän työtunneista palkanlaskentaan, mutta esimies syöti vielä itse palkkatiedot Työilmoitus ohjelmaan.

5.2 Käyttöönotto

Tässä luvussa on käsitelty Mobilog -projektin pilottivaiheen käyttöönoton vaiheita. Ennen käyttöönottoa kohteesta määriteltiin kohdealueet sekä kohdealueiden työntekijät. Kohdealueiden määrittelyn jälkeen ISS:n kehitysyksikkö järjesti kohteen esimiehelle sekä tutkimuksen kirjoittajalle joka toimii myös kohteen esimiehenä. Koulutuksessa esimiehet saivat perusvalmiudet Mobilog -projektin pilottivaiheeseen sekä opastuksen siitä, miten testikäyttäjät tulee kouluttaa ennen varsinaista pilottivaihetta. Lopuksi tässä luvussa on kuvattu pilottivaiheen havainnointia. Havainnoijana toimi työn kirjoittaja.

5.2.1 Kohdealueet

Pilottivaiheen ensimmäisessä osassa ISS:n Helsingin keskustan Stockmannin yksikkö sai testattavakseen seitsemän Mobilog puhelinta. Käyttöönoton ensimmäinen vaihe oli valita alueet joille Mobilog - sovellus otettiin käyttöön. Tässä vaiheessa Mobilogin käytössä oli vain tavaratalon sopimusnumero, jonka alta kohdealueet tuli valita. Pilottivaiheen jälkeen myös muut sopimusnumerot saadaan mukaan Mobilog -projektiin, jolloin Mobilogin käyttö laajenee kaikille Helsingin keskustan Stockmannilla työskenteleville ISS:n siivoojille. Koska Mobilog -sovellus on suomenkielinen kohdealueiden valinnassa tuli myös huomioida työntekijöiden suomen kielen taidot. Lisäksi pilottivaiheessa esimiehen tuli olla mahdollisimman paljon kohteessa samanaikaisesti Mobilog -sovellusta käyttävien työntekijöiden kanssa, jonka takia suurin osa testikäyttäjistä työskentelee pääsääntöisesti aamuvuorossa.

Mobilogin pilottikohteiksi valittiin herkun päivystys, tavaratalopäivystys, 4. kerros, akateemisen kirjakaupan alue 1, kellari roskitus, wc-päivystys ja varustehuolto sekä palveluohjaaja. Työvuoroista tavaratalopäivystys, 4. kerros, akateemisen alue 1 sekä palveluohjaajan työvuoto alkavat aamulla kello kuusi. Herkun päivystäjä ja kellari roskittaja aloittavat työvuoronsa aamulla kello seitsemän. Wc-päivystäjä aloittaa työvuoronsa iltapäivällä kello kolme. Tavaratalopäivystäjä, akateemisen kirjakaupan ja 4. kerroksen työntekijät ovat yli 50-vuotiaita naisia. Muiden alueiden tekijät ovat 20 - 45 vuotiaita miehiä. Pilottivaiheeseen valittiin tarkoituksessa eri-ikäisiä naisia ja miehiä, jotta käyttöönoton havainnoinnin tulokset olisivat mahdollisimman kattavat. Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä mahdollisimman laaja-alaisia tuloksia, siitä miten eri-ikäiset ja eri sukupuolta olevat työntekijät oppivat käyttämään sovellusta, koska tuloksista on myöhemmin tarkoitus koota lyhyt käsikirja muille ISS:n esimiehille Mobilogin käyttöönoton tueksi.

5.2.2 Koulutukset

ISS:n kehitysyksikön Mobilog vastaava piti koulutuksen pilottikohteen palveluesimiehelle ja esimiesharjoittelijalle 12. joulukuuta 2011 ISS:n pääkonttorilla. Koulutuksessa molemmat esimiehet saivat käyttöönsä Mobilog puhelimet sekä tunnukset sekä puhelimen sovellukseen että esimiehen Mobilog -sovellukseen. Kouluttaja kertoi miten sovellukseen kirjaututaan sisään sekä mitä sovellus sisältää. Koulutuksessa selvisi myös, että sovelluksen Työaika - moduulia ei käytetä lainkaan pilottivaiheessa. Käytössä on vain Työmääräys - moduuli, jonne luodut työmääräykset tulevat näkyviin. Koulutuksessa opetettiin uuden työmääräyksen lisääminen itsenäisesti sekä työmääräyksen aloittaminen ja lopettaminen ottamalla kuvan tunnisteesta. Puhelimen käytön opastuksen jälkeen molemmat esimiehet saivat kokeilla esimiehen Mobilog -sovellukseen omilla tunnuksillaan. Esimiesten sovelluksen tärkein

ominaisuus on työmääräysten luominen. Työmääräysten kautta työntekijöille voi myös lähettää ohjeita ja hälytyksiä.

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja perehdytti jokaisen pilottikohdealueen työntekijän Mobilogin käyttöön henkilökohtaisesti. Keskimäärin yhden työntekijän perehdytykseen meni aikaa noin 20 minuuttia. Nuoremmat miespuoliset työntekijät oli keskimäärin helpompi perehdyttää kuin vanhemmat naispuoliset työntekijät. Perehdytyksessä työntekijän kanssa käytiin läpi yleiset Mobilog - projektiin liittyvät säännöt, kuten esimerkiksi; mitä tehdä jos puhelin katoaa, missä puhelinta tulee säilyttää. Työntekijä sai heti oman puhelimen käyttöönsä ja perehdyttäjä seurasi ja opasti vieressä miten sovellus avataan ja mistä työntekijä löytää hänelle luodun työmääräyksen. Kuvan ottaminen Mobilog tunnisteesta osoittautui haastavimmaksi testikäyttäjien keskuudessa, koska kuva pitää ottaa seinällä olevasta tunnisteesta ja käsi usein tärisee niin, että kuvaa on vaikea kohdistaa tunnisteeseen.

5.2.3 Pilottivaiheen havainnointi

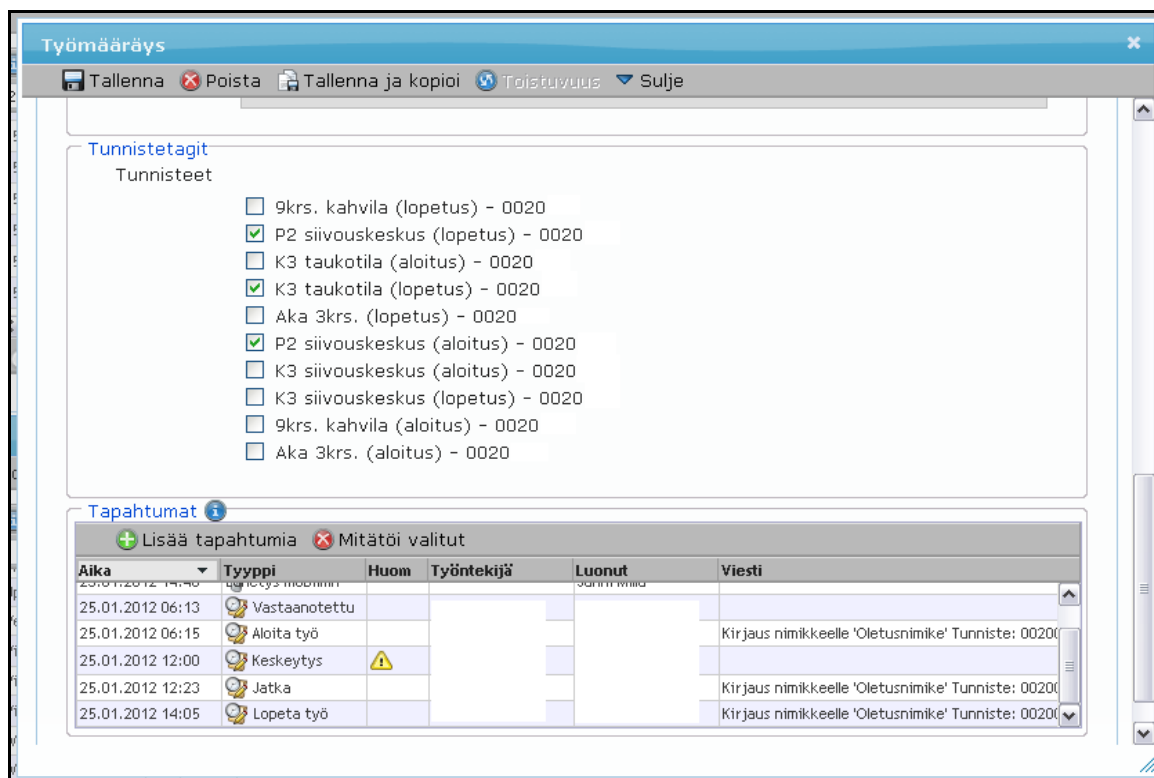
Yksi esimiehen tärkeimmistä osaamistaidoista on muutosjohtaminen. Usein uuden tietojärjestelmän myötä työn sisältö muuttuu hieman tai jopa täysin, tällöin on erittäin tärkeää, että esimies tulee muutosta ja on työntekijöiden tukena. Mobilog -projektissa työntekijöiden työn sisältö ei juuri muuttunut, vain työajan kirjauskäytäntö muuttui. Työntekijät saivat käyttöönsä puhelimet, joihin oli asennettu valmiiksi Mobilog Mukana - sovellus. Uuden järjestelmän käyttöönoton myötä aluksi työnteko hieman hidastui ja töiden sujuvuus kärsi. Käyttöönoton alussa oli erittäin tärkeää, että kouluttaja oli Mobilog käyttäjien tavoitettavissa mahdollisimman suuren osan heidän työajastaan. Keskimäärin aikuinen ihminen oppii käyttämään uutta tietojärjestelmää nopeasti soveltaen käytännön kautta aiemmin oppimiinsa taitoihin. Myös vertaistuella on suuri vaikutus uuden järjestelmän oppimiseen. Mobilog -projektin myötä esimiestyön sisältö muuttui osittain, koska jatkossa esimiesten ei tarvitse kirjata työntekijöiden palkkoja erillisellä palkkaohjelmalla. Alussa esimiehet, kuten työntekijätkin, tarvitsevat tuekseen henkilön, jolta kysyä neuvoja esimiehen Työnohjaussovellukseen liittyvissä asioissa. (Hyppänen 2007, 218 - 219.)

Havainnointi eteni osallistuvan havainnoinnin menetelmin (Vilka 2006, 44), jossa kirjoittaja itse oli koko ajan mukana. Kirjoittaja toimii kohteessa esimiehenä, jonka vuoksi oli paikalla kohteessa koko havainnointijakson ajan. Kohdealueiksi valittiin tarkoituksella aamuvuorossa siivottavat alueet, jotta kirjoittaja pystyi parhaiten seuraamaan testikäyttäjiä. Myös testikäyttäjien suomenkielisyys oli etukäteen suunniteltua, joskin yksi testikäyttäjistä on englanninkielinen. Yhden englanninkielisen testikäyttäjän mukana olo toi hieman vaihtelua, joskin häneltä saamat ajatukset ja kommentit Mobilogista olivat hyvin samanlaiset kuin suomalaistenkin. Havainnoinnissa ei myöskään ilmennyt poikkeamia hänen kohdallaan.

Pilottivaihe käynnistyi maanantaina 19.12.2011 testikäyttäjien perehdytyksillä. Tämän jälkeen käyttäjiä seurattiin päivittäin viiden viikon ajan. Testikäyttäjien täytyi käyttää Mobilog - sovellusta aina ollessaan työvuorossa, jotta he oppivat käyttämään sovellusta mahdollisimman sujuvasti. Mobilog pilottivaiheen ensimmäisellä viikolla työntekijä kirjasi Mobilog - sovellukseen vain työn aloitus- ja lopetusajan, jolloin ruokatauosta ei tullut sovellukseen minkäänlaista merkintää ja työntekijän työpäivän pituudeksi kirjautui kahdeksan tuntia. Tällöin jos palkka maksettaisiin Mobilogin kirjausten mukaan, jokainen testikäyttäjä olisi tehnyt ylitöitä, vaikka ei oikeasti ollutkaan. Vielä tässä vaiheessa ei kuitenkaan saatu ohjeistusta, miten lounastaukojen kanssa pitäisi toimia. Ensimmäisellä viikolla testikäyttäjillä oli paljon ongelmia sovelluksen käytön kanssa, johtuen pääasiassa siitä, etteivät he muistaneet miten sovellusta käytetään. Tämä oli hyvin ymmärrettävää, koska Mobilog - sovellus on melko monimutkainen. Kirjoittaja laski työntekijöiden kanssa, että kuvan ottamisvaiheeseen pääsemiseksi täytyy sovellukseen ensin kirjautua sisään sekä vielä sen jälkeen valita useita eri kohtia. Lisäksi sovellus lataa käyttäjätunnusta pitkään sekä joka kohdan jälkeen kysyy, saako esimerkiksi verkkoyhteyttä käyttää tai saako kameran käynnistää. Vaikka sovelluksen käyttö olikin hieman haastavaa ja aikaa vievää, ei työntekijän tarvinnut keskittyä sovelluksen käyttöön kuin töihin tullessaan ja kotiin lähtiessä. Juuri näinä aikoina työntekijöiden keskittyminen on selkeästi alhaisimmalla tasolla. Tämän takia olisi ollut hyvä, jos ISS:n Mobilog kouluttaja olisi kouluttanut testikäyttäjät käyttämään Mobiogia ennen pilottivaiheen alkua. Tässä tapauksessa työntekijöiden koulutus jäi esimiesten vastuulle, eivätkä hekään olleet vielä käyttäneet Mobilog -sovellusta kuin muutaman kerran. Eräs testikäyttäjä sai jopa puhelimen lukittua niin, että esimiehen täytyi soittaa operaattorille saadakseen PUK -koodin puhelimeen.

Pilottivaiheen toisella viikolla kirjoittaja pääsi paremmin syventymään esimiehen Mobilog - sovellukseen sekä työntekijöiden Mobilog puhelimiin. Työmääräysten kirjaaminen onnistui jo helposti, mutta työn tietojen löytäminen oli vielä jokseenkin hankalaa. Selaamalla erilaisia valikkoja sovelluksessa löytyi kohta, josta näkee työntekijöiden tarkat Mobilog -sovelluksen leimausajat. Kuvasta 12 selviää, että työntekijä on aloittanut työnsä lukemalla Mobilog tunnisteiden kello 6:15 sekä päättänyt työpäivänsä lukemalla tunnisteiden kello 14:05. Työntekijän työaika on 6:00 - 14:00, joten työntekijä on aloittanut työnsä 15 minuuttia myöhässä mutta lopettanut työnsä 5 minuuttia työajan päättymisen jälkeen. Kuvasta näkee kuitenkin, että työntekijä on avannut puhelimensa Mobilog -sovelluksen ja lukenut työmääräyksen 6:13 ja jostain syystä hänellä on kestänyt kaksi minuuttia lukea tunniste ja aloittaa työt. Tällaisissa tilanteissa Mobilog -sovelluksen ansiosta esimies pystyy heti työajanvajakseen huomattamaan keskustelemaan työntekijän kanssa myöhästymisen syystä sekä seuraamaan toistuuko myöhästely. Työntekijän ollessa suorittamassa työtään kirjoittaja lainasi yhtä Mobilog puhelinta ja testasi henkilökohtaisesti tunnisteiden lukemista. Esimiesten koulutusten yhteydessä Mobilog - sovelluksen pääkäyttäjä oli unohtanut laittaa esimiehille

oikeudet esimiesten Mobilog Raportointi moduuliin. Toisella viikolla myös Stockmannilla työskentelevät esimiehet saivat oikeudet nähdä Raportointi tiedot. Raportoinnista esimies voi tulostaa työntekijöiden työaika raportteja päivän perusteella, jolloin raportointi ohjelma laskee automaattisesti työntekijän tehdyt työtunnit.



Kuva 12: Mobilog -sovelluksen työmääräyksen työajanseurantanäkymä (ISS/Logica 2012).

Kolmannella viikolla kohteeseen saatiin ohjeet miten ruokatauko lisätään esimiehen Mobilog -sovellukseen sekä miten työntekijät aloittavat ja lopettavat ruokataukonsa. Toisella viikolla työaikojen kirjaus sujui jo melko hyvin, mutta ruokatauon lisääminen aiheutti päänvaivaa sekä esimiehille että työntekijöille. Kohteeseen oli aluksi annettu vain yksi Mobilog tunniste, jolla työ aloitettiin ja lopetettiin. Tässä vaiheessa ei vielä tiedetty, että yksi tunniste tulisi lukea vain kerran päivän aikana, joten tunnistetta kopioitiin. Tällä tavoin tunniste saatiin myös taukotilaan. Myöhemmin ISS:n kehitysyksikön edustaja kertoi, että tunnistetta ei saa kopioida ja niitä piti pyytää lisää. Tauon leimaamisessa aiheutui eniten ongelmia, koska ensin työ piti keskeyttää ja sitten aloittaa tauko ja tauon jälkeen lopettaa tauko ja jatkaa taas työtä. Useat testikäyttäjät kuitenkin unohtivat jatkaa työtä Mobilog -sovelluksella tauon jälkeen. Ilmeni myös, että jos työ pitää erikseen keskeyttää ja jatkaa, joutuu sovelluksen käyttäjä näppäilemään puhelimesta useita eri kohtia, jossa kokeneempikin käyttäjä menee jo sekaisin. Ruokatauon leimaamisessa ilmeni ongelmia etenkin päivystäjien ruokataukojen osalta. Sekä Herkun päivystäjä että tavaratalopäivystäjä pitävät työvuorossaan aina mukana päivystyspuhelinta johon Stockmannin henkilökunta voi soittaa äkillistä siivousta tarvittaessa.

Tähän asti, jos päivystäjälle on tullut hälytys kiireellisestä siivoustyöstä tauon aikana, hän on lähtenyt takaisin töihin ja palannut ruokatauolle myöhemmin. Jatkossa päivystäjien taukojen kanssa tehdään niin, että palveluohjaaja pitää taukonsa eri aikaan päivystäjien kanssa, jolloin hän voi ottaa kiireelliset työt vastaan päivystäjän ollessa lakisääteisellä ruokatauolla.

Neljännellä viikolla kohteeseen saatiin lisää tunnisteita. Uusia tunnisteita lisättiin kaksi kuhunkin työn aloitus- ja lopetuspaikkaan. Lisäksi K3 kerroksen taukotilaan ja 9. kerroksen henkilökunnan kahvilaan lisättiin kaksi tunnistetta. Näin jokaisessa paikassa oli sekä aloitus- että lopetustunniste. Jokaisen testikäyttäjän työmääräysten tunnisteet merkittiin kunkin työntekijän työskentelyalueen mukaan. Esimerkiksi Akateemisen aluetta siivoava aloittaa Akateemisessa olevalla tunnisteella ja lopettaa P2 siivouskeskuksessa. Lisäksi hän lukee päivän aikana K3 taukotilan lounastauon aloitus ja lopetus -tunnisteet. Tässä vaiheessa kävi ilmi, että kuvassa 12 näkyvien tunnisteiden edessä olevaan laatikkoon pitää laittaa merkintä vain jos työntekijän pitää lukea kyseinen tunniste. Jos kaikki tunnisteet on merkitty, tulee niistä kaikista ottaa kuva päivän aikana, muuten sovellus ei pysty lopettamaan työmääräystä. Uusien tunnisteiden lisäyksen jälkeen, uutta työmääräystä luodessa kaikki tunnisteet oli automaattisesti valittuna. Tämän takia neljännen viikon kahtena ensimmäisenä päivänä yksikään testikäyttäjä ei saanut lopetettua työmääräystä oikealla tavalla ja esimies joutui opastamaan käyttäjiä lopettamaan työmääräyksen ilman tunnistetta. Mobilog kouluttajan kerrottua, miten tunnisteet tulee valita, työmääräysten lopettaminen tunnisteella onnistui normaalisti. Uusien työmääräys asetusten jälkeen kirjoittajana toimiva esimies teki työntekijöille selkeän ja yksinkertaisen ohjeen siitä miten Mobilog -sovelluksessa tulee edetä päivän mittaan (Liite 4). Työntekijöiden saatua selkeä käyttöohje, Mobilog -sovellukseen tulevien leimausten sisältö selkeästi tasaantui, joka on merkki siitä, että ohjeesta on oikeasti ollut hyötyä sovelluksen käytössä.

Pilottivaiheen viidennellä viikolla Mobilog -sovelluksen käyttö sujui jo melko hyvin. Ongelmia tuotti kuitenkin edelleen tunnisteiden lukeminen. Tunnisteiden lukeminen on hyvin hidasta, koska sovellus harvoin lukee tunnisteiden ensimmäisellä yrityksellä. Erityisesti tämän takia tunnisteiden luku on hidasta ja aiheuttaa tunnisteella usein ruuhkaa, koska työntekijöiden tulisi lukea tunniste samaan aikaan. Pilottivaiheen viidennen viikon jälkeen testi jatkuu edelleen sekä puhelimia tullaan lisäämään seuraavina viikkoina. Muutaman viikon sisällä kymmenen työntekijää koulutetaan lisää käyttämään Mobilog puhelinta. Tällä tavoin valmistaudutaan 1.3.2012 alkavaan varsinaiseen Mobilog testivaiheeseen, sekä palkkahallinnon työntekijät saavat enemmän Mobilog kirjauksia heidän käyttämäänsä palkkatietojärjestelmään. Pilottivaiheen viimeisellä viikolla pidetyssä palaverissa ISS:n pääkonttorilla oli mukana esimiesten lisäksi Mobilog -projektin projektipäällikkö, kouluttaja ja palkanlaskijoita. Kokouksessa esimiehet näkivät miltä testikäyttäjien syöttämät Mobilog -sovelluksen leimaustiedot näyttävät Työilmoitus palkkajärjestelmässä. Varsinaisen startin aikaan tiedot

näkyvät myös esimiesten omassa Työilmoitus -palkkaohjelmassa. Samalla selvisi myös, että esimiesten Mobilog -sovellusta kehitetään jatkuvasti ja työntekijän työmääräys palkin kohdalle on tulossa ns. aikajana, josta esimies pystyy helposti näkemään missä vaiheessa työvuoroa työntekijä on sillä hetkellä.

5.3 Testikäyttäjien haastattelut ja tulosten tarkastelu

Jotta opinnäytetyönä olleen Mobilog -projektin tulokset olisivat tarpeeksi kattavat, erityisen tärkeää oli kuunnella työntekijöitä eli Mobilogin testikäyttäjiä. Käyttäjiltä haastattelemalla saatiin lisää syvyyttä projektin tuloksiin. Testikäyttäjille kerrottiin haastatteluista etukäteen sekä haastattelijana toiminut tämän opinnäytetyön kirjoittaja pyysi testikäyttäjiä miettimään etukäteen Mobilog -projektin vaikutuksia heidän työhönsä. Näin haastattelutilanteesta saatiin luontevampi, koska testikäyttäjät olivat jo ehtineet hieman miettiä aihetta kokonaisuutena. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina heti viidennen Mobilog pilottiviikon jälkeen, jotta testikäyttäjillä olisi ajatukset vielä mahdollisimman tuoreessa muistissa. Kokonaisuutena haastatteluiden tulokset olivat kattavat, joskin hyvin samanlaiset toisiinsa verrattuna. Juurikaan toisistaan eroavia mielipiteitä haastateltavilta ei saatu. Tämä saattoi osittain johtua siitä, että he tiesivät tulevasta haastatteluista ja pystyivät keskustelemaan aiheesta etukäteen ja mahdollisesti jakamaan omia ajatuksiaan muille.

Käyttäjien tärkein viesti haastatteluissa oli, että sovellus on liian monimutkainen ja vie liikaa heidän työaikaansa. Testikäyttäjät ovat puhtausalan ammattilaisia ja ymmärtävät, että siivoustyö on usein erittäin niukasti mitoitettua ja tästä syystä työaikojen noudattamista ja taukojen pituutta valvotaan hyvinkin tarkasti. Testikäyttäjät olivat sitä mieltä, etteivät he rehellisinä työntekijöinä menetä mitään, jos esimies valvoo heidän työaikojaan tarkasti. Heidän mielestään valvontamenetelmän tulisi kuitenkin olla tarpeeksi selkeä, ettei se vie jo muutenkin kiireistä työaika. Testikäyttäjien keskuudessa ilmeni kysymys; jos työntekijältä kuluu tunnisteiden lukemiseen kaksi minuuttia ja työaika kirjautuu alkaneeksi 6:02, pitääkö työntekijän todistaa olleensa käyttämässä sovellusta jo tasan kello kuusi? Esimiehen vastaus tähän on yksinkertainen; esimies näkee oman Mobilog -sovelluksensa työntekijän työmääräys valinnasta mihin aikaan työntekijä on avannut sovelluksen puhelimellaan ja voi sen perusteella keskustella asiasta työntekijän kanssa ja tehdä korjauksen palkkatietoihin. Erään haastateltavan mielestä, jos käytettävä järjestelmä tai sovellus on epäkäytännöllinen tai epäluotettava, se voi heikentää työntekijän työmoraalia, työn laatua ja nämä yhdessä voivat vaikuttaa jopa yrityksen asemaan kyseisessä kohteessa. Testikäyttäjille on kerrottu Mobilogin paremmasta versiosta ja he ovat kaikki sitä mieltä, että kohteisiin tulisi ottaa heti alkuun sovelluksen parempi versio eikä lainkaan nykyisen kaltaista Mobilog -sovellusta. Jos kohteeseen jossakin vaiheessa saadaan parempi versio Mobilogista, tulee kaikki käyttäjät kouluttaa uudelleen, joka lisäisi edelleen kustannuksia. Työntekijöiden haastatteluissa kävi

ilmi, että he ovat olleet tyytyväisiä esimiesten panostukseen projektissa. Erityisesti heitä on kannustanut esimiesten positiivinen asenne projektia kohtaa, vaikka työntekijät itse eivät ole olleet kovinkaan myönteisiä Mobilogin suhteen. Tosin haastatteluissa sekä havainnoinnissa kävi ilmi, että työntekijät eivät vastusta uusia järjestelmiä vaikka pitävätkin niitä usein aluksi hankalina. Juuri Mobilog -sovelluksen hankaluuden takia työntekijät ovatkin olleet Mobilog -sovelluksen käyttöönottoa vastaan.

Mobilogin testikäyttäjät ovat arvioineet sovelluksen hitauden johtuvan kolmesta eri syystä. Ensinnäkin sovelluksen kirjautumiseen kuluu paljon aikaa vaikka puhelin muuten toimisi moitteettomasti ja käyttäjä osaisi valita oikeat kohdat. Käyttäjien arvion sekä testauksen perusteella neljään eri tunnisteeseen lukemiseen päivän aikana kuluu noin 8 - 10 minuuttia. Toiseksi Mobilog puhelimeen tulee usein eriasteisia toimintahäiriöitä jotka hidastavat sovelluksen käyttöä. Usein viestit kuten ”Luodaan yhteyttä” ja ”Tarkastetaan käyttäjätunnusta” jäävät puhelimen näytölle jumiin. Stockmannilla on useita kerroksia maan alla, jossa ei aina välttämättä ole Internet yhteyttä, joka estää sovelluksen käytön. Puhelimista saattaa hävitä yhteys myös muissa olosuhteissa kuin vain maan alla. Erilaisten ongelmien selvitykseen kuluu myös paljon testikäyttäjien aikaa sekä myös esimies joutuu käyttämään paljon aikaansa työntekijöiden rauhoitteluun ja uudelleen opastukseen. Kolmantena ongelmana testikäyttäjät näkivät käyttäjän omat virheet. Sovelluksessa on niin monta välivaihetta ennen kuvan ottamista tunnisteesta, että kokeneempikin käyttäjä tekee joskus virheitä. Heidän mielestään virheet eivät usein johdu siitä, etteivätkö he osaisi käyttää sovellusta vaan koska sovelluksen käyttäminen vaatii paljon keskittymistä ja etenkin rankan työpäivän jälkeen keskittyminen voi herpaantua helposti, jolloin tunnisteeseen lukeminen ei onnistu.

Yhden testikäyttäjän kokemusten mukaan Mobilog -sovelluksella kuvien ottaminen tunnisteesta on erittäin noloa. Hänen mielestään tämä voi jopa pilata ISS:n maineen arvostettuna puhtaustalan yrityksenä, jos Mobilogia aletaan sen nykyisessä muodossaan käyttää myös muissa ISS:n siivoamissa kohteissa. Hän kokee myös valvontasovelluksen hitauden kertovan siitä, että hänen työaikaansa pidetään vähäarvoisena. Hän kokee, ettei työnantaja luota hänen rehellisyyteensä, koska on valmis käyttämään paljon omaa aikaansa sekä työntekijän aikaan työntekijän rehellisyyden tarkkailuun. Esimiesten mukaan kyse ei ole siitä, ettei työntekijään luotettaisi. Esimiesten mukaan kyse on siitä, että työajanseurantaa tulee kehittää ja tällä hetkellä uusi menetelmä vie aluksi paljon sekä työntekijän että esimiehen työaika sekä harvoin esimiehet itse saavat päättää uusien järjestelmien käytöstä.

6 Johtopäätökset

Mobilog - projektin tarkoituksena oli selvittää tehostaako Mobilog -sovellus ISS:n työntekijöiden työajanseuranta. Pilottivaihe kesti viisi viikkoa, joiden aikana kerättiin tietoa Mobilogin käytöstä sekä havainnointiin testikäyttäjiä. Samalla palkkahallinto testasi miten työajat kirjautuvat esimiesten Työilmoitus palkkatietojärjestelmään. Pilottivaiheen aikana työnajanseuranta ei vielä sinänsä tehostunut, mutta sen tehostumisesta jatkossa saatiin erittäin hyvää materiaalia. Työaikalain kannalta erityisesti ulkomaalaisten opiskelijoiden työajanseuranta tulee jatkossa parantumaan huomattavasti. Ulkomaalaiset opiskelijat saavat työaikalain (1996/605) perusteella työskennellä opiskelun ohella 25 tuntia viikossa. Jatkossa työntekijöiden työaikakirjaukset päivittyvät esimiesten Työilmoitus palkkajärjestelmään kerran päivässä. Tämän myötä esimies pystyy paremmin seuraamaan työntekijöiden tuntimääriä ja tarvittaessa kieltämään heitä tulemasta töihin viikkotyötuntimäärän ylittymisen perusteella. Tällöin esimies toimii lain mukaan ja ikäviltä seurauksilta vältytään. Tällä hetkellä työaikatiedot päivittyvät esimiehen Työilmoitus ohjelmaan vain kaksi kertaa kuukaudessa ja esimies joutuu käyttämään huomattavasti enemmän aikaa työntekijöiden viikoittaisten työtuntimäärien seuraamiseen. Myös täydet 37,5 tuntia viikossa työskentelevien työaikoja on jatkossa helpompi seurata eikä ylitöitä voida teettää yhtä helposti kuin ennen Mobilog -sovellusta. Yleisenä käytäntönä Aiku työajankirjauslaitteen sijainnin vuoksi on ollut, että jos työntekijä tulee myöhemmin kuin viisi minuuttia ennen työajan alkamista töihin tai lähtee alle viisi minuuttia työajan loppumisen jälkeen hänen palkastaan pidätetään tietyt minuuttimäärät. Mobilogin myötä esimiehet tietävät työntekijöiden tarkat työn aloitus- ja lopetusajat ja voivat tarvittaessa vähentää minuutit palkasta todellisten minuuttien mukaisesti.

Mobilog -projektin pilottivaiheen myötä esimiestyö itsessään ei paljoa muuttunut. Erityisesti ajankäytön hallintaa projekti opetti esimiehille, koska projekti vei erittäin paljon heidän työaikaansa. Pilottivaiheessa esimies joutui käyttämään paljon aikaa työntekijän opastamiseen, joka opetti esimiehille lisää vuorovaikutustaitoja sekä hankalien tilanteiden hallintaa. Myös ISS:n johtajuuden periaatteet tulivat hyvin esille projektin aikana. Yhden johtajuuden periaatteen (ISS 2011) mukaan esimiehen tulee aina olla avoin uusille toimintatavoille ja kehittää jatkuvasti toimintatapoja ja työvälineitä. Tämän opinnäytetyön kirjoittaja otti Mobilog -projektin innolla vastaan ja johti projektia ISS:n Stockmannin kohteessa hyvin mielellään. Erityisen mielenkiintoista kirjoittajan mielestä oli työntekijöiden Mobilogin käytön havainnointi. Projekti vaati esimiehiltä erityistä joustavuutta, koska Mobilog ohjeet muuttuivat lähes joka viikko ja työntekijöitä piti opastaa lähes päivittäin. ISS:llä on Stockmannilla kaksi esimiestä, joka oli erittäin hyvä Mobilogin pilottivaiheessa, koska tällöin

toinen esimies pystyi paremmin keskittymään pilottiin ja opastamaan työntekijöitä. Viidennen johtajuuden periaatteen mukaan esimiehen täytyy näyttää esimerkkiä työntekijöilleen (ISS 2011), joka näkyi projektissa siten, että esimies oli rohkeaseva ja tuki työntekijöitä projektin edetessä. Tärkeää oli myös kuunnella testikäyttäjiä, koska testikäyttäjät usein osasivat parhaiten sanoa, mikä Mobilogin käytössä käytännössä oli hankalaa.

Mobilog -sovelluksessa ilmeni jotakin ongelmia. Työntekijälle on esimiehen Mobilog -sovelluksessa luotu työmääräys tietylle päivällä ja ajalle, mutta työntekijä ei itse näe suunniteltua työaika puhelimestaan. Esimerkiksi jos työntekijä tekee viikonloppuna jotain normaaliaikataulusta poikkeavaa työtä eikä muista mihin aikaa hänen työvuoronsa alkaa, olisi tärkeää, että hän pystyisi tarkistamaan ajan Mobilog -sovelluksesta. Lisäksi ilmeni, että Mobilog tunnistetta voi kopioida, niin kuin pilottivaiheen alussa tehtiin. Kopiointi aiheuttaa riskin tunnisteiden väärinkäyttöön. Esimerkiksi työntekijä voi omalla puhelimellaan tai kameralla ottaa kuvan tunnisteesta ja lukea tunnisteiden Mobilog -sovelluksella jo työmatkalla, jolloin työaika on merkitty alkaneeksi valheellisin perustein. Esimiehen aika ei aina riitä tunnisteiden lukemisen seuraamiseen ja esimiehen täytyy pystyä luottamaan työntekijään, jottei tämä käytä väärin esimiehen luottamusta. Myös tähän ongelmaan ratkaisuna olisi uudempi ja parempi Mobilog -sovellus joka lukee kopiosuojattuja RFID - tunnisteita.

Työnohjaukseen Mobilog -projektin pilottivaihe ei vielä tuonut minkäänlaisia muutoksia. Mobilog -sovellus on ensisijaisesti työnohjaussovellus, mutta se ei tullut esille pilottivaiheessa vielä lainkaan. Jatkossa kun Mobilog vakiintuu ISS:n käytössä, varmasti myös työnohjaus ominaisuus otetaan jollakin asteella käyttöön, koska sen uskotaan pilottivaiheessa saatujen kokemusten perusteella helpottavan työntekijöiden työskentelyä heille vieraalla siivousalueella. ISS:n palveluesimiesten mukaan työnohjaus ominaisuutta tullaan kokonaisuudessa tuskin jatkossakaan tarvitsemaan Helsingin Stockmannilla.

Työnohjausominaisuuden käytön edellytyksenä on, että esimies kirjaa kunkin siivousalueen työtehtävät esimiehen Mobilog -sovellukseen. Tämä edellyttäisi esimieheltä suurta työtä, koska siivousalueita on yli 50. Kohteen palveluohjaaja on kuitenkin aina paikalla ja ohjaa työntekijöitä esimerkiksi työntekijän siirtyessä uudelle alueelle. Mobilogin työnohjaus ominaisuuden kautta esimies pystyy lähettämään kiireellisiä työmääräyksiä työntekijöille. Tätäkään ominaisuutta tuskin tullaan käyttämään, koska jokaisella työntekijällä täytyy aina olla puhelin mukana hätätilanteiden varalta ja soittaminen on aina nopeampaa. Lisäksi työntekijällä on Mobilog puhelin, joten työntekijä on työvuoronsa aikana aina esimiehen ja palveluohjaajan tavoitettavissa. Päivystäjillä on myös erilliset päivystyspuhelimet johon Stockmannin henkilökunta soittaa kiireellisissä siivousasioissa. Päivystyspuhelin käytäntö on erittäin toimivaa eikä sitä tulla korvaamaan Mobilogin avulla, koska tällöin jokainen hälytys täytyisi kulkea joko esimiesten tai palveluohjaajan kautta.

Pilottivaiheen jälkeen ISS tulee saamaan Stockmannille noin 100 uutta Mobilog -sovelluksella varustettua puhelinta lisää. Varsinainen Mobilog startti alkaa 1.3.2012. Kohteen esimiehet koulutetaan vielä kertaalleen 20.2.2012. Lisäksi ennen varsinaista starttia ISS:n kehitysyksikön Mobilog kouluttaja kouluttaa Stockmannilla työskentelevät siivoojat käyttämään Mobilog -sovellusta. Erityisen tärkeää ennen starttia on tehdä pelisäännöt selviksi. ISS:n kehitysyksikkö valmistelee parhailaan yksityiskohtaisia ohjeita ja pelisääntöjä, jotka jokaisen Mobilog puhelimen vastaanottajan tulee hyväksyä ennen Mobilog -projektin seuraavaa vaihetta. Starttivaiheen muutamien ensimmäisten kuukausien ajan työntekijät täyttävät vielä paperisen työilmoituksen, jonka jälkeen työilmoitukset poistetaan ja esimies hyväksyy palkat Työilmoitus - ohjelmassa Mobilog -sovelluksen tietojen mukaan. Pilottivaiheen kokemusten perusteella Mobilog -sovellus toimisi paremmin esimerkiksi sellaisilla esimiehillä joiden työntekijät siivoavat useita eri kohteista päivän aikana. Tällöin esimies pystyisi nykyistä helpommin seuraamaan työntekijöiden työaikoja kohteissa ja myös kohteiden välisiä matka-aikoja. Esimies kehottaisikin toisia esimiehiä ensin miettimään tarkkaan Mobilogin tuomat hyödyt, ennen Mobilog -sovelluksen ottamista kohteeseen. Tosin ISS:n tavoitteena on jalkauttaa Mobilog kaikkiin ISS:n kohteisiin seuraavien kahden vuoden kuluessa. Pilottikohteen esimiesten mielestä ennen Mobilogin ottamista kohteeseen sekä esimiehet että työntekijät tulee kouluttaa hyvin, jotta ei tule turhia ongelmia käyttöönottovaiheessa.

7 Pohdinta

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisen opinnäytetyön mukaisesti. Työn tavoitteena oli kerätä tietoa sekä Mobilog -projektin pilottivaiheen testikäyttäjiltä että ISS:n esimiehiltä Helsingin keskustan Stockmannilla. Aluksi Mobilog -projektin pilottivaiheen piti alkaa jo syyskuussa 2011, mutta sovelluksen ollessa silloin vielä kehitysvaiheessa pilottivaiheen alku siirtyi joulukuulle. Tämän takia opinnäytetyön kirjoittajan valmistuminen hieman viivästyi, koska alkuperäinen suunnitelma oli valmistua joulukuussa 2012. Marraskuussa oli lähellä, jopa koko Mobilog -projektin siirtyminen vasta kesälle 2012. Tämä olisi tuonut suuria vaikeuksia työn valmistumiselle aikataulussa.

Teorialähteitä työssä on käytetty vähän, koska Mobilogista ei ollut aikaisemmin kovinkaan paljoa tietoa. Ainoat teorialähteet Mobilogista olivat Mobilogia esittelevä Logican artikkeli sekä sovelluksen käyttöohjeet. ISS:llä ei myöskään ollut aikaisempaa tietoa Mobilogin käytöstä siivouspalveluissa. Tosin vartioinnissa Mobilogia jo käytetty, mutta siellä käytännöt ovat hyvin erilaiset eivätkä ole verrattavissa tähän projektiin. Toiminnalliselle opinnäytetyölle on usein tyypillistä, ettei aikaisempaa tietoperustaa ole olemassa, ja työn tarkoitus on kerätä tietoa jostakin tapahtumasta. Opinnäytetyön kirjoittaja kirjoittaa koosteen ISS:n kehitysyksikön Mobilog vastaaville tämän opinnäytetyön johtopäätöksistä. Tarkoituksena on, että kooste on

myös muiden esimiesten luettavissa, jotka ovat ottamassa Mobilog -sovellusta omaan kohteeseensa.

Opinnäytetyön keskeisimpien käsitteiden määrittely onnistui hyvin, koska kaikki käsitteet koskettavat Mobilogia jollakin tavalla. Tärkeimpänä käsitteenä oli työajanseuranta, koska juuri sitä Mobilog -projektin kautta pyrittiin kehittämään. Tosin projektin alkaessa tulosten luultiin olevan vieläkin kattavampia ja Mobilogin uskottiin vaikuttavan työajanseurantaa heti alusta alkaen. Projektin pilottivaiheen edetessä selvisi, ettei työajanseuranta itsessään kehity pilottivaiheen aikana vaan pilotista saadaan tietoa siitä, miten työajanseuranta tulee kehittymään. Tärkeää oli myös saada selville Mobilog -sovelluksen ongelmia käytännössä. Näitä tietoja kehitysyksikön henkilökunta ei olisi saanut selville ilman pilottia ISS:n Stockmannin kohteessa. Erityisesti ulkomaalaisten työntekijöiden takia työaikalaki nousi pinnalle pohdittaessa Mobilogin vaikutuksia työajanseurantaa, tästä syystä oli tärkeää selvittää työaikalain määräykset sekä ulkomaalaisia koskevat viranomaismääräykset. Mobilog on ennen kaikkea esimiestyön väline, jonka tavoite on helpottaa esimiehen työtä. Esimies tarvitsee työssään monia eri taitoja, joihin myös Mobilog vaikuttaa. Erityisesti muutosjohtaminen kohosi Mobilog -projektin aikana hyvin tärkeäksi esimiestyön osaamisalueeksi. Kuten haastatteluissa kävi ilmi, kohteen esimiehet ovat onnistuneet muutosjohtamisessa hyvin sekä projekti on lisännyt esimiesten ja työntekijöiden välistä kommunikointia. Opinnäytetyön aiheesta päätettäessä tavoitteena oli työohjauksen parantaminen Mobilogin avulla. Työn edetessä työohjauksen näkökulma jäi kuitenkin selvästi muiden keskeisten käsitteiden varjoon. Pilottivaiheen aikana saatiin joka tapauksessa myös hyvää tietoa, siitä millaisia Mahdollisuuksia Mobilogilla on työohjauksen suhteen jatkossa.

Vaihtoehtona 100 uudelle nykyisen kaltaiselle Mobilog puhelimelle olisi saada esimerkiksi 50 hieman parempaa 3G puhelinta, jolla pystyisi lukemaan myös kopiosuojatun RFID - tunnuksen. Tällöin työntekijällä ei olisi henkilökohtaista Mobilog puhelinta vaan eri vuoroissa työskentelevät työntekijät käyttäisivät samaa Mobilog puhelinta. Jos samaa puhelinta käyttää saman päivän aikana useampi kuin yksi työntekijä, ongelmia ilmenee siinä, missä puhelimia säilytetään ja kuka lataa puhelimen ja missä. Aikaisemman kokemuksen perusteella puhelimia ei voisi säilyttää kaikkien saatavilla siivouskeskuksessa, koska puhelimia on ennenkin varastettu. Lisäksi jos puhelin katoaa tai menee rikki, myös muut kuin puhelimen hävittäjä tai rikkoja joutuu kärsimään. Tällaisissa tilanteissa esimiehille aiheutuu lisätöitä, koska hän joutuu korjaamaan usean työntekijän työaikatiedot palkanlaskentajärjestelmään sekä selvittelemään kadonneen puhelimen korvaamista. Jos puhelimia säilytettäisiin lukitussa tilassa kuten esimiesten toimistossa, ongelma tulisi siinä miten käyttäjät saavat ne sieltä tullessaan töihin, koska esimies ei aina ole avaamassa ovea. Myöskään palveluohjaajan työaika ei riitä puhelinten jakamiseen toimistosta. Stockmannin valvonta tuskin myöskään ottaa vahdittavakseen 50:tä ISS:n puhelinta.

Esimiehet ja testikäyttäjät olivat kaikki yhtä mieltä siitä, että Stockmannille tulisi saada parempia RFID - tunnisteita hyödyntäviä puhelimia, koska nykyisten tunnisteen lukeminen on huomattavasti hitaampaa kuin kehittyneemmän tunnisteen lukeminen. Tätä ennen tulisi kuitenkin saada vastauksia edellä mainittuihin ongelma-kohtiin. Vaikka työntekijät ajan mittaan oppivatkin käyttämään nykyistä sovellusta entistä sujuvammin, tunnisteen luku vie silti liikaa aikaa kun samaan aikaan yli kymmenen tai jopa 30 pitäisi lukea sama tunniste. Vaihtoehtoisesti tunnisteen määrää voidaan lisätä, mutta tällöin seinät olisivat täynnä niitä, ja tätä Stockmann ei halua. Tällä hetkellä yhdessä kohtaa seinässä on kaksi tunnistetta, mutta Stockmannin edustaja on selkeästi ilmaissut, ettei tunnistetta saa olla ainakaan kovinkaan montaa enempää yhdessä kohdassa. Tämän opinnäytetyön valmistuessa ei ole vielä tietoa tuleeko ISS saamaan Stockmannille parempia puhelimia, koska kyse on lähinnä kustannuksista. Parempi puhelin on noin kolme kertaa nykyistä puhelinta kalliimpi. Stockmannin kokoisessa kohteessa tämä puhelimia tulisi hankkia useita kymmeniä, joka tulisi ISS:lle erittäin kalliiksi.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö onnistui hyvin ja lähtökohtana olleisiin kysymyksiin saatiin vastauksia. Tärkeimpänä tuloksena kirjoittajan mielestä oli se, että Mobilog tulee jatkossa helpottamaan esimiesten palkanlaskentaa huomattavasti. Jatkossa, kun esimies pystyy tarkistamaan työntekijöiden työajat päivittäin, esimiehelle jää huomattavasti enemmän aikaa muiden esimiestyössä vaadittavien tehtävien suorittamiseen. Opinnäytetyön kirjoittajan ammattitaito siivouspalveluiden esimiehenä vahvistui opinnäytetyöprojektin aikana. Erityisesti sen takia, että kirjoittaja toimi itse Mobilogin yhteyshenkilönä pilottikohteessa. Tätä kautta kirjoittaja pääsi ottamaan lisää vastuuta esimiehenä. Kirjoittajan ammatillisen kasvun kannalta Mobilog -projekti on ollut suuressa osassa, koska juuri Mobilog projektin myötä kirjoittaja on näyttänyt oman osaamisensa esimiehelleen ja tulee saamaan ylennyksen työssään heti valmistuttuaan ammattikorkeakoulusta.

Lähteet

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyppänen R. Esimiesosaaminen liiketoiminnan menestystekijä. 2007. Helsinki: Edita

ISS Palvelut Oy. 2010. Esimiehen käsikirja. Johtajuuden periaatteet. Työvuorosunnittelu. Työnohjaus palkkajärjestelmä.

ISS Palvelut Oy. 2010. Toimintakatsaus.

Logica. 2010. Mobilog Työnohjaus Mukana - palveluorganisaation johtamiseen.

Logica. 2011. Mobilog Mobiili työnohjaus - Tekninen mobiilin käyttöohje.

Logica. 2011. Mobilog 3.7. Mobiili työnohjaus - Tekninen käyttöohje, toimistosovellus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. Toiminnallinen opinnäytetyö. 2003. Helsinki: Tammi

Vilka, H. Tutki ja havainnoi. 2006. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Flexim Security. Kulkemisen käyttöliittymä. Viitattu 31.1.2012.
<http://www.flexim.fi/palvelut>

Finlex. Työaikalaki 9.8.1996/605. Viitattu 9.1.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>

ISS Palvelut Oy. 2011. Viitattu 10.10.2011. <http://www.iss.fi>

ISS Palvelut Oy. Yrityksen arvot. 2011. Viitattu 10.10.2011.
http://www.fi.issworld.com/iss_palvelut_yrityksena/pages/arvot.aspx

Kaistila Maijaliisa. Hyvä Esimiestyö. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 22.10.2011.
http://www.tyoturva.fi/files/1579/Hyva_esimiestyo_opas.pdf

Logica. Viitattu 3.2.2012. <http://www.logica.fi/we-are-logica/about-logica/>

Maahanmuuttovirasto. Opiskelijan oleskelulupa. 2011. Viitattu 2.1.2012.
<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=1965>

Parkkinen P. 2011. Työnohjaus. Työterveyslaitos. Viitattu 13.10.2011.
http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/tyonohjaus/Sivut/default.aspx

Työajanseuranta. 2010. Viitattu 27.12.2011. <http://www.tyoajanseuranta.fi>

8 Kuvat

Kuva 1: Strategiset asiakkuudet organisaatiokaavio (ISS 2011).	13
Kuva 2: ISS Palveluiden arvot (ISS 2010, 4).	14
Kuva 3: Liikevaihdon jakauma (ISS 2010, 20).	15
Kuva 4: Mobilog tunniste (ISS 2011).	19
Kuva 5: Mobilog -sovelluksen selainkäyttönäkymä (Logica / ISS 2012).	20
Kuva 6: Mobilog Mukana - matkapuhelinsovelluksen työmääräysnäkyvä (ISS 2012).	21
Kuva 7: Esimiesosaamisen kokonaisuus (Hyppänen 2007, 22 - 25).	26
Kuva 9: Työntekijän kulunvalvontaraportti (ISS / Stockmann 2011).	30
Kuva 10: TVS - työvuorosunnittelu (ISS 2011).	31
Kuva 11: ISS Työilmoitus näkyvä (ISS 2011).	33
Kuva 12: Mobilog -sovelluksen työmääräyksen työajanseurantanäkymä (ISS/Logica 2012).	37

9 Liitteet

Liite 1 Työntekijöiden ja esimiesten haastattelukysymykset	49
Liite 2 Työntekijän työvuorolista	50
Liite 3 Työntekijän työilmoitus - lomake	51
Liite 4 Mobilog sovelluksen pelkistetty käyttöohje työntekijöille.....	52

Liite 1 Työntekijöiden ja esimiesten haastattelukysymykset

Esimiehen haastattelu:

Millä tavoin odotit Mobilog projektin vaikuttavan kohteen työajanseurantaan?

Onko projekti vastannut ennakko odotuksiasi?

Miten uskoit Mobilog vaikuttavan nykyisin käytössä oleviin työajanseurantamenetelmiin ja ohjelmiin? – Millä tavoin Mobilog on vaikuttanut niihin?

Miten Mobilog projekti on vaikuttanut työhösi?

Mihin asioihin olisit toivonut saavasi paremman opastuksen ennen Mobilog pilotin alkua?

Miten uskot Mobilog projektin jatkuvan pilottivaiheen jälkeen?

Minkälaisia muutoksia toivoisit Mobilog sovellukseen?

Minkälaista palautetta antaisit Mobilogista muille esimiehille, jotka suunnittelevat Mobilogin käyttöönottoa?

Työntekijän haastattelu:

Miten Mobilog on vaikuttanut työhösi?

Onko Mobilog vastannut ennakko odotuksiasi?

Mikä on mielestäsi Mobilogin käyttötarkoitus?

Miten suhtaudut Mobilogin tuomiin haasteisiin ja uudistuksiin?

Koetko saaneesi tarvittavan koulutuksen Mobilogin käyttöön?

Arvoi lopuksi esimiehesi toimintaa Mobilog projektissa.

Liite 2 Työntekijän työvuorolista

Työntekijän nimi

Osoite

00000 Kaupunki

--

TYÖVUOROLISTA AJALLE 09.01.2012 - 29.01.2012					Henkilönro: 0000	
Vuoro			Työlaji	Kohde	Aika	VuoroID
MA	09.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
TI	10.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
KE	11.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
TO	12.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
PE	13.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
LA	14.01.2012					
SU	15.01.2012					
				Viikkotyöaika	37:30	
MA	16.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
TI	17.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
KE	18.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
TO	19.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
PE	20.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
LA	21.01.2012					
SU	22.01.2012					
				Viikkotyöaika	37:30	
MA	23.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
TI	24.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
KE	25.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
TO	26.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
PE	27.01.2012	07:00-15:00	Työvuoro	Stck HerkP Stockmann Hki herkku	07:30	
LA	28.01.2012					
SU	29.01.2012					
				Viikkotyöaika	37:30	
Tunnit yhteensä					112:30	

Liite 4 Mobilog sovelluksen pelkistetty käyttöohje työntekijöille

Vaihe 1 - Työn aloitus

Avaa Mobilog -sovellus

Kirjaudu sisään omilla tunnuksillasi

Valitse - Työmääräykset

Valitse - ylempi vaihtoehto (esim. siivous, 4krs. tai Herkun päivystys)

Lue tunniste

Ota kuva tunnisteesta

Jos tunniste ei toimi/ tuntematon tunniste - valitse LUKUTA.. ja kirjoita kenttään tunnisteessa viivakoodin alla oleva numerosarja (00200...)

Kun tunniste luku onnistunut - ”työ aloitettu” - ALOITA TYÖT

Vaihe 2 - Lounastauko

Valitse - Lounastauko

Lue tunniste - tauon aloitus

kysy ”keskeytetäänkö vai lopetetaanko avoinna oleva työmääräys?” - KESKEYTÄ

Ota kuva tunnisteesta

SYÖ LOUNAASI

Vaihe 3 - Lounastauon lopetus

Valitse - ylempi vaihtoehto (esim. siivous, 4krs. tai Herkun päivystys - EI LOUNASTAUKO)

Lue tunniste - tauon lopetus

kysy ”keskeytetäänkö vai lopetetaanko avoinna oleva työmääräys?” - LOPETA

Ota kuva tunnisteesta

JATKA TÖITÄ

Vaihe 4 - Työn lopetus

Valitse - ainoa näkyvillä oleva työmääräys

Lue tunniste

Ota kuva tunnisteesta

Työ valmis - MENE KOTIIN