



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmän käyttöoppaan tuottaminen

Case: Reka

Uutinen, Janni

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmän käyttöoppaan
tuottaminen. Case: Reka

Janni Uutinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2012

Janni Uutinen

Kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmän käyttöoppaan tuottaminen.
Case: Reka

Vuosi 2012 Sivumäärä 41

Tämän toiminnallisen kehittämistyypin opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja tuottaa Reka-konsernin henkilöstölle käyttöopas Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmää varten. Tavoitteena oli laatia ohje, joka on helppokäyttöinen, selkeästi ymmärrettävä ja ajanmukainen. Kohderyhmänä olivat tuotannon esimiehet sekä palkkahallinnossa ja kiinteistöhallinnassa työskentelevät henkilöt.

Opinnäytetyön kohdeorganisaation kiinteistöjen kulunvalvonta ja henkilöstön työajanseuranta hoidetaan Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmällä, joten se on organisaation liiketoiminnoille erittäin kriittinen järjestelmä. Kyseinen järjestelmä on ollut käytössä organisaatiossa vuodesta 2008 lähtien, mutta ongelma on ollut, ettei sitä varten ole käyttöopasta, jota henkilöstö voisi työssään hyödyntää tietojärjestelmän käytön tukena.

Käyttöoppaan laatimisen yhteydessä tehtiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen haastattelututkimus muutamalle Reka Kaapelin tuotannon esimiehelle. Työn teoriaosuudessa on käsitelty ohjelmistotuotteen käyttöohjeen kirjoittamista. Lisäksi teoriaosuudessa on perehdytty yleisesti kulunvalvontaan, henkilötietolakiin sekä lakiin yksityisyyden suojasta työelämässä.

Opinnäytetyön tuloksena laadittiin erilliset käyttöoppaat tuotannon esimiehille sekä kiinteistöhallinnassa ja palkkahallinnossa työskenteleville henkilöille. Ohjeen laatiminen onnistui lukuisista haasteista huolimatta hyvin, ja ohjeesta saatiin positiivista palautetta henkilöstöltä. Ohjeissa käsitellään yleisen osion lisäksi olennaisia asioita, joita kyseisen käyttäjäryhmän edustajan tarvitsee tietää. Näin välttyttiin siltä, että ohje sisältäisi turhaa tietoa, jota käyttäjä ei tarvitse ja toisaalta näin toimimalla varmistettiin se, ettei ohjeesta tullut liian laaja. Jatkossa ohjeita on pidettävä ajan tasalla, jos esimerkiksi otetaan käyttöön uusi järjestelmäversio, joka sisältää uusia ominaisuuksia. Ohjeen teon yhteydessä toteutetun haastattelututkimuksen tulosten, opinnäytetyön aikana tehtyjen havaintojen sekä henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen perusteella on annettu Rekalta kehitysehdotuksia jotka liittyvät toiminnan parantamiseen Esmikko-järjestelmän osalta.

Käyttäjän opas, kulunvalvonta, työajanseuranta, toimintatapojen ja -prosessien kehittäminen

Janni Uutinen

**Produce a user's guide of access control and working hours monitoring system.
Case: Reka**

Year	2012	Pages	41
------	------	-------	----

Purpose of this Bachelor's thesis was to produce user's guide of the access control and working hours monitoring system named Esmikko for Reka Group's personnel. The goal was a user's guide which is easy to use, clear to understand and up-to-date. The target group were managers of production and people which work in the payroll management and real estate management.

The thesis target organization's properties access control and personnel's working hours monitoring is organized by the access control and working hours monitoring system named Esmikko. Consequently, it is a very critical system for an organization's business operations. System has been in use since the year 2008 but the problem has been that an organization does not have the user's guide for Esmikko.

A part of this user's guide the project was made using interview research for a few Reka Cable's managers of production by using qualitative research methods. The thesis theory part consisted of the writing of user manual for the software product. In addition there was also generally familiarized the access control, personal data law and law of privacy protection in the working life.

The results of this thesis was that there was produced an own user's guide for managers of production and people which work in the payroll management and real estate management. In the future the organization has to update user's guides if for example the information system version changed to a new version which includes new features. In the results there have also been given development ideas for Reka Group concerning the improving operations of Esmikko-system were based the results of interview researches, observations in the work environment and discussions with Reka Group's personnel.

User's guide, access control, working hours monitoring, the development of operation methods and operation processes

Sisällys

1	Johdanto.....	8
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	8
1.2	Reka-konserni	9
2	Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmä	11
3	Ohjelmistotuotteen käyttöohjeiden laatiminen	12
3.1	Tekninen kirjoittaminen	13
3.2	Vaatimukset hyvälle ja toimivalle käyttöohjeelle.....	13
3.3	Mitä on huomioitava ohjeita laadittaessa	14
3.4	Käytettävyys	15
3.5	Kohderyhmän huomiointi	16
3.6	Kultainen keskitie tiedonmäärässä - mikä on sopivasti?.....	16
3.7	Ohjeen jäsentäminen ja rakenne	17
3.8	Kuvien käyttö ja muut havainnollistamisen keinot.....	17
3.9	Ohjeen testaus.....	18
4	Kulunvalvonta ja kulunvalvontajärjestelmät	18
5	Laki yksityisyyden suojasta työelämässä ja henkilötietolaki	19
5.1	Työntekijän henkilötietojen keräämisen yleiset edellytykset	19
5.2	Työnantajan tiedonantovelvollisuus tietojen hankkimisesta	19
5.3	Henkilötietolaki	20
5.4	Kameravalvonta työpaikalla.....	21
6	Käyttöoppaan suunnittelu ja toteutus	22
6.1	Suunnittelu	22
6.1.1	Kohderyhmä ja järjestelmään perehtyminen	22
6.1.2	Käyttöohjemateriaaliin perehtyminen	23
6.1.3	Oppaan sisällön suunnittelu ja rajaaminen.....	23
6.2	Toteutus	23
6.2.1	Haastattelujen toteutus ja tulosten analysointi	23
6.2.2	Käyttöoppaan ulkoasun suunnittelu.....	26
6.2.3	Ohjeen laadinta	27
6.2.4	Ohjeen rakenne ja jäsentely	28
6.2.5	Kuvitus ja muut havainnollistamista tehostavat keinot	29
6.3	Käyttöoppaan arviointi	29

7	Kehitysehdotukset	29
7.1.1	Esmikon järjestelmäversion päivittäminen	30
7.1.2	Etäyhteyden hankinta Esmikko-järjestelmälle.....	30
7.1.3	Käyttäjätyyppien luominen esimiehille sekä saanti- ja käyttöoikeuksien määrittely	30
7.1.4	Esimiesten käyttöoikeuksien laajentaminen nykyisestä.....	31
7.1.5	Päiväohjelmavalintasyykoodien käyttö.....	32
7.1.6	Henkilöstön Esmikkoon liittyvät ehdotukset.....	32
8	Arviointi	33
	Lähteet	35
	Kuvat	37
	Kuviot	38
	Liitteet.....	39

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen kehittämistyyppisen opinnäytetyön aiheena oli tuottaa Reka-konsernin henkilöstölle käyttöopas Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmää varten. Suoritin opintoihini liittyvän harjoittelun syksyllä 2012 Rekalla ja tein osana harjoittelua organisaatiolle opinnäytetyön kyseisestä aiheesta. Käyttöopasta ei julkaista opinnäytetyön liitteenä vedoten liikesalaisuuksiin. Opinnäytetyön toiminnallista osuutta on tehty harjoittelupaikassa.

Käyttöohjeiden merkitystä ei voi vähätellä, vaikka ohjeiden kirjoittajan kannalta onkin ongelmallista, etteivät ihmiset lue ohjeita. Toinen ongelma on se, että jos jokin asia voidaan ymmärtää väärin, niin se myös ymmärretään väärin. Lukemattomuus johtuu siitä, että käyttöohjeista tehdään huonoja, liian laajoja sekä sekavia. Käyttöohje on olennainen osa tuotetta ja hyvin laadittu käyttöohje mahdollistaakin tietojärjestelmän virheettömän, tehokkaan ja miellyttävän käyttämisen. Käyttöohjeen tehtävä on ohjata lukijaansa tuotteen turvalliseen, tehokkaaseen, taloudelliseen ja miellyttävään käyttöön.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön kohdeorganisaation kiinteistöjen kulunvalvonta ja henkilöstön työajanseuranta hoidetaan Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmällä, joten se on organisaation liiketoiminnoille erittäin kriittinen järjestelmä. Kyseinen järjestelmä on ollut käytössä organisaatiossa vuodesta 2008 lähtien, mutta ongelma on ollut, ettei sitä varten ole käyttöopasta, jota henkilöstö voisi työssään hyödyntää tietojärjestelmän käytön tukena. Tämä on johtanut siihen, ettei käytännön toiminta vastaa ohjeistusta. Organisaatiossa on hieman käyttöohjematериаalia, joita pääkäyttäjät ovat tehneet, mutta se on sijoitettu sekalaisesti eri kansioihin ja yhteiselle asemalle. Ohjelmiston toimittajan puolelta on olemassa ohjelmiston sisällä oleva käyttötekniinen ohjeistus, mutta henkilöstö on kokenut sen vaikeasti ymmärrettäväksi.

Kunnollisten ohjeiden puuttuminen voi pahimmillaan johtaa siihen, että oikean asian löytäminen voi olla aikavievää tai käyttäminen opetellaan yritys- ja erehdystekniikalla. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa helppokäyttöinen, selkeästi ymmärrettävä ja ajanmukainen Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmän käyttöopas kohdeorganisaation henkilöstölle, jota henkilöstö sekä erityisesti uudet henkilöt voivat hyödyntää työssään tietojärjestelmän käytön tukena.

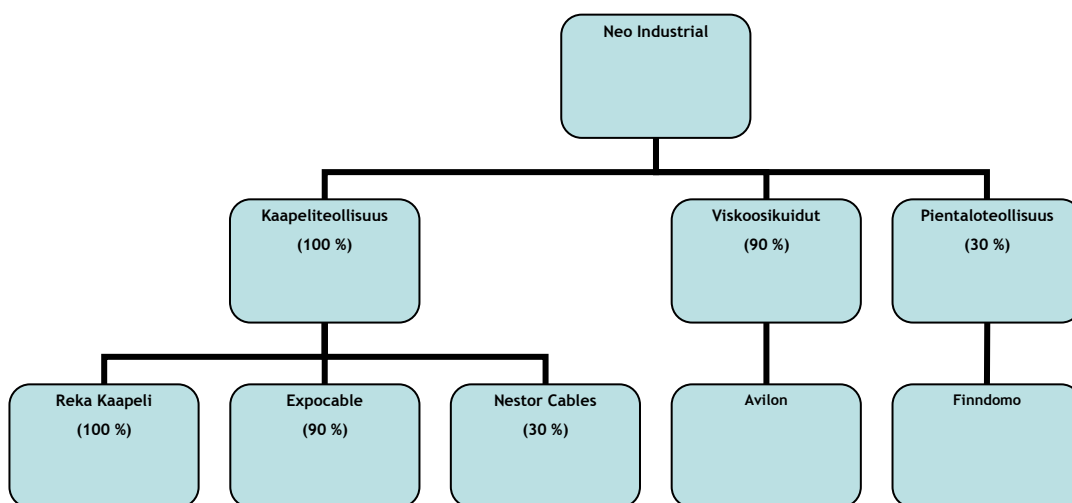
1.2 Reka-konserni

Reka-konserniin kuuluvia yrityksiä ovat Reka Oy, Reka Kaapeli Oy ja Reka Kumi Oy. Reka Kaapelin emoyhtiö on Neo Industrial Oyj. Neo Industrialiin kuuluvia yrityksiä ovat Aviron Oy sekä Novalis Oyj.

Reka Kaapeli on vuonna 1961 perustettu kansainvälinen teollisuusyritys. Yhtiö kuuluu Suomen suurimpiin kaapelinvalmistajiin ja käyttää toiminnassaan nykyaikaisia tuotanto- ja teknologiamenetelmiä. Rekan tuotevalikoima kattaa keski- ja suurmaajännitekaapelit, tiedonsiirto-kaapelit, asennusjohdot ja voimakaapelit teollisuuden, rakentamisen ja sähkönsiirron tarpeisiin. Pääkonttori sijaitsee Hyvinkäällä ja lisäksi yhtiöllä on tehtaat Hyvinkäällä, Keuruulla, Riihimäellä sekä Podolskissa Venäjällä. Yhtiön tytäryhtiöt ovat Virossa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Venäjällä. (Reka Kaapeli 2012.)

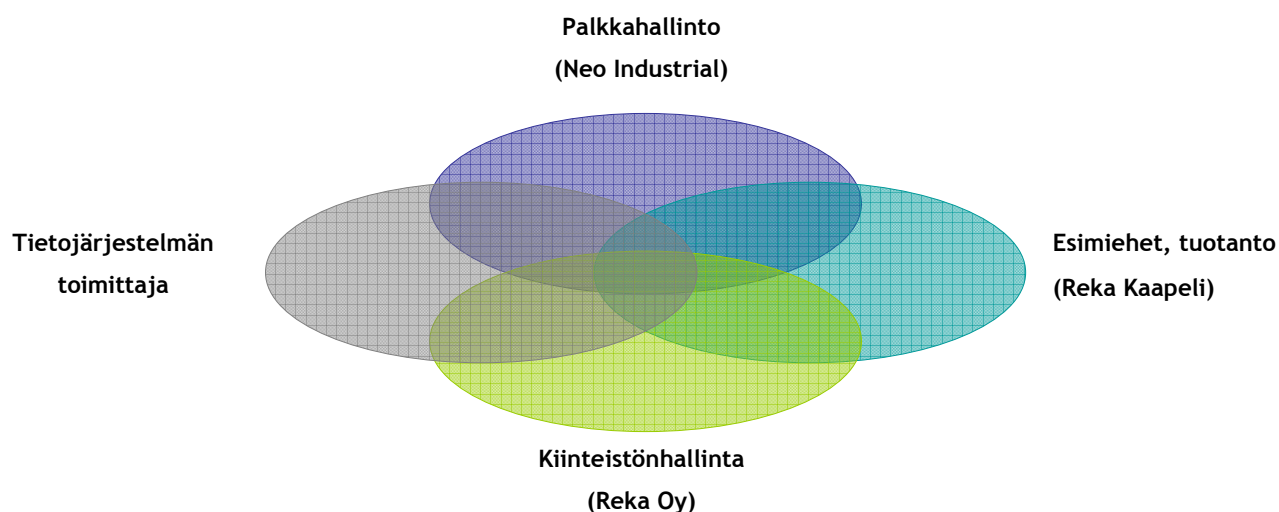
Reka Kaapeli Oy on osa Reka-konsernia. Muita konserniin kuuluvia yrityksiä ovat Reka Kumi Oy ja Neo Industrial Oyj, joka on Reka Kaapelin emoyhtiö. Reka Kaapelin päämarkkina-alueita ovat Pohjoismaat, Baltia sekä Venäjä. Reka Kaapelin mukaan sen toiminnan peruspilareina ovat korkealaatuiset tuotteet, luotettava toiminta, ylivoimainen palvelu sekä joustava asenne. Rekan tavoitteena on olla asiakkaiden halutuin yhteystyökumppani. (Reka Kaapeli 2012) Reka Kumin toiminta-ajatuksena on yrityksen mukaan kehittää ja valmistaa sopivia teknisiä kumituotteita joustavasti sekä nopeasti asiakkaiden vaativiin käyttökohteisiin. Suurin osa yrityksen tuotannosta koostuu muottituotteista. (Reka Kumi 2012)

Neo Industrial Oyj on suomalaisuuden teollisuuden kehittäjä. Neon kolme toimialaa ovat kaapeliteollisuus, viskoosikuidut ja pientaloteollisuus. Merkittävin toimiala on kaapeliteollisuus ja siten se on myös tällä hetkellä toiminnan kivijalka. Yhtiön strategiana on investoida teollisuusyrityksiin pitkäaikaisesti. Tavoitteena on teollisissa sijoituksissa nostaa sijoitetun oman pääoman tuottoarvoa kohdeyrityksiä kehittämällä. Yhtiön B-osake noteerataan NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä. (Neo Industrial Oyj 2011.)



Kuvio 1: Neo Industrial Oyj (Neo Industrial Oyj 2011)

Avilon Oy on maailman johtavampia viskoosikuidun valmistajia tekstiili- ja kuitukangasteollisuudessa. Yritys valmistaa korkealaatuisia viskoosikuituja ja on erikoistunut palonkestävien viskoosikuitujen valmistukseen. Yritys on osa Neo Industrial Oyj:tä. (Avilon 2012.) Alla on kuvattu opinnäytetyön yhteistyösapuolet eli tärkeimmät sidosryhmät, joiden kanssa prosessin aikana on ollut yhteistyötä:

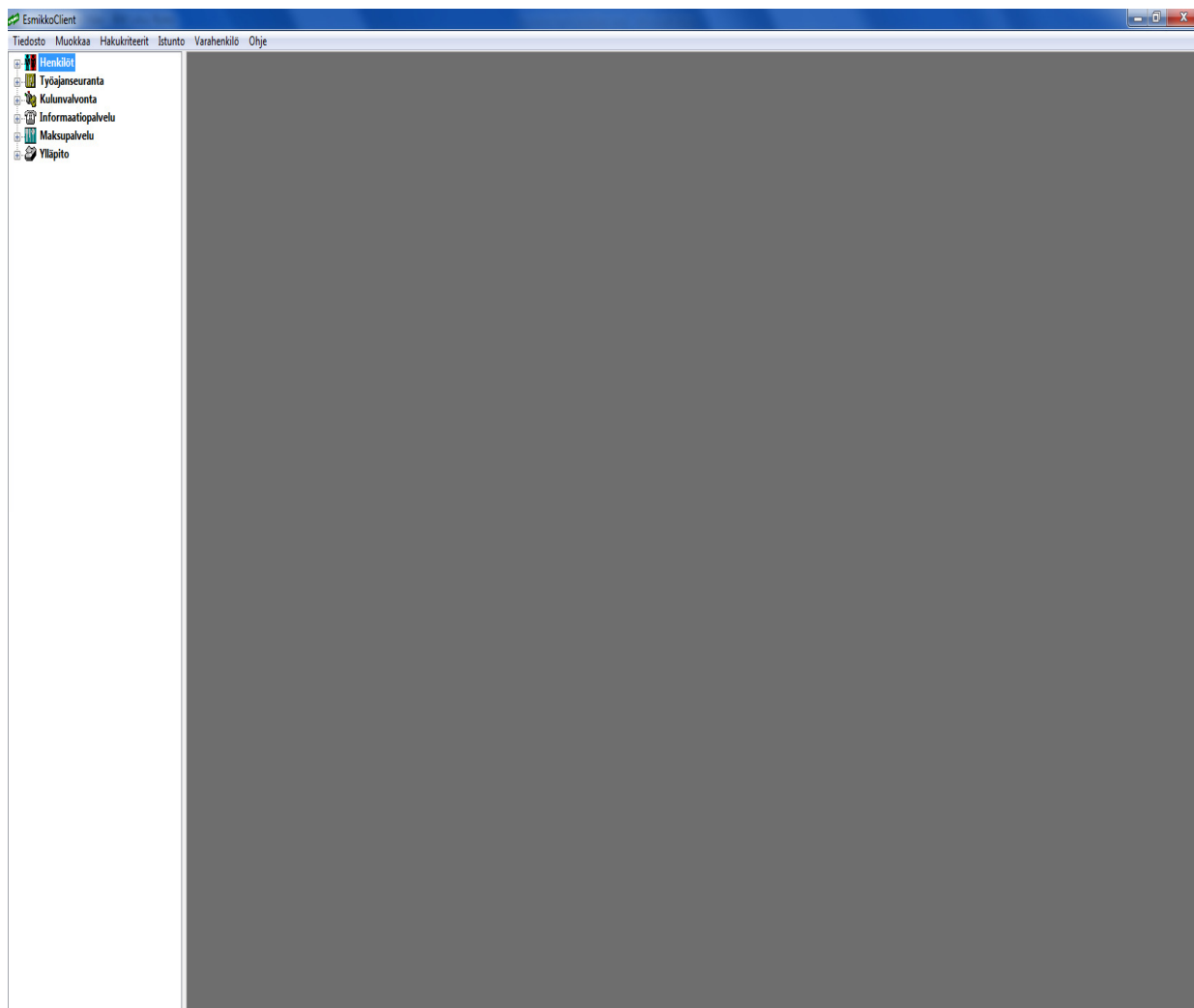


Kuvio 2: Opinnäytetyön yhteistyösapuolet

2 Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmä

Esmikko-järjestelmä suojaa valvomalla, rajaamalla ja ohjaamalla henkilöiden liikkumista organisaation alueella suojaten henkilöstön ja asiakkaiden omaisuuden lisäksi myös toiminnassa tarvittavia tietoja. Järjestelmällä organisaatio pystyy hallitsemaan henkilöiden liikkumista kiinteistöissä ja niihin liittyvillä ulkoalueilla. Järjestelmä sopii erikokoisten ja -tyyppisten asiakkaiden turvallisuustarpeisiin aina pienistä asiakkaista sellaisiin suurempiin organisaatioihin, joilla on toimintaa useammalla paikkakunnalla. Se myös tukee useita eri käyttökieliä, jolloin järjestelmää on mahdollista käyttää erikielisillä PC-käyttöliittymillä. Tällöin näytön kieli vaihtuu automaattisesti työaikapääätteessä sen perusteella, mitä on määritelty henkilön kulunvalvontatunnisteen kieliprofiiliin. (Pelco Finland 2012.)

Organisaatiossa käytössä olevalla Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmässä on sovellukset kulunvalvontaan, työajanseurantaan, maksupalveluun (lounasseuranta) informaatiopalveluun (puhelinvaihe) ja ylläpitoon. Järjestelmän tietoja ylläpidetään Esclient-käyttöliittymällä. Järjestelmästä on myös mahdollisuus siirtää tietoa palkkahallinnon järjestelmiin. (Oy Esmi Ab 2012.) Esmikon kulunvalvonnan sovelluksilla ylläpidetään kiinteistön oven, porttien ja työaikapääätteiden kulunohjaukseen liittyviä tietoja. Esmikon kulunvalvontaohjelmistolla on mahdollista määritellä ja raportoida kiinteistössä tapahtuvien henkilöiden kulun ja Esmikkoon integroitujen rikosilmoittimiin liittyvät asiat. Kulunvalvonnan toteutus tapahtuu älykkäillä lukijapääätteillä, jotka toimivat etälukutunnisteilla. (Oy Esmi Ab 2012) Esmikon työajanseurannan sovelluksilla ylläpidetään henkilöstön työajanseurantaan liittyviä tietoja. Järjestelmä mahdollistaa monipuolisesti useiden työaikamuotojen käytön: kiinteä työaika, liukuva työaika, tuntityö, osa-aikatyö ja vuorotyö. Tämän lisäksi myös eräiden erikoisalojen työaikamallit ovat myös käytettävissä. Järjestelmästä on mahdollisuus siirtää tietoa myös palkkahallinnon järjestelmiin. (Oy Esmi Ab 2012.) Seuraavalla sivulla on esitetty kuva EsmikkoClient-käyttöliittymästä.



Kuva 1: EsmikkoClient-käyttöliittymä.

3 Ohjelmistotuotteen käyttöohjeiden laatiminen

Hyvin laadittu käyttöohje mahdollistaa tietojärjestelmän virheettömän, tehokkaan ja miellyttävän käyttämisen. Käyttöohjeiden merkitystä ei voi vähätellä, vaikka ohjeiden kirjoittajan kannalta onkin ongelmallista, etteivät ihmiset lue ohjeita. Toinen ongelma on se, että jos jokin asia voidaan ymmärtää väärin, niin se myös ymmärretään väärin. Lukemattomuus johtuu siitä, että käyttöohjeista tehdään huonoja, liian laajoja sekä sekavia. Kuutti (2003, 65) puolestaan mainitsee, että käyttäjät lukevat ohjekirjoja ainoastaan silloin, jos jokin asia on mennyt väärin.

3.1 Tekninen kirjoittaminen

Teknisellä viestinnällä tarkoitetaan käyttäjille suunnatun informaation suunnittelemista ja tuottamista. Tuotettuja informaatiota voivat olla esimerkiksi käyttöopas, tutoriaali, online-avuste kuten tietokoneohjelmissa, www-sivuilla tai puhelimissa, laitekuvaus, varaosalista tai FAQ eli usein kysytyt kysymykset. On myös mahdollista, että teknisen viestinnän asiantuntijat hoitavat yrityksen verkkosivujen sisällöntuotantoa tai laativat jopa markkinointimateriaalia. (Suomen teknisen viestinnän yhdistys 2012.)

3.2 Vaatimukset hyvälle ja toimivalle käyttöohjeelle

Käyttöohjeen tehtävä on ohjata lukijaansa tuotteen, kuten esimerkiksi laitteen, laitejärjestelmän tai palvelun turvalliseen, tehokkaaseen, taloudelliseen ja miellyttävään käyttöön. Käyttöohje auttaa ymmärtämään tuotteen toimintaperiaatteen, ja tällöin käyttäjä voi itse päättämällä oivaltaa, miten tulee toimia niissä tilanteissa, joita ohje ei ehkä lainkaan mainitse. Loppukäyttäjän näkökulma on erittäin tärkeä: käyttöohjeen on oltava yksiselitteinen, rakenteeltaan selkeä ja loogisesti etenevä sekä helposti ymmärrettävä. Ohjeesta on löydyttävä nopeasti ja vaivattomasti tiedot myös silloin, kun käyttäjän tarvitsee tarkistaa jokin käyttöön liittyvä yksityiskohta. Tällöin jäsentelyltä ja esitystavalta vaaditaan paljon: väliotsikoiden ja sisällysluettelon tulee olla selkeitä. (Nykänen 2002, 50-51.)

Hyvän käyttöohjeen ominaisuuksia ovat käytännön asiantuntemus yhdistettynä täsmälliseen kieleen. Ohjeiden laatijan on hyvä kiinnittää huomiota seuraaviin neljään periaatteeseen: lukijan motivointi, runsas kuvitus, lukijalähtöinen kieli ja testaus. Yksi käyttöohjeen kulmakivistä on johdanto: lukija uupuu jo alkusivujen aikana, jos alkulämmittely on tehty tarpeettoman pitkäksi ja monipolviseksi. Toisaalta jos informaatiota ei ole riittävästi, saattaa se johtaa siihen että koko ohje on käsittämätön. (Kauppinen, Nummi & Savola 210, 102-105) Käyttöohjetta kirjoitettaessa on lähdettävä liikkeelle lopputuloksesta: mikä on käyttöohjeen tavoite? Suunniteltaessa käyttöohjeiden kirjoittamista on käyttöohjeen laatijan pohdittavia seuraavia asioita:

- miksi käyttöohjetta tarvitaan?
- miksi tuotetta tarvitaan?
- mihin tuotetta käytetään?
- miten tuotetta käytetään?
- missä olosuhteissa tuotetta käytetään?
- keitä ovat tuotteen ja käyttöohjeen käyttäjät? (Melakoski-Vistbacka 2009)

Korpelan (2007) mukaan ohjeiden kirjoittajan kannalta ongelma on, etteivät ihmiset lue ohjeita sekä se, että jos jokin asia voidaan ymmärtää väärin, niin se myös ymmärretään väärin. Lukemattomuus johtuu siitä, että käyttöohjeista tehdään huonoja, liian laajoja sekä sekavia. Ohjeen kirjoittajan on tuotava alussa esiin, mitä ohje koskee ja keille se on tarkoitettu. Ylisanoja ei ole suositeltavaa käyttää, koska käyttäjä voi saada silloin sen kuvan, ettei ohjeessa ole asiaa. Lisäksi olennaiset asiat on tuotava esille ensimmäisenä. (Korpela 2007.)

Vastaavasti huolimattomasti laadittujen käyttöohjeiden heikkoudet ovat hajanainen ja epäjohdonmukainen jäsenitys, eivätkä toimintavaiheet kytkeydy suoraan ja yksiselitteisesti toisiinsa. Huonoissa ohjeissa lukijalta edellytetään myös ennakkotietoja, joita hän ei voi tietää. Lisäksi kelvottoman ohjeen kieli on vaikeaselkoista ja virheellistä, kuvat epäselviä ja puutteellisia. Syy huonosti laaditulle ohjeistukselle on yleisesti se, ettei ohjeiden laatija tai ohjeiden laatimisesta vastuussa oleva organisaatio halua panostaa riittävän paljon kunnolliseen ohjeeseen. On myös valitettavaa, että vieraskielisestä alkuperäisohjeesta tehdään raakakäännös, joita ei tarkasteta. Edellä mainitut asenteet eivät kuulu nykyaikaiseen laatuajatteluun. (Kauppinen ym. 2010, 104.)

Tukes on määritellyt seuraavat asiat, jotka auttavat helppolukuisen ja ymmärrettävän ohjeen laatimisessa:

- tiedon esittäminen yksinkertaisella ja ymmärrettävällä tavalla
- erikoisterminologian välttäminen
- käytettyjen erikoistermien selittäminen
- yksiselitteisten termien ja kielen käyttäminen
- lyhyiden ja yksinkertaisten lauseiden käyttäminen
- vain yhden asian sisällyttäminen yhteen lauseeseen
- aktiivimuotojen käyttäminen passiivimuotojen sijaan
- turhien ohjeiden välttäminen
- oman ohjeen tekeminen kullekin laitemallille
- värien ja kontrastien, kuvituksen, selkeän asettelun sekä erilaisten kirjainkokojen ja -tyylien käyttäminen. (Tukes 2012.)

3.3 Mitä on huomioitava ohjeita laadittaessa

Nykänen (2002, 51-52) mainitsee useita seikkoja, jotka ohjeita kirjoittaessa tulisi huomioida: ohjeiden kirjoittajan on esimerkiksi otettava huomioon se, mitä lukija tietää etukäteen ja vastaavasti mitä lukija ei tiedä etukäteen. Käyttöohjeen kielen täytyy olla selkeää ja yksiselitteistä. Outojen termien ja vierasperäisten sanojen käyttöä kannattaa välttää. Kirjoitettaessa on puhuteltava lukijaa. Toimintaohjeet kannattaa esittää myönteisessä sävyssä. Käyttäjälle pitää kertoa, mitä hänen täytyy tai kannattaa tehdä, eikä sitä, mitä käyttäjä ei saa tehdä.

Joissakin tilanteissa on toisaalta kiellettävä käyttäjää vaaran ym. välttämiseksi. Jos käyttöohjeessa käytetään kuvitusta, sen on oltava selkeää. Kauppinen ym. (2010, 102) kehottavat ohjeen laatijaa opastamaan lukijaa nopeasti ja vaivatta oikean asiakohdan laidalle, pitämään yllä myös kärsimättömän lukijan mielenkiinto, esittämään asiat kirkkaasti sekä selittämään täsmällisesti kaiken sen tiedon, joka lukijan on tiedettävä pystyäkseen etenemään vaiheesta toiseen.

Kankaanpää ja Piehl (2011, 297) kehottavat käyttämään toimintaohjeita kirjoittaessa suoria kehotuksia (esimerkiksi "tee, yhdistä") sekä jakamaan ohjeet erillisiksi kohdiksi ja esittämään ne luettelmana. Ohjetta kirjoitettaessa on esitettävä asiat toimintajärjestyksessä sekä periaattein että esimerkein. Ohjetekstin eli sanallisen selityksen lisäksi käyttöohjeessa kannattaa käyttää kuvia sekä numeroida toimintavaiheet. Lauseiden on oltava lyhyitä. Käyttäjälle on osoitettava mahdolliset virhetoiminnot, niiden syyt sekä virheiden korjaaminen ja selitettävä, mistä käyttäjä näkee, että ohjetta noudatetaan oikein. (Nuutinen & Repo 2003, 138-139) On myös hyvä kirjata tuotetta käytettäessä omia muistiinpanoja esimerkiksi ongelmista yms. Näin toimimalla voidaan ennalta ehkäistä se, että käyttäjä kohtaa samat ongelmat. (How to write a user's manual 2012)

3.4 Käytettävyys

Käytettävyys kuvaa sitä, kuinka sujuvasti tuotteen toimintoja käyttämällä käyttäjä pääsee haluamaansa päämäärään. Kyse on siis ihmisen ja koneen välisestä vuorovaikutuksesta. Käytettävyys liitetään usein tietotekniisiin sovelluksiin, mutta todellisuudessa käytettävyys on paljon muutakin. Yhtäläillä esimerkiksi tavallisella ovella on käyttöliittymä, ja yksi sen ominaisuuksista on käytettävyys. (Kuutti 2003, 13) Tekstissä mainitaan termi "tuote", mutta myös käyttöohjeissa käytettävyydellä on merkitystä, vaikka käyttöohje ei sinänsä tuote olekaan. Jos ohje on huonosti laadittu, sen käytettävyys on huono. Tästä syystä johtuen tässä opinnäytetyössä on käsitelty myös käytettävyyttä.

Käytettävyyden osa-alueita ovat opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, pieni virhealttius ja miellyttävyys. (Kuutti 2003, 13) Sinkkosen, Kuoppalan, Parkkisen ja Vastamäki mainitsevat, että Jacob Nielsenin teorian mukaan yksi osa tuotteen käyttökelpoisuudesta on käytettävyys ja, että hyvä käytettävyys muodostuu käyttötilanteen opittavuudesta, virheettömyydestä, muistettavuudesta, tehokkuudesta ja miellyttävyyydestä. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 17) Alasillan (1999, 81-82) mukaan tekstin käytettävyyteen vaikuttavia asioita ovat silmäiltävyys, luettavuus, juonellisuus, lukemisen ohjaus, sisältörakenne, jäsentely ja lukijan motivointi Käytettävyydessä ei ole ainoastaan kyse siitä, löytääkö lukija etsimänsä tiedon.. Esimerkiksi käyttö- ja työohjeissa käyttäjän on löydettävä tarvitsemansa tiedot nopeasti ja vaivattomasti. Kauppinen ym. (2010, 105) mainitsevat myös, että käyttöohjeiden

käyttökelpoisuus on olennaisesti riippuvainen siitä, miten ohjeen lukija saadaan lukemaan ohjetta.

3.5 Kohderyhmän huomiointi

Kohderyhmän huomioiminen on ehdottoman tärkeää työn suunnitteluvaiheessa. Kirjoituksen sisältö, rajaus, jäsentely ja asiatarkkuus nimittäin määräytyvät sen perusteella, millaiset esitiedot lukijoilla on aiheesta. Siksi on tärkeää miettiä etukäteen, millaiset nämä lukijoiden esitiedot ovat käsiteltävästä asiasta. Esimerkiksi asiasisällön täsmällisyys ja johdonmukaisuus tekniikan teksteissä ovat asioita, joihin on kiinnitettävä erittäin paljon huomiota. (Nykänen 2002, 9-10) Jos käyttäjien tarvitsemat tiedot eivät ole enimmäkseen samoja ja ohjeen kuvaama tuotekokonaisuus ei ole riittävän suppea, voi olla tarpeellista laatia jokaiselle kohderyhmälle oma käyttöohjeensa. (Nykänen 2002, 51) Myös Melakoski-Vistbackan mukaan (2009) tarvittaessa on tehtävä useampi käyttöohje eri käyttäjäryhmille.

3.6 Kultainen keskitie tiedonmäärässä - mikä on sopivasti?

Tiedon määrän arviointi on hyvin hankalaa, mutta esimerkiksi Nykänen (2002, 51-52.) antaa ohjeeksi, että kirjoittajan ei tulisi ilmaista enempää tietoa, kuin mikä on tarpeellista ymmärtämisen ja toiminnan kannalta. Ohjeesta on kuitenkin löydyttävä nopeasti ja vaivattomasti tiedot myös silloin, kun käyttäjän tarvitsee tarkistaa jokin käyttöön liittyvä yksityiskohta.

Tietoa ei saa kuitenkaan on liikaa, koska turhat tiedot haittaavat ohjeiden seuraamista. Tiedon määrän arvioinnissa kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että tekstissä on kaikki ne asiat, jotka lukija tarvitsee ymmärtääkseen ja voidakseen toimia oikein. Asiat on myös ilmaista sellaisilla käsitteillä, jotka lukija ymmärtää. Jotta lukija voi ymmärtää, hänen tarvitsee lisäksi tietää asioiden suhteet. Tiedon määrän riittävyttä voi arvioida myös testaamalla. Yksi yleisimmistä virheistä nimittäin on se, että ohjeen laatija jättää mainitsematta olennaisia tietoja, koska on olettanut niiden olevan itsestään selvää tietoa lukijalle. Tämän heikkouden voi selvittää ainoastaan testaamalla. (Kauppinen ym. 2010, 104; Kankaanpää ym. 2011, 81, 296)

3.7 Ohjeen jäsentäminen ja rakenne

Lukijan on löydettävä käyttöohjeista nopeasti ja vaivattomasti jokin tietty yksityiskohta. Tämä asettaa vaatimuksia ohjeen jäsentämiselle ja rakenteelle. Melakoski-Vistbacka (2009) listaa seuraavia vaihtoehtoja käyttöohjeen jäsentämiselle: aikajärjestys, tilaan perustuva järjestys, tärkeysjärjestys ja tuttuuteen perustuva järjestys. Se, millainen jäsentäminen on paras tapa, riippuu ohjeen tyypistä. Esimerkiksi aikajärjestykseen perustavaa jäsentämistä on käytettävä silloin, kun on annettava ohjeita siitä miten jokin konkreettinen tehtävä pitää suorittaa. Aikajärjestyksellä tarkoitetaan järjestystä, jossa toimijan on edettävä. Aihepiirijärjestystä taas on suositeltavaa käyttää silloin, kun suorittamisjärjestys ei ole tärkein asia tai ohjeet sisältävät myös muuta tietoa kuin käytännön menettelyohjeita. (Kankaanpää ym. 2011, 296-298.)

Kauppinen ym. (2010, 104, 106 – 107.) mukaan ohjeen ydinosa on vaiheittain etenevä yksityiskohtainen opastus siitä, miten lukijan tulee toimia. Tällöin esitys- ja jäsenystavoissa on kiinnitettävä huomiota siihen, että jokainen vaihe ja siihen liittyvä opastus kirjoitetaan siten, että lukija kykenee ymmärtämään sen yhdellä lukemalla ja toimimaan välittömästi. Ohjeiden laatijan tulee myös tarjota riittävästi tietoa, jotta lukijan on mahdollista siirtyä seuraavaan vaiheeseen. Kuitenkin tiedonmäärään on kiinnitettävä huomiota: liika tieto aiheuttaa sekaannusta. Kirjoitettaessa on myös muistettava käyttää samasta asiasta aina samaa nimitystä eli esimerkiksi joko painike tai näppäin, mutta ei molempia.

3.8 Kuvien käyttö ja muut havainnollistamisen keinot

Yksi keskeinen asia käyttöohjeiden laatimisessa on kuvituksen käyttäminen. Mikäli kuvitusta käytetään, kuvan ja tekstin tulee ehdottomasti muodostaa yhdessä eheä ja ristiriidaton kokonaisuus. (Nykänen 2002, 51) Alasilta (1999, 124-125) puolestaan mainitsee, että kuvia on suositeltavaa käyttää käytettävyyden varmistamiseksi. Kuvitusta voidaan käyttää myös parantamaan silmäiltävyyttä eli tekstin antamaa ensivaikutelmaa. Työelämän teksteissä kuvat auttavat lukijaa havainnollistamaan laajoja asiakokonaisuuksia, kuten prosesseja. Avainsanoja on suositeltavaa korostaa lihavoinnilla, kursivoinnilla ja vaiheet tulisi esittää luetelmamuodossa. Luetelmien käyttäminen auttaa lukijaa havainnollistamaan täsmällisesti sen, mitä lukijan täytyy tehdä pystyäkseen toteuttamaan seuraavan toimintavaiheen. (Kauppinen ym. 2010, 107) Nuutinen ja Repo (138, 2003) suosittelevat myös numeroimaan toimintavaiheet.

3.9 Ohjeen testaus

Ennen kuin ohje otetaan käyttöön, se on testattava ohjeen tulevilla käyttäjillä. Itse ohjeen kirjoittajan tai tuotteen suunnittelijoiden suorittama sisällön tarkastus ei riitä johtuen siitä, että mahdolliset puutteita ei havaita, koska tuote on heille tuttu. Nykänen antaa testaamiselle seuraavan tarkistuslistan:

- ohje antaa käyttäjälle varmasti riittävät tiedot
- ohjeen kaikki tiedot pitävät paikkaansa
- ohje kattaa käytön kaikki vaiheet
- ohje etenee loogisesti
- jäsennys on tehty käyttäjän näkökulmasta
- käyttäjä löytää tarvitsemansa yksityiskohdat nopeasti ja helposti
- ohjeen kieli on ymmärrettävää ja helppotajuista
- kuvitus on havainnollista ja riittävää
- kuvitus etenee tekstin mukaisesti
- kuvituksen ja tekstin ristiriidattomuudet
- ohje on painoasultaan riittävän selkeä ja helppolukuinen
- tekstin kirjasinkoko on riittävän suuri ja kuvituksen kontrasti sopiva
- kuvien olennaiset yksityiskohdat erottuvat helposti
- käyttäjä tunnistaa, että mitkä osat ohjeesta ovat suosituksia, mitkä varoituksia tai kieltoja ja mitkä mahdollisesti vain lisätietoja
- ohje on ulkoisesti sellainen, että se sopii käyttötilanteeseen (Nykänen 2002, 51.)

4 Kulunvalvonta ja kulunvalvontajärjestelmät

Kulunvalvonnalla tarkoitetaan henkilöstön liikkumisen valvomista, ohjaamista ja rajoittamista kiinteistön tiloissa ja sen ulkoalueilla. Tavoitteena on korvata mekaaniset avaimet sähköisillä tunnisteilla. Tällöin on mahdollista saada mekaanisten lukkojen sarjoitus yksinkertaiseksi, edulliseksi ja harvoin uusittavaksi. Kiinteistöjen kulkuaukkoja, kuten ovia, hissiä ja portteja ohjataan sekä valvotaan kulunvalvontajärjestelmän avulla. Itse järjestelmän käyttö tapahtuu henkilökohtaiselle, mekaanisella tunnistimella. Vaikka varsinaisia viranomaismääräyksiä ei kulunvalvontajärjestelmän suunnittelua varten ole olemassa, niin järjestelmää suunniteltaessa on otettava huomioon henkilölaki sekä laki yksityisyyden suojasta työelämässä. (Kulunvalvonta- ja työajanseurantajärjestelmät 2012.)

Kulunvalvontajärjestelmillä yrityksen henkilöstön kulku ohjataan sallituille alueille ja luvattomien henkilöiden kulku estetään. Sähköinen lukitus ja kulkutunniste mahdollistavat sen, ettei yrityksen tarvitse käyttää hankalasti hallittavia mekaanisia avaimia. Näiden kulkutunnisteiden oikeuksien muuttaminen on helppoa ja toiminta voidaan estää nopeasti, jos kulkutun-

niste katoaa. Kulunvalvontajärjestelmään on mahdollista liittää työajanseuranta, työnumero-seuranta, informaatiopalvelu- ja lounasseurantaohjelmistot. Tämän lisäksi se voi toimia myös integroidun turvajärjestelmän henkilö- ja ilmaisintietokantana sekä raportoinnin keskusyksikönä. (Pelco Finland 2012.)

5 Laki yksityisyyden suojasta työelämässä ja henkilötietolaki

Kuten jo mainittiin, niin kulunvalvontajärjestelmää suunniteltaessa on otettava huomioon henkilötietolain säädökset sekä laki yksityisyyden suojasta työelämästä (Henkilötietolaki 22.4.1999/523 ja laki yksityisyyden suojasta työelämästä 13.8.2004/759). Tästä syystä johtuen tässä työssä on myös käsitelty näitä lakeja. Esimerkiksi kulunvalvontajärjestelmä on mahdollista liittää kameravalvontajärjestelmiin, ja kameravalvonnasta työpaikalla on olemassa säädökset, jotka työnantajan on huomioitava. Kulunvalvontajärjestelmiin on mahdollista liittää myös työajanseurantajärjestelmä, jolloin järjestelmässä ylläpidetään henkilörekisteriä. Työnantajan on esimerkiksi määriteltävä ennen työntekijän henkilötietojen keräämistä ja siirtämistä henkilörekisteriin, mistä tiedot hankitaan ja mihin niitä käytetään. Työajanseurantajärjestelmissä henkilön tietoihin voidaan liittää tieto henkilötunnuksesta, jonka käsittelystä on myös omat säädöksensä henkilötietolaissa. Nämä säädökset on otettava huomioon henkilötunnusta käsiteltäessä.

5.1 Työntekijän henkilötietojen keräämisen yleiset edellytykset

Lain yksityisyyden suojasta työelämässä luvun 1 pykälän 3§ mukaan työnantajalla on lupa käsitellä vain välittömästi tarpeellisia työntekijän henkilötietoja, jotka liittyvät osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen, työntekijän etuuksiin tai johtuvat työtehtävien erityisluonteesta. Työnantaja ei saa poiketa tarpeellisuusvaatimuksesta edes työntekijän suostumuksella. Laissa myös määritellään luvun 1 pykälässä 4§, että henkilötiedot täytyy kerätä ensisijaisesti työntekijältä. Mikäli tietoja hankitaan jostakin muualta, työnantajan on hankittava tähän työntekijältä suostumus. Suostumusta ei määritellä tarpeelliseksi tilanteessa, jossa työnantajalle luovuttaa tietoja viranomainen tämän laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi tai jos työntekijän luetettavuuden selvittämiseksi työnantaja kerää henkilöluottotietoja tai rikosrekisteritietoja. (Laki yksityisyyden suojasta työelämästä 13.8.2004/759)

5.2 Työnantajan tiedonantovelvollisuus tietojen hankkimisesta

Työnantajan tiedonantovelvollisuudesta tietojen hankkimisesta on säädetty lain yksityisyyden suojasta työelämässä luvun 1 pykälässä 54. Lain työntekijälle täytyy ilmoittaa etukäteen, jos työntekijää koskevia henkilötietoja kerätään luotettavuuden selvittämistä varten. Tällöin

työntekijälle tulee myös ilmoittaa esimerkiksi henkilöluottajatietoja kerätessä, mistä rekisteristä kyseiset tiedot kerätään. Jos tiedot on kerätty joltakin muulta kuin työntekijältä, täytyy työantajan ilmoittaa kerätyistä tiedoista työntekijälle ennen kuin tietoja voidaan käyttää työntekijää koskevassa päätöksenteossa. (Laki yksityisyyden suojasta työelämästä 13.8.2004/759.)

5.3 Henkilötietolaki

Henkilötietolain luvun 2 pykälien §5-7§ mukaan on henkilötietoja käsiteltäessä on huomioitava huolellisuusvelvoite, henkilötietojen käsittelyn suunnittelu ja käyttösidonaisuustarkoitus. Laki määrittelee, että henkilötietoja on käsiteltävä laillisesti, noudatettava huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Luvun 2 pykälän §5 mukaan rekisterinpitäjän tulee myös toimia muutoinkin siten, ettei henkilön yksityiselämän suojaa tai muita perusoikeuksia, jotka suojaavat yksityisyyttä rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Tämä sama velvollisuus koskee myös sellaista elinkeinon- tai toiminnanharjoittajaa, joka toimii rekisterinpitäjän lukuun. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523)

Henkilötietolain luvun 2 pykälän §6 mukaan henkilötietojen käsittelyn on oltava asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Rekisterinpitäjän on määriteltävä ennen henkilötietojen hankkimista tai muodostamista henkilörekisteriksi henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja mistä tiedot säännönmukaisesti kerätään. Luvun 2 pykälän §7 mukaan henkilötietoja saa käsitellä tai käyttää ainoastaan tavalla pykälässä §6 tarkoitettujen käsittelyn tarkoitusten kanssa. Yhteensopimattomana alkuperäisten käsittelyn tarkoitusten kanssa ei kuitenkaan pidetä myöhempää henkilötietojen käsittelyä tilastotarkoitusta, tieteellistä tarkoitusta tai historiallista tutkimusta varten (Henkilötietolaki 22.4.1999/523)

Henkilötietolain luvun 2 pykälän §8 mukaan henkilötietoja saa käsitellä vain rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella, rekisteröidyn toimeksiannosta tai sellaisen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi, jossa rekisteröity on osallinen tai sopimusta edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi rekisteröidyn pyynnöstä. Henkilötietoja saa käsitellä myös silloin, jos se on yksittäistapauksessa tarpeellista rekisteröitävän henkilön elintärkeän edun suojaamiseksi, tietojen käsittelystä säädetään laissa tai se johtuu rekisteripitäjälle säädetyistä tai määrätystä tehtävästä tai velvoitteesta. Tietojen käsittely on myös sallittua silloin, mikäli käsitellyllä on asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan, kuten asiakas- tai palvelusuhde, jäsenyys tai muu näihin verrattava suhde tai jos kysymys on työntekijöihin, konserniin tai muuhun taloudellisen yhteenliittymään tai asiakkaiden koskevista tiedoista ja kyseisiä tietoja käsitellään yhteenliittymän sisällä tai tietojen käsittelyyn on annettu 43 §:n 1 momentissa tarkoitettu lupa tietosuojalautakunnan toimesta. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523.)

Henkilötiedot saa luovuttaa henkilötietolain luvun 2 pykälän §8 mukaan ainoastaan silloin, mikäli tietojen luovuttaminen sisältyy tavanomaisena osana toiminnan harjoittamiseen. Kuitenkin edellytyksenä on, ettei tarkoitus, johon tiedot luovutetaan ole yhteensopimaton henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kanssa ja, että rekisteröidyn henkilön voidaan olettaa tietävän henkilötietojen tällaisesta luovuttamisesta. Arkaluontoisten henkilötietojen käsittelemisestä on säädetty erikseen henkilötietolain 3 luvussa. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523.)

Henkilötietolain luvun 7 pykälän 32§ mukaan rekisterinpitäjän vastuulla on, että tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet toteutetaan, jotta voidaan suojata vahingossa tai laittomasta syystä johtuva tietojen häviäminen, muuttaminen, luovuttaminen, siirtäminen tai muu laitton käsittely sekä asiaton pääsy tietoihin. Toteutettaessa toimenpiteitä tulee ottaa huomioon seuraavat asiat: käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523.)

Henkilötietolain luvun 3 pykälän 13§ mukaan henkilötunnuksen käsittelyyn on oltava rekisteröidyn yksiselitteisesti antama suostumus tai mikäli käsittelystä on säädetty laissa. Edellä mainittujen perusteiden lisäksi henkilötunnusta saa käsitellä silloin, jos rekisteröidyn yksiselitteinen yksilöiminen on tärkeää laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi, rekisteröidyn tai rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi tilastointia, historiallista tutkimusta tai tieteellistä tutkimusta varten. Henkilötunnuksen käsittely on sallittua myös luotonannossa, saatavien perinnässä, vakuutus-, luottolaitos-, maksupalvelu-, vuokraus- ja lainaustoiminnassa, luottotietotoiminnassa, terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa ja muun sosiaaliturvan toteuttamisessa tai virka-, työ- ja muita palvelussuhteita ja niihin liittyviä etuja koskevissa asioissa. Henkilötunnus on sallittua luovuttaa silloin, kun kyseessä on osoitetietojen päivittäminen tai moninkertaisten postilähetysten välttämiseksi suoritettavaa tietojenkäsittelyä varten. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että henkilötunnus jo on luovutuksensaajan käytettävissä. Rekisterinpitäjän tulee huolehtia, ettei henkilötunnusta merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin. (Henkilötietolaki 22.4.1999/523.)

5.4 Kameravalvonta työpaikalla

Lainyksityisyyden suojasta työelämässä luvun 5 pykälässä §16 säädetään työpaikalla tapahtuvasta kameravalvonnasta. Sen mukaan työantajalla on oikeus toteuttaa kameravalvontaa käytössä olevissa tiloissa, jotta voidaan taata työntekijöiden ja muiden tiloissa oleskelevien henkilökohtainen turvallisuus, omaisuuden suojaaminen ja tuotantoprosessien asianmukainen toiminnan valvonta. Tämän lisäksi kameravalvonnalla on tarkoitus ennaltaehkäistä turvalli-

suutta, omaisuutta tai tuotantoprosessia vaarantavia tilanteita. Kameravalvontaa ei kuitenkaan saa olla esimerkiksi pukeutumistiloissa, muissa vastaavissa paikoissa tai henkilöstötiloissa eikä työhuoneessa, joka on tarkoitettu työntekijän henkilökohtaiseen käyttöön. Kameravalvonta voidaan kuitenkin kohdistaa tiettyyn työpisteeseen, jos se on tarkkailun kannalta välttämätöntä. Näihin syiksi luetaan työhön liittyvä väkivallan uhka, työntekijän turvallisuuden tai terveyden haitat, vaaran ehkäiseminen, omaisuuteen kohdistuvien rikosten selvittäminen ja estäminen, jos työssä käsitellään esimerkiksi rahaa, arvopapereita tai arvoesineitä sekä etujen ja oikeuksien varmistus, jos työntekijä on pyytänyt valvontaa ja molemmat osapuolet ovat sopineet asiasta. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759.)

Lain yksityisyyden suojasta työelämässä luvun 5 pykälän 17 § mukaan työntantajalla on oikeus käyttää tallenteita, jos tallenne on tarpeellinen työsuhteen päättämisen perusteen toteennäyttämiseksi, työtapaturman tai muun työturvallisuuslaissa määritellyn vaaraa tai uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittämiseksi, häirinnän, ahdistelun tai epäasiallisen käytöksen selvittämiseksi ja toteennäyttämiseksi, mikäli on syytä epäillä työntekijän syyllistyneen häirintään, ahdisteluun tai epäasialliseen käytökseen. Työntajan on hävitettävä kameravalvonnan tallenteet silloin, kun ne eivät ole kameravalvonnan toteutuksen kannalta tarpeellisia tai viimeistään vuoden kuluttua tallentamisen päättymisestä. Tallenne on kuitenkin mahdollista säilyttää vuoden määräajan jälkeenkin, mikäli se on tarpeen ennen säilyttämisen enimmäisajan loppua selitettäväksi tulleen 2 momentissa tarkoitetun asian käsittelyn loppuun saattamiseksi tai tallennetta tarvitaan työsuhteen päättämisen asianmukaisuuden toteennäyttämiseksi tai jos tallenteen säilyttämiselle on jokin muu erityinen syy. (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759.)

6 Käyttöoppaan suunnittelu ja toteutus

6.1 Suunnittelu

6.1.1 Kohderyhmä ja järjestelmään perehtyminen

Kohderyhmänä olivat tuotannon esimiehet sekä palkkahallinnossa ja kiinteistöhallinnassa työskentelevät henkilöt. Projekti aloitettiin perehtymällä käytössä olevaan Esmikkokulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmään. Järjestelmä oli minulle entuudestaan tuntematon. Perehtyminen vei aikaa, koska järjestelmä on toiminnoiltaan laaja ja kattaa sekä työajanseurannan ja kulunvalvonnan. Itsenäisen opettelun lisäksi opastusta järjestelmän käyttämisestä saatiin kiinteistöhallinnan ja palkkahallinnon henkilöiltä, jotka ovat ohjelman pääkäyttäjiä sekä hieman IT:ltä.

6.1.2 Käyttöohjemateriaaliin perehtyminen

Kuten jo johdannossa mainittiin, niin organisaatiossa on jonkin verran nykyistä käyttöohjemateriaalia, jota pääkäyttäjät ovat tehneet, mutta se on sijoitettu sekalaisesti eri kansioihin ja yhteiselle asemalle. Ohjelmiston toimittaja on tehnyt ohjelmistoon sisältyvän teknisen ohjeistuksen, mutta henkilöstö on kokenut sen vaikeasti ymmärrettäväksi: se ei ohjaa toimimaan oikealla tavalla, vaan on pikemminkin käyttötekniinen selostus siitä, miten ohjelmisto toimii. Toimittajan ohjetta hyödynnettiin kuitenkin tapauksissa, joissa piti selittää esimerkiksi valintaruutujen merkitykset. Tekstiä piti kuitenkin monesti muokata alkuperäisestä, koska sitä oli vaikeaa ymmärtää.

6.1.3 Oppaan sisällön suunnittelu ja rajaaminen

Esmikko-järjestelmä on laaja järjestelmä, jossa on sovellukset kulunvalvontaan, työajanseurantaan, maksupalveluun (mm. lounasseuranta), informaatiopalveluun (puhelinvaihe) sekä ylläpitoon. Edellä mainitut toiminnot ovat organisaatiossa käytössä, mutta toimintoalueiden sisältä löytyy paljon sellaisia toimintoja, joita ei käytetä. Tämän vuoksi selvitettiin ne toiminnot, joita organisaatiossa käytetään, jotta ohjeistus vastaisi Rekan tarpeita, eikä siihen ei tulisi tarpeetonta tietoa. Selvityksen pohjalta suunniteltiin ohjeen sisältö. Lisäksi esimiehille pidetyt haastattelut mahdollistivat riittävän ja kunnollisen ohjeen sisällön suunnittelun kyseiselle käyttäjäryhmälle, koska opinnäytetyöprosessin aikana ei oltu juuri muulla tavoin kyseiseen käyttäjäryhmään yhteydessä. Muiden käyttäjäryhmien kanssa keskusteltiin viikoittain tai päivittäin. Tämä koski erityisesti palkkahallintoa, joka oli yksi laajimmista sisällön käyttäjistä ohjeen sisällön kannalta.

Loppukäyttäjien mielipidettä kartoitettiin sisällusluetteloa suunniteltaessa, jotta saatiin selville, millainen otsikointitapa sisällusluettelossa olisi käyttäjien mielestä hyvä, ja jotta käyttöohje vastaisi todellisia tarpeita, olisi helppokäyttöinen ja siitä löytyisivät asiat nopeasti ja vaivattomasti. Sisällusluettelosta pyydettiin palautetta sen jälkeen, kun esimiesten haastattelut oli tehty.

6.2 Toteutus

6.2.1 Haastattelujen toteutus ja tulosten analysointi

Tarkoituksena oli selvittää kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, mitä ohjelmiston toimintoja tuotannon esimiehet käyttävät, missä asioissa koetaan tarvetta ohjeistukselle ja koulutukselle, onko haastateltava saanut koulutusta järjestelmän käyttöön, millaisia ongelmia

on kohdattu järjestelmässä ja sen käytössä sekä pyydettiin järjestelmään liittyvät kehitysehdotukset. Tutkimusmenetelmäksi valittiin henkilökohtainen haastattelu. Valinta perustuu siihen, että henkilökohtainen haastattelu mahdollistaa tilaisuuden tarkentamiseen sekä avoimemman keskustelun paremmin kuin esimerkiksi sähköisen kysely. (KvaliMOTV 2012)

Haastateltaviksi valittiin muutama Reka Kaapelin tuotannon esimies Hyvinkään ja Riihimäen toimipisteistä, joilla on paljon kokemusta työaikaleimoista ja niiden korjaamisesta. Haastattelut olivat osa käyttöohjeen laatimista ja oleellinen vaihe, jotta käyttöohje vastaisi todellisia tarpeita ja olisi helppokäyttöinen. Lisäksi joidenkin kysymysten tarkoituksena oli myös selvittää kehitystarpeita. Haastattelun menetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu haastattelu. Haastatteluja varten laadittiin valmis kysymysrunko (liite 1), jossa kysymykset olivat kaikille samat ja haastattelu eteni kyseisessä kysymysjärjestyksessä. Haastattelun avulla haluttiin myös kerätä tietoa myös ennakkoon päätetyistä, tietyistä asioista, ja juuri tällaisiin tilanteisiin sopiva kvalitatiivinen menetelmä on puolistrukturoitu haastattelu. (KvaliMOTV 2012)

Ennen haastattelua esimiehille lähetettiin sähköpostilla saatekirjeenä haastattelun kysymykset (liite 2), jotta heillä olisi mahdollisuus perehtyä kysymyksiin etukäteen. Tämä mahdollisti sen, että haastatteluista saadaan mahdollisimman paljon irti. Haastattelun kysymykset olivat pääosin avoimia ja johdattelevia, koska esimerkiksi suljetuilla kysymyksillä ei saatu tässä tapauksessa tarvittavaa tietoa ja lisäksi esimerkiksi kohderyhmän edustajat olisivat voineet mainita sellaisia ongelmakohtia tietojärjestelmässä, joista ei voitu antaa etukäteen haastateltaville vastausvaihtoehtoja.

Haastattelussa kysyttiin seuraavia asioita:

1. Mitä Esmikon toimintoja käytät, erityisesti alaisten tuntien hyväksynnässä?
2. Missä asioissa koet tarvetta ohjeistukselle ja koulutukselle liittyen Esmikkoon?
3. Oletko saanut koulutusta järjestelmän käyttöön?
4. Millaisia ongelmia olet kohdannut/havainnut järjestelmässä ja sen käytössä?
5. Kehitysehdotukset? (liittyen järjestelmään)

Puolistrukturoidut haastattelut toteutettiin viikon 42 aikana. Haastatteluja toteutettiin yhteensä kolme kappaletta. Toimipisteet jakaantuivat siten, että Riihimäen toimipisteeltä osallistui kaksi henkilöä ja Hyvinkään toimipisteeltä yksi henkilö. Haastattelujen jälkeen vastaukset kirjoitettiin puhtaaksi ja lähetettiin sähköpostitse kaikille haastateltaville.

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin, mitä Esmikon toimintoja haastateltava käyttää yleisesti, mutta erityisesti tuntien hyväksynnässä. Kaikkien vastaukset olivat samankaltaisia, mikä oli oletettavissa, koska esimiehen käyttöoikeudet ovat rajoitetut. Käytetyt toiminnot rajoittui-

vat työaikaanraporttiin, korjausleimaukseen ja kulunvalvontaraporttiin. Vastajat kertoivat käyttävänsä työaikaanraporttia leimojen sekä tuntien tarkastamiseen ja mahdolliset korjaukset kuten esimerkiksi leimojen korjaukset/lisäykset/poistot, lisäykköiden ja syykköiden lisäykset, päiväohjelmien vaihdot tehdään korjausleimauksella. Haastatteluissa selvisi, ettei tunteja ei hyväksytä järjestelmän kautta, vaan tuntien hyväksymisestä tehdään ilmoitus muulla tavalla palkkahallinnolle. Tätä toimintamallia ei kuvata tässä opinnäytetyössä. Esimiehellä on kyllä mahdollisuus hyväksyä järjestelmässä tunnit neljälle eri sovelluksella, mutta haastattelut kertoivat, että niiden käytöstä on luovuttu, koska ne on koettu hankaliksi ja vaikeiksi käyttää. Ylimääräisenä asiana haluttiin myös tietää, kuinka aktiivisesti haastateltavat käyttävät Esmikko-järjestelmää. Vastaukset jakaantuivat seuraavasti:

- 1-2 kertaa viikossa
- satunnaisesti
- aina kerran viikossa, jotta liikaa tarkastettavaa ei kasaannu
- silloin kun henkilöiden leimauksia on korjattava
- tuntien tarkastamisen ja hyväksymisen yhteydessä

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, että missä asioissa esimiehet voisivat kokea tarvetta ohjeistukselle ja koulutukselle liittyen Esmikkoon. Tähän kysymykseen tuli vähän vastauksia. Lähes kaikki vastaajat totesivat, etteivät koe tällä hetkellä tarvetta ohjeistukselle tai koulutukselle, koska järjestelmää on opittu käyttämään kokemuksen myötä ja kaikki tarpeelliset asiat ovat tiedossa, mitä tarvitsee tietää. Yksi haastateltavista kertoi tarvitsevänsä ohjeistusta kunnossapidon hälytysrahaan liittyvää ohjeistusta ja lisätietoa sekä opastusta kunnossapidon ½ tunnin ja tunnin ruokataukoon liittyvissä asioissa. Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, onko haastateltava saanut koulutusta järjestelmän käyttöön. Kaikki vastanneet kertoivat saaneensa koulutusta järjestelmän käyttöön esimieheltä tai palkkahallinnolta tai molemmilta, mutta talon puolesta ei ole järjestetty ”virallista kurssia”.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin millaisia ongelmia haastateltavat ovat kohdanneet tai havainneet järjestelmässä ja sen käytössä. Haastateltavien vastauksista nousi selkeästi esille se, että ongelmat liittyvät lähinnä järjestelmän kankeuteen, käytettävyyteen sekä järjestelmän omaan virheelliseen toimintaan. Esimerkkinä mainittiin se, ettei järjestelmä valitse päiväohjelmia oikein tilanteessa, jossa henkilön työvuoro on klo 15 - 23, mutta henkilö tullessaan töihin leimaakin klo 14.30, jolloin tiedot siirtyvät työaikapäätteeltä tietojärjestelmään, joka valitsee väärän päiväohjelman. Lisäksi eräs haastateltavista mainitsi, että korjauksissa voi mennä pahimmillaan noin tunti työaika. Yksi haastateltava mainitsi ongelmakohtaksi myös sen, ettei järjestelmään voi syöttää kahta eri syykköä samalle päivälle.

Viides kysymys koski kehitysehdotuksia. Kysyttäessä kehitysehdotuksia haastateltavien toiveet liittyivät lähinnä muutoksiin, jotka lisäisivät järjestelmän helppokäyttöisyyttä, sekä helpottai-

sivat ja nopeuttaisivat toimintaa. Eniten toivottiin työaikaraportti-toimintoon “korjaa leimoja” -sovellusta, jota klikkaamalla ohjelma aukaisisi korjausleimaus-toiminnon. Tällöin käyttäjä pääsisi suoraan korjaamaan henkilön leimoja korjausleimaus-toiminnolla, joka on haettu työaikaraportti-toiminnossa. Toinen ehdotus liittyi henkilön hakemiseen työaikaraportteja tarkistettaessa eli haettaessa henkilöä työaikaraportti-toiminnossa ohjelma näyttäisi seuraavan tarkistettavan henkilön henkilölistan ensimmäisenä sen jälkeen, kun tätä henkilöä edeltävä henkilö on käyty läpi. Lisäksi yksi haastateltavista mainitsi, että olisi hyödyllistä, jos olisi niin sanottu harjoitteluohjelma, jossa voisi testata ohjelman toimintoja. Tähän liittyvänä esimerkiksi ainakin pääkäyttäjälle näkyvä henkilölistassa käyttäjä jolla voi testata toimintaa. Tämä käyttäjä ei kuitenkaan ilmeisesti näy esimiehillä.

Yhteenvedon voidaan todeta, että haastattelujen avulla saadut vastaukset olivat tärkeä osa käyttöoppaan laatimista, sillä vastaukset auttoivat kohdistamaan sisällön esimiehille vieläkin paremmin. Haastatteluissa esimerkiksi ilmeni muun muassa se asia, ettei esimiehillä ole esim. työajan hyväksynnässä automaattisesti ilman käyttöoikeuksien muokkaamista vuorohyväksyntä- ja työajan hyväksyntä -toimintoja, jotka pääkäyttäjällä näkyvät. Myös näille sovelluksille laadittiin ohje, joka liitettiin esimiehille tarkoitettuun käyttöoppaaseen. Tämän lisäksi ohjeistusta laadittiin myös muille sellaisille sovelluksille, joihin ei ole tietojen perusteella ole käyttöoikeuksia tai niiden olemassaolosta ei välttämättä edes tiedetä.

Esimiehille suunnattujen haastattelujen lisäksi tietojärjestelmän toimittajan kanssa pidettiin erillinen palaveri marraskuussa, jonka tarkoituksena oli keskittyä ongelmakohtiin, jotka olivat nousseet esille esimiesten haastatteluissa sekä käyttäjäryhmien henkilöiden kanssa käydyissä keskusteluissa. Palaverissa selvisi, että organisaation suunnittelemat muutokset, jotka koskevat uusien syykoodien käyttöönottoa, syykoodista laskettavia työaikalisiä ja uusien syykoodien ehtojen määrittämistä ei ole mahdollista tehdä nykyisessä versiossa. Muutokset edellyttäisivät Esmikko-järjestelmän päivittämistä uusimpaan versioon, jolla edellä asiat mainitut on mahdollista toteuttaa halutulla tavalla. Uusi järjestelmäversio mahdollistaisi myös kahden eri syykoodin lisääminen samalle päivälle, joka mainittiin yhtenä epäkohtana haastattelututkimuksessa. Tämä ei ole nykyisessä versiossa mahdollista. Palaverissa nostettiin esille myös päiväohjelmien valitseminen ja järjestelmän toimittajan mukaan päiväohjelman valinta määräytyy sisääntuloleiman perusteella.

6.2.2 Käyttöoppaan ulkoasun suunnittelu

Ohje laadittiin MS Office Word 2007 tekstinkäsittelyohjelmalle. Fonttina käytettiin Arialia, koska helppolukuisuuden lisäksi Rekan graafisen ohjeistuksen mukaan sisäisissä dokumenteissa on käytettävä fonttina Arialia. Sisällysluettelossa käytettiin fontin kokoa 9 ja leipätekstissä kokoa 10. Sisällysluettelossa lihavoitiin pääotsikot, joilla tavoiteltiin selkeyttä.

Kansilehden yläreunaan lisättiin Rekan logo, sivumäärä sekä teksti “Päivitetty pp.kk.vvvv.” sekä laatijaksi tekijän nimi. Kansilehden keskelle laitettiin Esmi logo sekä logon yllä puolelle tekstin seuraavalla tavalla suuraakkosin: “Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmä. Käyttäjän opas | Palkkahallinto”.

6.2.3 Ohjeen laadinta

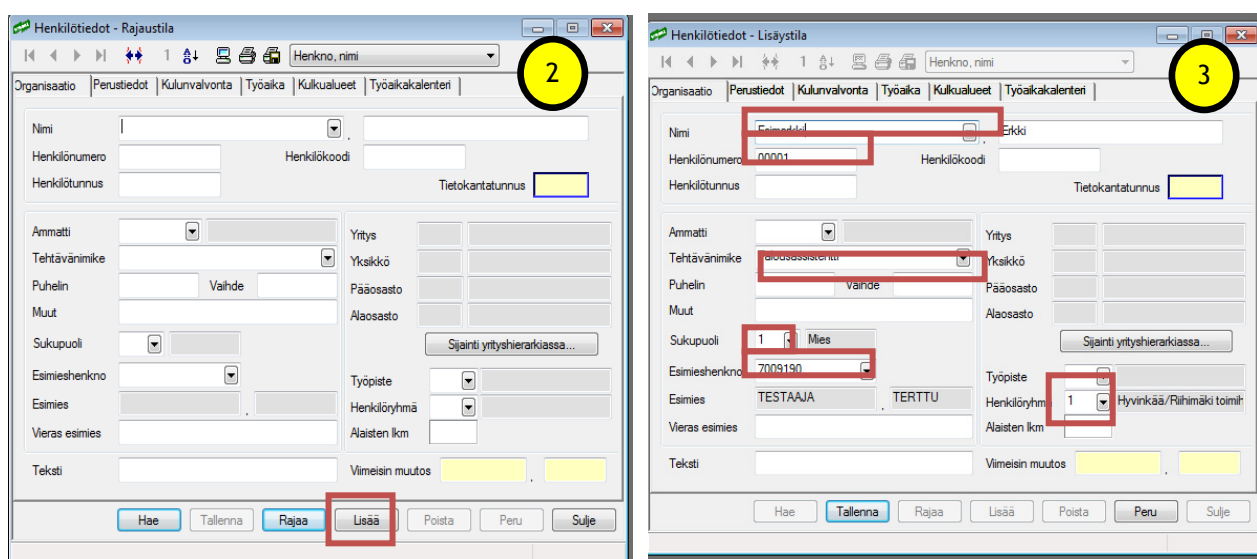
Ohjeen ensimmäisten luonnosversioiden laatiminen aloitettiin samalla, kun järjestelmää ja sen toimintoja opeteltiin käyttämään. Kun jokin toiminto oli käyty läpi, toimintavaiheet kirjoitettiin muistiin suoraan Word-tekstinkäsittelyohjelmaan ja otettiin tarpeelliset kuvakaappaukset toimintavaiheista. Tämä mahdollisti myöhemmässä vaiheessa sen, että jäsentämiselle, hiomiselle ja tekstin viimeistelylle jäi aikaa, kun ohjeiden laadintaa ei tarvinnut aloittaa tyhjästä.

Prosessin kuluessa teoriakirjallisuuteen perehdyttäessä selvisi, että paras ratkaisu voisi olla tehdä käyttöoppaasta kolme eri versiota eli jokaiselle käyttäjäryhmälle oma ohjeversionsa. Tähän ratkaisuun päädyttiin siksi, että käyttäjien tarvitsemat tiedot eivät ole täysin samoja ja ettei käyttöoppaasta tulisi sivumäärällisesti liian laajaa ohjeen kattaessa koko tietojärjestelmän pois lukien informaatiopalvelu. Tällöin ohjeessa käydään läpi yleisten asioiden lisäksi juuri niitä asioita, joita kyseisen käyttäjän tarvitsee tietää, jolloin ohje ei sisällä ylimääräistä tietoa. Oma ohjeversio mahdollisti myös yksityiskohtaisemman sisällysluettelon laatimisen ilman riskiä siitä, että sisällysluettelosta tulisi liian vaikeasti luettava. Kyseinen ajatus sai myös positiivisen vastaanoton organisaatiossa, joten sitä oli helppoa lähteä toteuttamaan.

Otsikointi toteutettiin loppukäyttäjien mielipiteiden pohjalta siten, että otsikossa mainittiin suoritettava tehtävä, joka toiminnolla tehdään. Esimerkiksi toiminto “palkkakausi” nimettiin seuraavasti: “palkkakausojen luominen kuukauden palkkakajaksoryhmälle”. Ohjeen alussa mainittiin aina ensimmäisenä toimintavaiheena, mistä käyttäjän pitää napsauttaa, jotta toiminto löytyy. Ohje jaettiin kolmeen osaan eli jokaiselle käyttäjäryhmälle tehtiin oma opas. Vaikka ohjeesta tehtiinkin kolme eri versiota, niin yhtä kaiken kattavaa käyttöopasta ylläpidettiin siihen asti, kunnes ohje oli sisällöltään suhteellisen valmis. Sen jälkeen sisältö siirrettiin kyseisen käyttäjäryhmän ohjeistukseen. Tämä ratkaisu tehtiin lähinnä siksi, ettei ollut järkevää ylläpitää keskeneräisessä vaiheessa useaa ohjetta. Ohjetta laadittaessa siitä tulostettiin osia paperille varsinkin viimeistelyvaiheessa, jotta pystyttiin silmäilemään ohjeen ulkoasua myös tulostettuna. Ohjeen toimivuutta testattiin myös sen laatimisen yhteydessä, jotta voitiin varmistaa informaation oikeellisuus ja riittävyys. Ohjeiden valmistuttua lopulliseen muotoon korjauksien jälkeen, ne tulostettiin värillisinä versiona ja jaettiin käyttäjille. Ohjeet tallennettiin organisaation yhteiselle asemalle omaan kansioon.

6.2.4 Ohjeen rakenne ja jäsentely

Jäsentämiseen käytettiin aihepiirijäsennykseen perustuvaa jäsenystä, koska tietojärjestelmän käyttöohjetta laadittaessa on vaihe vaiheelta etenevän yksityiskohtaisen opastuksen lisäksi kuvattava ohjelmiston ominaisuuksia, toimintoja ja niiden käyttötarkoitusta. Sopivaa jäsentämistratkaisua mietittiin pitkään. Jäsennys aloitettiin siten, että aluksi kerrottiin yleistä asiaa käsiteltävästä asiasta tai toiminnosta. Opastettaessa vaihe vaiheelta toimintavaiheet esitettiin omalla rivillä ja vaiheet numeroitiin, mikä selkeytti ohjeen rakennetta sekä teki seuraamisen käyttäjälle helpommaksi. Kuvien ja tekstien asettelussa päädyttiin lopulta siihen, että teksti kirjoitettiin kuvien alle etenkin toimintavaiheita neuvottaessa. Ohjeistuksessa, joka ei sisältänyt niinkään toimintavaiheita, teksti kirjoitettiin kuvan alle. Opastettaessa vaihe vaiheelta myös kuvat numeroitiin, jotta käyttäjän olisi vaivatonta seurata ohjetta. Lauheet pyrittiin rakentamaan siten, etteivät ne olleet liian pitkiä ja ettei yhteen toimintavaiheeseen tulisi liikaa asiaa. Alla on esitetty jäsentämistratkaisu vaihe vaiheelta -opastuksessa.



1. Klikkaa toimintovalikosta henkilöt ja valitse sen alta henkilötiedot.
2. Aloita uuden henkilön perustaminen klikkaamalla **Lisää**
3. Lisää organisaatio-välilehdellä henkilön nimi, henkilönnumero, tehtävänimike, sukupuoli, henkilön esimies ja henkilöryhmä.

Kuva 2: Ohjeen jäsentämistratkaisu vaihe vaiheelta -opastuksessa

6.2.5 Kuvitus ja muut havainnollistamista tehostavat keinot

Ohjeistuksessa käytettiin paljon kuvakaappauksia, sillä monen toiminnon vaiheet edellyttivät toimintavaiheiden osalta useampaa kuvaa. Kuvista rajattiin ylimääräiset alueet pois, ja kuvat suurennettiin riittävän suuriksi. Ohjetta pyrittiin kuitenkin tiivistämään siten, että kaksi kuvaa esitettiin vierekkäin sellaisissa ohjeissa, jossa oli useampi toimintavaihe. Koska pelkkä tyhjä kuva ei ohjaa lukijaa oikeaan suuntaan, niin ohjeessa käytettiin tehosteina ympyröitä ja neliöitä havainnollistamaan toimintavaiheita. Tällöin lukija voi vaivattomasti ja havainnollisesti ymmärtää esimerkiksi sen, mitä painiketta on klikattava kussakin vaiheessa tai mitä tietoja on syötettävä. Edellä mainitun lisäksi kuvakaappauksissa pyrittiin aina esittämään esimerkki, miten jokin asia tehdään vaihe vaiheelta varsinaisen ohjetekstin lisäksi. Koska kyseessä on kulunvalvonta- ja työajanseurantajärjestelmä, joka sisältää organisaation henkilöstön henkilötietoja (nimi, henkilönnumero), niin esimerkeissä käytettiin järjestelmään perustettua testihenkilöä. Vaikka käyttöopasta ei julkaista tämän opinnäytetyöraportin liitteenä, niin kyseinen toiminta osoittaa hyvää tietojenkäsittelytapaa, josta on säädetty henkilötietolaissa.

6.3 Käyttöoppaan arviointi

Käyttöohjeen suunnittelu ja toteutus on ollut tekijän vastuulla, mutta prosessin aikana pyrin huomioimaan loppukäyttäjien mielipiteet ja parannusehdotukset. Mielestäni loppukäyttäjien mielipiteiden ja mahdollisten parannusehdotusten kuunteleminen ja huomioiminen oli todella tärkeä asia koko prosessin ajan pyrittäessä tavoitteisiin. Käyttöoppaat valmistuivat ajallaan. Ohjeet ja niiden sisältö käytiin käyttäjäryhmän edustajien kanssa läpi loppuvaiheessa, jonka jälkeen ohjeisiin tehtiin pieniä muutoksia käyttäjien toivomuksien ja mielipiteiden pohjalta. Ohjeiden toimivuutta testattiin jonkin verran niiden valmistuttua, mutta kaiken kattavaa testausta ei ehditty tekemään. Käyttäjät olivat tyytyväisiä ja pitivät ohjeita selkeinä, joka oli yksi tavoite työlle.

7 Kehitysehdotukset

Tässä kappaleessa käsitellään kehitysehdotuksia, jotka liittyvät toiminnan parantamiseen Es-mikko-järjestelmän osalta. Kehitysehdotukset ovat annettu käyttöoppaan teon yhteydessä toteutetun haastattelututkimuksen tulosten, opinnäytetyön aikana tehtyjen havaintojen sekä henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Kaikki kehitysehdotukset liittyvät Es-mikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmään, ja tarkoituksena on tuoda esille ehdotuksia, joiden ideana on hyödyntää tietojärjestelmää ja sen ominaisuuksia paremmin verrattuna nykyisiin toimintatapoihin.

Vaikka uusi käyttöohje saadaan käyttöön ja auttaa järjestelmän käyttämisessä, pelkästään ohje ei voi toimia itsenäisenä uuden henkilön perehdyttäjänä. Ohje tukee henkilön oppimista, mutta se ei poista tarvetta järjestää tulevaisuudessa esimerkiksi uusille esimiehille koulutusta järjestelmän käytöstä.

7.1.1 Esmikon järjestelmäversion päivittäminen

Palaverissa selvisi, että organisaation suunnittelemat muutokset, jotka koskevat uusien syykoodien käyttöönottoa, syykoodista laskettavia työaikalisiä ja uusien syykoodien ehtojen määrittelemistä ei ole mahdollista tehdä nykyisessä versiossa. Muutokset edellyttäisivät Esmikko-järjestelmän päivittämistä uusimpaan versioon, jolla edellä asiat mainitut on mahdollista toteuttaa halutulla tavalla. Uusi järjestelmäversio mahdollistaisi myös kahden eri syykoodin lisääminen samalle päivälle, joka mainittiin yhtenä epäkohtana haastattelututkimuksessa. Tämä ei ole nykyisessä versiossa mahdollista. Siirtyminen uuteen järjestelmäversioon edellyttää myös sen käyttöön kouluttamista sekä mahdollisesti uusien ominaisuuksien päivitystä Esmikon käyttöohjeisiin.

7.1.2 Etäyhteyden hankinta Esmikko-järjestelmälle

Toimittajan kanssa pidetyssä palaverissa ilmeni myös, että Esmikko-järjestelmää varten on mahdollista saada maksullinen etäyhteys. Tähän asti ongelmatilanteet on lähinnä selvitelty toimittajan kanssa sähköpostin välityksellä. Ongelmatilanteiden selvittely sähköpostin välityksellä voi olla kuitenkin hankalaa, koska esimerkiksi työajanseurannassa jonkin tietyn tapauksen toimiminen voi edellyttää sitä, että järjestelmään määritellään tietoja tai asetuksia useisiin eri paikkoihin. Lisäksi kirjallisella viestinnällä ei ole välttämättä kovin helppoa kuvailla jotakin monimutkaista asiaa. Etäyhteys mahdollistaisi esimerkiksi sen, että järjestelmän toimittaja voisi etäyhteyden kautta tehdä määrittäyksiä, jos kohdeorganisaation henkilöstö tarvitsee jossakin uudessa asiassa tukea jotka liittyvät esimerkiksi työaikojen parametrintiin tai syykoodien määrittelyyn, johon toimittaja voi tarjota ratkaisun. Etäyhteyden hankinta edellyttää ylläpitosopimuksen tekemistä tietojärjestelmän toimittajan kanssa

7.1.3 Käyttäjätyypin luominen esimiehille sekä saanti- ja käyttöoikeuksien määrittely

Opinnäytetyön tekemisen aikana selvisi myös, ettei organisaatiossa ole hyödynnetty Esmikossa valmiiksi luotavia käyttäjätyyppejä esimiesten kohdalla, kun järjestelmään lisätään työasemakäyttäjä. Luotaessa esimiehelle työasemakäyttäjätunnusta tähän asti käyttäjätyyppi on jätetty tyhjäksi, ja työasemakäyttäjälle on määritelty manuaalisesti käyttö- ja saantioikeudet. Perehtyessäni järjestelmässä työasemakäyttäjien käyttö- ja saantioikeuksien määritte-

lyyn tein havainnon, että kyseisten oikeuksien määrittelyn käyttäjälle voisi toteuttaa nykyistä toimintatapaa tehokkaammin ja automaattisemmin, jolloin henkilöstön ei tarvitse lisätä kaikkia tietoja alusta lähtien. Tämä säästää työaikaa ja vähentää virheen mahdollisuutta.

Tästä syystä ehdottaisin jatkossa toimintatapaa, jossa järjestelmään luotaisiin yrityskohtaisesti (Reka Kaapeli, Reka Kumi, Avilon) esimiehelle käyttäjätyyppi, jossa on tietyt yrityskohtaiset oletuskäyttö- ja saantioikeudet valmiiksi, mutta tarpeen vaatiessa käyttö- ja saantioikeudet, kuten esimerkiksi yksiköihin liittyvät tiedot ovat muokattavissa käyttäjäkohtaisesti. Käyttäjätyyppi-kenttä on kuitenkin edelleen jätettävä tyhjäksi, koska mikäli siihen valitaan käyttäjätyyppi, ei kyseisen käyttäjän oikeuksia pääse muokkaamaan millään tavalla työasemakäyttäjät-sovelluksessa. Luodun käyttäjätypin saanti- ja käyttöoikeudet on kopioitava käyttäjälle käyttö- ja saantioikeuksia määriteltäessä ja tällöin oikeudet ovat muokattavissa. Kyseisen idean toimivuus testattiin tekemällä testikäyttäjälle työasemakäyttäjätunnus ja saanti- ja käyttöoikeudet kopioitiin valmiiksi luodulta käyttäjätypiltä. Näin oli myös mahdollista muokata oikeuksia käyttäjäkohtaisesti. Idea on myös esitetty palkkahallinnon henkilöstölle, joka vastaa työasemakäyttäjätunnusten luomisesta. Koska kyseessä olisi uusi toimintatapa, sitä varten laadittiin oma toimintaohjeensa, joka liitettiin käyttöoppaaseen.

7.1.4 Esimiesten käyttöoikeuksien laajentaminen nykyisestä

Esimiesten käyttöoikeudet ovat rajoitetut. Esimiehillä ei ole ollut esimerkiksi työajan hyväksynnässä automaattisesti ilman käyttöoikeuksien muokkaamista vuorohyväksyntä- ja työajan hyväksyntä -toimintoja, joilla voidaan hyväksyä henkilöiden tunnit. Myös näille toiminnoille laadittiin ohje, joka liitettiin esimiehille tarkoitettuun käyttöoppaaseen. Tämän lisäksi ohjeistusta laadittiin myös muille sellaisille toiminnoille, joihin ei ole tietojeni perusteella ole käyttöoikeuksia tai niiden olemassaolosta ei välttämättä ole tietoa. Siksi ehdottaisinkin organisaatiolle toimintatapaa, jossa esimiesten Esmikon käyttöoikeuksia laajennettaisiin nykyisestä määrittämisestä näihin myös toimintoihin, jolloin käyttäjät voisivat hyödyntää tietojärjestelmää paremmin työnsä tukena. Alla on mainittu toiminnot, joihin esimiehille ainakin voisi antaa käyttöoikeudet:

työajanseuranta-toimintoalue:

- raportit: työaika-raportti, leimamuutokset
- työvoima: vaihtotyöt, henkilöresurssiennuste
- työajan hyväksyntä: korjausleimaus, viikkohyväksyntä, työajan hyväksyntä, vuorohyväksyntä, hyväksymättömät päivät, saldoseuranta, työaikaseuranta
- syykoodit: syykoodit, kyselykäytäntö, kyselykentät

kulunvalvonta-toimintoalue:

- kulunvalvontaraportti
- kulkualueraportti
- mahdollisesti henkilökohtainen kulkuoikeusraportti

7.1.5 Päiväohjelmavalintasyykoodien käyttö

Päiväohjelman valinta määräytyy järjestelmän toimittajan mukaan sisääntuloleiman perusteella. Jos esimerkiksi kalenterikäytännössä on kaksi iltavuoroa, jotka alkaisivat esimerkiksi klo 14, niin järjestelmä ei osaa sisääntuloleiman perusteella valita oikeaa päiväohjelmaa. Esmikossa on kyllä mahdollista määritellä kalenterikäytännössä päiväohjelman valinnan syykoodit, jossa määritellään syykoodi ja käytettävä päiväohjelma. Käytännössä tämä toimisi siten, että henkilö leimaisi työaikapäätteellä sisääntulonsa yhteydessä päiväohjelmalle määritellyn syykoodin. Ongelmaksi tässä muodostuu se, että jos kalenterikäytännössä on kaksi jollakin tavalla toisistaan poikkeavaa klo 14-22 vuoroa eli kaksi eri päiväohjelmaa, niin leimattavia päiväohjelman valinnan syykoodeja pitäisi olla kaksi järjestelmässä kaksi, jotta päiväohjelma valikoituisi oikein.

Haastattelututkimuksessa mainittiin yhtenä epäkohtana, että järjestelmä valitsee väärän päiväohjelman esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilön työvuoro on klo 15 - 23, mutta henkilö tullessaan töihin leimaakin jo klo 14.30, jolloin tiedot siirtyvät työaikapäätteeltä tietojärjestelmään, joka valitsee väärän päiväohjelman. Yksi mahdollinen ratkaisu tähän voisi olla, että esimerkin kaltaisissa poikkeustapauksissa, joissa on mahdollisuus siihen, että päiväohjelma valikoituu väärin, leimattaisiin sisääntulon yhteydessä päiväohjelman syykoodi. Tällöin järjestelmään täytyisi perustaa tarpeelliset päiväohjelmien valintasyykoodit ja määritellä kalenterikäytännössä päiväohjelman syykoodi sekä käytettävä päiväohjelma. Menettelytavasta olisi ohjeistettava myös työntekijöitä. Tarkkaa tietoa ei ole siitä, onko kyseinen toimintatapa jo ollut aikaisemmin toimeksiantajan käytössä.

7.1.6 Henkilöstön Esmikkoon liittyvät ehdotukset

Henkilöstön ehdotukset olivat lähinnä järjestelmän käyttäjäystävällisyyttä lisääviä muutoksia, joiden perusteina oli helppokäyttöisyys ja nopeampi toiminta. Alla on esitetty henkilöstön kehitysehdotukset, joita Esmikkoon toivottiin.

Eniten toivottiin työaikaraportti-toimintoon ”korjaa leimoja” -sovellusta, jota klikkaamalla ohjelma aukaisisi korjausleimaus-toiminnon. Tällöin käyttäjä pääsisi suoraan korjaamaan henkilön leimoja korjausleimaus-toiminnolla, joka on haettu työaikaraportti-toiminnossa. Toinen

ehdotus liittyi henkilön hakemiseen työaika-raportteja tarkistettaessa eli haettaessa henkilöä työaika-raportit-toiminnossa ohjelma näyttäisi seuraavan tarkistettavan henkilön henkilölistan ensimmäisenä sen jälkeen, kun tätä henkilöä edeltävä henkilö on käyty läpi. Lisäksi yksi haastateltavista mainitsi, että olisi hyödyllistä, jos olisi niin sanottu harjoitteluohjelma, jossa voisi testata ohjelman toimintoja. Tähän liittyvänä esimerkiksi ainakin pääkäyttäjälle näkyy henkilölistassa käyttäjä jolla voi testata toimintaa. Tämä käyttäjä ei kuitenkaan ilmeisesti näy esimiehillä.

8 Arviointi

Ohjeen laatiminen onnistui lukuisista haasteista huolimatta hyvin, ja ohjeesta saatiin positiivista palautetta henkilöstöltä. Toisaalta esimerkiksi työajanseurannan määrittelyissä perustettaessa esimerkiksi päiväohjelmaa, työaikaryhmää tai syykoodia ei numeroiden ja koodien määrittelyssä noudateta vain yhtä periaatetta, koska tapaukset vaihtelevat, jolloin yksi periaate ei toimi kaikissa. Näille lukuisille poikkeustapauksille oli mahdotonta antaa tässä opinäytetyössä ohjetta, johtuen siitä, että niiden tunteminen vaatii paljon syvempää järjestelmäosaamista. Nyt laadittu käyttöopas palkkahallinnolle toimii kuitenkin hyvänä perusohjeena. Jatkossa ohjeita on pidettävä ajan tasalla, jos esimerkiksi otetaan käyttöön uusi järjestelmä-versio, joka sisältää uusia ominaisuuksia.

Toimeksiantaja oli lopputulokseen tyytyväinen. Opinäytetyö oli monipuolinen, mielenkiintoinen ja haastava kokonaisuus, koska toiminnallinen työ sisälsi myös haastattelututkimuksen tekoa, tulosten purkamista sekä tutkimuksen tulosten, opinäytetyön aikana tehtyjen havaintojen sekä henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen perusteella kehitysehdotusten antamista liittyen toiminnan parantamiseen Esmikko-järjestelmän osalta. Ohjeen laatiminen oli mielenkiintoinen ja haastava tehtävä, varsinkin kun tekijällä ei ollut aikaisempaa kokemusta ohjeiden laatimisesta. Toisaalta kokemuksen ja tietämyksen lisääntyminen näkyi ohjeen rakenteen ja jäsentämisen suunnittelussa. Haasteiksi nousivat myös uusi tietojärjestelmä ja sen monipuolisuus, useampi käyttäjäryhmä sekä kirjoittajan yleinen käytännön kokemattomuus kulunvalvontaan, työajanseurantaan ja palkkahallintoon liittyvissä asioissa. Tämä näkyi erityisesti siinä vaiheessa, kun esimiehille sekä palkkahallinnolle tarkoitetussa ohjeessa oli selitettävä esimerkiksi, millaisia työajanseurannan raportteja perustyöaika-raportin lisäksi järjestelmästä on mahdollisuus saada. Myös sisällyksen suunnittelu oli haasteellista siitä syystä, ettei järjestelmän kaikkia toimintoja käytetä. Toisinaan ongelmaksi muodostui se, ettei järjestelmän omasta teknisestä ohjeesta löytynyt kaikissa tapauksissa selityksiä joillekin valintaruutujen merkityksille, mikä hankaloitti ohjeen tekemistä. Edellä mainittu johtuu siitä, että tekninen ohje on ilmeisesti laadittu vanhalle järjestelmäversiolle. Myös erilaiset selvitystyöt ja tietojen ylläpitämiseen liittyvät tehtävät veivät aikaa itse ohjeen kirjoittamiselta. Toisaalta tietojen ylläpitäminen myös tuki ohjeen laatimista, koska se mahdollisti kunnollisen ohjeiden

laatimisen. Ohjeen laajin vaihe oli palkkahallinnon osuus ja mielestäni se oli myös haastavin ta toteuttaa. Toisaalta työajanseurannan (henkilöstöhallinto, HR) ja palkkahallinnon (taloushallinto) asioiden parissa työskentely oli mielekästä, koska kyseiset asiat ovat oleellisia tradenomin koulutuksessa.

Oli hyvä ratkaisu tehdä jokaiselle käyttäjäryhmälle oma ohjeversio, ja ajatus otettiin myös positiivisesti vastaan työn toimeksi antaneessa organisaatiossa, vaikka se lisäsi työmäärää ja asetti uusia haasteita onnistumiselle. Opinnäytetyötä oli motivoivaa työstää, koska kohdeorganisaatiolla ja sen henkilöstöllä oli aito tarve käyttöohjeelle. Tämä asia myös mainittiin useasti opinnäytetyön tekemisen aikana ja se myös lisäsi motivaatiani haasteista huolimatta. Opintojen aikaisista projektiopinnoista oli merkittävä apu projektin aikatauluttamiselle niin opinnäytetyöraportissa kuin myös toiminnallisessa työssä.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Alasilta, A. 1999. Näin kirjoitat tehokkaasti - viestintäopas työelämän kirjoittajille. Helsinki: Inforviestintä.

Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. Tekstintekijän käsikirja - opas työssä kirjoittaville. Helsinki: Yrityskirjat.

Kauppinen, A. & Nummi, J. & Savola, T. 2010. 8-9. painos. Helsinki: Edita Publishing.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.

Luukkonen, M. 2004. Tekstiä tekemään! Kirjoittajan opas. Juva: WSOY.

Nuutinen, T. & Repo, I. 2003. Viestintätaito - opas aikuisopiskelun ja työelämän vuorovaikutustilanteisiin. Helsinki: Otava.

Nykänen, O. 2002. Toimivaa tekstiä - opas tekniikasta kirjoittaville. Helsinki: Tekniikan akateemisten liitto.

Sinkkonen I. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita.

Sähköiset lähteet

Avilon Oy. 2012. Tietoa yrityksestä. Viitattu 19.10.2012. <http://www.avilon.fi/>

Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Viitattu 24.10.2012
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

How to write user's manual. 2012. Viitattu 13.10.2012
http://www.ehow.com/how_5140680_write-user-manual.html

Korpela, J. 2012. Ohjeen kirjoittaminen. Viitattu 5.9.2012.
<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/7.7.html>

Kulunvalvonta- ja työajanseurantajärjestelmät. 2012. Viitattu 13.10.2012
http://www.sahkoala.fi/kiinteistoala/Turvallisuus/fi_FI/kulunvalvonta/

KvaliMOTV. 2012. Sktruktoroitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Viitattu 23.10.2012
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759. Viitattu 22.10.2012
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>

Melakoski-Vistbacka, S. 2009. Käyttöohjeen kirjoittaminen. Viitattu 21.9.2012
<http://www.cs.tut.fi/~projekti/dokumentit/SMV-kayttoohje-24112009.pdf>

Pelco Finland. 2012. Esmi kulunvalvonta. Viitattu 22.10.2012
http://www.pelco.fi/suomi/middle/Tuotteet/mesitteet_pdf/Esmi_Kulunvalvonta.pdf

Reka Kaapeli. 2012. Yritys. Viitattu 10.9.2012. <http://www.reka.fi/company/>

Reka Kumi. 2012. Tietoa yrityksestä. Viitattu 10.9.2012
<http://www.rekarubber.com/index.php?lang=fi&page=reka>

Suomen teknisen viestinnän yhdistys. 2012. Mitä on tekninen viestintä? Viitattu 19.9.2012
<http://www.stvy.fi/node/8>

Tukes. 2012. Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät. Viitattu
26.10.2012 http://www.tukes.fi/tiedostot/sahko_ja_hissit/ohjeet/opas_hyva_kayttoohje.pdf

Painetut julkaisut

Neo Industrial Oyj. 2011. Vuosikertomus

Oy Esmi Ab. 2012. Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmän esite

Kuvat

Kuva 1. EsmikkoClient-käyttöliittymä.....	12
Kuva 2. Ohjeen jäsentämiskäyttöliittymä vaihe vaiheelta -opastuksessa	28

Kuviot

Kuvio 1. Neo Industrial Oyj (Neo Industrial Oyj 2011).....	10
Kuvio 2. Opinnäytetyön yhteistyösapuolet.....	10

Liitteet

Liite 1. Haastattelun kysymysrunko	40
Liite 2. Sähköpostin saatekirje esimiehille	41

Liite 2. Sähköpostin saatekirje

Arvoisa vastaanottaja,

Teen osana tradenomiopintojen harjoitteluani lopputyötä Rekalta aiheena käyttöoppaan tekeminen Esmikko-kulunohjaus- ja työajanseurantajärjestelmälle. Ohjeen on tarkoitus olla valmis marraskuun loppuun mennessä. Vaiheeseen sisältyy myös haastatteluiden tekeminen esimiehille. Haastattelut suoritetaan lokakuun aikana ja toivoisinkin voivani haastatella sinua mahdollisimman pian, jotta tulokset keritään analysoimaan. Pyydän ilmoittamaan sähköpostitse maanantaihin 15.10.2012 mennessä sinulle parhaiten sopivan ajankohdan haastattelulle sekä sopiiko haastattelupaikaksi Hyvinkään kehityskeskus. Haastatteluun menee aikaa noin tunnin verran.

Alla on ennakoon muutama kysymys, joita haastattelussa käydään läpi. Pyytäisin ystävällisesti sinua perehtymään kysymyksiin etukäteen, jotta haastattelusta saataisiin mahdollisimman paljon irti. Vastauksesi ovat tärkeitä, jotta käyttöohje vastaa käyttäjien todellisia tarpeita ja on käyttäjystävällinen. Vastauksillasi voi olla myös vaikutusta Rekan toiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa.

Kysymykset:

- Mitä Esmikon toimintoja käytät, erityisesti alaisten tuntien hyväksynnässä?
- Missä asioissa koet tarvetta ohjeistukselle ja koulutukselle liittyen järjestelmään?
- Oletko saanut koulutusta järjestelmän käyttöön?
- Millaisia ongelmia olet kohdannut/havainnut järjestelmässä ja sen käytössä?
- Kehitysehdotukset? (liittyen järjestelmään)

Kiitos etukäteen! Jos sinulla on kysyttävää, voit olla yhteydessä allekirjoittaneeseen

Ystävällisin terveisin,

Janni Uutinen
(tehtävänimike)

(puhelinnumero)
(sähköposti)