

Pääkäyttäjän osaamisen kehittäminen

Ammattiliiton jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutus
kevät 2023

Karoliina Bonfils

Tietojenkäsittelyn koulutus

Tiivistelmä

Tekijä Karoliina Bonfils

Vuosi 2023

Työn nimi Pääkäyttäjän osaamisen kehittäminen

Ammattiliiton jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas

Ohjaaja Lasse Seppänen

Tämän opinnäytetyön aiheena oli laatia ammattiliiton jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas sekä selvittää miten ja millaisilla menetelmillä järjestelmän pääkäyttäjien osaamista voi kehittää työelämässä. Kehittämistyön toimeksiantaja oli Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry. Laadittu pääkäyttäjäopas on määritelty salassapidettäväksi.

Opinnäytetyön tietoperustan ytimenä toimii organisaatioissa käytössä olevien järjestelmien pääkäyttäjien osaamisen kehittäminen ja kirjallisten ohjeiden rooli yhtenä oppimisen edistämistä tukevana menetelmänä. Tietoperustassa tarkastellaan erityisesti työnteon ohella esiintyviä erilaisia oppimistilanteita ja organisaatiossa tapahtuvaa oppimista sekä yksilönä että tiiminä.

Opinnäytetyö on toiminnallinen. Sen tutkimusaineisto kerättiin ryhmäkeskusteluilla ja osallistavilla työpajoilla, joissa hyödynnettiin muun muassa toivelistatekniikkaa. Aineistoa analysoitiin prosessiluonteisesti vaiheittain sitä mukaa kun sitä kertyi.

JHL-organisaatiosta kerätyt havainnot ja saatu palaute olivat yhdenmukaisia työn tietoperustan kanssa ja tukivat pääkäyttäjäoppaan laatimista. Kehittämistyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että säännöllisesti toteutuvat, muodoiltaan ja virallisuusasteeltaan erilaiset vuorovaikutustilanteet mahdollistavat pääkäyttäjän osaamisen kehittymisen ja tiedon jakamisen. Kirjallisten ohjeiden koettiin toimivan oleellisena ja tärkeänä tukena oppimiselle erityisesti uuden tiedon sisäistämisvaiheessa. Laadittu opas on koettu organisaatiossa hyödylliseksi ja sitä hyödynnetään aktiivisesti työn tekemisen tukena.

Avainsanat pääkäyttäjät, osaamisen kehittäminen, oppiva organisaatio, oppiva tiimi, ohje

Sivut 37 sivua ja liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Business Information Technology Abstract
Author Karoliina Bonfils Year 2023
Subject Developing the main user's know-how
 A main user guide for a trade union's membership management system
Supervisor Lasse Seppänen

The aim of this development project was to create a main user guide for a trade union's membership management system and by doing so develop main users' know-how. The commissioning organisation for this thesis was The Trade Union for the Public and Welfare Sectors JHL.

The theoretical framework of this development project was built around the methods to develop and share know-how required by main users who work closely with different systems used vastly by today's organisations. Written instructions were especially observed as one method to support and aid work-based learning as individuals and teams.

The development project was carried out by using ethnography and action research. Group discussions and workshops were used as procedures to gather data. The data was analysed gradually in stages as it was gathered.

The gathered data and observations were in line with the theoretical framework and supported each other. The main user guide was created based on the theoretical framework and the observations of the JHL main users who took part in this development project.

The results of this project showed that main users could develop and share their expertise by engaging in various recurring activities that entailed interaction, particularly with other main users. Written instructions were seen as an essential method to support learning, especially when internalising new knowledge. The created main user guide has been seen as a helpful resource and it is utilised actively by the main users in JHL.

Keywords main users, developing know-how, organisational learning, instructions
Pages 37 pages and appendices 3 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Pääkäyttäjät organisaation toimintaa ja järjestelmiä kehittämässä	3
2.1	Järjestelmien pääkäyttäjät	4
2.2	Pääkäyttäjien osaamisen kehittäminen	5
2.2.1	Ohjeet osaamisen kehittämisen tukena	11
2.2.2	Tiimityöskentely osaamisen kehittämisen tukena	14
3	Pääkäyttäjäoppaan toteutus ja menetelmät	16
3.1	Kehittämistyön menetelmien valinta	16
3.2	Aineiston tuottaminen	17
4	aSuite-jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas	20
4.1	JHL:n aSuite-jäsenhallintajärjestelmä	20
4.2	JHL:n pääkäyttäjien keskeisimmät tehtävät	22
4.3	Pääkäyttäjät opasta laatimassa	23
4.3.1	Oppaan ideointi ja suunnittelu	23
4.3.2	Oppaan aineiston tuottaminen	25
4.3.3	Oppaan sisältö	25
5	Johtopäätökset ja pohdinta	29
5.1	Johtopäätökset	29
5.2	Palaute	32
5.3	Pohdintaa opinnäytetyön luotettavuudesta, pätevyydestä ja eettisyydestä	33
6	Yhteenvedo	36
	Lähteet	38

Kuvat, ohjelmakoodit ja taulukot

Kuva 1 Työssä oppimisen 70-20-10 -malli (Kupias & Peltola 2019, 16)	8
Kuva 2 Sopeuttavan, dialogisen ja käänteisen kehittämisen mallit (Kupias & Peltola 2019, 21)	9
Kuva 3 Oppimisen tukeminen käyttöönottoprosessissa. Sopeutuva ja kehittävä oppiminen. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 14)	10
Kuva 4 Kirjoittamisprosessi (Kostamo ym., 2022, s. 115)	12

Kuva 5 aSuite-jäsenhallintajärjestelmä	21
--	----

Liitteet

Liite 1	Aineistonhallintasuunnitelma
Liite 2	Ote pääkäyttäjäoppaan sisällysluettelosta
Liite 3	Ote pääkäyttäjäoppaasta

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on laatia ammattiliiton jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas ja selvittää, miten sen ja muiden menetelmien avulla voidaan kehittää järjestelmän pääkäyttäjien osaamista. Työn tilaajaorganisaatio on Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry, joka on toiminut työnantajana vuodesta 2016 alkaen. Opinnäytetyön aihe muodostui omien työyhteisössä tehtyjen havaintojeni myötä, kun aloitin uudessa roolissa järjestelmäasiantuntijana marraskuussa 2021 ja sen lisäksi järjestelmätiimin tiiminvetäjänä kesäkuussa 2022.

Järjestelmäasiantuntijana tehtävänäni on toimia JHL-organisaation jäsenhallintajärjestelmän ylimpänä pääkäyttäjänä ja muun muassa koordinoida järjestelmässä tehtäviä toimia sekä kehittää järjestelmää yhteistyössä muiden pääkäyttäjien ja ulkoisen järjestelmätoimittajan kanssa. Organisaatiomuutosten myötä järjestelmäasiantuntijan tehtävään sisällytettiin kesäkuussa 2022 järjestelmätiimin tiiminvetäjän tehtävät. Järjestelmätiimi koostuu kolmesta järjestelmäneuvojasta ja yhdestä jäsenpalvelukehityksen asiantuntijasta, jotka toimivat jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjinä. Ennen organisaatiouudistusta järjestelmäneuvot olivat tottuneet työskentelemään ja ratkomaan ongelmia hyvinkin itsenäisesti. Muun muassa kehityskeskusteluista saatujen palautteiden perusteella tämä koettiin kuitenkin kuormittavana sekä epävarmuutta ja uupumusta lisäävänä toimintatapana, jonka tilalle toivottiin kehitettävän uudenlaisia toimintamalleja työn tueksi.

JHL-organisaatiossa on perinteisesti käytetty muun muassa erilaisia ohjeistuksia itsenäisen asiantuntijatyön tukena. Jäsenhallintajärjestelmän osalta ohjeita on tehty kuitenkin ensisijaisesti vain ammattiliiton jäsenille ja muille loppukäyttäjille. Pääkäyttäjien kokemien haasteiden ratkaisemiseksi syntyi idea pääkäyttäjien oppaasta, joka sisältäisi pääkäyttäjien keskeisimmät työtehtävät sekä niihin liittyvät vaihteelliset ohjeistukset. Opinnäytetyössä tutkitaan pääkäyttäjien osaamisen kehittämistä ja tukemista työelämässä yksilöinä ja tiiminä sekä kehitetään osallistavasti käytännössä niihin liittyviä toimintamalleja ja -tapoja. Lisäksi opinnäytetyössä kuvataan oppaan laatimisvaiheita ja niiden aikana käytettyjä menetelmiä sekä arvioidaan lopputuloksena syntyneitä pääkäyttäjäopasta ja sen vaikutusta pääkäyttäjien

osaamisen tukemiseen. Opinnäytetyöllä pyritään saamaan vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- miten ja millaisilla menetelmillä pääkäyttäjien osaamista ylläpidetään, kehitetään ja jaetaan työelämässä?
- millainen opas ja muut mahdolliset menetelmät tukevat pääkäyttäjää työssään?
- miten ja millaisilla menetelmillä opasta kannattaa työstää?

2 Pääkäyttäjät organisaation toimintaa ja järjestelmiä kehittämässä

Globalisaatio, digitalisaatio ja jatkuva teknologian kehittyminen ovat muuttaneet viimeisten vuosikymmenien aikana ihmisten elämän. Tämä muutos, joka jatkuu edelleen, on tuonut merkittävästi uutta niin työelämään kuin vapaa-aikaankin. Uusien teknologioiden tarjonnan lisäksi digitalisaation katsotaan olevan ennen kaikkea uusien toimintatapojen ja -mallien kehittäjä. Voidakseen pysyä elinvoimaisena ja reaktiivisena jatkuvan muutoksen tuomien haasteiden edessä, on näiden kehittyvien toimintatapojen ja -mallien oltava vahvasti osa organisaatioiden arkea, myös ammattiliitoissa. (Futunio, 2021; Heikkala, 2022; Niemi-Laine, 2020)

Ammattiliittoa kuvaillaan perinteisesti jäsenen vahvana edunvalvojana työelämässä. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry:n (n.d.) mukaan ammattiliiton odotetaan lisäksi tarjoavan jäsenilleen muun muassa apua ja neuvontaa, työttömyysturvaa, kohdennettuja koulutuksia sekä tukea hyvinvoinnin edistämiseen. Samalla kun digitalisaatio muuttaa arkeamme ja asiointiamme yhä verkkokeskeisemmäksi, odotetaan myös ammattiliittojen tarjoamien palvelujen kehittyvän vastaavanlaisesti sähköisiksi. (Futunio, 2021; Heikkala, 2022). Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL joutui monen muun organisaation tavoin ottamaan suuria kehitysaskelita sähköisten jäsenpalvelujen kehityksessä keväällä 2020 COVID 19-pandemian järjestyessä muun maailman lisäksi myös Suomea. Pandemiaa pyrittiin hillitsemään erilaisilla rajoituksilla ja tartuntalain mukaisilla väliaikaisilla velvoitteilla, jotka koskivat esimerkiksi tapahtumia, asiakastiloja ja ravintoloita (Valtioneuvosto, 2022). JHL:n jäsenille aiemmin fyysisesti paikan päällä järjestetyt palvelut, kuten jäsenkoulutukset ja -tapahtumat, siirrettiin verkkoon videokokousalustoille ja neuvontaa tarjottiin kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen sijaan puhelimitse ja sähköisesti. Osa muutoksista saatiin JHL-organisaatiossa toteutettua jo käytössä olevassa teknologiassa, osaa varten tarvittiin uusia teknisiä ratkaisuja. Tärkeintä oli kuitenkin, että sekä JHL:n henkilöstö että jäsenet pystyivät omaksumaan nopeasti uusia toimintamalleja ja -tapoja, jotta liiton perustehtävien hoito ei keskeytynyt poikkeusoloista huolimatta.

COVID 19-pandemia madalsi osittain pakottaenkin organisaatioiden kynnystä erilaisten ja uusien teknologioiden käytössä ja käyttöönotossa. Samalla havaittiin käytännön kokemusten kautta entistä vahvemmin, miten digitalisaation edistymisen myötä eri järjestelmät,

toiminta, prosessit ja organisaatiot ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Kun kehitetään työtehtäviä ja prosessien toteuttamista ja innovoidaan aina vain uusia sosiaalisia, rakenteellisia ja liiketoiminnallisia ratkaisuja, kehitetään ja uudistetaan myös niiden ytimessä olevia erilaisia tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmiä. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 7) Järjestelmät eivät kuitenkaan kehity itsestään eikä niiden hallittu ja suunniteltu käyttöönotto sekä käytön kehitys organisaatioissa onnistu ilman vahvaa tukea ja osaamista. Tässä kuvaan astuvat järjestelmistä vastaavat asiantuntijat: järjestelmien pääkäyttäjät.

2.1 Järjestelmien pääkäyttäjät

Järjestelmien pääkäyttäjät näyttäytyvät organisaation loppukäyttäjien silmissä usein vain tahoina, joilta loppukäyttäjät saavat apua ja tukea järjestelmän käyttöön. Joissain organisaatioissa järjestelmien pääkäyttäjätehtävät liitetäänkin vain pieneksi osaksi muuta tehtäväkuvaa, jolloin aikaa ei ole muuhun kuin lähinnä päivittäiseen käyttäjähallintaan ja loppukäyttäjien avuntarpeisiin (Kianen, 2020). Loppukäyttäjien käyttöoikeuksien hallinta ja tukeminen järjestelmän käytössä on oleellinen osa pääkäyttäjän arkea, mutta sen lisäksi pääkäyttäjälle katsotaan kuuluvan myös monia muita tehtäviä. Nämä tehtävät ovat oleellisia digitalisaation edistämiseksi organisaatioissa. Jotta järjestelmät palvelisivat organisaatioita laaja-alaisemmin, on pääkäyttäjiltä löydettävä aikaa tuen antamisen lisäksi muuhunkin. Pääkäyttäjäroolin merkitys ja laajuus järjestelmien ja sitä kautta organisaation toiminnassa on tärkeä tunnistaa (Kianen, 2020; Loikkanen, 2018).

Järjestelmien pääkäyttäjän tehtäviin kuuluu oleellisesti yhteyshenkilönä toimiminen järjestelmätoimittajalle. Läheinen ja jatkuva yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa on tärkeää järjestelmän ylläpidon ja kehittämisen kannalta. Siksi sen molemminpuoliseen toimivuuteen kannattaa panostaa. Myös pääkäyttäjän omat tiedot ja mahdollisimman laaja-alainen ymmärrys organisaation toimintaympäristöstä, tekijöistä ja sidosryhmistä sekä organisaation toiminnasta ja sen tavoitteista on tarpeellista ja tuo järjestelmän kehittämiseen paljon lisäarvoa. Jotta järjestelmän toimintoja ja prosesseja voidaan kehittää haluttuun ja toivottuun suuntaan yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa, on pääkäyttäjän tiedettävä mitä muutoksia ja kehitystä nykyisiin organisaation toimintatapoihin ja työkaluihin halutaan. Tämä edellyttää osallistavien menetelmien hyödyntämistä ja kommunikointia organisaation toimijoiden, loppukäyttäjien ja pääkäyttäjän välillä. (Kianen,

2020; Lemonsoft, 2019; Loikkanen, 2018) Kun haluttu kehityssuunta organisaatiossa on tiedossa, toimii pääkäyttäjät tulkkina järjestelmätoimittajan suuntaan, jotta kehitysideoita saadaan muodostettua halutulla tavalla osaksi järjestelmää ja sen toimintoja. Mitä paremmin pääkäyttäjät ymmärtää sekä organisaation toimintoja ja toiveita että järjestelmän toiminnallisuuksia, sitä varmemmin vältetään molemminpuolisilta väärinkäsityksiltä ja tarpeettomilta lisätoimilta, kun järjestelmää muokataan ja kehitetään. Pääkäyttäjät toimii samalla myös vahvana linkkinä organisaation toiminnan kehittämisen ja järjestelmän kehittämisen välillä, varmistaen, että niiden kehitys tukee toisiaan ja on jatkuvassa symbioosissa (Kianen, 2020).

Yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa korostuu myös, jos loppukäyttäjät kohtaavat sellaisia ongelmia, joita pääkäyttäjät ei osaa ratkaista. Tällöin asiaa selvitetään järjestelmätoimittajan kanssa (Loikkanen, 2018). Pääkäyttäjät saa järjestelmätoimittajalta tiedoksi myös tulevien versiopäivitysten sisällöt ja testaa niiden toimivuuden ennen uuden version käyttöönottoa. Hänen tehtävänä on viestiä organisaation sisällä tulevista versiuudistuksista, erityisesti silloin kun ne aiheutuvat muutoksia loppukäyttäjien työssä. Järjestelmän päivittyessä on muistettava ylläpitää ja kehittää myös loppukäyttäjien osaamista. Pääkäyttäjät voi sopia järjestelmätoimittajan kanssa mahdollisista loppukäyttäjille suunnatuista koulutuksista tai kouluttaa loppukäyttäjät itse. (Lemonsoft, 2019; Loikkanen, 2018)

2.2 Pääkäyttäjien osaamisen kehittäminen

Järjestelmän loppukäyttäjien osaamisen ylläpidon ja kehittämisen lisäksi on vähintäänkin yhtä tärkeää huomioida pääkäyttäjien riittävä ja päivittyvä osaaminen. Koska järjestelmä ja sen toiminnot kehittyvät, on myös pääkäyttäjän säännöllisesti ja jatkuvasti pystyttävä eri keinoin kehittämään osaamistaan, jotta laaja-alainen ymmärrys järjestelmästä ja sen käytöstä säilyy vahvana ja välittyy pääkäyttäjiltä loppukäyttäjille. Loikkasen (2018) mukaan hyvä pääkäyttäjät on avoin muutokselle, motivoitunut sekä haluaa jatkuvasti kehittää osaamistaan ja oppia uusia, tehokkaampia toimintatapoja. Mitä paremmin hän ymmärtää hallinnoimaansa järjestelmää, sitä helpompi hänen on suoriutua työstään. Perusteellisella järjestelmäosaamisella on positiivisia vaikutuksia myös tuottavuuteen ja työhyvinvointiin, minkä takia siihen kannattaa panostaa eri keinoin. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 9). Tässä alaluvussa tarkastellaan erilaisia työelämässä esiintyviä osaamisen kehittämisen menetelmiä,

jotka ovat olennaisia ja hyödynnettävissä myös järjestelmän pääkäyttäjän osaamisen kehittämisessä.

Kuusakosken (2021) mukaan World Economic Forum arvioi, että lähivuosina jopa puolet työntekijöistä on lisäkoulutuksen tarpeessa. Kun työn tekemisen tavat, työvälineet ja toimintaympäristö jatkavat muuttumistaan, on muutosvalmiutta ja osaamista pystyttävä kehittämään myös työelämän aikana, eikä vain sitä edeltävänä aikana. Osaamisen kehittäminen ajatellaan usein yksilönä tapahtuvaksi toiminnaksi ja näin ollen ajatellaan myös, että on yksilön vastuulla ylläpitää osaamistasoaan. Tietotyön yleistyessä myös henkilöstön osaamisen merkitys osana organisaation kilpailukykyä ja menestystä on lisääntynyt. Moni organisaatio onkin tiedostanut jatkuvan osaamisen kehittämisen tarjoamat hyödyt ja pyrkii mahdollistamaan sitä eri keinoin. Vastuu osaamisen kehittämisestä voidaan katsoa jakautuvan koko työyhteisölle. (Kuusakoski, 2021; Viitala, 2013, s. 172–173)

Jatkovaa osaamisen kehittämisen mahdollistamaa organisaatiota voidaan kutsua termillä oppiva organisaatio. Oppivassa organisaatiossa osaamisen jatkuva kehittyminen ja oppimisympäristön rakentaminen pohjautuu tiedon jakamiselle ja jokaisen työntekijän osallistamiselle. Osallistamisen kautta työntekijöillä on yhteinen näkemys ja ymmärrys siitä, miksi ja miten organisaation toimintoja suunnataan ja mikä heidän roolinsa siinä kaikessa on. Oppivan organisaation toimintamallissa ja ympäristössä työntekijöiden osaamisen kehitys tapahtuu kollektiivisesti ja vuorovaikutuksen kautta, mutta samalla siihen vaikuttaa jokaisen työntekijän yksilöllinen kasvu ja oppiminen. Oppivassa organisaatiossa ollaan valmiina kokeilemaan uutta sekä avoimia muutoksille. Tämä edellyttää myös työntekijöiltä valmiutta uudistaa ja kehittää yhteisiä toimintatapoja ja -malleja. (Kolari, 2010, s. 20; Kupias & Peltola, 2019, s. 119; Mäkisalo, 2003, s. 48)

Organisaatiolla on eri keinoja mahdollistaa oppiminen työpaikalla. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmat voivat auttaa tekemään eri oppimistapoja näkyviksi.

Osaamiskartoituksilla puolestaan saadaan kerättyä tietoa työntekijöiden nykyisestä osaamisesta ja määritellä osaamisalueita, joita koetaan tarpeelliseksi vahvistaa. Kun organisaatio pystyy tarjoamaan jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen ympäristön, on sillä paremmat edellytykset motivoida työntekijöitä kehittämään omaa osaamistaan ja lisäksi sitouttaa heidät organisaatioon ja sen kehittämiseen. (Kemppinen, 2019, s. 12)

Käytännön tasolla organisaatio voi tukea osaamisen kehittämistä järjestämällä esimerkiksi erilaisia koulutuksia, luentoja, kursseja tai perehdytystä. Nämä voidaan toteuttaa organisaation sisäisen tai ulkoisen kouluttajan vetämänä. Jatkuvan osaamisen kehittymisen tueksi on kuitenkin myös muita epämuodollisia tilanteita, joita esiintyy organisaation arjessa ja joiden hyöty sekä merkitys on tärkeä tiedostaa. Näihin menetelmiin voidaan katsoa kuuluvaksi muun muassa erilaiset viralliset projekti- ja työryhmät, tapahtumat ja keskustelut, mutta myös epäviralliset lounas- ja kahvitaukiot. Näissä kohtaamistilanteissa korostuu työnteon ohella esiintyvä vuorovaikutus ja kommunikointi, joka mahdollistaa myös hiljaisen tiedon vaihdon. (Kemppinen, 2019, s. 13; Kuusakoski, 2021; Mäkisalo, 2003, s. 48–50)

Jotta organisaatiossa tapahtuva oppiminen ja osaamisen kehitys olisi aidosti jatkuvaa, on hyödyllistä tarkastella ja huomioida työn tekeminen sekä sen eri muodot oleellisena oppimisympäristönä. Työnteon ohella työntekijä oppii, välillä jopa huomaamattaan, esimerkiksi kollegoilta sekä organisaation prosesseista ja toimintamalleista. Koska oppimista ei aina havaita tietoisesti, on tärkeää tehdä eri keinot ja lähteet organisaatiossa näkyviksi ja tunnetuiksi. Myös oppimaan oppimista voi olla tarpeen tukea. Tämän kaiken mahdollistamiseksi on tarkasteltava organisaation käytänteitä ja rakenteita sekä kehittää niitä niin, että työnteon ohella tapahtuvaa oppimista esiintyy luontevasti. (Kupias & Peltola, 2019, s. 9–13)

Tarkemmista työssä oppimisen toimintamalleista olen valinnut esitellä tässä opinnäytetyössä 70-20-10 -mallin (kuva 1). Malli pohjautuu siihen, että 70 prosenttia oppimisesta katsotaan tapahtuvan työtä tekemällä, 20 prosenttia vuorovaikutustilanteissa ja 10 prosenttia teoreettisella oppimisella eli esimerkiksi koulutuksissa tai valmennuksissa. (Kouvolan Ammattiopisto Oy, 2020; Kupias & Peltola, 2019, s. 16) Mallia on arvosteltu siitä, että se ei pohjautu tieteellisiin tutkimustuloksiin vaan vuonna 1996 tehtyyn kyselyyn, jolla kerättiin kahdeltasadalta johtajalta arviointitietoa siitä, miten he kokevat oppivansa parhaiten. Kritiikistä ja jatkuvasti muuttuvan työelämän ja työympäristöjen takia osittain vanhentuneesta tiedosta huolimatta mallia käytetään edelleen laajasti organisaatioissa. Sen kolme eri osa-aluetta auttavat havainnollistamaan työssä tapahtuvaa oppimista ja kuinka oleellista on muodostaa toimintaympäristö, jossa esiintyy luontevasti työn tekemistä, jatkuvaa vuorovaikutusta sekä teoreettista oppimista. Näiden elementtien yhdistely luo

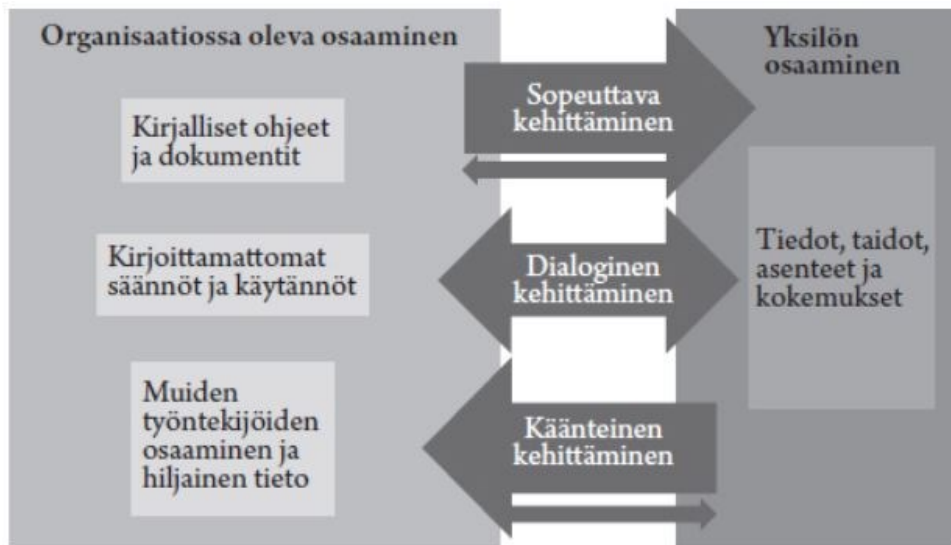
toimivaksi havaitun oppimisympäristön ja tukee osaamisen kehittymistä. (Kupias & Peltola, 2019, s. 16)

Kuva 1 Työssä oppimisen 70-20-10 -malli (Kupias & Peltola 2019, 16)



Kun organisaatiota, sen toimintoja ja prosesseja muokataan oppimista ja osaamisen kehittämistä edistäväksi, on huomioitava, miten jatkossa perehdytetään, valmennetaan ja ohjataan niin uusia kuin kokeneempiakin työntekijöitä. Kupias ja Peltola (2019, s. 20) jakavat kehittämisen kolmeen eri kategoriaan: sopeuttavaan, dialogiseen ja käänteiseen (kuva 2). Sopeuttava kehittäminen pohjautuu organisaation valmiisiin, laajalti tunnistettuihin toimintamalleihin. Kehittämistyylin nimen mukaisesti työntekijä perehdytetään ja sopeutetaan noudattamaan käytössä olevia työkäytäntöjä ja toimimaan niiden mukaisesti. Dialogisessa kehittämisessä ollaan avoimempia muutokselle ja organisaatio on halukas kommunikoidaan työntekijöiden kanssa ja kehittää yhdessä organisaation toimintatapoja työntekijöiltä tulleiden havaintojen ja ideoiden perusteella. Käänteinen kehittäminen nostaa erityisesti organisaation uudet työntekijät valmentajan rooliin. Tulokkaan vastuulla on tällöin jakaa omaa osaamistaan ja näkökulmiaan samalla kun häntä perehdyttävä taho organisaatiossa toimii valmennuksen avustajana ja oppilaana. (Kupias ja Peltola, 2019, s. 20–22)

Kuva 2 Sopeuttavan, dialogisen ja käänteisen kehittämisen mallit (Kupias & Peltola 2019, 21)

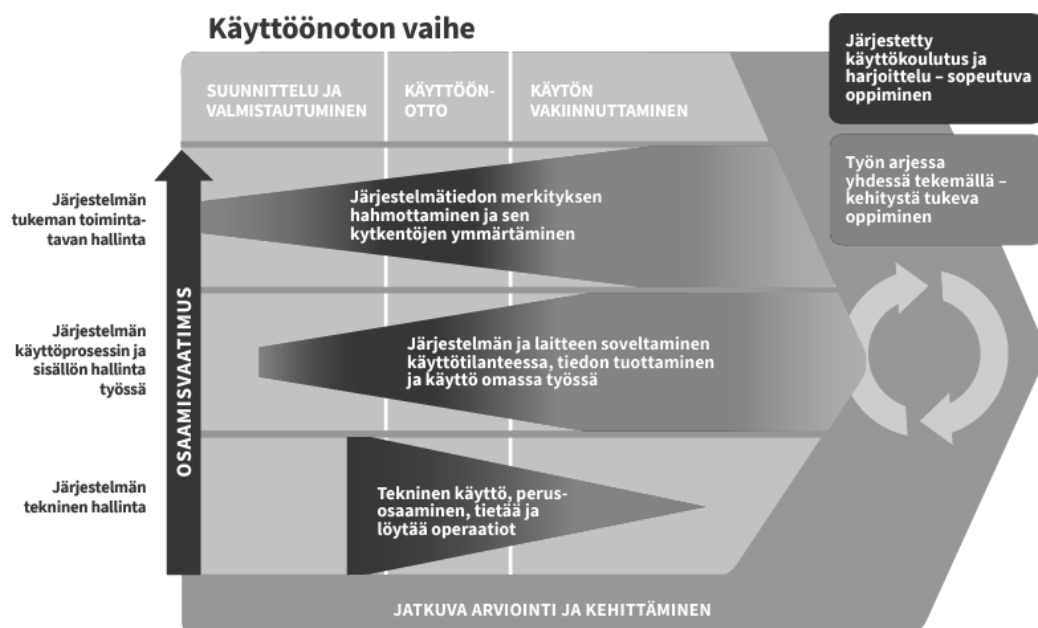


Monipuolisen oppimisympäristön tarjoavassa organisaatiossa on käyttöä näille kaikille kolmelle kehittämismallille. Sopeuttava kehittäminen ei suurilta osin huomioi yksittäisten työntekijöiden osaamista eikä välttämättä sitouta organisaation toimintaan, mutta sen katsotaan olevan tarpeellista silloin, kun käsitellään ennalta määriteltyjä asioita, kuten organisaation strategiaan tai lakeihin perustuvia asioita. Dialogisessa kehittämisessä tarvitaan aitoa dialogia organisaation eri toimijoiden välillä ja vastuu kehittämisestä jakautuu myös yksilöille. Tämä kehittämismalli on osallistavampaa ja siinä hyödynnetään erilaisia osaamisaustoja ja näkemyksiä. Käänteisessä kehittämisessä mennään syvemmälle vastuun jakamisessa vain yksilöille, mikä voi tehdä siitä melko rajatussa käytössä olevan organisaation kehittämismallin. Paras hyöty näistä kolmesta kehittämismallista tuleekin, kun niitä yhdistelee ja sitä kautta tunnistetaan organisaatioon sopivimmat kehittämismenetelmät ja niiden ympärille muodostuvat oppimisympäristöt. (Kupias & Peltola, 2019, s. 21)

Myös järjestelmien käyttöönotossa ja käytössä on osattava huomioida osaamisen kehittymisen tukemista. Järjestelmien käyttö on oleellisesti kytketty organisaatioiden toimintamalleihin ja voidakseen käyttää järjestelmiä tarkoituksenmukaisesti, on käyttäjien ymmärrettävä näiden välinen yhteys, jota voidaan kutsua toimintamallitiedoksi. Toimintamallitiedolla kuvataan laajasti organisaatiota ja muun muassa sen tavoitteita, prosesseja ja käytäntöjä sekä järjestelmien käytön yhteyttä näihin. Organisaation toimintaa toteutetaan ja kehitetään järjestelmiä käyttäen ja soveltaen. Samalla kehitetään järjestelmiä,

jotta niillä voidaan toimia kehittyvässä organisaatiossa entistä tehokkaammin. Järjestelmien käyttäjien osaamisen kehittämisessä on tärkeää ymmärtää käytännön työn eri vaiheiden yhteys järjestelmiin. Tällä tavoin on mahdollista oppia järjestelmän peruskäytön lisäksi myös soveltamaan sitä ja kehittämään uusia käytäntöjä ja prosesseja. Tällaista työssä oppimista kutsutaan sopeuttavaksi ja kehittäväksi oppimiseksi (kuva 3). Sopeuttava oppiminen vastaa Kupiaksen ja Peltolan (2019, s. 21) mallin sopeuttavaa kehittämistä. Siinä järjestelmän käyttäjä ottaa käyttöön järjestelmän toiminnallisuudet sellaisenaan ja oppii hyödyntämään niitä toistuvissa rutiini- ja perustehtävissään esimerkiksi harjoittelemalla eri toimintoja järjestelmän testiympäristössä. Kehittävä oppiminen puolestaan perustuu aiempien käytänteiden tarkasteluun ja niiden tekemisen kehittämiseen ja uudistamiseen. Kehittävässä oppimisessa muodostetut uudet toimintatavat voivat joko tukea järjestelmän nykytilaa tai synnyttää tarvetta myös järjestelmän kehitykselle. Näitä eri työssäoppimisen menetelmiä painotetaan järjestelmien elämänsä eri vaiheissa eri tavoin. Kun uutta järjestelmään otetaan käyttöön, hyödynnetään erityisesti sopeutuvaa oppimista. Järjestelmän käyttövalmiiksi saaminen on puolestaan vaatinut kehittävää oppimista, minkä hyödyntäminen jatkuu myös järjestelmän jatkokehitysvaiheissa. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 11–15)

Kuva 3 Oppimisen tukeminen käyttöönottoprosessissa. Sopeutuva ja kehittävä oppiminen. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 14).



2.2.1 Ohjeet osaamisen kehittämisen tukena

Organisaatioissa kehitetään osaamista eri keinoin, jolloin oppimista tapahtuu välillä ihan huomaamatta työympäristön eri tilanteissa. Uutta tietoa voi tulla paikoitellen hyvinkin paljon ja sen jäsentely ja muistaminen vie aikaa. Jotta uusi tieto jää pysyvästi organisaation työntekijöiden käyttöön ja se ehditään omaksua, on hyvä hyödyntää ja laatia eri menetelmiä sen tueksi. Tässä alaluvussa tarkastellaan dokumentoinnin, ohjeiden ja muun kirjallisen materiaalin roolia pääkäyttäjän ja järjestelmiin liittyvän osaamisen kehittämisen menetelmänä ja tukena.

Mäkisaloon (2003, s. 178) mukaan Holma ym. (2001) kuvailevat dokumentoinnin eduksi organisaation toimintojen näkyviksi tekemistä, jolloin myös niiden muuttaminen, kehittäminen ja arviointi mahdollistuu. Työntekijöiden arkea selkeyttää ja helpottaa, kun myös työtehtävät ja vastualueet on spesifioitu ja avattu kirjallisesti. Muina etuina voidaan katsoa olevan se, että muodostettua dokumentaatiota ja materiaalia on mahdollista hyödyntää organisaation koulutus- ja perehdytystilaisuuksissa. (Mäkisalo, 2003, s. 178) Ohjeista saa tukea myös työn tekemiseen. Kun työn tekeminen muuttuu tai sen tekemistä vasta opetellaan ja uutta tietoa on opittava jatkuvasti, voi hyvä ohje tuoda varmuutta ja turvallisuuden tunnetta työntekoon ja siinä noudatettaviin käytäntöihin ja toimintamalleihin. (Huisi Business, 2020) Ohjeiden voidaan siis katsoa edistävän ja tukevan organisaatiossa tapahtuvaa kehittämistä ja työtehtävien tekoa. Kirjallisen ohjeen laatimisessa kannattaa kuitenkin huomioida tiettyjä tekijöitä, jotta siitä muodostuu laadukas, selkeä, käyttäjäystävällinen ja olennaisiin asioihin keskittyvä (Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 295; Kostamo ym., 2022, s. 115).

Kostamo ym. (2022, s. 115) suosittelevat tarkastelemaan kirjoittamista prosessina (kuva 4), joka sisältää seitsemän eri vaihetta. Vaikka prosessikirjoittamista kehoitetaan käyttämään pidempien tekstien, kuten raporttien ja opinnäytetöiden kanssa, on sen runko hyödynnettävissä myös lyhyempien oppaiden ja ohjeiden tekoon. Kirjoittamisprosessi aloitetaan aiheeseen paneutumalla ja suunnittelulla. Tätä voi toteuttaa käytännössä esimerkiksi listoilla, ideoinnilla, miellekartoilla, lähteiden hakemisella ja lähteisiin tutustumisella. Seuraavaksi siirrytään luonnosteluvaiheeseen, jossa aihetta rajataan tarkemmaksi. Myös sisällön ja rakenteen luonnostelu ja muodostus auttaa lähteiden

valikoimisessa. Samalla käynnistyy oman tekstin dialogi lähdeaineiston kanssa. Kun tekstiversioiden kirjoitus lähtee käyntiin ja etenee, alkaa syntyä kielellisiä ja tyyllisiä valintoja, jotka määrittelevät tekstin sisältöä ja ulkoasua. Kun ensimmäiset versiot tekstistä ovat valmiina, kerätään niihin palautetta, jonka pohjalta tekstiä, sen ulkoasua ja kokonaisuutta muokataan ja viimeistellään. Lopuksi valmis tuotos julkaistaan. (Kostamo ym., 2022, s. 115–128)

Kuva 4 Kirjoittamisprosessi (Kostamo ym., 2022, s. 115)



Kun ohjeen toteutusprosessi jaetaan kuvan 4 mukaisesti ja sen eri vaiheet tehdään näkyviksi, on helpompaa huomioida hyvän oppaan tunnuspiirteitä laatimisvaiheen edetessä. Kun opasta ideoidaan, on tärkeää miettiä ja määritellä kenen käyttöön opas tulee. Esimerkiksi järjestelmien kohdalla loppukäyttäjää palveleva käyttöopas ei ole sisällöltään sama, kuin pääkäyttäjille suunnatut ohjeistukset. Jo luonnosteluvaiheessa kannattaa suunnitella oppaan rakennetta, muotoa, kieltä ja ulkoasua. Rakenteen tulee olla johdonmukainen ja edetä vaiheittain. Teksti kannattaa jakaa osiin hyödyntämällä selkeää otsikointia ja kappalejakoja. Ohjeen sisältö kannattaa pitää napakkana ja ytimekkäänä, mutta kuitenkin riittävän kattavana ja tarkkaan kuvailtuna. On tärkeää, että esitellyn aihealueen kaikki vaiheet, myös välivaiheet, esitellään, jos ne ovat oleellisia kokonaisuuden ymmärtämiselle ja ohjeen noudattamiselle. (Huisi Business, 2020; Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 297–299; Kotimaisten kielten keskus, n.d.; Oiva, 2017; Sarkkinen, 2021; Torppa, 2014, s. 125–128)

Käskymuoto on oppaan kielelle luonteva valinta, koska se auttaa hahmottamaan mitä on tehtävä ja missä järjestyksessä. Ohjeen kohderyhmästä ja sen tarpeista riippuen ohje voi olla esimerkiksi teksti-, kuva- tai videomuodossa. Eri muotoja voi myös yhdistellä. Esimerkiksi tekstiohjeita voi havainnollistaa kuvilla tai ohjevideoon lisätä tekstiä. Sisällysluettelo auttaa löytämään oppaasta eri sisältökohdat nopeasti ja erilaiset listat ja luettelot helpottavat ohjeen lukemista ja hahmottamista. Ohjeen muodosta riippumatta on tärkeää muistaa sen helppokäyttöisyys. Julkaistujen ohjeiden on myös löydettävä silloin, kun niitä tarvitaan eli julkaisualustalla ja -muodolla on väliä. Organisaatioissa jaetaan ohjeita muun muassa sähköpostin liitteenä, intranetissä ja digitaalisilla alustoilla kuten Teamsissa. Toisinaan ohje julkaistaan useassa paikassa, mikä voi sekä helpottaa että haastaa sen etsimistä ja löytämistä. Jotta laadittu opas palvelee kohderyhmää, on organisaatioissa sovittava selkeästi mistä se löytyy. Kohderyhmää voi myös hyödyttää, että ohjetta ja sen käyttötapoja käydään yhteisesti läpi, kun se julkaistaan. Jos ohjetta päivitetään, on tästä tiedotettava sen käyttäjiä ja selostettava mitä muutoksia ohjeeseen on tehty. (Huisi Business, 2020; Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 297–299; Kotimaisten kielten keskus, n.d.; Sarkkinen, 2021, Torppa, 2014, s. 125–128)

Organisaatioissa käytössä olevien järjestelmien parhaimpina asiantuntijoina toimivat järjestelmien pääkäyttäjät. Organisaation työntekijöinä he tuntevat myös organisaation tekijät ja toiminnot. Näin ollen on luontevaa, että he valmistelevat ja tuottavat järjestelmään liittyvät ohjeistukset organisaation sisällä. Pääkäyttäjät voivat myös selvittää, löytyykö järjestelmätoimittajalta valmiita ohjeistuksia ja koulutusmateriaaleja, joita organisaation eri tasoiset käyttäjät voivat työskentelyssään hyödyntää. Loppukäyttäjille voi kuitenkin olla tarkoituksenmukaisempaa, että omalle organisaatiolle laaditaan juuri sen käyttötarkoituksia vastaava ohjeistus, joka määrittelee tarkasti järjestelmän eri käyttötilanteet ja niihin liittyvät tehtävät vaihe vaiheelta. Kun loppukäyttäjillä on tiedossa esimerkiksi millä tarkkuudella, milloin, miten ja miksi järjestelmään kirjataan tietoja, pysyvät järjestelmään lisätyt tiedot paremmin ajan tasalla ja oikeina. (Loikkanen, 2018) Järjestelmäohjeistuksissa on lisäksi tarpeellista huomioida eri tason käyttäjät ja erilaiset näkökulmat. Opas voi olla laajempi, jolla käyttäjä voi perehtyä haluttuun toiminnallisuuteen syvällisemmin tai kiteytetty pikaopas, jota voi hyödyntää muistilistan tavoin. Ohjeisiin sisällytetään tietoa esimerkiksi järjestelmän vaikutuksista käytäntöjen muutoksiin, käyttötilanne-esimerkkejä sekä tarkkoja yksityiskohtia sisältäviä ohjeita eri käyttöominaisuuksista. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 27).

2.2.2 Tiimityöskentely osaamisen kehittämisen tukena

Järjestelmän ylimmäksi pääkäyttäjäksi, joka vastaa järjestelmän kehityksestä ja toimii yhteyshenkilönä järjestelmätoimittajalle, suositellaan valittavan yksi henkilö organisaation sisältä. Sen lisäksi voi kuitenkin olla tarpeellista myöntää järjestelmän pääkäyttäjäoikeuksia myös muille henkilöille, jotta kaikki pääkäyttäjätehtävät eivät ole sidottuna vain yhden henkilön taakse. Mitä suurempi organisaatio on, sitä merkittävämpää on, että pääkäyttäjiä on useita. (Loikkanen, 2018) Kun samalla järjestelmällä on useita pääkäyttäjiä, on heidän mahdollista työskennellä tiiminä, ratkoa järjestelmään liittyviä ongelmia, kehittää järjestelmää ja tukea loppukäyttäjiä yhdessä. Esimerkiksi ohjetekstien valmisteluprosessiin (kuva 4) kuuluvassa palautteen keruussa ja ohjetekstien toimivuuden testauksessa voi hyödyntää muita organisaation pääkäyttäjiä (Sarkkinen, 2021). Toimiessaan tiiminä myös pääkäyttäjien yhdessä oppiminen mahdollistuu uudella tavalla.

Luvun 2 alussa avattiin digitalisaation vaikutuksia ja sen tuomia muutoksia työelämään. Yhtenä näistä on lisääntyvä tietotyö, jolla tarkoitetaan muun muassa tietotekniikkaa edellyttäviä ja hyödyntäviä työtehtäviä, kuten esimerkiksi pääkäyttäjätehtäviä. Tietotyön asiantuntijoille on yhä tavanomaisempaa työskennellä verkostomaisesti esimerkiksi tiiminä. Tiimityöskentelyllä tavoitellaan muun muassa asiantuntijoiden osaamisalueiden kohtaamista ja luontevaa tiedon jakamista, sekä sitä kautta asiantuntijoiden osaamisen jatkuvaa päivittymistä. Kun asiantuntijalla on mahdollisuus hyödyntää ympärillä olevaa kollektiivista asiantuntijuutta, on hänellä pääsy laajempaan ja monipuolisempaan tietopooliin. Tämä kehittää ja laajentaa paitsi asiantuntijan omaa osaamista myös hänen näkökulmiaan ja ongelmanratkaisukykyään. (Parviainen, 2006, s. 155–156; Pyöriä, 2006, s. 55–56)

Isona osana organisaatiossa tapahtuvaa oppimisen tukemista voidaan näin ollen todeta olevan vuorovaikutuksellisuus ja tiedon jakaminen henkilöstön ja sen muiden sidosryhmien kesken. Se koetaan kuitenkin toisinaan vaikeana toteuttaa käytännössä, minkä takia sitä kannattaa tukea varaamalla sen toteutumiseen aikaa ja sopivia mahdollisuuksia. (Kupias & Peltola, 2019, s. 111; Mäkisalo, 2003, s. 135) Yhteisissä tilaisuuksissa voidaan muun muassa jakaa arjessa kohdattuja ongelmia sekä niihin hyväksi koettuja käytännön vinkkejä ja ratkaisuja (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 27). Samaa toteaa myös Koivunen (2005, s. 42–44), joka tarkastelee artikkelissaan kollektiivista asiantuntijuutta ja sen edellytyksiä. Yhtenä

osaamisen jakamisen keinona toimivat säännölliset, toistuvat ja pelkistetyt rutiinikäytänteet. Jotta ne tukevat halutusti tiedon jakamista, on niiden synnyttävä ja muotouduttava asiantuntijoiden välillä omalla painollaan ilman organisaation asettamia raameja. (Koivunen, 2005, s. 42–43)

Pelkästään sopivien tilanteiden, kuten tiimityöskentelyn mahdollistaminen, ei takaa osaamisen jakamista organisaatiossa. Voidakseen jatkuvasti kehittää osaamistaan on asiantuntijoiden myös osattava ja haluttava jakaa osaamistaan muille. Oppailla ja muilla materiaaleilla on paikkansa osaamisen kehittämisessä, mutta niiden sijaan tiedonjaossa voi hyödyntää myös esimerkiksi tarinankerrontaa tai omia kokemuksia. Aihealueen mukaan myös käytännössä näyttäminen voi toimia luontevana ja toimivana tiedonjaon menetelmänä. Käytäntöjä yhdistelemällä on mahdollista löytää organisaatiolle ja sen toimijoille parhaimmat ja sopivimmat tavat jakaa osaamista. (Koivunen, 2005, s. 43; Talja, 2006, s. 64–65)

Tiimissä oppimiseen vaikuttaa moni tekijä. Oppivia tiimejä yhdistää muun muassa yhteisesti koettu merkityksellinen näkemys tiimin suunnasta ja kehittymistavoitteista, joita kohti ohjaa yhdessä asetetut ja sopiviksi määritellyt pelisäännöt. Voidakseen kehittyä on tiimin aluksi ymmärrettävä ja hyväksyttävä tiimin nykyinen osaamistila, jotta voidaan tehdä suunnitelma siitä, miten ja mihin suuntaan osaamista halutaan kehittää. Oppivassa tiimissä arvostetaan oppimista ja kehittymistä. Sitä edistetään jakamalla tietoa ja auttamalla toisia. Yhteisesti käytössä olevat työkäytännöt tukevat tätä, mutta se vaatii tiimiläisten sitoutumista ja halua. Tiimissä on myös oltava turvallinen olo, jotta osaamisen kehittämistä tapahtuu. Joskus oppiminen tapahtuu kokeilun tai jopa virheen kautta ja jotta niistä saatu tieto pystytään jakamaan muille, on työ- ja tiimiympäristössä oltava keskinäistä luottamusta. Osallistamisella, avoimella dialogilla ja myönteisellä palautteella voidaan rakentaa tiimin keskeistä luottamusta. Kun tiimin sisältä löytyy luottamusta ja rakentavaa yhteishenkeä, voidaan jakaa myös erilaisia näkökantoja sekä antaa kriittistä palautetta. Tällä tavoin edistetään entisestään organisaatiossa tapahtuvaa osaamisen kehittämistä ja jakamista. (Kupias & Peltola, 2019, s. 85–113)

3 Pääkäyttäjäoppaan toteutus ja menetelmät

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:n käytössä olevalle jäsenhallintajärjestelmälle pääkäyttäjäopas ja sen avulla kehittää organisaation pääkäyttäjien osaamista. Kehittämistyöllä lähdettiin hakemaan ratkaisuja JHL-organisaation jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjien kokemuksiin haasteisiin, joita itsenäisten ja muista pääkäyttäjistä erillään olevien työskentelymallien oli koettu aiheuttavan. Tässä luvussa esitellään tämän kehittämistyön toteuttamisprosessia sekä siihen valittuja menetelmiä ja lähestymistapoja.

3.1 Kehittämistyön menetelmien valinta

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli ratkaista käytännön työssä esiintyviä haasteita ja pyrkiä saamaan aikaan muutosta kehittämällä jotain uutta yhdessä työyhteisön sisällä. Tämän takia valitsin työn ensisijaiseksi menetelmäksi toimintatutkimuksen. Ojasalo ym. (2015, s. 58) kuvailevat toimintatutkimusta menetelmäksi, jota käytetään käytännön ongelmien ratkaisemiseen. Ratkaisun tavoittelun lisäksi menetelmällä kerätään lisää tietoa ongelmasta ja kehitetään siihen liittyvää ymmärrystä. Toimintatutkimukseen osallistuu tutkijan ja kehittäjän lisäksi aktiivisesti ne toimijat, joiden käytännön työssä esiintyviä haasteita ratkotaan. Tämän kehittämistyön kohderyhmäksi rajautui selkeästi JHL-organisaation jäsenhallintajärjestelmän järjestelmätiimiin kuuluvat pääkäyttäjät. Jotta heidän kokemuksiinsa haasteisiin löydettäisiin toimiva ratkaisu, oli kannattavaa työstää ratkaisun löytämistä yhdessä tiimin kesken. Kun työyhteisö osallistetaan ongelmanratkontaan alusta alkaen, on heidän helpompi myös ottaa kehitetty ratkaisumalli jatkuvaan käyttöön. (Ojasalo ym., 2015, s. 58-59)

Tässä kehittämistyössä tavoitteena oli kehittää ratkaisumalli pääkäyttäjien kokemuksiin haasteisiin, joiden koettiin aiheutuvan pääosin liiallisen itsenäisestä työskentelymallista. Pääkäyttäjien eristyneisyyden tunnetta lisäsi se, että eri pääkäyttäjävastuut oli jaettu organisaatiossa pääkäyttäjien kesken ja tarkempi tietämys muiden pääkäyttäjien työtehtävistä tai erityisesti niiden tekemisestä oli rajallista. Tämä koettiin erityisen haasteellisenä lomien ja muiden poissaolojen sekä niistä aiheutuvien sijaistamisvaiheiden aikana. Pääkäyttäjien kokemia haasteita lähdettiin purkamaan organisaatiossa keväällä 2022 muodostamalla pääkäyttäjistä virallinen tiimi, jolle nimettiin tiiminvetäjä. Tiimin

muodostuksella tavoiteltiin luontevasti lisääntyvää yhteistyötä ja kollektiivista entiteettiä, jonka yhteistä ja eri tehtävälueille jakautunutta osaamista pääkäyttäjien olisi mahdollista hyödyntää työtehtävissään. Jotta aiemmin itsenäisesti tehtyjen työtehtävien sisällöt ja eri vaiheet avautuivat kaikille tiimin jäsenille, oli tiimin sisällä ensin jaettava systemaattisesti osaamista ja opittava muiden työtehtävien sisällöistä. Kehittämistyöllä ei tavoiteltu sitä, että kaikilla pääkäyttäjillä tulisi jatkossa pysyvästi olla samanlainen osaamistaso kaikista järjestelmätiimin tehtävistä. Sen sijaan sillä haettiin ratkaisua, joka kehittäisi pääkäyttäjien osaamista, mahdollistaisi tehokkaasti jatkuvan perehdytyksen ja kertauksen sekä loisi pääkäyttäjille paremmat valmiudet tiimin sisällä tapahtuvan työn tekemiseen.

Opinnäytetyön tietoperustassa tarkasteltiin organisaatioiden järjestelmiin liittyvää käyttöä ja digitalisaation vaikutusta järjestelmien ja toimintamallien yhä vahvistuneempaan yhteyteen. Tietoperustan ytimenä toimi pääkäyttäjien osaamisen kehittäminen ja jakaminen työelämässä sekä yksilöinä että tiiminä. Teoriaosiossa tarkasteltiin lisäksi tämän opinnäytetyön toiminnallisen osion eli laaditun kirjallisen oppaan merkityksellisyyttä yhtenä menetelmänä tukea pääkäyttäjien osaamisen kehittymistä ja ylläpitoa. Tietoperustaosiossa esiteltyjä osaamisen kehittämisen ja kirjallisten ohjeiden tekoon liittyviä menetelmiä hyödynnettiin vahvasti oppaan laatimisvaiheessa.

3.2 Aineiston tuottaminen

Kun idea pääkäyttäjäoppaan laatimisesta sai myönteisen vastaanoton sekä JHL-organisaatiolta että sen järjestelmätiimiltä, aloitettiin aineiston keruu eli oppaan sisällön suunnittelu. Toimintatutkimus luokitellaan tavallisesti laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi, jonka eri etenemisvaiheissa on muistettava hyödyntää osallistavia menetelmiä, kuten kyselyitä ja haastatteluita. Laadullisille menetelmille olennaiseen tapaan myös tässä kehittämistyössä tutkija työskenteli läheisesti tutkittavien kanssa työskennellessään JHL-organisaation jäsenhallintajärjestelmän ylimpänä pääkäyttäjänä ja pääkäyttäjien tiiminvetäjänä. (Ojasalo ym., 2015, s. 61 & 105)

Kun tutkija toimii osana tutkittavien arkea ja toimintaympäristöä, on hänen mahdollista tehdä havaintoja ja kerätä sen avulla aineistoa. Pidempiaikaista ja systemaattista toimintaympäristöön osallistumista voidaan tarkastella laadullisen tutkimuksen lisäksi myös

etnografisena tutkimusotteena. Etnografialla pyritään kuvamaan esimerkiksi organisaation aitoa ja jatkuvaa toimintaympäristöä sekä muodostamaan siitä jäseneltyä kuvaa. Havainnointi on laadullisen tutkimuksen lisäksi myös merkittävä etnografiassa hyödynnetty menetelmä. Tehdyt havainnot pyritään kirjaamaan mahdollisimman pian havainnointihetken jälkeen muistiinpanoiksi, jotta ne eivät varaudu vain tutkijan muistin varaan ja niihin on mahdollista palata tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa. Ulkopuoliselle tutkijalle havainnointi voi olla haastavaa, koska pääsy työyhteisöön ei välttämättä ole säännöllistä ja jatkuvaa. Havainnointia tukee työyhteisössä vallitseva luottamus, jonka syntyminen vie aikansa. Jos toimintaympäristö, jossa kehittämistyötä tehdään, ei ole tutkijalle entuudestaan tuttu eikä tutkija tutkittaville, voi havainnointi osoittautua jopa häiritseväksi eikä toimintaympäristöä pääse tarkkailemaan sen luonnollisessa muodossa. Havainnoinnin toteutumisen osalta toimintaympäristön tunteminen ja siihen tutustuminen on tärkeää, jotta tutkija tunnistaa eron tavanomaisen ja poikkeavan toiminnan välillä. Koska etnografiassa osallistuminen toimintaympäristön toimintaan ei ole vain hetkellistä, on tutkijan kiinnitettävä erityisen tarkkaan huomiota omien toimien ja valintojensa eettisyyttä tutkimuksen eri vaiheissa. (Ojasalo ym., 2015, s. 114-118; Paloniemi & Collin, 2018, s. 201–202) Koin aiheelliseksi huomioida erityisesti nämä haasteet omalla kohdallani työskennellessäni samanaikaisesti organisaation pitkäaikaisena työntekijänä ja tämän kehittämistyön tutkijana.

Kun kehitetään uusia toimintamalleja ja haetaan ratkaisuja työyhteisössä koettuihin yhteisiin haasteisiin, ovat tiimityöskentely ja yhteisölliset menetelmät oleellisia. Yhtenä menetelmänä voidaan hyödyntää luovaa ongelmanratkaisua, jonka tarkoituksena on antaa niin paljon aikaa ideoinnille, että usein toistuvien ideoiden tyrehdyttyä päästään kiinni uusiin ja luoviin ajatuksiin. Niiden esiintuomista edistää osallistujien avoimuus ja positiivisuus kehitystä ja ideointia kohtaan. Ajan lisäksi menetelmä edellyttää toteutuakseen vetäjää, joka ohjaa tiimiä ratkomaan ongelmaa myönteisesti. Kun keksitään ideoita, voi vetäjä ohjata keskittymään ensin vain niiden positiivisiin puoliin ennen haasteiden huomioimista. Haasteita voidaan sopia käsiteltävän ”miten” -kysymyksillä, jolloin jo niiden esiintuomisvaiheessa lähdetään hakemaan aktiivisesti ratkaisua. Tiimiläisiltä odotetaan rakentavaa tiimihenkeä, avointa asennetta ja halua ongelmanratkaisuun. Sekä vetäjän että tiimiläisten on hyvä tiedostaa, millainen haitallinen vaikutus kielteisyydellä on esimerkiksi luovuuteen ja halukkuuteen tuoda esiin uusia ideoita. (Ojasalo ym., 2015, s. 158–159)

Yleisimpiä luovan ongelmanratkaisun menetelmiä ovat aivoriihityöskentely, jossa osallistujat ratkovat ongelmaa ideoimalla uudenlaisia lähestymistapoja sekä oppimiskahvila, jossa samaa käsitellään eri näkökulmista eri kokoonpanoilla. Aivoriihityöskentelyssä ideaali ryhmäkoko on 6–12 henkilöä ja oppimiskahvilassa vähintään 12 henkilöä. (Ojasalo ym., 2015, s. 160–162) Toivelistatekniikkaa hyödynnetään menetelmänä esimerkiksi silloin, kun halutaan selvittää mitä asiakkaat tai muut sidosryhmät odottavat ja tarvitsevat. Toivelistatekniikalla keskitytään huomioimaan odotuksia ja niihin liitettyjä hyötyjä. Tavoitteena on saada tuotua esiin myös sellaisia tarpeita, joita ei olla aiemmin tiedostettu. Ryhmässä tai yksilöinä esitettyjen toiveiden ei tarvitse olla realistisia, vaan kaikki esitetty kirjoitetaan ylös, mikä innostaa keksimään lisää. (Ojasalo ym., 2015, s. 172–173)

Tässä kehittämistyössä päädyttiin muodostamaan aineistorunko ensin toivelistatekniikalla ja sen jälkeen jatkamaan aineistonkeruuta ryhmäkeskusteluilla ja osallistavilla työpajoilla. Nämä koettiin toimivina menetelmiä muun muassa järjestelmätiimin alle kuuden hengen ryhmäkoon takia ja koska kehittämistyön ongelman ratkaisumalli, opas, oli jo valittu ja päätetty ennakkoon. Tiimipalaverien lisäksi työn aikana hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia ja aiempia organisaation käytössä olleita ohjemateriaaleja. Näiden menetelmien käytön mahdollisti sujuvasti oma vahva aiempi tuntemukseni organisaatiosta ja sen toimijoista.

4 aSuite-jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osiossa on suunniteltu ja toteutettu Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:n käytössä olevan jäsenhallintajärjestelmän opas järjestelmän pääkäyttäjille. Tässä luvussa avataan kehittämistyön taustatietoina JHL:n käytössä olevaa jäsenhallintajärjestelmää ja sen ominaisuuksia sekä organisaation pääkäyttäjien keskeisimpiä tehtäviä järjestelmässä. Lisäksi luvussa kuvataan oppaan laatimisprosessi sekä esitellään sen valittu sisältö ja muoto.

4.1 JHL:n aSuite-jäsenhallintajärjestelmä

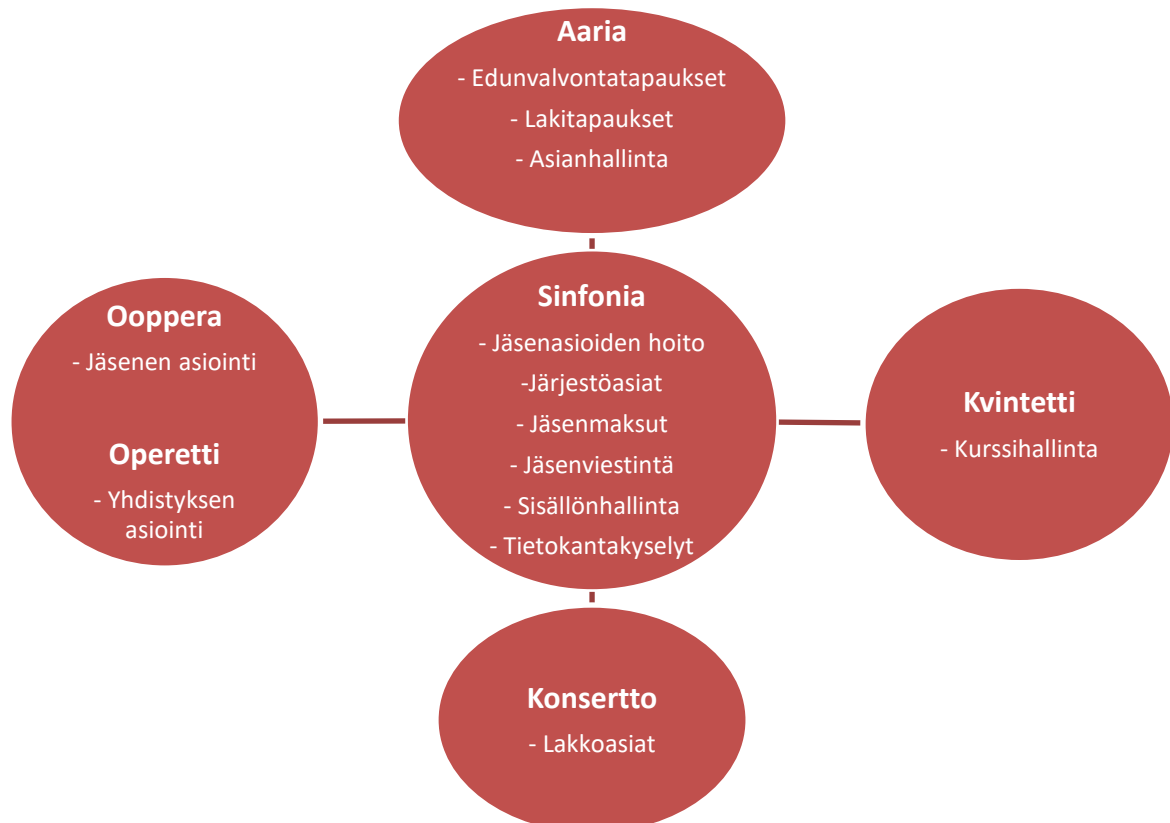
Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:ssä on noin 165 000 jäsentä, joiden erilaisia jäsenasioita jäsenhallintajärjestelmällä ja sen sähköisillä palveluilla tuotetaan (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry, n.d.). JHL:n nykyisenä jäsenhallintajärjestelmänä toimii Futunio Oy:n toimittama aSuite-järjestelmä, joka otettiin vaiheittain käyttöön vuosina 2017–2019. Järjestelmätoimittajana Futunio Oy (Futunio, n.d.a) kuvailee olevansa ”ainoa toimittaja Suomessa, jonka fokuksessa ovat pelkästään ammattiliitot ja työttömyyskassat”. Keskittämällä järjestelmäntarjontansa tietylle alalle ja ymmärtämällä sen toiminnan ja erityispiirteet Futunio on luonut järjestelmäkokonaisuuden, joka on rakennettu ammattiliittomaailmaan sopivaksi ja jota kehitetään ammattiliittojen kehityssuunnat huomioiden. (Futunio, n.d.a) Vaikka aSuite-järjestelmä on käytössä useissa eri ammattiliitoissa, on Futunio liittojen toiveiden mukaisesti räätälöitynyt eri liitoille toisistaan hieman poikkeavia versioita järjestelmästä. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan JHL:n käytössä olevaa aSuite-moduulien muodostamaa kokonaisuutta.

aSuite-jäsenhallintajärjestelmä (kuva 5) koostuu eri moduuleista, jotka JHL:n henkilöstöön kuuluvien loppukäyttäjien näkökulmasta toimivat saumattomasti yhden sisäänkirjautumisen takana. Kaiken keskiössä toimii jäsentietojärjestelmän ydin, Sinfonia. Sinfonia-moduulissa tarkastellaan, käsitellään ja päivitetään muun muassa jäsenten yhteystietoja, työsuhdetietoja ja mahdollisia liiton luottamus- tai järjestötehtäviä sekä lähetetään jäsenkohtaisia viestejä. Sen kautta voidaan tehdä tietokantakyselyitä ja hakea haluttuja tietoja kootusti jäsenrekisteristä esimerkiksi kohdennettua viestintää varten. Sillä hallinnoidaan lisäksi ammattiliiton yhdistysten ja jäsenten maksuja. Järjestelmän

pääkäyttäjät hallinnoivat ja päivittävät Sinfonian kautta muun muassa JHL:n henkilökunnan käyttöoikeuksia järjestelmään sekä järjestelmän resurssitekstejä ja viestipohjien sisältöjä.

Aaria-moduulilla hallinnoidaan jäsenten edunvalvonta- ja lakitapauksia sekä muita jäsenten yhteydenotoista muodostuneita jäsentapauksia. Ooppera-moduuli toimii jäsenen asiointipalvelukanavana, jonka kautta voi päivittää esimerkiksi yhteys- ja työsuhdetietoja. Sen käyttö vaatii jäseneltä käyttötunnukset ja sisäänkirjautumisen. Operetti-moduuli toimii asiointimoduulina ammattiliittoon kuuluvien yhdistysten toimihenkilöinä toimiville aktiivijäsenille. Operetin käyttö vaatii käyttäjätunnukset ja sen kautta yhdistys voi esimerkiksi lähettää viestejä yhdistyksensä jäsenille sekä tarkastella ja päivittää yhdistyksen jäsenten tietoja. JHL:n henkilöstö hyödyntää Oopperaa ja Operettia myös uutiskanavana jäsenten ja yhdistysten suuntaan. Kvintetti-moduulia käyttää JHL:n koulutuksen toimialue, joka hallinnoi JHL-opiston jäsenille ja aktiiveille järjestämiä kursseja ja tapahtumia sekä niiden ilmoittautumisia ja muita käytännön asioita. Konsertto-moduulilla hallinnoidaan lakkoasioita ja muun muassa mahdollistetaan lakkoavustusten hakeminen jäsenille Ooppera-moduulin kautta.

Kuva 5 aSuite-jäsenhallintajärjestelmä



aSuite-järjestelmän eri moduuleista koostuvan kokonaisuuden tarkoituksena on hallinnoida ammattiliiton jäsenyyden elinkaarta kattavalla tai osittaisella automatisoinnilla.

Automatisoinnit edellyttävät jatkuvasti päivittyvää ja ajan tasalla olevaa jäsenrekisteridataa, minkä takia järjestelmän käyttäjäystävällisyyteen on panostettu niin liittojen henkilökunnan kuin jäsentenkin näkökulmista. Erilaisilla automatisoinneilla pyritään tehostamaan liitoissa tehtäviä rutiinitöitä ja vapauttamaan palkatun henkilöstön työaika esimerkiksi kehitystyöhön ja jäsenpalveluun. (Futunio, 2021) Kaikki järjestelmässä tehtävä työ ei ole kuitenkaan toistuvaa tai rutiininomaista eikä näin ollen automatisoitavissa. Tällaisia töitä ovat muun muassa iso osa JHL:n järjestelmätiimin eli järjestelmän pääkäyttäjien töistä.

4.2 JHL:n pääkäyttäjien keskeisimmät tehtävät

JHL:n järjestelmätiimissä työskentelee kolme järjestelmäneuvojaa ja yksi jäsenpalvelukehityksen asiantuntija, jotka työskentelevät jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjinä. Heidän lisäksi tiimiin kuuluu järjestelmäasiantuntija, joka toimii jäsenhallintajärjestelmän ylimpänä pääkäyttäjänä ja tiiminvetäjänä. Järjestelmätiimin rinnalla työskentelee lisäksi JHL-organisaation maksupalvelutiimi, joka vastaa muun muassa työnantajien perimistä jäsenmaksuista, muista järjestelmään kirjatusta jäsenmaksuista ja jäsenyhdistyksille tehtävästä varojenjaosta. Maksupalvelutiimillä on järjestelmätiimin tapaan laajemmat pääkäyttäjätason käyttöoikeudet aSuite-järjestelmään, kuin muilla JHL:n palkatulla henkilöstöllä, mutta heidän työtehtävänsä on rajattu tämän kehittämistyön ulkopuolelle.

Järjestelmätiimin pääkäyttäjien tehtäviin kuuluu ensisijaisesti JHL:n henkilökunnan ja jäsenten neuvonta- ja tukitehtävien rinnalla muun muassa seuraavia tehtäväkokonaisuuksia:

- järjestelmän kehitys järjestelmätoimittajan kanssa
- SQL-tietokantakyselyt ja muut tietokantakyselyt
- tietokantakyselyiden ristiinajot
- aSuiten ongelmatilanteiden ratkaiseminen
- tikettien luonti järjestelmätoimittajan JIRA-järjestelmässä
- työjonojen reititykset
- jäsenkorttiajot

- jäsenhallintajärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta
- jäsenhallintajärjestelmän koulutusten järjestäminen sekä ohjeiden tuottaminen
- Ooppera-moduulin ja Operetti-moduulin uutisten luonti
- lakkoasioiden hallinnointi
- jäsenmaksujen rästitysasiat
- tilastojen tuottaminen järjestelmällä ja PowerBI-tilastotyökalulla
- HTML-kielisten viestipohjien päivitykset
- jäsenten käytössä olevien moduulien sisältöjen ja tekstin hallinnointi sekä päivitys.

Järjestelmätiimille määritellyt työtehtävät ja niihin liittyvät vastuut on jaettu tiimin jäsenten kesken ja kirjattu tiimin vastuunjakotaulukkoon, jossa määritellään myös mahdolliset sijaistamiset eri tehtäville. Taulukko on tallennettu tiimin käyttöön Teams-alustalle.

4.3 Pääkäyttäjät opasta laatimassa

Oppaan laatimisprosessi jaettiin kolmeen osa-alueeseen: ideointiin ja suunnitteluun, aineiston tuottamiseen sekä oppaaseen koottavien ohjeiden laatimiseen. Tässä alaluvussa esitellään eri vaiheiden toteutus ja niissä käytetyt menetelmät.

4.3.1 Oppaan ideointi ja suunnittelu

Oppaan toteutus käynnistettiin järjestelmällä kolmetuntinen ideointipalaveri järjestelmätiimille lokakuussa 2022. Palaverin tarkoituksena ja tavoitteena oli suunnitella pääkäyttäjäoppaan sisältö eli määritellä ne pääkäyttäjien työtehtävät, joista haluttiin laatia vaiheittaiset ohjeet tiimin ja sen yksilöiden työtä tukemaan. Palaverissa hyödynnettiin ideoinnin ja ryhmäkeskustelun tukena toivelistatekniikkaa, jolla saatiin osallistettua pääkäyttäjät ideoimaan vapaasti ja jopa lennokkaasti sitä, mitä sisältöä heidän käyttöönsä kohdennettuun oppaaseen sisällytettäisiin. (Ojasalo ym., 2015, s. 172–173) Vapaan ideoinnin rinnalla käytettiin tiimin työtehtäväjakotaulukkoa, jolla varmistettiin, ettei mikään tiimin oleelliseksi koettu työtehtävä jäisi oppaan ulkopuolelle. Järjestelmäasiantuntija ja tiiminvetäjä fasilitoi tilaisuutta ja kirjasi ideoita ylös Word-tiedostolle, joka oli heijastettu näytölle näkymään tilassa muille tiimiläisille.

Ideointipalaverissa kerättiin yhteensä 26 pääkäyttäjien tehtäväaluetta, jotka järjestelmätiimi koki tarpeelliseksi liittää osaksi pääkäyttäjäopasta. Tiimin toiveet ja tarpeet oppaan sisällön osalta määrittivät ja vahvistivat, että tässä opinnäytetyössä työstetty opas on laaja kokonaisuus, jonka tarkoituksena on voida perehtyä syvällisesti järjestelmän toiminnallisuuksiin. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 27) Tämän takia pääkäyttäjäoppaan laatiminen määriteltiin alusta alkaen järjestelmätiimin kesken prosessiksi, joka tulee jatkumaan organisaatiossa myös tämän kehittämistyön päätyttyä. Kun järjestelmää kehitetään ja uudistetaan, päivitetään myös siihen liittyviä ohjeita, kuten jatkossa pääkäyttäjäopasta (Sarkkinen, 2021; Torppa, 2014, s. 125–128). Pääkäyttäjäoppaaseen liittyvät kehittämistoimet lisättiin tämän kehittämistyön aikana pysyviksi järjestelmätiimin työtehtäviksi työtehtävätaulukkoon. Tällä haluttiin varmistaa, että oppaan sisältöä laaditaan ja muokataan lisää jatkossakin.

Tähän opinnäytetyöhön priorisoitiin ja rajattiin yhdessä tiimin kesken ideopalaverissa syntyneeltä listalta kahdeksan pääkäyttäjien tehtäväaluetta, joista työstettiin vaihteittaiset ohjeet opinnäytetyöprosessin aikana ja jotka muodostivat JHL-organisaation pääkäyttäjäoppaan ensimmäisen version. Jäljelle jääneitä ideointipalaverissa esiin nostettuja tehtäväkokonaisuuksia ja niistä tehtyjä ohjeistuksia sovittiin liitettävän oppaaseen myöhemmin.

Pääkäyttäjäoppaaseen valitut ensimmäiset kahdeksan tehtäväaluetta olivat:

- SQL-tietokantakyselyt
- JIRA-tikettiohjeet
- lokakuussa 2022 julkaistu uusi toiminto: jäsenten tietojen massapäivitykset
- jäsenhankkijapisteiden toimitus ulkoiselle toimittajalle
- Excel-tiedostossa tehtävät tietojen ristiinajot ja Pivot-taulukot
- jäsenten kuulemisprosessi
- lakkoasiat
- jäsenkorttiajot.

4.3.2 Oppaan aineiston tuottaminen

Kun pääkäyttäjäoppaan sisältörunko oli muodostettu, sovittiin työskentelymalli ohjeistusten aineistonkeruulle. Laadullisissa tutkimuksissa on tavanomaista, että tutkija syventyy intensiivisesti tutkittavaan kohdeympäristöön ja kohderyhmään tehdessään osallistavaa havainnointia. Aineistonkeruu suunnitellaan tällöin joustavasti ja tutkija on valmis mukauttamaan menetelmiä tutkimusprosessin edetessä, jos sille koetaan tarvetta. Tämä korostuu erityisesti silloin, jos aineistoa kerätään pitkältä aikajaksolta. Tässä kehittämistyössä aineistoa kerättiin virallisesti alle kuusi kuukautta, mutta organisaatiossa tapahtuvaa havainnointia on tapahtunut pidempään tutkijan seitsemän vuoden työsuhteen aikana, millä on osittain ollut vaikutusta tutkijan tietojen ja osaamisen kehittymiseen. (Kivimäki, 2018, s. 66–67)

Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui osallistava työpajatyöskentely. Työpajat oli tarkoitus järjestää alkuvuodesta 2023, mutta akuutisti ilmaantuneiden tiimin osaamistäydennystarpeiden takia ensimmäiset työpajat aikataulutettiin jo loppuvuodelle 2022. Työpajoja järjestettiin kahdeksan kappaletta aikavälillä marraskuu 2022–helmikuu 2023 ja ne olivat kestoaltaan 1,5–2,5 tuntia. Työpajoissa käsiteltiin yhtä ennalta sovittua tehtäväkokonaisuutta kerrallaan. Aiheiden käsittelytavaksi sovittiin, että tehtäväalueesta ensisijaisesti vastaava pääkäyttäjät esitteli työpajan aikana tehtävän tekemistä käytännössä aSuite-järjestelmässä tai muussa tehtävälle olennaisessa ympäristössä vaihe vaiheelta, minkä pohjalta tutkija teki muistiinpanoja. Työpajoissa muut pääkäyttäjät esittivät tarkentavia kysymyksiä ja huomioita tehtävän tekoon liittyen. Samalla arvioitiin tiimin kesken työtehtävän nykyisiä toimintatapoja ja prosesseja sekä ideoitiin niiden mahdollista kehittämistä. Osaan työtehtävistä saatiin kerättyä toimivia, uusia havaintoja, jotka huomioitiin laadituissa ohjeistuksissa. Työpajojen aikana kerättyjen muistiinpanojen ja havaintojen pohjalta tutkijan tehtäväksi jäi laatia ja editoida työtehtäville vaiheittain etenevät ohjeistukset. Tähän hän sai tukea myös tiimin muilta pääkäyttäjiltä.

4.3.3 Oppaan sisältö

Voidakseen alkaa laatia oppaan sisältöä eli vaiheittaisia ohjeita oli tutkijan ensin analysoitava työpajoista syntynyt aineisto. Laadullisissa tutkimuksissa aineiston analysointi kuvataan

usein prosessiluontoisena, mikä tapahtuu vähitellen. Analysointia ei tehdä vasta sitten, kun koko aineisto on kasassa vaan sitä tehdään vaiheittain aineiston karttuessa. Tutkijan vastuulla on löytää aineistosta toistuvia teemoja ja muodostaa niistä yhtenäinen ja looginen kokonaisuus. Loppukädessä tutkija valitsee mitkä ovat hänen mielestään tärkeimmät aineiston elementit ja millaiseen tulkinnanvaraiseen muotoon niistä saadut tulokset muotoillaan. (Kiviniemi, 2018, s. 68; Ojasalo ym., 2015, s. 119)

Ohjeistukset pyrittiin muodostamaan tuotetun aineiston ja muistiinpanojen pohjalta mahdollisimman pian työpajan päättymisen jälkeen, kun kaikki oli vielä tuoreessa muistissa. Ohjeisiin sisällytettiin järjestelmäohjeistuksille ominaiseen tapaan tarkkojakin yksityiskohtia sisältäviä käyttötilanne-esimerkkejä (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 27). Osaan valituista työtehtävistä löytyi jo ennakkoon JHL-organisaatiossa laadittuja ohjeistuksia, joita hyödynnettiin uusien ohjeistusten rinnalla tai pohjana. Vanhojen ohjeiden ei annettu kuitenkaan sanella liikaa sitä, miten työtä kannattaisi tänä päivänä tehdä, vaan niitä tarkasteltiin vasta kun työpajatuokio ja sen aikana muodostetut muistiinpanot ja havainnot oli tehty ja kerätty.

Sekä työpajoista kerätyt muistiinpanot että niiden pohjalta muodostetut ohjeet kirjoitettiin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Word-tiedostoon lisättiin tekstin lisäksi aSuite-järjestelmästä tai muista ympäristöistä otettuja kuvakaappauksia selkeyttämään ja havainnollistamaan yksittäisiä toimintoja. Ohjeiden laatimisprosessissa hyödynnettiin Kostamon ym. (2022, s. 115) suosittelemaa kirjoittamisprosessia. Suurin osa yksittäisen tehtäväalueen ohjeen ideoinnista tapahtui tiimin yhteisessä työpajassa, jossa käsiteltiin kyseistä tehtäväaluetta ja käytiin sen tekeminen vaihe vaiheelta läpi. Nämä eri vaiheet ja niiden etenemisjärjestys muodostivat tehtäväalueen ohjeelle rungon. Kun eri vaiheet oli luonnosteltu kirjallisesti näkyviksi, muotoiltiin tiedoston rakenne. Rakenteen osalta pyrittiin arvioimaan objektiivisesti, että etenivätkö ohjeen eri vaiheet loogisessa järjestyksessä ja olivatko ne tarpeeksi tarkkoja vai liiankin kattavia. Seuraavaksi päätettiin mihin eri vaiheisiin oli kannattavaa ja tarpeellista liittää kuvakaappaus kyseisestä toiminnosta. Kuvakaappauksia otettiin esimerkiksi tilanteista, joissa kuva auttoi havainnollistamaan mitä eri tekijöitä on samassa näkymässä otettava huomioon ennen tehtävän seuraavaan vaiheeseen etenemistä. Kuvakaappauksiin merkittiin huomiovärillä kohtia, jotka olivat erityisen tärkeitä huomioida. Ohjeet kirjoitettiin ensisijaisesti käskymuotoisiksi, jotta lukijan olisi helppo hahmottaa mitä

eri vaiheissa tehdään. Ohjeessa esitellyt tehtäväalueen eri vaiheet numeroitiin, jos se sopi tehtäväalueen kuvailuun. Jos vaiheita ei ollut numeroitu, eroteltiin ne selkeillä kappalejaoilla ja otsikoilla. (Huisi Business, 2020; Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 297–299; Kostamo ym., 2022, s. 115–128; Kotimaisten kielten keskus, n.d.; Oiva, 2017; Sarkkinen, 2021; Torppa, 2014, s. 125–128)

Oppaan eri tehtäväalueiden ohjeet työstettiin erillisinä Word-tiedostoina, mutta niiden kohdalla huomioitiin alusta asti se, että ne yhdisteltäisiin lopuksi yhdeksi opaskokonaisuudeksi. Kun hyödynnettiin otsikointia, käytettiin otsikkotasoa 1 vain eri aihealueiden pääotsikossa ja alaotsikoissa otsikkotasoja 2 ja 3. Tämä mahdollisti lopuksi helposti oppaan yhtenäisen sisällysluettelon luonnin, kun ohjeet oli yhdistelty kopioimalla ja liittämällä yhteen Word-tiedostoon. Sisällysluettelon ja siinä olevien ankkurilinkkien avulla pääkäyttäjät voivat siirtyä nopeasti suoraan haluamaansa osioon, millä haluttiin lisätä oppaan helppokäyttöisyyttä. (Huisi Business, 2020; Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 297–299; Kotimaisten kielten keskus, n.d.; Sarkkinen, 2021, Torppa, 2014, s. 125–128)

Helppokäyttöisyys pyrittiin huomioimaan myös pääkäyttäjäoppaan muodon ja julkaisualustan kohdalla. Pääkäyttäjäopas tehtiin palvelemaan järjestelmätiimissä työskenteleviä pääkäyttäjii. Työskennellessään JHL-organisaatiossa he ovat hyödyntäneet sekä ammatillisen työskentelynsä että organisaation hallinnollisten asioiden tukena organisaatiossa aiemmin laadittuja Word-tiedostoille koottuja ohjeita. Näiden ohjeiden käyttö on ollut tiimin mielestä selkeää ja hyväksi havaittu työn tukemisen keino. Näin ollen myös tämä kattava pääkäyttäjäopas muodostettiin Word-tiedostomuotoon. Oppaan valittua muotoa tuki myös se, että sen haluttiin olevan muodossa, jonka sisältöä koko tiimi voi säännöllisesti muokata ja kehittää. Pääkäyttäjäoppaan julkaisualustaksi sovittiin järjestelmätiimin aktiivisessa käytössä oleva yksityinen Teams-tiimi. (Huisi Business, 2020; Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 297–299; Kotimaisten kielten keskus, n.d.; Sarkkinen, 2021, Torppa, 2014, s. 125–128)

Tässä kehittämistyössä laadittu pääkäyttäjäopas on tarkoitettu yksinoikeudella JHL-organisaation sisäiseen käyttöön. Se sisältää tarkkoja ja luottamukselliseksi luokiteltuja yksityiskohtia Futunio Oy:n toimittamasta aSuite-jäsenhallintajärjestelmästä. Näin ollen

opasta ei liitetä kokonaisuudessaan tämän opinnäytetyön liitteeksi, vaan siitä on liitetty näkyviin ote, josta käy ilmi oppaan muoto ja rakenne.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:n käytössä olevan jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäopas ja sen avulla sekä kehittää että tukea järjestelmän pääkäyttäjien osaamista. Tavoitteena oli lisäksi selvittää toimivat menetelmät hyväksi koetun oppaan laatimisprosessiin sekä tarkastella millaisilla muilla keinoilla järjestelmien pääkäyttäjien osaamista ylläpidetään, kehitetään ja jaetaan työelämässä. Tässä luvussa esitellään opinnäytetyöprosessin aikana muodostettuja johtopäätöksiä ja JHL:n pääkäyttäjien antamaa palautetta pääkäyttäjäopasprojektista. Luvussa arvioidaan myös kehittämistyön luotettavuutta ja eettisyyttä.

5.1 Johtopäätökset

Järjestelmien pääkäyttäjät nähdään organisaatiossa liian usein ensisijaisesti vain loppukäyttäjien tukihenkilöinä. Tämän työn tietoperustassa selvennettiin kuinka moniulotteinen heidän roolinsa organisaatiossa on ja millainen vaikutus pääkäyttäjillä parhaimmillaan on organisaation digitalisaation edistämässä. Pääkäyttäjien työhön kuuluu olennaisesti myös organisaation järjestelmien sekä sen toiminnan ja toimintamallien kehittäminen. Voidakseen kehittää järjestelmiä ja sitä kautta organisaation toimintaa, hyödyttää pääkäyttäjää organisaation toimintaympäristön ja sen toimijoiden tunteminen mahdollisimman laaja-alaisesti. (Kianen, 2020; Loikkanen, 2018). Pääkäyttäjien monipuoliseen rooliin sisältyy teknisten taitojen lisäksi oleellisesti muunlaistakin osaamista. Järjestelmäosaamisen lisäksi pääkäyttäjiltä odotetaan hyviä yhteistyö- ja viestintätaitoja, sekä organisaation sisällä, että järjestelmätoimittajan kanssa. Pääkäyttäjien työhön sisältyy myös kouluttamista ja siltä osin siihen liittyvän osaamisen kehittämistä. Tietotyön yleistyessä ja sen myötä henkilöstön osaamisen merkityksen lisääntyessä on organisaatioiden kannattavaa huomioida erilaiset osaamisen kehittämisen ja jakamisen mahdollistavat tilanteet työelämässä ja panostaa eri tavoin näiden toteutumiseen. Työntekijöiltä tämä edellyttää halua kokeilla uutta ja muutosvalmiutta. Vastuu organisaatiossa tapahtuvasta oppimisesta ei ole kuitenkaan vain yksittäisellä työntekijällä vaan koko työyhteisöllä. (Kuusakoski, 2021; Viitala, 2013, s. 172–173)

JHL-organisaatiossa jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjät työskentelevät sekä yksin että tiiminä. Tiimityöskentelyllä JHL-organisaatiossa on haluttu hyödyntää verkostomaista työskentelymallia, joka on tietotyön asiantuntijoille tavanomaista. Tämän kehittämistyön myötä järjestelmätiimille muodostui kokeilujen kautta uusia toimintamalleja ja -tapoja, jotka ovat edistäneet pääkäyttäjien välillä tapahtuvaa tiimiytymistä ja siitä koettavia hyötyjä. On oivallettu, että ongelmanratkaisun ei tarvitse olla itsenäistä ja yksin tehtävää, vaan siihen voi luontevasti saada apua ja tukea muilta tiimiläisiltä. Tehtävävastuut ovat tiimin sisällä selkiytyneet entisestään, kun tehtäviä ja niiden tekemistä on käyty läpi. Samalla on opittu muiden tekemisestä ja kynnyksien tuurata toista pääkäyttäjää tilapäisesti on madaltunut oman osaamisen kehittyessä ja monipuolistuessa. Järjestelmässä usean samanaikaisesti toimivan pääkäyttäjän hyödyt konkretisoituvat myös organisaatiossa entisestään, kun pääkäyttäjät hyödyntävät toistensa asiantuntijuutta ja laajentavat omia osaamisalueitaan. (Loikkanen, 2018, Parviainen, 2006, s. 155–156; Pyöriä, 2006, s. 55–56)

Lisääntynyt säännöllinen tiimityöskentely ja yhdessä tunnistettu hyöty osaamisen kehittämisestä muun muassa pääkäyttäjäoppaan ja siihen liittyvien työpajojen avulla on auttanut tiimiä muodostamaan yhteisen näkemyksen tiimin suunnasta ja käynnistänyt matkan kohti oppivan tiimin toimintatapoja. Yhteinen ja osallistava oppaan laatimisprojekti on lisännyt keskinäistä luottamusta ja tiimin sisällä tapahtuvaa keskustelua. Tiiminvetäjänä olen tämän kehittämistyön aikana huomoinut myös myönteisen palautteen positiiviset vaikutukset ja pyrkinyt entistä aktiivisemmin jakamaan palautetta ja kiitosta tiimin ja myös muun työyhteisön kesken. (Kupias & Peltola, 2019, s. 85–113)

Tietoperustassa avattiin menetelmiä ja niistä seuranneita hyötyjä, kun työelämässä tuetaan yksilön ja yhteisön osaamisen kehittämistä ja jakamista. Työssä oppimisen 70-20-10 -mallin tavoitteena on kehittää osaamista työyhteisöissä yhdistelemällä käytännön työtä, vuorovaikutusta sekä koulutusta. Eri kehittämistyyeillä, joita Kupias ja Peltola (2019, s. 20) katsovat olevan sopeuttava, dialoginen ja käänteinen, kiinnitetään huomio erilaisiin kehittämismalleihin, joita suositellaan yhdisteltävän monipuolisen oppimisympäristön muodostamiseksi. Kun JHL:n järjestelmätiimiä alettiin kehittää virallisesti ja sille nimettiin tiiminvetäjä kesäkuussa 2022, muodostettiin työyhteisö ja -ympäristö, jossa jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjät ovat jatkuvassa ja läheisessä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa käytännön työtä tehdessä. Vuorovaikutustilanteita, kuten pääkäyttäjä- ja

tiimipalavereita, joissa keskustellaan työstä, suunnitellaan järjestelmän kehittämistä ja jaetaan tietoa, järjestetään JHL-organisaatiossa säännöllisin väliajoin (Koivunen, 2005, s. 42–43; Kupias & Peltola, 2019, s. 111; Mäkisalo, 2003, s. 135). Pääkäyttäjäpalaveri pidetään kerran viikossa ja tiimipalaveri kerran kuukaudessa, mitä on pidetty toimivana tiedon jakamisen ja vuorovaikutuksen lisäämisen toimintamallina tiimin kesken. Näiden kokoontumisten lisäksi on tämän pääkäyttäjäoppaan laatimisprojektin aikana järjestetty useita tiimin keskeisiä työpajoja, jotka ovat ideoinnin ja käytännön työn tekemisen lisäksi toimineet tehokkaina osaamisen jakamisen ja oppimisen ympäristöinä. Näissä erilaisissa tiimin sisäisissä palavereissa on hyödynnetty 70-20-10 -mallia ja yhdistelty työn tekemistä, uuden opettelua ja järjestelmässä työskentelyyn liittyvän tiedon jakamista. Samalla on käytetty vuorovaikutustilanteissa eri kehittämistyyplejä. Uutena tiimin jäsenenä olen käänteisellä kehittämisellä jakanut omaa aiempaa tietoani ja kokemuksiani tiimille. Tiimiltä olen puolestani saanut sopeuttavalla kehittämisellä lisätietoja ja perehtymisapua jo käytössä olevista toimintamalleista ja käytännöistä, niin järjestelmän kuin muun työyhteisön osalta. (Kupias & Peltola 2019, 16–22)

Tietoperustassa huomioitiin myös järjestelmien käytössä tapahtuvan osaamisen kehittyminen ja sen erityispiirteet. Tehokkaalla järjestelmäkäytöllä on vahva kytkös organisaation toimintaan ja voidakseen kehittää järjestelmää on pääkäyttäjän ymmärrettävä käytännön työn yhteys järjestelmiin. Tätä voidaan vahvistaa hyödyntämällä sopeuttavaa ja kehittävää oppimista. Pääkäyttäjäoppaan laatimisprojektissa järjestelmätiimi on käynyt laajasti läpi sopeuttavan kehittämisen tavoin jäsenhallintajärjestelmän eri toimintoja ja niihin liittyviä työkulkuja ja prosesseja. Samalla on vahvistettu pääkäyttäjien järjestelmäosaamista sekä ymmärrystä eri käytännöistä ja niiden vaikutuksista organisaation eri toimintoihin. Nykyisiä käytänteitä on projektin aikana myös kyseenalaistettu ja kehittävää oppimista hyödyntämällä kehitetty ja suunniteltu uudestaan. (Ala-Laurinaho ym., 2019, s. 11–15)

Osaamisen kehittämisen ja jakamisen mahdollistavien menetelmien ja tilanteiden lisäksi tässä työssä on käsitelty dokumentoinnin ja kirjallisen materiaalin roolia osaamisen kehittämisessä. Jatkuva kehitys tarkoittaa jatkuvia muutoksia, mikä vaatii järjestelmien pää- ja loppukäyttäjiltä uudistumishalua ja kykyä päivittää osaamistaan. Tämän työn tietoperustassa on esitelty, miten eri muodoissa olevat ohjeet tukevat muuttuvan työn tekemistä ja tuovat siihen varmuutta. (Huisi Business, 2020; Mäkisalo, 2003, s. 178) Samaan

lopputulemaan päädyttiin myös, kun toteutettiin tämän työn käytännönsuutta eli pääkäyttäjöistä. Järjestelmätiimin yhteiset työpajat ja koulutustuokiot kehittivät pääkäyttäjien ymmärrystä ja osaamista, mutta tehtyjen havaintojen ja tiimiltä kerätyn palautteen perusteella tämän projektin aikana kerrytetty osaaminen olisi unohtunut nopeasti, jos sen tukena ei olisi ollut kirjallista, yhdessä työstettyä materiaalia. Ohjeiden laatimisessa keskityttiin tietoperustassa esitettyihin tekijöihin, jotka huomioimalla oppaasta pyrittiin saamaan mahdollisimman laadukas, selkeä ja käyttäjäystävällinen.

Prosessikirjoittamisella huomioitiin oppaan laatiminen prosessina ja kiinnitettiin huomioita sen eri vaiheissa tapahtuviin valintoihin muun muassa kielen, sisällön ja rakenteen osalta. Kun oppaan kohderyhmä eli pääkäyttäjät pidettiin vahvasti mukana laatimisen eri vaiheissa, saatiin huomioitua heidän näkemyksiään ja sisällytettyä juuri heille kohdennettua ja toivottua sisältöä toimivassa muodossa. (Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 295; Kostamo ym., 2022, s. 115).

5.2 Palaute

Kirjoittamisprosessille olennaisesti kerättiin myös tästä prosessista ja sen aikana laaditusta tuotoksesta eli pääkäyttäjöistä palautetta (Kostamo ym., 2022, s. 115). Kun kysyin JHL-organisaation järjestelmätiimiltä, halusivatko he antaa palautetta tämän kehittämistyön etenemisestä anonyymien kyselyyn vai ryhmäkeskustelun muodossa, valitsi tiimi ryhmäkeskustelun. Palautetta kerättiin kahdessa eri tilaisuudessa. Ensimmäisessä tilaisuudessa keskityttiin arvioimaan oppaan laatimisprosessin etenemistä ja toisessa tilaisuudessa arvioitiin laatimisprosessin tuotoksena syntyneitä opasta. Kun palaute kerättiin oppaan kohderyhmältä eli pääkäyttäjiltä, saatiin samalla testattua oppaan asiantuntijoilla sen toimivuutta (Sarkkinen, 2021).

Pääkäyttäjät arvioivat oppaan laatimisprosessin sujuneen hyvin ja tehokkaasti. Heidän näkemyksiään ja kommentteja on kuultu säännöllisesti ja ne on huomioitu laatimisprosessin edetessä. Erityisesti yhteiset työpajat ja koulutukset on koettu tilanteina, joita on odotettu järjestettäväksi organisaatiossa ”jo monta vuotta”. Pääkäyttäjien keskinäiselle osaamisen jakamiselle on ollut jo pidempään tarvetta ja halua, mutta niille sopivat tilaisuudet on koettu haasteellisiksi järjestää. Nyt kun järjestelmäasiantuntijan tehtävä liitettiin virallisesti osaksi tiimiä ja tiimille määriteltiin vetäjä, ovat nämä tilaisuudet lisääntyneet ja säännöllistyneet.

Osaamisen jakaminen ja kehittäminen koettiin tiimissä erinomaisena asiana ja sen toteutumista kiiteltiin paljon. Vastaavia tilaisuuksia toivotaan järjestettävän myös jatkossa.

Tämän kehittämistyön aikana valmistunut pääkäyttjäopasversio arvioitiin tiimin toimesta toimivaksi ja käyttäjäystävälliseksi. Oppaan muodoksi valikoitunutta Word-tiedostoa pidettiin edelleen hyvänä valintana. Tiimi koki, että Word-tiedostomuotoista opasta on jokaisen tiimissä mahdollista kehittää ja muokata tarpeen tullen. Oppaan kieli oli pääkäyttäjien mielestä selkeää ja ymmärrettävää. Oppaaseen kootut työtehtävien selostukset etenivät vaiheittain järjestyksessä ja niiden rinnalle liitetyt kuvat auttoivat tehtävän tekoa ja sen hahmottamista. Sisällysluettelo auttoi löytämään oppaasta halutun osion nopeasti. Järjestelmätiimin Teams-tiimi oppaan julkaisualustana koettiin selkeänä ja loogisena.

Opas on jo nyt lyhyen käytön jäljiltä koettu hyödylliseksi työn tekemisen työkaluksi, joka auttaa palauttamaan mieleen yhteisten työpajojen ja koulutustilaisuuksien sisällöt ja niissä läpikäytyt asiat. Tiimi koki, että jos työpajoista ei olisi muodostunut kirjallista ohjemateriaalia, olisivat opitut asiat unohtuneet hyvinkin nopeasti. Osaa oppaassa olevista työtehtävistä ei myöskään tehdä säännöllisesti vaan esimerkiksi vain kerran vuodessa, jolloin oppaasta saa varmuutta ja tukea työtehtävän tekemiseen pitkänkin tauon jälkeen.

5.3 Pohdintaa opinnäytetyön luotettavuudesta, pätevydestä ja eettisyydestä

Kun arvioidaan tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuutta, arvioidaan siinä käytettyjä menetelmiä, prosessia ja tuloksia. Laadullisissa tutkimuksissa luotettavuutta mitataan tutkimuksen vakuuttavuudella. Vakuuttavuus edellyttää tutkijalta kehittämistyönsä eri vaiheiden, valintojen ja päätösten selkeää ja mahdollisimman avointa kuvausta. Tällä pyritään osoittamaan lukijalle tutkimuksen kulku ja selventämään miten ja millä keinoin tulokset on saatu. Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt kerrontamaisesti avaamaan oppaan laatimisprosessin eri vaiheita ja niissä tehtyjä valintoja. Olen kuvannut tutkimuksen muiden toimijoiden roolin ja vaikutuksen kehittämistyössä omien havaintojeni rinnalla. Tekemiäni ratkaisuja olen perustellut muun muassa työn tietoperustan avulla. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 121–124)

Opinnäytetyön aihe muodostui ennen kaikkea käytännönläheisestä tarpeesta työyhteisössä. Tietotyön ja digitalisaation kasvattaessa rooliaan organisaatioissa ja niiden toiminnassa sen voidaan katsoa olevan ajankohtainen muillekin organisaatioille. Vaikka tämän työn aikana kehitetty pääkäyttäjäopas on sisällöltään oleellinen vain Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:lle ja sen jäsenhallintajärjestelmälle, voi työssä esiteltyjä oppimisen ja osaamisen kehittämisen malleja hyödyntää muuallakin. Samaten se tarjoaa perusteltua tietoa oleellisista ohjeiden laatimisvaiheista ja dokumentoinnin hyödyistä osaamisen kehittämisen tueksi. Työtä voidaan käyttää myös tukena, kun organisaatioissa käsitellään ja määritellään pääkäyttäjien tehtäviä, vastuita ja roolia organisaatioiden toiminnan kehittäjinä.

Kehittyvät järjestelmät vaativat tuekseen kehittyvät toimintamallit ja päinvastoin. Voidakseen pysyä elinvoimaisena ja kilpailukykyisenä kehittyvässä toimintaympäristössä on organisaatioiden satsattava eri keinoin henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja jakamiseen. (Futunio, 2021; Heikkala, 2022; Niemi-Laine, 2020) Tässä kehittämistyössä näitä eri keinoja ja menetelmiä sekä niistä koituvia hyötyjä on tarkasteltu teoreettisella tasolla tietoperustassa, joka koostuu laadullisista ja kriittisesti valituista lähteistä. Tietoperustaa on sovellettu kehittämistyön käytännön osassa ja se on sidottu osaksi pääkäyttäjäoppaan laadintaa perustelemalla siihen pohjautuvia päätöksiä eri vaiheiden aikana. Tietoperustaa on hyödynnetty myös kehittämistyön tuloksia analysoitaessa, mikä on johtanut työssä esitettyihin johtopäätöksiin. Koen, että tietoperusta ja käytäntö ovat yhdenmukaisia ja tukivat työn edetessä toisiaan ja näin ollen tukivat myös tavoitteiden saavuttamista.

Tieteellisen tutkimuksen määritellään olevan eettisesti hyväksyttävää silloin, kun tutkimuksen teossa on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämiä tapoja. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää muun muassa rehellisyyttä, avoimuutta ja tarkkuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012) Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen tavoitteet on määritelty yhdessä tutkittavien kanssa ja sen etenemisvaiheista on kerrottu suullisesti tutkittavien säännöllisissä tapaamisissa. Tässä työssä on kuitenkin käsitelty dokumentaation tärkeyttä organisaatioissa, ja sen myötä olen pohtinut myös omaa dokumentaatiotani prosessin eri vaiheissa. Vaikka sanallinen viestintä on järjestelmätiimin sisällä koettu päällisin puolin riittäväksi, koen, että olisin voinut raportoida enemmän myös kirjallisesti yhteenvetoja työn eri vaiheiden edistymisestä. Tämä olisi voinut myös tukea omalta osaltani ison kuvan hahmottamista kehittämistyökokonaisuudesta. Yhteisissä työpajoissa ja

koulutustilanteissa koin paikoitellen myös, että muistiinpanojen tekoa saattoi jonkin verran häiritä jakautunut keskittymiseni tilaisuuden vetämiseen, fasilitointiin ja paikoitellen myös kouluttamiseen. Muiden tiimiläisten tuella ja avulla koen kuitenkin, että ohjeistusten laatimista varten tehdyt muistiinpanot olivat työn toteutumisen kannalta riittävän kattavat.

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli laatia JHL-organisaation järjestelmätiimille osaamisen kehittämisen ja jakamisen tueksi pääkäyttjäopas. Tuotetulla oppaalla tavoiteltiin ratkaisuja käytännössä koettuihin ongelmiin. Ratkaisumalli toteutettiin laadullisilla menetelmillä ja sekä etnografian että toimintatutkimuksen lähestymistapoja hyödyntämällä.

Kehittämisprosessiin osallistettiin aktiivisesti tutkijan ja kehittäjän lisäksi ongelmantilanteet kokeneet työyhteisön jäsenet. Koin, että valitut tutkimuksen menetelmät soveltuivat hyvin kehittämistyöhön ja niillä saatiin kerättyä onnistuneesti tutkimuksen kohderyhmältä tarpeellisia ja välttämättömiä havaintoja kehittämistyön toteuttamista varten.

Jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjien huomioita hyödyntäen saatiin organisaatiossa laadittua heidän käyttöönsä soveltuva ja osaamista halutusti kehittävä pääkäyttjäopas.

(Ojasalo ym. 2015, 58–59)

6 Yhteenveto

Tällä kehittämistyöllä lähdettiin hakemaan vastauksia JHL-organisaation järjestelmätiimin kokemiin haasteisiin tarkastelemalla osaamisen kehittämisen ja jakamisen menetelmiä sekä laatimalla niitä hyödyntämällä pääkäyttäjäopas työn tekemistä tukemaan. Koen, että opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin on saatu kattavasti vastauksia, joita on avattu tarkemmin työn pohjalta tehdyissä johtopäätöksissä. Vastausten saamisen lisäksi koen itse oppineeni paljon tämän kehittämistyön aikana. Jäsenhallintajärjestelmän eri toimintojen ja niihin liittyvien tehtävien läpikäynti pääkäyttäjäoppaan laatimisprosessin aikana vahvisti omaa järjestelmäosaamistani ja mahdollisti syventymisen eri työtehtäviin, jotka ovat järjestelmätiimin vastuulla.

Opinnäytetyö tarjosi tuoreen lähestymistavan JHL-organisaation järjestelmätiimin toimintamallien ja -tapojen kehittämiseen, jonka otin ilolla vastaan tuoreena tiiminvetäjänä. Kun alun perin esittelin ideani pääkäyttäjäoppaasta tiimille elokuussa 2022, otettiin se vastaan innolla ja motivoitunein mielin. Tämä vahvisti jo etukäteen omia odotuksiani ja toiveitani kehittämistyön onnistumisesta ja siitä saatavasta hyödystä. Koen lisäksi, että tämän kehittämistyön ajankohta sattui sopimaan erityisen hyvin järjestelmätiimin tiimityön ja yhtenäisen luottamuksen rakentamisen käynnistymiseen. Se oli lisäksi merkittävä askel haluttuun suuntaan kohti oppivan tiimin työskentelymallia.

Työhön koottu monipuolinen ja käytännönläheinen tietoperusta kasvatti osaamistani ja ymmärrystäni erilaisista yhteisöllisistä menetelmistä, joita organisaatiossa voidaan hyödyntää niin yksilön kuin yhteisönkin osaamisen kehittämisessä. Organisaatiossa tapahtuvalla oppimisen edistämällä on merkittävä vaikutus organisaation kykyyn pystyä reagoimaan jatkuviin muutoksiin ja niiden mukana tuleviin haasteisiin. On myös tärkeää huomioida, että osaamisen kehittämisen onnistunut toteutuminen riippuu sekä työyhteisöstä että siellä työskentelevistä yksilöistä.

Työn käytännön osuus eli oppaan laatimisprosessi mahdollisti yhteisöllisten menetelmien hyödyntämisen JHL-organisaation järjestelmätiimissä, mikä on tiimin sisällä koettu positiivisena ja hyödyllisenä asiana. Eri osaamisen kehittämisen ja jakamisen mallien yhdistelyjen avulla varmistettiin erilaisten oppimisympäristöjen mahdollistaminen. Näistä

tietoperustassa esitellyistä menetelmistä saatu hyöty on tiedostettu ja menetelmiä tullaan tietoisesti hyödyntämään työyhteisössä jatkossakin, kun järjestelmätiimin perustyöt ja osaksi niitä lisätty jäsenhallintajärjestelmän pääkäyttäjäoppaan kehittämisprosessi organisaatiossa jatkuvat.

Lähteet

- Ala-Laurinaho, A. & Perttula, P. & Tuomivaara, S. (2019). *Järjestelmät hyötykäyttöön. Opas osaamisen kehittämiseen järjestelmämuutoksessa*. Työterveyslaitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138917/TTL_Jarjestelmat-hyotykyttoon-opas_11-2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Futunio. (15.9.2021). *Futunion aSuite auttaa ammattiliittoja digitalisaatiossa ja jäsenhallinnan automatisoinnissa*. <https://www.futunio.fi/ajankohtaista/futunion-asuite-auttaa-ammattiliittoja-digitalisaatiossa-ja-jasenhallinnan-automatisoinnissa>
- Futunio. (n.d.a) *Ammattiliitot*. <https://www.futunio.fi/ammattiliitot>
- Heikkala, J. (7.12.2022). Juha Heikkala: Digitalisaatio haastaa ammattiliittojen toimintatavat. *Tekijä*. <https://tekijalehti.fi/2022/12/07/juha-heikkala-digitalisaatio-haastaa-ammattiliittojen-toimintatavat/>
- Huisi Business Oy. (25.9.2020). *5 vinkkiä hyvän ohjeen tekemiseen*. <https://www.huisi.fi/l/a5-vinkkia-ohjeen-kirjoittamiseen/>
- Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry (n.d.) JHL lukuina. <https://www.jhl.fi/jhl/organisaatio/jhl-lukuina/>
- Kankaanpää, S. & Piehl, A. (2011). *Tekstintekijän käsikirja*. Suomen Yrityskirjat Oy.
- Kemppinen, K. (2019). *Osaamisen kehittäminen ja jakaminen asiantuntijaorganisaatiossa. Työkiertomallia rakentamassa ammattiliitossa* [opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu].
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267806/Kemppinen_Karoliina.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Kianen, K. (23.9.2020). *Pääkäyttäjäpalvelu tarjoaa monia hyötyjä*. LapIT.
<https://www.lapit.fi/blogi/2020/paakayttajapalvelu-tarjoaa-monia-hyotyja>
- Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analysointimenetelmiin* (62-75). Ps-kustannus.
- Koivunen, N. (2005). Miten kollektiivinen asiantuntijuus organisoituu? Hallinnon tutkimus 24(3), s. 32–45. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1342928>
- Kolari, P. (2010). *Tunneälyjohtaminen asiantuntijaorganisaation muutoksessa* [akateeminen väitöskirja, Tampereen yliopisto].
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66594/978-951-44-8039-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilka, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi*. Art House.

Kotimaisten kielten keskus. (n.d.). *Ohjeita ohjeiden tekijöille*.

https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_toimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Kouvola ammattiopisto Oy, Eduko. (2020). *Hiljainen tieto*.

<https://peda.net/ksao/oppimisymp%C3%A4rist%C3%B6/t/tt3oeo2/6tt/hiljainen-tieto>

Kupias, P. & Peltola, R. (2019). *Oppiminen työssä*. Gaudeamus Oy.

Kuusakoski, S. (17.3.2021). *Osaamisen kehittäminen tapahtuu koko työyhteisön voimin*.

Lyreco. <https://lyreco.com/group/finland/fin/yritysvastuu/osaamisen-kehittaminen-tapahtuu-koko-tyoyhteison-voimin>

Lemonsoft. (15.4.2019). *Pääkäyttäjä on järjestelmän tukena, tiedottajana ja tutkijana*.

<https://blog.lemonsoft.fi/lemonsoft-p%C3%A4%C3%A4k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4-toimii-j%C3%A4rjestelm%C3%A4n-tukena-tiedottajana-ja-tutkijana>

Loikkanen, R. (3.9.2018). *Millainen on hyvä pääkäyttäjä?* Visma.

<https://psa.visma.fi/blog/millainen-hyva-paakayttaja/>

Mäkisalo, M. (2003). *Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin*.

Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Niemi-Laine, P. (29.1.2020). *Digi vyöryy työelämään - JHL pysyy turvanasi työn murroksessa*.

Motiivi. <https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/paivi-niemi-laine-digi-vyoryy-tyoelamaan-ammattiliitto-pysyy-turvana/>

Oiva, M. (17.7.2017). *Eri sisältölajit, osa 2: koukuttava opas*. Differo.

<https://www.differo.fi/blogi/eri-sisaltolajit-osa-2-koukuttava-opas>

Ojasalo, K. & Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Sanoma Pro Oy.

Paloniemi, S. & Collin, K. (2018). *Etnografi työssä - kokemuksia organisaatiotutkimuksesta*.

Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analysointimenetelmiin* (201–215). Ps-kustannus.

Parviainen, J. (2006). *Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä*. Teoksessa J.

Parviainen (toim.), *Kollektiivinen asiantuntijuus* (155–187). Tampere University Press.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65372/kollektiivinen_asiantuntijuus_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pyöriä, P. (2006). Tietoyhteiskunta, tietotyö ja asiantuntijuus. Teoksessa J. Parviainen (toim.), *Kollektiivinen asiantuntijuus* (55–81). Tampere University Press.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65372/kollektiivinen_asiantuntijuus_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarkkinen, M. (1.6.2021). *Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla*. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje->

[kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla](https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla)

Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. (n.d.). *Jäsenedut*.

<https://www.sak.fi/ammattiliitot/jasenedut>

Talja, H. (2006). Asiantuntijaorganisaatio muutoksessa. VTT.

<https://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2006/P620.pdf>

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampereen yliopisto.

Torppa, T. (2014). *Työssään kirjoittavan opas*. Talentum.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen*

loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>

Valtioneuvosto. (18.10.2022). *Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana*.

<https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>

Viitala, R. (2013). *Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä*. Edita Publishing Oy.

Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma

Kehitysprojekti:

Kehitysprojektin aikana pidetyistä kokouksista, aivoriihistä ja työpajoista pidetään muistioita, joiden varaan pääkäyttjäopas rakentuu. Muistioita säilytetään tutkijan Microsoft OneDrivessa sekä työ- että koulutilillä ja niiden pohjalta muodostetaan oppaan luonnossivuja, jotka säilytetään sekä tekijän Microsoft OneDrivessa että organisaation Teams-ympäristössä, jonne vain kehitysprojektin osallistujilla on pääsy. Tiedostoja säilytetään ainakin vuoden verran opinnäytetyön valmistumisesta.

Valmiin projektin onnistumisesta kerätään tietoa erillisessä työpajassa, jossa arvioidaan pääkäyttjäoppaan sisältöä, muotoa ja toteutusta. Näiden pohjalta laaditaan suunnitelma oppaan jatkuvalle kehittämiselle. Suunnitelma tallennetaan järjestelmätiimin tiedostoihin.

Liite 2: Ote pääkäyttäjäoppaan sisällysluettelosta

4	Jäsenhankkijapisteet	26
4.1	Aineiston muodostaminen.....	26
4.1.1	Jäsenhankkijat- aineisto	26
4.1.2	Jäsenhankintapisteet -aineisto.....	28
4.2	Pisteiden siirtäminen	29
4.2.1	Jäsenhankkijat	29
4.2.2	Jäsenhankintapisteet.....	30
4.2.3	Kopiot lataamistasi tiedostoista	31

Liite 3: Ote pääkäyttäjäoppaasta

26(48)

4 Jäsenhankkijapisteet

4.1 Aineiston muodostaminen

1. Avaa aSuijen etusivulta Tuotteet ja tilaukset



2. Klikkaa Tilaus- ja jäsenhankinta-aineistot

