

Mikko Lokka, Harri Muotka

Sähköisten ostolaskujen kierrätys- ja arkistointiohjelmien kartoitus ja henkilöstön muutosjoustavuus.


Opinnäytetyö
Liiketalouden ko.

Joulukuu 2014




MAMK
University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 9.12.2014		
Tekijä(t) Mikko Lokka, Harri Muotka	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalous Taloushallinto ja markkinointi		
Nimeke Sähköisten ostolaskujen kierrätys- ja arkistointiohjelmien kartoitus ja henkilöstön muutosjoustavuus.			
Tiivistelmä Tämä opinnäytetyö käsittelee sähköistä taloushallintoa ostolaskuohjelmien kannalta ja muutoksien vaikutusta työpaikalla niin henkilöstön, kuin esimiesten näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää ja kartoittaa saatavilla olevia sähköisten laskujen kierrätys ja arkistointi ohjelmistoja ja selvittää niiden soveltuvuutta toimeksiantajan käyttöön. Keskitymme pelkästään ostolaskujen järjestelmiin. Toinen työn tarkoitus on tutkia työntekijöiden ja johdon asenteita ja halua sopeutua muutoksiin. Muutoksiin sopeutumista tutkimme lähinnä uuden ohjelmiston hankkimisen näkökulmasta ja siitä kuinka se vaikuttaa työntekijöiden työtehtäviin ja arkeen. Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus ja tietoa tutkimukseen saimme kyselyillä, sähköpostikeskusteluilla ja havainnoimalla. Ohjelmistojen hankintaa valmistellessa keskustelimme toimeksiantajan kanssa yrityksen nykytilasta ohjelmien osalta ja saimme näin selville mitä ohjelmistoja yritys käyttää. Ohjelmien kartoituksen teimme verkkosivuja tutkimalla. Ohjelmistotoimittajilta saimme lisätietoja heidän tarjoamistaan ohjelmista sähköpostin välityksellä. Tutkimuksemme mukaan haetunlaisia ohjelmistoja ei ole tarjolla kovin montaa. Tästä emme saaneet varmaa tietoa, koska emme saaneet kaikilta potentiaalisilta ehdokkailta vastausta kyselyymme. Yksikään tarjottu ohjelma ei soveltunut yrityksen käyttöön sellaisenaan. Muutosjoustavuutta tutkiessamme työntekijät toivoivat lisäkoulutusta ja opastusta mikäli uusi ohjelmisto hankittaisiin tai jokin muu muutos kohdaisi työyhteisöä. Päätelmämme mukaan yritys joutuu lähivuosina päivittämään ohjelmistojansa. Suosittelimme yrityksen johdolle myös lisäkoulutuksen järjestämistä työntekijöille. Näin siksi, että lähes kaikki työntekijät kokivat tarvetta lisäkoulutukselle jos työtehtäviin tai työmenetelmiin tulee muutoksia.			
Asiasanat (avainsanat) Sähköinen taloushallinto, sähköinen laskutus, muutoksien vaikutus työyhteisöön			
Sivumäärä 56+liitteet	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli suomi</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> </table>	Kieli suomi	URN
Kieli suomi	URN		
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Kristiina Kinnunen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Arvokaksikko Oy, Mikkelin Kiinteistöyhtiö		

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis 9.12.2014
Author(s) Mikko Lokka, Harri Muotka	Degree programme and option Business Management	
Name of the bachelor's thesis Charting of the recycling programmes and filing programmes of electric purchase invoices and change flexibility of the staff.		
Abstract <p>This dissertation deals with electric financial management from the point of view of the purchase invoice program and from the effect of changes so at the workplace, staff like from the superiors' point of view. The objective is to clarify and to survey software and the ones the recycling and filing of electric decreases available clear their suitability for the principal's use. We concentrate merely on the systems of purchase invoices. The second purpose of the work is to study the attitudes of the workers and management and desire to adapt oneself to the changes. Adapting to the changes how it affects the workers' assignments and workday we examine from point of view of the getting of the new software and mainly from it.</p> <p>Our study is a qualitative study and we got information to the study on inquiries, e-mail discussions and by observing. When preparing the acquisition of software, we discussed the present state of the company with the principal for programmes and we this found out what software the company uses. The charting of programmes we made web pages by examining. From the software suppliers we got through the e-mail additional information about the programmes offered by them.</p> <p>According to our study, the wanted software is not very many available. We did not get sure information about this because we did not get an answer to our inquiry from all the potential candidates. Not an single offered programme was suitable as such for a use of the company. When studying change flexibility, the workers hoped for additional education and guidance if the new software were acquired or some other change would meet the work community.</p> <p>According to our conclusion, the company has to update its software during the next few years. We recommended the arranging of the additional education for the workers also to the management of the company. This is the case therefore that nearly all the workers experienced the need for the additional education if changes will come to the assignments or methods of work.</p>		
Subject headings, (keywords) Electric financial management, electric billing effect of changes on the work community		
Pages 56+appendixes	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Kristiina Kinnunen	Bachelor's thesis assigned by Arvokaksikko Oy, Mikkelin Kiinteistöpalvelus	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TALOUSHALLINNON SÄHKÖISTYMINEN.....	2
	2.1 Yrityksen taloushallinto	2
	2.2 Sähköinen taloushallinto	4
	2.3 Siirtyminen digitaalisiin prosesseihin	8
	2.3.1 Syitä taloushallinnon sähköistämiseen	8
	2.3.2 Suunnittelu ja tarpeen kartoitus	10
	2.3.3 Nykyisen tilan analyysi ja tavoite.....	11
	2.3.4 Toteutus	13
	2.3.5 Testaus ja käyttöönotto	17
3	MUUTOKSEN KESKELLÄ	18
	3.1 Henkilöstöjohtaminen	19
	3.2 Johtaminen	20
	3.3 Hyvän johtajan piirteitä.....	22
	3.4 Työn ja itsensä arvostaminen	26
	3.5 Mieleinen työ	26
	3.6 Työnantaja.....	29
	3.7 Muutokset ja työssä viihtyminen	31
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	32
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
	5.1 Tutkimusmenetelmät.....	34
	5.2 Tutkimusaineisto ja aineiston kerääminen	37
6	TYÖN TULOKSET	39
	6.1 Ohjelman kartoitus	39
	6.2 Työntekijöiden asenteiden tutkiminen	42
	6.2.1 Työntekijöiden kyselyn purkaminen	43
	6.2.2 Esimiesten kyselyn purkaminen	46
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA HAVAINNOT	47
	7.1 SWOT- analyysi ohjelmiston hankkimisesta.....	48
	7.2 Työn luotettavuus	49
8	PÄÄTÄNTÖ	50

LIITTEET

- 1 Yhteydenotto ohjelmistotoimittajille
- 2 Kysely yrityksen henkilöstölle
- 3 Kysely yrityksen johdolle

1 JOHDANTO

Saimme opinnäytetyön aiheen Arvokaksikko Oy:ltä, eli Mikkelin Kiinteistöyhtiöltä. Opinnäytetyön aiheena on sähköisten laskujen kierrätys/ arkistointi järjestelmien ja ohjelmistojen kartoittaminen. Työn tarkoituksena oli kartoittaa markkinoilla olevat sähköisten laskujen kierrätys- ja arkistointiohjelmat. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia soveltuisiko jokin ohjelma toimeksiantajan käyttötarkoitukseen. Vaatimuksena ohjelmalle oli yhteensopivuus yrityksen nykyisiin ohjelmiin ja vastaamaan mahdollisimman hyvin yrityksen käyttötarpeita. Tämän lisäksi selvitimme erilaisilla kyselyillä Kiinteistöyhtiön työntekijöiden ja esimiesten asenteita ja haluja mukautua muutoksiin työpaikalla. Tavoitteena on selvittää asioita, mitä työyhteisössä tulisi huomioida muutoksen hetkellä. Tutkimusongelmamme on selvittää onko toimeksiantajan käyttöön olemassa sähköisten laskujen kierrätys- ja arkistointi ohjelmistoa. Toinen tutkimusongelmamme oli selvittää työntekijöiden halua sopeutua muutoksiin ja tutkia mitä kaikkea muutokset vaativat onnistuakseen.

Toteutimme työn laadullisena tutkimuksena ja hankimme tietoa viitekehukseen kirjoista ja verkkosivuilta. Työn kannalta olennaisia asioita selvitimme omilla havainnoilla, kyselemällä toimeksiantajalta, kyselemällä muilta alan yrittäjiltä ja tutkimalla ohjelmistovalmistajien verkkosivuja. Olimme myös yhteydessä ohjelmistovalmistajiin sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Tutkimuksemme asenteista muutoksia kohtaan suoritimme kahdella eri kyselyllä. Toinen kysely suunnattiin kaikille työntekijöille ja toinen pelkästään yrityksen esimiehille. Rajasimme työn aiheen siten, että keskityimme pelkästään ostolaskujen käsittelyyn tarkoitettuihin ohjelmistoihin. Asenteita muutoksia kohtaan tutkimme yleisellä tasolla.

Työn rakenne koostuu johdannosta, viitekehuksesta, tuloksista sekä tuloksien purkamisesta ja omista havainnoista. Viitekehuksemme on kaksiosainen. Ensimmäisessä osassa käsitelimme sähköistä taloushallintoa ja sähköisen ohjelmiston hankkimisprosessia. Toisessa viitekehysten osassa keskityimme muutoksiin työpaikalla sekä johtamiseen. Tulokset purettiin auki sekä ohjelman kartoituksen osalta, kuin kyselyidenkin osalta. Työn lopuksi esitämme omat päätelmämme työn tuloksista ja opinnäytetyöprosessista kokonaisuudessaan.

2 TALOUSHALLINNON SÄHKÖISTYMINEN

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa käsittelemme yrityksen taloushallintoa yleisellä tasolla, taloushallinnon sähköistymistä sekä prosessin eri vaiheita yrityksen hankkivissa uutta ohjelmistoa. Taloushallinnon sähköistyminen on yrityksessä iso muutos ja teoriaosuutemme käsittelee sen vaikutusta niin ohjelmistojen, työntekijöiden kuin johdon näkökulmasta.

2.1 Yrityksen taloushallinto

Yrityksen taloushallintoon kuuluu useita erilaisia tehtäviä, esimerkiksi kirjanpito, laskutus, laskujen maksu, tilausten lähetykset, palkanlaskenta ja erilaisten ilmoitusten laatiminen verottajalle. Nämä kaikki voidaan hoitaa sekä sähköisesti, että perinteisesti paperisina. (Yrittäjät 2014.)

Taloushallinnon osa-alueet

Sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa sisällöltään kahteen eri ryhmään: Ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen sekä sisäiseen johdolle tarkoitettuun laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tietoa ja informaatiota pääasiassa yrityksen ulkopuolisille sidosryhmille. Tällaisia sidosryhmiä ovat viranomaiset, omistajat, asiakkaat, toimittajat, työntekijät sekä muut mahdolliset yhteistyökumppanit. Sisäisen laskentatoimen tarkoituksena on tuottaa informaatiota yrityksen tilasta yrityksen johdolle. Nykyään sisäinen ja ulkoinen laskentatoimi on integroitu toimimaan tiiviisti yhdessä. Näin ollen käytössä olevat järjestelmät ja laskentatekniikat vaikuttavat entistä enemmän myös tapahtumakäsittelyprosesseihin. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Operatiiviseksi laskentatoimeksi nimitetään kaikkea, mikä tuottaa taloutta koskevaa tietoa operatiivisen johdon käyttöön. (Taloussanakirja 2014.)

Jos asiaa käsitellään tietojärjestelmien näkökulmasta, voidaan taloushallinto määrittellä järjestelmäksi, joka koostuu useasta toisiinsa liittyvistä osista, jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen halutun lopputuloksen. Järjestelmän eri osia ovat laitteistot, ohjelmistot, data, erilaisten tietojen syöttö, työntekijät sekä työskentelytavat. Järjestelmän tuottama lopputulos voi olla esimerkiksi kuukauden tai vuoden tulosraportti tai esimerkiksi asiakkaalle lähetettävä lasku. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Strategisella tasolla taloushallintoa voidaan tarkastella liiketoimintaprosessina tai yksittäisenä yrityksen tukitoimintona. Taloushallinnon kokonaisuutta kannattaa kuitenkin käsitellä pienempinä osakokonaisuuksina, jotta sitä on helpompi konkretisoida. Usein yrityksissä kokonaisuus on lohkottu seuraaviin osakokonaisuuksiin: Ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kulutuslaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, palkkakirjanpito, pääkirjanpito, raportointi, arkistointi ja kontrollit. (Lahti & Salminen 2014, 17–18.)

Kirjanpito

Suomessa kirjanpito vaaditaan kaikilta liiketoimintaa harjoittavilta yrityksiltä.” Jokainen, joka harjoittaa liike- tai ammattitoimintaa, on tästä toiminnastaan kirjanpitovelvollinen.” (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.)

Kirjanpito on tositteiden keräämistä ja käsittelyä tietyn tavan mukaan, jolloin niistä pystytään tekemään erilaisia laskelmia mistä selviää yrityksen taloudellinen tilanne. Kirjanpidon kokonaisuuteen kuuluvat siis tulot, menot, varat, velat ja omaisuus. Kirjanpito tuottaa tärkeää tietoa yrityksen johdolle yrityksen tilasta ja johdolla on myös velvollisuus järjestää kirjanpito. yrityksen perustamisesta lähtien kaikki liiketapahtumia koskeva aineisto on kerättävä talteen ja arkistoitava lain vaatimalla tavalla. Kirjanpitoaineistoa ovat esimerkiksi tiedostot ja paperit, jotka syntyvät asioidessa toisten yritysten, asiakkaiden, pankkien, vakuutusyhtiöiden ja viranomaisten kanssa. Kirjanpitoaineisto järjestetään liiketapahtumien todisteista koostuvaksi tositemaineistoksi ja liiketapahtumia koskevaksi kirjeenvaihdoksi. Kirjanpitoaineisto on usein sähköisessä muodossa, eli esimerkiksi maksettavien ja lähtevien laskujen tiedostoja, tiedostoja skannatuista ostolaskuista, verkkolaskuja tai muita sähköisiä laskuja. Kirjanpitoaineisto voi olla myös paperimuotoista eli esimerkiksi kuitit, sopimukset, laskut ja pöytäkirjat. Oli tositteet sitten sähköisiä tai paperisia, tulee merkintöjen olla niin selkeitä ja niistä tulee selvitä vaadittavat asiat. Vaadittavia asioita ovat luovutuspäiväys ja maksu- tai laskupäiväys. Jos kyseessä on osto niin keneltä on ostettu ja mitä ja myyntitapahtumassa kenelle on myyty ja mitä. Maksutapahtuman tositemaineistossa tulee näkyä maksaja, maksun saaja sekä syy maksulle. (Taloushallintoliitto 2011.)

Hyvin usein pienyrittäjä tekee taloushallinnon eteen vain sen mikä on lakisääteistä. Yleinen käytäntö pienyrittäjien keskuudessa onkin järjestää yrityksen kirjanpito palkkaamalla ammattilainen hoitamaan sitä ja hoitaa itse omaa ydinosaaamistaan. Vaikka kirjanpidon hoitaakin ulkopuolinen henkilö tai yritys, on tärkeää systemaattisesti kerätä ja toimittaa kirjanpitoaineistoa kirjanpitäjälle. Tämä helpottaa kirjanpitäjän työtä ja näin ollen kustannukset kirjanpidosta jäävät pienemmiksi. (Arkhimedes 2014.)

Lain mukaan kirjanpito yrityksiltä vaaditaan yleensä kaksinkertaisena. ”Kirjanpitovelvollisen on pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa, jollei jäljempänä tässä laissa toisin säädetä. ” (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.) Kirjanpitoaineisto pitää myös arkistoida ja erilaisten kirjanpitoaineistojen säilytysajoissa on eroja. (Taloushallintoliitto 2011) ”Kirjanpitokirjat ja käyttöaikaa koskevin merkinnöin varustettu tililuettelo on säilytettävä vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä siten järjestettynä, että tietojenkäsittelyn suorittamistapa voidaan vaikeuksitta todeta.” Sekä ”Tilikauden tositteet, liiketahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytys selvitykset sekä muu kuin 1 momentissa mainittu kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt, tositteet kirjausjärjestyksessä tai muutoin siten, että tositteiden ja kirjausten välinen yhteys voidaan vaikeuksitta todeta.” (KPL 2:10 §)

2.2 Sähköinen taloushallinto

Nykyajan yrittäjän taloushallinnon järjestämistä helpottavat monet tietotekniset ratkaisut. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa järjestelmään syötetyn tiedon luotettavan käsittelyn sekä tallennuksen. Käsittelyn ja tallennuksen lisäksi sähköisesti arkistoitu tieto on helppo etsiä ja käyttää hyödyksi jatkossa mikäli tarvetta ilmenee. Kaikki on siis muutamien klikkauksien päässä. (Arkhimedes 2014.)

Sähköisen taloushallinnon määritelmä

Taloushallinto termi on yleisesti käytetty sana ja termi laskentatoimen kirjoissa niin Suomessa kuin maailmalla. Silti termiä ei useinkaan ole määriteltä kovin tarkasti tai selkeästi. Taloushallinto on laajempi kokonaisuus kuin pelkkä laskentatoimi. ”Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia

siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen” (Lahti & Salminen 2014, 16.)

”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa.” (Lahti & Salminen 2014, 17–18.) Digitaalisessa taloushallinnossa koko kirjanpito kaikkine osaprosesseineen käsitellään mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. Kun yritys sähköistää taloushallinnon, säästyy aikaa, vaivaa ja rahaa. Kun sähköinen lasku saapuu yritykseen, on laskun tarkistus ja hyväksyntä helppoa ja nopeaa. Hyväksynnän jälkeen lasku siirtyy suoraan kirjanpitoon ja sähköiseen arkistoon, josta sen etsiminen on tarpeen vaatiessa nopeaa ja vaivatonta. Sähköinen arkisto on myös turvallisempi vaihtoehto perinteiseen arkistoon verrattuna. Taloushallinnon sähköistäminen päivittää yrityksen kirjanpitoa reaaliaikaisesti ja turha tositteiden postitus jää pois työtehtävistä. (Tilitoimisto Yli-Rahko 2014.)

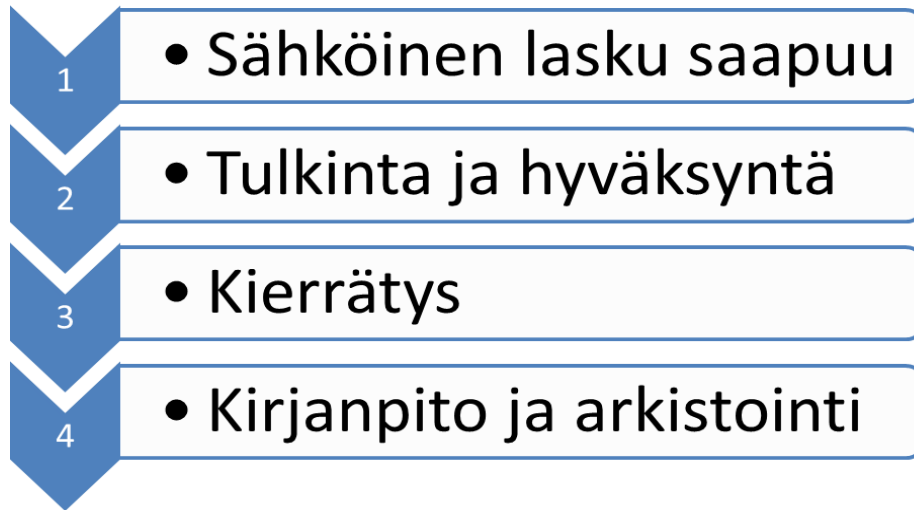
Asiaa voisikin hyvin kuvata myös sanalla automaattinen taloushallinto. Käytännössä digitaalinen taloushallinto on prosessi, joka koostuu työntekijöiden tekemisistä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä sekä teknologioista. Nämä yhdessä toimiessaan pyrkivät poistamaan turhat käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsittelystä. Taloushallinnon sähköistämällä tarkoitetaan yrityksen taloushallinnon parantamista ja tehostamista sähköisiä palveluita ja tietotekniikkaa hyödyntäen. Sähköinen taloushallinto on siis esiaste digitaaliselle taloushallinnolle, jota kohti ollaan kulkemassa. Täydellisesti toimiva digitaalinen taloushallinto vaatii kaikilta sidosryhmien osapuolilta sähköistä taloushallintoa, jotta esimerkiksi laskut kulkevat sähköisessä muodossa. Esimerkiksi tilanne, jossa yritys saa laskun paperimuodossa ja skannaa sen sähköiseen muotoon, ei ole digitaalista taloushallintoa vaan sähköistä taloushallintoa. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Suomen yrityksistä arviolta 70 % on kytketty verkkolaskupalveluihin ja yritysten välisestä laskuliikenteestä arviolta 35 % on sähköistä. Suomessa tehokkuus onkin pitkällä juuri verkkolaskutuksessa. Halukkuus kulkea kohti palvelupohjaisia taloushallinnon sovelluksia kasvaa, koska niissä veloitetaan käytön mukaan. Yritys säästää selvää rahaa. Sähköisellä laskulla ei kuitenkaan tee mitään, jos yritys hallitsee sitä ja järjestelmän käyttöä. (Kauppalehti 2014.)

Sähköistymisen hyödyt

Taloudellisesti epävarmoina aikoina on tärkeää, että tulevaisuutta pystyttäisiin ennustamaan nopeammin ja ennustamista auttavat ohjelmat ja prosessit nousevat esille entistä tärkeämpänä. Hyvä keino tähän on pilvipalvelut. Liiketoiminnot jotka pystyvät hyödyntämään pilveä tehokkaasti saavuttavat huomattavia etuja tekemällä taloushallinnosta ja ostoreskontrasta merkittävästi ketterämmän ja käyttäjäystävällisemmän. Tämän ansiosta kulujen seuraaminen helpottuu, tulevaisuuden ennustaminen on nopeampaa ja helpompaa ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia saattaa löytyä. (Uutisverkko 2014.)

Taloushallinnon ja palkkahallinnon digitalisoituminen on osa suurta murrosta, joka suomessa velloo. Myllerryksessä ovat työelämän toimintamallit ja yhteiskunnan rakenteet. Hyödyt taloushallinnon digitalisoitumisesta ovat mittavat koko yhteiskunnalle. Tuottavuus on parempaa ja ympäristö säästyy. Digitaalisessa taloushallinnossa tiedot ovat käytettävissä juuri siellä missä niitä tarvitaan milläkin hetkellä. Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa siis reaaliaikaista taloutta. (Taitoa 2014.) Sähköisen taloushallinnon ydin syntyy sähköisestä ja sen kytkemisestä sähköisen taloushallinnon järjestelmään. Suurin hyöty sähköisessä laskujen käsittelyssä on automaation tuomat edut. suurin hyöty automaation käytöstä on edullisemmat kustannukset. Muita verkkolaskun etuja paperilaskuun verrattuna on muun muassa nopeus. Sähköinen tapahtumaketju on esitetty kuvassa 1. Verkkolasku kulkee paperilaskua nopeammin ja arkistointi on huomattavasti helpompaa sähköisesti. Myös laskun etsiminen sähköisestä arkistosta on perinteistä arkistoa helpompaa ja mielekkäämpää. (Suomen Yrittäjät 2014.)



KUVA 1. Esimerkki sähköisen laskutuksen ohjelman eri vaiheista. (Heeros 2014.)

Verkkolaskutuksessa kaikki tiedot siirtyvät suoraan laskuttajan käytössä olevasta järjestelmästä vastaanottajan ostolaskujärjestelmään. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Digitaalinen taloushallinto tarjoaa suuria etuja perinteisiin paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin verrattuna. Kiistattomia hyötyjä ovat nopeus ja tehokkuus. Myös arkistointitilan tarve vähenee huomattavasti ja digitaalisuuden myötä mahdolliset virheet vähenevät. Digitaalinen taloushallinto on myös ympäristöystävällinen ja ekologinen ratkaisu. Sähköinen taloushallinto säästää luontoa, koska liikkuminen, paperinkulutus ja kuljetustarve vähentyvät huomattavasti. Myös sähkön ja lämmön kulutus laskevat muun muassa vähentyneen arkistointitilan vuoksi. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.) Tutkimuksien mukaan yritykset jotka ovat siirtyneet kokonaan digitaaliseen taloushallintoon, ovat saavuttaneet keskimäärin 30–50% tehokkuuden noston taloushallinnossaan. Yksittäisissä prosesseissa on mahdollista saavuttaa jopa 90 % tehokkuuden parannus. Jos ja kun tehokkuus muutetaan säästöiksi kustannuksissa, löytyy näitä erityisesti arkistointitilan tarpeessa sekä työvoiman tarpeessa. (Lahti & Salminen 2014, 32.)

Digitaalisuuden mukanaan tuomia mahdollisuuksia on esimerkiksi ajasta ja paikasta riippumaton tiedon selailu ja käsittely missä päin maailmaa tahansa. Tähän tarvitaan vain päätelaite ja internet yhteys. Monesti taloushallinnon ohjelmistoissa ja sovelluksissa on helppokäyttöiset ja käyttäjää ohjaavat käyttöjärjestelmät, jotka estävät virheiden syntyä ja tekevät tallennuksesta helppoa ja vaivatonta. Sähköisessä muodossa olevaa aineistoa on helppoa ja nopeaa siirtää, varastoida ja käsitellä. Automaatio vä-

hentää myös virheitä, koska järjestelmät hoitavat suurimman osan työvaiheista, jotka on perinteisesti hoidettu käsin manuaalisesti. Näin ollen inhimilliset työntekijän tekemät lasku- ja tallennusvirheet vähenevät oleellisesti. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

2.3 Siirtyminen digitaalisiin prosesseihin

Taloushallinnon siirtyminen yrityksessä perinteisestä sähköiseen on iso muutos joka vaatii paljon tietoa, jotta hyöty ja tulokset olisivat hyviä. Vanhojen rutiinien ja asioiden manuaalisen hoitamisen vaihtoehdoksi on noussut taloushallinnon sähköistäminen. Taloushallinnon sähköistäminen on nykyään mahdollista edullisen hintansa ja helppoutensa vuoksi kaiken kokoisille yrityksille. Tällä hetkellä monet pienet ja keskisuuret yritykset ovat siirtymässä sähköiseen taloushallintoon. (OpusCapita 2014.) Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen mahdollistaa yrityksille toimintojen joustavan organisoinnin sekä reaaliaikaiseen tietoon perustuvan johtamisen. Oikein käytettynä sähköinen taloushallinto onkin todella tehokas ja hyödyllinen johtamisväline. (Yrittäjät 2014.) Sähköisen laskutuksen suurin hyöty on kustannustehokkuus. Laskujen lähetys, vastaanottaminen ja käsittely ovat edullisempaa sähköisesti. Kun laskut käsitellään sähköisesti, jää työntekijällä enemmän aikaa muihin työtehtäviin ja asiakaspalveluun. Sähköisesti laskut kulkevat nopeammin ja arkistointi on vaivattomampaa kuin perinteisesti arkistoimalla. (OpusCapita 2014.)

2.3.1 Syitä taloushallinnon sähköistämiseen

Tietojärjestelmän hankinta on osa isompaa kokonaisuutta, joka käsittelee tietojenkäsittelyn kehittämistä. Tähän sisältyy erilaisia vaiheita, kuten investointien valmistelua, toiminnan kehittämistä ja arviointia sekä tietotekniikan kehittämisprojekteja. (Forselius 2013,19.) Taloushallinnon sähköistämisen taustalla on usein halu ja tarve kehittää taloushallintoa tehokkaammaksi ja säästää kustannuksissa. Kehitys voi liittyä yksittäisen prosessin uusimistarpeeseen tai se voi kattaa kaikki eri taloushallinnon prosessit. (Lahti & Salminen 2008, 183.) Tietojärjestelmien hankkiminen on vaativa tehtävä ja siinä on otettava huomioon monenlaisia asioita ja arvioitava niiden vaikutusta lopputulokseen. Kokemuksella on suuri rooli hankinnan onnistumisessa, mutta pienissä yrityksissä tietojärjestelmiä hankitaan niin harvoin, että usein tarvitaan asiantuntemusta ja kokemusta yrityksen ulkopuolelta. (Forselius 2013, 14.)

Järjestelmiä valittaessa on tärkeää tietää halutaanko yritykseen kuhunkin prosessiin erillinen sovellus vai päädytäänkö käyttämään valmiiksi integroitua järjestelmää mahdollisimman laajasti. Päätöksen taustalla on tietenkin erilaiset valintakriteerit kuten hinta ja käyttäjäystävällisyys. Toinen keskeinen kysymys on päädytäänkö ostamaan järjestelmälisenssit vai hankitaanko järjestelmä pilvipalveluna. Mikäli ohjelmistolisenssit hankitaan itselle, täytyy päättää asennetaanko järjestelmät omalla vastuulla olevaan IT- ympäristöön, vai ulkoistetaanko ohjelmistot ja laitteet osittain tai kokonaan. Käytännössä toteutus voi olla kaikkea tältä väliltä. (Lahti & Salminen 2014, 44.)

Mitä suurempi ja laajempi tietojärjestelmän hankinta on kyseessä, sitä enemmän se vaatii valmistelua ja suunnittelua. hyvin tehtyä suunnitelmaa voidaan myöhemmin käyttää hyväksi tarjouspyyntöä tehdessä. Työmäärältään suurin vaihe valmistelussa on järjestelmävaatimusten määrittelyssä ja asettamisessa. Järjestelmävaatimusten määrittelyn tärkeimmät vaiheet ovat tarpeiden tunnistaminen ja täsmentäminen vaatimukseksi ja niiden priorisointi. Järjestelmävaatimusten määrittelyn yhteydessä järjestelmää tutkitaan niin prosessin toimivuuden kuin tietohallinnonkin kannalta. Tavoitteena on pystyä kuvaamaan millä tavoin uusi tietojärjestelmä asettuu osaksi käyttäjien toimintaa. (Forselius 2013, 26.)

Yhä useammin yritykset käyttävät tarvitsemiaan palveluita ja sovelluksia internetissä pilvipalveluna. Pienet yritykset käyttävät tyypillisesti tilitoimistojen tarjoamia taloushallinnon sovelluspalveluita. Myös keskisuuret ja suuret yritykset käyttävät nykyään taloushallinnon pilvipalveluita tai kokonaisulkoistuspalveluita. Nykyään trendi on menossa siihen suuntaan, että pilvipalvelut yleistyvät voimakkaasti suurten ja keskisuurten yritysten keskuudessa. (Lahti & Salminen 2014, 44.)

Määritelmää pilvi käytettiin aluksi kielikuvana, jolla viitattiin internetiin. Nykyisin termiä käytetään kuvaamaan lähes kaikkia verkon välityksellä käytettäviä tietotekniikkapalveluita. Pilvipalvelut ovat siis kiteytettynä netin kautta käytettäviä ohjelmistopalveluita. Pilvipalvelut tulevat nousemaan tulevaisuudessa sovellusten päähankintakanavaksi kaiken suuruisilla yrityksillä, etenkin pienten ja keskisuurten keskuudessa. (Forselius 2013, 46.) Liiketoiminnoissa, joissa pilvipalvelut pystytään valjastamaan tehokkaasti käyttöön, saavutetaan merkittäviä etuja. Pilvipalvelut tekevät taloushallinnosta entistä joustavamman ja käytöltään ketterämmän. Tämän johdosta ta-

louden nopeisiin muutoksiin on helpompi sopeutua ja löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia. (Uutisverkko 2012.)

2.3.2 Suunnittelu ja tarpeen kartoitus

Tietojärjestelmän hankinta alkaa ideasta hankkia uusi tietojärjestelmä. Tämän jälkeen asiasta keskustellaan eri osapuolten kanssa ja kuunnellaan muiden näkemyksiä ja mielipiteitä. Kun idea on tuotu julki, tulee miettiä kuka järjestelmää tulee käyttämään ja kuinka usein. Usein tulevan tietojärjestelmän käyttäjät jakaantuvat eri ryhmiin käyttötapsansa, käyttötiheyden, käyttöympäristön tai valtuuksiensa perusteella. Jo alkuvaiheessa olisi tärkeä pystyä tunnistamaan eri käyttäjäryhmät, jotta järjestelmältä vaadittavat ominaisuudet pystytään määrittelemään tarkasti. Jos jokin käyttäjäryhmä tässä vaiheessa unohdetaan, huomataan vahinko usein vasta liian myöhään. Koska tietojärjestelmän käyttäjät ovat ihan tavallisia ihmisiä, on hyvä tavata henkilöitä eri ryhmistä ja keskustella heidän kanssaan eri käyttäjäryhmien tarpeista ja kirjoittaa nämä muistiin. Tämä on erinomainen tapa saada tietojärjestelmän eri käyttäjäryhmien ihmiset puhumaan asiasta. Yhtään tietojärjestelmähankintaa ei olisi suotavaa käynnistää ilman todellista tarvetta kehittää liiketoimintaa. Toiminnan kehittämällä tarkoitetaan joko uusien prosessien ottamista käyttöön, olemassa olevien prosessien kehittämistä tai luopumista joistain prosesseista. Parhaimmillaan tietojärjestelmän hankinta organisaatiossa on mahdollisuus ottaa käyttöön entistä parempia menetelmiä ja mahdollisuutena kehittää organisaation työnjakoa ja työtehtäviä. (Forselius 2013, 27.) Järjestelmähankinnan tulisi aina lähteä liikkeelle siitä, että yritykselle on syntynyt tarve uudelle ohjelmistolle. Tällöin on hyvä käydä läpi yrityksen tila pitkällä aikavälillä ja miettiä mitä uudistuksia tarvitaan. Tarveanalyysi voidaan toteuttaa vaikkapa haastatteluilla tai kyselyillä. Ne suunnataan henkilöille, joiden tarpeita uusi ohjelmisto tulisi pääasiallisesti palvelemaan. (Granlund & Malmi 2003, 133.)

Järjestelmähankinnan tarvemäärittelyn tavoitteena on omistajan, käyttäjien ja järjestelmän toimittajan yhteinen näkemys hankittavan tietojärjestelmän sisällöstä ja laadusta. Riippumatta järjestelmän koosta tai muista ominaisuuksista, on keskeiset vaatimukset pystyttävä määrittelemään konkreettisesti, jotta liiketoiminnalliset tavoitteet pystytään luotettavasti arvioimaan. Jos järjestelmälle määriteltyjen vaatimusten perusteella ei pystytä arvioimaan tietojärjestelmän toiminnallista laajuutta riittävän tarkasti, ei sitä myöskään pystytä totuttamaan niin että se vastaisi tulevien käyttäjien tarpeita.

Myöskään niin pätevää järjestelmätoimittajaa ei ole olemassa, joka pystyisi ymmärtämään asiakkaan tarpeet ilman kunnollista tarpeiden määrittelyä. Kun tietojärjestelmän käyttöön liittyvät prosessit ja käyttötilanteet on selvitetty tarkasti, on tavoitteet helppo kertoa eri osapuolille. Jos tämän lisäksi on kuvattu vielä olemassa olevat järjestelmät ja niiden yhteensopivuusvaatimukset uuden järjestelmän kanssa, alkaa ennuste onnistumiselle olla jo hyvä. (Forselius 2013, 29.)

Ennen varsinaista prosessin hankintaa tai päivittämistä on tarpeellista tehdä kehitystarpeiden analysointi ja kokonaisarvio hankkeesta. Yleensä yrityksen sisällä on jo keskusteltu ja mietitty mahdollisia tarpeita ja mietitty pääpiirteissään projektin toteutus nykytilasta päätyen tavoitetilaan. Olennainen osa suunnittelua on tehdä selväksi mitä kaikkea prosesseja hankittavalta ohjelmistolta halutaan ja tarvitaan. On myös tärkeää tunnistaa hyödyt ja riskit sekä asettaa selkeä tavoite halutulle lopputulokselle. (Salminen & Lahti 2008, 185.)

2.3.3 Nykyisen tilan analyysi ja tavoite

Ohjelmiston hankkiminen on hyvä aloittaa selvittämällä yksityiskohtaisesti nykyinen tilanne. Keskeinen ja hyväksi havaittu tapa on analysointi, jossa selvitetään ja analysoidaan omia prosesseja ja toimintatapoja verrokkiryhmiin eli kilpailijoihin. Tämä helpottaa asettamaan tavoitteet, tunnistamaan keskeiset kehityskohteet ja arvioimaan investoinnin kannattavuutta. Taloushallinnolta odotetaan usein nopeutta, laadukkuutta ja luotettavuutta ja nämä asiat tulisikin ottaa huomioon analysoitaessa hankittavaa ohjelmistoa tai prosessia. (Salminen & Lahti 2008, 185.)

Nykyisin tiedon hakeminen eri ohjelmistoista on helppoa internetin avulla. Ohjelmistotoimittajien kotisivuilta löytyy kattavat ja monipuoliset kuvaukset tarjottavasta ohjelmasta ja monilla on myös demoversio koekäyttöä varten. Joillakin ohjelmistotoimittajilla on tosin vain jonkinlainen mainos tarjottavasta tuotteesta. Usein sivuston latu kertoo jo paljon toimittajien uskottavuudesta ja laadusta. (Granlund & Malmi 2003, 133.)

Tietoa yrityksen nykyisestä tilasta voidaan hankkia useilla eri tavoilla. Tietoa saa olemassa olevista dokumenteista tai haastattelemalla henkilökuntaa ja kuulemalla heidän mielteitään. Hyvä tapa hankkia tietoa on myös seurata työn sujumista ja prosessien

toimivuutta käytännössä. Olennaista prosessien tarkkailussa on ymmärtää tarkasteltavien prosessien yhteys muihin osa-alueisiin kuten muihin käytössä oleviin ohjelmistoihin ja niiden prosesseihin. Nykytilan tarkkailun hyöty on päästä kartalle prosessien kustannustasosta ja tehokkuudesta sekä verrata tuloksia muihin mahdollisiin toimintatapoihin ja vertailuryhmään. (Salminen & Lahti 2008, 186.)

Tarvekartoitus ei saisi kuitenkaan rajoittua vain nykyhetken tarpeisiin, vaan olisi tärkeää pystyä hahmottamaan myös yrityksen tarpeet lähitulevaisuudessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että yritetään mahdollisuuksien mukaan miettiä yrityksen analysointi- ja raportointitarpeet lähitulevaisuudessa. (Granlund & Malmi 2003, 133.)

Nykytilan ja tavoitteiden selvittyä voidaan aloittaa tavoitetilan tarkempi suunnittelu. Tässä vaiheessa on tärkeä tiedostaa ja ymmärtää digitaalisuuden tarjoamat mahdollisuudet erityisesti omalle yritykselle ja toimialan taloushallinnolle. Suunnitteluvaiheessa on mukana usein uusien järjestelmien kartoitus, järjestelmien kilpailutus. Siirtymisessä digitaaliseen taloushallintoon on useita eri vaihtoehtoja. Vaihtoehtoina voi olla siirtyminen digitaalisuuteen asteittain tai kerralla mahdollisimman kattavasti. Digitaalisen taloushallinnon ympärille on syntynyt paljon palveluntarjoajia, joilta voi ostaa joko tietyn prosessin tai koko taloushallinnon kattavan ohjelmiston sähköisenä ratkaisuna. Varsinkin pienelle ja keskisuurelle yritykselle on järkevin tapa hankkia ainakin osittain valmis palvelu kuin ruveta itse kokoamaan sähköisen taloushallinnon kokonaisuutta eri osa-alueineen. Kun tavoitetilasuunnitelma on saatu valmiiksi uusien prosessien ja järjestelmien osalta, on hankkeen vastaavilla selkeä käsitys hankinnan toteutuksesta sisältäen kustannus ja hyötyanalyysit. Tässä vaiheessa on myös tärkeää että koko yrityksen henkilökunta on saatu selville suunnitelmasta ja hankkeen taakse. (Salminen & Lahti 2008, 188.)

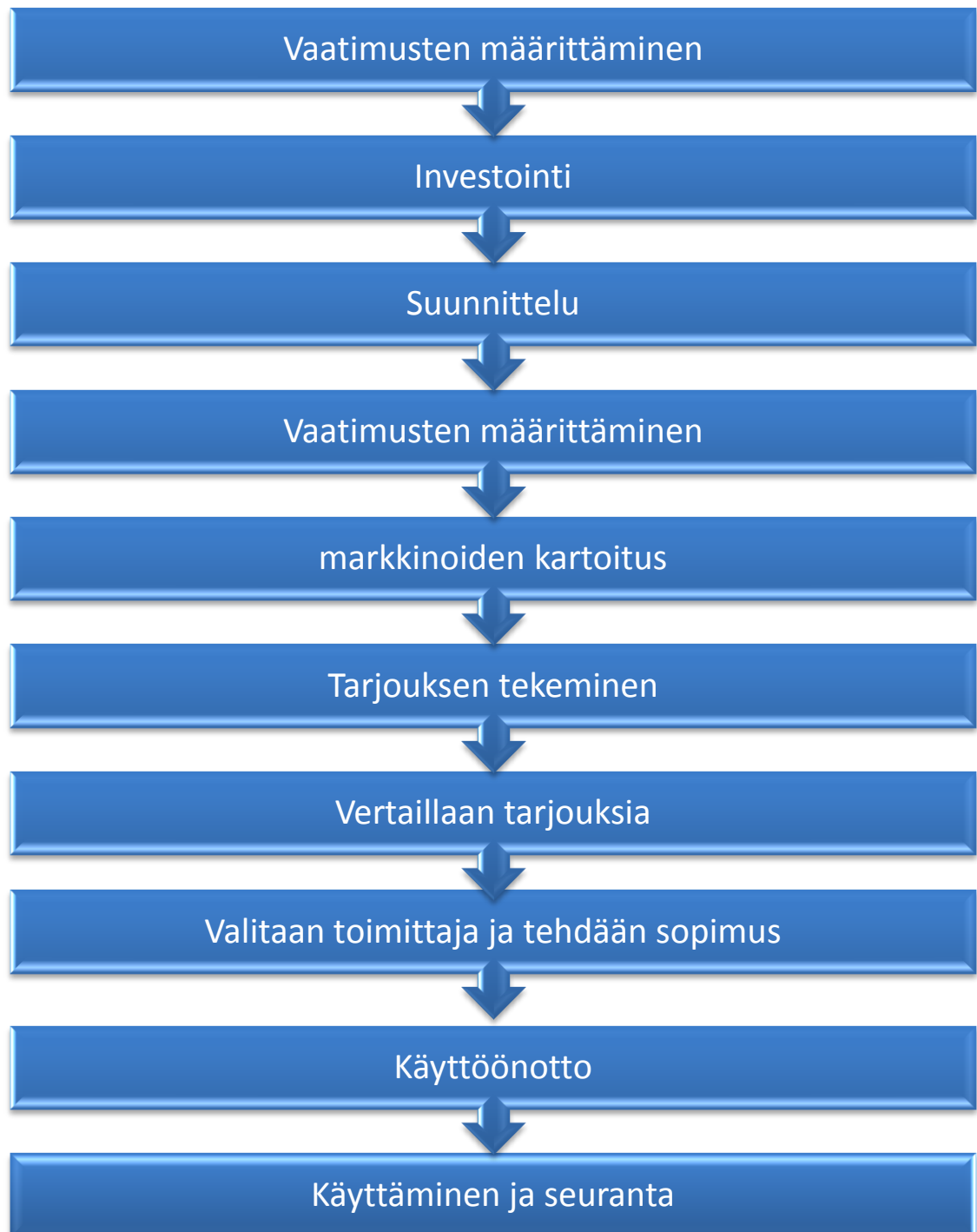
Ohjelmistojen hankittaessa tulee usein mieleen, hankitaanko yritykselle kokonainen uusi ohjelmisto vai pelkkiä yksittäisiä osa-alueita. Mikäli päätetään valita jokin ohjelmistopaketti kokonaisuudessaan, selvitetään voiko valmispakettiin tehdä tarvittaessa räätälöintejä ja muutoksia. Lisäksi tulee miettiä ostetaanko ohjelmisto yritykselle itselleen vai saako sen mahdollisesti pilvipalveluna. (Granlund & Malmi 2003, 129.)

Ohjelmiston hankintaa suunniteltaessa on tärkeää tehdä erilaisia rajoituksia. Tällaisia rajoituksia voivat olla esimerkiksi rajaaminen mitkä kaikki osa-alueet tai prosessit halu-

taan hankkia ja mitä osa-alueita rajataan pois tai vaiheistetaan myöhempisiin vaiheisiin. Kehittäessä taloushallintoa hyödyntäen sähköisen taloushallinnon etuja ja mahdollisuuksia ja siirryttäessä monilta osin uusiin toimintatapoihin ja malleihin tulee määrittelyvaiheeseen sisällyttää työnkuvien uudelleen määrittely. (Salminen & Lahti 2008, 189–190.)

2.3.4 Toteutus

Vanha suomalainen sananlasku kertoo, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Tämä pitää paikkansa tietojärjestelmän hankinnassa. Huolellisen valmistelun jälkeen on kokonaistyömäärästä tehty jo noin puolet ja kokonaisaikataulun mukaan ollaan jo voiton puolella, koska eniten aikaa vievät vaiheet on jo tehty. Onnistuneille tietojärjestelmän hankinnoille yhteistä onkin, että niissä on käytetty paljon aikaa suunnitteluun ja tarpeiden määrittelyyn. (Forselius 2013, 71.)



KUVA. 2. Hankintaprosessin vaiheet. (Tieke.2014)

Kuvassa 2. ovat kuvattuna vaiheet toimittajan valitsemisessa. Kun edellytykset ovat kunnossa, jatketaan tarjouspyynnön laatimiseen. Tämän työvaiheen tavoitteena on saada tarjouspyynnöt valituille ohjelmistotoimittajille. Tarjouspyynnön tarkoituksena on saada vertailukelpoista ja sitovaa tietoa toimittajilta niin, että se vastaa asetettuja tavoitteita ja reunaehtoja mitä hankittavalta ohjelmistolta vaaditaan. Tarjouspyyntö siis kuvaa ostajayrityksen näkemyksen siitä, mitä halutaan hankkia ja miten. Tarjouspyynnön laatimiseen kannattaa panostaa, koska sen laadulla on suuri merkitys tarjous-

ten vertailtavuuden ja siten hankintapäätöksen tekemisen kannalta. Kiteytettynä hyvä tarjouspyyntö on onnistuneen hankinnan edellytys. Tarjouspyynnön laadinnassa käytetään pitkälti samoja linjauksia kuin suunnitteluvaiheessa nousi esille. Usein kuitenkin suunnitteluvaiheen linjauksia pitää kuitenkin tarkentaa ja selventää esimerkiksi painottamalla eri ominaisuuksia eri tavalla. (Forselius 2013, 75–76.)

Hyvä tarjouspyyntö on lyhyt ja tiivis paketti. Itse tarjouspyynnön ei tulisi olla muutamaa sivua pidempi, mutta tarjouspyyntöä täydentäviä liitteitä voi olla satojakin sivuja. Erilaiset kuvat ja kaaviot ovat käyttökelpoisia ja hyväksi havaittuja tapoja tuoda asiaa ilmi tekstin ohessa. Hyvä tarjouspyyntö säästää sekä toimittajan että tilaajan aikaa. Hyvin tehty tarjouspyyntö antaa ohjelmistotoimittajalle riittävän määrän tietoa siitä, mitä ollaan hankkimassa ja miksi. Kun tarjouspyyntö on tehty hyvin, pystyy ohjelmistotoimittaja vastaamaan siihen asiasisällöltään kattavalla tarjouksella. Hyvä ja kattava tarjous luo tukevan pohjan osapuolten välisille sopimusneuvotteluille ja mahdolliselle hankintapäätökselle. (Forselius 2013, 75–76.)

Tarjouspyyntöjen perusasioihin kuuluu hinta ja sen muodostumisperusteet. Kun valitaan valmisohjelmisto, hinta muodostuu usein palvelun tai ohjelman kattavuuden ja monipuolisuuden mukaan. Yrityksen pitää siis tapauskohtaisesti arvioida omat käyttötarpeensa ja rajata näin itselle sopiva palvelu. Kun hahmotetaan omat tarpeet, voidaan rajata haluttavia asioita ja hinta on näin ollen usein halvempi. (Granlund & Malmi 2003, 134.)

Tarjouspyyntöjä voidaan tehdä myös useassa eri vaiheessa, esimerkiksi pyytämällä ensin alustavat tarjoukset. Alustavien tarjousten pohjalta valitaan sitten lupaavimmat ja niille tehdään tarkentavat tarjouspyynnöt. Jos kyseessä on monivaiheinen kilpailutus, ensimmäinen karsinta tehdään usein hyvin karkeilla kriteereillä ja vasta tarkentavassa vaiheessa kriteereitä ja reunaehtoja tiukennetaan. (Forselius 2013, 75–76.)

Kun on päästy yksimielisyyteen käyttäjien ja johdon kanssa siitä, mitkä ohjelmistot voisivat vastata yrityksen tarpeita ja ovat vartenotettavia vaihtoehtoja, tehdään niille tarjouspyynnöt. Tarjouspyyntö kannattaa lähettää usealle eri ohjelmistotoimittajalle, ohjearvona tässä on vähintään 3-8 ohjelmistotoimittajaa. (Granlund & Malmi 2003, 134.)

Tarjouspyynnön laadinta kannattaa aloittaa yleiskuvauksen tekemisellä. On tärkeää tuoda toimittajaehdokkaiden tietoon mitä, miksi ja mihin käyttöön ollaan hankkimassa. Yleiskuvaus antaa toimittajalle mahdollisuuden arvioida tarjouspyyntöä omien intressien, kiinnostuksen kohteiden ja sisältöosaamisalueiden kannalta. Ensimmäisenä kerrottavia asioita ovat hankinnan tausta, tarve ja kohde. Niillä tuodaan ilmi firman nykyinen tila, tavoitetila ja haluttu muutos hankinnan jälkeen. Seuraavaksi kuvataan hankinnan tavoitteet. Tällä tarkoitetaan sitä, että kerrotaan miten hankinnalla tavoiteltu toiminnallisuus liittyy tavoiteltuun muutokseen. Tässä vaiheessa kuvauksen tarkkuus mietitään tapauskohtaisesti. Ei esimerkiksi kannata tai tarvitse kertoa tavoiteltavia liiketoimintahyötyjä. Muita yleiskuvauksessa kerrottavia asioita ovat hankinnan sidosryhmät ja erilaiset rajaukset. Sidosryhmillä tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että kerrotaan toimittajaehdoille ketkä tulevaa ohjelmistoa tulevat käyttämään ja min-kälaiseen ympäristöön hankittava ohjelmisto tulee. Rajauksilla on tarkoitus painottaa asioita mitä hankintaan tulee ja mitä ei. Yleiskuvaus on siis tavallaan lukuohje, jossa esitellään tarjouspyyntö pääpiirteissään. (Forselius 2013, 76–77.)

Tehokkuuden vuoksi tarjouspyynnön tulee olla mahdollisimman yksiselitteinen ja helppolukuinen. Tarjouspyynnön tulisi sisältää vain asioita, jotka ovat käyttökelpoisia vertailtaessa eri vaihtoehtoja keskenään. Tietojen pyytäminen varmuuden vuoksi, vaikkei niillä olisikaan hankinnan kannalta olennaista merkitystä, ei anna yrityksestä hyvää kuvaa. (Hankintaohjeistus 2014)

Tarjouspyynnölle esitetään aikataulu- toimitusvaatimukset. Toimitusvaatimuksilla autetaan toimittajaa hahmottamaan tarvittavan työn vaiheistus, aikataulutus ja niiden keskinäinen suhde. Näiden avulla toimittaja pystyy suunnittelemaan ja tarjoamaan laadultaan ja määrältään sopivat henkilöt toimitukseen ja valmistautumaan oman osuuden suorittamiseen. Aikataulun asettamisessa kannattaa olla tarkkana, koska liian kireä aikataulu saattaa karsia rehellisimmät ja osaavimmat toimittajaehdokkaat pois. Kokonaisaikataulun kannalta on tärkeä esittää toivottu aika ohjelmiston käyttöönotolle. On järkevää antaa ohjelmistotoimittajille mahdollisuus kertoa ja esittää oma näkemys tästä ja kuunnella heidän näkemyksensä ohjelmiston käyttöönoton ajankohdasta. Aikataulun jälkeen kuvataan muut ohjelmiston ostajan tarvitsemat palvelut ja vaatimukset palveluiden toimittamiselle. Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi mahdolliset koulutukset, ohjelmiston asennus, päivitykset, ohjelmistoylläpito ja neuvonta tai muu käytön tuki. Tässä vaiheessa on hyvä tuoda esille yrityksen työntekijöiden

nykyinen osaamisen taso ja muut mahdolliset ostajaorganisaation lähtökohdat ja rajoitukset. (Forselius 2013, 76–77.)

Muita huomioon otettavia asioita ohjelmaa valittaessa ovat esimerkiksi kysymys siitä tarvitseeko esimerkiksi yrityksen tietokoneita tai laitteita uusia vai toimivatko vanhat laitteet uusien ohjelmien kanssa. On myös tärkeää varmistaa liittykö ohjelmiston käyttöönottoon merkittäviä tietoturvariskejä ja minkälaisia toimenpiteitä ohjelmiston käyttöönotto vaatii tietoturvan näkökulmasta. (Granlund & Malmi 2003, 136.)

2.3.5 Testaus ja käyttöönotto

Toteutusvaiheen alussa tehdään tekninen parametointi ja syötetään ohjelmistoon vaadittavat perustiedot. Jos yritys on hankkinut sovellukset ja järjestelmät lisenssipohjaisesti itselleen, sisältyy tähän vaiheeseen muun muassa ohjelmistojen ja laitteiden tekniset asennukset ja tietoliikenneyhteyksien perustaminen. (Lahti & Salminen 2014, 226.)

Jos kysymyksessä on iso organisaatio, asennetaan ohjelmisto aluksi vain johonkin organisaation osaan, esimerkiksi yhdelle osastolle. Yhden osaston suorittaessa ohjelmiston koekäyttöä, havaitaan mahdolliset virheet ja epäkohdat ja ne voidaan korjata ennen ohjelmiston asentamista muihin osastoihin. Usein vanhasta järjestelmästä luovutaan asteittain niin, että uusi ja vanha ohjelmisto toimivat rinnakkain ja vanhan ohjelmiston alasajo tapahtuu pikkuhiljaa pala palalta. (Granlund & Malmi 2003, 142.)

Testauksessa paras lopputulos saavutetaan, jos järjestelmillä voidaan simuloida todellisia tilanteita oikeiden loppukäyttäjien toimesta. Verkkolaskutuksessa hyväksi havaittu tapa hoitaa testaus on ajaa ohjelmiston läpi todellista laskutusaineistoa sisältäen erilaisia poikkeustilanteita. Kun uusi taloushallinnon sähköinen ohjelmisto tai tietty osa-alue on valmis ja testattu, voidaan siirtyä itse tuotantokäyttöön. Tässä vaiheessa tehdään yleensä viimeiset muutokset ja mahdolliset koulutukset käyttäjäkokemuksiin perustuen. Käyttöönoton alussa saattaa tilanteesta riippuen olla niin kutsuttu pilotointijakso, eli testausjakso. (Lahti & Salminen 2014, 226.)

Koulutuksessa ja ohjelmiston käytön ensimetreillä on tärkeää kiinnittää huomiota uusien menetelmien ja työtapojen oppimiseen. Käyttäjät ovat saattaneet ennen uutta oh-

jelmistoa tottua valvomaan manuaalisesti tapahtumien kulkua, mutta automatisoidussa toimintatavassa tälle ei enää ole tarvetta. Tässä vaiheessa on myös tärkeä varmistaa, että ulkopuoliset sidosryhmät, esimerkiksi tavarantoimittajat integroituvat prosessiin ja toimivat sovitulla tavalla ongelmien välttämiseksi. Kun ohjelmiston hankintaprojekti on saatu päätökseen ja uudesta sovelluksesta tai ohjelmasta on saatu ensivaiheen kokemukset, on aika päättää projekti. On aika arvioida lopputulosta ja verrata sitä alkuvaiheen tavoitteisiin. On myös olennaista kerätä kertyneet kokemukset ja oppi talteen ja koota tiedot mahdollisista jatkokehityskohteista. Usein projektin aikana saattaa ilmetä tarpeita kehittää myös muita osa-alueita, mutta siihen ei kuitenkaan pystytä projektin puitteissa. (Lahti & Salminen 2014, 227.)

Koska koko projektin päämäärä on ollut toiminnan kehittäminen, ei projektin onnistumista voi arvioida vain sillä, että järjestelmät toimivat. Olennaista onkin pohtia sitä, pystytäänkö digitaalisuutta hyödyntämään asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Suurimmat hyödyt saavutetaan siitä, että prosessit saadaan suoraviivaisiksi ja manuaaliset työvaiheet pystytään automatisoimaan mahdollisimman pitkälle. Aikaa jää silloin johonkin järkevämpään ja mielekkäämpään tekemiseen. Muutosprojekti on onnistunut, jos asetetut tavoitteet saavutetaan ja työntekijät kokevat uudet menetelmät mielekkäiksi. Digitaalinen taloushallinto on jatkuvaa sopeutumista ja kehittämistä. (Lahti & Salminen 2014, 227.)

Kun uusi ohjelmisto hankitaan, liittyy investointiin lähes aina erilaista ylläpito ja päivitystyötä. Yleensä vähimmäisvaatimuksena pidetään sitä, että ohjelmistotoimittaja on sitoutunut korjaamaan mahdolliset viat ohjelman toiminnassa. Jo ohjelmaa hankkiessa voidaan ohjelmantoimittajan kanssa neuvotella siitä voidaanko ohjelmaa muokata jos esimerkiksi yrityksen liiketoiminta muuttuu ohjelman käytön kannalta ratkaisevaksi. (Granlund & Malmi 2003, 143). Esimerkiksi Atsoft niminen ohjelmistotoimittaja kertoo nettisivuillaan, että ylläpitosopimusasiakkaat voivat ladata netistä uusimmat päivitykset, tilata päivityslevyn postin kautta. Useimmiten päivitys tapahtuu atsoftin mukaan kerran vuodessa, tarvittaessa useamminkin. (Atsoft 2014)

3 MUUTOKSEN KESKELLÄ

Muutos on vaihe vaiheelta etenevä tapahtuma. Siinä mukana olevat ihmiset käyvät lävitse monenlaisia toimintatapoja kuten tekemiseen, ajattelun, kokemuksen ja tuntei-

den kautta. Erilaiset muutokset ovat välttämättömiä, niitä tapahtuu hyvin monella tasolla kuten ympäristössämme ja ihmisissä itsessään. Toiset muutokset vaikuttavat enemmän ja ne huomaavat paremmin joitain muutoksia ei edes huomaa. (Salmimies & Ruutu 2013,178 – 179)

3.1 Henkilöstöjohtaminen

Teknisten muutosten lisäksi on tärkeää tiedostaa inhimilliset muutokset. On pidettävä huolta, että saa muutosta koskevat ihmiset sitoutettua muutokseen. Kaikkien, joita muutos koskee, on pidettävä ajan tasalla. Henkilöiden pitää tietää minkä takia, miten ja miksi muutos tehdään ja kuinka se vaikuttaa. (Hällsten 2014)

Henkilöstön johtamisella, niin kuin kaikella johtamisella on vaikutusta yrityksen tulokseen. Siinä käytetään henkilöstökäytäntöjä innovatiivisesti jotka auttavat firman liiketoimintastrategiaa. Työpaikat rakentuvat henkilöistä ja menestys on seurausta näiden onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Yritykselle on iso etu, että se on haluttu työpaikka. (Rantakari 2014)

Ajattelutavat muuttuvat myös henkilöstöjohtamisessa. Kun ennen oli vallalla ajatus, että esimies käskyy ja vahtii alaistaan, siinä ei kysely mitenkään mene tai miten hän jaksaa. Nykyään johtamista voidaan sanoa vuorovaikutteiseksi prosessiksi, missä työntekijät voivat kokea työn merkitykselliseksi, sekä samalla luoda työpaikalle innostavaa ilmapiiriä. Näin työyhteisössä päästään paremmin asetettuihin tavoitteisiin. Nykyisin johtaminen käsitetään siten, että siinä huomioidaan myös tunteiden vaikutukset sekä järkipohjainen ajattelutapa. Ihmiset tarvitsevat motivoitumiseen järkeviä päämääriä ja tavoitteita. Samalla he haluavat että heidän työtänsä ja osaamistaan arvostettaisiin. (Sahamies & Ruutu 2013. 13)

Esimiehet jotka pystyvät yhdistämään positiivisen tunteen sekä rationaalisen tavan johtamisessa, pärjäävät työssään. Oleellista on saada ihmisen tunne - energia toimimaan tavoitteen mukaisesti. Perinteinen työskentely, missä esimies kokoajan tarkkaillee alaisiaan, koetaan pikemminkin ehkäisevän ihmisiä kehittymästä, kuin että se kannustaisi uusien ideoiden tuomista esille. Nykyisin työyhteisöt ovatkin muotoutuneet asiantuntijavaltaiseksi verkostoksi sekä virtuaalisiksi rakenteiksi. Työntekoa ei valvota perinteisin keinoin, vaan nykyisin on arvossaan oma-aloitteinen luovuus ja sitoutumi-

nen työhän. Esimiehen työ onkin enemmän työntekijän työnteon tukemista. Konkreettiset uudistukset tulevatkin yksilöiden kautta. Näin varsinainen johtamisen ydintoimintaa on haastaa ja tukea työntekijöitä työskentelemään innovatiivisesti, kehittävästi ja vastuuntuntoisesti. (Sahamies & Ruutu, 2013. 13)

Pitäisi ajatella kuinka henkilökohtainen käyttäytymisemme vaikuttaa muihin ihmisiin ja minkälaista käyttäytymistä odotamme toisilta meitä kohtaan. Esimiehenä olemista voi harjoitella myös itsensä kanssa, pohtimalla henkilökohtaisia tekemisiä, valintoja sekä omaa itseään. (Johda itseäsi. Taipale)

Esimehellä menee paljon aikaa viestimiseen. Sillä vaikutetaan työntekijöihin vuorovaikutuksen puheen avulla. Parhaassa tapauksessa johtaminen on työntekijöiden työn organisoimista, positiivisten ominaisuuksien esiin tuomista ja hyödyntämistä. Esimieheltä odotetaan monenlaisia taitoja jossa korostuvat henkilöiden kohtaamis- ja viestintätaidot. Tämä vaatii esimieheltä ja alaiselta alituista vuorovaikutusta, vilpittömyyttä ja välittömyyttä keskustelua. Ne merkitsevät luottamuksellisuutta, aitoa kohtaamista, ymmärrystä, reflektointia ja kuuntelemista. Kun tällaista näkemystä haetaan, ovat vuorovaikutustaidot todella tärkeässä asemassa. Oleellista on mahdollistaa uusien asioiden oppiminen. Osaavien työntekijöiden ja innovatiivisuuden avulla organisaatiot voivat menestyä paremmin. (Sahamies & Ruutu, 2013. 13–14.)

3.2 Johtaminen

Johtaminen käsitetään toimintana, joka on arvioivaa ja ohjaavaa tekemistä, mitä työyhteisössä toteutetaan tavoitteiden ja päämäärien saavuttamiseksi. Sillä luodaan toiminnan edellytyksiä, sekä ohjataan toimintaa tavoitteiden mukaisesti. Sillä myös tuetaan työyhteisöä ja rakennetaan riittävät mahdollisuudet hyvän ja tuloksekkaan työn tekemiselle. (Työturvallisuuskeskus 2014)

Organisaatioissa esimiesmiehillä ja johtamisella ei enää ole sellaista itseisarvoa eikä status arvoa kuin aikaisemmin. Monesti alan erikoisasiantuntija voi olla arvostetumpi ja jopa paremmin palkattu, kuin hänen esimiehensä. Näin ollen esimiesaseman- ja tehtävien arvostus on pienentynyt. Yrityksen menestymisen kannalta johtamisen tärkeys korostuu entisestään lujassa kilpailutilanteessa. Kun ajatellaan yrityksen tehokasta ja tuloksellista toimintaa, on hyvä johtaminen ensiarvoisen tärkeää. Usein työnteki-

jät katsovat työpaikkansa toimintaa, ennen kaikkea omista lähtökohdistaan. Esimiehen on kuitenkin kyettävä katsoman asioita toisella tapaa, hänen pitää nähdä kokonaisuus, hän edustaa työnantajaansa. Hänen on noustava omien ja alaistensa tarpeiden yläpuolelle, sekä voitava tarkastella työtä yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Kokonaisuuden kannalta esimiehellä on oltava hyvät yhteydet alaisiinsa sekä yrityksen johtoon. Johtajan on myös hyvä muistaa, että kaikille ei ole selvää edes se miksi he ovat töissä. Tämmänkin takia henkilöstölle on annettava selvät ohjeet mitä kukin tekee, mikä on heidän työnkuvansa ja mitkä ovat työn tavoitteet. (Pekka Järvinen 2005, 21–24.)

Monet toimialat kehittyvät asiantuntijaaloiksi, joka puolestaan tarkoittaa että erikoistutaan johonkin tiettyyn osa-alueeseen tai osa-alueisiin, kuitenkin yrityksen työntelemisen keskittyä kapeammalle sektorille. Tämä taas usein johtaa siihen että yrityksellä pitää olla enemmän yhteistyössä muiden yritysten kanssa. siitäkin huolimatta että ihmisten tieto/ taito on arvokasta, menestyäkseen on yrityksen pystyttävä toimimaan yhteistyössä toisten kanssa. Yritykseen ja johtamiseen suuntautuu uudenlaisia paineita. Yritys voidaankin käsittää eloisana yhteisönä, minkä työntekijöiden keskinäiset yhteydet limittyvät kanssakäymisen verkostoksi. Tällainen yrityskäsityksen muutoksesta seuraa myös muutoksia johtamiseen. Epäselvyyden ja monimuotoisuuden kasvassa, lisääntyy myös se että kaikkea tietoja ja taitoja, suhteita ei ole omasta takaa. Tällaisesta selvitäkseen johtajan on annettava enemmän vastuuta muille, jolloin saadaan tehokkaammin tietoa sekä yhteyksiä muihin yrityksiin. Tavoitteen osittamisella on järjestyksen ja hallinnan saaminen, tämä aikaansaadaan tehtävien jakamisella järjestelemisen sekä delegoinnin avulla. (Ropo ym. 2005, 18 – 19.)

Hyvä pomo saa työntekijät tavoittelemaan päämääriä ja toimimaan motivoituneesti työssään. Johtamista tarvitaan aina, mutta erityisesti silloin, kun koetaan vaikeita aikoja tai halutaan saada aikaan muutosta. Haasteellisina aikoina täytyy tehdä nopeita päätöksiä ja johtajan on otettava huomioon paljon asioita. Päätöksiä pitää pystyä tekemään ja seisomaan niiden takana. (Selin & Selin 2009.)

Johtajan on tärkeää iskostaa työntekijöihin työpaikan perustehtävä. Se monesti unohdetaan ihmisten yksilöllisten tavoitteiden ja mielitekojen takia. Myös yrityksen liike-idea tai toiminta-ajatusta voidaan muuttaa painotuksiltaan tai sisällöltään, mikä heijastuu työntekijöihin. Tämän lisäksi henkilökunnalle pitää kirkastaa asiakasnäkökulmaa, yrityksen ja sen tuotteiden ja palveluiden pitää olla haluttuja. Lisäksi on tärkeää, että

siitä ollaan valmiita maksamaan ja sitä kautta saadaan jatkuvuutta koko yritykselle. Henkilöstölle talouden näkökohtien huomioiminen ja ymmärtäminen on monesti vaikea ongelma. Monesti se menee niin, että se mikä on henkilökunnalle tärkeää, ei kuitenkaan ole mahdollista toteuttaa tai hankkia. Voi olla niinkin, että työntekijät palvelevat asiakasta liian hyvin tai tekevät sen liian halvalla tai jopa ilmaiseksi. Niinpä esimies joutuu taas muistuttamaan työntekijöitä rajoista miten pitää toimia. Ei olekaan mikään ihme, että henkilökunta voi suhtautua negatiivisesti johdon ja esimiehen taloutta koskeviin puheisiin. (Pekka Järvinen 2005, 24–26.)

Mikäli johtaminen on epämääräistä, alkaa työpaikan energia ja keskittyminen menemään työnteon kannalta epäolennaisuuksiin, kuten valtataisteluihin. Siitä seuraa kilpailu kuka määrää, erilaisia kiistoja, epäsuopuutta ja syntyy työlle haitallisia kuppikuntia. Työpaikan ilmapiiri huononee ja ahdistuu. Tästä aiheutuu yritykselle suurta vahinkoa, kun roolit ovat hukassa ja työn tekeminen käy vaikeaksi. Siitä voi jopa seurata sekin, että asiakkaat koetaan häiritseviksi tekijöiksi ja tuottavuus sekä tehokkuus pienenevät. (Pekka Järvinen 2005, 24–27)

Pitää ymmärtää kuinka toimitaan yrityksen sisällä. On myös ymmärrettävä kuinka toimitaan ulospäin asiakkaan suuntaan. Asiakas on kuitenkin se, joka työntekijöiden palkan maksaa. Työpaikoilla mietitään asiakaspalvelua ja toimintaa asiakkaan suuntaan, sekä miten saadaan asiakaskokemuksesta vielä nykyistäkin parempia. Kun työpaikkaa kehitetään vielä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan, vaati se myös johdolta pitkäaikaista ja kärsivällistä johtamista, ennen kuin tuloksia alkaa tulla. Myös yrityksen omaa henkilökuntaa pitää tukea ja kouluttaa sekä huomata heidän vaatimuksiaan. Asiakkaat muistavat huonon palvelun pitkään ja huonon maineen kääntäminen hyväksi on pitkä ja kallis operaatio, mutta se on mahdollista, kun on kärsivällinen ja määrätietoinen. (Sundell 2014)

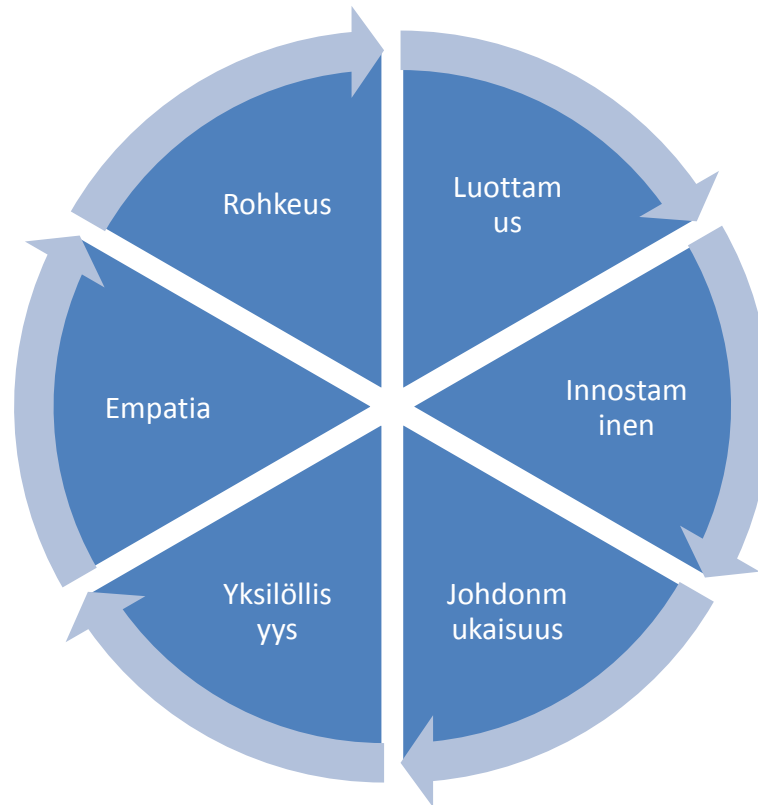
3.3 Hyvän johtajan piirteitä

Turvallisuutta ja luottamusta esimies saa kun hän kiinnostuneesti ja rauhallisesti kuuntelee alaistensa huolia, kritiikkiä, toiveita ja mielipiteitä. Taulukossa 1. on esitettyä hyvän esimiehen piirteitä. Tällaista esimestä arvostetaan, koska hän pystyy asennoitumaan olosuhteisiin kiihkoilematta, sekä pitämään todellisuuden- ja suhteellisuuden tajuntansa. (Pekka Järvinen, 2011. 22–24.) Hyvän pomon tunnistaa hänen tavastaan

tehdä töitä, seuraavassa on listattu asioita hyvän esimiehen ominaisuuksista. (Talous-
sanomat 2014).

TAULUKKO 1. Esimiehen ominaisuuksia.

Aihe	Selite
Bisnes	Esimes näkee liiketoiminnan yhteistyönä. On todennäköisempää, että monipuolinen organisaatio selviytyy ja kehittyy. Myös luomalla tiimejä mitkä pystyvät mukautumaan uudelleenlaisille markkinoille, sekä luomaan verkostoja asiakkaisiin, kilpailijoihin sekä toisiin yrityksiin parannetaan yrityksen liiketoimintaa.
Yritys	Esimes katsoo organisaatiotaan henkilökohtaisten unelmiensa ja toiveidensa yhteenliittymänä, sekä kannustaa paneutumaan vielä enemmän työhönsä ja työpaikkaansa.
Johtaminen	Hyvä johtaja määrittelee linjaukset ja lupautuu hommaamaan tavoitteen saavuttamiseksi tarvittavia työkaluja ja resursseja. Hyvä esimes Antaa myös tarvittavaa valtaa alemmille portaille toteuttaa tiimiensä kanssa sovitut asiat tavoitteen saavuttamiseksi.
Työntekijä	Jokaista ihmistä pidetään tärkeänä. Hyvää tekemistä edellytetään kaikilta työntekijöiltä riippumatta missä asemassa kukin on. Tällä tavalla saadaan parempia tuloksia.
Kannattavuus	Yleensä alaisten menestyksen kautta, tulee pomollekin menestystä. Alaisiaan ei kannata sitoa liiaksi.
Motivaatio	Työntekijöiden positiivinen kannustaminen johtaa parempaa huomiota kohti. Saadaan parempia tuloksia, mikäli ihmiset luottavat työpaikan tavoitteisiin, pitävät työstään sekä saavat siitä palkinnon



KUVA 3. Hyvän esimiehen piirteitä.

Kuvassa 3. on esitetty esimiehen ominaisuuksia ja käyttäytymistä. Esimies ei ole mikään yli ihminen, vaikka häneen kohdistuukin paljon odotuksia. Esimiehistäkin löytyy monenlaisia luonteenpiirteitä. Esimiehen pitää olla oma itsensä, kiinnostunut muista ja hänen tulee pyrkiä kehittämään työntekijöitä. (Esimies info 2014)

Hyvältä esimieheltä vaaditaan paljon ominaisuuksia. Luottamusta pomo ja työntekijäsuhteen prioriteettina on luottaminen toisiin. Tekemällä niin kuin sanoo, saa luottamusta. Se miten luottamus rakentuu, on jokaisen henkilökohtainen asia. Jokaisella se ottaa oman aikansa. Pitää kuunnella alaisiaan, antaa heille aikaa, kuunnella heitä, olla läsnä ja oltava avoin. Ihmiset ovat hyviä huomaamaan luotatetaanko heihin. Puutumalla liiaksi työntekijöiden tehtäviin, esimies ilmaisee epäilyjä siitä, pystyvätkö työntekijät suoriutumaan velvollisuuksistaan. Innostamalla ja olemalla kiinnostunut työtehtävästään esimies on kuitenkin aina esimerkki muille. Hänen on oltava positiivinen ja kiinnostunut asioista. Haluamalla vilpittömästi vaikuttaa asioihin, voi muu-
tosta huomata tapahtuvan. Esimiehen tulee huolehtia, että välillä on hetkiä istua alas porukalla ja miettiä asioita. On annettava mahdollisuuksia pärjätä ja tehdä virheitä. Esimiehen täytyy selvittää, kuinka työntekijät ottavat palautetta vastaan ja antaa sitä heidän haluamallaan tavalla. On todella turhauttavaa jos ei saa minkäänlaista palautet-

ta, kun on tehnyt jonkin ison työn. Palautteen antamisessa täytyy olla tarkkana, ettei syyllistä toista. Lisäksi sen on oltava rakentavaa ja työntekijän tulee uskaltaa senkin jälkeen yrittää. Johdonmukaisena johtajana pomokin voi oikaista sanomisiaan, silloin asiat pitää pystyä perustelemaan ja työntekijöillä pitää antaa mahdollisuus sanoa omat sanottavansa. Pomon täytyy olla tekemisissään johdonmukainen ja tasapuolinen kaikkia kohtaan, eikä antaa jollekin eri vapauksia. (Esimies info 2014)

Hyvästä esimiehestä ja johtajasta on monta mielipidettä, kirjaa ja artikkelia tehty. Johtaja käsitykseen vaikuttaa myös henkilökohtainen mielikuva ja tuntemus asiasta. Taitavan esimiehen ominaisuuksista on siten monta mielipidettä ja totuutta. Esimiehen itsensäkin on tunnettava, että hänen oma työnsä palkitsevaa, mielekästä sekä työ on hänelle ominaista. Esimiehen on oltava tasapainossa itsensä kanssa ja tiedostaa omat voimavaransa ja hänellä on terve arvomaailma. (Nieminen 2014)

Olemme kaikki erilaisia yksilöitä, mutta se ei tarkoita sitä ettemme tulisi toimeen toisten kanssa. Parhaimmat työporukat ovat sellaisia, missä on erilaisia työntekijöitä niin koulutukseltaan, ominaisuuksiltaan kuin taustaltaankin. Toisten kanssa tekeminen on luontevampaa kuin toisten. On myös huomioitava ihmisten eroavaisuuksia. Joku haluaa huomiota ja toinen taas ei. Joku haluaa tehdä itsenäisesti ja toinen taas tarvitsee huomioimista. Jokaista työntekijää pitää käsitellä hieman eritavalla. Empatia on asettumista toisen paikalle ja ymmärtämistä asioita toisen näkövinkkelistä. Tästä on hyötyä koko työyhteisössä, työskenteli sitten alaisten tai esimiesten kanssa, voi arvioida omaa ja toisten toimintaa niin työ yhteisössä kuin sidosryhmillekin päin. Rohkeutta tarvitsee pomokin, hänen ei pidä olla kaveri, hän on johtaja. Hänen pitää johtaa ja pureutua mahdollisiin ongelmiin. Hänen pitää varmistaa, että työt tulee tehtyä sujuvasti. Ongelmatilanteissakin tarvitaan päättäväisyyttä hoitaa asioita. (Esimies info 2014)

Hyvä johtaminen on entistä arvokkaampaa yrityksen menestymiselle. Vaatimukset kasvavat kokoajan ja ne kohdentuvat lisääntyvissä määrin psyykkisiin ominaisuuksiin. Ihmisten täytyy kokoajan päivittää ammattitaitoaan, kestää epä tietoisuutta ja paineita sekä mukautua asioiden muuttumisen. Tällöinen muodostaa lisää vaatimuksia johtamiselle, positiivinen motivoituminen, vastuuntuntoisuus sekä innovatiivisuus menestyvät myötämielisessä ja välittömässä hengessä. (Järvinen 2012)

3.4 Työn ja itsensä arvostaminen

Ihmiset ajattelevat työstään eritavoin. Niitäkin on, joilla on normaalia enemmän intohimoa ja paloa työtä kohtaan. Työpäivät meinaavat loppua kesken ja heitä pitää kehottaa lähtemään kotiin. He ovat työnarkomaaneja ja tekevät liikaa töitä. On myös ihmisiä jotka ovat näiden välissä. Toimeliaina ja huolellisina asiantuntijoina he pitävät huolta vuorovaikutuksesta muihin, ammatillisesta osaamisestaan sekä omasta hyvinvoinnistaan. Tällöin heillä riittää energiaa sekä työhön ja vapaa-aikaan. On tutkittu että isoin motivaatiotekijä, millä ihmiset saa nousemaan sängystä töihin menemistä varten, on oman työn tekemisen merkitys ja tarkoitus. Työntekijällä pitää olla vastuu kaikista omista toimistaan. Hän on vastuussa motivoitumisestaan, itsensä kehittämistään sekä työssä jaksamisestaan. Työpaikka ja sen johtajat antavat olosuhteet työn tekemiselle, vastuu on silti työntekijällä. Jos tehtävän merkitys ja tarkoitus eivät ole selviä, pitää näistä asioista pystyä puhumaan. Ole tässä hetkessä, älä jumiutu, tee. Asioiden hyväksyminen niin kuin ne ovat, on tärkeää. On asioita mihin ei voi vaikuttaa, silloin irrottaudu niistä. Voidaan ajatella sama asia vertauskuvalla. On tulossa Lomamatka. Ensin mietintään mihin mennään, vasta sitten, millä sinne mennään. Ensin mietitään ja sitten tehdään. (Aaltonen & Lindroos 2012, 28–30.)

Työnteon merkityksen ymmärtäminen on työnteon arvoista tärkein. Kun omalla työllään on merkitystä, se rohkaisee ja palkitsee, sekä motivoi enemmän. Työn merkityksen hahmottaminen on olennaista niin yksittäiselle ihmiselle, kuin koko työpaikalle. Työn tekeminen on tehokkaampaa jos eri osapuolet käsittävät niin oman, kuin toistenkin työn tarpeellisuuden. Tästä hyötyy koko työyhteisö. (Työelämä 2020 2013)

3.5 Mieleinen työ

Työelämässä niin kuin jokaisen arkielämässäkin, on tärkeää saada asiat tasapainoon. Silloin ihminen voi hyvin ja on kiinnostunut asioista. Kun ihminen on tasapainoinen ja hänellä on mielekästä työtä jossa hän viihtyy ja hänen yksityiselämänsä on raiteillaan, mahdollistaa se hyvän tukialustan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin saavuttamiseksi. Tasapainon saavuttamiseen kuuluu paljon asioita, eikä sitä ole aina helppo saavuttaa. Se että on joskus ollut tasapainossa, ei takaa että niin on aina. Ympäristö ja ihminen itse muuttuvat kokoajan ja samalla siitä seuraa se, että tasapainoa pitää hakea kokoajan. Ihmisen elämässä on monia eri asioita ja näiden elämän eri ulottuvuuksien saat-

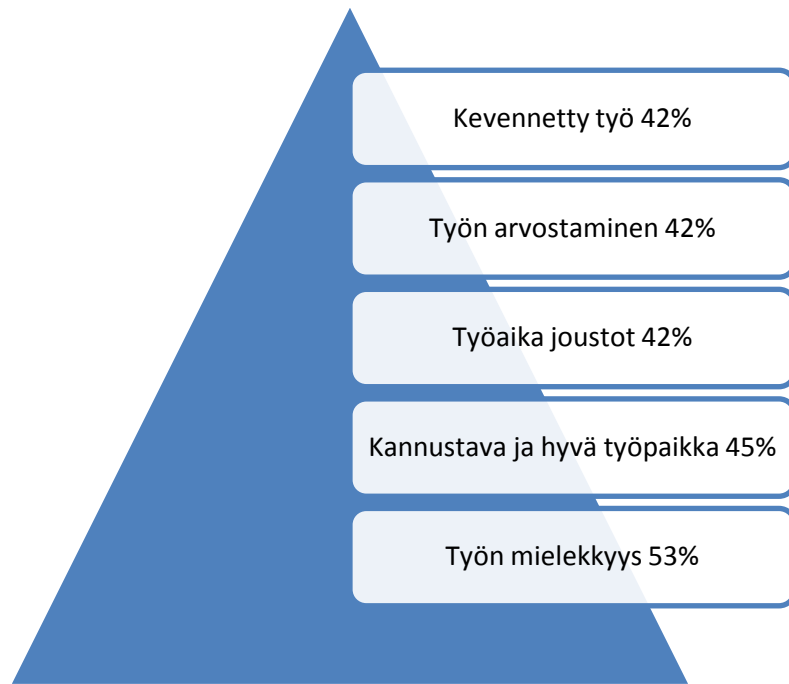
taminen tasapainoon on elämän isoja asioita, mistä tulee onnellisuutta ja tyytyväisyyttä elämään. Työssä viihtymiseen auttaa moni asia, eikä siinä voi vähätellä omaa hyvinvointia. Pitää muistaa huolehtia myös itsestään. Pitää muistaa nukkua tarpeeksi, syödä hyvin, nähdä kavereita ja liikkua tarpeeksi. Huolehditaan omasta fyysisestä ja psyykkisestä kunnosta ja tasapainosta. Hyvään työviihtyvyyteen kuuluu myös omien voimavarojen tunteminen ja kuunteleminen. On muistettava olla itselle rehellinen siitä, mitä pystyy ja mitä ei pysty tekemään. Kaikille tulee hetkiä milloin tuntuu, että ei selviä, ei osaa, eikä jaksakaan tehdä työtään. Hallitsemattomissa tilanteissa pitää olla armollinen itselleen ja hyväksyä se, ettei aina pysty hallitsemaan tilanteita. Oli syy sitten mikä vaan, sellaisia tilanteita vain joskus tulee. (Leiviskä 2011, 145- 148.)

Kaikkein tärkeimpänä asiana koettiin työssä viihtyminen sekä se, että saadaan työssä kannustusta. Työn tekeminen pitää tuntua mielekkäältä. Ihmisten pitää tuntea, että heitä arvostetaan ja että he ovat tarpeellisia. Myös työstä saatavat positiiviset henkiset kokemukset ovat tärkeitä. Ihmiselle on tärkeää, että hän kuuluu johonkin yhteisöön. Aina ei meinaa se mitä tekee, vaan kuinka tekee työnsä. (Aaltonen & Lindroos 2012, 32–33.)

Hyvään suoriutumiseen työssä auttaa hyvä ammattitaito, riittävä halu ja oma asenne. Mikäli työ on niin vaativaa, että siitä ei selviä tai se on niin yksinkertaista työntekijän osaamiseen nähden, seuraa siitä tyytymättömyyttä ja työtehon huononemista. Jos työn tekeminen edellyttää enemmän mihin kykenee, joutuu työntekijä kokoajan työskentelemään kykyjensä ääri rajoilla. Ihmiset ovat tietoisia henkilökohtaisista rajoistaan. Ihanne tilanne on tietysti sellainen missä työ ja taidot ovat tasapainossa tehtäviinsä nähden. Tällöin motivoituminen tulee siitä, että suoriutuu hyvin työssään ja se sujuu hyvin, eikä sitä tarvitse stressata liikaa. Ihminen on tarkoitettu tekemään töitä, monesti vain työtä ei ole mietitty ihmisen kannalta. (Leiviskä 2011, 145- 147.)

On paljon työtehtäviä joissa ei ole mietitty, kuinka niillä saataisi ihmisten hyvät ominaisuudet esille. Usein asiat on mietitty siten, että kuinka saadaan työntekijästä parhaat tehot irti. Usein työpaikoilla työntekijöiden henkilökohtaiset ja yrityksen tarpeet ovat erilaisia. Ihmiset ovat eri-ikäisiä ja heillä on menossa erilaiset elämänvaiheet, jokaisella on omat hyvät ja huonot ominaisuutensa. Kaikki ihmiset ovat erilaisia ja he tekevät asioita eri tavoin. Työn muokkaaminen paremmin työntekijälle sopivammaksi olisi tärkeää ja lähtökohtana olisi joustavuus työntekijää kohtaan. Usein työ viihty-

vyyttä parannetaan monilla tapahtumilla ja aktiviteeteillä, jotka tapahtuvat työn ulkopuolella. Nämä aktiviteetit eivät suoraan paranna työn tekemistä tai työssä viihtymistä. Kuitenkin kaikki toiminnot millä parannetaan työtä ja ilmapiiriä ovat hyväksi. Ei kuitenkaan sovi unohtaa kehittää päivittäistä työn tekemistä missä ihminen on suurimman osan työajastaan. (Leiviskä 2011, 147- 150.)



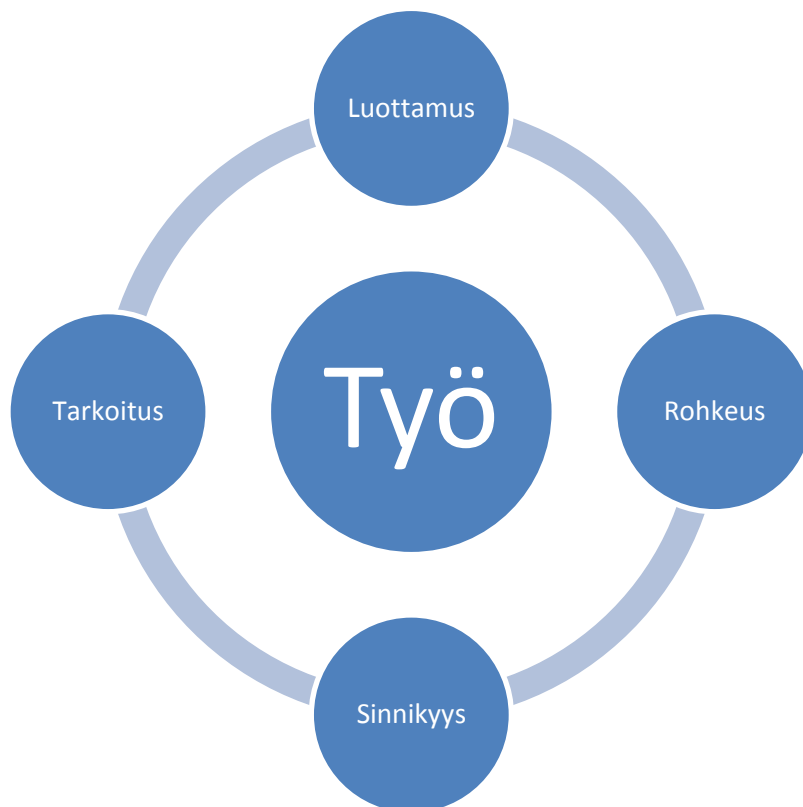
KUVA 4. Työurien pituuteen vaikuttavia asioita. (Aaltonen & Lindroos. 2012)

Nykyisin puhutaan paljon työurien kestosta ja siitä että ihmisten pitäisi olla nykyistä pidempää työelämässä. Ensimmäinen vaatimus tälle on se, että töitä yleensäkin olisi kaiken ikäisille. Mikäli työskentelyä ei koeta mielekkääksi, ei sitä useinkaan tehdä enempää kuin mitä eläkeikä edellyttää. Hyvällä työllisyydellä ja pitkillä työurilla parannetaan myös sosiaaliturvaa ja julkisia palveluja. Luottamushenkilöpaneeli, joka on SAK:n tekemä 11/2011, oli kysynyt asioita mitkä auttavat pidentämään työ uraa vielä eläkeiän jälkeen. Kuvassa 4. on viisi eniten vaikuttavaa asiaa. (Aaltonen & Lindroos 2012, 31–32)

3.6 Työnantaja

Työnantaja ajattelee bisnestä ja kuinka kannattavaa toiminta on ja millaisia riskejä voi ja kannattaa ottaa. Hänen täytyy kuitenkin pysyä kehityksessä mukana ja mielellään olla sen edelläkin. Näin siksi, että pärjää ja voi kehittyä yrityksenä. Myös uusien työntekijöiden rekrytointiin kannattaa panostaa, että saadaan oikeanlaisia yhteistyökkyisiä osaajia. (Luukkala 2011,20.)

Työn tekemiselle täytyy olla oikeanlaiset edellytykset. Työturvallisuus ja olosuhteet työskentelemiselle pitää olla kunnossa ja turvallisia. Niin lyhyellä, kuin pitkälläkin tähtäimellä työ ei saa olla liian rasittavaa. Täytyy huomioida myös fyysisiä, henkisiä ja sosiaalisia tarpeita, joita työntekijöillä on. Työpaikalla vietetään päivittäisestä ajasta iso osa ja sielläkin pitää voida hyvin jaksakseen. Esimerkiksi pienet tauot työn lomassa auttaa jaksamaan ja kahvikupposen äärellä kerrotut jutut tuovat vaihtelua päivään. Kun työ on sopivan haastavaa, oppii siinä uutta ja vahvistuu persoonana. (Luukkala 2011,21–22.)



KUVA 5. Työssä viihtymisen arvoja.(Työelämä 2020- hanke)

Kuvassa 5. on esitetty työn tekemisen kannalta olennaisia arvoja.

Työ ja Elinkeinoministeriö on teettänyt hankkeen arvoista jotka ovat tärkeitä työssä viihtymiselle ja jaksamiselle. Eräs näistä arvoista on luottamus, jolloin työntekijät työskentelevät tehokkaasti ja saavat tasapuolista kohtelua. Hyvällä ja oikeudenmukaisella kohtelulla työntekijät pystyvät paljon paremmin vaikuttamaan omaan työnteoonsa. Lisäksi vastuunjakamisella saadaan työskentely tehokkaammaksi. (Työelämä 2020- hanke 2014)

Työviihtyvyyteen hyvin oleellisesti vaikuttava seikka on myös itse työn laatu ja vakaa ja säännöllinen työ. Kuitenkin menestyväkään työpaikka ei takaa sitä, että se on pysyvä. Hyvin pärjääviä yrityksiä suljetaan tai siirretään muualle, tästä johtuen työn jatkuminen ei ole aina varmaa. (Bloom & Hautaniemi 2009.78)

Rohkeus on sitä, että työelämä ei voi jäädä paikoilleen. Yrityksellä täytyy olla luovutta ja uskallusta ottaa riskejä. Työyhteisön pitää uskaltaa uusiutua ennakkoluulottomasti, sekä samalla etsiä parempia tapoja tehdä työtä. Myös avoimuudella, omaloitteellisuudella ja puhumalla asioista saadaan työyhteisön henkeä ja tekemistä eteenpäin. Sinnikkyydellä kuvataan suomalaista sisua, ei saa antaa periksi vaikka tuntuu vaikealta. Tappionkin jälkeen yritetään uudelleen ja ollaan sitkeitä. Ymmärretään, että asiat eivät muutu yhtäkkiä paremmaksi vaan se vaatii aikaa ja työtä. Opitaan virheistä ja annetaan sekä saadaan kehittävää palautetta. Tarkoituksen ymmärtäminen työtä tehdessä on hyvin oleellista ja tärkeää, että koetaan työssä mielekkyyttä ja merkitystä. Sillä kuvastetaan työn tärkeyttä ja yhdistetään kaikki muuta arvot. Näitä arvoja kehittämällä saadaan paremmat työolot. Tavoitteena onkin tehdä suomalaisesta työstä Euroopan paras vuoteen 2020 mennessä. Näillä arvoilla on tarkoitus suunnan näyttäjinä sekä yhdistävänä seikkana. (Työelämä 2020- hanke 2014)

Työn tekemisellä on erilaisia tarkoituksia. Saamme siitä palkkaa, säännöllisyyttä ja sisältöä elämään. Lisäksi työn tekeminen antaa työskentelijälle tunteen, että kuuluu porukkaan ja työyhteisöön. (Luukkala 2011,21–22). Arvoilla on myös merkitystä yrityksen menestykseen. Menestyksen avain on se, että yrityksen työntekijät ovat sitoutuneet ja antavat työpaikasta myönteistä palautetta työpaikan ulkopuolelle. Työn sujuvuuden kannalta on oleellista, että arvot kohtaavat yrityksen ja työntekijän välillä. Onkin todettu, että parhaiten menestyvät organisaatiot missä ” arvot ohjaavat toimin-

taa ja määrittävät sen suunnan, tavoitteet ja keinot menestyä. Näin työntekijät voivat kasvaa yrityksen mukana ja kehittää toimintaa yhdessä paremmaksi. Myös työpaikan arvojen ymmärtäminen on tärkeää. Sen takia esimiestenkin on mietittävä yrityksen arvoja ja sitä, kuinka ne toimivat käytännössä. Jos arvot jäävät vain puheen asteelle, ihmiset kokevat tullessa petetyiksi. (työelämä 2020 hanke 2014.)

3.7 Muutokset ja työssä viihtyminen

Työelämässä tapahtuu kokoajan muutoksia. Muutokset ovat väistämättömiä ja se on vain kaikkien hyväksyttävä. Uudistusten sekä muutosten käytännön toimeenpaneminen yrityksessä on aina haasteellista. Aina kun tulee uudistuksia, se vaikuttaa ihmisiin epäröintinä työpaikkaa, työtä ja joillakin omaa työskentelyä kohtaan. Tämän takia muutostilanteissa tarvitaan myös henkistä valmistautumista, jotta on valmiimpi ottamaan muutoksia vastaan. Muutostilanteissa ihmisille pitää selvittää mikä merkitys ja mitä etuja muutoksesta on. Mikäli ei ymmärretä, minkälainen merkitys jollain asialla on, siihen on todella vaikea motivoitua. Uudistuksissa ihmisille pitää kertoa ja antaa tietoa. Silloin kun tietoa muutoksesta on tarpeeksi, pystytään paremmin käsittelemään epätietoisuutta, ahdistusta ja turvattomuutta. Työyhteisön muutostilanteissa puututaan usein myös työpaikan perusrakenteeseen. Tämän takia on olennaista että asiat selvitetään ja saadaan yhdessäolo ja työskentely sujumaan mahdollisimman hyvin. (Järvinen 2009, 143.)

Muutosten merkitysten ymmärtäminen ei aina ole yksinkertaista. Vaikka muutokset selitettäisiinkin, ei niitä välttämättä silti aina ymmärretä. Usein syynä on se, että syyt muutokseen ovat hyvin kaukaisia ja hankalasti ymmärrettäviä. Johdon ja henkilöstön kasantokannat muutosta kohtaan ovat monesti varsin toisistaan poikkeavia. Yrityksen johto pohtii muutoksia organisaation näkökulmasta sekä kilpailullisista ja taloudellisista näkökulmista. Alaisten mielenkiinto on enemmänkin omassa työssä, hyvinvoinnissa, raha-asioissa, jaksamisessa sekä tulevaisuudennäkymissä. Henkilöstön ja johtajien erilaisista näkemyksistä seuraa usein erimielisyyksiä. Neuvonpitoa helpottaisi, jos kumpikin osapuoli pystyisi tarkastelemaan tilannetta toistensa näkökulmasta. Tämän takia neuvonpito olisi erittäin tärkeää. Yrityksen johto voi joskus olla etäännyntynyt henkilöstön arkityöstä, eikä silloin tiedä minkälaisia tarpeita siellä on. Silloin ei välttämättä ole tietämystä minkälaiset vaikutukset muutoksilla voi olla. Esimerkiksi työvoiman

ohjeet joiden mukaan työtä tehdään. Myös kilpailijoita kunnioitetaan ja kilpaillaan rehdisti.

Kartoitimme opinnäytetyötä varten yrityksen alkutilannetta ohjelmistojen osalta kyselemällä yrityksen esimiehiltä ja työntekijöiltä nykyisistä ohjelmista ja niiden käyttökelpoisuudesta. Lisäksi olemme itse tehneet havainnointia ohjelmien toimivuudesta yrityksen sisällä. Oma havainnointi on tapahtunut työharjoitteluiden ja erilaisten lyhyiden työsuhteiden aikana, joita olemme suorittaneet Kiinteistöpysäkissä.

Mikkelin Kiinteistöpysäkillä on tällä hetkellä käytössä Asteri isännöinti ohjelmisto, johon kuuluvat Asteri Laskutus ja Ostoreskontra – ohjelma. Asteri on Atsoft nimisen yrityksen kehittämä ohjelmistokokonaisuus, joka on suunniteltu juuri isännöintialan yrityksille. Asteri on ollut Kiinteistöpysäkin tärkein ohjelma ja siihen ollaan oltu tyytyväisiä helpon käytettävyyden ja edullisen hintatason vuoksi. Asterissa on kuitenkin tiettyjä puutteita, kuten sähköisten laskujen kierrätyksen ja arkistoinnin puuttuminen. Näiden puutteiden vuoksi saimmekin työksemme selvittää saisiko jonkin ohjelman toimimaan Asterin rinnalla, joka hoitaisi laskujen kierrätyksen ja arkistoinnin. Muita käytössä olevia ohjelmia ovat tietyt ohjelmiston osat Baswarelta ja Officen toimistokäyttöön suunnitellut perusohjelmat, kuten Excel ja Word. Suurimman haasteen uuden ohjelman yhteensopivuudelle luo edellä mainittu Asteri ja sen pohjalta lähdimmekin etsimään sopivaa ohjelmaa toimeksiantajalle.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on tehty laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, koska se on luonteeltaan projekti. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää sopiva ohjelmisto sähköisten laskujen kierrätykseen ja arkistointiin toimeksiantajalle, sekä samalla selvittää yrityksen henkilökunnan mielipiteitä ja asenteita työtään ja tulevia muutoksia kohtaan. Tutkimus on myös tapaustutkimus. Se on tapaustutkimus, koska työssä on tutkittu vain yhtä yritystä, sekä kyseisen yrityksen henkilökuntaa ja esimiehiä.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Työmme on pääasiassa laadullinen tutkimus. Siihen päädyttiin työn luonteen vuoksi. Opinnäytetyön tekemisessä voidaan käyttää monenlaisia tutkimusstrategioita. Tässä työssä on käytetty muun muassa, tapaustutkimusta (case), joka pyrkii ymmärtämään yksittäistä tapausta. Sillä etsitään intensiivistä ja yksityiskohtaista tietoa. Tapaustutkimus sopii tiettyyn tapaukseen, sitä ei voi aina yleistää, eikä se ole tarkoitukseen.

Aineistoja voi tutkia sekä määrällisesti että laadullisesti. (Koppa 2011)

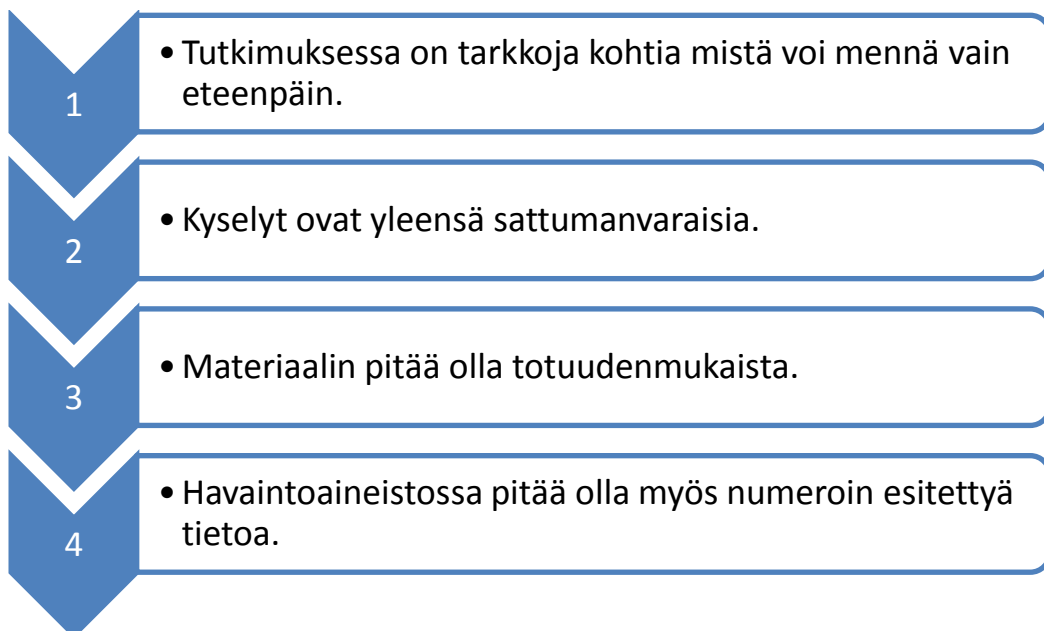


KUVA 6. Tapaustutkimuksen ominaisuuksia

Tapaustutkimus on tosielämän ja havaintojen tutkimista. Kuvassa 6. on listattuna tapaustutkimuksen piirteitä. Tarkastellaan tiettyä tapausta, toimintaa, ihmistä, artikkelia, joukkoa. Ilmiö on merkittävä ja ainutkertainen joka kannattaa tutkia. (Tapaustutkimus 2007). Tapaustutkimuksessa sovelletaan monia informaatio lähteitä. Kun tutkitaan tämän ajan tapahtumia ja halutaan vastauksia miksi ja kuinka kysymyksiin on tapaustutkimus oivallinen. (Tapaustutkimus - Helsinki. 2014). Tutkimus voidaan myös kohdentaa myös erilaisten asioiden ympärille kuten, jonkin asian taustoihin, tehtävään, toimintaan, ympäristöasioihin, sisäisiin sekä ulkoisiin asioihin. (Virtuaali-ammattikorkeakoulu. 2014) Tutkimus on täsmällistä informaatiota tietystä asiasta, tutkimukselle on tunnusomaista merkityksien kuvaaminen kohteen tavanomaisessa paikassa tai toiminnassa. (Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2014)

Tutkimusmenetelmänä voidaan käyttää kvantitatiivista eli määrällistä tai kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kyseisiä tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa ja näin saadaan tutkittavasta kohteesta enemmän ja kattavammin tietoa. Seuraavassa on listattu muutamia esimerkkejä kuinka laadullista ja määrällistä tutkimusta voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. (Tutkimusasetelma. 2003.)

Määrällinen ja laadullinen tutkiminen ovat tarkastelutapoja, niitä on kuitenkin hankala tarkasti erotella toisistaan. Niitä voidaan myös käyttää toinen toisiaan täydentävinä menetelminä. Laadullista voidaan käyttää määrällisen tutkinnan testinä, siinä suunnitella olevat asiat ovat käyttökelpoisia tutkimuksessa ja sitä on mielekästä tehdä. Määrällistä ja laadullista tutkimusta voidaan myös käyttää yhtä aikaa. Kuvassa 7. on esitetty määrällisen tutkimuksen peruspiirteitä. Määrällistä tutkimusta voi tehdä ensin esim. haastattelu- tai kyselymenetelmällä, jonka jälkeen saadaan hyvät edellytykset tehdä vertailu joukkoja laadullisella tutkimuksella tehtäviään haastatteluun. (Hirsjärvi 2010, 136–137.)

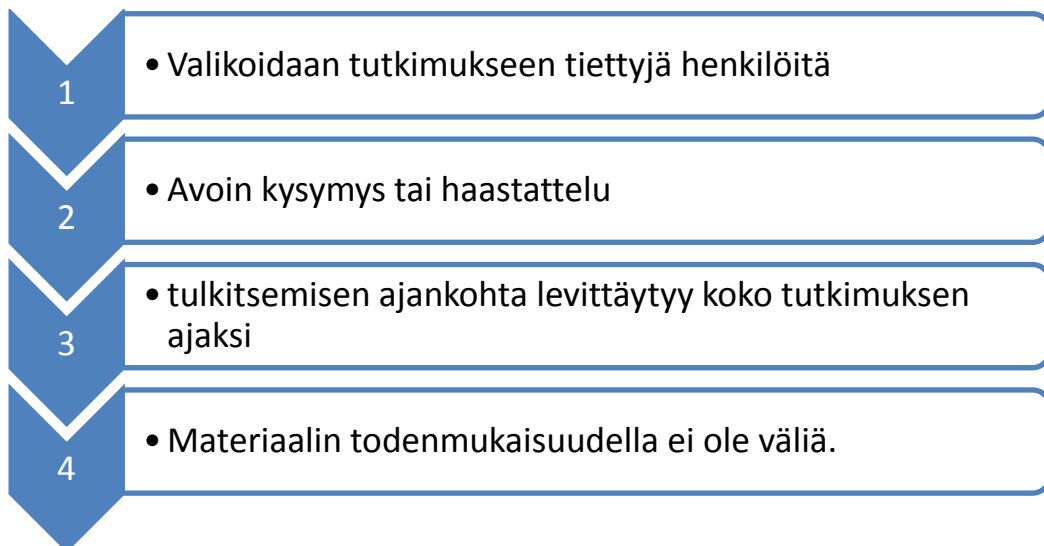


KUVA 7. Määrällisen tutkimuksen ominaispiirteitä. (Tilastokeskus 2002)

Laadullista tutkimusta voidaan käyttää määrällisen tutkimuksen kokeiluna, jossa voidaan ensin selvittää tutkimuksen käyttökelpoisuutta ja tarpeellisuutta. Esimerkiksi kysymyskaavakkeen asioista voi puhua ja keskustella tulevien vastaajien kanssa.

Usein syynä siihen, että molempia tutkimusmenetelmiä käytetään yhtä aikaa, on tutkimuksen pätevyuden lisääminen tavallisten laskennallisten toimien avulla. Kun tiedetään haastateltavasta muutamia asioita kuten: sukupuoli, koulutus, ikä, silloin voidaan yleistää haastattelusta saatuja tuloksia. Määrällisellä tutkimuksella saadaan hyvät pohjat laadulliselle tutkimukselle, esimerkiksi kohderyhmää valittaessa. Esimerkiksi silloin, kun tehdään tutkittavien julkaisujen valinta lukijaprofiilin sekä levikin mukaan. Lisäksi molempien menetelmien käyttäminen yhtä aikaa on loistava valinta silloin, kun tutkittavaa asiaa voidaan tarkastella molempien tutkimusmenetelmien näkökulmasta. (Tutkimusasetelma 2003.)

Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan aitoa elämää. Siinä on tapahtumia jotka muokkaavat toisiaan, näistä tapahtumista voi löytää monia yhteyksiä. Kokonaisvaltainen tutkiminen on ominaista kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen erityispiirteitä näkee kuvasta 8. Laadullisessa tutkimuksessa ei voi unohtaa arvoja, sillä niiden avulla pyritään käsittämään paremmin tutkittavaa kohdetta. Voidaankin sanoa että laadullisessa tutkimuksessa, tarkoituksena on tuoda esiin ja ilmaista totuus tutkitavasta asiasta. Ikään kuin vahvistettaisiin jo tiedossa olevia asioita. Laadullinen tutkimus ei ole tietynlainen hanke, vaan se on liuta monia tutkimuksia. (Hirsjärvi ym.2010,161–162.)



KUVA 8. Laadullisen tutkimuksen erityispiirteitä. (Tilastokeskus 2011.)

Laadullinen tutkimus on hyvä valinta haluttaessa selvittää asioita mistä ei ole kirjoitettua tietoa, tai kun halutaan nähdä minkälaisia haluja, käsityksiä, ihanteita sekä uskomuksia mitkä ihmisten elämään vaikuttaa. Materiaalia voidaan kerätä ryhmä- tai yksi-

öllisillä haastatteluilla. Haastattelut voivat olla teema- tai lomake haastatteluja. Haastattelun voi tehdä myös puhelimella. Haastattelukysymykset voivat olla niin sanottuja vaihtoehtoisia kysymyksiä tai avoimia kysymyksiä. Laadullisessa tutkimuksessa määrä ei ole tärkein asia, vaan kerättävän asian materiaalin laadukkuus on olennaisin asia. Lopputulokseen vaikuttaa, kuinka kattavasti ja monipuolisesti aiheeseen on kerätty tietoa. Mitä paremmin ja kattavammin tietoa on kerätty, sitä paremmin se antaa vastauksen haettuun ongelmaan. (Airaksinen & Vilka 2003.)

5.2 Tutkimusaineisto ja aineiston kerääminen

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimuksen tarkoitus on synnyttää selkeää käsitystä ja se antaa vastauksia kysymyksiin miten millainen ja miksi. Kun etsitään tietoa tapauksista, mistä ei ole vielä tarpeeksi tietoa. Kvalitatiivisessa tutkimisessa voidaan hyödyntää tietyn joukon tietoja ja taitoja, minkä avulla on mahdollista hyödyntää henkilökohtaista innovatiivisuutta. (Inspiras 2009) Tutkimuksen luotettavuuden todistamiseen liittyy monta asiaa. Täytyy olla selkeä tutkimuskohde mitä tutkitaan, tutkimuksen täytyy vastata tutkimus ongelmaan, tutkimusmenetelmän pitää sopia tutkimuksen luonteeseen. Tutkittavien asioiden on oltava tosiasioita ja tutkimuksen pitää sopia tutkittavaan ympäristöön. Huomioitava on myös tutkimuksen yleistettävyyden ja kelvollisuus, eli voiko toinen tutkija saada verrannollisia vastauksia. Tutkimusta lukiessaan lukija punnitsee tutkimuksen luotettavuutta ja sitä onko saavutettu lopputulos uskottava. Reliabiliteetti eli tehdyn tutkimuksen luotettavuus, se voidaan tehdä esimerkiksi niin sanotusti vierekkäin, niin että henkilöt tarkastelevat tutkimusta yhdessä sovituin säännöin ja sen jälkeen verrataan saatuja tuloksia toisiinsa. Toinen tapa on jakaa tutkimus kahteen osaan ja tarkastella ensin toinen puolisko ja sitten loppua puolikas, jonka jälkeen sitä käytetään kartoituksessa missä katsotaan onko mahdollista tehdä yleistys koko aineistoon. (Metodix 2014)

Laadullisen tutkimuksen ominaisuuksia, voidaan tehdä puhumalla tietyn tai tiettyjen ihmisten kanssa, haastattelussa voi olla avoimia tai tietyn aihealueen kysymyksiä. Tutkimuksessa ei ole tarkkaa kohtaa, tulkitseminen kestää tutkimuksen ajan. (Tilastokeskus 2014) Kun tehdään laadullista tutkimusta, on hyvä tietää että siihen ei kuulu vain yksi tutkimustapa tai jonkin yksittäisen tieteen tutkinta tapa, siihen kuuluu monia tapoja, menetelmiä, tarkoituksia, materiaalien etsintätapoja ja katsantokäytäntöjä. Sanotaan että tutkiminen on kuitenkin pelkästään kuoren kaapimista sillä ei saada tut-

kittua kohdetta aivan täysin perinpohjaisesti. Seikkaperäisesti tutkimalla sekä tekemällä useamman kerran ja tutkimalla kohdetta monesta eri perspektiivistä, on mahdollista saada kattavasti informaatiota ja tätä kautta ymmärtää tutkittavaa asiaa paljon perusteellisemmin. (Kvalimotv 2014)

Uuden ohjelmiston kartoitus aloitettiin alkutilanteen hahmottamisen jälkeen. Emme tässä vaiheessa vielä tienneet, mitä kaikkia ohjelmia markkinoilla oli tarjolla ja mitkä mahdollisesti sopivat yrityksen käyttöön. Tutkimme kaikki mahdolliset ohjelmat etsimällä niistä tietoa sekä verkosta, että kyselemällä tietoa muilta saman alan yrittäjiltä. Kun tiesimme mahdolliset ohjelmat, aloimme mieltä tekstiä sähköpostiin, jonka lähetimme kaikille yrityksille. Otimme yhteyttä myös yrityksiin joiden kohdalla ei ollut varmuutta ohjelman tarjoamisesta.

Sähköpostissa esittelimme itsemme ja kerroimme olevamme opiskelijoita Mikkelin ammattikorkeakoulusta ja tekevämme työtä Mikkelin Kiinteistöyhtiölle. Kerroimme työmme olevan opinnäytetyö, mutta ohjelmaa oltiin silti hankkimassa oikeasti yrityksen käyttöön. Tällä tavoin yritimme saada mahdollisimman monen kiinnostumaan vastaamaan meille mahdollisten kauppojen toivossa. Vastauksen saimmekin lähes kaikilta. Lisäksi kerroimme sähköpostissa mitä olimme hakemassa ja mitä ominaisuuksia halusimme. Myös yrityksen nykyiset ohjelmat mainittiin yhteensopivuuksien selvittämisen vuoksi.

Käsittelimme opinnäytetyön teoriaosuudessa työpaikan muutoksia ja työntekijöiden sopeutumista muutoksiin. Teimme toimeksiantajayrityksessä aiheeseen liittyvän kyselyn. Alkaessamme valmistelemaan kyselyä, mietimme ensin mitkä asiat olisivat oleellisia ja mitä meidän kannattaisi kysyä työntekijöiltä. Halusimme, että kysymykset olisivat mahdollisimman tarkkaan mietittyjä. Halusimme myös tehdä kyselystä melko lyhyen, että mahdollisimman moni vastaisi siihen eikä säikähtäisi liian pitkää kyselyä. Saimmekin mielestämme kasaan kyselyn, joka vastasi hyvin odotuksia ja työntekijöistä lähes kaikki vastasivat siihen. Toimeksiantajayrityksen palveluksessa on seitsemän työntekijää ja saimme vastauksia viisi kappaletta. Yksi työntekijöistä oli lomalla kyselyn toteuttamisen aikana, joten hänen vastauksiensa puuttuminen oli odotettavissa.

Tulostimme kyselyt valmiiksi ja annoimme jokaiselle työntekijälle yhden. Annoimme vastausaikaa viikon ja keräsimme viikon päästä antamisesta täytetyt lomakkeet itsel-

lemme analysointia varten. Kyselyiden keräämisen yhteydessä pidimme palaverin toimeksiantajan kanssa ja kävimme läpi opinnäytetyön sen hetkistä tilaa. Teimme tässä vaiheessa myös suullisen kyselyn yrityksen kahdelle esimiehelle. Kysely käsitteli esimiehen asemaa muutoksen hetkellä työyhteisössä ja kuulumme myös esimiesten näkemyksen siitä, mitä muutos vaatii onnistuakseen.

6 TYÖN TULOKSET

Tutkimuksen seuraavassa osiossa käsittelemme ohjelmankartoitusprosessia jonka suoritimme toimeksiantajayritykselle. Asian purkaminen lähtee liikkeelle alkutilanteesta, joka yrityksessä oli ennen opinnäytetyön aloitusta. Käymme läpi ohjelmanhankkimisprosessin eri vaiheet ja havainnot niistä. Lopuksi kerromme mihin lopputulokseen päädyimme ohjelmien osalta ja valittiinko jokin ohjelmisto yrityksen käyttöön.

6.1 Ohjelman kartoitus

Otimme sähköpostilla yhteyttä yhteensä 13 eri ohjelmistotoimittajaan. Sähköpostissa esittelimme itsemme ja kerroimme olevamme opiskelijoita Mikkelin ammattikorkeakoulusta ja tekemämme työtä Mikkelin Kiinteistöyhtiölle. Kerroimme työmme olevan opinnäytetyö, mutta ohjelmaa oltiin silti hankkimassa oikeasti yrityksen käyttöön. Tällä tavoin yritimme saada mahdollisimman monen kiinnostumaan vastaamaan meille mahdollisten kauppojen toivossa. Vastauksen saimmekin lähes kaikilta. Lisäksi kerroimme sähköpostissa mitä olimme hakemassa ja mitä ominaisuuksia halusimme. Myös yrityksen nykyiset ohjelmat mainittiin yhteensopivuuksien selvittämisen vuoksi. Taulukossa 2. on eritelty yritykset, joihin otettiin yhteyttä ja mitkä vastasivat kyselyymme. Lisäksi taulukosta näkee onko yrityksellä tarjota käyttötarkoitukseen sopivaa ohjelmaa ja sopsisiko se mahdollisesti toimeksiantajamme käyttötarkoitukseen nykytilanteessa.

TAULUKKO 2. Kyselyn tuloksia.

Yritys	Vastaus sähköpostiin?	Onko ohjelmaa tarjolla?	Sopiiko toimiksiantajalle?
Atsoft asteri	Kyllä	Ei	Ei
Maventa	Kyllä	Ei	Ei
Basware	Ei	Kyllä	Ei tietoa
Koho Sales	Kyllä	Ei	Ei
Procountor	Ei	Ei tietoa	Ei tietoa
Netvisor/Visma	Kyllä	Kyllä	Mahdollisesti
Opuscapita	<i>Kyllä</i>	Mahdollisesti	Mahdollisesti
Isolta Arkhimedes	Kyllä	Ei	Ei
Zervant	Kyllä	Ei	Ei
Movaco	Kyllä	Ei	Ei
Andres Manager	Kyllä	Ei tietoa	Ei tietoa
Fortnox	Kyllä	Ei	Ei
Bilmate	Kyllä	Varauksella	Ei
Sopiiko jokin toimiksiantajalle?			Ei nykytilanteessa

Useimmat yritykset vastasivat kyselyymme asiallisesti ja melko nopeasti. Monet kertoivat suoraan, ettei haluttua ohjelmaa ole tarjolla. Muutama yritys halusi sopia tapaamiseen ja käydä asioita läpi kasvotusten. Tähän toimiksiantajamme ei suostunut, koska he halusivat itse hoitaa mahdollisen tapaamisen. Tämä oli mielestämme hyvä ratkaisu, koska emme olisi luultavasti osanneet vastata läheskään kaikkiin olennaisiin kysymyksiin jotka käsittelivät olennaisia asioita ohjelman hankkimisessa.

Osa yrityksistä ei kertonut suoraan olisiko heillä ollut tarjota sopivaa ohjelmaa, vaan halusivat edellä mainittujen tyylillä sopia puhelinpalaverin tai tapaamisen. Tähän vaihtoehtoon emme toimiksiantajan pyynnöstä suostuneet. Luulemme että osalla näistä yrityksistä olisi ollut halutun kaltainen ohjelma olemassa.

Muutama yritys joihin otimme yhteyttä, kertoi, ettei heillä ole ohjelmaa tarjolla. He kuitenkin samassa viestissä neuvoivat keneen kannattaisi ottaa yhteyttä ja kenellä saattaisi olla mahdollisesti soveltuva ohjelma tai ohjelmisto toimeksiantajayrityksemme käyttöön. Usein esille nousi yritys nimeltä Marski Data. Toimeksiantajamme oli kuitenkin jo ottanut yhteyttä Marski Dataan ja he eivät pystyneet auttamaan asian suhteen. Suurin ongelma tähän oli yhteensopivuus Kiinteistöpysäkin Asteri ohjelmistoon, joka oli yrityksen pääohjelmisto.

Kaksi yritystä eivät vastanneet yhteydenottoomme lainkaan. Tämä oli harmillista, koska toimeksiantajamme mukaan Baswarella olisi mahdollisesti ollut halutunlainen ohjelma tarjolla. Lisäksi ohjelma olisi saattanut sopia yhteen Kiinteistöpysäkin nykyisten ohjelmien kanssa, koska osa toiminnoista oli ostettu nimenomaan Baswarelta. Basware on alalla iso ja kansainvälinen toimija, joka toimittaa ohjelmistojaan ympäri maailmaa. Ihmettelimme Baswaren toimintaa ja mietimme, että haluavatko he isompia asiakkaita vai meneekö heillä niin hyvin, ettei kaikkiin kiinnostuneisiin vain ehdi panna.

Alkutilanteessa toimeksiantajalla oli mielikuva, että Asterilla saattaisi olla soveltuva ja halutunlainen ohjelma tarjolla. Tämä olisi ollut kaikkein paras ja helpoin ratkaisu. Asteri on ollut hyvä ja toimiva ratkaisu Kiinteistöpysäkin käytössä. Lisäksi se on ollut todella edullinen käyttää ja asiakastuki on ollut jouhevaa ja nopeaa. Selvityksemme mukaan heillä ei ole kuitenkaan tarjota ohjelmaa käyttötarkoitukseen. Tästä toimeksiantajamme oli silminnähdessä harmissaan, koska jos sopiva ohjelma olisi löytynyt heiltä, se olisi toiminut suoraan vanhojen ohjelmien rinnalla ilman ongelmia.

Muutamassa vastauksessa joita saimme, kerrottiin sopivan ohjelman olevan tarjolla. Selvittäessämme tarkemmin asiaa selvisi, että kaksi yritystä oli melko varmasti ymmärtänyt väärin mitä olimme hakemassa ja mitä halusimme. Kaksi ohjelmistotoimittajaa kuitenkin vaikutti hyvin lupaavilta ja heidän kanssaan jatkoimme yhteydenpitoa.

Jatkokysymyksien lähettäminen oli kannattavaa, koska toinen yrityksistä oli tosissaan kanssamme ja jatkoi asiallista yhteydenpitoa. Lisäksi heidän tuotteensa vaikutti lupaavalta vaihtoehdolta. Toisesta yrityksestä emme kuulleet enää jatkokysymyksien lähettämisen jälkeen.

6.2 Työntekijöiden asenteiden tutkiminen

Työn toinen tarkoitus oli tutkia erilaisten muutoksien vaikutusta työyhteisöön ja esimiesten työhön. Tätä tutkimme tekemillämme kyselylomakkeilla, joiden tulokset analysoitiin. Työntekijät ja esimiehet vastasivat hieman erilaisiin kyselyihin, jotta saisimme mahdollisimman täsmälliset vastaukset.

Teimme kyselyn Kiinteistöyhtiön henkilöstölle. Kyselymme on Survey tutkimus, eli kyselytutkimus. Veimme kyselykaavakkeet henkilökohtaisesti työpaikalle ja jaoimme kaikille paikallaolijoille kysymyskaavakkeet, sekä jätimme muutamia kyselykaavakkeita sillä hetkellä poissaolleille työntekijöille. Kyselyyn annoimme yhden viikon vastausajan, sillä katsoimme sen olevan riittävän pitkä aika vastata.

Kysymyskaavake koostuu yhteensä 16 kysymyksestä. Kaavakkeessa on kahdenlaisia kysymyksiä, on sellaisia missä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi ja sellaisia missä vastaaja laittaa ristin mieleensä kohtaan. Lisäksi teimme avoimia kysymyksiä, mihin voi vastata omin samoin. Kysymyskaavakkeessamme on kymmenen sellaista kysymystä mihin vastataan laittamalla rasti mieleiseen kohtaan, sekä neljä avointa kysymystä ja yksi kysymys missä on kaikki vaihtoehdot. Tässä kyseisessä kysymyksessä kysyttiin ”olisitko valmis muuttamaan työmenetelmiä ja työtapoja”. Mikäli työntekijä vastasi ei, pyysimme häntä kertomaan syyn miksei hän ei ole valmis muuttamaan työmenetelmiään tai työskentelytapojaan. (Liite 2. työntekijöiden kysely).

Työntekijöiden halua ja asenteita muutoksia kohtaan olimme seuranneet jo pidemmältä ajalta. Työntekijät olivat meille tuttuja jo pitkältä ajalta ja sen perusteella tiesimme, että monilla heistä oli omat tapansa työskennellä ja mahdolliset muutokset voisivat olla vaikeita sisäistää tai työmenetelmiä tai työskentelytapoja vaikeaa muuttaa. Uuden ohjelman hankkiminen oli kuitenkin väistämättä edessä, ja oli tarpeellista tutkia tarkemmin työntekijöiden halua ja kykyä sopeutua muutoksiin. Lisäksi halusimme selvittää, mitkä asiat voisivat helpottaa sopeutumista muutoksiin. Yrityksen esimiehille teimme oman kyselyn, jonka tarkoituksena oli selvittää miten muutokset työpaikalla vaikuttavat esimiehen työhön. Esimiesten kohdalla oli paljon huomioitavaa, kuten miten johtamista pitää muuttaa muutoksen aikana, kuinka siirtyminen uuteen työme-

netelmään tapahtuu ja kuinka muutokset vaikuttavat heiden henkilökohtaisiin työtehtäviin ja työmenetelmiin. Molemmat kyselyt löytyvät opinnäytetyön liitteistä.

6.2.1 Työntekijöiden kyselyn purkaminen

Työntekijät olivat yksiselitteisesti sitä mieltä, että viihtyvät työssään. Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kokivat myös, että työpaikalla tapahtuviin muutoksiin oli helppo sopeutua. Tosin kaikki vastaajat myös kertoivat, ettei työpaikalla tapahdu paljoakaan muutoksia, jotka muuttaisivat heidän työskentelymenetelmiään tai työtehtäviä olennaisesti. Kiinteistöpysäkin työntekijät kertoivat, että olivat saaneet työnantajaltaan riittävästi opastusta ja perehdytystä tapahtuneiden muutosten jälkeen ja se oli osaltaan helpottanut sopeutumista muutoksiin.

Kysyimme työntekijöiltä heidän mielipidettään siitä, onko tiedotus ollut riittävää ennen muutoksia ja niiden jälkeen. Tämä kysymys jakoi hieman mielipiteitä ja noin puolet vastasi, ettei tiedotus ole ollut aivan riittävä. Osa kuitenkin koki saaneensa tarpeeksi tietoa ja infoa ennen muutoksia. Yksi vastaaja ei halunnut vastata kysymykseen ollenkaan, koska hänen kohdallaan ei ollut sattunut muutoksia joista olisi tarvinnut tiedottaa erikseen. Jokainen vastaaja koki, että kohtelu työpaikalla on tasapuolista ja ketään ei syrjitä. Kaikki vastaajat tunsivat omat työtehtävänsä ja neljä viidestä kertoi työnkuvan olevan selkeä. Yksi vastaaja oli kuitenkin vastannut, ettei työnkuva ole hänen osaltaan selkeä. Tämä kohta aiotaan ottaa esille myöhemmin kun kerromme työmme tuloksista toimeksiantajalle.

Jokainen toimeksiantajayrityksen työntekijä kertoi olevansa valmis muuttamaan työtehtäviään, työskentelytapojaan sekä työmenetelmiä mikäli siihen olisi työn kannalta tarvetta. Osa vastaajista kertoi, että aiemmat tietojärjestelmissä tehdyt muutokset olivat helpottaneet ja selkiyttäneet työskentelyä. Kaksi vastaaja kertoi, että uudet tietotekniset ratkaisut ovat nopeuttaneet ja automatisoineet työtehtäviä ja turhista paperitöistä on päästy osittain eroon. Yhden vastaajan kohdalle aiempia muutoksia ei ollut sattunut ja hän ei halunnut kommentoida kysymystä edellisistä muutoksista.

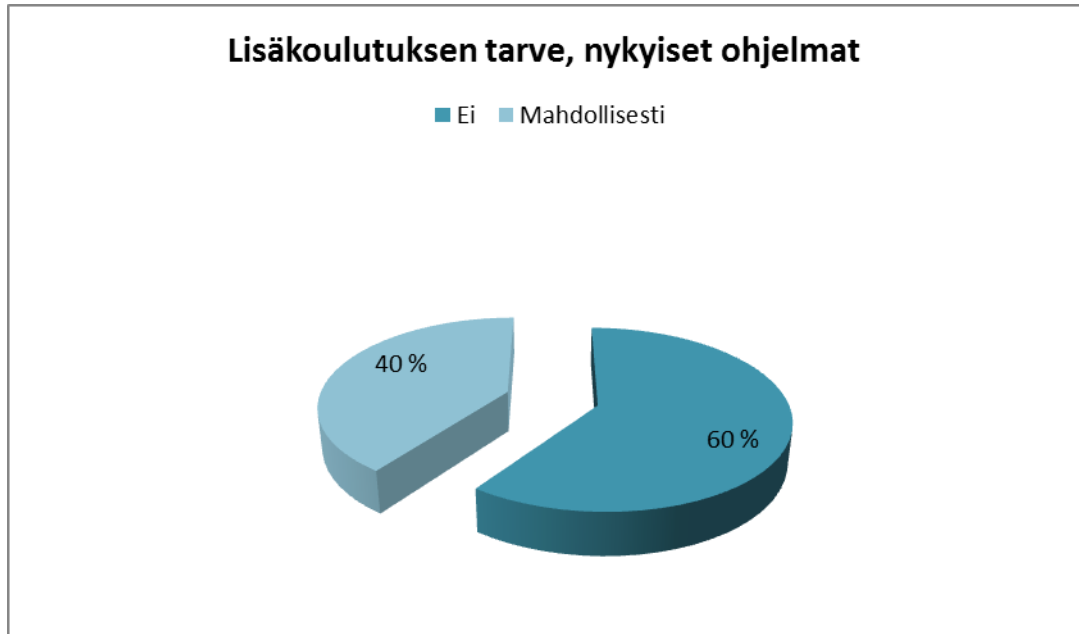
Kysyimme työntekijöiden mielipidettä siitä, miten uusiin muutoksiin pitäisi valmistautua parhaan tuloksen saavuttamiseksi. Tähän jokainen sai vastata omin sanoin. Esiin nousi jokaisella vastaajalla seuraavanlaisia asioita. Koulutus, aikataulun selkeys

ja tiedottamisen riittävyys oli mainittu lähes jokaisessa vastauksessa. Muita esille tulleita asioita tässä kysymyksessä olivat avoin suhtautuminen muutoksiin, tarkka etukäteissuunnittelu ja asiasta kertominen kaikille hyvissä ajoin, että kaikki ehtivät perehtymään asiaan itsenäisesti ennen muutosta. Yksi vastaajista kertoi myös, että työpaikalla on hyvä kertoa ennen muutosta muutoksen taustalla oleva laajempi kokonaisuus. Kun kokonaisuus ja taustat ovat kaikille selvillä, on työntekijöiden helpompaa sopeutua muutoksiin.

Kysymykseen joka käsitteli yrityksen nykyisiä ohjelmia ja ohjelmistoja saimme monipuolisia vastauksia. Osa vastaajista piti yrityksen ohjelmistoja hyvinä ja uskoi niiden olevan ajan tasalla. Osa kuitenkin uskoi, että niissä olisi parantamisen varaa ja uudistukset olisivat tervetulleita. Uskomme vastauksien erilaisuuden johtuvan työntekijöiden erilaisista työtehtävistä. Esimerkiksi isännöitsijät käyttävät yrityksessä eri ohjelmistoja kuin sihteerit ja kirjanpitäjät. Eri työtehtävissä on siis eri ohjelmistot ja päivittämisen varaa yrityksen ohjelmistoissa löytyy.

Jätimme kyselyyn kohdan, jossa työntekijät saivat kertoa vapaasti, mitä parannettavaa käytössä olevissa ohjelmissa olisi tai mitä ominaisuuksia niistä puuttuu. Eräs vastaaja toivoi sähköistä kalenteria. Sähköisen kalenterin hyväksi puoliksi hän kertoi sen, että olisi hyvä tietää missä kukakin on milloinkin ja koska kukakin on paikalla tavattavissa. Myös puhelinkalustoon hän toivoi uudistusta. Yksi vastaaja kertoi, että yrityksen ohjelmissa on parannettavaa. Uudistuksista hän mainitsi työn aiheemme, sähköisen laskunkierrojärjestelmän. Lisäksi hän toivoi automaattista toimintaa eri ohjelmien välillä. Kolme vastaajaa jätti tämän kohdan tyhjäksi.

Kysyimme kyselyn lopuksi työntekijöiltä olisiko lisäkoulutus tarpeen nykyisten ohjelmien kohdalla, sekä mahdollisten uusien ohjelmien tullessa käyttöön. Tulkitsimme tämän kohdan vastauksia myös kuvissa 9 ja 10. Neljä vastaajaa vastasi yksiselitteisesti tarvitsevänsä lisäkoulutusta uuden ohjelman käyttöönotossa ja yksi sanoi koulutustarpeen riippuvan käyttöönotettavasta ohjelmistosta. Kolme vastaajaa ei koe tarvitsevänsä lisäkoulutusta yrityksen nykyisten ohjelmien käytössä ja kaksi kertoi ottavansa lisäkoulutuksen vastaan mielellään. Syyksi lisäkoulutuksen tarpeeseen he kertoivat, että lisäkoulutuksessa voisi ohjelmistoista löytyä uusia ominaisuuksia ja niitä voisi oppia käyttämään tehokkaammin.



KUVA 9. Lisäkoulutuksen tarve nykyisten ohjelmien käytössä.



KUVA 10. Lisäkoulutuksen tarve ohjelmistoja uusittaessa.

Kyselyn loppuun halusimme pistää tyhjän kohdan, johon vastaajat saivat kirjoittaa asioita jotka jäivät kysymyksiemme ulkopuolelle, mutta olisivat työmme kannalta olennaisia. Tämä kohta oli jokaisessa lomakkeessa tyhjä. Näemme asian niin, että kyselymme oli työntekijöiden mielestä ollut kattava ja kysyttävää ei jäänyt kenellekään.

6.2.2 Esimiesten kyselyn purkaminen

Esimiehet käsitelivät kysymykset yhdessä ja myös vastasivat niihin yhdessä. Esimiehillä on yhtenäinen kanta siihen, kuinka toimitaan ennen muutosta, muutoksen aikana ja mitä toimia muutos vaatii onnistuakseen. Esimiesten mukaan ennen muutosta on tärkeää tiedottaa asioista ja kertoa työntekijöille selvästi mitä ollaan tekemässä ja miksi. Tämä on heidän mukaansa tärkeää siksi, että saataisiin kaikille selväksi päämäärä ja tarkoitus, jota tulevalla muutoksella haetaan. Esimerkiksi työn aiheemme, uuden ohjelmiston kartoituksen kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että asiasta on jo keskusteltu yhdessä työntekijöiden kanssa. Näin on saatu selville mahdolliset erityistarpeet ja kaikilla on tiedossa miksi muutoksia ohjelmistoon halutaan tehdä. Kun kaikille työntekijöille on selvää mikä on tavoite, jota muutoksella haetaan, on päämäärään helpompi päästä. Esimiesten mukaan kyselymme muutoksiin sopeutumisesta oli hyvä, koska siinä tuli esille asioita joita ei muuten olisi välttämättä osattu ottaa huomioon.

Muutoksen aikana on tärkeää antaa työntekijöille aikaa oppia ja sisäistää muutoksen tuomat uudet asiat. Lisäksi heitä tulee opastaa ja järjestää tarvittava määrä koulutusta. Esimerkkinä tässä voidaan käyttää ohjelmistonhankintaa ja uuden ohjelman käyttöönottoa. Työntekijät tarvitsevat tukea ohjelmiston käytön hallitsemisessa. Toiset tarvitsevat enemmän ja toiset vähemmän. Useat ohjelmistotoimittajat tarjoavat käyttöönoton yhteydessä opastusta ja neuvovat. Kiinteistöyhtiö on kuitenkin esimiesten mukaan valmis tarjoamaan työntekijöilleen lisäkoulutusta, jos jokin muutos työmenetelmissä tai työtehtävissä sitä vaatii.

Esimiehen tulee pystyä havainnoimaan työntekijöitä ja heidän antamaa palautetta pitää pystyä hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla. Jos esimerkiksi on hankittu uusi ohjelmisto, tulee käyttäjien kokemuksia kuunnella ja ohjelmistoa päivittää mahdollisuuksien mukaan paremmaksi. Esimiehen tulee myös järjestää mahdolliset muutokset niin, että niistä koituu mahdollisimman vähän haittaa työyhteisölle ja siirtymisen tulisi olla mahdollisimman kivutonta. Muutoksen jälkeen alkaa muutoksen aiheuttamien vaikutusten seuraaminen ja mahdollisiin toimenpiteisiin ryhdytään, mikäli muutoksen vaikutukset eivät ole toivotunlaisia.

Esimiehen tulee muutoksen hetkellä toimia järjestelmällisesti ja suunnitellusti. Esimiestä kohtaan esitetään usein erilaisia syytöksiä, kun jokin asia menee pieleen teh-

dyssä muutoksessa. Tällöin on vain pidettävä pää kylmänä ja säilytettävä laaja näkökulma asiasta. Esimiehen tulee luottaa itseensä ja uskoa tehtävään muutokseen ja sen myötä parempaan tulevaisuuteen. Tässä tapauksessa parempi tulevaisuus, voi tarkoittaa vaikkapa helpottuneita työmenetelmiä, kunhan uudet menetelmät on sisäistetty ja niitä on opittu hyödyntämään.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA HAVAINNOT

Mikkelin Kiinteistöyhtiön on mahdollista kehittää liiketoimintaansa uusimalla työssä käytettäviä ohjelmistoja. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista menetelmällä, jolla yritimme löytää uutta ohjelmaa yrityksen käyttöön. Tarkoituksenamme oli löytää sähköisten laskujen kierrätys- ja arkistointi ohjelma joka sopisi yhteen vanhojen ohjelmien kanssa. Ennen työn alkua toimeksiantaja uskoi, että saatavilla olisi ollut käyttöön sopiva ratkaisu. Kartoituksemme mukaan yksikään markkinoilla oleva ohjelma ei sellaisenaan sovellu haettuun käyttötarkoitukseen. Ongelmia soveltuvuudessa oli lähinnä yhteensopivuudessa nykyisten ohjelmien kanssa.

Selvityksemme mukaan yritykselle sopisi nykyisistä ohjelmistoista parhaiten Visma Fivaldi niminen ohjelmistoratkaisu. Fivaldi on selainkäyttöinen ratkaisu, jolla pystyy hoitamaan lähes kaikki isännöitsijätoimiston tarvitseman työtehtävät. Fivaldi tarjoaa samassa ratkaisussa kirjanpidon, laskutuksen, myyntireskontran, palkanlaskennan ja ostolaskujen kierrätyksen. Lisäksi ohjelmistolla pystyisi hoitamaan isännöinnin hallinnollisen ja teknisen puolen kokonaisuudessaan.

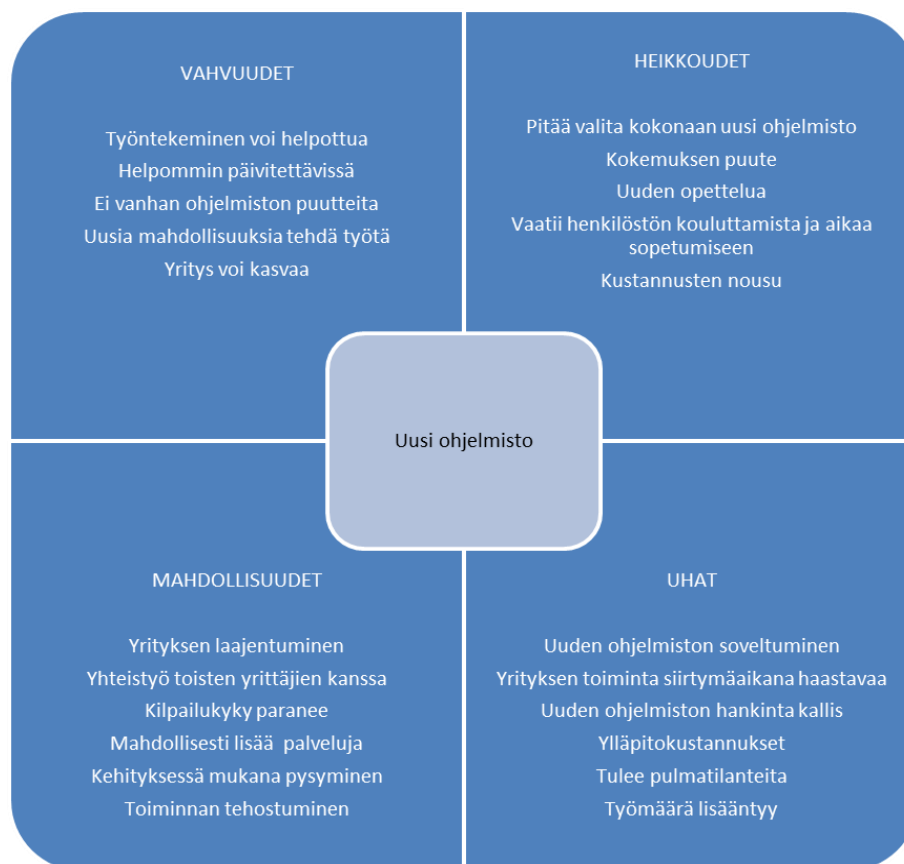
Suosittelimme tutkimuksemme perusteella Kiinteistöyhtiölle, että he päivittävät nykyiset ohjelmistonsa lähitulevaisuudessa Fivaldi ohjelmistoon. Näin kaikki erilliset ohjelmistonosat olisivat yhden valmistajan tarjoamia ja asiakaspalvelu ja tekninen tuki olisivat helpompia käyttää kuin nykytilanteessa.

Tutkiessamme muutoksia työyhteisössä ja työntekijöiden sopeutumista niihin, huomasimme osan työntekijöistä tarvitsevan lisää tukea ja koulutusta mahdollisten muutoksien sattuessa. Myös nykyisten menetelmien ja ohjelmien osalta osa työntekijöistä tuntee tarvitsevänsä koulutusta tai muuta apua. Ehdotuksemme onkin, että työntekijät ja esimiehet istuvat yhdessä alas ja puhuvat asiat läpi ja toteuttavat tarvittavat toimen-

piteet. Uskomme, että näin pienessä yrityksessä asioiden selvittäminen ja hoitaminen on melko helppoa.

7.1 SWOT- analyysi ohjelmiston hankkimisesta

Teimme SWOT- analyysin uuden ohjelmiston hankkimisesta. Analyysi on tehty Kiinteistö- ja kiinteistö- näkökulmasta ja siinä on käsitelty ohjelmiston uusimisen hyvät ja huonot puolet, sekä pohdittu uusimisen uhkia ja mahdollisuuksia. Analyysin tuloksia esittelemme kuvassa 11.



KUVA 11. SWOT- analyysi

Tuloksiamme mukaan uuden ohjelmiston hankkiminen uuteen kannattaa tehdä ja siitä on yritykselle paljon hyötyä. Työntekijöiden työskentely helpottuu ja työntehtävät selkiytyvät sen myötä. Kartoituksessamme nousi esille Fivaldi niminen ohjelmisto ja se onkin tällä hetkellä käytännössä ainut, joka sopisi isännöitsijätoimiston käyttöön sellaisenaan. Ohjelmiston etuja vanhaan olisi sen selkeys. Fivaldi on ohjelmistopaketti, jossa olisi kaikki tarvittavat ohjelmistonosat ja se korvaisi nykyisen eri ohjelmien kirjjon. Käyttö ja päivitykset selkiytyisivät. Uusi ohjelmisto myös antaisi Kiinteistö-

pysäkillä mahdollisuuden kasvattaa yrityksen kokoa ja siinä ei olisi vanhan ohjelmiston puutteita. Ohjelmiston uusimisen jälkeen yrityksen työntekijöillä jäisi aikaa enemmän käyttöön, koska ohjelma toimisi automaattisemmin kuin vanhat ohjelmistot. Työntekijöillä jäisi aikaa muuhun työhön enemmän ja esimerkiksi uusia palveluita olisi mahdollista tarjota asiakkaille. Pähkinän kuoressa voisi sanoa että yrityksen kilpailukyky parantuisi uuden ohjelmiston myötä.

Huonoja puolia tietojärjestelmien uusimisessa olisi myös paljon. Uuden ohjelmiston hankkiminen vaatii kaikkien nykyisten ohjelmien vaihtamisen uuteen. Tämä olisi aikaa vievä projekti ja vaatii henkilökunnalta paljon panostamista. Siirtymäaika tulisi olemaan haastava yritykselle. On paljon uuden opettelua ja tiedon syöttämistä ohjelmistoon. Koko ohjelmiston uusiminen on myös kallis projekti. Ohjelmiston asennuksen jälkeen tarvitaan paljon aikaa oppimiselle ja koulutusta ohjelmien käyttöön on pakko järjestää.

7.2 Työn luotettavuus

Työn luotettavuuden arviointiin vaikuttavat monet seikat. Työn luotettavuutta arvioitaessa tulee miettiä, onko työssä käytetty tieto luotettavaa. On huomioitava tiedon alkuperä ja tiedostettava jos tieto on peräisin esimerkiksi kaupallisesti sidoksissa olevalta verkkosivulta tai aatteellisen yhdistyksen sivuilta. Toinen merkittävä asia luotettavuutta arvioitaessa on käytetyn tiedon tuoreus. Edellisenä vuonna julkaistu tieto on luotettavampaa kuin kymmenen vuotta vanha tieto. Hyvässä työssä on käytetty useita eri lähteitä ja vertailtu niiden tietoja keskenään. Tietojen tulisi olla yhtenäisiä eri lähteissä. Tutkittavaa asiaa tulisi pystyä käsittelemään monelta eri kantilta. Oma mielipide ei saa vaikuttaa tutkittavaa asiaan tai sen käsittelyyn. (Enorssi 2014.)

Tekemämme kysely Kiinteistöpysäkin henkilöstölle oli mielestämme melko luotettava. Kyselyyn vastasivat yhtä lukuun ottamatta kaikki työntekijät. Kyselyn kysymyksiin olisimme voineet panostaa hieman enemmän ja miettiä niitä tarkemmin. Näin olisimme ehkä päässeet parempaan ja tarkempaan lopputulokseen kyselyn osilta. Ohjelmankartoituksessa selvitimme markkinoilla olevat mahdolliset ohjelmantoinittajat tutkimalla yritysten verkkosivuja. Kun meillä oli olemassa lista eri yrityksiä, joihin halusimme ottaa yhteyttä, otimme heihin yhteyttä sähköpostilla. Sähköpostissa esittelimme itsemme ja asiamme, sekä kerroimme mitä olimme hakemassa. Yhteyttä otim-

me yhteensä 13 yritykseen ja saimme vastauksen 11 yritykseltä. Saamiemme vastauksien mukaan markkinoilla ei ole Kiinteistöpysäkin käyttöön ohjelmaa, jonka voisi ottaa käyttöön nykyisien ohjelmien rinnalle. Kartoituksessa selvisi kuitenkin, että markkinoilla on yksi ohjelmistokokonaisuus mikä täyttäisi vaatimukset. Sen käyttöönotto vaatisi kuitenkin kaikkien ohjelmien uusimista. Mielestämme tutkimuksemme on ohjelmankartoituksen osalta luotettava pois lukien yritykset, jotka jättivät vastaamatta yhteydenottoomme. Varsinkin Baswaren vastauksen puuttuminen vastauksistamme heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Baswarella olisi melko varmasti ollut haettuun käyttöön soveltuva ohjelmisto.

8 PÄÄTÄNTÖ

Kartoitimme työssämme sähköisten ostolaskujen kierrätys- ja arkistointiohjelmiä. Työn tarkoituksena oli selvittää sopsisiko joku markkinoilla olevista ohjelmista Kiinteistöpysäkin käyttöön. Toinen työn tarkoitus oli selvittää yrityksen henkilöstön asenteita ja halua sopeutua muutokseen. Emme kartoituksen perusteella löytäneet yhtään käyttötarkoitukseen sopivaa ohjelmaa ja päätelmämme olikin, että yksikään ohjelma ei sovellu nykytilanteessa Kiinteistöpysäkillä. Tekemästämme tutkimuksesta on kuitenkin paljon hyötyä toimeksiantajalle. Suurin hyöty opinnäytetyön tekemisestä on se, että nyt yrityksessä tiedetään että halutunlaisen ohjelman saaminen vaatii kaikkien ohjelmistojen uusimista. Ennen työn tekemistä yrityksessä oli käsitys, että haluttu ohjelma on olemassa ja sen liittäminen nykyisiin ohjelmiin onnistuu. Nyt Kiinteistöpysäkin henkilöstö osaa varautua isompaan muutokseen, joka aiheutuu, mikäli ohjelmistot aiotaan päivittää uusiin. Toinen merkittävä hyöty työssä oli se, että kyselyssä selvisi monia asioita mitkä yrityksen esimiesten on hyvä tietää. Kyselyssämme selvisi, ettei kaikille työntekijöille nykyiset työtehtävät ole aivan selviä ja niiden määrittelyssä he kaipaisivat lisää tukea. Myös ohjelmien osalta toivottiin lisäkoulutusta ja varsinkin uuden ohjelmiston hankkimishetkellä lähes kaikki työntekijät toivoivat lisäkoulutuksen järjestämistä.

Työmme oli pääasiassa laadullinen tutkimus ja aineistoa hankimme sekä kirjoista, että verkosta. Sähköisestä taloushallinnosta oli vaikeaa löytää kirjoja, joten jouduimme käyttämään sen osalta paljon verkkolähteitä. Työyhteisön muutoksia käsitteleviä kirjoja oli saatavilla todella paljon ja ongelmana olikin lähinnä parhaiden teoksien löytäminen ja aiheen rajaaminen. Mielestämme opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan paljon

aikaa vievä ja ajoittain turhauttava työ. Työn lopuksi jäi kuitenkin hyvä mieli tehdystä työstä. Aloitimme työn keväällä 2014 ja se valmistuu jouluksi 2014. Ajankäytössä oli ajoittain pieniä ongelmia, kun sovitimme opinnäytetyöprosessia muiden kiireiden kanssa yhteen. Selvisimme työstä kuitenkin mielestämme kuitenkin hyvin. Työn huono puoli oli mielestämme se, ettei haluttua ohjelmaa löytynyt markkinoilta ja emme päässeet tekemään käyttöönottoselvitystä. Työ jäi siltä osin hieman kesken ja sen vuoksi lyhyeksi. Emme kuitenkaan katso että se huonontaisi työtämme, koska työtä aloittaessa oli riskinä, ettei yhtään soveltuvaa ohjelmaa ole. Teimme työn alkuvaiheessa selkeän aikataulun, jonka avulla pyrimme pysymään perillä missä vaiheessa työn tulisi milloinkin olla. Lisäksi teimme paljon muistiinpanoja työn kaikista vaiheista. Tämä oli tärkeää, koska meillä molemmilla oli paljon muita kiireitä opinnäytetyön aikana ja muuten asioita olisi melko varmasti päässyt unohtumaan. Työ oli kaikin puolin opettavainen ja mielenkiintoinen. Ehdotamme Kiinteistöyhtiölle ohjelmiston päivittämistä Fivaldi ohjelmistoon ja erilaisten koulutusten järjestämistä työntekijöille.

LÄHTEET

Aaltonen, Kristiina & Lindroos, Raisa. 2012. Työelämän tarkoitus oivalla seitsemän voimaa. Helsinki, Talentum.

Asiakaskokemustakin pitää johtaa. 27.6.2014. WWW- dokumentti.
<http://blogit.sonera.fi/2014/06/asiakaskokemustakin-pitaa-johtaa-mari-sundell/>. luettu 24.9.2014.

Esimies info valmennusverkko. <http://esimies.info/Esimiehen-persoona.php>. Ei päivitystietoja. luettu 17.9.2014.

Forselius, Pekka 2013. Onnistunut tietojärjestelmän hankinta. Helsinki: Talentum.

Granlund, Markus & Malmi, Teemu.2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Sanoma Pro Oy.Helsinki

Hanna, Vilka & Tiina Airaksinen.2003.Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Hyvä pomo luottaa työntekijäänsä. 2014. Taloussanomat. WWW- dokumentti.
<http://www.taloussanomat.fi/tyo-ja-elama/2014/05/16/kuusi-asiaa-joista-tunnistaa-hyvan-pomon/20146963/139>. Ei päivitystietoja. Luettu 20.10.2014

Inspiras. 2009. WWW - dokumentti. <http://www.inspirans.fi/laadullinen-tutkimus>. Ei päivitystietoja. Luettu 16.11.2014.

Johda itseäsi . WWW- dokumentti.<http://www.mif.fi/blogit/johda-itseasi/>.2.9.2013. Luettu 23.9.2014.

Johtaminen – Työturvallisuuskeskus. 2014. WWW – dokumentti.
http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla_tulosta/johtaminen. Ei päivitystietoa. 25.10.2014.

Järvinen, Pekka. 23.5.2012. Ihmisten johtaminen on taitolaji. WWW – dokumentti.
<http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1305558518066>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.10.2014.

Järvinen, Pekka. 2009. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Juva. Wsoypro.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2014. WWW – dokumentti.
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen->

materiaali/Tukimateriaali/Tutkimustyyppit/Kuvaileva/Tapaus. Ei päivitystietoja. Luettu 14.11.2014.

Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjanpidon ABC. 2011. Taloushallintoliitto. WWW- dokumentti.
http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/. Ei päivitystietoja. Luettu 11.3.2014.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. WWW- dokumentti.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>. Ei päivitystietoja. Luettu 25.3.2014.

KvaliMOTV. 2014. WWW – dokumentti.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. Ei päivitystietoja. Luettu 16.11.2014.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot – Tilastokeskus. 2002. WWW - dokumentti. <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Ei päivitystietoja. Luettu 2.10.2014

Luukkala jouni 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa. Helsinki. Tammi.

Lyytikäinen, Merja. Innokylä. 21.11.2012. WWW – dokumentti.
<https://www.innokyla.fi/web/malli111751>. Muokattu 6.8.2013. Luettu 6.11.2014.

Metodix. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetti. WWW – dokumentti.
http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/10_2_1laadullisen_tutkimuksen_reliabiliteetti. Ei päivitystietoja. Luettu 17.11.2014.

Miten varautua työyhteisössä tapahtuviin muutoksiin. 2014. WWW – dokumentti.
<http://nico.fi/who-moved-my-cheese-eli-miten-varautua-tyoyhteisossa-tapahtuviin-muutoksiin/>. Hällsten Carita. 15.05.2014. Luettu 23.10.2014.

Mitä laadullinen tutkimus on. 2009. Inspiras. WWW-dokumentti.
<http://www.inspirans.fi/laadullinen-tutkimus>. Ei päivitystietoja. Luettu 1.10.2014.

Netti-tv Fikssu johtaja selittää laman koulutuksella.25.1.2010. WWW-dokumentti.
http://deski.fi/124/37/netti-tv-fiksu-johtaja-se_lattaa-laman-koulutuksella-10621. Luettu 24.9.2014.

Nieminen, Tarja. 2014. Villinikkarit Oy. WWW – dokumentti.
<http://villinikkarit.fi/blogi/parempijohtaahyvin/mista-syntyy-hyva-johtaminen/>. Ei päivitystietos. Luettu 29.10.2014.

OK – opintokeskus. 2014. WWW – dokumentti. <http://ok-opintokeskus.fi/swot-analyysi>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.11.2014.

Olemme matkalla digitaaliseen taloushallintoon. 2014. www-dokumentti. http://www.taitoa.fi/asiakkaat-asiakas-caset-olemme_matkalla_digitaaliseen_taloushallintoon. luettu 15.9.2014

Pekka Järvinen, 2011, Onnistu esimiehenä, WSOYpro Oy. Helsinki.

Petri, Virtanen & Marjo, Sinokki. 2014. Hyvinvointia työstä, Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki, Tietosanoma Oy.

Pilvipalvelut tekevät taloushallinnostamme joustavamman. 2012. Uutisverkko. <http://uutisverkko.wordpress.com/2012/01/11/pilvipalvelut-tekevat-taloushallinnostajoustavamman/>. Luettu 15.9.2014

Rantakari. Ulla. 25.2014. Hyvä henkilöstöjohtaminen on kilpailuetu. WWW - dokumentti. <http://www.editori.fi/hr/hyva-henkilostojohtaminen-on-kilpailuetu/#.VEvw3hbp8uw>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.10.2014.

Ropo, Marja, Erikson, Marja, Sauer, Erika, Lehtimäki, Hanna, Keso, Heidi, Pietiläinen Tarja, Koivunen Niina.2005. Jaetun johtajuuden särmät. Talentum. Helsinki.

Salminen, Tero & Lahti, Sanna 2008. Kohti Digitaalista taloushallintoa. Juva: WSOY

Salmimies Raija & Ruutu Sirkku, 2013. Ratkaisuja esimiestyön haasteisiin, Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Selin Erica ja Selin Jarmo. 2009. WWW – dokumentti. <http://www.selinselin.fi/filebank/SMKJJJohtaminen13.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.10.2014.

Sähköinen taloushallinto. 2014. Suomen Yrittäjät. WWW-dokumentti. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#mitaon>. Ei Päivitystietoja. Luettu 1.4.2014.

Sähköinen taloushallinto vähentää kalliita aikaa vieviä rutiineja. Tilitoimisto Yli-Rahko Oy. WWW-dokumentti. http://www.yli-rahko.fi/sahkoinen_taloushallinto.html. Ei Päivitystietoja. Luettu 15.3.2014.

Sähköisen taloushallinnon ratkaisut. Luotettavasti ja helposti. Heeros. WWW-dokumentti. <http://www.heeros.com/tuotteet/>. Luettu 15.3.2014

Tarkoitus: ymmärtäen kohti tuloksia. Työelämä 2020. 17.3.2013. WWW- dokumentti. http://www.tyoelama2020.fi/tyoelaman_arvot/tarkoitus. Luettu 25.9.2014.

Taloushallinto mukana yrittäjän arjessa. 2014. Arkhimedes. www-dokumentti.
<http://www.isolta.fi/taloushallinto-mukana-yrittajan-arjessa/>. Luettu 15.9.2014

Taloushallinto intohimonamme. 2014. Opus Capita. WWW-dokumentti.
http://www.opuscapita.fi/palveluistamme/#.UzrgBPI_uSo. Ei päivitystietoja. Luettu 24.3.2014.

Taloussanakirja:laskentatoimi. 2014. Taloussanomamat.taloussanomamat.fi/porssi/sanakirja/termi/laskentatoimi/

Taloussanakirja:laskentatoimi. 2014. Taloussanomamat.taloussanomamat.fi/porssi/sanakirja/termi/laskentatoimi/

Tapaustutkimus – UIAH. 3.8.2007. WWW – dokumentti.

<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/071.htm>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.12.2014

Tilastokeskus. 2014. WWW – dokumentti. <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Ei päivitystietoja. Luettu 16.11.2014.

Toimintatutkimus – Kajaanin ammattikorkeakoulu. 1999. WWW – dokumentti.
<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Toimintatutkimus>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.10.2014.)

Tutkimusasetelma. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. 2003. WWW - dokumentti.
http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusasetelma.html#Kvalitatiivinen_ja_kvantitatiivinen. Ei päivitystietoa. Luettu 3.10.2014.

Tutkimusasetelma – taso2 . 2014. WWW – dokumentti.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusasetelma%202.html>. Ei päivitystietoja. Luettu 14.11.2014.

Tutkimusstrategiat. Jyväskylän yliopisto Koppa. 2011. WWW – dokumentti.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.10.2014

Työpaikan arvot yhdistävät ja erottavat.

<http://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/artikkelit/tyopaikan-arvot-yhdistavat-ja-erottavat>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.9.2014.

Vero yritys työnantajana. 22.8.2013. WWW-dokumentti. http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Yhdistys_ja_saatio_tyonantajana. Luettu 25.9.2014.

Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2014. WWW – dokumentti.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>. Ei päivitystietoja. Luettu 14.11.2014.

YHTEYDENOTTO OHJELMISTONTOIMITTAJILLE

Hei

Teemme opinnäytetyötä Mikkelin ammattikorkeakoulussa ja työn tarkoituksena on löytää Mikkelin Kiinteistöyhtiön (Arvokaksikko Oy) käyttöön sähköisten laskujen kierrätys ja arkistointi ohjelma. Haluaisimme tietää onko teillä tarjota sopivaa ohjelmaa käyttötarkoitukseemme ja saada siitä saatavilla olevat tiedot? (Yhteensopivuudet eri ohjelmien kanssa, päivitykset, hinnasto yms.)

Terveisin- Mikko ja Harri

Mikko Lokka

Vesitorninkatu 8 as 8

50130 MIKKELI

mikko.lokka@hotmail.com

Harri Muotka

Ketunrinne 2 b 9

50130 MIKKELI

harri.muotka@phnet.fi

KYSELY HENKILÖSTÖLLE

Kysely työntekijöille työpaikan muutoksista ja niihin sopeutumisesta.

Kysely täytetään nimettömänä. Vastaukset pysyvät salassa.

1. Onko työpaikalla tapahtuviin muutoksiin helppo sopeutua?
kyllä_____ Ei_____
2. Tapahtuuko työpaikallasi paljon muutoksia liittyen työtehtäviisi?
Kyllä_____ Ei_____
3. Onko perehdytys ollut yleensä riittävää muutoksen jälkeen?
Kyllä_____ Ei_____
4. Onko uusista asioista tiedottaminen riittävää työpaikallasi?
Kyllä_____ Ei_____ En tiedä_____ Miksi?
kerro mielipiteesi ja ehdotuksesi.
5. Viihdytkö työssäsi?
Kyllä_____ Ei_____ En halua sanoa_____
6. Kohdellaanko työntekijöitä tasapuolisesti?
Kyllä_____ Ei_____

7. Tunnetko omat työtehtäväsi?

Kyllä_____ Ei_____

8. Onko työnkuvasi selvä?

Kyllä_____ Ei_____

9. Olisitko valmis muuttamaan työmenetelmiä ja työskentelytapoja?

Kyllä_____ Ei_____ Jos vastasit ei, kerro alle miksi et?

10. Onko aiemmin tehdyt muutokset työmenetelmissä vaikuttaneet positiivisesti vai negatiivisesti työn mielekkyyteen ja onnistumiseen? Vastaa omin sanoin.

11. Miten uusiin muutoksiin pitäisi valmistautua parhaan tuloksen saavuttamiseksi? Vastaa omin sanoin.

12. Onko yrityksen käytössä olevat ohjelmat ajan tasalla?

Kyllä_____ Ei_____

13. Mitä parannettavaa käytössä olevissa ohjelmissa olisi tai mikä mahdollisesti puuttuu? Vastaa omin sanoin.

14. Jos uusia ohjelmistoja otetaan käyttöön, onko lisäkoulutus tarpeen?

15. Tarvitsetko lisäkoulutusta nykyisten ohjelmien käyttöön liittyen?

Kyllä_____

Ei_____

16. Haluatko kertoa jotain muuta liittyen opinnäytetyöhömmme? Työmme aiheena on kartoittaa ja selvittää markkinoilla olevat sähköisten laskujen kierrätys ja arkistointiohjelmat ja mahdollisesti valita yksi niistä käyttöönne.

KYSYMYKSET JOHDOLLE

1. Miten muutosta valmistellaan teidän yrityksessä?
2. Mitä muutos vaatii onnistuakseen?
3. Miten muutos vaikuttaa esimiesten työhön?
4. Mitkä esimiehen ominaisuudet painottuvat muutoksen hetkellä?
5. Mitkä ovat olleet aiempien muutoksien syitä tai tarkoituksia?
6. Mitä erityistoimenpiteitä Kiinteistöyhtiö tekee, jos uusi ohjelmisto hankitaan?
7. Miten yrityksen nykytilaa voidaan kehittää?

