



Likeit-toiminnanohjausjärjestelmän kehitys kotiivousalan näkökulmasta

Piia Jouttela

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Likeit-toiminnanohjausjärjestelmän kehitys kotisiivousalan näkökulmasta

Piia Jouttela
Tietojenkäsittelyn koulutus
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2024

Piia Jouttela

Likeit-toiminnanohjausjärjestelmän kehitys kotisiivousalan näkökulmasta

Vuosi

2024

Sivumäärä

23

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Likeit-toiminnanohjausjärjestelmän kehityskohteita kotisiivousalalla toimivien käyttäjien näkökulmasta. Järjestelmä on alun perin suunniteltu henkilöstövuokrauksessa toimivien yritysten tarpeisiin, mutta se on ollut käytössä myös kotisiivousalalla jo pitkään.

Kehittämistehtävässä käytettiin apuna laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten avoimia haastatteluita ja asiantuntija-arviota. Haastatteluiden avulla selvitettiin järjestelmän eri ominaisuuksia käyttävien henkilöiden näkemystä kehitystarpeisiin ja tärkeimpiin kehityskohteisiin.

Likeit-järjestelmästä löytyikin useita kehityskohteita. Moni näistä asioista on jo olemassa olevien ominaisuuksien monipuolistamista. Järjestelmästä löytyneiden kehityskohteiden huomiointi helpottaisi ja nopeuttaisi järjestelmän käyttöä ja samalla vapauttaisi käyttäjien aikaa muihin tehtäviin.

Asiasanat: ERP, kotisiivousala, Likeit, toiminnanohjausjärjestelmä

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor of Business Administration

Piia Jouttela

Development of the Likeit ERP System from the Perspective of the Home Cleaning Sector

Year

2024

Pages

23

The purpose of this Bachelor's thesis was to identify areas for development in the Likeit enterprise resource planning system from the perspective of users operating in the home cleaning sector. The system was originally designed to meet the needs of companies in personnel leasing, but it has also been in use in the home cleaning sector for a long time.

The development task utilized qualitative research methods, such as open interviews and expert evaluations. Through the interviews, the perspectives of individuals using different features of the system were explored to identify development needs and the most important areas for improvement.

Several areas for development were identified within the Likeit system. Many of these involve diversifying existing features. Addressing the identified development areas would facilitate and speed up the use of the system while also freeing up users' time for other tasks.

Keywords: enterprise resource planning system, ERP, home cleaning sector, Likeit

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työn lähtökohdat.....	6
2.1	Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämistavoitteet	7
2.2	Kehittämishaaste.....	7
2.3	Aihealueen rajaus	7
2.4	Keskeiset käsitteet.....	7
3	Toiminnanohjausjärjestelmä	7
3.1	Yleistä toiminnanohjausjärjestelmistä	7
3.2	Toiminnanohjauksen tavoitteet	8
3.3	Likeit-toiminnanohjausjärjestelmä.....	9
4	Kotisiivousala	10
4.1	Kotisiivousalan haasteet	11
4.2	Toiminnanohjausjärjestelmän mahdollisuudet kotisiivousalalla	12
5	Kehittämismenetelmät ja kehittämiskohteen toteutus.....	13
5.1	Haastattelut	13
5.2	Havainnointi ja asiantuntija-arvio	15
5.3	Luotettavuus ja eettiset kysymykset	17
6	Tulokset	18
7	Yhteenveto, johtopäätökset, pohdinta.....	20
8	Jatkokehitysehdotukset	20
	Lähteet.....	21
	Kuviot	23

1 Johdanto

Opinnäytetyö sai alkunsa opettajan ehdottaessa opinnäytetyön kirjoittajan työhön liittyvää aihetta. Likeit-toiminnanohjausjärjestelmä on ollut käytössä kotisiivousalalla jo pitkään. Sitä on kehitetty myös kotisiivousalalta tulleiden toiveiden mukaan aiemmin. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, mitä ominaisuuksia eri tehtävissä toimivat Likeitin käyttäjät kaipaisivat järjestelmään nykyisten lisäksi.

Toiminnanohjausjärjestelmän vahvuutena on monen asian mahdollistaminen yhdessä järjestelmässä. Yritykset pyrkivät tuloksellisuuteen ja turhia kuluja koitetaan karsia. Yritykset pystyvät pitämään järjestelmäkulut kohtuullisina, kun esimerkiksi palkanmaksua, laskutusta ja asiakashallintaa voidaan hoitaa yhdessä eikä kolmessa erillisessä järjestelmässä. Vain yksi tai pari opeteltavaa ja käytettävää järjestelmää helpottaa myös järjestelmiä käyttävien työntekijöiden työkuormaa. asiat täytyy kirjata vain kerran ja sen jälkeen ne siirtyvät automaattisesti eteenpäin.

Toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen käyttäjien kannalta helpommaksi tai kattavamaksi nopeuttaa sen käyttöä tai lisää mahdollisuuksia hyötyä järjestelmästä. Tällöin yritys säästää, kun sen työntekijät voivat käyttää aikaansa muuhun kuin järjestelmän kanssa toimimiseen.

2 Työn lähtökohdat

Työn aihe valikoitui oman työni kautta opettajani Eeva Haikosen ehdotuksesta. Olen ollut osa työnantajani Likeit-kehitystiimiä vuodesta 2015. Tuolloin olin oman kotisiivoustoimipisteeni vetäjänä pilottina uuteen järjestelmään siirtyessä. Aivan alussa käytössä oli vain työtehtävien ja asiakkaiden hallinta, sittemmin käyttöön on otettu myös laskutus ja palkanlaskenta sekä kirjanpito, viimeisimpänä myös rekrytointi. Annan tässä työssä itse asiantuntija-arvioni järjestelmästä ja sen kehittämisestä.

Tämä työ on tärkeä, koska siitä on apua järjestelmän jatkokehityksessä. Järjestelmätoimittajalla on asiakkaina useita kotisiivousalalla toimivia yrityksiä ja tästä työstä voi olla hyötyä sekä mahdollisille uusille Likeitin käyttöön siirtymistä harkitseville yrityksille, että järjestelmän tuottajalle.

Opettajan ehdotettua aihetta, kiinnostuin siitä heti, koska olen ollut mukana tekemässä uusia, käyttöä helpottavia ehdotuksia jo pitkään. Olen myös jatkossa mukana erilaisissa järjestelmään liittyvissä kehitysprojekteissa.

2.1 Kehittämiskohteen kuvaus ja kehittämistavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa järjestelmän kehityskohteita, jotta se jatkossa vastaisi entistä paremmin kotisiivousalan tarpeisiin. Järjestelmä on kehitetty alun perin henkilöstövuokraukseen ja jotkin toiminnot eivät ole helposti käytettäviä toisen tyyppisellä alalla.

Työssä selvitetään mm. haastattelujen pohjalta, millaisia ongelmia kotisiivousalalla toimiva Likeit-järjestelmän käyttäjä yleisimmin kohtaa ja miten käyttöä voitaisiin helpottaa. Tämä työ on tarkoitus antaa tutustuttavaksi myös järjestelmän toimittavalle yritykselle, jotta he saavat itse lisätietoa ongelmakohdista ja voivat halutessaan kehittää niitä.

2.2 Kehittämishaaste

Kehittämistyö vastaa kysymyksiin, miten Likeit-toiminnanohjausjärjestelmä saataisiin toimimaan paremmin kotisiivousalalla, millaisia ongelmia kotisiivousalalla toimiva Likeit-järjestelmän käyttäjä yleisimmin kohtaa ja miten käyttöä voitaisiin helpottaa.

2.3 Aihealueen rajaus

Lähtökohtana on tällä hetkellä työnantajallani käytössä oleva Likeit-kokonaisuus. Tässä työssä kehityspohdintojen ulkopuolelle jää järjestelmän mobiilikäyttö ja keskitytään enemmän työnohjauksen ongelmakohtiin. Kotisiivouksessa on tässä työssä jätetty huomioimatta yksityisesti siivousta tarjoavat henkilöt ja keskitytty kotisiivousta ydinosaamisenaan tarjoaviin yrityksiin.

2.4 Keskeiset käsitteet

Kotisiivous tarkoittaa tässä opinnäytetyössä kotisiivousyrityksen asiakkaan kotiin myymää siivousta.

Likeit on toiminnanohjausjärjestelmä, joka on alun perin suunniteltu henkilöstövuokrauksen tarpeisiin, mutta joka on käytössä myös muilla toimialoilla, kuten siivousalalla.

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP (Enterprise Resource Planning) on kokonaisvaltainen, modulaarinen tietojärjestelmä yrityksen toimintojen ohjaamiseen.

3 Toiminnanohjausjärjestelmä

3.1 Yleistä toiminnanohjausjärjestelmistä

Toiminnanohjausjärjestelmät, jotka usein käytetään myös lyhennettä ERP, ovat yhtä yhteistä tietokantaa hyödyntäviä kokonaisvaltaisia, modulaarisia yrityksen ohjaamiseen suunniteltuja tietojärjestelmiä. Yleisiä moduuleita ovat muun muassa talous, henkilöstöhallinto, tilaukset,

raportointi, myynti ja markkinointi sekä tuotanto ja logistiikka. Moduuleita voidaan ottaa käyttöön vaiheittain ja tarpeen ilmaantuessa, mutta ne eivät välttämättä riitä kattamaan kaikkia yrityksen tarpeita, jolloin joudutaan mahdollisesti ottamaan käyttöön muita järjestelmiä. Usein järjestelmien välille on mahdollista tehdä integraatio, jolloin tietoja voidaan siirtää järjestelmästä toiseen. Yksittäinen yritys ei välttämättä tarvitse kaikkia heidän käyttämässään toiminnanohjausjärjestelmässä olevia moduuleita. (Logistiikan maailma 2023; De Santis 2016, 38,40).

Markkinoilla on useita eri toiminnanohjausjärjestelmiä, joita vertaillen yritysten kannattaa ottaa ensisijaisesti huomioon omat tarpeensa ja tavoitteensa järjestelmän suhteen. Ensimmäisten toiminnanohjausjärjestelmien nähdessä päivänvalon ne oli suunniteltu ja hinnoiteltu suurille yrityksille, mutta nykyään ne ovat hyvä vaihtoehto myös eri aloilla toimiville pienille ja keskisuurille yrityksille. (Logistiikan maailma 2023; De Santis 2016, 43-44).

Toiminnanohjausjärjestelmien lisähyötynä tieto ei pääse siiloutumaan, vaan se saadaan esiin koko organisaatiota hyödyttävällä tavalla. Järjestelmään tarvitsee lisätä kukin tieto vain kerran ja sen jälkeen kaikki voivat hyödyntää sitä omien tarpeidensa mukaan. Toiminnanohjausjärjestelmissä tieto on usein tarkempaa kuin useita erillisiä ohjelmistoja käytettäessä, mutta virheellisten tietojen korjaaminen saattaa olla haastavampaa, koska tiedot saattavat olla yhteydessä eri paikkoihin. Esimerkiksi virhe työntekijän työaikakirjauksessa saattaa johtaa virheeseen myyntilaskulla, palkanlaskennassa sekä kirjanpidossa. Koska järjestelmään kerätään monenlaista tietoa, myös suunnittelu, analysointi ja johtaminen helpottuvat. (Nestell & Olson 2018, 3-5; De Santis 2016, 42).

Toiminnanohjausjärjestelmän hyviä puolia yleisesti ovat siis tehokkuuden lisääntyminen, skaalautuvuus ja moduulien mahdollistama joustavuus, tiedon laadun paraneminen, yhteistyön helpottuminen eri osastojen välillä, raportoinnin ja suunnittelun helpottuminen sekä mahdollisesti kulujen vähentyminen. Huonoja puolia ovat monimutkaisuus ja koulutuksen tarve, hidas käyttöönotto, mahdollisesti korkea hinta sekä välittömien tulosten puute. Myös asiakas-kohtaisen räätälöinnin toteutusprosessi voi olla haaste, etenkin jos asiakasyrityksen tarpeet eivät ole aivan selvät. (Hayes 2017).

3.2 Toiminnanohjauksen tavoitteet

Ensimmäisiä toiminnanohjausjärjestelmiä lähdettiin kehittämään, koska suurissa yrityksissä havahduttiin monien käytössä olevien tietojärjestelmien aiheuttamaan turhaan työmäärään, kun samoja tietoja jouduttiin kirjaamaan moneen kertaan eri ohjelmiin. Toiminnanohjausjärjestelmien odotetaan vähentävän kuluja sekä ohjelmistojen karsimisen että päällekkäisten kirjaamisten käyttöön kuluneen ajan säästymisen kautta. Toiminnanohjausjärjestelmän käytön tavoitteena on myös prosessien standardisointi, toiminnan yksinkertaistaminen ja

nopeuttaminen sekä tarkemman liiketoimintatiedon saaminen. (De Santis 2016, 43; Nestell ym. 2018, 2-5).

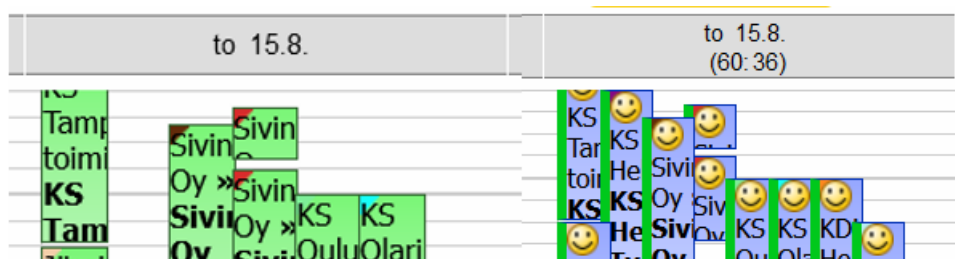
3.3 Likeit-toiminnanohjausjärjestelmä

Likeit-järjestelmä on ollut nykyisen palvelukokonaisuuden muodossa markkinoilla vuodesta 2010 ja sen suurin asiakaskunta ovat henkilöstöpalveluyritykset. Likeitista löytyviä moduuleita ovat asiakkuuksien hallinta, rekrytointien hoito, työtehtävien ja -kirjausten hallinta, laskutus, palkanlaskenta ja kirjanpito. Likeit on Software as a Service (SaaS)-palvelu eli se sijaitsee pilvessä ja sitä voidaan käyttää joko selaimen tai mobiilisovelluksen kautta. (Likeit 2023.)

Likeitissa ratkaisut konfiguroidaan asiakaskohtaisesti sopiviksi ja tuotteilla on jatkuva tuki (Likeit 2023). Myös asiakkaiden kaipaamien muutosten ja lisätoteutusten tekoon on suhtauduttu positiivisesti, kun ne ovat olleet mahdollisuuksien rajoissa (Likeit 2024; Haastateltava 1 2023).

Oheisissa kuvioissa 1-4 on esimerkit Likeitin keskeisistä toiminnoista. Kuvioiden tarkoitus on havainnollistaa Likeitin käyttötapauksia.

Kuvio 1: Likeitin kalenteriin lisättävä uusi käynti



Kuvio 2: Vasemmalla työntekijöille suunnitellut työt vihreällä, oikealla ne on merkitty tehdyiksi ja hyväksytyt palkanmaksuun

Työtehtävä - TestA Espoo » KS Turku

Perustiedot Lisätiedot Hinnasto Työajat

Työtehtävän tiedot

Nimi: KS Turku

Tila: Avoin

Oma organisaatio: KS Turku

Myyjä: Ei valittu

Projektipäällikkö: Ei valittu

Oma kustannuspaikka: KS Turku Sivina Turku

Laskutus: TestA Espoo - peruslaskutus

Laskutuksen TES: Kotisiivous (Laskutus)

TES variaatio 0: Oletus: Ei automaattisiirtymää

TES variaatio 1: Laskutuslisät

TES variaatio 2: Oletus

Ilta-,yö- ja viikonloppulisät: Oletus: Ei ilta-,yö- ja viikonloppulisä

TES variaatio 4: Kertasiivouslaskutus

Tehtävänimike: Ei valittu

Laskutuksen lisätiedot:

Luottamuksellinen:

Kuvaus: Asunnon koko: 48,5 m2
Asukkaat: 2 henkilöä
Lemmikit: 1 minipossu Lissu

Tallenna

Kuvio 3: Asiakkaan työtehtävällä kerrotaan siivottavasta asunnosta ja tehtävistä tarkemmin sekä määritellään laskutukseen liittyviä asioita

Työilmoitus Hakemuslomake Lisätiedot Esikatselu Viesti Osaamistaso Yhteydenotot Linkit Työtehtävä

Työilmoituksen tiedot

Otsikko: Mallipohja

Tila: Haussa

Näytä: WWW-sivuilla

Julkaisu: 01.01.2023

Haku loppuu: Ei määritely tai Jatkuva haku

Toimiala: Ei määritely

Tuotealue: Ei määritely

Paikkojen lkm: www-sivut

Peruspaikka: Mallipohja

Myyjä: Ei valittu

Oma organisaatio: Kaikki

Työmarkkinatorin tiedot

TE-palveluiden käyttö: Kyllä Ei

EURES -siirto: Kyllä Ei

EURES -iputus: Kyllä Ei

Palkan peruste: Aikapalkka

Työn aloitus: Mahdollisimman pian

Työn jatkuvuus: Toistaiseksi voimassa oleva

Työn kesto: Ei määritely

Kuvio 4: Likeitin kautta voi tehdä myös rekrytointia

4 Kotisiivousala

Kotisiivous on siivoustyötä, jota siivoaja tai siivoustiimi tekee asiakkaan kotona. Asiakkaina voi olla kaikenlaisia kotitalouksia lapsiperheistä senioritalouksiin. Monilla alueilla hyvinvointi-alueet tukevat ja mahdollistavat esimerkiksi iäkkäiden ihmisten kotona asumista järjestämällä osittain tai kokonaan maksettua siivousapua.

Suomessa kotisiivousalalla toimii niin yhden hengen pienyrityksiä kuin yli sata henkilöä työllistäviä suurempia yrityksiä. Ala lähti nousuun, kun kotitalousvähennys otettiin käyttöön kokeiluluontoisena osassa maata vuonna 1997 ja vakinaistettiin nykyisen kaltaiseksi koko Suomessa 2001 (Yli-Kovero 2003).

Siivousalan ongelmia nostetaan esiin melko säännöllisesti. Vuonna 2020 Helsingin Sanomissa julkaistiin Paavo Teittisen artikkeli, jossa kerrottiin työntekijöiden hyväksikäytöstä pahimmillaan ihmiskauppaa muistuttavissa olosuhteissa. Artikkelissa tuotiin esille myös palkattoman työn tekeminen ja työntekijän heikon aseman hyödyntäminen. Suuri osa hyväksikäytetyksi tulleista oli turvapaikanhakijoita. (Teittinen 2020.) Jo vuotta aiemmin Etelä-Suomen aluevalvontaviraston siivousalaan kohdentuneen työnteko-oikeutta, palkanmaksua ja työaikakirjanpitoa koskeneen valvonnan tuloksista kerrottiin Palvelualojen ammattiliiton uutisoinnissa (Sandberg-Chibani 2019). Nämä ongelmat koskevat lähinnä joitakin julkisia tiloja siivoavia yrityksiä ja monet alan yritykset julkaisivat omat vastineensa esimerkiksi kotisivuillaan ja toivat esiin omat toimintamallinsa ja sitoutumisensa kiinteistöpalvelualan työehtosopimukseen (Sivina 2020; MTB 2022).

Kotisiivousala on herkkä yleisen talouden suhdanteille. Jos yleinen taloudentilanne kiristyy, asiakkaat näkevät kotisiivouspalvelun herkästi ylimääräisenä luksuksena ja rahanmenona, josta on suhteellisen helppo luopua tai harventaa siivoajan käyntejä. Koronapandemia aiheutti jonkin aikaa ongelmia myös kotisiivousalalle asiakkaiden välttääessä ulkopuolisia kontakteja, mutta tilanne alkoi palautua ennalleen jo vuoden 2021 aikana (MTV uutiset 2021).

4.1 Kotisiivousalan haasteet

Kotisiivousalan haasteita ovat muun muassa rekrytoinnin hankaluudet, kuten alan heikko arvostus ja vetovoima, henkilöstön vaihtuvuus ja kielitaito sekä työn fyysinen rasittavuus ja liikkuva luonne. Työvoiman vaihtuvuus on alan yrityksille myös kustannuskysymys, koska perehdytys on kallista. Palkkataso on melko matala ja siivoojille saattaa olla vain osa-aikatyötä tarjolla. Sosiaalinen vastuullisuus ei aina ole kovin hyvää, esimerkiksi työpäivän aikana olevien kohteiden välillä olevia siirtymiä ei välttämättä lasketa tuntiperusteisessa työssä työaikaan, mikä joko venyttää työpäivää matkojen ollessa pitkiä tai pienentää palkkaa, koska varsinaista työaikaan jää vähemmän (Mesiäislehto, Näre & Wide 2022).

Säännölliset kilpailutukset luovat hinnoittelupaineita yrityksille, jotka tekevät hyvinvointialueiden kanssa yhteistyötä, koska kyseessä saattaa olla huomattava määrä asiakkaita. Jos kilpailutuksessa ei menestyä, yrityksessä täytyy miettiä, miten työntekijöille saadaan järjestettyä korvaava määrä töitä.

Myös kotitalousvähennyksen suuruus saattaa vaikuttaa kotisiivouspalveluiden kysyntään. Kotitalousvähennyksen määrä on vaihdellut vuosien varrella melko usein, mutta

kotitalousvähennyksen vaikutusta palveluiden kysyntään on tutkittu melko vähän. Harmaan talouden selvitysyksikkö kuitenkin kertoo raportissaan Suomessa arvioidun, että siivouspalveluissa kotitalousvähennyksellä on todennäköisesti ollut kysyntää ja työllisyyttä lisäävä vaikutus (Winter, Tokola & Garselius 2023). Vuoden 2025 suuri muutos kotitalousvähennykseen saattaakin vähentää kotisiivouksen kysyntää.

Tulevaisuudessa teknologian ja tekoälyn kehittyminen voivat vaikuttaa myös kotisiivousalaan ja aiheuttaa omat haasteensa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin pohtimaan alan haasteita tarkastelemalla Likeit-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä ja kehitystä alalla työn johtamisessa ja ohjaamisessa.

4.2 Toiminnanohjausjärjestelmän mahdollisuudet kotisiivousalalla

Toiminnanohjausjärjestelmä helpottaa asiakkaiden jakamista tasaisesti kaikille työpäiville, jolloin myös työvoiman tarve saadaan pidettyä tasaisena. Toiminnanohjausjärjestelmästä on apua myös asiakaskohteiden järjestämiseen niin, että kohteet sijaitsevat mahdollisimman lähellä toisiaan, jolloin vältetään pitkiltä siirtymiltä kohteesta toiseen. Kun säännölliset kohteet näkyvät toistuvasti sovittuina päivinä, mahdollisiin väleihin tai hiljaisiin päiviin on helppo tarjota aikoja uusille asiakkaille, tehdä lisämyyntiä olemassa oleville asiakkaille tai myydä kertakäyntejä niitä tarvitseville. Koska kaikki tiedot ovat samassa järjestelmässä, asioista on helppo huolehtia ja muutokset saa nopeasti kaikkien asianosaisten tietoon. (Haastateltava 2 2023; Jouttela 2024; Haastateltava 1 2023.)

Jos samassa toiminnanohjausjärjestelmässä on myös myyntilaskutus ja palkanmaksu, saadaan suurin osa niihin liittyvistä toiminnoista tehtyä automaattisesti, mikä lisää tehokkuutta. Myös rekrytoinnissa toiminnanohjausjärjestelmiä voi olla mahdollista käyttää hyödyksi. Työilmoitukset voidaan esimerkiksi luoda suoraan järjestelmässä ja julkaista sen kautta ne yrityksen kotisivuilla tai työnvälityssivustolla. Tällöin on mahdollista saada hakijoiden tiedot suoraan järjestelmään, jossa niitä on helppo seurata ja käydä läpi. Kun henkilö palkataan, suuri osa hänen tiedoistaan on siten jo järjestelmässä ja tarvitaan vain pientä täydentämistä. (Haastateltava 2 2023; Likeit 2024; Haastateltava 1 2023.)

Erilaiset raportit ovat tärkeitä liiketoimintatiedon hallinnan kannalta. Toiminnanohjausjärjestelmästä voidaan saada monipuolisesti tietoa tarvittaviin raportteihin. Raportteja ja niiden pohjalta tehtäviä analyyskejä tarvitaan niin monissa johtamistehtävissä kuin liiketoiminnan kehityksessä päätöksenteon tukena. (Haastateltava 1 2023.)

5 Kehittämismenetelmät ja kehittämiskohteen toteutus

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö. Tiedon keräämisessä käytetään apuna havainnointia, asiantuntija-arviointia sekä kotisiivousalalla eri tehtävissä toimivien henkilöiden haastatteluja. Varsinaisia haastatteluja tehtiin lopulta neljä.

Tämän opinnäytetyön tekijä työskentelee kotisiivousalalla ja on käyttänyt Likeit-järjestelmää päivittäisessä työssään vuodesta 2015. Hän on ollut mukana lukuisissa järjestelmään liittyvissä kehitysprojekteissa ja toimii muiden tehtävien ohella myös järjestelmätukena erityisesti Likeitiin liittyvissä kysymyksissä. Hän on havainnoinut ja seurannut Likeitin kehitystä työssään pitkään eri työtehtävien näkökulmasta. Kokemusta on kertynyt Likeitin käytöstä henkilöstöhallinnossa, työvuorosunnittelussa, asiakaspalvelussa, laskutuksessa ja raportoinnissa. Likeit-tuen roolissaan hän on päässyt havainnoimaan eritasoisia haasteita ja ongelmatilanteita järjestelmän käytössä ja kuullut toiveita tulevista kehityskohteista.

5.1 Haastattelut

Opinnäytetyötä varten on haastateltu erilaisissa työtehtävissä kolmessa eri yrityksessä kotisiivousalalla toimivia henkilöitä.

Haastateltava 1 on Sivina Oy:n perustaja ja toimitusjohtaja. Hän myös vastaa Sivina-konsernin järjestelmä- ja IT-asioista. Hän on valinnut Likeitin Sivina-konsernin järjestelmäksi. Haastateltava 1 käyttää itse Likeitia lähinnä raportointiin ja tuloslaskelmiin liittyvissä asioissa. Hän myös suunnittelee Likeitin käyttöä tehostavia prosesseja sisäisesti ja tapoja parantaa järjestelmän toimivuutta konsernissa yhteistyössä Likeitin kanssa.

Haastateltava 2 on Sivina-konsernin talousvastaava ja kotisiivouksen asiantuntija. Hän käyttää Likeitia enimmäkseen myynti- ja ostolaskujen käsittelyyn sekä asiakastietojen tarkistamiseen ja luomiseen.

Haastateltava 3 toimi haastatteluvaiheessa Sivina Kotipalvelut Oy:ssä Leppävaaran toimipisteen palveluesihenkilönä. Palveluesihenkilön rooliin kuuluu Likeitin käyttö niin asiakaspalvelussa kuin esihenkilötyössä sisältäen uusien asiakkaiden lisäämisen, asiakastietojen muuttamisen ja asiakaskäyntien kalenteroinnin sekä uusien työntekijöiden lisäämisen järjestelmään ja työvuorosunnittelun tekemisen.

Haastateltava 4 on Lindan Kotipalvelut Oy:n toimistoassistentti, joka käyttää työssään Likeitia työlistojen tekemiseen, tuotemyyntilaskutukseen, asiakashallintaan eli asiakkaiden tietojen ja asiakkaalla tehtävien töiden tietojen käsittelyyn. Hän on myös kopioinut asiakaskäyntejä toistumaan sovituin välein. Haastateltava 2 ja Haastateltava 4 ovat molemmat lähettäneet myös kausitiliotteita, joita asiakkaat voivat käyttää apuna hakiessaan kotitalousvähennystä.

Haastattelut tehtiin avoimina yksilöhaastatteluina. Avoimissa haastatteluissa haastattelijan tavoite on luoda mahdollisimman luonteva ja avoin tilanne. Se muistuttaa tavallista keskustelua, joka etenee pitkälti haastateltavan ehdoilla aihepiirin sisällä. Haastattelija on avoimessa haastattelussa keskustelukumppani, jonka tehtävä on pitää keskustelu hienovaraisesti käsitellyssä aiheessa. Hän voi myös pyytää tarkennuksia, jotka ohjaavat keskustelua uusille urille. Avoimessa haastattelussa haastattelijan persoonallisuuden merkitys korostuu vuorovaikutus- ja haastattelutaitojen ohella. Avoin haastattelu vaatii myös aikaa ja aitoa kiinnostusta aiheeseen. Haastatteluissa oli kahdeksan kysymystä, joihin haastateltavat saivat vastata haluamansa pituisia vastauksia. Joidenkin haastateltavien kanssa keskustelu polveili avoimille haastatteluille tyypillisellä tavalla, joidenkin kanssa vastaukset pysyivät melko lyhyinä ja tiukasti asiassa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Yrityksistä kaksi, Sivina Oy ja Sivina Kotipalvelut Oy, kuuluu samaan konserniin. Haastattelun avulla on selvitetty näkemyksiä Likeit-järjestelmän toimivuudesta erilaisten työtehtävien näkökulmista ja samalla kerätty kehitysehdotuksia. Haastatteluissa tuli selkeästi esille, miten eri yrityksissä käytössä olevat järjestelmän asetukset ja erilaiset ominaisuudet vaikuttavat järjestelmän käyttötapoihin ja käytön helppouteen. Likeit-järjestelmän oletusasetukset voivat heikentää käyttömukavuutta ja hidastaa käyttöä, mutta järjestelmätoimittaja voi muokata asetuksia helposti. (Haastateltava 4 2023; Jouttela 2024.)

Haastatteluista selvisi, että Likeit-järjestelmän käyttäjät pääasiassa tyytyväisiä järjestelmään, mutta haastatellut toivoivat myös Likeitin tarttuvan muutostarpeisiin ja -toiveisiin aktiivisemmin. Haastattelujen perusteella kävi ilmi, että aiemmin toivottuja muutoksia on toteutettu aktiivisemmin kuin viime aikoina. (Haastateltava 2 2023; Haastateltava 1 2023; Haastateltava 3 2023.)

5.2 Havainnointi ja asiantuntija-arvio

Tutkimushavainnointiin kuuluu kaikenlainen aistiminen, niin näkeminen, tunteminen, haistaminen kuin maistaminenkin. Havainnoijan omat tunteet ja tuntemukset vaikuttavat havainnointiin. Tässä työssä kohteena on Likeit-järjestelmän kehittäminen kotisiivouksessa, joten olennaisimmat aistit havainnoinnissa ovat valikoituneet sen mukaan. Vilkan mukaan tietoinen havainnointi on tutkijan huomion suuntautumista koko tutkimuskohteeseen. Havaintojen tekeminen tutkimuksessa eroaa arkihavainnoista olemalla suunnitelmallisempaa, järjestelmällisempää, luokitellumpaa ja eritellympää. Tutkimushavainnointi on myös rajattua ja tietoisesti valikoitua. Vilka mainitsee myös, että Uusitalo esittää perinteen, auktoriteetin ja omien kokemuksen olevan esiyymmärryksenä tärkeitä tietolähteitä, mutta arkihavainnoissa niihin liittyy havainnointi- ja tulkintavirheitä, joita tutkimuksessa pyritään tietoisesti välttelemään. (Vilka 2006, 8-9, 11.)

Esitieto sisältyy kaikkiin havaintoihin. Esitietoon nojataan uutta tietoa kerätessä ja tulkitessa. Havainnon toistuesssa siihen totutaan ja totumuksen myötä tiedostus heikkenee. Totutusta poikkeavat havainnot sen sijaan kiinnittävät huomiota. Tutkimuksessa havaintoja tarkastellaan kriittisesti suhteessa esitietoon. Tutkija myös tuottaa lisää havaintoja tietoisesti käyttäen apunaan kriittistä tarkastelua, havaintojen erittelyä ja uusia näkökulmia. Havainnointiin perustuvassa tutkimuksessa tutkimusjaksot kestävät usein pitkään, jopa useita vuosia, koska havainnot ovat subjektiivisia. Havainnoinnin alussa havainnoija tulkitsee havaintojaan oman kokemuksensa ja elämänsä kautta. Pitkä havainnointiaika auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkimuskohdettaan ja sen jäsenten elämäkokonaisuutta, sekä paljastaa tulkitun todellisuuden tutkittavien näkökulmasta. (Vilka 2006, 11-13.)

Vilka mainitsee, että Merleau-Pontyn mukaan tieteellistä havaintoa tarkastellaan aina tutkimuskohteen luonnollisessa ympäristössä eli siellä, missä tutkittava asia tai ilmiö paljastuu. Havaintoa ei irroteta asiayhteydestään vaan sitä tarkastellaan suhteessa kokonaisuuteen, josta havainto on tehty. (Vilka 2006, 14.)

Havainnointitaito kehittyy vähitellen tekemällä havainnointia käytännössä. Vilkan mukaan Kuulan mielestä tutkijan tulee hankkia tästä syystä paljon erilaisia kokemuksia käytännön kenttätöistä. Kenttätätaitoihin kuuluvat esimerkiksi yllättävien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen ja niistä selviytyminen. (Vilka 2006, 16.)

Vilka jaottelee havainnointitavat Grönforsia mukaillen tarkkailevaan, osallistuvaan ja aktiivoivaan osallistuvaan havainnointiin, kokemalla oppimiseen sekä piilohavainnointiin. Tässä työssä on käytetty osallistuvaa havainnointia eli tutkija on osallistunut tutkimuskohteen

toimintaan tutkimuskohteen ehdoilla. Vilka toteaa osallistuvaan havainnointiin liittyvän Grönforsin mukaan järjestelmällinen, kohdistettu havainnointi sen jälkeen, kun tutkimusongelma on täsmentynyt ja tutkija on saanut jonkinlaisen kokonaiskäsityksen tutkimuskohdeesta. Kohdistetussa havainnoinnissa havainnoija osallistuu tutkimuskohteen arkielämään, mutta havainnointi tehdään vain rajatuissa kohteissa tietyissä tapahtumissa, tilanteissa tai asioissa tutkimuskohteessa. Tässä opinnäytetyössä kohdistettua havainnointia on käytetty Likeitiin liittyvissä kokouksissa sekä yrityksen sisäisen Likeit-tuen työtehtäviä hoitaessa sekä muissa opinnäytetyön aihetta koskevilla keskusteluilla ja haastatteluilla. (Vilka 2006, 42, 44.)

Havainnointia on tehty kirjoittajan työpaikalla kotisiivousyrityksen pääkonttorissa ja osittain myös puhelimitse Likeit-tuen roolissa. Havainnoinnissa tuli toistuvasti esille se, että Likeitin peruskäyttö on melko helppoa, mutta muistettavia valintoja on sen verran paljon, että ne myös unohtuvat nopeasti ainakin osittain.

Etenkin uusien asiakkaiden perustaminen vaatii tarkkuutta, ensimmäiselle välilehdelle kirjaan asiakkaan yhteystiedot, toisella välilehdellä valitaan asiakkaan hinnasto laskutusta varten, kolmannella merkitään kaikki muut laskutustiedot, joita varten täytyy vielä avata lisänäkyvä, koska kaikki tarpeellinen ei näy päänäkymästä. Tämän jälkeen täydennetään ensimmäiseltä välilehdeltä avautuva asiakkaaseen liittyvän työtehtävän tiedot. Työtehtäviäkin voidaan tarvita yksi tai useampi. Myös uuden työntekijän perustaminen vaatii suunnilleen saman verran näkymien välillä siirtymistä ja valintojen tekemistä.

Osa uusista asiakkaista tulee järjestelmään suoraan kotisivujen kautta. Asiakastiedot koostuvat tällöin asiakkaan nimestä ja yhteystiedoista. Asiakkaiden tiedoissa ei kuitenkaan ole näissä tapauksissa valmiina kaikkia samoja valintoja kuin manuaalisesti tietoja lisätessä. Koska automaattinen tietojensiirto on otettu käyttöön vasta syksyllä 2023, kaikki asiakastietoja käsittelevät eivät aina muista tehdä vaadittuja lisävalintoja etenkään, jos heidän asiakkaistaan suurin osa lisätään edelleen järjestelmään käsin.

Myös kotisivujen kautta työhakemuksensa jättäneiden tiedot siirtyvät suoraan järjestelmään. Mikäli heidät palkataan, tiedot vaativat vielä päivittämistä erityisesti palkkaustietojen osalta.

Koska yrityksessä tunnustetaan haasteet etenkin uusien asiakkaiden ja uusien työntekijöiden lisäämisessä järjestelmään, kaikki tiedot tarkistaa vielä eri henkilö, jotta laskutus ja palkanmaksu menisi mahdollisimman sujuvasti ja oikein alusta lähtien.

Likeitissa on käytettävissä paljon ominaisuuksia ja mahdollisuuksia, mutta kääntöpuolena siihen kertyy helposti paljon tietoa. Erilaisia hakuominaisuuksia käyttäessä täytyy olla tarkkana hakuheitojen rajausten kanssa, muuten Likeit saattaa olla todella hidas tai jopa jumiuttaa selaimen.

Havainnointi on tuonut selkeästi esille myös muutosvastarintaan liittyvän haasteen. Uusia ominaisuuksia tai käyttötapoja ei haluta ottaa käyttöön, koska on totuttu tekemään vanhalla tavalla eikä haluta opetella uutta. Myös uusien ominaisuuksien käytön omaksuminen, esimerkiksi automaattisesti järjestelmään tulleiden asiakkaiden huomioiminen, on ollut hidasta.

5.3 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Opinnäytetyössä on käytetty ohjenuorana hyvän tieteellisen käytännön ohjeita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023). Opinnäytetyötä varten haastatelluilta henkilöiltä pyydettiin lupa käyttää haastatteluja materiaalina opinnäytetyössä ja heille kerrottiin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Osa haastatteluun pyydetystä henkilöistä ei halunnut tulla haastatelluiksi, mutta suostui kertomaan omia kehitysehdotuksiaan anonyymisti. Anonyymit ehdotukset kirjattiin muistiin ilman tunnistetietoja.

Haastattelut nauhoitettiin tutkijan puhelimella ja kirjoitettiin puhtaaksi tietokoneella, jos se sopi haastateltavalle. Osa haastatelluista suostui ainoastaan kirjallisiin muistiinpanoihin. Nauhoitukset tuhottiin, kun haastattelut oli litteroitu. Materiaali säilytettiin opinnäytetyötä varten tutkijan tietokoneella.

Tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti kertoo mittarin pätevydestä tarkoitettavan asian mittaamiseen tarpeeksi kattavasti ja tehokkaasti. Reliabiliteetilla puolestaan viitataan mittarin toistettavuuteen ja luotettavuuteen. Tämän tutkimuksen tekemiseen saatu tieto on melko suppeaa, mikä vaikuttaa sekä validiteettiin että reliabiliteettiin. Myös Likeit-järjestelmän käyttämiseen tottuminen ja sen hyvä hallitseminen sekä yleiset hyvät tietotekniset taidot vaikuttavat erityisesti reliabiliteettiin. Mitä enemmän käyttäjä saa kokemusta järjestelmästä, sitä vähemmän kokemattoman käyttäjän näkemystä asioista pystytään toistamaan. Luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelujen laatu, onko haastateltaviksi valittu ja suostunut tutkimukseen sopivia ja riittävän monipuolisella osaamistalustalla olevia henkilöitä ja onko heiltä kysytty tutkimukseen nähden relevantteja asioita. (Ronkainen ym. 2013, 129-130.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty tutkimusmetodinä myös havainnointia. Koska opinnäytetyön tekijä on työssään ollut tekemisissä niin sisäisen Likeitin käytön kehittämisen kuin järjestelmän käytössä opastamisen kanssa, hän on tutustunut aiheeseen vuosia ennen opintojen, saati opinnäytetyö aloittamista. Tästä syystä osa kehittämiseen liittyvästä materiaalista on mahdollista tulkita piilohavainnoinniksi, koska tutkija on osallistunut tutkimuskohteen toimintaan ensisijaisesti muista kuin tutkimussyistä eli tässä tapauksessa havainnoinut omaa työyhteisöään työsuhteensa aikana. Piilohavainnointi on yleensä eettisesti ongelmallinen havainnointimenetelmä, koska tutkittavan tulee voida itsenäisesti ja vapaaehtoisesti tehdä päätös tutkimukseen osallistumisesta. (Vilka 2006, 54-55.) Opinnäytetyön aiheen valikoitumisen jälkeen havainnointipaikalla kaikki ovat tienneet opinnäytetyöstä ja sen aiheesta ja ovat

lupautuneet olemaan avuksi omien mahdollisuuksiensa mukaan, joten kyseessä on tekijän mielestä osallistuva havainnointi piilohavainnoinnin sijaan.

6 Tulokset

Haastatteluissa, kyselyissä ja havainnoinnissa Likeit-järjestelmää pidettiin yleisesti käyttökelpoisena ja melko hyvänä toiminnanohjausjärjestelmänä kotisiivousalalla. Kovin suuria muutostoiveita ei tullut esille tutkimusta tehdessä, enemmän tarvetta oli suhteellisen yksinkertaisille, työtä nopeuttaville asioille. Eniten tuli esiin Likeitin vaatima klikkausten ja tarvittavien eri näkymien määrä käyttöä hidastavana ja virheille altistavana tekijänä. Myös se, että osa tarvittavista valinnoista tulee näkyviin vasta ensimmäisen tallennuksen jälkeen, koettiin häiritseväksi. Käyttäjän kannalta olisi myös helpompaa, jos kaikkea ei tarvitsisi tehdä aivan alusta alkaen, vaan esimerkiksi olemassa olevasta vastaavan kategorian asiakkaasta tai työn tekijästä voisi ottaa kopion ja vaihtaa vain tarvittavat tiedot. Kotisiivousalalla työnjohdossa toimivat henkilöt eivät ole aina kovin teknisesti suuntautuneita, jolloin tarvittavien valintojen suuri määrä saattaa aiheuttaa myös kokemuksen järjestelmän vaikeudesta ja herättää negatiivisia tunteita järjestelmää kohtaan.

Useimmiten käyttäjän luodessa uutta asiakasta, tämä kirjautuu automaattisesti käyttäjän oman organisaation alle ja automaattisesti muodostuva työtehtävä tulee kyseisen organisaation oletusarvoisen työtehtäväpohjan mukaisesti. Jos käyttäjä on kuitenkin konsernin emoyhtiössä töissä, muodostuu luodulle asiakkaalle työtehtävä jokaisesta konsernissa käytössä olevasta työtehtäväpohjasta, jos hän tallentaa liian aikaisessa vaiheessa vaihtamatta asiakkaan organisaatiota työn toteuttajaksi. Tämä on harvoin ongelma, koska emoyhtiössä työskentelevät ihmiset eivät usein luo uusia asiakkaita, mutta aiheuttaa lisätyötä tapahtuessaan, koska jokainen lukuisista ylimääräisistä työtehtävistä on poistettava käsin yksi kerrallaan.

Työvuorosunnitteluun liittyen harmittelua tuli siitä, että työkohteeseen liittyvät ohjeet näkyvät aina samanlaisina, mutta jos yhdellä käyntikerralla pitäisi tehdä jotain toisin kuin tavallisesti, on hankala saada muutos kirjattua niin, että se huomataan. Käynnille voi kirjata kalenteriin kommentin, mutta jos työntekijä kohteessa vaihtuu, kommentti katoaa. Ongelmia aiheuttaa myös se, kun kalenterissa olevaan työhön unohtaa kiinnittää työntekijän, tehtävä työ katoaa näkyvistä ja se täytyy osata hakea toista reittiä esiin ja korjata tilanne.

Myös kalenterin ja työvuorojen näkyvyys työntekijöille on ollut työvuoroja suunnittelevien henkilöiden pohdinnoissa, koska Likeitin ominaisuus on näyttää työntekijälle kaikki hänen kalenterissaan olevat työt niin pitkälle kuin töitä on kalenteriin kopioitu. Välillä järjestelmään kaivataan ominaisuutta, joka antaa mahdollisuuden suunnitella kalenterin pitkäksi aikaa, mutta niin, että se ei näkyisi työntekijälle ennen kuin se julkaistaisiin. Esimerkkinä

mainittakoon tapaus, jossa työntekijän kalenteri näyttää tyhjää kuukauden päästä, koska kyseisenä päivänä ei satu olemaan vakioasiakkaita. Työntekijä päättää varata kyseiselle päivälle kaikenlaista omaa menoa, koska siellä ei ole töitä. Työnantajan tarkoituksena ei kuitenkaan ole jättää työntekijän kalenteria tyhjäksi, vaan laittaa sinne kertaluontoisia asiakkaita, jotka kaipaavat palvelua. Kertakäyntiä kaipaavat asiakkaat tilaavat usein alle kuukausi toivotusta käyntiajasta, joten siinä vaiheessa, kun työnantaja saa työntekijän kalenterin valmiiksi, työntekijä huomaa vapaapäivänsä kadonneen. Jotta tilanteelta vältyttäisiin, osa työvuoroja suunnittelevista toivoo, että työlisterit hyväksyttäisiin kahden viikon ajalta näkyviin, jolloin mahdolliset kauempana tulevaisuudessa olevat hiljaiset päivät saisi täyttää rauhassa.

Kotisiivouksessa jatkuvien asiakkaiden käynnit kopioidaan siivousrytmin mukaisesti järjestelmän kalenteriin. Koska Likeit ei tue mahdollisuutta jättää siivousten päättymispäivää avoimeksi, kopiointi on suoritettava säännöllisin välein uudestaan. Tämä vie huomattavan määrän henkilötyötunteja ja resursseja tuottavammalta työltä. Aihe tuli esiin useammassa Likeitiin suunnatussa kehitysehdotuksessa samoin kuin mahdollisuus kopioida työt paitsi 1-4 viikon välein, myös rytmillä kerran tai kaksi kuukaudessa.

Likeitin oppiminen jokapäiväisen käytön tarpeisiin tapahtuu melko nopeasti hyvällä perehdytyksellä. Järjestelmää voi käyttää monella tavalla ja samaan tulokseen voi päästä montaa eri reittiä. Järjestelmän syvälinen ja monipuolinen osaaminen vaatii kuitenkin aikaa. Jos järjestelmää käyttävä yritys haluaa järjestelmää käytettävän tietyllä tavalla tai vaihtaa toivottua toimintatapaa toisenlaiseksi, on hyvä, että käyttäjillä on saatavilla ajan tasalla olevat, selkeät ohjeet, jotta on helppo tarkistaa, miten asioita pitikään tehdä. Myös uusien käyttäjien perehdytys on tällöin helpompaa.

Jotta Likeitiä voi käyttää sujuvasti, pohjatyönä tehtävien valintojen oikeellisuus on tärkeää. Yleinen haaste on, että osa tiedoista tai valinnoista, joita tarvitaan asiakkaan tietojen käsittelyn myöhemmässä vaiheessa, on unohtunut asiakasta luodessa tai asiakkaan tietoja muokattaessa. Tällöin ongelmia saattaa syntyä esimerkiksi laskutuksessa tai palkanmaksussa. Joitakin merkintöjä ei voi laittaa paikoilleen ennen kuin työ on merkitty järjestelmään toteutuneeksi. Tällaisia ovat esimerkiksi merkinnät siitä, että kyseistä työtä ei laskuteta asiakkaalta. Yleensä työn suorittava tekijä merkitsee toteutuneen työn, mutta muut merkinnät hoitaa hänen esihenkilönsä. Tämä on hyvin haavoittuva kohta, sillä vaikka esihenkilön tulee hyväksyä tehtävä työ, merkintöjen tai valintojen tekeminen saattaa unohtua, jos aikaa kuluu paljon ennen toteutuman merkitsemistä.

7 Yhteenveto, johtopäätökset, pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa Likeit-toiminnanohjausjärjestelmän kehityskohteita, jotta se jatkossa vastaisi entistä paremmin kotisiivousalan tarpeisiin.

Kotisiivousalalla toimiva Likeit-järjestelmän käyttäjä käyttää järjestelmää tyypillisesti työvuorosuunnitteluun, asiakashallintaan, rekrytointiin liittyviin asioihin ja omien töidensä tehdyksi kuittaamiseen. Näihin liittyen suurimmat haasteet ovat tarvittavien valintojen suuri määrä ja monet eri näkymät ja välilehdet, jotka hidastavat käyttöä ja lisäävät inhimillisten virheiden todennäköisyyttä.

Likeit-toiminnanohjausjärjestelmä saataisiin toimimaan paremmin kotisiivousalalla, jos kaikki samalle sivulle tulevat valinnat voisi tehdä kerralla ilman välitallennuksia. Lisäksi helpottaisi, jos kalenterissa olevan työn tekijöiden vaihtaminen ei aiheuttaisi kirjattujen kommenttien katoamista. Tämä parantaisi käyntikohtaisten huomautusten lisäämistä työntekijöiden nähtäväksi. Myös työtehtävän vaihtaminen jo kalenterissa olevaan työhön saisi tapahtua muokkamalla. Kalenteriin laitettavien töiden kopiointirytmien lisääminen niin, että työ olisi mahdollista laittaa esimerkiksi jokaisen kuukauden kolmannelle torstaille tai joka toisen viikon sijaan kaksi kertaa kuukaudessa, nopeuttaisi paljon asiakkuuksien käsittelyä. Tässä auttaisi myös mahdollisuus tehdä kopioinnit kalenteriin ilman päättymispäivää siten, että työ toistuisi määrättyyn rytmiin mukaan, kunnes se halutaan päättää ja poistaa.

8 Jatkokehitysehdotukset

Jatkokehitysehdotuksena voisi olla tutkia Likeit-järjestelmän mobiiliversiota tai järjestelmän mahdollisuuksia muissakin kotiin vietävissä palveluissa, kuten lapsiperhepalveluissa tai koti-hoidossa. Monet, erityisesti hyvinvointialueiden ostopalveluna tarjoamat palvelut vaativat kuitenkin jatkossa yhteyden Kantaan tavalla tai toisella. Likeitin mahdollisuutta järjestää Kanta-yhteys voisi myös tutkia.

Lähteet

Painetut

Nestell, J. & Olson, D. 2018. Successful ERP Systems. A Guide for Businesses and Executives. New York: Business Expert Press, LLC.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Yläne, S. & Paavilainen E. 2020. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Sähköiset

De Santis, F. 2016. ERP e strumenti di Business Intelligence: support gestionale e impatto organizzativo. E-kirja. Torino: G. Giappichelli editore.

Hayes, K. 2017. Benefits of ERP: Advantages and Disadvantages of an Enterprise Resource Planning System. Viitattu 10.4.2023. <https://www.selecthub.com/enterprise-resource-planning/erp-advantages-and-disadvantages/>

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. Viitattu 28.9.2024. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html

Likeit. Viitattu 9.4.2023. <https://likeit.fi/>

Logistiikan maailma. Toiminnanohjausjärjestelmä. Viitattu 8.4.2023. <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/>

Mesiäislehto, M., Näre, L. & Wide, E. 2022. Kotitaloustyön poliittinen talous ja moninaisen eriarvoisuuden muodot. Poliittinen talous 10(1). Viitattu 10.4.2023. <https://journal.fi/politiinentalous/article/view/112485>

MTB 2022. Vastauksemme Helsingin sanomien artikkeliin Siivoton ala 5.7.2020. Viitattu 10.4.2023. <https://mtb.fi/ajankohtaista/vastauksemme-helsingin-sanomien-artikkeliin-siivoton-ala-5-7-2020/>

MTV uutiset 2021. Tällaista on kotisiivousten kysyntä nyt - yksi asia toistuu usein aluksi: ”Asiakkaamme siivoavat kodin ennen tuloamme”. 29.9.2021. Viitattu 10.4.2023. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/tallaista-on-kotisiivousten-kysynta-nyt-yksi-asia-toistuu-usein-alkusi-asiakkaamme-siivoavat-kodin-ennen-tuloamme/8248500>

Sandberg-Chibani, M. 2019. Valvontakäynnit paljastivat puutteita palkkauksessa ja työaikakirjanpidossa siivousalan yrityksissä. PAM 20.2.2019.

<https://www.pam.fi/uutiset/valvontakaynnit-paljastivat-puutteita-palkkauksessa-ja-tyoaika-kirjanpidossa-siivousalan-yrityksissa.html>

Likeit 2024. Kattava toiminnanohjaus tehostaa Sivinan koko liiketoimintaa. 29.1.2024. Viitattu 8.6.2024. <https://likeit.fi/asiakascaset/kattava-toiminnanohjaus-tehostaa-sivinan-koko-liike-toimintaa/Sivina-2020>. Tiedote: Sivina Oy on vastuullinen työnantaja. 10.7.2020. Viitattu 10.4.2023. <https://sivina.fi/tiedote-sivina-oy-on-vastuullinen-tyonantaja/>

Teittinen, P. 2020. Siivoton ala. Helsingin Sanomat 5.7.2020. Viitattu 10.4.2023. <https://dynamic.hs.fi/a/2020/siivotonala/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Viitattu 14.8.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Winter, L., Tokola, A. & Garselius, T. 2023. Kotitalousvähennyksen vaikutuksia - Torjuuko järjestelmä harmaata taloutta 24.5.2023. Verohallinto, Harmaan talouden selvitysyksikkö. Viitattu 23.8.2024. https://www.vero.fi/globalassets/harmaa-talous-ja-talousrikollisuus/selviytykset/2023_04_kotitalousv%C3%A4hennyksen-vaikutuksia---torjuuko-j%C3%A4rjestelm%C3%A4-harmaata-taloutta.pdf

Yli-Kovero, K. 2003. Ensimmäinen kotisiivousketju pääkaupunkiseudulle. Helsingin Sanomat 16.4.2003. <https://www.hs.fi/talous/art-2000004134174.html>

Julkaisemattomat

Haastateltava 1. 2023. Yrittäjä, toimitusjohtaja haastattelu 22.11.2023. Sivina Oy. Espoo.

Haastateltava 2. 2023. Kotisiivouksen asiantuntija, talousvastaava haastattelu 22.11.2023. Sivina Oy. Espoo.

Haastateltava 3. 2023. Palveluesihenkilö haastattelu 23.11.2023. Sivina Kotipalvelut Oy. Espoo.

Haastateltava 4. 2023. Toimistoassistentti haastattelu 14.12.2023. Lindan Kotipalvelu Oy. Vantaa.

Jouttela, P. 2023. IT-tuki ja -kehitys Sivina-konsernin vuosien 2016-2023 Likeit-kehityksen muistiinpanojen yhteenveto 10.1.2024. Sivina Oy. Espoo.

Kuviot

Kuvio 1: Likeitin kalenteriin lisättävä uusi käynti.....	9
Kuvio 2: Vasemmalla työntekijöille suunnitellut työt vihreällä, oikealla ne on merkitty tehdyiksi ja hyväksytty palkanmaksuun	9
Kuvio 3: Asiakkaan työtehtävällä kerrotaan siivottavasta asunnosta ja tehtävistä tarkemmin sekä määritellään laskutukseen liittyviä asioita	10
Kuvio 4: Likeitin kautta voi tehdä myös rekrytointia	10